

小区物业管理方案(模板9篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。方案的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

小区物业管理方案篇一

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：

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。

（一）目标：

- 1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率到达90%；对存在工程质量问题的`房屋要及时维修，维修及时率到达90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率到达100%□20xx年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。
- 3、凡从事物业管理活动的企业，要100%取得《物业企业资质证书》。
- 4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业

经理持证率到达100%，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。

5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率到达100%。

6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要到达80%以上成立业主大会和业主委员会。

（二）范围：对全市实行物业管理的244个住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

（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状况，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职责，按照规划和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到职责单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。特别是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修职责要全实到单位、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督。

管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费。

小区物业管理方案篇二

为规范小区管理，为业主带给优质的物业管理服务，我公司将采取一系列的管理措施，确保小区品质。

物业公司本着“科学规范、竭诚高效、安全礼貌、持续发展”的质量方针，坚持“以人为本”的服务管理理念，对小区物业实施科学的管理、带给优质的服务，并在现有管理经验及管理资源的基础上，不断调整更新，导入先进的管理理念，使广大业主及使用人能真切地感受高品位的物业和高品质的管理所带来的超值享受。我公司将按照河北省及唐山市有关标准（并高于此标准），确保业主及使用人综合满意率到达90%以上。

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，带给优质、周到、及时的服务。“管理从严”是服务的保障和基础，包括对物业的维护管理、员工的管理以及对业主及使用人不适当行为的管理和劝阻，建立严格、周全的管理制度，实施依法管理、从严管理、科学管理以确保物业管理服务收到应有的成效。

（二）专业管理与业主自治管理相结合的原则

在日常管理中，要充分发挥两个用心性，即物业管理公司的用心性和业主使用人的用心性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，透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，共同建立礼貌

的办公环境。

（三）物管为主、多种经营的原则

在搞好日常管理和常规服务的同时，从物业的实际出发，开展一系列服务性的多种经营，既满足广大业主及使用人的不同需求，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。

（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，带给全方位服务，开展多元化经营。

小区物业管理方案篇三

1. 地理位置

该项目位于x区与x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x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x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

x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x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x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x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x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。

小区物业管理方案篇四

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。

小区物业管理方案篇五

;

《小区物业管理方案》

小区物业管理方案（一）：

一、项目概况

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

二、物业管理资料

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。

小区物业管理方案（二）：

为落实市十三届人大三次会议审议透过的《关于依法加强居民小区物业管理的议案》，进一步规范物业管理活动，切实维护业主和物业管理企业的合法权益，努力提高物业管理水平，根据《物业管理条例》及有关法律、法规，结合我市物业管理工作实际，特制定本方案：

一、指导思想

以国家《物业管理条例》为依据，以沈阳市城市管理工作会议精神为指导，以落实《关于依法加强居民小区物业管理的议案》为重点，以规范管理、提高物业服务水平为宗旨，进一步加强居民小区物业管理工作，推动我市物业管理健康发展。

二、目标和范围

（一）目标：

- 1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率到达90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率到达90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率到达100%；2015年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。
- 3、凡从事物业管理活动的企业，要100%取得《物业企业资质证书》。
- 4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率到达100%，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。
- 5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率到达100%。
- 6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要到达80%以上成立业主大会和业主委员会。

（二）范围：对全市实行物业管理的244个住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

三、工作资料

（一）完善我市物业管理地方性规章建设。依据国家《物业管理条例》及相关配套法规、规章，结合我市物业管理实际状况，透过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《沈阳市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

（二）全力解决开发建设遗留问题。开发建设单位作为行为主体要切实承担起职责，按照规划设计和施工标准，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，落实到职责单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。个性是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修职责要全实到单位、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督。

四、物业费的成本测算

1、管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费。

2、清洁卫生费清洁卫生费测算表（04）

3、保安费：保安费测算表（05）

小区物业管理方案（三）：

社区物业服务实施方案

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、4050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10个社区（小区）是：观沙岭街道金岭农民安置小区、观沙岭街道黄泥塘农民安置小区、咸嘉湖街道白鹤嘴社区安塑小区、咸嘉湖街道荷叶塘社区丽臣小区、西湖街道裕民农民安置小区南片、西湖街道裕民农民安置小区北片、望岳街道道坡农民安置小区、望岳街道上堆坊农民安置小区、岳麓街道洋海塘农民安置小区东片、岳麓街道洋海塘农民安置小区西片。

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、2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、3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、3月下旬组织召开工作部署会。

（二）实施阶段

1、4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、5月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3、5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、6月份组织相关社区进行交流讲评。

3、8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85%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10万元，区和街道各安排5万元。区和街道先期各拿2万元，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。

小区物业管理方案（四）：

小区物业前期管理方案

根据安置房的特点及岛外物业管理的物点，制定本，将为广大业户推出完善的管理服务，为企业打造物业品牌。

一、了解小区楼盘的基本概况如服务合同资料、考核标准及现场实地查看（所处位置、人文环境、面积、入口、设施设备等等）。

二、服务处组织框架根据现场查看的状况和服务标准及思考管理成本的状况下，组建小区服务处人员组织框架，并对服务处人员进行相关的一系列培训，布置小区服务处的简易装修、采购办公物品等。

三、准备接管验收楼盘的工作包括
内业资料的移交工作：

1、资料的接管验收资料。如规划许可证、土地使用合同等。

2、综合竣工验收资料。如竣工图、机电设备的资料、供水合同等。

3、业主资料。如已分配业主的房号、电话号码等。

小区房屋主体的接管验收：

1、对小区公共部位进行验收包括楼道、公共楼面、天台、地下室等。

2、户内的验收。

3、园林绿化的验收。

4、工程设施设备的验收。包括消防系统、新风系统、电梯、二次供水、监控系统，道闸系统、门禁系统、排水管道、避雷针、化粪池等。

5、钥匙的接管。包括设备房和户内的钥匙，并进行核对。

6、公共水电表、户内水电表的读数的确认。

工程接管验收流程：

1、按照小区产权资料和技术资料进行移交，确认签字。对缺少的资料应当记录在相关表格中。

2、房屋本体现状接管验收，确认签字，接管钥匙，把验收过程中不合格项记录在相关表格中。

3、机电设备的现状接管验收，把验收过程中发现的不合格项记录在相关表格中。

4、汇总接管验收过程发现的不合格项，分类登记、整理、存档。

5、将发现的不合格项反馈给施工单位和开发商，确定在规定的期间内整改。

6、整改后，在对不合格项进行验收，并记录，确认签字、验收标准为建设部《房屋接管验收标准》

四、对小区公共部分进行拓荒保洁工作及绿化修剪工作，使小区持续良好的外观形象迎接新业主的入住。

五、做好迎接新业主的准备工作

现场交房处的布置、钥匙的分类、业主档案袋的准备、交房资料的准备（房屋验收表住宅使用公约业主手册装修管理办法装修管理协议保管钥匙委托书保管钥匙承诺书钥匙签收表业主信息表入住资料签收表入住须知等）。根据实际需要选取表格使用。

入住程序：

1、业户办妥手续后到服务处办理入住手续。通知交房的部门能够通知业主带本人身份证原件及复印件、入住通知书。如果是委托交房还应当有委托协议书及委托人的身份证原件及复印件。

2、服务处接待人员审核业主《入住通知书》、业主身份证。

3、服务接待人员介绍小区管理服务状况，与业主签订《住宅使用公约》、《装修管理协议》等文件。根据实际需要填写表格。

4、服务处接待人员向业主发放入住文件并请业户签收。入住文件包：入住须知业主手册住宅使用公约装修管理协议。根据实际需要发放文件。

5、服务处接待人员陪同业主验房，抄水、电表底数，业主验房合格后办理收房、钥匙交付签收手续。填写《房屋验收单》，验收不合格限期整改。

6、将《入住通知书》、业主身份证复印件、《住宅使用公约》、《装修管理协议》、《房屋验收单》、《入住资料签收表》等文件放入业主档案袋，进行归档。

7、整理在验收过程中，业主提出的相关问题，分类整理归档，并送至施工单位和开发商，进行整改。

8、整改后，通知业主前来进行验收查看。并在相关表格进行确认签字。

六、二次装修管理阶段

1、业主向服务处提出装修，应当携带装修图纸，施工单位资质证书及施工人员的身份证复印件到各服务处填写《住宅装修表》与《施工人员登记表》。

2、服务处接待人员向业主和施工队介绍小区管理规定。例如装修时间、土头堆放点等。

3、服务处在理解装修申请后，经服务处管理人员和工程人员审批合格后，方可施工。

4、在办妥以上手续后，接待人员办理施工人员临时出入证。由施工人员负责人持施工人员身份证或暂住证及照片，到服

务处办理施工人员临时出入证，填写施工人员登记表，并缴纳施工人员出入证工本费10元/张。装修完后能够退款。

5、现场跟踪：管理人员务必每一天到装修户施工现场跟踪视察，了解施工状况并做好记录，必要时请工程人员同往。维修人员及管理人员应当每日对小区公共部份进行检查。

6、装修完毕后，经服务处管理人员及工程人员验收后，在装修申请表上填写装修验收状况并签名。

7、在跟踪时，如发现有违章和妨碍公共行为，应及时采取措施进行整改，必要时填写《违规整改通知单》、现场拍照等，以备留用与归档。

8、违章处理办法，对违反装修规定者将依有关条例采取如下措施：

9、告知、规劝、责令停工整改、上报相关执法部门。

10、对于材料进出、施工人员办证、施工工具管理、土头垃圾的管理。业主的装修材料搬运出小区时，务必由业主亲自到服务处办理物品放行条，签字认可，否则任何人一律不准把材料带出小区。办理临时施工人员出入证和工具出小区手续务必由业主或施工负责人来服务处办理，其它人不得办理。进入的材料务必在两天运往业主家中，不得在小区公共部份堆放过长。土头垃圾应当定点堆放，如果有地下室应当将土头运往地下室堆放。土头垃圾应当每日进行清运。

11、服务处经理每月不定期抽查10次装修管理状况。

七、入住后的管理阶段

服务处追求的目标：1、房屋建筑的完好率到达98%以上；

2、报修及时率到达100%；

3、清洁管理无盲点；

4、设备设施完好率到达98%以上；

5、小区路灯完好率到达100%；

6、管理区域内不发生重大安全与火灾职责事故；

7、有效投诉处理率100%；

8、服务满意率达95%以上；

9、绿化完好率到达98%以上；

10、道路完好率到达98%；

11、各类管理人员岗前岗中培训100%；

12、全年无服务安全事故发生。

为到达以上目标，服务处将制定以下：

1、完善各项管理制度和管理规定。包括维序人员管理规定、车辆管理规定、机电设备管理规定等一系列管理制度和管理规定。

2、保洁施行外包监管制定。即服务处全体人员（含维序人员都有监管的权力）做到清洁卫生无死角，发现问题及时的机制。保洁人员应当要求统一装着。垃圾日产日清，定期进行卫生消杀工作。并根据现场制定保洁工作流程。（保洁日计划、周计划、月计划）二次供水水箱按规定清洗，水质贴合卫生要求。

3、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护、定期清除绿地杂草、杂物、定期预防花草、树木病虫害。

4、管理人员及机电工作人员要求持证上岗。并对服务处人员进行后续的相关培训，进一步提高全体人员的综合潜力和服务意识。规范礼貌用语等。

5、建立来电来访登记记录。要求如实完整填写，及时反馈给相关职责人，相关职责人调查后将处理状况及时反馈给来访来电人员。管理人员应当每一天下班前对来电来访资料进行

查看，服务处经理每两天对来电来访进行检查，并每周进行统计，分析相关案例。对未能及时处理的事项应当建立相关的报告制度进行备案。

6、建立工程报修处理及时制度。房屋小修、零修、及时率100%，零修24小时内完成，急修但是夜。小修合格率达100%，水电维修不超过24小时、土建不超过3天。中修，持续房屋外观完好，无破坏立面。维修工程返修率不得超过1%。

7、管理人员应当每一天对自己所管理的片区进行检查包括（装修户、公共楼道卫生及公共设施的完全好性、绿化状况等），并记录相关状况。（严禁在公共绿地养鸡养鸭和种菜的行为）。一经发现要立即制止和劝导

8、小区实施封闭式管理，业主出入实施刷卡，外来人员进行身份证登记好方可进入。小区内车辆实施刷卡进入，外来车辆实行临时取票进入。非小区业主车辆禁止在小区停车过夜。出租车（除特殊状况下）不得驶入小区。

9、维序人员实施24小时值班制度。定时和不定时相结合对小区进行巡逻检查，并进行记录。对进入小区的车辆进行引导停放

10、客户投诉的相关处理。区分有效投诉和无效投诉，反馈给相关职责人进行落实处理，并及时将相关状况反馈给业主。服务处应当对有效投诉进行防止类似状况在发生。

11、建立24小时值班制度。设立服务电话，理解业主对物业管理服务报修，求助，推荐、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

12、建立各类突发事件应急预案。容易危机人身安全的设施设备有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；

13、建立考核制度。对全体人员进行有效的考核。

14、社区文化活动。根据现场实际状况每年定期开展社区文化活动，宣传精神礼貌建设（能够宣传厦门市十不准备相关方面的资料和物业服务概念等资料）。

15、便民服务。便民服务活动是管理处体现业主至上、为业主服务的宗旨的重要一环例如能够透过与有关部门联系，力争常年为业主、住户无偿代办电话、煤气开户、有线电视，代订报刊杂志、代发邮件、代请家教保姆等，职责部门为服务处。

16、每季度做好考核的准备工作及每年年底开展业主满意度调查。

小区物业管理方案（五）：

社区物业管理实施方案

为切实加强我街道老旧小区物业管理工作，努力构建与城市管理水平相适应的物业管理新机制，进一步完善小区公共配套设施，提升小区居住环境，规范物业管理活动，提高居民安居乐业的满意度，根据区政府关于加强住宅小区物业管理工作的有关要求，结合我街道实际，特制定本方案。

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，不断巩固礼貌城市建立成果，进一步促进礼貌社区与和谐宁南建设。

二、职职责务

（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门下放的部分职能，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带给物业基本服务。

(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. 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推荐和意见。

(3) 配合街道办事处建立辖区物业管理职责体系，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。

3. 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) 理解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、使用人带给优质服务。

(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) 每一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，持续出入口畅通。

(9) 按时保质完成上级部门交办的物业管理其他工作。

（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，为主管部门年审带给基本意见；

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职责，及时将各级有关检查考评状况向物管公司及其行政主管部门进行通报，构成齐抓共管的合力。

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带给基本物业服务，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。开发商按规定建设必须比例的商业用房，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，构成良性循环。二是用心争取上级部门支持。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、带给支持。三是鼓励具有必须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

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：52400834。

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

站长：储德顺

成员：陶芸

2. 街道物业管理应急维修服务站

站长：丁勇

成员：加盟企业

3. 街道物业管理服务中心

常务主任：谢洪

成员：袁洋王子成孙桂勇杨日富

徐长祥周明福陈杰丁勇

孙子明陶芸徐雅珍干程

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、居民户数等状况。

（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）透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、社区用心分子，进行广泛宣传发动，提高社区居民对实行物业管理的认识，用心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、推进礼貌城市建立的高度出发。认真领会物业管理体制创新的重要好处，强化职责意识，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好处、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，用心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机构，建立一把手负总责的职责体系，抽出精干力量落实社区职责及考核标准。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，个性对老旧小区要重点扶持，完善各项公共配套设施，并延伸服务资料。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。

小区物业管理方案（六）：

住宅小区物业管理方案：

一、管理目标：

- 1、业主委员会成立后12个月至18个月，到达深圳市安全礼貌（优秀住宅）小区标准；
- 2、业主委员会成立后24个月至30个月，到达广东省优秀住宅小区标准；
- 3、业主委员会成立后36个月至42个月，到达全国城市物业管理优秀住宅小区标准；
- 4、小区实行封闭式管理，护卫班实行24小时值班，确保业主和住户生命财产安全；
- 5、小区清洁实行专职保洁员职责制，保证小区内24小时全天候干净、卫生、整洁；
- 6、小区车辆实行智能化ic卡管理，车辆凭卡进出，无卡无证车辆禁止驶出小区，所有外来车辆未经许可不得进入小区；
- 8、水电维修班实行24小时值班制度，业主遇到问题随叫随到，公共机电设备运作正常，设备完好率100%；
- 9、绿化按时修剪、维护、持续花草树木茂盛美观，绿化完好率99%以上；
- 10、营造小区浓厚的文化氛围，每年社区文化活动不得少

于12次，每次参与人员不得少于300人；

11、实施不少于10项的特约服务，把物业的服务资料融入到业主的衣、食、住、行中。

二、分项指标：

1. 房屋完好率：100%
2. 房屋零修、急修及时率：99%
3. 维修工程质量合格率：100%
4. 管理费收缴率：98%
5. 绿化完好率：99%
6. 清洁、保洁率：99%
7. 道路完好率及使用率：100%
8. 化粪池、雨水井、污水井、沙井完好率：100%
9. 排水管、明暗沟完好率：100%
10. 路灯完好率：100%
11. 汽车场完好率：100%
12. 公共文体设施、建筑小品完好率：100%
13. 小区内重大刑事案件发生率：0
14. 小区内治安案件发生率：1 / 年
15. 消防设施、设备完好率：100%
16. 火警发生率：1%
17. 火灾发生率：0%
18. 违章发生率：2%
19. 违章处理率：100%
20. 用户有效投诉率：2%
21. 有效投诉处理率：100%
22. 管理层员工专业培训合格率：100%
23. 特种作业员工持证上岗率：100%
24. 维修服务回访率：30%
25. 业主（住户）对物业管理综合满意率：98%服务特色（菜

单式服务模式)

一、实行菜单式服务模式

即物业公司除了带给常规性的公共服务外，还带给了多种多样的特约服务，将服务深度渗入到客户的衣、食、住、行中，并明码标价，除公共服务是必选的项目外，客户可根据自己的需要选取不同的特约服务，并支付相应的费用。

二、快速、完善的服务形式：首按职责制+三分钟服务承诺

1、首按职责制

每一位员工都有职责和义务接待客户的推荐，任何一位员工接到推荐后，统一传递到办公室，并告诉推荐人我处在二日内反馈处理结果。第一接待人负责跟踪这项服务推荐处理的状况直至客户满意为止。

接待服务推荐时应对处理时间做出适当的承诺，尽量在最短的承诺时间内处理完毕，因故未能在承诺时间内处理的应及时通知对方，争取取得理解。但不得出现同一件事情有两次推迟处理的状况。承诺时间最好控制在1~2天，一般不超过一周，特殊状况除外。处理完毕后，由处理人与对方交代清楚，需要让对方签字确认的就应留签字记录，并告知第一接待人。

2、三分钟服务承诺

第一接待人接到客户的推荐时，应及时将客户的推荐反馈到办公室，由办公室安排相关人员到客户指定的地方，为客户带给相应的服务，这一过程不能超过三分钟。若有特殊状况，无法在三分钟赶到客户指定的地方，应在事先跟客户解释，取得客户的谅解，在客户同意的同提下，在最短的时间内，赶到现场为客户服务。

三、突出、贴心的礼貌礼貌：三米微笑服务+站立式服务

1、三米微笑服务

管理处人员见到客户务必微笑示意，具体做法是：在距离客户三米时，务必自然微笑示意，微笑时以露出八颗牙齿为标准，等客户到身边时，轻声、清晰道早上好、下午好或晚上好。管理人员在见到认识的客户时，也务必遵守三米微笑服务原则。

2、站立式服务

站立式服务表此刻：

(1) 各固定岗（道口岗、门岗护卫员）根据接待客户的不同，应在不同时期进行站立服务。道口岗实行16小时站立服务，早班和中班在工作服务均应树立站姿势的形象。门岗则应在客户上下班的高峰期站立迎宾，时间为：7:30~9:00，11:30~12:00，13:45~14:30，17:30~18:30。

(2) 接待员或办公室人员在接待客户时，在客户进门时，也务必站立并微笑致意，客户离开时，也务必站立微笑送别，并且送客户出门为止。

四、全天候的服务时间

1、护卫班实行24小时专人服务，客户有任何需求能够得到最及时的服务。

2、维修班实行24小时专人服务，客户普通维修事项能够得到是及时的服务，有危及客户安全的大维修也能得到紧急处理。

3、客户服务中心实行16小时专人服务，并在无专人值班的时

间段出示客户服务中心所有人员的联系电话，以便客户在无值班的情况下能够找到相关的人员。所有不值班人员在接到客户求助电话后，若不能在电话中处理了客户的问题，应第一时间赶到事故现场，给予客户最及时的关怀与帮忙。

4、管理处全体人员非特殊状况都务必留守小区，随时待命，以便为客户带给服务。

五、丰富的社区文化活动

丰富的社区文化活动不仅仅表此刻举办多次的大型活动，还在于让大部分客户能自觉的加入到社区文化活动中来，变客户被动理解管理处带给的文化活动，为客户主动参与各种活动，并在整个小区中构成一种独特的文化氛围，一种有别于其他小区的文化氛围。

六、多种多样的特约经营服务

常规的物业服务资料仅是对公共设施设备进行维修、保养，对公共场所进行管理，对全体客户带给共同的服务，而没办法渗透到客户个人的衣、食、住、行中，因此开展多种多样的特约服务，不仅仅仅是物业服务资料的深入，也大大方便了客户的生活，同时也可为管理处获得一些额外的收入。做好多种多样的特约服务将是除了社区文化活动以外的另一种新颖的服务资料。

七、实行完全的封闭式管理

传统的封闭式管理仅是对来访人员和无关人员的管理，并没有对外来送水、送饭、送报的人员进行管理，而我们实行的完全封闭式管理，是除了客户和拜访人员能进出小区外，其他送水、送饭、送报人员将完全不能进入小区，而由我们的人来完成这些服务，进而在做好服务工作的同时，把小区

的安全隐患减到最少。这也是我们做好多种特约服务所带来的另一个好处。社区文化一、社区文化宗旨
提高社区文化工作质量，增强社区居民综合素质！

二、社区文化理念

增强邻里交流，复古朴素民风。让丰富多彩的文化活动成为沟通心灵的桥梁！

三、社区文化最终成果展望：

1、当人们走进小区的时候，就能听到从空中传来悠扬的背景音乐、看到优雅的自然景观、呼吸着清新的空气，仿佛置身于世外桃源之中，心神为之一振；

2、小区的每一个成员都能自发、定期地融入到各种活动中来，让小区每个成员都能从中寻找到自己的兴趣、爱好，并乐在其中，乐此不疲。

3、不管走到那里，都能够欣赏到各种各样的山水画、名人字画，仿佛置身于美术馆中。

4、生活在那里的人们脸上挂满了满足、快乐的笑容，忧愁与那里绝缘。

四、社区文化的硬件建设：

社区文化可分为硬件部分和软件部分。社区文化的硬件部分，是潜移默化影响人们心理素质的重要因素，从所周知，现代礼貌的建设是由具备良好素质的人来完成的，而良好的居住环境，能够促使人们自觉地养成良好的生活习惯。环境对于一个人的心理影响是相当重要的，当一个人长期处在良好的

环境当中，便会不知不觉地提高自身的素质，而如果每个人的素质都得到了提高，那么整个社区文化氛围自然而然地也就体现出来了。总的来说，社区文化的硬件部分就应包括：

1、会所，包括篮球场、网球场、羽毛球场、健身房、清吧、茶艺馆、棋牌室、游泳池、乒乓球室、阅览室等；

2、公共场地，包括公共绿地、道路、大堂、走廊等；

3、室外健身场所，包括室外健身器材、健身路、室外操场等；

4、公司配置一整套专业的音响和舞台，这样能够提高管理处社区文化活动的专业性。

对于会所就应尽可能利用其功能，并加强现代化管理；

对于公共场地则宜挂一些名人名画，营造一种浓郁的文化氛围；

对于室外健身场所，则就应加以适当引导，构成正确的、自发性的健身氛围。总之，对于社区文化的硬件，就应重在利用，我们的工作重点就应放在社区文化的软件建设上。

五、社区文化的软件建设：

软件建设是社区文化建设的中心组成部分，它包括一系列的活动计划、实施效果及相关管理制度、管理处人员的服务精神、各项活动筹备人员的组织协调潜力、居民的参与配合及对公益活动的热心程度。

根据社区文化的活动形式、活动风格，社区文化软件的资料可概括为以下五大部分：

（一）体育类

体育类社区文化目的在于透过倡导体育健身的精神，利用小区的各种资源引导小区全体住户参与体育锻炼，进而构成各种自发性组织，从而构成用心、健康、活泼、向上的小区精神。体育类的社区文化适合任何的住宅小区，而且效果明显，影响面广。具体的体育类社区文化活动，包括：

1、成立各种体育俱乐部，定期组织训练、比赛

（1）球类：篮球、足球、排球、乒乓球、羽毛球、网球等；

（2）棋类：围棋、象棋、跳棋、军棋等；

（3）牌类：桥牌、扑克牌；

（4）游泳：游泳培训班，游泳比赛；

（5）拳类：太极拳、太极剑等。

2、每年一次，以小区为单位，由公司组织大型体育活动比赛

3、在社区公共场所设置室外健身器材

4、利用国内国际各种体育比赛做体育锻炼的宣传，如组织群众观看重要比赛，挂宣传标语等，增强民众体育健身意识。

（二）文学类

文学类社区文化的定位比较高，主要是利用小区中素质较高的人来组织一些兴趣小组，在这些兴趣小组的带动下，不定期举办一些文学活动，从而吸引更多的住户前来参加活动，透过举办各种文学活动，提高参加者的文学素养和兴趣，最后构成富有特色的小区文化氛围。由于这类社区文化操作比较困难，而且效果很难预测，所以只适合那些住户文化素质较高的小区。具体的文学类社区文化活动，包括：

1、组织互换藏书活动；

2、文学写作兴趣小组；

3、各种兴趣小组：红学会、水学会、西学会、三学会等。

（三）艺术类

艺术类社区文化是资料最广泛，也是实际工作中运用最多的形式，主要透过各种俱乐部的活动来带动全体住户参与到社区文化活动中来，并构成若干自发性组织。这类社区文化适合任何住宅小区，其主要活动包括：

1、成立各种兴趣小组，定期组织训练、汇演、竞赛，可先以各小区为单位，成熟后可加以联合，组成精英团体：

（1）声乐：民乐团、合唱团、独唱团、各地戏曲团

（2）舞蹈：民族舞、街舞、交谊舞、秧歌、腰鼓等，并定期举行训练、比赛

（3）书法、绘画：成立书法、绘画兴趣小组，并将其作品在小区各处展览，年底还可举办免费写春联、画年画活动

（4）摄影：以公司已成立的摄影俱乐部为基础，定期组织成员进行外拍、作品交流展示活动

(5) 外语兴趣组：引进外语培训机构进入小区，定期举办外语角、外语沙龙、外语培训等

2、营造社区艺术氛围

(1) 将小区各艺术团体成员的优秀作品（书法、山水画等）加以装饰后，在社区公共场所（大堂、会所等）展示，一方面可增加各团体成员的用心性，另一方面可增加小区公共场的艺术氛围；

(2) 定期组织社区家庭读书活动；

(3) 周末露天舞会、音乐会、歌会；

3、节假日举办大型联欢会、文艺汇演、卡拉ok比赛等。

(四) 康体类

从好处上说，康体类社区文化是最具有社会效应的活动，不仅仅能够带动小区住户参与各种社区活动，进而构成一种生活模式，还能够对小区的周边带来一些服务，正因为有良好的社会效应，康体类活动犹如异军突起，在社区文化中占据了一席之地。这类活动个体包括：

1、带给健身、娱乐场所（室内室外），为小区成员长期开放，并加以必要的辅导

2、定期组织爬山、游园、自驾游活动

3、定期组织美容、健身讲座

5、定期组织群众体检（最好是免费体检）

6、暑假组织少年夏令营活动

6、筹建社区健康站，请专家定期或长期带给健康咨询、急救

等

（五）经济类

经济类社区文化的目的在于让小区内的住户相互帮忙，构成一些商会，定期组织活动，在小区范围内构成一种浓郁的商业气息，并使小区中的每一个住户都能从中受益。这类活动的目的性较强，比较适合以商业为主的商住小区。这类活动具体包括：

- 1、定期邀请成功人士到小区做创业心得报告
- 2、成立各种商会
- 3、定期邀请房地产专家做房地产租售交易介绍，并带给现场咨询
- 4、定期邀请证券专家做投资、理财报告，并带给现场咨询
- 5、根据住户的具体需要，举办汽车、名牌家私、艺术品展览活动

小区物业管理方案（七）：

物业管理实施方案

为规范小区管理，为业主带给优质的物业管理服务，我公司将采取一系列的管理措施，确保小区品质。

一管理目标

物业公司本着科学规范、竭诚高效、安全礼貌、持续发展的质量方针，坚持以人为本的服务管理理念，对小区物业实施科学的管理、带给优质的服务，并在现有管理经验及管理资源的基础上，不断调整更新，导入先进的管理理念，使广大业主及使用人能真切地感受高品位的物业和高品质的管理所带来的超值享受。我公司将按照河北省及唐山市有关标准（并高于此标准），确保业主及使用人综合满意率到达90%以上。

二管理原则

为实现即定管理目标，追求最佳的环境效益、社会效益和经

济效益，在物业管理过程中将始终把握以下原则：

（一）服务第一、管理从严的原则

服务第一是物业管理的宗旨，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，带给优质、周到、及时的服务。管理从严是服务的保障和基础，包括对物业的维护管理、员工的管理以及对业主及使用人不适当行为的管理和劝阻，建立严格、周全的管理制度，实施依法管理、从严管理、科学管理以确保物业管理服务收到应有的成效。

（二）专业管理与业主自治管理相结合的原则

在日常管理中，要充分发挥两个用心性，即物业管理公司的用心性和业主使用人的用心性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，透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，共同建立礼貌的办公环境。

（三）物管为主、多种经营的原则

在搞好日常管理和常规服务的同时，从物业的实际出发，开展一系列服务性的多种经营，既满足广大业主及使用人的不同需求，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

（一）实施全程物业管理，从开发商、业主及专业物业管理公司的角度对物业提出合理化推荐，构筑一个优秀的物业管理硬件环境；

（二）成立物业服务中心，配备专业管理人员，实施专业化管理；

（三）在公司现有管理资源的基础上，充分借鉴行业先进管理经验，用心培养高素质的管理人才，组建一支高素质的物业管理队伍；

（四）制定一套切合实际的规章制度，确定一系列高标准的物业管理行为规范，以制度促管理，寓管理于服务；

（五）严格遵守有关物业管理法规，制定切实可行的管理方案；
与业主签订各项协议，依法约束双方行为；

（六）依照市场化、企业化的运作方式，带给全方位服务，开展多元化经营。

小区物业管理方案（八）：

牌楼街道社区物业管理工作实施方案

为了贯彻执行《重庆市物业管理条例》，规范我办物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，改善社区居民的生活和工作环境，现结合我办实际，制定物业管理工作实施方案。

一、组织领导

组长：张劲松（牌楼街道办事处主任）

副组长：张成兵（牌楼街道办事处副主任）

成员：幸坤权（牌楼办事处社区服务中心主任）

骆霞（牌楼街道办事处城管科科长）

陈守元（印盒石社区主任）

陈联合国（观音岩社区主任）

黄东方（万安社区主任）

潘中英（太平社区主任）

王明（石峰村主任）

叶平（大河沟社区主任）

周君（搭马桥社区主任）

何永凤（袁家墩社区主任）

何小燕（牌楼社区主任）

领导小组下设办公室在社区服务中心，幸坤权兼任办公室主任。主要职责：负责指导各社区居委会划分物业管理小区，抓好试点，协调帮忙社区居委会解决有关问题，各社区要成立社区服务站，作为社区基层的物业管理协调机构。

二、规划与目标

1、小区根据需与合理原则，全办城建规划为176个物业管理小区，（其中基础条件较好的居民区（一类小区）个；单位型居住区（二类小区）个；

目前，各方面尚不具备条件的小区（三类小区）个。

印盒石社区17个，其中一类小区1个，二类小区12个，三类小区4个。

观音岩社区19个，其中一类小区4个，二类小区5个，三类小区10个。

万安社区31个，其中一类小区2个，二类小区8个，三类小区21个。

石峰村1个，其中一类小区个，二类小区个，三类小区1个。

太平社区30个，其中一类小区5个，二类小区9个，三类小区16个。

大河沟社区20个，其中一类小区3个，二类小区3个，三类小区4个。

搭马桥社区29个，其中一类小区个，二类小区8个，三类小区21个。

袁家墩社区21个，其中一类小区4个，二类小区6个，三类小区11个。

牌楼社区8个，其中一类小区2个，二类小区4个，三类小区2个。

2、工作目标。社区物业管理工作是城市管理工作的重要基础，直接关系到居民的切身利益和社会的稳定与发展，加强社区物业管理有利于提高城市管理水平和改善居住环境，而且对于我区建立国家卫生城市、礼貌城市和一流人居环境具有重要好处。我办物业管理工作的目标是：加大物业管理工作的宣传力度，让社区居民充分认识到物业管理工作的重要好处，取得理解和支持；

在辖区物业管理小区逐个召开业主大会，成立业主委员会，力争在2013年底，逐步实现规范化的物业管理，以全面提升城市管理水平。

三、实施步骤

1、制定方案（2012年8月1日8月30日）。组织街、居工作人员对社区居民住宅进行摸底调查，研究讨论，在征求有关单位和社区居民意见的基础上，划定物业管理小区、制定社区物业管理实施方案。

2、宣传部署（2012年9月1日9月30日）。对社区物业管理工作动员部署。运用墙报、黑板报、专栏等形式加大物业管理工作的宣传力度，使社区居民充分认识实行物业管理工作的必要性和好处，以及给群众带来的切身利益。

3、抓好试点（2012年10月1日10月30日）。确定大河沟社区、牌楼社区、太平社区为物业管理的试点社区。

4、总结推广（2012年11月1日11月30日）。总结试点工作经

验在各社区加以推广，试点中的问题和不足之处加以修正和改善，在具体实施过程中搞好分类督促指导，推进《重庆市物业管理条例》在我办的全面落实

小区物业管理方案篇六

为不断提高我市居民小区管理水平，规范物业管理活动，提高人民生活质量，特制定本方案。

一、指导思想

以“三个代表”重要思想为指导，以贯彻落实《物业管理条例》(以下简称《条例》)为主线，以争创“中国最佳旅游城市”为契机，坚持“科学谋划，抓点带面，点面结合，稳步推进，全面落实”的原则，理顺物业管理体制，扩大物业管理覆盖面，建立管理规范、责权明确的长效管理机制，不断改善人民群众的生活和工作环境，促进全市各项事业健康快速发展。

二、工作任务

(一)理顺管理体制，创新运行方式，建立责权明确的工作体系。

城市住宅小区的物业管理工作要按照街道办事处负总责、社区居民委员会组织实施、物业管理办公室监督指导的原则，明确各部门管理职责，以块为主，实行属地管理，建立市、街道、社区三位一体的物业管理体系。

1、街道办事处职责。

组织、协调、指导和全面落实辖区内的物业管理工作。

(1)会同主管部门参与新建居住小区的物业承接验收，对未按

规划建设配套共用设施、社区和物业管理用房或存在质量问题的，要提请有关部门责令开发建设单位整改。

(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。

(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，负责组织保洁队伍实施保洁，并向业主收取相应费用，收费标准由街道办事处与业主委员会协商确定。业主不愿交费的，由社区委员会组织业主进行保洁，楼房的维修由业主自行选择维修单位，并承担维修费用。

(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) 合理划分区域内物业管理小区，建立物业管理责任制，负责辖区内社区物业管理工作的组织、考核。

(6) 协调监督辖区内物业管理项目的移交、接管工作。

(7) 负责业主大会议事规则、业主公约的备案工作。

(8) 组织建立辖区内物业管理的领导机构，

2、社区居委会职责。

根据街道辖区内住宅小区的划分，组织成立业主委员会，协调业主、业委会和物业管理企业之间的关系。

(1) 组织指导成立业主大会筹备组，派代表参加筹备工作。

(2) 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。

(3) 监督指导业主委员会的工作。积极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。

(4) 指导监督业主委员会换届和新老业主委员会的交接工作。

(5) 经市物业主管部门同意，可直接召开业主大会。

(6) 配合街道办事处建立辖区内物业管理责任体系，对未实施物业管理的住宅小区落实保洁工作，协助业主委员会选聘维修项目施工队伍，并及时处理辖区内物业纠纷。

(7) 组织协调物业管理企业与业主委员会之间的关系。

3、市物业管理办公室职责。

物业管理办公室是全市物业管理工作的行业管理部门，负责全市物业管理的政策制定、业务指导、考核及物业从业人员培训等工作。

(1) 宣传、贯彻、执行物业管理相关法律、法规和规章。

(2) 对社区业主委员会的组建工作进行指导。

(3) 监督物业承接、交接工作和物业用房的使用。

(4) 负责业主委员会成立的相关资料和物业服务合同的备案管理工作。

(5) 受理物业管理投诉和违法案件的查处工作。

(6) 负责本辖区物业管理招投标活动的指导监管。

(7) 负责商品房预售许可证的审批发放和商品房预售款的监督使用工作。

(8) 负责物业维修基金的征缴、管理和使用。

(9)对街道物业管理工作进行考核，对物业管理工作人员进行培训。

(10)负责新建小区交付使用时的物业验收工作。

(11)负责物业管理企业资质证的年检、服务标准的制定和等级评定。

(二)规范物业管理模式，创新经营理念，逐步实现物业管理规范化。

1、实施老旧小区自管型物业管理。

开放式的老旧小区要采用保障型物业管理模式，即以社区为管理主体组织居委会划分责任区，以单元或业主为单位落实卫生责任区保洁、绿化，房屋及设施维修由业主委员会自聘维修企业，社区对居委会工作进行检查。住宅楼以居民自我管理、自我服务为主要形式，以充分发挥社区组织的作用为手段，通过动员居民积极参与社区物业管理活动，形成居民共建、共管、共享的局面。

2、实施老旧小区过渡型物业管理。

具有一定规模并且没有物业管理的小区(如实验小区、长安小区、长安新村、宾馆小区)，由业主委员会聘请物业公司或与街道办事处组织的物业服务站签订服务委托合同，进行规范管理，按标准收取一定费用，转变居民享受福利服务的观念，逐步实现物业管理规范化。

3、规范已实施物业管理的小区。

一是规范程序。社区要积极组织已有物业管理小区的业主委员会，在同意原物业管理企业继续服务的前提下，指导业主委员会与物业管理企业签订服务委托合同，用合同约定双方

的权利和义务，为依法解决物业纠纷奠定基础。二是规范服务和收费。制定物业管理企业收费和服务标准，促使业主和物业管理企业对照标准维护权力和履行义务。同时开展优秀小区评比活动，召开现场会，推广优秀小区的管理和服务模式，以点带面，稳步推进，逐步扩大影响，推动全市物业管理规范运行。

(三)加大物业管理资金投入，建立物业管理保障体系，完成物业管理从无到有的过渡。

对群众反映强烈且问题比较突出的小区优先进行整治，采取政府投一点、物业维修基金出一点、社会集一点的办法，有组织、有计划地整治，本着整治一个、规范一个、达标一个的原则，逐步完成住宅小区物业管理从无到有、从简单到规范的过渡。

(四)强化房地产开发企业的监管，严格控制小区物业的接管与弃管。

开发建设单位在办理施工许可证前必须到物业管理办公室备案，并采取招投标形式，招聘前期物业管理企业负责物业的承接验收和物业范围内的质量监管，待业主入住50%以上后，再公开选聘物业公司。严格控制开发商私自将物业转让给他人管理，物业管理办公室要制订控制物业小区接管与弃管的办法，对擅自弃管的物业管理企业要取消其资质。规划设计部门要在规划设计时将物业管理用房设计在门市或显赫位置，并及时通知物业管理和产权部门备案，严格对物业管理用房的预留和使用进行监督和管理。物业管理部门在物业验收时一定要坚持高标准、严要求，严把质量关，物业管理配套设施没达到要求的，不予颁发验收合格通知。质量监督管理站没有接到物业验收合格通知不予办理综合验收备案手续，产权处不予办理产权手续。纪检监察部门要定期对此项工作进行检查，不按此规定办理的，一经发现要严肃查处，并追究责任。

(五)加大物业基金的归集力度，制定科学合理的管理办法。

各有关部门要研究制定切实可行的维修基金征缴办法，解决资金不平衡和无法使用问题。要增加物业维修基金缴存与使用的透明度，建立自动查询系统，定期通报缴存使用情况。要加大物业维修基金的归集力度，做到应收尽收。

(六)提供优惠条件，引进先进的物业管理理念，推进我市物业管理健康发展。

要加强对社区物业管理的政策扶持，使其尽快走上独立生存、自我发展的健康轨道。一是坚持统一规划，尽量以现有社区为依托，加快对社区现有基础设施的整治改造。二是保证社区物业管理的基础设施投入。三是放宽物业管理企业准入制度，先准入后规范。要鼓励具有一定实力的物业管理企业参与竞争，提高我市物业管理水平。

(七)保证措施。

1、强化宣传，营造良好的物业管理氛围。

要充分利用媒体，采取散发宣传单、电视讲话、张贴标语、宣传板报、文艺演出等多种形式，广泛深入宣传《条例》和我市相关政策，切实让物业管理法律法规深入人心。要把《条例》的宣传纳入“__”普法内容，认真组织好不同层面人员的法律知识和业务知识培训。

2、提高认识，增强做好物业管理工作的紧迫感和责任感。

各部门要齐抓共管，相互配合，落实支持物业工作的各项政策。城管部门要积极做好小区垃圾清运工作，及时对主巷路及分支的下水管线进行维修、维护。各街道办事处物业服务站要积极参与市场竞争，及时对老旧房进行维修养护，并向业主收取适当费用。供电、供水、供热、供气和通讯等部门

要各自抓好小区配套设施建设及养护工作。公安、交通、税务和法院要制订相应的扶持政策，对物业纠纷从速从快裁决。机关工委要监督各部门干部职工在规定时间内完成物业维修基金的缴存和物业服务费的交纳，增强物业管理的保障能力，扩大物业服务保障范围，为业主提供舒适、高品质的生活环境。

3、落实责任，加强对物业管理工作的领导。

为加强领导，落实责任，市政府决定对蛟河市物业管理领导机构进行调整，并将物业管理工作纳入街道重点工作目标责任制，与街道签订责任状。各街道办事处和相关部门要建立物业管理机构，建立“一把手”负总责的责任体系，明确分管领导，抽出精干力量落实社区责任及考核标准，及时解决辖区内物业管理工作中的重大问题。市物业管理办公室要制订相关政策、工作计划和考核机制，完善工作制度，提高人员素质，及时处理蛟河市物业管理工作中的矛盾和问题。市政府督查室、监察局、物业管理办公室要每半年对街道办事处组建业主委员会等工作进行1次检查、督办，对有令不行、欺上瞒下的单位，要严格督办并通报检查结果，确保各项工作顺利进行。

三、时间安排

(一)20__年4月至5月，市物业管理办公室要进行调查摸底，抓好试点工作，并组织有关部门大力宣传《物业管理条例》。

(二)20__年5月，组织召开物业管理工作现场会，推广物业管理经验，创新物业管理机制。

(三)20__年2月至4月，市物业管理办公室要将对全市物业管理企业的资质、管理人员的技术等级和服务合同承诺兑现等情况进行审查，清理整顿物业管理市场。

(四)20__年5月至12月，组织物业管理企业与业户进行培训，重点对《物业管理条例》知识、岗位资质、业主委员会如何开展工作等内容进行培训。

(五)20__年4月至12月，民主街道办事处和长安街道办事处要在本行政区域的住宅小区或以楼为单位成立业主委员会，加大工作力度，组织落实小区的物业管理工作，年底前辖区内物业管理的覆盖率达到100%。

(六)20__年11月至12月，市政府对物业管理工作进行检查、总结和验收。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

小区物业管理方案篇七

xx村危房改造“xx住宅楼”项目，在全体村民和有关部门的帮助支持下，于20xx年以全部竣工。住宅楼的质量和设计理念新颖超前，为xx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，钉钉，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xx小区的环境清洁规范，望大家要齐心协力，共同努力。

xx村村民委员会

小区物业管理方案篇八

1. 地理位置

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。

小区物业管理方案篇九

为落实市十三届人大三次会议审议透过的《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：

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。

（一）目标：

- 1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率到达90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率到达90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率到达100%□20xx年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。
- 3、凡从事物业管理活动的企业，要100%取得《物业企业资质证书》。

4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率到达100%，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。

5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率到达100%。

6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要到达80%以上成立业主大会和业主委员会。

（二）范围：对全市实行物业管理的244个住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

（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状况，透过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《沈阳市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

（二）全力解决开发建设遗留问题。开发建设单位作为行为主体要切实承担起职责，按照规划和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到职责单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。个性是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修职责要全实到单位、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督。

1、管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费。

2、清洁卫生费清洁卫生费测算表。

3、保安费：保安费测算表。