

# 盐城市住宅小区物业服务标准化清单

## 一、服务窗口建设

推进小区门卫室（门岗）和管理处标准化建设，围绕“硬件设施齐全、标识标志统一、制度公布规范、岗位职责明确、服务态度优良”的标准进行开展，合理规划窗口设置，做到样式整齐划一。配置完善便民服务设施，对窗口功能进行合理划分，满足群众服务需求。规范岗位职责，统一人员着装（或具有一定辨识度），佩戴工种胸牌，保持秩序井然。落实工作标准，加强岗位培训，规范文明用语，端正服务态度，熟悉工作业务，提高办事效率，市民群众对物业服务窗口环境和服务质量感受度明显提升，物业服务一线工作人员工作环境持续改善。

## 二、服务事项公开

按照“应示尽示、全面覆盖”的基本原则，落实小区公共事务公开事项，细化公开内容，明确办事流程，规范投诉处理，强化服务规范。服务公开包括但不限于小区物业服务项目基本情况、日常办事流程及投诉咨询处理制度，物业服务收费基本情况、小区共用资产及其收益情况，小区共用设施设备维护情况、小区自治组织运行情况，相关职能部门单位电话及其他根据法律法规和相关规范要求，需在小区公共区域公开公示的服务事项信息。

## 三、设施设备管理

严格履行物业服务合同约定的设施设备管养标准，健全电梯、二次供水、消防、安防和排污水等设施设备管养制度，电梯、消防、监控安防等涉及人身、财产安全以及其他特定要求的设施设备，委托专业机构进行维修和养护。设备操作规程、岗位责任制、特种作业人员资格证书、设施设备年检报告、检测合格证等齐全，并在机房显著位置张贴。机房环境整洁、明亮、无积水、无杂物堆放，设备无渗漏、无积尘、无锈蚀。设备管线标志清晰、规范统一，仪表仪器运行正常、数据准确，日常运行、维修、保养记录完整。

#### **四、标识标牌管理**

围绕窗口建设、公示公开、设施设备管理、绿化养护、路网楼宇、交通通行、功能区域、安全警示等方面，做好物业管理区域内服务场所标识标牌规范管理，确保按要求标识张贴。重点加强消防、电梯等涉及业主人身安全的设施设备安全警示标识标牌，标识标牌要做到清晰规范、简洁明了。

#### **五、绿化养护**

做到及时清理杂物、除杂草、浇水保持土壤湿润、除渍排涝、施肥、修剪整形，确保树林生长、绿篱、造型植物、草坪、地被等各类植物生长基本正常；绿地基本整洁、层次分明，树茂枝良，无明显裸露地表，无明显堆物堆料、搭棚、侵占等现象，各类园林设施无明显破损。

#### **六、卫生保洁**

保持小区外围环境、公共楼层、公共卫生间、楼宇大堂等公共区域的卫生保洁，做到干净明亮，无明显杂物、积水、污迹，卫生间、垃圾贮存区、垃圾桶等无虫蚁、无特殊异味，营造一个干净、整洁、有序的居住环境。