

最新物业管理方案策划书(模板5篇)

为了确定工作或事情顺利开展，常常需要预先制定方案，方案是为某一行动所制定的具体行动实施办法细则、步骤和安排等。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

物业管理方案策划书篇一

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来的保洁工作相分开。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)

物业管理方案策划书篇二

倾听业主心声，落实整改措施，全面提升物业软硬件管理水平。

一、基础管理存在问题

- 1)、管理人员监督检查不到位。
- 2)、各部门存在分工不明确，存在互相推诿的现象。
- 3)、与业主代表交流沟通不够，对部分业主提出的好的意见和建议，未积极听取、采纳。
- 4)、对小区商家监管力度不够，无强硬的措施，以至于部分商家的噪音扰民、油烟排放、环境治理不能得到有效的控制。
- 5)、小区已交房6年，小区各项设施设备老化，入住率仅有三分之二，物管费用收缴率较低，随着今年物价飞涨，项目各项支出比往年都大，公司经营压力巨大，工作开展较为困难。

整改措施

- 1)、项目经理每天对小区巡查不少于两次，对发现的问题，

发整改通知给各部门负责人限期整改，各部门负责人每天对各部门员工工作检查不少于两次，对员工每天的工作进行量化，不完成不下班。

2) 严禁推诿的原则：对满足不了住户提出求助要求的，也应主动帮助其联系相关部门，切忌推诿。

3)、公司领导、行政部、项目中心、客服中心对小区进行交叉检查，要求每周形成督导报告，就不合格事宜，限期各部门完成整改。

4)、与业主委员会加强沟通和交流，就小区部分违规现象，和业委会一起采取措施及办法进行处理。

5)、就商家扰民问题与小区业主委员会一到联系相关职能部门，采取强有力的措施，力争本月内使扰民问题得到一定遏制，部分环境景观得到改善，取得业主基本满意。

6)、对小区欠费业主进行清理和统计，会同业委会对小区欠费大户进行费用催缴。

二、公共秩序维护

1、存在问题

1)、安防队员新队员较多，素质参差不齐，部分秩序维护队员虽经培训但是取得的效果有限，但是由于秩序维护队员难招，只能勉强使用。

2)、门岗人员的服务礼仪及仪容仪表欠缺，表情麻木、呆板对一些突发事情处理反映迟缓。

3)、小区门口乱停车现象严重，安防队员虽对车辆进行停放引导，但部分就餐的车辆依然不听劝告，乱停乱放，致使大

门时常被堵，秩序维护队员和就餐车主发生冲突，交警和派出所停车员也不能解决，业主意见较大。

4)、小区内安全设施(如监控、红外线等)几乎瘫痪，小区内公共安全只能靠人防，安全管理难度很大。

5)、小区内车位随着业主增多，日益紧张，已不能满足业主停车需要，部分业主经常把车辆停放在绿化带上造成绿化损坏，停车场监控设施瘫痪，一旦发生车辆擦挂，物业公司就有责任。

2、整改措施

1)、加强安防队员基础素质的培训，每周不少于两次这种培训，就安防队员服务礼仪应明确，并作出示范照片，要求所有安防队员照做。

2)、加强安防队员平时工作程序的督导，就考核要求领班付连带责任，发挥领班的主动能动性，增加领班的责任心，使其具有一荣俱荣，一损俱损。

3)、门口因车辆停放发生的投诉不能超过3次，不能有停车乱收费现象，一旦发现坚决开除。

4)、加强和相关单位的合作，如派出所、交警，在大门口设立停车禁止牌，就就餐车辆乱停乱放，应通过交警进行拖车处理，杀一儆百。

5)、加强和业主委员会合作，就小区安全设施设备的状况，召开专题会议，进行专项整改，尽快启动维修资金的使用，使小区各项安全设施设备正常运作起来。

6)、加强出租户管理，对小区租住户进行清查，建立安全档案，安防队员晚上加大巡逻力度，对租住户作为重点巡查的

对象。

7)、对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；

10)增加秩序维护队员大门实行双岗；

三、工程维护

1、存在问题

1)、目前小区内设施设备、房屋屋面据已过质保期，业主反映的渗水、漏水问题及室内报修问题，仍然找物管处理，但是因为部分牵涉到费用问题，业主不愿意自己出钱处理，因此问题一直得不到妥善解决。

2)、小区内弱电问题如门禁对讲系统、监控系统等均线路老化，设备陈旧设计不合理，经多次维修仍然不能正常使用，必须进行更新及大修才能处理。

3)、小区排水系统因餐饮商家较多，原设计隔油池较小及数量不够，经常导致排污管道积油多，并与小区住户排污管道相通，因此小区排水系统不畅，经常需要疏通及清掏。

4)、小区路面凹凸不平，一遇到大雨部分路面就会积水。

5)、小区内木制作较多，经长时间日晒雨淋，已经腐朽，存在安全隐患。

6)、小区围墙栏杆及部分铁饰品(如彩虹桥)等虽每年都在刷漆翻新，但是因为时间较长，还是需要更换或者改造。

7)装修管理缺位，措施和力度不够，小区内违章乱搭乱建现象严重。

2、整改措施

- 1)、建议公司加大工程整改力度和投入，尤其是形象工程及涉及安全隐患的问题应和现业主委员会达成协议，暂由物业公司进行垫付费用处理。
- 2)、加强和左岸花都业主委员会沟通，启用维修资金，就小区内大型的设施设备进行更新和维护。
- 3)、加强工程维修部自身业务技能的培训，对工程人员进行量化，提高工作效率。
- 4)、联系一家专门整改的施工队伍，在公司工程技术人员解决不了问题的时候，对公司项目的问题进行整改。
- 5)对小区内存在问题应分门别类，分轻重缓急，落实重点，并有计划，有层次的处理。本月内完成彩虹桥的刷漆翻新、自行车棚棚顶修缮翻新、3号门污水管道的改造、大门道闸系统及门禁系统的整改，保证其正常运用。
- 6)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。

针对侯集中学的实际情况，经过我们现场考察以及根据校方的要求，为确保学生能够正常学习与生活、按时作息、及时上课，我们将侯集中学日常的物业管理分为三大块：安全管理、环境卫生管理、水电及公共设施管理。

一、安全管理

- 1、成立有校方参与的共管机制。学校领导、班主任教师以及物业主要负责人组成的侯集中学物业管理领导小组，负责监督协调侯集中学日常物业管理运作，物业定期(每月或每季度)向物业管理领导小组汇报上阶段的物业管理情况，增强沟通，促进了解，有利于物业管理日常工作的开展。

2、从专业物业管理的角度提出可行性的意见，与校方联手制定学生宿舍管理规定，使学生在宿舍有一个行为规范，便于管理。

3、管理人员持证上岗、着制服、标志明显。

4、管理人员24小时值班，编排管理人员24小时值班表，我们所有管理人员的联系方式交校方一份，以备紧急事件能够联系到，24小时值班不因双休与节假日而中断。

4、抓好消防工作，把消防隐患消除在萌芽状态。和校方合作在学生宿舍每层楼设置灭火器、紧急备用灯、张贴禁烟标志成立义务消防队，做好学生的防火监督教育工作。

5、24小时全面监管。保安与舍管不间断24小时巡逻，保障学生不受侵害，保障宿舍楼内公共设施完好，保障宿舍楼内的治安环境，保障学生人身与物品安全。

6、完善各项管理制度

(1) 来访登记，来访人员经被访人确认后，本校人士可入内，校外人士须在大厅内等待。

(2) 男女生不得互相串宿舍。

(3) 按校方规定开关宿舍大门，非规定时间一律拒绝进入宿舍。

(4) 每天查寝，对外宿、缺寝人员以及熄灯后点蜡烛、讲话者进行登记，及时回报给校方。

(5) 发现打架斗殴现象立即上前制止，并第一时间报校方。

(6) 开展意见调查，物业定期(每季度或半年)发放意见调查表，征求学校与学生的意见，了解对物业管理的需求，确保我们能够提供及时、周到、方便的物业管理服务。

7、员工服务态度：员工以发自内心的真诚笑容热情服务，做到文明礼貌、谈吐文雅、遵章守约、移冠整洁、举止大方、动作雅观、称呼得当。

8、我方不承担因学生自身行为造成的安全事故责任。

二、环境卫生管理

1、实行零干扰清洁卫生服务，学生上课后，清洁工再进行清扫。

2、做好环境卫生宣传工作，把提高学生的清洁卫生意识、纠正学生的不良卫生习惯与环境卫生管理相结合，使学生也自觉地参与到环卫工作中。

3、遇到有损害环境卫生行为的学生，进行耐心教育和劝阻，决不因人而异，对于极少数屡教不改者采取典型暴光或让其清理干净的方法，在校方的支持下公开其不文明行为以儆效尤。

4、每天上下午各打扫一次，全天候保洁，每小时循环保洁一次，先外至内。

宿舍楼层通道、地面标准：目视，干净，无污渍、无杂物。

三、水电及公共设施管理

1、建立巡视制度。每天上下午两次巡视水电及公共设施。巡视内容：

(1)检查学生生活区公共排污、排水管道有无杂物，发现后做好记录，落实清理工作。

(2)检查生活区内路灯及楼梯照明是否正常，发现问题及时进行维修。

(3) 检查有无损毁公共设施，包括门窗、床铺、桌子、室内照明、电线等，如有上述情况，立即进行维修，如属人为破坏，立即进行制止并视破坏情节轻重报校方后给予一定的处罚。

(4) 检查各类管道电线有无破损、断裂、生锈等情况，一经发现立即进行维修并做好记录，保证各类管道电线正常使用。

(5) 检查学生生活区大门、围墙等设施是否完好。

(6) 配电部分电缆沟(竖井)无水渍、杂物、鼠害，楼层配电箱外观美观、完好、清洁、开关运行无影响等。

2、水电工24小时值班，并把每个水电工的紧急联系方式脚校方一份，以务出现突发事件后联系。

3、宿舍楼内所有因维护不善而损坏的财物由我方承担，但我方不承担大修、更新换旧以及新投入设施项目的费用。

为了加强和完善分公司现有的物业管理模式，提高社会资信度，增强管理理念，树立企业品牌，让我们的管理更上一个新的台阶，针对分公司现在所管理两栋大厦的实际，特制定以下管理方案：

一、服务宗旨：

服务第一、租户至上、规范管理、追求创新。

二、追求目标：

管理无盲点、租户无怨言、服务无挑剔。以公司经营为主导、为租户推出完善的服务、为公司创造效益、为企业打造品牌。

三、物业服务整体策划与构想

1、指导思想

用先进的物业管理理念和专业的物业管理技术，营造安全、舒适、优雅、温馨的生活和工作空间，运用持续发展的战略，确保物业的保值与增值。

2、管理服务方式

完善服务、诚信待人。物业管理是以服务为主的行业，为此企业将在今后的服务工作中，充分体现企业的服务宗旨和追求目标，奉行“服务第一、租户至上”的原则和务实周到的工作理念，为租户提供全方位、高品质的服务，并将日常工作紧密融合于管理之中与租户建立良好的服务关系，同时在不断完善的过程中真正让租户享受到安心、舒适和称心的工作环境。

3、安全、消防真抓实干

为确保租户的生命、财产安全，我们主张以切合实际的人防为主、技防为辅的安全管理理念，建立一支强有力，多用途的管理复合式人才队伍。在日常管理中，派专人24小时值班，负责所辖物业的安全工作，严格管理，防止易燃、易爆等危险品进入辖区，制定出与其相适应的应急处理安全操作规程，如发生特殊事件时，力争将损失降至最小程度。制定出详尽的安全手册，使员工、租户翻开手册即可操作，如《贵州黄果树企业物业安全管理手册》使每一位员工了解和熟悉管理程序，永不间断地实现物业管理项目的创新，将不间断地充实管理队伍，采用轮回培训制度，不断提高员工的技能和素质。

4、环境管理责任到人

多年的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导检查、培训落实到位，才能充分发挥每个人的才能，认真地去做好每天的工作，积极宣传环保意识，使管理区域的环境卫生达到最佳效果，为区域所在地增加一道清洁、卫生、亮丽的风

景。

五、管理指标承诺及实施措施：

1、为了确保承诺指标的实现，在服务达标中采用计划、实施、检查、总结的管理模式，对提供服务的各个过程及其相互作用进行识别和管理，不断改进和提高服务与管理质量，使各项承诺指标得以实现，为租户提供完善、周到、优质、理想的服务、努力创造一个安全、文明、和谐、舒适的办公环境。结合本公司所确定的管理目标及质量方针，特对以下各项指标做出承诺，并将相应的保证措施汇总如下：

(1)、房屋及配套设施完好率达99%，制定维修技术人员专职负责区域巡查，建档记录，确保整洁、无破损立面，房屋无改变使用功能，公共设施及通道无随意占用。

(2)、房屋及设施的零修、急修及时率达99%，建立严格的修缮制度，要求维修人员接到急修请求后携带工具十分钟之内赶到现场，零修工程及时完成，急修工程不过夜，以优质服务为本，实行24小时维修制度。

(3)、维修质量合格率达100%，分项监督、检查、工程维护严格把关，按照工序一步到位，杜绝返工，确保质量。

(4)、清洁、保洁率达99%，区域内保洁落实到人，巡查记录完善，监督检查得力，严格考核制度，确保区域垃圾日产日清，设施完好，无环境污染现象。

(5)、公共区域照明及电梯完好率达96%，落实责任人，坚持对公共区域内的照明，及消防设施进行日常巡视、检修和定期维护保养，并建立健全档案记录，确保公共设施完好并正常使用。

(6)、化粪池、排水管完好率达99%，制定作业规程，定期疏

通、清理，发现问题及时维修，达到排放畅通无积水。

(7)、机电设备的完好率达100%，完善机电设备的运作制度和维护保养制度，配备专业工程技术人员，实行24小时专人值班，出现故障及时排除。

(8)、档案建立完好率达100%，各种档案资料专人管理，分类存放，检索方便，保证档案资料齐全。

六、 服务意识

物业管理是通过专业化，一体化的管理，体现社会效益的，它的产品是服务，其管理目标是通过服务实现的，无论是保安、保洁还是维修都是服务。因此培养员工的服务意识是我们企业文化建设的重要内容，在员工素质教育中，我们着重培养员工服务意识和观念；树立“业主第一，服务至上”的服务意识，树立关心人，理解人，尊重人的观念，培养员工“善化解矛盾，常沟通技巧”的特殊素质，物业管理面对的是享受服务的群体，其服务内容涵盖了与业主息息相关的种种生活内容，繁杂的工作常常需要沟通和理解，使人与人以及人与自然之间达到充分的和谐。

七、 收费标准

结合我司的实际情况，针对我司现管理的两栋大厦，驰宇大厦，两台电梯，中央空调，6名保安，3名保洁，5名电工，总面积15000 m² □玫瑰商场大楼，1台电梯，3名保安，1名保洁总面积__ m² □根据测算，保证服务质量的前提下，驰宇大厦的物业管理费每平方暂按10元收取，玫瑰商场大楼的物业管理费每平方出租面积暂按4元收取物业和管理费。

八、 物业的发展与拓展；

物业管理是一个服务型的工作，结合我司情况，现有的物业

收入，远远达不到我司费用支出，为了提高我司经济效益，达到长效管理，我们在开展物业管理的同时，要有针对性的进行物业业务拓展工作，利用我司所属物业，开展自主经营，联合创业，业务创新等，多渠道的经营战略，提高我司经济效益，增强企业的竞争力，提升企业品牌，做强企业形象，使我们的企业能在当今市场经济大潮中立于不败之地，夯实基础，用发展的眼光和经营的思路，使企业逐步走向辉煌。

一、 项目分析

根据所提示数字，管理面积约为14.5万平方米，其中，高层建筑约占总数的50%，其余为小高层建筑或别墅区。小区包含变电站、换热站、二次加压水泵房、以及电梯、电子监控系统等大型公共设备，其设备数量不详。住宅约10万平米，绿化面积约1.7万平米，地下车库约2.9万平米，其中涵盖25部电梯、217个车库、264个车位等。

二、 主要管理方案内容

根据上述数字显示，做出对该项目的物业管理方案如下：

1、 管理机构设置及人员配置

根据管理服务的总体设想及小区的特点，本着“以人为本、服务至上、精干高效、以岗定人”的原则建立物业管理机构，管理实行项目经理负责制。该项目设项目经理1人和客户服务部(以下简称客服部)、维修部、安防部、环境部等四个职能部门，共需配置约39人。每个部室分别设立一个主管，协助项目经理完成小区日常的各专项服务工作。并制定个部门主管及员工的岗位责任书(附后)，在公司检查时，可依照岗位责任书内容进行对员工的bi行为规范和工作质量进行检查。员工薪酬待遇和假期福利等由物业公司办公室根据本公司薪酬制度决定。

的服务等级为准。

1.1 客服部

根据管理面积和国际质量体系标准，客服部安排5名管理人员。其中包括：

客服主管一名，主要负责项目客服部的日常管理工作，检查客服人员的日常行为规范、服务质量及工作完成情况，处理客户的投诉和下属员工的绩效评定及培训，并参与小区各项费用的收取工作。

接待员1名，负责项目部服务电话的接听、记录、维修任务传达和客户满意度回访工作以及顾客花名册的管理、更新工作。

收费员(财务)1名，负责项目物业费、水电费的收取，并控制有偿服务费的收缴和管理工作，对所收取款项应在当日做好相关记录后，交总公司财务室保管。并负责相关票据和收费台账的管理工作。(如有水电表查抄工作，可委托维修部门协助完成)

库房管理员1名，负责项目所需物资的采购报表，出入库管理和办公设备的管理工作。

行政文员1名，负责项目日常文件的打印、申报以及对外相关部门的沟通协调工作。

四名员工相辅相成，协作沟通，在完成本职工作的前提下，分别分配相应的收费任务，以便收费工作更顺利的开展。各项工作做到日产日清、及时记录、及时回访，并生成电子文档，以便日后查找。

1.2 维修部

根据本项目实际情况和按照国际质量体系标准，维修部共设维修人员6-8名(如有高压配电室则设值班人员2名，24小时轮流值班，并负责项目大型电力设施的维修保养工作)，其中设：

主管1名，主要负责管理本部门员工处理本部门日常报修、日常设备巡检、维护保养和下属员工的培训及绩效评定工作。

其余5人分别为电工2名、水暖工2名、电梯维护人员1名(如电梯维保由专业维修公司分包，则可省去该职务人员)，分别负责项目的水电暖日常维修和电梯维保工作。为扩大项目的服务范围，分别对5名维修人员培训学习物业相关的其他技能，例如单元对讲系统维修、土建维修、门窗维修等，使维修人员能够全方位发展。员工薪酬以绩效考核制制定，以激励员工的工作积极性。每天设一名维修人员夜间值班，负责项目夜间报修工作的处理和小区照明系统的检查与维修工作，做好值班记录。

负责辖区内大型设备设施的春秋季节检修工作，每年的4月和10月对小区内的大型公共设施(如：配电箱、水泵房、给排水系统等)进行常规性检查，确保设备设施的完好运行(春秋季节设备设施维保计划需根据实际另行拟定)。

负责辖区内重大节日期间，社区文化活动的协助实施工作。如节日期间的园区布置及维保工作等。

1.3 安防部

根据项目实际情况，安防部设安防人员13名，以8小时三班倒的制度负责项目24小时安全防范工作。其中包扩：

安防部主管1名，主要负责管理本部门员工，处理本部门日常事务，并负责对下属员工的行为规范和工作的检查，下属员工的培训及绩效评定工作。

门岗3名，主要负责小区车辆及人员的出入管理和外来人员的检查工作，对出入小区的车辆进行检查登记，如有物品出入时，应在接到客服部的物品放行凭证后方可放行。

巡逻岗6名，分别负责高层区、小高层区和地下车库区的安全防范和车辆疏导工作。

电子监控室3人，以8小时3班倒制度负责24小时电子监控系统的监视，协助安防人员管理小区安防工作，力争在第一时间发现安全隐患，以便及时排除。并负责项目部各部门员工的工作监督。

1.4 环境部

根据项目的实际情况，环境部设服务人员12名，负责项目所辖区域的保洁、绿化等工作，其中包括：

环境主管1名，主要负责管理本部门员工处理本部门日常事务和下属员工的工作检查、培训及绩效评定工作。

室内保洁员5名，9栋高层安排3名，6栋多层安排2名，负责项目楼宇内的环境卫生打扫及电梯打扫和脚垫的更换工作。

室外保洁员3名，负责项目楼宇外的环境卫生打扫工作，包括项目水系的卫生维护工作。

绿化工3名，负责项目区域内的花草树木养护、修补、浇水、防寒等工作。

服务标准则根据项目物业服务等级而定。

三、其他管理方案

1、常见突发事件的处理

- 1.1 火灾突发事件处理
- 1.2 水浸突发事件处理
- 1.3 电梯困人突发事件处理
- 1.4 未知停电事件处理
- 1.5 暴力突发事件处理
- 1.6 盗窃以及其他犯罪活动处理

以上各种突发事件均根据小区的实际情况制定详细的突发事件处理流程，防范于未然，确保项目的公共安全。

2、社区文化的开展

服务中心结合项目的实际情况，以“健康、求知、情趣、文娱、公益”为导向，开展丰富多彩的社区文化活动，营造小区特有的文化氛围。主要为重大节日的园区装饰及宣传，有必要的情况下可开展相应的公益娱乐活动，例如由业主参加的节日联欢会、组织社区老年或儿童出行等，以增进物业与业主的友好关系，促进物业公司的发展。

一、公共设施设备治理

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。

二、安全治理

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。

三、装修治理

1. 日常装修治理

(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。

四、消防治理

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。

五、车辆治理

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。

六、清洁治理

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。

物业管理方案策划书篇三

一、物业管理内容的设定

（一）管理机构的设立与人员的配备

关山春晓项目是一个占地14.32公顷，总建筑面积18万平方米的住宅小区，住宅分部形式为组团式。针对这种情况编制管理结构图如下：

（二）管理规章制度的制定1. 管理机构的职责范围（1）本小区的物业机构主要是管理小区规划红线以内，住户进户门以外的小区业主公共区域。

（2）对公共区域内的公共设施设备，共用部位进行日常的维修、养护、管理。（3）对小区内的公共安全，小区日常秩序以及物业环境加以管理。（4）组织实施业主入住和装修管理。

（5）服务业主，解决业主的投诉问题，积极引导业主与本公司的关系。2. 各类人员的岗位实行目标管理责任制目标管理责任制就是将管辖项目的管理目标、经营目标、竞争性目标以量化形式作为重要职责交托给管理处的领导集体，并赋予相应的权力。同时将目标的实现与领导集体的切身利益（工资、奖金、岗位迁升）挂钩。这种管理机制使管理处各级骨干责、权、利明确，在管理处与员工之间形成事业和利益共同体，共同参与管理，共同承担压力，共同迈向成功。这要求每一个管理者及员工都要以身作则，踏实做好本职工作，实现内外的最佳经济管理目标。3. 物业各区域内的管理规定

（1）对于小区内公共区域物业管理处各级管理人员应按照前期物业管理合同的要求及本物业公司承诺的标准落实认真管理。

（2）对于业主专有部分由业主自行管理，必要时候物业管理处可视情配合管理。

住户手册的编制主要包括物业管理、管理费用、设备及服务、装修管理、入住前期的特别服务、业主及用户的其他责任、安全清洁卫生细则、关于安装防盗门窗的办法、防火等方面

的信息。

（三）、物业的验收与接管

进户是指业主或使用人正式进驻使用物业，俗称“入伙”。其程序分以下几个步骤：

1. 发入伙通知书。
2. 带业主或使用人实地验收物业。
3. 约定代为装修、添置或更换自用设施设备等事宜。4. 签订《物业使用公约》。
5. 要求业主或使用人如实填写登记卡。6. 请业主或使用人发放《用户手册》。7. 预售物业管理费或租金。
8. 请业主或使用人提供办事引导。
9. 业主或使用人签约领匙，完成进户程序。

（五）、装修搬迁管理

为搞好装修搬迁管理，必须做好以下几点工作：

1. 大力宣传装修规定。规定主要包括以下几个方面：装修不得损坏房屋承重结构，破坏建

筑物外墙面貌；不得擅自占用共用部位、移动或损坏公用设施设备；不得排放有毒、有害物质和噪声超标；不得随地乱扔建筑垃圾；遵守用电用火规定，履行防火职责；因装修而造成他人或共用部位、公用设施设备损坏的，由责任人负责修复或赔偿。

2. 加强装修监督管理。审核装修设计图纸，派人巡视施工现场，发现违约行为及时劝阻并

督促其改正。

3. 积极参与室内装修。4. 合理安排搬迁时间。（六）、档案资料的建立与管理

1. 业主和使用人档案:包括与客户有关的各类入住资料、申请表格、维修记录、合同、协议、收费记录等。

2. 物业服务档案的建立:其通常包括物业承接验收期的档案、物业入住期档案和物业日常管理期档案等的收集整理。

3. 物业服务档案的保存:主要包括档案的保存、安全管理等。

二、服务的重点问题

前期物业管理运作的重点主要包括三个方面:

1. 管理资源的完善与优化,具体包括以下几个方面的内容:

(1) 管理用房的到位

物业管理与服务人员到位的相关内容主要包括以下:〈1〉人员补充。

〈2〉对各岗位人员进行强化培训,提高物业管理、服务水平和操作技能。〈3〉对现有组织机构进行优化调整,形成完善的管理机构。〈4〉加强内部管理与沟通,形成一个良好的管理团队。2. 管理制度和服务规范的完善在前期物业管理中,物业服务企业应根据实际管理情况对已制定的管理制度和服务规范进行调整、补充和完善。

3. 确定物业管理单项服务的分包对具体物业管理项目进行管理与服务时,物业服务企业可

根据自身情况和需求来确定是否将部分单项服务分包给社会专业服务公司。对于分包的服务项目,物业服务企业应鼓

励专业服务企业进行市场调查与筛选，以确定符合自己要求的分包单位。

三、物业项目服务标准

物业项目服务标准主要从以下七个方面着手：（一）基本要求

1. 设置客户服务场所，配置基本办公设备。公示企业资质证书，服务事项，服务标准，收

费项目，收费标准等相关信息以及24小时服务电话。

2. 从业人员要取得相关从业资格证书，统一着装，佩戴标志。

3. 建立共用部位及公用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生。公共秩

序维护等管理制度，建立突发事件应急预案，建立物业服务工作记录。4. 建立物业管理档案，配备管理档案人员。

5. 设置安全警示、作业施工警示、温馨提示等物业服务标志。

6. 完善客户服务，及时解决投诉问题。

1. 综合管理。建立公用设施设备的基础档案，相关维修记录应归档，适时进行安全评估检

查，指定维修养护计划。

2. 共用部位。对房屋结构、建筑部件、附属构筑物、空调系统、供水设施、排水系统、照

立即动员力量灭火抢险。

2. 消防设施设备维修养护。对火灾自动报警系统、消防广播

系统、防排烟系统、防火分隔

设施、水灭火系统、应急照明、疏散指示标志、消防电梯、灭火器等进行定期不定期的维护。

（四）绿化养护

1. 基本要求。对各种乔木、灌木、地被花坛植物的成活率达到90%以上、草坪的覆盖率在高于80%以上。

1. 生活垃圾的手机及清运。实行垃圾收集分类。

2. 物业共用部分的清洁。对楼内、电梯轿厢、天台屋面、楼外道路及设施及水景等部位的清洁。

3. 工作检查及记录。每日一次或每月全面检查一次并做好相关记录。（六）公共秩序维护

1. 出入口有专人24小时值守。

2. 制定巡查路线，巡视检查并作好记录。3. 巡视公共部分的使用秩序并做好记录。4. 机动车辆登记出入。

5. 对违法行为及时报警，并报相关部门。6. 记录资料归档。

（七）装饰装修管理

1. 建立装饰装修管理服务制度。2. 建立装饰装修档案。

3. 受理装修申请人申请登记，签订装修协议，并告知装修过程中的禁止行为和注意事项。4. 装修期间进行巡查，对违法行为进行劝阻；拒不改正的报告相关部门并在小区公示。5. 装修完毕后应进行复查，对违反协议的应按规定处理。6. 装修垃圾应在2日内清运至指定地点。

四、质量方针及目标

(一). 质量方针服务至诚, 管理规范; 开拓创新, 树立品牌。

(二) 质量目标

1、业主满意率大于96%;

2、业主投诉到政府主管机构的有效投诉每年不超过1次; 3、重大安全事故发生率低于1%; 4、公共设施、设备完好率大于99%; 5、专业技术人员持证上岗率为100%; 6、员工满意率为80%。

7. 房屋零修及修及时率100%。 8、保洁率98%。

9、道路车场完好率98%。 10绿化完好率98%。

五、综合管理服务

即小区规划红线范围内, 涉及共用财产和公共事务的管理。主要的工作内容及要求有: 、负责制定物业管理服务工作计划, 并组织实施; 每年一次对房屋及设施设备进行安全普查, 根据普查结果制定维修计划, 组织实施; 协助召开业主大会并配合其运作; 与业主签订物业服务合同等手续; 公开服务标准、收费依据及标准; 全体员工统一佩带有相片胸卡, 持证上岗; 每年进行一次物业管理服务满意率调查。建立起应对各种公共突发事件的处理机制和预案, 包括组织机构、人员和具体措施等, 一旦发生, 能随时投入运行。

文档为doc格式

物业管理方案策划书篇四

制度是个社会的游戏规则, 更规范的讲, 它们是为人们的相互关系而人为设定的一些制约。为此, 我们一般要求大家共同遵守办事规程或行动准则来提高办事效率, 才设定一些制

度。下面是我们本网提供的制度文章供您参考：

为建设和谐文明小区，营造良好的生活和工作氛围，保持小区全体住户的合法权益，创造一个清新、整洁、文明、有序的小区环境，根据国务院《物业管理条例》和省、市、区有关规定，制定本制度。

1、凡在局机关住宅小区居住的所有业主和物业使用人都纳入本管理范围。

2、局办公室是小区内全体住户的主要管理部门。办公室必须按照局党委的决议、决定，配合物业管理有关人员做好各项管理工作，严格执行各项管理制度。

3. 各住户必须自觉遵守区政府对“文明小区”的要求和相关规定外，各单元均应选出“单元长”。“单元长”负责制定单元“轮值”制度，协调住户关系，并检查督促本办法的顺利执行。

4. 各住户应自觉维护物业小区的整洁、美观，保持小区的公共卫生，不得高空抛物；爱护小区内道路、球场、绿化、供电、供水设施、供气、排水、有线电视、消防、安全、路灯、电动拉闸、治安室等公用设施。若损害公共设施和设备，须照价赔偿。

5. 自觉维护物业小区内的公共生活秩序，不准在小区公共部位或违反规定在房屋堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品和其他有毒物质，不得发出影响其他住户正常生活的噪音，严以律己、宽以待人，不得发生邻里纠纷。

6. 原则上小区内不应饲养宠物，特殊情况应报办公室批准。饲养期间须严格遵守政府有关规定，对宠物进行防疫处理，严禁污染环境和伤及他人的情况发生。

7. 车辆出入应按要求出示证件，本小区内禁止鸣笛。机动车应该放在规定地点停放。长期在小区内停放车辆的住户，应予门卫处登记备案。

8. 各住户不得擅自改变房屋的用途。未经许可不得租借、转让他人居住；不得以住房为工具从事经营活动；更不得利用住房从事危害公共利益的活动及法律法规禁止的其他行为。一经查出，办公室有权实行断电断水措施，对住户主要责任人进行说服教育；屡教不改者，处以50元以上200元以下罚款；情节严重者，依法追究刑事责任。

9. 严禁对房屋承重结构进行拆改；严禁拆凿共用墙壁、天花及地板；未经许可不得在公共部分如楼道、门廊、车棚等加建、改动；公共部分严禁堆放杂物，否则作弃物处理。

10. 小区公共部分的维修改造由办公室根据局党委决定进行；各住房户室内维修由住户自行负责。其中在水电安装方面分两种形式给予一定补偿：一是经住户申请，由办公室派人进行维修，所需材料由住户承担；二是住户在经过办公室核准后请人维修，由办公室报销人工费用。

11. 凡家庭成员中有本系统干部的住户均以同等权利享受优惠待遇。除天然气、有线电视已实行社会化管理外，电费按市价减半，水费、上网费、物业费均为免费。

12. 小区住户不得私自出租和转让住房。凡因工作调离、在外购房或其它原因欲出租住房的，一律向局办公室申请，经办公室同意后，将租住者姓名、家庭情况、与住户的关系及身份证明等资料登记备案，并以市场价收取水费、电费、上网费和物业管理费，分别为1.2元/度/月、1元/立方/月、30元/月和0.2元/平方米/月；凡因各种原因欲变卖住房的，必须向局办公室提交申请，由国资局评估，并回购为国有资产，按需要留用或变卖给本单位无房职工，以保证小区住户结构的单纯性。回购住房的基本估价原则为：建筑面积市场均价按

年递减2%剔除房屋折旧。

例如：118平方米住房，1993年竣工，计算方法为：市场价2400_面积118等于283200元，年递减2%折旧_等于30%，283200元_30%=84960元，折后总价为283200元-84960元=198240元。

另：__楼因是集资建房，五年内不得出租、转让。

13. 本物业管理制度自207月1日起执行

14. 本物业管理制度由局办公室负责解释。

物业管理方案策划书篇五

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。

二、物业组织架构模式

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。

三、物业的前期介入

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，能使物业管理企业增效增值。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户，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。

四、软件与硬件有机结合

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。想解决就有办法解决。问题在于解决的时间。上级领导的认同肯定。

五、设备设施的运作模式

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。

六、维修运行管理

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一一公司利益，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。

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%；20__年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。
- 3、凡从事物业管理活动的企业，要100%取得《物业企业资质证书》。
- 4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率到达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)

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

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

反馈

运行机制

组织结构图

经营环境图

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

12. 6万元30000120。35=126000(元)

(2) 公用设施设备维修及保养费：1.5万元

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

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

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

(6) 办公费：按管理人工工资总额25%计算

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

(7) 固定资产折旧费：按10%计算即1万元

(8) 税费：按营收5.5%缴纳即1.052万元

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

六、前期物业接管a)派物业管理员、水电工等工程技术人员参与工程验收(无验收权，仅可从物业管理角度向开发商提出建议)b)物业接管验收既应从今后物业维护保养管理的角度进行验收，也应站在业主的立场上，对物业进行严格的验收，以维护业主的合法权益是物业通过竣工验收后，对物业主体结构安全和使用功能的再验收供电、给排水、卫生、道路等设备设施能正常使用房屋幢、户编号已经有关部门确认落实物业的保修事宜(保修责任、保修期限、保修范围)。确保保修项目、期限、标准、责任、方式的落实，重大保修项目细则与图纸校验到位接管小组按《图纸资料移交清单》，技术资料进行对照检查，发现产权、技术资料有缺漏的，应以书面形式上报开发商，请求给予协助解决接管小

组按《设备移交清单》，对各类设备按数量、规格、性能、容量等进行对照检查，发现接管设备(设施)与移交清单不符或有缺漏的，应以书面形式上报开发商，请求给予协助解决。接管小组对每套单元房的水、电、土建部分进行全面检查，并将检查记录在案，对发现的问题应及时督促有关单位迅速解决。在保修期内，因施工、安装、设备等因素产生的质量问题，公司应查明原因，及时上报开发商，请求尽快解决。抄水、电、气表的底数，记录备案。接管验收中若发现问题，应明确记录在案，约定期限督促开发商督促建筑商对存在的问题加固补强、整修，直至完全合格。接管验收符合要求后，物业管理企业应签署验收合格凭证，签发接管文件。当物业管理企业签发了接管文件，办理了必要的手续以后，整个物业验收与接管工作即完成。

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。

为了加强内部管理，做到既合理地利用资源又节约开支，体现对业主及其他员工的公平原则，公司对现有的员工宿舍的管理有关注事项通知并规定如下：

一、宿舍必须保持整洁卫生，不得乱堆乱放。

二、不得在宿舍内大声喧闹、饮酒猜拳，严禁在宿舍里赌博。

三、节约水电，不得浪费。

四、不得随意携带他人在宿舍内留宿，如因特殊情况有亲戚朋友投宿的，应告知管理处负责人或协管队长，在得到同意后方可留宿。

五、员工因工作需要，经管理处许可，住在管理处指定的集体宿舍的不收房屋管理费、水电费；若条件许可，不造成负面影响，经公司管理处许可的个别管理人员可住单间宿舍的，必须由公司统一安装独立水电表，按水电表读数计收水电费。带家属住宿舍的（不提倡住在区内），并按各管理处实际居住条件暂时收取30-50元不等的管理费。以利合理利用资源和节约使用水电，体现公平。

本规定自__年__月__日起执行。

员工宿舍是员工休息的集体场所，为创造一个整洁、文明、安全的良好环境，特做如下规定：

一、自觉保持宿舍的良好秩序及卫生环境，努力提高自身素质，遵守《员工行为规范》。

二、保持个人物品整洁，做到勤换床上用品、个人衣物，勤收拾桌面床铺上下物品，勤洗澡、修面、理发。

三、不得在室内大声喧哗，高声播放广播、音乐，不在宿舍

饮酒。

四、不准利用公家设备器材或自带设备器材在室内播放录相，不准传阅不健康书刊杂志。

五、不准在宿舍及小区任何地方从事赌博及有赌博性质的活动。

六、外来人员不得进入员工宿舍及其他娱乐地方，包括员工来访亲友，不得在宿舍逗留、留宿。

七、班余时间禁止穿背心、短裤、拖鞋出入宿舍以外的公共场所。

八、注意安全，做好防火、防盗、防事故的安全工作，出入随手关门，勿留外人独自在宿舍，严禁使用电炉、电加热器及其他任何私人交流电器，无关人员禁止随便进入员工工作范围的工作场所。

九、节约水电，人人自觉从我做起，杜绝长明灯、长流水，爱护公物，损坏者追究责任照价赔偿。

十、实行轮流值日制度，当值者要认真履行职责，对当日内的安全、卫生工作全部负责。