**物业安全管理方案**

 第一部分、前言： 根据东方明珠城的设计特点，现拟出东方明珠城物业管理方案。我们真诚希望在与贵方合作中，能使业主和住户能充分享受到物业管理所带来的方便、温馨和周到的服务，使东方明珠城物业持续升值，为住户营造一个安全、整洁、优美、方便的阳光社区，提升生活品质，实现业主、开发商、物业公司和谐、多赢的经营目标。
 第二部分、物业管理的整体构想与创优规划 ：
 住宅社区作为建设开发有限公司“东方城市系列”的又一经典之作，以其建筑的现代风格和完美的协调性，构筑了又一具有现代生活气息的城市景观。“以人为本”不仅仅是一句口号，在东方明珠城的每一个细节都充分体现
 出建筑对人的关心，以她的色彩、材质、结构、尺度以及施工质量，点点滴滴、方方面面都是工程学、建筑学、文化艺术的杰作，透射出人文关怀，使业主的居住生活在舒适、便捷中体现出物业的价值。
 针对东方明珠城社区物业管理的整体情况，我们确立了东方明珠城住宅社区物业管理的管理构想。
 一、管理思想
 公司将凭借自己的人才优势、技术优势、文化优势、管理优势，把东方明珠城社区创造成为一个温馨家园。
 二、管理组织
 公司将建立一支年轻化、专业化，高素质、复合型的管理队伍，对东方明珠城社区实施专业化的物业管理与服务。
 1、多层次、多角度的激励员工，满足员工的物质和精神需求。
 2、主张管理者与员工之间的沟通，体现人与人之间的平等。
 3、关注员工自我价值的实现，使员工与公司共同发展进步。
 4、为员工创造公平竞争的工作氛围，实现“能者上、相形见拙者下”。
 5、建立培训体制，使每一个员工掌握物业基本技能，能够胜任本职岗位工作，成为合格、称职的物业服务人员。
 三、管理特色及创新点
 公司坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，“全方位管理、多功能服务”的管理手段。
 1、推行首问负责制，第一个接待业主或被业主询问的公司员工，不受部门的限制，均应热情接待，解答疑问，杜绝让业主等候回音的现象。
 2、倾听业主的心声，在社区内设置“心连心信箱”，了解业主需求，解决业主反映的问题。
 3、关注业主生活质量的提高，倡导“以业主为圆心”的服务理念，我们不仅做好24小时安保服务，24小时接待服务，16小时保洁服务，管理处还将经常组织各种活动，增进物业与业主的交流，创造祥和文明的住宅社区。
 四、创优规划
 （一）、近期工作目标
 第一年内，业主开心入住，装修无违规现象；
 第二年内，创市物业管理示范住宅小区；
 第三年…… 保市优、创全国物业管理示范住宅小区；
 （二）、实施方案
 1、在公司总经理领导下，在行业主管部门指导下，专门成立由公司职能部门人员、管理处主任和其他部门负责人组成的创优领导小组，其中管理处主任为执行组长，并明确创优小组职责。
 2、完善各部门、各岗位的操作规程，规范日常操作。
 3、做好日常工作记录，注意资料的积累、整理，做好考评、资料的归档及达标申报等工作。
 4、由创优小组按管理处巡检制度进行日常的考核检查，公司创优指导小组做好东方明珠城社区创优的指导、监督工作。
 5、建立“服务明星”评比制度，明确奖惩措施，引导员工共同做好优秀社区的创建工作。
 第三部分、管理机构设置和管理人员 ：
 的配备、管理及物资的配备
 一、管理机构模式
 东方明珠城住宅城社区的物业综合管理工作，由天祥物业有限公司下属的东方明珠城管理处负责，管理处下设综服科、安保科、维修部、环境科。
 组织结构图
 二、管理人员的配备
 管理处定编94人，其中主任、副主任各1名，各部门负责人4人，由物业公司聘任，授权到东方明珠城住宅社区实施综合管理。
 接待员：2人，接待业主的来访和投诉并及时处理。
 文员：1人，负责社区房屋及业主的有关资料的存档工作和信息收集工作。
 财务：1人，负责社区的经济核算和各种费用的收缴工作。
 卫生清洁工：21人，负责社区的卫生清洁工作，每天清扫公共场所、绿化带及人行道、楼梯道等公共部位。
 绿化管理养护工：2人，负责社区内的绿化及花草树木的养护培植工作，并对业主的垂直绿化（阳台摆花）和庭院绿化进行指导。
 治安员：54人，负责住宅区内的治安、保卫防范、车辆管理工作，配合派出所、车管、消防等部门维护正常治安秩序，负责管理社区的停车场以及出入社区的各种车辆，维护社区的交通秩序；
 维修工：7人，负责社区的房屋及设施设备的维修、养护。
 三、管理人员的录用与考核、培训计划
 （一）、管理人员的录用要求
 分类岗位职责条件备注
 管理处主任全面负责社区物业管理工作大专以上文化，三年以上物业实际管理经验公司选派
 综服科科 长负责财务、接待业主来访以及社区各项服务事业的经营、管理大专以上文化，具有管理经营能力，两年物业管理综合服务工作经验公司选派。
 保安科科长全面负责社区安全管理和车辆管理 。