物业管理方案范文（通用 11 篇）

物业管理方案范文（通用 11 篇）

为了确定工作或事情顺利开展，通常会被要求事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。优秀的方案都具备一些什么特点呢？以下是小编精心整理的物业管理方案范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

物业管理方案 1

前言

物业管理行业发展至今天的状况，社会化、企业化、专业化的特征已不仅仅表现在规范化和精细化的管理上，各大物业公司经过多年的精心运作，在规范化和精细化服务上已形成了一套很完善的制度，如果想在物业行业异军突起，那么除了做好规范化和精细化服务外，经过举办多种活动（特约服务和社会文化）突出表现出人性化的贴心服务，将如晴天霹雳，一鸣惊人。本文将从传统的规范化和精细化服务阐述物业管理的过程，并介绍几种人性化的新颖服务内容。

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，确保业主和住户生合财产安全；

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）

一、实行“菜单式”服务模式

二、快速、完善的服务形式：首按责任制+三分钟服务承诺

1、首按责任制

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。

三、突出、贴心的文明礼貌：三米微笑服务+站立式服务

1、三米微笑服务

管理处人员见到客户必须微笑示意，具体做法是：在距离客户三米时，必须自然微笑示意，微笑时以露出八颗牙齿为标准，等客户到身边时，轻声、清晰道早上好、下午好或晚上好。管理人员在见到认识的客户时，也必须遵守三米微笑服务原则。

2、站立式服务

站立式服务表现在：

（1）各固定岗（道口岗、门岗护卫员）根据接待客户的不同，应在不同时期进行站立服务。道口岗实行 16 小时站立服务，早班和中班在工作服务均应树立站姿势的形象。门岗则应在客户上下班的高峰期站立迎宾，时间为：7：30~9 ：00，11：30~12 ：00，13：45~14 ：30，17：30~18 ：30。

（2）接待员或办公室人员在接待客户时，在客户进门时，也必须站立并微笑致意，客户离开时，也必须站立微笑送别，并目送客户出门为止。

四、全天候的服务时间

1、护卫班实行 24 小时专人服务，客户有任何需求可以得到最及时的服务。

2、维修班实行 24 小时专人服务，客户普通维修事项可以得到是及时的服务，有危及客户安全的大维修也能得到紧急处理。

3、客户服务中心实行 16 小时专人服务，并在无专人值班的时间段出示客户服务中心所有人员的联系电话，以便客户在无水值班的情况下可以找到相关的人员。所有不值班人员在接到客户求助电话后，若不能在电话中处理了客户的问题，应第一时间赶到事故现场，给予客户最及时的关怀与帮助。

4、管理处全体人员非特殊情况都必须留守小区，随时待命，以便为客户提供服务。

五、丰富的社区文化活动

丰富的社区文化活动不仅仅表现在举办多次的大型活动，还在于让大部分客户能自觉的加入到社区文化活动中来，变客户被动接受管理处提供的文化活动，为客户主动参与各种活动，并在整个小区中形成一种独特的文化氛围，一种有别于其他小区的文化氛围。

六、多种多样的特约经营服务

常规的物业服务内容仅是对公共设施设备进行维修、保养，对公共场所进行管理，对全体客户提供共同的服务，而没办法渗透到客户个人的衣、食、住、行中，因此开展多种多样的特约服务，不仅仅是物业服务内容的深入，也大大方便了客户的生活，同时也可为管理处

获得一些额外的收入。做好多种多样的特约服务将是除了社区文化活动以外的另一种新颖的服务内容。

七、实行完全的封闭式管理

传统的封闭式管理仅仅是对来访人员和无关人员的管理，并没有对外来送水、送饭、送报的人员进行管理，而我们实行的完全封闭式管理，是除了客户和拜访人员能进出小区外，其他送水、送饭、送报人员将完全不能进入小区，而由我们的人来完成这些服务，进而在做好服务工作的同时，把小区的安全隐患减到最少。这也是我们做好多种特约服务所带来的另一个好处。

物业管理方案 2

为了节省制作前期物业管理方案的时间，依照原有的样板做出相应的方面是比较有效的方法。

一、前期物业管理方案之高层负责人职责。

1、在业主接房中要积极宣传文明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，保证特殊情况的快速使用，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积极协调联系解决。

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。

二、前期物业管理方案之具体工作程序和标准：

1、每天定时检查电梯的运行情况，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，通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、电梯的使用情况，直到搬运结束，如有损坏及时告知管理员。

6、每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 3

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 %；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。

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达到 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达到 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、工作内容

（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况，通过调研，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责任，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，落实到责任单位，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。特别是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修责任要全实到单位、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》，及时制定符合我市实际的《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可以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》情况，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。督促物业企业按照《合同》约定的标准提供质价相符的服务，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，达到从业人员要持证上岗。特别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，积极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、社区的积极性，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、有一定组织能力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、社区职责明确责任体系。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达到 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。逐步形成以社区为主，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责任，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。

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，落实责任，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，不按规划建设的住宅小区，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，积极组织整改，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责任主体，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，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内容，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）

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，方可按责任分工认真组织整改。

（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内容和标准，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，明确责任。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，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任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责任，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。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，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。

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、安全文明、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、提供优质的服务，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达到 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，提供优质、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，要充分发挥两个积极性，即物业管理公司的积极性和业主使用人的积极性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主及使用人的要求，通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，共同创建文明的办公环境。

（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

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建议，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，积极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，提供全方位服务，开展多元化经营。

5

为了能更好的做好 xxxx 早期介入的准备工作，确保今后进一步工作能够有条不紊的进行，特此展开前期物业筹备工作，具体工作方案如下：

（一）筹备小组：

总负责人：

成员：

（二）工作内容：

一、项目调查：

负责人（）

1、资料收集。通过各种信息渠道对项目的背景资料及定位、业主的定位、价格定位、同行业单位的的资料进行收集整理与统计分析。

2、实地考察。进入项目现场，对本项目进行实际勘察，了解所需提供的服务类型、方式及管理内容（服务、管理、维护和维修、组织和协调工作）。

二、管理体系及人员编制：

项目接管后管理工作开展所需的相关文件及组织架构、人员配备分析及整合。

三、对外联系

负责人（）

与项目负责人、有关单位、联系人沟通联络。提供包括项目、企业、市场和相关行业的资料信息清单和访谈对象清单。

四、对外宣传

负责人（）

通过制作宣传片、宣传册及开展观摩点参观、听取工作汇报等活动对本公司进行宣传，为下一步工组的开展打下良好基矗。

五、项目人员进入

负责人（）

由工程部及专业工程人员为项目负责人提供工程技术顾问服务，同时派出项目物业管理专业人员前往贵项目进行考察，从楼宇使用的角度随时提出合理化意见和建议。

a、参照整个项目不同部分的设计功能，协助项目管理部门完成工程设备设施的安装；

b、根据项目特点，协助开发商制定物业装修方案；

c、从使用者的角度，协助开发商工程部门检查基本设计及设施施工，以达到特殊使用管理的要求；

d、提供改善主要设备及改良服务的意见。如供电量等问题，以避免于项目落成后加装需要的设备而影响其它设施的运行及外观形象。

（三）筹备制度

1、例会制度。定期开展筹备小组例会，由总负责人主持。讨论工作进展，分析问题要点。

2、定量制度。有目标性的开展工作，明确思路方向，按每日、周、月计划性实施工作，以紧凑的时间完成筹备任务。

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

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/485200041012011332