

深圳市龙岗区物业管理协会文件

深龙物协〔2023〕05号

关于配合做好创建全国文明城市工作的 通知

各会员单位、各物业服务企业：

为贯彻落实省、市、区创建全国文明城市有关精神，进一步做好全国文明城市创建工作，为人民群众营造居住安全、卫生整洁、环境优美、舒适方便、文明和谐的居住生活环境，全面提升物业服务质量和水平。根据《深圳市2022年度全国文明城市测评实地考察点位测评标准》相关要求，请各物业服务企业配合做好以下工作：

一、自觉行动，争当创建文明城市的参与者

创建文明城市需要全社会的共同努力，更离不开各物业企业的参与支持，我们每个人都有责任、有义务，通过自己的辛勤劳动为城市文明建设增光添彩，为创建全国文明城市出一份力。我们要积极参与，从我做起，从现在做起，从小事做起，规范自己的举止言行，做一名合格的文明市民。

二、加大文明宣传力度

倡议各物业服务企业围绕创建全国文明城市为主题，加强各小区的宣传引导，明确宣传重点，利用物业小区内公共

宣传栏、LED屏、拉挂横幅等多种形式宣传全国文明城市创建，重点对社会主义核心价值观、关爱未成年、讲文明树新风、争做文明市民等方面内容的宣传，提升广大业主的文明意识，共同营造浓厚的创建气氛。

三、统一着装，持证上岗

物业服务企业各类工作人员要统一着装，佩戴工作胸卡(牌)，并保持干净整洁。落实从业人员资格管理，机房、电梯、消防等专业人员要持证上岗。工作人员在接待业主投诉、咨询或向业主收费等管理服务活动中用语要文明，态度要和蔼，开展微笑服务。

四、加强环境卫生管理

各物业服务企业要按照物业服务合同约定，加强小区公共区域环境卫生管理，营造干净、整洁、有序、舒适小区环境，及时清理楼道和绿化带的杂物、垃圾，加强绿化修剪养护；扎实做好生活垃圾分类工作，垃圾收集点、垃圾转运站等无垃圾污水污迹、无明显异味，以实际行动全面提升城市面貌，优化人居环境。

五、加强公共设施设备维护

各物业服务企业要落实公共设施设备维护，对消防设施、灭火器、消火栓、应急照明灯、逃生标识等器材齐全有效、位置标识清晰，及时做好巡查检修，消防通道不被占用或阻塞；全民健身场地设施状况良好。

六、加强绿化养护，搞好绿化美化

各物业服务企业在管项目的绿地无改变用途和破损、践

踏、占用现象，无杂草，基本无裸露；花草树木长势良好无折损，适时修剪，发现枯萎的植物及时清除、补种，定期喷洒药物无病虫害。

七、优化公共秩序管理

机动车、非机动车有序规范停放，不得违规占用消防车通道，不占用绿化带，不影响行人通行，无乱停乱放、堵塞小区道路和楼道现象；经营门店无出店经营和乱设摊点现象；小区广告牌、宣传牌设置不凌乱，无破损、歪斜，版面整洁；各种空中缆线整齐规范，无乱拉乱设、飞线充电现象；加强文明行为劝导，无乱扔垃圾，无卧躺桌椅、无遛狗不牵绳、宠物随地便溺等不文明现象。

八、增强服务意识和水平

要落实好物业服务企业员工业务培训，特别是门岗人员要文明热情，礼貌待人。各物业服务企业要主动了解业主的需要和困难，听取业主的合理化建议和意见，积极、及时化解小区矛盾纠纷，不断提升业主群众的满意度和舒适度。

九、热心公益，争当创建全国文明城市工作的志愿者

在前期防疫工作中，我们物业服务企业和员工以及行业的志愿者发挥了极为重要作用，为政府解忧，为业主服务，赢得了社会各界的高度赞誉。在这次创建全国文明城市工作中，我们依然要发挥主力军作用，积极加入志愿者服务队伍，倡导节能环保、低碳生活，主动参加本单位和社区组织的各种文明创建及社会公益活动。

请各物业服务企业高度重视，认真对照物业小区文明创

建标准和要求，全面开展拉网式排查，查漏补缺，立即整改到位。文明城市离不开物业服务，物业服务创造文明城市。让我们行动起来，积极响应政府的号召，做好本职工作，配合做好创建工作，携手并肩、同心协力，以切实的行动共同为争创全国文明城市做出应有的贡献。

深圳市龙岗区物业管理协会

2023年3月22日

