

深圳市住房和建设局文件

深建物管〔2014〕53号

深圳市住房和建设局关于全市物业管理行业做好 创建全国文明城市迎检验收工作的通知

各区住房建设局、宝安区住宅局、各新区城建局，市物业管理协会，各物业服务企业：

今年是我市创建全国文明城市的考核验收年，根据市文明委《关于做好创建第四批全国文明城市有关工作的通知》（深文明委〔2014〕2号）有关精神和要求，中央测评组将于11月至12月对我市创建全国文明城市工作进行验收。为切实做好全市物业管理行业创建全国文明城市迎检验收工作，现就有关事项通知如下：

一、加强领导，提高认识

各区物业管理主管部门、市物业管理协会、各物业服务企业

要把思想统一到创建全国文明城市工作的重要部署上来，增强紧迫感、责任感和使命感，把做好迎接全国文明城市考核验收相关工作作为当前物业管理的一项重要工作来抓，要正视物业服务小区存在的问题，查找薄弱环节，研究解决办法，及时整改，扎实推进各项测评工作的全面落实。

二、对照测评标准，规范管理服务

（一）各物业服务企业一要积极配合相关部门在 10 月底前按照行业精神文明建设考核的有关标准，自纠自查，对存在的问题及时整改，确保全面达标。二要围绕当前我市创建全国文明城市的要求，进一步做好物业管理区域环境卫生维护工作，设立禁止乱扔烟头、乱倒垃圾、乱吐痰等卫生宣传标识，做到区域内的垃圾日产日清，清除卫生死角，确保物业管理区域环境文明、整洁、安全、有序。三要积极配合公安机关做好治安防范工作，落实人防、技防、物防、消防相结合的物业公共秩序维护措施，切实维护好物业管理区域治安、安全秩序。四要进一步落实物业管理区域项目经理责任制度、重点部位巡查制度、重大事件报告制度和 24 小时值班制度。物业服务项目经理要坚守岗位，狠抓工作落实，确保测评等各项工作达到要求。

（二）各区物业管理主管部门要积极推进少数未引入物业管理的老旧住宅区、城中村和“村改居”社区综合整治工作，完善基础配套设施，引入物业管理，已引入物业管理的老旧住宅区、

城中村和“村改居”社区要切实提高物业服务质量；要积极开展窗口行业“人民满意”主题创建活动，切实规范物业服务行为；要深入开展安全隐患和纠纷隐患的排查整改工作，强化安全生产监管，健全隐患排查整改和监管体制机制，及时高效做好物业纠纷投诉调处工作。

三、树立行风正气，开展志愿者服务

各物业服务企业要倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公正、服务周到、文明有礼的道德风尚；要在员工中大力宣传志愿服务理念，普及志愿服务知识，增强员工的志愿服务意识，开展形式多样的便民服务；协助社区对困难家庭进行走访，完善社区志愿服务台帐，提高志愿服务的针对性；要按相关要求，主动参与社区志愿者服务站点建设，积极配合社区开展公共文明志愿服务活动。

四、提升文明素质，组织道德讲堂活动

各物业服务企业要在10月底前组织道德讲堂活动。一要在物业管理区域内的显著位置（主出入口、客户服务中心、业主活动场所）设立遵德守礼提示牌，开展形式多样、内容丰富的遵德守礼宣传活动，引导广大物业服务从业人员和业主从身边小事做起，从一点一滴做起，遵德守礼、践行文明，提升市民文明素质。

二要充分利用物业管理区域内的宣传平台和企业员工培训，广泛开展职业道德、敬业精神和职业纪律教育，要围绕“崇尚节

约、孝俭养德、文明服务、礼貌待人”主题，以业主恳谈会、社区文化等开展形式多样、内容丰富的文明行为宣教活动，引导广大业主崇德向善、文明守礼。

三要组织业主开展多种形式的邻里互助等联谊活动，增进小区业主间感情，缓解业主与物业服务企业之间的矛盾。组织员工宣讲队和文明劝导队，宣传生活礼仪、职业礼仪和社交礼仪常识，倡导文明新风，劝导不文明行为，营造文明和谐的小区环境。

五、工作要求

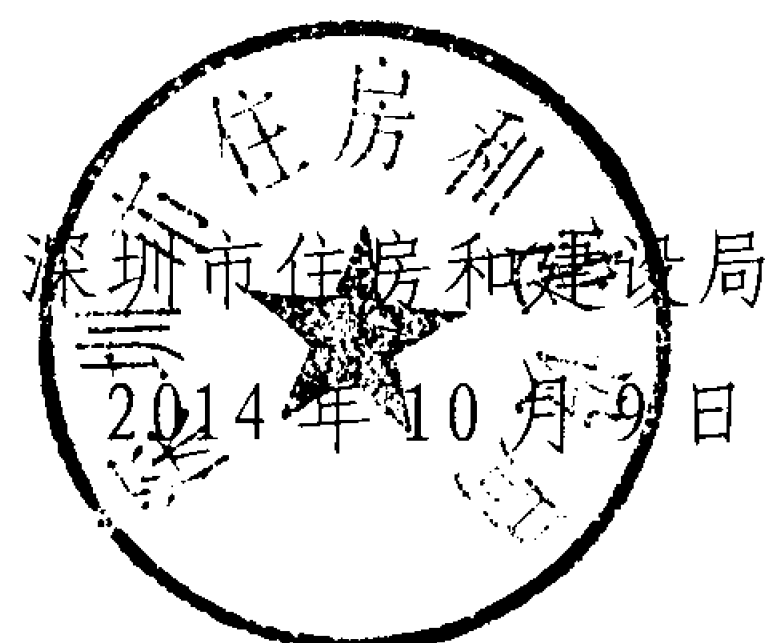
（一）各区物业管理主管部门要加强对辖区物业服务企业开展道德讲堂及其他创建全国文明城市活动的检查指导，将创建全国文明城市工作开展情况与物业服务项目招投标、物业管理创先评优、资质核定等工作相结合。

（二）各物业服务企业要高度重视，认真按照本通知要求进行自查，及时整改。要积极配合各辖区主管部门或政府相关部门等开展相关工作，主动接受监督检查，确保测评工作目标的实现。

要按时组织完成道德讲堂和志愿服务等活动，配合各辖区物业管理主管部门做好窗口行业“人民满意”创建活动，及时、认真收集、梳理和保存好各项活动档案材料（文字、图片等），确保齐全、准确，以备测评检查之用。

特此通知。

(此页无正文)



(联系人：肖琳，电话：83788948；
刘以兵，电话：83788235、18129800121)