

● 现代物业管理操作丛书

物业管理

操作制度范例

赵向标 主编

F299.233.3

物业管理

赵向标

主编

海天出版社

操作制度范例

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理操作制度范例/赵向标编著. - 深圳: 海天出版社, 2002.2

ISBN 7 - 80654 - 634 - 0

I. 物... II. 赵... III. 物业管理 - 规程 - 中国
IV. F299. 233. 3 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 095391 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518026)

责任编辑 张 曼 封面设计 张幼农

责任技编 王 颖

海天电子图书开发公司排版制作 3460274

深圳希望印刷有限公司印刷 海天出版社经销

2002 年 5 月第 1 版 2002 年 5 月第 1 次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 36

字数: 692 千字 印数: 1 - 6000 册

定价: 128.00 元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

编者的话

现代物业呼唤制度化、科学化、规范化的管理。顺应这一要求,我们约请数十名身处物业管理实践第一线的专业人士,广泛收集了深圳、广州、上海、北京等地多家物业管理公司的现行操作制度,并加以系统地分析研究和梳理,在此基础上精选、编辑了《物业管理操作制度范例》一书。

按照逻辑结构划分,物业管理制度一般可分为四个层面:第一层面为部门职责制度;第二层面为岗位职责制度;第三层面为具体操作制度;第四层面为作业程序制度。根据这一划分,针对物业管理的不同领域,我们分别从部门职责、岗位职责、规章制度、操作规程四个方面提出和把握各类物业制度,并将全书分为六编十七章,即第一编物业企业内部管理制度(含岗位职责制度、部门职责制度、公司内部日常管理制度);第二编物业前期管理制度(含物业委托管理制度、物业接管验收制度、物业入伙制度);第三编房屋设备管理制度(含装修管理制度、房屋日常管理制度、机电设备管理制度);第四编物业安全管理制度(含治安保卫制度、车辆管理制度、消防管理制度);第五编物业环境管理制度(含绿化制度与清洁制度);第六编业主用户管理制度(含社区文化管理制度、配套服务管理制度)。

在阅读和使用本书时,谨请注意以下问题:

第一、本书选收的各种制度,仅仅能为物业管理企业制定各类管理制度提供参照范本,切不可理解为能够适应一切企业、解决一切问题的灵丹妙药;

第二、为便于参阅,在编辑加工过程中,我们尽可能保留了制度原本的风貌。我们相信,正是这些极富个性、原汁原味的制度文本,才能为物业管理实践工作者提供可资参照借鉴的范例。

第三、同一制度,内容有别。在编辑过程中我们尽可能选其精华,将其压缩于同一标题下,便于读者根据需要选择参阅。如“管理处主任岗位职责”,因其内容相对重要,我们选取了三个文

本,分别标注为(A)、(B)、(C)(参见本书 P6-7)。

第四、同类制度,提法有别,在编辑过程中我们尽可能选择多种文本,以供读者选择借鉴。以“治安管理工作岗位职责”为例,“保安部经理岗位职责”、“治安部经理岗位职责”、“保安部部长岗位职责”、“保安队长岗位职责”、“治安队长岗位职责”,“治安联防大队长岗位职责”等制度在内容上有极大交叉性,但我们仍将其分别编选组合起来。(参见本书 P41-50)

2002年2月

目 录

第 1 编	物业企业内部管理制度	(1)
第一章	岗位职责制度	(3)
第一节	管理部门岗位职责	(3)
	总经理岗位职责	(3)
	副总经理岗位职责	(3)
	管理处经理岗位职责	(4)
	管理处主任岗位职责	(6)
	管理处副主任岗位职责	(8)
	管理处主任助理岗位职责	(10)
	管理处业务人员岗位职责	(11)
	小区管理员岗位职责	(12)
	值班主管岗位职责	(14)
	总值班员岗位职责	(14)
	前台值班调度人员岗位职责	(15)
	大堂值班岗位职责	(15)
	资料统计员岗位职责	(15)
	管理处电脑信息员岗位职责	(15)
	管理处行政副主任岗位职责	(16)
	管理处行政事务部部长岗位职责	(17)
	管理处行政办事员岗位职责	(17)
	管理处行政督察员岗位职责	(18)

第二节 办公室行政岗位职责制度 (19)

办公室主任岗位职责	(19)
办公室秘书岗位职责	(19)
管理处档案资料部部长岗位职责	(20)
电脑资料员岗位职责	(20)
管理处档案资料员岗位职责	(21)
法律咨询工作人员岗位职责	(22)
综合部部长岗位职责	(22)
综合事务部部长岗位职责	(23)
综合部门主管岗位职责	(23)
电话通讯部门主管岗位职责	(24)
管理处人事、后勤主管岗位职责	(24)
行政总务办事员岗位职责	(25)
供应计划员岗位职责	(25)
管理处采购员岗位职责	(25)
管理处仓管员岗位职责	(26)
管理处职工食堂工作人员岗位职责	(27)
管理处司机岗位职责	(27)
后勤司机岗位职责	(28)
打字、复印员岗位职责	(28)
便民服务人员岗位职责	(28)
家政部部长岗位职责	(29)

第三节 财务管理岗位职责 (30)

管理处财务部部长岗位职责	(30)
会计人员岗位职责	(30)
财务部主管会计岗位职责	(31)
管理处会计员岗位职责	(31)
管理处出纳员岗位职责	(32)
管理处收款员岗位职责	(33)
管理处财务内勤人员岗位职责	(33)

第四节 房屋管理岗位职责 (35)

物业管理部部长岗位职责	(35)
房屋管理室主管岗位职责	(35)

房屋管理员岗位职责	(36)
大厦经租员岗位职责	(38)
监控员岗位职责	(38)
二次装修地盘管理员岗位职责	(39)
楼管员岗位职责	(39)
专职户管员岗位职责	(40)
 第五节 治安管理岗位职责	 (41)
保安部经理岗位职责	(41)
管理处治安部经理岗位职责	(41)
管理处保安部部长岗位职责	(42)
保安部副部长岗位职责	(43)
保安队队长岗位职责	(43)
治安队长岗位职责	(44)
保安班长岗位职责	(45)
保安员职责	(45)
管理处保安员岗位职责	(46)
住宅小区保安员岗位职责	(48)
大厦保安员岗位职责	(48)
道闸岗保安员岗位职责	(49)
保安巡逻员岗位职责	(49)
管理处治安联防大队队长岗位职责	(50)
管理处应急分队队员岗位职责	(50)
 第六节 消防管理岗位职责	 (52)
消防主管岗位职责	(52)
小区(大厦)义务消防队长岗位职责	(52)
消防兼职干部职责	(53)
消防班长职责	(53)
管理处消防队员职责	(54)
义务消防队员职责	(55)
消防中心值班员职责	(55)
管理处各级人员在火灾扑救中的主要职责	(56)
消防演习各级指挥员职责	(57)

第七节 车辆管理岗位职责 (59)

车辆管理负责人岗位职责	(59)
住宅区车管班长岗位职责	(59)
高级车辆管理员岗位职责	(60)
管理处车辆管理员岗位职责	(60)
住宅区交通、车辆管理员岗位职责	(62)
小区出入口车辆管理员岗位职责	(63)
车场管理员岗位职责	(63)
管理处车辆保管员岗位职责	(64)
单车(摩托车)保管员岗位职责	(64)
管理处洗车服务人员岗位职责	(65)

第八节 保洁管理岗位职责 (66)

环境管理部经理岗位职责	(66)
环卫部部长岗位职责	(66)
保洁绿化部部长岗位职责	(67)
小区保洁部部长岗位职责	(67)
管理处保洁队队长岗位职责	(68)
大厦清洁班班长岗位职责	(69)
清洁工岗位职责	(69)
小区清洁队保洁员岗位职责	(70)
管理处保洁员岗位职责	(70)
管理处楼内保洁员岗位职责	(71)
管理处楼外保洁员岗位职责	(72)
小区清洁车司机岗位职责	(72)

第九节 绿化管理岗位职责 (74)

绿化部部长岗位职责	(74)
绿化队队长岗位职责	(74)
管理处绿化人员岗位职责	(75)
管理处绿化班长岗位职责	(76)
管理处园艺工程师岗位职责	(76)
园艺工岗位职责	(77)
绿化工岗位职责	(77)

第十节 机电设备管理岗位职责..... (79)

工程部经理岗位职责	(79)
工程维修部部长岗位职责	(79)
管理处技术部部长岗位职责	(80)
各技术专业主管岗位职责	(80)
电梯部部长岗位职责	(81)
主管工程师岗位职责	(82)
物业管理处自控工程师职责	(82)
维修工程师职责	(83)
技术部给排水主管工程师职责	(83)
电梯部主管工程师岗位职责	(84)
技术部机电主管工程师职责	(84)
技术部智能化主管工程师职责	(85)
工程部职员岗位职责	(85)
设备管理员(巡检、维修)职责	(86)
维修工岗位职责	(87)
运行工岗位职责	(88)
机电管理员职责	(89)
电工岗位职责	(90)
水工岗位职责	(91)
电梯(操作)工岗位职责	(91)
电梯部维修工岗位职责	(92)

第十一节 社区文化管理人员岗位职责

管理处社区文化部部长岗位职责	(93)
社区文化部工作人员职责	(93)
管理处社区文化部文体干事岗位职责	(94)
管理处社区文化部宣传干事岗位职责	(95)
管理处社区文化部美工岗位职责	(96)
运动中心经理岗位职责	(97)
娱乐活动室管理员岗位职责	(98)
游泳池主管职责	(98)
游泳池救生员岗位职责	(98)

第二章 部门职责制度

第一节 物业公司部门职责制度

物业公司办公室的职责范围	(100)
物业公司开发部的职责范围	(101)

物业公司发展部的职责范围	(101)
物业公司公共关系部的职责范围	(101)
物业公司经营服务部的职责范围	(102)
物业公司工程部的职责范围	(103)
物业公司财务部的职责范围	(103)
 第二节 管理处部门职责制度	(105)
管理处的职责范围	(105)
住宅区管理处的职责范围	(105)
管理处工程维修部工作职责	(106)
管理处技术部工作职责	(106)
管理处社区文化部工作职责	(107)
治安消防部职责范围	(107)
保卫部职责	(108)
物业管理处治安部职责	(108)
环卫部门职能制度	(109)
 第三章 公司内部日常管理制度	(110)
第一节 综合管理制度	(110)
管理处工作制度	(110)
屋村管理处工作制度	(111)
管理处员工文明服务制度	(111)
管理处廉洁制度	(113)
工作场所卫生管理制度	(114)
管理处值班管理制度	(114)
管理处值班管理程序	(115)
交接班制度	(119)
管理处部门月计划及月总结工作规程	(119)
物业管理评审规程	(120)
不合格纠正和预防规程	(121)
物业管理大检查规程	(123)
物业管理罚则	(125)
全面质量管理实施办法	(127)
质量记录管理规程	(128)
内部质量审核程序	(130)

第二节 办公管理制度	(133)
员工办公制度	(133)
文明办公制度	(133)
办公室值班制度	(134)
办公设备使用管理规定	(134)
传真、打字、复印制度	(135)
公文管理规定	(136)
印章使用管理制度	(136)
档案管理细则	(137)
礼仪接待管理制度	(141)
接待来宾工作标准	(144)
第三节 人事管理制度	(147)
物业管理人员守则	(147)
管理处用工辞工规定	(151)
员工岗位资格审查培训制度	(152)
管理处员工培训制度	(153)
员工培训管理程序	(155)
员工考核制度	(157)
量化考核管理规定	(160)
管理处考勤制度	(161)
奖惩条例	(162)
奖金发放办法	(169)
有关人事变动规定	(170)
第四节 财务管理制度	(172)
物业财务管理规定	(172)
管理处财务管理制度	(175)
管理处财务管理及会计核算制度	(176)
财务核算程序	(180)
住宅区经费管理制度	(182)
管理处财务管理公开监管理制度	(183)
收费运作程序	(184)
大厦费用分摊及缴交管理规定	(197)
第五节 后勤管理制度	(200)
车辆运输管理制度	(200)

管理处物资管理制度	(202)
器材管理规定	(206)
工作服管理办法	(208)
饭堂管理规定	(209)
员工宿舍管理细则	(210)
员工宿舍评比制度	(211)
第2编 物业前期管理制度	(213)
第四章 物业委托管理制度	(215)
第一节 规章制度	(215)
物业委托管理制度	(215)
商品房委托管理制度	(217)
物业委托代管规定	(218)
私房委托管理规定	(219)
委托管理维修制度	(221)
第二节 操作规程	(222)
物业委托管理细则	(222)
物业管理招标程序	(228)
物业管理投标程序	(229)
第五章 物业接管验收制度	(231)
第一节 规章制度	(231)
小区(大厦)接管验收准备制度	(231)
物业验收管理制度	(231)
管理处物业接管验收规定	(233)
工程完善和工程遗留问题处理规定	(234)
第二节 操作规程	(236)
小区(大厦)房屋接管验收标准	(236)
小区(大厦)公共设施验收标准	(239)

物业接管验收程序	(242)
物业验收与接管流程	(243)
小区(大厦)接管验收程序	(243)
第六章 物业入伙制度	(245)
第一节 规章制度	(245)
业主(用户)入住前筹备制度	(245)
管理处物业入伙管理制度	(247)
入伙程序指南	(249)
商务公寓入伙指南	(250)
第二节 操作规程	(251)
业主(住户)入住手续办理程序	(251)
写字楼/商场入住手续办理规程	(252)
写字楼/商场住宅入住手续办理规程(续)	(254)
商业网点入伙程序	(255)
物业交付程序	(256)
第3编 房屋设备管理制度	(259)
第七章 装修管理制度	(261)
第一节 规章制度	(261)
小区业主(住户)装修管理规定	(261)
住宅装修管理制度	(264)
大厦室内装修管理规定	(266)
装修工程人员管理制度	(267)
装修人员管理规定	(268)
二次装修消防审核及施工管理制度	(271)
二次装修监理制度	(272)
住宅装修验收及违章处理规定	(273)
第二节 操作规程	(275)
住宅装修管理程序	(275)

住户装修管理流程	(277)
装修申报程序	(278)
装修工程队管理规程	(279)
二次装修作业程序	(283)
装修过程监管事项	(287)
室内装修程序	(288)
商务公寓装修程序指南	(289)
装修验收程序	(290)
装修档案建立流程	(291)
第八章 房屋日常管理制度	(292)
第一节 规章制度	(292)
楼宇管理规定	(292)
楼宇维修、装修及保养规定	(292)
住宅区房屋管理室工作制度	(294)
住宅区楼宇天台管理规定	(295)
住宅区非住宅用房管理规定	(296)
住宅区出租房管理规定	(296)
出租屋及暂住人员管理规定	(297)
空置物业管理规程	(298)
综合楼宇本体管理制度	(298)
商住楼宇管理规定	(300)
商业楼宇管理规定	(301)
大厦楼宇、设施维修和管理规定	(302)
工业厂房和仓库内部管理	(303)
工业厂房和仓库公用部位管理规定	(303)
酒店客房、楼层安全管理制度	(303)
酒店长包房安全管理制度	(304)
第二节 操作规程	(305)
建筑物维护管理规程	(305)
房屋及公用设施维修养护质量标准	(307)

土建工程维修质量标准	(310)
铝合金门窗维修质量标准	(312)
房屋租赁管理规程	(313)
第九章 机电设备管理制度	(315)
第一节 规章制度	(315)
公用设施管理制度	(315)
设施设备日常保养规定	(316)
设备安全运行制度	(316)
设备运行记录管理制度	(317)
水电机械设备维修保养制度	(317)
电力系统维修管理制度	(319)
供电系统管理规范	(320)
配电房管理制度	(320)
配电房管理规定	(321)
机电设备维修养护质量标准	(322)
设备管理值班制度	(322)
设备管理交接班制度	(323)
设备管理报告制度	(323)
电梯保养管理与维护制度	(324)
电梯维修、保养操作制度	(325)
电梯运行管理规定	(326)
电梯使用管理规定	(326)
电梯维修保养工作细则	(327)
管理处电梯值班检查制度	(329)
住宅区电梯使用管理规定	(329)
空调系统工作制度	(330)
空调机房管理制度	(331)
空调设备巡查制度	(331)
空调技术员当值制度	(331)
给排水管理制度	(332)
给水系统管理与维修制度	(333)
消防设施器材管理制度	(334)
电信及闭路电视使用管理规定	(334)
智能化设施使用管理规定	(335)
锅炉系统工作制度	(335)

第二节 操作规程	(337)
设备管理每日工作流程	(337)
设备故障、事故处理程序	(337)
公用设施改造及维护维修工作程序	(338)
设备大修改造管理程序	(342)
维修电工操作规程	(342)
供电管理程序	(342)
停送电程序规定	(344)
电工安全技术操作规程	(345)
电梯安全操作规程	(345)
电梯运行操作规程	(346)
电梯日运行规程	(347)
电梯运行检查规程	(348)
电梯紧急故障处理规程	(349)
中央空调系统维护管理规程	(350)
空调设备维护保养规程	(353)
供水管理程序	(356)
管理处闭路监视系统操作规程	(358)
室内安防报警系统及远程抄表系统保养规程	(358)
锅炉操作规程	(359)
第4编 物业安全管理制度	(363)
第十章 治安保卫制度	(365)
第一节 规章制度	(365)
管理处治安部工作制度	(365)
保安员管理制度	(367)
保安员的权限规定	(367)
保安员值班制度	(368)
保安员交接班制度	(369)
治安巡回检查制度	(369)
管理处治安巡逻制度	(370)
治安防范规则	(370)
住宅区安全保卫规则	(371)
住宅区治安管理制度	(371)
窃盗防范制度	(373)