

润熙花园（普通住宅标准地名）超一级前期物业服务标准对照表

建设单位：广州市润禧房地产开发有限公司

统一社会信用代码：91440106MACPU0BG66

标准服务	一级	建设单位承诺达到的超一级前期物业服务标准
<p>服务项目</p> <p>(一) 综合管理服务</p>	<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. 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。 6. 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. 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. 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. 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； 10. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 11. 节假日有专题布置，每年组织不少于4次社区活动。 	<p style="text-align: center;">建设单位承诺达到的超一级前期物业服务标准</p> <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；财务管理运作规范，账目清晰；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；物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；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。 2. 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。并建立推行质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系。 3. 配置业主专属管家，建立客服中心24小时热线电话制度，各服务热线应保持畅通，并做好相关记录。 4. 收到客户诉求信息后，项目白天15分钟内响应，夜间30分钟内响应，突发紧急事件后，项目白天5分钟内响应，夜间10分钟内响应（白天、夜间具体时间根据项目物业服务中心工作时间为准）。 5. 物业服务经理具备上岗资格，并有5年以上高端物业经理任职经历；管家年龄20-35岁，男性身高170cm以上、女性身高160cm以上，大专以上学历，沟通能力强，形象气质佳，具有2年以上高档住宅物业客服管理经验，具备三军仪仗队退役军人、高铁、空乘人员优先。 6. 前台区域配备：前台台面整洁，物品摆放整齐有序，配备饮水机、空调、便民物资、刊物架、沙发、会客桌椅等，可结合项目情况配备自助糖果。 7. 导入贴心管家服务体系：为业主提供集成式物业管理服务，满足业主的各类服务需求。服务内容包含：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。 8. 员工工作服：服装统一，做工精良，佩戴工牌。 9. 服务礼仪：服务人员着统一工装、佩戴工牌、女士化淡妆、长发女士束发，精神饱满，行为举止规范； 10. 入职岗位三个月以上的管家需熟悉至少90%的业主楼栋、家庭基本情况，并添加业主微信。 11. 报事处理：接收客户报事信息后，在系统上录入信息并派单，跟进处理。报事处理完毕后，客服前台跟踪工单是否闭环；如评价不满意或超时系统自动好评的工单，由客服前台或管家在48小时内完成人工回访（电话、上门等）。 12. 温馨提示：通过企业微信、朋友圈、物业APP、公告栏等向业主发布恶劣天气、节假日、客户关键节点（如高考期间减少噪音等）等提示。 13. 消息通知：影响业主正常生活或需业主配合参与的事项需提前通知业主，如停水电气、大型消杀、社区活动、满意度调研等。 14. 晨送晚迎：早晚问候/节日问候 15. 乔迁仪式：当业主搬入入住（驻）时，服务中心上门拜访，恭迎乔迁，并送上恭贺小礼品。 16. 周年纪念：新项目应记录业主入住日期，在此后每年的入住周年纪念日，向业主传递物业陪伴祝福，形式多样。有条件的项目也可赠送与华润相关的或有华润标志的纪念品，或策划祝贺活动。传达“华润物业陪伴业主家庭岁岁年年”的理念。现有已交付项目，可在集中入伙纪念日向业主传递祝福，或开展纪念活动。 17. 搬家协助：向业主提供搬家协助服务，如提供推车、搬家路线指引等。对于预约的业主协调时间，保证电梯、搬家路线畅通，避免高峰期等待时间过长。 18. 一般维修在30分钟内到场。紧急维修15分钟内到场。凡一般维修不能在要求时间内到达的，需知会客户，并另行约定时间。维修人员不能及时到达的，须向客服中心反馈，回访率100%。 19. 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。 20. 提供增值服务： <ol style="list-style-type: none"> 1) 便民物资（免费）：包括在岗亭或客服中心设置便民工具箱，内设应急药箱、轮椅、打气筒、手电筒、维修工具等物品；小区出入口摆放雨伞、手推车、运货车等便民设施，巡逻岗负责收回事推车或运货车等服务；在岗亭设置中设置多功能手机充电设备或引进充电宝等，以解客户燃眉之急。 2) 便民服务（免费）：包括磨剪子、菜刀、地毯地毡清洗、风扇清洗、小家电维修、处置废旧物品等；服务中心设置“失物招领专柜”，方便住户领取失物，失物设立专门的存放处；提供非贵重大小行李寄存服务；为了方便业主，我们在客服中心为业主提供非贵重的行李寄存服务； 3) 出行服务（第三方资源，有偿）：票务代订、旅游咨询、出租车代叫、商务租车、代驾代叫。 4) 便民购物（免费）：包括华润怡宝桶装水售卖配送；有机农产品配送。 5) 儿童服务（第三方资源，有偿）：儿童兴趣班、青少年夏令营；自然课堂；阅读分享、儿童益智、艺术培训等服务。 6) 宠物服务（免费）：建立宠物台账；签订文明养宠公约，园区违规宠物定期沟通。每季进行宠物相关文明宣传，宠物护理知识的分享。包括服务人员重点关于爱宠动向，防止宠物走失； 7) 代办服务（第三方资源，有偿）：包括代订高端酒店餐位/订餐；代送洗衣/熨衣；代办私人派对/聚会/酒会；代办私家花园（儿童）画展；代办室内装修后空气环境检测服务及清除服务，联系专业的服务公司，为业主提供专业的咨询和检测服务、清除服务； 8) 家政服务（第三方资源，有偿）：包括日常保洁，收纳师服务，冰箱、洗衣机、抽油烟机清洁、废旧物品清理等服务。 9) 人文关怀（免费）：包括关爱空巢老人；建立空巢老人台账，收集紧急联系人信息并每月走访，得知空巢老人生病信息需协助送医；关爱老人：药品清单备份、帮拿重物、协助呼叫出租车；孕期照护；帮拿重物、提醒“注意地面”陪同上楼；儿童监护；关注儿童动向，防止单独外出（及时联系家人）、避免接触硬物、归家引导；入住纪念日。 10) 专业服务（第三方资源，有偿）：包括石材保养、室内绿植养护、法律咨询、房屋托管。 11) 会所服务（有偿）：健身房、瑜伽室等。 21. 社区文化活动：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2次，普通社区活动每年不低于4次。



<p>(二) 物业共用部位和共用设施设备维护</p>	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</p> <p>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。</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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90%以上；</p> <p>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；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；</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准。</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理。</p> <p>6. 工程人员要求：25-50岁，持证上岗，沟通、普通话良好，要求物业维修2年以上工作经验。</p> <p>7. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全。</p> <p>8. 小区道路、场地保持基本平整，不积水。</p> <p>9. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅。</p> <p>10. 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。</p> <p>11. 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；</p> <p>12. 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一个月，其他设施设备3个月内恢复。</p> <p>13. 房屋本体及共用设施（含房屋结构、墙体墙面、顶棚、楼梯及扶手、屋面、天台护栏及公共防盗网、散水坡、雨檐台、连廊、楼板、地面砖、通风口、标识、公共门窗、路面、侧石、窨井盖、围墙、休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、健身设施、儿童乐园等）应每月覆盖检查，发现问题及时维修。当日不能恢复正常的，应张贴/放置“设备维修中”标识（内容包括：维修内容及维修完成时间）。</p> <p>14. 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。</p> <p>15. 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保养，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。</p> <p>16. 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，并及时维修保养；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。</p> <p>17. 公共照明巡查每周100%覆盖1次，及时修复损坏的灯具，确保灯具无损坏、无变形，完好率100%。</p> <p>18. 当出现电梯困人现象，物业工作人员须在5分钟内到达现场进行安抚。持证应急人员应在30分钟内到达现场救援。</p> <p>19. 出现困人时启动电梯困人应急预案，按应急预案流程操作。电梯应可靠、正常运行；发生故障，应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。</p> <p>20. 每月对休闲娱乐设施进行一次安全检查，发现安全隐患及时处理。</p> <p>21. 每日分别对生活水泵房、水箱间巡视1次。生活水箱、水池加盖上双锁，钥匙由控制中心统一管理，生活水池、水箱每半年进行清洗及水质检测。</p> <p>22. 一般维修30分钟内到场，紧急维修15分钟内到场处理。报事如无特殊问题原则上当日必须封闭，4小时内无法关闭需报项目工程主管，24小时内无法关闭需报项目经理。特殊维修需通报项目经理，制定维修方案，明确封闭时间。</p>
----------------------------	--	--



(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、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，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；
9. 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；
11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于200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. 安保人员招聘要求：身高175cm以上，体型健壮、形象气质佳，退伍军人优先。
4. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装。
5. 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；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. 有人值守的门岗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. 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）80%。
9. 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，双手递接物品。
10. 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。
11. 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“X X（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。
12. 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、天台等）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。
13. 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。
14. 建立各种突发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。
15. 主动对有需求的客户提供帮助，如手持重物搭手帮助，指路等。
16. 巡逻线路要签到，重点部位每2小时至少巡逻1次。每天至少一次对天台、园区、车场进行全覆盖巡逻，楼层每月覆盖巡逻一次，并保留相关巡逻记录。
17. 每半年开展一次安全开放日活动，内容包括但不限于消防物资展示和讲解、安全防范装备展示和讲解、模拟演练等。
18. 夜间业主报事，紧急事件30分钟内响应（到场时间）并当晚处理，一般事件第二天及时反馈至客服中心，并做好交接和记录。
19. 消防控制室实行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。
20. 每月安排对灭火器、消火栓、疏散指示、应急物资等进行消防安全检查，并保存检查及整改记录。
21. 发现危险品和违章搭建材料应礼貌拒绝进入小区，如系业主必需物品，应通知主管到场酌情处理，要求封闭隔离存放并采取相应预防措施，巡逻人员及监控人员跟进，并做好记录。
22. 监视摄像机设置位置、摄影范围合理、画面清晰。重要场所、停车场和出入口应设有录像，定期对存在遮挡的绿化进行修剪，并留存备查至少30日。
23. 电子围栏等安全防范系统确保能全天候布防的需要，信号接受和反应灵敏，每班不少于1次检查，每周防区全覆盖性检查。
24. 红外报警系统、电子围栏等护卫防范系统确保能全天候布防的需要，信号接受和反应灵敏，每班不少于1次检查，每周防区全覆盖性检查。
25. 停车场应有清晰、有效、规范的护卫、交通标识，在地面入口显眼处公示停车场管理规定。在车库及园区拐弯等视线被遮挡区域增加凸镜和安全提示，定期进行反射角度查看，如有异常及时调整；制止车辆乱停放，发现有车辆存在乱停乱放现象的，应立即寻找车主挪车，若无法找到车主的应张贴温馨提示，做相关记录并跟进；上下班高峰期，需要注意拥堵节点的指挥疏导，动作规范。



<p>(四) 保 洁 服 务</p>	<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. 按规定设置垃圾收集点，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； 6. 垃圾分类容器合理设置，每日清理2次，擦拭1次，保持容器完好和整洁美观； 7. 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； 8. 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； 9. 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； 10. 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。 11. 按规定开展生活垃圾分类工作。 	<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. 保洁人员要求：年龄不得超过60岁，身体健康，人员精神面貌良好，形象气质佳。且应具备2年以上住宅工作经验，亲和力强、服务意识良好。 4. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味。 5. 使用环保的清洁剂。 6. 本小区按广州市生活垃圾分类投放要求，设置生活垃圾分类收集点，小区生活垃圾收集点桶内垃圾量不满溢；垃圾桶周围地面无垃圾、无污迹。清收不少于2次/日，垃圾桶内垃圾量不超过3/4。垃圾清运袋装化，清运动线无散落垃圾。 7. 楼单元楼道地面无水迹、污迹、纸屑、烟头、垃圾等，每日清洁。 8. 大堂地面无污迹、烟头、水渍、纸屑等，每日清洁。墙面、开关、灭火器、标识牌等无明显积尘、污迹、蛛网。 9. 果皮箱合理设置，每日清理1次，桶身洁净无污迹，桶内无异味；箱内垃圾不满溢；垃圾桶周围地面无散落垃圾、无污迹。 10. 园区道路广场路面干净、无垃圾、无杂物、无积水、无污迹、无泥沙。清扫：1次/日，巡视保洁：2次/日，冲洗：1次/季。 11. 室外休闲椅凳、小品、健身器材等设施表面无积水、灰尘、污迹。雨雪天气后主动线的休闲座椅、康乐设施应在2小时内完成擦拭；水景池每月清洗一次。 12. 排水沟、雨污水井盖、散水沟盖无垃圾杂物，保持管道畅通无堵塞，无异味外溢。 13. 灭蚊、灭蝇、灭蟑螂春夏秋季每月不少于4次，冬季每月不少于2次。灭鼠春秋每月1次。 14. 大堂地面无污迹、烟头、水渍、纸屑等，每日清洁。 15. 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。 16. 大堂电梯门、轿厢内壁无污迹、灰尘、胶迹、小广告，每日清洁一次。不锈钢材质至少每周用保养油护理一次。 17. 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/空关住房人户门表面无积尘，无小广告；雨棚、自行车棚棚面表面无垃圾杂物、腐烂落叶等。 18. 消防栓箱、灭火器等消防设施清洁频次：1次/1月。 19. 天台、避难层清洁频次：1次/两周。 20. 架空层清扫：1次/每日。 21. 外墙清洁清洗频次：1次/1年。 22. 公共垃圾桶/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。 23. 各种标识牌、路灯、装饰物、公告栏2米以下表面无污迹、积尘、蛛网，2米以上无积尘、蛛网、无虫尸堆积。3米以下外露立管、防爬刺及其他外露平管表面无蛛网、悬挂物。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。 24. 化粪池、公共污水管道及污水井每季检查1次，视情况进行疏通；化粪池及其附属管道和井室每年至少集中清洗一次，保证排水畅通 25. 地下车库地面无扬尘、无积水、无污迹、无杂物、无果皮等垃圾。巡视保洁：1次/日。
------------------------------------	--	--



<p>(五) 绿化 养护</p>	<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. 小区绿化率在30%以上； 7. 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； 8. 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； 9. 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； 10. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。 	<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. 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。 7. 小区绿化率35%以上，园区绿化层次分明，色彩搭配鲜艳不单调；园区宿根花卉种类配置合理，四季有花。 8. 重要节日节有节日布置，至少覆盖主入口、花坛、园区重点景观。 9. 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。 10. 乔木无明显徒长枝、蘖生芽、遮挡枝（挡路、挡红外、电子围栏、电线）；越冬重剪不得妨碍观瞻，保留部分主侧枝。一级区域造型乔木形状美观、下沿线高度统一，修剪时切口平整，3米以下乔木修剪直径3cm以上的切口要封蜡或涂伤口护理剂。 11. 乔木生长旺盛，非落叶季节无缺肥引起的黄叶现象。施肥，1次/年。 12. 乔木受外力（如台风、雨雪）破坏的，需立即在现场放置提示标识明确整改时间及措施。大棵乔木补种或移植时，现场应拉好隔离带、设置警示标识，现场应有专人监护。受损乔木及时补种。 13. 交房3个月内建立乔木台账，如地产交付已交接台账，则需对台账进行核准。季度更新（质保期后每年更新）、死亡乔木应有登记。 14. 新栽大树和扶正后的树木应进行支撑，交房半年内需清除捆扎物，支撑样式统一、规范，建议为“井”字型树撑；每年雨季前要对支撑进行1次全面检查，对松动的支撑要及时加固，对于采用钢丝绳固定乔木的，表面需有安全防护措施和安全警示标识。 15. 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林地栽景观植物（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。 16. 灌木每年至少1次控高整形修剪，2次日常修剪，修剪不得有碍观瞻。 17. 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。 18. 灌木生长旺盛，无缺肥性黄化失绿，枝叶健壮。每年施肥2次，有色灌木和花卉灌木根据生长情况增加施肥频次。 19. 草花生长良好，无杂草秃斑。花盆摆放整齐，盆内无杂物，最外一圈盆面整洁美观，整个花坛待换花不超过1/3。 20. 草坪每年至少施肥2次，施肥采取少量多次进行；草坪施肥避免造成灼伤及产生花斑或云斑，草坪无肥害发生。 21. 草坪、灌木受外力破坏的，需立即在现场放置提示标识明确整改时间及措施。原则上2周内完成补植或其他补救措施。 22. 浇水作业时，水管摆放规范，现场有标识牌，作业结束及时收回。作业过程中路面积水不超过2平米。作业结束后，现场绿化垃圾需及时清理至垃圾中转站或其他合规的堆放处。 23. 每年制定植物的病虫害防治计划并实施，生长季每月计划性防治至少1次。并根据病虫害发生情况及时做好防治。 24. 园区植物叶片叶色正常，无病理性黄叶、焦叶、卷叶、落叶，无明显虫屎、虫网，乔木树干基本无蛀干害虫的活卵、活虫。
--------------------------	--	--