

# 攀枝花市住房和城乡建设局文件

攀住建发〔2021〕24号

---

## 攀枝花市住房和城乡建设局 关于加强春节期间物业服务工作的通知

市物业管理协会、各物业服务企业：

2021年春节将至，为进一步加强物业管理工作，严格落实疫情防控、安全生产各项措施，保障节日期间服务工作正常开展，现就有关事宜通知如下：

### 一、全面加强疫情防控工作

节日期间要继续保持警惕、毫不放松，严格按照疫情防控要求落实防控措施。配合相关部门做好外来人员登记及排查、公共区域消杀、废弃口罩垃圾桶设置管理，以及一线员工自身防护保

护，同时开展好聚集性活动劝导、佩戴口罩等疫情防控知识宣传，积极大力推广使用“四川天府健康通”及场所码。

## **二、抓好安全生产，做好突发情况应急处置工作**

各物业服务企业要严格按照物业服务合同的约定履行安全管理职责，依照《物业企业安全责任清单》层层落实责任到人，妥善安排节日期间值班工作，及时巡查处置项目相关问题，完善突发事件应急处置工作预案及应急队伍建设机制，确保发生突发事件时能第一时间快速反应、有效处置。

## **三、做好节日期间服务工作，保证服务质量**

（一）设立全天候服务电话。节日期间，物业服务企业要设立24小时服务电话，保持畅通，及时接听，在管理区域显著位置予以公示。小区客户服务中心要认真做好接待服务工作，对业主的报修事项，属于物业服务范畴的，要迅速予以处置，做到及时、高效；不属于物业服务范畴的，要向业主做好解释工作并积极帮助联系沟通相关部门。

（二）做好公共秩序维护工作。一是要加强节日期间小区安全管理工作，确保监控系统的正常运行，强化日常巡视检查，进一步将安全责任明确到人；二是做好小区车辆停放管理，确保消防等应急通道的畅通；三是切实加强门卫值班、巡逻、车辆进出、大宗物品进出登记等制度，对重点区域加大巡视力度；四是加强与辖区公安派出所、街道、社区的沟通联系，保持畅通的报告渠道。

（三）做好环境卫生保洁工作。物业服务企业要对管理区域内的环境卫生进行全面清理，清除小区内的垃圾乱堆放及乱摆乱放的杂物，以干净整洁的环境面貌迎接春节。节日期间，要切实搞好区域内环境卫生保洁工作，做好生活垃圾的收集和清运，日产日清，保持路畅、场清、院净，确保小区干净整洁。

（四）做好共用设施设备维护工作。物业服务企业要及时对管理区域内共用设施设备进行全面检查，排除隐患，做好维护工作，确保节日期间电梯、供水、供电等共用设施设备的正常安全运行。同时要与供水、供电、供气、通讯等专业经营单位密切配合，建立联络反馈机制，保证在节日期间水、电、气、通讯的正常使用。

（五）做好信访稳定和矛盾排查工作。对节日期间发现的矛盾问题，各企业要真实记录，形成台账并及时核实调查，理清责任归属，及时调解，有效化解矛盾。要形成以客户服务中心为基础的服务问题反馈机制，及时向业主反馈问题解决信息，做好解释工作，并建立矛盾问题清单档案，遇到不能处理的矛盾问题，要及时向相关部门报告，保证小区和谐稳定的整体环境。

#### **四、加强组织领导，确保工作落到实处**

各物业服务企业要加强组织领导及内部人员管理，严格落实岗位责任制及节日期间疫情防控、安全防范及值班管理制度，做到分工明确，责任到人，措施到位。确保节日期间物业服务不间断、服务标准不降低，对于项目上出现的紧急情况及影响安全的

相关问题，无法处理的要第一时间向相关责任部门进行报告并做好记录备查。

### **五、强化督查，严肃责任追究**

各物业服务企业要严格履行节日期间服务职责，我局将不定期对企业在管项目服务质量予以抽查，对工作中不服从指挥、服务不到位的企业，将严格按照《四川省物业服务企业信用信息管理办法》规定处理并公示。

攀枝花市住房和城乡建设局

2021年1月29号