

# 商住小区规划平面图 小区管理方案(模板9篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 商住小区规划平面图篇一

为确保管理处正式接管小区物业以后，各项工作能够稳妥有序的开展，达到《物业服务合同》约定的服务标准，管理处（筹）根据物业公司与甲方的合作意向，以《物业服务合同》（草稿）和《物业管理方案》（草案）为基础，重点从清洁、保安、设备、绿化等综合服务和日常管理方面做好各项筹备工作，具体从以下几个方面开展：

基本筹备工作主要指管理处开办计划，通过购买、调配管理处日常运作所需的设备、用具等，使管理处具备办公和为甲方提供服务的硬件环境。具体包括以下内容：

- （1）办公设备的配置（办公桌、椅、电脑、打印机、复印机、传真机、文件柜等）；
- （2）日常办公用品的准备（办公用品采购、公章雕刻等）；
- （3）管理处工作人员的服装制作（含胸卡等）；
- （5）维修保养工具的配置。

说明：管理处（筹）应结合甲方及自身的实际情况，对以上计划进行合理调整。

健全的制度是管理处规范运作的基础。管理处在接管期间应

高度重视各项制度的健全工作，以公司管理部制定的《物业管理服务标准规范文本》为指导，尽快完善管理处的各项规章制度。在制度未出台之前，管理处可采取召开专题会议、形成会议纪要的方法来临时规范各项工作，一旦时机成熟，就应形成制度。具体实施包括以下几个方面：

1、管理处各岗位的岗位职责。包括：主任岗位职责、副主任岗位职责、各部门负责人岗位职责和各基层岗位的岗位职责等。

2、管理处日常管理制度。包括：公文管理、印章管理、电脑管理、会议管理、财务管理、考勤管理、值班管理、收费管理、投诉管理、人事管理、维修管理、员工请休假管理、员工仪表仪容及行为规范管理、员工考核管理、员工宿舍管理等。

3、管理处清洁工作手册。包括：管理处清洁质量监管办法、各岗位清洁工作标准、各岗位清洁工作程序等。

4、管理处保安工作手册。包括：管理处保安工作管理规定、管理处保安岗位设置、各岗位工作标准、各岗位工作程序、保安巡检路线图、人员出入管理规定、人员来访接待管理规定、人员来访接待流程图、车辆出入管理规定、物品出入管理规定、保安装备使用管理规定、保安交接班管理规定、保安交接班程序、保安队队列训练内容及标准、文明执勤用语等。

5、管理处设备管理工作手册。包括：管理处设备管理规定、设备台帐、各设备的操作规程、各设备的保养维修计划、各设备的维修保养运行记录、各设备故障紧急处理措施等。

6、管理处绿化管理工作手册。包括：管理处绿化管理规定、绿化植物台帐、各植物的习性及养护方法、各植物的养护计划、各植物的养护记录等。

7、管理处紧急情况应急处理程序。包括：常用电话号码、火灾应急处理程序、治安紧急情况应急处理程序、停电应急处理程序、停水应急处理程序、水浸应急处理程序、液化石油气泄漏应急处理程序、新风机防毒应急处理程序、电梯停梯困人应急处理程序、台风应急处理程序、盗警应急处理程序、急救应急处理程序、其他应急处理程序等。

说明：管理处应根据各综合服务的外包/内管情况对各综合服务的工作手册进行相应调整。

管理处要针对各岗位的特点，对管理处员工（包括正式工、外聘工、临时工）的工作能力进行评估，有针对性的开展岗前培训，主要有以下几个方面：

2、清洁工：清洁保养方法、清洁工作标准、清洁工作程序；

4、绿化工：绿化养护方法、绿化工作标准、绿化工作程序等；

说明：岗前培训的具体内容应根据实际情况进行调整。

## 1、清洁准备工作

（1）外包：如清洁外包，管理处则只需按照《合同》约定的清洁卫生范围和标准，明确各岗位的范围及职责，制定清洁月度工作计划和完善相应的监管措施即可。

（2）自管：如清洁工作由管理处自己负责，除明确各清洁岗位的范围及职责、制定清洁月度工作计划和完善相应的监管措施以外，还需要进行相应的机械设备和清洁物料准备、每月清洁物料消耗测算及跟踪、人员招聘、人员服装、岗前培训等。

2、保安准备工作（由于物业公司接管小区均自建护卫队，故不列出外包工作内容）

- (1) 自卫警械、对讲机等装备的购买或调配；
- (2) 保安岗位设置、排班等；
- (3) 明确巡检时间、巡检频度、巡检路线及相应的巡检签卡的设立；
- (4) 强化队列训练（重点突出岗位形象训练）；
- (5) 岗前培训。

### 3、绿化准备工作

- (1) 建立区内绿化植物台帐；
- (2) 绿化岗位设置、排班等；
- (3) 按照绿化工作标准和绿化工作程序明确每日、每周、每月、每季的绿化工作任务；
- (4) 岗前培训。

### 5、设备准备工作

- (2) 根据各设备的运行、使用状况，制定合理的保养、维修及定期检查计划；
- (3) 根据各设备的情况，做好设备运行、维修、保养记录；
- (4) 岗前培训。

### 6、停车场及整改建议

- (1) 停车场管理。熟悉区内车辆的号牌、车型、车主姓名及单位，对停车场周边的安全隐患进行重点防范，并及时进行

整改。

(2) 整改建议。对建筑主体及附属设备存在的缺陷或不完善的地方，提出整改建议。

## 1、办公区

办公区除了要做好以上四项基本的准备工作以外，还须重点做好与甲方职能部门的沟通工作，对甲方负责后勤工作的重点科室、重点人员进行了解、熟悉，根据甲方的实际情况建立适当的沟通渠道，确保双方能够及时沟通，使信息及时反馈，为双方进一步的合作打下基础。

## 2、生活区

生活区除了做好以上四项基本的准备工作之外，还要重点做好住户档案的建立工作，在资料的收集过程中应做到尽可能详细。

## 商住小区规划平面图篇二

为落实市《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%。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。

（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管理项目经理出现违法、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。

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。

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。

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（20xx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（20xx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（20xx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。

（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。

### **商住小区规划平面图篇三**

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。

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。

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。

（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□xx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。

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。

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。

## 商住小区规划平面图篇四

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%。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。

（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。

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。

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。

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□20xx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□20xx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□20xx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。

（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区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。

## 商住小区规划平面图篇五

### 第一条（目的和依据）

为了加强非机动车管理，保障道路交通安全和畅通，保护公民、法人和其他组织的合法权益，根据《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

### 第二条（适用范围）

本市行政区域内非机动车的生产、销售、登记、通行以及相关管理活动，适用本办法。

### 第三条（职责分工）

市公安局是本市非机动车管理的行政主管部门。公安机关交通管理部门具体负责非机动车的登记和通行管理。

质量技术监督部门负责非机动车生产质量的监督管理。

工商行政管理部门负责非机动车销售的监督管理。

经济信息化、建设交通、环境保护、城市管理行政执法、残疾人联合会等部门和单位按照各自职责，做好非机动车管理相关工作。

区、县人民政府负责组织相关部门做好辖区内非机动车道路停放管理工作。

#### 第四条（调控措施）

本市根据城市道路交通发展需求和环境保护实际情况，对特定种类的非机动车实行总量调控或者采取淘汰措施。

### 第二章非机动车生产、销售管理

#### 第五条（安全技术要求）

在本市生产、销售的非机动车应当符合有关国家标准。

电动自行车国家标准中的电动机功率、残疾人机动轮椅车国家标准中的汽油机排量等推荐性项目，在本市强制执行。

#### 第六条（产品目录）

本市对符合国家和本市标准要求的电动自行车、残疾人机动轮椅车实行产品目录管理制度。因不符合国家和本市标准要求而未纳入产品目录的电动自行车、残疾人机动轮椅车，不得在本市销售和登记上牌。

电动自行车产品目录由市经济信息化委会同市质量技监局、市工商局、市公安局、市环保局等部门以及相关行业协会编制。残疾人机动轮椅车产品目录由市经济信息化委、市残疾人联合会会同市质量技监局、市工商局、市公安局、市环保局等部门编制。

电动自行车产品目录、残疾人机动轮椅车产品目录应当载明

生产企业、品牌、型号、定型技术参数等项目，向社会公示安全性能良好的产品，并适时更新。

### 第七条（变更技术参数）

已经纳入产品目录的电动自行车、残疾人机动轮椅车的技术参数发生变更的，负责目录编制的部门应当重新进行核定。

生产者擅自更改定型技术参数的，其相应产品从产品目录中删除。

### 第八条（销售承诺）

电动自行车、残疾人机动轮椅车的销售者，应当在销售场所醒目位置公示现行有效的产品目录，并通过店堂告示、销售凭证中载明等方式，向消费者承诺其销售车辆已纳入产品目录，符合本市登记上牌条件。

消费者购买的电动自行车、残疾人机动轮椅车因未纳入产品目录无法在本市登记上牌的，可以依法要求退货。

### 第九条（禁止拼装、加装、改装）

禁止单位和个人从事下列行为：

- （一）拼装非机动车；
- （二）在非机动车上加装动力装置、座位、高分贝音响或者擅自加装车篷；
- （三）改变非机动车排气装置的尺寸或者擅自更换动力装置；
- （四）拆除或者改动非机动车的消音、限速、尾气处理装置；
- （五）其他更改非机动车定型技术参数、影响非机动车通行

安全的拼装、加装、改装行为。

禁止销售拼装、加装、改装的非机动车。

## 第十条（举报投诉）

对违法生产、销售非机动车的行为，单位或者个人可以向质量技术监督部门、工商行政管理部门举报、投诉。质量技术监督部门、工商行政管理部门接到举报、投诉后，应当依法及时查处。

对调查属实的违法行为，质量技术监督部门、工商行政管理部门应当及时将查处情况通报市经济信息化委、市残疾人联合会等相关部门和单位。

## 第十一条（协调配合机制）

公安机关、质量技术监督部门、工商行政管理部门建立协调配合的执法机制。

公安机关发现违法生产、销售非机动车的，应当及时通知质量技术监督部门、工商行政管理部门，质量技术监督部门、工商行政管理部门应当依法及时查处。对阻碍质量技术监督部门、工商行政管理部门依法执行职务的行为，公安机关应当依法予以制止和处理。

## 第十二条（环保要求）

电动自行车所有人应当将电动自行车的废旧电池送交电动自行车生产者、销售者处理，或者送交具有危险废物处置资质的单位集中处置。

电动自行车生产者、销售者应当采取以旧换新等方式回收电动自行车的废旧电池，建立回收台账，送交具有危险废物处

置资质的单位集中处置。

鼓励电动自行车生产者、销售者采取以旧换新等方式回收废旧电动自行车。

### 第十三条（残疾人轮椅车的更新补贴）

本市对残疾人机动轮椅车实行更新补贴制度。已经登记上牌的残疾人机动轮椅车送交指定单位回收的，由残疾人联合会按照规定给予补贴。

## 第三章非机动车登记管理

### 第十四条（登记车种）

下列非机动车，应当经本市公安机关交通管理部门登记，取得非机动车号牌和行车执照（以下称非机动车牌证）：

- （一）电动自行车；
- （二）残疾人机动轮椅车；
- （三）人力三轮车；
- （四）市人民政府规定应当登记上牌的其他非机动车。

自行车、残疾人手摇轮椅车实行自愿登记，其所有人申请登记上牌的，公安机关交通管理部门应当予以办理。

### 第十五条（申请登记上牌）

对本办法第十四条第一款规定的非机动车，其所有人应当自购车之日起15日内，到公安机关交通管理部门申请登记上牌，现场交验车辆并提交下列材料：



（一）身份证、户口簿或者单位营业执照等合法有效的非机动车所有人身份证明；

（二）购车凭证或者其他非机动车合法来历证明；

（三）非机动车整车出厂合格证明；

（四）公安机关交通管理部门要求提交的其他材料。

残疾人机动轮椅车的所有人申请登记上牌的，应当到常住户口所在地的区、县公安机关交通管理部门办理，除前款规定的材料外，还应当提交本市残疾人联合会出具的相关证明。

#### 第十六条（登记上牌的`特殊要求）

残疾人机动轮椅车仅限于符合条件的下肢残疾人员申请登记上牌，每人可以登记一辆。

人力三轮车仅限于市政、环卫等单位因作业需要申请登记上牌。

#### 第十七条（登记上牌）

对申请登记上牌的非机动车，公安机关交通管理部门应当进行查验。材料齐全、符合规定的，应当当场登记并发放非机动车牌证；不予登记上牌的，应当向申请人书面说明理由。

非机动车牌证由公安机关交通管理部门统一监制。

#### 第十八条（变更登记）

已经登记上牌的非机动车有下列情形之一的，非机动车所有人应当向公安机关交通管理部门交验车辆，申请办理变更登记：

- （一）更换车身、车架的；
- （二）因质量原因更换整车的；
- （三）残疾人机动轮椅车更换符合安全技术要求的动力装置的；
- （四）残疾人机动轮椅车所有人的常住户口所在地发生变动的。

### 第十九条（转移登记）

已经登记上牌的非机动车所有权发生转移的，非机动车的受让人应当向公安机关交通管理部门交验车辆，申请办理转移登记。

人力三轮车不予办理转移登记。

### 第二十条（注销登记）

已经登记上牌的非机动车被盗、遗失、灭失或者因质量原因退车的，非机动车所有人应当向公安机关交通管理部门申请办理注销登记。

### 第二十一条（牌证换领、补领）

非机动车牌证损坏、灭失的，非机动车所有人应当向公安机关交通管理部门交验车辆，申请换领或者补领非机动车牌证。

### 第二十二条（外省市非机动车登记）

外省市号牌非机动车需要在本市通行的，非机动车所有人应当按照本办法规定向公安机关交通管理部门申请登记，取得本市非机动车牌证。

## 第二十三条（信息公开和便民措施）

公安机关交通管理部门应当将非机动车登记的条件、程序、需提交的材料和申请表示范文本等向社会公布，并采取增设登记办理点、简化办理程序等方式，为市民办理非机动车登记提供便利。

## 第二十四条（宣传教育）

公安机关交通管理部门应当结合非机动车登记管理，对非机动车驾驶人进行道路交通安全法律、法规、规章的宣传教育，增强其道路交通安全意识。

## 第二十五条（登记办法）

非机动车登记的具体办法，由市公安局另行制定。

## 第四章非机动车通行管理

## 第二十六条（通行车辆）

下列非机动车可以上道路行驶：

- （一）已经登记上牌的电动自行车、残疾人机动轮椅车、人力三轮车；
- （二）自行车、残疾人手摇轮椅车；
- （三）市人民政府规定可以通行的其他非机动车。

应当登记上牌的新购车辆，驾驶人可以持购车凭证在购车后15日内临时通行。

禁止本条第一款、第二款规定以外的其他非机动车上道路行驶。

## 第二十七条（牌证使用）

驾驶已经登记上牌的非机动车上道路行驶的，应当随车携带行车执照，并按照规定安装非机动车号牌，保持号牌清晰、完整，不得故意遮挡、污损。

禁止伪造、变造或者使用伪造、变造的非机动车牌证。禁止使用其他车辆的非机动车牌证。

## 第二十八条（基本安全要求）

驾驶非机动车上道路行驶的，应当保持制动器、夜间反光装置等安全设施性能状况良好。

## 第二十九条（一般通行规定）

驾驶非机动车上道路行驶，应当遵守道路交通安全法律、法规关于道路通行的规定和下列规定：

（一）在非机动车道内行驶；在没有划设非机动车道的道路上，自行车、电动自行车在车行道右侧边缘线向左1.5米的范围内行驶，残疾人手摇轮椅车、残疾人机动轮椅车、人力三轮车在车行道右侧边缘线向左2.2米的范围内行驶。

（二）除法定可以借道行驶的情况外，不得驶入机动车道。

（三）不得驶入高速公路、高架道路、越江隧道和越江桥梁等禁止非机动车通行的区域。

（四）行经人行横道时，减速行驶，遇行人正在通过人行横道的，停车让行；行经没有交通信号的道路时，遇行人横过道路的，应当避让。

（五）转弯前减速慢行，伸手示意，有转向灯的开转向灯；超越前车时不得妨碍被超越的车辆行驶。

（六）不得实施其他影响安全行驶的行为。

禁止驾驶拼装、加装、改装的非机动车上道路行驶。

### 第三十条（特别通行规定）

驾驶电动自行车、残疾人机动轮椅车上道路行驶，除遵守第二十九条规定外，还应当遵守下列规定：

（一）驾驶人年满16周岁；

（二）最高时速不得超过15公里；

（三）非下肢残疾人员不得驾驶残疾人机动轮椅车。

### 第三十一条（载人规定）

自行车、电动自行车载人，应当遵守下列规定：

（一）驾驶自行车、电动自行车限载1名12周岁以下的未成年人；

（二）驾驶自行车、电动自行车搭载6周岁以下未成年人的，使用固定座椅；

（三）16周岁以下的未成年人驾驶自行车不得载人。

### 第三十二条（载物规定）

非机动车载物，应当遵守下列规定：

（三）非机动车载物应当采取加固措施，防止发生货物散落、飘洒等影响道路通行的情况。

### 第三十三条（道路停放）

在道路上停放非机动车，应当使用非机动车道路停放点。

各区、县人民政府应当根据非机动车道路停放点设置规范，编制本区、县非机动车道路停放点的设置规划，指定专门管理部门落实非机动车道路停放点的设置工作，并组建专门管理队伍，加强非机动车道路停放点的日常管理。

### 第三十四条（专用停车场地）

车站、码头、轨道交通站点等交通集散地以及医院、学校、商场、集贸市场、步行街、影剧院、体育场馆、展览馆等人员流动较多的场所，其管理者应当设置非机动车专用停车场地，并落实专人管理或者委托专业服务机构管理。

### 第三十五条（非机动车保险）

本市鼓励非机动车驾驶人投保第三者责任保险、人身伤害保险和财产损失保险。

## 第五章 法律责任

### 第三十六条（指引条款）

违反本办法规定的行为，《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《上海市道路交通管理条例》等法律、法规有处理规定的，从其规定。

### 第三十七条（对违法生产、销售非机动车行为的处罚）

违反本办法第五条第一款规定，生产、销售不符合国家标准的非机动车的，由质量技术监督部门、工商行政管理部门按照《中华人民共和国产品质量法》、《上海市产品质量条例》的规定处理。

违反本办法第六条第一款规定，销售未纳入产品目录的电动自行车、残疾人机动轮椅车的，由工商行政管理部门处5000元以上5万元以下罚款。

违反本办法第八条第二款规定，拒不退货的，由工商行政管理部门按照《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定处理。

第三十八条（对拼装、加装、改装非机动车及其销售行为的处罚）

违反本办法第九条规定，从事经营性拼装、加装、改装非机动车或者销售拼装、加装、改装非机动车的，由质量技术监督部门、工商行政管理部门按照各自职责处20xx元以上2万元以下罚款。

第三十九条（对非机动车道路交通安全违法行为的处罚）

违反本办法第十四条第一款、第二十六条第三款规定，驾驶无牌无证的非机动车或者禁止通行的非机动车上道路行驶的，由公安机关交通管理部门处50元以上200元以下罚款。

违反本办法第二十七条第一款、第二十八条、第二十九条第一款、第三十条、第三十一条、第三十二条、第三十三条第一款规定的，由公安机关交通管理部门处警告或者5元以上50元以下罚款。

违反本办法第二十七条第二款规定，伪造、变造或者使用伪造、变造的非机动车牌证的，以及使用其他车辆的非机动车牌证的，由公安机关交通管理部门处50元以上500元以下罚款；情节严重的，处500元以上1000元以下罚款。

违反本办法第二十九条第二款规定，驾驶加装动力装置的自行车、人力三轮车上道路行驶的，由公安机关交通管理部门

责令改正，处警告或者5元以上50元以下罚款；驾驶其他拼装、加装、改装的非机动车上道路行驶的，由公安机关交通管理部门责令改正，处50元以上200元以下罚款。

违反本办法第三十三条第一款规定，非机动车未停放在非机动车道路停放点，影响其他车辆和行人通行且行为人不在现场的，公安机关交通管理部门可以会同城市管理行政执法部门对现场予以清理。

#### 第四十条（治安管理处罚和刑事责任）

违反本办法规定，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

#### 第四十一条（行政责任）

违反本办法规定，相关行政管理部门及其工作人员有下列行为之一的，由所在单位或者上级主管部门依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（二）不依法履行非机动车登记、通行管理职责，不依法查处非机动车违法通行行为的；

（三）无法定依据或者违反法定程序执法的；

（四）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

### 第六章附则

#### 第四十二条（过渡期管理措施）

对本办法公布前已经购买但因未纳入产品目录不能登记上牌的电动自行车，其所有人在本办法实施之日起6个月内向公安机关交通管理部门申领临时通行凭证的，可以自本办法实施



之日起3年内上道路行驶，并遵守有关非机动车通行管理的规定；期满后，不得上道路行驶。

前款管理措施的具体办法由市公安局另行制定。

#### 第四十三条（实施日期）

本办法自20xx年3月1日起施行□20xx年9月19日上海市人民政府令第108号发布的《上海市非机动车管理办法》同时废止。

#### 非机动车通行规定

守安全规定，按车道行驶：

驾驶非机动车在道路上行驶应当遵守有关交通安全的规定。非机动车应当在非机动车道内行驶；在没有非机动车道的道路上，应当靠车行道的右侧行驶。

横过机动车道：

驾驶自行车，电动自行车，三轮车在路段上横过机动车道，应当下车推行，有人行横道或者行人过街设施的，应当从人行横道或者行人过街设施通过；没有人行横道、没有行人过街设施或者不便使用行人过街设施的，在确认安全后直行通过。

行驶时速限制：

残疾人机动轮椅车、电动自行车在非机动车道内行驶时，最高时速不得超过十五公里。

借道行驶：

因非机动车道被占用无法在本车道内行驶的非机动车，可以

在受阻的路段借用相邻的机动车道行驶，并在驶过被占用路段后迅速驶回非机动车道。机动车遇此情况应当减速让行。

## 商住小区规划平面图篇六

20xx年办事处委托我们利合物业公司对20xx年改造的老旧小区和20xx年以前改造的小区按照上述文件要求，实施专业化得物业管理，利合物业公司重点对医药公司家属院、新华小区实施了物业管理，对这两个小区实施物业管理和过程中新华路办事处物业管理办公室以及我们利合物业管理公司联合对以上小区张贴了入住公告，我们公司还张贴了《至小区业主的一封公开信》，并做了详细的入户调查，把三级服务内容标准、服务承诺、办事处考核物业公司的内容，以及收费许可证都传递到了业主当中。并且根据业主意愿让同意入住的业主给予签字，统计了业主的详细姓名、联系方式、车辆信息、建筑面积，这些内容形成了小区业主的初步档案资料。目前医药公司物业管理已经初步成效，收费工作正在进行。新华小区11月1日我公司正式入住管理，各项服务已经到位，准备在20xx年12月1日收费。庆安小区我们正在做入户调查，但是物业管理入住的各项办公用品、设备已经准备到位。准备20xx年元月1日正式纳入管理。

老旧小区有四个明显的特点

1、老，这些小区大都建在20xx年以前，有的甚至是上世纪末、本世纪初建设的小区，基础设施薄弱，公共设施毁坏严重，无人管理，有的曾经有人管理但是由于没有健全的机构引导及管理而失败。

2、小、大多数只有一百多位业主，建筑面积10000平方左右，规划不合理，有的是分两期建设一个小区中有不同的开发商，

有的还是公有住房、小产权房，不能办房产证，大多数没有门岗房，没有公用绿地或绿地太小，没有健身器材。

3、规划不合理，人员混杂，缴费意识淡薄。强烈要求政府改造并实施物业管理的业主和无所谓不需要管理的业主形成鲜明对比。利合物业对上述实施物业管理的两个小区进行的初步调查，调查显示结果，收费工作中缴费积极的业主和找各种理由不缴费的业主形成了鲜明的对比。小区与小区物业联系紧密，各自又成独立的单元，很容易进行物业的从新规划和定义。

4、违建建筑很多，由于多年没有管理，违建建筑见缝插针，影响小区的形象，很多业主要求物业公司拆除违章建筑。

2、由于长时间没有实施物业管理，小区业主交费意识淡薄，物业费收缴率只有百分之五十左右。有的法律模糊，缴费只愿意按照使用面积而不是按照法律规定的建筑面积交费。

3、改造速度过急，没有物业公司参与规划，有些改造项目不适合以后实施物业管理。

4、改造是一个系统工程，并不是一个部门能完成的，需要多部门来配合，如老小区门岗房的问题，有的开发商当初为了售房，建立了后勤式的物业，当售房完毕的时候，物业不能维持，开发商撤离了物业，开发商就把门岗房收回来用于出租，按照《条例》、《物权法》的规定这些应当是小区当中的公共用房。这些门岗房以及物业用房追回必须要有建设局或规划局的配合。有的小区当中没有门岗房，建设门岗房需要规划部门审批，这也是在新政[20xx]20号文件中的内容。

5、改造老旧小区及实行物业管理，必须同拆除私搭乱建相结合，有的老旧小区没有门岗房和物业公共用房，而这些小区有的私搭乱建的位置恰巧可以建立门岗房和公共用房。

6、针对老旧小区小的特点，重新定义物业管理区域。有的老旧小区相邻，可以把两个或几个小区打通，这样就可以布局更合理，就可以养活”物业。

1、老旧小区改造必须结合物业管理公司。物业管理公司具有专业化得管理经验，改造后的小区也应当由物业公司来管理，因此老小区改造应该由物业公司提出改造方案，由办事处组织论证实施，最后由物业公司和办事处职能部门共同监督质量。这样才能不给以后物业管理造成成本负担。

2、在办事处社区的主导下多部门配合。老旧小区因为多年无人管理，存在着很多问题，这些问题的解决不是一个部门能解决的，必须由政府牵头，多部门配合。

3、对前期改造过的小区进行二次改造。对小区内的违法乱建的项目，依靠业主参与由物业公司提出，法律部门参与，政府协调“啃”下这个骨头。

4、由政府牵头对老旧小区进行物业知识进社区的宣传活动。让业主明白相关的法律和法规。

5、根据文件精神，要建立政府救助机制。对确因生活困难难以缴纳物业服务费用的居民，要积极采取不同形式的政府救助。

6、对承担社会责任管理老旧小区的物业管理公司给予按照管理老旧小区面积，给予政府补贴，缓解物业管理公司的困难。

7、老小区改造，不能急于求成。每年确定一个到两个小区实行改造，要改造一个成功一个管理一个，在改造中积累经验，为以后改造打下基础。

8、重视老旧小区大门改造及建设，这一点很重要。用现进技术来做好老旧小区的大门改造，这样可为物业公司节省很多

管理成本。

结束语：总之，老旧小区改造并实现物业管理全覆盖是一项切实的惠民工程，要政府引导协调多部门参与，形成由物业管理公司参与物业管理规划，政府部门协调，改造过程和改造后由物业公司和政府部门共同联合参与监督和验收最后由委托入驻管理的物业公司实施管理，并对实施物业管理的公司给予适当的补贴的模式，才能把这项惠民工程做好，从而得到老百姓的支持欢迎。

## 商住小区规划平面图篇七

即物业公司除了提供常规性的公共服务外，还提供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择不同的特约服务，并支付相应的费用。

### 1、首接责任制

每一位员工都有责任和义务接待客户的建议，任何一位员工接到建议后，统一传递到办公室，并告诉建议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建议处理的情况直至客户满意为止。

接待服务建议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情况。承诺时间最好控制在1~2天，一般不超过一周，特殊情况除外。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应该留签字记录，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建议时，应及时将客户的建议反馈到

办公室，由办公室安排相关人员到客户指定的地方，为客户提供相应的服务，这一过程不能超过三分钟。若有特殊情况，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，赶到现场为客户提供服务。

## 商住小区规划平面图篇八

为了搞好xx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。

周一至周日上午8：00-下午18：00。

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。

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。

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。

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）、窞井、



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%。

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。

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。

1. 雇请专业人员实施绿化养护管理。

2. 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

3. 对水池进行定期检查，每星期打捞一次飘浮物及沉淀物，每半年清除池底污泥、换水一次。

4. 定期清除绿地杂草、杂物。

5. 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

6. 适时喷洒药物，预防病虫害。

1. 定期评估

服务中心客户主管根据业户反映制订定期检查计划，会同维修人员、秩序管理人员及环境卫生人员每月x日定期在小区内进行服务检查，以评估服务效果。

2. 临时检查

总经理或其他高层领导认为有必要进行服务检查时，可以由服务中心具体组织实施，其他部门共同参加对小区物业服务进行临时检查，以评估其服务效果。

## 商住小区规划平面图篇九

20xx年10月5日□xxx物业进驻xx前湖校区，这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作

程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来,我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

战略规划:对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来,管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变,抛弃了过去以管理者自居的姿态,倡导了“服务育人,业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战,但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸,同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得,而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强,服务内涵不深,员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始,公司便审时度势,着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜,劲拼品牌建设,提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设:

品牌,以高质量为坚实的基础,本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

公司成立之初便做好了质量的策划,明确公司的质量目标、要求,以及所想达到的目标,以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来,公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标,同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

自公司进驻开始,一直把“客户满意,业主至上”作为工作的中心,进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念,今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量,提高服务绩效。

公司成立之后,经过反复讨论和研讨,认为要想做的独特,就须把工作做到零缺陷:服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故

障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的,但永远是最重要的客户需求,充分做好达到需求的各种准备,积极预防可能发生的问题。

内部管理:

### (一) 人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初,因地特殊,故人员素质偏低。但今年年初,为了提高公司的竞争力,我公司积极开展员工知识培训,使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括:企业文化培训,专业技术培训等,特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训,提高了员工的综合素质,改善了员工的工作态度,激发员工团结合作,大大提高了服务质量。

目前,公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备,专业能力,综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等,给公司的发展提供了广阔的空间。

### (二) 规章制度

入驻之初,因公司刚建立,一系列的制度及考核都是空白的,这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据,有约可依”的原则,我公司迅速出台了一系列规章制度。包括:各岗位人员职责,管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责,分清了权限,也给公司员工的日常工作指明了方向,提供了依据。

### (三) 维修方面

去年学生入住之初,因赶工期,四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的,而快速度建成的房子却导致了接管后艰难

的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓x多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

#### （四）保安方面

1□x年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的

队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

#### （五）保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

#### （七）其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

#### 信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

## 服务绩效

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

## 结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现



天健物业的腾飞。