

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
	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；	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；	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。	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；	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；	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。	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；	7. 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ISO9001：2008质量管理体系、ISO14001：2004环境管理体系、职业健康安全管理体系。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
(一)综合管理服务	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；	8.1 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；配备专职楼栋管家，处理客户日常求助、报修等业务； 8.2 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； 8.3 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。
	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；	9.1 公示服务热线、项目经理投诉热线以及管家手机和24小时业主热线，对求助、咨询即时处理，专门设置具有良好沟通能力的物业经理处理客户的投诉，全程跟进处理并及时反馈处理进度，对投诉跟踪及进行回访并记录，对业主或非业主使用人的投诉在8小时内答复，资料及时归档；管理规范：每季度进行1次统计分析。 9.2 打造智慧社区：运用管家微信、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；
	10. 物业服务经理具有2年以上物业服务经理任职经历；	10.1 物业服务经理具备上岗资格，并有3年以上物业服务经理任职经历； 10.2 客服人员招聘要求：20-35岁；女性身高160cm以上，男性身高170cm以上，形象气质佳，大专及以上学历，形象气质佳，具有两年物业客服管理经验； 10.3 安保人员招聘要求：身高170cm以上，体型健壮、形象气质佳，体型健壮、退伍军人优先； 10.4 工程25-50岁，持证上岗，沟通、普通话良好，要求物业入户维修工作2年以上； 10.5 保洁年龄：55岁以下；身体健康、精神状态良好、无不良嗜好。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
	11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；	11. 根据业主需求提供特约和便民服务： 11.1 提供“一站式”服务：前台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、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； 11.2 业主入住后一个月内，恭贺业主安家，介绍物业关键服务、了解业主信息及需求，有条件项目可携带纪念品。业主反馈的需求需录入系统，更新业主信息台账； 11.3 增值服务：家具/家电维修、安装服务、家具、石材、木地板养护、消杀、园艺养护-户内园艺规划师制定专享绿化设计方案，从设计到后期养护提供一条龙服务、装修后室内空气治理-提供装修后甲醛检测、甲醛处理、酒店式定期上门清洁、房屋整理-产品内容家庭保洁，石材养护，家电清洗，家具保养，除尘除螨等5个品类的服务； 11.4 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实事动态、配合街道、社区进行公益性宣传。
	12. 节假日有专题布置，每年组织不少于2次社区活动。	12. 节假日有专题布置，应针对项目客群自主组织社区活动，大型社区活动每年不低于3次，普通社区活动每年不低于6次；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。
		13 金牌管家“满意+惊喜”服务： 13.1 营造顶级尊贵生活享受及项目的精品定位，契合业主居住体验需求，提供舒适、便捷、安心、全方位的物业服务体验； 13.2 围绕高端物业服务理念，为客户提供尊崇、悦心、健康、安全、专属、定制的服务。金牌管家服务“满意+惊喜”时刻关注业主需求；超29项专属定制尊享服务为业主服务到家，服务到心；增值服务超31项，给业主提供全面、贴心服务；居家健康服务为业主健康保驾护航；安全服务为业主提供24小时全时服务； 13.3 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。服务内容包包括：常规服务、特约服务、有偿服务三大类，服务内容，涵盖业主生活的方方面面； 13.4 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； 13.5 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。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
	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；	1.1 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； 1.2 每季度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； 1.3 涉及到客户触点及容易引发业主投诉的报事，如电梯、门禁、消防设施、照明设施、儿童娱乐设施及健身器材、休闲座椅等维修原则上当日必须封闭，最高封闭时限不超过15天，其他设施设备3个月内恢复。
	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；	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；	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；	4. 共用设施设备有国家规范的、应达到规定的保养标准；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。
	5. 共用设施设备配有专人管理；	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；	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；	7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水。
	8. 窖井不漫溢，保证排水管道通畅；	8. 窖井不漫溢，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。	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。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	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；	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；	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；	12.1 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； 12.2 屋面排水与地面雨水井通畅，日常每月巡检1次。汛期每半月巡查1次，每年开春后、雨季来临前、第1次大雨后、入冬结冻前，均需进行屋面防水与地面雨水井情况的检查并记录和统计；雨季前对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

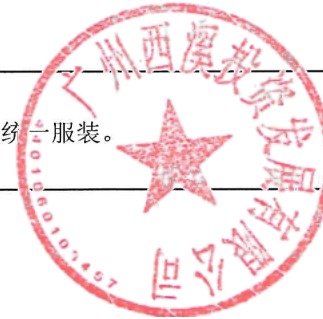
项目	一级服务	超出一级物业管理服务
	13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；	13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水。
	14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；	14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用，
	15. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在99%以上；	15. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，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；户外灯/柱无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形，巡查不少于1次/周，
	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；	16.1 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； 16.2 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。及时对故障进行修复，一般性换件维修1日内完成，较为复杂维修3日内完成，需动用住宅专项维修资金的应及时编制维修方案，并采取相应防范措施； 16.3 电梯维修保养合同完备，电梯维保供方应有合格有效的资质，维保人员持有效证件上岗，每15天至少进行1次维修保养，有维修保养记录； 16.4 轿厢内应设置应急照明，与普通照明切换正常，普通照明电源中断时，能够自动接通应急照明电源；五方对讲通讯畅通，通话声音清晰，备用电源应能正常使用并保证不低于1小时使用，每月对电梯五方对讲进行测试，确保功能正常。
	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。	17. 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。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
		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: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。 20. 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。 21. 每年12月份对工程类应急预案进行更新和完善,并编制下一年度应急演练计划;定期组织应急预案演习,消防、电梯类应急预案演习每年不少于2次。
	1. 配有专职的公共秩序维护员,24小时值班;	1. 配有专职的公共秩序维护员,24小时值班,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。
	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;	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;	3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志,穿戴统一服装。



瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
(三)公共秩序维护	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；	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；	5. 建立健全的停车场管理制度和停车场管理方案；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、门锁智能卡中4项以上技防设施，24小时开通；	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；	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。	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。	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，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。
	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；	10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员立即安排秩序维护人员5分钟赶到现场，进行前期处理消防中心和监控中心实行24小时不间断值勤，对各类报警信号应在30秒内通知到就近岗位，并做必要记录。
	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；	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。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
		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。 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。 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。 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。 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。
		17. 秩序尊享服务： 17.1 门岗实行专人专岗，门岗人员应熟悉业主，入职三个月以上的人行岗对常出入本出入口的客户、巡逻岗对本巡逻区域常住业主熟悉度（知道客户的房号、姓名）100%； 17.2 业主进出时主动敬礼、微笑问好，如遇客户询问或需主动与其交涉须主动敬礼，使用文明礼貌用语，双手接递物品； 17.3 识别外来人员，礼貌询问、核实、登记，对于进入小区的访客，主动询问是否需安排人员带路指引，首次进入小区的访客呼叫巡逻岗或管家带路指引； 17.4 平日统一按“早上好、中午好、下午好、晚上好”问好，如遇春节、端午、中秋、国庆、元旦等节日，统一按“××（节日）快乐”问好。问好中增加客户姓氏或职务，和客户交谈时使用“您好、请、谢谢”等文明礼貌用语。 17.5 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
	1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；	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；	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；	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，玻璃洁净无明显污迹、积尘。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
(四) 保洁服务	4. 使用环保的清洁剂。	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；	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；	6.1 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，结合石材材质和光亮度可适当增加晶面护理频次； 6.2 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。
	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；	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。	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。	9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，配置垃圾分类专员，每日早、晚定时清理2次，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污迹、无异味。垃圾车每天清洗一次，每周彻底消毒一次。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
		10、单元楼道地面无水迹、污迹、纸屑、烟头、垃圾等，每日清洁；若楼道同一位置经常有烟头，设置烟头投放器皿；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。 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、公区垃圾桶/果皮箱内垃圾量不超过3/4，旁边无散落垃圾，桶身洁净无污迹，桶内无异味；烟灰缸烟头无堆积。 16、定期对沟、渠、井喷洒药物灭杀蚊虫，放置灭鼠药物，定期消杀，区域内无白蚁、蚊蝇、鼠害。 17、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。
	1. 有专业人员进行绿化养护管理；	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；	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；	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；	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，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。	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，并在喷洒药物前提前通知并张贴公告告知业户喷药计划，挂上提示牌。

瑰玉苑超一级前期物业服务标准对比表

建设单位：广州西溪投资发展有限公司

统一社会信用代码：91440101MA5CP8B64G

项目	一级服务	超出一级物业管理服务
(五) 绿化养护	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；	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2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；	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1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量；	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3次以上花卉、景点布置，4季有花。	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。
		10. 交房半年内，道路两侧同区域同品种乔木需悬挂乔木铭牌，铭牌内容含有乔木名称、产地、属性、科目等信息。园区具有观赏价值的成片地栽景观植物（包括季节性开花灌木、时令草花、特别品类植物等）现场有介绍标识牌，标识牌内容包含学名、别名、属性、科属、产地等。 11. 住户大堂布置不同的花卉绿植造型，园区主干道花卉布置。