

物业管理方案标准范例 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/493/2021_2022__E7_89_A9_E4_B8_9A_E7_AE_A1_E7_c67_493427.htm 第一章 物业管理要点

运用持续发展的战略，确保物业的保值与升值。人性化的管理方针为业户附加沟通的桥梁，增进了解与信任，以诚信为本提高管理服务的信誉。结合所辖的物业建筑特点，导入切合实际的管理理念，以高效率的管理降低成本，转变传统思想观念，“全心全意为业户服务”。为实现以上设想，拟采用“一种模式、两项承诺、三个重点、四项措施”的管理方针。

一、一种模式 针对所辖物业的特点制定出具有创造性的物业管理模式。物业顾问由本行业富有实际管理和操作经验的高层管理人员担任，在管理工作中将根据本物业的实际特点采用有效的模式，并创造“管理由您评定，分分秒秒印证，点点滴滴做起，永远让您满意”的模式效应，力求更好地满足业户需求。建议采用的管理体制是：企业化、专业化、一体化。管理思想是：安全服务第一、人性规范管理、提前服务业户、打造管理精品。追求的目标是：社会效益、环境效益、经济效益。

二、二项承诺

- 1、在一年内协助本物业通过“市优秀物业管理大厦”的评比。
- 2、在两年内协助本物业通过“省优秀物业管理大厦”的评比。

三、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”的原则和务实周到的工作理念，为业户提供全方位、高品质的服务，并将日常服务工作紧密融合于管理之中，与业户建立良好的服

务关系。同时以周、月、季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让业户享受到安心、舒心和称心的居住（工作）环境。

2、环境管理责任到人大厦的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住（工作）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，使其认真地去做好每天的工作，树立环保意识，从而保证大厦的环境卫生状况达到最佳状态，为大厦所在地增加一道清洁、卫生、亮丽的风景。

3、安全、消防真抓实干 为确保业户生命、财产的安全，我们主张以切合实际的人员防范为主、以本物业先进的消防设施为辅的安全管理防范理念，建立一支强有力、多用途的管理复合式人才队伍。紧密联系政府职能部门做到齐抓共管，使所辖物业在长年平安的条件下为业户服务。在日常的管理中，建议派专人全天值班，负责所辖物业的安全管理工作，严格管理，防止易燃易爆等危险品进入大厦，制定出与其相适应的应急处理安全操作程序，发生特殊时间时力争将损失降至最小程度。

四、四项措施

1、据历年来的管理经验及相关条件，在对其加以完善的基础上，将之运用到物业的管理上。从本物业业户的文化内涵、环境、行为、制度、道德方面加以分析，科学地制定、引导、宣传、倡议等较为文明典雅的管理指引。

2、制定出详尽的执行手册，使员工翻开手册即可操作。如《管理规章主度及操作规程》、《员工手册》等，使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范、自我、服务业户的目的。

3、时刻有这多方面的准备，永不间歇地实现物业管理项目的创新，不断提出建设性意见，

全力做好与前期施工管理单位的衔接工作。4、将不间断地充实管理队伍。采用“培训上岗再培训再上岗”的轮回培训制度，不断提高员工的工作技能与素质。

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，以求达到降低管理成本、提供优质服务的目的。本“物业管理中心”按“直线制”设定管理架构。中心设综合管理部、物业管理部、安全管理部、工程管理部、财务管理部五个部门。其优点是集指挥和只能于一身，命令统一，责权分明，指挥及时，既能满足本物业初期管理的要求，又能为将来业务的发展留下充足的空间。

1、综合管理部

(1) 负责人力资源管理，招聘人员，开展员工培训工作，为其他部门储备人才。(2) 负责员工工作考勤。(3) 负责收集、整理和保存物业管理公司筹备、建立和发展的资料及人事档案管理。(4) 负责处理业主的咨询、投诉，并提供协助。(5) 负责对外承办、接待工作，与政府部门、各社会团体保持良好的沟通。(6) 负责物业管理公司所需物品的后勤采购工作。(7) 负责员工餐厅的监督、检查和管理工作。(8) 组织、开展企业文化活动。(9) 总经理指派的其他工作。

2、物业管理部

(1) 负责筹建、管理员工餐厅。(2) 负责会所及会议中心的管理。(3) 书写给业户的各类通知、通告，由总经理签署发出。(4) 负责物业的日常清洁工作。(5) 负责物业公共区域及周边的绿化及环境布置。(6) 负责物业的除虫灭害工作。(7) 协助业主处理租赁工作。(8) 负责业户的搬入和迁出协调工作。(9) 负责业户档案的建立与管理工作。(10) 负责物业的一切庆典服务的布置，及为业户

的钱点活动提供必要的帮助。

3、安全管理部（1）负责物业的防火、防盗、防破坏和警卫工作。（2）与政府公安、消防、司法部门保持良好的关系。（3）成立义务消防队，定期举行消防演习。（4）建立、健全、制定物业的各项安全规章制度。（5）与业主签订“消防安全责任书”。（6）负责物业大型活动的警卫布置。（7）负责物业的日常巡楼工作和固定岗位的安排。（8）负责地下停车场的安全秩序管理工作。（9）负责监工室管理工作。（10）负责安全管理员的管理、培训、考核工作。（11）总经理指派的其他工作。

4、工程管理部（1）负责物业全部公共设备、设施的运行管理，保证设备正常运转。（2）负责物业机电设备的日常维护保养工作。（3）制定长期和日常的维修保养计划并付诸实施。（4）负责物业土建、弱电系统、强电系统、给排水系统、消防系统、综合布线系统及其他公共系统的日常维修保养。（5）负责物业高低压配电室、空调机房的值班和日常维修保养。（6）负责综合管理部转发的业主投诉的处理，及满足业户其他有关的服务要求。（7）协助综合管理部、财务管理部做好大厦工程管理部使用的工具、设备材料的选购、库存和保管使用工作。（8）负责工程人员的管理、培训、考核工作。（9）负责业主装修方案的审核、监督、管理工作。（10）总经理指派的其他工作。

5、财务管理部（1）协调与银行、税务以及其他主管财务政府部门的关系。（2）建立财务管理体系，做好管理公司的经济核算工作。（3）征收管理费、水电费、电话费、加时空调费等其他管理费用。（4）征收和支付管理公司各类合同费用。（5）制作财务报表、资金平衡表及固定资产损耗表，以及其他

各种财务报表。（6）按员工工资表发放员工工资。（7）少量现金的支出和日常采购、入库工作。（8）负责物业管理部转发的业主投诉的处理，及满足业主其他有关的服务要求。（9）总经理指派的其他工作。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com