

# 住宅物业管理方案(大全5篇)

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。我们应该重视方案的制定和执行，不断提升方案制定的能力和水平，以更好地应对未来的挑战和机遇。以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。

## 住宅物业管理方案篇一

建设单位向区(县)房地产管理部门提出划分物业管理区域的要求时，应当提交建设项目规划设计方案。房地产管理部门应当征求物业所在地街道办事处(乡镇政府)意见，出具划分物业管理区域核定单，并告知规划管理部门、房地产登记机构和建设单位。

物业管理区域需作调整的，区(县)房地产管理部门应当会同街道办事处(乡镇政府)听取业主意见。作出调整物业管理区域决定，应当在相关物业管理区域内公告。

## 二、分期开发项目的物业管理

划定为一个物业管理区域的建设项目分期开发的，其前期物业管理招投标应当以该物业管理区域为范围。先行开发区域内销售并交付使用的物业符合《规定》条件的，应当成立业主大会，业主大会可就整个物业管理区域的物业管理事项作出决定。业主大会决定聘用物业管理企业的，物业服务合同期限不得超过2年。业主大会成立后接受交付使用物业的业主，成为该业主大会的成员，依法行使权利、履行义务。

业主大会成立后，业主委员会应当将业主大会决定的事项告知建设单位;建设单位销售该物业管理区域内的物业，应在房屋销售合同中明示业主大会的决定事项。

### 三、业主投票权的计算

单个业主在首次业主大会会议上的投票权超过全部投票权30%的部分，应分摊给其他业主。

停车场(库)以及依法归全体业主所有的物业，不计投票权。

### 四、业主委员会不召开业主大会会议的处理

业主委员会不依照《物业管理条例》(以下简称《条例》)、《规定》履行召开业主大会会议的职责，经房地产管理部门责令其限期改正后仍未履行的，房地产管理部门和街道办事处可以组织业主推荐产生召开业主大会会议的筹备组成员。该筹备组可以组织业主召开业主大会会议。

### 五、物业管理用房的配置

建设单位应当按照下列标准配置物业管理用房：

(一)物业管理企业用房，不低于物业管理区域房屋总建筑面积的0.2%；物业管理区域房屋建筑总面积不足5万平方米的，不低于建筑面积100平方米。

(二)业主委员会用房，不低于建筑面积30平方米。

配置的物业管理用房应当为地面以上的独用成套房屋，并具备水、电等基本使用功能。

分期开发建设的物业管理区域，建设单位可在先期开发的区域内配置物业管理用房，或者以先期开发区域的建筑面积为基数，按本条第一款、第二款规定配置临时物业管理用房。建设单位提供临时物业管理用房的，应当根据《规定》第十九条的规定办理相关手续。

### 六、停车场(库)的管理

建设单位在住宅物业管理区域内按规划配建的停车场(库)，应当提供给本物业管理区域内的业主、使用人使用，尚未出售的应当出租，不得闲置不用。具体管理办法，由市房地资源局另行制定。

## 七、专项维修资金不足时的筹集

专项维修资金余额不足首次筹集资金总额的30%时，业主大会应当就再次筹集方案作出决定，业主应当按照业主大会的决定缴纳专项维修资金。分期筹集的，业主应当在3年内交纳完毕。

再次筹集的维修资金余额，不得少于首期维修资金中购房人缴纳的数额。

## 八、业主大会和业主委员会的相关事项

业主大会和业主委员会应当按照《条例》、《规定》履行职责。对《条例》施行前通过的《业主委员会章程》，应当在召开业主大会会议时，依照《条例》、《规定》将其修订为《业主大会议事规则》。业主委员会在《条例》施行前订立的物业管理合同未终止的，应当继续履行。

## 九、施行日期

本意见自2004年11月1日起施行。

## 住宅物业管理方案篇二

核心提示：物业是为甲方业主服务的，医院物业的服务对象就是医院，所以物业服务是共性，医院服务是个性，是特色；管理理念就要突出个性与特色。

物业管理在前几年可以说是新兴行业，医院物业更是凤毛麟

角，1999年公司创建至今已经迈过七个年头，是国家的国有体制改革给我们这些私营企业创造了生存空间；医院的改革给我们带来了发展机遇；大批二次就业人群的出现激活了人力资源的供给，增强了企业竞争力；我们企业很快发展壮大，成为南京市新兴医院物业的一支重要队伍。如何将这支分散在南京各个医院的五湖四海二次就业队伍组织起来？什么是华澳物业管理医院物业经验的优势？多年亲身经历告诉我：一是整合文化，打造华澳品牌；二是优化和创新医院物业管理。本文着重就第二条谈谈个人体会。

物业是为甲方业主服务的，医院物业的服务对象就是医院，所以物业服务是共性，医院服务是个性，是特色；我们的管理理念就要突出个性与特色。

我们所服务的医院都是南京市著名医院单位，因此物业管理应首先树立优质服务意识，为医院提供一流的服务。近年公司总结了多年为医院服务经验，成功总结提炼了一条华澳物业自己的服务宗旨：“服务医患，客户满意，病员满意；二次创业，成就员工，造福社会”。将服务质量提高到关系公司命运与员工体现价值的高度，要求员工珍惜二次创业机会，做好本职工作，体现华澳风采，将业主满意作为我们管理和服务的出发点和归宿点。

医院作为一种新的物业服务首先要主动与甲方联系，接受机关的领导和指导，主动了解机关的工作安排，作好甲方各个时期重点活动的配合开展，例如近年的医院行风大检查，各类消毒检查，医疗垃圾整顿等等，在服务中尽可能的想医院所想，急医院所急的主动做好医院物业突击性工作。在近年的医院物业管理中公司通过实践制定了具有一百余项制度的《华澳物业制度汇编》汇编内容包括各类岗位职责、岗位规范、考核标准、管理程序、管理标准、工艺流程、绩效考核、工作准则、员工守则等。内容丰富反映“华澳企业文化”的重要方面。汇编是公司各级管理人员及全体员工的行动纲领，是一项具有医院物业管理工作的行为规范。欢迎关注雅吟天

下。要求全体员工按照医院行业规范行为，规范服务。例如最近在各个医院开展的电梯文明争创一流活动，要求各院电梯岗位员工执行电梯文明操作规范，持证上岗；执行统一制服，配挂工号牌上岗，请乘客监督；在岗使用“您好请进！”“请大家往里站，注意安全！”“对不起，请后面同志乘下一班电梯！”“xx楼层到了请您走好！”等文明用语。为确保电梯文明服务到位，每天在电梯运行高峰期间委派员工倒班上岗，在电梯口疏导乘客，文明乘用电梯。这一活动得到院方与乘客好评。这一活动我们重点强调了按规范办理，追求过程的完美；讲究情效，力求达到最佳服务效果，用出色的服务展现华澳风采。

在各大医院相继成立临床服务中心，也就是将医院保洁工作中的外勤跑单服务工作从中细化出来统一运作，集中进行。既减员增效，又推进了专业化、科学化管理。先后从军区总院、一医南院、中大医院逐步推广，在运作中不断充实、调整增加临床服务新的服务项目，全方位的适应和满足医院方发展变化着的正当需求，逐步增加物业有承受能力的无偿服务，经过二年的努力磨合，得到了院方各病区护士长的逐步谅解与支持，取得了从理解认同到支持的飞跃。临床中心运行的实践完全体现了华澳人一往无前精神，实践告诉我们“改革有险阻，只要肯攀登”大家团结一条心“没有攻不下的堡垒”。2007年主要抓好速递快送工作，急医院病人所急，做好临床服务中心工作。创新医院物业服务内容，即增强与院方的合作，又提高公司医院物业的市场竞争能力。

1、导入is09001□2000质量保证体系，对医院物业管理服务质量进行总体控制。

根据适用、适应、充实、完善的原则在原有is09001□2000国际质量体系基础上，针对医院物业运行实际予以提高和改进。在实施贯标中将主要操作过程规范化、程序化、文件化，并以质量记录保证作业具有可追溯性、可验证性。通过有效控制，切实保证管理服务按照即定的程度和标准，高质量地持

续、稳定运行。

## 2、推动“学习+工作”的企业组织运行

学习型组织认为，组织成员须拥有一个共同的愿景，共同的愿景来源于员工个人愿景而又高于个人的愿景。它是组织中所有员工共同的愿望景像，是他们的共同理想。它能使不同个性的人凝聚在一起，朝着组织共同的目标前进。团队的本质特征：团队是一些才能互补并为负有共同责任的统一目标和标准而奉献的少数人员的集合。基于公司的员工来自五湖四海，素质参差不齐，总体人群是社会弱势群体，但我们不是弱者，我们要以二次创业为契机，塑造医院物业公司强势文化，建立学习型组织，打造华澳团队，让华澳员工为公司感到骄傲！

有利于全面提高员工的凝聚力；有利于增强企业的活力。

## 3、管理从尊重员工开始

我们在强调管理的时候常常喜欢运用一句话“没有规矩不成方圆”

但是我们却忽视了这样一个事实：如果员工的积极未能充分调动起来，规矩越多，管理成本也会越高。所以我认为：企业管理的基本的一条规矩就是对员工尊重。始终牢记：我们的职责是帮助员工成功。让管理亲和于人，将管理者与员工的心理距离拉近，让管理者与员工彼此在无拘无束的交流中互相激发灵感、热情与信任。欢迎关注雅吟天下。一定要爱护员工，并帮助他们，否则他们也不会帮助你的企业。对待员工一定要诚实，说明企业困难，分析物业管理形势，明确公司宗旨，要求大家承担责任，一定要把自己的心拿出来给员工看，要心心相印，只有在这种情况下，员工才会跟走，华澳才能成为一家人。其次就是要尽量帮助员工实现价值。公司的员工来自五湖四海，素质参差不齐，通过组织学习提

高，发现了下岗人员中不乏各类人才，所以就要有人人都是人才的思想，员工有多大的能耐，就应该为他们搭多大舞台。马斯洛的需要层次理论告诉我们，当一个人满足了温饱和被尊重等低层次需求后，他将产生实现自我价值的愿望。因此在员工中提拔管理人才，发现能工巧匠，现在的华澳各物业部经理，门诊大厅领班，各职能部门负责人都是在医院保洁一线经风雨见世面的好手，根据各自才干，给予职权，让他们在工作中不断获得成就，让他的价值得到实现，我们的公司也就会一往无前。

## 住宅物业管理方案篇三

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情况，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。

#### 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）

## 住宅物业管理方案篇四

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接管要求：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。

## 住宅物业管理方案篇五

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



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□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。今年实施的xx个社区（小区）是□xx小区。

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。

成立全区社区物业化服务工作领导小组。

组长□xx□

副组长□xx□

办公室主任□xx□

办公室副主任□xx□

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。

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。

### （一）准备阶段。

1□xx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□xx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□xx月下旬组织召开工作部署会。

### （二）实施阶段。

1□xx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□xx月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3□xx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□xx月份组织相关社区进行交流讲评。

3□xx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xx%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。

（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xx万元，区和街道各安排xx万元。区和街道先期各拿xx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。