

噪声扰民的处理预案

一、目的

通过建立本应急预案，确保物业区域发生噪声扰民事件时能够迅速、有效地查明原因并予以处理，排除噪声源，为业户创造和谐、宁静的工作和生活环境。

二、范围

适用于物业区域内发生噪声扰民事件的处理。

三、职责

- （一）物业服务中心经理、安保主管负责噪声扰民事件的调查处理；
- （二）物业服务中心各专业员工在日常工作和巡视中注意巡查并制止物业区域内外噪声施工及其他噪声扰民行为。

四、处理预案

（一）建筑施工噪声的处理：

- 1、建筑施工噪声，是指在建筑施工过程中产生的干扰周围生活环境的声音；
- 2、物业区域周边建筑工地或物业区域内部进行改建、扩建、新建工程进行施工作业时，物业服务中心应与施工单位建立联系，对工地施工噪声进行监控，包括协调其合理安排施工作业，禁止夜间（晚 22:00 时至晨 6:00 时之间）进行产生环境噪声污染的建筑施工作业，对造成噪声污染的各种施工机械采取有效的隔声防噪措施等，使其排放建筑施工噪声符合国家规定的建筑施工场界环境噪声排放标准，避免对物业业户工作和生活环境产生不良影响；
- 3、一旦发现或接报物业区域内部或外部工地施工发出超标噪声或违规在夜间进行噪声施工以致扰民的现象，安保主管应指派专人对噪声来源进行调查；
- 4、如确认噪声污染已干扰业户的正常工作和生活、经营环境的，物业服务中心应对施工单位发出书面通报，协调其停止噪声施工或采取减噪措施；
- 5、如施工单位拒绝停止引起噪声的工程，或施工噪声扰民屡有发生，引致业户严重投诉的，物业服务中心有权向所在地区环境保护行政主管部门或者其他行使环境噪声监督管理权的部门、机构举报。

（二）社会生活噪声的处理：

- 1、社会生活噪声，是指人为活动所产生的除工业噪声、建筑施工噪声和交通运输噪声之外的干扰周围生活环境的声音；
- 2、物业服务中心各专业员工在日常工作和巡视中应注意物业区域内的噪声，对于施放噪声影响周围环境的人员及行为进行劝阻和制止；具体措施包括：
 - （1）禁止商业项目在商业经营活动中使用高音广播喇叭、扩音器、音响器材或者采用其他发出高噪声的方法招揽顾客；
 - （2）物业区域内禁止机动车鸣笛；
 - （3）劝导业户使用家用电器、乐器或者进行其他家庭室内娱乐活动时，适当控制音量或者采取其他有效措施，避免对周围业户造成环境噪声污染；
 - （4）进行室内装修活动，应当限制作业时间，包括允许施工时间为每日早 8:00 时至晚 18:00 时，周六、日及法定节假日应停止施工；每日中午 12:00 时至 14:00 时，不得从事敲、凿、刨、钻等产生噪声的施工活动等；并采取其他有效措施，以减轻、避免对周围业户造成环境噪声污染。
- 3、一旦发现或接报物业区域内商业项目、装修施工或业户室内发出超标噪声以致扰民的现象，安保主管应指派专人对噪声来源进行调查；
- 4、如确认噪声污染已干扰业户的正常工作和生活、经营环境的，物业服务中心应对相关单位或业户发出书面通报，要求其立即停止施放噪声的行为；
- 5、如该单位或业户拒绝停止施放噪声的行为，或噪声扰民屡有发生，引致周边业户严重投诉的，物业服务中心有权向所在地区环境保护行政主管部门或者其他行使环境噪声监督管理权的部门、机构举报。