

最新小学毽子社团活动记录 小学美术社团活动计划(通用9篇)

为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

物业养老服务方案篇一

物业管理服务可以说是一门专业学问，本公司以本着小心计算成本及为客户创造最理想的环境为原则，并通过长期的工作改进和提升，努力创造条件使每一座大楼的收益利投资潜质都能得以达致极限。而这种“投资管理”的哲学，能使业主充分保障其不动产的投资权益，不但使其保值，而且更能使不动产增值。

**物业为高级工贸建筑物。其物业管理重点兹分析如下：

一、工贸大厦管理

工贸大厦需要极为周全的服务，特别是现代的新型高级发展计划，还要照顾相当复杂的电动和机械装备的操作和保养，这些都需要有专门知识和技术。而这些装备不单只包括升降机和停车场电梯，还包括灵敏的装备，如电脑控制的大楼自动化系统、中央空气调节设备和通风装备、保安监察和控制系统、自动滤水器、火警和其他消防装置以及后备电力供应设备等。租用户对这类大楼，特别是出入口大堂、洗手间和公共通道等地方的管理水准期望相当高。大楼的外墙也必须定期清洁，以保持大楼的外貌美观。清洁一座大楼例如香港中国银行大厦的幕墙，其难度和这项工程所涉及的庞大费用，实非一般人所能想象。一幢工贸大厦是否得到完善管理，

这对该物业的租金及售价水平有很大影响，与此同时其资本价值也会因而受到影响。

二、停车场管理

现今停车场的设备的管理多采用先进的自动管理系统来满足日益繁重的日常运作需要。采用自动管理，可以减少人为舞弊，节省人力资源，增快车辆流量，从而使物业管理运作更为畅顺，租用户及访客充分利用停车场设备也更加方便快捷。此外，停车场上的停车程序也必须作出周详安排，以确保用户能获得所需服务。停车场必须有闭路电视作监控，保障访客安全。大楼后备电源发电机需与停车场自动化系统及照明系统相接通，以备在紧急时段时仍能操作提供必要服务。停车场内必须装有足够通风系统，供应新鲜空气，以符合卫生安全。停车场经营管理策略应按照自给自足原则确定收费标准以降低管理费，而无须从管理费内补贴，这对整幢大楼出租及出售营运，都有着正面积极作用。

服务内容

依据**物业现时的工程进度及运作安排，本公司建议首先向物业提供管理顾问服务，待大楼完工后再提供管理运作服务。

一、物业管理顾问服务

建筑期间管理顾问服务

提供大楼图则专业意见

提供大楼设施专业意见

提供大楼建材专业意见

预估大楼管理运作成本

大楼管理进度检讨、停车场管理建议

大楼竣工验收证核发前的管理服务工作

建议制定租约条款

订定管理守则

员工培训计划

财务预算

用户搬进及装修期间的管理服务工作

移交大楼单位与租户程序

装修工程及物料运送控制程序

保安控制

进入控制

安全控制

(一)、建筑期管理顾问服务

1、这项服务将于大楼建筑施工期内提供给业主参照，其主要功能为：

节省日后管理设施修改或增加的费用，并可避免影响物业管理运作；

在租用户入住前可订定管理费及其他费用的分摊原则，使日后管理运作能畅顺。

2、服务内容

1) 提供大楼图则专业意见

就本大楼的设计平面图、立面图、剖面图及基地现况作出与日后管理相关的专业意见及分析。这项工作主要是针对大楼设计在落成后对管理操作的实际运行是否产生积极作用及其可行性而制定进行的。本公司将建议业主对部份设备的增添留出空间，如预留中央监控室及相关设施的预定位置、垃圾处理室的适当地方、停车场的设备需求、车辆日常进出运作的安排、电梯系统运作规划、大楼自动化系统及其他各类设施的预留等。

2) 提供大楼设施专业意见

就业主已决定或需要提供意见的各项设施作出对将来管理运作有利的顾问意见，主要从使用者角度出发选择种类设施及配备，并提供是否适合日后使用者需要的意见。

大楼设施包括：

电梯

消防设备

电气设备

照明设备

给/排水系统大楼自动化系统

垃圾处理设备洗窗机设备

后备发电机设备大楼广播系统

停车场管理系统等

3) 提供大楼建材专业意见

就业主已选定或预定的建树资料作出对日后管理工作有影响的专业意见，例如对建材的耐用性、清洁性、优劣的'区别，判断有关材料是否能对使用者达到预期效果，以及对管理工作能否妥善处理等加以分析。

4) 预估大楼管理运作成本

就业主预定的各项大楼设施及配备，提供初步管理运作收支及人力资源费用预算与业主参考。

5) 大楼管理进度检讨

本公司将针对建筑期内的不同情况提供意见，内容包括：

分析及评估大楼施工期间的图则是否配合先前提出的专业意见：

就各厂商的设施及配备，向业主提供专业意见，例如该设施日后保养程序、零件配备是否足够。

物业养老服务方案篇二

1、 物业地域范围开阔，封闭性交强。

3、 购置物业用途复杂，有居住类要求、有办公类要求、有会所类要求等；

4、 物业管理为混合式管理，即有河道及市政道路的管理，又有客户私有设施及服务的管理。

1、推荐在保洁管理方面实行两个分开，即河道及市政道路的保洁工作与针对业主带给的保洁工作相分开。因为，河道及市政道路的保洁工作是属于项目区域内具有公共及社会性质的工作，其对具体的环境卫生标准及人员素质与直接为业主带给保洁服务的要求不同，分开管理有利于降低物业管理成本，必要时能够透过物业公司将该部分工作对外进行分包处理。

2、突出物业管理的两个体系，即突发事件的应急处理体系以及针对业主的管家式的服务体系。

2、对市政道路的保洁；

4、24小时水电维修；

5、对业主生活垃圾的定时清运；

6、对水、电、燃气等设备日常的保养与维护；

7、项目范围内绿化的种植与养护；

8、业主能源费用的代收代缴；

9、定期花木杀虫及灭鼠；

10、暂住证等社区性证明u□

11、业主院落档案的管理。

1、管家的服务，是指由管家负责，带领包括保安、保洁、厨师、司机等为主人带给尽可能完善的服务，针对玉河项目提出的管家式服务，应理解为透过物业管家的努力为业主带给尽可能多的服务，随时解决业主提出的关于生活、出行等方面的需求。

2、管家式的服务推荐由2至3人24小时专职负责三到四位业主随时有可能提出的服务要求，业主有需求只针对所负责管家提出，由该管家负责尽可能的. 解决业主提出的问题；任何针对业主的服务均需由物业管家陪同。这样，业主提出的要求有专人负责，，避免了处理问题相互推托的状况提高解决问题的效率，同时对业主的各种服务也同样由该物业管家带领陪同，增加了业主对物业人员的认同感并且避免陌生工作人员带给业主的不安全因素。

3、管家式服务的资料：

a□业主订购报刊的派送（报纸需经过熨烫，免费）

b□带领工作人员完成业主提出的家政服务要求（付费）

室内清洁

搬家、搬物

地板、地毯的清洁养护

代收洗、补、烫衣物

室内插花、装饰

代购日常生活用品

车辆清洗服务

家庭看护管理

宠物看护管理

c□为业主带给车辆接、送服务（付费并需要提前预约）

1、保卫部门日常工作资料：

24小时固定安全岗位的值勤

24小时流动岗位的安全及消防巡视

车辆停放的安全管理

特殊时间段道路车流、人流的疏导管理

2、保卫部门的设施设备：

中央控制室

与中控室连接的门禁对讲系统

设像监视系统

电子巡更系统

业主院落重点部位（厨房）设置烟感报警系统

停车管理系统（如有大规模公共停车位需要管理）

安防器材（对讲机、灭火器、警棍等）

3、保卫部门带给的委托性特约服务：

礼仪性保卫

短途护卫（主要为业主携带贵重物品外出时对人员安全护卫）

（以上两种服务带给时需要由物业管家陪同并属付费项目）

3、由物业管家向值班物业经理汇报现场状况；

4、物业经理根据物业管家对现场状况的汇报决定是否报警（110、119、120、999等）

物业养老服务方案篇三

1、团队面貌

一群有潜力的学生，怀着相同的梦想走在了一起。于是我们的团队诞生了。我们团队在工作上实行分工协作制，制度上实现民主制。我们的成员是各个方面的人才。团队管理者协调分工，做到物尽其能，人尽其才。创业初期，我们团队缺乏实际创业经验。在诸多方面会遇到较多困难，但在日后的工作中，随着困难不断被克服，这些困难将会变成我们宝贵的经验。能让我们团队的成员更快成长为精英。

2、产业背景决定的优势

目前社会的高速发展，要求我们在校学生毕业之后能尽早的适应社会和融入社会。那如何能够实现就业呢？这就需要学生们充分利用在校的时间，培养自己的综合素质，磨练自己、打造自己。寻找自己发展的空间，创造自己美好的前景。

随着学院新校区硬件设施的逐步完善，特别是在实训楼常规运行中，我们发现学生完全可以把实训楼的卫生清洁作为创业的试金石，作为学生体验劳动和创业快乐的机会。

考虑到学校在物业管理方面的需求，我们特在资环系成立学生物业管理公司，并合理组织和安排一些具有吃苦精神和创业热情的学生参与实训楼卫生清洁工作或负责某一具体的工作。

3、策划思路“高标准、高要求、高效率”

卫生清洁是否到位和即时的问题，因此，实训楼教室的卫生一

定要具有高标准水平。

高要求——学生创业的目的是体验创业的过程。如何组织同学参与到公司的正常运作、如何满足学校对实训楼的高标准卫生要求等一些列问题。这就要求公司的运行一定要有很高的要求，必须制定高要求的规章制度，以适应和满足公司生存和发展的需要。

高效率——学生在校是以求学为主。在社会需要创业人才、学校提倡自我创业的大环境下，如何在课余时间完成固定或临时分配的工作任务?这就需要公司工作人员在高要求的公司管理模式下高效率的完成任务。

1、团队内部管理

为加强团队的规范化管理，完善各项工作制度，促进团队发展壮大，提高经济效益，根据学院相关规定及团队制度，制订团队管理制度大纲。

一、团队全体队员必须遵守团队章程，遵守团队的各项规章制度和决定。

二、团队倡导树立“一盘棋”思想，禁止任何部门、个人做有损团队利益、形象、声誉或破坏团队发展的事情。

三、团队通过发挥全体队员的积极性、创造性和提高全体队员的技术、管理、经营水平，不断完善团队的经营、管理体系，实行多种形式的责任制，不断壮大团队实力和提高经济效益。

四、团队鼓励积极参与团队的决策和管理，鼓励队员发挥才智，提出合理化建议。

五、团队实行“岗薪制”的分配制度，为成员提供收入和福

利保证，并随着经济效益的提高逐步提高队员各方面待遇；团队为成员提供平等的竞争环境和晋升机会；团队推行岗位责任制，实行考勤、考核制度，评先树优，对做出贡献者予以表彰、奖励。

六、团队提倡求真务实的工作作风，提高工作效率；提倡厉行节约，反对铺张浪费；倡导队员团结互助，同舟共济，发扬集体合作和集体创造精神，增强团体的凝聚力和向心力。

七、队员必须维护团队纪律，对任何违反团队章程和各项规章制度的行为，都要予以追究。

2、队员守则

一、遵纪守法，忠于职守，爱岗敬业。

二、服从领导，关心下属，团结互助。

三、爱护公物，勤俭节约，杜绝浪费。

四、不断学习，提高水平，精通业务。

五、积极进取，勇于开拓，求实创新。

我们采用民主制的领导方式。我们团队将采用“目标管理、团队竞争、集体决策、三级审核”的制度来保证质量。注重人才(实力+潜力+毅力)。吸引优秀人才加盟，不断完善和创新，使我们有信心对业主(学校)承诺：少量的付出，即可获得高附加值的回报！

我们深知，团队的发展取决于团队的建设。为了建设一个优良的团队，我们在管理中有计划、有目的地组织我们自己，并不断地进行训练、总结、提高的活动。

我们也注重核心团员的培养。因为团队的核心成员能使团队

的目标变成行动计划，团队的业绩得以快速增长。团队核心层成员具备领导者的基本素质和能力，不仅知道团队发展的规划，还参与团队目标的制定与实施，使团队成员既了解团队发展的方向，又能在行动上与团队发展方向保持一致。

我们是一个学习型组织：我们每一个人都认识学习的重要性，尽力为我们自己创造学习机会，表扬学习进步快的人，并通过一对一沟通、讨论会、培训课、共同工作的方式营造学习氛围，使我们团队成员在学习与复制中成为精英。

我们也深知团队精神的力量：它能使团队的成员为了实现团队的利益和目标而相互协作、尽心尽力的意愿和作风，它包括团队的凝聚力、合作意识及士气。它强调的是团队成员的紧密合作。一个没有团队精神的人难以成为真正的领导人，一个没有团队精神的队伍是经不起考验的队伍，团队精神是优秀团队的灵魂、成功团队的特质。

1、使命：通过创立企业的品牌，增强企业的市场竞争能力，促进企业的长效发展，使企业运营中的环境效益、经济效益、社会效益相结合的综合效益最大化，为学校、员工创造实际利益。

2、愿景：让我们体验创业激情，寻找创业路径。

3、理念：时时以一流标准要求自己，事事用服务观念对待一切。

4、精神：务实进取，锥心创优，在现代化管理进程中不断追求完美，力求管理一流，服务一流，员工素质一流，综合效益一流。

5、宗旨：业主至上，服务第一，寓服务于管理之中。

6、思想：业主并不总是对的，但他永远是第一位。

7、要求：把今天的事做到最好，明天的事考虑周到。

8、特色：新、严、细、精。新——管理中不断融入新理念

物业养老服务方案篇四

根据我校的实际情况，为了做好物业管理的示范、试点工作，故先从b1~b10公寓开始试行，待成熟后再在全校推行。

成立学生公寓管理部，负责学生公寓内日常工作和物业服务监督工作。每个公寓为一个班组，由公寓宿管组长负责公寓内日常工作。员工统一着装上岗、文明作业、规范操作。所有员工要积极做好学生信息反馈工作，做到“诚心待人、热心服务、耐心解释、细心工作”。进一步制定并完善了学生公寓服务内容和标准（附件1）、公寓管理部主要岗位职责（附件2）和公寓管理部工作规程（附件3）及公寓管理部员工考核制度和实施细则（附件4），按照物业管理行业标准和规范结合我校学生公寓具体工作进行管理。

学生公寓管理部部长：1名（由中心副主任兼任）

学生公寓管理部物业监理：2名（由正式职工出任）

学生公寓宿管员：8人

学生公寓楼内保洁员：8人

学生公寓场地保洁员：1人（由工作量教少的楼内保洁员出任）

共需外聘人员16人

1、人员工资

2、员工劳保、工具等费用

3、标牌、标示、垃圾桶等费用等

综上所述，运行费用约为300,000.00元。

附件1：学生公寓服务内容和标准

1、房屋共用部位的维护和管理

公寓管理处定期和冬、雨季节或天气异常时对房屋居住情况进行检查维修，或居住人发现问题及时报修。对房屋易出问题的部位，及时作出记录备案，重点检查。年底进行全面检查，对共用部位及其设施的完损程度作出评价，制定年度维护计划，作好检查和维修记录。

2、用部位及设施设备的运行维护管理

定期对共用部位及设施设备进行保养维护，保证设施设备的正常使用和运行。公寓公共设施设备完好率保持在98%以上。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

3、环境卫生服务标准

（1）、公寓楼区域内的环境、场地及公共部位。

标准：目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

（2）、楼道、楼梯及公共设施设备。

标准：楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁无手印；门窗玻璃明净；天花板洁净无明显污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

(3)、公寓内的公共卫生间。

标准：地面墙面干净、瓷砖无锈渍、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，金属器具无锈迹、无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

4、安防服务标准

(1)、公寓管理接待处24小时管理服务值班，及时登记非本公寓内来访。

(2)、随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

(3)、定期对公寓内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设施设备设置明显的提示标志。

(4)、公寓内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；严禁随意动用消防设施设备。

(5)、来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

(6)、公寓内无火灾、失窃、触电、斗殴、赌博、传播不良文化等事件和违法行为。

5、维修服务标准

(1)、24小时受理报修，一般情况下10分钟内维修人员到场，维修及时率100%。紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

(2)、定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率98%以上。

6、接待服务标准

(1)、文明服务、礼貌待人。对来访或住宿人员，及公寓居住人员热情接待、认真受理；对提出的问题和需求进行认真耐心地解答和帮助解决。

(2)、认真、全面、详细、准确地登记来访、住宿和公寓居住人员的基本情况，并备存登记资料，以便提供服务和查询。

(3)、按照公寓管理规定，及时办理入住和迁出手续，保证公寓物品的及时回收，损坏处置，相关费用的收取结算。蜂巢物业管理网收集并整理。

物业养老服务方案篇五

为规范小区管理，为业主供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。

一管理目标

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”的服务管理理念，对小区物业实施科学的管理、供给优质的服务，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。

二管理原则

（一）服务第一、管理从严的原则

“服务第一”是物业管理的宗旨，所以管理中要继续秉承“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，供给优质、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，要充分发挥两个进取性，即物业管理公司的进取性和业主使用人的进取性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，经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，共同创立礼貌的办公环境。

（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一样需求，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。

四管理方法

（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，供给全方位服务，开展多元化经营。

（二）物业管理服务项目

1、公共服务项目（全体业主能够享受的服务，费用纳入物业管理费）：

- （1）房屋公共部位的日常维修与保养；
- （2）公共设施设备的维修与保养；
- （3）小区内清洁管理，垃圾收集与清运；
- （4）公共绿化的养护；
- （5）公共秩序维护；
- （6）消防管理；

2、有偿专项服务项目

- （1）有偿维修类；[网友投稿]
- （3）中介类服务；

（三）收费管理

2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

3、物业服务区域清洁卫生费用；

5、物业服务区域秩序维护费用；

6、物业企业办公费用；

7、物业企业固定资产折旧费；

8、法定税金；

9、企业利润。

物业服务费中不含二次加压供水设施设备运行维护费和楼内公共照明费，此部分费用将另行收取。收费资料 and 标准依照《河北省物业服务收费管理实施办法》、《唐山市物业服务收费管理实施细则》（唐价经费字[20xx]14号）执行。

（四）入住管理

在办理业主及使用人入住手续时，供给方便、快捷、及时、周到的服务，给业主留下良好的第一印象，为后续管理打下基础。

1、管理资料：

（1）准备业主及使用人收房所需资料；

（2）为收房手续供给一条龙服务；

（3）接收房流程办理领房手续：

1) 根据业主及使用人持入住通知单和各类必备，发放交房资料；

2) 收回业主及使用人按规定填写的各类表格，收取应缴纳的费用；

3) 陪同业主验房；

4) 对验房中发现的房屋质量问题，经业主确认后，填写《业主验房表》，将所有问题提交开发商，并督促解决。

2、管理措施：

（1）制定入住方案，准备各有关所需资料；

- (2) 按照收房程序，安排工作流程；
- (3) 策划业主及使用人入住现场布置方案；
- (4) 按规定办理业主及使用人的入住手续。

(五) 档案资料管理

加强档案资料管理，有助于保存物业的历史资料，维护管理的连续性和规范化，便于房屋及设施设备的检查、维护、更新和与业主的沟通、联系。

1、管理资料：

- (3) 财务档案：逐年构成的财务收支报表、物业维修基金使用报表等；
- (4) 文件档案：有关物业管理法规政策、公司文件等；
- (5) 管理资料：绿化资料、日常巡查（清洁、维修、保安）记录、值班记录，车辆管理记录、监控记录、荣誉资料等。

2、管理措施：

- (1) 制定档案制度，并严格执行；
- (3) 科学管理，确保档案资料完整、齐全，确保档案完好率达100%；
- (4) 建立各类资料的电脑管理，计时可靠的掌握相关信息，提高管理水平。

(六) 房屋及公共设施设备管理

房屋管理，尤其是共用设施设备的管理，直接影响到物业的

使用年限及使用安全，直接关系到业主及使用人的安全，是物业管理的重中之重。

1、管理资料：

(1) 房屋公共部位管理：根据现状，分别制定不一样管理计划，确保房屋保值增值。

a□已交付房：

3) 装修期间，应及时进行房屋公共部位的保护，确保房屋的安全、美观。

b□空置房（含业主托管房）：

1) 定期到空置房查看、通风；

2) 对房屋和设施定期检查（包括墙面、管道、门窗、电源线路、水电表），发现问题或尽快处理，或及时通知业主。

c□公共用房

做好公共用房（公共设施用房等）的维护、保养，发现破损，及时维修，确保房屋的安全、美观。

(2) 设备设施维护：

1) 公共水电设施设备定期巡查，发现损坏，及时维修；

2) 水泵、风机房、电梯机房等设备定期巡查；

3) 温感、烟感、喷淋等定期抽查，确保正常有效；

4) 智能化系统采用日常巡视与定期保养相结合，制实时运行

档案；

2、管理措施：

（5）建立维修人员值班制度，确保维修及时，且有回访制度和记录；

（6）采取日常巡视及定期保养相结合的办法，确保房屋及配套设施完好。

（七）绿化保洁管理

绿化保洁直接关系到小区形象及业主生活环境，也是评定物业管理质量的一个重要指标。

1、管理资料：

（1）绿化养护：绿化工应做到管理日常化、养护科学化。

1) 根据气候，给花木适量浇水；

2) 根据花木长势，给花木适量施肥，适当松土；

3) 制定预防措施，防治病虫害；

（2）清洁卫生：经过日常保洁工作，使小区公共环境和公共部位整洁，公共设施洁净、无异味、无破损。

1) 楼层公共区域每一天清扫；

2) 小区道路、小品、绿化带等公共部位每一天清洁。

4) 对违反环境卫生管理规定的行为进行制止。

2、管理措施：

(1) 建立绿化保洁制度，按月制订养护计划，按操作规程规范操作；

(2) 加强业务培训，增强专业技能，聘请专业人员指导养护；

(八) 治安管理

运用现有的科学技术手段与管理手段，依靠各种先进设备、工具和人的主观能动性，维护物业和业主及使用人的安全，这是物业管理工作的重要资料，我们采取常规防范与技术防范相结合的24小时全天候管理方案。

1、管理资料：

(1) 常规防范：采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，协助公安机关维护大厦公共秩序，防止和制止任何危及或影响物业、业主及使用人安全的行为。

a□门岗的任务：

2) 对外来车辆和人员进行验证、登记；

3) 严禁携带危险物品进入小区；

4) 为业主供给便利性服务。

b□巡逻岗的任务：

1) 按规定路线巡视检查，不留死角；

2) 巡查车辆停放情景，维护道路畅通、车辆安全，做好安全防范工作；

3) 对小区内的嫌疑人员进行检查防范；

- 4) 对小区及楼宇安全、防火检查;
- 5) 对装修户的安全检查;
- 6) 防范和协助公安部门处理各类治安案件;

(2) 技术防范:

应用安全报警监控系统、周界报警系统,对小区内的治安情景实施24小时监控,以确保安全。

- 1) 对可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录象措施,并及时通知值班秩序维护员,进行现场处理。
- 2) 值班秩序维护员配合公安机关处理治安案件。

2、管理措施:

- (4) 严格执行巡更点到制度,确保巡逻质量;
- (5) 监控中心定期检修、保养,确保监控设备完好;
- (6) 保证监控、值勤记录详细完备,建立安全管理档案。

(九) 消防管理

消防管理是物业安全管理的重点,所以要根据消防法规的要求,结合实际,切切实实地做好消防安全工作,确保业主的生命财产安全。

1、管理资料:

- (1) 建立消防工作站,有健全的消防管理制度及组织;
- (2) 做好消防监控中心的管理;

- (3) 做好消防设施、器材的管理；
- (4) 坚持消防通道的畅通；
- (5) 加强装修期间的消防安全管理；
- (6) 严禁违章燃放烟花爆竹；
- (7) 严禁携带、储藏易燃易爆物品；
- (8) 防止电器短路等引发火灾因素。

2、管理措施：

- (2) 制订消防事故处理预案，防患于未然；
- (3) 建立义务消防队，定期组织消防安全学习及消防演习；
- (4) 定期进行消防检查，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除；
- (5) 做好消防器材、设备的检查保养，使之始终处于完好状态；
- (6) 制止任何违反消防安全的行为；
- (7) 进取开展防火安全宣传教育，定期向业主讲解消防知识；
- (8) 发生火灾，及时组织补救并迅速向有关部门报警。

以上是我公司拟对xx项目的实施的物业管理方案，我公司将严格按照国家及唐山市有关法律法規实施管理服务。其中难免有不足之处，请房管局物业处领导多提宝贵意见，我们愿为丰南物业管理事业的发展贡献应有的力量！

一、物业管理公共服务质量标准

1、房屋共用部位、共用设施设备的维护

(1) 房屋

a□房屋完好率达98%以上□b□房屋零修、急修及时率92%以上□c□房屋零修工程合格率98%以上□d□外观良好、整洁、无缺损现象□e□房屋装修贴合管理规定。

(2) 协调配合水、电等专业部门做好水、电等设施设备正常运行的保障工作，并保障小区内下水道、化粪池正常畅通运行。

(3) 环卫设施完好无损。

(4) 道路畅通，路面平整。

(5) 消防设施完好无损，可随时启用。

2、安全护卫

(1) 主出入口设有值班室，并实行24小时值班；

(2) 安全护卫人员24小时巡查；

(3) 小区24小时监控；

(4) 交通、车辆管理有序；

a□机动车辆出入登记、按章行驶，确保道路畅路。

b□机动车辆按序停放。

(5) 危及用户安全处，设有明显的标志并制定防范措施；

(6) 有应急处理计划、措施，遇警能及时报警，并努力防止事态进一步恶化，协助保护现场。

(7) 小区内无重大火灾、刑事和交通事故。

3、绿化与环境卫生

(1) 绿化贴合规划要求，布局合理，绿化覆盖率不低于30%；

(2) 花草树木长势良好，无枯死，无破坏，无大面积虫害现象；

(3) 修剪及时，整齐美观；

(4) 绿化品味高，有较高观赏价值；

(5) 小区内全方位持续清洁；

(6) 房屋立面整洁，公共楼道及道路整洁，无堆放杂物现象；

(8) 环卫设施整洁；

(9) 无乱贴、乱挂、乱划现象；

(10) 噪音等贴合环境标准。

4、收费管理

(6) 业主意见反馈满意率90%以上。

5、相关条件

(1) 硬件环境

a□小区贴合规划要求，无违章搭建，无擅自改变房屋用途现象；

b□小区楼宇、建筑等各类标识明显；

c□供水、排水、供电、消防、绿化、环卫等设施设备齐全；

d□停车场分类（汽车、摩托车、自行车可分别存放）；

e□有集中监控设备；

f□有生活服务配套设施；

g□有教育、文体活动及商务服务设施；

二、物业管理公司带来的服务项目（分期逐步到位）

1、便民服务（部分收费）

2、商务服务（部分收费）

3、社区娱乐、文化活动服务

（1）棋类；（2）牌类；（3）球类；（4）健身活动；（5）书刊阅览；（6）欢庆节日；（7）义务服务活动。

三、物业管理企业

1、企业须持有物业管理企业资质证书；

2、企业建立现代企业制度，内部考核制度健全，岗位职责明确；

3、人员培训，持证上岗；

- (1) 企业从业人员统一着装、佩戴胸卡；
- (2) 档案管理规范，资料齐全；
- (3) 用心使用新技术，广泛使用计算机管理。

结构及外观：

- 2、不允许拆、敲打室内的柱子、承重梁等，避免不安全的隐患；
- 3、楼板打冲击钻时要避开水管、线缆等，深度不得超过10毫米，若由于装修打击管线造成损坏或影响其他住户的，应赔偿损失并负责修复。

阳台及门窗：

- 1、严禁自行封闭阳台，加设防盗栏杆以及其他任何形式的附加物；
- 2、贴磁砖时不得污损外墙，若出现该状况时要立即清洗干净；
- 3、严禁改动入户门、门套；
- 4、严禁在窗户上安装防盗网，严禁加装防盗门；
- 5、靠窗部位推荐装修材料采用防水材料，以避免将来因渗水引起质变。

管道：

- 1、严禁改动厨房、卫生间的排水（排污）管道；
- 2、若将排水管理于墙体内部，应留有检修口，便于管道堵塞时的检修；

- 3、处理好排污口、地漏及周围防水，避免渗漏水；
- 4、推荐对预埋在墙体内的水管试压后再封闭。

厨房及卫生间：

- 1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；
- 3、严禁敲打和改变属公共部分的通风管道井；
- 4、吊顶需做成活动式的或预留检查口，便于日后检修；
- 6、安装浴缸、马桶时，处理好接头，保证流水顺畅，防止渗水。

智能设施及管线：

严禁更改智能设施管线，严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

空调：

- 1、装修前应先确定好室内机的安放位置，以便于事先预埋好管线及插座；
- 2、空调外机务必放在指定的位置，保证整体外观的统一；
- 3、空调滴水管应接于预埋好的冷凝水管中。

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□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。

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情景，经过调研，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，落实到责任单位，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，整改合格后再行销号。异常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部落实到单位、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管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和引导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招投标办法》，及时制定贴合我市实际的《沈阳市前期物业管理招投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招投标制度，建筑面积在5万平方米以上的（含5万平方米）的新建住宅区，必须采取公开招投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积5万平方米以下的新建住宅区在区、县（市）房产行政主管部门的批准下能够采用邀标和议标的方式选聘物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《（前期）物业服务合同》和《业主（临时）公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前100签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业管理企业资质证书》，并遵照建设部《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节

严重的取消其物业管理资质。

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情景，对物业管理企业和物业管理项目经理，实行实名诚信考评制度，如物业管理企业或物业管理项目经理出现违法、违规、违诺现象，依据情节的严重程度，扣除相应的分数，年终进行综合考评，考评结果作为物业管理企业年检和定级的要件，报房产行政主管部门，并在沈阳房产信息网予以公布。督促物业企业按照《合同》约定的标准供给质价相符的服务，提高管理服务水平。同时，加强对物业管理从业人员的培训，与建设部培训中心联合，继续对我市物业管理从业人员进行培训，到达从业人员要持证上岗。异常是要对物业管理企业经理以及项目经理（物业管理处主任）进行培训，在取得建设部《物业管理企业经理岗位证书》的基础上，市房产行政主管部门与中国物业协会联合进行上岗培训制度，经过实务操作培训，考试合格的颁发中物协《物业管理实务操作专业岗位证书》，不合格的取消其上岗资格。

四是规范业主大会和业主委员会，进取引导业主正确行使权力和履行义务。根据国家和建设部的有关文件，结合我市实际，争取年底前出台《关于加强组建业主大会、业主委员会工作的指导意见》，明确各部门职责，充分调动街道、社区的进取性，依据《条例》依法成立业主大会、业主委员会，使这项关系到群众利益、社区稳定的工作，更具规范性、操作性。引导业主大会，在充分尊重全体业主意愿的基础上，按照合法程序选举热心公益事业、职责心强、有必须组织本事的业主进入业主委员会。规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，切实维护自身的合法权益。

（四）建立市、区、街道、社区职责明确职责体系。对于具备物业管理条件的住宅小区，要明确由物业管理企业实行专

业化管理，争取年底前物业化率达到100；对于尚不具备物业管理条件的住宅区，要确定管理单位，实行专项服务，待具备条件后，推行物业管理。逐步构成以社区为主，专业管理和业主自治管理相结合的新型管理体制。各涉及物业管理活动的相关单位、部门按各自的职责承担社会管理的职责，为物业管理创造良好的环境。

（五）采取多种形式，加大对物业管理方面法规的宣传工作。制定具体的宣传方案，分阶段、有步骤、深入细致宣传国家《物业管理条例》及相关配套文件，引起社会各界物业管理的重视，让广大业主不断了解物业管理的政策法规，引导全社会树立正确的消费观念，促进社会的和谐。

三、组织领导

为使这项工作落到实处，市政府成立领导小组。

组长：邢凯

副组长：王铁

成员单位：市房产局、建委、规划局、公安局、行政执法局、民政局、各区政府。

领导小组办公室设在市房产局，负责日常的组织协调。各区政府也要成立相应的组织机构，抓好具体的组织实施。

四、职责分工

规范物业管理工作是一项系统工程，要坚持“条块结合、区域负责”的原则，市领导小组全面负责此项工作的监督、指导；市领导小组办公室具体负责此项工作的日常指导、协调和监督、检查；各区政府要针对物业管理存在的问题负责此项工作的具体实施；各相关部门按照职责分工，密切配合各

区政府实施整改工作。各单位、各部门要明确分工，落实职责，相互配合，加强检查验收，切实提高我市的物业管理水平。

市房产局为全市住宅小区物业管理的行政主管部门，具体负责全市物业管理工作的指导、监督，并会同相关部门抓好物业管理企业和住宅小区存在问题的整改工作，如：物业管理立法、前期物业管理招投标、物业管理企业资质审查、业主大会、业主委员会组建、物业管理工作的调研和宣传等工作。

市建委、规划局为开发、建设单位的管理部门。一是在进行住宅小区前期规划时，要规划建设必要的物业管理服务用房等相关配套设施，以方便后期的物业管理工作；二是严格按照规划对住宅小区进行竣工验收，不按规划建设的小区，不能予以验收，并限期整改；三是对开发建设遗留问题，要制定整改工作方案，进取组织整改，到达合格标准。

市行政执法局、公安局负责对物业管理行为的查处工作，使物业管理活动更加规范，促进物业管理水平的提高。

各区政府为物业管理工作的职责主体，要针对目前物业管理工作存在的问题，制定具体的整改工作方案，进取配合市政府相关部门，加大管理力度，认真组织整改，使问题得到及时有效的解决。

五、实施步骤

依法加强居民小区物业管理是一项长期工作，为确保完成本方案确定的工作资料，今年要分三个阶段进行实施。

（一）排查阶段（20xx年5月10日至5月31日）

由市领导小组牵头，建委、规划、房产、公安、行政执法等相关部门配合，各区政府组织实施，对开发建设遗留问题、

物业管理和住宅小区存在的问题进行一次拉网式排查，并进行登记造册，建立管理档案。

（二）整改完善阶段（20xx年6月1日至10月31日）

各区政府对排查中出现的各类问题进行认真分析，查找根源，制定相应的整改措施，报市领导小组审查，审查合格后，方可按职责分工认真组织整改。

（三）验收阶段（20xx年11月1日至11月15日）

领导小组成员单位按照工作资料 and 标准，集中时间，认真组织，对整改后的物业企业和住宅小区逐个进行审核，确保达标。

六、保障措施

（一）提高认识，明确职责。各级领导要把加强居民小区物业管理工作当作重要工作来抓，实行“一把手”负责制，层层落实职责。建立市、区、街道、社区职责明确的职责体系和长效管理机制。市政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理职责，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

（二）密切配合，抓好整改。市政府相关部门和各区政府要上下联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时或不彻底的，有关部门要按照相关规定进行查处，确保全部达标。

（三）加强宣传，营造氛围。要结合开展“贯彻《物业管理条例》，整顿规范物业管理市场”活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大居民了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理逐步走向良性循环轨道。

（四）强化管理，巩固成果。市政府相关部门和各级政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。异常是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理职责，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益和社会稳定。

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□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。

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情景，经过调研，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。异常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部落实到单位、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管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和引导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招投标办法》，及时制定贴合我市实际的《沈阳市前期物业管理招投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招投标制度，建筑面积在5万平方米以上的（含5万平方米）的新建住宅区，必须采取公开招投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积5万平方米以下的新建住宅区在区、县（市）房产行政主管部门的批准下能够采用邀标和议标的方式选聘

物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《（前期）物业服务合同》和《业主（临时）公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前100签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业服务企业资质证书》，并遵照建设部《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节严重的取消其物业管理资质。

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情景，对物业管理企业和物业管理项目经理，实行实名诚信考评制度，如物业管理企业或物业管理项目经理出现违法、违规、违诺现象，依据情节的严重程度，扣除相应的分数，年终进行综合考评，考评结果作为物业管理企业年检和定级的要件，报房产行政主管部门，并在沈阳房产信息网予以公布。督促物业服务企业按照《合同》约定的标准供给质价相符的服务，提高管理服务水平。同时，加强对物业管理从业人员的培训，与建设部培训中心联合，继续对我市物业管理从业人员进行培训，到达从业人员要持证上岗。异常是要对物业管理企业经理以及项目经理（物业管理处主任）进行培训，在取得建设部《物业管理企业经理岗位证书》的基础上，市房产行政主管部门与中国物业协会联合进行上岗培训制度，经过实务操作培训，考试合格的颁发中物协《物业管理实务操作专业岗位证书》，不合格的取消其上岗资格。

四是规范业主大会和业主委员会，进取引导业主正确行使权力和履行义务。根据国家和建设部的有关文件，结合我市实

际，争取年底前出台《关于加强组建业主大会、业主委员会工作的指导意见》，明确各部门职责，充分调动街道、社区的进取性，依据《条例》依法成立业主大会、业主委员会，使这项关系到群众利益、社区稳定的工作，更具规范性、操作性。引导业主大会，在充分尊重全体业主意愿的基础上，按照合法程序选举热心公益事业、责任心强、有必须组织本事的业主进入业主委员会。规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，切实维护自身的合法权益。

（四）建立市、区、街道、社区职责明确职责体系。对于具备物业管理条件的住宅小区，要明确由物业管理企业实行专业化管理，争取年底前物业化率到达100；对于尚不具备物业管理条件的住宅区，要确定管理单位，实行专项服务，待具备条件后，推行物业管理。逐步构成以社区为主，专业管理和业主自治管理相结合的新型管理体制。各涉及物业管理活动的相关单位、部门按各自的职责承担社会管理的职责，为物业管理创造良好的环境。

（五）采取多种形式，加大对物业管理方面法规的宣传工作。制定具体的宣传方案，分阶段、有步骤、深入细致宣传国家《物业管理条例》及相关配套文件，引起社会各界物业管理的重视，让广大业主不断了解物业管理的政策法规，引导全社会树立正确的消费观念，促进社会的和谐。

三、组织领导

为使这项工作落到实处，市政府成立领导小组。

组长：邢凯

副组长：王铁

成员单位：市房产局、建委、规划局、公安局、行政执法局、民政局、各区政府。

领导小组办公室设在市房产局，负责日常的组织协调。各区政府也要成立相应的组织机构，抓好具体的组织实施。

四、职责分工

规范物业管理工作是一项系统工程，要坚持“条块结合、区域负责”的原则，市领导小组全面负责此项工作的监督、指导；市领导小组办公室具体负责此项工作的日常指导、协调和监督、检查；各区政府要针对物业管理存在的问题负责此项工作的具体实施；各相关部门按照职责分工，密切配合各区政府实施整改工作。各单位、各部门要明确分工，落实职责，相互配合，加强检查验收，切实提高我市的物业管理水平。

市房产局为全市住宅小区物业管理的行政主管部门，具体负责全市物业管理工作的指导、监督，并会同相关部门抓好物业管理企业和住宅小区存在问题的整改工作，如：物业管理立法、前期物业管理招投标、物业管理企业资质审查、业主大会、业主委员会组建、物业管理工作的调研和宣传等工作。

市建委、规划局为开发、建设单位的管理部门。一是在进行住宅小区前期规划时，要规划建设必要的物业管理服务用房等相关配套设施，以方便后期的物业管理工作；二是严格按照规划对住宅小区进行竣工验收，不按规划建设的小区，不能予以验收，并限期整改；三是对开发建设遗留问题，要制定整改工作方案，进取组织整改，到达合格标准。

市行政执法局、公安局负责对物业管理行为的查处工作，使物业管理活动更加规范，促进物业管理水平的提高。

各区政府为物业管理工作的职责主体，要针对目前物业管理工作存在的问题，制定具体的整改工作方案，进取配合市政府相关部门，加大管理力度，认真组织整改，使问题得到及时有效的解决。

五、实施步骤

依法加强居民小区物业管理是一项长期工作，为确保完成本方案确定的工作资料，今年要分三个阶段进行实施。

（一）排查阶段〔20xx年5月10日至5月31日〕

由市领导小组牵头，建委、规划、房产、公安、行政执法等相关部门配合，各区政府组织实施，对开发建设遗留问题、物业管理和住宅小区存在的问题进行一次拉网式排查，并进行登记造册，建立管理档案。

（二）整改完善阶段〔20xx年6月1日至10月31日〕

各区政府对排查中出现的各类问题进行认真分析，查找根源，制定相应的整改措施，报市领导小组审查，审查合格后，方可按职责分工认真组织整改。

（三）验收阶段〔20xx年11月1日至11月15日〕

领导小组成员单位按照工作资料 and 标准，集中时间，认真组织，对整改后的物业企业和住宅小区逐个进行审核，确保达标。

六、保障措施

（一）提高认识，明确职责。各级领导要把加强居民小区物业管理工作当作重要工作来抓，实行“一把手”负责制，层层落实职责。建立市、区、街道、社区职责明确的职责体系和长效管理机制。市政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理职责，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

（二）密切配合，抓好整改。市政府相关部门和各区政府要

上下联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时或不彻底的，有关部门要按照相关规定进行查处，确保全部达标。

（三）加强宣传，营造氛围。要结合开展“贯彻《物业管理条例》，整顿规范物业管理市场”活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大居民了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理逐步走向良性循环轨道。

（四）强化管理，巩固成果。市政府相关部门和各级政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。异常是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理职责，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益和社会稳定。

为进一步加强物业管理工作，提高物业管理水平和服务质量，改善人们群众的生活和工作环境，建立物业管理长效机制，根据国务院《物业管理条例》和《大连市实施〈物业管理条例〉办法》等有关规定，结合我区的实际情景，制定以下实施方案。

一、创新机制，构筑适应城市发展的物业管理模式

按照“重心下移、属地管理、条保块管、综合协调”的原则，在我区率先构建与现代城市管理相适应的物业管理新体制。明确街道办事处和社区居委会在住宅区管理中的主体地位，充分发挥社区基层组织与业主自治组织的作用，各职能部门履行各自职责范围内的工作，建立辖区内物业管理的监督、协调、考核工作体系和工作机制，实现社区建设与物业管理相互促进、共同发展。

（一）房管部门是物业管理的行业主管部门，负责监督、指导物业管理工作

1、拟定物业管理发展规划、发展目标及工作思路，制定相关配套措施；

4、监管物业服务企业，规范物业管理服务行为，调处物业管理重大纠纷案件。

4、协调处理辖区内物业管理方面的投诉和信访工作；

5、物业服务企业退出物业管理区域后，业主大会尚未选聘出物业服务企业的，由街道办事处负责协调城建部门委托经核准的生活垃圾经营性处置单位负责环境卫生工作，物业公用设施设备、场地需要维修养护的，组织利益相关的业主按照规定使用专项维修资金维修，没有专项维修资金或者专项维修资金不足的，组织利益相关的业主自筹。

（三）社区居委会在街道办事处的领导下，协调业主委员会，配合物业服务企业实施物业管理。

协调辖区内的物业管理活动，组织业主委员会制定管理公约、业主大会议事规则，协调业主和物业服务企业之间的关系，规范物业服务行为。

街道办明确分管领导，根据辖区规模和工作量配备落实相应的管理人员和工作经费并指定村委会代行社区居委会职责，待街道和社区组织机构建设完善全面落实此项工作。

3、财政局负责物业管理工作中必要的财政资金的配套落实；

5、城建局负责对物业管理区域内市政、绿化等建设期的监管；

7、执法局负责行使对物业管理区域内综合执法职能；

10、技术监督局负责对物业管理区域内特种设备的检验和监督管管理。

二、建立物业管理联席会议制度

建立管委会领导分管、会议决策、部门协调抓落实的物业管理运行机制和快速反应机制。联席会议成员单位由街道办事处、社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位及各相关职能部门的代表组成。街道办事处为联席会议召集人。

（一）联席会议主要协调下列事项

- 1、业主委员会和有关部门不依法履行职责的情景；
- 2、物业服务企业在履行退出程序以及交接工作中出现的问题；
- 3、物业管理区域内发生的突发事件；
- 4、物业管理与社区管理的衔接和配合；
- 5、物业管理区域划定后的调整；
- 8、需要协调的其他物业管理事项。

（二）联席会议议事议程

5、街道办事处负责议定事项的督促、落实，并将最终落实情况以简报形式发至各参会单位。

三、加强管理，推进物业管理市场化进程

（一）开展前期物业管理招投标，实现建管分离

在实施物业企业备案的基础上，全面推行前期物业管理招投标制度，推进房地产开发与物业管理的分业经营。经过公开、公平的市场竞争，实现双向选择、优胜劣汰，提高物业行业整体素质。关于物业管理招投标及前期物业管理的相关规定，

由房管部门另行制定。

（二）制定贴合我区实际的物业服务费收费指导标准

由经发局牵头，国土、城建、街道办等单位参与，按照市场规律，经过市场调研，必要时举行听证会，制定出贴合我区实际的物业服务费收费指导标准。对物业服务各单项平均成本价格每年根据物价指数、劳动力成本增长指数等进行客观、科学的调整，定期向社会公开发布，建立质价相符的收费机制。

（三）全面贯彻执行交接验收制度

为减少建设单位的开发遗留问题，降低物业服务企业的管理服务风险，维护业主的共同财产权益，要严格落实《大连市房屋建筑工程竣工验收备案管理暂行办法》（大政发〔20xx〕70号）及我区有关规定，有效化解物业管理的矛盾纠纷，构建和谐互信的物业管理关系。

四、加强领导，健全组织机构

成立长兴岛临港工业区物业管理工作领导小组，组长由分管城建的副主任担任，下设办公室，办公室主任由房管部门主要负责人担任，办公室负责物业管理的日常指导工作，加强对《实施方案》贯彻情景的调查研究，及时协调解决工作中存在的问题，不断完善管理措施。

我校全校搬迁进入大学城，使得我校的学生公寓无论是宿舍外观还是住宿条件都比过去有了很大的提高，这同时对我们的学生宿舍管理有了新的要求，我们在经过调研的基础上，结合我校的实际情景，决定引入物业服务体系，使学生公寓管理由过去的单纯说教向行为管理方向转化，公寓内的服务管理向机制化、标准化服务方向转化，公寓管理手段向企业管理的方向转化，故特制定《广州大学城生活区学生公寓物

业管理方案》，以下称本方案。

一、公寓物业管理的实施范围

根据我校的实际情景，为了做好物业管理的示范、试点工作，故先从b1~b10公寓开始试行，待成熟后再在全校推行。

二、公寓物业管理方式

成立学生公寓管理部，负责学生公寓内日常工作和物业服务监督工作。每个公寓为一个班组，由公寓宿管组长负责公寓内日常工作。员工统一着装上岗、礼貌作业、规范操作。所有员工要进取做好学生信息反馈工作，做到“诚心待人、热心服务、耐心解释、细心工作”。进一步制定并完善了学生公寓服务资料 and 标准（附件1）、公寓管理部主要岗位职责（附件2）和公寓管理部工作规程（附件3）及公寓管理部员工考核制度和实施细则（附件4），按照物业管理行业标准和规范结合我校学生公寓具体工作进行管理。

三、学生公寓管理部岗位及人数

学生公寓管理部部长：1名（由中心副主任兼任）

学生公寓管理部物业监理：2名（由正式职工出任）

学生公寓宿管员：8人

学生公寓楼内保洁员：8人

学生公寓场地保洁员：1人（由工作量教少的楼内保洁员出任）

共需外聘人员16人

四、运行费用

- 1、人员工资
- 2、员工劳保、工具等费用
- 3、标牌、标示、垃圾桶等费用等

综上所述，运行费用约为300, 000.00元。

附件1：学生公寓服务资料和服务标准

1、房屋共用部位的维护和管理

公寓管理处定期和冬、雨季节或天气异常时对房屋居住情景进行检查维修，或居住人发现问题及时报修。对房屋易出问题的部位，及时作出记录备案，重点检查。年底进行全面检查，对共用部位及其设施的完损程度作出评价，制定年度维护计划，作好检查和维修记录。

2、用部位及设施设备的运行维护管理

定期对共用部位及设施设备进行保养维护，保证设施设备的正常使用和运行。公寓公共设施设备完好率坚持在98%以上。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

3、环境卫生服务标准

(1)、公寓楼区域内的环境、场地及公共部位。

标准：目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

(2)、楼道、楼梯及公共设施设备。

标准：楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁无手印；门窗玻璃明净；天花板洁净无明显污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

（3）、公寓内的公共卫生间。

标准：地面墙面干净、瓷砖无锈渍、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，金属器具无锈迹、无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

4、安防服务标准

（1）、公寓管理接待处24小时管理服务值班，及时登记非本公寓内来访。

（2）、随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

（3）、定期对公寓内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设施设备设置明显的提示标志。

（4）、公寓内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；严禁随意动用消防设施设备。

（5）、来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

（6）、公寓内无火灾、失窃、触电、斗殴、赌博、传播不良文化等事件和违法行为。

5、维修服务标准

（1）、24小时受理报修，一般情景下10分钟内维修人员到场，维修及时率100%。紧急情景随叫随到，确因特殊情景不能及时到场处理的，应向报修人说明情景，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

(2)、定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率98%以上。

6、接待服务标准

(1)、礼貌服务、礼貌待人。对来访或住宿人员，及公寓居住人员热情接待、认真受理；对提出的问题和需求进行认真耐心地解答和帮忙解决。

(2)、认真、全面、详细、准确地登记来访、住宿和公寓居住人员的基本情景，并备存登记资料，以便供给服务和查询。

(3)、按照公寓管理规定，及时办理入住和迁出手续，保证公寓物品的及时回收，损坏处置，相关费用的收取结算.蜂巢物业管理网收集并整理。

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）

陈联合国（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

1、小区根据需与合理原则，全办城建规划为176个物业管理小区，（其中基础条件较好的居民区（一类小区□xx个；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。

2、工作目标。社区物业管理工作是城市管理工作的重要基础，直接关系到居民的切身利益和社会的稳定与发展，加强社区物业管理有利于提高城市管理水平和改善居住环境，并且对于我区创立国家卫生城市、礼貌城市和一流人居环境具有重要意义。我办物业管理工作的目标是：加大物业管理工作的宣传力度，让社区居民充分认识到物业管理工作的重要意义，取得理解和支持；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20xx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□20xx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[20xx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意义，以及给群众带来的切身利益。

3、抓好试点[20xx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。

4[总结推广[20xx年11月1日——11月30日)。总结试

物业养老服务方案篇六

提高服务中心的管理和服务质量，首先应高提高所有从业员工的专业化水平，使其产生态度、信念和行为的改变，并能持续改善其工作和绩效，因此，所有提高管理质量的立脚点，都应该是围绕人来展开的。

可以采用交流学习、重点案例讲解等多种形式的持续展开，提升员工的专业化、技能水平，为全面提升服务水平奠定基础。每周例会一句企业文化标语；每周例会轮流提出或讲解一个案例；每月一次个人技能展示。使员工正确认识物业服务，树立员工的自信心，改善工作态度。

物业管理市劳动密集型行业，薪酬和且进入的门槛很低，但建立一直稳定的队伍对于管理和服务都有至关重要的作用。首先建立合理的薪金，已经制定完毕；再者，周期性的给员工谈话，了解思想动态；给年轻或优秀的员工制定合理的个人职业生涯规划；针对周围拆迁区域较多，给员工解决用餐等实际问题；给员工争取各向娱乐设施的使用权，丰富员工的班后生活。

服务中心在坚决贯彻执行使用iso9000表格、质量要求的基础上，制定了适用于服务中心的各项制度和个性化表格，力争

做到最完善的物业管理服务。为加强安全管理，营造安全第一的工作氛围，面对服务中心点多面广的现实情况，我们制定了节假日值班巡视表、各岗位员工工作注意事项、新员工工作内容阅知等。为便于日常管理，通过整理、修改、补充服务中心适用的规章制度，弥补了服务中心的管理缺陷，做到有章可循。

物业养老服务方案篇七

1、房屋共用部位、共用设施设备的维护

(1) 房屋

a□房屋完好率达98%以上；

b□房屋零修、急修及时率92%以上；

c□房屋零修工程合格率98%以上；

d□外观良好、整洁、无缺损现象；

e□房屋装修贴合管理规定。

(2) 协调配合水、电等专业部门做好水、电等设施设备正常运行的保障工作，并保障小区内下水道、化粪池正常畅通运行。

(3) 环卫设施完好无损。

(4) 道路畅通，路面平整。

(5) 消防设施完好无损，可随时启用。

2、安全护卫

(1) 主出入口设有值班室，并实行24小时值班；

(2) 安全护卫人员24小时巡查；

(3) 小区24小时监控；

(4) 交通、车辆管理有序；

a□机动车辆出入登记、按章行驶，确保道路畅路。

b□机动车辆按序停放。

(5) 危及用户安全处，设有明显的标志并制定防范措施；

(6) 有应急处理计划、措施，遇警能及时报警，并努力防止事态进一步恶化，协助保护现场。

(7) 小区内无重大火灾、刑事和交通事故。

3、绿化与环境卫生

(1) 绿化贴合规划要求，布局合理，绿化覆盖率不低于30%；

(2) 花草树木长势良好，无枯死，无破坏，无大面积虫害现象；

(3) 修剪及时，整齐美观；

(4) 绿化品味高，有较高观赏价值；

(5) 小区内全方位持续清洁；

(6) 房屋立面整洁，公共楼道及道路整洁，无堆放杂物现象；

(8) 环卫设施整洁；

(9) 无乱贴、乱挂、乱划现象；

(10) 噪音等贴合环境标准。

4、收费管理

(6) 业主意见反馈满意率90%以上。

5、相关条件

(1) 硬件环境

a□小区贴合规划要求，无违章搭建，无擅自改变房屋用途现象；

b□小区楼宇、建筑等各类标识明显；

c□供水、排水、供电、消防、绿化、环卫等设施设备齐全；

d□停车场分类(汽车、摩托车、自行车可分别存放)；

e□有集中监控设备；

f□有生活服务配套设施；

g□有教育、文体活动及商务服务设施；

1、便民服务(部分收费)

(1) 清洗空调过滤网；

(2) 室内清洁；

(3) 检修电器(室内自用部位)；

- (4) 修理家具配件;
- (5) 安装、更换配件;
- (6) 修理, 开关、插座、电话盒等;
- (7) 修理、更换门铃、门锁、信箱锁;
- (8) 修理、更换灯泡、日光灯、灯罩;
- (9) 修理、更换水龙头、水阀及各类软管;
- (10) 修理洗手盆、下水管及抽水马桶;
- (11) 代办缴纳电费;
- (12) 代办缴纳电话费;
- (13) 代办电话开户;
- (14) 代办有线电视开户;

2、商务服务(部分收费)

- (1) 代办收订报纸杂志、邮递;
- (2) 代订车、船、机票;
- (3) 中英文打字、传真;
- (4) 电话留言服务;

3、社区娱乐、文化活动服务

- (1) 棋类;

(2) 牌类;

(3) 球类;

(4) 健身活动;

(5) 书刊阅览;

(6) 欢庆节日;

(7) 义务服务活动。

1、企业须持有物业管理企业资质证书;

2、企业建立现代企业制度，内部考核制度健全，岗位职责明确;

3、人员培训，持证上岗;

(1) 企业从业人员统一着装、佩戴胸卡;

(2) 档案管理规范，资料齐全;

(3) 用心使用新技术，广泛使用计算机管理。

结构及外观:

2、不允许拆、敲打室内的柱子、承重梁等，避免不安全的隐患;

3、楼板打冲击钻时要避开水管、线缆等，深度不得超过10毫米，若由于装修打击管线造成损坏或影响其他住户的，应赔偿损失并负责修复。

阳台及门窗:

- 1、严禁自行封闭阳台，加设防盗栏杆以及其他任何形式的附加物；
- 2、贴磁砖时不得污损外墙，若出现该状况时要立即清洗干净；
- 3、严禁改动入户门、门套；
- 4、严禁在窗户上安装防盗网，严禁加装防盗门；
- 5、靠窗部位推荐装修材料采用防水材料，以避免将来因渗水引起质变。

管道：

- 1、严禁改动厨房、卫生间的排水(排污)管道；
- 2、若将排水管理于墙体内，应留有检修口，便于管道堵塞时的检修；
- 3、处理好排污口、地漏及周围防水，避免渗漏水；
- 4、推荐对预埋在墙体内的水管试压后再封闭。

厨房及卫生间：

- 1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；
- 3、严禁敲打和改变属公共部分的通风管道井；
- 4、吊顶需做成活动式的或预留检查口，便于日后检修；
- 6、安装浴缸、马桶时，处理好接头，保证流水顺畅，防止渗水。

智能设施及管线：

严禁更改智能设施管线，严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

空调：

- 1、装修前应先确定好室内机的安放位置，以便于事先预埋好管线及插座；
- 2、空调外机务必放在指定的位置，保证整体外观的统一；
- 3、空调滴水管应接于预埋好的冷凝水管中。

物业养老服务方案篇八

物业管理作为一种服务性行业，所提供的就是优质服务。因此，物业管理应当建立以服务为主要的企业文化和加强与业主的沟通等，只有提高了业主的满意度，才能相应提高市场占有率，物业管理企业才有可能在日趋激烈的市场竞争中取胜。

物管企业为了保持竞争力，必须时刻关注物业管理过程中的服务满意度问题，及时纠正解决，尽可能提高服务的质量。提高满意度的方法应建立在保证物业管理企业、给业主提供服务的基础知识。

在物业管理企业，优秀的员工应该具备处理问题的脑子的灵活和对业主的宽容、根据情况不同而适时改变一些方法。对于物业管理企业而言，应当不定时组织公司员工培训，提高员工自身素质。

企业文化是企业在成长过程中逐渐形成的企业价值观或行为，企业文化是公司的重要组成部分。是约束企业员工行为的准则，企业的价值理念要真正赋予员工一定的自主权，而不是为服务而服务。假如员工由衷地以业主利益至上，则会提供

一流的服务。

由于业主对服务结果的预期会自我判别，所以物业应加强对业主的了解和沟通。通过用户资料的登记，了解每位用户的基本情况，如年龄、个性、职业和教育程度等情况，然后将住户情况分成若干类，针对不同的业主类型，事先预备一套与之沟通的方法，并事前培训员工，这样必然会减少与住户在接触时的磨擦；物业还需通过宣传栏、座谈会、集体活动等方式，让业主了解物业管理相关法规等。

小区的环境是业主天天生活的地方，物业需要定时修建花草树木，栽培一些有益身体的花草，夏天做好防暑除蚊虫的工作，对花草的安全定期检查，以防蛇鼠。小区垃圾及时处理，以防发生恶臭，影响业主心情。

目前全国物业投诉不断，物业公司还需努力改善自身服务，努力改变业主态度，做好自己的本职工作。以上就是我们做的关于顾客满意度意义方面的调查，提前对顾客满意度做好了解就更加有利于掌握市场的需求。

物业养老服务方案篇九

1、房屋共用部位、共用设施设备的维护

(1) 房屋

a□房屋完好率达98%以上；

b□房屋零修、急修及时率92%以上；

c□房屋零修工程合格率98%以上；

d□外观良好、整洁、无缺损现象；

e□房屋装修贴合管理规定。

(2) 协调配合水、电等专业部门做好水、电等设施设备正常运行的保障工作，并保障小区内下水道、化粪池正常畅通运行。

(3) 环卫设施完好无损。

(4) 道路畅通，路面平整。

(5) 消防设施完好无损，可随时启用。

2、安全护卫

(1) 主出入口设有值班室，并实行24小时值班；

(2) 安全护卫人员24小时巡查；

(3) 小区24小时监控；

(4) 交通、车辆管理有序；

a□机动车辆出入登记、按章行驶，确保道路畅路。

b□机动车辆按序停放。

(5) 危及用户安全处，设有明显的标志并制定防范措施；

(6) 有应急处理计划、措施，遇警能及时报警，并努力防止事态进一步恶化，协助保护现场。

(7) 小区内无重大火灾、刑事和交通事故。

3、绿化与环境卫生

- (1) 绿化贴合规划要求，布局合理，绿化覆盖率不低于30%；
- (2) 花草树木长势良好，无枯死，无破坏，无大面积虫害现象；
- (3) 修剪及时，整齐美观；
- (4) 绿化品味高，有较高观赏价值；
- (5) 小区内全方位持续清洁；
- (6) 房屋立面整洁，公共楼道及道路整洁，无堆放杂物现象；
- (8) 环卫设施整洁；
- (9) 无乱贴、乱挂、乱划现象；
- (10) 噪音等贴合环境标准。

4、收费管理

- (6) 业主意见反馈满意率90%以上。

5、相关条件

(1) 硬件环境

a□小区贴合规划要求，无违章搭建，无擅自改变房屋用途现象；

b□小区楼宇、建筑等各类标识明显；

c□供水、排水、供电、消防、绿化、环卫等设施设备齐全；

d□停车场分类（汽车、摩托车、自行车可分别存放）；

e□有集中监控设备；

f□有生活服务配套设施；

g□有教育、文体活动及商务服务设施；

1、便民服务（部分收费）

- （1）清洗空调过滤网；
- （2）室内清洁；
- （3）检修电器（室内自用部位）；
- （4）修理家具配件；
- （5）安装、更换配件；
- （6）修理，开关、插座、电话盒等；
- （7）修理、更换门铃、门锁、信箱锁；
- （8）修理、更换灯泡、日光灯、灯罩；
- （9）修理、更换水龙头、水阀及各类软管；
- （10）修理洗手盆、下水管及抽水马桶；
- （11）代办缴纳电费；
- （12）代办缴纳电话费；
- （13）代办电话开户；
- （14）代办有线电视开户；

2、商务服务（部分收费）

- （1）代办收订报纸杂志、邮递；
- （2）代订车、船、机票；
- （3）中英文打字、传真；
- （4）电话留言服务；

3、社区娱乐、文化活动服务

- （1）棋类；
- （2）牌类；
- （3）球类；
- （4）健身活动；
- （5）书刊阅览；
- （6）欢庆节日；
- （7）义务服务活动。

1、企业须持有物业管理企业资质证书；

2、企业建立现代企业制度，内部考核制度健全，岗位职责明确；

3、人员培训，持证上岗；

- （1）企业从业人员统一着装、佩戴胸卡；

(2) 档案管理规范，资料齐全；

(3) 用心使用新技术，广泛使用计算机管理。

2、不允许拆、敲打室内的柱子、承重梁等，避免不安全的隐患；

3、楼板打冲击钻时要避开水管、线缆等，深度不得超过10毫米，若由于装修打击管线造成损坏或影响其他住户的，应赔偿损失并负责修复。

1、严禁自行封闭阳台，加设防盗栏杆以及其他任何形式的附加物；

2、贴磁砖时不得污损外墙，若出现该状况时要立即清洗干净；

3、严禁改动入户门、门套；

4、严禁在窗户上安装防盗网，严禁加装防盗门；

5、靠窗部位推荐装修材料采用防水材料，以避免将来因渗水引起质变。

1、严禁改动厨房、卫生间的排水（排污）管道；

2、若将排水管理于墙体内部，应留有检修口，便于管道堵塞时的检修；

3、处理好排污口、地漏及周围防水，避免渗漏水；

4、推荐对预埋在墙体内部的水管试压后再封闭。

1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；

3、严禁敲打和改变属公共部分的通风管道井；

4、吊顶需做成活动式的或预留检查口，便于日后检修；

6、安装浴缸、马桶时，处理好接头，保证流水顺畅，防止渗水。

智能设施及管线：

严禁更改智能设施管线，严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

1、装修前应先确定好室内机的安放位置，以便于事先预埋好管线及插座；

2、空调外机务必放在指定的位置，保证整体外观的统一；

3、空调滴水管应接于预埋好的冷凝水管中。