

物业管理提升方案 物业管理方案 (优质7篇)

为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？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。

物业管理提升方案篇一

深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心，坚持以“环境改善、服务提升、机制建立、群众满意”为目标，结合市“五面红旗”示范创建专项行动、社区物业党建联建、“固体强基”等工作，因地制宜推进区住宅小区物业管理工作，确保xx年底无物业住宅小区实现“有组织机构、有清扫保洁、有物业维修保养、有绿化养护、有安全防范、有停车管理”的基本物业服务目标。

根据无物业管理小区实际情况，通过物业服务企业接管、业委会（物管会）自管、社区托管等不同方式，解决住宅小区无物业管理问题，改善居民生活环境，提升城市管理水平和城市软实力，切实增强群众的获得感、幸福感和安全感。

（一）推进物业服务企业接管。结合城镇老旧小区改造，对具备市场化运作条件的无物业小区（含单位自管小区），在街道办事处、社区指导下，充分征求业主意见，选择优质物业服务企业接管或引进国有物业服务企业，实施专业化物业管理。

（二）推行业委会（物管会）自管。不具备市场化运作条件的住宅小区，由所在街道办事处、社区指导组建业委会（物

管会），以自管形式，做好保洁、安保、公共设施设备维保等物业管理工作。

（三）实行社区兜底托管。街道办事处指导社区成立“社区物业服务自管会”，对零散楼栋、院落实施托管。社区物业服务自管会可结合各小区实际，利用小区公共收益或进行适当收费，落实基础性物业服务。

（四）探索街道集中托管管理。以街道办事处为单位，建立“物业服务中心”，将辖区内无物业住宅小区统一打包成若干个物业管理区域，每个物业管理区域为一个物业服务项目，通过公开招投标方式聘请物业服务企业承担辖区物业管理服务。社区居委会通过日常监管、季度评议和年度考核等方式，对物业服务企业工作开展监督评价，并组织业主投票决定是否续聘。

区住建局牵头、街道办事处组织，对辖区内无物业管理小区进行详细摸底，确保数据准确，上报区无物业管理清零行动领导小组办公室进行汇总统计。

1x月xx日前，街道办事处根据实际情况制定无物业小区工作全覆盖工作方案，并在辖区内选定x个不同类型的小区，采取物业服务企业接管、业委会（物管会）自管、社区居委会托管等不同模式，打造专业化、精准化、精细化的试点小区。

2.x月xx日前，街道办事处精心打造x个专业化物业管理试点标杆小区，并将试点情况和经验做法形成书面材料上报至区无物业管理清零行动领导小组办公室。

月底前，街道办事处无物业管理小区实现物业管理全覆盖。

区无物业管理清零行动领导小组组织相关部门进行“回头看”，抓实巩固提升，确保无物业管理小区“销号清零”，实现“常治长效”。同时，总结一批可推广、可复制的好经

验、好做法，努力为无物业管理小区清零行动提供示范、树立标杆。

（一）成立领导小组。为确保本次清零行动顺利开展，推动实现物业服务全覆盖，决定成立区无物业管理小区清零行动领导小组（名单附后），区直有关单位、有关街道办事处负责人参加，负责全区无物业管理小区清零工作，构建“市级统筹全局、区级综合协调、街道一线责任、社区具体实施、小区齐抓共管”五级抓落实的责任体系。

区委政法委负责协调做好住宅小区平安建设工作，配合完成其他相关工作。

区住建局负责牵头做好工作专班办公室日常工作，督促落实工作专班作出的各项决定；组织各办事处推进清零工作，协调处理工作中的具体问题。

区民政局负责指导物业管理融入基层社会治理；指导业委会（物管会）建设，提高住宅小区自治能力。

区发改局负责无物业管理清零行动中物业服务费的制定调整。

市公安局分局负责依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法违规行为，指导监控安防建设，加强房屋租赁治安管理。

区市场监督管理局负责住宅小区特种设备安全、食品安全、物业服务价格和收费等监督管理。

区水务局负责无物业管理小区供水的运营与监管。

市生态环境保护局分局负责无物业管理清零行动中的环境污染治理工作。

区工科局负责协调三大运营商（中国移动、中国联通、中国电信）以及广电相关业务工作。

相关街道办事处负责宣传动员，鼓励“两代表一委员”参选业委会（物管会）成员；按照“一小区一对策”原则，因地制宜、分类推进无物业小区物业管理工作。

无物业管理小区清零行动是“我为群众办实事”实践活动的一项重要内容，时间紧迫、任务量大。为更好协调推进工作、及时解决困难问题，区清零行动领导小组决定建立督查督办机制，相关街道办事处于每周五下午向领导小组办公室（联系人：，联系电话：）报送本周工作推进情况。对工作中推诿扯皮，或者不落实、假落实的，区领导小组将进行督办；不能按期完成工作任务或造成严重后果的，移交纪检监察部门进行追责问责。

物业小区管理提升方案篇二

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《体质服务年创优方案》，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。

物业小区管理提升方案篇三

认真贯彻落实市纪委全会精神，以科学发展观为指导，坚持以人为本、执政为民理念，围绕全市物业管理行业存在的实际问题，扎实开展物业管理纠风治理工作，认真解决损害群众利益突出问题，为促进物业管理事业科学发展提供有力保证。

按照市纪委届次全会精神 and 物业管理纠风调研汇报会的指示，全市物业管理纠风工作将认真贯彻落实上级部署，在市纪委统一领导和相关部门的通力协作下，实现以下目标：一是将

优化经济发展环境与物业管理纠风工作相结合，结合行业存在的问题，将物业服务企业的管理服务行为上升到全市优化经济发展环境工作上来，提高物业服务企业对优化经济发展环境的重要性认识；二是认真落实我市环境建设的工作重点，严肃“工作人员五条禁令”，加强学习，提高认识，严格落实各项规章制度，特别是考勤制度、请销假制度等，严禁工作中的“吃、拿、卡、要”现象，树立部门良好形象；三是加强监管手段，树立服务为民的思想，进一步规范行政行为，强化服务意识，解决百姓关注的热点难点问题，拓宽群众投诉渠道，广泛接受社会各界监督，及时办理群众的咨询和投诉。

(一)重点加强物业管理法制建设。在市纪委支持下，拟定《关于加强物业管理工作的实施意见》，报请市政府颁布实施。加强物业管理关键环节监管。规范物业市场准入、退出流程，紧紧抓住物业服务企业资质管理、前期物业管理招投标、前期物业管理备案、物业项目竣工(承接)验收、物业管理用房落实、物业服务企业退出项目管理“六个”关键环节，依法加强行政监管，依法维护物业管理各方当事人合法权益。在强化监管的同时，形成各部门联动，齐抓共管的工作局面，为构建和谐社区形成联动合力。

(二)切实加大行业监管工作力度。严格纠正随意降低服务标准或只收费不服务行为，促进物业行业规范服务，保障群众基本权益。一是开展业主委员会培训工作。结合推行社区物业服务站工作，举办社区、业委会专题培训，指导业主委员会切实发挥作用，促进业主自我管理、自我约束机制尽快形成，切实发挥业主委员会依法维护权益的功能。二是严格实行物业管理招投标制度。督促房地产开发与物业管理分离，鼓励有实力、信誉好的物业服务企业参与竞争，扶持其做大做强。三是严格规范物业服务收费行为。加快对住宅小区开展物业服务分等定级标准工作，实行优质优价，体现质价相符，进一步推广物业服务“菜单式”模式，切实提高服务收费透明度。

(三)开展创建业主满意的物业公司活动。今年市物业办将组织成立物业管理行风监督员队伍，同时开展创建业主满意的物业公司评议活动。通过以上载体，完善物业管理监督运行机制。指导行业内部处理好以下五个方面的关系：一是要处理好社区和物业的关系，建立社区与物业的良性互动机制；二是要处理好业主与物业公司的关系，提高物业服务企业的服务意识和技能；三是要处理好新区和老区的关系，通过有关制度和激励措施，妥善处理好协调发展的关系；四是要处理好日常管理和应急管理的关系，提高处理应急问题管理的能力；五是要处理好公共管理与物业公司的关系，梳理有关水电热气等公共服务与物业服务的界限，明晰物业管理范围。

市物业办以推进物业管理纠风工作为契机，深入解决影响和制约行业发展存在的问题，严格处理侵害百姓权益的违规企业。重点从以下三个方面入手，一是重点研究解决如何规范服务行为问题□20xx年要从规范管理和服务方面出台有关规范性文件，明晰物业管理与公共服务单位的职责范围，解决好供水、供热、排水等维修管理责任划分问题。在市纪委的支持下，将物业管理服务与公共服务的责任进行界定。二是要规范入住收费工作。针对物业公司收取装修保证金及进户不合理收费问题，要会同价格主管部门共同研究规范收费行为的具体工作措施。建立收费价格公示制度，将企业等级、小区等级、服务标准、收费标准全面公示，服务成本也要定期公示，既是约束物业公司按标准提供服务，也能督促业主按标准履行义务。三是要开展经常性培训。现在的服务水准层次过低、服务程序、流程、职责不清晰，特别是一线人员缺少与服务标准对应的岗位培训。对此，我们将全面开展物业管理培训工作，开展多层次的岗位培训工作，提升服务水平。四是强化物业投诉调查、协调、调解措施，探索调解纠纷速裁平台，对业主的合理诉求提供法律支持，维护业主合法权益。

一是加强组织领导。物业办高度重视物业管理纠风工作，为认真贯彻落实市纪委届次全会和全市优化经济发展环境工作

会议精神，成立物业办纠风工作专项推进领导小组，狠抓落实。

二是强化责任意识。各科室要认真履行职责，围绕纠风工作重点和百姓投诉热点，切实解决好百姓反响强烈的问题，明确责任，抓出实效。

三是加强协调和配合。不定期与有关部门沟通，研究解决问题的措施和办法，对重大问题及时与纠风办请示汇报。

物业小区管理提升方案篇四

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、首按责任制

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，赶到现场为客户服务。

1、三米微笑服务

管理处人员见到客户必须微笑示意，具体做法是：在距离客户三米时，必须自然微笑示意，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，也必须遵守三米微笑服务原则。

2、站立式服务

站立式服务表现在：（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，也必须站立并微笑致意，客户离开时，也必须站立微笑送别，并且送客户出门为止。

1、护卫班实行24小时专人服务，客户有任何需求可以得到最及时的服务。

2、维修班实行24小时专人服务，客户普通维修事项可以得到及时的服务，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，以便客户在无专人值班的情况下可以找到相关的人员。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助。

4、管理处全体人员非特殊情况都必须留守小区，随时待命，以便为客户提供服务。

丰富的社区文化活动不仅仅表现在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，变客户被动接受管理处提供的文化活动，为客户主动参与各种活动，并在整个小区中形成一种独特的文化氛围，一种有别于其他小区的文化氛围。

常规的物业服务内容仅是对公共设施设备进行维修、保养，对公共场所进行管理，对全体客户提供共同的服务，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，不仅仅是物业服务内容的深入，也大大方便了客户的生活，同时也可与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内容。

物业小区管理提升方案篇五

物业要安排专人24小时值班，确保通讯畅通，做到随时接听投诉及报修电话。要坚持企业领导、项目经理带班制度，保证通讯畅通。要明确责任，及时受理业主、物业使用人的咨询及投诉并做好记录。发现问题及时解决，努力把问题解决在萌芽状态，问题严重的报告相关领导及有关部门。

“春节”前夕，物业要安排技术人员对项目共用部位、共用设施设备使用情况及隐患部位进行检查，发现问题要及时检修，确保节日期间设施设备的正常使用。

要做好维修、电梯、消防等突发事件的应急预案，每一位工作人员要掌握应急预案的流程，发生重大问题、事故时，应

立即启动应急预案，企业和项目经理要在第一时间赶到现场，做好协调工作，并及时将情况上报。

各部门、人员要持联动状态，各部门、人员之间要有衔接，妥善处理业主、使用人提出的实际问题，避免因内部衔接问题而造成与业主间的矛盾。

要按照合同定搞好物业的日常维修保养。实行24小时报修值班制度，切实做到急修报修按照合同约定时间到达现场，预约报修按双方约定时间达到现场，确保维修及时率、维修质量合格率和业主满意率。

要配置合理人员，加强安全防范工作，门岗室设专人24小时值勤，按照合同约定做好巡视。对进入项目机动车辆要严格执行登记换证制度并安排专人做好节日期间车辆疏导、停放秩序的管理，保证车辆行驶安全、道路通畅。中央监控室，要实施24小时安全监控并记录及时，发现问题立即采取相应措施。

水、电、电梯、监控等设备人员要按时上岗，按照岗位职责、工作标准及相关规范等，严格遵守操作规程，做好运行记录、检查记录、保养记录等，确保物业共用设施设备的正常使用。

节日期间，清扫保洁人员要确保按时到岗，按照合同约定做好保洁服务。特别要做好小区的硬化地面、主次干道；公共楼道、扶手以及垃圾设施的清洁；对烟花炮屑要及时清扫；同时做到垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象等。通过保洁员的辛勤工作，给业主提供一个干净、整洁、舒适的生活和居住环境。

要积极开展便民服务活动，主动帮助老劳模、烈军属、残疾人员和特困家庭解决在物业管理服务中的问题。要积极配合业主在节日期间开展多种形式的社区文化活动，营造欢乐祥和的节日氛围。

1、做好温馨提示。要充分利用小区的宣传栏等多种形式做好两节期间的温馨提示，公布与业主正常生活有关的政府职能部门的热线电话。做好各种提示告知工作。

2、加强宣传报道。要注意发现和收集节日期间的为业主主动做好服务工作的各种好人好事和典型事例，注意总结。

物业小区管理提升方案篇六

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：

一、管理服务指导思想与目标

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。

二、物业管理服务基本要求

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。

三、《金龙商贸广场》商贸、住宅区物业管理范围

《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）。

四、《金龙商贸广场》商贸、住宅区物业管理内容及具体要求

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。

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）、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）。

（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。

物业小区管理提升方案篇七

1、分别于住宅大堂设“礼宾助理”，24小时接受咨询和服务

2、为更好地宣传秘书管家服务，方便业户与助理取得联系，将特定专职“助理”的相片、个人特长、服务电话等助理资料

镶嵌在每一幢住宅公区内，并印制助理名片派发业户。

3、每位助理必须了解其服务的家庭状况，如家庭成员、家庭背景、工作行业、生活习惯、饮食偏爱、娱乐及运动爱好、身体情况、商务要求等以便随时满足各服务对象的需求。

4、“助理”定期向业户通报社区最新资讯，向住户讲解物业相关法规政策；企业新闻及相关政策、制度改革最新动态；社区生活诸如：天气预报、健康信息和安全常识等最新服务信息。

5、“助理”倾情奉献秘书管家服务，不仅提供购物、订餐、购票、商务、家居、代召出租车等日常服务，更是您商务与生活的贴心顾问。

(3) 小区公共部分维修方面的投诉处理时限

其他公共部分维修，不得超过3个工作日；

(4) 对其他业主行为的投诉，如邻居装修发出异味或过大噪音、休息时间邻居活动发出过大噪音等，物业助理在15分钟内到达被投诉业主家中并进行处理。

(5) 其他投诉的处理时限视具体情况而决定，到达处理时间不超过8小时。

(1) 关于小区一般情况，不涉及管理中心内部情况，不能马上回复的，不超过30分钟。

(2) 关于各项物业收费项目和标准，要求马上回复，无统一标准，需要确定的，征得业主同意，在30分钟内派人到现场确定收费，回复业主。

(3) 关于管理中心以外的服务项目和收费标准的咨询，一般

要求马上回复，确实无法落实，不超过30分钟回复对方。

（4）关于其它部门的办事程序、收费情况的咨询，马上答复或与业主约定时限内回复，但原则上不得超过2个工作日。

2、物业分管业主投诉/咨询回复工作的主任每月抽样回访，回访率不得低于50%（重大投诉回访率达100%），每月业主满意率要达到90%以上。