

## 嘉云花园超一级前期物业服务标准对照表

建设单位： 广州嘉嘉房地产开发有限公司  
 统一社会信用代码： 91440111MA6L9DGBX

标准服务	一级	建设单位承诺达到超出一级前期物业服务标准
服务项目		
(一) 综合管理服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>2. 财务管理运作规范，账目清晰；</li> <li>3. 有完善的管理方案，员工岗位职责与考核制度、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；</li> <li>4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；</li> <li>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。</li> <li>6. 设置管理处，办公地点有专门的业主或用户接待场所，办公设施及办公用品配置完备；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>10. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；</li> <li>11. 节假日有专题布置，每年组织不少于4次社区活动。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、提供7天*24小时管家服务，根据业主需求享受个性化定制、便民服务、居家服务等。</li> <li>2、配置高级管家，管家形象气质佳，具备高端酒店行政管家或高端豪宅管家服务经验，大专以上学历，接受专业服务训练合格后方可上岗。</li> <li>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。</li> <li>4、社区内设有VI系统、告示、通知、宣传，提升社区精神文明建设。</li> <li>5、每年组织一次“客户满意度调查”，调查客户覆盖率达100%，投诉处理反馈及时率90%以上，业主物业服务满意率95%以上。</li> <li>6、有健全的投诉处理制度，业主报事报修响应反馈及时率90%以上，急修到场及时率90%以上，投诉完成率95%以上。</li> <li>7、电子档案更新归档1次/每季度定期更新，资料齐全；纸质档案更新归档档案资料变化应在1周内进行更新归档，每半年度整理档案资料1次，确保资料齐全，专人更新、维护、保管。</li> <li>8、建立应急管理制。</li> <li>9、信息技术应用平台，应建立完整的数据库管理制度，确保业主的信息安全。应建立：微信群、微信公众号、客户关系管理系统、自动化办公系统、智慧巡检系统、智慧安防系统，可选择微信小程序、移动应用软件。应建立完整的数据库管理制度，确保业主的信息安全。应建立微信群和微信公众号。</li> <li>10、特约服务应建立特约服务管理制度，根据业主的委托提供物业服务合同以外的收费服务。管理制度包括但不限于：服务内容、服务标准、收费标准，并以适当方式向业主公示。有专门的人员负责特约服务的接待和安排，严禁员工私自提供特约服务，服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供特约服务。</li> </ol>
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	<ol style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</li> <li>5. 共用设施设备配有专人管理；</li> <li>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</li> <li>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</li> <li>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</li> <li>9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建等违法行为及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，及时报告有关行政主管部门；</li> <li>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；</li> <li>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度检查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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>14. 每月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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、供水设施（水池/箱）保养，设定高低水位报警系统，对水箱进行水位监测。</li> <li>2、化粪池巡查每日≥1次，随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通。</li> <li>3、发电机组每月巡查≥2次，每季度保养≥1次，每季度空载试机一次，运行时间不超过15分钟。运行时，每1小时巡查1次，功能运行正常、油箱油位正常。</li> <li>4、发电机控制柜每月巡查≥1次，每季度保养≥1次，内整齐、无灰尘，电压表及电流表指示正常，开关主触头无损伤，各功能转换开关、紧急停止按钮正常，各接线端子紧固。</li> <li>5、电梯24小时正常运行，轿厢内按钮、灯具、通话系统或报警警铃、监控摄像等设备功能正常、无破损，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。</li> <li>6、火灾报警探测器（烟、温感）、手动报警按钮、警报警装置应巡查每日≥2次，火灾报警探测器（烟、温感）按相关要求由专业公司清洗1次；设备外观完好、安装牢固、管理制度、VI标识齐全，管道无渗漏现象、无安全隐患或破损现象、各项功能正常使用。</li> <li>7、宜与具备消防从业条件的保养公司签订消防维保合同。对消防设施每年至少进行一次全面检查，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查。</li> <li>8、摄像机、监视器、录像设备巡查，设备外观完好、安装牢固、图像质量清晰、功能正常；设备档案完整、标识齐全。</li> <li>9、停车场管理系统工作站巡查，电脑运行正常、数据存储情况良好。</li> <li>10、购买物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。</li> <li>11、每年进行一次进行楼宇避雷设施测试，对房屋公用部位进行日常管理和维修保养，有检修记录和保养记录。</li> <li>12、电梯、消防系统委托第三方专业公司进行日常维护，操作人员具有相关上岗资格证。</li> <li>13、每季度清洗水池1次，清洗后进行水质监测并向业主公示检测结果。</li> </ol>

## 嘉云花园超一级前期物业服务标准对照表

建设单位： **广州贺嘉房地产开发有限公司**  
 统一社会信用代码： **91440111MACL9DGE8X**

标准服务	一级	建设单位承诺达到超出一级前期物业服务标准
(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执勤标准、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；	1、小区设有高智能化小区安保系统。 2、物业服务企业对每名员工每年至少进行1次消防安全培训,提高检查消除火灾隐患能力、扑救初起火灾能力、组织疏散逃生能力和消防宣传教育能力,提升消防安全管理水平；每月应至少开展1次物业服务人员灭火、救生技能训练,每年应组织业主至少进行1次以消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动。 3、住宅小区内举办超过1000人的社区活动,应取得公安机关安全许可；物业服务企业应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。建立消防设施台账,并妥善保管消防档案。 4、依法经营停车场,按照《广州市停车场条例》及相关规定,在停车场入口显著位置设置公告牌,公告停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息。 5、加装电动汽车充电基础设施的,配套用电设备,线路应当符合技术要求,保证用电安全。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。购置相应停车场责任险。 6、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5分钟内赶到现场进行处理。 7、建立小区微型消防站。
(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. 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无污染。无异味； 6. 垃圾分类收集容器合理设置,每日清理2次,擦拭1次,保持容器完好和整洁美观； 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；雨、污水月每月检查1次,并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； 10. 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	1、清洗、消毒垃圾容器,垃圾分类:4种(可回收物、餐厨垃圾、有害垃圾、其他垃圾),具体按属地政府部门要求适当调整配置,定时定点投放,严格按照《广州市生活垃圾管理条例》执行。 2、白蚁防治每年1次 3、二次供水水箱按规定清洗,定时巡查,水质符合卫生要求。 4、根据实际情况,制定详细的日、周、月的各项清(保)洁工作计划,并组织实施,按定员、定岗、定时、定量、定标准的“五定”要求划分工作区域,实施岗位责任制。 5、使用手推式洗地机、驾驶式洗地机等设备提升保洁品质。 6、大堂、会所及人流较多区域,使用无刺激性气味的清洁剂,在清洁完成后喷洒空气清新剂,保持空气清新。 7、每年进行玻璃外墙清洗。
(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,4季有花。	1、小区绿化率在30.94%,聘请专业服务公司定期打造优美园林,使业主感受舒适恬静的园林。 2、乔木养护:保持成型美观,生长良好,无死株,对阻挡主干道倒伏树木,12小时内完成清理。扶正台风后的乔木5日内。 3、绿化租摆、时令花卉:选择适合节日花卉,美观、大方,增加景观效果。增添市气。 4、病虫害防治:喷洒药物前提前通知或张贴公告告知业主户喷药计划,喷洒药物均匀,先设置警示标志。遇到大风雨天、重大节日或专项活动期间应调整喷药时间。针对不同的病虫害,施行不同的防治措施。 5、在没有景观的地方,制造景观,通过融合屋顶绿化、空中花园、住宅区架空层花园、都市公园广场等,营造不同层次的六维舒适立体绿色社区。 6、使用充电式绿篱机等修剪工具,减少环境污染及噪音污染。 7、绿化周边配置智能化防蚊灯,减少业主居住、出行园区期间的蚊虫叮咬。

