**A.4.3 四星级（一档）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 | | | 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 | | | 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,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：**2000-2200㎡/人。** | |
| 制度 | | | 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 | | | 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 | | | 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 | | | 1、业主办理入住手续时，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 | 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条件及其自身的能力，建立自己的园区服务体系，可提供但不限于以下服务活动：  （1）园区生活服务体系  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。  b.维修服务：家庭安装、维修服务。  c.家政服务：家庭居室清洁与美化、洗涤衣物、家庭照料等。  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。  e.社区运动服务：开展各种运动培训与活动。  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。  （2）文化教育服务体系  a.社区图书室：提供各类书刊、杂志、报刊供业主学习阅读。  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。  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。  **（3）健康服务体系**  **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。**  **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。**  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。  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。 | |

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 | | | 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。  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。  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。  4、按国家相关规定规范使用房屋专项维修资金。  5、有年度、月度维修养护计划。  6、特种设备按有关规定运行、维修养护和定期检测。  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。  8、设备机房：  （1）每月清洁1 次，机房整洁有序，室内无杂物。  （2）锁具完好。  （3）设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。  （4）设施设备标识、标牌齐全。  （5）张贴或悬挂相关制度、证书。  （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。  （7）记录齐全、完整。  9、运行、检查、维修养护记录应每月归档。 |
| 共用部位 | | | 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。  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。  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。 |
| 共用设施设备 | 供水  系统 | | 1、每年应对二次供水设施清洗消毒至少2 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。  2、每日巡视1 次水泵房、水箱间，检查设备运行情况。  3、每半月巡视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。  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。  **5、每年检查1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂**；每年养护1 次水泵。 |
| 排水  系统 | | 1、有防汛预案，配备有防汛物资。  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。  3、**化粪池：每半年清掏1 次，**发现异常及时清掏。 |
| 供配电系统及照明 | | 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**。  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。  3、应急照明：每周巡视1 次，发现故障**，2 小时内组织维修**。  4、路灯、楼道灯完好率应**不低于90%**。  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。  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。  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。  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。  9、无自身系统故障引起的计划外大面积停电。 |
| 共用设施设备 | | 安全防范系统 | 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。  （4）物业区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常。  （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。  2、技防  （1）监控系统  a.监控中心有严格管理制度和设备维修养护制度；  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；  c.报警控制管理主机：每日检查1 次，保障设备运行正常。  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；  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。  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。  （2）门禁系统  a.**每周巡视3 次，**保证系统工作正常；  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；  c.一般性故障1 日内修复；较为复杂的故障3 天内修复。  （3）电子巡更系统  a.调试保养每月1 次，保证正常运行；  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；  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。  （4）周界防范系统  a.主机除尘，压线端子牢固，每月对射探头牢固性检查1 次；  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；  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；  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。  （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。  3、消防  （1）有消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责。  （2）消防设施设备完好，可随时启用；保持消防通道畅通。  （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。  （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。  （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。  （6）消防控制室24 小时值班，及时处理各类报警、故障信息。  （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。  （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。  （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。  （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。  （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 | 1、电梯24 小时正常运行。  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。  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。  4、有电梯使用安全管理制度。  5、电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。  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。  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。  电梯机房配有空调。  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。  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。 |
| 防雷接地系统 | 1、每年1 次检查避雷装置，锈蚀、变形、断裂部位及时修复。  2、**高层建筑每年雨季前由专业检测机构或部门对避雷系统进行检测，并提供权威检测报告，保证其**  **性能符合国家规定。** |
| 水景  及游乐设施 | 1、国家法定节假日或其它重大节日水景观须开启。  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。  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。  4、每日巡查1 次游乐设施，确保无安全隐患。  5、有安全防护措施、警示标识。  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。 |
| 房屋管理 | | | 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。  2、有维修养护计划。  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。  4、房屋外观完好、整沽，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。  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。  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。  7、**封闭阳台统一有序，色调一致，不超出外墙面。**  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。  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。 |
| 装饰装修  管理 | | | 1、有装饰装修管理服务制度。  2、有装饰装修管理档案。  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。  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。  5、有装饰装修巡查记录，并及时归档存放。  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。  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。  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。 |

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 | 1、秩序维护人员**中50 周岁以下的人员占总数的40%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。  2、配备对讲装置或必要的安全护卫器械。  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”。  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**。 | |
| 门岗 | 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。  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。  3、保障值班电话畅通，接听及时。  4、对大宗物品搬出进行登记，记录规范、详实。  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。  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。 | |
| 巡逻 | | 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。  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。  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。 |
| 监控 | | 1、设有监控室，有专人24 小时值守，交接班记录规范、详实。  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。  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。 |
| 车辆管理 | | 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。  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  畅通，对不按规定停车的行为进行劝阻、纠正。  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。  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。  5**、有条件的住宅小区宜建设立体化停车设施。**  6、住宅小区中的车库不应私自改建、分隔、拆除。  7、非机动车应定点停放。 |
| 紧急事故  防范 | | 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。  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。  3、每年组织至少2次应急预案演练。 |

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 | 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。  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。  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。  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。  5、共用门窗玻璃，每周擦拭1 次，目视干净。 |
| 外围保洁 | 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。  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。  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。  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。  5、路灯：每季度清洁1 次，目视干净。  6、标识、宣传牌、信报箱、景观小品：**每周清洁3 次**，目视干净。  7、天台、明沟、上人屋面：每月清洁1 次，排水顺畅、无垃圾堆放。  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。  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。  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。** |
| 垃圾收集  与处理 | 1、垃圾桶布局合理，方便业主使用。  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。  3、建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运。  4、垃圾桶每周清洁3 次。  5、**能正常使用、维护生物处理设备、中水处理设备。** |
| 巡视巡查 | 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。  2、**每月对检查结果进行考评。** |
| 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：  （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  （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。 |