# 政府机关物业服务方案

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-07-29

*政府机关物业服务方案政府机关物业服务方案写字楼物业的特性和使用要求，决定了写字楼日常管理的工作内容与工作重点主要在以下几个方面：一、营销推广由于写字楼宇收益性物业(商业物业)的特性，决定了营销推广是其一项经常性的管理工作内容。当今的写字楼宇...*

政府机关物业服务方案

政府机关物业服务方案

写字楼物业的特性和使用要求，决定了写字楼日常管理的工作内容与工作重点主要在以下几个方面：

一、营销推广

由于写字楼宇收益性物业(商业物业)的特性，决定了营销推广是其一项经常性的管理工作内容。当今的写字楼宇除了少部分自用外，大部分都用于出售和出租(主要是出租)。写字楼的整体形象设计塑造、宣传推广，办公空间的分割布局与提升改造，市场分析调研，与买租客户的联络、谈判、签约，客户投诉与要求的受理与处理，客户与经营管理者、客户与客户间关系的协调，以及组织客户参加目的在于联络感情的各种联谊活动等均属于写字楼的营销推广工作范畴。

由于转变投资地点、方向，兼并、破产等各种原因的影响，写字楼客户变动的情况时有发生，固有的客户对办公空间重新布置、面积增减、改变设备配置与服务等的要求也经常存在。因此，为吸引招进和留住客户，写字楼的营销服务工作是一项十分重要的经常性工作，否则，便不能保证较高的租售率，影响写字楼物业的收益。

这方面应有专门的营销人员在写字楼前台工作或设立专门的办公室办公，进行市场行情调研，主动寻找目标客户，征求已有客户对物业的使用意见，尽力满足各方面客户的要求，保证物业保持较高的租售率。

二、商务中心的服务与管理

大型写字楼办公机构集中，商务繁忙，一般会提供各种商务服务项目的商务中心(与大型酒店、宾馆类似)。

1、商务中心的设备配置

商务中心须配备的主要设备及用品有中英文处理机、打印机、传真机、打字机、电脑、装订机、塑封机、口述录音机、电视、电话、影视设备、投影仪及屏幕、摄像机以及其他的办公用品等。商务中心设备的配备可根据服务项目的增设而添置。

商务中心设备的正常使用和保养，是提供良好服务的保证。商务中心人员在使用过程中应严格按照正常操作程序进行操作，定期对设备进行必要的保养，设备一旦发生故障，应由专业人员进行维修。

2、商务中心的工作要求和工作程序

商务中心的服务是小区域、多项目的直接服务。客人对商务中心服务质量的评价是以服务的周到与快捷为出发点的。要做到服务周到、快捷，必须依靠经验丰富的工作人员和一套健全的工作程序。

(1)工作要求。对商务中心工作人员要求有：①流利的外语听说读写能力;②熟练的中英文打字能力;③熟练操作各种设备的能力;④熟悉商务信息知识;⑤熟悉秘书工作知识;

⑥

具备基本的设备清洁保养知识。

(2)工作程序。①服务前：了解客户所需服务项目、服务时间及服务要求;向客户讲明收费情况，开据收费通知单

并收一定比例的押金。②服务中：以准确、快捷为原则，按客人服务要求准时、精确地完成服务。③服务后：完成客人所需服务后，填写《商务中心费用收据单》，引导或陪同客

人到财务部结账。《商务中心费用收据单》一式三份，一联

交给财务部，一联交给客人，一联由商务中心存档。

商务中心的主要对象是客人，有时写字楼内部人员也因工作需要在商务中心使用设备，为此制定商务中心签单程序;

写字楼内部人员到商务中心使用设备，必须是因工作需要;使用前，必须由该员工所在部门经理的同意。须在《商务中心设备使用申请单》上填清原因、内容、使用时间及批准人后，在不影响为客人提供服务的前提下使用。使用后须在《费用结算单》上签名。

3、商务中心的服务项目

写字楼客户业务类型不同，自身办公条件不同，对商务中心的服务范围要求不同。较齐全的商务中心提供的服务项目包括：

l

翻译服务，包括文件、合同等;

l

秘书服务，包括各类文件处理;

l

办公系统自动化服务;

l

整套办公设备和人员配备服务;

l

临时办公室租用服务;

l

长话、传真、电信服务;

l

商务会谈、会议安排服务;

l

商务咨询、商务信息查询服务;

l

客户外出期间保管、代转传真、信件等;

l

邮件、邮包、快递等邮政服务;

l

电脑、电视、录像、摄像、幻灯、bp机、手机租赁服务等;

l

报刊、杂志订阅服务;

l

客户电信设备代办、代装服务;

l

文件、名片等印制服务;

l

成批发放商业信函服务;

l

报刊剪报服务;

l

秘书培训服务等。

三、前台服务

小型写字楼的前台仅提供基本的问讯解答、引导服务，大型写字楼的前台服务项目较多，主要包括：

l

问讯服务和留言服务，钥匙分发服务;

l

信件报刊收发、分拣、递送服务;

l

个人行李搬运、寄存服务;

l

出租汽车预约服务;

l

提供旅游活动安排服务;

l

航空机票订购、确认;

l

全国及世界各地酒店预定服务;

l

餐饮、文化体育节目票务安排;

l

文娱活动安排及组织服务;

l

外币兑换，代售磁卡，代售餐券;

l

花卉代购、递送服务;

l

洗衣、送衣服务;

l

代购清洁物品服务;

l

提供公司“阿姨”服务;

l

其他各种委托代办服务。

有的写字楼的报修点也设在前台，方便客户报修。

四、设施设备管理

写字楼的设施设备管理主要应做好以下各项工作：

1、设备管理

(1)建立设备档案。做好写字楼各项设备验收文件资料的存档，建立设备登记卡。

(2)完善工程部架构。

(3)建立各部门、各工种的岗位责任制。

(4)抓好物料采购、供应和消耗的环节的计划与控制，开源节流。

(5)制定设备的保养和维修制度。

(6)建立监管制度，监督检查专项维修保养责任公司和个人的工作。

2、维修与保养

(1)报修(两类报修：自检报修、客户报修)与维修程序。

(2)设备的保养。一般可建立三级保养制度：日常保养(又称作例行保养);一级保养;二级保养。

(3)设备的维修。

对于设备的维修控制，关键是抓好维修计划的制定和维修制度的完善。

编制维修计划时应注意：①是否按设备分类编制计划。②维修周期是否科学(周期是指两次大修之间的工作时间)。③维修方法是否恰当。

一般的维修方法有：①强制维修法。即不管设备技术状况如何，均按计划定期维修。②

定期检修法。即根据设备技术性能和要求，制订维修周期，定期检修。③诊断维修法。即根据使用部门的报告和提供的技术资料，对设备进行检查诊断，确定要维修的项目或部件，然后进行维修。④全面维修。即当设备出现严重磨损、损坏或故障时，对主体和部件全面修理(大修)。

建立设备维修制度主要是设备检修制度和报修制度。

(4)设备的更新改造。这里的关键是要把握好更新改造的时机，制订切实可行的更新改造方案。

一、保安与消防管理

1、保安管理

(1)贯彻保安管理的基本原则是：①宾客至上，服务第一。②预防为主。③谁主管，谁负责。④群防群治，内紧外松。

(2)建立保安部的组织机构。

(3)制定严密的保安规章制度，明确本部门各类人员的岗位职责。

(4)加强治安防范。主要是加强保安措施，配备专门保安人员和保安设备(报警装置、门户密码开启装置、闭路电视监控器等)，加强写字楼内部及外围保安巡逻，加强对停车场的保安及交通指挥。防止人为破坏治安秩序，杜绝各类可能发生的事故。

2、消防工作

(1)消防工作的指导思想是：以防为主，宣传先行，防消结合。

(2)一般写字楼的消防系统主要有：①干式消防系统：自动报警系统，联动总控制屏，btm气体灭火系统。②湿式消防系统：自动喷淋系统，消防栓系统(消防泵)。③消防联动机构：消防送风和排烟风机的功能和联动试验;空气系统鲜风机和排气机的功能和联动试验;消防电梯的功能试验。④火灾报警系统：自动报警系统(包括感温式火灾报警、感烟式火灾报警、感光式火灾报警)，手动报警系统(包括电铃报警、破碎玻璃报警、紧急电话报警)。

(3)消防工作的展开：①进行消防宣传。宣传的形式有：消防轮训，利用标语或牌示进行宣传，发放消防须知(防火手册)。宣传的内容有：消防工作的原则，消防法规，消防须知

。②建立三级防火组织，并确立相应的防火责任人：管理公司总经理、部门经理、班组长。

③把防火责任分解到各业主、租户单元。由各业主、租户担负所属物业范围的防火责任。④

明确防火责任人的职责，根据《中华人民共和国消防条例》的规定，制定防火制度。⑤定期组织及安排消防检查，根据查出的火险隐患发出消防整改通知书，限期整改。⑥制定防火工作措施，从制度上预防火灾事故的发生。⑦配备必需、完好的消防设备设施。⑧发动大家，及时消除火灾苗头和隐患。⑨建立自防、自救组织。包括：建立义务消防队;建立专职消防队;抓好消防训练，每年组织一次写字楼全体人员消防演习。⑩明确火灾紧急疏散程序。做好疏散的准备工作，人员疏散为主为先，转移危险品、抢救贵重财产在后。⑾建立消防档案。⑿制订灭火方案及重点部位保卫方案，每个房间安装消防走火示意图。

二、清洁卫生管理

清洁是写字楼管理水平的重要标志，也是对建筑和设备维护保养的需要。日常清洁工作的重点体现在：

(1)制定完善的清洁细则，定明需要清洁的地方、材料、所需次数、检查方法等，并严格执行。

(2)制定部门各岗位的责任制。

(3)建立卫生清洁的检查制度。①定期巡检法(随见随报，定点检查，划簿登记);②每日抽查;③会巡制度;④食用水质及排污处理检查。

(4)保持楼内公共场所的清洁。如大堂、洗手间、公用走道等。

(5)提供全面的清洁卫生美化服务。

写字楼的楼宇维护、停车管理可参见相关各章内容。除以上各项管理与服务工作，协调好写字楼与客户和社会各界的关系也是搞好写字楼管理的一项重要内容。

政府机关物业服务方案

为贯彻“创新突破——搭建高质量的物业管理运营平台”工作总则，推进精细化管理，提升物业服务品质，加大项目管理服务亮点工作的延伸与推广，结合公司的实际情况，以精细化的现场服务为理念，强化客户服务细节，促进各岗位人员对客服务意识，体现企业服务宗旨与服务理念，分享管理服务经验，推动企业文化的宣传。

一、解决业主所需，促服务提升

(一)服务目的为了使业主拥有一个优美的居住环境，有效的规避管理风险，提升园区整体服务品质，公司大胆创新，大胆突破，以品质促服务，以服务促经营，整合资源，利用资源，为公司未来的发展奠定坚实的基础。

(二)服务范围

别墅区南北岸，小高层。

(三)服务提升方式

集中力量解决业主反映的突出问题为主线，自觉自省推动现场服务品质提升。

(四)服务提升实施措施

1.推行“贴心”服务模式

(1)关爱老人,温情送暖

为弘扬中华民族尊老爱幼的传统美德,体现对老人、儿童等特殊人群的关爱，物业公司将不定期对园区内60岁以上老人进行走访慰问,关注老人状况,帮忙照顾。将重要岗位负责人联系方式告知需特殊照顾人员,业主遇到不可抗拒的突发状况，物业人员将第一时间赶往家中,尽最大能力帮助解决问题。

(2)社区文化活动

为了增进邻里之间的相互了解，促进园区祥和，安全，每周末18点至20点由安全事务部负责人在小高层集中放映电影，电影题材以正面，积极向上为主，业主甄选的电影题材为辅。

(3)解决业主需求

a)

2024年园区业主使用井水生活，虽然不需要花钱消费，但从长远考虑，解决自来水供应更为妥当，本年度协调自来水公司对园区供应市政自来水。

b)

园区共有\*\*\*户业主在购房后安装了壁挂炉，因种种原因无法使用，业主急需解决壁挂炉的问题，物业公司多次协调燃气公司，同意解决业主壁挂炉的事宜，本年度需解决完毕。

c)

园区居住的业主，因孩子在西营城中心学校上学，暂时没有校车，来回接送较为不便，物业公司联合开发商积极与相关单位进行沟通协商，确定校车在小高层门口作为终点站，学生开学时解决。

d)

园区住户采购物品极为不便，物业公司联系周边商户，并开通微信群，由业主在微信群里下单，商户送至小区，对不便下楼的业主，由物业人员送至家中。

(4)倡导助人为乐

倡导各级员工竭尽所能帮助业主解决困难，主动与业主沟通，了解业主所需，公司制定助人为乐的奖励机制，因员工积极帮助业主解决困难的，给公司品牌打造贡献力量的员工给予一定的经济奖励。目前，已奖励安全维护员一名，奖励金额\*\*元。

(5)强化沟通协调，促遗留问题的解决

自业主房屋交付之日起，部分业主家中漏水严重，不同程度的给业主带来了经济损失，导致业主拒缴物业管理费，经与开发商沟通协商，实事求是的给予业主经济补偿，并维修漏水问题，年度内解决完毕。

2.园林绿化的规划

对园区杂草进行强力消杀，别墅区主道路两侧种植花草，空置房前种植菜及草籽，对园区进行平整，增加树木，形成园区一片绿的景象，具体播种楼号为E1-E4南院，E9栋、E14栋、E18栋、E22栋、E26栋南北院。

(五)服务提升完成时间节点

于2024年\*月份之前全部完成。

(六)服务提升预期达到的效果

业主满意率达到\*\*%以上，得到业主对物业服务的高度赞扬与肯定。

(七)服务提升相关责任人

客户事务部负责人，安全事务部负责人。

二、管理提升

(一)管理目的规范内部管理，促进人文、环境秩序的健康发展，提升员工全面素质，形成取长补短，互帮互助的长效机制。

(二)管理范围

适用于公司内部管控。

(三)管理方式

有效的挖掘问题，解决问题。

(四)实施管控措施

1.制度的制定

a)

制定了《2024年规范管理奖惩制度》，促进管理的提升。

b)

平衡积分卡中明确现场督导检查和考核办法，督导工作记录准确率达\*\*%(含)，督导工作记录准确率未达到\*\*%，每项扣0.5分。部门负责人未按时对现场管理情况检查，每次扣0.5分，以记录和现场照片为依据。

c)完善薪酬机制，以定级定档区分工资级别，真正起到利益分配公平、公正，让能者多劳，多劳多得。

d)完善招聘晋升机制，以内部提拔为主，成立面试小组，内部/外部员工以同类的方式录用，实施笔试、面试、复试、录用的流程，切实将合适的人放在合适的位置。

2.作业文件的修订

各部门于2024年\*月\*日正式实施定稿版的作业文件，作业文件格式与内容进行了创新、突破，增加管理目标指标，以百分比进行核算考核。

3.监控检查调整

职能部门的监控检查与指导频次进行了统一，人事行政部、财务部由每半年调整为每季度对项目开展一次监控检查，形成了对项目检查统一，核分统一，奖励统一的模式，促进对职能部门管理步调一致。

4.装修现场管控

a)制定《集中装修期管理方案》，明确责权利，加大对装修现场的管控。

b)做好公共区域的成品保护，对地面、扶手、电梯、墙角做好防护，避免损坏。

c)做好人员的出入管控，加大装修现场检查督导，规避安全风险。

5.团队建设

a)

调整组织机构，有效推动工作进程

物业管理部各专业部门无专业经理，项目无执行总经理，\*月份对工程维修部、客户事务部、安全事务部负责人进行了晋升，主持专业部门工作;加大对执行总经理的招聘，完善项目组织架构，提升工作效率。

b)

促培训，提能力

人事行政部深入基层进行调研，针对性的开发培训课件，培员工所需，让培训真正能够起到推动公司人才梯队搭建，为公司培养所需人才，为社会培养有用人才。

(五)完成时间

于2024年\*月份之前全部完成。

(六)预期达到的管理效果

促进管理有序，公司健康发展，规避管理疏漏。

(七)管理相关责任人

各部门负责人。

三、经营创新

(一)经验目的通过经营创新与突破，拓展多种经营渠道，搭建高质量服务平台，解决业主所需，业主所急，增加经营收益。

(二)经验范围

适用于公司管辖区域。

(三)经营方式

分工明确，确定责任人，合理下达经营任务，能够通过努力完成指标任务。

(四)经营实施措施

1.聘用临时工，减少人力成本

结合当地人员招聘情况及公司经营情况，对关键岗位实施正式员工录用，对其他岗位员工采取临时工聘用制，以减少人力成本的支出。

2.种植蔬菜，增加收入

在空置别墅区小院种植蔬菜，位置E35-E38栋之间。种植品种初步定为黄瓜、西红柿、辣椒、茄子、豆角、大葱、韭菜、葡萄、草莓。在果蔬成熟后将采用社区文化活动形式告知业主前来采收，物业管理部定期进行买卖，不仅提升了物业服务形象、使业主享受田园时光，同时促进邻里关系的和谐，更增加经营创收。

3.开发多种经营项目，开创良好局面

a)本年度开展电梯广告、充电桩、房屋租赁业务，提升多种经营指数。

b)便民服务站

逐步对零散业务进行整合，设置便民服务站，促进桶装水、快递、售货机业务的发展，为方便业户生活及增加经营收入奠定基础。

c)开展有偿服务

结合当地实际情况，制定有偿服务标准，于2024年\*月\*日起实施，此项服务得到了广大业主的认可，减轻了业主的经济成本。

4.促进交房率，增加物业收费率

本年度协调地产对别墅区及小高层未交房业主加大收房力度，增加回款，充斥现金流，确保公司平稳运营。

(五)经营完成时间节点

于2024年\*月份之前全部完成。

(六)经营预期达到的效果

全面完成经营指标任务，通过经营创新，搭建社区服务平台。

(七)经营相关责任人

公司各部门负责人

四、标准化建设

(一)标准化建设目的为了确保物业保值增值，设备设施良好运行，提高设备使用寿命，避免设备安全事故发生，有效推进标准化建设的落地。

(二)标准化实施范围

适用于公司管辖范围机房标准化建设。

(三)标准化建设方式

机房标准化建设所需材料由员工自筹，机房内贴砖、粉刷墙面，刷漆等所有工序由工程维修部员工自行作业，预计节省成本\*\*\*万左右。

(四)标准化实施措施

1.建立标准化机房建设

小高层地下室生活水泵房及一个电梯机房。

2.小高层排水沟雨篦子改造

将原有树脂雨篦子改造成铁质的雨篦子，有效规避了易碎现象，原材料在工地进行收集。

3.树坑改造

对现有树坑进行重新整治，树坑内铺设鹅暖石或相同色的石头，起到保护树木及美化环境的作用。

4.绿化边角整治

防止小高层及别墅区绿化边角被人为踩踏，造成绿化枯死及斑秃现象，使用木桩或石砖进行铺设，方便业主行走。

(五)标准化建设完成时间

于2024年\*月份之前全部完成。

(六)标准化建设预期达到的效果

园区整体的视觉效果凸显，给住户带来自然美的享受。

(七)标准化实施相关责任人

工程维修部负责人，客户事务部负责人，品质管理部负责人，安全事务部负责人。

结语

2024年注定是不平凡的一年，公司必将围绕着

“创新与突破”的经营、服务、管理理念，在布满荆棘的道路上，发挥别样的风采。

政府机关物业服务方案

您好!

我公司本着为本区业主高度负责的精神，按照相关政策的要求注意提高小区的整体居住环境质量，注重通过加强物业管理，保护住宅小区建设整体环境和使用功能长久良好，利于小区的生态环境、人文环境和小区智能化建设，倡导人与自然和谐的家居理念，并通过我们有效的管理模式，用持续改进的服务过程，遵照法律法规的要求，最终达到业主的满意。具体开展工作如下几方面：

1、物业公司设有专业管理人员负责小区一切日常管理事务及投诉处理，客户中心实行24小时公开电话服务(按装座机)。投诉处理率\*\*%。

2、卫生清洁：如我公司接管本区首先对业主最急切盼望改善的综合环境进行整治，对小区西墙外垃圾场外进行清理。日常保洁将据公司保洁作业标准，负责该小区内公共区域、楼道及公共设施的卫生保洁，保持无污渍、垃圾、杂物，保持所有公共区域的设施之清洁。对生活垃圾桶定期清洗、消杀;生活垃圾的及时清运，保持小区环境清洁卫生。

3、公共秩序：为维护好小区的公共秩序，秩序维护员实行24小时值班。公司投入资金为小区安装电子巡更系统，以确保夜间巡逻及时到位。巡逻人员配备对讲机随时保持与其他队员的联系，协助公安部门安全防范管理。

4、公共设施日常维护：对公共设施进行日常养护，为业主户内进行免费日常维修(业主自备材料)，以解决业主因生活小问题带来的烦恼(具体按公司《工程维修服务承诺制度》执行)。

5、绿化管理：绿化是小区的重要组成部分，对小区绿化，根据季节维护树木，花草，修剪花木，及时喷洒药物，防治病虫害，维护好绿化景观。对部分品种差的草坪和枯死树木进行换补植。

6、电梯运行维护：电梯是高层的重要部位，对电梯的运行维护，我公司选聘三级资质以上专业的电梯公司为本区电梯进行维保，提供24小时服务。以确保电梯运行正常、安全，使用功能长久良好。

7、协助工作：我公司会全力协助业委会共同解决本区急需解决的系列问题及与相关单位的协调等工作。在此期间我公司将为工作提供车辆及场所。

8、按物业条例的要求结合本区实际情况，同业委会共同制定一个成熟、完善、可行的物业管理方案。签定合同后，我公司会投入(或垫付)一定数额的资金，恢复智能设施为区域内增加或改善设施，尽快完善小区的公共秩序管理或实现本区的封闭式管理，让本区业主生活的舒心、放心、安心。通过我们的服务和管理，把本区管理成优秀小区的标准，再逐步升级。

9、本区收费标准按建筑面积报价(暂定)①住宅物业服务费：0.\*\*元/平方米月;②电梯费：0.\*\*元/平方米月;③二次供水费：0.\*\*元/平方米月;④商业用户：0.\*\*元/平方米月。

接管后的物业服务收费根据小区实际情况报物价局审批后，按收费文件执行。最终收费价格低于物价局的核准价。先服务后收费，业主可自愿预交费。

我们真诚的恳请全体业主对我们的服务工作进行监督、帮助、指导，让我们携起手来，共同创建我们的美好家园。

\*\*\*\*物业管理有限公司年月日

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