附件

晓风朗轩前期物业服务内容

（广州华皇房地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3年以上物业经理任职经历。物业服务经理具备项目经理上岗证,所有物业从业人员树立正确的职业道德，守法经营、诚信经营；物业管理从业人员应当具备多种知识和技能；

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。 再根据住户群体差别开展不同的主题活动，如亲子活动、健康专题、运动竞技赛等；

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ISO9001：2008质量管理体系、ISO14001：2004环境管理体系、OHSAS18001:2007职业健康安全管理体系。推广“大客服”服务，让所有服务窗口成为业主的沟通报事平台，并在小区设置云监控管理系统，加强重点岗位服务质量的监督；

13.为每栋楼宇配置专属管家，提供8小时候命服务、24小时专属管家专线，随时随地受理业主报事，及时处理业主需求，在公共区域显著位置公示24小时服务热线和管家手机以及工作微信号。每季度开展业主满意度调查，了解业户需求，每年度开展一次第三方满意度调查，满意率为90%以上；

14.提供全国客户热线4008600048服务，公司总部24小时受理业主需求，有完整的登记、跟进及记录处理，并进行定期回访工作。对求助、咨询即时处理，对投诉跟踪及进行回访并记录，对业主或使用人的投诉在3小时内答复，投诉处理反馈及时率≥95%。相关资料及时归档，管理规范；每季度进行1次统计分析；

15.为业主提供保利APP“互联网+”服务，构建由“智慧物业、智慧设备、智慧商圈”组成的“智慧管理小区”，通过智能化沟通平台，加速业主需求处理；同时建立“保利和院”APP、小程序以及微信公众号进行物业费的查询和缴纳，同时也可以随时随地报单进行约师傅做上门维修服务。充分利用专业服务资源，提供全方位一步到家服务，包括：安装智能入户电子锁、家政服务、清洁服务、绿化服务、装修、拎包入住、旅游服务、少年夏令营等，为所有业主提供物美价廉、优质的全面细致服务；同时所有服务价目公开，质价相符；

16.建立并妥善保管社区文化活动档案，每次活动制定对应的工作方案和应急预案，做好活动的策划、准备、实施、效果评估等工作，社区文化活动有记录和总结，相关资料齐全。在每年组织不少于8次大、中、小型社区活动，如元旦、春节、中秋节等节日举办大型活动，其他法定节假日举办全园区性特色社区活动，重点突出社区文化特色；配合政府有关部门、社区居委会等开展社区服务、公益性宣传等相关活动。

**(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.对项目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.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.购买物业共用部位共用设施设备公众责任险费。所有的设施设备以及发电机房、电梯机房、配电房、水泵房、监控室、消防中心等按照公司下发的VI系统标识要求，标识全部进行统一，需达到完整统一规范；

18.定期对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位的每季度检查1次，发现相关损坏的及时告知相关业主、使用人，并做好记录，对涉及需要使用到住房专项维修资金的，未成立业主大会的，经全体业主2/3以上通过后方可实施；

19.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），保障排水畅通定期对停车场（库）、地下室、公共标识牌及管网等进行维修养护；

20.每周对共用设施设备定期巡查，并做好巡查记录；

21.每日不少于1次巡查小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护;做好共用防盗门、对讲及可视系统的日常检修工作，并有维修记录，保障其正常使用；

22.公共照明设置合理，灯照时间按季节合理控制，安全措施得当；每月度对户外灯/柱进行检查，一般故障修复不大于3小时，楼内照明复杂故障修复不大于12小时，楼外照明复杂故障修复不大于24小时；

23.每月对供水系统设备进行一次保养工作； 定期对供配电系统进行维保养护，如发电机巡查不少于1次/日；每季度1次进行消防栓器材检查并做好封存措施；电梯按客货分流的原则进行管理，并按规定时间运行，轿厢内整洁干净并张贴《电梯使用规定》、《电梯安全检验合格证》、维保标识、应急救援电话、24 小时维保值班电话等；严禁易燃易爆危险品上落电梯；电梯内有禁烟标志；确保载人电梯24小时正常运行。 除工程人员日常巡检，另聘请专业单位对弱电、消防及电梯系统进行定期维保养护；

24.服务中心每天设24小时值班人员，全天24小时受理报修，急修15分钟内到达现场，并做应急处理，需要立即处理的紧急状况，应立即组织抢修；一般修理当天完成。

**(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、红外监控、智能访客中7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.根据秩序维护人员服务岗位需要，每年对秩序维护人员进行培训，每年参加培训的时间不少于200小时/年；考核频次不少于4次/年；

12.小区设有监控中心，每个出入口及主要位置加装24 小时数码高清监控摄像头，24小时实时监控；配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、设置防攀爬电子装置、周界报警、住户报警、门锁智能卡中7项技防设施，24小时开通；监控设备完好、信息正确、畅通；按照规定路线定期进行巡逻，并进行安全检查；

13.各出入口24小时值班看守，严格检查出入小区的人员和物品。对进出小区的车辆实施证、卡管理，对开出车场的车辆认真做好验证工作，如发现手续不齐或可疑情况，要立即查询拦阻，并及时报告；同时每一班人员有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；

14.公共秩序维护员配备电子巡更设备，小区所有区域每3小时巡逻1次，重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等）每2小时巡逻1次，并做好巡更记录；各小区门口配备药箱、雨伞等便民设施，并要求门岗服务人员主动为有需要业主提供帮助；同时对进入小区的陌生人员、车辆进行盘查登记，大件物品进出需填写放行条，发现可疑情况及人员，及时查询拦阻，并及时上报；停车场系统配置车牌自动识别系统；取得业主同意，每月对业主空置房进行安全巡检工作；

15.服务中心制定消防和应急预案，确定消防安全管理人员，明确消防安全责任。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；组织员工及业主等人员在小区内开展以消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防专业知识讲座等活动；

16.建立各种突发性事件的处理机制和应急预案，组建应急组织机构，明确各管理机构的分工与职责。一旦发生突发事件即能立即实施。接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员和其他物管人员按预案及时赶到现场进行处理。

**(四)保洁服务**

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、红外监控、智能访客中7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.根据秩序维护人员服务岗位需要，每年对秩序维护人员进行培训，每年参加培训的时间不少于200小时/年；考核频次不少于4次/年；

12.小区设有监控中心，每个出入口及主要位置加装24 小时数码高清监控摄像头，24小时实时监控；配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、设置防攀爬电子装置、周界报警、住户报警、门锁智能卡中7项技防设施，24小时开通；监控设备完好、信息正确、畅通；按照规定路线定期进行巡逻，并进行安全检查；

13.各出入口24小时值班看守，严格检查出入小区的人员和物品。对进出小区的车辆实施证、卡管理，对开出车场的车辆认真做好验证工作，如发现手续不齐或可疑情况，要立即查询拦阻，并及时报告；同时每一班人员有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；

14.公共秩序维护员配备电子巡更设备，小区所有区域每3小时巡逻1次，重点部位（指小区道路、单元出入口、主要楼层等）每2小时巡逻1次，并做好巡更记录；各小区门口配备药箱、雨伞等便民设施，并要求门岗服务人员主动为有需要业主提供帮助；同时对进入小区的陌生人员、车辆进行盘查登记，大件物品进出需填写放行条，发现可疑情况及人员，及时查询拦阻，并及时上报；停车场系统配置车牌自动识别系统；取得业主同意，每月对业主空置房进行安全巡检工作；

15.服务中心制定消防和应急预案，确定消防安全管理人员，明确消防安全责任。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；组织员工及业主等人员在小区内开展以消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防专业知识讲座等活动；

16.建立各种突发性事件的处理机制和应急预案，组建应急组织机构，明确各管理机构的分工与职责。一旦发生突发事件即能立即实施。接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员和其他物管人员按预案及时赶到现场进行处理。

**(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35%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2次，每次布置前施复合肥2次，盛花期追肥适量；

10.每年中有4次以上花卉、景点布置，四季有花；

11.按实际情况对绿化进行药物喷洒工作，保持植物无病虫害，盆土无发霉、发臭情况； 绿化单位每月对绿化工作人员进行相关培训，提交每周绿化完成情况以及制定下周工作计划；

12.草坪和绿化带每天进行清理，随时保持干净，目测无白色垃圾；常年保持土壤疏松通透，无杂草、枯草，无裸露土地；乔木、灌木、攀缘植物每季度修剪一次，萌枝10cm以下，保持成型美观，生长良好，无枯枝、无死株；草坪每月修剪一次，保持草长不超过10cm，草坪保持平整，边缘清晰；

13.对于草坪需要按照肥力、草种、生长情况及时施肥，每年3-4遍；对于树木需按植物品种的生长情况和土壤情况进行施肥，每季度普遍施肥一遍，使植株健壮，无枯黄，枯萎现象；

|  |
| --- |
| 抄送：市住房和城乡建设局、市市场监督管理局、海珠区发改局、海珠区住建局 |
| 广州市发展和改革委员会办公室 2023年9月8日印发 |

14.对草坪、花卉、树木进行适时补植更新，缺株率小于10%，存活率不小于90%；冬季提前做好树木植被的保温工作，适时进行防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害；对园区主要大型树种进行树名牌的悬挂；

15.传统节日在园区主要通道、部位进行节日装饰、花卉布置；楼栋大堂及重要出口处放置时花，每日保养，季度更新。

公开方式：主动公开