

物业服务现场管理方案(优秀5篇)

方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来看看吧。

物业服务现场管理方案篇一

心晴雅苑首次业主大会为小区确立了“凝聚各方力量，共立规则、共创环境、共谋利益、共享文明，使各利益方共生、共存、共赢”的小区治理原则，小区需要建立一套行之有效的物业管理解决方案。

按照《西安市物业管理条例》的有关规定，首次业主大会之前的安捷物业服务公司为建设单位选聘的前期物业公司，业主大会成立以后，应该启动公开招标物业服务公司的程序，签订正式的物业服务合同。必须有五家以上的物业公司参与投标，前期物业公司可以参与投标，最后由全体业主或业主代表抉择物业服务企业。经广泛征求业主意见后□20xx年1x月23日业主委员会召开会议经全体委员表决、监事会监督，一致通过了同意启动物业服务公司招标程序决议。现将招标方案与招标决议案汇报如下。

招标方本着“公开、公正、公平、合理”的原则组织所有的招标活动。备选的物业服务企业由业主委员会成员以外的业主或物业管理行政机构推荐邀标为宜。

根据本小区大部分住宅被非住宅化运营，以及前期物业服务企业管理失当而导致设备加速老化的特点，要从业主的长远利益与长远目标出发，着重考察物业服务企业未来对小区的投入建设能力、服务维护能力。

本次物业服务合同签订为期5年，中标方必须进行本小区物业区域的独立核算，并定期公开财务报告；在服务期间原则上达成“互谅互惠”意愿，可根据市场价格变动情况重新协商议定物业服务价格的涨幅；中标方不得单方面提高物业服务价格、水电价格及其它运营项目价格。

第一步，招标工作组人员由业主委员会成员负责。业主委员会组织召开书面形式的业主大会，征求全体业主关于是否启动招聘物业服务公司程序的意见。同意启动招标程序的业主需达到小区住户的`50%以上方可进行正式招标。

全体业主可向业主委员会推荐服务优良的物业服务公司参与竞标，业主委员会委员和业主在邀标、议标前可以对被选公司进行“明察暗访”式考察，备选的物业公司应达到5家以上。

第二步，业主委员会按照相关规定制定招标标书，采用邀标和在非收费媒体网络公布的方式进行招标。

第三步，根据《招标法》定评标小组7人成员，其中业主委员会成员1人、2-4楼代表各1人，1号楼2人，邀请物业行政管理部门1人。评标前，评标组成员名单保密，评标会上评标组成员手机上缴集中保管。

第四步，召开由全体业主参与的或业主代表参与的业主大会（第三次大会）对备选物业服务公司进行首轮选择，选出由出席会议半数以上人员选择的2-3家竞标企业；定评标组对选出的2-3家竞标企业性价比进行排名；最后由业主委员会与2-3家物业企业具体商议物业服务合同，在此过程中选定一家企业。

第五步，业主委员会代表业主，与选出的物业服务企业签订物业服务合同。签订物业服务合同之后3日内，前期物业服务企业必须按照中华人民共和国住房和城乡建设部20xx年10月颁布的《物业承接查验办法》与新选聘的物业服务企业进行

交接，并办理相关手续。

在小区236户业主中，客观上有1x1户为公司经营用房（占小区住户的51.25%），房屋出租业主占比30%左右，因此在20xx年1月23日（春节）前夕向业主发放业主大会书面意见稿和“告心晴雅苑业主书”。“告心晴雅苑业主书”事前已经上报碑林区房改办接受指导与审查同意，主要内容为告知启动物业服务企业招标程序的依据、动议与流程。根据《心晴雅苑小区业主大会议事规则》的第五至第十条规定，为扎实地保证广大业主的知情权并履行表决权，想方设法动员业主行使表决权，向各业主发出且于2月6-16日在业主委员会办公室集中回收业主意见稿，2月16日晚7：00-9：30各楼业主代表、业主委员会成员、监事会成员在业主委员会办公室开会总结汇报本次业主大会组织与执行情况，之后统计回收的业主意见稿，此次书面业主大会形成了“通过招标方式选聘物业服务小区”的业主大会决议。统计结果显示：心晴雅苑小区共有236业主户，发出236份决议稿，决议共收回216份（意见回收率91.53%）；同意启动招标程序的业主209户占业主总户数的88.56%（超过2/3业主），不同意7户占总业主数的2.97%。由此，我们认为本小区具备了物业服务企业招标程序启动的基础条件。

业主委员会已初步拟定出招标文件和物业服务合同，招标文件待在有关政府主管部门审核批准后，网络公告3天。再按照法定程序召开业主大会，择日组织业主或业主代表参与评标、议标和定标。

对于业主或有关机构推荐的物业服务企业，业主委员会应当在邀标、议标前组织考察组到参与招标的物业服务企业“明察暗访”。考察组由业委会成员、监事会成员、各楼业主代表组成。主要任务是查明物业服务企业的管理服务实绩、质量、市场口碑、服务区域业主的评价意见。

物业服务现场管理方案篇二

为了搞好《金龙商贸广场》商贸、住宅区物业管理服务，给业主创造一个温馨、和谐、优美的居住环境，特制定如下实施方案：

本公司在物业管理中以人为本，服务至上，一切从业主的需要出发，对小区的房屋建筑、公共设施设备、公共秩序、环境卫生、绿化等实施全面的管理、维修、服务，努力营造温馨、和谐、优美的居住环境；以三级企业二级管理为目标，把《金龙商贸广场》商贸、住宅区建成安全小区、环保小区、文明小区，争创市、省级优秀示范商务、住宅小区。

- 1、与小区业主（使用人）签订规范的物业管理服务合同，双方权利义务关系明确。
- 2、对住宅小区房屋建筑与共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
- 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。
- 4、制订完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。
- 5、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
- 6、公示24小时服务热线电话，专人接听。急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。
- 7、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，并公示服务项目与收费价目。

- 8、按有关规定和合同约定，及时公布物业服务费用收支情况。
- 9、按合同约定规范使用住房专项维修资金。
- 10、设立业主“意见箱”、电子邮箱、广播、公告栏等建立与业主沟通平台。每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率要求达二级标准指标75%以上。

《金龙商贸广场》商贸、住宅区占地总面积平方米，总建筑面积平方米（其中住宅平方米；商业用房平方米）。

1、房屋建筑管理维修

（1）、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

（2）、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，属急修范围的抢修不超过24小时；属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。（未成立业主委员会的向开发商报告）

（3）、每3日巡查1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。

（4）、按照住宅装饰装修管理有关规定和业主公约（业主临时公约）要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告开发商、业主委员会和有关主管部门。

(5)、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业主委员会和有关主管部门。

(6)、小区主出入口设有小区平面示意图，各幢及楼层、门户有明显标志。

2、共用设施设备维修养护

(1)、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）。

(2)、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。

(3)、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

(4)、对共用设施设备定期组织巡查，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，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造（未成立业主委员会的向开发商报告）。

(5)、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

(6)、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

(7)、小区主要道路及停车场交通标志齐全。

(8)、路灯、楼道灯完好率不低于95%。

(9)、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范

措施；

(10) 制订对可能发生的各种突发设备故障应急方案。

3、维护小区公共安全秩序

(1)、商贸小区（开业后）出入口24小时值勤、对重点区域、重点部位每2小时巡查1次。

(2)、对进出小区的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。

《小区物业管理服务方案》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

(3)、对火灾、治安、公共卫生等突发事件制订应急预案，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。

4、保洁服务

(1)、在各楼层和各门厅口设置垃圾桶、果壳箱，垃圾袋装化，每日清理、集送1次，做到生活垃圾日产日清。

(2)、小区道路、小区范围内绿化带（及附属物）广场、停车场等每日清扫1次；

(3) 门厅、楼道每日清扫1次，每周拖洗1次；

(4) 人行楼梯及扶手每周清扫、抹擦2次；

(6) 二次供水水箱按规定半年清洗1次，定时巡查，定时化验，水质符合卫生要求。

(7)、区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每

月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每2个月检查1次，每年清掏1次，发现异常及时清掏。

(8)、根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

5、绿化养护管理

(1)、安排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。

物业服务现场管理方案篇三

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《物业服务企业资质证书》。

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。

物业服务现场管理方案篇四

物业服务要结合自身的实际情况、管理架构、员工素质层次结构及管理服务楼盘的品种类型，进而总结升华自己企业的价值观发展取向和发展战略，形成自身的体系，去引领企业发展和凝聚员工的归属感。

一、企业文化是企业的灵魂和精神支柱，著名的经济学家于光远先生说过“三流的企业靠生产，二流的企业靠营销，一流的企业靠文化。”物业企业只有在不断建立和完善自己的企业文化体系，才能形成促进企业发展的强大动力。

二、物业服务企业要建立科学完善的制度及考核体系：

(一)《员工行为规范》，制定一套文明、规范的员工行为服务准则，让每个员工以此为标准来约束自己的言行举止，以此形成规范服务，严格做事的良好氛围。

(二)《公司制度》统一公司内部管理制度；

(三)《管理处各岗位员工职责》制定各个服务岗位的工作职责及服务标准；

(四)制定〈各岗位管理标准作业规程〉各个服务岗位规范工作流程；

(五)各相关岗位工作经济指标的'考核办法；

(六)统一规格内容的各种登记簿及表格的规范填写；

(七)执行力，落实各项制度、规定及服务标准的监督检查奖励办法。

三、必须做好六项基础性的物业服务工作：

- (一) 房屋公共部位的维修；
- (二) 公共区域设施设备的管理运行与维修维护；
- (三) 管辖范围内环境绿化保洁工作；
- (四) 公区秩序的安全与维护工作；
- (五) 各种资料档案的规范管理；
- (六) 综合性的业主、客户文明服务工作。

四、引进和培训高素质人才，全面提高企业的服务品质，不断的组织中层骨干人员外出学，考察先进物业企业的理念和做法，开拓视野，引进经验，提升自我，结合实际进行融合，创造出自己的先进服务方法、措施和理念。物业服务行业的员工流动性很大，新的员工面孔不断在出现，如不及时的思想改造和物业知识、技能、经验的培训，整体物业服务水平就得不到提升，所以必须制定培训计划，不断地组织员工进行理念思想培训、物业知识培训、岗位经验技巧培训。

五、突破传统管理服务内容，开展深层次的多元化服务和产品多样性服务，比如向业主开展房屋中介出租出售信、家政服务、室内家电维修等有偿服务。

六、努力使业主的物业实现保值增值。

七、加强物业服务的宣传；通过树立宣传牌匾，开展各项活动。比如内容可以展示通知、公告、，服务细则、理念、物业收费标准、企业内部好人好事、温馨提示、天气预报、消防知识等等，让业主感觉到物业像亲人的感觉。

文化是企业发展的导向，价值观是企业发展的核心，人才是

企业发展的活力，品质是企业发展的基础，规模是企业发展的战略，创新是企业发展的永恒。

如果从以上这七项措施来加强内功建设，定能打好管理与服务基础，以此为基础，来不断提升物业服务的地位和形像，会得到业主对物业服务的认同。

物业服务现场管理方案篇五

- 1、接待佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然和蔼、亲切；对学校老师、学生一视同仁；接待时主动、热情、规范；迎送接待学校老师、学生时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不使用服务忌语。对学校老师、学生的报修与求助耐心细致。
- 2、值守有完善的值班制度和交接班制度；工作有记录。
- 3、服务时限急修(如：自来水设施跑水、下水管道和垃圾道堵塞、电源线路和照明设备故障等项目，具体责任范围、服务内容等通过物业管理委托合同约定。服务2小时内到位，8小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并对学校老师、学生做出合理解释，做出限时承诺；小修3日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。
- 4、领导小组成立有校方参与的物业管理共管机制，学校领导、班主任老师以及物业主要负责人组成的郑集中学物业管理领导小组，负责监督协调郑集中学日常物业管理运作，物业定期(每月或每季度)向物业管理领导小组汇报上阶段的物业管理情况，增强沟通，促进了解，有利于物业管理日常工作的开展。
- 5、联络管理人员、保安24小时值班，编排管理人员、保安24小时值班表，我们所有管理人员、保安、水电木工的联系方式交校方一份，以务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。

6、意见调查设立意见箱，物业定期(每季度或半年)发放意见调查表，征求学校老师、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。

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)检查学生宿舍区公共排污、排水管道有无杂物，发现后做好记录，落实清理工作。

(2)检查学生宿舍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，当事人在场立即进行制止，不在现场视破坏情节轻重报校方处理后维修。

(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)检查学生宿舍区大门、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、宿舍楼内所有因维护不善而损坏的财物由我公司承担，但我公司不承担大修、更新换旧以及新投入设施项目的费用。巡检每年年底或年初对宿舍楼共用部位、设施设备、道路、绿地等进行全面检查1次，掌握宿舍楼设施设备完损状况，对完损程度做出评价；每半年检查巡视1次宿舍楼主体结构，发现质量问题及时向学校报告与建议；根据学校的委托组织维

修工作；在冬、雨季和天气异常时安排组织宿舍楼设施巡视，对质量较差，易出问题的部位重点检查；每日巡视1次宿舍楼楼房单元门、楼梯间通道部位以及其它共用部位的门窗、玻璃、路灯等。巡检有记录，巡检结束将检查情况、维修计划及需要进行大、中修或更新改造的项目报告学校，由学校视情况处理。

1、给水设施保持泵房清洁卫生，地面排水畅通；水泵运行正常，各种仪表指示稳定正常，阀门开关灵活，发现滴漏及时维修；消防泵、喷淋泵等不经常启动的水泵，每月启动1次，保持水泵能正常运行，每月检查1次消防泵及管道阀门，使之处于完好和正常开启状态；水泵运转部件经常加油，保持润滑灵活；受学校委托对宿舍楼内压力供水管道及泵房、水塔、水箱等损坏、漏水、脱落或零件残损等及时修复。

2、排水设施受学校委托对化粪池进行清理，保持出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物；楼面落水口等开裂、破损等及时更换；每月清扫1次排水明沟内的泥沙、纸屑等垃圾，拔出沟内生长的杂草；排水畅通，无积水；地下管井堵塞及时疏通。

包括电气设备运行操作规程、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、安全及交接班制度；值班人员具备变配电运行知识和技能，具备上岗资格，持有上岗证书；保持配电房清洁卫生，每周清扫地面及擦拭配电柜表面，要求地面干燥无积灰，配电柜表面无污渍；每日检查变压器电压、电流互感器、断路器、隔离开关、高压熔断器及避雷器、配电箱、导线等供配电系统的运行状况，并定时抄表做好记录，出现异常及时处理；潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥；每月检测1次配电房内有无蛙、鼠、蚁等虫害，如发现马上采取措施杜绝；每日填写运行记录，建档备查。

制定详细的道路维修养护计划，按照合同约定实施；保持学

校道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通；设立报修渠道，并有巡查制度，专人负责，发现损坏及时报学校处理。

1、宿舍楼共用楼道保洁每日打扫2次各楼层通道和楼梯台阶，并拖洗干净；每日收集2次学生垃圾；每日用干净的抹布擦拭1次楼梯扶手、各层和通道的防火门、消防栓、墙面、指示牌等公共设施；各梯间墙面、天花板每月除尘1次；每周擦1次楼共用门窗玻璃。地面、梯间洁净，无污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；扶手护拦干净、光亮；梯间顶面无蜘蛛网、灰尘，地脚线干净无灰尘，地面干净无杂物、污迹，有光亮；楼梯道内外玻璃，玻璃、门窗等要保持明亮、干净。

2、共用卫生间保洁每日对共用卫生间清洁2次，（清洁内容包括：通风换气；冲洗洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；清洗大、小便池；用拖把拖干净地面）。室内无明显臭味、便池洁净基本无黄渍；地面基本洁净。

3、道路保洁每日对道路、两侧人行道清扫二遍，保洁人员不间断地循环保洁，目视道路、人行道干净、无浮尘、无杂物、无油污，无积水、积雪、污渍、泥沙；雨雪天气及时清扫路面，确保无积水、积雪。

4、绿化带保洁每日清扫2次绿化带、草地上的果皮、纸屑、石块等垃圾，目视基本无杂物、无污渍、无垃圾。

5、凉亭等人文景观保洁每天清洁1次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅）；设施表面基本干净，无灰尘污渍、锈迹，目视凉亭内及其周围无果皮、纸屑等垃圾，及时发现设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告校方处理。

6、门卫、岗亭保洁门卫、岗亭每日由保安自行清扫1次，擦洗干净内外门窗玻璃及窗台，保持墙、地面基本干净、光亮、整洁，工、器具排放整齐、有序。

7、垃圾桶、果皮箱垃圾桶、果皮箱：每日清运2次；垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；垃圾桶、果皮箱无明显污迹、油污。

8、垃圾收集与处理生活垃圾由学校老师、学生自己送至指定地点；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾2次；垃圾日产日清；建筑垃圾定点堆放；垃圾运送过程有防掉落或飞扬洒落措施，而后运送至学校指定地点。

9、实行零干扰清洁卫生服务，学生上课后，清洁工再进行清扫。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。