附件

汕尾市区瑞城花园一期住宅小区

前期物业服务标准

汕尾市震粤物业服务有限公司受托管理汕尾瑞城花园一期住宅小区物业服务项目，按照质价相符的原则，应提供包括对物业共用部位和物业共用设施设备的日常维护与管理；物业管理区域内日常环境卫生、绿化管理；协助管理物业管理区域内的公共秩序、安全防范、消防、交通的事项；物业装饰装修的安全性能、垃圾清运等管理服务。具体服务项目及标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| **一、公共区域的秩序维护及停车指引服务** | 主要道口/门岗服务 | 1、小区主出入口24小时有人值勤；  2、对访客及施工人员的身份进行确认；  3、核查大件或批量物品的搬入/搬出手续；  4、对车辆进出小区的高峰期实施秩序引导；  5、在园区确有必要的地方设置雪糕筒、减速带等交通安全器材；  6、每天交换班工作交接记录登记。 |
| 消防及监控中心值班服务 | 1、监控中心24小时有人员值班；  2、监控录像的保存符合基本安全防范标准。 |
| 公共区域巡逻服务 | 1、每天不间断对小区公共区域进行安全巡视，排查治安、消防及其他安全隐患；  2、协助公安机关、消防部门对公共区域的治安及消防进行检查。 |
| 小区突发事件的应对及处理 | 1、对小区可能发生的突发事件制定紧急预案；  2、接到住户的安全求助后，立即派人到现场协助。 |
| 安全标识服务 | 1、根据危险部位的安全防范等级设置相应的安全警示或提示类标识；  2、对安全标识进行定期检查与维护。 |
| 公共安全宣传服务 | 1、每年至少组织一次“禁止高空抛物”、“消防知识”、“治安防范”等公共安全宣传；  2、视具体情况组织消防演练。 |
| **二、共用部位、共用设施设备的维护服务** | 共用部位、共用设施设备的运行值班服务 | 1、维修中心18小时有人值勤；  2、发现共用部位、共用设施设备损坏或运行异常，及时检测并落实维修；  3、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录；  4、属于小修范围的维修事项，及时组织修复；  5、属于大、中型维修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，按照法律法规规定启用专项维修资金。 |
| 小区日常零星维修维护服务 | 1、对业主报修事项进行确认，结合实际情况提供上门维修服务；  2、对小区建筑小品、亭台楼阁、景观设施等进行定期维护；  3、路灯、楼道灯的完好率不低于95%。 |
| 强电系统维护服务 | 1、定期对供配电房进行巡视；  2、定期对供配电控制柜进行保养、安全检查；  3、定期对电气设备进行测试，发现可疑情况及时维修，确保安全。 |
| 弱电系统维护服务 | 根据小区实际情况，定期对消防系统、安防系统、门禁对讲及道闸系统、楼宇自控系统等设备进行检查与维护。 |
| 给排水系统维护服务 | 1、定期对水泵房进行巡视；  2、定期对二次供水设备进行维护；  3、小区雨、污水管道的定期检查、清捞；  4、给排水系统控制电柜的定期检查与维护。 |
| 电梯维护服务 | 1、选聘专业维保单位定期进行维保及年检；  2、电梯发生故障或接到电梯内紧急呼叫后及时赶往现场。 |
| **三、公共区域卫生清洁服务** | 园区循环保洁服务 | 1、定期对园区公共区域（如道路、广场等）进行清扫、冲洗、清理生活垃圾；  2、园区公共道路、广场等每日至少清扫一次。 |
| 楼内清洁服务 | 1、定期对楼内公共区域进行清扫、拖洗、擦拭，保持楼栋大堂、电梯轿厢、公共过道、楼梯、天台等公共部位的干净、整洁；  2、公共大堂、电梯轿厢等每日至少清洁一次；  3、楼内公共区域垃圾桶每日至少清理一次。 |
| 垃圾收集及外运服务 | 定期对园区垃圾进行收集并集中清运（不包含业主室内装饰装修产生的垃圾收集及清运服务）。 |
| 环境消杀服务 | 根据季节性变化，定期对窨井、明沟、垃圾房等公共区域进行药水喷洒，灭蚊、灭虫、灭鼠。 |
| 化粪池清理服务 | 根据小区实际情况，对化粪池进行定期清淘。 |
| 水箱清洗服务 | 根据小区实际情况，定期清洗水箱、蓄水池，二次供水水质符合国家生活用水标准。 |
| 水景水质处理服务 | 1、定期打捞水景的漂浮物，保持水体清洁；  2、定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味。 |
| 地库清洁服务 | 定期对地库进行清扫、冲洗，保持地库干净、整洁。 |
| 外墙清洗服务 | 根据物业服务资金的收支情况，对外墙进行计划性地清洗。 |
| **四、园林绿化养护服务** | 园区植物及草地  养护服务 | 1、定期对园区植物进行修剪、灌溉、施肥及病虫害防治；  2、定期对草地进行维护，包括除杂草、灌溉、病虫害防治等。 |
| 园区时花养护服务 | 根据物业服务资金的收支情况，对小区进行季节性花草的种植，美化小区环境。 |
| 植物租摆服务 | 根据物业服务资金的收支情况，在大型重点节日租赁一定数量的植物对小区进行装饰。 |
| **五、社区文化及节日装饰服务** | 社区文化活动的策划与实施 | 定期策划、组织社区文化活动，加强与住户联谊。 |
| 园区节日装饰服务 | 根据物业服务资金的收支情况，在大型重点节日对园区进行节日装饰。 |
| **六、综合管理服务** | 室内装饰装修的监督 | 1、制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度；  2、建立业主房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝请整改或向政府主管部门报告。 |
| 公众权益  与公共秩序维护 | 每日至少巡查一次装修现场，对违反小区临时公约或政府有关规定的行为进行劝阻、警告或向政府有关部门报告。 |
| 投诉及报修的受理 | 1、公示24小时服务电话；  2、及时受理业主或物业使用人的投诉、报修，针对具体问题制定相应的解决方案。 |
| 档案资料的保管服务 | 建立健全小区的物业管理档案（包括小区竣工验收档案、设施设备管理档案、业主及物业使用人资料档案等）。 |
| 客户意见征询服务 | 1、每年至少一次征询业主对物业服务的意见，包括但不限于住户座谈会、客户满意度调查等；  2、制定业户意见的跟进落实计划并负责实施。 |