

# 物业工程部管理工作方案 物业管理方案(汇总10篇)

无论是在个人生活中还是在组织管理中，方案都是一种重要的工具和方法，可以帮助我们更好地应对各种挑战和问题，实现个人和组织的发展目标。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

## 物业工程部管理工作方案篇一

为规范小区管理，为业主提供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、安全文明、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、提供优质的服务，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达到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，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，提供优质、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，要充分发挥两个积极性，即物业管理公司的积极性和业主使用人的积极性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，通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，共同创建文明的办公环境。

## （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。

## 三管理方法

（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，提供全方位服务，开展多元化经营。

## 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

会议方案范文合集六篇

## 物业工程部管理工作方案篇二

### 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

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来的经常性服务，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来的服务，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。

# 物业工程部管理工作方案篇三

## 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

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来的经常性服务，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来的服务，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。

关于物业管理方案

前期物业管理方案

前期物业管理方案范本

大学校园物业管理方案

关于会议接待方案范文

关于物业管理的论文模板

## 物业工程部管理工作方案篇四

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20xx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。

四月份

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。

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。

## 七月份

全面检查、巩固落实本学期创优情况，写出物业创优工作总结。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。

## 八月份

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。

## 九月份

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。

## 十月份

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。

## 十一月份

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。

十二月份

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。

一月份

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。

关于物业管理方案

前期物业管理方案

前期物业管理方案范本

关于会议方案范文合集八篇

关于会议方案范文合集十篇

关于安全方案范文合集七篇

## **物业工程部管理工作方案篇五**

公司所属前期驻点项目客服部：

为有效开展驻点现场物业管理服务工作，实现管理工作程序化和服务工作标准化，实施品牌战略。根据有关法律、法规和物业管理相关文件，特制定前期驻点项目物业管理服务工作实施暂行方案。

一、总体目标实施规范管理，保障服务质量。

二、明确前期驻点项目物业管理架构和相关岗位职责

## 1、明确前期驻点项目物业管理架构

公司对前期驻点项目物业管理实施专人负责制，统一标准对下设的各前期驻点项目客服部进行垂直管理，同时完善服务质量监督保障体系，即设立前期驻点项目品质保障部，由督察员按照《前期驻点项目物业管理服务工作实施暂行方案》和《员工手册》实施有效监督管理。

## 2、建立和完善前期驻点项目相关岗位职责。

## 三、建立和完善规范的工作流程和服务标准

### （一）明确客服部工作计划

标准：由前期驻点项目物业顾问实行每周工作书面报告制度。

### 1、每周五下午17：00时前提交本周项目工作报告

报告资料包括：签约户数、未签约户数、存在问题及原因分析、客户意见和需求分析、工作改善意见、开发建设单位工作动态、工程现场状况介绍等。

### 2、每月提交现场施工进展状况书面报告和项目工程进度记录表

报告资料包括：工程进展状况、存在问题及原因分析、工作改善意见、开发建设单位工作动态。

### 3、下周工作计划

### 4、合理化推荐、意见

### 5、其他

### （二）明确前期驻点项目负责人每周例会制度工作计划



- 1、每周例会通报各部门前期驻点工作状况，同时提出下周工作计划和重点
- 2、研究分析各部门工作报告
- 3、研究分析物业管理新动态
- 4、实施培训和沟通
- 5、研究分析服务质量报告
- 6、其他

### （三）建立和完善前期驻点项目物业服务质量监督保障体系

- 1、建立前期驻点项目品质保障部，确定质量监督员
- 2、明确工作程序

a□督察员每一天不少于对各部门驻点现场实施2次监督检查，并据实记录，不规范服务现场纠正。

督察员每周下午17：00前提交书面报告和分析改善意见

具体调查资料，附xx物业公司前期驻点项目服务质量调查表

督察员每月底前提交书面报告和分析改善意见

c□每季度前期驻点项目负责人书面调查开发建设单位法人或直接负责人，同时对相关数据进行研究分析。

具体调查资料，附xx物业公司前期驻点项目服务质量调查表

前期驻点项目负责人在每月首次例会上提交书面报告或直接

负责人，同时向公司办公会报告。

#### （四）协调各项目开发建设单位建立客户报告制度

- 1、制定规范的联系函制度
- 2、建立和规范例会制度
- 3、协助建立客户联系报告制度。

#### 四、建立长效的改善机制

- 1、成立前期驻点项目物业管理服务研究机构
- 2、研究机构目前主要工作任务

a□研究和总结

b□制订和完善前期驻点项目负责人、物业顾问及相关人员的岗位职责、现场管理制度、员工手册等。

c□编写物业管理服务方面培训通用的教材

d□有计划编写各项目物业管理方案

e□有效实施形象策划系统

f□有计划实施各楼盘的物业管理员工内部培训

g□做好新技术、新材料、新方案的研究工作。

关于物业管理方案

前期物业管理方案

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

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

## 物业工程部管理工作方案篇六

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中连同水、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。

### 一、管理模式

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市场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。

## 二、组织架构

管理中心

xx市场主任



兼职收费员

兼职水电工电工

清洁领班

市场协管组班长

领班兼市场

1人

晚班

1

人

中班

1

人

早班1人

1、2、3、5、6、7栋商住楼1人

8、9、10、11栋商住楼1人

xx村委

卓粤房地产物业管理部

三、人员架构及职位说明

## 1、人员架构

## 2、人员配备的原则

2.1精简、高效的原则；

2.2文化素质与实际管理经验相结合的原则；

2.3内部调剂为主和社会招聘为辅的原则；

2.4先定岗后定编以及德才兼备、一专多能的原则；

## 3、职位说明

### 3.1管理中心

管理中心由一名市场主任和一名兼职收费员负责，两人都必须具备物业管理的基本知识，略懂市场营销，能够独立处理日常各类投诉，能够独立办理各类相关服务业务。

#### 市场主任

负责区域内各项事务的管理，负责各部门的培训和绩效考核，负责各住户、商户的接待投诉，负责装修单位的跟进和日常所有管理业务的办理，负责市场清洁、市场协管、消防、经营管理的日常监督管理工作。

#### 兼职收费员

负责区域内相关费用的收取，公司开支预算和在市场主任缺位的时候担当管理员的职务，日常积极配合管理做好相关事务。

### 3.2市场协管组

### 3.3环境组

环境组由1名领班和2名保洁员组成，主要负责区域内卫生和日常垃圾清理，作到日巡日检，日产日清，流动作业。保洁领班负责考核和监管下属员工工作情况以及个人的清洁区域。其中，保洁领班负责市场周边及市场内部清洁卫生，1名保洁员负责1、2、3、5、6、7栋楼的清洁卫生，1名保洁员负责8、9、10、11栋楼的清洁卫生。

### 3.4工程维修组

工程维修组主要负责区域内日常设备设施的维护和维修，接待处理客户的相关工程事项。考虑到市场的整体管理成本，建议配备一名兼职水电工作业，做到随叫随到。

注：xx村委：为xx市场最高管理机构，村委制定的发展目标和方向□xx市场管理中心须支持与配合，以配合xx村委新农村建设的进程。

卓粤房地产物业管理部：提供xx市场物业管理方面的专业意见和技术支持，负责xx市场物业管理中心各部员工的培训、指导及管理咨询并对现场做好技术支持等工作。

## 四、基础物业管理服务内容及范围

### (一)安防管理

确保业主、商户、租户顾客生命财产安全，是区域正常运营的基本条件，强有力的安防工作是区域正常运营的有力保障。

#### 1、协管工作：

区域营业时间内人流量大，人员庞杂，安防工作重在加大巡防频率与突发事件的快速反应能力，实行明岗与机动巡逻、

视频监控相结合，与当地派出所和xx村治安队密切配合，重点打击偷盗、抢夺等违法犯罪行为；清理占道经营行为；营业结束后统一清场，实行周密的进出货管理制，紧急治安事件的应急处理，切实营造安全放心的经营消费环境。

工作要点：防范巡逻、经营秩序维护、清理占道、营业结束后的清场管理及区域内四防工作。

## 2、消防工作：

消防责任重于泰山，消防是事关人民生命财产的头等大事。消防工作应坚持“防消结合，重在预防”的原则，切实做好日常管理防范措施：消防设施设施定期检查、建立重点防火部位档案、严格装修审批与过程监督、区域内严禁使用大功率电器、严禁动用明火，建立火灾应急预案，一年内组织不少于两次消防演习。

工作要点：消防设施设施的日常维护检查、各类消防隐患的排查、消防法规的宣传贯彻、装修过程的安全监控。

## (二)保洁消杀管理

洁净的公共环境，是管理服务水平、形象的重要衡量指标。商户正常营业时间内实行公共场所(通道、楼梯、前厅、卫生间、天棚、墙面……)不间断循环保洁，清理垃圾杂物，定期检查卫生死角，确保整洁的经营环境；定期开展公共环境的消杀工作，确协管全健康的经营环境，提升xx市场环境品质。

工作要点：公共场所巡回保洁、定期清理卫生死角、定期消杀……。

## (三)物业公共部份、公共设施设备维保

### 1、物业公共部份维修养护

物业公共部份(楼道、通道、前厅、外墙、天棚、楼顶平台、下水道、化粪池)的日常维修养护，是维护良好形象，延长物业使用寿命，避免意外伤害、“水患”发生的重要手段。重在做好日常检查，及时修复、排除安全隐患，拟定中大修计划，分步实施。

工作要点：重点部份日常巡检、提前排除隐患。

## 2、公共设施设备维修养护

设施设备的正常运行是正常经营的前提条件，是经营环境质量的重要保证。加强重要设备日常检查、维保，即时处理事故隐患，有效预防相关问题的发生，并拟定相关设备意外事故的应急处理预案，并将其制度化，重在日常检查与保养。

工作要点：档案梳理、日常巡检、提前排除隐患。

### (四) 客户服务

从商户角度思考，从市场发展角度思考，切实满足商户各类需求，不断提高商户对客户服务的满意度，争取商户对物业管理服务的支持，调动商户参与xx市场活动积极性，并积极引导商户提升经营档次，服务质量，形成商户、管理公司团结一致，共谋发展的良好局面。所谓客户服务无小事，客户服务无止境，细节与执行力决定客户服务水平。

工作要点：良性沟通、了解需求、及时服务、持续跟进、关注客户发展……

### (五) 财务管理

xx市场财务管理主要涉及管理费用的预算，管理成本的控制，各类费用(租金、物业管理费、广告费、水电费、其它代收费)代收代缴。市场财务管理重点在于透明清晰、有据可查。

工作要点：成本控制、收支透明、有据可查……。

## (六) 档案管理

做好物业管理运营过程中所涉及的运营事项、设施设备、商户(住户)的档案管理工作，使前后工作得以有效衔接。包括：设备、设施的完整档案资料、合同协议、会议纪要、岗位人员的任免等。

工作要点：保证所有档案的完整、连续、系统。

## 五、岗位职责及管理规范

### 管理中心

#### 一、市场主任岗位职责：

- 1、负责xx市场物业管理中心全面工作，带领部门全体人员履行市场管理中心日常管理、指导、监督、协调、服务职能。
- 2、贯彻执行关于物业管理的各项法规、政策、标准，组织落实xx村委下达的有关任务。
- 3、责按规定审批上报的维修、养护、配套工程项目及上述工程的预决算、工程造价。
- 4、负责协调处理管理中心与区建委、房管局、规划国土局、工商局、物价局等政府有关部门及水、电等有关单位的协调事宜。
- 5、负责审批年、月工作计划、工作总结及管理中心制定的年、月工作计划。
- 6、负责做好xx市场物业管理人才招聘、考核、录用及岗位调

整等工作。

7、每季度按xx村委规定，进行检查，对检查结果进行统计，并负责对检查中发现的不合格服务项进行跟踪验证，处理业主(商户)投诉。

8、完成xx村委交办的其他工作。

## 二、兼职收费员岗位职责：

1、负责登记现金日记帐、银行存款日记帐的工作，做到日清月结。

2、负责保管现金、有价证券、空白支票及银行印鉴卡等有关资料。

3、负责管理银行帐户，办理银行结算业务，月终及时对帐，并根据需要编制银行存款余额调节表。

4、要按照有关规定，具体办理经营收入及费用报销等现金或银行转帐手续。

5、负责统一管理公司的发票和收据。做好各管理中心票据的领用和核销工作。

6、加强货币资金的管理，严格执行国家有关现金管理和银行帐户管理法规制度。不得挪用公款，不得出借公司帐户。

7、应按照规定，定期(月、季、年)核对帐目、结帐、编制会计报表。并做到报表数字真实，计算准确，内容完整，说明清楚。任何人都不能篡改或授意、指使他人篡改会计报表数字。

8、要按照规定对各种会计资料，定期收集，审查核对，整理

立卷，编制目录。

9□xx市场物业管理费收取和卓粤房地产公司租赁项目租金收取，需分帐管理、独立核算，所有回收款项交相应部门核算。

10、协助管理中心完成其它日常工作。

市场协防组

岗位职责

领班岗位职责

- 1、在xx市场主任的领导下，安排本班各项具体工作。
- 2、熟悉和掌握市场区域的地理位置，重点要害部位和设施布局的基本情况。
- 3、贯彻落实安全保卫工作和消防工作，做好对协管的领导工作，调解市场内各种纠纷。
- 4、组织实施安全保卫责任制和安全操作规程，定期检查执行情况，并对所存在的问题及隐患按规定的期限及时加以解决整改。
- 5、主持部门例会，传达贯彻主管部门及xx村委的指示精神。
- 6、监督和检查xx市场的七防安全情况：“防火、防盗、防破坏、防意外、防骗、防抢、防灾难事故”和交通管理情况，处理市场内各类治安案件，协调与主管公安机关和派出所的关系。
- 7、做好xx市场内商户(住户)的七防安全和法制宣传教育工作提高商户(住户)的安全意识和法制观念。



8、带头遵守公司的各项规章制度，以身作则，不许，监督本班员工执行上级各项工作指令及公司规章制度。

9、协管员的聘用，解聘提出建议。

### 商场协防员岗位职责

1、密切注视市场出入人员，负责监控室电视屏幕的监视工作。

2、负责值班岗亭内的卫生清扫工作。

3、发现异常情况和可疑人员应到现场查看、并及时向上级报告。

4、负责巡查市场各楼层，留意治安消防情况。

5、监督检查用户装修现场的治安消防状况，及时处理违规装修。

6、做好当值期间的各项情况记录工作。

### (二)协防组操作流程

#### 交接班管理规定

为认真做好岗位的工作交接与公物交接，减少因交接不清引起的工作失误及公物损失，特制定本制度。

1、本班相互转换岗位时，须认真做好岗位工作记录。

2、本班最后一岗与下一班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作。

3、交班人须将本班工作情况详细交待给下一班，并将本班已完成和待完成工作认真记录在每班工作交接表上，交班人员

将公物转交下一班，交接双方签名确认。

4、发现问题，交接双方须当面说明。如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班问题的，应立即报告领班或市场主任处理。

5、交接班须正点、守时，非特殊情况，不得超时接班。

6、接班人未到，交班人不得离岗，否则由此产生的一切后果由交班人负责。

7、接班人须提前15分钟签到上班，翻看工作记录，询问工作情况，以便班前将工作重点明确给协管员。

## 对讲机使用规定

对讲机是协防组必备的重要通讯工具，全体协管人员必须执行对讲机使用规定，熟悉对讲机的性能，爱护并熟练地使用对讲机。

## 使用规定

1、持机人负责保管和使用对讲机，禁止转借他人或将天线拆下来使用。

2、发现对讲机有损坏或通讯失灵，持机人应立即向直属上司报告，由部门领班检查后交管理中心，严禁自行拆修。

3、严格按照规定频率使用，严禁乱按或乱调其他频率。

4、严格按对讲机充电程序充电，以保障电池的性能、寿命和使用效果。

5、交接班时，交机人要讲明对讲机当班使用状况；接机者当场查验，发现损坏或通讯失灵，立即报告领班。

## 对话要求

- 1、呼叫对方时，先报自己岗位，再呼对方，并在最后讲“收到请回话”。
- 2、收接方回话后，呼方要简明扼要地将情况讲清楚，收接方收到情况或信号后，应回答“清楚”或“明白”。
- 3、用对讲机讲话时应使用规范礼貌用语，严禁用对讲机粗言秽语、开玩笑或谈与工作无关的事情。

### (三) 紧急事件处理程序

#### 1、突发事件的处理程序

- (1) 凡遇突发事件(指凶杀、抢劫、勒索、打架、闹事、伤亡或重大纠纷等)，必须保持冷静，立即采取措施，并报告领班或市场主任。
- (2) 简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值。
- (3) 驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况。
- (4) 查看本部各类记录、电视录像，检查有无可疑情况和人员。
- (5) 对勒索、打架事件，监控中心应密切注意事发现场的情况变化。
- (6) 对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态。
- (7) 对伤亡事件应做好现场保护和通知抢救工作，应报派出所调查处理。
- (8) 对涉及刑事及重大责任事故或因治安、刑事案件引致的伤

亡事故，应立即报告公安机关并由市场主任、领班协助调查处理。

(9) 市场主任、领班在接报突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩大，并拍照留证。

(10) 市场主任、领班组织人员除维护现场外，还需负责联系xx治安队调派人员做好布控堵截，根据事态的大小程度报派出所、有关部门及xx村委。

## 2、殴打暴力事件的处理程序

(1) 处理斗殴等暴力事件应保持客观、克制的态度，除非正当防卫，一般情况下应尽量避免与人发生武力冲突或争吵。

(2) 巡查发现或接报有斗殴等暴力事件，应马上用对讲机或其他最快的方式报告领班，简要说明现场的情况(地点、人数、斗殴程度、有无使用武器等)。如能处理的，即时处理;否则监视现场，等待协管领班的指令。

(3) 协管领班接报后视情况派适当数量的协管员或通知xx治安队立即到场制止，将肇事者带往管理中心接受调查。如场面无法控制，应尽快报派出所。

(4) 斗殴事件中如市场的财产或人员受到损害，应拍照、保护现场，并留下目击者、扣下肇事者，作详细调查以明确责任和落实赔偿。

(5) 如涉及刑事责任，应交派出所立案处理。

(6) 事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送往医院。

## 3、盗窃等破坏事件的处理程序

(1) 巡查发现或接报市场内有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人。如力量不够，用对讲机或其他方式尽快报告协管领班，简单说明现场情况，并监视现场等待协管领班的指令。

(2) 协管领班接报后，应迅速派适当数量的协管人员或联系xx治安队到场制止，设法抓获肇事者，带往管理中心调查处理。

(3) 事件中如有财产或人员受到损害，应拍照或录像，并保护现场，留下目击者，做详细调查，以明确责任、落实赔偿。

(4) 如涉及刑事责任，应交派出所立案处理。

#### 4、停电事故的处理程序

(1) 接通知市场将在短时间内停电，应在停电前10分钟，用紧急广播通知用户。

(2) 未预知的情况下市场突然发生停电，立即联系维修部，尽快采取措施恢复供电。

(3) 使用紧急照明，保证公共地方及主要通道的照明。

(4) 协管员密切注视市场各区域，以防有人趁机制造治安问题。

#### 5、消防报警处理程序

(1) 用对讲机通知巡逻协管员即时到现场核实；

(2) 即时向协管领班或市场主任，讲清报警地点；

(3) 当领班接到协管报告后，即时带领机动人员最快速度赶到报警地点现场检查。

(4) 经现场检查认为火警后，不能处理的应及时报火警处理。

(5) 当值协管员应做好详细记录。

## 6、意外伤亡应急处理规程

(1) xx市场内如发生人员意外伤亡事件，协管员立即赶赴现场查明情况，并向领班汇报。

(2) 协管领班应立即向市场主任或xx村委汇报，同时报警，维护现场秩序，协助公安机关侦破。

(3) 若伤者未伤亡，应保护现场的同时立即组织救助，并通知医疗救护中心，对折伤员，伤情不明的情况下尽量不要挪动，防止伤情加重。

(4) 伤害由触电引起的，协管员应立即切断电源，用绝缘物体将电源拨离触电者，再施行治病。

(5) 若伤亡是设备系统引起，协管员应立即通知工程人员到场，共同制订抢救方案，如无力施救，求助公安或消防部门。

(6) 若伤亡是高空坠落物引起，抢救伤员时应保护现场，摄下照片或录像，留下目击者，同时向警方报警。

(7) 若伤亡事故由交通肇事引起的，应保护现场，抢救伤亡的同时，记清肇事车辆和号码，留下驾驶员和目击者，如监控录像，保护相关录像，请警方或交警部门处理，若交通事故引起堵塞，应组织疏通现场。

(8) 详细记录意外伤亡经过，对于设备故障或设施损坏引起的伤亡事故以及由于管理上失误引起的触电事故相关部门在事故发生后四个小时内写出书面报告，汇报上级领导和xx村委，并查找原因落实责任。

## 7、水浸应急处理规程

(1) 当公司员工接到报警或发现xx商住楼水浸事故，应立即将进水地点、楼层、水源、水势报告领班，工程人员，并在相关人员到达前尽量控制现场水势，防止水浸范围扩大。

(2) 立即查明水浸原因，采取措施关闭水源，水闸堵塞水管，堵塞漏洞，疏通排水管道，打开末端放水等，切断水源，并关闭受浸区的电闸，防止人员触电，若水源来自供水总管，工程人员无力解决时，应立即通知自来水公司前来抢修。

(3) 如在水浸事故后，有任何公共设施在正常使用受到影响或由其引起停电，应知会商户(住户)并在各出入口设置告示，如有区域存在为危险，应在该范围内设置警告标志。

(4) 详细记录水浸事故发生经过和采取的措施，以及受损的情况。

## 8、中毒事件(煤气、食物中毒等)

(1) 切断毒源，使毒物不继续扩散，疏散现场围观群众。

(2) 对煤气中毒者，尽快将中毒者撤离现场，移到空气通畅处，松开衣扣和腰带，并尽快送医院救治。

(3) 对其他类别的中毒者，尽快将中毒者撤离现场，消除口腔异物，维持呼吸通畅，注意保湿，并立即送医院抢救或者请求医院支援。

(4) 核准毒源是否切断，防止有漏毒现象造成不必要的伤害。

## 环境组

### 环境组领班岗位职责

1、负责落实各项岗位职责及部门内各项业务服务质量标准；

- 2、执行清洁员工培训计划；
- 3、做好市场公共部位及设备的清洁工作；
- 4、做好市场的消毒灭鼠杀虫工作；
- 5、组织清洁组定期检讨、共同研究搞好清洁方面的工作；
- 6、配合xx市场管理中心搞好清洁用品采购工作；
- 7、落实好清洁用品保管领用登记工作；
- 8、配合xx市场管理中心做好不合格服务的控制管理工作；
- 9、配合xx市场管理中心做好纠正预防措施的制订实施工作；
- 11、做好清洁工具入库，领用、维修记录；
- 12、检查所辖范围各清洁岗位工作完成情况，发现问题立即整改，并进行考核；
- 13、检查清洁员当值情况，是否按规定着装上岗，携带必备清洁工具，对缺勤及不按规定着装及时采取补救措施。

### 清洁员岗位职责内容

- 1、负责xx市场周围的道路及市场内部的清洁保养；
- 2、负责xx商住楼从一楼到天台、地面商铺门口所有公共部分的清洁保养；
- 3、负责xx市场所有生活垃圾的收集，并协助清运公司清理垃圾房的工作现场；



4、负责xx市场杀虫灭鼠工作；

5、完成上级领导交办的其它工作与突击性工作。

## 清洁员职责范围

### 1、外围清洁员：

(1) 市场周围的道路、花坛及市政卫生责任区的清洁保养；

(2) 协助环卫所清理垃圾临时存放处的垃圾清运，清洗垃圾桶、垃圾临时存放处；

(3) 实行分段包干，时刻保持地面干净，无沙土、无垃圾、无杂物等；

(4) 清洁地面的所有灯具、标语牌、消防等公共设施；

(5) 市场周围明沟、暗沟、下水道的清理，保持雨季水道畅通；

(6) 化粪池清洁后，及时运走污物，并立即用水冲洗周围地面，保持干净环境，无臭气。

### 2、楼层清洁工：

(1) 负责清理楼层内的垃圾，堆放到指定地方；

(2) 清扫各自楼层的楼道及楼梯通道，及清洁消防前室的地面、墙面和顶面；

(4) 拖洗楼层地面、后楼道的踏步台阶；

(5) 清扫、拖抹楼层通道地面；

(6)负责清洗男、女卫生间，做到无异味、无污染面；(7)各自区域内垃圾筒的清洁。

## 工程部

### 水电维修工岗位职责

- 1、负责公共设备、设施维修管理，定期保养；
- 4、负责配合市场管理中心监督业主房屋装修改造；
- 5、负责为住户进行日常维修服务及参与维修中涉及的邻里协调；
- 6、负责施工工地和临时施工单位的管理；
- 7、负责设施、设备突发事故处理；
- 8、负责住户维修服务效果回访。
- 9、负责本系统各类图纸和资料的收集、分类。
- 10、每周一次巡查责任设备；每月一次清洁责任设备及周围环境卫生。

### 消防安全责任书

- 一、严格执行消防安全的各项规定，做好消防工作，提高安全意识。
- 二、商品存放遵循“合理、安全”原则，保持通道畅通。
- 三、电线不准私拉乱接，严禁违章操作。
- 四、市场内严禁使用液化气，严禁明火，防患于未然。

五、正确使用电器设施，并须有人看护，严禁使用高电耗等容易引发火险的电器。

六、市场内不能有易燃易爆危险物品。

七、离店(摊)前需切断电源，消除火灾隐患。

八、爱护市场内的消防设施，不得损坏、挪用、拆除、圈占消防设施。

九、禁止在营业场所违章搭建，营业房内严禁住宿。

十、消防安全，人人有责，如有违者，责任自负。

## 市场卫生管理制度

一、凡进入市场的购销人员都必须讲究卫生，不准擅自在市场内张贴广告和在墙上、摊头随意涂写、堆放杂物、保持市场整洁。

二、必须严格执行《食品卫生法》，严禁有毒、有害、污秽不洁、变质、霉变食物、病死或死因不明的禽畜、水产及其制品进市场出售。经营饮食、熟食、卤叶、豆制品的必须持有营业执照、卫生讲可证和个人健康证。营业人员必须穿戴白衣、白帽和白袖套。经营熟食的必须有防蝇、防尘、防腐设施备和清洁用具。

三、市场内应建立必要的卫生设施，设立卫生宣传栏、果壳箱、痰盂和下水道、自来水以及垃圾处理装置；有条件的农贸市场应添置冷藏设备，大型市场要有公共厕所。

四、每个市场都必须确定专职或兼职人员负责上市商品检验和卫生管理工作。大型市场应建立市场爱卫会或卫生管理小组，负责市场卫生的组织管理工作，开展经常性的卫生监督

管理。

五、所有市场都要配备卫生保洁员，专门从事清卫工作。全日交易的市场必须坚持一天二次清扫场地，半天交易的市场散场后及时清扫，做到场内无过夜垃圾。每周对市场进行一次全面的清扫。农贸市场在夏季节要经常进行灭蝇、灭蚊、灭菌等防疫消毒。

六、坚持经常性的卫生宣传教育工作，促进个体商贩做好自清保洁工作。每个摊位实行摊前、摊后、柜台上下卫生包干，及时清除摊位周围的垃圾和脏物。经营多垃圾商品的摊主必须自备盛放工具，集中垃圾送到指定的堆放地点。

七、对违反本制度规定的，由市场办公室依照有关规定，酌情分别给予批评教育、罚款、警告、停业整顿等处理。

## 市场治安保卫工作制度

一、市场应确定专职人员负责市场的治安保卫工作，调解纠纷，制止扰乱市场和危害市场安全的行为。治保人员要在市场内巡逻值班，维护治安秩序。

二、市场内商品保管室、寄存处，要确定专人负责管理。管理人员不得擅离职守，并严格交接班手续。

三、所有进场交易人员都必须执行市场的治安保卫工作规定，不随意离开摊位和托不相识的人看管钱物，贵重物品要交给市场工作人员保管。

四、严禁在市场上赌博、测字、算命，以及其他危害社会治安或影响市场秩序的行为。

五、自行车、手拉车、三轮车必须按划定地点存放，不得随意停放，保持场内通道畅通。

六、严格市场门卫制度，夜间必须有人值班看场，做好防火、防盗、防爆、防止坏人破坏的工作。住在市场附设招待所内的个体户接待客人要遵守会客制度，不得留宿闲杂人员，不得聚众酗酒取乐。市场内要配备防火设备。

七、对违反上述规定的，由市场管理办公室给予批评教育、罚款、停业整顿等处理；违反治安管理处罚条例的，由公安机关处理；触犯刑律的移送司法机关依法惩处。

## 厕所保洁制度

一、勤冲洗，实行全天保洁。

二、保持四壁门窗，隔断板，地面的干净，无蛛网，无积灰积水，无粪迹、痰迹，无涂写、张贴。

三、便池无尿碱迹。

四、环境干净，无垃圾杂物。

五、定期消毒，做到蝇蛆少见，基本无臭。

## 市场保洁员守则

一、遵守劳动纪律，不得擅自离岗，有事生病不能上班须提前办理请假手续。

二、负责市场垃圾、杂物的日产日清，保证市场经营环境的干净整洁。

三、对市场厕所每天打扫冲洗，保持清洁、无臭味。

四、对市场摊位、墙面、吊顶及有关设施设备，定期进行擦拭和除尘。

五、摊位内不得堆放废旧物品及其他杂物。

六、积极完成领导交办的其他工作任务。

七、保洁班长除履行保洁员岗位职责外，负责安排、督促保洁员的日常工作，重要情况、重大问题应及时报告市场主任。

### 市场管理员守则

一、热爱本职，遵纪守法，服从管理。

二、熟悉掌握业务知识，办事热情周到。

三、工作时统一穿好工作服，佩戴好上岗证。

四、文明规范管理，严格执行“公开、公平、公正”的三公开制度，严禁打人骂人。

五、督促各种车辆按指定地点停放，各类摊位按规定摆放，保持道路畅通，秩序井然。

六、管理市场内各类纠纷。

七、严格按标准收费，不收人情费，不准接受农户和客户的馈赠。

八、完成市场领导交办的其它任务。

### 市场经营者守则

一、凡需进入市场营业的单位和个人，必须按规定持营业执照或有关证件到工商所或市场管理办公室办理审批手续，在指定的地点设摊经营。不准随意设摊和场外交易。

二、严格遵守国家有关政策、法规和本市场的规章制度，服

从管理，按时交纳税费和市场管理费，自觉维护市场秩序。

三、亮照(证)经营，做到人证相符，不得擅自调换、租借、转让摊位或拼摊经营。

四、讲求职业道德，文明经商，礼貌待客，明码标价，公平交易，不准以次充好、以假充真、掺杂使假、短尺少秤，欺骗消费者；不欺行霸市、强买强卖、囤积居奇、哄抬物价，扰乱市场；不购销假冒伪劣商品和国家规定不许上市的商品；不准使用明令禁止或不合格的计量器具。商品售出后，发现质量问题应给予调换或退货；份量不足的要给消费者退款。

五、出售的食品应符合国家规定的食品卫生要求，肉、禽必须经检疫合格后上市。搞好摊台、摊前和摊后的环境卫生，做到摊位整洁美观，商品陈列整齐。

六、爱护场内各种服务设施，不得在场内搭建建筑物或改变场内设施结构，损坏公物照价赔偿。提高警惕，搞好防窃、消防工作，主动配合做好市场的安全保卫工作。

七、所有进场经营者均应遵守本守则规定。如有违反者，由市场管理办公室根据国家有关规定和场纪场规酌情予以处罚。

## 市场统计工作制度

一、市场应配备人员担任市场统计工作。统计工作人员必须严格执行统计制度，对各种报表的统计范围、数字口径、指标、计算方法、报送时间等必须切实执行；上级查询的数字，要及时查对答复。要做好各种统计资料的收集、整理、汇总、分析和报表的填报工作，做到统计完整、准确、及时。

二、建立原始资料登统制度。统计人员必须亲自上市场巡回视察，掌握赏识的商品品种、成交数量、价格以及剩市商品等情况和数据，记入原始登统表，经审核汇总后上报。

三、加强典型调查和统计分析。要通过典型调查“解剖麻雀”等方法，掌握第一手材料，揭示集贸市场发展变化规律，及时向上级领导提供新情况、新问题和对策建议。

四、统计人员必须加强文化和统计业务的学习，通过脱产和半脱产培训和专题考试等多种方法，不断提高统计质量和工作效率，统计人员应保持相对稳定。

### 市场计量器具监督检查制度

一、经营者必须统一使用国家规定的合格器具和法定计量单位，做到秤(尺)准量尺。市场应配备一定数量的计量器具，提倡经营者租借市场的标准计量器具。经营者自带的计量器具，需经检测合格后，方可使用。

二、计量器具使用中要经常检查，专人负责。每天抽查测试，每周分段全面检查一次。及时制止利用器具作弊、克扣消费者的违法行为。

三、市场内必须设立公平秤、公平尺。农贸市场逐步实行电子秤复秤，为群众服务。

四、开展“计量信得过经营户”竞赛活动，依靠群众监督。对表现好的给予表扬嘉奖；对差的进行通报批评，并登记在案；对屡教不改、情节恶劣的，酌情给予罚款，责令停业整顿，取消摊位证或提请原发照机关吊销营业执照。

### 市场管理费收缴管理制度

一、严格执行国务院关于发布《城乡集市贸易管理办法》的规定：“对进入集市交易的商品由工商行政管理机关收取少量的市场管理费。工业品、大牲畜费率按成交额计算不得超过1%，其他商品不得超过2%。”并应将收费标准公布于众，接受群众监督。摊位费根据摊位设施和经营情况确定。摊位、



门店要努力实行公开招标竞投制。

二、在市场设摊经营的经营者必须按规定交纳市场管理费。不准瞒报商品数量，逃漏市场管理费和故意抗拒、刁难收费人员履行公务。

三、收费人员必须严格执行收费标准，较为准确地计算商品价值，做到收费合理，不多收、不漏收。收费人员在收款时必须开具“市场管理费收据”，做到手续完备，钱据相符，当面点清，帐目清楚。现金应当日上缴，不准截留、公款。

四、对固定摊位可实行按月定额收取市管费的办法，由经营者在规定时间内交付。月收费额按月平均成交额核定，半年或几个月调整一次。临时设摊的可在申请摊位时收取。对自产自销农民实行划片设摊位、，逐个收费。

五、收费人员必须遵纪守法，佩戴标志，忠于职守，廉洁奉公，不徇私情，不收人情费，不、乱收费，不接受经营者请客送礼，不向经营者借款、赊欠、索取商品或利用工作之便购买便宜货。违者从严处理。

## 文明摊位评比制度

为了进一步加强商城农贸市场的物质文明和精神文明建设，不断提高集贸市场经营者的文明经商、依法经商的自觉性，增强市场凝聚力，特制订本制度：

一、凡进入集贸市场营业的单位和个人，经营在三个月以上，有固定摊位的，均需参加文明摊位的评比。

二、文明摊位的评比，实行每季评选一次，按行业分别评选。

三、市场内文明摊位的具体标准为：1、季度内无违章违法行为，并积极、主动检举揭发他人的违章违法行为；2、照章纳

税缴费，无拖欠、拖拉现象；3、讲究职业道德、文明经商、礼貌待客、公平交易；4、按市场办公室规定，在醒目处悬挂营业执照或摊位证；5、积极响应市场办公室组织的社会公益活动，并起带头模范作用；6、主动配合市管人员做好市场管理工作；7、搞好同行业内部团结，不相互争拉顾客，不搞非正常竞争；8、主动做好人好事。

四、评选实行由经营者自评、小组互评、市场办公室组织人员实地考评三结合的办法，自评分与互评分占50%，考评分占50%，按其总得分为经营户的实际提分，并听取劳协、税务、公安部等部门的意见，最后，报分管所长批准后，授予“文明摊位”称号。

五、经营户在获得称号后，出现违章行为的，从重处理，并摘除其称号。

六、文明摊位评比结束，市场分管人员要建立档案，登记在册，并作为年终评选“五好经营户”的基础条件。

## 农贸市场预赔制度

为了自觉接受消费者监督，切实维护消费者权益，促使xx农贸市场的长远发展，特设立预赔基金，实施预赔制度。

具体实施办法是：

2、受理条件：消费者在场所购买的物品符合有关预赔条件。

4、责任追究：谈公路农贸市场消费者投诉联络站向当事经营户下达通知，勒令其七天内将赔偿金汇至预赔基金帐户上，补齐保证金金额。

## 市场财务管理制度

- 一、负责管理办公室日常工作，做好市场经营户开票工作。
- 二、负责财务管理工作，组织做好财务计划、会计核算、会计分析工作。
- 三、认真做好市场内的租金、管理费、水电费及其他有关费用的收缴，不得擅自提高或降低收费标准，不得擅自减免费用，及时上报中心。
- 四、负责市场管理人员月工资、贴补发放。
- 五、积极完成领导交办的其他任务。

## xx市场小餐饮业卫生管理要求

### 一、卫生管理

- 1、卫生许可证有效并悬挂于明显处；
- 2、小型餐饮业必须建立食品卫生管理制度；
- 3、配备专职或兼职食品卫生管理人员，食品卫生有专人管理和负责；
- 4、做好“三放心”台帐。

### 二、卫生设施

1. 厨房墙壁表面全部使用白瓷砖；
3. 厨房内应安置有效的排烟、通风设施；
4. 粗加工区分别设置畜禽食品、水产食品和蔬菜食品清洗池等至少三只；

6. 餐饮具要有足够容量的专用消毒、保洁设施;
7. 厨房内有足够容量的冷藏冷冻设施;
8. 食品库房设置货架, 不得用于生活起居;
10. 设备布局和工艺流程合理, 防止交叉污染。

### 三、经常性卫生要求:

- 1、前堂和后加工间的卫生整洁, 做到每餐一打扫, 每天一清洗;
- 2、餐具使用后进行洗涤, 消毒处理, 并放在保洁柜内存放;
- 3、采购时严把食品卫生关, 不采购无标签、无生产日期的食品;
- 5、工作人员每年进行健康体检和知识培训, 取得健康证后方可上岗; 工作人员必须穿戴整洁的工作衣、裤、帽, 工作服要定期清洗。工作人员在操作间不准吸烟, 吃食物。

## xx市场小副食业卫生管理要求

### 一、卫生管理

- 1、卫生许可证有效并悬挂于明显处;
- 2、组织制订卫生管理制度;
- 3、有专人负责日常卫生管理工作。

### 二、卫生设施

- 1、有不少于1只水池;

- 2、有食品采购、进货台帐；
- 3、有食品搁架、货架、货柜。

### 三、经常性卫生要求：

- 4、食品存放必须隔墙离地、有标签，做到先进库房的先使用；
- 6、从业人员应当经常保持个人卫生，做到勤剪甲、勤洗澡理发。生产销售食品时不戴首饰，不涂染指甲，将手洗净，穿戴整洁工作衣帽。销售直接入口食品时，不用手拿，不用废纸、废物包装，必须使用售货工具。

## xx市场小生产加工企业卫生管理要求

### 一、卫生管理

- 1、卫生许可证有效并悬挂于明显处；
- 2、有专职卫生管理员，制订卫生管理制度并上墙；
- 3、从业人员体检培训合格，持证上岗，配备工作衣帽、鞋等；
- 4、厂内外符合环境卫生要求。

### 二、卫生设施

生产车间须设置防蝇、防尘、防虫、防鼠设施，车间应配备机械通风换气设施(进风口距地面2米以上)及密闭加盖的垃圾桶，冷饮企业生产用水必须使用净化水，配备相应的净化水设备，管道采用不锈钢等无毒材料，送料管道采用活接头，并配备专用消毒设施及更衣室。

### 三、经常性卫生要求：

1、生产设备布局合理，并保持清洁和完好；

3、原料、辅料、半成品、成品以及生、熟品分别存放在不会受到污染的区域；

6、从业人员保持个人清洁，工作时不得戴首饰、手表，不得化妆；进入车间时洗手、消毒并穿着工作服、帽、鞋，工作服、帽、鞋应当定期消毒。

### xx市场农贸市场卫生管理要求

#### 一、卫生管理

1、卫生许可证有效并悬挂于明显处；

2、进场经营者掌握食品卫生法律、法规、食品卫生安全等卫生知识；

4、索证管理，散装和定型包装食品的卫生许可证、检验合格证；肉类的检疫证；豆制品的供货凭证；蔬菜的产地证明等。

#### 二、卫生设施

1、散装食品：搁架，防鼠、防尘、防蝇设施等

2、熟食卤味：空调、温度计；销售中的货、款设施分离；

专营熟食卤味另设二次更衣室。

#### 三、经常性卫生要求：

1、保持内外环境清洁，无蛛网、积尘、垃圾、污水；

6、熟食设备布局和工艺流程符合卫生要求，销售时货款分开，不用手直接抓取熟食；

7、食品用容器、用具等的清洗、消毒、保洁设施和使用符合卫生要求；

8、从业人员的持有效健康证明上岗，并保持个人卫生，必须穿戴整洁的工作衣、裤、帽，工作服要定期清洗。

#### 第四章管理方案启动资金预算

##### 一、管理费收入：

位置

小面积住宅

超市

1、2层

档位

纯地铺

商铺

住宅

面积合计

100间

2600m<sup>2</sup>

99个

1263.09m<sup>2</sup>

2205.25m<sup>2</sup>

5665.71m<sup>2</sup>

收费

标准

25元/间

管理费：30元/档

水电费：10元/档

1元/m<sup>2</sup>

1元/m<sup>2</sup>

0.4元/m<sup>2</sup>

合计

2500元

3960元

1263.09元

2205.25元



2266.28元

总计：12194.62元

## 二、人工费用支出

序号

岗位

人数

工资标准

社保

医疗保险

小计

月度费用

管理

中心

主任

1

20xx

80

16

20xx

20xx

收银员

1

600

80

16

696

696

小计

2

80

16

2696

2792

环境组

班长

0

800

80

16

896

0

清洁员

3

650

80

16

746

2238

小计

3

80

16

20xx

2238

协管组

领班

1

1000

80

16

1096

1096

协管员

3

750

80

16

846

2538

小计

4

80

16

3346

3634

工程组

技工

1

600

80

16

696

696

小计

1

80

16

696

合计

10

80

16

9360

### 三、服务费用总成本

项目名称

月度费用

年度费用

管理服务费用

10610.00

□120,720.00

#### 1、人员工资福利社保

9360.00

□112,320.00

(1) 管理人员工资福利

2792.00

□33,504.00

(2) 清洁人员工资福利

2238

□26,856.00

(3) 安管人员工资福利

3634.00

□43,608.00

(4) 技工工资福利

696

□8,352.00

2、办公费用

150

□2,400.00

3、通讯费用

200

□2,400.00

4、小区公共水电分摊

300.00

□3,600.00

5、物料消耗

600.00

□7,200.00

固定资产折旧

400

□4,800.00

服装费

187.20

□2,246.40

教育附加费

140.40

□1,684.80

工会费



187.20

□2,246.40

营业税

576.24

□6,914.88

城建税

806.736

□9,680.83

小计

11524.80

□138,297.60

服务费用总计

12907.78

□154,893.31

关于物业管理方案

前期物业管理方案

前期物业管理方案范本

大学校园物业管理方案

关于会议接待方案范文

关于物业管理的论文模板

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

## 物业工程部管理工作方案篇七

倾听业主心声，落实整改措施，全面提升物业软硬件管理水平。

- 1)、管理人员监督检查不到位。
- 2)、各部门存在分工不明确，存在互相推诿的现象。
- 3)、与业主代表交流沟通不够，对部分业主提出的好的意见和建议，未积极听取、采纳。
- 4)、对小区商家监管力度不够，无强硬的措施，以至于部分商家的噪音扰民、油烟排放、环境治理不能得到有效的控制。
- 5)、小区已交房6年，小区各项设施设备老化，入住率仅有三分之二，物管费用收缴率较低，随着今年物价飞涨，项目各项支出比往年都大，公司经营压力巨大，工作开展较为困难。

整改措施

- 1)、项目经理每天对小区巡查不少于两次，对发现的问题，

发整改通知给各部门负责人限期整改，各部门负责人每天对各部门员工工作检查不少于两次，对员工每天的工作进行量化，不完成不下班。

2) 严禁推诿的原则：对满足不了住户提出求助要求的，也应主动帮助其联系相关部门，切忌推诿。

3) 、公司领导、行政部、项目中心、客服中心对小区进行交叉检查，要求每周形成督导报告，就不合格事宜，限期各部门完成整改。

4) 、与业主委员会加强沟通和交流，就小区部分违规现象，和业委会一起采取措施及办法进行处理。

5) 、就商家扰民问题与小区业主委员会一到联系相关职能部门，采取强有力的措施，力争本月内使扰民问题得到一定遏制，部分环境景观得到改善，取得业主基本满意。

6) 、对小区欠费业主进行清理和统计，会同业委会对小区欠费大户进行费用催缴。

## 1、存在问题

1) 、安防队员新队员较多，素质参差不齐，部分秩序维护队员虽经培训但是取得的效果有限，但是由于秩序维护队员难招，只能勉强使用。

2) 、门岗人员的服务礼仪及仪容仪表欠缺，表情麻木、呆板对一些突发事情处理反映迟缓。

3) 、小区门口乱停车现象严重，安防队员虽对车辆进行停放引导，但部分就餐的车辆依然不听劝告，乱停乱放，致使大门时常被堵，秩序维护队员和就餐车主发生冲突，交警和派出所停车员也不能解决，业主意见较大。

4)、小区内安全设施(如监控、红外线等)几乎瘫痪,小区内公共安全只能靠人防,安全管理难度很大。

5)、小区内车位随着业主增多,日益紧张,已不能满足业主停车需要,部分业主经常把车辆停放在绿化带上造成绿化损坏,停车场监控设施瘫痪,一旦发生车辆擦挂,物业公司就有责任。

## 2、整改措施

1)、加强安防队员基础素质的培训,每周不少于两次这种培训,就安防队员服务礼仪应明确,并作出示范照片,要求所有安防队员照做。

2)、加强安防队员平时工作程序的督导,就考核要求领班付连带责任,发挥领班的主动能动性,增加领班的责任心,使其具有一荣俱荣,一损俱损。

3)、门口因车辆停放发生的投诉不能超过3次,不能有停车乱收费现象,一旦发现坚决开除。

4)、加强和相关单位的合作,如派出所、交警,在大门口设立停车禁止牌,就就餐车辆乱停乱放,应通过交警进行拖车处理,杀一儆百。

5)、加强和业主委员会合作,就小区安全设施设备的状况,召开专题会议,进行专项整改,尽快启动维修资金的使用,使小区各项安全设施设备正常运作起来。

6)、加强出租户管理,对小区租住户进行清查,建立安全档案,安防队员晚上加大巡逻力度,对租住户作为重点巡查的对象。

7)、对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次;

10) 增加秩序维护队员大门实行双岗;

## 1、存在问题

1)、目前小区内设施设备、房屋屋面据已过质保期, 业主反映的渗水、漏水问题及室内报修问题, 仍然找物管处理, 但是因为部分牵涉到费用问题, 业主不愿意自己出钱处理, 因此问题一直得不到妥善解决。

2)、小区内弱电问题如门禁对讲系统、监控系统等均线路老化, 设备陈旧设计不合理, 经多次维修仍然不能正常使用, 必须进行更新及大修才能处理。

3)、小区排水系统因餐饮商家较多, 原设计隔油池较小及数量不够, 经常导致排污管道积油多, 并与小区住户排污管道相通, 因此小区排水系统不畅, 经常需要疏通及清掏。

4)、小区路面凹凸不平, 一遇到大雨部分路面就会积水。

5)、小区内木制作较多, 经长时间日晒雨淋, 已经腐朽, 存在安全隐患。

6)、小区围墙栏杆及部分铁饰品(如彩虹桥)等虽每年都在刷漆翻新, 但是因为时间较长, 还是需要更换或者改造。

7) 装修管理缺位, 措施和力度不够, 小区内违章乱搭乱建现象严重。

## 2、整改措施

1)、建议公司加大工程整改力度和投入, 尤其是形象工程及涉及安全隐患的问题应和现业主委员会达成协议, 暂由物业公司进行垫付费处理。

2)、加强和左岸花都业主委员会沟通, 启用维修资金, 就小

区内大型的设施设备进行更新和维护。

3)、加强工程维修部自身业务技能的培训，对工程人员进行工作量化，提高工作效率。

4)、联系一家专门整改的施工队伍，在公司工程技术人员解决不了问题的时候，对公司项目的问题进行整改。

5) 对小区内存在问题应分门别类，分轻重缓急，落实重点，并有计划，有层次的处理。本月内完成彩虹桥的刷漆翻新、自行车棚棚顶修缮翻新、3号门污水管道的改造、大门道闸系统及门禁系统的整改，保证其正常运用。

6) 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。

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

物业管理助理求职简历自我介绍范文

房地产物业管理类求职简历范文

物业管理顾问专员简历模板

建筑房产物业管理简历模板

物业管理中专毕业生简历模板

物业管理与房地产营销简历模板

物业管理人员英文简历模板

cad设计方案设计求职简历范文

## 物业工程部管理工作方案篇八

为顺利实现康乐里小区创建“北京市物业管理示范住宅小区”的目标，根据北京市考评的有关通知精神，在总结近年来本公司其他创建工作的基础上，结合康乐里小区管理服务中心工作实际情况，参照《物业管理示范住宅小区标准及评分细则》拟订本创建实施方案。

通过开展创建活动，进一步提高管理水平，提升服务质量。

第一阶段：宣传动员、学习提高、组织落实阶段，2月17-3月31日

第二阶段：自检互查、收集资料、阶段，4月1-4月20日

第三阶段：整改提高、迎接初检、充实完善阶段，4月21-5月25日

第四阶段：准备区迎检方案，并提出第五次整改计划，5月26-7月5日

第五阶段：请市小区办、物业处专家指导创市优，7月1-7月30日

第六阶段：召开专题会议准备创优迎检工作，8月1-9月30日

成立创建领导小组和工作小组：创建领导小组负责部署和组织开展创建工作，统筹安排，协调一致，创建达标，工作小组负责执行实施。

组长：李志平

副组长：赵文喜、王健、任保钢、叶鸿斌、乐奇波

组长：乐奇波

副组长：叶鸿斌（设备组长）、闪志明（环境组长）、陈杨（资料组长）

组员：曹燕、张宇、王振君、樊荣章、陈重华、杨霄、赵刚、周毅、欧洪武、刘青山、曹雪、任雅静、何湘赣、宋国亮、石蒙、赵雁峰、苏佳。

：乐奇波、叶鸿斌、闪志明、陈杨负责总策划、总落实、总监督。

：陈杨、曹燕、张宇、杨霄、赵刚、周毅

档案负责人：赵刚

负责企业的资料收集、管理规程的整理、迎检资料的编写和相关培训。

协助创优资料的整理、装订、打印等

档案负责人：曹雪

经营部场所的环境及相关资料的整理。监管日常事务相关资料整理和收集。

装修及楼宇外观。小区清洁、绿化的环境及相关资料的整理。

档案负责人：樊荣章

负责物业建筑资料、机电设施、设备资料的整理和收集。

负责小区机电设施、设备正常运转、维修及二次供水清洗、消毒工作及相关资料整理财务及电子文件组、王振君、王振君、电子文件及财务相关资料整理。



档案负责人：王振君

闪志明、何湘赣、赵雁峰

档案负责人：何湘赣

负责小区日常安全护卫工作、培训及相关资料的整理，协助完成其它工作。

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

关于会议方案范文锦集五篇

有关会议方案范文锦集九篇

## **物业工程部管理工作方案篇九**

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，结合我校的实际情况，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。

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；

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、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

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。蜂巢物业管理收集并整理。

# 物业工程部管理工作方案篇十

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；

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）

业主物业的安全性是本项目物业管理的关键所在，除带给一

般保卫方式外，还应建立联动体系，保证在突发事件发生时及时控制事态发展，将业主的损失降低。应急处理体系流程如下：

- 1、遇有突发事件，业主透过门禁对讲系统向中央控制室报警（或直接找物业管家）；
- 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）。