

# 最新物业服务效率提升措施方案 物业服务品质提升方案(大全5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。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？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。

## 物业服务效率提升措施方案篇一

### 美洲故事物业服务品质提升方案

为使美洲故事的物业服务品质在原有的基础上进一步提升，有力促进美洲故事的房屋销售，并实现物业服务品质的持续改进特制订如下品质提升措施：

一、给客户到美洲故事看房是一种享受的感受：

性的阳刚之美。

2. 车场岗站姿采用双手交叉站立。双手背后跨立式站姿主要体现威严，属警戒站姿。双手交叉站姿属服务性站姿，使服务人员时刻处于一种位客人服务的状态，增加亲和力拉近与客人的距离。

3. 车场岗指引车辆入位，拉车门突出体现跑动时服务以体现服务的及时性。

4. 保洁服务在现有基础上，强调随时、及时，在保证车场、售楼处内部、金色池塘广场、绿化带卫生标准的同时对客户参观路线及时保洁（通工地、样板房甬路、木桥）。

5. 为保障人员安全，避免工地大量泥土带入售楼处，同时也为了售楼处环境的美观，在雨雪天气时保洁在客户参观路线设立安全提示牌、木桥两侧铺设地垫。

6. 客户人员提供全程引导服务，现客服人员站位为大门一人，接待区玻璃门一人，改变为两人全部在大门站位，客人进入时一人引导客人到接待区提供相应服务，有营销人员接待客人后，到接待区玻璃门站位，送客人到样板房参观后回大门站位。

二、从客户需求出发，凸显客户尊贵：现在来参观的客人将来就有可能成为美洲故事的业主。客户需求的我们提前想到、做到，客户未想到的我们提前为客户想到。1. 在雨天为客户撑伞服务同时在烈日天气为老人、女士、小孩提供撑伞服务。2. 遇老人、孕妇及时搀扶。3. 遇抱小孩、提物客户及时帮客户提拿物品。4. 关注客户需要何种饮品的同时关注客户的就坐位置，老人、孕妇、小孩不要引导到空调风口下就坐。

5. 遇身材高大、体胖客户就坐及时为客户调整座椅位置。

6. 客户携小孩、老人看房时由于注意力集中在房屋上，会忽视对孩子、老人的照顾，这时就要时刻关注孩子、老人的安全，及时提醒客户关照他（她）们。

7. 卫生间马桶隔断内增设烟灰缸。

8. 雨天卫生间台面增设擦鞋布、鞋刷。

三、增加物业服务附加值，有力促进美洲故事房屋销售

购买别墅的客户，尽为成功人士，他（她）们在关注房屋质量、品质、居住环境的

同时对入住后提供何种品质的物业服务也十分关注。高品质，

优质的物业服务可使客户感受到开发商对业主需求的关注，入住后可享受到的服务，增强购买信心。增加物业服务附加值会对房屋销售起到促进作用：

1. 让所有人员熟悉美洲故事项目、样板房解说词。
2. 客服、礼仪接待人员理解美洲故事设计风格、理念。
3. 客服、礼仪接待人员理解美洲故事不同风格别墅的特点。
4. 定期请营销人员培训解说内容及技巧。5. 定期对美洲故事项目、样板房解说词进行考核。
6. 及时了解客户需求、意见，汇总后反馈相关部门。
7. 对客户需了解的共性问题汇总，制定答客问。
8. 营销人员下班后经常有少量客户参观，为方便客户，促进销售，将销售资料提前装袋，给客户介绍完后提供一套美洲故事销售资料。9. 由物业后勤部牵头，定期了解营销需求，及时改进物业服务品质。
10. 对日常检查过程中发现的影响售楼处整体品质的问题汇总上报，同时提交改进意见。

#### 四、加强前期介入，向客户展现一个人性化、高品质的美洲故事

物业服务作为一项专业性的服务，在长期的服务过程中对设备的选型、客户的需求、交付使用物业使用功能的不足，易出现的问题都积累了一定的经验。在客户问题处理、工程、安全、保洁等方面都有相关专业人员。为减少物业交付使用后的维修整改量，交付使用物业的公共设施能够基本全面达到业主生活、安全、休闲要求，物业服务的前期介入在房屋

的销售、业主的入住过程中不可或缺。1. 加强施工过程中施工质量的监控。

2. 对施工完毕工程质量、设施设备、电路、管线进行初验。

3. 将初验发现问题及整改意见汇总上报。4. 对各类标示的样式、内容、颜色提交相关意见。

5. 对影响使用功能的问题汇总，同时将改进意见上报。

五、从客户感受出发、强调细节、严把品质控制关：

物业服务是一项繁琐、细致的工作，对细节的把控非常严格。一个松散的站姿、面

无笑容的表情，一句生硬的问候，地面的一口痰迹，一条泥泞的小路，物品码放位置的不当等，都会映在客户的脑海中，给客户留下不好的记忆。为确保服务品质，就要时刻关注服务细节，严把品质控制关。

1. 让工作记录、检查表格起到应有作用。将工作内容、标准，检查内容、标准在表格上完整体现，每日发生的问题在记录上真实体现。2. 每日上班前将前一日记录表格上交主管领导审阅。

3. 周、月工作计划、总结，采购计划准时提交。

4. 行政人事对工作计划完成情况，采购物品合理性进行实时监控。

5. 加强日常检查，换位思考，以客户的眼光来巡视检查，看到服务不到位、目视范围内卫

生不到位等情况及时整改。自己看着都不舒服的地方客户一定不会满意，要做到展现给客户的一定是最好的。

6. 对发生的问题相关部门一定要分析原因，提出整改措施，行政监督检查整改落实情况。7. 时刻关注客户投诉问题，客户的投诉第一时间将处理意见、措施反馈给客户，落实后通知客户，请客户监督检查，直至客户满意。

六、加强沟通、稳定队伍、工作顺利开展； 和谐、稳定的团队，愉快的工作氛围，沟通是必不可少的。通过沟通可使部门、同事之间相互理解；通过沟通可使对方了解对方的工作方式、思想、理念，所做工做要达到的目的及实施的办法；通过沟通可化解矛盾，统一思想。一致的目标，统一的思想有利于工作的顺利开展。

1. 定期组织员工谈心会，了解员工思想动态。有必要可请开发商相关人员参加。2. 利用工作闲暇时间与员工聊天，避免说教，了解员工心声。

3. 对员工提出问题、要求合理的及时解决，不合理的讲明道理及时回复。

4. 呈文前与相关负责人沟通呈文内容，思想一致后行文上报。

5. 工作问题，工作中所需技术支持及时与相关负责人沟通。

6. 丰富员工文化生活（拔河、棋牌比赛、跳舞、自助郊游等）。

## **物业服务效率提升措施方案篇二**

设施设备档案应至少包括以下内容：

a. 消防系统

b. 变压器

c.低压配电

d.供、排水系统

e.监控系统

f.照明系统

g.装修材料

a□运行管理标准物业管理应每日检查：

- 1、变压器的油位、油色是否正常，运行是否超负荷，是否漏油。
- 2、配电柜有无声响和异味，各种仪表指示是否正常，各种导线的接头是否有过热或烧伤，接线是否良好。
- 3、配电室防各种标示物、标示牌是否完好，安全用具是否齐全以及是否放于规定的位置。
- 4、按时开关辖区内的灯饰。
- 5、沿线无堆积易燃物、危险物品。

b□保养管理标准

1、低压配电柜维护、保养标准

1)、每日工作包括：

a□检查母线接头有无变形，有无放电的痕迹；紧固连接螺栓确保连接紧密，母线接头处有脏物时应清除，螺母有锈蚀现象应更换。

b□检查配电柜中的各种开关；紧固进出线的螺栓，清洁柜内尘土。

c□检查电流互感器和各种仪表的接线是否接好。

d□检查熔断器的容体和插座是否接触良好，有无烧损。

2)、物业管理保证，低压配电柜的养护，每半年一次。其顺序是：先做好养护前的准备，然后分段进行配电柜的保养。

## 2、变压器的保养、维护标准

a□变压器的养护应每半年一次。

b□在停电状态下，清扫变压器的外壳，检查变压器的油封垫圈是否完好。

c□拧紧变压器的外引线接头，若有破损应修复后再接好□ d□检查变压器绝缘子是否完好，接地线是否完好，若损伤则予以更换。

e□测定变压器的绝缘电阻。

c□停电应急措施的服务至少应包括：

1、对于供电局提前通知，检修高压线路计划停电时，物业及进告知业主停电原因及时间，通知做好停电准备工作。

2、对于突发事件停电时，物业及时与相关部门联系，问明停电原因及时间后，及时通知业主。

3、当维修和保养电气设备需计划停电时，服务中心提前通知停电范围、时间，维修员应按要求做好保证安全的组织措施

和技术措施。原则上停电选在下班时间或节假日期间。

4、当供电系统出现突发事故时，维修员应迅速进行抢修，必要时通知业主停电时间及原因。

5、当发生火灾时，应停止动力设备供电。

物业管理人員應保障：

1、正常情况下，配备两人保障24小时办公、后勤等持续供电的稳定性

2、所有电气设备的安装及线路敷设符合低压电气安装规程的规定。

3、在增添大容量的电气设备时，需重新设计线路，并经过有关供电、消防部门审核同意后，进行安装和使用。杜绝在电气线路上增加容量，以防过载引起火灾。

4、建筑内采用采用铜芯导线；敷设线路进入夹层或闷顶内，需穿管敷设，并将接线盒封闭。

5、办公室内的台灯、壁灯、落地灯和配餐间内的电冰箱等电气设备的金属外壳，需有可靠的接地保护。

6、照明灯具表面高温部位不得靠近可燃物，碘钨灯、荧光灯、高压汞灯（包括日光灯镇流器），不可直接安装在可燃物体上；深罩灯、吸顶灯等，如安装在可燃物件附近时，需加垫石棉布或石棉板隔热层；对于碘钨灯、功率大的白炽灯的灯头线，采用耐高。

7、温线穿瓷套管保护；厨房等潮湿地方采用防潮灯具。

8、配电室作防火分隔处理。



9、火灾报警装置、自动灭火装置、事故照明等消防设施的使用，备有应急电源，消防设施的专用电气线路应穿金属管敷设在非燃烧体结构上，并定期进行维护检查，以保证随时可用。

10、电气设备、移动电器、避雷装置和其他设备的接地装置每年至少进行两次绝缘及接地电阻的测试。

11、在配电室和装有电气设备的机房内，配置适当的灭火器材。

### **物业服务效率提升措施方案篇三**

本标准规定了写字楼物业管理服务活动中顾客服务、房屋和[1]设施设备运行维护服务、写字楼秩序维护和安全服务、环境保洁服务、绿化摆放与养护服务、专项特约服务等内容及要求。本标准适用于本市行政区域内写字楼物业管理服务活动。

本标准采用以下术语和定义：

2.1、写字楼为商务、办公活动提供空间的建筑及附属设施、设备和场地。

2.2、物业管理物业产权人通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

2.3、物业管理承接验收以保证物业管理服务正常实施和物业共用部位、共用设施设备正常使用为目的的检查验收。

2.4、顾客接受物业管理服务的组织或个人。示例：物业产权人、使用人及其他相关方。

2.5、专项特约服务写字楼物业管理机构在《物业管理服务合同》约定的服务内容之外，提供为满足顾客个性需求的服务。

2.6、突发性公共事件在写字楼物业管理范围内发生的自然灾害（包括气象灾害，地震灾害，地质灾害，生物灾害等）、事故灾难（包括各类安全事故，交通运输事故，公共设施和设备事故，辐射事故，环境污染和生态破坏事件）、公共卫生事件（包括传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品安全和职业危害，动物疫情，以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件）和社会安全事件（包括恐怖袭击事件，经济安全事件，涉外突发事件）等。

3.1、物业管理企业的资质要求从事写字楼管理的物业管理企业应具有相应的资质，符合建设部《物业管理企业资质管理试行办法》的要求。

3.2、物业管理承接验收

3.2.1、物业管理企业应依据相关规定，与业主方进行物业管理承接验收；

3.2.4、完成了承接验收备案。

3.3、管理机构与人力资源配置要求

3.3.2、管理人员应取得物业管理从业资格证书或岗位证书，专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

3.3.3、从业人员接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律、法规和政策，熟悉物业的基本情况，能正确使用相关专用设施设备。

3.3.4、管理服务人员着装统一、规范，佩戴标识，文明用语，

举止端庄，服务主动、热情。

### 3.5、管理服务要求

3.5.2、房屋共用部位完好，共用设施设备正常运行；

3.5.3、物业管理区域内的环境、秩序符合合同约定的标准；

3.5.4、实行了“三公开”（公开收费标准、公开服务内容和标准、公开办事流程）；

3.5.5、公示24小时服务电话；

3.5.6、有服务受理、投诉、回访处理程序；

3.5.7、管理服务中的相关作业记录完整，可追溯。

### 3.6、档案管理

3.6.1、物业管理档案健全，有专人保管，查阅方便。

3.6.2、有较完善的物业管理档案制度，档案内容至少应包括：

3.6.2.1、物业竣工验收及承接验收档案；

3.6.2.2、设备台帐和管理维修档案；

3.6.2.3、顾客资料档案；

3.6.2.4、物业服务日常管理档案。

### 3.7、财务管理

3.7.3、实行酬金制的，应向业主大会或全体业主公布物业服务资金年度预决算，并每年不少于一次公布物业服务资金的

收支情况。

### 3.8、顾客满意度

3.8.2、每年调查顾客的人数不低于写字楼内物业使用人总人数的2/3；

3.8.3、对调查结果进行分析，有改进措施。

3.9、专项特约服务写字楼物业管理机构应在力所能及的范围内，努力满足顾客的专项服务需求，开展专项特约服务。

3.10、节能管理写字楼物业管理机构应根据物业的实际情况，制订符合国家法规、政策和适宜、有效的节能管理方案，并认真执行。

3.11、突发性公共事件处理写字楼物业管理机构应对管理服务过程中可能出现的设施设备故障、自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发性公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告顾客和有关部门，并采取相应措施。

4.1、接待服务有条件的写字楼应设置总服务台。为物业使用人提供咨询、服务受理、投诉接待等服务；同时为外来的办事人员提供咨询、引导等服务；不具备设置总服务台条件的写字楼，物业管理机构应设置服务窗口，受理物业使用人的咨询、报修、特约服务申请和投诉。

4.1.1、入驻、退租服务顾客需入驻和退租时，应按规定的程序及时受理，在承诺的时间内办理完成相关手续，及时建档、归档。

4.1.2、报修接待服务顾客报修时，应及时受理，并在规定的时间内到场，小修项目当天完成（预约除外）。维修完成后

应进行回访。

#### 4.2、邮件、报刊杂志收发服务

4.2.2、挂号信、特快专递、包裹、汇款单、特殊邮件等应请收件人签收；

4.2.4、顾客迁离本物业后，应为顾客提供一个月的邮件保管服务，并尽力通知顾客领取，对无法联系收件人的邮件，要退回邮局。

#### 4.3、装修管理服务

4.3.1、制订装修管理制度，告知顾客装修管理的流程、注意事项和禁止行为；

4.3.3、建立顾客装修档案，内容应包括装修申报登记、审核、验收（装修过程中所涉及的公共设施设备）资料。

#### 4.4、投诉处理

4.4.4、向公安机关报案的投诉，应协助公安部门处理；

4.4.5、涉及依法裁决的投诉，按法律程序处理；

4.4.6、受理、处置顾客投诉应做好记录。

4.5、专项特约服务受理对顾客提出的专项特约服务要求，应在24小时内回复；在物业管理机构力所能及范围内的，原则上应当受理，不能受理的要告诉原因。

#### 5.1、房屋共用部位维护管理

5.1.3、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，维修养护记录完整；

5.1.5、发现问题及时向房屋产权人报告，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时提出方案或建议，经房屋产权人同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。

## 5.2、装修管理

5.2.3、每日巡查装修施工现场，发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，应向业主和有关部门报告。

## 5.3、共用设施设备日常运行、维护服务

5.3.1、变配电系统高压电气设备至少每二年进行一次安全测试，油浸式变压器每年进行一次安全测试，留存高压电气测试合格报告；低压配电设备每年至少一次全面停电检修；按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；高低压配电柜运行正常、操作灵活，仪表显示准确；变压器运行正常，通风降温设备可靠，温度显示准确；直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量符合工作要求，至少每年进行一次充、放电试验；功率因数自动补偿运行正常，功率因数不低于0.9，电容器容量符合工作要求，无鼓包、漏液现象；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送电审批权限，停、送电按规定提前通知顾客；制定配电室人员出入管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；高压防护用具、验电器按规定每半年检定一次，计量器具、检测仪表按规定周期送计检局检定。

# 物业服务效率提升措施方案篇四

## 安全方面

重点加强安全团队内部管理，提升客户直观感受

- 1、客户出入较集中的时段，将巡逻岗临时固定在明显位置，随时为客户提供便捷服务；
- 2、增强岗位的主动性，对认识的客户主动打招呼，面生的礼貌询问、身份核实；
- 3、每周末下午客户集中时段，进行安全军事训练，提高客户对安全的直观感受；
- 4、制作宣传画，在出入口摆放，引导住户进出小区时自觉刷卡，加强人员管控；
- 5、定期上门统计出租户信息，消除安全隐患；
- 6、定期开展安全日等活动，通过安全宣传展板或dv播放进行宣传引导；
- 7、编制岗位傻瓜式操作指引，强化新职员对岗位快速适应；
- 8、对小区洋房地下车库梯间加装摄像头，保障人员出入受控；
- 9、片区管家定期到安全班组开座谈会，与一线安全员分析案例，提升一线人员的服务意识。

## 公共设施维护

### 重点提升公共设施完好性和维修及时性

- 3、公共设施维护责任到人，建立日常巡查和维护机制；
- 5、对小区内实施的各项公共设施维护改造，都及时通过公示栏知会客户；

## 环境卫生

重点关注小区主干道、出入口和客户感受较明显的部位

2、标准化外包单位现场作业流程和礼节礼仪，制定统一的培训课件；

5、制定客户触点区域、时间段的环境卫生管理办法，让客户感觉干净整洁的居住环境；

7、全员片区化管理，划分责任区域，避免死角存在；

绿化养护

重点提升客户观感

3、开拓思维，外出学习，在小区内做一些标志性的植物造型；

4、对路面左右草坪进行砍边、切边修饰；针对季节制定绿化养护计划，并落实到位；

5、加强专业技能培训，掌握小区内植物的生长属性与养护要求，做好病虫害预防工作；

6、每年制定乔木修剪计划，避免乔木过于茂盛而影响业主的日常生活；

7、为客户免费提供绿化养护知识的咨询，并对有需求的客户家中枯萎的花草进行施肥养护指导。

交通秩序

重点加强对乱停放车辆管理

2、针对阳光新邸或大的区域进行人流分离管理，可加开原有消防通道；



7、收集社区周边汽车维修服务单位紧急联系电话，采购简易更换汽车轮胎工具并根据需要协助更换汽车轮胎。

## 家庭维修

重点关注维修的及时性、收费合理性及返修率

5、每季度组织家政维修人员经验分享会，分享家政服务创新办法、家政维修小窍门等；

6、设置家政维修实操基地，强化技术人员专业技能提升；

7、研究家政维修量化考核制度，激励技术人员工作主动性；

8、家政维修人员根据社区客户家政维修的需求和家政量实行弹性工作制；

10、在维修任务完成后，主动咨询业主是否还有其他需求；

11、将社区周围家电维修服务电话制成小卡片，送给客户；免费给客户id提供清洗空调过滤网，教客户节电小窍门等服务。

## 客户服务

新业主，留下美好的第一印象. 1、销售现场场强化客户对物业感受，如雅居乐物业小故事、雅居乐物业dv的宣传。

2、销售现场场物业服务人员配置专业素养高的人员，使顾客感受到安心、贴心的服务，同时加强案场服务人员培训资源的投入。

3、在业主的入伙现场dv播放物业人员开荒时的场面，评估多家装修单位，供客户选择，以此感动客户。

4、入伙手续办理前后，客服人员发短信给客户，感谢并欢迎业主成为雅居乐业主，并告知其物业助理的手机号，方便后期服务。

7、将每月的管理费帐单及时通过电子邮件、短信或传真的方式发送给客户；

8、在节假日发短信祝福客户，举行大型社区文化活动时发短信通知客户；

9、保修期满前一个月，统一发短信提醒客户；

13、根据客户爱好不同，在举行社区文化活动时，主动通知客户参加；

17、每月进行‘经理接待日’活动有针对性的解决问题；

20、创办社区刊物，通过报刊搭建物业与业主的沟通平台；

24、每季度分片区举行客服人员恳谈会，交流经验，探讨疑难问题的解决办法；

25、定期开展客服人员内部换岗位体验及外部交流学习；

27、每月部门例会中，进行投诉总结分析，做好投诉预警；

28、每周召开部门例会时，将未及时完成的投诉分析原因，确定解决办法；

29、严格前台及监控中心客户报事登记工作，做到事事有登记、有处理、有跟进、有结果、有回访。

物业增值服务

重点让业户充分感受我司服务

- 1、针对原有配套设施的基础上，根据不同区域，配置相应设施，给予业户方便与惊喜。
- 2、针对不同客户的兴趣爱好开展，不同的活动。
- 3、建立业户生日资料，组织开展业户生日晚会。
- 4、联合地产或集团公司有效资源，组织开展相应的活动。

## 物业服务效率提升措施方案篇五

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《市创建文明满意城市实施办法》为依据，在巩固文明创建各项成果的基础上，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网化粪池垃

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，通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情况，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，通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4050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。

按照文明创建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10个社区（小区）是：观沙岭街道金岭农民安置小区观沙岭街道黄泥塘农民安置小区咸嘉湖街道白鹤嘴社区安塑小区咸嘉湖街道荷叶塘社区丽臣小区西湖街道裕民农民安置小区南片西湖街道裕民农民安置小区北片望岳街道道坡农民安置小区望岳街道上堆坊农民安置小区岳麓街道洋海塘农民

安置小区东片岳麓街道洋海塘农民安置小区西片。

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，再通过物业化服务的实施对其进行长效管理。

（二）先宣传后实施。通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，先提供优质的服务，让社区居民切实感受到实施物业服务所带来的好处，再收取一定的服务费，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：

副组长：

办公室主任：

办公室副主任：

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提供支持；

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、2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、3月上旬组织相关部门召开协调会，专题研究案例论文开放式居民社区推行物业化服务工作。

3、3月下旬组织召开工作部署会。

## （二）实施阶段

- 1、4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、5月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。
- 3、5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内容。
- 2、6月份组织相关社区进行交流讲评。
- 3、8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，满意度未达到85%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意义

推行社区物业服务，是巩固文明创建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创建文明城区的一个重要抓手。要召开班子会，

专题研究案例论文和部署此项工作。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，要明确责任和标准，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，落实责任。各街道要制定切实可行的工作实施方案，细化工作责任，要把责任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提供保障

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10万元，区和街道各安排5万元。区和街道先期各拿2万元，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积极参与社区物业管理，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来源。三是合力要形成。要努力形成齐抓共促的机制，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。