

“臻铭轩”项目高层住宅超一级前期物业服务标准对照表

标准服务 服务项目	一级	广州侨谊房产开发有限公司承诺达到超出一级前期物业服务标准
(一) 综合 管理 服务	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>除按政府指导的一级服务内容服务外，增加以下超一级服务内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 树立“业主至上，服务第一”的思想，创造一个安全、宁静、整洁、优雅的生活环境。为业主提供礼貌、热情、全方位周到服务，满足业主合理的服务需求； 2. 主动、积极加强与业主及使用人联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作。大力推行创优服务、优质管理的活动，业主对管理服务满意率达到95%以上，使物业保值、增值； 3. 高起点、严要求，坚持对员工进行物业管理知识和技术业务培训，提高员工的整体素质，使服务质量和工作质量保持在较高的水平； 4. 物业人员培训合格率达100%才上岗，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； 5. 配置高学历、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，金牌管家主管团队具备二年以上行业工作经验，统一的职业彩妆，形象好、气质佳优先，高端安防员团队； 人员素质要求：①客服人员招聘要求：女性身高160cm以上，男性身高170cm以上，形象气质佳，大专及以上学历，普通话流利，沟通协调能力强，具有知名物业客服管理经验。②安保人员招聘要求：身高172cm以上，体型健壮、形象气质佳，品德好、有良好的应变处事能力、有责任心等，退伍军人优先。③保洁：身体健康、精神状态良好、文明用语、无不良嗜好。④工程持证上岗，品行端正，良好沟通能力、普通话流利，要求物业入户维修工作2年以上； 6. 楼宇配置专属管家，提供8小时候命服务、物业人员24小时线上服务，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和投诉电话；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2小时内响应回复。资料及时归档，管理范围；每季度进行1次统计分析； 7. 报事报修处理：报事报修工单，客服前台收到后10分钟内响应，并在10分钟内向责任部门转发报事报修信息工单。工单跟进责任部门/责任人收到后在30分钟内完成接单，紧急情况在15分钟内到场处理。报事报修回访率100%； 8. 充分利用计算机、智能化设备等现代化科技管理手段，提高管理效率，减少人为疏忽，实现一体化智能物业管理； 9. 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识； 10. 重要事项应在小区主要出入口、各楼栋单元门内以书面形式告知业主，及时向业主发送各类温馨提示、各类通知、文明宣传、禁止行为、管理规定等； 11. 设立小区短信或微信平台，向业主群发温馨提示、节日问候、生日祝福、小区动向等； 12. 空置房管理：巡查频次1次/双月巡视通风，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； 13. 根据业主不同年龄层、不同兴趣爱好划分不同主题模式的活动场景，有针对性落地社群活动； 14. 关注业主/住户精神需求，定制社区文化活动，节假日设有专题园区装饰及活动开展，如春节、元宵节、妇女节、植树节、母亲节、儿童节、中秋节、重阳节，小业主体验营、踏青、秋游、运动汇、插花等主题社区活动每年组织不少于8次社区活动； 15. 打造智慧社区：运用管家微信、公众号、智能收费系统等多套成熟工具打造“客户至上、务实高效、责任担当、阳光健康”的智慧社区； 16. 致力打造业主生活的全方位服务生态体系，给业主提供高品质的增值服务； 17. 整合各类商业资源、为业主提供全方位生活服务，提升居住和生活品质； 18. 每年度开展业主满意度调查，对合理的建议、意见进行整改，并及时回复，切实提升服务质量，满意率为95%以上。

标准服务 服务项目	一级	广州侨谊房产开发有限公司承诺达到超出一级前期物业服务标准
(二) 物 业 共 用 部 位 和 共 用 设 施 设 备 维 护	<ol style="list-style-type: none"> 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. 窨井不漫溢，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 	<p>除按政府指导的一级服务内容服务外，增加以下超一级服务内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年至少组织1次防汛演练；保持雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞； 2. 水池/箱设定高低水位报警系统，对水箱进行水位监测，保养频次不少于1次/半年； 3. 水泵泵体运转正常，保养频次不少于1次/月； 4. 控制柜柜内整齐、无灰尘、接线端子紧固、开关主触头有无损伤、电压及电流表指示正常，保养频次不少于1次/月； 5. 管道无滴漏、无松脱，阀门开启正常，保养频次不少于1次/月； 6. 高压配电柜、低压配电柜每日巡查不少1次，每年保养不少于1次，柜内整齐、无灰尘，合闸功能及分闸功能正常，电压表及电流表指示正常，接线端子紧固，接地良好，互感器无断线； 7. 低压电容柜每日巡查不少1次，每年保养不少于1次，柜内整齐、无灰尘； 8. 回路熔断器、回路接触器、热继电器、压力表、三相电流表、接地正常，电容器无漏油； 9. 定期检测蓄电池容量，并对发电机组进行试运行； 10. 发电机组每季度空载试机一次，运行时间不超过15分钟，运行每1小时巡查1次，功能运行正常、油箱油位正常，巡查不少于1次/日，保养不少于1次/月； 11. 高层建筑供配电系统，发电机控制柜柜内整齐、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，巡查不少于1次/日，保养不少于1次/月； 12. 委托具备相关资质的电梯维护保养公司承担电梯维修、保养、大修、改造等工作，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任，由具有电梯检测资质的机构进行年度检测，并向业户公示相应的电梯年检报告； 13. 火灾自动报警系统、消防广播系统、防排烟系统、防火分隔设施、喷水灭火系统应每月巡查不少于1次，每季度保养不少于1次； 14. 购买物业共用部分、共用设施设备及公众责任保险；设备外观完好、安装牢固、管理制度、VI 标识齐全、管道无渗漏脱漆、无安全隐患或破损现象、各项功能正常使用； 15. 每周检查蓝牙门禁、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邀系统，确保读卡器整洁干净、可安全有效运行。定期检查电磁锁门锁的吸力、外观、接线确保能正常使用； 16. 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间。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系统对供配电系统、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； 17. 保持楼宇单元门厅功能正常；梁、板、柱结构构件外观无明显开裂、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；地面贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降现象； 18. 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； 19. 每班对重要设备房巡检一次，并记录设备运行情况； 20. 每月对供水系统设备进行一次保养工作； 21. 制定公共设施的管理制度，建立台帐登记，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，并在显著位置警示标识、注意事项和使用说明，巡查不小于1次/每周，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、塑胶设施定期进行防老化检查； 22. 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。

标准服务 服务项目	一级	广州侨谊房产开发有限公司承诺达到超出一级前期物业服务标准
(三) 公共秩序维护	<ol style="list-style-type: none"> 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； 	<p>除按政府指导的一级服务内容服务外，增加以下超一级服务内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 消防控制室有值班人员24小时在岗值班，每班2人，有异常情况及时通知当班人员，有完整的登记、跟进及记录处理； 2. 组织员工及业主等人员在小区内开展消防专业知识讲座等活动，每季度应至少开展1次物业服务人员灭火、救生技能训练，每年应组织业户至少进行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. 有健全的停车场管理制度和停车场管理方案； 4. 规范设置停车场标示牌及视频监控、出入口控制、车牌识别等安全技术防范系统； 5. 保持停车场内通风、照明、排水等设施完好； 6. 保持停车场内设施设备正常使用，消防通道畅通； 7. 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； 8. 公共消防设施的保养符合国家、地方相关消防规范，消防通道畅通，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，设备房每天清洁1次； 9. 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； 10. 严格执行来人来访登记制度，发现非区内人员在区内游荡、活动应及时处理，正确处理乱张贴广告及治安可疑人员的个案； 11. 实行24小时安全管理（值班、治安巡视）、消防、监控值班制度。秩序队员24小时园区不间断巡逻，巡查各部位的公共设施设备是否完好，发现损坏的设施及时处理及汇报； 12. 做好小区内的防盗、保卫工作，危及人身安全处设有明显标志和防范措施； 13. 有健全的安全服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度； 14. 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用品存放检查，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，确保消防安全及正常使用； 15. 结合小区特点，建立各种突发性事件的处理机制和应急预案，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。

标准服务 服务项目	一级	广州侨谊房产开发有限公司承诺达到超出一级前期物业服务标准
(四) 保 洁 服 务	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>除按政府指导的一级服务内容服务外，增加以下超一级服务内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按照《广州市城市生活垃圾分类管理暂行办法》设置垃圾收集点（配备语音播报、洗手液、洗手盆等），配置垃圾分类专员，每日早中晚定时整理3次，垃圾收集点周围地面无明显污迹，垃圾车每天清洗一次，每周彻底消毒一次； 2. 指定位置设置垃圾分类垃圾桶，按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； 3. 定期对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物，投药位置有明显标识，排水污水清理服务； 4. 雨、污水管道标识清晰、无滴漏、无松脱，巡查不少于1次/季度； 5. 化粪池随满随清、污水无外溢、公共排污管道畅通，巡查不少于1次/半年。 6. 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求； 7. 工作过程如发现门坏、灯泡烧坏、开关损坏等，应立即通知相关部门修理； 8. 清理天台天台、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2次； 9. 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、清扫垃圾杂物、不锈钢设施护理、园林小品保洁擦拭每月不少于1次，户外3米以上公共灯具擦拭不少于每季度2次； 10. 住宅楼的垃圾、杂物等要及时清理； 11. 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每日至少擦抹1次，保持表面干净、无污渍；共用部位玻璃每月至少清洁1次；路灯、楼道灯每季度清洁1次。及时清除区内主要道路积水； 12. 每日组织专人对小区卫生进行检查，并登记到《清洁卫生日检表》中； 13. 每月根据《清洁卫生日检表》中的检查情况进行统计分析，向项目管理部汇报；
(五) 绿 化 养 护	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>除按政府指导的一级服务内容服务外，增加以下超一级服务内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 枯死的花草树木，必须在5天内清除，并适时补栽补种； 2. 绿地应设有宣传牌、提示牌； 3. 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后1小时内清理干净； 4. 坚持以防为主，平均每月喷药防治一次，5-8月份病虫害高发期限不受限制，见虫即喷打，以彻底灭绝病虫害为总要求； 5. 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。绿地无积水，基本无杂草； 6. “绿化基本充分，无裸露土地；植物定期修剪整形保持适当高度，造型良好，无徒长，外观整齐；根据现场实际情况进行灭菌工作，保持植物无病虫害，盆土无发霉、发臭情况； 7. 树冠分枝均匀，并及时清除枯枝，每年冬季进行一次全面修剪，保持树冠整齐、美观； 8. 无明显徒长枝、蘖生芽、遮挡枝（挡路、挡红外、电子围栏、电线）；越冬重剪不得妨碍观瞻，保留部分主侧枝。所有造型乔木形状美观，修剪时切口平整，3米以下乔木修剪直径3cm以上的切口要封蜡或涂伤口护理剂； 9. 节日在园区主要通道进行节日装饰、花卉布置，绿化采用高端植物； 10. 根据小区绿化工作情况制定绿化岗位职责、管理程序、服务规范、操作规程、质量标准和管理制度； 11. 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。