

深圳市龙岗区住房和建设局文件

深龙住建〔2013〕193号

龙岗区住房和建设局关于印发重新组建 物业服务应急队伍工作方案的通知

各街道办、各物业服务企业：

为重新组建我区物业服务项目应急队伍，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，现将《龙岗区重新组建物业服务应急队伍工作方案》印发给你们，请认真落实。

深圳市龙岗区住房和建设局

2013年7月24日



龙岗区重新组建物业服务应急队伍工作方案

为重新组建我区物业服务项目应急队伍，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。

九、相关附件

- （一）龙岗区物业服务应急队伍申报表
- （二）龙岗区物业服务应急协议书
- （三）龙岗区物业服务应急队伍聘书

抄送：市住房建设局，嘉东同志，区信访办，区维稳办。

深圳市龙岗区住房和建设局办公室

2013年7月24日印发

（印 34 份）

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m²	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
--

龙岗区物业服务应急队伍

协 议 书

深圳市龙岗区住房和建设局

年 月 日

龙岗区物业服务应急队伍协议书

甲方：深圳市龙岗区住房和建设局

乙方（全称）：

为加强龙岗区物业服务项目应急队伍建立及管理的制度化、规范化和科学化建设，提高我区物业服务项目的应急服务能力，实现应急队伍的统一领导、管理科学、高效运作、协调有序，确保在发生突发事件时能“召之即来，来之能战，战之能胜”，最大限度地减少社会影响，构建和谐、文明社区，维护社会稳定。特签订本协议。

一、甲方权利和义务

（一）在发生物业服务企业突然撤出物业服务项目时，第一时间通知乙方做好接管小区物业服务的应急准备工作。

（二）住宅小区出现突发性物业服务真空时，第一时间安排人员到达现场，做好协调、指挥调度工作。

（三）迅速、及时向乙方通报需要应急管理的物业服务具体位置及基本情况，为乙方应急介入争取主动。

（四）检查和指导乙方应急事件处置的相关落实工作。

（五）乙方介入接管物业服务项目期间，指定专人与乙方加强沟通和联系，指导乙方制定相关物业服务方案，切实做好后续服务工作。

二、乙方权利和义务

（一）服从甲方的统一指挥与安排。

（二）建立服务的组织机构、工作制度、应急预案、培训、演

练方案。

（三）接到甲方的指令后，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，做到快速响应，及时到位。

（四）保证在接到应急指令的 24 小时内集结（按三种类型要求配置、包括工程、机电、物业管理、秩序维护）各类相关人员，到达指定项目并提供物业服务。

（五）及时落实应急经费，确保接管住宅小区后各项工作正常运转。

（六）保证在应急的物业服务项目中依法选聘新的物业服务企业后，按时、依规、有序与新选聘的物业服务企业办理物业服务交接手续，并退出该小区。

三、应急期间所发生的费用，由乙方先行垫付，事后由依法程序选聘的物业服务企业，依据物业服务合同约定的价格标准进行偿付。

四、应急队伍产生方式

（一）已成立业主委员会的服务项目，由该业委会在辖区街道办的监督下从符合资质要求的应急队伍中抽签产生；

（二）未成立业主委员会的服务项目，由辖区街道办在区主管部门的监督下，从符合资质要求的应急队伍中抽签产生。

五、其它事项

（一）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。

(二) 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、积极接管应急抢险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。

(三) 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, 推动物业服务项目矛盾激化、协同有关人员促使启动应急程序的。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。

六、本协议从签订之日起二年内有效。

七、本协议未尽事宜, 甲乙双方可根据实际情况作相应调整。

甲方: 深圳市龙岗区住房和建设局

乙方: (企业全称)

(盖章)

(盖章)

代表(签名):

法人代表(签名):

2013 年 月 日

2013 年 月 日

聘 书

兹聘请深圳市☆☆☆☆☆☆公司为
龙岗区物业服务应急队伍，聘期 年。

深圳市龙岗区住房和建设局

2013 年 月 日

聘 约

- (一) 向聘任单位报送应急组织机构、工作制度和预案、培训和演练方案。
- (二) 做好日常应急管理和培训、演练，机构人员必须 24 小时开通手机，保持联系畅通。
- (三) 绝对服从调遣，受聘任单位接到应急指令后，无条件地以最快的速度组织调集人员、设备、物资，并在第一时间赶到项目现场，做到令行禁止。
- (四) 希望受聘单位敬业奉献，恪守物业服务应急管理的有关规定，为龙岗区物业服务应急服务贡献一份力量。