

盐城市住宅小区物业服务中心建设参考标准

	项目	基本标准	备注
1	外观布局	①物业服务中心室内设置“**小区公共事务公开公示牌”，主要内容包括：物业服务企业名称和企业投诉监督电话、接待时间、服务电话和 24 小时报修电话；本小区物业服务内容和标准、收费内容和标准；公共收益和小区服务费收支情况；辖区相关职能部门单位电话及其他根据法律法规和相关规范公示要求。 ②如有玻璃门或有大面积落地玻璃窗的，还应在玻璃门、窗上粘贴“共建和谐家园共享美好生活”或“规范管理贴心服务”或“打造红色物业争当红色先锋”等类似内容，可设置防撞警示条。	
2	内部布局	①内部办公区、对外接待区、休息等待区、储藏室等功能区域划分有序。 ②办公桌椅美观大方，档案箱柜色调统一，制度标识设置规范。	建议：接待区域背景墙粘贴企业 文化宣传标语和 企业 LOGO。
3	室内环境	①物业服务中心室内服务窗口醒目便民，照明灯具光线充足，空气流通清新。 ②墙面、天花板均要保持清洁，无明显积灰，无蜘蛛网；空调、灯具、电器开关等设施要进行定期保洁，无明显油渍、烟渍、污渍等。 ③物业服务中心有禁烟标识。	建议：配置绿植、 花卉美化室内环 境。

	项目	基本标准	备注
4	设施设备	①配置保障管理服务的报修电话、网络终端、办公电脑，并保持畅通。 ②配置必要的办公桌椅、文件档案箱柜、办公用品等。 ③坚持便民宗旨，实行“低柜式、面对面”要求设置业主接待窗口（柜台），柜面高度一般不超出普通办公桌高度；柜面前应当置备访客座椅；休息等待区应有访客等候座椅。 ④设有卫生设施、空调或其他制冷取暖设施。 ⑤配备灭火器，有条件的物业服务中心配置微型消防站。	建议：配置饮水设施，为来访办事业主（使用人）提供饮用水。
5	制度标识	上墙资料格式要统一、整齐、醒目，以多块组合安装为宜。上墙资料包括办事制度、服务承诺、突发事件处置应急预案等。	
6	便民服务	①配备水电气专业维修工具、老花眼镜、便签纸、笔等，方便业主（使用人）维修借用。 ②如条件允许配备家用水电气及照明常用维修配件，方便居民应急购买。 ③有条件的小区，可设“七个一”便民服务区（即一个打气筒、一个工具箱、一把雨伞、一个针线包、一个充电宝、一个意见箱、一个信息栏）。	鼓励企业提供延伸服务，满足业主（使用人）居家生活服务新需求。
7	从业人员	①项目负责人、管理人员挂牌上岗，统一着装，仪表整洁。 ②项目负责人严格执行每日自查制度、全员培训制度。 ③服务用语规范、文明，接待服务热情周到。 ④工作人员熟悉使用值班执勤设施设备，熟练掌握突发事件处置应急预案，熟悉消防设备使用。 ⑤物业服务中心值班人员 24 小时保持通讯畅通，按规定和制度要求应对处置报告突	

	项目	基本标准	备注
		发事件。	
8	特殊情形	未配置物业服务中心的小区，以满足基本功能为原则，参照物业服务中心的建设管理标准，在门卫室（岗亭）增设管理服务设施，完善便民服务功能，悬挂公布相关制度。	
各物业服务企业可结合项目实际适当调整。			