

# 物业管理方案的流程有哪些(精选6篇)

确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 物业管理方案的流程有哪些篇一

1. 根据已收到的招标编号为物招审字( )第( )号的\_\_\_\_\_物业的招标文件，遵照《\*\*市物业管理招标投标管理办法》的规定，我单位经考察现场和研究上述工程招标文件、招标文件补充通知，招标答疑纪要的所有内容后，我方愿以我方所递交的标函摘要表中的总投标价，承担上述物业的全部管理工作。
2. 一旦我方中标，我方保证按我方所递交的标函摘要表中承诺的期限和招标文件中对承包期限的要求如期按质提供服务。
3. 一旦我方中标，我方保证所提供的物业管理质量达到我方所递交的标函摘要表中承诺质量等级。
4. 一旦我方中标，我方保证按投标文件中的物业管理管理班子及管理组织设计组织管理工作，如确需变更，必须征得业主的同意。
5. 我方同意所递交的投标文件在投标有效期内有效，在此期间内我方的投标有可能中标，我方将受此约束。
6. 我方同意招标书中各条款，并按投标标价总额3%交纳保证金\*\*万元(大写)。若我方违约，则扣除所缴纳的全部保证金。

7. 除非另外达成协议并生效，招标文件、招标文件补充通知、招标答疑纪要、中标通知书和本投标文件将构成约束我们双方的合同。

投标单位：\_\_\_\_\_（印鉴）

法定代表人或委托代理人：\_\_\_\_\_（盖章、签字）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

## 物业管理方案的流程有哪些篇二

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

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

学生公寓管理部部长：1名（由中心副主任兼任）

学生公寓管理部物业监理：2名（由正式职工出任）

学生公寓宿管员：8人

学生公寓楼内保洁员：8人

学生公寓场地保洁员：1人（由工作量教少的楼内保洁员出任）

共需外聘人员16人

1、人员工资

2、员工劳保、工具等费用

3、标牌、标示、垃圾桶等费用等

综上所述，运行费用约为300,000.00元。

附件1：学生公寓服务内容和标准

1、房屋共用部位的维护和管理

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

2、用部位及设施设备的运行维护管理

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

3、环境卫生服务标准

(1)、公寓楼区域内的环境、场地及公共部位。

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

(2)、楼道、楼梯及公共设施设备。

标准：楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁无手印；门窗玻璃明净；天花板洁净无明显污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

(3)、公寓内的公共卫生间。

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

#### 4、安防服务标准

(1)、公寓管理接待处24小时管理服务值班，及时登记非本公寓内来访。

(2)、随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

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

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

(5)、来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

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

#### 5、维修服务标准

(1)、24小时受理报修，一般情况下10分钟内维修人员到场，维修及时率100%。紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及

时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

(2)、定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率98%以上。

## 6、接待服务标准

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

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

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

## 物业管理方案的流程有哪些篇三

1、在业主接房中要进取宣传礼貌和谐小区建设要求和建设部《室内装饰装修管理办法》，告知业主禁止高空抛物及防火常识。

2、直接负责高层物业管理的各项工作。

3、负责防盗门、防火门、管道井、梯间玻璃等公共设施设备的同常巡视和维护工作。

4、负责公共防火及钥匙管理，保证特殊情景的快速使用，领导装修管理员做好业主前期的装修管理工作。

5、领导电梯管理员对电梯使用管理，负责电梯、消防设施等

特种设备的检查和维护工作。对屋面进行管理，除正常设备检查维护维修需要，严禁上人。

负责高层治安秩序维护工作以及治安秩序维护人员的管理。

6、做好高层外环境（卫生）及各类装饰装修材料出售的管理，广告张贴、悬挂要有序，出售商品摆放整齐、统一。

7、负责接待业主的各类投诉，并与开发公司等相关单位进取协调联系解决。

8、做好突发事件预案，发生突发事件时要及时启动预案，防止重大事故发生，协助处理各类突发事件。

1、每一天定时检查电梯的运行情景，并做好记录。装修期间每小时记录一次（正常使用后，每2小时记录一次），发现问题，及时告知管理员。

2、公共钥匙要有借有还，借出要签字，做好业主和外部人员钥匙的借用记录。

3、发现违章使用电梯、乱倒垃圾、损坏公共设施的行为，经过对讲系统及时记录并制止，并进行劝说。

4、如遇突发紧急事件，及时告知领导，并采取力所能及的措施。（如电梯进水故障、业主家中跑水等）

5、如遇业主搬运物品，告知业主注意事项，监督业主对楼道单元门、电梯的使用情景，直到搬运结束，如有损坏及时告知管理员。

6、每一天对楼道消防防盗门、楼道消防箱、安全出口灯，消防报警器进行检查，并做好记录。时间为上班后、下班前各一次。

7、不与业主发生争执，处理问题要注重语气和态度，无法处理时及时告知管理员。

## 物业管理方案的流程有哪些篇四

为规范小区管理，为业主供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、供给优质的服务，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。

### 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，所以管理中要继续秉承“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，供给优质、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，要充分发挥两个进取性，即物业管理公司的进取性和业主使用人的进取性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，经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，共同创立礼貌的办公环境。

## （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一样需求，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。

## 四管理方法

（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，供给全方位服务，开展多元化经营。

## （二）物业管理服务项目

1、公共服务项目（全体业主能够享受的服务，费用纳入物业管理费）：

（1）房屋公共部位的日常维修与保养；

（2）公共设施设备的维修与保养；

（3）小区内清洁管理，垃圾收集与清运；



- (4) 公共绿化的养护;
- (5) 公共秩序维护;
- (6) 消防管理;

## 2、有偿专项服务项目

- (1) 有偿维修类; [网友投稿]
- (2) 代办性服务;
- (3) 中介类服务;

### (三) 收费管理

物业服务费构成1、管理服务人员的工资和按规定提取的福利费、社会保险费等;

2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用;

3、物业服务区域清洁卫生费用;

4、物业服务区域绿化养护费用;

5、物业服务区域秩序维护费用;

6、物业企业办公费用;

7、物业企业固定资产折旧费;

8、法定税金;

9、企业利润。

物业服务费中不含二次加压供水设施设备运行维护费和楼内公共照明费，此部分费用将另行收取。收费资料 and 标准依照《河北省物业服务收费管理实施办法》、《唐山市物业服务收费管理实施细则》（唐价经费字[20xx]14号）执行。

#### （四）入住管理

在办理业主及使用人入住手续时，供给方便、快捷、及时、周到的服务，给业主留下良好的第一印象，为后续管理打下基础。

##### 1、管理资料：

（1）准备业主及使用人收房所需资料；

（2）为收房手续供给一条龙服务；

（3）接收房流程办理领房手续：

1) 根据业主及使用人持入住通知单和各类必备，发放交房资料；

2) 收回业主及使用人按规定填写的各类表格，收取应缴纳的费用；

3) 陪同业主验房；

4) 对验房中发现的房屋质量问题，经业主确认后，填写《业主验房表》，将所有问题提交开发商，并督促解决。

##### 2、管理措施：

（1）制定入住方案，准备各有关所需资料；

（2）按照收房程序，安排工作流程；

(3) 策划业主及使用人入住现场布置方案；

(4) 按规定办理业主及使用人的入住手续。

## (五) 档案资料管理

加强档案资料管理，有助于保存物业的历史资料，维护管理的连续性和规范化，便于房屋及设施设备的检查、维护、更新和与业主的沟通、联系。

### 1、管理资料：

(3) 财务档案：逐年构成的财务收支报表、物业维修基金使用报表等；

(4) 文件档案：有关物业管理法规政策、公司文件等；

(5) 管理资料：绿化资料、日常巡查（清洁、维修、保安）记录、值班记录，车辆管理记录、监控记录、荣誉资料等。

### 2、管理措施：

(1) 制定档案制度，并严格执行；

(3) 科学管理，确保档案资料完整、齐全，确保档案完好率达100%；

(4) 建立各类资料的电脑管理，计时可靠的掌握相关信息，提高管理水平。

## (六) 房屋及公共设施设备管理

房屋管理，尤其是共用设施设备的管理，直接影响到物业的使用年限及使用安全，直接关系到业主及使用人的安全，是物业管理的重中之重。

## 1、管理资料：

(1) 房屋公共部位管理：根据现状，分别制定不一样管理计划，确保房屋保值增值。

### a□已交付房：

3) 装修期间，应及时进行房屋公共部位的保护，确保房屋的安全、美观。

### b□空置房（含业主托管房）：

1) 定期到空置房查看、通风；

2) 对房屋和设施定期检查（包括墙面、管道、门窗、电源线路、水电表），发现问题或尽快处理，或及时通知业主。

### c□公共用房

做好公共用房（公共设施用房等）的维护、保养，发现破损，及时维修，确保房屋的安全、美观。

#### (2) 设备设施维护：

1) 公共水电设施设备定期巡查，发现损坏，及时维修；

2) 水泵、风机房、电梯机房等设备定期巡查；

3) 温感、烟感、喷淋等定期抽查，确保正常有效；

4) 智能化系统采用日常巡视与定期保养相结合，制实时运行档案；

## 2、管理措施：

(5) 建立维修人员值班制度，确保维修及时，且有回访制度和记录；

(6) 采取日常巡视及定期保养相结合的办法，确保房屋及配套设施完好。

### (七) 绿化保洁管理

绿化保洁直接关系到小区形象及业主生活环境，也是评定物业管理质量的一个重要指标。

#### 1、管理资料：

(1) 绿化养护：绿化工应做到管理日常化、养护科学化。

1) 根据气候，给花木适量浇水；

2) 根据花木长势，给花木适量施肥，适当松土；

3) 制定预防措施，防治病虫害；

(2) 清洁卫生：经过日常保洁工作，使小区公共环境和公共部位整洁，公共设施洁净、无异味、无破损。

1) 楼层公共区域每一天清扫；

2) 小区道路、小品、绿化带等公共部位每一天清洁。

3) 每一天定时收集垃圾，确保垃圾袋装化，定期对垃圾桶清洁、对垃圾房消毒；

4) 对违反环境卫生管理规定的行为进行制止。

#### 2、管理措施：

(1) 建立绿化保洁制度，按月制订养护计划，按操作规程规范操作；

(2) 加强业务培训，增强专业技能，聘请专业人员指导养护；

## (八) 治安管理

运用现有的科学技术手段与管理手段，依靠各种先进设备、工具和人的主观能动性，维护物业和业主及使用人的安全，这是物业管理工作的重要资料，我们采取常规防范与技术防范相结合的24小时全天候管理方案。

### 1、管理资料：

(1) 常规防范：采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，协助公安机关维护大厦公共秩序，防止和制止任何危及或影响物业、业主及使用人安全的行为。

#### a□门岗的任务：

2) 对外来车辆和人员进行验证、登记；

3) 严禁携带危险物品进入小区；

4) 为业主供给便利性服务。

#### b□巡逻岗的任务：

1) 按规定路线巡视检查，不留死角；

2) 巡查车辆停放情景，维护道路畅通、车辆安全，做好安全防范工作；

3) 对小区内的嫌疑人员进行检查防范；

- 4) 对小区及楼宇安全、防火检查;
- 5) 对装修户的安全检查;
- 6) 防范和协助公安部门处理各类治安案件;

## (2) 技术防范:

应用安全报警监控系统、周界报警系统,对小区内的治安情景实施24小时监控,以确保安全。

- 1) 对可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录象措施,并及时通知值班秩序维护员,进行现场处理。
- 2) 值班秩序维护员配合公安机关处理治安案件。

## 2、管理措施:

(3) 加强秩序维护人员的行为规范教育,服装统一,佩证上岗,语言礼貌,举止得当;

(4) 严格执行巡更点到制度,确保巡逻质量;

(5) 监控中心定期检修、保养,确保监控设备完好;

(6) 保证监控、值勤记录详细完备,建立安全管理档案。

## (九) 消防管理

消防管理是物业安全管理的重点,所以要根据消防法规的要求,结合实际,切切实实地做好消防安全工作,确保业主的生命财产安全。

### 1、管理资料:

- (1) 建立消防工作站，有健全的消防管理制度及组织；
- (2) 做好消防监控中心的管理；
- (3) 做好消防设施、器材的管理；
- (4) 坚持消防通道的畅通；
- (5) 加强装修期间的消防安全管理；
- (6) 严禁违章燃放烟花爆竹；
- (7) 严禁携带、储藏易燃易爆物品；
- (8) 防止电器短路等引发火灾因素。

## 2、管理措施：

- (1) 制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到职责落实，器材落实，检查落实；
- (2) 制订消防事故处理预案，防患于未然；
- (3) 建立义务消防队，定期组织消防安全学习及消防演习；
- (4) 定期进行消防检查，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除；
- (5) 做好消防器材、设备的检查保养，使之始终处于完好状态；
- (6) 制止任何违反消防安全的行为；
- (7) 进取开展防火安全宣传教育，定期向业主讲解消防知识；



(8) 发生火灾，及时组织补救并迅速向有关部门报警。

以上是我公司拟对xx项目的实施的物业管理方案，我公司将严格按照国家及唐山市有关法律法规实施管理服务。其中难免有不足之处，请房管局物业处领导多提宝贵意见，我们愿为丰南物业管理事业的发展贡献应有的力量！

## 一、物业管理公共服务质量标准

### 1、房屋共用部位、共用设施设备的维护

#### (1) 房屋

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

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

(3) 环卫设施完好无损。

(4) 道路畅通，路面平整。

(5) 消防设施完好无损，可随时启用。

### 2、安全护卫

(1) 主出入口设有值班室，并实行24小时值班；

(2) 安全护卫人员24小时巡查；

(3) 小区24小时监控；

(4) 交通、车辆管理有序；

a□机动车辆出入登记、按章行驶，确保道路畅路。

b□机动车辆按序停放。

(5) 危及用户安全处，设有明显的标志并制定防范措施；

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

(7) 小区内无重大火灾、刑事和交通事故。

### 3、绿化与环境卫生

(1) 绿化贴合规划要求，布局合理，绿化覆盖率不低于30%；

(2) 花草树木长势良好，无枯死，无破坏，无大面积虫害现象；

(3) 修剪及时，整齐美观；

(4) 绿化品味高，有较高观赏价值；

(5) 小区内全方位持续清洁；

(6) 房屋立面整洁，公共楼道及道路整洁，无堆放杂物现象；

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

(8) 环卫设施整洁；

(9) 无乱贴、乱挂、乱划现象；

(10) 噪音等贴合环境标准。

#### 4、收费管理

(1) 服务人员尽职尽责，岗位职责上墙公布；物业管理收费实行明码标价；

(2) 用户主动参与、支持物业管理工作，自觉维护环境、秩序，共创礼貌小区；

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

(6) 业主意见反馈满意率90%以上。

#### 5、相关条件

(1) 硬件环境

a□小区贴合规划要求，无违章搭建，无擅自改变房屋用途现象；

b□小区楼宇、建筑等各类标识明显；

c□供水、排水、供电、消防、绿化、环卫等设施设备齐全；

d□停车场分类（汽车、摩托车、自行车可分别存放）；

e□有集中监控设备；

f□有生活服务配套设施；

g□有教育、文体活动及商务服务设施；

## 二、物业管理公司带给的服务项目（分期逐步到位）

1、便民服务（部分收费）

2、商务服务（部分收费）

3、社区娱乐、文化活动服务

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

## 三、物业管理企业

1、企业须持有物业管理企业资质证书；

2、企业建立现代企业制度，内部考核制度健全，岗位职责明确；

3、人员培训，持证上岗；

（1）企业从业人员统一着装、佩戴胸卡；

（2）档案管理规范，资料齐全；

（3）用心使用新技术，广泛使用计算机管理。

## 结构及外观：

2、不允许拆、敲打室内的柱子、承重梁等，避免不安全的隐患；

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

## 阳台及门窗：

- 1、严禁自行封闭阳台，加设防盗栏杆以及其他任何形式的附加物；
- 2、贴磁砖时不得污损外墙，若出现该状况时要立即清洗干净；
- 3、严禁改动入户门、门套；
- 4、严禁在窗户上安装防盗网，严禁加装防盗门；
- 5、靠窗部位推荐装修材料采用防水材料，以避免将来因渗水引起质变。

## 管道：

- 1、严禁改动厨房、卫生间的排水（排污）管道；
- 2、若将排水管埋于墙体内部，应留有检修口，便于管道堵塞时的检修；
- 3、处理好排污口、地漏及周围防水，避免渗漏水；
- 4、推荐对预埋在墙体内部的水管试压后再封闭。

## 厨房及卫生间：

- 1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；
- 2、按煤气公司有关规定煤气管道不得做任何改动和埋于墙体，避免不安全因素存在；
- 3、严禁敲打和改变属公共部分的通风管道井；
- 4、吊顶需做成活动式的或预留检查口，便于日后检修；

6、安装浴缸、马桶时，处理好接头，保证流水顺畅，防止渗水。

智能设施及管线：

严禁更改智能设施管线，严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

空调：

- 1、装修前应先确定好室内机的安放位置，以便于事先预埋好管线及插座；
- 2、空调外机务必放在指定的位置，保证整体外观的统一；
- 3、空调滴水管应接于预埋好的冷凝水管中。

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□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《物业服务企业资质证书》。

4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业服务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情景，经过调研，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。异常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》，及时制定贴合我市实际的《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能够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》情景，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》约定的标准供给质价相符的服务，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，到达从业人员要持证上岗。异常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，进取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、社区的进取性，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、职责心强、有必须组织本事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、社区职责明确职责体系。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到达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。逐步构成以社区为主，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职责，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，落实职责，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，进行组织整改，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职责主体，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资料，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，方可按职责分工认真组织整改。

### （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资料 and 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，明确职责。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，层层落实职责。建立市、区、街道、社区职责明确的职责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职责，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。异常是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理职责，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。

为落实市十三届人大三次会议审议经过的《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□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。

### 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情景，经过调研，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。异常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》，及时制定贴合我市实际的《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能够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》情景，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》约定的标准供给质价相符的服务，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，到达从业人员要持证上岗。异常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，进取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、社区的进取性，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、有必须组织本事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、社区职责明确职责体系。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到达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。逐步构成以社区为主，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职责，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，落实职责，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，进取组织整改，到达合格标准。

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职责主体，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，进取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资料，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，方可按职责分工认真组织整改。

（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资料 and 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，明确职责。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，层层落实职责。建立市、区、街道、社区职责明确的职责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职责，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。异常是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理职责，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。

为进一步加强物业管理工作，提高物业管理水平和服务质量，改善人们群众的生活和工作环境，建立物业管理长效机制，根据国务院《物业管理条例》和《大连市实施〈物业管理条例〉办法》等有关规定，结合我区的实际情景，制定以下实施方案。

## 一、创新机制，构筑适应城市发展的物业管理模式

按照“重心下移、属地管理、条保块管、综合协调”的原则，在我区率先构建与现代城市管理相适应的物业管理新体制。明确街道办事处和社区居委会在住宅区管理中的主体地位，充分发挥社区基层组织与业主自治组织的作用，各职能部门履行各自职责范围内的工作，建立辖区内物业管理的监督、协调、考核工作体系和工作机制，实现社区建设与物业管理相互促进、共同发展。

（一）房管部门是物业管理的行业主管部门，负责监督、指导物业管理工作

1、拟定物业管理发展规划、发展目标及工作思路，制定相关

配套措施；

3、落实物业管理项目的招投标制度，组织物业管理行业的检查、考核和人员培训工作；

4、监管物业服务企业，规范物业管理服务行为，调处物业管理重大纠纷案件。

（二）街道办事处负责具体实施辖区内住宅区的物业管理综合协调和监督管理工作

3、负责将住宅区物业管理作为社区居委会重要工作之一，融入社区综合管理；

4、协调处理辖区内物业管理方面的投诉和信访工作；

5、物业服务企业退出物业管理区域后，业主大会尚未选聘出物业服务企业的，由街道办事处负责协调城建部门委托经核准的生活垃圾经营性处置单位负责环境卫生工作，物业公用设施设备、场地需要维修养护的，组织利益相关的业主按照规定使用专项维修资金维修，没有专项维修资金或者专项维修资金不足的，组织利益相关的业主自筹。

（三）社区居委会在街道办事处的领导下，协调业主委员会，配合物业服务企业实施物业管理。

协调辖区内的物业管理活动，组织业主委员会制定管理公约、业主大会议事规则，协调业主和物业服务企业之间的关系，规范物业服务行为。

街道办明确分管领导，根据辖区规模和工作量配备落实相应的管理人员和工作经费并指定村委会代行社区居委会职责，待街道和社区组织机构建设完善全面落实此项工作。

（四）公安、经发、财政、规划、城建、社管、执法、工商、环保、技术监督等各职能部门各司其职，做好以下工作：

- 3、财政局负责物业管理工作中必要的财政资金的配套落实；
- 4、规划局负责物业管理区域内建筑外立面、搭建、开挖地坪的审批、监管；
- 5、城建局负责对物业管理区域内市政、绿化等建设期的监管；
- 7、执法局负责行使对物业管理区域内综合执法职能；
- 10、技术监督局负责对物业管理区域内特种设备的检验和监督管理。

## 二、建立物业管理联席会议制度

建立管委会领导分管、会议决策、部门协调抓落实的物业管理运行机制和快速反应机制。联席会议成员单位由街道办事处、社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位及各相关职能部门的代表组成。街道办事处为联席会议召集人。

### （一）联席会议主要协调下列事项

- 1、业主委员会和有关部门不依法履行职责的情景；
- 2、物业服务企业在履行退出程序以及交接工作中出现的问题；
- 3、物业管理区域内发生的突发事件；
- 4、物业管理与社区管理的衔接和配合；
- 5、物业管理区域划定后的调整；

8、需要协调的其他物业管理事项。

## （二）联席会议议事议程

5、街道办事处负责议定事项的督促、落实，并将最终落实情况以简报形式发至各参会单位。

## 三、加强管理，推进物业管理市场化进程

### （一）开展前期物业管理招投标，实现建管分离

在实施物业企业备案的基础上，全面推行前期物业管理招投标制度，推进房地产开发与物业管理的分业经营。经过公开、公平的市场竞争，实现双向选择、优胜劣汰，提高物业行业整体素质。关于物业管理招投标及前期物业管理的相关规定，由房管部门另行制定。

### （二）制定贴合我区实际的物业服务费收费指导标准

由经发局牵头，国土、城建、街道办等单位参与，按照市场规律，经过市场调研，必要时举行听证会，制定出贴合我区实际的物业服务费收费指导标准。对物业服务各单项平均成本价格每年根据物价指数、劳动力成本增长指数等进行客观、科学的调整，定期向社会公开发布，建立质价相符的收费机制。

### （三）全面贯彻执行交接验收制度

为减少建设单位的开发遗留问题，降低物业服务企业的管理服务风险，维护业主的共同财产权益，要严格落实《大连市房屋建筑工程竣工验收备案管理暂行办法》（大政发〔20xx〕70号）及我区有关规定，有效化解物业管理的矛盾纠纷，构建和谐互信的物业管理关系。

## 四、加强领导，健全组织机构

成立长兴岛临港工业区物业管理工作领导小组，组长由分管城建的副主任担任，下设办公室，办公室主任由房管部门主要负责人担任，办公室负责物业管理的日常指导工作，加强对《实施方案》贯彻情景的调查研究，及时协调解决工作中存在的问题，不断完善管理措施。

我校全校搬迁进入大学城，使得我校的学生公寓无论是宿舍外观还是住宿条件都比过去有了很大的提高，这同时对我们的学生宿舍管理有了新的要求，我们在经过调研的基础上，结合我校的实际情景，决定引入物业服务体系，使学生公寓管理由过去的单纯说教向行为管理方向转化，公寓内的服务管理向机制化、标准化服务方向转化，公寓管理手段向企业管理的方向转化，故特制定《广州大学城生活区学生公寓物业管理方案》，以下称本方案。

### 一、公寓物业管理的实施范围

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

### 二、公寓物业管理方式

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

### 三、学生公寓管理部岗位及人数

学生公寓管理部部长：1名（由中心副主任兼任）

学生公寓管理部物业监理：2名（由正式职工出任）

学生公寓宿管员：8人

学生公寓楼内保洁员：8人

学生公寓场地保洁员：1人（由工作量教少的楼内保洁员出任）

共需外聘人员16人

### 四、运行费用

1、人员工资

2、员工劳保、工具等费用

3、标牌、标示、垃圾桶等费用等

综上所述，运行费用约为300,000.00元。

#### 附件1：学生公寓服务资料和服务标准

##### 1、房屋共用部位的维护和管理

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

##### 2、用部位及设施设备的运行维护管理



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

### 3、环境卫生服务标准

(1)、公寓楼区域内的环境、场地及公共部位。

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

(2)、楼道、楼梯及公共设施设备。

标准：楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁无手印；门窗玻璃明净；天花板洁净无明显污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

(3)、公寓内的公共卫生间。

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

### 4、安防服务标准

(1)、公寓管理接待处24小时管理服务值班，及时登记非本公寓内来访。

(2)、随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

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

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

(5)、来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

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

## 5、维修服务标准

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

(2)、定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率98%以上。

## 6、接待服务标准

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

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

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

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

施方案。

## 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□xx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，并且对于我区创立国家卫生城市、礼貌城市和一流人居环境具有重要意义。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意义，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20xx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（20xx年8月1日——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（20xx年9月1日——9月30日）。对社区物业管理工作动员部署。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意义，以及给群众带来的切身利益。

3、抓好试点（20xx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（20xx年11月1日——11月30日）。总结试

## 物业管理方案的流程有哪些篇五

为继续大力推进城市绿化建设，进一步改善城市居住环境，鼓励对无物业管理小区进行绿化改造，根据市政府杭政办函〔20xx〕153号《关于加强城市园林绿化养护管理的实施意见》文件精神，特制订本以奖代拨实施方案。

、本实施方案所涉及的奖励主体是组织实施无物业管理小区绿化改造的区政府和相关的责任单位。小区绿化改造以奖代拨每年评比一次。

、凡自筹资金，对无物业管理、绿化档次较低、损坏严重急需整改的小区实施绿化改造的单位，其绿化改造达到一定质量标准的，由市政府按工程量的一定比例一次性予以奖励。对无物管小区绿化改造成绩突出的组织协调单位，由市政府给予一定奖励。

、无物业管理小区绿化改造以奖代拨工作的考核、评比、奖励由市园林文物局组织有关单位进行。各区在对无物管小区绿化进行改造时，先由区绿化办对小区绿化现状进行拍照调查，编制小区改造方案上报市园文局，列入市年度无物业管理小区绿化改造计划。待小区绿化改造完成后，由市园林文物局组织有关职能部门进行考核，按达标考核有关指标评定综合得分。具体达标考核评分办法见附表《小区绿化改造以奖代拨考核评分细则》，总分80分以上为合格。

由区政府筹集资金进行无物管小区绿化改造，达到绿化改造标准，并经考核合格，对项目决算进行审核后，由市政府按工程量的40%一次性予以以奖代拨奖励。

由市园文局组织有关单位，按考核综合得分对各城区当年改造达标的无物管小区绿化改造项目进行评比，按当年绿化改造达标小区数的30%评出优良项目若干个，其中前三名为优秀项目，分别奖励8万元、6万元、4万元；其余各奖励2万元。

、按工程量的40%以奖代拨的奖励资金全部用于弥补区政府实施小区绿化改造项目的支出。在小区绿化改造项目评比中获得的奖励资金，其中5%作为市政府奖励区领导班子的专项资金，80%用于奖励在小区绿化改造工作中作出贡献的个人，15%用于小区绿化改造工作中的各项费用。奖励经费在城市绿化建设专项资金计划中安排。

## 物业管理方案的流程有哪些篇六

我校全校搬迁进入大学城，使得我校的学生公寓无论是宿舍外观还是住宿条件都比过去有了很大的提高，这同时对我们的学生宿舍管理有了新的要求，我们在经过调研的基础上，结合我校的实际情况，决定引入物业服务体系，使学生公寓管理由过去的单纯说教向行为管理方向转化，公寓内的服务管理向机制化、标准化服务方向转化，公寓管理手段向企业管理的方向转化，故特制定《广州大学城生活区学生公寓物业管理方案》，以下称本方案。

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

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

学生公寓管理部部长：1名（由中心副主任兼任）

学生公寓管理部物业监理：2名（由正式职工出任）

学生公寓宿管员：8人

学生公寓楼内保洁员：8人

学生公寓场地保洁员：1人（由工作量教少的楼内保洁员出任）

共需外聘人员16人

1、人员工资

2、员工劳保、工具等费用

3、标牌、标示、垃圾桶等费用等

综上所述，运行费用约为300,000.00元。

附件1：学生公寓服务内容和标准

1、房屋共用部位的维护和管理

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

2、用部位及设施设备的运行维护管理

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

3、环境卫生服务标准

(1)、公寓楼区域内的环境、场地及公共部位。

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



(2)、楼道、楼梯及公共设施设备。

标准：楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁无手印；门窗玻璃明净；天花板洁净无明显污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

(3)、公寓内的公共卫生间。

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

#### 4、安防服务标准

(1)、公寓管理接待处24小时管理服务值班，及时登记非本公寓内来访。

(2)、随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

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

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

(5)、来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

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

#### 5、维修服务标准

(1)、24小时受理报修，一般情况下10分钟内维修人员到场，维修及时率100%。紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及

时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

(2)、定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率98%以上。

## 6、接待服务标准

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

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

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