

广州市从化区发展和改革局

从发改函〔2018〕168号

广州市从化区发展和改革局关于兰馨花园 项目前期物业管理服务最高 收费标准的批复

广州市诗兰房地产开发有限公司：

你公司《关于申请核准物业管理费的请示》及有关材料收悉。根据《广州市发展改革委 广州市住房城乡建设委关于规范我市住宅物业服务收费管理的通知》（穗发改规字〔2016〕4号）的有关规定，以及我局聘请的第三方会计师事务所对你单位作出的预测报告，经研究，现批复如下：

一、现核定兰馨花园项目前期物业管理服务最高收费标准为每月每平方米3.10元（不含水电费公摊），本收费标准作为兰馨花园项目前期物业管理服务招标的最高收费标准。

二、兰馨花园项目前期物业管理服务的具体收费标准及服务内容由你公司与中标物业服务企业根据招标结果确定，并与物业买受人在商品房买卖合同或物业服务协议中约定。中标物业服务企业须按约定提供质价相符的服务。

三、请按规定做好物业管理服务收费明码标价工作。执行中若遇国家调整物业收费管理规定，按新规定执行。

广州市从化区发展和改革局

2018年4月9日

公开方式：主动公开

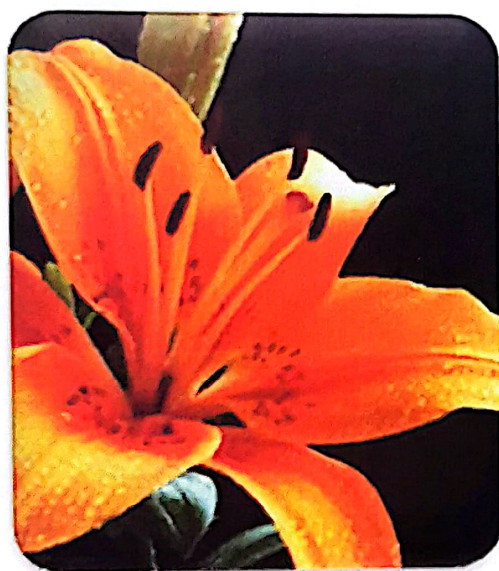
抄送：从化区江埔街道办、区住房和城乡建设局、区物价检查所

广州市从化区发展和改革局

2018年4月9日印发

“金百合管家”服务手册

——适用于时代物业高端物业项目



广州市诗兰房地产开发有限公司



目 录

前言	4
第一篇 “金百合管家”服务模式介绍	
一、“金百合管家”服务模式设计导向分析	4
二、“金百合管家”服务模式核心目标	5
三、“金百合管家”服务模式优点分析	5
第二篇 “金百合管家”服务模式之日常物业服务	
一、日常物业服务之人员配置	
1、服务人员要求	16
2、人员配置	16
二、日常物业服务之物资配置	
1、硬件配置	17
2、易耗品配置	19
三、日常物业服务内容	20
四、日常物业服务操作标准	
1、住宅公共区域服务标准	21
2、大堂服务标准	22
3、入户服务标准	23
4、商业街服务标准	24
5、空置房服务标准	25-26

前言

“金百合管家”服务模式是在“向日葵管家”服务模式的基础上发展而来的，项目在实施“金百合管家”服务模式前，必须对“向日葵管家”服务模式有充分的了解。

“金百合”服务模式适用于高端项目，“金百合管家”的人选必须取得“向日葵大使”资质。

第一篇 “金百合管家”服务模式介绍

一、“金百合管家”服务模式设计导向分析

时代物业目前大部分的项目属中高档住宅物业，在服务项目及标准方面，中高档与高端之间，因人员配置、硬件配置、成本控制等因素，都会有所差异。但这差异并不是不可消除的，也不是本质上的差异。

中高档模式通过合理调配岗位、改造硬件、利用社会资源等方式，也有可能模仿高端服务的内容、达到其标准。只有主动的想在客户之前、想到客户潜在需求，才能从本质上拉开差距。

服务内容的增加是基础服务向中高档服务提升的关键点，但向高端服务提升时，主动关注客户的潜在需求才是关键。

当服务模式达到中高档时，服务项目的设计应住户的需求而定。住户只要提出，我们就能做到。如住户致电管家，为过生日的爱人订送一束花。我们做到了，住户就会感到满意。

而当服务模式达到高端时，很多服务项目是中高档也可以做到和模仿的，不同的在于“主动”。如管家通过管理软件，查阅每天有哪几位住户过生日，然后主动

致电其家人，送上祝福的同时，询问需不需订送鲜花。这样，不管客户是否需要，他会感动于我们能想到他可能没有想到的，而不仅仅是满意。

“金百合管家”是为时代高端项目定制的服务模式，为客户提供“住户没想到，我们能想到了，并主动提供给住户选择”的服务模式。

二、“金百合管家”服务模式核心目标

通过“金百合管家”服务模式为客户提供**主动服务**，有效地向客户传达物业服务信息，为客户提供透明化、主动、贴心、周到服务，在让客户满意、满足基础之上，更多一份惊喜、感动与尊贵、优越感！

三、“金百合管家”服务模式优点分析

金百合管家服务模式的优点在于：“**将主动变为定式**”。

业内各高端服务模式中，均有主动服务的项目，如中海观园针对标配的家居中央空调、木地板，定期、主动提供有偿维保服务。但此类服务缺乏个性需求满足，且没有形成定式，更多靠的是从业人员个人能力的发挥。

金百合管家模式将主动变为定式的推出，可以从宣传上迅速传播，并从本质上突显与其他高端服务模式的优势！

第二篇“金百合管家”服务模式之日常物业服务

一、日常物业服务之人员配置

1、服务人员要求：

- 身高（男 175cm、女 165cm 以上）；
- 男 28、女 25 岁以下，服务类专业大专以上学历、相关服务经验两年以上、在我司中高档售楼部服务半年以上，表现突出。
- 物业经理、主管：必须有 5 年以上大型小区物业管理工作经验，优秀的管理水平、服务意识及沟通协调能力，具有物业服务经理上岗资格证。

2、人员配置

日常服务人员配置	
岗位配置	人员配比
停车场服务	安管员：1 人/出入口 安管员：1 人/20 车位 泊车员：1 人/车场 保洁员：2 人/车场
会所服务	视会所配置
代召出租车	大堂值班物业经理兼任
针对性服务	安管：1 人/案场 日常为车场至案场门口巡视
绿植养护	园丁：2 人/案场

“金百合管家”	3 人负责 1 栋或约 50 户， 每 3 名金百合管家配 1 名助理（换休，保证 24 小时专业服务等）
管理职能	经理：1 人 主任：2 人 人事行政助理：2 人
综合服务部	主任：1 人（整合资源，对综合经营做统筹安排）
基础服务	固定岗：1 人/点位 巡视岗：2 人/万平米 乘以 3 班
	监控区：1 人/点位 乘以 3 班
	以上项目中、夜班安管总数，每 4 人增加 1 人，白班总数每 3 人增加 1 人
	以上项目安管、客服、保洁分别总数（含轮岗），分别每 6 人增加 1 人

二、日常物业服务之物资配置

1、硬件配置：

类别	物品名称
公共区域	车辆停放指引牌：不锈钢 80*80CM，每个路口、转角处及临时停放处设置 保安岗台（带太阳伞）：卖场主入口以及大路十字路口设置 盆栽/鲜花：每个功能室二盆规格：100*100CM。大堂每个角落至少一盆，以阴生植物为主，另可摆放组团花坛 垃圾桶：户内：100 m²/个（含烟灰缸） 户外：500 m²/个（带垃圾分类和烟灰缸）
会所	地产/物业品牌宣传架：各功能室的使用标识及物业的温馨提示 桌椅：按会所格调及实际需求购置，另加 10 张备用（品牌：设计中心定） 沙发：按会所格调及实际需求及购置（品牌：设计中心定） 盆栽/鲜花：每个功能室二盆规格：100*100CM。大堂每个角落至少一盆，以阴生植物为主，另可摆放组团花坛 雨伞架：1 个（20 把）

	饮水机：每个功能室配置一台 擦鞋机：1 台
水吧	手磨咖啡机、全自动咖啡机、饮料机（汽水）、饮水机、冰箱、冰粒机、消毒碗柜：各 1 台 热毛巾专用消毒柜：1 台 电磁炉：2 台 不锈钢电热开水壶：1 台 咖啡壶：6 个 咖啡杯：50 套 托盘：6 个 茶壶：10 个 茶杯：100 套 红酒杯：30 个 醒酒器：3 套 果盘/刀具：10 个/2 套 烟灰缸：50 个 纸巾盒：1 个/台（备用 10 个） 台面饰品摆设；1 个/台 （以上物料品牌由设计中心定）
卫生间	香薰：2 个/间 洗手液：每个洗手台 1 瓶 盆栽/鲜花：每个洗手间一盆插花/每个洗手间二盆阴生植物 80*80 烘干机：1 个/间 纸巾盒：1 个/间 擦手纸盒：1 个 擦手纸篓：1 个 洗手间置物板/挂钩：各 1 个/厕格 男厕所小便器及置物板上设置烟灰缸：1 个/厕格 座便器：配 1 次性坐垫套/1 个卫生纸筒

	弃纸篓：1 个/厕格 梳妆台物品：橡皮筋、发胶、梳子等
物业服务中心	香薰：1 个/室 盆栽/鲜花：阴生植物 纸巾盒：1 个/室 弃纸篓：1 个/室 打印机：1 台 传真机：1 台 办公电脑：1 台/卡位 办公电话：1 台/卡位 冰箱：1 台 文具：如档案盒、档案袋、订书机、剪刀等 办公桌椅：根据现场实际情况配置 前台休闲沙发：根据现场实际情况配置
绿化物料仓库	5 平方米左右
保洁物料仓库	15 平方米左右

2、易耗品配置：

事项	物品名称
会所物料	茶、咖啡、酒类、汽水糖浆及二氧化碳饮料、糖果、水果、纸巾（卷纸、擦手纸、抽取式盒纸）、纸杯、桶装水、清新剂、驱风油（蚊怕水）、沐浴洗发液、洗手液、洗洁精、药箱等
物业中心物料	茶、咖啡、纸巾（抽取式盒纸）、纸杯、桶装水、文具（打印纸、碳素笔、订书钉、回形针、胶水、固体胶、双面胶等）

三、日常物业服务内容

序号	服务项目	服务内容（强调主动、尊贵、个性化服务）
----	------	---------------------

1	管理辖区范围	1、1人负责1栋或约100户，别墅区1人负责50户； 2、每3名金百合管家配1名助理（换休，保证24小时专业服务等）。
2	办公地点	1、在高层住宅大堂、多层住宅/别墅的某一固定位置设立金百合管家办公点，并主动提供上门服务； 2、配置专属手机号、iPad、无线POS机等，以满足24小时服务、上门收费、巡视拍照、随时办公需要。一线办公点设置办公桌、WiFi信号、直线电话、台面立牌等； 3、早晚出行高峰期，在人流多的地方“朝送暮迎”，同时受理业户报修、投诉等需求。
3	入伙服务	1、入伙前两个月确定对应管家，由管家对客户开始电话拜访，并跟进收楼服务，建立业主档案； 2、提前1个月与业主预约交付时间，交付现场按预约跟进每位业主收楼； 3、入住当天管家上门贺喜，赠送小盆栽（发财树）、招财猫等小礼物。
4	报装服务	1、上门为业主办二次装修报装、空调报装、用电增容报装等，正常情况下当时批复或提出修改意见，最多不超48小时； 2、可为业主代办电话、网络、有线电视、煤气开通等业务； 3、面对面指导业主使用家居智能化系统； 4、可向业主提供家居安防系统设计； 5、可向业主有偿提供装修垃圾清运及入住前清洁。
5	搬家服务	1、业主收楼时或办理二装验收时，主动与业主预约搬家时间，可提供优质搬家公司信息； 2、按预约时间调配电梯等； 3、提前知会出入岗，并在现场填写放行条，由业主按预留印鉴签字确认； 4、协助跟进搬家过程，并可适当调配人员协助搬运； 5、主动咨询并于搬家前提供室内绿化设计、除味、保洁等到服务； 6、提前询问业主，按业主资料提前办理好住户卡。
6	私家秘书	1、在向日葵管家“私家秘书”的基础上，部分可预测项目（如业主家人生日订鲜花与蛋糕）由按需受理升级为主动提前询问； 2、预订内容与商家档次要更高，如高尔夫球场、高档会所、邮轮等； 3、商务接待：免费提供访客接待、引导服务、喜庆迎宾服务、商务经营服务（订机票、订酒店、车辆出租）等； 4、提供访客留言，或有偿提供机场、车站接送服务； 5、出行信息咨询（如天气、路线等）。
7	居家安全	关注住户使用情况，主动询问并提供检测与保养； 医疗护理：代办泳池健康证体检、联系家庭医生上门服务、代业户准备家庭药箱、医疗急救知识宣传。
8	家政服务	在向日葵管家基础上，金百合管家提前为住户设计一份全面的家政方案，然后按住户同意的方案联系实施。每次实施，管家须在场跟进。 1、就餐打理：代订高档酒店送餐，使用瓷盘等非一次性餐具上餐，餐后安排人员清理/清洗（有偿）； 2、定期探访独居老人并帮其采购日用品； 3、衣物代送干洗（上门收取）服务； 4、主动了解要外出的住户是否需要协助对家中宠物代管。

9	公共服务	1、提供家电保养计划，并联系上门保养； 2、春节后免费上门清运年桔年花等； 3、每年一次外墙或窗户外部清洗； 4、别墅电梯检修及年检代办（有偿）。
10	车辆服务	1、车辆擦尘、机动车保养及清洗； 2、为业户代办车辆保险； 3、代办车位出租转让事宜； 4、现场巡逻岗现场指挥业主停放车辆。
11	社区文化	1、每月至少一次主题社区文化活动，其中中国传统节日与外国节日均衡：（春节、重阳节、中秋、儿童节、圣诞节、万圣节）； 2、响应公司活动同时，组织小区业主趣味运动会； 3、高端沙龙性质活动：高尔夫球友会、名牌车友会（奔驰、宝马、保时捷等）、红酒沙龙、理财讲座、风水讲座、美容讲座、茶艺/插花等； 4、公益性活动：慈善拍卖、义工等。
12	其他服务	1、非高峰开放时段，会所泳池、健身对业主免费开放； 2、会所配置专门的康体员，负责健身房、更衣房事宜； 3、私家聚会、节庆聚会承办； 4、为宾客的家庭小聚会提供订餐、酒水等专业的五星级服务； 5、节假日为业户提供家庭装饰服务。
备注说明		1、金百合管家个人办公装备配置对应的一线办公条件（包括大堂接待台、网线、电话线、电源等）需在设计时提前考虑并做好建设； 2、小区管理用房分布要能满足维修等响应速度，建议每20栋左右有综合值班室。且宿舍能满足一线人员住宿（应对夜间急修或其它服务）； 3、金百合管家模式的服务内容是在向日葵管家模式的基础上提升范围、强调主动性，若向日葵管家模式的小区条件成熟，也可引用其服务内容。

四、日常物业服务操作标准

1、住宅公共区域服务标准

序号	内容	标准
A	物业服务标准	1、每日1名安管员上班，服务时间为上午9:00至下午17:30； 2、每日巡查三次，并将情况以电子档案记录； 3、做到无异常、无乱摆乱放、公共设施无损坏、微笑服务等。
B	清洁服务标准	1、每日4名清洁工上班，早班2人，午班晚班各1人，24小时服务； 2、循环保洁，清洁路面无垃圾落叶、玻璃无积尘、垃圾日产日清等。
C	绿化服务标准	

	1、每日 7 名绿化工上班，服务时间为上午 9：00 至下午 17：30； 2、每日淋水，按需修剪、灭虫、施肥； 3、做到绿化长势良好、无枯枝叶、无病虫害、无露土等。
D	安全服务标准 1、每日 11 个岗位 3 班 24 小时服务； 2、巡逻岗每两小时巡查一次小区及楼宇走火梯； 3、出入查证 100%，可疑人员盘查，24 小时监控，做到无安全隐患。
E	工程服务标准 1、早班 4 名工程人员，午班、晚班各 2 名，24 小时服务； 2、确保小区 24 小时水电运行正常，按维保计划完成设备设施的维修保养工作，及时更换损坏的照明灯具，完成小修的维修工作以及特种设备的年审工作等； 3、公共照明灯更换时间不超过 3 小时，维修工程发生即日处理完毕，水电、电梯运行正常。

2、大堂服务标准

2、大堂服务标准		
序号	内 容	标 准
A	物业服务标准	1、每日安排 1 名安管员/“金百合管家”上班，服务时间为上午 10：00 至下午 20：00； 2、每日接听热线电话、接待来客及网上客户留言，并以电子档案记录； 3、做到客户 0 投诉、服务要求日事日清，隔日进行回访，微笑服务等。
B	清洁服务标准	1、每日清洁工上班，24 小时服务（大堂与楼层一齐进行清洁）； 2、循环保洁，地面无积尘、天花无蛛网、玻璃无积尘、电梯抹钢油、电梯每天消毒、垃圾日产日清、每月进行大堂晶面处理等。
C	绿化服务标准	1、绿化工上班，服务时间为上午 9：00 至下午 17：30； 2、每日对绿化进行淋水、抹叶； 3、做到绿化长势良好、无枯枝叶、无病虫害及时更换等。
D	安全服务标准	

	1、每日每大堂 1 个岗位 3 班 24 小时服务； 2、进入堂登记，早班每两小时巡查一次楼宇，兼门童职能； 3、出入查证 100%，可疑人员盘查，24 小时监控，做到无安全隐患。
E	工程服务标准 1、大堂不额外配置工程人员； 2、按公共区域及时更换照明灯具及维修工程； 3、公共照明灯更换时间不超过 3 小时，维修工程发生即日处理完毕。
F	大堂环境布置标准 1、每日上午 7 时，下午 3 时在大堂内燃点香熏； 2、24 小时大堂背景音乐； 3、重大节日请钢琴师现场弹奏音乐； 4、大堂放置雨伞架、擦鞋机、大理石垃圾筒、星期地毯等； 5、重大节日装饰布置（如元旦、春节、五一、中秋、国庆、圣诞节）。

3、入户服务标准

序号	内 容	标 准
A	物业服务标准	1、“金百合管家”每日走访客户、跟进客户提出的服务要求，并以电子档案记录； 2、做到客户 0 投诉、服务需求日事日清，隔日上门回访，微笑服务等。
B	清洁服务标准	1、按需要提供有偿的清洁服务工作； 2、有偿家政清洁服务，如洗衣、家居清洁等。
C	绿化服务标准	1、按需要提供有偿的绿化管理服务； 2、有偿绿化管理及租摆服务。
D	安全服务标准	1、巡逻岗每日每班 3 人，早、中、晚三班。24 小时服务； 2、每两小时巡查一次住宅门前及走火梯，发现可疑及时报告及排除； 3、做到装修管理一日两次，晚上清场，做到无安全隐患。
	工 程 服 务 标 准	

	1、每日配备 3 名工程人员，上班时间为 9: 00 至下午 22: 00; 2、“享您所想”有偿工程维修服务; 3、小修不超过 30 分钟上门，大修 60 分钟内上门。
F	其它服务标准 1、入户服务必须事先征得客户认可; 2、入户需穿着鞋套，入户内禁止触摸室内物品及进入房间内、使用洗手间等; 3、入户服务完毕后不准在户内逗留，离开时清理现场，带齐物品; 4、入户服务时需微笑服务，禁止大声说话，表达清楚扼要。

4、外围服务标准

序号	内容	标 准
A	物业服务标准	1、每日 2 名安管员上班，分两班，服务时间为上午 9: 00 至晚上 11: 30 2、每日商铺巡查、跟进客户提出的服务要求，监管经营环境，并以电子档案记录；收集商户信息汇总，每月汇编《生活便利》小册子； 3、做到客户 0 投诉、服务要求日事日清，隔日上门回访，微笑服务；商业街商业气氛浓厚，无恶性竞争及违法经营情况；每月 10 日准时派发《生活便利》小册子等。
B	清洁服务标准	1、每日 2 名清洁工，分两班对商业街实行循环保洁，服务时间为上午 7: 00 至晚上 11: 30; 2、工作时间循环保洁，垃圾筒每小时清理 1 次，铺面玻璃一天抹两次； 3、保证商业街道路无垃圾、积水，骑楼天花无蛛网，墙身无积尘、无乱张贴、污渍等； 4、有偿铺内清洁服务。
C	绿化服务标准	1、每日 3 名绿化管理人员上班，服务时间为上午 9: 00 至下午 6: 00 2、商业街对出绿化带每日淋水、按需造型修剪、施肥、灭虫等；每日对绿化租摆进行淋水、抹叶，每月更换新植物。 3、保持绿化外貌标准，无枯枝叶、无露土、无虫害等，绿化租摆四季常青并按季节更换开花或有果实的植物； 4、有偿绿化租摆服务。
D	安全服务标准	

	1、巡逻岗每日每班 2 人，早、中、晚三班。24 小时服务。 2、30 分钟来回巡查一次，发现可疑及时报告及排除并协助维持经营过程的安全。24 小时安全电子监控。晚上 10 时后提醒商户停止营业，并协助保障商铺安全。 3、每日对商铺巡查三次以上，晚上准时清场，做到无安全隐患。
E	工程服务标准 1、早班 2 名工程人员，午班、晚班各 1 名，24 小时服务 2、确保商业街 24 小时水电运行正常，按维保计划完成设备设施的维修保养工作，及时更换损坏的照明灯具，完成小修的维修工作以及商家提出接驳临时电源工作等。 3、公共照明灯更换时间不超过 30 分钟，维修工程发生即日处理完毕，水电运行正常。
F	其它服务标准 1、每日 10:00 至下午 20:00 开放背景音乐； 2、每月 25 日收集商户信息，次月 10 日派发《生活便利》小册子。

5、空置房服务标准

序号	内容	标 准
A	物业服务标准 1、每 30 套空置房设置 1 个空置房管理员，上班时间为 9:00 至下午 17:30； 2、每日空置房巡查不少于两次，如有销售人员借锁匙进入空置房，30 分钟内空置房管理员到现场进行巡查并做好相应电子记录；借出的空置房锁匙需即日归还，空置房管理员需在销售人员与客户离开空置房、并归还锁匙后方可下班离开； 3、空置房完好无损，空置房档案（维修、巡查、借还匙记录）清楚明了。	
D	清洁服务标准	

	1、每月对空置房清洁两次，按天气情况每日上门进行通风、抽湿等工作； 2、木质地板每月打蜡一次，保持地面光洁无划花； 3、石质地面无污渍，三个月做一次晶面处理，保持石面光亮无尘无划花； 4、地毯、毛质装饰部份，每周吸尘一次，保持干净； 5、窗台玻璃、阳台，每周清洗1次，保持表面无尘无蛛网； 6、房间家私，每周抹尘1次，保持表面无尘无蛛网； 7、铝塑板、洁具清洗，每周1次，保持表面无尘无蛛网无水迹； 8、瓷砖、马赛克清洗，每周1次，保持表面无尘无蛛网无水迹； 9、每周对房间空调、吊灯清洗1次，保持正常使用； 10、窗帘布艺三个月清洗一次，保持正常使用。
C	安全服务标准 1、空置房管理员每日清点房内物资并以电子档案记录； 2、保安人员每两小时巡查一次空置房外围，检查是否锁好门； 3、空置房锁匙借出前及归还后，对空置房停水、停电，避免意外。
D	工程服务标准 1、空置房出现维修质量问题立即封闭参观，并通知销售部停止借用锁匙； 2、维修过程对室内物品进行打包围蔽； 3、小修30分钟到场并即日处理完毕，大修1小时内到场； 4、维修过程对室内物品的损坏由维修方负责人承担赔偿责任； 5、延误维修导致销售工作受影响的，报销售部处理； 6、维修档案电子记录，随时备查并与销售部联网。
E	其它服务标准 在空置房放置香囊，提升室内空间的品位。

6、设备房服务标准

序号	内容	标准
A	工程服务标准	1、工程人员每日巡查设备房三次，并以电子档案记录运行、检修情况； 2、按维保计划对设备进行维修保养工作； 3、发现设备运行异常时，需立即报告及排除。
B	安全服务标准	1、保安人员每日两小时对设备房外围巡查一次，检查设备房门是否关好； 2、每个设备房按需放置灭火器具，及自救面具； 3、禁止在岗工程人员以外的人员进入设备房，如需进行消防检查等工作，需有当值工程负责人陪同方可进入； 4、设备房窗口加装与楼宇外立面协调一致的窗花。
C	清洁服务标准	1、每周对设备房进行清洁，由工程人员负责。如需清洁工人协助，则需要以一个工程人员带一个清洁工的标准进设备房进行清洁，做好培训； 2、设备除尘工作需由专业人员负责。
D	其它服务标准	1、在设备房内墙面显眼处张贴相关操作规程； 2、在设备内悬挂相应“开”“关”“常闭”“小心合闸”等指示标识。

广州市住宅物业服务收费标准与兰馨花园物业服务收费标准对比表

项 目		广州市住宅物业服务收费参考标准					兰馨花园物业服务收费参考标准	
		收费标准参考 (元/平方米·月)	广州市住宅物业服务内容参考			收费标准参考 (元/平方米·月)	兰馨花园物业服务内容参考	
有电梯		基本服务	分级服务	收费构成参考	有电梯			
(一) 综合管理服务	一级	0.8	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；	1. 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；	1. 包括经理在内的行政管理人员、后勤服务人员、客服人员、财务人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用；2. 办公费用、管理费分摊、固定资产折旧费用；3. 社区文化活动费用以及经业主同意的其他费用；4. 税金及利润（或管理者酬金）。	0.88	高于广州市一级服务标准，采用新进的OA办公服务系统。同时设置幸福驿站，方便业主生活。	
			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。	2. 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；			高于广州市一级服务标准，设置400全国24小时统一热线、开设手机APP“住这儿”，提供24小时家政维修服务，提供邮包存送服务，为业主生活带来极大的便利。	
				3. 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；			高于广州市一级服务标准，另对业主或非业主使用人的投诉在30分钟内响应，2小时内答复。	
			4. 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；		同广州市住宅物业服务标准一致。			
			5. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；				高于广州市一级服务标准，并在小区主出入口配备便民工具箱，每年组织不少于两次的免费便民服务。	
			6. 节假日有专题布置，每年组织不少于4次社区活动。				高于广州市一级服务标准，节假日有专题布置，每月至少1次社区活动，每年不少于10次社区活动。	
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	一级	0.9	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。	1. 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；	1. 共用部位、共用设施设备保养维修人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用；2. 共用部位、共用设施设备保养、维修和配件费用（不包括保修期内应由建设单位履行保修责任而支出的维修费和应由住宅专项维修资金支出的维修和更新、改造费用）；3. 共用部位、共用设施设备维修产生的水电费用，以及部分设施设备运行但不可分摊的水电费用。	0.81	同广州市住宅物业服务标准一致。	
				2. 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，对非由住宅专项维修资金支出的损坏应及时安排修理；			同广州市住宅物业服务标准一致。	
				3. 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；			同广州市住宅物业服务标准一致。	
				4. 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；			同广州市住宅物业服务标准一致。	
				5. 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；			同广州市住宅物业服务标准一致。	
				6. 每日1次以上巡查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；			同广州市住宅物业服务标准一致。	
				7. 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；			同广州市住宅物业服务标准一致。	
				8. 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。			同广州市住宅物业服务标准一致。	

广州市住宅物业服务收费标准与兰馨花园物业服务收费标准对比表

项目		广州市住宅物业服务收费标准与兰馨花园物业服务收费标准对比表				
		广州市住宅物业服务收费参考标准			兰馨花园物业服务收费参考标准	
		收费标准参考	广州市住宅物业服务内容参考		收费标准参考	兰馨花园物业服务内容
		(元/平方米·月)			(元/平方米·月)	参考
有电梯		基本服务	分级服务	收费构成参考	有电梯	
(三) 公共秩序维护	一级	0.65	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、高空抛(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。	1. 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;	1. 公共秩序维护人员(安全员)的工资、福利、保险、服装、加班等费用; 2. 公共秩序维护所需器材装备(不包括共用设施设备中已含的监控设备)的费用; 3. 安全行政及物料消耗费用。	高于广州市一级服务标准, 同时设置二微码识别门禁系统。
				2. 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;		同广州市住宅物业服务标准一致, 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; 小区大门口配有公安门禁系统, 指纹打卡进出
				3. 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;		高于广州市一级服务标准, 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1小时巡逻1次, 并做好巡更记录;
				4. 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;		高于广州市一级服务标准, 并每年举行防盗演习2次, 抗洪演习1次。
				5. 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;		同广州市住宅物业服务标准一致。
				6. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于200课时;		高于广州市一级服务标准, 全年培训不少于300课时。
(四) 保洁服务	一级	0.3	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。	1. 每栋每层设置1个垃圾收集点, 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;	自有保洁人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用; 2. 保洁行政及物料消耗费用; 3. 四害消杀、防疫、化粪池清掏、管道疏通等环卫费用; 4. 保洁服务发生的水电费用; 5. 保洁外包费用。	高于广州市一级服务标准, 另小区每日开展垃圾分类。
				2. 果皮箱、垃圾桶合理设置, 每日清理2次, 擦拭1次, 箱(桶)无异味、无污迹;		高于广州市一级服务标准, 每日清理3次, 擦拭2次, 箱(桶)无异味、无污迹;
				3. 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;		高于广州市一级服务标准, 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于4次, 目视地面、绿地干净;
				4. 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;		高于广州市一级服务标准, 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于4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2次
				5. 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;		同广州市住宅物业服务标准一致。
				6. 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。		高于广州市一级服务标准, 每月不少6次消杀。
(五) 绿化养护	一级	0.15	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。	1. 小区绿化率在30%以上;	1. 自有绿化人员的工资、福利、保险、服装、加班等费用; 2. 绿化行政及物料消耗费用; 3. 绿化补苗费用(不包括应由建设单位支付的种苗种植费和前期维护费用); 4. 绿化养护服务发生的水电费用; 5. 绿化外包费用。	同广州市住宅物业服务标准一致。
				2. 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, 花灌木增施复合肥2遍, 满足植物生长需要;		高于广州市一级服务标准, 每年至少4次修剪, 每年普施基肥不少于2遍, 花灌木增施复合肥3遍。
				3. 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;		同广州市住宅物业服务标准一致。
				4. 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;		同广州市住宅物业服务标准一致。
				5. 每年中有3次以上花卉、景点布置, 4季有花。		高于广州市一级服务标准, 每年中有4次以上花卉、景点布置, 四季有花。
						合计
合计		2.8				