

A. 4.3 四星级（三类）物业服务质量要求

A. 4.3.1 综合服务

应符合表 A. 31 的规定。

表 A. 31 综合服务内容及要求

| 项目 | 内容及要求 |
|--------|--|
| 客户服务场所 | <ol style="list-style-type: none">1、有客户服务中心，至少应配置有办公桌、椅、饮水机、接待台、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络、办公收费系统。2、客服中心门口挂有学雷锋志愿服务站牌及人员信息，有学雷锋志愿服务制度、物业服务企业营业执照、项目主要服务人员岗位信息，行业规范、物业服务事项、收费项目、收费标准等相关信息上墙公示，行业规范公示牌里有社会主义核心价值观等内容。3、物业服务企业营业执照、项目主要服务人员岗位信息，物业服务事项、收费项目、收费标准等相关信息上墙公示。4、客户服务中心每日工作时间不少于 10 小时，其它时间物业管理区域内有值班人员。5、公示有 24 小时服务电话。 |
| 人员 | <ol style="list-style-type: none">1、专业操作人员按照相关规定取得职业资格证书。2、实行项目经理责任制，一个物业管理区域配备 1 名项目经理，项目经理应取得物业服务项目经理证书。3、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。4、人员配置标准：2000-2200m²/人。 |
| 制度 | <ol style="list-style-type: none">1、已制订含有管理规约、便民服务指南内容的业主手册。2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。3、有突发公共事件应急预案。4、有培训、考核制度。5、有物业服务工作记录。 |
| 档案 | <ol style="list-style-type: none">1、有物业服务档案管理制度，有电梯、消防等设施设备承接查验、运行、维修、养护档案资料。2、档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。3、有档案管理专员，并设置有档案资料室。4、应用计算机管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。 |
| 标识 | <ol style="list-style-type: none">1、重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。2、房屋楼栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。3、有企业视觉识别系统，企业标识应用规范、统一。4、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。5、标识的材质和设计风格应符合本项目的品质定位。 |
| 客户服务 | <ol style="list-style-type: none">1、业主办入住手续时，双方签订规范的物业服务合同，合同权利义务关系明确。2、报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录，急修 10 分钟内到现场处理，一般修理 1 日内完成（预约除外）。维修完毕后 1 个工作日内进行结果反馈，特殊维修情况另行安排反馈时间。3、重要物业服务事项应在主要出入口、各楼单元门内以书面形式履行告知义务，并通过小区公共信息发布平台告知业主。4、业主或物业使用人提出的意见、建议、投诉在 1 个工作日内回复，投诉回访率不低于 90%。5、每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率不低于 90%，对不满意事项进行分析、整改，处理率达 90%以上。 |

| | |
|--------|---|
| | 6、每年至少公开一次物业管理服务费用收支情况。 |
| 综合经营服务 | <p>1、物业服务企业为满足部分业主或物业使用人的需求，可根据住宅小区的实际情况及其自身的能力，建立自己的园区服务体系，可提供但不限于以下服务活动：</p> <p>(1) 园区生活服务体系</p> <p>a. 生活服务：餐饮、干洗、美容美发、洗车、打字、复印，代订报刊、杂志、鲜花，代办水、电、燃气、网络开通办理手续及费用代缴等便民服务。</p> <p>b. 维修服务：家庭安装、维修服务。</p> <p>c. 家政服务：家庭居室清洁与美化、洗涤衣物、家庭照料等。</p> <p>d. 中介代理服务：房地产咨询、中介服务；代理房屋买卖、租赁；建筑、室内装饰装修设计及工程施工。</p> <p>e. 社区运动服务：开展各种运动培训与活动。</p> <p>f. 休闲娱乐服务：依托园区服务硬件，组织园区休闲、娱乐活动，提升园区业主生活质量。</p> <p>(2) 文化教育服务体系</p> <p>a. 社区图书室：提供各类书刊、杂志、报刊供业主学习阅读。</p> <p>b. 社区学习培训：定期组织各种学习培训活动，提升园区业主精神文化，打造和谐园区。</p> <p>c. 老年人/儿童活动中心：推出各种有针对性的活动，为老年人/儿童丰富多彩的业余、课余活动。</p> <p>(3) 健康服务体系</p> <p>a. 建立园区业主健康档案，针对各种年龄人群提供生理、心理等健康服务，提供健康咨询、预约等服务。</p> <p>b. 社区诊所，使业主在家门口就可以解决头疼，发烧，感冒等小问题，方便业主。</p> <p>2、专业服务应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。</p> <p>3、提供有偿性的专项委托服务应公示服务内容与收费标准。</p> |

A. 4. 3. 2 房屋及配套设施设备的维护与管理

应符合表 A. 32 的规定。

表 A. 32 房屋及配套设施设备的维护与管理

| 项目 | 内容及要求 |
|------|---|
| 综合管理 | <p>1、承接验收时，对房屋、共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。</p> <p>2、制定房屋管理规定、房屋及配套设施设备维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度。</p> <p>3、房屋、共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮；共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，应及时组织修复。</p> <p>4、按国家相关规定规范使用房屋专项维修资金。</p> <p>5、有年度、月度维修养护计划。</p> <p>6、特种设备按有关规定运行、维修养护和定期检测。</p> <p>7、雷电、强降水、大风等极端天气前后进行检查并采取防范措施。</p> <p>8、设备机房：</p> <p>(1) 每月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物。</p> <p>(2) 锁具完好。</p> <p>(3) 设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。</p> <p>(4) 设施设备标识、标牌齐全。</p> <p>(5) 张贴或悬挂相关制度、证书。</p> |

| | | |
|--------|----------|--|
| | | <p>(6) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效。</p> <p>(7) 记录齐全、完整。</p> <p>9、运行、检查、维修养护记录应每月归档。</p> |
| 共用部位 | | <p>1、房屋结构 每季度巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施，按照鉴定结果组织修缮。</p> <p>2、建筑部件 (1) 每月检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、空调室外机支撑构件等。 (2) 每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。 (3) 每月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、顶棚，室外屋面、散水等。 (4) 每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。</p> <p>3、附属构筑物 (1) 每半月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、管井、沟渠等。 (2) 每半月检查 1 次雨、污水管井等。 (3) 每半月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。 (4) 每半月巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 (5) 每年检测 1 次防雷装置。</p> |
| 共用设施设备 | 供水系统 | <p>1、每年应对二次供水设施清洗消毒至少 1 次，水质符合 GB5749 的要求。清洗时穿戴好工作衣、长靴、橡胶手套及清扫专用工具，工具必须清洗、消毒带入箱内。</p> <p>2、每日巡视 1 次水泵房、水箱间，检查设备运行情况。</p> <p>3、每月巡视 1 次水表、水管等供水设施设备，发现跑冒滴漏现象及时解决。</p> <p>4、定期对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆处理，每年冬季前对暴露管道、水表等设施设备进行防冻处理，确保供水的安全性。</p> |
| | 排水系统 | <p>1、有防汛预案，配备有防汛物资。</p> <p>2、排水设施：每年汛前对雨、污水井、屋面及露台雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通；每次强降雨前后对主要排水口、管井进行检查。</p> <p>3、化粪池：每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。</p> |
| | 供配电系统及照明 | <p>1、楼内照明：每周巡视 2 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 3 日内修复。</p> <p>2、楼外照明：每周巡视 2 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复；根据季节变化规律，适时调整照明时间。</p> <p>3、应急照明：每周巡视 1 次，发现故障，2 小时内组织维修。</p> <p>4、路灯、楼道灯完好率应不低于 90%。</p> <p>5、低压配电箱和线路：每月检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。</p> <p>6、控制柜：每月检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。</p> <p>7、发电机：每季度试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 1 次蓄电池。</p> <p>8、配电室、楼层电井：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；配电室设有人员值班；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；进出线和开关标识准确。</p> <p>9、无自身系统故障引起的计划外大面积停电。</p> |
| 共用设施 | 安全防范系统 | <p>1、物防 (1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等。 (2) 应安装单元防盗安全门。 (3) 设置非机动车集中停放点，有序停放，并安装监控设备。</p> |

| | |
|-----------|---|
| <p>设备</p> | <p>(4) 物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。</p> <p>(5) 落实专人对各类物防设施每半月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患。</p> <p>2、技防</p> <p>(1) 监控系统</p> <p>a. 监控中心有严格管理制度和设备维修养护制度；</p> <p>b. 设备设施 24 小时运转正常，实现对管理区域的有效监控，画面齐全、清晰；</p> <p>c. 报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常。</p> <p>d. 图像采集设备：每周检查 1 次监视画面效果、录像、图像保存等功能，保障设备运行正常；</p> <p>e. 摄像头：每半月检查 1 次聚焦、清晰度、红外夜视、遮挡物、镜头清洁等情况，进行相应调校。</p> <p>f. 按设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养。</p> <p>(2) 门禁系统</p> <p>a. 每周巡视 3 次，保证系统工作正常；</p> <p>b. 门锁、楼宇对讲设备检查每月保养 1 次，每周检查 3 次按键、显示屏、通话等功能状况，保障设备运行正常；</p> <p>c. 一般性故障 1 日内修复；较为复杂的故障 3 天内修复。</p> <p>(3) 电子巡更系统</p> <p>a. 调试保养每月 1 次，保证正常运行；</p> <p>b. 每月检查 1 次外观，发现故障隐患，即时排除；每周表面清洁 1 次；每日存储巡更记录；</p> <p>c. 保持巡更时间、地点、人员和数据的显示、归档、查询及打印功能正常，巡更违规记录提示功能正常。</p> <p>(4) 周界防范系统</p> <p>a. 主机除尘，压线端子牢固，每月对射探头牢固性检查 1 次；</p> <p>b. 红外对射探测器每天测试 2 次运行状态，保障设备正常运行；</p> <p>c. 报警系统有效性测试每天 1 次，中心报警控制管理主机能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号；</p> <p>d. 系统发生故障，一般性故障 1 日内修复；较为复杂的故障 1 周内修复。</p> <p>(5) 技防设施设备出现运行不正常和损坏问题，应立即进行维修。</p> <p>3、消防</p> <p>(1) 有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。</p> <p>(2) 消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。</p> <p>(3) 在出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语。</p> <p>(4) 有灭火和应急疏散预案。有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年至少组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。</p> <p>(5) 有消防安全管理制度，每年对员工进行至少 3 次消防安全培训。每年对业主至少有 2 次消防安全宣传教育，可采用宣传栏、横幅、讲座等形式。</p> <p>(6) 消防控制室 24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。</p> <p>(7) 每日对疏散通道、安全出口的防火门，消防设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等进行检查。</p> <p>(8) 每月对消防泵、消防喷淋系统、防排烟系统、火灾报警装置等进行 1 次检查或试验。</p> <p>(9) 与有资质的消防维保单位签订消防维保合同，约定消防维保的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>(10) 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。</p> |
|-----------|---|

| | | |
|--|---------|---|
| | | (11) 发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。 |
| | 电梯 | <p>1、电梯 24 小时正常运行。</p> <p>2、轿厢内按钮、照明灯具等配件保持完好，轿厢内整洁，电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播等设施正常运行。</p> <p>3、电梯每年进行 1 次定期检验，在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话。</p> <p>4、有电梯使用安全管理制度。</p> <p>5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。</p> <p>6、日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时组织排除。</p> <p>7、配备至少 1 名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理人员，每日检查 1 次电梯安全状况。每年至少对电梯安全管理人员进行 1 次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。</p> <p>8、电梯机房配有空调。</p> <p>9、与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，根据 TSG T5001 规定，明确维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。</p> <p>10、有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，并每年演练 1 次。发生电梯困人时应及时采取措施。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，城区范围内专业维修人员应在 30 分钟内到达现场，其它地区在 60 分钟内到达现场。</p> |
| | 水景及游乐设施 | <p>1、国家法定节假日或其它重大节日水景观须开启。</p> <p>2、启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。</p> <p>3、使用期间每周巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每周检查 1 次防漏电设施。</p> <p>4、每日巡查 1 次游乐设施，确保无安全隐患。</p> <p>5、有安全防护措施、警示标识。</p> <p>6、游泳池开放期间有安全管理人员执勤，管理人员有健康证，水质符合 CJ 244 标准。</p> |
| | 房屋管理 | <p>1、制定完善的房屋管理规定、房屋维修养护制度、小区巡检制度、房屋装饰装修管理办法、户外设置物管理规定等规章制度。</p> <p>2、有维修养护计划。</p> <p>3、小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标，组团及幢、单元（门）、户门标号标志明显。</p> <p>4、房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。</p> <p>5、楼梯、扶手、公共门窗、休闲设施等共有部分牢固、无裂缝、无破损、无明显污渍，使用安全。</p> <p>6、室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损。</p> <p>7、封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。</p> <p>8、建筑设计有要求外不应安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等。</p> <p>9、对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关部门。</p> |

| | |
|--------|---|
| 装饰装修管理 | <p>1、有装饰装修管理服务制度。</p> <p>2、有装饰装修管理档案。</p> <p>3、受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业（或施工队伍）签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人、装修负责人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。</p> <p>4、装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告业主委员会及相关行政主管部门。</p> <p>5、有装饰装修巡查记录，并及时归档存放。</p> <p>6、房屋装修完工后，对房屋主体结构、外观外貌、卫生间是否渗漏等进行装修完工验收，验收记录存入住户档案。</p> <p>7、委托清运装修垃圾的，应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，及时清运；自行清运装修垃圾的，应采用袋装运输或密闭运输的方式清运。</p> <p>8、对未装修的空置房，每季度进入室内巡查 1 次，发现异常情况应及时通知也业主，并采取必要的紧急处理措施。</p> |
|--------|---|

A. 4. 3. 3 公共秩序维护

应符合表 A. 33 的规定。

表 A. 33 公共秩序维护内容及要求

| 项目 | 内容及要求 |
|------|--|
| 基本要求 | <p>1、秩序维护人员中 50 周岁以下的人员占总数的 60%以上，身体健康，有较强的责任心，有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备。</p> <p>2、配备对讲装置或必要的安全护卫器械。</p> <p>3、工作人员夜间值守、巡逻时，对讲机控制音量，工作过程中实行“说话轻、走路轻、操作轻”。</p> <p>4、住宅小区应具备门禁系统、监控系统、电子巡更系统、周界防范系统、可视对讲系统、室内防范报警系统、智能停车管理系统、消防自动报警系统或其他 5 项以上安全防范设施。</p> |
| 门岗 | <p>1、建立健全门卫、值班、巡逻、守护制度，落实岗位职责制，人员到位，责任到位。</p> <p>2、出入口有专人 24 小时值班，主出入口 7:00-9: 00、17:00-19:00 设站立执勤岗，按照服务合同要求进行进出车辆管理、访客登记。</p> <p>3、保障值班电话畅通，接听及时。</p> <p>4、对大宗物品搬出进行登记，记录规范、详实。</p> <p>5、对装修及其它临时施工人员实行出入证管理，加强出入询问。</p> <p>6、保持出入口环境整洁、有序，道路畅通，阻止小商小贩、可疑人员随意入内。</p> |
| 巡逻 | <p>1、制定详细的巡查方案，按指定的时间和路线每小时巡查 1 次，重点部位增加巡查频次，记录规范、详实。</p> <p>2、每天定时巡查楼梯间等室内公共区域，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。</p> <p>3、巡查中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。</p> |
| 监控 | <p>1、设有监控室，有专人 24 小时值守，交接班记录规范、详实。</p> <p>2、监控室收到报警信号后，秩序维护人员应在 10 分钟内赶到现场进行处理。</p> <p>3、监控的录入资料至少保持 20 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。</p> |
| 车辆管理 | <p>1、按车辆行驶要求设立标识牌和标线，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车位标识规范。</p> <p>2、按照合同约定对车辆进行管理，确保车辆有序停放，消防通道中禁止停放车辆，保证消防通道的</p> |

| | |
|--------|---|
| | <p>畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。</p> <p>3、车库门禁系统、车库内照明、消防设备设施配置齐全并保持正常使用。</p> <p>4、收取车辆看管费的车场、车库设专人 24 小时值班，车辆出入记录规范、详实。</p> <p>5、有条件的住宅小区宜建设立体化停车设施。</p> <p>6、住宅小区中的车库不应私自改建、分隔、拆除。</p> <p>7、非机动车应定点停放。</p> |
| 紧急事故防范 | <p>1、对火灾、治安、公共卫生、电梯故障等突发事件及洪涝、地震等突发性自然灾害，制定应急预案，明确应急事件处理责任人。事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。</p> <p>2、对因故障导致的临时性停水、停电事故，应及时排除故障并报告业主委员会和有关部门。</p> <p>3、每年组织至少 2 次应急预案演练。</p> |

A. 4. 3. 4 保洁服务

应符合表 A. 34 的规定。

表 A. 34 保洁服务内容及要求

| 项目 | 内容及要求 |
|---------|--|
| 楼内保洁 | <p>1、楼层通道和楼梯台阶，每日清扫 2 次，地面每天湿拖 1 次，干净整洁。</p> <p>2、电梯轿厢：每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板，每日清拖 1 次轿厢地面，每月保养 1 次。</p> <p>3、楼梯扶手、窗台、防火门、消火栓、指示牌、栏杆等每周清洁 2 次，洁净、无灰尘、无污物。</p> <p>4、天花板、墙角、墙面、踢脚线每月清洁 1 次，目视无积尘、无蜘蛛网。</p> <p>5、共用门窗玻璃，每周擦拭 1 次，目视干净。</p> |
| 外围保洁 | <p>1、道路：每日清扫 3 次，落叶季节及时清扫，目视无明显杂物、污迹和积水；雨雪天气及时清扫主要通行道路，方便出行。</p> <p>2、停车场、共用车库或车棚：每周清扫 2 次，目视无明显杂物、污迹和积水。</p> <p>3、休闲娱乐、健身设施：每周擦拭 3 次。设施表面干净，地面无杂物。</p> <p>4、绿化带：每日清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，绿化带无杂物。</p> <p>5、路灯：每季度清洁 1 次，目视干净。</p> <p>6、标识、宣传牌、信报箱、景观小品：每周清洁 3 次，目视干净。</p> <p>7、天台、明沟、上人屋面：每月清洁 1 次，排水顺畅、无垃圾堆放。</p> <p>8、水景：根据水质情况进行净化处理，使用期间每周清洁 1 次水面，水面无明显漂浮物，未使用时及时清洁水池池底。</p> <p>9、设有公共卫生间的，每日清洁 3 次，每半月 1 次对公共卫生间进行消杀。</p> <p>10、每日 18:00-21:00 有保洁人员对小区主要道路、广场、地下车库、居民休闲娱乐平台等公共区域进行保洁。</p> |
| 垃圾收集与处理 | <p>1、垃圾桶布局合理，方便业主使用。</p> <p>2、生活垃圾由业主自行投放至楼栋集中投放点。垃圾日产日清，周围地面无散落垃圾、无垃圾外溢、无污水、无明显异味。</p> <p>3、建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。</p> <p>4、垃圾桶每周清洁 3 次。</p> <p>5、能正常使用、维护生物处理设备、中水处理设备。</p> |
| 巡视巡查 | <p>1、每日对楼内保洁、外围保洁、垃圾处理等检查 1 次，发现问题立即组织处理并记录检查结果。</p> <p>2、每月对检查结果进行考评。</p> |

| | |
|------|---|
| 卫生消杀 | 1、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。 2、针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点制定具体计划，开展卫生消杀。 3、投放药物位置有明显标志。 4、消杀记录规范、详实。 |
|------|---|

A. 4. 3. 5 绿化养护

应符合表 A. 35 的规定。

表 A. 35 绿化养护内容及要求

| 项目 | 内容及要求 |
|------|---|
| 绿化养护 | 1、绿化养护 有专业人员对住宅小区实施绿化养护管理，并做到： <ol style="list-style-type: none"> (1) 对草坪、花卉、树篱、树木定期进行修剪、养护，保持观赏效果。 (2) 定期清除绿地杂草、杂物，杂草面积小于 5%。 (3) 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。 (4) 根据植物生长情况施肥。 (5) 对花卉、草坪、绿篱、乔灌木等适时补植更新，存活率达到 95%，土地裸露面积小于 5%。 (6) 适时组织防冻保暖。 (7) 定期喷洒药物，预防病虫害。 (8) 树冠整齐、树木侧枝分布基本均匀，不影响车辆行人通行，与建筑、架空线路无刮擦。 (9) 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 3 小时内清理干净。 (10) 能运用割草机、绿篱修剪机等机械化设备进行高效率绿化养护工作。 2、环境布置 <ol style="list-style-type: none"> (1) 绿化总体布局合理，乔、灌、花、草配置得当、层次丰富，视觉效果良好，满足居住环境需要，无侵占现象。 (2) 绿地设施及硬质景观保持常年完好，无人为破坏现象。 (3) 开展绿化宣传，对古树名木，保护措施到位，使其生长茂盛；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属等。 (4) 重大节日或庆典活动，对公共区域进行花木装饰。 |

A. 4. 3. 6 社区文化建设

应符合表 A. 36 的规定。

表 A. 36 社区文化建设内容及要求

| 项目 | 内容及要求 |
|--------|--|
| 社区文化建设 | 1、有管务公开栏及其它宣传栏，内容每季度更新 1 次。 2、小区宣传栏和电子屏幕宣传社会主义核心价值观“富强、民主、文明、和谐，自由、平等、公正、法治，爱国、敬业、诚信、友善”；中国梦：国家富强、民族振兴、人民幸福；志愿服务精神：奉献、友爱、互助、进步；“讲文明树新风”和学雷锋志愿服务公益等内容。 3、每年开展精神文明宣传教育工作至少 2 次，内容包括科学防疫、消防安全、食品卫生、房屋及其附属设施设备使用安全、环保及法律等知识。 4、每年组织社区文化活动至少 3 次，活动充分兼顾老、中、青、幼多层次业主需求。 |

| | |
|--|-----------------------------|
| | 5、社区文化有活动计划、有记录、有总结，相关资料齐全。 |
|--|-----------------------------|