

目录

一、物业工程概况

二、物业管理方案

（一）、工作流程

（二）、进驻前工作方案

三、工程进驻前期工作方案

（一）、进驻前期工作方案

（二）、工程管理工作前期培训内容要求

（三）、关于进驻当天的有关要求

四、常规期物业管理方案

（一）、甲方物业管理需求说明

（二）、常规期物业管理工作方案表

（三）、组织架构

（四）、人员配备

（五）、管理标准和主要工作措施

整理分享

物业管理方案

一、 物业工程概况

(一) 工程概况

- 1、工程位于·
- 2、总建筑面积·
- 3、占地面积·
- 4、停车位·个，地下室停车位 0 个。
- 5、

(二) 宿舍楼工程概况

- 1、工程位于·
- 2、总建筑面积·平方米，建筑层数：0 层。
- 3、

二、 物业管理方案

组建工程管理处 管理处人员全部到岗 员工培训 落实物资装备等

向提交验收报告提

清洁拓荒

根据分工

资源普查

出改良建议

绿化美化

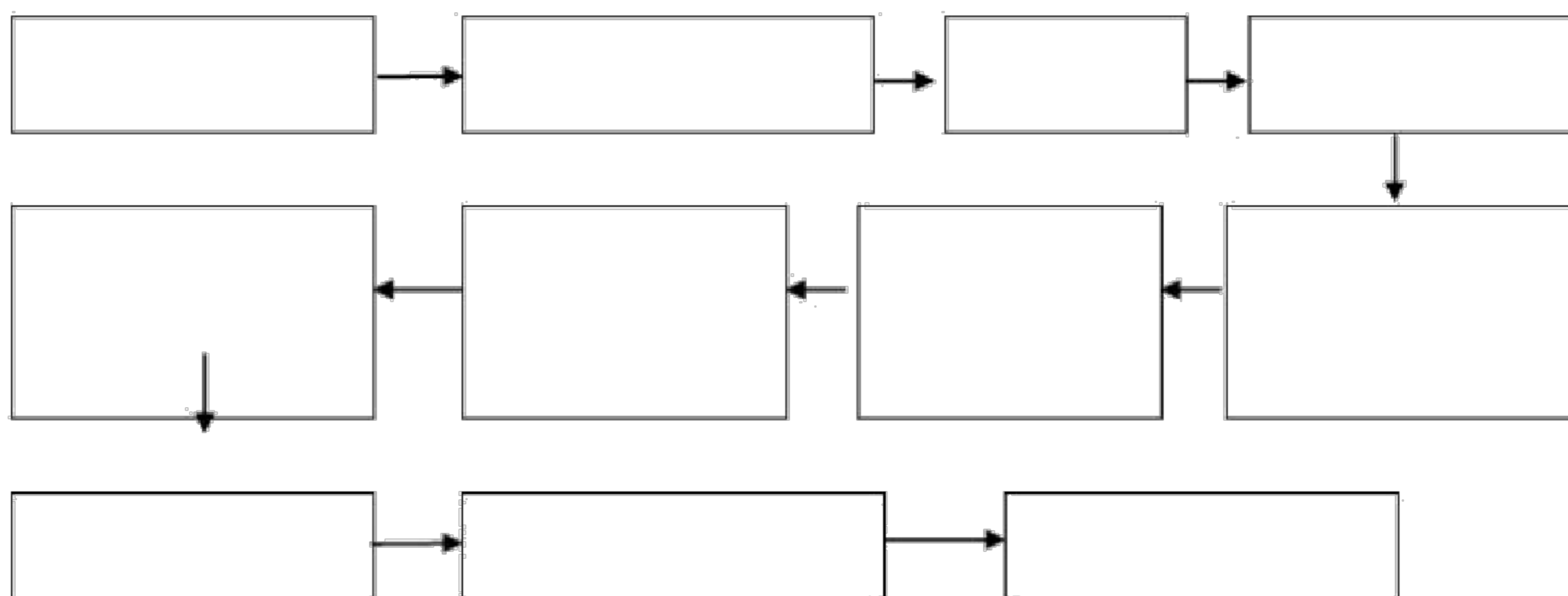
实施接管验收

验收档案存档

协助设备调试

批准后实施整改

整理分享



(二)、进驻前工作方案

序号	工程	内容	完成时间	责任部门
1	与沟通前期准备	1、收集办公室分布，建立主要人员联系 2、收集报纸、杂志发放清单 3、收集、建立甲方车辆登记表 4、收集、建立水、电、煤气、社区、派出所等市政部门，编制管理处通讯录。 5、与协调有关事宜	正式进驻二天内	工程负责人
2	管理处外包方确定 沟渠、池等进行全面彻底地清洁	1、负责清洁、消杀、白蚁防治外包方的选择，合同洽谈 2、落实清洁人员到位、进场，编制开荒方案，并组织实施，即由清洁公司增派人员对建筑物、设施、道路、停车场、设备、	正式进驻一周内	工程负责人
3	组建管理处	3、普查绿化品种、数量及长势情况，制定维护、整改方案，组织实施。 1、跟踪落实人员到位 2、分组现场跟踪，提成清效劳要点和细	进驻前一周内	工程负责人
		整理分享		

节

3、修订岗位职责，编制效 标准 4、岗前培训 1、拟制筹备、接管进驻方案 4、进驻准备 2、拟制进驻后的工作/排班方案工程负责人天内 3、参加承接查验工作 1、各专业人员到岗				
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

5 接管进驻 3、妥善安排工作人员 天内 4、与协调有关事宜	2、管理物资、装备到位	进驻前二	各专业组	
--------------------------------------	-------------	------	------	--

三、工程进驻前期工作方案

(一) 进驻前期工作方案

序号	工程	内容	完成时间	责任部门
1	管理处各专业 组人员进驻	1、管理人员、维修工、保安员、清洁工统一着装进场； 2、对及宿舍楼整体环境进行了解； 3、按及宿舍楼出入口、区域，设置配置人员到岗。	2021 年 7 月 14 日	各专业组

		整理分享		
--	--	------	--	--

完美 WORD 格式

- 2 清洁增派人员对建筑物、设施、道路、停
进驻后
清洁拓荒 车场、设备、沟、渠、渠、池等进行全面清洁组两天内
彻底地清洁
- 1、普查绿化状况，作好绿化现状记录，
并制定维护、整改方案； 进驻后
绿化管养环境组
 - 2、做好绿化管养实施的； 一周内
 - 3、统计绿化品种数量等。

3

4	分局相关资料的交接、存档，技术资料、 进驻后			
5	资料交接	图纸资料、设备设施说明书等交接。 二天内		维修组
6	主管部门沟通	对工作进展向主管部门汇报，听取建议， 进驻后 及时按的需求进行改良和调整方案。		工程负责 人
6	每周例会及管 理内容培训	管理处每周组织管理骨干召开会议， 总结 进驻后 5		工程负责 人
7	平安管理	当日工作缺乏，布置明日工作，并对物业 天 管理内容和具体措施进行培训。 1、排查平安防范重点部位，修改巡逻 路线和频次； 进驻后 2、排查平安隐患，提出整改方案； 一周内 3、结合现场情况修订应急预案；		保安中队 长、分队长
	内部管理	4、落实岗位技能培训、训练； 1、统一考勤、排班、考核的该当、表格； 进驻后 2、统一交接班、夜间报岗的时间次数，		现场负责 人
8				
		整理分享		

		<p>集中受理；</p> <p>3、统一维修材料的入库、发放的控制方法；</p> <p>4、现场跟踪修订各岗位作业文件；</p> <p>5、统一、落实工作汇报制度。</p> <p>1、制度上墙（值班室、设备房）</p> <p>2、统一记录及签到本的挂放、归档、存放；</p>		
10 11	<p>现场标准化</p> <p>设施设备承接 查验</p>	<p>3、机房、设备房管理标准化； 进驻后</p> <p>4、消火栓、防火门标签完善，洗手间 一月内 挂保洁卡；</p> <p>5、统一材料、工具、清洁用品的分类、集中摆放。</p> <p>1、与甲方单位一起对供配、给排水、安防、监控、道闸、电梯等设备设施进行普查交接； 进驻后</p> <p>2、普查登记设备设施数量，验收设备设施运行状况，编制承接查验资料； 一月内</p> <p>3、档案技术资料交接、钥匙交接。</p>		
	<p>档案资料</p>	<p>1、制度、表格领取、分发、登记； 进驻后</p> <p>2、承接查验资料收集、整理、归档。</p>	<p>一月内</p>	<p>工程负责人</p>

人

客服组

工程负责

整理分享

完美 WORD 格式

环境管理

1、落实清洁、绿化、消杀到位，落实监

管责任人

进驻后

环境组

维修保养

2、制订、提交环境整理、整顿方案；

一月内

3、整理、整顿清洁、绿化问题。

标识完善

1、室外井盖、管道、设施、停车线油漆；

2、制订设备设施巡视路线、点检部位、

进驻后

现场维修

保养方案；

一月内

工

14

总结完善

3、制订接管问题整改方案，分步实施

		针对现场状况统计和上报标识标牌和上墙制度	进驻后一月内	现场负责人
		根据进驻情况，对拟订的规章制度及管理方案进行修订完善，保证满足使用人的要求	进驻后一月内	现场工程负责人
		（二）、工程管理工作前期培训内容要求： 1、仪容仪表与言行标准 2、客服维修岗位礼仪 3、物业工程根本情况：委托管理内容及特别要求；公司的承诺和标准。 4、客服类：员工的岗位职责；主要工作程序；表格的填写。 5、环境管理类：员工的岗位职责；清洁作业流程及考前须知；绿化作业流程及考前须知； 6、消杀效劳标准和监管程序；各类表格填写标准。 7、平安管理类：消防知识培训；治安重点位置防护；重点物资管理；岗位职责；应急突发事件处理和流程。 备注：具体培训记录和考核记录见?培训记录?		
		整理分享		

〔三〕、关于进驻当天的有关要求：

、2021年-月-日上午，管理处拟制好联系一览表，明确管理处、联络人，并上交甲方领导。
、承接查验小组提前做好检查工具及承接查验表格，分为设备、环境、平安查验组分别进行查验。并
在承接查验结束后，将记录、图片整理、装订后交甲方签收并存档。
、管理处负责人检查保安员、维修工的仪容仪表是否符合公司要求，个人的工具、装备、效劳、工牌是否配齐。
、管理处人员必须按商定的时间提前到达，确保人员、物资全部到位。

四、常规期物业管理方案

〔一〕、甲方物业管理需求说明

- 1、管理范围：区域内所有隶属本单位管理的物业以及周边 10 米区域内（正门到侧门间的人行道及车辆辅道）的物业管理及相关效劳。
- 2、房屋建筑本体的养护、管理。
- 3、配套设施、设备的维修、养护、运行和管理。物业管理范围内的机电设备设施（包括配电系统、给排水系统、强弱电、消防系统、室内外照明、空调）的运行管理、日常维护保养、定期维护、故障维修。
- 4、清洁卫生管理。包括室内、室外、墙体的清洁卫生，垃圾的收集、清运，以及四害消杀、化粪池清理、白蚁防治、补给清洁用品，办公桌椅、电脑设备的保洁等。
- 5、室外绿化的养护和管理；节假日、会议花卉摆放（花卉采购方提供）、室内植物花卉养护。
- 6、24 小时秩序维护员和安防值班及公共秩序管理。
 - 〔1〕实行 24 小时的门岗、消防监控和平安防范，及时发现和处理各种平安事故隐患，迅速有效处置突发事件；
 - 〔2〕秩序维护员根据要求对出入大楼的车辆、人员、物品进行登记检查；
 - 〔3〕秩序维护员要穿着统一的制服，工作标准，作风严谨；
 - 〔4〕负责每天报纸杂志、信件的接收，做好相关的登记记录；
 - 〔5〕按照采购单位要求完成临时性勤杂工作、
 - 〔6〕管辖区域内的交通、车辆行驶和停泊管理。
 - 〔7〕物业档案资料管理。

整理分享

(二)、常规期物业管理工作方案表

序号	工程	内容	责任部门	工作标准
1	保安消防 平安管理	1、保安全管理； 2、办公楼秩序管理； 3、消防及生产平安管理； 4、各类应急事件的处理。	平安组	完成公司品 质效劳标准、 到达甲方满 意
2				完成公司品
3	车辆行驶和 停放	1、机动车辆的停放和平安； 2、非机动车的停放和平安。	平安组	质效劳标准、 到达甲方满 意
4	局本体及相 关公共设施 维修养护	1、分局本体定期养护和维修计 划； 2、公共设施的维修养护管理。	维修组	完成公司品 质效劳标准、 到达甲方满 意
5	机电设备设 施运行管理 和养护	1、根底资料管理； 2、设备的运行管理； 3、设备的维修养护； 4、节能和环保。	维修组	完成公司品 质效劳标准、 到达甲方满 意
	智能化设施 管理	1、智能化设施的维护； 2、掌握操作和预防故障。	维修组	完成公司品 质效劳标准、

			到达甲方满意	
管理	6	电梯运行	1、电梯的运行管理； 2、掌握操作和预防故障。	质效劳标准、 电梯中心 到达甲方满意
环境管理			1、室外绿化养护； 2、室内外清洁、保洁、维护； 3、四害消杀。	质效劳标准、 环境组 到达甲方满意
文化活动			1、与委托方共同举办各项文化活动； 2、为委托方提供辅助性文化活动。	质效劳标准、 客户效劳组 到达甲方满意
	9	品质管理	1、ISO9001 质量体系管理与质量检查； 2、ISO14001 环境体系管理与质量检查。	质效劳标准、 客户效劳组 到达甲方满意
	10	绩效考核和行政管理	办公、培训、考核、薪酬。 整理分享	客户效劳组 完成公司服务标准

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/195144100143011212>