

广州市增城区发展和改革局

穗增发改函〔2022〕2003号

广州市增城区发展和改革局关于孚创雅苑住宅 前期物业服务收费标准的批复

广州孚创房地产开发有限公司：

你公司报来《关于复核“孚创雅苑”项目住宅前期物业服务费单价的申请》及相关资料收悉。根据《价格法》《广东省定价目录（2022年）》《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 广州市住房和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）等有关规定和第三方会计师事务所对你单位前期物业服务成本监审预测报告，经核定，现批复如下：

一、核定孚创雅苑（地址：增城区中新镇中新村内，山地以东，侨建御溪谷花园以西，侨建御溪谷花园以南，山地以北地段）住宅小区前期物业服务收费政府指导价最高标准为：六层复式洋

房每月每平方米 4.21 元（不含水电费公摊）、低层独门独户式洋房每月每平方米 4.50 元（不含水电费公摊）。

二、此标准为该项目前期物业服务公开招标的最高标准，你公司应根据《物业管理条例》《中华人民共和国招标投标法》规定，遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，通过公开招标方式选聘物业服务企业，在不低于最高收费标准的范围内，根据招标投标结果依法确定具体收费标准。

三、你公司与选聘的前期物业服务企业协议确定的前期物业服务内容不得少于所申报的物业服务内容（详见附件）。你公司应自合同签订之日起十五日内将签订的前期物业服务合同抄送区发改局、区住建局、区市场监管局。

四、在售楼过程中，请在显著位置公示前期物业服务内容及收费标准，并与物业买受人在商品房买卖合同中约定。相关约定应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。

五、本批复有效期五年。如国家、省、市有新规定的，按新规定执行。

六、如不服本决定（批复），可自接到本决定（批复）之日起六十日内向区人民政府申请行政复议或六个月内向提起诉讼。

- 附件：1.低层住宅（六层复式洋房）前期物业管理服务内容
及标准
- 2.低层住宅（独门独户式洋房）前期物业管理服务内容
内容及标准

广州市增城区发展和改革局

2022年10月26日



公开方式：主动公开

抄送：区住建局，区市场监管局

广州市增城区发展和改革局办公室

2022 年 10 月 26 日印发

附件 1

低层住宅（六层复式洋房）前期物业管理服务内容 及标准

一、综合管理服务

- 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；
- 2、 周一至周日每天不少于 12 小时在管理处或者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；
- 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；
- 4、 物业服务经理具备上岗资格，并有 5 年以上大型高端物业经理任职经历、熟知相关法律法规。；
- 5、 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；
- 6、 节假日有专题布置，每年组织不少于 4 次社区活动；
- 7、 设置 400 全国 24 小时服务热线，业主掌上 APP 平台，随时随地找到物业，在线报修、查看进程、在线缴费、接收物业通知、咨询服务、投诉建议、智慧社区、周边的商业和生活等服务；
- 8、 建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法；
- 9、 设置管家服务，每 200 户设置一名专门管家为业主服务，对客户的诉求及时处理响应；
- 10、 保持与业主沟通，定期向住户发放物业管理服务工作征求意见单，不断改善服务质量，每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，对合理的建议及时整改，满意率 95%以上；
- 11、 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；

12、巨资打造智能科技系统（安防智能化、客服智能化、办公智能化）。

二、物业共用部位和共用设施设备维护

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，每月检查 2 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；

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；

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；

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；

5、 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；

6、 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；

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；

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；

9、小区各公共路灯、车库等区域灯光实行智能化管控；

10、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；

11、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；

12、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全；设施设备状况良好，运行正常，完好率 98%以上；

13、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；依法由专业部门负责的设施设备由相关专业部门进行定期维修保养；

14、每 2 年进行一次玻璃外幕墙的清洗；

15、备用应急电机可随时启用；

16、制定涉事故应急处理方案，并进行月度演练。

三、公共秩序维护

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；

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；

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；

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；

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；

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；

7、对重点区域、重点部位分区域设置流动巡逻岗，每 1 小时至少巡查 1 次；安全监控系统 24 小时专人监控；

8、有专业秩序队伍，实现 24 小时值班及巡逻制度；秩序人员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；

- 9、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理；
- 10、秩序队员骑摩托车 24 小时园区不间断巡逻；
- 11、危及人身安全处设有明显标志和防范措施；
- 12、结合小区特点，制订安全防范措施；

四、保洁服务

一、保洁服务

- 1、垃圾收集点周围地面无污迹、无异味；
- 2、垃圾分类收集容器合理设置，每日清理 2 次，擦拭 1 次，保持容器完好和整洁美观；
- 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；
- 4、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；
- 5、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；
- 6、商业网点管理有序、符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴现象；
- 7、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求；
- 8、至少每月进行 4 次消毒和灭虫除害；
- 9、垃圾日产日清，清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁；
- 10、保洁服务质量满意 97% ；
- 11、垃圾分类宣传推广、落实，相对集中分类投放管理工作；

二、垃圾分类

将小区的生活垃圾分为可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其它垃圾四类；
以“小区是我家，垃圾分类靠大家”为主题，定期主办活动；

1、宣传发动

派发生活垃圾分类宣传单张，召开生活垃圾分类业主座谈会；
在园区宣传栏、会所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；
举办生活垃圾分类征文、综艺、讲座、咨询等生活垃圾分类活动；
开展小区“绿色分类、环保文明”宣传月活动；
在小区设立可回收垃圾积分兑换奖品的咨询点，方便业主兑换奖品和咨询；

三、收集容器设置与分类投放

生活垃圾分类收集容器位置将会放在符合方便业主的位置；
其中厨余垃圾使用专用垃圾袋，密闭排放；
可回收物我们会预约相关服务企业人员上门；
有偿回收或自行送至就近再生资源回收站点；
有害垃圾回收容器将会有便于识别的标志，置于业主生活居住区内便于业主投放的位置。

五、绿化养护

- 1、小区绿化率在 35%以上；
- 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；
- 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；
- 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；
- 5、每年中有 3 次以上的花卉，景点布置，4 季有花；
- 6、对小区内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实；
- 7、草地生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。花卉、绿篱、树木

根据品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果；

8、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃，定期喷洒药物，无病虫害现象；

9、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻；

10、每年根据楼盘实际情况，对小区绿化增加新品种，四季有花；

11、有专业人员实施绿化养护管理。

六、增值有偿服务

1、代办报刊订阅并每日向客户派送报刊；

2、代叫出租车及代客联系出租车服务；

3、代办电表过户、电话开户；

4、代订生日蛋糕、花篮；

5、代聘装潢设计、施工单位；

6、组织区内业主联谊、文化、体育活动；

7、电话及访客留言转告；

8、组织各种展销活动；

9、代查询客户查询网址服务；

10、雨具借用、物品寄放；

11、室内花木配送联系、紧急医疗救助联系；

12、代住户接送儿童、雇佣保姆等增值服务。

七、创新服务

1、园区有任何规划改动时，在现场要及时设置提示，告知客户改动的理由，将误会规避在萌芽中；

2、已办理入住的客户因为工作原因无法回来打理房屋时，物业公司在征得客户同意的情况下，可以帮忙免费贴对联，清理花园，让客户体验到物业服务的体贴周到；

3、制定带有公司 LOGO 名称的便签纸，免费给客户使用，让客户感到服务无处不在；

4、客户举办婚礼时，为客户提供路线园区路线指引，客家形象岗及现场保洁服务，并在大门口、单元门口张贴喜字；提供拱门，铺设红地毯；社区电子屏滚动播出新婚祝语；播放背景音乐；赠送鲜花或新婚对娃、赠送新婚贺卡，沿路垃圾桶全部更换为红色，营造喜庆氛围；

5、新客户入住 3 日内上门走访，询问需求，发放便民服务卡、折页等，有条件的可以赠送礼物；

6、物业公司可以根据实际情况利用井盖文化或者利用废旧轮胎丰富园区文化生活，组织客户共同参与效果更佳；

7、冬季考虑到寒冷问题，可以用红绒布将门把手包裹起来，通过细节服务的体现，展现物业服务痕迹；

8、现在人们越来越依赖手机，考虑智能手机耗电量比较大，往往给人们造成困扰，可以在岗亭设置中设置几个多功能手机充电设备，以解客户燃眉之急。

9、新客户刚入住，家里因为没有及时添置工具箱，给生活带来很大的困扰，物业公司在岗亭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、蜡烛、应急灯、红药水、创口贴、风油精、维修工具等物品；

10、小区出入口摆放雨伞、手推车、运货车等便民设施，有条件的公司可以派专人，雨天为客户打伞；巡逻岗负责收回手推车或运货车等服务，让客户感受到物业的服务周到；

11、重点关注小区空巢老人，定期走访，特别是节日问候，及时了解老人需求，关心老人生活起居；

12、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，并将活动照片发送给这部分客户，让这部分客户感觉到没有被遗忘；

13、在房屋内设置装修提示卡，提示客户在装修过程中的注意事项，并在关键位置墙体结构图，防止客户出现盲目装修，对楼梯造成威胁；

14、小区主出入口配备便民工具箱，定期开展便民服务活动，如磨剪子、

菜刀，修理小家电、自行车、修鞋、免费测量血压、清洗抽油烟机以及空调过滤网等便民服务；

15、在园区显眼处公示项目管理团队的照片和联系方式及姓名，方便客户沟通；（人员流动性平稳的前提下）；

16、建立固定宣传月活动，如文明养犬宣传月、文明行车宣传月、绿色环保宣传月、杜绝高空抛物宣传月等活动，引导客户责任意识；

17、与供方合作的宣传材料上要留有物业公司的痕迹，让客户体验物业服务的多样性；

18、人车分流小区，在装修期间可以为客户免费提供手推车，方便客户运送装修材料和物资；

19、在非紧急情况下，应尽量避免在午休、清晨以及晚上 21 点以后给客户打电话；

20、客服中心应设置与客户定期互动、员工风采为主的照片墙，增进客户黏性；

21、以服务季报的方式通过宣传栏、微信公众号等渠道向客户汇报季度重点工作，起到良好沟通效果；

22、销售案场强化客户对物业感受，如企业 VCR、宣传画册等；

23、营造健康环境氛围，提供健康主体服务，定期（至少半年一次）举办医学、健康专家咨询或专题讲座；

24、建立业主健康档案，征得业主和使用人同意，建立健康档案，提供针对性服务；与市内 1-2 家医院建立“绿色医疗通道”，有便捷通讯系统和“救护保障”系统；营造小区健康环境，结合小区实际，引进专业人员进行教学；根据年龄，组织业主和住用人健康团体，如太极队、球类团队；积极开展各种群众性健身活动。

附件 2

低层住宅（独门独户式洋房）前期物业管理服务内容 及标准

一、综合管理服务

- 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；
- 2、 周一至周日每天不少于 12 小时在管理处或者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；
- 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；
- 4、 物业服务经理具备上岗资格，并有 5 年以上大型高端物业经理任职经历、熟知相关法律法规。；
- 5、 能根据业主需求提供特约服务和便民服务；
- 6、 节假日有专题布置，每年组织不少于 4 次社区活动；
- 7、 设置 400 全国 24 小时服务热线，业主掌上 APP 平台，随时随地找到物业，在线报修、查看进程、在线缴费、接收物业通知、咨询服务、投诉建议、智慧社区、周边的商业和生活等服务；
- 8、 建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法；
- 9、 设置管家服务，每 150 户设置一名专门管家为业主服务，对客户的诉求及时处理响应；
- 10、 保持与业主沟通，定期向住户发放物业管理服务工作征求意见单，不断改善服务质量，每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，对合理的建议及时整改，满意率 95%以上；
- 11、 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；

12、巨资打造智能科技系统（安防智能化、客服智能化、办公智能化）。

二、物业共用部位和共用设施设备维护

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，每月检查 2 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；

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；

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；

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；

5、 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；

6、 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；

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；

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；

9、 小区各公共路灯、车库等区域灯光实行智能化管控；

10、 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；

11、 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；

12、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全；设施设备状况良好，运行正常，完好率 98%以上；

13、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；依法由专业部门负责的设施设备由相关专业部门进行定期维修保养；

14、每 2 年进行一次玻璃外幕墙的清洗；

15、备用应急电机可随时启用；

16、制定涉事故应急处理方案，并进行月度演练。

三、公共秩序维护

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；

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；

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；

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；

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；

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；

7、对重点区域、重点部位分区域设置流动巡逻岗，每 1 小时至少巡查 1 次；安全监控系统 24 小时专人监控；

8、有专业秩序队伍，实现 24 小时值班及巡逻制度；秩序人员熟悉小区的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；

9、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理；

10、秩序队员骑摩托车 24 小时园区不间断巡逻；

11、危及人身安全处设有明显标志和防范措施；

12、结合小区特点，制订安全防范措施；

四、保洁服务

一、保洁服务

- 1、垃圾收集点周围地面无污迹、无异味；
- 2、垃圾分类收集容器合理设置，每日清理 2 次，擦拭 1 次，保持容器完好和整洁美观；
- 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；
- 4、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；
- 5、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；
- 6、商业网点管理有序、符合卫生标准；无乱设摊点、广告牌和乱贴现象；
- 7、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求；
- 8、至少每月进行 4 次消毒和灭虫除害；
- 9、垃圾日产日清，清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁；
- 10、保洁服务质量满意 97% ；
- 11、垃圾分类宣传推广、落实，相对集中分类投放管理工作；

二、垃圾分类

将小区的生活垃圾分为可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其它垃圾四类；
以“小区是我家，垃圾分类靠大家”为主题，定期主办活动；

1、宣传发动

- 派发生活垃圾分类宣传单张，召开生活垃圾分类业主座谈会；
在园区宣传栏、会所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；
举办生活垃圾分类征文、综艺、讲座、咨询等生活垃圾分类活动；
开展小区“绿色分类、环保文明”宣传月活动；

在小区设立可回收垃圾积分兑换奖品的咨询点，方便业主兑换奖品和咨询；

三、收集容器设置与分类投放

生活垃圾分类收集容器位置将会放在符合方便业主的位置；

其中厨余垃圾使用专用垃圾袋，密闭排放；

可回收物我们会预约相关服务企业人员上门；

有偿回收或自行送至就近再生资源回收站点；

有害垃圾回收容器将会有便于识别的标志，置于业主生活居住区内便于业主投放的位置。

五、绿化养护

1、 小区绿化率在 35%以上；

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；

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；

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；

5、 每年中有 3 次以上的花卉，景点布置，4 季有花；

6、对小区内部、天台、屋顶等绿化有管理措施并落实；

7、草地生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。花卉、绿篱、树木根据品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果；

8、花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃，定期喷洒药物，无病虫害现象；

9、定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻；

10、 每年根据楼盘实际情况，对小区绿化增加新品种，四季有花；

11、有专业人员实施绿化养护管理。

六、增值有偿服务

- 1、代办报刊订阅并每日向客户派送报刊；
- 2、代叫出租车及代客联系出租车服务；
- 3、代办电表过户、电话开户；
- 4、代订生日蛋糕、花篮；
- 5、代聘装潢设计、施工单位；
- 6、组织区内业主联谊、文化、体育活动；
- 7、电话及访客留言转告；
- 8、组织各种展销活动；
- 9、代查询客户查询网址服务；
- 10、雨具借用、物品寄放；
- 11、室内花木配送联系、紧急医疗救助联系；
- 12、代住户接送儿童、雇佣保姆等增值服务。

七、创新服务

- 1、园区有任何规划改动时，在现场要及时设置提示，告知客户改动的理由，将误会规避在萌芽中；
- 2、已办理入住的客户因为工作原因无法回来打理房屋时，物业公司在征得客户同意的情况下，可以帮忙免费贴对联，清理花园，让客户体验到物业服务的体贴周到；
- 3、制定带有公司 LOGO 名称的便签纸，免费给客户使用，让客户感到服务无处不在；
- 4、客户举办婚礼时，为客户提供路线园区路线指引，客家形象岗及现场保洁服务，并在大门口、单元门口张贴喜字；提供拱门，铺设红地毯；社区电子屏滚动播出新婚祝语；播放背景音乐；赠送鲜花或新婚对娃、赠送新婚贺卡，

沿路垃圾桶全部更换为红色，营造喜庆氛围；

5、新客户入住 3 日内上门走访，询问需求，发放便民服务卡、折页等，有条件的可以赠送礼物；

6、物业公司可以根据实际情况利用井盖文化或者利用废旧轮胎丰富园区文化生活，组织客户共同参与效果更佳；

7、冬季考虑到寒冷问题，可以用红绒布将门把手包裹起来，通过细节服务的体现，展现物业服务痕迹；

8、现在人们越来越依赖手机，考虑智能手机耗电量比较大，往往给人们造成困扰，可以在岗亭设置中设置几个多功能手机充电设备，以解客户燃眉之急。

9、新客户刚入住，家里因为没有及时添置工具箱，给生活带来很大的困扰，物业公司在岗亭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、蜡烛、应急灯、红药水、创口贴、风油精、维修工具等物品；

10、小区出入口摆放雨伞、手推车、运货车等便民设施，有条件的公司可以派专人，雨天为客户打伞；巡逻岗负责收回手推车或运货车等服务，让客户感受到物业的服务周到；

11、重点关注小区空巢老人，定期走访，特别是节日问候，及时了解老人需求，关心老人生活起居；

12、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，并将活动照片发送给这部分客户，让这部分客户感觉到没有被遗忘；

13、在房屋内设置装修提示卡，提示客户在装修过程中的注意事项，并在关键位置墙体结构图，防止客户出现盲目装修，对楼梯造成威胁；

14、小区主出入口配备便民工具箱，定期开展便民服务活动，如磨剪子、菜刀，修理小家电、自行车、修鞋、免费测量血压、清洗抽油烟机以及空调过滤网等便民服务；

15、在园区显眼处公示项目管理团队的照片和联系方式及姓名，方便客户沟通；（人员流动性平稳的前提下）；

16、建立固定宣传月活动，如文明养犬宣传月、文明行车宣传月、绿色环

保宣传月、杜绝高空抛物宣传月等活动，引导客户责任意识；

17、与供方合作的宣传材料上要留有物业公司的痕迹，让客户体验物业服务的多样性；

18、人车分流小区，在装修期间可以为客户免费提供手推车，方便客户运送装修材料和物资；

19、在非紧急情况下，应尽量避免在午休、清晨以及晚上 21 点以后给客户打电话；

20、客服中心应设置与客户定期互动、员工风采为主的照片墙，增进客户黏性；

21、以服务季报的方式通过宣传栏、微信公众号等渠道向客户汇报季度重点工作，起到良好沟通效果；

22、销售案场强化客户对物业感受，如企业 VCR、宣传画册等；

23、营造健康环境氛围，提供健康主体服务，定期（至少半年一次）举办医学、健康专家咨询或专题讲座；

24、建立业主健康档案，征得业主和使用人同意，建立健康档案，提供针对性服务；与市内 1-2 家医院建立“绿色医疗通道”，有便捷通讯系统和“救护保障”系统；营造小区健康环境，结合小区实际，引进专业人员进行教学；根据年龄，组织业主和住用人健康团体，如太极队、球类团队；积极开展各种群众性健身活动。

八、物业服务“尊贵”进阶

（一）尊贵.酒店式服务（代办，相应服务有偿）

1、**星厨到家：**专属代办安排星级厨师到家烹饪，家宴无忧，到家服务按市场收费标准收取。

2、**家政无忧：**委托代办家政清洁服务，免费代办，清洁费按收费标准收取。

3、定期提供的家政保姆培训课程（安全教育、基础知识巩固与提升，法制教育等）

（二）尊贵.居家安享

1、尊贵家居生活管家（增值服务，部分有偿服务）

- ◆ 石材管家，家居石材晶面护理（需提前预约）
- ◆ 清理大件废弃物品、年花年桔（需提前预约）
- ◆ 免费空置房（已收楼未入住）专属养护管理服务（半年一次全屋卫生，每月通风）

2、尊贵家居绿植管家（代办，相应服务有偿）

- ◆ 一条龙策划代办家居绿植长期管养、节庆绿植时花租摆业务，提供策划、摆放、回收等服务。

3、尊贵停车场专享（相应服务有偿）

- ◆ 侍车服务，接待贵宾代客泊车服务；
- ◆ 停车场一声召唤专属服务（代取小推车、应急启动、应急充气、协助罩车）。

（三）服务团队升级

- ◆ 小区 24 小时值班服务经理，深夜 15 分钟现场响应速度
- ◆ 独栋专属管家的高服务配比

（四）尊贵：沟通无阻，贴心关怀

1、沟通无阻

- ◆ 管家微信服务互动平台
- ◆ 报事报修 100%回访跟进
- ◆ VIP 邀约拜访

2、贴心关怀

- ◆ 节日、业主生日、纪念日送祝福、贺礼
- ◆ 专属乔迁祝贺
- ◆ 出行、天气温馨提示
- ◆ 疫情防控，筑健康长城

（五）、“生活服务”进阶

1、提供超预期的服务

“零干扰”服务，维修“零干扰”、清洁“零干扰”、绿化“零干扰”；

通过业主掌上 APP 平台，需求事项进度在线可查，一目了然；

2、礼宾和谐

专设的社区会客室及礼宾管家，按业主需求对到访的贵宾安排隆重的迎宾服务，为尊贵的业主打造第一道礼仪门面。

以上服务策划，为“孚创雅苑”专属“**尊贵·生活家服务**”，全部服务以《物业质量管理检查标准》为基准要求提升进阶。