# 2024年住宅小区物业管理实施方案(五篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-09-27

*为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。住宅小区物业管理实施方案篇一可信度活动策划得...*

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

**住宅小区物业管理实施方案篇一**

可信度

活动策划得好坏，还要求有一定的可信度，在大多数情况下，可信度源自方案的执行力。特别是专业从事活动策划的公司，活动策划的再好，没有足够的资源实施也是不行的，长年的活动举办经验，不但能为活动策划者提供丰富的经验，更重要的是能累积足够的执行资源。

吸引力

对目标受众的吸引力大小是活动推广策划成功与否的根本。在一个活动推广策划中，要充分吸引用户的注意，就要捉住地点用户集体十分重视的热门，对用户晓之以情，晓之以利，激起用户的热心，促进用户十分活跃的参加。提高活动的吸引力，需要有构思，策划主题的要可以满足用户的好奇心、价值表现、荣誉感、责任感、利益等各方面的需求，还给予恰当的许物质鼓励，这将会大大的提高目标受众的重视度以及参加认识。

关联度

活动策划内容要和活动本身目的紧密衔接，要擅长于整合关联性较强的事情以及关联的资源。活动推广没有关联性是十分天真和蹩脚的策划。

以房地产为例，一个高档房产楼盘搞一个草根红人炒作活动就十分不妙，房产楼盘需要根据意向客户的定位来采取推广活动，可以采取表现楼盘高端生活的活动。如邀请高尔夫比赛冠军参与房产推广。

执行力

活动推广不单单需要前期精心的策划，推广策划的计划能不能最大限度的执行是非常关键的。执行力首要表现在具体的任务描绘、任务流程步调、执行人员、执行时间、突发事情的处置计划等。在活动执行的进程中若是出现问题，惹起用户的不满情绪，那活动的推广作用就会打折扣，乃至对网站起到恶劣的反作用。因而活动推广的慎重有序的执行力，是整个活动推广中十分重要的要素。因而，在活动前，关于整个活动的活动计划进行反复推敲，查看能否有缝隙。关于大型的线下推广活动，为保障执行的疏通，最好有一个比较好的训练和演习。在活动中要统一指挥，严厉有序的执行，顺利开展。

传达力

企业在开展活动推广时，很多情况下是希望把它的品牌文化传达给更多的用户集体，完成最大化的品牌宣扬效益，活动推广的传达力表现在活动前、中、后的各个时期。活动前，勾起用户的爱好和重视，为活动发生预热；活动中，做好活动组织任务，把活动的内容与主题会集展现出来，经过用户的参加，获取用户对企业及企业文化的反馈；活动完毕后，把宣扬效应进一步分散和延伸。经过其他的信息传达媒介，把活动的影响力进一步扩展，获取更大的商业价值。

为有力保证事情或工作开展的水平质量，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是解决一个问题或者一项工程，一个课题的详细过程。写方案需要注意哪些格式呢？下面是小编精心整理的小区物业管理方案（精选6篇），希望对大家有所帮助。

小区物业管理方案1

一、物业管理公共服务质量标准

1、房屋共用部位、共用设施设备的维护

（1）房屋

（2）协调配合水、电等专业部门做好水、电等设施设备正常运行的保障工作，并保障小区内下水道、化粪池正常畅通运行。

（3）环卫设施完好无损。

（4）道路畅通，路面平整。

（5）消防设施完好无损，可随时启用。

2、安全护卫

（1）主出入口设有值班室，并实行24小时值班；

（2）安全护卫人员24小时巡查；

（3）小区24小时监控；

（4）交通、车辆管理有序；

a、机动车辆出入登记、按章行驶，确保道路畅路。

b、机动车辆按序停放。

（5）危及用户安全处，设有明显的标志并制定防范措施；

（6）有应急处理计划、措施，遇警能及时报警，并努力防止事态近一部恶化，协助保护现场。

（7）小区内无重大火灾、刑事和交通事故。

3、绿化与环境卫生

（1）绿化贴合规划要求，布局合理，绿化覆盖率不低于30%；

（2）花草树木长势良好，无枯死，无破坏，无大面积虫害现象；

（3）修剪及时，整齐美观；

（4）绿化品味高，有较高观赏价值；

（5）小区内全方位持续清洁；

（6）房屋立面整洁，公共楼道及道路整洁，无堆放杂物现像；

（7）水、电等设施设备整洁，水箱定期清洗，供水贴合卫生标准，无二次污染及隐患；

（8）环卫设施整洁；

（9）无乱贴、乱挂、乱划现象；

（10）噪音等贴合环境标准。

4、收费管理

（1）服务人员尽职尽责，岗位职责上墙公布；物业管理收费实行明码标价；

（2）用户主动参与、支持物业管理工作，自觉维护环境、秩序，共创礼貌小区；

（3）建立收费管理制度，职责落实到人，每六个月向业主委员会或物业产权人、使用人公布服务费收支状况；

（4）模苑遵守国家收费政策，无擅自增加收费项目、提高收费标准等乱收费行为；

（5）认真接等群众投诉，并建立群众投诉记录，有效投诉办结率98%以上，回访率100%；

（6）业主意见反馈满意率90%以上。

5、相关条件

（1）硬件环境

a、小区贴合规划要求，无违章搭建，无擅自改变房屋用途现象；

b、小区楼宇、建筑等各类标识明显；

c、供水、排水、供电、消防、绿化、环卫等设施设备齐全；

d、停车场分类（汽车、摩托车、自行车可分别存放）；

e、有集中监控设备；

f、有生活服务配套设施；

g、有教育、文体活动及商务服务设施。

二、物业管理公司带给的服务项目（分期逐步到位）

1、便民服务（部分收费）

2、商务服务（部分收费）

3、社区娱乐、文化活动服务

三、物业管理企业

1、企业须持有物业管理企业资质证书；

2、企业建立现代企业制度，内部考核制度健全，岗位职责明确；

3、人员培训，持证上岗；

（1）企业从业人员统一着装、佩戴胸卡；

（2）档案管理规范，资料齐全；

（3）用心使用新技术，广泛使用计算机管理。

结构及外观：

1、严禁改动和损坏原有的结构、外观和公共设施，严禁改变房屋及配套设施的使用功能，否则，乙方应负责恢复原状；

2、不允许拆、敲打室内的柱子、承重梁等，避免不安全的隐患；

3、楼板打冲击钻时要避开水管、线缆等，深度不得超过１０毫米，若由于装修打击管线造成损坏或影响其他住户的，应赔偿损失并负责修复。

阳台及门窗：

1、严禁自行封闭阳台，加设防盗栏杆以及其他任何形式的附加物；

2、贴磁砖时不得污损外墙，若出现该状况时要立即清洗干净；

3、严禁改动入户门、门套；

4、严禁在窗户上安装防盗网，严禁加装防盗门；

5、靠窗部位推荐装修材料采用防水材料，以避免将来因渗水引起质变。

管道：

1、严禁改动厨房、卫生间的排水（排污）管道；

2、若将排水管埋于墙体内，应留有检修口，便于管道堵塞时的检修；

3、处理好排污口、地漏及周围防水，避免渗漏水；

4、推荐对预埋在墙体内的水管试压后再封闭。

厨房及卫生间：

1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；

2、按煤气公司有关规定煤气管道不得做任何改动和埋于墙体，避免不安全因素存在；

3、严禁敲打和改变属公共部分的通风管道井；

4、吊顶需做成活动式的或预留检查口，便于日后检修；

5、厨房及卫生间已有防水层，严禁凿击地面或重力碰撞给排水管，以免造成渗漏，破坏防水层的要重新补做，避免渗水；

6、安装浴缸、马桶时，处理好接头，保证流水顺畅，防止渗水。

智能设施及管线：

严禁更改智能设施管线，严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

空调：

1、装修前应先确定好室内机的安放位置，以便于事先预埋好管线及插座；

2、空调外机务必放在指定的位置，保证整体外观的统一；

3、空调滴水管应接于预埋好的冷凝水管中。

**住宅小区物业管理实施方案篇二**

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。

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。

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。

（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、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。

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。

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。

成立全区社区物业化服务工作领导小组。

组长：xx。

副组长：xx。

办公室主任：xx。

办公室副主任：xx。

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。

（一）准备阶段。

1、xx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、xx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、xx月下旬组织召开工作部署会。

（二）实施阶段。

1、xx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、xx月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3、xx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、xx月份组织相关社区进行交流讲评。

3、xx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xx%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。

（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xx万元，区和街道各安排xx万元。区和街道先期各拿xx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。

**住宅小区物业管理实施方案篇三**

(一)住宅小区基本情况。全区住宅小区共有398个(昭山、高新小区61个)，其中有物业公司管理的小区158个，由业主自治的43个，单位自管的22个，区、乡镇街、社(村)代管的175个。

(二)全区物业管理工作状况。我区住宅小区物业管理工作主要由市房产局物业管理科进行统一监管、区物管办协助管理、街(乡)物管办具体承担指导、协调、监督的职责。2024年5月，我区成立了物业管理工作领导小组，在城管执法局下设物业管理办公室，工作人员2名，制定了《岳塘区规范物业管理工作实施方案及考核办法》、《关于印发岳塘区开展无物管小区环境卫生居民自治以及住宅小区星级创建工作实施方案和细则的通知》、《岳塘区住宅小区物业管理专项整治工作方案》，规范了各街(乡)、社(村)的物业管理日常巡查及协调处理工作，涌现了一批星级小区。各街(乡)成立物管办(与城管办合署办公)，均配备一名物管专干。宝塔街道成立了专门的物管办和物业纠纷调处中心，各社(村)明确了专职人员负责小区物业管理工作。

(一)法律法规、政策不完善引发的系列问题。一是缺乏物业管理联动机制。物业管理是一项系统工程，与区、街(乡)、社(村)工作紧密相连，同时涉及规划、国土、建设、房产、城管、环保、物价、供电、供水、消防、公安、工商、电信等多个部门。按照法律法规，各职能部门的监管机制不完善，存在条块分割、多头管理，特别是前期物业，区、街(乡)、社(村)未参与，造成监管缺失，没有形成齐抓共管的格局。二是考核机制不健全，物业管理领导小组职能未充分发挥。我市未建立长效的物业管理考核体系，市物业管理领导小组成员单位作用未充分发挥，对物业管理工作的推动缺乏奖惩办法，不利于调动物业管理工作的积极性，对基层提出的物业管理疑、难、急等问题，解决乏力。三是维修基金管理方面。一方面启用难。我区新开发的居民小区在办理产权证时，房屋维修基金统一交存到市房产局房屋维修基金管理中心，要动用维修基金需“两个三分之二业主同意”后报市房屋维修基金管理中心等多个部门进行审批，由于审批程序繁琐，使用条件难达到，使用起来难度较大，物业公司、业主都不满意。另外管理不到位。近几年发现有少数物业公司采取不正当手段套取房屋维修基金的情况。四是基层工作压力大。政府对物业管理工作的人员、编制、经费未作明确规定，出现了人员少、经费缺、工作任务重、压力大等问题。按照属地管理职能，区、街(乡)、社(村)三级承担的小区矛盾纠纷调解，对物业公司、业主大会和业主委员会的服务、指导、监管等任务每年都在大幅攀升，现有人员配备难以应对。

(二)小区规划建设遗留问题多。一是由于规划、建设、房产等职能部门、物业公司验收把关不严，形成遗留问题。房屋建筑质量差，部分配套项目缺项甩项，房屋格局和小区环境与销售合同条款有差异，公摊面积的划分和附属用房的产权确定以及经营收益分配等方面存在诸多遗留问题，业主与开发商、建设单位矛盾突出，物业公司难以协调。二是老旧小区、安置房小区存在管理难。老旧小区一般都是单位建的福利房，小区整体规划设计相对滞后，道路狭窄。而安置小区在规划建设之初也存在着工程造价低、配套设施不齐等问题，致使两类小区的财物偷盗频发、小区安全隐患多、违章建筑多、卫生环境差，无论是小区自治还是社(村)协调聘请物业公司，都难以满足业主需要。此外，目前老旧小区没有交存房屋维修金，房屋及公共设施年久失修，政府经费投入有限，居民又负担不起过高的维修费，给物业管理带来很大困难。三是电梯设备维护维修、供水设施移交等问题。部分小区电梯质量存在安全隐患，长期维护维修不及时不到位，二次供水设施移交水务公司难。对此物业公司以属开发商、建设单位责任为由推脱，引发业主不满。四是住宅小区普遍存在停车难。

(三)物业公司在服务管理中存在的问题。一是服务资质参差不齐，侵权行为时有发生。我区共有物业服务企业73家，其中一级资质的4家，二级资质的3家，三级资质的62家，外来的4家。有部分物业公司是前期物业，大部分小区建成后，开发建设单位不是通过招投标方式选择前期物业公司，而是将物业管理交付给自己选聘的子公司或其二级机构，再次利用物业牟利，导致物业公司并非服务于广大业主，而是服务于开发商和建设单位，物业公司处于强势地位，业主处于弱势地位，于是“主仆”位置颠倒，产生一系列的侵害业主权益的行为。二是物业管理费收取难，服务质量不高。从调研的小区看，业主以“房屋质量、物业服务不到位”等为由拒缴物业费，导致物业管理费收取率平均在50%到60%之间。部分物业公司往往以“业主缴纳物业费不足”为由，单方中止部分服务。当物业公司收入低于成本或者利润减少时，“足额缴纳物业费”作为其完善服务的前置条件，必然会通过减员等办法降低成本，服务质量下降，导致更多业主对物业公司的服务不满意，从而不交物业费，形成物业公司服务质量越来越差，物业管理费收取越来越难这种恶性循环的怪圈。三是从业人员素质参差不齐，行业人才匮乏。低收入、低工资的现状无法吸纳高素质人才进入物业公司，致使大量的4050人员、企业改制人员、自由职业人员进入到物业管理行业从事保安和保洁等服务工作，物业公司管理水平低，人员整体素质不高，缺乏服务和创新意识。

(四)业主委员会作用没有发挥。一是业主委员会的主体地位不明。业主委员会按照《物业管理条例》的规定，它只是业主大会的执行机构，它与物业公司的地位不对等，不具备法人资格。业主委员会在维权过程中，始终非常艰难，暴露了业主委员会在制度设计时法律地位的缺失，很难达到《物业管理条例》在制度设计时的规范和要求。二是业主委员会组建困难。新开发建设的小区因开发周期长、入住率不高等原因，难以符合业主委员会成立条件，加之开发商、建设单位拖延移交社会事务，难以实现业主自治。调查中发现大部分小区业主参与物业管理意识不强，召开业主大会选举业主委员会达不到规定的人数，给组建工作带来困难。三是业主委员会运作不规范，缺乏监督机制。业主委员会工作规则不健全，职责不明确，缺乏有力的指导和规范，且房产部门对物业公司、小区业主委员会的工作监督管理不强，对业主委员会存在乱作为的现象缺乏制约的依据和手段。四是业主委员会成员缺乏责任意识。少数的业主委员会成员缺乏责任意识、法制意识、整体意识，没有从全体业主利益角度考虑问题，功利心重，利用业主委员会谋取私利，造成不良的社会影响。五是业主自我管理和维护意识缺失。表现在自治意识差，公德意识不强。只管自家门内的事，不关心涉及到全体业主公共利益的\"门外事务。

为进一步加强和规范物业管理，明确物业管理各方主体责任，全面提升物业管理总体水平，切实改善广大业主居住环境，促进物业管理市场秩序健康发展，维护社会大局稳定，根据《物权法》，国务院《物业管理条例》，湖南省实施《物业管理条例》办法，建设部、财政部令[2024]第165号《住宅专项维修资金管理办法》、住建部[2024]165号文件《物业承接查验办法》和湘潭市《关于加强市城区物业管理工作的实施意见》等有关规定，结合我区实际，现就如何加强住宅小区物业管理工作提出如下建议：

(一)完善顶层设计，建立健全法律法规，政府职能部门要当好“裁判员”

1.完善法律法规政策，加大宣传力度。一是完善立法。落实十八届四中全会精神，市里可以将住宅小区物业管理纳入地方法规建设议程，明确业主委员会的法人身份和主体责任。将有违法搭建建筑物、损坏房屋承重结构、擅自改变物业使用性质、未按业主大会决定补建或者续交专项维修资金、未按期缴纳物业费等问题的业主相关信息纳入市公共信用信息服务诚信平台，加强舆论宣传与监督，影响法人单位的投标、个人的录用晋升、信贷等，推动物业管理良好环境的形成。二是健全工作机制。高度重视住宅小区物业管理在构建和谐社会中的作用，建立物业公司准入制度，强化对物业公司的行政监管，理顺市、区、街(乡)、社(村)的职责职能、权利义务，建立健全“属地管理、条块结合、分级负责、协调联动”的工作机制。三是细化规则。政府要督促市房屋维修基金管理中心尽快落实建设部、财政部令第165号《住宅专项维修资金管理办法》和湘潭市《关于加强市城区物业管理工作的实施意见》，出台房屋维修基金的使用交存管理细则，规范监管、简化维修基金的使用程序，合理调整维修基金的分摊比例，使维修基金真正发挥作用，充分调动业主委员会、业主参与自我管理的积极性。

2.严格依法依规把好规划建设验收、移交关。一是政府要出台公开摇号选聘前期物业公司的规定。同时督促规划、国土、住建、质监、房产等部门加强对小区开发过程中的监控管理，重点对设计、建设、竣工验收、移交等行政许可具体内容的把关，进一步规范开发商、建设单位的行为，严格落实《湖南省实施办法》，切实保证小区物业配套设施的同步到位，为后期物业管理创造良好条件。二是进一步强化新建住宅小区验收交付工作，规划、建设、房产部门在对住宅小区开发项目验收时，区物业管理领导小组成员及所在街(乡)、社(村)物管办负责人、物业公司、业主代表作为“第三方代表”共同参与，依据政府职能部门行政许可内容逐项开展检查验收。对开发建设不配套等遗留问题，责成开发商、建设单位在规定期限内，高质量完善、整改，方可验收、移交，对拒不执行的，要依法依规严肃查处，从源头上控制和减少开发商、建设单位将遗留问题转嫁到物业公司，力推开发商与业主和谐相处，构建三方共赢的良好局面。三是加快对老旧小区的改造步伐。老旧小区特别是改制企业移交管理的小区较多，居民收入低。政府在基础设施建设资金分配上予以倾斜，区牵头，街(乡)按辖区组织全面摸底，有计划逐年对小区的基础设施进行提质改造，对改造后的零散小区进行整合，将形成规模的小区由街(乡)、社(村)牵头组织成立业主自治委员会，招标引进正规物业公司进驻。

3.加强对物业公司的监管。加强和完善物业管理势在必行，政府必须进一步充实物业管理部门人员力量，加强经费保障。一是学习上海的做法由政府购买服务。组建全区住宅小区管理事务所，采取购买公共服务的方式，对全区小区的物业行政管理委托社会中介组织管理。二是严格市场准入和退出制度。物业主管部门要严格执行物业公司的资质等级管理，构建多级次的服务标准体系，并充分发挥基层的监督指导作用，将区、街(乡)、社(村)、业主的考核评分纳入到物业主管部门对物业公司的资质考核工作中，每年进行一次考核审定，评分较低单位要严肃整治，执行退出制度。三是组织开展物业管理专项治理。整治服务质量差的物业公司。对以管理者自居，服务质量不高，服务意识差，只收费不服务，多收费少服务，收费不规范等现象进行专项整治。同时，引入具有评估、监测功能的第三方机构，提供对物业服务标准、物业公司资质等级、物业管理费分类收取的评估、监测等服务。通过第三方机构的介入和相关部门规范管理，保障物业收费、资质管理、服务内容和标准等向社会的公开，增加透明度，促进物业管理市场的良性运作，使业主、物业公司受益，也使社会和谐稳定。

(二)规范市场运作，加强协调监督检查，区、街(乡)社(村)三级要当好“指导员”。

1.进一步明确工作职责。明确区、街(乡)、社(村)的相应工作职责，强化考核办法，增加财力投入。各街(乡)要加强物管办的力量，配备专职工作人员，物管工作经费纳入到区、乡财政预算和街道的财政计划。同时，把物业管理纳入网格化管理，将业主委员会成员、楼栋长、有小区管理经验的志愿者或社会公益组织加入到小区管理队伍。继续开展对无物管小区环境卫生业主自治及住宅小区星级达标创建工作，并加强对申报、创建、评选结果的宣传和运用，营造良好的社会舆论氛围，逐步形成政府监管、行业自律、业主高度自治相结合的综合管理格局。

2.积极构建物业管理与社(村)建设联动机制。建立社(村)、业主委员会、物业公司的联席会议制度，搭建“三方”议事平台，共同理顺物业管理关系，建立基层物业管理长效机制。通过政府购买公共服务，组建物业纠纷调解机构。区、街(乡)物管办应结合文明城市创建工作，进一步督促物业公司落实好《物业管理条例》，加强业务培训，提高从业人员素质;指导物业公司不断适应业主的需求，拓展思路，向智慧型小区服务发展，营造清洁、卫生、安全、舒适的生活环境，争取业主的支持、理解，使物业公司真正成为小区业主的“服务员”。

3.加强对业主大会和业主委员会的指导。业主及业主委员会的自治和监管问题是物业管理行业面临的主要矛盾之一，指导、监管好业主大会、业主委员会是街(乡)、社(村)物业管理工作的重中之重。区相关部门要加大对《物业管理条例》等法律法规的学习培训、宣传贯彻力度，使物业管理部门、物业公司、小区业主、开发商、建设单位等都能了解物业管理法律法规，自觉履行职责。要增强业主自治意识、有偿服务意识、依法维权意识，积极组建业主委员会，协助推荐遵守国家法律法规、模范履行业主义务、热心公益事业、责任心强，公正廉洁、具有一定组织能力的业主担任业主委员会委员。对人口规模达到两千人以上的小区可以成立居民委员会，完善居民委员会与业主委员会“一套班子，两块牌子”的运行模式。指导业主委员会制订议事规则、信息、财物公开、档案管理等制度，切实发挥应有的作用，使业主委员会成为小区的“管理员”。

4.大力提高业主自治水平。物业管理处于发展时期，配套政策尚不健全，不可能事无巨细都采用法律手段。而社会矛盾纠纷得不到及时调整，就有可能陷入无法缓解的对立困境。因此，在物业管理中，通过规范小区自治的内容，完善小区公约，提高业主依法维权的意识，高度自治的意识，在正确行使民主权利的基础上，承担应尽的义务和责任。区、街(乡)、社(村)有针对性地在小区开展“文明小区”、“文明楼栋”、“友好邻居”、“星级文明户”等评比活动，促进小区业主自觉遵守社会公德，形成和谐相处的良好氛围。

**住宅小区物业管理实施方案篇四**

为打造xx企业品牌，运用现代管理手段，建立具有标准化、程序化和规范化的管理体系，提高企业战略，宏观调控经营，共创高效企业效益和社会效益，有力推动公司整体业务发展，根据公司董事和领导要求，本人进行了为期三周深入调研，现将工作调研小结如下：

1、企业投资环境优越，交通便利，周边配套日趋成熟，发展潜力强劲。

2、市场定位准确，产品优质优价，吸引力大，前景广阔。

3、小区配套设施标准性高。

4、准确把握市场脉搏。

5、经营理念鲜明——创造优质生活空间，实现新城市主义现代生活。

6、企业的胜利，全赖于铁的纪律支撑。

7、人力资源及组织体系比较完整。

8、公司董事及高层领导调控意识超前，战略目标明确，拓展思维清晰。

1、工程规划、设计、施工等与物管衔接脱节，给物业管理服务留下了后遗症，加大经营成本，造成资源浪费。例如：xx华庭游泳池每次清洗，水量理应自然排尽，作业自如。但目前每次洗清时，池内约40多公分的水无法自然排放，必须用水泵配合才能抽走，这样，既增加了人工操作的麻烦，在安全方面也受到一定影响。再如，xx、二期车位配置与住宅数量不成正比，随着业主生活水平的提高，业主车辆逐步增多，车辆停放逐步紧张，长期如此将会导致秩序混乱。

2、营销与物管关系脱节，公司在推销产品前期，尚未按国家政策法规要求制定和签署《前期物业管理服务协议》等规范文本。对业主入住后出现的乱搭乱建、乱摆乱放、拒交费用等行为没有明确的书面依据约束，这方面尚未引起足够重视。

3、人力资源配置缺乏科学性，相关部门对物管队伍人员的借调与共享还没有明确计划，操作层员工面对多头领导遥控，在具体运作上，出现了错乱局面，直接影响服务质量。

4、纵横观三个楼盘物管服务标准，尚未达到公司基本要求。例如：xx花园公共区域死角的清洁卫生不到位，楼梯底杂物间各种建筑垃圾依然存在；xx居休闲区喷泉处瓜果皮壳、纸屑、烟头及塑胶袋随地可见，喷泉中央石块四分五裂，池沟污泥沉积，员工厨房门口及各摩托车棚下的废旧杂物处处可见；xx华庭的广场地面、区内喷泉周边地面、各楼梯入口地面、车库墙面等清洁开荒马虎，水泥渣渍、白涂料渍等斑斑可见，接靠会所铺面的物件乱摆乱放，占道经营严重，各门面招牌大小不一，乱张乱贴处处可见；从创艺装饰部往北面的工商银行一带铺面的环境卫生非常糟糕，在某种程度上，严重影响了小区良好容貌。

5、绿化管理方面，对枯枝黄叶修剪无计划进行，对长短不一的草皮没有重视修剪，对多处残缺空白、黄土裸露不及时补种，对行人践踏的绿化植物无标识提示，养护专业水平一般。

6、安全管理意识一般，对区内各人工湖、溪流及装修作业施工现场无任何安全提示或警告标识。

7、在设备设施管理维护方面，没有规范设备台帐和历史记录，所有楼盘的路灯无编号。如：xx花园若干车库门锁被人敲坏，门扇敞开无人重视关上及维修；泳池机房无锁，房门经常打开而无人重视，进入泳池区的小孩可随意进入机房捉迷藏，时刻存在安全隐患。

8、保安队伍纪律散漫，应变能力差，岗位工作马虎应付，礼节礼貌、服务态度、方式方法等工作意识淡薄，整体形象较差，战斗力弱。如：岗位当值队员在吃饭时间出现空岗，引起相关部门不满而投诉；若干队员正规着装在xx华庭管理处大厅内静坐抽烟；各岗亭当值保安队员对公司领导、各部门负责领导、小区业主、参观看楼顾客进进出出，不理不睬；对外来人员进出小区没有监控；巡逻保安对装修工人不规范搬运材料和倒放垃圾严重影响小区容貌卫生视而不见；队伍训练着装款式不统一，整体局面较为混乱，队伍建设有待整顿。

9、在客户服务方面，从热情待客及工作形象上看，xx华庭管理处前台工作可以，xx居和xx花园前台待客工作一般。在房屋档案资料的建立、服务质量体系的建立（含投拆处理机制建立）、财务收费体系的建立，包括日常各种管理规章建立等基础工作，尚未形成系统化、标准化。尤其在物业资料管理与财务收费管理方面，还停留于手工作业原始方式，工作效率较低。

10、从物业管理整体队伍上看，土气低落，人员素质参差不齐，业务培训及绩效考核机制尚未铺开，整体业务素质较差，专业水准较低。尤其是各专业班组缺乏实操经验，加上监督力度不足，在管理上出现了较多盲点，由于工作权责模糊不清等原因，导致了各部门各自为政的倾向，组织架构及岗位架构有待调整。

根据xx现有物业管理状况及存在问题，建议以下改善：

1、建立规范管理体系，实行有效资源整合。

从公司发展战略高度出发，避免低档次楼盘服务牌子接管高档次楼盘之嫌，让xx的牌子有力地推动各项目发展，建议成立“xx物业管理服务有限公司”，在物管全盘运作上，以xx华庭作为人力资源培训和输出基地，统筹兼顾好各项目业务工作，具体整合办法为：

将现注册的“中山市xx居物业管理有限公司”营业执照牌子申报改为“中山市xx物业管理服务有限公司”，新牌子定位于xx华庭重点项目，申报注册登记下属项目管理处。即“中山市xx物业管理服务有限公司xx华庭管理处”、“中山市xx物业管理服务有限公司xx居管理处”、“中山市xx物业管理有限公司xx花园管理处”。今后的项目发展和命名，按此类推。

2、精简机构，合理调配。

规范的企业，必须具备现代化管理手段，而现代化的管理手段主要体现在“管理体系现代化”和“管理工具现代化”。为有效实施各方面工作，根据物业管理行业工作职能，并结合xx实际情况，现拟作以下整合：

a。在董事长的领导下，以董事总经理为企业负责制，由物业总监统筹调控xx属下各物业管理项目经营运作，直接对董事总经理负责。

b。各物业管理项目负责人（管理处经理或管理处主任的命名待定）具体负责和执行本项目工作事务，直接对物业总监负责。根据项目物业规模情况，下设各班组，切实做好定岗、定员、定编工作，实行专业上岗，在近期内，逐步组建一支精干的、专业化的物业管理队伍。

c。层级管理，权责分清，制定明确工作质量指标，并将具体工作落到实处，责任到人。

d。设置明确管理组织架构和岗位架构（两种架构图附后）。

3、根据各部门职业工种，在作业上按预定工作效率目标、质量目标和成本目标执行工作，定期评估考核，抓好监控工作。

4、打好工作基础，逐步建立完善的三级管理文件。

即“管理文件”（质量手册）、“作业流程”（程序文件）、“执行文件”（规范表格），使之形成系统化、标准化、规范化。

5、实行管理处经理（主任）负责制和各岗位责任制。

6、提高管理档次，树立良好企业形象，对小区房屋、设备、住户档案资料及财务收费等管理，运用物业管理专业软件操作，实行电脑化管理，提高工作效率。

7、在内部管理上，建立良好监督机制。

对内部各种任务落实，必须跟踪验证，以xx华庭为指挥中心，负责监控及信息反馈等工作，按工作量化指标，建立完善的服务质量体系运行评估工作，对客户投拆、设备运行、安全服务、环境服务、维修服务等职能板块工作做好统计分析、日检、周报、月报等要求准时准确，软件资料的管理标识明确，立卷、办文、归档、存放、规范有序，对管理的追溯，有依有据。在监督控制上，根据每周工作情况，每月定期召开服务质量体系运行评估工作会议，对不合格的服务事项，及时采取各种纠正和预防措施，并严密跟踪反馈，不断优化服务质量，令公司和业主放心满意。

8、重视培训，提高素质。

重点抓好公共培训部分和部门业务专题培训工作，以辖管三个楼盘中出现的实际案例为培训教材，举一反三，激发员工钻研业务兴趣，努力提高全体员工业务素质。

9、奖惩分明，优胜劣汰。

增强员工危机意识，对业务能力差，经反复培训仍停留于落后状态，工作纪律马虎散漫，违纪违规或损害公司利益及形象的低劣员工，必须按章处理；对表现优秀、管理卓越或在季度年度中荣获“服务之星”的好员工，经董事及公司领导认可后，给予奖励和表彰，提高员工的自豪感和职业感和归属感，增强员工和团队的战斗力。

10、开源节流，控制成本。

在原有资源基础上，严格控制各项费用开支，凡属一切经费开支，必须按计划报批执行，严格控制办公物品和各种物料合理使用，抓好水电公用支出和相关节能工作，实行公司资源共享。

加大对物业管理收费和停车收费的追缴力度，切实提高收缴率，对长期欠费“钉子大户”紧密跟踪，共同维护公司经济利益，经多次沟通仍无法妥善解决的，必要时采取相应法律途径进行追讨。

大力拓展有偿服务，增加经营收入，弥补经费不足部分，密切注视月度、季度、年度支出数据对比，确保财务收支良性循环。

11、强化工作协调，促进团队合作。

以总经办或行政人事部为牵头组织，由物业公司负责拟案，对物业的竣工验收、接管、移交、包括营销业务关联等工作，必须有密切的沟通协调，对相关任务的调度或协调，必须有明确的《工作任务单》或《工作联络单》，对每个环节的工作均有时效约束，对已完成的工作验证，双方必须签字认可，将明确的“工作调度（反馈）流程图”纳入公司制度化，避免工作上出现扯皮拖拉现象，确保公司正常运作。

12、规范物管文本，协调销售业务。

编制《前期物业管理服务协议》、《管理公约》，《装修管理规定》、《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》等规范的物管文本，按房地产行业惯例操作要求，使管理经营有章可循、有法可依。

13、重视窗口服务，作业指引清晰。

为方便业主业务办理，将重要的如“业主收楼手续办理流程图”和“装修手续办理流程图”等精装制作，并公示于客户服务中心大厅，这样既方便业主阅示，也利于员工操作。

14、《议事日程》明确，行政统筹到位。

在日常事务统筹中，忙而不乱，头绪分清。例如：行政例会时间规定、工作计划及总结上交时间规定、费用收缴情况报表上交时间规定、每月服务质量评估分析会时间规定、各部门用资计划上交时间规定、办公用品使用计划上交时间规定、维修材料采购计划上交时间规定、业主每月入住情况报表上交时间规定、小区物业综合例检时间规定等，均列入公司的议事日程。

15、规范员工着装，树立公司形象。

按各部门工作性质，统一配置工衣，规范员工穿戴，树立良好形象。

16、规范公司财产和物资管理，维护公司利益。

对公司物料物资和各种器械妥善管理，专人负责，定期清仓查库，严格按仓库物资管理规定，做到帐物相符、帐帐相符，杜绝各种财产物资流失和损失。

17、高度企业战略，阶段达成效果。

a）在三个月内，有效克服“脏、乱、差”现象，使三个楼盘整体环境容貌发生“一小变”。

b）在半年内，使xx物业管理全盘运作完全步入正轨。

c）在一年内，基本按iso国际化标准模式导入物业管理体系，为公司的认证和创建示范工作打下扎实基础，无论在队伍建设或小区管理上达到“一中变”。

d）在一年半内，正式通过iso认证，无论从管理或服务上达到系统化、标准化、规范化、科学化；以国家示范小区为标准要求，将xx华庭管理项目创建成为市级“示范住宅小区”称号。

e）在两年内，将xx华庭管理项目创建成为省级“示范住宅小区”称号，在中山物业管理领域中受到地方政府和同行的认可。

f）在三年内，将xx华庭管理项目创建成为国家级“示范住宅小区”，使xx的企业品牌推向房地产行业的前列。

综上所述，敬请董事及公司领导审核指正。我相信，在公司董事和各级领导的大力支持和精心指导下，在全体员工的共同努力下，我们将坚定不移地按总公司的发展方针和预定的战略规划拓展工作，只要我们实事求是、集思广益、善于探讨、总结创新，xx的服务品牌一定会获得全方位的提升！

以上报告，敬请上级领导审核批示。

**住宅小区物业管理实施方案篇五**

1.小区物业管理方案

一、xx项目物业分析：

1、物业地域范围开阔，封闭性交强。

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。

2.小区物业管理方案

为贯彻落实市委办公厅、市政府办公厅《关于国家卫生城市长效管理的实施意见》及市农贸市场攻坚办《关于农贸市场长效管理考核工作的有关通知》等文件精神，切实加强我区农贸市场长效管理，促进我区农贸市场环境卫生和公共卫生管理工作的制度化、规范化、科学化、法制化，现结合我区工作的实际，特制订本方案。

一、基本原则

按照市农贸市场管理办法《市农贸市场管理办法》相关规定，各街道（镇、社区服务中心）为辖区内农贸市场长效管理第一责任单位，负责辖区内农贸市场长效管理的组织实施和落实。商务、工商、农水、城管、卫生、物价、质监等部门根据各自职责，做好农贸市场的监督管理工作，并实行统一领导、属地管理、分级负责、分工合作的原则。

二、组织机构工作职责

为做好区农贸市场长效管理工作，根据工作需要，特成立区农贸市场长效管理工作领导小组。

三、工作职责

各街道（镇、社区服务中心）为辖区内农贸市场长效管理第一责任单位，负责辖区内农贸市场长效管理的组织实施和落实。

（一）区商务局是农贸市场的行业主管部门，负责依法制定行业规范，制定市级资金补助预算方案，拟定农贸市场建设和升级改造的年度计划，并指导和督促实施；推进行业组织建设、开展行业交流和指导行业自律。

（二）区工商局是农贸市场日常监督管理的主管部门，主要负责：宣传贯彻有关市场管理的法律、法规和规章；指导市场开办者制定市场经营秩序管理制度，并监督实施；审查确认经营者的主体资格，并对其交易行为进行监督管理；依法查处交易活动中的违法行为，维护交易秩序；法律、法规和规章规定的其他职责。

（三）区城管局负责整治农贸市场周边环境，取缔占道经营和乱搭乱建，对农贸市场市容环境卫生进行监督管理，对违反城市管理法律法规规定的违法行为依法进行查处。

（四）区农水局负责严格依法实行农产品质量准出制度，对农贸市场内的畜禽产品、水产品、蔬菜、水果等农产品进行监督检测，并依法进行监督管理，查处有关违法行为。

（五）区物价局负责加强对农贸市场明码标价和不正当价格行为的监督检查，并依法查处有关违法行为。

（六）区质监分局负责依照计量监督管理的有关规定，对农贸市场的计量进行监督管理，依法查处有关违法行为。

（七）区卫生食品药品监管局负责指导农贸市场开展除“四害”和病媒生物防治工作，并依法查处有关违法行为。

四、工作要求

（一）各街道（镇、社区服务中心）要高度重视，加强农贸市场常态化管理，严格按照考核办法对所辖农贸市场进行自纠自查，自行整改。同时，建立相关机制和考核办法，于20xx年3月29日前将所建立的相关机制和考核办法报送区商务局市场科。

（二）各街道（镇、社区服务中心）对辖区内的农贸市场进行备案管理，要紧紧依靠市场管理方，借助、整合工商、农水、卫生、物价、城管、商务等相关职能部门的力量，加强对农贸市场的有序监管。同时，针对辖区内的每一个农贸市场，各相关部门要分别指派专人负责。

（三）根据市委办公厅、市政府办公厅《关于国家卫生城市长效管理的实施意见》（及市农贸市场攻坚办《关于农贸市场长效管理考核工作的有关通知》等文件要求，区农贸市场长效管理工作小组每个季度对责任单位进行一次总体考核，日常考核采取随机暗访的方式，区农贸市场长效管理工作检查组将定期或不定期对我区农贸市场长效管理工作进行暗访，每季度后一个月开始对我区农贸市场进行季度考核。各街道（镇、社区服务中心）要充分做好迎市、区检查的各项准备。

（四）在区农贸市场长效管理工作小组的考核中，各街道（镇、社区服务中心）所辖农贸市场考核不合格的，将在全区通报批评；在市级检查过程中，各街道（镇、社区服务中心）所辖农贸市场考核不合格的，将由区政府对责任人追究问责。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找