



物业管理人员案头**必备**的集应用、培训、查询、
参考等多种功能于一体的**实用工具书**

随书附赠光盘

物业公司 规范化管理 工作手册

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



Figure 1 The effect of the concentration of the solution on the adsorption capacity of the adsorbent.

物业公司
规范化管理
工作手册

Abstract



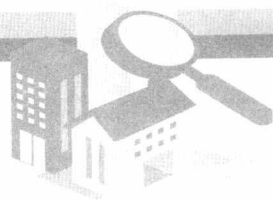
F293.33-62
1296



随书附赠光盘

物业公司 规范化管理 工作手册

张尚国◎主编



 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,共分十二章,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。

本书是一本真正意义上的实用手册和案头必备工具书,是物业管理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。

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. —北京:中国纺织出版社, 2009.3

ISBN 978-7-5064-5465-0

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 005750 号

参编人员: 张尚国 赵 军 张宏强 李会影 段春玲 张 娟
王 辉 李艳春 陈 中 王诗南 段颖俊 汪有娣
姜 微 林洲平 王天宝

策划编辑: 向连英 责任编辑: 魏 萌 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市东直门南大街 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 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 25.25

字数: 382 千字 定价: 42.80 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,中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中国物业管理的主流。

当今国际金融市场动荡,全球经济低靡,中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,也将需要更多物业服务公司为之服务,更迫切需要规范的、专业的物业管理服务。

本书作为物业管理相关人员的案头工具书,参照物业管理专业学科相关要求和基本精神,结合当今先进的物业管理特点及工作实际编撰而成,在编写过程中,笔者参阅了业界多部专家学者的论述,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,分十二章阐述了物业服务企业管理的各个方面,从内部管理,到外部服务,从机电设备管理到治安消防管理等全方位的阐述;从概述到岗位职责、从制度到管理表格。体例设计规范,每篇均以概述起纲,而后

是工具类的制度与表格，使制度及表格等诸多精华内容有机地融为一体，并切实考虑了物业管理的具体可操作性和实用性，并附上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。

本书历时一年余，内容系统性、操作性强，旨在打造一本真正意义上的物业规范化管理实用手册和案头必备工具。是一本物业管理人员必备的集培训、查询、应用、参考等多功能于一体的实用案头工具书。通过本书，企业管理者不仅可以提高自身的管理水平，还可以提升物业服务企业的竞争力。

由于编写时间仓促，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

2008年11月于北京

光盘目录

● 物业公司治安保卫管理表格

- 一、保安员交接班记录表
- 二、保安班长巡逻记录表
- 三、保安员综合素质考核评分表
- 四、保安部重大事件总结报告
- 五、失物移交记录表
- 六、防盗报警对讲电话保养记录表
- 七、防盗网安装统计表
- 八、闭路电视保养记录表

● 物业公司消防管理表格

- 一、消防巡逻记录表
- 二、消防演练记录表
- 三、消防中心值班记录表
- 四、消杀服务质量检验表
- 五、义务消防员名单
- 六、灭火器配置统计表
- 七、班组防火安全自查表
- 八、消防检查整改通知单
- 九、消防设备月保养记录表
- 十、消防设备年保养记录表
- 十一、消防器材/系统维修费用月度汇总表

● 物业公司环境与绿化管理表格

- 一、绿化员岗位安排表
- 二、绿化养护月检表

三、绿化清单

- 四、绿化苗木清单
- 五、盆景清单
- 六、盆栽更换验收表
- 七、绿化养护记录表
- 八、绿化养护日检表
- 九、绿化养护周检表
- 十、绿化工具使用登记表
- 十一、搬出花木处理记录表

● 物业公司保洁管理表格

- 一、清洁工作日检查表
- 二、清洁设备、设施清单
- 三、清洁员岗位安排表
- 四、清洁工每月评分表
- 五、电梯清洁卫生职责划分表
- 六、楼层清洁每周抽查表
- 七、地面清洁每周考核表
- 八、会议室清洁检查表
- 九、清洁质量月总结报告

● 物业公司车辆管理表格

- 一、车辆管理日检表
- 二、车辆管理设备、设施清单
- 三、出入证发放、收回登记表
- 四、机动车辆出入登记表

- 五、车辆收费登记表
- 六、停车场每月收费汇总表
- 七、停车场收费岗交接班记录表

● 物业公司设备保障管理表格

- 一、公共设施维修、保养记录表
- 二、公共设施保养计划表
- 三、公共配套设施接管验收表
- 四、公共设施维修养护审批记录
- 五、供水系统周检保养记录表
- 六、电梯故障维修登记表
- 七、电梯日巡视记录表
- 八、电梯维修保养月考评表
- 九、电梯维修记录表
- 十、发电机运行记录表
- 十一、发电机季度保养记录表
- 十二、返修申请表
- 十三、防盗报警对讲电话保养记录表
- 十四、风机半年保养记录表
- 十五、干式变压器保养记录表
- 十六、更换电表记录表
- 十七、更换水表记录表
- 十八、设备(机具)外委维修申请表
- 十九、设备保养计划表
- 二十、设备标识卡
- 二十一、设备检查保养计划表
- 二十二、设备事故报告单

● 物业公司人力资源管理表格

- 一、员工招聘申请表
- 二、应聘人员复试表
- 三、聘用通知单
- 四、上岗登记表

- 五、员工培训记录表
- 六、员工离职交接清单
- 七、员工加班申请表
- 八、员工转正、晋升、降级调薪每月统表
- 九、人员调动申请单
- 十、人事资料记录表
- 十一、员工人事资料卡
- 十二、人事变动申请表

● 物业公司行政管理表格

- 一、员工考勤表
- 二、员工考勤汇总表
- 三、员工外出登记表
- 四、卫生状况检查表
- 五、上班清洁自查表
- 六、会议记录表
- 七、办公用品申购单
- 八、办公室用品领用单
- 九、用印申请单
- 十、印章使用登记簿
- 十一、员工住宿花名册
- 十二、高级职员宿舍公物配置登记表
- 十三、文件归档登记表

● 物业公司财务管理表格

- 一、催款通知单
- 二、最后催款通知单
- 三、催款通知单签收记录表
- 四、管理费用表
- 五、管理费用预算分配表
- 六、管理费预收金备查簿
- 七、每月应收管理费明细表
- 八、管理费欠费统计分析表

九、管理费收缴情况表

十、每月应收电费明细表

十一、年度水费统计表

十二、发标领用登记表

十三、转账支票使用明细表

十四、公共设施维修费用月度统计表

十五、会计档案查阅登记簿

● 物业公司业主服务部管理表格

一、业主/租户入住登记表

二、租户入住业主授权书

三、业主/租户入住验收记录表

四、物业接管钥匙移交明细表

五、业主/租户装修申请表

六、业主/租户动火作业申请表

七、业主/租户非办公时间加班登记表

八、业主/租户迁出调查表

九、业主/租户情况登记表

十、业主/租户投诉处理表

十一、业主/租户投诉处理登记表

十二、受理投诉记录表

十三、走访业主/租户信息反馈表

十四、业主/租户满意率统计表

● 物业公司社区文化管理表格

一、活动设备、设施清单

二、社区活动计划申报表

三、社区活动登记表

四、社区活动工作人员岗位安排表

五、文娱活动中心有偿服务登记表

六、_____年度社区文化活动计划表

● 附录

附录一：物业管理收费管理办法

附录二：物业管理企业资质管理办法

附录三：普通住宅小区物业管理服务等级
标准(试行)

附录四：中华人民共和国物权法

附录五：物业管理条例

附录六：国务院关于修改《物业管理条例》
的决定

目录

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业概述	2
一、物业的含义	2
二、物业的性质	3
三、物业管理的特点	4
四、物业管理的内容	5
第二节 物业的起源与发展	8
一、物业管理的起源	8
二、中国香港物业管理的产生与发展	9
三、中国内地物业管理的发展历程	10
四、中国物业管理行业的现状	11
五、中国物业发展的优势	12
第三节 物业公司概述	13
一、物业服务企业的概念	13
二、物业服务企业的性质	14
三、物业服务企业的类型	14
四、物业服务企业的资质等级标准	15
五、物业服务企业的权利	17
六、物业服务企业的义务	17
七、物业服务企业的业务内容	17
第二章 物业公司治安保卫管理	19
第一节 物业公司治安保卫管理概述	20
一、治安管理的含义及方式	20
二、治安管理的特点	20
三、治安管理的任务	21

四、治安管理的原则	22
五、治安巡逻的基本任务	23
六、治安人员(保安)的培训	25
第二节 物业公司治安保卫管理岗位职责	26
一、保安部经理岗位职责	26
二、保安部主管岗位职责	26
三、保安部队长岗位职责	27
四、保安部班长岗位职责	27
五、大门口保安员岗位职责	28
六、保安部内保巡逻员岗位职责	28
七、电视监控保安员岗位职责	29
八、停车场保安员岗位职责	29
九、巡逻队队长岗位职责	30
十、巡逻保安员岗位职责	30
十一、应急分队队员岗位职责	31
第三节 物业公司治安保卫管理制度	31
一、治安工作汇报制度	31
二、保安部日常工作制度	32
三、保安装备交接制度	32
四、突发事件处理制度	32
五、保安员交接班制度	33
六、对讲机的配备、使用管理制度	33
七、保安员着装仪表制度	33
八、保安员奖罚制度	34
九、保安队纪律制度	36
十、巡逻稽查制度	36
第四节 物业公司治安保卫管理表格	37
一、保安员交接班记录表	37
二、保安班长巡逻记录表	38
三、保安员综合素质考核评分表	39
四、保安部重大事件总结报告	40
五、失物移交记录表	41
六、防盗报警对讲电话保养记录表	41
七、防盗网安装统计表	42

八、闭路电视保养记录表	42
第三章 物业公司消防管理	43
第一节 物业公司消防管理概述	44
一、消防管理的目的与方针	44
二、消防管理的意义	44
三、消防管理的原则	44
四、消防管理的措施	45
五、特殊消防管理	47
第二节 物业公司消防岗位职责	47
一、消防部主任岗位职责	47
二、消防部副主任岗位职责	48
三、消防监控室主任岗位职责	49
四、消防部管理员岗位职责	49
五、消防部值班员岗位职责	50
六、消防员岗位职责	50
七、防火责任人岗位职责	51
八、义务消防队岗位职责	51
第三节 物业公司消防管理制度	52
一、物业消防管理制度	52
二、消防人员管理制度	54
三、消防中心值班员岗位制度	55
四、消防安全检查制度	56
五、消防设施安全检查制度	57
六、消防系统维护制度	57
第四节 物业公司消防管理表格	58
一、消防巡逻记录表	58
二、消防演练记录表	59
三、消防中心值班记录表	60
四、消杀服务质量检验表	61
五、义务消防员名单	62
六、灭火器配置统计表	63
七、班组防火安全自查表	64
八、消防检查整改通知单	65

九、消防设备月保养记录表	66
十、消防设备年保养记录表	67
十一、消防器材/系统维修费用月度汇总表	68

第四章 物业公司环境与绿化管理 69

第一节 物业公司环境与绿化管理概述 70

一、物业环境管理的内容	70
二、物业绿化的意义	72
三、绿化养护服务的内容和特点	73
四、绿化系统的种类	73
五、绿地布置的原则	75
六、绿地建设的内容	75

第二节 物业公司环境与绿化岗位职责 76

一、绿化部主任岗位职责	76
二、绿化部副主任岗位职责	77
三、绿化班长岗位职责	77
四、绿化技术人员岗位职责	78
五、养护、管理人员岗位职责	78
六、绿化工岗位职责	78
七、花圃组岗位职责	79
八、绿地组岗位职责	79
九、绿化服务组岗位职责	80

第三节 物业公司环境与绿化管理制度 81

一、绿化管理制度	81
二、绿化养护制度	82
三、绿化操作制度	83
四、草地保养管理制度	84
五、盆景保管制度	84
六、树木花卉管理制度	84

第四节 物业公司环境与绿化管理表格 85

一、绿化员岗位安排表	85
二、绿化养护月检表	86
三、绿化清单	87
四、绿化苗木清单	88

五、盆景清单	89
六、盆栽更换验收表	90
七、绿化养护记录表	91
八、绿化养护日检表	92
九、绿化养护周检表	93
十、绿化工具使用登记表	94
十一、撤出花木处理记录表	94
第五章 物业公司保洁管理	95
第一节 物业公司保洁管理概述	96
一、保洁管理的概念	96
二、保洁管理的意义	96
三、保洁管理的内容	97
四、保洁管理的原则	98
五、保洁管理的措施	98
六、保洁管理的范围和制度建设	99
第二节 物业公司保洁岗位职责	100
一、保洁部主任岗位职责	100
二、保洁部副主任岗位职责	101
三、保洁队长岗位职责	101
四、清洗队长岗位职责	102
五、保洁员岗位职责	102
六、环卫清洁员岗位职责	103
七、室内清洁员岗位职责	103
八、室外清洁员岗位职责	103
第三节 物业公司保洁管理制度	104
一、卫生管理制度	104
二、地面清洁规程	105
三、玻璃及不锈钢清洁规程	105
四、墙面、顶棚及灯具清洁规程	106
五、卫生间清洁规程	106
六、消杀管理规定	106
七、会议室、活动室清洁规程	107
八、员工卫生管理准则	107

九、清洁工安全操作规程	108
第四节 物业公司保洁管理表格	109
一、清洁工作日检查表	109
二、清洁设备、设施清单	110
三、清洁员岗位安排表	111
四、清洁工每月评分表	112
五、电梯清洁卫生职责划分表	113
六、楼层清洁每周抽查表	113
七、地面清洁每周考核表	114
八、会议室清洁检查表	115
九、清洁质量月总结报告	116
第六章 物业公司车辆管理	117
第一节 物业公司车辆管理概述	118
一、车辆管理的概念	118
二、车辆管理的特点	118
三、车辆管理的内容	118
四、停车场(库)的建设	120
第二节 物业公司车辆管理岗位职责	121
一、车辆管理部队长岗位职责	121
二、车辆管理部职员岗位职责	122
三、车辆安全员岗位责任	122
四、出入口车辆管理员岗位职责	123
五、车库管理员岗位职责	123
六、单车管理员岗位职责	124
第三节 物业公司车辆管理制度	124
一、车辆管理工作制度	124
二、内部车辆管理制度	125
三、车辆管理责任人制度	128
四、车辆管理员制度	128
五、门卫车辆管理员制度	128
六、车辆管理员交接班制度	129
七、对进入停车场车辆的管理规定	129
八、交通车辆行驶停放管理制度	130

九、停车场管理制度	130
十、摩托车、自行车月保的管理	131
十一、摩托车、自行车临时管理	131
十二、停车卡的办理和使用制度	132
十三、值班室(岗亭)管理规定	132
十四、对讲机使用管理制度	133
十五、车辆管理员仪容仪表制度	133
十六、交通安全管理制度	134
十七、道口岗工作制度	135
十八、车库岗工作制度	136
十九、车辆被盗、被损坏的处理	137
第四节 物业公司车辆管理表格	138
一、车辆管理日检表	138
二、车辆管理设备、设施清单	139
三、出入证发放、收回登记表	140
四、机动车辆出入登记表	141
五、车辆收费登记表	142
六、停车场每月收费汇总表	143
七、停车场收费岗交接班记录表	144
第七章 物业公司设备保障管理	145
第一节 物业公司设备保障管理概述	146
一、设备管理的重要性	146
二、设备管理的目标	146
三、设备管理的内容	147
四、做好设备管理工作的基本条件	149
第二节 物业公司设备保障岗位职责	150
一、工程维修部主任岗位职责	150
二、工程维修部副主任岗位职责	150
三、工程维修部班长岗位职责	151
四、机电管理员岗位职责	151
五、空调工岗位职责	152
六、电梯维修工岗位职责	153
七、电梯运行司机岗位职责	153

八、变电室值班员岗位职责	153
九、维修工岗位职责	154
十、维修电工岗位职责	156
十一、弱电通信维修工岗位职责	156
十二、强电照明维修工岗位职责	157
第三节 物业公司设备保障管理制度	158
一、配电室操作管理制度	158
二、停电处理制度	158
三、空调操作管理制度	158
四、制冷、供暖系统操作、保养和维修制度	159
五、电器设备的养护管理制度	162
六、设备安全检查制度	163
七、给排水系统的养护管理规定	163
八、设备操作、保养和维修制度	164
九、配电房管理制度	165
十、维修电工操作制度	166
十一、供电系统的养护管理制度	166
十二、避雷针安装制度	167
十三、设备润滑管理制度	168
十四、设备事故处理制度	168
十五、新增设备管理制度	169
十六、电气机械设备操作制度	169
十七、改装、移装设备操作制度	170
十八、转让和报废设备管理制度	170
十九、维修工交接班制度	170
二十、维修报告制度	171
二十一、设备日常巡检制度	171
二十二、设备日常维修制度	172
二十三、办理设备维修手续管理制度	172
第四节 物业公司设备保障管理表格	173
一、公共设施维修、保养记录表	173
二、公共设施保养计划表	174
三、公共配套设施接管验收表	175
四、公共设施维修养护审批记录表	176