

# 创建物业管理示范小区 ——汇报材料



# 目 录

## 第一部分：物业概况

- 一、世纪花园简介.....
- 二、管理处简介.....

## 第二部分：物业管理特色篇

- 一、建立“客户服务中心中央调度”管理模式.....
- 二、超前介入，规范管理.....
- 三、管理处与开发商联合成立售后服务部.....
- 四、物业管理和社区管理相结合.....
- 五、业主委员会正在成立.....
- 六、创建学习型组织，争做学习型员工.....

## 第三部分：日常管理篇

- 一、加强安全管理，实现安居乐业.....
- 二、精心维护设备，高效平稳运作.....
- 三、环境管理，全员参与，持续改进.....
- 四、强化内部管理，夯实服务基础.....
- 五、调动小区内各种文化资源，建设社区文化.....

## 第四部分：创建篇

- 一、组织领导机构.....
- 二、创建规划与实施.....
- 三、创建综合效果.....

## 第五部分：附件

- 一、实施方案.....
- 二、创建规划与实施.....
- 三、资料总目录.....

# 服务万千住户，构筑美好家园

## ——天健世纪花园创优汇报材料

尊敬的各位评委、各位专家：

大家好，我谨代表深圳市天健物业管理有限公司世纪花园管理处全体员工对各位的到来，表示最热烈的欢迎。下面我就天健世纪花园参加物业管理示范小区考评工作汇报如下：

### 第一部分 物业管理概况

#### 一、天健世纪花园简介

天健世纪花园地处深圳市中心区，位于红荔路与海田路交汇处，与青少年宫、市民中心相邻，与莲花山隔路相望。小区占地面积 33,900m<sup>2</sup>，总建筑面积 137,000m<sup>2</sup>，绿地面积达 12500，绿化率 37%。有高层、多层住宅共 8 栋，总户数 769 户，配套车位 712 个。

世纪花园是由深圳清华苑建筑设计有限公司设计，天健房地产开发实业有限公司开发建设的园林式、信息化住宅区，各项配套设施完善，整体布局合理，工程质量优良，建筑材料环保。近万平方米的园林绿化，既典雅又现代。由密集的树林和水景等组团构成的幽雅园林景色与郁郁葱葱的莲花山园景区遥相辉映，是置业安居的首选。

天健世纪花园参数

总占地面积	3.39万平方米
-------	----------

总建筑面积	13.7万平方米
其中：住宅建筑面积	9.79万
商铺面积	2510 平方米
会所面积	964 平方米
容积率	3.12
建筑栋数	8 栋
其中：高层	5 栋
小高层	3 栋
总户数	769 户
人口数	近 3 千人
绿化面积	1.25万平方米
绿化覆盖率	37%
可绿化面积	100%
停车位	712 个
电梯数	21 台
其中：富士达电梯（高层）	12 台
奥安达电梯（多层）	9 台
入伙日期	203 年 12 月 7 日
入伙户数	748 户
入伙率	97%
已入住	727 户
配电房	3 个
水泵房	1 个
柴油发电机	1 台
智能化管理系统	闭路监控系统、周界防范系统、停车场管理系统、室内安防系统、可视对讲系统、门禁系统、火灾自动报警系统、水电表自动抄送系统

会所功能及部分配套设施	游泳池、网球场、儿童乐园、乒乓球室、棋牌室、台球室、阅览室、天健小学、建设银行
-------------	---

## 二、世纪花园管理处简介

世纪花园管理处隶属于具有国家物业管理一级资质的深圳市天健物业管理有限公司，管理处现有管理处主任 1 人、助理 2 人、管理处下设客户服务中心（4 人）、机电维修部（7 人）、安全事务部（44 人）三个部门，共有员工 56 人（清洁、绿化外包）

## 第二部分 物业概况

天健世纪花园自 2003 年入伙以来，管理处将天健物业在多年的管理中不断创新、总结、提炼的一些新的物业管理模式和特色服务运用到实际工作中来，极大地提高了业主的满意度。

### 一、建立“客户服务中心中央调度”管理模式

以提高服务质量和效率为目的，我们推动并建立了以客户服务中心为“CPU”（指挥调度中心），各班组（部门）为支援的快速反应系统，客户服务中心对整个管理处的各项服务工作进行统筹安排、组织实施、跟进落实。无论哪个部门接到业主投诉或其他信息都必须在第一时间客户服务中心汇报，客户服务中心再协调调度相关职能部门跟踪处理，并监督执行情况，最后再将结果反馈到信息源，从而实现了一站式服务、全程管理、信息流畅、集中处理、快速应答、及时反馈。

经过近一年来的运作，客户服务中心充分起到了管理的桥梁和纽带作用，承担了大量的接受投诉、跟踪回访、解答疑问、处理突发事件等烦琐事务，在信息的搜集、分类、传递、反馈和处理中发挥了重要的作用，大大的提升了业主的满意度和信任度。

## 二、超前介入，规范管理

在入伙前三个月，管理人员就进入了前期筹备阶段，结合小区实际情况制订并完善了各项规章制度，为后续的物业管理服务打下了坚实的基础：在验收接管时，结合创建标准和公司 ISO9001 质量管理体系，从维护业主利益的角度，严格按照规范标准对物业进行验收，并督促开发商移交全套建筑及设备图纸资料；在入伙后的装修高峰期，管理处从装修审批到装修验收都严格把关，杜绝违章装修，确保防盗网、空调架、阳台封闭等影响外观项目整齐划一，确保了装修施工全过程井然有序。

实践证明，提前介入对更好地做好后期的物业管理非常有效和必要。

## 三、管理处与开发商联合成立售后服务部

管理处与开发商联合设立了售后服务中处，主要负责业主对房屋质量的各种投诉、返修等工程质量的跟踪整改及维修质量的监控等，做到及时发现问题、及时联系施工单位进行修复、督促施工单位单位完成保修工作，使业主的问题能在第一时间内得到解决，减少了许多中间环节，此举得到了业主好评。

## 四、物业管理和社区管理相结合

一年来积极参与政府和社会的各项创建或共建活动，把物业管理和政府社区管理，把社区文化同社区精神文明建设结合起来，不但有利于塑造物业管理优秀品牌，而且促进了小区物业管理水平的提升，同时开创了社区物业管理和政府社区管理的双赢局面。入伙一年来，世纪花园

先后获得了政府颁发的“园林式·花园式”单位、福田区“2004年度安全生产先进个人”等荣誉称号，2005年元旦深圳市文化进社区之深圳是我家系列活动到世纪花园进行文艺演出，场面异常热烈，业主及社会反响非常好。

#### 五、第一届业主委员会正在成立

莲花街道办事处拟将世纪花园作为《业主大会及业主委员会指导规则》颁布后，本辖区内第一个成立业主委员会的试点单位，目前世纪花园管理处正密切配合莲花街道办稳妥地进行第一届业主委员会的筹备工作。

#### 六、创建学习型组织，争做学习型员工

为将世纪花园的管理团队由单一经验型向学习型转变，管理处积极参与公司发起的“争创学习型组织，争做学习型员工”活动，为员工创造学习氛围、学习途径和学习环境。员工们在自学、相互交流、学习的过程中，实现了服务意识的突破和管理方法的创新。再把学到的先进管理经验经过深加工运用到实际工作中，形成规范的管理。

## 第三部分 日常管理篇

### 一、加强安全管理，实现安居乐业。

安居乐业是小区管理的最高目标，管理处一直以来非常重视小区的安全工作，把小区的治安防范、消防管理、意外伤害防范工作作为头等大事来抓。

#### ★治安防范

为强化护管队的准军事化管理，不断提高护管队的整体素质，增强队员处理突发事件的能力，管理处长期坚持“思想教育和业务培训两手抓，坚持高标准、高要求”的用人标准和规范管理。建立了一支素质过硬、纪律严明、作风严谨的护管队伍。

在建立一道可靠的人防防线的基础上，管理处还逐步完善了物防和包括门禁、闭路监控、可视对讲在内的七个智能化安防设施，确保物防和技防设施随时处于高效可用状态。加上科学的岗位设置和严密的操作规程，力争小区安防万无一失。

### ★消防管理

1、建立有效的消防安全管理体系，保证业主住户的生命财产安全  
制订消防配套设施的各项检查制度，责任到人，成立义务消防队，定期组织消防演习等，做到每位员工熟悉小区消防设施的摆放位置，操作方法、求生、疏散等各种技巧，把消防工作落到实处。

#### 2、消防知识及技能的培训

管理处积极与福田消防中队联系，拟建立合作关系，定期聘请福田消防中队专业人士向员工、业主及装修工作讲解消防知识、操作技能，并加大小区居民的消防防火意识的宣传，定期更换小区消防宣传板报，做到工作细致，不出现盲点。

#### 3、加强装修期间的防火宣传及监控

装修期间，管理处为每户装修家庭配发灭火器，由管理处房管员、安管部和维修班组成的义务消防队定期对装修户进行消防检查，发现问题及时处理，及时清楚一切可能存在的火灾隐患，并制订装修消防防火及装修现场管理各项制度，使每位装修工作都了解消防知识，提高防火意识。

### ★意外伤害防范

管理处做了以下几个方面工作：

1、加强意外伤害防范的管理工作，对意外伤害项目汇总分类。落实管理责任部门和责任人，作好详细巡查记录，以便有案可查，不要遗漏任何一个风险项目。

2、制作完善的风险提示标识系统，在湿滑、水塘、有电的地方或可能发生危险的地方设立警示标识，如“当心坠水”，“危险、请勿靠近”等。

3、为每位员工购买了基本的社会保险。

自入伙以来，本小区无一起重大治安、消防、意外伤害事故发生。

二、精心维护设备，高效平稳运作。

作为高层楼宇“心脏”的设备管理是项重要的基础管理工作。为此，我们，建立了严密的管理制度、操作规程、应急管理方案，并建立了设备档案，设立了设备管理卡，执行设备责任人制度，以保持设备完好、运转正常，利用维修、保养、改造等手段，恢复设备的精度性能，满足小区对设备使用的要求，确保生产、工作、生活的正常进行，提高设备利用率，降低消耗和成本，提高了综合经济效益。对设备的维护，我们依靠技术的进步，坚持维护与计划检修相结合，使用与修理、改造相结合，专业管理与群众管理相结合，技术管理与经济管理相结合的原则，充分发挥设备的效能，取得了良好的经济效益。

三、环境管理、全员参与，持续改进。

从接管世纪花园起，管理处就秉承经济、社会、环境三个效益并重的经营理念，将小区环境作为基础工作来抓，针对天健世纪花园实际情况，创建领导小组制订了“环境管理、全员参与、节能治污、持续改进”的环境管理方针和切实可行的整改工作计划。主要整改项目如下：

1、对小区的绿化进行改造，进一步增加花卉品种，栽培花木、修剪造型、补植草皮、补种树木，使小曲绿草如茵、树木茂盛、环境优美幽雅。

2、推行了 ISO14001 环境体系认证；

3、1#和 8#裙楼外墙面清洗；

4、楼道-1层电梯电室、地下车库的墙面、柱面重新粉刷、部分地面贴瓷砖；

5、大堂、地下室照明系统改造；

6、所有井盖、树芽、休闲椅、路灯、垃圾箱、铁门、网球场围网重新粉刷油漆或烤漆；

7、完善各种标识系统；

8、会同开发商解决了多项工程遗留问题；

9、设立环境监管员，每天对小区外包的清洁、绿化、水质保养等工作进行了巡视检查，确保无卫生死角，垃圾日产日清，小区环境时时保持干净、优美；

10、对各项设施设备进行了全面维修、检修；

11、利用社区文化活动、宣传栏、公告栏等宣传阵地，号召员工和居民从我做起，从身边小事做起，积极参加环境建设。

四、强化内部管理，夯实服务基础。

1、严格按照 ISO9001 程序要求操作

物业管理质量的好坏，关键靠强而有力的内部管理做基石，公司领导及管理处都十分重视内部规范管理。从世纪花园入伙时，公司领导就要求管理处各环节的管理一定要以 ISO9001 质量管理体系为根本，严格按程序文件、作业规程进行操作，使管理处的工作一开始就高起点、高标准，做到了功能无缺陷、管理无盲点、件件有控制、事事有流程。

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/337002103026010003>