

# 开放社区物业管理方案 物业与社区管理方案(汇总5篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 开放社区物业管理方案篇一

目前，我市已全面进入汛期，据气象部门预测，今年我市气候为中等偏差年景，旱涝并重，区域性、阶段性的旱涝灾害较为明显，降水时空分布不均，长江以北地区降雨量比往年正常略多，台风影响我市个数可能多于常年，防汛防台形势不容乐观。为有效应对极端天气造成的突发暴雨及各类防汛突发事件，保证工程排得出、挡得住、引得进。经研究，由处防汛工作领导小组组织开展本次防汛演练，检验预案执行的可操作性、现场抢险指挥和技术水\*、预案启动的效果和后勤保障能力，为防大汛、抢大险积累实战经验，提高对防汛突发事件的应变能力和处置能力。

处防汛工作领导小组负责演练活动的组织。

为保证抢险演练的实战效果，此次防汛应急演练时间为6月中下旬，时间由处防汛工作领导小组临时通知。

地点：润扬河闸、仪扬河闸、西堤徐庄桥南侧堤防处。

### （一）模拟场景

因突发强降雨，扬州城区出现大面积内涝，仪邗地区山洪倒灌城区，接市防指调度指令，仪扬河闸关闸挡洪，润扬河闸开闸泄洪；受暴雨影响，润扬河水位上涨较快，润扬河西堤

徐庄桥南侧堤防出现小管涌，防汛抢险队伍上堤抢险。

## （二）演练科目

### 1、应急供电，保证闸门正常启闭

（1）仪扬河闸。管理处接到市防指关闭仪扬河闸的指令，在闸门启闭过程中，线路开关跳闸，引发区域输电线路出现小范围停电，启闭机停止工作，仪扬河闸闸门不能正常关闭。控制运用组接令后，迅速启用备用电源，关闭仪扬河闸挡洪。

（2）润扬河闸。润扬河闸区在强降雨过程中，输电线路变压器遭雷击，闸区停电，管理处接到市防指开启闸门指令，闸门因停电无法开启。控制运用组接令后，迅速应急发电，保证闸门正常启闭。

### 2、管涌抢险

润扬河在强降雨期间，巡堤人员发现西堤徐庄桥南侧堤防处出现小管涌，堤防有坍塌的危险。

3、处防汛工作领导小组可根据现场反应情况，对照《预案》，临时增加演练科目。

## （三）抢险队伍集结

突发事件发生后，立即启动《预案》，全体抢险小组成员在润扬河管理处集结，由处防汛工作领导小组组长徐海中下达抢险任务，各小组接令后，迅速赶到事发地点执行抢险任务。

## （四）任务分工

1、领导小组分工，徐海中总负责，指挥抢险、上下协调，李建春负责现场，周玉梅负责后勤。

- 2、控制运用组负责应急供电。
- 3、应急抢险组负责管涌抢护。
- 4、后勤保障组负责应急抢险行动所需的车辆调配和人员生活等保障。
- 5、信息报送组负责抢险数据信息收集、统计和上报。

## （五）抢险任务

### 1、仪扬河闸应急电源供电

- （1）控制运用组接令后40分钟内到达仪扬河闸集合待命。
- （2）启动电房备用电源，开启100kw柴油发电机发电，恢复闸区供电。
- （3）按指令要求，继续关闭仪扬河闸挡洪，组织人员监视闸门、机电设备运行情况。
- （4）及时向市防指报告输电线路跳闸停电，闸门不能正常关闭，已启用应急备用电源等情况，请求协调市供电部门，紧急抢修，保证防汛应急供电。
- （5）同供电部门取得联系，配合供电人员抢修电源线路，查明原因，尽快排除故障，恢复正常供电。

### 2、润扬河闸应急电源供电

- （1）控制运用组接令后20分钟内到达润扬河闸集合待命。
- （2）立即启动电房备用电源，开启120kw柴油发电机发电，恢复闸区供电。

(3) 按指令要求，开闸前检查上下游河道内有无船只，开启润扬河闸泄洪，组织人员监视闸门、机电设备运行情况。

(4) 及时向市防指报告输电线路变压器被雷电击中，闸区停电，闸门不能正常启闭，已启用应急备用电源等情况，请求协调市供电部门，紧急抢修，保证防汛应急供电。

(5) 同供电部门取得联系，配合供电人员查明原因，抢修电气设备，尽快恢复正常供电。

### 3、润扬河堤防管涌抢险

(1) 应急抢险组接令后30分钟内到达西堤徐庄桥南侧堤防处集合待命。

(2) 调运物资。应急抢险组负责调运铁揪10把，编织袋50条、部分碎石等防汛物资到现场。

(3) 人员分工。堤防管涌抢险编成3组，第一组负责装土袋，第二组负责运土袋，第三组负责垒土袋。

(4) 实施方法。用砂包以管涌为中心砌一个直径为3—4米、高米的圆圈，往圆圈内倒碎石或渣土，人工用铁揪把碎石或渣土铲\*，边部再压2排砂包即可。

(5) 险情排除后，组织巡查人员加强对险情段堤防重点巡查，监视水情。

演练结束后，各小组集合整队，向演练防汛工作小组报告科目演练情况，由防汛小组组长宣布防汛应急演练结束。

1、各科室、水闸项目部全体人员要重视本次防汛演练，抓好组织落实，从现在起即进入临战状态，时刻保持高度戒备，确保一声令下，迅速到位，完成任务。

2、各小组人员要熟悉防汛预案、演练方案、机电设备操作规程和抢险技术，提前做好准备工作，备足演练所需器材和物资，确保演练各项准备工作落到实处。

3、演练期间，请各位参加演练人员依照《预案》安排的岗位和职责分工，按实战要求作出工作部署，受令人员迅速响应并保证各类防汛，做好相关记录、信息传递，各项防汛指令落到实处。

4、演练结束后，各科室要对本次演练情况进行总结，找出存在的问题和不足，通过本次演练，提高我处应急体系快速反应能力，及时发现问题，采取对策措施，真正使演练达到预期目的。

## 开放社区物业管理方案篇二

文化场馆管理工作是社区文化建设重要组成部门，是社区建设的形象窗口，关系着社区居民文化素质修养的体现和精神文明建设的反映，是实施公民道德公约承诺的重要阵地，为把社区的文化体育娱乐活动持续健康发展，文化场馆管理制度制定如下：

一、遵纪守法，爱岗敬业，对文化服务工作认真负责，一丝不苟，对业务知识，刻苦

学习，精益求精，树立顾客至上，服务第一的思想，为提高全民文化素质修养，增加企业效益，确保企业社会形象努力工作。

二、经常了解和掌握社会文化市场的信息和动向，收集顾客的意见和建议，为制定文化活动的行动计划提供参考资料和合理化建议，把社区文化建设不断推向新的高度。

三、积极参与配合社区节假日各种重要文化活动，周密、谨慎地完成领导布置的各项任务。

四、努力学习各种专业的相关业务知识,掌握专职工作的应知、应会,熟练地组织和指导顾客活动的参与。

## 五、各项工作的管理制度

### 1、顾客接待管理:

a文化场馆工作人员接待小区住户和客商,要文明礼貌,讲求礼仪,规范用语,态度热情,争做为顾客服务贴心人。

b严格执行文化场馆各种活动项目的规章制度和各项收费规定,不优亲厚友,不谋求私利,收费登记帐目清楚,定期上交核对,争为集团物业以业养业创收。

c严格执行场馆开放和关闭的作息时间,按时作好对顾客的来往迎送。

d认真做好各类宾客友人来访的接待,对他们提出的问题和咨询认真解答,主动宣传企业优良服务和先进设施功能,不断提高集团社会知名度;同时注意收集意见和建议,及时向上级领导反馈汇报。

e认真做好场馆安全防范工作,经常进行防火、防水、防盗、通风等工作的检查,确保顾客人身和财产安全。

f在每次重要来访或重大活动后,应将有关资料、图片等整理归档,妥善保存,以便查阅使用。

g对不遵守场馆规章制度的顾客,首先要耐心解释和劝阻;违规情节严重者,必要时通知保安人员交公安机关处理。

### 2、设备、设施、器材、服装等管理

a文化场馆的设备、设施、器材、服装等的配置,是保障顾客

进行各种活动的必备物品,是集团斥巨资精心购置配备,工作人员要倍加爱惜,精心保护,及时维修和清理,各类设备设施器材服装等要专人管理,责任到人,损坏丢失,追究责任。

**b**对各种设备、设施、器材、服装等,要经常进行巡回检查和测试,发现问题,及时维修;非力所能及的精密设备,严禁私自拆卸,应申报上级领导批准后由专业人员进行调试检修。各类设备、设施、器材、服装等,其使用完好率应达到95%以上。

**c**场馆设备、设施、器材、服装等是企业公有财产,任何人不得私自使用或转借他人;如有上级领导特批者,应办理借用登记手续,注明归还日期,若有损坏丢失,应照价赔偿并追究外借人责任。

**d**加强对各种设备、设施、器材、服装等的购置登记和盘点工作,每季、每半年、年终都要进行盘点一次,做到账物相符,账账相符;对于无法修理的报废物品,事先应向上级领导作文字申报,列明名称、规格、型号、数量、价值及报废原因,经批准同意后方可到财务室和资产管理处办理报废销帐手续。

**e**各种设备、设施、器材、服装等,要经常进行清理擦拭和清洗,保证外观整洁,使用灵便,清洁干净,不得有灰尘,污垢,油渍,受损等现象存在。

**f**遵守各种设备器材料使用操作规程,管理运作要标准化、程序化、制度化、规范化;使用中要充分发挥利用率,尽力降低各种能源和原材料消耗,提高和延长配件的使用寿命。

### 3、场馆环境卫生管理

**a**文化场馆是社区文化活动的公共场所,是接待外来人员的形象窗口,代表着企业的整体形象,清洁卫生首当其中,工作人员应对场馆环境卫生工作严加管理,一丝不苟,分工协作,认真负责。

b场馆内要时刻保持地面无杂物,无污渍;墙面、顶面洁净无污痕;窗台、暖气片、管道、标牌、门窗玻璃等无尘无锈,洁净明亮;设备设施摆放整齐有序,各种器材无缺损,无污迹;垃圾箱、果皮箱污物随时清倒。

c对衣冠不整、形象差劣、携带污染物品和宠物入场的顾客,工作人员要及时劝阻,禁止入内,防止污染源影响环境卫生。

d地下通风设施由专人负责,按规定时间,定时启动和关闭,既要保证场馆通风良好,又要防止噪音扰民。

e场馆工作人员要率先垂范,以身作则,首先从自向举止行动、仪表仪容做起,严以律己,认真负责,为保持场馆文明、整洁、优美、欢乐的文化氛围而努力。

### 开放社区物业管理方案篇三

按照区防汛办统一部署,立足于防大汛,抗大洪,及早做好准备工作。坚持防洪除涝并重,做到主动防范突出重点。618排水渠都流经我辖区,历年汛期水位较高,对我辖区威胁较大。另外辖区内排水管道不畅,河道淤积严重,防洪工程不完善,因此,街道防汛工作压力大任务艰巨,各村、社区、驻地企事业单位和机关各部门一定要克服恐惧和侥幸心理,务必从思想上、组织上,措施上全面做好准备,做到常备不懈,有备无患。

今年街道的防汛工作坚决贯彻“安全第一,常备不懈,以防为主,全力抢险”的方针,具体任务和措施是:

- 1、各村、社区、驻地企事业、街道各部门要认真按照《防洪法》的要求,全面落实领导防汛责任制,主要领导对本单位的防汛工作负总责。

- 2、根据区统一部署,结合我街道的情况,以村(社区)为单位,



在本村(社区)区域内由各村(社区)具体负责，区域内各单位负责本区域内的防汛。街道防汛办公室负责组织防汛物资准备，用于抢险。街道司法所配合谭家派出所负责维护防汛秩序，组织群众撤离和转移，打击盗窃防汛物资，破坏防洪工程，通信电路的犯罪分子。

3、要确立“以防为主，防重于抢”的方针开展汛前大检查：

(1)各村、社区、驻地企事业单位要对防汛设施、学校教室、物资仓库、职工、群众住房进行一次认真的汛前检查。

(2)街道各包村（社区）领导对所包村(社区)负总责。

(3)机关各部门对所包村(社区)进行全面检查，对查出的问题必须限期整改。要求各单位及时清理疏通排水设施，以保证排水畅通。对低洼易涝地块要加强排水设施的管理，安排专人负责，充分发挥其排水能力，分工负责的领导和单位不仅要做好汛前的检查与防范措施，而且要对整个防汛的全过程负责到底。

街道组织一个民兵防汛抢险应急分队，民兵应急营人员共40人，汛期直接由街道武装部统一组织指挥，负责抢险工作；各村、社区也以治安联防队员为主，按照村(社区)大小组建不少于10人抢险突击队，由街道防汛办统一部署、统一指挥。驻街各单位都要根据单位大小和任务轻重，成立防汛办公室和抢险突击队，街道防保所负责组织10人的抢险救护小分队，负责抗洪抢险中医疗救护工作和组织卫生防疫工作。

汛前，各单位要进行必要的技术培训，以保证出现险情时拉得出，抢得上，守得住，为抗洪抢险做好准备。

各村、社区、驻地单位所需的防汛物资及抢险用具，本着坚持自力更生，就地取材的原则，采取集体储备和群众储备相结合，及早储备，专人保管；随用随取，不误抢险。

各村、社区、驻地企事业单位从即日起由领导带班实行昼夜值班，并将值班安排报街道防汛办公室。大雨就是命令，汛期大雨如持续半个小时以上，各单位抢险队员一律上岗到位，如遇险情及时请示，及时汇报。

防汛抗洪、事关大局、责任重于泰山。各村、社区、驻地单位一定要从稳定、发展、服务的大局出发，切实加强防汛工作的领导，要认真落实责任制为核心的各种防汛责任制度。街道成立防汛领导小组及办公室，搞好街道的防汛工作。各村、社区和驻地单位也要成立防汛领导小组，由主要领导任组长。

各单位要树立全局观念，严格执行防汛纪律，服从调度指挥，通力合作，密切配合，团结抗洪，决不允许自行其事。在汛期紧急时，街道防汛办根据防汛抗洪的需要，有权调用物资设备，交通运输工具和人力，以及采取其它必需的紧急措施。要进一步贯彻《水法》、《防洪法》、《河道管理条例》等防汛的法律法规，对违抗聚众滋事干扰工程管理和防汛秩序，拒不清障或设置新障，擅自在险工河段挖沙取土，不听劝阻，破坏、盗窃防汛工程和防汛物资以及防汛设施，贪污、挪用防汛救灾物资和经费以及玩忽职守、违章操作造成损失者，要依法追究直接领导和当事人的责任。对在防汛抗洪、抢险救灾工作中做出贡献的单位或个人，给予表彰。

## 开放社区物业管理方案篇四

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：

### 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。

## 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。

### 开放社区物业管理方案篇五

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：

## 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《物业服务资质证书》。
- 4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业服务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。