

# 楼宇运营实施方案范文(共 6 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, 如工作总结、工作计划、合同协议、条据文书、策划方案、句子大全、作文大全、诗词歌赋、教案资料、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 essays for everyone, such as work summaries, work plans, contract agreements, doctrinal documents, planning plans, complete sentences, complete compositions, poems, songs, teaching materials, and other sample essays. If you want to learn about different sample formats and writing methods, please stay tuned!

## 楼宇运营实施方案范文(共 6 篇)

### 楼宇运营实施方案范文 第一篇

为落实市十三届人大三次会议审议通过的《关于依法加强居民小区物业管理的议案》，进一步规范物业管理活动，切实维护业主和物业管理企业的合法权益，努力提高物业管理水平，根据《物业管理条例》及有关法律、法规，结合我市物业管理工作实际，特制定本方案：

#### 一、指导思想

以国家《物业管理条例》为依据，以沈阳市城市管理工作会议精神为指导，以落实《关于依法加强居民小区物业管理的议案》为重点，以规范管理、提高物业服务水平为宗旨，进一步加强居民小区物业管理工作，推动我市物业管理健康发展。

#### 二、目标和范围

##### (一) 目标：

1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率达到 90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到 90%。

2、新建住宅小区推行招投标率达到 100%；20XX 年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要 100% 签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

3、凡从事物业管理活动的企业，要 100% 取得《物业企业资质证书》。

4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业服务企业经理持证率达到100%，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。

5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率达到100%。

6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要达到80%以上成立业主大会和业主委员会。

## （二）范围：

对全市实行物业管理的244个住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

## 三、工作内容

### （一）完善我市物业管理地方性规章建设。

依据国家《物业管理条例》及相关配套法规、规章，结合我市物业管理实际情况，通过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《沈阳市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

### （二）全力解决开发建设遗留问题。

开发建设单位作为行为主体要切实承担起责任，按照规划设计和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到责任单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行销号。特别是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修责任要全实到单位、到个人，维修及时率确保在 90% 以上。同时，有关部门要抓紧制定相应的规定和措施，明确住宅区的交付使用制度，杜绝新建住宅小区产生开发建设遗留问题。

### （三）加大对物业市场的监管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和指导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招投标办法》，及时制定符合我市实际的《沈阳市前期物业管理招投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招投标制度，建筑面积在 5 万平方米以上的（含 5 万平方米）的新建住宅区，必须采取公开招投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积 5 万平方米以下的新建住宅区在区、县（市）房产行政主管部门的批准下可以采用邀标和议标的方式选聘物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《（前期）物业服务合同》和《业主（临时）公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前 100% 签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业管理企业资质证书》，并遵照《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节严重的取消其物业管理资质。

## 楼宇运营实施方案范文 第二篇

### 一、XX 佳园物业概况

“XX 佳园”位于福厦路、环城西路与 205 国道交汇处，总建筑面积约 2 万平方米，小区以多层住宅为主，配有较高价值的店面，其中 A 区、B 区占据交通“黄金点”，交通便捷，银行、学校、超市、酒店、邮局等生活设施齐全，是居家置业的理想物业。美丽的社区，更需要“阳光物业”这样较耐心、细致、负责任的物业公司去用心呵护。

### 二、公司接管后将采取的管理档次及服务标准

根据 XX 佳园的实况，我司确定 XX 佳园物业为中高档管理。其服务标准如下：

（一）建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录。

（二）定期向住用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理建议及时整改。满意率达 95%以上。

（三）建立落实维修制，零修急修及时率 100%，返修率不高于 1%。

（四）每半年公开一次物业管理服务费用收支情况。

（五）物业档案、业主楼案、设备设施档案齐全。

（六）常规性公共服务

#### 1、房屋管理及维修养护

(1) 栋号、楼层、房号等标志明显，设立引路方向平面图。

(2) 物业外观完好、整洁、外墙无脱落，无乱贴、乱涂、乱画现象。

(3) 空调安装统一。

2、共用设备管理，保证设备与机房环境整洁，设备良好，定期保养无事故隐患。

(1) 供电系统。保证正常供电，停电提前 1 天通知用户，备用应急发电机可随时起用。接地电阻每 3 年检测 1 次。

(2) 弱电系统。保证系统正常工作。故障及时排除。

(3) 消防系统。24 小时值班；设备设施齐全、完好无损，可随时起用；组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；消防疏散通道畅通；保证无火灾安全隐患。

(4) 给排水系统。每半年清洗水池 1 次，保证水质符合国家标准；水池、水泵周围清洁卫生，无二次污染；停水提前 1 天通知；消防泵每月进行 1 次操作，每年进行 1 次全面检查；排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生；遇有事故，维修人员在 20 分钟内到达现场抢修，并无长时间停水；制有应急处理方案。

3、共用设施管理。共用配套服务设施完好，道路、楼道等公共照明完好，道路通畅，路面平坦。

4、保安及车辆管理。

(1) 专业保安队伍，24 小时值班及巡逻，保安文明执勤，言语规范，处理突发事件。

(2) 出入车辆有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

(3) 车辆出入管理严格，有登记。

(4) 停车场停放整齐，场地整洁。

(5) 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

(6) 联系群众，搞好群防群治。

(7) 在公安派出所指导下搞好治安管理。

5、环境卫生管理。做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

(1) 环卫设施完备。

(2) 实行标准化清扫保洁。

(3) 垃圾日产日清，定期进行卫生消·毒灭杀。

(4) 共用部位保持清洁，无乱贴、乱画现象，大堂、楼梯、扶栏、天台、屋面等保持洁净，共用场地无纸屑、烟头等废弃物。

(5) 做好环卫宣传工作，提高人的清洁卫生意识。

6、绿化管理

(1) 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

(2) 花草树木修剪整齐美观，无病虫害，无折损。

(3) 绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。

(4) 绿化完好率达到 95%以上。

7、室内装饰装修管理（二次装修）全过程监控，保证房屋的整



体性，抗震性和结构安全

(1) 受理本小区二次装修咨询与审批。

(2) 所有装修人员到管理处办理出入证。

## 8、房屋租售管理

(1) 督促外来人员在三天内办理《暂住证》手续。

(2) 配合派出所、居委会对小区内租户、流动人员的调查，并登记在册，确保小区的生活安全。

## 9、社区文化

(1) 设立学习宣传园地，开展健康向上的活动。

(2) 制有居民精神文明建设公约。

(3) 配合街道办事处、居委会、派出所开展各项工作。

(4) 业主满意率 95%以上。

(七) 针对性的专项服务（代理业务）

1、代住户进行室内卫生清扫、室内装修、搬家等。

2、提供空房代管、房屋中介等服务。

3、代定报刊、邮件报刊的代收代发。

4、提供维修服务并做到小修不过夜，中修三天完成。

5、安装、维护和修理各种家用电器和生活用品等。

## 三、公司拟采取的管理方式

“对物业进行严格管理，为业主、开发商提供优质服务”是公司的根本理念，规范化管理，贴心服务，铸造品牌物业公司的信誉与形象。

(一) 标准化管理

物业管理涉及面广，一般住用户对物业管理服务内容、标准、档次很难进行全面了解，业主对服务质量与收费关系的误解是当前物业公司与业主关系僵化的一个主要原因。房屋及设备保养不及时、日常管理松懈、随意是物业管理水平低下、业主怨声载道的根本原因。本公司从项目前期管理、入伙、二次装修、房屋维修与养护、给排水及电气设备管理、消防、安全、保洁、绿化以及便民服务，均实施全面的、标准化质量管理，使本公司物业管理行为向规范化的国际惯例靠拢，在内部管理上自律、制度上创新，以达到管理严格有序、服务质量高的管理目标，使开发商放心、业主满意、公司信誉度得到提高。

## （二）沟通服务至上

组织、沟通、协调能力是物管企业的一项不可或缺的重要素质，具备这项素质，工作中的各项矛盾往往可以大事化小、小事化无；反之，则误会重重，隔阂加深。目前大多数物业公司受投诉主要在于沟通不畅所致。为此，本公司专门设置业主联络处，通过礼貌走访、接待业主投诉、较好解决业主提出的问题（合理要求）答复业主疑问、设置业主交流箱、公示栏、宣传栏等方式，发展与业主的良好关系。同时，鉴于物业管理是一项具体、繁琐的业务，公司要求管理人员亲力亲为，实行走动式管理，亲临服务一线，直接了解业主需求，认真负责，讲道德，重诚实，对业主有求必应，保证服务质量。凡是业主对入伙交房时提出的涉及与开发商有关的问题，我们将利用规范物业公司的耐心、亲切的服务优势对业主进行沟通、疏导和抚慰，有效化解部分业主似懂非懂的怨气、误解或投诉，并按物业管理的规范要求登记下来，书面呈报开发商。绝对禁止加剧业主与开发商、开发商与物业公司、物业公司与业主之间错综复杂矛盾的做法与行为。

### （三）缔造亲善的社区文化

创造一个和谐、文明、舒适、优美的生活与工作环境是我公司与业主的共同愿望。因此，本公司提倡文明、礼貌、亲善的社区文化，与业主共建共荣、友好相处、相互信任，主导公司员工发展与业主、派出所、社区居民委员会以及政府部门的友好协作关系。不论员工在工作期间或在工作区域之外，业主或员工的难处是否关系到本人，都要热心助人、温善相待，主动构架良好的人际关系，为小区、为业主、为自己、为这个物欲横流的社会开辟一方文明的净土。

#### 四、为开展 XX 佳园物业管理所配置的人力、物力资源

##### （一）人员设置

根据所确定的管理档次及实地考察，按物业管理面积 2 万平方米计算，本公司“XX 佳园”管理处拟设置工作人员 11 人。

##### 职位人数负责内容

管理入主任兼业主联络处主任 1 人负责总体工作安排、业主沟通

工程人员 1 人负责设备、设施维修、保养

车管员/收银员 2 人停车场管理、出纳、收费

保洁绿化人员 1 人负责保洁绿化

保安人员 6 人负责岗亭、车辆出入、巡逻

注：财务人员由总公司兼任。

##### （二）综合效益简要分析

XX 佳园综合管理费及维修金收费标准可为（以上收费标准仅供参考，最后的收费标准以物价局批复标准收费）：

管理费维修金

多层住宅元/平方米·月元/平方米·月

商场元/平方米·月元/平方米·月

地上车位 40 元/位·月

地下车位 60 元/位·月

## 五、XX 佳园物业管理的具体操作

公司贯彻“以人为本、业主至上”的服务理念，从项目前期管理、入伙、二次装修、房屋维修与养护、给排水及电气设备管理、消防、安全、保洁、绿化以及便民服务，均实施全面的、标准化质量管理。逐步建立完善的安全保卫系统、设备设施维护系统、环境保结系统、绿化维护系统、共用设施管理系统、社区文化活动组织系统。

### （一）前期准备

公司派出专业人员对待承接项目进行深入研究，了解项目规划、物业特点以及周边地区物业分布情况、安全状况，结合本方案拟定特定物业项目的管理方案；进驻前二个月开始筹建物业管理队伍，进行人员选拔、培训，针对项目特点制定各项管理规定及工作流程，拟定用户手册、业主公约及前期物业管理协议；进驻前一星期必须安排好管理用房、员工宿舍及管理处相关办公设备；物业接管必须进行验收评估，妥善进行钥匙、图纸资料的交接。

#### 1. 内部机构的设置与拟定人员编制

## 2. 物业管理人员的选聘和培训

开展管理工作前 3 个月。培训内容为：专业管理概念，紧急应变的处置，业主及用户投诉的处理，特别电梯配电应取得上岗证方可上岗。

## 3、规章制度制定

(1) 根据政府有关部门的法律、法令、文件和示范文体，编写《业主公约》、《用户手册》并在入伙时发放。

(2) 制定严谨、科学的管理文件（各项守则、管理规定，各级员工岗位职责及工作程序）并在入伙前完成。

### (二) 物业管理的启动

#### 1、物业的接管验收

(1) 产权资料（项目批准文件、用地批准文件、建筑执照）。

(2) 技术资料（竣工图、设备的检验合格证书等）

#### 2、入伙管理

(1) 房屋验收、交接执行公司严谨、科学的“入伙管理系统”。发放入伙通知书、住户手册，明确入伙验收手续、收费标准，签署“业主公约”，礼貌、热忱接待业主，主动解释有关疑问；签订物业管理委托合同、业主公约；通过宣传使用户了解和配合物业管理工作；向用户发放《用户须知》、《用户手册》；配合用户搬迁，应打扫好室内外卫生、清扫进出道路、协助用户搬迁以及交通指挥等；做好用户搬迁阶段的安全工作，合理协调保安人员值班、巡逻，适当增加保安力量。

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/978112133033006105>