

企业经营管理工具丛书

王 建 主 编

物业公司 高效运营 必备文书 与制度



广东人民出版社

企业经营管理工具丛书

王 建 主编

物业公司 高效运营 必备文书 与制度

WUYE GONGSI GAOXIAO
YUNYING BIBEI WENSHU
YU ZHIDU

广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业公司高效运营必备文书与制度 / 王建主编. — 广州:
广东人民出版社, 2003. 3

(企业经营管理工具丛书)

ISBN 7-218-04018-7

I. 物... II. 王... III. ①物业管理-公文-范文
②物业管理-规章制度-中国 IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 086904 号

责任编辑	周晓江 徐欲晓
责任技编	黎碧霞
封面设计	张焕威
出版发行	广东人民出版社
印 刷	广东惠阳印刷厂 (惠州市南坛西路 17 号)
开 本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印 张	19
字 数	460 千字
版 次	2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月第 1 次印刷
印 数	5,000 册
书 号	ISBN 7-218-04018-7/F·571
定 价	35.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

售书热线: 020-83791084 83790667

本书编写组

主 编：王 建

副 主 编：云 鹏 张 勇 陈树宏

编写人员：周如俊 管锦权 王 华

刘 杰 王永才 郑 平

刘剑华 陈永久 王青媛

王 勇 刘彩林 巩立良

姜崇辉 荚树茂 晋汉武

晋汉俊 张 建 钱朝阳

李平贵 舒毅彪 王春业

冯顶道 耿有权 陈金波

陈 光 柏运虎 顾文辉

任宗山 李学强

目 录

第一编 物业公司的基本运营文书与制度	1
一、组建物业管理公司必备文书	1
1 物业管理公司的内部架构	1
2 内资性质的物业管理公司章程	4
3 外资性质的物业管理公司章程	6
4 内资性质物业管理公司可行性报告范式	16
5 外资性质物业管理有限公司可行性报告范式	18
二、物业管理的接管与验收制度	24
1 物业接管验收的程序规范	24
2 物业接管验收的规范要求	25
3 物业接管验收的责任规定	28
4 物业委托管理合同	29
5 物业接管验收的标准规定	33
三、前期物业管理文书与制度	39
1 物业管理方案	39
2 前期物业管理服务协议	44
3 业主入伙收楼程序	51

4	入伙通知书	52
5	入伙手续书	53
6	收楼通知	54
7	缴款通知书	56
8	验楼情况一览表	57
9	楼宇验收报告	58
10	楼宇钥匙签收表	59
11	住户资料	59
12	楼宇交接书	60
13	物业情况调查报告	61
14	业主装修管理制度	64
15	催缴通知书	69
16	通知住户暂停煤气供应	69
17	通知住户暂停电力供应通知	70
18	通知住户暂停电梯服务通知	70
19	暂时关闭垃圾槽以便进行维修事宜的通知	71
20	外墙维修/清洁期间内之保安安排通知	71
21	增加管理费通知	72
22	移交物业于租户通知	73
23	交回已签署之文件/要求租户付清已代付之复印费 通知	73
24	防风措施通知	74

25	车辆驶入屋村申请表	75
26	居民要求管理处办理有关事项申请表	76
27	管理员负责每月之管理例会记录	77
第二编 物业管理招、投标文件与制度		78
一、物业管理招标文件		78
1	物业管理招标公告	78
2	物业管理招标书	81
3	评标项目、计分方法及定标原则	90
4	物业管理投标规定	91
5	投标合同范围管理规定	93
二、投标文件		103
1	投标者简介	103
2	投标书	106
第三编 物业公司的财务管理文书与制度		141
一、物业管理公司财务管理的机构设置与职责		141
1	物业公司财务部的机构设置及其职责	141
2	物业公司财务部经理岗位职责规定	142
3	物业公司财务部主管会计岗位职责规定	143
4	物业公司财务部会计岗位职责规定	144
5	物业公司收费员工作职责	144
6	物业公司出纳工作职责	145

二、物业管理公司财务管理系统——总科账目·····	145
1 资产负债表（借方）·····	146
2 资产负债表（贷方）·····	147
3 偿债基金·····	148
4 物业管理的财务收支表·····	149
三、物业管理公司的财务运营制度·····	155
1 物业管理公司财务运营制度·····	155
2 物业管理费用年度预算的编制制度·····	161
3 物业管理常年运作预算（估计）表·····	163
4 物业管理常年运作预算估计表·····	165
5 物业管理公司每月收入与支出表·····	166
四、物业管理公司的固定资产运营文书与制度·····	168
1 物业管理公司固定资产运营制度·····	168
2 固定资产增加表·····	173
3 固定资产注销／处理表·····	174
 第四编 物业管理公司人力资源管理文书与制度·····	 175
一、物业管理公司劳动综合管理文书与制度·····	175
1 物业管理公司劳动管理办法·····	175
2 劳动合同书（范本）·····	187
二、人员招聘、培训与考核文书及制度·····	195
1 物业管理公司管理人员聘任规定·····	195
2 物业管理公司晋升考核聘任制规定·····	196

3	物业管理公司员工考核制度	197
4	主任岗位月考核表	199
5	员工岗位月考核成绩汇总表	200
6	服务中心经理岗位月考核表	201
7	服务中心服务人员岗位月考核表	202
8	会计员岗位月考核表	204
9	工程技术部主任岗位月考核表	205
10	维修工岗位月考核表	207
11	安全交通部主任岗位月考核表	209
12	保安员岗位月考核表	210
13	交通、车辆管理人员岗位月考核表	212
14	车管负责人岗位月考核表	214
15	环境清洁部主任岗位月考核表	216
16	绿化园艺工岗位月考核表	217
17	保洁员岗位月考核表	219
18	文员岗位月考核表	220
19	出纳员岗位月考核表	222
	三、公司员工考勤、福利、工伤与休假制度	224
1	物业公司员工考勤制度	224
2	物业公司员工打卡规定	227
3	物业公司员工识别证使用准则	229
4	物业公司员工姓名牌管理办法	230

[5] 物业公司员工福利规定	231
[6] 物业公司员工工伤处理方法	233
[7] 物业公司员工休假管理办法	235
四、物业管理公司员工培训及流动制度	237
[1] 物业公司培训制度	237
[2] 物业公司员工参加专业培训及业余学习的 规定	239
[3] 物业公司员工辞退、辞职和调动的制度	239
[4] 物业公司临时工录用及辞退规定	240
五、物业管理公司员工档案及辞退管理制度	241
[1] 物业管理公司人事档案保管制度	241
[2] 物业管理公司人事纠纷处理条例	243
[3] 物业公司员工辞退制度	245
[4] 物业公司员工退休规定	247
第五编 物业管理公司文书、档案及图书管理制度	250
一、物业管理公司文书管理制度	250
[1] 物业管理公司文书管理制度	250
[2] 物业管理公司文印室管理制度	256
[3] 物业管理公司文书收发作业规范	257
[4] 物业管理公司文件处理的标准管理	259
[5] 物业管理公司重要文件保管处理规定	262
二、物业管理公司档案管理制度	264

1	物业管理公司档案管理办法	264
2	物业管理公司档案管理制度	266
3	物业管理公司档案借阅管理制度	270
4	物业管理公司声像档案管理制度	271
5	物业管理公司科技档案管理制度	275
6	物业管理公司档案存放地备查用表	278
三、物业管理公司图书资料管理制度		279
1	物业管理公司图书管理制度	279
2	物业公司资料室管理规定	281
3	物业管理公司内部资料管理规定	283
4	物业管理公司图书借阅管理制度	284
5	物业管理公司业务资料整理及保管规定	285
6	物业管理公司内部刊物管理规定	287
7	物业管理公司机关杂志编辑发行规定	288
8	物业公司图书资料借出卡	290
第六编 物业管理公司办公综合管理制度		291
一、物业管理公司办公室管理制度		291
1	物业管理公司办公室主任工作责任制度	291
2	物业管理公司办公室管理制度	294
3	物业管理公司印信管理制度	298
4	物业管理公司值班管理制度	299

5	物业管理公司电脑室管理规定	301
6	物业管理公司计算机安全管理制度	301
7	物业管理公司保密制度	304
8	物业管理公司外事接待管理规定	307
9	物业管理公司来宾参观接待管理制度	308
10	物业管理公司参观接待管理制度	310
二、物业管理公司会议管理制度		312
1	物业管理公司会议管理制度	312
2	物业管理公司每周例会制度	322
3	会议室、接待室使用管理制度	322
4	会议布置管理规定	323
5	会议提案改善方案	324
6	提案建议效益奖的管理条例	325
三、物业管理公司办公用品管理制度		328
1	物业管理公司办公用品管理规定	328
2	物业公司办公用品发放规定	331
3	物业公司办公消耗品管理规定	331
4	办公文具用品管理制度	333
5	物业管理公司长途电话管理办法	334
6	物业管理公司复印机使用规定	335
7	物业管理公司电传机及传真机使用规定	335
8	物业管理公司网络使用管理规定	336

9	物业管理公司事务用家具使用及管理规定	338
四、	物业管理公司车辆交通管理	340
1	上海××物业管理公司车辆管理办法	340
2	物业管理公司车辆调度与使用管理办法	343
3	物业管理公司司机管理制度	346
4	物业管理公司车辆保养规范	349
5	交通安全责任制管理规定	350
6	交通事故及违章处理要点	353
7	车辆肇事处理办法	354
第七编	物业公司的后勤管理制度	358
一、	物业公司宿舍、食堂、更衣室、工服管理	
制度		358
1	物业管理公司职工宿舍文明守则	358
2	物业公司员工宿舍管理制度	359
3	物业公司住宅管理制度	362
4	倒班宿舍管理规定	363
5	物业管理公司食堂管理规定	364
6	物业管理公司食堂卫生管理制度	365
7	物业管理公司员工食堂管理制度	367
8	物业公司工作餐供应管理制度	368
9	物业公司更衣室管理规定	368

10	物业公司工服管理规定	369
二、	物业公司环境卫生管理制度	370
1	物业管理公司环境卫生管理准则	370
2	物业公司公共场所清洁管理制度	372
3	物业公司草地保养规定	374
4	物业公司盆景保管规定	374
三、	物业公司安全保卫管理制度	375
1	物业公司安全保卫综合管理制度	375
2	物业公司安全检查项目规定	382
3	物业公司值班管理制度	383
4	物业公司员工出入管理制度	384
5	物业公司防盗工作日常管理规定	388
6	物业公司内突发事件的处理规定	389
7	物业公司计算机安全管理规定	390
第八编	管理区内公共区域管理必备文书与制度	393
一、	保洁管理必备文书与制度	393
1	深圳市××商厦环卫行政架构图	393
2	保洁管理工作制度	394
3	物业公司清洁工作周报表	395
4	深圳市××商厦保洁的日常操作	396
5	物业公司日常清洁使用机械、工具、 物料	397

[6] 深圳市××商厦清洁服务细则及要求	398
二、治安保卫管理必备文书与制度	400
[1] 物业公司治安管理的内容	400
[2] 物业公司治安管理的措施	402
[3] 物业公司治安保卫部门各岗位职责	402
[4] 物业公司保安日记	405
[5] 修缮责任承担书	406
三、绿化与虫害控制管理必备文书与制度	408
[1] 绿化员工职责	408
[2] 绿化程度和标准	410
[3] 绿化管理标准一览表	412
[4] 绿化工作安排表	414
[5] 绿化维护员工月度考勤表	415
[6] 绿化养护工作记录表	417
[7] 楼宇绿化养护工作记录表	418
[8] 楼宇周边绿化摆放、种植、养护月检表	419
[9] 承包商虫害控制制度	420
四、停车场管理制度	421
[1] 停车场管理条例	421
[2] 停车场管理标准	422
[3] 停车场管理人员考勤表	424
[4] 停车场管理人员交接班记录	426

第九编 安全消防管理文书与制度	427
一、安全消防管理必备文书与制度	427
1 消防系统维护与保养制度	427
2 消防设备的管理与维护规定	430
3 消防设备的试验、检查、清洗规范	435
4 消防控制中心监视确认日志	438
5 消防系统运行日登记表	439
6 控制器日检登记表	440
7 消防报警控制系统检查表	441
8 消防设备日常维护管理工作一览表	442
二、停车场管理制度	443
1 停车场管理条例	443
2 车辆保管的收费管理	445
3 车辆管理人员交接班规定	446
三、物业管理中紧急情况的处理	447
1 电梯困人的紧急处理规范	447
2 爆喉及水箱过满的紧急处理规范	448
3 发生火警时消防的紧急处理规范	449
4 停电及电力故障的紧急处理规范	450
5 瓦斯和易燃气体泄漏的紧急处理规范	451
6 雷暴及台（飓）风的紧急处理规范	451
7 对盗窃及停车场被劫事件的紧急处理规范	452

8	业主或住户投诉的紧急处理规范	453
9	可疑物件及恐吓电话的紧急处理规范	454
10	发现住户（业主）受伤或生病的紧急处理 规范	454
11	车辆发生意外事故导致损坏设备的紧急处理 规范	455
12	对偷车事件的紧急处理规范	455
13	拾获财物的处理办法	455
14	小区内私家路上违规或遗弃车辆的紧急处理 规范	456
第十编 物业管理合同与契约		457
一、物业管理合同与建议书		457
1	物业管理合同	457
2	物业管理委托合同	467
3	物业管理建议书	475
二、业主管理委员会章程		482
1	住宅区管理委员会章程	482
2	住户行为规范条例	487
三、物业管理中的公共契约		505
1	住宅使用公约	505
2	业主公约	509
3	公共契约	511