

自治区住建厅给物业管理立规矩——

前期物业服务分5个等级 你家小区属于几级?

□ 许功让

我们居住的小区都是由物业公司统一管理,但因不同的销售楼盘在找到物业公司接手该小区物业管理以前,其物业管理水平参差不齐,常导致一些业主对前期物业管理(前期物业管理是指房屋自售出之日起至物业管理委员会与物业管理企业签订的《物业管理合同》生效时止的物业管理。)颇有微词,甚至怨声载道。

那么,如何平复这些微词,维护广大业主正当权益?日前,自治区住建厅联合自治区发展改革委发布了《广西普通住宅小区前期物业服务等级指导标准(试行)》(以下简称《服务等级标准》),将物业服务内容和服务标准分为五个等级,让物业服务内容“有章可循”,也让小区业主能够明白消费。



▲物业工作人员在清扫落叶。



▲活动期间,物业工作人员坚守岗位。

五星服务给您带来居住安全感

碧桂园物业,荣获英国BSI认证,2019中国社区服务商TOP1,服务逾160万户业主,独立第三方调查业主满意度高达97.2%。来宾碧桂园专属物业是由碧桂园集团物业服务公司提供优质的物业服务,以专注的品质服务,始终如一的态度和专业,营造美好小区氛围,构筑温情社区:

- 1.为业主配备专属铂金凤凰管家,设立24小时客户服务热线电话,人性化物业服务提升业主生活品质,任何事情您只需一个电话,就有专人上门服务。
 - 2.配备全天候电子巡逻系统,社区的安保人员每天进行电子式的打卡报到,确保24小时有专人巡逻,从而保证社区业主安全。
 - 3.非常注重物业服务满意度,力争给业主五星级居住体验,业主的需求就是我们不断提升服务品质的动力。
 - 4.家政前置服务体验。只要买完房缴纳物业费后,便可免费享受一次物业提供的家政服务、空调清洗、油烟机清洗等任意一项服务。
 - 5.业主专属会员平台。业主可以通过手机APP进入碧桂园业主专属会员平台——凤凰查询项目工程进度、交款情况、产权证登记情况,或者预约家政、缴费报修等服务。
- 急业主所急,想业主所想,一家好物业,能给您带来满满的“居住安全感”。新冠肺炎疫情发生时,碧桂园物业第一时间开展紧急防疫措施,执行门岗测温,定时检查消毒等一系列安保工作,不落下一任一个细节。
- 倡导业主少出门,减少人群接触,当他人早起到超市采购新鲜蔬菜时,凤凰管家已将新鲜蔬菜配送到家,为此,碧桂园物业还获得央视新闻的点名赞扬。

专业团队高品质服务缔造舒适家园

广西盛苑新街物业,国家IOS认证,国家二级物业资质,注册资金450万元。所有员工都经过专业培训上岗。所管辖的晓都盛苑新街小区住户达5000余户,同时还参与17万平方米的商业管理;专业的人员、专业的团队、专业的设备,为业主缔造一个舒适、舒心、充满安全感的家。

- 1.专业值得信赖。团队经过专业的培训竞争上岗,力争做到让每一位业主放心地把家中事务托付给我们。
 - 2.智慧小区是日常管理中必不可少的设备,本小区拥有AI智能管理,全方位24小时电子眼监控,业主进出需经人脸识别;外来人员拜访,将由员工进行登记并带入小区。安保人员24小时不间断对小区安全进行巡查。
 - 3.设立24小时服务电话,不管任何时间,任何问题,只要您提出问题,物业都将第一时间为您想办法解决;
 - 4.一对一服务,满足您的需求。比如接送孩子、照顾老人,外出时照看宠物等,只要您有需求,我们将竭尽所能为您做好服务。另外,家政服务是一个好物业的基本业务;本公司还为业主提供高效便捷的家政服务,包括油烟机清洗、空调清洗等。
 - 5.家电维修及保养服务;家中的空调、电视、冰箱、洗衣机等常用家用电器都可以通过电话报修,我们将24小时接听并且安排专业人员进行维修。
 - 6.设备安全服务,为保障小区业主住得舒心,定期对小区内的电梯、消防系统、配电房和发电机房等设备进行检查。
- 物业公司做的是口碑,做的是服务,您的支持与信任是我们服务的动力;您的微笑赞赏就是对我们物业人员最大的报酬,我们将竭尽所能为您提供“一个舒适的,最满意的服务”。

贴心管家全天呵护美好生活

裕达集团物业,2006年成立,企业资质一级,管理日趋完善,拥有一支强大的管理团队,针对项目的实际特点及客户的需求,进行充分研究,并通过严密合理的设计,致力于让更多用户体验物业服务之美。

与此同时,裕达天悦城项目,在物业管理上引进现代化城市社区管理理念,聘请广西裕达集团物业顾问管理公司管理,有统一的保安巡逻、卫生清洁、车辆管理、绿化养护和家政服务等。

小区设置智能安防系统,包括周边防逾越系统,无死角监控系统,单元可视门禁系统,消防报警系统及消防栓,闭路监控系统,在保障安全的同时使居住不受外部嘈杂环境影响,小区业主得以安居乐业。



▲物业工作人员在做清洁。

相关解读

据悉,这个《服务等级标准》将作为建设单位或业主签订物业服务合同,确定服务内容、标准和等级的参考依据。

主要用来调解物业服务企业与住宅小区业主之间有关服务内容、服务深度、服务标准的关系,是普通商品住房、经济适用房、房改房、集资建房、廉租住房等普通住宅小区的指

导标准。《服务等级标准》的内容共分为六大部分,即“综合服务”“房屋管理”“公共设施设备维修保养”“协助维护公共秩序”“保洁服务”“绿化养护”,每个部分设置了一、二、三、四、五个等级的服务内容和标准。其中,一级物业服务是最高服务等级,二级

物业服务次之,五级物业服务是对前期物业服务企业最基础的要求。如此详细的制定服务等级和服务标准,可以让每一位小区业主能“对号入座”,了解物业管理企业应该做什么,自己应该享受到哪些服务。就《服务等级标准》中广大业主关心的问题,自治区相关人士进行了解读:

水电急修 一级物业15分钟内到场

“不同的等级对服务质量有着不同的要求,体现出明显的差别。”自治区相关人士介绍,“综合服务”项中的客户服务方面,要配备专职客服人员,公示24小时服务电话,受理业主来访来电、咨询、报修和投诉。

物业服务人员在涉及住宅小区内水、电、气等紧急报修,一级物业服务要求15分钟内、其他报修30分钟内到达现场并协助报修。同时,建立完整的报修、维修和投诉回访记录,回访率100%;建立夜间物业服务人员值班制度,处理突发紧急事件。

二级、三级都要求20分钟内,其他报修30分钟内时间到达现场,回访率则分别为98%、95%;同样需要建立夜间物业服务人员值班制度,处理突发紧急事件。

四级、五级则没有具体时间限制,只要求设有物业服务中心,并公示服务电话。受理业主来访来电、咨询、报修和投诉。

公共秩序 主出入口须24小时值班

小区出入口管理,事关小区安全,备受业主关注。

《服务等级标准》中有关公共秩序维护方面,实行封闭式管理的住宅小区,一级、二级要求物业管理区域主出入口24小时值班,有值班记录。

其他出入口根据需要设置值班并有值班记录,无人值守的出入口设有定期巡查并有巡查记录;公共秩序维护人员定期接受安全技能培训。建立IC卡系统,包括门禁、车辆进出、停车等内容;定期调试与维护系统,保证系

统正常运行。夜间主出入口及停车场等值班人员配置通讯设备,收到警情信号后应在15分钟内赶到现场进行处理。

其他三个等级的服务标准,只要求物业管理区域主出入口24小时值班。夜间主出入口及停车场等值班人员配置通讯设备,收到警情信号后应在25分钟内赶到现场进行处理。

车辆管理 及时劝阻违规占用消防通道

随着车辆增多,如何解决停车难、引导业主有序停车,成了越来越多小区面临的问题。

一级和二级物业服务,要配置完备且明显的车辆行走、限速、方向、停放等交通标志,对进出住宅小区的车辆实施有效管理,引导车辆有序通行、停放。建立停车突发情况预案,临时车位、租用车位管理规程。

其他等级,要求物业服务企业要对进出住宅小区的车辆实施有效管理,引导车辆有序通行、停放。

在如何管好车辆方面,所有等级的物业服务,都要对车辆违规占用消防通道,影响消防安全的,及时劝阻。对拒不改正的违规停车行为,及时报告并协助主管部门处理。

同时,规范管理非机动车辆停放,并提供智能充电服务,减少安全隐患。引导业主有序停车,是小区物业管理的重要工作之一。

二次供水 供水设施半年清洗消毒一次

城市供水关系千家万户安全用水。作为前期物业,如何确保水质无虞,让业

主喝上放心水,同样备受关注。《服务等级标准》明确,一级、二级、三级物业服务,要确保住宅小区里有储水设备符合二次供水卫生要求,安排人员管理,至少每半年对二次供水设施进行1次清洗消毒,水质符合现行国家标准。而且,在住宅小区公共信息栏,公示专业机构提供检测报告。

小区保洁 公共区域保洁每日至少两次

保洁服务方面,不同等级保洁等频次不同。

其中一、二级物业服务,引导住户分类投放垃圾,每单元设置至少一组分类垃圾桶,垃圾日产日清,每日收集并清运垃圾至少1次;容器封闭,保持垃圾桶清

洁,清除异味。公共区域的保洁,每日至少2次,并及时清理住宅小区公共区域明显暴露垃圾,无卫生死角。此外,一、二、三级物业应对业主饲养宠物进行规范。引导业主遵守管理规约(临时管理规约)的约定,禁止饲养家禽、家畜,饲养宠物必须符合相关规定,对违反者及时劝阻、报告,并配合有关部门进行处理。

《服务等级标准》六大项内容指标

1.综合服务(共15项指标):主要针对前期物业服务企业提供服务提出基本要求,如前期物业服务合同、承接查验、物业服务内容等。

2.房屋管理(共9项指标):主要从房屋管理服务、主要设施设备维护、共用部位管理、住宅装饰装修管理、房屋外观管理等方面提出服务要求。

3.共用设施设备维修保养(共14项指标):涉及共用设施设备、消防安全、照明设备、供水系统管理及维护等方面的内容。

4.协助维护公共秩序(共8个指标):针对监控设备管理、停车管理、突发事件应急处理等方面提出要求。其中特别规定了关于非机动车的停放、充电管理,要求物业服务企业规范管理,减少安全隐患。

5.保洁服务(共5个指标):涉及垃圾清运、保洁制度、污水处理、宠物管理、“四害”消杀等内容。

6.绿化养护(共5个指标):涉及绿化养护专项管理、绿化维护、植物管理、绿地管理、虫害预防等内容。



想了解更多房地产资讯请扫描二维码,添加微信好友。
购房优惠热线:
0772-6655168



一个以来宾房地产便民信息服务为主的微信公众号,汇集来实时事信息、社会热点,来各大楼盘地产咨询等新闻传递。
详情请扫描二维码



一个只专注于美食的微信平台,以探寻来本土美食为主,为消费者挖出最具特色的美食,让更多的人的味蕾得到满足和享受。详情请扫描二维码