

标准化管理手册系列
Biao Zhun Hua Guan Li
Shou Ce Xi Lie

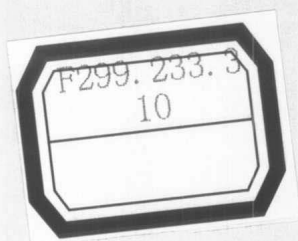
配DIY操作系统光碟
全书内容可阅读、下载、剪贴、打印

现代物业标准化 管理手册

XianDaiWuYe
BiaoZhunHua
GuanLiShouCe

张野 主编

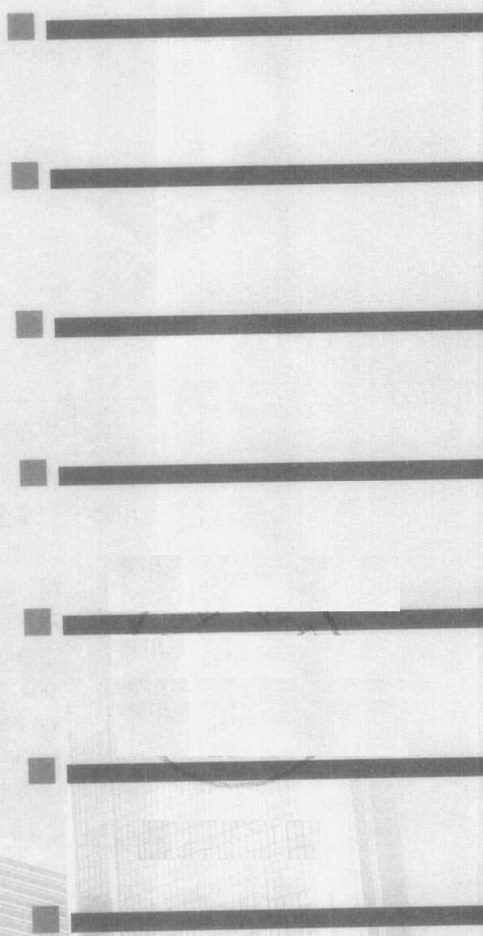
广东省出版集团
广东经济出版社



XianDaiWuYe
BiaoZhunHua
GuanLiShouCe

现代物业标准化 管理手册

主 编 张 野
副主编 王生平
苏 毅
武 亮
薛生平
滕宝红



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代物业标准化管理手册/张野主编. —广州: 广东经济出版社, 2004.11 (2005.9 重印)

(标准化管理手册系列)

ISBN 7-80677-850-0

I. 现… II. 张… III. 物业管理: 标准化管理—手册 IV. F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 099644 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东金冠印刷实业有限公司 (广州市黄埔区南岗云埔工业区骏丰路 111 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	36 2 插页
字数	527 000 字
版次	2004 年 11 月第 1 版
印次	2005 年 9 月第 1 次
印数	4 001~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-850-0 / F·1124
定价	72.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙省食品大楼 6 邮编: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

前言

物业管理行业自1981年产生以来,随着国内房地产市场的迅猛发展,以及政府、行业协会对行业的大力推动,物业管理行业得到了长足的发展。近年来物业管理的服务手段日益贴近消费者心理,物业管理全面进入服务时代。2003年,“管家式服务”成为流行一时的酒店式物业管理的升级版;开元国际物业公司推出了充满中国传统文化色彩的东方文化物业管理;深圳丽景城物业公司组织业主活动时引入专业公司进行全程策划;香港戴德梁行物业公司已全面渗透中国各大主流城市……物业管理已从清洁、保安、维修,延伸到商务、娱乐、教育等居民生活的方方面面。

尽管物业管理已经成为城市居民生活中的必需品,但快速发展也不可避免地带来一系列问题,在2003年上海市民投诉的七大热门行业中,物业管理位列榜首,而深圳的“业主自治”纠纷也引起了国内的广泛关注。

也就是2003年,历经4年多的《物业管理条例》终于颁布实施,“条例”及其配套法规建设,如《业主大会规程》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》,取得了令人瞩目的成果:明确了物管各主体间的关系;充分尊重和维护业主的财产权;赋予业主选择物管企业等多项权

利；明确物业管理服务等级划分的标准等。

本书就是在上述背景下，根据最新的《物业管理条例》、《业主大会规程》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》、《物业管理企业资质管理办法》，结合ISO9000质量管理体系与ISO14000环境管理体系及OHSAS18000职业健康安全管理体系等三大国际通用管理标准，集几十位物业管理精英的智慧和经验，综合国内近百家物业管理公司内部文件，总结、归纳而成的超越现有物业管理水平的规范化、标准化、操作性很强的物业管理书籍。

本书共分十三章，包括物业管理方案、员工手册、接管验收手册、入伙管理手册、业户服务手册、装修管理手册、保洁服务手册、绿化服务手册、设施设备检验维修手册、保安服务手册、消防安全管理手册、紧急应变方案、财务管理手册等，每个方案或手册自成体系，涵盖了其业务范围内的方方面面，具体表现为制度、表格、流程等。

本书在编撰、整理的过程中得到了《住宅与房地产》杂志社、深圳物业管理学院的专家和学者、认证机构及咨询公司的审核员和资深顾问师以及物业管理公司管理者的支持与帮助，在此表示诚挚的感谢！

《现代物业标准化管理手册》编委会

目
录

第一章 物业管理方案

GLFA001	物业管理方案目录	3
GLFA002	前言	
	一、物业简介	6
	二、服务宗旨	6
	三、追求目标	6
GLFA003	物业管理要点	
	一、一种模式	7
	二、二项承诺	8
	三、三个重点	8
	四、四项措施	9
GLFA004	拟采用的管理模式	
	一、物业管理架构	10

	二、物业管理岗位编制	13
GLFA005	员工招聘	
	一、高层物业管理人員	16
	二、物业管理部	16
	三、工程管理部	17
	四、安全管理部	18
	五、财务管理部	19
GLFA006	物业管理人員培训	
	一、新員工上岗培训	20
	二、在岗員工循环培训	20
GLFA007	物业管理所需物质条件	
	一、办公及員工住宿用房计划	21
	二、物业管理工具与装备价格参照表	21
GLFA008	物业管理工作岗位职责	
	一、物业经理岗位职责	28
	二、物业经理助理岗位职责	28
	三、物业管理部经理岗位职责	29
	四、物业管理文員岗位职责	29
	五、物业管理员岗位职责	30
	六、物业商务管理员岗位职责	30
	七、物业清洁員岗位职责	31
	八、工程管理部经理岗位职责	31
	九、工程技术員岗位职责	32
	十、强电技工岗位职责	32
	十一、弱电技工岗位职责	33
	十二、暖通技工岗位职责	33

18	十三、维修工岗位职责	34
	十四、工程文员、资料员、仓管员岗位职责	34
28	十五、安全经理岗位职责	34
	十六、安全管理员岗位职责	35
	十七、财务经理岗位职责	36
	十八、财务会计岗位职责	36
38	十九、财务出纳岗位职责	37
38	二十、财务收费员岗位职责	37

GLFA009 物业管理预算

18	一、物业管理开支分类预算	39
18	二、物业管理处开支明细预算	41

GLFA010 物业管理规章制度和档案建立与管理

28	一、管理规章制度	44
28	二、物业档案建立与管理	47

GLFA011 各项专业管理工作方案

78	一、公共设施设备管理	49
78	二、安全管理	50
88	三、装修管理	51
88	四、消防管理	52
	五、车辆管理	54
	六、清洁管理	55

第二章 员工手册

03	YGSC001 前言	59
----	------------	----

YGSC002	总经理致词	61
YGSC003	人事宗旨	62
YGSC004	管理架构	
	一、物业简介	63
	二、管理架构	63
YGSC005	劳动条例	
	一、受聘手续	64
	二、员工类别	64
	三、体格检查	65
	四、工作时间	65
	五、超时工作	65
	六、工作考评	65
	七、升职与降职	65
	八、工资分类	66
	九、工资调整	67
	十、调职	67
	十一、辞职	68
	十二、解聘	68
YGSC006	管理规则	
	一、人事记录	69
	二、个人仪表	69
	三、员工证	69
	四、更衣柜	70
	五、制服	70
	六、员工出入通道	70

七、员工出入管理	70
八、嘉宾设施	71
九、值班时间	71
十、旷工	71
十一、通告	71
十二、拾遗	71
十三、亲友探访及电话使用	71
十四、物业公司财产	72
十五、钟卡记录	72
十六、保密	72
十七、部门内部规则	72

YGSC007 福利制度

一、休息日	73
二、年假	73
三、有薪假期	73
四、病假	74
五、婚假	74
六、事假	74
七、探亲假	74
八、请假制度	75
九、产假	75
十、慰唁假期	75
十一、因工受伤或死亡	75
十二、全勤奖	75
十三、工资发放	75
十四、养老保险	76
十五、医疗保险	76
十六、雇主责任险	76

YGSC008	奖罚条例	
	一、奖励	77
	二、处分	78
	三、处分执行	80
YGSC009	公事处理程序	
	一、直属主管	81
	二、部门经理	81
	三、总经理	81
	四、仲裁小组	82
YGSC010	安全守则	
	一、因工意外受伤	83
	二、火警及防火措施	83
	三、紧急事故	83

第三章 接管验收手册

JGYS001	物业验收程序	
	一、目的	87
	二、适用范围	87
	三、职责	87
	四、工作程序	88
JGYS002	接管验收应检索提交资料	
	一、产权资料	89
	二、技术资料	89

JGYS003	物业档案资料移交	
	一、综合资料	91
	二、土建资料	92
	三、给排水、消防资料	92
	四、电气资料	92
	五、施工图	93
	六、声像资料	93
JGYS004	物业接收工程项目验收依据	94
JGYS005	物业工程验收流程	95
JGYS006	物业工程验收移交项目	96
JGYS007	物业设施交接	100
JGYS008	消防系统验收及表格	101
JGYS009	暖通空调系统验收及表格	105
JGYS010	金属管道工程验收及表格	
	一、质量检验表	114
	二、建筑排水用UPVC硬聚氯乙烯螺旋管	118
	三、地下防水工程	120
	四、室内给水系统	124
	五、室内排水系统	126
	六、卫生器具验收	128
JGYS011	电气施工验收	

一、电气照明装置验收	128
二、1KV及以下配线工程	129
三、低压电器施工	130
四、高压电器施工	131
五、电力变压器施工	134
 JGYS012 混凝土结构工程施工质量验收	
一、质量验收	139
二、分项工程质量验收	140
三、混凝土结构子分部工程质量验收	141
 JGYS013 砖石工程施工验收	142
 JGYS014 建筑地面工程验收	143
 JGYS015 玻璃幕墙工程验收	147
 JGYS016 装饰工程验收	
一、抹灰工程	151
二、吊顶工程	153
三、隔断工程	155
四、饰面板(砖)工程	156
五、涂料工程	158
六、裱糊工程	161
七、刷浆工程	162
八、花饰	163
 JGYS017 园林绿化工程验收	
一、施工前验收	164

071	二、工程中间验收工序	164
071	三、竣工验收文件	164
071	四、竣工验收时间	165
	五、绿化程度量验收规定	165
081	六、验收表单	166

第四章 入伙管理手册

081	RHGL001 物业入伙管理制度	
081	一、入伙准备工作	169
081	二、入伙审查登记	169
091	三、预交费用	170
101	四、入伙后的装修管理	171
101	RHGL002 入伙期间业主接待标准	
	一、目的	172
081	二、对象	172
101	三、接待人员配备与要求	172
101	四、接待工作内容	173
091	RHGL003 入伙程序指南	174
091	RHGL004 入伙通知	175
091	RHGL005 入伙须知	176
101	RHGL006 入伙手续书	
101	一、房产收款组	178

	二、合同组	179
	三、物业组	179
	四、验房组	179
RHGL007	入住(租用)协议书	180
RHGL008	入户声明	182
RHGL009	业主公约	
	一、本住宅区情况	183
	二、业主大会的召集和决定住宅区重大事项的方式	185
	三、业主的权利、义务	186
	四、业主应付的费用	190
	五、违约责任	191
	六、其他事项	191
RHGL010	业户手册	
	一、管理人及其职能	193
	二、业主委员会	194
	三、管理费用	194
	四、房屋本体维修基金	195
	五、沟通联络管理人员	196
	六、联络途径	196
	七、具名投诉及意见	196
	八、重要事项	197
	九、装修程序	199
	十、公共地方清洁	201
	十一、垃圾清倒安排	201
	十二、保安人员	202
	十三、停车场守则	202

YIS	十四、汽车清洁服务	203
	十五、防火须知	203
	十六、防风措施	204
	十七、防地震须知	205
CS	十八、应急处理	206
ASS	十九、花园平台	206
SS	二十、康乐设施	206
SS	二十一、装修公司监控	207
SS	二十二、紧急联络资料更新	207
	二十三、空调保养	207
	二十四、厕所及下水道	207
SS	二十五、晾晒衣物	207
SS	二十六、宠物	208
	二十七、神位	208
	二十八、告示海报	208

第五章 业户服务手册

YHFW001 业户接待与联系

SS	一、接待与联系形式	211
SS	二、接待与联系要求	212
SS	三、来访接待	212
	四、来电接待	213
	五、走访与回访	213
	六、报修及服务接待	214
	七、业户投诉接待	214

YHFW002 维修单处理

SS	一、处理标准	216
----	--------	-----

80S	二、处理用图表	217
80S	YHFW003 便民服务	
80S	一、便民服务制度	223
80S	二、便民服务程序	224
80S	三、小区便民服务一览表	228
80S	四、有偿便民服务一览表	229
80S	五、接受长期服务业户名单	230
80S	YHFW004 委托服务	
80S	一、委托服务项目	231
80S	二、价格表	231
80S	YHFW005 会所服务	
80S	一、会所服务要求	233
80S	二、会所服务程序	237
80S	三、会所服务礼仪	240
80S	YHFW006 业户满意度测评管理	
80S	一、目的	244
80S	二、程序和方法	244
80S	三、业户满意度测评试题范本	244

第六章 装修管理手册

ZXGL001 用户装修守则

81S	一、用户装修须知	251
81S	二、装修规定	254