

# 最新小区物业管理实施方案(精选5篇)

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 小区物业管理实施方案篇一

### 一、当前军队住宅小区物业管理存在的问题

业主观念难以转变，无意参与物业管理。军队住宅小区的业主以军人为主，即使是新建军队经济适用房小区的业主，也大多有过甚至刚刚告别多年福利住房的经历，福利住房的低廉房租以及免费维修等在军人业主的思想中打下深深的烙印。许多军队住宅小区的业主大多不太了解物业管理的实质，对物业管理也不关心，主要表现在：一是有部分业主认为，参与物业管理是对全体业主有益，希望其他业主能够出面，自己“搭便车”的思想较为严重；二是部分业主不能将物业服务看作是使自己房产保值、增值的消费行为，花钱买服务的意识不强；三是有些业主认为“凡是对物业管理有利的做法，都是业主在吃亏”，不愿与物业管理公司打交道，甚至站到物业服务公司的对立面。所需设施老化严重，不利于推行物业管理。军队住宅小区除新建经济适用住房小区外，大多为已售干休所住房或从家属生活区划分出售的区域，住房情况复杂，建成年代、楼房形状、结构形式差别较大，对其按照统一的标准进行改造难度很大。主要体现在：受建筑年代、建设要求和当年技术水平等影响，部分房屋质量差，维修保养成本较大；部分管线老化厉害、超负荷运行现象严重；一些新划售房区的各种附属设施设备的市政化程度较低，物业管理公司难以接手。法规体系有待完善，物业监管力度不大。当前，

我军实行物业管理的依据除国务院颁布的《物业管理条例》及《物权法》外，还有《军队住房物业管理暂行规定》、《军队营房保障社会化管理暂行规定》等。这些法律法规只是对军队住宅小区实行物业管理的组织实施、监督管理、资金使用等问题作了笼统的规定，缺乏可操作性的实施细则。特别体现在物业管理的监管上，既缺乏监管的主体机构，又缺乏相应的规章制度。根据国家的法律法规及我军住房物业管理的相关文件，对军队住宅小区的监管职责应由业主代表——业主委员会来履行。但实际上，军队住宅小区的业主委员会大多组织构成比较松散，还不具备主体地位，难以发挥维权、监督和协调的作用。在规章制度层面上，规范和约束小区业主与业主之间、物业公司与业主之间的关系仅靠几部管理公约还远远不够，必须有更加细化的配套规章制度体系，来规范营房管理部门、施工单位、物业管理公司、业主四方的关系，明确他们各自对物业的质量、养护、使用应承担的责任。管理经费标准偏低，业主费用收缴困难。营房管理经费的标准，严重影响、制约军队住宅小区的物业管理质量水平。在物业费的收缴上，由于军队住宅小区业主受传统观念影响较深，一部分人不愿意支付住房的日常消费费用，特别是房屋维修基金的收缴更是困难。甚至有业主把房屋维修基金等同于物业管理费用当中的一部分，认为交纳物业管理费中已经包括房屋维修基金，不大愿意交纳这部分“多余”的资金。此外，物业管理资金缺乏监管，使用状况的不透明，也是许多业主不愿意交费的原因之一。这些问题如果长期得不到解决，将对我军住宅小区的物业管理社会化进程产生十分不利的影 响。物业服务缺乏标准，公司和业主责权不明。当前，我国的物业公司大多还处于劳动密集型阶段，不同的地域、不同公司的管理理念、员工素质、服务水平差别很大，就军队住宅小区一些现状，目前物业管理也很难有统一的服务标准。例如，在物业维修上，维修到哪种程度，保修期多长等，也没有统一的尺度。此外，对于物业公司的服务性收费，由于地区、市场供应、小区级别等差异，我军目前也没有统一的服务收费标准，这就决定了一些小区物业公司的收费行为具有一定的随意性和自主性。

## 二、做好军队住宅小区物业管理的几点建议

引入竞争机制，招标选择物业公司。军队住宅小区物业管理的招标应采取以营房管理部门为主体，业主参与的原则，必要时可以聘请专业的组织招标活动中间人对招投标活动加以指导。营房管理部门要明确招标方向、规范程序，积极引导招投标顺利进行。在选择中标方时，要做好实地考察工作，管理方不但要对入围公司的团队精神和管理能力进行实地考察；还应组织投标单位现场考察小区情况，认真解答投标单位咨询的各类问题，避免以后物业公司以签订合同时不知情为借口违约。签订合同时，一定要按照标准合同的格式，将双方的承诺和一些事项的界定具体化，保证合同条款的可操作性，避免日后可能发生的纠纷。完善规章制度，充分发挥榜样作用。在实行物业管理之初，部队房管部门就要根据国家和军队现行相关法律法规，制订完善小区物业管理的各项规章制度。在售房之初就要印发《入住须知》、《业主公约》、《住房装修管理规定》、《物业管理缴费管理规定》等资料，让每一位业主都感到有章可循，有据可依。还要根据小区实际情况制订好物业服务标准的细则，细化如《安保管理规定》、《停车管理规定》、《小区绿化管理规定》标准等，尽量做到事事有约在先，从根本上解决物业管理服务缺乏标准的问题。同时，要发挥榜样的作用，将小区整体开发效果明显、物业管理制度完善、物业服务水平高、业主与物业服务公司关系融洽、业主主体作用发挥好、满意度高的小区，树立为军队住宅小区物业管理的典型，总结并推广其做法和经验，以此带动军队住宅小区物业管理水平的提高。争取多方支持，积极筹措管理资金。解决物业管理资金问题，应本着尽可能不增加业主负担、不增加部队投入的原则，根据资金的不同用途，多方筹措：将售房所得款的一定比例用作公共维修基金的启动资金，专项用于小区住房共有部分、共用设施设备的维修保养；对于需要改造的设施，在用好总部补助经费的同时，探索利用市场经济手段引入社会资金的办法；对列入地方政府改造项目的部分，要积极争取地方政府的资金支持；将原属单位按政策应享受的设施设备更新改造费用

以及共用部分的维修基金下拨给物业服务公司;充分发挥小区内优势和潜力,开发活动中心、商铺等服务性场所,以其出租收入的一部分弥补物业管理费和住房公共维修基金。强化主体意识,科学设立业主委员会。现代物业管理的实行,离不开业主的支持与理解。首先,要加强对业主的政策宣传,使国家和军队的房改政策人人皆知;其次,将实施物业管理的必要性以及给业主带来的益处解释清楚,切实让军队住宅小区实行物业管理深入人心;第三,要切实做好实行物业管理后业主与物业服务机构责、权、利的宣传与解释,使每个业主都明了自身角色,都能够自觉服从小区管理规定,形成人人懂得物业管理、人人参与物业管理的良好局面;第四,要加强小区业主委员会建设,充分发挥业主在物业管理中权力主体的地位作用。加强监管力度,营造和谐物业环境。对重大管理行为和物业管理基金实施监管,是确保业主切身利益不受侵害的根本保证。在业委会成立之前,部队营房管理部门应主动承担起临时业委会的责任,参与物业管理全过程,协助和监督物业管理机构依法经营,落实各项管理工作。要建立物业管理重大事项的监管机制,凡是小区内涉及共有财产的管理、重大修缮行为、共用部分财产变更、改建重建建筑物及其附属设施等涉及全体业主利益的重大事项,都要明确要求物业管理公司和业委会组织召开业主大会来研究决定。业委会成立之后,基金应由业委会负责监管,重大事项必须要经过业委会的审核决议后才能实施。物业服务公司至少应每半年向业主公布一次管理费用收支账目,每季度应组织业主召开一次管理工作形势分析会,让业主心里有数,努力营造一个和谐、透明的物业管理环境。

## 小区物业管理实施方案篇二

\_\_村危房改造“\_\_住宅楼”项目,在全体村民和有关部门的帮助支持下,于20\_\_年以全部竣工。住宅楼的质量和设计理念新颖超前,为\_\_市独一无二的建筑物,成为我村的标志性建筑,住宅楼整体建筑漂亮美观,新颖亮丽,房屋结构紧凑实用,现以具备室内装修。为营造舒适清洁,温馨和谐的生活

环境，提高住户的生活质量，确保小区长期有效健康发展，根据我们村和小区的实际情况，协同小区住户共同制定小区的各项管理制度，实行小区自治。

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

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

3、为减轻住户和小区的开支，单元组长和楼长不领工资，住户推荐，本人自愿。

4、楼长和组长要有责任感，办事公道合理，有协调矛盾的能力。

5、主要开支；水，电，暖气等各种设施费用和维修费用。水电费以表收取。

主要是暖气费，为保证冬季供暖正常，暖气费住户均摊，不可不交，不得拖欠。

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

6、外墙，楼道，楼顶不得私自打眼，锭钉，随意安装物件，保证楼体清洁美观。

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

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

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

10、楼道内不得摆放杂物，保持楼道整洁干净，不得影响破坏国有资产。

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

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

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

### 小区物业管理实施方案篇三

为有效贯彻落实省委、省政府关于推进城镇老旧小区改造的决策部署，《关于开展城镇老旧小区改造工作“百日攻坚”专项行动的通知》精神，紧紧围绕年度工作目标任务，抓紧施工黄金期，加快推进工程项目实施，打造人民群众满意工程，结合我县实际，特制定老旧小区“百日攻坚”行动实施方案如下：

深入贯彻落实总书记在“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议上的重要讲话精神和中央、省委、市委、县委关于开展“不忘初心、牢记使命”主题教育的部署要求，我局坚守为群众办实事、办好事，树立以人民为中心的发展思想，切实解决老旧小区居民住房中的“操心事、烦心事、揪心事”。把党建引领、小区改造和依法自治结合起来，实现共谋、共建、共管、共享，把这件重大民生民心工程办实办好。

（一）各单位要高度重视。老旧小区改造工作是我县的重要民生工程，已纳入省政府对我县的绩效考核，纳入民生工程管理。各单位、科室主要负责人要提高政治站位，高度重视此项惠及民生工程，结合“不忘初心，牢记使命”主题教育精神，认真开展相关工作。

（二）落实工作责任。局旧改工作专班成员单位、科室主要负责人为第一负责人。各单位要设一名业务副职领导为专职负责人，负责协调完成专班分配的各项工作任务。

老旧小区改造主要包含改善房屋功能、基础设施、公共服务、居住环境等四个方面。

（一）改善房屋功能。维修屋面防水；修复楼道灯；修缮破损的楼宇门、屋檐、台阶、楼梯扶手；维修改造房屋外墙及公共楼道墙面；具备条件的设置门禁。实施建筑节能改造，支持可再生能源应用，推广节能、节水器具。

对房屋安全检测达标、建设条件允许、居民协商同意、建设资金落实的，开展加装电梯试点工作。

（二）改造基础设施。实施小区内道路修缮，优化对外交通通道；维修改造小区内的供水、供电、供气、供暖、排水、通讯、有线电视等各种管线设施和计量设施，实施雨污分流改造，具备条件的修建综合管沟、线槽；完善消防管道、消防栓、消防通道等消防设施；完善无障碍设施；配置充电桩

和配建化粪池；安装小区安防设施，修复小区路灯，充分考虑未来5g网络建设；设置自行车、电动车棚；划置停车泊位，具备条件的建设立体停车场（库）；合理设置居民生活垃圾投放点，推进生活垃圾分类。与居住区相关的城镇道路和公共交通、通讯、供电、供排水、供气、供暖、有线电视、停车场（库）、污水与垃圾处理等市政基础设施的改造提升纳入改造范围。

（三）改进公共服务。完善社区服务中心功能，把幼儿园、托儿所、养老、助餐、文体、医疗等公共服务设施作为重要配套，纳入规划设计予以建设或改造。将老旧小区治理体系建设融入改造过程，建立老旧小区长效管理机制。

（四）改观居住环境。拆除各类违章建筑物和违章设施；清理楼道杂物及各类小广告；整治小区餐饮油烟污染；规范沿街建筑物立面；整治公共绿地，补栽花草树木；有条件的小区，建设小区游园，安装健身器材，增设休闲座椅等。

（一）县2019年11个老旧小区改造工程于4月17日全面开工，8月26日完成改造工作。力争9月底项目全部竣工。

（二）县2020年城镇老旧小区改造项目共计31个小区、50栋楼、2022户，总建筑面积17.88万平方米，建设单位已制定2020老旧小区项目开工实施方案：

1. 由我局牵头组织召开协调会，召集电业、通信、供热、有线及相关部门，落实相关联络员，明确工作任务。

2. 组织社区、物业及施工单位、工程监理对改造小区楼栋号进行核查，明确施工顺序，对小区楼栋号现状拍照留存，顶楼住户入户登记。

3. 开工同时推进办理项目相关手续。



#### 4. 施工工期

预计8月底前进场施工。

9月10日-10月15日，共计36天，任务目标：楼体标段（完成屋面防水、外楼梯加固修复）。

9月10日-10月10日，共计30天，任务目标：基础设施标段（完成区域内供热管网施工）。

9月10日-10月30日，共计51天，任务目标：基础设施标段（完成小区室外地面结构层）。

#### 5. 质量安全管理

严格要求按照施工人员安全管理条例施工，加强自我安全意识，杜绝一切安全隐患；在确保施工人员及小区居民的自身安全、旧改工程保质保量的情况下，加快推进老旧小区改造工程施工进度，确保旧改工程如期竣工。

#### 6. 长效机制建设

本着共商、共建、共治、共享的原则，引导广大居民积极参与。对拟改造小区，街道党组织要动员居委会、各类群众团体和居民，组织成立居民小组推选代表全程参与改造方案评价、施工过程监管和工程验收，使旧改真正成为群众满意的民心工程。启动旧改的同时，要建立“社区党组织引领、居委会主导、业主委员会协同”的管理机制，选择专业化物业管理或组建物业管理服务机构，落实物业专项维修资金制度，建立常态化的养护管理机制。

县住房和城乡建设局在关于开展城镇老旧小区改造工作“百日攻坚”专项行动的会议中对老旧小区改造工作中各单位工作职责进一步细化如下：

（一）建辉集团：建辉集团为项目主体，负责项目相关合同签订、招投标手续办理、项目实施工作；设立老旧小区改造工程资金专户；做好项目施工过程中的资金拨付；编制项目工程进度计划；定期复核项目工作进展，保证项目良好有序开展。

（二）局总工办：负责对项目提供技术支持；解决项目技术难题；统筹管理项目工作。

（三）局城乡建设科：协调发改局、财政局完成项目前期手续及项目实施工作；负责省厅旧改办布置的相关工作；统筹项目实施阶段的进度、质量、投资预算控制；协调局属各单位与其他部门协同配合工作的推进开展。

（四）物业管理中心：编制发放《征求意见表》、《改造选项表》、《管理承诺书》；对接市容局完成拆临拆违工作；对接政数局建立“互联网+共建共治”的线上线下沟通议事平台，为居民解释老旧小区改造相关政策与施工问题；协调街道、社区、各管线单位完成老旧小区走访调查工作，建立相关台账；协调街道、社区部门成立工作小组，组织社区党员、居民党员成立楼栋长制，全程参与改造工作；解决施工期间居民信访诉求，保障施工顺利进行；制定改造后长效管理方案，建立常态化养护管理机制；协调配合好财政部门资金筹措涉及物业专项维修资金的使用及补缴。

（五）局综合办公室：收发政府公函文件；传达相关会议精神；编制项目相关文件材料。

（六）市政设施管理中心：协调电力、通信、有线电视等管线单位提供拟改造小区的管线基础档案，完成各自管线维修改造工作和架空电缆的整束落地工作；为项目施工单位提供市政道路相关管线的接口位置、标高；项目竣工后，建立排水管线相关资料档案。

（七）泮泽源供水有限责任公司、燃气管理中心、集中供热管理中心：对城区内老旧小区开展实地调查，结合我县老旧小区改造方案及十四五规划，制定三年工作方案和各年工作方案，提前谋划争取上级资金；完成各自管线维修改造工作；项目竣工后，建立各自管线相关资料档案。

（八）安全鉴定中心：对县城区内老旧小区进行房屋安全排查鉴定，建立相关档案；审核老旧小区改造计划名单，不得将已鉴定为危房的住宅小区（含独栋住宅楼）纳入改造计划；协调县小区综合整治小组完成拆临拆违工作，特别对楼房主体结构乱开洞（门），的安全隐患问题进行界定。

（九）征收办公室：审核老旧小区改造计划名单，不得将拟对居民进行征收补偿安置，或者拟拆除新建方式实施改造的住宅小区（含独栋住宅楼）纳入改造计划。

（十）房屋产权管理中心：调取老旧小区房屋产权档案信息，协调自然资源局调取老旧小区土地档案，将相关档案材料复印件报送局专班。

（十一）建筑工程管理中心：配合建辉集团完成项目招投标相关工作、施工许可证的审批工作；简化项目审批流程。

（十二）建筑工程质量服务中心：项目施工过程中的质量监督及竣工验收备案工作。

（十二）局计划财务科：监督管理项目相关资金往来。

（十三）局安全科：落实项目安全管理规定；督导项目日常安全管理工作。

（十四）局信访科：协助物业管理中心解决上访居民诉求，做好信访维稳工作。

（十五）城乡建设档案馆：协助物业管理中心调取老旧小区相关档案；负责项目竣工后相关资料整理归档工作。

## 小区物业管理实施方案篇四

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

### 一、管理服务指导思想与目标

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

### 二、物业管理服务基本要求

- 1、与小区业主（使用人）签订规范的物业管理服务合同，双方权利义务关系明确。
- 2、对住宅小区房屋建筑与共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。
- 4、制订完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。
- 5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、

热情。

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

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

8、按有关规定和合同约定，及时公布物业服务费用收支情况。

9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。

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

### 三、《金龙商贸广场》商贸、住宅区物业管理范围

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

### 四、《金龙商贸广场》商贸、住宅区物业管理内容及具体要求

#### 1、房屋建筑管理维修

（1）、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

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

（3）、每3日巡查1次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

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

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

(6)、小区主出入口设有小区平面示意图，各幢及楼层、门户有明显标志。

## 2、共用设施设备维修养护

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

(2)、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

(3)、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

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

(5)、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

(6)、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

(7)、小区主要道路及停车场交通标志齐全。

(8)、路灯、楼道灯完好率不低于95%。

(9)、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；

(10) 制订对可能发生的各种突发设备故障应急方案。

### 3、维护小区公共安全秩序

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

(2)、对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。

《小区物业管理实施方案》全文内容当前网页未完全显示，  
剩余内容请访问下一页查看。

## 小区物业管理实施方案篇五

### 篇一

#### 一、指导思想

以科学发展观为指导，以体制机制创新为核心，按照行业管理与属地管理相结合、物业管理与社区管理相结合、业主自主管理与社区自治相结合的“三结合”原则，强化属地管理职能，理顺物业管理体制，扩大物业管理覆盖面，建立健全

规范、稳定、有效、和谐的物业管理长效机制，不断巩固文明城市创建成果，进一步促进文明社区与和谐宁南建设。

## 二、职责任务

### (一) 强化属地管理，建立责权明确的工作体系

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

#### 1. 街道物业管理办公室职责

(1) 会同主管部门参与辖区物业管理招投标、新建居住小区的物业承接验收、物业服务企业资质审核、物业管理区域划分；负责物业维修资金续筹与使用审核，物业服务质量检查考评，物业管理项目交接监管等。

(2) 指导、监督业主委员会的成立、改选和换届工作，并对业主委员会的备案提出审核意见；负责指导、监督业主大会、业主委员会日常运作。

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

(4) 协调处理辖区内有关物业管理投诉和信访方面的工作。

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

(6) 组织建立辖区物业管理的领导机构。



## 2. 街道各科室职责

(1)街道城建科负责研究制定辖区内住宅区物业管理的发展战略，指挥协调领导小组各成员单位搞好住宅区物业管理工作。

(2)街道财政所负责落实配套资金，按照规定及时拨付补贴款，监督资金使用，参与对社区的年度考核与奖惩评比。

(3)街道市容卫生管理办公室负责牵头和督促社区及时拆除住宅区内违建，指导和督促保洁员做好职责范围内各住宅区的卫生保洁工作。

(4)街道司法所负责协助街道成立物业管理矛盾调解站，加强对调解员的政策业务培训与工作指导，充分发挥调解机制作用，协调解决各类物管矛盾纠纷。

(5)街道社会事务科负责社区建设的组织协调和综合管理工作。将社区符合低保条件的居民纳入保障范围，督促和协助社区和物管企业按照先征后返的原则，对低保户实行先征后返。

(6)街道综合科负责积极协调住宅区内幼儿园和学校缴纳相应的物业管理费，以减轻物业公司经营负责。

(7)街道纪工委负责对社区管理工作的年度考核，对物管资金使用进行监督和审计。

## 3. 社区居委会职责

(1)指导成立业主大会筹备组，派代表参加筹备工作；会同开发建设单位组织新开发的小区召开第一次业主大会，并监督指导业主委员会依法选举；指导监督业主委员会换届和新老业主委员会的交接工作等。

(2)监督、指导业主委员会的工作。负责传达街道对社区公共

利益作出的决定，对业主委员会的决议提出建议和意见。

(3) 配合街道办事处建立辖区物业管理责任体系，并融入到社区综合管理当中。

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

(5) 负责协调物业管理企业与业主委员会之间的关系。

#### 4. 物业管理服务中心职责

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

(2) 接受业主委员会或业主管委会的监督，广泛听取业主、使用人意见，提出整改措施并落实；定期参加业主大会，为业主、使用人提供优质服务。

(3) 受理业主来访、查询、委托、投诉等事宜，能解决的及时解决。

(4) 建立健全住户档案，完善老旧小区管理台帐。

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

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

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

(8) 对小区进出车辆进行管理、疏导，保持出入口畅通。

(9) 按时保质完成上级部门交办的物业管理其他工作。

## 5. 物业管理应急维修站职责

(1) 按照快速反应、及时组织、优质服务、有偿微利的原则，开展辖区内无管理单位住宅区的共用部位、共用设施设备和业主自用部位的应急维修工作。

(2) 负责实行全天候24小时专人接听应急报修电话并做好记录。

(3) 负责安排维修单位，承诺服务时限，30分钟内到场及时排除，并做到修水不过天，修电不过夜，及时提供下水道疏通、化粪池清理服务。

(4) 负责督查受理结果，反馈维修信息，建立维修服务台帐。

(5) 对于不在服务范围内的维修项目，向报修人提供相关维修咨询，对涉及供水、供电、燃气等部门的报修，应提供相关电话。

(6) 对属于房屋共用部位、共用设施设备的维修项目，向报修人提供专项维修资金政策咨询，并协助其办理维修资金申请手续。

## 6. 物业管理矛盾投诉调解站职责

(1) 受理调解业主、使用人与物业服务企业之间物业管理方面矛盾纠纷的投诉。

(2) 受理调解业主与业主、使用人、业主委员会之间物业管理方面矛盾纠纷的投诉。

(3) 受理调解业主、使用人与开发建设单位、物业服务企业之间物业管理方面矛盾纠纷的投诉。

(4) 受理调解其它物业管理方面矛盾纠纷的投诉。

(5) 有关政策规定社会矛盾纠纷大调解不予受理的矛盾纠纷，物业管理投诉调解工作站不予受理。

(6) 凡物业管理方面的投诉不经街道物业管理投诉调解工作站受理调解的不得越级上访，如越级上访原则上不予受理。

## (二) 完善分类管理模式，逐步实现物业管理规范化

1. 已实施市场化物管的小区管理要求：建立健全业主委员会，协调业主对物管公司的监管；加强物管公司的培训指导，不断提升服务水准；对物管公司的服务质量进行考评，为主管部门年审提供基本意见；参与优秀小区评比活动，推广优秀小区的管理和服务模式，推动物业管理规范运行。

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

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

4. 对经济适用房住宅区的接管要求：经济适用房住宅区属于政府保障性住房，原则上由街道物业服务中心统一实施物业管理，实行低标准收费。开发商按规定建设一定比例的商业用房，其收益用于补贴物业管理费的不足。

## (三) 加大帮扶力度，推进物业管理持续健康发展

一是加大对小区居民的宣传力度，增强居民花钱买服务的意识。组织社委会协助物业公司收取物业管理费，以收费促管

理，以管理促环境，以环境再促收费，形成良性循环。二是积极争取上级部门支持。协助搞好出新小区房屋维修、保洁护绿、治安巡逻等工作，为物业管理创造条件、提供支持。三是鼓励具有一定实力的物业管理企业参与竞争。提高市场份额，推进物业公司规模化管理，降低运营成本，提高整体水平。

### 三、组织领导

街道成立物业管理服务工作领导小组，成员如下：

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

### 四、机构设置

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

1. 街道物业管理矛盾投诉调解站
2. 街道物业管理应急维修服务站
3. 街道物业管理服务中心
4. 社区物业管理监督小组

各社区居委会成立物业管理监督小组，实行二级监管。一级监管，由街道物业管理办公室与各社区主任组织实施，履行区物业科下放职权与职责；二级监管由小区“四位一体”组织实施，由居委会社工代表、社区业主代表，社委会代表、物

业公司代表组成，社委会主任任组长，负责对物业管理服务质量进行日常监督，并及时把信息反馈给街道物业管理办公室。

## 五、实施步骤

### 1. 制定方案阶段(6月12日前)

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

(2)外出调研，深入试点单位调研住宅小区属地化管理经验。

(3)落实办公的场地，各种制度及网络流程图上墙。

### 2. 宣传发动阶段(6月20日前)

(1)召开领导小组成员及“两站一中心一小组”人员动员会。

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

### 3. 全面实施阶段(6月21日—6月30日)

“两站一中心一小组”全面开展工作，切实为社区居民开展物业服务。

## 六、工作要求

1. 加强领导，提高认识。各级领导要从建设新型现代社区、提升城市管理水平，促进和谐社会建设、推进文明城市创建的高度出发。认真领会物业管理体制创新的重要意义，强化责任意识，精心组织，周密部署，明确措施，建立问责体系，确保体制创新各项工作落到实处。

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

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

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

## 篇二

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

### 一、指导思想

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

## 二、主要目标

总体目标：力争到20xx年年末，杭州市区(包括上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区，以下简称五城区)实施庭院改善和危旧房改善后的住宅小区(共约3000幢房屋，建筑面积约1000万平方米，涉及住户约13.2万户)基本实现物业管理全覆盖，未列入庭院改善和危旧房改善的住宅小区根据实际条件开展物业管理改善，逐步建立老旧住宅小区“低收费、广覆盖、有补贴”的物业管理长效机制，提升物业管理服务水平。

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

## 三、实施范围

杭州市区五城区范围内同时符合下列条件的老旧住宅小区和零星住宅：

1. 1999年以前建成；
2. 房屋标准成套；
3. 尚未开展专业化物业管理。

## 四、基本原则

1. 坚持属地管理。要按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，充分发挥属地街道办事处(乡镇政府)和社区居委会的组织指导作用，因地制宜建立长效管理机制。
2. 坚持突出重点。主要针对已完成庭院改善和危旧房改善，



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

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

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

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

## 五、实施步骤

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

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

对未列入庭院改善或危旧房改善计划的其他老旧小区或零星住宅，每年根据财政预算安排和住宅小区实际情况因地

制宜地实施住宅小区整治和物业管理改善工程。

## 六、改善措施

### (一)完善硬件配置。

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

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

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

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

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

(1) 新增配置。同列入庭院改善和危旧房改善计划的住宅小区新增配置内容。

(2) 环境整治。包括小区道路平整、汽车停车位划定、自行车棚

(库)整饬、绿化整理、公共照明配置完善等。

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

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

(二)建立物管机制。

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

1. 确定管理模式。

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

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

## 2. 实施物业管理。

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

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

## 七、资金政策

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

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

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

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

直管公房、房改房和无产权单位的房屋整治费用由市、区两级财政根据工程决算结果按1：1配套解决。

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

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

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

## 八、保障措施

1. 建立工作机制。成立市物业管理改善工程领导小组，负责改善工程的组织和领导。领导小组下设办公室(设在市房管局)，具体负责物业管理改善工程的组织、监督和政策制订等工作。各区政府及所属各街道办事处(乡镇政府)应建立相应的组织机构，负责实施本辖区内物业管理改善工程的各项具体工作，协调有关问题。各级建设、规划、房管、民政、公安、\*、\*执法、交通、绿化、环保、价格、工商、质监、消

防等部门按照各自职责依法开展住宅小区物业管理的有关工作。

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

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

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

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

滨江区、杭州经济技术开发区、杭州西湖风景名胜区，萧山区、余杭区可参照执行。