

物业服务项目管理办法

第一条 为规范管理行为，提高管理效率，提升服务水平，制定本办法。

第二条 集团设定物业服务项目，按照事、权、责、利相适应的管理原则，实行项目管理制度。

第三条 集团对物业服务项目明确项目范围，配置项目人员和经费资源，规定项目服务标准和质量目标，规定检查监督考核等制度，由项目团队开展物业项目服务活动，实现项目管理目标。

第四条 质量目标：物业服务项目质量目标：生活垃圾日产日清率 100%；草坪每年修剪 ≥ 2 次；路面、人行道、硬化地保洁率 100%；造型花灌木、绿篱每年修剪 ≥ 10 次；顾客满意度： $\geq 85\%$ ；投诉处理率 100%；无重大操作责任事故。

第五条 物业服务主要内容是，清洁卫生、绿化养护以及集团规定的其他管理服务事宜。

第六条 物业服务设备器械统一使用统一调配。申请购置设备器械的，经财务管理部审核，报集团总经理审批。

第七条 本办法由物业中心负责解释。

第八条 本办法自颁布之日起施行。