附件2

管理提升内容及指导标准

| 序号 | 内容 | 指导标准 |
| --- | --- | --- |
| 一 | 环境卫生 | 1、环卫设备完好，设有垃圾箱或垃圾收集点、中转站；生活垃圾日产日清；清洁卫生实行责任制，有专职保洁人员和明确责任范围。 |
| 2、物业管理区域内道路清洁，无垃圾、无污水和积水；管理区域内无卫生死角。 |
| 3、定期消毒灭杀，房屋共用部位无白蚁。 |
| 4、房屋公共区域保持清洁，无蛛网，墙面无大面积污渍、无乱张贴现象，公共玻璃窗保持明亮清洁；楼梯扶手、护栏无积尘。 |
| 5、公共区域无杂物占道、乱堆放现象。 |
| 6、小区内商业门店管理有序，无乱摆摊设点、乱设广告及店招牌等现象。 |
| 7、按规定排放油烟。 |
| 8、装修操作按规定时间进行。 |
| 二 | 房屋管理及养护 | 9、各出入口、小区主要道路有路标，组团、幢、单元、门户标号及标志明显、明确。 |
| 10、制止违规乱搭建、乱开挖和其他物业使用禁止行为的发生。 |
| 11、临主干道或临街建筑物外观整洁；显著位置阳台、露（平）台无乱堆放、乱悬挂等现象；花盆摆放美观有序，无坠落隐患；外墙砖无大面积脱落、外墙涂料无大面积污损、剥落现象。 |
| 12、制止在临主干道或临街的建筑物外立面，违规安装户外防盗（护）网、晾晒架及遮阳蓬和招牌等行为。 |
| 13、临街建筑物的外墙、玻璃幕墙整洁、完整，制止乱涂乱画，乱贴乱挂行为和破坏整体风格的行为。 |
| 14、小区周围临街底屋立面清洁、整齐；门面的门框、门柱、橱窗表面无张贴招牌和广告。 |
| 三 | 安防及车辆管理 | 15、物业管理区域内可能危及人身安全处设有明显标志和防范措施。 |
| 16、消防设施完好有效，消防车道、救援场地、疏散楼梯、疏散通道、安全出口畅通，灭火和应急疏散预案健全完善。 |
| 17、建立健全安全防范管理制度，各项应急预案完善、纪录完整；安防人员配置合理，定期开展业务培训和演练活动。 |
| 18、机动车辆管理制度完善，岗位责任明确；室内停车库整洁、清爽，车辆停放有序；室外机动车按规定停放，及时制止阻塞消防通道的停放行为。 |
| 四 | 绿化管理 | 19、物业管理区域内景观完好、绿化美观，无改变绿地用途和占用、破坏绿地的现象；绿地内无白色垃圾。 |
| 20、花草树木修剪整齐，无斑秃、无病虫害及折损现象。 |
| 五 | 公共设施管理 | 21、物业管理区域内的室外共用管线，已统一埋地或入管沟安装的，不能随意增加、安装架空管线；未埋地（入管沟）或未完全埋地（入管沟）安装公共管线的，其架空管线应整齐架设、无垃圾或其他物品悬挂。 |
| 22、排水、排污管道畅通，无堵塞外溢现象。 |
| 23、物业管理区域道路平整通畅，无窨井盖缺损或丢失现象。 |
| 24、公共区域照明设备完好、明亮；景观设施完好，运行正常。 |
| 六 | 物业管理监督公示 |  25、在物业明显位置信息公开和物业服务监督公示牌（栏），参考文本内容如下：一、小区管理单位。按以下三种方式之一填写：物业服务企业名称、社区物业服务中心、居民自行管理。二、管理责任人及联系方式。责任人姓名、联系电话及办公地址。三、物业服务内容（标准）。四、物业服务收费标准。五、物业服务咨询投诉电话1、一般报事（报修、咨询、投诉）电话：×（受理时间：每周×至周× ，× 时至×时。2、特殊报事（24小时应急服务电话）： × 。3、咨询投诉接待地点：×；接待时间 ×。六、查处小区违法建筑等事项涉及部门职责公示牌及联系电话×。 |

注：根据群众需求和项目实际情况，各区（县）可分阶段推进实施改造提升，逐步完善老旧小区和社区配套设施，改善居民居住环境。实施综合改造的，跟进管理提升，巩固改造成果，促进长效维护；实施管理提升的，达到安全有序，条件成熟时再开展综合改造，缓解集中改造压力，实现积极作为与量力而行的统一。