附件 物业小区、物业公司创建标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **物 业 公 司** | | |
| **序号** | **创建指标（考察内容）** | **操作细则（考察标准）** |
| 1 | 在显著位置宣传展示社会主义核心价值观。 | 在显著位置完整刊播社会主义核心价值观。 |
| 2 | 在显著位置展示行业规范。 | 在显著位置展示行业规范。 |
| 3 | 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务。 | 工作人员着装规范，用语文明，无争吵谩骂现象。 |
| 物业管理要挂牌服务，物管人员持证上岗。 |
| 公开服务电话、收费项目、收费标准、办事制度（门卫值班及值班制度、有保洁人员及保洁制度等）。 |
| 4 | 有高效投诉处理机制。 | 有投诉电话或投诉记录本（意见簿）或投诉箱。 |
| 每条投诉在7个工作日内有回复处理意见。 |
| 5 | 室内外环境卫生干净整洁，无脏乱差现象。 | 立面、地面整洁。（1平米以内的垃圾算作一处，有明显异味或脏乱差现象计为1处） |
| 营业大厅无乱扔杂物、随地吐痰、争吵谩骂等不文明行为。 |
| 6 | 门口有无障碍设施，且能正常使用。 | 大门入口要设有无障碍设施。 |
| 无障碍设施管理、使用情况良好（无坑洼、缺损、不被占用）。 |
| **城市小区（院落）** | | |
| **考察要求：从小区大门往里步行300米，抽查2个楼道。** | | |
| **序号** | **创建指标（考察内容）** | **操作细则（考察标准）** |
| 1 | 在显著位置宣传展示社会主义核心价值观。 | 在显著位置完整刊播24字社会主义核心价值观。 |
| 2 | 刊播“讲文明树新风”、“文明健康有你有我”等公益广告。 | 刊播“讲文明树新风”、“图说我们的价值观”、“文明健康有你有我”、“决胜全面小康、决战脱贫攻坚”、“公筷公勺”、“倡导文明加强公共卫生”等主题公益广告。 |
| 小区每个入口300米内，包括“讲文明树新风”主题公益广告，不少于2处，间隔20米为一处；有“文明健康有你有我”公益广告，不少于一处。“公筷公勺”或“倡导文明加强公共卫生”，不少于一处。公益广告整洁、无破损。有一样不符合即为不符合。 |
| 3 | 未成年人教育保护及健康成长公益宣传氛围浓厚。 | 有关爱保护未成年人健康成长的公益广告，不少于一处。公益广告整洁、无破损。 |
| 4 | 运用多种形式宣传精神文明创建内容（科教文卫或思想道德方面）。 | 有习近平新时代中国特色社会主义思想、社会主义核心价值观、依法治市、市民文明公约、志愿服务、文明交通、文明餐桌、文明旅游、道德模范先进事迹等精神文明创建内容（不少于3种）。 |
| 要有精神文明建设宣传栏，宣传内容一季度至少更换1次。 |
| 5 | 在显著位置展示市民公约。 | 显著位置展示市民公约。 |
| 无破损、无乱张贴、涂写现象。 |
| 6 | 在显著位置展示居民公约。 | 显著位置展示居民公约（居民公约必须体现邻里守望、和睦相处的精神内涵）。 |
| 无破损、无乱张贴、涂写现象。 |
| 7 | 晨晚练体育活动点正常运行及设备维护良好，且没有被挪动占用的现象。 | 新建小区（建成不满五年）必须要有晨晚练点，建成五年以上的小区因地制宜设置晨晚练点。 |
| 健身活动设施、器材维护到位，能正常使用，无损坏现象。 |
| 晨晚练体育活动点场地无被挪用或侵占现象。 |
| 8 | 小区内绿化美化，环境整洁，无脏乱差现象。 | 小区绿化定期维护、修剪，无毁坏现象（如毁绿种菜等）。 |
| 小区绿化干净整洁，无烟头、杂物、果皮、纸屑、塑料袋等垃圾。（1平米以内的垃圾算作一处，有明显异味或脏乱差现象计为1处。） |
| 9 | 小区楼门内干净整洁、楼道无堵塞，墙面、玻璃干净无破损，照明灯、玻璃等设施完好。 | 每个楼道单元门入口设置规范的便民信息张贴栏。 |
| 楼道卫生整洁，无乱张贴、乱涂写现象。 |
| 楼门内干净整洁，楼道无堵塞，无乱堆放杂物、乱停放现。 |
| 照明设施完好。 |
| 10 | 生活垃圾定点投放、分类收集，垃圾房、箱（桶）完好、整洁。 | 设有分类收集的垃圾房、箱（桶），整洁，无破损。 |
| 垃圾及时清运。 |
| 11 | 小区基础设施完好，路面硬化、平整，无明显坑洼积水，排水设施完善，无露天排水沟渠。 | 路面平整，无坑洼、破损。 |
| 无露天排水沟渠。 |
| 12 | 有符合标准的物防、技防、人防、消防设施；无占用、堵塞、封闭消防车通道现象。 | 应急照明设备能正常使用。 |
| 门窗、护栏、围墙等物防设施完备。 |
| 有电子摄像头、监控等技防设施，且能正常使用。 |
| 有消防设施（消防栓、灭火器等），消防设施完好且能正常使用，有保养维护记录（消防栓、灭火器都需要有）。 |
| 有消防通道、导向标志清晰，消防通道不被占用、堵塞、封闭。 |
| 有警卫室，有安保人员，在显著位置张贴片区民警联系方式。 |
| 13 | 无乱扔垃圾等不文明行为。 | 无乱扔杂物、车窗抛物现象。 |
| 无随地吐痰现象。 |
| 无损坏公共设施现象。 |
| 无争吵谩骂、使用低俗语言现象。 |
| 无躺卧公共座椅现象。 |
| 无遛狗者不牵狗绳现象，地上无动物粪便。 |
| 无公共区域饲养家禽现象。 |
| 14 | 友善对待外来人员，耐心热情回答陌生人的询问。 | 小区居民做到友善对待外来人员。 |
| 15 | 小区无障碍设施完备，管理、使用情况良好。 | 新建小区（建成不满五年）设有缘石坡、扶手、轮椅通道等无障碍设施，建成五年以上的小区因地制宜设置无障碍设施(在坡度小于10度或落差小于5公分的地方可不设置无障碍设施，无法设置无障碍设施可采取公布求助电话的方式满足群众有关诉求)。 |
| 无障碍设施无坑洼、缺损、被占用现象。 |
| 16 | 机动车、非机动车按规定停放有序，无乱停车等行为。 | 无违章停车（1辆机动车或3辆及以上非机动车乱停为一处）现象(城市管理部门在人行道、非机动车道、机动车道旁统一划线，机动车、非机动车在线内停放，且不影响正常交通，这种情况不算作违章停车)发现1辆机动车或3辆及以上非机动车乱停即不达标。 |