# 物业管理小区管理方案(优质18篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2025-07-19

*为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。物业管理小区管理方案篇一xx村危房改...*

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**物业管理小区管理方案篇一**

xx村危房改造“xx住宅楼\"项目，在全体村民和有关部门的帮助支持下，于20xx年以全部竣工。住宅楼的质量和设计理念新颖超前，为xx市独一无二的建筑物，成为我村的标志性建筑，住宅楼整体建筑漂亮美观，新颖亮丽，房屋结构紧凑实用，现以具备室内装修。为营造舒适清洁，温馨和谐的生活环境，提高住户的生活质量，确保小区长期有效健康发展，根据我们村和小区的实际情况，协同小区住户共同制定小区的各项管理制度，实行小区自治。

1：三个单元选举三名单元小组长。管理，监督，协调，小区的日常事务，搞好楼宇的环境卫生，收取单元的费用，协助楼长处理各类事务，促进小区清洁卫生，和谐发展。

2：选举住宅楼楼长一名。统一住户的意见，制定合理的管理方案，协调处理小区一切事务，共同维护大家的利益，营造舒适清洁，美观愉悦，文明幸福，温馨和谐的生活环境。

3：为减轻住户和小区的开支，单元组长和楼长不领工资，住户推荐，本人自愿。

4：楼长和组长要有责任感，办事公道合理，有协调矛盾的能力。

5：主要开支;水，电，暖气等各种设施费用和维修费用。水电费以表收取。

主要是暖气费，为保证冬季供暖正常，暖气费住户均摊，不可不交，不得拖欠。

（收费标准共同商讨约定，统一意见达成共识，水费，电费与暖气费捆绑制约收取等）。

6：外墙，楼道，楼顶不得私自打眼，锭钉，随意安装物件，保证楼体清洁美观。

7：装修房屋不得损坏墙体，避免物件伤损楼梯，楼道的地砖。施工垃圾及时自行处理，不准在小区周围有遗留垃圾，自觉维护小区环境。

8：维护住宅楼的周边环境，共同抵制乱修乱建，监督抵制街道规划内新建建筑物。小区环境长远发展。（如有侵害大家共同利益，影响街道长远规划的行为，三个单元组长要协同楼长，带领24户齐心协力合力抵制。）。

9：遵守社会公德，保持良好的生活环境，不乱丢垃圾、杂物；不乱贴乱写乱涂，保持住宅楼的环境清洁。邻里和睦友爱，团结互助。

10：楼道内不得摆放杂物，保持楼道整洁干净，不得影响破坏公有资产。

11；不准在住宅楼的楼道，窗户窗外燃放烟花炮竹，爱护公有设施。要将生活垃圾按时投放到垃圾池内，方便清洁人员清理。

12；甲方保证向乙方提供水，电正常供给，满足乙方生活需求，费用与村民同等支付，维护乙方的权利。

美好的环境有利于大家的身心健康，提高大家的生活质量，让住户精神愉悦。请大家自觉主动配合，共同维护我们的共同利益，营造舒适清洁，美观愉悦，文明幸福，温馨和谐的生活环境，长久保持xx小区的环境清洁规范，望大家要齐心协力，共同努力。

xx村村民委员会。

**物业管理小区管理方案篇二**

根据“物华新洲苑”居住小区的设计特点，现拟定小区物业管理方案。我们真诚希望在服务合作中，能使业主和住户充分享受到物业管理所带来的方便、温馨和周到的服务，使“物华新洲苑”物业持续升值，为住户营造一个安全、整洁、优美、方便的温馨社区，提升生活品质，实现业主、开发商、物管处和谐、多赢的经营目标。

“物华新洲苑”位于西夏区黄河路与丽子园南街交汇处。总建筑面积约45万平方米，规划容积率：1.74,建筑类别有小高层、板楼和多层。配有较高价值的超市，占据交通“黄金点”，交通便捷，银行、学校、会所、公寓、市场等生活设施齐全，是居家置业的理想物业。一个温馨的小区更需要一个有责任心的物业来为他们服务！

根据“物华新洲苑”的实况，我处确定物华新洲苑的物业为中档管理。其服务标准如下：

（一）建立24小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录。

（二）定期向业主发放物业管理服务工作征求意见单，对合理建议及时整改。

（三）建立落实保修承诺制，零修、急修及时率95%，返修率不高于1%。

（四）每年公开一次物业管理服务费用收支情况。

（五）物业档案、业主楼案、设备设施档案齐全。

（六）常规性公共服务。

1、房屋管理及维修养护。

（1）栋号、楼层、房号等标志明显，设立引路方向平面图。（2）物业外观完好、整洁、外墙无脱落，无乱贴、乱涂、乱画现象。

（3）空调安装统一，防护网安裝統一。

2、共用设备管理，保证设备良好，定期保养无事故隐患。（1）供电系统。保证正常供电，停电1天以上通知用户，告知原因。

（3）消防系统。设备设施齐全、完好无损，可随时起用；组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，消防疏散通道畅通；保证无火灾安全隐患。

（4）给排水系统。停水提前1天通知；排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车位、设备房无积水、浸泡发生；遇有事故，维修人员在20分钟内到达现场抢修，并无长时间停水。

3、共用设施管理。共用配套服务设施完好，大门厅、道路、楼道等公共照明完好，道路通畅，路面平坦。

4、保安及车辆管理。

（1）专业保安队伍，24小时值班及巡逻，保安文明执勤，言语规范，处理突发事件。

（2）出入车辆有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

（3）车辆出入管理严格，业主刷卡进入，外来车辆须登记。

（5）危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

5、环境卫生管理。做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

（1）环卫设施完备，实行标准化清扫保洁。

（3）垃圾日产日清，定期进行卫生消毒。

（4）共用部位保持清洁，无乱贴、乱画现象，楼梯、扶栏、天台、屋面等保持洁净，共用场地无纸屑、烟头等废弃物。

（5）做好环卫宣传工作，提高人的清洁卫生意识。

6、绿化管理。

（1）绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

（2）花草树木修剪整齐美观，无病虫害，无折损。

（3）绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

（4）绿化完好率达到98%以上。

7、室内装饰装修管理。全过程监控，保证房屋的整体性，抗震性和结构安全。

（1）受理本小区装修咨询与审批。

（2）所有装修人员到管理处办理出入证。

8、社区文化。

（1）设立学习宣传园地，开展健康向上的活动。

（2）制有“居民精神文明建设公约”。

（4）业主满意率95%以上。

（七）针对性的专项服务（代理业务）。

1、代住户进行室内卫生清扫、搬家等。

2、提供空房代管、房屋中介等服务。

4、提供维修服务并做到急修不过夜，中修三天完成。

5、安装、维护和修理各种家用电器和生活用品等。

6、代住户维修户内下水疏通。

7、免费重装电脑系统及提供杀毒软件。

“对物业进行严格管理，为业主、开发商提供优质服务”是本物管处的根本理念，规范化管理，贴心服务，铸造品牌物业的信誉与形象。

（一）标准化管理。

物业管理涉及面广，一般住用户对物业管理服务内容、标准、档次很难进行全面了解，业主对服务质量与收费关系的误解是当前物业公司与业主关系僵化的一个主要原因。房屋及设备保养不及时、日常管理松懈、随意是物业管理水平低下、业主怨声载道的根本原因。本物管处从项目前期管理、入伙、装修、房屋维修与养护、给排水及电气设备管理、消防、安全、保洁、绿化以及便民服务，均实施全面的、标准化质量管理，使物业管理行为向规范化的中等城市惯例靠拢，在内部管理上自律、制度上创新，以达到管理严格有序、服务质量高的管理目标，使开发商放心、业主满意、物业信誉度得到提高。

（二）沟通服务至上。

致。为此，本物业专门设置业主联络处，通过礼貌走访、接待业主投诉、较好解决业主提出的问题（合理要求）、答复业主疑问、设置业主交流箱、公示栏、宣传栏、网上“兴隆花园贴吧、论坛、投诉”等方式，发展与业主的良好关系。同时，鉴于物业管理是一项具体、繁琐的业务，要求管理人员亲力亲为，实行走动式管理，亲临服务一线，直接了解业主需求，认真负责，讲道德，重诚实，对业主有求必应，保证服务质量。凡是业主对入伙交房时提出的涉及与开发商有关的问题，我们将利用规范物业的耐心、亲切的服务优势对业主进行沟通、疏导和抚慰，有效化解部分业主似懂非懂的怨气、误解或投诉，并按物业管理的规范要求登记下来，书面呈报开发商。绝对禁止加剧业主与开发商、开发商与物业、物业与业主之间错综复杂矛盾的做法与行为。

（三）缔造亲善和谐温馨的社区文化。

创造一个和谐、文明、舒适、和谐的生活与居住环境是我处与业主的共同愿望。因此，我们提倡文明、礼貌、亲善、和谐的社区文化，与业主共建共荣、友好相处、相互信任，主导员工发展与业主、派出所、社区居民委员会以及政府部门的友好协作关系。不论员工在工作期间或在工作区域之外，业主或员工的难处是否关系到本人，都要热心助人、温善相待，主动构架良好的人际关系，为小区、为业主、为自己、为这个物欲横流的社会开辟一方文明的.净土。

（一）组织机构。

（二）人员配备。

1、管理处主任1人。

2、管理人员：20人工程部（维修）主管1人安管队队长1人。

保洁（绿化）主管1人。

3、保安：60人（每班8小时，三班倒）。

4、维修人员：10人（持中级以上技工证书）。

5、清洁绿化人员：30人。

对承接项目进行深入研究，了解项目规划、物业特点以及周边地区物业分布情况、安全状况，结合本方案拟定特定物业项目的管理方案；筹建物业管理队伍，进行人员选拔、培训，针对项目特点制定各项管理规定及工作流程，拟定用户手册、业主公约及前期物业管理协议；进驻前一星期必须安排好管理用房、员工宿舍及管理处相关办公设备；物业接管进行验收评估，妥善进行钥匙、图纸资料的交接。

1.内部机构的设置与拟定人员编制。

开展管理工作前1个月。培训内容为：专业管理概念，紧急应变的处置，业主及用户投诉的处理。

3.规章制度制定。

1）、根据政府有关部门的法律、法令、文件和示范文体，编写《业主公约》、《用户手册》并在入伙时发放。

2）、制定严谨、科学的管理文件（各项守则、管理规定，各级员工岗位职责及工作程序）并在入伙前完成。

1）、产权资料（项目批准文件、用地批准文件、建筑执照复印件）。

2）、技术资料（竣工图、设备的检验合格证书等）3.装修施工全过程监控。

装修管理攸关楼宇的建筑风格、品质，因此，为了保证楼房长期正常使用，将依《物业管理条例》、建设部第46号令《建筑装饰装修管理规定》、《家庭居室装饰装修管理试行办法》等有关法规以及《前期物业管理协议》、《用户手册》、《业主公约》执行管理。

作业现场管理时，管理处将采取必要的安全防护和消防措施，保障作业人员和相邻居民的安全，控制现场的各种粉类、废气、固体废物以及噪声、振动对环境的污染和危害，减轻或避免对相邻居民的日常生活造成影响。

装修与入住并存期间，加强安全防范重点宣传，有针对性地采取措施，确保不遗留安全隐患。

环境卫生管理。规范二次装修材料及垃圾的运输和堆放，严禁投入下水道，确保楼宇内道路通畅及环境整洁；加强噪声控制，限定二次装修施工时间或进行噪声隔离，最大限度降低对周边居民正常生活及工作的影响，控制入住和二次装修期交叉时造成的环境影响。

共用设备设施管理。确保二次装修中水电主干线、消防设施等户内外设备设施不受破坏，严禁任意动用消防设施，使其正常运行。

外二次装修管理。严禁破坏外墙整体美观，不得在外墙凿洞；禁止安装雨阳蓬或作任何形式的封闭；窗户、落地窗防护栅应设在窗扇内侧；公共部位严禁安装、架设私家物品及构筑物，尤其是私自在楼梯口加装铁门。

土建二次装修管理。不得用重磅大锤进行野蛮施工，以防止破坏楼板结构；不得变更或破坏房屋的柱、梁、板、承重墙等建筑主体结构、外墙、屋面防水、厨卫防水；外墙体埋设管线，须进行防水处理，以防止外墙渗水；不得在无梁板上砌筑樯体。

水电设施二次装修管理。严禁在结构楼板凿沟埋管、在公共墙体埋设水管；厨卫下水主管检查口不得封死；二次装修前堵塞好下水口，以防止二次装修土头、杂物造成堵塞；墙体及吊顶内埋设电线应使用套管；提醒住户在进行吊顶装饰时留出检查口。

1、总体安全环境管理。

在社区四周、社区出入口、楼宇间设置闭路监控系统，建立24小时不间断监控资料；结合公安110报警系统，对突发安全事件及时解决，依法办事。

培训专业保安巡查员队伍，保安巡查员统一着装、佩戴明显标志，文明值勤，言语规范，认真负责，对社区进行24小时值班及巡逻，制定详尽巡逻路线及频次；对危及人身安全处设有明显标志和防范措施并及时消除安全隐患。

在出入口处对来访客人进行登记，控制楼宇内流动人员数量，防止推销人员散发广告传单或无关人员流窜；遇有突发事态，可以立即调配人力和物力集中支援；制定应急准备和应急措施，如防大风暴雨、防地震方案等。

3、车辆交通及道路管理。

楼宇停车位有专人疏导，管理有序，排列整齐，机动车辆出入有登记；非机动车车辆按规定位置停放；每天巡查楼宇内道路，确保道路通畅，路面整洁；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行及业主的日常生活。

4、科学管理。

记录全面的事件日志，针对事故多发地加强巡逻及监控，消灭安全隐患。

b、设备设施维护系统1.房屋管理与维修养护。

管理目标：细心保养，确保给排水设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏，方便住用户生活。

供水设备（供水增压变频泵、管网、水表、阀门等）。对变频水泵、给水管网定期检修及防腐保养，确保供水设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染；停水提前一天通知住用户。

班制度，及时排除故障；每天检查供电线路，确保正常供电，道路、楼道等公共照明完好；建立配电室巡查制度（每天巡查一次，每月细查一次，半年大检修一次），并做好运行记录；停电提前一天通知各用户；临时施工及住（用）户装修制定临时用电管理措施；发生地震、火灾、水灾等情况及时切断电源。

配电房管理。由机电技术人员管理和值班，无关人员禁止入内；建立配电运行记录，每天巡查1次，每月细查1次，半年大检修1次，查出问题及时处理，并做好记录；室内照明、通风保持良好；操作开头的标志明显，停电拉闸要挂标志牌，检修停电，更应挂牌；操作及检验时，必须按规定使用电工绝缘工具、绝缘鞋、绝缘手套等。

供电设备的正常维护和保养。观察种类仪表、电压是否正常，使用电流的变化情况，高峰用电时的电流数值，三相电流是否平衡，对照值班记录检查分析有关差异；核对各个支路的实际负荷是否与装设的保护元件整定值相符合；配电箱固定是否牢固，箱内器件是否完好无损，各闸具的接头有无松动，操作是否灵活，刀刃及接点有无烧伤，导线绝缘是否老化、变脆、熔断器有无焦痕；导线绝缘是否良好，各类绝缘导线的绝缘是否老化，各接头处无烧焦、变脆、绝缘包布有无失效，接头之间有无腐蚀现象；金属管连接的地线是否良好，有无虚脱或腐蚀，各种管路固定是否牢固。管子接头有无脱扣拔节现象，管路有无塌腰变形；各用电器具是否牢固；各种地板的接地电阻是否符合规定。

4）消防管理。

环境卫生管理的目的是净化环境，给住用人提供一个清洁宜人的工作、生活环境。我处对清洁卫生工作将严格“五定”管理，即定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

管理标准：垃圾箱、果皮箱等环卫设备完备；标准化保洁（专职人员及清洁卫生责任制）；垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀；房屋公共部门共用设施无蚁害；楼宇内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物；房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画；楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。

1、日常保洁。

1、擦公共防盗门1次/周无灰尘。

2、擦公共天花板1次/半年无灰尘、蜘蛛丝。

3、擦消火栓1次/月无灰尘。

4、擦窗户1次/月无灰尘。

5、道路路面循环清扫无杂物。

6、路边绿地2次/天无杂物。

7、路灯柱1次/周无灰尘。

8、绿地清理2次/天无灰尘、枯叶。

2、四害消灭。

在楼道、道路、绿地等公共区域，每月定期一次采取措施消灭老鼠、蟑螂，二次消灭蚊子、苍蝇，配合周围区域对四害滋生地消毒处理。

d、绿化维护系统。

制定绿化管理标准，定期对楼宇绿化进行浇水、施肥、修剪、杀虫等工作；对楼宇绿化进行改进、栽种；绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损、无斑秃；绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

项目措施标准。

绿化浇水（依气候变化）浇足浇透。

草皮修剪（按季节进行）草皮美观平整。

杂草清除（按季节）确保基本无杂草。

防虫病虫害防治（一年2次）无病虫害。

养护施肥（一年4次）绿化生长旺盛。

乔灌木修剪造型一年4次。

e、共用设施管理系统。

1、社区文化建设。

关部门的良好合作关系；在楼宇告示栏上设立学习宣传园地；配合、支持、参与社区文化建设，提倡高雅的社区文化。

2、便民服务。

提供有偿特约维修服务。室内维修装潢业务，急修不过夜，中修三天完成；空房代管，房屋中介；委托代装家用电器；代办家庭清洁、消毒、打蜡；委托代聘各种类型的保姆、家教和医疗护理；信息咨询服务等。

j物业服务的企业文化。

企业作风：积极、专注、系统、精细！工作作风：想到、做到、建议到！

管理理念：我们不相信完美，我们只相信不断地改进和提高!服务理念：我服务，我快乐！我解决问题，我展示自我！

服务理念。

任何人:我们保证生活在我们服务项目的每一位业主，无论年龄、性别、职业、社会地位……都给予最真诚的服务。任何时间：在我们服务的项目里，提供服务的时间是每年365天×24小时，无论昼夜、无论风雨，为业主提供全天候、全方位的物业服务。

任何地点：在我们服务的项目里，任何地方、任何地点，业主的需要就是我们的指令，我们会竭尽全力满足业主合理的需求。

任何事情：在我们服务的项目里，无论是业主的家居小事，还是社区大事，只要是园区中发生的事情，我们都最大限度的为业主提供满意的服务。

服务标准。

客户的投诉将是【兴隆花园】的巨大的财富。

我们根据【颐水花园】相关的基本资料，结合我司物业具体工作经验及实际情况，制作了物业服务管理方案草案书。

通过本方案，物业顾问客观描述了【颐水花园】基本情况，结合实际，有针对性的对项目未来物业管理服务进行了规划与设想，同时详细的提出了可操作性强的物业管理服务实施保证方案与措施，希望能够通过我们的努力将【兴隆花园】的物业管理服务工作做好，以不辜负开发商、广大业主对我们的信任和厚望。

如果能够有幸成为【兴隆花园】的物业管理服务单位，我们将严格贯彻本方案中所提出的服务实施措施，并将此内容作为物业服务委托合同中的备注条款，监督约束我们的工作。我们将不遗余力、尽职尽责的提供各项专业服务，整合物管的专业资源，与开发商携手将【兴隆花园】打造成为三原县的旗舰楼盘！

**物业管理小区管理方案篇三**

为不断提高我市居民小区管理水平，规范物业管理活动，提高人民生活质量，特制定本方案。

一、指导思想。

以“三个代表”重要思想为指导，以贯彻落实《物业管理条例》(以下简称《条例》)为主线，以争创“中国最佳旅游城市”为契机，坚持“科学谋划，抓点带面，点面结合，稳步推进，全面落实”的原则，理顺物业管理体制，扩大物业管理覆盖面，建立管理规范、责权明确的长效管理机制，不断改善人民群众的生活和工作环境，促进全市各项事业健康快速发展。

二、工作任务。

(一)理顺管理体制，创新运行方式，建立责权明确的工作体系。

城市住宅小区的物业管理工作要按照街道办事处负总责、社区居民委员会组织实施、物业管理办公室监督指导的原则，明确各部门管理职责，以块为主，实行属地管理，建立市、街道、社区三位一体的物业管理体系。

1、街道办事处职责。

组织、协调、指导和全面落实辖区内的物业管理工作。

(1)会同主管部门参与新建居住小区的物业承接验收，对未按规划建设配套共用设施、社区和物业管理用房或存在质量问题的，要提请有关部门责令开发建设单位整改。

(2)指导监督业主委员会的成立、改选和换届工作，并对业主委员会的备案提出审核意见。

(3)对本辖区内没有物业管理或物业公司弃管的住宅小区，在业主大会没有确定管理方式之前，负责组织保洁队伍实施保洁，并向业主收取相应费用，收费标准由街道办事处与业主委员会协商确定。业主不愿交费的，由社区委员会组织业主进行保洁，楼房的维修由业主自行选择维修单位，并承担维修费用。

(5)合理划分区域内物业管理小区，建立物业管理责任制，负责辖区内社区物业管理工作的组织、考核。

(6)协调监督辖区内物业管理项目的移交、接管工作。

(7)负责业主大会议事规则、业主公约的备案工作。

2、社区居委会职责。

根据街道辖区内住宅小区的划分，组织成立业主委员会，协调业主、业委员会和物业管理企业之间的关系。

(1)组织指导成立业主大会筹备组，派代表参加筹备工作。

(2)会同开发建设单位组织新开发的小区召开第一次业主大会，并监督指导业主委员会依法选举。

(3)监督指导业主委员会的工作。积极传达街道对社区公共利益作出的决定，对业主委员会的决议提出建议和意见。

(4)指导监督业主委员会换届和新老业主委员会的交接工作。

(5)经市物业主管部门同意，可直接召开业主大会。

(6)配合街道办事处建立辖区内物业管理责任体系，对未实施物业管理的住宅小区落实保洁工作，协助业主委员会选聘维修项目施工队伍，并及时处理辖区内物业纠纷。

(7)组织协调物业管理企业与业主委员会之间的关系。

物业管理办公室是全市物业管理工作的行业管理部门，负责全市物业管理的政策制定、业务指导、考核及物业从业人员培训等工作。

(1)宣传、贯彻、执行物业管理相关法律、法规和规章。

(2)对社区业主委员会的组建工作进行指导。

(3)监督物业承接、交接工作和物业用房的使用。

(4)负责业主委员会成立的相关资料和物业服务合同的备案管理工作。

(7)负责商品房预售许可证的审批发放和商品房预售款的监督使用工作。

(8)负责物业维修基金的征缴、管理和使用。

(9)对街道物业管理工作进行考核，对物业管理工作人员进行培训。

(10)负责新建小区交付使用时的物业验收工作。

(11)负责物业管理企业资质证的年检、服务标准的制定和等级评定。

(二)规范物业管理模式，创新经营理念，逐步实现物业管理规范化。

开放式的老旧小区要采用保障型物业管理模式，即以社区为管理主体组织居委会划分责任区，以单元或业主为单位落实卫生责任区保洁、绿化，房屋及设施维修由业主委员会自聘维修企业，社区对居委会工作进行检查。住宅楼以居民自我管理、自我服务为主要形式，以充分发挥社区组织的作用为手段，通过动员居民积极参与社区物业管理活动，形成居民共建、共管、共享的局面。

具有一定规模并且没有物业管理的小区(如实验小区、长安小区、长安新村、宾馆小区)，由业主委员会聘请物业公司或与街道办事处组织的物业服务站签订服务委托合同，进行规范管理，按标准收取一定费用，转变居民享受福利服务的观念，逐步实现物业管理规范化。

3、规范已实施物业管理的小区。

一是规范程序。社区要积极组织已有物业管理小区的业主委员会，在同意原物业管理企业继续服务的前提下，指导业主委员会与物业管理企业签订服务委托合同，用合同约定双方的权利和义务，为依法解决物业纠纷奠定基础。二是规范服务和收费。制定物业管理企业收费和服务标准，促使业主和物业管理企业对照标准维护权力和履行义务。同时开展优秀小区评比活动，召开现场会，推广优秀小区的管理和服务模式，以点带面，稳步推进，逐步扩大影响，推动全市物业管理规范运行。

(三)加大物业管理资金投入，建立物业管理保障体系，完成物业管理从无到有的过渡。

对群众反映强烈且问题比较突出的小区优先进行整治，采取政府投一点、物业维修基金出一点、社会集一点的办法，有组织、有计划地整治，本着整治一个、规范一个、达标一个的原则，逐步完成住宅小区物业管理从无到有、从简单到规范的过渡。

(四)强化房地产开发企业的监管，严格控制小区物业的接管与弃管。

开发建设单位在办理施工许可证前必须到物业管理办公室备案，并采取招投标形式，招聘前期物业管理企业负责物业的承接验收和物业范围内的质量监管，待业主入住50%以上后，再公开选聘物业公司。严格控制开发商私自将物业转让给他人管理，物业管理办公室要制订控制物业小区接管与弃管的办法，对擅自弃管的物业管理企业要取消其资质。规划设计部门要在规划设计时将物业管理用房设计在门市或显赫位置，并及时通知物业管理和产权部门备案，严格对物业管理用房的预留和使用进行监督和管理。物业管理部门在物业验收时一定要坚持高标准、严要求，严把质量关，物业管理配套设施没达到要求的，不予颁发验收合格通知。质量监督管理站没有接到物业验收合格通知不予办理综合验收备案手续，产权处不予办理产权手续。纪检监察部门要定期对此项工作进行检查，不按此规定办理的，一经发现要严肃查处，并追究责任。

(五)加大物业基金的归集力度，制定科学合理的管理办法。

各有关部门要研究制定切实可行的维修基金征缴办法，解决资金不平衡和无法使用问题。要增加物业维修基金缴存与使用的透明度，建立自动查询系统，定期通报缴存使用情况。要加大物业维修基金的归集力度，做到应收尽收。

(六)提供优惠条件，引进先进的物业管理理念，推进我市物业管理健康发展。

要加强对社区物业管理的政策扶持，使其尽快走上独立生存、自我发展的健康轨道。一是坚持统一规划，尽量以现有社区为依托，加快对社区现有基础设施的整治改造。二是保证社区物业管理的基础设施投入。三是放宽物业管理企业准入制度，先准入后规范。要鼓励具有一定实力的物业管理企业参与竞争，提高我市物业管理水平。

(七)保证措施。

要充分利用媒体，采取散发宣传单、电视讲话、张贴标语、宣传板报、文艺演出等多种形式，广泛深入宣传《条例》和我市相关政策，切实让物业管理法律法规深入人心。要把《条例》的宣传纳入“\_\_”普法内容，认真组织好不同层面人员的法律知识和业务知识培训。

2、提高认识，增强做好物业管理工作的紧迫感和责任感。

各部门要齐抓共管，相互配合，落实支持物业工作的各项政策。城管部门要积极做好小区垃圾清运工作，及时对主巷路及分支的下水管线进行维修、维护。各街道办事处物业服务站要积极参与市场竞争，及时对老旧房进行维修养护，并向业主收取适当费用。供电、供水、供热、供气和通讯等部门要各自抓好小区配套设施建设及养护工作。公安、交通、税务和法院要制订相应的扶持政策，对物业纠纷从速从快裁决。机关工委要监督各部门干部职工在规定时间内完成物业维修基金的缴存和物业服务费的交纳，增强物业管理的保障能力，扩大物业服务保障范围，为业主提供舒适、高品质的生活环境。

3、落实责任，加强对物业管理工作的领导。

为加强领导，落实责任，市政府决定对蛟河市物业管理领导机构进行调整，并将物业管理工作纳入街道重点工作目标责任制，与街道签订责任状。各街道办事处和相关部门要建立物业管理工作领导机构，建立“一把手”负总责的责任体系，明确分管领导，抽出精干力量落实社区责任及考核标准，及时解决辖区内物业管理工作中的重大问题。市物业管理办公室要制订相关政策、工作计划和考核机制，完善工作制度，提高人员素质，及时处理蛟蛟河市物业管理工作中的矛盾和问题。市政府督查室、监察局、物业管理办公室要每半年对街道办事处组建业主委员会等工作进行1次检查、督办，对有令不行、欺上瞒下的单位，要严格督办并通报检查结果，确保各项工作顺利进行。

三、时间安排。

(一)20\_\_年4月至5月，市物业管理办公室要进行调查摸底，抓好试点工作，并组织有关部门大力宣传《物业管理条例》。

(二)20\_\_年5月，组织召开物业管理工作现场会，推广物业管理经验，创新物业管理机制。

(三)20\_\_年2月至4月，市物业管理办公室要将对全市物业管理企业的资质、管理人员的技术等级和服务合同承诺兑现等情况进行审查，清理整顿物业管理市场。

(四)20\_\_年5月至12月，组织物业管理企业与业户进行培训，重点对《物业管理条例》知识、岗位资质、业主委员会如何开展工作等内容进行培训。

(五)20\_\_年4月至12月，民主街道办事处和长安街道办事处要在本行政区域的住宅小区或以楼为单位成立业主委员会，加大工作力度，组织落实小区的物业管理工作，年底前辖区内物业管理的覆盖率达到100%。

(六)20\_\_年11月至12月，市政府对物业管理工作进行检查、总结和验收。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**物业管理小区管理方案篇四**

为落实市十三届人大三次会议审议透过的《关于依法加强居民小区物业管理的议案》，进一步规范物业管理活动，切实维护业主和物业管理企业的合法权益，努力提高物业管理水平，根据《物业管理条例》及有关法律、法规，结合我市物业管理工作实际，特制定本方案：

以国家《物业管理条例》为依据，以沈阳市城市管理工作会议精神为指导，以落实《关于依法加强居民小区物业管理的议案》为重点，以规范管理、提高物业服务水平为宗旨，进一步加强居民小区物业管理工作，推动我市物业管理健康发展。

（一）目标：

1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率到达90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率到达90%。

2、新建住宅小区推行招投标率到达100%；20xx年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

3、凡从事物业管理活动的企业，要100%取得《物业企业资质证书》。

4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率到达100%，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。

5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率到达100%。

6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要到达80%以上成立业主大会和业主委员会。

（二）范围：对全市实行物业管理的244个住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

（一）完善我市物业管理地方性规章建设。依据国家《物业管理条例》及相关配套法规、规章，结合我市物业管理实际状况，透过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《沈阳市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

（二）全力解决开发建设遗留问题。开发建设单位作为行为主体要切实承担起职责，按照规划设计和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到职责单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。个性是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修职责要全实到单位、到个人，维修及时率确保在90%以上。同时，有关部门要抓紧制定相应的规定和措施，明确住宅区的交付使用制度，杜绝新建住宅小区产生开发建设遗留问题。

（三）加大对物业市场的监督。

1、管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费。

2、清洁卫生费清洁卫生费测算表。

3、保安费：保安费测算表。

**物业管理小区管理方案篇五**

一、项目概况。

1.地理位置。

该项目位于sh区与jz区的结合部，面临武德路，北挨江津西路，南靠北湖路。2.项目主要经济指标。

常规性公共服务（合同服务）委托性特约服务（非合同零星服务）和经营性多种服务（全方位、多层次的综合服务）。

1、房屋及设施设备管理。

1.1建筑公共部位得到维修、养护和管理范围包括：公共屋面、房屋承重及抗震结构部位、外墙面、楼梯间公共通道、门厅、共用排烟道。

房屋建筑的维护管理实行管养合一主要落实在以下几个方面：

a、工作的主动性。

管理职责人与服务中心相结合，落实巡查制度及年度房屋建筑维护、养护，执行房屋修缮标准、有关工程施工技术规范、健全档案记录、持续房屋正常的使用功能及完好。

b、工作的多样性。

根据房屋的完损状况、季节变化、住户对象等采取日常修缮服务，季节修缮服务、重点修缮服务和特殊修缮服务等形式，并做到制度化、规范化。

c、工作的针对性。

在工作中要因地制宜、因时制宜、因房制宜、因户制宜，根据住户的不同需求和所处的特定条件采取有针对性的服务措施。

1.2共用设施、设备的管理。

范围包括：上下水管道、落水管、共用照明、煤气干线、楼内消防设施、电梯、水泵房。

共用设施设备的管理由维修管理和运行管理两大部分组成，进行统一管理，对于不同的设施、设备进行不同的维修管理，执行相应的工作质量标准，建立设施设备管理帐册和重要设备的技术档案，落实定期检查、维修、保养制度各种运行记录齐备。到达设施设备齐全、功能正常、运行良好。

1.3市政共用设施和附属建筑物、构筑物的养护和管理。

范围包括：道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠池、地上车库等。

根据共用设施和附属建筑、构筑物的类别不同，指定并落实巡查制度、维修保养制度、大中修工程的验收制度、积累有关技术资料。对于有些专项类别，如：车库、制定专业管理方案并实施。透过有序的工作使其到达功能正常、畅通、达标，基本完好。

1.4智能化设施设备。

范围包括：楼宇对讲系统、用户宽带数据网系统、室内红外线报警系统，周界红外线对射报警系统、门禁及车库管理系统、电子巡更系统等。

根据智能系统的构成、分系统设备的组成状况，建立起适合jt智能系统、操作性强的管理制度，从管理前期介入人员培训入手。做好智能系统设备的档案管理、智能系统的运行管理、系统的维护保养管理、设备维护保养工作质量的检查及设备维修管理，并以科技为先导、智能指挥中心统一指挥、全方位服务，充分利用现有资源，提升智能系统功能，透过严格管理保证智能系统运作正常。

2、环境卫生管理。

在jt我们遵循高标准、严要求的环境卫生管理和高质量、高频度的环境卫生维护、实施环境卫生管理和环境卫生保护的职能。做好两项工作，即卫生管理、环境管理。

是对房屋公共部位的清洁、卫生、垃圾的收集、清运到达环卫设施齐全，实行标准化清扫保洁，垃圾日清，按计划消毒、灭鼠、灭虫。透过对小区的清洁卫生，区域管理的过程控制，确保向住户带给高档次的服务水准及高质量的生活场所。

2.2环境管理。

jt的环境管理为小区礼貌洁净、环境质量良好、资源合理利用、生态良性循环基础设施健全、生活舒适便捷，构成环保意识，日常管理与保护有机结合，提高住户的生活质量。

绿化的功能是美化环境。透过我们的管理到达绿草荫荫、绿树成荫的效果；

我们以专业化的管理养护人员，将片区负责与巡查相结合，科学合理的保养、管理小区的绿化。绿化管理的主要资料是花木、草坪的养护。

4、治安消防管理。

治安消防管理工作是jt重点管理工作之一。我们要贯彻预防为主、防治（消）结合的方针，对所辖物业区域的治安和消防工作进行全面的管理。

5、车辆交通管理。

对小区内各类车辆（汽车、摩托车、自行车等）进出、行驶、停泊实施管理工作，确保车辆安全、交通畅通、组织有序，停放整齐，创造优美的辖区环境。

6、公共管理。

6.1住户装修管理。

在jt物业辖区里，对业主及住户的装修实行全面的监管。以确保装修设计合理，隐蔽工程贴合设计规定及图纸要求。装修材料及施工过程贴合消防管理规定的要求，并安全使用。保障住宅的结构安全及小区的整体美观，使业主有一个舒适、安宁的生活环境。

6.2搞好维修基金以及储备金的核收与管理。

6.3协助政府进行社会管理，如在物业辖区范围内从事人口统计、计划生育、预防犯罪等方面的工作。

7、常规性公共服务。

即物业处履行物业管理合同，为全体业主及住户带给的经常性服务，是所有业主及辖区内住户都能够享受到的。它贯穿于物业管理之中。如：清洁卫生服务、治安保卫服务、维修居住区环境服务等。我们将以专业、入微、优质的服务带给给业主及住户。

8、委托性特约服务。

是为某些住户群体带给的服务，如：为高层住户14小时开启电梯、24小时高层供水、水泵的维修保养等。我们以专业的养护工作为业主及住户带给舒适便利的生活环境。

9、经营性多种服务。

即向业主及住户带给便利、高效、经济的便民服务。营造jt温馨、和谐的社区环境，努力使居民生活更方便、更迅捷。真正从居民的日常生活细节思考，以点点滴滴的积累和平凡的小事，体现物业管理的亲情和为业主服务的整体水平。从而使每一位业主及住户体验生活在jt这个温暖大家庭的幸福。我们将以业主及住户为中心，有步骤地开展各种无偿与有偿服务，并不断倾听业主及住户的意见，开辟新的服务项目。

为落实市十三届人大三次会议审议透过的《关于依法加强居民小区物业管理的议案》，进一步规范物业管理活动，切实维护业主和物业管理企业的合法权益，努力提高物业管理水平，根据《物业管理条例》及有关法律、法规，结合我市物业管理工作实际，特制定本方案：

一、指导思想。

以国家《物业管理条例》为依据，以沈阳市城市管理工作会议精神为指导，以落实《关于依法加强居民小区物业管理的议案》为重点，以规范管理、提高物业服务水平为宗旨，进一步加强居民小区物业管理工作，推动我市物业管理健康发展。

二、目标和范围。

（一）目标：

1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率到达90%；

对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率到达90%。

2、新建住宅小区推行招投标率到达100%；

2025年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

3、凡从事物业管理活动的企业，要100%取得《物业企业资质证书》。

4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率到达100%，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。

5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率到达100%。

6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要到达80%以上成立业主大会和业主委员会。

（二）范围：对全市实行物业管理的244个住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

三、工作资料。

（一）完善我市物业管理地方性规章建设。依据国家《物业管理条例》及相关配套法规、规章，结合我市物业管理实际状况，透过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《沈阳市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

（二）全力解决开发建设遗留问题。开发建设单位作为行为主体要切实承担起职责，按照规划设计和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到职责单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。个性是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修职责要全实到单位、到个人，维修及时率确保在90%以上。同时，有关部门要抓紧制定相应的规定和措施，明确住宅区的交付使用制度，杜绝新建住宅小区产生开发建设遗留问题。

（三）加大对物业市场的监督。

四、物业费的成本测算。

1、管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费。

2、清洁卫生费清洁卫生费测算表（04）。

3、保安费：保安费测算表（05）。

为深入推进我区社区物业化服务工作，改善人居环境，争创人民满意城市，特制定本方案。

一、指导思想。

以《省物业管理条例》和《市建立礼貌满意城市实施办法》为依据，在巩固礼貌建立各项成果的基础上，按照居民自治、因地制宜、便民利民的原则，和三先三后的工作思路，深入开展我区社区物业化服务工作。建立健全全区社区物业化服务体系，有效提升居民对社区管理和服务的满意度。

二、服务范围。

社区物业服务要以社区公共部分的管理和服务为重点，以完善社区功能、提升管理水平为目标，包括以下几个方面：

（一）公共秩序管理。加强对辖区内的流动摊担、店外经营、车辆停放的规范管理。

（二）公共环境卫生维护。做好社区辖区范围内（维护作业标段以外）公共场所、道路的清扫保洁，空中垃圾和楼道堆物清理，居民楼栋、门店生活垃圾袋装化及上门收集服务等工作。

（三）公共安全防范。协助管理辖区内公共秩序的同时，搞好辖区内的治安巡查。

（四）公用设施管理。做好栋间道路、楼栋下水管网、化粪池、垃圾果皮筒、公共亮化、文体器材等公用设施的日常管理和维护。

（五）公共绿化维护。做好辖区内公共绿地的修剪、浇灌、施肥、除虫、补栽补种等绿化养护工作。

（六）其他。其他需要协调解决的物业服务项目。

三、基本原则。

（一）居民自治的原则。物业服务是社区服务的重要组成部分，要参照《物业管理条例》，在居民自治与政府引导的基础上，充分听取居民意见，透过无偿或低偿服务以及非赢利性经营，优化整合资源配置，逐步理顺和规范物业服务各主体之间的关系，创新社区物业服务新机制，力求解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

（二）因地制宜的原则。充分发挥街道和社区在推进社区物业服务工作中的主导作用，根据各个社区的实际状况，制定包括费用收取和服务项目在内的社区物业服务章程，并按章程具体实施，不断促进社区建设与物业服务的协调发展。在不同社区或同一社区的不同小区、楼盘之间，可采用多种模式进行分类分层次管理。

（三）便民利民的原则。要将推进社区物业化服务作为为民办事的一项德政工程、民心工程，透过推行社区物业化服务，建立健全社区市容卫生维护体系、社区治安保障体系、4050人员就业体系和居民生活服务体系，在净化市容的同时，努力扩大社区就业，提高服务水平，提升市民对社区环境的满意度。

四、工作任务。

按照礼貌建立的标准和数字化城市管理的要求，把我区农民安置小区和破产企业宿舍区纳入社区物业服务推行计划。今年实施的10个社区（小区）是:观沙岭街道金岭农民安置小区、观沙岭街道黄泥塘农民安置小区、咸嘉湖街道白鹤嘴社区安塑小区、咸嘉湖街道荷叶塘社区丽臣小区、西湖街道裕民农民安置小区南片、西湖街道裕民农民安置小区北片、望岳街道道坡农民安置小区、望岳街道上堆坊农民安置小区、岳麓街道洋海塘农民安置小区东片、岳麓街道洋海塘农民安置小区西片。

五、工作思路。

在推进社区物业化服务工作中，确定三先三后的工作思路。

（一）先整治后管理。按照整治在先，管理长效的原则，对先期实施物业化服务的社区进行牛皮癣、绿化设施、沟渠、围墙、路灯、地面、化粪池、晾衣架等多项设施的专项整治，再透过物业化服务的实施对其进行长效管理。

（二）先宣传后实施。透过广泛深入的宣传动员，加深居民对社区物业化的了解，取得居民对社区实行物业化管理的理解与支持，为后续工作营造良好的群众氛围。

（三）先服务后收费。根据社区居民中失地农民、破产企业下岗职工较多，人均收入较低的现状，实行先服务后收费低偿服务原则，先带给优质的服务，让社区居民切实感受到实施物业服务所带来的好处，再收取必须的服务费，保证物业服务的正常运转。

六、组织领导。

成立全区社区物业化服务工作领导小组。

组长:。

副组长:。

办公室主任：

办公室副主任：

成员单位：区政府办、区综治办、区发改局、区财政局、区城管局、区民政局、区住房城乡建设局、区工商分局、区市政公司、区园林公司、区环卫公司及各街道办事处。

各街道办事处要成立由办事处主任任组长的社区物业化服务的组织机构。

七、职责分工。

区政府办：负责协调解决企业办社会职能分离的历史遗留问题；

区综治办：负责指导和支持做好治安防控工作；

区发改局：负责指导确定社区物业服务收费标准；

区财政局：负责社区物业服务的经费统筹工作；

区城管局：负责牵头组织协调和监督考核工作；

区民政局:协助做好特困、低保人员的就业工作；

区住房城乡建设局：负责行业指导工作；

区工商分局：负责对成立物业服务公司的办证和资质审批带给支持；

区市政、园林和环卫公司：在社区专业维护上给予指导、支持和配合；

各街道办事处：组织社区实施社区物业服务工作。

八、方法步骤。

（一）准备阶段。

1、2月份对全区未实施物业服务的农民安置小区和破产企业宿舍区全面调查摸底，确定推行物业服务的社区（小区）名单。

2、3月上旬组织相关部门召开协调会，专题研究开放式居民社区推行物业化服务工作。

3、3月下旬组织召开工作部署会。

（二）实施阶段。

1、4月份对今年确定的物业化服务的社区，由街道统一组织，重点拆除违法建筑，改善治安，交通现状，整治老旧建筑的外墙，整修围墙，道路、绿地、路灯、供排水等设施，改善社区基本状况，强化小巷、小区、小院、小店四小管理，办好四件实事，重点解决路灯不亮，下水不通，路面不平，环境不洁的问题，为实施社区物业化服务打下基础。

2、5月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3、5月下旬全力推进社区物业化服务工作。

（三）考核验收阶段。

1、将开放式居民社区推行物业服务工作作为对街道全年绩效考核的一项重要资料。

2、6月份组织相关社区进行交流讲评。

3、8月份由区城管局牵头，组织相关部门进行验收，将以社区（小区）实施物业服务后脏乱现象是否得到根本改变，市容卫生是否得到显著提升，周边生活环境是否得到明显改善为依据，社区物业服务模式是否可持续、社区居民群众是否满意为标准，对社区居民上门问卷调查，满意度未到达85%以上的社区一律要求补课，不予验收，扣除政府奖励资金和相应的绩效考核分值。

九、工作要求。

（一）高度重视，充分认清推行社区物业化服务的重要好处。

推行社区物业服务，是巩固礼貌建立成果、建设人民满意城市的基础工程，是提升社区城市管理水平、改善宜居创业环境的民心工程。各街道和社区要高度重视，把它作为推进社区城市管理水平、建立礼貌城区的一个重要抓手。要召开班子会，专题研究和部署此项工作。要统一思想，充分认清开展好社区物业化服务是提升城市整体形象的重要举措，是提高社区居民群众生活质量的重要途径，是加强社会治安、增强群众安全感的重要手段，也是加快推进建设人民满意城市的基本要求。

（二）充分准备，为全面实施社区物业化服务打下基础。

一是要有充分的思想准备。各街道要把搞好社区物业化服务，完成任务指标，作为今年一项重要工作去抓，要明确职责和标准，要克服一切畏难情绪，不等不靠，充分发挥主观能动性，把此项工作抓紧抓实，抓出成效。二是要搞好宣传发动。要进行广泛宣传，努力争取居民的认可和参与。要广泛发动辖区内的民间组织、单位、团体和社区志愿者出资出力共同参与社区物业服务工作，最终实现服务和管理的常态化。三是要制定方案，落实职责。各街道要制定切实可行的工作实施方案，细化工作职责，要把职责落实到具体事、具体人身上，要有具体要求和质量标准。

（三）全力支持，为顺利实施社区物业化服务带给保障。

一是人员要落实。各街道和部门要明确专人抓此项工作，确定专责。二是经费要保证。每个实施物业服务的社区（小区）明确经费10万元，区和街道各安排5万元。区和街道先期各拿2万元，作为启动经费，保证社区物业化服务前期工作的正常、快速运行，验收合格后，全部经费到位。要动员广大社区居民用心参与社区物业管理，自觉缴纳相应费用，并使之逐步成为社区物业管理主要经费来源。三是合力要构成。要努力构成齐抓共促的机制，牵涉到的各种专业问题各部门要通力协作，给予足够的支持。

根据安置房的特点及岛外物业管理的物点，制定本，将为广大业户推出完善的管理服务，为企业打造物业品牌。

一、了解小区楼盘的基本概况如服务合同资料、考核标准及现场实地查看（所处位置、人文环境、面积、入口、设施设备等）。

二、服务处组织框架根据现场查看的状况和服务标准及思考管理成本的状况下，组建小区服务处人员组织框架，并对服务处人员进行相关的一系列培训，布置小区服务处的简易装修、采购办公物品等。

三、准备接管验收楼盘的工作包括。

内业资料的移交工作:。

1、资料的接管验收资料。如规划许可证、土地使用合同等。

2、综合竣工验收资料。如竣工图、机电设备的资料、供水合同等。

3、业主资料。如已分配业主的房号、电话号码等。

1、对小区公共部位进行验收包括楼道、公共楼面、天台、地下室等。

2、户内的验收。

3、园林绿化的验收。

4、工程设施设备的验收。包括消防系统、新风系统、电梯、二次供水、监控系统，道闸系统、门禁系统、排水管道、避雷针、化粪池等。

5、钥匙的接管。包括设备房和户内的钥匙，并进行核对。

6、公共水电表、户内水电表的读数的确认。

工程接管验收流程：

1、按照小区产权资料和技术资料进行移交，确认签字。对缺少的资料应当记录在相关表格中。

2、房屋本体现状接管验收，确认签字，接管钥匙，把验收过程中不合格项记录在相关表格中。

3、机电设备的现状接管验收，把验收过程中发现的不合格项记录在相关表格中。

4、汇总接管验收过程发现的不合格项，分类登记、整理、存档。

5、将发现的不合格项反馈给施工单位和开发商，确定在规定的期间内整改。

6、整改后，在对不合格项进行验收，并记录，确认签字、

验收标准为建设部《房屋接管验收标准》。

四、对小区公共部分进行拓荒保洁工作及绿化修剪工作，使小区持续良好的外观形象迎接新业主的入住。

五、做好迎接新业主的准备工作。

现场交房处的布置、钥匙的分类、业主档案袋的准备、交房资料的准备（房屋验收表住宅使用公约业主手册装修管理办法装修管理协议保管钥匙委托书保管钥匙承诺书钥匙签收表业主信息表入住资料签收表入住须知等）。根据实际需要选取表格使用。

入住程序：

1、业户办妥手续后到服务处办理入住手续。通知交房的部门能够通知业主带本人身份证原件及复印件、入住通知书。如果是委托交房还应当有委托协议书及委托人的身份证原件及复印件。

2、服务处接待人员审核业主《入住通知书》、业主身份证。

3、服务接待人员介绍小区管理服务状况，与业主签订《住宅使用公约》、《装修管理协议》等文件。根据实际需要填写表格。

4、服务处接待人员向业主发放入住文件并请业户签收。入住文件包：入住须知业主手册住宅使用公约装修管理协议。根据实际需要发放文件。

5、服务处接待人员陪同业主验房，抄水、电表底数，业主验房合格后办理收房、钥匙交付签收手续。填写《房屋验收单》，验收不合格限期整改。

6、将《入住通知书》、业主身份证复印件、《住宅使用公约》、《装修管理协议》、《房屋验收单》、《入住资料签收表》等文件放入业主档案袋，进行归档。

7、整理在验收过程中，业主提出的相关问题，分类整理归档，并送至施工单位和开发商，进行整改。

8、整改后，通知业主前来进行验收查看。并在相关表格进行确认签字。

六、二次装修管理阶段。

1、业主向服务处提出装修，应当携带装修图纸，施工单位资质证书及施工人员的身份证复印件到各服务处填写《住宅装修表》与《施工人员登记表》。

2、服务处接待人员向业主和施工队介绍小区管理规定。例如装修时间、土头堆放点等。

3、服务处在理解装修申请后，经服务处管理人员和工程人员审批合格后，方可施工。

4、在办妥以上手续后，接待人员办理施工人员临时出入证。由施工人员负责人持施工人员身份证或暂住证及照片，到服务处办理施工人员临时出入证，填写施工人员登记表，并缴纳施工人员出入证工本费10元/张。装修完后能够退款。

5、现场跟踪：管理人员务必每一天到装修户施工现场跟踪视察，了解施工状况并做好记录，必要时请工程人员同往。维序人员及管理人员应当每日对小区公共部份进行检查。

6、装修完毕后，经服务处管理人员及工程人员验收后，在装修申请表上填写装修验收状况并签名。

7、在跟踪时，如发现有违章和妨碍公共行为，应及时采取措施进行整改，必要时填写《违规整改通知单》、现场拍照等，以备留用与归档。

8、违章处理办法，对违反装修规定者将依有关条例采取如下措施：

9、告知、规劝、责令停工整改、上报相关执法部门。

10、对于材料进出、施工人员办证、施工工具管理、土头垃圾的管理。业主的装修材料搬运出小区时，务必由业主亲自到服务处办理物品放行条，签字认可，否则任何人一律不准把材料带出小区。办理临时施工人员出入证和工具出小区手续务必由业主或施工负责人来服务处办理，其它人不得办理。进入的材料务必在两天运往业主家中，不得在小区公共部份堆放过长。土头垃圾应当定点堆放，如果有地下室应当将土头运往地下室堆放。土头垃圾应当每日进行清运。

11、服务处经理每月不定期抽查10次装修管理状况。

七、入住后的管理阶段。

服务处追求的目标：1、房屋建筑的完好率到达98％以上；

2、报修及时率到达100％；

3、清洁管理无盲点；

4、设备设施完好率到达98％以上；

5、小区路灯完好率到达100％；

6、管理区域内不发生重大安全与火灾职责事故；

7、有效投诉处理率100％；

8、服务满意率达95％以上；

9、绿化完好率到达98％以上；

10、道路完好率到达98％；

11、各类管理人员岗前岗中培训100％；

12、全年无服务安全事故发生。

为到达以上目标，服务处将制定以下：

1、完善各项管理制度和管理规定。包括维序人员管理规定、车辆管理规定、机电设备管理规定等一系列管理制度和管理规定。

2、保洁施行外包监管制定。即服务处全体人员（含维序人员都有监管的权力）做到清洁环境卫生无死角，发现问题及时的机制。保洁人员应当要求统一装着。垃圾日产日清，定期进行卫生消杀工作。并根据现场制定保洁工作流程。（保洁日计划、周计划、月计划）二次供水水箱按规定清洗，水质贴合卫生要求。

3、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护、定期清除绿地杂草、杂物、定期预防花草、树木病虫害。

4、管理人员及机电工作人员要求持证上岗。并对服务处人员进行后续的相关培训，进一步提高全体人员的综合潜力和服务意识。规范礼貌用语等。

5、建立来电来访登记记录。要求如实完整填写，及时反馈给相关职责人，相关职责人调查后将处理状况及时反馈给来访来电人员。管理人员应当每一天下班前对来电来访资料进行查看，服务处经理每两天对来电来访进行检查，并每周进行统计，分析相关案例。对未能及时处理的事项应当建立相关的报告制度进行备案。

6、建立工程报修处理及时制度。房屋小修、零修、及时率100%，零修24小时内完成，急修但是夜。小修合格率达100%，水电维修不超过24小时、土建不超过3天。中修，持续房屋外观完好，无破坏立面。维修工程返修率不得超过1%。

7、管理人员应当每一天对自己所管理的片区进行检查包括（装修户、公共楼道卫生及公共设施的完全好性、绿化状况等），并记录相关状况。（严禁在公共绿地养鸡养鸭和种菜的行为）。一经发现要立即制止和劝导。

8、小区实施封闭式管理，业主出入实施刷卡，外来人员进行身份证登记好方可进入。小区内车辆实施刷卡进入，外来车辆实行临时取票进入。非小区业主车辆禁止在小区停车过夜。出租车（除特殊状况下）不得驶入小区。

9、维序人员实施24小时值班制度。定时和不定时相结合对小区进行巡逻检查，并进行记录。对进入小区的车辆进行引导停放。

10、客户投诉的相关处理。区分有效投诉和无效投诉，反馈给相关职责人进行落实处理，并及时将相关状况反馈给业主。服务处应当对有效投诉进行防止类似状况在发生。

11、建立24小时值班制度。设立服务电话，理解业主对物业管理服务报修，求助，推荐、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

对可能发生的各种突发设备故障有应急方案；

13、建立考核制度。对全体人员进行有效的考核。

14、社区文化活动。根据现场实际状况每年定期开展社区文化活动，宣传精神礼貌建设（能够宣传厦门市十不准备相关方面的资料和物业服务概念等资料）.

15、便民服务。便民服务活动是管理处体现业主至上、为业主服务的宗旨的重要一环例如能够透过与有关部门联系，力争常年为业主、住户无偿代办电话、煤气开户、有线电视，代订报刊杂志、代发邮件、代请家教保姆等，职责部门为服务处。

16、每季度做好考核的准备工作及每年年底开展业主满意度调查。

为切实加强我街道老旧小区物业管理工作，努力构建与城市管理水平相适应的物业管理新机制，进一步完善小区公共配套设施，提升小区居住环境，规范物业管理活动，提高居民安居乐业的满意度，根据区政府关于加强住宅小区物业管理工作的有关要求，结合我街道实际，特制定本方案。

一、指导思想。

以科学发展观为指导，以体制机制创新为核心，按照行业管理与属地管理相结合、物业管理与社区管理相结合、业主自主管理与社区自治相结合的三结合原则，强化属地管理职能，理顺物业管理体制，扩大物业管理覆盖面，建立健全规范、稳定、有效、和谐的物业管理长效机制，不断巩固礼貌城市建立成果，进一步促进礼貌社区与和谐宁南建设。

二、职职责务。

（一）强化属地管理，建立责权明确的工作体系。

按照重心下移、属地管理的原则，建立街道物业管理办公室领导下的两站一中心物业管理体系，承接市区物业管理部门下放的部分职能，具体落实辖区住宅小区物业管理的组织、监管工作，。

负责物业维修资金续筹与使用审核，物业服务质量检查考评，物业管理项目交接监管等。

负责指导、监督业主大会、业主委员会日常运作。

（3）对本辖区内没有物业管理或物业公司弃管的住宅小区，在业主大会没有确定管理方式之前，负责组织街道物业服务中心有偿带给物业基本服务。

（4）协调处理辖区内有关物业管理投诉和信访方面的工作。

（5）对未按规划建设配套共用设施、社区和物业管理用房，或配套用房、设施存在质量问题的，提请有关部门责令开发建设单位整改。

2.社区居委会职责。

（1）指导成立业主大会筹备组，派代表参加筹备工作；

指导监督业主委员会换届和新老业主委员会的交接工作等。

（2）监督、指导业主委员会的工作。负责传达街道对社区公共利益作出的决定，对业主委员会的决议提出推荐和意见。

（3）配合街道办事处建立辖区物业管理职责体系，并融入到社区综合管理当中。

（4）成立物业管理监督小组，负责对物业管理服务质量进行日常监督，并及时把信息反馈给街道物业管理办公室。

（5）负责协调物业管理企业与业主委员会之间的关系。

（1）负责老旧小区内住宅及公共设施、公共秩序、居住环境、卫生、绿化、停车场、装修的管理和服务工作。

定期参加业主大会，为业主、使用人带给优质服务。

（3）受理业主来访、查询、委托、投诉等事宜，能解决的及时解决。

（4）建立健全住户档案，完善老旧小区管理台帐。

（5）检查、督促清洁人员做好楼道和小区环境卫生工作，加强老旧小区环境保护宣传工作。

（6）定期检查保养公用设施设备，对下水道、化粪池适时组织疏通清理，发现问题及时解决。

（7）每一天不少于两次在小区内巡逻，遇突发事件采取必要措施并及时向有关部门报告。

（8）对小区进出车辆进行管理、疏导，持续出入口畅通。

（9）按时保质完成上级部门交办的物业管理其他工作。

（二）完善分类管理模式，逐步实现物业管理规范化。

加强物管公司的培训指导，不断提升服务水准；

对物管公司的服务质量进行考评，为主管部门年审带给基本意见；

参与优秀小区评比活动，推广优秀小区的管理和服务模式，推动物业管理规范运行。

2.单位自管小区的物管要求：督促自管单位切实担负起物管职责，及时将各级有关检查考评状况向物管公司及其行政主管部门进行通报，构成齐抓共管的合力。

3.不具备市场化运作的老旧小区的接管要求：由街道物业管理服务中心负责有偿带给基本物业服务，经过一段时期运行，逐步过渡到由业主委员会与街道物业管理服务中心签订服务委托合同，进行基本业务规范管理。

4.对经济适用房住宅区的接管要求：经济适用房住宅区属于政府保障性住房，原则上由街道物业服务中心统一实施物业管理，实行低标准收费。开发商按规定建设必须比例的商业用房，其收益用于补贴物业管理费的不足。

（三）加大帮扶力度，推进物业管理持续健康发展。

一是加大对小区居民的宣传力度，增强居民花钱买服务的意识。组织社委会协助物业公司收取物业管理费，以收费促管理，以管理促环境，以环境再促收费，构成良性循环。二是用心争取上级部门支持。协助搞好出新小区房屋维修、保洁护绿、治安巡逻等工作，为物业管理创造条件、带给支持。三是鼓励具有必须实力的物业管理企业参与竞争。提高市场份额，推进物业公司规模化管理，降低运营成本，提高整体水平。

三、组织领导。

领导小组下设办公室，与物业管理办公室合署办公，负责日常事务处理工作，办公室主任由郭治宇同志兼任，谢洪同志任副主任，各社区成立社区物业管理服务站，站长由社区主任担任，联系电话：52400834。

四、机构设置。

为便于机构运转，街道成立物业管理办公室，下设立两站一中心一小组执行机构，具体负责物业管理过程中的事务处理。

1.街道物业管理矛盾投诉调解站。

站长：储德顺。

成员：陶芸。

站长：丁勇。

成员：加盟企业。

常务主任：谢洪。

成员：袁洋王子成孙桂勇杨日富。

徐长祥周明福陈杰丁勇。

孙子明陶芸徐雅珍干程。

二级监管由小区四位一体组织实施，由居委会社工代表、社区业主代表，社委会代表、物业公司代表组成，社委会主任任组长，负责对物业管理服务质量进行日常监督，并及时把信息反馈给街道物业管理办公室。

五、实施步骤。

1.制定方案阶段（6月12日前）。

（1）调查辖区内住宅性质。分已实行物业管理小区、自管小区、失管小区，摸清范围、楼幢数、居民户数等状况。

（2）外出调研，深入试点单位调研住宅小区属地化管理经验。

（3）落实办公的场地，各种制度及网络流程图上墙。

2.宣传发动阶段（6月20日前）。

（1）召开领导小组成员及两站一中心一小组人员动员会。

（2）透过各社区物业执行机构。召开社区居民骨干、楼幢长、党小组长、社区用心分子，进行广泛宣传发动，提高社区居民对实行物业管理的认识，用心协助物管公司开展工作。

3.全面实施阶段（6月21日6月30日）。

两站一中心一小组全面开展工作，切实为社区居民开展物业服务。

六、工作要求。

1.加强领导，提高认识。各级领导要从建设新型现代社区、提升城市管理水平，促进和谐社会建设、推进礼貌城市建立的高度出发。认真领会物业管理体制创新的重要好处，强化职责意识，精心组织，周密部署，明确措施，建立问责体系，确保体制创新各项工作落到实处。

2.强化宣传，营造氛围。要做好舆论正面引导，大力宣传实行规范化物业管理的好处、作用及物业管理的有关政策法规。采取散发宣传单、印制便民手册、宣传板报等方式，用心引导业主自觉遵守物业管理的有关规定，树立物业管理是消费、是商品的意识，营造全社会共同关心、支持、参与住宅小区实行规范化物业管理工作的良好氛围。

3.明确职责，落实要求。各职能科室要齐抓共管，相互配合，落实支持物业工作的各项政策。各社区要建立物业管理工作领导机构，建立一把手负总责的职责体系，抽出精干力量落实社区职责及考核标准。街道物业管理办公室要认真组织检查考核工作，建立健全联席会议制度，严格督办并通报检查结果，确保试点工作顺利进行。

4.突出重点，加大投入。各社区要加大对本辖区物业管理的监管，个性对老旧小区要重点扶持，完善各项公共配套设施，并延伸服务资料。同时，街道将采取争取一点，自筹一点的办法，对老旧小区物业管理给予必要投入。

一、管理目标：

1、业主委员会成立后12个月至18个月，到达深圳市安全礼貌（优秀住宅）小区标准；

2、业主委员会成立后24个月至30个月，到达广东省优秀住宅小区标准；

3、业主委员会成立后36个月至42个月，到达全国城市物业管理优秀住宅小区标准；

4、小区实行封闭式管理，护卫班实行24小时值班，确保业主和住户生合财产安全；

5、小区清洁实行专职保洁员职责制，保证小区内24小时全天候干净、卫生、整洁；

9、绿化按时修剪、维护、持续花草树木茂盛美观，绿化完好率99%以上；

11、实施不少于10项的特约服务，把物业的服务资料融入到业主的衣、食、住、行中。

二、分项指标：

1.房屋完好率：100％。

2.房屋零修、急修及时率：99％。

3.维修工程质量合格率：100％。

4.管理费收缴率：98％。

5.绿化完好率：99％。

6.清洁、保洁率：99％。

7.道路完好率及使用率：100％。

8.化粪池、雨水井、污水井、沙井完好率：100％。

9.排水管、明暗沟完好率：100％。

10.路灯完好率：100％。

11.汽车场完好率：100％。

12.公共文体设施、建筑小品完好率：100％。

13.小区内重大刑事案件发生率：0。

14.小区内治安案件发生率：1／年。

15.消防设施、设备完好率：100％。

16.火警发生率：1％。

17.火灾发生率：0％。

18.违章发生率：2％。

19.违章处理率：100％。

20.用户有效投诉率：2％。

21.有效投诉处理率：100％。

22.管理层员工专业培训合格率：100％。

23.特种作业员工持证上岗率：100％。

24.维修服务回访率：30％。

25.业主（住户）对物业管理综合满意率：98％服务特色（菜单式服务模式）。

一、实行菜单式服务模式。

即物业公司除了带给常规性的公共服务外，还带给了多种多样的特约服务，将服务深度渗入到客户的衣、食、住、行中，并明码标价，除公共服务是必选的项目外，客户可根据自己的需要选取不同的特约服务，并支付相应的费用。

二、快速、完善的服务形式：首按职责制+三分钟服务承诺。

1、首按职责制。

每一位员工都有职责和义务接待客户的推荐，任何一位员工接到推荐后，统一传递到办公室，并告诉推荐人我处在二日内反馈处理结果。第一接待人负责跟踪这项服务推荐处理的状况直至客户满意为止。

接待服务推荐时应对处理时间做出适当的承诺，尽量在最短的承诺时间内处理完毕，因故未能在承诺时间内处理的应及时通知对方，争取取得理解。但不得出现同一件事情有两次推迟处理的状况。承诺时间最好控制在1~2天，一般不超过一周，特殊状况除外。处理完毕后，由处理人与对方交代清楚，需要让对方签字确认的就应留签字记录，并告知第一接待人。

2、三分钟服务承诺。

第一接待人接到客户的推荐时，应及时将客户的推荐反馈到办公室，由办公室安排相关人员到客户指定的地方，为客户带给相应的服务，这一过程不能超过三分钟。若有特殊状况，无法在三分钟赶到客户指定的地方，应在事先跟客户解释，取得客户的谅解，在客户同意的同提下，在最短的时间内，赶到现场为客户服务。

三、突出、贴心的礼貌礼貌：三米微笑服务+站立式服务。

1、三米微笑服务。

管理处人员见到客户务必微笑示意，具体做法是：在距离客户三米时，务必自然微笑示意，微笑时以露出八颗牙齿为标准，等客户到身边时，轻声、清晰道早上好、下午好或晚上好。管理人员在见到认识的客户时，也务必遵守三米微笑服务原则。

2、站立式服务。

站立式服务表此刻：

（1）各固定岗（道口岗、门岗护卫员）根据接待客户的不同，应在不同时期进行站立服务。道口岗实行16小时站立服务，早班和中班在工作服务均应树立站姿势的形象。门岗则应在客户上下班的高峰期站立迎宾，时间为：7:30～9:00，11:30～12:00，13:45～14:30，17:30～18:30。

（2）接待员或办公室人员在接待客户时，在客户进门时，也务必站立并微笑致意，客户离开时，也务必站立微笑送别，并目送客户出门为止。

四、全天候的服务时间。

1、护卫班实行24小时专人服务，客户有任何需求能够得到最及时的服务。

2、维修班实行24小时专人服务，客户普通维修事项能够得到是及时的服务，有危及客户安全的大维修也能得到紧急处理。

3、客户服务中心实行16小时专人服务，并在无专人值班的时间段出示客户服务中心所有人员的联系电话，以便客户在无水值班的状况下能够找到相关的人员。所有不值班人员在接到客户求助电话后，若不能在电话中处理了客户的问题，应第一时间赶到事故现场，给予客户最及时的关怀与帮忙。

4、管理处全体人员非特殊状况都务必留守小区，随时待命，以便为客户带给服务。

五、丰富的社区文化活动。

丰富的社区文化活动不仅仅仅表此刻举办多次的大型活动，还在于让大部分客户能自觉的加入到社区文化活动中来，变客户被动理解管理处带给的文化活动，为客户主动参与各种活动，并在整个小区中构成一种独特的文化氛围，一种有别于其他小区的文化氛围。

六、多种多样的特约经营服务。

常规的物业服务资料仅是对公共设施设备进行维修、保养，对公共场所进行管理，对全体客户带给共同的服务，而没办法渗透到客户个人的衣、食、住、行中，因此开展多种多样的特约服务，不仅仅仅是物业服务资料的深入，也大大方便了客户的生活，同时也可为管理处获得一些额外的收入。做好多种多样的特约服务将是除了社区文化活动以外的另一种新颖的服务资料。

七、实行完全的封闭式管理。

传统的封闭式管理仅仅是对来访人员和无关人员的管理，并没有对外来送水、送饭、送报的人员进行管理，而我们实行的完全封闭式管理，是除了客户和拜访人员能进出小区外，其他送水、送饭、送报人员将完全不能进入小区，而由我们的人来完成这些服务，进而在做好服务工作的同时，把小区的安全隐患减到最少。这也是我们做好多种特约服务所带来的另一个好处。社区文化一、社区文化宗旨。

提高社区文化工作质量，增强社区居民综合素质！

二、社区文化理念。

增强邻里交流，复古朴素民风。让丰富多彩的文化活动成为沟通心灵的桥梁！

三、社区文化最终成果展望：

2、小区的每一个成员都能自发、定期地融入到各种活动中来，让小区每个成员都能从中寻找到自己的兴趣、爱好，并乐在其中，乐此不疲。

3、不管走到那里，都能够欣赏到各种各样的山水画、名人字画，仿佛置身于美术馆中。

4、生活在那里的人们脸上挂满了满足、快乐的笑容，忧愁与那里绝缘。

四、社区文化的硬件建设：

社区文化可分为硬件部分和软件部分。社区文化的硬件部分，是潜移默化影响人们心理素质的重要因素，从所周知，现代礼貌的建设是由具备良好素质的人来完成的，而良好的居住环境，能够促使人们自觉地养成良好的生活习惯。环境对于一个人的心理影响是相当重要的，当一个人长期处在良好的环境当中，便会不知不觉地提高自身的素质，而如果每个人的素质都得到了提高，那么整个社区文化氛围自然而然地也就体现出来了。总的来说，社区文化的硬件部分就应包括：

2、公共场地，包括公共绿地、道路、大堂、走廊等；

3、室外健身场所，包括室外健身器材、健身路、室外操场等；

4、公司配置一整套专业的音响和舞台，这样能够提高管理处社区文化活动的专业性。

对于会所就应尽可能利用其功能，并加强现代化管理；

对于公共场地则宜挂一些名人名画，营造一种浓郁的文化氛围；

对于室外健身场所，则就应加以适当引导，构成正确的、自发性的健身氛围。总之，对于社区文化的硬件，就应重在利用，我们的工作重点就应放在社区文化的软件建设上。

五、社区文化的软件建设：

软件建设是社区文化建设的中心组成部分，它包括一系列的活动计划、实施效果及相关管理制度、管理处人员的服务精神、各项活动筹备人员的组织协调潜力、居民的参与配合及对公益活动的热心程度。

根据社区文化的活动形式、活动风格，社区文化软件的资料可概括为以下五大部分：

（一）体育类。

体育类社区文化目的在于透过倡导体育健身的精神，利用小区的各种资源引导小区全体住户参与体育锻炼，进而构成各种自发性组织，从而构成用心、健康、活泼、向上的小区精神。体育类的社区文化适合任何的住宅小区，而且效果明显，影响面广。具体的体育类社区文化活动，包括：

1、成立各种体育俱乐部，定期组织训练、比赛。

（1）球类：篮球、足球、排球、乒乓球、羽毛球、网球等；

（2）棋类：围棋、象棋、跳棋、军棋等；

（3）牌类：桥牌、扑克牌；

（4）游泳：游泳培训班，游泳比赛；

（5）拳类：太极拳、太极剑等。

2、每年一次，以小区为单位，由公司组织大型体育活动比赛。

3、在社区公共场所设置室外健身器材。

4、利用国内国际各种体育比赛做体育锻炼的宣传，如组织群众观看重要比赛，挂宣传标语等，增强民众体育健身意识。

（二）文学类。

文学类社区文化的定位比较高，主要是利用小区中素质较高的人来组织一些兴趣小组，在这些兴趣小组的带动下，不定期举办一些文学活动，从而吸引更多的住户前来参加活动，透过举办各种文学活动，提高参加者的文学素养和兴趣，最后构成富有特色的小区文化氛围。由于这类社区文化操作比较困难，而且效果很难预测，所以只适合那些住户文化素质较高的小区。具体的文学类社区文化活动，包括：

1、组织互换藏书活动；

2、文学写作兴趣小组；

3、各种兴趣小组：红学会、水学会、西学会、三学会等。

（三）艺术类。

艺术类社区文化是资料最广泛，也是实际工作中运用最多的形式，主要透过各种俱乐部的活动来带动全体住户参与到社区文化活动中来，并构成若干自发性组织。这类社区文化适合任何住宅小区，其主要活动包括：

1、成立各种兴趣小组，定期组织训练、汇演、竞赛，可先以各小区为单位，成熟后可加以联合，组成精英团体：

（1）声乐：民乐团、合唱团、独唱团、各地戏曲团。

（2）舞蹈：民族舞、街舞、交谊舞、秧歌、腰鼓等，并定期举行训练、比赛。

（3）书法、绘画：成立书法、绘画兴趣小组，并将其作品在小区各处展览，年底还可举办免费写春联、画年画活动。

（4）摄影：以公司已成立的摄影俱乐部为基础，定期组织成员进行外拍、作品交流展示活动。

（5）外语兴趣组：引进外语培训机构进入小区，定期举办外语角、外语沙龙、外语培训等。

2、营造社区艺术氛围。

（2）定期组织社区家庭读书活动；

（3）周末露天舞会、音乐会、歌会；

3、节假日举办大型联欢会、文艺汇演、卡拉ok比赛等。

（四）康体类。

从好处上说，康体类社区文化是最具有社会效应的活动，不仅仅能够带动小区住户参与各种社区活动，进而构成一种生活模式，还能够对小区的周边带来一些服务，正因为有良好的社会效应，康体类活动犹如异军突起，在社区文化中占据了一席之地。这类活动个体包括：

1、带给健身、娱乐场所（室内室外），为小区成员长期开放，并加以必要的辅导。

2、定期组织爬山、游园、自驾游活动。

3、定期组织美容、健身讲座。

5、定期组织群众体检（最好是免费体检）。

6、暑假组织少年夏令营活动。

6、筹建社区健康站，请专家定期或长期带给健康咨询、急救等。

（五）经济类。

经济类社区文化的目的在于让小区内的住户相互帮忙，构成一些商会，定期组织活动，在小区范围内构成一种浓郁的商业气息，并使小区中的每一个住户都能从中受益。这类活动的目的性较强，比较适合以商业为主的商住小区。这类活动具体包括：

1、定期邀请成功人士到小区做创业心得报告。

2、成立各种商会。

3、定期邀请房地产专家做房地产租售交易介绍，并带给现场咨询。

4、定期邀请证券专家做投资、理财报告，并带给现场咨询。

5、根据住户的具体需要，举办汽车、名牌家私、艺术品展览活动。

为规范小区管理，为业主带给优质的物业管理服务，我公司将采取一系列的管理措施，确保小区品质。

物业公司本着科学规范、竭诚高效、安全礼貌、持续发展的质量方针，坚持以人为本的服务管理念，对小区物业实施科学的管理、带给优质的服务，并在现有管理经验及管理资源的基础上，不断调整更新，导入先进的管理理念，使广大业主及使用人能真切地感受高品位的物业和高品质的管理所带来的超值享受。我公司将按照河北省及唐山市有关标准（并高于此标准），确保业主及使用人综合满意率到达90%以上。

为实现即定管理目标，追求最佳的环境效益、社会效益和经济效益，在物业管理过程中将始终把握以下原则：

（一）服务第一、管理从严的原则。

服务第一是物业管理的宗旨，因此管理中要继续秉承以人为本的管理理念，从业主及使用人的需求出发，强化服务机能，丰富服务内涵，带给优质、周到、及时的服务。管理从严是服务的保障和基础，包括对物业的维护管理、员工的管理以及对业主及使用人不适当行为的管理和劝阻，建立严格、周全的管理制度，实施依法管理、从严管理、科学管理以确保物业管理服务收到应有的成效。

（二）专业管理与业主自治管理相结合的原则。

在日常管理中，要充分发挥两个用心性，即物业管理公司的用心性和业主使用人的用心性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，透过服务中心对小区实施专业化的管理，同时努力争取业主及使用人的支持配合，使其能正确使用和维护物业，并自觉遵守业主公约，共同建立礼貌的办公环境。

（三）物管为主、多种经营的原则。

在搞好日常管理和常规服务的同时，从物业的实际出发，开展一系列服务性的多种经营，既满足广大业主及使用人的不同需求，又增强物业公司的造血功能，增加经济积累，以利于更好地为业主及使用人服务。

（二）成立物业服务中心，配备专业管理人员，实施专业化管理；

（五）严格遵守有关物业管理法规，制定切实可行的管理方案；

与业主签订各项协议，依法约束双方行为；

（六）依照市场化、企业化的运作方式，带给全方位服务，开展多元化经营。

为了贯彻执行《重庆市物业管理条例》，规范我办物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，改善社区居民的生活和工作环境，现结合我办实际，制定物业管理工作实施方案。

一、组织领导。

组长：张劲松（牌楼街道办事处主任）。

副组长：张成兵（牌楼街道办事处副主任）。

成员：幸坤权（牌楼办事处社区服务中心主任）。

骆霞（牌楼街道办事处城管科科长）。

陈守元（印盒石社区主任）。

陈联国（观音岩社区主任）。

黄东方（万安社区主任）。

潘中英（太平社区主任）。

王明（石峰村主任）。

叶平（大河沟社区主任）。

周君（搭马桥社区主任）。

何永凤（袁家墩社区主任）。

何小燕（牌楼社区主任）。

领导小组下设办公室在社区服务中心，幸坤权兼任办公室主任。主要职责：负责指导各社区居委会划分物业管理小区，抓好试点，协调帮忙社区居委会解决有关问题，各社区要成立社区服务站，作为社区基层的物业管理协调机构。

二、规划与目标。

单位型居住区（二类小区）个；

目前，各方面尚不具备条件的小区（三类小区）个。

印盒石社区17个，其中一类小区1个，二类小区12个，三类小区4个。

观音岩社区19个，其中一类小区4个，二类小区5个，三类小区10个。

万安社区31个，其中一类小区2个，二类小区8个，三类小区21个。

石峰村1个，其中一类小区个，二类小区个，三类小区1个。

太平社区30个，其中一类小区5个，二类小区9个，三类小区16个。

大河沟社区20个，其中一类小区3个，二类小区3个，三类小区4个。

搭马桥社区29个，其中一类小区个，二类小区8个，三类小区21个。

袁家墩社区21个，其中一类小区4个，二类小区6个，三类小区11个。

牌楼社区8个，其中一类小区2个，二类小区4个，三类小区2个。

在辖区物业管理小区逐个召开业主大会，成立业主委员会，力争在2025年底，逐步实现规范化的物业管理，以全面提升城市管理水平。

三、实施步骤。

1、制定方案（2025年8月1日8月30日。组织街、居工作人员对社区居民住宅进行摸底调查，研究讨论，在征求有关单位和社区居民意见的基础上，划定物业管理小区、制定社区物业管理实施方案。

2、宣传部署（2025年9月1日9月30日）。对社区物业管理工作动员部署。运用墙报、黑板报、专栏等形式加大物业管理工作的宣传力度，使社区居民充分认识实行物业管理工作的必要性和好处，以及给群众带来的切身利益。

3、抓好试点（2025年10月1日10月30日）。确定大河沟社区、牌楼社区、太平社区为物业管理的试点社区。

**物业管理小区管理方案篇六**

1.地理位置。

该项目位于x区与x区的结合部，面临武德路，北挨江津西路，南靠北湖路。

2.项目主要经济指标。

物业管理将政策和法规为理论依据，寓管理与服务之中，建立社区服务体系。为住户带给全方位管理，服务项目呈现多元化、全方位态势，总体归纳为“六项管理、三类服务”，即“房屋及设施设备管理、环境卫生管理、治安消防管理、绿化管理、车辆交通管理和其它公共管理”;常规性公共服务(合同服务)委托性特约服务(非合同零星服务)和经营性多种服务(全方位、多层次的综合服务)。

1、房屋及设施设备管理。

1.1建筑公共部位得到维修、养护和管理范围包括：公共屋面、房屋承重及抗震结构部位、外墙面、楼梯间公共通道、门厅、共用排烟道。

房屋建筑的维护管理实行“管养合一”主要落实在以下几个方面：

a、工作的主动性。

管理职责人与服务中心相结合，落实巡查制度及年度房屋建筑维护、养护，执行房屋修缮标准、有关工程施工技术规范、健全档案记录、持续房屋正常的使用功能及完好。

b、工作的多样性。

根据房屋的完损状况、季节变化、住户对象等采取日常修缮服务，季节修缮服务、重点修缮服务和特殊修缮服务等形式，并做到制度化、规范化。

c、工作的针对性。

在工作中要因地制宜、因时制宜、因房制宜、因户制宜，根据住户的不同需求和所处的特定条件采取有针对性的服务措施。

1.2共用设施、设备的管理。

范围包括：上下水管道、落水管、共用照明、煤气干线、楼内消防设施、电梯、水泵房。

共用设施设备的管理由维修管理和运行管理两大部分组成，进行统一管理，对于不同的设施、设备进行不同的维修管理，执行相应的工作质量标准，建立设施设备管理帐册和重要设备的技术档案，落实定期检查、维修、保养制度各种运行记录齐备。到达设施设备齐全、功能正常、运行良好。

1.3市政共用设施和附属建筑物、构筑物的养护和管理。

范围包括：道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠池、地上车库等。

根据共用设施和附属建筑、构筑物的类别不同，指定并落实巡查制度、维修保养制度、大中修工程的验收制度、积累有关技术资料。对于有些专项类别，如：车库、制定专业管理方案并实施。透过有序的工作使其到达功能正常、畅通、达标，基本完好。

1.4智能化设施设备。

范围包括：楼宇对讲系统、用户宽带数据网系统、室内红外线报警系统，周界红外线对射报警系统、门禁及车库管理系统、电子巡更系统等。

根据智能系统的构成、分系统设备的组成状况，建立起适合x智能系统、操作性强的管理制度，从管理前期介入人员培训入手。做好智能系统设备的档案管理、智能系统的运行管理、系统的维护保养管理、设备维护保养工作质量的检查及设备维修管理，并以科技为先导、智能指挥中心统一指挥、全方位服务，充分利用现有资源，提升智能系统功能，透过严格管理保证智能系统运作正常。

2、环境卫生管理。

在x我们遵循“高标准、严要求”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护、实施环境卫生管理和环境卫生保护的职能。做好两项工作，即卫生管理、环境管理。

是对房屋公共部位的清洁、卫生、垃圾的收集、清运到达环卫设施齐全，实行标准化清扫保洁，垃圾日清，按计划消毒、灭鼠、灭虫。透过对小区的清洁卫生，区域管理的过程控制，确保向住户带给高档次的服务水准及高质量的生活场所。

2.2环境管理。

x的环境管理为小区礼貌洁净、环境质量良好、资源合理利用、生态良性循环基础设施健全、生活舒适便捷，构成环保意识，日常管理与保护有机结合，提高住户的生活质量。

绿化的功能是美化环境。透过我们的管理到达绿草荫荫、绿树成荫的效果;我们以专业化的管理养护人员，将片区负责与巡查相结合，科学合理的\'保养、管理小区的绿化。绿化管理的主要资料是花木、草坪的养护。

4、治安消防管理。

治安消防管理工作是x重点管理工作之一。我们要贯彻“预防为主、防治(消)结合”的方针，对所辖物业区域的治安和消防工作进行全面的管理。

5、车辆交通管理。

对小区内各类车辆(汽车、摩托车、自行车等)进出、行驶、停泊实施管理工作，确保车辆安全、交通畅通、组织有序，停放整齐，创造优美的辖区环境。

6、公共管理。

6.1住户装修管理。

在x物业辖区里，对业主及住户的装修实行全面的监管。以确保装修设计合理，隐蔽工程贴合设计规定及图纸要求。装修材料及施工过程贴合消防管理规定的要求，并安全使用。保障住宅的结构安全及小区的整体美观，使业主有一个舒适、安宁的生活环境。

6.2搞好维修基金以及储备金的核收与管理。

6.3协助政府进行社会管理，如在物业辖区范围内从事人口统计、计划生育、预防犯罪等方面的工作。

7、常规性公共服务。

即物业处履行物业管理合同，为全体业主及住户带给的经常性服务，是所有业主及辖区内住户都能够享受到的。它贯穿于物业管理之中。如：清洁卫生服务、治安保卫服务、维修居住区环境服务等。我们将以专业、入微、优质的服务带给给业主及住户。

8、委托性特约服务。

是为某些住户群体带给的服务，如：为高层住户14小时开启电梯、24小时高层供水、水泵的维修保养等。我们以专业的养护工作为业主及住户带给舒适便利的生活环境。

9、经营性多种服务。

即向业主及住户带给便利、高效、经济的便民服务。营造x温馨、和谐的社区环境，努力使居民生活更方便、更迅捷。真正从居民的日常生活细节思考，以点点滴滴的积累和平凡的小事，体现物业管理的亲情和为业主服务的整体水平。从而使每一位业主及住户体验生活在x这个温暖大家庭的幸福。我们将以业主及住户为中心，有步骤地开展各种无偿与有偿服务，并不断倾听业主及住户的意见，开辟新的服务项目。

**物业管理小区管理方案篇七**

为规范小区管理，为业主带给优质的物业管理服务，我公司将采取一系列的管理措施，确保小区品质。

物业公司本着“科学规范、竭诚高效、安全礼貌、持续发展”的质量方针，坚持“以人为本”的服务管理念，对小区物业实施科学的管理、带给优质的服务，并在现有管理经验及管理资源的基础上，不断调整更新，导入先进的管理理念，使广大业主及使用人能真切地感受高品位的物业和高品质的管理所带来的超值享受。我公司将按照河北省及唐山市有关标准（并高于此标准），确保业主及使用人综合满意率到达90%以上。

为实现即定管理目标，追求最佳的环境效益、社会效益和经济效益，在物业管理过程中将始终把握以下原则：

（一）服务第一、管理从严的原则。

“服务第一”是物业管理的宗旨，因此管理中要继续秉承“以人为本”的管理理念，从业主及使用人的需求出发，强化服务机能，丰富服务内涵，带给优质、周到、及时的服务。“管理从严”是服务的保障和基础，包括对物业的维护管理、员工的`管理以及对业主及使用人不适当行为的管理和劝阻，建立严格、周全的管理制度，实施依法管理、从严管理、科学管理以确保物业管理服务收到应有的成效。

（二）专业管理与业主自治管理相结合的原则。

在日常管理中，要充分发挥两个用心性，即物业管理公司的用心性和业主使用人的用心性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，透过服务中心对小区实施专业化的管理，同时努力争取业主及使用人的支持配合，使其能正确使用和维护物业，并自觉遵守业主公约，共同建立礼貌的办公环境。

（三）物管为主、多种经营的原则。

在搞好日常管理和常规服务的同时，从物业的实际出发，开展一系列服务性的多种经营，既满足广大业主及使用人的不同需求，又增强物业公司的造血功能，增加经济积累，以利于更好地为业主及使用人服务。

（二）成立物业服务中心，配备专业管理人员，实施专业化管理；

（六）依照市场化、企业化的运作方式，带给全方位服务，开展多元化经营。

**物业管理小区管理方案篇八**

为了搞好《金龙商贸广场》商贸、住宅区物业管理服务，给业主创造一个温馨、和谐、优美的居住环境，特制定如下实施方案：

一、管理服务指导思想与目标

本公司在物业管理中以人为本，服务至上，一切从业主的需要出发，对小区的房屋建筑、公共设施设备、公共秩序、环境卫生、绿化等实施全面的管理、维修、服务，努力营造温馨、和谐、优美的居住环境;以三级企业二级管理为目标，把《金龙商贸广场》商贸、住宅区建成

安全

小区、环保小区、文明小区，争创市、省级优秀示范商务、住宅小区。

二、物业管理服务基本要求

1、与小区业主（使用人）签订规范的物业管理服务合同，双方权利义务关系明确。

2、对住宅小区房屋建筑与共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

3、管理人员、

专业

操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。

4、制订完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

6、公示24小时服务热线电话，专人接听。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。

7、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，并公示服务项目与收费价目。

8、按有关规定和合同约定，及时公布物业服务费用收支情况。

9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。

10、设立业主“意见箱”、电子邮箱、广播、公告栏等建立与业主沟通平台。每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率要求达二级标准指标75％以上。

三、《金龙商贸广场》商贸、住宅区物业管理范围

《金龙商贸广场》商贸、住宅区占地总面积 平方米，总建筑面积 平方米（其中住宅 平方米；商业用房 平方米）。

四、《金龙商贸广场》商贸、住宅区物业管理内容及具体要求

1、房屋建筑管理维修

（1）、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。（未成立业主委员会的向开发商报告）

（3）、每3日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及

其他

共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

（4）、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告开发商、业主委员会和有关主管部门。

（5）、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

（6）、小区主出入口设有小区平面示意图，各幢及楼层、门户有明显标志。

2、共用设施设备维修养护

（1）、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

（2）、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。

（3）、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;设施设备运行正常。

（4）、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复;属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造（未成立业主委员会的向开发商报告）。

（5）、消防设施设备完好，可随时启用;消防通道畅通。

（6）、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

（7）、小区主要道路及停车场交通标志齐全。

（8）、路灯、楼道灯完好率不低于95％。

（9）、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施;

（10）制订对可能发生的各种突发设备故障应急方案。

3、维护小区公共安全秩序

（1）、商贸小区（开业后）出入口24小时值勤、对重点区域、重点部位每2小时巡查1次。

（2）、对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。

《小区物业管理方案》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

**物业管理小区管理方案篇九**

1、“小事铸就大业，细节成就完美”服务理念。

项目的前期定位也就决定了后期的物业管理方式及内容的定位，我们认为业主从见到物业人员那天起就应该感受到的是两个字：诚信。让诚信注入亲情，让亲情融入我们物业服务的各个环节，让一个微笑、一棵树木、一个电话都融会在一种亲情式的服务当中。

物业管理公司在管理细节上将采用一流的服务方式,实行全天候、全方位、全过程的贴身侍俸，充分体现业主的尊贵。

2、导入iso9000质量保证体系。

小区物业管理介入及实施过程中，导入iso9000质量管理体系，使企业在“说到、做到”的基础上为“做好”创造了可能，使服务产品的提供不致于偏离标准化轨道。

3、建立素质优良的员工队伍。

在物业管理实施过程中，我们力求挑选一批“品德好、素质好、身体好”的有志之士充实到队伍中来，充分发挥员工的各项优势，同时对他们实施科学培训，规范管理，使其不断得到充电和提升，我们将为表现出色的员工不断提供培训的机会，来提高员工的自身素质。

4、创建绿色花园式社区。

在项目的管理中，将根据园区现状投入技术力量，维护植物生长。根据园区绿化现状，公司将适时组织环境与生态的宣传活动，增强人与自然的亲和力。在适宜的时间，物业公司将根据情况安排业主参加义务植树活动，增近彼此了解。

5、创造艺术社区、丰富社区文化生活。

在接管项目后，我公司将在xx小区组织多种多样的文体活动，创造小区和谐氛围。每年跟业主一起举办一至两次文体比赛和联谊活动，增进感情沟通，广交朋友，丰富生活情趣。

6、通过网络方式增加与业主的沟通。

我公司已经建立起自己的网站，公司充分发挥自己的长处，为方便客户，所有的疑问及要求和投诉均可在网上进行，24小时解决客户问题及时完成信息反馈予以存档，并对客户进行回访调查客户满意度。客户可以足不出户，享受到物业公司的服务。我公司在项目的全部管理内容将推行数字化的管理模式。我们将对项目经理、客服人员、工程维修人员、保洁员、保安员的工作职能、仪容仪表、语言、态度、工作技能、工作效率实行百分制的量化考核标准，确保各项管理、服务按照一级服务标准执行。同时我们对客户的投诉，处理投诉的时间、过程、每项投诉的回访、客户的意见及满意率也通过数字和量化的形式每月向全体客户公开，以透明我们的管理服务质量，加强业主的监督机制。

7、有效的沟通渠道。

我公司在进入项目后，应起到开发商和业主之间的桥梁做用，配合开发商及时解决社区业主提出的各类问题，应站在业主角度以专业眼光进行分析，对确属质量遗留问题，必须代表业主在反应问题的同时，向开发单位提交问题解决建议。

项目工作人员对业主提出的问题，按照业主投诉处理程序规定进行完整的记录。

记录应对全体业主公开，并在规定时限内，向业主做出回复。

另我公司设立了投诉热线，客户如对我们的服务有意见可以直接拨打投诉电话。客户也可以登陆我们公司的网站，在那里也可以通过留言形式进行投诉。

8、安全防范。

物业公司24小时为业主提供高质量的安全保障，让业主有安全感。小区实行封闭管理，24小时保安服务；燃气管道、电气线路、消防及安防系统安全稳定运行，使业主真正安居乐业，小区内安祥宁静，居民无忧无虑。

（1）隐私。

随着人们生活水平的提高及越来越多的与国际交往，尊重业主/使用人的隐私权成为物业公司全体人员必须要作到的工作。

（2）舒适。

致力于社区文明建设，提供高品位的生活环境，人际环境，通过物业服务，让业主享受清洁优美的环境，社区内草绿花香，高尚文明，无污染，出行方便，处处顺心，使业主以入住本社区为自豪。

（3）周到。

（4）管理目标。

业主满意，“三效”统一----这就是xx物业管理有限公司的管理目标。

我们物业管理企业存在的意义和价值，就是使物业的主人安居乐业，使主人的物业历久长新。所以让业主满意，理所当然成为企业管理目标的核心内容。

“三效统一”是指创造社会效益、环境效益和经济效益的最佳结合。创社会效益，为社会服务，使家庭、环境、社会、经济协调发展；创环境效益，为用户服务，创造方便、清洁、安全、文明的时空环境；创经济效益，为企业服务，促进企业不断发展壮大。

一、xx物业管理有限公司支持并保证xx项目部正常运作。

根据项目的实际情况，我们将依靠自身雄厚的优势资源，分别在以下几个方面做好充分的准备：

接管期间、物业管理期不出现安全隐患，同时对项目部安全保卫工作提供大力支持。丰厚的财务资金支持：在项目部接管期间，财务资金来源是物业项目部的主要问题，我们有能力、有实力保证财务资金不出现不足问题。我们将预先准备好相关资金到位，在特殊情况下随时可以使用。

1、计划目标管理。

东居物业公司将根据《小区前期物业管理招标文件》中的服务要求与最终签订的委托管理合同条款，制定各项详细服务标准和管理目标。依此标准和管理目标，公司与项目管理处签订《目标管理责任书》，实行奖罚目标管理。管理处将目标和服务标准进行分解，落实到各职能中心和个人进行量化考核。

2、行政监督管理。

项目部在项目现场采用以下管理方式对各部门、各职能中心和班组实施管理，保证服务工作的`正常运行。

（1）经济手段：公司与员工签订《劳动合同》，明确岗位职责和薪金制。

（2）规范管理：由公司统一制定完整标准化的规章制度和工作流程，以此指导员工的言行，提高工作效率和工作质量。

（3）日常行政管理：小区物业项目管理处每周召开一次工作例会，制定每周详细的工作计划，各部门每日召开15分钟晨会，布置当日工作，总结前一天的工作情况，分析存在的问题，提出解决办法。

（4）宣传教育：通过各种宣传教育手段，培养员工的敬业精神、责任意识，加强员工培训，不断提高员工的自身素质和业务水平。

3、iso9000质量管理。

管理处根据公司通过认证iso9000的质量管理体系的要求，依据质量管理体系文件的要求和各项管理作业规程的规定，严格实施运行并持续改进，最大限度增强业主满意、争取超越业主期望。

三、管理服务流程图。

为实现我公司提出的“安全、舒适、周到、温馨”的八字服务方针，管理机构的设置要体现精干、高效、反应快、行动快的特点；人员专业素质高、服务意识强；部门管理严而有序、分工合理、职责明确、管理到位。项目物业管理机构设置：“一室三部”即：总经理办公室、客服部、安保部、工程部。

一、管理服务人员配备。

1、项目经理办公室：（共3人）。

项目经理1名、副经理1名、文员1人。

2、客服部：（共14人）。

客户服务经理1人、客户服务副经理1人、客服人员4人、绿化保洁员8人。

3、安保部（共25人）。

安防监控4人、外包保安21人。

4、工程部（6人）。

工程技术经理1人、综合维修5人。

以上人员配备共计：48人。

二、重要岗位的任职资格条件。

1、项目经理。

[资格条件]。

年龄限定：30~45岁之间。

性别：不限。

教育程度：大学学历。

身体状况：健康，无残疾、无传染病。

工作经验：5年以上物业管理经验，2年以上副总经理任职经历。

专业知识：具备独立运作物业管理能力，熟悉写字楼、酒店、公寓二种以上管理运作模式，持物业管理企业经理上岗证及物业管理师资格证。

2、项目副经理。

[资格条件]。

年龄限定：25~40岁之间。

性别：不限。

教育程度：大学学历。

身体状况：健康，无残疾、无传染病。

工作经验：10年以上物业管理经验，2年以上副总经理任职经历。

专业知识：具备独立运作物业管理能力，持物业管理企业经理上岗证，了解相关法律知识、国家及地方有关经济政策及法规法令；全面了解北京市房地产、物业管理行业的最新法律、法规，发展趋势以及相关行业的关键信息。

3、客服部经理。

[资格条件]。

年龄限定：28~45岁之间。

性别：不限。

教育程度：大专以上学历。

身体状况：健康，无残疾、无传染病。

工作经验：5年以上物业管理工作经验，3年以上经理或副经理任职经历。

专业知识：精通物业法规文件，良好的英语听、说、读、写能力，持物业管理企业经理上岗证及物业助师资格证。

4、安保部经理。

[资格条件]。

年龄限定：28~45岁之间。

性别：男性。

教育程度：大专以上学历。

身体状况：健康，无残疾、无传染病。

工作经验：5年以上涉外饭店或大型物业公司安全管理工作经验，3年以上经理或副经理任职经历。

专业知识：熟悉国家相关法律法规，具有丰富的消防中控管理经验。

5、工程部经理。

[资格条件]。

年龄限定：30~40岁之间。

性别：男性。

教育程度：大专以上学历，机械专业或电器工程专业。

身体状况：健康，无残疾、无传染病。

工作经验：5年以上工程管理工作经验，2年以上经理或副经理任职经历。专业知识：精通水、电、空调、消防、电梯，能够审阅工程图纸。

四、物资装备计划。

了保证物业公司的服务质量及满足物业管理工作的顺利进行，物业公司将根据接管进度安排物业服务物资装备，具体情况如下：

1、为保证xx项目顺利接管，我们在进场后将制定开办费费用列项及使用计划。并上报开发单位审核，并由开发商提供开办费资金。在开办费审核未果前，我司可先行垫付所需使用的资金。

2、物业管理合同签定后一周内到位18万元，用于开办费的先行垫付；

3、接管验收前一周开始按计划购置办公、维修工具及其它物资；

4、人员入场开始办公之前一周，相关需求物资配置到位；

5、如根据预算资金不足，我们将申请进行追加。

第一节“xx”物业项目投标文件承诺书。

根据招标文件内容中有关“xx”项目的物业服务内容及要求，如我公司的投标文件被贵方接受，我公司承诺：

三、我公司将在“xx”项目的实际物业管理过程中，达到并能够超越“xx”项目。

投标文件中列明的“物业服务内容及要求”各项标准和要求；

**物业管理小区管理方案篇十**

20xx年办事处委托我们利合物业公司对20xx年改造的老旧小区和20xx年以前改造的小区按照上述文件要求，实施专业化得物业管理，利合物业公司重点对医药公司家属院、新华小区实施了物业管理，对这两个小区实施物业管理和过程中新华路办事处物业管理办公室以及我们利合物业管理公司联合对以上小区张贴了入住公告，我们公司还张贴了《至小区业主的一封公开信》，并做了详细的入户调查，把三级服务内容标准、服务承诺、办事处考核物业公司的内容，以及收费许可证都传递到了业主当中。并且根据业主意愿让同意入住的业主给予签字，统计了业主的详细姓名、联系方式、车辆信息、建筑面积，这些内容形成了小区业主的初步档案资料。目前医药公司物业管理已经初步成效，收费工作正在进行。新华小区11月1日我公司正式入住管理，各项服务已经到位，准备在20xx年12月1日收费。庆安小区我们正在做入户调查，但是物业管理入住的各项办公用品、设备已经准备到位。准备20xx年元月1日正式纳入管理。

老旧小区有四个明显的特点。

1、老，这些小区大都建在20xx年以前，有的甚至是上世纪末、本世纪初建设的小区，基础设施薄弱，公共设施毁坏严重，无人管理，有的曾经有人管理但是由于没有健全的机构引导及管理而失败。

2、小、大多数只有一百多位业主，建筑面积10000平方左右，规划不合理，有的是分两期建设一个小区中有不同的开发商，有的还是公有住房、小产权房，不能办房产证，大多数没有门岗房，没有公用绿地或绿地太小，没有健身器材。

3、规划不合理，人员混杂，缴费意识淡薄。强烈要求政府改造并实施物业管理的业主和无所谓不需要管理的业主形成鲜明对比。利合物业对上述实施物业管理的两个小区进行的初步调查，调查显示结果，收费工作中缴费积极的业主和找各种理由不缴费的业主形成了鲜明的对比。小区与小区物业联系紧密，各自又成独立的单元，很容易进行物业的从新规划和定义。

4、违建建筑很多，由于多年没有管理，违建建筑见缝插针，影响小区的形象，很多业主要求物业公司拆除违章建筑。

2、由于长时间没有实施物业管理，小区业主交费意识淡薄，物业费收缴率只有百分之五十左右。有的法律模糊，缴费只愿意按照使用面积而不是按照法律规定的建筑面积交费。

3、改造速度过急，没有物业公司参与规划，有些改造项目不适合以后实施物业管理。

4、改造是一个系统工程，并不是一个部门能完成的，需要多部门来配合，如老小区门岗房的问题，有的开发商当初为了售房，建立了后勤式的物业，当售房完毕的时候，物业不能维持，开发商撤离了物业，开发商就把门岗房收回来用于出租，按照《条例》、《物权法》的规定这些应当是小区当中的公共用房。这些门岗房以及物业用房追回必须要有建设局或规划局的配合。有的小区当中没有门岗房，建设门岗房需要规划部门审批，这也是在新政【20xx】20号文件中的内容。

5、改造老旧小区及实行物业管理，必须同拆除私搭乱建相结合，有的老旧小区没有门岗房和物业公共用房，而这些小区有的私搭乱建的位置恰巧可以建立门岗房和公共用房。

6、针对老旧小区小的特点，重新定义物业管理区域。有的老旧小区相邻，可以把两个或几个小区打通，这样就可以布局更合理，就可以养活”物业。

1、老旧小区改造必须结合物业管理公司。物业管理公司具有专业化得管理经验，改造后的小区也应当由物业公司来管理，因此老小区改造应该由物业公司提出改造方案，由办事处组织论证实施，最后由物业公司和办事处职能部门共同监督质量。这样才能不给以后物业管理造成成本负担。

2、在办事处社区的主导下多部门配合。老旧小区因为多年无人管理，存在着很多问题，这些问题的解决不是一个部门能解决的，必须由政府牵头，多部门配合。

3、对前期改造过的小区进行二次改造。对小区内的违法乱建的项目，依靠业主参与由物业公司提出，法律部门参与，政府协调“啃”下这个骨头。

4、由政府牵头对老旧小区进行物业知识进社区的宣传活动。让业主明白相关的法律和法规。

5、根据文件精神，要建立政府救助机制。对确因生活困难难以缴纳物业服务费用的居民，要积极采取不同形式的政府救助。

6、对承担社会责任管理老旧小区的物业管理公司给予按照管理老旧小区面积，给予政府补贴，缓解物业管理公司的困难。

7、老小区改造，不能急于求成。每年确定一个到两个小区实行改造，要改造一个成功一个管理一个，在改造中积累经验，为以后改造打下基础。

8、重视老旧小区大门改造及建设，这一点很重要。用现进技术来做好老旧小区的大门改造，这样可为物业公司节省很多管理成本。

结束语：总之，老旧小区改造并实现物业管理全覆盖是一项切实的惠民工程，要政府引导协调多部门参与，形成由物业管理公司参与物业管理规划，政府部门协调，改造过程和改造后由物业公司和政府部门共同联合参与监督和验收最后由委托入驻管理的物业公司实施管理，并对实施物业管理的公司给予适当的补贴的模式，才能把这项惠民工程做好，从而得到老百姓的支持欢迎。

**物业管理小区管理方案篇十一**

本站发布小区物业管理方案，更多小区物业管理方案相关信息请访问本站策划频道。【导语】物业管理是指业主对区分所有建筑物共有部分以及建筑区划内共有建筑物场地进行管理的活动。以下是本站整理的小区物业管理方案，仅供参考！

篇一

一、项目概况

1.地理位置

二、物业管理资料

物业管理将政策和法规为理论依据，寓管理与服务之中，建立社区服务体系。为住户带给全方位管理，服务项目呈现多元化、全方位态势，总体归纳为“六项管理、三类服务”，即“房屋及设施设备管理、环境卫生管理、治安消防管理、绿化管理、车辆交通管理和其它公共管理”；常规性公共服务（合同服务）委托性特约服务（非合同零星服务）和经营性多种服务（全方位、多层次的综合服务）。

1、房屋及设施设备管理

1.1建筑公共部位得到维修、养护和管理范围包括：公共屋面、房屋承重及抗震结构部位、外墙面、楼梯间公共通道、门厅、共用排烟道。

房屋建筑的维护管理实行“管养合一”主要落实在以下几个方面：

a、工作的主动性

管理职责人与服务中心相结合，落实巡查制度及年度房屋建筑维护、养护，执行房屋修缮标准、有关工程施工技术规范、健全档案记录、持续房屋正常的使用功能及完好。

b、工作的多样性

根据房屋的完损状况、季节变化、住户对象等采取日常修缮服务，季节修缮服务、重点修缮服务和特殊修缮服务等形式，并做到制度化、规范化。

c、工作的针对性

在工作中要因地制宜、因时制宜、因房制宜、因户制宜，根据住户的不同需求和所处的特定条件采取有针对性的服务措施。

1.2共用设施、设备的管理

范围包括：上下水管道、落水管、共用照明、煤气干线、楼内消防设施、电梯、水泵房。

共用设施设备的管理由维修管理和运行管理两大部分组成，进行统一管理，对于不同的设施、设备进行不同的维修管理，执行相应的工作质量标准，建立设施设备管理帐册和重要设备的技术档案，落实定期检查、维修、保养制度各种运行记录齐备。到达设施设备齐全、功能正常、运行良好。

1.3市政共用设施和附属建筑物、构筑物的养护和管理

范围包括：道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠池、地上车库等。

根据共用设施和附属建筑、构筑物的类别不同，指定并落实巡查制度、维修保养制度、大中修工程的验收制度、积累有关技术资料。对于有些专项类别，如：车库、制定专业管理方案并实施。透过有序的工作使其到达功能正常、畅通、达标，基本完好。

1.4智能化设施设备

范围包括：楼宇对讲系统、用户宽带数据网系统、室内红外线报警系统，周界红外线对射报警系统、门禁及车库管理系统、电子巡更系统等。

根据智能系统的构成、分系统设备的组成状况，建立起适合jt智能系统、操作性强的管理制度，从管理前期介入人员培训入手。做好智能系统设备的档案管理、智能系统的运行管理、系统的维护保养管理、设备维护保养工作质量的检查及设备维修管理，并以科技为先导、智能指挥中心统一指挥、全方位服务，充分利用现有资源，提升智能系统功能，透过严格管理保证智能系统运作正常。

2、环境卫生管理

在jt我们遵循“高标准、严要求”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护、实施环境卫生管理和环境卫生保护的职能。做好两项工作，即卫生管理、环境管理。

2.1卫生管理

是对房屋公共部位的清洁、卫生、垃圾的收集、清运到达环卫设施齐全，实行标准化清扫保洁，垃圾日清，按计划消毒、灭鼠、灭虫。透过对小区的清洁卫生，区域管理的过程控制，确保向住户带给高档次的服务水准及高质量的生活场所。

2.2环境管理

jt的环境管理为小区礼貌洁净、环境质量良好、资源合理利用、生态良性循环基础设施健全、生活舒适便捷，构成环保意识，日常管理与保护有机结合，提高住户的生活质量。

3.绿化管理

绿化的功能是美化环境。透过我们的管理到达绿草荫荫、绿树成荫的效果；我们以专业化的管理养护人员，将片区负责与巡查相结合，科学合理的保养、管理小区的绿化。绿化管理的主要资料是花木、草坪的养护。

4、治安消防管理

治安消防管理工作是jt重点管理工作之一。我们要贯彻“预防为主、防治（消）结合”的方针，对所辖物业区域的治安和消防工作进行全面的管理。

5、车辆交通管理

对小区内各类车辆（汽车、摩托车、自行车等）进出、行驶、停泊实施管理工作，确保车辆安全、交通畅通、组织有序，停放整齐，创造优美的辖区环境。

6、公共管理

6.1住户装修管理

在jt物业辖区里，对业主及住户的装修实行全面的监管。以确保装修设计合理，隐蔽工程贴合设计规定及图纸要求。装修材料及施工过程贴合消防管理规定的要求，并安全使用。保障住宅的结构安全及小区的整体美观，使业主有一个舒适、安宁的生活环境。

6.2搞好维修基金以及储备金的核收与管理。

6.3协助政府进行社会管理，如在物业辖区范围内从事人口统计、计划生育、预防犯罪等方面的工作。

7、常规性公共服务

即物业处履行物业管理合同，为全体业主及住户带给的经常性服务，是所有业主及辖区内住户都能够享受到的。它贯穿于物业管理之中。如：清洁卫生服务、治安保卫服务、维修居住区环境服务等。我们将以专业、入微、优质的服务带给给业主及住户。

8、委托性特约服务

是为某些住户群体带给的服务，如：为高层住户14小时开启电梯、24小时高层供水、水泵的维修保养等。我们以专业的养护工作为业主及住户带给舒适便利的生活环境。

9、经营性多种服务

即向业主及住户带给便利、高效、经济的便民服务。营造jt温馨、和谐的社区环境，努力使居民生活更方便、更迅捷。真正从居民的日常生活细节思考，以点点滴滴的积累和平凡的小事，体现物业管理的亲情和为业主服务的整体水平。从而使每一位业主及住户体验生活在jt这个温暖大家庭的幸福。我们将以业主及住户为中心，有步骤地开展各种无偿与有偿服务，并不断倾听业主及住户的意见，开辟新的服务项目。

篇二

为落实市十三届人大三次会议审议透过的《关于依法加强居民小区物业管理的议案》，进一步规范物业管理活动，切实维护业主和物业管理企业的合法权益，努力提高物业管理水平，根据《物业管理条例》及有关法律、法规，结合我市物业管理工作实际，特制定本方案：

一、指导思想

以国家《物业管理条例》为依据，以沈阳市城市管理工作会议精神为指导，以落实《关于依法加强居民小区物业管理的议案》为重点，以规范管理、提高物业服务水平为宗旨，进一步加强居民小区物业管理工作，推动我市物业管理健康发展。

二、目标和范围

（一）目标：

1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率到达90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率到达90%。

2、新建住宅小区推行招投标率到达100%；2025年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

3、凡从事物业管理活动的企业，要100%取得《物业企业资质证书》。

4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率到达100%，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。

5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率到达100%。

6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要到达80%以上成立业主大会和业主委员会。

（二）范围：对全市实行物业管理的244个住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

三、工作资料

（一）完善我市物业管理地方性规章建设。依据国家《物业管理条例》及相关配套法规、规章，结合我市物业管理实际状况，透过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《沈阳市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

（二）全力解决开发建设遗留问题。开发建设单位作为行为主体要切实承担起职责，按照规划设计和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到职责单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。个性是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修职责要全实到单位、到个人，维修及时率确保在90%以上。同时，有关部门要抓紧制定相应的规定和措施，明确住宅区的交付使用制度，杜绝新建住宅小区产生开发建设遗留问题。

（三）加大对物业市场的监督。

四、物业费的成本测算

1、管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费。

2、清洁卫生费清洁卫生费测算表（04）

3、保安费：保安费测算表（05）

**物业管理小区管理方案篇十二**

xx年，在xx和xx的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托x、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入xx万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

(一)以物业管理和工程维修为重点，全力完成xx和xx交办的各项中心工作任务。

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受xx委托，我公司负责了xx临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程9项，各小区房屋维修共387套，其他各小区零星维修改造工程13项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用679.49万元，是去年的两倍多。

(二)完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革。

20xx年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《物品采购暂行规定》、《废旧物资管理规定》、《加班制度》、《维修工程监管工作规定》、《小区管理目标责任考核表》(包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面)、《物业管理有偿服务规定》等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

同时，本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入(见下表1)，而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作能力和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新;推行了保安人员星级考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

表(略)。

同时，我们清醒的认识到制度建设的关键在于落实，因此，我公司不断加大检查和执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

(三)加强企业文化建设，构建环境整洁、管理有序的和谐小区，打造悦华物业品牌。

为加强企业本部和服务社区的文化建设，创建了公司网页，为住户与公司更好的交流提供了便捷的互动平台;不断丰富公司季刊内容，已尝试在小区内向住户派发，加强公司的品牌宣传，使住户能更好的了解我公司的各项业务，增加了他们的认同度和信赖度;结合各小区的实际情况，举办了各种类型的社区文化活动，累计投入6.5万活动资金，与去年同比增长了333.33%，增强了与住户互动和沟通，其中较为大型的活动是x花园“xx大赛”及x小区xx运动会，取得圆满成功，在住户中引起了强烈反响，得到了他们的大力支持。此外，我公司还投入大量人力、物力在x花园重新装修了文化娱乐活动中心并投入使用，为小区居民提供了良好的休闲娱乐环境，为构建和谐小区创造了条件。

(四)参与市场竞争，积极拓展公司业务。

我公司于接手大楼的后勤工作，经过几个月的努力，对饭堂部分设备设施进行了维修，完善了各岗位分工，做好设备设施的维修及办的保洁工作，并全面开展了对大楼机电设备的保养工作，为x良好的工作环境和后勤服务提供了有力保障。

我公司把通过iso质量认证的审核作为奋斗目标，通过多种形式做好品牌宣传，以x停车场项目为契机，进一步向外界展示了公司的形象。我公司承接x停车场经营管理工作，投入大量人力物力，并加强了基础设施的投入。期间，停车场累计停放约30000车次，总收入约x万元。由于我公司管理工作到位，车场管理井然有序，既无堵车现象发生，没有发生任何事故和投诉事件，同时也取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务，为今后拓展公司业务，打造xx公共物业管理品牌积累了宝贵的经验。

(五)加强员工队伍建设和人力资源储备，构建团结共进团队。

在员工队伍建设方面，公司一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换;另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。我们通过与xxx学院共同建立校企合作关系，建立“xxx学院实习基地”，为公司进一步发展储备了人力资源;安排员工参加多种培训，提高公司工作人员的业务能力和综合素质。

我公司重视团队建设，一方面通过各种活动让员工感受到大家庭的温暖，例如，中秋节组织远离家乡的员工聚餐，并举行文体活动;另一方面，让员工认识团队价值，将自身利益和发展与公司的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

(六)强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本。

确保服务社区住户的人身和财产安全是物业管理工作的基本要求，也是至关重要的工作内容。为此，公司一方面非常注重提高全体员工的安全服务知识和安全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培训和防火安全练兵活动;另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的.居住生活环境。20xx年，我公司管理的各小区没有发生一起因公司职工渎职引发的安全生产事故。

(七)加强纪律教育，扎实推进党风廉政建设和精神文明建设。

我公司结合实际情况，组织党员、干部开展反腐倡廉、重温新党章学习活动，参加七月纪律教育月学习动员大会、听报告、观看录像，还组织大家学习反腐倡廉的文章，重温新党章，牢固树立社会主义荣辱观。我公司根据工作业务需要，将学习人员的范围扩大到小区服务中心，以“八荣八耻”为主题，组织员工进行学习心得的交流讨论。对全体党员干部及各部门负责人开展治理商业贿赂专项工作和纪律教育学习，进行了自查自纠工作，针对存在的与可能发生的问题进行了讨论、分析，制定整改措施，落实整改责任。今年，我公司实现所有经济类合同或协议的签订实行双经办人制度，确保合同的公平、公正。经过整改，公司内部加强了廉政建设工作，提高了干部职工的职业道德素质，在我公司的物业管理工作中不断涌现好人好事，受到住户好评。

一是物业管理员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低;再加上小区管理人员和保安队伍变动相对频繁，他们一方面对新环境不能及时适应，沟通协调不足，另一方面大多没有接受比较专业的物业管理技能培训，工作能力欠缺，导致工作效率较低。

二是我公司各项管理与考评制度仍有待于在实践中不断改进，企业文化与社区文化建设处于起步阶段，缺乏经验，仍然需要不断探索和总结经验。

三是由于体制等各种客观原因，企业的激励制度不完善，对企业持续发展有一定的限制。

20xx年，我公司将继续以科学发展观和党的十五届六中全会提出的构建和谐社会为指导思想，一方面认真完成xx和xx交给我公司的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

(一)进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶。

经过这几年的努力和发展，以及市建委和办党委的大力支持，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大，20xx年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用包干制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益;依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

(二)加强企业和社区文化建设，打造xx物业品牌。

我公司在完成中心工作任务的基础上，20xx年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续推进党风廉政建设和精神文明建设工作，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

(三)加强人力资源的培养与人才队伍建设。

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平;加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与xx学院校企共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

**物业管理小区管理方案篇十三**

即物业公司除了提供常规性的公共服务外，还提供了多种多样的特约服务，将服务深度渗入到客户的衣、食、注行中，并明码标价，除公共服务是必选的项目外，客户可根据自己的需要选择不同的特约服务，并支付相应的费用。

1、首按责任制。

每一位员工都有责任和义务接待客户的建议，任何一位员工接到建议后，统一传递到办公室，并告诉建议人我处在二日内反馈处理结果。第一接待人负责跟踪这项服务建议处理的情况直至客户满意为止。

接待服务建议时应对处理时间做出适当的承诺，尽量在最短的承诺时间内处理完毕，因故未能在承诺时间内处理的应及时通知对方，争取取得理解。但不得出现同一件事情有两次推迟处理的情况。承诺时间最好控制在1~2天，一般不超过一周，特殊情况除外。处理完毕后，由处理人与对方交代清楚，需要让对方签字确认的应该留签字记录，并告知第一接待人。

2、三分钟服务承诺。

第一接待人接到客户的建议时，应及时将客户的建议反馈到办公室，由办公室安排相关人员到客户指定的地方，为客户提供相应的服务，这一过程不能超过三分钟。若有特殊情况，无法在三分钟赶到客户指定的地方，应在事先跟客户解释，取得客户的谅解，在客户同意的同提下，在最短的时间内，赶到现场为客户服务。

**物业管理小区管理方案篇十四**

为加强小区物业管理整治组织领导工作，成立银塘镇小区物业管理整治工作领导小组，具体组成人员名单如下：

组长：

副组长：

成员。

实施项目(小区)服务企业应严格按照物业法律政策法规和有关管理文件规定和要求，以及对照该项目委托服务合同约定，认真实施该项目(小区)各项管理和服务工作，全面开展小区环境卫生综合整治工作，做到依法依规管理、诚信履约、合理收费、规范服务，按时间要求达到创建文明城市整治目标。

全面开展整治工作，切实改变小区“脏、乱、差”面貌，积极推进小区筹建业主委员会工作，通过大力整治小区环境，落实并引进物业管理单位，建立健全各项长效管理制度，达到整治和创建文明城区目标，努力营造优美、舒适、温馨人居环境。

(一)小区共用设施设备管理。

1、排水、排污管道通畅。如：明沟疏通与加盖，化粪池清掏，下水道疏通，窨井盖无破损、管网修缮基本完好。

2、室外道路平整、整洁、无破损，基本完好，不影响行人和车辆通行。

3、供水、供电设备设施保持卫生，维护到位，运行正常。如路灯、楼道灯、电梯等公共设备配置基本完好，有应急处理方案。

(二)小区车辆、安全防范管理。

1、小区基本实行封闭式管理。

2、消防设备设施基本完好，安防人员认真负责，实行24小时值班及巡逻制度。

3、小区机动车及非机动车车辆有序停放管理。

(三)小区卫生保洁、绿化养护管理。

1、环卫设施较完备。小区定点设置垃圾桶，配有保洁人员实行日常保洁工作。

2、无擅自占用公共部位堆放杂物、卫生保洁无死角现象。

3、小区绿化养护做到日常及时修剪，无违章破坏和占用绿地圈养家禽等行为，犬类管理妥善。

各社区以及各相关物业管理服务企业要严格按照开发区管委会工作部署以及本工作实施方案精神，精心组织力量，按照整体计划和实施步骤，集中时间，全力以赴，全面完成区域范围内各项环境卫生整治工作。

(一)高度重视，形成合力。

各社区、各物业服务企业要统一思想，提高认识，把我镇开展物业管理、小区环境卫生整治工作与全国城市文明程度指数测评迎检工作紧密结合，强化对整治工作组织领导，精心安排，形成合力，明确责任、任务和目标要求，确保整治工作组织实施和管理到位。

(二)严格考核，确保成效。

镇文教卫办、镇建设办要牵头组织物业管理公司及社区居委会，全力抓好有物业管理小区开展环境卫生整治活动情况专项检查和评议活动，对整个活动进行严格跟踪落实，确保整治工作取得实效。

**物业管理小区管理方案篇十五**

近几年来，随着xx经济建设的不断发展，人民生活水平和整体素质的进一步提高，各村的拆迁小区和商业性的开发小区如雨后春笋般涌现出来。然而由于历史、区域性发展与建设、集镇规划等问题，并没有全部实行专业化、市场化物业管理。为加快推进xx平安和谐社区建设，制定一套规范的、符合xx实际的物业管理方案，并在全镇小区推广是及时且必要的。

在xx经济快速发展的同时，xx的城镇建设也得到了突飞猛进的发展。居民群众的居住环境发生了巨大的变化，一个个新建起来的小区为居民打造了一个舒适、优美、和谐、文明的家园。全镇范围内，已经实行正式的物业管理的小区有金都华庭、丽景花苑、锦绣家园、金湾花苑等6个;而各村的拆迁安置小区如宗言村和谐苑、xx村卧龙湖小区、三房巷的周南花苑等都是由村委代管或基本没有管理。

(一)商业住宅小区

xx已有的成气候的商住小区基本都已经有专业的物业管理公司进驻管理。在小区管理上，他们有一套专业的、相对完善的管理模式，但并不代表可以高枕无忧，因为城市经验移植到农村有时也会水土不服。由于历史、文化及风俗习惯的差异，农村居民和城市居民存在一定的差距。虽然经济发展了，但城市化进程相对滞后，如果不从农村实际出发，完全照搬城市物业管理模式，就是引发很多问题，锦绣家园和金湾花苑已经因为沟通上的不通畅造成物业管理和小区业主之间发生矛盾与摩擦。所以，对于xx镇的商业小区而言，物业管理也需要因地制宜。

(二)农村拆迁小区

各村经济的发展及对生活环境要求的提高，促使拆迁小区建设进入到一个蓬勃发展的阶段。在管理模式上都是由各村自行管理，由于没有统一的规范，造成管理效果参差不齐，引发一系列问题。

1、安全问题:目前，很多村的拆迁小区因没有建设完毕，还有后期工程正在进行，所以没有进行封闭式的管理。小区道路虽装有监控设备，但基本形同虚设，早安全上造成了隐患。

2、卫生环境问题:拆迁小区使村民原来的闲散的聚居模式变为集中的居住模式。原来只要自扫门前雪就行，现在多出很多公共地方需要大家共同维护，但由于小农思想的影响，很多村民就疏忽了这一块，造成一些公共区域(如楼道)垃圾成灾。

3、绿化问题:小区建成伊始，绿化设施齐全，环境优美。然而过不多久，花圃都成了村民各自的菜园子，甚至还出现为了争点方寸之地令邻里之间产生矛盾。村里没有办法，只能让铲车铲掉重新种上绿化，但紧跟着村民又会种菜，于是，在村委和村民之间就会进行一场你栽我铲，你铲我栽的持久拉锯战。这种治标不治本的方法，造成了资源的严重浪费。

4、维护问题:俗话说:“三分建、七分管”，房屋时一年新、二年旧、三年乱、四年破。由于缺乏定期的、专业的房屋维护，很多拆迁小区的房屋状况都出现了一定的`问题，影响了房屋的使用年限。所有这些凸显出来的问题，都在提醒我们，在全镇实施统一规范的物业管理是非常迫切的，它对全镇经济建设、精神文明、文化素质的提升起着重要的作用。

1、为全镇的小区合理规划物管区域物管是区域化管理，首先明确各区域边界，物管区域划定与规划相匹配，考虑物业共用设备设施、建筑规模、社区建设，以方便人们生活、生产，合理利用区域资源。以便于管理为原则，形成一定规模面积与一点能够数量的常住人口，有独立或相对分界线的居住小区。

2、为老居住区域完善物业管理基础设施，协调部门关系。政府在镇区老居住区加大投入，改善小区的基础设施和生活环境，改变一般散沙的现象，完善至物管的基本状态，并要与国土、房管、建设、卫生、公安、规划等部门协调好，做到全体配合，各自做好本职工作，不越位、错位和缺位，共同推进老小区的物业管理。

3、加强宣传，增强居民物业管理意识物业管理是新生事物，存在一个逐渐熟悉与接收的过程，政府应当以多种形式向社区居民宣传《物业管理条例》等法律、法规和政策，有针对性地做好宣传引导工作，提高居民对物业管理法的认知度，逐步使其树立依法管理的意识。通过周边物业管理示范小区，使居民清楚认识到小区引入物管的优点，使之逐步树立有偿服务的意识，通过讲座、讨论、问答等多种交流方式，生动形象地普及物管常识，提高居民群众对物管的认识程度，使其逐步树立自治管理意识。

4、制定小区物业管理实施细则虽然物业管理有了《物业管理条例》，但条例主要针对新建商住小区，对拆迁安置小区管理关注不多。我们应该在《物业管理条例》这一大框架下，根据本地区特点，以《物业管理条例》为指导，制定适应于本地区的、可操作性强的物业管理办法与细则，从而以法律手段推进xx的小区物业管理。

5、成立物业管理科，全程跟进小区物业管理xx是个经济发达的工业重镇，新兴的生态名镇。城镇建设标准按照城市的格局在规划和建设。各式小区在快速建设成长中，随着居民收入水平与消费水平的提高，对工作于居住环境的要求也随之提高。一支专业的物业管理队伍，为xx镇创造一个优美、舒适、安全、方便的人居环境。同时也体现出xx政府为民造福，加强城镇管理的一个重要举措。

1、简易物业管理

在各项设施、规模等还不完善的情况下，社区或村委可采用简易物业服务。由小区内失业人员、低保和离退休人员组建服务队，提供公共秩序、安全防范、环境卫生保洁为主的服务，在镇物业管理科的督导下，具体由各村委、社区负责。

2、专业物业管理条件好，设备齐全的小区，可通过业主大会，选聘专门的物业管理公司进驻小区进行管理。具体筹备由村委社区负责，镇物业管理科做好统筹和协调工作。

3、业委物业管理在条件成熟的区域，业主自己选出一个比较精良的管理委员会，全权负责整个小区的物业管理，民主的制定各项规章制度。所有业主都要自觉爱护房屋及公共设施;维护安全与环境卫生。如有业主违约，将会按照既定的规章制度按约处理。如此民主自治的物业管理，形成成本低，效率高的双赢局面。

综上所述，我镇的小区物业管理应当是“三位一体”的管理模式，即业主、物业公司、村(社区)在平等合作的基础上，追求效用和业主利益最大化的物业管理。这是政府加强公共社会管理、关注民生的具体体现。抓好典型，以点推面，条块结合，以块为主，巩固成果，统一管理，从而形成齐抓共管、共管共建的局面，最终实现平安和谐社区这一目标。

**物业管理小区管理方案篇十六**

为了搞好xx小区的物业管理服务，提升本企业物业管理水平，为业主营造一种舒适的居住环境，特制定本方案。

（一）标准服务时间。

周一至周日上午8：00~下午18：00。

（二）服务中心电话。

物业管理部客户服务中心设有24小时值班服务专员，以便于为广大业主服务。服务电话如下。

1．标准服务时间电话：xxxxxxx。

2．非标准服务时间电话：xxxxxxx。

1．业主持小区业主的《入住通知单》、《购房合同》到服务中心办理迁入手续。

（1）按规定要求填写《入住登记表》。

（2）按规定缴纳有关款项。

（3）与服务中心工作人员共同办理入住前的楼宇、设备、设施查验手续。

（4）办理物业移交手续，领取钥匙。

2．业主应保证在搬家过程中服从辖区物业管理人员的指挥，按指定路径进出迁入地域，并注意遵守小区的公共秩序。

1．每年一次对房屋共用部位及共用设施设备进行安全普查，根据普查情况制订维修和管理计划，上报委托方并组织实施。

2．对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，保证房屋的使用功能和安全，杜绝事故的发生，有检修记录和保养记录。

3．根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，按有关规定办理。

4．每日巡查一次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

5．保持公共区域玻璃、门窗配件完好，开闭正常，需要维修的在两个工作日内完成；照明设施一般的故障（损坏的灯座、灯泡、开关等），在两天内安排修复完成，其他故障五个工作日内完成，保持90%的楼道照明灯具能正常使用；墙面、顶面粉刷层发现剥落或污损，应每一个月集中安排一次修补、除污；步行梯、楼房散水等设施，保持基本完好和使用功能，需要维修的，每一个月集中一次进行修补维修。

6．按照政府有关规定，每年进行一次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。

7．对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为要及时告知与劝阻，并及时报告政府有关主管部门。

8．小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。保持小区各组团、栋及单元（门）、户标志清晰。

1．对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外），共用设施设备能正常运行和使用，杜绝安全事故的发生。

2．建立共用设施设备清册档案（或设备台账），有设施设备的运行、检查、维修、保养记录。

3．有设施设备操作规程及保养规范，按操作规程及保养规范执行。

4．对共用设施设备进行定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，按有关规定办理。

5．特种设施设备和测量仪表、仪器，按照政府有关规定，定期进行检验检测校准，符合相关规范。

6．设备房保持整齐清洁，安全设施符合规范，无鼠害，无跑、冒、滴、漏现象，无堆积杂物；设备设施铭牌、标识规范、统一、完整；操作规程、维护规范、管理制度在明显位置做出标识；各类管线有分类标识和流向标识；各类记录本、登记本（运行、维修、保养、交接班等）齐全，记录完整；监控记录可保存15天，并能正常回放。

7．对小区内变压器、高层屋面、有安全隐患的健身设施、车库限高、区内道路限速、燃气调压站（箱）、水系沿岸等危及人身安全的部位设置明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

8．公共区域内的雨水、污水管道每年检查、疏通一次；雨水、污水井每半年检查、清掏一次；雨水、污水管道及井发生堵塞时应及时疏通；化粪池每年至少清掏一次，每季度检查一次，防止外溢。

9．建立设备设施巡视制度，有专人巡视，配电室、排污泵等每日巡视至少两次，有巡视记录。锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室、中控室等有专人24小时值守，值守人员每班工作时间不超过八小时。

10．每日对园区路面、景观、小品、围墙（护栏）、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、门禁、周界报警监视系统等巡视一次。设施设备能正常使用，无安全隐患。

11．设立日常消耗物料、备件仓库，保证日常维修的及时性。仓库有完善的管理制度，专人管理，物品分类码放。

12．使用中水系统的，确保水质达到国家中水水质标准。

13．保证载人电梯日夜24小时正常运行。

14．消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅通。

15．小区主要道路及停车场交通标志齐全。

16．路灯、楼道灯完好率不低于95％。

1．小区出入口24小时值勤，进入楼幢门厅刷卡。

2．实行封闭式管理，出入口有专人24小时值守，对访客出入进行登记管理，阻止小商小贩进入小区。在有可能危及人身安全处有明显标志。

3．园区和楼内巡视。园区巡视白天三次、夜间四次，楼内巡视每天两次，夜间需两人同时巡视。巡视有计划、巡视路线图、巡视项目内容、要求及记录。

4．门岗及巡视服务人员，形象端正、着装整齐干净、举止规范、语言礼貌、连续上岗时间不超过四小时；门岗服务设施完好、标识醒目；有服务操作细则。

5．监视控制中心设专人24小时值班，负责小区监控的值守，处理各类报警和异常信息，每人每班工作时间不能超过八小时。监视控制中心各类制度在明显位置做到标识。

6．有机动车辆和非机动车的行驶方向、限速标识，交通指示标识应规范、清晰，对进出小区的车辆进行引导，车辆有序通行、停放。

7．突发事件发生时及时报告政府有关部门，并设专人保护现场，配合公安等部门进行处理。

8．对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

9．对小区内高空抛物坠物、台风、火患等公共安全隐患做到及时公示，警示注意事项，共同做好安全防范工作。

10．对监控中心按责严密监视，发现问题立即发出预警报告，及时处理。日常摄像下载备份规定保留一周。

1．在各楼层和各门厅口设置垃圾桶、果壳箱，每日清理、集送两次。集中的垃圾尽快外送，每日不少于两次，做到生活垃圾日产日清。

2．小区道路、广场、停车场等每日清扫两次；门厅、电梯厅、楼道每日清扫一次，每周拖洗一次；电梯门、地板及周身每天清扫抹擦一次；人行楼梯及扶手每周清扫、抹擦两次；共用部位门、窗、不锈钢扶栏、用户信箱等每周抹擦一次；公用部位照明灯罩、消防水带箱、灭火器每月抹擦一次；小区范围内绿化带（及附属物）每天清扫一次；休闲区亭廊、桌凳、木栏杆每半月抹擦一次；路灯每月抹擦一次。

3．区内公共雨、污水管道每年疏通一次；雨、污水井每月检查一次，并视检查情况及时清掏；化粪池每两个月检查一次，每年清掏一次，发现异常及时清掏。

4．二次供水水箱按规定半年清洗一次，定时巡查，定时化验，水质符合卫生要求。

5．根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

1．雇请专业人员实施绿化养护管理。

2．对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

3．对水池进行定期检查，每星期打捞一次飘浮物及沉淀物，每半年清除池底污泥、换水一次。

4．定期清除绿地杂草、杂物。

5．适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

6．适时喷洒药物，预防病虫害。

1.定期评估。

服务中心客户主管根据业户反映制订定期检查计划，会同维修人员、秩序管理人员及环境卫生人员每月x日定期在小区内进行服务检查，以评估服务效果。

2.临时检查。

总经理或其他高层领导认为有必要进行服务检查时，可以由服务中心具体组织实施，其他部门共同参加对小区物业服务进行临时检查，以评估其服务效果。

**物业管理小区管理方案篇十七**

为提升我市老旧小区全面整治后的物业管理水平，巩固各类改善工程成果，改善人民群众的居住生活品质，决定在市区范围内实施老旧住宅小区物业管理改善工程。现制定如下实施方案：

以科学发展观为统领，围绕共建共享与世界名城相媲美的“生活品质之城”的目标，坚持解放思想、敢为人先，按照政府主导、企业和市民共同参与的要求，推进老旧住宅小区物业管理“扩面提质”，构建与xx经济社会发展水平相适应的住宅小区物业管理服务模式，着力提升人民群众居住生活品质。

总体目标：力争到20xx年年末，xx市区实施庭院改善和危旧房改善后的住宅小区（共约3000幢房屋，建筑面积约1000万平方米，涉及住户约13.2万户）基本实现物业管理全覆盖，未列入庭院改善和危旧房改善的住宅小区根据实际条件开展物业管理改善，逐步建立老旧住宅小区“低收费、广覆盖、有补贴”的物业管理长效机制，提升物业管理服务水平。

具体目标：在整治完善老旧住宅小区硬件配套设施的基础上，建立物业管理机制，争取实现“八个有”，即有物管用房、有公共保洁、有秩序维护、有停车管理、有设施维保、有绿化养护、有道路保养、有维修管理。

xx市区五城区范围内同时符合下列条件的老旧住宅小区和零星住宅：

1、1999年以前建成；

2、房屋标准成套；

3、尚未开展专业化物业管理。

1、坚持属地管理。要按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，充分发挥属地街道办事处（乡镇政府）和社区居委会的组织指导作用，因地制宜建立长效管理机制。

2、坚持突出重点。主要针对已完成庭院改善和危旧房改善，且目前尚未推行专业化物业管理的住宅小区，重点是在已完成庭院改善和危旧房改善工程的老旧住宅小区建立日常物业管理长效机制。

3、坚持“软”“硬”共建。在开展住宅小区基础设施改造完善的同时，建立健全日常物业管理工作机制，实现建管并举。

4、坚持项目结合。物业管理改善工程应与危旧房改善工程和庭院改善工程紧密结合。实施危旧房改善工程和庭院改善工程的老旧住宅小区，要结合物业管理改善工程的要求，对住宅小区的硬件设施进行改善，做到危旧房改善和庭院改善完成一个、物业管理改善推进一个，避免重复施工影响居民生活。

5、坚持业主参与。要重点突出业主、居民共同参与，在工程中切实落实“四问四权”，确保业主、居民的“知情权、参与权、选择权、监督权”，明确业主、居民共同管理小区的义务与职责。

1、调查计划阶段。20xx年6月底前，完成机构组建、五城区住宅小区物业管理现状调查、相关政策标准制订及计划安排等工作。

2、全面推进阶段。20xx年7月—20xx年年底，全面推进五城区物业管理改善工程，主要针对已开展庭院改善和危旧房改善的住宅小区，按照庭院改善和危旧房改善完成一个、物业管理改善工程推进一个的原则组织实施，其中20xx年完成100万平方米，20xx年完成500万平方米，20xx年完成400万平方米，累计完成1000万平方米。

对未列入庭院改善或危旧房改善计划的其他老旧住宅小区或零星住宅，每年根据财政预算安排和住宅小区实际情况因地制宜地实施住宅小区整治和物业管理改善工程。

（一）完善硬件配置。

1、已列入庭院改善和危旧房改善计划的住宅小区，除完成原定改善任务外，还要按照物业管理改善工程的`要求同步完成住宅小区物业管理所需硬件设施的配置完善。本方案出台前已完成庭院改善和危旧房改善工程的住宅小区，市庭改办或危改办要通过“回头看”进行查漏补缺，按照物业管理改善工程的要求进一步完善硬件配置。具体新增硬件配置任务如下：

（1）划定物管区域。在住宅小区设置围墙，形成相对封闭独立的物业区域；零星住宅和小规模住宅区，可因地制宜归并为一个物业管理区域实行管理。

（2）建设特种设施。包括小区房屋单元防盗门和小区内电子监控器安装，小区消防等设施设备检查和修缮。

（3）配备物管用房。补充配置小区物业管理用房，有条件的要争取按总建筑面积5‰的标准配置，暂时不能配置物业管理用房的可临时采取租赁、借用等办法过渡。

2、未列入庭院改善或危旧房改善计划的住宅小区和零星住宅，由财政每年安排一定的资金实施物业管理改善工程，具体由市物改办根据住宅小区实际，因地制宜、有选择性地组织实施。小区整治和硬件配置主要内容如下：

（1）新增配置。同列入庭院改善和危旧房改善计划的住宅小区新增配置内容。

（2）环境整治。包括小区道路平整、汽车停车位划定、自行车棚（库）整饬、绿化整理、公共照明配置完善等。

（3）房屋整治。包括屋顶等共用部位维修整理（含平改坡）、立面整治、楼道刷白、管线序化、危房修缮等。

（4）公用事业管网整治。包括小区内自来水、电力和燃气等公用事业管线和设施的基础改造。

（二）建立物管机制。

在对住宅小区开展硬件设施整治改善的基础上，根据居民意愿引入物业服务企业实施专业化物业管理或由当地街道办事处（乡镇政府）委托社区公共服务工作站组织实施社区化准物业管理，建立住宅小区物业管理长效机制。

1、确定管理模式。

街道办事处（乡镇政府）应在硬件设施整治改善项目竣工并接收后一个月内完成居民意见的征求工作，确定小区管理模式。部分老旧小区（或零星住宅）因特殊原因未开展整治或硬件配置改善未全部完成的，经当地街道办事处（乡镇政府）确认同意后予以接收。

征求居民意见以户为单位（一个独立产权单位为一户），采取书面形式进行，公示告知居民专业化物业管理和社区化准物业管理的组织形式、服务内容和相应收费标准。小区内1/2以上户数居民选择采取专业化物业管理的，由街道办事处（乡镇政府）委托社区居委会在两个月内组织小区居民召开业主大会并成立业主委员会，指导业主委员会通过业主大会选聘物业服务企业；选择专业化物业管理的居民户数达不到总户数1/2以上的小区统一采用社区化准物业管理模式，由街道办事处（乡镇政府）委托社区公共服务工作站在两个月内组织建立日常物业管理机制。

2、实施物业管理。

（1）社区化准物业管理。社区化准物业管理由社区公共服务工作站组织开展。可以分别聘请保洁、秩序维护等工作人员负责小区日常管理，或统一委托一家物业服务企业负责管理，或组织居民自治管理，为小区居民提供基本服务，包括公共区域保洁、小区内安全秩序维护、停车秩序维护、共用设施维保、公共绿化养护、小区内道路保养、房屋共用部位维修管理等服务，并由社区公共服务工作站按照xx市社区化准物业管理服务收费管理办法向住户收取一定的服务成本费。小区内公共路面停车、物业管理用房等的`经营性收入由社区公共服务工作站统一收取和使用，作为小区物业管理资金，以弥补小区管理经费不足。

（2）专业化物业管理。专业化物业管理由专业物业服务企业组织实施。业主委员会通过业主大会选聘专业物业服务企业进驻小区开展专业化物业管理，双方签订物业服务合同。受聘的物业企业应根据《物业管理条例》等的规定和《物业服务合同》的约定，提供专业化物业管理服务并按合同约定向住户收取物业服务费。

1、硬件配置工程列入庭改和危改工程实施的，其硬件配置项目费用列入庭院改善和危旧房改善工程专项经费。

2、硬件配置工程列入物业管理改善工程实施的，其硬件配置项目费用列入物业改善工程专项经费。经费承担方式如下：

（1）环境整治涉及的道路平整、雨污管道改造和收水口设置、照明及休闲设施设置、环卫设施改造、绿化改造等纳入工程招标范围内的内容以及电力“上改下”工程的土建费用，由市、区两级财政根据工程决算结果按1：1配套解决。

（2）房屋整治涉及的平改坡、外立面和楼道等房屋公共部位的整治费用，按照“谁家孩子谁家抱”的原则，由产权单位承担；承担确有困难的，由产权单位向区政府提出申请，经区政府审核并报市物改办同意后，由市、区两级财政根据工程决算结果按1：1配套解决。直管公房、房改房和无产权单位的房屋整治费用由市、区两级财政根据工程决算结果按1：1配套解决。

（3）弱电杆线“上改下”和合杆序化梳理所需费用按照“谁家孩子谁家抱”的原则，由各产权单位承担；电力杆线“上改下”的电气配套费及一户一表改造经费由市电力局承担；管道煤气的建设（改造）费用由市燃气集团承担；自来水一户一表改造费用，除居民按规定需缴纳的相关费用外，其余由市水业集团承担。

（4）物业管理改善工程原则上免缴工程涉及的绿化补偿、占道挖掘以及因市政工程需要迁移综合管线等费用。工程实施单位必须根据相关部门的要求，按照有关标准做好绿化恢复和路面修复工作。

3、住宅小区日常管理长效机制建立后，困难群众物业服务费用减免补贴和社区公共服务工作站物业管理人员岗位补贴所需经费由市、区财政按1：1配套解决。

1、建立工作机制。成立市物业管理改善工程领导小组，负责改善工程的组织和领导。领导小组下设办公室（设在市房管局），具体负责物业管理改善工程的组织、监督和政策制订等工作。各区政府及所属各街道办事处（乡镇政府）应建立相应的组织机构，负责实施本辖区内物业管理改善工程的各项具体工作，协调有关问题。各级建设、规划、房管、民政、公安、城管、城管执法、交通、绿化、环保、价格、工商、质监、消防等部门按照各自职责依法开展住宅小区物业管理的有关工作。

2、落实资金保障。物业管理改善专项经费列入财政年度预算，具体使用规定另行制订。各级财政应确保资金的配套落实，并实行全程跟踪审计。要加强对资金使用的管理，审计结果作为最终决算依据。

3、加大扶持力度。住宅小区实行“准物业管理”的，原绿化、市政等各项资金补贴和优惠政策不变，并根据社区准物业管理小区规模设置服务人员岗位补贴；建立物业管理改善考核评优机制，对考核优秀的单位（个人）进行奖励；住宅小区内的困难群众确实无力支付物业服务费的，经所在社区公示无异议后予以减免；水、电、环卫等各公用事业专业单位委托管理单位统一收费的，应严格执行物价部门核定的收费标准，并支付管理单位专项委托费用。社区公共服务工作站统一委托物业服务企业提供社区化准物业管理的，补贴和优惠政策不变。

4、加强考核督查。物业管理改善工程要按照市区联动、以区为主、属地管理的原则，建立市、区、街道（乡镇）、社区四级联动机制。市政府与各区及市各相关单位签订目标责任书，实施年度目标考核，具体考核办法另行制订。

5、加强舆论引导。各有关部门要加强对物业管理改善工程的舆论宣传，引导群众了解物业管理的基本内容，理解物业管理行业运作的基本规则和标准要求，配合做好小区物业管理工作。

**物业管理小区管理方案篇十八**

根据“后勤总公司20xx年工作重点”的总体要求和“物业管理中心关于确定2025年为物业优质服务年的决定”，结合实际，现制定“优质服务年”活动方案如下：

以“解放思想、扩大开放、迅速提高质量、迅速占领市场”为指导思想，坚持发展就是硬道理的基本原则，全面贯彻科学发展观，以人为本，强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，及时做好学校西进的各项准备工作，为教学工作的正常运行提供强有力的后勤保障。

紧紧围绕中心工作，加强常规管理，注重工作实效，以“重视质量，深化改革，加速发展”为工作重点，努力做到：加强学习，提高服务意识；加强管理，提高服务水平；加强考核，提高服务效率，使服务工作力求做到有预见性、有高效性，以确保各项服务保障工作顺利开展，并实现“优质服务年”的各项工作目标，为总公司的健康、稳定、可持续发展作出我们应有的贡献。

时间活动内容日常工作责任部门审核结果三月份物管中心办公室、各个部门会议宣传动员，三张板报宣传教育，各个部门拟定创优方案和联系一个物业服务对象实施创优服务，取得经验，启动创优工作。

1、发挥社会监督作用，邀请监督员对物管中心各部门的工作明察暗访，提出针对问题的改进意见。对好的作法加以宣传和推广。

2、每月搞2次培训。

3、每月搞2次质量检查。

4、中心办公室召开两月1次的物业服务示范单位经验交流会，学习推广经验。

5、实施计划在执行过程中可以修订完善。

各个部门搞2次职业培训；搞一次副经理以上管理人员到社会物业小区参观学习考察；派遣人员到社会物业小区实习，学以致用；发放优质服务卡，方便业主服务需要；中心办公室召开2月1次的物业服务示范单位经验交流会，学习推广经验，聘请业主代表参加会议，找出不足，及时整改提高。

搞一次岗位练兵和职业竞赛，全面提高物业服务的专业技能和服务水平；搞一次“便民服务”（亦可以会同总公司一起搞）；搞一次顾客满意度调查，同时成立业主委员会。

开展“优质服务年”咨询活动，了解和解决师生员工反映的热点和难点问题；中心办公室召开2月1次的物业服务示范单位经验交流会，学习推广经验，找出不足，及时整改提高。各个部门搞一次针对难点和薄弱环节的优质服务活动，促使其物业条件根本改善，并且长期保证质量。

全面检查、巩固落实本学期创优情况，写出物业创优工作小结。部门搞出假期安全、抗旱保苗及假期物业服务创优方案，并付诸实施。

全面检查督促、贯彻落实“假期物业服务创优方案”，保障师生员工暑假正常生活。

结合新生入学江津校区建设，进行物业服务创新大讨论，搞好物业服务创新培训和物业服务创新的改进实施。

进行物业技术创新大讨论，搞好物业技术创新培训和物业服务技术的改进实施。

进行物业管理创新大讨论，搞好物业管理创新培训和物业管理的改进实施。搞一次顾客满意度调查。

进行温馨、和谐物业大讨论及其培训，搞好温馨、和谐物业。管理层研究先行进入江津校区物业人员名单。

总结全年优质服务创优经验，予以评价，形成文件，使之规范化制度化。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找