

+ 物业管理实用操作手册

物业管理 制度与表单范本



Wuye Guanli Zhidu Yu
Biaodan Fanben

滕宝红 邵小云®主编

21世纪是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，在这一市场竞争激烈的环境下，物业管理企业从服务方式、经营理念到市场定位，都要做出相应的变革，才能适应发展的需要。

基于此，本丛书以物业管理理论为引入点，以最新颁布的《物业管理条例》等相关法律法规为基础，重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等形式，全面介绍现代物业管理全程运作重点，为物业公司科学、规范的



+ 物业管理实用操作手册

F293.33

162

物业管理 制度与表单范本

滕宝红 邵小云◎主编



◆ 中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理制度与表单范本 / 滕宝红、邵小云主编.

—北京:中国时代经济出版社,2010.3

(物业管理实用操作手册)

ISBN 978-7-5119-0106-4

I. ①物… II. ①滕…②邵… III. 物业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第008404号

书 名: 物业管理制度与表单范本

出 版 人: 宋灵恩

作 者: 滕宝红 邵小云

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市西城区车公庄大街乙5号鸿儒大厦B座

邮政编码: 100044

发行热线: (010)68320825 68320484

传 真: (010)68320634

邮购热线: (010)88361317

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgsgdj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市鑫海达印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 200千字

印 张: 14.5

印 数: 1~5000册

版 次: 2010年3月第1版

印 次: 2010年3月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0106-4

定 价: 32.00元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

前言

物业管理是一个朝阳产业，因为它不成熟，所以它具有广阔的前景，于是有许多有识之士瞄上这个行业，许多物业公司也应运而生。物业管理行业门槛不高，其一般业务也为人们所熟悉，但创办、运作一个物业管理公司，并真正能够管理得像模像样，决非做好保安、清洁、绿化、维修工作那么简单。许多物业公司被业主解聘、与业主纠纷闹得沸沸扬扬直至解体就缘于此。

21世纪，是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，物业管理市场已经日渐成熟，表现在：物业管理法规更加完善，政府监管物管行业日趋规范；经过不断的行业重组，物业管理企业实力不断增强，市场化行为更加理性规范；专业技术重组使得物业管理的专业技术服务基本实现专业化、社会化；业主维权行为趋于理性；业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。

在这个阶段将会出现一个竞争激烈、管理完善、服务理念提升的局面。质量理念和品牌理念的角逐、市场环境的变化、竞争格局的形成、高新技术的应用、消费观念的更新，要求物业管理企业从服务观念到服务方式，从经营理念到市场定位，都要作出相应的变革，才能适应发展的需要。

本丛书就是在上述背景下，根据最新的《物业管理条例》、《业主大会规程》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准》、《中华人民共和国物权法》，结合ISO 9000质量管理、ISO 14000环境管理体系与OHSAS 18000职业安全健康管理体系等三大国际通用管理标准，集物业管理精英的智慧和经验，总结、归纳而成的超越现有物业管理水平的规范化、标准化、操作性很强的物业管理书籍。

本套丛书由《物业公司岗位作业手册》、《物业客服管理作业手册》、《物业安全管理作业手册》、《物业环境管理作业手册》、《物业工程管理作业手册》、

《物业公司招投标书范本》、《物业管理制度与表单范本》组成，其特色是以物业管理理论为引入点，以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地介绍现代物业管理全程运作重点，设置几大板块，全方位展示现代物业服务全程运作的各个方面与细节，内容详实、全面、具体、易于操作、实用性强。

本套丛书能帮助物业管理者解释工作中出现的问题并找出问题的根源，更重要的是还提供了一些有用的范本供参考。本套丛书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理们作为工作参考。

本套丛书由滕宝红、邵小云主编，同时，在本书编辑过程中，有许多管理咨询企业的顾问老师及物业公司一线管理人员以不同的形式提供了各种帮助，他们是李锋、李强、李春兰、杨丽、杨吉华、尹强、朱少军、朱仲华、段水华、高淑芬、王玲、况平、匡仲潇、罗伟钊、段青民、张野、曹岷、朱霖、吴定兵、陈小兵、邹凤、林友进、胡昊文。在此一并感谢！

目 录

第一章 市场营销管理制度与表单

第一节 市场拓展管理制度与表单 2

一、市场拓展管理制度 2

范本01 市场拓展部员工纪律规定 2

范本02 项目调研、考察程序 3

范本03 物业管理投标方案编制标准作业规程 5

范本04 物业咨询项目作业指导书 7

范本05 物业项目承接方案 10

范本06 合同评审程序 11

二、市场拓展管理表单 13

范本01 市场信息搜集表 13

范本02 物业市场情况调查表 13

范本03 项目跟踪调研表 14

范本04 合同评审会签记录表 15

范本05 会签合同情况一览表 15

第二节 顾问项目管理制度与表单 16

一、顾问项目管理制度 16

范本01 顾问管理部职责规范 16

范本02 顾问项目交接管理办法 19

范本03 顾问团出团考察规定 20

范本04 顾问费收取管理规定 22

范本05 顾问管理部投诉处理办法 24

范本06 外派驻场人员须知 24

范本07 顾问项目培训安排规定 25

范本08 顾问项目情况评估分析办法 26

范本09 驻场顾问组工作业绩评价办法 30

二、顾问项目管理表单 31

范本01	项目情况登记表	31
范本02	被顾问方培训评估表	32
范本03	顾问项目服务征询意见表	33
范本04	催款通知	34
范本05	顾问部驻场人员名单	34
范本06	顾问项目发展商详细资料表	35
范本07	被顾问方学习、参观登记表	35
范本08	顾问考察备忘录	36
范本09	考察备忘登记表	36
范本10	顾问项目考察人员申请表	37
范本11	顾问人员标志牌发放登记表	37
范本12	顾问人员派出单	38
范本13	人员派出情况一览表	38
范本14	顾问管理跟踪验证表	39
范本15	移交项目清单	40
范本16	顾问服务调查表	40
范本17	年度顾问项目费用支出明细表	41
范本18	顾问项目年度收费跟踪表	41
范本19	欠款顾问项目收费跟踪表	42
范本20	顾问项目评估表	42

第二章 工程管理制度与表单

第一节 物业接管验收制度与表单

一、物业接管验收管理制度

范本01 物业接管验收管理程序

范本02 工程完善和工程遗留问题处理规定

二、物业接管验收管理表单

范本01 楼宇建筑接管验收记录

范本02 公共机电设备验收单

范本03 公用建筑/小型设施验收单

范本04 室外给排水验收单

范本05 工程资料移交清单

范本06 房屋公共部位及设施移交清单

范本07 房屋附属设施设备移交清单	56
范本08 接管验收遗留问题统计表	57
范本09 工程质量问题处理通知单	57

第二节 装修管理制度与表单 58

一、装修管理制度 58

范本01 装修申报流程规定	58
范本02 装修材料管理规定	61
范本03 装修施工管理规定	62
范本04 装修验收程序	68

二、装修管理表单 69

范本01 装修出入证	69
范本02 装修申请表	70
范本03 装修缴费通知单	71
范本04 装修退款通知单	71
范本05 住、用户装修情况一览表	72
范本06 装修施工人员登记表	72
范本07 房屋室内装修验收书	73

第三节 设施设备管理制度与表单 74

一、设施设备管理制度 74

范本01 设施设备管理规定	74
范本02 公用设施改造及维护维修工作程序	77

二、设施设备管理表单 80

范本01 设备保养计划表	80
范本02 设备维修记录	81
范本03 维修供方监控评价表	82
范本04 外委维修保养申请表	84

第三章 客服管理制度与表单

第一节 入伙管理制度与表单 86

一、入伙服务管理制度 86

范本01 新楼入伙管理方案	86
---------------------	----

范本02 入住手续办理程序	92
二、入伙服务管理表单	94
范本01 收楼意见书	94
范本02 业主授权书	94
范本03 业主登记表	95
第二节 社区文化建设管理制度与表单	96
一、社区文化活动建设管理制度	96
范本01 社区文化建设管理办法	96
范本02 管理处组织的社区文化活动实施程序	99
二、社区文化活动建设管理表单	101
范本01 年度社区文化活动规划表	101
范本02 管理处社区文化管理员登记表	101
范本03 社区文化活动记录表	102
范本04 社区活动登记表	102
范本05 公司管理辖区业主文体特长登记表	103
范本06 社区活动申报表	103
第三节 业主维修服务管理	104
一、业主日常维修服务管理制度	104
范本01 客户报修服务管理规定	104
范本02 室内维修管理规定	105
二、业主日常维修服务管理表单	106
范本01 报修登记表	106
范本02 维修服务派工单	107
范本03 回访记录表	107
第四节 客户投诉处理制度与表单	108
一、客户投诉与满意度调查管理制度	108
范本01 客户投诉处理控制程序	108
范本02 顾客满意度调查程序	110
二、投诉处理与满意度调查管理表单	112
范本01 客户投诉受理登记表	112
范本02 月度用户投诉处理清单	113

范本03	月度投诉统计分析表	113
范本04	客户意见调查表	114
范本05	意见调查表发放/回收情况一览表	115
范本06	意见调查表发放/回收率统计表	115
范本07	客户意见调查分析报告	116

第四章 物业安全管理制度与表单

第一节 安全护卫管理制度与表单

一、安全护卫管理制度

范本01	保安员管理规定	118
范本02	安全护卫过程检验制度	123
范本03	保安员紧急集合方案	124
范本04	重大事件报告制度	125

二、安全护卫管理表单

范本01	保安交接班记录表	127
范本02	夜间查岗记录	127
范本03	紧急集合检验记录表	128
范本04	保安员个人装备领用登记表	128
范本05	监控录像机使用保管记录表	129
范本06	值班记录表	130
范本07	来访登记表	130
范本08	物品搬迁放行通知	131
范本09	重大事件报告表	132
范本10	巡楼记录表	132
范本11	保安巡逻签到卡	133
范本12	空置房屋巡查记录表	133

第二节 车辆安全管理制度与表单

一、车辆安全管理制度

范本01	小区车辆交通管理规定	134
范本02	违规停放车辆的处置规定	136

二、车辆安全管理表单

范本01	停车场出入登记卡	137
------	----------------	-----

范本02 摩托车车库出入登记表	138
范本03 停车场车辆状况登记表	138
第三节 消防安全管理制度与表单	139
一、消防安全管理制度	139
范本01 防火管理规定	139
范本02 消防安全“三级”检查制度	140
范本03 消防演习规程	142
二、消防安全管理表单	144
范本01 消防组织和消防设施情况表	144
范本02 义务消防队员消防培训情况表	145
范本03 临时动火作业申请表	145
范本04 火险隐患整改通知单	146
范本05 消防重点部位情况表	146
 第五章 保洁绿化管理制度与表单	
第一节 保洁管理制度与表单	148
一、保洁管理制度	148
范本01 住宅区垃圾收集作业标准	148
范本02 办公楼垃圾收集作业标准	149
范本03 清洁服务工作检验标准	151
范本04 清洁工作应急预案	153
范本05 消杀规程及检查规定	155
二、保洁管理表单	158
范本01 清洁设备、设施清单	158
范本02 垃圾清运服务质量记录	159
范本03 消杀过程记录表	160
范本04 消杀服务工作考核记录	161
范本05 环境卫生考核标准表	162
范本06 消杀服务工作考核标准表	163
第二节 绿化管理制度与表单	165
一、绿化管理制度	165

范本01 绿化管理办法	165
范本02 绿化外包管理制度	168
二、绿化管理表单	171
范本01 绿化实施与考核标准表	171
范本02 绿化质量评定和绿化费计算表	172
范本03 月绿化工作计划	173
范本04 绿化养护检查记录表	173
范本05 绿地养护质量巡查表	174

第六章 物业资金管理制度与表单

第一节 管理处资金管理制度与表单

一、管理处资金管理制度	176
范本01 管理费用预算管理制度	176
范本02 物业维修基金管理制度	180
二、管理处资金管理表单	182
范本01 管理费用预算分配表	182
范本02 财务预算外支出申请表	183
范本03 维修基金缴纳情况表	184
范本04 未入伙空置房欠管理费及维修基金清单	184

第二节 管理费收缴管理制度与表单

一、管理费收缴管理制度	185
范本01 管理处管理服务收费规程	185
范本02 住户报修费用管理办法	187
范本03 车辆收费管理办法	188
二、管理费收缴管理表单	190
范本01 管理处各项费用标准表	190
范本02 每月应收管理费明细表	191
范本03 _____月未交款客户费用清单	191
范本04 停车场收费每日汇总表	192
范本05 装修、多种经营费用明细表	192

第七章 人事行政管理制度与表单

第一节 人事管理制度与表单 194

一、人事管理制度 194

范本01 员工录用管理制度 194

范本02 员工薪酬管理制度 196

范本03 员工考核制度 197

范本04 员工考勤与假期管理制度 201

二、人事管理表单 205

范本01 个人情况登记表 205

范本02 任职通知单 206

范本03 试用期考核审批表 206

范本04 转正通知单 207

范本05 月份绩效工资系数表 208

范本06 员工奖励通知书 209

范本07 员工处罚通知书 210

范本08 假期申请审批表 211

第二节 行政管理制度与表单 212

一、行政管理制度 212

范本01 办公秩序管理制度 212

范本02 资料管理制度 214

范本03 员工制服管理制度 216

范本04 工牌管理办法 218

二、行政管理表单 219

范本01 收文登记表 219

范本02 印鉴使用申请表 219

范本03 资料借阅登记表 220

范本04 员工服装登记表 220

第一章

市场营销管理制度与表单

第一节 市场拓展管理制度与表单

一、市场拓展管理制度

范 本 01

市场拓展部员工纪律规定

第一条 目的

为规范市场拓展部员工的工作纪律，使工作开展顺利进行，特制定本规定。

第二条 适用范围

适用于市场拓展部员工。

第三条 工作要求

1. 每日按照《市场拓展部办公室值日表》整理办公室内务，营造整洁、有序的工作环境。

2. 上班时间外出公干的，须提前填写外出登记表，并经部门经理认可。外出不登记者，视为旷工处理。

3. 因工作需要用车外出时，于早上或下午一上班就填写相关表格，经部门经理批准后向办公室申请统一安排。

4. 到公司所辖管理处参观时，须开具参观函并经部门经理签字认可。

5. 因工作需要乘坐出租车或请客户吃饭须事先经主管领导批准，报销时须经主管领导签字认可。

6. 部门员工须将每月业务完成情况详细填写于《月工作总结》，连同《在谈项目清单》，于每月30日前交与部门经理。

7. 市场拓展部每周六上午召开部门例会，注意最好此间不要安排其他工作。如确实另有安排，需提前一天通知部门经理。

8. 因工作需要打长途电话时须打IP电话。其他部门若使用市场拓展部的电话发长途传真, 部门员工有义务督促其进行登记。对于来部门打长途电话的, 请他到其主管领导处打, 若有特殊情况须先征得部门经理同意。

9. 市场拓展部内部使用的文件、资料及进行的经营活动内容, 若其他部门想要知晓, 请其通过部门经理取得, 任何员工个人不得私下给予。同样, 工作中需其他部门予以配合时, 本部门员工必须事先知会部门经理, 听从安排。

10. 公司或部门的发文, 会交部门所有员工传阅, 每个员工需仔细阅读并签名。

11. 到其他部门的任何书面资料, 须在发文簿上登记并要求对方签字认可。

12. 市场拓展部也要倡导低碳经济, 平时办公也要从节水节电、节约用纸等方面加以注意, 部门实行双面用纸、电脑节能设置、下班必须关电脑、关灯等环保措施。

13. 根据职业安全健康体系要求, 部门员工外出办事或出差时, 须注意安全。出差时住宿须选择正规安全的酒店, 并于入住时将酒店房间、电话等资料告知部门内务文员作为记录。

14. 部门员工要求手机24小时开机; 否则按违纪处理。

15. 请假须事先填写请假申请单, 报部门经理批准; 否则视同旷工处理。

16. 若部门员工不遵守公司、部门制度, 屡教不改或造成不良影响及后果的, 部门将按公司有关规定进行处罚。

范 本 02

项目调研、考察程序

第一条 目的

确保所接项目的必要性和盈利性, 为以后的工作开展打下良好的基础, 特制定本程序。

第二条 适用范围

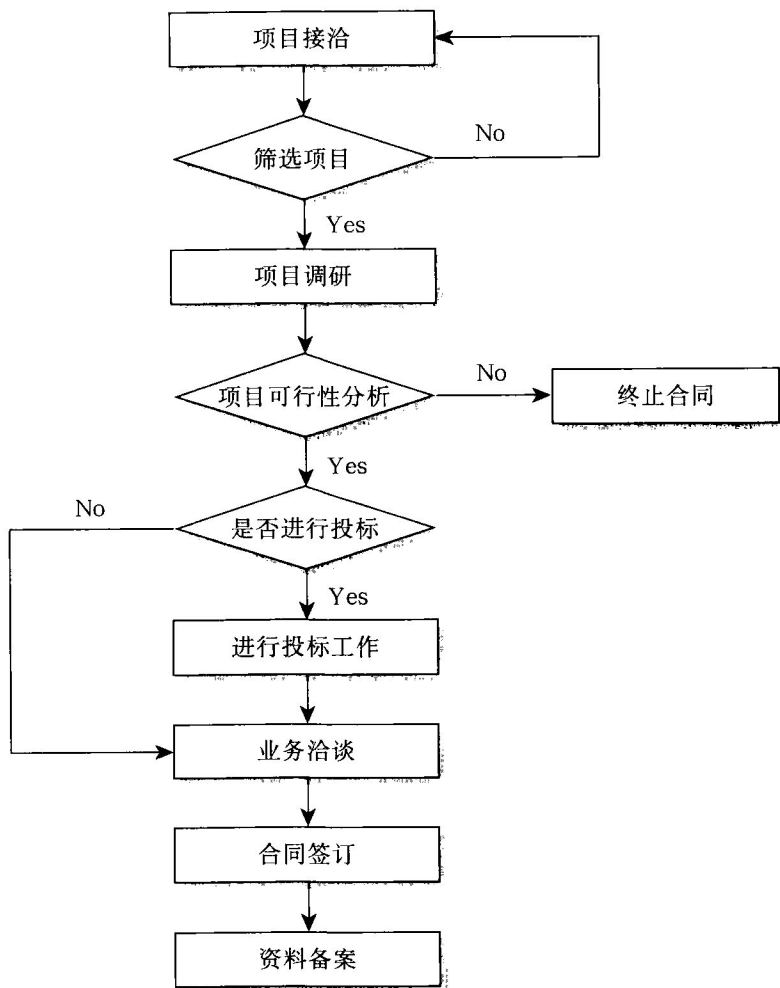
对外拓展的新业务, 主要是物业管理委托项目。

第三条 职责

1. 市场拓展部(包括区域分公司, 下同)为主要负责部门, 发展研究室协助。
2. 项目调研小组负责调研工作的具体开展。

第四条 项目调研考察流程图

如下图所示：



项目调研考察流程图

第五条 调研的实施

根据调研计划开展项目调研工作，包括业务联系、实地考察、合作伙伴调查、竞争对手调查等。

1. 客户情况调研：对本项目客户进行调查，深入了解对方公司的实力、品