

附件

越禧府超一级前期物业服务标准对照表

建设单位:广州保隆房地产开发有限公司

统一社会信用代码: 91440101797357081C



标准服务 服务项目	一级	建设单位承诺达到的超一级前期物业服务标准
(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. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月, 采取书面通知、在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费(包括普通住宅及配套自有产权车位)的收支情况。 4. 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; 5. 建立档案管理制度, 物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范, 配备专(兼)职档案资料管理员, 按物业服务项目建立档案卷宗, 资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索; 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗, 服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。 7. 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; 8. 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; 9. 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; 10. 物业服务经理具有2年以上物业服务经理任职经历; 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务; 12. 节假日有专题布置, 每年组织不少于2次社区活动。	除按政府指导的一级服务内容提供服务外, 增加以下超一级服务内容: 1. 设置管理处, 办公地点有专门的对业主或非业主使用人接待场所: 办公设施及办公用品配置完备; 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接待, 并提供24小时热线电话服务: 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; 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月, 采取书面通知、在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费(包括普通住宅及配套自有产权车位)的收支情况; 4. 项目物业经理具备有物业经理上岗资格证, 并有5年以上各类型大型物业服务经理任职经历; 5. 能根据业主需求提供特服务和便民服务; 6. 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、老年人专题活动, 少儿歌舞比赛等。每年与业主组织互动互动不少于10次; 7. 设置24小时客户服务热线, 随时随地能找到物业, 在线报修、楼栋管家跟进进程随时向业主汇报处理情况, 直至问题处理完毕业主确认为止。 8. 建立健全各项管理制度, 各岗位工作标准, 并制定具体的落实措施和考核办法; 9. 设置楼栋专属管家服务, 对客户的诉求及时处理响应; 10. 保持与业主沟通, 对合理的建议及时整改, 最后形成闭环; 11. 物业人员培训合格率达100%才上岗。有完善的员工培训和考核机制, 每年至少两次组织员工进行有关工作技能培训和考核, 确保员工服务素质; 每季度评定项目“服务之星”; 12. 加装红外人脸识别系统; 13. 保持与业主良好沟通, 不断改善服务质量, 每年至少两次征询业主对物业服务的意见, 业主投诉有效处理率98%以上; 并有项目经理每月进行客户回访, 回访户数不低于25次; 14. 建立24小时值班制度, 增设服务电话。接受业主及物业使用人对物业管理服务保养、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈, 并及时处理, 有回访制度和记录;
(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. 窞井不漫溢, 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; 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, 对非由维修资金、业主共有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; 消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次; 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。	除按政府指导的一级服务内容提供服务外, 增加以下超一级服务内容: 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; 2. 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; 3. 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; 4. 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; 5. 每日2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; 6. 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; 7. 各类共用设施设备系统每日检查1次, 每月保养1次, 设备房每周大扫除1次, 每日清洁一次; 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; 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。需要采购材料及特殊维修的与业主确定时间并在时效内完成; 9. 小区各公共路灯、车库等区域灯光实行智能化管控; 10. 消防设施设备齐全、完好, 制订定期进行维护保养制度, 可随时启用; 消防通道畅通; 11. 设备房管理制度完善, 定期检查维护, 保持整洁、通风, 无跑、冒、滴、漏和鼠害现象; 12. 建立共用设施设备档案(设备台帐), 设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全; 设施设备状况良好, 运行正常, 完好率99%以上; 13. 设施设备标志齐全、规范, 责任人明确; 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范; 依法由专业部门负责的设施设备由相关专业部门进行定期维修保养; 14. 备用应急电机可随时启用; 15. 制定涉事故应急处理方案, 并进行月度演练, 保证全员熟悉应急处理流程, 定期抽查; 16. 建立共用设施设备档案, 设施设备运行、检查、维修、保养、等记录齐全, 设施设备标志齐全、规范, 责任人明确, 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范; 17. 共用配套服务设施完好, 无随意改变用途; 18. 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育, 明确各区域防火责任; 19. 制订各共用设施设备事故应急处理方案并组织演练, 每年组织2次全员消防演练;

标准服务 服务项目	一级	建设单位承诺达到的超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、暴雨、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，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，并做好巡更记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。 9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。 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60课时；	除按政府指导的一级服务内容提供服务外，增加以下超一级服务内容： 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、门锁智能卡中4项以上技防设施，24小时开通； 2. 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； 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； 4. 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； 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，并及时通知相关部门到场； 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； 7. 对重点区域、重点部位分区域设置流动巡逻岗，每小时至少巡查1次；安全监控系统24小时专人监控； 8. 有专业秩序队伍，实现24小时值班及巡逻制度；秩序人员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责； 9. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理； 10. 危及人身安全处设有明显标志和防范措施； 11. 结合小区特点，制订安全防范措施； 12. 室内停车场加装车辆识别系统及监控、停放整齐，场地整洁，管理严格，车辆出入登记，小区外各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行； 13. 小区主出入口24小时站岗值班，对业主及物业使用人、外来人员的出入进行规范管理，对重点区域、重点部位分区域设置流动巡逻岗每一小时巡逻一次，各楼层实行每2小时巡查一次。形成24小时“保镖式内控安保服务”； 14. 制定健全火灾、治安、台风、水浸、醉酒、打架斗殴、困梯、公共卫生等突发事件应急处置方案并演练；
(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. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，目视地面、绿地干净； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2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； 7. 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； 8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11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1次。 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污迹、无异味。	除按政府指导的一级服务内容提供服务外，增加以下超一级服务内容： 1. 垃圾收集点，每日早晚定时清理2次，周围地面无污迹； 2. 果皮箱、垃圾桶合理设置，每日清理2次，擦拭1次，箱(桶)无异昧，无污迹； 3. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，清洁后目视地面、绿地干净； 4. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2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； 5. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，发现异常及时清掏； 一、保洁服务 1. 商业网点管理有序、符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴现象； 2. 二次供水水箱按规定清洗，定时逐查，水质符合卫生要求； 3. 至少每月进行4次消毒和灭虫除害； 4. 垃圾日产日清，清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁； 5. 垃圾分类宣传推广、落实，相对集中分类投放管理工作； 6. 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁； 7. 垃圾桶内垃圾每日清运两次，每周清洗3次，保持垃圾桶及清运车辆清洁无异味，垃圾日产日清，每日消毒； 8. 房屋共用部位保持清洁，无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物现象，大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净； 二、将小区的生活垃圾分为可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其它垃圾四类，以“小区是我家，垃圾分类靠大家”为主题，定期主办活动： 1. 宣传发动派发生活垃圾分类宣传单张，召开生活垃圾分类业主座谈会； 2. 在大堂、电梯、会所等合适位置张贴宣传海报，开设生活垃圾分类宣传栏，宣传橱窗； 3. 举办生活垃圾分类征文、综艺、讲座、咨询等生活垃圾分类活动； 4. 开展小区“绿色分类、环保文明”宣传月活动； 三、收集容器设置与分类投放 1. 生活垃圾分类收集容器位置将会放在符合方便业主的位置； 2. 厨余垃圾使用专用垃圾袋，密闭排放； 3. 可回收物我们会预约相关服务企业人员上门； 4. 有偿回收或自行送至就近再生资源回收站点； 5. 有害垃圾回收容器将会有便于识别的标志，置于业主生活居住区内便于业主投放的位置；
(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. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀缘植物每季度修剪1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； 7. 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； 8. 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； 9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。	除按政府指导的一级服务内容提供服务外，增加以下超一级服务内容： 1. 小区绿化率在20%以上； 2. 乔、灌木、攀缘植物根据植物特性定期修剪，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2遍，花灌木增追施复合肥3遍，满足植物生长需要； 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，适时适量施有机复合肥2-3遍；绿化带每3天杀虫一次；花围花盆、花坛每半月杀虫一次；树木、草坪每月杀虫一次； 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2次，每次布置前施复合肥2次，盛花期追肥适量； 5. 对小区内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实； 6. 草地生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。花卉、绿篱树木根据品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果； 7. 花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃，定期喷洒药物，无病虫害现象； 8. 定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻； 9. 每年根据楼盘实际情况，增设小区绿化景点布置，四季有花； 10. 制订园区绿化管理养护制度，设立绿植台账； 11. 绿化区域无改变使用用途、破坏、践踏占用情况，无纸屑、烟头、石头砖块现象； 13. 有专业人员实施绿化养护管理；