

小区物业管理目标及服务内容规范【16篇】

(经典版)

编制人： _____
审核人： _____
审批人： _____
编制单位： _____
编制时间： ____年 ____月 ____日

序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的经典范文，如工作报告、合同协议、心得体会、演讲致辞、规章制度、岗位职责、操作规程、计划书、祝福语、其他范文等等，想了解不同范文格式和写法，敬请关注！

Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!

Moreover, our store provides various types of classic sample texts, such as work reports, contract agreements, insights, speeches, rules and regulations, job responsibilities, operating procedures, plans, blessings, and other sample texts. If you want to learn about different sample formats and writing methods, please pay attention!

小区物业管理目标及服务内容规范【16篇】

【第1篇】小区物业管理目标及服务内容规范

住宅小区物业管理目标及服务内容

一、前期物业管理服务内容

前期介入和物业接管验收是搞好今后物管工作的前提条件，我司将跟进以下项目：

- 1、参与整体工程的甲乙双方交接验收；
- 2、物业的接管验收及问题的整改、督促；
- 3、接受业主入住前的相关咨询；

二、业主入住管理

- 1、办理业主入住及接房的相关手续；
- 2、对业主及物业使用人的二次装修进行管理。

三、物业管理服务内容

1、公共性服务

公共性服务提供常规性服务，是为了维护 XX小区的整洁、环境的美化、业主，商户的生活方便而提供不可少的、经常性的服务项目：

- (1)清洁卫生管理；
- (2)绿化日常维护管理；
- (3)治安管理；
- (4)共用蓄水池的维护管理；
- (5)水电管理；
- (6)排污设施管理；

- (7) 道路维修管理；
- (8) 房屋共用部位的日常养护维修；
- (9) 物业档案资料管理；
- (10) 车辆停放及交通秩序管理；
- (11) 安排社区文化活动，协助政府宣传教育；
- (12) 代收代交水电气费(移交后除外)；
- (13) 根据需要增设的其他服务项目。

2、特约性服务

特约性服务指提供公共性服务以外的，为满足业户的个别需求，受其委托而提供的服务

(1) 日常家居设施维修

包括：维修户内供用电设备、门窗维修、厨具及卫生洁具维修、给、排水系统的维修等。

(2) 家居清洁服务

包括：清洁家私、玻璃、灯饰等。

(3) 家政服务

包括：提供代客订票、送餐服务、保卫等。

(4) 租赁服务

包括：物业出租、转让、物业估价等。

四、物业管理服务质量标准

1、房屋管理与维修

(1) 房屋完好率达到底 90%以上，楼宇外观美观、整洁，无改变

使用功能，无违反规划乱搭建现象。

(2) 房屋零修及时率达到 95%以上，水电、电梯等设施随报随修，房屋土建方面的问题接报后三天内完成，维修合格率达 98%以上。

(3) 代收代缴各项公用事业费及水电气费，收缴率达到 90%以上。

2、设备管理

设备图纸、档案资料齐全，管理完善，可随时查阅，配备所需各种专业技术人员，维修和操作人员持证上岗。针对不同设备定期保养、检修、保持设备运行正常并有针对突发事件的应急措施，确保年无故障运行时间达到 95%以上。

3、供电系统

(1) 保证 24 小时正常运行，出现故障，立即排除。

(2) 限电、停电按规定提前通知业户，外线停电时，自备发电机送电不超过 15 分钟。

4、消防系统

(1) 消防控制中心及消防系统配备齐全，完好无损，可随时起用。

(2) 订有突发性火灾等紧急事件处理程序，设立消防疏散示意图，疏散通道畅通，照明设施、引路标志完好。

5、给排水系统

(1) 定期对二次供水蓄水设施设备进行清洗、消毒，保持水池、水箱及周围环境的清洁卫生，无二次污染隐患。

(2) 设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏现象。

(3) 所有排水系统畅通，汛期道路无积水，楼内、地下室及车库

无积水、浸泡发生。

(4) 遇有事故，维修人员能及时进行抢修，无大面积跑水、泛水，

(5) 无长时间停水事故。

6、空调系统

(1) 窗式及分体式空调按规定安装位置统一，排列有序。

7、市政公用设施管理

(1) 公共配套服务设施完好，不随意改变用途。

(2) 公用照明、通讯、邮政设备设施齐全。

(3) 交通车辆管理运行有序，无乱停乱放现象。

8、绿化管理

定期对物业管理区域内的绿地、花木、建筑小品等进行养护，无破坏、践踏及随意占用现象。

9、环境卫生管理

(1) 清扫保洁，垃圾日产日清，公共走道、地下室、天台等所有公共场所保持清洁，无随意堆放杂物和占用。

(2) 商业网点管理有序，无乱设摊点、广告牌，乱贴、乱画现象。

10、治安管理

(1) 并实行 24 小时安全防范制度。

(2) 无重大火灾、刑事和交通事故。

【第 2 篇】小区物业管理服务工作控制方式

小区物业管理服务工作的控制方式

1、服务质量监督检查

物业管理中心通过持续的巡视和检查来督促各岗位人员完成管理目标，提高物业管理服务的质量；并通过积极与业主沟通，定期征询业主的意见，以达到持续改进服务质量。

检查项目周期实施人检查内容

岗位巡视每日部门主管各岗位完成本日的工作计划和

服务标准状况

专项检查每月管理中心项目经理检查各项工作落实情况，总结每月工作情况

年终总结每年管理中心项目经理检查管理中心的整体运作和管理目标的完成状况

业主意见征询每季抽样调查不少于 1/3 的业主全面调查各业主对管理中心各个服务项目的意见，根据业主提出的合理化意见改进物业管理的服务工作

2、管理工作的日常控制

(1) 监督机制

a、公开监督制：公布管理中心服务前台电话，设立管理中心项目经理意见箱，接受投诉和建议。所有员工佩带工卡上岗，以便于公开监督。

b、业主评议制：管理中心对各项管理活动实行监督、跟踪、反馈，对业主或其他来源获得的信息做到有分析、有处理、有跟踪、有反馈。实行闭环管理，使业主满意。

c、定期报告制：管理中心定期向开发商相关主管部门、物业公司

报告工作，检讨物业管理不足之处，持续改进工作。

(2) 自我约束机制

a、管理中心在物业管理过程中，严格执行国家、政府发布的有关法规、条例和实施细则。

b、巡视检查制：由管理中心对各部门员工进行定期或不定期检查，发现问题及时纠正。对重大质量问题或多次重复出现的问题，由管理层检讨并制定纠正和预防措施。

c、实行考核淘汰制：管理中心每年对员工进行全方位考核，实行末位淘汰制，对管理中心项目经理实行述职考核，不适应岗位者，根据其能力及特点更换岗位。

【第 3 篇】海岸小区物业管理服务思路

阳光海岸小区物业管理服务思路

zz 物业之所以能成为业内翘楚，不在于过去取得了何种成就，关键在于不断的摸索并求新求变，形成了自己独特的管理特色及管理思路。

XX海岸的总体规划设计决定了物业管理的重要性，探索 XX海岸物业管理新模式，对于推动楼盘销售与物业增值，满足作为受益主体——业主的服务需求具有重要的现实意义。我们通过对 XX海岸的管理模式进行了反复探讨，最终以创精品服务，全心全意满足顾客需求目标为导向，确立了 XX海岸的物业管理思路：

-紧密围绕服务业主、报效社会的核心理念，提供精品服务的优质产品；

-倡导以业户为中心的流程管理思想，建立以流程为基石的业户需求价值链；

-倡导科学管理和专业服务，规范管理服务行为；

-致力于与业主建立平等的现代契约关系，推广非接触管理、零距离服务的服务理念。

在日常管理服务中，我们还将：

-采用整体管理和专业管理相结合的办法；

-强调成本控制意识和成本管理程序；

-强调维修资金的效能管理与维修计划的科学实施的有机结合；

-强调流程团队的有效运作和服务流程的持续改进；

-确保公众服务的规范化与特约服务的个性化；

-确保配套设施的不断完善与商务服务的日臻完美；

-致力于培养员工的专业素质以及社区全员的参与意识；

-致力于共用设施、设备的持续改进和功能提升；

-致力于文化功能的提升，塑造符合现代文明的理想居住环境。

【第4篇】滨海小区物业管理方式及服务理念规范

滨海新城小区物业管理方式及服务理念

XX滨海新城开发理念的定位，决定了客户对高品质物业管理与服务的期望，服务的模式应从满足精英阶层追求现代生活方式，享受高品质生活的需要入手，超越单纯物业管理对物业维修、维护、保养的概念，结合我们自身的优势，引入贴心式管家的管理方式，并结合一站式服务的服务理念，为客户量身定做，提供专业化的管理与个性

化服务。本着以客为尊的原则,以高起点的管理定位、高标准的服务、高素质的人员,让客户充分享受到贴心的服务。

贴心管家式物业管理服务模式的运作要点有:

a. 服务的内涵--服务到家,感觉到家。

b. 服务的方式--一对一服务。

c. 服务的时限--24小时不间断服务,将管家24小时的联系方式向业主公布。

d. 服务的目的--为业主创造一种全新的生活理念,使业主的生活品质得到进一步提升。

e. 服务的原则--用心服务、关心业主,将贴心、舒心、放心带给业主。

【第5篇】花城小区物业管理服务工作内容

(一) 物业共用部位的维修、养护和管理

1、定期巡查,对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止、报告并协助有关部门依法处理;

2、维修养护制度健全,工作标准及岗位责任制明确;

3、报修服务时间:24小时受理;急修:不得超过30分钟到达维修现场;

4、道路、停车场平整通畅,交通标志完好;

5、每年对房屋及设施设备进行一次安全普查,根据普查结果制定维修计划,组织实施。

(二) 物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理

1、共用设施设备按照项目配套建设管理，责任分工明确，运转正常，维护良好，有设备台帐，运行记录、检查记录、维修记录、保养记录完整；

2、实行 24 小时值守服务；

3、水、电、电梯、监控等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程及保养规范；

4、公共照明设备良好，不影响使用；

5、设备用房整洁，主要设施设备标识清楚、齐全；

6、雨(污)水井、化粪池、排水管井每月检查一次，定期疏通；

7、在接到相关部门停水、停电通知后，立即通过小区公告栏或社区广播通知业主。

(三)物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通

1、环卫设施完好；

2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，公共区域每天至少清扫一次并实行标准化保洁；

3、垃圾日产日清，无垃圾桶、果皮箱溢满现象，各类垃圾容器及时清洁，无重异味；

4、小区内道路等共用场地无纸屑、烟头等废弃物；

5、雨雪天气及时对区内主路、干路积水、积雪进行清扫，楼道无乱悬挂、乱贴、乱画、乱堆放等现象；

6、根据实际情况开展灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蚊等卫生消杀工作；

7、对超环保标准排放油烟、噪音等行为和违反规定饲养宠物、家畜、家禽者进行劝告，并报告有关部门进行处理。

(四)公共绿化的养护和管理

- 1、花草树木生长良好，修剪整齐美观；
- 2、绿地无擅自改变性质和破坏、非法占用现象；
- 3、适时对花草树木进行浇灌、松土、施肥、灭虫、防冻保暖；
- 4、园林小品及设施维护良好。

(五)车场服务

- 1、机动车、非机动车行驶、停泊管理有序；
- 2、停车场收费有合法手续；
- 3、有必要的进出凭据；
- 4、对小区内停放的车辆是否有堵塞公共通道进行检查；
- 5、对小区内停放的车辆是否有占用他人固定车位进行检查；
- 6、为保护公共权益不受侵害或保全现场，必要时可将违反约定停放的车辆强制搬离现场或用车锁对车辆予以固定。

(六)公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理

- 1、主要出入口有专人值守；
- 2、有专门秩序维护人员，实行24小时流动巡逻制度；
- 3、对危及人身安全处设置明显警示标识；
- 4、消防设备设施完好无损，可随时起用，消防通道畅通，制订有消防应急预案；
- 5、控制中心实行24小时值班，对组团外公共区域进行监控并对

；

6、发生治安案件、刑事案件、交通事故时，及时报警，并配合公安部门进行处理；

7、适时开展消防和居家安全宣传。

(七) 装饰装修服务

房屋装饰装修涉及其它事项，由业主、使用人与物业管理公司另行签订《房屋装饰装修服务协议》，予以约定。

(八) 物业档案资料管理

1、建立完善的物业管理制度和服务质量管理体系；

2、运用计算机对业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理、日常办公等进行管理，建立完善的档案管理制度。

(九) 其它服务

1、视情况接受相关部门委托，代收水、电、有线电视等费用；

2、水、电、有线电视服务及维护服务由其对应的供应单位提供并为此负责。

(十) 特约服务

由业主或物业使用人与物业管理公司或其授权的物业服务中心另行约定。

【第 6 篇】中国住宅小区物业管理公共服务等级标准三级

三 级

项目内容与标准

(一) 基本要求

- 1、物业管理企业应持有有效物业管理资质证书。
- 2、物业管理企业应制定日常管理制度。
- 3、按规范签定物业管理合同。
- 4、物业管理企业应在小区管理中统一着装。
- 5、物业管理项目经理应具备一年以上物业管理经验。
- 6、管理人员应 80%持有物业管理上岗证书,特种作业员工应 100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。
- 7、一线服务人员每年体检一次,合格上岗。
- 8、管理企业实施每周 5 天每天 8 小时服务接待(公示服务联系电话号码)。
- 9、年与 10%以上业主作有效沟通;年有效投诉处理率>80%。
- 10、建立档案管理制度(物业竣工验收档案、设备管理档案、业户资料档案等)。
- 11、建立财务制度,每年一次或按合同约定时间公布物业管理费的收支状况。
- 12、按规定管理使用公共维修基金。

(二)房屋管理

- 1、按有关法规政策规定和业主公约约定对房屋及配套设施进行管理服务。
- 2、房屋外观完好、整洁。
- 3、对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途现象及时劝告、阻止、报告,并协助有关部门依法处理。

4、空调安装无安全隐患。

5、阳台封闭统一有序。

6、房屋装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。

7、小区主出口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。小区内各组团及各栋、单元(门)、户门有明显标志。

(三)设施设备维修养护

1、供水、供电、通讯、照明设备设施齐全，设备运行正常，无事故隐患。

2、设立 24 小时报修值班电话，急修保修一小时内到达现场，建立回访制度，回访率 70%以上。

3、设备运行人员严格遵守操作规程及保养规范。

4、消防系统设备完好，可随时启用，保证消防通道畅通。

5、道路畅通，路面平坦，车辆行驶路线明确。

6、路灯、楼道灯等公共照明设备完好率 90%以上，按规定时间定时开关。

7、设备设施保养、检修制度完备，对设备故障及重大事件有处理记录。

8、保持设备房整洁卫生，制定设备房管理制度。

9、危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

10、停水、停电，在接到相关部门通知后，按规定时间提前通知用户。

(四) 公共秩序维护

- 1、小区主出入口 24 小时值班(其中 8 小时立岗)。
- 2、对小区重要部位每 4 小时巡查一次。
- 3、应对小区公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全警示标志。
- 4、进出小区的车辆指定位置有序停放。
- 5、保安人员经过突发事件应急处理培训。
- 6、每年进行消防演习一次。

(五) 保洁服务

一、小区公共场所、公共绿地、主次干道、房屋公共部位的保洁
(不少于以下频次)

1、小区公共场所、公共绿地、主次干道

- (1) 公共绿地 1 次/天 清理
- (2) 硬化地面 1 次/天 清扫
- (3) 主次干道 1 次/天 清扫
- (4) 室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品 1 次/月 擦拭
- (5) 水池、沟、渠、沙井 1 次/天 清理

2、房屋内公共部位

- (1) 多层楼内通道、楼梯 1 次/天 拖扫
- (2) 高层电梯厅 1 次/天 拖扫
- (3) 高层消防通道 1 次/月 拖擦
- (4) 共用活动场所 1 次/天 清扫

(5) 楼道玻璃窗 1 次/月 擦拭

(6) 高层大堂、会所 石料地面 1 次/天 全面拖洗 1 次/6 个月 打蜡地板地面 1 次/天 全面拖洗 1 次/6 个月 打蜡地砖地面 1 次/天 全面拖洗 1 次/6 个月 清洗地毯地面 1 次/天 全面吸尘 1 次/6 个月 清洗

(7) 室内信报箱、消防栓、过道门、扶手等公共设施 1 次/月 擦拭

(8) 公共卫生间 1 次/天 清洁

(9) 电梯内 1 次/天 清洁

(10) 及时清扫积水、积雪清洁完成后，清洁区域、部位无垃圾、杂物。

二、垃圾的处理与收集

1、根据物业实际合理布设垃圾桶、果壳箱；

2、垃圾每日收集 1 次，作到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象；

3、设有垃圾中转站的，每日进行冲洗，冲洗后无异味；根据实际需要需要进行消杀，有效控制蝇、虫孳生；

4、圾桶、果壳箱每日清理、定期清洗，保持洁净。

三、排水、排污管道畅通

1、区内公共雨、污水管道 定时疏通

2、雨、污水井 定时清掏

3、化粪池 定时清掏四、二次供水水箱按国家、地方有关规定定

期清洗、消毒、加药，水质符合卫生要求，定期巡查。

四、无饲养家禽、家畜，宠物受到严格管制

1、禁止饲养家禽、家畜，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。

2、饲养宠物必须符合法律要求；对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。

五、根据当地实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫孳生；定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物。

(六)绿化养护管理

1、草坪保持平

整，按规定进行修剪。

2、草坪内常年清除杂草，有效控制杂草孳生。

3、花草树木无枯死，养护中发现的死树，必须清除，并适时按需要补种。

4、绿篱每年应进行修剪，及时清除修剪废弃物。

5、造型树木应根据树木品种和生长情况，及时修剪整形。

6、根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥和松土。

7、适时组织防冻保暖、防沙，预防病虫害。

附：编制说明

1、为规范住宅小区物业管理服务行为，提高物业管理服务水平，促进物业管理健康有序发展，根据《物业管理条例》及其它有关规定，制定本标准。

2、本标准适用于多、高层住宅小区开发建设单位或业主会对物业管理公共服务等级的确定、以及与物业管理企业签定物业管理服务合同时甲乙双方对物业管理公共服务要求的约定，同时作为测算服务价格的依据。

3、物业管理公共服务是指物业管理企业按照合同约定对房屋共用部位及其共用配套设施、设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理，并对相关区域内的公共秩序、环境卫生等公共事项提供协助管理或者服务的活动。

4、本标准由高至低划分为一级、二级、三级三个等级，级别越高，表示物业管理服务标准越高。各等级标准均由基本要求、房屋管理、设施设备维修保养、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护管理等六大项内容组成。

【第 7 篇】小区物业服务中心信息管理规定格式怎样的
物业管理公司佛山分公司管理制度—物业服务中心信息管理规
定

一、目的加强服务中心信息及时上传下达，使信息的收集、整理、发布达到及时、准确、流畅、有序、规范。

二、适用范围适用于花城物业服务中心。

三、职责 3.1 部门负责人：负责上报信息的最后审批；

运营平台工作验证、审核。

3.2 部门信息员：公司负责部门内部信息运营管理平台推广和对接；

上报公司；

报刊、互联网信息收集；

各类信息传达到各相关人员。

3.3 各业务主管/主办(班组长):负责班组内的信息上报信息员；

将公司及服务中心的信息传达到本班组内的所有员工；

运营平台工作完成情况反馈。

3.4 每一位员工有义务就本班组发生的各类信息及时主动向主管/主办(班组长)反映。

四、方法与过程控制

4.1 总则

4.1.1 每位员工均有就服务中心工作及本职工作相关而收集、反馈、发布信息的权利与义务。

4.1.2 所有信息均要做到真实、及时、详细。

4.1.3 以公司体系文件《信息传递管理程序》为基准，所有对公司、对住户、对外界发布的信息，必须经相应的审批方可发布。

4.1.4 物业服务中心自行收集顾客信息:即物业服务中心因各种需要采用书面调查、口头访问、召开顾客座谈会等形式收集到的客户服务信息。

4.1.5 以调查表、顾客恳谈会的形式所获取的顾客意见和建议，由客户服务部协调落实并回复顾客。

4.1.6 部门发生(重大)突发事件，控制中心需一小时内电话报送物业服务中心负责人、各职能部门第一联系人，涉及公司员工的突发

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/825000223242011310>