



这|样|做
物|业|管|理
最|有|效

标准化管理制度与表格精选

文华 主编

企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



这|样|做
物 业 管 理
最|有|效

//////// 标准化管理制度与表格精选 //////////

· 文华 主编

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

这样做物业管理最有效 / 文华主编. -- 北京: 企业管理出版社, 2012. 8
(标准化管理制度与表格精选)
ISBN 978 - 7 - 5164 - 0124 - 8

I. ①这… II. ①文… III. ①物业管理企业—企业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 181367 号

书 名: 这样做物业管理最有效: 标准化管理制度与表格精选

作 者: 文 华

责任编辑: 丁 峰

书 号: ISBN 978 - 7 - 5164 - 0124 - 8

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68414643

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 18 印张 335 千字

版 次: 2012 年 8 月 第 1 版 2012 年 8 月 第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

本书编委会

主 编 文 华

编 委 (排名不分先后)

马 飞	王 扩	王 春	刘玉林	金 山
王树唐	汪本有	张风云	周小新	张红伟
周本唐	胡占国	古 月	周 燕	郑 建
顾 勇	刘占佳	柏小明	文 琳	刘云峰
张国祝	张国均	胡文捷	甘 平	崔 赤

前 言

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国，是人口增长及经济发展的必然结果，属第三产业——服务行业。迄今为止，物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分，在国际上十分流行并获得了蓬勃发展。20 世纪 80 年代，随着我国经济的发展和城市的开发，人们对生活品质和居住条件的追求日益提高，房地产业也随之不断发展成熟，全国住宅小区逐渐兴建起来，由此现代物业管理从香港传入内地。此后，物业管理行业在我国迅速发展，各地物业管理企业和从业人员数量迅速增加。

物业管理作为房地产业体系的重要组成部分和配套工程，越来越显示出广阔的市场发展前景，被誉为现代城市的“朝阳产业”。但是，物业管理在我国还是一种新兴行业，目前尚处在成长壮大阶段，实际中存在许多阻碍发展的问题，这与我国城市管理和房地产业的飞速发展很不相称。并且，我国加入 WTO，使物业管理行业又面临国际竞争的挑战。因此，探索新时期物业管理标准及方法，具有重要的现实意义。

我国未来的物业管理发展应是专业化、综合性涉及物业建设与使用全过程的管理和服务。为此，根据物业企业管理的实际情况及发展需求，本书提炼了国内外众多物业企业管理制度、实用表格和岗位职责，吸收其中的精华内容，为物业企业相关人员提供一个标准化的制度框架与实践操作模式。

本书共分十四章，依次介绍了现代物业综合办公管理制度与表格；人力资源管理制度与表格；财务管理制度与表格；房屋管理维修制度与表格；绿化卫生管理制度与表格；治安保卫管理制度与表格；消防安全

管理制度与表格；接管验收及委托管理制度与表格；公共设备管理制度与表格；车辆管理制度与表格；福利、档案管理制度与表格；员工宿舍、食堂管理制度与表格；社区文化、配套服务管理制度与表格；房屋、停车场管理合同、协议。

本书内容全面、系统，制度与表格简洁、直观，提供标准化、规范化、程式化的管理方法，可以即查即用，是物业企业相关管理人员必备的案头工具书。希望本书能够满足物业企业管理要求，帮助相关管理者打造一支规范化的员工队伍，助力企业快速发展，为广大业主营造出安居乐业的生活和工作环境，从而为和谐的社会作出一定的贡献。

编者

2012年7月

目 录

第一章 现代物业综合办公管理制度与表格	1
▲物业公司员工行为规范	1
▲员工办公制度	1
▲行政办公管理制度	2
▲办公设备使用管理	4
▲办公物品管理制度	4
▲办公消耗品管理制度	7
▲财产管理办法	8
▲物品管理规定	9
▲物品申领规定	10
▲物品采购规定	10
▲物品验收规定	11
▲文具用品管理制度	11
▲管理人员文明服务准则	12
▲印章管理制度	13
▲公章使用办法	14
▲凭证管理规定	15
▲电话管理办法	16
▲复印机使用规定	16
▲印章管理登记表	17
▲公章使用登记簿	18
▲长途电话使用登记簿	18
▲拨打长途电话申请单	19
第二章 现代物业人力资源管理制度与表格	20
▲员工考勤管理制度	20
▲员工考评制度	21
▲员工奖励办法	22

▲ 员工处罚制度	24
▲ 出差管理制度	28
▲ 国内出差管理规定	30
▲ 出差手续及差旅费支付制度	31
▲ 人员聘用制度	36
▲ 新进人员试用制度	37
▲ 员工培训制度	38
▲ 员工解雇、辞退处理制度	39
▲ 临时工录用、辞退规定	40
▲ 员工牌、工作证管理制度	40
▲ 行政人员月度考勤综合表	41
▲ 行政人员考勤记录表	42
▲ 员工奖励通知书	43
▲ 员工过失通知书	44
▲ 员工警告通知书	45
▲ 员工申请报告单	46
▲ 员工公休假期通知单	47

第三章 现代物业财务管理制度与表格

▲ 财务管理规定	48
▲ 财务计划管理制度	51
▲ 会计档案管理制度	52
▲ 低值易耗品财务管理制度	53
▲ 使用收据及有价票据的管理办法	54
▲ 收款员账款交接班管理办法	54
▲ 保险柜钥匙管理规定	55
▲ 经费支出管理制度	55
▲ 专用基金管理制度	56
▲ 现金及各种银行存款管理	57
▲ 差旅费开支标准	58
▲ 固定资产增减表	59
▲ 固定资产盘存单	60
▲ 现金收支月报表	61
▲ 付款登记表	62
▲ 资金调度计划表	63

▲材料采购预计表	64
----------------	----

第四章 现代物业房屋管理维修制度与表格

▲物业装修管理规定	65
▲住宅小区房屋租售管理规定	65
▲写字楼租赁工作用房装修管理规定	66
▲别墅小区水、电、煤气使用管理规定	66
▲维修服务规范	68
▲房屋设备的日常性保养规定	69
▲房屋维修管理考核标准	70
▲房屋维修的技术管理规范	71
▲商业楼宇的养护及维修规定	73
▲商业楼宇维修费用的处理规定	74
▲商业楼宇装修管理规定	75
▲楼宇保养维修管理规定	75
▲别墅小区装修管理规定	76
▲日常维修养护规范表	77
▲物业管理员岗位月考核表	78
▲装修申请表	79
▲装修施工许可证	79
▲装修施工人员登记表	80
▲办理装修手续登记表	81
▲入住区施工申请表	82
▲用户维修委托单	83
▲大楼维修任务工作单	84
▲维修工检查考核表	85
▲返修申请表	86

第五章 现代物业绿化卫生管理制度与表格

▲居住区绿化管理规定	87
▲居住区绿化养护管理规定	87
▲绿化养护、管理的操作细则	88
▲小区绿化管理规定	89
▲草地保养管理规定	89

▲盆景保管规定	90
▲树木花卉管理制度	90
▲卫生管理准则	90
▲清洁工安全操作规程	91
▲环境清洁管理操作细则	92
▲小区卫生管理规定	93
▲清洁工作检查规程	94
▲大厦地下车库、天台、转换层的清洁规定	94
▲大厦大堂的清洁规定	95
▲大厦楼层通道地面与墙面的清洁规定	95
▲消杀管理规定	96
▲日常保洁规定	97
▲外墙清洁规定	100
▲灯具的清洁规定	103
▲地毯的清洗和地面打蜡规定	103
▲垃圾的管理规定	105
▲室外地面的清洁规定	106
▲楼层公共区域清洁管理规定	106
▲绿化员岗位安排表	107
▲绿化工作日检查表	107
▲小区绿化管理检查记录表	108
▲小区消杀服务质量检验表	109
▲清洁区域分工安排表	110
▲小区室内清洁日检表	111
▲小区室外清洁日检表	112
▲清洁员岗位安排表	113

第六章 现代物业治安保卫管理制度与表格	114
▲安全保卫管理制度	114
▲安全保卫防范工作规定	115
▲保安部工作管理制度	115
▲大厦出入治安管理规定	116
▲财物失窃处理办法	117
▲治安管理规定	118
▲小区居民治安义务	120

▲保安员培训管理制度	120
▲保安员日常管理制度	121
▲保安部领班工作制度	121
▲保安部上班管理制度	122
▲安全工作总结制度	122
▲当班前列队训练制度	122
▲日常工作记录管理制度	123
▲保安装备交接制度	123
▲保安员纪律规定	123
▲突发事件处理制度	123
▲保安员交接班的规定	124
▲对讲机的配备、使用管理规定	124
▲安保的岗位操作程序	125
▲居住区保安队奖罚规定	127
▲居住区保安队纪律规定	128
▲突发事件应急预案	128
▲突发事件的处理	130
▲保安交接班记录表	133
▲保安工作周检表	134
▲保安工作月检表	135
▲来宾出入登记表	136
▲自行车出入登记表	136

第七章 现代物业消防安全管理制度与表格 137

▲消防管理制度	137
▲消防管理规定	138
▲防火责任制	140
▲防火安全制度	141
▲大厦突发火警、火灾应急预案	144
▲火灾处理应急方案	145
▲灭火工作程序	146
▲大厦火警及消防措施	148
▲消防系统维护制度	150
▲别墅小区消防管理规定	150
▲消防设施安全运行巡查记录	151

▲消防设施、设备检查表	152
▲消防应急器材检查表	153
▲中控室交接班记录表	153

第八章 现代物业接管验收及委托管理制度与表格

▲小区(大厦)接管验收准备制度	154
▲物业接管验收规定	154
▲物业验收与接管流程	155
▲新建商业楼宇的接管与验收规定	155
▲旧有商业楼宇的接管验收规定	156
▲物业委托管理制度	157
▲商品房委托管理制度	157
▲物业委托代管规定	158
▲私房委托管理规定	159
▲委托管理维修制度	159
▲房屋接管验收表	160
▲房屋接管验收遗留问题登记表	161
▲小区公共配套设施接管验收表	161
▲写字楼收楼验收表	162
▲住房验收交接表	163
▲装修验收表	164
▲楼宇验收报告单	165

第九章 现代物业公共设备管理制度与表格

▲配电室操作管理制度	166
▲停电处理制度	166
▲空调操作管理制度	167
▲制冷、供暖系统操作、保养和维修规定	167
▲电器设备的养护管理规定	170
▲设备安全检查制度	171
▲给、排水系统的养护管理规定	172
▲设备操作、保养和维修规定	172
▲维修电工操作规程	174
▲供电系统的养护管理规定	174

▲程控交换机房的管理制度	175
▲设备事故处理制度	175
▲新增设备管理制度	176
▲电气机械设备操作制度	176
▲改装、移装设备操作制度	177
▲转让和报废设备管理制度	177
▲维修工交接班制度	177
▲维修报告制度	178
▲设备日常巡检制度	179
▲设备日常维修制度	179
▲工具领用保管制度	180
▲电梯维修制度	180
▲办理设备维修手续管理制度	181
▲锅炉操作管理制度	181
▲公共设施保养计划表	182
▲电梯保养项目及记录	183
▲消防设施月保养记录	184
▲对讲报警系统半年保养记录表	185
▲防盗监视系统月保养记录	186
▲公共设施维修、保养记录	186
▲公用设施一览表	187
第十章 现代物业车辆管理制度与表格	188
▲车辆管理制度	188
▲公务车管理规定	190
▲通勤车管理规定	192
▲业务用车管理规定	194
▲自行车库管理制度	195
▲停车场门卫管理制度	196
▲住宅区机动车辆管理规定	196
▲车辆在小区内行驶停放规定	197
▲停车场管理规定	198
▲摩托车、助动车、自行车管理规定	198
▲车辆管理工作日检表	199
▲车辆登记表	200

▲停车场(库)交接班记录	201
▲车辆请修报告单	202
▲车辆费用报销单	204

第十一章 现代物业福利、档案管理制度与表格

▲劳动保护制度	205
▲工伤处理的有关规定	207
▲员工医疗费报销办法的规定	208
▲员工伤害补偿规定	209
▲交通伤害赔偿规定	211
▲休息、休假规定	212
▲档案资料管理制度	215
▲档案管理制度	215
▲员工工作业绩档案管理制度	219
▲员工人事档案管理规定	219
▲员工培训档案管理办法	220
▲档案借阅管理制度	221
▲服务中心文件档案管理制度	221
▲档案存放地备查用表	222
▲归档案卷目录	223
▲档案明细表	223
▲档案内容登记簿	224
▲档案调阅单	224

第十二章 现代物业员工宿舍、食堂管理制度与表格

▲员工宿舍管理制度	225
▲职工宿舍文明守则	227
▲食堂管理规定	228
▲食堂厨房卫生管理制度	229
▲员工餐厅就餐管理制度	230
▲炊事员卫生制度	230
▲工作餐供应管理规定	231
▲加班餐管理规定	231
▲住宿登记表	232

▲宿舍检查日报表·····	232
---------------	-----

第十三章 现代物业社区文化、配套服务管理制度与表格 ····· 233

▲住宅小区娱乐场所管理规定·····	233
▲社区文化管理制度·····	233
▲文化俱乐部规章·····	234
▲读书研究会规章·····	235
▲信箱管理规定·····	237
▲全面便民服务规范·····	237
▲服务中心便民服务制度·····	238
▲服务中心便民活动管理规定·····	238
▲服务中心接待来访投诉定期回访制度·····	239
▲用户投诉处理制度·····	240
▲业主投诉处理和分析制度·····	240
▲业主意见调查和回访制度·····	241
▲用户投诉处理工作规程·····	242
▲住宅区管理处回访制度·····	242
▲业主意见征询调查表·····	243
▲回访业主记录表·····	244
▲访问客户记录·····	244
▲住户满意率统计表·····	245
▲投诉登记表·····	246
▲投诉处理表·····	246
▲社区活动设备、设施清单·····	247
▲社区活动计划申报表·····	248
▲社区活动登记表·····	249

第十四章 现代物业房屋、停车场管理合同、协议····· 250

▲业主委托房屋出售合同·····	250
▲停车场委托经营合同·····	251
▲停车场(车位)出租合同·····	253
▲物业管理顾问合同·····	254
▲物业服务合同·····	256
▲小区物业管理服务合同·····	261

▲装饰装修管理协议·····	265
▲绿化服务委托合同·····	268
▲保洁服务委托合同·····	269
▲委托代收代缴费用合同·····	271

第一章 现代物业综合办公管理制度与表格

▲ 物业公司员工行为规范

1. 树立团体的精神，把维护企业的声誉和利益作为全体员工行为的基本准则，牢固地树立“我是公司的一员”的观念。
2. 每个员工都明确自己的工作职责，有强烈的责任感和质量意识。
3. 要注重个性与共性相结合，共同营造企业的视觉形象，共同经营好企业这一无形资产。
4. 每个员工的工作要做得更细致、更周全，体现出物业管理企业“为业主服务”的宗旨，把“让业主更高兴”作为服务的指南。
5. 认清本企业与其他企业的区别所在，以企业为荣。

▲ 员工办公制度

1. 出勤：一月内迟到或早退两次扣一天工资。
2. 请假：必须要有请假条，写明事由，由部门负责人批准，办公室核实。一天以上由服务中心经理批准，三天以上要报公司批准。擅自离开者，按自动辞工处理，扣发七天工资。
 - (1) 请事假扣发当天工资。
 - (2) 请病假必须要有医生证明，不扣发工资。
 - (3) 旷工者除扣当天工资外，年终奖扣发一天工资。
 - (4) 请一天以上假者必须提前请示。