

最新物业小区收费管理方案(精选10篇)

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么写，我们一起来了解一下吧。

物业小区收费管理方案篇一

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。

物业小区收费管理方案篇二

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。

要按照合同约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到达现场，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实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。

物业小区收费管理方案篇三

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。

物业小区收费管理方案篇四

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：

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。

（一）目标：

- 1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率到达90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率到达90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率到达100%□20xx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

经理持证率到达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到达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到达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。

（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状况，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职责，按照规划和施工标准，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，落实到职责单位，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，年底前房屋维修职责要全实到单位、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督。

管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费。

物业小区收费管理方案篇五

- 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。

(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。

物业小区收费管理方案篇六

为规范小区管理，为业主带给优质的物业管理服务，我公司将采取一系列的管理措施，确保小区品质。

物业公司本着“科学规范、竭诚高效、安全礼貌、持续发展”的质量方针，坚持“以人为本”的服务管理理念，对小区物业实施科学的管理、带给优质的服务，并在现有管理经验及管理资源的基础上，不断调整更新，导入先进的管理理念，使广大业主及使用人能真切地感受高品位的物业和高品质的管理所带来的超值享受。我公司将按照河北省及唐山市有关标准（并高于此标准），确保业主及使用人综合满意率到达90%以上。

为实现即定管理目标，追求最佳的环境效益、社会效益和经济效益，在物业管理过程中将始终把握以下原则：

（一）服务第一、管理从严的原则

“服务第一”是物业管理的宗旨，因此管理中要继续秉

承“以人为本”的管理理念，从业主及使用人的需求出发，强化服务机能，丰富服务内涵，带给优质、周到、及时的服务。“管理从严”是服务的保障和基础，包括对物业的维护管理、员工的管理以及对业主及使用人不适当行为的管理和劝阻，建立严格、周全的管理制度，实施依法管理、从严管理、科学管理以确保物业管理服务收到应有的成效。

（二）专业管理与业主自治管理相结合的原则

在日常管理中，要充分发挥两个用心性，即物业管理公司的用心性和业主使用人的用心性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，透过服务中心对小区实施专业化的管理，同时努力争取业主及使用人的支持配合，使其能正确使用和维护物业，并自觉遵守业主公约，共同建立礼貌的办公环境。

（三）物管为主、多种经营的原则

在搞好日常管理和常规服务的同时，从物业的实际出发，开展一系列服务性的多种经营，既满足广大业主及使用人的不同需求，又增强物业公司的造血功能，增加经济积累，以利于更好地为业主及使用人服务。

（二）成立物业服务中心，配备专业管理人员，实施专业化管理；

（六）依照市场化、企业化的运作方式，带给全方位服务，开展多元化经营。

物业小区收费管理方案篇七

1. 地理位置

该项目位于x区与x区的结合部，面临武德路，北挨江津西路，

南靠北湖路。

2. 项目主要经济指标

物业管理将政策和法规为理论依据，寓管理与服务之中，建立社区服务体系。为住户带给全方位管理，服务项目呈现多元化、全方位态势，总体归纳为“六项管理、三类服务”，即“房屋及设施设备管理、环境卫生管理、治安消防管理、绿化管理、车辆交通管理和其它公共管理”；常规性公共服务(合同服务)委托性特约服务(非合同零星服务)和经营性多种服务(全方位、多层次的综合服务)。

1、房屋及设施设备管理

1.1建筑公共部位得到维修、养护和管理范围包括：公共屋面、房屋承重及抗震结构部位、外墙面、楼梯间公共通道、门厅、共用排烟道。

房屋建筑的维护管理实行“管养合一”主要落实在以下几个方面：

a□工作的主动性

管理职责人与服务中心相结合，落实巡查制度及年度房屋建筑维护、养护，执行房屋修缮标准、有关工程施工技术规范、健全档案记录、持续房屋正常的使用功能及完好。

b□工作的多样性

根据房屋的完损状况、季节变化、住户对象等采取日常修缮服务，季节修缮服务、重点修缮服务和特殊修缮服务等形式，并做到制度化、规范化。

c□工作的针对性

在工作中要因地制宜、因时制宜、因房制宜、因户制宜，根据住户的不同需求和所处的特定条件采取有针对性的服务措施。

1.2 共用设施、设备的管理

范围包括：上下水管道、落水管、共用照明、煤气干线、楼内消防设施、电梯、水泵房。

共用设施设备的管理由维修管理和运行管理两大部分组成，进行统一管理，对于不同的设施、设备进行不同的维修管理，执行相应的工作质量标准，建立设施设备管理帐册和重要设备的技术档案，落实定期检查、维修、保养制度各种运行记录齐备。到达设施设备齐全、功能正常、运行良好。

1.3 市政共用设施和附属建筑物、构筑物的养护和管理

范围包括：道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠池、地上车库等。

根据共用设施和附属建筑、构筑物的类别不同，指定并落实巡查制度、维修保养制度、大中修工程的验收制度、积累有关技术资料。对于有些专项类别，如：车库、制定专业管理方案并实施。透过有序的工作使其到达功能正常、畅通、达标，基本完好。

1.4 智能化设施设备

范围包括：楼宇对讲系统、用户宽带数据网系统、室内红外线报警系统，周界红外线对射报警系统、门禁及车库管理系统、电子巡更系统等。

根据智能系统的构成、分系统设备的组成状况，建立起适合x智能系统、操作性强的管理制度，从管理前期介入人员培训

入手。做好智能系统设备的档案管理、智能系统的运行管理、系统的维护保养管理、设备维护保养工作质量的检查及设备维修管理，并以科技为先导、智能指挥中心统一指挥、全方位服务，充分利用现有资源，提升智能系统功能，透过严格管理保证智能系统运作正常。

2、环境卫生管理

在x我们遵循“高标准、严要求”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护、实施环境卫生管理和环境卫生保护的职能。做好两项工作，即卫生管理、环境管理。

2.1卫生管理

是对房屋公共部位的清洁、卫生、垃圾的收集、清运到达环卫设施齐全，实行标准化清扫保洁，垃圾日清，按计划消毒、灭鼠、灭虫。透过对小区的清洁卫生，区域管理的过程控制，确保向住户带给高档次的服务水准及高质量的生活场所。

2.2环境管理

x的环境管理为小区礼貌洁净、环境质量良好、资源合理利用、生态良性循环基础设施健全、生活舒适便捷，构成环保意识，日常管理与保护有机结合，提高住户的生活质量。

3. 绿化管理

绿化的功能是美化环境。透过我们的管理到达绿草荫荫、绿树成荫的效果；我们以专业化的管理养护人员，将片区负责与巡查相结合，科学合理的' 保养、管理小区的绿化。绿化管理的主要资料是花木、草坪的养护。

4、治安消防管理

治安消防管理工作是x重点管理工作之一。我们要贯彻“预防为主、防治(消)结合”的方针，对所辖物业区域的治安和消防工作进行全面的管理。

5、车辆交通管理

对小区内各类车辆(汽车、摩托车、自行车等)进出、行驶、停泊实施管理工作，确保车辆安全、交通畅通、组织有序，停放整齐，创造优美的辖区环境。

6、公共管理

6.1住户装修管理

在x物业辖区里，对业主及住户的装修实行全面的监管。以确保装修设计合理，隐蔽工程贴合设计规定及图纸要求。装修材料及施工过程贴合消防管理规定的要求，并安全使用。保障住宅的结构安全及小区的整体美观，使业主有一个舒适、安宁的生活环境。

6.2搞好维修基金以及储备金的核收与管理。

6.3协助政府进行社会管理，如在物业辖区范围内从事人口统计、计划生育、预防犯罪等方面的工作。

7、常规性公共服务

即物业处履行物业管理合同，为全体业主及住户带来的经常性服务，是所有业主及辖区内住户都能够享受到的。它贯穿于物业管理之中。如：清洁卫生服务、治安保卫服务、维修居住区环境服务等。我们将以专业、入微、优质的服务带给给业主及住户。

8、委托性特约服务

是为某些住户群体带来的服务，如：为高层住户14小时开启电梯、24小时高层供水、水泵的维修保养等。我们以专业的养护工作为业主及住户带给舒适便利的生活环境。

9、经营性多种服务

即向业主及住户带给便利、高效、经济的便民服务。营造温馨、和谐的社区环境，努力使居民生活更方便、更迅捷。真正从居民的日常生活细节思考，以点点滴滴的积累和平凡的小事，体现物业管理的亲情和为业主服务的整体水平。从而使每一位业主及住户体验生活在x这个温暖大家庭的幸福。我们将以业主及住户为中心，有步骤地开展各种无偿与有偿服务，并不断倾听业主及住户的意见，开辟新的服务项目。

物业小区收费管理方案篇八

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，严肃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。

物业小区收费管理方案篇九

;

《小区物业管理方案》

小区物业管理方案（一）：

一、项目概况

1. 地理位置

该项目位于sh区与jz区的结合部，面临武德路，北挨江津西路，南靠北湖路。

2. 项目主要经济指标

二、物业管理资料

物业管理将政策和法规为理论依据，寓管理与服务之中，建立社区服务体系。为住户带给全方位管理，服务项目呈现多元化、全方位态势，总体归纳为六项管理、三类服务，即房屋及设施设备管理、环境卫生管理、治安消防管理、绿化管理、车辆交通管理和其它公共管理；

常规性公共服务（合同服务）委托性特约服务（非合同零星服务）和经营性多种服务（全方位、多层次的综合服务）。

1、房屋及设施设备管理

1.1建筑公共部位得到维修、养护和管理范围包括：公共屋面、房屋承重及抗震结构部位、外墙面、楼梯间公共通道、门厅、共用排烟道。

房屋建筑的维护管理实行管养合一主要落实在以下几个方面：

a□工作的主动性

管理职责人与服务中心相结合，落实巡查制度及年度房屋建

筑维护、养护，执行房屋修缮标准、有关工程施工技术规范、健全档案记录、持续房屋正常的使用功能及完好。

b□工作的多样性

根据房屋的完损状况、季节变化、住户对象等采取日常修缮服务，季节修缮服务、重点修缮服务和特殊修缮服务等形式，并做到制度化、规范化。

c□工作的针对性

在工作中要因地制宜、因时制宜、因房制宜、因户制宜，根据住户的不同需求和所处的特定条件采取有针对性的服务措施。

1.2 共用设施、设备的管理

范围包括：上下水管道、落水管、共用照明、煤气干线、楼内消防设施、电梯、水泵房。

共用设施设备的管理由维修管理和运行管理两大部分组成，进行统一管理，对于不同的设施、设备进行不同的维修管理，执行相应的工作质量标准，建立设施设备管理帐册和重要设备的技术档案，落实定期检查、维修、保养制度各种运行记录齐备。到达设施设备齐全、功能正常、运行良好。

1.3 市政共用设施和附属建筑物、构筑物的养护和管理

范围包括：道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠池、地上车库等。

根据共用设施和附属建筑、构筑物的类别不同，指定并落实巡查制度、维修保养制度、大中修工程的验收制度、积累有关技术资料。对于有些专项类别，如：车库、制定专业管理方案并实施。透过有序的工作使其到达功能正常、畅通、达标，基本完好。

1.4 智能化设施设备

范围包括：楼宇对讲系统、用户宽带数据网系统、室内红外线报警系统，周界红外线对射报警系统、门禁及车库管理系统、电子巡更系统等。

根据智能系统的构成、分系统设备的组成状况，建立起适合jt智能系统、操作性强的管理制度，从管理前期介入人员培训入手。做好智能系统设备的档案管理、智能系统的运行管理、系统的维护保养管理、设备维护保养工作质量的检查及设备维修管理，并以科技为先导、智能指挥中心统一指挥、全方位服务，充分利用现有资源，提升智能系统功能，透过严格管理保证智能系统运作正常。

2、环境卫生管理

在jt我们遵循高标准、严要求的环境卫生管理和高质量、高频度的环境卫生维护、实施环境卫生管理和环境卫生保护的职能。做好两项工作，即卫生管理、环境管理。

2.1 卫生管理

是对房屋公共部位的清洁、卫生、垃圾的收集、清运到达环卫设施齐全，实行标准化清扫保洁，垃圾日清，按计划消毒、灭鼠、灭虫。透过对小区的清洁卫生，区域管理的过程控制，确保向住户带给高档次的服务水准及高质量的生活场所。

2.2环境管理

jt的环境管理为小区礼貌洁净、环境质量良好、资源合理利用、生态良性循环基础设施健全、生活舒适便捷，构成环保意识，日常管理与保护有机结合，提高住户的生活质量。

3. 绿化管理

绿化的功能是美化环境。透过我们的管理到达绿草荫荫、绿树成荫的效果；

我们以专业化的管理养护人员，将片区负责与巡查相结合，科学合理的保养、管理小区的绿化。绿化管理的主要资料是花木、草坪的养护。

4、治安消防管理

治安消防管理工作是jt重点管理工作之一。我们要贯彻预防为主、防治（消）结合的方针，对所辖物业区域的治安和消防工作进行全面的管理。

5、车辆交通管理

对小区内各类车辆（汽车、摩托车、自行车等）进出、行驶、停泊实施管理工作，确保车辆安全、交通畅通、组织有序，停放整齐，创造优美的辖区环境。

6、公共管理

6.1住户装修管理

在jt物业辖区里，对业主及住户的装修实行全面的监管。以确保装修设计合理，隐蔽工程贴合设计规定及图纸要求。装修材料及施工过程贴合消防管理规定的要求，并安全使用。保障住宅的结构安全及小区的整体美观，使业主有一个舒适、安宁的生活环境。

6.2搞好维修基金以及储备金的核收与管理。

6.3协助政府进行社会管理，如在物业辖区范围内从事人口统计、计划生育、预防犯罪等方面的工作。

7、常规性公共服务

即物业处履行物业管理合同，为全体业主及住户带来的经常性服务，是所有业主及辖区内住户都能够享受到的。它贯穿于物业管理之中。如：清洁卫生服务、治安保卫服务、维修居住区环境服务等。我们将以专业、入微、优质的服务带给给业主及住户。

8、委托性特约服务

是为某些住户群体带来的服务，如：为高层住户14小时开启电梯、24小时高层供水、水泵的维修保养等。我们以专业的养护工作为业主及住户带给舒适便利的生活环境。

9、经营性多种服务

即向业主及住户带给便利、高效、经济的便民服务。营造jt温馨、和谐的社区环境，努力使居民生活更方便、更迅捷。真正从居民的日常生活细节思考，以点点滴滴的积累和平凡的小事，体现物业管理的亲情和为业主服务的整体水平。从而使每一位业主及住户体验生活在jt这个温暖大家庭的幸福。我们将以业主及住户为中心，有步骤地开展各种无偿与有偿服务，并不断倾听业主及住户的意见，开辟新的服务项目。

小区物业管理方案（二）：

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，年底前整改率到达90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率到达90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率到达100%；2015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到达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到达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到达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、工作资料

（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状况，透过调研，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职责，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，落实到职责单位，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。个性是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修职责要全实到单位、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督。

四、物业费的成本测算

1、管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费。

2、清洁卫生费清洁卫生费测算表（04）

3、保安费：保安费测算表（05）

小区物业管理方案（三）：

社区物业服务实施方案

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、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。

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。

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、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资料。

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，满意度未到达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。

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。

小区物业管理方案（四）：

小区物业前期管理方案

根据安置房的特点及岛外物业管理的物点，制定本，将为广大业户推出完善的管理服务，为企业打造物业品牌。

一、了解小区楼盘的基本概况如服务合同资料、考核标准及现场实地查看（所处位置、人文环境、面积、入口、设施设备等等）。

二、服务处组织框架根据现场查看的状况和服务标准及思考管理成本的状况下，组建小区服务处人员组织框架，并对服务处人员进行相关的一系列培训，布置小区服务处的简易装修、采购办公物品等。

三、准备接管验收楼盘的工作包括
内业资料的移交工作：

1、资料的接管验收资料。如规划许可证、土地使用合同等。

2、综合竣工验收资料。如竣工图、机电设备的资料、供水合同等。

3、业主资料。如已分配业主的房号、电话号码等。

小区房屋主体的接管验收：

1、对小区公共部位进行验收包括楼道、公共楼面、天台、地下室等。

2、户内的验收。

3、园林绿化的验收。

4、工程设施设备的验收。包括消防系统、新风系统、电梯、二次供水、监控系统，道闸系统、门禁系统、排水管道、避雷针、化粪池等。

5、钥匙的接管。包括设备房和户内的钥匙，并进行核对。

6、公共水电表、户内水电表的读数的确认。

工程接管验收流程：

1、按照小区产权资料和技术资料进行移交，确认签字。对缺少的资料应当记录在相关表格中。

2、房屋本体现状接管验收，确认签字，接管钥匙，把验收过程中不合格项记录在相关表格中。

3、机电设备的现状接管验收，把验收过程中发现的不合格项记录在相关表格中。

4、汇总接管验收过程发现的不合格项，分类登记、整理、存档。

5、将发现的不合格项反馈给施工单位和开发商，确定在规定的期间内整改。

6、整改后，在对不合格项进行验收，并记录，确认签字、验收标准为建设部《房屋接管验收标准》

四、对小区公共部分进行拓荒保洁工作及绿化修剪工作，使小区持续良好的外观形象迎接新业主的入住。

五、做好迎接新业主的准备工作

现场交房处的布置、钥匙的分类、业主档案袋的准备、交房资料的准备（房屋验收表住宅使用公约业主手册装修管理办法装修管理协议保管钥匙委托书保管钥匙承诺书钥匙签收表业主信息表入住资料签收表入住须知等）。根据实际需要选取表格使用。

入住程序：

1、业户办妥手续后到服务处办理入住手续。通知交房的部门能够通知业主带本人身份证原件及复印件、入住通知书。如果是委托交房还应当有委托协议书及委托人的身份证原件及复印件。

2、服务处接待人员审核业主《入住通知书》、业主身份证。

3、服务接待人员介绍小区管理服务状况，与业主签订《住宅使用公约》、《装修管理协议》等文件。根据实际需要填写表格。

4、服务处接待人员向业主发放入住文件并请业户签收。入住文件包：入住须知业主手册住宅使用公约装修管理协议。根据实际需要发放文件。

5、服务处接待人员陪同业主验房，抄水、电表底数，业主验房合格后办理收房、钥匙交付签收手续。填写《房屋验收单》，验收不合格限期整改。

6、将《入住通知书》、业主身份证复印件、《住宅使用公约》、《装修管理协议》、《房屋验收单》、《入住资料签收表》等文件放入业主档案袋，进行归档。

7、整理在验收过程中，业主提出的相关问题，分类整理归档，并送至施工单位和开发商，进行整改。

8、整改后，通知业主前来进行验收查看。并在相关表格进行确认签字。

六、二次装修管理阶段

1、业主向服务处提出装修，应当携带装修图纸，施工单位资质证书及施工人员的身份证复印件到各服务处填写《住宅装

修表》与《施工人员登记表》。

2、服务处接待人员向业主和施工队介绍小区管理规定。例如装修时间、土头堆放点等。

3、服务处在理解装修申请后，经服务处管理人员和工程人员审批合格后，方可施工。

4、在办妥以上手续后，接待人员办理施工人员临时出入证。由施工人员负责人持施工人员身份证或暂住证及照片，到服务处办理施工人员临时出入证，填写施工人员登记表，并缴纳施工人员出入证工本费10元/张。装修完后能够退款。

5、现场跟踪：管理人员务必每一天到装修户施工现场跟踪视察，了解施工状况并做好记录，必要时请工程人员同往。维修人员及管理人员应当每日对小区公共部份进行检查。

6、装修完毕后，经服务处管理人员及工程人员验收后，在装修申请表上填写装修验收状况并签名。

7、在跟踪时，如发现有违章和妨碍公共行为，应及时采取措施进行整改，必要时填写《违规整改通知单》、现场拍照等，以备留用与归档。

8、违章处理办法，对违反装修规定者将依有关条例采取如下措施：

9、告知、规劝、责令停工整改、上报相关执法部门。

10、对于材料进出、施工人员办证、施工工具管理、土头垃圾的管理。业主的装修材料搬运出小区时，务必由业主亲自到服务处办理物品放行条，签字认可，否则任何人一律不准把材料带出小区。办理临时施工人员出入证和工具出小区手续务必由业主或施工负责人来服务处办理，其它人不得办理。进入的材料务必在两天运往业主家中，不得在小区公共部份堆放过长。土头垃圾应当定点堆放，如果有地下室应当将土头运往地下室堆放。土头垃圾应当每日进行清运。

11、服务处经理每月不定期抽查10次装修管理状况。

七、入住后的管理阶段

服务处追求的目标：1、房屋建筑的完好率到达98%以上；

2、报修及时率到达100%；

3、清洁管理无盲点；

4、设备设施完好率到达98%以上；

5、小区路灯完好率到达100%；

6、管理区域内不发生重大安全与火灾职责事故；

- 7、有效投诉处理率100%；
- 8、服务满意率达95%以上；
- 9、绿化完好率到达98%以上；
- 10、道路完好率到达98%；
- 11、各类管理人员岗前岗中培训100%；
- 12、全年无服务安全事故发生。

为到达以上目标，服务处将制定以下：

- 1、完善各项管理制度和管理规定。包括维序人员管理规定、车辆管理规定、机电设备管理规定等一系列管理制度和管理规定。

- 2、保洁施行外包监管制定。即服务处全体人员（含维序人员都有监管的权力）做到清洁卫生无死角，发现问题及时的机制。保洁人员应当要求统一装着。垃圾日产日清，定期进行卫生消杀工作。并根据现场制定保洁工作流程。（保洁日计划、周计划、月计划）二次供水水箱按规定清洗，水质贴合卫生要求。

3、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护、定期清除绿地杂草、杂物、定期预防花草、树木病虫害。

4、管理人员及机电工作人员要求持证上岗。并对服务处人员进行后续的相关培训，进一步提高全体人员的综合潜力和服务意识。规范礼貌用语等。

5、建立来电来访登记记录。要求如实完整填写，及时反馈给相关职责人，相关职责人调查后将处理状况及时反馈给来访来电人员。管理人员应当每一天下班前对来电来访资料进行检查，服务处经理每两天对来电来访进行检查，并每周进行统计，分析相关案例。对未能及时处理的事项应当建立相关的报告制度进行备案。

6、建立工程报修处理及时制度。房屋小修、零修、及时率100%，零修24小时内完成，急修但是夜。小修合格率达100%，水电维修不超过24小时、土建不超过3天。中修，持续房屋外观完好，无破坏立面。维修工程返修率不得超过1%。

7、管理人员应当每一天对自己所管理的片区进行检查包括（装修户、公共楼道卫生及公共设施的完全好性、绿化状况等），并记录相关状况。（严禁在公共绿地养鸡养鸭和种菜的行为）。一经发现要立即制止和劝导

8、小区实施封闭式管理，业主出入实施刷卡，外来人员进行身份证登记好方可进入。小区内车辆实施刷卡进入，外来车辆实行临时取票进入。非小区业主车辆禁止在小区停车过夜。出租车（除特殊状况下）不得驶入小区。

9、维序人员实施24小时值班制度。定时和不定时相结合对小

区进行巡逻检查，并进行记录。对进入小区的车辆进行引导停放

10、客户投诉的相关处理。区分有效投诉和无效投诉，反馈给相关责任人进行落实处理，并及时将相关状况反馈给业主。服务处应当对有效投诉进行防止类似状况在发生。

11、建立24小时值班制度。设立服务电话，理解业主对物业管理服务报修，求助，推荐、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

12、建立各类突发事件应急预案。容易危机人身安全的设施设备有明显警世标志和防范措施；
对可能发生的各种突发设备故障有应急方案；

13、建立考核制度。对全体人员进行有效的考核。

14、社区文化活动。根据现场实际状况每年定期开展社区文化活动，宣传精神礼貌建设（能够宣传厦门市十不准备相关方面的资料和物业服务概念等资料）。

15、便民服务。便民服务活动是管理处体现业主至上、为业主服务的宗旨的重要一环例如能够透过与有关部门联系，力争常年为业主、住户无偿代办电话、煤气开户、有线电视，代订报刊杂志、代发邮件、代请家教保姆等，职责部门为服务处。

16、每季度做好考核的准备工作及每年年底开展业主满意度调查。

小区物业管理方案（五）：

社区物业管理实施方案

为切实加强我街道老旧小区物业管理工作，努力构建与城市管理水平相适应的物业管理新机制，进一步完善小区公共配套设施，提升小区居住环境，规范物业管理活动，提高居民安居乐业的满意度，根据区政府关于加强住宅小区物业管理工作的有关要求，结合我街道实际，特制定本方案。

一、指导思想

以科学发展观为指导，以体制机制创新为核心，按照行业管理与属地管理相结合、物业管理与社区管理相结合、业主自主管理与社区自治相结合的三结合原则，强化属地管理职能，理顺物业管理体制，扩大物业管理覆盖面，建立健全规范、稳定、有效、和谐的物业管理长效机制，不断巩固礼貌城市建立成果，进一步促进礼貌社区与和谐宁南建设。

二、职职责务

（一）强化属地管理，建立责权明确的工作体系

按照重心下移、属地管理的原则，建立街道物业管理办公室领导下的两站一中心物业管理体系，承接市区物业管理部门下放的部分职能，具体落实辖区住宅小区物业管理的组织、监管工作，。

1. 街道物业管理办公室职责

（1）会同主管部门参与辖区物业管理招投标、新建居住小区的物业承接验收、物业服务企业资质审核、物业管理区域划分；

负责物业维修资金续筹与使用审核，物业服务质量检查考评，物业管理项目交接监管等。

(2) 指导、监督业主委员会的成立、改选和换届工作，并对业主委员会的备案提出审核意见；
负责指导、监督业主大会、业主委员会日常运作。

(3) 对本辖区内没有物业管理或物业公司弃管的住宅小区，在业主大会没有确定管理方式之前，负责组织街道物业服务中心有偿带给物业基本服务。

(4) 协调处理辖区内有关物业管理投诉和信访方面的工作。

(5) 对未按规定建设配套共用设施、社区和物业管理用房，或配套用房、设施存在质量问题的，提请有关部门责令开发建设单位整改。

(6) 组织建立辖区物业管理的领导机构。

2. 社区居委会职责

(1) 指导成立业主大会筹备组，派代表参加筹备工作；
会同开发建设单位组织新开发的小区召开第一次业主大会，并监督指导业主委员会依法选举；
指导监督业主委员会换届和新老业主委员会的交接工作等。

(2) 监督、指导业主委员会的工作。负责传达街道对社区公共利益作出的决定，对业主委员会的决议提出推荐和意见。

(3) 配合街道办事处建立辖区物业管理职责体系，并融入到社区综合管理当中。

(4) 成立物业管理监督小组，负责对物业管理服务质量进行日常监督，并及时把信息反馈给街道物业管理办公室。

(5) 负责协调物业管理企业与业主委员会之间的关系。

3. 物业管理服务中心职责

(1) 负责老旧小区内住宅及公共设施、公共秩序、居住环境、卫生、绿化、停车场、装修的管理和服务工作。

(2) 理解业主委员会或业主管委会的监督，广泛听取业主、使用人意见，提出整改措施并落实；定期参加业主大会，为业主、使用人带给优质服务。

(3) 受理业主来访、查询、委托、投诉等事宜，能解决的及时解决。

(4) 建立健全住户档案，完善老旧小区管理台帐。

(5) 检查、督促清洁人员做好楼道和小区环境卫生工作，加强老旧小区环境保护宣传工作。

(6) 定期检查保养公用设施设备，对下水道、化粪池适时组织疏通清理，发现问题及时解决。

(7) 每一天不少于两次在小区内巡逻，遇突发事件采取必要措施并及时向有关部门报告。

(8) 对小区进出车辆进行管理、疏导，持续出入口畅通。

(9) 按时保质完成上级部门交办的物业管理其他工作。

(二) 完善分类管理模式，逐步实现物业管理规范化

1. 已实施市场化物管的小区管理要求：建立健全业主委员会，协调业主对物管公司的监管；

加强物管公司的培训指导，不断提升服务水准；

对物管公司的服务质量进行考评，为主管部门年审带给基本意见；

参与优秀小区评比活动，推广优秀小区的管理和服务模式，推动物业管理规范运行。

2. 单位自管小区的物管要求：督促自管单位切实担负起物管职责，及时将各级有关检查考评状况向物管公司及其行政主管部门进行通报，构成齐抓共管的合力。

3. 不具备市场化运作的老旧小区的接管要求：由街道物业管理服务中心负责有偿带给基本物业服务，经过一段时期运行，逐步过渡到由业主委员会与街道物业管理服务中心签订服务委托合同，进行基本业务规范管理。

4. 对经济适用房住宅区的接管要求：经济适用房住宅区属于政府保障性住房，原则上由街道物业服务中心统一实施物业管理，实行低标准收费。开发商按规定建设必须比例的商业用房，其收益用于补贴物业管理费的不足。

(三) 加大帮扶力度，推进物业管理持续健康发展

一是加大对小区居民的宣传力度，增强居民花钱买服务的意识。组织社委会协助物业公司收取物业管理费，以收费促管理，以管理促环境，以环境再促收费，构成良性循环。二是用心争取上级部门支持。协助搞好出新小区房屋维修、保洁护绿、治安巡逻等工作，为物业管理创造条件、带给支持。三是鼓励具有必须实力的物业管理企业参与竞争。提高市场份额，推进物业公司规模化管理，降低运营成本，提高整体水平。

三、组织领导

领导小组下设办公室，与物业管理办公室合署办公，负责日常事务处理工作，办公室主任由郭治宇同志兼任，谢洪同志任副主任，各社区成立社区物业管理服务站，站长由社区主任担任，联系电话：52400834。

四、机构设置

为便于机构运转，街道成立物业管理办公室，下设立两站一中心一小组执行机构，具体负责物业管理过程中的事务处理。

1. 街道物业管理矛盾投诉调解站

站长：储德顺

成员：陶芸

2. 街道物业管理应急维修服务站

站长：丁勇

成员：加盟企业

3. 街道物业管理服务中心

常务主任：谢洪

成员：袁洋王子成孙桂勇杨日富

徐长祥周明福陈杰丁勇

孙子明陶芸徐雅珍干程

4. 社区物业管理监督小组

各社区居委会成立物业管理监督小组，实行二级监管。一级监管，由街道物业管理办公室与各社区主任组织实施，履行区物业科下放职权与职责；

二级监管由小区四位一体组织实施，由居委会社工代表、社区业主代表，社委会代表、物业公司代表组成，社委会主任任组长，负责对物业管理服务质量进行日常监督，并及时把信息反馈给街道物业管理办公室。

五、实施步骤

1. 制定方案阶段（6月12日前）

（1）调查辖区内住宅性质。分已实行物业管理小区、自管小区、失管小区，摸清范围、楼幢数、居民户数等状况。

（2）外出调研，深入试点单位调研住宅小区属地化管理经验。

（3）落实办公的场地，各种制度及网络流程图上墙。

2. 宣传发动阶段（6月20日前）

（1）召开领导小组成员及两站一中心一小组人员动员会。

（2）透过各社区物业执行机构。召开社区居民骨干、楼幢长、党小组长、社区用心分子，进行广泛宣传发动，提高社区居民对实行物业管理的认识，用心协助物管公司开展工作。

3. 全面实施阶段（6月21日6月30日）

两站一中心一小组全面开展工作，切实为社区居民开展物业服务。

六、工作要求

1. 加强领导，提高认识。各级领导要从建设新型现代社区、提升城市管理水平，促进和谐社会建设、推进礼貌城市建立的高度出发。认真领会物业管理体制创新的重要好处，强化职责意识，精心组织，周密部署，明确措施，建立问责体系，确保体制创新各项工作落到实处。

2. 强化宣传，营造氛围。要做好舆论正面引导，大力宣传实行规范化物业管理的好处、作用及物业管理的有关政策法规。采取散发宣传单、印制便民手册、宣传板报等方式，用心引导业主自觉遵守物业管理的有关规定，树立物业管理是消费、是商品的意识，营造全社会共同关心、支持、参与住宅小区实行规范化物业管理工作的良好氛围。

3. 明确职责，落实要求。各职能科室要齐抓共管，相互配合，落实支持物业工作的各项政策。各社区要建立物业管理机构，建立一把手负总责的职责体系，抽出精干力量落实社区职责及考核标准。街道物业管理办公室要认真组织检查考核工作，建立健全联席会议制度，严格督办并通报检查结果，确保试点工作顺利进行。

4. 突出重点，加大投入。各社区要加大对本辖区物业管理的监管，个性对老旧小区要重点扶持，完善各项公共配套设施，并延伸服务资料。同时，街道将采取争取一点，自筹一点的办法，对老旧小区物业管理给予必要投入。

小区物业管理方案（六）：

住宅小区物业管理方案：

一、管理目标：

- 1、业主委员会成立后12个月至18个月，到达深圳市安全礼貌（优秀住宅）小区标准；
- 2、业主委员会成立后24个月至30个月，到达广东省优秀住宅小区标准；
- 3、业主委员会成立后36个月至42个月，到达全国城市物业管理优秀住宅小区标准；
- 4、小区实行封闭式管理，护卫班实行24小时值班，确保业主和住户生命财产安全；
- 5、小区清洁实行专职保洁员职责制，保证小区内24小时全天候干净、卫生、整洁；
- 6、小区车辆实行智能化ic卡管理，车辆凭卡进出，无卡无证车辆禁止驶出小区，所有外来车辆未经许可不得进入小区；
- 8、水电维修班实行24小时值班制度，业主遇到问题随叫随到，公共机电设备运作正常，设备完好率100%；

9、绿化按时修剪、维护、持续花草树木茂盛美观，绿化完好率99%以上；

10、营造小区浓厚的文化氛围，每年社区文化活动不得少于12次，每次参与人员不得少于300人；

11、实施不少于10项的特约服务，把物业的服务资料融入到业主的衣、食、住、行中。

二、分项指标：

1. 房屋完好率：100%
2. 房屋零修、急修及时率：99%
3. 维修工程质量合格率：100%
4. 管理费收缴率：98%
5. 绿化完好率：99%
6. 清洁、保洁率：99%
7. 道路完好率及使用率：100%
8. 化粪池、雨水井、污水井、沙井完好率：100%
9. 排水管、明暗沟完好率：100%
10. 路灯完好率：100%
11. 汽车场完好率：100%
12. 公共文体设施、建筑小品完好率：100%
13. 小区内重大刑事案件发生率：0
14. 小区内治安案件发生率：1 / 年
15. 消防设施、设备完好率：100%
16. 火警发生率：1%
17. 火灾发生率：0%
18. 违章发生率：2%
19. 违章处理率：100%

20. 用户有效投诉率：2%
21. 有效投诉处理率：100%
22. 管理层员工专业培训合格率：100%
23. 特种作业员工持证上岗率：100%
24. 维修服务回访率：30%
25. 业主（住户）对物业管理综合满意率：98%服务特色（菜单式服务模式）

一、实行菜单式服务模式

即物业公司除了带给常规性的公共服务外，还带给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取不同的特约服务，并支付相应的费用。

二、快速、完善的服务形式：首按职责制+三分钟服务承诺

1、首按职责制

每一位员工都有职责和义务接待客户的推荐，任何一位员工接到推荐后，统一传递到办公室，并告诉推荐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推荐处理的状况直至客户满意为止。

接待服务推荐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状况。承诺时间最好控制在1~2天，一般不超过一周，特殊状况除外。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就应留签字记录，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推荐时，应及时将客户的推荐反馈到办公室，由办公室安排相关人员到客户指定的地方，为客户

带给相应的服务，这一过程不能超过三分钟。若有特殊状况，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。

三、突出、贴心的礼貌礼貌：三米微笑服务+站立式服务

1、三米微笑服务

管理处人员见到客户务必微笑示意，具体做法是：在距离客户三米时，务必自然微笑示意，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，也务必遵守三米微笑服务原则。

2、站立式服务

站立式服务表此刻：

(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，也务必站立并微笑致意，客户离开时，也务必站立微笑送别，并目送客户出门为止。

四、全天候的服务时间

1、护卫班实行24小时专人服务，客户有任何需求能够得到最及时的服务。

2、维修班实行24小时专人服务，客户普通维修事项能够得到是及时的服务，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，以便客户在无水值班的状况下能够找到相关的人员。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忙。

4、管理处全体人员非特殊状况都务必留守小区，随时待命，以便为客户带给服务。

五、丰富的社区文化活动

丰富的社区文化活动不仅仅表此刻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，变客户被动理解管理处带给的文化活动，为客户主动参与各种活动，并在整个小区中构成一种独特的文化氛围，一种有别于其他小区的文化氛围。

六、多种多样的特约经营服务

常规的物业服务资料仅是对公共设施设备进行维修、保养，对公共场所进行管理，对全体客户带给共同的服务，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，不仅仅仅是物业服务资料的深入，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资料。

七、实行完全的封闭式管理

传统的封闭式管理仅仅是对来访人员和无关人员的管理，并没有对外来送水、送饭、送报的人员进行管理，而我们实行的完全封闭式管理，是除了客户和拜访人员能进出小区外，其他送水、送饭、送报人员将完全不能进入小区，而由我们的人来完成这些服务，进而在做好服务工作的同时，把小区的安全隐患减到最少。这也是我们做好多种特约服务所带来的另一个好处。社区文化一、社区文化宗旨
提高社区文化工作质量，增强社区居民综合素质！

二、社区文化理念

增强邻里交流，复古朴素民风。让丰富多彩的文化活动成为沟通心灵的桥梁！

三、社区文化最终成果展望：

1、当人们走进小区的时候，就能听到从空中传来悠扬的背景音乐、看到优雅的自然景观、呼吸着清新的空气，仿佛置身于世外桃源之中，心神为之一振；

2、小区的每一个成员都能自发、定期地融入到各种活动中来，让小区每个成员都能从中寻找到自己的兴趣、爱好，并乐在其中，乐此不疲。

3、不管走到那里，都能够欣赏到各种各样的山水画、名人字画，仿佛置身于美术馆中。

4、生活在那里的人们脸上挂满了满足、快乐的笑容，忧愁与那里绝缘。

四、社区文化的硬件建设：

社区文化可分为硬件部分和软件部分。社区文化的硬件部分，是潜移默化影响人们心理素质的重要因素，从所周知，现代礼貌的建设是由具备良好素质的人来完成的，而良好的居住环境，能够促使人们自觉地养成良好的生活习惯。环境对于一个人的心理影响是相当重要的，当一个人长期处在良好的环境当中，便会不知不觉地提高自身的素质，而如果每个人的素质都得到了提高，那么整个社区文化氛围自然而然地也就体现出来了。总的来说，社区文化的硬件部分就应包括：

1、会所，包括篮球场、网球场、羽毛球场、健身房、清吧、茶艺馆、棋牌室、游泳池、乒乓球室、阅览室等；

2、公共场地，包括公共绿地、道路、大堂、走廊等；

3、室外健身场所，包括室外健身器材、健身路、室外操场等；

4、公司配置一整套专业的音响和舞台，这样能够提高管理处社区文化活动的专业性。

对于会所就应尽可能利用其功能，并加强现代化管理；

对于公共场地则宜挂一些名人名画，营造一种浓郁的文化氛围；

对于室外健身场所，则就应加以适当引导，构成正确的、自发性的健身氛围。总之，对于社区文化的硬件，就应重在利用，我们的工作重点就应放在社区文化的软件建设上。

五、社区文化的软件建设：

软件建设是社区文化建设的中心组成部分，它包括一系列的活动计划、实施效果及相关管理制度、管理处人员的服务精神、各项活动筹备人员的组织协调潜力、居民的参与配合及对公益活动的热心程度。

根据社区文化的活动形式、活动风格，社区文化软件的资料可概括为以下五大部分：

（一）体育类

体育类社区文化目的在于透过倡导体育健身的精神，利用小区的各种资源引导小区全体住户参与体育锻炼，进而构成各种自发性组织，从而构成用心、健康、活泼、向上的小区精神。体育类的社区文化适合任何的住宅小区，而且效果明显，影响面广。具体的体育类社区文化活动，包括：

1、成立各种体育俱乐部，定期组织训练、比赛

（1）球类：篮球、足球、排球、乒乓球、羽毛球、网球等；

（2）棋类：围棋、象棋、跳棋、军棋等；

（3）牌类：桥牌、扑克牌；

（4）游泳：游泳培训班，游泳比赛；

（5）拳类：太极拳、太极剑等。

2、每年一次，以小区为单位，由公司组织大型体育活动比赛

3、在社区公共场所设置室外健身器材

4、利用国内国际各种体育比赛做体育锻炼的宣传，如组织群众观看重要比赛，挂宣传标语等，增强民众体育健身意识。

（二）文学类

文学类社区文化的定位比较高，主要是利用小区中素质较高的人来组织一些兴趣小组，在这些兴趣小组的带动下，不定期举办一些文学活动，从而吸引更多的住户前来参加活动，透过举办各种文学活动，提高参加者的文学素养和兴趣，最后构成富有特色的小区文化氛围。由于这类社区文化操作比较困难，而且效果很难预测，所以只适合那些住户文化素质较高的小区。具体的文学类社区文化活动，包括：

1、组织互换藏书活动；

2、文学写作兴趣小组；

3、各种兴趣小组：红学会、水学会、西学会、三学会等。

（三）艺术类

艺术类社区文化是资料最广泛，也是实际工作中运用最多的形式，主要透过各种俱乐部的活动来带动全体住户参与到社区文化活动中来，并构成若干自发性组织。这类社区文化适合任何住宅小区，其主要活动包括：

1、成立各种兴趣小组，定期组织训练、汇演、竞赛，可先以各小区为单位，成熟后可加以联合，组成精英团体：

（1）声乐：民乐团、合唱团、独唱团、各地戏曲团

(2) 舞蹈：民族舞、街舞、交谊舞、秧歌、腰鼓等，并定期举行训练、比赛

(3) 书法、绘画：成立书法、绘画兴趣小组，并将其作品在小区各处展览，年底还可举办免费写春联、画年画活动

(4) 摄影：以公司已成立的摄影俱乐部为基础，定期组织成员进行外拍、作品交流展示活动

(5) 外语兴趣组：引进外语培训机构进入小区，定期举办外语角、外语沙龙、外语培训等

2、营造社区艺术氛围

(1) 将小区各艺术团体成员的优秀作品（书法、山水画等）加以装饰后，在社区公共场所（大堂、会所等）展示，一方面可增加各团体成员的用心性，另一方面可增加小区公共场的艺术氛围；

(2) 定期组织社区家庭读书活动；

(3) 周末露天舞会、音乐会、歌会；

3、节假日举办大型联欢会、文艺汇演、卡拉ok比赛等。

(四) 康体类

从好处上说，康体类社区文化是最具有社会效应的活动，不仅仅能够带动小区住户参与各种社区活动，进而构成一种生活模式，还能够对小区的周边带来一些服务，正因为有良好的社会效应，康体类活动犹如异军突起，在社区文化中占据了一席之地。这类活动个体包括：

1、带给健身、娱乐场所（室内室外），为小区成员长期开放，并加以必要的辅导

- 2、定期组织爬山、游园、自驾游活动
- 3、定期组织美容、健身讲座
- 5、定期组织群众体检（最好是免费体检）

- 6、暑假组织少年夏令营活动
- 6、筹建社区健康站，请专家定期或长期带给健康咨询、急救等

（五）经济类

经济类社区文化的目的在于让小区内的住户相互帮忙，构成一些商会，定期组织活动，在小区范围内构成一种浓郁的商业气息，并使小区中的每一个住户都能从中受益。这类活动的目的性较强，比较适合以商业为主的商住小区。这类活动具体包括：

- 1、定期邀请成功人士到小区做创业心得报告
- 2、成立各种商会
- 3、定期邀请房地产专家做房地产租售交易介绍，并带给现场咨询
- 4、定期邀请证券专家做投资、理财报告，并带给现场咨询
- 5、根据住户的具体需要，举办汽车、名牌家私、艺术品展览活动

小区物业管理方案（七）：

物业管理实施方案

为规范小区管理，为业主带给优质的物业管理服务，我公司将采取一系列的管理措施，确保小区品质。

一管理目标

物业公司本着科学规范、竭诚高效、安全礼貌、持续发展的质量方针，坚持以人为本的服务管理理念，对小区物业实施科学的管理、带给优质的服务，并在现有管理经验及管理资源的基础上，不断调整更新，导入先进的管理理念，使广大业主及使用人能真切地感受高品位的物业和高品质的管理所带

来的超值享受。我公司将按照河北省及唐山市有关标准（并高于此标准），确保业主及使用人综合满意率达到90%以上。

二管理原则

为实现即定管理目标，追求最佳的环境效益、社会效益和经济效益，在物业管理过程中将始终把握以下原则：

（一）服务第一、管理从严的原则

服务第一是物业管理的宗旨，因此管理中要继续秉承以人为本的管理理念，从业主及使用人的需求出发，强化服务机能，丰富服务内涵，带给优质、周到、及时的服务。管理从严是服务的保障和基础，包括对物业的维护管理、员工的管理以及对业主及使用人不适当行为的管理和劝阻，建立严格、周全的管理制度，实施依法管理、从严管理、科学管理以确保物业管理服务收到应有的成效。

（二）专业管理与业主自治管理相结合的原则

在日常管理中，要充分发挥两个用心性，即物业管理公司的用心性和业主使用人的用心性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，透过服务中心对小区实施专业化的管理，同时努力争取业主及使用人的支持配合，使其能正确使用和维护物业，并自觉遵守业主公约，共同建立礼貌的办公环境。

（三）物管为主、多种经营的原则

在搞好日常管理和常规服务的同时，从物业的实际出发，开展一系列服务性的多种经营，既满足广大业主及使用人的不同需求，又增强物业公司的造血功能，增加经济积累，以利于更好地为业主及使用人服务。

三管理方法

（一）实施全程物业管理，从开发商、业主及专业物业管理公司的角度对物业提出合理化推荐，构筑一个优秀的物业管理硬件环境；

（二）成立物业服务中心，配备专业管理人员，实施专业化管理；

（三）在公司现有管理资源的基础上，充分借鉴行业先进管理经验，用心培养高素质的管理人才，组建一支高素质的物业管理队伍；

（四）制定一套切合实际的规章制度，确定一系列高标准的物业管理行为规范，以制度促管理，寓管理于服务；

（五）严格遵守有关物业管理法规，制定切实可行的管理方案；
与业主签订各项协议，依法约束双方行为；

（六）依照市场化、企业化的运作方式，带给全方位服务，开展多元化经营。

小区物业管理方案（八）：

牌楼街道社区物业管理工作实施方案

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际方案。

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，协调帮忙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，而且对于我区建立国家卫生城市、礼貌城市和一流人居环境具有重要好处。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好处，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2013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（2012年8月1日至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（2012年9月1日至9月30日）。对社区物业管理工作的宣传部署。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好处，以及给群众带来的切身利益。

3、抓好试点（2012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（2012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善，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

物业小区收费管理方案篇十

根据安置房的特点及岛外物业管理的物点，制定本，将为广大业户推出完善的管理服务，为企业打造物业品牌。

一、了解小区楼盘的基本概况如服务合同资料、考核标准及现场实地查看(所处位置、人文环境、面积、入口、设施设备等)。

二、服务处组织框架根据现场查看的状况和服务标准及思考管理成本的状况下，组建小区服务处人员组织框架，并对服务处人员进行相关的一系列培训，布置小区服务处的简易装修、采购办公物品等。

三、准备接管验收楼盘的工作包括

内业资料的移交工作：

1、资料的接管验收资料。如规划许可证、土地使用合同等。

2、综合竣工验收资料。如竣工图、机电设备的资料、供水合同等。

3、业主资料。如已分配业主的房号、电话号码等。

小区房屋主体的接管验收：

- 1、对小区公共部位进行验收包括楼道、公共楼面、天台、地下室等。
- 2、户内的验收。
- 3、园林绿化的验收。
- 4、工程设施设备的验收。包括消防系统、新风系统、电梯、二次供水、监控系统，道闸系统、门禁系统、排水管道、避雷针、化粪池等。
- 5、钥匙的接管。包括设备房和户内的钥匙，并进行核对。
- 6、公共水电表、户内水电表的读数的确认。

工程接管验收流程：

- 1、按照小区产权资料和技术资料进行移交，确认签字。对缺少的资料应当记录在相关表格中。
- 2、房屋本体现状接管验收，确认签字，接管钥匙，把验收过程中不合格项记录在相关表格中。
- 3、机电设备的现状接管验收，把验收过程中发现的不合格项记录在相关表格中。
- 4、汇总接管验收过程发现的不合格项，分类登记、整理、存档。
- 5、将发现的不合格项反馈给施工单位和开发商，确定在规定的期间内整改。
- 6、整改后，在对不合格项进行验收，并记录，确认签字、

验收标准为建设部《房屋接管验收标准》

四、对小区公共部分进行拓荒保洁工作及绿化修剪工作，使小区持续良好的外观形象迎接新业主的入住。

五、做好迎接新业主的准备工作

现场交房处的布置、钥匙的分类、业主档案袋的准备、交房资料的准备(房屋验收表住宅使用公约业主手册装修管理办法装修管理协议保管钥匙委托书保管钥匙承诺书钥匙签收表业主信息表入住资料签收表入住须知等)。根据实际需要选取表格使用。

入住程序：

- 1、业户办妥手续后到服务处办理入住手续。通知交房的部门能够通知业主带本人身份证原件及复印件、入住通知书。如果是委托交房还应当有委托协议书及委托人的身份证原件及复印件。
- 2、服务处接待人员审核业主《入住通知书》、业主身份证。
- 3、服务接待人员介绍小区管理服务状况，与业主签订《住宅使用公约》、《装修管理协议》等文件。根据实际需要填写表格。
- 4、服务处接待人员向业主发放入住文件并请业户签收。入住文件包：入住须知业主手册住宅使用公约装修管理协议。根据实际需要发放文件。
- 5、服务处接待人员陪同业主验房，抄水、电表底数，业主验房合格后办理收房、钥匙交付签收手续。填写《房屋验收单》，验收不合格限期整改。

6、将《入住通知书》、业主身份证复印件、《住宅使用公约》、《装修管理协议》、《房屋验收单》、《入住资料签收表》等文件放入业主档案袋，进行归档。

7、整理在验收过程中，业主提出的相关问题，分类整理归档，并送至施工单位和开发商，进行整改。

8、整改后，通知业主前来进行验收查看。并在相关表格进行确认签字。

六、二次装修管理阶段

1、业主向服务处提出装修，应当携带装修图纸，施工单位资质证书及施工人员的身份证复印件到各服务处填写《住宅装修表》与《施工人员登记表》。

2、服务处接待人员向业主和施工队介绍小区管理规定。例如装修时间、土头堆放点等。

3、服务处在理解装修申请后，经服务处管理人员和工程人员审批合格后，方可施工。

4、在办妥以上手续后，接待人员办理施工人员临时出入证。由施工人员负责人持施工人员身份证或暂住证及照片，到服务处办理施工人员临时出入证，填写施工人员登记表，并缴纳施工人员出入证工本费10元/张。装修完后能够退款。

5、现场跟踪：管理人员务必每一天到装修户施工现场跟踪视察，了解施工状况并做好记录，必要时请工程人员同往。维修人员及管理人员应当每日对小区公共部份进行检查。

6、装修完毕后，经服务处管理人员及工程人员验收后，在装修申请表上填写装修验收状况并签名。

7、在跟踪时，如发现有违章和妨碍公共行为，应及时采取措施进行整改，必要时填写《违规整改通知单》、现场拍照等，以备留用与归档。

8、违章处理办法，对违反装修规定者将依有关条例采取如下措施：

9、告知、规劝、责令停工整改、上报相关执法部门。

10、对于材料进出、施工人员办证、施工工具管理、土头垃圾的管理。业主的装修材料搬运出小区时，务必由业主亲自到服务处办理物品放行条，签字认可，否则任何人一律不准把材料带出小区。办理临时施工人员出入证和工具出小区手续务必由业主或施工负责人来服务处办理，其它人不得办理。进入的材料务必在两天运往业主家中，不得在小区公共部份堆放过长。土头垃圾应当定点堆放，如果有地下室应当将土头运往地下室堆放。土头垃圾应当每日进行清运。

11、服务处经理每月不定期抽查10次装修管理状况。

七、入住后的管理阶段

服务处追求的目标：

1、房屋建筑的完好率到达98%以上；

2、报修及时率到达100%；

3、清洁管理无盲点；

4、设备设施完好率到达98%以上；

5、小区路灯完好率到达100%；

6、管理区域内不发生重大安全与火灾职责事故；

- 7、有效投诉处理率100%;
- 8、服务满意率达95%以上;
- 9、绿化完好率达到98%以上;
- 10、道路完好率达到98%;
- 11、各类管理人员岗前岗中培训100%;
- 12、全年无服务安全事故发生。

为到达以上目标，服务处将制定以下：

- 1、完善各项管理制度和管理规定。包括维序人员管理规定、车辆管理规定、机电设备管理规定等一系列管理制度和管理规定。
- 2、保洁施行外包监管制定。即服务处全体人员(含维序人员都有监管的权力)做到清洁卫生无死角，发现问题及时的机制。保洁人员应当要求统一装着。垃圾日产日清，定期进行卫生消杀工作。并根据现场制定保洁工作流程。(保洁日计划、周计划、月计划)二次供水水箱按规定清洗，水质贴合卫生要求。
- 3、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护、定期清除绿地杂草、杂物、定期预防花草、树木病虫害。
- 4、管理人员及机电工作人员要求持证上岗。并对服务处人员进行后续的相关培训，进一步提高全体人员的综合潜力和服务意识。规范礼貌用语等。
- 5、建立来电来访登记记录。要求如实完整填写，及时反馈给相关职责人，相关职责人调查后将处理状况及时反馈给来访来电人员。管理人员应当每一天下班前对来电来访资料进行

查看，服务处经理每两天对来电来访进行检查，并每周进行统计，分析相关案例。对未能及时处理的事项应当建立相关的报告制度进行备案。

6、建立工程报修处理及时制度。房屋小修、零修、及时率100%，零修24小时内完成，急修但是夜。小修合格率达100%，水电维修不超过24小时、土建不超过3天。中修，持续房屋外观完好，无破坏立面。维修工程返修率不得超过1%。

8、小区实施封闭式管理，业主出入实施刷卡，外来人员进行身份证登记好方可进入。小区内车辆实施刷卡进入，外来车辆实行临时取票进入。非小区业主车辆禁止在小区停车过夜。出租车(除特殊状况下)不得驶入小区。

10、客户投诉的相关处理。区分有效投诉和无效投诉，反馈给相关职责人进行落实处理，并及时将相关状况反馈给业主。服务处应当对有效投诉进行防止类似状况在发生。

11、建立24小时值班制度。设立服务电话，理解业主对物业管理服务报修，求助，推荐、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

13、建立考核制度。对全体人员进行有效的考核。

14、社区文化活动。根据现场实际状况每年定期开展社区文化活动，宣传精神礼貌建设(能够宣传厦门市十不准备相关方面的资料和物业服务概念等资料)。

15、便民服务。便民服务活动是管理处体现业主至上、为业主服务的宗旨的重要一环例如能够透过与有关部门联系，力争常年为业主、住户无偿代办电话、煤气开户、有线电视，代订报刊杂志、代发邮件、代请家教保姆等，职责部门为服务处。

16、每季度做好考核的准备工作及每年年底开展业主满意度调查。