



2021

国奥村项目整改提升工作汇报方案

M A K E T H E C O M M U N I T Y B E T T E R



目录

第一章 公司简介.....	3
第二章 项目情况.....	12
一、国奥村项目基本情况.....	12
二、周边项目情况分析.....	13
1、平均房产价格对比.....	13
2、周边项目横向对比.....	14
第三章 半年度专项工作汇报.....	17
第一节 环境专业-绿化提升工作.....	17
第二节 工程专业-设备设施维保工作.....	24
第四章 现状问题梳理及解决方案.....	31
第一节 整改专项小组.....	31
第二节 业主反馈问题.....	31
一、客服（管家）专业.....	32
二、环境专业.....	34
三、秩序专业.....	35
四、工程专业.....	39
第三节 自查自纠行动.....	40
一、客服（管家）专业.....	40
二、环境专业.....	41
三、秩序专业.....	45
四、工程专业.....	47
第四节 品质监管机制.....	52
一、物业项目品质自检模型.....	52
二、总体要求.....	53
三、具体要求.....	54
四、监视测量.....	55

五、统计分析.....	55
六、不合格事项整改.....	56
七、自检结果评价及应用.....	56
第五章 服务方案落实情况.....	57
第一节 参照北京市四级物业服务管理标准对现执行服务标准落实情况自查.....	57
一、客服（管家）专业.....	57
二、环境专业.....	60
三、秩序专业.....	64
四、工程专业.....	68
第二节 提升管理标准之承诺.....	74
第三节 亮点工作建设.....	75
一、园区美化.....	75
二、温暖加倍.....	76
三、婚礼服务.....	77

第一章 公司简介



集团定位

社区生态运营商 COMMUNITY ECOLOGY OPERATORS

企业理念 Company Philosophy

我们的使命 —— 让社区变得更美好

我们的愿景 —— 成为美好社区共建的引领者

我们的核心价值观 —— 值得托付=诚意链接+满意服务

我们的信仰 —— “链接&利他”主义

我们的座右铭 —— 与业主坐在一条板凳上

发展历程
34年成长沉淀



市场布局
六大区事业部，服务能力覆盖全国



- ▶ **华东大区 (上海、山东、安徽、江苏、浙江)**
大区总部所在地：上海
- ▶ **华南大区 (广东、广西、福建、贵州、湖南、海南)**
大区总部所在地：深圳
- ▶ **华中大区 (四川、重庆、云南、西藏、新疆、青海、甘肃、内蒙古)**
大区总部所在地：重庆
- ▶ **华北大区 (北京、河北、宁夏)**
大区总部所在地：北京
- ▶ **华中大区 (湖北、江西、河南、陕西、山西)**
大区总部所在地：武汉
- ▶ **环渤海大区 (天津、辽宁、吉林、黑龙江)**
大区总部所在地：天津

行业地位

市场化运营第一（连续13年）



连续13年物业服务百强企业
行业市场化运营**NO.1**



2019物业服务百强企业
综合实力**NO.5**



品牌价值**70.32亿元**
(2019年)



中国物业管理协会
副会长单位



国际金钥匙物业
联盟成员

核心特点1 科技化

2012年，行业最早践行和发布物业云平台，引领行业数字化



科技化+人性化，是长城物业集团的战略选择

2012年开始，行业首家启动云平台研发，以产业互联网推动传统物业服务向智慧社区服务转型升级

核心特点2 人性化



2017年，首次将人性化提升到战略高度，从以物为中心升维到以人为中心



将“陌生人社区”变成“熟人社区”

以至诚之心建立员工彼此之间、业主彼此之间、事业伙伴彼此之间“心与心”的链接



核心特点3 生态化



基于社区客户场景，提供全业态、全生态的产品和服务



核心特点4 社群化

与业主共建、共治、共享，获得甲方广泛赞誉



期待与您共建美好社区

历史沿革

34年

业务版块

三大
版块

业务覆盖

162城市
2亿m²+

员工规模

4万
持股64.2%

十强

全国综合排名

NO.1

市场化运营

70.32亿

品牌价值

第二章 项目情况

一、国奥村项目基本情况

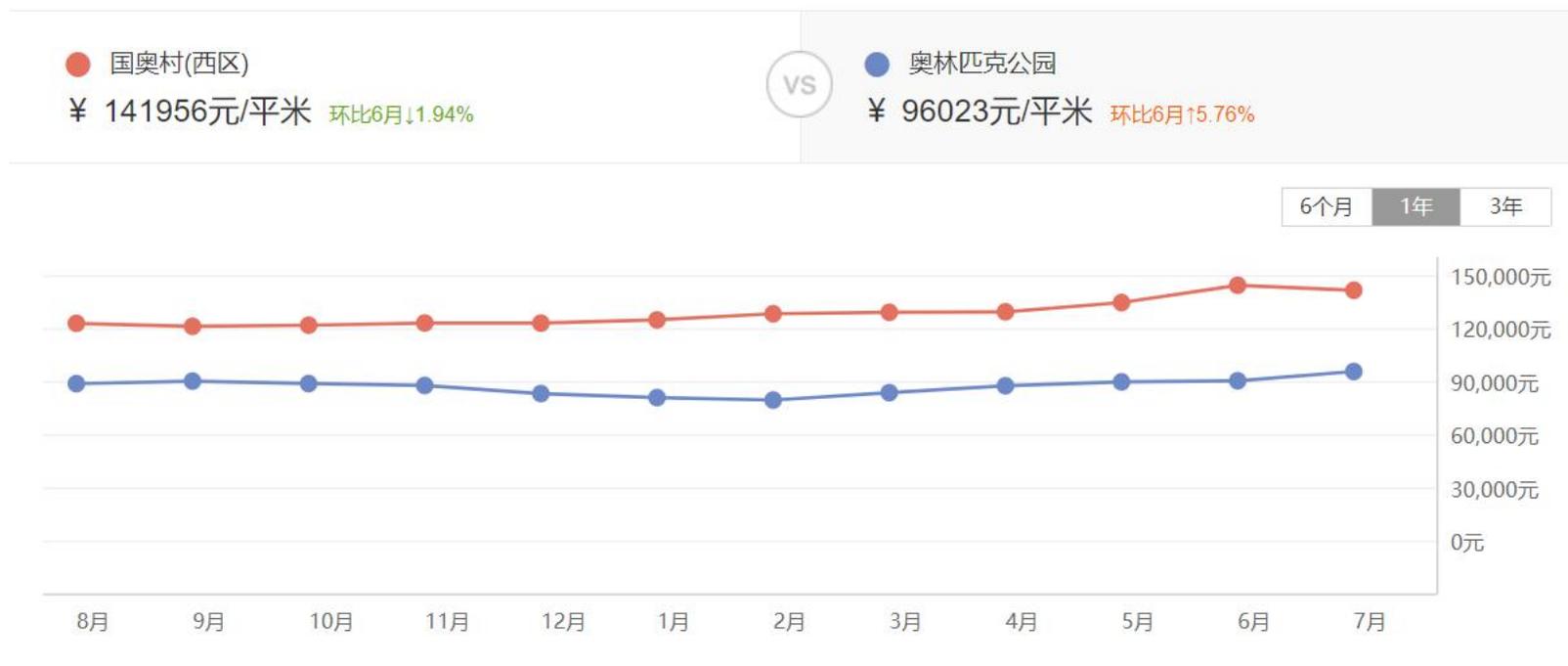
国奥村项目位于北京市朝阳区，纵贯北京南北的中轴线的北端。占地面积 27.55 公顷，毗邻奥林匹克公园，环境优美，临近地铁 8 号线、15 号线，交通便利，周边大型商超、医院、教育资源配置齐全，保障生活无忧。

项目建成于 2007 年，总建筑面积 50 余万平米，由 42 栋 6 层或 9 层南北向电梯板楼精装公寓组成，分为 ABCD 四大组团，容积率 1.5，绿化率达 40%。



二、周边项目情况分析

1、平均房产价格对比



国奥村项目房产平均价格与奥林匹克公园区域平均价格图

2、周边项目横向对比

(1) 紫御华府

竣工时间：2012 年

建筑面积：13 万平方米

容积率：2.5 绿化率：65%

物业费：10 元/平方米

近期平均房价：101194 元/平方米



紫御华府

朝阳-奥林匹克公园-

101194元/m²

(2) 万达大湖公馆

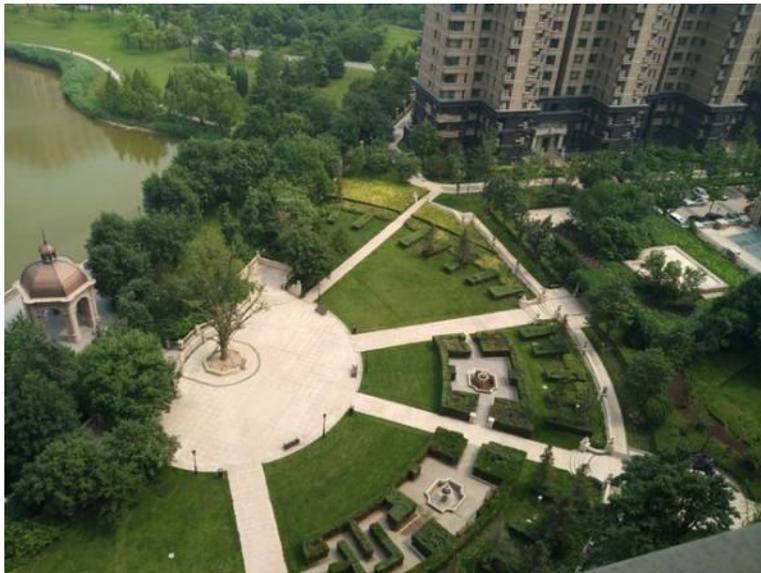
竣工时间：2008 年

建筑面积：10 万平方米

容积率：1.98 绿化率：40%

物业费：7 元/平方米

近期平均房价：73790 元/平方米



万达大湖公馆

朝阳-奥林匹克公园-清林

73790元/㎡ 比上

(3) 风林绿洲

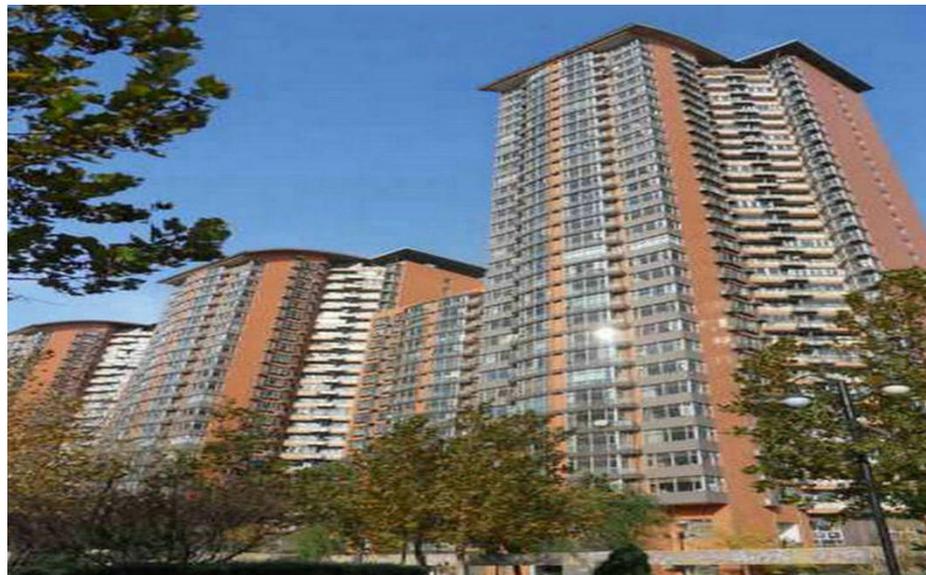
竣工时间：2015 年

建筑面积：38 万平方米

容积率：3.5 绿化率：37%

物业费：2.9 元/平方米

近期平均房价：100842 元/平方米



风林绿洲

朝阳-南沙滩-大屯路

100842元/m²

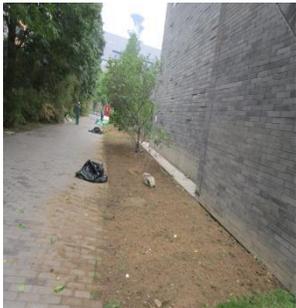
第三章 半年度专项工作汇报

第一节 环境专业-绿化提升工作

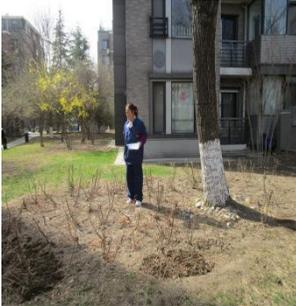
序号	位置	整改前	整改后
1	D6 楼南侧草坪长势较差区域进行土地重新翻整，加入复合肥增加土地肥力，人工播洒冷季型草籽，重新种植成坪		
2	D2 楼东南侧草坪因去年冬季低温，造成今年草坪返青效果不佳，现样采取土地重新翻整，加入复合肥增加土地肥力，人工播洒冷季型草籽，重新种植成坪		

3	D4 东侧返青后生长偏弱，直接铺设草坪，从 4 月份至 7 月底东西区共补种草坪 3000 平方米		
4	C2-4 单元草坪未能返青，直接铺没草坪。		
5	A2 楼东侧大柳树下因种植草坪、宿根花卉均无法正常生长，形成良好的绿化效果，故今年改种绿篱，约需要一年半的时间达到一个较好的观赏效果。		

<p>6</p>	<p>B8 楼与 B7 楼之间，长期无光照，草坪成活率低，采纳业主的建议，种植了马蔺。</p>		
<p>7</p>	<p>西区大草坪因面积大，取水点少，浇灌困难，造成斑秃严重，今年 5 月份对草坪加装了自动喷灌系统，达到了非常好的效果，草坪生长旺盛，无斑秃。</p>		
<p>8</p>	<p>D8 西南角因施工造成草坪受损，补种草坪。</p>		

9	D2 楼北侧桃林西侧草坪无法良好生长, 新增宿根花卉鼠尾草成片种植, 增添春季色彩。		
10	D7 南侧种植马蔺, 对条状绿化带进行全覆盖。		
11	D7 北侧树下区域草坪一直无法长时间良好生长, 通过三到四种植物的错落种植, 达到一个良好的绿化美化效果, 内侧种植灌木珍珠梅, 鼠尾草与花叶玉簪宿根花卉色带, 最外侧是草坪。		

12	<p>C1 北侧原有草坪生长不佳，丁香种植于槐树下，也造成生长受限，此次将丁香全部归整到内侧种植，外侧大片区域种植宿根花卉鸢尾在内侧，花叶玉簪圈边，木塑板西侧种植鼠尾草，保留原有的八宝景天色块。改造后整体绿化效果显得更为整齐，且春季、秋季均有花盛开。</p>		
13	<p>A8-1 单元门口因长年无阳光照射，造成草坪和丹麦草这种能够成坪的植物均无法成活，故改种耐荫效果较好的宿根花卉花叶玉簪，优点是易成活，缺点是每年有三个月的休眠期。</p>		
14	<p>1、对园区过于背荫区域，经多次种植草坪均无法长时间良好长活，采取麦草种植； 2、对 D 区桃林内补种宿根花卉鸢尾、大花萱草，以保证树下无裸露</p>		

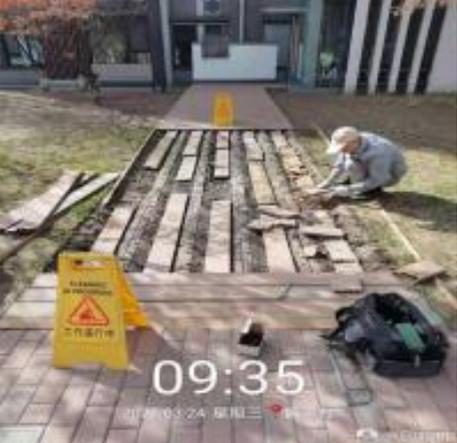
15	1、对园区乔木及灌木进行消杀；2、对园区月季池进行施肥		
16	1、修剪园区草坪；2、对园区草坪进行浇灌		
17	1、对园区灌木进行修剪；2、对园区草坪自动喷带浇灌		

<p>18</p>	<p>对过于高大的、存在安全隐患的乔木进行重修剪，重新生长后更具观赏性</p>		
<p>19</p>	<p>对金银木进行冬季或春季重修剪，去老枝，春季后会重新长出新枝，树型会更漂亮，且焕发生机。</p>	 <p>16:53 2021-02-13 星期日 望泉村东区 水印相机</p>	

第二节 工程专业-设备设施维保工作

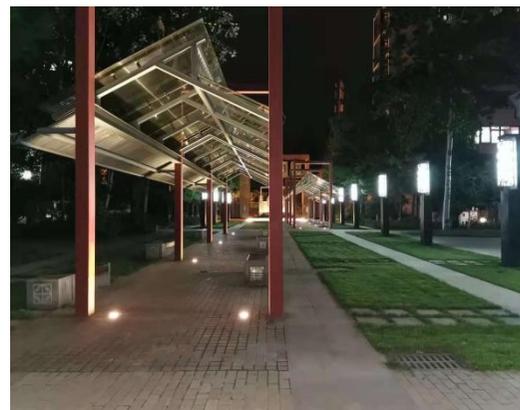
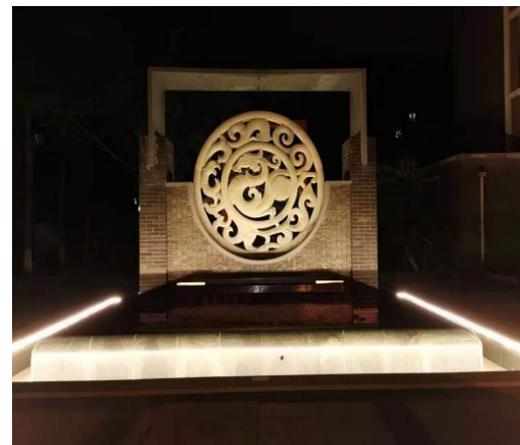
序号	位置	整改前	整改后
1	粉刷地下通道墙面	 <p>08:58 2020-12-30 星期二 国奥村东区</p>	 <p>10:33 2021-01-18 星期一 国奥村</p>
2	粉刷地下通道防火门	 <p>09:23 2021-01-25 星期一 国奥村</p>	 <p>10:34 2021-01-25 星期一 国奥村</p>

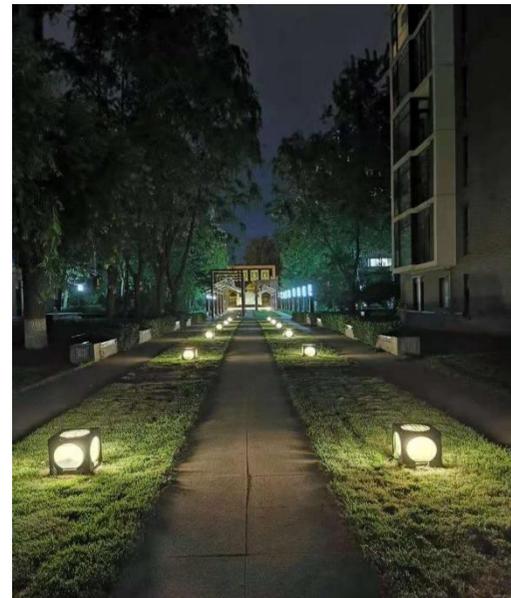
3	维修更换路面塌陷井盖		
4	焊接加固地下车库雨篦子		

5	维修地下单元通道地坪漆		
6	维修更换单元木塑通道		

7

景观、水系加装景观照明



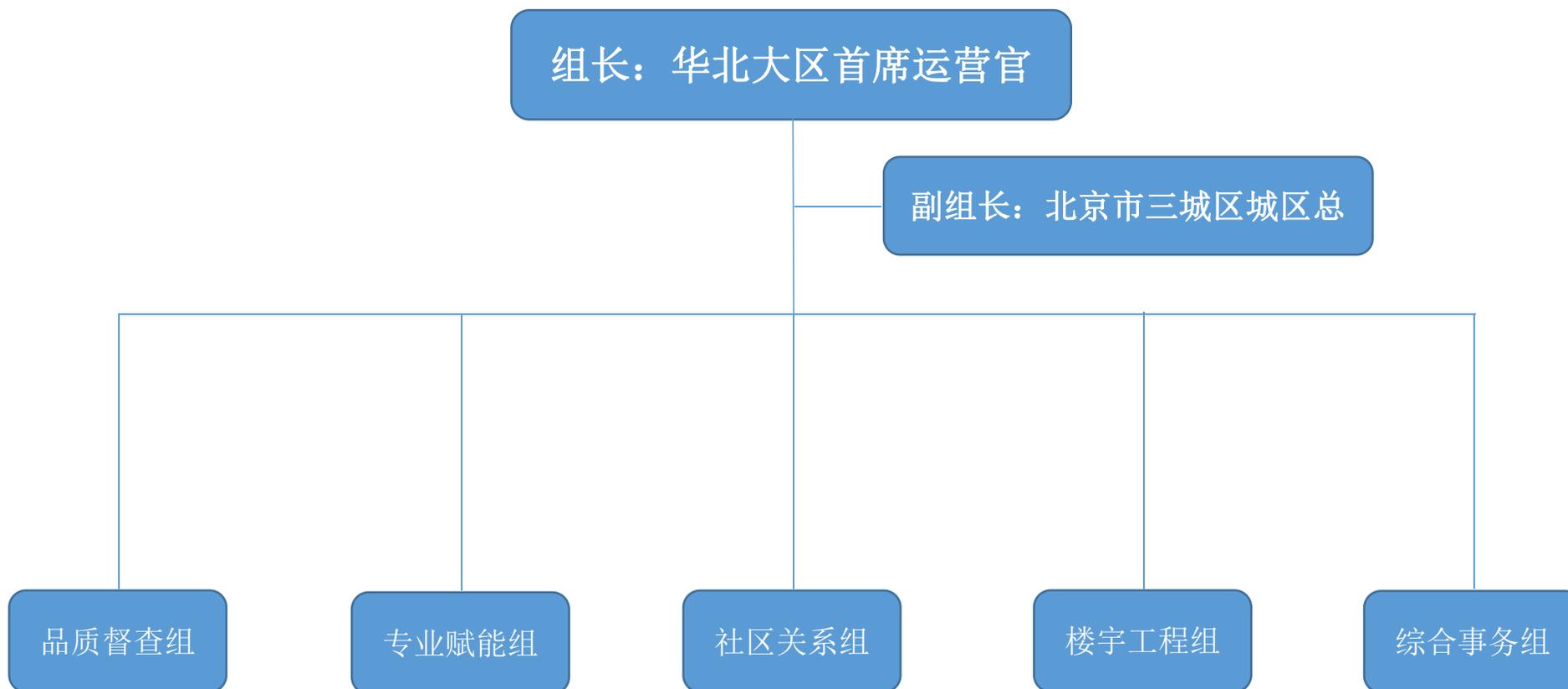


<p>8</p>	<p>东区东门“西区西门更换智能人行道闸”</p>		
<p>9</p>	<p>维修出入口大门景观照明</p>	 <p>09:28 2021-05-29 星期六 国美村</p>	

10	维修地下车库地坪漆		
11	维修东区东门地面塌陷积水		整改中

第四章 现状问题梳理及解决方案

第一节 整改专项小组



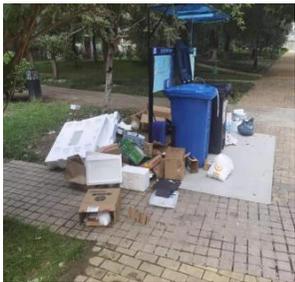
第二节 业主反馈问题

一、客服（管家）专业

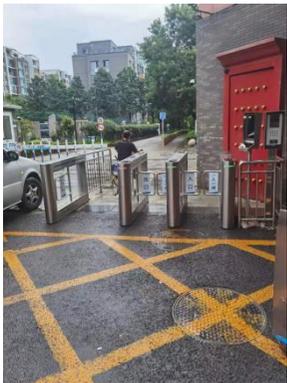
序号	问题点位	问题描述	整改计划	完成时间	备注
1		员工服务不主动、态度不热情	1、提高员工招聘标准，要求具有较强的沟通能力及组织协调能力； 2、统一规范员工着装标准，每日上班前检查员工仪容仪表； 3、邀请专业人员定期对客服员工进行专业服务礼仪培训——“善于倾听顾客声音”、“正确使用电话提供高质量服务”等内容。	8月	
2		会所的问题如何处理	1、会所权属由建设单位出具相关产权证明； 2、与建设单位沟通会所使用功能应面向业主需求	8月	
3		物业上门服务，服务项目什么应该收费？应该有标准并公示。厕所反味；北侧的玻璃物业是不是应该定期帮着擦干净？（业主没有设备擦不了的地方）；顶层排水沟有树叶，每年汛期前应该业	1、收费标准已在服务中心公示，入户过程中业主可以让维修人员出示收费标准。 2、个性化问题沟通解决，相应集中共性问题综合计划纳入定期工作；	逐步	

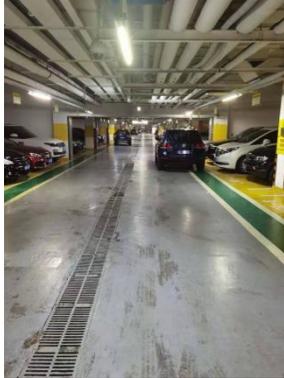
		务帮着清理。			
4		长期喝锈水，洗澡用锈水，严重影响住户身体健康，一直反映物业一直不改。国奥村宽带至今只有几十兆，其它小区已经是千兆宽带，物业10多年来一直阻止联通光纤入户，	1、热水维修过程中由于管网水垢会暂时出现水质发黄现象，维修完毕后会很快恢复，目前维修尽量采用带压作业，减少使用过程中出现水质就色问题； 2、国奥村现移动、联通、电信三大运营商均已升级开通；		
5		出租房屋用于办公及开办商业机构所带来的一系列影响及隐患如何解决？	1、积极与所属产权人沟通； 2、与社区沟通报备后共同推进解决；		
6		国奥村供暖供冷每户有开关阀门，具备按需按量收费条件物业应制定透明的收费办法	国奥村供暖致冷运营服务由天银地热公司提供		

二、环境专业

序号	问题点位	问题描述	整改计划	完成时间	备注
1		垃圾桶站卫生差，垃圾打包后清运周期长，	1、对原临时桶站进行改造，增设垃圾桶；2、增设垃圾桶站清洁人员，缩短清洁周期；3、增加垃圾清运频次，减少打包后的垃圾袋滞留时间长的问题；	桶站改造 8 月底完成，桶站清洁增加人员 9 月完成	
2		园区外围路面清洁不到位	优化该岗位人员配置，缩小每个保洁岗位的负责区域，以达到增加清洁频次的目的。	10 月底完成	

三、秩序专业

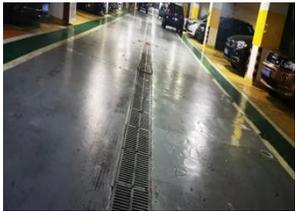
序号	问题点位	问题描述	整改计划	完成时间	备注
1		小区封闭式管理落实不到位，保安未核实身份便予以放行，车库管理方面亦有此现象发生	一、加强园区封闭管理制度执行 行人： 1、业主正常刷卡进入；2、未带门禁卡业主经核实业主身份放行；3、外来人员经与业主核实确认并做好信息登记放行。 车辆： 1、系统内业主车辆正常识别进入；2、业主未在系统内车辆经核实业主身份并做好车辆信息登记放行；3、外来车辆经与业主核实确认后，业主车位空置状态，访客车辆停在自家车位上，做好车辆信息登记放行。 二、提升门岗人员选聘标准 提高门岗秩序员标准，提升员工福利标准，加强员工稳定性，达到小区封闭管理标准。	提高进出口人员岗位标准，进出口岗位人员于9月底完成补充更换	
2		幼儿园人员流动性管理中有外来人员进入隐患	幼儿园出入证管理制度 为非本小区幼儿园家长办理出入证件，非本小区幼儿园家长凭证件进入小区。同时也请本小区幼儿园家长接送孩子时携带本小区门禁卡，刷卡进出园区	8月执行	

3		西区健身房外来人员管控不严格	<p>闸机升级</p> 将西区西门更换为“一人一闸，防跟随型”闸机，同时在健身房安装对讲系统，经健身房核实确认后放行	8月31日前	
4		来访车辆管理混乱，影响业主车辆出入	<p>加强园区来访车辆管理制度执行</p> 1、秩序部对非固定车辆信息登记；2、车库巡逻岗发现乱停车问题及时主动清理；3、对乱停又拒不挪车的进行锁车处理	8月	行车道停车多为业主临时停放或业主第二辆车

5		临时停车点管理混乱，存在长期停放现象	<p>临时停车点问题处理方案</p> <p>为妥善处理东区东门地面临停车位相关问题，特提出以下两种解决方案</p> <p>1、加设挡车装置，每天访客临时停放，禁止所有人长时间停放；</p> <p>2、分配到户，如何分配大家商定方案后再拟定具体执行方案。</p> <p>目前为业主家第二辆车长期停放，此区域车位需要业主大会表决后授权物业如何执行。</p>	沟通确定方案后执行	
6		电动车充电桩失能	<p>充电桩维保</p> <p>1、电动车充电桩位置，西区：B6楼3单元北侧下沉小院，东区：D6楼1单元北侧下沉小院；</p> <p>2、两轮电动车充电柜升级后，原来二维码不能使用，已联系相关公司更换充电二维码，现在可以正常使用；</p> <p>3、正在与电动车充电桩沟通，加装免拆电池充电桩。</p>	8月执行	

7		员工电动车乱停放	<p>加强员工行为规范执行 编制员工电动车管理方案，员工电动车明细已记录明细，分区停放地上</p>	8月执行	
8		楼顶违建管理效果差	<p>管理处对原加建的每一户向政府主管部门进行了举报，近几年相关政府主管部门加大治理力度，再无新增违建。 （物业管理处无相应管辖权，依法无权对违章建筑进行强制处理）</p>	无新增	

四、工程专业

序号	问题点位	问题描述	整改计划	完成时间	备注
1		3500 平米地库地坪漆破损	铲除原有破损地库地坪漆，重新按照环氧底涂、中涂、面涂施工	计划两年分步完成	
2		AB、CD 地下通道和单元门厅墙面有脱落破损	铲除原有墙面、清理基层、重新粉刷墙面、绘制图案	12 月前	
3		热水不能 24 小时供应，温度不达标	热水系统一直亏损运行，由建设单位补贴亏损费用，后期需要建设单位、业主、物业公司协商制定方案后解决热水问题	三方决策后实施	

第三节 自查自纠行动

一、客服（管家）专业

序号	问题点位	问题描述	整改计划	完成时间	备注
1		缺少面对面的主动拜访，链接业主	1、增加主动入户面对面沟通，每日面对面有效沟通至少 2 户以上，并辅助以电话、微信等其他沟通方式； 2、设计制作生日小贺卡，主动关怀业主，送去生日问候。	按计划持续实施	
2		社区活动业主参与率较低	将业主按年龄划分为儿童、成年、老年三个群体，针对不同年龄段业主分别组织相关社区文化活动。 1、针对儿童举办儿童节、万圣节、圣诞节等表演类、手工类社区活动；2、组织儿童在寒暑假参观博物馆、科技馆等知识性社区活动；3、针对成年业主群体，与园区内的合唱团、舞蹈队、羽毛球队等社团负责人联系，融入社区活动团体；4、针对成年业主群体，增加组织插花、手工类社区活动；5、针对老年业主群体，每季度主动入户关怀，为老年业主解决生活中的问题；6、为老年业主提供相应活动交流场地，举办健康讲座。	制定年度实施计划	
3		宣传工作缺失，业主对物业工作了解不多，每月宣传栏张贴月度工作报告，微信群发布 H5 版工作报告	1、月度工作报告增加物业展示内容，增加工作现场照片展示； 2、地下单元门厅增设月度工作报告展示栏，回家业主能够看到物业工作展示； 3、除每月 H5 月度报告展示外，增加物业专项工作 H5 展示。	8 月	

二、环境专业

序号	问题点位	问题描述	整改计划	完成时间	备注
1	 	国奥村现有草坪生长不良且相对集中的区域有 D7 南侧、D6 南侧、D10、D9 北侧，	根据不同位置的不同情况，以不同方式来整改：1、种植丹麦草，并加大种植密度，达到土地覆盖的效果；2、种植宿根花卉；	9 月 20 日前	

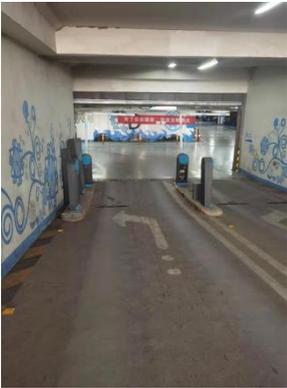
2		<p>单元门口小面积草坪斑秃或生长不良，涉及的单元约有 40 多个</p>	<p>补种草籽或草坪</p>	<p>9 月 20 日前</p>	
3		<p>因去年冬天低温造成大花萱草成活率低，中间又种了一片美人蕉，显得有些凌乱。（A2）</p>	<p>不再种植美人蕉，将大花秋葵进行补种</p>	<p>2022 年 4 月</p>	
4		<p>西区西门种植圆锥绣球，与八宝景天，此处西晒对绣球的影响较大，且冬季景观略显不足</p>	<p>拟将小叶黄杨与红叶小檗种植色带块，冬季小叶黄杨不落叶，对冬季景观有所改善。</p>	<p>9 月底前</p>	

					
5		<p>B2、B4 等景观带的石子老旧，由于下面是土层，杂草生长快，清理不及时就影响景观效果。</p>	<p>将原有石子清理，下面硬化，再铺石子，粘在硬化面上。</p>	<p>2022 年 4 月</p>	

6		楼与楼之间绿化地被植物缺失	补种丹麦草或宿根花卉	9月底	
7		调整区域绿化布局	调整区域内景观带内的种植品种构成,使景观整体更加协调一致	2022年开始	逐步调整
8		提升绿化养护水平	为保证绿化工作的顺利开展、每一项绿化工作能够及时进行,现需增加现场绿化工人,绿化设备增加、专业人员定期指导。	2022年开始	完成上述工作后实施逐步调整
9	清洁类	整体保洁服务需提升	结合现场实际情况优化现场清洁岗位设置及服务计划	2022年分步	首先完善垃圾分类工作
10		保洁园艺人员礼仪礼貌	1、进行专项培训, 2、补充工装数量	8月	

三、秩序专业

序号	问题点位	问题描述	整改计划	完成时间	备注
1		地桩损坏失能	维修、更换 对园区地桩重新优化定位，按照美观适用的原则选定产品	10月	
2		部分秩序员违反员工操作手册，如玩手机、吸烟、着装不规范、服务意识差等	加强规范员工管理 1、规范员工着装标准；2、增加员工培训频次，提升服务意识；3、严格执行处罚制度，秩序员一次重大过失处分，二次重大过失处分，三次更换秩序员	8月	由于住宿条件原因部分人员更换频繁

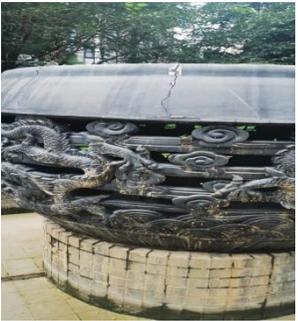
3		便民设施不完善	采买补充 在现有基础上增设便民服务柜、工具箱、应急药箱等便民设施	8月	
4		进出口秩序岗亭 年久破旧	对进出口4个岗亭功能性维修。	9月	
5		4个车库8个进、出口建设单位安装行车道闸位置不合适，一直未使用，年久破损严重	1、拆除破损道闸及道闸下台阶； 2、路面维修平面后施画地面标识	12月	

四、工程专业

序号	问题点位	问题描述	整改计划	完成时间	备注
1		下沉广场木制品养护、墙地面破损、铁制楼梯生锈（数量7）	1、更换破损腐蚀木制品，整体刷木油； 2、铁艺进行除锈刷防锈漆 3、地砖墙面修补、更换	2022年6月	
2		东区东门，西区西门，铝制门板翻新	清楚锈迹污渍，初步处理下方破损处整体烤漆	11月	
3		园艺小品的修复翻新（6处）	破损处修复，翻新喷漆；	11月	

4		地面积水，地砖不平	拆除原有地砖，找平垫层，重新铺贴地砖	10月	
5		八个车库出入口墙面及图案	铲除原有破损地面，垫层找平，喷砂地面	2022年6月	
6		东西区围墙图案修复墙面涂刷翻新	铲除原有破损图案，重新喷涂	2022年6月	

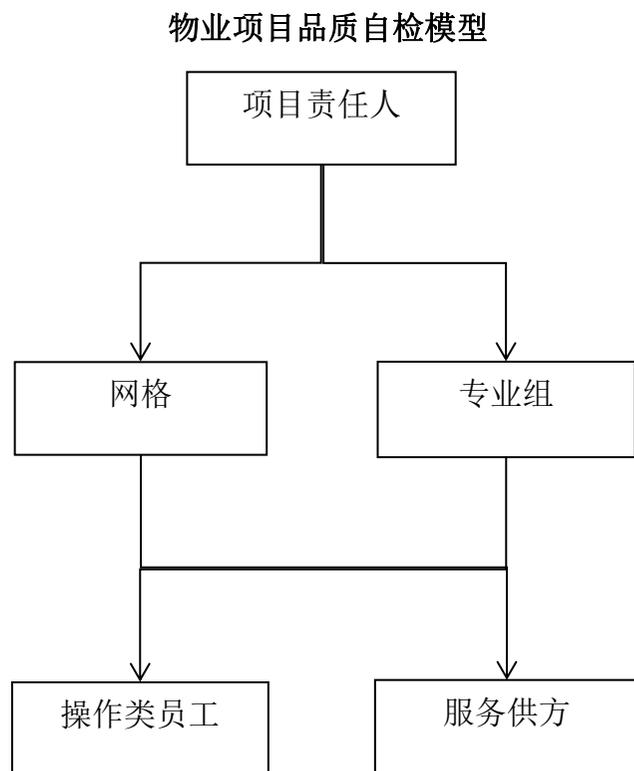
7		地库亚克力图案	更换亚克力板、绘制图案	11月	
8		地下单元门及地上单元门把手	刚换新防火门、更换门把手	2022年5月前	先地上、后地下分批实施
9		地下单元过道灯	更换美观亮度高照明灯	12月	

10		小品景观需维修	整体加固，重新喷涂面漆	11月	
11		40套木椅子面，破损较多，无法保洁，更换	重新制作椅子面，要求可拆卸清理	12月	
12		AB、CD地下通道和单元门厅吊顶，350平米吸音板顶。	更换原有矿棉吸音板吊顶，粉刷石膏板吊顶	2022年5月前	

13		地下单元门厅地 砖破损	更换破损及松动地砖	12月	
14		150 平米塑胶步 道破损起拱维修	更换破损处塑胶、充分晾干后，重新铺设环保塑胶	11月	
15		园区景观小品数 量较少	根据空间情况，在园区中选择合理位置增设景观小品	2022年4月 前	

第四节 品质监管机制

一、物业项目品质自检模型



可开具《不合格整改单》和《不合格处理单》

不可越级开单

对自有操作类员工可开具《不合格处理单》

对服务供方可开具《不合格整改单》、《不合格处理单》

二、总体要求

- 1、物业项目品质自检的主要依据为《CCPG 卓越服务准则》、《运营高压线制度》、公司品质圈相关文件、物业项目《运作体系文件》，以及公司其他体系文件、通知公告等。
 - 2、物业项目品质自检时应符合 ISO9001 质量管理体系标准中的 PDCA 原则。
 - 3、物业项目品质自检时应严格执行《不合格控制管理要求》的相关规定。
 - 4、物业项目品质自检应践行公司“乐于发现，一定改进，执着跟踪，直至关闭”的品质管理文化。
 - 5、物业项目应通过品质自检工作将物业服务质量问题消除在物业项目层面。
 - 6、物业项目应根据当地法律法规、《物业服务合同》、甲方或顾客需求，以及项目现场情况等，对本项目《运作体系文件》进行充分的修订，并实行动态管理。
 - 7、物业项目各级自检人员应将品质自检内容转化为《物业品质检查清单》，上传一应云平台（BMS 系统）并进行动态管理。
 - 8、物业项目应积极配合集团、大区公司、城区公司的品质督导工作。
- 当重大节假日、特殊天气之前，或政府部门要求等特殊情况下，以及物业项目现场工作需要时，物业项目责任人可根据需要组织进行专项检查，专项检查需形成专项检查报告，并执行《不合格控制管理要求》的相关规定。

三、具体要求

检查人	检查对象	检查依据/清单		检查频次	具体要求
		《CCPG 卓越服务准则》 《运营高压线制度》 其他体系文件、通知公告等	品质圈相关文件		
项目负责人	专业责任人	√	√	周检月覆盖	1、每月要覆盖所有专业组，以及所有网格区域； 2、项目负责人主要依据品质圈相关文件，对专业责任人和网格责任人的品质自检执行情况进行检查，同时，根据体系文件中服务标准类文件对现场服务质量结果进行检验； 3、若发现网格范围内的不合格事项，应开单给相应网格责任人； 4、若发现网格范围外的不合格事项，应开单给相应专业责任人。
	网格责任人	√	√		
专业责任人	服务供方或操作类员工	√		周检月覆盖	1、每月要覆盖本专业组所有岗位及工作； 2、专业责任人主要依据体系文件对本专业组的服务提供过程进行检查； 3、发现自有员工的不合格事项通过口头提示进行整改，或记录在《品质检查记录表》中跟进整改；发现服务供方的不合格事项可开具《不合格整改单》跟进整改； 4、若不合格事项达到《不合格处理单》的开具标准的，须开具《不合格处理单》；本专业组已分包的，应开单给现场服务供方负责人；本专业组未分包的，应开单给当事操作类员工。
网格责任人	服务供方或操作类员工	√		日检周覆盖	1、每周要覆盖本网格内全部区域； 2、网格责任人主要依据体系文件中服务标准类文件对本网格区域内的服务质量结果进行检验； 3、发现自有员工的不合格事项通过口头提示进行整改，或记录在《品质检查记录表》中跟进整改；发现服务供方的不合格事项可开具《不合格整改单》跟进整改； 4、若不合格事项达到《不合格处理单》的开具标准的，须开具《不合格处理单》；专业组已分包的，应开单给现场服务供方负责人；专业组未分包的，应开单给当事操作类员工。

四、监视测量

- 1、各级自检责任人应依据《物业品质检查清单》，按规定的频次对物业服务情况进行例行检查。
- 2、各级自检责任人开具的《不合格整改单》或《不合格处理单》应在一应云（BMS）系统上执行；必要时可将检查情况及其它事情记入纸质版《物业品质检查清单》内，当天统一在一应云（BMS）系统上补开。
- 3、项目责任人应开单给专业责任人或网格责任人，网格责任人和专业责任人应开单给当事操作类员工或现场服务供方责任人，不可越级开单。
- 4、开具《不合格整改单》时，应根据不合格事项的严重程度区分为观察项、一般不合格、重大不合格。
- 5、当已整改完毕的不合格事项重复出现，不合格事项未按时整改或整改不合格时，须进行升级；升级标准为：观察项升级为一般不合格，一般不合格升级为重大不合格，重大不合格升级为《不合格处理单》并开具新的重大不合格继续跟进整改。

五、统计分析

- 1、物业项目应每月对品质自检情况进行统计分析，形成《物业项目品质自检报告》并报城区公司备案，备案时间为每月5日前。
- 2、统计的常用方法包括但不限于大量观测法、统计分组法、综合指数法和归纳推断法。
- 3、分析的常用工具包括但不限于检查表、直方图、分层法、柏拉图、散布图、因果图、控制图、对策表和折线图等。

六、不合格事项整改

- 1、员工或服务供方收到《不合格整改单》后，需对不合格事项进行原因分析，制定整改措施进行整改，并连同整改结果一起上传一应云（BMS）系统，结束工单。
- 2、各级自检责任人应按时对开出的《不合格整改单》的处理进行跟踪、验证和关闭。
- 3、物业项目责任人应与专业责任人、网格责任人保持经常性沟通，通过品质自检对项目体系文件进行适宜性、符合性、有效性的验证，探讨和研究，对项目体系文件进行修订或增减，并经规定流程审批后执行。

七、自检结果评价及应用

- 1、项目责任人应每月对专业责任人、网格责任人进行品质自检结果评价。
- 2、专业责任人应每月对本专业组服务供方进行品质自检结果评价。
- 3、自检结果评价时，应以一应云（BMS）系统中《不合格整改单》的数据为准。
- 4、项目责任人对专业责任人、网格责任人的自检结果评价采用 100 分制，根据《物业品质检查清单》现场检查开具的《不合格整改单》中的不合格项的数量进行扣分，扣分标准为：重大不合格项扣 3 分，一般不合格项扣 1 分，观察项扣 0 分；
 - 计算公式：得分=100-（重大不合格项数量*3+一般不合格项数量*1）
- 5、已到整改期限的《不合格整改单》未按时整改或整改无效时，应对原《不合格整改单》升级处理，同时在以上分数基础上直接扣分，每升级一单扣 5 分；相应结果评分得分为扣分后的剩余分数。
- 6、对服务供方的自检结果评价，应按与供方签订的《供方服务合同》中的约定执行，应通过 SRM 系统从 BMS 系统中提取开具给供方的《不合格整改单》、《不合格处理单》，按照合同约定计算供方扣分及扣款金额，并在结算费用时执行。

第五章 服务方案落实情况

第一节 参照北京市四级物业服务管理标准对现执行服务标准落实情况自查

一、客服（管家）专业

序号	现行标准规范	未达四级标准自纠自查	超四级标准项
客户服务场所			
1	a. 设置客户服务中心，配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设备。		符合
2	b. 公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准		符合
3	c. 客户服务中心工作时间，工作日及节假日不少于 8 小时，其他时间设置值班人员。		东区物业服务中心工作时间 24 小时； 西区物业服务中心工作时间 8：30-21：00
4	d. 设置并公示 24 小时服务电话。		符合
人员			
5	a. 从业人员按照相关规定取得职业资格证书。		符合
6	b. 服务人员分岗位统一着装，佩戴标志。		符合
7	c. 配备物业服务项目负责人，房屋建筑安全管理员。		符合
8	d. 项目负责人具有 3 年以上物业服务企业同		符合

	等岗位工作经历，为本市项目负责人信用信息档案登记在册人员。		
制度			
9	a. 建立共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。		符合
10	b. 建立突发公共事件的应急预案。		符合
11	c. 建立物业服务工作记录。		符合
12	d. 建立培训体系，定期组织培训、考核。		符合
档案			
13	a. 建立物业管理档案。		符合
14	b. 配备专职档案管理人员，有档案资料室。		符合
15	c. 应用物业服务软件管理基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等。		符合
标志			
16	设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。		符合
客户服务			
17	a. 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算。		符合
18	b. 涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知，履行告知义务。		符合
19	c. 对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。		符合
20	d. 水、电急修 20 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。报修回访率应不少于		符合

	30%。		
21	e. 业主或使用人提出的意见、建议、投诉在 2 个工作日内回复。投诉回访率 100%。		符合
22	f. 每年至少公开征集 1 次物业服务意见, 问卷率 80%以上, 公示整改情况。	每年征集物业服务意见, 问卷率不到 80%	
23	g. 设置公共信息栏; 配合相关部门进行公益性宣传。		符合
24	h. 按规定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。		符合
25	i. 每月组织 1 次项目服务质量检查, 重要节假日前组织安全检查。		符合
26	j. 每年组织业主参观共用设施设备机房。	未做到每年都组织	
27	k. 每年至少组织 2 次社区文化活动。		非疫情期间每年组织社区活动 10 次以上
28	l. 有条件的提供室内清洁、洗衣、做饭、洗车、财物保管、票务代理等特约服务。		符合
29	m. 重要节日进行美化装饰。		符合
专项委托服务管理			
30	a. 签订专项服务委托合同, 明确各方权利义务。		符合
31	b. 专项服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求; 操作人员应持有相应的职业资格证书。		符合
32	c. 专项服务企业人员统一着装, 佩戴标志。		符合
33	d. 对专项服务进行监督及评价。		符合

二、环境专业

序号	现行标准规范	未达四级标准自纠自查	超四级标准项
基本要求			
1	a. 乔木 植株生长良好，树冠基本完整，植株保存率高于 98%。年成活率高于 98%，生长季节叶片保存率高于 90%。		符合
2	b. 灌木 植株生长良好，主枝完整，保存率高于 98%，年成活率高于 98%		符合
3	c. 绿篱和色块 植株生长良好，轮廓清晰，高度一致，修剪和补种及时，保存率高于 98%，年成活率高于 98%。	修剪及时度欠缺	
4	d. 地被和花坛植物 地被植物覆盖率高于 95%，花坛植物死亡率超过 2%后能及时补栽		符合
5	e. 草坪 草坪整齐，覆盖率高于 95%。	草坪覆盖率仍有不足	
绿化养护内容			
6	a. 灌溉 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，采用节水灌溉设备和措施，及时排涝；一般植物确保在萌芽前、4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，需水量大的植物根据长势和土壤情况		符合

	合理灌溉		
7	b. 施肥 乔木每年施肥 1 次；灌木每年施肥 2 次至 3 次；地被和草坪植物每年施肥 3 次至 4 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；有条件的，应使用有机肥料。		符合
8	c. 病虫害防治 根据病虫害发生规律，植物生长季每月检查 4 次病虫害情况；并根据检查结果针对不同植物采取相应的防治措施，严禁高毒农药，无明显病虫害发生。		符合
9	d. 整形修剪 乔木每年修剪 1 次至 2 次，部分植物进行生长季修剪；灌木根据需及时修剪开败的残花果，全年至少修剪 2 次；绿篱和色块生长整齐，每年五一前、七八月份、国庆节前和冬季修剪 1 次；冷季型草坪生长季节平均每月修剪 2 次，全年至少修剪 15 次。	大型乔木修剪覆盖度不足	
10	e. 除草 每年全面除草 4 次，重点绿地增加除草次数；出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的 5%，发现 50 厘米以上的杂草应及时清除	全面除草次数不足	
11	f. 垃圾处理 绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周处理 5 次。	草坪内的杂石清理不及时	符合
工作检查			
12	a. 生长季节每月检查 4 次绿化工作		符合
13	b. 编制每月绿化养护措施和工作计划		符合

14	c. 绿化档案齐全		符合
生活垃圾的收集、清运			
15	a. 实行生活垃圾分类收集		现执行政府要求的撤桶并站, 共设置 16 个桶站
16	b. 配置密闭式垃圾收集容器, 有分类标志。塔楼按栋、板楼按单元设置垃圾收集容器		符合
17	c. 每 2 周至少清洗 1 次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒 1 次杀虫药。		桶站垃圾在循环收集
18	d. 每日清运 1 次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所, 不得乱堆乱倒		现执行政府要求的撤桶并站, 共设置 16 个桶站
19	e. 垃圾清运车密闭运输、外观整洁	没有密闭运输车	按垃圾分类条例执行
物业共用部分清洁			
20	a. 楼内 1) 大堂、一层候梯厅 每日清扫并清拖 1 次大堂、一层候梯厅地面。每周擦拭 2 次信报箱。每周擦拭 1 次大堂玻璃。每 2 周擦拭 1 次大堂、候梯厅墙面。每日巡视保洁 2 次大堂、一层候梯厅。		符合
21	2) 楼道、楼梯楼梯 地面每周擦拭 2 次, 楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施。每季度除尘 1 次楼内灯具。根据地面材质, 定期做地面清洗、养护。每日巡视保洁 2 次楼道、楼梯。	地面每周擦拭 1 次	楼梯扶手、栏杆、窗台每日巡视时清擦
22	b. 电梯轿箱 每日擦拭 1 次电梯轿厢门、面板。每日清拖 1 次轿厢地面。不锈钢或其他材料装饰的电梯轿厢, 每月护理 2 次; 石材装饰的电梯轿厢, 每季度养护 1 次。每日巡视保洁 3 次电梯轿箱。	电梯内大理石地面未达到规范频次养护	
23	d. 楼外道路及设施		符合

	每日清扫 1 次、巡视保洁 3 次楼外道路。每 2 周清洁 1 次楼外公共照明及共用设施；每 2 月清洁 1 次雨篷、门头等。		
24	e. 水景 根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每日清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。		每月清洁 1 次水池池底
25	f. 有害生物预防和控制 配合相关部门进行有害生物预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。		符合
26	g. 雨雪天气清洁 雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪在次日 10:00 前清扫干净。		符合
工作检查和记录			
27	a. 每日检查 1 次清洁质量，做好记录。		符合
28	b. 每月全面检查 1 次清洁质量，做好记录		符合
29	c. 清洁档案齐全		符合

三、秩序专业

序号	现行标准规范	未达四级标准自纠自查	超四级标准项
公共秩序维护			
1	出入口有专人 24 小时值守		符合
2	制定巡查路线, 巡视检查并做好记录。6: 00 至 22: 00 巡视 3 次、其中楼内巡视 1 次; 22: 00 至次日 6: 00 巡视 2 次, 夜间巡查 2 人同行。	楼内巡视 1 次, 目前覆盖 1 层和负一层位置, 二层以上每月覆盖一次。	北京市四级要求 24 小时覆盖巡视 5 次, 现项目 24 小时覆盖 12 次。
3	巡视检查停车场, 维护道路、场地使用秩序。		符合
4	机动车辆登记出入		符合
5	安防控制室设专人 24 小时值守; 监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查; 管理制度、应急预案张贴在显著位置。		符合
6	各项工作记录完整有效		符合
7	档案齐全。		符合
8	每年进行 3 次专项应急预案演习, 做好记录。		符合
9	备勤人员 24 小时待岗, 人数不少于秩序维护专业人员的 20%, 配备必要的应急工具		符合
消防综合管理			
10	建立、落实消防安全责任制, 设消防安全负责人, 逐级逐岗明确消防安全职责。		符合
11	成立义务消防队, 配备必要的消防器材, 相关人员掌握消防基本知识和技能; 每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练。		北京市四级要求每年组织 1 次有员工、业主或使用人参加的消防演练, 现项目每年组织 2 次。

12	设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。		符合
13	每日防火巡查 1 次，每月防火检查 1 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。		符合
14	发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。		符合
15	消防控制室设专人 24 小时值班，每班 2 人，及时处理各类报警、故障信息。		符合
16	发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。		符合
消防设施设备维修养护			
17	火灾报警控制器、联动控制设备：每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。		符合
18	灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置：每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后每 3 年由专业清洗单位清洗 1 次。		符合
19	备用电源每月检测切换 1 次主、备电源每季度备用电源、蓄电池充放电试验和表面除尘 1 次。		符合

20	消防广播系统每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘 1 次；每年机柜内的设备内部除尘 1 次。		符合
21	防排烟系统每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。		符合
22	防火分隔设施每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能；每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油，电控箱内部除尘 1 次；每年维修养护 2 次防火门附件，在门的转动部位补充 1 次润滑油。		符合
23	水灭火系统 消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次，每季度检查 1 次润滑情况；每年养护 1 次室内、外消火栓。		符合
24	应急照明、疏散指示标志 每月测试切断正常供电 1 次，测量 1 次照度和供电时间。		符合
25	消防电梯 每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能，轿箱内消防电话。		符合
26	灭火器 每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器选型、压力和有效期，保证处于完好状态		符合
装修管理			
27	建立装饰装修管理服务制度。		符合
28	建立装饰装修管理档案		符合

29	受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。		符合
30	装饰装修期间每日巡查 1 次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业管理区域内公示。		符合
31	装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。		符合

四、工程专业

序号	现行标准规范	未达四级标准自纠自查	超四级标准项
综合管理			
1	水、电急修 20 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场		符合
2	a. 建立房屋及共用设施设备的基础档案		符合
3	b. 运行、检查、维修养护记录应每月归档。		符合
4	c. 组织实施房屋使用安全情况评估检查		符合
5	d. 共用部位检查中发现的问题，应按照责任范围编制修缮计划，并按计划组织修缮；共用设施设备运行中出现的故障及检查中发现的问题，应即时组织修复。		符合
6	e. 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。		符合
7	f. 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测		符合
8	g. 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施		符合
9	h. 设备机房 1) 每月清洁 1 次，室内无杂物。 2) 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。 3) 在明显易取位置配备消防器材，每月检查 1 次消防器材，确保完好有效。 4) 设施设备标志、标牌齐全。 5) 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。		清洁每周 1 次

	6) 交接班记录、工作日志等齐全、完整		
共用部位			
10	a. 房屋结构 每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。		符合
11	b. 建筑部件 1) 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。 2) 每 2 周巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。 3) 每 2 月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。 4) 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。		每 1 周巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。
12	c. 附属构筑物 1) 每 2 周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 2) 每 2 月检查 1 次雨、污水管井等。 3) 每 2 周巡查 1 次大门、围墙、围栏等。 4) 每 2 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。 5) 每年检测 1 次防雷装置。		1) 每 1 周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。 2) 每 1 月检查 1 次雨、污水管井等。 3) 每 1 周巡查 1 次大门、围墙、围栏等。 4) 每 1 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。
二次供水设施			
13	a. 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质符合国家生活饮用水卫生标准。		符合

14	b. 每日巡视 2 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。		符合
15	c. 每 2 月切换 1 次备用水泵		每周切换 1 次备用水泵
16	d. 每季度检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年养护 1 次水泵		符合
17	e. 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理		符合
18	f. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。g. 排水系统		符合
排水系统			
19	排水设施 每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。		符合
20	b. 污水泵 汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。		符合
21	c. 化粪池 每半年检查 1 次化粪池；组织安排清掏。		每季度清掏一次化粪池
照明和电气设备			
22	a. 楼内照明 每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；其他复杂故障 3 日内修复。		符合
23	b. 楼外照明 每周巡视 3 次；一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 5 日内修复；每 2 周调整 1 次时间		符合

	控制器。		
24	c. 应急照明 每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。		符合
25	d. 低压柜 每日巡视 2 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。		符合
26	e. 低压配电箱和低压线路 每月巡视 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关。		符合
27	f. 控制柜 每周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查 1 次远控装置。		符合
28	g. 发电机 每月试运行 1 次，保证运行正常；每年 1 次带负荷运行；每年活化 2 次蓄电池；每日巡视 1 次充电机和蓄电池。		不涉及
29	h. 配电室、楼层配电间 防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志清晰、准确。		符合
30	i. 检测 每 3 年检验 1 次内部核算电能表。		符合
电梯			

31	a. 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，应向相关行政主管部门办理使用登记。登记标志应置于或附着于电梯的显著位置		符合
32	b. 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应向电梯检验检测机构提出定期检验申请。		符合
33	c. 日常维护保养和定期检查中发现的问题应及时排除；电梯的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表应每年进行校验、检修。		符合
34	d. 应与有资质的电梯制造、安装、改造、维修单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。对专项服务企业的维修保养工作进行监督，对专项服务企业定期检修计划的落实情况进行监督。		符合
35	e. 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。		符合
36	f. 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向相关行政主管部门报告。物业服务人员应在 15 分钟内到达现场，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场。		符合
水景			
37	a. 启用前进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全。		符合
38	b. 使用期间每日巡查 1 次喷水池、水泵及其附属设施，每 2 周检查 1 次防漏电设施。		符合

39	c. 设置必要的安全警示标志		符合
40	d.水质符合卫生要求。		符合

第二节 提升管理标准之承诺

自长城物业与国奥村项目链接以来，与业主真诚携手，以让社区生活更美好为目标不断前进，连续荣获“北京市 4 星级物业管理示范住宅小区”、“北京市 5 星级物业管理示范住宅项目”、“首都绿化美化花园式单位”等荣誉，这份收获离不开全体业主的大力支持。

为了进一步加强业主感知与体验，长城物业拟将国奥村项目服务标准参照“北京市四级物业服务管理标准”的基础上逐项逐步提升至更高的物业服务管理标准，同时对管理班组进行全面升级，再创荣誉，勇攀新峰！

第三节 亮点工作建设

一、园区美化

园区美化

为了打造更加温馨的园区环境，建设美好社区，管理处拟计划因地制宜实施园区美化工程



二、温暖加倍

由管理处组织慰问60岁以上老人 每季度覆盖一次

温暖加倍

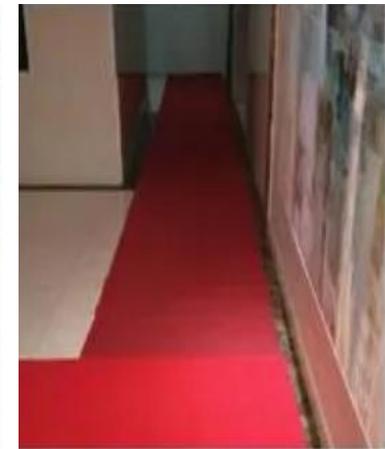


三、婚礼服务

物业人员为新人送上祝福——

提前安排保洁对婚车行驶路线进行冲洗，让路面一尘不染；安排客服人员用彩色气球、喜字等进行沿途的美化装饰，安防人员与工程人员铺设楼宇入口的红地毯与安放罗马柱和花拱门；婚车进入小区后，沿路安防人员指引；以及其他协助工作

婚礼服务





- 让社区变得更美好 -

MAKE THE COMMUNITY BETTER

