

DB3212

泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1036—2021

住宅小区物业管理服务规范

2021-05-15 发布

2021-05-17 实施

泰州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》进行编写。

本文件由泰州物业行业协会提出。

本文件由泰州市住房和城乡建设局归口。

本文件起草单位：江苏公元物业管理有限公司、泰州物业行业协会。

本文件主要起草人：陆政霖、马荣明、孙智星。

住宅小区物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了住宅小区物业管理服务的总体要求、基本要求、服务分级、服务质量评价。本文件适用于住宅小区物业管理服务。

2 规范性引用文件

本文件无规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特约服务 Special Services

物业服务企业根据业主委托提供物业服务合同约定以外的有偿服务项目。

3.2

红色物业 Party building properties

社区、业主委员会、物业服务企业等在党建引领下共同参与社区治理的工作体系，用于解决群众反映突出的问题，既发挥政治引领作用，又发挥物业服务功能。

3.3

五美六优 Five beauties and six advantages

“五美”：物业管理顺美、环境整洁优美、服务优质馨美、安全稳定和美、居民生活甜美；“六优”：组织体系优、运行机制优、党员作用优、党建阵地优、服务管理优、民主监督优。

3.4

三透明三公开 Three transparency and three openness

三公开：收费标准公开、服务标准公开、服务内容公开；三透明：组织人事透明、财务收支透明、工作信息透明。

4 总体要求

4.1 住宅小区物业服务管理包括服务中心、客服服务、房屋共用部位管理、共用设施设备运行、维修和养护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护等服务内容，以及特约服务、专项服务业务委托。

4.2 物业服务企业应严格按照物业服务合同提供物业服务，执行约定价格。

4.3 物业服务管理应在本小区单元楼道实行“三透明、三公开”。

4.4 物业服务企业应建立完善服务项目规章制度。

5 基本要求

5.1 服务中心

5.1.1 应设有固定办公场所或接待处。

5.1.2 在主大门悬挂党组织、公司名称或 LOGO 牌子。

5.1.3 在显著位置公示物业服务企业资质证书或复印件、物业服务事项、服务范围、服务内容、服务流程、收费依据、收费标准、项目负责人、主要服务人员照片及工作职责等相关信息。

5.1.4 服务中心宜设立党组织，推进“五美六优”物业服务管理。

- 5.1.5 服务中心应有项目经理、客服、秩序维护、保洁、绿化、工程等至少 3 个管理部门。
- 5.1.6 负责人应具备物业管理工作 2 年以上且持项目经理证上岗。
- 5.1.7 财务人员可由管理人员兼任，或单独配置财务专业人员，具备条件的应持证上岗。
- 5.1.8 严格执行公司财务管理制度，物业费及其他费用收支运作规范、账目清晰。

5.2 客服服务

- 5.2.1 承接项目时，应对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验，承接查验手续齐全。
- 5.2.2 制定管理规划和具体实施方案，各项专业管理制度、办法及内部岗位考核制度等管理制度并参照执行。
- 5.2.3 向业主提供投诉电话，公布电梯、消防等专项设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式，接受业主监督。
- 5.2.4 涉及业主个人隐私、财产等相关事项应制定保密制度，非行政执法部门要求，内部工作人员不得外泄。
- 5.2.5 公布公共维修资金的使用情况，每年三月底前公布上一年度物业经营收益的经营情况，每年第一季度公布上一年度的公共水电分摊情况。

5.3 房屋公用部位管理

- 5.3.1 建立公共部位、附属设施的基础档案，档案资料应填写清楚、完整、规范且方便查阅。
- 5.3.2 公共部位、附属设施无破损、无缺失、无松动等。
- 5.3.3 根据定期巡视公共部位、附属设施所发现的破损、缺失等情况进行维修，形成书面记录，需通过公共维修资金申报维修程序进行维修。
- 5.3.4 每年第四季度编制下一年度检查维修计划并按计划组织实施。
- 5.3.5 土建工程人员每年不少于 1 次进行工程专业知识和技能培训，每年不少于 1 次进行业务考核。

5.4 共用设施设备运行、维修和养护

- 5.4.1 对共用设施设备进行日常管理和维修养护，应委托具备相应资质的电梯、消防等专项设施设备的维修保养机构对设备进行检测、维保，定期进行专项检查及联动检测。
- 5.4.2 建立共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录资料齐全、存放有序查阅方便。
- 5.4.3 共用设施设备标识齐全、规范，运行正常，落实专人管理，操作、维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范。
- 5.4.4 高层小区应配备电梯专业管理人员，每个住宅小区应至少设 1 名电梯专业管理人员，并定期巡查电梯设备运行情况。
- 5.4.5 对自动消防设施每年全面检测一次，应在醒目位置张贴消防设施维修保养、检测单位出具的报告书。
- 5.4.6 消控制室实行 24 小时双人值班，与消防远程监控系统联网的，可实行单人值班，值班人员持证上岗，交接班记录规范、详实。
- 5.4.7 每年至少组织 1 次有员工、业主或使用人参加的专项应急预案演习。

5.5 保洁服务

- 5.5.1 应制定垃圾分类投放居民公约及相关制度。
- 5.5.2 整体环境整洁，定期杀虫灭鼠，无鼠害、虫害，保洁服务应使用合格的清洁剂。
- 5.5.3 小区内环卫设施完备，设有垃圾箱（房）、垃圾中转站（临时堆放点）等垃圾收集设施。
- 5.5.4 垃圾中转站（临时堆放点）应定期清运、定期清洗、消毒、消杀，确保无杂物残留、无强异味。
- 5.5.5 生活垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无污水、无异味。
- 5.5.6 房屋的公共楼梯、扶栏、走道等共用部位保持清洁，无随意堆放杂物和占用现象。
- 5.5.7 化粪池应及时清理，确保粪便不外溢。

5.6 公共秩序维护

- 5.6.1 各类安保管理规章制度完善。

- 5.6.2 配有专职的秩序维护人员。
- 5.6.3 对车辆进行管理和疏导，车辆停放有序。
- 5.6.4 公共秩序维护人员有统一制服，工作认真负责，文明执勤、言行规范。
- 5.6.5 公共秩序维护人员应按指定的时间、频次和路线进行巡查，并做好相应记录。
- 5.6.6 每周应安排公共秩序维护人员不少于 2 课时的理论培训和实操。

5.7 绿化养护

- 5.7.1 根据小区物业特点制定并实施绿化养护方案，对小区植物进行养护管理，绿化档案齐全。
- 5.7.2 对服务区绿地设有宣传和提示标牌，主要树种、绿篱、花草品种等宜悬挂品名标牌。
- 5.7.3 草坪修剪整齐，无杂草，无病虫害。
- 5.7.4 应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，喷药前应张贴安全告示。
- 5.7.5 打捞漂浮杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物，定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。

5.8 突发事件及应急预案

- 5.8.1 根据物业服务行业特点、所涉及的范围和突发事件的发生过程、性质和机理的不同，突发事件主要分为以下几类：自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件等。
- 5.8.2 应组建应急组织机构，包括但不限于：领导机构、工作机构。
- 5.8.3 应在事故风险分析和应急资源调查的基础上编制与上下级单位、相关行政主管部门相衔接的应急预案。
- 5.8.4 应急预案应包含以下内容：
 - a) 编写目的；
 - b) 编写依据；
 - c) 适用范围；
 - d) 预案启动条件；
 - e) 应急联系电话；
 - f) 信息报告程序；
 - g) 应急处理程序；
 - h) 应急物资与装备；
 - i) 其他注意事项。
- 5.8.5 根据应急预案规定的应急响应级别，明确各级应急预案启动的条件、明确应急预案中不同层级、不同岗位人员的应急处理职责、处理方法和注意事项。

5.9 特约服务

- 5.9.1 为满足部分业主、非业主使用人的特别需要，业主或非业主使用人可以集体或者个人与物业服务企业特别约定，由物业服务企业有偿提供有关特约服务。如按约定提供室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务。
- 5.9.2 特约服务内容、标准、费用等由物业服务企业和当事人本着自愿的原则书面约定。

5.10 专项服务业务委托

- 5.10.1 为满足部分业主、非业主使用人的需要，经双方协商一致，物业服务企业可提供物业服务合同范围之外的与物业服务相关的专项服务。
- 5.10.2 专项服务协议可作为物业服务合同的附件，也可另行单独签订。
- 5.10.3 专项服务内容、标准、费用等，由物业服务企业与业主或非业主使用人，本着自愿原则，达成服务协议。
- 5.10.4 专业性服务企业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。

6 服务分级

6.1 本文件按照不同的服务内容和管理要求，划分出相应的物业服务管理类别，由高至低分为标杆类、提升类、基础类。

6.2 标杆类服务是以品质服务为基础，长效管理目标为支点，在全国范围内领先的，让业主的获得幸福感、安全感的物业服务。

6.3 提升类服务是指在基础类服务的基础上，坚持长效管理目标，提升物业服务质量。

6.4 基础类服务是指符合合同要求，基本能满足业主的物业服务需求。

6.5 服务分类见附录 A。

7 服务质量评价

7.1 评价方式

业主或业主委员会可委托第三方评估机构依据物业服务合同约定的物业服务质量、内容、标准等进行综合评价。

7.2 评价原则

物业服务质量工作评价应遵循全面客观、科学发展、准确指导、互动实效的原则。

7.3 评价程序

物业服务质量工作评价应遵循以下程序：

- a) 成立评价组织机构，制定评价方案；
- b) 采用书面调查问卷、现场征询、网络、电话等方式实施评价；
- c) 形成评价结果报告，在小区公开评价结果。

7.4 物业服务质量改进

7.4.1 成立服务质量改进组织机构，完善服务质量改进管理制度，建立企业、部门、班组等多层次改进机制。

7.4.2 依据物业服务企业自查结果和评价结果报告等内容，制定服务质量改进实施方案，并组织实施。

附 录 A
(资料性)
服务分级

服务分级见表 A.1。

表 A.1 服务分级表

服务内容	服务分级		
	三级（标杆类）	二级（提升类）	一级（基础类）
服务中心	<p>1. 实施值班工作程序和交接班制度,客户服务中心工作时间不少于 10 小时,其他时间安排值班人员,上传值班记录。</p> <p>2. 设置专人负责线上线下服务平台,对来访来电来信 100%答复并记录;受理投诉,接受业主、第三方评价和监督,对建议、意见、投诉在 1 日内回复,并有记录。</p> <p>3. 公共设施设备急修 20 分钟内、其它报修 30 分钟内到达现场;由专业服务性服务企业负责的设施设备应在合同约定时间内到达现场;报修回访率应不少于 90%。</p> <p>4. 每年至少公开征集 1 次物业服务满意度调查,问卷率 85%以上,满意度 90%以上,统计分析结果,公示整改情况。</p> <p>5. 建立完善的住宅装饰装修管理制度,告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项;每日 1 次巡查装修施工现场,发现违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途及影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的行为,及时劝阻并报告业主委员会和相关行政执法部门。</p> <p>6. 每月组织 1 次项目服务质量检查,重要节假日前组织安全检查。</p> <p>7. 可提供室内 清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理、房屋中介、居家养老、青少年培训等特约服务。</p> <p>8. 参与社区党员网格化管理,党组织负责人协助小区社会化事务管理,每季度至少向社区党组织汇报 1 次工作情况。</p> <p>9. 吸纳小区党员、热心业主等人士进入物业志愿者团队,开展社区公益服务活动,每月开展 1 次。</p> <p>10. 制定小区物业服务与物业服务工作计划并组织实 施,每半年向委托方事先、事后各报告 1 次计划准备和实施情况。</p> <p>11. 建立客户关系管理系统,涉及业主生命财产或与业主生活有直接关系的重要物业服务事项,在主要出入口、公示栏张贴通知,提供互联网物业服务的(微信物业服务群、微信物业服务公众号、物业服务 QQ 群等),需在网上同步做出电子性质的通知。</p>	<p>1. 应制定完善的值班工作程序和交接班制度,客户服务中心工作时间不少于 8 小时,其他时间安排值班人员,值班应有记录。</p> <p>2. 设置 24 小时服务热线及微信业主群,来电来信 100%答复并记录;受理投诉和监督,2 日内回复,来电及投诉应有记录;</p> <p>3. 公共设施设备急修 20 分钟 内、其它报修 30 分钟内到达现场;由专业服务性服务企业负责的设施设备应在合同约定时间内到达现场;报修回访率应不少于 85%。</p> <p>4. 每年至少公开征集 1 次物业服务满意度调查,问卷率 80%以上,满意度 80%以上,统计分析结果,公示整改情况。</p> <p>5. 建立完善的住宅装饰装修管理制度,告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项;每周至少 2 次巡查装修施工现场,发现违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途及影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的行为,及时劝阻并报告业主委员会和相关行政执法部门。</p> <p>6. 每月组织 1 次项目服务质量检查,重要节假日前组织安全检查。</p> <p>7. 有条件的,可提供室内 清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务。</p> <p>8. 参与社区党员网格化管理,带领物业志愿者开展社区公益服务活动,每季至少开展 1 次。</p> <p>9. 制定小区物业服务与物业服务工作计划并组织实 施,每半年向委托方事先、事后各报告 1 次计划准备和实施情况。</p>	<p>1. 应制定完善的值班工作程序和交接班制度,客户服务中心工作时间不少于 8 小时,其他时间安排值班人员,值班应有记录。</p> <p>2. 设置并公示 24 小时服务热线,来电 100%答复并记录;受理投诉和监督,3 日内回复,来电及投诉应有记录;</p> <p>3. 公共设施设备急修 20 分钟内、其它报修 30 分钟内到达现场;由专业服务性服务企业负责的设施设备应在合同约定时间内到达现场;报修回访率应不少于 80%。</p> <p>4. 每年至少公开征集 1 次物业服务满意度调查,问卷率 70%以上,满意度 70%以上,统计分析结果,公示整改情况。</p> <p>5. 告知业主(非业主使用人)装修须知,监督装修过程,对违规装修、违章搭建及时劝阻并报告业主委员会和相关行政执法部门。</p> <p>6. 设置公共信息栏;配合相关部门进行公益性宣传。</p>

表 A.1 服务分级表(续)

<p>客服服务</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用“钉钉”管理软件, 实施值班工作程序和交接班制度, 客户服务中心工作时间不少于10小时, 其他时间安排值班人员, 上传值班记录。 2. 设置专人负责线上线下服务平台, 对来访来电来信 100%答复并记录; 受理投诉, 接受业主、第三方评价和监督, 对建议、意见、投诉在 1 日内回复, 并有记录; 3. 公共设施设备急修 20 分钟内、其它报修 30 分钟内到达现场; 由专业服务性服务企业负责的设施设备应在合同约定时间内到达现场; 报修回访率应不少于 90%。 4. 每年至少公开征集 1 次物业服务满意度调查, 问卷率 85%以上, 满意度 90%以上, 统计分析结果, 公示整改情况。 5. 建立完善的住宅装饰装修管理制度, 告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项; 每日 1 次巡查装修施工现场, 发现违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途及影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的行为, 及时劝阻并报告业主委员会和相关行政执法部门。 6. 每月组织 1 次项目服务质量检查, 重要节假日前组织安全检查。 7. 可提供室内 清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理、房屋中介、居家养老、青少年培训等特约服务。 8. 参与社区党员网格化管理, 党组织负责人协助小区社会化事务管理, 每季度至少向社区党组织汇报 1 次工作情况; 9. 吸纳小区党员、热心业主等人士进入物业志愿者团队, 开展社区公益服务活动, 每月开展 1 次。 10. 制定小区物业服务与物业服务工作计划并组织实 施, 每半年向委托方事先、事后各报告 1 次计划准备和实施情况。 11. 建立客户关系管理系统, 涉及业主生命财产或与业主生活有直接关系的重要物业服务事项, 在主要出入口、公示栏张贴通知, 提供互联网物业服务的(微信物业服务群、微信物业服务公众号、物业服务 QQ 群等), 需在网同步做出电子性质的通知。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 应制定完善的值班工作程序和交接班制度, 客户服务中心工作时间不少于 8 小时, 其他时间安排值班人员, 值班应有记录。 2. 设置 24 小时服务热线及微信业主群, 来电来信 100%答复并记录; 受理投诉和监督, 2 日内回复, 来电及投诉应有记录; 3. 公共设施设备急修 20 分钟内、其它报修 30 分钟内到达现场; 由专业服务性服务企业负责的设施设备应在合同约定时间内到达现场; 报修回访率应不少于 85%。 4. 每年至少公开征集 1 次物业服务满意度调查, 问卷率 80%以上, 满意度 80%以上, 统计分析结果, 公示整改情况。 5. 建立完善的住宅装饰装修管理制度, 告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项; 每周至少 2 次巡查装修施工现场, 发现违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途及影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的行为, 及时劝阻并报告业主委员会和相关行政执法部门。 6. 每月组织 1 次项目服务质量检查, 重要节假日前组织安全检查。 7. 有条件的, 可提供室内 清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务。 8. 参与社区党员网格化管理, 带领物业志愿者开展社区公益服务活动, 每季至少开展 1 次。 9. 制定小区物业服务与物业服务工作计划并组织实 施, 每半年向委托方事先、事后各报告 1 次计划准备和实施情况。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 应制定完善的值班工作程序和交接班制度, 客户服务中心工作时间不少于 8 小时, 其他时间安排值班人员, 值班应有记录。 2. 设置并公示 24 小时服务热线, 来电 100%答复并记录; 受理投诉和监督, 3 日内回复, 来电及投诉应有记录; 3. 公共设施设备急修 20 分钟内、其它报修 30 分钟内到达现场; 由专业服务性服务企业负责的设施设备应在合同约定时间内到达现场; 报修回访率应不少于 80%。 4. 每年至少公开征集 1 次物业服务满意度调查, 问卷率 70%以上, 满意度 70%以上, 统计分析结果, 公示整改情况。 5. 告知业主(非业主使用人)装修须知, 监督装修过程, 对违规装修、违章搭建及时劝阻并报告业主委员会和相关行政执法部门。 6. 设置公共信息栏; 配合相关部门进行公益性宣传。
-------------	---	---	---

表 A.1 服务分级表(续)

房屋公共部位管理	房屋公共部位、附属设施	<p>1. 楼宇单元门、楼梯 通道以及其他共用部位的门、窗、栏杆、玻璃等每日巡查 1 次，有巡查记录和维修养护记录；</p> <p>2. 梁、板、柱、防火门、外墙装饰贴、地面装饰贴、雨水管、雨篷、空调室外机支撑构件、围墙、道路、井盖、排水沟盖板等每月巡查 1 次，有巡查记录和维修养护记录；</p> <p>3. 对楼宇的安全标识每月巡查 1 次，有巡查记录。</p> <p>4. 建立智慧巡检系统、智慧安防系统，实行动态巡查检测。</p>	<p>1. 楼宇单元门、楼梯 通道以及其他共用部位的门、窗、栏杆、玻璃等每周巡查不少于 2 次，有巡查记录和维修养护记录；</p> <p>2. 梁、板、柱、防火门、外墙装饰贴、地面装饰贴、雨水管、雨篷、空调室外机支撑构件、围墙、道路、井盖、排水沟盖板等每 2 个月巡查 1 次，有巡查记录和维修养护记录；</p> <p>3. 对楼宇的安全标识每 2 个月巡查 1 次，有巡查记录。</p>	<p>1. 楼宇单元门、楼梯 通道以及其他共用部位的门、窗、栏杆、玻璃等每半个月巡查不少于 2 次，有巡查记录和维修养护记录；</p> <p>2. 梁、板、柱、防火门、外墙装饰贴、地面装饰贴、雨水管、雨篷、空调室外机支撑构件、围墙、道路、井盖、排水沟盖板等每 3 个月巡查 1 次，有巡查记录和维修养护记录；</p> <p>3. 对楼宇的安全标识每 3 个月巡查 1 次，有巡查记录。</p>
	公共、人防、产权车位及附属设施	<p>1. 按车辆种类划分停放区域：机动车位、人防机动车位、非机动车位规划合理，停车线明显，无杂物堆放，通道顺畅。</p> <p>2. 路标标识明显；交通标识齐全；悬挂交通、价格及主管部门的监督投诉电话，悬挂停车须知等管理制度。</p> <p>3. 对电动汽车、电动车充电场所充电桩、雨篷、立柱等每月巡查 1 次，有巡查记录和维修养护记录。</p> <p>4. 对标识标志每 3 个月巡查 1 次，有巡查记录。</p>	<p>1. 按车辆种类划分停放区域：机动车位、人防机动车位、非机动车位规划合理，停车线明显，无杂物堆放，通道顺畅。</p> <p>2. 路标标识明显；交通标识齐全；悬挂交通、价格及主管部门的监督投诉电话，悬挂停车须知等管理制度。</p> <p>3. 对标识标志每 2 个月巡查 1 次，有巡查记录。</p>	<p>1. 按车辆种类划分停放区域：机动车位、人防机动车位、非机动车位规划合理，停车线明显，无杂物堆放，通道顺畅。</p> <p>2. 路标标识明显；交通标识齐全；悬挂交通、价格及主管部门的监督投诉电话，悬挂停车须知等管理制度。</p> <p>3. 对标识标志每 3 个月巡查 1 次，有巡查记录。</p>
	共用设施设备运行、维修和养护	排水(污)管网系统	<p>1. 巡查雨、污水井(道)、屋面雨水口畅通及窨井盖完整情况，每周至少 1 次；</p> <p>2. 设置污水泵、控制柜、管道接口、阀门等设备设施电子检测报警系统，进行动态实时检测，每月至少保养 1 次；</p> <p>3. 化粪池、污水井(道)堵塞外溢 1 小时内予以疏通，每半年至少全面疏通 1 次；</p> <p>4. 管网发现破损、塌陷下沉，应做好防护隔离措施，并在 15 天内维修(特殊情况除外)。</p>	<p>1. 巡查雨、污水井(道)、屋面雨水口畅通及窨井盖完整情况，每月不少于 1 次；</p> <p>2. 污水泵、控制柜、管道、阀门标识清晰，无松动、无污迹，每季至少保养 1 次；</p> <p>3. 化粪池、污水井(道)堵塞外溢 2 小时内予以疏通，每年至少全面疏通 1 次；</p> <p>4. 管网发现破损、塌陷下沉，应做好防护隔离措施，并在 15 天内维修(特殊情况除外)</p>

表 A.1 服务分级表(续)

共用设施设备运行、维修和养护	供电系统	<p>1. 应制定供电系统管理制度,并严格执行,记录完整。</p> <p>2. 高压配电柜、低压配电柜每日巡查不少 1 次,每年保养不少于 1 次,柜内整齐、无灰尘,合闸功能及分闸功能正常,电压表及电流表指示正常,接线端子紧固,接地良好,互感器无断线。</p> <p>3. 低压电容柜每日巡查不少 1 次,每年保养不少于 1 次,柜内整齐、无灰尘;回路熔断器、回路接触器、热继电器、压力表、三相电流表、接地正常,电容器无漏油。</p> <p>4. 建立智慧巡检系统包括但不限于自动显示、自动报警、智能监控等;智慧安防系统包括但不限于人脸识别、车牌识别、云监控等,实行动态巡查检测。</p>	<p>1. 应制定供电系统管理制度,并严格执行,记录完整。</p> <p>2. 高压配电柜、低压配电柜每日巡查不少 1 次,每年保养不少于 1 次,柜内整齐、无灰尘,合闸功能及分闸功能正常,电压表及电流表指示正常,接线端子紧固,接地良好,互感器无断线。</p> <p>3. 低压电容柜每日巡查不少 1 次,每年保养不少于 1 次,柜内整齐、无灰尘;回路熔断器、回路接触器、热继电器、压力表、三相电流表、接地正常,电容器无漏油。</p>	<p>1. 应制定供电系统管理制度,并严格执行,记录完整。</p> <p>2. 高压配电柜、低压配电柜每日巡查不少 1 次,每年保养不少于 1 次,柜内整齐、无灰尘,合闸功能及分闸功能正常,电压表及电流表指示正常,接线端子紧固,接地良好,互感器无断线。</p> <p>3. 低压电容柜每日巡查不少 1 次,每年保养不少于 1 次,柜内整齐、无灰尘;回路熔断器、回路接触器、热继电器、压力表、三相电流表、接地正常,电容器无漏油。</p>
	照明系统	<p>1. 楼道、公共通道、大厅应安装声光控节能照明灯,一般故障 2 小时内修复、复杂故障 6 小时内修复;标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损。</p> <p>2. 户外灯/柱标识清晰、无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形,电线无外露,灯柱盒完好,每半个月巡查 1 次。</p> <p>3. 楼外、景观照明及户外音响采用智能控制系统,根据季节、天气变化调节照明;一般故障 4 小时内修复、复杂故障 24 小时内修复;标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损。</p>	<p>1. 楼道、公共通道、大厅应安装声光控节能照明灯,一般故障 2 小时内修复、复杂故障 8 小时内修复;标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损。</p> <p>2. 户外灯/柱标识清晰、无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形,电线无外露,灯柱盒完好,每半个月巡查 1 次。</p> <p>3. 楼外、景观照明及户外音响采用智能控制系统,根据季节、天气变化调节照明;一般故障 8 小时内修复、复杂故障 48 小时内修复;标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损。</p>	<p>1. 楼道、公共通道、大厅应安装普通节能照明灯,一般故障 2 小时内修复、复杂故障 8 小时内修复;标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损。</p> <p>2. 户外灯/柱标识清晰、无松脱、无锈蚀、无变形,电线无外露,灯柱盒完好,每半个月巡查 1 次。</p> <p>3. 楼外、景观照明及户外音响采用智能控制系统,根据季节、天气变化调节照明;一般故障 12 小时内修复、复杂故障 48 小时内修复;标识清晰、灯具外观整洁、无脱漆、无松脱、开关面板无破损。</p>
	电梯系统	<p>1. 建立电梯管理维护制度,公示安全使用许可,每日巡查记录电梯使用运行状况,建档备案;</p> <p>2. 设置安全设施电子检查系统实时跟踪运行状况,保养每月不少于 2 次,电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月予以更换;</p> <p>3. 设置电梯智能识别防控系统,控制电动车、液化气瓶入户;</p> <p>4. 每半年全面综合调整与测试 1 次;每 5 年进行 1 次负荷校调试验;</p> <p>5. 维保停梯提前一天通知;遇困人或其它重大事件时物业服务人员应在 15 分钟内到达现场,专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p>	<p>1. 建立电梯管理维护制度,公示安全使用许可,每日巡查记录电梯使用运行状况,建档备案;</p> <p>2. 安全设施检查保养每月不少于 2 次,电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月予以更换;</p> <p>3. 设置电梯智能识别防控系统,控制电动车、液化气瓶入户;</p> <p>4. 每年全面综合调整与测试 1 次;每 5 年进行 1 次负荷校调试验;</p> <p>5. 维保停梯提前一天通知;遇困人或其它重大事件时物业服务人员应在 15 分钟内到达现场,专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p>	<p>1. 建立电梯管理维护制度,公示安全使用许可,每日巡查记录电梯使用运行状况,建档备案;</p> <p>2. 安全设施检查保养每月不少于 2 次,电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月予以更换;</p> <p>3. 每年全面综合调整与测试 1 次;每 5 年进行 1 次负荷校调试验;</p> <p>4. 维保停梯提前一天通知;遇困人或其它重大事件时物业服务人员应在 15 分钟内到达现场,专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。</p>

表 A.1 服务分级表(续)

共用设施设备运行、维修和养护	消防系统	<p>1. 与第三方签订《住宅小区消防设备设施维保合同》，提供专业的消防维保措施；</p> <p>2 消防系统每日抽检 1 次，各类仪表稳定正常；消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，保证正常运行，消防水泵运行部件保持润滑灵活；消火栓、应急灯、灭火器每月检查 1 次；应当保障室内消火栓箱和室外消火栓醒目、无遮挡、无圈占现象。</p> <p>3. 巡视发现故障或发生异常情况应及时联系消防设施维护保养单位，小修 4 小时内解决修复，大修报备当地消防部门后，在整改期内修复。</p> <p>4. 共用消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效。</p> <p>5. 建立智慧巡检系统包括但不限于自动显示、自动报警、智能监控等；智慧安防系统包括但不限于人脸识别、车牌识别、云监控等，实行动态巡查检测。</p>	<p>1. 消防系统每日抽检 1 次，各类仪表稳定正常；消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，保证正常运行，消防水泵运行部件保持润滑灵活；消火栓、应急灯、灭火器每月检查 1 次；应当保障室内消火栓箱和室外消火栓醒目、无遮挡、无圈占现象；</p> <p>2. 共用消防设施应邀请消防设施维护保养单位每年至少进行一次全面检测，确保完好有效。</p>	<p>1. 消防系统每日抽检 1 次，各类仪表稳定正常；消防泵、喷淋泵每月启动 1 次，保证正常运行，消防水泵运行部件保持润滑灵活；消火栓、应急灯、灭火器每月检查 1 次；应当保障室内消火栓箱和室外消火栓醒目、无遮挡、无圈占现象；</p>
	设备机房管理	<p>1. 设备机房通风、照明良好，配有降温设施、消防器材、绝缘工具等，室温控制在指定范围内，符合设备运行要求及配电室管理规定。</p> <p>2. 设备机房的门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好，电缆进出线和开关标识准确。</p> <p>3. 设备机房应张贴各项工作制度和操作流程，有应急预案；设备综合完好率达到 95%以上。</p> <p>4. 建立智慧巡检系统包括但不限于自动显示、自动报警、智能监控等；智慧安防系统包括但不限于人脸识别、车牌识别、云监控等，实行动态巡查检测。</p>	<p>1. 设备机房通风、照明良好，配有降温设施、消防器材、绝缘工具等，室温控制在指定范围内，符合设备运行要求及配电室管理规定。</p> <p>2. 设备机房的门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好，电缆进出线和开关标识准确。</p> <p>3. 设备机房应张贴各项工作制度和操作流程，有应急预案；设备综合完好率达到 90%以上。</p>	<p>1. 设备机房通风、照明良好，配有降温设施、消防器材、绝缘工具等，室温控制在指定范围内，符合设备运行要求及配电室管理规定。</p> <p>2. 设备机房的门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好，电缆进出线和开关标识准确。</p> <p>3. 设备机房应张贴各项工作制度和操作流程，有应急预案；设备综合完好率达到 85%以上。</p>
	保洁服务	<p>1. 生活垃圾由居民按分类要求分别投放至垃圾分类桶（点位）。</p> <p>2. 按标准设置垃圾分类设施；分类垃圾桶无满溢、无污迹，灭害措施完善，每周冲洗不少于 3 次；每日清运不少于 2 次，每日擦拭 1 次。</p> <p>3. 每日清扫、清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每日擦拭 1 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂玻璃；每周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；配有家具的每月护理 1 次；每日巡视保洁 3 次大堂、一层候梯厅；楼道、楼梯每日清扫并清拖 1 次；每日擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。</p> <p>4. 每日擦拭 2 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 2 次轿厢地面；不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢每周护理 1 次；石材装饰的</p>	<p>1. 生活垃圾由居民按分类要求分别投放至垃圾分类桶（点位）。</p> <p>2. 按标准设置垃圾分类设施；分类垃圾桶无满溢、无污迹，灭害措施完善，每周冲洗不少于 2 次；每日清运不少于 2 次，每 2 日擦拭 1 次。</p> <p>3. 每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面；每周擦拭 2 次信报箱；每周擦拭 1 次大堂玻璃；每 2 周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面；每日巡视保洁 2 次大堂、一层候梯厅；楼道、楼梯每日清扫 1 次、每周清拖 2 次；每周擦拭 2 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施；每季度除尘 1 次楼内灯具；根据地面材质，定期做地面清洗、养护；每日巡</p>	<p>1. 生活垃圾由居民按分类要求分别投放至垃圾分类桶（点位）。</p> <p>2. 按标准设置垃圾分类设施；分类垃圾桶无满溢、无污迹，灭害措施完善，每半月冲洗不少于 1 次；每日清运不少于 2 次，每月擦拭不少于 2 次。</p> <p>3. 楼道、楼梯每周清扫 1 次、每季度清拖 1 次楼道、楼梯地面；每季度擦拭 1 次楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。</p> <p>4. 楼外道路及设施每日清扫 1 次。</p> <p>5. 有害生物预防和控制配合相关部门进行有害生物</p>

表 A.1 服务分级表(续)

<p>保洁服务</p>	<p>电梯轿厢每月养护 1 次；每日巡视保洁 3 次电梯轿厢。</p> <p>5. 每月清扫 1 次天台、屋面，雨季期间，每月清扫 2 次；每周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。</p> <p>6. 楼外道路及设施每日清扫 1 次、巡视保洁 4 次楼；每周清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每月清洁 1 次雨篷、门头等。</p> <p>7. 水景根据水质情况进行消毒净化处理；使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。</p> <p>8. 配合相关部门进行有害生物预防和控制；投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。</p> <p>9. 标识、宣传牌、休闲、健身设施每日清洁 1 次，每周消毒 1 次。</p> <p>10. 公共垃圾房或垃圾集置点分类收集处理，每周冲洗至少 1 次，无明显异味；灭鼠消杀每季度至少 1 次；每年 3 月-10 月不少于 2 次进行房屋建筑白蚁危害日常工作。</p> <p>11. 路灯每季度清理 1 次，2 米以下庭院灯、草坪灯每日清洁 1 次，2 米以上庭院灯、景观小品每月清洁 1 次。</p> <p>12. 无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。</p> <p>13. 公共卫生间循环进行清洁，保持地面、墙面、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物；卫生洁具应洁净、光亮，无尿碱、污垢；每日消杀 1 次。</p> <p>14. 小区内共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。</p> <p>15. 装修垃圾（实行袋装）大件垃圾、园林垃圾及时自行清运或由物业服务企业上门收取的方式收运。</p> <p>16. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为 0.8 万 m²以下。</p>	<p>视保洁 2 次楼道、楼梯。</p> <p>4. 每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板；每日清拖 1 次轿厢地面；不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢每月护理 2 次；石材装饰的电梯轿厢，每季度养护 1 次；每日巡视保洁 3 次电梯轿厢。</p> <p>5. 每季度清扫 1 次天台、屋面，雨季期间，每月清扫 1 次；每 2 周巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。</p> <p>6. 楼外道路及设施每日清扫 1 次、巡视保洁 3 次；每 2 周清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每 2 月清洁 1 次雨篷、门头等。</p> <p>7. 水景根据水质情况进行消毒净化处理；使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。</p> <p>8. 配合相关部门进行有害生物预防和控制；投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。</p> <p>9. 标识、宣传牌、休闲、健身设施每周清洁 3 次，每月消毒 2 次。</p> <p>10. 公共垃圾房或垃圾集置点每周冲洗至少 1 次；灭鼠消杀每季度至少 1 次；每年 3 月-10 月不少于 2 次进行房屋建筑白蚁危害日常工作。</p> <p>11. 路灯每季度清理 1 次；2 米以下庭院灯、草坪灯每周清洁 2 次，2 米以上庭院灯、景观小品每月清洁 1 次。</p> <p>12. 无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象。</p> <p>13. 每日 1 次对公共卫生间进行清洁，保持地面、墙面、镜面、台面等干燥、整洁，地面无积水、无污渍、无杂物；卫生洁具应洁净、光亮，无尿碱、污垢；每周消杀 2 次。</p> <p>14. 小区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 2 个月检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。</p> <p>15. 装修垃圾（实行袋装）、大件垃圾、园林垃圾在临时垃圾池堆放，在 3 日内清运或由物业服务企业上门收取的方式收运。</p> <p>16. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为 1.0 万 m²以下。</p>	<p>的预防和控制；投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。</p> <p>6. 灭鼠消杀每年至少 1 次；每年 3 月-10 月不少于 2 次进行房屋建筑白蚁危害日常工作。</p> <p>7. 路灯每年清理 1 次；有天台、屋顶的，每年至少清扫 1 次。</p> <p>8. 小区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每年检查 1 次，并视检查情况及时清掏；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>9. 清洁卫生人员人均管理建筑面积为 1.5 万 m²以下。</p>
-------------	--	---	--

表 A.1 服务分级表(续)

公共秩序 维护	<p>1. 秩序维护人员 40 周岁以下人员占总数 50%以上, 初中以上文化程度, 定期接受专业培训。</p> <p>2. 小区设有的监控中心, 配备的电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施, 24 小时开通。</p> <p>3. 应保障消防疏散通道、安全出口、消防车道畅通, 无堵塞占用、锁闭现象。</p> <p>4. 小区各出入口 24 小时值班看守, 其中 8: 00-20:00 主出入口双人执勤, 立岗服务不少于 8 小时, 并有详细交接班记录和外来访客及车辆的登记记录; 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理; 对进出小区的车辆实施证、卡管理。</p> <p>5. 岗位人员配备合理, 实行 24 小时值班巡逻; 合理设置巡逻路线, 每小时巡逻不少于 1 次; 对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次。</p> <p>6. 消控室 24 小时专人值守, 人员持有效证件上岗并做好工作记录, 应安装消防远程监控设备。</p> <p>7. 监控室应有专人 24 小时值班, 收到报警信号或业主(非业主使用人)求助信息后, 应在 3 分钟内, 通知秩序维护人员前往现场进行处理。</p> <p>8. 设立火警、警情应急预案, 并在监控室内悬挂; 接到火警、警情、异常情况或业主(非业主使用人)紧急求助信号后, 秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理。</p> <p>9. 有专职人员 24 小时巡视引导车辆有序通行、停放; 消防车道、救援操作场地不得停放车辆, 及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。</p> <p>10. 每年组织业主(非业主使用人)参与的消防演练不少于 2 次。</p> <p>11. 定期组织管理人员、秩序维护员等开展安全防范知识学习和培训。</p> <p>12. 建立智慧巡检系统包括但不限于自动显示、自动报警、智能监控等; 智慧安防系统包括但不限于人脸识别、车牌识别、云监控等, 实行动态巡查检测。</p>	<p>1. 小区设有监控室, 配备的电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡等技防设施, 24 小时开通。</p> <p>2. 应保障消防疏散通道、安全出口、消防车道畅通, 无堵塞、占用、锁闭现象。</p> <p>3. 小区各出入口 24 小时值班看守, 其中 8: 00-20:00 主出入口双人执勤, 高峰期立岗服务, 并有详细交接班记录和外来访客及车辆的登记记录; 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。对进出小区的车辆实施证、卡管理。</p> <p>4. 岗位人员配备合理, 实行 24 小时值班巡逻; 合理设置巡逻路线, 白天巡逻不少于 6 次, 夜间巡逻不少于 8 次; 对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次。</p> <p>5. 消控室 24 小时专人值守, 人员持有效证件上岗并做好工作记录, 应安装消防远程监控设备。</p> <p>6. 监控室应有专人 24 小时值班, 收到报警信号或业主(非业主使用人)求助信息后, 应在 5 分钟内, 通知秩序维护人员前往现场进行处理。</p> <p>7. 设立火警、警情应急预案, 并在监控中心室内悬挂; 接到火警、警情、异常情况或业主(非业主使用人)紧急求助信号后, 秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理。</p> <p>8. 有专职人员 18 小时巡视引导车辆有序通行、停放; 消防车道、救援操作场地不得停放车辆, 及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。</p> <p>9. 每年组织有业主(非业主使用人)参与的消防演练不少于 1 次。</p> <p>10. 定期组织管理人员、秩序维护员等开展安全防范知识学习和培训。</p>	<p>1. 小区主出入口 24 小时值班看守, 次出入口定时开放, 值班记录齐全。</p> <p>2. 设有监控室, 设备运行正常, 24 小时开通, 有人驻守; 小区有火警、警情应急预案, 保证消防通道畅通。</p> <p>3. 小区主出入口 24 小时值班看守, 并有交接班记录和外来访客及车辆的登记记录。</p> <p>对进出小区的车辆实施证、卡管理。</p> <p>4. 岗位人员配备合理, 实行 24 小时值班巡逻; 每日巡逻次数不少于 4 次; 重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻。</p> <p>5. 消控室 24 小时专人值守, 人员持有效证件上岗并做好工作记录, 应安装消防远程监控设备。</p> <p>6. 监控室应有专人 24 小时值班, 收到报警信号或业主(非业主使用人)求助信息后, 应在 10 分钟内, 通知秩序维护人员前往现场进行处理。</p> <p>7. 车辆有序停放, 消防车道、救援操作场地不得停放车辆, 及时劝阻、纠正不按规定停车的行为。</p> <p>8. 定期组织管理人员、秩序维护员等开展安全防范知识学习和培训。</p>
------------	--	--	--

表 A.1 服务分级表(续)

<p>绿化养护</p>	<p>1. 小区绿化成活率 95% 以上, 长势茂盛; 缺株适时进行补种。 2. 乔木每年施肥 1 次, 灌木每年施肥 3 次, 地被和草坪植物每年施肥 4 次, 花坛植物根据生长情况进行追肥; 通过有机覆盖等方法, 逐年增加土壤有机质。 3. 病虫害防治采取预防为主, 综合防治的方针; 及时掌握病虫害的发生情况, 宜采用生物、物理方法有效防治病虫害, 减少使用化学农药对环境的影响。 4. 整形修剪乔木每年夏季、冬季各修剪 1 次; 灌木及时修剪, 全年至少修剪 3 次; 绿篱、色块每年至少修剪 5 次; 冷季型草坪生长季节至少每 2 周修剪 1 次, 全年至少修剪 12 次。 5. 每年全面除草 5 次, 重点绿地增加除草次数, 出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 2%, 局部杂草覆盖率不超过绿地面积的 30%, 不出现高度 20 厘米以上的杂草。 6. 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物应随时清理干净。 7. 花坛适时修剪, 及时更换枯死、损毁的花木, 及时清除枯萎的花蒂、杂草、垃圾, 每年施基肥 1 次, 每次布置前施复合肥 1 次, 盛花期追肥适量; 及时松土, 花木无缺水枯萎现象。 8. 绿化带中无堆物、搭棚、践踏、侵占等现象; 设施完好, 无人为损坏, 对违法行为能及时发现和报告。 9. 每年有 3 次以上花卉布置, 3 季有花。 10. 水景每日打捞漂浮物 1 次, 保持水面清洁; 喷水池每月全面清洁 1 次, 池底无沉淀物、池边无污迹。 11. 假山、亭廊等建筑小品每日巡视 1 次; 每月清洁 1 次 保持清洁卫生; 需要刷白或刷油漆的部位每年粉刷 1 次; 损坏部位及时修复。 12. 绿化灌排, 一般植物确保在萌芽前、春季、秋季、入冬前浇水 1 次; 根据天气情况, 适时浇水或减排。</p>	<p>1. 小区绿化成活率 85%以上, 长势良好; 缺株适时进行补种。 2. 乔木每 2 年施肥 1 次; 灌木每年施肥 1 次; 地被和草坪植物每年施肥 2 次; 花坛植物根据生长情况进行追肥。 根据病虫害发生规律, 植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况; 并根据检查结果防治病虫害, 不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。 4. 乔木每年冬季修剪 1 次; 灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次; 绿篱、色块每年五一前、国庆节前、冬季各修剪 1 次; 冷季型草坪应根据长势生长季节每月修剪 1 次, 全年至少修剪 8 次。 5. 每年全面除草 3 次, 重点绿地增加除草次数; 出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 10%, 季节性杂草能得到有效控制。 6. 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 3 次。 7. 花坛及时清除枯萎的花蒂、杂草、垃圾。 8. 绿化带中无明显的堆物、搭棚、践踏、侵占等现象; 无明显的人为破坏。 9. 每年有 1 次以上花卉布置, 1 季有花。 10. 水景每周打捞漂浮物 1 次, 保持水面清洁; 喷水池每季度全面清洁 1 次, 池底无沉淀物、池边无污迹。 11. 绿化灌排, 一般植物确保在萌芽前、春季、秋季、入冬前浇水 1 次; 根据天气情况, 适时浇水或减排。</p>	<p>1. 小区绿化成活率 75%以上; 缺株适时进行补种。 2. 病虫害防治植物生长季每月检查 1 次病虫害发生情况 并进行防治, 不出现严重病虫害现象。 3. 整形修剪一般乔木每 3 年修剪 1 次; 灌木每 2 年修剪 1 次; 绿篱和色块每年生长季节或萌芽前、入冬后修剪 1 次; 冷季型草坪生长季节每月修剪 1 次, 全年至少修剪 2 次。 4. 每年全面除草 1 次, 重点绿地增加除草次数, 出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 30%。 5. 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 1 次。 6. 绿化带中无明显的堆物、搭棚、侵占等现象; 无较为严重的人为破坏。 7. 绿化灌排, 一般植物确保在萌芽前、春季、秋季、入冬前浇水 1 次; 根据天气情况, 适时浇水或减排。</p>
<p>突发事件及应急预案</p>	<p>1. 至少包含安全生产责任制度、应急预案及事故处理、重大危险源安全管理制度、特种作业管理制度、劳动保护用品管理制度、安全生产事故报告的制度、安全生产教育培训制度、特种设备设施安全管理制度、突发公共卫生事件应急管理制度。 2. 应制定应急预案的培训计划, 每年至少 2 次专业业务培训; 邀请业主参与率 5%, 培训内容宣传率 90%以上, 应急处置程序和措施及相关注意事项知晓率达 100%。 3. 应制定应急预案的演练计划, 每年至少 4 次演练, 明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容。</p>	<p>1. 至少包含安全生产责任制度、应急预案及事故处理、安全生产事故报告的制度、安全生产教育培训制度。 2. 应制定应急预案的培训计划, 每年至少 1 次专业业务培训; 邀请业主参与率 1%, 培训内容宣传率 90%以上, 应急处置程序和措施及相关注意事项知晓率达 100%。 3. 应制定应急预案的演练计划, 每年至少 2 次演练, 明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容。</p>	<p>1. 至少包含安全生产责任制度、应急预案及事故处理、安全生产事故报告的制度、安全生产教育培训制度。 2. 应制定应急预案的培训计划, 每年至少 1 次专业业务培训; 培训内容宣传率 90%以上, 应急处置程序和措施及相关注意事项知晓率达 100%。 3. 应制定应急预案的演练计划, 每年至少 1 次演练, 明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容。</p>

