

瑞安市璟园小区前期物业服务公示

瑞安市璟园小区已于2013年5月8日按国家前期物业项目招投标有关规定 通过协议 招标的方式选聘绿城物业服务集团有限公司为前期物业服务单位 现将前期物业服务收费标准、服务内容等向社会公示。

中房集团瑞安房地产开发有限公司 绿城物业服务集团有限公司

2013年6月26日

物业地址		浙江省瑞安市瑞祥新区D-2地块			
开发建设单位		中房集团瑞安房地产开发有限公司		负责人	张松清
前期物业管理单位		绿城物业服务集团有限公司		负责人	李海荣
物业交付时间		暂定2016年9月30日前			
收费标准		高层住宅:4.5元/月·m ²			
物业服务合同期限		至璟园小区业主委员会成立签订新的物业服务合同生效时止			
人员配置(共38人)		管理处主任1人,物业管理员5人,秩序维护员16人,保洁员13人,工程维修工3人			
序号	物业服务内容	服务要求与标准			
一、综合管理与客户服务					
1	合同管理	服务与被服务双方签订前期物业服务合同/协议,双方责权利明确,并按照合同协议约定提供优质服务。			
2	服务机构设置	(1)小区内设置物业服务中心,实施统一专业化服务。(2)配置较先进完备的办公设施设备。(3)应用计算机等现代化管理手段进行科学管理。(4)办公场所整洁有序。			
3	管理服务人员要求	(1)物业服务中心经理、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。 (2)物业服务人员服装统一,挂牌上岗,仪表整洁规范,行为规范,服务主动、热情。			
4	承接查验	承接项目时,对住宅小区共用部位、共用设施设备进行认真查验,验收手续齐全。			
5	管理、考核制度	(1)有完善的物业管理方案。(2)制定小区物业管理与物业服务工作计划,并组织实施。(3)制定服务中心内部管理制度、各岗位工作标准和考核制度,并实施。			
6	公众制度	(1)房屋使用手册、装饰装修管理规定及业主管理規約等各项公众制度完善。 (2)提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的,公示服务项目与收费价目,服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。			
7	业主接待服务时间	(1)周一至周日业务接待,并提供服务。(2)每天服务中心现场客服接待时间不少于12小时。(3)建立24小时电话值班制度,接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈,并及时处理。 (4)对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理,急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场,有回访制度和记录。			
8	财务管理	(1)建立财务制度,收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定,对物业服务费和共用部位、共用设施设备经营收入的收支进行财务管理,做到运作规范,账目清晰。(2)至少每半年公开一次物业经营收入收支情况。			
9	档案管理	(1)健全小区物业管理服务档案,包括:物业竣工验收档案,设备管理档案,业主或使用人资料档案,业主或使用人装修档案,物业租赁档案,日常管理档案等。			
10	专项维修资金管理	(1)维修基金管理、续筹符合有关规定,按有关规定和合同约定规范使用物业维修资金。			
11	服务规范	(1)基本服务符合温州市物业管理行业规范要求。 (2)其它服务项目达到约定的服务标准。			
12	创优服务	(1)物业管理企业制订争创规划和具体实施方案,并经业主委员会同意。			
13	业主沟通	(1)每年至少1次征询业主对物业服务的意见。 (2)采取走访、座谈会、问卷调查、通讯等多种形式与不低于小区住户80%的业主或使用人沟通,进行满意情况测评,测评满意率达到80%以上,对测评结果进行分析并及时整改。			
二、房屋管理、共用设施设备维修养护服务(依法应由专业部门负责的除外)					
1	标识标志	(1)小区主出入口设有小区平面示意图,主要路口设有路标;(2)各组团、栋及单元(门)、户和公共配套设施、场地有明显标志。			
2	装修管理	(1)按照住宅装饰装修管理有关规定和临时管理規約要求,建立完善的住宅装饰装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度。 (2)依规定审核业主(使用人)的装修方案,制定装修须知告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。 (3)建立业主或使用人房屋装修档案。 (4)监督装修过程,每日巡查1次装修施工现场,发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象及违规装修、违章搭建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。 (5)做好巡查记录。 (6)装修完毕将业主或使用人装修资料档案归档保管。			
3	房屋建筑	对违反业主規約(临时管理規約)或政府有关规定的行为(包括但不限于违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途等行为)及时劝阻,并报告业主委员会和有关主管部门进行处理。			
4	设备设施综合管理	(1)建立共用设施设备档案(设备台账),设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。 (2)设施设备标志齐全、规范,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。 (3)容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施,对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。 (4)设备房保持整洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。			
园区设施	门窗	每周三次巡视,楼内公共部位门窗保持玻璃、门窗配件完好,门、窗开闭灵活并无异常声响。			
	楼内墙面、顶面、地面	每周二次巡视,墙面、顶面粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损。发现损坏,属小修范围的,及时组织修复,属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制计划和物业维修资金使用计划,向业主大会或业委会提出报告和建议,根据业主大会决定,组织实施。			
	围墙	每周二次巡视,围墙完好,铁栅栏围墙表面无锈蚀。			
	楼道灯、草坪灯、景观灯、车库灯等	每周二次巡视,路灯完好率不低于95%,楼道灯等公共照明设备完好。			
	道路、场地等	每周二次巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏,属小修范围的,及时组织修复,属于大、中修范围或者需要更新改造的,及时编制计划和物业维修资金使用计划,向业主大会或业委会提出报告和建议,根据业主大会决定,组织实施。			
	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、护栏	每周二次巡查,保持原有面貌,保证其安全使用。			
	景观水池	每日检查及时清洗,不定期保养,保持无渗水、无破损、底部无严重积尘。			
	室外健身设施、儿童乐园等	每周三次巡查,发现损坏立即修复,保证器械、设施的安全使用。			
	道闸	每日检查每季保养,启动灵活,完好无损,正常使用。			
	安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志,每半月检查一次,保证标志清晰完整,设施运行正常。			
6	供水系统	(1)每周对供水设备检查三次以上,每季对水泵润滑点加油,每半年一次对泵房、管道等进行除锈、油漆,每年保养一次水泵,保证二次供水正常,泵房整洁。 (2)每年定期二次清洗水箱、蓄水池,二次供水水质符合国家生活用水标准。 (3)每年二次对减压阀进行测压并做好记录。 (4)水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,溢流管口必须安装金属防护网并完好,每月检查。 (5)每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 (6)每层水表箱内阀门接口及减压阀每月检查一次无渗漏现象。 (7)泵房每日清洁保持整洁。 (8)管网及闸阀每年保养,无明显锈蚀无漏。 (9)生活水泵一级保养每年一次保证其运行正常。			
7	排水系统	(1)每周二次检查污水泵、提升泵、排水泵,每季1次润滑加油。正常无漏水。 (2)每年二次对污水处理系统全面维护保养。 (3)控制柜电气性能完好,运作正常。 (4)污水处理系统正常运行,周边基本无异味和明显噪声,过滤格栅无堵塞,污水排放符合环保要求。 (5)窰井、窰沟、排水沟、集水井每月二次检查,无堵塞外溢现象。			
8	升降系统	(1)每日检查一次,保证载人电梯24小时正常运行,轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,轿厢整洁。(2)井道保持清洁,电梯机房通风、照明良好,无积尘无污迹。(3)委托专业维修保养单位进行定期保养,每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》,有专人对电梯保养进行监督,并对电梯运行进行管理。(4)电梯发生一般故障的,专业维修人员一小时内到达现场修理,发生电梯困人或其它重大事件时,物业服务人员接到信息后须在五分钟内到现场应急处理,专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。			

9	弱电系统	(1)楼宇对讲系统(可视):每月一次进行检查与保养,使其24小时运行正常,对讲主机选呼功能正常,且选呼后的对讲(可视)功能正常,语音(图像)清晰,对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。(2)周界报警:24小时设防并正常运行,不定期进行调试与保养,保证该系统的警戒线封闭,收到警情时,能同时发出报警信号。(3)监视系统:不定期进行调试与保养,保证各项监控设备24小时正常运行,录像功能正常。(4)车辆管理系统:每周一次检查保养,保证系统运行正常。(5)电子巡更:根据需要设定巡更路线、时间,不定期地进行调试与保养,保证其正常运行。		
10	消防系统	(1)消防设施设备完好,可随时启用,消防通道畅通。(2)消防泵每月启动一次并作记录,每年保养一次,保证其运行正常。(3)消防栓每月巡查一次,消防栓箱内各种配件完好。(4)每天检查火警功能、报警功能是否正常。(5)每年检测一次探测器,并对全部控制装置进行一次检测,火灾探测器发现损坏及时维修或更换。(6)每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。(7)每月检查一次灭火器,及时更新或充压。(8)消防箱喷淋管每年保养一次,管道表面无生锈现象,颜色一致。(9)消防仪表每周巡查压力正常。(10)消防水泵一级保养每年一次保证其运行正常。(11)风机房内设备设施每年一次全面保养,设备正常运行,无损坏现象,表面无积尘,并做好记录。		
三、协助维护公共秩序服务				
1	人员要求	(1)专职人员,以中青年为主,身体健康,工作认真负责并定期接受培训。(2)能处理和应对物业内公共秩序维护工作,能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备,能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。(3)上岗时佩带统一标志,按需求穿戴统一制服,装备佩戴规范,仪容仪表规范整齐,当时坐姿挺直,站岗时不倚不靠。 (4)配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。		
2	门岗	(1)人行主出入口24小时立岗值班,人行次出入口、车行出入口24小时值班管理,并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。(2)晚23:00至次日凌晨5:00有外来人员进入园区内,必须由外来人员联系业主,获得业主同意后放行。(3)对进出园区的车辆进行管理和疏导,保持出入口环境整洁、有序、道路畅通,对大型物件搬出实行确认制度,并进行记录。		
3	巡逻岗	(1)秩序维护人员按指定的时间和路线,对重点区域、重点部位白天每2小时巡查一次,夜间每1小时巡逻一次。(2)接到火警、警情后5分钟内到达现场,并报告业主委员会或相关单位,协助采取有关措施。(3)在遇到异常情况或住户紧急求助时,5分钟内赶到现场,采取相应措施。		
4	技防设施和救助(监控岗)	(1)园区设有报警中心,具备录像监控、楼宇对讲、周界报警、门锁智能卡等技防设施设备的,要求有人驻守,注视各设备所传达的信息。(2)报警中心接到报警信号后,秩序维护人员5分钟内赶到现场进行处理,同时中心应接受用户救助的要求,解答用户的询问。(3)园区应有火警、水警、警情应急预案,并在报警中心控制室内悬挂,每年组织不少于1次的应急预案演习。		
5	车辆管理	(1)地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,车辆行驶有规定路线,车辆停放有序。(2)有专职人员巡视和协助停车事宜。(3)车辆停放有序,地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,照明、消防器材配置齐全,通风良好,无易燃、易爆及危险物品存放。		
四、公共区域保洁服务				
1	楼栋内垃圾桶	每层设置垃圾桶,每日清理擦拭2次,垃圾袋装化,保持垃圾桶清洁、无异味,收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。		
2	楼栋内地面	(1)楼层电梯厅每日清扫一次、每周拖洗二次;一层共用大厅每日拖洗一次;大堂、门厅花岗岩、大理石每三个月保养一次,无灰尘、污迹、垃圾。		
3	扶手、开关盒、表箱盖、单元门、信报箱	扶手、信报箱,2米以下单元门、开关盒、表箱盖每日擦拭一次,2米以上单元门、开关盒、表箱盖每十天清洁一次,无灰尘、污迹。		
4	栏杆	每周擦拭一次,无灰尘、污迹。		
5	天花板、楼道灯、单元厅吊灯	每月除尘一次,无明显积灰、虫网。		
6	进户门	每周擦拭一次,无灰尘、污迹。		
7	单元厅玻璃	2米以下每日擦拭一次,2米以上每周清洁一次,无明显积灰、水渍。		
8	楼道玻璃	每周清洁一次,无灰尘、污迹。		
9	单元门斗、天台、屋顶	每月清洁一次,无杂物、污迹、堵塞。		
10	地下车库	(1)地库、架空层、地面每日清扫一次,无积灰、污迹、垃圾。 (2)地库管线(架)每年擦拭二次,目视无积灰。 (3)地面挡车栏杆每季擦拭一次,目视无积灰、污迹。 (4)人防密闭门、地库通道门每季擦拭一次目视无积灰。 (5)地库顶(汽车、自行车)每年掸尘二次目视无积灰、无虫网。		
11	电梯轿厢	(1)每日擦拭,清扫一次以上,循环保洁。(2)每月上油一次,无锈蚀无污迹。		
12	公共洗手间	每日拖洗二次以上,无杂物、灰尘、污迹、堵塞。		
13	道路、广场、停车场、绿地	每日清扫二次,并巡回保洁,做到无明显暴露垃圾、无卫生死角,明沟每周清扫一次。		
14	栏杆	每周擦拭二次,无灰尘、污迹。		
15	宣传栏、标识、小品、娱乐运动健身设施	每周清洁一次,无积灰、无虫网、无污迹。		
16	休闲椅、石桌凳	每日擦拭一次。		
17	高杆路灯2米以下部分、低杆灯、草坪灯、景观灯、室外音箱	每周擦拭一次,雨后及时擦拭;高杆路灯2米以上部分每月清洁一次,无积尘、无积水。		
18	高杆路灯、低杆灯、草坪灯、景观灯、景观水系	每年清洁一次,无虫、无明显积尘。		
19	窰井(含集水井)	每日清理打捞,无明显漂浮物。		
20	窰井(含集水井)	每年清理二次。		
21	明沟	每周清扫一次。		
22	雨、污水管道	区内公共雨、污水管道每年通一次,雨、污水井每月检查一次,并视检查情况及时清掏。		
23	化粪池	每季度检查一次,半年清掏一次,通畅无堵塞无满溢,并视检查情况及时清掏。		
24	垃圾箱(房)	垃圾房每天冲洗一次,垃圾桶内胆夏季每天冲洗一次,冬季隔天冲洗一次。		
25	园区果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理二次,擦拭一次,箱(桶)无满溢、无异味、无污迹。		
26	消毒灭害	每季对窰井、明沟、垃圾房喷洒药水一次(6、7、8、9月每月喷洒一次),每年灭鼠三次。		
五、绿化养护服务				
1	乔木	修剪 抹芽	每年一次 6月 10月每月1次 7月 9月每2天1次; 10月 6月每2周1次	生长良好。 无孽生芽。
		浇水	遇雨季积水每天排涝 春、秋各1次	无枯死。
		排涝 施肥 病虫害	遇雨季积水每天排涝 春、秋各1次 视病虫害情况及时防治	无积水。 养分充足,生长健壮。 主要病虫害发生率低于5%。
		修剪	6月 10月每月1次	整洁、美观、枝叶紧密、圆整、无脱节、无枯枝。
		浇水	7月 9月每2天1次; 10月 6月每2周1次	无枯死。
2	灌木	排涝 施肥 病虫害	遇雨季积水每天排涝 春、秋各1次 视病虫害情况及时防治	无积水。 养分充足,生长健壮。 主要病虫害发生率低于5%。
		修剪	5月、7月、9月、11月各一次 4月 10月循环清除, 11月 3月每月1次	整洁、美观草高不超过8cm。
		除草	5月、7月、9月、11月各一次 7月 9月每天1次; 10月 6月 每2周1次	与乔灌木界限明显。
		排涝 施肥 病虫害	遇雨季积水每天排涝 春、秋各1次 视病虫害情况及时防治	无积水。 养分充足,生长健壮。 及时防治,斑秃黄萎低于5%。
		换	每季1次	鲜艳、美观。
4	花坛花境	除草	4月 10月循环清除, 11月 3月每月1次 7月 9月每2天1次; 10月 6月每2周1次	无杂草。
		浇水	遇雨季积水每天排涝 春、秋各1次	无枯死。
		排涝 施肥 病虫害	遇雨季积水每天排涝 春、秋各1次 视病虫害情况及时防治	无积水。 养分充足,生长健壮。
		换	每季1次	无明显病虫害。
		备注	以下收益属小区全体业主所有: 1.利用小区共用部位经营收益的,2.利用小区物业用房出租收益的。	