

公 开

上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2018〕209号

上海市房屋管理局 关于发布《上海市房屋管理系统维修应急中心 建设导则（试行）》的通知

各区住房保障房屋管理局，各相关单位：

为加强本市房屋维修应急保障工作，我局编制了《上海市房屋管理系统维修应急中心建设导则（试行）》，现印发给你们，请结合实际情况执行。试行过程中如有问题，请及时反馈。

特此通知。

附件：上海市房屋管理系统维修应急中心建设导则（试行）

二〇一八年十二月二十九日



上海市房屋管理系统维修应急中心建设 导则（试行）

目 录

前言

一、编制说明

二、适用范围

三、机构与人员

3.1 机构设置

3.2 机构职责

3.3 人员配备

四、基本服务内容

五、硬件配置

5.1 日常应急维修设备

5.2 防汛救灾设备

5.3 维修材料配备

5.4 应急维修车辆

六、业务用房

6.1 办公场所

6.2 硬件配置

6.3 物料仓库

七、服务规范

7.1 值班和受理规范

7.2 维修人员规范

7.3 报修响应和处置规范

前 言

为落实上海市人民政府办公厅印发的《上海市住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018-2020）》的相关要求，加强房屋维修应急中心建设，明确房屋维修应急中心建设标准和工作规范，加大专业应急抢修人员和设备投入力度，特编制《上海市房屋管理系统维修应急中心建设导则（试行）》。

一、编制说明

为进一步规范各区房屋维修应急中心建设，提高房屋维修应急托底保障能力和维修服务水平，特编制本建设导则。

本建设导则由上海市房屋管理局编制，并由上海市房屋管理局负责具体条款的解释。

本导则的主要内容：1、编制说明；2、适用范围；3、机构与人员；4、基本服务内容；5、硬件配置；6、业务用房；7、服务规范。

本建设导则为首次编写，先行试用后再修订完善。

二、适用范围

本导则适用各区房屋维修应急中心、区房屋维修应急分中心和街道（乡镇）房屋维修应急服务站。

本导则未涉及的内容，尚应符合国家、行业和本市现行有关标准的规定。

三、机构与人员

3.1 机构设置

区房屋维修应急中心可根据本区实际情况，下设区房屋维修应急分中心和街道（乡镇）房屋维修应急服务站，区房屋维修应急分中心参照区房屋维修应急中心建设要求执行。

3.2 机构职责

3.2.1 区房屋维修应急中心职责

3.2.1.1 负责辖区内住宅小区内居民房屋以及由物业服务企业维修养护的共用部位、设施设备应急维修的托底保障及紧急维修的见证；

3.2.1.2 负责辖区内住宅小区防汛应急值守、沟通、联系、处置等工作，协助其他专业力量做好小区抗灾、救灾工作；

3.2.1.3 负责对下设的房屋维修应急分中心、街道（乡镇）房屋维修应急服务站的日常指导、协调、监督；

3.2.1.4 受市、区相关部门委托承担对部分特定家庭（离休干部、劳模等）房屋设施设备的日常维修保养服务；

3.2.1.5 其他有能力承担的房屋、设施设备特约维修及应急服务；

3.2.1.6 市、区房屋行政主管部门委托的其他工作。

3.2.2 街道（乡镇）房屋维修应急服务站职责

3.2.2.1 负责辖区内住宅小区内居民房屋以及由物业服务企

业维修养护的共用部位、设施设备应急维修的托底保障及紧急维修的见证；

3.2.2.2 负责辖区内住宅小区防台防汛应急值守、沟通、联系、处置等工作，协助其他专业力量做好小区抗灾、救灾工作；

3.2.2.3 受街道（乡镇）委托，负责组织辖区内物业服务企业（管理单位）开展房屋维修和防汛防台的应急演练、培训，组建辖区内房屋应急维修志愿服务队伍；

3.2.2.4 受街道（乡镇）或小区业主大会委托为无人管理小区提供临时过渡性房屋维修服务；

3.2.2.5 受辖区内应急服务力量不足的物业服务企业委托，实施房屋应急维修服务；

3.2.2.6 街道（乡镇）委托的房屋维修领域为老、助老服务项目；

3.2.2.7 其他有能力承担的房屋、设施设备特约维修及应急服务；

3.2.2.8 市、区房屋行政主管部门委托的其他工作。

3.3 人员配备

3.3.1 人员数量

3.3.1.1 班子人员

区房屋维修应急中心一般宜配备若干政治素质、组织协调指挥能力强的同志担任正、副主任。街道（乡镇）房屋维修应急服

务站一般宜至少配备若干沟通和组织协调能力较强的同志担任站长。

3.3.1.2 专业人员

常备日常应急维修人员和队伍，宜与辖区内住房户数、建筑面积规模相匹配，区房屋维修应急中心水电工在册人数建议不少于12人，街道（乡镇）房屋维修应急服务站水电工在册人数建议不少于8人。人员平均年龄50岁以下。

3.3.1.3 社会力量

在常备日常应急维修队伍之外，宜结合本区域实际，签约建立一支大型或大范围应急抢险维修的专业队伍，或者组织行业内专业人员组成行业抢险应急突击队。

3.3.2 人员要求

3.3.2.1 区房屋维修应急中心和街道（乡镇）房屋维修应急服务站负责人宜具备较丰富的管理和组织协调工作经验，定期参加抗灾救灾和应急处置业务培训。

3.3.2.2 常备日常应急维修队伍技术负责人应专业素质过硬，技能和经验丰富，宜具有5年以上水电维修实际操作经验，并具有较强的组织管理能力。

3.3.2.3 常备日常应急维修队伍和签约的专业应急抢险队伍成员，应根据所从事岗位类型获得相应有效的资格证书。

3.3.2.4 区房屋维修应急中心中，5年以上工作经验的水电

工占比宜不低于 60%，街道（乡镇）房屋维修应急服务站宜不低于 30%。根据区域维修需求，配备泥工、木工、沟路工、高空作业、住宅电气维修（特种设备维修）、特种车辆驾驶等工种人员。

3.4 业务保障

3.4.1 区房屋维修应急中心应根据人员工种和岗位特点，每年组织不少于二次的全员业务、安全生产培训和应急演练。

3.4.2 街道（乡镇）房屋维修应急服务站不少于一次的全员业务、安全生产培训和应急演练。

四、基本服务内容

4.1 **排险类**，指住宅小区内三层及以下房屋损坏发生危险的排险解危，局部树木倒伏、房屋外墙附着物有脱落危险及造成险情的处置，裸露电线漏电防护；

4.2 **筑漏类**，指居住房屋屋顶及外墙渗漏水，住宅小区物业服务范围内的管道、储水等供水设施的渗漏处置；

4.3 **排水类**，一般指居民室内、住宅小区共用下水管道堵塞的疏通；应急排水，指住宅小区内，因暴雨等原因造成积水或地下空间进水的排除；

4.4 **供水类**，指住宅小区内，未移交至供水单位的分户计量表及分户计量表前管线、设施设备故障排除，以及分户计量表后管线、设施设备的维修养护；

4.5 **供电类**，指居民室内、住宅小区内分户计量表后的供电设施设备以及住宅小区内属业主所有的弱电设施设备故障排除；

4.6 **其他类**，指有能力承担的，住宅小区内运行维护责任属物业企业和业主的，非专业设施设备的故障排除、维修。

4.7 以上服务内容均不包含依据法律、法规、规章和规范性文件规定有特定作业资质要求的项目。涉及有特定作业资质要求的项目，区房屋维修应急中心应委托具有相应特定作业资质的单位进行故障排除、维修。

五、硬件配备

5.1 日常应急维修设备

根据有资格的维修工人数量按需配置：水电工常用工具、仪表；泥瓦工常用工具；管道切割机具、角砂轮机；冲击钻、热熔器、电焊机、电镐、高压清洗机、激光测距仪等常用抢修工具。区房屋维修应急中心还应配备适用于三层及以下房屋脚手架或易机动的升降作业平台。另外，建议配备管道内窥镜、听漏仪、管子冷冰机、红外线测温仪、开槽机等。

5.2 防汛救灾设备

适用于住宅小区的潜水泵、排污泵、淤泥泵、管道疏通机、易机动的大功率抽水机、汽柴油发电机或移动泵车等；伐木锯等伐木类工具；圆木、油布、绳索、护栏、警戒带；帆布沙袋、马刀锯。

5.3 维修材料配备

材料仓库内应配备一定数量的常用水电配件，主要包括各种常用规格、材质的水管及配件、软管、三角阀、球阀，常用规格的电线、灯具、开关、保险丝，泵房压力表、各类阀门，屋顶水箱浮球阀、闸阀等。

同时，应建立常用备件供应商名录，保留联系方式，以备发生紧急情况需要大量配件时联系购买。

5.4 应急维修车辆

5.4.1 机动车辆

5.4.1.1 区房屋维修应急中心建议至少配备四辆机动车辆，其中两辆多功能日常应急维修车辆（车门两侧有“某某区房屋维修应急中心”字样的标识），配置折叠式金属扶梯，维修车配套工具箱，应急照明灯；两辆防汛设备工具齐全的住宅小区防汛应急车辆。配备至少一台具备绝缘条件的登高作业车辆，用于户外房屋外立面维修及绿化树木修剪等处置。

5.4.1.2 街道（乡镇）房屋维修应急服务站根据辖区内实际情况，落实应急维修机动车辆，运输或移动应急维修和防汛救灾设备。

5.4.2 电动自行车

区房屋维修应急中心建议按不少于常备值班维修工人数的130%配备，街道（乡镇）房屋维修应急服务站按不少于常备值班维修工人数配备，用于日常应急维修（统一喷涂橙色），配备工具箱（喷涂房屋维修应急和962121物业服务热线标识）。

5.4.3 车辆管理制度

建立抢修工程车辆使用登记制度，加强日常工作用车使用管控，严禁违规换车借车、公车私用等行为。

六、业务用房

6.1 办公场所

6.1.1 区房屋维修应急中心办公场所使用面积建议不小于100平方米，设置办公室（值班室）、会议室、休息室、更衣室、档案资料室。

6.1.2 街道（乡镇）房屋维修应急服务站办公场所使用面积建议不小于30平方米，办公场所包含独立接待厅（室）、办公室（值班室）、休息室，接待厅（室）使用面积建议不小于15平方米。

6.1.3 办公场所保持清洁明亮、通风、采光良好，物品摆放整齐，无纸屑、烟蒂、杂物等，做好“门前三包”工作。

6.1.4 服务内容、办事流程、收费标准、服务承诺、监督电话等上墙公开。

6.1.5 接待柜台采用“低柜敞开式”，配备等候座椅，柜台上设受理指示标志，专人值班（接待）办理报修、咨询。

6.1.6 办公地点所在建筑物醒目位置按全市统一样式设置灯箱，展示“某某区房屋维修应急中心”字样，并确保完好，夜间保持明亮。有条件的设立广告机、LED屏等，用以显示应急中心铭牌。

6.2 硬件配置

6.2.1 区房屋维修应急中心应指定一间会议室作为区房屋维

修应急值守(指挥)中心接入专网的接入点,要求:可连接 962121 物业服务热线专线,自备用于视频会议的大屏幕显示器,具备对本区房屋维修应急工作值守、指挥、协调的工作条件。

6.2.2 办公场所应配置适合房屋维修应急工作实际需要的电脑、传真机、复印机、固定电话、宽带网络等办公必需设备。有条件的,可配备小型摄像机、照相机、工作手机、移动 POS 机或非现金支付便利设施等。

6.2.3 休息室应有衣柜、床铺等生活设施。有条件的,可另设实训室、健身活动室、淋浴卫生设施。

6.3 物料仓库

6.3.1 设立独立的物料仓库。区房屋维修应急中心的物料仓库使用面积建议不小于 30 平方米,街道(乡镇)房屋维修应急服务站的物料仓库使用面积建议不小于 20 平方米。安排专职人员管理。

6.3.2 仓库管理应整洁、有序。仓库中应配置货架,根据工具、设备、材料种类,分类摆放,保持库容干净整洁、标签明晰。

6.3.3 建立工具设备、材料台账。及时登记各类物资明细账,做到日清月结,账账相符、账物相符、账卡相符;仓库中设备、材料借用、领取手续齐全完备。

6.3.4 加强易燃、易爆、有毒物品管理。单独设立危险品存放空间。危险品存放空间要有明显标识,专人保管。易燃易爆危

险品存放空间必须安装防爆照明设施。有毒的白蚁灭治药品和工具必须进箱，并实行双人双锁管理制度。

6.3.5 强化仓库安全管理。物料仓库严格执行安全工作规定，切实做好防火、防盗等工作。有条件的，安装监控和防盗系统。

七、服务规范

7.1 值班和受理规范

全年每天 24 小时安排人员值守,落实 962121 热线转派的紧急类工单的处置。受理电话统一使用 962121 物业服务热线,电话受理和回访工作遵照热线服务规范执行。

7.2 维修人员规范

7.2.1 维修人员着装规范

常备日常应急维修队伍应着全市统一的橙色工作装(印有“房屋急修”字样的橙色工作服和深色工作裤),工作服装应保持整洁干净,佩戴带有工号和姓名的胸章,穿绝缘工作鞋,携带好抢修工具,必要时佩戴安全帽。

行业抢险应急突击队和签约的专业应急抢险队伍,着装要求可参照应急维修队伍,服装样式各单位自行统一。

7.2.3 维修人员言语规范

维修人员应礼貌用语、语言流利。耐心解答报修人的问题,语言通俗易懂,严禁讲脏话。如发生报修人误报、错报的情况,不得流露不满情绪。

上门服务禁用语:“我们不管”、“跟我们没关系”、“没办法解决”、“不清楚”、“不知道”。

7.3 报修响应和处置规范

7.3.1 响应处置

应急维修任务接单至维修人员到达现场，不得超过 2 小时。如遇急修任务集中，预计 2 小时内无法到场的，应提前与报修人电话沟通说明，告知预计上门时间和注意事项。如报修事项紧急，应及时向派单人员反馈，另派人员处置。

7.3.2 上门要求

上门前，应与报修人取得联系，确认大致上门时间。进入报修人室内前应主动通报身份，亮明标识。征得报修人同意后，方可入内。

进门后，维修人员应耐心听取报修人反映问题。到达报修部位，工具箱应放置在墙边适当位置，严禁放在床上或其他家具上，必要时可用自备布垫铺垫。

7.3.3 检修告知

准备检修前，应将维修方案、收费标准和金额、注意事项及双方责任等告知报修人，征得报修人同意后方可实施维修。对无法现场完成维修的，应采取保护措施，并做好解释和预约下次维修时间。对于维修中使用报修人自备的零部件的，应告知维修后因该零部件损坏造成的损失由报修人自行承担。

完成维修后，应当面试用设备，确认设备可正常使用。同时，应告知正确的使用方法与注意事项。

维修全部结束后，按约定收取费用，提供相应票据，请报修人签字确认并对本次服务进行评价，（使用 APP 软件接单的，在

手机软件上完成信息补充，并交报修人签字确认）。

7.3.4 作业纪律

维修中不要与报修人谈论无关话题，一次性处理问题。离场前，应将所有工具、零件及杂物等收拾干净。如造成报修人环境污染的，应擦拭干净。在报修人家中实施服务过程中，不得接受住户吃请招待，包括香烟、饮料、点心、瓜果等。

7.3.5 其它事项

涉及小区共用部位或相邻住户的修理项目，到达现场后应及时联系物业服务单位，沟通维修方案，需要物业企业承担费用的，应事先协商一致。涉及住户之间关系协调的，请物业服务单位出面联系；没有物业企业的，请小区业委会或所在地居委会协调。

上海市房屋管理局办公室

2019 年 1 月 3 日印发