

附件 2:

物业管理示范项目验收发现的共性问题总结提示

一、客服服务

1、消防操作员证在资料档案中存档数量不足，项目解释在消防值班室有作公示。

整改指引：物业管理服务项目的“24 小时消防值班监控中心”要求双人在岗，并上墙公示值班人员的（中级）消防设施操作员证书。另在项目的资料管理档案中，也应对消防设施操作员证书作复印存档备查，项目值班人员持证数量建议 6 个以上。

2、部分品牌物企的客户投诉和报修等是以 APP 系统平台报事接单，只能从系统平台上查看的客户反馈信息数据记录较为混乱，从专家检查角度无法有效体现客户投诉和报事报修处理的及时性和完成结果。

整改指引：项目应以月度为周期，对客户投诉和报事报修等信息数据下载作分类列表处理，要求有完善的时间、问题事项、处理办法结果、处理责任人等完整记录，并统计相关的问题事项数量和处理完成率。以纸质打印记录备查。

3、二次供水生活水箱/水池清洗后的水质化验报告无向业主公示。

整改指引：生活水池定期清洗后，应委托专业机构进行水质安全检验。收到结果后应：①建议以发文通知加水质化验报告公示形式在小区或楼幢显著区域向业主公告水质检查结果，并做好公示拍照资料存档；②在档案资料管理中做好历次水质化验报告的存档；

③在生活水泵房公示最近一次的水质化验报告备查。

4、员工培训记录只有签到，无培训内容、培训时长和考核情况的记录。

整改指引：员工培训记录材料不能简单的只有员工的签到表，应按培训主题对相关的培训课件（如 PPT）作纸质打印存档，要保留现场培训的照片存档，培训记录中应能体现培训学习的时长，如有培训考核的要保存相关材料，并作培训成效的总结。

5、权属清册和设备台账管理的理解不清，出现重大设备的登记缺漏。

整改指引：本年度示范考评已抽查发现 3 个项目无法提供“应急发电机”的台账。权属清册出现遗漏人防车位和泳池等的记录。应重视梳理清楚所管理服务项目的“家底”，才能当好管家人。

6、业主满意度（率）调查没有按照行业主管部门规定的测评方法进行，测评结果无总结、分析、整改、公示等。

整改指引：部分品牌物企虽然有内部的业主满意度征询抽查途径，但也应按照佛山市住房和城乡建设局规定要求的要求标准，每年最少公开征集 1 次业主满意度和物业服务意见，并公示征询结果、整改计划和处理完成情况。具体请按《关于规范业主满意度测评完善住宅小区物业服务质量评价机制的指导意见》及附件，认真对照执行。

文件下载链接：http://fszj.foshan.gov.cn/zwgk/txgg/content/post_5121569.html

7、小区公共收益未按规定每季度向业主公示。

整改指引：根据《佛山市住宅物业管理条例》第四章第三节公共收益管理规定“业主委员会、物业服务人应当于每季度结束之日起十五日内，在物业管理区域的显著位置和信息化系统将公共收益账户的收支情况连同开支的发票等会计资料公告十日以上。”为此，除按条例规定要求每季度公示一次小区公共收益的收支，并应注意做好公示材料的归档，公示期间的拍照存档，以备查验。

二、房屋及设施设备管理

1、消防泵（消火栓泵、消防喷淋泵）缺少按功能区域的标识和编号。个别的项目在对设备油漆翻新后覆盖原标识，无重新恢复完善。造成现场抽查“点动”测试不顺利。

整改指引：严格按工程检测保养标准，做好定期的养护和记录，正确清晰的标示设备的标识和编号。

2、消防监控中心的消防值班记录不完善，无形成闭环。

整改指引：个别项目的消防值班记录只有发生日期，具体的起止时间和处理结果没有，欠主管人员检查的签名。应认真审核记录表格，及时整改更新。

3、电房、发电机房等的气体灭火装置未接线，无法生效应用。

整改指引：检查发现有项目的七氟丙烷气体未接线，未投入使用。项目应重视设备设施的承接查验工作，发现问题一定要严格按流程处理，要求达到合格的移交标准。以免因失职管理不良造成严重的管理责任事故。

4、测试消防电话，值班应答人员无法准确报出机房功能位置与编号。

整改指引：认真逐一测试各机房的消防电话，确保通话清晰。按机房的功能和位置编制好编码表在值班室张贴公示，确保应急时的有效应用。

5、设备机房内的干粉灭火器箱，遗留没有定期检查。

整改指引：设备房内消防设施设备的月度检查不应遗漏，应由工程部和秩序管理人员协调，按规范时间每月检查记录，做好贴封条管理。

三、秩序维护管理和环境管理

1、监控室的监控时间与实际不符，有误差。监控画面有树枝杂物遮挡。

整改指引：监控设备是小区管理的重要构成，如小区安全事故的监控证据，数秒内的误差也会使责任产生巨大的差异。为此，应确保监控系统的时间与实际调整一致，并定期检查查看监控画面角度是否正常，有否被树枝杂物所遮挡，及时协调人员清除处理。

2、层间厅和楼楼道等消防通道有摆放鞋柜或自行车等杂物，堵塞消防通道。

整改指引：加强日常巡查清理，积极对业主进行沟通劝告。对屡劝不止的特殊业主，应做好相关消防整改工作的上门记录，在现场进行违违规整改的通知告示，做好物业工作痕迹。

3、地下车场对已加装新能源汽车充电桩车位无管理工作痕迹。

整改指引：应对已加装充电桩的车位应专门建立登记清单，作为重点区域增加日常的安全巡查的频次，最好每个车位增设一处“巡查签到表”。在加装充电桩的车位显著位置公示必要信息和警示，增加消防应急设备。

4、有业主在天台避雷带上擅自拉挂晾衣绳，产生安全隐患。

整改指引：应建立天台安全使用管理规定，在天台进出口上墙公示。严格天台的日常巡查管理记录，发现擅自拉挂晾衣绳或占用天台摆放绿植杂物等情况应及时劝止清理。如确实需要开放天台方便业主晾晒衣物的，应规划好合理的区域，统一安装晾晒设施，注意不得在避雷带上拉挂。