

新城市领院超·级前期物业服务标准对照表

标准服务		广州新璟房地产开发有限公司承诺达到的超一级前期物业服务标准 (超出一级服务的部分)	
服务项目	一级	广州新璟房地产开发有限公司承诺达到的超一级前期物业服务标准 (超出一级服务的部分)	
(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. 财务管理制度规范, 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(包括普通住宅及配属车位); 4. 有完善的管理体系, 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档案管理规定, 配备专(兼)职档案资料管理员, 按物业服务项目建立档案目录, 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. 周一至周五每天不少于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, 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。	1. 在一级服务基础上, 增加接待前台, 洽谈区、工程维修处, 提供24小时线上收费、线上报事报修, 无接触智能归家; 2. 在一级服务基础上, 18:00-24:00后在管理处或专门的接待场所进行业务接待, 线上报修, 并提供全天候24小时专属管家电话; 3. 在一级服务基础上, 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, 回访, 满意度不低于100%回访, 业主意见100%回访。设置维修服务接待处, 公示24小时维修服务受理电话; 室内有维修100%达标; 4. 在一级服务基础上, 物业服务经理有项目目标管理经3年以上高端客户物业服务经验的客服管家; 业主满意度达95%以上; 5. 在一级服务基础上, 能根据业主需求提供快速代收代寄服务、朝送晚迎、入住拜访、入户维修服务; 装修日志推送、天气播报, 园区消杀提醒等社区信息推送; 房屋租赁、雨天贴心服务、开展社区便民活动或惠民活动等; 门口配置便民手推车、人字梯、急救药箱、工具箱等便民工具; 提供节日布置, 在春节、圣诞节、国庆节等节日, 在主要出入口和大堂门口提供花卉布置, 增加节日气氛; 在地库增加绿植摆设, 减少地库废气污染; 增加业主的视觉感受, 打造归家动线, 让业主从视觉到精神上得到彻底的放松; 6. 在一级服务基础上, 开展八大节日主题活动(元旦、春节、三八、五一、六一、中秋、重阳、圣诞), 节日外不定期召开业主邻里见面会、踏青、秋游、运动汇等主题社区活动, 每年组织不少于4次亲子主题活动和青少年儿童集体活动; 每年组织不少于8次社区活动。	
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	1. 建立共用部位、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警示标识及隔离设施, 并在主要通道设置安全疏散指示和警示标志; 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警示标识及隔离设施, 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次以上巡查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95%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, 及时解决被困乘客; 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: 天内处理。	1. 在一级服务基础上, 小区内主要路口设有小区专属VI路标及标识, 房屋组团、栋、单元(门)、户门、车场等各个共用部位标识明显。对危险隐患部位设置安全警示标识及隔离设施, 并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施; 每月进行不少于4次标识设施巡查, 保证清晰完整, 设施运行正常, 确保设施完好率达98%以上; 2. 在一级服务基础上, 每半年2次对房屋结构进行检查, 涉及使用安全的部位每季度至少检查4次; 发现损坏12小时内告知相关业主、使用人或业主委员会, 做好登记及维修处理, 处理完后每周进行回访和检查, 确保设施设备完好率达98%以上; 3. 在一级服务基础上, 每半月2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; 每月1次巡查楼梯间、水房间、电梯间, 并进行记录; 每季度1次对围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道保养维护; 发现损坏12小时内安排相关人员处理, 事后进行每周重点检查, 确保设施设备完好率达98%以上; 4. 在一级服务基础上, 每周不少于4次巡查道路、路面、井盖等, 保持路面平整、无破损、无积水; 每半年对井盖精心维护保养1次, 发现损坏12小时内进行道路、路面、井盖等维护, 并登记记录, 重点检查, 确保设施设备完好率达98%以上; 5. 在一级服务基础上, 每日不少于2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; 每月1次对公共部位休息座椅、健身设施、儿童乐园等设施进行维护保养; 公共部位休息座椅、健身设施、儿童乐园等设施张贴安全标识, 儿童乐园等设施每季度1次设备设施安全检测, 确保设施设备完好率达98%以上; 6. 在一级服务基础上, 应紧急发现故障20分钟内到现场组织维修; 对业主提出的公区报修进行事后回访并保留回访记录, 每月至少1次对公共照明设备保养, 确保设施设备完好率达98%以上; 7. 在一级服务基础上, 电梯每月至少维保1次以上, 每年年检1次, 并公示年检报告; 电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备, 提供具有安全管理员证件且有5年以上工作经验的专业人员定期检修保养电梯, 出现困人情况5分钟内到位, 按有关技术规范要求处理, 及时解决被困乘客; 设备机房管理有证, 有相应防小动物进入措施和鼠害现象, 制定落实电梯突发情况, 进行相关专业培训; 8. 在一级服务基础上, 急修20分钟内到现场处理, 有完整的报修、维修和回访记录; 一般修理12小时内处理, 事后回访率不低于95%; 开展一定范围的户内免费维修服务, 服务范围以简易的户内维修为主(仅限于人工, 属材料价格除外); 免费提供户内弱电维修和房屋体检, 具备电工作业证、高压电工作业证、焊工证、制冷与空调设备安装修理作业证、电梯安全管理证。	

标准服务		广州新璟房地产开发有限公司承诺达到的超一级前期物业服务标准	
一级		超出一级服务的部分	
标准服务	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、公共秩序维护员巡查制度、公共秩序维护员培训制度、公共秩序维护员交接标准、公共秩序维护员巡查制度等规章制度; 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、高空抛(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、门禁智能卡中4项以上安防设施, 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, 并做好巡查记录(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. 在一级服务基础上, 管道配置防爬刺, 对技防设备定期进行维保, 保证正常运行; 小区出现闹事, 工作人员5分钟内赶往现场处理, 事后进行回访并登记; 2. 在一级服务基础上, 人行出入口24小时值班看守; 定期在门岗及园区开展巡逻送晚服务; 提供大件快递上门服务; 驻后一百米, 有事帮忙等延伸服务; 严控把小区各入口, 落实来访人员登记, 对外来滋事人员进行相对方案处理; 3. 在一级服务基础上, 公共秩序维护员增加配置强光手电、个人单兵装备等, 重点部位(指小区道路、单元出入口、主要楼层等, 下同)每3小时巡逻2次, 并做好巡查记录; 运用巡逻系统, 安管人员定点定时巡查, 发现存在安全隐患在15分钟内解决, 事后重点巡查; 4. 在一级服务基础上, 增加组织消防讲座或宣传活动不少于1次; 每季度组织不少于1次家庭亲子消防防火主题活动; 5. 在一级服务基础上, 消防室24小时值班, 及时处理各类报警、故障信息。每周不少于1次巡查消防设备, 保证消防设备正常运转; 每周不少于3次紧急通道巡查, 确保畅通无阻, 每半年1次模拟火警、警情、异常情况或住户紧急求助事件处理; 6. 在一级服务基础上, 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于100课时; 公共秩序维护员均需经过物业公司培训, 具备上岗资格(消防员上岗证、保安员证、救护员证)。年龄50岁以下。每班次配置安管副主任, 对车场、园区、楼栋、园区外围进行巡查, 24小时维护业主安全; 配备医药套装、担架、轮椅、电动车、移车器、沙发、AED除颤仪等设备。
	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. 在一级服务基础上, 园区设置1个垃圾24小时收集点, 每日早晚定时清理2次以上, 垃圾收集点周围地面无污迹、无异味; 提供专业人员进行垃圾分类, 每天至少一次垃圾及时清运; 2. 在一级服务基础上, 果皮箱、垃圾桶合理设置, 每日至少消毒2次, 每日至少消毒2次, 无垃圾满溢, 周边无散落垃圾, 张贴垃圾分类指引, 每日巡查, 确保指引清晰完整; 3. 在一级服务基础上, 楼道、道路、绿地、停车场等公共部位的清洁每天不少于4次, 目视地面、绿地干净; 雨后清洁等维修施工过程中, 确保周边环境干净; 4. 在一级服务基础上, 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于4次; 电梯门壁打蜡上光每月不少于1次, 表面光亮、无污迹; 对信报箱、楼梯扶手、栏杆、消防箱每月保洁1次, 其余时段进行循环保洁。对公共区域消毒、灭菌进行消毒; 高峰期(4月-10月): 不低于3次/周; 非高峰期(11月-次年3月): 不低于2次/周; 使用绿色无臭、无刺激性气味清洁剂; 5. 在一级服务基础上, 公共雨、污水管道每半年疏通2次; 雨、污水井每月检查2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, 每年雨季来临前清掏一次, 发现异常及时清掏; 每季对公共雨、污水管道进行保养, 发现损坏及时处理维护, 并两周内重点观察设施情况; 6. 在一级服务基础上, 做好白蚁及卫生虫害的防治工作, 高峰期(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; 投放药物预先通过管家朋友圈、楼栋群等方式通知业主, 投放位置有明显标识。在公共卫生事件期间, 增加消杀频次, 有相关记录。蚊虫消杀高峰期(4-9月)每月不少于4次, 其余月份每月不少于3次。根据业主反馈情况, 对蚊虫、四害严重部位登记记录, 并每周定期消杀, 事后回访。

标准服务	一级	广州新璟房地产开发有限公司承诺达到的超一级前期物业服务标准 (超出一级服务的部分)
服务项目		
(五) 绿化养护	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、树木根据具品种和生长情况，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。	1. 在一级服务基础上，小区绿化率在30%以上；小区绿化遍布，高低错落，尤其以高密度大型树种为主，提高园林绿化档次，增加户外园林标识（二维码版本），实行绿化区域责任制，落实监护区域指定人员定期检查、监督等多种方式加强绿化管理； 2. 在一级服务基础上，乔木、灌木、攀缘植物修剪时得当，无枯枝、缺枝、死苗，草坪春夏季节修剪至少每月1次，秋冬季节根据草坪情况修剪，常年保持平整，黄土不露，土壤疏松通透，无杂草、大石块及其他杂物无病虫害，乔木、灌木、攀缘植物每年修剪2次，修剪与项目档案相匹配的树型，增加活力。每周巡查绿化区域，及时修剪枯枝、病虫枝、下垂妨碍观赏和活动枝条，发现虫害及时施药喷杀，事后记录并巡查； 3. 在一级服务基础上，设置专项环境清洁主任，对园区花卉园艺进行设计维护及小区清洁卫生监督管理。为做好区域草坪养护工作，春季每日施氮肥1-2次，秋季每日施复合肥1-2次，确保草坪正常生长。基于一级标准的基础上，每年增加施有机复合肥2次；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； 4. 在一级服务基础上，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；随时保持绿地清洁美观，及时清运残留物，对枯死绿植及时补充相同品质、同规格苗木；草坪秃斑随补随补，保证草坪覆盖率不低于98%； 5. 在一级服务基础上，每年中有4次以上花卉、景点布置，4季有花。每周定期更换枯萎花卉，补充符合项目特色花卉，每日专人定期养护； 6. 在一级服务基础上，项目大堂处摆放符合项目特色绿植，采用盆花装饰，大量组景雅致、清新、美观大方。每日不少于2次进行大堂组景绿植养护，确保周边地面干净，选用四季常绿型植物，减少更换频率； 7. 在一级服务基础上，项目园区摆放符合项目特色绿植，选用多种类型苗木，净化空气，营造园区氛围，每日不少于2次绿植养护，每周巡查绿植情况，及时更换绿植，定期根据项目活动对绿植修剪整形。