

打造智慧物业 智慧社区物业管理方案(精选5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

打造智慧物业篇一

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：

一、指导思想

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。

二、目标和范围

(一)目标：

- 1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率达到90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率达到100%；20__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，物业企业经理持证率达到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达到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达到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。

三、工作内容

(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情况，通过调研，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责任，按照规划设计和施工标准，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，落实到责任单位，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，年底前房屋维修责任要全实到单位、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管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和指导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招投标办法》，及时制定符合我市实际的《沈阳市前期物业管理招投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招投标制度，建筑面积在5万平方米以上的(含5万平方米)的新建住宅区，必须采取公开招投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积5万平方米以下的新建住宅区在区、县(市)房产行政主管部门的批准下可以采用邀标和议标的方式选聘物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《(前期)物业服务合同》和《业主(临时)公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业企业资质证书》，并遵照建设部《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节严重的取消其物业管理资质。

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情况，对物业管

理企业和物业管理项目经理，实行实名诚信考评制度，如物业管理企业或物业管理项目经理出现违法、违规、违诺现象，依据情节的严重程度，扣除相应的分数，年终进行综合考评，考评结果作为物业管理企业年检和定级的要件，报房产行政主管部门，并在沈阳房产信息网予以公布。督促物业服务企业按照《合同》约定的标准提供质价相符的服务，提高管理服务水平。同时，加强对物业管理从业人员的培训，与建设部培训中心联合，继续对我市物业管理从业人员进行培训，达到从业人员要持证上岗。特别是要对物业管理企业经理以及项目经理(物业管理处主任)进行培训，在取得建设部《物业管理企业经理岗位证书》的基础上，市房产行政主管部门与中国物业协会联合进行上岗培训制度，经过实务操作培训，考试合格的.颁发中物协《物业管理实务操作专业岗位证书》，不合格的取消其上岗资格。

四是规范业主大会和业主委员会，积极引导业主正确行使权力和履行义务。根据国家和建设部的有关文件，结合我市实际，争取年底前出台《关于加强组建业主大会、业主委员会工作的指导意见》，明确各部门职责，充分调动街道、社区的积极性，依据《条例》依法成立业主大会、业主委员会，使这项关系到群众利益、社区稳定的工作，更具规范性、操作性。引导业主大会，在充分尊重全体业主意愿的基础上，按照合法程序选举热心公益事业、责任心强、有一定组织能力的业主进入业主委员会。规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，切实维护自身的合法权益。

(四)建立市、区、街道、社区职责明确责任体系。

对于具备物业管理条件的住宅小区，要明确由物业管理企业实行专业化管理，争取年底前物业化率达到100%;对于尚不具备物业管理条件的住宅区，要确定管理单位，实行专项服务，待具备条件后，推行物业管理。逐步形成以社区为主，专业管理和业主自治管理相结合的新型管理体制。各涉及物业管理活动的相关单位、部门按各自的职责承担社会管理的责任，

为物业管理创造良好的环境。

(五)采取多种形式，加大对物业管理方面法规的宣传工作。

制定具体的宣传方案，分阶段、有步骤、深入细致宣传国家《物业管理条例》及相关配套文件，引起社会各界物业管理的重视，让广大业主不断了解物业管理的政策法规，引导全社会树立正确的消费观念，促进社会的和谐。

三、组织领导

为使这项工作落到实处，市政府成立领导小组。

组长：邢凯

副组长：王铁

成员单位：市房产局、建委、规划局、公安局、行政执法局、民政局、各区政府。

领导小组办公室设在市房产局，负责日常的组织协调。各区政府也要成立相应的组织机构，抓好具体的组织实施。

四、职责分工

规范物业管理工作是一项系统工程，要坚持“条块结合、区域负责”的原则，市领导小组全面负责此项工作的监督、指导；市领导小组办公室具体负责此项工作的日常指导、协调和监督、检查；各区政府要针对物业管理存在的问题负责此项工作的具体实施；各相关部门按照职责分工，密切配合各区政府实施整改工作。各单位、各部门要明确分工，落实责任，相互配合，加强检查验收，切实提高我市的物业管理水平。

市房产局为全市住宅小区物业管理的行政主管部门，具体负责全市物业管理工作的指导、监督，并会同相关部门抓好物

业管理企业和住宅小区存在问题的整改工作，如：物业管理立法、前期物业管理招投标、物业管理企业资质审查、业主大会、业主委员会组建、物业管理工作的调研和宣传等工作。

市建委、规划局为开发、建设单位的管理部门。一是在进行住宅小区前期规划时，要规划建设必要的物业管理服务用房等相关配套设施，以方便后期的物业管理工作；二是严格按照规划对住宅小区进行竣工验收，不按规划建设的住宅小区，不能予以验收，并限期整改；三是对开发建设遗留问题，要制定整改工作方案，积极组织整改，达到合格标准。

市行政执法局、公安局负责对物业管理行为的查处工作，使物业管理活动更加规范，促进物业管理水平的提高。

各区政府为物业管理工作的责任主体，要针对目前物业管理工作存在的问题，制定具体的整改工作方案，积极配合市政府相关部门，加大管理力度，认真组织整改，使问题得到及时有效的解决。

五、实施步骤

依法加强居民小区物业管理是一项长期工作，为确保完成本方案确定的工作内容，今年要分三个阶段进行实施。

(一) 排查阶段(20__年5月10日至5月31日)

由市领导小组牵头，建委、规划、房产、公安、行政执法等相关部门配合，各区政府组织实施，对开发建设遗留问题、物业管理和住宅小区存在的问题进行一次拉网式排查，并进行登记造册，建立管理档案。

(二) 整改完善阶段(20__年6月1日至10月31日)

各区政府对排查中出现的各类问题进行认真分析，查找根源，

制定相应的整改措施，报市领导小组审查，审查合格后，方可按责任分工认真组织整改。

(三) 验收阶段(20__年11月1日至11月15日)

领导小组成员单位按照工作内容和标准，集中时间，认真组织，对整改后的物业企业和住宅小区逐个进行审核，确保达标。

六、保障措施

(一) 提高认识，明确责任。

各级领导要把加强居民小区物业管理工作当作重要工作来抓，实行“一把手”负责制，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任体系和长效管理机制。市政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理责任，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

(二) 密切配合，抓好整改。

市政府相关部门和各级政府要上下联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时或不彻底的，有关部门要按照相关规定进行查处，确保全部达标。

(三) 加强宣传，营造氛围。

要结合开展“贯彻《物业管理条例》，整顿规范物业管理市场”活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大居民了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理逐步走向良性循环轨道。

(四) 强化管理，巩固成果。

市政府相关部门和各级政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益和社会稳定。

为进一步提高物业管理服务质量和效率，在短时间内解决业主的投诉，同时全面提高员工职业道德水平和工作责任意识，也为了提高业主的满意度，最终满足业主高标准、高质量的健康生活需求，在客户服务管理工作上推行“礼宾助理”服务。

(一) “礼宾助理”服务实施细则

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讯息，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。

(1)对自己职责范围内或自己可以即行处理的事情不予理睬或拖沓、推诿者；

(2) 自己无法解决的投诉不及时向上级汇报者；

(3) 有证据显示带有情绪或缺乏诚意地去处理投诉，令投诉人不满意者。

(二) 工作时间标准：

1、 业主投诉处理的工作时限：

(2) 工程维修方面的投诉处理时限：

其他维修，按与业主约定时限内完成，一般不能超过7个工作日；

(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。

2、 业主咨询回复工作时限：

(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。

(三)工作质量要求

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。

一、保安方面

1、本周重点是三期车位理顺，目标为：小区内无车辆乱停放、业主车辆都固定车位并按序停放。门岗负责禁放无地下库车位的车辆入院内，车管岗负责门前车位与停车秩序的管理，负责预定了固定车位的业主车辆车位不被占用，并保证门前车辆有序停放。

2、大厦内、浦发银行门前与店内、商业店铺、好百年、15号南办公楼道每日2次巡逻、其中1次进店提示，增强业主对商业保安服务的感受。

3、门岗岗亭整理、杂物清除、摆放灭火器。

4、加强对三期住改商人员损坏门禁的监管，实行绝对责任制度，使用人防和技防手段确保。

5、如遇雪天根据需要应急加入扫雪。

二、保洁方面

1、重点加强楼道卫生，组织清理楼道和消防箱里的杂物。

2、着装、工号、防滑牌摆放等要求规范。

- 3、周三进行一次保洁整体大检查，进行评比考核、奖优罚劣。
- 4、大厦本周重点加强门口的杂物清理、电梯间的保洁质量、走廊的保洁质量。
- 5、整理地下车库的杂物，防范火灾事故。
- 6、安排雪天保洁的工作，确保雪天不影响业主出行。

三、工程方面

- 1、落实三期门禁故障排查，做好记录，配合南京泛尼士公司维修，做好验收和技术学习。
- 2、落实分区设施巡查和检修，重点对楼道灯、草坪灯、道路灯和水电设施进行维修。
- 3、大厦加强对水电的控制，防止未办手续装修及违章装修，做好天台门和地下室门的锁闭。
- 4、重点设备间完成责任人并挂牌。

四、客服方面

- 1、本周重点配合做好三期车管，每天跟进保安对车辆的情况进行客户沟通，续收车位费和落实车位固定，做好客户解释工作，防范纠纷。
- 2、进行业主户内可视对讲故障情况的调查，并做好业主登记和验收签字工作。
- 3、分片区管理责任落实，加强对片区卫生监督、客户关系维护和费用催收工作。
- 4、大厦完成对破坏消防设施装修户的承诺书签字收集，加强

出入证管理，对材料出门实行向业主通报制度。

五、其他方面

- 1、完成劳动协议签订工作。
- 2、完成电子巡更安装调试。
- 3、落实重要商户的电价和物业费的协商。
- 4、与华龙公司沟通大厦的配套设施问题。

一、总体规划

为了搞好__小区的物业管理服务，提升本企业物业管理水平，为业主营造一种舒适的居住环境，特制定本方案。

二、服务准则

(一)标准服务时间

周一至周日上午8：00~下午18：00。

(二)服务中心电话

物业管理部客户服务中心设有24小时值班服务专员，以便于为广大业主服务。服务电话如下。

1. 标准服务时间电话：__。
2. 非标准服务时间电话：__。

三、服务内容

(一)迁入手续办理

1. 业主持小区业主的《入住通知单》、《购房合同》到服务中心办理迁入手续。

(1) 按规定要求填写《入住登记表》。

(2) 按规定缴纳有关款项。

(3) 与服务中心工作人员共同办理入住前的楼宇、设备、设施查验手续。

(4) 办理物业移交手续，领取钥匙。

2. 业主应保证在搬家过程中服从辖区物业管理人员的指挥，按指定路径进出迁入地域，并注意遵守小区的公共秩序。

(二) 房屋维修管理

1. 每年一次对房屋共用部位及共用设施设备进行安全普查，根据普查情况制订维修和管理计划，上报委托方并组织实施。

2. 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，保证房屋的使用功能和安全，杜绝事故的发生，有检修记录和保养记录。

3. 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，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，按有关规定办理。

4. 每日巡查一次小区房屋单元门、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。

5. 保持公共区域玻璃、门窗配件完好，开闭正常，需要维修的在两个工作日内完成；照明设施一般的故障（损坏的灯座、灯泡、开关等），在两天内安排修复完成，其他故障五个工作日内完成，保持90%的楼道照明灯具能正常使用；墙面、顶面

粉刷层发现剥落或污损，应每一个月集中安排一次修补、除污；步行梯、楼房散水等设施，保持基本完好和使用功能，需要维修的，每一个月集中一次进行修补维修。

6. 按照政府有关规定，每年进行一次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。

7. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为要及时告知与劝阻，并及时报告政府有关主管部门。

8. 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。保持小区各组团、栋及单元(门)、户标志清晰。

(三) 公共设施维护管理

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)，共用设施设备能正常运行和使用，杜绝安全事故的发生。

2. 建立共用设施设备清册档案(或设备台账)，有设施设备的运行、检查、维修、保养记录。

3. 有设施设备操作规程及保养规范，按操作规程及保养规范执行。

4. 对共用设施设备进行定期组织巡查，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，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，按有关规定办理。

5. 特种设施设备和测量仪表、仪器，按照政府有关规定，定期进行检验检测校准，符合相关规范。

6. 设备房保持整齐清洁，安全设施符合规范，无鼠害，无跑、

冒、滴、漏现象，无堆积杂物；设备设施铭牌、标识规范、统一、完整；操作规程、维护规范、管理制度在明显位置做出标识；各类管线有分类标识和流向标识；各类记录本、登记本(运行、维修、保养、交接班等)齐全，记录完整；监控记录可保存15天，并能正常回放。

7. 对小区内变压器、高层屋面、有安全隐患的健身设施、车库限高、区内道路限速、燃气调压站(箱)、水系沿岸等危及人身安全的部位设置明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

8. 公共区域内的雨水、污水管道每年检查、疏通一次；雨水、污水井每半年检查、清掏一次；雨水、污水管道及井发生堵塞时应及时疏通；化粪池每年至少清掏一次，每季度检查一次，防止外溢。

9. 建立设备设施巡视制度，有专人巡视，配电室、排污泵等每日巡视至少两次，有巡视记录。锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室、中控室等有专人24小时值守，值守人员每班工作时间不超过八小时。

10. 每日对园区路面、景观、小品、围墙(护栏)、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、门禁、周界报警监视系统等巡视一次。设施设备能正常使用，无安全隐患。

11. 设立日常消耗物料、备件仓库，保证日常维修的及时性。仓库有完善的管理制度，专人管理，物品分类码放。

12. 使用中水系统的，确保水质达到国家中水水质标准。

13. 保证载人电梯日夜24小时正常运行。

14. 消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅通。

15. 小区主要道路及停车场交通标志齐全。

16. 路灯、楼道灯完好率不低于95%。

(四) 公共秩序管理

1. 小区出入口24小时值勤，进入楼幢门厅刷卡。

2. 实行封闭式管理，出入口有专人24小时值守，对访客出入进行登记管理，阻止小商小贩进入小区。在有可能危及人身安全处有明显标志。

3. 园区和楼内巡视。园区巡视白天三次、夜间四次，楼内巡视每天两次，夜间需两人同时巡视。巡视有计划、巡视路线图、巡视项目内容、要求及记录。

4. 门岗及巡视服务人员，形象端正、着装整齐干净、举止规范、语言礼貌、连续上岗时间不超过四小时；门岗服务设施完好、标识醒目；有服务操作细则。

5. 监视控制中心设专人24小时值班，负责小区监控的值守，处理各类报警和异常信息，每人每班工作时间不能超过八小时。监视控制中心各类制度在明显位置做到标识。

6. 有机动车辆和非机动车的行驶方向、限速标识，交通指示标识应规范、清晰，对进出小区的车辆进行引导，车辆有序通行、停放。

7. 突发事件发生时及时报告政府有关部门，并设专人保护现场，配合公安等部门进行处理。

8. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急预案，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。

9. 对小区内高空抛物坠物、台风、火患等公共安全隐患做到

及时公示，警示注意事项，共同做好安全防范工作。

10. 对监控中心按责严密监视，发现问题立即发出预警报告，及时处理。日常摄像下载备份规定保留一周。

(五) 清洁服务

1. 在各楼层和各门厅口设置垃圾桶、果壳箱，每日清理、集送两次。集中的垃圾尽快外送，每日不少于两次，做到生活垃圾日产日清。

2. 小区道路、广场、停车场等每日清扫两次；门厅、电梯厅、楼道每日清扫一次，每周拖洗一次；电梯门、地板及周身每天清扫抹擦一次；人行楼梯及扶手每周清扫、抹擦两次；共用部位门、窗、不锈钢扶栏、用户信箱等每周抹擦一次；公用部位照明灯罩、消防水带箱、灭火器每月抹擦一次；小区范围内绿化带(及附属物)每天清扫一次；休闲区亭廊、桌凳、木栏杆每半月抹擦一次；路灯每月抹擦一次。

3. 区内公共雨、污水管道每年疏通一次；雨、污水井每月检查一次，并视检查情况及时清掏；化粪池每两个月检查一次，每年清掏一次，发现异常及时清掏。

4. 二次供水水箱按规定半年清洗一次，定时巡查，定时化验，水质符合卫生要求。

5. 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

(六) 绿化养护管理

1. 雇请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。

3. 对水池进行定期检查，每星期打捞一次飘浮物及沉淀物，

每半年清除池底污泥、换水一次。

4. 定期清除绿地杂草、杂物。

5. 适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

6. 适时喷洒药物，预防病虫害。

四、服务评估

1. 定期评估

服务中心客户主管根据业户反映制订定期检查计划，会同维修人员、秩序管理人员及环境卫生人员每月x日定期在小区内进行服务检查，以评估服务效果。

2. 临时检查

总经理或其他高层领导认为有必要进行服务检查时，可以由服务中心具体组织实施，其他部门共同参加对小区物业服务进行临时检查，以评估其服务效果。

打造智慧物业篇二

二月：

1、开学工作准备，检查维修。

2、制定本学期后勤工作计划和财务收支预算报告。

3、组织学生入学报名、组织教师发放书本，卫生用具，有序进行教学。

三月：

- 1、固定资产账册整理。
- 2、校园绿化带护理和修剪。
- 3、收费工作迎检。

四月：

- 1、教师安全知识教育。
- 3、学校安全工作自查。
- 4、消防设施安检。

五月：

- 1、学生安全知识教育。
- 2、“五一”长假值班保卫的安排。
- 3、水电设施安全检查。

六月：

- 1、期末财产清理，兑现制度。
- 2、半年工作总结。
- 3、暑假安全教育。

七月：

- 1、设备设施维护。
- 2、假期值班保卫。

八月：暑期建设维修。

在新的一年里，我社区将紧紧围绕经济建设这个中心，把经济工作作为文明社区创建工作的保障，在做好招商引资工作的同时，注重对企业的服务及企业日常生产安全检查监督工作，积极发挥主观能动性，推动社区税源经济的发展，增强辖区经济实力，以强大的经济实力促进创建、保证创建工作的顺利进行。我们将从以下几个方面着手开展工作：

打造智慧物业篇三

社区将在去年经济普查工作的基础上，根据辖区企业的实际情况，创新服务理念，切实服务社区企业。通过对辖区单位的服务，进一步解了辖区单位的情况，寻找企业服务的着眼点，达到因良好的服务而吸引辖区单位主动参与到社区文明创建工作。

在新的一年里，我们将不断探索，弥补不足，创新工作思路，使社区经济工作更上一个台阶。

一、坚持围绕中心，抓好招商引资工作

推进工业经济新跨越是我区一项长期的战略任务，也是一项紧迫的现实工作，更是各级党组织和领导干部执政能力的体现。因此，要结合单位实际做好三方面的工作。

一要突出“一号工程”地位，把招商引资工作列入局党组议事日程认真研究，进一步完善招商引资考核激励政策，切实增强招商引资工作的紧迫感。

二要明确目标，把任务分解到科室，责任落实到个人，充分调动全员参与招商引资积极性，全力以赴抓好招商引资工作。

三要发挥机关后勤岗位优势作用，为引进企业项目审批和建

设全程做好服务工作，积极推进引进企业的项目建设。

二、做好三项服务，提高后勤服务质量

为适应新时期后勤工作的需要，必须以科学发展观的要求，积极引进市场机制，提高服务满意度，主要做好三项服务。

一要完善包厨服务。解决机关干部餐饮问题是机关后勤保障的重要工作之一，要积极加大市场化运作力度，进一步完善包厨责任制，加强协调监管，增加菜肴品种，开设新的服务项目，尽量满足机关干部的生活需要。坚持以“食品卫生标准化、包厨责任制具体化、征求意见经常化、花样品种多样化”的目标要求，不断改进服务方式，努力提高服务质量，力求餐饮服务满意率达80%以上。

二要做优委托服务。根据我区的实际情况，加强对委托社会化服务项目的考评，选择信誉优、素质好、有实力的承包单位，使后勤管理更趋合理化、人性化；加大对委托社会化服务单位的监管、考核、奖罚力度，规范服务内容和标准；加强与委托社会化服务单位的协调，把综合素质高的人员充实到服务岗位，并督促加强人员技术培训，提高服务品位，确保区行政中心的正常运转。

三要做强自主服务。一是切实做好会议服务。改善硬件设施，提高会议的质量，确保上级的指示精神及时完整传达到基层；坚持“以会养会”原则，做到会议场所所有偿使用，会议服务无偿提供，减轻政府运行成本；加强服务人员业务知识和道德品德教育，开展礼仪培训，按照“三星级”宾馆的要求，高标准、严要求进行服务，切实提高文明程度，确保会务质量。二是切实规范公车管理。按照公务用车管理规定和定点维修、定点加油等要求，做好车辆调配和管理工作，严格单车考核制度，提高公车保障能力；加强驾驶员的职业道德教育和交通法规教育，增强遵守交通规则和文明礼貌的意识，确保安全行驶、万无一失。

三、加大保障力度，提升保障能力

实现我区经济社会快速发展，需要强有力的现代后勤作保障，为此我们要整合资源优势，多渠道完善配置，提升服务质量与效率。

一要加大技术投入力度。根据区行政中心的大楼功能需求和设计特点，要充分利用现有优势，加大技术投入，对行政中心空调、照明、给排水、电梯系统等实行设施设备的技术监测，做到及早发现问题，及时排除障碍，更好发挥现代后勤保障的作用，快速提升服务质量与效率，保障机关的正常运转。

二要加大基础设施改造力度。加大硬件设施的维护管理，做好设施设备的优化配置及检测维修，充分提高利用率，努力弥补现有设施的不足，以适应快节奏的工作步伐。

三要加大节能降耗工作力度。强化机关资源节约制度化、规范化管理，加快建立和完善权责统一、运转协调、集约高效的机关资源管理体制；完善并实施区行政中心节能管理办法，积极引进和应用“高效、低耗、环保、绿色”产品；完善“一降四保五节”工作责任制，逐步建立起科学的评估体系和完整的考核机制及奖惩办法，最大限度地降低区行政中心运行成本。

打造智慧物业篇四

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：

一、指导思想

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。

二、目标和范围

(一) 目标：

- 1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率达到90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率达到100%；20__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，物业企业经理持证率达到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达到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达到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。

三、工作内容

(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情况，通过调研，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责任，按照规划设计和施工标准，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，落实到责任单位，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，年底前房屋维修责任要全实到单位、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管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和引导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招投标办法》，及时制定符合我市实际的《沈阳市前期物业管理招投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招投标制度，建筑面积在5万平方米以上的(含5万平方米)的新建住宅区，必须采取公开招投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积5万平方米以下的新建住宅区在区、县(市)房产行政主管部门的批准下可以采用邀标和议标的方式选聘物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《(前期)物业服务合同》和《业主(临时)公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售

前100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业服务企业资质证书》，并遵照建设部《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节严重的取消其物业管理资质。

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情况，对物业管理企业和物业管理项目经理，实行实名诚信考评制度，如物业管理企业或物业管理项目经理出现违法、违规、违诺现象，依据情节的严重程度，扣除相应的分数，年终进行综合考评，考评结果作为物业管理企业年检和定级的要件，报房产行政主管部门，并在沈阳房产信息网予以公布。督促物业服务企业按照《合同》约定的标准提供质价相符的服务，提高管理服务水平。同时，加强对物业管理从业人员的培训，与建设部培训中心联合，继续对我市物业管理从业人员进行培训，达到从业人员要持证上岗。特别是要对物业管理企业经理以及项目经理(物业管理处主任)进行培训，在取得建设部《物业管理企业经理岗位证书》的基础上，市房产行政主管部门与中国物业协会联合进行上岗培训制度，经过实务操作培训，考试合格的，颁发中物协《物业管理实务操作专业岗位证书》，不合格的取消其上岗资格。

四是规范业主大会和业主委员会，积极引导业主正确行使权力和履行义务。根据国家和建设部的有关文件，结合我市实际，争取年底前出台《关于加强组建业主大会、业主委员会工作的指导意见》，明确各部门职责，充分调动街道、社区的积极性，依据《条例》依法成立业主大会、业主委员会，

使这项关系到群众利益、社区稳定的工作，更具规范性、操作性。引导业主大会，在充分尊重全体业主意愿的基础上，按照合法程序选举热心公益事业、责任心强、有一定组织能力的业主进入业主委员会。规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，切实维护自身的合法权益。

(四) 建立市、区、街道、社区职责明确责任体系。

对于具备物业管理条件的住宅小区，要明确由物业管理企业实行专业化管理，争取年底前物业化率达到100%；对于尚不具备物业管理条件的住宅区，要确定管理单位，实行专项服务，待具备条件后，推行物业管理。逐步形成以社区为主，专业管理和业主自治管理相结合的新型管理体制。各涉及物业管理活动的相关单位、部门按各自的职责承担社会管理的责任，为物业管理创造良好的环境。

(五) 采取多种形式，加大对物业管理方面法规的宣传工作。

制定具体的宣传方案，分阶段、有步骤、深入细致宣传国家《物业管理条例》及相关配套文件，引起社会各界物业管理的重视，让广大业主不断了解物业管理的政策法规，引导全社会树立正确的消费观念，促进社会的和谐。

三、组织领导

为使这项工作落到实处，市政府成立领导小组。

组长：邢凯

副组长：王铁

成员单位：市房产局、建委、规划局、公安局、行政执法局、民政局、各区政府。

领导小组办公室设在市房产局，负责日常的组织协调。各区政府也要成立相应的组织机构，抓好具体的组织实施。

四、职责分工

规范物业管理工作是一项系统工程，要坚持“条块结合、区域负责”的原则，市领导小组全面负责此项工作的监督、指导；市领导小组办公室具体负责此项工作的日常指导、协调和监督、检查；各区政府要针对物业管理存在的问题负责此项工作的具体实施；各相关部门按照职责分工，密切配合各区政府实施整改工作。各单位、各部门要明确分工，落实责任，相互配合，加强检查验收，切实提高我市的物业管理水平。

市房产局为全市住宅小区物业管理的行政主管部门，具体负责全市物业管理工作的指导、监督，并会同相关部门抓好物业管理企业和住宅小区存在问题的整改工作，如：物业管理立法、前期物业管理招投标、物业管理企业资质审查、业主大会、业主委员会组建、物业管理工作的调研和宣传等工作。

市建委、规划局为开发、建设单位的管理部门。一是在进行住宅小区前期规划时，要规划建设必要的物业管理服务用房等相关配套设施，以方便后期的物业管理工作；二是严格按照规划对住宅小区进行竣工验收，不按规划建设的小区，不能予以验收，并限期整改；三是对开发建设遗留问题，要制定整改工作方案，积极组织整改，达到合格标准。

市行政执法局、公安局负责对物业管理行为的查处工作，使物业管理活动更加规范，促进物业管理水平的提高。

各区政府为物业管理工作的责任主体，要针对目前物业管理工作中存在的问题，制定具体的整改工作方案，积极配合市政府相关部门，加大管理力度，认真组织整改，使问题得到及时有效的解决。

五、实施步骤

依法加强居民小区物业管理是一项长期工作，为确保完成本方案确定的工作内容，今年要分三个阶段进行实施。

(一) 排查阶段(20__年5月10日至5月31日)

由市领导小组牵头，建委、规划、房产、公安、行政执法等相关部门配合，各区政府组织实施，对开发建设遗留问题、物业管理和住宅小区存在的问题进行一次拉网式排查，并进行登记造册，建立管理档案。

(二) 整改完善阶段(20__年6月1日至10月31日)

各区政府对排查中出现的各类问题进行认真分析，查找根源，制定相应的整改措施，报市领导小组审查，审查合格后，方可按责任分工认真组织整改。

(三) 验收阶段(20__年11月1日至11月15日)

领导小组成员单位按照工作内容和标准，集中时间，认真组织，对整改后的物业企业和住宅小区逐个进行审核，确保达标。

六、保障措施

(一) 提高认识，明确责任。

各级领导要把加强居民小区物业管理工作当作重要工作来抓，实行“一把手”负责制，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任体系和长效管理机制。市政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理责任，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

(二) 密切配合，抓好整改。

市政府相关部门和各区政府要上下联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时或不彻底的，有关部门要按照相关规定进行查处，确保全部达标。

(三)加强宣传，营造氛围。

要结合开展“贯彻《物业管理条例》，整顿规范物业管理市场”活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大居民了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理逐步走向良性循环轨道。

(四)强化管理，巩固成果。

市政府相关部门和各区政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益和社会稳定。

关于智慧社区物业管理方案3

为进一步提高物业管理服务质量和效率，在短时间内解决业主的投诉，同时全面提高员工职业道德水平和工作责任意识，也为了提高业主的满意度，最终满足业主高标准、高质量的健康生活需求，在客户服务管理工作中推行“礼宾助理”服务。

(一)“礼宾助理”服务实施细则

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讯息，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。

(1)对自己职责范围内或自己可以即行处理的事情不予理睬或拖沓、推诿者；

(2)自己无法解决的投诉不及时向上级汇报者；

(3)有证据显示带有情绪或缺乏诚意地去处理投诉，令投诉人满意者。

(二)工作时间标准：

1、业主投诉处理的工作时限：

(2)工程维修方面的投诉处理时限：

其他维修，按与业主约定时限内完成，一般不能超过7个工作日；

(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。

2、业主咨询回复工作时限：

(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。

(三)工作质量要求

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。

关于智慧社区物业管理方案4

一、保安方面

1、本周重点是三期车位理顺，目标为：小区内无车辆乱停放、业主车辆都固定车位并按序停放。门岗负责禁放无地下库车位的车辆入院内，车管岗负责门前车位与停车秩序的管理，负责预定了固定车位的业主车辆车位不被占用，并保证门前车辆有序停放。

2、大厦内、浦发银行门前与店内、商业店铺、好百年、15号南办公楼道每日2次巡逻、其中1次进店提示，增强业主对商业保安服务的感受。

3、门岗岗亭整理、杂物清除、摆放灭火器。

4、加强对三期住改商人员损坏门禁的监管，实行绝对责任制度，使用人防和技防手段确保。

5、如遇雪天根据需要应急加入扫雪。

二、保洁方面

1、重点加强楼道卫生，组织清理楼道和消防箱里的杂物。

2、着装、工号、防滑牌摆放等要求规范。

3、周三进行一次保洁整体大检查，进行评比考核、奖优罚劣。

4、大厦本周重点加强门口的杂物清理、电梯间的保洁质量、走廊的保洁质量。

5、整理地下车库的杂物，防范火灾事故。

6、安排雪天保洁的工作，确保雪天不影响业主出行。

三、工程方面

1、落实三期门禁故障排查，做好记录，配合南京泛尼士公司维修，做好验收和技术学习。

2、落实分区设施巡查和检修，重点对楼道灯、草坪灯、道路灯和水电设施进行维修。

3、大厦加强对水电的控制，防止未办手续装修及违章装修，

做好天台门和地下室门的锁闭。

4、重点设备间完成责任人并挂牌。

四、客服方面

1、本周重点配合做好三期车管，每天跟进保安对车辆的情况进行客户沟通，续收车位费和落实车位固定，做好客户解释工作，防范纠纷。

2、进行业主户内可视对讲故障情况的调查，并做好业主登记和验收签字工作。

3、分片区管理责任落实，加强对片区卫生监督、客户关系维护和费用催收工作。

4、大厦完成对破坏消防设施装修户的承诺书签字收集，加强出入证管理，对材料出门实行向业主通报制度。

五、其他方面

1、完成劳动协议签订工作。

2、完成电子巡更安装调试。

3、落实重要商户的电价和物业费的协商。

4、与华龙公司沟通大厦的配套设施问题。

打造智慧物业篇五

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。

一、指导思想

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。

二、服务范围

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。

三、基本原则

(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、__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。

四、工作任务

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__个社区(小区)是：__小区。

五、工作思路

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。

六、组织领导

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。

七、职责分工

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。

八、方法步骤

(一)准备阶段。

1、__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、__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、__月下旬组织召开工作部署会。

(二) 实施阶段。

1、__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、__月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3、__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、__月份组织相关社区进行交流讲评。

3、__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__%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。

九、工作要求

(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__万元，区和街道各安排__万元。区和街道先期各拿__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来源。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。

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：

一、指导思想

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。

二、目标和范围

(一)目标：

- 1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率达到90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率达到100%；20__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，物业企业经理持证率达到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达到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达到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。

三、工作内容

(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情况，通过调研，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责任，按照规划设计和施工标准，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，落实到责任单位，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，年底前房屋维修责任要全实到单位、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管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和指导，全面推行前期物业

管理招标投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招标投标办法》，及时制定符合我市实际的《沈阳市前期物业管理招标投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招标投标制度，建筑面积在5万平方米以上的(含5万平方米)的新建住宅区，必须采取公开招标投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积5万平方米以下的新建住宅区在区、县(市)房产行政主管部门的批准下可以采用邀标和议标的方式选聘物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招标投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《(前期)物业服务合同》和《业主(临时)公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业服务企业资质证书》，并遵照建设部《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节严重的取消其物业管理资质。

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情况，对物业管理企业和物业管理项目经理，实行实名诚信考评制度，如物业管理企业或物业项目经理出现违法、违规、违诺现象，依据情节的严重程度，扣除相应的分数，年终进行综合考评，考评结果作为物业管理企业年检和定级的要件，报房产行政主管部门，并在沈阳房产信息网予以公布。督促物业服务企业按照《合同》约定的标准提供质价相符的服务，提高管理服务水平。同时，加强对物业管理从业人员的培训，与建设部培训中心联合，继续对我市物业管理从业人员进行培训，达到从业人员要持证上岗。特别是要对物业管理企业经理以及项目

经理(物业管理处主任)进行培训，在取得建设部《物业管理企业经理岗位证书》的基础上，市房产行政主管部门与中国物业协会联合进行上岗培训制度，经过实务操作培训，考试合格的.颁发中物协《物业管理实务操作专业岗位证书》，不合格的取消其上岗资格。

四是规范业主大会和业主委员会，积极引导业主正确行使权力和履行义务。根据国家和建设部的有关文件，结合我市实际，争取年底前出台《关于加强组建业主大会、业主委员会工作的指导意见》，明确各部门职责，充分调动街道、社区的积极性，依据《条例》依法成立业主大会、业主委员会，使这项关系到群众利益、社区稳定的工作，更具规范性、操作性。引导业主大会，在充分尊重全体业主意愿的基础上，按照合法程序选举热心公益事业、责任心强、有一定组织能力的业主进入业主委员会。规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，切实维护自身的合法权益。

(四)建立市、区、街道、社区职责明确责任体系。

对于具备物业管理条件的住宅小区，要明确由物业管理企业实行专业化管理，争取年底前物业化率达到100%;对于尚不具备物业管理条件的住宅区，要确定管理单位，实行专项服务，待具备条件后，推行物业管理。逐步形成以社区为主，专业管理和业主自治管理相结合的新型管理体制。各涉及物业管理活动的相关单位、部门按各自的职责承担社会管理的责任，为物业管理创造良好的环境。

(五)采取多种形式，加大对物业管理方面法规的宣传工作。

制定具体的宣传方案，分阶段、有步骤、深入细致宣传国家《物业管理条例》及相关配套文件，引起社会各界物业管理的重视，让广大业主不断了解物业管理的政策法规，引导全社会树立正确的消费观念，促进社会的和谐。

三、组织领导

为使这项工作落到实处，市政府成立领导小组。

组长：邢凯

副组长：王铁

成员单位：市房产局、建委、规划局、公安局、行政执法局、民政局、各区政府。

领导小组办公室设在市房产局，负责日常的组织协调。各区政府也要成立相应的组织机构，抓好具体的组织实施。

四、职责分工

规范物业管理是一项系统工程，要坚持“条块结合、区域负责”的原则，市领导小组全面负责此项工作的监督、指导；市领导小组办公室具体负责此项工作的日常指导、协调和监督、检查；各区政府要针对物业管理存在的问题负责此项工作的具体实施；各相关部门按照职责分工，密切配合各区政府实施整改工作。各单位、各部门要明确分工，落实责任，相互配合，加强检查验收，切实提高我市的物业管理水平。

市房产局为全市住宅小区物业管理的行政主管部门，具体负责全市物业管理工作的指导、监督，并会同相关部门抓好物业管理企业和住宅小区存在问题的整改工作，如：物业管理立法、前期物业管理招投标、物业管理企业资质审查、业主大会、业主委员会组建、物业管理工作的调研和宣传等工作。

市建委、规划局为开发、建设单位的管理部门。一是在进行住宅小区前期规划时，要规划建设必要的物业管理服务用房等相关配套设施，以方便后期的物业管理工作；二是严格按照规划对住宅小区进行竣工验收，不按规划建设的小区，

不能予以验收，并限期整改；三是对开发建设遗留问题，要制定整改工作方案，积极组织整改，达到合格标准。

市行政执法局、公安局负责对物业管理行为的查处工作，使物业管理活动更加规范，促进物业管理水平的提高。

各区政府为物业管理工作的责任主体，要针对目前物业管理工作中存在的问题，制定具体的整改工作方案，积极配合市政府相关部门，加大管理力度，认真组织整改，使问题得到及时有效的解决。

五、实施步骤

依法加强居民小区物业管理是一项长期工作，为确保完成本方案确定的工作内容，今年要分三个阶段进行实施。

(一) 排查阶段(20__年5月10日至5月31日)

由市领导小组牵头，建委、规划、房产、公安、行政执法等相关部门配合，各区政府组织实施，对开发建设遗留问题、物业管理和住宅小区存在的问题进行一次拉网式排查，并进行登记造册，建立管理档案。

(二) 整改完善阶段(20__年6月1日至10月31日)

各区政府对排查中出现的各类问题进行认真分析，查找根源，制定相应的整改措施，报市领导小组审查，审查合格后，方可按责任分工认真组织整改。

(三) 验收阶段(20__年11月1日至11月15日)

领导小组成员单位按照工作内容和标准，集中时间，认真组织，对整改后的物业企业和住宅小区逐个进行审核，确保达标。

六、保障措施

(一) 提高认识，明确责任。

各级领导要把加强居民小区物业管理工作当作重要工作来抓，实行“一把手”负责制，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任体系和长效管理机制。市政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理责任，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

(二) 密切配合，抓好整改。

市政府相关部门和各区政府要上下联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时或不彻底的，有关部门要按照相关规定进行查处，确保全部达标。

(三) 加强宣传，营造氛围。

要结合开展“贯彻《物业管理条例》，整顿规范物业管理市场”活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大居民了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理逐步走向良性循环轨道。

(四) 强化管理，巩固成果。

市政府相关部门和各区政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益和社会稳定。

为进一步提高物业管理服务质量和效率，在短时间内解决业主的投诉，同时全面提高员工职业道德水平和工作责任意识，

也为了提高业主的满意度，最终满足业主高标准、高质量的健康生活需求，在客户服务管理工作中推行“礼宾助理”服务。

(一)“礼宾助理”服务实施细则

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讯息，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。

(1)对自己职责范围内或自己可以即行处理的事情不予理睬或拖沓、推诿者；

(2)自己无法解决的投诉不及时向上级汇报者；

(3)有证据显示带有情绪或缺乏诚意地去处理投诉，令投诉人不满意者。

(二)工作时间标准：

1、业主投诉处理的工作时限：

(2) 工程维修方面的投诉处理时限：

其他维修，按与业主约定时限内完成，一般不能超过7个工作日；

(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。

2、业主咨询回复工作时限：

(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。

(三) 工作质量要求

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。

一、保安方面

- 1、本周重点是三期车位理顺，目标为：小区内无车辆乱停放、业主车辆都固定车位并按序停放。门岗负责禁放无地下库车位的车辆入院内，车管岗负责门前车位与停车秩序的管理，负责预定了固定车位的业主车辆车位不被占用，并保证门前车辆有序停放。
- 2、大厦内、浦发银行门前与店内、商业店铺、好百年、15号南办公楼道每日2次巡逻、其中1次进店提示，增强业主对商业保安服务的感受。
- 3、门岗岗亭整理、杂物清除、摆放灭火器。
- 4、加强对三期住改商人员损坏门禁的监管，实行绝对责任制度，使用人防和技防手段确保。
- 5、如遇雪天根据需要应急加入扫雪。

二、保洁方面

- 1、重点加强楼道卫生，组织清理楼道和消防箱里的杂物。
- 2、着装、工号、防滑牌摆放等要求规范。
- 3、周三进行一次保洁整体大检查，进行评比考核、奖优罚劣。
- 4、大厦本周重点加强门口的杂物清理、电梯间的保洁质量、走廊的保洁质量。
- 5、整理地下车库的杂物，防范火灾事故。
- 6、安排雪天保洁的工作，确保雪天不影响业主出行。

三、工程方面

- 1、落实三期门禁故障排查，做好记录，配合南京泛尼士公司维修，做好验收和技术学习。
- 2、落实分区设施巡查和检修，重点对楼道灯、草坪灯、道路灯和水电设施进行维修。
- 3、大厦加强对水电的控制，防止未办手续装修及违章装修，做好天台门和地下室门的锁闭。
- 4、重点设备间完成责任人并挂牌。

四、客服方面

- 1、本周重点配合做好三期车管，每天跟进保安对车辆的情况进行客户沟通，续收车位费和落实车位固定，做好客户解释工作，防范纠纷。
- 2、进行业主户内可视对讲故障情况的调查，并做好业主登记和验收签字工作。
- 3、分片区管理责任落实，加强对片区卫生监督、客户关系维护和费用催收工作。
- 4、大厦完成对破坏消防设施装修户的承诺书签字收集，加强出入证管理，对材料出门实行向业主通报制度。

五、其他方面

- 1、完成劳动协议签订工作。
- 2、完成电子巡更安装调试。
- 3、落实重要商户的电价和物业费的协商。

4、与华龙公司沟通大厦的配套设施问题。

一、总体规划

为了搞好__小区的物业管理服务，提升本企业物业管理水平，为业主营造一种舒适的居住环境，特制定本方案。

二、服务准则

(一)标准服务时间

周一至周日上午8：00~下午18：00。

(二)服务中心电话

物业管理部客户服务中心设有24小时值班服务专员，以便于为广大业主服务。服务电话如下。

1. 标准服务时间电话：__。
2. 非标准服务时间电话：__。

三、服务内容

(一)迁入手续办理

1. 业主持小区业主的《入住通知单》、《购房合同》到服务中心办理迁入手续。

(1)按规定要求填写《入住登记表》。

(2)按规定缴纳有关款项。

(3)与服务中心工作人员共同办理入住前的楼宇、设备、设施查验手续。

(4) 办理物业移交手续，领取钥匙。

2. 业主应保证在搬家过程中服从辖区物业管理人员的指挥，按指定路径进出迁入地域，并注意遵守小区的公共秩序。

(二) 房屋维修管理

1. 每年一次对房屋共用部位及共用设施设备进行安全普查，根据普查情况制订维修和管理计划，上报委托方并组织实施。

2. 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，保证房屋的使用功能和安全，杜绝事故的发生，有检修记录和保养记录。

3. 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，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，按有关规定办理。

4. 每日巡查一次小区房屋单元门、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。

5. 保持公共区域玻璃、门窗配件完好，开闭正常，需要维修的在两个工作日内完成；照明设施一般的故障（损坏的灯座、灯泡、开关等），在两天内安排修复完成，其他故障五个工作日内完成，保持90%的楼道照明灯具能正常使用；墙面、顶面粉刷层发现剥落或污损，应每一个月集中安排一次修补、除污；步行梯、楼房散水等设施，保持基本完好和使用功能，需要维修的，每一个月集中一次进行修补维修。

6. 按照政府有关规定，每年进行一次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。

7. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为要及时告知与劝阻，并及时报告政府有关主管部门。

8. 小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。保持小区各组团、栋及单元(门)、户标志清晰。

(三) 公共设施维护管理

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)，共用设施设备能正常运行和使用，杜绝安全事故的发生。

2. 建立共用设施设备清册档案(或设备台账)，有设施设备的运行、检查、维修、保养记录。

3. 有设施设备操作规程及保养规范，按操作规程及保养规范执行。

4. 对共用设施设备进行定期组织巡查，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，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，按有关规定办理。

5. 特种设施设备和测量仪表、仪器，按照政府有关规定，定期进行检验检测校准，符合相关规范。

6. 设备房保持整齐清洁，安全设施符合规范，无鼠害，无跑、冒、滴、漏现象，无堆积杂物;设备设施铭牌、标识规范、统一、完整;操作规程、维护规范、管理制度在明显位置做出标识;各类管线有分类标识和流向标识;各类记录本、登记本(运行、维修、保养、交接班等)齐全，记录完整;监控记录可保存15天，并能正常回放。

7. 对小区内变压器、高层屋面、有安全隐患的健身设施、车库限高、区内道路限速、燃气调压站(箱)、水系沿岸等危及人身安全的部位设置明显警示标志和防范措施;对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

8. 公共区域内的雨水、污水管道每年检查、疏通一次;雨水、污水井每半年检查、清掏一次;雨水、污水管道及井发生堵塞时应及时疏通;化粪池每年至少清掏一次,每季度检查一次,防止外溢。
9. 建立设备设施巡视制度,有专人巡视,配电室、排污泵等每日巡视至少两次,有巡视记录。锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室、中控室等有专人24小时值守,值守人员每班工作时间不超过八小时。
10. 每日对园区路面、景观、小品、围墙(护栏)、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、门禁、周界报警监视系统等巡视一次。设施设备能正常使用,无安全隐患。
11. 设立日常消耗物料、备件仓库,保证日常维修的及时性。仓库有完善的管理制度,专人管理,物品分类码放。
12. 使用中水系统的,确保水质达到国家中水水质标准。
13. 保证载人电梯日夜24小时正常运行。
14. 消防设施设备完好,可随时启用,消防通道畅通。
15. 小区主要道路及停车场交通标志齐全。
16. 路灯、楼道灯完好率不低于95%。

(四) 公共秩序管理

1. 小区出入口24小时值勤,进入楼幢门厅刷卡。
2. 实行封闭式管理,出入口有专人24小时值守,对访客出入进行登记管理,阻止小商小贩进入小区。在有可能危及人身安全处有明显标志。

3. 园区和楼内巡视。园区巡视白天三次、夜间四次，楼内巡视每天两次，夜间需两人同时巡视。巡视有计划、巡视路线图、巡视项目内容、要求及记录。
4. 门岗及巡视服务人员，形象端正、着装整齐干净、举止规范、语言礼貌、连续上岗时间不超过四小时；门岗服务设施完好、标识醒目；有服务操作细则。
5. 监视控制中心设专人24小时值班，负责小区监控的值守，处理各类报警和异常信息，每人每班工作时间不能超过八小时。监视控制中心各类制度在明显位置做到标识。
6. 有机动车辆和非机动车的行驶方向、限速标识，交通指示标识应规范、清晰，对进出小区的车辆进行引导，车辆有序通行、停放。
7. 突发事件发生时及时报告政府有关部门，并设专人保护现场，配合公安等部门进行处理。
8. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急预案，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。
9. 对小区内高空抛物坠物、台风、火患等公共安全隐患做到及时公示，警示注意事项，共同做好安全防范工作。
10. 对监控中心按责严密监视，发现问题立即发出预警报告，及时处理。日常摄像下载备份规定保留一周。

(五) 清洁服务

1. 在各楼层和各门厅口设置垃圾桶、果壳箱，每日清理、集送两次。集中的垃圾尽快外送，每日不少于两次，做到生活垃圾日产日清。

2. 小区道路、广场、停车场等每日清扫两次;门厅、电梯厅、楼道每日清扫一次,每周拖洗一次;电梯门、地板及周身每天清扫抹擦一次;人行楼梯及扶手每周清扫、抹擦两次;共用部位门、窗、不锈钢扶栏、用户信箱等每周抹擦一次;公用部位照明灯罩、消防水带箱、灭火器每月抹擦一次;小区范围内绿化带(及附属物)每天清扫一次;休闲区亭廊、桌凳、木栏杆每半月抹擦一次;路灯每月抹擦一次。

3. 区内公共雨、污水管道每年疏通一次;雨、污水井每月检查一次,并视检查情况及时清掏;化粪池每两个月检查一次,每年清掏一次,发现异常及时清掏。

4. 二次供水水箱按规定半年清洗一次,定时巡查,定时化验,水质符合卫生要求。

5. 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。