

# 嘉兴市住房和城乡建设局文件

嘉建房〔2026〕13号

## 关于印发《嘉兴市本级普通住宅小区物业服务等级标准》的通知

南湖区住房和城乡建设局、秀洲区住房和城乡建设局、嘉兴经济技术开发区建设交通局，各房地产开发建设单位、各物业服务有关单位：

为进一步规范物业服务行为，提升服务质量，保障业主和物业服务人的合法权益，现将《嘉兴市本级普通住宅小区物业服务等级标准》印发给你们，自2026年4月20日起执行。

嘉兴市住房和城乡建设局  
2026年3月19日



# 嘉兴市本级普通住宅小区物业服务等级标准

## 一级服务标准

项目	内容与标准
(一) 人员要求	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 配备专职项目经理,取得相关职业资格证书或岗位证书,大专以上学历,从业5年以上(含本数,下同)或本科以上学历,从业3年以上。</li><li>2. 配备专职工程人员,取得相关职业资格证书或岗位证书;配置专职管理人员,其中大专以上学历占比不低于60%。</li><li>3. 配置秩序维护员,卫生保洁员,秩序维护员主管从业3年以上。</li><li>4. 岗位培训:项目人员按照行业要求完成(岗位)培训;消防、电梯、防汛、防暴等培训演练每年各不少于2次。</li></ol>
(二) 综合服务	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 服务双方签订书面的物业服务合同并向主管部门进行备案,双方权利义务关系明确。合同内容须包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。</li><li>2. 承接项目时,对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验,交接资料完整,验收手续齐全。在承接查验后三十日内,将承接查验结果在物业管理区域内显著位置公告。</li><li>3. 严格实行信息公开,将物业服务人的基本情况和投诉电话,约定的服务内容和事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准等,以及消防设施、电梯等日常维修保养单位名称、资质和联系方式等信息在物业管理区域内显著位置公告。</li><li>4. 每年三月底前在物业管理区域内显著位置公告上一年度物业服务合同履行情况、由物业服务人负责实施的维修项目中物业专项维修资金的使用情况和业主共有部分的经营与收益情况,并向业主大会和业主委员会报告。业主共有部分的经营与收益情况至少每半年公示一次。</li><li>5. 财务管理运作规范,账目清晰;没有价格违法行为;按照有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</li><li>6. 有完善的管理方案,有健全的物业管理制度、岗位考核制度、工作流程及各类应急预案,监督执行严格,品质管理有效。</li><li>7. 管理服务人员按规定统一着装、佩戴标志,行为规范,服务主动、热情。</li><li>8. 积极参加物业管理相关会议,配合市区物业管理相关部门各类检查、考核及其他专项工作开展。</li><li>9. 配合社区、业委会等开展议事协商会议。</li><li>10. 应用计算机、智能化设备等现代化管理手段,提高管理效率,按市区物业管理数字化平台建设有关要求推进物业管理智能化。</li><li>11. 设置有物业服务中心,每日不少于10小时在物业服务中心安排专人进行业务受理,公示24小时服务电话,接受业主和使用人对物业服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息,并及时处理、反馈,记录完整。</li><li>12. 急修30分钟内到现场抢修,一般维修12小时内修复。如不能,要有紧急处理措施,对业主做出合理解释和限时承诺,服务时限不以节假日或休息日顺延。属于建设单位保修责任的或者需要动用住宅专项维修资金的,及时协调维修。</li><li>13. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见,调查覆盖率不低于80%,回收率不低于75%,满意率90%以上。对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主(物业使用人)反馈。</li><li>14. 根据业主需求有计划地组织开展各类社区文化活动,每年业主或物业使用人参与的社区文化活动不少于6次。</li><li>15. 提供3种便民(无偿)服务。配合属地公安机关开展巡逻联防、社区联防等活动每季度3次。</li><li>16. 按有关法规规定,开始保安服务之日起30日内将物业管理区域内保安服务情况向公安机关备案。</li><li>17. 按标准建立小区微型消防站。</li></ol>

项目	内容与标准
(三) 共有部分 维护管理	<p>1. 建立共有部分管理清册和日常巡查、运行、保养、维护管理制度及规程，制定维修保养计划，有专人负责实施，检查记录、保养记录、维修记录等资料完整、齐全。</p> <p>2. 小区内导示、交通等标识设置齐全，并保持清晰完整；对小区内安全隐患部位和容易危及人身安全的设施设备落实防范措施，设置警示标识；对可能发生的各种突发状况有应急预案。</p> <p>3. 消防通道、消防车道和消防登高场地按规范设置相应标志标线，无堵塞和占用情况，保持畅通。</p> <p>4. 定期开展对垃圾分类、车辆充电、通讯、智能快递等便民设施的巡查，及时协调相关责任单位处理解决巡查中发现和业主反映的问题，使便民设施处于良好状态。</p> <p>5. 室外健身器材、儿童乐园、休闲场所等设施每日巡查1次，确保安全使用，对小区景观水系，定期做好检查、养护、清淤、排涝，并保持环境整洁。</p> <p>6. 每2日巡查1次小区道路、停车场、室外墙面、单元门厅、楼梯通道、屋面等共用部位，做好巡查记录，保持路面平整、无破损，窨井盖无缺损，共用门窗、过道地砖、楼梯扶手完好，设备房、管道井、水箱等完好并保持锁闭状态。发现损坏属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</p> <p>7. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度；装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项；每日巡查装修施工现场不少于1次，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全、擅自改扩建、损坏消防设施、及拆改共用管线等违规行为和损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>8. 共用设施设备标志清晰，管理人员持证上岗，设施设备按专业规范要求巡检，设备房地坪、设备基座等进行防尘处理，泵体、机架、管道等每年定期保养，通风、温度、湿度达到运行条件，保持整洁，无“跑、冒、滴、漏”和鼠害现象。</p> <p>9. 每月不少于1次对消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯等消防设施、设备进行检查和维护，破损缺失的及时维修或更换，设备完好率98%以上；每月不少于1次对消防泵房检查维护，设备完好率100%。</p> <p>10. 火灾报警系统和联动装置应处于正常运行状态，可随时启用；每月不少于1次对火灾报警系统、消防水系统、消防应急广播等消防设施开展维护保养，每月对消防系统中的联动功能、末端试水装置进行测试，确保系统联动、水压正常，设备完好率100%。</p> <p>11. 明确电梯安全员，有效落实“日管控、周排查、月调度”工作制度，每日巡查记录电梯使用运行状况，建档备案；按规范要求每15天进行1次维护保养，并对维保结果进行确认，每年年检合格，采取有效措施消除日常发现的安全隐患，确保正常运行；每年综合调试1次，每2年进行1次负荷校调试验。五方通话确保通畅，发生电梯故障困人，应在30分钟到现场。</p> <p>12. 视频监控、报警系统、智能楼宇、车辆识别等弱电设施每月检查1次，各类设施设备的完好率达到95%以上；监控视频保存时间符合规范要求，重要部位发生故障的及时协调推进修复工作。</p> <p>13. 集水井排污泵每月巡查启动1次（汛期视情况增加巡查频次），保持完好。</p> <p>14. 配电设施进行维护保养，避雷安全检测每年1次，楼道、停车场、绿化带等公共部位照明每周1次巡检，完好率不低于98%。</p> <p>15. 二次供水设施移交前进行维护保养，二次供水水箱、蓄水池按规定清洗，水质符合卫</p>

项目	内容与标准
	生要求。
(四) 公共秩序维护服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>按合同约定出入口配置专职秩序维护员，熟练掌握各项安全防范知识与技能，制定工作计划并实施，做好日常值班和交接班记录，定期接受培训。</li> <li>各类管理规章制度完善，对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，根据应急预案对发生的紧急事件采取相应措施，及时上报并留存记录。</li> <li>有大件物品出门管理措施，登记完整。</li> <li>各出入口 24 小时值班看守（次出入口有门禁专业设备有效运行情况下，可以不设专人值守）；主出入口 7: 00-19: 00 双人执勤，立岗不少于 10 小时（恶劣天气除外），早晚高峰期立岗服务；对外来人员、车辆进入进行询问和登记。</li> <li>加强区域内巡视，配备电子巡更，在重点部位、重点场所设置巡逻点位（包括天台、停车场、配电房、疏散楼梯等监控未覆盖且易发生安全隐患区域），合理设置巡逻路线，每 1 小时至少巡查 1 次，对影响正常生活秩序的行为进行劝告制止，各项记录完整；每月开展至少 1 次高层住宅防火检查。</li> <li>配有安全监控设施的监控室、消控室，实施 24 小时专人值守，消控室有人员持证上岗，记录完整。消控室持证上岗人员的消防设施操作员证等上岗证件（复印件）在消控室内进行公示。</li> <li>制订小区车辆停放制度，小区安全监控中心引导车辆有序通行、规范停放。</li> <li>做好电动自行车充停区域管理，对电动自行车违规充停行为进行劝阻。</li> </ol>
(五) 公共保洁服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>配置清洁设施设备，垃圾清运、处置符合地方垃圾分类要求；装修垃圾堆放点、垃圾分类投放点干净、无异味。</li> <li>制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法等规章制度，制定工作计划并实施，做好服务记录。</li> <li>门厅、楼道、楼梯，每日清扫不少于 1 次，每周拖洗不少于 3 次，扶手清洁每周不少于 3 次，楼梯扶手发现乱涂、乱写、乱张贴及时清理。楼道、楼梯堆放物及时清理。</li> <li>电梯轿厢（操作面板、地面等）清洁每日不少于 1 次。</li> <li>信报箱、指示牌等每周清洁不少于 2 次。</li> <li>公共区域门窗玻璃、灯具除尘等每周清洁不少于 1 次。</li> <li>小区道路、广场、停车场等公共部位的清洁每日不少于 2 次；路灯、地沟、天台水沟、窞井、平台每月清理保洁不少于 1 次（特殊天气视情况增加）。</li> <li>地下车库：地面巡扫每日不少于 2 次；公共设施清洁每周不少于 1 次；排水沟清理每月不少于 2 次，保证排水通畅、无积水。</li> <li>休闲娱乐健身器材保洁，每日不少于 1 次。</li> <li>共用雨、污水管道每半年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；格栅池、化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。</li> <li>制定年度消杀计划并组织实施，定期进行消毒；5-10 月灭四害消杀工作每月不少于 2 次，其余月份根据需要进行消杀，并保存相关记录；做好白蚁防治工作。</li> </ol>
(六) 绿化养护管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等绿化管理规章制度，有专业人员或专业机构实施绿化养护管理。</li> <li>制定绿化养护年度工作计划并实施，做好养护记录。</li> <li>小区绿化成活率 95% 以上，长势良好，缺株适时进行补种。</li> <li>草坪常年保持平整，边缘清晰，草坪平整修剪每年不少于 4 次，无明显枯黄、杂草、泥土裸露（一般不超过 1 m<sup>2</sup>）。草坪退化变异的，应及时进行更换。</li> <li>乔木生长旺盛的按需修剪，灌木、攀援植物、造型植物应根据其品种和生长情况修剪每年不少于 4 次，无枯枝，每年除草 6 次以上，无杂草，保持观赏效果。</li> <li>定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。绿化施肥每年不少于 2 次。</li> <li>根据植物特性及时做好病虫害防治工作，目视无虫害、无菌斑。</li> <li>绿化带中无任意堆物、种菜、搭棚、践踏、侵占等现象；设施完好，无人为损坏，对违规行为能及时发现和处理。</li> </ol>

## 二级服务标准

项目	内容与标准
(一) 人员要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配备专职项目经理,取得相关职业资格证书或岗位证书,大专以上学历,从业5年以上或本科以上学历,从业3年以上。</li> <li>2. 配备专职工程人员,取得相关职业资格证书或岗位证书;配置专职管理人员,其中大专以上学历占比不低于40%。</li> <li>3. 配置秩序维护员,卫生保洁员,秩序维护员主管从业2年以上。</li> <li>4. 岗位培训:项目人员按照行业要求完成(岗位)培训;消防、电梯、防汛、防暴等培训演练每年各不少于2次。</li> </ol>
(二) 综合服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务双方签订书面的物业服务合同并向主管部门进行备案,双方权利义务关系明确。合同内容须包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。</li> <li>2. 承接项目时,对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验,交接资料完整,验收手续齐全。在承接查验后三十日内,将承接查验结果在物业管理区域内显著位置公告。</li> <li>3. 严格实行信息公开,将物业服务人的基本情况和投诉电话,约定的服务内容和事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准等,以及消防设施、电梯等日常维修保养单位名称、资质和联系方式等信息在物业管理区域内显著位置公告。</li> <li>4. 每年三月底前在物业管理区域内显著位置公告上一年度物业服务合同履行情况、由物业服务人负责实施的维修项目中物业专项维修资金的使用情况和业主共有部分的经营与收益情况,并向业主大会和业主委员会报告。业主共有部分的经营与收益情况至少每半年公示一次。</li> <li>5. 财务管理运作规范,账目清晰;没有价格违法行为;按照有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</li> <li>6. 有完善的管理方案,有健全的物业管理制度、岗位考核制度、工作流程及各类应急预案,监督执行严格,品质管理有效。</li> <li>7. 管理服务人员按规定统一着装、佩戴标志,行为规范,服务主动、热情。</li> <li>8. 积极参加物业管理相关会议,配合市区物业管理相关部门各类检查、考核及其他专项工作开展。</li> <li>9. 配合社区、业委会等开展议事协商会议。</li> <li>10. 应用计算机、智能化设备等现代化管理手段,提高管理效率,按市区物业管理数字化平台建设有关要求推进物业管理智能化。</li> <li>11. 设置有物业服务中心,每日不少于9小时在物业服务中心安排专人进行业务受理,公示24小时服务电话,接受业主和使用人对物业服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息,并及时处理、反馈,记录完整。</li> <li>12. 紧急维修45分钟内到现场抢修,一般维修24小时内修复。如不能,要有紧急处理措施,对业主做出合理解释和限时承诺,服务时限不以节假日或休息日顺延。属于开发企业保修责任的或者需要动用住宅专项维修资金的,及时协调维修。</li> <li>13. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见,调查覆盖率不低于75%,回收率不低于75%,满意率85%以上。对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主(物业使用人)反馈。</li> <li>14. 根据业主需求有计划地组织开展各类社区文化活动,每年业主或物业使用人参与的社区文化活动不少于4次。</li> <li>15. 提供2种便民(无偿)服务。配合属地公安机关开展巡逻联防、社区联防等活动每季度2次。</li> <li>16. 按有关法规规定,开始保安服务之日起30日内将物业管理区域内保安服务情况向公安机关备案。</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立共有部分管理清册和日常巡查、运行、保养、维护管理制度及规程,制定维修保养计划,有专人负责实施,检查记录、保养记录、维修记录等资料完整、齐全。</li> <li>2. 小区内导示、交通等标识设置齐全,并保持清晰完整;对小区内安全隐患部位和容</li> </ol>

项目	内容与标准
(三) 共有部分 维护管理	<p>易危及人身安全的设施设备落实防范措施,设置警示标识;对可能发生的各种突发状况有应急方案。</p> <p>3.消防通道、消防车道和消防登高场地按规范设置相应标志标线,无堵塞和占用情况,保持畅通。</p> <p>4.定期开展对垃圾分类、车辆充电、通讯、智能快递等便民设施的巡查,及时协调相关责任单位处理解决巡查中发现和业主反映的问题,使便民设施处于良好状态。</p> <p>5.室外健身器材、儿童乐园、休闲场所等设施每周巡查不少于2次,确保安全使用,对小区景观水系,定期做好检查、养护、清淤、排涝,并保持环境整洁。</p> <p>6.每周巡查1次小区道路、停车场、室外墙面、单元门厅、楼梯通道、屋面等共用部位,做好巡查记录,保持路面基本平整,窨井盖无缺损,共用门窗、过道地砖、楼梯扶手基本完好,设备房、管道井、水箱等完好并保持锁闭状态。发现损坏属于小修范围的,及时组织修复;属于大、中修范围的,及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划,向业主大会或者业主委员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织维修。</p> <p>7.按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约(业主临时管理规约)要求,建立完善的住宅装饰装修管理制度;装修前,依规定审核业主(使用人)的装修方案,告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项;每日巡查装修施工现场不少于1次,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全、擅自改扩建、损坏消防设施及拆改共用管线等违规行为和损害公共利益现象的,及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>8.共用设施设备标志清晰,管理人员持证上岗,设施设备按专业规范要求巡检,设备房地坪、设备基座等进行防尘处理,泵体、机架、管道等每年定期保养,通风、温度、湿度达到运行条件,保持整洁,无“跑、冒、滴、漏”和鼠害现象。</p> <p>9.每月不少于1次对消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯等消防设施、设备进行检查和维护,破损缺失的及时维修或更换,设备完好率95%以上;每月不少于1次对消防泵房检查维护,设备完好率100%。</p> <p>10.火灾报警系统和联动装置应处于正常运行状态,可随时启用;每月不少于1次对火灾报警系统、消防水系统、消防应急广播等消防设施开展维护保养,每月对消防系统中的联动功能、末端试水装置进行测试,确保系统联动、水压正常,设备完好率100%。</p> <p>11.明确电梯安全员,有效落实“日管控、周排查、月调度”工作制度,每日巡查记录电梯使用运行状况,建档备案;按规范要求每15天进行1次维护保养,并对维保结果进行确认,每年年检合格,采取有效措施消除日常发现的安全隐患,确保正常运行;每年综合调试1次,每2年进行1次负荷校调试验。五方通话确保通畅,发生电梯故障困人,应在30分钟到现场。</p> <p>12.视频监控、报警系统、智能楼宇、车辆识别等弱电设施每2月检查1次,各类设施设备的完好率达到90%以上;监控视频保存时间符合规范要求,重要部位发生故障的及时协调推进修复工作。</p> <p>13.集水井排污泵每2月巡查启动1次(汛期视情况增加巡查频次),保持完好。</p> <p>14.配电设施进行维护保养,避雷安全检测每年1次,楼道、停车场、绿化带等公共部位照明每2周1次巡检,完好率不低于90%。</p> <p>15.二次供水设施移交前进行维护保养,二次供水水箱、蓄水池按规定清洗,水质符合卫生要求。</p>
(四) 公共秩序 维护服务	<p>1.按合同约定出入口配置专职秩序维护员,熟练掌握各项安全防范知识与技能,制定工作计划并实施,做好日常值班和交接班记录,定期接受培训。</p> <p>2.各类管理规章制度完善,对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案,事发时及时报告业主委员会和有关部门,根据应急预案对发生的紧急事件采取相应措施,及时上报并留存记录。</p> <p>3.有大件物品出门管理措施,登记完整。</p> <p>4.各出入口24小时值班看守(次出入口有门禁专业设备有效运行情况下,可以不设</p>

项目	内容与标准
	<p>专人值守);主出入口 7:00-19:00 双人执勤,立岗不少于 8 小时(恶劣天气除外),早晚高峰期立岗服务;对外来人员、车辆进入进行询问和登记。</p> <p>5.加强区域内巡视,配备电子巡更,在重点部位、重点场所设置巡逻点位(包括天台、停车场、配电房、疏散楼梯等监控未覆盖且易发生安全隐患区域),合理设置巡逻路线,每 2 小时至少巡查 1 次,对影响正常生活秩序的行为进行劝告制止,各项记录完整;每 2 月开展至少 1 次高层住宅防火检查。</p> <p>6.配有安全监控设施的监控室、消控室,实施 24 小时专人值守,消控室有人员持证上岗,记录完整。消控室持证上岗人员的消防设施操作员证等上岗证件(复印件)在消控室内进行公示。</p> <p>7.制订小区车辆停放制度,小区安全监控中心引导车辆有序通行、规范停放。</p> <p>8.做好电动自行车充停区域管理,对电动自行车违规充停行为进行劝阻。</p>
(五) 公共 保洁 服务	<p>1.配置清洁设施设备,垃圾清运、处置符合地方垃圾分类要求;装修垃圾堆放点、垃圾分类投放点干净、无异味。</p> <p>2.制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法等规章制度,制定工作计划并实施,做好服务记录。</p> <p>3.门厅、楼道、楼梯,每周清扫不少于 3 次,每周拖洗不少于 2 次,扶手清洁每周不少于 2 次,发现乱涂、乱写、乱张贴及时清理。楼道、楼梯堆放物及时清理。</p> <p>4.电梯轿厢(操作面板、地面等)清洁每周不少于 3 次。</p> <p>5.信报箱、指示牌等每周清洁不少于 1 次。</p> <p>6.公共区域门窗玻璃、灯具除尘等每两周清洁不少于 1 次。</p> <p>7.小区道路、广场、停车场等公共部位的清洁每日不少于 1 次;路灯、地沟、天台水沟、窨井、平台每月清理保洁不少于 1 次(特殊天气视情况增加)</p> <p>8.地下车库:地面巡扫每日不少于 1 次;公共设施清洁每两周不少于 1 次;排水沟清理每月不少于 1 次,保证排水通畅、无积水。</p> <p>9.休闲娱乐健身器材保洁,每周不少于 3 次。</p> <p>10.共用雨、污水管道每年疏通不少于 1 次;雨、污水井每两月检查 1 次,视检查情况及时清掏;格栅池、化粪池每两月检查 1 次,每半年清掏 1 次,发现异常及时清掏。</p> <p>11.制定年度消杀计划并组织实施,定期进行消毒;5-10 月灭四害消杀工作每月不少于 1 次,其余月份根据需要进行消杀,并保存相关记录;做好白蚁防治工作。</p>
(六) 绿化 养护 管理	<p>1.制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等绿化管理规章制度,有专业人员或专业机构实施绿化养护管理。</p> <p>2.制定绿化养护年度工作计划并实施,做好养护记录。</p> <p>3.小区绿化成活率 90%以上,长势良好,缺株适时进行补种。</p> <p>4.草坪常年保持平整,草坪平整修剪每年不少于 3 次,无明显枯黄、杂草、泥土裸露(一般不超过 2 m<sup>2</sup>)。草坪退化变异的,应及时进行更换。</p> <p>5.乔木生长旺盛的按需修剪,灌木、攀援植物、造型植物应根据其品种和生长情况修剪每年不少于 3 次,无枯枝,每年除草 5 次以上,基本无杂草,保持观赏效果。</p> <p>6.定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。绿化施肥每年不少于 2 次。</p> <p>7.根据植物特性及时做好病虫害防治工作,目视无虫害、无菌斑。</p> <p>8.绿化带中无明显的堆物、种菜、搭棚、践踏、侵占等现象;设施基本完好,无人为损坏,对违规行为能及时发现和及时处理。</p>

## 三级服务标准

项目	内容与标准
(一) 人员 要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配备项目经理,项目经理管理项目不超过 2 个,取得相关职业资格证书或岗位证书,大专以上学历,从业 3 年以上。</li> <li>2. 配置工程人员,取得相关职业资格证书或岗位证书;配置专职管理人员,其中大专以上学历占比不低于 20%。</li> <li>3. 配置秩序维护员,保洁员,秩序维护员主管从业 2 年以上。</li> <li>4. 岗位培训:项目人员按照行业要求完成(岗位)培训;消防、电梯、防汛、防暴等培训演练每年各 1 次。</li> </ol>
(二) 综合 服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务双方签订书面的物业服务合同并向主管部门进行备案,双方权利义务关系明确。合同内容须包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。</li> <li>2. 承接项目时,对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验,交接资料完整,验收手续齐全。在承接查验后三十日内,将承接查验结果在物业管理区域内显著位置公告。</li> <li>3. 严格实行信息公开,将物业服务人的基本情况和投诉电话,约定的服务内容和事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准等,以及消防设施、电梯等日常维修保养单位名称、资质和联系方式等信息在物业管理区域内显著位置公告。</li> <li>4. 每年三月底前在物业管理区域内显著位置公告上一年度物业服务合同履行情况、由物业服务人负责实施的维修项目中物业专项维修资金的使用情况和业主共有部分的经营与收益情况,并向业主大会和业主委员会报告。业主共有部分的经营与收益情况至少每半年公示一次。</li> <li>5. 财务管理运作规范,账目清晰;没有价格违法行为;按照有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</li> <li>6. 有完善的管理方案,有健全的物业管理制度、岗位考核制度、工作流程及各类应急预案,监督执行严格,品质管理有效。</li> <li>7. 管理服务人员按规定统一着装、佩戴标志,行为规范,服务主动、热情。</li> <li>8. 积极参加物业管理相关会议,配合市区物业管理相关部门各类检查、考核及其他专项工作开展。</li> <li>9. 配合社区、业委会等开展议事协商会议。</li> <li>10. 应用计算机、智能化设备等现代化管理手段,提高管理效率,按市区物业管理数字化平台建设有关要求推进物业管理智能化。</li> <li>11. 设置有物业服务中心,每日不少于 8 小时在物业服务中心安排专人进行业务受理,公示 24 小时服务电话,接受业主和使用人对物业服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息,并及时处理、反馈,记录完整。</li> <li>12. 紧急维修 45 分钟内到现场抢修,一般维修 36 小时内修复。如不能,要有紧急处理措施,对业主做出合理解释和限时承诺,服务时限不以节假日或休息日顺延。属于开发企业保修责任的或者需要动用住宅专项维修资金的,及时协调维修。</li> <li>13. 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见,调查覆盖率不低于 70%,回收率不低于 75%,满意率 70% 以上。对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主(物业使用人)反馈。</li> <li>14. 根据业主需求有计划地组织开展各类社区文化活动,每年业主或物业使用人参与的社区文化活动不少于 2 次。</li> <li>15. 提供 1 种便民(无偿)服务。配合属地公安机关开展巡逻联防、社区联防等活动每季度 1 次。</li> <li>16. 按有关法规规定,开始保安服务之日起 30 日内将物业管理区域内保安服务情况向公安机关备案。</li> </ol>

项目	内容与标准
(三) 共有部分 维护管理	<p>1. 建立共有部分管理清册和日常巡查、运行、保养、维护管理制度及规程,制定维修保养计划,有专人负责实施,检查记录、保养记录、维修记录等资料完整、齐全。</p> <p>2. 小区内导示、交通等标识设置齐全,并保持清晰完整;对小区内安全隐患部位和容易危及人身安全的设施设备落实防范措施,设置警示标识;对可能发生的各种突发状况有应急方案。</p> <p>3. 消防通道、消防车道和消防登高场地按规范设置相应标志标线,无堵塞和占用情况,保持畅通。</p> <p>4. 定期开展对垃圾分类、车辆充电、通讯、智能快递等便民设施的巡查,及时协调相关责任单位处理解决巡查中发现和业主反映的问题,使便民设施处于良好状态。</p> <p>5. 室外健身器材、儿童乐园、休闲场所等设施每周巡查不少于1次,确保安全使用,对小区景观水系,适时做好检查、养护、清淤、排涝,并保持环境基本整洁。</p> <p>6. 每2周巡查1次小区道路、停车场、室外墙面、单元门厅、楼梯通道、屋面等共用部位,做好巡查记录,保持路面基本平整,窨井盖无缺损,共用门窗、过道地砖、楼梯扶手无明显破损,设备房、管道井、水箱等基本完好并保持锁闭状态。发现损坏属于小修范围的,及时组织修复;属于大、中修范围的,及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划,向业主大会或者业主委员会提出报告与建议,根据业主大会的决定,组织维修。</p> <p>7. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约(业主临时管理规约)要求,建立完善的住宅装饰装修管理制度;装修前,依规定审核业主(使用人)的装修方案,告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项;每周巡查装修施工现场不少于3次,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全、擅自改扩建、损坏消防设施及拆改共用管线等违规行为和损害公共利益现象的,及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。</p> <p>8. 共用设施设备标志清晰,管理人员持证上岗,设施设备按专业规范要求进行巡检,设备房地坪、设备基座等进行防尘处理,泵体、机架、管道等每年定期保养,通风、温度、湿度达到运行条件,保持整洁,无“跑、冒、滴、漏”和鼠害现象。</p> <p>9. 每月不少于1次对消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯等消防设施、设备进行检查和维护,破损缺失的及时维修或更换,设备完好率95%以上;每月不少于1次对消防泵房检查维护,设备完好率100%。</p> <p>10. 火灾报警系统和联动装置应处于正常运行状态,可随时启用;每月不少于1次对火灾报警系统、消防水系统、消防应急广播等消防设施开展维护保养,每月对消防系统中的联动功能、末端试水装置进行测试,确保系统联动、水压正常,设备完好率100%。</p> <p>11. 明确电梯安全员,有效落实“日管控、周排查、月调度”工作制度,每日巡查记录电梯使用运行状况,建档备案;按规范要求每15天进行1次维护保养,并对维保结果进行确认,每年年检合格,采取有效措施消除日常发现的安全隐患,确保正常运行;每年综合调试1次,每2年进行1次负荷校调试验。五方通话确保通畅,发生电梯故障困人,应在30分钟到现场。</p> <p>12. 视频监控、报警系统、智能楼宇、车辆识别等弱电设施每季检查1次,各类设施设备的完好率达到90%以上;监控视频保存时间符合规范要求,重要部位发生故障的及时协调推进修复工作。</p> <p>13. 集水井排污泵每季巡查启动1次(汛期视情况增加巡查频次),保持完好。</p> <p>14. 配电设施进行维护保养,避雷安全检测每年1次,楼道、停车场、绿化带等公共部位照明每月1次巡检,完好率不低于85%。</p> <p>15. 二次供水设施移交前进行维护保养,二次供水水箱、蓄水池按规定清洗,水质符合卫生要求。</p>
(四) 公共秩序 维护服务	<p>1. 按合同约定出入口配置专职秩序维护员,熟练掌握各项安全防范知识与技能,制定工作计划并实施,做好日常值班和交接班记录,定期接受培训。</p> <p>2. 各类管理规章制度完善,对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案,事发时及时报告业主委员会和有关部门,根据应急预案对发生的紧急事件采取相应措施,及时上报并留存记录。</p> <p>3. 有大件物品出门管理措施,登记完整。</p>

项目	内容与标准
	<p>4. 主出入口 24 小时值班看守，早晚高峰双人执勤、立岗服务；次出入口 7: 00-19: 00 专人值守（次出入口有门禁专业设备有效运行情况下，可以不设专人值守）；对外来人员、车辆进入进行询问和登记。</p> <p>5. 加强区域内巡视，配备电子巡更，在重点部位、重点场所设置巡逻点位（包括天台、停车场、配电房、疏散楼梯等监控未覆盖且易发生安全隐患区域），合理设置巡逻路线，每 3 小时至少巡查 1 次，对影响正常生活秩序的行为进行劝告制止，各项记录完整；每季度开展至少 1 次高层住宅防火检查。</p> <p>6. 配有安全监控设施的监控室、消控室，实施 24 小时专人值守，消控室有人员持证上岗，记录完整。消控室持证上岗人员的消防设施操作员证等上岗证件（复印件）在消控室内进行公示。</p> <p>7. 制订小区车辆停放制度，小区安全监控中心引导车辆有序通行、规范停放。</p> <p>8. 做好电动自行车充电区域管理，对电动自行车违规充电行为进行劝阻。</p>
(五) 公共 保洁 服务	<p>1. 配置清洁设施设备，垃圾清运、处置符合地方垃圾分类要求；装修垃圾堆放点、垃圾分类投放点干净、无异味。</p> <p>2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法等规章制度，制定工作计划并实施，做好服务记录。</p> <p>3. 门厅、楼道、楼梯，每周清扫不少于 1 次，每周拖洗不少于 1 次，扶手清洁每周不少于 1 次，发现乱涂、乱写、乱张贴及时清理。楼道、楼梯堆放物及时清理。</p> <p>4. 电梯轿厢（操作面板、地面等）清洁每周不少于 2 次。</p> <p>5. 信报箱、指示牌等每两周清洁不少于 1 次。</p> <p>6. 公共区域门窗玻璃、灯具除尘等每月清洁不少于 1 次。</p> <p>7. 小区道路、广场、停车场等公共部位的清洁每日不少于 1 次；路灯、地沟、天台水沟、窨井、平台每 2 月清理保洁不少于 1 次（特殊天气视情况增加）。</p> <p>8. 地下车库：地面巡扫每日不少于 1 次；公共设施清洁每月不少于 1 次；排水沟清理每 2 月不少于 1 次，保证排水通畅、无积水。</p> <p>9. 休闲娱乐健身器材保洁，每周不少于 1 次。</p> <p>10. 共用雨、污水管道每年疏通不少于 1 次；雨、污水井每季检查 1 次，视检查情况及时清掏；格栅池、化粪池每半年检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。</p> <p>11. 制定年度消杀计划并组织实施，定期进行消毒；5-10 月灭四害消杀工作每月不少于 1 次，其余月份根据需要进行消杀，并保存相关记录；做好白蚁防治工作。</p>
(六) 绿化 养护 管理	<p>1. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等绿化管理规章制度，有专业人员或专业机构实施绿化养护管理。</p> <p>2. 制定绿化养护年度工作计划并实施，做好养护记录。</p> <p>3. 小区绿化成活率 85% 以上，缺株适时进行补种。</p> <p>4. 草坪平整修剪每年不少于 2 次，无明显枯黄、杂草、泥土裸露（一般不超过 3 m<sup>2</sup>）。草坪退化变异的，应及时进行更换。</p> <p>5. 乔木生长旺盛的按需修剪，灌木、攀援植物、造型植物应根据其品种和生长情况修剪每年不少于 2 次，每年除草 4 次以上。</p> <p>6. 定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。绿化施肥每年不少于 2 次。</p> <p>7. 根据植物特性及时做好病虫害防治工作，目视无虫害、无菌斑。</p> <p>8. 绿化带中无明显的堆物、种菜、搭棚、践踏、侵占等现象；设施无明显的人为损坏，对违规行为能及时发现和处理。</p>

## 四级服务标准

项目	内容与标准
(一) 人员要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配备项目经理，项目经理管理项目不超过 3 个，取得相关职业资格证书或岗位证书，大专以上学历，从业 2 年以上。</li> <li>2. 配置工程人员，取得相关职业资格证书或岗位证书。</li> <li>3. 配置管理人员、秩序维护员、保洁员。</li> <li>4. 岗位培训：项目人员按照行业要求完成（岗位）培训；消防、电梯、防汛、防暴等培训演练每年各 1 次。</li> </ol>
(二) 综合服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务双方签订书面的物业服务合同并向主管部门进行备案，双方权利义务关系明确。合同内容须包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。</li> <li>2. 承接项目时，对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，交接资料完整，验收手续齐全。在承接查验后三十日内，将承接查验结果在物业管理区域内显著位置公告。</li> <li>3. 严格实行信息公开，将物业服务人的基本情况和投诉电话，约定的服务内容和事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准等，以及消防设施、电梯等日常维修保养单位名称、资质和联系方式等信息在物业管理区域内显著位置公告。</li> <li>4. 每年三月底前在物业管理区域内显著位置公告上一年度物业服务合同履行情况、由物业服务人负责实施的维修项目中物业专项维修资金的使用情况和业主共有部分的经营与收益情况，并向业主大会和业主委员会报告。业主共有部分的经营与收益情况至少每半年公示一次。</li> <li>5. 财务管理运作规范，账目清晰；没有价格违法行为；按照有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况。</li> <li>6. 有完善的管理方案，有健全的物业管理制度、岗位考核制度、工作流程及各类应急预案，监督执行严格，品质管理有效。</li> <li>7. 管理服务人员按规定统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。</li> <li>8. 积极参加物业管理相关会议，配合市区物业管理相关部门各类检查、考核及其他专项工作开展。</li> <li>9. 配合社区、业委会等开展议事协商会议。</li> <li>10. 应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率，按市区物业管理数字化平台建设有关要求推进物业管理智能化。</li> <li>11. 设置有物业服务中心，工作日不少于 8 小时在物业服务中心安排专人进行业务受理，周末、节假日采用电话受理，公示 24 小时服务电话，接受业主和使用人对物业服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息，并及时处理、反馈，记录完整。</li> <li>12. 紧急维修 60 分钟内到现场抢修，一般维修 48 小时内修复。如不能，要有紧急处理措施，对业主做出合理解释和限时承诺，服务时限不以节假日或休息日顺延。属于开发企业保修责任的或者需要动用住宅专项维修资金的，及时协调维修。</li> <li>13. 每年至少 1 次征询业主对物业服务的意见，调查覆盖率不低于 60%，回收率不低于 60%，满意率 60% 以上。对调查结果进行分析并采取改进措施并向业主（物业使用人）反馈。</li> <li>14. 根据业主需求有计划地组织开展各类社区文化活动，每年业主或物业使用人参与的社区文化活动不少于 1 次。</li> <li>15. 按有关法规规定，开始保安服务之日起 30 日内将物业管理区域内保安服务情况向公安机关备案。</li> </ol>

项目	内容与标准
(三) 共有部分 维护管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立共有部分管理清册和日常巡查、运行、保养、维护管理制度及规程，制定维修保养计划，有专人负责实施，检查记录、保养记录、维修记录等资料完整、齐全。</li> <li>2. 小区内导示、交通等标识设置齐全，并保持清晰完整；对小区内安全隐患部位和容易危及人身安全的设施设备落实防范措施，设置警示标识；对可能发生的各种突发状况有应急预案。</li> <li>3. 消防通道、消防车道和消防登高场地按规范设置相应标志标线，无堵塞和占用情况，保持畅通。</li> <li>4. 定期开展对垃圾分类、车辆充电、通讯、智能快递等便民设施的巡查，及时协调相关责任单位处理解决巡查中发现和业主反映的问题，使便民设施处于良好状态。</li> <li>5. 室外健身器材、儿童乐园、休闲场所等设施每两周巡查不少于1次，确保安全使用，对小区景观水系，适时做好检查、养护、清淤、排涝，并保持环境基本整洁。</li> <li>6. 每月巡查1次小区道路、停车场、室外墙面、单元门厅、楼梯通道、屋面等共用部位，做好巡查记录，路面无大面积破损，窨井盖无缺损，共用门窗、过道地砖、楼梯扶手无大面积破损，设备房、管道井、水箱等基本完好并保持锁闭状态。发现损坏属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住宅专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。</li> <li>7. 按照住宅装饰装修管理有关规定和业主管理规约（业主临时管理规约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度；装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项；每周巡查装修施工现场不少于1次，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全、擅自改扩建、损坏消防设施及拆改共用管线等违规行为和损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。</li> <li>8. 共用设施设备标志清晰，管理人员持证上岗，设施设备按专业规范要求巡检，设备房地坪、设备基座等进行防尘处理，泵体、机架、管道等每年定期保养，通风、温度、湿度达到运行条件，保持整洁，无“跑、冒、滴、漏”和鼠害现象。</li> <li>9. 每月不少于1次对消火栓、水枪、水带、灭火器、消防安全标志、安全出口、应急照明、疏散导向灯等消防设施、设备进行检查和维护，破损缺失的及时维修或更换，设备完好率90%以上；每月不少于1次对消防泵房检查维护，设备完好率100%。</li> <li>10. 火灾报警系统和联动装置应处于正常运行状态，可随时启用；每月不少于1次对火灾报警系统、消防水系统、消防应急广播等消防设施开展维护保养，每月对消防系统中的联动功能、末端试水装置进行测试，确保系统联动、水压正常，设备完好率100%。</li> <li>11. 明确电梯安全员，有效落实“日管控、周排查、月调度”工作制度，每日巡查记录电梯使用运行状况，建档备案；按规范要求每15天进行1次维护保养，并对维保结果进行确认，每年年检合格，采取有效措施消除日常发现的安全隐患，确保正常运行；每年综合调试1次，每2年进行1次负荷校调试验。五方通话确保通畅，发生电梯故障困人，应在30分钟到现场。</li> <li>12. 视频监控、报警系统、智能楼宇、车辆识别等弱电设施每季检查1次，各类设施设备的完好率达到85%以上；监控视频保存时间符合规范要求，重要部位发生故障的及时协调推进修复工作。</li> <li>13. 集水井排污泵每季巡查启动1次（汛期视情况增加巡查频次），保持完好。</li> <li>14. 配电设施进行维护保养，避雷安全检测每年1次，楼道、停车场、绿化带等公共部位照明每季1次巡检，完好率不低于80%。</li> <li>15. 二次供水设施移交前进行维护保养，二次供水水箱、蓄水池按规定清洗，水质符合卫生要求。</li> </ol>
(四) 公共秩序 维护服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按合同约定出入口配置专职秩序维护员，熟练掌握各项安全防范知识与技能，制定工作计划并实施，做好日常值班和交接班记录，定期接受培训。</li> <li>2. 各类管理规章制度完善，对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，根据应急预案对发生的紧急事件采取相应措施，及时上报并留存记录。</li> <li>3. 有大件物品出门管理措施，登记完整。</li> <li>4. 主出入口24小时值班看守；次出入口定时开放，开放时专人值守（次出入口有门禁</li> </ol>

项目	内容与标准
	<p>专业设备有效运行情况下，可以不设专人值守）；对外来人员、车辆进入进行询问和登记。</p> <p>5. 加强区域内巡视，配备电子巡更，在重点部位、重点场所设置巡逻点位（包括天台、停车场、配电房、疏散楼梯等监控未覆盖且易发生安全隐患区域），合理设置巡逻路线，每日巡查2次，对影响正常生活秩序的行为进行劝告制止，各项记录完整。</p> <p>6. 配有安全监控设施的监控室、消控室，实施24小时专人值守，消控室有人员持证上岗，记录完整。消控室持证上岗人员的消防设施操作员证等上岗证件（复印件）在消控室内进行公示。</p> <p>7. 制订小区车辆停放制度，小区监控中心引导车辆有序通行、规范停放。</p> <p>8. 做好电动自行车充停区域管理，对电动自行车违规充停行为进行劝阻。</p>
(五) 公共 保洁 服务	<p>1. 配置清洁设施设备，垃圾清运、处置符合地方垃圾分类要求；装修垃圾堆放点、垃圾分类投放点干净、无异味。</p> <p>2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法等规章制度，制定工作计划并实施，做好服务记录。</p> <p>3. 门厅、楼道、楼梯，每周清扫不少于1次，每月拖洗不少于1次，扶手清洁每月不少于1次，发现乱涂、乱写、乱张贴及时清理。楼道、楼梯堆放物及时清理。</p> <p>4. 电梯轿厢（操作面板、地面等）清洁每周不少于1次。</p> <p>5. 信报箱、指示牌等每月清洁不少于1次。</p> <p>6. 公共区域门窗玻璃、灯具除尘等每季清洁不少于1次。</p> <p>7. 小区道路、广场、停车场等公共部位的清洁每日不少于1次（绿地保持整洁）；路灯、地沟、天台水沟、窨井、平台每季清理保洁不少于1次（特殊天气视情况增加）。</p> <p>8. 地下车库：地面巡扫每日不少于1次；公共设施清洁每两月不少于1次；排水沟清理每季不少于1次，保证排水通畅、无积水。</p> <p>9. 休闲娱乐健身器材保洁，每两周不少于1次。</p> <p>10. 共用雨、污水管道每年疏通不少于1次；雨、污水井每半年检查1次，视检查情况及时清掏；格栅池、化粪池每半年检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。</p> <p>11. 制定年度消杀计划并组织实施，定期进行消毒，5-10月灭四害消杀工作每月不少于1次，其余月份根据需要进行消杀，并保存相关记录；做好白蚁防治工作。</p>
(六) 绿化 养护 管理	<p>1. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等绿化管理规章制度，有专业人员或专业机构实施绿化养护管理。</p> <p>2. 制定绿化养护年度工作计划并实施，做好养护记录。</p> <p>3. 小区绿化成活率80%以上，缺株适时进行补种。</p> <p>4. 草坪平整修剪每年不少于1次，整块草地无明显的草荒。</p> <p>5. 乔木生长旺盛的按需修剪，灌木、攀援植物、造型植物应根据其品种和生长情况修剪每年不少于1次，每年除草3次以上。</p> <p>6. 定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。绿化施肥每年不少于1次。</p> <p>7. 根据植物特性及时做好病虫害防治工作，无大面积病虫害。</p> <p>7. 绿化带中无明显的堆物、种菜、搭棚、践踏、侵占等现象；设施无较为严重的人为损坏，对违规行为能及时发现和处理。</p>

