

文件式版式，即复即用

物业 管理制度

REAL ESTATE MANAGEMENT
INSTITUTION

◆ 国 ◆ 际 ◆ 版 ◆



· 下 卷 ·



华书-美通(HAM)国际管理研究室 主编
新疆科技卫生出版社(W)
XINJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY & SANITATION PRESS(W)

物业管理制度



华书-美通(HAM)国际管理研究室 主编

总指导 (香港)陈阳生

下 卷

新疆科技卫生出版社(W)

XINJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY & SANITATION PRESS(W)

目 录

第一篇 物业管理的基本运作

第一章 物业管理公司的组建	(3)
物业管理公司的条件(范例一)	(3)
物业管理公司的条件(范例二)	(4)
物业管理公司的审批程序	(5)
物业管理公司的等级	(6)
物业管理公司产生的程序	(7)
物业管理公司的章程	(9)
物业管理公司的机构设置	(10)
物业部的岗位设置	(12)
物业部的主要工作职责	(13)
管理公约、业主公约、公共契约与入住合约的异同	(14)
管理公约	(16)
业主公约(范例一)	(27)
业主公约(范例二)	(30)
公共契约(范例一)	(36)
公共契约(范例二)	(38)
入住合约	(44)
住宅区业主委员会章程	(45)
第二章 物业管理公司组建文书	(47)
企业法人申请开业登记注册书	(47)
企业法人申请开业登记注册应提交的文件、证件文书式样	(50)
公司申请营业登记注册书	(52)
申请营业登记注册应提交的文件、证件文书式样	(55)
公司法人申请变更登记注册书	(57)
公司申请变更登记注册书	(61)
公司企业申请注销登记注册书	(63)
企业法人年检报告书	(66)

企业法人年检备案情况报告	(68)
外商投资企业登记注册文书	(69)
物业管理公司章程(内资)	(84)
物业管理公司章程(外资)	(86)
物业管理公司可行性报告(内资)	(92)
物业管理公司可行性报告(外资)	(94)
物业管理公司税务登记	(100)
第三章 行政制度	(109)
行政管理运作制度(范例一)	(109)
行政管理运作制度(范例二)	(116)
物业管理公司办公室的职责范围	(134)
物业管理公司工程部的职责范围	(134)
物业管理公司管理部的职责范围	(135)
物业管理公司服务部的职责范围	(135)
物业管理公司公共关系部的职责范围	(136)
物业管理处的职责范围	(136)
物业管理岗位职责	(137)
物业部主管岗位职责	(142)
物业部副主管岗位职责	(143)
物业部文员岗位职责	(143)
高级物业助理岗位职责	(144)
物业助理岗位职责	(144)
房屋管理员岗位应知要求	(145)
房屋管理员应会的要求	(145)
房屋管理员的岗位职责	(146)
物业装修管理制度	(146)
高级车辆管理员岗位职责	(147)
车辆管理员岗位职责	(147)
环境管理岗位职责	(148)
高级消防助理岗位职责	(150)
消防助理岗位职责	(151)
保安管理岗位职责	(152)
物业管理公司的权利和义务	(154)
第四章 物业管理的介入与接管验收	(155)

大厦规划设计阶段的介入·····	(155)
大厦施工建设阶段的介入·····	(156)
大厦机电设备安装调试阶段的介入要注意的问题·····	(157)
大厦接管验收前要做的工作·····	(158)
物业接管验收·····	(160)
验收物业应提交有关文件·····	(161)
验收物业的程序·····	(161)
验收物业时的注意事项·····	(162)
物业接管验收基本条件·····	(163)
接管验收应检索、提交的资料·····	(164)
交接双方的责任·····	(166)
工程质量验收·····	(168)
绿化工程验收·····	(190)
电梯安装验收规范·····	(192)
房屋接管验收标准·····	(203)
业主入户收楼程序·····	(210)
入伙手续文件范本·····	(211)
建立物业管理档案资料·····	(220)
业主在物业管理中的权力·····	(222)
业主在物业管理中的义务·····	(222)

第二篇 物业管理的财务管理制度

第一章 物业金融·····	(225)
房产金融·····	(225)
房产金融的作用·····	(225)
住房贷款·····	(226)
房屋开发贷款·····	(226)
房产经营贷款·····	(227)
职工住宅消费贷款·····	(228)
房产贷款原则·····	(228)
住宅贷款形式·····	(229)
房产抵押类型·····	(229)
住宅抵押贷款特征·····	(230)

抵押贷款的意义·····	(231)
抵押贷款管理原则·····	(232)
抵押贷款形式·····	(232)
房契抵押·····	(233)
房产抵押·····	(233)
按揭·····	(233)
按揭还款方式·····	(233)
物业管理经营性收费·····	(234)
物业管理专项服务收费·····	(234)
物业管理特约服务收费·····	(234)
第二章 财务机构设置与职责·····	(235)
物业管理公司财务部的主要职责(范例一)·····	(235)
物业管理公司财务部的主要职责(范例二)·····	(235)
物业管理公司财务部的机构设置·····	(236)
财务部经理岗位职责(范例一)·····	(237)
财务部经理岗位职责(范例二)·····	(237)
主管会计的主要职责·····	(238)
会计的主要职责·····	(238)
物业管理出纳的主要职责(范例一)·····	(239)
物业管理出纳的主要职责(范例二)·····	(239)
物业管理统计员(电脑员)工作职责·····	(240)
物业管理收费员工作职责·····	(240)
物业管理公司财务管理的任务·····	(241)
第三章 财务管理·····	(242)
物业管理企业财务管理规定·····	(242)
住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法·····	(245)
会计工作的管理制度·····	(246)
财务管理制度·····	(247)
物业管理年度财务预算的主要内容·····	(249)
物业管理年度财务预算的编程序·····	(250)
关于差旅费开支标准·····	(250)
关于出国费用开支标准和管理办法·····	(251)
关于支付业务费用的开支标准及批准权限·····	(253)
预算外开支的审批·····	(253)

由各专业部门控制开支的费用·····	(253)
现金及各种银行存款管理·····	(254)
现金、支票(含其他有价证券)安全管理规定·····	(256)
使用收据及有价票据的管理办法·····	(257)
收款员帐款交接班管理办法·····	(257)
外币兑换管理制度·····	(258)
会计核算的原则·····	(259)
会计凭证的管理·····	(260)
资产管理·····	(262)
物业管理费的构成·····	(263)
大厦(小区)交款通知单·····	(264)
内部管理用会计报表编制方法·····	(265)
物品申领、采购、管理·····	(271)
个人保管、使用物品管理·····	(273)
物业管理公司的审计·····	(275)
管理费收入、水泵电梯运行费分户帐·····	(276)
房屋维修基金业主分户帐·····	(277)

第三篇 物业管理的人事管理制度

第一章 人事招聘、培训与考核制度 ·····	(281)
管理人员聘任规定·····	(281)
关于晋升主管、领班实行考核聘任制的有关规定·····	(282)
员工考核制度(范例一)·····	(283)
员工考核制度(范例二)·····	(284)
人事考核表·····	(285)
人事管理运作制度·····	(305)
培训制度·····	(329)
员工参加各类专业培训和业余学习的规定·····	(330)
辞退、辞职和调动的有关规定·····	(331)
员工辞职和调动工作后收取培训费·····	(332)
临时工录用、辞退规定·····	(333)
第二章 考勤管理制度 ·····	(334)
劳动考勤制度·····	(334)

关于各类假期的规定·····	(335)
第三章 工资制度 ·····	(338)
第四章 员工奖惩制度 ·····	(339)
第五章 员工劳动保险和福利制度 ·····	(344)
员工医疗费报销办法的规定·····	(344)
关于计划生育的有关规定·····	(345)
关于退休基金统筹管理及个人养老金缴纳办法的规定·····	(345)
工伤处理的有关规定·····	(346)
关于办理退休手续的有关规定·····	(347)
第六章 员工档案管理办法 ·····	(348)
第七章 其他管理办法 ·····	(351)
更衣室管理规定·····	(351)
职工浴室管理规定·····	(352)
职工餐厅就餐规定·····	(352)
工服管理规定·····	(353)
倒班宿舍管理规定·····	(353)

第四篇 物业管理的安全管理制度

第一章 保安部岗位设置与职责 ·····	(357)
保安部岗位设置·····	(357)
保安部的主要任务·····	(358)
总经理治安保卫责任制·····	(359)
保安部经理安保责任制·····	(359)
保安主管治安保卫责任制·····	(360)
警卫队任务和责任·····	(360)
各部门负责人治安保卫责任制·····	(361)
各部室管理员治安保卫责任制·····	(362)
外围巡逻保安员的职责·····	(362)
机动巡逻岗保安员的职责·····	(363)
大堂岗保安员的职责·····	(363)
大厦内保安员的职责·····	(364)
保安员入职培训的主要内容·····	(365)
保安员的职责和权限及纪律规定·····	(366)

保安员处理问题应遵循的原则与方法·····	(367)
保安员交接班的规定·····	(367)
对讲机的配备、使用管理的规定·····	(368)
财务治安人员保卫责任制·····	(368)
安保的业务知识·····	(369)
安保人员的资质条件和培训要求·····	(372)
安保的岗位操作程序·····	(373)
大厦突发火警火灾反应预案·····	(377)
突发事件反应预案·····	(378)
第二章 安全、消防管理规定 ·····	(382)
治安管理规定(范例一)·····	(382)
治安管理规定(范例二)·····	(386)
消防管理规定(范例一)·····	(388)
消防管理规定(范例二)·····	(390)
防火责任制·····	(392)
火灾处理应急方案·····	(394)
灭火工作程序·····	(395)
大厦承租区域消防、安全协议书(格式)·····	(398)
大厦安全用电须知(格式)·····	(399)
大厦火警及消防措施(格式)·····	(400)
大厦处理食品中毒事故的紧急措施(格式)·····	(402)
第三章 车辆管理制度 ·····	(403)
门卫管理制度·····	(403)
车辆管理制度(范例一)·····	(404)
车辆管理制度(范例二)·····	(405)
交通车辆、停车场管理规定·····	(406)

第五篇 物业管理的环境管理制度

第一章 物业管理清洁保障运作 ·····	(411)
“清扫保洁”的具体实施·····	(411)
大厦清扫保洁作业计划·····	(413)
清洁设备领用、操作制度·····	(415)
“清扫保洁”的日常操作·····	(416)

环境清洁管理及管理制度·····	(420)
屋村(大厦)卫生管理规定·····	(422)
清洁工作检查规程·····	(423)
消杀管理规定·····	(424)
大厦清洁常用的器械及清洁剂·····	(425)
大厦清洁的几种基本作业法·····	(426)
清洁员的岗位及人员的安排·····	(430)
室内清洁员的职责·····	(430)
室外清洁员的职责·····	(431)
日常保洁·····	(432)
大厦地下车库、天台、转换层的清洁·····	(436)
大厦大堂的清洁·····	(436)
大厦公共卫生间的清洁·····	(437)
大厦楼层通道、地面与墙面的清洁·····	(438)
外墙清洁的操作·····	(439)
灯具的清洁·····	(442)
地毯的清洁和地面打蜡·····	(443)
垃圾的管理·····	(445)
室外地面的清洁·····	(446)
清洁委托服务(一)·····	(447)
清洁委托服务(二)·····	(448)
第二章 环境绿化管理制度·····	(449)
环境绿化护养及管理·····	(449)
居住区绿化管理规定(范例一)·····	(451)
居住区绿化养护管理规定(范例二)·····	(452)
屋村绿化管理规定·····	(453)
小区的园林式绿化建设·····	(454)
大厦绿化布置及养护、清洁的操作程序·····	(455)

第六篇 物业管理的设备与房屋维修管理制度

第一章 物业管理的设备管理制度·····	(459)
物业设备的分类·····	(459)
物业设备管理的内容·····	(461)

物业设备管理制度	(464)
房屋设备管理方式、内容与制度	(468)
房屋设备的日常性保养	(470)
给排水系统的养护管理	(471)
设备操作、保养和维修	(472)
供电系统操作、保养和维修	(474)
供电系统的养护管理	(476)
制冷、供暖系统操作、保养和维修	(477)
电梯操作、保养和维修	(481)
电器设备的养护管理	(483)
中央空调的养护管理	(484)
消防设施的维护保养	(484)
物业设备的维修	(485)
设备润滑管理制度	(490)
程控交换机的性能和操作	(491)
程控交换机的维护管理	(493)
其他管理制度	(495)
第二章 房屋维修管理系统	(497)
房屋维修的特点和原则	(497)
房屋维修的标准	(499)
房屋维修管理考核标准	(503)
房屋完损等级的评定	(504)
房屋维修工程分类	(506)
房屋维修技术管理的任务和作用	(507)
房屋维修的技术管理	(508)
城市房屋修缮管理规定	(510)

第七篇 物业管理有关的经济合同

第一章 房地产买卖合同	(517)
购买公有住房委托书	(517)
公有住房买卖合同	(521)
房地产转让合同	(527)
房产抵押贷款合约	(529)

第二章 物业委托代理合同	(534)
物业出售代理协议	(534)
物业认购代理协议	(535)
物业租赁代理协议	(536)
物业承租代理协议	(537)
委托代理经租合同	(538)
第三章 物业租赁合同	(539)
公有居住用房租赁合同	(539)
租用公房凭证	(541)
租赁合同书	(543)
商品房租赁合同	(545)
公有非居住用房租赁合同	(547)
公有非居住房屋转租协议	(549)
大楼(公寓)居民承租协议书	(550)
大楼租赁合同	(551)
房屋租赁合同	(554)
第四章 物业委托管理合同	(559)
参与广场前期物业管理协议书	(559)
委托物业管理合同	(562)
商品房委托管理合同	(565)
委托代管协议	(566)
私房委托管理合同	(568)
第五章 委托管理维修协议书	(570)
商品住宅委托管理维修协议书	(570)
有限产权房委托管理维修协议	(572)
房屋维修合同	(574)
第六章 租赁、承包经营合同	(575)
财产租赁合同	(575)
建筑施工物资租赁合同	(577)
企业招标承包经营合同	(579)
租赁经营合同	(584)
城市土地开发和商品房借款合同	(588)
第七章 施工合同	(589)
小区入住区施工申请表	(589)

绿化施工承包合同	(590)
第八章 其他有关合同	(592)
汽车维修合同	(592)
劳动合同	(594)
续订劳动合同	(596)

第八篇 各类物业的管理

第一章 住宅小区的管理	(599)
住宅小区的特点	(599)
住宅小区的管理原则(范例一)	(600)
住宅小区的管理原则(范例二)	(601)
住宅小区管理的要求	(602)
住宅小区的管理内容(范例一)	(603)
住宅小区的管理内容(范例二)	(605)
住宅小区的管理内容(范例三)	(606)
住宅小区管理经费来源	(609)
住宅小区管理模式	(610)
住宅小区管理的运作方式	(612)
文明住宅小区十条标准	(614)
住宅小区管理达标考评要求(文明小区标准)	(615)
城市新建住宅小区管理办法	(617)
城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	(620)
城市住宅小区竣工综合验收管理办法	(623)
房屋租售管理规定	(625)
文娱场所管理规定	(626)
第二章 别墅小区的管理	(627)
别墅小区的管理特点与内容	(627)
别墅小区管理的运作方式	(629)
别墅小区管理经费的筹集	(631)
别墅小区的规范化管理	(633)
第三章 高层楼宇的管理	(645)
高层楼宇的含义	(645)
高层楼宇的特点	(647)

高层楼宇的设施设备配置·····	(648)
高层楼宇的管理内容和要求·····	(650)
高层住宅楼宇管理的特殊要求·····	(652)
高层住宅楼宇管理的内容·····	(653)
高层楼宇管理费构成·····	(656)
高层住宅楼宇管理经费的筹集·····	(657)
高层住宅楼宇管理的几种模式·····	(658)
第四章 商业楼宇的管理 ·····	(659)
商业楼宇的含义·····	(659)
商业楼宇的管理特点·····	(660)
商业楼宇的管理内容·····	(661)
管理经费的筹集方式·····	(671)
商业楼宇物业管理公司的运作方式·····	(672)
第五章 高档办公楼的管理 ·····	(678)
高档办公楼管理的特点·····	(678)
高档办公楼管理的内容·····	(682)
高档办公楼管理的运作方式·····	(683)
高档办公楼管理的标准·····	(685)
第六章 酒店楼宇的管理 ·····	(697)
酒店楼宇的类型与标准·····	(697)
饭店委托经营管理合同·····	(699)
饭店租赁经营管理合同·····	(701)
酒店楼宇管理的内容·····	(703)
酒店楼宇的设备、安保、清洁、环境管理·····	(704)
第七章 工业通用厂房的管理 ·····	(716)
工业通用厂房的含义和特征·····	(716)
工业通用厂房管理的特点·····	(717)
通用厂房管理的组织机构·····	(718)
工业通用厂房内部的管理·····	(721)
工业通用厂房管理经费的筹措·····	(723)
工业通用厂房物业管理模式及运作方法·····	(724)

第九篇 物业管理质量体系

第一章 质量手册 ·····	(729)
-----------------------	-------

手册发放清单·····	(729)
手册修改清单·····	(730)
质量方针和目标·····	(731)
组织机构及职责描述·····	(732)
质量体系要素·····	(735)
第二章 程序文件 ·····	(748)
管理评审程序(范例)·····	(748)
物业管理方案编制程序·····	(751)
合同评审程序·····	(753)
文件和资料控制程序·····	(755)
物资的采购控制程序·····	(759)
分供方的选择和评审程序·····	(761)
用户提供维修产品的控制程序·····	(763)
产品的标识和可追溯性控制程序·····	(764)
过程控制程序·····	(765)
设备管理控制程序·····	(767)
进货检验程序·····	(770)
服务质量的评价控制程序·····	(771)
物业的验收程序·····	(772)
检验、测量和试验设备的控制程序·····	(774)
检验状态的控制程序·····	(776)
不合格品的控制程序·····	(777)
纠正和预防措施控制程序·····	(778)
顾客投诉的处理程序·····	(780)
物品搬运、贮存、防护控制程序·····	(781)
质量记录的控制程序·····	(782)
内部质量审核程序·····	(784)
培训控制程序·····	(787)
服务控制程序·····	(789)
统计技术应用程序·····	(791)
第三章 质量记录表格 ·····	(793)
管理评审计划·····	(793)
管理评审报告·····	(794)
会议签到表·····	(797)

会议记录·····	(798)
合同评审记录·····	(799)
受控文件清单·····	(800)
文件发放登记表·····	(801)
文件发放范围清单·····	(802)
文件修改建议表·····	(803)
受控文件复印申请表·····	(804)
外来文件清单·····	(805)
采购计划·····	(806)
请购单·····	(807)
分供方评审表·····	(808)
合格分供方一览表·····	(809)
维修单·····	(810)
机电运行交接班记录·····	(811)
设备对外委托维修申请单·····	(812)
设备检查保养计划表·····	(813)
设备保养记录表·····	(814)
设备维修记录表·····	(815)
设备卡·····	(816)
机电设备台帐·····	(817)
零部件更换及大修记录·····	(818)
测量、计量器具台帐·····	(819)
不合格/纠正、预防措施报告·····	(820)
不合格品处理报告·····	(821)
用户投诉记录·····	(822)
质量记录表格清单·····	(823)
质量记录查阅审批表·····	(824)
内部质量审核报告·····	(825)
检查表·····	(829)
质量体系审核过程会议签到表·····	(830)
不合格报告·····	(831)
培训记录·····	(832)
员工培训登记表·····	(833)
回访记录·····	(834)

管理人员考核评比表·····	(835)
机电部工作日检表·····	(836)
机电部工作周检表·····	(837)
大厦机电设备房流动红旗评比表·····	(838)
大厦事务部日检记录表·····	(839)
大厦事务部周检表·····	(840)
大厦治安队一日工作情况汇总·····	(841)
保安工作周检表·····	(842)
保安工作月检表·····	(843)
清洁、绿化工作日检表·····	(844)
清洁工作检查表·····	(845)
大厦物业管理处报修记录表·····	(846)
产(商)品进仓单·····	(847)
领料单·····	(848)
物料收发登记卡·····	(849)
工具领用登记表·····	(850)
盘点表·····	(851)
社区文化活动记录表·····	(852)
楼宇交接书·····	(853)
物品出入登记表·····	(854)
入住登记表·····	(855)
大厦装修申请表·····	(856)
临时动火作业申请表·····	(858)
公用场地使用登记表·····	(859)
用户退房登记表·····	(860)
低压配电运行日志·····	(861)
配电柜检修工作票·····	(862)
柴油发电机运行记录·····	(863)
水泵运行记录·····	(864)
水池(箱)清洗及消毒记录表·····	(865)
空调运行记录表·····	(866)
空调水泵运行记录·····	(867)
大厦空调停机通知单·····	(868)
电梯检查保养表·····	(869)