

物业公司

规范化管理工作手册

张尚国◎主编

提高物业从业人员的综合素质，
提升物业管理的技能和水平

Wuye Gongsi
Guifanhua Guanli Gongzuo Shouce

- 一看即懂，拿来即用
- 细化到每一个环节，人与事的完美结合
- 做什么与怎么做的绝佳方案
- 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**及工作方案

第2版

物业管理实务
经典读本

随书
附赠光盘

本书作为物业管理及相关人员的案头工具书，根据当今先进的物业公司管理特点及工作实际编撰而成，内容系统性、操作性强，是一本物业管理人员必不可少的集培训、查询、应用、参考等多种功能于一体的案头工具书，是一本真正意义上的物业规范化管理实用工作手册。

 中国纺织出版社

物业公司

规范化管理工作手册

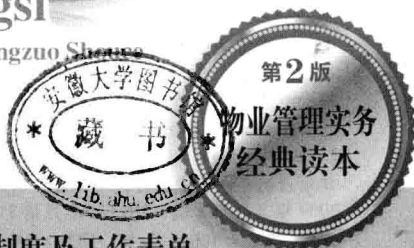


提高物业从业人员的综合素质，
提升物业管理的技能和水平



Wuye Gongsi
Guifanhua Guanli Gongzuo Shouce

张尚国◎主编



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、工作流程及工作方案

 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。本书框架设计科学合理,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,提高物业管理者的管理水平。

本书在上版的基础上进行了修订,修订后的内容更具有操作性和实用性,旨在打造一本真正意义上的物业规范化管理实用手册,是物业管理人员及相关专业人员必备的集培训、查询、应用、参考等多种功能于一体的实用案头工具书。

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. —
2版. — 北京:中国纺织出版社, 2013. 2
ISBN 978-7-5064-9413-7

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第270576号

编委会:

张 斌 李 楠 张尚国 万定丽 高 天 张金叶 刘丽波
万海霞 黄泽林 高维佳 何文斌 王鹏业 田国菊 赵素菡
雷小龙 郑亮亮 赵蕴华 张光阳 陈光卫 李 伟 余景玲
李会影

策划编辑: 向连英 特约编辑: 蒋 进 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

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

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009年3月第1版 2013年2月第2版 2013年2月第3次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 26

字数: 436千字 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

自20世纪90年代以来,我国房地产业得到了突飞猛进的发展。一片片现代化的社区、一座座摩天大厦拔地而起。物业管理也逐渐成为人们熟识的名词。随着物业管理规定、物业法的实施和物业人才资格认证制度的不断完善,我国的物业公司从无到有的成长起来。现代化、专业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,也更迫切需要规范的、专业的物业管理服务。

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。和第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。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13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，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

2012年11月于北京

目 录

contents

第一章	物业管理概述	1
	第一节 物业概述	1
	一、物业的含义	1
	二、物业的性质	1
	三、物业的分类	1
	四、物业管理的特点	2
	五、物业管理的内容	3
	第二节 物业公司概述	6
	一、物业服务企业的概念	6
	二、物业服务企业的性质	6
	三、物业服务企业的类型	7
	四、物业服务企业的设立	8
	五、物业服务企业的权利和义务	11
	六、物业服务企业资质管理	13
第二章	物业公司系统组织及运作设计	15
	第一节 组织及运作设计	15
	一、组织架构设计	15
	二、公司管理决策设计	17
	三、物业公司的运作系统	18
	第二节 管理处的运作	19
	一、管理处运作的实施基础	19
	二、管理处的组织架构	20
	三、管理处的内部运作流程	21

第三章 物业公司治安保卫管理	22
第一节 物业公司治安保卫管理概述	22
一、治安保卫管理的意义	22
二、治安管理的方式	22
三、治安管理的特点	22
四、治安管理的基本原则	23
五、做好治安保卫工作的方法	24
第二节 物业公司治安保卫管理岗位职责	25
一、安保部经理岗位职责	25
二、安保部主管岗位职责	26
三、安保部队长岗位职责	26
四、安保部班长岗位职责	26
五、保安员岗位职责	27
六、电视监控保安员岗位职责	28
七、停车场保安员岗位职责	28
八、巡逻队队长岗位职责	28
九、巡逻保安员岗位职责	29
十、应急分队队员岗位职责	29
第三节 物业公司治安保卫管理制度	30
一、安全保卫管理制度	30
二、日常巡查工作规程	34
三、治安防范管理制度	36
四、大堂岗位工作规程	38
五、治安工作汇报制度	40
六、保安装备交接制度	40
七、保安员交接班制度	41
八、巡逻岗位工作规程	41
九、对讲机的配备、使用管理制度	42
十、保安人员管理规范	43
十一、保安员奖罚制度	46
十二、保安队纪律	47
第四节 物业公司治安保卫管理表格	48
一、保安员交接班记录表（一）	48

二、保安员交接班记录表(二)	49
三、保安班长巡逻签到卡	50
四、值班情况记录表	50
五、来访登记表	51
六、保安员训练考核评分表	51
七、治安报案登记表	52
八、安保部重大事件总结报告	53
九、失物移交记录表	54
十、防盗报警对讲电话保养记录表	54
十一、辖区犬类登记表	55
十二、防盗网安装统计表	55

第四章 物业公司消防管理..... 56

第一节 物业公司消防管理概述 56

一、消防管理的目的与方针	56
二、消防管理的意义	56
三、消防管理的原则	56
四、消防管理的措施	57
五、特殊消防管理	58

第二节 物业公司消防岗位职责 59

一、消防部主任岗位职责	59
二、消防助理岗位职责	59
三、消防部副主任岗位职责	60
四、消防监控室主任岗位职责	61
五、消防部值班员岗位职责	61
六、消防员岗位职责	62
七、灭火组岗位职责	62

第三节 物业公司消防管理制度 64

一、物业消防管理制度	64
二、消防人员管理制度	65
三、消防中心值班员岗位制度	66
四、消防控制中心管理制度	67
五、消防安全检查制度	68

六、灭火器材管理规定	68
七、消防设备设施维修保养监管规程	69
八、消防设备设施临时停用审批手续规定	71
九、临时动火审批制度	72
十、消防设备安全操作程序	72
十一、灭火应急预案（预案）和进行消防演习的规定	74
第四节 物业公司消防管理表格	76
一、消防巡逻记录表	76
二、消防演练记录表	76
三、消防中心值班记录表	77
四、义务消防员名单	78
五、灭火器配置统计表	78
六、班组防火安全自查表	79
七、消防检查整改通知单	80
八、消防设备月保养记录表	81
九、消防设备年保养记录表	82
十、消防器材/系统维修费用月度汇总表	83

第五章 物业公司环境与绿化管理..... 84

第一节 物业公司环境与绿化管理概述	84
一、物业环境部组织架构	84
二、物业环境管理的内容	84
三、物业绿化的意义	86
四、绿化养护服务的内容和特点	87
五、绿化系统的种类	87
六、绿地布置的原则	88
七、绿地建设的内容	89
八、做好物业环境与绿化管理的关键管控点	90
第二节 物业公司环境与绿化岗位职责	90
一、物业环境部职责	90
二、环境主管岗位职责	91
三、绿化部主任岗位职责	91
四、绿化部副主任岗位职责	91

五、绿化领班岗位职责	92
六、绿化技术人员岗位职责	92
七、绿化员岗位职责	92
八、花圃组员工岗位职责	93
九、绿地组员工岗位职责	93
十、绿化服务组员工岗位职责	94
第三节 物业公司环境与绿化管理制度	95
一、绿化管理制度	95
二、绿化管理程序	97
三、绿化养护制度	99
四、草地保养管理制度	100
五、盆景保管制度	101
六、树木花卉管理制度	101
第四节 物业公司环境与绿化管理表格	102
一、绿化养护记录表	102
二、绿化养护日检表	103
三、绿化养护周检表	104
四、绿化养护月检表	105
五、绿化清单	106
六、绿化苗木清单	106
七、盆景更换验收表	107
八、绿化喷药记录表	107
九、绿化工具使用登记表	108
十、绿化工程施工日记表	108
十一、绿化工程施工日检查表	109

第六章 物业公司保洁管理..... 110

第一节 物业公司保洁管理概述	110
一、保洁管理的概念	110
二、保洁管理的意义	110
三、保洁管理的内容	111
四、保洁管理的原则	111
五、保洁管理的措施	112

六、保洁管理的范围和制度建设	113
第二节 物业公司保洁岗位职责	114
一、保洁部经理岗位职责	114
二、保洁部主管岗位职责	114
三、保洁部领班岗位职责	114
四、保洁员岗位职责	115
五、公卫清洁员岗位职责	115
六、室内清洁员岗位职责	116
七、室外清洁员岗位职责	116
第三节 物业公司保洁管理制度	116
一、保洁管理制度	116
二、日常保洁及检查规定	120
三、消杀规程及检查规定	127
四、员工卫生管理准则	130
五、保洁部考勤规定	131
六、清洁卫生外包控制规定	131
第四节 物业公司保洁管理表格	133
一、环境清洁检查表	133
二、室外清洁检查表	134
三、消杀服务记录表	135
四、消杀服务质量检验表	136
五、清洁工作日检查表	136
六、清洁设备、设施清单	137
七、清洁员岗位安排表	137
八、清洁工每月评分表	138
九、电梯清洁卫生职责划分表	139
十、楼层清洁每周抽查表	139
十一、地面清洁每周考核表	140
十二、会议室清洁检查表	141
十三、清洁质量月总结报告	142

第七章 物业公司车辆管理..... 143

第一节 物业公司车辆管理概述	143
-----------------------------	------------

一、车辆管理的概念	143
二、车辆管理的特点	143
三、停车场（库）的建设	143
第二节 物业公司车辆管理岗位职责	145
一、车辆管理部职员岗位职责	145
二、车辆安全员岗位责任	145
三、出入口车辆管理员岗位职责	145
四、车库管理员岗位职责	146
五、自行车管理员岗位职责	146
第三节 物业公司车辆管理制度	147
一、辖区内车辆管理制度	147
二、内部车辆管理制度	149
三、车辆管理员工作制度	151
四、门卫车辆管理员工作制度	152
五、车辆安全管理办法	152
六、车辆管理员交接班制度	154
七、对进入停车场车辆的管理规定	154
八、交通车辆行驶停放管理制度	155
九、停车场管理制度	155
十、停车场巡查制度	156
十一、停车场收费管理作业指导书	156
十二、停车卡的办理和使用制度	159
十三、值班室（岗亭）管理规定	159
十四、对讲机使用管理制度	160
十五、车辆管理员仪容仪表制度	160
十六、交通安全管理制度	160
十七、道口岗工作规程	162
十八、车场（库）岗工作制度	164
十九、停车场突发事件应对措施	165
第四节 物业公司车辆管理表格	167
一、车辆管理日检表	167
二、车辆管理设备、设施清单	168
三、出入证发放、收回登记表	168
四、机动车辆出入登记表	169
五、停车场收费登记表	169

六、车位统计汇总表	170
七、停车场每月收费汇总表	170
八、停车场收费岗交接班记录表	171

第八章 物业公司工程管理..... 172



第一节 物业公司工程管理概述 172

一、工程管理部的概念	172
二、工程管理部的工作内容	172
三、工程管理部的组织架构	172
四、工程管理部对设备进行维修保养的方法	173



第二节 物业公司工程管理岗位职责 174

一、工程管理部经理岗位职责	174
二、工程管理部主管岗位职责	174
三、运行班长岗位职责	175
四、维修班长岗位职责	175
五、运行工岗位职责	175
六、维修工岗位职责	175
七、机电管理员岗位职责	177
八、空调工岗位职责	177
九、电梯运行司机岗位职责	178
十、变电室值班员岗位职责	178
十一、弱电通信维修工岗位职责	178
十二、强电照明维修工岗位职责	179



第三节 物业公司工程管理制度 180

一、工程管理部管理制度	180
二、维修工交接班制度	183
三、维修报告制度	183
四、设备日常巡检制度	184
五、设备日常维修制度	184
六、管理处工程部水电管理制度	185
七、空调机房管理制度	189
八、配电房管理制度	190
九、制冷、供暖系统操作、保养和维修制度	191

十、水泵房、地下水池设备操作、保养和维修制度	194
十一、维修电工操作制度	195
十二、电梯安全管理制度	196
十三、避雷针安装制度	197
十四、设备润滑管理制度	197
十五、设备事故处理制度	198
十六、新增设备管理制度	199
十七、电气机械设备操作制度	199
十八、改装、移装设备操作制度	199
十九、转让和报废设备管理制度	199
二十、业主室内装修验收管理制度	200
二十一、工程管理部奖罚规定	201
第四节 物业公司设备保障管理表格	202
一、公共设施维修保养记录表	202
二、公共配套设施接管验收表	203
三、设备维修时间表	204
四、个人领用工具（物品）登记表	204
五、水泵运行日检表	205
六、电梯日巡视记录表	206
七、电梯维修保养月考评表	207
八、空调运行记录表	208
九、发电机季度保养记录表	209
十、返修申请表	210
十一、防盗报警对讲电话保养记录表	211
十二、更换电表（水表）记录表	211
十三、设备（机具）外委维修申请表	212
十四、设备保养计划表	213
十五、设备事故报告单	214
十六、工程验收报告表	215
十七、业主室内装修工程验收表	215
十八、房屋设施维修保养记录表	216
十九、房屋设施维修保养计划表	216

第九章	物业公司人力资源管理	217
	第一节 物业公司人力资源管理概述	217
	一、人力资源管理的概念	217
	二、物业公司人力资源部组织结构	217
	三、物业公司人力资源部职责	217
	四、人力资源管理流程	218
	五、物业人力资源规划	220
	第二节 物业公司人力资源管理岗位职责	220
	一、人力资源部经理岗位职责	220
	二、人力资源部主管岗位职责	221
	三、人力资源部专员岗位职责	221
	四、培训主管岗位职责	221
	五、培训专员岗位职责	222
	第三节 物业公司人力资源管理制度	222
	一、员工聘用制度	222
	二、薪资管理制度	224
	三、基本薪资制度	227
	四、员工培训办法	230
	五、员工工作证、卡管理制度	233
	六、员工休假与考勤管理制度	233
	七、绩效评估管理办法	236
	八、员工奖励制度	240
	九、员工处罚制度	242
	十、员工离职管理规定	243
	十一、外驻员工管理办法	244
	十二、员工提案管理规定	245
	第四节 物业公司人力资源管理表格	247
	一、员工招聘申请表	247
	二、应聘人员登记表	248
	三、员工聘用通知单	249
	四、员工上岗登记表	249
	五、员工考勤表	249
	六、员工月度考勤汇总表	250

七、员工请假申请单	250
八、员工培训记录表	251
九、(半)年度/月度培训计划表	251
十、员工加班申请表	252
十一、员工奖惩登记表	253
十二、员工绩效评估表	253
十三、人事变动申请表	254
十四、人员调动申请单	255
十五、人事资料记录表	255
十六、员工人事资料卡	256
十七、员工离职交接清单	257

第十章 物业公司行政管理..... 258



第一节 物业公司行政管理概述 258

一、行政管理的特点	258
二、物业行政的职责	258
三、日常行政事务管理	259
四、会议管理	260
五、公共关系管理	262
六、文书档案管理	264
七、后勤管理	265



第二节 物业公司行政管理岗位职责 267

一、行政部主任岗位职责	267
二、行政部副主任岗位职责	268
三、行政部文员岗位职责	268
四、行政助理兼采购员岗位职责	268
五、前台岗位职责	269
六、库房管理员兼文员岗位职责	269
七、办公用品管理员岗位职责	269
八、打字、复印员岗位职责	270



第三节 物业公司行政管理制度 270

一、来访接待制度	270
二、工作服管理制度	271

三、节假日和干部值班制度	272
四、服务质量监督热线管理规定	273
五、库房钥匙管理规定	274
六、材料出入库管理制度	274
七、办公用品管理制度	275
八、物品领用制度	276
九、印信管理制度	277
十、文件管理制度	279
十一、档案管理制度	282
十二、文印室管理制度	284
十三、网络使用管理制度	285
十四、电子邮件管理制度	286
十五、会议管理办法	287
十六、宴请接待制度	288
十七、出差管理制度	290
十八、保密管理制度	292
十九、员工保密纪律	293
二十、财产管理制度	294
第四节 物业公司行政管理表格	295
一、接待安排表	295
二、会议记录表	296
三、员工出差申请单	297
四、办公用品申购单	298
五、办公用品领用单	299
六、印章使用申请单	299
七、印章使用登记簿	300
八、文件归档登记表	300
九、资料归档登记表	301
十、档案借阅登记表	301
十一、卫生状况检查表	302
十二、员工住宿花名册	302
十三、高级职员宿舍公物配置登记表	303