

# 最新物业服务方案结束语(实用10篇)

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

## 物业服务方案结束语篇一

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，强化新员工对岗位快速适应；
- 8、对小区地下车库梯间加装摄像头，保障人员出入受控；

## 物业服务方案结束语篇二

尊敬的zz□xx□置业有限公司领导：

您们好！

诚挚感谢你们，给予我们这样一次能充分展示自身实力的机会。

我公司是一家新兴的物业管理服务企业，是xx市物业管理协会会员单位，目前接管项目为一城市别墅住宅小区，另有一个待接管项目为一居城市花园住宅小区。我们深信，在zz公司领导支持和关心下，通过我们的努力，“\*\*物业”和“古城·饮食街”结合，一定能在更大程度上提高楼盘品质，确保项目高效、便利、舒适的经营和消费环境，确保业主购置物业保值、增值和获得良好的投资收益。

在此，我们郑重承诺：秉承“\*\*物业”服务创造价值·品质成就未来”的企业理念，推行“客户满意是我们永恒的追求”的全员服务宗旨，倡导“管理严谨化、服务优质化、客户亲情化、理念超前化”，最终形成以“高档物业特征、优质服务标志、合理收费取向”为核心的\*\*物业管理品牌风格。

我们根据与zz公司领导就古城·饮食街物业管理的相关接洽中贵公司要求及所得资料，精心制作了此份物业管理方案书，希望能凭我们在高端物业项目的物管心得和经验，结合政策法规和客户实际需要，向zz公司提供促进销售、节约投资、方便物业管理的专业化物业管理服务建议。

按照本方案书的拟订的服务内容和标准及测算方案，我们拟定的古城商业街物业管理综合服务费标准为每平方米每月\*\*元，前期开办费用预算为x\*万元。

恭请各位领导在百忙之中细阅赐教。

顺颂祺祥！

XX市\*\*物业管理有限公司

二零\*\*年\*月\*日

## 物业服务方案结束语篇三

- 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；
- 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；
- 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。

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。

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。

1、销售现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。
- 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。

## 物业服务方案结束语篇四

### 第一节 项目基本情况

青羊工业园位于成都市青羊区苏坡乡与文家乡范围内，占地约4000亩，是由青羊区政府与本土著名房地产开发企业成都置信集团联合打造的集工业、高尚住宅、教育、文化、商业、现代服务业为一体的现代化综合城区。该城区囊括机关办公楼、商业写字楼、学校校区、商业区、工业区、医院、高档住宅区等各种业态，是一个典型的园林式城市新区。

### 第二节 项目建设规划建议

根据该项目规划占地面积约2.6平方公里，覆盖机关、学校、医院、办公楼、商业区、工业区的实际情况，我们估计，在项目竣工交付使用后，常住人口至少达到5万人以上，日均人流量可能突破10万人次以上，在密集的人流中，存在无可估量的商机，也同时存在较多的治安和消防隐患因此，我们建议：

一．项目规划时应综合考虑以下基础配套，在保证物业功能齐备的前提下，确保物业增值：

a□园区的办公区、学校、商业区、工业区等人流相对密集的场所分区规划相对集中的

食堂和卫生间，为园区单位、访客和业主提供方便；

e□在园区的相关部位规划停车场，保证园区车辆停放。

二．物业管理功能用房配备建议：

c□在物业的相关位置预留物业管理功能用房，包括工具间、操作间、值班室、库房等，具体部位和大小在工程前期介入图纸会审期间确定。

三、据园区物业业态的不同，我们对园区的安防及消防设施设备配置建议：

b□商业区、工业区、办公区等根据业主需求进行半封闭式管理或开放式管理，主要依靠人员值岗和巡逻行人和访客进行管理，在主入口等重要场所安装监控设备，对进出人员适时录像。消防设备及器材根据消防部门要求进行配置，以确保后期物业管理公司对消防事故的处理能力。

### 第三节 与园区管委会的协调配合与沟通

有效的协调和沟通是管理工作得以顺利实施的重要保障，在公司的各项管理活动中，我们建立了完善的沟通机制，保证信息传递和反馈渠道畅通，真正做得令行禁止，步调一致。

在与青羊工业园管委会和公司总部的协调配合上，我们采用项目部现场办公，各专业负责人与管委会和公司总部对口协调工作，使园区管委会和公司总部的需求信息能在第一时间传递到执行部门，由执行部门及时通过服务。针对重大协调配合工作，由管委会直接传达到项目部，项目部经理请示公司领导后安排实施。

为了协调配合工作能深入开展，我们定期与管委会举行办公会，就一些重要工作的进展情况及时汇报，确保管委会随时掌控工作的进展情况。

## 第二章 物业管理前期介入方案

### 第一节 前期介入班长筹组方案：

计和施工给物业今后运行管理带来的影响，掌握工程第一手资料，为后期物业管理打下基础。因此，在项目规划设计期间，我们将组建前期介入工作小组，共同参与项目的规划和方案、图纸讨论和审定，小组骨干成员包括我公司各部门主管和小区主任等专业人才，并在此基础上，根据工程进度情况，逐步筹建物业前期介入项目部。

在物业前期介入过程中，我们首先组建一个过渡型管理团队，在前期介入小组中物色理想的该项目管理负责人员。因此，我们计划在开发单位进行前期开发期间，安排筹组前期介入项目部、工程小组、保安小组、保洁小组介入，人员进场时间由开发单位确定，我们认为最好在开发公司现场办公的同时进场最好，通过良好的物业管理为项目前期营造舒适安定的工作环境，并逐步形成青羊工业园物业管理项目部。

在物业前期介入的管理中，工程前期介入尤为重要，因此，我们计划在首期工程主体基本完工进行设备安装和内部装修期间安排工程前期介入（在工程前期介入班子未正式进场以前，主要由物业前期介入工作小组负责方案审定和参与图纸会审、设备选型等工作），工程前期介入以小组为单位存在，纳入前期介入项目部统一管理，二期工程及该项目的后续工程的前期介入工作由该项目部具体负责实施。

考虑到该项目市政配套系统设施设备复杂（相当于一个独立城镇）的实际情况，首期工程的工程前期介入小组必须具有过硬的技术实力，因此，我们计划工程前期介入人员应由以下以高级技术职称为中坚力量组成的技术团队，并逐以该骨干团队为基础并在此基础上逐步形成青羊工业园后期物业管理工程技术部，该团队骨干技术力量因包括：

机电小组：组长1人，机电工程师（安装工程师）职称，组员（技术人员）根据开发工作量确定，负责工程设备的前期介入工作，协助开发单位监理工程师参与现场巡视检查，参与项目设计及图纸会审。与设计单位、投资单位、开发单位、



施工单位建立良好的工作关系，保证前期介入工作的正常开展。

土建小组：组长1人，土建工程师职称，组员根据开发工作量确定，负责市政建设、土建、装修的前期介入工作，协助开发单位土建监理工程师参与现场巡视检查和土建及市政工程施工管理，参与项目设计及图纸会审。

水电小组：组长1人，给排水工程师职称，组员根据开发工作量确定，负责水电安装的前期介入工作，协助开发单位监理水电工程师参与现场巡视检查，参与项目设计及图纸会审。

园林小组：组长1人，园艺师职称，组员根据开发工作量确定，负责园区园林的前期介入工作，协助开发单位园林监理工程师参与现场巡视检查和园林施工管理，参与项目设计及图纸会审。

## 第二节 工程前期介入工作职责

- 1、参与项目设计及图纸会审，形成会审纪要；
- 2、对项目的规划设计提出有利于物业管理顺利实施的建议，由建设单位及设计单位调整、改进，涉及以下方面内容：
  - 2.1 物业的设计使用功能（如停车场、银行、商店、公共卫生间、公共食堂等）；
  - 2.2 后期经营管理中存在不足处的调整和改进方案；
  - 3.1 控制因设备选型及安装不当给物业以后运行管理带来隐患；
  - 3.2 设备型号、技术参数适合物业配套使用要求；
  - 3.3 安装方案应有利于设备正常运行和维护保养。
- 4、检验使用的各种材料、备件是否符合质量要求；

- 9、跟进总平施工，绘制图纸以做好地下管线的实际布置记录；
- 10、参与竣工验收和接管验收；严格按照接管验收标准进行接管验收；
- 11、尽可能全面地收集物业的各种资料，熟悉各个部分，为日后管理作充分的准备；

### 第三节 工程验收接管交付

在首期工程竣工交付使用前，项目部组织综合管理部、工程部、保安部、环卫部、园艺部等相关部门，立即组织接管交付工作。主要工作任务包括：

1、由综合管理部牵头，准备交付资料，主要包括：

a《《物业管理手册》》

b《《入住指南》》

c《《业主资料》》

d《《装饰装修管理制度》》

e《《装修申报相关表格》》

2、由工程部牵头准备项目资料接管，主要包括：

a.项目批准文件；

b.用地批准文件；

c.拆迁资料；

d.房屋分产权清册。

3、由工程部牵头，综合管理部配合，准备质保、技术资料接管，包括：

a.竣工图(包括总平面.建筑.结构.设备.附属工程有隐蔽管线的全套图纸)；

b.地质勘察报告；

c.工程合同及开、竣工报告。

## 物业服务方案结束语篇五

针对xx学校的实际情况，经过我们现场考察以及根据校方的要求，为确保学生能够正常学习与生活、按时作息、及时上课，我们将学校日常的物业管理分为三大块：安全管理、环境卫生管理、水电及公共设施管理。

1、成立有校方参与的共管机制。学校领导、班主任教师以及物业主要负责人组成的物业管理领导小组，协调桂林师范高等专科学校日常物业管理运作，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。

2、从专业物业管理的角度提出可行性的意见，与校方联手制定学生宿舍管理规定，使学生在宿舍有一个行为规范，便于管理。

3、管理人员持证上岗、着制服、标志明显。

4、管理人员24小时值班，编排管理人员24小时值班表，我们所有管理人员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。

4、抓好消防工作，把消防隐患消除在萌芽状态。和校方合作在学生宿舍每层楼设置灭火器、紧急备用灯、张贴禁烟标志成立义务消防队，做好学生的防火监督教育工作。

5、24小时全面监管。保安与舍管不间断24小时巡逻，保障学生不受侵害，保障宿舍楼内公共设施完好，保障宿舍楼内的治安环境，保障学生人身与物品安全。

## 6、完善各项管理制度

(1) 来访登记，来访人员经被访人确认后，本校人士可入内，校外人士须在保卫处等待。

(2) 男女生不得互相串宿舍。

(3) 按校方规定开关宿舍大门，非规定时间一律拒绝进入宿舍。

(4) 每天查寝，对外宿、缺寝人员以及熄灯后点蜡烛、讲话者进行登记，及时回报给校方。

(5) 发现打架斗殴现象立即上前制止，并第一时间报校方。

(6) 开展意见调查，物业定期（每季度或半年）发放意见调查表，征求学校与学生的意见，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。

6、员工服务态度：员工以发自内心的真诚笑容热情服务，做到文明礼貌、谈吐文雅、遵章守约、移冠整洁、举止大方、动作雅观、称呼得当。

7、我方不承担因学生自身行为造成的安全事故责任。

1、实行零干扰清洁卫生服务，学生上课后，清洁工再进行清扫。

2、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。

3、遇到有损害环境卫生行为的学生，进行耐心教育和劝阻，决不因人而异，对于极少数屡教不改者采取典型暴光或让其清理干净的方法，在校方的支持下公开其不文明行为以儆效尤。

无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁；楼梯的标准是：保持楼梯清洁，目视楼梯无果皮、纸屑、蜘蛛网、悟迹等；卫生间标准：地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮；天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味；宿舍楼层通道、地面标准：目视，干净，无污渍、无杂物。

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）检查学生生活区公共排污、排水管道有无杂物，发现后做好记录，落实清理工作。

（2）检查生活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，立即进行制止并视破坏情节轻重报校方后给予一定的处罚。

（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）检查学生生活区大门、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、水电工24小时值班，并把每个水电工的紧急联系方式脚校方一份，以备出现突发事件后联系。

3、宿舍楼内所有因维护不善而损坏的财物由我方承担，但我方不承担大修、更新换旧以及新投入设施项目的费用。

## 物业服务方案结束语篇六

1、房屋共用部位、共用设施设备的维护

(1) 房屋

a□房屋完好率达98%以上□b□房屋零修、急修及时率92%以上□c□房屋零修工程合格率98%以上□d□外观良好、整洁、无缺损现象□e□房屋装修贴合管理规定。

(2) 协调配合水、电等专业部门做好水、电等设施设备正常运行的保障工作，并保障小区内下水道、化粪池正常畅通运行。

(3) 环卫设施完好无损。

(4) 道路畅通，路面平整。

(5) 消防设施完好无损，可随时启用。

2、安全护卫

(1) 主出入口设有值班室，并实行24小时值班；

(2) 安全护卫人员24小时巡查；

(3) 小区24小时监控;

(4) 交通、车辆管理有序;

a□机动车辆出入登记、按章行驶, 确保道路畅路。

b□机动车辆按序停放。

(5) 危及用户安全处, 设有明显的标志并制定防范措施;

(6) 有应急处理计划、措施, 遇警能及时报警, 并努力防止事态进一步恶化, 协助保护现场。

(7) 小区内无重大火灾、刑事和交通事故。

### 3、绿化与环境卫生

(1) 绿化贴合规划要求, 布局合理, 绿化覆盖率不低于30%;

(2) 花草树木长势良好, 无枯死, 无破坏, 无大面积虫害现象;

(3) 修剪及时, 整齐美观;

(4) 绿化品味高, 有较高观赏价值;

(5) 小区内全方位持续清洁;

(6) 房屋立面整洁, 公共楼道及道路整洁, 无堆放杂物现象;

(7) 水、电等设施设备整洁, 水箱定期清洗, 供水贴合卫生标准, 无二次污染及隐患;

(8) 环卫设施整洁;

(9) 无乱贴、乱挂、乱划现象；

(10) 噪音等贴合环境标准。

#### 4、收费管理

(1) 服务人员尽职尽责，岗位职责上墙公布；物业管理收费实行明码标价；

(2) 用户主动参与、支持物业管理工作，自觉维护环境、秩序，共创礼貌小区；

(4) 模范遵守国家收费政策，无擅自增加收费项目、提高收费标准等乱收费行为；

(6) 业主意见反馈满意率90%以上。

#### 5、相关条件

(1) 硬件环境

a□小区贴合规划要求，无违章搭建，无擅自改变房屋用途现象；

b□小区楼宇、建筑等各类标识明显；

c□供水、排水、供电、消防、绿化、环卫等设施设备齐全；

d□停车场分类（汽车、摩托车、自行车可分别存放）；

e□有集中监控设备；

f□有生活服务配套设施；



g□有教育、文体活动及商务服务设施；

1、便民服务（部分收费）

2、商务服务（部分收费）

3、社区娱乐、文化活动服务

（1）棋类；（2）牌类；（3）球类；（4）健身活动；（5）书刊阅览；（6）欢庆节日；（7）义务服务活动。

1、企业须持有物业管理企业资质证书；

2、企业建立现代企业制度，内部考核制度健全，岗位职责明确；

3、人员培训，持证上岗；

（1）企业从业人员统一着装、佩戴胸卡；

（2）档案管理规范，资料齐全；

（3）用心使用新技术，广泛使用计算机管理。

2、不允许拆、敲打室内的柱子、承重梁等，避免不安全的隐患；

3、楼板打冲击钻时要避开水管、线缆等，深度不得超过10毫米，若由于装修打击管线造成损坏或影响其他住户的，应赔偿损失并负责修复。

1、严禁自行封闭阳台，加设防盗栏杆以及其他任何形式的附加物；

2、贴磁砖时不得污损外墙，若出现该状况时要立即清洗干净；

3、严禁改动入户门、门套；

4、严禁在窗户上安装防盗网，严禁加装防盗门；

5、靠窗部位推荐装修材料采用防水材料，以避免将来因渗水引起质变。

1、严禁改动厨房、卫生间的排水（排污）管道；

2、若将排水管埋于墙体内部，应留有检修口，便于管道堵塞时的检修；

3、处理好排污口、地漏及周围防水，避免渗漏水；

4、推荐对预埋在墙体内部的水管试压后再封闭。

1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；

2、按煤气公司有关规定煤气管道不得做任何改动和埋于墙体，避免不安全因素存在；

3、严禁敲打和改变属公共部分的通风管道井；

4、吊顶需做成活动式的或预留检查口，便于日后检修；

6、安装浴缸、马桶时，处理好接头，保证流水顺畅，防止渗水。

智能设施及管线：

严禁更改智能设施管线，严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

1、装修前应先确定好室内机的安放位置，以便于事先预埋好管线及插座；

- 2、空调外机务必放在指定的位置，保证整体外观的统一；
- 3、空调滴水管应接于预埋好的冷凝水管中。

## 物业服务方案结束语篇七

### 一、企业简介（略）

### 二、企业理念

以“管理服务品牌化，管理项目品牌化”的双品牌战略为指导，始终以客户需求，市场发展为关注焦点，与“业主、商户、发展商”真诚合作，通过对所服务项目精细化、专业化、前瞻性的运营管理，塑造项目市场品牌形象，带动项目物业市场价值的稳步提升，实现项目在区域市场可持续发展，创造属于业主、商户、社会公众的共同价值。

### 三、质量方针

以市场为导向，持续不断地引导和满足客户需求。

#### 质量方针涵

- 1、以客户满意为关注焦点，根据市场变化，对客户现有需求和潜在需求作出迅速、敏感的反应及决策，引导和满足客户需求。
- 2、协作、诚信、专业、严谨。公司文化涵是每位员工的行为准则，为客户提供诚信、专业、优质、高效的人性化管理服务，确保管理服务质量，促进物业的保值和增值。
- 3、持续改进，持续发展。以iso9001□0为标准，实施科学规范的物业管理服务，不断改进和提高管理服务质量，通过创新服务，为客户创造超值和持续价值。创造客户、公司、社会

共同价值，是我们追求的目标。

## 质量目标

- 1、确保服务及时率100%
- 2、客户服务满意度85%
- 3、环境及保洁达到市容（商场）卫生管理标准（优秀等级）
- 4、设施设备完好率98%，设备有效利用率95%
- 5、重大消防、治安、安全生产事故率为0
- 6、管理服务质量同业领先，争创地区/级优秀物业管理企业。

## 四、公司管理优势（略）

## 五、公司发展历程

## 六、xxxx面积数据

# 物业服务方案结束语篇八

物业管理服务可以说是一门专业学问，本公司以本着小心计算成本及为客户创造最理想的环境为原则，并通过长期的工作改进和提升，努力创造条件使每一座大楼的收益利投资潜质都能得以达致极限。而这种“投资管理”的哲学，能使业主充分保障其不动产的投资权益，不但使其保值，而且更能使不动产增值。

xx物业为高级工贸建筑物。其物业管理重点兹分析如下：

工贸大厦需要极为周全的服务，特别是现代的新型高级发展

计划，还要照顾相当复杂的电动和机械装备的操作和保养，这些都需要有专门知识和技术。而这些装备不单只包括升降机和停车场电梯，还包括灵敏的装备，如电脑控制的大楼自动化系统、中央空气调节设备和通风装备、保安监察和控制系统、自动滤水器、火警和其他消防装置以及后备电力供应设备等。租用户对这类大楼，特别是出入口大堂、洗手间和公共通道等地方的管理水准期望相当高。大楼的外墙也必须定期清洁，以保持大楼的外貌美观。清洁一座大楼例如香港新中国银行大厦的幕墙，其难度和这项工程所涉及的庞大费用，实非一般人所能想象。一幢工贸大厦是否得到完善管理，这对该物业的租金及售价水平有很大影响，与此同时其资本价值也会因而受到影响。

现今停车场的设备的管理多采用先进的自动管理系统来满足日益繁重的日常运作需要。采用自动管理，可以减少人为舞弊，节省人力资源，增快车辆流量，从而使物业管理运作更为畅顺，租用户及访客充分利用停车场设备也更加方便快捷。此外，停车场上的停车程序也必须作出周详安排，以确保用户能获得所需服务。停车场必须有闭路电视作监控，保障访客安全。大楼后备电源发电机需与停车场自动化系统及照明系统相接通，以备在紧急时段时仍能操作提供必要服务。停车场内必须装有足够通风系统，供应新鲜空气，以符合卫生安全。停车场经营管理策略应按照自给自足原则确定收费标准以降低管理费，而无须从管理费内补贴，这对整幢大楼出租及出售营运，都有着正面积极作用。

依据xx物业现时的工程进度及运作安排，本公司建议首先向物业提供管理顾问服务，待大楼完工后再提供管理运作服务。

## 一、物业管理顾问服务

建筑期间管理顾问服务

提供大楼图则专业意见

提供大楼设施专业意见

提供大楼建材专业意见

预估大楼管理运作成本

大楼管理进度检讨、停车场管理建议

大楼竣工验收证核发前的管理服务工作

建议制定租约条款

订定管理守则

员工培训计划

财务预算

用户搬进及装修期间的管理服务工作

移交大楼单位与租户程序

装修工程及物料运送控制程序

保安控制

进入控制

安全控制

### (一)、建筑期管理顾问服务

1、这项服务将于大楼建筑施工期内提供给业主参照，其主要功能为：

节省日后管理设施修改或增加的费用，并可避免影响物业管理运作；

在租用户入住前可订定管理费及其他费用的分摊原则，使日后管理运作能畅顺。

## 2、服务内容

### 1) 提供大楼图则专业意见

就本大楼的设计平面图、立面图、剖面图及基地现况作出与日后管理相关的专业意见及分析。这项工作主要是针对大楼设计在落成后对管理操作的实际运行是否产生积极作用及其可行性而制定进行的。本公司将建议业主对部份设备的增添留出空间，如预留中央监控室及相关设施的预定位置、垃圾处理室的适当地方、停车场的设备需求、车辆日常进出运作的安排、电梯系统运作规划、大楼自动化系统及其他各类设施的预留等。

### 2) 提供大楼设施专业意见

就业主已决定或需要提供意见的各项设施作出对将来管理运作有利的顾问意见，主要从使用者角度出发选择种类设施及配备，并提供是否适合日后使用者需要的意见。

大楼设施包括：

电梯

消防设备

电气设备

照明设备

给/排水系统大楼自动化系统

垃圾处理设备洗窗机设备

后备发电机设备大楼广播系统

停车场管理系统等

### 3) 提供大楼建材专业意见

就业主已选定或预定的建树资料作出对日后管理工作有影响的专业意见，例如对建材的耐用性、清洁性、优劣的区别，判断有关材料是否能对使用者达到预期效果，以及对管理工作能否妥善处理等加以分析。

### 4) 预估大楼管理运作成本

就业主预定的各项大楼设施及配备，提供初步管理运作收支及人力资源费用预算与业主参考。

### 5) 大楼管理进度检讨

本公司将针对建筑期内的不同情况提供意见，内容包括：

分析及评估大楼施工期间的图则是否配合先前提出的专业意见：

就各厂商的设施及配备，向业主提供专业意见，例如该设施日后保养程序、零件配备是否足够。

## 物业服务方案结束语篇九

我校全校搬迁进入大学城，使得我校的. 学生公寓无论是宿舍外观还是住宿条件都比过去有了很大的提高，这同时对我们



的学生宿舍管理有了新的要求，我们在经过调研的基础上，结合我校的实际情况，决定引入物业服务体系，使学生公寓管理由过去的单纯说教向行为管理方向转化，公寓内的服务管理向机制化、标准化服务方向转化，公寓管理手段向企业管理的方向转化，故特制定《广州大学城生活区学生公寓物业管理方案》，以下称本方案。

根据我校的实际情况，为了做好物业管理的示范、试点工作，故先从b1~b10公寓开始试行，待成熟后再在全校推行。

成立学生公寓管理部，负责学生公寓内日常工作和物业服务监督工作。每个公寓为一个班组，由公寓宿管组长负责公寓内日常工作。员工统一着装上岗、文明作业、规范操作。所有员工要积极做好学生信息反馈工作，做到“诚心待人、热心服务、耐心解释、细心工作”。进一步制定并完善了学生公寓服务内容和标准（附件1）、公寓管理部主要岗位职责（附件2）和公寓管理部工作规程（附件3）及公寓管理部员工考核制度和实施细则（附件4），按照物业管理行业标准和规范结合我校学生公寓具体工作进行管理。

学生公寓管理部部长：1名（由中心副主任兼任）

学生公寓管理部物业监理：2名（由正式职工出任）

学生公寓宿管员：8人

学生公寓楼内保洁员：8人

学生公寓场地保洁员：1人（由工作量教少的楼内保洁员出任）

共需外聘人员16人

1、人员工资

2、员工劳保、工具等费用

3、标牌、标示、垃圾桶等费用等

综上所述，运行费用约为300,000.00元。

附件1：学生公寓服务内容和标准

1、房屋共用部位的维护和管理

公寓管理处定期和冬、雨季节或天气异常时对房屋居住情况进行检查维修，或居住人发现问题及时报修。对房屋易出问题的部位，及时作出记录备案，重点检查。年底进行全面检查，对共用部位及其设施的完损程度作出评价，制定年度维护计划，作好检查和维修记录。

2、用部位及设施设备的运行维护管理

定期对共用部位及设施设备进行保养维护，保证设施设备的正常使用和运行。公寓公共设施设备完好率保持在98%以上。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

3、环境卫生服务标准

(1)、公寓楼区域内的环境、场地及公共部位。

标准：目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

(2)、楼道、楼梯及公共设施设备。

标准：楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁无手印；门窗玻璃明净；天花板洁净无明显

污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

(3)、公寓内的公共卫生间。

标准：地面墙面干净、瓷砖无锈渍、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，金属器具无锈迹、无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

#### 4、安防服务标准

(1)、公寓管理接待处24小时管理服务值班，及时登记非本公寓内来访。

(2)、随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

(3)、定期对公寓内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设施设备设置明显的提示标志。

(4)、公寓内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；严禁随意动用消防设施设备。

(5)、来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

(6)、公寓内无火灾、失窃、触电、斗殴、赌博、传播不良文化等事件和违法行为。

#### 5、维修服务标准

(1)、24小时受理报修，一般情况下10分钟内维修人员到场，维修及时率100%。紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

(2)、定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的

灯器具。公共照明完好率98%以上。

## 6、接待服务标准

(1)、文明服务、礼貌待人。对来访或住宿人员，及公寓居住人员热情接待、认真受理；对提出的问题和需求进行认真耐心地解答和帮助解决。

(2)、认真、全面、详细、准确地登记来访、住宿和公寓居住人员的基本情况，并备存登记资料，以便提供服务和查询。

(3)、按照公寓管理规定，及时办理入住和迁出手续，保证公寓物品的及时回收，损坏处置，相关费用的收取结算。蜂巢物业管理网收集并整理。

## 物业服务方案结束语篇十

为了加强和完善分公司现有的`物业管理模式，提高社会资信度，增强管理理念，树立企业品牌，让我们的管理更上一个新的台阶，针对分公司现在所管理两栋大厦的实际，特制定以下管理方案：

服务第一、租户至上、规范管理、追求创新。

管理无盲点、租户无怨言、服务无挑剔。以公司经营为主导、为租户推出完善的服务、为公司创造效益、为企业打造品牌。

### 1、指导思想

用先进的物业管理理念和专业的物业管理技术，营造安全、舒适、优雅、温馨的生活和工作空间，运用持续发展的战略，确保物业的保值与增值。

### 2、管理服务方式

完善服务、诚信待人。物业管理是以服务为主的行业，为此企业将在今后的服务工作中，充分体现企业的服务宗旨和追求目标，奉行“服务第一、租户至上”的原则和务实周到的工作理念，为租户提供全方位、高品质的服务，并将日常工作紧密融合于管理之中与租户建立良好的服务关系，同时在不断完善的过程中真正让租户享受到安心、舒适和称心的工作环境。

### 3、安全、消防真抓实干

为确保租户的生命、财产安全，我们主张以切合实际的人防为主、技防为辅的安全管理理念，建立一支强有力，多用途的管理复合式人才队伍。在日常管理中，派专人24小时值班，负责所辖物业的安全工作，严格管理，防止易燃、易爆等危险品进入辖区，制定出与其相适应的应急处理安全操作规程，如发生特殊事件时，力争将损失降至最小程度。制定出详尽的安全手册，使员工、租户翻开手册即可操作，如《贵州黄果树企业物业安全管理手册》使每一位员工了解和熟悉管理程序，永不间断地实现物业管理项目的创新，将不间断地充实管理队伍，采用轮回培训制度，不断提高员工的技能和素质。

### 4、环境管理责任到人

多年的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导检查、培训落实到位，才能充分发挥每个人的才能，认真地去做好每天的工作，积极宣传环保意识，使管理区域的环境卫生达到最佳效果，为区域所在地增加一道清洁、卫生、亮丽的风景。

1、为了确保承诺指标的实现，在服务达标中采用计划、实施、检查、总结的管理模式，对提供服务的各个过程及其相互作用进行识别和管理，不断改进和提高服务与管理质量，使各项承诺指标得以实现，为租户提供完善、周到、优质、理想

的服务、努力创造一个安全、文明、和谐、舒适的办公环境。结合本公司所确定的管理目标及质量方针，特对以下各项指标做出承诺，并将相应的保证措施汇总如下：

（1）、房屋及配套设施完好率达99%，制定维修技术人员专职负责区域巡查，建档记录，确保整洁、无破损立面，房屋无改变使用功能，公共设施及通道无随意占用。

（2）、房屋及设施的零修、急修及时率达99%，建立严格的修缮制度，要求维修人员接到急修请求后携带工具十分钟之内赶到现场，零修工程及时完成，急修工程不过夜，以优质服务为本，实行24小时维修制度。

（3）、维修质量合格率达100%，分项监督、检查、工程维护严格把关，按照工序一步到位，杜绝返工，确保质量。

（4）、清洁、保洁率达99%，区域内保洁落实到人，巡查记录完善，监督检查得力，严格考核制度，确保区域垃圾日产日清，设施完好，无环境污染现象。

（5）、公共区域照明及电梯完好率达96%，落实责任人，坚持对公共区域内的照明，及消防设施进行日常巡视、检修和定期维护保养，并建立健全档案记录，确保公共设施完好并正常使用。

（6）、化粪池、排水管完好率达99%，制定作业规程，定期疏通、清理，发现问题及时维修，达到排放畅通无积水。

（7）、机电设备的完好率达100%，完善机电设备的运作制度和维护保养制度，配备专业工程技术人员，实行24小时专人值班，出现故障及时排除。

（8）、档案建立完好率达100%，各种档案资料专人管理，分类存放，检索方便，保证档案资料齐全。

物业管理是通过专业化，一体化的管理，体现社会效益的，它的产品是服务，其管理目标是通过服务实现的，无论是保安、保洁还是维修都是服务。因此培养员工的服务意识是我们企业文化建设的重要内容，在员工素质教育中，我们着重要培养员工服务意识和观念；树立“业主第一，服务至上”的服务意识，树立关心人，理解人，尊重人的观念，培养员工“善化解矛盾，常沟通技巧”的特殊素质，物业管理面对的是享受服务的群体，其服务内容涵盖了与业主息息相关的种种生活内容，繁杂的工作常常需要沟通和理解，使人与人以及人与自然之间达到充分的和谐。

结合我司的实际情况，针对我司现管理的两栋大厦，驰宇大厦，两台电梯，中央空调，6名保安，3名保洁，5名电工，总面积15000 m<sup>2</sup> □玫瑰商场大楼，1台电梯，3名保安，1名保洁总面积xx m<sup>2</sup> □根据测算，保证服务质量的前提下，驰宇大厦的物业管理费每平方暂按10元收取，玫瑰商场大楼的物业管理费每平方出租面积暂按4元收取物业和管理费。

物业管理是一个服务型的工作，结合我司情况，现有的物业收入，远远达不到我司费用支出，为了提高我司经济效益，达到长效管理，我们在开展物业管理的同时，要有针对性的进行物业业务拓展工作，利用我司所属物业，开展自主经营，联合创业，业务创新等，多渠道的经营战略，提高我司经济效益，增强企业的竞争力，提升企业品牌，做强企业形象，使我们的企业能在当今市场经济大潮中立于不败之地，夯实基础，用发展的眼光和经营的思路，使企业逐步走向辉煌。