

最新物业小区非机动车管理方案(通用7篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前做好一份方案，方案属于计划类文书的一种。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业小区非机动车管理方案篇一

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。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。用先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。

物业小区非机动车管理方案篇二

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題。

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，因处地特殊，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员资格考评培训和

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，规范和控制在访车辆，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。

物业小区非机动车管理方案篇三

本站发布小区物业管理方案，更多小区物业管理方案相关信息请访问本站策划频道。【导语】物业管理是指业主对区分所有建筑物共有部分以及建筑区划内共有建筑物场地进行管理的活动。以下是本站整理的小区物业管理方案，仅供参考！

篇一

一、项目概况

1. 地理位置

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。

篇二

为落实市十三届人大三次会议审议透过的《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%；2019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。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）

物业小区非机动车管理方案篇四

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，应每一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，每一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）、窨井、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。

物业小区非机动车管理方案篇五

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。

物业小区非机动车管理方案篇六

;

《小区物业管理方案》

小区物业管理方案（一）：

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。

小区物业管理方案（二）：

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）

小区物业管理方案（三）：

社区物业服务实施方案

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。

一、指导思想

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。

二、服务范围

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。

三、基本原则

（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、4050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。

四、工作任务

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10个社区（小区）是：观沙岭街道金岭农民安置小区、观沙岭街道黄泥塘农民安置小区、咸嘉湖街道白鹤嘴社区安塑小区、咸嘉湖街道荷叶塘社区丽臣小区、西湖街道裕民农民安置小区南片、西湖街道裕民农民安置小区北片、望岳街道道坡农民安置小区、望岳街道上堆坊农民安置小区、岳麓街道洋海塘农民安置小区东片、岳麓街道洋海塘农民安置小区西片。

五、工作思路

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。

六、组织领导

成立全区社区物业化服务工作领导小组。

组长：

副组长：

办公室主任：

办公室副主任：

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。

七、职责分工

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。

八、方法步骤

（一）准备阶段

1、2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、3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、3月下旬组织召开工作部署会。

（二）实施阶段

1、4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、5月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3、5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、6月份组织相关社区进行交流讲评。

3、8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85%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。

九、工作要求

（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10万元，区和街道各安排5万元。区和街道先期各拿2万元，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。

小区物业管理方案（四）：

小区物业前期管理方案

根据安置房的特点及岛外物业管理的物点，制定本，将为广大业户推出完善的管理服务，为企业打造物业品牌。

一、了解小区楼盘的基本概况如服务合同资料、考核标准及现场实地查看（所处位置、人文环境、面积、入口、设施设备等等）。

二、服务处组织框架根据现场查看的状况和服务标准及思考管理成本的状况下，组建小区服务处人员组织框架，并对服务处人员进行相关的一系列培训，布置小区服务处的简易装修、采购办公物品等。

三、准备接管验收楼盘的工作包括
内业资料的移交工作：

1、资料的接管验收资料。如规划许可证、土地使用合同等。

2、综合竣工验收资料。如竣工图、机电设备的资料、供水合同等。

3、业主资料。如已分配业主的房号、电话号码等。

小区房屋主体的接管验收：

1、对小区公共部位进行验收包括楼道、公共楼面、天台、地下室等。

2、户内的验收。

3、园林绿化的验收。

4、工程设施设备的验收。包括消防系统、新风系统、电梯、二次供水、监控系统，道闸系统、门禁系统、排水管道、避雷针、化粪池等。

5、钥匙的接管。包括设备房和户内的钥匙，并进行核对。

6、公共水电表、户内水电表的读数的确认。

工程接管验收流程：

1、按照小区产权资料和技术资料进行移交，确认签字。对缺少的资料应当记录在相关表格中。

2、房屋本体现状接管验收，确认签字，接管钥匙，把验收过程中不合格项记录在相关表格中。

3、机电设备的现状接管验收，把验收过程中发现的不合格项记录在相关表格中。

4、汇总接管验收过程发现的不合格项，分类登记、整理、存档。

5、将发现的不合格项反馈给施工单位和开发商，确定在规定的期间内整改。

6、整改后，在对不合格项进行验收，并记录，确认签字、验收标准为建设部《房屋接管验收标准》

四、对小区公共部分进行拓荒保洁工作及绿化修剪工作，使小区持续良好的外观形象迎接新业主的入住。

五、做好迎接新业主的准备工作

现场交房处的布置、钥匙的分类、业主档案袋的准备、交房资料的准备（房屋验收表住宅使用公约业主手册装修管理办法装修管理协议保管钥匙委托书保管钥匙承诺书钥匙签收表业主信息表入住资料签收表入住须知等）。根据实际需要选取表格使用。

入住程序：

1、业户办妥手续后到服务处办理入住手续。通知交房的部门能够通知业主带本人身份证原件及复印件、入住通知书。如果是委托交房还应当有委托协议书及委托人的身份证原件及复印件。

2、服务处接待人员审核业主《入住通知书》、业主身份证。

3、服务接待人员介绍小区管理服务状况，与业主签订《住宅使用公约》、《装修管理协议》等文件。根据实际需要填写表格。

4、服务处接待人员向业主发放入住文件并请业户签收。入住文件包：入住须知业主手册住宅使用公约装修管理协议。根据实际需要发放文件。

5、服务处接待人员陪同业主验房，抄水、电表底数，业主验房合格后办理收房、钥匙交付签收手续。填写《房屋验收单》，验收不合格限期整改。

6、将《入住通知书》、业主身份证复印件、《住宅使用公约》、《装修管理协议》、《房屋验收单》、《入住资料签收表》等文件放入业主档案袋，进行归档。

7、整理在验收过程中，业主提出的相关问题，分类整理归档，并送至施工单位和开发商，进行整改。

8、整改后，通知业主前来进行验收查看。并在相关表格进行确认签字。

六、二次装修管理阶段

1、业主向服务处提出装修，应当携带装修图纸，施工单位资质证书及施工人员的身份证复印件到各服务处填写《住宅装

修表》与《施工人员登记表》。

2、服务处接待人员向业主和施工队介绍小区管理规定。例如装修时间、土头堆放点等。

3、服务处在理解装修申请后，经服务处管理人员和工程人员审批合格后，方可施工。

4、在办妥以上手续后，接待人员办理施工人员临时出入证。由施工人员负责人持施工人员身份证或暂住证及照片，到服务处办理施工人员临时出入证，填写施工人员登记表，并缴纳施工人员出入证工本费10元/张。装修完后能够退款。

5、现场跟踪：管理人员务必每一天到装修户施工现场跟踪视察，了解施工状况并做好记录，必要时请工程人员同往。维修人员及管理人员应当每日对小区公共部份进行检查。

6、装修完毕后，经服务处管理人员及工程人员验收后，在装修申请表上填写装修验收状况并签名。

7、在跟踪时，如发现有违章和妨碍公共行为，应及时采取措施进行整改，必要时填写《违规整改通知单》、现场拍照等，以备留用与归档。

8、违章处理办法，对违反装修规定者将依有关条例采取如下措施：

9、告知、规劝、责令停工整改、上报相关执法部门。

10、对于材料进出、施工人员办证、施工工具管理、土头垃圾的管理。业主的装修材料搬运出小区时，务必由业主亲自到服务处办理物品放行条，签字认可，否则任何人一律不准把材料带出小区。办理临时施工人员出入证和工具出小区手续务必由业主或施工负责人来服务处办理，其它人不得办理。进入的材料务必在两天运往业主家中，不得在小区公共部份堆放过长。土头垃圾应当定点堆放，如果有地下室应当将土头运往地下室堆放。土头垃圾应当每日进行清运。

11、服务处经理每月不定期抽查10次装修管理状况。

七、入住后的管理阶段

服务处追求的目标：1、房屋建筑的完好率到达98%以上；

2、报修及时率到达100%；

3、清洁管理无盲点；

4、设备设施完好率到达98%以上；

5、小区路灯完好率到达100%；

6、管理区域内不发生重大安全与火灾职责事故；

- 7、有效投诉处理率100%；
- 8、服务满意率达95%以上；
- 9、绿化完好率到达98%以上；
- 10、道路完好率到达98%；
- 11、各类管理人员岗前岗中培训100%；
- 12、全年无服务安全事故发生。

为到达以上目标，服务处将制定以下：

- 1、完善各项管理制度和管理规定。包括维序人员管理规定、车辆管理规定、机电设备管理规定等一系列管理制度和管理规定。

- 2、保洁施行外包监管制定。即服务处全体人员（含维序人员都有监管的权力）做到清洁卫生无死角，发现问题及时的机制。保洁人员应当要求统一装着。垃圾日产日清，定期进行卫生消杀工作。并根据现场制定保洁工作流程。（保洁日计划、周计划、月计划）二次供水水箱按规定清洗，水质贴合卫生要求。

3、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护、定期清除绿地杂草、杂物、定期预防花草、树木病虫害。

4、管理人员及机电工作人员要求持证上岗。并对服务处人员进行后续的相关培训，进一步提高全体人员的综合潜力和服务意识。规范礼貌用语等。

5、建立来电来访登记记录。要求如实完整填写，及时反馈给相关职责人，相关职责人调查后将处理状况及时反馈给来访来电人员。管理人员应当每一天下班前对来电来访资料进行检查，服务处经理每两天对来电来访进行检查，并每周进行统计，分析相关案例。对未能及时处理的事项应当建立相关的报告制度进行备案。

6、建立工程报修处理及时制度。房屋小修、零修、及时率100%，零修24小时内完成，急修但是夜。小修合格率达100%，水电维修不超过24小时、土建不超过3天。中修，持续房屋外观完好，无破坏立面。维修工程返修率不得超过1%。

7、管理人员应当每一天对自己所管理的片区进行检查包括（装修户、公共楼道卫生及公共设施的完全好性、绿化状况等），并记录相关状况。（严禁在公共绿地养鸡养鸭和种菜的行为）。一经发现要立即制止和劝导

8、小区实施封闭式管理，业主出入实施刷卡，外来人员进行身份证登记好方可进入。小区内车辆实施刷卡进入，外来车辆实行临时取票进入。非小区业主车辆禁止在小区停车过夜。出租车（除特殊状况下）不得驶入小区。

9、维序人员实施24小时值班制度。定时和不定时相结合对小

区进行巡逻检查，并进行记录。对进入小区的车辆进行引导停放

10、客户投诉的相关处理。区分有效投诉和无效投诉，反馈给相关责任人进行落实处理，并及时将相关状况反馈给业主。服务处应当对有效投诉进行防止类似状况在发生。

11、建立24小时值班制度。设立服务电话，理解业主对物业管理服务报修，求助，推荐、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

12、建立各类突发事件应急预案。容易危机人身安全的设施设备有明显警世标志和防范措施；
对可能发生的各种突发设备故障有应急方案；

13、建立考核制度。对全体人员进行有效的考核。

14、社区文化活动。根据现场实际状况每年定期开展社区文化活动，宣传精神礼貌建设（能够宣传厦门市十不准备相关方面的资料和物业服务概念等资料）。

15、便民服务。便民服务活动是管理处体现业主至上、为业主服务的宗旨的重要一环例如能够透过与有关部门联系，力争常年为业主、住户无偿代办电话、煤气开户、有线电视，代订报刊杂志、代发邮件、代请家教保姆等，职责部门为服务处。

16、每季度做好考核的准备工作及每年年底开展业主满意度调查。

小区物业管理方案（五）：

社区物业管理实施方案

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

以科学发展观为指导，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의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工作领导机构，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。

小区物业管理方案（六）：

住宅小区物业管理方案：

一、管理目标：

- 1、业主委员会成立后12个月至18个月，到达深圳市安全礼貌（优秀住宅）小区标准；
- 2、业主委员会成立后24个月至30个月，到达广东省优秀住宅小区标准；
- 3、业主委员会成立后36个月至42个月，到达全国城市物业管理优秀住宅小区标准；
- 4、小区实行封闭式管理，护卫班实行24小时值班，确保业主和住户生命财产安全；
- 5、小区清洁实行专职保洁员职责制，保证小区内24小时全天候干净、卫生、整洁；
- 6、小区车辆实行智能化ic卡管理，车辆凭卡进出，无卡无证车辆禁止驶出小区，所有外来车辆未经许可不得进入小区；
- 8、水电维修班实行24小时值班制度，业主遇到问题随叫随到，公共机电设备运作正常，设备完好率100%；

9、绿化按时修剪、维护、持续花草树木茂盛美观，绿化完好率99%以上；

10、营造小区浓厚的文化氛围，每年社区文化活动不得少于12次，每次参与人员不得少于300人；

11、实施不少于10项的特约服务，把物业的服务资料融入到业主的衣、食、住、行中。

二、分项指标：

1. 房屋完好率：100%
2. 房屋零修、急修及时率：99%
3. 维修工程质量合格率：100%
4. 管理费收缴率：98%
5. 绿化完好率：99%
6. 清洁、保洁率：99%
7. 道路完好率及使用率：100%
8. 化粪池、雨水井、污水井、沙井完好率：100%
9. 排水管、明暗沟完好率：100%
10. 路灯完好率：100%
11. 汽车场完好率：100%
12. 公共文体设施、建筑小品完好率：100%
13. 小区内重大刑事案件发生率：0
14. 小区内治安案件发生率：1 / 年
15. 消防设施、设备完好率：100%
16. 火警发生率：1%
17. 火灾发生率：0%
18. 违章发生率：2%
19. 违章处理率：100%

20. 用户有效投诉率：2%
21. 有效投诉处理率：100%
22. 管理层员工专业培训合格率：100%
23. 特种作业员工持证上岗率：100%
24. 维修服务回访率：30%
25. 业主（住户）对物业管理综合满意率：98%服务特色（菜单式服务模式）

一、实行菜单式服务模式

即物业公司除了带给常规性的公共服务外，还带给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取不同的特约服务，并支付相应的费用。

二、快速、完善的服务形式：首按职责制+三分钟服务承诺

1、首按职责制

每一位员工都有职责和义务接待客户的推荐，任何一位员工接到推荐后，统一传递到办公室，并告诉推荐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推荐处理的状况直至客户满意为止。

接待服务推荐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状况。承诺时间最好控制在1~2天，一般不超过一周，特殊状况除外。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就应留签字记录，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推荐时，应及时将客户的推荐反馈到办公室，由办公室安排相关人员到客户指定的地方，为客户

带给相应的服务，这一过程不能超过三分钟。若有特殊状况，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，赶到现场为客户服务。

三、突出、贴心的礼貌礼貌：三米微笑服务+站立式服务

1、三米微笑服务

管理处人员见到客户务必微笑示意，具体做法是：在距离客户三米时，务必自然微笑示意，微笑时以露出八颗牙齿为标准，等客户到身边时，轻声、清晰道早上好、下午好或晚上好。管理人员在见到认识的客户时，也务必遵守三米微笑服务原则。

2、站立式服务

站立式服务表此刻：

(1) 各固定岗（道口岗、门岗护卫员）根据接待客户的不同，应在不同时期进行站立服务。道口岗实行16小时站立服务，早班和中班在工作服务均应树立站姿势的形象。门岗则应在客户上下班的高峰期站立迎宾，时间为：7:30~9:00，11:30~12:00，13:45~14:30，17:30~18:30。

(2) 接待员或办公室人员在接待客户时，在客户进门时，也务必站立并微笑致意，客户离开时，也务必站立微笑送别，并目送客户出门为止。

四、全天候的服务时间

1、护卫班实行24小时专人服务，客户有任何需求能够得到最及时的服务。

2、维修班实行24小时专人服务，客户普通维修事项能够得到是及时的服务，有危及客户安全的大维修也能得到紧急处理。

3、客户服务中心实行16小时专人服务，并在无专人值班的时间段出示客户服务中心所有人员的联系电话，以便客户在无水值班的状况下能够找到相关的人员。所有不值班人员在接到客户求助电话后，若不能在电话中处理了客户的问题，应第一时间赶到事故现场，给予客户最及时的关怀与帮忙。

4、管理处全体人员非特殊状况都务必留守小区，随时待命，以便为客户带给服务。

五、丰富的社区文化活动

丰富的社区文化活动不仅仅表此刻举办多次的大型活动，还在于让大部分客户能自觉的加入到社区文化活动中来，变客户被动理解管理处带给的文化活动，为客户主动参与各种活动，并在整个小区中构成一种独特的文化氛围，一种有别于其他小区的文化氛围。

六、多种多样的特约经营服务

常规的物业服务资料仅是对公共设施设备进行维修、保养，对公共场所进行管理，对全体客户带给共同的服务，而没办法渗透到客户个人的衣、食、住、行中，因此开展多种多样的特约服务，不仅仅仅是物业服务资料的深入，也大大方便了客户的生活，同时也可为管理处获得一些额外的收入。做好多种多样的特约服务将是除了社区文化活动以外的另一种新颖的服务资料。

七、实行完全的封闭式管理

传统的封闭式管理仅仅是对来访人员和无关人员的管理，并没有对外来送水、送饭、送报的人员进行管理，而我们实行的完全封闭式管理，是除了客户和拜访人员能进出小区外，其他送水、送饭、送报人员将完全不能进入小区，而由我们的人来完成这些服务，进而在做好服务工作的同时，把小区的安全隐患减到最少。这也是我们做好多种特约服务所带来的另一个好处。社区文化一、社区文化宗旨
提高社区文化工作质量，增强社区居民综合素质！

二、社区文化理念

增强邻里交流，复古朴素民风。让丰富多彩的文化活动成为沟通心灵的桥梁！

三、社区文化最终成果展望：

1、当人们走进小区的时候，就能听到从空中传来悠扬的背景音乐、看到优雅的自然景观、呼吸着清新的空气，仿佛置身于世外桃源之中，心神为之一振；

2、小区的每一个成员都能自发、定期地融入到各种活动中来，让小区每个成员都能从中寻找到自己的兴趣、爱好，并乐在其中，乐此不疲。

3、不管走到那里，都能够欣赏到各种各样的山水画、名人字画，仿佛置身于美术馆中。

4、生活在那里的人们脸上挂满了满足、快乐的笑容，忧愁与那里绝缘。

四、社区文化的硬件建设：

社区文化可分为硬件部分和软件部分。社区文化的硬件部分，是潜移默化影响人们心理素质的重要因素，从所周知，现代礼貌的建设是由具备良好素质的人来完成的，而良好的居住环境，能够促使人们自觉地养成良好的生活习惯。环境对于一个人的心理影响是相当重要的，当一个人长期处在良好的环境当中，便会不知不觉地提高自身的素质，而如果每个人的素质都得到了提高，那么整个社区文化氛围自然而然地也就体现出来了。总的来说，社区文化的硬件部分就应包括：

1、会所，包括篮球场、网球场、羽毛球场、健身房、清吧、茶艺馆、棋牌室、游泳池、乒乓球室、阅览室等；

2、公共场地，包括公共绿地、道路、大堂、走廊等；

3、室外健身场所，包括室外健身器材、健身路、室外操场等；

4、公司配置一整套专业的音响和舞台，这样能够提高管理处社区文化活动的专业性。

对于会所就应尽可能利用其功能，并加强现代化管理；

对于公共场地则宜挂一些名人名画，营造一种浓郁的文化氛围；

对于室外健身场所，则就应加以适当引导，构成正确的、自发性的健身氛围。总之，对于社区文化的硬件，就应重在利用，我们的工作重点就应放在社区文化的软件建设上。

五、社区文化的软件建设：

软件建设是社区文化建设的中心组成部分，它包括一系列的活动计划、实施效果及相关管理制度、管理处人员的服务精神、各项活动筹备人员的组织协调潜力、居民的参与配合及对公益活动的热心程度。

根据社区文化的活动形式、活动风格，社区文化软件的资料可概括为以下五大部分：

（一）体育类

体育类社区文化目的在于透过倡导体育健身的精神，利用小区的各种资源引导小区全体住户参与体育锻炼，进而构成各种自发性组织，从而构成用心、健康、活泼、向上的小区精神。体育类的社区文化适合任何的住宅小区，而且效果明显，影响面广。具体的体育类社区文化活动，包括：

1、成立各种体育俱乐部，定期组织训练、比赛

（1）球类：篮球、足球、排球、乒乓球、羽毛球、网球等；

（2）棋类：围棋、象棋、跳棋、军棋等；

（3）牌类：桥牌、扑克牌；

（4）游泳：游泳培训班，游泳比赛；

（5）拳类：太极拳、太极剑等。

2、每年一次，以小区为单位，由公司组织大型体育活动比赛

3、在社区公共场所设置室外健身器材

4、利用国内国际各种体育比赛做体育锻炼的宣传，如组织群众观看重要比赛，挂宣传标语等，增强民众体育健身意识。

（二）文学类

文学类社区文化的定位比较高，主要是利用小区中素质较高的人来组织一些兴趣小组，在这些兴趣小组的带动下，不定期举办一些文学活动，从而吸引更多的住户前来参加活动，透过举办各种文学活动，提高参加者的文学素养和兴趣，最后构成富有特色的小区文化氛围。由于这类社区文化操作比较困难，而且效果很难预测，所以只适合那些住户文化素质较高的小区。具体的文学类社区文化活动，包括：

1、组织互换藏书活动；

2、文学写作兴趣小组；

3、各种兴趣小组：红学会、水学会、西学会、三学会等。

（三）艺术类

艺术类社区文化是资料最广泛，也是实际工作中运用最多的形式，主要透过各种俱乐部的活动来带动全体住户参与到社区文化活动中来，并构成若干自发性组织。这类社区文化适合任何住宅小区，其主要活动包括：

1、成立各种兴趣小组，定期组织训练、汇演、竞赛，可先以各小区为单位，成熟后可加以联合，组成精英团体：

（1）声乐：民乐团、合唱团、独唱团、各地戏曲团

(2) 舞蹈：民族舞、街舞、交谊舞、秧歌、腰鼓等，并定期举行训练、比赛

(3) 书法、绘画：成立书法、绘画兴趣小组，并将其作品在小区各处展览，年底还可举办免费写春联、画年画活动

(4) 摄影：以公司已成立的摄影俱乐部为基础，定期组织成员进行外拍、作品交流展示活动

(5) 外语兴趣组：引进外语培训机构进入小区，定期举办外语角、外语沙龙、外语培训等

2、营造社区艺术氛围

(1) 将小区各艺术团体成员的优秀作品（书法、山水画等）加以装饰后，在社区公共场所（大堂、会所等）展示，一方面可增加各团体成员的用心性，另一方面可增加小区公共场的艺术氛围；

(2) 定期组织社区家庭读书活动；

(3) 周末露天舞会、音乐会、歌会；

3、节假日举办大型联欢会、文艺汇演、卡拉ok比赛等。

(四) 康体类

从好处上说，康体类社区文化是最具有社会效应的活动，不仅仅能够带动小区住户参与各种社区活动，进而构成一种生活模式，还能够对小区的周边带来一些服务，正因为有良好的社会效应，康体类活动犹如异军突起，在社区文化中占据了一席之地。这类活动个体包括：

1、带给健身、娱乐场所（室内室外），为小区成员长期开放，并加以必要的辅导

- 2、定期组织爬山、游园、自驾游活动
- 3、定期组织美容、健身讲座
- 5、定期组织群众体检（最好是免费体检）

- 6、暑假组织少年夏令营活动
- 6、筹建社区健康站，请专家定期或长期带给健康咨询、急救等

（五）经济类

经济类社区文化的目的在于让小区内的住户相互帮忙，构成一些商会，定期组织活动，在小区范围内构成一种浓郁的商业气息，并使小区中的每一个住户都能从中受益。这类活动的目的性较强，比较适合以商业为主的商住小区。这类活动具体包括：

- 1、定期邀请成功人士到小区做创业心得报告
- 2、成立各种商会
- 3、定期邀请房地产专家做房地产租售交易介绍，并带给现场咨询
- 4、定期邀请证券专家做投资、理财报告，并带给现场咨询
- 5、根据住户的具体需要，举办汽车、名牌家私、艺术品展览活动

小区物业管理方案（七）：

物业管理实施方案

为规范小区管理，为业主带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、带给优质的服务，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。

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：

（一）服务第一、管理从严的原则

服务第一是物业管理的宗旨，因此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，带给优质、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，要充分发挥两个用心性，即物业管理公司的用心性和业主使用人的用心性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，透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，共同建立礼貌的办公环境。

（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同需求，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。

三管理方法

（一）实施全程物业管理，从开发商、业主及专业物业管理公司的角度对物业提出合理化推荐，构筑一个优秀的物业管理硬件环境；

（二）成立物业服务中心，配备专业管理人员，实施专业化管理；

（三）在公司现有管理资源的基础上，充分借鉴行业先进管理经验，用心培养高素质的管理人才，组建一支高素质的物业管理队伍；

（四）制定一套切合实际的规章制度，确定一系列高标准的物业管理行为规范，以制度促管理，寓管理于服务；

（五）严格遵守有关物业管理法规，制定切实可行的管理方案；
与业主签订各项协议，依法约束双方行为；

（六）依照市场化、企业化的运作方式，带给全方位服务，开展多元化经营。

小区物业管理方案（八）：

牌楼街道社区物业管理工作的实施方案

为了贯彻执行《重庆市物业管理条例》，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际方案。

一、组织领导

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。

二、规划与目标

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（一类小区）个；单位型居住区（二类小区）个；目前，各方面尚不具备条件的小区（三类小区）个。

印盒石社区17个，其中一类小区1个，二类小区12个，三类小区4个。

观音岩社区19个，其中一类小区4个，二类小区5个，三类小区10个。

万安社区31个，其中一类小区2个，二类小区8个，三类小区21个。

石峰村1个，其中一类小区个，二类小区个，三类小区1个。

太平社区30个，其中一类小区5个，二类小区9个，三类小区16个。

大河沟社区20个，其中一类小区3个，二类小区3个，三类小区4个。

搭马桥社区29个，其中一类小区个，二类小区8个，三类小

区21个。

袁家墩社区21个，其中一类小区4个，二类小区6个，三类小区11个。

牌楼社区8个，其中一类小区2个，二类小区4个，三类小区2个。

2、工作目标。社区物业管理工作是城市管理工作的重要基础，直接关系到居民的切身利益和社会的稳定与发展，加强社区物业管理有利于提高城市管理水平和改善居住环境，而且对于我区建立国家卫生城市、礼貌城市和一流人居环境具有重要好处。我办物业管理工作的目标是：加大物业管理工作的宣传力度，让社区居民充分认识到物业管理工作的重要好处，取得理解和支持；

在辖区物业管理小区逐个召开业主大会，成立业主委员会，力争在2013年底，逐步实现规范化的物业管理，以全面提升城市管理水平。

三、实施步骤

1、制定方案（2012年8月1日至8月30日）。组织街、居工作人员对社区居民住宅进行摸底调查，研究讨论，在征求有关单位和社区居民意见的基础上，划定物业管理小区、制定社区物业管理实施方案。

2、宣传部署（2012年9月1日至9月30日）。对社区物业管理工作的宣传部署。运用墙报、黑板报、专栏等形式加大物业管理工作的宣传力度，使社区居民充分认识实行物业管理工作的必要性和好处，以及给群众带来的切身利益。

3、抓好试点（2012年10月1日10月30日）。确定大河沟社区、牌楼社区、太平社区为物业管理的试点社区。

4、总结推广（2012年11月1日11月30日）。总结试点工作经验在各社区加以推广，试点中的问题和不足之处加以修正和改善，在具体实施过程中搞好分类督促指导，推进（重庆市物业管理条例）在我办的全面落实

物业小区非机动车管理方案篇七

近几年来，随着××经济建设的不断发展，人民生活水平和整体素质的进一步提高，各村的拆迁小区和商业性的开发小区如雨后春笋般涌现出来。然而由于历史、区域性发展与建设、集镇规划等问题，并没有全部实行专业化、市场化物业管理。为加快推进××平安和谐社区建设，制定一套规范的、符合××实际的物业管理方案，并在全镇小区推广是及时且必要的。

在××经济快速发展的同时，××的城镇建设也得到了突飞猛进的发展。居民群众的居住环境发生了巨大的变化，一个个新建起来的小区为居民打造了一个舒适、优美、和谐、文明的家园。全镇范围内，已经实行正式的物业管理的小区有金都华庭、丽景花苑、锦绣家园、金湾花苑等6个；而各村的拆迁安置小区如宗言村和谐苑、××村卧龙湖小区、三房巷的周南花苑等都是由村委代管或基本没有管理。

（一）商业住宅小区

××已有的成气候的商住小区基本都已经有了专业的物业管理公司进驻管理。在小区管理上，他们有一套专业的、相对完善的管理模式，但并不代表可以高枕无忧，因为城市经验移植到农村有时也会水土不服。由于历史、文化及风俗习惯的差异，农村居民和城市居民存在一定的差距。虽然经济发展

了，但城市化进程相对滞后，如果不从农村实际出发，完全照搬城市物业管理模式，就是引发很多问题，锦绣家园和金湾花苑已经因为沟通上的不通畅造成物业管理和小区业主之间发生矛盾与摩擦。所以，对于××镇的商业小区而言，物业管理也需要因地制宜。

(二) 农村拆迁小区

各村经济的发展及对生活环境要求的提高，促使拆迁小区建设进入到一个蓬勃发展的阶段。在管理模式上都是由各村自行管理，由于没有统一的规范，造成管理效果参差不齐，引发一系列问题。

1、安全问题:目前，很多村的拆迁小区因没有建设完毕，还有后期工程正在进行，所以没有进行封闭式的管理。小区道路虽装有监控设备，但基本形同虚设，早安全上造成了隐患。

2、卫生环境问题:拆迁小区使村民原来的闲散的聚居模式变为集中的居住模式。原来只要自扫门前雪就行，现在多出很多公共地方需要大家共同维护，但由于小农思想的影响，很多村民就疏忽了这一块，造成一些公共区域(如楼道)垃圾成灾。