

# 物业综合管理员的岗位职责 物业管理方案 (精选9篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 物业综合管理员的岗位职责篇一

为了能更好的做好\_\_早期介入的准备工作，确保今后进一步工作能够有条不紊的进行，特此展开前期物业筹备工作，具体工作方案如下：

(一)筹备小组：

总负责人：

成员：

(二)工作内容：

一、项目调查：

负责人()

1、资料收集。通过各种信息渠道对项目的背景资料及定位、业主的定位、价格定位、同行业单位的资料进行收集整理与统计分析。

2、实地考察。进入项目现场，对本项目进行实际勘察，了解所需提供的服务类型、方式及管理内容(服务、管理、维护和维修、组织和协调工作)。

## 二、管理体系及人员编制：

负责人()

项目接管后管理工作开展所需的. 相关文件及组织架构、人员配备分析及整合。

## 三、对外联系

负责人()

与项目负责人、有关单位、联系人沟通联络。提供包括项目、企业、市场和相关行业的资料信息清单和访谈对象清单。

## 四、对外宣传

负责人()

## 五、项目人员进入

负责人()

由工程部及专业工程人员为项目负责人提供工程技术顾问服务，同时派出项目物业管理专业人员前往贵项目进行考察，从楼宇使用的角度随时提出合理化意见和建议。

a□参照整个项目不同部分的设计功能，协助项目管理部门完成工程设备设施的安裝；

b□根据项目特点，协助开发商制定物业装修方案；

d□提供改善主要设备及改良服务的意见。如供电量等问题，以避免于项目落成后加装需要的设备而影响其它设施的运行及外观形象。

### (三) 筹备制度

- 1、例会制度。定期开展筹备小组例会，由总负责人主持。讨论工作进展，分析问题要点。
- 2、定量制度。有目标性的开展工作，明确思路方向，按每日、周、月计划性实施工作，以紧凑的时间完成筹备任务。

## 物业综合管理员的岗位职责篇二

认真总结经验，表彰先进，交流经验，部署工作，凝聚共识，加大管理力度，推进我市物业管理科学、规范、健康发展。

- 1、市住房城乡建委领导、贵池区领导；
- 4、主城区物业服务企业主要负责人（含外地来池企业），省、市优小区获奖企业代表。

会议安排半天时间。内容如下：

- 1、集中参观考察华邦-阳光城小区（各县、处不参加）；
- 2、市房产局作20xx年度全市物业管理工作报告；
- 5、贵池区领导讲话；
- 6、市住房城乡建委领导讲话。

## 物业综合管理员的岗位职责篇三

- 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；

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）

前期物业管理方案

关于物业管理方案

前期物业管理方案范本

大学校园物业管理方案

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

物业管理研究论文范文

物业管理专业求职信范文

物业管理处述职报告范文

物业管理毕业论文范文

## 物业综合管理员的岗位职责篇四

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施方案。

### 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，协调帮助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，而且对于我区创建国家卫生城市、文明城市和一流人居环境具有重要意义。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意义，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20xx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[20xx年8月1日——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[20xx年9月1日——9月30日)。对社区物业管理工作动员部署。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意义，以及给群众带来的切身利益。

3、抓好试点[20xx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[20xx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进，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。

### 四、主要措施

- 1、物业管理领导小组每月召开一次会议，学习上级有关文件和会议精神，分析进度，查摆问题，研究部署阶段性工作等。
- 2、建立街、居二级目标管理责任制。街道和社区居委会主要领导是落实物业管理的第一责任人，对社区物业管理工作做到亲自规划部署，经常了解情况，积极协调解决问题，确保全办物业管理工作有计划有步骤地推进。
- 3、强化考评，严肃纪律。街道将定期或不定期地对各社区居委会对推进物业管理工作的情况进行督促检查和评比，对物管工作落实好的社区和表现突出的个人，年终进行表彰。对群众反映强烈，不认真宣传条例，不主动划定物业管理区域，不积极支持业主成立业主委员会或配合有关部门推进物业管理工作的单位，要及时督导，责令限期改正，典型的要予以通报批评或组织处理。

关于物业管理方案

前期物业管理方案

前期物业管理方案范本

大学校园物业管理方案

关于会议接待方案范文

关于物业管理的论文模板

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

物业管理研究论文范文

## 物业综合管理员的岗位职责篇五

根据《物业管理中心关于确定20xx年为优质服务年的决定》，适应学校发展，提高服务档次，弘扬企业文化，发展名牌战略，现拟定“20xx物业管理中心优质服务年创优方案”如下，请遵照执行。

一、物管中心下属各个部门在3月上旬以前制定《优质服务年创优方案》，经物管中心批准后向服务对象公示，履行承诺，接受监督。

二、将明德楼物业服务，会议服务，车库服务，保安服务列为优质服务示范服务，加强内部管理，率先树立品牌形象。每月召开一次物管中心优质服务年创优经验交流会，推广交流先进经验，互相学习，以点带面，比、学、赶、帮、超，总结分析、改进，全面提高物业管理服务质量。

三、严格执行管理文件和奖惩制度，积极开展技术创新、服务创新和管理创新，搞好便民物业、温馨物业和和谐物业，为业主提供开拓性和积极主动的物业服务，为学校事业发展提供强有力的物业支持。

四、在学习借鉴“优质服务示范单位”经验的同时，各个部门重点确定一个物业服务对象，作为优质服务示范点，打造品牌，以点带面，全面提高物业服务水平。

五、组织管理人员外出参观学习考察，以提高物业管理能力和服务水平。

六、加强政治业务学习，搞好职业培训，开展技能大赛。在自己的岗位上，练就过硬本领。上半年组织一次工作岗位技能大赛，推动提高物业服务技能。

七、以实际行动积极贯彻执行“敬业报校，诚信服务，保障

有力，追求卓越”的服务理念和“您的满意是我们的工作目标”，质量管理符合iso9001-20xx标准要求，经考核，完成物业服务内部质量指标体系高于95%，顾客满意度满意率高于92%。

八、做到师生员工满意，领导满意，自己满意。

## 物业综合管理员的岗位职责篇六

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。

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。

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、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。

（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□xx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。

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xx个社区（小区）是□xx小区。

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。

成立全区社区物业化服务工作领导小组。组长□xx□

副组长□xx□

办公室主任□xx□

办公室副主任□xx□

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。

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。

### （一）准备阶段。

1□xx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□xx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□xx月下旬组织召开工作部署会。

### （二）实施阶段。

1□xx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□xx月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3□xx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□xx月份组织相关社区进行交流讲评。

3□xx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xx%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。

（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xx万元，区和街道各安排xx万元。区和街道先期各拿xx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xxxxxxxxx[]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。

## 物业综合管理员的岗位职责篇七

以“创建卫生城市，构建和谐社会”为宗旨，不断增强市民文明卫生意识，改善居民生活工作环境，提高城市整体形象，让人民群众人人享受创建成果。根据“呼和浩特市创建国家卫生城市工作方案”的精神，现将我市物业服务企业“创卫”方案制定如下：

（一）成立呼和浩特市物业管理住宅小区创建国家卫生城市领导小组（以下简称创卫领导小组）。

组长:巴图(市房产局局长)

副组长:张焕宏(市房产局副局长)

陈巴特尔(市物业处处长)

成员:段露芳(市物业处副处长)

韩朝惠(市物业处管理科科长)

贾宏(新城区物业局局长)

武忠贵(赛罕区物业办主任)

张毅(玉泉区物业办主任)

周梅(回民区物业办主任)

(二)领导小组下设创建国家卫生城市办公室(以下简称创卫办),负责创建国家卫生城市的日常工作。

主任:陈巴特尔

副主任:段露芳韩朝惠

成员:由管理科、协会及四区物业办抽调人员组成

(一)明确责任目标

2、四区物业办(局)要立即行动起来,成立创卫工作小组,制定辖区创卫工作方案,真正做到领导、工作人员、措施、标准、责任五个到位。根据辖区内住宅小区现状,分开好、中、差三个层次规范物业服务企业行为,加强物业服务企业的卫生监管力度,重点督促中等及差的小区的物业服务企业抓好小区的卫生管理,健全各类卫生设施,建立卫生管理制度,落实清扫保洁

人员,保持环境整洁,垃圾收集、储存、清运符合卫生要求。

## (二)具体要求:

“创卫”是一项十分艰巨、繁重长效的系统工程,要求各物业服务企业做到:

- 1、小区内垃圾日产日清;
- 2、小区内道路、绿地等共用场地无纸屑、烟头等废弃物;
- 3、花草修剪整齐美观;
- 4、房屋共用部位保持清洁,无乱贴、乱画,无擅自占用和堆放杂物等现象;
- 6、对二次供水蓄水池要定期清洗消毒,建立档案,水箱要加盖加锁;
- 7、排水、排污管道通畅,无堵塞外溢现象;
- 8、车辆管理有序,按规定位置停放。

## (三)重点整治内容:

定期清理卫生死角;清理楼道、雨蓬乱堆乱放等杂物;清洗墙壁乱贴乱画等广告;特别是目前各小区自行车棚擅自占用和堆放杂物现象十分严重,要加大力度进行整治,在全面整治的基础上,要加强日常保洁管理。

### 1、动员部署阶段(20xx年3月~4月)

成立工作领导小组,讨论方案,明确职责,研究工作;

sp;召开物业服务企业工作动员大会;

各物业服务企业拟定具体工作方案,对照标准,查找问题。

## 2、整改提高阶段(20xx年4月~5月)

开展全市范围内模拟检查,对发现问题限期整改达标。

## 3、考核验收阶段(20xx年5月~6月)

认真对照模拟检查结果,逐条逐项进行梳理、摆问题、找差距、要在巩固现有成绩的基础上,强化长效管理,提高工作水平。迎接各级部门的调研、技术考核和综合检查。

创建国家卫生城市工作要同创建国家环保模范城市工作紧密结合,发挥各自优势,同步协调推进,各物业服务企业要配合社区调动广大业主对创建工作的积极性,共同为创建工作献策献力,积极参与到各项创建活动中来,让广大业主真正成为创建国家卫生城市的主力军。

在创建活动中,要积极开展多种多样的宣传活动,切实加大宣传工作力度。物业服务企业要配合社区,利用宣传栏开展公共卫生、个人卫生和预防疾病等相关知识的宣传,悬挂宣传横幅,每个住宅小区要在显着位置设立至少一处大型创卫公益广告牌。进一步增强业主的卫生意识、健康意识、环境意识和创建国家卫生城市的参与意识,努力营造人人关心创建、人人参与创建的良好气氛。

前期物业管理方案

关于物业管理方案

前期物业管理方案范本

策划方案范文锦集四篇

## 物业综合管理员的岗位职责篇八

公司所属前期驻点项目客服部：

为有效开展驻点现场物业管理服务工作，实现管理工作程序化和服务工作标准化，实施品牌战略。根据有关法律、法规和物业管理相关文件，特制定前期驻点项目物业管理服务工作实施暂行方案。

一、总体目标实施规范管理，保障服务质量。

二、明确前期驻点项目物业管理架构和相关岗位职责

1、明确前期驻点项目物业管理架构

公司对前期驻点项目物业管理实施专人负责制，统一标准对下设的各前期驻点项目客服部进行垂直管理，同时完善服务质量监督保障体系，即设立前期驻点项目品质保障部，由督察员按照《前期驻点项目物业管理服务工作实施暂行方案》和《员工手册》实施有效监督管理。

2、建立和完善前期驻点项目相关岗位职责。

三、建立和完善规范的工作流程和服务标准

（一）明确客服部工作计划

标准：由前期驻点项目物业顾问实行每周工作书面报告制度。

1、每周五下午17：00时前提交本周项目工作报告

报告资料包括：签约户数、未签约户数、存在问题及原因分

析、客户意见和需求分析、工作改善意见、开发建设单位工作动态、工程现场状况介绍等。

2、每月提交现场施工进度状况书面报告和项目工程进度记录表

报告资料包括：工程进展状况、存在问题及原因分析、工作改善意见、开发建设单位工作动态。

3、下周工作计划

4、合理化推荐、意见

5、其他

## （二）明确前期驻点项目负责人每周例会制度工作计划

1、每周例会通报各部门前期驻点工作状况，同时提出下周工作计划和重点

2、研究分析各部门工作报告

3、研究分析物业管理新动态

4、实施培训和沟通

5、研究分析服务质量报告

6、其他

## （三）建立和完善前期驻点项目物业服务质量监督保障体系

1、建立前期驻点项目品质保障部，确定质量监督员

2、明确工作程序

a□督察员每一天不少于对各部门驻点现场实施2次监督检查，并据实记录，不规范服务现场纠正。

督察员每周下午17：00前提交书面报告和分析改善意见

具体调查资料，附xx物业公司前期驻点项目服务质量调查表

督察员每月底前提交书面报告和分析改善意见

c□每季度前期驻点项目负责人书面调查开发建设单位法人或直接负责人，同时对相关数据进行研究分析。

具体调查资料，附xx物业公司前期驻点项目服务质量调查表

前期驻点项目负责人在每月首次例会上提交书面报告或直接负责人，同时向公司办公会报告。

#### （四）协调各项目开发建设单位建立客户报告制度

1、制定规范的联系函制度

2、建立和规范例会制度

3、协助建立客户联系报告制度。

#### 四、建立长效的改善机制

1、成立前期驻点项目物业管理服务研究机构

2、研究机构目前主要工作任务

a□研究和总结

b□制订和完善前期驻点项目负责人、物业顾问及相关人员的



岗位职责、现场管理制度、员工手册等。

c□编写物业管理服务方面培训通用的教材

d□有计划编写各项目物业管理方案

e□有效实施形象策划系统

f□有计划实施各楼盘的物业管理员工内部培训

g□做好新技术、新材料、新方案的研究工作。

前期物业管理方案

关于物业管理方案

前期物业管理方案范本

大学校园物业管理方案

物业管理研究论文范文

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

会议方案本站合九篇

## **物业综合管理员的岗位职责篇九**

物业验收、接管前的工作

1) 成立验收、接管小组：

由××物业管理有限公司在接管物业竣工前组织、经营、管理、工程、保安和清洁等部门有关人员前往现场，对验收、接管工作中所涉及问题等进行考察。在此基础上，提交公司董事会或总经理办公会议讨论确认，并制定验收、接管工作方案，在公司领导下成立接管验收小组。

## 2) 有关专业人员提前进驻小区：

提前派出工程技术专业人员进驻现场，与地盘的工作人员一起，参与机电设备的安装调试，了解整个物业内所装备的设备设施，熟悉各类设备的构造原理、性能，熟悉水、电、气管道线路的铺设位置及走向等，为下一步实物验收、资料移交等工作做准备。

## 物业验收、接管中的工作

### 1) 组成联合交接小组，商定交接注意事项和交接日期：

管理处验收、接管小组主动与开发商和承建单位联系，协商物业交接问题，及时将协商情况汇报给总公司。由开发商、承建单位和物业公司三方共同组成联合交接小组，制定验收方案，统一验收标准，商定交接注意事项和交接日期。

### 2) 印制验收、接管工作表格：

物业公司对所接收的建筑物、设备设施，要分别列项印制验收记录表格。主要有：物业接管验收移交工程资料清单，公用机电设备验收单，公用建筑、小型设施验收单，公用机电设备验收单，室外给排水验收单，绿化验收单，单元建筑接管验收记录表，单元室内电气设施接管验收记录，单元室内给排水接管验收记录表等。

### 3) 全面验收、交接：

验收时须有开发商、承建单位和物业公司三方共同参加，逐项进行验收，填写记录单，每份验收记录单上均须有三方人员的签名，验收记录单一式三份，三方各执一份。对验收合格的项目，列出清单，进行交接，交接双方在清单上签字；对不合格的项目，注明存在的问题，提交地盘和施工单位，限期整改，整改项目须经复验，合格后方可接收，物业公司将接收清单交管理处保存。开发商、承建单位把小区的各项资料（包括产权资料，技术资料，政府验收合格证明，水、电、气供应合同等）全数移交管理处，双方注意做好移交工作的相关登记、签字手续。

物业验收、接管后的工作：

### 1) 已接收项目的管理：

管理处从接收签字起，即组织人力对建筑物和机电设备进行保护，防止被盗和破坏，同时，组织人员对已接收项目进行清洁和环境整理。认真清点、检查、复核室内和小区的各种设施设备及有关物品，发现问题及时登记、反映、整改。

### 2) 入伙时业主及物业使用人收楼验收：

管理处与开发商在入伙接待处联合办公，实行一条龙服务。先由开发商为业主及物业使用人办清购楼手续，再由管理处收取入伙费用，并安排专人陪同业主及物业使用人视察房屋、验收设施设备，办好交接手续、交付钥匙，对业主及物业使用人提出的房屋质量方面的问题，逐项记录在《接管验收记录》四联单上（承建商、缙香名苑管理处、业主及物业使用人、开发商各一份），并负责与承建商联系，限期修好，保证业主及物业使用人按时入住。

### 3) 归档小区各种资料：

建筑施工图纸、隐蔽工程资料、各种交工验收证书复印件、

各种设备使用说明书、合格证书复印件等。

4) 拟定小区设施中不完善方面的改进计划，并与有关方面联系实施。各项工作执行企业的质量方针和目标，以及iso9000质量管理体系标准，为物业使用人创造安全、清洁、优美、舒适、方便的生活环境。

## 五、物资装备

物资装备以满足现代化管理需要为目的，以确保管理服务质量为根本，以为机关工作人员提供文明、舒适的办公、生活环境为追求，结合实际情况拟定。

### （一）管理用房

#### 1. 办公用房安排

管理处前期办公安排。关于前期维修间和仓库位置，根据现场情况临时协商解决。

#### 2. 宿舍与食堂安排

前期保安及工程技术人员宿舍在办公大楼临时解决，综合服务楼交付使用后，管理骨干和保安员等住宿由管理处统一解决，在某市聘用的非保安员工尽量自行解决住宿问题。前期员工就餐问题拟与快餐公司协调解决。综合服务楼建成后统一在正规食堂就餐。

## 二、业主入住管理方案

住户入住期间的管理方案，包括入住仪式、办理有关手续、便民服务、为住户排忧解难的措施。一旦我司中标，我司将立即组织资深专家组为某某小区提供全面的前期服务，结合物业管理角度在项目规划、设计、施工、验收等阶段提供合

理化建议，为今后开展物管工作及控制管理成本打下良好的基础，同时为进入实操阶段做好充分的准备工作：

### （一）入伙（住）管理方案

#### 1. 做出入伙方案。主要包括：

- （1）做出明显的指引标识；
- （2）入伙车辆的引导工作；
- （3）保安的安全保卫工作；
- （4）入伙期的日常保清工作；
- （5）办公家具的包装物及杂物的及时收拾工作；
- （6）协助物品的搬运及摆放工作；
- （7）小区内搬运小车及搬运工具的配备准备工作；
- （8）水电工的供水、供电的保障工作；
- （9）欢迎入伙的准备工作；
- （10）确定入伙时间。

#### 2. 每个房间的通电、通水检查和最后一次清洁开荒

在入伙的前一个星期，由工程部主管带领水电维修人员，对供电供水情况进行每个房间的仔细检查，以确定入伙后水电畅通。

在入伙的前一个星期，在水电维修人员检查后的房间，进行最后一次的清洁开荒，然后关闭门窗，锁好房门。

### 3. 挂彩旗等迎接准备工作

在入伙的前二天，我们根据事先的准备安排，做好入伙欢迎工作。

- (1) 在小区现场的主要出入口挂职出横幅标语；
- (2) 在南北方向的两个门口设置充气拱门；
- (3) 在小区的四周设立彩旗；
- (4) 在建筑物的周围悬挂气球等。

### 4. 现场的保障及配合

按照《入伙方案》中的相关内容，入伙的当天和入伙阶段，切实做好现场的保障和配合工作，以使业户方便、快捷、安全、省时、省力地顺利地入住。

提示业主在入伙前明白办理入伙手续时应带的文件资料及准备工作，以免办理手续时徒劳往返。

为业主办理入伙手续时，应程序顺畅，手续完善，票据正规。即时完成入伙注记。受理代办服务手续齐全、收费合理、守时守约、保证质量。

### 5、业主入伙流程

- 1) 业主向售房单位/发展商办理售房手续后，签订售房合同并开出入伙通知书。
- 2) 凭售房合同与入伙通知书到物业管理公司办理入伙手续。
- 3) 物业管理公司在审核资料无误后，向业主介绍物业管理服务情况、收费情况；代发展商与业主签订《使用公约》。

4若业主验房发现并提出质量问题，经确认，填写返修表送交发展商，管理处应协助发展商对房屋进行整改后，请业主再次验房。

5) 如需二次装修的，需到物业管理公司办理装修手续。

6) 业户入伙流程图如图所示。

## 2、租赁住户入住流程

1) 签订《租赁意向书》，并交付定金。如一次看中房子的可直接签署租赁合同。

2) 签订《租赁合同书》。合同应附有《管理公约》等有关附件。

3) 由物业管理公司工作人员带业户到现场验收房屋，如发现房屋质量问题的，由物业管理公司通知工程队整改。

4) 整改后或验收房屋没问题，业户就同物业管理公司签验收单，并从物业管理公司领取房屋钥匙。

5) 交付押金和首期租金。

6) 如需二次装修的，需到物业管理公司办理装修手续。

关于物业管理方案

前期物业管理方案

前期物业管理方案范本

大学校园物业管理方案

关于会议接待方案范文

关于物业管理的论文模板

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

物业管理研究论文范文