

普
华
经
管

正略钧策
管理丛书

OFFICE BUILDING MANAGEMENT

写字楼商业物业

规范化管理制度范本

◎ 编著 任长江



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

写字楼商业物业

规范化管理制度范本

拿来即用的

标准化

规范化

工作范本

- ☞ 写字楼物业管理通用制度范本
- ☞ 写字楼物业管理常用表格范本
- ☞ 写字楼物业管理人员岗位职责
- ☞ 商业物业最新政策法规及规定

需要下载书中相关管理制度、规定、表格、合同及文书范本，
请登录人民邮电出版社网站



北京普华文化发展有限公司

分类建议：企业管理/物业管理

人民邮电出版社网址：www.ptpress.com.cn

ISBN 978-7-115-16706-4



9 787115 167064 >

ISBN 978-7-115-16706-4 / F

定价：35.00元

PDG

正略钧策
管理丛书

写字楼商业物业 规范化管理制度范本

任长江 编著

人民邮电出版社
北京

PDG

图书在版编目 (CIP) 数据

写字楼商业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, 2007.10

ISBN 978-7-115-16706-4

I. 写… II. 任… III. 物业管理-规章制度-范文-中国 IV. F299.233.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第130780号

内 容 提 要

本书共分三篇, 其中上篇介绍了写字楼物业管理概述、写字楼突发事件处理预案范本、写字楼物业管理通用制度范本、写字楼物业管理常用表格范本、物业公司相关人员岗位职责范本等内容; 中篇介绍了酒店宾馆物业管理、会所物业管理、商场物业管理及商业物业管理常用文书的撰写方法及范本等内容; 下篇是附录, 辑录的是我国最新出台的相关法律、法规、政策及地方性规定等。

本书简明扼要、易懂易用, 书中所用的各种物业管理制度、规定、表格、合同、文书等, 均从实践中来, 是众多成熟写字楼物业管理公司的经验汇集之作。

物业从业人员可将本书中的相关范本直接拿出来使用, 或根据所在商业场所的实际情况稍加改动即可使用, 极具操作性。本书可作为商业物业管理从业人员的首选用书。

写字楼商业物业规范化管理制度范本

◆ 编 著 任长江

责任编辑 刘 盈

◆ 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>

北京铭成印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 18.25

2007年10月第1版

字数: 307千字

2007年10月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-16706-4/F

定 价: 35.00元

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



前言

随着国民经济的飞速发展，我国的城市物业管理行业也取得了长足的进步，特别是以盈利为目的的写字楼等商业物业管理发展较快，出现了大量的从业人员。

商业物业从业人员的大量出现，是我国商业物业管理发展的需要，从某种程度上说，他们将推动着我国商业物业管理模式的变革。由于写字楼等商业性物业具有建筑高档、设施先进、客流量大、客户的服务要求高、经营与管理并重以及它还涉及城市形象与公共安全等特点，因此对写字楼商业物业从业人员也有很高的要求。

目前，写字楼商业物业管理在我国尚处于发展初期，受过物业管理专业培训或教育的从业人员并不多，提高他们的专业素质和业务水平迫在眉睫。

为便于写字楼商业物业管理公司实行科学、规范的管理，提高写字楼商业物业管理人员的业务能力，提升物业管理公司的综合竞争力，帮助其做大做强，促成物业管理公司与客户的双赢局面，我们特编写了这本《写字楼商业物业规范化管理制度范本》。

本书共分三篇，其中上篇介绍了写字楼物业管理概述、写字楼突发事件处理预案范本、写字楼物业管理通用制度范本、写字楼物业管理常用表格范本、物业公司相关人员岗位职责范本等内容；中篇介绍了酒店宾馆物业管理、会所物业管理、商场物业管理及商业物业管理常用文书的撰写方法及范本等内容；下篇是附录，辑录的是我国最新出台的相关法律、法规、政策及地方性规定等。

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

本书简明扼要、易懂易用，书中相关的各种物业管理制度、规定、表格、合同、文书等内容，均是众多成熟写字楼物业管理公司的归纳总结。物业从业人员可将本书中的相关范本直接拿出来使用，或根据所在商业场所的实际情况稍加改动后使用，极具操作性。

使用本书，不仅能够提高物业管理公司的素质和声誉，还可以有效提升物业管理公

司的市场竞争力。

本书可作为商业物业管理从业人员的首选用书，尤其适合商业物业管理公司培训员工使用，同时也可作为各大、中专院校物业管理专业学生的参考教材。

在本书的编写过程中，得到了张德光、冯忠强、王志勇、赵红敏、徐春明、陈海凤、王美珍、郑月玲、王雪、王远征、周瑞进、彭留红、唐林妹、于莘莘、陈强、孙国芳、李爱祥、郑美芳、冯立军、张娜等人的诸多帮助，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。

编者
2007年





目 录

上 篇

第一章 写字楼物业管理概述	3
第一节 写字楼概述	3
一、写字楼的涵义	3
二、写字楼的种类	4
三、写字楼的特点	5
第二节 写字楼物业管理概述	7
一、写字楼物业管理的方式	7
二、写字楼物业管理的目标	7
三、写字楼物业管理的要求	9
四、写字楼物业管理的特点	10
第三节 写字楼物业服务	11
一、服务部各岗位的工作项目	11
二、服务部各岗位的工作操作程序与标准	14
第四节 写字楼物业管理与小区物业管理的区别	21
一、服务的对象不同	21
二、服务的时间各有侧重	21
三、管理的侧重点不同	21
第五节 写字楼物业的管理内容及管理实施	21
一、写字楼使用前的准备工作	21
二、租售营销服务	22
三、工程设备管理	22
四、保安管理	23
五、清洁管理与绿化美化服务	24

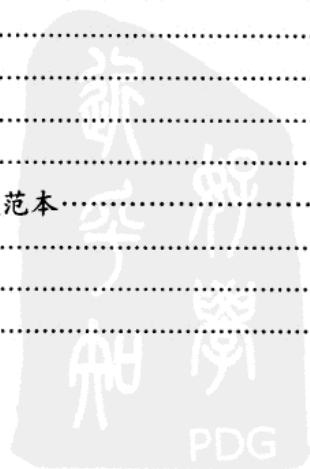
	六、商务服务	24
	七、前台服务	25
第六节	写字楼的租赁经营管理	25
	一、写字楼租赁合同的签订	25
	二、写字楼租赁合同的执行	25
	三、写字楼客户的选择	27
	四、写字楼租金的确定	28
	五、写字楼的公共关系活动	30
第七节	写字楼物业的科学化管理	32
	一、实行专业化管理	32
	二、实行规范化管理	33
	三、实行程序化管理	33
	四、实行标准化管理	34
第八节	写字楼分级参考标准	34
	一、一级标准	34
	二、二级标准	34
	三、三级标准	34
	四、四级标准	35
	五、五级标准	35

第二章 写字楼突发事件处理预案范本 37

第一节	突发事件应急应变处理预案总则范本	37
第二节	写字楼治安事件应急处理预案范本	38
第三节	食物中毒应急处理预案范本	39
第四节	突然死亡事件处理预案范本	40
第五节	写字楼防爆预案范本	42

第三章 写字楼物业管理通用制度范本 45

第一节	员工工作规范制度范本	45
	一、员工守则范本	45
	二、员工工作制度范本	52
	三、廉洁自律制度范本	53
	四、文明服务制度范本	54
第二节	公司财产与财务管理制度范本	55
	一、公司财产管理规定范本	55
	二、物资财产管理规定范本	56
	三、财务管理制度范本	58



	四、出纳作业规定范本	60
	五、支票管理制度范本	61
	六、发票管理制度范本	62
	七、会计档案管理制度范本	63
	八、合同管理制度范本	64
第三节	人力资源管理制度范本	66
	一、人力资源管理制度总则范本	66
	二、奖金发放规定范本	72
	三、人员聘用制度范本	73
	四、新进人员任用规定范本	75
	五、人事变动规定范本	76
	六、员工晋升规定范本	77
	七、员工考勤制度范本	77
	八、员工奖惩规定范本	79
	九、员工培训制度范本	82
	十、员工考核制度范本	83
第四节	消防管理制度范本	84
	一、安全防火管理规定范本	84
	二、防火安全检查制度范本	85
	三、动火审批制度范本	85
	四、临时动火作业安全规定范本	86
	五、消防设备管理制度范本	86
	六、消防设施、安全标志管理规定范本	87
	七、消防器材管理制度范本	88
	八、区域防火责任制度范本	88
	九、日常消防管理制度范本	89
第五节	车辆交通管理制度范本	90
	一、车辆管理办法范本	90
	二、停车场管理规定范本	92
	三、非机动车辆管理规定范本	92
	四、司机管理制度范本	93
	五、停车场的清洁作业范本	95
第六节	办公用品管理制度范本	95
	一、办公用品管理制度范本	95
	二、办公文具用品管理规定范本	97
	三、办公事务用家具使用及管理规定的范本	98
	四、办公用品发放规定范本	99

	五、办公设备使用管理规定范本	99
第七节	电梯管理制度范本	100
	一、电梯的保养维修制度范本	100
	二、电梯维修、保养操作制度范本	101
	三、电梯日常保养及预检制度范本	102
	四、电梯维修操作规程范本	102
	五、电梯值班检查制度范本	103
	六、电梯日运行规程范本	104
	七、电梯紧急故障处理规程范本	105
	八、电梯运行与使用管理规定范本	105
第八节	环境卫生管理制度范本	106
	一、环境卫生管理准则范本	106
	二、绿化管理制度范本	107
	三、绿化养护工作制度范本	108
	四、清洁管理制度范本	109
	五、保洁队管理规定范本	110
	六、清洁工管理规定范本	111
	七、清洁工作检查规定范本	111
第九节	写字楼机房管理制度范本	112
	一、水泵机房管理规定范本	112
	二、发电机房管理规定范本	113
	三、空调机房管理规定范本	113
	四、电梯机房管理规定范本	113
第十节	员工食堂与宿舍管理制度范本	114
	一、食堂管理规定范本	114
	二、食堂卫生管理制度范本	115
	三、工作餐供应管理制度范本	116
	四、宿舍文明守则范本	116
	五、宿舍管理办法范本	117
第十一节	设施设备管理制度范本	118
	一、设备综合管理制度范本	118
	二、供水设备管理制度范本	120
	三、供电设施管理制度范本	121
第十二节	安全管理制度范本	124
	一、写字楼出入管理制度范本	124
	二、保安管理制度范本	126
	三、保安员管理制度范本	127

	四、保安员奖罚细则范本	127
	五、保安员制服管理规定范本	128
第十三节	其他管理制度范本	129
	一、会议管理规定范本	129
	二、公文管理规定范本	132
	三、档案管理制度范本	136
	四、参观接待管理制度范本	138

第四章 写字楼物业管理常用表格范本141

第一节	写字楼公共事务常用表格范本	141
	一、写字楼客户档案表范本	141
	二、客户装修申请表范本	141
	三、临时动火作业申请表范本	142
	四、装修施工人员临时出入许可证范本	143
	五、室内装修检查表范本	143
	六、室内装修违规记录表范本	144
	七、客户特约服务流水登记簿范本	144
	八、租赁来电来访记录表范本	145
	九、写字楼文化活动记录表范本	145
	十、写字楼值班表范本	145
	十一、巡楼记录表范本	146
	十二、投诉处理表范本	146
	十三、写字楼月度投诉处理清单范本	147
	十四、客户遗失物品登记表范本	147
第二节	财务管理常用表格范本	148
	一、催款通知单范本	148
	二、每月应收租赁费明细表范本	148
	三、租赁费欠费客户明细表范本	149
	四、停车票使用情况月统计表范本	149
	五、停车场收费每月汇总表范本	150
	六、车辆加油月记录表范本	152
第三节	安全卫生常用表格范本	152
	一、保安交接班记录表范本	152
	二、安保部重大事件总结报告范本	153
	三、停车场收费岗交接班记录表范本	153
	四、停车场车辆状况登记表范本	154
	五、车辆收费登记表范本	154

	六、车位月保统计表范本	154
	七、楼层清洁每日检查表范本	155
	八、地面清洁每日检查表范本	155
	九、绿化苗木清单范本	156
	十、盆景清单范本	156
	十一、绿化养护记录表范本	157
	十二、绿化喷药记录表范本	157
	十三、绿化工具使用登记表范本	157
	十四、撤出花木处理记录表范本	158
	十五、绿化工程施工日记录表范本	158
第四节	人事管理常用表格范本	159
	一、上岗证登记表范本	159
	二、入职人员每月登记表范本	159
	三、员工培训记录范本	159
	四、员工离职退还物品清单范本	160
	五、员工请假单范本	161
	六、考勤汇总表范本	161
	七、月度奖励登记表范本	162
	八、月度处罚登记表范本	162
	九、员工住宿花名册范本	162
	十、员工宿舍公物丢失/损坏登记表范本	163
	十一、出车登记表范本	163
	十二、复印登记表范本	163
	十三、物业公司文件归档目录范本	164
	十四、外来文件清单范本	164
	十五、档案销毁登记表范本	165
第五节	设施设备管理常用表格范本	165
	一、物业管理公司设备总清单范本	165
	二、设备台账范本	166
	三、设备大修年度计划表范本	166
	四、消防栓检查表范本	167
	五、工具年度采购计划表范本	167
	六、工具领用登记表范本	168
	七、报废工具登记表范本	168
	八、立管检查表范本	168
	九、灭火器配置统计表范本	169
	十、消防巡查异常情况记录表范本	169

	十一、消防隐患整改月度汇总表范本	170
	十二、楼层配电房设备检查表范本	170
第五章	写字楼物业公司相关人员岗位职责范本	171
第一节	管理高层岗位职责范本	171
	一、董事会岗位职责范本	171
	二、监事会岗位职责范本	171
	三、总经理岗位职责范本	172
	四、副总经理岗位职责范本	172
	五、总工程师岗位职责范本	173
第二节	物管中心相关人员岗位职责范本	173
	一、物管中心岗位职责范本	173
	二、物管中心经理岗位职责范本	174
	三、物管中心管理员岗位职责范本	174
第三节	财务部相关人员岗位职责范本	175
	一、财务部岗位职责范本	175
	二、财务部经理岗位职责范本	176
	三、财务部会计岗位职责范本	176
	四、财务部出纳岗位职责范本	177
第四节	办公室相关人员岗位职责范本	177
	一、办公室岗位职责范本	177
	二、办公室主任岗位职责范本	178
	三、办公室总务岗位职责范本	178
	四、办公室秘书岗位职责范本	178
	五、办公室司机岗位职责范本	179
	六、办公室仓管员岗位职责范本	179
	七、办公室资讯员岗位职责范本	179
第五节	工程部相关人员岗位职责范本	180
	一、工程部岗位职责范本	180
	二、工程部经理岗位职责范本	180
	三、工程部副经理岗位职责范本	181
	四、工程部领班岗位职责范本	181
	五、系统工程师岗位职责范本	182
	六、工程部技术资料员岗位职责范本	182
	七、高压运行工岗位职责范本	183
	八、维修电工岗位职责范本	183
	九、电梯维修工岗位职责范本	184

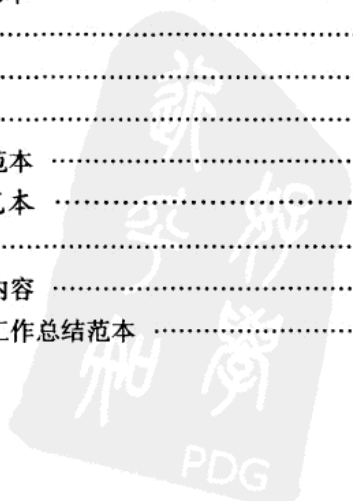
	十、空调运行工岗位职责范本	184
	十一、管钳工岗位职责范本	185
第六节	人力资源部相关人员岗位职责范本	185
	一、人力资源部岗位职责范本	185
	二、人力资源部经理岗位职责范本	186
	三、人力资源部主管岗位职责范本	187
	四、劳资主管岗位职责范本	187
	五、培训主管岗位职责范本	187
	六、资料员岗位职责范本	188
第七节	安保部相关人员岗位职责范本	188
	一、安保部岗位职责范本	188
	二、保安领班岗位职责范本	188
	三、外围巡逻保安员岗位职责范本	189
	四、机动巡逻岗保安员岗位职责范本	190
第八节	环卫部岗位职责范本	190
第九节	维修部岗位职责范本	190
第十节	消防部岗位职责范本	191
第十一节	文化部岗位职责范本	191
第十二节	公关部岗位职责范本	192

中 篇

第六章	酒店宾馆物业管理概述	195
第一节	酒店的类型	195
	一、商务型酒店	195
	二、会议型酒店	195
	三、旅游型酒店	196
	四、度假型酒店	196
	五、长住型酒店	196
	六、特殊型酒店	196
第二节	酒店的级别与标准	196
	一、一星级与二星级酒店	197
	二、三星级酒店	197
	三、四星级酒店	197
	四、五星级酒店	197
第三节	酒店楼宇管理的内容及实施	197
	一、酒店楼宇管理的内容	197

	二、酒店、饭店、宾馆物业管理的实施	199
第七章	会所物业管理概述	201
第一节	会所物业服务概述	201
第二节	会所服务的原则和经营方式	201
	一、会所服务的原则	201
	二、会所的经营方式	202
第三节	会所的服务礼仪与要求	202
	一、会所的服务礼仪	202
	二、会所的服务要求	205
第八章	商场物业管理概述	209
第一节	商场物业的类型和管理特点	209
	一、商场与商场物业	209
	二、商场物业的类型	209
	三、商场物业管理的特点	210
第二节	商场物业管理模式及机构设置	210
第三节	商场物业管理的内容及管理实施	211
	一、商场设施设备的养护及维修管理	211
	二、环境卫生及绿化管理	211
	三、安全保卫管理	211
	四、广告管理	212
	五、装修管理	212
	六、租赁管理	212
第四节	商场物业服务的原则	212
	一、服务至上，以人为本	213
	二、企业化经营的原则	213
	三、专业化管理的原则	213
	四、契约化原则	213
第五节	商场物业服务的细节	213
	一、业主服务	213
	二、经营服务管理	215
	三、维保服务	217
	四、保洁绿化服务	217
	五、安全服务	219
	六、其他综合服务	219

第九章 大型智能商厦物业管理概述	221
第一节 大型智能商厦物业管理的内涵与要求	221
一、必须切实做好消防安全和治安保卫工作	221
二、要充分保证电梯的安全运行和水、电、暖、气等的供应	221
三、保持商厦优美、舒适、和谐的环境	222
第二节 大型智能商厦物业管理的内容与重点	222
一、日常事务管理	222
二、固定资产管理	223
三、租赁业务管理	223
四、租房事务管理	223
第三节 大型智能商厦物业建筑设备管理	223
一、设备运行管理	223
二、设备维护管理	224
第四节 大型智能商厦物业管理信息系统	225
一、人伙管理功能	225
二、装修管理功能	225
三、收费管理功能	225
四、投诉管理功能	225
五、设备管理功能	226
六、文件管理功能	226
七、绿化与清洁管理功能	226
八、消防管理功能	226
第十章 商业物业管理常用文书的撰写方法及范本	227
第一节 物业管理文书写作常识	227
一、物业管理文书的写作要求	227
二、物业管理文书的写作方法	228
第二节 岗位工作计划的撰写方法及范本	229
一、计划的含义、作用与种类	229
二、岗位工作计划的结构	230
三、拟写岗位工作计划的要求	230
四、某商场2007年物业管理计划范本	231
第三节 岗位工作总结的撰写方法及范本	231
一、总结的含义、作用与种类	231
二、工作总结的写作结构和基本内容	233
三、某商厦物业物管中心2006年工作总结范本	233



第四节	物业管理有关通知的撰写方法及范本	234
	一、通知的含义、作用与种类	234
	二、通知的结构与内容	235
	三、某写字楼停水通知范本	235
第五节	物业管理合同的撰写方法及范本	236
	一、商业物业服务合同	236
	二、商业物业租赁合同	237
	三、写字楼租赁合同范本	238
	四、物业管理委托合同范本	243

下 篇

附录	商业物业最新政策法规及地方性规定	251
附录1	物业管理条例	251
附录2	物业服务收费管理办法	258
附录3	机动车停放服务收费管理办法	261
附录4	关于加强电梯管理的暂行规定	263
附录5	城市房屋白蚁防治管理规定	265
附录6	城市房屋便器水箱应用监督管理办法	267
附录7	物业管理企业资质管理试行办法	269
附录8	全国物业管理从业人员岗位证书管理办法	271
附录9	北京市物业服务收费管理办法(试行)	272

