

## 小区物业管理服务方案

### 小区物业管理服务方案（精选 13 篇）

为了确保事情或工作得以顺利进行，往往需要预先进行方案制定工作，方案的内容和形式都要围绕着主题来展开，最终达到预期的效果和意义。方案应该怎么制定呢？下面是店铺帮大家整理的小区物业管理服务方案，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

#### 小区物业管理服务方案 1

根据豪洋家园小区特点，结合集团经营发展理念，现拟出物业管理方案。在方案实施的过程中，真诚的希望业主能充分享受到物业管理所带来的'方便、温馨和周到的服务。使豪洋家园小区物业持续升值，为业主营造一个安全、整洁、优美、方便的阳光小区，提升生活品质，实现业主、物业和谐多赢的生活目标。

#### 一、物业服务的企业文化

员工队伍：打造敬业、勤奋、严谨、严实的高素质、专业化的服务管理队伍。

工作作风：积极、精细、热情、周到、耐心、想到、做到、建议到。服务原则：服务第一、业主至上。

服务理念：用心用力用真情，做实做精做到位，在日常工作中实践中不断战胜自我，超越自我，力求管理一流，服务一流，员工素质一流，社会效益一流。

管理理念：我们不相信完美，我们只相信不断地改进和提高；也许不会令您最满意，我们一定做得最用心。

管理模式：运用三个手段，建设三大品质工程，实现三项要求。  
三个手段：专业化人才，规范化管理，精细化服务。

三个品质：人才品质，管理品质，服务品质。

三项要求：工作无差错，管理无死角，服务无挑剔。

发展目标：文化引领，内强素质，外塑品牌。

#### 二、物业总体服务标准

（一）建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主报修、求

助、建议、问询、投诉、质疑等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录。

(二) 设立业主信息建议箱，收集业主对物业管理服务工作征求意见，对合理意见及时整改。

(三) 建立落实维修制度，零修急修及时率 100% ，返修率不高于 1% 。

(四) 物业档案、业主档案、设备设施档案齐全。

(五) 常规性服务

1、房屋管理及维修保养：栋号、楼层、房号等标志明显；物业外观完好整洁、外墙无脱落、无乱贴、乱涂、乱画现象。

2、共用设备设施管理：保证设备与环境整洁，设备良好，定期保养无事故隐患；公用配套设施完好、道路、楼道等公共照明完好，道路通畅，路面平坦整洁；消防系统设备齐全，完好无损，可随时启用；积极开展消防法规及消防知识的宣传教育；消防疏散通道畅通；保证无火灾安全隐患。

3、秩序维护及车辆管理：安保人员文明执勤，语言规范，能正确处理突发事件；出入车辆有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行；车辆出入管理严格，出入有登记；地下停车库停放整齐，场地整洁。

4、环境卫生管理：做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量；环卫设施完备，垃圾日产日清，楼道、扶栏等保持洁净，公用场地无纸屑、烟头等废弃物；做好环卫宣传工作，提高清洁卫生意识。

5、绿化管理：绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；花草树木修剪整齐美观、无病虫害、无折损；绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

三、物业资源，人员配置

物业管理服务收费标准：

(1) 物业管理服务费：生活 0.6 元/m<sup>2</sup>/月。

(2) 水费：2.00 元/吨。

(3) 电费：0.6 元/度

(4) 地下车库固定车位管理费 70 元/月（一次性交一年优惠%）；

按月租车位 300 元/月，按年租车位 2400 元/月；临时停车 10 元/天，超出规定时间加收 1 元/小时。

(5) 小区门前广场及学校钟粹门广场禁止停车，违者按 5 元/小时处罚。

(6) 小区内严禁车辆通行，特殊事情经允许后可驾车进入小区，进入小区后请停车入临时车位，滞停时间不得超过两小时，违者按 10 元/小时处罚。

## 小区物业管理服务方案 2

以“创建卫生城市，构建和谐社会”为宗旨，不断增强市民文明卫生意识，改善居民生活工作环境，提高城市整体形象，让人民群众人人享受创建成果。根据“呼和浩特市创建国家卫生城市工作方案”的精神，现将我市物业服务企业“创卫”方案制定如下：

### 一、创建工作组织机构

(一) 成立呼和浩特市物业管理住宅小区创建国家卫生城市领导小组（以下简称创卫领导小组）。

组长：

副组长：

成员：

(二) 领导小组下设创建国家卫生城市办公室（以下简称创卫办），负责创建国家卫生城市的日常工作。

主任：

副主任：

成员：

### 二、任务与要求

#### (一) 明确责任目标

1、“创卫办”要根据“创卫领导小组”的意见，对创建阶段工作进行安排部署；听取四区物业办（局）创卫工作汇报，提出要求，协调解决问题，检查督办四区物业办每一阶段的工作任务；及时通报各阶段工作的进展情况和存在的问题，负责创卫工作的通报、简报等宣传工作

2、四区物业办（局）要立即行动起来，成立创卫工作小组，制定辖区创卫工作方案，真正做到领导、工作人员、措施、标准、责任五个到位。根据辖区内住宅小区现状，分开好、中、差三个层次规范物业服务企业行为，加强物业服务企业的卫生监管力度，重点督促中等及差的小区的物业服务企业抓好小区的卫生管理，健全各类卫生设施，建立卫生管理制度，落实清扫保洁人员，保持环境整洁，垃圾收集、储存、清运符合卫生要求。

（二）具体要求：

“创卫”是一项十分艰巨、繁重长效的系统工程，要求各物业服务企业做到：

- 1、小区内垃圾日产日清；
- 2、小区内道路、绿地等共用场地无纸屑、烟头等废弃物；
- 3、花草修剪整齐美观；
- 4、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物等现象；
- 5、房屋外观完整、整洁；室外招牌、广告牌、霓虹灯保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；
- 6、对二次供水蓄水池要定期清洗消毒，建立档案，水箱要加盖加锁；
- 7、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；
- 8、车辆管理有序，按规定位置停放。

（三）重点整治内容：

定期清理卫生死角；清理楼道、雨蓬乱堆乱放等杂物；清洗墙壁乱贴乱画等广告；特别是目前各小区自行车棚擅自占用和堆放杂物现象十分严重，要加大力度进行整治，在全面整治的基础上，要加强日常保洁管理。

三、创建工作步骤

1、动员部署阶段（20xx年3月~4月）

成立工作领导小组，讨论方案，明确职责，研究工作；  
召开物业服务企业工作动员大会；

各物业服务企业拟定具体工作方案，对照标准，查找问题。

## 2、整改提高阶段（20xx 年 4 月~5 月）

开展全市范围内模拟检查，对发现问题限期整改达标。

## 3、考核验收阶段（20xx 年 5 月~6 月）

认真对照模拟检查结果，逐条逐项进行梳理、摆问题、找差距、要在巩固现有成绩的基础上，强化长效管理，提高工作水平。迎接各级部门的调研、技术考核和综合检查。

创建国家卫生城市工作要同创建国家环保模范城市工作紧密结合，发挥各自优势，同步协调推进，各物业服务企业要配合社区调动广大业主对创建工作的积极性，共同为创建工作献策献力，积极参与到各项创建活动中来，让广大业主真正成为创建国家卫生城市的主力军。

## 四、加大宣传力度，营造浓厚的创建氛围

在创建活动中，要积极开展多种多样的宣传活动，切实加大宣传工作力度。物业服务企业要配合社区，利用宣传栏开展公共卫生、个人卫生和预防疾病等相关知识的宣传，悬挂宣传横幅，每个住宅小区要在显着位置设立至少一处大型创卫公益广告牌。进一步增强业主的卫生意识、健康意识、环境意识和创建国家卫生城市的参与意识，努力营造人人关心创建、人人参与创建的良好气氛。

## 小区物业管理服务方案 3

### 一、xx 项目物业分析：

1、物业地域范围开阔，封闭性强

2、购置物业人员层次较高，属于房地产市场尖端客户群体，其对居住的私密性、安全性要求较高，并且具有相当强的物业消费承受能力；

3、购置物业用途复杂，有居住类要求、有办公类要求、有会所类要求等；

4、物业管理为混合式管理，即有河道及市政道路的管理，又有客户私有设施及服务的管理。

### 二、根据以上分析，对 xx 项目物业建议如下：

1、建议在保洁管理方面实行两个分开，即河道及市政道路的保洁

工作与针对业主提供的保洁工作相分开。因为，河道及市政道路的保洁工作是属于项目区域内具有公共及社会性质的工作，其对具体的环境卫生标准及人员素质与直接为业主提供保洁服务的要求不同，分开管理有利于降低物业管理成本，必要时可以通过物业公司将该部分工作对外进行分包处理。

2、突出物业管理的两个体系，即突发事件的应急处理体系以及针对业主的管家式的服务体系。

三、物业管理提供日常服务的内容：

1、对河道的清理与水质的保护（如通过种植水生性绿植改善水质、根据季节放养鱼类加强河道景观效果；

2、对市政道路的保洁；

3、对业主庭院环境的保洁（主要集中在季节更替时，如刮风导致的尘土积累或落叶）；

4、24 小时水电维修；

5、对业主生活垃圾的定时清运；

6、对水、电、燃气等设备日常的保养与维护；

7、项目范围内绿化的种植与养护；

8、业主能源费用的代收代缴；

9、定期花木杀虫及灭鼠；

10、暂住证等社区性证明的办理；

11、业主院落档案的管理。

四、物业特约服务—管家式服务体系：

1、管家的服务，是指由管家负责，带领包括保安、保洁、厨师、司机等为主人提供尽可能完善的服务，针对玉河项目提出的管家式服务，应理解为通过物业管家的努力为业主提供尽可能多的服务，随时解决业主提出的关于生活、出行等方面的需求。

2、管家式的服务建议由 2 至 3 人 24 小时专职负责三到四位业主随时有可能提出的服务要求，业主有需求只针对所负责管家提出，由该管家负责尽可能的解决业主提出的问题；任何针对业主的服务均需由物业管家陪同。这样，业主提出的要求有专人负责，避免了处理问

题相互推托的情况提高解决问题的效率，同时对业主的各种服务也同样由该物业管家带领陪同，增加了业主对物业人员的认同感并且避免陌生工作人员带给业主的不安全因素。

### 3、管家式服务的内容：

A、业主订购报刊的派送（报纸需经过熨烫，免费）

B、带领工作人员完成业主提出的家政服务要求（付费）

室内清洁

搬家、搬物

地板、地毯的清洁养护

代收洗、补、烫衣物

室内插花、装饰

代购日常生活用品

车辆清洗服务

家庭看护管理

宠物看护管理

C、为业主提供车辆接、送服务（付费并需要提前预约）

### 五、xx项目的安全保卫管理：

#### 1、保卫部门日常工作内容：

24 小时固定安全岗位的值勤

24 小时流动岗位的安全及消防巡视

车辆停放的安全管理

特殊时间段道路车流、人流的疏导管理

#### 2、保卫部门的设施设备：

中央控制室

与中控室连接的门禁对讲系统

设像监视系统

电子巡更系统

业主院落重点部位（厨房）设置烟感报警系统

停车管理系统（如有大规模公共停车位需要管理）

安防器材（对讲机、灭火器、警棍等）

### 3、保卫部门提供的委托性特约服务：

礼仪性保卫

短途护卫（主要为业主携带贵重物品外出时对人员安全护卫）

（以上两种服务提供时需要有物业管家陪同并属付费项目）

### 六、突发事件应急处理体系的建立

业主物业的安全性是本项目物业管理的关键所在，除提供一般保卫方式外，还应建立联动体系，保证在突发事件发生时及时控制事态发展，将业主的损失降低。应急处理体系流程如下：

1、遇有突发事件，业主通过门禁对讲系统向中央控制室报警（或直接找物业管家）；

2、中央控制室接警情后分别通知所属物业管家、片区巡视保安、备勤保安赶赴现场，控制事态不继续发展；

3、由物业管家向值班物业经理汇报现场情况；

4、物业经理根据物业管家对现场情况的汇报决定是否报警（110、119、120、999等）

### 小区物业管理服务方案 4

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。

6、礼宾助理 出现以下情况要承担过失责任，过失者视情节轻重给予口头、书面警告并相应扣减当月奖金或辞退；

(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：

(1) 服务人员服务态度方面的投诉处理时限：情节一般的，不超过半天；情节严重，不超过 2 天；

(2) 工程维修方面的投诉处理时限：

水浸、停电、停水、马桶堵塞等，及时处理，维修人员到现场时间不超过 10 分钟；换灯泡、换门锁、更换小部件等简易维修项目，不超过半天；

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

明显影响业主生活起居，如：影响业主休息的公共设备噪音、沙井盖丢失、污水溢流、路面或地面积水、天面排水口堵塞等可能危及业主人身或财产安全的，及时处理，处理人员到现场时间不得超过 10 分钟；

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。

、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

1、业主投诉处理和咨询回复工作时限除经管理中心经理特别同意，任何人员不得超过规定的时限；

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。

## 5

### 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。

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，通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。

务工作中的主导作用，根据各个社区的实际状况，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，通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，再通过物业化服务的实施对其进行长效管理。

（二）先宣传后实施。通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：

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/296135112150010240>