

住宅小区的管理方案 5 篇

住宅小区的管理方案（篇 1）

为深入推进我区社区物业化服务工作，改善人居环境，争创人民满意城市，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，透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。

（二）因地制宜的原则。充分发挥街道和社区在推进社区物业服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，透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、__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__个社区（小区）是：__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，再透过物业化服务的实施对其进行长效管理。

（二）先宣传后实施。透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：

副组长：

办公室主任：。

办公室副主任：

成员单位：区政府办、区综治办、区发改局、区财政局、区城管局、区民政局、区住房城乡建设局、区工商分局、区市政公司、区园林公司、区环卫公司及各街道办事处。

各街道办事处要成立由办事处主任任组长的社区物业化服务的组织机构。

七、职责分工

区政府办：负责协调解决企业办社会职能分离的历史遗留问题；

区综治办：负责指导和支持做好治安防控工作；

区发改局：负责指导确定社区物业服务收费标准；

区财政局：负责社区物业服务的经费统筹工作；

区城管局：负责牵头组织协调和监督考核工作；

区民政局：协助做好特困、低保人员的就业工作；

区住房城乡建设局：负责行业指导工作；

区工商分局：负责对成立物业服务公司的办证和资质审批带给支持；

区市政、园林和环卫公司：在社区专业维护上给予指导、支持和配合；

各街道办事处：组织社区实施社区物业服务工作。

八、方法步骤

（一）准备阶段。

1、__月份对全区未实施物业服务的农民安置小区和破产企业宿舍区全面调查摸底，确定推行物业服务的社区（小区）名单。

2、__月上旬组织相关部门召开协调会，专题研究开放式居民社区推行物业化

服务工作。

3、__月下旬组织召开工作部署会。

（二）实施阶段。

1、__月份对今年确定的物业化服务的社区，由街道统一组织，重点拆除违法建筑，改善治安，交通现状，整治老旧建筑的外墙，整修围墙，道路、绿地、路灯、供排水等设施，改善社区基本状况，强化小巷、小区、小院、小店“四小”管理，办好四件实事，重点解决路灯不亮，下水不通，路面不平，环境不洁的问题，为实施社区物业化服务打下基础。

2、__月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3、__月下旬全力推进社区物业化服务工作。

（三）考核验收阶段。

1、将开放式居民社区推行物业服务工作作为对街道全年绩效考核的一项重要资料。

2、__月份组织相关社区进行交流讲评。

3、__月份由区城管局牵头，组织相关部门进行验收，将以社区（小区）实施物业服务后脏乱现象是否得到根本改变，市容卫生是否得到显著提升，周边生活环境是否得到明显改善为依据，社区物业服务模式是否可持续、社区居民群众是否满意为标准，对社区居民上门问卷调查，满意度未到达__%以上的社区一律要求“补课”，不予验收，扣除政府奖励资金和相应的绩效考核分值。

九、工作要求

（一）高度重视，充分认清推行社区物业化服务的重要好处。

推行社区物业服务，是巩固礼貌建立成果、建设人民满意城市的基础工程，是提升社区城市管理水平、改善宜居创业环境的民心工程。各街道和社区要高度重视，把它作为推进社区城市管理水平、建立礼貌城区的一个重要抓手。要召开班子会，专题研究和部署此项工作。要统一思想，充分认清开展好社区物业化服务是提升城市整体形象的重要举措，是提高社区居民群众生活质量的重要途径，是加强社会治安、增强群众安全感的重要手段，也是加快推进建设人民满意城市的基本要求。

（二）充分准备，为全面实施社区物业化服务打下基础。

一是要有充分的思想准备。各街道要把搞好社区物业化服务，完成任务指标，作为今年一项重要工作去抓，要明确职责和标准，要克服一切畏难情绪，不等不靠，充分发挥主观能动性，把此项工作抓紧抓实，抓出成效。二是要搞好宣传发动。要进行广泛宣传，努力争取居民的认可和参与。要广泛发动辖区内的民间组织、单位、团体和社区志愿者出资出力共同参与社区物业服务工作，最终实现服务和管理的常态化。三是要制定方案，落实职责。各街道要制定切实可行的工作实施方案，细化工作职责，要把职责落实到具体事、具体人身上，要有具体要求和质量标准。

（三）全力支持，为顺利实施社区物业化服务带给保障。

一是人员要落实。各街道和部门要明确专人抓此项工作，确定专责。二是经费要保证。每个实施物业服务的社区（小区）明确经费__万元，区和街道各安排__万元。区和街道先期各拿__万元，作为启动经费，保证社区物业化服务前期工作的正常、快速运行，验收合格后，全部经费到位。要动员广大社区居民用心参与社区物业管理，自觉缴纳相应费用，并使之逐步成为社区物业管理主要经费来源。三是合力要构成。要努力构成齐抓共促的机制，牵涉到的各种专业问题各部门要通力协作，给予足够的支持。

住宅小区的管理方案（篇2）

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，确保业主和住户生命财产安全；
- 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： $\geq 98\%$

5、绿化完好率：99%

6、清洁、保洁率： $\geq 99\%$

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： $\leq 1\%$

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： $\leq 2\%$
- 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： $\geq 30\%$
- 25、业主（住户）对物业管理综合满意率： $\geq 98\%$ 服务特色（“菜单式”服务模式）

一、实行“菜单式”服务模式

即物业公司除了提供常规性的公共服务外，还提供了多种多样的特约服务，将服务深度渗入到客户的衣、食、住行中，并明码标价，除公共服务是必选的项目外，客户可根据自己的需要选择不同的特约服务，并支付相应的费用。

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，赶到现场为客户提供服务。

住宅小区的管理方案（篇3）

“__”小区，位于“国家4A级旅游度假区”位于__，与大海近在咫尺。小区总建筑面积20万多平方米，由多层低密度住宅、特色点式楼和纯版式小高层组成。小区内设有大型超市、大型酒店以及商办服务区等，其中公寓面积 $x\text{ m}^2$ ；商铺面积 $x\text{ m}^2$ ；地下停车场 $x\text{ m}^2$ ；地上停车场 $x\text{ m}^2$ ；车库 x 个。房屋配套设施齐全：暖气、燃气、通讯、电视、宽带系统。小区设备设施先进，设有电视监控，周界防范，电子巡更，楼宇对讲系统，背景音乐，远程抄表系统等，让您感到方便、舒适、安全。

高档的小区应该有高档的物业管理服务来体现小区的价值，从而确保小区保值、增值。__公司是具有物业管理二级资质的股份制企业。公司专业从事住宅小区、写字楼、商场等物业项目的管理工作。现已管理物业面积达 x 多万 m^2 。其中涉及智能化写字楼、综合商厦、花园别墅、住宅小区等。我们的企业精神是“银滩物业，勇争第一”。

我公司将利用我们“天时、地利、人和”的得天独厚的管理优势，以及公司先进的管理模式，丰富的管理经验，专业化的管理队伍，使__小区更增魅力，更上档次。通过全方位的服务，提高小区的知名度，使__真正达到增值保值的目的，为业主营造一个方便、快捷、温馨、舒适的居住环境。我公司服务宗旨是以人为本、规范管理、追求创新、至诚服务。追求目标：以公司经营为主导，寓管理于服务之中，为业户推出完善的管理服务，为企业打造物业品牌。

第一章物业管理要点

◆运用持续发展的战略，确保物业的保值与增值；

◆人性化的管理方针为业户铺架沟通的桥梁，增进了解与信任，以诚信为本提高管理服务的信誉；

◆结合物业实际情况，导入切合实际的管理理念，以高效率的管理降低成本，全心全意为业户服务；

◆采用PDCA循环整改的方法，不断提高物业管理水平；

管理处采用的管理体制是：企业化、专业化、一体化。管理思想是：安全第一，不断满足业户日益增长的对服务的需求，打造物业管理精品。最终达到经

济效益、社会效益、环境效益的统一。

在实际服务管理中，公司将抓住以下三个重点：

1、完善服务、诚信待人。

物业管理是以服务为主的行业，为此我们将在今后的服务工作中，充分体现我们的服务宗旨和追求目标，奉行“以人为本，业户至上”的原则和服务周到的服务理念，为业户提供全方位、高品质的优质服务，并将日常服务紧密融合于管理之中，与业户建立良好的服务关系。同时以走访沟通的方式及时了解业户的意见与需求，在不断完善的过程中真正为业户创造安心、舒心、称心的生活和工作环境。

2、环境管理责任到人

小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好的环境，是我们非常重视的问题。多年的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导检查、培训落实到位，才能充分发挥每个人的才能，使其认真地做好每天的工作，树立环保意识，从而保证小区的环境卫生状况达到最佳，为小区增加一道清洁、卫生、亮丽的风景线。

3、安全、消防真抓实干

为确保业户的生命、财产的安全，我们主张以切合实际的人员防范为主，紧密联系职能部门，齐抓共管，使所辖物业在长年平安的条件下为业户服务。在日常管理中，制定与之相适应的应急处理安全操作程序，在发生特殊事件时尽量将损失降低到最小程度。

公司本着服务第一，以人为本，在管理中导入 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系。运用现代的科技手段及管理方法来管理与服务，最终实现社会效益、环境效益、经济效益的统一。

公司将通过良好的物业管理，使“__”保值、增值，真正为业户营造一个方便、温馨、舒适的生活和工作环境。

一、公司追求目标：

◆房屋建筑的完好率达到 98%以上；

◆报修及时率达到 100%；

- ◆清洁管理无盲点；
- ◆设备设施完好率达到 98%以上；
- ◆小区路灯完好率达到 100%；
- ◆管理区域内不发生重大安全与火灾责任事故；
- ◆有效投诉处理率 100%；
- ◆服务满意率达 95%以上；
- ◆绿化完好率达到 98%以上；
- ◆道路完好率达到 98%；
- ◆各类管理人员岗前岗中培训 100%；
- ◆无服务安全事故发生。

二、主要措施

- ◆完善各项管理制度和管理规定；
- ◆所管辖区卫生无死角，绿地存活茂盛；
- ◆治安良好，环境清洁，辅助设备及建筑良好；
- ◆管理人员及服务人员上岗要佩带标志，规范制服，设立立岗、巡岗、监控岗，并明确岗位职责及考核标准；
- ◆建立各种资料档案、报修、养护记录；
- ◆各种收费项目、标准公开，合理收费；
- ◆制定大、中修年度计划，并负责实施；
- ◆制定并组织员工培训计划的实施；
- ◆结合创优评比标准，进一步提高物业管理水平。

遵循服务第一，业户至上，依法经营，务实奋进的企业宗旨，弘扬银滩物业，勇争第一的企业精神，以优质文明的服务，为业户创造美丽温馨的家园。

三、组织运行机制：

- 1、建立监督机制；
- 2、建立信息反馈及处理机制；
- 3、制定工作流程、各项管理服务项目的长远计划和短期计划；
- 4、管理人员的培训管理；

- 、增强服务意识，量化管理及标准运作；
- 6、企业内部岗位责任制、管理维护运作制度及标准、管理人员考核制度及标准。

四、物业管理制度

- 1、管理处经理职责；
- 2、管理人员岗位职责；
- 3、作业人员岗位职责；
- 4、员工培训；
- 5、管理处运作管理工作规程；
- 6、人事管理及员工培训、考核制度；

五、管理处运作管理规程

- 1、内部运作管理办法
- 2、小区秩序管理；
- 3、清洁管理；
- 4、绿化管理；
- 5、消防弱电设备设施管理；
- 6、供配电设备管理；
- 7、给排水设备管理；
- 8、共用设施和共用场地管理；
- 9、安全操作规程；
- 10、特约服务管理规定。

（以上各种规定及制度略）

第二章拟采用的管理模式

一、物业管理架构

物业管理服务，要求有一个高效率及科学的组织架构，使人力、物力、财力得到合理的配置，以要求达到降低管理成本、提供优质服务的目的。

本物业管理处按“直线制”设置管理架构。公司设立办公室、保洁部、设备维修部、绿化部、秩序管理部、接待部等部门。其优点是集指挥和职能于一

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/936043050001010230>