

公寓物业管理工作方案

公寓物业管理工作方案精选篇 1

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。

一、公寓物业管理的实施范围

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。

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、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。

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设备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。

公寓物业管理工作方案精选篇2

为进一步提升中心城区散片旧楼区居住功能，改善居民居住条件和居住环境，促进新旧居住区均衡发展，按照x x市20项民心工程的部署，现制定中心城区散片旧楼区居住功能综合提升改造（以下简称散片旧楼区提升改造）实施方案。

一、指导思想

认真落实市委、市政府关于建设美丽x x的总部署，进一步扩大旧楼区提升改造受益面，按照以区为主、条口服务的原则，以居民受益、群众满意为目标，以综合提升居住功能、解决群众急难问题为重点，以各级政府负总责、相关部门指导推动为抓手，全力开展散片旧楼区提升改造，让群众住得更加舒适，生活更加幸福。

二、主要任务

(一)改造范围。本市外环线以内，3幢楼以下（含3幢楼）、建成年代较早、房屋及配套设施设备老化、影响居民正常居住使用的散片旧楼区，包括公产房（单位产、直管公产）、私产（房改购房、合作建房、危改还迁房等）、宗教产和军产以及早期建成且无人管理的商品房。本篇文章来自资料管理下载。不包括历史风貌建筑、新建商品房、超出设计使用年限未经加固处理的住宅楼房和已列入近拆迁计划的旧楼房。

因拆迁计划调整等原因，遗留的中心城区成片旧楼区一并纳入散片旧楼区提升改造计划。

（二）工作目标。9月底前完成852个小区、806.21万平方米旧楼区改造任务，约12.2万户、30万群众直接受益。其中，散片旧楼区819个、666.85万平方米；成片旧楼区33个、139.36万平方米。

散片旧楼区提升改造工作纳入对各区人民政府绩效考核目标。

（三）整修内容。散片旧楼区参照三年成片旧楼区规定整修项目，按照实事求是、因地制宜的原则确定整修内容；遗留的成片旧楼区仍按照中心城区旧楼区综合提升改造规定整修项目实施。

相关区人民政府可结合小区实际和群众要求，安排增加非规定整修项目。

三、工作步骤

（一）准备工作阶段（2月底前）。市中心城区旧楼区居住功能综合提升改造指挥部（以下简称市旧楼区指挥部）下达投资计划，组织工程招标。相关区人民政府制定本辖区散片旧楼区提升改造工作方案；落实工程招标等政府采购工作，并签订施工合同；开展群众宣传动员工作；确定散片旧楼区提升改造的整修项目和施工组织方案。

（二）全面开展阶段（3月至8月底）。按照3月份启动、5月底前全部小区开工、8月底前竣工的目标，相关区政府具体组织实施散片旧楼区提升改造工程。

治理私搭乱建、清理燃气和消防等设施占压、清理绿地和楼间杂物等工作，要在工程正式开工前先行启动。对屋面防水、外檐整修等受雨季影响较大的项目，早安排、早施工，确保6月底前基本完工。

（三）竣工验收阶段（5月至9月底）。相关区政府组织本区旧楼区分指挥部、总承包单位、监理公司、街道办事处和居委会及区民政等部门和单位联合进行验收。对验收合格的小区，同步移交属地街道，纳入社区管理。市旧楼区指挥部对各区上报验收合格并已移交的小区，按照不低于30%的比例，进行整修质量和移交接管等情况的抽检。

四、资金安排

散片（含遗留的成片）旧楼区提升改造总投资计划约为5.59亿元（不含节能改造、自来水管和燃气管改造等项目的专项资金），按照市、区两级财政各50%比例承担。在具备围合条件小区安装视频监控系统的，所需经费以区为主，市财政在市级负担投资中适当给予补贴。对住宅电梯、高层住宅消防系统维修改造的，所需费用由电梯所

有权人、房屋所有权人承担，无所有权人的以区为主，市财政在市级负担投资中适当给予补贴。节能改造、市容环境综合整治等与散片旧楼区提升改造结合的项目，应安排专项资金，按照相应资金渠道解决。各区增加的非规定整修项目所需费用，由区财政承担。

五、职责分工

（一）相关区人民政府。根据本方案确定的散片旧楼区提升改造范围，研究制定本辖区工作方案和施工组织方案；落实区级财政专项资金并按时到位；加强对区旧楼区分指挥部的领导，组织协调辖区有关部门和单位实施提升改造工作，并对竣工小区进行验收；研究制定散片旧楼区长效管理措施，并组织实施管理。

（二）市旧楼区指挥部。指导推动各区人民政府有序实施散片旧楼区提升改造工作；组织各成员单位做好检查、监督、指导、推动、服务和验收抽检工作。

（三）相关部门和单位

- 1 . 业和信息化委负责散片旧楼区提升改造中综合配套相关工作的牵头工作，会同相关单位做好强弱电管线整理、电梯维修改造、信报箱更新补建、视频监控系统安装、消防系统维修改造、楼道公用表计安装等综合配套相关工作的指导、协调、推动、检查工作。
- 2 . 安局负责对消防设施使用状况进行综合判定，指导推动消防设施维修更新和验收工作；负责视频监控系统建设的规划设计、组织推动、指导和管理等工作。
- 3 . 政局负责指导各区民政部门协调有关街道办事处、居委会做好群众宣传教育、施工对接等工作；负责指导各区民政部门做好竣工小区验收工作；负责散片旧楼区的长效管理工作，建立健全长效管理机制，推动各区确定管理模式，指导相关街道落实管理服务单位，对验收合格小区做好接收工作和日常管理服务的监督管理、评议考核工作。
- 4 . 政局负责对市财政资金筹集、拨付和使用情况的监督管理。
- 5 . 划局负责对涉及私搭乱建行为的确定，指导协调缺失单元门栋地名牌、楼体地名牌补建等工作。
- 6 . 土房管局负责散片旧楼区提升改造的牵头工作；会同市旧楼区指挥部相关成员单位做好散片旧楼区提升改造的指导、协调、推动、检查工作；指导推动各区房管部门实施房屋综合修缮、物业用房配建等工作。

- 7 . 委负责推动散片旧楼区既有建筑节能改造工程安全质量监督和管理；推动散片旧楼区提升改造中居住建筑供热计量及节能改造、户外供热设施整理、自来水户管改造、燃气户管改造、燃气灶具连接管改造、二次供水设施改造的实施和验收工作。
- 8 . 容园林委负责指导推动各区开展治理私搭乱建、侵占绿地、乱堆乱放等工作，以及绿荫停车泊位和社区绿化提升工作；牵头相关单位做好小区甬路维修、排水管网疏通更换、路灯安装维修、楼门地名牌补建等外部环境相关工作的指导、协调、推动、检查工作。
- 9 . 计局负责专项资金的审计监督工作。
- 10 . 场监管委负责对电梯使用状况进行鉴定，指导推动各区做好电梯的维修、改造，并按照标准组织验收。
- 11 . 通运输委负责按标准对养管范围内的楼间甬路进行养护维修，指导推动各区做好排水管网疏通更换和养管范围外的楼间甬路维修工作。
- 12 . 育局负责体育锻炼器械的配置、验收等工作。
- 13 . 信管理局负责指导协调楼道内通信、网络等相关管线的整理规范工作。
- 14 . 政管理局负责信报箱更新补建的指导、推动、检查和验收等工作。
- 15 . 力公司负责楼道公用照明设施的表计安装以及供电线路的整理规范；负责对管辖范围内的小区路灯按原标准进行维修、养护，对不属于管辖范围内的小区路灯做好协调移交，对没有安装小区路灯的组织补建等工作。
- 16 . x x 广播电视台负责楼道内有线电视线路等相关管线的整理规范工作。
- 17 . 宣传部指导新闻单位做好舆论宣传引导等工作。
- 18 . 有关单位按照各自职责做好散片旧楼区提升改造协助配合工作。

六、工作要求

（一）加强领导，落实责任。相关区人民政府要认真履行第一责任人责任，严格落实与市人民政府签订的目标责任书，逐级分解目标，落实责任，按时间节点盯进度，按标准抓质量，确保按期圆满完成全年工作。市旧楼区指挥部及各成员单位要充分发挥自身职能作用，进一步加强指导服务，推动工程有序实施。

（二）强化管理，严格考核。各区旧楼区分指挥部要强化组织协调，深化成员单位联动机制，齐抓共管，齐心协力，形成工作合力；本篇文章来自资料管理下载。要落实现场管理责任制和工程质量责任追究制，加强现场检查 and 施工考核，确保各项目应修尽修、整修到位、质量合格。

市旧楼区指挥部要坚持考核通报、专项督办等工作机制，对问题突出的区，要采取通报、责令限期整改等措施，确保工程按时间节点推进。

（三）依靠群众，服务群众。坚持敞开大门，请群众参与，让群众监督。小区改什么、怎么改、改得怎么样，要多种渠道听取群众意见，确保改造效果让群众满意。民政部门要主动协调有关街道办事处、居委会做好群众工作，争取群众的参与、支持和配合。

（四）落实接管，严格验收。按照谁接管、谁验收的原则，属地街道要提前参与改造工程，为后期接管移交创造条件；要根据散片小区实际，采取多种形式提前落实后期管理，确保接管紧密衔接。各验收单位要共同把好验收关，不让一个不合格项目过关。市旧楼区指挥部要落实好合格小区抽检制度，对抽检不合格的，暂停下拨市级资金，督促区旧楼区分指挥部全面整改。

（五）精打细算，用好资金。坚持采取公开招标方式，优中选优，确定施工单位、监理公司等参建企业，用最合理的投入建设最优质的工程。市、区财政资金要按时、足额到位，并建立专门账户，实行专款专用。审计部门要加强对专项资金的审计监督。

（六）广泛宣传，营造氛围。充分发挥媒体宣传引导作用，积极宣传散片旧楼区提升改造的重要意义、主要内容、主要成效，切实增强旧楼区群众参与支持改造工程的积极性、主动性。及时总结工程实施中的好经验、好做法，加大宣传力度，为散片旧楼区提升改造顺利实施营造良好的氛围。

公寓物业管理工作方案精选篇 3

为贯彻落实市委办公厅、市政府办公厅《关于国家卫生城市长效管理的实施意见》及市农贸市场攻坚办《关于农贸市场长效管理考核工作的有关通知》等文件精神，切实加强我区农贸市场长效管理，促进我区农贸市场环境卫生和公共卫生管理工作的制度化、规范化、科学化、法制化，现结合我区工作的实际，特制订本方案。

一、基本原则

按照市农贸市场管理办法《市农贸市场管理办法》相关规定，各街道（镇、社区服务中心）为辖区内农贸市场长效管理第一责任单位，负责辖区内农贸市场长效管理的组织实施和落实。商务、工商、农水、城管、卫生、物价、质监等部门根据各自职责，做好农贸市场的监督管理工作，并实行统一领导、属地管理、分级负责、分工合作的原则。

二、组织机构工作职责

为做好区农贸市场长效管理工作，根据工作需要，特成立区农贸市场长效管理工作领导小组。

三、工作职责

各街道（镇、社区服务中心）为辖区内农贸市场长效管理第一责任单位，负责辖区内农贸市场长效管理的组织实施和落实。

（一）区商务局是农贸市场的行业主管部门，负责依法制定行业规范，制定市级资金补助预算方案，拟定农贸市场建设和升级改造的年度计划，并指导和督促实施；推进行业组织建设、开展行业交流和指导行业自律。

（二）区工商局是农贸市场日常监督管理的主管部门，主要负责：宣传贯彻有关市场管理的法律、法规和规章；指导市场开办者制定市场经营秩序管理制度，并监督实施；审查确认经营者的主体资格，并对其交易行为进行监督管理；依法查处交易活动中的违法行为，维护交易秩序；法律、法规和规章规定的其他职责。

（三）区城管局负责整治农贸市场周边环境，取缔占道经营和乱搭乱建，对农贸市场市容环境卫生进行监督管理，对违反城市管理法律法规规定的违法行为依法进行查处。

（四）区农水局负责严格依法实行农产品质量准出制度，对农贸市场内的畜禽产品、水产品、蔬菜、水果等农产品进行监督检测，并依法进行监督管理，查处有关违法行为。

（五）区物价局负责加强对农贸市场明码标价和不正当价格行为的监督检查，并依法查处有关违法行为。

（六）区质监分局负责依照计量监督管理的有关规定，对农贸市场的计量进行监督管理，依法查处有关违法行为。

（七）区卫生食品药品监管局负责指导农贸市场开展除“四害”和病媒生物防治工作，并依法查处有关违法行为。

四、工作要求

（一）各街道（镇、社区服务中心）要高度重视，加强农贸市场常态化管理，严格按照考核办法对所辖农贸市场进行自纠自查，自行整改。同时，建立相关机制和考核办法，于20__年3月29日前将所建立的相关机制和考核办法报送区商务局市场科。

（二）各街道（镇、社区服务中心）对辖区内的农贸市场进行备案管理，要紧紧依靠市场管理方，借助、整合工商、农水、卫生、物价、城管、商务等相关职能部门的

力量，加强对农贸市场的有序监管。同时，针对辖区内的每一个农贸市场，各相关部门要分别指派专人负责。

（三）根据市委办公厅、市政府办公厅《关于国家卫生城市长效管理的实施意见》（及市农贸市场攻坚办《关于农贸市场长效管理考核工作的有关通知》等文件要求，区农贸市场长效管理工作小组每个季度对责任单位进行一次总体考核，日常考核采取随机暗访的方式，区农贸市场长效管理工作检查组将定期或不定期对我区农贸市场长效管理工作进行暗访，每季度后一个月开始对我区农贸市场进行季度考核。各街道（镇、社区服务中心）要充分做好迎市、区检查的各项准备。

（四）在区农贸市场长效管理工作小组的考核中，各街道（镇、社区服务中心）所辖农贸市场考核不合格的，将在全区通报批评；在市级检查过程中，各街道（镇、社区服务中心）所辖农贸市场考核不合格的，将由区政府对责任人追究问责。

公寓物业管理工作方案精选篇 4

根据《物业管理中心关于确定 20__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，立足内涵，苦练内功，向精细化管理要效益，用品牌效应占领市场，现拟定“20__—物业管理中心优质服务年创优方案”如下。

一、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年示范服务，加强内部管理，率先树立品牌形象。

每两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。

二、在学习借鉴“优质服务示范单位”经验的同时，物管中心各个部门制定《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。

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。例如：物管三部主动联系幼儿园作为 20__年优质服务对象，2 月份对幼儿园的卫生死角进行了 2 次彻底打扫，配合他们一道做好日常环境卫生工作，为幼儿园为小朋友的健康成长提供了清洁卫生的良好条件。

三、各个部门紧密联系实际，充分发动群众，调动积极因素，开动脑筋，挖掘潜力，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、和谐物业，为业主提供开拓性、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。

同时，通过部门自身市场适应能力的提高，做好物业服务，扩大服务范畴，走向市场、走向新区。

四、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。

在去年9位物业服务管理人员经过培训取得合格证的基础上，今年各部门按计划开展职业培训，中心组织一次物业服务工作岗位技能大赛，推动物业服务技能和服务质量不断提高。

五、通过修订文件，严格执行管理文件和奖惩制度，严格执行工作责任制和追究制，对文件与工作脱节（工作现场没有文件、不执行文件）和工作责任奖惩不明等现象，予以追究和处罚。

六、加强员工的政治思想工作。要求管理者和全体职工都要善于作政治思想工作，充分调动大家工作积极性、创造性，团结一致，迎接挑战。与此同时，根据工作业绩，实施末位淘汰制（换岗位，双向选择），或者待岗、学习、辞退。

七、质量管理符合iso9001—标准要求，经考核，完成物业服务内部质量指标体系高于95%，顾客满意度调查顾客满意率高于92%。

八、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。

公寓物业管理工作方案精选篇5

一、项目分析

根据所提示数字，管理面积约为14.5万平方米，其中，高层建筑约占总数的50%，其余为小高层建筑或别墅区。小区包含变电站、换热站、二次加压水泵房、以及电梯、电子监控系统等大型公共设备，其设备数量不详。住宅约10万平米，绿化面积约1.7万平米，地下车库约2.9万平米，其中涵盖25部电梯、217个车库、264个车位等。

二、主要管理方案内容

根据上述数字显示，做出对该项目的物业管理方案如下：

1、管理机构设置及人员配置

根据管理服务的总体设想及小区的特点，本着“以人为本、服务至上、精干高效、以岗定人”的原则建立物业管理机构，管理实行项目经理负责制。该项目设项目经理1人和客户服务部（以下简称客服部）、维修部、安防部、环境部等四个职能部门，共需配置约39人。每个部室分别设立一个主管，协助项目经理完成小区日常的各专项服务工作。并制定个部门主管及员工的岗位责任书（附后），在公司检查时，可依照岗位责任书内容进行对员工的BI行为规范和工作质量进行检查。员工薪酬待遇和假期福利等由物业公司办公室根据本公司薪酬制度决定。

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/217131005123006104>