

深圳市龙岗区住房和建设局

龙岗区住房和建设局关于受理龙岗区物业服务行业应急队伍报名的通知

各街道物业管理中心、各物业服务企业：

为进一步规范和加强应急管理工作，积极预防和妥善处置我区物业服务企业突然退出，出现管理真空等物业管理突发事件，维护社会秩序稳定。根据《深圳经济特区物业管理条例》、《〈深圳经济特区物业管理条例〉实施若干规定》等法律法规及《龙岗区物业服务应急队伍工作方案》（以下简称“工作方案”，见附件1）相关要求，现决定组建2015-2017年度龙岗区物业服务行业应急队伍。本次应急队伍报名以自愿为原则，请企业结合工作方案和企业实际，填写《龙岗区物业服务行业应急队伍申请表》，并持申报资料到龙岗区住房和建设局物业监管科报名（联系人：叶伟良，联系电话：28589865），报名时限至7月15日，逾期不再受理。

- 附件：1. 龙岗区物业服务应急队伍工作方案
2. 龙岗区物业服务应急队伍申报表

龙岗区住房和建设局
2015年7月9日



附件 1

龙岗区物业服务应急队伍工作方案

为满足我区物业服务项目应急工作的需要，根据我区有关应急工作的政策精神，结合我区物业服务行业的新形势，及时处置物业服务行业矛盾纠纷，构建和谐、文明社区，维护社会稳定，制定本方案。

一、应急队伍职责

应急队伍根据主管部门的要求，及时完成各项应急任务；在物业矛盾纠纷或其他各类突发事件而导致物业服务项目出现物业服务真空时，及时进驻物业服务真空项目提供物业服务，直至该项目依法选聘物业服务企业，并与新选聘的物业服务企业顺利交接并按时退出。

二、应急队伍建设的目标和原则

（一）建设目标

建设形成规模适应、结构合理、制度健全、保障有力指挥有序、统筹协调的物业服务项目应急队伍体系，以全方位满足我区物业服务项目应急工作的需要。

（二）建设原则

一是统筹规划，分级组建。按照统一标准，资质等级分类组建，形成统筹协调、全区一盘棋的格局。

二是应急演练，平“战”结合。结合实际增加应急演练的频率和强度，提高队伍的应急响应力和战斗力。

三是责任明确，响应迅速。应急队伍明确各自责任，服从指挥，响应迅速，令行禁止。

三、应急队伍结构

根据《物业服务企业资质管理办法》规定，物业服务企业的应急队伍分为下列三类组成：

一类（一级资质）应急队伍 5 家；

二类（二级资质）应急队伍 5 家；

三类（三级资质）应急队伍 5 家。

四、申报应急队伍条件

（一）一类应急队伍

深圳市注册，取得国家一级物业服务企业资质，具有完备的应急领导班子，制定有完善的应急制度，承诺在接到应急指令 24 小时内能集结总数 60 人以上（包括工程、机电、物业管理、秩序维护在内的各类专业人员）到达指定项目并提供物业服务。

（二）二类应急队伍

龙岗区注册，取得国家二级物业服务企业资质，具有完备的应急领导班子，制定有完善的应急制度，承诺在接到应急指令 24 小时内能集结总数 40 人以上（包括工程、机电、物业管理、秩序维护在内的各类专业人员）到达指定项目并提供物业服务。

（三）三类应急队伍

龙岗区注册，取得国家三级物业服务企业资质，具有完备的应急领导班子，制定有完善的应急制度，承诺在接到应急指令

24 小时内能集结总数 25 人以上（包括工程、机电、物业管理、秩序维护在内的各类专业人员）到达指定项目并提供物业服务。

五、应急队伍的管理和调遣

（一）稳定有序的原则

为防止物业服务行业不正当或恶性竞争行为，辖区内因物业矛盾纠纷引发的突发性物业服务真空项目，一律服从我局统一指挥，实施临时接管物业服务。

（二）属地管理的原则

遇到突发事件，各街道办应提前介入调处，控制事态，同时根据项目实际情况，及时组织工作站或业主委员会在我区物业服务应急队伍中抽签产生物业服务企业。

（三）服从指挥的原则

应急物业服务企业无条件服从我局或街道办的调遣，接到通知第一时间启动应急程序，企业负责人担任指挥长，组织人力物力到场，进行应急服务，在完成应急任务后能及时有序退出。

六、应急队伍的经费来源及奖惩制度

（一）经费来源

各企业在实施应急任务时所发生的费用，由企业先行垫付，事后由依法程序而进驻的物业服务企业依据物业服务合同所约定的价格标准进行偿付。

（二）奖惩措施

1. **政策扶助。**对入选应急队伍的企业在资质资格申请、招标投标、评优奖先、业务办理等方面给予适当政策倾斜。

2. 诚信评价加分。对入选应急队伍的企业，以良好行为给予加分；对服从主管部门号召、积极接管应急项目并提供有效服务的企业，追加分值；计入企业信用评价得分。

3. 责任追究。对于入选应急队伍的企业，如存在不服从主管部门调遣、敷衍塞责、讨价还价，延误应急的；或利用应急队伍成员单位的身份便利，协同有关人员，促使物业服务项目矛盾激化的。一经查实，立即清出应急队伍，并作不良行为记录，录入诚信系统，1年内禁止在我区承接物业服务项目；情节严重的，提请市主管部门给予企业资质降级或取消资质处理。

七、申报程序及资料

（一）申报程序

龙岗区注册的各物业服务企业（申报一类应急队伍的企业放宽到全市）可以结合自身实际，以企业为单位向我局提出自愿参加应急队伍的申请，我局将根据企业规模、综合实力、应急预案、业内诚信度等因素进行筛选，按三个类别确定参加企业，并录入数据库。

（二）申报资料

1. 申报表（附件1）；
2. 应急组织机构；
3. 应急工作制度；
4. 应急预案；
5. 应急培训、演练方案；
6. 营业执照、资质证书。

八、应急队伍建设组织机构及其职责

成立龙岗区物业服务应急队伍建设领导小组，负责我区物业服务应急队伍的建设工作和协调指挥应急行动，由区住房建设局分管物业管理工作的局领导任组长，物业监管科科长任副组长，各街道办物管中心、局办公室、法规科、物业监管科、维修金中心负责人为成员。领导小组下设办公室，办公室设在局物业监管科，具体负责指导协调全区物业服务应急队伍建设和应急队伍调遣工作。

附件 2

龙岗区物业服务应急队伍申报表

企业名称：_____

填表日期： 年 月 日

深圳市龙岗区住房和建设局制

填表说明

- 一、本表用于企业加入龙岗区物业服务应急队伍。
- 二、本表应用计算机打印。
- 三、本表应如实逐项填写有关情况。
- 四、本表填列数据均用阿拉伯数字。
- 五、本表填空处如无内容填写应用“无”表示。
- 六、本表在填写时如需加页，一律使用 A4（210×297）纸。

一、企业基本情况

企业名称					
企业详细地址					
企业主项资质			资质等级		
企业增项资质	1.		资质等级		
	2.		资质等级		
	3.		资质等级		
	...		资质等级		
企业法定代表人		移动电话		技术职称	
企业经理		移动电话		技术职称	
企业技术人员	总数 人。其中：中级职称 人，高级职称 人。				

二、企业应急领导班子情况

序号	职务		姓名	性别	出生年月	职称	专业	移动电话
1	指挥长				年 月			
2	副指挥长				年 月			
3	劳务 人力组	组长			年 月			
4		副组长			年 月			
5	应急能力（人数）							

三、企业应急人力分布情况

序号	现服务项目	面积m ²	服务人数	可抽调人数	地址
1					
2					
3					
4					
5					
...					
合计					

四、企业应急制度措施情况

序号	名称	建立情况
1	应急组织机构	
2	应急工作制度	
3	应急预案	
4	应急培训、演练方案	
...		

五、企业承诺意见

法定代表人签字： (公章) 年 月 日

六、物业行政主管部门审查意见

负责人签字： (公章) 年 月 日
