

寓物业服务监督实施办法

1、 总则

- 1.1 为了保障住户的权益，监督物业服务公司的服务，协调政府职能部门及小区工作站、物业服务公司与住户之间的关系，构建和谐居住环境，全体住户推选代表成立物业服务监督委员会（以下简称委员会）。
- 1.2 本条例广泛征求住户意见，经全体委员讨论，通过与物业公司双方平等协商，制定本物业服务监督实施办法。
- 1.3 委员会将严格依照本监督实施办法对物业服务公司的物业服务实施监督。

2、 组织与责任

- 2.1 委员会由总务公寓服务课主导，工会、人资、消防、安全、经管、生产单位代表等单位联合组成，业务范围为我司员工居住公寓区。
- 2.2 稽核小组负责组织实施公寓的物业服务质量监督、稽核与管理工作。
- 2.3 委员会职责：
 - 2.3.1 监督物业服务公司的日常工作；
 - 2.3.2 组织召开物业服务监督会议，讨论决定物业服务有关客服、清洁、安全、维修等事项；
 - 2.3.3 监督物业服务公司履行服务合同规定的相关义务；
 - 2.3.4 受理住户对物业服务的投诉，协调并监督进行改善；
 - 2.3.5 采取各种合理有效的方法和途径（如电话调查、意见调查表等形式）收集住户提出的各种建议并与物业服务公司、小区服务中心研讨改善；
 - 2.3.6 对物业服务公司服务质量进行定期综合考评并将考评结果公布，接受广大住户的监督；
 - 2.3.7 建立、健全各种租户维权机制；
 - 2.3.8 审核物业服务公司资质，对不具备相关资质，可以建议住户不予委托提供服务；
 - 2.3.9 引导教育住户遵守相关规定，倡导文明、安全、节能风尚；
 - 2.3.10 监督物业服务公司应履行的其它义务。
- 2.4 物业服务监督委员会召开会议时，可邀请物业服务公司的人员及员工代表参加会议，共同检讨协商，维护各住户的权益，提升住户住宿质量。

3、 监督实施细则

- 3.1 委员会对物业服务公司的服务质量进行考核评分，服务考核分值满分为100分。95分（含）以上为优秀；80分（含）至以上为合格；低于80分为差；60分以下为不合格。月考核分数80分以下时，按100分扣减服务费（200元/分），每递减一分扣减服务费200元；连续三次或年度累计四次考核不合格的物业服务公司，稽核小组可要求解除委托服务协议。评定为优秀的服务公司，并建议在续签服务协议、新生活区物业招标分配等方面给长期评定为优秀的服务公司以优先权。
- 3.2 委员会对物业服务公司的服务质量问题的处理方式为限期整改、扣减服务考核分数、扣减相应服务费用、建议终止公寓委托服务协议四种方式。
- 3.3 物业服务公司存在以下行为的，委员会将向其发出限期整改通知书。经委员会两次限期整改通知后仍未达到标准，第三次委员会将以书面通知形式告知物业服务公司，并扣除物业服务

公司当月物业服务费的 1% 作为处罚金。如经过两次进行物业费扣除处罚后仍未达到标准，委员会有权提前一个月通知物业服务公司终止合约，并有权要求物业服务公司在 15 日内撤场：

- 3.3.1 未告知住户生活区的具体情况 & 入住相关事项的；
- 3.3.2 未设置宣传栏公布居住小区住宿事务办理时间及流程的；
- 3.3.3 未实行客服前台、维修、安保 24 小时工作制度的；
- 3.3.4 客服不设置 24 小时专项报修固定电话和 24 小时专项投诉固定电话(不能用同 1 个电话号码)，不将报修和投诉电话公布至每间房间并及时更新的；
- 3.3.5 未合理规划居住小区机动车、非机动车停车位的；
- 3.3.6 小区未实行人车分流、车辆限速和车辆有序停放管理的；
- 3.3.7 系统床位信息与实际住宿人员信息严重混乱的；
- 3.3.8 小区无全套管理制度，或者有章不循、不适时更新的；
- 3.3.9 公寓服务不作记录，或者文档管理混乱、断档、虚假、残缺的；
- 3.3.10 常用维修耗材、清洁工具不备安全库存，影响住户正常生活的；
- 3.3.11 面对委托方各类稽核结果在物业职能范围内不积极进行整改的；
- 3.3.12 各类公寓管理文宣不张贴、不更新、不补充、不完善、不积极进行整改的；
- 3.3.13 空调、热水器、电梯、水池、水泵房、高低压配电房未定期清洗、维保的；
- 3.3.14 其它可视为限期整改违规行为。
- 3.4 物业服务公司存在以下行为的，委员会直接按《公寓物业服务监督稽核评分表》扣减考核分数。物业服务公司必须在稽核后 2 日内出具书面整改回复，确定整改措施和整改完成日期。物业公司拒不出具书面整改回复或未在回复整改期内完成整改的，每项次加扣服务考核分数 5 分：
 - 3.4.1 物业服务公司未建立消防安全管理体系，无完整的消防安全管理制度的；
 - 3.4.2 无明确的消防应急组织架构，消防安全管理员未持证上岗及未进行定期培训，无任何培训记录的；
 - 3.4.3 员工房间内床铺松动，构成安全隐患的；
 - 3.4.4 小区无消防演习计划排配，消防演习无记录或记录作假的；
 - 3.4.5 消防中控室未按消防法规实行规范化管理，值班人员有空岗、脱岗现象的；
 - 3.4.6 监控室未按国家法规实行规范化管理，值班人员有空岗、脱岗现象的；
 - 3.4.7 消防逃生通道被锁闭、堵塞，消防逃生指示图未张贴或张贴不规范的；
 - 3.4.8 物业服务公司未制定公共安全、环卫、维保等管理制度，或存在管理制度形同虚设未切实有效实施现象的；
 - 3.4.9 物业服务公司男性工作人员在无女性人员陪同下进入女生居住房间的（突发事件除外）；
 - 3.4.10 房间、公共区域每月消杀存盘不完整的；
 - 3.4.11 无资产清册或记录残缺，未定期进行资产盘点的；
 - 3.4.12 活动室未每日按时开放，法定节假日未对小区进行节日气氛装点的；
 - 3.4.13 常用维修材料仓库现场管理无序的；
 - 3.4.14 未按要求进行水池清洗或不能提供有效水池清洗记录的；
 - 3.4.15 空调、热水器因未按规定进行定期清洗、保养，影响住宿员工使用的；
 - 3.4.16 物业服务公司工作人员未按规定着装（新进培训期员工需佩戴工作牌），安保人员有擅离职守看书、聊天、玩手机，做与工作无关事情的；
 - 3.4.17 日常维修未按规定时间进行修复，更换大型设施设备，未提前张贴通知告知住户并公布进度

的；

- 3.4.18 关爱系统、来访及来电等要求，物业服务公司未及时处理回复的，或回复投诉时敷衍了事、故意隐瞒住户投诉的；
- 3.4.19 物业服务公司未及时处理员工报修回复的；
- 3.4.20 对超期未退宿或分配超期未入住人员（以当日系统数据为准），物业服务公司未按委托方要求的期限内核实处理并回复相关单位的；
- 3.4.21 物业服务公司维修人员维修完毕后，在房间内逗留、随意走动、触碰员工私人物品的；
- 3.4.22 以公寓楼栋为单位进行抽查，房间内入住员工数据与系统数据不符合的；
- 3.4.23 未拟定较为完善的泵房设备点检机制，未按规定点检消防水泵房设备保障设备正常的；
- 3.4.24 消防设施/器材点检记录不完整，有漏点或未按期点检现象的；
- 3.4.25 文件管理有残缺、不齐全或管理混乱，不实行目视化管理的；各类业务无标准化管理制度和作业规范，长期不根据实际情况进行更新的；
- 3.4.26 未有效管控人员进出刷卡/查验，外来人员不实行登记或证件管理制度，随意出入，无记录存盘；
- 3.4.27 物品放行查验不严，物品放行单不按规定存档的；
- 3.4.28 车辆进出未有效登记，小区内车辆未有序停放的；
- 3.4.29 发生治安案件，未积极追踪并回复结果的；
- 3.4.30 公寓楼内/外公共区域（道路、环保垃圾桶、公共健身设施、楼梯、扶手、走廊、卫生间、茶水间等）未做有效清洁的；
- 3.4.31 消防设备设施、门窗玻璃未做有效清洁的；
- 3.4.32 公告栏公告未规范张贴，过期公告未及时清除，存在牛皮癣的；
- 3.4.33 各类公寓管理文宣不张贴、不更新、不补充、不完善的；
- 3.4.34 巡逻岗警勤人员、楼管员、机电人员未按规定路线、时间巡逻或巡检签到，签到表有弄虚作假现象的；
- 3.4.35 小区重要清洁区域和清洁项目无清洁记录且不存盘的；
- 3.4.36 绿化带修剪、养护作业不规范，绿化带有杂草、杂物、修剪不平整、树木有死株、病株现象的；
- 3.4.37 室外雨水、排污管、化粪池堵塞，造成污水溢出，超过 3 天不处理的；
- 3.4.38 化粪池清理记录不完整或无记录现象的；
- 3.4.39 钥匙管理混乱，未实行借用登记和目视管理制度，有少钥匙现象的；
- 3.4.40 清洁工具不按期按时发放，发放不做记录的；
- 3.4.41 楼管员未按要求两周对责任楼栋房间稽查一遍，稽查记录不符要求，房间稽查记录不存盘或作假的；
- 3.4.42 楼管员未稽查责任楼栋房间或稽查期间不作为，致使员工房间内内务差、床位标签混乱和存在违禁物品的；
- 3.4.43 楼管员未督促退宿人员清理床柜，影响新员工入住的；
- 3.4.44 未张贴节约水电倡导、未有效管理导致委托方水电资源浪费的；
- 3.4.45 重要设施设备（电梯机房、水泵房、配电房、防雷、空调、热水器、太阳能）存在巡检/保养记录不完整、遗漏，未进行定期保养的；及按规定点检消防水泵房设备保障设备正常的；
- 3.4.46 制度类、SER、投诉、异常事件处理等窗体记录存在虚假、无及时处理现象的；
- 3.4.47 物业服务公司未对委员会稽查问题点按时整改，对日常总务合理安排的工作拖延、应付、不符合要求，影响公寓管理工作推动的；

- 3.4.48 重要机电类设备不实行目视化管理，数据不建文件，保养记录不齐全有残缺、遗漏或作假现象的；
- 3.4.49 日常维修记录不完整、不存盘，有残缺遗漏现象的；
- 3.4.50 未按流程办理入住手续，未按规定时效办理退宿及开具物品放行单的；
- 3.4.51 其它违规行为。
- 3.5 物业服务公司存在其它未按《公寓物业服务质量标准》实施行为的，则依《公寓物业服务监督稽核评分表》扣减相应考核分数。
- 3.6 物业服务公司存在以下行为的，将扣减相应服务费用或作其他处理：
- 3.6.1 因物业服务公司维修不及时造成无法住人之床位或房间，除安排调宿外并需扣减无法住人之床位或房间服务费用（房屋及设施设备本身质量原因造成除外）；
- 3.6.2 因物业服务公司工作缺失，因员工住宿数据问题导致的员工住宿费纠纷，造成住户损失的，需承担住户相应损失；
- 3.6.3 物业服务公司未对公共区域垃圾集中堆放点垃圾按照 1 次/天进行及时清运的，扣减服务费用 100 元/例；
- 3.6.4 门锁、衣柜、锁扣、等设施损坏，物业服务公司未及时维修，造成住户财产损失的，扣减服务费用 200 元/例，需承担相应赔偿责任（员工未及时报修者除外）；
- 3.6.5 物业服务公司违规占用或多占公寓床位资源，影响委托方床位资源供给的，扣减服务费用 200 元/个；
- 3.6.6 物业服务公司纵容、包庇其他人员在居住区张贴商业广告或其他信息，未及时清理的，扣减服务费用 300 元/例；
- 3.6.7 物业阻挠、干扰物业监督委员会成员稽查物业服务情况，未造成恶劣影响的扣除物业服务费用 500 元/例；
- 3.6.8 物业服务公司需按期整改消防部门(含委托方消防部门)所查属于物业服务范围内的消防隐患点，如特殊情况不能按期整改必须提前 15 日书面告知委员会，如未提前书面告知且未整改，扣除物业服务费用 500 元/条；
- 3.6.9 委员会组织召开的旨在检讨物业服务缺失，提升物业服务质量的物业服务检讨会会议决议，物业需按照时间节点执行，拖延执行或不执行扣减物业服务费用 500 元/例；
- 3.6.10 物业在月度员工 78585 有效投诉占当月平均住宿人次的比例超过 3%的，每增加 0.1%，扣除物业服务费用 500 元；
- 3.6.11 因物业服务公司维修不及时而造成安全隐患的，扣减服务费用 500 元/例；
- 3.6.12 公寓区水泵、电梯等设施设备损坏，未按时效进行维修，影响住户住宿质量的，扣减服务费用 500 元/例；
- 3.6.13 除因线路、管道检修、施工等原因外，物业服务公司擅自对住户采取停电、停水措施，严重影响住户生活的，扣减服务费用 500 元/例；
- 3.6.14 因工作失误，将住户居住区钥匙交与非住户本人、非住户室友使用（工作人员除外），扣减服务费用 500 元/例，造成财产损失的，需赔偿相应损失；
- 3.6.15 物业服务公司工作人员冒用、借用集团员工厂牌在厂区内/外刷卡消费的，另扣减服务费用 500 元/例，另需追究赔偿责任；
- 3.6.16 电梯出现困人现象 30 分钟内没有赶到现场处理的，扣减服务费用 500 元/例；
- 3.6.17 违规收取网络、洗衣、饮水、空调、电视、文康室等费用的，退还不当所得后，扣减服务费用 500 元/例；
- 3.6.18 物业服务公司工作人员利用职务之便向住户吃拿卡要的，退还不当所得后，扣减服务费用

500 元/例；

- 3.6.19 物业服务公司工作人员工作态度欠佳、服务不规范，驻点人员发现或调查属实的，扣减服务费用 200 元/例；与住户发生辱骂、殴打住户现象的，扣减服务费用 500-5000 元/例，并承担相应法律责任；
- 3.6.20 物业服务公司工作人员非工作需要擅自翻动、捡拾、侵占、盗窃住户房间物品行为的，扣减服务费用 1000 元/例，另需承担相应赔偿责任；
- 3.6.21 因物业服务公司管理缺失，造成水电资源严重浪费的，扣减服务费用 1000 元/例，另需承担相应赔偿责任，（突发情况除外）；
- 3.6.22 利用公寓区住宿人员资源或公寓内部设备、设施和场所进行任何直接营利或变相营利活动的，扣减服务费用 10000 元/例，另需承担相关责任；
- 3.6.23 入住员工在公寓区内出现人身或财产安全事件及其它异常事件（包括但不限于入住人员酗酒闹事、打架斗殴、破坏公寓财产等），未立即向委员会指定窗口及时通报案件情况和信息的，扣减服务费用 1000 元/例；未第一时间采取紧急措施的，扣减服务费用 2000 元/例；
- 3.6.24 物业服务公司在消杀过程中使用违禁化学药品或使用过期、假冒伪劣化学药品的，扣减服务费用 3000 元/例；
- 3.6.25 物业服务公司工作人员恐吓、诬陷、打击报复举报人或投诉人的，扣减服务费用 3000 元/例，另需承担相应责任；
- 3.6.26 物业服务公司在工作过程中知悉的住户隐私或个人信息，未予以严格保密私自进行传播，扣减服务费用 3000 元/例，给住户造成损害的，需承担相关责任；
- 3.6.27 物业服务范围内，出现重大异常情况，未及时通报相关职能部门或未采取措施进行妥善处理导致住户和业主损失的，扣减服务费用 3000 元/例，需承担相应赔偿责任（非物业管理责任除外）；
- 3.6.28 物业服务公司工作人员故意损坏、遗失、变卖或侵占、盗窃业主或物业委托方财物的，扣减服务费用 5000 元/例，另需承担赔偿责任；
- 3.6.29 物业服务公司工作人员有对住户进行性骚扰（包括语言、肢体、短信等）或性暗示，侮辱住户，偷拍、偷窥住户洗澡、更衣、安装监控设备侵犯住户隐私等严重情形的，扣减服务费用 5000 元/例，物业服务公司未及时积极主动处理的，扣减服务费用 10000 元/例，另需承担相应法律责任外；
- 3.6.30 物业服务公司存在未履行的其它职责和事项，或其它严重违规行为，视情形议处扣减服务费用；
- 3.7 物业服务公司存在以下行为并造成严重后果的，除承担相应赔偿外，委员会可建议终止公寓委托服务协议，且委托方不承担任何违约责任：
 - 3.7.1 因物业服务公司管理责任，发生人为灾害、事故或治安事件等导致租户重大人身伤害和财产损失的；
 - 3.7.2 物业服务公司资质年审不符合国家及行业标准的；
 - 3.7.3 经委员会考核（月度考核）连续 3 次或一年累计次数达 4 次不合格的服务公司；
 - 3.7.4 因垃圾清理不及时，卫生环境差、消杀不到位或其它违规行为导致住户被群体（5 人以上，含 5 人）严重传染疾病的；
 - 3.7.5 泄露住户姓名、联系方式等个人信息用于非法牟利及其它违法活动的；
 - 3.7.6 物业服务公司拒不接受监督委员会提出的两次书面通知处罚决定的；
 - 3.7.7 物业服务公司在工作过程中知悉员工隐私未予以严格保密或传播而造成恶劣影响的；
 - 3.7.8 物业服务公司威逼、引诱、唆使住户组建、参加非法组织或参加非法活动的；

- 3.7.9 在住户中间散播非法信息或散发非法传单及刊物的；
- 3.7.10 在住户中制造、散布恐慌气氛的；
- 3.7.11 恐吓、诬陷、打击报复举报人或投诉人的；
- 3.7.12 物业服务公司被国家有关执法部门吊销营业执照、责令停业整顿或被采取其它处罚措施导致无法为住户提供正常服务的；
- 3.7.13 物业服务公司因生产经营困难或债务纠纷等原因无法为住户提供正常服务的；
- 3.7.14 物业服务公司未定期对消防安全设施进行检查的、未及时更换过期或损坏的消防器材导致存在严重影响租户居住安全隐患的；
- 3.7.15 物业服务公司争取和获得政府支持及优惠政策未及时告知住户并影响租户受益的；
- 3.7.16 物业服务公司阻挠、干扰物业监督委员会成员稽查物业服务情况，造成恶劣影响的；
- 3.7.17 物业服务公司的其它严重违规行为。

4、 附则

- 4.1 物业服务公司应当将其公寓服务模式、公寓管理规章制度、工作人员基本数据、各岗位负责人职责及联系方式等涉及公寓服务的文件数据交委员会存盘备案，如有变动，应当及时通知监督委员会。
- 4.2 委员会的工作接受广大住户的监督，征求并听取合理化建议。
- 4.3 物业服务公司在承担本实施办法规定的责任后，仍需承担相关行政、民事、以及刑事法律责任的，依照国家法律法规处理。
- 4.4 服务监督实施办法由委员会负责制定、解释，并根据实际工作情况进行完善修订，通知执行。
- 4.5 本服务监督实施细则自服务协议签订之日起开始生效。