### 余区管委会物业监管科网格化管理

### 实施方案

为了进一步创新物业监管模式，健全物业监管网络，强化物业监管职能，促进物业服务质量，创建美丽清洁校园，根据物业监管科岗位工作职责和《物业服务管理合同》，结合余家头校区实际，制订以下物业监管网格化实施方案。

**一、总体目标**

通过物业监管模式的创新和实践，建立科学的分工协作机制、高效的工作运行机制、规范的监督考核机制，实现物业监管的扁平化、精细化、信息化，物业监管服务的的全覆盖、全天候、零距离。促进物业公司进一步提高服务质量。

**二、指导原则**

条块结合，以块为主；上下联动，整体推进；以人为本，突出民生；一岗多责，一专多能；优化流程，高效便捷；公开公正，规范透明。

**三、成立组织**

成立由管委会分管后勤工作的副主任任组长，物业监管科科长任副组长，各中心主任和管理员为成员的物业监管网格化管理工作领导小组，具体落实网格化管理实施工作。

**四、划分网格、明确网格责任人**

1**.**按照“任务相当、方便管理、界定清晰”的要求，依据绿化养护、环境卫生、公房、学生宿舍、家属区分块，合理设置监管网格。

2.网格责任人分两级，一级责任人由中心主任或管理员担任，二级责任人由各中心监管员担任。

3.制定网格划分的网网格图，各网格制作公示牌，接受师生监督。

**五、工作职责**

物业监管网格化管理实行“人员、职责、任务”三落实。网格责任人负责网格区域内各类（清洁卫生、水生生物、绿化养护、建筑物、道路、设施设备、消防、安全等）信息收集上报、反馈督办、简易问题处理等。

**六、工作作程序**

一般性工作：网格责任人现场处理督办，登记备案；

需要协调处理的工作：网格责任人现场受理，上报中心商处，处理结果登记备案，报相关物业考核部门；

突发性工作：网格责任人立即上报中心和物业监管科，相关部门紧急处理，网格责任人现场跟踪；

需要审批的工作：网格责任人掌握信息，上报物业监管科审核，报管委会领导审批。

**七、工作要求**

1**.**岗位要求

网格责任人要强化责任意识，做到脑勤、腿勤、手勤、嘴勤、笔勤，成为发现、受理、处置、协调、报告第一人。网格责任人实行要尽快熟悉相关合同内容和工作流程，做到“一岗多责”。能够发现问题，善于处置问题，及时报告问题；推行“错时工作作制”，坚持工作日每天至少到网格巡查二次；主动与师生和物业公司员工交流沟通，及时了解掌握网格状况；认真填写网格责任人工作日志，做到工作日清周结、动态信息及时录入；注重自身形象，严格遵守物业监管人员工作守则。

2.加强宣传

在醒目位置设置物业监管网格化图谱，公布网格责任人照片、姓名、联系电话、工作内容和管理服务职责等信息。

3.完善功能

要强化以下三种功能：一是信息联通功能。准确、快速、完整的获取和反馈物业服务信息。二是快速处置功能。发现问题及时处置、运转快速。三是便民服务功能。师生和居民能够就近、及时、便捷的获得物业高质量的服务。

**八、考核奖惩**

对网格责任人实行百分制考核，考核等次分四级：优秀（90-100分），良好（80-89分），一般（70-79分），较差（69分以下），考核等次与每季度竞争绩效挂钩。对长期不能适应工作要求的，按有关规定予以转岗、待岗。网格责任人要自觉接受上级监督、内部监督、师生监督，对以权谋私、玩忽职守等行为将依法依规严肃处理。

1. **未尽事宜另行通知。**
2. **本实施方案解释权在余家头校区管理委员会。**

**十一、本实施细则自颁布之日起执行。**