

2023年小区物业管理实施方案(优质8篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？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。

小区物业管理实施方案篇一

为提升我市老旧小区全面整治后的物业管理水平，巩固各类改善工程成果，改善人民群众的居住生活品质，决定在市区范围内实施老旧住宅小区物业管理改善工程。现制定如下实施方案：

以科学发展观为统领，围绕共建共享与世界名城相媲美的“生活品质之城”的目标，坚持解放思想、敢为人先，按照政府主导、企业和市民共同参与的要求，推进老旧住宅小区物业管理“扩面提质”，构建与xx经济社会发展水平相适应的住宅小区物业管理服务模式，着力提升人民群众居住生活品质。

总体目标：力争到20xx年年末□xx市区实施庭院改善和危旧房改善后的住宅小区（共约3000幢房屋，建筑面积约1000万平方米，涉及住户约13.2万户）基本实现物业管理全覆盖，未列入庭院改善和危旧房改善的住宅小区根据实际条件开展物业管理改善，逐步建立老旧住宅小区“低收费、广覆盖、有补贴”的物业管理长效机制，提升物业管理服务水平。

具体目标：在整治完善老旧住宅小区硬件配套设施的基础上，建立物业管理机制，争取实现“八个有”，即有物管用房、有公共保洁、有秩序维护、有停车管理、有设施维保、有绿化养护、有道路保养、有维修管理。

xx市区五城区范围内同时符合下列条件的老旧小区和零星住宅：

- 1、1999年以前建成；
- 2、房屋标准成套；
- 3、尚未开展专业化物业管理。

1、坚持属地管理。要按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，充分发挥属地街道办事处（乡镇政府）和社区居委会的组织指导作用，因地制宜建立长效管理机制。

2、坚持突出重点。主要针对已完成庭院改善和危旧房改善，且目前尚未推行专业化物业管理的住宅小区，重点是在已完成庭院改善和危旧房改善工程的老旧小区建立日常物业管理长效机制。

3、坚持“软”“硬”共建。在开展住宅小区基础设施改造完善的同时，建立健全日常物业管理工作机制，实现建管并举。

4、坚持项目结合。物业管理改善工程应与危旧房改善工程和庭院改善工程紧密结合。实施危旧房改善工程和庭院改善工程的老旧小区，要结合物业管理改善工程的要求，对住宅小区的硬件设施进行改善，做到危旧房改善和庭院改善完成一个、物业管理改善推进一个，避免重复施工影响居民生活。

5、坚持业主参与。要重点突出业主、居民共同参与，在工程中切实落实“四问四权”，确保业主、居民的“知情权、参与权、选择权、监督权”，明确业主、居民共同管理小区的义务与职责。

1、调查计划阶段□20xx年6月底前，完成机构组建、五城区住

宅小区物业管理现状调查、相关政策标准制订及计划安排等工作。

2、全面推进阶段□20xx年7月—20xx年年底，全面推进五城区物业管理改善工程，主要针对已开展庭院改善和危旧房改善的住宅小区，按照庭院改善和危旧房改善完成一个、物业管理改善工程推进一个的原则组织实施，其中20xx年完成100万平方米□20xx年完成500万平方米□20xx年完成400万平方米，累计完成1000万平方米。

对未列入庭院改善或危旧房改善计划的其他老旧住宅小区或零星住宅，每年根据财政预算安排和住宅小区实际情况因地制宜地实施住宅小区整治和物业管理改善工程。

（一）完善硬件配置。

1、已列入庭院改善和危旧房改善计划的住宅小区，除完成原定改善任务外，还要按照物业管理改善工程的要求同步完成住宅小区物业管理所需硬件设施的配置完善。本方案出台前已完成庭院改善和危旧房改善工程的住宅小区，市庭改办或危改办要通过“回头看”进行查漏补缺，按照物业管理改善工程的要求进一步完善硬件配置。具体新增硬件配置任务如下：

（1）划定物管区域。在住宅小区设置围墙，形成相对封闭独立的物业区域；零星住宅和小规模住宅区，可因地制宜归并为一个物业管理区域实行管理。

（2）建设特种设施。包括小区房屋单元防盗门和小区内电子监控器安装，小区消防等设施设备检查和修缮。

（3）配备物管用房。补充配置小区物业管理用房，有条件的要争取按总建筑面积5‰的标准配置，暂时不能配置物业管理用房的可临时采取租赁、借用等办法过渡。

2、未列入庭院改善或危旧房改善计划的住宅小区和零星住宅，由财政每年安排一定的资金实施物业管理改善工程，具体由市物改办根据住宅小区实际，因地制宜、有选择性地组织实施。小区整治和硬件配置主要内容如下：

（1）新增配置。同列入庭院改善和危旧房改善计划的住宅小区新增配置内容。

（2）环境整治。包括小区道路平整、汽车停车位划定、自行车棚（库）整饬、绿化整理、公共照明配置完善等。

（3）房屋整治。包括屋顶等共用部位维修整理（含平改坡）、立面整治、楼道刷白、管线序化、危房修缮等。

（4）公用事业管网整治。包括小区内自来水、电力和燃气等公用事业管线和设施的基础改造。

（二）建立物管机制。

在对住宅小区开展硬件设施整治改善的基础上，根据居民意愿引入物业服务企业实施专业化物业管理或由当地街道办事处（乡镇政府）委托社区公共服务工作站组织实施社区化准物业管理，建立住宅小区物业管理长效机制。

1、确定管理模式。

街道办事处（乡镇政府）应在硬件设施整治改善项目竣工并接收后一个月内完成居民意见的征求工作，确定小区管理模式。部分老旧小区（或零星住宅）因特殊原因未开展整治或硬件配置改善未全部完成的，经当地街道办事处（乡镇政府）确认同意后予以接收。

征求居民意见以户为单位（一个独立产权单位为一户），采取书面形式进行，公示告知居民专业化物业管理和社区化准

物业管理的组织形式、服务内容和相应收费标准。小区内1/2以上户数居民选择采取专业化物业管理的，由街道办事处（乡镇政府）委托社区居委会在两个月内组织小区居民召开业主大会并成立业主委员会，指导业主委员会通过业主大会选聘物业服务企业；选择专业化物业管理的居民户数达不到总户数1/2以上的小区统一采用社区化准物业管理模式，由街道办事处（乡镇政府）委托社区公共服务工作站在两个月内组织建立日常物业管理机制。

2、实施物业管理。

（1）社区化准物业管理。社区化准物业管理由社区公共服务工作站组织开展。可以分别聘请保洁、秩序维护等工作人员负责小区日常管理，或统一委托一家物业服务企业负责管理，或组织居民自治管理，为小区居民提供基本服务，包括公共区域保洁、小区内安全秩序维护、停车秩序维护、共用设施维保、公共绿化养护、小区内道路保养、房屋共用部位维修管理等服务，并由社区公共服务工作站按照xx市社区化准物业管理服务收费管理办法向住户收取一定的服务成本费。小区内公共路面停车、物业管理用房等的`经营性收入由社区公共服务工作站统一收取和使用，作为小区物业管理资金，以弥补小区管理经费不足。

（2）专业化物业管理。专业化物业管理由专业物业服务企业组织实施。业主委员会通过业主大会选聘专业物业服务企业进驻小区开展专业化物业管理，双方签订物业服务合同。受聘的物业企业应根据《物业管理条例》等的规定和《物业服务合同》的约定，提供专业化物业管理服务并按合同约定向住户收取物业服务费。

1、硬件配置工程列入庭改和危改工程实施的，其硬件配置项目费用列入庭院改善和危旧房改善工程专项经费。

2、硬件配置工程列入物业管理改善工程实施的，其硬件配置

项目费用列入物业改善工程专项经费。经费承担方式如下：

（1）环境整治涉及的道路平整、雨污管道改造和收水口设置、照明及休闲设施设置、环卫设施改造、绿化改造等纳入工程招标范围内的内容以及电力“上改下”工程的土建费用，由市、区两级财政根据工程决算结果按1：1配套解决。

（2）房屋整治涉及的平改坡、外立面和楼道等房屋公共部位的整治费用，按照“谁家孩子谁家抱”的原则，由产权单位承担；承担确有困难的，由产权单位向区政府提出申请，经区政府审核并报市物改办同意后，由市、区两级财政根据工程决算结果按1：1配套解决。直管公房、房改房和无产权单位的房屋整治费用由市、区两级财政根据工程决算结果按1：1配套解决。

（3）弱电杆线“上改下”和合杆序化梳理所需费用按照“谁家孩子谁家抱”的原则，由各产权单位承担；电力杆线“上改下”的电气配套费及一户一表改造经费由市电力局承担；管道煤气的建设（改造）费用由市燃气集团承担；自来水一户一表改造费用，除居民按规定需缴纳的相关费用外，其余由市水业集团承担。

（4）物业管理改善工程原则上免缴工程涉及的绿化补偿、占道挖掘以及因市政工程需要迁移综合管线等费用。工程实施单位必须根据相关部门的要求，按照有关标准做好绿化恢复和路面修复工作。

3、住宅小区日常管理长效机制建立后，困难群众物业服务费用减免补贴和社区公共服务工作站物业管理岗位补贴所需经费由市、区财政按1：1配套解决。

1、建立工作机制。成立市物业管理改善工程领导小组，负责改善工程的组织和领导。领导小组下设办公室（设在市房管局），具体负责物业管理改善工程的组织、监督和政策制订

等工作。各区政府及所属各街道办事处（乡镇政府）应建立相应的组织机构，负责实施本辖区内物业管理改善工程的各项具体工作，协调有关问题。各级建设、规划、房管、民政、公安、城管、城管执法、交通、绿化、环保、价格、工商、质监、消防等部门按照各自职责依法开展住宅小区物业管理的有关工作。

2、落实资金保障。物业管理改善专项经费列入财政年度预算，具体使用规定另行制订。各级财政应确保资金的配套落实，并实行全程跟踪审计。要加强对资金使用管理，审计结果作为最终决算依据。

3、加大扶持力度。住宅小区实行“准物业管理”的，原绿化、市政等各项资金补贴和优惠政策不变，并根据社区准物业管理小区规模设置服务人员岗位补贴；建立物业管理改善考核评优机制，对考核优秀的单位（个人）进行奖励；住宅小区内的困难群众确实无力支付物业服务费的，经所在社区公示无异议后予以减免；水、电、环卫等各公用事业专业单位委托管理单位统一收费的，应严格执行物价部门核定的收费标准，并支付管理单位专项委托费用。社区公共服务工作站统一委托物业服务企业提供社区化准物业管理的，补贴和优惠政策不变。

4、加强考核督查。物业管理改善工程要按照市区联动、以区为主、属地管理的原则，建立市、区、街道（乡镇）、社区四级联动机制。市政府与各区及市各相关单位签订目标责任书，实施年度目标考核，具体考核办法另行制订。

5、加强舆论引导。各有关部门要加强对物业管理改善工程的舆论宣传，引导群众了解物业管理的基本内容，理解物业管理行业运作的基本规则和标准要求，配合做好小区物业管理工作。

小区物业管理实施方案篇二

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：

（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

（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，带给全方位服务，开展多元化经营。

小区物业管理实施方案篇三

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。

- 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。

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；

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。

小区物业管理实施方案篇四

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状况，通过调研，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。特别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。

管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费。

小区物业管理实施方案篇五

为加强住宅小区物业管理，明确物业管理责任，提升物业管理效果，规范物业服务市场，维护社会和谐稳定。根据《物权法》《物业管理条例》《XX省物业管理条例》及住建部《关于印发业主大会和业主委员会指导规则的通知》（建部〔2002〕158号）文件相关规定，结合我区实际，特制定本实施方案。

（一）指导思想

以党的十九大精神为指导，进一步提升治理和服务水平，推进城市社区治理体系和治理能力现代化建设。坚持以人民为中心，以服务群众、做好群众工作为目的，整合服务力量，提升服务水平，强化服务保障，全面凝聚社区治理合力，进一步理顺我区封闭式物业小区物业管理职责和权责关系，按照“政府负责、行业管理、部门配合、乡（镇）组织、社区落实、企业服务、业主自治、属地管理”原则，改善市民居住环境，构建平安和谐社区。

（二）工作目标

通过全面加强党的领导，完善社区物业党建联建，充分发挥党组织在社区治理和服务中的领导核心作用及“桥梁”“纽带”作用，搭建社区党组织领导下的居委会、业主委员会、物业服务企业等多元参与的公共协商平台，形成组织引领、多方互联、民主共商、协同共进的社区治理和服务模式，构建社区物业服务新体系、新机制、新格局，组织凝聚各方力

量共同推动解决社区建设、物业管理、民主自治和社会治理等方面的重大问题，不断提高全区社区物业工作水平，让人民群众生活更有获得感、幸福感。

（三）组织机构

1. 成立物业行业管理联席会议。借鉴周边县区经验及我区网格化管理体系，建立三级物业服务管理联席会议制度，负责全区物业管理工作的组织、协调和督促。通过建立联席会议制度，充分发挥好乡（镇）政府及职能部门作用，切实解决群众最关心的物业服务管理问题，真正做到“问题发现在萌芽、矛盾化解在小区、难点处置在一线”，以依法治理和优质服务，提升城区住宅小区物业服务管理水平，最终全面达到星级服务标准。成立以区委副书记为组长，区政府常务副区长和分管副区长为副组长，相关职能单位负责人为成员的物业行业管理联席会议领导小组，指导全区物业行业管理工作。
2. 成立xx区物业行业协会。通过成立行业性组织，切实加强行业间的统筹联动、沟通交流、良性竞争，进一步促进我区物业管理服务整体水平的提高。积极加强与市物业协会对接，及时获得行业最新动态信息，在联系企业、连接市场、服务政府等方面发挥重要优势，更好地提升我区物业企业品牌。
3. 加大业主委员会建设力度。积极引导符合条件的小区成立业主委员会，把热心公益、责任心强、乐于奉献、具有一定组织能力的业主吸收到业主委员会。成立业主委员会要依托楼栋长、单元长等机制，注重吸纳不少于50%的党员进入，业主委员会主任一般由党员担任，并在社区党组织领导下建立党支部、党小组，打通社区党建末梢，探索出“党建引领、有序参与、依法依规”新模式，切实推动破解小区治理难题，激发基层治理活力。

（一）纠纷调解机制。在物业行业管理联席会议下设物业管

理纠纷调解专班和联动机制，吸收懂法律、懂政策、懂操作的民间调解高手参与，着力协调在物业服务活动中产生的各类矛盾，引导群众依法、合理表达利益诉求，推动矛盾在基层得到及时有效解决。

（二）考评奖惩机制。把文明创建、投诉处理等要求指标量化，建立考核清单，每年由区物业行业协会依据清单对物业项目开展考核工作。采取星级评定考核：70-79分为一星级物业项目；80-89分为二星级物业项目；90分以上为三星级物业项目；对得分在60分以下的，限期整改，整改不到位的纳入黑名单，限制承接小区物业服务项目，未消除不良记录的，禁止参与新的物业服务招投标活动。同时，对物业项目及个人进行适当表彰和奖励。

（三）信用管理机制。建立诚信档案，对失信物业服务企业在五年内禁止参与我区辖区内物业项目竞标；经仲裁裁决或者司法判决确认后仍欠缴物业费的业主，按照个人信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

（一）完善物业服务企业的准入制度

1. 实行前期物业服务企业招投标市场准入制度。住宅物业的建设单位应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。投标人少于3个或者住宅规模较小的，经区房管局批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。禁止房地产开发商直接指定物业服务企业。

2. 实行物业服务企业招投标制度。前期物业服务合同期满或业主委员会成立后，如更换物业服务企业的，应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。小区前期物业服务企业申请参与投标的，应事先征求社区居委会、派出所、区市场监管局、区房管局的意见。

3. 加强物业服务企业管理。区物业行业协会每年度对物业服

务企业服务进行考核，由小区所在地乡（镇）政府、社区居委会、派出所、业主委员会签署意见。对处于整改期内、评价差、被列入不诚信名单的物业服务企业，限制承接小区物业服务项目，未消除不良记录的，禁止参与新的物业服务招投标活动。

（二）明确物业管理服务范围。

在住宅小区房屋竣工验收时，规划内的物业管理用房、社区用房、停车场（泊位）、公共设施设备（含地下水管网、电网、雨污水管网等）验收应当由区房管局、属地乡（镇）政府、社区、前期物业服务企业确认盖章，避免因权属不清导致管理混乱。

（三）建立诚信档案，加大对物业服务企业的扶持力度。

1. 建立诚信档案，对失信物业服务企业五年内禁止参与物业项目竞标。

2. 对星级物业项目实施奖励支持政策：

（2）区司法局监督指导小区成立人民调解组织，为处理物业管理纠纷提供法律帮助；

（3）星级物业项目采取司法程序追讨物业费的，可向物业管理联席会议领导小组申请法律援助“绿色通道”。

小区物业管理实施方案篇六

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。

（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分下放的部分职能，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'的接管要求：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。

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。

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：

成员：

2. 街道物业管理应急维修服务站

站长：

成员：加盟企业

3. 街道物业管理服务中心

常务主任：

成员：

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。

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。

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小组机构，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。

小区物业管理实施方案篇七

为进一步提升中心城区散片旧楼区居住功能，改善居民居住条件和居住环境，促进新旧居住区均衡发展，按照xx市20项民心工程的部署，现制定中心城区散片旧楼区居住功能综合提升改造（以下简称散片旧楼区提升改造）实施方案。

全面贯彻党的十八大精神，认真落实市委、市政府关于建设美丽xx的总部署，进一步扩大旧楼区提升改造受益面，按照以区为主、条口服务的原则，以居民受益、群众满意为目标，以综合提升居住功能、解决群众急难问题为重点，以各区政府负总责、相关部门指导推动为抓手，全力开展散片旧楼区提升改造，让群众住得更加舒适，生活更加幸福。

（一）改造范围。本市外环线以内，3幢楼以下（含3幢楼）、建成年代较早、房屋及配套设施设备老化、影响居民正常居住使用的散片旧楼区，包括公产房（单位产、直管公产）、私产（房改购房、合作建房、危改还迁房等）、宗教产和军产以及早期建成且无人管理的商品房。不包括历史风貌建筑、新建商品房、超出设计使用年限未经加固处理的住宅楼房和已列入近拆迁计划的旧楼房。因拆迁计划调整等原因，遗留的中心城区成片旧楼区一并纳入散片旧楼区提升改造计划。

（二）工作目标。9月底前完成852个小区、806.21万平方米旧楼区改造任务，约12.2万户、30万群众直接受益。其中，散片旧楼区819个、666.85万平方米；成片旧楼区33个、139.36万平方米。散片旧楼区提升改造工作纳入对各区人民政府绩效考核目标。

（三）整修内容。散片旧楼区参照三年成片旧楼区规定整修项目，按照实事求是、因地制宜的原则确定整修内容；遗留的成片旧楼区仍按照中心城区旧楼区综合提升改造规定整修项目实施。相关区人民政府可结合小区实际和群众要求，安排增加非规定整修项目。

（一）准备工作阶段（2月底前）。市中心城区旧楼区居住功能综合提升改造指挥部（以下简称市旧楼区指挥部）下达投资计划，组织工程招标。相关区人民政府制定本辖区散片旧楼区提升改造工作方案；落实工程招标等政府采购工作，并签订施工合同；开展群众宣传动员工作；确定散片旧楼区提升改造的整修项目和施工组织方案。

（二）全面开展阶段（3月至8月底）。按照3月份启动、5月底前全部小区开工、8月底前竣工的目标，相关区政府具体组织实施散片旧楼区提升改造工程。

治理私搭乱建、清理燃气和消防等设施占压、清理绿地和楼间杂物等工作，要在工程正式开工前先行启动。对屋面防水、

外檐整修等受雨季影响较大的项目，早安排、早施工，确保6月底前基本完工。

（三）竣工验收阶段（5月至9月底）。相关区政府组织本区旧楼区分指挥部、总承包单位、监理公司、街道办事处和居委会及区民政等部门和单位联合进行验收。对验收合格的小区，同步移交属地街道，纳入社区管理。市旧楼区指挥部对各区上报验收合格并已移交的小区，按照不低于30%的比例，进行整修质量和移交接管等情况的抽检。

散片（含遗留的成片）旧楼区提升改造总投资计划约为5.59亿元（不含节能改造、自来水管和燃气管改造等项目的专项资金），按照市、区两级财政各50%比例承担。在具备围合条件小区安装视频监控系统的，所需经费以区为主，市财政在市级负担投资中适当给予补贴。对住宅电梯、高层住宅消防系统维修改造的，所需费用由电梯所有权人、房屋所有权人承担，无所有权人的以区为主，市财政在市级负担投资中适当给予补贴。节能改造、市容环境综合整治等与散片旧楼区提升改造结合的项目，应安排专项资金，按照相应资金渠道解决。各区增加的非规定整修项目所需费用，由区财政承担。

（一）相关区人民政府。根据本方案确定的散片旧楼区提升改造范围，研究制定本辖区工作方案和施工组织方案；落实区级财政专项资金并按时到位；加强对区旧楼区分指挥部的领导，组织协调辖区有关部门和单位实施提升改造工作，并对竣工小区进行验收；研究制定散片旧楼区长效管理措施，并组织实施管理。

（二）市旧楼区指挥部。指导推动各区人民政府有序实施散片旧楼区提升改造工作；组织各成员单位做好检查、监督、指导、推动、服务和验收抽检工作。

（三）相关部门和单位

1. 业和信息化委负责散片旧楼区提升改造中综合配套相关工作的牵头工作，会同相关单位做好强弱电管线整理、电梯维修改造、信报箱更新补建、视频监控系統安装、消防系統维修改造、楼道公用表计安装等综合配套相关工作的指导、协调、推动、检查工作。
2. 安局负责对消防设施使用状况进行综合判定，指导推动消防设施维修更新和验收工作；负责视频监控系統建设的规划设计、组织推动、指导和管理等工作。
3. 政局负责指导各区民政部门协调有关街道办事处、居委会做好群众宣传教育、施工对接等工作；负责指导各区民政部门做好竣工小区验收工作；负责散片旧楼区的长效管理工作，建立健全长效管理机制，推动各区确定管理模式，指导相关街道落实管理服务单位，对验收合格小区做好接收工作和日常管理服务的监督管理、评议考核工作。
4. 政局负责对市财政资金筹集、拨付和使用情况的监督管理。
5. 划局负责对涉及私搭乱建行为的确定，指导协调缺失单元门栋地名牌、楼体地名牌补建等工作。
6. 土房管局负责散片旧楼区提升改造的牵头工作；会同市旧楼区指挥部相关成员单位做好散片旧楼区提升改造的指导、协调、推动、检查工作；指导推动各区房管部门实施房屋综合修缮、物业用房配建等工作。
7. 委负责推动散片旧楼区既有建筑节能改造工程安全质量监督和管理；推动散片旧楼区提升改造中居住建筑供热计量及节能改造、户外供热设施整理、自来水户管改造、燃气户管改造、燃气灶具连接管改造、二次供水设施改造的实施和验收工作。
8. 容园林委负责指导推动各区开展治理私搭乱建、侵占绿地、

乱堆乱放等工作，以及绿荫停车泊位和社区绿化提升工作；牵头相关单位做好小区甬路维修、排水管网疏通更换、路灯安装维修、楼门地名牌补建等外部环境相关工作的指导、协调、推动、检查工作。

9. 计局负责专项资金的审计监督工作。

10. 场监管委负责对电梯使用状况进行鉴定，指导推动各区做好电梯的维修、改造，并按照标准组织验收。

11. 通运输委负责按标准对养管范围内的楼间甬路进行养护维修，指导推动各区做好排水管网疏通更换和养管范围外的楼间甬路维修工作。

12. 育局负责体育锻炼器械的配置、验收等工作。

13. 信管理局负责指导协调楼道内通信、网络等相关管线的整理规范工作。

14. 政管理局负责信报箱更新补建的指导、推动、检查和验收等工作。

15. 力公司负责楼道公用照明设施的表计安装以及供电线路的整理规范；负责对管辖范围内的小区路灯按原标准进行维修、养护，对不属于管辖范围内的小区路灯做好协调移交，对没有安装小区路灯的组织补建等工作。

16□xx广播电视台负责楼道内有线电视线路等相关管线的整理规范工作。

17. 宣传部指导新闻单位做好舆论宣传引导等工作。

18. 有关单位按照各自职责做好散片旧楼区提升改造协助配合工作。

（一）加强领导，落实责任。相关区人民政府要认真履行第一责任人责任，严格落实与市人民政府签订的目标责任书，逐级分解目标，落实责任，按时间节点盯进度，按标准抓质量，确保按期圆满完成全年工作。市旧楼区指挥部及各成员单位要充分发挥自身职能作用，进一步加强指导服务，推动工程有序实施。

（二）强化管理，严格考核。各区旧楼区分指挥部要强化组织协调，深化成员单位联动机制，齐抓共管，齐心协力，形成工作合力；要落实现场管理责任制和工程质量责任追究制，加强现场检查和施工考核，确保各项目应修尽修、整修到位、质量合格。市旧楼区指挥部要坚持考核通报、专项督办等工作机制，对问题突出的区，要采取通报、责令限期整改等措施，确保工程按时间节点推进。

（三）依靠群众，服务群众。坚持敞开大门，请群众参与，让群众监督。小区改什么、怎么改、改得怎么样，要多种渠道听取群众意见，确保改造效果让群众满意。民政部门要主动协调有关街道办事处、居委会做好群众工作，争取群众的参与、支持和配合。

（四）落实接管，严格验收。按照谁接管、谁验收的原则，属地街道要提前参与改造工程，为后期接管移交创造条件；要根据散片小区实际，采取多种形式提前落实后期管理，确保修管紧密衔接。各验收单位要共同把好验收关，不让一个不合格项目过关。市旧楼区指挥部要落实好合格小区抽检制度，对抽检不合格的，暂停下拨市级资金，督促区旧楼区分指挥部全面整改。

（五）精打细算，用好资金。坚持采取公开招标方式，优中选优，确定施工单位、监理公司等参建企业，用最合理的投入建设最优质的工程。市、区财政资金要按时、足额到位，并建立专门账户，实行专款专用。审计部门要加强对专项资金的审计监督。

（六）广泛宣传，营造氛围。充分发挥媒体宣传引导作用，积极宣传散片旧楼区提升改造的重要意义、主要内容、主要成效，切实增强旧楼区群众参与支持改造工程的积极性、主动性。及时总结工程实施中的好经验、好做法，加大宣传力度，为散片旧楼区提升改造顺利实施营造良好的氛围。

小区物业管理实施方案篇八

按恒基绿城物业制定的各项管理指标和创优方案，恒基绿城管理处各职能管理人员明确责任，授予权利，在实际过程中抓好权限下放和自我控制及实施过程中的检查和控制，并将目标实施的各项进展情况、存在问题及时用图表和文字表述出来，实现目标动态控制，进行目标成果评价，确定成果和考绩，并与个人利益待遇相结合。

运用协调管理的方法，解决在管理服务过程中经常发生的各部门之间、部门与员工之间、员工与员工之间、员工与业主之间的矛盾和冲突。

——行政促动力，以行政职务权利为依托，以行政命令为基本形式，以奖罚为后盾的强制性促动力。

——竞争促动力，运用竞争手段促使相关方面关系的协调，如通过竞争，以先进带动后进，共同完成任务。

——舆论促动力，因势利导利用舆论达到协调的目的

——管理者的凝聚力，具体情况为领导者或一名管理人员对员工的吸引力、影响力，这将是本区今后促进日常物业管理工作协调的核心力量。

（一）、管理处拟采用恒基绿城物业管理成熟的督导管理模式，对各职能部门实施指挥和指导管理。

——经济管理，通过制定员工岗位和工作成绩的工资制度，调动员工积极性。——法规管理，制定一套完整的规章制度和工作程序，以此规范员工言行，提高工作质量和工作效率。

——宣传教育，通过各种宣传教育手段培养员工的敬业精神，职业道德；加强员工培训，不断提高员工自身素质和工作水平。

（二）、激励机制

激励机制是激励活动要素在进行过程中相互联系、相互作用、相互制约及激励效果之间内在联系的综合机能，其作用旨在提高“内聚力”。

——实施日常管理目标责任制，增强管理层的工作主动性，按“国优”标准制定各项管理指标，严格作好各项工，作明确奖罚。

——实施奖金、破格晋级制度，调动全员工作热情。管理处员工实施奖惩制度，奖金标准与工作表现和业绩挂钩，并可根据具体情况，对先进给予破格晋升，以形成竞争激励机制，提高员工积极性。

——依法管理，管教结合，融情于管。管理处依法与员工签定劳务合同，关心员工生活，帮助其解决家庭困难，使其无后顾之忧，保持良好的工作情绪，给业主提供优质服务。

（三）、监督机制

监督机制是实现物业管理各项工作顺利开展的必要外在约束条件，防止或纠正工作中出现的偏差，保证小区管理机构及其工作人员依法办事。——管理者对机构内部工作人员进行监督。

——业主对管理机构及工作人员进行广泛监督，形成多方面综合监督体系。

——通过信息反馈等各种手段，实现监督管理的闭环机制，保证恒基绿城x物业管理监督机制的有效实现。

（四）、自我约束机制

——经济利益促动自我约束机制，充分利用经济措施去诱发管理对象、对利益敏感的动机，由这种动机去对行为作自我约束。

——目标结构与责任相联系的促进机制，将管理目标层层分解到个人以后，由分层次的子目标之间相互联系而形成的促动机制。

——权利链条相互制约机制，建立管理对象之间相互制约的权利链条，形成相关机构、相关员工相互制约的自我约束机制。

（五）、信息反馈及控制机制

信息反馈渠道：

信息反馈控制方式：

（1）中央智能监控中心通过投诉电话、闭路电视、各专业组配备的无线对讲机等现代工具，及时反馈住宅区每个区域发生的任何情况。

（2）通过严格的岗位责任制和完善的管理规章制度，实行规范化运作。

（3）流畅严密的运作流程，一环紧扣一环，一环监督一环。

(4) 管理处主任、管理员的每月（日）检查，通过总结评比获取反馈信息。

(5) 通过反馈信息的总评比，及时发现管理服务上的缺点、盲点，以便改进工作，提高服务质量。

（六）、量化管理及标准化运作

1、量化管理

(1) 每年根据iso9001质量方针和总公司下达的任务，确定年度质量目标，对业主、客户满意率、机电设备运作完好率、消防隐患处理率等做出量化要求。

(2) 实行目标经营管理责任制，对管理处管理目标进行细化和量化，做出具体要求。

(3) 管理处对全体员工培训指标进行量化，确定培训课程、内容及课时。

(4) 年度考核量化，年度岗位轮换率10%，采取末位淘汰制。

(5) 财务运作量化，制定详细的年度财务预算方案，对管理处各项目采取计划控制成本的财务指标量化管理，提高效益。

2、运作标准化管理

(1) 贯彻公司企业文化，包括企业精神、经营管理理念和发展目标。

(2) 贯彻公司iso9001物业管理质量体系，严格按照管理规程和操作要求运行。

(3) 运用公司《员工手册》，规范管理处员工的行为，提倡

专业、规范、文明的行为表率。

(4) 发挥公司计算机管理系统的作用，提高物业管理工作效率。

(5) 实施公司企业形象系统。

管理处人员配备1、项目经理1人

2、办公室主任：1人

3、客服：2人

4、楼道主管1人，楼管员3人，

5、保洁工：6人

6、绿化工：2人

7、保安队长：1人

8、保安人员：8人

9、工程部：3人

10、灵活机动人员：2人