

小区物业前期管理方案(优质10篇)

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。方案的格式和要求是什么样的呢？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。

小区物业前期管理方案篇一

根据所提示数字，管理面积约为14.5万平方米，其中，高层建筑约占总数的50%，其余为小高层建筑或别墅区。小区包含变电站、换热站、二次加压水泵房、以及电梯、电子监控系统等大型公共设备，其设备数量不详。住宅约10万平米，绿化面积约1.7万平米，地下车库约2.9万平米，其中涵盖25部电梯、217个车库、264个车位等。

二、主要管理方案内容

根据上述数字显示，做出对该项目的物业管理方案如下：

1、管理机构设置及人员配置

根据管理服务的总体设想及小区的特点，本着“以人为本、服务至上、精干高效、以岗定人”的原则建立物业管理机构，管理实行项目经理负责制。该项目设项目经理1人和客户服务部（以下简称客服部）、维修部、安防部、环境部等四个职能部门，共需配置约39人。每个部室分别设立一个主管，协助项目经理完成小区日常的各项服务工作。并制定个部门主管及员工的岗位责任书（附后），在公司检查时，可依照岗位责任书内容进行对员工的bi行为规范和工作质量进行检查。员工薪酬待遇和假期福利等由物业公司办公室根据本公司薪酬制度决定。

的服务等级为准。

1.1 客服部

根据管理面积和国际质量体系标准，客服部安排5名管理人员。其中包括：

客服主管一名，主要负责项目客服部的日常管理工作，检查客服人员的日常行为规范、服务质量及工作完成情况，处理客户的投诉和下属员工的绩效评定及培训，并参与小区各项费用的收取工作。

接待员1名，负责项目部服务电话的接听、记录、维修任务传达和客户满意度回访工作以及顾客花名册的管理、更新工作。

收费员（财务）1名，负责项目物业费、水电费的收取，并控制有偿服务费的收缴和管理的工作，对所收取款项应在当日做好相关记录后，交总公司财务室保管。并负责相关票据和收费台账的管理工作。（如有水电表查抄工作，可委托维修部门协助完成）

库房管理员1名，负责项目所需物资的采购报表，出入库管理和办公设备的管理工作。

行政文员1名，负责项目日常文件的打印、申报以及对外相关部门的沟通协调工作。

四名员工相辅相成，协作沟通，在完成本职工作的前提下，分别分配相应的收费任务，以便收费工作更顺利的开展。各项工作做到日产日清、及时记录、及时回访，并生成电子文档，以便日后查找。

1.2 维修部

根据本项目实际情况和按照国际质量体系标准，维修部共设维修人员6-8名（如有高压配电室则设值班人员2名，24小时轮流值班，并负责项目大型电力设施的维修保养工作），其中设：

主管1名，主要负责管理本部门员工处理本部门日常报修、日常设备巡检、维护保养和下属员工的培训及绩效评定工作。

其余5人分别为电工2名、水暖工2名、电梯维护人员1名（如电梯维保由专业维修公司分包，则可省去该职务人员），分别负责项目的水电暖日常维修和电梯维保工作。为扩大项目的服务范围，分别对5名维修人员培训学习物业相关的其他技能，例如单元对讲系统维修、土建维修、门窗维修等，使维修人员能够全方位发展。员工薪酬以绩效考核制制定，以激励员工的工作积极性。每天设一名维修人员夜间值班，负责项目夜间报修工作的处理和小区照明系统的检查与维修工作，做好值班记录。

负责辖区内大型设备设施的春秋季节检修工作，每年的4月和10月对小区内的大型公共设施（如：配电箱、水泵房、给排水系统等）进行常规性检查，确保设备设施的完好运行（春秋季节设备设施维保计划需根据实际另行拟定）。

负责辖区内重大节日期间，社区文化活动的协助实施工作。如节日期间的园区布置及维保工作等。

1.3 安防部

根据项目实际情况，安防部设安防人员13名，以8小时三班倒的制度负责项目24小时安全防范工作。其中包扩：

安防部主管1名，主要负责管理本部门员工，处理本部门日常事务，并负责对下属员工的bi行为规范和工作的检查，下属

员工的培训及绩效评定工作。

门岗3名，主要负责小区车辆及人员的出入管理和外来人员的检查工作，对出入小区的车辆进行检查登记，如有物品出入时，应在接到客服部的物品放行凭证后方可放行。

巡逻岗6名，分别负责高层区、小高层区和地下车库区的安全防范和车辆疏导工作。

电子监控室3人，以8小时3班倒制度负责24小时电子监控系统的监视，协助安防人员管理小区安防工作，力争在第一时间发现安全隐患，以便及时排除。并负责项目部各部门员工的工作监督。

1.4环境部

根据项目的实际情况，环境部设服务人员12名，负责项目所辖区域的保洁、绿化等工作，其中包括：

环境主管1名，主要负责管理本部门员工处理本部门日常事务和下属员工的工作检查、培训及绩效评定工作。

室内保洁员5名，9栋高层安排3名，6栋多层安排2名，负责项目楼宇内的环境卫生打扫及电梯打扫和脚垫的更换工作。

室外保洁员3名，负责项目楼宇外的环境卫生打扫工作，包括项目水系的卫生维护工作。

绿化工3名，负责项目区域内的花草树木养护、修补、浇水、防寒等工作。

服务标准则根据项目物业服务等级而定。

三、其他管理方案

1、常见突发事件的处理

1.1火灾突发事件处理

1.2水浸突发事件处理

1.3电梯困人突发事件处理

1.4未知停电事件处理

1.5暴力突发事件处理

1.6盗窃以及其他犯罪活动处理

以上各种突发事件均根据小区的实际情况制定详细的突发事件处理流程，防范于未然，确保项目的公共安全。

2、社区文化的开展

服务中心结合项目的实际情况，以“健康、求知、情趣、文娱、公益”为导向，开展丰富多彩的社区文化活动，营造小区特有的文化氛围。主要为重大节日的园区装饰及宣传，有必要的情况下可开展相应的公益娱乐活动，例如由业主参加的节日联欢会、组织社区老年或儿童出行等，以增进物业与业主的友好关系，促进物业公司的发展。

前期物业管理方案

关于物业管理方案

前期物业管理方案范本

大学校园物业管理方案

物业管理研究论文范文

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

物业管理毕业论文范文

物业管理处述职报告范文

物业管理专业求职信范文

小区物业前期管理方案篇二

针对xx学校的实际情况，经过我们现场考察以及根据校方的要求，为确保学生能够正常学习与生活、按时作息、及时上课，我们将桂林师范高等专科学校日常的物业管理分为三大块：安全管理、环境卫生管理、水电及公共设施管理。

1、成立有校方参与的共管机制。学校领导、班主任教师以及物业主要负责人组成的物业管理领导小组，协调桂林师范高等专科学校日常物业管理运作，物业定期（每月或每季度）向物业管理领导小组汇报上阶段的物业管理情况，增强沟通，促进了解，有利于物业管理日常工作的开展。

2、从专业物业管理的角度提出可行性的意见，与校方联手制定学生宿舍管理规定，使学生在宿舍有一个行为规范，便于管理。

3、管理人员持证上岗、着制服、标志明显。

4、管理人员24小时值班，编排管理人员24小时值班表，我们所有管理人员的联系方式交校方一份，以务紧急事件能够联系到，24小时值班不因双休与节假日而中断。

4、抓好消防工作，把消防隐患消除在萌芽状态。和校方合作

在学生宿舍每层楼设置灭火器、紧急备用灯、张贴禁烟标志成立义务消防队，做好学生的防火监督教育工作。

5、24小时全面监管。保安与舍管不间断24小时巡逻，保障学生不受侵害，保障宿舍楼内公共设施完好，保障宿舍楼内的治安环境，保障学生人身与物品安全。

6、完善各项管理制度

(1) 来访登记，来访人员经被访人确认后，本校人士可入内，校外人士须在保卫处等待。

(2) 男女生不得互相串宿舍。

(3) 按校方规定开关宿舍大门，非规定时间一律拒绝进入宿舍。

(4) 每天查寝，对外宿、缺寝人员以及熄灯后点蜡烛、讲话者进行登记，及时回报给校方。

(5) 发现打架斗殴现象立即上前制止，并第一时间报校方。

(6) 开展意见调查，物业定期（每季度或半年）发放意见调查表，征求学校与学生的意见，了解对物业管理的需求，确保我们能够提供及时、周到、方便的物业管理服务。

6、员工服务态度：员工以发自内心的真诚笑容热情服务，做到文明礼貌、谈吐文雅、遵章守约、移冠整洁、举止大方、动作雅观、称呼得当。

7、我方不承担因学生自身行为造成的安全事故责任。

1、实行零干扰清洁卫生服务，学生上课后，清洁工再进行清扫。

2、做好环境卫生宣传工作，把提高学生的清洁卫生意识、纠正学生的不良卫生习惯与环境卫生管理相结合，使学生也自觉地参与到环卫工作中。

3、遇到有损害环境卫生行为的学生，进行耐心教育和劝阻，决不因人而异，对于极少数屡教不改者采取典型暴光或让其清理干净的方法，在校方的支持下公开其不文明行为以儆效尤。

无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁；楼梯的标准是：保持楼梯清洁，目视楼梯无果皮、纸屑、蜘蛛网、悟迹等；卫生间标准：地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮；天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味；宿舍楼层通道、地面标准：目视，干净，无污渍、无杂物。

1、建立巡视制度。每天上下午两次巡视水电及公共设施。巡视内容：

（1）检查学生生活区公共排污、排水管道有无杂物，发现后做好记录，落实清理工作。

（2）检查生活区内路灯及楼梯照明是否正常，发现问题及时进行维修。

（3）检查有无损毁公共设施，包括门窗、床铺、桌子、室内照明、电线等，如有上述情况，立即进行维修，如属人为破坏，立即进行制止并视破坏情节轻重报校方后给予一定的处罚。

（4）检查各类管道电线有无破损、断裂、生锈等情况，一经发现立即进行维修并做好记录，保证各类管道电线正常使用。

（5）检查学生生活区大门、围墙等设施是否完好。

(6) 配电部分电缆沟（竖井）无水渍、杂物、鼠害，楼层配电箱外观美观、完好、清洁、开关运行无影响等。

2、水电工24小时值班，并把每个水电工的紧急联系方式脚校方一份，以备出现突发事件后联系。

3、宿舍楼内所有因维护不善而损坏的财物由我方承担，但我方不承担大修、更新换旧以及新投入设施项目的费用。

前期物业管理方案

关于物业管理方案

前期物业管理方案范本

大学校园物业管理方案

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

物业管理研究论文范文

小区物业前期管理方案篇三

物业管理处全体员工

二. 培训目的

1. 全面理解物业管理服务概念, 完善服务意识;
2. 充分掌握大厦管理模式, 提高工作质量;
3. 熟悉大厦各种设备、设施的功能, 降低事故率;

4. 掌握各类岗位职责、管理手册；
5. 通过全面阶段性的职业培训, 提高员工的工作素质。

三. 培训时间安排

新员工到职第一周集中培训；

四. 培训内容

员工内部培训涵盖面广, 内容繁多, 大致分为:

1. 公司企业文化；
2. 人事管理规章制度；
3. 财务管理规章制度；
4. 工程管理；
5. 清洁管理；
6. 保安管理；
7. 客户服务；
8. 消防管理；
9. 意外事件处理；
10. 英语培训；
11. 特殊工种将另行增加专业培训课程。

五. 培训负责

培训工作总体由人事部负责,由各部门预先填写培训计划表、并每次培训前一周提交培训申请表,人事行政主管跟进配合安排培训进度、培训人员、培训材料、培训考核等。

六. 培训方式

专业人员集中授课,由业务部门统一出卷考核。

七. 其它

培训结果将直接与员工评定挂钩,作为员工通过试用期的参考依据。

此培训安排将作为大厦前期筹备员工培训的纲要性文件,大厦投入运行后根据实际操作情况,对培训内容及方式作适当调整及相应的补充。

员工入职培训大纲

一、基层员工培训

基层员工总的来说,对物业管理服务的认识尚欠了解,专业服务意识有待提高。针对此等情况,拟通过进行有步骤、有计划的系统培训,提高其职业素养,使大厦投入运行时即可保证较高之服务水准。

a.共同培训内容-由培训主管负责主讲

1. 公司的企业文化、宗旨及工作方针;
2. 公司组织架构及各主要负责人;
3. 各相关部门工作关系介绍;
4. 公司人事制度,员工手册、管理手册;

5. 公司基本之财务政策；

6. 基本培训手册内容；

b.各岗位培训内容-由各部门负责推荐主管级以上员工主讲

(一) 工程部

1. 工程部管理手册；

2. 各类工作制度；

3. 各类岗位职责；

4. 各类工作表式；

5. 各设备、设施位置；

6. 各机房规章制度；

7. 各机房钥匙领用及移交制度；

8. 交接班制度；

9. 对讲机使用及呼叫规范；

10. 报修单操作流程；

11. 紧急情况处理流程；

12. 各机电设备/设施的维修保养计划；

13. 安全操作守则；

14. 设备台帐、设备运行记录、设备检修记录；

15. 备品备件申领制度;
16. 对外服务礼仪及沟通技巧;
17. 节能意识培训;

(二) 保安部

1. 保安部管理手册;
2. 各类工作制度;
3. 各类岗位职责;
4. 各类工作表式;
5. 各保安设备、设施位置;
6. 公共地区各通道钥匙领用及移交制度;
7. 交接班制度;
8. 巡检路线图、巡检流程;
9. 对讲机使用及呼叫规范;
10. 各类保安工具的使用;
12. 保安计划的制订及实施;
13. 突发事件处理流程;
14. 对外服务礼仪及沟通技巧;
15. 外来施工人员管理;

(三) 清洁部

1. 清洁部管理手册；
2. 各类工作制度；
3. 各类岗位职责；
4. 各类工作表式；
5. 交接班制度；
6. 各类公共区域的清洁要求；
7. 各类设备/设施的清洁流程；
8. 清洁器械/工具的使用要求；
9. 清洁剂的使用要求；
10. 各类清洁用品的申领制度；
11. 突发事件处理流程；
12. 对外服务礼仪及沟通技巧；
13. 节约能源意识；
14. 绿化园艺常识；

(四) 管理部

1. 管理部管理手册
2. 各类工作制度；

3. 各类岗位职责；
4. 各类工作表式；
5. 交接班制度；
6. 对外服务礼仪及沟通技巧；
7. 客户投诉处理流程；
8. 客户入伙流程；
9. 装修管理规程；
10. 客户相关服务手续办理；
11. 紧急事件处理流程；
12. 英语培训；

(五) 财务部

1. 财务部管理手册；
2. 公司各类财务制度；
3. 各类财务表式；
4. 各类财务法律、法规；
5. 各类付款/报销流程；
6. 控制财务成本；

(六) 人事部

1. 人事部管理手册；
2. 公司各类人事制度；
3. 各类人事表式；
4. 各类人事法律、法规；
5. 员工招聘、培训、赏惩、晋升、解聘等考核流程；
6. 控制员工数量及用工成本；

二、主管级员工培训-由经理级以上人员主讲

1. 服务意识；
2. 管理艺术；
3. 行业理念；
4. 团队合作能力；
5. 与其他部门的协调能力；
6. 与各供应商及政府机关的沟通合作能力；
7. 语言表达及文字写字能力。

小区物业前期管理方案篇四

针对侯集中学的实际情况，经过我们现场考察以及根据校方的要求，为确保学生能够正常学习与生活、按时作息、及时上课，我们将侯集中学日常的物业管理分为三大块：安全管理、环境卫生管理、水电及公共设施管理。

1、成立有校方参与的共管机制。学校领导、班主任教师以及物业主要负责人组成的侯集中学物业管理领导小组，负责监督协调侯集中学日常物业管理运作，物业定期（每月或每季度）向物业管理领导小组汇报上阶段的物业管理情况，增强沟通，促进了解，有利于物业管理日常工作的开展。

2、从专业物业管理的角度提出可行性的意见，与校方联手制定学生宿舍管理规定，使学生在宿舍有一个行为规范，便于管理。

3、管理人员持证上岗、着制服、标志明显。

4、管理人员24小时值班，编排管理人员24小时值班表，我们所有管理人员的联系方式交校方一份，以备紧急事件能够联系到，24小时值班不因双休与节假日而中断。

4、抓好消防工作，把消防隐患消除在萌芽状态。和校方合作在学生宿舍每层楼设置灭火器、紧急备用灯、张贴禁烟标志成立义务消防队，做好学生的防火监督教育工作。

5、24小时全面监管。保安与舍管不间断24小时巡逻，保障学生不受侵害，保障宿舍楼内公共设施完好，保障宿舍楼内的治安环境，保障学生人身与物品安全。

6、完善各项管理制度

（1）来访登记，来访人员经被访人确认后，本校人士可入内，校外人士须在大厅内等待。

（2）男女生不得互相串宿舍。

（3）按校方规定开关宿舍大门，非规定时间一律拒绝进入宿舍。

(4) 每天查寝，对外宿、缺寝人员以及熄灯后点蜡烛、讲话者进行登记，及时回报给校方。

(5) 发现打架斗殴现象立即上前制止，并第一时间报校方。

(6) 开展意见调查，物业定期（每季度或半年）发放意见调查表，征求学校与学生的意见，了解对物业管理的需求，确保我们能够提供及时、周到、方便的物业管理服务。

7、员工服务态度：员工以发自内心的真诚笑容热情服务，做到文明礼貌、谈吐文雅、遵章守约、移冠整洁、举止大方、动作雅观、称呼得当。

8、我方不承担因学生自身行为造成的安全事故责任。

1、实行零干扰清洁卫生服务，学生上课后，清洁工再进行清扫。

2、做好环境卫生宣传工作，把提高学生的清洁卫生意识、纠正学生的不良卫生习惯与环境卫生管理相结合，使学生也自觉地参与到环卫工作中。

3、遇到有损害环境卫生行为的学生，进行耐心教育和劝阻，决不因人而异，对于极少数屡教不改者采取典型暴光或让其清理干净的方法，在校方的支持下公开其不文明行为以儆效尤。

4、每天上下午各打扫一次，全天候保洁，每小时循环保洁一次，先外至内。

宿舍楼层通道、地面标准：目视，干净，无污渍、无杂物。

1、建立巡视制度。每天上下午两次巡视水电及公共设施。巡视内容：

(1) 检查学生生活区公共排污、排水管道有无杂物，发现后做好记录，落实清理工作。

(2) 检查生活区内路灯及楼梯照明是否正常，发现问题及时进行维修。

(3) 检查有无损毁公共设施，包括门窗、床铺、桌子、室内照明、电线等，如有上述情况，立即进行维修，如属人为破坏，立即进行制止并视破坏情节轻重报校方后给予一定的处罚。

(4) 检查各类管道电线有无破损、断裂、生锈等情况，一经发现立即进行维修并做好记录，保证各类管道电线正常使用。

(5) 检查学生生活区大门、围墙等设施是否完好。

(6) 配电部分电缆沟（竖井）无水渍、杂物、鼠害，楼层配电箱外观美观、完好、清洁、开关运行无影响等。

2、水电工24小时值班，并把每个水电工的紧急联系方式脚校方一份，以备出现突发事件后联系。

3、宿舍楼内所有因维护不善而损坏的财物由我方承担，但我方不承担大修、更新换旧以及新投入设施项目的费用。

前期物业管理方案

关于物业管理方案

前期物业管理方案范本

大学校园物业管理方案

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

物业管理研究论文范文

小区物业前期管理方案篇五

根据《中华人民共和国物业管理条例》有关规定，物业管理公司应对整个xx市场物业及物业配套设施设备（不包括商户及业主室内）进行统一化管理，入驻xx市场的全体业主、商户均为物业管理公司的服务对象。物业管理公司向各业主、商户提供，其收费标准按物业管理公司成本核算及物价部门审批的标准执行。

一、物业管理服务范围及主要内容

（一）一般性管理服务内容

- 1、对业主、商户的管理。
- 2、向业主、商户提供的主要服务内容。

业主、商户、设施设备档案的建立管理。受理用户投诉；办理用户迁入迁出手续；办理用户室内装修申请及装修验收的手续并实施监管；办理用户电话开通、迁移或对调手续；办理用户公司水牌的制作手续；办理用户临时用电、动火专用手续；办理统一收购废品手续；办理用户破/换门锁申请手续检查市场公用设施的运行状况；负责同用户的沟通工作，受理用户的服务要求；监管市场的绿化养护，确保市场的绿化布置合理、整洁美观。

3、安全系统管理服务。

充分保障入驻市场的业主、商户和顾客的利益，在安全保卫方面。制定严谨的安防工作实施计划，建立健全各项协管管

理制度。实行24小时安全防范制，安全防范制分为：定时巡逻、不定时巡逻、白天巡逻、夜间巡逻等方式。

4、消防系统管理服务。

消防管理的方针是“预防为主，防消结合”。严格按照《消防法》有关规定：建立消防合格证制度及消防工作检查监督制度，订有突发性火灾等灾害应急方案，并设有消防疏散示意图。保证消防通道必须畅通，消防设备设施运行良好，组建市场义务消防队，并演习在各种情况下采取的应急措施，一旦发生危险及时疏散众多业主、商户及消费客人。

5、环境卫生

清洁服务实行标准化清扫保洁，制定完善的清洁细则，明确需要清洁的地方，所需清洁次数、时间，由专人负责、检查、监督。市场的清洁卫生服务项目主要有：市场清洁保养工作，公共区域，走廊通道，消防系统及设备的清洁，供水排水系统的清洁，公共照明设备的清洁，公共洗手间清洁，楼层及垃圾房的清洁，绿化保养等其他服务项目。

（二）特殊管理服务主要内容。

商业物业的管理与一般类型物业管理的最大不同之处就在于商业物业管理的一项重要工作是要进行商业形象的宣传推广，不断扩大商业物业的知名度，树立良好的市场形象，吸引更多的潜在承租商和消费者。这是市场实施统一管理的一项必不可少的工作，其作用使商业特色的体现，是一种无形资产和潜在的销售额，有助于促进消费者的消费观念从买名牌到买店牌的转变，加速市场进入印象时期；有助于市场识别系统的建立（包括理念识别系统、视觉识别系统、行为识别系统）。其具体的管理服务内容有如下几点：

（1）制定管理章程并负责监督执行；

- (2) 开展市场整体的促销活动;
- (3) 协调市场各经营者的关系;
- (4) 开展经营者之间的互帮互助和信息交流等活动;
- (5) 协调管理者与经营者之间的关系;
- (6) 与工商管理部门配合严格执行, 严厉打击假冒伪劣产品, 维护市场形象。

二、管理服务目标设定

- 1、年度业主、商户对管理服务满意率60%以上;
- 2、年度收费率完成额在96%以上;
- 3、年度无重大责任事故发生;
- 4、房屋及设备设施完好率98%以内;
- 5、公司各项工作计划及既定目标实现率98%以上;

三、管理服务标准及流程

管理服务标准由于其编写内容文字量大, 涉及各个部门各个岗位, 现将业主(租户)入住程序的工作标准及流程细则在这里做系统描述, 希望能达到“一叶知秋”的效果。

(一) 客户服务部工作程序

1、业主入住程序

1.1 新用户提供以下证明

（1）业主

地产开发商的书面入住通知，产权属个人的’提供身份证原件，复印件、联系电话（日间、夜间），指定紧急状况联络人身份证、书面委托书，业主及紧急联络人的通讯地址，签名模式传真号码；权属公司的应提供营业执照，法人身份证，联系电话、通讯地址、签名模式、传真号码，紧急联络人的身份证、联系电话、签名模式、传真号码。

（2）租用户

业主的授权书、租约复印件、租户承诺书、营业执照、租户签约人的身份证、联系电话、签名模式、大件物品出入协定。

1.2发给新用户资料

市场使用说明书、特约服务价目表、市场内配套设施质量保证书、关于确定消防责任人的通知（收回用户单位消防责任人名单）、业主公约、钥匙领取证明、房屋验收证明书、其他由业主或租户填写的文件。

1.3以市场使用说明书为根本向新用户介绍管理公司的各项服务

1.4验房

（1）与工程部一起陪客户到房间验收，并将结果记录在验房证明书内连同水、电费底数一起让新用户签认。

（2）如存在质量问题由工程部向用户承诺整改时间并征求业主意见，如无异议继续收楼，当用户的面，验看钥匙。

商铺装修管理规定

为了保持小区环境整洁、外观的统一协调、保证房屋结构安

全，维护广大业主合法权利，创建本镇优秀示范农贸市场，特对经营房作如下装管理规定：

- 1、如商铺经营需要增加用电量，请到电力局办理相关增容手续。
- 2、安装空调外机时，必须由市场管理中心指定位置统一安装。
- 3、店招尺寸统一制作为（不遮蔽二楼住户凸窗，厚20公分；长为店铺隔墙的墙心），店招钢架必须用防锈漆粉刷，并采用不锈钢包边。
- 4、店招若需安装灯，必须是内置灯箱。
- 5、在装修时严禁损坏墙面、地面地砖。不得安装防雨蓬。
- 6、商铺的装修不得使用易燃材料。
- 7、在装修期间不得占用人行道。
- 8、不得拆改封闭消防设施和排污检查孔。

根据xx市场的实际情况和xx村委顾虑的市场管理问题，拟采用合作管理的模式进行xx市场的管理，先期6个月由我公司协助xx村委进行管理的方式，培养出xx村自己的市场管理专业队伍。具体方法如下：

由我司选聘一名合适的、有工作经验的市场管理人员，入住xx市场管理中心进行先期统筹管理工作，负责协助xx村委理顺现场的管理程序和相关质量文件，由xx村委派住的管理人员负责xx市场的全面经营管理工作，协助村委根据市场管理架构的需求进行人员招聘工作。

xx村委方面需安排一名市场储备管理人员，全程跟进市场管

理经营工作，并在我司xx市场管理人员指导、带领下以实战及现场操作为主，人员招聘方面考虑到管理体制的稳定性和解决部份xx村民的就业问题，市场管理操作人员以xx村村民为主，由村委实行招聘工作，我司xx管理人员负责协助选聘和任用□xx市场的管理以村委定位及xx村发展方向为主，我司物业管理部协助指导为辅的方向共同管理，最终目的为打造xx村自主经营管理优秀团队，为完善xx村基础设施建设及管理增加新的亮点。

我司入住xx市场管理中心的管理人员，现场管理时间为期半年，前三个月发生的费用由我司承担，收益归我司所有，后三个月的费用由双方按1：1分担□xx村委组建自己的市场管理队伍，半年后我司管理人员退出，但仍然为xx村委提供技术支持，最终达到xx村委自主经营的目的。

小区物业前期管理方案篇六

针对桂林师范高等专科学校的实际情况，经过我们现场考察以及根据校方的要求，为确保学生能够正常学习与生活、按时作息、及时上课，我们将桂林师范高等专科学校日常的物业管理分为三大块：安全管理、环境卫生管理、水电及公共设施管理。

1、成立有校方参与的共管机制。学校领导、班主任教师以及物业主要负责人组成的物业管理领导小组，协调桂林师范高等专科学校日常物业管理运作，物业定期（每月或每季度）向物业管理领导小组汇报上阶段的物业管理情况，增强沟通，促进了解，有利于物业管理日常工作的开展。

2、从专业物业管理的角度提出可行性的意见，与校方联手制定学生宿舍管理规定，使学生在宿舍有一个行为规范，便于管理。

3、管理人员持证上岗、着制服、标志明显。

4、管理人员24小时值班，编排管理人员24小时值班表，我们所有管理人员的联系方式交校方一份，以备紧急事件能够联系到，24小时值班不因双休与节假日而中断。

4、抓好消防工作，把消防隐患消除在萌芽状态。和校方合作在学生宿舍每层楼设置灭火器、紧急备用灯、张贴禁烟标志成立义务消防队，做好学生的防火监督教育工作。

5、24小时全面监管。保安与舍管不间断24小时巡逻，保障学生不受侵害，保障宿舍楼内公共设施完好，保障宿舍楼内的治安环境，保障学生人身与物品安全。

6、完善各项管理制度

(1) 来访登记，来访人员经被访人确认后，本校人士可入内，校外人士须在保卫处等待。

(2) 男女生不得互相串宿舍。

(3) 按校方规定开关宿舍大门，非规定时间一律拒绝进入宿舍。

(4) 每天查寝，对外宿、缺寝人员以及熄灯后点蜡烛、讲话者进行登记，及时回报给校方。

(5) 发现打架斗殴现象立即上前制止，并第一时间报校方。

(6) 开展意见调查，物业定期（每季度或半年）发放意见调查表，征求学校与学生的意见，了解对物业管理的需求，确保我们能够提供及时、周到、方便的物业管理服务。

6、员工服务态度：员工以发自内心的真诚笑容热情服务，做到文明礼貌、谈吐文雅、遵章守约、移冠整洁、举止大方、

动作雅观、称呼得当。

7、我方不承担因学生自身行为造成的安全事故责任。

1、实行零干扰清洁卫生服务，学生上课后，清洁工再进行清扫。

2、做好环境卫生宣传工作，把提高学生的清洁卫生意识、纠正学生的不良卫生习惯与环境卫生管理相结合，使学生也自觉地参与到环卫工作中。

3、遇到有损害环境卫生行为的学生，进行耐心教育和劝阻，决不因人而异，对于极少数屡教不改者采取典型暴光或让其清理干净的方法，在校方的支持下公开其不文明行为以儆效尤。

无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁；楼梯的标准是：保持楼梯清洁，目视楼梯无果皮、纸屑、蜘蛛网、悟迹等；卫生间标准：地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮；天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味；宿舍楼层通道、地面标准：目视，干净，无污渍、无杂物。

1、建立巡视制度。每天上下午两次巡视水电及公共设施。巡视内容：

（1）检查学生生活区公共排污、排水管道有无杂物，发现后做好记录，落实清理工作。

（2）检查生活区内路灯及楼梯照明是否正常，发现问题及时进行维修。

（3）检查有无损毁公共设施，包括门窗、床铺、桌子、室内照明、电线等，如有上述情况，立即进行维修，如属人为破

坏，立即进行制止并视破坏情节轻重报校方后给予一定的处罚。

(4) 检查各类管道电线有无破损、断裂、生锈等情况，一经发现立即进行维修并做好记录，保证各类管道电线正常使用。

(5) 检查学生生活区大门、围墙等设施是否完好。

(6) 配电部分电缆沟（竖井）无水渍、杂物、鼠害，楼层配电箱外观美观、完好、清洁、开关运行无影响等。

2、水电工24小时值班，并把每个水电工的紧急联系方式脚校方一份，以务出现突发事件后联系。

3、宿舍楼内所有因维护不善而损坏的财物由我方承担，但我方不承担大修、更新换旧以及新投入设施项目的费用。

小区物业前期管理方案篇七

根据《物业管理中心关于确定20xx年为优质服务年的决定》，适应学校发展，提高服务档次，弘扬企业文化，发展名牌战略，立足内涵，苦练内功，向精细化管理要效益，用品牌效应占领市场，现拟定“20xx—物业管理中心优质服务年创优方案”如下。

一、将明德楼物业服务、会议服务、车库服务、保安服务列为优质服务年示范服务，加强内部管理，率先树立品牌形象。

每两月召开一次物管中心优质服务年创优经验交流会，推广交流先进经验，互相学习，以点带面，比、学、赶、帮、超，总结分析、改进，全面提高物业管理服务质量。

二、在学习借鉴“优质服务示范单位”经验的同时，物管中心各个部门制定《优质服务年创优方案》，经物管中心批准

后向服务对象公示，履行承诺，接受监督。

各个部门重点确定一个物业服务对象作为优质服务示范点，打造品牌，以点带面，全面提高物业服务水平。例如：物管三部主动联系幼儿园作为20xx年优质服务对象，2月份对幼儿园的卫生死角进行了2次彻底打扫，配合他们一道做好日常环境卫生工作，为幼儿园为小朋友的健康成长提供了清洁卫生的良好条件。

三、各个部门紧密联系实际，充分发动群众，调动积极因素，开动脑筋，挖掘潜力，积极开展技术创新、服务创新和管理创新，搞好便民物业、温馨物业、和谐物业，为业主提供开拓性、积极主动的物业服务，为学校事业发展提供强有力的物业支持。

同时，通过部门自身市场适应能力的提高，做好物业服务，扩大服务范畴，走向市场、走向新区。

四、加强政治业务学习，搞好职业培训，开展技能大赛。在自己的岗位上，练就过硬本领。

在去年9位物业服务管理人员经过培训取得合格证的基础上，今年各部门按计划开展职业培训，中心组织一次物业服务工作岗位技能大赛，推动物业服务技能和服务质量不断提高。

五、通过修订文件，严格执行管理文件和奖惩制度，严格执行工作责任负责制和追究制，对文件与工作脱节（工作现场没有文件、不执行文件）和工作责任奖惩不明等现象，予以追究和处罚。

六、加强员工的政治思想工作。要求管理者和全体职工都要善于作政治思想工作，充分调动大家工作积极性、创造性，团结一致，迎接挑战。与此同时，根据工作业绩，实施末位淘汰制（换岗位，双向选择），或者待岗、学习、辞退。

七、质量管理符合iso9001-xx标准要求，经考核，完成物业服务内部质量指标体系高于95%，顾客满意度调查顾客满意率高于92%。

八、组织管理人员外出参观学习考察，以提高物业管理能力和服务水平。

前期物业管理方案

关于物业管理方案

前期物业管理方案范本

2021爱牙日活动方案范文

2021全国爱牙日活动方案范文

大学校园物业管理方案

物业管理主管求职简历范文

小区物业前期管理方案篇八

为了加强和完善分公司现有的物业管理模式，提高社会资信度，增强管理理念，树立企业品牌，让我们的.管理更上一个新的台阶，针对分公司现在所管理两栋大厦的实际，特制定以下管理方案：

服务第一、租户至上、规范管理、追求创新。

管理无盲点、租户无怨言、服务无挑剔。以公司经营为主导、为租户推出完善的服务、为公司创造效益、为企业打造品牌。

1、指导思想

用先进的物业管理理念和专业的物业管理技术，营造安全、舒适、优雅、温馨的生活和工作空间，运用持续发展的战略，确保物业的保值与增值。

2、管理服务方式

完善服务、诚信待人。物业管理是以服务为主的行业，为此企业将在今后的服务工作中，充分体现企业的服务宗旨和追求目标，奉行“服务第一、租户至上”的原则和务实周到的工作理念，为租户提供全方位、高品质的服务，并将日常工作紧密融合于管理之中与租户建立良好的服务关系，同时在不断完善的过程中真正让租户享受到安心、舒适和称心的工作环境。

3、安全、消防真抓实干

为确保租户的生命、财产安全，我们主张以切合实际的人防为主、技防为辅的安全管理理念，建立一支强有力，多用途的管理复合式人才队伍。在日常管理中，派专人24小时值班，负责所辖物业的安全工作，严格管理，防止易燃、易爆等危险品进入辖区，制定出与其相适应的应急处理安全操作规程，如发生特殊事件时，力争将损失降至最小程度。制定出详尽的安全手册，使员工、租户翻开手册即可操作，如《贵州黄果树企业物业安全管理手册》使每一位员工了解和熟悉管理程序，永不间断地实现物业管理项目的创新，将不间断地充实管理队伍，采用轮回培训制度，不断提高员工的技能和素质。

4、环境管理责任到人

多年的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导检查、培训落实到位，才能充分发挥每个人的才能，认真地去做好每天的工作，积极宣传环保意识，使管理区域的环境卫生达到最佳效果，为区域所在地增加一道清洁、卫生、亮丽的风

景。

1、为了确保承诺指标的实现，在服务达标中采用计划、实施、检查、总结的管理模式，对提供服务的各个过程及其相互作用进行识别和管理，不断改进和提高服务与管理质量，使各项承诺指标得以实现，为租户提供完善、周到、优质、理想的服务、努力创造一个安全、文明、和谐、舒适的办公环境。结合本公司所确定的管理目标及质量方针，特对以下各项指标做出承诺，并将相应的保证措施汇总如下：

（1）、房屋及配套设施完好率达99%，制定维修技术人员专职负责区域巡查，建档记录，确保整洁、无破损立面，房屋无改变使用功能，公共设施及通道无随意占用。

（2）、房屋及设施的零修、急修及时率达99%，建立严格的修缮制度，要求维修人员接到急修请求后携带工具十分钟之内赶到现场，零修工程及时完成，急修工程不过夜，以优质服务为本，实行24小时维修制度。

（3）、维修质量合格率达100%，分项监督、检查、工程维护严格把关，按照工序一步到位，杜绝返工，确保质量。

（4）、清洁、保洁率达99%，区域内保洁落实到人，巡查记录完善，监督检查得力，严格考核制度，确保区域垃圾日产日清，设施完好，无环境污染现象。

（5）、公共区域照明及电梯完好率达96%，落实责任人，坚持对公共区域内的照明，及消防设施进行日常巡视、检修和定期维护保养，并建立健全档案记录，确保公共设施完好并正常使用。

（6）、化粪池、排水管完好率达99%，制定作业规程，定期疏通、清理，发现问题及时维修，达到排放畅通无积水。

(7)、机电设备的完好率达100%，完善机电设备的运作制度和维护保养制度，配备专业工程技术人员，实行24小时专人值班，出现故障及时排除。

(8)、档案建立完好率达100%，各种档案资料专人管理，分类存放，检索方便，保证档案资料齐全。

物业管理是通过专业化，一体化的管理，体现社会效益的，它的产品是服务，其管理目标是通过服务实现的，无论是保安、保洁还是维修都是服务。因此培养员工的服务意识是我们企业文化建设的重要内容，在员工素质教育中，我们着重培养员工服务意识和观念；树立“业主第一，服务至上”的服务意识，树立关心人，理解人，尊重人的观念，培养员工“善化解矛盾，常沟通技巧”的特殊素质，物业管理面对的是享受服务的群体，其服务内容涵盖了与业主息息相关的种种生活内容，繁杂的工作常常需要沟通和理解，使人与人以及人与自然之间达到充分的和谐。

结合我司的实际情况，针对我司现管理的两栋大厦，驰宇大厦，两台电梯，中央空调，6名保安，3名保洁，5名电工，总面积15000 m² □玫瑰商场大楼，1台电梯，3名保安，1名保洁总面积xx m² □根据测算，保证服务质量的前提下，驰宇大厦的物业管理费每平方暂按10元收取，玫瑰商场大楼的物业管理费每平方出租面积暂按4元收取物业和管理费。

物业管理是一个服务型的工作，结合我司情况，现有的物业收入，远远达不到我司费用支出，为了提高我司经济效益，达到长效管理，我们在开展物业管理的同时，要有针对性的进行物业业务拓展工作，利用我司所属物业，开展自主经营，联合创业，业务创新等，多渠道的经营战略，提高我司经济效益，增强企业的竞争力，提升企业品牌，做强企业形象，使我们的企业能在当今市场经济大潮中立于不败之地，夯实基础，用发展的眼光和经营的思路，使企业逐步走向辉煌。

小区物业前期管理方案篇九

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

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，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]

(2) 代办性服务;

(3) 中介类服务;

(三) 收费管理

物业服务费构成1、管理服务人员的工资和按规定提取的福利费、社会保险费等;

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;

4、物业服务区域绿化养护费用;

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。

3) 每一天定时收集垃圾，确保垃圾袋装化，定期对垃圾桶清洁、对垃圾房消毒；

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像措施,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:

(3) 加强秩序维护人员的行为规范教育,服装统一,佩证上岗,语言礼貌,举止得当;

(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：

- (1) 制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到职责落实，器材落实，检查落实；
- (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规实施管理服务。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；

(7) 水、电等设施设备整洁，水箱定期清洗，供水贴合卫生标准，无二次污染及隐患；

(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

(1) 服务人员尽职尽责，岗位职责上墙公布；物业管理收费实行明码标价；

(2) 用户主动参与、支持物业管理工作，自觉维护环境、秩序，共创礼貌小区；

(4) 模范遵守国家收费政策，无擅自增加收费项目、提高收费标准等乱收费行为；

(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部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；
- 2、按煤气公司有关规定煤气管道不得做任何改动和埋于墙体，避免不安全因素存在；
- 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指导，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、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，不按规划建设住宅小区，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中存在的问题，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级政府要上下联动，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。

为落实市十三届人大三次会议审议通过的《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□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指导，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、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区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；

3、落实物业管理项目的招投标制度，组织物业管理行业的检

查、考核和人员培训工作；

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。

（二）街道办事处负责具体实施辖区内住宅区的物业管理综合协调和监督管理工作

3、负责将住宅区物业管理作为社区居委会重要工作之一，融入社区综合管理；

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。

（四）公安、经发、财政、规划、城建、社管、执法、工商、环保、技术监督等各职能部门各司其职，做好以下工作：

- 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；
- 4、 规划局负责物业管理区域内建筑外立面、搭建、开挖地坪的审批、监管；
- 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

小区物业前期管理方案篇十

为继续大力推进城市绿化建设，进一步改善城市居住环境，鼓励对无物业管理小区进行绿化改造，根据市政府杭政办函□20xx□153号《关于加强城市园林绿化养护管理的实施意见》文件精神，特制订本以奖代拨实施方案。

、本实施方案所涉及的奖励主体是组织实施无物业管理小区绿化改造的区政府和相关的责任单位。小区绿化改造以奖代拨每年评比一次。

、凡自筹资金，对无物业管理、绿化档次较低、损坏严重急需整改的小区实施绿化改造的单位，其绿化改造达到一定质量标准的，由市政府按工程量的一定比例一次性予以奖励。对无物管小区绿化改造成绩突出的组织协调单位，由市政府给予一定奖励。

、无物业管理小区绿化改造以奖代拨工作的考核、评比、奖励由市园林文物局组织有关单位进行。各区在对无物管小区绿化进行改造时，先由区绿化办对小区绿化现状进行拍照调查，编制小区改造方案上报市园文局，列入市年度无物业管理小区绿化改造计划。待小区绿化改造完成后，由市园林文物局组织有关职能部门进行考核，按达标考核有关指标评定综合得分。具体达标考核评分办法见附表《小区绿化改造以奖代拨考核评分细则》，总分80分以上为合格。

由区政府筹集资金进行无物管小区绿化改造，达到绿化改造标准，并经考核合格，对项目决算进行审核后，由市政府按工程量的40%一次性予以以奖代拨奖励。

由市园文局组织有关单位，按考核综合得分对各城区当年改造达标的无物管小区绿化改造项目进行评比，按当年绿化改造达标小区数的30%评出优良项目若干个，其中前三名为优秀项目，分别奖励8万元、6万元、4万元；其余各奖励2万元。

、按工程量的40%以奖代拨的奖励资金全部用于弥补区政府实施小区绿化改造项目的支出。在小区绿化改造项目评比中获得的奖励资金，其中5%作为市政府奖励区领导班子的专项资金，80%用于奖励在小区绿化改造工作中作出贡献的个人，15%用于小区绿化改造工作中的各项费用。奖励经费在城市绿化建设专项资金计划中安排。