

广州市从化区发展和改革局

从发改函〔2022〕13号

广州市从化区发展和改革局关于青云喜满园 住宅前期物业服务收费标准的批复

广州市从化青云房地产开发有限公司：

你公司报来《关于青云喜满园项目前期物业服务费定价的申请》及相关资料收悉。根据《广东省定价目录（2022年版）》《国家发展改革委 建设部关于印发物业服务收费管理办法的通知》（发改价格〔2003〕1864号）《印发广东省物价局广东省住房和城乡建设厅关于物业服务收费管理办法的通知》（粤价〔2010〕1号）《广州市发展改革委 广州市住房城乡建设委关于我市住宅前期物业服务收费有关问题的通知》（穗发改〔2020〕29号）等有关政策规定，经成本监审审核，现就青云喜满园项目前期物业服务费批复如下：

一、核定青云喜满园（地址：从化区旺城开发区地段，东至和鸣路、西至塘圈路、南至家和苑、北至致新门厂）住宅小区前期物业服务收费政府指导价最高标准为每月每平方米3.13元（不含水电费公摊）。此标准为该项目前期物业服务公开招标的最高标准，请根据招投标结果和此核定标准，与中标物业服务企业协商确定具体收费标准。

二、请按照所申报的物业服务内容与中标物业服务企业签订前期物业服务合同，并将签订的前期物业服务合同抄送区发改局、区住房和城乡建设局和区市场监督管理局。

三、在售楼过程中，请在显著位置公示前期物业服务内容及标准，并与物业买受人在商品房买卖合同中约定。相关约定必须与你公司和物业服务企业所签订的前期物业服务合同保持一致。

四、本批复有效期五年。

五、如不服本决定（批复），可自接到本决定（批复）之日起六十日内向广州市从化区人民政府申请行政复议（行政复议办公室地址（区司法局经办）：广州市从化区街口街青云路108号1楼，联系电话：020-62163070）或六个月内向广州铁路运输法院提起诉讼。

此复。

附件：青云喜满园项目前期物业服务内容（申报版）

广州市从化区发展和改革局

2022年11月9日



附件



青云喜满园前期物业服务内容 (申报版)

一、物业管理要求

(一) 物业管理机构

- 1、物业管理服务机构健全、专业。
- 2、物业管理机构具备相应的任职资格，管理人员和专业技术人员持证上岗。
- 3、管理制度、服务规程、工作标准规范；具有科学合理的物业管理服务流程。
- 4、员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。
- 5、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。
- 6、符合法律法规的其他要求。

(二) 管理要求

1、房屋管理及维修管理

- (1) 房屋外观完好、整洁；
- (2) 房屋安全结构完好无损；
- (3) 依法制止违反规划私搭乱建现象；
- (4) 按规定确定水、电、气等各项费用的收缴办法；
- (5) 及时按服务合同的约定对房屋进行维修、维护；
- (6) 房屋资料档案健全，管理完善。

2、设备管理

(1) 每日有设备运行记录，运行人员严格遵守操作规程及保养规范；设备良好，运行正常；

(2) 无事故隐患，保养、检修制度完备；

(3) 居民生活用水、高压水泵、水池、水箱有严密管理措施。二次供水有卫生许可证、操作人员健康合格证齐全；

(4) 消防系统设备完好，可随时启用；

(5) 公共设备图纸、资料档案齐全，管理完善。

3、市政设备管理

(1) 小区内公共配套服务设施完好，不得随意改变用途；

(2) 供水、供电、通讯、照明设施完好，工作正常；

(3) 道路畅通，路面平坦，无积水；

(4) 污水排放通畅；

(5) 交通及车辆管理有序。

4、绿化管理

(1) 安排专业绿化维护、管理人员；

(2) 绿化管理措施到位，制度规范；

(3) 禁止破坏、践踏及随意占用现象；

(4) 不得更改用途。

5、卫生管理

(1) 小区实行标准化清扫保洁、垃圾日产日清，严格执行垃圾分类管理；

(2) 公共场地、道路、走廊、楼道等不得堆放杂物；

(3) 布告、通知不得随意张贴，禁止乱涂乱画；

(4) 禁止乱设摆卖摊点。

6、治安、保卫管理

- (1) 小区基本实行封闭管理；
- (2) 小区实行 24 小时保安制度；
- (3) 保安人员有统一制服、标志，工作规范，作风严谨；
- (4) 有健全的保安管理制度。

7、社区文化

- (1) 有社区文化活动的安排；
- (2) 定期在社区内组织健康文明的文体活动。

二、服务内容

(一) 物业综合性管理服务

1、按照相关法律、法规、规章、规范性文件、行业标准的规定实施综合性管理服务，制定完善的管理服务方案，并组织实施。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；依照国际物业管理公司顾问服务合作的专业实践。按照同类型高级住宅项目的服务方案执行。

2、制定和执行员工工作程序与工作标准、员工岗位责任与考核、共用部位和共用设施设备管理、电梯管理、环境卫生质量标准、园林绿化设施管理、公共秩序维护、安防和消防的协助管理、人员和大宗物品进出登记、投诉处理、报修服务、业主（物业使用人）资料保密等工作制度和标准。依照国际物业管理公司顾问服务合作的专业实践。按照同类型高级住宅项目的服务方案执行。

3、财务管理运作规范，账目清晰。按照国家财务管理要求执行及监督，每季度在显著位置张贴服务履行情况、维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况。

4、物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索。按照同类型高级住宅项目的档案管理办法执行，并运用智能化物业管理平台，全面提升现代化物业管理方式。依照国际物业管理公司顾问服务合作的专业实践。

5、配备物业管理员、工程技术人员、秩序维护员、保洁员等必要的工作人员，物业服务负责人具有物业管理专业资质、5年同类型高端项目任职经历。引入高端项目的制服形象管理系统，员工服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。

6、设置管理处，办公地点设高雅美学装饰的社区集中式管理大堂专门接待场所，办公设施及办公用品配置完备；每日不少于12小时在管理处或专门的接待场所进行业务接待。

7、设典范管家360℃全方位服务，做到投诉必处理，处理必回访，回访必满意。接到业主投诉后，及时记录投诉事项；需到现场处理的，在1小时内到达现场。设典范管家微信公众号服务，24小时统一接纳信息，提供24小时热线电话服务，实施首问责任制。对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，在接到投诉后4小时内（工作时间）向业户反馈外理情况；属于责任性投诉的，及时与投诉人沟通并进行整改，视情况制定预防纠正措施，改善服务品质；属于非责任投诉的，向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要的协助。对投诉事项骸外理结果登记存档。

8、24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内或按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

9、根据业主需求，提供特约服务和代办等服务，如喜庆迎宾服务、物业维修、家居清洁、家居设备使用和专业维修等

服务，公示服务项目与收费项目。

10、结合项目实际情况，提供丰富的便民服务。适应互联网时代生活方式变化，积极提供完善的快递、物业管理服务方式和内容，应业主或物业使用人需求提供送件上门、大件搬运等服务。

11、每年开展不少于 6 次健康有益的社区文化活动；设春节的年花年桔布置。并根据实际情况在新年、中秋、国庆等重要节假日对小区进行装饰布置。不定期举行有关居家消防、治安、高空抛物治理、电动车安全管理以及健康防疫、环境卫生、垃圾分类等社区宣传活动。倡导业主做社会主义道德示范者和引领者，与物业一起营造社会风尚。

12、每年组织一次“客户满意度调查”，不断提高服务质量，综合满意率 95%以上。

（二）共用部位和共用设施设备的维护

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；导入同类型高级住宅项目的设备设施维护保养管理预案并执行，并运用智能化物业管理平台，全面提高设施设备岗位新型专业化人才配置标准与要求，强化智能化、智慧化专业技能教育培训与提升，设施设备月巡检率达到 100%，保证项目的设备正常运作。

2、严格按照同类型高级住宅项目的设备操作规程及规章制度执行，制定各类突发情况处置预案，由专人负责应急管理，及时响应；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；各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全，导入完善

的社区标识管理体系，引入外观时尚、指引清晰的标识管理方案。高于一级服务内容执行。

4、共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；按照同类型高级住宅项目标准执行。

5、每项设施设备配备专职人员，并公示。

6、运用绿色建筑及海绵城市设计理念；窖井定期检查，保证排水管道通畅；每日1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水。

7、建立完善的住宅装饰装修管理制度，与业主签订装修协议，告知装修须知。收到装修申请后，2个工作日内完成对装修方案等装修资料的审核，并反馈意见。装修施工期间，每天2次巡查装修现场，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告，定期对业主进行汇报及反馈。装修竣工时，1个工作日内组织人员查验，并反馈意见。

8、导入企业标识管理体系，引入外观时尚、指引清晰、分布合理的标识管理。制定完整清晰的标识清单，规范的视觉识别系统及相应的标识管理制度，并对各项标识进行有效管理。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阻设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，定期巡查小区各项标志、标识，每天巡查1次，保证标识清晰完整，及时补充或更新损毁的标志、标识，破损处不多于2处，保证设施运行正常。

9、每季度检查房屋共用部位的使用状况，涉及使用安全的部位每月检查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；

10、每周 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。

11、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。增设每季度公共部位的保养工作。

12、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，保持公共照明设备完好率在 100%。

13、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；对涉及救援的岗位每季 1 次强化培训，每年 2 次模拟演练；电梯、消防系统委托第三方专业公司进行日常维护，操作人员具有相关上岗资格证。

（三）公共秩序维护管理

1、配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班；引入酒店式秩序管理制度，礼仪与管理相结合。

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；引入酒店式主动服务理念及同类型高级住宅项目的公共秩序管理方案。

3、引入高端项目的制服形象管理系统；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；每年紧急预案演练制度，建立社区安全宣传教育活动机制。

5、对进出车辆进行管理和疏导，车辆停放有序。导入标识管理体系，停车场有明显的车辆行走、停放等标识，引入智能化车辆管理系统，配置适应智能化管理要求的专业管理人员。对公共秩序维护员的理论及实操培训，高于一级服务内容执行。

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、门锁智能卡等 6 项以上技防设施，24 小时开通运行。

7、各主要出入口 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；门岗、大堂设立 24 小时特色礼仪服务岗位，提供雨伞、行李车、轮椅等设施，主动为有需要的业户提供到户关爱服务。

8、公共秩序维护员配备电子巡更设备，对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡逻 1 次，并做好巡更记录；秩序主管每月至少 1 次夜间查岗。

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；增设电梯困人演练每年 2 次，防汛演练每年 1 次，增设半年一次的消防联动测试；每年免费户内消防设施检查，包括烟感、煤气探测等。

10、接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，

公共秩序维护员应在 5 分钟内及时赶到现场进行处理；建立小区微型消防站；成立项目灭火义务消防队，接受专业的培训，定期演练。

（四）保洁服务

1、各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；导入 5S 现场管理；按照无干扰隐形服务专业要求，合理调节保洁时间，所有作业时间安排和工作进程以不打扰业主为准则。

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等规章制度；实施高规格防疫管理方案，制定防疫预案，加强防疫专业学习、培训和演练，全面提升防疫专业能力和应变处置能力；常举办防疫相关宣传活动等。

3、导入同类型高级小区管理标准和方案，垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味。导入同类型高级小区管理标准和方案，高于一级服务内容执行。

4、每 2 栋住宅楼宇就高标准配建 1 个固定的智能化垃圾管理站，严格按政府部门要求做好垃圾分类工作。

5、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；增设每周进行果皮箱、垃圾桶消毒一次。使用环保的清洁剂，高于一级服务内容执行。

6、楼道、道路、绿地等公共部位的实施 12 小时循环保洁，每 2 小时保洁 1 次，目视地面、绿地干净；及时清除道路污渍及积水；大堂地面及墙面根据材质情况每月进行 1 次抛光保养；共用部位玻璃每周清洁 1 次。

7、电梯前室、轿厢、操作板、地面等实施 12 小时循环保洁，每 2 小时清洁消毒 1 次；电梯门壁打蜡上光每月 1 次，表

面光亮、无污迹。

8、每天按规定对垃圾堆放点、健身器材、室外运动场所等进行清扫消毒，强化公共环境、卫生防疫安全，保障业主生活和健康。

9、公共雨、污水管道每季度疏通 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，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

10、聘请有资质的专业消杀公司做好白蚁及卫生虫害防治。灭四害消杀工作每月 4 次。

（五）绿化养护服务

1、有专业人员进行绿化养护管理，导入有资质的专业绿化顾问。

2、制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度，按照同类型高级住宅项目绿化管理标准执行。

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，按照同类型高级住宅项目绿化管理标准执行。

4、做好病虫害防治工作，按照同类型高级住宅项目绿化管理标准执行。

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，按照同类型高级住宅项目绿化管理标准执行。

6、小区绿化率在 30%以上；打造高品质美学园林景观。

7、乔木每年修剪不少于 2 次；灌木、攀缘植物每年修剪不少于 6 次，保持成型美观，生长良好，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2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，完好率达98%以上，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3到5遍；每月清除杂草1次。

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，按照同类型高级住宅项目绿化管理标准执行。

10、每年4次以上花卉、景点布置，四季有花。全区绿化适时翻种、并根据市场变化补种、换种新品种。

（六）增值、有偿服务

1、提供多功能的小区集中式管理大堂等场地服务与接待服务。

2、提供清洁开荒、家政、设施设备维护、高档盆景、花卉等服务，丰富有偿服务项目，并制定有偿服务清单。

（七）特色、亮点服务

1、实施典范管家尊享服务计划，根据业主需求和预约，在业主婚庆、生日等喜庆节日，提供星级迎宾、场景装饰等特色服务。

2、提供社区中央收发贴心服务，包括邮件包裹、快递、快餐等，应业主或物业使用人需求提供送件上门、大件搬运等服务，彻底解除业主日常生活的烦忧，同时最大限度减低外来

配送人员进入小区带来的安全隐患及对业主生活的干扰影响，保证社区生活品质。

3、开设物业服务信息实时公开智慧平台，接待业主对物业服务工作、小区内各设备、设施的保养情况及运行记录等进行实时监督。加设各大堂、停车场、电梯间的信息公开公示设施，并运用物业管理 APP、微信公众号等平台，及时公开信息，让业主第一时间了解项目物业服务信息。

4、制定完善的装修装饰、大件送货等管理服务方案，统一实施装修（送货）单元的楼层通道、电梯等公共区域各高档饰面的防护铺垫工作；并可以根据项目现场情况，对各单元的内装提供成品保护方案参考。

5、为单元水、电、气异常情况提供无偿检测服务，对单元内的家电用品提供无偿检测服务，确保使用安心。

6、实行智能化垃圾分类管理。高标准落实的垃圾分类管理与服务，每 2 栋住宅楼宇就高标准配建 1 个固定的智能化垃圾管理站，严格按政府部门要求并结合项目实际制定垃圾分类管理制度，实施日常化垃圾分类与投放监督，真正将垃圾分类这项“功在当代，利在千秋”的社会事业执行到位，为促进社区高品质现代文明生活贡献积极的力量。

7、加强社区文化建设与服务，根据情况组织社区文化、艺术鉴赏沙龙，如插花、绘画等沙龙活动，丰富社区文化氛围。实施常态化社区生活与安全防疫宣导服务计划，不定期为业主提供专属家政定制培训课程，举办消防安全、禁止高空抛物、电动车安全、设施设备使用、健康防疫、垃圾分类等社区宣传，倡导业主做社会主义道德示范者和引领者，与物业一起营造社

会风尚。

8、提供长者及儿童日常聚会、活动场地，组织参与沟通、交流，加强与业主互动，及时了解特殊人群的服务需求。定期组织读书会、观影会、组织长者的健康养生讲座等。

9、重点关爱小区长者，对 80 岁以上长者或身体行动不便的长者进行探访。

10、提供多功能的小区集中式管理大堂等场地服务与接待服务。提供清洁开荒、家政、设施设备维护、高档盆景、花卉等服务，丰富有偿服务项目，并制定有偿服务清单。

11、积极开展社区节庆活动，每年社区文化活动不少于 6 次。

12、楼宇大堂摆放高档的植株，在春节摆放年桔年花，并根据实际情况在新年、中秋、国庆等重要节假日对小区进行装饰布置。

13、提供 24 小时管家服务，为业户提供安保、工程、投诉、居家设备使用咨询及重要事务提醒服务。

14、策划社区旅游、健康检查等服务，并根据实际情况，增加特色主题活动。

公开方式：主动公开

抄送：区住房和城乡建设局、区市场监督管理局

从化区发展和改革局办公室

2022 年 11 月 9 日印发
