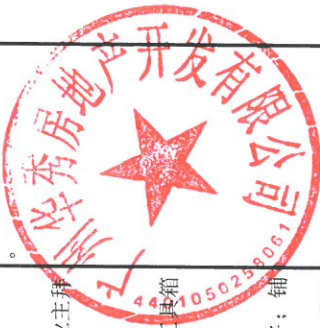


广州市住宅物业服务收费参考标准对比表

项目	基本服务	一级服务	服务内容	收费构成参考
(一) 综合管理服务	<p>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；</p> <p>2. 财务管理规范，账目清晰；</p> <p>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；</p> <p>4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</p> <p>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；</p> <p>6. 设立物业服务中心及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，在服务中心张贴物业服务企业营业执照、项目负责人及主要管理人员照片，公示物业收费依据、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；</p> <p>7. 周一至周日每天不少于12小时在物业服务中心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，有完整的登记、跟进及记录处理；</p> <p>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小时内回复；</p> <p>9. 物业服务经理具备上岗资格，并有3年以上高端物业经理任职经历；</p> <p>10. 配置高素质物业人员，量身定制高端职业服饰，打造形象与气质并重的服务团队。金牌管家服务团队具备1年以上行业工作经验，统一的职业彩妆，形象好、气质佳优先；</p> <p>11. 提供全天24小时受理报事报修，有完整的报事报修登记、跟进及处理记录；</p> <p>12. 提供一站式服务平台，随时随地满足业主需求；</p> <p>13. 在公共显著的地方公示服务监督电话、服务中心投诉电话、物业服务中心投诉电话；对求助、咨询及时处理，对投诉跟踪并进行回访记录。对业主的投诉在2小时内响应反馈。资料及时归档，管理规范；每季度进行1次统计分析；</p> <p>14. 节假日有专题布置，每年组织、举办不少于8次大、中、小型社区文化节日组织全区性活动，丰富社区业主文化生活；</p> <p>15. 每季度开展业主满意度调查，了解业主需求，每年开展一次第三方满意度调查，切实提升服务质量；</p> <p>16. 根据业主需求提供特约服务和便民服务；</p> <p>(1) 在业主入住后3日内进行入户拜访，进行需求收集及意见征询，了解服务需求；</p> <p>(2) 设立小区短信、微信平台，向业主群发温馨提示、节日问候、生日祝福、小区动向等。每季度全覆盖业主拜访（上门或微信），收集业主诉求及物业现场痛点，提升小区幸福度；</p> <p>(3) 每月公布物业（客服、工程、保安、环境）服务情况；</p> <p>(4) 关注小区空巢老人，定期走访，特别是节日问候，及时关心老人生活起居；</p> <p>(5) 设置“失物招领专柜”，方便住户领取失物；设置便民点，包括手推车、人字梯、急救药箱、雨伞、工具箱等便民工具，给业主无偿使用；</p> <p>(6) 定期开展便民活动，如磨剪刀、菜刀，免费小家电维修；</p> <p>(7) 业主晚间喝酒应酬，提供最后一公里护送到家服务；</p> <p>(8) 为举办婚礼业主提供滚动播出新婚祝福语；播放背景音乐；赠送新婚小礼物等。</p> <p>17. 有健全的档案管理制度，档案实行电子档案和纸质档案分类管理，定期对文件资料和记录进行归档保存，档案资料有专人收集、维护及保管。</p>	<p>1. 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；</p> <p>2. 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；</p> <p>3. 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；</p> <p>4. 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；</p> <p>5. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；</p> <p>6. 节假日有专题布置，每年组织不少于4次社区活动。</p>	<p>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；</p> <p>2. 财务管理规范，账目清晰；</p> <p>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；</p> <p>4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</p> <p>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；</p> <p>6. 设立物业服务中心及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，在服务中心张贴物业服务企业营业执照、项目负责人及主要管理人员照片，公示物业收费依据、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；</p> <p>7. 周一至周日每天不少于12小时在物业服务中心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，有完整的登记、跟进及记录处理；</p> <p>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小时内回复；</p> <p>9. 物业服务经理具备上岗资格，并有3年以上高端物业经理任职经历；</p> <p>10. 配置高素质物业人员，量身定制高端职业服饰，打造形象与气质并重的服务团队。金牌管家服务团队具备1年以上行业工作经验，统一的职业彩妆，形象好、气质佳优先；</p> <p>11. 提供全天24小时受理报事报修，有完整的报事报修登记、跟进及处理记录；</p> <p>12. 提供一站式服务平台，随时随地满足业主需求；</p> <p>13. 在公共显著的地方公示服务监督电话、服务中心投诉电话、物业服务中心投诉电话；对求助、咨询及时处理，对投诉跟踪并进行回访记录。对业主的投诉在2小时内响应反馈。资料及时归档，管理规范；每季度进行1次统计分析；</p> <p>14. 节假日有专题布置，每年组织、举办不少于8次大、中、小型社区文化节日组织全区性活动，丰富社区业主文化生活；</p> <p>15. 每季度开展业主满意度调查，了解业主需求，每年开展一次第三方满意度调查，切实提升服务质量；</p> <p>16. 根据业主需求提供特约服务和便民服务；</p> <p>(1) 在业主入住后3日内进行入户拜访，进行需求收集及意见征询，了解服务需求；</p> <p>(2) 设立小区短信、微信平台，向业主群发温馨提示、节日问候、生日祝福、小区动向等。每季度全覆盖业主拜访（上门或微信），收集业主诉求及物业现场痛点，提升小区幸福度；</p> <p>(3) 每月公布物业（客服、工程、保安、环境）服务情况；</p> <p>(4) 关注小区空巢老人，定期走访，特别是节日问候，及时关心老人生活起居；</p> <p>(5) 设置“失物招领专柜”，方便住户领取失物；设置便民点，包括手推车、人字梯、急救药箱、雨伞、工具箱等便民工具，给业主无偿使用；</p> <p>(6) 定期开展便民活动，如磨剪刀、菜刀，免费小家电维修；</p> <p>(7) 业主晚间喝酒应酬，提供最后一公里护送到家服务；</p> <p>(8) 为举办婚礼业主提供滚动播出新婚祝福语；播放背景音乐；赠送新婚小礼物等。</p> <p>17. 有健全的档案管理制度，档案实行电子档案和纸质档案分类管理，定期对文件资料和记录进行归档保存，档案资料有专人收集、维护及保管。</p>	<p>1. 包括经理在内的行政服务人员、后勤服务人员、客服人员、财务人员、保安、保洁、绿化、工程等费用；</p> <p>2. 办公费用、管理费分摊、固定资产折旧费用；</p> <p>3. 社区文化活动策划及其他费用；</p> <p>4. 税金及利润。</p>



<p>(二) 物业共用部位和共用设施设备维护</p>	<p>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；</p> <p>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；建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全；</p> <p>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；</p> <p>4. 共用设施设备配有专人管理，持证上岗，保证各项设施设备安全运行；</p> <p>5. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>6. 小区内道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>7. 小区内道路、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；</p> <p>8. 配置专人进行装饰装修管理，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；</p> <p>9. 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阻隔设施，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；</p> <p>10. 每半年1次对房屋结构进行安全检查，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；</p> <p>11. 对小区内危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，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；</p> <p>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（铁栅栏围墙完好无锈蚀），保障排水畅通；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>15. 每日2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；灯照时间合理控制，及时更换；户外灯/柱无松动、无脱落、无锈蚀、无变形，巡查不少于1次/周；</p> <p>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；</p> <p>17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修10分钟内到现场处理，一般修理1天内处理；</p> <p>18. 保持楼宇单元门厅厅功能正常；梁、板、柱结构外观无明显开裂、无钢筋外露；防火门安装牢固、开启功能正常，闭门器无漏油、无锈蚀现象；地面饰面无明显开裂、破损、松动、沉降现象；</p> <p>19. 保持水泵泵体运转正常，保养频次不少于1次/月；</p> <p>20. 每半年组织1次防汛演练；保持雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞；</p> <p>21. 制订供电系统管理措施，配电室通风、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>22. 电梯每半个月进行一次清洁、润滑、调整等维护工作；维修中的电梯应采取警示等安全措施，防止事故发生；</p> <p>23. 做好电梯日常维护保养记录和安全技术档案；</p> <p>24. 建立完善消防设备运行管理制度及操作规程，每月按计划抽样测试部分设备，致半年内所有设备全部测试一遍，确保设备的正常运行；每年由专业的消防检测队伍进行详细的消防检测，包括消防设施的检测及消防电气性能检测；</p>	<p>1. 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阻隔设施，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；</p> <p>2. 每半年1次对房屋结构进行安全检查，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；</p> <p>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；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p>	<p>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；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护；发现房屋结构损坏及时上报及组织维修，并做好记录台账；</p> <p>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；建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全；</p> <p>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；</p> <p>4. 共用设施设备配有专人管理，持证上岗，保证各项设施设备安全运行；</p> <p>5. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>6. 小区内道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>7. 小区内道路、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；</p> <p>8. 配置专人进行装饰装修管理，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；</p> <p>9. 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阻隔设施，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；</p> <p>10. 每半年1次对房屋结构进行安全检查，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；</p> <p>11. 对小区内危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，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；</p> <p>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（铁栅栏围墙完好无锈蚀），保障排水畅通；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>15. 每日2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；灯照时间合理控制，及时更换；户外灯/柱无松动、无脱落、无锈蚀、无变形，巡查不少于1次/周；</p> <p>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；</p> <p>17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修10分钟内到现场处理，一般修理1天内处理；</p> <p>18. 保持楼宇单元门厅厅功能正常；梁、板、柱结构外观无明显开裂、无钢筋外露；防火门安装牢固、开启功能正常，闭门器无漏油、无锈蚀现象；地面饰面无明显开裂、破损、松动、沉降现象；</p> <p>19. 保持水泵泵体运转正常，保养频次不少于1次/月；</p> <p>20. 每半年组织1次防汛演练；保持雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞；</p> <p>21. 制订供电系统管理措施，配电室通风、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>22. 电梯每半个月进行一次清洁、润滑、调整等维护工作；维修中的电梯应采取警示等安全措施，防止事故发生；</p> <p>23. 做好电梯日常维护保养记录和安全技术档案；</p> <p>24. 建立完善消防设备运行管理制度及操作规程，每月按计划抽样测试部分设备，致半年内所有设备全部测试一遍，确保设备的正常运行；每年由专业的消防检测队伍进行详细的消防检测，包括消防设施的检测及消防电气性能检测；</p>
<p>一级</p>	<p>1. 共用部位、共用设施设备保养维修人员的工资、福利、保险、服装、加班费等费用；</p> <p>2. 共用部位、共用设施设备保养、维修和配件费用（不包括保修期内应由建设单位履行保修责任而支出的维修费和应由住宅专项维修资金支出的维修和更新、改造费用）；</p> <p>3. 共用部位、共用设施设备维修产生的水电费用，以及部分设施设备运行但不可分摊的水电</p>		

费用。

24. 保持闭路监控系统（摄像机、监视器、录像设备及其相关设备）运行可靠，画面能有效识别监视目标，切换稳定，设备维护工作正常。录像资料由专人负责保管，硬盘录像资料至少连续保存 30 天，定期校准硬盘录像机时。摄像机、监视器、录像设备外观完好、安装牢固、功能正常、设备档案资料齐全，巡查不少于 1 次/半月。另外，投入 EBA 系统对供电系统、发电机系统、给排水系统、设备房环境系统、电梯系统（集水井）等进行自动监控；

25. 停车场管理系统工作站电脑、服务器运行正常、数据存储情况良好出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）安装牢固、功能正常、各线路接触良好；

26. 每日检查蓝牙门禁、智能楼宇对讲、可视对讲集成、梯控系统、人脸识别通行及访客系统，确保读卡器整洁干净、可安全有效运行。定期检查电磁锁门的吸力、外观、接线，确保能正常使用；

27. 对业主装修、安装空调位置进行审核，指导空调安装，注意不影响住宅小区整体外观形象，不改变房屋承重结构，不影响房屋安全。空调安装涉及高空作业时，安装单位应向物业服务企业进行高空作业的登记报备，并安排安全监督人员及专业人员进行现场作业，作业现场应划出危险禁区，设置明显标志，工作人员应佩戴安全帽，配备劳动防护用品，防止坠落；

28. 每年对建筑物顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地检查 2 次。每年对楼层强、弱电间内的接地检查 2 次，保证服务区域避雷设施接地完好。每年对配电设备接地检查 2 次，所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档；

29. 制定水景管理及维护制度，规范水景设施、水电设备的巡查、保养以及水系净化等；

30. 休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施外观无破损、无脱落、无锈蚀、无明显污渍、巡查不少于 2 次/周；

31. 制定共用娱乐设施的管理制度，建立台账登记，保证设施设备外观无破损，各部件连接良好、螺栓牢固，功能使用正常、无安全隐患，设置安全防护设施，并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明，巡查不少于 1 次/周，保养不少于 1 次/周。木质设施宜使用户外油定期保养、金属设施定期做防腐处理、塑胶设施定期防老化检查。

<p>7. 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；</p>	<p>8. 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。</p>	<p>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</p>	<p>1. 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、门禁智能卡中 4 项以上技防设施，24 小时开通；</p>	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班；</p> <p>2. 建立公共秩序维护员管理站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班记录和外来车辆的登记记录；</p>
<p>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</p>	<p>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。</p>	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班；</p>	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班；在小区各出入口设立秩序维护岗 24 小时值守，开展早送晚迎服务，交接班须正点、准时，非特殊情况，不得延时接班，门卫有交接记录台账；</p> <p>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；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空坠（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；</p>	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班；在小区各出入口设立秩序维护岗 24 小时值守，开展早送晚迎服务，交接班须正点、准时，非特殊情况，不得延时接班，门卫有交接记录台账；</p> <p>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；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空坠（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；</p>



<p>(三)公共秩序维护</p>	<p>一级</p>	<p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志, 穿戴统一服装;</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空梯(坠)物伤人及其他不可预见紧急事件等应急预案;</p> <p>5. 对进出车辆进行管理和疏导, 车辆停放有序。</p>	<p>3. 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;</p> <p>4. 每年组织有业主或非业主人参与的消防演练不少于2次;</p> <p>5. 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;</p> <p>6. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于200课时。</p>	<p>5. 建立健全的停车场管理制度合停车场管理方案; 对进出车辆进行管理和疏导, 车辆停放有序; 停车场内发生车辆碰撞或损毁等事故时, 及时进行疏导, 为车主提供必要的协助;</p> <p>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、门禁智能卡6项技防设施, 24小时开通;</p> <p>7. 设置安全巡查路线, 按照规定路线定期进行巡查; 公共秩序维护员配备电子巡更设备, 对重点区域、重点部位(指小区道路、单元出入口、主要楼层等,下同)每2小时巡查1次, 并做好巡更记录;</p> <p>8. 公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于200课时, 每季度1次对保安员进行专业考核;</p> <p>9. 组织服务中心服务人员建立志愿消防队, 设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序, 落实各级消防责任人; 对消防队成员进行培训, 全面熟练掌握消防报警、消防器材的作用、位置和操作程序, 配建微型消防站;</p> <p>10. 全天24小时消防监控中心值班, 均持证上岗。出现消防报警时1分钟内辨别消防报警的信息, 5分钟内到达报警点。接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后, 公共秩序维护员按规定及时赶到现场进行处理;</p> <p>11. 每月定期开展1次物业服务人员灭火、救生技能训练, 每年组织业主或非业主人参与消防演练, 包括进消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动;</p> <p>12. 加强对小区消防设备、设施巡视检查的工作, 及时整改火灾隐患, 做好消防气体设备和易燃易爆品存放检查, 保持消防区及楼梯走道和出口畅通; 发现消防设施器材损坏或过期失效等情况时, 及时上报并进行更换补充, 确保消防安全;</p> <p>13. 重大节日进行消防安全大检查, 发现问题及时整改;</p> <p>14. 按广东省相关的公共建筑消防管理规定, 监督消防维保单位对消防设备设施的日常巡检及保养, 确保消防设备和设施处于正常工作状态。</p>	<p>1. 公共秩序维护人员(安全员)的工资、福利、保险、服装、加班等费用; 2. 公共秩序维护所需器材装备(不包括共用设施设备中已含的监控设备的)的费用; 3. 安全行政及物料消耗费用。</p>
		<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全, 并有专人管理;</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、防疫应急预案等规章制度;</p> <p>3. 按时保洁, 垃圾日产日清, 保持公共区域整洁、无异味; 整洁干净, 路面、明沟无明显可见垃圾, 水景水体洁净, 无异味, 玻璃洁净无明显污迹、积尘;</p> <p>4. 使用环保的清洁剂;</p> <p>5. 设置垃圾分类垃圾点及分类垃圾箱, 按政府部门要求开展垃圾分类工作, 配备专门垃圾分类清运服务人员, 保障垃圾收集严格按照《广州市生活垃圾管理条例》执行, 确保垃圾点周围地面无污迹、无异味, 垃圾及时清运; 垃圾车在每次定点收集完后及时清洗, 每日两次, 每周彻底消毒一次;</p> <p>6. 垃圾投放点设置合理, 垃圾容器无明显异味, 无满溢, 每日早、晚定期收集, 垃圾桶清洗不少于每日2次;</p> <p>7. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于3次, 日视地面、绿地干净;</p>	<p>1. 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;</p> <p>2. 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;</p> <p>3. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于3次, 日视地面、绿地干净;</p>	<p>1. 自有保洁人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用; 2.</p>	



<p>(四) 保洁服务</p>	<p>一级</p>	<p>4. 使用环保的清洁剂。</p>	<p>8. 电梯轿厢、操作板、地面等保洁每天不少于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；</p> <p>9. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及及时清掏；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>10. 定期对沟、渠、井喷药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物；白蚁防治不少于每月1次；4-11月份除“四害”消杀不少于每月4次（其他月份不少于每季2次），消杀的成效必须符合除四害的有关要求；</p> <p>11. 水景每日打捞水面1次，每月保洁池底1次，水质净化，消毒不少于每年1次；</p> <p>12. 3米以下玻璃擦拭不少于每周1次（3米以上不少于每季1次）。天台天台清理，标识牌、道闸、闸机、凸面镜、沟渠擦拭、宣传栏、健身设施及其他共用设施保洁不少于每周1次；</p> <p>13. 活动设施消毒不少于每月2次；天花、出风口、照明设施清洁不少于每月2次；天花、墙身除尘、除蛛网，雨棚冲洗、清扫垃圾杂物、不锈钢设施护理、园林小品保洁擦拭每月1次；户外3米以上公共灯具擦拭不少于每季度2次；</p> <p>14. 住宅楼的垃圾、杂物等要及时清理。</p>	<p>保洁行政及物料消耗费用；3. 四害消杀、防疫、化粪池清掏、管道疏通等环卫费用；4. 保洁服务发生的水电费用；5. 保洁外包费用。</p>
<p>(五) 绿化养护</p>	<p>一级</p>	<p>1. 小区绿化率在30%以上；</p> <p>2. 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，每年普遍施肥不少于1遍，花灌木增追施复合肥2遍，满足植物生长需要；</p> <p>3. 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，适时适量施有机肥2到3遍；</p> <p>4. 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；</p>	<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>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；</p>	<p>1. 自有绿化人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用；2. 绿化行政及物料消耗费用；3. 绿化补苗费用（不包括应由建设单位和前期维护费用）；4. 绿化养护服务发生的水电费；5. 绿化外包费用。</p>
<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>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；</p> <p>4. 做好病虫害防治工作；</p>	<p>1. 有专业人员进行绿化养护管理，淋水视天气而定，以泥面不干裂、无缺水枯萎现象为原则；</p> <p>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</p> <p>3. 草坪生长良好，目视平整，边缘清晰，修剪整齐美观，目视无杂草；草地高度低于6cm，按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机肥2到3遍；草坪根据土壤干湿度、气候等因素，在生根后春秋季节一个礼拜浇水一次，夏季三天浇水一次，一次性浇透；</p> <p>4. 地被保持成型美观，生长旺盛，无裸露、无枯黄，覆盖率98%以上；有针对性的施肥，保证不同植物生长中需要的营养，施肥不少于2次/日，保持排水畅通，雨后无积水；</p> <p>5. 保持乔木成型美观，生长良好，无死株；有针对性的施肥，保证乔木生长中需要的营养，施肥不少于2次/年、修剪不少于3次/年，做到冠形优美，分枝点合适，内膛不乱，通风透光，无枯枝、缺枝；2日内扶正台风后的乔木；</p> <p>6. 保持灌木成型美观，生长良好，常年土壤疏松通透，无杂草、无枯枝、缺枝；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥；施肥不少于4次/年、修剪不少于6次/年；</p> <p>7. 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1次，盛花期追肥适量；</p> <p>8. 做好病虫害防治工作，根据季节及植物特点进行喷洒药物，做到无病虫害。使用化学药剂须严格执行国家有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物，并在喷洒药物前通知并张贴公告告知业户喷药计划，挂上提示牌；</p> <p>9. 做好绿化防涝、防冻保护；</p> <p>10. 每年中有4次以上花卉、景点布置，4季有花；</p> <p>11. 住户大堂布置不同的花卉绿植造型，园区主干道花卉布置。</p>			

	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。	5. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。	
(六) 应急管理	/	/	<p>1. 有健全的突发事件及应急管理制度，定期组织员工进行学习，熟悉各项制度，并进行考试；</p> <p>2. 有详细的各项应急预案，每年度制度详细的应急预案演练计划，并组织员工针对每项应急预案进行演练；</p> <p>3. 消防应急演练半年1次，台风应急演练不少于1次/年，暴雨应急演练、安全事件演练不少于1次/年，大面积积水、停电应急演练不少于1次/年。</p>

