

2023年政企服务管理方案设计 小区物业服务管理方案(优秀5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。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

政企服务管理方案设计篇一

1. 企业宗旨

依法管理 业主至上 营造温馨家园

2. 企业精神

敬业修德 高效创优 诚信进取

3. 动作态度

主动 热情 周到 细致

4. 服务准则

用我们的真心、热心、爱心、细心、精心为业主提供五心服务

5. 企业管理理念

5.1领导与管理不是耍威享福，而是引导与劝诫，更是支持与服务

5.2兼听则明，偏信则暗

5.3上级不引导，下级无目标

5.4要求下级做到的，自己要先做到

5.5谁砸企业的牌子，企业就砸谁的饭碗

5.6奖励20%的优秀者，鼓励70%的普通者，淘汰10%的落后者

6. 员工修养理念

6.1勿以恶小而为之，勿以善小而不为

6.2天下大事，必做于细；天下难事，必做于易

6.3绝不内耗

6.4无成见的对待团队中的每一位同事

6.5成就企业，成就自己

6.6每日学习，每日进步

7. 企业服务理念

7.1我们所有的工作就是把客户的不满消除到零

7.2客户对同一件事的投诉最多只能一次

7.3迅速反应，马上行动

7.4不要计较客户的态度如何，你需要的就是把服务做到位，记住，这就是你的工作

7.5永远不要与客户争辩

7.6始终保持耐心，始终保持笑容

7.7服务机制与服务理念创造企业最核心竞争力

7.8企业的每一位员工都是企业的形象代言人，每一个人的举动都代表着公司形象

7.9客户的事即使是一件小事，也比其他任何事都重要，甚至是领导的事

7.10客户的关切是我们工作的重中之重

7.11客户服务无小事

7.12专精创造卓越

7.13有缺陷的服务等于无效服务

7.14将投诉做成惊喜

7.15日清日审

业主的报修、投诉、求助事项每天都要清理汇总，检查是否都已经按要求的时限及时处理，是否有遗漏，由于工程复杂程度及难度因素没有处理完毕的，要日日跟踪，及时给业主回复处理的进展情况。

8. 企业愿景

8.1做本地最好的物业企业，永远领先对手一步

8.2危机感不但是企业发展的动力，也是个人成长的动力

8.3学则逆水行舟、不进则退；企业不发展就是退步。

一. 项目基本情况

苗庄小区总占地面积为43公顷，总建筑面积约为20万平方米，该小区于1989年投建至2002年建成，因建设年代的早晚故有南北区之分。

二. 项目分析

该小区地理环境优越，交通便利，在我市属最大的居民住宅小区，曾于1998年获得建设部办法的“全国优秀住宅小区”的荣誉称号，还在1999年山东省的“齐鲁杯”争创活动中获得“齐鲁杯”，种种殊荣说明苗庄小区是一个有潜力的小区，只是因为以前的物业管理不到位，才造成了今天这个局面。

三. 收费项目及依据

该小区的收费现仅为单纯的物业管理费、垃圾转运处理费、物业管理费为0.16元/平方米且是1995年指定的标准。

根据国务院《物业管理条例》、发改委《物业服务收费管理办法》、山东省《山东省物业管理条例》，结合临沂本地的物业管理市场行情，拟定该小区的收费为：

1. 物业管理费为：北区0.25元/平方米、月；南区0.40元/平方米、月
2. 垃圾转运处理费：每口人3元/月、（低保2元/月）
4. 车位使用费：60元/月、每个车位（年费制500元/年）
5. 经营用房租赁费：（根据合同由社区及业主委员会监管资金用途）

四. 机构及人员设置

经理：1名

小区主任：1名

财务：财务主管1名（现金出纳1名、收费员1名）

综合管理：2名

保安队：队长1名、（金苗元3名、银苗元3名、兰苗元3名、北区4名）维修队：主管1名（维修人员3名）

绿化队：主管1名（绿化人员3名）

保洁队：主管1名（金苗园3名、银苗园3名、兰苗园3名、北区分四组2人/组、中心游园2名）

地下车库管理员：2名

五. 总体管理构想

针对该小区的自然条件和业主的构成特点，对本小区的总体管理思路为：

1. 安防管理

安全管理是物业管理中最敏感、最重要、最为业主所关注的工作，必须做到万无一失。针对本小区特点，主要采取半封闭式及全封闭式管理两种管理模式。

1.1对南区三个组团实行全封闭式管理，并增设三部挡车器（对于来往区内的汽车等实行持卡出入制）

1.2对区内缺损的护栏进行修补、更换

1.3相应增加一部分红外线监控探头

1.4对区内空置处划出停车位，安保人员对其重点看护

1.5对未进行封闭管理的区域实行安保人员巡逻制

1.6积极协调供电部门使路灯发挥其应有的作用，让居民早日摆脱晚饭后的黑暗居住环境。

2. 环境保洁管理

2.1道路、绿化带等全日制保洁，做到区内目观无异物

2.2楼梯与扶手每月进行二次清扫

2.3增设2-3处垃圾投放点

2.4垃圾日产日清

3. 绿化养护管理

营造良好的区内居住环境，仍然是物业管理的重头戏，针对本小区的情况采取如下措施：

3.1尽快对中心游园、广场周围、居民活动场所等的绿化带进行种植、补植、浇水修剪及养护，为居民营造一个良好的居住环境。

3.2积极协调居民，尽快清除楼前、楼后绿化带内种植的青菜等杂物

3.3在区内显眼处增种一些色彩鲜艳的、四季常青的高冠花木

4.对区内破坏的路面、楼间小道及破碎的花板等进行修补或更换

5. 公共事务管理与人性化配套服务

5.1在营业用房屋条件允许的情况下，配合社区等部门重建一所老年活动中心

5.2增加公共活动场所的健身设备，并对老旧的健身设备进行维修及养护。

6. 居民供水系统的改造管理

6.1迅速协调供水部门完成区内所有业主的户表改造工作。

6.2保证居民的全日制用水。（供水用电费用不足部分由经营房收入补贴）

7. 苗庄小区公共设施的整修改造（道路、绿化、护栏等）由社区牵头争取政府资金补贴我们金辰物业全体工作人员深信在办事处及蒙山社区的正确领导下、在业主委员会的监督以及全体业主的配合下我们苗庄小区将迎来崭新的一面。

政企服务管理方案设计篇二

为深入贯彻党的十九大和十九届五中全会精神，根据教育部出台的《关于加强课务服务实施意见》和《五项管理实施意见》，落实《关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见》文件精神，提高站位，为满足学生课后服务需求，缓解学生家长实际困难，进一步提升教育服务能力，按照县教育局的工作部署及《关于做好全县义务教育学校减轻课业负担工作的通知》等要求，结合我校的实际情况，特制定如下课后服务工作的实施方案。

以服务好家长、学生为宗旨，把开展好课后服务作为一项重要工程来抓，切实增强教育服务能力。有效整合学校、家庭等方面资源，着力破解学校放学后、农村留守儿童学生无人

看管的社会性难题，缓解家长焦虑，促进学生的健康全面发展。

1. 为家庭分忧。满足社会客观需求，减轻家庭教育支出和家长相应精力负担，切实办好人民满意的教育。

2. 让家长放心。满足家长合理需求，提供高质量的服务，不断提升我校公信力。

3. 对学生负责。以“课后服务”为平台，组织学生自主学习，培养和提升学习技能，让学生在校园学习生活中享受幸福、健康成长。

1. 坚持学生自愿原则。课后服务坚持“立足需求、积极服务、家长自愿、学校受托”的原则，学生是否参加课后服务，由学生家长自愿选择。开展课后服务工作，会事先充分征求家长意见，通过多种途径向家长做好宣传工作，主动向家长告知服务方式、服务内容等，建立家长申请、班级审核、学校统一实施的工作机制。

2. 坚持安全至上原则。学校加强安全教育，强化“安保”工作，做到“集中有专人监管，进出有统一组织”，确保师生安全。

（一）成立课后服务工作小组：

组长：

副组长：

组员：

（二）结合我校的实际，召开全校教职工会议和班主任会议，传达精神，明确“双减”推进工作要求，制定方案。

(三) 家长提出书面申请，经班级审核后报学校批准。

(四) 签订课后服务协议书和课后服务安全责任书，明确服务时间、明确双方的权利和义务，实施课后服务具体活动。

课后服务时间：

初一、初二：周一至周五，17：10----18：10，住宿生到19：40。

初三年级：周一至周五晚自习，18：00----20：05。

课后服务内容安排

初一、初二年级：辅导作业+补缺+提优+兴趣与特长社团。

初三年级晚自习：辅导作业+提优+补缺+阅读+科学兴趣小组。

1. 加强安全宣传及安全教育工作，强化师生的安全意识及自我保护意识，增强面对突发事件的应变能力。
2. 完善门卫登记管理制度，严禁外来人员和不法分子进入学校。
3. 加强行政和教师值班制度，细化值班人员职责，以便学校及时发现了解课后服务期间发生的异常情况，并迅速做出反应。
4. 落实考勤制度，严格履行请假手续。
5. 严格交接制度，班主任要统计好每位参加课后服务学生的个人信息、家庭住址及联系电话，发放给每位课后服务教师 and 值班行政，以便使课后服务工作做到有的放矢，每天课后服务结束后集体放学，学生统一、有序离校。

6. 沉着应对突发事件，课后服务期间若遇到突发事件，应立即启动相应的应急预案，妥善处理突发事件，最大限度降低突发事件造成的伤害，确保师生的安全。

政企服务管理方案设计篇三

为从根本上解决群众反映强烈的切身利益问题，按照市委党的群众路线教育实践活动领导小组对涉及群众利益突出问题专项整治的统一部署，现就住宅小区物业管理突出问题专项整治制定如下工作方案：

以党的群众路线教育实践活动精神为指导，以“业主满意”为出发点，坚持“政府引导、市场主导，属地管理、业主参与”的原则，开展住宅小区物业管理突出问题专项整治，不断完善提升物业管理服务水平，为建设美丽、和谐潍坊奠定坚实基础。

通过专项整治，切实解决群众反映强烈的物业管理体制不顺、物业服务水平偏低、维修资金使用难、业主委员会组建率不高、老旧小区管理难等突出问题。

（一）理顺物业管理体制。将小区物业管理纳入社区管理体系。各区（开发区）物业主管部门要加强协调□20xx年底前，建立区物业主管部门、街办、居委会三级物业管理监管体制，并将物业管理纳入各区（开发区）对街办、居委会的'工作考核内容。物业主管部门应设立专门物业管理办公室，配置足够数量的专职工作人员；街办要明确物业管理分管领导，落实专职工作人员；每个居委会应配备2名以上人员专门负责物业管理工作。

（二）加强业主委员会组建工作。各区（开发区）物业主管部门要完善业主委员会组建及运作的工作制度和业务流程，督促街办在符合条件的住宅小区牵头组建业主委员会。业主委员会选举产生后，指导其在60日内与业主大会新选聘的物

业企业签订物业服务合同，实现“前期物业”与“后期物业”的有效衔接；尚未按规定签订物业服务合同的，于8月底前补签到位。

（三）完善提升物业管理服务水平。一是提升从业人员整体素质。各区（开发区）物业主管部门要对辖区物业管理专业人员分层次、分类别、分工种进行全面培训，8月底前全部轮训一遍；加强对业主委员会主任及委员培训，提升其开展业主自治的工作能力；严格落实物业管理师制度，利用两年时间，逐步将物业管理师与企业资质、项目经理上岗等工作挂钩，提升从业人员的知识层次；新设立物业企业，从业人员经培训取得上岗证书后方可申请办理资质。二是开展物业管理优秀项目复核。年底前，对20xx年至20xx年期间获得的国家、省、市级优秀物业管理项目进行复核，对达不到标准的项目责令整改，整改仍不合格的项目，按有关规定撤销荣誉称号。8月底前，各区（开发区）物业主管部门完成辖区优秀项目的复核，9月份开始市局进行检查验收。三是充分发挥市场调节作用。进一步简政放权，放开物业管理招投标代理和开标有形市场，建立更加公平、公正、公开的市场竞争秩序。四是开通物业服务投诉举报热线。通过热线电话统一受理物业管理投诉举报，建立科学、高效的投诉处理制度和运作机制，及时为群众解决问题。

（四）提高住宅专项维修资金使用效率。一是修改完善维修资金使用办法，精简工作流程，缩短办理时限，提高办事效率。二是实施“否定表决”方式。通过公示征求业主意见，表达反对意见的业主未超过三分之一，即可使用维修资金，解决“三分之二”签字难题。三是细化应急使用范围。对危及业主生命财产安全的维修问题进行梳理，列入应急维修范围，启动应急使用程序，将资金及时拨付到位，切实维护业主权益。

（五）实施老旧小区更新改造。开展“城市更新、扮靓潍坊”行动，利用四年左右的时间，对市区老旧小区存在的楼

字功能落后、环境脏乱差、配套设施不全、居住生活不方便等问题进行集中治理。20xx年，奎文、潍城两区分别完成2个老旧小区更新改造，坊子、寒亭、高新三区分别完成1个老旧小区的更新改造。各区应建立老旧小区长效管理机制，对老旧小区接管单位给予一定补贴。

（一）强化组织领导。各区（开发区）物业主管部门要深刻认识物业管理专项整治工作的重要意义。为加强组织领导，市里成立物业管理专项整治工作领导小组，由局长为组长，有关科室（单位）负责人为成员，办公室设在市物业办。各区（开发区）物业主管部门也要成立相应的组织机构，加强组织领导，确保各项工作落到实处。

（二）加强督查考核。各区（开发区）物业主管部门要对专项整治的任务目标进行认真分析，分解落实到人，建立目标考核和责任追究机制。工作中要深入社区、企业及业主家中，加强问题调研，充分征求意见，切实为企业和群众排忧解难。8月底，市局群众路线教育实践活动领导小组将对各区（开发区）物业管理突出问题专项整治工作完成及进展情况进行考核，工作落实不到位，影响全市整治活动效果的，按规定追究相关责任。

（三）加大宣传力度。各级物业主管部门要充分利用报纸、电视、电台、互联网、社区宣传栏等各种媒体，通过开展形式多样的活动，大力宣传专项整治工作，并要把专项整治工作具体化、直观化、形象化，提高群众认知度、参与率，推动专项整治工作顺利开展。

政企服务管理方案设计篇四

一、成立业主管理委员会

1、业主委员会委员的候选人必须是热爱公益事业，道德品质好，责任心强，具有较强的组织能力和协调能力，有一定

的时间从事业主委员会的工作，具有完全的民事行为的能力的产权人、产权人代表、产权共有人。

2、业主委员会的委员由业主大会投票选举产生。业主委员会成员每届任期三年，可以连选连任。业主委员会委员的人数是 9 名，其中主任 1 名和副主任 2 名。

3、业主大会应由过半数以上具有投票权的业主参加，如因故不能出席，可以书面形式委托代理人代理出席。

4、为了召开业主大会，选举产生第一届业主委员会，由业主代表组成筹备小组，负责业主大会的筹备工作。

5、筹备小组应做好以下工作：

1) 确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

3) 确定业主委员会委员候选人选举产生办法；

6、第一次选举业主委员会委员候选人按以下办法：

1) 筹备小组提名推荐；

2) 业主代表提名推荐；

3) 业主联合提名推荐； 4) 单个业主提名推荐或自荐；

6) 首届业主委员会主任、副主任由得票过半数最多和在委员中择优推选相结合的办法产生。并报上级主管部门备案。

7、业主委员会委员投票选举办法：

1) 业主委员会的委员由业主大会在业主委员会委员候选人中投票选举产生； 2) 投票结束后，由筹备小组推选的监票、计票人员或者筹备小组人员将投票人数和票数加以核对，做

出记录，并由监票人 签字。

3) 选举所投的票数，多于投票人数的无效，等于或者少于投票人数的有效。每一选票所选的人数，多于规定应选代表人数的作废，等于或者少于规定应选代表人数的有效。4) 业主委员会委员选举采取差额选举办法。依据得票数顺序产生 9 名业主委员会委员。

5) 如遇票数相等不能确定当选人时，由当选的委员投票产生。

6) 选举结果当场宣布，所有选票应当保留备查。

7) 业主委员会的委员受全体业主的直接监督。经拥有物业管理区域内专有面积占 20%以上的业主提议可以提请罢免选出的 委员。

二、业主委员会职责 业主委员会是业主大会的执行部门，负责执行业主大会的决议，除此之外根据法律规定，业主委员会还履行以下职责：

1、召集和主持业主大会

2、聘任专人负责物业管理日常工作；

3、依照法规、规章、规定负责有关公共维修基金的续筹并监督其使用和管理；

4、制定物业管理工作计划、物业管理服务费的预算和 决算；

5、听取业主、物业使用人的意见和建议，监督物业管理服务活动；

6、执行业主大会的决议、决定；

7、监督业主公约和物业管理制度的执行； 业主委员会应当

接受物业管理行政主管部门的监督、指导和 管理。

业主在对物业管理有意见时要首先向业主委员会反映，由业主委员会出面替业主做主，不可自做主张对物业管理人员采取不 合理手段。

三、物业管理

1、物业管理机构的设立 小区物业管理采取自主管理制，由业主委员会聘任一名专职 同志主持物业管理日常工作，其主要工作职责如下：

1) 负责聘请保安、保洁、维修、绿化人员进行物业维护工作；

3) 做好各种对外、对内关系的处理，健全物业资料；

4) 负责业主报刊、信件收发、业主投诉等事件的处理；

5) 组织物业管理相关费用的收缴工作；

6) 组织完成业主委员会交给的各项工作任务。

政企服务管理方案设计篇五

为进一步提高驻区各物业管理单位全体服务程度，保证房屋区物业的合理运用，维护房屋区公共次序，创造优越的生活情况，依据国务院《物业管理条例》和《市物业管理工作职责分工意见》等相关规则，结合新区的实践状况，制订本方法。

成立以新区工委副书记为组长，区经贸局负责报酬副组长，区城管局社发局公安分局消防大队质监分局行政法律分局各街办管理处负责报酬成员的新区物业服务企业考评指导小组。

领导小组下设办公室，办公室设在新区经贸局，负责对驻区各物业服务企业的监视检查和总体审核工作。各相关部分单位要指定专人参加考评工作。

各街办管理处响应成立物业服务企业日常考评领导小组，小组成员由各街办管理处财产办以及各相关单位负责人等构成，详细负责对辖区内物业服务企业的日常监视考评工作。

辖区内物业服务企业日常监视审核的根本内容：

责任单位：区经贸局

责任单位：区消防大队质监分局行政法律分局城管局

责任单位：区公安分局

责任单位：区城管局社发局

责任单位：区城管局

6、服务结果评价。

责任单位：街道(管理处)和社区居委会地点公安派出所业主委员会

对驻区各物业服务企业审核设定总分为100分，个中：日常检查考评占60%，年关审核占40%。

日常考评，是指由各街办管理处组织，由各相关单位共同，每季度对响应辖区内一切物业服务企业进行实地检查并评分。日常考评规范根据是《市物业服务企业日常审核评分规范》。各街办管理处财产办每季度对辖区内物业服务企业的日常考评后果按得分凹凸依序排名，辨别于4月初7月初10月初前报送新区房产管理办公室。

物业服务企业全年综合考评分数=日常检查考评得分60%+年审核得分40%。

1对驻区各物业服务企业的日常检查考评，报市房管局在“房地产网”上发布，并记入企业信誉档案。

2对全年综合审核在前10名的企业，将作为全市最佳物业管理单位向市房管局引荐。

3对全年综合审核后3名且考评分低于60分的评为不及格企业，将传递批判并限日整改。对整改不力的，将向市房管局要求赐与降低天资品级或撤消天资证书等处分。审核后果为不及格企业的状况，还将书面传递物业服务单位的公司负责人。

考评人员和被考评对象必需脚踏实地，不得故弄玄虚，禁绝借审核之权略取私利，禁绝搞不合法组织活动，搅扰或阻碍考评工作。对在考评中违背有关规则的，视其情节轻重和形成的结果，将赐与严厉处置。