

# 2023年物业管理客服管理方案 物业管理方案(大全10篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业管理客服管理方案篇一

为继续大力推进城市绿化建设，进一步改善城市居住环境，鼓励对无物业管理小区进行绿化改造，根据市政府杭政办函〔20xx〕153号《关于加强城市园林绿化养护管理的实施意见》文件精神，特制订本以奖代拨实施方案。

、本实施方案所涉及的奖励主体是组织实施无物业管理小区绿化改造的区政府和相关的责任单位。小区绿化改造以奖代拨每年评比一次。

、凡自筹资金，对无物业管理、绿化档次较低、损坏严重急需整改的小区实施绿化改造的单位，其绿化改造达到一定质量标准的，由市政府按工程量的一定比例一次性予以奖励。对无物管小区绿化改造成绩突出的组织协调单位，由市政府给予一定奖励。

、无物业管理小区绿化改造以奖代拨工作的考核、评比、奖励由市园林文物局组织有关单位进行。各区在对无物管小区绿化进行改造时，先由区绿化办对小区绿化现状进行拍照调查，编制小区改造方案上报市园文局，列入市年度无物业管理小区绿化改造计划。待小区绿化改造完成后，由市园林文物局组织有关职能部门进行考核，按达标考核有关指标评定

综合得分。具体达标考核评分办法见附表《小区绿化改造以奖代拨考核评分细则》，总分80分以上为合格。

由区政府筹集资金进行无物管小区绿化改造，达到绿化改造标准，并经考核合格，对项目决算进行审核后，由市政府按工程量的40%一次性予以以奖代拨奖励。

由市园文局组织有关单位，按考核综合得分对各城区当年改造达标的无物管小区绿化改造项目进行评比，按当年绿化改造达标小区数的30%评出优良项目若干个，其中前三名为优秀项目，分别奖励8万元、6万元、4万元；其余各奖励2万元。

、按工程量的40%以奖代拨的奖励资金全部用于弥补区政府实施小区绿化改造项目的支出。在小区绿化改造项目评比中获得的奖励资金，其中5%作为市政府奖励区领导班子的专项资金，80%用于奖励在小区绿化改造工作中做出贡献的个人，15%用于小区绿化改造工作中的各项费用。奖励经费在城市绿化建设专项资金计划中安排。

## **物业管理客服管理方案篇二**

- 1、在业主接房中要进取宣传礼貌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，保证特殊情景的快速使用，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进取协调联系解决。

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、每一天定时检查电梯的运行情景，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，经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、电梯的使用情景，直到搬运结束，如有损坏及时告知管理员。

6、每一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。

## 物业管理客服管理方案篇三

### 一、企业简介（略）

### 二、企业理念

以“管理服务品牌化，管理项目品牌化”的双品牌战略为指导，始终以客户需求，市场发展为关注焦点，与“业主、商户、发展商”真诚合作，通过对所服务项目精细化、专业化、前瞻性的运营管理，塑造项目市场品牌形象，带动项目物业市场价值的稳步提升，实现项目在区域市场可持续发展，创造属于业主、商户、社会公众的共同价值。

### 三、质量方针

以市场为导向，持续不断地引导和满足客户需求。

#### 质量方针涵

1、以客户满意为关注焦点，根据市场变化，对客户现有需求和潜在需求作出迅速、敏感的反应及决策，引导和满足客户需求。

2、协作、诚信、专业、严谨。公司文化涵是每位员工的行为准则，为客户提供诚信、专业、优质、高效的人性化管理服务，确保管理服务质量，促进物业的保值和增值。

3、持续改进，持续发展。以iso9001□0为标准，实施科学规范的物业管理服务，不断改进和提高管理服务质量，通过创新服务，为客户创造超值和持续价值。创造客户、公司、社会共同价值，是我们追求的目标。

## 质量目标

- 1、确保服务及时率100%
- 2、客户服务满意度85%
- 3、环境及保洁达到市容（商场）卫生管理标准（优秀等级）
- 4、设施设备完好率98%，设备有效利用率95%
- 5、重大消防、治安、安全生产事故率为0
- 6、管理服务质量同业领先，争创地区/级优秀物业管理企业。

## 四、公司管理优势（略）

## 五、公司发展历程

## 六、XXXX面积数据

# 物业管理客服管理方案篇四

## 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；
- (7) 水、电等设施设备整洁，水箱定期清洗，供水贴合卫生标准，无二次污染及隐患；
- (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

- (1) 服务人员尽职尽责，岗位职责上墙公布；物业管理收费实行明码标价；
- (2) 用户主动参与、支持物业管理工作，自觉维护环境、秩序，共创礼貌小区；
- (4) 模范遵守国家收费政策，无擅自增加收费项目、提高收费标准等乱收费行为；
- (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。

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。

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。

1、严禁改动厨房、卫生间的排水（排污）管道；

2、若将排水管理于墙体内，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。

1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；

2、按煤气公司有关规定煤气管道不得做任何改动和埋于墙体，避免不安全因素存在；

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。

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。

## 物业管理客服管理方案篇五

物业管理服务可以说是一门专业学问，本公司以本着小心计算成本及为客户创造最理想的环境为原则，并通过长期的工作改进和提升，努力创造条件使每一座大楼的收益利投资潜质都能得以达致极限。而这种“投资管理”的哲学，能使业主充分保障其不动产的投资权益，不但使其保值，而且更能使不动产增值。

xx物业为高级工贸建筑物。其物业管理重点兹分析如下：

工贸大厦需要极为周全的服务，特别是现代的新型高级发展计划，还要照顾相当复杂的电动和机械装备的操作和保养，这些都需要有专门知识和技术。而这些装备不单只包括升降机和停车场电梯，还包括灵敏的装备，如电脑控制的大楼自动化系统、中央空气调节设备和通风装备、保安监察和控制系統、自动滤水器、火警和其他消防装置以及后备电力供应

设备等。租用户对这类大楼，特别是出入口大堂、洗手间和公共通道等地方的管理水准期望相当高。大楼的外墙也必须定期清洁，以保持大楼的外貌美观。清洁一座大楼例如香港新中国银行大厦的幕墙，其难度和这项工程所涉及的庞大费用，实非一般人所能想象。一幢工贸大厦是否得到完善管理，这对该物业的租金及售价水平有很大影响，与此同时其资本价值也会因而受到影响。

现今停车场的设备的管理多采用先进的自动管理系统来满足日益繁重的日常运作需要。采用自动管理，可以减少人为舞弊，节省人力资源，增快车辆流量，从而使物业管理运作更为畅顺，租用户及访客充分利用停车场设备也更加方便快捷。此外，停车场上的停车程序也必须作出周详安排，以确保用户能获得所需服务。停车场必须有闭路电视作监控，保障访客安全。大楼后备电源发电机需与停车场自动化系统及照明系统相接通，以备在紧急时段时仍能操作提供必要服务。停车场内必须装有足够通风系统，供应新鲜空气，以符合卫生安全。停车场经营管理策略应按照自给自足原则确定收费标准以降低管理费，而无须从管理费内补贴，这对整幢大楼出租及出售营运，都有着正面积极作用。

依据xx物业现时的工程进度及运作安排，本公司建议首先向物业提供管理顾问服务，待大楼完工后再提供管理运作服务。

## 一、物业管理顾问服务

建筑期间管理顾问服务

提供大楼图则专业意见

提供大楼设施专业意见

提供大楼建材专业意见

预估大楼管理运作成本

大楼管理进度检讨、停车场管理建议

大楼竣工验收证核发前的管理服务工作

建议制定租约条款

订定管理守则

员工培训计划

财务预算

用户搬进及装修期间的管理服务工作

移交大楼单位与租户程序

装修工程及物料运送控制程序

保安控制

进入控制

安全控制

### (一)、建筑期管理顾问服务

1、这项服务将于大楼建筑施工期内提供给业主参照，其主要功能为：

节省日后管理设施修改或增加的费用，并可避免影响物业管理运作；

在租用户入住前可订定管理费及其他费用的分摊原则，使日

后管理运作能畅顺。

## 2、服务内容

### 1) 提供大楼图则专业意见

就本大楼的设计平面图、立面图、剖面图及基地现况作出与日后管理相关的专业意见及分析。这项工作主要是针对大楼设计在落成后对管理操作的实际运行是否产生积极作用及其可行性而制定进行的。本公司将建议业主对部份设备的增添留出空间，如预留中央监控室及相关设施的预定位置、垃圾处理室的适当地方、停车场的设备需求、车辆日常进出运作的安排、电梯系统运作规划、大楼自动化系统及其他各类设施的预留等。

### 2) 提供大楼设施专业意见

就业主已决定或需要提供意见的各项设施作出对将来管理运作有利的顾问意见，主要从使用者角度出发选择种类设施及配备，并提供是否适合日后使用者需要的意见。

大楼设施包括：

电梯

消防设备

电气设备

照明设备

给/排水系统大楼自动化系统

垃圾处理设备洗窗机设备

后备发电机设备大楼广播系统

停车场管理系统等

### 3) 提供大楼建材专业意见

就业主已选定或预定的建树资料作出对日后管理工作有影响的专业意见，例如对建材的耐用性、清洁性、优劣的区别，判断有关材料是否能对使用者达到预期效果，以及对管理工作能否妥善处理等加以分析。

### 4) 预估大楼管理运作成本

就业主预定的各项大楼设施及配备，提供初步管理运作收支及人力资源费用预算与业主参考。

### 5) 大楼管理进度检讨

本公司将针对建筑期内的不同情况提供意见，内容包括：

分析及评估大楼施工期间的图则是否配合先前提出的专业意见：

就各厂商的设施及配备，向业主提供专业意见，例如该设施日后保养程序、零件配备是否足够。

## **物业管理客服管理方案篇六**

针对桂林师范高等专科学校的实际情况，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，我们将桂林师范高等专科学校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。

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物业管理领导小组，协调桂林师范高等专科学校日常物业管理运作，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，校外人士须在保卫处等待。

（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。

6、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。

7、我方不承担因学生自身行为造成的安全事故责任。

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。

无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁；楼梯的标准是：保持楼梯清洁，目视楼梯无果皮、纸屑、蜘蛛网、悟迹等；卫生间标准：地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮；天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味；宿舍楼层通道、地面标准：目视，干净，无污渍、无杂物。

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，以备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。

## **物业管理客服管理方案篇七**

针对xx学校的实际情况，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，我们将学校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。

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物业管理领导小组，协调桂林师范高等专科学校日常物业管理运作，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，校外人士须在保卫处等待。

（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。

6、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。

7、我方不承担因学生自身行为造成的安全事故责任。

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。

无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁；楼梯的标准是：保持楼梯清洁，目视楼梯无果皮、纸屑、蜘蛛网、悟迹等；卫生间标准：地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮；天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味；宿舍楼层通道、地面标准：目视，干净，无污渍、无杂物。

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，以备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。

## 物业管理客服管理方案篇八

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，结合我校的实际情况，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。

根据我校的实际情况，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、文明作业、规范操作。所有员工要积极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内容和标准（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：学生公寓服务内容和标准

### 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况进行检查维修，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保持在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，消防设施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，一般情况下10分钟内维修人员到场，维修及时率100%。紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，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)、文明服务、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助解决。

(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况，并备存登记资料，以便提供服务和查询。

(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。

## 物业管理客服管理方案篇九

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，结合我校的实际情况，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。

根据我校的实际情况，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、文明作业、规范操作。所有员工要积极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内容和标准（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：学生公寓服务内容和标准

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况进行检查维修，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保持在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，消防设施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，一般情况下10分钟内维修人员到场，维修及时率100%。紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，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)、文明服务、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助解决。

(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况，并备存登记资料，以便提供服务和查询。

(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。

## 物业管理客服管理方案篇十

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：

服务第一、租户至上、规范管理、追求创新。

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。

### 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。

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。

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。

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 m<sup>2</sup> □玫瑰商场大楼，1台电梯，3名保安，1名保洁总面积xx m<sup>2</sup> □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。

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。