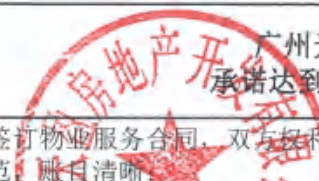



湖樾花园超一级前期物业服务标准对照表

标准服务	一级	 广州天盈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
服务项目		
(一) 综合管理服务	<ol style="list-style-type: none"> 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，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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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；建立推行ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系、ISO50001能源管理体系。 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、遵守职业道德、行为规范。 7. 设置物业服务中心，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、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、收费标准。 8. 服务中心每天设24小时值班人员；每栋配置专属管家，提供24小时专属管家专线，随时随地受理业主报事，及时处理业主需求；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，每季度进行1次的统计分析。 9. 每年开展满意度调查，了解业户需求。 10. 对业户求助、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2小时内响应回复。资料及时归档，管理规范；每季度进行1次统计分析。 11. 物业服务经理具备上岗资格，并有5年以上物业经理任职经历，具备高端豪宅或五星级酒店管理经历。配置高素质物业团队，量身定制高端职业服饰，打造形象与气质并重的服务团队。团队从业人员需经培训考核合格后上岗，每年至少两次员工进行相关工作技能培训与考核，确保团队整体服务素质。 12. 每年组织不少于6次社区文化活动。根据住户群体差别及节假日开展不同社区主题活动，如三八节女士赠花活动、六一亲子活动、重阳节健康义诊活动、邻里运动竞赛等，法定重大节日组织全区性活动，突出社区文化特色。 13. 提供悦秀会APP平台，随时随地找到物业，房屋报修、查看进程、在线缴费、接收物业通知、咨询服务、投诉建议、智慧社区及生活服务等。 14. 充分利用专业服务资源，结合小区业主实际需要向其提供有偿服务，包括：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。 15. 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。 16. 在小区适当位置设置健身器材，定期做好维护工作。 17. 在岗亭或客服中心设置便民工具，包括：雨伞、轮椅、拐杖、助听器、血压仪、老花眼镜、打气筒、针线盒、移动电源、常用电子设备数据线、蜡烛、应急灯、红药水、创口贴、风油精、维修工具等物品，为有需要的住户提供方便。 18. 在岗亭或停车场合适位置配置车辆胎压监测器、车辆急修工具包等，满足车主临时性需求。 19. 在小区出入口摆放手推车、运货车等便民设施，巡逻岗负责收回手推车或运货车等服务。 20. 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。 21. 关注小区养宠安全，通过公告栏、短信/微信、现场温馨提示等方式宣传文明养宠知识，营造文明养宠氛围，服务中心常备宠物牵引绳、防咬面罩等便民物料，提供周边宠物店/疫苗接种机构信息； 22. 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。


湖樾花园超一级前期物业服务标准对照表

标准服务	一级	广州天盈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
服务项目		
(二) 物 业 共 用 部 位 和 共 用 设 施 设 备 维 护	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">  </div> <ol style="list-style-type: none"> 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，对非由住宅专项维修资金支出的损坏应及时安排修理；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。 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，每周巡查上述部位一次；定期对楼地面、公共通道及门厅等外墙面进行维修养护；停车场（库）、地下室、公共标识牌及管网等进行维修养护。 13. 每周2次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；并做好巡查记录，每天对共用设施设备定期巡查，并做好巡查记录。 13. 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；做好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。 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。 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测试一次，每季度检查1次灭火器并做好封存措施；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；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。 17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修30分钟内到现场处理，一般修理1天内处理；需要立即处理的紧急状况，应立即组织抢修。 18. 对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的由物业公司聘请相应的专业部门负责）；共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。 19. 共用设施设备配有专人管理，持证上岗，在操作时，要求熟悉设备的性能特点，做好相应的安全防范措施，确保安全操作，并做好资料记录操作；设施设备运行正常，确保不发生因无人管理原因造成设备瘫痪。消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。对消防设施进行巡检、养护，并做好记录。设备房保持整洁、通风，无冒、滴、漏和鼠害现象。 20. 根据房屋实际使用年限，每年检查房屋共用部位的使用状况；对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录；需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，组织维修或者更新改造。 21. 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。 22. 每班对重要设备房巡检1次，并记录设备运行情况；每月对供水、发电系统设备进行1次保养，对发电系统进行试运行及保养工作。

湖樾花园超一级前期物业服务标准对照表

标准服务	一级	广州天盈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
(三) 公共秩序维护	<ol style="list-style-type: none"> 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； 	 <ol style="list-style-type: none"> 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. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序； 6. 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。 7. 小区主出入口设立秩序维护固定岗24小时值班看守，边门定时开放并专人看管，交接班正点、准时，门卫有交接记录台账。对进出小区的车辆实施证、卡管理，对开出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。 8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对小区内重点区域（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）每2小时巡逻1次，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）每4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。 9. 每月至少开展一次防火检查，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；每年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不少于2次。做好小区内的防盗、保卫工作。 10. 建立各种突发性事件的处理机制和应急预案，一旦发生突发事件能立即实施。制定灭火方案及重点部位消防方案，每个楼层安装消防疏散示意图。建立消防设施运行记录档案，维修保养记录、维修记录档案。全天24小时消防监控中心值班，出现消防报警时1分钟内辨别消防报警的信息，3分钟第一处置人员到达报警点，5分钟内增援处置人员到达报警点。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。 11. 建立安保人员管理规定、站岗执勤标准、巡逻执勤标准、交接班要求、公共秩序维护员培训制度，人员、车辆出入小区的登记制度，大宗物品进出登记制度等规章制度；定期开展理论及实操培训，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。
(四) 保洁服务	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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、小区道路每日隔2小时巡扫一次，每月冲洗一次。 6. 电梯轿厢、操作板、地面等每1小时清洁保养1次，每天消毒一次，保持电梯轿厢卫生清洁；电梯每周进行不锈钢保养，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；雨水井、排水沟每周冲洗一次，每月彻底消杀两次，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；花池每月彻底擦抹及冲洗一次，随时清洁污染处。 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。消杀的成效必须符合除四害的有关要求。 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无污迹、无异味；垃圾车每天清洗一次，每周彻底消毒一次。 10. 垃圾桶每日清理3次，擦拭2次，每周清洗及消毒一次，箱（桶）无异味、无污迹。

湖樾花园超一级前期物业服务标准对照表

标准服务	一级	广州天盈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
服务项目		
(五) 绿 化 养 护	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">  </div> <ol style="list-style-type: none"> 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3到4遍; 草坪根据土壤干湿度、气候等因素, 每周3-4次浇水, 一次性浇透, 植物无明显缺水, 生长良好, 叶面光泽有弹性。 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; 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。 9. 每年中有4次以上花卉、景点布置, 4季有花。每个大堂根据节日及节气布置不同的花卉绿植造型。节日在园区主要通道进行节日装饰、花卉布置。绿化采用高端植物及时补种补栽绿化苗木。 10. 室内植物每天擦拭除尘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。 11. 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。