

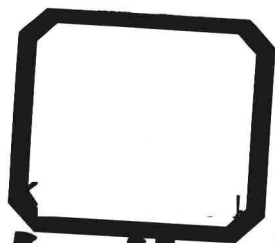
※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

物业企业行政办公 与物资财务管理

● 余源鹏 主编



 **机械工业出版社**
CHINA MACHINE PRESS



·实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写)※

物业企业行政办公 与物资财务管理

● 余源鹏 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是一本内容全面的有关物业企业行政办公和物资财务管理的图书,包括物业企业行政办公事务管理、物业企业文书管理、物业企业物资资产管理、物业企业后勤管理、物业企业财务管理、物业企业会计管理等内容。本书具有专业性、实操性、工具性、范本性,包括全面实用的理论和众多相关制度、规定和表格的优秀范本,可以直接参考借鉴,使读者在仔细阅读本书后能对物业企业的行政部和财务部实施有效管理。本书是物业企业高级管理人员的必备参考用书,是物业企业相关人员职业提升的实用读本,同时,本书也可作为物业管理专业、房地产专业、企业管理专业、会计专业、财务管理专业和行政管理专业师生的优秀参考教材。

图书在版编目(CIP)数据

物业企业行政办公与物资财务管理/余源鹏主编. —北京:机械工业出版社, 2012. 5

(物业管理服务实操一本通丛书)

ISBN 978-7-111-37614-9

I. ①物… II. ①余… III. ①物业管理企业—企业管理:行政管理②物业管理企业—企业管理:财务管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第034011号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:赵荣 责任编辑:赵荣 刘静

版式设计:石冉 责任校对:张媛

封面设计:张静 责任印制:乔宇

北京机工印刷厂印刷(三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2012年4月第1版第1次印刷

169mm×239mm·11.5印张·206千字

标准书号:ISBN 978-7-111-37614-9

定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

读者购书热线:(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

本书编写人员

主 编：余源鹏

副 主 编：李巧莉

参编人员：崔美珍 刘丹霞 罗慧敏 蒋祥初
陈晓冬 林旭生 林达愿 夏 庆
李惠东 黄 然 宋明志 王旭丹
张雄辉 叶志兴 张良洪 陈友芬
余鑫泉 胡银辉 张吉柱 罗宇玉
黄志英 张家进 陈思雅 唐璟怡

信息咨询：盈地网 www.eaky.com

前 言

物业企业是物业服务企业的简称，2007年以前称为“物业管理企业”，2007年新的《物业管理条例》改称为“物业服务企业”，本书主要将它简称为“物业企业”。物业企业是指对建成投入使用的房屋及其附属设备设施、相关场地实施专业化管理，并为业主和用户提供全方位、多层次的有偿服务及创造良好的生活和工作环境，具有独立法人资格的经济实体。

行政部与财务部在物业企业中虽然并不是充当一线的角色，但这两个幕后的部门非常重要。由于目前市场上没有专门针对物业企业行政办公和物资财务管理这两方面的图书，为了让广大从业人员对物业企业的行政管理和财务管理有更深入的认识，为了让物业企业能尽量发挥出人、财、物的价值，提高企业运营效率，编者以“专业可用”为基本编写理念，经过近两年的研究，从实际操作与管理的角度出发编写了本书，以期物业企业的行政管理人员和财务管理人员提供切实可行的操作参考。

本书是一本内容全面的有关物业企业行政办公和物资财务管理的图书，具有以下六个特点：

第一，专业性。本书有别于一般的物业管理图书，它是专门针对物业企业行政办公和物资财务管理而“量身定做”的一本针对性极强的书。与市面上其他物业管理图书相比，本书更具有专业性与针对性。

第二，实操性。本书的编写人员全部来自多年从事物业企业行政管理和财务管理的一线专家，实操经验丰富，力求通过全面实用的理论和众多优秀的范本，使读者可以在最短时间内吸收前人的实操经验。同时，本书一如既往地保持了编者编写物业管理图书的实操性风格，力求体现现实工作的内容、要求和深度，并尽量使每一位读者在



仔细阅读本书后能对物业企业的行政部和财务部实施有效管理。

第三，时效性。本书以编者的工作经验为基础，总结了近年国内一些优秀物业企业及其管理项目的管理经验，走在时代发展的前列，能反映物业企业在行政办公管理和物资财务管理这两方面的最新发展动态。

第四，工具性。本书按照管理的内容分章编写，具有模块化的特征。每一章就是一个模块。读者在日常管理中遇到问题时，可以直接找到本书中相应的章节进行参考借鉴。

第五，范本性。本书中的很多制度、规定和表格，都是一些非常优秀的范本，适用性非常强，读者可以直接对其进行参考借鉴。需要说明的是，本书所涉及的具体行政规定，如具体的数额或时间等，仅供读者参考，读者参阅使用时，还需根据不同地区、不同企业、不同物业的实际情况进行适当修改。

第六，易读性。本书在语言表达上尽量做到通俗易懂，即使是刚进入这个行业的人员也能充分理解编者想表达的意思，从而更好地掌握物业企业有关行政办公和物资财务方面的管理技能。

本书是物业企业高级管理人员的必备参考用书，是物业企业行政办公部门与财务管理部门相关人员职业提升的实用读本，也适合人力资源部、工程部、环卫部、拓展部、客服部、安保部及各小区物业管理处的管理人员阅读。同时，本书也可作为物业管理专业、房地产专业、企业管理专业、会计专业、财务管理专业和行政管理专业师生的优秀参考教材。

本书是编者编写的“物业管理服务实操一本通丛书”中的一本，有关物业管理服务的其他相关实操性知识以及房地产开发各环节的实战性知识，请读者参阅编者陆续编写出版的书籍，也请广大读者提出宝贵建议和意见。对此，编者将十分感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买过余源鹏主编的房地产和物业管理图书的读者登录盈地网 www.eaky.com，在网页右上角的“客户留言”处留下您的联系方式，之后编者将每月为您免费发送《盈地网中国房地产情报》一份。

编者

目 录

前言

第1章 物业企业行政办公事务管理	1
1.1 物业企业行政部员工岗位职责	3
1.1.1 行政部的职能	3
1.1.2 行政部经理的岗位职责	3
1.1.3 行政经理助理的岗位职责	4
1.1.4 文员的岗位职责	4
1.1.5 驾驶员的岗位职责	4
1.1.6 前台接待员的岗位职责	5
1.1.7 仓管员的岗位职责	5
1.2 物业企业员工考勤管理	6
1.2.1 员工作息时间	6
1.2.2 员工打卡要求	6
1.2.3 员工请假手续	7
1.2.4 员工因公外出	7
1.2.5 员工迟到与早退	7
1.2.6 员工加班加点	7
1.2.7 员工带薪假期	8
1.2.8 请假单	9
1.2.9 补卡单	10
1.2.10 部门加班表	10
1.2.11 出勤日报表	10
1.2.12 员工考勤汇总表	11
1.2.13 员工外出登记表	12
1.3 物业企业办公管理规定	12
1.3.1 员工文明办公规定	12
1.3.2 员工值班规定	13
1.4 物业企业员工通用礼仪行为规范	14
1.4.1 员工通用仪容仪表要求	15
1.4.2 员工通用行为礼仪要求	16
1.5 物业企业员工岗位礼仪行为规范	22
1.5.1 前台接待人员岗位礼仪行为规范	22
1.5.2 客户服务人员岗位礼仪行为规范	22



1.5.3	会所服务人员岗位礼仪行为规范	24
1.5.4	上门维修人员岗位礼仪行为规范	25
1.5.5	迎宾门岗礼仪行为规范	27
1.5.6	巡逻岗礼仪行为规范	28
1.5.7	停车场门岗礼仪行为规范	29
1.5.8	保洁员岗位礼仪行为规范	29
1.5.9	泳池服务员岗位礼仪行为规范	30
1.5.10	绿化工岗位礼仪行为规范	30
1.5.11	驾驶员岗位礼仪行为规范	31
1.5.12	食堂服务员岗位礼仪行为规范	32
1.6	物业企业员工保密管理	33
1.6.1	保密原则	33
1.6.2	保密文件的分类	33
1.6.3	保密措施	34
1.6.4	秘密泄露的应急措施	34
1.6.5	秘密泄露责任追究	35
1.7	物业企业员工会议管理	35
1.7.1	会议管理规定	35
1.7.2	会议安排	35
1.7.3	会议召开流程	36
1.7.4	各种会议举办要求	36
1.7.5	会议通知单	37
1.7.6	会议纪要	38
1.8	物业企业员工奖惩管理	39
1.8.1	员工奖励管理	39
1.8.2	员工惩罚管理	39
第2章	物业企业文书管理	41
2.1	物业企业公文管理	43
2.1.1	物业企业公文的分类	43
2.1.2	物业企业行文的原则	43
2.1.3	物业企业行文的格式要求	43
2.1.4	物业企业收文管理	44
2.1.5	物业企业发文管理	45
2.1.6	物业企业公文的打印	47
2.1.7	物业企业公文的复印	48
2.1.8	物业企业公文的传阅	49
2.2	物业企业档案管理	51





2.2.1	物业企业档案管理规定	51
2.2.2	物业企业档案管理的流程	51
2.2.3	物业企业资料的收集	51
2.2.4	物业企业资料的标示归档	52
2.2.5	物业企业档案的保存期限	56
2.2.6	物业企业档案的借阅	65
2.2.7	物业企业档案的销毁	66
2.3	物业企业印章与证照管理	68
2.3.1	物业企业印章管理	68
2.3.2	物业企业证照管理	70
第3章	物业企业物资财产管理	71
3.1	物业企业物资采购管理	73
3.1.1	物业企业物资采购规定	73
3.1.2	物业企业物资采购流程	75
3.1.3	物业企业物资采购申请单	75
3.1.4	物业企业物资采购记录表	77
3.2	物业企业物资入库管理	77
3.2.1	物业企业物资验收入库	78
3.2.2	物业企业物资在库养护	78
3.2.3	物业企业物资盘点	78
3.2.4	物业企业物资安全管理	79
3.3	物业企业物资发放管理	80
3.3.1	物业企业物资发放规定	80
3.3.2	物业企业员工物品领用卡	81
3.3.3	物业企业员工服装领用清单	81
3.4	物业企业常见物资财产管理	83
3.4.1	物业企业固定资产管理	83
3.4.2	物业企业办公用品管理	85
3.4.3	物业企业通信设备管理	86
3.4.4	物业企业车辆管理	86
第4章	物业企业后勤管理	89
4.1	物业企业员工工作服与工作证管理	91
4.1.1	物业企业员工工作服的配发	91
4.1.2	物业企业员工工作服的費用管理	91
4.1.3	物业企业员工工作服管理规定	92
4.1.4	物业企业员工工作证管理规定	92



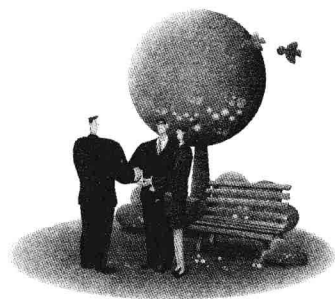
4.2 物业企业员工宿舍管理	93
4.2.1 物业企业员工宿舍分配标准	93
4.2.2 物业企业员工宿舍管理规定	93
4.2.3 物业企业员工宿舍入住条件	94
4.2.4 物业企业员工宿舍用水用电管理	94
4.3 物业企业员工食堂管理	95
4.3.1 物业企业厨房工作人员管理规定	95
4.3.2 物业企业员工就餐管理规定	96
第5章 物业企业财务管理	97
5.1 物业企业财务部门岗位职责说明	99
5.1.1 财务经理岗位职责	99
5.1.2 会计员岗位职责	100
5.1.3 出纳员岗位职责	101
5.1.4 收款员岗位职责	101
5.1.5 统计员岗位职责	102
5.2 物业企业财务管理概述	102
5.2.1 物业企业财务管理的目标	102
5.2.2 物业企业财务计划的内容	103
5.2.3 物业企业现金管理规定	103
5.2.4 物业企业票据管理规定	104
5.2.5 物业企业维修基金管理规定	104
5.2.6 物业企业财产清查管理规定	107
5.3 物业企业财务预算控制	107
5.3.1 物业企业财务预算控制的目的	107
5.3.2 物业企业财务预算控制系统的构成	108
5.3.3 物业企业财务预算的内容	109
5.3.4 物业企业财务预算控制的实施步骤	123
5.4 物业企业收费管理	123
5.4.1 物业企业收入的来源	123
5.4.2 物业企业收费的原则	124
5.4.3 物业企业收费的模式	126
5.4.4 物业企业收费的范围	127
5.4.5 物业企业物业管理费的确定	128
5.4.6 物业企业费用的催收	134
5.4.7 物业企业收费的相关表格	135
5.5 物业企业借款与报销管理	138
5.5.1 物业企业借款的流程	138





5.5.2	物业企业借款的规定	139
5.5.3	物业企业报销的流程	140
5.5.4	物业企业报销的标准	141
5.5.5	物业企业报销的审核要求	142
第6章 物业企业会计管理		145
6.1	物业企业会计核算管理	147
6.1.1	物业企业会计核算的原则	147
6.1.2	物业企业会计记账的要求	147
6.1.3	物业企业会计核算的依据	148
6.1.4	物业企业会计核算的重点	149
6.1.5	物业企业会计核算的注意事项	150
6.2	物业企业会计报表管理	151
6.2.1	会计报表的概念	152
6.2.2	物业企业会计报表的作用	152
6.2.3	物业企业会计报表的分类	153
6.2.4	物业企业会计报表应明确的事项	154
6.2.5	物业企业三大基本会计报表的介绍	154
6.3	物业企业财务分析	159
6.3.1	物业企业财务分析的目的	159
6.3.2	物业企业财务分析的分类	160
6.3.3	物业企业财务分析的要求	160
6.4	物业企业会计档案管理	161
6.4.1	物业企业会计档案保存规定	161
6.4.2	物业企业会计档案保存期限	162
6.4.3	物业企业会计档案调阅登记表	162
6.4.4	物业企业会计数据修改记录表	163
6.5	物业企业财务相关表格范本	163
6.5.1	财务报告一	163
6.5.2	财务报告二	165
6.5.3	管理费收支表	166
6.5.4	编码余额表	167
6.5.5	年初余额调整记录表	168
6.5.6	维修建设基金备查表	168
6.5.7	基金使用情况表	168

第 1 章



物业企业行政办公事务管理

Wu Ye Guan Li Fu Wu Shi Cao Yi Ben Tong



物业企业行政办公事务管理主要包括考勤、办公制度、礼仪行为规范、保密、会议和奖惩等内容。为了让读者对行政部的职能及其所属员工的岗位职责有一个明确的了解,下面先对行政部的职能及其所设岗位的职责进行介绍。

1.1 物业企业行政部员工岗位职责

行政部也称办公室,在一些物业企业常与人力资源部合并为一个部门,称为行政人事部。虽然行政部在物业企业中并不是核心部门,但如果缺少了行政部,整个物业企业的运作将变得不顺畅,影响整个企业的运作效率。

1.1.1 行政部的职能

(1) 负责公司工作计划、总结、规章制度等各类文件的起草、审核、打印、分发等管理工作。

(2) 负责公司会议的筹备和安排,作好会议记录。

(3) 办理公司办公事务用品、劳保用品、福利用品、接待用品的采购、分发。

(4) 负责公司办公家具、办公用品、办公用具的采购与管理。

(5) 负责有关证照的办理及年检工作。

(6) 负责办理公司报刊、杂志的征订。

(7) 负责公司员工的考勤统计工作。

(8) 负责公司员工宿舍及食堂的管理工作。

(9) 负责做好公司文书档案和有关资料的管理工作。

1.1.2 行政部经理的岗位职责

(1) 认真执行总经理指定的专责分工,督导行政部的管理工作,向总物业经理负责。

(2) 建立并实施部门管理制度,实现部门管理规范化。

(3) 督导、检查所辖部门的运作情况,及时解决存在的问题,为前线部门提供良好的后勤保障。

(4) 协助总经理处理公司行政管理的组织、协调和平衡工作,加强合作配合,提高工作效率。

(5) 抓好公司的医疗、职工宿舍、更衣室等编制工作,解除员工的后顾之忧。

(6) 按总经理授权,与市政府有关部门及社会行业管理部门联络、协调和





沟通。

- (7) 按制度负责审批办理各类休假的期限和有关费用报销的标准。
- (8) 负责监控用车的管理,确保安全、正常运行。
- (9) 完成总经理授权的特殊任务。

1.1.3 行政经理助理的岗位职责

- (1) 计算机打字及各类文件归档。
- (2) 处理外来收发之文件,如有需要则安排给各同事传阅。
- (3) 协助行政经理安排部门约会及内部会议。
- (4) 撰写会议记录。
- (5) 协助行政经理跟办公司及部门每月的固定工作(如提交报表等)。
- (6) 整理行政经理日常处理的文件。
- (7) 跟办行政经理交办的其他工作。

1.1.4 文员的岗位职责

- (1) 负责领取本部的办公用品和文件、传真的收发工作。
- (2) 编排办公室家具的存放地点及其备用钥匙的存放、管理、记录及备案。
- (3) 每月进行办公文化用品的盘点,并提议补充量。
- (4) 收集各部门文仪用品的领货预算,并做好发放工作。
- (5) 监察整个办公室的整齐与清洁。
- (6) 支援前台接待员的日常工作。
- (7) 协助订购办公室文仪用品。
- (8) 协助打印培训材料、日常运作文件。
- (9) 执行上司指示,完成分派的工作。
- (10) 热心帮助同事,协助本部处理各项日常工作。

1.1.5 驾驶员的岗位职责

- (1) 具有奉献精神,敬业乐业,尽职尽责地做好本职工作。
- (2) 努力钻研业务技术,熟悉车辆的性能,保证车辆随时处于良好的状态之中,并注意保持车辆的清洁。
- (3) 坚守岗位,如外出公干,需把时间、地点通知部门上司,严格遵守制度,保证用车。
- (4) 必须提前 10 分钟到达调车地点,开车时注意安全第一。
- (5) 严格遵守“保密规定”,对于乘客在车上的谈话做到不介入、不插话、



不传播。

(6) 遵守并执行《驾驶员工作程序》，严格遵守交通规则行车，做好汽车的维修保养工作，发现不安全的因素要及时排除，严禁病车营运。

(7) 树立良好的职业道德，对用车者热情有礼。

(8) 当用车者要驾驶员停车等候时，驾驶员应耐心等待，决不允许离开车辆，更不准翻动用车者放在车内的东西。

(9) 如需更换车辆部件或进行大的维修，应及时报部门主管审批。

(10) 要严格执行上司的各项安排、规定，不准以任何借口拒绝工作任务。

1.1.6 前台接待员的岗位职责

(1) 坚守岗位，忠于职守，树立全心全意为公司服务的思想，礼貌应答，平等待客，耐心细致，讲求效率。

(2) 按工作程序迅速、准确地转接每一个电话，保证通信工作畅通并作好各项记录。

(3) 对客人的询问，要热情、礼貌、迅速地答复。

(4) 熟悉市内常用电话号码、各大城市地区号码，以便回复同事的咨询。

(5) 熟悉内部组织机构和本公司主要负责人和各部门经理的分机号码、姓名与声音。

(6) 自觉遵守通信保密制度，对公司不对外公开的情况、各部门的工作情况和各种设施的运行情况要严格保密。

(7) 遇到日常工作以外的情况或突发事件，不要擅自处理，应及时上报，通知有关部门领导并作好记录。

(8) 爱护通信设备，保证接待处整洁、畅通，保障维护其正常工作。

(9) 掌握市话商业网络机器设备的功能、操作和使用程序、注意事项，严格遵守操作程序。

(10) 不得利用工作之便与客人谈及与工作无关的话题或与客人交朋友，不得在电话旁闲谈。

(11) 执行交接班制度，严格执行交接手续，对重点情况重点交代，保证工作的准确和连续性。

(12) 负责巡查办公室饮用水的用量，及时致电饮用水供应公司补充存货，协助其他部门的订水工作，并进行登记统计。

(13) 严格遵守上司的指示，完成上司交给的工作。

1.1.7 仓管员的岗位职责

(1) 负责仓库的日常管理工作，对出入库的材料和工具进行验收（放）、登





记,对不符合规定的物品和手续有权拒绝入库或领取。

(2) 根据材料的体积、特性(有毒、易燃、易爆等)、型号、规格进行合理摆放,并做好相应的标志。

(3) 保持仓库清洁卫生,通风良好,并做好防火、防潮、防晒、防水、防虫、防盗等防护措施,确保物品的质量和库房安全。

(4) 建立仓库管理资料,做到手续、记录齐全。

(5) 每月进行一次盘点,并将盘点记录在每月5日之前上报财务部。

(6) 每月终时,向行政部按部门提交当月增加的物资清单。

(7) 发放材料坚持“先入先出”原则,合理利用,提高物品的使用价值。

(8) 不断提高业务水平,保证各岗位领料及时,工具借还有序。

1.2 物业企业员工考勤管理

考勤由企业行政部进行组织和监督,考勤以员工个人为基本单位,每月考勤计算起讫日为当月1日至月末最后1天,每年考勤计算起讫日为本年度1月1日至12月31日。

1.2.1 员工作息时间

(1) 每日工作时间:

上午 8:30~12:00

午休 12:00~13:00

下午 13:00~17:00

(2) 每周实行五天工作制,周六、周日休息,享受国家法定假期。

1.2.2 员工打卡要求

(1) 公司实行考勤制度,上下班均需实行统一计算机打卡。

(2) 员工必须亲自打卡,不得以任何理由托人打卡及代人打卡,否则一经查实按公司劳动管理奖惩条例处理。

(3) 上下班时间以计算机卡记录为准。

(4) 每人每月遗漏打卡不得超过3次,违者按制度扣款。

(5) 员工于规定时间上下班未打卡的,应于次日至行政部前台填写“补卡单”,并交直接上级主管签字核准,但每月补签不得超过5次,超过次数的按缺勤处理。