

**“璟铭轩”项目高层住宅超一级前期物业服务标准对照表**

标准服务 服务项目	一级	广州市华达房地产开发有限公司承诺达到超出一级前期物业服务标准
<p>(一) 综合管理服务</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、遵守职业道德、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，在服务中心张贴物业企业营业执照、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；</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运行业务接待，并提供24小时热线电话服务，有登记、跟进及记录处理，每季度进行1次的统计分析，并对重点问题及时上门回访沟通，提升客户满意度；</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，对重点普遍问题形成专题上报公司或政府相关部门，寻求资源，积极跟进业主或使用人反馈问题；</p> <p>10. 物业服务经理具有5年以上高端楼盘物业服务经理任职经历；熟知相关法律法规，具备丰富的物业管理经验，思维敏捷，有良好的组织、沟通协调能力；</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6次社区活动，法定重大节日组织全区性活动，突出社区文化特色，再根据住户群体差别开展不同的主题活动，如亲子活动、健康专题、运动竞技赛等。与街道等相关单位联手做好社区精神文明建设；协助成立社区文艺团体等，丰富社区业余文化生活；</p> <p>13. 配置高学历、高素质物业人员，量身定制高端职业服饰，打造形象与气质并重的服务团队，金牌管家主管具备二年以上行业工作经验，统一的职业彩妆，形象好、气质佳优先，高端安防员团队；</p> <p>人员素质要求：①客服人员招聘要求：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，普通话流利，沟通协调能力强，具有知名物业客服管理经验。②安保人员招聘要求：身高170cm以上，体型健壮、形象气质佳，品德好、有良好的应变处事能力、有责任心等，退伍军人优先。③保洁：身体健康、精神状态良好、文明用语、无不良嗜好。④工程持证上岗，品行端正，良好沟通能力、普通话流利，要求物业入户维修工作2年以上；</p> <p>14. 楼宇配置专属管家，提供8小时线上服务，物业人员24小时线上服务，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以及工作微信号；</p> <p>15. 提供专业、贴心的专属管家服务，对客户沟通响应、社区现场服务品质监督、社区公共事务沟通协调、社区生活氛围营造、节日活动的策划组织；</p> <p>16. 物业人员培训合格率达100%才上岗，完善的员工培训和考核机制，每年至少两次组织员工进行有关工作技能培训和考核，确保员工服务素质；</p> <p>17. 报事报修处理：报事报修工单，客服前台收到后10分钟内响应，并在10分钟内向责任部门转发报事报修信息工单。工单跟进责任部门/责任人收到后在30分钟内完成接单，紧急情况在15分钟内到场处理。报事报修回访率100%；</p> <p>18. 投诉处理：投诉工单前台在5分钟内响应，常态事项24小时、紧急事项15分钟内回复，一周内跟进过程反馈，处理结束后48小时内回访；</p> <p>19. 充分利用计算机、智能化设备等现代化科技管理手段，提高管理效率，减少人为疏忽，实现一体化智能物业管理；</p> <p>20. 每月围绕新增客户需求类型进行对客户服务内容更新迭代，力求服务极致化。每年度开展业主满意度调查，对合理的建议、意见进行整改，并及时回复，切实提升服务质量，满意率为90%以上；</p> <p>21. 有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识；</p> <p>22. 重要事项应在小区主要出入口、各楼栋单元门内或以书面形式告知业主，及时向业主发送各类温馨提示、各类通知、文明宣传、禁止行为、管理规定等；</p> <p>23. 打造智慧社区：运用管家微信、公众号、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；</p> <p>24. 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。</p>

标准服务 服务项目	一级	广州市华达房地产开发有限公司承诺达到超出一级前期物业服务标准
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	<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. 窨井不漫溢, 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;</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, 责任人明确, 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范, 依法由专门部门负责的设施设备相关专业部门进行定期维修保养;</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. 窨井不漫溢, 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;</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2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;</li> <li>15. 每日2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, 需要立即处理的紧急状况, 应立即即组织抢修;</li> <li>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;</li> <li>19. 保持水泵泵体运转正常, 保养频次不少于1次/月;</li> <li>20. 每年至少组织1次防汛演练; 保持雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞;</li> <li>21. 制订供电系统管理措施, 配电室通风、照明良好, 配有降温设施、消防器材、绝缘工具等, 室温控制在指定范围内, 符合设备运行要求及配电室管理规定;</li> <li>22. 保持闭路监控系统(摄像机、监视器、录像设备及其相关设备)运行可靠, 画面能有效识别监视目标, 切换稳定, 设备维护工作正常。录像资料由专人负责保管, 录像资料至少连续保存30天, 定期校准硬盘录像机时间。摄像机、监视器、录像设备外观完好、安装牢固、功能正常、设备档案资料齐全, 巡查不少于1次/半月。另外, 投入EBA系统对供电系统、发电机系统、给排水系统、设备房环境系统、电梯系统(曳引机)等进行自动监控;</li> <li>23. 每周检查门禁、智能楼宇对讲、可视对讲系统、梯控系统、人脸识别通行及访客邀系统, 确保读卡器整洁干净、可安全有效运行。定期检查电磁锁门锁的磁力、外观, 接线确保能正常使用;</li> <li>24. 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。每年对楼层强、弱电间的接地检查, 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, 所有避雷接地设施检查结果要有记录, 并存档;</li> <li>25. 制定共用设施的管理制度, 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, 巡查不少于1次/周, 保养不少于1次/周。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;</li> <li>26. 设施设备外观完好、安装牢固、管理制度、VI标识齐全、管道无渗漏脱漆、无安全隐患或破损现象、各项功能正常使用;</li> <li>27. 消防设施设备齐全、完好, 制订定期进行维护保养制度, 可随时启用; 消防通道畅通;</li> <li>28. 设备房管理制度完善, 定期检查维护, 保持整洁、通风, 无跑、冒、滴、漏和鼠害现象;</li> <li>29. 落实专人对各类安全防范设施每月开展1次全面检查, 及时排除安全隐患;</li> <li>30. 每班对重要设备房巡检一次, 并记录设备运行情况。</li> </ol>

标准服务 服务项目	一级	广州市华达房地产开发有限公司承诺达到超出一级前期物业服务标准
(三) 公共秩序维护	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；</p> <p>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；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>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；</p> <p>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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；</p> <p>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；</p>	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班，<b>安保人员须遵纪守法，坚守岗位，服从指挥，文明服务；</b></p> <p>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；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>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；</p> <p>5. 对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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，<b>考核频次不少于4次/年；</b></p> <p>12. 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；</p> <p>13. 消防控制室有值班人员24小时在岗值班，每班2人，有异常情况及时通知当班人员，有完整的登记、跟进及记录处理；</p> <p>14. 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，每季度应至少开展1次物业服务人员灭火、救生技能训练，每年应组织业户至少进行1次以消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动；</p> <p>15. 有健全的停车场管理制度和停车场管理方案；</p> <p>16. 规范设置停车场标示牌及视频监控、出入口控制、车牌识别等安全技术防范系统；</p> <p>17. 保持停车场内通风、照明、排水等设施设备完好；</p> <p>18. 保持停车场内的设施设备正常使用，消防通道畅通；</p> <p>19. 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；</p> <p>20. 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，设备房每月大清洁1次；</p> <p>21. 监视器、录像设备外观完好、安装牢固、功能正常、设备档案资料齐全，巡查不少于1次/半月；</p> <p>22. 严格执行外来来访登记制度，发现小区内人员在区内游荡、活动应及时处理，正确处理乱张贴广告及治安可疑人员的个案；</p> <p>23. 实行24小时安全管理、值班、治安巡视、消防、监控值班制度。秩序队员24小时园区不间断巡逻，巡查各部位的公共设施设备是否完好，发现损坏及时汇报及处理；</p> <p>24. 做好小区内的防窃、保卫工作；危及人身安全处设有明显标志和防范措施；</p> <p>25. 有健全的安全服务管理制度、岗位责任制和保安员管理制度；</p> <p>26. 重大节日进行消防安全大检查，发现问题及时进行整改；</p> <p>27. 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于正常工作状态；</p> <p>28. 结合小区特点，制定安全防范措施（建立各种突发性事件的处理机制和应急预案）。</p>

标准服务 服务项目	一级	广州市华达房地产开发有限公司承诺达到超出一级前期物业服务标准
(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. 按照《广州市城市生活垃圾分类管理暂行办法》设置垃圾收集点（配备语音播报、洗手液、洗手盆等），配置垃圾分类专员，每日早中晚定时整理3次，垃圾收集点周围地面无明显污迹，垃圾车每天清洗一次，每周彻底消毒一次； 11. 指定位置设置垃圾分类垃圾桶，按要求开展垃圾分类工作，配备专门垃圾分类清运服务人员，保障垃圾收集点周围地面无明显污迹、无明显异味，垃圾及时清运，垃圾车在每次定点收集完后及时清洗，每日两次，每周彻底消毒一次； 12. 定期对沟、渠、雨水管、污水管消杀蚊虫，放置灭鼠药物；排水污水清理服务； 13. 雨、污水管标识清晰、无滴漏、无松脱，巡查不少于1次/季度； 14. 3米以下公共区域玻璃擦拭不少于每周1次（3米以上不少于每季度1次）。天面天台清理，标识牌、道闸、闸机、凸面镜、沟渠擦拭、宣传栏、健身设施及其他共用设施保洁不少于每周1次； 15. 设施保养不少于每月2次：天花、出风口、照明设施清洁不少于每月2次；天花、墙身除尘、除蛛网，雨棚冲洗、清扫垃圾杂物、不锈钢设施梳理、园林小品清洁擦拭每月1次；户外3米以上公共灯具擦拭不少于每季度2次； 16. 楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每1日至少擦拭1次，保持表面干净、无污渍； 17. 住宅楼的垃圾、杂物等要及时清理； 18. 每日组织专人对小区卫生进行检查，并登记到《清洁卫生日检表》中； 19. 每月根据《清洁卫生日检表》中的检查情况进行统计分析，向项目管理部汇报并提出解决方案； 20. 有完善的消杀灭虫服务方案和管理制度，进行有害生物的预防和控制，投药位置有明显标识； 21. 在园区宣传栏等合适位置张贴宣传海报，开设生活垃圾分类宣传栏、宣传橱窗。

标准服务 服务项目	一级	广州市华达房地产开发有限公司承诺达到超出一级前期物业服务标准
(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。	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，主要病虫害发生率低于5%。植物生长季节每2周至少检查1次病虫害情况； 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； 10. 枯死的花草树木，必须在5天内清除，并适时补栽补种； 11. 绿地应设有宣传牌、提示牌； 12. 绿化作业产生的垃圾应在作业完成后1小时内清理干净； 13. 植物定期修剪整形保持适当高度，造型良好，无徒长，外观整齐；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； 14. 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。绿地无积水，基本无杂草； 15. “绿化基本充分，不裸露土地；植物定期修剪整形保持适当高度，造型良好，无徒长，外观整齐；根据现场实际情况进行灭菌工作； 16. 无明显徒长枝、萌生枝、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。所有造型乔木形状美观，修剪时切口平整，3米以下乔木修剪直径3cm以上的截口要封蜡或涂伤口护理剂； 17. 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； 18. 园林绿化根据项目定位设计，采用高端植物，体现业主高端品味。
(6) 增值 个性化 服务		1. 前台区域配备：等待区域有提供业主休息的软性沙发、茶几、书报架、擦鞋机、雨伞架；可提供茶水、糖果等； 2. 贴心配置：在门岗或客服中心设置便民工具箱，内设打气筒、针线盒、老花镜、移动电源、一次性口罩、急救药箱、暖贴、签字笔、信封、吹风机服务借用服务、爱心雨衣、女性用品、蜡烛、应急灯、维修工具等物品； 3. 贴心关怀：定期走访，为老、弱、病、残、孕等特殊客群提供上门送温暖活动，协助非贵重物业护送、充值电、气等； 4. 温馨护手：冬日寒冷，在各单元门把手上安装绒布暖宝宝，让业主推门、拉门不再寒冷； 5. 宠物便便箱：在小区方便的位置统一设置宠物便便箱，放置宠物便便纸、垃圾袋等，业主伸手即可取用； 6. 健康咨询：联合街道、社区开展“送健康进社区”活动，为老年人和有需要业主进行健康咨询指导服务； 7. 节庆氛围打造：高标准营造重大节日氛围，进行节日装饰装扮，每年不少于3次； 8. 入户拜访：全过程访问，开展搬家拜访、乔迁问候、入户访谈等物业服务，及时了解业主的居住感受，持续改进服务品质； 9. 以业主需求为中心，提供“迎亲”服务，专属管家全程跟进，细心筹备为业主人人生喜事幸福加码。 10. 设立小区短信或微信平台，向业主群发温馨提示、节日问候、生日祝福、小区动向等； 11. 生活资讯服务：通过物业公众号、管家微信、朋友圈等渠道向客户提供实时的物业服务信息及社区生活资讯； 12. 根据业主需求，为业主提供最专业、靠谱的旅行咨询服务单位，订水服务、留言信息服务、派报服务、出租车预约等生活服务； 13. 举办社区文化活动时给未入住的客户发短信或致电，邀请他们参加，利用小视频、微信、宣传栏、公众号等多种手段向业主传递企业形象、社区服务等； 14. 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； 15. 提供专业搬迁服务联系：为业主代联系专业搬迁公司，提供及咨询大型家居的搬运服务平台； 16. 整合各类商业资源、为业主提供全方位生活服务，提升居住和品质。