

“天钰花园”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	广州天瀛置业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提供服务外，增加以下超一级服务内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “钰”即珍宝，代表珍贵、高贵居所，“六钰物业服务体系”是为“天钰花园”项目定制的独一无二“个性化、专属化、全面化”高端业态物业服务体系—— <ul style="list-style-type: none"> 钰·管家：专业管理团队洞察客户需求，并提供定制化解决方案； 钰·礼仪：专业仪容仪表、走姿/蹲姿/站姿等常态化训练，于考究的细节之处让案场服务尽显尊崇； 钰·美境：精细化保洁管理，打造社区生活全场景美好洁净体验； 钰·智活：自主搭建“U智汇”服务平台，实现智能化的全流程物业管理； 钰·心安：专业化的社区安全管理，统一规范的保安队伍，保证社区24小时的安全监控和高效运转； 钰·享家：从尊贵接待、全程关怀、到交付验收、由物业管理全程陪同客户，打造全生命周期钰享家服务； 2. 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，公示物业服务标准、收费标准。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； 3. 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； 4. 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； 5. 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； 6. 配置高学历、高素质物业人员，项目负责人应持有二级以上（含二级）物业管理师职业技能等级证书或其他等同资格证书；项目现场管理人员（各部门负责人）应持有三级以上（含三级）物业管理师职业技能等级证书或其他等同资格证书；从事专业技术岗位的人员应取得相应专业技术人员职业资格证书或职业技能等级证书，从事特种设备作业岗位的人员应取得特种作业资格证书；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，其成员均在身高1.75米以上，平均年龄不超过45周岁； 7. 楼宇配置专属管家，在楼栋大堂提供不少于12小时业务接待服务、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； 8. 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10分钟内到场处理。报事报修回访率100%； 9. 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； 10. 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识； 11. 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； 12. 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； 13. 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； 14. 根据业主不同年龄层、不同兴趣爱好划分不同主题模式的场景，有针对性落地社群活动； 15. 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6次社区活动； 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； 17. 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； 18. 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； 19. 开展业主满意度调查，了解业户需求，每年度开展业主满意度调查，对合理的建议、意见进行整改，切实提升服务质量。

标准服务 服务项目	一级	广州天瀛置业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. 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提供服务外，增加以下超一级服务内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过中建“U智汇”服务平台，将社区设施设备的日常巡检到运行维护和日常维修，分析、反馈—建立信息化管理系统，实现在线监测、诊断服务，以获得最经济、设备综合性能最好的理想目标，保障设施设备健康运行，极大设备管理服务理念延长设施设备的使用年限； 2. 共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮，共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，属于急修范围内，应在15分钟内组织到场维修； 3. 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98%以上； 4. 加装电动汽车、电动车充电基础设施的，配套用电设备，线路应当符合有关技术要求，保证用电安全（定期检查），配置灭火器； 5. 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； 6. 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； 7. 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； 8. 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； 9. 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； 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； 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. 保持停车场内通风、照明、排水等设施设备完好，保持停车场内的设施设备正常使用； 13. 雷电、大风、强降水等极端天气前，按照气象部门通知，及时告知业主采取相应的防范措施； 14. 保持水泵泵体运转正常，保养频次不少于1次/月； 15. 落实专人对各类安全防范设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患； 16. 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； 17. 装修监理协助：协助防水检查及工程进展拍照汇报，用专业热情服务让业主更省心； 18. 所有设施设备以及发电机房、电梯机房、配电房、水泵房、监控室等按照公司下发的VI系统标识要求，标识全部进行统一，制度上墙规范管理； 19. 无偿为业主室内专有部份提供工程维修如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 照明灯、灯管、灯器具、射灯、支架、等照明类灯具灯管； (2) 水龙头、水阀门、水闸、淋浴件等普通配件； (3) 木门轻微损伤、木门简易零配件等； (4) 电器跳闸、电力故障等； (5) 电话费故障、有线电视故障、远程报警故障、可视对讲故障等。

标准服务 服务项目	一级	广州天瀛置业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； 	<p>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</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，防止和制止任何危及或影响业主及家人的安全的行为，实行半军事化管理，制定安保管理和奖惩制度，以增强安保人员的工作责任心，为规范教育，语言文明，举止得当； 2. 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； 3. 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临近岗位人员，有完整的登记、跟进及记录处理； 4. 消防特定：炮竹燃放桶、祭奠纸钱焚烧桶共享，降低业主燃烧火灾风险； 5. 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； 6. 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； 7. 保持停车场内的设施设备正常使用，消防通道畅通； 8. 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； 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是否完好，发现损坏的设施及时处理及汇报； 12. 每月对未收楼空置房进行安全巡检工作、包括门窗状态、户内卫生、设施设备功能等； 13. 办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等需进行日常巡查检修，发现消防设施器材损坏或过期失效等情况时，及时上报采购更换补充，确保楼层消防安全； 14. 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； 15. 结合业主需求，提供特约安全守护服务，如户内消防检查，园区夜间安全回家路接送守护等； 16. 结合小区特点，制订安全防范措施（建立各种突发事件的处理机制和应急预案）。

标准服务 服务项目	一级	广州天瀛置业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	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. 通过日常保洁工作，使园区公共环境和公共部位整洁，公共设施洁净、无异味、无破损； 2. 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； 3. 无干扰保洁-日常循环保洁，定期深度清洁，错峰作业创造洁净园区； 4. 外围广场地砖、小区道路每日清扫，并巡回保洁，定期冲洗，及时清除区内主要道路积水； 5. 公告栏、标识牌、玻璃门窗、玻璃装饰、楼层摆设、应急灯、指示灯，消防栓、灭蚊灯箱、路灯、反光镜、宣传栏、健身设施及其他共用设施每周擦拭保持干净，且视表面无积尘、无污迹； 6. 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； 7. 至少每月进行4次消毒和灭虫除害，消杀的材料必须符合除四害的有关要求，做好白蚁及卫生虫害的防治工作，灭四害消杀工作每月4次； 8. 雨、污水管道标识清晰、无滴漏、无松脱，巡查不少于1次/季度； 9. 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； 10. 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求； 11. 住宅楼的垃圾、杂物等要及时清理； 12. 有完善的消杀灭害服务方案和管理制度，进行有害生物的预防和控制，投药位置有明显标识； 13. 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每日至少至少擦抹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； 14. 小区内公共卫生间进行循环保洁，保持无积水、无灰尘、无污迹、无杂物、无异味。卫生间内各类设施（含无障碍设施）适用情况良好，无侵占损坏等现象。应配置香薰和节纸、节水、节电装置，无偿提供卷纸和擦手纸，并保证以上物料不断档； 15. 加强环保建设的宣传工作，对破坏环境卫生行为及时制止，合理、科学的作业方式，给业户营造一个良好的环境。
(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. 绿化工应做到管理日常化、养护科学； 2. 枯死的花草树木，必须在5天内清除，并适时补栽补种； 3. 绿地应设有宣传牌、提示牌； 4. 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 1小时内清理干净； 5. 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； 6. 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； 7. “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； 8. 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； 9. 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； 10. 草坪定期修剪，保持划长不超过15cm，草坪保持平整，边缘清晰； 11. 对草坪、花卉、树木进行适时补植更新，确株率小于10%，存活率不小于90%； 12. 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； 13. 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； 14. 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。