

晋华
经管

正略钧策
管理丛书

HOUSING ESTATE PROPERTY MANAGEMENT

住宅小区物业

规范化管理制度范本

◎ 编著 任长江



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

正略钧策
管理丛书

住宅小区物业 规范化管理制度范本

任长江 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

住宅小区物业规范化管理制度范本 / 任长江编著.

—北京: 人民邮电出版社, 2007.8

ISBN 978-7-115-16353-0

I. 住... II. 任... III. 居住区—物业管理—标准化管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 082248 号

内 容 提 要

本书汇集了大量标准化、规范化的住宅小区物业管理制度、规定、表格、合同和文书, 为住宅小区物业管理从业人员提供了拿来即用且可操作性极强的工作范本。

本书内容主要包括住宅小区公共管理制度范本、物业公司内部管理制度范本、物业管理常用表格范本、物业公司管理人员岗位职责范本及我国最新出台的相关法规规章和地方性规定等, 是众多成熟物业管理公司的经验汇集。使用本书, 不仅能够提高物业管理公司的声誉, 还可以有效提升物业管理公司的市场竞争力。

本书不仅适合物业管理从业人员阅读, 还可作为各大、中专院校物业管理专业师生的参考教材, 同时也是社会各界人士了解物业管理这门新兴行业的极有价值的参考书。

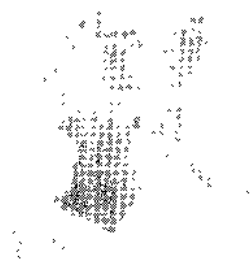
住宅小区物业规范化管理制度范本

-
- ◆ 编 著 任长江
责任编辑 张亚捷
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 20.5 2007 年 8 月第 1 版
字数: 400 千字 2007 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-16353-0/F

定价: 39.80 元

读者服务热线: (010)67129879 印装质量热线: (010)67129223



前言

《物业管理条例》的颁布实施彻底打破了以往由行政指派或谁开发谁管理的物业管理格局，使广大业主或业主管理委员会拥有了自主选择物业管理公司的权利。

物业管理走上了市场化的道路，迫使物业管理公司之间的竞争空前激烈起来。在这种情况下，物业管理公司要想赢得市场与客户，只有把管理与服务融为一体，真正从业主的利益出发，切实为业主提供优质超值服务，才能赢得业主的信赖，从而夯实企业生存与发展的基础。

目前，物业管理在我国尚处于起步阶段，受过物业管理专业培训或教育的从业人员并不多，提高物业管理人员的业务水平已经到了刻不容缓的地步了。

为便于物业管理公司实行科学、规范的管理，提高物业管理从业人员的业务能力，提升物业公司的综合竞争力，帮助其做人做强，促成物业管理公司与业主之间的双赢局面，我们特编写了这本《住宅小区物业规范化管理制度范本》。

本书内容包括以下内容：住宅小区物业管理综述（第1章）；住宅小区物业管理市场综述（第2章）；住宅小区公共管理制度范本（第3章）；住宅小区物业管理公司内部管理制度范本（第4章）；住宅小区物业管理常用表格范本（第5章）；住宅小区物业管理公司相关人员岗位职责范本（第6章）；住宅小区业主与业主管理委员会（第7章）；国外及我国香港特别行政区物业管理概况（第8章）及国家最新出台的相关法规、规章及地方性规定等（附录）。

较之同类书籍，本书具有以下六大显著特点。

- * 注重实用性与操作性
- * 注重系统性与全面性
- * 注重科学性与专业性
- * 注重规范性与标准性
- * 注重及时性与有效性
- * 注重创新性与双赢性

本书内容丰富，堪称标准化、规范化的极具操作性的工作范本。书中相关的各种物业管理制度、规定、表格、合同、文书等内容，均是众多成熟物业管理公司经验的归纳总结。便于物业管理从业人员选用，或根据所在小区的实际情况稍加改动后使用。

使用本书，不仅能够提高物业管理公司的声誉，还可以有效提升物业管理公司的市场竞争力。

本书是所有物业管理从业人员的首选用书，也可作为各大、中专院校物业管理专业学生的参考教材，同时也为社会各界人士了解物业管理这门新兴行业提供了极有价值的参考。

在本书的编写过程中，得到了郑茂章、周琴、唐华领、李孝玲、孟红娜、孟艳围、王健、朱改方、吴丹、姜立波、孙立庆、马彦丽、张卫云、唐华山、李欣、任红丝、赵东方、罗小利、陈红玉、唐方林等人的诸多帮助，在此深表谢意。

由于编者水平所限，加之时间仓促，不足之处在所难免，恳请广大读者批评指正，以便有机会再版时加以修正。

作 者

2007 年春于北京



目 录

第 1 章 住宅小区物业管理综述	1
1.1 住宅小区概述	1
1.1.1 住宅小区的特点	2
1.1.2 住宅小区的功能	2
1.1.3 住宅小区的管理模式	3
1.2 住宅小区物业管理概述	5
1.2.1 住宅小区物业管理的目标	5
1.2.2 住宅小区物业管理的特点	6
1.2.3 住宅小区物业管理的原则	7
1.2.4 住宅小区物业管理的内容	8
1.3 住宅小区物业管理资金概述	10
1.3.1 住宅小区物业管理资金的来源	10
1.3.2 住宅小区物业管理资金的使用	11
1.3.3 住宅小区物业管理资金的管理	12
1.4 住宅小区物业管理服务费概述	13
1.4.1 住宅小区物业管理服务费的构成	13
1.4.2 住宅小区物业管理服务费的收取原则	13
1.4.3 住宅小区物业管理服务费的收取模式	14
1.5 创建优秀管理住宅小区	15
1.5.1 政策轨迹	15
1.5.2 申报条件	15
1.5.3 申报程序	16
1.5.4 实施步骤	16
1.5.5 准备工作	16
1.5.6 项目复验	17
1.5.7 最新标准	17

第2章 住宅小区物业管理市场综述.....21

2.1	住宅小区物业管理市场.....	21
2.2	住宅小区物业管理市场结构.....	22
2.2.1	住宅小区物业管理市场的主体结构.....	22
2.2.2	住宅小区物业管理市场的客体结构.....	23
2.2.3	住宅小区物业管理市场的运行结构.....	24
2.3	住宅小区物业管理市场机制.....	25
2.3.1	物业管理公司的企业机制.....	25
2.3.2	业主管理委员会的运行机制.....	26
2.3.3	市场运作机制.....	26
2.4	住宅小区物业管理市场秩序.....	28
2.4.1	市场进出秩序.....	28
2.4.2	市场竞争秩序.....	29
2.4.3	市场交易程序.....	29
2.5	市场化物业管理公司的要求.....	30
2.5.1	完善的招投标政策与法规.....	30
2.5.2	产权清晰的物业.....	30
2.5.3	成熟的招投标主体.....	30
2.5.4	健全的市场信息网络.....	31
2.6	市场化物业管理公司的特征.....	31
2.6.1	进行自主经营.....	31
2.6.2	以赢利为目的.....	31
2.6.3	企业化市场运作.....	31
2.6.4	竞争性经营活动.....	32
2.7	市场化后物业管理公司的竞争策略.....	32
2.7.1	准确的市场定位.....	32
2.7.2	适当的市场规模.....	32
2.7.3	创建自己的管理品牌.....	32
2.8	探寻多赢物业管理模式.....	34
2.8.1	明确定位, 避免重叠.....	34
2.8.2	加强指导与监督.....	34
2.8.3	避免发生利益冲突.....	34
2.8.4	通过发展服务来管理物业.....	34
2.8.5	将物业管理纳入政府管理.....	35

第3章 住宅小区公共管理制度范本.....37

3.1	小区管理公约范本.....	37
-----	---------------	----

3.2	小区装修管理规定范本	42
3.3	小区停车场管理规定范本	45
3.4	小区消防管理规定范本	47
3.5	小区电梯运行与使用管理规定范本	48
3.6	小区公共设施管理制度范本	49
3.7	小区消防系统管理规定范本	50
3.8	小区供电系统管理规定范本	52
3.9	小区文化娱乐场所管理规定范本	52
3.10	小区楼宇天台管理规定范本	53
3.11	小区清洁卫生管理规定范本	54
3.12	小区绿化管理规定范本	55

第4章 住宅小区物业管理公司内部管理制度范本 57

4.1	住宅小区综合管理制度范本	57
4.1.1	员工工作制度范本	57
4.1.2	员工廉洁自律制度范本	58
4.1.3	员工文明服务制度范本	58
4.1.4	办公室值班制度范本	60
4.1.5	参观接待管理制度范本	60
4.2	人力资源部管理制度范本	61
4.2.1	人力资源管理制度总则范本	61
4.2.2	奖金发放规定范本	68
4.2.3	人员聘用制度范本	68
4.2.4	新进人员任用规定范本	70
4.2.5	人事变动规定范本	71
4.2.6	员工晋升规定范本	72
4.2.7	员工考勤制度范本	73
4.2.8	员工奖惩规定范本	75
4.2.9	员工培训制度范本	77
4.2.10	员工考核制度范本	79
4.3	会议管理规定范本	80
4.4	公文管理规定范本	83
4.5	档案管理制度范本	86
4.6	印章管理制度范本	89
4.7	财务管理制度范本	91
4.7.1	财务管理规定范本	91
4.7.2	出纳作业规定范本	93
4.7.3	物业经费管理制度范本	95

4.7.4	物业费用分摊及缴纳规定范本	96
4.8	设施设备管理制度范本	97
4.8.1	设备综合管理制度范本	97
4.8.2	供水设备管理制度范本	99
4.8.3	供电设施管理制度范本	101
4.9	消防管理制度范本	104
4.9.1	安全防火管理规定范本	104
4.9.2	防火安全检查制度范本	105
4.9.3	动火审批制度范本	105
4.9.4	消防设备管理制度范本	106
4.9.5	消防设施、安全标志管理规定范本	106
4.9.6	消防器材管理制度范本	107
4.9.7	日常消防管理制度范本	108
4.10	食堂管理制度范本	109
4.10.1	食堂管理规定范本	109
4.10.2	食堂卫生管理制度范本	110
4.10.3	工作餐供应管理制度范本	111
4.11	宿舍管理制度范本	111
4.11.1	宿舍文明守则范本	111
4.11.2	宿舍管理办法范本	112
4.11.3	倒班宿舍管理规定范本	113
4.11.4	暂住人员管理制度范本	114
4.12	车辆交通管理制度范本	114
4.12.1	车辆管理办法范本	114
4.12.2	交通管理制度范本	116
4.12.3	停车场管理规定范本	117
4.12.4	非机动车辆管理规定范本	117
4.12.5	司机管理制度范本	118
4.13	办公用品管理制度范本	120
4.13.1	办公用品管理制度范本	120
4.13.2	办公文具用品管理办法范本	121
4.13.3	办公事务用家具使用及管理规定范本	122
4.13.4	办公用品发放规定范本	124
4.13.5	办公设备使用管理规定范本	124
4.14	财产管理制度范本	125
4.14.1	财产管理办法范本	125
4.14.2	物资财产管理规定范本	125
4.15	服装管理制度范本	127

4.15.1	员工工服管理规定范本	127
4.15.2	保安员制服管理规定范本	128
4.16	安全管理制度范本	129
4.16.1	保安管理制度范本	129
4.16.2	安全保卫规则范本	130
4.16.3	保安员管理制度范本	131
4.16.4	保安员奖罚细则范本	131
4.17	电梯管理制度范本	132
4.17.1	电梯的保养维修制度范本	132
4.17.2	电梯维修、保养操作制度范本	133
4.17.3	电梯日常保养及预检制度范本	134
4.17.4	电梯维修操作规程范本	135
4.17.5	电梯值班检查制度范本	135
4.17.6	电梯日运行规程范本	136
4.17.7	电梯紧急故障处理规程范本	137
4.18	环境卫生管理制度范本	137
4.18.1	环境卫生管理准则范本	137
4.18.2	绿化管理制度范本	138
4.18.3	绿化养护工作制度范本	139
4.18.4	绿化检查制度范本	141
4.18.5	绿化工管理规定范本	141
4.18.6	草地保养规定范本	142
4.19	卫生管理制度范本	143
4.19.1	保洁队管理规定范本	143
4.19.2	垃圾收集处理规程范本	144
4.19.3	清洁工管理规定范本	144

第5章 住宅小区物业管理常用表格范本 147

5.1	住宅小区公共事务常用表格范本	147
5.1.1	业主档案表范本	147
5.1.2	业主装修申请表范本	148
5.1.3	临时动火作业申请表范本	149
5.1.4	装修施工人员临时出入许可证范本	149
5.1.5	室内装修检查表范本	150
5.1.6	室内装修违规记录表范本	150
5.1.7	业主特约服务流水登记簿范本	151
5.1.8	业主委托出售登记表范本	151
5.1.9	业主委托出租登记表范本	152

5.1.10	业主委托出租钥匙移交登记表范本	152
5.1.11	租赁来电来访记录表范本	153
5.1.12	文化活动记录表范本	153
5.1.13	刊物来稿记录表范本	154
5.1.14	管理部门值班安排表范本	154
5.1.15	巡楼记录表范本	155
5.1.16	投诉处理表范本	155
5.1.17	业主月度投诉处理清单范本	156
5.1.18	月度回访清单范本	156
5.1.19	挂号邮件收发登记表范本	157
5.1.20	挂号邮件退件登记表范本	157
5.2	财务管理常用表格范本	158
5.2.1	催款通知单范本	158
5.2.2	最后催款通知单范本	158
5.2.3	每月应收管理费明细表范本	159
5.2.4	管理费欠费两个月业主明细表范本	159
5.2.5	每月应收电费明细表范本	160
5.2.6	每月应收水费明细表范本	160
5.2.7	公共设施维修费用月度统计表范本	161
5.2.8	停车票使用情况月统计表范本	161
5.2.9	停车场收费每月汇总表范本	162
5.2.10	车辆加油月记录表范本	162
5.3	安全卫生常用表格范本	163
5.3.1	保安交接班记录表范本	163
5.3.2	保安部重大事件总结报告范本	163
5.3.3	停车场收费岗交接班记录表范本	164
5.3.4	停车场车辆状况登记表范本	164
5.3.5	车辆收费登记表范本	165
5.3.6	车位月保统计表范本	165
5.3.7	楼层清洁每日检查表范本	166
5.3.8	地面清洁每日检查表范本	166
5.3.9	绿化苗木清单范本	167
5.3.10	盆景清单范本	167
5.3.11	绿化养护记录表范本	168
5.3.12	绿化喷药记录表范本	168
5.3.13	绿化工具使用登记表范本	169
5.3.14	撤出花木处理记录表范本	169
5.3.15	绿化工程施工日记录表范本	170

5.4 人事管理常用表格范本	170
5.4.1 员工上岗证登记表范本	170
5.4.2 员工入职登记表范本	171
5.4.3 员工培训记录表范本	171
5.4.4 员工离职归还物品清单范本	172
5.4.5 员工请假单范本	172
5.4.6 员工考勤汇总表范本	173
5.4.7 员工月度奖励登记表范本	173
5.4.8 员工月度处罚登记表范本	174
5.4.9 员工住宿花名册范本	174
5.4.10 员工宿舍公物丢失或损坏登记表范本	175
5.4.11 员工出车登记表范本	175
5.4.12 复印登记表范本	176
5.4.13 文件归档目录范本	176
5.4.14 外来文件清单范本	177
5.4.15 档案销毁登记表范本	177
5.5 设施设备管理常用表格范本	178
5.5.1 设备总清单范本	178
5.5.2 设备台账范本	178
5.5.3 设备大修年度计划表范本	179
5.5.4 消防栓检查表范本	179
5.5.5 工具年度采购计划表范本	180
5.5.6 工具领用登记表范本	180
5.5.7 报废工具登记表范本	181
5.5.8 业主空调安装统计表范本	181
5.5.9 立管检查表范本	182
5.5.10 灭火器配置统计表范本	182
5.5.11 消防巡查异常情况记录表范本	183
5.5.12 消防隐患整改月度汇总表范本	183
5.5.13 楼层电房设备检查表范本	184

第6章 住宅小区物业管理公司相关人员岗位职责范本 185

6.1 物业管理公司管理高层岗位职责范本	185
6.1.1 董事长岗位职责范本	185
6.1.2 监事岗位职责范本	185
6.1.3 总经理岗位职责范本	186
6.1.4 副总经理岗位职责范本	186
6.1.5 总工程师岗位职责范本	187

6.2	物管中心相关人员岗位职责范本	187
6.2.1	物管中心经理岗位职责范本	187
6.2.2	物管中心管理员岗位职责范本	188
6.3	财务部相关人员岗位职责范本	189
6.3.1	财务部经理岗位职责范本	189
6.3.2	财务部会计岗位职责范本	190
6.3.3	财务部出纳岗位职责范本	190
6.4	办公室相关人员岗位职责范本	191
6.4.1	办公室主任岗位职责范本	191
6.4.2	办公室总务岗位职责范本	191
6.4.3	办公室秘书岗位职责范本	191
6.4.4	办公室司机岗位职责范本	192
6.4.5	办公室仓管员岗位职责范本	192
6.4.6	办公室资讯员岗位职责范本	192
6.5	工程部相关人员的岗位职责范本	193
6.5.1	工程部经理岗位职责范本	193
6.5.2	工程部副经理岗位职责范本	194
6.5.3	工程部领班岗位职责范本	194
6.5.4	系统工程师岗位职责范本	195
6.5.5	工程部技术资料员岗位职责范本	195
6.5.6	高压运行工岗位职责范本	195
6.5.7	维修电工岗位职责范本	196
6.5.8	电梯维修工岗位职责范本	196
6.5.9	管钳工岗位职责范本	197
6.6	人力资源部相关人员的岗位职责范本	197
6.6.1	人力资源部经理岗位职责范本	197
6.6.2	人力资源部主管岗位职责范本	198
6.6.3	劳资主管岗位职责范本	198
6.6.4	培训主管岗位职责范本	199
6.6.5	资料员岗位职责范本	199
6.7	保安部相关人员的岗位职责范本	199
6.7.1	保安领班岗位职责范本	199
6.7.2	外围巡逻保安员岗位职责范本	200
6.7.3	机动巡逻保安员岗位职责范本	200
6.8	环卫部各岗位人员职责范本	201
6.9	维修部各岗位人员职责范本	201
6.10	消防部各岗位人员职责范本	202
6.11	文化部各岗位人员职责范本	202

6.12 公关部各岗位人员职责范本	203
第7章 住宅小区业主与业主管理委员会	205
7.1 业主与业主管理委员会	205
7.1.1 业主	205
7.1.2 业主大会	206
7.1.3 业主管理委员会	207
7.2 业主的权利与义务	209
7.2.1 业主的权利	209
7.2.2 业主的义务	210
7.3 物业管理公司与之关联因素的相互关系	211
7.3.1 物业管理公司与业主管理委员会之间的关系	211
7.3.2 物业管理公司与业主的关系	212
7.3.3 物业管理公司与政府各部门的关系	212
7.3.4 物业管理公司与相关专业公司的关系	213
7.4 业主管理委员会的成立	213
7.4.1 业主管理委员会组建的条件与程序	213
7.4.2 业主管理委员会的组成	215
7.5 业主公约范本	216
7.6 业主大会规程范本	219
7.6.1 建设部拟订的《业主大会规程》范本	219
7.6.2 某小区的业主大会规程范本	223
7.7 业主管理委员会章程范本	227
7.8 业主大会议事规则范本	231
7.8.1 业主大会议事规则范本(一)	231
7.8.2 业主大会议事规则范本(二)	237
第8章 国外及香港特别行政区物业管理概况	241
8.1 美国物业管理概况	241
8.1.1 美国物业管理概况	241
8.1.2 美国住宅建设概况	241
8.1.3 美国物业管理机构概况	242
8.1.4 美国物业管理经费	244
8.1.5 美国物业管理模式	244
8.1.6 美国物业管理内容	245
8.1.7 美国物业的管理与服务	245
8.1.8 美国物业管理合同	245
8.2 英国物业管理概况	246

8.2.1	英国——物业管理的发源地	246
8.2.2	英国住宅建设	246
8.2.3	英国物业管理机构	246
8.2.4	英国物业管理经费	248
8.2.5	英国物业管理内容	248
8.3	法国物业管理概况	248
8.3.1	法国物业管理体制与格局	248
8.3.2	法国物业管理机构	248
8.3.3	现代化管理手段	249
8.3.4	法国的房产转让	250
8.3.5	法制建设与物业管理专业化	251
8.4	日本物业管理概况	252
8.4.1	日本物业管理立法	252
8.4.2	日本物业管理形式	252
8.4.3	日本物业管理的内容	252
8.4.4	日本物业管理费用	253
8.4.5	其他情况	253
8.5	新加坡物业管理概况	254
8.5.1	新加坡物业管理概况	254
8.5.2	新加坡住宅建设	254
8.5.3	新加坡物业管理机构	256
8.5.4	新加坡物业管理经费	258
8.5.5	新加坡物业管理内容	258
8.5.6	物业管理模式	260
8.6	我国香港特别行政区物业管理概况	261
8.6.1	香港特别行政区的物业管理概况	261
8.6.2	香港特别行政区的住宅建设	261
8.6.3	香港特别行政区物业管理的法制化进程	262
8.6.4	香港特别行政区的物业管理机构	263
8.6.5	香港特别行政区的物业管理内容	266
8.6.6	香港特别行政区的物业管理经费	267

附录 住宅小区最新相关政策法规及地方性规定 269

附录 1	物业管理条例	269
附录 2	城市新建住宅小区管理办法	276
附录 3	物业服务收费管理办法	278
附录 4	机动车停放服务收费管理办法	281
附录 5	关于加强电梯管理的暂行规定	283

附录 6	城市房屋白蚁防治管理规定	285
附录 7	城市房屋便器水箱应用监督管理办法	287
附录 8	燃气燃烧器具安装维修管理规定	289
附录 9	全国城市文明住宅小区达标考评办法（试行）	292
附录 10	物业管理企业资质管理试行办法	293
附录 11	全国物业管理从业人员岗位证书管理办法	295
附录 12	北京市居住小区物业管理办法	296
附录 13	北京市物业服务收费管理办法（试行）	299
附录 14	上海市住宅物业管理规定	302

第1章

住宅小区物业管理综述

1.1 住宅小区概述

人类为自身生活起居设计、建造住宅也经历了一个从无到有的过程。最初的树洞、岩穴只是为我们的祖先提供了天然的栖身之地，随着人类的进化和劳动本领的增强，人们逐步意识到要通过劳动与大自然提供的资源相结合来创造和改变自身的居住条件，于是逐步形成了我们今天定义的住宅。

住宅是人工建造的由主体建筑、给排水系统、供电系统及供暖系统等构成的供人们居住的房子。

① 主体建筑包括公共部分（如共用主体外墙、公用楼梯与过道）和单元私有两部分。

② 给排水系统包括公共上下水主管道和单元分支给排水管线两部分。

③ 供电系统包括供电干线、总电表与入户分表及线路。

④ 供暖系统有中央空调系统、集中供暖系统、光电供暖系统、住户自供暖系统等类型。

- * 中央空调系统包括空调主机、传输管线及各单元控制系统等。

- * 集中供暖系统包括主锅炉房、传输管线及户内散热器等构件。

- * 光电供暖系统是近年来发展起来的新型供暖系统，包括光采暖系统和电供暖系统两种类型。

- * 光暖系统是利用新型光感建筑材料，把太阳的光能转变为热能的供暖系统。

- * 电暖系统则是利用电能发热装置供暖，包括电暖布线网络、电热器及控制开关等构件。

⑤ 新型住宅小区中的住宅还包括电话及计算机等通信系统、电子防盗及安全监视系统、闭路有线电视系统等附属设备。

住宅小区也称为“居住小区”，是指被居住区及道路或自然分界线所围合，不为交通干道所穿越，并配建有能够满足该区业主物质与文化生活所需的公共服务设施的完整公众聚集区。住宅小区由住宅建筑、道路、供水电暖设施、通信设施、商业服务等配套设施及绿化设施等构成。一个住宅小区，通常由若干个居住组团组成，具有相当的人口规模。