

## 五级标准:促物业服务“质价相符” 成都修订《住宅物业服务等级规范》

物业服务连接着居民生活服务的“最后一公里”。日前,成都市住建局发布消息称,该局针对住宅物业的服务标准,修订了《住宅物业服务等级规范》(以下简称《规范》)。

住宅小区物业服务,事关市民生活品质。“制定住宅物业服务标准,正是为了促进物业服务‘质价相符’市场消费机制建立,推动物业服务业高质量发展。”市住建局相关负责人表示。

针对现状,《规范》将“住宅物业服务”分为综合服务、共用部位及共用设施设备运行和维修养护、装饰装修管理、公共秩序维护、环境卫生维护、绿化养护、创新服务七项内容;每项内容划分为一级、二级、三级、四级、五级5个等级。其中一级为最低等级,五级为最高等级。每一项内容均对应5个等级的服务标准。

依据住宅物业服务需求的不同,《规范》可供物业服务合同双方当事人分项、分级采用,协商选择服务等级组合,《规范》将为成都市住宅物业服务市场的“分类引导、梯度培育、规范发展”提供依据。最高等级的五级标准之中,包含综合服务、共用部位及共用设施设备运行和维修养护、装饰装修管理、公共秩序维护、环境卫生维护、绿化养护、创新服务七项内容。

那么,五级标准的综合服务具体都提供啥服务呢?

以“综合服务”为例,《规范》提出,五级标准“综合服务”的内容包含了“服务场所”“人员”“制度”“档案”“标志”“客户服务”“专项委托服务管理”“社区文化和安全建设”共8项,每一项都明确了具体服务内容。其中——

“服务场所”的标准中包括“客

户服务中心公示物业服务人证照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息、企业和项目负责人的信用信息、物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、共有部分经营情况、报修电话、三级投诉电话和需要公示的其他事项”等。

“人员”的标准中包括“项目物业服务中心配备有客户经理(或客服专员),每人服务户数应不高于100户”;“配备能提供中英双语服务的客户经理”;“项目负责人及安全管理员每年至少完成企业内部安全培训60学时,客服人员每年至少完成企业内部安全培训48学时”等。

“客户服务”的标准包括“水、电急修15分钟内,其他报修30分钟内到达现场,由专项服务企业负责的设备设施报修应在30分钟内告知,有报修、维修记录,维修回访率不低于100%”等。

公共秩序维护是物业服务的重要内容。根据《规范》要求,五星标准的公共秩序维护包括:小区主出入口24小时有专人值守,人员进出有智能技术控制措施。小区要配备钢盔、防刺背心、防刺手套、钢叉、抓捕器、盾牌及其他防暴器材;安防控制室设专人24小时值守,值班人员须持有资格证书。配有安全监控设施,实施24小时监控,保存录像不低于30天。

与此同时,还要制定详细的巡查方案,公共秩序维护人员手持巡查更采集器按照规定路线和时间进行巡查,每2小时巡查1次,重点区域应增加巡查频率,并做好巡查记录;与此同时,要有外来人员管理制度,对来人来访进行询问登记;基于智慧停车系统对机动车实行进出管理,有序停放,不得阻塞消防通道。

(据成都日报)

### 初夏 安西镇邀你赏荷



5月28日,成都·新津第三届荷花节将开幕!相约安西镇,2200亩荷塘,30余种荷花等你来赏。安西镇供图

2版

健康成都·基卫风采  
“芒萁计划”定向关爱脑卒中患者

3版

党员带头做志愿服务  
社区退役军人服务站为基层治理添彩