

物业管理项目 全程操作方案

物业管理人员必备工具书 原汁原味的实战方案范本

欧黎明 / 编著

WU YE GUAN LI
XIANG MU
QUAN CHENG CAO
ZUO FANG AN

广东省出版集团
广东经济出版社

物业管理项目 全程操作方案

WU YE GUAN LI
XIANG MU
QUAN CHENG CAO
ZUO FANG AN

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理项目全程操作方案/欧黎明编著. — 广州: 广东经济出版社, 2004.6

ISBN 7 - 80677 - 756 - 3

I. 物… II. 欧… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 047473 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广州市番禺市桥印刷厂 (番禺市桥镇横江工业区)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	23.5 2 插页
字数	392 000 字
版次	2004 年 6 月第 1 版
印次	2004 年 6 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7 - 80677 - 756 - 3/F·1071
定价	38.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

目 录

第一章 物业管理公司年度计划、物业管理前期介入、接管、业主收楼程序与方法	〔1〕
① 物业管理公司年度工作计划	〔2〕
② 物业管理介入方案	〔4〕
③ 物业管理费开支预算方案	〔7〕
④ 物业管理收入与支出预算表	〔9〕
⑤ 物业管理服务合同	〔10〕
⑥ 物业接管验收标准及检验方法	〔15〕
⑦ 公共地方验收表	〔19〕
⑧ 收楼须知	〔20〕
⑨ 收楼通知	〔21〕
⑩ 入伙通知书	〔23〕
⑪ 入伙手续书	〔24〕
⑫ 业主（住户）入住验房表	〔25〕
⑬ 房间验收表	〔26〕
⑭ 交楼书	〔27〕

- 15 业主收楼承诺书 [28]
- 16 物业入住协议 [29]
- 17 楼宇交接书 [30]
- 18 业主验收书 [31]
- 19 业主入住作业程序及办法 [32]
- 20 钥匙管理方法 [34]
- 21 入住登记表 [35]
- 22 钥匙发放登记表 [36]
- 23 钥匙借还看房登记表 [36]
- 24 业主装修管理规定 [37]
- 25 业主装修保证书 [42]
- 26 装修申请表 [43]
- 27 装修许可证 [44]
- 28 临时出入证申请表 [45]
- 29 小区(大厦)业主施工情况登记表 [46]
- 30 小区施工单元施工情况反映表 [46]
- 31 临时动火作业申请表 [47]
- 32 电梯使用许可证 [47]
- 33 整改通知书 [48]
- 34 业主迁入/迁出手续及程序 [49]
- 35 放行条 [50]
- 36 用户档案编写内容 [51]
- 37 业主权责内容 [51]
- 38 客户投诉记录表 [54]
- 39 住户投诉及处理结果汇总表 [54]
- 40 回访记录 [55]
- 41 报修记录表 [55]
- 42 前期物业管理招标投标管理暂行办法 [56]
- 43 物业管理招标书 [62]
- 44 物业管理投标书(一) [68]
- 45 物业管理投标书(二) [70]

第二章 物业管理操作流程与作业规范 [93]

- 46 水浸的处理程序 [94]

- 47 暴雨来临的处理程序 [95]
- 48 泄漏液化气的处理程序 [96]
- 49 电梯故障困人的处理程序 [97]
- 50 停电的处理程序 [97]
- 51 火警的处理程序 [98]
- 52 斗殴及暴力事件的处理程序 [99]
- 53 盗窃和破坏事件的处理 [100]
- 54 台风来临的处理程序 [101]
- 55 炸弹的处理程序 [101]
- 56 示威或暴动的处理程序 [102]
- 57 管理处工作流程 [102]
- 58 住户投诉处理工作流程 [105]
- 59 住户报修工作流程 [105]
- 60 回访工作流程 [106]
- 61 柴油发电机组操作流程 [107]
- 62 日常报修程序工作程序图 [108]
- 63 不影响正常运作的设备维修保养工作程序图 [108]
- 64 影响正常运作的施工与检修工作流程图 [109]
- 65 设备故障处理工作流程图 [109]
- 66 工程部日常工作流程图 [110]
- 67 请购物资程序图 [111]
- 68 使用货梯程序图 [111]
- 69 火警、火灾处理程序图 [112]
- 70 员工离职审批及办理程序图 [113]
- 71 管理处印章使用及管理规定 [114]
- 72 档案资料的收集及清理管理规定 [114]
- 73 收发文格式中：函、通告、通知、报告、请示等文件
使用管理规定 [115]
- 74 外包工作（工程）管理规定 [116]
- 75 日巡视检查工作管理规定 [116]
- 76 值班管理规定 [117]
- 77 放行条办理管理规定 [118]
- 78 装修管理规定 [118]
- 79 保安警械使用和管理规定 [120]

- 80 水泵房管理规定 [120]
- 81 电梯机房管理规定 [121]
- 82 低压配电房管理规定 [122]
- 83 污水处理站管理规定 [123]
- 84 电表房管理规定 [123]
- 85 水表房管理规定 [124]

第三章 车辆、财务、保洁绿化管理方法与程序 [125]

- 86 车辆管理方案 [126]
- 87 停车场管理规定 [128]
- 88 车辆管理员交接班管理规定 [129]
- 89 摩托车、自行车月保管理规定 [129]
- 90 停车卡办理及使用管理规定 [130]
- 91 车库入口岗岗位职责 [130]
- 92 车库出口岗岗位职责 [131]
- 93 车库内围岗岗位职责 [132]
- 94 车辆进出记录表 [133]
- 95 车管员工作日报表 [134]
- 96 停车证件遗失申报表 [135]
- 97 车辆放行证 [136]
- 98 派车单 [137]
- 99 物业管理财务管理办法 [138]
- 100 车库收款员岗位职责 [140]
- 101 物业管理会计岗位职责 [140]
- 102 出纳岗位职责 [141]
- 103 收费(款)员岗位职责 [142]
- 104 费用支付(报销)管理规定 [142]
- 105 小区住户月份欠款情况反映表 [144]
- 106 缴款通知书 [145]
- 107 催缴通知书 [146]
- 108 办公用品、物资管理规定 [146]
- 109 内部车辆管理规定 [147]
- 110 办公设备使用及管理的规定 [148]
- 111 电脑使用管理规定 [149]

- 112 对讲机的使用和管理规定 [149]
- 113 更衣室的管理规定 [150]
- 114 制服房的管理规定 [150]
- 115 工作制服及工衣柜的管理规定 [151]
- 116 员工宿舍管理规定 [151]
- 117 餐厅管理规定 [153]
- 118 电话管理规定 [154]
- 119 锁匙房管理规定 [154]
- 120 印信管理规定 [155]
- 121 仓库管理规定 [155]
- 122 设备档案 [156]
- 123 公共天线保养记录表 [157]
- 124 防盗报警对讲电话保养记录表 [157]
- 125 水池 (箱) 清洗及消毒记录表 [158]
- 126 邮件收发记录 [159]
- 127 购买物品申请表 [159]
- 128 个人物品领发登记表 [160]
- 129 通讯器材台账 [160]
- 130 通讯器材领用登记表 [161]
- 131 固定资产、低值易耗品盘点登记表 [161]
- 132 低值易耗品报废批准表 [162]
- 133 固定资产、低值易耗品登记表 [163]
- 134 购买物品申请表 [164]
- 135 清洁工作检查表 [165]
- 136 绿化 (地) 养护月检查表 [166]
- 137 化粪池清运车次登记表 [167]

第四章 业主自治安全文明小区建设程序与方法 [168]

- 138 业主委员会章程 [169]
- 139 住宅区业主公约 [173]
- 140 业主大会规程 [180]
- 141 物业管理条例 [185]
- 142 住户手册 [195]
- 143 用户投诉处理工作规程 [203]

- 144 业户报修规定 [204]
- 145 小区内公共场所管理规定 [205]
- 146 安全文明小区建设方法 [206]

第五章 保安、消防作业方法与管理规范 [214]

- 147 保安机构的设置、性质及任务 [215]
- 148 保安员管理制度 [216]
- 149 保安员训练考核标准 [217]
- 150 保安员文化学习及业务学习制度 [218]
- 151 保安着装管理规定 [219]
- 152 保安员宿舍管理规定 [220]
- 153 保安员仪表仪容规程 [221]
- 154 保安员军事、消防训练管理规定 [222]
- 155 保安员交接班制度 [222]
- 156 保安员请销假制度 [223]
- 157 保安员值班制度 [224]
- 158 保安员行为举止准则 [225]
- 159 保安员守则 [226]
- 160 保安员的岗位职责 [226]
- 161 巡逻保安员的职责 [227]
- 162 保安领班职责 [228]
- 163 巡逻岗岗位职责 [228]
- 164 保安员巡查情况记录表 [229]
- 165 保安员值班安排表 [230]
- 166 保安员奖惩规则 [231]
- 167 保安部班组月度工作评核表 [234]
- 168 保安部人员调班(休)申请表 [235]
- 169 保安员综合素质考核表 [236]
- 170 保安管理工作考核表 [237]
- 171 保安巡查情况反映表 [238]
- 172 管理人员夜间巡查表 [239]
- 173 保安部月份奖惩情况登记表 [240]
- 174 保安部各班级月份工作报表 [241]
- 175 物业安全检查情况登记表 [242]

- [176] 事故 (案件) 调查情况登记表 [242]
- [177] 小区消防管理规定 [243]
- [178] 消防斧使用规范 [246]
- [179] 消防栓供水系统维护和规程 [247]
- [180] 灭火器的使用和保养 [247]
- [181] 监控系统的维修和保养 [249]
- [182] 消防栓的保养 [250]
- [183] 消防、监控控制中心管理制度 [250]
- [184] 消防器材领用登记表 [252]
- [185] 消防器材分布及检查情况登记表 [252]
- [186] 消防设施安全运行巡查记录 [253]
- [187] 消防设施、设备检查表 [253]
- [188] 消防演习方案 [254]
- [189] 消防演练记录表 [254]
- [190] 消防演习报告 [255]
- [191] 消防监控室值班记录 [256]
- [192] 业主/租户消防安全负责人一览表 [256]
- [193] 消防设备年保养记录表 [257]
- [194] 监控室消防设备运行记录表 [258]
- [195] 消防设备月保养记录表 [259]
- [196] 消防水泵月保养记录表 [260]

第六章 物业设施维护与管理方法 [261]

- [197] 配电房管理规定 [262]
- [198] 低压配电柜控制柜保养 [262]
- [199] 电气维修管理规定 [264]
- [200] 发电机房管理规定 [264]
- [201] 供水管理规定 [265]
- [202] 风机的保养 [266]
- [203] 疏散出口指示灯保养 [266]
- [204] 柴油发电机定期保养 [267]
- [205] 设备台账 [268]
- [206] 发电机房记录 [269]
- [207] 低压配电房运行记录表 [270]

- 208 月维修计划 [271]
- 209 请修通知单 [272]
- 210 年度设备维护保养计划 [273]
- 211 设备更新改造计划 [274]
- 212 水泵房运行记录 [275]
- 213 高压配电房运行日志 [276]
- 214 空调运行日志记录表 [277]
- 215 变配电系统运行日志 [278]
- 216 维修任务工作单 [279]
- 217 工作操作票 [280]
- 218 设备、设施故障维修记录表 [281]
- 219 设备、设施检查记录表 [282]
- 220 设备、设施验收记录表 [283]
- 221 设备维护保养记录表 [284]
- 222 设备对外委托维修申请单 [285]
- 223 设备保养记录表 [286]
- 224 设备故障记录表 [287]
- 225 电梯检查保养表 [288]
- 226 综合设备运行情况巡查记录表 [289]
- 227 工程部工作周检记录表 [290]
- 228 配电柜检修工作票 [291]
- 229 水泵运行记录表 [292]
- 230 空调运行记录表 [293]
- 231 闭路电视保养记录表 [294]
- 232 烟、温感探测器检测记录表 [294]
- 233 工程人员工作情况运作每天汇总登记表 [295]

第七章 人事、行政管理程序与方法 [296]

- 234 物业部管理规程 [297]
- 235 物业管理公司部门工作职责 [299]
- 236 员工行为规范 [303]
- 237 人事招聘操作程序 [303]
- 238 员工录用通知单 [306]
- 239 员工入职与试用操作程序 [307]

- [240] 员工转正、晋升、降级、调薪操作程序 [309]
- [241] 员工离职、内部调职操作程序 [312]
- [242] 员工投诉与复议操作程序 [317]
- [243] 培训管理操作程序 [320]
- [244] 培训考试/考核评分(定)记录表 [324]
- [245] 绩效考评操作程序 [325]
- [246] 绩效考评扣分细则 [331]
- [247] 办公环境管理规定 [334]
- [248] 人员花名册 [335]
- [249] 员工入职表 [335]
- [250] 员工档案记录表 [336]
- [251] 员工投诉记录表 [337]
- [252] 员工投诉调查处理表 [337]
- [253] 持证上岗人员培训及证书一览表 [338]
- [254] 部门月考评分数统计表 [338]
- [255] 部门(半)年度考评分数统计表 [339]
- [256] 拟提任人员情况表 [340]
- [257] 拟提任人员考核情况报告表 [341]
- [258] 培训记录 [342]
- [259] 员工入、离职登记表 [342]
- [260] 考勤记录 [343]
- [261] 员工工资评核记录表 [344]
- [262] 员工工作表现评核表 [345]
- [263] 员工评估通知书 [346]
- [264] 员工过失通知书 [347]
- [265] 员工警告通知书 [348]
- [266] 补充员工申请表 [349]
- [267] 员工考核表 [350]
- [268] 离职表 [351]
- [269] 离职手续 [351]
- [270] 假期申请表 [352]
- [271] 员工纪律稽查通知单 [353]
- [272] 物业管理处主任岗位职责 [354]
- [273] 物业管理处副主任岗位职责 [355]

274 物业管理处物业助理岗位职责 [355]

275 物业管理员岗位职责 [356]

276 办公室文员岗位职责 [357]

277 资料员岗位职责 [357]

278 文书资料管理规定 [358]

279 小区门岗职责 [359]

280 工程维修队队长岗位职责 [359]

281 水电值班员岗位职责 [360]

282 房管员岗位职责 [361]

【第一章】

物业管理公司年度计划、物业管理前期介入、接管、业主收楼程序与方法



1

物业管理公司年度工作计划

本物业公司作为广州××集团公司的子公司，其物业管理的好坏，将直接影响集团公司的社会效益和经济效益，以及房屋的销售。物业公司要想在激烈的市场经济竞争中立于不败之地，并创出自己的品牌形象，就必须做到“以人为本”、“能者上，庸者下”的人事制度，做到奖罚分明、激励斗志，使员工各得其所，各尽所能。根据以上管理思想，特制订××××年度工作计划。

一、管理目标

1. 在本年内引入 ISO9002 国际质量管理体系管理模式进行管理。
2. 物业公司现有两个管理处，争取在 2002 年度内取得“广州市安全文明社区”称号。
3. 在三年内使两个管理处获得“全国城市物业管理优秀小区”称号。
4. 2003 年内争取把浪琴居小区管理权拿到手，在此基础上把物业公司现有四级资质证书提升到三级资质证书。
5. 如果物业公司为三级资质证书，就可以通过招投标形式对外拓展业务，使物业公司不断壮大，创造出更好经济效益。

二、管理措施

1. 建立健全物业公司的管理制度，包括组织架构、岗位职责、运作制度，并结合物业公司现有两个管理处的设备、设施实际条件，运用现代管理科学和先进技术对物业公司进行管理。

2. 针对物业公司员工普遍存在文化素质低、服务意识薄弱、技术水平单一的现状，开展多种形式的在职培训，使每一位员工都意识到自己岗位的重要性，做到一职多能。（例如：一位保安既是保安员又是电工也是房管员更是清洁工）通过参观学习其他物业管理公司的先进管理经验，以提高自己的管理水平。在物业公司内部开展“苦练内功，外树形象”

的活动,提高员工的责任心和服务意识。

3. 引入 ISO9002 质量认证体系,对各项制度的实施进行监控,保证管理与服务的专业化、规范化和有效性。

4. 围绕“以人为本”的原则,将人文精神融入物业公司的物业管理和服务活动中去。组织并配合业主开展多种形式的文化活动,丰富业主的业余生活,满足业主对精神生活方面更高层次的追求,提高物业公司的文化品位。

5. 运用管理酒店和服务公寓的理念和经验。在物业公司小区内开展形式多样的住户服务项目,对不同住户提供不同的个性化服务,保证每位住户充分享受个性化的居住空间。

三、物业管理与服务内容

1. 建立健全的财务管理制度和编制《物业管理费用年度核算》,按照核算严格控制费用支出并跟踪决算。

2. 收取管理费和代收水电、煤气等公用事业费。及时向业主报告财务收支情况。

3. 收集、整理和编制物业公司产权资料、小区业主资料、房屋管理质量、设备、设施资料、财务资料、物业管理运作等各类档案资料,并统一归档。

4. 严格按照 ISO9002 国际质量体系标准要求,并结合广州市物业管理优秀小区评分标准,负责制定《质量保证手册》、《程序文件》、《工作规程》及其他规章制度。

5. 每年编制《年度物业管理工作计划》并按计划开展工作。

6. 负责物业公司保安、保洁、维修及其他相关人员的招聘及培训管理工作,指导和监督管理公司所招聘的员工,完成各项管理与服务工作。

7. 根据政策、法规,负责与有关政府职能部门和相关企事业单位的协调工作,保证管理运作具有良好的外部环境。

8. 制订《年度房屋和设备设施的保养计划》。配备专业工程技术人员负责房屋建筑和各类设施设备的维修保养,房屋完好率达 100%, 并 365 天 24 小时接用户的报修,提供各类工程设备日常维修服务。

9. 做好公共部位的清洁和绿化养护工作,提供各类室内清洁和摆花服务,确保环境整洁优美。

10. 配备专业保安人员负责小区 24 小时安全保卫工作,保持小区内的正常秩序和尽力使住户免遭骚扰,确保治安和消防事故发生率在

0.1‰。负责物业公司小区车辆管理，确保车辆有序停放和行驶。

11. 制订和完善现有的《装修施工管理规定》，对装修方案、建筑垃圾、装修人员、施工时间、材料限制、用电、用气、明火操作等方面作出更详细的规定。

12. 在物业公司内倡导“以人为本”的物业管理与服务，为小区每户业主建立内容详尽的户别档案，根据不同业主的个人爱好、生活习惯和具体要求以及业主家庭人员结构、年龄特点等，为每户业主度身定做一套个性化的服务计划。

四、服务承诺

1. 房屋完好率达到 100%，要求没有破坏的立面，没有改变使用功能，没有乱建现象。

2. 房屋设备维修合格率达 100%，要求水、电设施随报随修，房屋土建方面的问题接报后三天完成。

3. 卫生清洁率达 98% 以上，要求日产日清、不过夜、无卫生死角、无蚊蝇、无孳生地、无乱丢乱倒垃圾现象。

4. 开发商及业主（住户）满意率达 98% 以上，要求各项管理与服务及时准确到位，想住户所想，急住户所急，做住户的贴心人。

5. 各种房屋（铺面）出租率达 90%。

6. 违章发生率 1‰ 以下，处理率达 100%。

7. 小区无重大火灾、刑事和交通事故，治安事故发生率在 1‰ 以下。

总之，物业公司要想在激烈的市场经济竞争中立于不败之地并创出自己的品牌，就必须走向制度化、正规化、科学化的管理之路。

2

物业管理介入方案

位于广州滨江东路的××大厦是广州××房地产开发有限公司投资兴建的一幢大厦，总建筑面积××m²，拥有××套住房，×××个停车