

物业管理操作实用手册

(操作卷 下)

主 编 穆汉卿 汤 浩 李仲仁

副主编 曾学林 房春祥 蔡春萌
李 健 张朝德 胡艳曦
陈 强

岭南美术出版社

物业管理操作实用手册

编辑委员会

名誉主编：谢家瑾 国中河 徐俊达 王玉平 劳应勋 陈之泉
房庆方 杜挺 李加林 简文豪

主 编：穆汉卿 汤浩

编委会：(排名不分先后)

田在玮	许新民	邹劲松	王军	郭企敏	任景全
赵富林	周心怡	翁国强	陈庆芳	刘仲国	仲伟斌
王鹏	仇慎谦	马向林	吴建社	陈之平	陈伟
朱志刚	陈巴特尔	姚牧民	周志波	陈晓亚	叶天泉
李文洁	宋健国	鹿蕊麒	黎永昌	徐松明	雷昭新
王友华	王绍平	文靖	艾眉	付俊	冯小丽
伍中俐	孙川	江瑞敏	许健华	何树林	张平安
张玉亭	张军	张跃文	张景春	张朝德	张红喜
张大可	张南平	张学忠	张维伦	李运章	李卓章
李健辉	李健	李越	李子英	杨国贤	杨胜书
邹华	陈红	陈智勇	陈志勇	陈昂鹏	陈家豪
陈照新	陈德芳	陈海铭	陈强	房春祥	徐锋
林伟健	林树青	罗小刚	姚发坤	姚李娟	胡艳曦
姜北京	郭辉星	曹阳	梁健	黄礼泉	黄咏梅
黄家辉	黄涛	曾学林	董贤钧	谢凯	韩朝
韩华	翟穗展	蔡和清	蔡春萌	潘健滨	周在群
耿其中	倪平	宾冰	叶立新	骆惠琼	丁武
戴林章	王培麟	李仲仁			

文字编辑：詹旺珍 高德海 敖杰燕 郭静 谭美宝 张忠梅

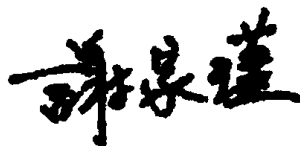
序 言

物业管理在我国还是一个较为年轻的行业，虽然产生在深圳，广州等南方沿海城市已有二十多年，然而在内地启动也只有十年左右的时间，但它的发展速度却十分惊人。据不完全统计，全国已有物业管理企业近三万家，从业人员已经超过 250 万人。但总体上看，管理和操作人员的整体素质尚不能适应行业的发展。

物业管理运作过程涉及的知识面很宽，有行政管理学，心理学、公共关系学、法律学等知识，还有建筑结构学以及设备、设施、水暖、电，煤气，空调、电讯、计算机等工科学技术类知识。让广大从业人员尽快掌握有关知识，提高专业管理和技能水平，以更好地适应行业发展，直接影响到物业管理整体质量的提高，以及物业管理的规范发展。

我们高兴地看到，穆汉卿、汤浩先生集多年物业管理工作经验及专业知识，主编而成《物业管理操作实用手册》。该书是国内目前较为全面、系统地阐述物业管理运作的工具书，具有理论性与实践性并重的特点。该丛书对物业管理的法律法规，招投标的做法与程序，以及物业管理的财务管理等都作了详细的论述，特别是对物业管理涉及的现场日常操作问题，各专业人员的分工，岗位职责，工作程序等写得比较细致、明了，告诉从业人员日常业务工作应该怎样操作，遇到问题如何处理。因此，我认为该丛书对物业管理的行业人员，物业管理企业领导和工作人员都有较大的帮助，也值得教学、研究人员的参考。

中国物业管理协会会长
建设部房地产业司司长
建设部总经济师



2005 年 8 月

前 言

中国物业管理的出现是我国房地产经济市场化的必然产物。作为房地产业的一个重要分支，物业管理所实行的企业化经营、规范化管理、专业化运作、社会化服务的运行机制，适应了现代人们生活及追求高档次居住环境需求，物管行业的发展具有长远的企业效益和社会效益，是一种充满活力的城市朝阳产业。

物业管理在我国几十年来的发展十分迅速，据不完全统计，目前全国的物业管理企业已发展到3万多家，从业人员超过250万人。随着我国物业管理法规逐步完善，社会对物业管理行业的要求越来越高，提高物业管理从业人员的综合素质，加强物业管理企业规范管理及服务工作是物管行业发展的首要途径，也是对未来物管行业管理与服务模式的提升和需要。然而、在科学技术飞速发展的信息时代，知识更替日新月异、希望、困惑、机遇、挑战、随时随地都有可能出现在每一个物管行业人员日常工作之中。抓住机遇、寻求发展、迎接挑战，适应变化的制胜法宝就是学习。——中国物业管理学习起来。

本书正是顺应物业管理发展的这一客观要求而编写，意在为物业管理行业从业人员的实务操作和规范管理提供指导和帮助。本书在编写过程中查阅了大量的物业管理资料，参考了国内外许多优秀的物业管理企业的成功经验，对物业管理的工程管理、招标投标、财务管理、物业管理实务操作进行了系统、详尽的阐述，为物业管理行业从业人员处理实际问题提供了参考的依据，具有极强的可操作性和实用性，不失为物业管理人员参考和借鉴的工具书。

在编写本书的过程中，我们得到了建设部住宅与房地产业司领导及全国行业专家的关心和支持。另外，在本书的编写过程中得到了广东银奥物业管理有限公司、广东银奥企业研究中心的全程支持和协助。在此，一并表示最衷心地感谢。

物业管理在我国正在蓬勃发展，其工作内容和范围还在不断创新、扩大，加之我们水平有限，书中难免有不当之处，我们诚恳欢迎读者、同行批评与指正。

目 录

第一篇 物业管理基本理论

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业与物业管理基本概念	(1)
一、物业	(1)
二、物业管理	(1)
第二节 物业管理的产生与发展	(6)
一、物业管理的起源	(6)
二、香港的物业管理	(6)
三、物业管理在我国产生与发展	(7)
第三节 物业管理的基本内容	(8)
一、常规性的公共服务	(8)
二、针对性的专项服务	(9)
三、委托性的特约服务	(11)
四、物业管理的经营方式	(11)
第四节 物业管理的基本环节	(13)
一、物业管理的策划阶段	(13)
二、物业管理的前期准备阶段	(14)
三、物业管理的启动阶段	(15)
四、物业管理的日常运作阶段	(17)
第五节 物业管理涉及的有关部门、组织和机构及其相互关系	(18)
一、政府管理部门	(18)
二、房地产开发企业	(19)
三、物业管理企业及专业服务公司	(20)
四、业主大会和业主委员会	(21)
五、参与物业管理的各项机构、组织之间的关系	(22)
第六节 物业管理行业和物业管理市场	(23)
一、物业管理行业的出现与形成	(23)
二、物业管理协会	(24)
三、物业管理市场的涵义与形成	(24)
四、进一步培育和发展物业管理市场	(25)
第二章 物业的早期介入与接管验收	(27)
第一节 物业管理早期介入的现状	(27)

第二节	物业管理早期介入的作用	(27)
第三节	物业管理早期介入的操作程序	(28)
第四节	物业的接管验收	(31)
一、	物业接管验收的作用	(31)
二、	接管验收的方式	(32)
三、	接管验收的原则	(32)
四、	接管验收的内容	(33)
五、	接管验收前的准备工作	(33)
六、	物业接管验收的程序	(33)
七、	接管验收资料的收集整理	(34)
八、	房屋接管验收的标准	(35)
九、	接管验收遗留问题的处理	(38)
十、	接管验收应注意的问题	(39)
第五节	物业的接收与交付使用	(39)
一、	物业的接收	(39)
二、	物业的交付使用	(41)
三、	物业管理前期工作范围及流程	(44)
第六节	物业接管验收工作标准	(45)
第七节	接管验收作业表格	(87)
第三章	房屋设备管理	(163)
第一节	概述	(163)
一、	房屋设备的构成与分类	(163)
二、	房屋设备管理的基本内容要求	(164)
三、	房屋设备的保养与维修	(166)
第二节	给排水设备的管理和维修	(167)
一、	管理范围的界定	(167)
二、	给排水设备的验收与检查	(168)
三、	供水系统管理	(168)
四、	水泵房管理	(169)
五、	排水系统的管理	(169)
六、	给排水设备的修理	(169)
第三节	供电设备管理与维修	(170)
一、	管理范围界定	(170)
二、	掌握设备情况	(171)
三、	制定管理办法	(171)
四、	供电设备的正常维护和保养	(172)
五、	避雷设施的管理	(172)
六、	配电系统过负荷的问题与对策	(173)

第四节 电梯设备管理	(175)
一、电梯的运行管理	(175)
二、电梯的设备管理	(176)
三、电梯的安全管理	(178)
第五节 供暖设备管理	(179)
一、供暖设备管理综述	(179)
二、供暖锅炉房的管理	(181)
三、供暖管网的管理	(183)
四、供暖用户管理	(184)
第六节 其他设备管理	(185)
一、空气调节系统的管理	(185)
二、共用电视天线系统的管理	(187)

第二篇 物业管理公司日常运作管理

第一章 物业管理公司概况	(190)
第一节 物业管理公司简介 (范例)	(190)
第二节 物业管理公司组织架构	(191)
第三节 物业管理公司的工作职责	(191)
第四节 物业管理公司管理目标	(192)
一、物业管理公司经营效率目标	(192)
二、物业管理公司经营质量目标	(193)
三、物业管理公司经营成本目标	(194)
四、物业管理公司计划管理模式 (范例)	(195)
第二章 总经办日常运作管理	(220)
第一节 部门编制	(220)
第二节 部门岗位职责	(220)
一、总经理岗位职责	(220)
二、副总经理岗位职责	(221)
三、总经办主任岗位职责	(221)
四、行政助理岗位职责	(221)
五、人事助理岗位职责	(222)
六、电脑系统管理员岗位职责	(222)
七、总务管理员岗位职责	(222)
八、社区文化管理员岗位职责	(223)
九、总经办计划管理模式 (范例)	(223)
第三节 管理制度	(226)

第1项 员工守则	(226)
第2项 人事管理制度	(233)
第3项 物业管理服务人员培训计划 (范例)	(287)
第4项 行政管理制度	(292)
第四节 运作流程 (参考)	(319)
第五节 运作表格 (参考)	(331)
第1项 人事表格	(331)
第2项 行政表格	(374)
第3项 行政费用预算表	(394)
第六节 管理目标	(405)
第三章 客户服务中心日常运作与管理	(406)
第一节 客户服务中心简介	(406)
第二节 部门编制	(406)
第三节 岗位职责	(407)
第四节 公众制度	(411)
第五节 管理制度	(446)
第六节 运作流程	(500)
第七节 相关表格	(511)
第八节 管理目标	(545)
第四章 客户维修中心日常运作与管理	(546)
第一节 部门编制	(546)
第二节 岗位职责	(546)
第三节 管理制度	(550)
第1项 综合管理制度	(550)
第2项 供配电系统	(608)
第3项 弱电系统	(649)
第4项 消防系统	(664)
第5项 给排水系统	(674)
第6项 空调系统	(689)
第7项 电梯系统	(705)
第四节 运作流程	(723)
第五节 相关表格	(745)
第六节 管理目标	(778)
第五章 公共事务中心日常管理与运作	(779)
第一节 公共事务中心简介	(779)
第二节 公共事务中心编制	(779)

第三节 岗位职责	(780)
第1项 保安、消防、监控	(780)
第2项 清洁、绿化	(785)
第四节 管理制度	(787)
第1项 清洁、绿化	(787)
第2项 治安保卫管理	(816)
第3项 消防监控管理	(839)
第4项 车辆管理	(866)
第五节 运作流程	(875)
第1项 清洁、绿化流程图	(875)
第2项 保安、消防、监控流程图	(890)
第六节 相关表格	(902)
第七节 管理目标	(932)
 第六章 车辆管理部	(933)
第一节 部门编制	(933)
第二节 车辆部岗位职责	(933)
第三节 管理制度	(935)
第四节 工作流程	(938)
第五节 相关表格	(947)
第六节 管理目标	(957)
 第七章 财务管理	(958)
第一节 部门编制	(958)
第二节 岗位职责	(958)
第三节 物业管理财务管理设定（范例）	(960)
第四节 管理制度	(976)
第五节 运作流程	(1041)
第六节 相关表格	(1048)
第七节 管理目标	(1067)
 第八章 社区文化活动及环境社区文化	(1068)
第一节 社区文化的主要内容	(1068)
第二节 社区文化人员配备	(1069)
第三节 社区文化活动场地	(1069)
第四节 社区文化活动经费来源	(1070)
第五节 社区文化活动计划	(1070)
第六节 社区文化操作程序	(1072)
第七节 VI 视觉识别系统简介	(1073)

第八节 社区文化建设记录表	(1074)
第九章 体育会所日常运作管理	(1077)
第一节 体育会所专项管理制度	(1077)
第二节 管理流程	(1100)
第三节 服务质量标准系统	(1102)
第四节 康乐设施收费标准	(1119)
第五节 会员卡收费标准	(1120)
第六节 相关表格	(1121)
第十章 物业管理目标经营管理方案（范例）	(1131)
第一节 目标经营协议书（范例）	(1131)
第二节 目标管理责任书（范例）	(1134)
第三节 部门目标经营方案（范例）	(1146)
第十一章 业主大会和业主委员会	(1152)
第一节 业主与业主大会	(1152)
第二节 业主委员会	(1156)
第三节 业主委员会与物业管理企业的关系与区别	(1160)
第四节 业主委员会在物业管理中的地位和作用	(1162)
第五节 物业管理企业的选聘	(1163)
第六节 业主委员会筹组方案（范例）	(1167)
第十二章 物业管理的创优考评	(1188)
第一节 考评总述	(1188)
第二节 创优考评申报的基本条件及程序	(1191)
第三节 评分细则详释	(1192)
第四节 创建全国物业管理示范大厦迎检资料总目录（范例）	(1204)
第五节 创建全国物业管理示范住宅小区考评资料总目录（范例）	(1251)

第五章 公共事务中心日常管理与运作

第一节 公共事务中心简介

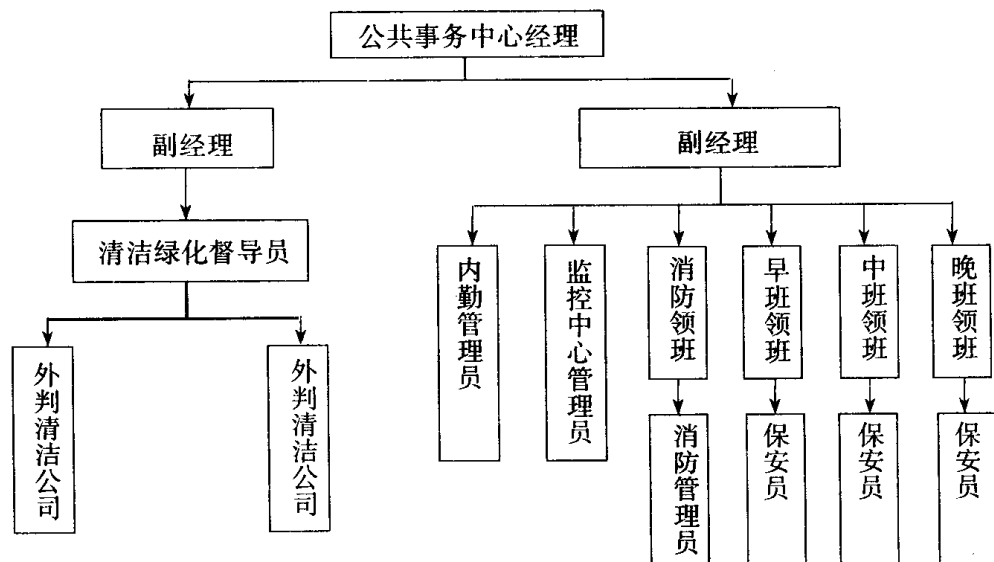
公共事务中心是由保安、清洁、绿化三大板块组成的，是物业公司的一个直属部门，它是一支由优秀退伍军人组成的高素质队伍，其职业具有特殊性和专业性。

主要职能：肩负物业管理小区（大厦）的安全保卫、治安防护及安全管理工作，并负责对整个园区的绿化养护、清洁卫生工作实施全面的监督和管理。

物业管理小区（大厦）的治安管理工作由人防和技防相结合组成，采用高科技智能化监控系统，有效对园区各重要出入口及停车场进行 24 小时跟踪和录像，并具有自动远程抄表功能和智能化管理功能，园区的外围区域通过直线式红外线报警系统与监控中心有机结合，确保外围范围出现异常情况能够快速跟进和有效处理。

绿化、清洁、四害消杀、垃圾清运四个方面的工作是由五支专业性队伍共同组成，并具有相关技术资质和技术职称专业人员负责管理，拥有一流的专业水平、良好的硬件配置和丰富的工作经验。

第二节 公共事务中心编制



第三节 岗位职责

第1项 保安、消防、监控

一、公共事务中心经理岗位职责

1. 贯彻执行物业管理公司的各项规章制度和指令，制定、落实安全防范、清洁、绿化责任制及内部管理制度。
2. 培训部门员工做好四防（防火、防盗、防破坏、防突发事件）的安全教育、宣传及监督工作。
3. 抓好公共事务部员工的业务知识、礼节礼貌、服务等各方面的培训工作。
4. 维护园区良好的治安秩序，抓好施工人员的日常管理工作，协助公安机关处理园区内发生的案件及查处三无人员、通缉犯等工作。
5. 定期对园区内的安全防范措施、消防设施及器材、交通路标、停车场设施、清洁卫生和绿化进行检查，及时提出整改意见。
6. 当园区内发生事故时要及时报告总经理，视实际情况决定是否向公安、消防、急救部门报告求助，并尽快赶到现场进行指挥。
7. 负责对本部门员工的奖惩，报办公室、总经理审核审批后执行。
8. 负责《保安领班日报表》、《绿化日报表》、《清洁日报表》的审核，对发现的问题及时要求整改。
9. 抓好公共事务部固定资产及器材的管理，并落实到责任人进行保管。
10. 完成公司领导交办的其他任务和工作。

二、公共事务中心副经理岗位职责

1. 在公共事务部经理的领导下，负责监督、检查和指导所管辖的全体保安员、清洁、绿化督导员的日常生活内务，以及执行勤务情况；协助部门经理搞好队伍建设做好人员调配，治安保卫工作，并查看当天保安、清洁、绿化的《值班日志》，交经理审核。
2. 在确定消防、保安岗位后，具体实施安排保安员的上岗、换岗等工作，并就各岗位的勤务作具体安排和交待，实施有效指挥。
3. 负责督察所辖保安、清洁、绿化的工作情况，要及时解决好问题和事件，如无法解决则要立即上报经理。
4. 协助公共事务部经理调查了解、处理小区（大厦）内突发事件，并按规定做好保护现场，保护证人的工作。
5. 负责岗位人员的变动及在特殊情况下，听从公共事务部统筹调动保安人员的工作。
6. 参与管理处的工作会议，汇报或提议解决保安、清洁绿化方面的有关问题。

7. 及时督导管辖区域的保安、清洁、绿化工作。
8. 完成公共事务部经理和公司领导交办的其他工作任务。

三、清洁绿化督导员岗位职责

1. 要求外聘清洁公司制定一套完善周密的保洁工作标准，并明确各岗位职责和严格的考核、检查、监督管理办法。
2. 根据外聘清洁公司的保洁工作标准，制定一套完善的日常保洁监管制度。
3. 根据别墅小区（大厦）绿化植物的品种和现状，结合我司对外聘绿化公司的要求，建立有关园林绿化养护管理工作规程的监管制度。
4. 对所管辖区域的清洁统筹计划，落实周期性清洁项目。
5. 随时向住户提供室内绿化的免费咨询服务，指导住户进行正确的培植，收集住户对绿化管理的建设性意见和建议。
6. 每日巡视小区（大厦），检查环境卫生及园林绿化情况，并做好详细记录，以此作为对外聘清洁、绿化公司考核的依据之一。
7. 每天对所管理区域的清洁、绿化工作进行督导、检查，并及时做好记录。
8. 根据花草的生长特征，指导外聘绿化公司员工进行浇水、松土、修枝剪叶、施肥、除虫等工作。若不遵守花草的生态规律进行养护而导致花草死亡、枯萎者，负责全部的经济损失。

四、保安领班岗位职责

1. 对于公司高层领导的书面或口头命令，保安领班必须迅速布置执行，并及时报告给经理，如：业户提出要求，如属合理，应在职权范围内给予协助，并报告上级领导。
2. 保安领班对当值保安要从严要求，认真切实地依照公司制定的保安员岗位职责以及其他纪律制度，巡查当值人的行为规范，并查阅当值本班各岗位保安填写的值班记录。
3. 当值中要抓好重点方面的保安工作，即：防火、防盗、防破坏、防突发事件，认真做好巡查记录和填写《日报表》。
4. 保安领班可直接接受业主的投诉，在处理事件时，要讲礼貌，讲政策，讲道理，按规定办事，对违法犯罪分子的处理要做到及时、坚决、果断和合法，同时要及时向上一级领导汇报。
5. 领班要开好本班保安员的班前班后的会议及班务会，上岗前要检查着装仪容仪表并布置当日任务和注意事项，提出表扬和批评。
6. 当班期间发现的问题，要在日报表上作出详细记录，并与接班领班做好交接工作，要求在交接中用文字表达清楚。
7. 领班要熟悉火灾隐患部位与防火、灭火、报警设施的位置、性能和使用方法，以及消防通道的来去方向，做到心中有数，万一发生火灾事故，首先指挥就近的保安员扑救，然后向领导报告或打 119 报警。
8. 发生治安案件时，要第一时间赶到现场，指挥保安员保护好现场并了解情况，及时报告或处理；发生刑事案件要重点做好保护好现场及人证，协助和配合公安机关开展工作。

9. 领班要注意观察，询问当值保安的思想工作和工作状况，发现问题及时纠正，有困难要尽力帮助解决，非职权范围内的要及时向上级反映。

10. 做好保安通讯器材、用具、物品的保养、交接和保管工作，交接时要认真清点、检查、签名，损坏要赔偿；《工作日报表》要做好保管保密工作，不允许给无关人员乱翻乱看。

11. 督促当值保安员注意个人和岗亭清洁卫生，物品要摆放整齐、有序。

12. 保安领班除了抓好当值保安业务知识的培训以外，还要抓好保安员的思想工作和纪律检查工作，对表现好的保安要及时进行表扬，并向部门经理汇报，对表现差的和违纪的保安人员，要及时给予批评和纠正，对严重违纪违法的要写出书面意见并立即上报。

五、消防领班岗位职责

1. 认真贯彻“预防为主、防消结合”的消防工作方针，并立足于自防自救，切实落实消防安全防范规定。

2. 编定辖区内的防火安全部位、火灾隐患处，并制定相应的预防措施和处理火警、火灾的方案。

3. 参照消防条例，执行消防监督职责，当好公司防火责任人的助手，开展小区（大厦）消防工作，检查各种器具，积极参加由公司防火责任人组织的日巡、周查、季检和年终大检查，并认真记录。

4. 不断学习消防知识，了解小区（大厦）消防系统及设备所处位置、性能和使用方法，并定期进行维护保养，发现损坏、缺少等随时修理和补充。

5. 对员工加强消防基础知识（灭火器的使用、消防演习及物业管理常见性的消防知识）培训。

6. 制定有关培训计划，收集、编印消防知识学习材料进行宣传，每月对部门人员进行消防培训。

7. 制定辖区的《消防手册》和火灾应急措施及自救方案，并督促检查落实。

8. 检查所管物业的各重点部位的消防器材情况，并对检查中发现的不安全因素提出整改意见，督促有关部门进行整改。

9. 每天检查、指导保安消防巡视工作，并做好巡查记录，发现问题及时处理或上报。

六、监控中心管理员岗位职责

1. 接班时与上一班做好交接签名手续，检查操作系统及录像设备是否处于良好状态。详细要求见《保安交接班制度》。

2. 值班人员要掌握本监控中心内各系统的简单工作原理、性能和常规的维护保养工作，熟练掌握各系统操作。

3. 检查保养所有设备、设施，使其处于良好的工作状态，发现问题视情况果断处理。

4. 密切注意电视屏幕上的各种情况，发现问题及时报告领班或通知相应区域的保安员跟进处理，重大问题应迅速报上级领导并做好记录、录像、存档。

5. 配合工程人员进行电视监控系统、智能系统、消防报警系统的检查、试验和维修。

6. 接到任何系统报警后，要迅速查明报警点的位置，立即通知领班及该区保安前往报

警点，视情况处理，并密切注意该区，查明原因立即进行处理并反馈。

7. 接到业户反映的问题视情况处理，如遇重大问题应迅速汇报领导，并将处理结果反馈业户，要求做全面记录。

8. 监控中心录像带的管理：

(1) 值班人员应该按规定和上级要求对重点出入口及重点部位做好录像。

(2) 每天夜里零时由当值保安员按时更换录像带，录好的录像带按顺序摆放于专用柜中保存7天，第8天开始循环重录。

(3) 领班应每天对录像带进行检查，如发现问题视情况作出处理或向保安副经理汇报。

(4) 保安副经理每周不少于一次对录像带进行抽查，抽查的内容包括录像带的保管和使用情况、录像的效果及有重点部位的录像内容等，发现问题及时妥善处理。

(5) 录像带由监控中心值班员负责保管登记，未经公司领导同意，任何人员不得私自翻看和查阅录像带。如遗失或扩散，相关人员要承担法律责任。

七、内勤管理员岗位职责

1. 认真落实经理、副经理交给的各项工作任务 and 指令，并将完成情况汇报领导。

2. 树立良好的当班形象，以饱满的工作热情迎接每一天的工作，做好每天的每一件事情。

3. 负责公共事务部各类文件的打印及办公室相关资料归类整理工作。

4. 加强服务意识，不断提高自身的业务素质，热情接待客户和公司领导。

5. 负责公共事务中心所需物品的申购任务，管理好本部门所有的装备及公用物品等，并做好物品的发放、领用工作及物品的出入管理制度和登记制度。

6. 负责办理公司员工车位月卡、业主车位月租卡和施工人员出入证件。

7. 做好电话的接传及上级的传话工作，并做好相关记录。

8. 负责上级领导交办的其他各项任务。

八、巡逻保安岗位职责

1. 熟悉管辖区域内业主的入住率和门牌号码，是否是常住户，并及时掌握业主出入园区的情况。

2. 对管辖区域的装修情况应了如指掌，并经常性对装修单元进行检查和监督。

3. 检查消防设施是否完好，及时消除火灾隐患。

4. 巡视检查小区（大厦）内是否存在不安全的因素，发现情况应及时报告，并采取有效措施进行处理。

5. 按规定的路线巡查园区各楼宇、楼层及车场，对检查的相关情况进行详细登记和反馈。

6. 定时与不定时对管辖区域巡逻签到点进行签到，特别是对业户的门窗是否关好应做好详细记录，重点留意，对未关好门窗的业户，应及时想办法联络。

7. 严禁在小区（大厦）内有打架斗殴及聚众赌博等不法行为，一经发现，应立即上报公司领导。

8. 对形迹可疑人员进行必要的询问，及时将闲杂人员清理和劝离管辖区。
9. 对住户的物件安装进行检查，是否已有申报手续，对未办理相关手续的应及时制止并上报领班，通知相关部门处理。
10. 在管辖范围内对大声喧哗、随地吐痰等不文明行为应及时制止。在使用对讲机时应尽量减小音量，避免住户投诉。
11. 认真记录巡查过程中发现的情况，做好巡逻的交接班工作。

九、保安固定岗位职责

1. 服从领导，听从指挥，按规定时间当班，保持制服整齐，仪容仪表端庄，按规定着装并佩戴工作证，精神饱满，坚守岗位，当班期间不吃零食、吸烟、打瞌睡、看书、阅报，不与他人闲谈。
2. 坚持二十四小时值班制度，定时与不定时对各区域进行安全检查，做到勤巡逻，细分析，发现问题及时上报并妥善处理。
3. 严格执行交接班制度，认真填写记录，按要求参加保安训练、培训、学习。
4. 讲文明，以礼待人，虚心接受业户的监督，热情为业户解决实际困难，业户投诉，要迅速处理或向上级报告。
5. 遵纪守法，秉公办事，敢于同坏人坏事作斗争，保护住户、业主的安全。
6. 小区（大厦）内实行封闭管理，禁止小摊小贩、推销人员进入。
7. 坚持做好车辆、访客登记制度，对来小区（大厦）探访的车辆、人员必须登记，经核实后方可放行。
8. 协助配合其他岗位值勤工作，完成上级赋予的其他各项任务。

十、义务消防员岗位职责

1. 小区（大厦）所有员工均属于义务消防队员，均有义务、有责任参与消防工作；发生火灾时紧急奔赴火灾现场待命，随时准备投入消防战斗。
2. 学习有关消防知识，熟知小区（大厦）消防设施设备的功能、位置，熟悉灭火器具的摆放点，掌握消防灭火器、消防栓、手动报警、“119”报警的使用方法和程序等。
3. 宣传贯彻消防规章制度，制止任何违反消防安全的行为，发现火灾隐患及时报告。
4. 各义务消防队员发现消防设施被破坏，应立即报告管理处进行处理。
5. 积极参加管理处及公司组织的各项消防灭火训练活动。
6. 积极参加灭火战斗，抢救、疏通受灾人员及物资。
7. 在灭火过程中一切服从命令，听从指挥，维护现场秩序，保护火灾事故现场。
8. 积极参加防火宣传教育工作，提高防火意识。

十一、车场管理员岗位职责

1. 负责对停车场（库）的汽车、摩托车以及自行车的停放和管理。
2. 实行 24 小时轮流值班，服从统一安排调度。
3. 按规定着装，佩戴工作牌对出入车辆按规定和程序指挥放行。

4. 遵守规章制度, 按时上下班, 认真做好交接班手续, 不擅离职守。
5. 按规定和标准收费, 开具发票, 及时缴交营业款。
6. 负责指挥区内车辆行驶和停放, 维持小区(大厦)交通、停车秩序。
7. 负责对小区(大厦)道路和停车场的停放车辆进行巡视查看, 保证车辆安全。
8. 负责停车场(库)的消防以及停车场(库)、值班室、岗亭的清洁监督工作。
9. 对出入车场的车辆应认真做好记录, 检查车辆的完好率以及车窗是否关好, 并对车主的贵重物品劝其随身携带, 避免丢失。
10. 做好值班记录, 移交物品清楚, 向下一班值班员交待注意事项。

十二、路口岗岗位职责

1. 维持路口交通秩序, 保证路口畅通无阻。
2. 对出入住宅区的车辆进行登记, 检查临时出入证, 按规定标准收费。发现进场车辆有损坏时应向车主(司机)提出, 并作好记录, 使责任分明。
3. 提醒和指引司机按路线行驶, 按定位泊车。
4. 适当控制外来车辆进入住宅区过夜, 以保证业主的车位: 2.5吨以上货车(搬家等特殊情况除外)、大型客车以及载有易燃易爆、剧毒、放射性等危险品的车辆禁止放行进入小区(大厦)。
5. 严守岗位, 保持警惕, 文明上岗, 礼貌待人, 妥善处理上岗时遇到的各种问题。严格执行交接班制度, 认真填写交接班记录, 做到交接清楚, 责任明确。负责监督岗亭里外及路口的清洁卫生。

第2项 清洁、绿化

一、外判清洁公司主管岗位职责

1. 积极配合物业公司工作, 并及时反馈甲方公司(物业管理公司)提出的工作要求。
2. 熟悉所辖区域基本情况, 合理调整园区岗位架构和人员分布。
3. 对全区的清洁统筹计划, 落实周期性清洁项目。
4. 建立清洁人员人事档案, 严格做好招聘工作, 确保招聘人员无违纪、违法行为发生。
5. 熟悉相关管理制度和专业合同内容, 严格依照合同内容履行义务, 并对各阶段工作进行审核。
6. 定期组织全区清洁工进行专业培训, 提高园区清洁员工的专业素质。
7. 每天对全区清洁状况进行巡检, 并组织讲评, 对清洁工作中存在的问题予以整改。
8. 检查员工清洁工具的使用及摆放, 并定期予以更换。
9. 做好园区家政服务清洁项目的报审、验收工作。
10. 依照管理公司的清洁标准及时改进和调整工作方法, 并对相关问题及时作出处理, 确保工作协调一致。