

小区物业的管理方案

小区物业的管理方案范文（精选8篇）

为了确保事情或工作安全顺利进行，常常需要预先准备方案，方案是为某一行动所制定的具体行动实施办法细则、步骤和安排等。我们应该怎么制定方案呢？下面是小编收集整理的小区物业的管理方案范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

小区物业的管理方案 篇1

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情况，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、xx 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 xx 个社区（小区）是：xx 小区。

五、工作思路

在推进社区物业化服务工作中，确定“三先三后”的工作思路。

（一）先整治后管理。按照“整治在先，管理长效”的原则，对先期实施物业化服务的社区进行“牛皮癣”、绿化设施、沟渠、围墙、路灯、地面、化粪池、晾衣架等多项设施的专项整治，再透过物业化服务的实施对其进行长效管理。

（二）先宣传后实施。透过广泛深入的宣传动员，加深居民对社区物业化的了解，取得居民对社区实行物业化管理的理解与支持，为后续工作营造良好的群众氛围。

（三）先服务后收费。根据社区居民中失地农民、破产企业下岗职工较多，人均收入较低的现状，实行“先服务后收费”低偿服务原则，先带给优质的服务，让社区居民切实感受到实施物业服务所带来的好处，再收取必须的服务费，保证物业服务的正常运转。

六、组织领导

成立全区社区物业化服务工作领导小组。

组长：xx。

副组长：xx。

办公室主任：xx。

办公室副主任：xx。

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、xx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、xx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、xx月下旬组织召开工作部署会。

（二）实施阶段。

1、xx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、xx月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3、xx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、xx月份组织相关社区进行交流讲评。

3、xx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xx%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 xx 万元，区和街道各安排 xx 万元。区和街道先期各拿 xx 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。

小区物业的管理方案 篇 2

一、管理目标：

1、业主委员会成立后 12 个月至 18 个月，达到深圳市安全文明（优秀住宅）小区标准；

2、业主委员会成立后 24 个月至 30 个月，达到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，达到全国城市物业管理

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责任制，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、保持花草树木茂盛美观，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，把物业的服务内容融入到业主的衣、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）

三、实行“菜单式”服务模式

即物业公司除了提供常规性的公共服务外，还提供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择不同的特约服务，并支付相应的费用。

四、快速、完善的服务形式：首接责任制+ 三分钟服务承诺

1、首接责任制

每一位员工都有责任和义务接待客户的建议，任何一位员工接到建议后，统一传递到办公室，并告诉建议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建议处理的情况直至客户满意为止。

接待服务建议时应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情况。承诺时间最好控制在 1~2 天，一般不超过一周，特殊情况除外。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应该留签字记录，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建议时，应及时将客户的建议反馈到办公

室，由办公室安排相关人员到客户指定的地方，为客户提供相应的服务，这一过程不能超过三分钟。若有特殊情况，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。

小区物业的管理方案 篇3

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。

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。

小区物业的管理方案 篇 4

一、综合管理

1、依据有关规定，与业主委员会签订规范的物业服务合同，各方权利义务明确。

2、从业人员按照有关规定取得相应的专业培训合格证书。

3、物业服务方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

4、服务人员佩戴标志，服务主动、细致、周到，用语文明。

5、在物业服务部悬挂物业企业资质证书复印件、物业服务部经理照片，公示物业服务标准、收费依据、收费标准。

6、在公共区域显著位置公示 24 小时报修电话，有服务人员接待住户，8：30-12：00、13：00-17：00 受理住户的咨询和投诉，水、电、气等急迫性报修 20 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，

录。

7、涉及住户正常生活的物业服务重要事项，在小区主要出入口、各楼单元门张贴通知，履行告知义务。

8、每年第四季度对房屋共用部位及共用设施设备进行一次安全检查，根据检查情况制定下一年度维修和服务计划，并按规定组织实施。

9、对区域内违反治安、规划、环保等方面法律、法规的行为，及时劝阻，报告主管部门，也可依据管理规约等约定提起诉讼。

10、建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、气、电梯公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件即能立即实施。

11、冬季、雨季、汛前以及重大节假日前进行安全检查。

12、设置意见箱，每年集中进行一次公开的物业服务意见征集，并将提出的意见与解决情况公示。

13、公布公共服务的收支情况。

14、小区内显著位置设立公共信息栏，配合街（乡）、社区进行公益性宣传。

1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，有检修记录和保养记录。

2、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。如需要维修，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，提出报告与建议，按规定组织实施。

3、每周巡查 1 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。

4、定期巡视房屋共用部位的楼地面、墙面、顶棚等，发现破损及时修补。

5、按照有关规定，每年进行 1 次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。

6、保持小区各组团、栋及单元（门）、户标志清晰。

、对危及房屋结构安全的行为及时告知和劝阻，对拒不改正的，要报告行政主管部门。

8、按照有关规定使用、管理人防工程和普通地下室。

1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护，共用设施设备保持正常运行和使用。

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

3、制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

4、对共用设施设备适时组织巡查，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，提出报告与建议，按规定组织实施。

5、属于特种设备的，按照有关规定，进行运行、养护、维修和定期检验检测。

6、设备房保持整洁，无鼠害现象。

7、庭院灯、楼道灯损坏及时修复。

8、公共区域内的雨水、污水管道每半年检查、疏通 1 次；雨水、污水井每半年检查、清掏 1 次；雨水、污水管道发生堵塞应及时疏通；化粪池清掏每年 1 次，每季度检查 1 次，防止外溢（由专业机构负责的除外，但发现问题应及时通知有关部门）。

9、有可能危及人身安全的设施设备有警示标志和防范措施。

四、电梯服务

1、无人值守电梯，主梯 24 小时不间断运行。

2、在首层候梯厅及轿厢内公布值班电话。

3、高峰梯在高峰期 6：00—8：00、17：00—19：00 与主梯同时运行。

4、电梯出现故障时，电梯报修后维修人员应在 20 分钟到达现场。主梯维修时，有备用梯的，用备用梯运行。

5、电梯出现事故，应迅速启用紧急救援预案，组织救助，并报告有关部门。委托其他单位提供电梯维保等服务，与受托单位签订书面

- 1、有消防管理制度。
- 2、消防设施有明显标志，定期对消防设施进行巡视、检查和维护，并有记录。
- 3、消防设施设备能正常运行，可随时启用；消防通道畅通。
- 4、每年进行 1 次消防训练，相关人员掌握消防基本知识和技能。
- 5、发生火情及时报警，并采取必要处理措施，协助配合消防人员的工作。
- 6、设有消防箱，备存紧急消防物资；监控中心，24 小时有专人值守。

六、二次供水管理

- 1、二次供水设施设备正常运行。
- 2、水箱按要求使用紫外线消毒灯（器），并按规定清洗消毒、水质化验，取得卫生许可证，水质符合国家生活饮用水卫生标准，水箱盖上锁，钥匙有专人保管。
- 3、操作人员应取得生活饮用水健康体检合格证。

七、协助维护秩序

- 1、看护小区共用部位和共用设施设备。
- 2、有可能危及人身安全处设有警示标志。
- 3、封闭的小区，主要出入口有专人 24 小时执勤。
- 4、夜间（22：00-6：00）对服务范围内重点部位、道路进行 1 次防范检查和巡视，巡查人数为 2 人，做好记录。

八、清洁服务

- 1、小区内生活垃圾封闭式管理，设有垃圾收集箱，生活垃圾每天清运 1 次。
- 2、小区公共清洁区域每日清扫 1 次。
- 3、保持电梯轿箱清洁卫生。
- 4、按照有关规定对公共区域进行灭鼠、杀虫、消毒活动。
- 5、在雨、雪天气应及时对小区内主路、干路积水、积雪进行清扫。

、发生突发公共卫生事件时，应迅速组织人员对物业的共用部位共用设施设备进行通风、清洗和消毒，加强宣传。

1、绿化基本充分，无明显裸露土地。

2、树木生长基本正常，无死树和明显枯枝死杈；在正常条件下，无严重黄叶、焦叶、卷叶；被啃咬的叶片最严重的每株在 20% 以下；有蛀干害虫的株数在 10% 以下；树木缺株在 6% 以下；树木无明显的钉栓、捆绑现象。

3、绿篱生长造型基本正常，叶色基本正常，无明显的死株和枯死枝，有虫株率在 20% 以下；草坪宿根花卉生长基本正常，草坪斑秃和宿根花卉缺株不明显，基本无明显的草荒。

4、绿地基本整洁，无明显的堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施无明显的破损，无较严重人为破坏；无绿化生产垃圾。

十、停车服务

1、有机动车、非机动车停（存）车管理制度。

2、引导进出小区车辆有序通行。

3、主要道路及停车场有交通标志。

4、小区内的机动车辆凭证出入，临时进入小区的机动车辆进行登记。

5、机动车停放有序，24 小时有专人巡视。

6、定期存放的，应签订停车服务协议，明确双方的权利义务。

7、地下停车场照明、给排水、通风等系统正常运行，各类指示标识清晰。

8、交通设施（道闸、挡车器材、交通标识）能正常使用。

注：4-8 条是机动车收费停放服务应达到的要求。

十一、装饰装修服务

1、按照有关规定和《临时管理规约》约定，建立住宅装饰装修服务制度。

2、受理业主或使用人的装修申报登记，与业主或使用人、施工单位签订装修服务协议，告知业主或使用人有关装饰装修的禁止行为和

3、装修期间，每天巡查 1 次装修施工现场，有记录。发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及违规拆改共用管线、消防设施等行为，及时劝阻，对拒不改正的应报告主管部门。

4、装修结束后，应进行检查。对违反装修服务协议的当事人应按照约定处理，问题严重的应报告主管部门。

5、指定装修垃圾存放点并设有围挡，装修垃圾及时集中清运、不得外溢。

篇 5

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%；2019 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。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/128001121013006125>