

2023年物业管理策划方案(优质8篇)

通过年会策划，可以激励员工，增强他们的工作动力。下面是一些项目策划的实际案例，对于初次编写项目策划的人来说是非常有帮助的。

物业管理策划方案篇一

1. 建立监督和记录制度，对工作计划、检查情况及对问题处理进行统计；
3. 对内外装修方式、布局、用料及工艺等从物业管理的角度提出意见；
4. 了解各公共部分水电开关、装饰材料等的造型及位置，环境清洁用水预留接口等情况；
2. 出席有关工程的会议，参与机电设备的测试检查，建立调试档案；
3. 及时发现可能造成的隐患或妨碍今后日常维修维护的问题，列出遗漏工程，从物业管理专业角度提出相应的整改意见，及时通报业主方。
4. 做好接管验收清单和需要提交资料清单，协助业主单位做好相应资料的移交和验收问题的整改跟进与反馈。

项目经理进驻现场，根据项目进度派3-5名专业人员。

电梯技工：

人员数量：1人。介入时间：电梯安装至设备移交电气或机械专业，中专以上学历；有电梯前期介入相应经验；了解电梯安装的相关技术，持特种设备操作证(电梯)

空调技工：

人员数量：1人。介入时间：空调安装至移交。有大型商场或写字楼物业空调制冷两年以上工作经验；具备暖通基本常识，持相关上岗证和中级以上职业资格证书；有中央空调系统操作、保养工作经验2年以上。

高压运行维护技工：

人员数量：2人介入时间：配电房安装至移交。持高(电监会颁发)、低压电工证(安监局颁发)；一年以上星级酒店或超高层建筑物业供配电运行值班经验；有10kv高压环网柜倒闸操作和低压配电停送电实际操作经验；有变压器运行、报停管理经验。

物业管理策划方案篇二

一、xx项目物业分析：

1、物业地域范围开阔，封闭性交强；

3、购置物业用途复杂，有居住类要求、有办公类要求、有会所类要求等；

4、物业管理为混合式管理，即有河道及市政道路的管理，又有客户私有设施及服务的管理。

二、根据以上分析，对xx项目物业推荐如下：

1、推荐在保洁管理方面实行两个分开，即河道及市政道路的保洁工作与针对业主带给的保洁工作相分开。因为，河道及市政道路的保洁工作是属于项目区域内具有公共及社会性质的工作，其对具体的环境卫生标准及人员素质与直接为业主带给保洁服务的要求不同，分开管理有利于降低物业管理成

本，必要时能够透过物业公司将该部分工作对外进行分包处理。

2、突出物业管理的两个体系，即突发事件的应急处理体系以及针对业主的管家式的服务体系。

三、物业管理带给日常服务的资料：

2、对市政道路的保洁；

3、对业主庭院环境的保洁(主要集中在季节更替时，如刮风导致的`尘土积累或落叶)；

4、24小时水电维修；

5、对业主生活垃圾的定时清运；

6、对水、电、燃气等设备日常的保养与维护；

7、项目范围内绿化的种植与养护；

8、业主能源费用的代收代缴；

9、定期花木杀虫及灭鼠；

10、暂住证等社区性证明u□

11、业主院落档案的管理。

四、物业特约服务-管家式服务体系：

1、管家的服务，是指由管家负责，带领包括保安、保洁、厨师、司机等为主人带给尽可能完善的服务，针对玉河项目提出的管家式服务，应理解为透过物业管家的努力为业主带给尽可能多的服务，随时解决业主提出的关于生活、出行等方

面的需求。

2、管家式的服务推荐由2至3人24小时专职负责三到四位业主随时有可能提出的服务要求，业主有需求只针对所负责管家提出，由该管家负责尽可能的解决业主提出的问题；任何针对业主的服务均需由物业管家陪同。这样，业主提出的要求有专人负责，，避免了处理问题相互推托的状况提高解决问题的效率，同时对业主的各种服务也同样由该物业管家带领陪同，增加了业主对物业人员的认同感并且避免陌生工作人员带给业主的不安全因素。

3、管家式服务的资料：

a□业主订购报刊的派送(报纸需经过熨烫，免费)

b□带领工作人员完成业主提出的家政服务要求(付费)

室内清洁

搬家、搬物

地板、地毯的清洁养护

代收洗、补、烫衣物

室内插花、装饰

代购日常生活用品

车辆清洗服务

家庭看护管理

宠物看护管理

c□为业主带给车辆接、送服务(付费并需要提前预约)

五、xx项目的安全保卫管理:

1、保卫部门日常工作资料:

24小时固定安全岗位的值勤

24小时流动岗位的安全及消防巡视

车辆停放的安全管理

特殊时间段道路车流、人流的疏导管理

2、保卫部门的设施设备:

中央控制室

与中控室连接的门禁对讲系统

设像监视系统

电子巡更系统

业主院落重点部位(厨房)设置烟感报警系统

停车管理系统(如有大规模公共停车位需要管理)

安防器材(对讲机、灭火器、警棍等)

3、保卫部门带给的委托性特约服务:

礼仪性保卫

短途护卫(主要为业主携带贵重物品外出时对人员安全护卫)

(以上两种服务带给时需要要有物业管家陪同并属付费项目)

六、突发事件应急处理体系的建立

业主物业的安全性是本项目物业管理的关键所在，除带给一般保卫方式外，还应建立联动体系，保证在突发事件发生时及时控制事态发展，将业主的损失降低。应急处理体系流程如下：

- 1、遇有突发事件，业主透过门禁对讲系统向中央控制室报警(或直接找物业管家)；
- 3、由物业管家向值班物业经理汇报现场状况；
- 4、物业经理根据物业管家对现场状况的汇报决定是否报警。(110、119、120、999等)

物业管理策划方案篇三

1. 治理目标保证设备运行正常，无重大治理责任事故。治理措施

(1)制定设备安全运行、岗位责任制、定期检查维修保养运行记录、维修档案等治理制度。

(2)配备所需专业技术职员，严格执行操纵规程，设备治理和维修职员持证上岗。

(3)设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘积垢，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。

(4)建立供电、供水的治理制度，供配电、供水系统配置职员24小时值班。

(5) 监控系统等智能化设施、设备运行正常，有记录并按规定定期保存。按工作标准时间排除故障，保证系统工作正常。

(6) 消防系统设施齐全，完好无损，确保随时启用。

(7) 消防治理职员把握消防设施、设备的使用方法并能及时处理设施、设备的各种题目。

(8) 制订有突发火灾的应急方案，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，无火灾安全隐患。

(9) 给排水设备、阀门、管道工作正常，无跑、冒、滴、漏现象，按规定时间对二次供水蓄水池设施、设备进行清洁、消毒。二次供水卫生许可证、水质化验单等证齐全。水池、水箱清洁卫生无二次污染。水泵、水池、水箱有严格的治理措施，水池、水箱四周无污染隐患。排水系统通畅，汛期无泛水，地下室、设备房无积水浸泡发生。遇有事故，维修职员在规定时间内进行抢修，保证无大面积跑水、泛水，长时间停水现象。建立事故应急处理方案。

(10) 公共配套服务设施维护周到，公用管线同一下地或进公共管道，无排挤管线，无碍观瞻。道路、大堂等公共照明完好，大厦范围内的道路畅通，路面平坦。

1. 治理目标

(1) 确保大厦内无因治理责任引发的重大火灾。

(2) 维护好大厦内的公共秩序，控制私设摊点、广告牌、广告字画、乱贴、乱画现象；控制小商小贩进进。

(3) 有预见性地对任何可能危急业户的安全情况，采取防范措施。

2. 建立交互式联动治安网络

(1) 在大厦设立活动岗哨，实行24小时值班巡逻制。做到每两小时巡视一遍，并记录安全情况及消防设备、公共物品的完好情况。

(2) 遇有紧急情况或其他治安需要，治理处通过对讲机下达指令，巡逻职员可在1至3分钟内到达现场进行支援。

(3) 与当地派出所建立警民共建关系，并商请其警官兼任治理处安全治理指导员，定期与治理处安全治理员分析治安形势、特点以及防范的方法和技能。

3. 紧急情况下的应急处理措施

(1) 发生盗窃、抢劫、交通事故、火灾等异常现象时，治理处迅速调集巡逻安全治理员，以最快的速度赶到现场，控制局面，争取主动。

(2) 迅速调整人力、物力，以确保应急工作的顺利进行。

(3) 发生案件时，立即报警并维护现场，协助公安机关调查破案。

(4) 治理处主任应在突发事件发生的第一时间到达现场，沉着、机智实施处理，并向上级进行报告。

(1) 治理处安排职员办理装修队伍的培训、验资、登记、审批和发放各类证件。

(2) 跟踪施工情况，治理处主任逐日巡视，了解各施工点施工情况，安全治理主管逐日三次不定时巡视，了解施工情况及纠察施工队运行情况。

(3) 安全治理员24小时值班，控制职员进出并做好相应记录。

(4) 装修垃圾清运。采取定时上门收集和业户申请相结合的方法，袋装清运，日清日运，不堆积、不滞留，不污染小区内外部环境。

(5) 安全治理组负责装修日常安全工作。

(6) 与业户和施工队负责人签订安全责任书。

(7) 装修材料按指定时间进进，安全治理员进行认真查验，发现有有毒、易燃、未作处理的材料严禁进内。(4) 需要进行烧焊等动火作业，应向治理处提出申请，经批准后在治理职员监护下，方可作业。

(8) 安全治理员巡查时，对装修点的材料、装修方式进行认真检查，发现安全隐患，及时处理报告。

(9) 发生紧急事故时，按紧急处理措施程序进行。

1. 消防组织机构的建立

(1) 治理处负责建立消防安全小组。

(2) 治理处主任为消防安全负责人。

(3) 治理处其他职员为义务消防员。

(4) 安全治理主管为专职安全监视员。

(5) 日常巡视安全治理员为兼职消防巡视员。

(6) 治理处负责制定组织机构图及职员职责。

2. 建立各项消防制度

(1) 消防检查制度。

(2) 专职安全员逐日检查小区内的消防安全情况，包括消防设施、动火作业监视、安全用水、用电情况等，检查结果记录在《安全检查记录》中，该记录每周由治理处主任审核。

(3) 兼职巡视员负责每楼、每层消防安全情况巡视，每两小时巡视一遍，并填写《消防安全检查登记表》。

(4) 在安全检查中发现消防隐患，应及时采取整改措施，做到隐患不过夜。

(5) 发现业户因装修造成的消防隐患，应向业户发放《整改通知》，限期整改，并跟踪验证。

(6) 治理处制定《动火审批制度》，内容包括动火申请和审批程序及违章处理方法。

3. 防火措施

(1) 贯彻“预防为主，防消结合”的方针，业户要树立防火意识，治理处每周确定一名主管以上的治理职员为防火值班员，全面负责小区的消防工作。

(2) 严禁乱拉、乱接临时用电线路，电器线路需维修时请及时找治理处安排施工。

(3) 严禁在小区内烧废纸、杂物，乱丢烟头或燃放烟花爆竹等。

(4) 不准改变、拆除、封堵消防设施和通道。

(5) 不准在楼道、过道设立仓库，堆放杂物，阻碍通道。

(6) 严格装修审批手续，动火审批手续，保证每楼、每层有必要的消防设施。

(7) 公共场所严禁使用可燃性装修材料，室内使用可燃性材料

要严格控制，并加以处理。

(8) 配备火警时刻的必须器材，如：应急照明灯等。

4. 消防知识培训

(1) 对业户的消防要求(包括安全用水、用电)，通过《业户须知》、《治理公约》传达到各业户，并向业户发放有关消防学习资料，用宣传栏等消防宣传途径对业户进行消防宣传教育。

(2) 治理处内部每月的第一个星期一上午为各组安全消防学习时间，学习教材是安全消防治理条例，内部的消防治理制度，设备设施的操纵方法等，学习情况须具体记录。

(3) 治理处主任每月检查一次安全活动记录并签字认可。

(4) 在安全消防活动日查出的安全、消防隐患，由各组自行在活动记录中登记并整改。

(5) 专、兼职消防员在上岗前必须接受消防常识和消防技能培训，考试合格后方可任职，其资格每年确认一次。

5. 消防设备治理

(1) 治理处负责建立消防档案。

(2) 治理处对各种消防设备和设施的标识进行设计，编制《消防设备标识登记》。消防设备标识由治理处主任指定人专实施，并在各项安全检查中作为检查内容。

(3) 制定《设备治理制度》，对消防设备进行检查和维护。

(1) 小区内每年至少组织一到两次消防演习，具体办法和内容参见由治理处每次制定的《消防演习方案》并报政府消防部

分。

(2)消防演习后，治理处主任编制《消防演习报告》。对演习过程中发现的题目，及时调整、纠正并验证其结果。

1. 小区停车场实行昼夜24小时值班制度，由小区安全治理员负责治理，车辆可以随时进出、停放。

2. 本小区停车场实行有偿使用，车主须凭车辆进出小区的磁卡(月卡或一次性卡)进进停车场。

3. 车辆进进：车辆进进停车场应一停二慢，必须服从治理员的指挥和安排，取得治理员同意后方可进进。

4. 车辆停放：车辆停放时必须服从治理员指挥，留意前后左右车辆的安全，在规定位置上停放，并与四周车辆保持适当间隔，不得对其他车辆的进出和其他车位的使用造成阻碍，车主必须锁好车门，调整好防盗系统至警备状态，车内珍贵物品须随身带走，车主停好车辆后须立即离开停车场，不得在他人车辆旁停留。治理员应指挥车辆停放，查看车辆有无上锁，有无外部破损，应通知车主并登记，不服从指挥、乱停放车辆的按照交通乱停放车辆有关规定给予处罚。停车场车位分固定车位和非固定车位，车主按类使用车位。

5. 驶离：车辆驶离停车场时应留意四周车辆的安全，缓慢驶离，并在出口处向治理员交回停车牌，治理员核对牌号相符，收回停车牌、收取停车费后方可驶离。

6. 治理员值班期间应认真负责，热情服务，不得会客、饮酒、睡觉，不得离开，不得让亲朋好友和其他无关职员进进停车场，严格核对驶离车辆的牌号，对车主的公道要求应给予满足。治理员交时应办理交接手续，核实停车场车辆内登记记录相符，并列签字交接。

7. 停车场内不得试刹车、练习车、修理车辆，禁止装载有毒、易燃、易爆物品和其他危险品的车辆停放。

1. 职员配置及分工详见岗位架构图(略)。

2. 工作流程及质量治理标准。保洁工作流程及标准将按照iso9000标准，由本公司制定。大厦玻璃幕及外墙清洗将委托专业服务公司实施。

物业管理策划方案篇四

1、 物业地域范围开阔，封闭性交强

3、 购置物业用途复杂，有居住类要求、有办公类要求、有会所类要求等；

4、 物业管理为混合式管理，既有河道及市政道路的管理，又有客户私有设施及服务的管理。

1、 推荐在保洁管理方面实行两个分开，即河道及市政道路的保洁工作与针对业主带给的保洁工作相分开。因为，河道及市政道路的保洁工作是属于项目区域内具有公共及社会性质的工作，其对具体的环境卫生标准及人员素质与直接为业主带给保洁服务的要求不同，分开管理有利于降低物业管理成本，必要时能够通过物业公司将该部分工作对外进行分包处理。

2、 突出物业管理的两个体系，即突发事件的应急处理体系以及针对业主的管家式的服务体系。

2、 对市政道路的保洁；

3、 对业主庭院环境的保洁(主要集中在季节更替时，如刮风导致的尘土积累或落叶)；

- 4、24小时水电维修；
- 5、对业主生活垃圾的定时清运；
- 6、对水、电、燃气等设备日常的保养与维护；
- 7、项目范围内绿化的种植与养护；
- 8、业主能源费用的代收代缴；
- 9、定期花木杀虫及灭鼠；
- 10、暂住证等社区性证明
- 11、业主院落档案的管理。

1、管家的服务，是指由管家负责，带领包括保安、保洁、厨师、司机等为主人带给尽可能完善的服务，针对玉河项目提出的管家式服务，应理解为通过物业管家的努力为业主带给尽可能多的服务，随时解决业主提出的关于生活、出行等方面的需求。

2、管家式的服务推荐由2至3人24小时专职负责三到四位业主随时有可能提出的服务要求，业主有需求只针对所负责管家提出，由该管家负责尽可能的解决业主提出的问题；任何针对业主的服务均需由物业管家陪同。这样，业主提出的要求有专人负责，，避免了处理问题相互推托的状况提高解决问题的效率，同时对业主的各种服务也同样由该物业管家带领陪同，增加了业主对物业人员的认同感并且避免陌生工作人员带给业主的不安全因素。

3、管家式服务的资料：

a□业主订购报刊的派送(报纸需经过熨烫，免费)

b□带领工作人员完成业主提出的家政服务要求(付费)

室内清洁

搬家、搬物

地板、地毯的清洁养护

代收洗、补、烫衣物

室内插花、装饰

代购日常生活用品

车辆清洗服务

家庭看护管理

宠物看护管理

c□为业主带给车辆接、送服务(付费并需要提前预约)

五、xx项目的安全保卫管理：

1、保卫部门日常工作资料：

24小时固定安全岗位的值勤

24小时流动岗位的安全及消防巡视

车辆停放的安全管理

特殊时间段道路车流、人流的疏导管理

2、保卫部门的设施设备：

中央控制室

与中控室连接的门禁对讲系统

设像监视系统

电子巡更系统

业主院落重点部位(厨房)设置烟感报警系统

停车管理系统(如有大规模公共停车位需要管理)

安防器材(对讲机、灭火器、警棍等)

3、保卫部门带给的委托性特约服务:

礼仪性保卫

短途护卫(主要为业主携带贵重物品外出时对人员安全护卫)

(以上两种服务带给时需要由物业管家陪同并属付费项目)

六、突发事件应急处理体系的建立

业主物业的安全性是本项目物业管理的关键所在,除带给一般保卫方式外,还应建立联动体系,保证在突发事件发生时及时控制事态发展,将业主的损失降低。应急处理体系流程如下:

1、遇有突发事件,业主通过门禁对讲系统向中央控制室报警(或直接找物业管家);

3、由物业管家向值班物业经理汇报现场状况;

4、物业经理根据物业管家对现场状况的汇报决定是否报

警(110、119、120、999等)

物业管理策划方案篇五

针对当前物业管理存在的热点、难点问题，加强领导，由市建设局牵头，会同社区、街道成立我市小区物业管理市场秩序专项治理工作协调小组，负责研究制定工作方案，并负责对具体实施工作监督、指导和协调。着力规范市场秩序和服务行为，提升行业形象，促进物业管理和谐健康发展。组长：陈桂凤（建设局局长）、副组长：庄强（建设局副局长）、成员：陈乃秋（建设局房地产开发管理科科长）、陈蒲儿（建设局房地产开发管理科职员）、林学贵（建设局房地产开发管理科职员）、王丽香（建设局房地产开发管理科职员），专项行动工作领导小组下设办公室，挂靠福清市建设局房地产开发管理科。联系人：林学贵电话85197229。

二、明确任务，落实工作责任。

坚持“标本兼治、综合治理”的原则，通过物业服务企业自查自纠与行业主管部门检查督促相结合、全面规范和重点提升相结合、专项整治与长效管理相结合的办法，加强整改整治，以达到促进城市住宅小区物业管理面貌明显改观，行业管理得到加强的目的，力争专项行动取得明显成效。

三、分步组织实施，措施落到实处

（一）前期准备与动员部署阶段(8月初至8月10日)

1、动员阶段。物业管理主管部门、社区、街道及各物业服务企业统一思想，形成共识，制定具体工作方案和分布实施计划。。

2、对全市实施专业化物业管理的住宅小区进行全面调查摸底。

3、制订工作方案。各物业服务企业要开展自查自纠，并根据自查情况，制订物业项目整改提升方案，明确具体工作目标、内容及责任人。物业项目整改提升方案要于8月20日前要报我局备案。

（二）自查自纠阶段（8月中旬至10月初）

1、召开各物业服务企业治理动员大会。布置企业开展自查自纠，如实填报“整顿和规范物业服务企业自查检查表”对存在问题的小区一律在9月5日之前自行整改完毕，并向协调小组提出整改书面报告。

2、根据示范项目考评标准，采取靠前服务、跟踪推进的办法，加强对物业服务企业新申报创建示范项目的指导。同时，对现有已评上省、市级示范项目将采取“回头看”措施，加强检查监督。

3、加大日常巡查力度，对发现问题要责令物业服务企业限期整改，同时把物业企业及管理服务项目结合开展物业管理规范提升专项行动工作情况，作为今年资质审验考核评定的主要内容。

（三）整改、抽查阶段（从10月中旬至11月中旬）

1、责令物业企业做好整改工作，对整改工作不落实的，将采取相关措施，督促物业服务企业落实。

2、对个别严重存在问题的物业小区进行再抽查。

四、严格工作要求，务求阶段实效

（一）加强领导，强化组织实施

1、提高思想，统一认识。物业管理工作是一项关乎千家万户

的民生性行业，是改善广大居民的居住环境和促进和谐社会、城市文明建设的一项基础性工作，各物业服务企业要充分认识这项工作的重要、必要性，增强做好这项工作的紧迫感和责任感。

2、落实责任。加大对规范提升专项行动的日常督查，跟踪项目进展、掌握工作动态，对物业企业对专项行动思想不重视、工作不力的，采取约谈、通报、曝光等方式，督促物业项目规范提升实施方案的落实。对拒不整改、不执行、不落实工作方案的，要依照相关规定予以处罚，记入企业信用档案，直至吊销资质证书。

（二）强化监督检查。加强对物业服务企业项目合同履行情况动态监管，每周安排不少于1个工作日对物业服务项目进行抽查、检查。对检查中发现的问题，下达书面整改通知书，督促物业服务企业限期整改到位，并做好各项迎检工作。

（三）扶持行业发展。加大行业扶持力度，扶优扶强，引导、指导物业服务企业晋升资质等级，扩大经营规模，拓展经营项目。重点培育一批信誉好、市场竞争力强、业主满意度高、诚信服务的品牌企业，带动全市物业管理水平和服务品质的提升。

（四）加强宣传力度。以简报、信息报送的形式加强工作动态交流，上下情况沟通，同时要组织新闻媒体宣传典型示范项目，曝光、通报违法违规行为，规范各方主体行为，引导业主支持和主动参与物业管理活动，营造有利于行业健康发展良好舆论氛围。

物业管理策划方案篇六

一、服务标准的定位及介入点。

1、站在前沿制定切实可行的高标准。

只有高起点，高标准，服务标准的定位自然能上新的台阶。所谓前沿就是开发建设的前瞻性，市场预测的精确性，用发展的眼光看待现实存在的问题。服务标准的定位关系着全方位的经营理念。起点高，标准高，服务标准的取向肯定高。你有100元想办200元、300元的价值，肯定不符合价值增效的逻辑性。关键是怎样能把100元转变成200元、300元的价值。首先是切实可行的。有可塑性、可操作性。诸如员工的聘任，你的门坎高，那些有才无德，无才无德的人肯定跨不进来。所以你制定的标准高了，硬件、软件就都跟着有了进一步的跨越，服务标准也就进一步提高了。

2、重构服务规范

服务标准有了定位。相应的服务规范也必须与之相匹配，高标准的服务，高标准的员工也就必须是高标准的服务规范。规范不是强硬的制度。也不是画地为牢的枷锁。规范是标准与准行业的约定。有了规范计划就有了依托。

3、研究项目特点

服务标准的定位，服务规范的重构必须合乎项目特点。建筑风格符合客户的需求社会文化内涵的发展趋势。存在的遗留问题解决的渠道与办法。员工的架构模式职能部门的协调，软硬件的现状等。

4、计划站在未来看现在

计划确实跟不上变化，所以计划的前瞻性十分重要。以未来的高度看待现实存在的问题，远大而不空旷。目标有了取向一切问题就有了切入点。

5、注重控制与结果

再好的理念你不去执行也只能是一句空话。而执行的结果是

什么，又必须监督控制。企业的好坏最终还是归结于经济效益、社会价值效益。

盈利创收不是 $1+1=?$ 的简单问题公式。做大做强企业要有长远的构想与机制。打破固有的行为习惯，思维方式，创造性的发挥自己的经营空间。

1、架构金字塔服务梯形结构新构思

金字塔塔尖放在那里，整个工程部组织结构我们认为就是一个服务体系。经理服务主管，主管服务领班，领班服务于员工，员工服务于客户。逐级管理逐级责任制，一级管理一级、每级都有职有权，在整个组织架构中基层员工要放在首要位置。他们才是金字塔塔尖。这样有利于激励员工追求进步，自我提升、完善。有利于培养人才，发现人才。在物业管理中注重的是效益是结果。服务梯形结构是服务观点的转变、规范、责任、控制、落实贯穿于整个服务环节中。

2、制度的完善，用人机制的规范

用人机制的规范，制度的完善来之于新思维、新观念。物业管理是一项以服务为本质，以管理体现服务的工作。物业公司以经营为手段，以为客户提供优质的服务为宗旨，以经济效益、社会效益的综合统一为公司的经营目标。规范是企业发展的需要，制度是行为规程。吸收什么样的员工，架构什么样的组织形式。现有员工的整体素质能否适应服务客户的新趋势。领班、主管的录用，是聘任还是从基层员工中晋升。各自的职责是什么。各自的录用条件、前提又是什么?因此必须进一步完善制度、规范用人机制。

3、员工晋升与激励机制的重构

奖优淘汰末位制。优秀的员工就应该给予更多的激励与关怀。比如：培训的机会、岗位调整的机会，奖金、荣誉证书。工

资档次调高一档。抓典型，有效的激发团队精神的凝聚力。

4、原则与责任

制定再好的服务标准，行为规范，操作规范制度，还必须要执行。执行中坚持原则，凝聚责任。形成一个部门的长效机制。工程部现有的人员架构素质修养、技术技能在许多地方都存在着原则与责任的问题。坚持原则的时候不坚持，做事流于形式缺乏责任感。

5、薪资与服务标准，技术技能、素质修养挂钩

薪资与服务标准、技术技能、素质修养应该是成正比的。薪资提高了，聘任的员工就有了保障。服务水平、技术技能、素质修养自然也就上了一个台阶。工程部现在的情况是一刀切，薪资没有档次。服务水平、技术技能、素质修养高的员工拿不到相当的薪资。他们的工作激情、原则、责任也就会随波逐流，相对较差的员工更差，所以员工的晋升，薪资的分档设置势在必行。

1、参与规划重视前瞻性、科学性、实用性。

物业企业对物业的前期介入越早，对日后管理水平越有促进。参与规划重视前瞻性、科学性、实用性，能使物业管企业增效增值。能使客户的投资在日后有相应的回报。前瞻性、科学性、实用性从物业管理使用的角度考查论证建筑结构。设备设施分布区布置绿化小品等的合理性。提出建议、整改方案。跟进落实情况以免日后接管出现差错。提高物业品质。如果工程已经竣工、设备已经安装，在发现问题也已无法改变。因此工程施工阶段提早介入是完全有必要的。对物业的结构、防水层、隐蔽工程、钢管以及管线材料是否具有耐久性、耐腐蚀以及按挤压应力等，进行过程控制和验收控制的监管检查。我们现在的情况是所有的档案材料很不健全。比如园区的综合布线图：给排水、雨水、强弱电系统等管线的

走向、重要的闸阀和检查口的重要位置。绿化、小品景观的水电管线布局分布。一些设备设施的供货商联系方式，产品设计说明书、操作规程质保期限与约定的书面协议。竣工验收和接管验收是两种不同概念的验收。竣工验收是政府行为、接管验收是企业行为。物业接管就等于责任的一种转移。因此接管验收可谓责任重大。

2、客户收楼与入住全方位提供管理服务新理念

在物业介入时就应该对每个单元的问题汇总整理存档备案。客户收楼时提出的意见也应该详细记录存档。这样就形成了一个具体单元的房屋病例。对日后装修管理、维修运行都有一个参考改进的价值。二装是客户认识了解物业公司的形象窗口，二装员工的品行，技能直接影响着公司的整体形象。认为二装员工就是巡视检查、监督管理是完全错误的观念。他们熟悉掌握的情况汇总起来对整个运营管理都是一个强有力的保障。客户的需求是多方面的。有许多地方是无从预测的。所以我们必须要求我们的员工知识面广、服务水平、技术技能都要尽可能的合乎客户的需求、满足客户的需求。全方位的拓宽自己的才干，迎合客户花钱买方便的消费观念。客户收楼以及装修、入住实行一站式、全方位的服务。满足客户、壮大自己、资源共享、互利双赢。

1、硬件是平台，软件是“灵魂”。

园区的硬件设施陈旧，已经很难适应客户的消费需求。在现有的平台上，我们怎么做，能否从软件上弥补硬件设施的不足呢？强化服务，优化组合员工结构、制度完善、规范操作。软件是“灵魂”，灵魂有了灵性，有了可操作性，硬件就能发挥他的潜能了。

2、提升硬件设施、改良软件支撑

怎样通过技术改善改造现有的硬件设施。切入点在哪里、如

何提升。现在维修资金动不了，费用怎么解决。例如：园区的智能门禁系统、监控系统。消防联动系统、污水提升泵监控系统、有线电视网络系统。办公环境设施的配备等问题。所有这些问题都需要一步一步的解决。假如提升了硬件设施，我们的软件也就需要改良。没有优良的软件支撑再好的硬件设施也发挥不了应有的作用。

3、找出硬件与软件的结合点

硬件与软件相辅相成，怎么运作它才能达到的状态，结合点在哪里？硬件、软件都是可以改造改良的。想解决就能有办法解决。问题在于解决的方案时间。上级领导的认同肯定。

1、从节能降耗的角度、服务标准的角度重构设备设施的运行

一切的经营活动，政策法规最终都是为了增效增值。节能而不降耗仍然不能增效。节能控制有指标，维修控制有计划，通过以往的客观情况推断制定一个合理的比率。节能是多方面的，精简一些确实差劲的员工，提升培训员工的综合技能，推广新型的节能产品，选聘专业技能公司。强化服务意识，提升服务标准，防止材料积压浪费重构设备设施维修运作模式，只要能够盈利增值无论采用什么方式办法都应该是可行的。

2、要质的转变不要量的堆积。

员工宁精勿滥。选聘员工进行培训上岗，认真考核、杜绝公私不分的现象。不符合要求坚决不予录用。只有切实坚持原则。吸收优良的人力资源。组织机构才能合情合理。工程部现有的组织结构很大程度上有量的堆积。配置也许是合乎比例的，但并没有发挥到应有的作用。

3、学会借力壮大自己

“力”力度、品质、专业。借力也就是通过一些合法的经营模式，聘任一些专业的高质量的公司维修管理设备设施。参与管理的同时，也就增强了自己员工的技术才能。这就是榜样的力量。但是聘任的费用应该是合理的，前提的原则是双赢互利的，符合物业管理条例。

1、重塑“榜样”锻造团队精神。

公司的综合素质的提高也需要员工来体现，员工能力的高低也就直接影响到公司的整体能力和团队精神的建设。树立“榜样”为员工能力的提高树立目标，让员工时时刻刻不断鞭策自己，在员工自身技术技能、素质修养不断提升的同时提高公司的服务标准。让每个员工都抱着一个共同的目的——公司利益，至高无上，在公司发展的同时，实现的自身价值。

2、建立培训计划

维修运行的管理是工程部的重要职责，如何确保自己的职责有效贯彻执行。必须建立一套完整的切实可行的制度，规范与计划。计划是手段，规范是控制，制度是约定。有计划才能有章可循，一切才能有条有理。找出普遍存在的环节，研究突破的接入点，然后有针对性的确实培训的课题、顺序。培训设置应该成为一个长期坚持的工作。没有学习就没有进步。工程部现有问题就是缺乏计划。年计划、月计划、日计划。公司检查匆忙应付，临阵磨枪。

3、效益、效率、价值观

效益从哪里来，从效率中来，从价值观中来。效率不是你处理问题时间的长短。而是你处理问题的时效。比如为客户维修疏通下水，你确实用了极短的时间达到了通的效果与目的，然而，经过了一天或者一个礼拜同样的问题又出来了。反复的报修，引发客户反感、而且人力、物力重复投入。这就是

浪费。效率又能从何谈起?一个员工的价值取决于他对处理问题的责任心、服务意识、技术技能的综合素质。优秀的员工返修率低。客户满意度高。相对来说他的薪资高,公司得到的回报更多。效率是看得见的效益,价值观是效能更是规范的导向器。品质、专业是维修运行的关键。如果我们的员工都是高品质、专业强的技术能手。我们所面对的客户会是怎样的反应。这难道不是一种效益吗?把一些技术含量高的设备设施托付给专业的公司去做,不也是一种增效的手段吗?在风险转移的同时得到更多的实惠。

物业管理策划方案篇七

- 一、执行总结。
- 二、经营管理。
- 三、领导方式。
- 四、企业文化。

简介

- (一) 简介
- (二) 简介
- (三) 简介
- (四) 简介

1、团队面貌

一群有潜力的学生,怀着相同的梦想走在了一起。于是我们的团队诞生了。我们团队在工作上实行分工协作制,制度上

实现民主制。我们的成员是各个方面的人才。团队管理者协调分工，做到物尽其能，人尽其才。创业初期，我们团队缺乏实际创业经验。在诸多方面会遇到较多困难，但在日后的工作中，随着困难不断被克服，这些困难将会变成我们宝贵的经验。能让我们团队的成员更快成长为精英。

2、产业背景决定的优势

目前社会的高速发展，要求我们在校学生毕业之后能尽早的适应社会和融入社会。那如何能够实现就业呢？这就需要学生们充分利用在校的时间，培养自己的综合素质，磨练自己、打造自己。寻找自己发展的空间，创造自己美好的前景。

随着学院新校区硬件设施的逐步完善，特别是在实训楼常规运行中，我们发现学生完全可以把实训楼的卫生清洁作为创业的试金石，作为学生体验劳动和创业快乐的机会。

考虑到学校在物业管理方面的需求，我们特在资环系成立学生物业管理公司，并合理组织和安排一些具有吃苦精神和创业热情的学生参与实训楼卫生清洁工作或负责某一具体的工作。

3、策划思路“高标准、高要求、高效率”

卫生清洁是否到位和即时的问题，因此，实训楼教室的卫生一定要具有高标准水平。

高要求——学生创业的目的是体验创业的过程。如何组织同学参与到公司的正常运作、如何满足学校对实训楼的高标准卫生要求等一些列问题。这就要求公司的运行一定要有很高的要求，必须制定高要求的规章制度，以适应和满足公司生存和发展的需要。

高效率——学生在校是以求学为主。在社会需要创业人才、

学校提倡自我创业的大环境下，如何在课余时间完成固定或临时分配的工作任务？这就需要公司工作人员在高要求的公司管理模式下高效率的完成任务。

1、团队内部管理

为加强团队的规范化管理，完善各项工作制度，促进团队发展壮大，提高经济效益，根据学院相关规定及团队制度，制订团队管理制度大纲。

一、团队全体队员必须遵守团队章程，遵守团队的各项规章制度和决定。

二、团队倡导树立“一盘棋”思想，禁止任何部门、个人做有损团队利益、形象、声誉或破坏团队发展的事情。

形式的责任制，不断壮大团队实力和提高经济效益。

四、团队鼓励积极参与团队的决策和管理，鼓励队员发挥才智，提出合理化建议。

五、团队实行“岗薪制”的分配制度，为成员提供收入和福利保证，并随着经济效益的提高逐步提高队员各方面待遇；团队为成员提供平等的竞争环境和晋升机会；团队推行岗位责任制，实行考勤、考核制度，评先树优，对做出贡献者予以表彰、奖励。

六、团队提倡求真务实的工作作风，提高工作效率；提倡厉行节约，反对铺张浪费；倡导队员团结互助，同舟共济，发扬集体合作和集体创造精神，增强团体的凝聚力和向心力。

七、队员必须维护团队纪律，对任何违反团队章程和各项规章制度的行为，都要予以追究。

2、队员守则

一、遵纪守法，忠于职守，爱岗敬业。

二、服从领导，关心下属，团结互助。

三、爱护公物，勤俭节约，杜绝浪费。

四、不断学习，提高水平，精通业务。

五、积极进取，勇于开拓，求实创新。

校)承诺：少量的付出，即可获得高附加值的回报！

我们深知，团队的发展取决于团队的建设。为了建设一个优良的团队，我们在管理中有计划、有目的地组织我们自己，并不断地进行训练、总结、提高的活动。

我们也注重核心团员的培养。因为团队的核心成员能使团队的目标变成行动计划，团队的业绩得以快速增长。团队核心层成员具备领导者的基本素质和能力，不仅知道团队发展的规划，还参与团队目标的制定与实施，使团队成员既了解团队发展的方向，又能在行动上与团队发展方向保持一致。

我们是一个学习型组织：我们每一个人都认识学习的重要性，尽力为我们自己创造学习机会，表扬学习进步快的人，并通过一对一沟通、讨论会、培训课、共同工作的方式营造学习氛围，使我们团队成员在学习与复制中成为精英。

我们也深知团队精神的力量：它能使团队的成员为了实现团队的利益和目标而相互协作、尽心尽力的意愿和作风，它包括团队的凝聚力、合作意识及士气。它强调的是团队成员的紧密合作。一个没有团队精神的人难以成为真正的领导人，一个没有团队精神的队伍是经不起考验的队伍，团队精神是

优秀团队的灵魂、成功团队的特质。

相结合的综合效益最大化，为学校、员工创造实际利益。

2、愿景：让我们体验创业激情，寻找创业路径。

3、理念：时时以一流标准要求自己，事事用服务观念对待一切。

4、精神：务实进取，锥心创优，在现代化管理进程中不断追求完美，力求管理一流，服务一流，员工素质一流，综合效益一流。

5、宗旨：业主至上，服务第一，寓服务于管理之中。

6、思想：业主并不总是对的，但他永远是第一位。

7、要求：把今天的事做到最好，明天的事考虑周到。

8、特色：新、严、细、精

新——管理中不断融入新理念

物业管理策划方案篇八

为顺利实现康乐里小区创建“北京市物业管理示范住宅小区”的目标，根据北京市考评的有关通知精神，在总结近年来本公司其他创建工作的基础上，结合康乐里小区管理服务中心工作实际情况，参照《物业管理示范住宅小区标准及评分细则》拟订本创建实施方案。

通过开展创建活动，进一步提高管理水平，提升服务质量。

第一阶段：宣传动员、学习提高、组织落实阶段，2月17—3

月31日

第二阶段：自检互查、收集资料、阶段，4月1—4月20日

第三阶段：整改提高、迎接初检、充实完善阶段，4月21—5月25日

第四阶段：准备区迎检方案，并提出第五次整改计划，5月26—7月5日

第五阶段：请市小区办、物业处专家指导创市优，7月1—7月30日

第六阶段：召开专题会议准备创优迎检工作，8月1—9月30日

成立创建领导小组和工作小组：创建领导小组负责部署和组织开展创建工作，统筹安排，协调一致，创建达标，工作小组负责执行实施。

组长：李志平

副组长：赵文喜、王健、任保钢、叶鸿斌、乐奇波

组长：乐奇波

副组长：叶鸿斌（设备组长）、闪志明（环境组长）、陈杨（资料组长）

组员：曹燕、张宇、王振君、樊荣章、陈重华、杨霄、赵刚、周毅、欧洪武、刘青山、曹雪、任雅静、何湘赣、宋国亮、石蒙、赵雁峰、苏佳。

项目组：乐奇波、叶鸿斌、闪志明、陈杨负责总策划、总落实、总监督。

资料组：陈杨、曹燕、张宇、杨霄、赵刚、周毅

档案负责人：赵刚

负责企业的资料收集、管理规程的整理、迎检资料的编写和相关培训。

协助创优资料的整理、装订、打印等

环境组：闪志明、欧洪武、刘青山、曹雪、任雅静、何湘赣、韩青青、刘佳

档案负责人：曹雪

经营部场所的环境及相关资料的整理。监管日常事务相关资料整理和收集。

装修及楼宇外观。小区清洁、绿化的环境及相关资料的整理。

设备组：叶鸿斌、樊荣章、宋国亮、石蒙、赵雁峰

档案负责人：樊荣章

负责物业建筑资料、机电设施、设备资料的整理和收集。

负责小区机电设施、设备正常运转、维修及二次供水清洗、消毒工作及相关资料整理财务及电子文件组、王振君、王振君、电子文件及财务相关资料整理。

档案负责人：王振君

安全组：闪志明、何湘赣、赵雁峰

档案负责人：何湘赣

负责小区日常安全护卫工作、培训及相关资料的'整理，协助完成其它工作。