

深圳市龙岗区物业管理协会文件

深龙物协〔2020〕03号

关于做好春节期间物业服务工作的通知

各物业服务企业：

春节将至，为规范物业服务行为，提升物业服务质量，和营造一个欢乐、祥和的节日氛围，现就做好春节期间物业服务的有关事项通知如下。

一、各物业服务企业要按照物业服务合同的约定，加强物业管理区域内的共用部位和共用设施设备管理等工作，做好物业服务保障。

（一）节前对物业管理区域内的电梯、高压水泵、变配电、消防等共用设施设备进行全面检查，对存在的问题要及时整改，确保共用设施设备正常运行和安全使用。

（二）对所管理的区域要进行全面的安全检查，明确责任，落实防范措施，及时排除各类安全隐患。同时做好清洁卫生和环境整治，确保管理区域干净、整洁。

（三）对物业管理区域内的违法建设、违法经营和治安隐患进行全面排查，对排查中发现的问题要履行劝告、制止义务，并向有关部门报告。

二、积极配合有关部门加强火灾防控工作，认真贯彻“预防为主、防消结合”消防工作方针，确保物业管理区域内的消防安全。

（一）各物业服务企业要积极配合所属街道办事处、消防部门、居委会的消防检查或整治工作。对物业管理区域内楼梯过道、房屋屋顶、露天平台和开放式阳台、防盗防护栏内的可燃物、易燃物、堆积物、垃圾等进行全面清理。

（二）保障公共疏散通道、安全出口、消防通道畅通。

（三）加强公共消防设施和器材的管理、维护、保养，确保公共消防设施和器材完好、有效。

（四）制定消防安全制度、灭火和应急疏散预案，明确部门、人员分工和职责，落实主体责任，定期组织有关人员参加消防安全培训和进行消防演练。

（五）加强日夜巡视，组织防火检查，及时消除火灾隐患。

（六）加强对本企业服务区域内业主、住户的消防安全宣传，提高居民的消防安全意识，增强防火安全的自觉性和主动性。

三、做好为业主服务的同时更要抓好安全防范，做好防盗措施，防止盗窃事故的发生，保护业主人身、财产安全责任重如泰山。

（一）加强保安队伍建设，提高安保人员责任心。物业保安人员是非常重要的人员。因此物业服务企业在招聘安保人员时，严把用人关，真正把那些思想基础好、责任心强、

身体素质棒、懂业务、会管理的人员招进来，优先录用复、退、转业军人。可以请公安机关、武警部队、消防部队等专业人员进行业务指导和授课，提高安保人员处置突发事件的能力，使其真正能看好家、护好院，成为业主和住户放心的守护神。

（二）加强对居民安全防范知识的教育，提高其自身安全防范意识和能力。物业服务企业和业主委员会经常利用节假日在小区内开展各种文体活动，加强住户之间的熟知度，在小区内提倡“人人为我，我为人人”的团结互助、友爱的良好风尚，使邻里之间相互关照、相互守望，这样也可减少和避免盗窃案件的发生。

（三）不仅要求保安人员每日提高警惕，严防偷盗事件发生，同时也要规定在盗窃发生时保安人员的处置方法。

1、盗窃分子能及时制服时，可先制服后通报，如不能制服报秩序维护部，必要时拨打电话 110 进行处理，发现有盗窃情况报告时，要说明盗窃分子的大概人数及有无凶器。

2、抓住盗窃分子要首先检查是否带有凶器，以免伤人或逃脱，盗窃分子、凶器及盗窃财物一律交管理处处理，不得私藏。

3、盗窃现场要派专人保护，直到公安部门处理完毕。

4、事件处理后，写好详细资料交报物业服务中心领导做好事件总结，吸取教训，以免类似事件的发生。

5、各部门无人时要关好窗户、锁好屋门提高警惕，加

强防范意识。

四、制定和完善节日值班制度，落实管理责任。

（一）各物业服务企业要制定消防、秩序维护、设备设施管理等应急预案，落实各项责任制度。严格执行节日期间24小时值班制度，建立便捷通畅的联系渠道。

（二）各物业服务企业要确保报修电话畅通，配备相应人员，做好应急维修服务工作。

（三）各物业服务企业要加大巡查力度，做好节日期间的物业服务保障工作，对检查中发现的问题要及时消除安全隐患。发生突发情况及时处置，并及时向有关部门报告。

特此通知。

深圳市龙岗区物业管理协会

2020年1月19日

