

天凯花园住宅物业管理项目与一级服务内容的对比表

项目	广州市住宅物业服务收费参考标准（一级） - 2.8元/月/平方米			天凯花园物业服务收费申报标准 - 8.5元/月/平方米	
	收费标准参考（元/平方米·月）	服务内容		收费标准（元/平方米·月）	服务内容
	有电梯	基本服务	分级服务	有电梯	超一级服务
(一) 综合管理服务	0.8	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. 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； 4. 物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 5. 管理人员按规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。	1. 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； 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业务接待，并提供24小时内答复； 3. 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； 4. 物业服务经理具备上岗资格，并有2年以上物业服务经理任职经历； 5. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 6. 节假日有专题布置，每年组织不少于4次社区活动。	2.04	1、设立物业服务中心：在服务中心张贴物业服务企业营业执照、资质证书、项目负责人及主要管理人员照片，公示物业服务标准、收费依据、收费标准、符合基本要求。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。 2、提供酒店式“一站式”服务：前台或大堂的值班人员为区域业主办理放行条、装修验收、报修服务、投诉处理、业务咨询、装修申报办理、水电费代缴业务、住户卡办理、便民服务等，做到“一站式”，真正让客户体会到服务高效化，便捷化。 3、坚持“以心相兑、以诚相待”的服务理念，推出“五个一”的“悦服务模式”，即“一个理念、一个中心、一套标准、一套工具、一套模式”。 4、打造智慧社区：运用管家微信、“奥悦家”APP、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 5、人员素质： 客服一专及以上学历，形象气质佳年龄：35岁以下，身高：女1.65m以上 男1.75m以上； 秩序一年龄：18-40岁，身高：男175cm以上，女165cm以上，入职6个月以上人员不少于80%， 中控、消防岗持证上岗率100%； 保洁一年龄：55周岁以下，身高：男165cm以上，女160cm以上，50周岁以下占比要不低于60%， 男女比例保洁1：2，绿化4：1； 6、前台区域配备：接待区为业主提供休息的软性沙发、茶几、书报架、擦鞋机、雨伞架。可提供茶水、糖果等。 7、物业经理24小时专职管家服务，每栋楼配备专职楼栋管家：专门设置具有良好沟通能力的物业经理24小时全程处理客户的投诉、求助、报修等业务，客户只需拨打物业经理的24小时热线电话即可。 8、导入贴心管家服务体系：为业户提供“”集成式物业管理服务，满足业户的各类服务需求。服务内容包括：常规服务、特约服务、有偿服务三大类，138项服务内容，涵盖业主生活的方方面面。 9、员工工作服：服装统一，做工精良，佩戴工牌。 10、信息沟通平台：公示400电话以及各项目24小时业主热线，及时有效受理业主诉求；管家微信；公众号：美好+ 11、执行“早送晚迎”要求：现场主管级及以上人员在各主要出入口人员进出高峰期间提供迎送服务，识别业主特殊需求，及时提供相关服务 12、业主群体特征调研：至少3年进行1次业主特征的调查更新；至少2年进行1次业主调研，了解业主需求，充实补充增值服务、有偿服务；至少1年进行1次个性化服务创新及实施效果分析，并形成分析报告； 13、业主报事处理：咨询建议10分钟内；公共/户内报修30分钟内或按预约时间；小修当日完成；中修3日内完成；大修3个工作日内确定维修方案/时间；回访时间维修完成后24小时；回访率100%； 14、业主拜访：年度覆盖率100%；拜访频次不少于2次/年；拜访方式面访率100%；不满意业主回访率100%； 15、空置房管理：巡查频次1次/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； 16、社区文化活动：活动频次不少于8次/年；每年至少开展一次业主服务开放日活动；元旦、元宵节、6.1儿童节、中秋节举行大型社区文化活动，法定重大节日组织全区性活动，突出社区文化特色；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。

(二) 物业服务共用部位和共用设施设备维护	0.9	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、警示标识或维护设备； 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. 窞井不满溢，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、违章搭建等违法行为及时劝阻、制止；劝阻、制止无效的，及时报告有关行政主管部门。	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； 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度检查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），保障排水通畅； 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； 6. 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； 7. 各类共用设备设施系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1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。	1.02	1、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次进行消防栓器材检查并做好封存措施。 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；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次进行消防栓器材检查并做好封存措施；电梯按客货分流的原则进行管理，并按规定时间运行，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、每年1次进行楼宇避雷设施测试。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。 4、每日不少于2次巡查小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护；做好共用防盗门、对讲及可视系统的日常检修工作，并有维修记录，保障其正常使用。 5、服务中心每天设24小时值班人员，全天24小时受理报修，一般的报修须2小时内到达现场；急修20分钟内到达现场，并做应急处理，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。 6、维保时间：夜间维保，无干扰 7、技术人员值班：24小时值班，有专人驻场 8、电梯月均困人率/故障率：电梯月均困人率考评标准不高于0.9%，故障率不高于6%（电梯台量不足20台的，故障率不得高于15%） 9、运行检查：1次/周 10、房屋本体完好率：98%以上 11、设备设施完好率：98%以上 12、各类设施设备的标志完好率：98%以上 13、共享部位照明系统的完好率：95%以上 14、接地电阻测试：在每年3~4月份进行一次年检 15、道路设施检修：1次/季 15、路灯系统检修：1次/天 16、运动、游乐器材检修：1次/天 17、房屋本体巡检：1次/季 18、公共设施刷漆保养：楼梯间的墙面、台阶、扶手等设施应当每三年至少修缮粉刷一次；房屋的天面和外墙应当每6年至少修缮粉刷一次 19、园区路牙石、园区座椅刷漆：1次/半年 20、园区木桥、木栈道刷漆：1次/半年 21、园区及车场灯具、大型吊灯清洁：1次/半年 22、园区铁艺制品、沟、井、渠盖、雨水篦子、旗杆、灯杆翻新：1次/半年 23、消防主机值守：24小时值守 24、消防主机主备电源运行状态：1次/月 25、消防主机UPS电源工作状态：1次/月 26、报警器、打印机、显示屏的工作情况：1次/月 27、消防主机UPS充放电：1次/月 28、消防主机备用电池保养：1次/月 29、消防主机除尘：1次/季 30、消防主机线路接点紧固：1次/季
----------------------------------	------------	---	--	-------------	---

					31、联动柜主备电工作情况：1 次/月 32、联动柜按键、指示灯状态检查：1 次/月 33、联动柜手动自动开关状态：1 次/月 34、联动柜设备除尘：1 次/季 35、联动柜连接线路紧固：1 次/季 36、电梯迫降试验：1 次/季 37、检查消防水泵接合器、消防水池（箱）、消防排烟风机、正压送风机、防火卷帘、消防广播、消防电话、消火栓、消防气泵：1 次/季 38、消防广播、消防电话、消防气泵：1 次/月 39、消防指示牌、应急灯检查：1 次/月 40、消防泵启动测试：1 次/月 41、湿式报警阀放水试验：1 次/季 42、气体灭火控制盘运行及显示状态：1 次/半月 43、气体灭火剂贮存容器压力（重量）检查：1 次/半年 44、主备电工作状态：1 次/月 45、图像干扰情况：1 次/日 46、安防电脑运行情况的检查：1 次/日 47、周界报警系统检测：1 次/月 48、矩阵控制系统检测：1 次/月 49、巡更系统检测：1 次/月 50、系统时间校准：1 次/月
(三) 公共秩序维护	0.65	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、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。	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到现场进行处理；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。	3.57	1. 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，对开进车场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。确保不因管理责任发生重大的安全及火灾事故。 2. 小区设有监控中心，24 小时实时监控；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 6 项技防设施，24 小时开通；监控设备完好、信息正确、畅通；按照规定路线定期进行巡逻，并进行安全检查。 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、重要设备房、天面等）每 2 小时巡逻 1 次，并做好巡更记录；发现可疑情况及人员，及时查询拦阻，并及时上报。 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；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。 5. 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。 6. 每季度 1 次对公共秩序维护员进行专业考核。 7. 巡逻：重点部位和部分时段以及有特殊情况时，应每 2 小时巡逻 1 次； 8. 中心控制台岗位应急信息处理 1) 应急电话畅通，接听及时，铃响 3 声内应接听，语言文明清晰准确，电话记录及时清晰准确，信息传递准确及时 1) 监控中心收到报警信号后，立即安排秩序维护人员 5 分钟赶到现场，进行前期处理 9. 岗位礼仪：1) 保持正确站、走姿、坐姿、2) 巡逻行走中遇到业主时，面带微笑，点头致意或问好遇到需要帮助者，应主动上前询问并提供帮助、3) 非因工作需要，不得使用客梯 10. 访客出入登记率：100% 11. 跟踪送达：访客由门岗确认，监控中心电子监控至目标位置 12. 搬运服务：1) 专人现场协助搬运、2) 有现场防护措施及安全保障措施 13. 车辆入场：1) 登记率 100%、2) 访客车辆 100% 确认、4) 住宅类停车场，货车入场检查率 100% 14. 停放、指引：1) 业主有要求时有人指挥泊车、2) 道路畅通，无占道现象、3) 车辆停放有序、4) 高峰时，有人员疏导。

(四) 保洁 服务	0.3	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。	1. 每栋每层设置 1 个垃圾收集点，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； 2. 垃圾分类收集容器合理设置，每日清理 2 次，擦拭 1 次，保持容器完好和整洁美观； 3. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 3 次，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 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； 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，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏； 6. 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 2 次。	1.615	1. 垃圾桶每天更换黑色垃圾袋，每周清洗及消毒一次。 2. 楼层走廊每日清扫拖抹一次，每隔 2 小时巡扫一次，每月冲洗一次；楼梯梯级每天清扫，每周拖抹一次，每月冲洗一次；楼层墙面瓷砖、公共设施每日擦拭一次；外围广场地砖、小区道路每日清扫一次，每隔 2 小时巡扫一次，每月冲洗一次。 3. 电梯每天巡回保洁，保持电梯轿厢卫生清洁；每周进行不锈钢护理。每天消毒一次。 4. 根据实际情况定期进行灭四害消杀工作。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 3 次。 5. 下水道、污水井每半年清疏一次；雨水井、排水沟每周冲洗一次，每月彻底消杀两次；花池每月彻底擦抹及冲洗一次。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。 6. 楼内照明灯具清洁频次：1 次/月 7. 石材清洁频次：拖擦 2 次/天，晶面处理 1 次/2 月； 8. 地板清洁频次：拖擦 2 次/天；打蜡抛光 1 次/2 月 9. 地毯清洁频次：每天清扫，每周吸尘，1 次/季度清洗 10. 天花保洁清洁频次：1 次/月 11. 消防栓箱、灭火器等消防设施清洁清洁频次：1 次/1 月 12. 毛坯空置房清洁清洁频次：1 次/月巡视通风，全面清洁 13. 天台、架空层、避难层清洁清洁频次：1 次/天 14. 外墙清洁清洗频次：1 次/1 年 15. 垃圾桶、果壳箱清洁频次：2 次/日 16. 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；垃圾车每天清洗一次，每周彻底消毒一次。
(五) 绿化 养护	0.15	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。	1. 小区绿化率在 30%以上； 2. 乔、灌木、攀缘植物每年修剪 3 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； 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 到 3 遍； 4. 花坛及时更换枯死、损毁的花木，及时清楚枯萎的花蒂、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； 5. 每年中 3 次以上花卉、景点布置，4 季有花。	0.255	1. 小区绿化基本充分，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。 2. 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。 3. 每周浇水 4-5 次，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。适时适量施有机复合肥，3 到 4 遍。 4. 根据季节及植物生长情况施肥，使植株健壮，无枯黄，枯萎现象。 5. 每年中有 4 次以上花卉、景点布置，4 季有花。聘请专业花卉公司布置，花卉形态造型优雅美观。 6. 乔木养护修剪：1 次/年，无枯枝，侧枝不低于 2 米，主侧枝分布均匀，无树钉；不阻碍车辆和行人通过 7. 乔木施肥：3 次/年，有机肥 2 斤/株次，复合肥 0.2 斤/株 8. 乔木病虫害防治：4 次/年，病虫害率 8%以下 9. 乔木补种：2 周内，种类、规格可调，成活率 90%以上 10. 乔木防台风：树高 5 米以上，100%配置防台风支架 11. 灌木修剪频次：4 次/生长季 12. 灌木造型质量要求：造型绿篱成型，与周边环境协调，层次错落，无缺剪、漏剪，新长枝不超过 15 厘米； 13. 浇水无缺水，无涝施肥后浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面 14. 灌木补种：2 周内，规格可调，成活率 90%以上； 15. 草坪养护平整度：草坪目视平整，无坑洼