

2023年品质社区建设总结(模板5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

品质社区建设总结篇一

为深入推进我区社区物业化服务工作，改善人居环境，争创人民满意城市，特制定本方案。

一、指导思想

以《省物业管理条例》和《市建立礼貌满意城市实施办法》为依据，在巩固礼貌建立各项成果的基础上，按照“居民自治、因地制宜、便民利民”的原则，和“三先三后”的工作思路，深入开展我区社区物业化服务工作。建立健全全区社区物业化服务体系，有效提升居民对社区管理和服务的满意度。

二、服务范围

社区物业服务要以社区公共部分的管理和服务为重点，以完善社区功能、提升管理水平为目标，包括以下几个方面：

(一)公共秩序管理。加强对辖区内的流动摊担、店外经营、车辆停放的规范管理。

(二)公共环境卫生维护。做好社区辖区范围内(维护作业标段以外)公共场所、道路的清扫保洁，空中垃圾和楼道堆物清理，居民楼栋、门店生活垃圾袋装化及上门收集服务等工作。

(三) 公共安全防范。协助管理辖区内公共秩序的同时，搞好辖区内的治安巡查。

(四) 公用设施管理。做好栋间道路、楼栋下水管网、化粪池、垃圾果皮筒、公共亮化、文体器材等公用设施的日常管理和维护。

(五) 公共绿化维护。做好辖区内公共绿地的修剪、浇灌、施肥、除虫、补栽补种等绿化养护工作。

(六) 其他。其他需要协调解决的物业服务项目。

三、基本原则

(一) 居民自治的原则。

物业服务是社区服务的重要组成部分，要参照《物业管理条例》，在居民自治与政府引导的基础上，充分听取居民意见，透过无偿或低偿服务以及非赢利性经营，优化整合资源配置，逐步理顺和规范物业服务各主体之间的关系，创新社区物业服务新机制，力求解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

(二) 因地制宜的原则。

充分发挥街道和社区在推进社区物业服务工作中的主导作用，根据各个社区的实际情况，制定包括费用收取和服务项目在内的社区物业服务章程，并按章程具体实施，不断促进社区建设与物业服务的协调发展。在不同社区或同一社区的不同小区、楼盘之间，可采用多种模式进行分类分层次管理。

(三) 便民利民的原则。

要将推进社区物业化服务作为为民办事的一项德政工程、民

心工程，透过推行社区物业化服务，建立健全社区市容卫生维护体系、社区治安保障体系、__人员就业体系和居民生活服务体系，在净化市容的同时，努力扩大社区就业，提高服务水平，提升市民对社区环境的满意度。

四、工作任务

按照礼貌建立的标准和数字化城市管理的要求，把我区农民安置小区和破产企业宿舍区纳入社区物业服务推行计划。今年实施的__个社区(小区)是：__小区。

五、工作思路

在推进社区物业化服务工作中，确定“三先三后”的工作思路。

(一)先整治后管理。

按照“整治在先，管理长效”的原则，对先期实施物业化服务的社区进行“牛皮癣”、绿化设施、沟渠、围墙、路灯、地面、化粪池、晾衣架等多项设施的专项整治，再透过物业化服务的实施对其进行长效管理。

(二)先宣传后实施。

透过广泛深入的宣传动员，加深居民对社区物业化的了解，取得居民对社区实行物业化管理的理解与支持，为后续工作营造良好的群众氛围。

(三)先服务后收费。

根据社区居民中失地农民、破产企业下岗职工较多，人均收入较低的现状，实行“先服务后收费”低偿服务原则，先带给优质的服务，让社区居民切实感受到实施物业服务所带来

的好处，再收取必须的服务费，保证物业服务的正常运转。

六、组织领导

成立全区社区物业化服务工作领导小组。

组长：__。

副组长：__。

办公室主任：__。

办公室副主任：__。

成员单位：区政府办、区综治办、区发改局、区财政局、区城管局、区民政局、区住房城乡建设局、区工商分局、区市政公司、区园林公司、区环卫公司及各街道办事处。

各街道办事处要成立由办事处主任任组长的社区物业化服务的组织机构。

七、职责分工

区政府办：负责协调解决企业办社会职能分离的历史遗留问题；

区综治办：负责指导和支持做好治安防控工作；

区发改局：负责指导确定社区物业服务收费标准；

区财政局：负责社区物业服务的经费统筹工作；

区城管局：负责牵头组织协调和监督考核工作；

区民政局：协助做好特困、低保人员的就业工作；

区住房城乡建设局：负责行业指导工作；

区工商分局：负责对成立物业服务公司的办证和资质审批带给支持；

区市政、园林和环卫公司：在社区专业维护上给予指导、支持和配合；

各街道办事处：组织社区实施社区物业服务工作。

八、方法步骤

(一)准备阶段。

- 1、__月份对全区未实施物业服务的农民安置小区和破产企业宿舍区全面调查摸底，确定推行物业服务的社区(小区)名单。
- 2、__月上旬组织相关部门召开协调会，专题研究开放式居民社区推行物业化服务工作。
- 3、__月下旬组织召开工作部署会。

(二)实施阶段。

- 1、__月份对今年确定的物业化服务的社区，由街道统一组织，重点拆除违法建筑，改善治安，交通现状，整治老旧建筑的外墙，整修围墙，道路、绿地、路灯、供排水等设施，改善社区基本状况，强化小巷、小区、小院、小店“四小”管理，办好四件实事，重点解决路灯不亮，下水不通，路面不平，环境不洁的问题，为实施社区物业化服务打下基础。
- 2、__月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。
- 3、__月下旬全力推进社区物业化服务工作。

(三) 考核验收阶段。

- 1、将开放式居民社区推行物业服务工作作为对街道全年绩效考核的一项重要资料。
- 2、__月份组织相关社区进行交流讲评。
- 3、__月份由区城管局牵头，组织相关部门进行验收，将以社区(小区)实施物业服务后脏乱现象是否得到根本改变，市容卫生是否得到显著提升，周边生活环境是否得到明显改善为依据，社区物业服务模式是否可持续、社区居民群众是否满意为标准，对社区居民上门问卷调查，满意度未到达__%以上的社区一律要求“补课”，不予验收，扣除政府奖励资金和相应的绩效考核分值。

九、工作要求

(一) 高度重视，充分认清推行社区物业化服务的重要好处。

推行社区物业服务，是巩固礼貌建立成果、建设人民满意城市的基础工程，是提升社区城市管理水平、改善宜居创业环境的民心工程。各街道和社区要高度重视，把它作为推进社区城市管理水平、建立礼貌城区的一个重要抓手。要召开班子会，专题研究和部署此项工作。要统一思想，充分认清开展好社区物业化服务是提升城市整体形象的重要举措，是提高社区居民群众生活质量的重要途径，是加强社会治安、增强群众安全感的重要手段，也是加快推进建设人民满意城市的基本要求。

(二) 充分准备，为全面实施社区物业化服务打下基础。

一是要有充分的思想准备。各街道要把搞好社区物业化服务，完成任务指标，作为今年一项重要工作去抓，要明确职责和标准，要克服一切畏难情绪，不等不靠，充分发挥主观能动

性，把此项工作抓紧抓实，抓出成效。二是要搞好宣传发动。要进行广泛宣传，努力争取居民的认可和参与。要广泛发动辖区内的民间组织、单位、团体和社区志愿者出资出力共同参与社区物业服务工作，最终实现服务和管理的常态化。三是要制定方案，落实职责。各街道要制定切实可行的工作实施方案，细化工作职责，要把职责落实到具体事、具体人身上，要有具体要求和质量标准。

(三)全力支持，为顺利实施社区物业化服务带给保障。

一是人员要落实。各街道和部门要明确专人抓此项工作，确定专责。二是经费要保证。每个实施物业服务的社区(小区)明确经费__万元，区和街道各安排__万元。区和街道先期各拿__万元，作为启动经费，保证社区物业化服务前期工作的正常、快速运行，验收合格后，全部经费到位。要动员广大社区居民用心参与社区物业管理，自觉缴纳相应费用，并使之逐步成为社区物业管理主要经费来源。三是合力要构成。要努力构成齐抓共促的机制，牵涉到的各种专业问题各部门要通力协作，给予足够的支持。

智慧社区物业管理方案2

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，年底前整改率达到90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率达到100%；20__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《物业服务资质证书》。
- 4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业服务企业经理持证率达到100%，并建立起物业服务企业诚信档案、物业服务企业经理信用档案。
- 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达到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达到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、工作内容

(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况，通过调研，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责任，按照规划设计和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到责任单位，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。特别是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修责任要全实到单位、到个人，维修及时率确保在90%以上。同时，有关部门要抓紧制定相应的规定和措施，明确住宅区的交付使用制度，杜绝新建住宅小区产生开发建设遗留问题。

(三) 加大对物业市场的监管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和引导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招投标办法》，及时制定符合我市实际的《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可以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《物业管理企业资质证书管理办法》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》情况，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。督促物业服务企业按照《合同》约定的标准提供质价相符的服务，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，达到从业人员要持证上岗。特别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，积极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、社区的积极性，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、有一定组织能力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、社区职责明确责任体系。

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。逐步形成以社区为主，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责任，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，落实责任，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，积极组织整改，达到合格标准。

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责任主体，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，积极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内容，今年要分三个阶段进行实施。

(一) 排查阶段(20__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(20__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，方可按责任分工认真组织整改。

(三) 验收阶段(20__年11月1日至11月15日)

领导小组成员单位按照工作内容和标准，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，明确责任。

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，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任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责任，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

(二) 密切配合，抓好整改。

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

行查处，确保全部达标。

(三)加强宣传，营造氛围。

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

(四)强化管理，巩固成果。

市政府相关部门和各级政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，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。

智慧社区物业管理方案3

为进一步提高物业管理服务质量和效率，在短时间内解决业主的投诉，同时全面提高员工职业道德水平和工作责任意识，也为了提高业主的满意度，最终满足业主高标准、高质量的健康生活需求，在客户服务管理工作中推行“礼宾助理”服务。

(一)“礼宾助理”服务实施细则

1、分别于住宅大堂设“礼宾助理”，24小时接受咨询和服务

2、为更好地宣传秘书管家服务，方便业户与助理取得联系，将特定专职“助理”的相片、个人特长、服务电话等助理资料镶嵌在每一幢住宅公区内，并印制助理名片派发业户。

3、每位助理必须了解其服务的家庭状况，如家庭成员、家庭背景、工作行业、生活习惯、饮食偏爱、娱乐及运动爱好、

身体情况、商务要求等以便随时满足各服务对象的需求。

4、“助理”定期向业户通报社区最新讯息，向住户讲解物业相关法规政策；企业新闻及相关政策、制度改革最新动态；社区生活诸如：天气预报、健康信息和安全常识等最新服务信息。

5、“助理”倾情奉献秘书管家服务，不仅提供购物、订餐、购票、商务、家居、代召出租车等日常服务，更是您商务与生活的贴心顾问。

(1)对自己职责范围内或自己可以即行处理的事情不予理睬或拖沓、推诿者；

(2)自己无法解决的投诉不及时向上级汇报者；

(3)有证据显示带有情绪或缺乏诚意地去处理投诉，令投诉人不满意者。

(二)工作时间标准：

1、业主投诉处理的工作时限：

(2)工程维修方面的投诉处理时限：

其他维修，按与业主约定时限内完成，一般不能超过7个工作日；

(3)小区公共部分维修方面的投诉处理时限

其他公共部分维修，不得超过3个工作日；

(4)对其他业主行为的投诉，如邻居装修发出异味或过大噪音、休息时间邻居活动发出过大噪音等，物业助理在15分钟内到达被投诉业主家中并进行处理。

(5)其他投诉的处理时限视具体情况而决定，到达处理时间不超过8小时。

2、业主咨询回复工作时限：

(1)关于小区一般情况，不涉及管理中心内部情况，不能马上回复的，不超过30分钟。

(2)关于各项物业收费项目和标准，要求马上回复，无统一标准，需要确定的，征得业主同意，在30分钟内派人到现场确定收费，回复业主。

(3)关于管理中心以外的服务项目和收费标准的咨询，一般要求马上回复，确实无法落实，不超过30分钟回复对方。

(4)关于其它部门的办事程序、收费情况的咨询，马上答复或与业主约定时限内回复，但原则上不得超过2个工作日。

(三)工作质量要求

2、物业分管业主投诉/咨询回复工作的主任每月抽样回访，回访率不得低于50%(重大投诉回访率达100%)，每月业主满意率要达到90%以上。

智慧社区物业管理方案4

一、保安方面

1、本周重点是三期车位理顺，目标为：小区内无车辆乱停放、业主车辆都固定车位并按序停放。门岗负责禁放无地下库车位的车辆入院内，车管岗负责门前车位与停车秩序的管理，负责预定了固定车位的业主车辆车位不被占用，并保证门前车辆有序停放。

2、大厦内、浦发银行门前与店内、商业店铺、好百年、15号

南办公楼道每日2次巡逻、其中1次进店提示，增强业主对商业保安服务的感受。

3、门岗岗亭整理、杂物清除、摆放灭火器。

4、加强对三期住改商人员损坏门禁的监管，实行绝对责任制，使用人防和技防手段确保。

5、如遇雪天根据需要应急加入扫雪。

二、保洁方面

1、重点加强楼道卫生，组织清理楼道和消防箱里的杂物。

2、着装、工号、防滑牌摆放等要求规范。

3、周三进行一次保洁整体大检查，进行评比考核、奖优罚劣。

4、大厦本周重点加强门口的杂物清理、电梯间的保洁质量、走廊的保洁质量。

5、整理地下车库的杂物，防范火灾事故。

6、安排雪天保洁的工作，确保雪天不影响业主出行。

三、工程方面

1、落实三期门禁故障排查，做好记录，配合南京泛尼士公司维修，做好验收和技术学习。

2、落实分区设施巡查和检修，重点对楼道灯、草坪灯、道路灯和水电设施进行维修。

3、大厦加强对水电的控制，防止未办手续装修及违章装修，做好天台门和地下室门的锁闭。

4、重点设备间完成责任人并挂牌。

四、客服方面

1、本周重点配合做好三期车管，每天跟进保安对车辆的情况进行客户沟通，续收车位费和落实车位固定，做好客户解释工作，防范纠纷。

2、进行业主户内可视对讲故障情况的调查，并做好业主登记和验收签字工作。

3、分片区管理责任落实，加强对片区卫生监督、客户关系维护和费用催收工作。

4、大厦完成对破坏消防设施装修户的承诺书签字收集，加强出入证管理，对材料出门实行向业主通报制度。

五、其他方面

1、完成劳动协议签订工作。

2、完成电子巡更安装调试。

3、落实重要商户的电价和物业费的协商。

4、与华龙公司沟通大厦的配套设施问题。

品质社区建设总结篇二

为深入推进我区社区物业化服务工作，改善人居环境，争创人民满意城市，特制定本方案。

一、指导思想

以《省物业管理条例》和《市建立礼貌满意城市实施办法》

为依据，在巩固礼貌建立各项成果的基础上，按照“居民自治、因地制宜、便民利民”的原则，和“三先三后”的工作思路，深入开展我区社区物业化服务工作。建立健全全区社区物业化服务体系，有效提升居民对社区管理和服务的满意度。

二、服务范围

社区物业服务要以社区公共部分的管理和服务为重点，以完善社区功能、提升管理水平为目标，包括以下几个方面：

(一)公共秩序管理。加强对辖区内的流动摊担、店外经营、车辆停放的规范管理。

(二)公共环境卫生维护。做好社区辖区范围内(维护作业标段以外)公共场所、道路的清扫保洁，空中垃圾和楼道堆物清理，居民楼栋、门店生活垃圾袋装化及上门收集服务等工作。

(三)公共安全防范。协助管理辖区内公共秩序的同时，搞好辖区内的治安巡查。

(四)公用设施管理。做好栋间道路、楼栋下水管网、化粪池、垃圾果皮筒、公共亮化、文体器材等公用设施的日常管理和维护。

(五)公共绿化维护。做好辖区内公共绿地的修剪、浇灌、施肥、除虫、补栽补种等绿化养护工作。

(六)其他。其他需要协调解决的物业服务项目。

三、基本原则

(一)居民自治的原则。

物业服务是社区服务的重要组成部分，要参照《物业管理条

例》，在居民自治与政府引导的基础上，充分听取居民意见，透过无偿或低偿服务以及非赢利性经营，优化整合资源配置，逐步理顺和规范物业服务各主体之间的关系，创新社区物业服务新机制，力求解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

(二) 因地制宜的原则。

充分发挥街道和社区在推进社区物业服务工作中的主导作用，根据各个社区的实际状况，制定包括费用收取和服务项目在内的社区物业服务章程，并按章程具体实施，不断促进社区建设与物业服务的协调发展。在不同社区或同一社区的不同小区、楼盘之间，可采用多种模式进行分类分层次管理。

(三) 便民利民的原则。

要将推进社区物业化服务作为为民办事的一项德政工程、民心工程，透过推行社区物业化服务，建立健全社区市容卫生维护体系、社区治安保障体系、__人员就业体系和居民生活服务体系，在净化市容的同时，努力扩大社区就业，提高服务水平，提升市民对社区环境的满意度。

四、工作任务

按照礼貌建立的标准和数字化城市管理的要求，把我区农民安置小区和破产企业宿舍区纳入社区物业服务推行计划。今年实施的__个社区(小区)是：__小区。

五、工作思路

在推进社区物业化服务工作中，确定“三先三后”的工作思路。

(一) 先整治后管理。

按照“整治在先，管理长效”的原则，对先期实施物业化服务的社区进行“牛皮癣”、绿化设施、沟渠、围墙、路灯、地面、化粪池、晾衣架等多项设施的专项整治，再透过物业化服务的实施对其进行长效管理。

(二)先宣传后实施。

透过广泛深入的宣传动员，加深居民对社区物业化的了解，取得居民对社区实行物业化管理的理解与支持，为后续工作营造良好的群众氛围。

(三)先服务后收费。

根据社区居民中失地农民、破产企业下岗职工较多，人均收入较低的现状，实行“先服务后收费”低偿服务原则，先带给优质的服务，让社区居民切实感受到实施物业服务所带来的好处，再收取必须的服务费，保证物业服务的正常运转。

六、组织领导

成立全区社区物业化服务工作领导小组。

组长：__。

副组长：__。

办公室主任：__。

办公室副主任：__。

成员单位：区政府办、区综治办、区发改局、区财政局、区城管局、区民政局、区住房城乡建设局、区工商分局、区市政公司、区园林公司、区环卫公司及各街道办事处。

各街道办事处要成立由办事处主任任组长的社区物业化服务

的组织机构。

七、职责分工

区政府办：负责协调解决企业办社会职能分离的历史遗留问题；

区综治办：负责指导和支持做好治安防控工作；

区发改局：负责指导确定社区物业服务收费标准；

区财政局：负责社区物业服务的经费统筹工作；

区城管局：负责牵头组织协调和监督考核工作；

区民政局：协助做好特困、低保人员的就业工作；

区住房城乡建设局：负责行业指导工作；

区工商分局：负责对成立物业服务公司的办证和资质审批带给支持；

区市政、园林和环卫公司：在社区专业维护上给予指导、支持和配合；

各街道办事处：组织社区实施社区物业服务工作。

八、方法步骤

(一)准备阶段。

1、__月份对全区未实施物业服务的农民安置小区和破产企业宿舍区全面调查摸底，确定推行物业服务的社区(小区)名单。

2、__月上旬组织相关部门召开协调会，专题研究开放式居民

社区推行物业化服务工作。

3、__月下旬组织召开工作部署会。

(二)实施阶段。

1、__月份对今年确定的物业化服务的社区，由街道统一组织，重点拆除违法建筑，改善治安，交通现状，整治老旧建筑的外墙，整修围墙，道路、绿地、路灯、供排水等设施，改善社区基本状况，强化小巷、小区、小院、小店“四小”管理，办好四件实事，重点解决路灯不亮，下水不通，路面不平，环境不洁的问题，为实施社区物业化服务打下基础。

2、__月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3、__月下旬全力推进社区物业化服务工作。

(三)考核验收阶段。

1、将开放式居民社区推行物业服务工作作为对街道全年绩效考核的一项重要资料。

2、__月份组织相关社区进行交流讲评。

3、__月份由区城管局牵头，组织相关部门进行验收，将以社区(小区)实施物业服务后脏乱现象是否得到根本改变，市容卫生是否得到显著提升，周边生活环境是否得到明显改善为依据，社区物业服务模式是否可持续、社区居民群众是否满意为标准，对社区居民上门问卷调查，满意度未到达__%以上的社区一律要求“补课”，不予验收，扣除政府奖励资金和相应的绩效考核分值。

九、工作要求

(一)高度重视，充分认清推行社区物业化服务的重要好处。

推行社区物业服务，是巩固礼貌建立成果、建设人民满意城市的基础工程，是提升社区城市管理水平、改善宜居创业环境的民心工程。各街道和社区要高度重视，把它作为推进社区城市管理水平、建立礼貌城区的一个重要抓手。要召开班子会，专题研究和部署此项工作。要统一思想，充分认清开展好社区物业化服务是提升城市整体形象的重要举措，是提高社区居民群众生活质量的重要途径，是加强社会治安、增强群众安全感的重要手段，也是加快推进建设人民满意城市的基本要求。

(二) 充分准备，为全面实施社区物业化服务打下基础。

一是要有充分的思想准备。各街道要把搞好社区物业化服务，完成任务指标，作为今年一项重要工作去抓，要明确职责和标准，要克服一切畏难情绪，不等不靠，充分发挥主观能动性，把此项工作抓紧抓实，抓出成效。二是要搞好宣传发动。要进行广泛宣传，努力争取居民的认可和参与。要广泛发动辖区内的民间组织、单位、团体和社区志愿者出资出力共同参与社区物业服务工作，最终实现服务和管理的常态化。三是要制定方案，落实职责。各街道要制定切实可行的工作实施方案，细化工作职责，要把职责落实到具体事、具体人身上，要有具体要求和质量标准。

(三) 全力支持，为顺利实施社区物业化服务带给保障。

一是人员要落实。各街道和部门要明确专人抓此项工作，确定专责。二是经费要保证。每个实施物业服务的社区(小区)明确经费__万元，区和街道各安排__万元。区和街道先期各拿__万元，作为启动经费，保证社区物业化服务前期工作的正常、快速运行，验收合格后，全部经费到位。要动员广大社区居民用心参与社区物业管理，自觉缴纳相应费用，并使之逐步成为社区物业管理主要经费来源。三是合力要构成。要努力构成齐抓共促的机制，牵涉到的各种专业问题各部门要通力协作，给予足够的支持。

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，年底前整改率达到90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率达到100%；20__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达到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达到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达到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、工作内容

(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况，通过调研，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责任，按照规划设计和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到责任单位，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。特别是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修责任要全实到单位、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》，及时制定符合我市实际的

《沈阳市前期物业管理招标投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招标投标制度，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，必须采取公开招标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可以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标投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《(前期)物业服务合同》和《业主(临时)公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

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

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情况，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》约定的标准提供质价相符的服务，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，达到从业人员要持证上岗。特别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，积极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、社区的积极性，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、有一定组织能力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、社区职责明确责任体系。

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。逐步形成以社区为主，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责任，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，落实责任，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，积极组织整改，达到合格标准。

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责任主体，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，积极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内容，今年要分三个阶段进行实施。

(一) 排查阶段(20__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(20__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，方可按责任分工认真组织整改。

(三) 验收阶段(20__年11月1日至11月15日)

领导小组成员单位按照工作内容和标准，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，明确责任。

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，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任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责任，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。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，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。

为进一步提高物业管理服务质量和效率，在短时间内解决业主的投诉，同时全面提高员工职业道德水平和工作责任意识，也为了提高业主的满意度，最终满足业主高标准、高质量的健康生活需求，在客户服务管理工作中推行“礼宾助理”服务。

(一) “礼宾助理”服务实施细则

1、分别于住宅大堂设“礼宾助理”，24小时接受咨询和服务

2、为更好地宣传秘书管家服务，方便业户与助理取得联系，将特定专职“助理”的相片、个人特长、服务电话等助理资料镶嵌在每一幢住宅公区内，并印制助理名片派发业户。

3、每位助理必须了解其服务的家庭状况，如家庭成员、家庭背景、工作行业、生活习惯、饮食偏爱、娱乐及运动爱好、身体情况、商务要求等以便随时满足各服务对象的需求。

4、“助理”定期向业户通报社区最新讯息，向住户讲解物业相关法规政策；企业新闻及相关政策、制度改革最新动态；社区生活诸如：天气预报、健康信息和安全常识等最新服务信息。

5、“助理”倾情奉献秘书管家服务，不仅提供购物、订餐、购票、商务、家居、代召出租车等日常服务，更是您商务与生活的贴心顾问。

(1)对自己职责范围内或自己可以即行处理的事情不予理睬或拖沓、推诿者；

(2)自己无法解决的投诉不及时向上级汇报者；

(3)有证据显示带有情绪或缺乏诚意地去处理投诉，令投诉人不满意者。

(二)工作时间标准：

1、业主投诉处理的工作时限：

(2)工程维修方面的投诉处理时限：

其他维修，按与业主约定时限内完成，一般不能超过7个工作日；

(3) 小区公共部分维修方面的投诉处理时限

其他公共部分维修，不得超过3个工作日；

(4) 对其他业主行为的投诉，如邻居装修发出异味或过大噪音、休息时间邻居活动发出过大噪音等，物业助理在15分钟内到达被投诉业主家中并进行处理。

(5) 其他投诉的处理时限视具体情况而决定，到达处理时间不超过8小时。

2、业主咨询回复工作时限：

(1) 关于小区一般情况，不涉及管理中心内部情况，不能马上回复的，不超过30分钟。

(2) 关于各项物业收费项目和标准，要求马上回复，无统一标准，需要确定的，征得业主同意，在30分钟内派人到现场确定收费，回复业主。

(3) 关于管理中心以外的服务项目和收费标准的咨询，一般要求马上回复，确实无法落实，不超过30分钟回复对方。

(4) 关于其它部门的办事程序、收费情况的咨询，马上答复或与业主约定时限内回复，但原则上不得超过2个工作日。

(三) 工作质量要求

2、物业分管业主投诉/咨询回复工作的主任每月抽样回访，回访率不得低于50%(重大投诉回访率达100%)，每月业主满意率要达到90%以上。

一、保安方面

1、本周重点是三期车位理顺，目标为：小区内无车辆乱停放、

业主车辆都固定车位并按序停放。门岗负责禁放无地下库车位的车辆入院内，车管岗负责门前车位与停车秩序的管理，负责预定了固定车位的业主车辆车位不被占用，并保证门前车辆有序停放。

2、大厦内、浦发银行门前与店内、商业店铺、好百年、15号南办公楼道每日2次巡逻、其中1次进店提示，增强业主对商业保安服务的感受。

3、门岗岗亭整理、杂物清除、摆放灭火器。

4、加强对三期住改商人员损坏门禁的监管，实行绝对责任制度，使用人防和技防手段确保。

5、如遇雪天根据需要应急加入扫雪。

二、保洁方面

1、重点加强楼道卫生，组织清理楼道和消防箱里的杂物。

2、着装、工号、防滑牌摆放等要求规范。

3、周三进行一次保洁整体大检查，进行评比考核、奖优罚劣。

4、大厦本周重点加强门口的杂物清理、电梯间的保洁质量、走廊的保洁质量。

5、整理地下车库的杂物，防范火灾事故。

6、安排雪天保洁的工作，确保雪天不影响业主出行。

三、工程方面

1、落实三期门禁故障排查，做好记录，配合南京泛尼士公司维修，做好验收和技术学习。

2、落实分区设施巡查和检修，重点对楼道灯、草坪灯、道路灯和水电设施进行维修。

3、大厦加强对水电的控制，防止未办手续装修及违章装修，做好天台门和地下室门的锁闭。

4、重点设备间完成责任人并挂牌。

四、客服方面

1、本周重点配合做好三期车管，每天跟进保安对车辆的情况进行客户沟通，续收车位费和落实车位固定，做好客户解释工作，防范纠纷。

2、进行业主户内可视对讲故障情况的调查，并做好业主登记和验收签字工作。

3、分片区管理责任落实，加强对片区卫生监督、客户关系维护和费用催收工作。

4、大厦完成对破坏消防设施装修户的承诺书签字收集，加强出入证管理，对材料出门实行向业主通报制度。

五、其他方面

1、完成劳动协议签订工作。

2、完成电子巡更安装调试。

3、落实重要商户的电价和物业费的协商。

4、与华龙公司沟通大厦的配套设施问题。

一、总体规划

为了搞好__小区的物业管理服务，提升本企业物业管理水平，为业主营造一种舒适的居住环境，特制定本方案。

二、服务准则

(一)标准服务时间

周一至周日上午8：00~下午18：00。

(二)服务中心电话

物业管理部客户服务中心设有24小时值班服务专员，以便于为广大业主服务。服务电话如下。

1. 标准服务时间电话：__。
2. 非标准服务时间电话：__。

三、服务内容

(一)迁入手续办理

1. 业主持小区业主的《入住通知单》、《购房合同》到服务中心办理迁入手续。

(1) 按规定要求填写《入住登记表》。

(2) 按规定缴纳有关款项。

(3) 与服务中心工作人员共同办理入住前的楼宇、设备、设施查验手续。

(4) 办理物业移交手续，领取钥匙。

2. 业主应保证在搬家过程中服从辖区物业管理人员的指挥，

按指定路径进出迁入地域，并注意遵守小区的公共秩序。

(二)房屋维修管理

1. 每年一次对房屋共用部位及共用设施设备进行安全普查，根据普查情况制订维修和管理计划，上报委托方并组织实施。
2. 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，保证房屋的使用功能和安全，杜绝事故的发生，有检修记录和保养记录。
3. 根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，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，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，按有关规定办理。
4. 每日巡查一次小区房屋单元门、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。
5. 保持公共区域玻璃、门窗配件完好，开闭正常，需要维修的在两个工作日内完成；照明设施一般的故障（损坏的灯座、灯泡、开关等），在两天内安排修复完成，其他故障五个工作日内完成，保持90%的楼道照明灯具能正常使用；墙面、顶面粉刷层发现剥落或污损，应每一个月集中安排一次修补、除污；步行梯、楼房散水等设施，保持基本完好和使用功能，需要维修的，每一个月集中一次进行修补维修。
6. 按照政府有关规定，每年进行一次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。
7. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为要及时告知与劝阻，并及时报告政府有关主管部门。
8. 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。保持小区各组团、栋及单元（门）、户标志清晰。

(三) 公共设施维护管理

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), 共用设施设备能正常运行和使用, 杜绝安全事故的发生。
2. 建立共用设施设备清册档案(或设备台账), 有设施设备的运行、检查、维修、保养记录。
3. 有设施设备操作规程及保养规范, 按操作规程及保养规范执行。
4. 对共用设施设备进行定期组织巡查, 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, 向业主大会或业主委员会提出报告与建议, 按有关规定办理。
5. 特种设施设备和测量仪表、仪器, 按照政府有关规定, 定期进行检验检测校准, 符合相关规范。
6. 设备房保持整齐清洁, 安全设施符合规范, 无鼠害, 无跑、冒、滴、漏现象, 无堆积杂物;设备设施铭牌、标识规范、统一、完整;操作规程、维护规范、管理制度在明显位置做出标识;各类管线有分类标识和流向标识;各类记录本、登记本(运行、维修、保养、交接班等)齐全, 记录完整;监控记录可保存15天, 并能正常回放。
7. 对小区内变压器、高层屋面、有安全隐患的健身设施、车库限高、区内道路限速、燃气调压站(箱)、水系沿岸等危及人身安全的部位设置明显警示标志和防范措施;对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。
8. 公共区域内的雨水、污水管道每年检查、疏通一次;雨水、污水井每半年检查、清掏一次;雨水、污水管道及井发生堵塞

时应及时疏通;化粪池每年至少清掏一次,每季度检查一次,防止外溢。

9. 建立设备设施巡视制度,有专人巡视,配电室、排污泵等每日巡视至少两次,有巡视记录。锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室、中控室等有专人24小时值守,值守人员每班工作时间不超过八小时。

10. 每日对园区路面、景观、小品、围墙(护栏)、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、门禁、周界报警监视系统等巡视一次。设施设备能正常使用,无安全隐患。

11. 设立日常消耗物料、备件仓库,保证日常维修的及时性。仓库有完善的管理制度,专人管理,物品分类码放。

12. 使用中水系统的,确保水质达到国家中水水质标准。

13. 保证载人电梯日夜24小时正常运行。

14. 消防设施设备完好,可随时启用,消防通道畅通。

15. 小区主要道路及停车场交通标志齐全。

16. 路灯、楼道灯完好率不低于95%。

(四) 公共秩序管理

1. 小区出入口24小时值勤,进入楼幢门厅刷卡。

2. 实行封闭式管理,出入口有专人24小时值守,对访客出入进行登记管理,阻止小商小贩进入小区。在有可能危及人身安全处有明显标志。

3. 园区和楼内巡视。园区巡视白天三次、夜间四次,楼内巡视每天两次,夜间需两人同时巡视。巡视有计划、巡视路线

图、巡视项目内容、要求及记录。

4. 门岗及巡视服务人员，形象端正、着装整齐干净、举止规范、语言礼貌、连续上岗时间不超过四小时；门岗服务设施完好、标识醒目；有服务操作细则。
5. 监视控制中心设专人24小时值班，负责小区监控的值守，处理各类报警和异常信息，每人每班工作时间不能超过八小时。监视控制中心各类制度在明显位置做到标识。
6. 有机动车辆和非机动车的行驶方向、限速标识，交通指示标识应规范、清晰，对进出小区的车辆进行引导，车辆有序通行、停放。
7. 突发事件发生时及时报告政府有关部门，并设专人保护现场，配合公安等部门进行处理。
8. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
9. 对小区内高空抛物坠物、台风、火患等公共安全隐患做到及时公示，警示注意事项，共同做好安全防范工作。
10. 对监控中心按责严密监视，发现问题立即发出预警报告，及时处理。日常摄像下载备份规定保留一周。

(五) 清洁服务

1. 在各楼层和各门厅口设置垃圾桶、果壳箱，每日清理、集送两次。集中的垃圾尽快外送，每日不少于两次，做到生活垃圾日产日清。
2. 小区道路、广场、停车场等每日清扫两次；门厅、电梯厅、楼道每日清扫一次，每周拖洗一次；电梯门、地板及周身每天

清扫抹擦一次;人行楼梯及扶手每周清扫、抹擦两次;共用部位门、窗、不锈钢扶栏、用户信箱等每周抹擦一次;公用部位照明灯罩、消防水带箱、灭火器每月抹擦一次;小区范围内绿化带(及附属物)每天清扫一次;休闲区亭廊、桌凳、木栏杆每半月抹擦一次;路灯每月抹擦一次。

3. 区内公共雨、污水管道每年疏通一次;雨、污水井每月检查一次,并视检查情况及时清掏;化粪池每两个月检查一次,每年清掏一次,发现异常及时清掏。

4. 二次供水水箱按规定半年清洗一次,定时巡查,定时化验,水质符合卫生要求。

5. 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

品质社区建设总结篇三

一、概述某项目位于甲县城东,将是甲县新城区及行政、文化、体育、经济中心,地理位置优越,物业升值潜力巨大。由此良好的物业背景,某小区的物业管理水准将更显重要。

三、组织物业管理行业是一微利行业,当前多数物业管理企业处于亏损状态。因此,物业管理企业的组织要更加简洁、实用,降低组织内耗及劳资成本等。

反馈

运行机制

组织结构图

经营环境图

四、人事设置原则:一人多岗,不要因人设岗。预计16名员工(按整个小区交付时设计)。序号岗位人数主要职责备注1经理1在董事会领导下,全面负责经营等。2经营部主任1具体经营事务、人事等。3办事员3文书、财务、劳资、后勤等。财会要持证4物业管理1具体物业管理、装修监管、收费、维保服务等。5安全护卫员7门卫、巡更、停车管理、小区内公共秩序等。6水电工1公共区域水电设施维护、水电维修服务等。7保洁员2公共区域卫生保洁、绿化养护等。员工招聘后即由公司聘请的物业管理顾问公司进行培训,骨干员工将送市主管部门的岗位培训结构培训。培训率100%。

12.6万元 $30000 \times 12 \times 0.35 = 126000$ (元)

(2) 公用设施设备维修及保养费:1.5万元

(3) 绿化管理费:绿化率45% $1.04 \text{万m}^2 \times 1 \text{元/年} \times \text{m}^2 = 1.04 \text{万元}$

(4) 清洁卫生费: $2 \text{人} \times 12 \text{月} \times 80 \text{元/月} \times \text{人} = 0.192 \text{万元}$

(5) 安全护卫费: $7 \text{人} \times 200 \text{元/年} \times \text{人} = 0.14 \text{万元}$

(6) 办公费:按管理员工工资总额25%计算

$5.52 \text{万元} \times 25\% = 1.38 \text{万元}$

(7) 固定资产折旧费:按10%计算即1万元

(8) 税费:按营收5.5%缴纳即1.052万元

(9) 保险费:暂不投保 (10) 合理利润:按营收8%计算1.36万元但为减轻业主负担,我司将通过多元化经营、特约服务,严控经营成本等多项措施增加收入,减少支出,从而降低公共性服务费价格,拟向政府物价主管部门申报本小区公共性服务费价格指导价格为 $0.35 \text{元/月} \times \text{m}^2$

六、前期物业接管

a)派物业管理员、水电工等工程技术人员参与工程验收(无验收权，仅可从物业管理角度向开发商提出建议)

b)物业接管验收

1既应从今后物业维护保养管理的角度进行验收，也应站在业主的立场上，对物业进行严格的验收，以维护业主的合法权益

2是物业通过竣工验收后，对物业主体结构安全和使用功能的再验收;

3供电、给排水、卫生、道路等设备设施能正常使用;

4房屋幢、户编号已经有关部门确认;

5落实物业的保修事宜(保修责任、保修期限、保修范围)。确保保修项目、期限、标准、责任、方式的落实，重大保修项目细则与图纸校验到位;

6接管小组按《图纸资料移交清单》，技术资料进行对照检查，发现产权、技术资料有缺漏的，应以书面形式上报开发商，请求给予协助解决

7接管小组按《设备移交清单》，对各类设备按数量、规格、性能、容量等进行对照检查，发现接管设备(设施)与移交清单不符或有缺漏的，应以书面形式上报开发商，请求给予协助解决

8接管小组对每套单元房的水、电、土建部分进行全面检查，并将检查记录在册，对发现的问题应及时督促有关单位迅速解决

9在保修期内，因施工、安装、设备等因素产生的质量问题，公司应查明原因，及时上报开发商，请求尽快解决

10抄水、电、气表的底数，记录备案

11接管验收中若发现问题，应明确记录在案，约定期限督促开发商督促建筑商对存在的问题加固补强、整修，直至完全合格

12接管验收符合要求后，物业管理企业应签署验收合格凭证，签发接管文件

13当物业管理企业签发了接管文件，办理了必要的手续以后，整个物业验收与接管工作即完成。

七、入伙

2、协调工作

1与供电局、自来水公司、石油液化气公司和邮局等单位搞好联系工作，保证住户入住后的水、电、气等的供应

2代业主与电话公司联系电话安装事宜，争取现场放号，方便业主

3与学校、派出所和居委会联系，了解小孩转学和

迁移户口的手续办理细节，以及有关联系电话，入住时公告。

3、入伙现场入伙准备、协调工作到位后，要部署入伙现场，彩旗、横幅、花卉、背景音乐，安全护卫立岗、巡更，迎接业主入伙。举行入伙仪式：邀请政府官员、新闻媒体、业主代表剪彩，造声势。注意事项：避免后期工地的灰尘、噪音等不和谐的现象。

八、物业装修与管理业主在收楼后有权对自己所购物业进行装修，但装修必须在规定范围内进行。其有关规定包括：国家建设部发布的《建筑装饰装修管理规定》和物业管理企业制定的《住户装修管理规定》。根据上述规定，业主在装修前必须向物业管理企业申请登记，包括填写业主装修申请表、领取《装修管理规定》，根据约定在申请表上签字，缴纳装修管理押金及保证金，经批准后方可动工。业主在装修完成以后，物业管理企业应组织验收，合格后即退还装修押金及保证金。业主在装修前向物业管理企业申请登记时，需如实填写装修施工内容，并注明委托施工单位及进场人数，业主、施工队及物业管理企业三方应在申请书上签字盖章。

九、物业档案的建立物业档案资料的建立是对前期建设开发成果的记录，是以后实施物业管理时对工程维修、配套、改造必不可少的依据，也是更换物业管理企业时必须移交的内容之一。现代建筑工程随着科学技术的发展和使用需求的提高，楼宇设备设施以及埋入地下和建筑体内部的管线越来越多，越来越复杂，越来越高科技化和专业化，因此一旦发生故障，物业档案就成了维修必不可少的东西。物业档案资料的建立主要抓收集、整理、归案、利用四个环节。收集的关键是尽可能完整，时间上讲是指从规划设计到工程竣工的全部工程技术维修资料；从空间上讲是指物业构成的方方面面，从地下到楼顶、从主体到配套、从建筑物到环境，整理的重点是去伪存真、留下有用的，归档就是按照资料本身的内在规律、联系进行科学地分类与保存，利用即是在日后的管理过程中使用并加以充实。

十、日常管理

(四)安全护卫、停车管理

根据“xx佳园”的设计特点，现拟出“xx佳园”物业管理方案。我们真诚希望在与贵方合作中，能使业主和住户能充分享受到物业管理所带来的方便、温馨和周到的服务，使“xx佳园”物业持续升值，为住户营造一个安全、整洁、优美、方便的阳光社区，提升生活品质，实现业主、开发商、物业公司和谐、多赢的经营目标。

一、xx佳园物业概况

“xx佳园”位于福厦路、环城西路与205国道交汇处，总建筑面积约2万平方米，小区以多层住宅为主，配有较高价值的店面，其中a区、b区占据交通“黄金点”，交通便捷，银行、学校、超市、酒店、邮局等生活设施齐全，是居家置业的理想物业。美丽的社区，更需要“阳光物业”这样较耐心、细致、负责任的物业公司去用心呵护。

二、公司接管后将采取的管理档次及服务标准

根据xx佳园的实况，我司确定xx佳园物业为中高档管理。其服务标准如下：

(一)建立24小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录。

(二)定期向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理建议及时整改。满意率达95%以上。

(三)建立落实维修承诺制，零修急修及时率100%，返修率不高于1%。

(四) 每半年公开一次物业管理服务费用收支情况。

(五) 物业档案、业主楼案、设备设施档案齐全。

(六) 常规性公共服务

1、房屋管理及维修保养

(1) 栋号、楼层、房号等标志明显，设立引路方向平面图。

(2) 物业外观完好、整洁、外墙无脱落，无乱贴、乱涂、乱画现象。

(3) 空调安装统一。

2、共用设备管理，保证设备与机房环境整洁，设备良好，定期保养无事故隐患。

(1) 供电系统。保证正常供电，停电提前1天通知用户，备用应急发电机可随时起用。接地电阻每3年检测1次。

(2) 弱电系统。保证系统正常工作。故障及时排除。

(3) 消防系统。24小时值班；设备设施齐全、完好无损，可随时起用；组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；消防疏散通道畅通；保证无火灾安全隐患。

(4) 给排水系统。每半年清洗水池1次，保证水质符合国家标准；水池、水泵周围清洁卫生，无二次污染；停水提前1天通知；消防泵每月进行1次操作，每年进行1次全面检查；排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生；遇有事故，维修人员在20分钟内到达现场抢修，并无长时间停水；制有应急处理方案。

3、共用设施管理。共用配套服务设施完好，道路、楼道等公

共照明完好，道路通畅，路面平坦。

4、保安及车辆管理。

(1) 专业保安队伍，24小时值班及巡逻，保安文明执勤，言语规范，处理突发事件。

(2) 出入车辆有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

(3) 车辆出入管理严格，有登记。

(4) 停车场停放整齐，场地整洁。

(5) 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

(6) 联系群众，搞好群防群治。

(7) 在公安派出所指导下搞好治安管理。

5、环境卫生管理。做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

(1) 环卫设施完备。

(2) 实行标准化清扫保洁。

(3) 垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。

(4) 共用部位保持清洁，无乱贴、乱画现象，大堂、楼梯、扶梯、天台、屋面等保持洁净，共用场地无纸屑、烟头等废弃物。

(5) 做好环卫宣传工作，提高人的清洁卫生意识。

6、绿化管理

(1) 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

(2) 花草树木修剪整齐美观，无病虫害，无折损。

(3) 绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

(4) 绿化完好率达到95%以上。

7、室内装饰装修管理(二次装修)。全过程监控，保证房屋的整体性，抗震性和结构安全。

(1) 受理本小区二次装修咨询与审批。

(2) 所有装修人员到管理处办理出入证。

8、房屋租售管理。

(1) 督促外来人员在三天内办理《暂住证》手续。

(2) 配合派出所、居委会对小区内租户、流动人员的调查，并登记在册，确保小区的生活安全。

9、社区文化

(1) 设立学习宣传园地，开展健康向上的活动。

(2) 制有居民精神文明建设公约。

(3) 配合街道办事处、居委会、派出所开展各项工作。

(4) 业主满意率95%以上。

(七) 针对性的专项服务(代理业务)

1、代住户进行室内卫生清扫、室内装修、搬家等。

- 2、提供空房代管、房屋中介等服务。
- 3、代定报刊、邮件报刊的代收代发。
- 4、提供维修服务并做到小修不过夜，中修三天完成。
- 5、安装、维护和修理各种家用电器和生活用品等。

三、公司拟采取的管理方式

“对物业进行严格管理，为业主、开发商提供优质服务”是本发明的根本理念，规范化管理，贴心服务，铸造品牌物业公司的信誉与形象。

(一) 标准化管理

物业管理涉及面广，一般住用户对物业管理服务内容、标准、档次很难进行全面了解，业主对服务质量与收费关系的误解是当前物业公司与业主关系僵化的一个主要原因。房屋及设备保养不及时、日常管理松懈、随意是物业管理水平低下、业主怨声载道的根本原因。本公司从项目前期管理、入伙、二次装修、房屋维修与养护、给排水及电气设备管理、消防、安全、保洁、绿化以及便民服务，均实施全面的、标准化质量管理，使本公司物业管理行为向规范化的国际惯例靠拢，在内部管理上自律、制度上创新，以达到管理严格有序、服务质量高的管理目标，使开发商放心、业主满意、公司信誉度得到提高。

(二) 沟通服务至上

组织、沟通、协调能力是物管企业的一项不可或缺的重要素质，具备这项素质，工作中的各项矛盾往往可以大事化小、小事化无；反之，则误会重重，隔阂加深。目前大多数物业公司受投诉主要在于沟通不畅所致。为此，本公司专门设置业

主联络处，通过礼貌走访、接待业主投诉、较好解决业主提出的问题(合理要求)、答复业主疑问、设置业主交流箱、公示栏、宣传栏等方式，发展与业主的良好关系。同时，鉴于物业管理是一项具体、繁琐的业务，公司要求管理人员亲力亲为，实行走动式管理，亲临服务一线，直接了解业主需求，认真负责，讲道德，重诚实，对业主有求必应，保证服务质量。凡是业主对入伙交房时提出的涉及与开发商有关的问题，我们将利用规范物业公司的耐心、亲切的服务优势对业主进行沟通、疏导和抚慰，有效化解部分业主似懂非懂的怨气、误解或投诉，并按物业管理的规范要求登记下来，书面呈报开发商。绝对禁止加剧业主与开发商、开发商与物业公司、物业公司与业主之间错综复杂矛盾的做法与行为。

(三) 缔造亲善的社区文化

创造一个和谐、文明、舒适、优美的生活与工作环境是我公司与业主的共同愿望。因此，本公司提倡文明、礼貌、亲善的社区文化，与业主共建共荣、友好相处、相互信任，主导公司员工发展与业主、派出所、社区居民委员会以及政府部门的友好协作关系。不论员工在工作期间或在工作区域之外，业主或员工的难处是否关系到本人，都要热心助人、温善相待，主动构架良好的人际关系，为小区、为业主、为自己、为这个物欲横流的社会开辟一方文明的净土。

四、为开展xx佳园物业管理所配置的人力、物力资源

(一) 人员设置。

根据所确定的管理档次及实地考察，按物业管理面积2万平方米计算，本公司“xx佳园”管理处拟设置工作人员11人。

职位人数负责内容

管理入主任兼业主联络处主任1人负责总体工作安排、业主沟

通

工程人员1人负责设备、设施维修、保养

车管员/收银员2人停车场管理、出纳、收费

保洁绿化人员1人负责保洁绿化

保安人员6人负责岗亭、车辆出入、巡逻

注:财务人员由总公司兼任。

(二) 综合效益简要分析

xx佳园综合管理费及维修金收费标准可为(以上收费标准仅供参考,最后的收费标准以物价局批复标准收费):

管理费维修金

多层住宅0.50元/平方米·月0.20元/平方米·月

商场1.50元/平方米·月0.25元/平方米·月

地上车位40元/位·月

地下车位60元/位·月

五、xx佳园物业管理的具体操作

公司贯彻“以人为本、业主至上”的服务理念,从项目前期管理、入伙、二次装修、房屋维修与养护、给排水及电气设备管理、消防、安全、保洁、绿化以及便民服务,均实施全面的、标准化质量管理。逐步建立完善的安全保卫系统、设备设施维护系统、环境保结系统、绿化维护系统、共用设施管理系统、社区文化活动组织系统。

(一) 前期准备

公司派出专业人员对待承接项目进行深入研究，了解项目规划、物业特点以及周边地区物业分布情况、安全状况，结合本方案拟定特定物业项目的管理方案；进驻前二个月开始筹建物业管理队伍，进行人员选拔、培训，针对项目特点制定各项管理规定及工作流程，拟定用户手册、业主公约及前期物业管理协议；进驻前一星期必须安排好管理用房、员工宿舍及管理处相关办公设备；物业接管必须进行验收评估，妥善进行钥匙、图纸资料的交接。

1. 内部机构的设置与拟定人员编制

2. 物业管理人员的选聘和培训

开展管理工作前3个月。培训内容为：专业管理概念，紧急应变的处置，业主及用户投诉的处理，特别电梯配电应取得上岗证方可上岗。

3. 规章制度制定

1)、根据政府有关部门的法律、法令、文件和示范文体，编写《业主公约》、《用户手册》并在入伙时发放。

2)、制定严谨、科学的管理文件(各项守则、管理规定，各级员工岗位职责及工作程序)并在入伙前完成。

(二) 物业管理的启动

1. 物业的接管验收

1)、产权资料(项目批准文件、用地批准文件、建筑执照)。

2)、技术资料(竣工图、设备的检验合格证书等)

2. 入伙管理

1)、房屋验收、交接执行公司严谨、科学的“入伙管理系统”。发放入伙通知书、住户手册，明确入伙验收手续、收费标准，签署“业主公约”，礼貌、热忱接待业主，主动解释有关疑问；签订物业管理委托合同、业主公约；通过宣传使用户了解和配合物业管理工作；向用户发放《用户须知》、《用户手册》；配合用户搬迁，应打扫好室内外卫生、清扫进出道路、协助用户搬迁以及交通指挥等；做好用户搬迁阶段的安全工作，合理协调保安人员值班、巡逻，适当增加保安力量。

2)、建立业主档案和产权备案。在办理移交手续中，系统了解业主相关资料，建立顾客档案，界定每个产权人拥有产权的范围和比例，建立产权备案制度，为今后顺利管理打好基础。

3. 二次装修施工全过程监控

二次装修管理攸关楼宇的建筑风格、品质，因此，为了保证楼房长期正常使用，公司将依《厦门市住宅区物业管理条例》、建设部第46号令《建筑装饰装修管理规定》、《家庭居室装饰装修管理试行办法》、《厦门市建筑外墙装饰管理规定》、《家庭居室装饰二次装修管理试行办法》、《厦门市物业管理服务收费办法》等有关法规以及《前期物业管理协议》、《用户手册》、《业主公约》执行管理。

作业现场管理时，管理处将采取必要的安全防护和消防措施，保障作业人员和相邻居民的安全，控制现场的各种粉类、废气、固体废物以及噪声、振动对环境的污染和危害，减轻或避免对相邻居民的日常生活造成影响。

安全防范管理。二次装修施工人员须按政府规定办理证件，接受管理处管理，留宿施工人员由业主或代理人书面担保，

防范治安事件发生;进行二次装修中用电、煤气、明火安全管理,消除消防隐患;二次装修与入住并存期间,加强安全防范重点宣传,有针对性地采取措施,确保不遗留安全隐患。

环境卫生管理。规范二次装修材料及垃圾的运输和堆放,严禁投入下水道,确保楼宇内道路通畅及环境整洁;加强噪声控制,限定二次装修施工时间或进行噪声隔离,限度降低对周边居民正常生活及工作的影响,控制入住和二次装修期交叉时造成的环境影响。

共用设备设施管理。确保二次装修中水电主干线、消防设施等户内外设备设施不受破坏,严禁任意动用消防设施,使其正常运行。

外二次装修管理。严禁破坏外墙整体美观,不得在外墙凿洞;禁止安装雨阳蓬或作任何形式的封闭;窗户、落地窗防护栅应设在窗扇内侧;公共部位严禁安装、架设私家物品及构筑物,尤其是私自在楼梯口加装铁门。

土建二次装修管理。不得用重磅大锤进行野蛮施工,以防止破坏楼板结构;不得变更或破坏房屋的柱、梁、板、承重墙等建筑主体结构、外墙、屋面防水、厨卫防水;外墙体埋设管线,须进行防水处理,以防止外墙渗水;不得在无梁板上砌筑墙体。

水电设施二次装修管理。严禁在结构楼板凿沟埋管、在公共墙体埋设水管;厨卫下水主管检查口不得封死;二次装修前堵塞好下水口,以防止二次装修土头、杂物造成堵塞;墙体及吊顶内埋设电线应使用套管;动员住户在进行吊顶装饰时留出检查口。

装修工程完工后,由装修户通知管理处工程部对工程进行验收,出具竣工验收单并办理相关手续。

(三)完善的日常物业管理服务

a□安全保卫系统

1、总体安全环境管理

在社区四周、车场进出口、社区出入口，电梯轿厢内设置闭路监控系统，建立24小时不间断监控资料；结合公安110报警系统，对突发安全事件及时解决，依法办事。

培训专业保安巡查员队伍，保安巡查员统一着装、佩戴明显标志，文明值勤，言语规范，认真负责，对社区进行24小时值班及巡逻，制定详尽巡逻路线及频次；对危及人身安全处设有明显标志和防范措施并及时消除安全隐患。

在出入口处对来访客人进行登记，控制楼宇内流动人员数量，防止推销人员散发广告传单或无关人员流窜；建立我公司覆盖全厦门市的物业保安呼叫系统，遇有突发事态，可以立即调配全公司人力和物力集中支援；制定应急准备和应急措施，如防台风、防地震方案等。

2、对出租户管理

租户的社区角色不同，人员流动性大，社会背景、身份也极为复杂，因此，出租户管理成为当今物业管理中较难处理的问题。我公司将从提倡亲和社区文化入手，对租户进行分类拜访与重点关注；配合派出所、居委会对小区内租户、流动人员的调查。确保楼宇内业主、租户的生活安全与人际和谐。

3、车辆交通及道路管理

楼宇停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐，机动车辆出入有登记；非机动车车辆按规定位置停放；每天巡查楼宇内道路，确保道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行及业主的日常生活。

4、科学管理

记录全面的事件日志，针对事故多发地加强巡逻及监控，消灭安全隐患。

b□设备设施维护系统

1. 房屋管理与维修养护

主出入口设楼宇平面示意图，幢、单元(门)、户标号标志明显;定期检查外墙，发现破损及时修补，确保房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹;空调安装位置统一，冷凝水集中收集;设立小告示板，开展与业主交流，及时通报相关事项。

2. 共用设备管理

本公司设备保养与维修，一是以预防为主，坚持日常保养与计划维修并重，使设备始终处于良好状态;二是对房屋设备做到“三好”，“四会”和“五定”。三好是指用好、修好和管理好重要的房屋设备。“四会”是指物业维修人员对房屋设备要会使用、会保养、会检查、会排除故障。“五定”是对房屋主要设备的清洁、润滑、检修要做到定量、定人、定点、定时和定质;三是实行专业人员修理与使用操作人员修理相结合。以专业修理为主，同时设备的使用操作人员参加日常的维护保养和进行部分的小型维修。四是完善设备管理和定期维修制度。制度科学的保养规程，完善设备资料和维修登记卡片管理，合理制定定期维修计划。

1) 给排水设备管理

管理目标:细心保养，确保给排水设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏，方便住用户生活。

供水设备(包括蓄水池、供水泵、管网、屋顶水箱、水表、阀门等)。对生活水泵、给水管网定期检修及防腐保养,确保供水设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染;每天2次巡视水泵房、给水管网、屋顶水箱;水泵、水池、水箱有严格管理措施,无污染隐患;生活用水的水质符合卫生标准;对二次供水蓄水池、屋顶水箱每半年清洗、消毒一次,无二次污染,保存二次供水卫生许可证、水质化验单;停水提前一天通知住用户。

排水管理。每天巡视排水管道等设施,确保排水、排污管理通畅,无堵塞、外溢现象;汛期道路、车库、设备房无积水、浸泡发生;每年一次清理化粪池、污水井;遇有事故,维修人员在规定时间内进行抢修,无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

2) 供电设备管理

供电设备(变压器、电表、供电线路、总开关、户外型负荷开关、户内型漏电保护自动开关、避雷针等)。建立24小时运行和维修值班制度,及时排除故障;每天检查供电线路,确保正常供电,道路、楼道等公共照明完好;建立配电室巡查制度(每班巡查一次,每月细查一次,半年大检修一次),并做好运行记录;停电提前一天通知各用户;临时施工及住(用)户装修制定临时用电管理措施;发生地震、火灾、水灾等情况及时切断电源;备用应急发电机随时起用。

配电房管理。由机电技术人员管理和值班,无关人员禁止入内;建立配电运行记录,每班巡查1次,每月细查1次,半年大检修1次,查出问题及时处理,并做好记录;室内照明、通风保持良好;操作开头的标志明显,停电拉闸要挂标志牌,检修停电,更应挂牌;操作及检验时,必须按规定使用电工绝缘工具、绝缘鞋、绝缘手套等。

供电设备的正常维护和保养。观察种类仪表、电压是否正常,

使用电流的变化情况，高峰用电时的电流数值，三相电流是否平衡，对照值班记录检查分析有关差异；核对各个支路的实际负荷是否与装设的保护元件整定值相符合；配电箱固定是否牢固，箱内器件是否完好无损，各闸具的接头有无松动，操作是否灵活，刀刃及接点有无烧伤，导线绝缘是否老化、变脆、熔断器有无焦痕；导线绝缘是否良好，各类绝缘导线的绝缘是否老化，各接头处无烧焦、变脆、绝缘包布有无失效，接头之间有无腐蚀现象；金属管连接的地线是否良好，有无虚脱或腐蚀，各种管路固定是否牢固。管子接头有无脱扣拔节现象，管路有无塌腰变形；各用电器具是否牢固；各种地板的接地电阻是否符合规定。

3) 弱电设备管理

每天对门禁对讲系统进行维修保养，确保故障能及时排除。

4) 消防管理

消防控制中心24小时值班，消防系统设施设备齐全，完好无损，可随时起用；制订突发事件应急方案；消防管理员接受严格正规的培训。

建立日常防火检查制度，每周一次检查消防系统设施设备，每月全部检查一次，及时发现并消除火灾隐患，确保消防设施齐全、完好，标识完整，可随时起用；在明显处设立消防疏散示意图。照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻；全体管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题；组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；建立义务消防队，制订突发火灾应急方案；每年举行一次消防演习，增强应急技能、提高业主消防意识。

c□环境保结系统

环境卫生管理的目的是净化环境，给住用人提供一个清洁宜人的工作、生活环境。我司对清洁卫生工作将严格“五定”管理，即定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

管理标准:垃圾箱、果皮箱等环卫设备完备;标准化保洁(专职人员及清洁卫生责任制);垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀;房屋公共部门共用设施无蚁害;楼宇内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物;房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画;楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。

1、日常保洁

范围工作内容频次标准备注

楼道1收垃圾，洗垃圾桶2次/天无遗留物、臭味

2扫地板及楼梯1次/天无杂物，无积水

3冲洗楼梯1次/周无杂物，无积水

4擦公寓口信报箱1次/天无灰尘，无手印

5擦电梯2次/天无灰尘，无手印

6擦公共防盗门1次/周无灰尘

7擦楼梯扶手1次/周无灰尘

8擦公共天花板1次/周无灰尘、蜘蛛丝

9擦消防栓1次/月无灰尘

10擦窗户2次/月无灰尘

道路1路面循环清扫无杂物

2路边绿地2次/天无杂物

3水泵结合器1次/周无灰尘

4路灯柱1次/周无灰尘

绿地清理2次/天无灰尘、枯叶

2、四害消灭

在楼道、道路、绿地等公共区域，每月定期一次采取措施消灭老鼠、蟑螂，二次消灭蚊子、苍蝇，配合周围区域对四害滋生地消毒处理。

d□绿化维护系统

制定绿化管理标准，定期对楼宇绿化进行浇水、施肥、修剪、杀虫等工作；对楼宇绿化进行改进、栽种；绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损、无斑秃；绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

项目措施标准

绿化浇水浇水(依气候变化)浇足浇透

草皮修剪(按季节进行)草皮美观平整

杂草清除(每周一次)确保基本无杂草

防虫病虫害防治(一年2次)无病虫害

养护施肥(一年4次)绿化生长旺盛

乔灌木修剪造型一年4次

e□共用设施管理系统

制定共用设施管理标准，对业主的共用设施：篮球场、网球场、羽毛球场等制定相应的管理办法，定期对共用设施进行维护保养；开发收益性服务项目，借助专业的物业管理服务对共用设施进行有效管理，并引入良好的运营机制充分发挥物业的使用价值，为业主及开发商获取收益也为良好的物业管理注入动力。

f□社区文化活动组织系统

1、社区文化建设

创造一个和谐、文明、舒适的生活与工作环境是我公司与业主的共同愿望。在一年里，特别是节日，如春节、中秋节等，管理处腾出活动空间，与社区居委会一道，组织社区居民参与开展各种积极向上的文艺活动，使住用户拥有一份归属感；各项活动事先计划，争取政府有关部门支持，并发展与业主委员会、社区居委会以及政府有关部门的良好合作关系；在楼宇告示栏上设立学习宣传园地；配合、支持、参与社区文化建设，提倡高雅的社区文化。

2、便民服务

“不出社区门，照样过日子”是本公司服务的一项重要目标，当住户遇到生活上或工作上的多方面问题而难以应对时，全体员工都能够有求必应地提供服务，主动为住户排忧解难，积极开展临时性的、专项性的、业户自愿选择的特约服务方式。

1)、日常服务

设置业主联络处、服务专线，开辟为业主/业主委员会与本公司沟通交流场所，不但要接受住户的质疑、问询、投诉、求

助、报修，还要求公司员工必须热情相待，及时处理和反馈住户的各种要求；建立回访制度并记录，定期向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理化建议及时整改；每半年公开一次物业管理服务费用收支情况；代定报刊，邮件报刊代收代发。

2)、特约服务

六、物业接管事项说明

(一)我公司一旦接受委托进行物业管理，保安、环境卫生等关系小区基本生活秩序的工作立即入场开展，各项接管工作一周内完成，以保障小区业主的切身利益。

(二)为了高效完成接管工作，公司领导成立以陈副总经理为首的接管验收小组(具9年物业管理工作经验)。成员包括2名工程师、1名会计师。

一、物业管理公司的资质要求：

1. 一级物业管理企业资质必备条件：

(1)管理物业规模一般在50万平方米以上，或者管理涉及物业在20万平方米以上；

(3)管理物业必须有两个以上为优秀小区或者大厦，且管理达标面在50%以上；

(4)企业经理或者常务副经理必须从事物业管理工作3年以上；

(5)具有经济类、工程类中级职称管理人员10人以上；

(6)企业经营年限必须在3年以上；

(7)企业注册资本50万元以上(含50万元)

2. 三级物业管理企业资质必备条件：

(1) 管理物业规模一般在3万—20万平方米，或者管理涉外物业1万~5万平方米；

(2) 有中级专业技术职称管理人员3人以上；

(3) 企业注册资本10万元以上(含10万元)；

3. 处于以上两种类型之间的为二级资质的物业管理企业。

对于物业管理公司在管理物业规模3万平方米以下或涉外物业规模1万平方米以下的暂不定级。

物业管理公司申报经营资质审批时所要提供的资料

1、内资企业(全民、集体、股份制、股份合作制)

(1) 物业管理公司资质申请报告；

(2) 设立物业管理公司的可行性报告和上级主管单位的批准文件；

(3) 管理章程；

(4) 公司法定代表人任命或聘任书

(5) 验资证明；

(6) 经营场所证明；

(7) 拥有或委托管理物业证明(委托管理协议书)；

(8) 具有专业技术职称的管理人员的资格证书或证明文件；

(9) 其他有关资料。

2. 外商投资企业(含中外合资、中外合作、外商独资)

(1) 业主身份证明(复印证);

(2) 业主的工作简历;

(3) 申请资质审批的报告;

(4) 管理章程;

(5) 验资证明;

(6) 经营场所证明;

(7) 拥有或委托管理物业的证明;

(8) 雇员的名册;

(9) 专业技术人员的资格证书;

(10) 其他有关资料。

二、物业管理公司资质审批程序

国家房产行政管理体系——各地区房产管理局收到物业管理公司经营资质报告及申报材料齐全后，在一定时间内(通常规定为两个星期内)审核完毕，符合经营资质条件的，核发批准文件，其他必须按有关规定向工商行政管理机构办理注册登记，在手续办完后才能对外营业。

三、物业管理公司设立和工商登记

(一) 组织机构设立物业管理公司组织机构设置依照《公司法》

可以成立“有限责任公司”、“股份合作公司”两种。

(二)工商登记根据《公司法》有关规定，物业管理公司登记的主管机关是工商行政管理机关。由于物业管理是一个新兴行业，在注册登记中会遇到一些问题，为了今后更好的开展工作，有必要搞清楚。

1. 物业管理公司的经营宗旨物业管理公司的经营宗旨应含有以下几个方面：

(1)物业管理是房地产开发的延续和完善，是一个复杂、完整的系统工程。因此物业管理公司应积极参与社会分工，实现房地产开发、经营良性循环，促进我国住房制度改革的深化。

(2)对所管理的房产及各类附属设施进行科学的管理与养护，使其物业保值、增值，延长其使用寿命，限度地实现社会财富的节约。(3)物业管理的对象是物业，服务对象是人。所以应以业主(使用人)为对象，开展各类经营业务，寓经营与管理于服务之中，提供全方位的方便服务。

(4)发挥物业的使用功能，为业主(使用人)创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境，最终实现社会、经济、环境三个效益的统一。

(5)履行社会管理义务，积极开展两个文明建设，致力于全社会的文明和进步。

2. 经营范围根据物业管理的行业特点和经营宗旨要求，物业管理公司的经营范围有：

(1)管理方面：楼宇(多层、高层)管理；房屋的修缮管理；设备的维修、保养管理；车辆运行及看护管理；治安管理；清洁环卫管理；绿化管理；消防管理；物业保险管理等。

(2) 服务方面: 物业修缮; 物业租售代理; 物业清扫保洁; 搬家、装潢服务。车辆出租; 绿化工程及花木租售; 燃料供应; 蔬菜粮食供应; 服装清洗供应; 美容美发; 康乐健身; 幼儿教育; 老年服务; 家教服务; 商业服务等。物业管理经营的范围非常广泛, 但其目的是为所管物业范围内的居民或单位提供优质、方便的各种服务。

品质社区建设总结篇四

11月14日是“联合国糖尿病日”, 糖尿病是威胁我国居民健康的主要慢性病, 预防控制糖尿病是促进基本公共卫生服务均等化非常重要内容, 特制定《大安山乡镇“联合国糖尿病日”宣传活动方案》如下:

11月14日

大安山乡卫生院“联合国糖尿病日”宣传活动糖尿病教育与预防。

XXXXXX

- 1、在大安山乡政府举行“健步走”活动。
- 2、在大安山乡卫生院设立咨询点, 免费发放糖尿病防治知识宣传材料。
- 3、在医院大厅播放“应多糖尿病, 立即行动”的字幕。
- 4、选派经验丰富的临床医生为前来参加活动的咨询人员解答有关糖尿病地防治知识。
- 5、张贴标语, 并要求村卫生室张贴。

- 1、病教育与预防。
- 2、应对糖尿病，立即行动。

本次活动由大安山乡慢病防治领导小组负责组织实施。

品质社区建设总结篇五

11月14日是“世界糖尿病日”。围绕中老年人预防糖尿病的主题，本报记者主要采写文章两篇。一篇是关于中老年人糖尿病的一些病理特征及自测方法的文章。一篇是请某医院著名糖尿病专家针对中老年人预防糖尿病的咨询答疑的文章。边栏可以介绍一些专题新闻、活动信息和报纸、网络“请把健康带回家”活动的互动内容。

现在，糖尿病作为“富贵病”在青少年、青年、中老年人中有日益蔓延的趋势。本次活动受众群定位于城市有退休金及医保的中老年人。目前，城市中有相当一部分银行、企业事业单位、教育等行业的离退休人员，他们儿女都已工作或成家，没有太多家庭负担，有医保又有一定的文化修养和健康意识，儿女对父母最大的心愿就是健康长寿。他们是潜在的、庞大的消费人群。

中老年人贴心医生给大家的“温馨提示”——预防糖尿病。城市中有退休金及医保的中老年人有较好的健康意识、需求和消费实力。但其中部分人有讳疾忌医的现象或隐私心理，所以本次活动从预防入手，加强保健宣传，引导中老年人建立贴心医生、家庭医生的意识。

报纸作为平媒，有受众面广的特点；11月14日当日预防糖尿病版面，大话题主打文章两篇，要求平实、能抓住中老年人之心。另一篇主编寄语以示本报对中老年人健康的关心。边栏介绍一些专题新闻和报纸网络“请把健康带回家”互动活动的具体内容。图3张左右。

网络具有实时性、互动性的特点，可以在线答疑十分便捷；可以建立专业论坛，做精做细。

报纸、网络“请把健康带回家”互动活动的具体内容：

x年11月14日至某年12月13日，本人订阅全年报一份，送礼品一份。

适逢年底，为宏扬中华民族尊老敬老传统美德，某年11月14日至某年12月13日，本人在网上为父母订阅全年报一份，送精美礼品一份。报纸及礼品给父母送到家，这样即有经济效益，又有社会效益。要求父亲或母亲年龄在60岁以上，礼品选择经济实惠或可留念的. 礼品，视成本而定。