



内含物业管理工作中所需的
各种实用的工作表单

随书附赠
光盘

物业公司管理人员必备的
集培训、应用、查询、参考等功能于一体的实用工具书

WUYE GONGSI
GUIFANHUA GUANLI GONGZUO SHOUC

物业公司 规范化管理 工作手册

张尚国◎主编

第3版



一看即懂
拿来即用

细化到每一个环节，人与事的完美结合
复制成功的物业管理经验

细化、规范的岗位职责、管理制度及工作表单
专业、系统的理论知识、工作流程及方案



中国纺织出版社



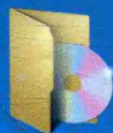
物业公司 规范化管理工作手册

WUYE GONGSI GUIFANHUA GUANLI GONGZUO SHOUCE

本书从物业管理实际出发，全面阐述了物业管理的理论与操作流程。本书共分十三章，囊括了物业管理的各个方面，每篇均以概述起纲，而后是岗位职责及工具类的制度与表格，诸多精华内容有机地融为一体，并切实考虑了物业管理工作的可操作性和实用性，以求最大限度地满足物业公司在制度建设及实际工作中的需要，从而提高物业管理者的管理水平。

本书内容切合我国物业公司的管理，得到广大物业公司的喜爱。为了更好地服务于物业公司，本书在前两版的基础上精心修订，修订后的内容更顺应当下信息化、数字化的时代潮流，更符合物业管理公司的操作，是物业公司管理人员及相关专业人员必备的一本集培训、查询、应用、参考等多种功能于一体的实用手册和案头必备工具书。

本书根据《物权法》和《物业管理条例》撰写



随书附赠
光盘

上架建议 物业管理

ISBN 978-7-5180-2365-3



9 787518 023653 >

定价：49.80元

WUYE GONGSI
GUIFANHUA GUANLI GONGZUO SHOUCE

物业公司

规范化管理 工作手册

张尚国◎主编

第3版



中国纺织出版社

内 容 提 要

本书从物业管理实际出发,全面阐述了物业管理的理论与操作流程。本书共分十三章,囊括了物业管理的各个方面,每篇均以概述起纲,而后是岗位职责及工具类的制度与表格,诸多精华内容有机地融为一体,并切实考虑了物业管理工作的可操作性和实用性,以求最大限度地满足物业公司在制度建设及实际工作中的需要,从而提高物业管理者的管理水平。

本书内容切合我国物业公司的管理,得到广大物业公司的喜爱。为了更好地服务于物业公司,本书在前两版的基础上精心修订,修订后的内容更顺应当下信息化、数字化的时代潮流,更符合物业管理公司的操作,是物业公司管理人员及相关专业人员必备的一本集培训、查询、应用、参考等多种功能于一体的实用手册和案头必备工具书。

图书在版编目(CIP)数据

物业公司规范化管理工作手册 / 张尚国主编. —3
版. —北京:中国纺织出版社, 2016. 4
ISBN 978-7-5180-2365-3

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理—手册 IV.
① F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 034879 号

策划编辑: 向连英 特约编辑: 邓艳丽 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—67004422 传真: 010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2009年3月第1版 2013年2月第2版

2016年4月第3版 2016年4月第5次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 25

字数: 394千字 定价: 49.80元(附光盘1张)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

Preface

如今，随着生活水平的不断提高，人们对住房的需求已经不再局限于有房居住即可，居住环境、人文环境、现代化程度等因素也越来越成为人们关注的话题。现代化小区已经成为人们住房的主要形式，构建良好的居住环境是高品质生活的基础，而物业管理在这个过程中则起着极为重要的作用。值得欣慰的是随着相关政策的落地生根，我国的物业公司管理也取得了长足的进展。现代化、专业化、智能化、信息化的物业管理成为我国物业管理的主流。

当今国际金融市场动荡，全球经济低迷，我国政府正在努力拉动内需、刺激消费来抵制经济下滑的趋势。作为行业龙头老大的房地产业，必然是政府首要加大投资的对象，将会有更多的平价房，低价房、两限房、廉租住房、经济适用房出现，将需要更多的物业服务公司为之服务，也更迫切需要规范化、专业化、信息化、智能化的物业管理服务。

本书聚焦物业公司管理的各个环节，为公司管理者提供了最为实用、最为规范、最为现代化的管理工具。本书第1版面市后深得读者好评，其间有不少业界学者还为本书提供了非常有价值的意见和建议，为了给物业公司提供更好的服务，我们对本书作了修订。与第1版相比，第2版在继承了第1版优势和特点的基础上，增加了诸多纲领性的内容，比如如何设计物业公司的组织框架，让物业公司的搭建有一个蓝本可参考；突出了物业公司的服务功能，尤其是服务中心内容的设置，让物业公司把更多、更好的服务提供给业主；第3版修订的主旨是为了跟上信息化、智能化的时代潮流，第3版在前两版比较完备的物业管理制度和规范的基础上增补了一些物业管理方面智能化、信息化的内容。为使本书内容更切

合当今物业公司管理工作实际，在修订过程中，笔者除参阅了业界多部专家学者的论述及物业管理专业学科相关的最新要求外，还实地走访了十几家物业服务企业，在此深表谢意。

本书框架设计科学合理，分十三章阐述了物业服务企业管理的各个方面，从内部组织管理到外部服务，从治安消防管理到机电设备管理等，全方位地进行了阐述；每章均从概述说起，而后是工具类的制度与表格，诸多精华内容有机地融为一体；切实考虑了物业管理的具体可操作性和实用性，并附以与物业管理紧密相关的法律法规，以求最大限度地满足物业管理实际工作的需要。

本次修订历时数月，内容更具现代性、系统性、操作性，旨在打造一本真正意义上的物业规范化管理实用手册，一本物业管理人员必备的集培训、查询、应用、参考等多种功能于一体的实用案头工具书，帮助物业企业管理者提高自身的管理水平，进而提升企业的竞争力。

由于编者水平有限，本书难免有不妥之处，真诚地希望广大读者给予批评、指正。

编者于北京

2015年11月

目录 Contents

第一章 物业管理概述

第一节 物业概述

- 一、现代物业的概念2
- 二、现代物业的性质2
- 三、现代物业的分类3
- 四、现代物业管理的特点4
- 五、现代物业管理的内容5

第二节 物业公司概述

- 一、物业服务企业的概述9
- 二、物业服务企业的性质9
- 三、物业服务企业的类型10
- 四、如何设立物业服务企业11
- 五、物业服务企业的权利和义务14
- 六、物业服务企业资质管理16

第二章 物业公司系统组织及运作设计

第一节 组织及运作设计

- 一、基本知识必备20
- 二、物业服务企业的组织结构设计21
- 三、公司管理决策分解24
- 四、物业公司运作系统24

第二节 管理处的运作

一、管理处机构设置原则	25
二、管理处运作的系统支持	25
三、管理处的组织框架	26
四、管理处的运作流程	27

第三章 物业公司治安保卫管理

第一节 物业公司治安保卫管理综述

一、治安保卫管理的含义及意义	30
二、治安管理的内容和方式	30
三、治安管理的目的和特点	31
四、治安管理的义务和基本原则	32
五、治安保卫工作的重点	33

第二节 物业公司治安保卫管理岗位职责

一、安保部经理岗位职责	35
二、安保部主管岗位职责	35
三、安保部队长岗位职责	36
四、安保部班长岗位职责	36
五、保安员岗位职责	37
六、巡逻队队长岗位职责	38
七、巡逻保安员岗位职责	38
八、电视监控保安员岗位职责	39
九、停车场保安员岗位职责	39
十、应急分队队员岗位职责	40

第三节 物业公司治安保卫管理制度

一、治安防范管理制度	41
二、保安人员管理规范	43
三、保安队纪律	46
四、安全保卫管理制度	46
五、日常巡查工作规程	52
六、大堂岗位工作规程	54
七、保安员交接班制度	56

八、巡逻岗位工作规程	57
九、对讲机的配备及使用管理制度	58
十、保安员奖惩制度	59
第四节 物业公司治安保卫管理表格	
一、来访人员登记表	60
二、治安报案登记表	61
三、保安员交接班记录表	61
四、安保部重大事件总结报告	62
五、保安班长巡逻签到卡	62
六、失物移交记录表	63
七、值班情况记录表	63
八、防盗报警对讲电话保养记录表	64
九、防盗网安装统计表	64

第四章 物业公司消防管理

第一节 物业公司消防管理概述	
一、消防管理综述	66
二、消防管理的原则	67
三、做好消防管理的措施	67
四、特殊消防管理的方法	70
第二节 物业公司消防管理岗位职责	
一、消防部主任岗位职责	70
二、消防部副主任岗位职责	71
三、消防助理岗位职责	71
四、消防部值班员岗位职责	72
五、消防员岗位职责	73
六、灭火组岗位职责	74
第三节 物业公司消防管理制度	
一、物业消防管理制度	76
二、消防安全检查制度	78
三、消防控制中心管理制度	78
四、消防中心值班员岗位制度	79

五、灭火器材管理规定	80
六、灭火应急方案（预案）和进行消防演习的规定	81
七、消防设备设施维修保养监管规程	83
八、临时动火审批制度	85
第四节 物业公司消防管理表格	
一、消防检查整改通知单	86
二、消防中心值班记录表	87
三、消防巡逻记录表	88
四、消防演练记录表	88
五、灭火器配置统计表	89
六、消防设备月保养记录表	90
七、消防设备年保养记录表	91

第五章 物业公司环境与绿化管理

第一节 环境与绿化管理综述	
一、环境与绿化概念	94
二、环境部的架构及管理内容	94
三、绿化养护服务的内容和特点	97
四、环境绿化的意义	98
五、绿地布置的原则及内容	98
第二节 物业公司环境与绿化管理岗位职责	
一、环境主管岗位职责	100
二、绿化部主任岗位职责	100
三、绿化部副主任岗位职责	101
四、绿化领班岗位职责	101
五、绿化技术人员岗位职责	102
六、绿化员岗位职责	102
七、花圃组员工岗位职责	102
第三节 物业公司环境与绿化管理制度	
一、物业公司环境部内部管理制度	103
二、物业公司环境管理制度	104

第四节 物业公司环境与绿化管理表格

一、保洁巡查记录表	106
二、消杀（毒）工作记录表	107
三、小区绿化清单	107
四、绿化养护日检表	108
五、绿化工具使用登记表	109
六、绿化喷药记录表	110

第六章 物业公司保洁管理

第一节 物业公司保洁管理概述

一、保洁管理的概念及原则	112
二、保洁管理的意义和内容	113
三、做好保洁管理的相关措施	114
四、保洁管理的范围和制度建设	115

第二节 物业公司保洁管理岗位职责

一、保洁部经理岗位职责	116
二、保洁部主管岗位职责	117
三、保洁部领班岗位职责	117
四、保洁员岗位职责	117
五、公共卫生清洁员岗位职责	118
六、室内清洁员岗位职责	118
七、室外清洁员岗位职责	118

第三节 物业公司保洁管理制度

一、保洁管理制度	119
二、日常保洁及检查规定	122
三、消杀规程及检查规定	130

第四节 物业公司保洁管理表格

一、环境清洁检查表	133
二、清洁设备、设施清单	134
三、清洁员岗位安排表	134
四、地面清洁每周考核表	135

五、电梯清洁卫生职责划分表	135
六、楼层清洁每周抽查表	136
七、会议室清洁检查表	137
八、消杀服务记录表	138

第七章 物业公司车辆管理

第一节	物业公司车辆管理概述	
	一、车辆管理的概念及特点	140
	二、停车场（库）的建设	140
第二节	物业公司车辆管理岗位职责	
	一、车库管理员岗位职责	142
	二、车辆安全员岗位职责	142
	三、出入口车辆管理员岗位职责	143
	四、自行车管理员岗位职责	143
第三节	物业公司车辆管理制度	
	一、车辆安全管理办法	144
	二、内部车辆管理制度	146
	三、车辆管理员工作制度	148
	四、门卫车辆管理员工作制度	148
	五、辖区内车辆管理制度	149
	六、停车卡的办理和使用制度	152
	七、对进入停车场车辆的管理规定	152
	八、交通车辆行驶停放管理制度	153
	九、停车场管理制度	153
	十、停车场收费管理作业指导书	154
	十一、值班室（岗亭）管理规定	157
	十二、道口岗工作规程	157
	十三、停车场突发事件应对措施	159
第四节	物业公司车辆管理表格	
	一、车位统计汇总表	161
	二、机动车辆出入登记表	162
	三、车辆管理日检表	162

四、车辆管理设备及设施清单	163
五、停车场收费登记表	164
六、停车场每月收费汇总表	165
七、停车场收费岗交接班记录表	166

第八章 物业公司工程管理

第一节 物业公司工程管理概述

一、工程管理部的性质及内容	168
二、工程管理部的组织结构	168
三、设备维修保养方法	170

第二节 物业公司工程管理岗位职责

一、工程管理部经理岗位职责	170
二、维修班长岗位职责	171
三、机电管理员岗位职责	171
四、电梯运行司机岗位职责	172
五、变电室值班员岗位职责	172
六、弱电通信维修工岗位职责	173
七、强电照明维修工岗位职责	174

第三节 物业公司工程管理制度

一、工程管理部管理制度	175
二、维修工交接班制度	179
三、设备日常巡检制度	180
四、空调机房管理制度	180
五、配电房管理制度	181
六、水泵房和地下水池设备的操作及保养和维修制度	182
七、维修电工操作制度	185
八、电梯安全管理制度	185
九、设备润滑管理制度	186
十、设备日常维修制度	187
十一、设备事故处理制度	188
十二、新增设备管理制度	188
十三、电气机械设备操作制度	189

十四、转让和报废设备管理制度	189
十五、业主室内装修验收管理制度	189
第四节 物业公司设备保障管理表格	
一、工程验收报告表	191
二、公共设施维修保养记录表	191
三、设备保养计划表	192
四、设备事故报告单	193
五、个人领用工具（物品）登记表	193
六、水泵运行日检表	194
七、空调系统日常巡检记录表	195
八、电梯维修保养月考评表	196
九、防盗报警对讲电话保养记录表	197
十、更换电表（水表）记录表	197
十一、房屋设施维修保养计划表	198
十二、业主室内装修工程验收表	198

第九章 物业公司人力资源管理

第一节 物业公司人力资源管理概述	
一、人力资源管理的概念	200
二、人力资源部组织结构	200
三、人力资源管理流程	201
四、人力资源规划的内容及步骤	203
第二节 物业公司人力资源管理岗位职责	
一、人力资源部经理岗位职责	205
二、人力资源部主管岗位职责	205
三、培训主管岗位职责	206
四、培训专员岗位职责	207
第三节 物业公司人力资源管理制度	
一、物业公司员工聘用制度	207
二、员工工作证及卡管理制度	209
三、员工考勤与休假管理制度	210
四、物业公司员工培训办法	213

五、物业公司薪资管理制度	217
六、绩效评估管理办法	220
七、员工奖励制度	224
八、员工处罚制度	226
九、员工离职管理规定	227
十、外驻员工管理办法	229
十一、员工提案管理规定	230
第四节 物业公司人力资源管理表格	
一、员工招聘申请表	232
二、应聘人员登记表	233
三、员工考勤表	234
四、员工培训记录表	235
五、员工请假申请单	236
六、员工加班申请表	237
七、员工奖惩登记表	238
八、员工绩效评估表	239
九、人员调动申请单	240
十、人事资料记录表	240
十一、员工人事资料卡	241
十二、员工离职交接清单	242

第十章 物业公司行政管理

第一节 物业公司行政管理概述	
一、行政管理的概念和特点	244
二、行政管理部门的职责	245
三、日常行政事务管理	245
四、会议管理	246
五、日常接待管理	248
六、文书档案管理	249
七、后勤管理	249
第二节 物业公司行政管理岗位职责	
一、行政部主任岗位职责	252

二、行政部副主任岗位职责	252
三、行政部文员岗位职责	252
四、行政助理兼采购员岗位职责	253
五、前台岗位职责	253
六、库房管理员兼文员岗位职责	254
七、办公用品管理员岗位职责	254
八、打字及复印员岗位职责	255

第三节 物业公司行政管理制度

一、办公用品管理制度	255
二、物品领用制度	256
三、来访接待制度	258
四、服务质量监督热线管理规定	259
五、财产管理制度	260
六、库房钥匙管理规定	261
七、材料出入库管理制度	262
八、印信管理制度	262
九、文件管理制度	264
十、档案管理制度	267
十一、文印室管理制度	269
十二、网络使用管理制度	270
十三、电子邮件管理制度	272
十四、会议管理办法	274
十五、宴请接待制度	275
十六、出差管理制度	277
十七、保密管理制度	278
十八、员工保密纪律	279
十九、工作服管理制度	280
二十、节假日和干部值班制度	282

第四节 物业公司行政管理表格

一、办公用品申购单	283
二、办公用品领用单	284
三、接待安排表	284
四、员工出差申请单	285

五、印章使用申请单	286
六、文件归档登记表	286
七、资料归档登记表	287
八、档案借阅登记表	287
九、会议记录表	288
十、卫生状况检查表	289
十一、高级职员宿舍公物配置登记表	290

第十一章 物业公司财务管理

第一节 物业公司财务管理概述

一、财务管理的内容和任务	292
二、财务部职责	292
三、财务人员应具备的素质	293
四、做好物业管理费的核算工作	294
五、做好物业收费工作	294

第二节 物业公司财务管理岗位职责

一、财务部经理岗位职责	296
二、资产核算员岗位职责	296
三、资金主管岗位职责	297
四、会计员岗位职责	298
五、现金出纳员岗位职责	299
六、工资核算员岗位职责	299
七、收费员岗位职责	300

第三节 物业公司财务管理制度

一、财务管理规定	300
二、公司预算管理制度	303
三、财务计划管理制度	307
四、公司财产管理制度	308
五、公司借款制度	310
六、费用报销管理规定	311
七、出纳作业制度	312
八、支票管理制度	314