

云悦园超一级前期物业服务标准对照表

建设单位：广州越秀华城房地产开发有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5D5RT62H



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
(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	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，在服务中心张贴物业企业营业执照、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； 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，设置专门管家为业主服务，并提供24小时热线电话服务。在公共区域显著位置公示24小时服务热线和管家手机；有完整的登记、跟进及记录处理 9. 公示服务热线、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8小时内答复；资料及时归档，管理规范；



，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。



10. 物业服务经理具备上岗资格，并有3年以上物业经理任职经历。所有物业从业人员树立正确的职业道德，守法经营、诚信经营；物业管理从业人员应当具备多种知识和技能；

配置高素质物业人员，量身定制高端职业服饰，打造形象与气质并重的服务团队；

11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务，能充分利用专业服务资源，提供全方位一步到家服务，包括：安装智能监控及防盗系统、家政服务、清洁服务、绿化服务、装修、家具配送、送水、送米等，为所有业主提供便捷、优质、价廉物美的全面细致服务；所有服务价目公开，质价相符；

12. 个性化服务

(1) 结合小区业主实际需要向其提供有偿维修服务。

(2) 开展“绿色家居”活动，为住户提供室内植物租赁业务。

(3) 设立小区短信、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。

(4) 在小区适当位置设置健身器材，定期做好维护工作。

(5) 针对楼层高，经常有住户衣物吹落楼下的情况，在服务中心设置“失物招领专柜”，方便住户领取失物，失物设立专门的存放处。

(6) 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。

(7) 在小区主要出入口、服务中心等处放置雨伞架及雨伞，为下雨没带伞的住户免费提供方便。

(8) 根据住户需求，服务中心常备一些零配件，及时上门为住户更换，以解决燃眉之急。

13. 打造党建引领社区文化建设，实施“红色引擎工程”，打造“红色物业”；坚持“五有”标准，统一“红色阵地”建设；开展志愿服务，引领社区风尚；借力“红色物业”集中项目周边整治违规事件；向业主作出建设“四好党支部”的承诺，党员带头组建学雷锋党员志愿服务队，提供免费便民维修服务，为老年居民提供贴心服务；

14. 节假日有专题布置，每年组织、举办不少于6次社区文化活动。突出社区文化特色，提供植物租摆。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。

15. 每季度开展业主满意度调查，了解业户需求，每年度开展一次第三方满意度调查，切实提升服务质量。



(二)
物
业
共
用
部
位
和
共
用
设
施

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

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；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护；发现房屋结构损坏及时上报及组织维修，并做好记录台账；
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；建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全；
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，持证上岗，保证各项设施设备安全运行；
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. 配置专人进行装饰装修管理，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，对非由住宅专项维修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完好率在99%以上；灯照时间合理控制，及时更换；户外灯/柱无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形；
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. 服务中心每天设24小时值班人员，全天24小时受理报修，急修20分钟内到达现场，并做好应急处理，需要立即处理的紧急状况，应立即组织抢修；一般修理当天完成。



设备维护

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。

18. 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；
19. 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；
20. 对房屋公用部位进行日常管理和维修养护，有检修记录和保养记录。全体业主共同所有的共用部位、共用设施设备维修住房专项维修资金的使用，未成立业主大会的，经全体业主2/3以上通过后方可实施。

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. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通；
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

1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；在小区各出入口设立秩序维护固定岗24小时值班看守，开展早送晚迎服务，交接班须正点、准时，非特殊情况，不得延时接班，门卫有交接记录台账；
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、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. 建立健全的停车场管理制度合停车场管理方案；对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通；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；
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6项技防设施，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；

(三) 公共秩序维护



	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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> <p>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>	<p>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> <p>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，每季度1次对公共秩序维护员进行专业考核；</p> <p>12. 根据项目情况，在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；</p> <p>13. 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；</p> <p>14. 按广东省相关的公共建筑消防管理规定，监督消防维保单位对消防设备设施的日常巡检及保养，确保消防设备和设施处理正常工作状态；</p> <p>15. 熟悉本岗位的任务和工作程序；熟悉区内消防器材的安装位置，掌握各种器材的使用，遇到突发事件能正确处理；积极向相关人员进行遵纪守法和治安知识的宣传；</p> <p>16. 消防控制室有值班人员24小时在岗值班，有异常情况及时通知临近的岗位人员，有完整的登记、跟进及处理记录。</p>
<p>(四) 保 洁 服 务</p>	<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；</p> <p>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；</p> <p>3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；</p> <p>4. 使用环保的清洁剂。</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收</p>	<p>1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；</p> <p>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；</p> <p>3. 按时保洁，垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；整洁干净，路面、明沟无明显可见垃圾，水景水体洁净，无异味，玻璃洁净无明显污渍、积尘；</p> <p>4. 使用环保的清洁剂；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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4次，其余月份每月不少于2次；</p> <p>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> <p>10. 定期对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物，定期消杀，区域</p>





(五)
绿化
养护

集点周围地面、分类垃圾桶无污迹、无异味。

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。

内无白蚁、蚊蝇、鼠害;

12. 下水道、污水井每半年疏通一次; 雨水井、排水沟定期冲洗消杀, 花池每月冲洗。随时清洁污染处。化粪池每月检查1次, 每半年清掏1次, 发现异常及时清掏。

1. 有专业人员进行绿化养护管理, 淋水视天气而定, 以泥面不干裂、无缺水枯萎现象为原则;
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, 目视平整, 边缘清晰, 修剪整齐美观, 目视无杂草; 按肥力、草种、生长情况及时修剪和补种, 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, 根据季节及植物特点进行喷洒药物, 做到无病虫害;
5. 使用化学药剂须严格执行国家有关规定; 选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物, 并在喷洒药物前通知并张贴公告告知业户喷药计划, 挂上提示牌;
6. 保持乔木成型美观, 生长良好, 无死株; 有针对性的施肥, 保证乔木生长中需要的营养, 施肥不少于2次/年、修剪不少于1次/年, 做到冠形优美, 分枝点合适, 内膛不乱, 通风透光, 无枯枝、缺枝; 保持灌木、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; 地被保持成型美观, 生长旺盛, 无裸露、无枯黄; 有针对性的施肥, 保证不同植物生长中需要的营养, 保持排水畅通, 雨后无积水;
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2次, 每次布置前施复合肥1次, 盛花期追肥适量;
9. 每年中有4次以上花卉、景点布置, 4季有花;
10. 做好绿化防涝、防冻保护;
11. 住户大堂布置不同的绿植造型。