

汀岸花园超一级前期物业服务标准对照表

标准服务 服务项目	一级	广州永裕房地产投资有限公司承诺达到的超一级前期物业服务标准
(一) 综合 管理 服务	<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4次社区活动。如春节、三八妇女节、儿童节、中秋节、国庆节等重要节日专题布置，母亲节、父亲节举办亲子活动，进行DIY送礼。“关爱人群”离园服务，身高不足1.4米儿童，或者患有阿尔茨海默症老年业主不能独立离开园区；</p> <p>13. 物业服务中心根据不同季节为前往办理业务的居民准备应季饮品，如冬天准备姜茶，夏天准备凉茶或绿豆沙等、设置公共租借雨伞；</p> <p>14. 使用智慧物业服务平台，线上线下双向受理业主的服务需求，并打通邻里之间的交流；</p> <p>15. 社区内设有VI系统、告示、通知、宣传，提升社区精神文明建设；</p> <p>16. 每年组织不少于两次“客户满意度调查”，调查客户覆盖率达100%，投诉处理反馈及时率90%以上，业户物业服务满意率95%以上；</p> <p>17. 有健全的投诉处理制度，业户报事报修响应反馈及时率90%以上，急修到场及时率90%以上，投诉完成率95%以上。</p>

标准服务 服务项目	一级	广州永裕房地产投资有限公司承诺达到的超一级前期物业服务标准
<p>(二) 物 业 共 用 部 位 和 共 用 设 施 设 备 维 护</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</li> <li>5. 共用设施设备配有专人管理；</li> <li>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</li> <li>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</li> <li>8. 窞井不漫溢，保证排水管道通畅；</li> <li>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。</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</li> <li>5. 共用设施设备配有专人管理；</li> <li>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</li> <li>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</li> <li>8. 窞井不漫溢，保证排水管道通畅；</li> <li>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。</li> <li>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；</li> <li>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2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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>16. 各类共用设施设备系统每日检查2次，每月保养1次，设备房每周清洁2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；</li> <li>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；</li> <li>18. 委托专业维修保养单位进行定期电梯保养，每年进行安全检测按规范运行，物业服务企业应对电梯保养进行监督；电梯发生一般故障的，专业维修人员一小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业服务人员接到信息后须及时到现场应急处理，并通知维保单位专业技术人员及时到现场进行救助；</li> <li>19. 对业主装修、安装空调位置进行审核，注意不影响住宅小区整体外观形象，不改变房屋承重结构，不影响房屋安全。空调安装涉及到高空作业现场，安装单位应向物业服务企业进行高空作业的登记报备，并安排安全监督人员及专业人员进行现场作业，作业现场应划出危险禁区，设置明显标志，工作人员应佩戴安全帽，配备劳动防护用品，防止坠落；</li> <li>20. 每年对建筑物顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地检查2次。每年对楼层强、弱电间的接地检查2次，保证服务区域避雷设施接地完好。每年对配电设备接地检查2次，所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档；</li> <li>21. 制定共用娱乐设施的管理制度，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，并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明。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。定期对公共娱乐设施进行美化；</li> <li>22. 停车场管理系统工作站巡查，电脑运行正常、数据存储情况良好。</li> </ol>

标准服务 服务项目	一级	广州永裕房地产投资有限公司承诺达到的超一级前期物业服务标准
(三) 公共秩序维护	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；	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2次，每天夜间巡查不少于2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100课时，秩序维护实行准军事化管理，定期进行军事素质和业务技能培训，不断提高处理可疑或突发事件的能力； 12. 周界报警：24小时设防（如遇维保、故障除外），不定期进行调试与保养； 13. 建立小区微型消防站； 14. 制定水景管理及维护制度，规范水景设施、水电设备的巡查等； 15. 监视系统：不定期进行调试与保养，监控设备24小时正常运行（如遇维保、故障除外），录像功能正常； 16. 电子巡更：根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，运行正常。
(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。	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3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； 7. 公共雨、污水管道每半年疏通2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4次，其余月份每月不少于2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； 10. 若有残疾或手脚受伤业主及70岁以上独居老人有需要，则提供上门收取垃圾服务； 11. 地面垃圾滞留不超过1小时，室外增配公用清洁工具； 12. 每月一次设备房大清洁工作； 13. 编制年度清洁计划，按计划执行； 14. 每年两次停车场管道抹尘工作，每季度停车场清洁大做一次； 15. 每年不少于一次天台、露台清扫工作。

标准服务 服务项目	一级	广州永裕房地产投资有限公司承诺达到的超一级前期物业服务标准
(五) 绿化 养护	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</li> <li>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</li> <li>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；</li> <li>4. 做好病虫害防治工作；</li> <li>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。</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有专业人员进行绿化养护管理；</li> <li>2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；</li> <li>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；</li> <li>4. 做好病虫害防治工作；</li> <li>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。</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>9. 每年中有4次以上花卉、景点布置，4季有花。各栋楼大堂配备室内绿化植物。春节在主出入口配置年花、年桔。重大节假日摆放鲜花、花卉体现节日气氛，美观大气；</li> <li>10. 根据园区活动及季节摆放时花。节假日对于绿植进行节日氛围营造及装饰，增添美感；</li> <li>11. 使用绿篱机等修剪工具，减少环境污染及噪音污染；</li> <li>12. 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；</li> <li>13. 小区绿化率在30%以上；</li> <li>14. 聘请专业服务公司定期打造优美园林，使业主感受舒适恬静的园林；</li> <li>15. 喷洒药物前提前通知或张贴公告告知业户喷药计划，喷洒药物均匀，并设置警示标识。遇到大风雨天、重大节日或专项活动期间应调整喷药时间。针对不同的病虫害，施行不同的防治措施。</li> </ol>