

# 2023年物业问题分析及解决 物业管理方案 (模板10篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看。

## 物业问题分析及解决篇一

;

由会员“ ”整理投稿精心推荐，小编希望对你的学习工作能带来参考借鉴作用。

- 篇1：物业管理方案
- 篇2：物业管理方案
- 篇3：物业管理方案
- 篇4：物业管理方案
- 篇5：物业管理方案
- 篇6：物业管理方案
- 篇7：物业管理方案
- 篇8：物业管理方案
- 篇9：物业管理方案
- 篇10：物业管理方案

为规范小区管理，为业主供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、供给优质的服务，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：

“服务第一”是物业管理的宗旨，所以管理中要继续秉承“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，供给优质、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。

在日常管理中，要充分发挥两个进取性，即物业管理公司的进取性和业主使用人的进取性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，经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，共同创立礼貌的办公环境。

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一样需求，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。

## 四管理方法

（六）依照市场化、企业化的运作方式，供给全方位服务，开展多元化经营。

1、公共服务项目（全体业主能够享受的服务，费用纳入物业管理费）：

- （1）房屋公共部位的日常维修与保养；
- （2）公共设施的维修与保养；
- （3）小区内清洁管理，垃圾收集与清运；
- （4）公共绿化的养护；
- （5）公共秩序维护；
- （6）消防管理；

2、有偿专项服务项目

- （1）有偿维修类；  
[由网友投稿]
- （2）代办性服务；
- （3）中介类服务；

## 物业服务费构成

1、管理服务人员的工资和按规定提取的福利费、社会保险费等；

2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

- 3、物业服务区域清洁卫生费用；
- 4、物业服务区域绿化养护费用；
- 5、物业服务区域秩序维护费用；
- 6、物业服务企业办公费用；
- 7、物业服务企业固定资产折旧费；
- 8、法定税金；
- 9、企业利润。

物业服务费中不含二次加压供水设施设备运行维护费和楼内公共照明费，此部分费用将另行收取。收费资料 and 标准依照《河北省物业服务收费管理实施办法》、《唐山市物业服务收费管理实施细则》（唐价经费字[20xx]14号）执行。

在办理业主及使用人入住手续时，供给方便、快捷、及时、周到的服务，给业主留下良好的第一印象，为后续管理打下基础。

#### 1、管理资料：

- （1）准备业主及使用人收房所需资料；
- （2）为收房手续供给一条龙服务；
- （3）接收房流程办理领房手续：

1) 根据业主及使用人持入住通知单和各类必备，发放交房资料；

2) 收回业主及使用人按规定填写的各类表格，收取应缴纳的费用；

3) 陪同业主验房；

4) 对验房中发现的房屋质量问题，经业主确认后，填写《业主验房表》，将所有问题提交开发商，并督促解决。

2、管理措施：

(1) 制定入住方案，准备各有关所需资料；

(2) 按照收房程序，安排工作流程；

(3) 策划业主及使用人入住现场布置方案；

(4) 按规定办理业主及使用人的入住手续。

加强档案资料管理，有助于保存物业的历史资料，维护管理的连续性和规范化，便于房屋及设施设备的检查、维护、更新和与业主的沟通、联系。

1、管理资料：

(3) 财务档案：逐年构成的财务收支报表、物业维修基金使用报表等；

(4) 文件档案：有关物业管理法规政策、公司文件等；

(5) 管理资料：绿化资料、日常巡查（清洁、维修、保安）记录、值班记录，车辆管理记录、监控记录、荣誉资料等。

2、管理措施：

(1) 制定档案制度，并严格执行；

(3) 科学管理，确保档案资料完整、齐全，确保档案完好率达100%；

(4) 建立各类资料的电脑管理，计时可靠的掌握相关信息，提高管理水平。

房屋管理，尤其是共用设施设备的管理，直接影响到物业的使用年限及使用安全，直接关系到业主及使用人的安全，是物业管理的重中之重。

### 1、管理资料：

(1) 房屋公共部位管理：根据现状，分别制定不一样管理计划，确保房屋保值增值。

#### a□已交付房：

3) 装修期间，应及时进行房屋公共部位的保护，确保房屋的安全、美观。

#### b□空置房（含业主托管房）：

1) 定期到空置房查看、通风；

2) 对房屋和设施定期检查（包括墙面、管道、门窗、电源线路、水电表），发现问题或尽快处理，或及时通知业主。

#### c□公共用房

做好公共用房（公共设施用房等）的维护、保养，发现破损，及时维修，确保房屋的安全、美观。

## (2) 设备设施维护:

- 1) 公共水电设施设备定期巡查, 发现损坏, 及时维修;
- 2) 水泵、风机房、电梯机房等设备定期巡查;
- 3) 温感、烟感、喷淋等定期抽查, 确保正常有效;
- 4) 智能化系统采用日常巡视与定期保养相结合, 制实时运行档案;

## 2、管理措施:

(5) 建立维修人员值班制度, 确保维修及时, 且有回访制度和记录;

(6) 采取日常巡视及定期保养相结合的办法, 确保房屋及配套设施完好。

绿化保洁直接关系到小区形象及业主生活环境, 也是评定物业管理质量的一个重要指标。

## 1、管理资料:

(1) 绿化养护: 绿化工应做到管理日常化、养护科学化。

- 1) 根据气候, 给花木适量浇水;
- 2) 根据花木长势, 给花木适量施肥, 适当松土;
- 3) 制定预防措施, 防治病虫害;

(2) 清洁卫生: 经过日常保洁工作, 使小区公共环境和公共部位整洁, 公共设施洁净、无异味、无破损。

- 1) 楼层公共区域每一天清扫;
- 2) 小区道路、小品、绿化带等公共部位每一天清洁。
- 4) 对违反环境卫生管理规定的行为进行制止。

## 2、管理措施:

(1) 建立绿化保洁制度, 按月制订养护计划, 按操作规程规范操作;

(2) 加强业务培训, 增强专业技能, 聘请专业人员指导养护;

运用现有的科学技术手段与管理手段, 依靠各种先进设备、工具和人的主观能动性, 维护物业和业主及使用人的安全, 这是物业管理工作的重要资料, 我们采取常规防范与技术防范相结合的24小时全天候管理方案。

## 1、管理资料:

(1) 常规防范: 采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式, 协助公安机关维护大厦公共秩序, 防止和制止任何危及或影响物业、业主及使用人安全的行为。

### a□门岗的任务:

- 2) 对外来车辆和人员进行验证、登记;
- 3) 严禁携带危险物品进入小区;
- 4) 为业主供给便利性服务。

### b□巡逻岗的任务:



- 1) 按规定路线巡视检查，不留死角；
- 2) 巡查车辆停放情景，维护道路畅通、车辆安全，做好安全防范工作；
- 3) 对小区内的嫌疑人员进行检查防范；
- 4) 对小区及楼宇安全、防火检查；
- 5) 对装修户的安全检查；
- 6) 防范和协助公安部门处理各类治安案件；

## (2) 技术防范：

应用安全报警监控系统、周界报警系统，对小区内的治安情景实施24小时监控，以确保安全。

- 1) 对可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录象措施，并及时通知值班秩序维护员，进行现场处理。
- 2) 值班秩序维护员配合公安机关处理治安案件。

## 2、管理措施：

- (4) 严格执行巡更点到制度，确保巡逻质量；
- (5) 监控中心定期检修、保养，确保监控设备完好；
- (6) 保证监控、值勤记录详细完备，建立安全管理档案。

消防管理是物业安全管理的重点，所以要根据消防法规的要求，结合实际，切切实实地做好消防安全工作，确保业主的生命财产安全。

## 1、管理资料：

- (1) 建立消防工作站，有健全的消防管理制度及组织；
- (2) 做好消防监控中心的管理；
- (3) 做好消防设施、器材的管理；
- (4) 坚持消防通道的畅通；
- (5) 加强装修期间的消防安全管理；
- (6) 严禁违章燃放烟花爆竹；
- (7) 严禁携带、储藏易燃易爆物品；
- (8) 防止电器短路等引发火灾因素。

## 2、管理措施：

- (2) 制订消防事故处理预案，防患于未然；
- (3) 建立义务消防队，定期组织消防安全学习及消防演习；
- (4) 定期进行消防检查，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除；
- (5) 做好消防器材、设备的检查保养，使之始终处于完好状态；
- (6) 制止任何违反消防安全的行为；
- (7) 进取开展防火安全宣传教育，定期向业主讲解消防知识；

(8) 发生火灾，及时组织补救并迅速向有关部门报警。

以上是我公司拟对xx项目的实施的物业管理方案，我公司将严格按照国家及唐山市有关法律法规实施管理服务。其中难免有不足之处，请房管局物业处领导多提宝贵意见，我们愿为丰南物业管理事业的发展贡献应有的力量！

## 1、房屋共用部位、共用设施设备的维护

### (1) 房屋

a□房屋完好率达98%以上；

b□房屋零修、急修及时率92%以上；

c□房屋零修工程合格率98%以上；

d□外观良好、整洁、无缺损现象；

e□房屋装修贴合管理规定。

(2) 协调配合水、电等专业部门做好水、电等设施设备正常运行的保障工作，并保障小区内下水道、化粪池正常畅通运行。

(3) 环卫设施完好无损。

(4) 道路畅通，路面平整。

(5) 消防设施完好无损，可随时启用。

## 2、安全护卫

(1) 主出入口设有值班室，并实行24小时值班；

(2) 安全护卫人员24小时巡查；

(3) 小区24小时监控；

(4) 交通、车辆管理有序；

a□机动车辆出入登记、按章行驶，确保道路畅路。

b□机动车辆按序停放。

(5) 危及用户安全处，设有明显的标志并制定防范措施；

(6) 有应急处理计划、措施，遇警能及时报警，并努力防止事态进一步恶化，协助保护现场。

(7) 小区内无重大火灾、刑事和交通事故。

### 3、绿化与环境卫生

(1) 绿化贴合规划要求，布局合理，绿化覆盖率不低于30%；

(2) 花草树木长势良好，无枯死，无破坏，无大面积虫害现象；

(3) 修剪及时，整齐美观；

(4) 绿化品味高，有较高观赏价值；

(5) 小区内全方位持续清洁；

(6) 房屋立面整洁，公共楼道及道路整洁，无堆放杂物现象；

(8) 环卫设施整洁；

(9) 无乱贴、乱挂、乱划现象；

(10) 噪音等贴合环境标准。

#### 4、收费管理

(6) 业主意见反馈满意率90%以上。

#### 5、相关条件

##### (1) 硬件环境

a□小区贴合规划要求，无违章搭建，无擅自改变房屋用途现象；

b□小区楼宇、建筑等各类标识明显；

c□供水、排水、供电、消防、绿化、环卫等设施设备齐全；

d□停车场分类（汽车、摩托车、自行车可分别存放）；

e□有集中监控设备；

f□有生活服务配套设施；

g□有教育、文体活动及商务服务设施；

1、便民服务（部分收费）

2、商务服务（部分收费）

3、社区娱乐、文化活动服务

(1) 棋类；

(2) 牌类；

(3) 球类；

(4) 健身活动；

(5) 书刊阅览；

- (6) 欢庆节日；
- (7) 义务服务活动。

1、企业须持有物业管理企业资质证书；

2、企业建立现代企业制度，内部考核制度健全，岗位职责明确；

3、人员培训，持证上岗；

(1) 企业从业人员统一着装、佩戴胸卡；

(2) 档案管理规范，资料齐全；

(3) 用心使用新技术，广泛使用计算机管理。

结构及外观：

2、不允许拆、敲打室内的柱子、承重梁等，避免不安全的隐患；

3、楼板打冲击钻时要避开水管、线缆等，深度不得超过 10 毫米，若由于装修打击管线造成损坏或影响其他住户的，应赔偿损失并负责修复。

阳台及门窗：

1、严禁自行封闭阳台，加设防盗栏杆以及其他任何形式的附加物；

2、贴磁砖时不得污损外墙，若出现该状况时要立即清洗干净；

3、严禁改动入户门、门套；

4、严禁在窗户上安装防盗网，严禁加装防盗门；

5、靠窗部位推荐装修材料采用防水材料，以避免将来因渗水引起质变。

管道：

1、严禁改动厨房、卫生间的排水（排污）管道；

2、若将排水管埋于墙体内，应留有检修口，便于管道堵塞时的检修；

3、处理好排污口、地漏及周围防水，避免渗漏水；

4、推荐对预埋在墙体内的水管试压后再封闭。

厨房及卫生间：

1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；

3、严禁敲打和改变属公共部分的通风管道井；

4、吊顶需做成活动式的或预留检查口，便于日后检修；

6、安装浴缸、马桶时，处理好接头，保证流水顺畅，防止渗水。

智能设施及管线：

严禁更改智能设施管线，严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

空调：

1、装修前应先确定好室内机的安放位置，以便于事先预

埋好管线及插座；

2、空调外机务必放在指定的位置，保证整体外观的统一；

3、空调滴水管应接于预埋好的冷凝水管中。

后面还有多篇物业管理方案！

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。

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情景，经过调研，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。异常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部落实到单位、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。

依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招标投标办法》，及时制定贴合我市实际的《沈阳市前期物业管理招标投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招标投标制度，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，必须采取公开招标投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积5万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能够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》。

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。

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》情景，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。督促物业企业按照《合同》约定的标准供给质价相符的服务，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，到达从业人员要持证上岗。异常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。

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、社区的进取性，

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、有必须组织本事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、社区职责明确职责体系。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到达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。逐步构成以社区为主，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职责，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，落实职责，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，进取组织整改，到达合格标准。

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职责主体，要针对目前物业管理工作中存在的问题，制定具体的整改工作方案，进取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资料，今年要分三个阶段进行实施。

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。

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，方可按职责分工认真组织整改。

领导小组成员单位按照工作资料 and 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，明确职责。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，层层落实职责。建立市、区、街道、社区职责明确的职责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职责，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。异常是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理职责，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。

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。

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到达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情景，经过调研，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。异常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部落实到单位、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。

依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招标投标办法》，及时制定贴合我市实际的《沈阳市前期物业管理招标投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招标投标制度，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，必须采取公开招标投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积5万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能够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》。

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。

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》情景，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。督促物业企业按照《合同》约定的标准供给质价相符的服务，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，到达从业人员要持证上岗。异常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。

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、社区的进取性，



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、有必须组织本事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、社区职责明确职责体系。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到达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。逐步构成以社区为主，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职责，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，落实职责，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，进取组织整改，到达合格标准。

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职责主体，要针对目前物业管理工作中存在的问题，制定具体的整改工作方案，进取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资料，今年要分三个阶段进行实施。

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。

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，方可按职责分工认真组织整改。

领导小组成员单位按照工作资料 and 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，明确职责。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，层层落实职责。建立市、区、街道、社区职责明确的职责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职责，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。异常是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理职责，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。

为进一步加强物业管理工 作，提高物业管理水平和服务质量，改善人们群众的生活和工作环境，建立物业管理长效机制，根据国务院《物业管理条例》和《大连市实施〈物业管理条例〉办法》等有关规定，结合我区的实际情景，制定以下实施方案。

按照“重心下移、属地管理、条保块管、综合协调”的原则，在我区率先构建与现代城市管理相适应的物业管理新体制。明确街道办事处和社区居委会在住宅区管理中的主体地位，充分发挥社区基层组织与业主自治组织的作用，各职能部门履行各自职责范围内的工作，建立辖区内物业管理的监督、协调、考核工作体系和工作机制，实现社区建设与物业管理相互促进、共同发展。

1、拟定物业管理发展规划、发展目标及工作思路，制定相关配套措施；

4、监管物业服务企业，规范物业管理服务行为，调处物业管理重大纠纷案件。

3、负责将住宅区物业管理作为社区居委会重要工作之一，融入社区综合管理；

4、协调处理辖区内物业管理方面的投诉和信访工作；

5、物业服务企业退出物业管理区域后，业主大会尚未选

聘出物业服务企业的，由街道办事处负责协调城建部门委托经核准的生活垃圾经营性处置单位负责环境卫生工作，物业公用设施设备、场地需要维修养护的，组织利益相关的业主按照规定使用专项维修资金维修，没有专项维修资金或者专项维修资金不足的，组织利益相关的业主自筹。

（三）社区居委会在街道办事处的领导下，协调业主委员会，配合物业服务企业实施物业管理。

协调辖区内的物业管理活动，组织业主委员会制定管理公约、业主大会议事规则，协调业主和物业服务企业之间的关系，规范物业服务行为。

街道办明确分管领导，根据辖区规模和工作量配备落实相应的管理人员和工作经费并指定村委会代行社区居委会职责，待街道和社区组织机构建设完善全面落实此项工作。

3、财政局负责物业管理工作中必要的财政资金的配套落实；

4、规划局负责物业管理区域内建筑外立面、搭建、开挖地坪的审批、监管；

5、城建局负责对物业管理区域内市政、绿化等建设期的监管；

7、执法局负责行使对物业管理区域内综合执法职能；

10、技术监督局负责对物业管理区域内特种设备的检验和监督管理。

建立管委会领导分管、会议决策、部门协调抓落实的物业管理运行机制和快速反应机制。联席会议成员单位由街道办事处、社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位及各相关职能部

门的代表组成。街道办事处为联席会议召集人。

- 1、业主委员会和有关部门不依法履行职责的情景；
  - 2、物业服务企业在履行退出程序以及交接工作中出现的问题；
  - 3、物业管理区域内发生的突发事件；
  - 4、物业管理与社区管理的衔接和配合；
  - 5、物业管理区域划定后的调整；
  - 8、需要协调的其他物业管理事项。
- 5、街道办事处负责议定事项的督促、落实，并将最终落实情景以简报形式发至各参会单位。

在实施物业企业备案的基础上，全面推行前期物业管理招标投标制度，推进房地产开发与物业管理的分业经营。经过公开、公平的市场竞争，实现双向选择、优胜劣汰，提高物业行业整体素质。关于物业管理招投标及前期物业管理的相关规定，由房管部门另行制定。

由经发局牵头，国土、城建、街道办等单位参与，按照市场规律，经过市场调研，必要时举行听证会，制定出贴合我区实际的物业服务费收费指导标准。对物业服务各单项平均成本价格每年根据物价指数、劳动力成本增长指数等进行客观、科学的调整，定期向社会公开发布，建立质价相符的收费机制。

为减少建设单位的开发遗留问题，降低物业服务企业的管理服务风险，维护业主的共同财产权益，要严格落实《大连市房屋建筑工程竣工验收备案管理暂行办法》（大政发

〔20xx〕70号）及我区有关规定，有效化解物业管理的矛盾纠纷，构建和谐互信的物业管理关系。

成立长兴岛临港工业区物业管理工作领导小组，组长由分管城建的副主任担任，下设办公室，办公室主任由房管部门主要负责人担任，办公室负责物业管理的日常指导工作，加强对《实施方案》贯彻情景的调查研究，及时协调解决工作中存在的问题，不断完善管理措施。

我校全校搬迁进入大学城，使得我校的学生公寓无论是宿舍外观还是住宿条件都比过去有了很大的提高，这同时对我们的学生宿舍管理有了新的要求，我们在经过调研的基础上，结合我校的实际情景，决定引入物业服务体系，使学生公寓管理由过去的单纯说教向行为管理方向转化，公寓内的服务管理向机制化、标准化服务方向转化，公寓管理手段向企业管理的方向转化，故特制定《广州大学城生活区学生公寓物业管理方案》，以下称本方案。

根据我校的实际情景，为了做好物业管理的示范、试点工作，故先从b1~b10公寓开始试行，待成熟后再在全校推行。

成立学生公寓管理部，负责学生公寓内日常工作和物业服务监督工作。每个公寓为一个班组，由公寓宿管组长负责公寓内日常工作。员工统一着装上岗、礼貌作业、规范操作。所有员工要进取做好学生信息反馈工作，做到“诚心待人、热心服务、耐心解释、细心工作”。进一步制定并完善了学生公寓服务资料 and 标准（附件1）公寓管理部主要岗位职责（附件2）和公寓管理部工作规程（附件3）及公寓管理部员工考核制度和实施细则（附件4），按照物业管理行业标准和规范结合我校学生公寓具体工作进行管理。

学生公寓管理部部长：1名（由中心副主任兼任）

学生公寓管理部物业监理：2名（由正式职工出任）

学生公寓宿管员：8人

学生公寓楼内保洁员：8人

学生公寓场地保洁员：1人（由工作量教少的楼内保洁员出任）

共需外聘人员16人

1、人员工资

2、员工劳保、工具等费用

3、标牌、标示、垃圾桶等费用等

综上所述，运行费用约为300,000.00元。

附件1：学生公寓服务资料和服务标准

1、房屋共用部位的维护和管理

公寓管理处定期和冬、雨季节或天气异常时对房屋居住情景进行检查维修，或居住人发现问题及时报修。对房屋易出问题的部位，及时作出记录备案，重点检查。年底进行全面检查，对共用部位及其设施设备的完损程度作出评价，制定年度维护计划，作好检查和维修记录。

2、用部位及设施设备的运行维护管理

定期对共用部位及设施设备进行保养维护，保证设施设备的正常使用和运行。公寓公共设施设备完好率坚持在98%以上。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。



### 3、环境卫生服务标准

(1) 公寓楼区域内的环境、场地及公共部位。

标准：目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；  
墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；  
区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

(2) 楼道、楼梯及公共设施设备。

标准：楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；  
楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁无手印；  
门窗玻璃明净；  
天花板洁净无明显污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

(3) 公寓内的公共卫生间。

标准：地面墙面干净、瓷砖无锈渍、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，金属器具无锈迹、无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

### 4、安防服务标准

(1) 公寓管理接待处24小时管理服务值班，及时登记非本公寓内来访。

(2) 随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

(3) 定期对公寓内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设备设置明显的提示标志。

(4) 公寓内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；

严禁随意动用消防设施设备。

(5) 来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

(6) 公寓内无火灾、失窃、触电、斗殴、赌博、传播不良文化等事件和违法行为。

## 5、维修服务标准

(1) 24小时受理报修，一般情景下10分钟内维修人员到场，维修及时率100%。紧急情景随叫随到，确因特殊情景不能及时到场处理的，应向报修人说明情景，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

(2) 定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率98%以上。

## 6、接待服务标准

(1) 礼貌服务、礼貌待人。对来访或住宿人员，及公寓居住人员热情接待、认真受理；对提出的问题和需求进行认真耐心地解答和帮忙解决。

(2) 认真、全面、详细、准确地登记来访、住宿和公寓居住人员的基本情景，并备存登记资料，以便供给服务和查询。

(3) 按照公寓管理规定，及时办理入住和迁出手续，保证公寓物品的及时回收，损坏处置，相关费用的收取结算。蜂巢物业管理网收集并整理。

为了贯彻执行《\*\*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。

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。

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

## 物业问题分析及解决篇二

### 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。

三、团队通过发挥全体队员的积极性、创造性和提高全体队员的技术、管理、经营水平，不断完善团队的经营、管理体

系，实行多种形式的责任制，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。

我们采用民主制的领导方式。我们团队将采用“目标管理、团队竞争、集体决策、三级审核”的制度来保证质量。注重人才(实力+潜力+毅力)。吸引优秀人才加盟，不断完善和创新，使我们有信心对业主(学校)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。

1、使命：通过创立企业的品牌，增强企业的市场竞争能力，促进企业的长效发展，使企业运营中的环境效益、经济效益、社会效益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

### 物业问题分析及解决篇三

为贯彻落实市委办公厅、市政府办公厅《关于国家卫生城市长效管理的实施意见》及市农贸市场攻坚办《关于农贸市场长效管理考核工作的有关通知》等文件精神，切实加强我区农贸市场长效管理，促进我区农贸市场环境卫生和公共卫生管理工作的制度化、规范化、科学化、法制化，现结合我区工作的实际，特制订本方案。

按照市农贸市场管理办法《市农贸市场管理办法》相关规定，各街道（镇、社区服务中心）为辖区内农贸市场长效管理第一责任单位，负责辖区内农贸市场长效管理的组织实施和落实。商务、工商、农水、城管、卫生、物价、质检等部门根据各自职责，做好农贸市场的`监督管理工作，并实行统一领导、属地管理、分级负责、分工合作的原则。

为做好区农贸市场长效管理工作，根据工作需要，特成立区农贸市场长效管理工作领导小组。

各街道（镇、社区服务中心）为辖区内农贸市场长效管理第一责任单位，负责辖区内农贸市场长效管理的组织实施和落实。



（一）区商务局是农贸市场的行业主管部门，负责依法制定行业规范，制定市级资金补助预算方案，拟定农贸市场建设和升级改造的年度计划，并指导和督促实施；推进行业组织建设、开展行业交流和指导行业自律。

（二）区工商局是农贸市场日常监督管理的主管部门，主要负责：宣传贯彻有关市场管理的法律、法规和规章；指导市场开办者制定市场经营秩序管理制度，并监督实施；审查确认经营者的主体资格，并对其交易行为进行监督管理；依法查处交易活动中的违法行为，维护交易秩序；法律、法规和规章规定的其他职责。

（三）区城管局负责整治农贸市场周边环境，取缔占道经营和乱搭乱建，对农贸市场市容环境卫生进行监督管理，对违反城市管理法律法规规定的违法行为依法进行查处。

（四）区农水局负责严格依法实行农产品质量准出制度，对农贸市场内的畜禽产品、水产品、蔬菜、水果等农产品进行监督检测，并依法进行监督管理，查处有关违法行为。

（五）区物价局负责加强对农贸市场明码标价和不正当价格行为的监督检查，并依法查处有关违法行为。

（六）区质监分局负责依照计量监督管理的有关规定，对农贸市场的计量进行监督管理，依法查处有关违法行为。

（七）区卫生食品药品监管局负责指导农贸市场开展除“四害”和病媒生物防治工作，并依法查处有关违法行为。

（一）各街道（镇、社区服务中心）要高度重视，加强农贸市场常态化管理，严格按照考核办法对所辖农贸市场进行自纠自查，自行整改。同时，建立相关机制和考核办法，于2012年3月29日前将所建立的相关机制和考核办法报送区商务局市场科。

（二）各街道（镇、社区服务中心）对辖区内的农贸市场进行备案管理，要紧紧依靠市场管理方，借助、整合工商、农水、卫生、物价、城管、商务等相关职能部门的力量，加强对农贸市场的有序监管。同时，针对辖区内的每一个农贸市场，各相关部门要分别指派专人负责。

（三）根据市委办公厅、市政府办公厅《关于国家卫生城市长效管理的实施意见》（及市农贸市场攻坚办《关于农贸市场长效管理考核工作的有关通知》等文件要求，区农贸市场长效管理工作小组每个季度对责任单位进行一次总体考核，日常考核采取随机暗访的方式，区农贸市场长效管理工作检查组将定期或不定期对我区农贸市场长效管理工作进行暗访，每季度后一个月开始对我区农贸市场进行季度考核。各街道（镇、社区服务中心）要充分做好迎市、区检查的各项准备。

（四）在区农贸市场长效管理工作小组的考核中，各街道（镇、社区服务中心）所辖农贸市场考核不合格的，将在全区通报批评；在市级检查过程中，各街道（镇、社区服务中心）所辖农贸市场考核不合格的，将由区政府对责任人追究问责。

## 物业问题分析及解决篇四

为了节省制作前期物业管理方案的时间，依照原有的样板做出相应的方面是比较有效的.方法。

- 1、在业主接房中要积极宣传文明和谐小区建设要求和建设部《室内装饰装修管理办法》，告知业主禁止高空抛物及防火常识。
- 2、直接负责高层物业管理的各项工作。
- 3、负责防盗门、防火门、管道井、梯间玻璃等公共设施设备的同常巡视和维护工作。

4、负责公共防火及钥匙管理，保证特殊情况快速使用，领导装修管理员做好业主前期的装修管理工作。

5、领导电梯管理员对电梯使用管理，负责电梯、消防设施等特种设备的检查和维护工作。对屋面进行管理，除正常设备检查维护维修需要，严禁上人。

负责高层治安秩序维护工作以及治安秩序维护人员的管理。

6、做好高层外环境（卫生）及各类装饰装修材料出售的管理，广告张贴、悬挂要有序，出售商品摆放整齐、统一。

7、负责接待业主的各类投诉，并与开发公司等相关单位积极协调联系解决。

8、做好突发事件预案，发生突发事件时要及时启动预案，防止重大事故发生，协助处理各类突发事件。

1、每天定时检查电梯的运行情况，并做好记录。装修期间每小时记录一次（正常使用后，每2小时记录一次），发现问题，及时告知管理员。

2、公共钥匙要有借有还，借出要签字，做好业主和外部人员钥匙的借用记录。

3、发现违章使用电梯、乱倒垃圾、损坏公共设施的行为，通过对讲系统及时记录并制止，并进行劝说。

4、如遇突发紧急事件，及时告知领导，并采取力所能及的措施。（如电梯进水故障、业主家中跑水等）

5、如遇业主搬运物品，告知业主注意事项，监督业主对楼道单元门、电梯的使用情况，直到搬运结束，如有损坏及时告知管理员。

6、每天对楼道消防防盗门、楼道消防箱、安全出口灯，消防报警器进行检查，并做好记录。时间为上班后、下班前各一次。

7、不与业主发生争执，处理问题要注重语气和态度，无法处理时及时告知管理员。

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、建议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提供的保洁工作相分开。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提供保洁服务的要求不同，分开管理有利于降低物业管理成本，必要时可以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的办理；
- 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、司机等为主人提供尽可能完善的服务，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提供尽可能多的服务，随时解决业主提出的关于生活、出行等方面的需求。

2、管家式的服务建议由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情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、管家式服务的内容：

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□为业主提供车辆接、送服务（付费并需要提前预约）

1、保卫部门日常工作内容：

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、保卫部门提供的委托性特约服务：

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）

（以上两种服务提供时需要由物业管家陪同并属付费项目）

业主物业的安全性是本项目物业管理的关键所在，除提供一般保卫方式外，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情况；
- 4、物业经理根据物业管家对现场情况的汇报决定是否报警（110、119、120、999等）

## 物业问题分析及解决篇五

活动时间：

活动形式：联欢会

活动主办方：红星美凯龙

活动奖品设置：注：未有领到奖品的业主可获得纸抽盒以及购物袋一个。

活动当天流程及责任分工：

活动分工：

活动注意事项：

- 1、活动期间安全问题由红星美凯龙龙之梦店全权负责；
- 2、活动期间如遇业主与红星纠纷问题信达物业协助协调；
- 3、方案确定后请严格按照时间节点执行；
- 4、本次活动最终解释权归主办方所有。

## 物业问题分析及解决篇六

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情景，经过调研，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。

异常是

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部落实到单位、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》，及时制定贴合我市实际的《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能够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《物业管理企业资质证书》，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》情景，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》约定的标准供给质价相符的服务，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，到达从业人员要持证上岗。

异常是

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，进取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、社区的进取性，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、职责心强、有必须组织本事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、社区职责明确职责体系。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到达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。逐步构成以社区为主，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职责，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，落实职责，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，进取组织整改，到达合格标准。

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职责主体，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，进取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资料，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，方可按职责分工认真组织整改。

### （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资料 and 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，明确职责。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，层层落实职责。建立市、区、街道、社区职责明确的职责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职责，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。

异常是

对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理职责，

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。

## 物业问题分析及解决篇七

通知尊敬的各位业主/商户：

运城豪德光彩贸易广场至2009年开业以来，开发公司和物业公司投入了大量的人力、物力和财力经过两年多的前期运转和市场启动。现在已经逐步走向繁荣，为了能更好的服务广场业主，维护公共设施设备、环境卫生和公共秩序，有效提升广场的整体经营形象和美誉度，促进广场的持久繁荣和发展，实现业主利益最大化，保障业主和物业服务企业的合法权益，根据《物业管理条例》和《物业管理服务收费管理办法》等有关规定，经运城市物价局核准。物业公司将于2011年9月1日起，开始对豪德光彩贸易广场商铺/住宅收取物业服务费用。

### 一、收费标准（收费面积按房产证面积为准）

- 1、商铺：每月每平方米1元。
- 2、住宅：每月每平方米0.60元

### 二、交费方式

每月1-10日到物业公司综合部缴纳当月的物业服务费用。

运城豪德物流园区服务有限公司

2011年8月10日

豪德贸易广场物业服务收费管理办法

目的

根据《物业管理条例》和《物业管理服务收费管理办法》等有关规定。物业公司为业主提供房屋及配套设施设备和相关场地维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序维护等服务，向业主收取服务费用，物业服务包括以下内容：

- 一、房屋共用部位、共用设施设备的使用管理和维护保养；
- 二、物业管理区域内公共场所的清扫保洁、生活垃圾的收集、清理和化粪池的清理；
- 三、公共绿地、花草树木的养护管理；
- 四、公共秩序维护和协助公安机关做好管理区域内的安全防范工作；
- 五、物业的档案资料管理；

一、商铺：每月每平方米1元。

二、住宅：每月每平方米0.60元

一、有人居住的商铺

由综合部负责对市场内的业主/商户收取物业服务费用，对没有按时交纳费用的商户，综合部负责电话通知，并发放收费通知单，对连续两个月未交纳费用的商户，综合部将欠费商铺房号书面告知物业工程部，并停止售电、供电，直至所欠费用交纳完毕才开始售电和供电服务。

二、无人居住的商铺

由招商部负责电话催缴。收费通知发放

由物业管理员（治安队）向业主/商户发放通知书，并做好解释工作（公司任何部门遇到商户的投诉或咨询都必须做好解



释工作），未在市场内经营的商户，物业管理员（治安队）负责将通知粘贴在商铺玻璃门上面，并将商铺房号书面告知综合部，由综合部电话通知商户/业主。

运城豪德物流园区服务有限公司

2011年7月10日

豪德贸易广场物业服务收费细则

一、通知发放（王建负责）

物业管理员（治安队）在2011年8月20日之前将通知发放完毕。

二、电话通知（黄海燕负责）

1）、招商员在2011年8月20日之前必须对自己区域的客服电话通知完毕。2）、对无人居住的商铺负责电话催缴。

三、收费系统的安装和资料的录入（任少华负责）

1）、2011年8月15日之前将收费系统安装完毕，并能熟练操作。2）、2011年8月25日之前将业主资料及商铺面积录入完毕。3）、每月将物业各项收费情况以书面形式报送公司领导审阅。

四、各部门负责对收费疑问做好解释，并出示相关的法规。

## 物业问题分析及解决篇八

20xx年是集团管理提升年，为提高本物业服务中心服务质量，管理水平得以提升，铁路局物业服务中心制定提升方案如下：

俗话说“三个女人一台戏”，女人琐碎的事太多。本服务中心三十多名员工全都是女员工，根据这一特点，制定出每月

一次“员工发泄日”。在月末的星期天用一下午的时间，让大家倾心交流，可以谈工作、拉家常、提建议等等。有话当面讲，避免一些误会的产生，员工与管理者之间的沟通是心贴心的，通过交流掌握员工的思想动态，便于管理。

企业文化是抽象的，对于一线员工来讲是深奥的，尤其是对那些文化水平较低的员工，一提学习就皱眉头。鉴于此水平我们制定了趣味学习的计划。

1、用地道济南方言阅读刊物，读报就像在说话不别扭，不紧张。

2、趣味问答。通过有问有答的方式，使学习不枯燥。

长时间的在同一工作环境，重复同一劳动，难免有消极怠工的现象。除学习较为先进的工具使用以外，我中心还定期举行技能比赛，评出名次表扬并颁发小小奖品。通过比赛提高技能并激发员工的上进心。

铁路局物业服务中心办公楼较多，因此员工分布较散，如果没有措施办法的话，员工之间可能都不认识，更谈不上团队凝聚力了。本中心根据计划并逐步实施娱乐活动。春季踢毽子、跳绳。夏季花园赏景拍照。冬季厨艺竞赛。当然够级比赛更是主打。通过一系列的活动，增进了友谊，生活也变得充实和快乐起来。更为重要的是增强了团队的凝聚力。

我坚信通过我们的努力，铁路局物业服务中心管理水平、服务质量会更上一层楼。

## 物业问题分析及解决篇九

为规范小区管理，为业主供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、供给优质的服务，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达到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，所以管理中要继续秉承“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，供给优质、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，要充分发挥两个进取性，即物业管理公司的进取性和业主使用人的进取性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，经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，共同创立礼貌的办公环境。

### （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一样需求，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，供给全方位服务，开展多元化经营。

## 物业问题分析及解决篇十

物业管理方案投标人应根据物业管理服务内容、标准制定物业管理服务方案，物业管理方案包括但不限于以下内容。

### 1、管理服务理念和目标

结合本项目的规划和布局、建筑风格、小区硬件设施配置及物业使用性质等特点，进行有针对性的策划，阐述对本项目的实施管理服务的思路，提出物业管理服务的定位和目标，以及可能的长远打算。

### 2、项目管理机构运作方法及管理制度

（1）编制项目管理机构，工作职能组织运行图

（2）编制岗位职责和内部管理的职责分工

（3）编制日常管理制度目录和考核办法目录

### 3、管理服务人员配置

根据物业管理服务内容、标准和本项目实际情况拟定岗位人员配置方案。

4、物业管理服务实施方案，根据物业管理服务内容，标准编制物业管理服务实施方案，主要包括以下内容：

- (1) 编制物业共用部位维修服务方案
- (2) 编制物业管理区域内共用设施设备管理维修方案
- (3) 编制物业管理区域内环境保洁方案
- (4) 编制物业管理区域内公共秩序维护及车辆停泊管理方案
- (5) 编制物业管理区域内绿化管理服务方案
- (6) 编制业主求助、投诉处理和回访方案

5、编制物业维修养护措施及应急方案

6、编制与业主生活密切相关的服务方案（特约服务、增值服务）等

7、编制丰富社区文化，加强业主（住户）相互沟通的措施

8、编制物业服务费用测算明细表（应列明收入项目和支出项目预算），有文件规定的按其规定预算，没有文件规定的按市场价预算）

9、编制财务报表公开方案，以及按规定归属业主收益的分配、结算方案。