

“林屿院”超一级前期物业服务标准对照表

建设单位：广州招盛房地产有限责任公司

统一社会信用代码：91440101MA9XRW6L8K



标准服务 服务项目	一级	建设单位承诺达到超出一级前期物业服务标准
<p>(一) 综合管理服务</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. 财务管理运作规范，账目清晰；</p> <p>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。</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>10. 物业服务经理具有2年以上物业服务经理任职经历；</p> <p>11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；</p> <p>12. 节假日有专题布置，每年组织不少于2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. 财务管理运作规范，账目清晰；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>6. 管理人员按规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、遵守职业道德，文明用语，行为规范；</p> <p>7. 设置物业服务中心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，公示物业服务标准、收费标准。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>8. 周一至周日每天不少于12小时在物业服务中心进行业务接待，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，每季度进行1次的统计分析，并对重点问题及时上门回访沟通，提升客户满意度。每周至少组织一次项目综合性管理大检查，每月组织一次经理接待日；</p> <p>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12小时内答复，并做到“123服务法则”：一个中心，一切以客户高兴满意为中心；两种感觉，视业主为亲人，视业主为朋友；三个服务，跑步服务、微笑服务、专业服务。对重点普遍问题形成专题上报公司总部或政府相关部门，寻求资源，解决业主或使用人反馈问题；</p> <p>10. 物业服务经理具备上岗资格证书，并有5年以上大型高端楼盘物业经理任职经历、熟知相关法律法规，具备丰富的物业管理经验，思维敏捷，有良好的组织、沟通协调管理能力；</p> <p>11. 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，金牌管家服务团队具备二年以上行业工作经验，统一的职业彩妆，国语、粤语流利，形象好、气质佳优先，高端安防员团队；</p> <p>12. 人员素质要求：①客服人员招聘要求：女性身高158cm以上，男性身高170cm以上，形象气质佳，大专及以上学历，国语、粤语流利，沟通协调能力强，管家需拥有高端项目或酒店管理工作经验，有较高的品质服务意识及工作要求，品牌宣传能力，将服务做到极致。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、有责任心，退役军人优先，具有较强的服务意识，有亲和力和良好的沟通能力、应变能力、处理突发事件的能力。③工程持证上岗，品行端正，良好沟通能力、国语、粤语流利，3年以上综合物业维护保养检修工作经验，熟悉水电等专业知识。④保洁人员：年龄55岁以下，身体健康、精神状态良好、文明用语、无不良嗜好；</p> <p>13. 物业人员培训合格率达100%才能上岗，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；</p> <p>14. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务（在日常对客户服务或沟通过程中，了解客户需求，及时增加便民服务内容）；</p> <p>15. 节假日有专题布置，每年组织不少于6次社区活动，突出社区文化特色，再根据社区居住人群定制社群活动，与街道等相关单位联手做好社区精神文明建设，协助成立社区文艺团体等，丰富社区业余文化生活；</p> <p>16. 楼宇配置专属管家，品牌宣传能力，将服务做到极致。提供8小时命服务，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以及工作微信号；</p> <p>17. 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；</p> <p>18. 每月围绕新增客户需求类型进行对客服务内容更新迭代，力求服务极致化。每年开展业主满意度调查，了解业户需求，切实提升服务质量，满意率为95%以上。</p>



标准服务 服务项目	一级	建设单位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； 	<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，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，依法由专门部门负责的设施设备相关专业部门进行定期维修保养； 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，对非由住宅专项维修资金支出的损坏应及时安排修理； 12. 每周不少于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. 每天不少于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，灯照时间合理控制，及时更换；每季度检查1次户外路灯/灯柱的稳固； 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；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；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； 17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修20分钟内到现场处理，一般修理2小时内处理；需要立即处理的紧急状况，应立即组织抢修； 18. 应急发电机每月启动一次，每次不少于5分钟，以保证随时可以应急发电； 19. 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； 20. 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； 21. 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； 22. 每班1次巡查公共部位的设施，保证区内各类设施完好、安全使用； 23. 每班对重要设备房巡检一次，并记录设备运行情况； 24. 小区各公共路灯、车库等区域灯光实行智能管控、高标准材质，采用环保、节能和智能化技术； 25. 防火门安装牢固、开启功能正常，闭门器无漏油、无锈蚀现象，巡查不少于1次/季度； 26. 购买物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。按照公司VI系统要求设置各类主要的公共环境标识；发电机房、电梯机房、配电房、泵房、监控室、消防中心等主要设备房（间、设施）外观及内部主要设施设备，按公司VI识别系统进行统一标识；其他设备设施标识完整统一规范；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；消防泵每月启动测试1次；消防指示控制箱每月联动测试1次，保证警报蜂鸣与指示灯同步作用；每季度1次进行消防检器材检查并做好封存措施。

标准服务 服务项目	一级	建设单位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。 	<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. 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； 6. 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； 7. 小区道路、广场、停车场、绿地等公共部位的清洁每天不少于3次，电梯厅、楼道每日清扫2次，每日拖洗1次；楼梯扶手每周擦洗2次；共用部位玻璃每月清洁1次；路灯、楼道灯每季度清洁1次。目视地面、绿地干净，及时清除区内主要道路积水； 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； 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4次，其余月份每月不少于2次； 11. 车库清洁：每天地下车库地面安排巡回保洁人员，每天不少于2次巡回保洁，每月彻底清洗一次地下车库地面； 12. 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； 13. 大堂地面无污渍、烟头、水渍、纸屑等，每日清洁。每季度晶面护理一次，结合石材材质和光亮度可适当增加晶面护理频次。 14. 电梯前室及过道地面无水迹、污迹、纸屑、烟头、垃圾等，每日清洁；墙面、开关、灭火器、标识牌等无明显积尘、污迹、蛛网；原则上2米以下至少每天擦拭1次，2米以上至少每月清理1次。 15. 单元楼道地面无水迹、污迹、纸屑、烟头、垃圾等，每日清洁。 16. 空置/空关住房入户门表面无积尘，无小广告；空置/空关商铺玻璃门明亮、无污迹、小广告。雨棚、自行车棚棚面表面无垃圾杂物、腐烂落叶等。 17. 二次供水水箱每季度清洗1次，定时巡查，水质符合卫生要求； 18. 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； 19. 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； 20. 项目经理定期对各区域卫生检查； 21. 工作过程如发现门、灯泡、开关等公共设施损坏，应立即通知相关部门修理； 22. 在园区宣传栏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。



标准服务 服务项目	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	<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； 	<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7项以上技防设施，24小时开通实时监控；每个出入口及主要位置加装24小时数码高清监控摄像头，楼宇对讲、监控设备完好、信息正确、畅通，利用图像识别技术实现自动报警，小区公区监控无死角，高空抛物、社区环境、周界安防，园区防火等快速响应处理； 7. 各出入口24小时值班看守，严格检查出入小区的人员和物品。对进出小区的车辆实施证、卡管理，对开出的车辆认真做好验证工作，如发现手续不齐或可疑情况，要立即查询拦阻，并及时报告，同时每一班人员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，巡逻保安员根据巡查情况，认真填写《巡逻签到记录》，（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. 定期开展理论及实操培训，每年组织有业主或非业主使用人参与的消防安全教育培演练不少于2次，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； 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100课时，考核频次不少于4次/年； 12. 巡逻线路要签到，重点部位每班巡逻2次。每天至少一次对天台、园区、车场进行全覆盖巡逻，楼层每月覆盖巡逻一次，并保留相关巡逻记录； 13. 安保人员须熟悉区内各类设备、物品的位置，发现设备、物品有被移动的可疑情况，应立即查明报告；检查电线线路（目视检查，禁止手动检查）和水管管道有无损坏，发现漏水（电）时，应采取措施并及时上报；巡逻中闻到异味，听到可疑声响，须立即查明情况并报告；注意观察来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员要选择适当的位置加以监视并及时报告；发现偷盗、流氓等违法犯罪分子，应立刻擒获；发现打架、吵架、斗殴等行为时，要予以制止，并将严重致人伤残者抓获，交由公安部门处理；发现火警时，立即组织扑灭，并迅速报警；发现可疑物品，要立即作安全处理，并报告有关部门；禁止在管理范围内出现乱散发广告、捡垃圾等闲杂违章人员，劝告践踏草地的人员要爱护绿化，请其离开草地； 14. 监控中心收到报警信号后，语言文明、电话记录清晰准确，信息传递准确及时。实行24小时不间断值勤，对各类报警信号及发现园区内异常情况，应在30秒内通知到就近岗位，并做必要记录； 15. 按广东省相关的公共建筑消防管理规定，监督配合消防维保单位对消防设备设施的日常巡检保养，保安人员定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施处于正常工作状态； 16. 结合小区特点，制定安全防范措施，建立各种突发性事件的处理机制和应急预案。

标准服务 服务项目	一级	建设单位承诺达到超出一级前期物业服务标准
(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。 	<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2遍，花灌木增追施复合肥2遍，满足植物生长需要； 7. 草坪和绿化带每天进行清理，随时保持干净，目测无白色垃圾，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，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，植物无明显缺水，生长良好，叶面光泽有弹性；植物每天擦拭除尘1次，植物叶面清洁，无灰尘，光泽有弹性；每天及时清理枯枝黄叶，保持植株生机盎然，无枯枝黄叶； 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. 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；每月1次灭菌工作，保持植物无病虫害，盆土无发霉、发臭情况； 10. 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻； 11. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花； 12. 浇水作业时，水管摆放规范，现场有标识牌，作业结束及时收回。作业过程中路面积水不超过3平米，一级区域路面积水须半小时内清理。作业结束后，现场绿化垃圾需及时清理至垃圾中转站或其他合规的堆放处，一级区域绿化垃圾现场堆放不超过1小时； 13. 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； 14. 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。 15. 业主可享受物业企业免费入户对空中花园绿植修剪、翻土、施肥、浇水、除虫服务（入户园艺服务采用提前预约制，物业企业根据业主预约情况制定相关工作计划，每日最多可服务12户，为保障服务均衡性，每户每2个月最多可享受1次该项服务；交付后若业主调整花园植物品类或进行了改造，则只提供免费咨询服务）。



标准服务 服务项目	一级	建设单位承诺达到超出一级前期物业服务标准
(六) 增值 个性 化 服 务		<ol style="list-style-type: none"> 1. 在客服中心增设擦鞋机、雨伞机、体重测量仪、饮水机、针线包、复印、WLAN、报刊架及报刊、医药箱、老花镜、移动电源、一次性口罩、急救药箱、女性用品、手电筒、单车打气筒、简易维修工具等便民设施； 2. 在客服中心等待区域有提供业主休息的软性沙发、茶几、书报架、擦鞋机、雨伞架；可提供茶水、糖果等； 3. 可提供租借雨伞，手推车服务；非贵重大小行李暂存和护送服务； 4. 安保礼宾员全天候在门岗做迎送服务，既能熟悉本小区业主情况，亦能给业主带来归属感和尊重感； 4. 时刻关注业主需求，根据业主需求提供特约服务和便民服务，一站式解决业主的共性个性化需求； 5. 给予业主贴心关怀，节日送祝福、出行、天气温馨提示； 6. 重点关注小区空巢老人，定期走访，特别是节日问候，及时了解老人需求，关心老人生活起居，提供有温度的服务； 7. 新业主入住小区，管家一个月内拜访业主，介绍物业关键服务，了解业主信息及需求，提升业主居住体验； 8. 正常情况下每月巡视1次空置房，如遇灾害性天气后及时检查门窗是否损坏，房内有无渗漏； 9. 整合智能技术，运用微信、APP、智能收费系统等提供便捷服务，实现数据化管理，提升居民生活品质，打造智慧社区； 10. 链接整合各类商业资源、为小区广大业户提供全方位生活服务，提升居住和品质； 11. 定期举办专题社区文化活动，向业主传递企业形象、社区服务，打造高端和谐社区氛围； 12. 围绕高端物业服务理念，为客户提供全面、贴心服务； 13. 加强精神文明宣传，结合小区实际情况与政府有关部门合作定，定期在宣传栏宣传有关时事动态，配合街道、社区进行公益性宣传。 14. 设立小招服务站，提供物品借用和便民服务，如针线包、小推车、人字梯、轮椅、车载吸尘器、多功能维修工具箱、应急搭电、车胎充气、血压测量、身高体重测量、应急药箱等。 15. 针对老年客户群体，建立专属健康档案、定期组织体检、订制主题活动，并设置专人24小时呼叫服务，不间断相应需求、提供应急保障。 16. 定期开展便民服务日，一站式免费解决业主日常生活零星需求，提供清洗地电、风扇、义诊、剪发、磨刀等服务，让业主生活更加便利。 17. 晚上23点至次日凌晨6点，特别关注饮酒后的业主、深夜独自归家的女性，为他们提供全程陪同服务，确保他们能够安全抵达家门。 18. 工程师上门为业主解答各类电器设备使用过程中遇到的问题，也为业主的室内改造/装修施工提供建议参考和质量检查服务。