

酒店式服务公寓物业服务标准

一、 综合管理服务标准

- 1、管理处设有星级酒店式大堂前台和豪华客户接待处，配置有进口接待家具、高档办公家具和先进的办公设施设备、并备有鲜花和报刊。
- 2、接待人员具备流利英语会话接待能力，部分接待人员具备双语接待能力。
- 3、周一至周日(包括节假日)每天 24 小时在主出入大堂前台提供客服接待服务，并 24 小时配置客服值班经理。
- 4、装潢豪华的大厦有：健身中心、会议室、会客区（免费提供咖啡）。
- 5、圣诞节、农历新年等，大厦进行节日装饰，给业主增添节日家庭氛围。
- 6、公共区域（除地下室外），全部设置无线网络系统，提供上网服务。（免费 2M 宽带）

以下部分为无偿服务项目：

综合管理服务：

1、物品免费寄存

前台接受业户物品临时存放或转交服务（贵重、易碎、危险物品除外）。

2、境外卫星电视

3、公共区域无线上网

公共区域（除地下室）全部设置无线网络系统，提供上网服务。

4、电信开通服务

业户需开通电话、无线宽带上网等电信业务，可联系前台。

5、公共事业费收取服务

对签订公共事业费代收代缴授权书的住户，提供公共事业费代收代缴服务。

6、失物招领

失物招领服务。

7、留言服务

前台可为业户或访客留言交流。

8、翻译服务

可为业户提供日常生活口语的翻译服务(英语)。

9、常用工具借用服务

将为业户提供免费的常用工具借用服务。

10、门童礼宾接待服务

派遣专人穿着统一的高级制服，迎接您和您的贵宾，为您拉门及代为搬运小型行李物品服务。

11、出租车预约

可 24 小时致电前台预约出租车。

12、叫醒服务

可提前一天致电前台预约。

13、雨伞借用服务

在大门口设置了雨伞架，提供借用服务。

14、代为境内报刊订阅服务

如业户需要订阅境内外报刊、杂志，可致电前台查阅。

15、大堂内信箱区域提供免费宣传品资料

大堂内信箱区域会定期提供及更新各类宣传品资料，业户可随时取阅。随时收集上海最新的演出及各类活动节目,张贴在信箱区域供业户及时了解。

16、新年台历赠送

17、24 小时代为开门服务

18、邮件、报刊、杂志递送服务

业户的邮件、报刊、杂志等专人直接送达客户的信箱。如有特殊的要求，可送至单元内。

19、室内灭虫服务

聘请专业灭虫公司，根据业户的要求为业户提供室内的灭虫服务。

以下部分为特约服务（或有偿服务）

1、24 小时室内维修服务

服务处实行 24 小时室内维修服务，在发生紧急故障（如停电、水管爆裂、煤气泄露等突发事件）时，工程人员会在第一时间（15 分钟内）赶到现场进行抢修。

2、商务服务

根据业户的要求，提供电脑打字、复印、传真、扫描等服务。

3、物品租赁服务

备有各类中西式餐具、宴会家具等可供租赁使用。

4、租赁、资产管理服务

可提供房屋租赁、资产管理为业户的单元提供全面周到的服务。

5、室内绿化租摆、养护服务

聘请了专业的绿化园艺公司，可根据业户的要求对单元内绿化植物进行养护及租赁摆放服务（收费标准按专业绿化园艺公司价目表）。

6、室内家具物品搬运服务

提供住户室内大型家具物品搬运调整的服务。

7、机场接送服务

提供浦东、虹桥机场的接送服务，业户可提前一天致电、电邮或以传真方式预约。

8、室内清洁服务

提供超星级酒店标准清洁服务。

9、家政管家服务

贴心为客户提供 24 小时管家服务，在家里随时有超星级贴心照顾。

10、订水送水服务

提供饮用水订水送水服务，如业户有需要可与前台联系。

11、鲜花、水果预订服务

可根据业户的预订要求，安排预订鲜花、水果，将安排专人送至业户的单元。（具体价格参照鲜花水果市场价格）

12、收送洗衣服务

特约专业品牌洗衣公司提供洗衣服务，每天根据业户需要随时派专人前往业户的单元取送衣服，任何洗衣咨询，洗衣交涉，有服务处代为联络交办。（每天早上 11 点前收衣服，当天晚上六点送回）。

13、信件、包裹、快递递送服务

如有信件、包裹、快递递送，有专人处理。（收费标准按邮局，快递公司价目表）

14、办理工人出入证

所有业户聘请的工人、家政人员、二次装修施工人员都需要到服务处办理出入证。办理时请带好登记表（表格由服务处提供，填妥后需有业户签署确认）。

15、在入口大堂会客区域配置家具、沙发和鲜花装饰等，大堂设置客人专用的卫生间，有专人每天对家具及沙发进行清洁保养，大堂卫生间不间断进行循环保洁。

16、每天对健身中心大堂地面进行全面保养，并对大堂主要通道部分进行重点外墙玻璃进行清洁。

17、地下车库每周一次对地下车库地坪进行冲洗，每天进行循环保洁。

18、派有专人对楼层生活垃圾进行收集清理。

19、由训练有素的专业保安人员提供警备森严的安全管理，设置 24 小时保安监控中心，透过录像监控系统的监控点、消防报警系统等设备全方位保卫。对所有保安应聘人员在在职后进行严格的政审工作并要求有体检通过，均身体健康及工作认真负责，且开展执勤标准化、擒拿术队列操及超星级服务等培训。

20、上岗时佩带统一标识，穿戴统一制服，配备对讲机，佩带耳麦。

- 21、大厦共有二个主出入口，主出入口设置为 24 小时保安,保安经理/副经理楼内每天定时巡视。
- 22、严格管理外来施工人员。
- 23、车辆停泊引导及检查车况的同时，为客人提供拉车门和搬运行李物品等人性化服务。
- 24、大厦设置保安监控中心，24 小时值班，具备录像监控系统、公共区域报警门磁系统、紧急呼救系统。
为业户提供 24 小时免费代为搬运小型行李物品服务。
- 25、豪华酒店式大堂，一年四季进行绿化布置和鲜花点缀。
- 26、为大厦之公共区域，外墙，大门外栏杆进行定期的维护和保养。
- 27、电梯配置为：（6 楼以上）3 梯 4 户，5 楼以下 3 梯 6 户（2 台主人专用梯，1 台保姆专用梯）；上述客货梯为美国进口奥的斯电梯，24 小时运行。
- 28、在每个楼层电梯厅及消防通道设置有烟感、温感和消防喷淋装置，在每个单元内设置有烟感、温感和煤气报警装置。
- 29、大厦内上海台电视频道、中央电视频道和境外卫星电视。
- 30、大厦内设置无线宽带网络系统：每一个房间提供不同密码，以进行上网活动。
- 31、大厦内设置了闭路电视监控系统：在小区的各个主要出入口、大堂、会所、电梯轿厢、地下车库、外围等主要通道设置摄像机进行实时监控。