附件

文溪东山府前期物业服务内容

（广东省信托房产开发有限公司申报版）

**(一)综合管理服务**

1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确；
2. 财务管理运作规范，账目清晰；
3. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；
4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；
5. 管理人员按规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范；
6. 设置管理处，办公地点有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备；
7. 周一至周日每天不少于12小时在管理处或专门的接待场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务；
8. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复；
9. 物业服务经理具备上岗资格，并有2年以上物业服务经理任职经历；
10. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；
11. 节假日有专题布置，每年组织不少于4次社区活动；
12. 设立物业服务中心：在服务中心张贴物业企业营业执照、资质证书、项目负责人及主要管理人员照片，公示物业服务标准、收费依据、收费标准、符合基本要求；并建立推行ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系；
13. 人员素质：配置专门管家为业主服务，其中管家要求专科及以上学历，形象气质佳年龄：35岁以下，身高：女165cm以上男175cm以上；秩序要求年龄：18-40岁，身高：男175cm以上，女165cm以上，入职6个月以上人员不少于80%，中控、消防岗持证上岗率100%；
14. 保洁要求年龄：55周岁以下，身高：男165cm以上，女160cm以上，50周岁以下占比要不低于60%，男女比例保洁1：2；
15. 前台区域配备：等待区域有提供业主休息的软性沙发、茶几、书报架、擦鞋机、雨伞架；可提供茶水、糖果等；
16. 员工工作服：工服材质优，剪裁得体，做工精良；
17. 信息沟通平台：公示400电话以及各项目24小时业主热线，及时有效受理业主诉求；管家微信；公众号:美好+；
18. 执行“早送晚迎”要求：现场主管级及以上人员在各主要出入口人员进出高峰期间提供迎送服务，识别业主特殊需求，及时提供相关服务；
19. 水景景观：业主进出高峰时间开放，每日开放，每次不少于1小时（如有）；
20. 业主群体特征调研：至少3年进行1次业主特征的调查更新；至少2年进行1次业主调研，了解业主需求，充实补充增值服务、有偿服务；至少1年进行1次个性化服务创新及实施效果分析，并形成分析报告；
21. 业主报事处理：咨询建议10分钟内；公共/户内报修30分钟内或按预约时间；小修当日完成；中修3日内完成；大修3个工作日内确定维修方案/时间；回访时间维修完成后24小时；回访率100%；
22. 业主拜访：年度覆盖率100%；拜访频次不少于2次/年；拜访方式面访率100%；不满意业主回访率100%；
23. 空置房管理：巡查频次1次/月巡视通风，灾害性天气后及时检查有无渗漏；检查统计1次/月，统计空置房物品有无缺损；
24. 社区文化活动：活动频次不少于4次/年；每年至少开展一次业主服务开放日活动；元旦、元宵节、1儿童节、中秋节举行大型社区文化活动，法定重大节日组织全区性活动，突出社区文化特色；与街道等相关单位联手做好社区精神文明建设；协助成立社区文艺团体等，丰富社区业余文化生活；
25. 智能化服务：文溪东山府服务以客户需求导向，通过管家智慧社区平台，全体业主可实现智慧通行、在线缴费、报事报修、邻里社交等社区生活及物业管控、安防监控、设备巡检、通知公告等社区管理刚需，灵活扩展周边生活及公共服务，如社区商城、O20服务、房屋租售、生活娱乐、交通出行、智慧养老、教育资源、金融服务等一系列服务。

**(二)物业共用部位和共用设施设备维护**

* + 1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；
    2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全；
    3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；
    4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；
    5. 共用设施设备配有专人管理；
    6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；
    7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；
    8. 窖井不漫溢，保证排水管道通畅；
    9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告；
    10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及隔阻设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查2次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；
    11. 每半年1次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查1次，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由住宅专项维修资金支出的损坏应及时安排修理；
    12. 每半月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通；
    13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；
    14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；
    15. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在99%以上；
    16. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1次；其中消防泵启动每年不少于4次，每月检查1次灭火器，电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况5分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客；
    17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理；
    18. 装修巡查；1次/日；集中装修期可成立专门装修管理小组进行统一管理；
    19. 装修验收：现场查验，由业主和装修施工单位负责人确认验收结果，提供专业水、电功能性检测；
    20. 消防应急演练：1次/半年；
    21. 水质检测报告：1次/半年；
    22. 电梯困人应急演练：1次/半年；
    23. 维保时间：夜间维保，无干扰；
    24. 技术人员值班：24小时值班，有专人驻场；
    25. 电梯月均困人率/故障率：电梯月均困人率考评标准不高于9%，故障率不高于6%（电梯台量不足20台的，故障率不得高于15%）；
    26. 运行检查：1次/周；
    27. 房屋本体完好率：98%以上；
    28. 设备设施完好率：98%以上；
    29. 各类设施设备的标志完好率：98%以上；
    30. 共享部位照明系统的完好率：95%以上；
    31. 接地电阻测试：在每年3～4月份进行一次年检；
    32. 道路设施检修：1次/季；
    33. 路灯系统检修：1次/天；
    34. 运动、游乐器材检修：1次/天；
    35. 房屋本体巡检：1次/季；
    36. 公共设施刷漆保养：楼梯间的墙面、台阶、扶手等设施应当每三年至少修缮粉刷一次；房屋的天面和外墙应当每6年至少修缮粉刷一次；
    37. 园区路牙石、园区座椅刷漆：1次/半年；
    38. 园区木桥、木栈道刷漆：1次/半年；
    39. 园区及车场灯具、大型吊灯清洁：1次/半年；
    40. 园区铁艺制品、沟、井、渠盖、雨水篦子、旗杆、灯杆翻新：1次/半年；
    41. 消防主机值守：24小时值守；
    42. 消防主机主备电源运行状态：1次/月；
    43. 消防主机UPS电源工作状态：1次/月；
    44. 报警器、打印机、显示屏的工作情况：1次/月；
    45. 消防主机UPS充放电：1次/月；
    46. 消防主机备用电池保养：1次/月；
    47. 消防主机除尘：1次/季；
    48. 消防主机线路接点紧固：1次/季；
    49. 联动柜主备电工作情况：1次/月；
    50. 联动柜按键、指示灯状态检查：1次/月；
    51. 联动柜手自动开关状态：1次/月；
    52. 联动柜设备除尘：1次/季；
    53. 联动柜连接线路紧固：1次/季；
    54. 电梯迫降试验：1次/季；
    55. 检查消防水泵接合器、消防水池（箱）、消防排烟风机、正压送风机、防火卷帘、消防广播、消防电话、消火栓、消防气泵：1次/季；
    56. 消防广播、消防电话、消防气泵：1次/月；
    57. 消防指示牌、应急灯检查：1次/月；
    58. 消防泵启动测试：1次/月；
    59. 湿式报警阀放水试验：1次/季；
    60. 气体灭火控制盘运行及显示状态：1次/半月；
    61. 气体灭火剂贮存容器压力（重量）检查：1次/半年；
    62. 主备电工作状态：1次/月；
    63. 图像干扰情况：1次/日；
    64. 安防电脑运行情况的检查：1次/日；
    65. 周界报警系统检测：1次/月；
    66. 矩阵控制系统检测：1次/月；
    67. 巡更系统检测：1次/月；
    68. 系统时间校准：1次/月；
    69. 红外对射校准：1次/月；
    70. 52:、主机系统数据备份：1次/月；
    71. 巡更系统保养：1次/年；
    72. 电脑软件运行状态检查：1次/日；
    73. 电控锁灵敏度检查：1次/月；
    74. 密闭检查：1次/月；
    75. 通信检查：1次/月；
    76. 主控器检查：1次/月；
    77. 副控器检查：1次/月；
    78. 设备清洁：1次/季；
    79. 电脑数据备份：1次/月；
    80. 机械结构润滑：1次/季；
    81. 门禁权限测试1次/月；
    82. 电脑软件运行情况检查：1次/日；
    83. 读卡器工作状态检查：1次/月；
    84. 电脑数据备份：1次/月；
    85. 末端线路连接点紧固：1次/年；
    86. 出、入口设备保养（道闸、监测、读卡、票箱等）：1次/年；
    87. 管理站设备维护（电脑软硬件、控制主机、电源、打印机等）：1次/年；
    88. 出入口设备检查：1次/周；
    89. 管理站设备清洁：1次/年；
    90. 道闸注油：1次/年；
    91. 线路连接点紧固：1次/周；
    92. 防砸车系统检测：1次/周；
    93. 图像对比软件、计费软件、控制器检测、数据备份：1次/月；
    94. 停车场照明完好程度：98%以上；
    95. 值班巡视、抄表：1次/日；
    96. 业主用电代收代缴项目根据政府供电部门总表费用缴纳周期进行抄表：1次/月；
    97. 变压器检修：1次/两年；
    98. 能耗控制：1次/月；
    99. 发电机试运行：1次/半月；
    100. 柴油量：备用柴油应满足发电机正常运行8小时；
    101. 蓄电池检测：每运行50小时一次或1次/半月；
    102. 主机保养：每运行600小时进行一次；
    103. 机房巡视：1次/日；
    104. 控制柜检修：1次/月；
    105. 水泵检修：1次/年；
    106. 水池清洗消毒及水质检测：1次/半年；
    107. 公共雨、污水管道全面疏通：1次/半年；
    108. 化粪池、污水井清掏：排水管网、化粪池清淘：1次/半年；污水管道清理：1次/季。

**(三)公共秩序维护**

1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；
2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；
3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；
4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；
5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；
6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中4项以上技防设施，24小时开通；
7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；
8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等，下同）每2小时巡逻1次，并做好巡更记录；
9. 每年组织有业主或非业主使用人参与的消防演练不少于2次；
10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；
11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于200课时；
12. 巡逻：重点部位和部分时段以及有特殊情况时，应每2小时巡逻1次；
13. 中心控制台岗位应急信息处理：1）应急电话畅通，接听及时，铃响3声内应接听，语言文明清晰准确，电话记录及时清晰准确，信息传递准确及时；2）监控中心收到报警信号后，立即安排秩序维护人员5分钟赶到现场，进行前期处理；
14. 岗位礼仪：1）保持正确站、走姿、坐姿；2）巡逻行走中遇到业主时，面带微笑，点头致意或问好遇到需要帮助者，应主动上前询问并提供帮助；3）非因工作需要，不得使用客梯；
15. 访客出入登记率：100%；
16. 跟踪送达：访客由门岗确认，监控中心电子监控至目标位置；
17. 搬运服务：1）专人现场协助搬运；2）有现场防护措施及安全保障措施；
18. 车辆入场：1）登记率100%；2）访客车辆100％确认；3）住宅类停车场，货车入场检查率100%；
19. 停放、指引：1）业主有要求时有人指挥泊车；2）道路畅通，无占道现象；3）车辆停放有序；4）高峰时，有人员疏导；
20. 收卡、车辆出场：1）的士、货车出场检查率100%；2）临时卡回收率100%（包括已得到赔偿的遗失卡）；3）收费车辆收费、放行时间不超过30秒钟；
21. 设备、设施：1）车位有档车器/杆、标识清晰；2）车场照明正常；3）消防器械无缺损；4）主要通道有视频监控；5）车场地面整洁，无垃圾，无渗漏，无积水；6）无易燃、易爆及危险物品存放；
22. 标识：1）导向、警示、防护、车位编号等标识齐全完好，标识清晰、无缺损；2）车场入口处能即时显示空置车位数；
23. 车况检查：1）发现车况异常有登记、有处理；2）提示业主关闭车辆警报器；3）提示业主带走出入卡、贵重物品，关好门窗；
24. 业主寄存钥匙开门服务：1）15分钟内到达现场；2）正确率100%；
25. 游泳池救生演练：1次/年；
26. 防汛、跑水应急演练1次/年；
27. 电梯困人、突发事件等应急演练：2次/年；
28. 消防通道检查：检查频次：1）每天检查消防通道1次；2）每月进行1次消防检查；
29. 质量要求：1）无违章用电、用火情况；2）消防通道无堵塞；3）现场无易燃易爆物品；4）排油烟管道定期清洗，无火险隐患；5）煤气管路无私自改动煤气泄漏报警器完好；6）消防器材配备标准符合要求。

**(四)保洁服务**

1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；
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、防疫应急预案等规章制度；
3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；
4. 使用环保的清洁剂；
5. 每栋每层设置1个垃圾收集点，每日早晚定时清理2次，垃圾收集点周围地面无污迹、无异味；
6. 果皮箱、垃圾桶合理设置，每日清理2次，擦拭1次，箱（桶）无异味、无污迹；
7. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于3次，目视地面、绿地干净；
8. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于3次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹；大堂地面根据材质情况每月不少于1次进行抛光保养；
9. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；
10. 雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；
11. 化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏；
12. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中5-10月的灭四害消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于2次；
13. 楼内照明灯具清洁频次：1次/月；
14. 石材清洁频次：拖擦2次/天，晶面处理1次/季度；
15. 地板清洁频次：拖擦2次/天；打蜡抛光1次/季度；
16. 地毯清洁频次：每天清扫，每周吸尘，1次/季度清洗；
17. 天花保洁清洁频次：1次/月
18. 消防栓箱、灭火器等消防设施清洁频次：1次/1月；
19. 毛坯空置房清洁频次：1次/月巡视通风，全面清洁；
20. 天台、架空层、避难层清洁频次：1次/天；
21. 外墙清洁清洗频次：1次/2年；
22. 垃圾桶、果壳箱清洁频次:2次/日；
23. 垃圾收集、清运：收集2次/日，1次/日清运；
24. 日产日清，设分类垃圾桶，垃圾分类收集，无垃圾桶满溢现象果壳箱内垃圾不超过2/3，清运时间避开业主出入高峰时间段；
25. 消防通道地面清洁频次：拖洗1次/天，一周覆盖一次；
26. 楼道清洁频次：拖洗2次/天；
27. 墙面清洁频次：1次/周；
28. 消防通道扶手清洁频次：擦抹1次/天；
29. 通道门、消防门清洁频次：擦抹1次/天；
30. 玻璃窗及窗框清洁频次：擦抹1次/周；
31. 线盒、开关盒、应急指示灯、消防警铃清洁频次：擦抹1次/天；
32. 地面清洁频次：2次/天；
33. 墙面清洁频次：2次/周；
34. 按钮面板清洁、消毒频次：清洁2次/天；消毒2次/天
35. 地面清洁频次；
36. 水泥地面：清扫1次/天，冲洗1次/2月；环氧树脂地面：拖洗1次/天，推尘2次/天；
37. 管线清洁频次：1次/月；
38. 休闲桌椅清洁频次：2次/天（雨后1小时完成清洁）；
39. 雨棚清洁频次：1次/半月；
40. 摩托车/自行车棚清洁频次：1次/月；
41. 信报箱、游乐设施清洁频次：2次/天，消毒粉消毒1次/周；
42. 游乐设施雨后1小时完成清洁；
43. 室外标识、宣传栏清洁频次：1次/月；
44. 道闸、亭台、栏杆、雕塑小品清洁频次：1次/月；
45. 有动、植物水景清洁频次：2次/天；
46. 无动、植物水景及喷泉清洁频次：2次/天；
47. 水质处理频次：有动植物水景2次/月；喷泉及无动植物水景按时进行水质循环；
48. 明沟/渠清理频次：雨季4次/月，日常2次/月；
49. 暗井/渠清理频次：1次/半月；
50. 化粪池、隔油池清理频次:1次/半年；
51. 蚊蝇、蟑螂：11月-次年4月，2次/月；5-10月每月不少于4次；烟炮消杀1次/2月；
52. 灭鼠：冬季1次/月,夏季2次/月，室内无鼠迹，室外累计2000平米，鼠迹不超过3处；
53. 白蚁防治：根据当地防疫要求频次组织白蚁消杀；
54. 专业公司全面巡检，发现蚁情即时处置。

**(五)绿化养护**

1. 有专业人员进行绿化养护管理；
2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；
3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；
4. 做好病虫害防治工作；
5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示；
6. 小区绿化率在30%以上；
7. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪3次以上，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增追施复合肥2遍，满足植物生长需要；
8. 草坪常年保持平整，边缘清晰，及时清理杂草，按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2到3遍；
9. 花坛及时更换枯死、损毁的花木，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、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；
10. 每年中有3次以上花卉、景点布置，四季有花；
11. 乔木养护：修剪：1次/年，无枯枝，侧枝不低于2米，主侧枝分布均匀，无树钉、不阻碍车辆和行人通过；施肥：3次/年，有机肥2斤/株次，复合肥2斤/株；病虫害防治：4次/年，病虫害率8%以下；补种：2周内，种类、规格可调，成活率90%以上；防台风：树高5米以上，100%配置防台风支架；
12. 灌木养护：修剪频次：4次/生长季；造型质量要求：造型绿篱成型，与周边环境协调，层次错落，无缺剪、漏剪，新长枝不超过15厘米；浇水无缺水，无涝施肥后浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面；补种：2周内，规格可调，成活率90%以上；
13. 草坪养护：平整度：草坪目视平整，无坑洼；草坪草高度:草坪草高度基本一致，高度为自然生长高度冷季草10-12厘米、暖季草6-8厘米；覆盖度：单块草坪无超过25平米裸露点；补种：同种草种，一月内密闭的达95%以上；浇水：草坪冬、春季灌水每季不少于1次；夏、秋季根据生长需要不定时浇水草坪无因缺水出现卷叶现象；无因过度浇水出现渍水长于4小时现象；施肥：秋末冬初施肥1次，入春施肥1次，5月中旬施缓释肥一次；修剪：草坪水平修剪平整基本一致，修剪无明显高度差，草坪生长期2-3次/月修剪一次；病害防治：草坪春初秋末各进行一次药物防病作业，草坪无严重病害现象草坪病斑面积小于5%；虫害防治：草坪药物虫害防治作业每年不少于2次，草坪无严重虫害现象发生，草坪无明显虫蚀叶及虫蚀茎、根现象出现，草坪虫害面积小于5％；杂草治理：每年初春及冬季末各进行一次杂草治理，草坪无大于1m2的杂草集中区域；铺沙：秋末冬初铺沙一次，河沙混有机肥，找平、护根四、花坛、时花养护；整体效果：根据季节及花卉情况及时更换，花期、果期正常，造型轮廓清晰；浇水：保证充足水份，无因缺水或浇水过多造成落叶、落花；
14. 绿植租摆、装饰：每年中有4次以上花卉、景点布置，4季有花；传统节日在园区主要通道、部位进行节日装饰、花卉布置；园林绿化根据项目定位设计，采用高端植物，体现业主高端品味；在大堂做绿化租摆装饰。