

# 最新小区泳池物业有义务管理维护 小区物业的管理方案(通用6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？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

## 小区泳池物业有义务管理维护篇一

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。

### 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。

## 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，并且送客户出门为止。

1、护卫班实行24小时专人服务，客户有任何需求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，以便客户在无值班的情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。

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。

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。

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。

## **小区泳池物业有义务管理维护篇二**

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。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。

### 小区泳池物业有义务管理维护篇三

近几年来，随着××经济建设的不断发展，人民生活水平和整体素质的进一步提高，各村的拆迁小区和商业性的开发小区如雨后春笋般涌现出来。然而由于历史、区域性发展与建设、集镇规划等问题，并没有全部实行专业化、市场化物业管理。为加快推进××平安和谐社区建设，制定一套规范的、符合××实际的物业管理方案，并在全镇小区推广是及时且必要的。

在××经济快速发展的同时，××的城镇建设也得到了突飞猛进的发展。居民群众的居住环境发生了巨大的变化，一个个新建起来的小区为居民打造了一个舒适、优美、和谐、文明的家园。全镇范围内，已经实行正式的物业管理的小区有金都华庭、丽景花苑、锦绣家园、金湾花苑等6个；而各村的拆迁安置小区如宗言村和谐苑、××村卧龙湖小区、三房巷的周南花苑等都是由村委代管或基本没有管理。

(一) 商业住宅小区

××已有的成气候的商住小区基本都已经有了专业的物业管理公司进驻管理。在小区管理上，他们有一套专业的、相对完善的管理模式，但并不代表可以高枕无忧，因为城市经验移植到农村有时也会水土不服。由于历史、文化及风俗习惯的差异，农村居民和城市居民存在一定的差距。虽然经济发展了，但城市化进程相对滞后，如果不从农村实际出发，完全照搬城市物业管理模式，就是引发很多问题，锦绣家园和金湾花苑已经因为沟通上的不通畅造成物业管理和小区业主之间发生矛盾与摩擦。所以，对于××镇的商业小区而言，物业管理也需要因地制宜。

## (二)农村拆迁小区

各村经济的发展及对生活环境要求的提高，促使拆迁小区建设进入到一个蓬勃发展的阶段。在管理模式上都是由各村自行管理，由于没有统一的规范，造成管理效果参差不齐，引发一系列问题。

1、安全问题:目前，很多村的拆迁小区因没有建设完毕，还有后期工程正在进行，所以没有进行封闭式的管理。小区道路虽装有监控设备，但基本形同虚设，早安全上造成了隐患。

2、卫生环境问题:拆迁小区使村民原来的闲散的聚居模式变为集中的居住模式。原来只要自扫门前雪就行，现在多出很多公共地方需要大家共同维护，但由于小农思想的影响，很多村民就疏忽了这一块，造成一些公共区域(如楼道)垃圾成灾。

《小区物业管理方案范本》全文内容当前网页未完全显示，  
剩余内容请访问下一页查看。

3、绿化问题:小区建成伊始，绿化设施齐全，环境优美。然而过不多久，花圃都成了村民各自的菜园子，甚至还出现为了争点方寸之地令邻里之间产生矛盾。村里没有办法，只能

让铲车铲掉重新种上绿化，但紧跟着村民又会种菜，于是，在村委和村民之间就会进行一场你栽我铲，你铲我栽的持久拉锯战。这种治标不治本的方法，造成了资源的严重浪费。

4、维护问题:俗话说：“三分建、七分管”，房屋时一年新、二年旧、三年乱、四年破。由于缺乏定期的、专业的房屋维护，很多拆迁小区的房屋状况都出现了一定的问题，影响了房屋的使用年限。所有这些凸显出来的问题，都在提醒我们，在全镇实施统一规范的物业管理是非常迫切的，它对全镇经济建设、精神文明、文化素质的提升起着重要的作用。

### 1、为全镇的小区合理规划物管区域

物管是区域化管理，首先明确各区域边界，物管区域划定与规划相匹配，考虑物业共用设备设施、建筑规模、社区建设，以方便人们生活、生产，合理利用区域资源。以便于管理为原则，形成一定规模面积与一定能够数量的常住人口，有独立或相对分界线的居住小区。

2、为老居住区域完善物业管理基础设施，协调部门关系。政府在镇区老居住区加大投入，改善小区的基础设施和生活环境，改变一般散沙的现象，完善至物管的基本状态，并要与国土、房管、建设、卫生、公安、规划等部门协调好，做到全体配合，各自做好本职工作，不越位、错位和缺位，共同推进老小区的物业管理。

3、加强宣传，增强居民物业管理意识物业管理是新生事物，存在一个逐渐熟悉与接收的过程，政府应当以多种形式向社区居民宣传《物业管理条例》等法律、法规和政策，有针对性地做好宣传引导工作，提高居民对物业管理法的认知度，逐步使其树立依法管理的意识。通过周边物业管理示范小区，使居民清楚认识到小区引入物管的优点，使之逐步树立有偿服务的意识，通过讲座、讨论、问答等多种交流方式，生动形象地普及物管常识，提高居民群众对物管的认识程度，使

其逐步树立自治管理意识。

4、制定小区物业管理实施细则虽然物业管理有了《物业管理条例》，但条例主要针对新建商住小区，对拆迁安置小区管理关注不多。我们应该在《物业管理条例》这一大框架下，根据本地区特点，以《物业管理条例》为指导，制定适应于本地区的、可操作性强的物业管理办法与细则，从而以法律手段推进××的小区物业管理。

5、成立物业管理科，全程跟进小区物业管理××是个经济发达的工业重镇，新兴的生态名镇。城镇建设标准按照城市的格局在规划和建设。各式小区在快速建设成长中，随着居民收入水平与消费水平的'提高，对工作于居住环境的要求也随之提高。一支专业的物业管理队伍，为××镇创造一个优美、舒适、安全、方便的人居环境。同时也体现出××政府为民造福，加强城镇管理的一个重要举措。

### 1、简易物业管理

在各项设施、规模等还不完善的情况下，社区或村委可采用简易物业服务。由小区内失业人员、低保和离退休人员组建服务队，提供公共秩序、安全防范、环境卫生保洁为主的服务，在镇物业管理科的督导下，具体由各村委、社区负责。

2、专业物业管理条件好，设备齐全的小区，可通过业主大会，选聘专门的物业管理公司进驻小区进行管理。具体筹备由村委社区负责，镇物业管理科做好统筹和协调工作。

3、业委物业管理在条件成熟的区域，业主自己选出一个比较精良的管理委员会，全权负责整个小区的物业管理，民主的制定各项规章制度。所有业主都要自觉爱护房屋及公共设施；维护安全与环境卫生。如有业主违约，将会按照既定的规章制度按约处理。如此民主自治的物业管理，形成成本低，效率高的双赢局面。



综上所述，我镇的小区物业管理应当是“三位一体”的管理模式，即业主、物业公司、村(社区)在平等合作的基础上，追求效用和业主利益最大化的物业管理。这是政府加强公共社会管理、关注民生的具体体现。抓好典型，以点推面，条块结合，以块为主，巩固成果，统一管理，从而形成齐抓共管、共管共建的局面，最终实现平安和谐社区这一目标。

## 小区泳池物业有义务管理维护篇四

1、每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

1、管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设（报修）电话，全方位聆听业主的声音。

3、制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚

懒，激励先进、鞭策后进。

6、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

1、小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。

3、急修及时，返工、返修率不高于2%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。

5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6、管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率达98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

管理处挑选精兵强将，成立以主任为主的培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训新入职培训，为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势），熟悉公司的各项规章制度（如考勤制度，奖惩制度、考核制度等），掌握基本的服务知识（如职业思

想、行为规范、语言规范、礼貌常识等），掌握岗位工作的具体要求（如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等）。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

## 2、在职培训

### 培训内容

- 1、物业公司的各项规章制度
- 2、公司的《员工手册》
- 3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构
- 4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

- 1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。
- 2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。
- 3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常

运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

管理处将加大对欠款业主的催交力度，有选择地对顽固业户采取一定措施，每月统计，落实到人。另外，管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的

摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

## 小区泳池物业有义务管理维护篇五

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%□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。

（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部落实到单位、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，继续对沈阳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，要明确由物业服务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。

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。

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。

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（20xx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（20xx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（20xx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。

（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。

## 小区泳池物业有义务管理维护篇六

为加强住宅小区物业管理，明确物业管理责任，提升物业管理效果，规范物业服务市场，维护社会和谐稳定。根据《物权法》《物业管理条例》《xx省物业管理条例》及住建部《关于印发业主大会和业主委员会指导规则的通知》（xx号）文件相关规定，结合我区实际，特制定本实施方案。

### （一）指导思想

以党的十九大精神为指导，进一步提升治理和服务水平，推进城市社区治理体系和治理能力现代化建设。坚持以人民为中心，以服务群众、做好群众工作为目的，整合服务力量，提升服务水平，强化服务保障，全面凝聚社区治理合力，进一步理顺我区封闭式物业小区物业管理职责和权责关系，按照“政府负责、行业管理、部门配合、乡（镇）组织、社区落实、企业服务、业主自治、属地管理”原则，改善市民居住环境，构建平安和谐社区。

## （二）工作目标

通过全面加强党的领导，完善社区物业党建联建，充分发挥党组织在社区治理和服务中的领导核心作用及“桥梁”“纽带”作用，搭建社区党组织领导下的居委会、业主委员会、物业服务企业等多元参与的公共协商平台，形成组织引领、多方互联、民主共商、协同共进的社区治理和服务模式，构建社区物业服务新体系、新机制、新格局，组织凝聚各方力量共同推动解决社区建设、物业管理、民主自治和社会治理等方面的重大问题，不断提高全区社区物业工作水平，让人民群众生活更有获得感、幸福感。

## （三）组织机构

1. 成立物业行业管理联席会议。借鉴周边县区经验及我区网格化管理体系，建立三级物业服务管理联席会议制度，负责全区物业管理工作的组织、协调和督促。通过建立联席会议制度，充分发挥好乡（镇）政府及职能部门作用，切实解决群众最关心的物业服务管理问题，真正做到“问题发现在萌芽、矛盾化解在小区、难点处置在一线”，以依法治理和优质服务，提升城区住宅小区物业服务管理水平，最终全面达到星级服务标准。成立以区委副书记为组长，区政府常务副区长和分管副区长为副组长，相关职能部门负责人为成员的物业行业管理联席会议领导小组，指导全区物业行业管理工作。

2. 成立xx区物业行业协会。通过成立行业性组织，切实加强行业间的统筹联动、沟通交流、良性竞争，进一步促进我区物业管理服务整体水平的提高。积极加强与市物业协会对接，及时获得行业最新动态信息，在联系企业、连接市场、服务政府等方面发挥重要优势，更好地提升我区物业企业品牌。

3. 加大业主委员会建设力度。积极引导符合条件的小区成立业主委员会，把热心公益、责任心强、乐于奉献、具有一定组织能力的业主吸收到业主委员会。成立业主委员会要依托楼栋长、单元长等机制，注重吸纳不少于50%的党员进入，业主委员会主任一般由党员担任，并在社区党组织领导下建立党支部、党小组，打通社区党建末梢，探索出“党建引领、有序参与、依法依规”新模式，切实推动破解小区治理难题，激发基层治理活力。

（一）纠纷调解机制。在物业行业管理联席会议下设物业管理纠纷调解专班和联动机制，吸收懂法律、懂政策、懂操作的民间调解高手参与，着力协调在物业服务活动中产生的各类矛盾，引导群众依法、合理表达利益诉求，推动矛盾在基层得到及时有效解决。

（二）考评奖惩机制。把文明创建、投诉处理等要求指标量化，建立考核清单，每年由区物业行业协会依据清单对物业项目开展考核工作。采取星级评定考核：70-79分为一星级物业项目；80-89分为二星级物业项目；90分以上为三星级物业项目；对得分在60分以下的，限期整改，整改不到位的纳入黑名单，限制承接小区物业服务项目，未消除不良记录的，禁止参与新的物业服务招投标活动。同时，对物业项目及个人进行适当表彰和奖励。

（三）信用管理机制。建立诚信档案，对失信物业服务企业在五年内禁止参与我区辖区内物业项目竞标；经仲裁裁决或者司法判决确认后仍欠缴物业费的业主，按照信用信息管理有关规定录入个人信用档案。

## （一）完善物业服务企业的准入制度

1. 实行前期物业服务企业招投标市场准入制度。住宅物业的建设单位应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。投标人少于3个或者住宅规模较小的，经区房管局批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。禁止房地产开发商直接指定物业服务企业。
2. 实行物业服务企业招投标制度。前期物业服务合同期满或业主委员会成立后，如更换物业服务企业的，应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。小区前期物业服务企业申请参与投标的，应事先征求社区居委会、派出所、区市场监管局、区房管局的意见。
3. 加强物业服务企业管理。区物业行业协会每年度对物业服务企业服务进行考核，由小区所在地乡（镇）政府、社区居委会、派出所、业主委员会签署意见。对处于整改期内、评价差、被列入不诚信名单的物业服务企业，限制承接小区物业服务项目，未消除不良记录的，禁止参与新的物业服务招投标活动。

## （二）明确物业管理服务范围。

在住宅小区房屋竣工验收时，规划内的物业管理用房、社区用房、停车场（泊位）、公共设施设备（含地下水管网、电网、雨污水管网等）验收应当由区房管局、属地乡（镇）政府、社区、前期物业服务企业确认盖章，避免因权属不清导致管理混乱。

## （三）建立诚信档案，加大对物业服务企业的扶持力度。

1. 建立诚信档案，对失信物业服务企业五年内禁止参与物业项目竞标。

## 2. 对星级物业项目实施奖励支持政策：

（2）区司法局监督指导小区成立人民调解组织，为处理物业管理纠纷提供法律帮助；

（3）星级物业项目采取司法程序追讨物业费的，可向物业管理联席会议领导小组申请法律援助“绿色通道”。