

中国第一部物业标准化管理手册

全国物业经理培训教材

《现代物业标准化管理手册》

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程师等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **主办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材**免费下载** 网址：www.mhjy.net

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】 13684609885 0451--88342620

【咨询教师】 王海涛 郑毅

【学校网站】 <http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】 xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

第一章 物业管理方案

电子文档：GLFA001

物业管理方案

目录

GLFA001. 目录

GLFA002. 前言

GLFA003. 物业管理要点

- (1) 一种模式
- (2) 二项承诺
- (3) 三个重点
- (4) 四项措施

GLFA004. 拟采用的管理模式

- (1) 物业管理架构
- (2) 物业管理岗位编制

GLFA005. 员工招聘

- (1) 高层物业管理人員
- (2) 物业管理部
- (3) 工程管理部
- (4) 安全管理部
- (5) 财务管理部

GLFA006. 物业管理培训

- (1) 新员工上岗培训
- (2) 在岗员工循环培训

GLFA007. 物业管理所需物质条件

- (1) 办公及员工住宿用房计划
- (2) 物业管理工具与装备价格参照表

GLFA008. 物业管理工作岗位职责

- (1) 物业经理岗位职责
- (2) 物业经理助理岗位职责
- (3) 物业管理部经理岗位职责
- (4) 物业管理文员岗位职责
- (5) 物业管理员岗位职责
- (6) 物业商务管理员岗位职责
- (7) 物业清洁员岗位职责
- (8) 工程管理部经理岗位职责
- (9) 工程技术员岗位职责
- (10) 强电技工岗位职责
- (11) 弱电技工岗位职责
- (12) 暖通技工岗位职责
- (13) 维修工岗位职责
- (14) 工程文员、资料员、仓管员岗位职责
- (15) 安全经理岗位职责
- (16) 安全管理员岗位职责
- (17) 财务经理岗位职责
- (18) 财务会计岗位职责
- (19) 财务出纳岗位职责
- (20) 财务收费员岗位职责

GLFA009. 物业管理预算

- (1) 物业管理开支分类预算表
- (2) 物业管理处开支预算明细表

GLFA010. 物业管理规章制度和档案的建立与管理

- (1) 管理制度
- (2) 物业档案建立与管理

GLFA011. 各项专业管理工作方案

- (1) 公共设施设备管理
- (2) 安全管理
- (3) 装修管理
- (4) 消防管理
- (5) 车辆管理
- (6) 清洁管理

前言

一、物业简介

（略）

二、服务宗旨

以人为本、规范管理、追求创新、至诚服务。

三、追求目标

以公司经营为主导，为业户推出完善的管理服务，为公司创造效益，为企业打造品牌。

物业管理要点

运用持续发展的战略，确保物业的保值与升值。

人性化的管理方针铺架为业户沟通的桥梁，增进了解与信任，以诚信为本提高管理服务的信誉。

结合所辖的物业建筑特点，导入切合实际的管理理念，以高效率的管理降低成本，转变传统思想观念，全心全意为业户服务。

为实现以上设想，拟采用“一种模式、两项承诺、三个重点、四项措施”的管理方针。

一、一种模式

针对所辖物业的特点制定出具有创造性的物业管理模式。物业顾问由本行业富有实际管理和操作经验的高层管理人员担任，在管理工作中将根据本物业的实际特点采用有效的模式，并创造“管理由您评定，分分秒秒印证，点点滴滴做起，永远让您满意”的模式效应，力求更好地满足业户的需求。

建议采用的管理体制是：企业化、专业化、一体化。

管理思想是：安全服务第一、人性规范管理、提前服务业户、打造管理精品。

追求目标是：社会效益、环境效益、经济效益。

二、二项承诺

1. 在一年内协助本物业通过“市优秀物业管理大厦”的评比。
2. 在两年内协助本物业通过“省优秀物业管理大厦”的评比。

三、三个重点

1. 完善服务、诚信待人

物业管理是以服务为主的行业，为此企业将在今后的服务工作中，充分体现企业的服务宗旨和追求目标，奉行“以人为本，业户至上”的原则和务实周到的工作理念，为业户提供全方位、高品质的服务，并将日常服务工作紧密融合于管理之中，与业户建立良好的服务关系。同时以周、月、季走访沟通的方式及时了解业户的意见与需求，在不断完善的过程中真正让业户享受到安心、舒心和称心的居住(工作)环境。

2. 环境管理责任到人

大厦的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住(工作)环境，是我们非常重视的问

题。多年的管理经验告诉我们保洁工作责任到人，督导检查、培训落实到位，才能充分发挥每个人的才能，认真地去做好每天的工作，积极宣传环保意识，使大厦的环境卫生状况达到最佳状态，为大厦所在地增加一道清洁、卫生、亮丽的风景。

3. 安全、消防真抓实干

为确保业户的生命、财产的安全，我们主张以切合实际的人员防范为主，以本物业先进的消防设施为辅的安全管理防范理念，建立一支强有力、多用途的管理复合式人才队伍。紧密联系政府职能部门做到齐抓共管，使所辖物业在长年平安的条件下为业户服务。在日常的管理中，建议派专人全天值班，负责所辖物业的安全管理工作，严格管理，防止易燃、易爆等危险品进入大厦，制定出与其相适应的应急处理安全操作程序，如发生特殊事件时力争将损失降至最小程度。

四、四项措施

1. 根据历年来的管理经验及相关条件，在对其加以完善的基础上，将之运用到_____物业的管理上。从本物业业户的文化内涵、环境、行为、制度、道德方面加以分析，科学制定、引导、宣传、倡议等较为文明典雅的管理指引。

2. 制定出详尽的执行手册，使员工翻开手册即可操作。如《管理规章制度及操作规程》、《员工手册》等，使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范、自我、服务业户的目的。

3. 我们时刻有着多方面的准备，永不间断地实现物业管理项目的创新，不断提出中肯意见，全力做好与前期施工管理单位的衔接工作。

4. 我们将不间断地充实管理队伍。采用“培训—上岗—再培训—再上岗”的轮回培训制度，不断提高员工的工作技能与素质。

拟采用的管理模式

一、物业管理架构

物业管理服务，要求有一个高效率及科学的组织架构，使人力、物力、财力得到合理的配置，以求达到降低管理成本，提供优质服务的目的。

本“物业管理中心”按“直线制”设定管理架构。中心设综合管理部、物业管理部、安全管理部、工程管理部、财务管理部五个部门。其优点是集指挥和职能于一身，命令统一，责权分明，指挥及时，既能满足本物业初期管理的要求，又能为将来业务的发展留下充足的空间。

1. 综合管理部

- (1) 负责人力资源管理，招聘人员，开展员工培训工作，为其他部门储备人才。
- (2) 负责员工工作考勤。
- (3) 负责收集、整理和保存物业管理公司筹备、建立和发展的资料及人事档案管理。
- (4) 负责处理业主的咨询、投诉，并提供协助。
- (5) 负责对外承办、接待工作，与政府部门、各社会团体保持良好的沟通。
- (6) 负责物业管理公司所需物品的后勤采购工作。
- (7) 负责员工餐厅的监督、检查和管理工作。
- (8) 组织、开展企业文化活动。

2. 物业管理部

- (1) 负责筹建管理员工餐厅工作。
- (2) 负责会所及会议中心的管理。
- (3) 书写给业户的各类通知、通告，由总经理签署发出。
- (4) 负责物业的日常清洁工作。
- (5) 负责物业公共区域及周边的绿化及环境布置。
- (6) 负责物业的除虫灭害工作。
- (7) 协助业主处理租赁工作。
- (8) 负责业户的搬入和迁出协调工作。
- (9) 建立业户档案管理工作。
- (10) 负责物业的一切庆典服务的布置，及为业户的庆典活动提供必要的帮助。

(11)开展业户文化交流，接待、介绍物业工作。

(12)配合综合管理部开展员工培训工作。

(13)总经理指派的其他工作。

3. 安全管理部

(1)负责物业的防火、防盗、防破坏和警卫工作。

(2)与政府公安、消防、司法部门保持良好的关系。

(3)成立义务消防队，定期举行消防演习。

(4)建立、健全、制定物业的各项安全规章制度。

(5)与业主签订“消防安全责任书”。

(6)负责物业大型活动的警卫布置。

(7)负责物业的日常巡楼工作和固定岗位的安排。

(8)负责地下停车场的安全秩序管理工作。

(9)负责监控室管理工作。

(10)负责安全管理员的管理、培训、考核工作。

(11)总经理指派的其他工作。

4. 工程管理部

(1)负责物业全部公共设备、设施的运行管理，保证设备正常运转。

(2)负责物业机电设备的日常维护保养工作。

(3)制定长期和日常的维修保养计划并付诸实施。

(4)负责物业土建、弱电系统、强电系统、给排水系统、消防系统、综合布线系统及其他公共系统的日常维修保养工作。

(5)负责物业高低压配电室、空调机房的值班和日常维修保养。

(6)负责物业管理部转发的业主投诉的处理，及满足业户其他有关的服务要求。

(7)协助综合管理部、财务管理部做好大厦工程管理部使用的工具、设备材料的选购、库存和保管使用工作。

(8)负责工程人员的管理、培训、考核工作。

(9)负责业主装修方案的审核、监督、管理工作。

(10)总经理指派的其他工作。

5. 财务管理部

(1)协调与银行、税务以及其他主管财务政府部门的关系。

(2)建立财务管理体系，做好管理公司的经济核算工作。

(3)征收管理费、水电费、电话费、加时空调费等其他管理费用。

(4)征收和支付管理公司各类合同费用。

(5)制作财务报表、资金平衡表及固定资产损耗表及其他各种财务报表。

- (6)按员工工资表发放员工工资。
- (7)小量现金的支出和日常采购、入库工作。
- (8)负责物业管理部转发的业主投诉的处理，及满足业主其他有关的服务要求。
- (9)总经理指派的其他工作。

二、物业管理岗位编制

暂定本物业管理方针为：人性服务、培养人才、科学管理、走向市场。根据以上方针，特制定以下用人方案。

1. 综合管理部

- (1)由 1 名综合管理部经理和____名员工组成。
- (2)综合管理部经理____名，要求具有多年丰富的社会经验和行政管理工作经验，组织协调能力强。
- (3)文员兼仓库管理员____名，负责本部门文字处理工作和物品入库保存、发放、领用工作。
- (4)资料管理员____名，负责工程资料及人员档案资料的收集、整理工作。
- (5)业户接待员____名，负责咨询及商务、票务的有偿服务工作及信件、报纸、杂志的接收、分发工作，要求个人素质较好，是本物业楼宇的形象服务窗口。

2. 物业管理部

- (1)由 1 名物业经理和____名员工组成，负责大厦清洁、会所等项的物业管理工作。
- (2)清洁班由____名员工组成，分白班和夜班。白班____人负责维护所辖物业内外的公共场所及男女卫生间的常规清洁，要求个人素质较好；夜班____人，负责全面清洁楼宇内外的公共场所及男女卫生间，要求按清洁程序进行操作，对人员个人素质要求可适量放低些。
- (3)员工餐厅服务由____名厨师及____名工作人员组成，上班时间为____，要求员工个人素质较高。

- (4)业户服务员____名，开展业户文化交流，接待介绍物业工作，要求形象素质较好。
- (5)会所服务人员____名，负责健身、洗浴、美容等场所的接待服务工作，要求形象、素质较好。

3. 安全管理部

- (1)由 1 名安全管理经理和____名安全管理员组成，24 小时负责大厦的安全管理工作。
- (2)安全管理经理____名，要求有多年物业管理经验的转业军人担任，具有带领全体安全管理员完成所辖物业安全管理工作的能力。
- (3)文员兼资料员____名，负责部门文字处理和档案管理工作。
- (4)主管____名，分三班，全面负责所辖物业的安全防范、监督检查工作。
- (5)监控值班由____名员工组成，分三班，负责监控中心值班工作。
- (6)大堂值班由____名员工组成，分三班，负责楼宇大堂值班工作。
- (7)外围值班由____名员工组成，分三班，负责外围值班工作。
- (8)商场值班由____名员工组成，分二班，负责商场值班工作。

(9) 停车场值班由___名员工组成，分三班，负责地下停车场出入口的值班工作。

(10) 巡逻值班由___名员工组成，分三班，负责巡逻值班工作。

4. 工程管理部

(1) 由 1 名工程管理部经理和____名员工组成。

(2) 工程管理部经理___名，要求多年物业工程管理经验的工程师担任，具有较强的管理能力。

(3) 文员兼资料管理员___名，负责工程管理部文字处理工作及文档资料保管工作，并同时兼任管理处仓库管理员的工作。

(4) 强电值班由___名强电技工组成，全天 24 小时值班，负责大厦强电设备的使用与维护，确保大厦用电系统正常工作。

(5) 空调值班由___名空调技工组成，全天 24 小时值班，负责空调设备的正常运作与管理、维护。

(6) 消防值班由___名弱电技工组成，全天 24 小时值班，专职负责消防设备的正常运作与管理、维护。

(7) 电梯值班___名，负责电梯设备的正常运作与维护。

5. 财务管理部

(1) 由 1 名财务主管和____名员工组成，负责物业管理收缴各项费用。

(2) 会计由主管兼任。

(3) 出纳员____名。

(4) 停车场收费员____名。

员工招聘

一、高层物业管理人员

1. 物业经理

大学本科以上学历,持有物业管理上岗证,具有 5 年以上大型物业管理实际工作经验,熟悉物业管理有关法律、法规及企业基本管理工作,有较强的管理能力和组织协调能力及处理突发事件的能力,勤业、敬业、乐业。

2. 物业经理助理

大专以上学历,持有物业管理上岗证,有 3 年以上的物业管理实际工作经验,有一定的管理、协调能力,对工作管理、运作有较强的、系统的认识,能熟练操作电脑,文字功底强,具有较强的组织、策划、沟通、分析、统计能力,熟悉公关业务。勤业、敬业、乐业。

二、物业管理部

1. 物业管理部经理

大专以上学历,持有物业管理上岗证,有 2 年以上工作经验,具有丰富的社会经验和较强的语言表达能力及大型会议接待能力,以及随机应变处理突发事件的能力,对大厦清洁、绿化、养护知识有一定的了解,了解各清洁用品的使用规范。对工作认真负责,敬业、乐业。

2. 物业管理文员

大专以上学历,持有物业管理上岗证,有一定的写作能力及流利的英语口语对话能力,熟悉公关业务、各劳动法规及公司的各项规章制度,具有较强的调查、解决问题、沟通、理解、判断、分析的能力,熟练操作电脑,有较强的管理能力和组织协调能力,勤业、敬业、乐业。

3. 保洁员

高中以上学历,身体健康、品行端正,工作认真负责,能吃苦耐劳。

4. 写字楼接待员

大专以上学历,有 1 年以上物业管理接待工作经验,性格温顺,自身素质较好,语言表达能力较强,英语达到国家四级水平。对工作认真负责,敬业、乐业。

5. 收发员

中专以上文化,有 2 年以上工作经验,懂电脑操作,工作作风严谨,具有较强的责任心和积极的工作态度。

三、工程管理部

1. 工程管理部经理

大学本科以上学历(工科专业)，工程师职称，有 6 年以上工作经验，持有物业管理上岗证，有 2 年以上本职工作经验，具有扎实的专业知识基础，丰富的实际工作经验，极强的动手操作能力以及较强的资源运用能力、组织管理能力和综合事务管理能力，有电工操作证，勤业、敬业、乐业。

2. 资料员兼文员、仓库管理员

大专以上学历，工科或资料管理专业，能熟练操作电脑，思维敏捷，思路清晰，有较强的文字功底，2 年以上工作经验。

3. 弱电技工

大专以上学历，电子技术，计算机或相关专业，助理工程师职称，有 3 年以上工作经验，业务熟练，有较强的敬业精神，具有独立完成工作的能力。

4. 强电技工

身体健康，大专以上学历，电力系统或相关专业，助理工程师职称，有 5 年以上工作经验，有大型企业设备管理经验，业务熟练，有较强的敬业精神，具有独立完成工作的能力。

5. 空调技工

大专以上学历，制冷专业，有 5 年以上工作经验，有大型设备管理经验，业务熟练，有较强的敬业精神，具有独立完成工作的能力。

6. 维修工

高中以上学历(水电专业)，持有特种行业操作证，身体健康，品行端正，工作认真负责，有一定的口头表达能力。

四、安全管理部

1. 安全管理经理

大专(或同等学历)，熟悉国家有关法律、法规和保安的有关知识，具有较强的管理能力。持有物业管理上岗证，有 2 年以上的本职工作经验，具有丰富的社会经验和较强的语言表达能力，以及随机应变处理突发事件的能力，有一定的消防知识。工作认真负责，敬业、乐业，部队复转军人优先选择。

2. 安全管理员

高中以上学历，退伍军人优先，身高 175 厘米以上，身体健康、品行端正，工作认真负责，须有本地户口担保人。

3. 监控管理员

高中以上学历，男 175 厘米以上，女 165 厘米以上，身体健康，不矫正视力为 1.5，品行端正，工作认真，需有本地户口。

五、财务管理部

1. 财务管理部经理

财经类专业本科学历，具有 3 年以上大型企业财务主管工作经验，有较强的法律、法规意识，遵守国家各项法律、法规和财经制度，严守纪律，熟悉会计核算和财务管理的全过程，熟悉税法。对物业工作有一定的了解，熟悉物业管理有关法规、财务法律、法规，敬业、乐业。

2. 会计

大专以上学历(会计专业)，有 3 年大型企业工作经验，懂电脑操作，有较强的法律意识，遵守国家各项法律、法规和财经制度，严守财经纪律，熟悉会计核算的全过程，熟悉税法。对工作认真负责，敬业、乐业。

3. 出纳

大专以上学历(会计专业)，2 年以上本行业工作经验，熟悉结算业务，具有较强的法律意识，对物业工作有一定了解，懂电脑操作。工作认真负责，敬业、乐业。

4. 车场收费员

有物业管理工作经验，懂简单电脑操作，具有良好的语言表达能力、较强的服务意识和与业户沟通的技巧，工作认真负责，敬业、乐业。

物业管理人员培训

一、新员工上岗培训

根据物业管理思想，为打造物业管理精品，拟对新员工上岗培训工作做以下安排。

1. 员工上岗培训期 15 天为有薪培训。
2. 培训内容包括：物业管理概述，大厦物业管理流程，现代物业管理服务理念，投诉、应急工作处理程序，军事化训练等内容。

二、在岗员工循环培训

1. 通过实际工作中所产生的问题，不定期地安排当事人(指员工)参加班后的专题培训。
2. 每位在岗员工每月参加 2 次公司组织的工作指引培训。组织员工座谈会，交流事件处理技艺及与业主沟通的经验。
3. 上岗循环培训的考核办法。
 - (1) 通过理论答题的方式考核员工所掌握的培训内容。
 - (2) 在实践工作中业主投诉率、违章、违规的行为是评价员工工作成绩的基础。
 - (3) 通过理论与实践考核，淘汰不合格的员工，达到优化管理的目的。
4. 培训计划及培训内容提纲(略)。

物业管理所需物质条件

在投入物力方面建议如下：

一、办公及员工住宿用房计划

1. 办公用房

物业经理办公室	m ²	会客室 1	m ²
物业经理助理办公室	m ²	会客室 2	m ²
物业管理部	m ²	仓库 2 (工程)	m ²
安全管理部	m ²	储物间 1 (物业清洁)	m ²
男女更衣室各一间	m ²	工程管理部工作间	m ²

2. 住宿用房

由于大厦应急管理工作的需要，建议在大厦临近范围内(跑步 5 分钟内到达)安排物业安全管理员工、工程值班人员及管理部门单身员工的宿舍。

二、物业管理工具与装备价格参照表

内容见下表。

物业管理工具与装备价格参照表

序 号	名称及规格	单 价
1	万用电表	
2	电流流量度：300A	
3	电流钳式 800A	

	3000A	
4	对地阻值测试表	
5	绝缘值测试表 (500V ~ 1000V)	
6	温度计：电子数字式	
	酒精式	
7	手提式室内温度/湿度对比测量器	
8	手提式风量和风速计	
9	电源测试电笔	
10	卷尺：1m	
	5m	
11	钢尺：3m	
	1m	
12	水平尺：600mm	
13	角尺：300mm	
14	高空工作安全带：降伞式	
15	50/500 反光衣	
16	耳塞 100db	
17	耳筒 500db	
18	安全过滤口罩：100CDN	
19	护眼罩：眼镜式	
	全护式	
	焊接用	

20	护镜 (焊接用 1000GDA)	
21	手套：绵布	
	皮革	
22	铝梯：1m	
	铝梯：1.5m	
	铝梯：4m	
23	高空工作台:10m 全护式	
24	高压电工全护装	
25	运输工具:轴流板式车	
26	手推车	
27	木锄	
28	扳手:活动 150mm	
	活动 200mm	
	活动 300mm	
	活动 450mm	
29	菊花板身:3mm ~ 36mm	
30	组合式:4mm ~ 45mm	
31	夹具:大力钳(平口)	
32	C 形夹:100mm	
	150mm	
	200mm	
	300mm	

33	虎钳 150mm	
34	钢管工具连弯头	
35	切割工具:水管用切刀	
36	铁皮用剪刀	
37	界刀	
38	剪刀	
39	紧急爆破工具:大手锤	
40	斧头(消防队用)	
41	铁笔	
42	压力钳	
43	润滑油加油枪	

44	六角起子(0.5mm ~ 16mm)	
45	管子钳:200mm	
	300mm	
	450mm	
	600mm	
46	拉钉钳	
47	螺丝起子:平咀形 100mm 4mm	
	150mm 6mm	
	200mm 8mm	
	250mm 8mm	
	400mm 10mm	
48	十字形:100mm 3mm	
	175mm 4.5mm	
	250mm 6mm	
	350mm 7.5mm	
49	电子部件专用:平咀	
50	十字咀	
51	平咀钳	
52	尖咀钳	
53	斜口钳	
54	导线开口钳	
55	剪线钳	
56	鲤鱼钳	
57	水泵钳	
58	弹簧专用尖咀钳:平咀	
59	弓咀	

61	手锯：金属 450mm	
	150mm	
	木工 600mm	
	250mm	
62	手锤：电工	
	球形 1kg	
	球形 1.5kg	
63	铁钻	
64	木工专用工具	
65	泥水工专用工具	
66	手电钻电池式 10mm ~ 12mm	
67	油压式手电钻：小	
	大	
68	油压式手电锤：小	
69	锯条式切割机	
70	叶片式切割机：小	
	大	
71	金属磨轮式切割机：手提小	
	手提大	
72	磨轮床	
73	60A 电焊机	
74	小型电焊机	

75	气体焊枪：氧气式	
76	高压气泵（手提式）	
77	高压吸尘机（手提式）	
78	手提射灯	
79	气动打钉枪	
81	值班工作台、椅	
82	工具台	
83	工具柜	
84	物料架	
85	工具箱	
86	文件架	
87	警械	
88	值班电筒（充电式）	
89	雨具	
90	防火服	
91	战斗服	
92	空气呼吸器	
93	头盔	
94	防毒面具	
95	洗地机	
96	高速抛光机	
97	高压冲洗枪	

98	吸尘器	
99	清洁小车及配件	
100	水刮、垃圾铲、扫帚、尘推等	
101	清洁消耗品	
102	吸尘吸水机	
103	大垃圾筒（生活垃圾用）	
104	垃圾筒（楼层及大堂用）	
105	告示牌（大堂用）	
106	指示牌	
107	大堂广告栏/广告牌	
108	大堂用吸水/吸尘垫	

109	地毯（电梯用）	
110	办公桌椅	
111	文件柜	
112	打卡钟及卡板	
113	对讲机(含备件)	
114	电脑	
115	打印机(激光/针打各一台)	
116	复印机	
117	传真机	
118	保险箱	

119	6 人更衣柜	
120	饮水机	
121	装订机	
122	照相机	

注：物业管理工具与装备价格表，所列项目根据物业管理实际开展工作所需为准。

物业管理工作岗位职责

一、物业经理岗位职责

1. 全面负责对所管辖的物业实施一体化综合管理，贯彻执行 ISO9000 质量管理体系及 ISO14000 环境管理体系，完成与公司签订的年度管理目标和经济指标。
2. 制订管理处年度、月度工作计划并组织实施，业务上接受总公司和上级部门的指导和监督。
3. 负责检查、监督各项制度的执行情况。
4. 合理调配人员，协调各岗位的分工协作，责任到人，同时关心员工生活，确保管理处员工有良好精神面貌和积极的工作态度。
5. 负责所管辖物业的装修审批，协调违章和投诉的处理工作，落实安全、防火工作。
6. 协调本部门与供水、供电、工商等和物业管理有关部门的关系，便于开展各项工作。
7. 认真完成管理处其他工作职责内容和公司安排或委托的其他工作任务。

二、物业经理助理岗位职责

1. 协调经理完成本管理处的各项工作。
2. 认真完成所分管的各项工作。
3. 当经理不在时，代理经理进行工作。
4. 有权向经理提出建议对下属人员进行奖惩。
5. 遵照劳动部门人事有关规定，在公司编制计划，按程序办理管理处招、调员工的事务工作，对部门中的私招滥雇行为进行处理。
6. 有权处理顾客对其分管工作范围内的投诉。
7. 有权处理分管工作范围内的突发事件。
8. 有权自行安排下属工作人员的各项工作。

三、物业管理部经理岗位职责

1. 以身作则，调动员工积极性，保质、保量地完成各项工作。
2. 检查、监督大厦红线范围内的道路，绿化等公共区域地面清洁。
3. 热情接待业户，及时处理顾客对服务的投诉，并做好记录。

4. 定期对本部门员工进行培训和考核工作，不断提高员工的业务水平和服务质量。
5. 协调本部门与各部门的关系，合理调配人力和物力资源。
6. 负责清洁用品采购计划的编制和进货物品的验证工作，并控制其合理的使用，协助仓库管理员合理贮存和使用保管。
7. 负责业户的租金及物业管理费用的催收工作。
8. 上级领导交办的其他临时任务。

四、物业管理文员岗位职责

1. 向部门经理负责，主持办公室全面工作，严格执行经理各项指令，有权询问、检查、督促各部门工作执行情况。
2. 负责安排公司各类文稿的草拟，审核工作，有权检查、督促岗位责任制在操作层的执行情况，及时发现问题，提出整改意见，落实奖惩制度。
3. 加强与各部门的联系和沟通，对工作中的具体问题不扯皮推诿，有权协调各部门工作运作和人际关系。
4. 加强业务学习，提高能力，促使各部门工作实施标准化、科学化、现代化，有权向公司领导提出创新改革的意见和建议。
5. 恪守保密原则，督促有关部门及办公室工作人员加强文件管理，严格会议制度，增强保密观念，凡属公司尚未正式公布的决定、决议、指导等，无权传播。
6. 从节约出发，审批各部门办公用品的购置。

五、物业管理员岗位职责

1. 在物业管理部经理领导下，具体行使管理、监督、协调服务的职能。
2. 负责管理大厦清洁、绿化、治安、维修、接待、回访等项服务工作。
3. 全面掌握大厦物业公共设施、设备的使用过程。
4. 协调经理送发物业管理方面的文件。
5. 参加经理主持的部门例会，总结当月工作，制订下月计划。
6. 负责发现运作中不合格的服务项目，进行跟踪、验证，处理业户（业户）投诉。
7. 收集有价值的物业信息，为推动公司物业管理工作的的发展出谋划策。
8. 完成经理交办的各项任务。

六、物业商务管理员岗位职责

1. 负责大厦业户接待工作，做到仪表端庄、态度和蔼、热情大方、反应敏捷、处事稳健。
2. 负责为业户办理入伙、入住、装修手续。

3. 按接待来访规定，做好来访登记，对电话预约的来访要及时通知有关领导或部门，对突然来访者，要报告有关领导或部门后，再约时间接待。

4. 负责接待及处理业户咨询、投诉工作，并定期进行回访。

5. 负责为大厦业户商务、票务收发等项服务工作。

6. 完成办公室临时交办的工作。

七、物业清洁员岗位职责

1. 负责本辖区的清洁卫生工作。

2. 负责公司及管理处业户的服务工作。

3. 负责大厦各区域的垃圾收集工作。

4. 完成领导交办的其他工作。

八、工程管理部经理岗位职责

1. 在经理助理的直接领导下，负责机电安装维修工程的全面管理工作。

2. 负责大厦设施、设备的运行、保养、维修，安全检查工作的安排与落实。

3. 履行管理处签订的设备管理合同，完成下达的各项管理指标和经济指标。

4. 贯彻执行公司制定的《机电设备管理工作手册》，确保机电安装维修工程管理的设施、设备处于安全、良好的运行状态。

5. 执行政府部门的有关行业法规，加强安全管理和安全教育，建立各级安全制度，防止发生安全事故。

6. 对设施、设备的运行、维修和保养的正常运行每月必须进行一次全面检查，每月不少于一次夜间查岗。

7. 负责员工的政治思想教育和专业技能培训，不断提高员工的综合能力和素质。

8. 负责组织对公司接管的机电设施、设备进行验收及其配套设施完善工作。

9. 负责组织技术文件和设备档案的接管、建立和管理工作。

10. 负责业户对机电工作的投诉处理，负责本部门不合格服务的处理，纠正和预防措施的实施、跟踪、检查。

11. 定期向经理汇报工作，完成上级交办的临时任务。

九、工程技术员岗位职责

1. 负责对大厦机电设备的运行值班，处理一般性故障，参与协助设施、设备的维修、保养工作，对发生的问题及时向上级领导或管理处汇报。

2. 值班人员必须熟悉大厦的供水、供电、电梯、空调、智能设施、设备的情况，掌握相关设备的操作程序和应急处理措施。禁止与本部门无关人员进入机房。

3. 定时巡视设施、设备的运行情况，认真做好巡查记录和值班记录。
4. 配合管理处各部门的各项工作，建立良好的合作关系，记录维修投诉情况，并及时处理。
5. 保持值班室、高低压配电房和水泵房、设备房的清洁及物品的有序摆放。
6. 负责设备房的安全管理工作，禁止非工作人员进入，禁止各种违反设备房管理规定的行为。
7. 遇到突发停电或发生其他突发事件时，应从容镇定，按规定和操作规程及时排除故障，或采取应急措施，迅速通知相关人员处理。
8. 加强防范意识，做好配电房、水泵房的防火、防水、防小动物的安全管理工作。
9. 协助供电局抄表确认用电量，并进行月度用电分析对比，及时发现问题，杜绝浪费。
10. 完成上级交办的其他临时任务。

十、强电技工岗位职责

1. 协助工程经理开展工作，贯彻执行经理下达的各项指示。
2. 制定供电系统的最佳运作方案，报上级审批后组织贯彻实施，保证设备 24 小时正常运行，出现故障能立即排除；出现紧急停电时，应能随时启动柴油发电机，在 5 分钟内将发电机电源送至用电设备。
3. 负责供电系统的维保操作及制订供电设备的大、中、小修计划。
4. 根据系统运行情况进行必要的技术改造，制定切实可行的节约能源措施，并保证实施，使供电方案为最优。
5. 负责大厦系统业户二次装修工程的监管工作。
6. 完成上级交办的其他工作。

十一、弱电技工岗位职责

1. 协助经理开展工作，贯彻执行经理下达的各项指示。
2. 负责消防自动报警系统、通风系统、楼宇自控系统、保安监控系统、广播系统等弱电系统的运行，维护管理工作。
3. 根据实际需求，开展各项弱电专业工程的增效、改造工作。
4. 完成上级交办的其他工作。

十二、暖通技工岗位职责

1. 协助经理开展工作，贯彻执行经理下达的各项指示。
2. 负责空调系统，给排水系统的运行、维保管理工作，保证空调系统正常运行，保证各类末端空调设备的完好，无超标噪音和严重滴漏现象，各类管道、阀门无严重的跑、冒、滴、漏现象及事故隐患，保证给排水管道通畅。
3. 负责按规定做好空调、给排水系统的维护保养及制订设备的大、中、小修计划。

4. 根据运行实际情况，提出设备运行节能措施，并保证实施，使系统能运行在最优状态。
5. 完成上级交办的工作任务。

十三、维修工岗位职责

1. 执行管理处制定的《机电设备管理手册》和有关技术规范、规定，熟练掌握设施、设备的结构、性能、特点和维修、保养方法，做一名合格的维修人员。
2. 定期清洁所管理设备和设备房，确保设备、设施、设备机房的整洁。
3. 严格遵守安全操作规程，防止发生安全事故。
4. 发生突发情况，应迅速赶往现场，及时采取应急措施，保证设施、设备的正常、完好。
5. 定期对设施、设备进行全面巡视、检查，发现问题及时处理。
6. 积极完成上级交办的各项临时任务。

十四、工程文员、资料员、仓管员岗位职责

1. 负责本部门文件、图纸及技术资料的管理，建档和统一管理工作。
2. 负责收发各种通知、文件以及设备运行记录的管理。
3. 负责部门考勤统计工作。
4. 负责维修单的接收及跟踪检查汇报工作。
5. 负责本部门文件打印、校对及传真工作。
6. 负责管理处工程、物业、办公仓库管理工作。
7. 完成上级交办的其他工作。

十五、安全经理岗位职责

1. 接受经理助理的工作安排，认真完成各项工作。
2. 对治安、车辆管理员日常工作进行检查、监督、考核和安排管理处的临时工作任务。
3. 协助安全管理经理制定每月工作计划，并检查安全管理部每周、每月工作执行情况，做好检查、考核记录。
4. 检查、监督大厦治安、消防工作并巡视记录。
5. 负责处理治安工作中遇到的疑难问题，不能解决的及时向管理处经理助理或经理汇报。
6. 定时、不定时（晚上零点之后的检查，一周不少于1次）对各岗位执勤人员的工作进行巡查、督导。
7. 对因下属玩忽职守、屡次不遵守治安工作手册规定，导致业户投诉或造成较大损失的，负领导责任。
8. 做好安全管理员的培训、考核工作。
9. 热情接待业户，及时处理顾客对治安的投诉，并做好记录。
10. 熟练掌握消防器材的使用，发生火警，应立即采取应急措施。

十六、安全管理员岗位职责

1. 服从领导，听从指挥，以军人的风度处事。
2. 负责本辖区车辆进出、停放管理，遇事要向上级报告。
3. 负责本辖区人员的进出管理。
4. 模范遵守国家法令、法规，做到依法办事。
5. 熟悉本岗位职责和工作程序，掌握本辖区内每一个角落，圆满完成工作任务。
6. 熟悉消防有关器械的使用。
7. 负责大厦安全、防火、防盗、防破坏的防范工作。
8. 负责大厦应急处理的抢救工作。
9. 负责大厦物业、工程、清洁、咨询等各项服务工作。
10. 完成上级交办的各项任务。

十七、财务经理岗位职责

1. 根据国家财务制度和财经法规，结合公司实际情况，制定适用的财务管理办法。
2. 按照国家统一的会计制度设置和使用会计科目。除会计制度允许变动的以外，不得任意增减或者合并会计科目。
3. 围绕公司的经营发展规划和工作计划，负责编制公司财务计划和费用预算，有效地筹划和运用公司资金。
4. 做好公司各项资金的收取与支出管理。
5. 定期汇总管理处的经济运作情况，提出合理化建议，为公司发展决策提供参考依据。
6. 做好财务统计和会计账目、报表及年终结算工作，并妥善保管会计凭证，账簿、报表和其他档案资料。
7. 定期检查财务计划、费用预算执行情况，监督各部门的财务活动，分析存在问题，查明原因，及时解决。
8. 统一归口管理公司各种票据和账目，杜绝管理处资金流失。
9. 负责财务人员的业务培训和考核监督工作。
10. 保守公司管理处机密，维护公司利益。
11. 负责向公司领导及政府部门作出财务报表。

十八、财务会计岗位职责

1. 对规定的会计科目名称、编号、核算内容和对应关系，不得任意改变。
2. 对发生的每一项经济业务须取得或填制原始凭证，并根据审核无误的原始凭证填制记账凭证。

3. 要严格审核会计凭证并妥善保管。对伪造、涂改或经济业务不合法的凭证，应拒绝受理，并及时报告领导处理。

4. 按照规定设置总账，明细账。启用会计账簿时，应在账簿封面上写明单位名称和账簿名称，账簿扉页上应附“启用表”。

5. 根据审核无误的会计凭证登记账簿。账簿记录发生错误时，不准涂改、刮擦，删除的文字或数字划线注销（必须使字迹清晰可辨），然后在划线上方填写正确方案或数字，并由记账人员盖章（签字）。

6. 按照规定，定期（月、季、年）核对账目、结账、编制会计报表，并做到报表数字真实、计算准确、内容完整、说明清楚。任何人都不得篡改或授意、指使他人篡改会计报表数字。

7. 按照规定对各种会计资料，定期收集、审查、核对，整理立卷、编制目录、装订成册并妥善保管，防止丢失损坏。

十九、财务出纳岗位职责

1. 负责登记现金日记账、银行存款日记账的工作，做到日清月结。

2. 负责保管现金、有价证券、空白支票及银行印鉴卡等有关资料。

3. 负责管理银行账户，办理银行结算业务，月终及时对账，并根据需要编制银行存款余额调节表。

4. 负责统一管理管理处的发票和收据，做好各下属部门领用和核销工作。

5. 加强货币资金的管理，严格执行国家有关现金管理和银行账户管理法规制度，不得挪用公款，不得出借公司账户。

二十、财务收费员岗位职责

1. 协助会计、出纳做好各项费用的收取、统计、核算工作，在业务上接受公司财务管理部的指导和监督，保证做到工作日清月结，账表相符，钱据相符，对拖欠费用及时催收，做到费用收缴率达 98%。

2. 根据业户需要提供上门收费服务，在预约时间内准时到达。

3. 对拖欠费用的业户以电话联系、上门催收或下发催费通知单等方式使拖欠费款项及时回收。

4. 完成管理处经理交办的其他任务。

物业管理预算

一、物业管理开支分类预算

物业管理开支分类预算表

序 号	支出项目名称	月支出	年支出	备 注
一	写字楼支出			
1	员工薪金			
2	公共设施、设备保养费			
3	绿化租用、管理费			
4	物业管理清洁费			
5	物业管理办公费			
6	公共区域保险费			
7	固定资产折旧费			
8	公共水电费			
9	管理公司合理利润			
10	法定税金			
11	每月管理费支出合计			元/平方米
二	商场支出			
1	员工薪金			

2	中央空调费			
3	商场专用货梯费			
4	商场专用手扶梯费			
5	商场公共用水费			
6	员工制服费			
7	设施维修、保养费			
8	绿化设施管理费			
9	节假日活动宣传费			
10	管理公司合理利润			
11	法定税金			
12	每月管理费支出合计			元/平方米
三	车场费用			
1	员工薪金			
2	照明电费			
3	公共用水费			
4	每月管理费支出合计			元/平方米
四	商务会所费用			
1	员工薪金			
2	会所用电费			
3	会所用水费			
4	每月管理费支出合计			元/平方米
五	员工餐厅费用			

1	餐厅用水费			
2	餐厅用电费			
3	餐厅用煤气费			
4	每月管理费支出合计			元/平方米

二、物业管理处开支明细预算

物业管理处开支预算明细表

序号	支出项目名称	算 式	支出金额 (人民币元)	
			月 支 出	年 支 出
一	管理处员工薪金			
	经理办公室			
1	物业总经理			
2	总经理助理			
	工程管理部			
4	工程经理			
5	工程主管			
6	强电技工			
7	弱电技工			
8	空调水电工			
9	万能工			
10	文员兼仓管			
	物业管理部			
11	物业经理			
12	商务咨询管理			
13	信报收发员			
14	会所管理员			
15	物业清洁员			
16	物业管理文员			
	安全管理部			
17	安全经理			
18	安全主管			
19	安全管理员			
20	车场管理员			
21	监控管理员			

7	水池清洁费			
8	“四害”消杀费			
9	清洁工具维修费			

财务管理部				
22	财务经理/会计			
23	财务出纳员			
24	车场收费员			
二	物业管理办公费			
1	办公低耗品			
2	办公交通费			
3	节日布置费			
4	办公电话费			
5	办公水电费			
三	公共设备维护费			
1	消防设备维护费			
2	扶梯设备维护费			
3	货梯设备维护费			
4	消防梯设备维护费			
5	客梯设备维护费			
6	空调设备维护费			
7	吊船设备维护费			
8	电器设备维护费			
9	技防设备维护费			
10	通讯广播设备维护费			
11	给排水设备维护费			
12	设备维修备用金			
四	物业管理清洁费			
1	写字楼厕所卫生纸			
2	清洁剂类费用			
3	清洁毛巾、工具类			
4	垃圾清运袋			
5	垃圾桶用干沙			
6	垃圾清运费			

10	清洁管理备用金			
五	绿化租用、管理费			
1	外围绿化租用费			
2	物业绿化水电费			
3	室内绿化布置费			
六	固定资产折旧费			
1	电脑			
2	复印机			
3	打印机			
4	传真机			
七	物业公用电费			
1	写字楼客梯			
2	写字楼消防梯			
3	生活水泵、排污泵			
4	楼梯间公共照明			
5	泛光、霓虹照明			
6	车库照明空调费			
八	物业公共用水费			
1	写字楼用水费用			
2	商场用水费用			
3	会所用水费用			
4	餐厅用水费用			
九	物业管理开支费			

物业管理规章制度和档案建立与管理

一、管理制度

科学管理、合理量化、健全制度是我们取得成功的重要保障，为了达到高标准的管理目的，我公司已成功导入 ISO9000 质量管理标准模式。在接管物业以后，将严格按照质量管理体系的标准，实行专业化、规范化管理。制定出管理制度共计 74 条，其中公众制度 12 条，内部岗位制度 20 条，运作管理制度 32 条，员工培训考核制度 10 条。

1. 公众制度

- (1) 《业户手册》。
- (2) 《业主公约》。
- (3) 《精神文明公约》。
- (4) 《楼宇使用维护管理规定》。
- (5) 《二次装修管理规定》。
- (6) 《二次装修管理协议》。
- (7) 《装修人员管理规定》。
- (8) 《出入物品管理规定》。
- (9) 《安全管理规定》。
- (10) 《消防管理规定》。
- (11) 《清洁卫生管理规定》。
- (12) 《园林绿化管理规定》。

2. 岗位职责

- (1) 物业经理岗位职责。
- (2) 经理助理岗位职责。
- (3) 物业管理部经理岗位职责。
- (4) 物业管理文员岗位职责。
- (5) 物业管理员岗位职责。
- (6) 物业商务管理员岗位职责。
- (7) 物业清洁员岗位职责。
- (8) 工程管理部经理岗位职责。

- (9) 工程技术人员岗位职责。
- (10) 强电技工岗位职责。
- (11) 弱电技工岗位职责。
- (12) 暖通工岗位职责。
- (13) 维修工岗位职责。
- (14) 工程文员、资料员、仓管员岗位职责。
- (15) 安全经理岗位职责。
- (16) 安全管理员岗位职责。
- (17) 财务经理岗位职责。
- (18) 财务会计岗位职责。
- (19) 财务出纳岗位职责。
- (20) 财务收费员岗位职责。

3. 运作管理制度

- (1) 《员工手册》。
- (2) 《管理人员文明服务准则》。
- (3) 《员工办公制度》。
- (4) 《各部门月工作计划及总结制度》。
- (5) 《物业管理工作廉洁制度》。
- (6) 《员工培训制度》。
- (7) 《内部财务管理制度》。
- (8) 《档案资料管理制度》。
- (9) 《值班管理制度》。
- (10) 《公用品申请、购买、领用制度》。
- (11) 《员工宿舍管理评比制度》。
- (12) 《接待投诉处理及回访制度》。
- (13) 《维修回访制度》。
- (14) 《机电设备的编号方法》。
- (15) 《机电设备的统计制度》。
- (16) 《配电房管理制度》。
- (17) 《物业防火安全检查制度》。
- (18) 《大厦应急灭火抢救方案》。
- (19) 《物业管理运作流程》。
- (20) 《业户投诉处理程序》。
- (21) 《业户入住工作程序》。

- (22)《业户入住装修管理工作程序》。
- (23)《物业管理档案建立工作程序》。
- (24)《物业管理档案监督工作程序》。
- (25)《物业资料控制工作程序》。
- (26)《公共设施维修、养护工作程序》。
- (27)《机电设备维修工作程序》。
- (28)《安全管理工作程序》。
- (29)《消防应急处理工作程序》。
- (30)《园林绿化管理工作程序》。
- (31)《清洁管理工作程序》。
- (32)《社区文化开展工作程序》。

4. 员工培训考核制度

- (1)《新员工入职培训制度》。
- (2)《在岗员工循环培训制度》。
- (3)《员工工作考核及奖罚制度》。
- (4)《员工岗位责任月考核成绩汇总表》。
- (5)《经理助理岗位月工作考核表》。
- (6)《部门经理岗位月工作考核表》。
- (7)《部门员工岗位月工作考核表》。
- (8)《业户意见月上访统计表》。
- (9)《员工违章违纪处理意见申报表》。
- (10)《物业管理工作情况一览表》。

二、物业档案建立与管理

1. 资料收集

资料的收集坚持内容丰富的原则，根据实体资料和信息资料的内容，在实际工作中从需要和服务的角度出发，扩大信息的收集来源，从时间上来讲是指从规划设计到工程竣工的全部工程技术维修资料，从空间上讲是指物业构成的全部，大到房屋本体公共设施，小到花草苗木都应有详细的资料。

2. 资料分类整理

- (1)分辨真伪。
- (2)分类排序。
- (3)组编档号。
- (4)装订精美。

3. 档案资料管理

(1) 采用原始档案和电脑档案双轨管理制。

(2) 采用多种形式的文档储存方法, 便于原始档案的管理 (如: 采用录像、刻盘、胶卷、照片、图景等方法)。

(3) 建议尽可能的采用电脑储存, 便于查找调用, 以便更好地保护原始档案的资料免受翻动的磨损和损坏。

(4) 建立健全的档案外借管理规定, 档案管理必须专人负责, 应做到保管、保密, 工作细致; 如有破损, 应及时修补。

(5) 档案管理室必须达到防火、防潮、防变质的“三防”标准。

各项专业管理工作方案

一、公共设施设备管理

1. 管理目标

保证设备运行正常，无重大管理责任事故。

2. 管理措施

(1) 制定设备安全运行、岗位责任制、定期检查维修保养运行记录、维修档案等管理制度。

(2) 配备所需专业技术人员，严格执行操作规程，设备管理和维修人员持证上岗。

(3) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘积垢，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。

(4) 建立供电、供水的管理制度，供配电、供水系统配置人员 24 小时值班。

(5) 监控系统等智能化设施、设备运行正常，有记录并按规定定期保存。按工作标准时间排除故障，保证系统工作正常。

(6) 消防系统设施齐全，完好无损，确保随时启用。

(7) 消防管理人员掌握消防设施、设备的使用方法并能及时处理设施、设备的各种问题。

(8) 制订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施，引路标志完好，紧急疏散通道畅通，无火灾安全隐患。

(9) 给排水设备、阀门、管道工作正常，无跑、冒、滴、漏现象，按规定时间对二次供水蓄水池设施、设备进行清洁、消毒。二次供水卫生许可证、水质化验单等证齐全。水池、水箱清洁卫生无二次污染。水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。排水系统通畅，汛期无泛水，地下室、设备房无积水浸泡发生。遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，保证无大面积跑水、泛水，长时间停水现象。建立事故应急处理方案。

(10) 公共配套服务设施维护周到，公用管线统一下地或入公共管道，无架空管线，无碍观瞻。道路、大堂等公共照明完好，大厦范围内的道路畅通，路面平坦。

二、安全管理

1. 管理目标

(1) 确保大厦内无因管理责任引发的重大火灾。

(2) 维护好大厦内的公共秩序，控制私设摊点、广告牌、广告字画、乱贴、乱画现象；控制小商小贩进入。

(3)有预见性地对任何可能危急业户的安全情况，采取防范措施。

2. 建立交互式联动治安网络

(1)在大厦设立流动岗哨，实行 24 小时值班巡逻制。做到每两小时巡视一遍，并记录安全情况及消防设备、公共物品的完好情况。

(2)遇有紧急情况或其他治安需要，管理处通过对讲机下达指令，巡逻人员可在 1 至 3 分钟内到达现场进行支援。

(3)与当地派出所建立警民共建关系，并商请其警官兼任管理处安全管理指导员，定期与管理处安全管理员分析治安形势、特点以及防范的方法和技能。

3. 紧急情况下的应急处理措施

(1)发生盗窃、抢劫、交通事故、火灾等异常现象时，管理处迅速调集巡逻安全管理员，以最快的速度赶到现场，控制局面，争取主动。

(2)迅速调整人力、物力，以确保应急工作的顺利进行。

(3)发生案件时，立即报警并维护现场，协助公安机关调查破案。

(4)管理处主任应在突发事件发生的第一时间到达现场，沉着、机智实施处理，并向上级进行报告。

三、装修管理

1. 日常装修管理

(1)管理处安排人员办理装修队伍的培训、验资、登记、审批和发放各类证件。

(2)跟踪施工情况，管理处主任每日巡视，了解各施工点施工情况，安全管理主管每日三次不定时巡视，了解施工情况及纠察施工队运行情况。

(3)安全管理员 24 小时值班，控制人员进出并做好相应记录。

(4)装修垃圾清运。采取定时上门收集和业户申请相结合的方法，袋装清运，日清日运，不堆积、不滞留，不污染小区内外环境。

2. 装修安全管理

(1)安全管理组负责装修日常安全工作。

(2)与业户和施工队负责人签订安全责任书。

(3)装修材料按指定时间进入，安全管理员进行认真查验，发现有毒、易燃、未作处理的材料严禁入内。

(4)需要进行烧焊等动火作业，应向管理处提出申请，经批准后在管理人员监护下，方可作业。

(5)安全管理员巡查时，对装修点的材料、装修方式进行认真检查，发现安全隐患，及时处理报告。

(6)发生紧急事故时，按紧急处理措施程序进行。

四、消防管理

1. 消防组织机构的建立

- (1)管理处负责建立消防安全小组。
- (2)管理处主任为消防安全负责人。
- (3)管理处其他人员为义务消防员。
- (4)安全管理主管为专职安全监督员。
- (5)日常巡视安全管理员为兼职消防巡视员。
- (6)管理处负责制定组织机构图及人员职责。

2. 建立各项消防制度

- (1)消防检查制度。
- (2)专职安全员每日检查小区内的消防安全情况，包括消防设备、动火作业监督、安全用水、用电情况等，检查结果记录在《安全检查记录》中，该记录每周由管理处主任审核。
- (3)兼职巡视员负责每楼、每层消防安全情况巡视，每两小时巡视一遍，并填写《消防安全检查登记表》。
- (4)在安全检查中发现消防隐患，应及时采取整改措施，做到隐患不过夜。
- (5)发现业户因装修造成的消防隐患，应向业户发放《整改通知》，限期整改，并跟踪验证。
- (6)管理处制定《动火审批制度》，内容包括动火申请和审批程序及违章处理方法。

3. 防火措施

- (1)贯彻“预防为主，防消结合”的方针，业户要树立防火意识，管理处每周确定一名主管以上的管理人员为防火值班员，全面负责小区的消防工作。
- (2)严禁乱拉、乱接临时用电线路，电器线路需维修时请及时找管理处安排施工。
- (3)严禁在小区内烧废纸、杂物，乱丢烟头或燃放烟花爆竹等。
- (4)不准改变、拆除、封堵消防设施和通道。
- (5)不准在楼道、过道设立仓库，堆放杂物，阻碍通道。
- (6)严格装修审批手续，动火审批手续，保证每楼、每层有必要的消防设施。
- (7)公共场所严禁使用可燃性装修材料，室内使用可燃性材料要严格控制，并加以处理。
- (8)配备火警时刻的必须器材，如：应急照明灯等。

4. 消防知识培训

- (1)对业户的消防要求(包括安全用水、用电)，通过《业户须知》、《管理公约》传达到各业户，并向业户发放有关消防学习资料，用宣传栏等消防宣传途径对业户进行消防宣传教育。
- (2)管理处内部每月的第一个星期一上午为各组安全消防学习时间，学习教材是安全消防管理条例，内部的消防管理制度，设备设施的操作方法等，学习情况须详细记录。
- (3)管理处主任每月检查一次安全活动记录并签字认可。
- (4)在安全消防活动日查出的安全、消防隐患，由各组自行在活动记录中登记并整改。
- (5)专、兼职消防员在上岗前必须接受消防常识和消防技能培训，考试合格后方可任职，其资格每年

确认一次。

5. 消防设备管理

(1)管理处负责建立消防档案。

(2)管理处对各种消防设备和设施的标识进行设计，编制《消防设备标识登记》。消防设备标识由管理处主任指定人专实施，并在各项安全检查中作为检查内容。

(3)制定《设备管理制度》，对消防设备进行检查和维护。

6. 消防演习

(1)小区内每年至少组织一到两次消防演习，具体办法和内容参见由管理处每次制定的《消防演习方案》并报政府消防部门。

(2)消防演习后，管理处主任编制《消防演习报告》。对演习过程中发现的问题，及时调整、纠正并验证其结果。

五、车辆管理

1. 小区停车场实行日夜 24 小时值班制度，由小区安全管理员负责管理，车辆可以随时进出、停放。

2. 本小区停车场实行有偿使用，车主须凭车辆进出小区的磁卡(月卡或一次性卡)进入停车场。

3. 车辆进入：车辆进入停车场应一停二慢，必须服从管理员的指挥和安排，取得管理员同意后方可进入。

4. 车辆停放：车辆停放时必须服从管理员指挥，注意前后左右车辆的安全，在规定位置上停放，并与周围车辆保持适当距离，不得对其他车辆的进出和其他车位的使用造成阻碍，车主必须锁好车门，调整好防盗系统至警备状态，车内贵重物品须随身带走，车主停好车辆后须立即离开停车场，不得在他人车辆旁停留。管理员应指挥车辆停放，查看车辆有无上锁，有无外部破损，应通知车主并登记，不服从指挥、乱停放车辆的按照交通乱停放车辆有关规定给予处罚。停车场车位分固定车位和非固定车位，车主按类使用车位。

5. 驶离：车辆驶离停车场时应注意周围车辆的安全，缓慢驶离，并在出口处向管理员交回停车牌，管理员核对牌号相符，收回停车牌、收取停车费后方可驶离。

6. 管理员值班期间应认真负责，热情服务，不得会客、喝酒、睡觉，不得离开，不得让亲朋好友和其他无关人员进入停车场，严格核对驶离车辆的牌号，对车主的合理要求应给予满足。管理员交接班时应办理交接手续，核实停车场车辆内登记记录相符，并列签字交接。

7. 停车场内不得试刹车、练习车、修理车辆，禁止装载有毒、易燃、易爆物品和其他危险品的车辆停放。

六、清洁管理

1. 人员配置及分工详见岗位架构图(略)。

2. 工作流程及质量管理标准。

保洁工作流程及标准将按照 ISO9000 标准，由本公司制定。大厦玻璃幕及外墙清洗将委托专业服务公司实施。

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程师等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com 颁证单位：中国经济管理大学 主办单位：美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址： www.mhjy.net

第二章 员工手册

前言

员工手册旨在为您在××物业管理有限公司工作期间内提供有效的指导，帮助您了解本物业以及有关的政策，包括人事政策、程序、规部分制度等，以及您在任职期间享有的福利和应尽的职责。

随着工作及环境的变迁，我们也在不断的积累经验，所以物业公司将有必要制定新的政策及规章制度，更新或修正甚至撤消某些目前的规定，这将是我们在不断进步发展的情况下产生的变动。

本“员工手册”按中华人民共和国有关劳动、人事法律、法规、条例及物业公司的实际情况而制订。手册中未包括的内容，将参照国家有关规定执行。

物业公司希望通过“员工手册”能使每位员工认识、了解物业公司的各项人事政策及规章制度；通过互相了解及合作的精神，共同推动物业公司发展。员工如要进一步了解手册内容，可向综合管理部查询。

员工是我们的宝贵财富。我们必须在物业公司的总体精神、总政策及规章制度统一规范下，团结合作，达到尽善尽美。我们的指导思想是：

员工无论从事何种工作，对物业公司而言是同等重要的。

每位员工的人格都是平等的，都应该受到同等的尊重。

物业公司将根据盈利情况向员工支付合理的工资，提供良好的工作条件。

物业公司将努力为员工提供发展机会，并通过培训，提高员工的专业知识水平和业务技能，为员工不断发展创造条件，努力减少开支，降低成本，在工作中严以律己，帮助本物业不断提高公众形象。

向用户提供优质服务是我们工作的基本原则，因此我们必须牢记：用户满意是我们的服务宗旨。我们应当以诚实守信的态度，向用户提供第一流的服务。

本《员工手册》的解释权和修改权归物业公司所有。

总经理致词

各位同事：

欢迎大家加入××物业管理有限公司工作。

物业管理是一项新兴的行业，与其他服务性行业一样，是为各用户提供细致而周到的全面服务。以用户至上的服务态度及用户第一的思维方式，是实现上述宗旨的重要因素。由于所服务的对象是以人为主，对于各用户及其访客，应不论其职位与身份，以服务至上为宗旨，给他们留下深刻的印象。请牢记，完善的物业管理是靠全体物业员工的共同努力及其爱岗、敬业的团队精神，方能提供高水平的服务。本人希望在各位真诚的合作和支持下，使本公司的物业管理能够成为本市物业管理的楷模。

编制本手册的目的，是使各位在任职期间，清楚的了解本物业概况及目标，知道您的职责、义务、福利及规则。请各位熟知本手册的内容，严格遵守劳动合同条款、守则及规定。

如有疑问，请向您所属部门经理及综合管理部查询。

物业管理有限公司

物业公司总经理 谨启

二零零四年二月

人事宗旨

××物业管理的目标是使其成为一个关心员工，不断向前发展的企业。员工是物业公司的“重要财富”，是为物业公司辛勤工作，具有良好的素质，富有青春活力和创造力的企业主体。

物业公司的员工都是经过认真筛选，量才录用，并安排在与其能力相适应的工作岗位上。

物业公司为员工提供与其工作岗位相适应的报酬和补贴，同时为员工提供各种岗位的专业培训和个人专业发展机会，为员工提供良好的工作环境，根据工作表现给予员工奖励或处罚。

物业公司为全体员工提供一个能够促使员工努力工作，提高工作效率的环境；我们鼓励团结合作，参与管理，相互沟通；激发个人和集体信念，以实现大的市场营销目标和利润指标；我们培养员工对工作的高度自觉性以及为物业公司工作而感到自豪的荣誉感。

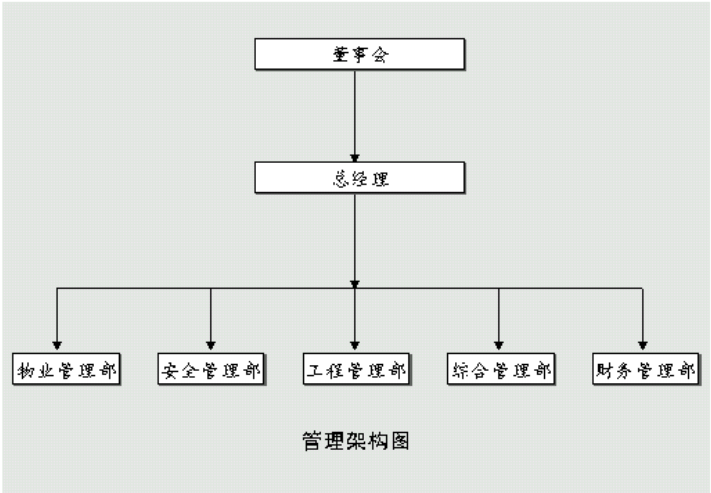
每个在物业公司工作的员工，人格都会受到尊重，我们自觉地维护每个员工的尊严，每个员工的人生价值都会得到体现。

管理架构

一、 物业简介

略

二、 管理架构



劳动条例

一、受聘手续

1. 所有员工都必须认真填写申请表及附免冠近照，同时按综合管理部要求提供个人身份证件。
2. 员工在申请职位时所提供的资料必须详实正确，如有隐瞒、虚报，将被随时做解雇处理，且不给任何补偿。
3. 员工若有个人资料发生变动，须于变更后一个星期内通知综合管理部，并提供有关证明。

二、员工类别

1. 试用期员工

员工的试用期为 1~3 个月。部门主管或综合管理部认为有必要时，可延长试用期。试用期满后，根据员工工作情况与公司签订工作或劳动协议并享受物业公司提供的劳动待遇。试用期内若违反本手册规则或不称职者，将被随时辞退，公司不给任何补偿。

2. 合同制员工

合同制员工即物业管理主管以上人员、工程技术人员、文档财务管理员。合同制员工的合同期一般为一年、三年或五年，每月按岗位发给工资并享受公司的相应劳保福利。

3. 劳动协议制员工

劳动协议制员工即临时工，指安全管理员、保洁员。签订劳动协议，期限一般为一年，每月享受物业公司的工资待遇。

三、体格检查

员工入职前必须到公司指定的市卫生防疫站进行体检，身体检查合格，拿到健康证后方能录用，员工体检将会每年进行一次。

四、工作时间

物业公司员工实行每周 5 个工作日，每日 8 小时工作制度(不包括用餐时间)。因工作性质决定必须实行轮班制的工种的工作时间，将根据国家有关政策和物业公司规定相应作出安排。具体工作时间由部门经理安排。

五、超时工作

如有需要，物业公司可要求员工超时工作，超时工作按物业公司规定给予补假或发放加班工资。

六、工作考评

物业公司综合管理部每年将根据各部门对员工工作情况的评价作出总评，配合各部门负责人对员工作出全年工作鉴定，切实掌握员工实际工作情况。

七、升职与降职

物业公司综合管理部将根据各部门经理提出的建议，对员工进行升职、降职的考评，并结合全年工作鉴定，提出意见报总经理审批。

八、工资分类

工资分类表

岗位名称	基本工资	岗位工资	职务津贴	全勤奖	合计
物业经理：暂定 7 个级别，根据工作能力及表现进行定级、晋级、降级。					
经理①级					
经理②级					
经理③级					
经理④级					
经理⑤级					
经理⑥级					
经理⑦级					
部门经理：暂定 7 个级别，分别为工程、安全、物业、财务、综合管理部。					
部门①级					
部门②级					
部门③级					
部门④级					
部门⑤级					
部门⑥级					

部门⑦级					
业务级：暂定 6 个级别，分别为物业文员、文秘、司机、档案管理员、打字员、办事员、出纳员、收费员、接待员、库管员、采购员及各部门班组主管领班等。					
业务①级					
业务②级					
业务③级					
业务④级					
业务⑤级					
业务⑥级					
技术级：暂定 5 个级别，分别包括强电、弱电、暖通工，根据工作能力及表现进行定级、晋级、降级。					
技术①级					
技术②级					
技术③级					
技术④级					
技术⑤级					
安全、消防员：暂定 6 个级别，根据工作表现及年限进行定级、晋级、降级。					
警员①级					
警员②级					
警员③级					
警员④级					
警员⑤级					
警员⑥级					
物业管理部：暂定 6 个级别，根据工作表现及年限进行定级、晋级、降级。					
服务①级					
服务②级					
服务③级					
服务④级					
服务⑤级					
服务⑥级					

九、工资调整

物业公司综合管理部将根据员工每年的工作表现及业绩情况对员工进行年度工资调整，并报总经理审批。

十、调职

根据员工实际工作情况，物业公司保留调整员工工作岗位的权利。

十一、辞职

员工在合同期内，因有特殊情况需要辞职时，须提前一个月递交申请书，经总经理批准后，方能办理辞职手续，但不发补偿金。若员工未按上述规定而擅自离职，物业公司不出具解除合同证明书，不办理任何有关手续，并以旷工论处。员工因擅自离职给物业公司造成经济损失的，物业公司将依法追究其赔偿与违约责任。试用期内的员工须提前七天递交辞职申请书。

十二、解聘

1. 员工有下列情形之一的，物业公司可以随时解除合同，而不给任何补偿。

- (1) 在试用期内被证明不符合录用条件的。
- (2) 严重违反劳动纪律或物业公司规章制度的。
- (3) 严重失职、营私舞弊，对物业公司利益造成重大损失的。
- (4) 被依法追究刑事责任的。

2. 员工有下列情形之一的，物业公司可以解除劳动合同，但须提前七天以书面形式通知员工本人。

- (1) 员工患病或者非因工负伤，医疗期满后，不能从事原工作的。
- (2) 员工不能胜任本职工作的。
- (3) 合同签订时所依据的客观情况发生重大变化，致使原劳动合同无法履行，经双方协商不能就变更劳动合同达成协议的。
- (4) 因物业公司业务调整或管理方针有变化而产生裁员，物业公司有权裁减人员，并呈报劳动主管部门备案。

管理规则

一、人事记录

员工须将以下变更事项在变更后七天内报告综合管理部。

1. 个人变更事项。
2. 地址和电话。
3. 婚姻状况。
4. 子女出生。

二、个人仪表

员工上岗服务应保持衣着整洁。男员工不可留长发，长度不能盖及耳部与衣领，女员工的发型与化妆要端庄清雅。制服、皮鞋、头鬓均须保持整洁。

三、员工证

每个在物业公司工作的员工都要配发员工证，值班时佩戴员工证上岗。员工证由综合管理部发放，并请妥善保管；如果丢失，应立即报综合管理部补领，并需交工本费。员工在离职时须将员工证及所有物品交回综合管理部，如果遗失或不交则按价赔偿。

四、更衣柜

穿着制服的员工可领用一个更衣柜，但不得随便与他人调换，不能私自改用其它锁和私配钥匙，不准存放贵重物品。要锁好衣柜，物业公司对个人丢失的物品不负任何责任。物业公司有权随时选派两名部门经理检查更衣柜，员工离职时须将更衣柜清理干净及将钥匙交回综合管理部。若钥匙丢失，应立即报综合管理部补领，并缴付配钥匙费用(费用将按需调整)。

五、制服

上岗时制服穿着必须整洁。除因公或获批准外，员工不得在物业公司范围以外穿着制服。制服损坏或丢失，按成本价百分之百赔偿。员工离职时须将制服交回，否则按丢失办理。

六、员工出入通道

员工上、下班必须佩戴员工证，按物业公司指定的员工通道出入，并自觉接受安全管理员的检查。

七、员工出入管理

1. 员工带进本物业的重要包裹等物品，应事先在员工通道安全管理员处进行登记。若有本物业物品或类似本物业物品带出，须持有物业公司的放行条。

2. 特殊情况下，物业公司可下令安全管理员做全面检查，届时各地点、书台、柜台等都可受到检查。但至少要有两位获授权执行者在场方可进行。

3. 在任何情况下请勿与安全管理员发生争执，如果员工认为受到安全管理员不合理的待遇，请先合作，然后向部门主管报告。

八、嘉宾设施

除因上司指派及因工作关系外，员工在任何时候不得在接待嘉宾的场所逗留。

九、值班时间

员工必须按照本部门的工作时间表工作，不得私自变更，否则以旷工论处。

十、旷工

员工未按公司规定办理请销假手续，无故不来上班的，均被视为旷工。

十一、通告

物业公司各类有关员工的通告及指示应均贴于布告板上，员工可在布告板上获悉物业公司最新的员工政策。未获授权人士严禁擅自在本物业范围内张贴任何通告/告示等。

十二、拾遗

凡在本物业内所拾得的物品，不论价值多少，一律要立即交给综合管理部处理，并做好登记。

十三、亲友探访及电话使用

请告知亲友不要到本物业内做私人探访。未得到部门主管同意，不得使用电话与外界联系，外来电话不予转接。

十四、物业公司财产

员工如蓄意或疏忽，以致损坏物业公司的财物或设施，物业公司可按被毁坏物品价值扣除员工工资作为赔偿。如员工犯有偷窃行为，将会被立即开除而不给任何补偿，严重者移交公安机关处理。

十五、钟卡记录

员工上下班必须打钟卡。打卡后将卡放回原处，不得乱插。如有错误应向综合管理部报告，员工不得互相代打钟卡；凡违反打钟卡规定者，严重的将被解雇。

十六、保密

物业公司的一切机密文件及资料要妥善保管，不得泄露给无权知道的人。

十七、部门内部规则

除本部分的规则外，各部门可制订各自的岗位规则，经总经理批准后，交综合管理部备案，成为该部门员工应遵守的规则。

福利制度

一、休息日

行政管理人员、文员及其他员工每周工作 40 小时(不包括用餐时间)，规定有两天休息日。由于工种性质决定必须实行轮班制的员工的休息日，将根据国家有关政策及物业公司的规定作出相应安排。休息日由部门经理预先编排，经总经理批准后执行。

二、年假

1. 员工连续工作满一年以上的可享受有薪年假。具体条款参照物业公司的有关规定。

2. 员工应拟定休假计划，休假需提前七天提出申请，经批准后方生效。

3. 年假只准当年享受，员工主动放弃休假，物业公司将不予补偿。如果因工作需要而无法休假，可作一定的补偿，具体办法参照物业公司有关规定。

三、有薪假期

员工每年可享有国家法定的有薪假期，包括：

1. 公历一月一日元旦 1 天
2. 农历年初一 1 天
3. 农历年初二 1 天
4. 农历年初三 1 天
5. 五月一日劳动节 3 天
6. 十月一日国庆节 3 天

员工若不能在法定假期当日放假，部门主管安排在法定假期之前或之后三十天内放假；若因无法安排，物业公司将给予员工发放当天加班工资。

四、病假

病假必须持有物业公司指定的市级医院出具的病假证明，可享受每年 15 天的有薪病假。

五、婚假

员工结婚享有五天有薪婚假，符合国家晚婚规定的(男 25 周岁，女 23 周岁)可享有七天婚假。婚假必须提前两周向部门主管申请，报综合管理部并呈交有关证明文件。

六、事假

事假一天以下者由部门经理批准，并报综合管理部备案，超过三天的需由物业公司总经理批准。请事假期间不发工资。

七、探亲假

家住外地的员工，可按照国家有关规定享受有薪探亲假。如员工要请探亲假，须事先通知部门经理及总经理批准后，方可休假。申请手续须提前七天办理。

八、请假制度

所有休假(包括有薪假期及补休)除紧急情况外，均须事先申请，填好请假单并获得授权主管人批准后方可生效，否则以旷工论处。假期结束后无正当理由而不上班的，以旷工论处；情节严重者，将被解雇。

九、产假

在物业公司工作已超过一年(怀孕期不算在内)的合同制女职工，可享受 90 天有薪产假。申请产假必须有市级医院的分娩证明。

十、慰问假期

若员工的直系亲属(指配偶、父母、岳父母、子女)去世，可获三天全薪慰问假。而兄弟姐妹去世，可获一天全薪慰问假。

十一、因工受伤或死亡

员工在工作中因工受伤需立即通知部门主管及上报综合管理部。对伤亡者，按国家劳动保险的有关规定办理。

十二、全勤奖

员工每月出满勤，可获该月全勤奖。凡享受婚假、产假、病假、事假、年假、慰问假、探亲假者，均不享受该项奖励。凡每月迟到、早退一次扣 10%全勤奖，迟到、早退二次扣 20%全勤奖，旷工一天者，当月不享受此项奖励。

十三、工资发放

员工每月工资将于每月 10 日以现金形式发放。

十四、养老保险

公司为合同制员工办理社会统筹养老保险，保险金额按国家地方政府规定，由公司与员工双方共同承担。

十五、医疗保险

公司为合同制员工办理《团体人身保险》及《附加团体意外伤害保险》。

十六、雇主责任险

公司为安全管理员购买《雇主责任险》以保障工作特殊性所需。

奖罚条例

一、奖励

1. 奖励情形

如有下列情形，公司将予奖励：

- (1) 对改革物业管理、提高服务质量有重大贡献者。
- (2) 在服务工作中创造出优异成绩，多次受到客户表扬者。
- (3) 严格控制开支、节约费用有显著成效者。
- (4) 提出合理化建议，并经实施有显著成效者。
- (5) 为公司取得重大经济效益者。
- (6) 为公司取得重大社会荣誉者。

2. 奖励类型

奖励分为年度特别奖和不定期奖，均须由所在部门主管推荐，通过综合管理部审核，总经理批准执行。

3. 奖励方式

奖励方式为：下发《奖励通知书》、通报表扬、升职、授予荣誉称号、颁发奖状和奖金等。

二、处分

如有违反以下情况之一的，视其情节轻重按下列规则予以纪律处分：

1. 口头警告

- (1) 工作态度不认真的(如值班时看报纸、吃零食、吸烟、听音乐、喧哗、离岗等)。
- (2) 值班时制服衣着不整的。
- (3) 个人衣着打扮、外观形象、仪容仪表不符合要求的。
- (4) 上下班不打钟卡的。
- (5) 不经指定的员工通道进出的。
- (6) 迟到、早退在十分钟以内的。
- (7) 在本物业范围内粗言秽语的。
- (8) 做出任何有损公共卫生的事，如随地吐痰、乱丢垃圾或乱写乱画等。
- (9) 占用本物业电话作私人用途的。
- (10) 工作散漫或粗心大意的。

- (11)违反安全守则或部门规定的。
- (12)私配衣柜钥匙或私自改装其它锁的。
- (13)下班后，无特殊原因仍在本物业范围内逗留的。
- (14)忘记佩戴员工证的。
- (15)未经同意，穿着制服外出的。
- (16)更衣柜内存储食物或私自调换更衣柜的。
- (17)未经许可，擅自截留、撕毁管理处安排传阅的各项有关规定、通知、公告等的。

2. 书面警告

- (1)擅离工作岗位或迟到、早退超过十分钟的。
- (2)值班时打瞌睡的。
- (3)旷工一天的。
- (4)对上级不礼貌，顶撞、违背或不服从主管或上级合理工作指令的。
- (5)对用户、同事粗暴或不礼貌的。
- (6)未经许可而进入各私人单位的。
- (7)蓄意损耗、损坏物业公司财物的。
- (8)在物业公司内销售、买卖私人物品的。
- (9)制造谣言或恶意中伤其他同事或物业公司业务的。
- (10)在公司内聚赌或睡觉的。
- (11)未经许可，将物业公司的物品移送别处的。
- (12)擅自张贴或涂改、污损或撕毁物业公司通知、公告的。
- (13)在物业公司内私自派发各类文字或印刷品的。
- (14)拒绝物业公司安全管理员检查手袋、包裹等的。
- (15)拾遗不报的。
- (16)挑拨打架、斗殴事件的。
- (17)要求别人或代别人打钟卡的。
- (18)消极怠工，态度不端正，在岗位上、禁烟区、禁区或公共区域吸烟的。
- (19)有严重失职行为的。
- (20)未经同意私自接听私人电话时间超过五分钟的。
- (21)未经同意私自换班或调岗的。

3. 即时解雇

- (1)使用恐吓手段，威胁、危害同事人身安全的。
- (2)有不道德行为的。
- (3)工作时间饮用酒类或服用麻醉药物的。
- (4)偷窃的。

- (5) 虚报个人概况资料的。
- (6) 对外泄露物业公司商业管理机密的。
- (7) 收受贿赂或向别人行贿的。
- (8) 连续旷工 2 天的。
- (9) 携带违禁物品的(如武器、毒品、爆炸品等)。
- (10) 构成刑事犯罪或触犯国家法律、法规的。
- (11) 因渎职给物业公司带来重大损失的。
- (12) 无事生非，挑起事端或动手打人的(造成伤害自行承担有关费用)。
- (13) 擅离职守或值班睡觉给物业公司造成严重后果的。
- (14) 行为及表现令物业公司声誉或形象受损害的。
- (15) 诈病或有不诚实行为的。
- (16) 在值班有关记录上(包括书面或口头)弄虚作假的。
- (17) 违反安全条例或守则，导致重大损失的。
- (18) 未经许可，以物业公司名义对外承诺、签合同、订协议、发函件等造成影响的。

三、处分执行

1. 员工必须在发出的警告书上签名，如拒绝签名，以证人证言为据记录在案；或两个以上证人证明，该警告书将视作生效。
2. 如果证实员工确属犯过，但又拒不签认，物业公司对其将作即时开除处理，不给任何补偿。三次“口头警告”等于一次“书面警告”，但一个月内连续两次“口头警告”同样视作一次“书面警告”的效力。
3. 每签一次“口头警告”当月在其工资中扣 25 元。每签二次“书面警告”，当月在其工资中扣 50 元，当月签署第三次“书面警告”，员工将被立即解雇，公司不给任何补偿(注：本项处罚与全勤奖处罚条例发生冲突时任选其一执行)。
4. 员工有上诉权利，如果员工对处分或处理意见不服时，可经部门主管向上级管理机构上诉。

公事处理程序

目的是使员工在最短时间内解决公事上的困难。

一、直属主管

员工在公事上出现困难或发生争执时，应首先向直属主管报告（此直属主管未必是部门经理），直属主管应尽力解决；若属权限外的，必须向上级部门经理请示。

二、部门经理

当直属主管解决不了的问题，可用书面形式将调查材料向部门主管/经理报告，指出问题的性质，有关人员及建议解决的办法，同时将副本送综合管理部备案。部门经理解决，在必要时总经理可参与协助。

三、总经理

若经上述步骤还未能解决问题，须将调查结果及建议解决的办法呈报物业公司总经理裁决。

四、仲裁小组

若遇重大问题，物业公司会由总经理、部门经理、员工代表组成仲裁小组协商解决，协商结果为最后裁决结果。任何管理阶层在其职权范围内能够处理解决的，都应自己着手解决，不应推诿或向上级请示。总经理在任何时候都可以提出参考意见。

安全守则

一、因工意外受伤

一切因工意外受伤的，必须立即报告主管，并作工伤报告交综合管理部及提供有关医疗诊断证明。为安全起见，员工如发现有不安全的设备或措施足以导致意外伤害的，应立即报告部门主管，及早做好预防工作。

二、火警及防火措施

如遇火警，必须采取如下措施：

1. 保持镇定。
2. 利用物业公司通讯系统通知所有用户迅速疏散。
3. 如遇火势扩大，必须协助疏散用户，安全撤离现场。
4. 拉闸断电及关好火警现场附近的所有门窗。
5. 使用灭火设备将火扑灭。
6. 由值班主管拨打火警电话“119”报警。

三、紧急事故

在紧急情况下，如遇沙尘暴天气、雪灾、水灾等，员工仍须按时上班，同时，已上班的员工都会被安排加班，希望各位员工给予合作。超时工作的时间，由部门主管待日后另作同等时间的补偿，或发放超时工资以作补偿。

第三章 接管验收手册

物业验收程序

一、目的

规范公司物业验收程序, 确保物业验收工作得到有效控制, 以便对物业进行全面接管, 保证物业入住工作顺利地进行。

二、适用范围

适用于公司所承接的物业的验收, 与房地产开发商的交接。

三、职责

1. 物业公司接到发展商竣工验收的通知报告后, 总物业经理负责指定主管人员, 各职能部门负责人及专业的技术人员组成验收小组。
2. 验收小组负责对物业原设计图纸、设计变更、竣工图和设备出厂合格证书及设备试运行记录等技术检验资料的验收。
3. 验收小组按移交设备清单的要求对清单上的设备, 按规格型号、容量及设计要求进行验收, 设备的安装数量、安装位置及竣工图验收。
4. 验收小组对物业按运行系统验收, 主要验收供电系统、给排水系统、土建工程装饰工程、给排水系统、消防系统、防盗对讲系统及电梯系统。
5. 由总物业经理跟发展商办理接管手续。

四、工作程序

1. 验收的准备

验收小组根据发展商提供的竣工图纸, 按设计及施工要求编制验收计划和验收标准。

2. 验收的实施

(1) 验收小组依据验收计划、标准, 按专业分工进行预验收。

(2) 在预验收过程中, 检查出未达到验收标准的楼宇、设施、设备, 提出书面整改报告返回发展商, 由发展商督促施工单位进行整改。

(3) 对在验收中未达到验收要求的楼宇、设施、设备, 整改实施后, 验收小组进行检查、验证, 整改

合格后进行正式验收。

(4) 楼宇的实物验收, 应注意: 对每套单元房的水、电、土建、门窗、电器设备进行全面检查, 并将检查结果记录在楼宇接管验收清单中。

(5) 设备的实物验收, 要做到符合以下几点:

① 图纸设计与设备的规格、型号、数量符合。

② 主要设备、设施的安装位置与安装质量符合。

③ 设备与连接整个系统的技术性能, 应与设计要求符合, 检查结果对应不同类设备记录在设施、设备接管验收清单中。

(6) 对物业的其它配套系统、设施进行验收, 验收结果记录在设施、设备接管验收清单相应的表格内。

(7) 移交档案、资料验收: 根据验收计收提交档案、资料进行对照检查, 并将检查结果填写在楼宇资料交接清单中。

接管验收应检索提交资料

一、产权资料

1. 项目批准文件。
2. 用地批准文件。
3. 建筑执照。
4. 拆迁安置资料。

二、技术资料

1. 竣工图，包括总平面、建筑、结构、设备、附属工程及隐蔽管线的全套图纸。
2. 地质勘察报告。
3. 工程合同及开、竣工报告。
4. 工程预、决算。
5. 图纸会审记录。
6. 工程设计变更通知及技术核定单（包括质量事故处理记录）。
7. 隐蔽工程验收签证。
8. 沉降观察记录。
9. 竣工验收证明书。
10. 钢材、水泥等主要材料的质量保证书。
11. 新材料、构配件的鉴定合格证书。
12. 水、电、采暖、卫生器具、电梯等设备的检验合格证书。
13. 砂浆、混凝土试块、试压报告。
14. 供水、供暖的试压报告。

物业档案资料移交

在实施物业管理之前，发展商应向管理公司移交关于物业的各类资料：

一、综合资料

1. 项目土地使用合同、红线图、立项文件、工程申报批建文件及计划批准文件（永久）。
2. 建设许可证、工程建筑报建表（永久）。
3. 工程招、投、定标书（永久）。
4. 上级机关的决议、决定、批示等工程重要会议纪要和指导性文件（永久）。
5. 征地批文、协议书（合同书）、红线图（永久）。
6. 初步设计方案、设计鉴定审批文件（永久）。
7. 施工合同、施工许可证、施工执照（复印件）、开工报告、施工量放线图表记录（永久）。
8. 单项工程质检监督委托书、成果报告、单项工程竣工验收证书（永久）。
9. 工程勘测资料：地质图勘察报告、地形、地貌、控制点、永久性水准点的坐标位置图、水文、气象、地震等设计基础材料（永久）。
10. 竣工验收会议文件及质量评审材料、竣工报告、竣工验收证书（永久）。
11. 工程决算书、三算表（永久）。
12. 消防设施验收合格证（永久）。

二、土建资料

1. 主体隐蔽工程验收记录（永久）。
2. 图纸会审和设计修改变更及联系单（永久）。
3. 事故处理记录（永久）。
4. 建筑物、构筑物及重要设备安装测量定位及各种观测记录（长期）。
5. 原材料产品及重要构件出厂证明、试验报告、材料换审批单、试件试验报告（长期）。

三、给排水、消防资料

1. 开、竣工报告及中间交工验收证明书（永久）。
2. 图纸会审及设计修改变更通知（永久）。

3. 事故处理及探伤记录（永久）。
4. 隐蔽工程验收记录（永久）。
5. 材料构件出厂证明及材料代换审批单（永久）。
6. 管线标高、位置、坡度、测量记录（永久）。
7. 试水、闭水试压试验记录（永久）。
8. 设备调试记录（永久）。
9. 管线清洗、通水、消毒记录（短期）。

四、电气资料

1. 开、竣工报告及中间交工验收证明书（永久）。
2. 图纸会审及设计变更通知（永久）。
3. 事故处理及探伤记录（永久）。
4. 隐蔽工程验收记录（永久）。
5. 防雷电阴接地实测记录（永久）。
6. 引下线焊接记录（永久）。
7. 材料构件出厂证明及材料代替换审批单（长期）。
8. 绝缘电阻测试、试验记录、试运转记录（长期）。
9. 空调资料、动力、通讯、有线电视资料。

五、施工图

1. 总平面布置图（包括综合系统图）（永久）。
2. 建筑施（竣）工图（永久）。
3. 结构施（竣）工图（永久）。
4. 给排水、消防施（竣）工图（永久）。
5. 电气施（竣）工图（永久）。
6. 空调施（竣）工图（永久）。
7. 智能化系统施（竣）工图（永久）。
8. 通讯施（竣）工图（永久）。
9. 液化（煤）气施（竣）工图（永久）。

六、声像资料

1. 建筑前后的现状、侧、立面照片（永久）。
2. 内外景观照片（永久）。

3. 建筑小品。
4. 工程奠基、开、竣工典礼、重要领导人或知名人士视察、剪彩、题词照片、录音、录像（永久）。
5. 工程主要部位隐蔽和处理大事故原状及处理后的照片、录像。
6. 其它。

物业接收工程项目验收依据

一、所有的已经发布的各专业的验收规范和质量标准（包括国家、行业和地方，较为完备的规范、标准）。

二、前期施工合同（协议）制定的标准，要求。

三、所有的各专业施工所用的施工图、竣工图纸，设计变更单。

四、所有的设备，材料等的技术说明书，安装使用说明书和设备、设备制品和主要材料等的清单、合格证等。

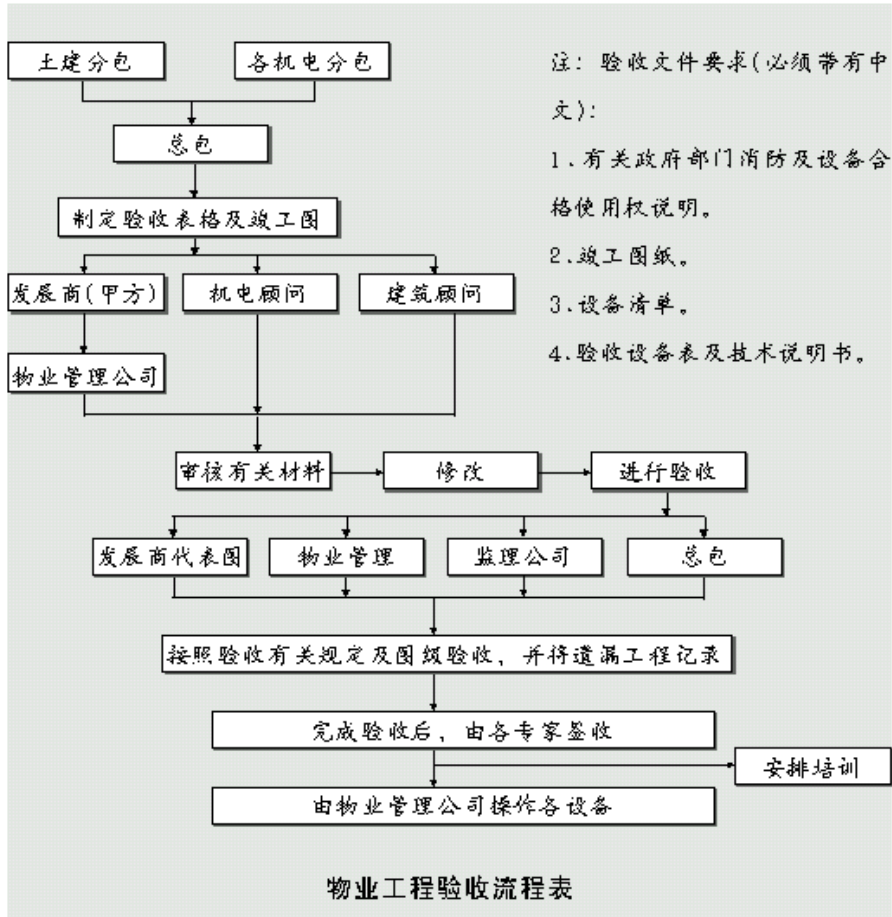
五、隐蔽工程验收记录和中间试验记录。

六、工程质量事故处理记录。

七、前期施工阶段竣工验收报表（包括政府部门和监理公司出具的）；分项、分部、单位工程质量检验评定记录。

八、设备试压、试运行合格报告等。

物业工程验收流程



物业工程验收移交项目

物业工程移交项目表(一)

项 目		评价	存在问题	整改建议
电 气 系 统	高、低压配电室			
	主要机电配电箱			
	楼宇及公共区域照明、开关、插座及配电箱			
	防地接地系统			
	其 它			
空 调 系 统	中央空调机组			
	冷冻机组			
	水泵、换热器等设备			
	地热系统			
	暖通管路系统			
	公共区域暖通管井			
	燃气设施管井			
	公共区域燃气设施管井			
	楼宇排气设施			
	其 它			
给 排 水 系 统	公共区域生活用水管井			
	蓄水箱（池）、管路			
	草坪等浇灌设施			
	卫生洁具等设施			
	排水管路等设施			
	公共区域排水管井			
	化粪池及排污设施			
	公共区域排污管井及管路			
	其 它			

物业工程移交项目表(二)

专 案		评 价	存在问题	整改建议
电 梯	电梯轿厢及设备			
	井道与底坑附属设备			
	曳引及其它设备			

系 统	井道照明等			
	井道门等			
	电气控制设备系统			
	其 它			
消 防 系 统	车库各种指示标志灯			
	喷淋头/烟、温感探头			
	消火栓管路及设备			
	灭火器等设备			
	消防水池（箱）			
	消防电气控制设备			
	监控中心设备			
	其 它			

物业工程移交项目表(三)

项 目		评 价	存在问题	整改建议
通 信 网 络 系 统	电话系统设备			
	楼宇电话插座等			
	有线电视设备			
	楼宇有线电视插座等			
	公共广播/应急广播设备			
	音响设备			
楼 宇	楼宇监控设备系统			

监 控 系 统	楼宇监控用的各种传感器等			
办 公 自 动 化 系 统	办公自动化系统设备			
	物业管理营运信息系统			
	办公和服务系统			
	信息服务系统			
	智能卡管理体制系统工程			
	计算机网络管理系统			
安 全 防 范 系 统	入侵报警系统			
	电视监控系统			
	出入口控制系统			
	电子巡更系统			
	车库管理系统			
综 合 布 线 系 统	建筑群主干线			
	建筑物主干线			
	水平布线			
	屋宇工作区布线			
其 它				

物业工程移交项目表(四)

项 目		评 价	存在问题	整改建议
楼 宇	1.主体结构：			
	地基			
	钢筋混凝土结构			

土 建 工 程	砖石结构			
	抗震性能			
	2.外墙：			
	防水			
	墙及墙面			
	3.屋面：			
	保温隔热性能			
	防水性能			
	排水设施			
	面层			
	4.楼宇地面			
	5.公共楼梯			
	6.门窗玻璃			
	7.卫生间防水			
	8.其它			

物业设施交接

物业设施交接书

序号	交接项目	型号规格	数量	接收意见	处理结果	确认
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

17						
18						
管理公 司	经办人签名： 管理公司盖章：			发 展 商	经办人签名： 发展商盖章：	

电子文档：JGYS008

消防系统验收及表格

火灾自动报警系统调试报告

年 月 日

编号：

工程名称				工程地址			
使用单位				联系人		电话	
调试单位				联系人		电话	
设计单位				施工单位			
工 程 主 要 设 备	设备名称编号	数量	编号	出厂日期	生产厂家	备注	
施工有无				施工单位		电	

遗留问题		联系人		话	
调试情况					
调试人员 (签字)		使用单位人 员 (签字)			
施工单位 负责人 (签字)		设计单位负 责人 (签字)			

系统竣工表

验收时间：

工程名称				验收建筑名称				
隐蔽工程记录	验收报告	系统竣工图	设计更改	设计更改内容	工程验收情况			
有/无	有/无	有/无	有/无		合格/基本合格/ 不合格			
主要消防设施								
消防栓系统	产品名称	产品型号	生产厂家	数量	产品名称	产品型号	生产厂家	数量
	室内消防栓				水泵接合器			
	室外消防栓				气压水灌			
	消防水泵				稳压泵			
通风空调系统	产品名称	产品型号	生产厂家	数量	产品名称	产品型号	生产厂家	数量
	风机				防火阀			
防烟排烟系统	部位/方式	1.自然排烟；2.机械排烟；3.通风兼排烟			产品名称	产品型号	生产厂家	数量
	防烟楼梯间				防烟阀			
	前室及合用前室				送风机			
	走道				排风机			
	房间				排烟阀			
	自然排烟口面积		机械排烟送风量			机械排烟排风量		
	m ²		m ² /h			m ² /h		
安全疏散系统	设备名称及有无状况			产品名称	产品型号	生产厂家	数量	
	疏散指示标志	有/无		防火门				
	消防电源	有/无		防火卷帘				
	事故照明	有/无		消防电梯				
火灾报警系统	系统设计单位		施工单位					
	形式:区域报警/集中报警/控制中心					设置部位		
	产品名称	产品型号	生产厂家	数量	产品名称	产品型号	生产厂家	数量
	感烟探测器				集中报警器			
	感温探测器				区域报警器			
	火焰探测器				事故广播			
					手动按钮			

(续表)

喷洒 灭火系统	系统设计单位			系统施工单位				
	系统类型			喷雾水冷却设备/喷雾水灭火设备/喷洒水灭火设备				
	喷洒类型			干式/湿式/预作用/开式			系统设置部位	
	产品名称	产品型号	生产厂家	数量	产品名称	产品型号	生产厂家	数量
	喷洒头				水泵			
	水流报警器				稳压泵			
	报警阀				气压水罐			
压力开关								
卤代烷系统	系统设计单位			系统施工单位				
	系统类型			系统形式				
	系统设置部位			全充满系统/局部应用系统				
	产品名称	产品型号	生产厂家	数量	产品名称	产品型号	生产厂家	数量
	喷头				远程启动装置			
	瓶头阀				联动开启装置			
	分配阀				手动开启装置			
储罐阀(储量/瓶)		压力		紧急制动				
消防 控制室	系统设计单位			系统施工单位				
	控制室位置		控制室面积		耐火等级		出入口数量	
	应有控制功能数		实有控制功能数		缺何种功能控制数			
其它 灭火系统	系统设计单位			系统施工单位				
	系统设置部位							
	系统名称	系统类别		系统启动方式	用量或储量	工作压力		
	二氧化碳灭火系统	全充满/局部应用		自动/半自动/手动	(kg)	使用压力		
	泡沫灭火系统	低倍/高倍/氟氮白/抗溶性		固定/半固定/移动式	(kg)	供给强度		
	干粉灭火系统	氮酸氢钠/碳酸氢钾/氮酸二氢氨/尿素		自动/半自动/手动	(kg)	供给强度		
	蒸气灭火系统	全充满固定/全充满半固定/局部		固定/半固定/移动式	(%)	供给强度		
	氮气灭火系统	全充满/局部应用		自动/半自动/手动	(kg)	使用压力		
				排风机				
				排烟阀				

验收表

序号	主要项目	分项内容	主要技术要求	分项验收意见		综合验收意见		
				合格	不合格	合格	基本合格	不合格
1	技术资料文件	图纸、文件	设计任务书、有关批件、地质资料齐全					
		隐蔽工程验收资料	埋地管路、设施设备验收测试记录、吊顶墙体等隐蔽处管线资料齐全					
		调试及验收技术资料	安装调试记录,测试验收单元、人员等全套资料齐全					
2	水源电源等	水源、水量	符合设计规范要求					
		系统压力	系统最不利点水压不小于 0.05Mpa					
		泵房功能	消防水泵的数量、流量、压力、泄压措施、自灌引水措施等符合规定要求					
		电源	有备用电源					
		其它	水质要求、地基沉降资料、气温、气象等符合规范要求					
3	管网	报警阀以后的管网	不能在喷水管网上接洗涤等用途的水管和水龙头					
		管网管径	对照管径估算表合理					
		管网布置	坡度、排水口、末端试水装置符合要求					
		管网设支架、吊架、防晃支架	按规范要求设置合理					
		管网上安装的节流管、减压孔板、减压阀、水流指示器、信号阀、泄压阀、排气阀	安装位置合理、型号、功能符合设计要求					
		与报警系统充气系统配套联动试验	符合设计要求					

暖通空调系统验收及表格

设备开箱检查记录

工程名称		分部 (或单位)	
		工程	
设备名称		型号、规格	
系统编号		装箱单号	
设备检查	1.包装 2.设备外观 3.设备零部件 4.其它		
技术文件检查	1.装箱单 份 张 2.合格证 份 张 3.说明书 份 张 4.设备图 份 张 5.其它		
存在问题及处理意见	检查人员：		

建设单位 代表	(公章) 年 月 日	施工单位 代表	(公章) 年 月 日
----------------	---------------------	----------------	---------------------

隐蔽工程验收记录

工程名称		分部 (或单位) 工程	
隐 蔽 工 程 内 容	序号	工程分项及部位	单位
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
验 收 意 见	验收人员：		
建设单位 代表	(公章) 年 月 日	施工单位 代表	(公章) 年 月 日

风管漏风检测记录

工程名称			分布 (或单位) 工程		
分项工程			系统名称		
风管级别			试验压力 (Pa)		
系统总面积 (m ²)			试验总面积 (m ²)		
允许单位面积漏风量 (m ³ / m ² ·h)			实测单位面积漏风量 (m ³ / m ² ·h)		
系统测定分段数			试验日期		
检测区段图示		分段实测数值			
		序号	分段面积 (m ²)	试验压力 (Pa)	实际漏风量 (m ³ /h)
		1			
		2			
		3			
		4			
		5			
评 定 意 见					

建设单位 代表	(公章) 年 月 日	施工单位 代表	(公章) 年 月 日
----------------	---------------------	----------------	---------------------

现场组装除尘器、空调机漏风检测记录

工程名称		分布 (或单位) 工程	
分项工程		检测日期	
设备名称		型号规格	
额定风量 (m ³ /h)		允许漏风率 (%)	
工作压力 (Pa)		测试压力 (Pa)	
允许漏风量 (m ³ /h)		实际漏风量 (m ³ /h)	
检 测 意 见	试验人员 :		
建设单位 (公章) 代表 年 月 日		施工单位 (公章) 代表 年 月 日	

冷冻水管道压力试验记录

工程名称				分布（或单位）工程			
试验部位				试验时间			
管道编号	试验介质	工作压力 (Mpa)	试验压力 (Mpa)	持续时间 (min)	压降 (Mpa)	试验结果	
验 收 意 见							
建设单位 (公章)			施工单位 (公章)				

代表	年 月 日	代表	年 月 日
----	-------	----	-------

制冷系统气密性试验记录

工程名称		分布(或单位)		
		工程		
试验部位		试验时间		
管道编号	气密性试验			
	试验介质	试验压力 (Mpa)	定压时间(h)	试验结果
管道编号	真空试验			
	设计真空度 (kPa)	试验真空度 (kPa)	定压时间(h)	试验结果
管道编号	充制冷剂试验			
	充制冷剂压力 (Mpa)	检漏仪表	补漏位置	实验结果

验 收 意 见		
建设单位 (公章) 代表 年 月 日	施工单位 (公章) 代表 年 月 日	

设备单机试验记录

工程名称				分布（或单位）工程					
系统名称									
序号	系统编号	设备名称	设备转速 (r/min)		功率 (kw)		电流 (A)		轴承升温 (℃)
			额定值	实测值	铭牌	实测	额定值	实测值	实测值

评定 意见	<div>调试人员：</div>								
<div>建设单位 (公章)</div> <div>代表 年 月 日</div>					<div>施工单位 (公章)</div> <div>代表 年 月 日</div>				

采暖管道安装的允许偏差和检验方法

项 次	项 目			允许偏差 (mm)	检验方法
1	横管道、纵横 方向弯曲 (mm)	每一米	管径 $\leq 100\text{mm}$	1	用水平尺、 直尺、拉线 和尺量检查
			管径 $>100\text{mm}$	1.5	
		全长 (25 米以上)	管径 $\leq 100\text{mm}$	≥ 13	
			管径 $>100\text{mm}$	≥ 25	
2	立管垂直度 (mm)	每一米		2	吊线和尺量 检查
		全长(5 米以上)		≥ 10	
3	弯管	椭圆率 ($D_{\max}-D_{\min}$)/ D_{\max}	管径 $\leq 100\text{mm}$	10%	用外卡钳和 尺量检查
			管径 $>100\text{mm}$	8%	
		折皱不平度(mm)	管径 $\leq 100\text{mm}$	4	
			管径 $>100\text{mm}$	5	

注： D_{\max} , D_{\min} 分别为管子最大外径及最小外径

采暖系统水压实验及调试

项次	项 目	要 求	检验方法
1	蒸汽采暖系统	应以系统顶点的工作压力加0.1Mpa做水压试验,同时在系统顶点的试验压力不小于0.3Mpa	使用钢管及复合管的系统应在试验压力下 1mm压降不大于 0.02Mpa,降至工作压力后检查,不渗不漏
	热水采暖系统		
2	高温热水采暖系统	试验压力应为系统顶点工作压力加0.4Mpa	使用塑料管的系统应在试验压力下 1h 内压力降不大于 0.05Mpa,然后降压至工作压力 1.15 倍,稳压 2h 压力降不大于 0.03Mpa 同时各连接处不渗、不漏
3	使用塑料管的热水采暖系统	应以系统顶点工作压力加0.2Mpa 做水压试验,同时在系统顶点的试验压力不小于0.4Mpa	
	使用复合管的热水采暖系统		

(续表)

4	系统	试压合格后,对系统进行冲洗	现场观察,直至排水不含泥沙、铁屑等杂质,且水色不浑、浊为合格
	过滤器	试压合格后进行清扫	
	除污器		
5	系统	冲洗完毕后应充水、加热,进行试运行和调试	观察、测量室温应满足要求

中间验收记录

工程名称			分布（或单位）工程	
分项工程名称			开工日期	年 月 日
工程地点			交验日期	年 月 日
交 验 简 要 说 明				
遗 留 问 题				
验 收 意 见				
建设单位 代表		(公章) 年 月 日	施工单位 代表	
			(公章) 年 月 日	

金属管道工程验收及表格

一、质量检验

1. 保证项目检验记录

保证项目检验记录表

单位工程名称：

分项工程名称：

分部工程名称：

分项工程性质：

序号	检 验 内 容	质量情况
1	固定件、支撑件的材质、规格	
2	保温材料的材质、规格和性能	
3	保冷材料的材质、规格和性能	
4	粘结剂、耐磨剂和密封剂的材质和性能	
5	绝热层分层厚度	
6	设备铭牌覆盖	
7	固定件穿透保冷层	
8	隔垫设置	
9	干砌填缝材料与湿砌灰浆材料	

(续表)

10	主管、伴管的加热空间	
11	充填绝热层的密实	
12	保冷可拆卸结构与固定结构之间的绝热与密封	
13	保冷附件、端部或盲板的绝热与密封	
14	浇注、喷涂绝热层的施工配料及其性能	
15	硬质制品绝热层伸缩缝的留设	

16	绝热层的膨胀间的留设	
17	保冷层伸缩缝外再保冷	
18	保冷层和高温保温层的各层伸缩缝错缝	
19	防潮层材料的材质、规格和性能	
20	金属保温层材料的规格、品种	
21	普通薄钢板的防腐	
22	金属护壳不加固定件的部位	
23	金属护壳的固定不得损坏防潮层	
24	金属保护层的接缝	
25	保冷结构金属、保护层的接缝密封	
26	毡、箔、布类材料的品种、规格	
27	毡、箔、布类保护层的接缝	
28	抹面灰浆材料的配比、性能	

2. 允许偏差项目检验

允许偏差项目检验表

单位工程名称：

分项工程名称：

分部工程名称：

分项工程性质：

序号	检验内容	允许偏差 (mm)	实测值 (mm)									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	捆扎、拼砌绝热层的厚度及安装容重											

2	充填绝热层的厚度及安装容重												
3	粘贴绝热层的厚度												
4	浇注、喷涂绝热层的厚度及安装容重												
5	伸缩缝的宽度												
6	防潮层表面平面度												
7	金属保护层表面平面度												
8	毡、箔、布类保护层表面平面度												
9	抹面保护层表面平面度												

3. 质量保证资料核查

质量保证资料核查表

序号	资料名	份数	核查情况
1	绝热材料(制品)出厂合格证、试(检)验报告		
2	绝热材料耐燃性能证明		
3	绝热材料粘结剂、耐磨剂、密封剂出厂合格证、试(检)验报告		
4	捆扎用非金属材料出厂合格证		
5	绝热层厚度检查记录		
6	防水材料出厂合格证、试(检)验报告		
7	防水材料耐燃性能证明		

8	非金属外护材料出厂合格证、试(检)验报告		
9	非金属外护材料阻燃性能证明		
10	金属外护材料出厂合格证		

二、建筑排水用 UPVC 硬聚氯乙烯螺旋管

1. 横管坡度

横管坡度不得小于下列规定：

公称直径 d	坡度	公称外径 d	坡度
50	0.025	160	0.007
75	0.015	200	0.005

2. 伸顶通气管

(1) 房屋每组单位管排水系统最高层立管在接入横管处必须设置向上延伸至屋顶外与大气层连通的伸顶通气立管。

(2) 在最冷月平均气温低于 -13°C 地区，管径 $\leq 110\text{mm}$ 时，宜从室内顶棚下 0.3m 处将管径放大一级。

(3) 伸顶通气管管径不得小于立管管径。

(4) 伸顶通气管顶端管口伸出屋顶的高度不得小于下列规定：

①不上人屋顶不得小于 300mm 。

②上人屋顶不得小于 2000mm 。

③应比屋顶最大积雪或积灰厚度高出 300mm 。

3. 清扫口、检查口

(1) 房屋底层的立管上必须设置检查口（清扫口）。

(2) 检查口中心位置可设在离地 1m 处。

(3) 高层建筑宜每隔6层设检查口，在最冷月平均气温低于 -13°C 地区，立管还应在最高层离室内顶棚 0.5m 处设检查口。

(4) 横管在直管段上设置检查口（清扫口）之间的最大距离不宜大于下表规定（当设计无规定时，可采用 $0.02\sim 0.025$ ）：

d(mm)	50	75	110	160
-------	----	----	-----	-----

距离(m)	1 0	1 2	1 5	2 0
-------	-----	-----	-----	-----

4. 管道穿越楼板构造要求

(1) 立管穿越混凝土楼板时宜带止水环的专用套管。

(2) 立管穿越屋面混凝土层时必须预埋套管，套管高出屋面不得小于 50mm，再在其上做防水层。

(3) 做活动支承的横管在穿越承重墙时，应采用套管，套管至少比穿越管大一级管径，其缝隙可用预想性嵌缝材料填实，有防水要求时还应在穿墙处迎水面上用防水材料做止水环。穿越地下室处墙外时，穿墙处防水应结合地下室外墙防水采取相应防水措施。

(4) 高层建筑内明设管道，当设计要求采取防止水灾贯穿措施时，应符合下要求：

①立管管径 $\geq 110\text{mm}$ 时，在楼板贯穿部位应设置防火灾贯穿措施时，应符合相应防水措施。

②横管直径 $\geq 110\text{mm}$ 时，穿越管道井井墙的贯穿部位应设置防火套管或阻火圈，可设在墙的外侧，防火套管长度不小于 0.3m。

③横管穿越防火分区隔墙时，管道穿越墙体两侧均应设置防火套管或阻火圈。

5. 验收应检查的项目

(1) 立管垂直度、横管弯曲度、卫生洁具排水管接口的纵横坐标是否符合规定。

(2) 连接点或接头的整洁、牢固和密封性。

(3) 穿越楼板、墙等孔洞的牢固性和密封性。

(4) 固定和活动支架、吊架、管托等支承件安装位置的正确性和牢固性。

(5) 伸缩节设置与安装的正确性，伸缩节、螺母挤压密封圈接头预留伸缩量的准确性。

三、地下防水工程

1. 调查

(1) 地下防水工程质量验收时，施工单位必须提供地下工程“背水内表面的结构工程展开图”。

(2) 房屋建筑地下室只调查围护结构内墙和底板。

(3) 全埋于地下的结构，除了调查围护结构内墙和底板外，背水的顶板（拱顶）系重点调查目标。

(4) 施工单位必须在“背水内表面的结构工程展开图”上详细标示：

①在工程自检时发现的裂缝，并标明位置、宽度、长度和渗漏水现象。

②经修补、堵漏的渗漏水部位。

③防水等级标准容许的渗漏水现象位置。

(5) 地下防水工程验收时，经检查、核对标示好的“背水内表面的结构工程展开图”必须纳入竣工验收资料。

2. 渗漏水现象描述使用的术语、定义和标识符号

渗漏水现象描述使用的术语、定义和标识符号，可参看下表。

术语	定义	标识符号
湿渍	地下混凝土结构背水面，呈现明显色泽变化的潮湿斑	#
渗水	水从地下混凝土结构衬砌内表面渗出，在背水的墙壁上可观察到明显的流挂水膜范围	○
水珠	悬挂在地下混凝土结构衬砌背水面顶板（拱顶）的水珠，其滴落间隔时间超过 1 分	⊙
滴漏	地下混凝土结构衬砌背水面顶板（拱顶）的滴落速度，每分至少 1 滴	▽
线漏	指渗漏成线或喷水状态	*

3. 不宜进行渗漏水检测的现象

当被验收的地下工程有结露现象时，不宜进行渗漏水检测。

4. 房屋建筑地下室渗漏水现象检测

(1) 地下工程防水等级对“湿渍面积”与“总防水面积”（包括顶板、墙面、地面）的比例做了规定。按防水等级 2 级设防的房屋建筑地下室，单个湿渍的最大面积不大于 0.1，任意 100 防水面积上的湿渍不超过 1 处。

(2) 湿渍的现象：湿渍主要是由混凝土密实度差异造成毛细现象或由混凝土容许裂缝（宽度小于 0.2mm）产生，在混凝土表面肉眼可见的明显色泽变化的潮湿斑。一般在人工通风条件下可消失，即蒸发量大于渗入量的状态。

(3) 湿渍的检测方法：检查人员用干手触摸湿斑，无水分浸润感觉。用吸墨纸或报纸贴附，纸不变色。检查时，要用粉笔勾画出湿渍范围，然后用钢尺测量高度和宽度，计算面积，标示在“展开图”上。

(4) 渗水的现象：渗水是由于混凝土密实度差异或混凝土有害裂缝（宽度大于 0.2mm）面产生的地下水连续渗入混凝土结构，在背水的混凝土墙壁表面肉眼可观察到明显的流挂水膜范围，在加强人工通风的条件下也不会消失，即渗入量大于蒸发量的状态。

(5) 渗水的检测方法：检查人员用干手触摸可感觉到水分浸润，手上会沾有水分。用吸墨纸或报纸吸附，纸会浸润变颜色。检查时，要用粉笔勾画渗水范围，然后用钢尺测量高度和宽度，计算面积，标示在“展开图”上。

(6) 对房屋建筑地下室检测出来的“渗水点”，一般情况下应准予修补堵漏，然后重新验收。

(7) 对防水混凝土结构的细部构造渗漏水检测，尚应按本条内容执行，若发现严重渗水必须分析、查明原因，应准予修补堵漏，然后重新验收。

四、室内给水系统

1. 保证项目

(1) 隐蔽管道和给水、消防系统的水压试验结果，必须符合设计要求和施工规范规定。检验方法为检查系统或分区（段）试验记录。

(2) 管道及管道支座（墩），严禁铺设在冻土和未经处理的松土上。检验方法为观察检查或检查隐蔽工程记录。

(3) 给水系统竣工后或交付使用前，必须进行吹洗。检验方法如检查吹洗记录。

2. 基本项目

(1) 管道的坡度应符合以下规定：

① 坡度的正负偏差不超过设计要求坡度值的三分之一。

② 检查数量按系统内直线管段长度每五十米抽查 2 段，不足五十米不少于 1 段；有分隔墙建筑，以隔墙为分段数，抽查 5%，但不少于 5 段。检验方法用水准仪（水平尺）、拉线和尺量检查或检查隐蔽工程记录。

(2) 碳素钢管道的螺纹连接应符合以下规定：

① 管螺纹加工精度符合国际《管螺纹》规定：螺纹清洁、规整，断丝或缺丝不大于螺纹全扣数的 10%；连接牢固；管螺纹根部有外露螺纹；镀锌碳素钢管无焊接口。

② 检查数量不少于 10 个接口。检验方法为观察或解体检查。

(3) 碳素钢管道的法兰连接应符合以下规定：对接平行、紧密、与管子中心线垂直，螺杆露出螺母；衬垫材质符合设计要求和施工规范规定，且无双层。

(4) 非镀锌碳素钢管的焊接应符合以下规定：焊口平直度、焊缝加强面符合施工规范规定；焊口表面无烧穿、裂纹和明显的结瘤、夹渣及气孔等缺陷。

(5) 金属管道的承插和套箍接口应符合以下规定：接口结构和所用填料符合设计要求和施工规范规定：灰口密实、饱满；填料凹入承口边缘不大于 2mm；胶圈接口平直无扭曲；对口间隙准确。

(6) 管道支（吊、托）架及管座（墩）的安装应符合以下规定：构造正确，埋设平正牢固。

(7) 阀门安装应符合以下规定：型号、规格、耐压强度和严密性试验结果，符合设计要求和施工规范规定；位置、进出口方向正确；连接牢固、紧密。

(8) 埋地管道的防腐层应符合以下规定：材质和结构符合设计要求和施工规范规定；卷材与管道以及各层卷材间粘贴牢固。

(9) 管道、箱类和金属支架涂漆应符合以下规定：油漆种类和涂刷遍数符合设计要求；附着良好，无脱皮、起泡和漏涂。

3. 允许偏差项目

室内给水管道安装的允许偏差和检验方法应符合下表的规定。

管道和阀门安装的允许偏差和检验方法

项次	项目			允许偏差 (mm)	检验方法
1	水平管道纵横方向弯曲	钢管	每米 全长 25 米以上	1 ≧25	用水平尺直 心、拉线和尺 量检查
		塑料管复合管	每米 全长 25 米以上	1.5 ≧25	
		铸铁管	每米 全长 25 米以上	2 ≧25	
2	立管垂直度	钢管	每米 全长 5 米以上	3 ≧8	吊线和尺量检 查
		塑料管复合管	每米 全长 5 米以上	2 ≧8	
		铸铁管	每米 全长 5 米以上	3 ≧10	
3	成排管段和成排阀门		在同一平面上间距	3	尺量检查

室内给水设备安装的允许偏差和检验方法

项次	项 目			允许偏差 (mm)	检验方法
1	静置设备	坐标		15	经纬仪或拉线尺量
		标高		±5	用水准仪、拉线和尺量检查
		垂直度(每米)		5	吊线和尺量检查
2	离心式水泵	立式泵体水平度(每米)		0.1	水平尺和塞尺检查
		卧式泵体水平度(每米)		0.1	水平尺和塞尺检查
		联轴器同	转向倾斜(每米)	0.8	在联轴器互相垂直的四个位置上用水准仪、百分表或测微螺钉和塞尺检查
		心度	径向位移	0.1	

4. 检查数量

(1) 水平管道纵、横方向变曲：按系统直线管段长度每五十米抽查 2 段，不足五十米不少于 1 段；有分隔墙建筑，以隔墙为分段数，抽查 5%，但不少于 5 段。

(2) 立管垂直度：一根立管为 1 段，两层及其以上按楼层分段，各抽查 5%，但均不少于 10 段。

(3) 隔热层：水平管和立管，凡能按隔墙、楼层分段的，均以每一楼层分隔墙内的管段为一个抽查点，抽查数为 5%，但不少于 5 处，不能按隔墙、楼层分段的，每 20m 抽查 1 处，但不少于 5 处。

五、室内排水系统

室内排水管道和雨水管道安装的允许偏差和检验方法见下表。

室内排水管道和雨水管道安装的允许偏差和检验方法

项次	项 目				允许偏差 (mm)	检验方法
1	坐标				15	用水水平仪 (水平尺) 直尺、拉线 和尺量检查
2	标高				± 15	
3	横 管 纵 横 方 向 弯 曲	铸铁管	每一米		≧ 1	
			全长 (25 米以上)		≧ 25	
		钢管	每一米	管径小于或等于 100mm	1	
				管径大于 100mm	1.5	
			全长 (25 米以上)	管径小于或等于 100mm	≧ 25	
				管径大于 100mm	≧ 308	
		塑料管	每一米		1.5	
			全长 (25 米以上)		≧ 38	
		钢筋混凝土管	每一米		3	
			全长 (25 米以上)		≧ 75	
4	立 管 垂 直 度	铸铁管	每一米		3	吊线和尺量 检查
			全长 (25 米以上)		≧ 15	
		钢管	每一米		3	
			全长 (25 米以上)		≧ 10	
		塑料管	每一米		3	

			全长 (25 米以上)	≧15	
--	--	--	---------------	-----	--

六、卫生器具验收

卫生器具安装的允许偏差和检验方法见下表。

卫生器具安装的允许偏差和检验方法

项次	项 目		允许偏差 (mm)	检验方法
1	坐标	单独器具	10	拉线、吊线和尺量检查
		成排器具	5	
2	标高	单独器具	±15	
		成排器具	±10	
3	器具水平度		2	用水平尺和尺量检查
4	器具垂直度		3	吊线和尺量检查

室内给水管道附件及卫生器具给水配件安装

标高的允许偏差和检验方法

项次	项 目	允许偏差 (mm)	检验方法
1	大便器高、低水箱角阀及截止阀	±10	尺量检查
2	水嘴	±10	
3	淋浴器喷头下沿	±10	
4	浴盆软管淋浴器挂钩	±10	

卫生器具排水管道安装的允许偏差及检验方法

项次	检查项目		允许偏差 (mm)	检验方法
1	横管变曲度	每一米长	2	用尺量检查
		横管长度 ≤ 10 米，全长	< 8	
		横管长度 > 10 米，全长	10	
2	卫生器具的排水管口及 横支管的纵横坐标	单独器具	10	用尺量检查
		成排器具	5	
3	卫生器具的接口标高	单独器具	± 10	用水平尺量检查
		成排器具	± 5	

电气施工验收

一、电气照明装置验收

1. 验收项目

(1) 并列安装的相同型号的灯具、开关、插座及照明配电箱（板），其中心轴线、垂直偏差、距地面高度。

(2) 暗装开关、插座的面板，盒（箱）周边的间隙、交流、直流及不同电压等级电源插座的安装。

(3) 大型灯具的固定，吊扇、壁扇的防松、防振措施。

(4) 照明配电箱（板）的安装和回路编号。

(5) 回路绝缘电阻测试和灯具试亮及灯具控制性能。

(6) 接地或接零。

2. 验收应提交的技术资料 and 文件

(1) 竣工图。

(2) 变更设计的证明文件

(3) 产品的说明书、合格证等技术文件。

(4) 安装技术记录。

(5) 试验记录。包括灯具程序控制记录和大型、重型灯具的固定及悬吊装置的过载试验记录。

二、1KV 及以下配线工程

1. 验收项目

(1) 各种规定的距离。

(2) 各种支持件的固定。

(3) 配管的弯曲半径，盒（箱）设置的位置。

(4) 明配线路的允许偏差值。

(5) 导线的连接和绝缘电阻。

(6) 非带电金属部分的接地或接零。

(7) 黑色金属附件防腐情况。

(8) 施工中造成的孔、洞、沟、槽的修补情况。

2. 验收应提交的技术资料 and 文件

- (1) 竣工图。
- (2) 设计变更的证明文件。
- (3) 安装技术记录（包括隐蔽工程记录）。
- (4) 各种试验记录。
- (5) 主要器材、设备的合格证。

电气线路与管道间最小距离（mm）

管道名称	配线方式		穿管配线	绝缘导线明配线	裸导线配线
蒸汽管	平行	管道上	1000	1000	1500
		管道下	500	500	1500
	交叉		300	300	1500
暖气管、热水管	平行	管道上	300	300	1500
		管道下	200	200	1500
	交叉		100	100	1500
通风、给排水压	平行		100	200	1500
压缩空气管	交叉		50	100	1500

注：

- ①对蒸汽管道，当在管外包隔热层后，上下平行距离可减到 200mm。
- ②暖气管、热水管应设隔热层。
- ③对裸导线，应在裸导线处加装保护网。

三、低压电器施工

1. 交接验收时应符合的要求

- (1) 电器的型号、规格符合设计要求。
- (2) 电器的外观检查完好，绝缘器件无裂纹，安装方式符合产品技术文件的要求。
- (3) 电器安装牢固、平整，符合设计及产品技术文件的要求。
- (4) 电器的接零、接地可靠。
- (5) 电器的连接线排列整齐、美观。
- (6) 绝缘电阻值符合要求。

(7)活动部件动作灵活、可靠，联锁传动装置动作正确。

(8)标志齐全完好、字迹清晰。

2. 通电后应符合的要求

(1)操作时动作应灵活、可靠。

(2)电磁器件应无异常响声。

(3)线圈及接线端子的温度不应超过规定。

(4)触头压力、接触电阻不应超过规定。

3. 验收时应提交的资料 and 文件

(1)变更设计的证明文件。

(2)制造厂提供的产品说明书、合格证及竣工图纸等技术文件。

(3)安装技术记录。

(4)调整试验记录。

(5)根据合同提供的备品、备件清单。

四、高压电器施工

1. 真空断路器

(1)在验收时，应进行下列检查：

①真空断路器应固定牢靠，外表清洁完整。

②电气连接应可靠且接触良好。

③真空断路器与其操动机构的联动应正常，无卡阻；分、合闸指示正确；辅助开关动作应准确可靠，接点无电弧烧损。

④灭弧室的真空度应符合产品的技术规定。

⑤并联电阻、电容值应符合产品的技术规定。

⑥绝缘部件、瓷件应完整无损。

⑦油漆应完整、相色标志正确，接地良好。

(2)在验收时，应提交下列资料 and 文件：

①变更设计的证明文件。

②制造厂提供的产品说明书、试验记录、合格证及安装图纸等技术文件。

③安装技术记录。

④调整试验记录。

⑤备品、备件清单。

2. 操动机构

(1)在验收时，应进行下列检查：

①操动机构应固定牢靠，外表清洁完整。

②电气连接应可靠且接触良好。

③液压系统应无渗油，油位正常；空气系统应无漏气；安全阀、减压阀等应动作可靠；压力表应指示正确。

④操动机构与断路器的联动应正常，无卡阻现象；分、合闸指示正确；压力开关、辅助开关动作应准确可靠，接点无电弧烧损。

⑤操动机构箱的密封垫应完整，电缆管口、洞口应予封闭。

⑥油漆应完整，接地良好。

(2) 在验收时，应提交下列资料 and 文件：

①变更设计的证明文件。

②制造厂提供的产品说明书、试验记录、合格证件及安装图纸等技术文件。

③安装技术记录。

④调整试验记录。

⑤备品、备件及专用工具清单。

3. 隔离开关、负荷开关及高压熔断器

(1) 在验收时，应进行下列检查：

①操动机构、传动装置、辅助开关及闭锁装置应安装牢固，动作灵活可靠；位置指示正确，无渗漏。

②合闸时三相不同期值应符合产品的技术规定。

③相间距离及分闸时，触头打开角度和距离应符合产品的技术规定。

④触头应接触紧密良好。

⑤空气压缩装置及管道系统应符合本规范有关规定。

⑥油漆应完整、相色标志正确，接地良好。

(2) 在验收时，应提交下列资料 and 文件：

①变更设计的证明文件。

②制造厂提供的产品说明书、试验记录、合格证件及安装图纸等技术文件。

③安装技术记录。

④调整试验记录。

⑤备品、备件及专用工具清单。

4. 避雷器

(1) 在验收时，应进行下列检查：

①现场制作件应符合设计要求。

②避雷器外部应完整无缺损，封口处密封良好。

③避雷器应安装牢固，其垂直度应符合要求。

④阀式避雷器接紧绝缘子应紧固可靠，受力均匀。

⑤放电计数器密封应良好，绝缘垫及接地应良好、牢靠。

⑥排气式避雷器的倾斜角和隔离间隙应符合要求。

⑦油漆应完整，相色正确。

(2)在验收时，应提交下列资料 and 文件：

①变更设计的证明文件。

②制造厂提供的产品说明书、试验记录、合格证件及安装图纸等技术文件。

③安装技术记录。

④调整试验记录。

5. 电容器

(1)在验收时，应进行下列检查：

①电容器组的布置与接线应正确，电容器组的保护回路应完整。

②三相电容量误差允许值应符合规定。

③外壳应无凹凸或渗油现象，引出端子连接牢固，垫圈、螺母齐全。

④熔断器熔体的额定电流应符合设计规定。

⑤放电回路应完整且操作灵活。

⑥电容器外壳及构架的接地应可靠，其外部油漆应完整。

⑦容器室内的通风装置应良好。

(2)在验收时，应提交下列资料 and 文件：

①变更设计的证明文件。

②提供的产品说明书、试验记录、合格证件及安装图纸等技术文件。

③安装技术记录。

④调整试验记录。

⑤备品、备件清单。

五、电力变压器施工

1. 工程交接验收

(1)变压器的起动试运行，是指设备开始带电，并带一定的负荷即可能的最大负荷连续运行 24h 所经历的过程。

(2)变压器在试运行前，应进行全面检查，确认其符合运行条件时，方可投入试运行。检查项目如下：

①本体、冷却装置及所有附件应无缺陷，且不渗油。

②轮子的制动装置应牢固。

③油漆应完整，相色标志正确。

④变压器顶盖上应无遗留杂物。

⑤事故排油设施应完好，消防设施齐全。

⑥储油柜、冷却装置、净油器等油系统上的油门均应打开，且指示正确。

- ⑦接地引下线及其与主接地网的连接应满足设计要求，接地应可靠。
- ⑧储油柜和充油套管的油位应无异常。
- ⑨分接头的位置应符合运行要求；有载调压切换装置的远方操作应动作可靠，指示位置正确。
- ⑩变压器的相位及绕组的接线组别应符合并列运行要求。

2. 电气装置安装工程母线装置施工

(1) 在验收时，应进行下列检查：

- ①金属构件加工、配制、螺栓连接、焊接等应符合国家现行标准的有关规定。
- ②所有螺栓、垫圈、闭口销、锁紧销、弹簧垫圈、锁紧螺母等应齐全、可靠。
- ③母线配制及安装架设应符合设计规定，且连接正确，螺栓紧固，接触可靠。
- ④瓷件应完整、清洁；铁件和瓷件胶合处均应完整无损，充油套管应无渗油，油位应正常。
- ⑤油漆应完好；相色正确；接地良好。

(2) 在验收时，应提交下列资料 and 文件：

- ①设计变更部分的实际施工图。
- ②设计变更的证明文件。
- ③制造厂提供的产品说明书、试验记录、合格证、安装图纸等技术文件。
- ④安装技术记录。
- ⑤电气试验记录。
- ⑥备品备件清单。

3. 电缆线路施工

(1) 在验收时，应按下列要求进行检查：

- ①电缆规格应符合规定：排列整齐，无机械损伤；标志牌应装设齐全、正确、清晰。
- ②电缆的固定、弯曲半径、有关距离和单芯电力电缆的金属护层的接线、相序排列等应符合要求。
- ③电缆终端、电缆接头及充油电缆的供油系统应安装牢固，不应有渗漏现象；充油电缆的油压及表计整定值应符合要求。

- ④接地应良好；充油电缆及护层保护器的接地电阻应符合设计。
- ⑤电缆终端的相色应正确，电缆支架等的金属部件防腐层应完好。
- ⑥电缆沟内应无杂物，盖板齐全，隧道内应无杂物，照明、通风、排水等设施应符合设计。
- ⑦直埋电缆路径标志，应与实际路径相符。路径标志清晰、牢固，间距适当。
- ⑧水底电缆线路两岸，禁锚区内的标志和夜间照明装置应符合设计。
- ⑨防火措施应符合设计，且施工质量合格。

(2) 隐蔽工程应在施工过程中进行中间验收，并做好签证。

(3) 在验收时，应提交下列资料和技术文件：

- ①电缆线路路径的协议文件。
- ②设计资料图纸、电缆清册、变更设计的证明文件和竣工图。

③直埋电缆输电线路的敷设位置图，比便宜为 1：500。地下管线密集的地段不应小于 1：100，在管线稀少、地形简单的地段可为 1：1000；平行敷设的电缆线路，宜合用一张图纸。图上必须标明各线路的相对位置，并有标明地下管线的剖面图。

④制造厂提供的产品说明书、试验记录、合格证件及安装图纸等技术文件。

⑤隐蔽工程的技术记录。

⑥电缆线路的原始记录。

⑦电缆的型号、规格及其实际敷设总长度及分段长度，电缆终端和接头的型式及安装日期。

⑧电缆终端和接头中填充的绝缘材料名称、型号。

⑨试验记录。

4. 盘柜及二次回路接线施工

(1)在验收时，应按下列要求进行检查：

①盘柜的固定及接地应可靠、盘柜漆层应完好、清洁整齐。

②盘、柜内所装电器元件应齐全完好，安装位置正确，固定牢固。

③所有二次回路接线应准确，连接可靠，标志齐全清晰，绝缘符合要求。

④手车或抽屉式开关柜在推入或拉出时应灵活，机械闭锁可靠；照明装置齐全。

⑤柜内一次设备的安装质量验收要求应符合国家现行有关标准规范的规定。

⑥用于热带地区的盘、柜应具有防潮、抗霉和耐热性能，按国家现行标准《热带电工产品通用技术》要求验收。

⑦盘、柜及电缆管道安装完后，应做好封堵。可能结冰的地区还应有防止管内积水结冰的措施。

⑧操作及联动试验正确，符合设计要求。

(2)在验收时，应提交下列资料 and 文件：

①工程竣工图。

②变更设计的证明文件。

③制造厂提供的产品说明书、调试大纲、试验方法、试验记录、合格证件及安装图纸等技术文件。

④根据合同提供的备品备件清单。

⑤安装技术记录。

⑥调整试验记录。

5. 旋转电机

(1)发电机和调相机的起动运行，从电机开始转动至并入系统应保护铭牌出力连续运行 72h。

(2)电机试运行前的检查应符合下列要求：

①建筑工程全部结束，现场清扫整理完毕。

②电机本体安装检查结束，起动前应进行的试验项目已按现行国家标准《电气装置安装工程电气设备交接试验标准》试验合格。

③冷却、调速、润滑、水、氢、密封油等附属系统安装完毕，验收合格，水质、油质或氢气质量符合

要求，分部试运行情况良好。

④发电机出口母线应设有防止漏水、油、金属及其它物体掉落等设施。

⑤电机的保护、控制、测量、信号、励磁等回路的调试完毕，动作正常。

⑥测定电机定子绕组、转子绕组及励磁回路的绝缘电阻，应符合要求；有绝缘的轴承座的绝缘板、轴承座及台板的接触面应清洁干燥，使用 1000V 兆欧表测量，绝缘电阻值不得小于 $0.5\text{M}\Omega$ 。

⑦电刷与换向器或集电环的接触应良好。

⑧盘动电机转子时应转动灵活，无碰卡现象。

⑨电机引出线应相序正确，固定牢固，连接紧密，电机外壳油漆应完整，接地良好。

⑩照明、通讯、消防装置应齐全。

(3) 电动机宜在空载情况下作第一次启动，空载运行时间宜为 2h，并记录电机的空载电流。

(4) 电机试运行中的检查应符合下列要求：

①电机的旋转方向符合要求，无异声。

②换向器、集电环及电刷的工作情况正常。

③检查电机各部温度，不应超过产品技术条件的规定。

④滑动轴承温度不应超过 80°C ，滚动轴承温度不应超过 95°C 。

混凝土结构工程施工质量验收

一、质量验收

质量验收记录

工程名称				分项工程名称				验收部位				
施工单位				专业工长				项目经理				
分包单位				分包项目经理				施工班组长				
施工执行标准												
检查项目			质量验收规范的规定	施工单位检查评定记录						监理（建设）单位验收记录		
主控项目	1											
	2											
	3											
	4											
	5											
一般项目	1											
	2											
	3											
	4											
	5											

施工单位检查评 定结果	项目专业质量检查员 年 月 日
监理（建设）单 位验收结论	监理工程师（建设单位项目专业技术负责人） 年 月 日

二、分项工程质量验收

分项工程质量验收记录

工程名称		结构类型		检验批数	
施工单位		项目经理		项目技术负责人	
分包单位		分包单位负责人		分包项目经理	
序号	检验批部位、区段	施工单位检查评定结果	监理（建设）单位验收结论		
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
检 查 结 果			验 收 结 果		

论	项目专业技术负责人 年 月 日	论	监理工程师 (建设单位项目专业技术人) 年 月 日
---	------------------------	---	---

三、混凝土结构子分部工程质量验收

混凝土结构子分部工程质量验收记录

工程名称		结构类型		层数	
施工单位		技术部门 负责人		质量部门负 责人	
分包单位				分包技术负 责人	
序 号	分项工程名称	检 验 批数	施 工 单 位 检 查 评 定	验 收 意 见	
1	质量控制资料				
2	结构实体检验报告				
3	混凝土分项工程				
4	现浇结构分项				
5	项装配式结构分项工程				
质量控制资料					
结构实体检验报告					

观感质量验收				
验收 单位	分包单位	项目经理 年 月 日		
	施工单位	项目经理 年 月 日		
	勘察单位	项目经理 年 月 日		
	设计单位	项目经理 年 月 日		
	监理（建设） 单 位	总监理工程师 （建设单位项目专业负责人） 年 月 日		

砖石工程施工验收

砖砌体的尺寸和位置的允许偏差

项次	项 目		允许偏差 (mm)			检验方法
			基础	墙	柱	
1	轴线位移		10	10	10	用经纬仪复查或检查 施工测量记录
2	基础顶面和楼面标高		±15	±15	±15	用水平仪复查或检查 施工测量记录
3	墙 面 垂 直 度	每层	—	5	5	用 2m 托线板检查
		小于或等于 10m	—	10	10	用经纬仪或吊线和尺 检查
		小于 10m	—	20	20	
4	表面平 整度	清水墙、柱	—	5	5	用 2m 直尺和楔形塞
		混水墙、柱	—	8	8	尺检查
5	水平灰缝 平直度	清水墙	—	7	—	拉 10m 线尺检查
		混水墙	—	10	—	
6	水平灰缝厚度 (10 块砖累 计数)		—	±8	—	与块数杆比较，用尺 检查

7	清水墙游丁走缝	—	20	—	吊线和尺检查，以每层第一块砖为准
8	外墙上下窗口偏移	—	20	—	用经纬仪和吊线检查
9	门窗洞口宽度 (后塞口)	—	±5	—	以底层窗口为准用尺检查

电子文档：JGYS014

建筑地面工程验收

一、在验收建筑地面工程时，应检查采用材料和完成的楼地面各层构造及其连接件等是否符合设计要求和相关的规定。

二、对完成的地面下的基土，各种防护层以及防腐处理的结构或连接件，应做工程中间验收，并应提供隐蔽工程和浸水试验记录。

三、已完工工程的验收，应检查下列各项。

1. 建筑地面各层的强度和密度以及上下层结合的牢固性。
2. 建筑地面各层的坡度、厚度、标高和平整度。
3. 变形缝的位置和宽度，板、块材间缝隙的大小，以及填缝的质量。
4. 不同类型面层的连接，面层与墙和其它构筑物（地沟、管道等）的结合以及图案等。

四、各层表面与水平面或设计坡度的允许偏差，为房间相应尺寸的 0.2%，但最大偏差应为 30mm。供排除液体的带有坡度的面层应做泼水检验，并以能排除液体为合格。不得有倒泛水和积水现象。

五、板块面层相邻两块板的高度差的允许偏差，应符合下表的规定。

各种块料面层相邻两块板的高度差的允许偏差

块料面层名称	允许偏差 (mm)
条石面层	2
水磨石块、陶瓷锦砖、陶瓷地砖、水泥花砖和硬质纤维板 面层	1
大理石、花岗石、木板、拼花木板和塑料地板面积	0.5

六、水泥混凝土、水泥砂浆、水磨石、水泥钢（铁）屑等现浇整体面层和铺设在水泥砂浆或沥青胶结料、胶粘剂上的板块面层以及铺贴。

在沥青胶结料或胶粘剂上的木板、塑料地板、硬质纤维板面层，其与下一层的结合应用敲击方法检查，不得有空鼓。

七、各类现浇整体面层的表面不应有裂纹、脱皮、麻面和起砂等现象。踢脚板应与墙面（板面）紧密贴合。

八、面层中板块行列（接缝）在 5m 长度内，其直线度的允许偏差应符合下表的规定。

各种面层板块行列（接缝）直线度的允许偏差

面层名称	允许偏差 (mm)
缸砖、陶瓷锦砖、陶瓷地砖、水泥花砖、水磨石板、塑料地板 和硬质纤维面层	3
活动地板面层	2.5

大理石和花岗石面层	2
其它块料面层	8

九、在铺设建筑地面时，应检查各层厚度与设计厚度的偏差，其允许偏差为该层厚度的 10%。

十、各类现浇整体面层的强度，在其未达到设计强度前不得进行验收。

十一、建筑地面各层表面的平整度，应采用 2m 直尺检查，当为斜面时，应采用水平尺或样尺检查。
建筑地面各层表面平整度的允许偏差内容见下表。

建筑地面各层表面平整度的允许偏差

地面与楼面各层	材料种类		2m 直尺检查时的允许偏差 (mm)
基土	土		15
垫层	砂、砂石、碎石、碎砖		15
	灰土、三合土、炉渣、水泥混凝土		10
	毛地板	拼花木板面积	3
		其它种类面层	5
	木搁栅		3
找平层	用水泥砂浆做结合层铺设板块面层以及 铺设隔离层、填充层		5
	用沥清胶结料做结合层铺设板块、拼花木板和硬质纤维板面层		3

	用胶粘剂做结合层铺设塑料地板、拼花木板和硬质纤维面层	2
面 层	块石、条石	10
	水泥混凝土、水泥砂浆、沥青砂浆、沥青混凝土、水泥钢 (铁) 屑、不发火 (防爆的)、防油渗等面层	4
	缸砖、混凝土块面层	4
	普通水磨石、水泥花砖、水磨石块，碎拼大理石和木板面层	3
	高级水磨石面层	2
	陶瓷锦砖、陶瓷地砖、拼花木板、活动地板、塑料地板和硬质纤维板等面层以及面层涂饰	2
	大理石、花岗石面层	1

注：直接在建筑地面上安装机械设备和有特殊要求的面层，表面平整度的允许偏差应符合设计要求。

玻璃幕墙工程验收

一、玻璃幕墙工程验收前应将其表面清洗干净。

二、玻璃幕墙验收时应提交下列资料：

- (1) 设计图纸、文件、设计修改和材料代用文件。
- (2) 材料出厂质量证书，结构硅酮密封胶相容性试验报告及墙物理性能检验报告。
- (3) 预制构件出厂质量证书。
- (4) 隐蔽工程验收文件。
- (5) 施工安装自检记录。

三、玻璃幕墙工程验收时，应按隐蔽工程验收要求进行隐蔽验收。

四、玻璃幕墙工程质量检验应进行观感检验和抽样检验，并应以一幅玻璃幕墙为检验单元，每幅玻璃幕墙均检验。

五、玻璃幕墙观感检验应符合下列要求：

- (1) 玻璃幕墙框料应竖直横平；单元式幕墙的单元拼缝或隐框墙分格玻璃拼缝应竖直横平，缝宽应均匀，并符合设计要求。
- (2) 玻璃的品种，规格与色彩应与设计相符，整幅幕墙玻璃的色泽应均匀；不应有析碱、发霉和镀膜脱落等现象。
- (3) 玻璃的安装方向应正确。
- (4) 幕墙材料的色彩应与设计相符，并应均匀，铝合金料不应有脱膜现象。
- (5) 装饰压板表面应平整，不应有肉眼可察觉的变形，波纹或局部压砸等缺陷。
- (6) 幕墙的上下边及侧边封口、沉降缝、伸缩缝、防震缝的处理及防雷体系应符合设计要求。
- (7) 幕墙隐蔽节点的遮封装修应整齐美观。
- (8) 幕墙不得渗漏。

六、玻璃幕墙工程抽样检验应符合下列要求：

- (1) 铝合金料及玻璃表面不应有铝屑、毛刺、油斑或其它污垢。

(2) 玻璃应安装或粘结牢固，橡胶条和密封胶应镶嵌密实、填充平整。

(3) 钢化玻璃表面不得有伤痕。

(4) 每平方米玻璃的表面质量符合下表的规定。

项 目	质 量
0.1 ~ 0.3mm 宽划伤痕	长度小于 100mm 允许 8 条
擦伤	不大于 500mm ² m ²

(5) 一个分格金料表面质量应符合下表的规定。

一个分格合金料表面质量

项 目	质 量
擦伤、划伤深度	不大于氧化膜的 2 倍
擦伤总面积 (mm ²)	不大于 500
划伤总长度 (mm)	不大于 500
擦伤和划伤处数	不大于 4

注：一个分格铝合金料指该分格的四周框架构件。

(6) 铝合金框架安装质量应符合下表的规定。

铝合金构件安装质量

项 目		允许偏差	检查方法
幕墙垂直度	幕墙高度不大于 30m	10mm	激光仪或经纬仪
	幕墙高度大于 30m，不 大于 60m	15mm	
	幕墙高度大于 60m	25mm	
竖向构件直线度		3mm	3m 靠尺，塞尺
不大于 2000mm		2mm	水平仪
横向构件水平度大于 2000mm		3mm	
同高度相邻两根横向构件高度差		1mm	钢板尺、塞尺

幕墙横向构件水平度	幅宽小于 35mm	5mm	水平仪
	幅宽大于 35mm	7mm	
分格框对角线差	对角线长不大于 2000mm	3mm	3m 钢卷尺
	对角线长大于 2000mm	3.5mm	

注：

- ① 1~5 项按抽样根数检查，6 项按抽样分格数检查。
- ② 垂直于地面的幕墙，竖向构件垂直度包括幕墙平面内及平面外的检查。
- ③ 竖向直线包括幕墙平面内及平面外的检查。
- ④ 在风力小于 4 级时测量检查。

(7) 隐框玻璃幕墙的安装质量应符合下表规定：

隐框玻璃幕墙的安装质量

项 目		允许偏差	检查方法
竖缝及墙面垂直度	幕墙高度不大于 30mm	10mm	激光仪或经纬仪
	幕墙高度大于 30mm，不大于 60mm	15mm	
	幕墙高度大于 60mm，不大于 90mm	20mm	
	幕墙高度大于 90mm	25mm	
幕墙平面度		3mm	3mm 靠尺，塞尺
竖缝直线度		3mm	3mm 靠尺，塞尺
横缝直线度		3mm	3mm 靠尺，塞尺

拼缝宽度 (与设计值比)	3mm	卡尺
----------------	-----	----

七、玻璃幕墙工程抽样检验数量，每幅幕墙的竖向构件或竖向拼缝和横向构件或横向拼缝应各抽查 5%，并均不得小于 3 根；每幅幕墙分格应各抽查 5%，并不得少于 10 个，所抽检质量均应符合规定。

注：

①抽样的样品，1 根竖向构件或竖向拼缝指该幅幕墙全高的 1 根构件或拼缝；1 根横向构件或横向拼缝指该幅幕墙全宽的 1 根构件或拼缝。

②凡幕墙上的开启部分，其抽样检验的工程验收按现行行业标准《建筑装饰工程施工及验收规范》(JGJ73) 的规定执行。

装饰工程验收

一、抹灰工程

1. 检查数量

(1) 室外, 以 4m 左右高为一检查层, 每 20m 长, 抽查 1 处 (每处 3 延长米), 但不少于 3 处。

(2) 室内, 按有代表性的自然间抽查 10%, 过道按 10 延长米, 礼堂、厂房等大间可按两轴线为 1 间, 但不少于 3 间。

2. 检查所用材料的品种、面层的颜色及花纹等是否符合设计要求。

3. 抹灰工程的面层, 不得有爆灰和裂缝。各抹灰层之间及抹灰层与基体之间应粘结牢固, 不得有脱层、空鼓等缺陷。

4. 抹灰分格缝的宽度和深度应均匀一致, 表面光滑、无砂眼, 不得有错缝, 缺棱掉角。

5. 一般抹灰面层的外观质量, 应符合下列规定:

(1) 普通抹灰: 表面光滑、洁净, 接槎平整。

(2) 中级抹灰: 表面光滑、洁净, 接槎平整, 灰线清晰顺直。

(2) 高级抹灰: 表面光滑、洁净, 颜色均匀、无抹纹, 灰线平直方正、清晰美观。

6. 装饰抹灰面层的外观质量, 应符合下列规定:

(1) 水刷石—石粒清晰, 分布均匀, 紧密平整, 色泽一致, 不得有掉粒和接槎痕迹。

(2) 水磨石—表面应平整、光滑, 石子显露均匀, 不得有砂眼、磨纹和漏磨处。分格条应位置准确, 全部露出。

(3) 斩假石—剁纹均匀顺直, 深浅一致, 不得有漏剁处。阳角处横剁和留出不剁的边条, 应宽窄一致, 棱角不得有损坏。

(4) 干粘石—石粒粘结牢固, 分布均匀, 颜色一致, 不漏浆, 不漏粘, 阳角处不得有明显黑边。

(5) 假面砖—表面应平整, 沟纹清晰, 留缝整齐, 色泽均匀, 不得有掉角、脱皮、起砂等缺陷。

(6) 拉条灰—拉条清晰顺直, 深浅一致, 表面光滑洁净, 上下端头齐平。

(7) 拉毛灰、洒毛灰—花纹、斑点分布均布, 不显接槎。

(8) 喷砂—表面应平整, 砂粒粘结牢固、均匀、密实。

(9) 喷涂、滚涂、弹涂—颜色一致, 花纹大小均匀, 不显接槎。

(10) 仿石、彩色抹灰—表面应密实, 线条清晰。仿石的纹理应顺直; 彩色抹灰的颜色一致。

(11) 干粘石、拉毛灰、洒毛灰、喷砂、滚涂和弹涂等, 在涂抹面层前, 应检查其中层砂浆表面的平整

度。

7. 一般抹灰工程质量的允许偏差，应符合下表的规定。

一般抹灰质量的允许偏差

项次	项 目	允许偏差 (mm)	检验方法
1	门窗槽口宽度高度 ≤2000mm > 2000mm	± 1.5 ± 2	用 3m 钢卷尺检查
2	门窗槽口对边尺寸 之差 ≤2000mm > 2000mm	≤2 ≤2.5	用 3m 钢卷尺检查
3	门窗槽口对角线尺 寸之差 ≤2000mm > 2000mm	≤2 ≤3	用 3m 钢卷尺检查
4	门窗框 (含拼樘料) 的垂直度 ≤2000mm > 2000mm	≤2 ≤2.5	用线坠、水平靠尺检查
5	门窗框 (含拼樘料) 的垂直度 ≤2000mm > 2000mm	≤1.5 ≤2	用水平靠尺检查
6	门窗框扇搭接宽度 差 ≤2 m ² > 2 m ²	± 1 ± 1.5	用深度尺或钢板尺检查
7	门窗开启力	≤60N	用 100N 弹簧秤检查
8	门窗横框标高	≤5	用钢板尺检查
9	门窗竖向偏离中心	≤4	用线坠、钢板尺检查
10	双层门窗内外框、框 (含拼樘料) 中心距	≤4	用钢板尺检查

二、吊顶工程

1. 检查数量。按有代表性的自然间抽查 10%，过道按 10 延长米，大间按两轴线为 1 间，但不少于 3 间。

2. 检查吊顶工程所用材料的品种、规格、颜色以及基层构造、固定方法等是否符合设计要求。

3. 罩面板与龙骨应连接紧密，表面应平整，不得有污染、折裂、缺棱掉角、锤伤等缺陷，接缝应均匀一致，粘贴的罩面板不得有脱层，胶合板不得有刨透之处。

4. 搁置的罩面板不得有漏、透、翘角现象。

5. 吊顶罩面板工程质量的允许偏差，应符合下表的规定。

项次	项 目	允许偏差 (mm)										检 验 方 法	
		石膏板			无机纤维板		木质板		塑料板		纤维板		金属装饰板
		石膏装饰板	深装浮雕石膏嵌板式板	纸面石膏板	矿棉装饰吸声板	超细玻璃棉板	胶合板	纤维板	钙塑装饰板	聚氯乙烯塑料板			
1	表面平整	3			2		2	3	3	2		2	用 2m 靠尺和楔形塞尺检查观感平整
2	接缝平直	3	3	3		3		4	3			< 1.5	拉 5m 线检查，不足 5m

3	压条 平直	3	3	3	3	3	3	拉通线检查
4	接缝 高低	1	1	0.5	1	1	1	用直尺和楔 形塞尺检查
5	压条 间距	2	2	2	2	2	2	用尺检查

三、隔断工程

1. 检查数量。按有代表性的自然间抽查 10%, 过道按 10 延长米, 礼堂、厂房等大间接两轴线为一间, 但不少于 3 间。

2. 检查隔断工程所用材料的品种、规格、式样以及隔断的构造、固定方法等是否符合设计要求。

3. 隔断工程的质量, 应符合下列规定:

- (1) 隔断骨架与基体结构的连接应牢固, 无松动现象。
- (2) 粘贴和用钉子或螺钉固定罩面板, 表面应平整, 粘贴的罩面板不得脱层。
- (3) 石膏板、胶合板、纤维板表面不得有污染、拆裂、缺棱、掉角、锤伤等缺陷。
- (4) 石膏板铺设方向应正确, 安装牢固, 接缝密实、光滑表面平整。
- (5) 胶合板不得有刨透处。
- (6) 石膏条板板与板之际及板与主体结构之间应粘结密实、牢固, 接缝平整。
- (7) 粘贴的踢脚板不得有大面积空鼓。

4. 隔断罩面板工程质量的允许偏差, 应符合下表的规定。

隔断罩面板工程质量允许偏差

项 次	项 目	允许偏差 (mm)				检验方法
		石膏板	胶合板	纤维板	石膏条板	
1	表面平整	3	2	3	4	用 2m 直尺和楔形塞尺检查
2	立面垂直	3	3	4	5	用 2m 托线板检查
3	接缝平直		3	3		拉 5m 线检查, 不足 5m 拉通线 检查
4	压条平直		3	3		

5	接缝高低	0.5	0.5	1		用直尺和楔形塞尺检查
6	压条间距		2	2		用尺检查

四、饰面板(砖)工程

1. 检查数量

(1) 室外, 以 4m 左右高为一检查层, 每 20m 长抽查 1 处(每处 3 延长米), 但不少于 3 处。

(2) 室内, 按有代表性的自然间抽查 10%, 过道按 10 米延长, 礼堂、厂房等大间按两轴线为 1 间, 但不少于 3 间。

2. 饰面板(砖)的品种、规格、颜色和图案必须符合设计要求。

3. 饰面板(砖)安装(镶贴)必须牢固, 无歪斜、缺棱掉角和裂缝等缺陷。

4. 饰面板(砖)表面应平整、洁净, 色泽协调, 无变色、泛碱、污痕和显著的光泽受损处。

5. 饰面板(砖)接缝应填嵌密实、平直、宽窄均匀、颜色一致。阴阳角处的板(砖)搭接方向正确, 非整砖使用部位适宜。

6. 突出物周围的板(砖)用整砖套割吻合、边缘整齐; 墙裙、贴脸等突出墙面的厚度一致。

7. 流水坡向正确, 滴水线(槽)顺直。

8. 饰面工程质量允许偏差应符合下表的规定。

饰面工程质量允许偏差

项次	项 目		允许偏差 (mm)											检查方法	
			天然石			人造石			饰面砖			金属饰面板			
			光面 镜面	粗磨 面麻 面条 纹面	天然 石	大理 石	水磨 石	水刷 石	外墙面 砖	面 砖	陶瓷 锦 砖	陶瓷 锦 砖	压 型 钢 板		
1	立面 垂直	室内	2	3	—	2	2	4	2	2	2	2	2	用 2m 托线板 检查	
		室外	3	6	—	3	3	4	3	3	3	3	3		
2	表面 平整		1	3	—	1	2	4	2	2	2	3	3	用 2m 靠尺和 楔形塞 尺检查	
3	阳角 方正		2	4	—	2	2	—	2	2	2	3	3	用 200m 方尺检 查	
4	接缝 平直		2	4	5	2	3	4	3	2	2	0.5	1	拉 5m 线检 查，不 足 5m 拉通线 检查	
5	墙缝平 口平直		2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3		
6	接缝 高低		0.3	3	—	0.5	0.5	3	室内	0.5	0.5	0.5	1	1	用直尺 和楔形 塞尺检 查
									室外	1	1	1			
7	接缝 宽度		0.3	1	2	0.5	0.5	2	±0.5	±0.5	±0.5	—	—	用尺检 查	

五、涂料工程

1. 涂料工程应待涂层完全干燥后, 方可进行验收。

2. 检查数量

(1) 室外, 按施涂面积抽查 10%。

(2) 室内, 按有代表性的自然间(过道按 10 米延长, 大间可按两轴线为 1 间)抽查 10%, 但不得少于 3 间。

(3) 验收时, 应检查所用的材料品种、颜色应符合设计和选定的样品要求。

(4) 施涂薄涂料表面的质量, 应符合下表的规定。

薄涂料表面的质量要求

项次	项 目	普通级薄涂料	中级薄涂料	高级薄涂料
1	掉粉、起皮	不允许	不允许	不允许
2	漏刷、透底	不允许	不允许	不允许
3	反碱、咬色	允许少量	允许轻微少量	不允许
4	流坠、疙瘩	允许少量	允许轻微少量	不允许
5	颜色、刷纹	颜色一致	颜色一致，允许有轻微少量砂眼，刷纹通顺	颜色一致，无砂眼，无刷纹
6	装饰线、分色线 平直（5m 经检查，不足 5m 拉通线检查）	偏差不大于 3mm	偏差不大于 2mm	偏差不大于 1mm
7	门窗、灯具等	洁净	洁净	洁净

(5) 施涂厚涂料表面的质量，应符合下表的规定。

厚涂料表面质量要求

项次	项 目	普通级厚涂料	中级厚涂料	高级厚涂料
1	漏涂、透底起皮	不允许	不允许	不允许
2	反碱、咬色	允许少量	允许轻微少量	不允许
3	颜色、点状分布	颜色一致	颜色一致，疏密均	

			匀	
4	门窗、灯具等	洁净	洁净	洁净

(6) 施涂复层涂料表面的质量，应符合下表的规定。

复层涂料表面质量要求

项次	项 目	水泥系复层涂料	合成树脂乳液复层涂料	硅溶胶类复层涂料	反应固化型复层涂料
1	漏涂、透底	不允许	不允许		
2	掉粉、起皮	不允许	不允许		
3	反碱、咬色	允许轻微	不允许		
4	喷点疏密程度	疏密均匀	疏密均匀，不允许有连片现象		
5	颜色一致	颜色一致	颜色一致		
6	门窗、玻璃、灯具等	洁净	洁净		

(7) 施涂溶剂型混色涂料表面的质量，应符合下表的规定。

溶剂型混色涂料表面质量要求

项次	项目	普通级涂料	中级涂料	高级涂料
1	脱皮、漏刷、反锈	不允许	不允许	不允许
2	透底、流坠、皱皮	大面不允许	大面和小面明显处不允许	不允许

3	光亮和光滑	光亮均匀一致	光亮光滑均匀一致	光亮足，光滑无挡手感
4	分色裹棱	大面不允许，小面允许偏差 3mm	大面不允许，小面允许偏差 2mm	不允许
5	装饰线，分色线平直（拉 5m 线检查，不足 5m 拉通线检查）	偏差不大于 3mm	偏差不大于 2mm	偏差不大于 1mm
6	颜色、刷纹	颜色一致	颜色一致刷纹通顺	颜色一致，无刷纹
7	五金、玻璃等	洁净	洁净	洁净

注：“大面”、“小面明显处”分别见上表

（8）美术涂饰表面质量尚应符合下列规定：

- ①滚花的图案，颜色应鲜明，轮廓清晰，不得有漏涂、斑污和流坠等。
- ②不同颜色的线条，应横平竖直，均匀一致，全长不得大于 2mm，搭接错位不得大于 0.5mm。
- ③仿木纹、仿石纹的表面，应具有被摹仿材料的纹理。
- ④鸡皮皱的起粒和拉毛表面的大小花纹，应分布均匀，不显接茬，不得有起皮和裂纹。
- ⑤套色漏花的图案不得位移，纹理和轮廓应清晰。

（9）打蜡的地（楼）板应无棕眼和缝隙，表面色泽一致，光滑明亮。

六、裱糊工程

1. 裱糊工程完工并干燥后，方可验收。

检查数量按有代表性的自然间（过道按 10 延长米，大间可按两轴线为 1 间）抽查 10%，但不得少于 3 间。

2. 验收时，应检查材料品种、颜色、图案是否符合设计要求。

3. 裱糊工程的质量应符合下列规定：

(1) 壁纸、墙布必须粘贴牢固，表面色泽一致，不得有气泡、空鼓、裂缝、翘边、皱折和斑污，斜视时无胶痕。

(2) 表面平整、无波纹起伏。壁纸、墙布与挂镜线、贴脸板和踢脚板紧接，不得有缝隙。

(3) 各幅拼接横平竖直，拼接处花纹、图案吻合，不离缝，不搭接，距墙面 1.5m 处正视，不显拼缝。

(4) 阴阳转角垂直，棱角分明，阴角处搭接顺光，阳角处无接缝。

(5) 壁纸、墙布边缘平直整齐，不得有纸毛、飞刺。

(6) 不得有漏贴、补贴和脱层等缺陷。

七、刷浆工程

1. 检查数量

(1) 室外，以 4m 左右高为一检查层，每 20m 长抽查 1 处（每次 3 延长米），但不少于 3 处。

(2) 室内，按有代表性的自然间，抽查 10%，过道按 10 延长米，大间按两轴线为 1 间，但不少于 3 间。

2. 刷浆工程应待表面干燥后，方可验收。

3. 刷浆工程验收时，应检查所用的材料品种、颜色是否符合设计要求。

4. 刷浆工程质量应符合下表的规定。

刷浆工程质量要求

项次	项 目	普通刷浆	中级刷浆	高级刷浆
1	掉粉、起皮	不允许	不允许	不允许
2	漏刷、透底	不允许	不允许	不允许
3	反碱、咬色	允许有少量	允许有轻微少量	不允许
4	喷点、刷纹	2m 正视喷点均匀，刷纹通顺	1.5m 正视喷点均匀，刷纹通顺	1m 正视喷点均匀、刷纹通顺
5	流坠、疙瘩、溅沫	允许有少量	允许有轻微少量	不允许
6	颜色、砂眼	颜色一致、允许有少量砂眼	颜色一致，允许有轻微少量砂眼	颜色一致，无砂眼

7	装饰线、分色线平直 (拉 5m 线检查, 不足 5m 拉通线检查)	偏差不大于 4 mm	偏差不大于 3mm	偏差不大于 2mm
8	门窗、灯具等	洁净	洁净	洁净

八、花饰

1. 检查数量

(1) 室外全数检查。

(2) 室内, 按有代表性的自然间抽查 10%, 过道按 10 延长米, 大间按两轴线为 1 间, 但不少于 3 间。

2. 验收花饰工程

应检查花饰的品种、规格、图案等是否符合设计要求。

3. 花饰安装需求

花饰安装应牢固, 其质量要求及允许偏差, 应符合下列规定:

(1) 条形花饰的水平和垂直允许偏差, 每米不得大于 1mm, 全长不得大于 3mm。

(2) 单独花饰位置的允许偏差, 不得大于 10mm。

(3) 花饰表面应光洁, 图案清晰, 接缝严密, 不得有裂缝、翘曲、缺棱掉角等缺陷。

(4) 浮雕花饰的拼缝应严密吻合。

园林绿化工程验收

一、施工前验收

种植材料、种植土和肥料等，均应在种植前由施工人员按其规格、质量分批进行验收。

二、工程中间验收工序

1. 种植植物的定点、放线应在挖穴、槽前进行。
2. 种植的穴、槽应在未换种植土和施基肥前进行。
3. 更换种植土和施肥，应在挖穴、槽后进行。
4. 草坪和花卉的整地，应在播种或花苗（含球根）种植前进行。
5. 工程中间验收，应分别填写验收记录并签字。

三、竣工验收文件

工程竣工验收前，施工单位应于一周前向绿化质检部门提供下列有关文件：

1. 土壤及水质化验报告。
2. 工程中间验收记录。
3. 设计变更文件。
4. 竣工图和工程决算。
5. 外地购进苗木检验报告。
6. 附属设施用材合格证或试报告。
7. 施工总结报告。

四、竣工验收时间

1. 新种植的乔木、灌木、攀缘植物，应在一个年生长周期满后方可验收。
2. 地被植物，应在当年成活后，覆盖率达到 80%以上进行验收。
3. 花坛种植的一二年生花卉及观叶植物，应在种植 15 天后进行验收。
4. 春季种植的宿根花卉、球根花卉，应在当年发芽出土后进行验收。秋季种植的应在第二年春季发芽出土后验收。

五、绿化工程质量验收规定

1. 乔、灌木的成活率应达到 95%以上。珍贵树种和孤植树应保证成活。
2. 强酸性土、强碱性土及干旱地区，各类树木成活率不应低于 85%。
3. 花卉种植地应无杂草、无枯黄，各种花卉生长茂盛，种植成活率应达到 95%。
4. 草坪无杂草、无枯黄，种植覆盖应达到 95%。
5. 绿地整洁，表面平整。
6. 种植的植物材料的整形修剪应符合设计要求。
7. 绿地附属设施工程的质量验收应符合《建筑安装工程质量检验评定统一标准》GBJ301 的有关规定。

六、验收表单

竣工验收后，填报竣工验收单。

绿化工程竣工验收单

工程名称		工程地址	
绿地面积 (平方米)			
开工日期	竣工日期		验收日期
树木成活率 (%)			
花卉成活率 (%)			
草坪覆盖率 (%)			
整洁及平整			
整形修剪			
附属设施评定意见			
全部工程质量评定及结论			
验收意见			
施工单位	建设单位	绿化质检部门	
签字：	签字：	签字：	
公章：	公章：	公章：	

第四章 入伙管理手册

物业入伙管理制度

一、入伙准备工作

1. 物业管理处在入伙前 1 个月制定入伙工作计划，该计划中应明确：

- (1) 入伙时间。
- (2) 负责入伙工作的人员及其职责。
- (3) 入伙手续。
- (4) 入伙过程中使用的文件和表格。

2. 入伙工作计划应由管理处主任批准，管理处应提前 1 个月向业主发出《入伙通知书》，并详细说明：

- (1) 需业主准备的证明材料。
- (2) 需业主填写的表格。
- (3) 办理入伙手续的程序。

(4) 办理入伙手续的工作现场应张贴入伙公告和明确的指示标识，并指定专人负责业主办入伙手续时的各类咨询和引导，以便于业主办入伙各项手续。

二、入伙审查登记

1. 管理处应建立入伙登记表，对业主提交的《入伙通知书》进行查验，确认无误后收取《入伙通知书》，在入伙登记册中注明，并向入伙申请人发放资料，应包括：

- (1) 《入住说明》。
- (2) 《住户手册》。
- (3) 《住户公约》。
- (4) 《管理协议》。
- (5) 《预交费用标准》。
- (6) 《装修须知》。
- (7) 《住户登记表》。
- (8) 《装修审批表》。
- (9) 《验收交接表》。

2. 上述发放的资料应在《入伙登记册》中由业主签收，或由管理人员注明。在提供给业主的《入住说明》中应明确由业主填写并提交资料，包括：

- (1) 身份证。
- (2) 工作证复印件。
- (3) 《业主登记表》。
- (4) 购/租房合同的正本及复印件。
- (5) 已签署的《住户公约》、《管理协议》。

3. 管理处对业主的资料进行审核验证，验证内容包括：

- (1) 表格填写是否完整、正确和清晰。
- (2) 公约和管理协议是否已签署。

(3) 身份证明文件与购/租房合同及《业主登记表》是否一致。审查通过后，入伙管理员收取购/租房合同复印件、《业主登记表》、《住户公约》1份、《管理协议》1份，在《入伙通知书》注明签收。

三、预交费用

财务应根据国家和政府的法规及发展商或业主委员会的规定，确定入伙《预交费用》。管理处在审查并接受业主收取各项费用，并开具相应票据给业主。

费用项目包括：预交管理费、装修保证金及清运费等。财物应造费用登记表，对费用交纳完毕的业主，应在登记表中注明。

上述手续完成后，管理处查验入伙登记表及已签署的《管理协议》及各项收费票据后向业主发放钥匙，并在《钥匙发放登记表》上登记，同时应和业主协定验收房屋的时间和方式。

管理处与业主一起验收其名下的物业，登记水、电、气表底数，双方在验收交接表上签字确认。验收过程中双方确认需维修的事项由管理处通知相关部门处理。

四、入伙后的装修管理

管理处在提供给业主的文件中应明确装修管理的要求，具体内容参见《装修管理手册》。

入伙期间业主接待标准

一、目的

通过与业主初次交往过程中周到热情、体贴、细致的服务，使物业管理公司在刚接管物业时即能建立良好信誉开端，塑造起自己管家和亲人的形象，从而为物业管理工作的顺利开展铺路，也可为今后赢得广大业主的充分信任和长久支持打下坚实基础。

二、对象

入伙前后前来看楼或办理相关手续的业主。

三、接待人员配备与要求

接待人员配备视物业辖区面积、规模及入伙期间业主人流量而定。但在办理入伙期间内，应有专职入伙接待员数名，在业主较多时，管理处其他员工应作为机动预备人员分担接待工作。

对入伙接待员应要求其：

1. 熟知与本物业有关的多种情况，包括物业的建筑结构方面专业知识、本物业多种不同户型、辖区周边配套及未来规划、物业的绿化方案等。
2. 熟知与业主利益有关的多种情况，包括发展商的情况、业主与发展商易生纠纷的事宜、装修知识、业主与装修商易生的纠纷的事宜等。
3. 了解现有业主的概况，包括年龄段、知识水平层次等。
4. 擅长沟通、热情大方、耐心细致。

四、接待工作内容

1. 管理处内应设物业概况的挂图或说明；管理公司的介绍及本物业员工工号、姓名及职位介绍。
2. 设待客室，备茶点。
3. 具体程序。

(礼仪、态度略)

(1) 询问

向业主询问需要的服务，其物业的具体情况，装修、入住的计划等。

(2) 交流

就业主提供的情况和所需要的服务做进一步交流。提出建议，确认为业主需要。

(3) 介绍

适时地介绍管理公司构思与规划，并请业主参与意见；提醒与发展商交易中应注意的问题，提醒装修应注意的问题。必要时引领业主参观整个物业，同时介绍现已登记的业主年龄、知识层次，让业主了解“邻里”概况。

(4) 引导

引导业主参与构想物业管理方方面面的工作方案、落实措施，诚恳地请业主为自己的家大胆建议。

入伙程序指南

一、律师行向业主发出《入伙通知书》。

二、业主向管理部提交：《售楼(租楼)合同》、《入伙通知书》、《公证书》、《付款收据》(管理基金、管理费、管理费按金)、身份证或护照、营业执照(副本)和《公司委托书》。

三、未交汇上述钱款的到财务室汇清并交汇电费按金。

四、向业主发放：《业主收楼登记表》、《住户手册》、《入住程序指南》、《凭证表》、《收费标准》、《银行电脑托收合同》、《电话申请表》、《车位申请表》。

五、协同工程部验收物业，当场填写《收楼验收表》，并记下水电表底数、填写《单元验收遗漏工程记录表》。

六、交回填好的表格：《银行电脑托收合同》、《电话申请表》、《车位申请表》、《单元验收遗漏工程记录表》自收楼之日起 48 小时内交回管理处有效。

七、签署收楼协议并移交钥匙。

入伙通知

××公司/女士/先生：

您好！您所认购的_____大厦_____层_____室已于_____年____月____日经_____省/市_____部门验收部门和_____房地产公司、_____建筑工程公司、_____物业管理公司等组成的验收小组验收合格，准予入住。

1. 请您接到本通知后按附表规定的时间前来办理入伙手续。地点在_____，_____在此期间内，房产公司财务部、地产部、物业管理公司等有关部门将到现场办公，1次办完手续，为您提供快捷方便的服务。

2. 如果您因公事繁忙，不能亲自前来，可委托他人代办。代办时，除应带齐相关的文件外，还应带上您的委托书、公（私）章和身份证。

3. 如果您不能在附件中规定的时间内前来办理手续，可以在_____月_____日后，到_____房地产公司（地点_____）先办财务及收楼手续，再到_____物业管理公司（地点_____）办理入伙手续。

在您来办理各项手续前，请仔细阅读《入伙手续书》、《收楼须知》、《缴款通知书》。

特此通知！

_____房地产开发有限公司

_____物业管理有限公司

年 月 日

入伙须知

尊敬的各位业主：

您好！

祝贺您乔迁本区，我们管理处全体员工热诚为您服务。为便于您顺利办理入住手续，请注意以下事宜：

一、请仔细阅读管理处为您准备的《住户手册》、《入住流程表》、《装修审批流程表》及有关资料，大家按章办事，则乔迁更加顺利如意。

二、请携带《购/租房合同书》、《进住通知单》、身份证、户口本等证件及其复印件 1 份到管理处办理入住手续。

三、请您详细、如实地填写各种表格并按时交回管理处，以便管理处办理各项手续。

四、自入住之日起，业主每月应按时缴纳公共设施维护费、卫生费、消杀费，3 项收费合计为两房：元/月；三房：____元/月；四房：____元/月。

五、请您签订《业主公约》，并从签订之日起，严格履行自己的权利、职责和义务。

六、由责任区楼管员带您交验住房，如实填写《住房验收交接表》，交回管理处存档。

七、业主搬迁过程中，应严格执行管理处有关规定，服从指挥，不得损坏区内一切公物，不得乱倒、乱扔杂物，违者均按有关规定处罚。

八、装修新屋，情理中事，但请严格执行政府文件规定，填写《装修申请表》，施工队出具施工执照复印件，经管理处审批，并预交装修押金后方可施工。

九、请您到管理处办理申请用电、用水手续。

十、在入住时交费项目还有：搬迁押金_____元/户；住房装修押金_____元/户；装修施工队装修费押金_____元/户；装修垃圾清运费_____元/户；各项押金在搬迁、装修后无违章，则全额退回。

_____物业管理公司
____年____月____日

入伙手续书

_____业户：

您认购的____号____室，现已具备入伙条件，请您按如下顺序办理入伙手续，感谢您的合作。

一、房产收款组

业户已付清房款、有线电视初装线费、地籍图费。

并开具收费凭证。

经办人：

部门签章：

年 月 日

二、合同组

业户已签合同，并领取质保书、电视线、地籍图（2份）、水表封卡、纪念品。

业户签章： 经办人：

部门签章：

年 月 日

三、物业组

业户已领取《业户手册》等入伙资料。

业户已付清物业管理服务费（3个月）、装修垃圾清运费，并开具收费凭证。

经办人：

部门签章：

年 月 日

四、验房组

业户已验房，同意接收房屋，并领取钥匙 把。

(本单由验房组收回)

业户签章： 经办人：

部门签章：

年 月 日

入住(租用)协议书

姓名_____ (单位)_____

于_____年_____月_____日进住(租用)_____号房。经查验房内设施齐全，完好无损，就今后有关事项与管理处达成协议如下：

一、住/租户进住 7 天之内，如发现室内有电器设施断路、短路、开关不灵、灯具不亮、上下水道不通等，可报管理处，由管理处通知原施工队尽快修复。7 天后发生问题由住/租户自己解决。

二、住/租户所住用的楼宇，是经市建筑质量检验部门检验合格后交付使用的，1 年内如因建筑质量问题需要维修的，由管理处通知施工队尽快修复。1 年后由住/租户自己负责。

三、为保持住宅区高雅的格调及外貌美观协调，住/租户绝对不得将窗户及外墙做任何更改，不得擅自安装防盗网、雨篷，至于认可的装置，例如窗花，否则必须依照指定的规格装设。

四、住/租户必须自觉遵守管理处有关管理条例，不准在小区内外乱丢垃圾、杂物；乱贴广告、标语；乱竖广告牌、指路牌等；不得将神位、神像等设置在户外；不准损坏绿化植物或在树上晒衣服；不准机动车辆在小区范围内乱停乱放；不准违反消防管理规定等。如有违反规定者，管理处将予以处罚。

五、住/租户应与管理处密切配合，共同管好小区。小区内严禁饲养家禽、家畜，违者按城市卫生管理条例处理。垃圾用袋装好后放入垃圾箱内，电视或音响的音量不要影响他人休息，使小区有一个良好的生活和办公环境。

六、根据市政府有关收取管理费的文件规定，住/租户必须按时交管理费、租金等有关费用。如欠交上述费用，按规定收取滞纳金。

七、根据市_____规定，未经市人民政府或指定的机关批准，自己改变房屋结构、用途、外貌或进行扩建、拆建者，除责令停止或恢复原貌外，并根据情节轻重，处以人民币_____元以下的罚款。

八、双方确认进住前水表读数为_____立方米；电表读数为_____度。

九、协议一式两份，管理处与住/租户各执一份。经双方签字后生效。

住/租户(签字/盖章):

管理处(盖章):

代理人(单位):

负责人(签字):

联系电话:

联系电话:

年 月 日

年 月 日

入户声明

本人已于_____年_____月_____日和_____管理处一起，共同对_____小区
栋_____号房进行验收。经查验认为：该物业符合购房合同的条件和要求，现正式声明入户。收到
《_____物业管理公司物业管理办法》、《装修须知》，并愿意遵守小区的有关物业管理规定，与
管理处一起共同营造安宁、优美、舒适的居家环境。

业主/业主代表签字：
年 月 日

附：签领钥匙登记表

签领钥匙登记表

业主姓名		房 号	幢 单元 号		
			单元防盗门	住房防盗门	房 门
			卧室门	阳台门	其他
备注					

业主公约

为加强住宅区各类物业管理，保障本住宅区物业的安全与合理使用，维护住宅区的公共秩序，创造良好的生活环境，同意签订本公约，并共同遵守。

一、本住宅区情况

1. 地点：_____区_____路。
 2. 总占地面积：_____平方米。
 3. 总建筑面积：_____平方米，其中：住宅_____平方米，非住宅_____平方米(商业用房_____平方米，其他_____平方米)。
 4. 楼宇_____栋_____套，其中：高层楼宇_____栋_____套，多层楼宇_____栋_____套。
 5. 业主数量：_____个。
 6. 管委会财产：
 - (1) 公用设施专用基金：_____元。
 - (2) 物业管理用房_____平方米，其中：管委会_____平方米，物业管理公司_____平方米。
 - (3) 商业用房_____平方米。
 - (4) 其他：_____。
 7. 公用设施及公共场所(地)状况：
 - (1) 道路：车行道_____平方米；人行道_____平方米。
 - (2) 园林绿化地面积：_____平方米。
 - (3) 教育设施：中学_____所，建筑面积_____平方米；小学_____所，建筑面积_____平方米；幼儿园_____所，建筑面积_____平方米。
 - (4) 文体设施：文娱活动中心_____个，建筑面积_____平方米；网球场_____个，占地面积_____平方米；门球场_____个，占地面积_____平方米；游泳池_____个，建筑面积_____平方米；儿童游乐场所_____个，占地面积_____平方米。
- 其他： a. _____
- b. _____
- c. _____
- (5) 路灯_____盏；庭园灯_____盏。

其他灯： a. _____
b. _____
c. _____

(6)污水检查井_____个，排污管_____米；雨水检查井_____个，雨水管_____米；化粪池_____座；明沟_____米；暗沟_____米。

(7)消防水泵头接口_____个。

(8)停车场_____个，总占地面积_____平方米，车位_____个。

(9)综合楼_____座，建设面积_____平方米。

其中： a. _____
b. _____

(10)肉菜市场_____个，建筑面积_____平方米。

(11)邮电局(所)_____个，建筑面积_____平方米。

(12)影剧院_____座，建筑面积_____平方米。

(13)医院_____座，建筑面积_____平方米。

(14)其他：

以上所有公用设施和公共场所(地)有____、____、____项已竣工交付使用，有____、____、____项尚未竣工或交付使用，预计_____年_____月可交付使用。

8. 其他事项：

- (1)
- (2)
- (3)

二、业主大会的召集和决定住宅区重大事项的方式

1. 业主大会的召集：

(1)第一次业主大会在住宅交付使用且入住率达到 50%以上时，由区住宅管理部门会同开发建设单位或其委托的物业管理公司按法定程序和形式召集，选举产生管委会。

①由区住宅管理部门牵头，与开发建设单位或其委托的物业管理公司组成业主大会筹委会(以下简称筹委会)，筹委会可邀请市住宅主管部门及其他有关部门、单位的人员参加。

②筹委会根据有关法规规定，在充分征求业主的意见后提出管委会委员候选人名单，并做好大会议程、资料准备等工作。

③筹委会在业主大会召开 14 天前将大会召开日期、地点、内容、方式、程度及管委会候选人名单等在住宅区内公告。

④筹委会主任按规定的程序主持业主大会，选出第一届管委员会委员，完成大会各项议程。

⑤第一届管委会产生后，经市政府社团登记部门核准登记成立，依法行使各项权利。

⑥住宅区所有有投票权的已入住业主，均应按筹委会公告要求，按时出席业主大会，参加投票，行使法定权利，承担法定责任。

⑦各业主明白如不出席业主大会并参加投票表决，将由自己承担由此而产生的一切后果。

(2) 管委会成立以后，负责召集此后的业主大会，并每年至少召开一次。

①经持有 10%以上投票权的业主提议，管委会应于接到该项提议后 14 天内就其所指明的目的召开业主大会。

②管委会应于召开业主大会 7 天前将会议地点、时间、内容、方式及其他事项予以公告。

③业主大会由管委会主任主持，如果管委会主任缺席，则由管委会副主任主持。

2. 业主大会必须有已入住业主中持有 50%以上投票权的业主出席才能举行；如经已入住业主中持有 50%以上投票权的业主决定，可以推迟召开业主大会。

3. 业主大会的出席人数达到法定人数时，在会上提出的一切事项，由出席会议的业主表决，以过半数通过。表决可采用书面投票或其他形式。如遇票数相等，则会议的主持人除可投一票普通票外，还可投一票决定票。

4. 大会投票实行住宅房屋一户一票；100 平方米以上的非住宅房屋每 100 平方米的建筑面积为一票，100 平方米以下的有房地产权证书的非住宅房屋每证一票。

5. 在业主大会上，业主应亲自或委托代表投票。委托代表投票，必须于会议召开前一天或管委会主任批准的时间内，向管委会出具授权委托书，否则该项委托无效。授权委托书必须有业主签字，如业主为法人，则须盖法人公章。

6. 业主可以一栋或数栋楼房为单位，推选楼长，作为推选人的共同代表，参加业主大会，并行使业主的其他管理权利。

三、业主的权利、义务

1. 业主的权利

(1) 依法享有对自己所拥有物业的各项权利。

(2) 依法合理使用房屋本体公用设施(楼梯、通道、电梯、上下水管道、加压水泵、公用天线、阳台、消防设备等)、住宅区公用设施和公共场所(地)(道路、文化娱乐场所、体育设施、停车场、单车房等)的权利。

(3) 有权按有关规定在允许的范围内进行室内装修、维修和改造。

(4) 有权自己或聘请他人对房屋自用部位的各种管道、电线、水箱以及其他设施进行合法维修养护。

(5) 有权根据房屋的外墙面、楼梯间、通道、屋面、上下水管道、公用水箱、加压水泵、电梯、机电设备、公用天线和消防设施等房屋本体公用设施的状况，建议物业管理公司及时组织维修养护，其费用从住宅维修基金中支出。

(6) 有权根据住宅区的道路、路灯、沟渠、池、井、园林绿化地、文化娱乐体育设施、停车场、走廊、自行车房(棚)等住宅区公用设施及公共场所(地)的状况，建议物业管理公司及时进行维修养护，其费用从

管理服务费中支出。

(7) 有权要求物业管理公司对住宅区内各种违章建筑、违章装修以及违反物业管理规定的其他行为予以制止、纠正。

(8) 有权参加业主大会，并对住宅区的各项管理决策拥有表决权。

(9) 有权对本住宅区物业管理的有关事项向管委会、物业管理公司提出质询，并在 3 日内得到答复。

(10) 有权要求管委会和物业管理公司按照市政府规定的期限定期公布住宅区物业管理收支账目。

(11) 有权对住宅区的物业管理提出建议、意见或批评，可要求管委会对物业管理公司的违反合同或有关规定的行为进行干预、处罚。

(12) 有权会同其他业主就某一议题要求管委会召集业主大会。

(13) 有权就本住宅区的物业管理向市住宅主管部门和区住宅管理部门投诉或提出意见和建议。

(14) 有权要求毗连部位的其他维修责任人承担养护，并按规定分摊维修费用。

2. 业主的义务

(1) 在使用、经营、转让其名下物业时，应遵守有关法律、法规和政策规定。

(2) 在使用住宅区物业时，应当遵守下列规定：

① 未经市政府有关部门批准，不得改变房屋结构、外貌和用途。

② 不得对房屋内外承重墙、梁、柱、楼板、阳台、天台、屋面及通道进行违章凿、拆、搭、占。

③ 不得堆放易燃、易爆、剧毒、放射性等物品，但自用生活性燃料除外。

④ 不得利用房屋从事危害公共利益的活动。

⑤ 不得侵害他人的合法权益。

(3) 业主如需对其住宅进行装修，必须遵守《住宅装修管理规定》，并填写装修申请表，报物业管理公司审查批准后方可施工，接受物业管理公司的管理和监督。

(4) 房屋室内部分以及供电、供水、供气等分户表后部分(往用户方向)和表前至第一个阀门部分由用户负责维修养护。

(5) 凡房屋及附属设施有影响市容或者可能危害毗连房屋安全及公共安全的，按规定应由业主单独或联合修缮的，业主应及时进行修缮。拒不进行修缮的，由管委会授权物业管理公司修缮，其费用由业主承担。

(6) 业主应自觉维护公共场所的整洁、美观、畅通及公用设施的完好。

业主不得在任何公共场所违章搭建任何建筑物或堆放、悬挂、弃置物品、垃圾，不得损坏、拆除、改造供电、供水、供气、通讯、交通、排水、排污、消防等公用设施。

(7) 在住宅区内不得有下列行为：

① 践踏、占用绿化地。

② 占用楼梯间、通道、屋面、平台、道路、停车场、自行车房(棚)等公用设施而影响其正常使用功能。

③ 乱抛垃圾、杂物。

④ 影响市容观瞻的乱搭、乱贴、乱挂等。

⑤损坏、涂画园林艺术雕塑。

⑥聚众喧闹。

⑦随意停放车辆和鸣喇叭。

⑧发出超过规定标准的噪音。

⑨排放有毒、有害物质。

⑩经营锻造、锯木、建筑油漆、危险品、殡仪业以及用住宅开舞厅、招待会等危害公共利益或影响业主正常生活秩序的行业。

妨碍他人合法使用公用设施及公共场所(地)。

法律、法规及地方政府的规定禁止的其他行为。

(8)对本住宅区物业管理公司人员在出示工作证(牌)或有关证明后,在合理时间内(上午 11:45~12:45,下午 6:00~7:30)进入本住宅区任何楼宇内部及其公共部位进行检查、维修、养护或检查业主公约的有关条款是否得到遵守和实施的巡视行为,业主应提供方便,不得拒绝或阻扰。

(9)按规定缴纳应支付的管理服务费和住宅维修基金等。

(10)业主应同时遵守下列城市管理法规、规定,并承诺接受管委会或物业管理公司据此而进行的管理和处罚:

①住宅区物业管理条例及其实施细则。

②公共卫生管理条例。

③园林绿化管理条例。

④环境噪声管理暂行规定。

⑤房屋租赁管理条例。

⑥消防管理暂行规定。

⑦关于禁止在市区饲养家禽家畜的通告。

⑧关于禁止在市区内销售、燃放烟花爆竹的通告。

⑨住宅装修管理规定。

⑩其他有关住宅区物业管理的法律、法规及政策规定。

(11)业主并承诺在自己与其他非业主使用人建立合法使用、修缮、改造有关物业的法律关系时,应告知对方遵守住宅物业管理规定和本业主公约中的有关规定条款。

四、业主应付的费用

1. 业主应每月到物业管理公司缴交管理费。

管理服务费的标准是,开发建设单位自行或委托物业管理公司管理期间,执行市物价主管部门和市住宅主管部门批准的收费标准。管委会成立后,由其根据本住宅区的实际情况制订,并交业主大会通过后实施。管理服务费的用途:住宅区的道路、路灯、沟渠、池、井、园林绿化地、文化娱乐体育场所、停车场、走廊、自行车房(棚)等公共设施和公共场所(地)的管理、维修、养护。

2. 业主应按月到物业管理公司缴交住宅维修基金。

住宅维修基金的标准是：_____元 / 平方米。

由物业管理公司以房屋本体为单位设立专账代管，用于房屋的外墙面、楼梯间、通道、屋面、上下水管道、公用水箱、加压水泵、电梯、机电设备、公用天线和消防设施等房屋本体公用设施的维修、养护。

3. 业主如进行室内装修，则应在办理申请手续时按有关规定缴交装修押金，装修完工后由物业管理公司进行检查，如无违章情况则予以返还，否则不予返还。

4. 业主如请物业管理公司对其自用部位和毗连部位的有关设施、设备进行维修、养护，则应支付有关费用。

5. 业主使用本住宅区内有偿使用的文化娱乐体育设施和停车场等公用设施、公共场所(地)时，应按规定交纳费用。

五、违约责任

1. 违反业主义务中第(2)、(6)、(7)款规定的，物业管理公司有权制止，并要求其限期改正；逾期不改正的，可进行强制恢复，包括采用停水、停电、停气等催改措施；造成损失的，有权要求赔偿。

2. 业主进行室内装修，如违反《住宅装修管理规定》，按其中有关规定处理。

3. 业主如延期缴交应交的管理服务费、住宅维修基金以及有关赔偿款等费用的，处以每日 3%的滞纳金，无正当理由超过 3 个月不交的，物业管理公司可采取停水、停电、停气等催缴措施。

4. 业主无理由拒绝、阻挠物业管理公司对房屋本体公用设施和区内公共场所、公用设施的检查、维修、养护及其他正常管理活动，由此造成损失的，应赔偿损失。

六、其他事项

1. 本业主公约由前期物业管理单位如实填充第一条“本住宅区情况”后印制，并在本住宅区入住率达到 30%后组织已入住业主签订。

2. 本业主公约经已入住业主中持有过半数以上投票权的业主签订后生效，已生效的业主公约对本住宅区所有业主和非业主使用人具有约束力。

3. 业主大会可以依法根据本住宅区的实际情况对本业主公约进行修改补充，并报市住宅主管部门和区住宅管理部门备案。修改补充条款自业主大会通过之日起生效，无需经业主重新签订。

修改补充条款不得与法律、法规和有关政策规定相抵触，否则区住宅管理部门有权予以纠正或撤销。

4. 本业主公约一式两份，业主和物业管理公司各执一份。

业主(签章)：_____ 物业管理公司(签章)：_____

代 表：_____ 代 表：_____

签约时间：_____

联系地址：_____

联系电话：_____

名下物业：住宅____栋____房

商业用房：____栋____房(店、铺)

其 他：

业户手册

前 言

本《业户手册》属指引性质，旨在向各业户阐述《业主公约》的要点及一般守则。若释义或内容有差异之处，应以《业主公约》原文为准。

依据《业主公约》，管理处可随需要时增删及修订本《业户手册》及其他规例。

本管理处竭诚为各业户提供最佳服务，使各业户能够充分享受温馨、和谐的居家生活。

要成功达到上述指标，尚需各业户的衷诚合作。管理处先此道谢，谨祝生活愉快、万事如意。

一、管理人及其职能

_____物业管理有限公司管理处已被委聘为本物业的管理者，并执行对本物业的物业管理职能，享有或承担《业主公约》中规定物业管理人的各项权利、义务及责任。

作为管理者，本管理处将负责本物业的保养、维修，包括楼宇公共场所(地)、公共设备等。并获委任全权代表全体业户，与政府部门、公共服务或其他有关机构进行事务接洽，包括选聘专营公司承担本物业专项经营业务。

二、业主委员会

为落实本物业管理民主化，实行业主自治与专业服务相结合的管理模式，本物业由业主代表大会选出业主管理委员会(以下称“管委会”)。

“管委会”将代表物业全体业户利益，并协助管理处开展工作。有关“管委会”的章程和工作细则，由“管委会”制定，并由业主大会批准通过。

三、管理费用

1. 管理费运用

为保障各业主在本物业长远利益，以达到投资保值和升值的效果，因此各业户也需要承担本物业的保养、维修及日常管理开支，按时交纳管理费。

管理费主要用以支付下列各项及其他未及一一详列的杂类费用：

(1) 管理及其他服务人员酬金、津贴、福利及办公费用。

(2) 公共场所(地)保安服务。

(3) 公共场所(地)清洁服务。

(4) 公共场所(地)园艺绿化。

(5) 公用设施、设备和公共场所(地)的日常管理、维修和养护费用(包括材料费、公用水电费、设备损耗费等)。

(6) 就管理工作而聘请的专营公司及其他聘请人员的费用。

(7) 公用设施、设备必要的保险费用和法定税费。

(8) 必要的社区文化活动费用。

(9) 其他管理上的开支。

(10) 管理处酬金。

现行的管理费金额可随日后实际开支而予以调整,调整前会先通告各业户,并经业主管理委员会批准。

2. 管理费缴付

业户应于当月(季)首五天内缴付该月(季)管理费。付款办法如下:

(1) 自动转账

欢迎业户采用“自动转账”,可省去麻烦和节省时间,不必费时往返及排队轮候,既简便又安全。

请业户在指定银行开立账号或活期存折,管理处乐于提供表格及协助办理。

(2) 支票缴付

业户若为公司户,可以支票形式缴付管理费,请核对无误后,支付于 _____ 物业管理公司。

为便于管理,除特殊情况外,请勿以现金形式缴付管理费,或将现金交予本物业任何管理人员。

业户入住时需按该单位两个月管理费缴交管理费按金,非住宅按三个月缴交。

管理费由业主或租户缴付均可,但若有拖欠,最终仍由业主负责。

(3) 管理费盈亏

若管理费不足应付各项开支时,将在下年度追加管理服务费,如有盈余,则转入下年度账目。

管理费账目以实报实销方式处理,收支情况将由管理处按时公布。

四、房屋本体维修基金

按照国家有关规定,物业交付使用在一年以上的,由业主自保修期满后第一个月起,按月向管理处缴纳房屋本体维修基金;业主发生变更的,原业主所交的住宅维修基金不予退还;房屋本体维修基金用于房屋本体公(共)用设施的维修养护项目。不够支出时,经业主大会决定,由各业主按规定分摊。

房屋本体维修基金由管理处以房屋本体为单位设立专账代管。

五、沟通联络管理人员

为保障服务水准及管理效能，恳请各业户合作，避免差使管理人员作私人服务。

本公司禁止所有管理人员收受业户任何额外赠物或利益。

六、联络途径

驻守本物业的安全管理员和清洁服务员较专注于保安事务及清洁事务，对于保安和清洁以外问题，未必全面了解和能够准确地给予解答或指引。

为提高管理服务效能，避免不必要的误会和阻延，除紧急文件外，业户不明白或有任何意见、投诉，请直接赐电或径赴管理处。

此外，我们将在各公共场所装有布告板及意见箱，以加强与业户联系；若有书面赐示，除邮寄外，也可掷投意见箱。

七、具名投诉及意见

欢迎各业户提供任何有关本物业管理意见，恳请留下姓名及电话号码、地址，以便联络及回复。

若投诉个别管理或服务人员，请尽可能记下编号、姓名，以便调查及处理。

业主对其购买的楼宇拥有占用/使用/收益/处理等权力(如房产权、买卖、赠与、交换、遗赠及继承)，但土地所有权仍归国家。

楼宇验收时，请查看室内设施、装修等是否妥善。如有缺陷请于7日内书面告知管理处，管理处将代表业主，就该质量问题询问承建商要求解决，逾期者不予办理。

根据承建合同，楼宇建筑维修保养期为365日(从发出《入伙通知书》之日起计)，维修保养期内，如发现问题因工程质量所致，承建商将免费维修。否则，请业主自行维修。

业主如欲在自己门口安装名牌，必须先向管理处申请，及按照管理处的统一规定安装。同时，各单位的窗户、外墙及公共地方均不得竖立任何标志及广告。

本物业仅作《业主公约》指定用途(即办公楼、住宅楼或商铺)，不可作为货仓、工厂或其他用途。

业户负责其单位内部一切装置及设备的保养及维修，但不可作出任何结构及外观(含窗户、阳台、外墙等)更改，以维护物业外观整齐、统一、美观，也不可霸占公共空间，罔顾公德(如设檐篷、神位等)。

业户进行装饰、装修等工程，以不妨害其结构、公共设施及他人为原则，进行该项工程前先到管理处办理有关手续。

凡擅自改变楼宇结构、用途、外貌或扩建、拆建者，管理处除要求停止及恢复原貌外，同时保留报告有关部门或要求赔偿、罚款的权利。

为保持物业安静，住宅楼在晚上11时至翌日8时，严禁任何引致噪音的活动，其他时间则恳请各业户自觉，切勿引致噪音妨害他人。

住宅单位内严禁存放任何违禁品及危险物品。

八、重要事项

下面主要介绍有关装修及装修工程规定及管理处的建议。请留意及小心遵守，避免抵触有关法规、装修管理条例及《业主公约》。

1. 政府批准及管理处认可

所有装修及装修工程必须符合国家法律法规及《业主公约》条款。

请先将装修、维修工程的图纸送交管理处。未获得其书面认可前，切勿动工。

若遇特殊项目，业户要另送交政府有关部门批核，管理处会转呈图纸给顾问工程师审阅及批示。所有有关顾问费用，由所属业户支付。

尚未获批准而擅自动工者，业户须负责将楼宇修缮回原状，直至管理处及国家有关机关满意为止，而一切费用也由所属业户负担。

2. 楼宇结构及外墙

任何装修及维修均以不影响楼宇结构为准，例如严禁在承力墙切割或开孔。

除遇极特殊情况而预先获得管理处书面认可外，一律禁止于外墙装置铁架、阳台、支柱、铁笼、花架、天线、招牌等任何形式的附加物。

3. 电器装置

为符合规例，安装各项电器工程时，业户必须聘请委托注册的合格电器技术员。

4. 给排水系统

业户未得到有关政府部门批准及管理处认可，切勿随意更改分支给排水系统。不适当的更改，会扰乱水压及排水系统，引致严重后果。

5. 煤气供应

凡装备煤气供应管道者，一经向煤气公司申办，即可使用。

业户切不可随便改移喉道及炉头位置或干扰供应系统。改移位置若属必要时，须先向煤气公司申办及取得管理处认可，并由煤气公司施工。否则，可能会引致生活上的不便。

6. 保安对讲机及公共天线插掣

业户不可随便改移其位置或干扰其线路。若改移位置属必要时，须先取得管理处认可，并聘用其指定的合格承建商办理。

不恰当的改移位置，不但会影响所属单位的性能，更会影响整体系统。

7. 单位前灯饰

所有走廊及楼梯均已装有足够灯光，请勿在单位门前加设任何灯饰，以免影响走廊观瞻或妨碍邻居。

8. 单位防盗门

管理处已备有闸门样板，供大家参照其款式形状。所有加装防盗门的质料、颜色及尺寸，须参照管理处所订的款式制造及符合消防条例。

9. 晾衣架

晾衣架已经过周详设计，安装妥善，业户毋须更改或移动位置，切勿擅自将晾衣处封密或改作其他用

途。

10. 空调位

所有单位均预留空调位。业户切勿随意更改位置或另装机于外墙或其他窗户。如确需挂于外墙，请按管理处指定位置安装，否则，所造成的损失，由业户自行承担。

11. 装修公司

业户须确保所施行各类工程能兼容于原有系统，对《业主公约》或国家法律法规不会有所抵触，也为保障整体业户利益，请各业户小心聘托负责及可靠的合格装修公司，因为所有有关损毁责任，最终归属业户承担。

九、装修程序

1. 动工前

- (1) 请送交装修图纸往管理处。如有需要，业户要另送交有关部门批准。
- (2) 请填报装修有关申请表格。
- (3) 请申办临时出入证。
- (4) 请缴交保证金及有关费用。

2. 施工时

- (1) 请紧密监督装修公司。
- (2) 请预先与管理处安排运送装修材料(垃圾)的时间及途径。
- (3) 请与管理人员合作，小心使用电梯，保持地方清洁。

(4) 请勿于公共场所(地)，如走廊、楼梯、电表房、储物室等堆放装修材料及杂物。否则，业户须负责一切清理费用。

若属必要时，请预先与管理处安排适当暂放地点，以免堵塞通道，妨碍其他业户。

每日工作完毕，请关妥所有门窗、水龙头及电闸，方可离开。

管理处职员会在施工期间，进入单位内视察有关工程是否已获批准及符合原先认可的图纸。

3. 完工时

- (1) 若有装修杂物弃置于公共地方，请即撤离。
- (2) 请立即前往管理处，通知派员视察竣工工程，并须退还装修工临时出入证，以避免延误保证金发还。

4. 临时出入证及保证金

为安全起见及减少外来干扰，未获业户聘托及未曾向管理处办妥手续的装修公司，可被拒进入本物业内施工。

当业户聘请装修公司装修时，请促其尽快向管理处办理临时出入证申请手续，并缴交指定保证金。申办须提前 2 个工作日。

届时，管理处签发临时出入证，装修人员须随身携带。装修完工时，业户须立即前往管理处退还所领

取的临时出入证，办理领还保证手续，以免延误发还。

发还之前，管理处会先行视察，以确保未有抵触下述条款。例如：

- (1) 有否遗留装修物料于公共地方。
- (2) 曾否损坏公共设备。
- (3) 装修工程是否符合有关条例及管理处事前所认可的图纸。
- (4) 是否交还所有领取的临时出入证，若有遗失，每张扣回工本费。

若一切妥当，保证金尽快悉数免息发还。

若发现工程抵触上述各点者，所属业户须负责于指定期限内清理及修改。保证金暂被扣存，直至有关改进工程满意后，才会发还。

若业户延误，未能于期限内完成有关的清理及修葺工程，管理处可不必预先通知，另请装修公司代为处理，并按值从保证金中扣除。若保证金不足以抵偿，由业户缴付不足之数。

各业户请勿损坏公共设备，否则需要赔偿损失。

请勿将废弃物丢入各渠道(含沟、渠、池、井等)，否则需对损坏/堵塞负责修理。

请正确使用室内电器。失修及损坏或质劣电器易导致火警。任何电器工程须由合格技工进行安装。

请勿随意涂画、刮划、吐痰、便、溺等，也请自觉自重，及监管家人(含小孩、老人)。

请勿侵占任何公共地方(含堆放私人财物、神位、祭祀、晾晒等)，以免碍市容环境。

十、公共地方清洁

保护环境，人人有责。请各业户合作，共同保持清洁。请劝导儿童，切勿随意处置垃圾及涂污墙壁，切勿将任何物品抛出窗外，以免造成意外，危及他人生命。

十一、垃圾清倒安排

管理处日后会按情况作出安排，为各业户清倒垃圾。届时另发较详细通告，每日请依通告细节放置垃圾，以便清洁工清倒。

十二、保安人员

每日 24 小时有保安人员看守当值，控制入口、停车场及巡逻本物业内公共地方。

1. 电控防盗门

为加强户内保安，各楼栋电控防盗门须经常关闭，避免陌生人进入。请来访者使用保安对讲机联络，以开启防盗门。

2. 保安对讲机

各单位户内已预装完备对讲机，并附设遥控自动开户按钮，直达电控防盗门。

请业主提醒到访亲友抵达楼栋电防盗门时，先以对讲机联系，以防歹徒擅闯。

3. 防盗网

建议业户，尤以较低楼层者，切勿拆卸已安装的防盗网，以防止歹徒从外爬入。

4. 陌生人

由于职责所在，保安人员在必要时，会查询进入本物业的陌生人士，请向亲友解释此乃加强物业内保安措施。

各业户开启电控防盗门进出时，请留意陌生人士跟随，提防生人尾随而入。若有怀疑，请即刻通知附近保安员或管理员，也可致电管理处或监控中心。

十三、停车场守则

本物业的停车场，专供租(购)得车位业户使用，所有外来车辆未经许可，不得进入本物业范围。

为求停车场秩序良好及畅通无阻，避免非法占泊、阻塞通道及危害大众安全，特订立《停车场管理规定》，请各使用人遵守。

十四、汽车清洁服务

为保障各车主在停车场免受各类外来人士干扰，除车主自行清洗外，此类服务由管理处认可的清洁人员(公司)提供，未获允许的外来清洁工人及公司，不得在停车场内工作。

十五、防火须知

1. 私人场所

- (1) 应小心处理燃烧中的香烛、烟蒂及火柴等。留意火种是否完全熄灭，即时清理灰烬。
- (2) 不可在同一插座接驳太多电器，避免电线负荷过度。
- (3) 不可将散口电线直接接驳插座，应使用适当插头。
- (4) 不可储存过量易燃物品，如天那水、煤油、石油气等。
- (5) 火柴、打火机及其他易燃及危险物品，应远离儿童。
- (6) 使用石油气或煤气时，请将窗户打开，以保持空气流通。万一气体泄漏时，也可免积聚于室内。
- (7) 停止使用时，应关闭石油气或煤气总闸。尤其外出时，备加小心。
- (8) 定期检查及更换电线和电器，接驳石油气或煤气的胶喉。
- (9) 切勿将单位内的防烟门拆去，如厨房门，一旦发生火警，将迅速蔓延其他部分，甚至祸及隔邻。

2. 公共场所

- (1) 有些业户习惯堆放杂物于公众地方，如单车、防风板、鞋架等，请即刻终止此种惯例，并将其搬走。
- (2) 所有楼梯及出路必须保持畅通。为个人及公众安全，不要阻塞任何公众地方。
- (3) 防烟门应经常关闭，切勿以木块栓开。

(4)若要焚烧纸钱、元宝或燃点香烛，须非常小心。更要留意火种完全熄灭，并及时清理灰烬。

(5)公共场所均安装有灭火器、消防栓及其他防火设备，请各业户敦促子女切勿移玩这些设备。发生火警时，若情况许可，尽量尝试进行下列各项重要步骤，以挽救或减轻灾害。

①保持镇静。

②拨打“119”火警电话。

③打破就近的火警钟玻璃。

④通知管理员、管理处或信息控制中心，唤醒邻居。

⑤关闭电力总闸。

⑥用灭火器灭火。

⑦关闭所有门窗及防烟门，防阻火势及烟雾蔓延。

⑧切勿乘搭电梯逃生，应使用楼梯走。

⑨烟雾浓密时，应尽量贴近地面爬行，并以湿毛巾遮盖面部，以免吸入烟雾。

⑩身处火场上层的人，应向天台方向逃出，如身处火场下层者，则向外走，前往最邻近的出口逃生。

十六、防风措施

1. 防风措施

每当台风来临时，管理处敬请各业户关注下列防风措施，以保障个人财物及安全。

(1)缚紧容易被风吹倒的物体，如窗式空调等。

(2)扣紧门窗，以免被强风吹开。

(3)宜将窗户玻璃贴上胶纸，防止吹破后，碎片四散，引起危险。

(4)勿在玻璃门、窗附近停留。

(5)缚紧室外植物，把盆栽搬回室内。

(6)检查沟渠，免受杂物阻塞。

(7)把室外衣物及晾衣架等收回室内。

(8)台风过后，若有破裂玻璃，须立即更换。

(9)若需要时，可向管理处或市气象局咨询台风消息。

2. 防浸水须知

遇有可能发生水浸时：

(1)把有可能受损的贵重物品移往较高处。

(2)在水浸出现前，切断电器用具的电源。

(3)提防通电的电线。

3. 水浸之后

(1)检查财物、鉴定损失。

(2)委派及监督负责清洁的员工。

- (3) 逐渐抽去积水，以减少对结构造成的更大损害。
- (4) 清除单位内家具及其他地方的积水，避免破坏环境卫生。
- (5) 做好提防抢掠的措施，须加强保安，防止盗贼进入单位。

十七、防地震须知

- 1. 保持镇定，切勿离开处身地方。
- 2. 躲在桌子或坚固的结构下寻求掩护。
- 3. 远离窗户、玻璃隔板，架或悬着的物件。
- 4. 地震时不要躲在楼梯底下。
- 5. 准备应付后继更多次的余震。
- 6. 如单位受到破坏，立即通知管理处。
- 7. 切勿散播谣言或夸大报告。

十八、应急处理

当发生意外或紧急医疗问题：

- 1. 尝试尽可能获取有关该次损伤的资料。
- 2. 使伤者处于温暖及舒适的状态，并加以安慰。
- 3. 拨“120”要求急救医疗服务。
- 4. 通知管理处详述意外情况，包括所属单位、地点姓名、电话号码、目击者、事件情况等。
- 5. 在任何情况下，应尽量保持镇定。

十九、花圃平台

本物业内各花圃及平台皆为业户而建设，所有业户均有责任爱惜花草及保持清洁。

- 1. 请敦促儿童千万不可攀登园内树木及跨越各处栏杆、围墙，以免发生危险。
- 2. 请勿在花圃平台的坐椅及草地卧睡或晾晒衣物。

二十、康乐设施

本物业的康乐设施只供物业区业户享用。

为避免康乐设施被外人滥用，业户须定期办理住户卡。若有遗失或业权更换，须向管理处补领，无卡者不能进场。

所有使用物业区内设施的人，必须遵守有关法规及管理处所订立的守则。

二十一、装修公司监控

业户需监管其聘用的装修公司及对其行为负责，若有损坏公共地方或公共设施或在公共地方遗下废物，该单位的业主为最终负责人，需承担赔偿责任。

二十二、紧急联络资料更新

万一有危急事件发生时，而业户又外出工作或非居留于所属物业，管理处需要迅速与业主联络，以阻止事件扩散及减轻损失。

请各业户合作，定期提交及更新有关联络资料于管理处。

二十三、空调保养

业户应尽量留意空调的正确保养方法。同时采取适当步骤，防止滴水及发出噪音，避免干扰邻居。

二十四、厕所及下水道

请勿把垃圾、布屑等废物投入水厕及各类去水设备，否则容易导致水厕及楼宇水道闭塞。如因不当使用而引起损坏，业户须负责全部修理费用。

二十五、晾晒衣物

衣物必须尽量拧干方可晾晒，以免滴水引起下层不满投诉。

除预定的晾衣架外，请勿在窗户或公共地方晒衣物。

换季时，管理处会安排适当的时间地点，方便业户晾晒如棉被等大物件，除此外，均会禁阻，以保本物业的清洁。

二十六、宠物

从以往经验，在多层物业内饲养宠物，不但会妨碍公共卫生，还会引起邻居不满，因此，建议业主及住户避免饲养宠物。

二十七、神位

为保持环境清洁卫生，业户勿在单位门口或其他公众地方摆设固定神位及燃点香烛等。

二十八、告示海报

除管理处同意指定地方及盖有管理处印章，所有墙壁或其他公共地方均不可张贴告示、海报等，更不

可随处涂绘。

第五章 业户服务手册

业户接待与联系

一、接待与联系形式

1. 设立接待“窗口”，由专人负责接待业户的咨询、投诉、接洽，提供各类物业服务，管理费等费用的收取工作，受理报修、租售等。

2. 设立热线电话，全天候 24 小时开通，受理业户的报修，政策咨询，受理业户的投诉，接受业户的监督等。

3. 定期走访业户，主动征求和收集业户对管理与服务等方面的意见，是对业户负责任的一种表现，会增加业户对物业管理公司管理水平与服务质量的信心，也是检验物业管理水平与服务质量高低的一面镜子。大厦或小区的管理部门应予以重视并运用这一手段来定期自我检查：应注意在征求业户意见后，要及时给业户一个满意地答复，以维护公司的信誉。征求和收集意见可使用表格的方法，给业户答复可采取回访的办法。

4. 不定期召开业户座谈会，召开业户座谈会可根据管理服务上的实际情况邀请代表或以自愿参与的形式进行。通过座谈会把物业管理工作中一些情况相互沟通，增进理解，使业户参与小区的管理工作，配合和支持物业工作的开展。

5. 定期发放《业主（住户）意见征询表》，请业户对物业管理服务一个阶段的工作进行评议、评价，提建议、提意见，从而使管理部门了解管理工作的薄弱环节及业户的需求，不断提高管理服务水平。

二、接待与联系要求

1. 接待与联系的语言必须规范，主动向业户征询，态度热情，耐心细致解答业户的问题并做好接待与联系的工作记录。

2. 实行 365 天的业户接待制度，365 天 24 小时的报修接待制度。

3. 投诉电话 24 小时开通，接受业户的投诉，投诉电话的接听人员要认真接听，做好记录，24 小时内给予答复。有效投诉要控制在年 0.5% 以下。

4. 管理部门安排人员每月 3 次走访业户，倾听业户建议和意见，及时满足业户的合理要求，采纳业户合理的建议。

5. 实行维修服务回访制度，回访处理率达 100%，凡属安全设施维修 2 天内回访，属房屋渗漏水项目维修 3 天内回访；其他维修项目 1 周内回访，凡回访中发现问题 12 小时内书面通知维修人员整改。

三、来访接待

1. 服务人员应主动招呼，热情接待来访业户。

2. 业户来访时，应立即起立，面带微笑招呼。

3. 礼貌询问业户的姓名、住处，请业户入座并双手端上茶水。

4. 仔细、耐心地听取业户来访原因，做好来访记录，能处理的项目当即落实解决，不能处理的项目当天交部门负责人，由部门负责人决定处理办法，并交相关人员完成。处理结束后，在《接待记录表》上填写处理情况。

5. 员工日常用语

(1) 问候语：你好！早晨（早上）好！

(2) 祝贺语：节日好！节日快乐！恭喜发财！

祝您好运！万事胜意！一路顺风！

(3) 欢迎语：欢迎！欢迎光临！欢迎指导！

(4) 见面语：请进！请坐！请用茶！

(5) 致歉语：对不起！请原谅！请谅解！

(6) 祈请语：请关照！请指正！请稍候！请稍等！请留步！

(7) 致谢语：谢谢！多谢关照！多谢指正！

(8) 辞别语：再见！Bye-bye！晚安！

四、来电接待

1. 应保证热线电话畅通。

2. 在电话铃响 3 次前，应立即接听电话。

3. 接听电话时，讲话声音要清晰悦耳，讲话速度要适当。

4. 接听电话时，应先问候对方“您好”；其次告知对方本公司本部门名称，如“××物业”、“某某物业管理处”再报出接听人员本人姓名；同时，做好记录准备。

5. 做好来电接待记录。

6. 如来电业户要找的服务人员不在，接听人应做好转告记录，并及时告知该服务人员。

五、走访与回访

1. 根据工作需要，适时走访业户。

2. 走访面谈时，应耐心听取业户的意见和细致解答业户的问题，并做好记录。

3. 对业户的投诉及时处理并回访，做好《回访记录》。对于短期内无法处理的问题，应做好解释工作。

4. 及时研究解决方案；必要时上报公司，共同确定解决计划。

5. 急修项目、房屋渗漏水项目维修后，应做跟踪回访。
6. 急修项目维修后 24 小时内回访，2 天后再做 1 次回访。
7. 房屋渗漏水项目维修后，3 天内回访，雨天后再做 1 次回访。

六、报修及服务接待

1. 对业户的报修及服务要求，应及时在《维修(服务)汇总表》上做好记录，填写《维修(服务)任务单》，并用对讲机通知维修(服务)人员携单在约定时间上门维修、服务。

2. 维修(服务)人员上门后，应先了解维修或服务内容，根据规定的收费标准向业户报价，在征得业户认可后开始工作。维修(服务)完毕后，由维修(服务)人员根据事先约定的收费标准在单子上填写金额，请业户在《维修(服务)单》上签字确认，维修(服务)人员不得直接向业户收费。

3. 维修(服务)人员将业户签订的《维修(服务)任务单》交业户服务部，业户服务部应将维修(服务)情况在《报修(服务)汇总表》上完成相应栏目的注记，每月 15 日将业户确认的收费款项填入《付款请求书》送交业户，并请其于 20 日前付费，逾期由业务员上门收款，并将收取的费用登记入账。

4. 以下项目应按急修处理

(1) 电梯失控与困人。

(2) 房屋结构性损坏而发生危险的排险解危，室内线路故障而引起的停电和漏电，水泵故障和进水表以内的水管爆裂造成的停水和龙头严重漏水。

(3) 楼地板、扶梯踏步断裂和阳台、扶梯等各种扶手、栏杆活动、损坏。

(4) 钢门窗、玻璃、外墙渗水即将坠落。

(5) 其他涉及危险的项目。

七、业户投诉接待

1. 本着对业户负责的精神，认真听取投诉意见。
2. 对于所在部门管辖范围内出现的问题，本部门处理的，应在第一时间做出妥善安排，解决问题。
3. 本部门处理不了的问题，要及时上报，并召集有关责任人迅速解决。
4. 要做到让业户满意为止，并应在事后与业户保持联系，及时沟通。
5. 处理结果要做记录，每周进行统计和总结。
6. 投诉部门：各小区管理处、办公室。
7. 投诉电话：
白天：
晚间：

维修单处理

一、处理标准

1. 维修单由总值班员接到业户投诉后填写签发，总值班员应尽快通知相关处派人取单。
 2. 接到总值班室通知后，有关各处应迅速到总值班室取单，任何人不得以任何理由延误或拒取维修单。
 3. 各处接到维修单后应尽快处理并及时向总值班室报告处理结果。一般情况要求 3 天内回单，若因客观条件限制无法及时解决问题，应及时告总值班室，由值班员按程序处理。
 4. 总值班室收到回单后用电话对业户做回访，了解维修情况，征询业户意见，在维修单上做记录。将业户意见及时反馈给有关部处，必要时直接报告公司领导。
 5. 因缺材料或备件延误维修单的处理，各处主任要及时向总值班室反映情况（接到投诉单 3 天内），并及时填写请购单向供应部门申报。采购员在接到请购单 3 天内，因故买不到所需材料，要向供应处主任汇报，并向相关处主任及工程部主管、大厦管理部经理讲明情况。
 6. 每月最后 1 天，所有处理过的维修单，须全部送交总值班室。退单送交工程部经理或大厦管理部经理签署意见后，返还总值班室。
 7. 每月末最后 2 天发生的维修单，属下个月范畴。
 8. 下列情况属紧急情况，要及时处理：
 - (1) 超过一个房间范围的关于停水、停电、停空调、停电话的投诉。
 - (2) 电梯故障。
 - (3) 跑水、火情、匪情。
- 遇紧急情况，各部处接到通知后须立即派人赶往现场处理，不必取单；处理完后补办有关手续。

二、处理用图表

见附

附：

用户维修委托单

No: 年 月 日
业户:
栋 楼 号
维修项目
维修结果:
维修人:
备注:

No:	
业户:	
维修项目	
使用材料	名称
人工:	
维修结果:	
备注: 维	知

物业维修报告单

部门:

日期:

归档编号:

物业编号	项目	原因	
造成维修的原因、责任:			
维修负责人 电话、地址		部门意见	
完成维修 时 间		验收人 签 名	
维修付款 方 式		承租方 签字验收	

返修申请表

用户名称		用户地址	小区 栋 楼 号		联系电话	
保修项目		预约维修时间				
		记录时间		记录人		
		接单时间		工程三管		
维修项目			用户确认维修项 目及计费签名			
			开工时间	时 分	维修工时	
			完工时间	时 分	维修人员	
使用维修 材料名称	材料 提供方	规格	数量	单价	计价（元）	备注
服务费	(元)	合计	大写： (单元：元)			
小区主任			维修人员			

维修记录表

序号	时间	住户单位	住户姓名	电话	维修内容	维修单号	接受人	记录人	维修人	备注

便民服务

一、便民服务制度

1. 精神面貌

细心、周到，要体现管理处员工高尚的精神境界。

2. 上班纪律

上班时每天必须先到管理处报到，然后外出工作，工作结束后，必须及时到管理处签到。上班时必须穿工作服，佩带工作证，以便接受居民监督。

3. 服务质量

根据居民的要求，按质、按量、按时完成，以保证居民满意。在工作中严禁向居民索取钱物及吃、拿等不良行为，一经发现，立即作辞退处理，情节严重者还将追究法律责任。

4. 对外服务内容

(1) 无偿服务项目

① 提供信息查询。包括：

- 餐饮单位信息。
- 家政服务公司信息。
- 搬家公司信息。
- 家居装饰公司信息。
- 礼仪公司及礼仪服务信息。
- 车、船、火车、飞机航运信息。
- 就业信息。
- 各种培训信息。
- 各种医院信息。
- 保险公司资料。
- 处理二手货单位资料。

② 提供紧急救援服务。

③ 协助业户审核房屋装修图纸，联系推荐经评审合格的装修施工队。

④ 长期进行医疗卫生、防灾减灾等各种居家常识介绍。

⑤ 开办图书杂志阅览室。

⑥开办妇女活动室，配备缝纫机、针线、裁剪工具，用于家庭主妇处理日常缝补事宜。

⑦为业户代理交纳各种费用。

⑧提供羽毛球、门球、篮球等场地。

⑨不定期举办公益性义务活动：为业户维修家电、进行健康普查、为孤寡老人和残疾人士做家务等。

⑩向举行结婚典礼的业户送祝贺鲜花。

在小区各处设便民箱(常用工具、打气筒、针线等)。

不定期举办二手货交易市场。

(2) 有偿服务项目

①家政类

• 提供钟点工(家务、清洁、护理、照顾小孩或老人)家教服务，提供接送小孩入托上学、小学生中餐、幼儿定时托管服务。

• 提供家庭绿化服务。

②医疗类

• 正规医院联合，开设社区健康服务中心，为业户提供日常保健、健康咨询，一般性疾病治疗及康复治疗服务。

• 开设家庭病床，送医送药、护理到家。

③家庭维修、装修服务

• 提供家电维修安装服务(电视、电脑、音响、洗衣机、空调机)等。

• 维修室内水电路管道。

• 室内墙、门、地、窗装修。

• 自行车、摩托车保管、汽车停放，洗车、修车、汽车美容服务。

• 票务服务：订购车、船、机票。

④文体类

• 提供网球场、游泳池、乒乓球室、卡拉 OK 舞厅、电影厅等娱乐设施。

• 提供租用书、VCD、CD 碟服务。

• 不定期举办文化、科技知识讲座、培训班，如电脑基础知识讲座、信息网络技术培训、各种新式软件操作、培训、会计、房地产经营、儿童电脑资讯的培训课程、中小學生各类补习班、成人教育助学班、英语、日语学习班等。

• 举办各类兴趣班：家居布置、插花、气功、美容化妆，儿童算术、语言、拼音、绘画、书法、乐器演奏、舞蹈、摄影等。

5. 附件

《便民服务项目一览表》。

二、便民服务程序

1. 目的

保证为业户提供及时、方便、满意的服务。

2. 适用范围

适用于管理处为业户提供的、管理合同规定以外的长期服务。

3. 职责

(1) 公司经理负责审批《便民服务项目及价格表》。

(2) 管理处主任负责拟定《便民服务项目及价格表》，决定便民服务过程中发生的重大问题。

(3) 物业管理员负责提供或安排人员提供便民服务，监督服务质量，协调处理便民服务过程中的一般问题。

(4) 财务内勤人员负责收取服务费用。

4. 程序

(1) 管理处主任每年 1 月份根据上一年度的《访问业户记录总结》和《业户请求记录总结》，衡量提供某种长期便民服务的必要性和可行性，按照保本微利的原则，拟定管理处本年度《便民服务项目及价格表》，报公司经理审批。

(2) 公司经理批准的《便民服务项目及价格表》由管理处主任指定物业管理员以适宜的方式公告业户。公告方式可为下列一种：

①在管理处醒目位置张贴。

②在花园宣传栏内张贴。

(3) 便民服务项目，可包括但不限于以下几种：

①代理物业出租。

②代购代送煤气。

③代理申请安装电话、有线电视。

④代送小孩入学、入托。

(4) 物业管理员将要求提供长期服务的业户姓名及栋号、房号、服务项目登记于《接受长期服务业户名单》，并要求业户在名单上签名确认。

(5) 按《便民服务项目及价格表》规定需预交服务费用或押金的，物业管理员告知业户向财务内勤人员缴交有关费用。

(6) 物业管理员按《接受长期服务业户名单》向业户提供服务或安排服务人员向业户提供服务并收取服务费用。

(7) 物业管理员或其安排的服务人员在便民服务过程中应遵循《便民服务工作管理规定》。

(8) 物业管理员或其他服务人员将收取的服务费用交财务内勤人员。

(9) 财务内勤人员收取费用时应按《收费运作程序》进行。

(10) 物业管理员按《便民服务工作管理规定》监督便民服务质量，处理便民服务过程中发生的一般问题，并将难以处理的重大问题报告管理处主任。

(11)管理处主任决定便民服务过程中发生的重大问题的处理措施，并指定物业管理员执行。

(12)业户对便民服务的投诉，按《业户投诉处理程序》进行处理。

(13)物业管理员在业户提出停止接受某项服务时，需问明原因并修订《接受长期服务业户名单》。

(14)物业管理员在因接受某项长期服务业户减少至不能保本的数量时，应向管理处主任提出，由管理处主任决定处理措施。

处主任决定处理措施。

(15)管理处主任在某项服务不能保本经营时，可采取如下措施：

①设法增加接受长期服务的业户人数。

②在下一年度的《便民服务项目及价格表》公告时提高该服务项目价格。

③与尚在接受该项服务的业户协商，提高价格或停止提供服务。

④其他适宜的措施。

5. 记录

(1)最新的《便民服务项目及价格表》正本由管理处主任保

序号	项目	步骤	责任人	备注
1	信息查询	(1)信息输入。 (2)业务开放。		
2	建立紧急救援系统	(1)和正规医院联合，开设社区健康医疗服务中心。 (2)配备急救专车。 (3)建立呼救信息网络，确定具体运作方式。 (4)向居民发放紧急救援系统使用说明书。 (5)系统投入使用。		
3	审核装修图纸、推荐/联络装修施工队	(1)联络并确定 5~10 家经评审合格的装修施工队作小区装修队。 (2)根据小区不同户型，设计多套样板房装修方案。 (3)在入住期间开展工作。		
4	图书、杂志阅览服务	(1)设置、布置图书阅览室。 (2)购买图书、杂志、报刊。 (3)对外开放。		
5	知识宣传	建立宣传栏、墙报、开办物业管理报。 每月配合物业管理工作，举办 1~2 次知识传播小报。		
6	公益性义务劳动	根据不同的节日，举办相关活动。		
7	二手货交易	(1)二手货交易场地选址，并经有关部门批准。 (2)确立交易规则、运作方式、管理办法。 (3)与居民联系二手货交易具体事宜。 (4)视业务进展情况，确定交易日。		
8	设立便民箱	确定便民箱布局及各点配备的器具，修订便民箱管理规定。 制作便民箱。 (3)投入使用。		
9	设立便民商业网点	引入三产服务业资源，饮食、便利店、免税店、洗衣店、发廊、书店、百货超市等合理布局。 对引入的各类便民店进行经营资格、业绩评审，每类服务至少选两家引入竞争机制。 (3)条件成熟者先开业。		

存，副本由公司经理、财务内勤人员和物业管理员保存。

(2)《接受长期服务业户名单》由物业管理员保存。

三、小区便民服务一览表

小区便民服务一览表

四、有偿便民服务一览表

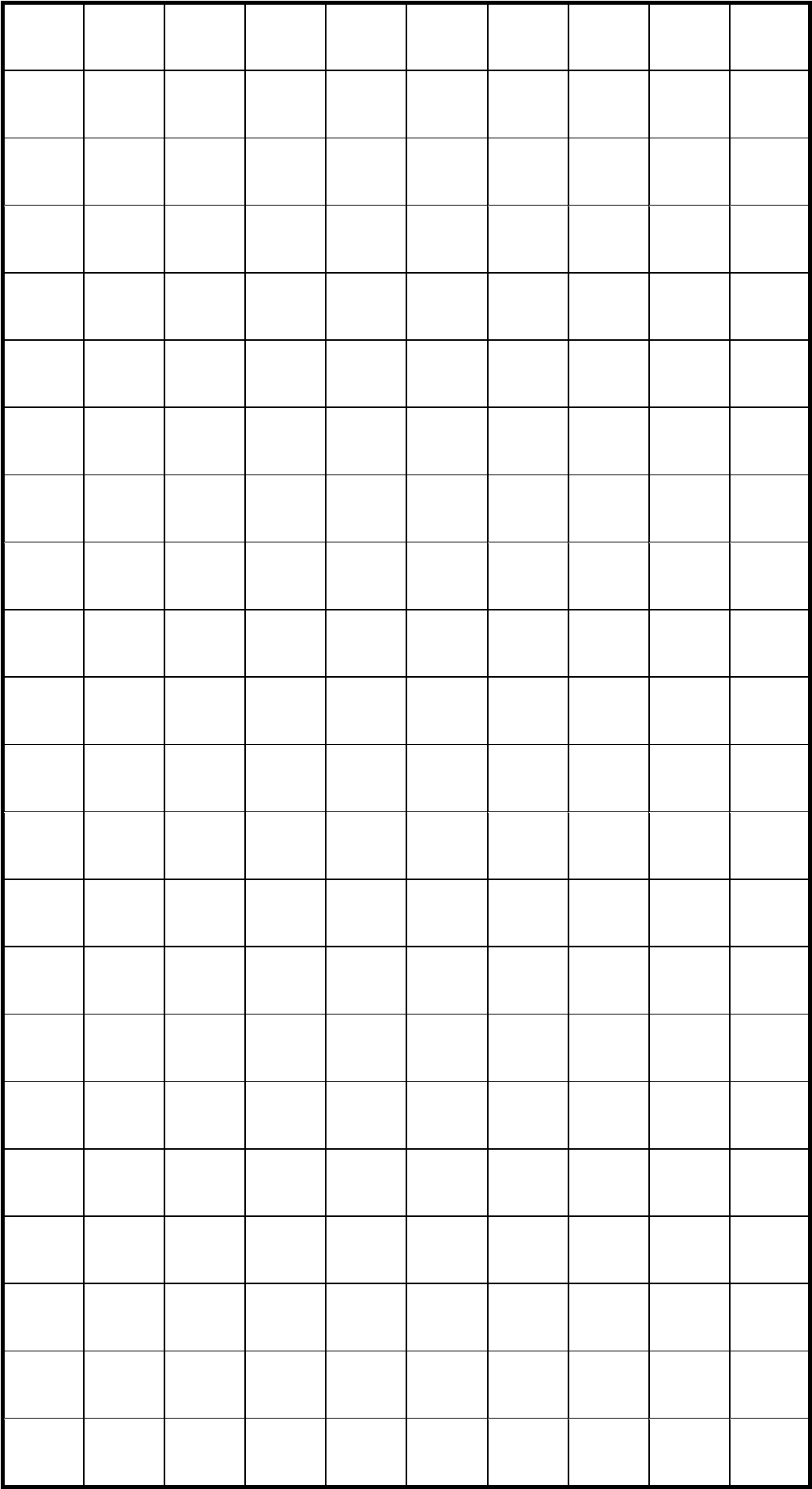
有偿便民服务一览表

类别	序号	项目	步骤	细目	价格	备注
家政类	1	钟点工服务	(1)设立社区服务中心、完成办点的装修、布置。 (2)关制度和程序、进行前期准备工作。 (3)组织家政服务队伍并培训人员。 (4)正式开展业务。	1.打扫室卫生。 2.长期打扫室内卫生、做饭。 3.在家看护小孩，集中看护小孩。 4.在家看护病人，行动不便老人。	10 元/时或 25 元/时 面议 10 元/时 6 元/时 15 元/时 危重病人加 10 元/时	
	2	接送小孩入托、提供中餐、晚餐		1.接送小孩上下学（托儿所）（每天两次） 2. 小孩中餐（带接送上下学或托儿所）	100 元/月或 5 元/人天（区内） 3~6 岁 250 元/月 7~12 岁 320 元/月	
	3	家庭绿化		1.室内绿化养护服务（花木养护） 2.室内摆花服务	20 元/次 视品种、数量面议	区外面议
	4	洗衣服（代送、取）	(1)设立洗衣代办点，并修订制度、程序。 (2)培训服务人员。 (3)开展业务。		视衣料具体情况 面议	
家教类	5	家教服务	(1)进行小区住户民意测验，学习班、学教内容。 (2)组织家教师资队伍，并进行职业道德、规范培训。 (3)培训班选址、装修、布置。 (4)正式开展业务。	1.幼儿（识字、绘图、唱歌） 2.小学（单科） 3.初中（单科） 4.高中（单科）	40~50 元/时 45~60 元/时 50~80 元/时 60~120 元/时	
	6	乐器演奏		钢琴/小提琴/其他乐器	80~150 元/时	
	7	专业补习				
	8	各类培训班		待定		

五、接受长期服务业户名单

接受长期服务业户名单表

服务项目	预交费用	服务费用	业户姓名	地址	电话	开始时间	终止时间	业户签名	备注
------	------	------	------	----	----	------	------	------	----



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

委托服务

一、委托服务项目

1. 开展委托服务必须量力而行，因地、因时、因人制宜，积极地有计划有步骤地进行。
2. 服务收费要按照维持经营、收支平衡、略有盈余的原则，根据服务要求和服务标准协商定价，切不可乱收费、乱涨价。
3. 要做到服务有情，注意职业道德、讲究职业道德、讲究社会效益。
4. 要积极争取政府职能部门的指导和帮助，协调好关系，建立服务网络。
5. 附件
《委托性服务项目及价格表》。

2. 服务收费要按照维持经营、收支平衡、略有盈余的原则，根据服务要求和服务标准协商定价，切不可乱收费、乱涨价。

3.要做到服务有情,注意职业道德、讲究职业道德、讲究社会效益。

4. 要积极争取政府职能部门的指导和帮助, 协调好关系, 建立服务网络。

5. 附件

《委托性服务项目及价格表》。

二、价格表

委托性服务项目及价格表

委托性服务项目及价格表

代聘保姆：退休人员、中青年、大学生、男短工、管家、陪病人、保姆型

家教(____元/小时)。

代聘家教：小学：一次____元/一个半小时。

中学：一次____元/二小时。

代聘保姆：退休人员、中青年、大学生、男短工、管家、陪病人、保姆型

家教(元/小时)。

代聘家教：小学：一次 元/一个半小时。

中学：一次 元/二小时。

代聘保姆：退休人员、中青年、大学生、男短工、管家、陪病人、保姆型（ 元/小时）。

家教

(元/小时)。

代聘家教：小学：一次 元/一个半小时。

中学：一次 元/二小时。

专科教师(音乐、舞蹈、绘画、外语等)价格另定。

代订车船机票：提前 7~10 天预约，手续费 元/张。

医疗康复：专家门诊____元/次。

家庭病床____元/次。

健身训练班____元/次。

清洁服务：清洁、消毒、打蜡，二房一厅____元/次，三房一厅____元/次；

杀 虫：____元/m²。

主妇培训：插花、烹饪。

代购物品：陪客购物____元/小时。

代客复印：每张____元/8 开。

代办保险：代理费____元/次(财产保险、房屋保险、人身意外保险、汽车
保险、现金保险及其他各种保险)。

代办国内外报刊订阅：管理费____元(如有需要可特约上门服务)。

房地产代理：代理购买和出售各种商品房、侨汇房。

提供售楼信息。

代理房产的出租和承租。

代理咨询土地批租、有偿转让。

室内装潢设计：室内装潢、室内装修、定制家具、水电安装、设计安装防盗设施。

其他：家电维修等，价格协商而定。

会所服务

一、会所服务要求

1. 网球场

- (1) 球场按会所规定的服务时间开放。
- (2) 如遇紧急维修保养，会所应关闭球场，以保护业户人身安全，并尽快恢复正常使用。
- (3) 会员可直接或用电话通过体育服务台预订球场。
- (4) 会员如想取消预订，须在 24 小时前通知体育服务台，否则会所将要求支付费用。
- (5) 每一会员每天只可预订一次，每次 60 分钟为准。
- (6) 会员如在预订后未使用球场，仍应支付球场费，除非该球场被会所关闭，会所对经常预订后不用球场的会员可拒绝其预订。
- (7) 预订球场的会员在开始打球前须向体育服务台出示会员证以便登记，所有球员都必须穿标准网球服装及标准运动鞋。
- (8) 不准将食品或饮料携入球场。
- (9) 预订下午_____点后球场的会员须支付由会所规定确定的附加费。
- (10) 如果会员预订一球场，但在预订时间过后 10 分钟未能占用，该球场将分配给任何其他会员使用，原预订随之取消，但原预订会员仍须支付原定球场费。

2. 游泳池和更衣室

- (1) 游泳池和更衣室按会所规定的时间开放。
- (2) 如遇紧急维修保养，会所应关闭游泳池和更衣室，以保护业户人身安全，并尽快恢复正常使用。
- (3) 十岁以下儿童需要有一位负责的成人，或会所经理委托的游泳教练陪同。
- (4) 家长应始终对其孩子的安全负责，不妨碍其他人游泳。在池中或池的附近不准玩游戏。
- (5) 游泳者不可将诸如浮水气球物件携入池内，但可带入作为游泳辅助的器具，如双臂充气浮袋、橡皮浮板和护目镜，但此类物品需牢固地系着，不妨碍他人。
- (6) 只有深水的一端允许跳水，跳水者在跳水时，跳水区域应无人阻挡。
- (7) 游泳者必须服从救生员或会所服务值班员的指示。
- (8) 游泳池可被保留，以供比赛或上游泳课之用，在上述时间内，将不对其他游泳者开放。
- (9) 所有使用游泳池的人，应协助保持池水清洁卫生。在入池之前应先淋浴并在消毒洗脚缸中洗脚。
- (10) 不准将食品或饮料携入游泳池中或池畔，严禁在池中吸烟。

(11)使用游泳池者必须向体育服务台领取衣物柜钥匙，在更衣室且保管好自己的衣物和物品，贵重物品勿带入更衣室和更衣箱。若带入，损坏和遗失自行负责。

3. 高尔夫球练习设施

- (1)练习设施开放时间按会所制定规则执行，满足业户需求。
- (2)清理维修时必须关闭练习设施，以保护业户人身安全，并尽快恢复正常使用。
- (3)供练习用的高尔夫球和球杆可从靠近球场的主管办公室租用。
- (4)必须在高尔夫球场的服务台购票，凭票租用高尔夫球，必须出示会员卡。
- (5)年满 16 岁方可使用练习设施。
- (6)练习设施主管人及其助手应负责确保上述规则得以遵守。

4. 健身房、桑拿浴、推拿服务

- (1)健身房按会所规定的服务时间开放。
- (2)在健身房使用设施和设备者应注意安全，违章操作者，由自己承担风险，在使用设备或设施时，应主动向值班教练请教并始终遵从教练的指导。
- (3)使用健身房者应衣着适当。
- (4)14 岁以下者不准进入健身房。
- (5)不准将食品或饮料携入健身房，严禁在健身房吸烟。
- (6)按摩费用由会所确定，不准向业户超收费用。
- (7)如患有传染病或皮肤病，谢绝使用桑拿设备。
- (8)使用桑拿前先淋浴并遵守各项使用守则。
- (9)需推拿服务的会员可直接或用电话通过体育服务台预约，并在服务之后在账单上签字。
- (10)预订桑拿、推拿服务的会员如要取消预订，必须在 24 小时前通过体育服务台取消预约，否则须支付原定费用。

5. 弹子房

- (1)弹子房按会所规定的服务时间开放。
- (2)弹子台不能事先预订，但会所可以为比赛保留弹子台的使用权。
- (3)欲使用弹子台的会员因此台正在被其他会员使用可在预订板上登记。正在一起打球的会员不可连续地将自己的名字记在预订板上。
- (4)业户必须与一位会员一起打球。
- (5)年龄在 18 岁以下者谢绝进入弹子房。
- (6)不准在弹子台的任何部位放香烟、雪茄烟、烟斗或饮料，也不准在球台上俯身吸烟。
- (7)在弹子房可玩的惟一游戏是弹子游戏。
- (8)会所应规定弹子台使用费，制定弹子房的使用规则。

6. 麻将和纸牌室

- (1)麻将的纸牌室在会所正常开放时间内开放。

(2) 须通过体育服务台预订台子。

(3) 谢绝 18 岁以下者进入麻将和纸牌室。

(4) 会所可根据时点确定使用麻将和纸牌室台子的收费标准。

7. 运动器械的租借

(1) 会员可通过租借形式租借运动和游戏器械。

(2) 会所应明码标价上器械的租借费。

(3) 业户损坏或遗失的运动或游戏器械必须赔偿，其数额由会所按实情斟酌确定。

8. 会员管理

会员管理以《会员规章》为依据，保障每一位遵守会员规章的会员能受到高水准的服务。

(1) 会员卡

① 会员卡是会员的有效证件，会员使用设施须出示会员卡。

② 会员卡的发放由会员统一办理。会员申请入会，须按要求填写会员登记表，会员部收到登记表，核查无误后应在两个工作日内将做好的会员卡交给会员签收。

③ 会员一旦上交会员登记表，即有权享受会员权利。

④ 会员卡只可由会员本人使用，不得交他人代用。

⑤ 会员卡遗失，由会员亲自申请补办手续，并交纳手续费，由会员部确认后方可补办。

⑥ 会员部根据会员所交申请表制作会员档案，一卡一档。

(2) 会员费

① 会员须每月交纳月费，如在会所规定的时间内不交会员费，视作会员自动退会，会员卡失效，会员所享有的权利一并失效。

② 会员退会须交回会员卡，否则将按《会所会员章程》有关规定自行负责；会员必须遵守《会所会员章程》所定条款，并享受章程内规定的权利；有关会员的咨询、投诉及会籍的管理由会员部负责处理。

二、会所服务程序

1. 游泳池服务程序

(1) 清洁和消毒

① 早班

a. 捞去水池浮杂物，并进行水底吸尘。

b. 对池水进行水质化验，并根据化验结果，投药净化。必须达到的标准是：pH 值 6.5~8.5；游离余氯 0.4~0.6mg / l。室内泳池应调节好水温（24~28℃）。

c. 清洁水池周围的环境和设施，冲净地面，擦清门窗，整洁绿化和盆景，并用高效消毒剂（片）溶液消毒和揩净客用的躺椅、台几和拖鞋、拖鞋架等设施 and 用具。

d. 清洁更衣室和淋浴室，擦清地面和四壁，揩净衣箱、洁具、喷淋器、镜面和台椅，并进行常规消毒，补齐手纸、香皂、护肤品等规定的各种客用供应品。

e. 清洁服务台和工作间，清点送洗和调换各种布件、毛巾。

②中班

a. 中班工作人员应做好循环放水工作，视水质情况，定期换水。

b. 检验池水清洁度，除去水中出现的浮杂物和沉淀物。

c. 冲洗地面，更换消毒池水样。

d. 检查更衣室和淋浴室，进行补充清洁和整理，补齐客用物品。

e. 将客人使用过的拖鞋进行清洁、消毒处理。

(2)服务和急救

①接待客人亲切招呼、问好。

②准确发放更衣箱的钥匙，及时递上浴巾。

③引领客人至更衣室，并向客人介绍游泳池的各项服务设施和位置。

④及时为客人提供各项服务，递送饮料时应用托盘。

⑤坚持池中泳情的巡查，发现险情，及时急救，确保安全，严格执行游泳池规则，礼貌劝止违规行为。

⑥客人离别时，要主动征求客人的意见，亲切告别，并将客人提出的意见和建议，及时报告管理员或主管。

⑦准确及时地做好交接班工作，并有记录。

⑧营业结束时，对工作场所进行检查，整理和摆放好各类用具物品，检查排水渠道，调整水泵运转，关闭照明灯具和门窗，保证水电安全。

2. 健身房服务程序

(1)上岗前应先作自我检查，做到仪容、仪表端庄、整洁，符合要求。

(2)上岗后，要仔细检查各种健身器械是否完好，锁扣和传动部位是否安全、可靠，并做好场地和设备的清洁工作，清点和调换送洗的毛巾，备齐各种客用品。

(3)站立于门口，做好迎宾准备，亲切礼貌地接待每一位客人。

(4)根据客人体能状况，征询客人的训练项目和要求，引领客人至最适合的运动器械前，主动讲清要领，并做示范。

(5)细心观察客人运动状态，及时提醒客人注意事项，当客人要变更和加大运动量时，特别要测试一下锁扣是否插牢，必要时应主动为客人换档。

(6)如客人使用跑步器，应站于客人左后方保护，确保客人安全。

(7)对不熟悉器械的客人，一要热诚服务；二要耐心指导；三要以身示范。

(8)若客人要求陪练，要精神饱满，动作一丝不苟。

(9)在客人运动过程中，应为其播放符合节奏的音乐，并主动递送毛巾，按客人要求送上饮料和冰水。

(10)如客人要求帮助制订训练计划，应视其体质情况，合理制订并为客人做好每次训练记录。

(11)严格执行健身房规定，有礼貌地劝止违反规定的行为。

(12)客人运动结束时，引领客人至浴室淋浴。

(13) 客人离别时，亲切告别，并及时整理客人使用过的场地，将运动器械复原，站立原位，迎接下一位客人。

(14) 营业结束时，要检查工作场所，整理和摆放好各类用品，切断器械电源，关闭门窗及灯火，并做好交接班记录。

3. 球类及棋牌服务程序

(1) 工作准备

① 签到上岗前应先作自我检查，做到仪容、仪表端庄、整洁，符合要求。

② 清洁网球场场地，校正球网高度，查点球拍和球，发现损耗及时补齐。

③ 清洁保龄球道并按时打蜡，揩擦干净球面并摆放整齐，清洁桌、椅、烟具和服务台，放好记分表和笔，清理球鞋。

④ 打开门窗，清新壁球房空气，清洁地面和墙面，检查和备齐用具。

⑤ 吸清桌球台面、室内地毯的灰尘，擦净球杆架、球杆和记分牌及台椅，清点和备齐桌球及用具。

(2) 现场服务

① 网球场。

a. 站姿端正地在场门口适当位置迎候客人。

b. 见到客人主动招呼问好，并引领客人至更衣室更衣，为客人准备好球和球拍。

c. 客人挥拍运动时，应端正站立于一旁，并提供捡球服务。

d. 及时为客人提供所需的饮料和毛巾，并用托盘送上。

e. 应客人要求陪打时，要认真发挥自己的球艺。

② 保龄球房。

a. 见到客人主动招呼问好和接应。

b. 提醒客人更换球鞋，主动征求客人穿着球鞋尺码意见，并请客人试穿，直至客人满意为止。

c. 根据客人要求，帮助记分，对客人理想的得分，以鼓掌致意。

d. 应客人要求陪打时，应注意发扬风格，礼让在先。

e. 及时为客人提供所需的饮料和毛巾。

③ 壁球、桌球房和棋牌室。

a. 站立于适当的位置，迎候客人到来。

b. 见到客人主动招呼问好。

c. 为客人安排场地和台桌。送上球拍、球杆和棋牌等娱具。

d. 随时为客人提供所需饮料和各种小服务。

e. 根据客人要求，礼貌、周到地提供陪打服务，或帮助记分。

f. 客人离别时，球类及棋牌室的服务人员应亲切与之告别，并迅速整理和清洁场地，继续做好迎宾准备工作，营业结束时要认真检查场地，整理和摆放好各种物品和用具，关闭门窗和灯火，防止散失，确保安全。

三、会所服务礼仪

1. 仪表要求

- (1) 工作时间穿本单位规定的统一的工作服，左胸前佩戴服务标志。
- (2) 工作服要整洁，领带、领花挺括干净，系戴端正，扣齐纽扣，鞋袜整齐，皮鞋保持光亮。
- (3) 头发要整洁、梳理整齐，不得有头皮屑。
- (4) 发型要讲究，女士前发不得遮眼，后发不过肩，不准梳奇形怪状发式；男士不留长发、大鬓角或胡须。
- (5) 长统袜不准抽丝和脱落。
- (6) 鞋子不得沾染灰尘和油渍。
- (7) 双手保持清洁，指甲内不得有污物，夏季手臂保持清洁。
- (8) 不得有耳垢和眼屎。
- (9) 膝盖干净，衬裙不得外露。
- (10) 衣服接链要拉足。
- (11) 不可浓妆，不使用香水，不准戴耳环、戒指；不准留长指甲和涂指甲油；不能当众化妆。
- (12) 上班时间不准穿短裤、背心和打赤脚、穿拖鞋；不准戴有色眼镜。

2. 举止要求

(1) 站立要求

- ①挺胸抬头，不能弯腰驼背，也不能肩膀向一侧倾斜。
- ②姿态要端正，双手自然下垂，不能叉腰抱胸，不能将手放在兜内。
- ③双脚稍微分开呈 30 度角。
- ④要显得庄重有礼，落落大方。
- ⑤不准背靠他物或趴在服务台上。

(2) 行走要求

- ①走姿端庄。行走时，身体的重心应稍向前倾，收腹、挺胸、抬头，眼睛平视前方，面带微笑，肩部放松，上体正直，两臂自然地前后摆动。
- ②走路时，脚步要既轻且稳，切忌晃肩摇头，上体左右摇摆；并尽可能保持直线前进，遇有急事，可加快步伐，但不可慌张奔跑。
- ③多人一起行走时，不要横着一排，也不要有意无意地排成队形。
- ④服务人员在会所行走，一般靠右侧，与客人同行时，要让客人走在前面；遇通道比较狭窄，有客人从对面过来时，服务人员应主动停下来靠在边上，让客人先通过，但切不可把背对着客人。
- ⑤遇有急事或手提重物需超越行走在前面的客人时，应彬彬有礼地征求客人同意，并表示歉意。
- ⑥行走要轻稳，姿态要端正，表情自然大方，给人以美的感受。
- ⑦行进时不能将手放入兜内，也不能双手抱胸或背手。

⑧快速行走时不能发出踏地的“咚咚”响声。

⑨如多人同时行走时，不能用手勾肩搭腰，不能边走边笑、边打闹。

⑩如引领客人时走在客人左前方两步远处，行至转弯处服务员应伸手示意。

与客人同行时，不能突然抢道穿行；在允许情况下给客人一定程度的示意后方能越行。

(3) 目光要求

①注视对方时间应占谈话时间的 1/3，否则给人不信任的感受。

②注视的位置要适当，一般社交场合应注视对方双眼与嘴之间的三角区。

③轻轻一瞥，表示不感兴趣或敌意，疑虑或批语。所以，会所服务人员要特别注意不要让这种目光流露出来。

④切忌闭眼，因为持续一秒钟或更长时间的闭眼，表示排斥、厌烦、不放在眼里的意思。

总之，会所服务人员应恰当地运用语言和目光表达对客人的热情关注。

(4) 行为要求

①服务动作要轻。

②在客人面前不要吃东西、饮酒、吸烟、掏鼻孔、搔痒，不要脱鞋、绉裤角、撸衣袖、伸懒腰、哼小调、打哈欠。

③路遇熟悉的客人要主动打招呼，在走廊、过道、电梯或活动场所与客人相遇时，应主动礼让。

④不要随地吐痰，乱扔果皮、纸屑。

(5) 手势要求

①手势要正规、得体、适度、手掌心向上。

②在指引方向时，应将手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴指向目标；同时，眼睛也要转向目标，并注意对方是否已看清目标。

③在介绍或指路时，不能用一个手指比划。

④谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。

3. 个人卫生要求

(1)经常刷牙，保持口腔清洁，上岗前 3 小时内不得吃有异味的食物，保持说话口无异味。

(2)发式要按规定要求梳理整洁。

(3)要做到勤洗手、勤洗澡、勤理发、勤剪指甲。

(4)工作服要勤洗勤换，保持整洁。

(5)皮鞋要勤擦油，保持光亮，皮鞋和袜子要保持清洁。

(6)不能在客人面前挖耳、抠鼻、挖眼屎、修指甲、打喷嚏。

4. 语言要求

(1)语调亲切，音量适度，讲普通话。

(2)适时运用“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“打扰了”、“别客气”、“请稍候”等礼貌用语。

(3)称呼要得当，不要用“哎、喂”等不礼貌的语言。

(4) 不准粗言粗语，高声喊叫。

(5) 语速不要太快，要清脆简明，不要有含糊之音。

(6) 同客人讲话时，精神要集中，眼睛注视对方，要细心倾听；不能东张西望，左顾右盼，不要与客人靠得太近，应保持一米左右距离。

(7) 语言简洁、明确、充满热情。

(8) 遇见客人主动打招呼，向客人问好。

(9) 对客人的要求无法满足时，应说“对不起”，表示抱歉。

(10) 讲究语言艺术，说话力求语意完整，符合语法。

业户满意度测评管理

一、目的

为了与业户间保持联络，及时沟通、理解物业管理工作的有关情况，使业户主动参与小区管理，配合和支持物业管理工作，应开展业户满意度测评活动。

二、程序和方法

管理处每季度发放一次《业户满意度测评表》，发放数量不低于入住业户数 20%，抽样对象尽量避免重复，做好统计分析和回访工作，并落实整改措施。

由管理处组织专人撰写、编排物业管理有关信息，每季张贴在公告栏处，并注意收集反馈信息。

不定期召开业户座谈会，征询改进工作的意见，座谈会可根据管理服务上的实际情况，以邀请业户代表或业户轮流参与的形式进行。

三、业户满意度测评试题范本

内容见附。

附：

业户满意度测评试题范本

尊敬的业户：

您好！

为了更好地服务于业户，特请您对我们的服务工作进行测评，请在下表中您认为合适的“□”内划√。

一、您的基本情况：

1. 您的姓名：_____；性别：□男□女，年龄：□20-30 岁□31-40 岁□41-50 岁□51-60 岁□61 岁以上；联系电话：_____。
2. 您所居住的物业名称：_____；物业管理单位_____。
- 物业属性：□商品房□售后公房□租用公房□其他；物业类型：□高层□小高层□多层□别墅□其他；入住时间：_____。

二、物业管理各类服务项目满意度测评：

A. 满意；B. 较满意；C. 一般；D. 较不满意；E. 不满意。

1. 保安服务

- (1) 保安人员岗位规范服务(仪表仪容、挂牌上岗、举止文明、环境熟悉、秩序维护、防范到位、服务态度等) □□□□□
- (2) 24 小时保安立岗、巡岗安全服务 □□□□□
- (3) 外来 / 访客 / 闲杂人员 / 物品的进出管理 □□□□□
- (4) 机动车辆管理(车辆登记、停车证发 / 收、车辆指挥、收费等)
□□□□□
- (5) 停车场(露天 / 地下) / 自行车库进出管理(场地清洁、车辆停放有序、道路畅通、标识清楚等)
□□□□□
- (6) 消防及保安设施管理(消防栓、灭火器、防盗门、电子对讲门禁系统、监控等) □□□□□
2. 保洁服务
- (1) 清洁人员的岗位规范服务(仪表仪容、举止文明、服务态度等)
□□□□□
- (2) 室内公用部位清洁服务(门厅 / 大堂、楼梯 / 扶手、台阶、楼道走廊墙面 / 天花板、玻璃窗、公共

设备与设施、标识与装饰物等)

□□□□□

(3) 室外公用区域清洁服务(道路、广场、雕塑、公共设备与设施、标识与装饰物等) □□□□□

(4) 生活垃圾袋装化, 日产日清, 垃圾筒 / 垃圾箱房定期卫生灭杀

□□□□□

(5) 建筑垃圾的清运与管理 □□□□□

3. 绿化养护服务

(1) 绿化养护现状(花草树木长势、修剪状况、补种换苗等)

□□□□□

(2) 绿化养护情况(浇灌、施肥、病虫害防治等) □□□□□

(3) 绿化区域内环境卫生 □□□□□

4. 业户接待服务

(1) 物业接待办公场所的环境与布置 □□□□□

(2) 服务接待人员的岗位规范服务(仪表仪容、挂牌上岗、举止行为、文明用语、服务态度等) □

□□□□□

(3) 全年 365 天的业户服务 □□□□□

(4) 公开办事制度、公开办事纪律、公开收费项目与标准

□□□□□

(5) 各类(电话 / 书信 / 来访)日常管理 / 投诉事项处理(处理时限, 处理绩效、反馈与回访等)

□□□□□

(6) 装修管理(图纸审批、合约签订、施工人员管理、装修现场监控与管理、违章处理、验收)

□□□□□

(7) 与业户的交流与沟通、协调

□□□□□

(8) 严禁向业户吃、拿、卡、要等行为的执行情况 □□□□□

5. 维修服务

(1) 维修人员的岗位规范服务(仪表仪容挂牌上岗、举止行为、文明用语、服务态度等) □□□□□

(2) 全年 365 天 24 小时报修项目的受理 □□□□□

(3) 各类报修项目的维修情况(维修时限、维修质量、验收签字、维修回访等) □□□□□

(4) 严禁向业户吃、拿、卡、要等行为的执行情况 □□□□□

6. 房屋设备设施运行管理

(1) 小区正常供水、供电情况 □□□□□

(2) 电梯正常运转情况(轿厢清洁、日常运行、保养运作等)

□□□□□

(3) 小区楼内公灯与道路照明运行 ☐☐☐☐☐

(4) 水箱清洗情况 ☐☐☐☐☐

7. 综合管理与服务评价

(1) 您对公司整体管理与服务水准评价 ☐☐☐☐☐

(2) 您对本物业各类服务收费的合理性评价 ☐☐☐☐☐

(3) 您对本物业内所开展的各类服务(有偿服务、无偿服务、特约服务等)评价 ☐☐☐☐☐

(4) 您对本物业内所开展的各类社区活动的评价 ☐☐☐☐☐

感谢您的参与。

_____物业公司

第六章 装修管理手册

用户装修守则

一、用户装修须知

用户在内部装修开展前需留意并必须遵守以下条款：

1. 单元交收

用户需预先与管理处预约以便交收钥匙及单元。用户需负责对其接收单元的设备，作检查并核实所有设施，装修等皆合格并需在交收表上签署及盖上公司印章。

2. 装修申请表

用户需填妥及交回另外分发“装修申请表”予管理处。

3. 装修图则及更改工程

为保护大厦公共设施，用户必须呈交 4 份其单元的装修图则及技术资料等交管理处审批，未得到管理处、质检部门及消防部门书面批准装修图则前，任何装修工程不得展开。

(1) 图则的需求详情如下：

①室内平面图清楚显示：

- a. 室内平面的布置。
- b. 室内间隔或墙高度至吊顶开花或结构开花。
- c. 任何附加的厕所或茶水间。
- d. 任何保险柜或重型装置的重量及有关装置的尺寸等须提供详细资料。
- e. 任何提升地面的工程以便安排计算机及电力布线之用。

②天花平面图清楚显示：

- a. 任何间隔穿越开花吊顶并提供施工大样图。(不得采用任何易燃物品于吊顶内。)
- b. 照明灯盘的位置。
- c. 任何对天花吊顶内设置及更改或增加。
- d. 现有喷淋头及烟雾感应器的位置及其提议修改位置。

③电力分布图及简图清楚显示：

- a. 总配电盘、分区配电盘的位置，类别和功率。
- b. 总配线图、简图并具备详细技术资料。
- c. 总耗电量的计算。

④给排水图清楚显示：

- a. 建议给排水管的接驳位置及水管的尺寸。

- b. 水管的分布图。
- c. 茶水间地面所采用防水物料的详情。

⑤空调分布图清楚显示：

- a. 风机盘管位置。
- b. 送风及回风喉的路线。
- c. 送风及回风百页位置。
- d. 室内空调温度控制器位置。

4. 装修管理费及押金

用户须在装修工程展开前缴交装修押金及其它有关费用。

装修完工后 3 个月，经管理处审核，检查并满意后，押金在扣除一切应付费用后（如有）将不计利息发还用户。装修管理费及押金以装修期 61 天计算，超过 61 天装修管理费及押金额外费用另由用户缴付，方可继续进行装修工程。

5. 用户聘用装修商施工须知

装修工作开展 5 天前，用户需将以下有关资料呈交管理处。需填妥所有参与装修工作人员的名单并交回管理处，表格另外分发。用户需保证及指示所聘用的工人在执行装修工程时与管理处员工充分合作，以免影响日常操作。

装修工作开展前，所有工人需向管理处申请工人出入证。在进入大厦范围时，工人必须佩带工人出入证，但管理处有最终决定权，可以不批准持证人士进入大厦工作。工人出入证于每天工作完离开大厦时须交回管理处，遗失则申请补发。押金于工程完毕后发还施工单位。

为确保所有公共设施能正常使用及避免系统受到有意或无意破坏，有关电力分布系统、中央空调系统，及给排水系统增加、删除及改动等工程或其它与大厦系统连接上的工程都必须由管理处批准。有关各用户需注意并向管理处申请的有关设施及系统，详列如下：

(1) 空调系统

①新加/移位空调风机盘管包括冷冻水供水及回水管，冷凝水排水管（包括隔热），风槽（包括送风口及回风口）的改动及安装。

②空调温度控制器的安装。

③其它有关空调的安装。

(2) 电力分布系统

①临时电源安装，包括电表，临时线，开关插座组合等。

②永久电源的安装包括电表，走道吊顶内电线槽（如需要）等。

(3) 公共天线系统

有关接驳大厦提供电视广播系统而所需由弱电间接驳到用户单元内的线管及线路的接驳。

(4) 给排水系统

①在管道间或其它墙身开孔以便接驳排水管穿越及其修补。

②在排水管及给水管安装接驳口以便用户自行接驳。

(5) 电话

①由弱电间至单元内电话系统的线管或线槽。

②电话线路的接驳（由电话公司执行）。

③室内电话系统线管的布置及安装由用户自行安排，唯需符合电话公司穿线要求。

(6) 其它

其它的特别工程，管理处认为应聘用指定承包商执行。

以上各项工程必须由管理处批准及聘用合资格承包商执行。

6. 指定承包商

由指定承包商执行工作，详情如下：

消防报警及喷淋系统

(1) 有关内室间格改变而引致消防喷淋头，烟雾感应器的改动工程。

(2) 消防有关方面改动设计图，及向有关消防单位报批。

(3) 其它修改而引致消防系统因应规范需要作出的增加或改变。

7. 总结

最后，管理处再次提醒各用户只在下列手续完备的情况下，方能展开装修工程：

(1) 持有管理处发出的装修许可证。

(2) 所有有关费用已经缴付。

(3) 所有工程并没有和国家法律有任何抵触。

(4) 装修保险已购备。

(5) 所有图纸已经管理处及有关政府部门审批合格。

二、装修规定

用户必须留意并遵守以下装修规例及条款。

1. 工作时间

规定可进行装修工程的时间为星期一至星期五早上八时至下午六时，如需超时加班工作，必须向管理处事先提出申请。管理处有权随时停止一切产生噪音、震荡、发出强烈气味或对其他用户滋扰的工程。

凡这类工程都应在非办公时间或管理处指定时间内进行。

2. 安装设备

在未得到管理处事前批准之前，用户不得安装任何空调机，天线或雨篷等在大厦外墙及屋顶上。

3. 玻璃幕墙清洁

谨此提醒各用户更换玻璃幕墙是非常费时及昂贵。请通知装修承包商对现有的玻璃、铝质材料、窗把手等正当使用及特别保护。在非常紧急情况下，用户方可开启窗户。

4. 广告招牌

在未经管理处批准前，用户不得展示、悬挂任何带有广告性质的招牌。

5. 更改/还原工程

管理处保留权利要求用户对所有装修工程进行更改或还原，如该工程影响大厦设施、装修结构，即使该工程在管理处批准下已完成。管理处会发出书面通知，用户须在一个月之内完成此等工程并负责一切费用。如用户未能在指定时间内完工，管理处会安排该工程，所需费用将会由有关用户承担。

6. 大厦设施

用户必须保持大厦内所有设备都不得封死以致造成不能维修或检查。所有检查活门、渠盖、百页等都不能安装或放置任何物品以影响正常开启。

7. 更改喷淋头

所有的单元内喷淋头，烟雾感应器的更改都应需事前得到管理处的批准。该项工程必须由管理处指定承包商执行而用户负责有关费用。

8. 垃圾/废料清运

装修期所有垃圾及泥头等物料都应存放在用户单元内。大厦公众地方绝不容许摆放任何垃圾。管理处会指定地方作临时垃圾收集站。用户须自行安排把垃圾、泥头等运到临时收集站。

9. 材料运输

用户所聘用的承包商在搬运材料时需严格遵从管理处安排的特定路线及程序。所有车辆在装卸货后不能停泊在装卸货区内。除管理处特别指定外，所有载客电梯及扶手梯不能用作载货。运送大量垃圾时，须预先与管理处联络安排载货梯使用。用户在搬运货物时对大厦设施与装修造成破坏者，须负责修补或赔偿费用。

10. 排水系统

用户不得对大厦公共设施的水喉、水管、阀门、设备等作出修改或增加接驳等工程。用户不得倾倒污水于公共地方洗手盆或其它排水设备等，否则须对此行为造成的破坏而赔偿。

11. 室内环境

用户须对其装修所造成的影响而负责。用户应为其装修而造成单元内环境的变迁而负责。

12. 预防火灾

在装修工作开展前及在装修期间，灭火器数量按单元大小而有所增减。基本上要求单元内每一百平方米需放置两个 2Kg 灭火器。所购买灭火器的成本由用户承担。

13. 结构地面/分隔墙

不得在结构地面及分隔墙进行挖洞、钻孔等破坏性工程。因为这样会破坏原先铺设的防水材料。否则用户须为此等行为负责。

14. 政府法例

用户须对其装修所设计有关政府部门审批的项目自行申请并遵守各部门所发出的指引及规定。

15. 围板

为分辨装修工作的范围及减少噪音的散播，用户须在其装修单元内搭建围板。

16. 保险

用户及其聘用的承包商购买管理处认为足够的保险如火险、劳工赔偿及公众一切险等才能展开装修工作。

17. 施工人员的操守

用户须对其聘请的工人在施工现场作出的行为而负责。用户须对此装修守则熟悉及遵守。管理处有权对违反规定者要求停止工作及截断其单元的电力供应。管理处不会对此行动所引致其它后果而负责。

三、技术资料

1. 外墙装饰

铝板玻璃幕墙。

2. 内部装饰

正门大堂墙：进口理石。

地面：进口理石。

天花：轻钢龙骨石膏板。

标准层电梯大堂及走廊：进口理石。

墙：进口理石。

地面：进口理石。

天花：弧形进口铝板。

单元内：

地面：高架地板。

墙：大白乳胶漆、壁纸。

天花：厂型龙骨矿棉板。

门：红影木饰面门。

3. 结构情况

钢管混凝土体系。

4. 楼板承重

150Kg/m²。

5. 结构及分隔墙

结构墙：混凝土剪力墙。

分隔墙：陶粒砌块，轻钢龙骨。

6. 电梯设备

三部载客电梯，一部消防电梯，一部货运电梯，两部手扶梯。

7. 空调系统

中央空调。

8. 电力供应及分布系统

双回路电源、自备发电机，保障全天候电力畅通。

9. 后备紧急电源

本大厦设有 1 台 640KW 发电机作后备紧急电源。

10. 照明及入户电线安装

大厦单元内及走廊等地方所有照明已经做妥。

11. 消防系统

智能化消防报警系统，中央控制室全天 24 小时监控。

12. 公共天线系统

市内有线电视。

13. 公共广播系统

设置背景音乐，主机为飞利浦 SW30 系统。

14. 单元内报警按钮系统

根据需要用户可自费安装该系统。

四、附件

内容见附。

附1:

装修协议书

公司/用户（以下简称乙方）对其购买或租赁的_____号单元进行装修。对乙方提供的装修图纸，须经物业管理处（以下简称甲方）查核。乙方对以下事须予以确认：

一、新增大型设备由乙方自行负荷计算，并出具书面计算书给甲方，乙方须保证按甲方提供的负荷数据进行施工。

二、禁止对单元内结构墙进行拆卸及穿洞等工程。

甲方签署：

乙方签署：

日 期：

日 期：

附2:

安全协议书

_____物业管理处（简称甲方）与_____公司/用户指定聘用的装修承造商（简称乙方），对其租售的_____栋_____单元就装修改建问题达成以下安全协议：

一、乙方施工人员名单应送甲方工程管理部 and 安全管理部备案，甲方根据乙方提供的名单核发施工出入证。所有施工人员，装修、装饰材料应从指定货运电梯进出，乙方施工人员一律禁止到其它楼层乱走。

二、乙方所有装饰、装修材料必须符合防火要求。

三、乙方于施工现场需配备足够灭火器及临时排风设施，外墙玻璃窗未经甲方同意不得开启，施工照明禁止使用碘钨灯，每具照明灯具不得大于 60W，并需安放远离易燃物品的地方。施工场所严禁吸烟。

四、乙方在施工中如需要使用明火（如电焊、气割等）时，须事先以书面形式向甲方工程管理部、安全管理部办理申请手续，经双方签证，落实监护人及施工措施后方可施工。

五、新设大型设备须进行结构负荷计算，并需提交于甲方审核同意，认为符合安全要求后方可施工。

六、乙方在电气施工中必须由合格的电工安装，施工必须符合甲方以下规定，所有电器线路必须穿金属管保护，穿管应到位，接地、接零要分开，线路绝缘必须大于 1000 Ω ，电线必须使用消防认可的合格电线，线径不小于 2.5mm²，地面安装的电器应使用有防水插座。

七、从施工现场运出大厦的工具和其它物品应由乙方开具出门证明。到管理处安全管理部开具放行条方可出门。

甲方签署：

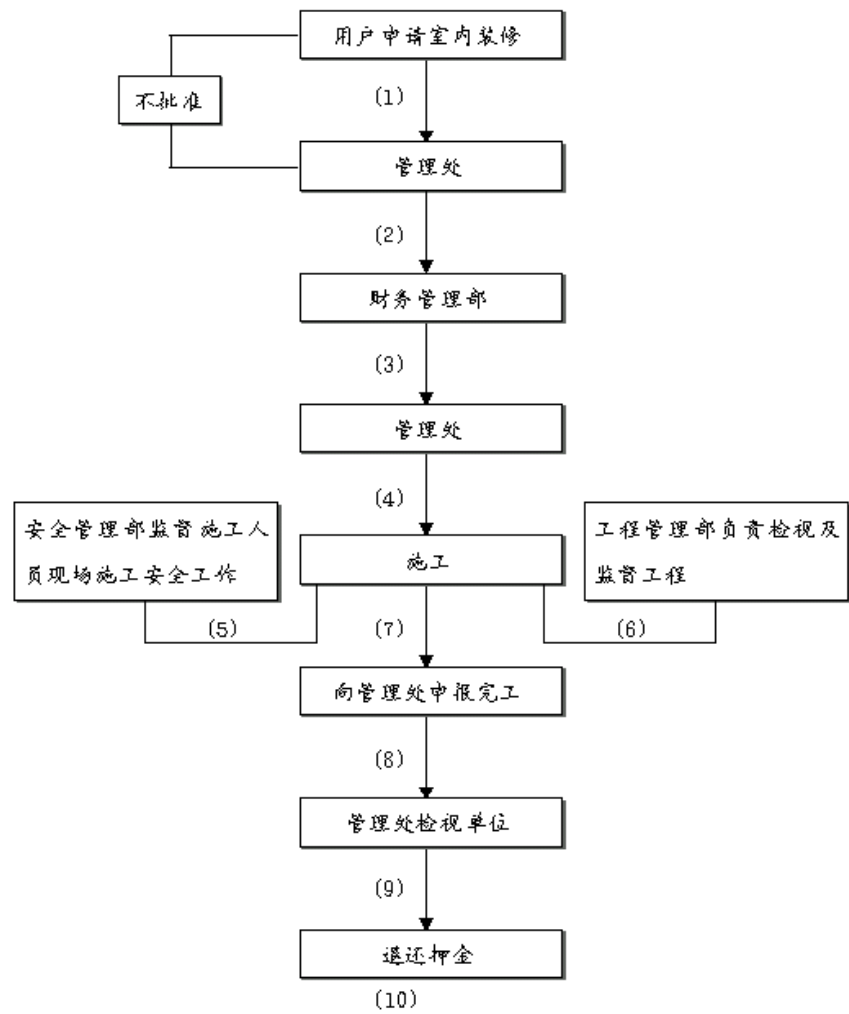
乙方签署：

日 期：

日 期：

附3:

二次装修流程图



释：

- 1.用户在室内装修前，须向管理处提出申请及提交有关图则。
- 2.获得上述部门盖章及批阅后须拿取有关证明到管理处交付以下款项：
 - (1)装修押金。
 - (2)装修管理费。
 - (3)工人出入证押金。
 - (4)二张二寸相片。
 - (5)身份证复印件。
 - (6)工人出入证工本费。

(7)购置灭火器费用 (如需要管理处代为购买) 。

3.一切文件及款项缴交及审批后，管理处会发放装修许可证工人出入证。

4.施工期间，由物业管理部/工程管理部共同监督及检查整个工程；另用户需向管理处递交以下申请表：《货物出入放行申请表》、《大件货物出入放行/使用电梯申请表》、《装修期间加班申请表》。

5.施工完毕，装修单位申报完工：

(1)物业管理部/工程管理部进行验收/填写验收表。

(2)施工单位提交竣工图。

6.财务管理部：

(1)退回工人出入证押金 (待施工单位交回许可证及出入证) 。

(2)退回装修押金 (视施工情况及是否损坏公共设施及地方) 。

装修人员管理

为确保住宅小区业户的根本利益，并对小区装修施工队进行有序管理，根据市《住宅装修管理规定》和《小区装修管理规定》内容，特制定本标准。

一、任何施工队进入本小区施工，都要接受资质审查，并提供：

1. 市室内装饰企业营业执照。
2. 市建设局发执业许可证。
3. 市装修企业资质等级证书。
4. 法人企业技术状况情况表。

同时，要接受管理处对其进行的小区装修基本要求、行为规范、注意事项和违规处罚等方面的培训和管理。

二、本小区内装修队实行凭《装修施工许可证》进场和施工人员凭《出入证》进出制度。各施工队还必须加强内部管理，不得使用“三无”人员，政府要求需持证上岗的技术工种人员要证件齐全。

三、装修施工时间：____，____。超时施工，管理处有权责令停工，扣留或没收工具；如需延长施工工期必须向管理处申报。

四、施工队在取得进入本小区施工资格并在接到工程后需办理如下手续：

1. 交纳施工押金，按施工人数乘以____元计收。
2. 交纳施工管理费，按施工人员每人每天____元计收。
3. 办理装修施工许可证，每份交纳工本费____元。
4. 办理施工人员出入证，每位施工人员需交1寸免冠相片两张；办理一个出入证需交纳工本费____元。

五、施工人员只能在“装修施工许可证”指定的现场作业，不得乱串场地，违者每人每次罚款____元；更不得私下再接工程而不办手续，违者除补交有关费用外，每队每次罚款____元。

六、施工过程中要注意垃圾袋装清运，每天垃圾应按指定地方放置并当天清运，楼梯、过道、天台、道路及其他公共地方不得作为加工、堆放材料和垃圾的地方，不得损坏公用设备、设施，保持公用地面、

墙壁完好和整洁。

七、施工队应绝对按市《住宅装修管理规定》、《小区装修管理规定》及附件和《小区消防管理规定》执行。

八、施工后施工队和业户共同向管理处申请验收时交回进场《装修施工许可证》和《出入证》；如丢失《装修施工许可证》者每证罚款_____元，丢失《出入证》者每证罚款_____元。

九、每项工程验收后，经 1 个月再复验，确定无质量问题和其他违章现象时，可退回施工押金。

住宅装修验收及违章处理

一、发现违章应严格按照规定处理。如打承重墙的须恢复原状；地面装修超厚的应停止施工，更换地面材料等。特殊情况，如业户已装修好且可以采取相应补救措施则应做补救。

二、以上所指补救措施包括：打承重墙用槽钢及高标号混凝土加梁等建筑结构安全所允许的措施。

三、所有违章及处理情况均须由管理处事务助理记录在《装修审批表》业户联及管理处联上，需业户签认的(如大理石地面超厚)须请业户签认。

四、违章处理标准。

1. 实际装修超越审批范围，应做记录；当有违章时须按规定处理。

2. 地面铺设超厚，除做记录外，

(1) 厚度小于 1.2cm 的，不作追究。

(2) 厚度为 1.2~1.3cm 的，罚款_____元。

(3) 厚度为 1.3~1.4cm 的，罚款_____元。

(4) 厚度为 1.4cm 以上的，必须更换地面材料。

3. 打承重墙，除采取补救措施外：

(1) 合计宽度小于 70cm 的，不作追究。

(2) 合计宽度为 70~90cm 的，罚款_____元。

(3) 合计宽度为 90~120cm 的，罚款_____元。

(4) 合计宽度为 120~130cm 的，罚款_____元。

(5) 合计宽度为 130cm 以上的必须恢复原状。

4. 窗花式样如与规定出入较大时，不锈钢及铝合金因材料供应问题不作追究；钢条窗花须作整改。

5. 装修队未登记的，须补办手续，并补交治安管理费。

6. 改动上下水管线的，须恢复原状；如造成损失，则须承担有关维修费用；情况严重的，处以_____元罚款。

7. 改动煤气管线的，应通知有关主管单位处理。

8. 改动电气线路，须做记录，如造成损失须由业户承担有关费用。

9. 影响外观的(包括形状、颜色、规格等)必须恢复原状，并处以_____元的罚款。外观包括墙面、窗扇、

阳台门窗等从外部可视的部分。

10. 空调架须刷防锈漆及银粉漆两遍，不合规定的限期一同整改；逾期不整改的，扣押金____元/台，由管理处请人整改；造成外墙污损的须由该业户负担有关费用。

11. 装修垃圾未清运的，须限期清运，否则不予签字验收。

12. 地漏排水不畅的，须由业户负担疏通费用。

13. 装修影响邻里的，须进行整改，造成损失的须承担有关费用。

14. 打换地砖的，须督促业户做好防水处理并做好记录。

15. 私设天线的，须做记录，并限期拆除。

承租装修管理

一、承租方签订合同后，即获得物业使用权，但凡在物业内、外进行装修，须事先向物业管理处申请，获得批准后方可进行。

二、物业管理处须加强小区内物业的巡视、检查，严格制止不经批准同意的任何装修。

三、物业管理处根据业户的申请，到实地观察，确认其对小区内外观、建筑结构安全、消防及其他无影响的项目，批准同意；如涉及治安、消防等须经上一级主管部门同意方能施工。

四、对于涉及物业整体美观、建筑结构安全，内外均有影响的装修，经主管领导审批，并做出必要的技术鉴定及以后修复的承诺，方能同意进行。

五、业户委托物业部进行的装修，物业部须做出预算由业户确认签字之后，方能施工。

六、经批准后的施工队伍名称、人数须报物业部，装修施工队，进小区之前必须到物业管理处办理登记手续。

1. 出示营业执照。(复印留存)(装修工程费 20000 元以上的工程)
2. 进场施工人数。
3. 携入施工设备清单。
4. 收取押金(计算标准另定)。

七、物业管理处根据以上资料，通知治安办办理临时工作证及车辆出入证，以便控制施工期间人员、车辆通行。

八、施工期间，物业管理处应随时监督以避免发生影响生产和环境污染的情形。

九、装修完毕，应督促有关单位清理场地，验收合格后，办理离场手续，退还押金。如工程完成后，不清场、不清理建筑垃圾，则由物业部派人清理，所需费用在押金中扣除。押金如有余额则退还，如不足，则向施工队补收。

装修管理用文本和图表

一、装修施工责任承诺书

装修施工责任承诺书

_____物业管理有限公司：

1. 本人/本公司已收到_____物业管理有限公司发给的《装修指南》、《装修补充规定》、《防火手册》及《电梯管理规定》，现声明已详阅以上文件，已经明白并承诺遵守以上文件的所有规定；若有违反，愿接受物业公司的任何处罚。
 2. 承诺在装修期间按审批的装修方案和图纸施工。
 3. 愿意在装修期间担任消防负责人，负责对进场装修的有关人员进行消防教育。在装修施工过程中，严格遵守消防规定，采取有效的防范措施，并承担因装修而引发灾难所造成的一切后果。
- 特此承诺！

签署人：
身份证号码：
(单位盖章)
年 月 日

二、室内装修施工许可证

室内装修施工许可证

编号：

施工范围：

施工项目：

有效日期： 年 月 日 ~ 年 月 日

施工责任人：

联系电话：

发证单位：_____物业管理有限公司

工程部消防监管人：

装修监管人：

三、装修验收书

内容见下表。

五、装修施工人员登记表

装修施工人员登记表

业户姓名	单位及详细地址				联系电话	
装修单位	全称			营业执照		
	负责人		装修人数		联系电话	
室内装修内容					管理处审批意见	
业户装修保证	本业户和施工队保证装修内容不超过审批的范围，并按期完成，严格遵守《住宅装修管理规定》，若有违约，愿接受处罚。 业户签名： 施工队负责人签名：					
装修期限	年 月 日至 年 月 日					
预算造价		业户押金		施工队押金		
验收意见	楼管员签字： 年 月 日					

六、室内装修申请表

室内装修申请表

第七章 保洁服务手册

保洁服务标准与制度

一、卫生清洁达标标准

1. 住宅楼总体清洁服务

- (1) 清理大厦内所有垃圾到垃圾转运站 每天 2 次
- (2) 清洁垃圾桶 每天 2 次
- (3) 清洁所有告示牌、橱窗及指示牌 每天 1 次
- (4) 清洁所有出口大门 每天 2 次
- (5) 清洁所有手印及污渍(包括楼梯、墙壁、防烟门) 每天 1 次
- (6) 清洁所有扶手、栏杆 每天 1 次
- (7) 清洁照明灯及灯罩 每周 1 次
- (8) 拖擦地台、云石、大理石表面 每周 1 次
- (9) 清洁所有楼梯及窗户 每天 1 次

2. 人行楼梯卫生

- (1) 扫净及拖抹所有楼梯 每天 1 次
- (2) 洗擦扶手及栏杆 每天 1 次
- (3) 洗擦楼梯表面 每月 2 次

3. 高层住宅出入口大堂卫生

- (1) 扫净及洗刷大堂出入口地台及梯级 每天 2 次
- (2) 清洁大堂入口所有玻璃门窗 每天 1 次
- (3) 抹净大堂内墙壁、镜面、公布牌表面 每天 1 次
- (4) 大堂总服务台、地脚线抹尘 每天 1 次
- (5) 清洁大堂天花板 每月 1 次

4. 电梯卫生

- (1) 打扫电梯厢、电梯厅地面 每天 3 次
- (2) 清擦电梯门及指示板表面 每天 1 次
- (3) 电梯厢壁、通风口及照明灯清洁 每天 1 次
- (4) 电梯厢壁、电梯门框并上保护剂 隔天 1 次
- (5) 电梯槽底清理垃圾及电梯缝清洁 每天 1 次

(6)清擦电梯厢天花板表面 每周 2 次

(7)擦抹电梯厢监视器探头 每天 2 次

5. 天台卫生

清洁打扫天台卫生 隔天 1 次

6. 住宅楼外围卫生

(1)外围清扫 每天环绕数次

(2)垃圾站清理 每天 2 次

二、清洁卫生公约

为保持本小区清洁卫生，各业主、住户和进入本区的其他人员共同遵守，互相监督，特定如下公约：

1. 各业主、住户须使用垃圾袋，于早上 8 点、午后 2 点投入垃圾桶内，高层业户于每天晚上将垃圾袋投入垃圾桶内，以便保洁员清运，不准把垃圾长时间摆放在门口、走廊或楼梯间。

2. 严禁任何人员在小区内随地吐痰，乱丢纸屑、烟头、果皮及瓜壳，违者罚款_____元。

3. 不准乱倒垃圾、杂物、污水和随地大小便，违者罚款_____元。

4. 禁止把垃圾、布屑、胶袋等杂物投入厕所或下水道，如因使用不当导致堵塞或损坏，业户应负全部修理费用。

5. 小区内任何公共地方，均不得乱涂、乱画、乱贴及乱竖指路牌、广告牌等，违者负责清除和粉刷费用；如属小孩所为，则由家长负责。

6. 养宠物必须符合政府的有关规定。

7. 业户装修完毕，应立即清扫，不得将废弃物于走廊、楼梯道及公共场所。

8. 区内商业网点不得在公共场所、走廊堆放物品或占用公共场地扩大营业场地，应在指定地方放置垃圾桶，不得造成蚊蝇孳生地。

9. 业主、住户不得向室外(即窗外或阳台外)倾倒污水、抛丢纸屑、烟头、杂物等，违者罚款_____元。

10. 凡违反以上规定者，物业管理处有权根据政府有关卫生管理规定或城市管理规定给予处罚，或在公共场所公布其行为。

三、业户保洁要求

1. 严禁随地吐痰，随地丢果皮、烟头、废物、杂物，随地倾倒垃圾(业户的生活垃圾须装入袋中按时放到指定地点)。

2. 不准随地大小便(小孩随地大小便，追究家长的责任)。

3. 不准饲养宠物、“三鸟”和家禽。

4. 不准乱竖广告牌，乱贴标语、广告、启事。

5. 不准乱堆建筑垃圾和建筑材料。

6. 严禁搭建各类违章建筑。
7. 不准在公共场地、花木上拉绳晾晒衣物。
8. 不准攀登、涂污园林雕塑小品。
9. 严禁从楼上往下抛撒杂物、泼水。
10. 严禁在楼梯间、通道、屋面、平台等处堆放垃圾杂物。

四、管理处主任巡检制度

为完成物业公司下达的目标管理责任制，加强部门内部各项管理工作，指导和协调内部人员工作要求和关系，管理处主任对各项工作有必要进行检查和监督，使小区楼宇管理工作更加富有成效。

1. 管理处主任对物业公司经理进行负责，具体负责分管住宅楼区域公共设施，清洁、卫生、杀虫灭鼠、绿化美化、日常维修等管理工作。

2. 管理处主任每月必须对上述管理工作范畴全面检查一次，并进行认真记录，每月对各项管理工作的实施情况进行评价，并填写相应表格。

3. 管理处主任负责制定每月管理工作实施计划，并对工作计划逐项进行检查、指导和落实，抓住管理工作中的薄弱环节，统筹安排，合理布置。

4. 管理处主任应对住宅楼公共设施管辖范围、卫生区域责任范围、消杀范围及重点部位、绿化责任区域做到心中有数，在每次全面检查过程中要针对存在的问题找出原因和解决办法，及时督促楼管员或责任人前去处理，并将处理结果记录下来，事后检查完成情况。

5. 管理处主任应对各项管理工作高标准、严要求，除每个月定期检查以外，还要采取不定期的抽查，突出重点，兼顾全面。在抽查过程中可走访部分业户，虚心听取业户意见和建议，增强与业户之间的良好关系，努力改进工作要求和提高质量标准，取得业户的理解、支持、配合与信赖。

6. 管理处主任负责制定各项管理工作的整改措施，对检查出来问题较为严重的，应发出书面的纠正和预防措施，要求楼管员或责任人限期整改，使存在的问题得到根本解决。

7. 管理处主任每月对各项管理工作完成情况做出评价，评价结果与楼管员、清洁工、绿化工、维修工的奖金或工资直接挂钩，奖勤罚懒，奖优罚劣。

五、楼管员卫生检查监督制

为了强化楼管工作，提高管理人员工作水平，提倡优质服务及严谨管理作风，创造文明、整洁、美观、舒适的生活环境，特制定本标准。

1. 楼管人员应具备良好的思想素质和严肃认真的工作态度，热爱楼宇管理工作，热心为业户服务，团结全体员工齐心协力地完成各项工作任务。

2. 楼管员应对管辖房间的业户情况以及对楼层公共区域设施的使用情况了如指掌，对环境清洁卫生、绿化区域常青负全面责任。

3. 楼管员应不定期走访业户，虚心听取业户意见和建议，做好业户走访记录，增强与业户之间的良好

关系，取得用户的理解、支持、配合与信赖。

4. 楼管员每天例行巡视检查制度，对管辖楼宇的各个楼层、公共区域的清洁卫生，以及设施的状态情况做到心中有数，发现问题及时报告监控总值班，并督促及时解决。

5. 妥善保管业户登记表、装修报告及各类档案资料，建立健全业户档案。

6. 为保持辖区的清洁卫生始终处于良好状态，楼管员每天应全面检查两次，填写检查登记表。将检查结果填入考核表格内，每月总结一次，报管理处主任评定，考核结果与月份工资挂钩，做到“奖勤罚懒，奖优罚劣”。

7. 每月发放卫生工具及清洁材料，工具及材料的领用应本着满足工作实际需要，努力降低消耗，节约成本，从严控制的原则。

8. 组织员工参观学习先进单位在清洁、卫生、绿化等方面的做法和经验，取长补短，不断改进日常工作中的不足和缺陷，提高管理水平和清洁标准。

六、清洁工日常工作程序

1. 工作范围

物业公司管辖区域住宅区的清洁。

2. 作业程序

(1) 室内部分

①早晨____~____清扫底层单车房和楼道口。

②上午____~____清扫、拖抹楼道，清洁墙面，清扫天花板、雨篷，清洁水池，清运杂物。

③下午____~____擦抹扶手、电子门、信报箱、电表箱、窗户、消防栓、管、开关、灯具等。

(2) 室外部分

①早晨____~____清扫马路、草地、公共场地、停车场各一遍；清运垃圾池、垃圾箱里的垃圾，并用清水冲洗。

②上午____将垃圾拖运到中转站上车，并清洗中转台和排水沟以及各自的手推垃圾车，值班员用喷雾器对中转台及周围地面消杀喷药。

③对各自责任区内的马路、草地、污（雨）水井、沙井、散水坡、排水沟等全面清洁，每小时循环一遍。

④下午____~____清运各责任区垃圾池、箱内的垃圾，清洗垃圾中转台，并消杀喷药；清洗垃圾池或箱，对各自责任区进行保洁，每小时循环一遍。

⑤公共场所，如中心花园、大门口、综合超市周围、停车场等在中午____~____和下午____~____安排清洁工值班保洁。

3. 标准

符合《清洁工作检验标准》。

清洁操作标准

一、楼道

1. 清洁范围

楼道梯级、扶手、墙面、电子门、信报箱、配电箱、消防栓、消防管道、楼道门窗、楼道灯开关及灯具的清洁。

2. 清洁作业程序

(1) 备扫把、垃圾铲、胶袋、胶桶、拖把各一只，从底层至顶层自下而上清扫楼道梯级，将果皮、烟头、纸屑收集于胶袋中然后倒入垃圾车；用胶桶装清水，洗净拖把，拧干拖把上的水，用拖把从顶层往下逐级拖抹梯级，拖抹时，清洗拖把数次。

(2) 备抹布一块，胶桶（装水），自下而上擦抹楼梯扶手及栏杆，擦抹时，清洗抹布数次。

(3) 清洁消防栓、管：备扫把一把，胶桶（装水），抹布两块（干、湿各一块）。先用扫把打扫消防管上的灰尘和蜘蛛网，再用湿抹布擦抹消防栓及玻璃，然后用干抹布擦抹玻璃一次，按上述程序逐个清洁。

(4) 清洁墙面、宣传板、开关：备干净的长柄胶扫把、胶桶（装水）、抹布和刮刀。先用扫把打扫墙上的蜘蛛网，再撕下墙上贴的广告纸。如有残纸时，用湿抹布抹湿残纸，慢慢用刮刀刮去，撕下宣传板上过期的资料和通知，用湿抹布擦抹干净；将抹布清洗干净，尽量拧干水分，擦抹各楼道灯开关板。

(5) 清洁电子门：备梯子一个，胶桶（装水）和抹布。用湿抹布从上往下擦抹电子门和信报箱一遍。擦抹时，清洗抹布数次，然后用干抹布抹信报箱以及电子门上的号牌和按钮。

(6) 用干抹布擦抹配电箱、电表箱上的灰尘和污迹。

(7) 清洁窗户玻璃：备玻璃刮，清水一桶，清洁剂，按《玻璃门、窗、镜面的清洁》进行作业。

(8) 每小时巡视检查楼道内外卫生一次，将广告纸、垃圾清扫干净。

3. 清洁标准

(1) 每星期清扫、擦抹两次。梯级每月用拖把拖抹一次，窗户玻璃每月清洁一次。

(2) 目视楼道：无烟头、果皮、纸屑、广告纸、蜘蛛网、积尘、污迹等。

4. 安全事项

擦抹配电箱时禁用湿毛巾，不得将配电箱门打开以防触电造成意外。

二、地下室、天台、转换层

1. 清洁范围

地下车库、地下室除设备间以外的所有公共场地、裙楼平台、转换层、天台。

2. 清洁工作程序

- (1) 每天早晨____点和下午____点分两次用扫把清扫地下室、地下车库的地面及公共梯间的台阶，清除地面及排水沟内的垃圾、杂物，并将垃圾运至地面垃圾屋。
- (2) 用胶管、长柄刷冲刷地面的油污、油渍。
- (3) 上楼清扫天台、裙楼平台、转换层地面、明暗沟内的垃圾、杂物，并将垃圾运至地面垃圾屋。
- (4) 协助垃圾清运人员将垃圾运至垃圾中转站。
- (5) 每隔两小时巡回清扫一次地下车库地面，清除杂物。
- (6) 每周打开地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，彻底清理疏通、冲刷一次。
- (7) 每月清扫一次天棚、冲刷地面、墙身一次，用去污粉刷洗油污的地面一次。
- (8) 每月用清洁液、毛巾擦拭一遍消防栓、指示牌、消防指示灯、车位档、防火门等公共设施。
- (9) 每两个月用干毛巾擦拭灯具一次。
- (10) 地下室和转换层管线每两个月用鸡毛掸子或扫把清扫灰尘一次。天台、裙楼平台的水管线每两个月冲刷一次。

3. 清洁标准

- (1) 地下室地面无油渍、污渍，无大块瓜果皮壳、纸屑，墙面无污迹。
- (2) 标识牌、公共设施目视无明显灰尘。
- (3) 天台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。

4. 安全事项

- (1) 清洁完天台后将天台门锁好，防止发生其他事故。
- (2) 车库清洁时，注意进出车辆，防止撞伤。

三、房屋天面、雨篷

1. 清洁范围

住宅区内房屋的天面、平台、雨篷。

2. 清洁作业程序

- (1) 备梯子一个，编织袋一只，扫把、垃圾铲各一把，铁杆一条。
- (2) 将梯子放稳，人沿梯子爬上雨篷，先将雨篷或天面的垃圾打扫清理装入编织袋，将袋提下倒入垃圾车内，将较大的杂物一并搬运上垃圾车。
- (3) 用铁杆将雨篷、天面的排水口（管）疏通，使之不积水。

3. 清洁标准

- (1) 每周清扫一次。
- (2) 目视天面、雨篷：无垃圾，无积水，无青苔，无杂物，无花盆（组合艺术盆景和屋顶花园除外）。

4. 安全事项

- (1)梯子必须放稳，清洁人员上下时应注意安全。
- (2)杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人，损坏工具。

四、值班室、岗亭

1. 清洁范围

管理处各值班室和治安、车辆岗亭。

2. 清洁作业程序

- (1)备抹布、胶桶（装水）、玻璃刮、鸡毛掸、扫把、拖把等工具，以及洗洁精。
- (2)按从上往下，由里到外的程序进行清洁。
- (3)用鸡毛掸子扫去墙上的灰尘和蜘蛛网，再扫去桌椅上的灰尘。
- (4)用扫把打扫地面；用湿抹布擦抹值班桌椅，洗干净抹布，再抹门、窗及岗亭外墙。
- (5)用干净抹布重抹一次桌椅和门、窗、玻璃。
- (6)用洗干净的拖把拖抹地面及过道。
- (7)值班室如有其他办公设备时应同时清洁。
- (8)清洁岗亭后用抹布擦抹道闸。
- (9)有污迹时，倒少许洗洁精用抹布擦洗。

3. 清洁标准

- (1)目视：无灰尘、无污迹、无烟头、无杂物，门窗玻璃透明，无污迹。
- (2)每天清洁一次。

4. 安全事项

清洁道闸时应注意行驶车辆，防止撞人。

五、大堂

1. 清洁范围

大堂的地面、墙面、台阶、天棚、宣传牌、信报箱、电梯、垃圾筒、消防设施、风口、灯具、装饰柱、门口不锈钢宣传栏。

2. 清洁作业程序

- (1)每天_____点和_____点分两次重点清理大堂，平时每小时保洁一次，重点清理地面和电梯轿厢内的垃圾杂物。
- (2)用扫把清扫大堂地面垃圾，用长柄刷沾洗洁精清除掉污渍和香口胶。
- (3)清倒不锈钢垃圾筒，洗净后放回原处。
- (4)用尘拖或拖把拖掉大堂地面尘土和污迹后，将垃圾运至垃圾屋。
- (5)清扫电梯轿厢后，用湿拖把拖两遍轿厢内地板。

- (6)用干毛巾和不锈钢油轻抹大堂内各种不锈钢制品，包括门柱、镶字、宣传栏、电梯厅门、轿厢。
- (7)用湿毛巾拧干后，擦抹大堂门窗框、防火门、消防栓柜、指示牌、信报箱、内墙面等公共设施。
- (8)先用湿拖把拖两遍台阶，再将干净的湿拖把用力拧干后再拖一遍。
- (9)用干净毛巾擦拭玻璃门，并每周刮一次，用湿毛巾拧干后，擦净电子对讲门。
- (10)出入口的台阶每周用洗洁精冲刷一次。
- (11)每月擦抹灯具、风口、烟感器、消防指示灯一次。
- (12)每两个月对大理石地面打蜡一次，每周抛光一次；地砖地面和水磨地面，每月用去污粉、长柄手刷彻底刷洗一次。

3. 清洁标准

- (1)地面无烟头、纸屑、果皮等杂物，无污渍，大理石地面、墙身有光泽。
- (2)公共设施表面用纸巾擦拭，无明显灰尘。
- (3)不锈钢表面光亮无污迹。
- (4)玻璃门无水迹、手印、污迹。
- (5)天棚、风口目视无污迹、灰尘。

4. 安全及注意事项

- (1)擦拭电器开关、灯具要用干毛巾以防触电。
- (2)大理石打蜡抛光由班长组织会操作人员统一进行操作。
- (3)拖地时不要弄湿电梯厅门，以免腐蚀。

六、公用卫生间

1. 清洁范围

楼内所有公用卫生间。

2. 清洁作业程序

- (1)每天____点～____点，____点～____点分两次重点清理公用卫生间。
- (2)打开门窗通风，用水冲洗大小便器，用夹子夹出小便器内的烟头等杂物。
- (3)清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。
- (4)将洁厕水倒入水勺内，用厕刷沾洁厕水刷洗大、小便器，然后用清水冲净。
- (5)用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆，大理石台面，墙面、门窗标牌。
- (6)先将湿毛巾拧干擦镜面、窗玻璃，然后再用干毛巾擦净。
- (7)用湿拖把拖干净地面，然后用干拖把拖干。
- (8)喷适量香水或空气清新剂，小便斗内放入樟脑丸。
- (9)每两小时进行保洁一次，清理地面垃圾、积水等。
- (10)每月用干毛巾擦灯具一次，清扫天花板一次。

3. 清洁标准

- (1)天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。
- (2)目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。
- (3)室内无异味、臭味。
- (4)地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮。

4. 工作过程中应注意事项

- (1)禁止使用碱性清洁剂，以免损伤瓷面。
- (2)用洁厕水时，应戴胶手套防止损伤皮肤。
- (3)下水道如有堵塞现象，及时疏通。

七、楼层通道地面

1. 清洁范围

所有楼层通道地面，包括大理石地面、水磨石地面和水泥地面（不包括楼梯间）。

2. 清洁作业程序

- (1)每天上午用扫把对各楼层走道地面和后楼梯台阶清扫一次。
- (2)每周用拖把拖走道地面和后楼梯台阶一次。
- (3)每月用长柄手刷沾去污粉，对污迹较重的通道地面彻底清刷一次，再用拧干的湿毛巾，抹净墙根部分踢脚线。
- (4)大理石地面每两月打蜡一次，每周抛光一次。

3. 清洁标准

- (1)大理石地面目视干净，无污渍，有光泽。
- (2)水磨石地面和水泥地面目视干净，无杂物，无污迹。

3. 工作过程中应注意事项

洗刷楼道时，防止水流入电梯门和住房门内。

八、不锈钢

1. 清洁保养范围

护栏、标牌、电梯轿厢，不锈钢雕塑、宣传栏等。

2. 作业程序

- (1)先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面。
- (2)然后用无绒毛巾抹净不锈钢表面上的水珠。
- (3)置少许不锈钢油于无绒毛巾上，对不锈钢表面进行拭抹。
- (4)表面面积大的可用手动喷雾枪将不锈钢油喷于不锈钢表面，然后用无绒干毛巾拭抹。

3. 清洁保养标准

- (1) 哑光面不锈钢表面无污迹、无灰尘，半米内可映出人影。
- (2) 镜面不锈钢表面光亮，3 米内能清晰映出人物影像。

4. 安全注意事项

- (1) 上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣物。
- (2) 在清洁电梯外厅门时应防止厅门开关造成的意外。
- (3) 要使用干净的干毛巾，防止砂粒划伤不锈钢表面。

九、玻璃门、窗、幕墙

1. 清洁范围

玻璃门、窗、玻璃幕墙，门厅镜面装饰柱，各种镜面。

2. 作业程序

- (1) 先用刀片刮掉玻璃上的污迹。
- (2) 按玻璃清洁剂与清水 1：5 的比例兑好玻璃清洁溶液。
- (3) 把浸有玻璃清洁溶液的毛巾裹在玻璃刮上，然后用适当的力量按在玻璃顶端从上往下垂直洗抹。
- (4) 污迹较重的地方重点抹。
- (5) 除掉毛巾用玻璃刮，刮去玻璃表面上的水分。
- (6) 一洗一刮连贯进行，当玻璃的位置和地面较接近时，可以把刮作横向移动。
- (7) 用无绒毛巾抹去玻璃框上的水珠。
- (8) 最后用地拖拖抹地面上的污水。
- (9) 清扫高处玻璃时，可把玻璃刮套在伸缩杆上。

3. 清洁保养标准

玻璃面上无污迹、水迹；清洁后用纸巾擦拭_____厘米内无灰尘。

4. 安全注意事项

- (1) 高空作业时，应两人作业并系安全带，戴安全帽。
- (2) 作业时，注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

十、灯具

1. 清洁保养范围

各住宅区内的路灯、楼道灯、走廊灯、办公室和各活动场所的灯具。

2. 作业程序

- (1) 准备梯子、螺丝刀、抹布、胶桶等工具。
- (2) 关闭电源，架好梯子，人站在梯子上，一手托起灯罩，一手拿螺丝刀，拧松灯罩的固定螺丝，取下灯罩。

(3)先用湿抹布擦抹灯罩内外污迹和虫子，再用干抹布抹干水分。

(4)将抹干净的灯罩装上，并用螺丝刀拧紧固定螺丝。

(5)清洁日光灯具时，应先将电源关闭，取下盖板，取下灯管，然后用抹布分别擦抹灯管和灯具及盖板，重新装好。

3. 清洁保养标准

清洁后的灯具、灯管无灰尘、灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁。

4. 安全注意事项

(1)在梯子上作业时应注意安全，防止摔伤。

(2)清洁前应首先关闭灯具电源，以防触电。

(3)人在梯子上作业时，应注意防止灯具和工具掉下碰伤行人。

(4)用螺丝刀拧紧螺钉，固定灯罩时，应将螺钉固定到位，但不要用力过大，防止损坏灯罩。

十一、自行车房

1. 清洁范围

小区内的自行车房，自行车棚。

2. 作业程序

(1)备扫把、胶桶、抹布等工具。

(2)用扫把清扫自行车房(棚)内的果皮、纸屑、灰尘、垃圾等。

(3)用干净扫把将房(棚)顶上、墙上的蜘蛛网、灰尘清除。

(4)用湿抹布擦抹棚架和自行车房拉门及窗网。

(5)将自行车棚内的自行车按顺序排列整齐。

(6)对没有使用积尘明显的自行车，每周用鸡毛掸打扫自行车上的灰尘；长期停放超出规定时限且又影响观瞻的车辆按《车辆管理规定》处理。

3. 清洁标准

(1)每天打扫两次，目视无果皮、纸屑、蜘蛛网，墙面无灰尘。

(2)自行车摆放整齐，无积尘。

(3)棚架每月抹一次；拉门、窗每周抹一次；棚顶每周清扫一次。

十二、公共场地和马路

1. 清洁范围

小区的汽车道，人行道，消防通道，羽毛球场，门球场。

2. 作业程序

(1)用长竹扫把把道路中间和公共活动场所的果皮、纸屑、泥沙等垃圾扫成堆。

(2)用胶扫把垃圾扫入垃圾斗内，然后倒进垃圾手推车。

(3)对有污迹的路面和场地用水进行清洗。

(4)雨停天晴后，用竹扫把把马路上的积水泥沙扫干净。

3. 清洁标准

(1)每天打扫三次，每小时循环保洁一次，从早上_____点～_____点，保持整洁。

(2)公共场地、路面无泥沙，无明显垃圾，无积水，无污迹。

十三、绿地

1. 清洁范围

物业管辖内草地和绿化带。

2. 作业程序

(1)用扫把仔细清扫草地上的果皮、纸屑、石块等垃圾。

(2)对烟头、棉签、小石子、纸屑等用扫把不能打扫起来的小杂物，弯腰用手捡入垃圾斗内。

(3)在清扫草地的同时，仔细清理绿篱下面的枯枝落叶。

3. 清洁标准

(1)每天早晨、上午、下午各清扫一次以上，每小时循环保洁一次，保持清洁干净。

(2)目视无枯枝落叶，无果皮，无饮料罐，无_____厘米以上石块等垃圾和杂物；烟头控制在_____平方米_____个以内。

十四、散水坡和排水沟

1. 清洁范围

物业管辖区内的散水坡和排水沟。

2. 作业程序

(1)用扫把清扫散水坡上的泥沙、果皮、纸屑等垃圾。

(2)用胶扫把清扫排水沟里的泥沙、纸屑等垃圾，拔除沟里生长的杂草，保证排水沟的畅通。

(3)用铲刀、钢丝刷清除散水坡及墙壁上空调滴水的污迹及青苔。

(4)先用洗洁精清洗再用清水冲洗，检查一遍发现不干净的地方再用铲刀仔细刮。

(5)收拾好工具。

3. 清洁标准

(1)目视：干净，无污迹，无青苔，无垃圾和沙石。

(2)有空调滴水的地方按作业程序第（3）、（4）条每星期擦洗一次，散水坡和排水沟每天保洁在三次以上。

十五、游乐场

1. 清洁范围

物业管理区内的游乐场所。

2. 作业程序

- (1) 备抹布、胶桶、扫把等工具以及清洁剂。
- (2) 用抹布抹干净秋千、翘翘板上的灰尘。
- (3) 倒少许清洗剂在污迹处，用抹布擦抹，然后用水清洗干净。
- (4) 用扫把将沙坑外的沙扫入坑内，同时清扫游乐场内及周围的纸屑、果皮等垃圾。

3. 清洁标准

- (1) 滑梯每半月清洗一次，其他设施每周抹一次，清洁后保持无灰尘、污迹。
- (2) 每天将场地扫三遍，每小时循环保洁一次，目视游乐场周围整洁干净，无果皮，纸屑等垃圾。

4. 清洁过程中注意事项

- (1) 发现游乐设施损坏，报告班长或服务值班室。
- (2) 发现游乐的人特别是小孩未按规定使用游乐设施时，应予以制止、纠正。

十六、停车场

1. 清洁范围

物业管辖区内停车场。

2. 作业程序

- (1) 备胶水管、扫把、胶刷、垃圾斗等工具和清洁剂。
- (2) 用长柄竹扫把将垃圾扫成若干堆。
- (3) 用垃圾斗将垃圾铲入垃圾车中。
- (4) 发现有杂物一起清运上垃圾车。
- (5) 用胶管接通水源，全面冲洗地面，发现油迹和污迹时，倒少量清洁剂在污迹处，用胶刷擦洗，然后再用水冲洗。
- (6) 清洁周围排水口和下水道，保证排水畅通。

3. 清洁标准

- (1) 目视地面：无垃圾、果皮、纸屑，无积水，无污迹和杂物。
- (2) 每天清扫两次；每周用水冲洗地面一次。

4. 安全注意事项

- (1) 发现机动车辆漏油，应通知车主并及时用干抹布抹去燃油后，再用洗洁精清洗油污，以免发生火灾。
- (2) 清洁时应小心细致，垃圾车和工具不要碰坏其他车辆。

十七、雕塑装饰物、宣传栏、标识宣传牌

1. 清洁范围

物业管辖区内的雕塑、宣传栏、标识宣传牌。

2. 作业程序

(1) 雕塑装饰物的清洁：备长柄胶扫把、抹布、清洁剂、梯子等工具。用扫把打扫装饰物上的灰尘，人站在梯子上，用湿抹布从上往下擦抹一遍；如有污迹用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦抹，然后用水清洗。不锈钢装饰物按《不锈钢的清洁保养操作标准》操作。

(2) 宣传栏的清洁：用抹布将宣传栏里外周边全面擦抹一遍，玻璃用玻璃刮清洁，按《玻璃门、窗、幕墙清洁操作标准》操作。

(3) 宣传牌、标识牌的清洁：有广告纸时，先撕下纸，再用湿抹布从上往下擦抹牌，然后用干抹布抹一次。

3. 清洁标准

(1) 宣传牌每周清洁一次。

(2) 室内标识牌每天清洁一次。

(3) 雕塑装饰物每月清洁一次，清洁后检查无污迹、积尘。

4. 安全注意事项

(1) 梯子放平稳，人勿爬上装饰物，防止人员摔伤。

(2) 清洁宣传栏玻璃时，小心划伤手。

(3) 清洁工具不要损伤被清洁物。

十八、喷水池

1. 清洁范围

物业管辖区内的喷水池。

2. 作业程序

(1) 平时保养：地面清洁工每天用捞筛对喷水池水面漂浮物打捞保洁。

(2) 定期清洁：

① 打开喷水池排水阀门放水，待池水放去三分之一时，清洁工入池清洁。

② 用长柄手刷加适量的清洁剂由上而下刷洗水池瓷砖。

③ 用毛巾抹洗池内的灯饰、水泵、水管、喷头及电线表层的青苔、污垢。

④ 排尽池内污水并对池底进行拖抹。

⑤ 注入新水，投入适量的硫酸铜以净化水质，并清洗水池周围地面污迹。

3. 清洁标准

眼看水池清澈见底，水面无杂物，池底洗净后无沉淀物，池边无污迹。

4. 安全注意事项

- (1) 清洗时应断开电源。
- (2) 擦洗电线，灯饰不可用力过大，以免损坏。
- (3) 清洁时，不要摆动喷头，以免影响喷水观赏效果。
- (4) 注意防滑，跌倒。

十九、室外地面

1. 清洁范围

物业管辖区红线范围内的室外公共区域地面包括道路、绿化带等。

2. 工作程序

(1) 每天_____和_____分两次，用扫把、垃圾斗对路面、绿地进行彻底清扫，清除地面果皮、纸屑、树叶和烟头等杂物。‘

(2) 每天_____~_____, _____~_____每隔半小时巡回清扫保洁一次，每天下班后_____~_____由班长安排人员轮值保洁。

- (3) 用铲刀清除粘在地面上的香口胶等杂物。
- (4) 发现污水、污渍、口痰，须在半小时内冲刷、清理干净。
- (5) 果皮箱和垃圾桶每天上、下午各清倒一次，并用长柄刷子沾水刷洗一次。
- (6) 垃圾屋附近地面每天在上午、下午用水冲洗两次，每周用洗洁精刷洗一次。
- (7) 沙井、明沟每天揭开铁篦盖板彻底清理一次。
- (8) 室外宣传牌、雕塑每天用湿毛巾擦拭一次。
- (9) 每月用水冲洗有污迹地面、墙身一次。

3. 清洁标准

- (1) 地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙。
- (2) 距宣传牌、雕塑半米处目视无灰尘、污渍。
- (3) 果皮箱、垃圾桶外表无明显污迹，无垃圾粘附物。
- (4) 沙井、明沟内无积水、无杂物。

4. 安全注意事项

- (1) 大风天气注意高空坠物。
- (2) 下雨天由班长视具体情况安排工作。
- (3) 高温天气需戴遮阳帽，以免中暑。
- (4) 冲刷路面墙面时不得使用消防水。

二十、地下雨、污水管井疏通

1. 工作范围

物业管辖区内所有地下雨、污水管道和检查井。

2. 作业程序

- (1) 用铁钩打开检查井盖，人下到管段两边检查井的井底。
- (2) 用长竹片捅捣管内的粘附物。
- (3) 用压力水枪冲刷管道内壁。
- (4) 用铁铲把粘在检查井内壁的杂物清理干净。
- (5) 用捞筛捞起检查井内的悬浮物，防止其下流时造成堵塞。
- (6) 把垃圾用竹筐或桶清运至垃圾中转站。
- (7) 放回检查井盖，用水冲洗地面。
- (8) 雨、污水检查井每半月清理一次。
- (9) 雨、污水管道每半年彻底疏通清理一次。

3. 清洁标准

清理后，眼看检查井内壁无粘附物，井底无沉淀物；水流畅通，井盖上无污渍污物。

4. 安全注意事项

- (1) 掀开井盖后，地面要竖警示牌，并有专人负责监护以防行人跌入。
- (2) 掀开和盖上井盖时应注意防止用于减振的单车胎掉入井内。
- (3) 如发现管道堵塞、污水外溢时，立即组织人员进行疏通。
- (4) 作业时穿全身制边身裤，戴胶手套。

二十一、垃圾中转站

1. 工作范围

物业管辖区内的垃圾中转站。

2. 作业程序

- (1) 时间：每天上午____和下午____开始清运工作，将垃圾车运至垃圾中转站清倒垃圾。
- (2) 两人配合将手推车推上作业平台，将垃圾倒入垃圾压缩车内，然后就地冲洗垃圾车。
- (3) 清扫散落在地面上的垃圾并装回垃圾压缩车。
- (4) 用洗洁精冲洗垃圾中转站内的地面和墙面。
- (5) 每周用喷雾器喷“敌敌畏”药水对垃圾中转站周围____米内消杀一次。

3. 清洁标准

- (1) 目视垃圾站内无杂物、污水、污垢。
- (2) 垃圾站内无臭味。

(3)垃圾日产日清。

(4)垃圾车外无垃圾粘附物，垃圾车停用时摆放整齐。

二十二、化粪池

1. 清洁范围

物业管辖区内所有的化粪池。

2. 作业程序

(1)雇用吸粪车一部(含 5m 长胶管 3 条，8m 长竹杆 1 条)。

(2)用铁钩打开化粪池的盖板，敞开 15 分钟后，再用竹杆搅化粪池内杂物结块层。

(3)把车开到工作现场，套好吸粪胶管放入化粪池内。

(4)启动吸粪车的开关，吸出粪便直至化粪池内的化粪池结块物吸完为止。

(5)盖回化粪池井盖，用清水冲净工作现场。

(6)每半年清理一次。

3. 清洁标准

污水不能溢出地面。

4. 安全注意事项

(1)吸粪作业时，防止弄脏工作现场和过往行人的衣物。

(2)因吸粪车的噪音较大，故应避开住户的休息时间进行作业。

(3)揭开盖子后，要有专人看护，清理后盖实，以防行人跌入。

(4)化粪池内的沼气有毒、易燃，故应待充分散发后，才能作业，且周围不得有明火。

二十三、垃圾池(箱)

1. 清洁范围

物业管辖区内的垃圾池，果皮箱。

2. 作业程序

(1)用铁铲将池内垃圾铲入手推车内，用扫把将剩余垃圾扫干净后，打开水阀用水冲洗池内外一次。

(2)用去污粉或洗衣粉撒在垃圾池内外瓷砖和垃圾池门上，用胶刷擦洗污迹。

(3)疏通垃圾池的排水道，清洁周围水泥面。

(4)打开水阀用水全面地冲洗垃圾池内外，同时用扫把或胶刷擦洗。

(5)关闭水阀，收回水管，锁好垃圾池铁门。

(6)垃圾桶或果皮箱的清洁：

清除箱内垃圾后，将箱搬到有水源的地方，先用水冲洗一遍；然后对污迹处倒少许去污粉擦洗，再用水冲洗干净，搬到原处放好。

3. 清洁标准

- (1) 目视无污迹，无广告纸，每天清运、清洗两次；垃圾池和箱每周用去污粉清洁一次。
- (2) 垃圾池周围不积污水。

二十四、吊篮清洗外墙

1. 高空吊篮下吊施工前的准备工作

- (1) 查看作业现场，确定作业方案。重点查看屋顶状况，确认能否安装吊篮，吊篮在屋顶移动有无障碍，霓虹灯、广告牌等是否妨碍作业等，并确定作业方案。
- (2) 天气预报无大风、雨雪及高温、低温报告，现场测试风力小于 6 级。
- (3) 准备清洗工具，如水桶、水枪、水管、抹水器、刮水器、清洗滚筒、毛巾、板刷、百洁布、铲刀吸盘以及清洁剂、溶剂等。
- (4) 两名操作员工携带清洗工具和用品进入吊篮后，系好保险带。

2. 高空吊篮下吊作业前的安全检查

- (1) 高空吊篮下吊作业必须实行安全“三查”：即下吊员工自查、班长互查、主管检查。
- (2) 检查按以下规定进行：
 - ① 检查吊篮各部位，如吊篮紧固件、连接件、提升机、安全保护装置、钢丝绳电缆线等是否完好，确认无隐患后方可工作。
 - ② 检查屋面吊臂结构悬挂装置的连接件、紧固件、牵引绳是否稳固、完好，确认无隐患后方可工作。
 - ③ 检查下吊用安全绳的长度有无损伤或断股，一经发现，该绳禁止使用。
 - ④ 确认安全绳的长度在建筑物顶部固定后，应仍有比该建筑物高度相对长的长度。
 - ⑤ 检查下吊员工背戴的保险带有无损伤，一经发现，则禁止使用。
 - ⑥ 检查连接在保险带上的自锁器是否灵活可靠，若有损伤，一经发现，禁止使用。
 - ⑦ 检查安全绳在建筑物顶部的绑扎固定部位是否牢固，一经发现不符合要求，则停止工作。
 - ⑧ 检查下吊员工的着装是否符合以下要求：头戴安全帽；身着长袖工作上衣和长工作裤，腐蚀性环境应着耐腐蚀工作服；脚着软底胶鞋，腐蚀性环境应着防腐蚀工作鞋。
 - ⑨ 检查安全绳在建筑物顶部“女儿墙”直角转折处是否垫有防止绳索磨断的衬垫；若发现未垫，则应立即停止工作。
 - ⑩ 下吊员工保险带上的自锁器要扣在安全绳上，而不是扣在吊篮上。

在该作业现场的地面区域内设围栏作为安全区域，并安排一名地面安全员，阻止行人通行。发现未安排地面安全员或未设置围栏，则停止工作。

检查建筑物顶部安全员的工作态度，发现问题，停止工作。

3. 操作过程

- (1) 先用水枪喷射墙角，除去浮尘。
- (2) 将抹水器浸入桶中，待完全吸入清洁剂后均匀地涂抹于墙面或玻璃面。稍后，即用刮水器上下和

左右刮玻璃、窗框表面及边角位置，交叉对拉，不漏刮，再用毛巾擦拭干净。

(3) 一个位置结束后，将吊篮放至下部同一位置进行清洁，当纵向从上到下一个位置清洁完毕后，再横向左或右移动至相邻一个位置，从上到下清洁。

(4) 全部作业完成后，收拾整理机器设备和工具，撤去地面围栏和告示牌，将地面水迹擦净。

(5) 进行设备清洁保养，清除灰尘和脏物后，再将设备放进仓库。

二十五、吊板清洗外墙

1. 高空吊板下吊作业前的准备工作

(1) 勘察现场。建筑物顶部必须有固定吊板绳和安全绳的牢固构件，绳子下垂经过位置不得有尖锐棱角锋口。如有尖锐棱角锋口，必须经过特殊安全处理。在高压电源区无法隔离时，不得进行工作。

(2) 天气情况与吊篮操作要求相同。

(3) 准备清洗工具，如吊板、吊板绳、安全绳、水枪、水管、抹水器、刮水器、清洗滚筒、毛巾、板刷、百洁布、铲刀、吸盘以及清洁剂溶剂等。

(4) 吊板绳和安全绳直径不得小于 16mm。

2. 高空吊板下吊作业前的安全检查

(1) 检查下吊用吊板绳、安全绳，有无损伤或断股，一经发现，该绳索禁止使用。

(2) 检查坐板有无裂纹，吊带是否反兜，坐板底面及吊带有无损伤，一经发现，应禁止使用。

(3) 确认吊板绳、安全绳的长度在建筑物顶部固定后，应仍有比该建筑物高度相对长的长度。

(4) 确认高空下吊员工每人一根吊板绳、一根安全绳，严禁一人一绳危险操作。一经发现，必须停止工作。

(5) 检查高空下吊员工背戴的保险带有无损伤，一经发现，则禁止使用。

(6) 检查座式登高板连接的下滑扣（“V”型扣）的固定销栓是否可靠，若有损伤，一经发现，禁止使用。

(7) 检查连接在保险带上的自锁器是否灵活可靠，若有损伤，一经发现，禁止使用。

(8) 检查吊板绳、安全绳在建筑物顶部的绑扎固定部位是否牢固，吊板绳、安全绳在建筑物顶部的绑扎固定部位不得在同一受力处，必须是分别的两处。一经发现不符合要求，则停止工作。

(9) 检查下吊员工的着装是否符合以下要求(同吊篮操作)。

(10) 检查吊板绳、安全绳在经过建筑物顶部“女儿墙”直角转折处是否垫有防止绳索损伤的衬垫，发现未垫，则停止工作。

(11) 检查下吊员工配带工具是否都与保险带常用绳索相连接，发现未连接或连接绳索太细等问题，则停止工作。

(12) 在该作业现场的地面区域内设置围栏作为安全区域，并安排一名地面安全员，阻止行人通行，发现未安排地面安全员或未设置围栏，则停止工作。

(13) 检查建筑物顶部安全员的工作态度，发现问题，停止工作。

3. 操作过程

(1)操作人员坐于规定位置，将所有的用具连在吊板上。

(2)缓缓将吊板下放，到达第一次工作位置。

(3)用水枪对准工作位置喷水，初步除去灰尘。

(4)将抹水器浸入桶中，待充分吸入清洁剂后均匀地涂抹于墙面或玻璃面。稍后，用刮水器刮玻璃或墙面，最后用毛巾擦拭干净。

(5)边下滑、边作业，直至一趟作业完毕。降至地面后，卸下水桶、吊板等，再上屋顶开始第二次作业。

(6)整个工作过程，安全员必须自始至终在现场监督。

(7)将吊绳、安全绳收好，并检查一遍被损情况。如发现绳子破损，应做报废处理；如绳子完好，则送回仓库，放置于干燥通风的地方，并做绳子使用记录。

清洁工作应急预案

一、目的

对影响住宅区环境卫生的意外情况制定应急处理措施，为业户提供始终如一的清洁服务。

二、适用范围

住宅区出现的突发性火灾，污雨水井、管道、化粪池严重堵塞，暴风雨，户外施工，新入住小区业主、住户装修期间等现象。

三、应急措施

1. 发生火灾后的清洁工作应急处理措施：

- (1) 救灾结束后，清洁班长组织全体清洁员参加清理现场的工作。
- (2) 用垃圾车清运火灾遗留残物，打扫地面。
- (3) 打扫地面积水，用拖把拖抹。
- (4) 检查户外周围，如有残留杂物一并清运、打扫。

2. 污雨水井、管道、化粪池堵塞，污水外溢的应急处理措施：

- (1) 维修工迅速赶到现场，进行疏通，防止污水外溢造成不良影响。
- (2) 该责任区清洁员将垃圾车、扫把等工具拿到故障点，协助维修工处理。
- (3) 将从污雨水井、管、池中捞起的污垢、杂物直接装上垃圾车，避免造成第二次污染。
- (4) 疏通后，清洁员迅速打扫地面被污染处，并接水管或用桶提水清洗地面，直到目视无污物。

3. 暴风雨影响环境卫生的应急处理措施：

- (1) 暴风雨后，清洁员及时清扫各责任区内所有地面上的垃圾袋、纸屑、树叶、泥、石子及其他杂物。
- (2) 发生塌陷或大量泥水沙溃至路面、绿地，清洁员协助管理处检修，及时清运、打扫。
- (3) 清洁员查看各责任区内污、雨排水是否畅通。如发生外溢，及时报告管理处处理。

4. 户外施工影响环境卫生的应急处理措施：

- (1) 小区设施维修以及供水、供电、煤气管道、通讯设施等项目施工中，清洁员配合做好场地周围的清洁工作。
- (2) 及时清理业户搬家时遗弃的杂物，并清扫场地。

5. 新入住装修期应急处理措施:

各责任区清洁员加强保洁,对装修垃圾清运后的场地及时清扫,必要时协助业户或管理处将装修垃圾及时上车清运。

四、标准

清洁处理后符合《清洁工作检验标准和办法》中对应的标准。

五、安全注意事项

1. 清理火灾场地时,应在消防部门调查了解情况后,经同意方可进行清理。
2. 台风时,清洁员不要冒险作业,以防止发生意外。

六、梅雨天气

梅雨季节,大理石、瓷砖地面和墙面很容易出现反潮现象,造成地面积水,墙皮剥落,电器感应开关自动导通等现象。

1. 在大堂等人员出入频繁的地方放置指示牌,提醒客人“小心滑倒”。
2. 加快工作速度,班长要加强现场检查指导,合理调配人员,及时清干地面、墙面水迹。
3. 若反潮现象比较严重,应在大堂铺设一条防滑地毯,并用大块的海绵吸干地面、墙面、电梯门上的积水。
4. 仓库内配好干拖把、海绵、地毯、毛巾和指示牌。
5. 安全注意事项:梅雨天气作业宜穿胶鞋,不宜穿着塑料硬底鞋以防滑倒。

七、暴风雨天气

1. 清洁班班长勤巡查、督导各岗位清洁员的工作,加强与其它部门的协调联系工作。
2. 天台、裙楼平台的明暗沟渠、地漏由班长派专人检查,特别在风雨来临前要巡查,如有堵塞及时疏通。
3. 检查雨、污水井,增加清理次数,确保畅通无阻。
4. 各岗位清洁员配合保安员关好各楼层的门窗,防止风雨刮进楼内,淋湿墙面、地面及打碎玻璃。
5. 仓库内备好雨衣、雨靴、铁勾、竹片、手电筒,做到有备无患。
6. 安全注意事项:暴风暴雨天气注意高空坠物。

八、楼层内发生水管爆裂事故

当楼层内空调水管,给水管的接头发生爆裂,造成楼层浸水时应按如下步骤处理:

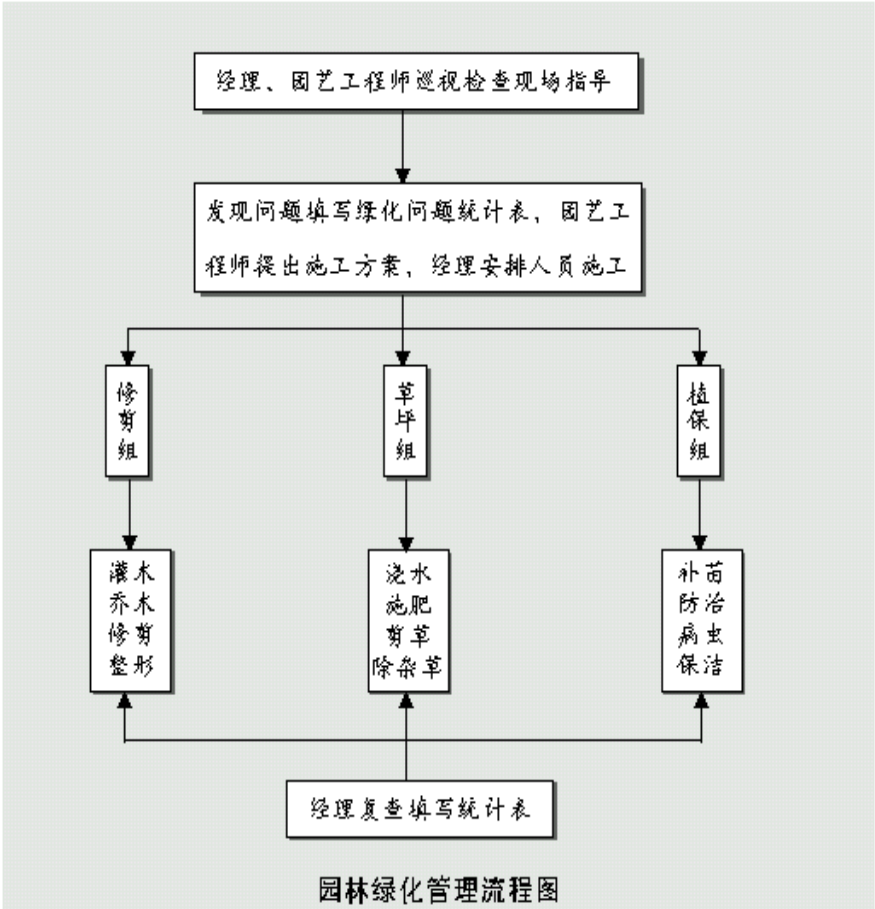
1. 迅速关闭水管阀门并迅速通知保安和维修人员前来救助。

2. 迅速用扫把扫走流进电梯厅附近的水，控制不了时可将电梯开往上一楼层，并通知维修人员关掉电梯。
3. 电工关掉电源开关后，抢救房间、楼层内的物品，如资料、电脑等。
4. 用垃圾斗将水盛到水桶内倒掉，再将余水扫进地漏，接好电源后再用吸水器吸干地面水分。
5. 打开门窗，用风扇吹干地面。
6. 安全注意事项：处理水管爆裂事故时，应注意防止触电。

第八章 绿化服务手册

绿化管理流程与制度

一、园林绿化管理流程



二、绿化日常养护方法和要求

1. 日常养护方法

(1) 浇水

植物生长离不开水，但各种植物对水的需要量不同，不同的季节对水的需要量也不一样，所以要根据具体情况灵活掌握，做好浇水工作。

①根据气候条件决定浇水量。

a. 在阴雨连绵的天气，空气湿度大，可不浇水。

b. 夏季阳光猛烈，气温

高，水分蒸发快，消耗水分较多，应增加浇水次数和分量。

c. 入秋后光照减弱，水分蒸发少，可少浇水。

d. 半荫环境可少浇水。

②根据品种或生长期来决定浇水量。

a. 旱生植物需要水分少，深根性植物抗旱性强，可少浇水。

b. 荫生植物需要水分多，浅根性植物不耐旱，要多浇水。

c. 生长期长的植物生长缓慢，需要水分少，可少浇或不浇水。

上述浇水量和浇水次数确定的原则是：以水分浸润根系分布层和保持土壤湿润为宜。如果土壤水分过多，土壤透气性差，会抑制根系的生长。

(2) 施肥

园林绿地栽植的树木花草种类很多，有观花、观叶、观姿、观果等植物，又有乔木、灌木之分，对养分的要求也不同。

①行道树、遮荫树，以观枝叶、观姿为主，可施氮肥，促进生长旺盛，枝叶繁茂，叶色浓绿。

②观花观果植物，花前施氮肥为主，促进枝叶生长，为开花打基础。

③花芽形成，施磷钾肥，以磷肥为主。

④树木生长旺盛期，需要较多的养分，氮磷钾肥都需要，但还是以施氮肥为主。树木生长后期应施磷钾肥，促进枝条、组织木质化而安全越冬。

⑤肥料分为无机肥和有机肥两种。堆肥、厩肥、人粪是有机肥、迟效肥。化学肥料属无机肥、速效肥。园林绿地由于环境条件限制，有机肥多用作基肥，少用或不用于施肥。速效肥料易被根系吸收，常用作追肥使用，在需要施用前几天施用。迟效肥，放入土壤后，需要经过一段时间，才能为根系吸收，须提早2~3个月施用。

(3) 整形、修剪

整形修剪是园林栽培过程中一项重要的养护措施，树木的形态、观赏效果、生长开花的结果等方面，都需要通过整形修剪来解决或调节。

树木修剪要根据树木的习性及长势而定，主干强的宜保留主干，采用塔形、圆锥整形；主干长势弱的，易形成丛状树冠，可修成圆球形、半圆球形或自然开心形，此外还应考虑所栽植地环境组景的需要。整形修剪的方式很多，应根据树木分枝的习性，观赏功能的需要，以及自然条件等因素来考虑。

①整形修剪方式。

a. 自然式修剪：各种树木都有一定的树形，保持树木原有的自然生长状态，能体现园林的自然美，称为自然修剪。

b. 人工式修剪：按照园林观赏的需要，将树冠剪成各种特定的形式，如多层式、螺旋式、半圆式或倒圆式，单干、双干、曲干、悬垂等。

c. 自然式和人工混合式：在树冠自然式的基础上加以人工塑造，以符合人们观赏的需要，如杯状、开心形、头状形、丛生状等。

②整形修剪时间。

a. 休眠期修剪：落叶树种，从落叶开始至春季萌发前修剪，称为休眠期修剪或冬季修剪。这段时间树木生长停滞，树体内养分大部分回归发根部，修剪后营养损失最小，且伤口不易被细菌感染腐烂，对树木生长影响最小。

b. 生长期修剪：在生长期内进行修剪，称为生长期修剪或夏季修剪，常绿树没有明显的休眠期，冬季修剪伤口不易愈合，易受冻害，故一般在夏季修剪。

(4) 除草、松土

除草是将树冠下(绿化带)非人为种植的草类清除，面积大小根据需要而定，以减少草树争夺土壤中的水分、养分，有利于树木生长；同时除草可减少病虫害发生，消除了病虫害的潜伏处。松土是把土壤表面松动，使之疏松透气，达到保水、透气、增温的目的。

（5）防治病虫害

花木在生长过程中都会遭到多种自然灾害的危害，其中病虫害尤为普遍和严重，轻者使植株生长发育不良，从而降低观赏价值，影响园林景观。严重者引起品种退化，植株死亡，降低绿地的质量和绿化的功能。

病虫害防治，应贯彻“预防为主、综合防治”的基本原则。预防为主，就是根据病虫害发生规律，采取有效的措施，在病虫害发生前，予以有效地控制。综合防治，是充分利用抑制病虫害的多种因素，创造不利于病虫害发生和危害的条件，有机地采取各种必要的防治措施。

药剂防治是防治病虫害的主要措施，科学用药是提高防治效果的重要保证：

①对症下药：根据防治的对象、药剂性能和使用方法，对症下药，进行有效地防治。

②适时施药：注意观察和掌握病虫害的规律适时施药，以取得良好的防治效果。

③交替用药：长期使用单一药剂，容易引起病原和害虫的抗药性，从而降低防治的效果，因而各种类型的药要交替使用。

④安全用药：严格掌握各种药剂的使用浓度，控制用药量，防止产生药害。

2. 日常养护要求

(1) 同一品种的花卉，集中培育，不要乱摆乱放。

(2) 要分清阳性植物和阴性植物，阳性植物可以终日曝晒，而阴性植物只能是在早晨傍晚接受阳光照射。

(3) 根据盆栽花卉的植株大小、高矮和长势的优劣分别放置，采取不同的措施进行管理。

(4) 不同的花木用不同的淋水工具淋水。刚播下的种和幼苗用细孔花壶淋，中苗用粗孔壶淋，大的、木质化的用管套水龙头淋。淋水时要注意保护花木，避免冲倒冲斜植株，冲走盆泥。

(5) 淋水量要根据季节、天气、花卉品种而定。夏季多淋，晴天多淋，阴天少淋，雨天不淋。干燥天气多淋，潮湿天气少淋或不淋。抗旱性强的品种少淋，喜湿性的品种多淋。

住宅楼内阴性植物每星期必须浇水两次，住宅楼外阴性植物除雨天、阴天外，每天早晨须浇水一次(含绿化带、草坪、树木)，如遇暴晒天气，每天下午须再浇水一次。花圃内的阴性植物由于受到纱网的遮阴每天早上浇水一次即可(雨天除外)；花圃内的阳性植物每天早晨浇水一次(雨天除外)；如遇暴晒天气，每天下午须再浇水一次。

(6) 除草要及时，做到“除早、除小、除了”，不要让杂草挤压花卉，同花卉争光、争水、争肥。树丛下、绿化带里、草坪上的杂草每半个月除一次，花圃内的杂草每星期除一次，花盆内的杂草每3天除一次，并且要清除干净。

(7) 结合除草进行松土和施肥。施肥要贯彻“勤施、薄施”的原则，避免肥料过高造成肥害。花木每季度松土和施肥一次，施肥视植株的大小，每株穴施复合肥2~4两，施后覆土淋水。

(8) 草坪要经常轧剪，每月须轧剪一次，草高度控制在5厘米以下，每季度施肥一次，每亩撒施复合肥5~10公斤，施后淋水或雨后施用。

(9) 绿化带和2米以下的花木，每半个月修枝整形一次。

(10) 保持花卉正常生长与叶子清洁，每星期揩拭叶上灰尘一次。

(11) 发现病虫害要及时采取有效措施防治，不要让其蔓延扩大。喷药时，在没有掌握适度的药剂浓度之前，要先行小量喷施试验后，才大量施用，即做到除病灭虫又保证花卉生长不受害。喷药时要按规程进行，保证人和花的安全。

(12) 绿化带每 3 天杀虫一次；花圃、花盆、花坛每半月杀虫一次；树木、草坪每月杀虫一次。

三、绿化美化达标标准

1. 花圃

(1) 地面：无杂草、无脏物、无杂物，通道干净畅通。

(2) 花盆：同一品种花卉、树木堆放集中整齐，阳性植物和阴性植物分别堆放，盆内无杂草和杂物，叶面无黄叶和大面积的虫斑，空花盆按大小集中堆放。盆内不允许有土无苗或死株。

(3) 农药、材料、工具集中摆放。

2. 住宅楼外围

(1) 树木：树上无枯枝、枯叶，造型独特，地面四周无杂草和脏杂物。

(2) 绿化带：修剪整齐、高矮一致，种植稠密、无枯枝、无黄叶、无大面积虫斑，地面无杂草和杂物。

(3) 草坪：修剪整齐，高度在 5cm 以下，种植稠密、无大面积枯死，草坪内无杂草和脏杂物。

(4) 树盆：修剪及时、高矮一致，无枯枝黄叶，盆内无杂草和脏杂物，摆放整齐。

(5) 花坛：修剪整齐，高矮一致，无枯枝黄叶，坛内无杂草和脏杂物，坛内草坪修剪整齐，高度在 5cm 以下，种植稠密、无大面积枯死。

(6) 花盆：堆放整齐，造型别致，层次分明，叶面无黄叶，盆内无杂草和杂物，盆内不允许有土无苗或死株。

3. 住宅楼内

(1) 花盆：堆放整齐、造型别致，层次分明，叶面无黄叶，盆内无杂草和杂物，盆内不允许有土无苗或死株。

(2) 树盆：摆放整齐，叶面无黄叶，盆内无杂草和杂物，盆内不允许有死株。

四、绿化工日常工作程序

绿化美容是保持生态平衡，营造舒适美观、安逸、清新工作环境的基础，为强化绿化管理工作，应按以下流程进行：

1. 绿化工对花圃养育现场要精心培植，细心照料，充分利用有限场地增加品种，并做好花卉的过冬工作。

2. 绿化工要保持花圃整洁卫生，杂物、脏物要及时清理。

3. 绿化工要配合清洁工搞好绿地的环境卫生工作。

4. 绿化工要保护草坪生长良好，严禁制止他人践踏草坪。
5. 花木的死株、病株要清除，缺株要补植。
6. 花盆破损要及时换，盆泥少了要添加。
7. 台风前对花木要做好立支柱、疏剪枝叶的防风工作，风后清除花木断折的干、枝，扶正培植倒斜的花木。
8. 搬运花卉时，要注意保护花卉株形态不受损和注意场地卫生，尽量减少花泥及污物的散落。
9. 对花卉实施浇水、施肥、松土、清洗等工作时，要特别注意周边的环境卫生，及时清理周边地面的污泥和水。
10. 发现摆花有枯萎的现象时，要立即更换。
11. 摆花要讲究艺术，品种配置、摆放位置要适当，风格统一协调，构图造型要合理。
12. 发现病虫害，要进行捕捉或喷药消灭。
13. 节约用水，严禁浪费水源。
14. 杀虫农药要妥善保管好。喷洒农药时要按防治对象配置药剂和按规程做好防范工作，保证人、花、木的安全。
15. 学好种花、养花、摆花知识，提高花饰技艺，并向业户宣传讲授，争取业户配合，共同做好花饰工作。
16. 任何无关人员不得随意进出花圃或索要花卉，在较难处理情况下及时上报管理处主任。

五、绿化标识档案管理

1. 管理处应对管辖绿地内乔、灌木、草坪作统一标识，标识由公司统一制作“单株乔、灌木标牌”和“丛植绿篱、花坛、花境、草坪标牌”。管理处应标明植物名称、编号、生态习性、种植日期等栏目内容，并根据管理区域内的实际绿化情况予以布置。
2. 管理处对植物绿化档案应即时登记填写《管理处绿化档案登记表》并汇编存档。

六、绿地养护质量的检查

1. 养护工作每次完成后由实施作业负责人填写《绿地养护工作记录表》，并由管理处专人核实后签字确认。
2. 绿地养护领班每周进行检查，并将结果记录于《绿地养护质量巡查表》相应栏中。
3. 绿化负责人每月对辖区内的绿地养护情况进行一次检查，并将检查结果记录于《绿地养护质量巡查表》中。
4. 每月由养护部门填写《供方服务质量检查评价表》，并交管理处经理填写评定意见。

绿地养护质量巡查表

巡查内容	标 准	检查情况	整改情况
草坪养护	按计划修剪，保持草坪平整整洁，修剪高度为 6cm。		
除 草	一季度至少除草两次，达到立姿目视无杂草。		
修 剪	花灌木、绿篱、球类保持整洁及良好的形状和长势。		
防病虫害	发现病虫及时喷药防范。		
抗旱排涝	高温时，浇水时间安排在早晨或晚上；雨季时，及时做好排涝工作。		
防台、防汛 工作	台风未到时，检查养护范围的情况，发现险情及时修剪、加固；在台风到来时，加强值班，及时处理在台风中所发生的各种情况。		

绿地养护工作记录表

项目 \ 日期		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
天气																																
草坪	温度																															
	浇水																															
	修剪																															
	施肥																															
	喷药																															
	中耕																															
	除草																															
	施肥																															
	喷药																															
	修剪																															
乔灌木	浇水																															
	修剪																															
	施肥																															
	喷药																															
	中耕																															
	除草																															
	施肥																															
	喷药																															
	修剪																															
	浇水																															
花坛	浇水																															
	修剪																															
	施肥																															
	喷药																															
	中耕																															
	除草																															
	施肥																															
	喷药																															
	修剪																															
	浇水																															
管理处审核人确认																																
备注																																

记录人： 管理处负责人：

供方服务质量检查
评价表

供方名称		服务日期	
服务项目		服务地点	
<p>评价记录：</p> <p>评价人_____日期_____</p>			
<p>管理处绿化负责人评定意见：</p> <p>签字_____日期_____</p> <p>管理处经理意见</p> <p>签字_____日期_____</p>			

管理处绿化档案登记表

绿化等级：

总面积：

No.

[illegible]

登记人:

日期：

电子文档: LHF002

绿化服务作业标准

一、草坪养护服务

1. 浇灌、排水

(1) 用土钻检查草坪土壤干湿程度，土层深100mm~150mm处若呈干燥状，应及时进行浇灌。

(2) 绿地养护人员应使用专用水管进行浇灌，浇灌应湿透根系层，浸湿的土层深度为 100mm，但不允许地面长时间积水。

(3) 浇灌时期和浇灌时间可按下列规定:

①冷季型草(高羊茅):春秋两季充分浇水,每周一次。夏季适量浇水,每两周一次宜早晨浇,安全越冬。

②暖季型草(马尼拉、狗牙根): 夏季勤浇水, 每周两次, 宜早、晚浇。春秋季节每两周一次, 冬季可不浇水。

2. 修剪

(1) 草坪长到 70mm~80mm 时, 应予修剪。

①大面积草坪(面积 $\geq 50\text{m}^2$)应用手推式草坪机进行统一修剪。

②小面积草坪(面积 $<50\text{m}^2$)可用割草机(亦称割秆机、打边机)或大号枝剪进行局部修整。

(2) 草坪修剪后高度为 60mm 左右。

(3) 草坪修剪次数。

草坪修剪次数

草坪草 种类	用途	修剪次数(次 / 月)						修剪次数	
		5~6 月		7~8 月		9—10 月		(次 / 年)	
		一级	二级	一级	二级	一级	二级	一级	二级
冷季型草	观赏	2	1~2	1	1	2	1~2	10	8
暖季型草		1	1	2	1~2	1	1	8	7
结缕草	活动 休憩	1	1	2	1~2	1	1	8	7
野牛草									

3. 清除杂草、杂物

(1) 与管理区域的草坪草形态不符的杂草，养护人员应及时进行清除，并要求除早、除小、除净。

(2) 清除杂草作业分人工除草和化学除草。

①人工除草用尖头小刀进行挑除。

②化学除草应由绿地养护人员用喷药器进行喷洒，除草剂可根据杂草种类具体配置：

a. 双子叶杂草(一般为阔叶杂草)可用 2, 4—D 等除草剂进行防除；

b. 单子叶杂草(一般为条形叶杂草)可用草坪宁 1 号等除草剂进行防除。

(3) 一周后，对未清除的部分杂草，可通过人工除草的方法进行补除。除草效果测评，以立姿目视草坪无杂草为准。

4. 施肥

(1) 冷季型草种追肥宜在春季或秋季，暖季型草种追肥宜在晚春。

(2) 追肥应以复合肥料为主，追肥的时间和数量可根据土壤肥力、草种和幼苗生长等情况而定。

早春、晚秋可施有机肥，施肥方法可撒施和根外追肥。

(3) 每年施肥一次，每次施肥成分含量分别为：磷 3g / m²；钾 2g / m²；氮 5g / m²。

5. 病、虫害防治

病、虫害防治，应以防为主，防治结合。

(1) 预防：预防性喷药每年一次，预防病害以喷灭菌灵等为主，常用浓度 800~1000 倍液；预防虫害以喷爱福丁等为主，常用浓度 2000 倍液。

(2) 除害：可依具体情况，选择无公害药剂或高效低毒的化学药剂消除病、虫害。

6. 其他养护

草坪边缘线应整齐划一，装饰性草坪或花坛，可运用切边机进行切边养护。

二、树木养护服务

1. 浇灌、排水

- (1) 夏季浇灌宜早、晚进行，冬季浇灌宜在中午进行，浇灌要一次浇透，尤其是春、夏季节。
- (2) 若处高温久旱(气温高于 35℃，10 天未下雨)，应及时进行浇灌，一般应在清晨或傍晚进行浇灌。
- (3) 暴雨后一天内，树木周围仍有积水，应予排水。对处于地势低洼处的雪松等易受水淹的树种可采取打透气孔的方式排水(挖若干小洞，直径 50mm 左右，至根部；垂直插入相同直径 PVC 管，周边用土填实)。

2. 中耕、除草

- (1) 树木根部附近的土壤要保持疏松，易板结的土壤，在蒸腾旺季应每两个月松土一次。
- (2) 乔木、灌木周围大型野草，应结合中耕进行铲除，特别注意具有严重危害的各类藤蔓(如菟丝子等)。
- (3) 中耕、除草宜在晴朗或初晴天气，且土壤不过分潮湿的条件下作业。

3. 施肥

- (1) 树木休眠期可施基肥(如豆饼)，每年 10 月中旬至 11 月进行一次。树木处于生长期，可依据植株的长势对其施追肥。(注：花灌木应在花期前、花期后进行。)
- (2) 一般乔木胸径在 15cm 以下的，每 3cm 胸径可施堆肥 0.5kg，胸径在 16cm 以上的，每 3cm 胸径施堆肥 0.5kg~1.5kg。树木青壮年期欲扩大树冠及观花、观果植物，可适当增加施肥量。
- (3) 乔木和灌木均应先挖好施肥环沟，其外径应与树木的冠幅相适应，深度和宽高均为 25cm~30cm。
- (4) 施用的肥料种类应视树种、生长期及观赏等不同要求而定。早期欲扩大冠幅，宜施氮肥，观花、观果树种应增施磷钾肥。
- (5) 施肥宜在晴天。

4. 修剪、整形

- (1) 树木应通过修剪调整树形，均衡树势，调节树木通风透光和肥水分配，调整植物群落之间的关系，促使树木茁壮生长，各类绿地的乔木和灌木的修剪以自然树形为主。
- (2) 乔木类：主要修除徒长枝、病虫枝、交叉枝、并生枝、下垂枝、扭伤枝以及枯枝和烂头。
- (3) 灌木类：灌木修剪应使枝叶繁茂，分布匀称，修剪应遵循“先上后下，先内后外，去弱留强，去老留新”的原则进行。
- (4) 绿篱类：绿篱修剪，应促其分枝，保持全株枝叶丰满。花球应确保春、秋两季各修剪一次。
- (5) 地被、攀缘类：地被、攀缘植物修剪应促进分枝，加速覆盖和攀缠的功能，对多年生的攀缘植物要每年一次翻蔓，清除枯枝。
- (6) 修剪时切口都要靠节，剪口要平整，对于过于粗壮的大枝应采取分段截枝法，操作时应注意安全。
- (7) 休眠期修剪以整形为主，可稍重剪；生长期修剪以调整树势为主，宜轻剪。有伤流的树种应在夏、秋两季修剪。

5. 补植树木

- (1) 树木缺株应尽早补植。
- (2) 补植季节规定：

①落叶树：应在春季土壤解冻以后，发芽以前补植或在秋季落叶以后土壤冰冻以前补植。

②针叶树、常绿阔叶树：应在春季土壤解冻以后，发芽以前补植，或在秋季新梢停止生长后，降霜以前补植。

(3) 补植的树木，应选用原来树种，规格也应相近似，若改变树种或规格则应与原来的景观相协调，补植行道树树种应与同路段树种一致。

6. 枯死植株的挖除

(1) 结合补植工作对枯死植株进行调整。

(2) 挖除枯死植株作业，应事先报经市园林主管部门审批，任何单位与个人无权擅自挖除。

三、花坛、花境养护服务

1. 花坛的养护、管理

(1) 根据天气情况，保证水分供应，宜清晨浇水，浇水时应防止将泥土冲到茎叶上。

(2) 做好排水措施，防止雨季积水。

(3) 应及时做好病虫害防治工作。

(4) 花坛保护设施应经常保持完好。

(5) 花坛内应及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；及时补种、换苗。花坛内缺株倒苗一级不得超过 10%，二级不得超过 15%，基本无枯枝残花，一级残花量不得大于 15%，二级残花量不得大于 20%。

2. 花境的养护、管理

(1) 及时修剪、整枝，花后及植株休眠期一级残花枯枝量不得大于 15%，二级残花枯枝量不得大于 20%。

(2) 每年休眠期可适当耕翻表土层，施加有机肥，如豆饼、骨粉。

(3) 及时做好病虫害防治工作，每年在春季、夏季进行预防性喷药各一次。

(4) 落实日常养护，做到立姿目视无杂草、垃圾。

第九章 设施设备检验维修手册

工作维修流程

一、工程部工作维修流程

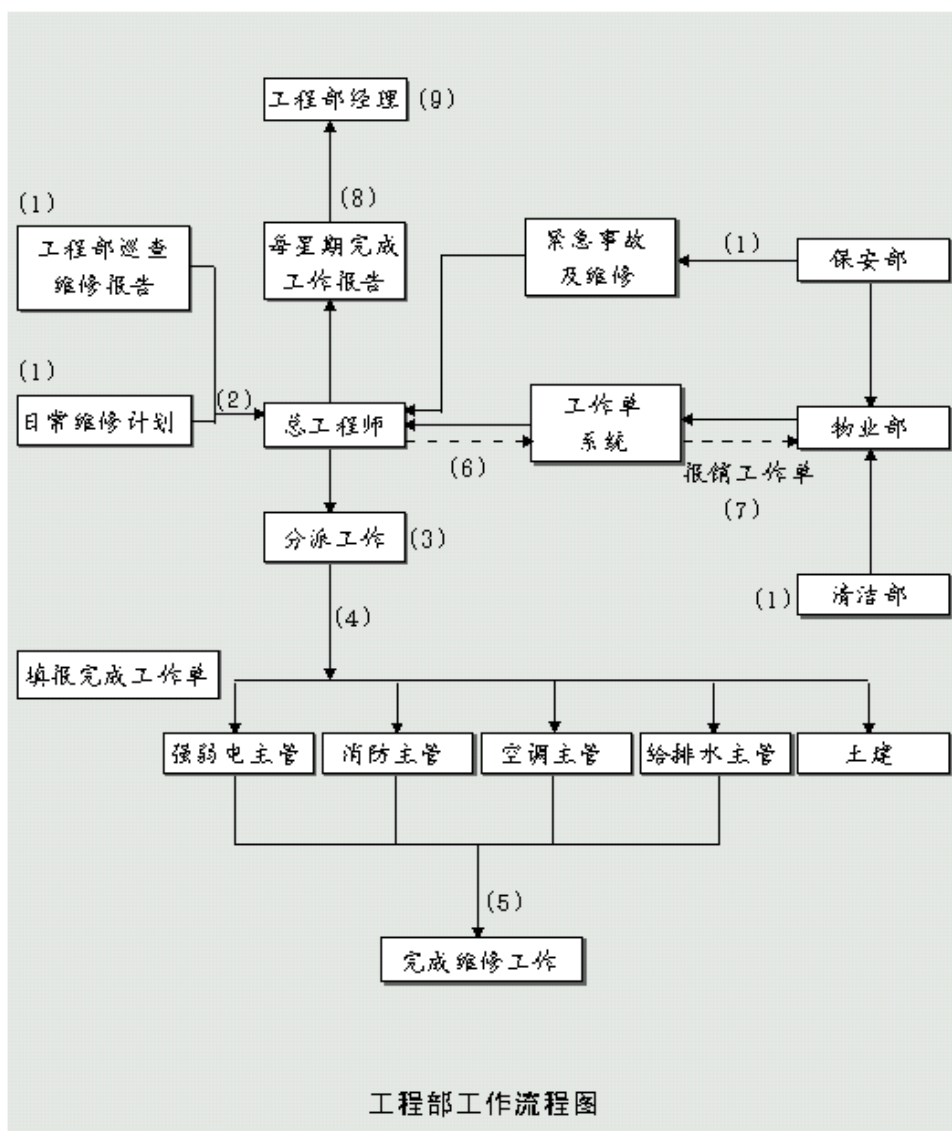
为保持工程部有效进行维修工作，一般日常维修将以工作单形式进行，此种运作模式，使工程经理能通过工作单报告，得知大厦运行操作及维修情况，而每位员工工作表现，亦能通过工作单统计分析，得知各人工作效率，借以达至低成本、高效益的营运。

二、运行模式

各部门在正常维修情况下，通过物业管理部，发出工作单至工程部，而总工程师将按维修级别，重要等级，现有人力资源，计划维修时间及分派到各专业，进行维修工作，当各主管带领技术员完成工作后各主管需填报完成工作单，送回给总工程师。为保持维修质量，总工程师将抽样检查各维修工作直以达到高维修品测水平。当完成抽样检查后，总工程师可向物业部报销工作单及制定每周工作完成报告。

工程部员工巡查大厦后，将需要维修项目记下，并内部发出工作单，总工程师将按标准工作流程处理有关工作分配，当工作完成后，内部报销工作单，并于每周提交工作完成报告分析给工程经理。

日常维修计划亦跟以上工作运行模式相同，每周按指定维修工作计划，填报工单，分派工作于各专业，当工作完成后，提交工作完成分析报告，并内部报销工作单。



维修工作单

No.

部门名称：_____ 日期：_____

联络人名称：_____ 维修种类：日常/紧急_____

联络人电话：_____ 发出时间：_____

工程部专用

工程部门：强弱电 / 消防 / 空调 / 给排水 / 土建

接收日期及时间：_____

负责维修人员名称：_____ ()

完成日期及时间：_____

完成维修工作需要时间：_____ 小时/分钟

工作内容

工作位置：_____

维修内容：_____

完成内容：_____

公共区域设施维修保养细则

一、外墙、围墙

1. 半年对外墙进行一次清洁保养，发现面砖损坏，及时修复。
2. 每两年对外墙刷涂料的部分，如阳台底部等处刷一次涂料。
3. 每两年对所有铁制门、栏杆等油漆一次。

二、小区道路

1. 每年对大厦外围道路上的各种标志、停车区域的划线重新油漆一遍。
2. 每半年对小区的水泥路面和广场砖作一次全面检查，发现缺损或裂缝，及时做好修补。

三、内部大堂、走道及楼梯

1. 每年对公寓内部的大堂、电梯厅、走道和楼梯进行一次全面检查，发现地砖或墙砖损坏，应及时修复。
2. 每两年对楼梯的墙面重新刷一次涂料。
3. 每两年对楼梯的踢脚线重新油漆一遍。

四、楼顶屋面

1. 每半年在屋面的防水层和保温层做一次全面检查，发现有破损的地方，及时修复。
2. 每两年对屋面的铁制走道和避雷带做一次油漆保养。
3. 每年对屋的所有户外保温管道和水箱做一次检查，发现破损及时修补。

五、电器设备

1. 每周对所有配电房巡检一次，检查设备运行状况，包括外观、声音、气味、温度及开关和指示灯状态，以及机房照明和附属设施状况。
2. 每月清扫配电房及配电柜表面灰尘。
3. 每月统计用电量及电压变化。

4. 每半年对配电设备进行一次停电清扫和桩头紧固等保养工作。
5. 每年对变配电设备进行耐压、绝缘及继电气试验。
6. 每月对每层配电箱进行外观巡查及清洁。

六、煤气设备

1. 每半年用肥皂水对煤气进户点的伸缩节进行一次检查，发现有泄漏现象及时报煤气公司修复。
2. 每年检查有煤气管道和表具接口，查验是否漏气。

七、照明灯具

1. 每两周一次对公共区域各灯照明灯具的外观和照明度进行检查。
2. 每半年检查灯具使用状况，并进行清洁工作。
3. 每半年统计各类灯具及灯管的使用寿命，制定合理的选材方案。

八、电梯

1. 每月清扫电梯机房，检查机房附属设施及环境温度。
2. 每两周配合、监督和记录电梯保养承判商的设备检修保养工作（具体要求参照保养合同）。
3. 每月检查电梯井道、底坑和厢箱门槛有无异状物。
4. 每年安排报请劳动局进行一次年检工作。
5. 每两年进行一次限速器测试，每五年进行一次负荷调整试验（委托承判商进行）。

九、避雷装置

1. 每年检查避雷装置安装可靠性及测量绝缘电阻。
2. 每三年进行一次避雷装置安全试验（委托避雷装置检测所）。

十、水泵、上水管道及水箱

1. 每班巡视各水泵运行状况，检查控制箱电流、电压、指示灯状况和水压等，发现问题及时停泵检修。
2. 每班巡视管道、阀件接口有无异常。
3. 每班巡视机房附属设施状况。
4. 每月清扫机房。
5. 每季对消防泵进行试机一次，时间不低 10 分钟。
6. 每半年检查水箱浮球装置、进/出水阀门及放水阀。
7. 每半年清洗水箱一次。

8. 每年对大泵进行一次大修保养，包括轴承、叶输、密封及电机绝缘等。

十一、排水管道、卫生设施

1. 每季检查给排水主要管道、阀件状况。
2. 每季检查管理公司和业主办办公室及未出租/售单元的卫生设施，包括水笼、洁具和下水等状况。
3. 每年检查各阴井，发现堵塞及时疏通。

十二、污水处理及集水井/泵

1. 每班巡视污水处理设备运行状况，检查控制箱工作状况，液位报警装置。
2. 每三天清理调节池隔栅垃圾。
3. 雨季每班，平常每两周检查各集水井泵工作状况（包括手、自动和控制箱批示灯）。
4. 每月对污水处理控制箱及污水泵进行保养工作。
5. 每季度对潜水泵及控制进行保养工作。
6. 每季度对污水处理系统进行水质化验。

十三、电视监控

1. 每月检查电视监控设备的运行情况，包括摄像机、镜头、放录机、传输信号、接收图像的清洁和调校，发现故障报请专业公司修理。
2. 每月对机房进行一次清洁工作。

十四、卫星天线

1. 每季度检查天线立架基座安装可靠性，台风前后须各检查一次。
2. 每月对机房进行一次清洁工作。
3. 每两年对天线立架基座油漆。
4. 每年对传动机构换一次新油。

十五、消防设备

1. 每季度检查消火栓状况。
2. 每半年进行一次消防联动试验。
3. 每年检查所有灭火器并按要求更换液体。

十六、分体空调

1. 每月清洗一次管理公司的业主办公室及未出现/售单元所有室内机的过滤网。
2. 每半年清洗一次室外机组。
3. 每年检查空调机是否有泄漏，管道保温是否完好，遥控器是否完好。

十七、其它

1. 每年对各公共部位五金配件进行一次检查和修理。
2. 每年对所有户外的销匙加一次机油，每年对所有的门销进行一次检查修缮。
3. 每年对所有的公共部位，管理公司和业主办公室及未出租/售单元的门窗进行一次检查。

水务及渠务系统的检查、测试和保养服务

一、月度服务

以下服务为每月进行一次：

1. 检查及监察供水泵、食水泵、冲水泵、污水泵及排污设施。
2. 检查和维修食水和冲水系统的控制和显示屏。
3. 检查、监察和清洁所有的垂直的栅栏、地漏、排水道、下水道出入口。
4. 检查水泵时，进行马达或轴承润滑。
5. 检查水泵中的机械封口。
6. 清除轴承上的油污。
7. 检查和调整水泵的轴承位置平衡。
8. 检查电力装配、水泵吸力和出水压力。
9. 检查升压机水箱压力并在必要时升压。
10. 向管理公司报告系统内的任何缺陷。

二、季度服务

以下服务为每季度进行一次：

1. 清洁所有的过滤器。
2. 保持阀门和水泵泊件良好状态并为阀门的主轴进行清洁和加油润滑。
3. 为球型阀门的活动部件进行润滑。
4. 检查水位开关、水压开关和浮力开关，包括开流及断流测试。
5. 清洁所有水箱包括污水池和供水箱。
6. 就上述工作向管理公司提交季度检查和保养书面报告。

三、年度服务

以下服务为每年进行一次：

1. 全面性地检查所有水管设备包括所有的水管、控制器和线路。
2. 全面性地检查和清洁在建筑物范围内的所有排水沟的出入口。

3. 检查供水管设备和排水管及连结部件。
4. 在公用地区检查和测试所有的排污设施的功能。
5. 紧固所有电路设备接点。
6. 对所有电力线路进行绝缘性测试。
7. 对控制电路屏进行功能性检查。
8. 检查所有金属附属物，包括金属管的腐蚀清除所有金属上的锈迹并重新油漆。
9. 清除设备封套内外部的灰尘。
10. 就上述工作向管理公司提交年度书面报告。

四、大修服务

1. 拆开水泵和电机主要部分进行检查，并维修磨损和损坏部分。
2. 更换水泵叶和电机轴承。
3. 更换水泵的器械封口及泊件。
4. 更换水泵与电机之间的连接橡胶。
5. 更换水泵的防漏胶环。
6. 检查马达的线路连接系统。
7. 重新配置电机的线路绝缘体。
8. 检查电子线路和连接器，并为所有电子连接器除锈。
9. 检查水泵和电机之间的轴心位置。
10. 去尘、清洁和重新油漆水泵封套、电机和基座。
11. 更换水泵和绝缘材料。
12. 使系统处于正常的操作状态，记录动作情况，比较误差数据。
13. 更换水泵的绝缘材料。
14. 使系统处于正常的操作状态, 记录运作情况, 比较误差数据。

公共天线系统的检查、测试和保养服务

一、月度服务

以下服务为每月进行一次：

1. 检查和清洁装置的所有主要设备，包括控制和显示板、天线等。
2. 检查控制板扩音器和频道扩音器的现有状况并测量输出的信号水平及所有频率范围的天线的接收信号；在需要的情况下，调整现有设备，增强信号以符合使用要求。
3. 对保安系统进行功能性测试。
4. 对大门对讲机系统进行功能性测试。
5. 更换电路系统的损坏零件。
6. 检查和调整所有闭路电视机和显示屏，使影像能达至合理水平。
7. 应管理公司的要求重新设置数码锁的密码。
8. 向管理公司提交系统缺陷及需待维修项目的报告。

二、半年度服务

以下服务为每半年进行一次：

1. 提供现有安全监视点系统功能测试。
2. 调整天线的方位和信号放大器的接收以增强最理想的系统效率。
3. 对装置系统内可移动的部件进行清洁，如有需要，对可动部件进行加油。
4. 重新调校安全系统的信号放大器、频道放大器、天线控制板。
5. 就上述工作向管理公司提交半年度的书面报告。

三、年度服务

以下服务为每年进行一次：

1. 检查所有金属零件的腐蚀情况，如有需要，用钢丝刷清除锈迹并重新油漆。
2. 清洁设备封套内外部及电视接收器部分。
3. 在每一个电视或收音机频道使用点测量信号强度，并同专业承包单位将信号数据化成文字作为报告之用。

4. 对安全系统、机电及控制设备进行联合系统性测试。
5. 清洁所有闭路电视镜头和控制器，并报告发现的老化情况。
6. 就上述工作向管理公司提交年度书面报告。

消防系统及装备的检查、测试和保养服务

一、季度服务

以下服务为每季进行一次：

1. 检查及测试消防水泵和消防喷淋水泵，包括操作消防加压水泵。
2. 检查消防水泵和主要消防控制板、分支控制板及其所有控制板。
3. 检查和测试自动火灾报警系统的警报器。
4. 检查和加润滑剂于水泵电机轴承。
5. 检查所有水泵的器械封口。
6. 清洁和去除轴承的油污和油腻。
7. 检查和校对各种轴转连接部件。
8. 检查水泵配电、进水和出水压力。
9. 检查充电器、电池状态功能及添加电池水。
10. 检查和测试洒水系统的自动满载装置。
11. 就消防系统的任何缺陷向管理公司报告。
12. 就上述工作向管理公司提交月度书面报告。
13. 清洁所有的过滤器。
14. 保持阀门和水泵泊件或轴心防漏封口处于良好状态，清洁及添加润滑油脂于阀门开关轴心。
15. 添加润滑油于球型阀门的可移动部件。
16. 检查水位开关、水压开关和浮力开关，包括进流及断流功能性测试。
17. 检查洒水器喷头和连接水管，确保所有的控制阀门都处于可操作状态。
18. 检查喷淋水系统的压力及所有水流开关阀的功能。
19. 检查所有防火警报钟及破玻璃报警的功能。
20. 检查和测试控制板、电池和充电器、警报钟和相关配线。
21. 就上述工作向管理公司提交季度检查和保养书面报告。

二、年度服务

以下服务为每年进行一次：

1. 全面性地检查和功能性测试所有的防火设施，包括所有的管道、控制器和配线。

2. 全面性地测试所有破玻璃警报装置、烟感和热感警报器、消火栓水管和消火栓。
3. 检查、保养和补充所有的灭火器、灭火毯和沙桶。
4. 接紧电路接触器和配线。
5. 绝缘测试所有配电线路。
6. 检查所有金属附属物，包括金属管的腐蚀情况，如有需要用钢丝刷除锈迹并重新油漆。
7. 消除设备封套内外部的灰尘。
8. 向消防局提交检查和保养的年度证书以取得确认。
9. 就上述工作向管理公司提交年度书面报告。

三、大型维修服务

1. 拆开水泵和马达以作检查及维修磨损、损坏部分。
2. 如有损坏，需更换水泵和电机轴承。
3. 如有损坏，需更换水泵的器械封口。
4. 如有损坏，需更换水泵与电机之间的连接橡胶。
5. 如有损坏，需更换水泵的接口胶垫。
6. 检查电机的线路连接。
7. 重新配置电机的线路绝缘体。
8. 检查电子线路和连接器，并为所有电子连接器除锈。
9. 检查水泵压力仪表。
10. 执行电机的绝缘性测试。
11. 调校水泵和马达之间的轴转位置。
12. 去尘、清洁和重新油漆水泵封套、电机和基座。
13. 更换水泵的绝缘材料。
14. 使系统处于正常的操作状态，记录动作情况，比较误差数据。

锅炉维修要求

一、每日维修项目

1. 检查锅炉动作水量。
2. 记录蒸气/热水运行压力。
3. 记录锅炉燃烧温度。
4. 通过锅炉检查口，观察锅炉管壁运行情况。
5. 检查蒸气/热水循环水泵及所有助配电及控制设备。
6. 观察锅炉壁情况。
7. 检查低水位紧急停止运作功能。
8. 检查及测试燃料紧急停止阀。

二、每周维修项目

1. 量度及分析燃烧排走空气。
2. 测试锅炉燃烧喷嘴控制。
3. 清洁燃料隔器及过滤网。
4. 检查燃料储存量。
5. 测试/检查锅炉运行压力。

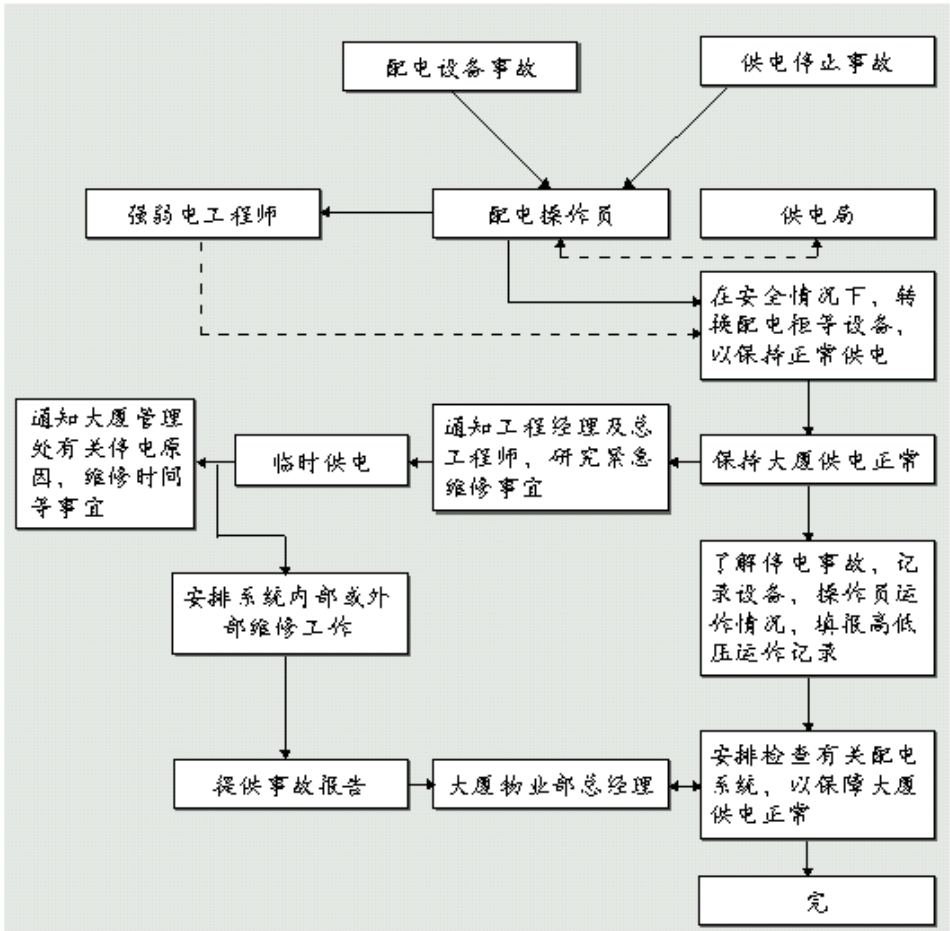
三、每月维修项目

1. 测试锅炉安全放压阀。
2. 洗理及测试二次低水位紧急停止运作阀。
3. 放走锅炉管内空气。
4. 检查锅炉管壁漏水情况。
5. 检查锅炉管壁固化物及水处理系统。
6. 检查所有马达带动皮带。

四、每年维修项目

1. 清理及检查锅炉管外壁。
2. 清理及检查锅炉管内壁。
3. 检查所有送排风扇及风管。
4. 检查所有液压及气压阀。
5. 清理燃料系统。
6. 清理锅炉进水系统。
7. 检查及清理所有配电设备。
8. 检查动力部分马达设备。
9. 清理及从新测试所有低水位紧急停止运作控制。
10. 清点锅炉备件。

高低压配电室紧急事故处理程序



高低压配电装置运作安全程序

为保障高低压操作员及维修员于设备维修时的安全，负责工程师需参阅以下高低压维修程序，以减低操作员及维修员因误会或疏忽所产生的工业意外，并保障大厦设备的可靠及安全。

一、变配电值班人员

变配电值班人员必须严格遵守《员工手册》和各项规章制度。

二、值班人员

值班人员必须持有合格技术证件，熟练掌握本物业供电运行方式，线路向及设备技术性能，并且具实际处理事故能力，方可上岗工作。

三、配电装置进行前的检查

配电装置运行前要进行下列检查：

1. 所有瓷瓶清洁无裂纹，门窗防鼠设施是否完好。
2. 屏面电表指示及各种装置显示正常。
3. 母线清洁无杂物，接触良好，测定母线绝缘电阻正常，每千伏不低于一兆欧。
4. 互感器的母线、二次线路及接地线应联接牢固、完好不松动，一次测应绝缘合格，二次测应接地良好。
5. 避雷器的瓷套管应清洁无裂纹，接线及接地线接良好。
6. 电力电容器的外壳应无膨胀漏油，绝缘子完整良好，熔丝完整。

四、正常运行中的巡视规定

1. 每两小时巡视一遍并做好列表记录，包括有功电度表、无功电度表、电压表、电流表读数、直流电屏充电电压、充电电流读数，室内温度及变压器相芯温度。
2. 定期巡视变压器运行状况，从声、味、温等现象观察变压器是否正常。
3. 制柜及总开关的外观要清洁，巡视中留意柜内是否有异常响声，各指示灯是否完好。
4. 直流电池柜内电池组液体是否足够，有无泄漏，充电情况是否良好。

5. 各抽气扇运行是否正常，隔尘网应定时清理。
6. 室内照明，紧急照明及卫生情况应良好。

五、安全操作

1. 必须执行操作申请制度和停电检修制度。
2. 高压制柜停送电操应填写好工作票，操作并检查各项操作机械完好，严格执行一人操作，一人监护安全工作制度，按工作票填写程序进行操作。
3. 配电值班员应熟悉配电房制柜的各项操作细则及工作程序，做到操作准确无误。
4. 停电操作必须从低压到高压依次进行，送电操作必须先从高压侧进电，对变压器或线路充电，然后依次从高压至低压送电。
5. 清洁、维修变压器必须先穿戴好防护用品，试验专用电笔是否正常，然后切断低压侧负荷及高压侧电源，验明无电后，用专用电棒逐相对地放电，再将三相短接；由两人以上进行工作，接拆专用地线必须指定专人进行。
6. 低压柜停电工作应注意验明无电后对电容放电，完毕后用专用接地线对相线可靠接地，并两人以上时方可进入现场工作。

六、事故处理

1. 变压器故障跳闸时，应当手动判断高低压制操作开关，并把分闸制关上，保证其它设备正常供电，之后应及时查明故障原因，并向上级汇报。
2. 低压总开关跳闸时，应先把分开关断开，检查无异常后，试送总开关，再送各分开关。
3. 低压总开关跳闸时，应先把各功能区分开关拉开，检查无异常后先试分路开关，再试送各功能区分开关。
4. 电梯、消防、清水泵、污水泵、设备楼双电源故障时应在检查维修自投开关时，将双电源刀闸拉开，验明无电时方可维修（尽快恢复供电）。
5. 电容开关自动跳闸时，应马上退出运行，检查确认无异常情况或短路后方可送电。

七、高低压配电室运行交接程序（正常）

1. 交班人需于交接班前检查现有配电设备记录当班运作事宜。
2. 接班人需填写接班时间，并阅读上班运作记要，以了解上班高低压配电情况。
3. 接班人需与交班人共同再检查高低压配电设备，双方了解现有操作情况后，交接便作完成。
4. 当完成三班配电运行后，工程师需核实每天高低压配电情况，作为对整个配电系统监察，并安排日后维修计划及员工培训指针。

八、高低压配电紧急事故处理程序

为保障大厦供正常及统一处理配电事宜。制定紧急事故处理程序，能提高配电操作员的水平，工程经理或总工程师需按时培训以下处理程序，以减少大厦配电事故发生，增强配电设备可靠性、达至高效率、低成本、高可靠性的服务。

九、高低压电柜开关记录

为保障大厦用户配电的可靠性，物业管理公司在高低压设备监管上有较高要求，于每台高低压配电设备上，均有严格开关记录，以便各班配电操作员了解设备现有操作情况，过去维修记录，工程师可按有关操作记录，安排正常维修计划，以减低因操作或维修延误致停电，借此保障用户利益。

十、高低压配电室运行交接记录

为保障大厦配电正常运作及保障各配电人员安全，现制定高低压配电运作交接记录，作为工程与各班操作员内部沟通桥梁，借有关记录能更了解每日高低压配电室操作情况，以保障电力能可靠地供应到每位用户单元内。

后备发电机管理

为保障本物业紧急配电，技术员必须每月进行后备发电机运行操作，以保障正常供电停止时，本物业仍能保持紧急配电，使升降机、消防系统及排污系统，能保持正常运作，在发电机进行每月操作时，技术员需记录所有运作资料，作为维修计划及存盘资料。

后备发电机检查表

大厦：

时间：

记录日期：

室 3 温：

后备发电机情况	记录
1.油漆喉及返水喉的漏滴	
2.除油缸沉淀物	
3.油隔	
4.偈油隔	
5.清洁风隔网	
6.油水平	
7.水箱及润滑系统的漏滴	
8.调较水泵皮带的张力及情况	

(续上表)

9.空气隔尘网	
10.油压表	
11.旁通漏隔	
12.电池容量	
13.良好充电	
14.机房清洁	
15.机房通风 (机械/自然) 对流	

16.热交换水泵	
17.机板清洁	
18.盘顶螺丝松紧	
运行情况	记录
1.自动起车及停车	
2.交换机	
3.发电机频率	
4.记录行车时间表	
5.输出电压及电流	
6.引擎避云支撑架	
7.电球绝缘自动保护系统的测验	

消防设备及维修保养制度

一、消防设备管理要求

1. 大厦内所有走火出路指示牌必须保持良好状态，停电后仍正常工作。
2. 大厦内所有消防设备应每月测试一次，如发现故障应马上维修并记录。
3. 任何消防设备安装于机房内，应每星期检查一次。
4. 消防系统警钟应每月测试一次，如有故障应马上维修并记录。
5. 消防水泵应保持良好状态，阀门没有被人误关及消防水箱水位正常。
6. 填写完整消防保养证明书。
7. 每年应有一次消防演习。

二、消防系统/设备维修保养制度

火灾自动报警系统主机和烟/温感控头一般外判维护保养，物业管理公司需做发各项记录，对各种消防报警装置需做好定期的检查、试验和保养维修工作。

1. 每日应检查火灾报警控制器的功能，并应按规定的格式填写系统运行和控制器日检登记表，发现故障及时排除。
2. 每季度应检查和试验消防系统/设备的下列功能，并应填写季度登记表。
 - (1) 采用专用检测仪器分期分批试验探测器的动作及确认灯显示。
 - (2) 试验火灾警报装置的声光显示。
 - (3) 试验水流指示器、压力开关等报警功能、信号显示。
 - (4) 对备用电源进行 1-2 次充放电试验，1-3 次主电源和备用电源自动切换试验。
 - (5) 用自动或手动检查下列消防设备的功能：
 - a. 防排烟设备（可半年检查 1 次）、电动防火阀、电动防火门、防火卷帘等设备。
 - b. 室内消火栓、自动喷水灭火系统。
 - c. 水喷雾灭火系统。
 - d. 火灾事故广播、火灾事故照明灯及疏散指示标志灯。
 - (6) 强制消防电梯停于首层试验。
 - (7) 消防通讯设备应在消防控制室进行对讲通话试验。
 - (8) 检查所有转换开关。

(9) 强制切断非消防电源功能试验。

(10) 开启消防泵、喷淋泵试运转、检查声音、震动、电流、电压和压力等情况。

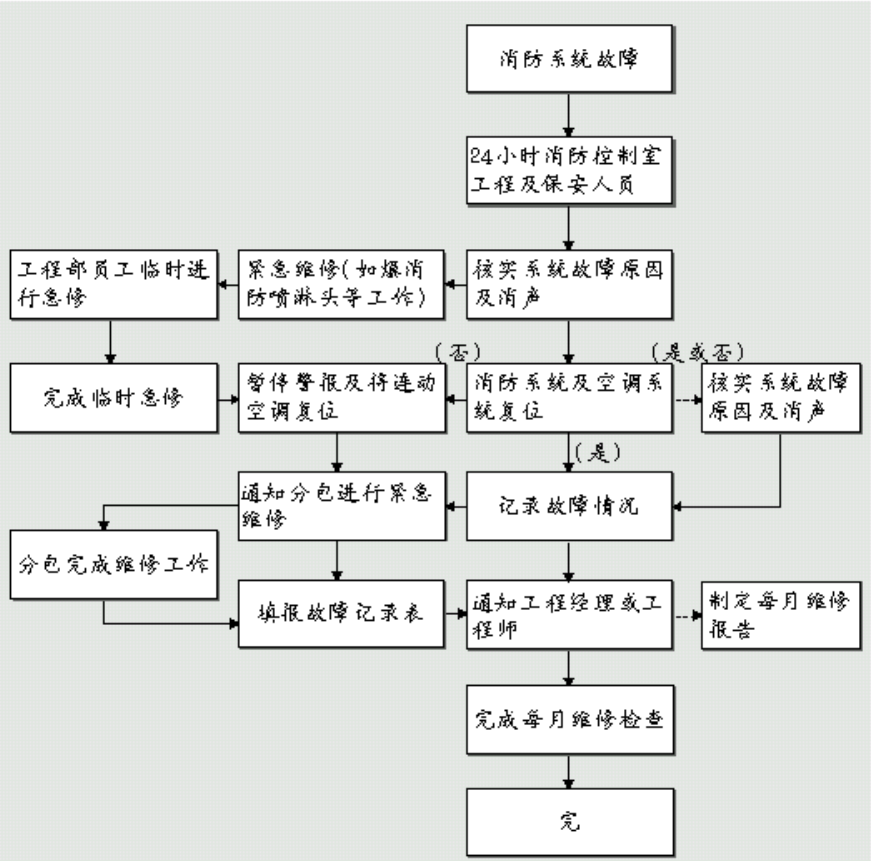
3. 每年一次试验火灾事故广播设备的功能，每年一次全面检查所有灭火器，按不同类型做好灭火器更换或灭火液体等工作。

4. 探测器投入运行 2 年后，应每隔三年全部清洗一遍，并做响应阈值及其它必要的功能试验，合格者方可继续使用，不合格者严禁重新安装使用。

三、消防日常检查流程

由于消防设备维修由消防局认可分包单位负责保养维修，工程部及保安部，共同负责操作监控消防系统运作，如遇上系统出现故障，工程部及保安部人员需了解故障原因及把系统恢复，使消防系统在 24 小时内处于正常运行状态，并记录故障点位置及故障情况，通知保养分包单位做出维修。如消防系统出现不可复位的故障，工程部人员应及时停止警报钟响，及中央空调冷冻送风及排风系统，以免影响大厦用户，并立即通知负责维修分包单元，进行紧急检查及维修。在完成通知有关分包事宜后，工程部或保安人员应记录故障的时间，原因，通知分包时间，分包处理人员名称，分包到大厦的时间，负责维修人员姓名，完成维修时间，故障原因，修理方法，更换备件名称及数目等，当完成报表后，承报有关报表给工程部经理，以便作为分包维修核算之用。

四、消防故障处理流程表



五、记录表

六、消
例行检
表
大厦：

日期：_____ 时间： _____

负责部门：_____ 负责记录人员名称：_____

故障系统名称：_____ 位置： _____

联动系统是否复位：() 是；() 否

故障原因：

工程部/保安部处理方法：

是否需要通知保养分包单位：

() 是通知分包单位日期及时间：

() 否

分包完成维修时间：

分包处理方法：

分包负责人签署：_____ 日期： _____

工程部/保安部负责签署：_____ 日期： _____

工程部经理核实：_____ 日期： _____

防水泵
查记录
系统及设

备：

位置：

记录日期：

系统设备	检测项目	检测结果	备注/跟进
供水/稳压泵设备	水泵进/出水压 (Kpa)		
	控制屏运作电流 (A)/电压 (V)		
	水泵轴心定位正常否？		
	进出水闸阀运作情况		
	迫件/封垫/轴封运作情况		
	紧急停机制运作功能		
	输水喉管状况		
	其它：		
储水箱设备	储水箱状况/容量/现存水量		
	稳压水缸/容量/现存水量		
	进出水闸阀操作情况		
	进出水水压		
	浮球控制阀操作状况		
	其它：		
排水系统	排污喉管水道状况		
	排污喉管出口格栅情况		
	排污喉管状况		
	雨水喉管水道状况		
	雨水喉管出口情况		
	雨水喉管状况		

	排水闸制阀门操作状况		
	排污隔油井状况		
	排污水泵操作情况		
	其它：		

备注：

记录：

审核：

七、消防水泵半年保养记录表

编号：

系统名称：喷淋头水泵 001

系统编号：FS-SP-B-001

日期：

保养项目	保养情况及处理	维修保养单位	确认	审核
润滑油检查				
盘根检查				
盘年松紧				
接地情况				
电缆头紧固				
电机接线端紧固				
电机外观整洁、铭牌 清晰				
电路主触点检查				
接触器响声				
泵壳外观检查				
阀门开闭灵活、无长 阻、无漏水				

阀门手柄完好，阀杆 润滑好				
单向阀动作灵活，指 示准确				
电机三相起动负载				
电机绝缘电阻 ABC	(Ω)			
电机运转电流 ABC	(Ω)			
手动开泵检查				
自动开泵检查				
消防联动讯号				
水泵系统静止水压	出水/入水 kpa			
水泵系统起动水压	出水/入水 kpa			
水泵前格器检查				
泵叶及泵壳锈食情况				

八、机电项目例行保养维修/检查/测试记录表

大厦：

系统及设备：

位置：

记录日期：

系统设备	检测项目	检测结果	备注/跟进
感应设备/警报系统	烟感头数量及运作功能		
	热感头数量及运作功能		
	损坏烟感头/热感头位置		
	消防控制屏警报讯号运作功能		
	消防控制屏重置制/消音制运作功能		
	消防分层流水制讯号运作功能		
	破玻璃讯号制状况		
	其它：		
消防设备及装置	消防水缸状况/储存量		
	消防水泵运作功能		
	消防水泵控制屏运作情况		
	消防加压水泵运作功能		
	消防加压水泵控制屏运作情况		
	消防入水制运作功能		

	喷淋头/洒水头状况		
	消防喉轆/运作功能		
	灭火喉运作功能		
	消防检及排气阀运作功能		
	灭火筒状况及功能		
	灭火筒容量/水或二氧化碳		
	灭火毯状况及功能		
	其它：		

九、消防系统设备维修申请单

申请日期： 年 月 日

申请单位：工程部

检修单位：

检修日期： 年 月 日

维 修 内 容	
检 修 结 果	
管理处检查人员意见：	

管理处审核：

十、消控中心值班记录表

年		月		日		时间		星期	
值班人				班次					
				时间					
序号		项目		内容					
1		系统情况							
2		例行测试							
3		故障处理结果							
4		移交内容							
5		上级领导通知							
6		其它							
7		资料				接班人 (签名)			
		仪表							
		工具							

十一、每月保养分包单位消防检查整改通知单

分包名称：			日期：		
序号	系统位置	系统名称	故障原因		

中央空调及冷气系统的检查、测试和保养服务

一、中央空调及冷冻压缩机组

1. 月度检修内容

以下服务为每月进行一次：

- (1) 检查现有空调设备运行状况，包括机件震动及噪音水平。
- (2) 检查运行机组运作压力，包括进水、出水及润滑油压力。
- (3) 检查冷冻转化剂系统是否破损及渗漏情况，检查润滑油运行存量情况。
- (4) 检查设备运行温度，控制仪表及配电磁力开关情况。
- (5) 检查冷冻系统是否有渗漏情况。
- (6) 检查循环水管系统的畅通性。
- (7) 清理所有电路控制板。
- (8) 测试现有水管接口、闸阀、外壳及防漏接口，并对开关阀门轴心进行加油。
- (9) 检查现有系统生锈情况。如有需要，进行除锈及油漆工作。
- (10) 检查及维修所有空调控制设备及信号指示灯。
- (11) 检查所有配电线管导电水平及独立接地。
- (12) 检查空调压缩机马达运行电流。
- (13) 检查中央空调进出水温度及散热器运行温度。
- (14) 向管理公司提交月度维修报告。

2. 季度检修内容

以下服务为每季进行一次：

- (1) 测试空调控制设备的运行及配电保护系统。
- (2) 检查及清洁所有配电接点、起动器、断电器及配线。
- (3) 检查系统闸阀、伸缩接口及水流控制阀运行情况。
- (4) 检查及补充空调冷冻剂运行存量。
- (5) 检查补充空调运行润滑油存量。
- (6) 提供每半年检修报告。

3. 年度检修内容

以下服务为每年进行一次：

- (1) 检查现有配电开关功能。
- (2) 于每次更换润滑油或检查时，清理空调机组润滑油进口滤网。
- (3) 于马达及供电电缆进行电力绝缘测试。
- (4) 提供年度报告。

二、空调气冷或水凝固器

1. 每月基本检修工作内容

- (1) 检查冷却水或冷却风的现有运行情况。
- (2) 检查水管现有运行情况。
- (3) 检查水管或风管是否出现阻塞情况。
- (4) 检查系统风扇、马达及调校风扇的运行带，并补充润滑油。
- (5) 检查马达的运行电流。
- (6) 检查所有电路接驳及量度接地。
- (7) 检查现有生锈部件、管道支架，如有需要，进行除锈及油漆工作。
- (8) 检查凝结器的进出水温度。
- (9) 以毛刷清理凝结器的热交换器片及风扇。
- (10) 提供每月基本检修报告。

2. 每半年基本检修工作内容

- (1) 检查冻结器的安全阀压力，包括进水超压及过低自动停机控制。
- (2) 检查及清理所有电力接口、起动器、断路器及其它配线等。
- (3) 检查所有水管有否出现渗漏，测试所有闸阀，并于轴心上润滑油。
- (4) 提交半年基本检修报告。

三、凝固水泵、中央冷冻水泵、冷冻上水泵

1. 每月基本检修工作内容

- (1) 检查水泵轴承的润滑油是否足够。
- (2) 检查和调较水泵与马达的轴心位置。
- (3) 检查水泵运行用电电流、进水及出水压力。
- (4) 检查水泵防漏接口及迫件。
- (5) 检查水泵的排水管是否阻塞。
- (6) 检查水泵的震频及噪音是否正常。
- (7) 将水泵的空气排走。
- (8) 清理水泵外壳。

- (9) 转换运行后备水泵。
- (10) 检查所有电路线管接驳及量度接地。
- (11) 检查及紧固所有螺丝。
- (12) 检查现有生锈部件。如有需要，进行除锈及油漆工作。
- (13) 提供每月工作报告。

2. 每半年基本检修工作内容

- (1) 检查现有运行水泵及马达轴承。
- (2) 开启进水管的过滤网进行清理。
- (3) 检查中央空调水的补充水系统。
- (4) 检查运行水流控制阀。
- (5) 检查所有运行闸阀、单向阀、自动排气阀。
- (6) 检查及清洁所有配电接点、起动器、断电器及配线。
- (7) 提交半年度检修报告。

3. 每年基本检修工作内容

- (1) 马达及电路绝缘测试。
- (2) 在每年基本检修期完成前，全面检查所有水泵内部运行配件，包括水泵轴心、泵叶等。
- (3) 检查水泵或马达间的轴心位置。
- (4) 清除泵壳内的污物及氧化物，并进行油漆修补。
- (5) 如有需要，更换轴承及防漏迫件。
- (6) 检查马达与水泵带动接口螺丝情况。
- (7) 提交年度检修报告。

四、空调风柜、风机盘管（室内）

1. 每年基本检修工作内容

- (1) 检查热交换片运行情况。
- (2) 检查噪音及震动水平。
- (3) 记录运行电流。
- (4) 清理空气隔层网。
- (5) 清理进口新鲜空气隔层网。
- (6) 检查进出空调冷冻水温及风机的回风温度。
- (7) 检查风扇的动力带及马达转轮与风扇转轮平面位置；如有需要，调校设定平面位置。
- (8) 补充风扇及马达轴承的润滑油。
- (9) 测试及调校冷冻水控制阀与门阀，并进行补充润滑工作。
- (10) 检查及清理冷凝水盘及疏通冷凝排水管道。

- (11) 检查风机运行控制功能。
- (12) 检查所有电路线管接驳及量度接地。
- (13) 清理出风及回风口。
- (14) 清理风机外壳。
- 2. 每半年基本检修工作内容
 - (1) 测试风阀及检查风管接口。
 - (2) 检查电动磁力制及控制系统操作测试。
 - (3) 清理及检查温度控制操作。
 - (4) 检查及清理所有配电接点、起动器、断电器及配线。
 - (5) 如有需要，补充轴承的润滑油。
 - (6) 检查及清理冷凝水盘及疏通冷凝排水管道。
 - (7) 提交半年度检修报告。
- 3. 每年基本检修工作内容
 - (1) 使用认可的化学药品清理蒸发器。
 - (2) 清理扇页及内壳。
 - (3) 检查现有生锈部件及机壳，并使用指定油漆颜色进行油漆工作。
 - (4) 检查发热线及清理线上污尘。
 - (5) 对风机马达及配线进行绝缘测试。
 - (6) 提交年度检修报告。

五、冷却塔

- 1. 每月基本检修工作内容
 - (1) 查噪音及震动水平测试；如有需要，进行维修。
 - (2) 检查进水管水流量是否正常。
 - (3) 清理进水管前过滤网。
 - (4) 检查风扇轴承及马达轴承运行情况。
 - (5) 测试及调校风扇带的拉力。
 - (6) 检查风扇齿轮箱的润滑油容量。
 - (7) 检查洒水头及水管的运行情况。
 - (8) 检查水塔进水漂球阀是否正常。
 - (9) 检查所有电路线管接驳及量度接地。
 - (10) 检查现有管道生锈情况，包括水管及钢铁支架；如有需要，进行除锈及油漆工作。
 - (11) 提交每月检修报告。
- 2. 每半年基本检修工作内容

- (1) 清理阻塞洒水喷头。
 - (2) 清理水塔底部集水盘。
 - (3) 检查浮球运作水位。
 - (4) 对轴承进行润滑。
 - (5) 检查及清理所有电力接口、起动器、断路器及其它配线等。
 - (6) 提交半年度检修报告。
3. 每年基本检修工作内容
- (1) 对马达及配线进行绝缘测试。
 - (2) 提交年度检修报告。

六、空调膨胀水箱及储水箱

1. 每月基本检修工作内容
- (1) 检查进水管道水流量是否正常。
 - (2) 检查浮球制阀功能。
 - (3) 检查所有闸阀。
 - (4) 提交每月检修报告。
2. 每半年基本检修工作内容
- (1) 清理水箱。
 - (2) 提交半年度检修报告。
3. 每年基本检修工作内容
- (1) 检查生锈部件或外壳，如有需要，进行除锈及油漆工作。
 - (2) 提交年度检修报告。

七、消防空调闸阀

每年基本检修的工作内容如下：

- 1. 检查消防空调闸阀的操作是否正常；如有需要，清理及更换消防控制熔丝。
- 2. 如有关政府部门需要，每年提供消防空调设备证书，作为领牌之用。

八、与空调装置有关的通风、抽气和排气风扇

1. 每月基本检修工作内容
- (1) 检查现有运行设备的震动及噪音水平。
 - (2) 补充风扇及马达轴承的润滑油。
 - (3) 检查所有电路金属软管接驳及量度配线接地。

- (4) 检查及记录马达运行电流。
- (5) 检查风扇带与马达转轮设计平面位置。
- (6) 清理外壳。
- (7) 提交每月检修报告。

2. 每半年基本检修工作内容

- (1) 空调气管阀测试及检查软风管接口。
- (2) 检查及清理所有配电接点、起动器、断电器及配线。
- (3) 补充风扇及轴承润滑油。
- (4) 提交半年度检修报告。

3. 每年基本检修工作内容

- (1) 对马达及配线进行绝缘测试。
- (2) 清理风扇及机壳内部。
- (3) 检查现有生锈部件；如有需要，使用指定油漆进行翻新。
- (4) 提交年度检修报告。

附：

每年冷却水塔检查表

设备资料

大厦名称：

生产商名称：

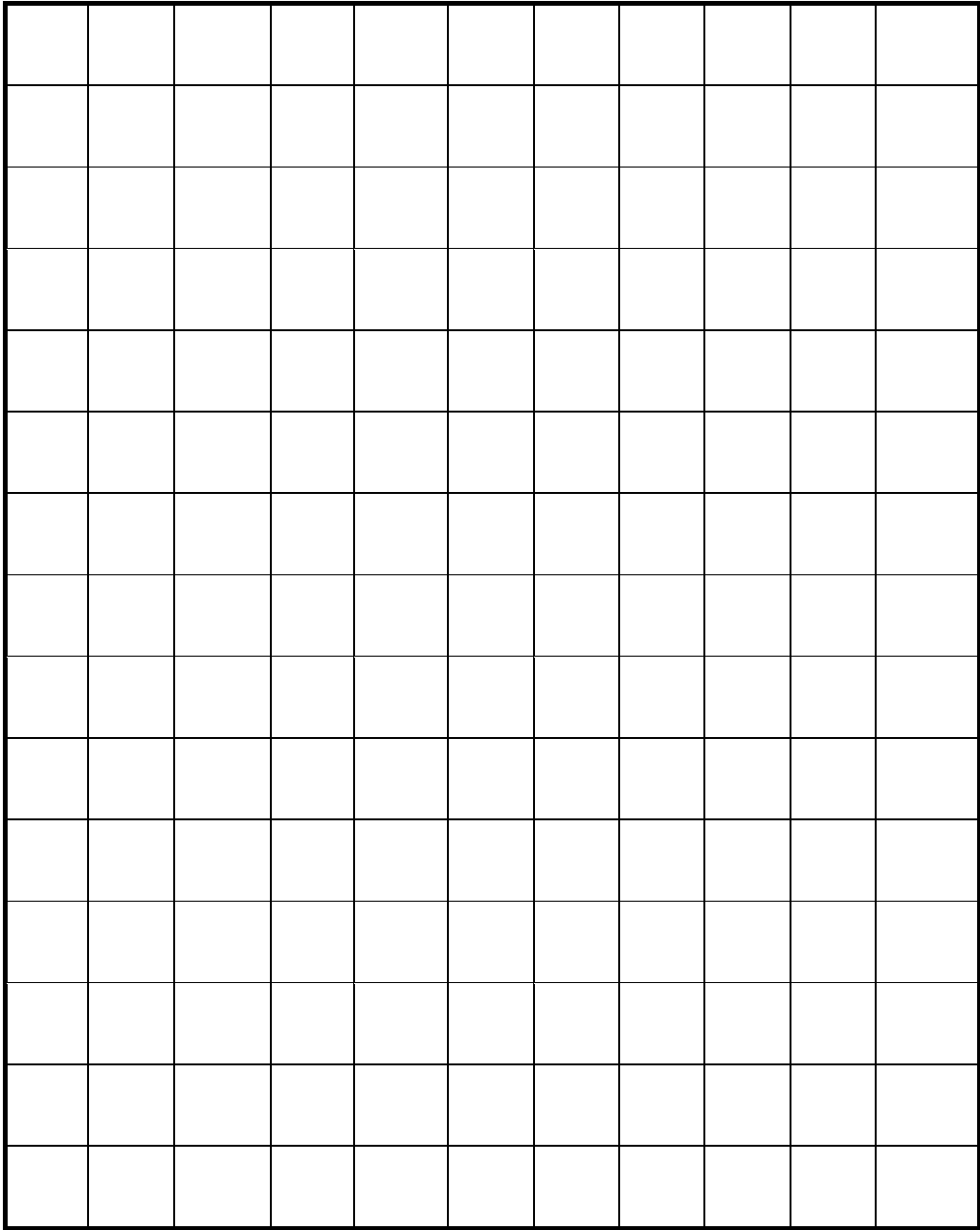
位置：

类型：

水塔类型：

安装日期：

水塔主要配件	设备维修情况	备注
主结构		
钢架结构		
水塔外观		
查检梯阶		
风扇		
塔底水缸		
散热片		
百叶及保护网		
水系统		
入水管		
旁通支管阀		
淋水喷咀		
补水阀		
出水管		
膨胀水箱		



楼号： 系统及设备：

系统设备	检测项目	检测结果	备注/跟进
供水/稳压泵设备	水泵进/出水压力 (kpa)		
	控制屏运作电流 (A) / (V)		
	水泵轴心定位情况		
	进出水闸阀运作情况		
	迫件/封垫/轴封运作情况		
	紧急停机制运作功能		
	输水喉管状况		
	其它		

储水箱设备	储水箱状况/容量/现存水量		
	稳压水缸状况/容量/现存水量		
	进出水闸阀操作情况		
	进水水压		
	浮球控制阀操作状况		

	储水箱外壳状况		
	其它		
排水系统	排污喉管水道状况		
	排污喉管出口格栅情况		
	排污喉管状况		
	雨水喉管水道状况		
	雨水喉出口情况		
	雨水喉状况		
	排水闸制阀门操作状况		
	排污隔油井状况		
	排污水泵操作情况		
	其它		

备注：_____

记录：_____

审核：_____

二、城市用水抄表记录单（____月份）

抄表时间				
表（#）号	1#	2#	3#	本月合计（M ³ ）
表位	西（南）	西（北）	北	
表径	DN100	DN40	DN100	
上月读数（M ³ ）				

本月读数 (M ³)				
本月用量 (M ³)				
备注				

吊船检修管理

一、吊船年检项目

物业名称：

日期：

编号：

型号：

类别：

项目	正常	不正常
1.350kg 载重检验		
2.超速装置试验		
3.手动装置试验		
4.吊船行走路轨一周		
备注：		
检查员：		

二、吊船检修表

物业名称：

日期：

编号：

型号：

类别：

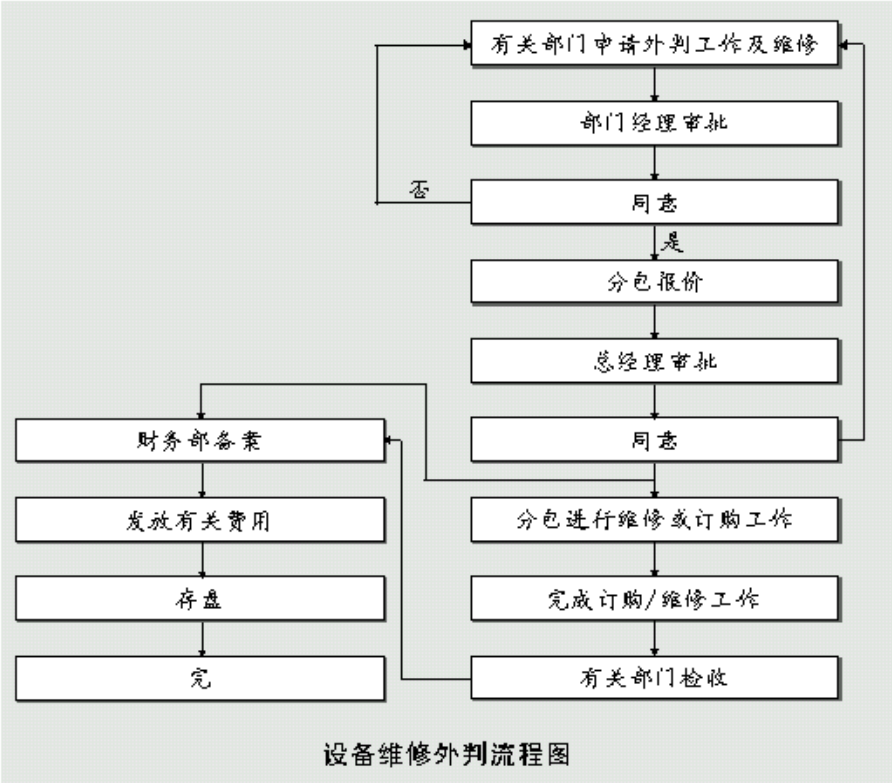
吊机马达及吊索装置	正常	不正常
-----------	----	-----

1.卷缆马达及制动器		
2.超速紧急制动器		
3.驱动链及转轴		
4.吊索导向装置		
5.悬挂吊索		
6.转轴装置及转轴马达 (吊臂)		
7.行机马达及制动器		
8.底盘前及后转轮		
9.行车导轮		
10.吊笼固定带		
吊笼安全装置		
1.眼螺栓及锁帽		
2.开尾栓		
3.吊索夹		
4.下降障碍感应杆		
防撞滚轮		
1.总开关		
2.吊机及吊笼内的按钮		
3.所有限制位		
4.电源线		
5.电线卷筒		

备注：

设备维修外判管理

为统一外判断维修程序，简化工作，现提供设备外判流程表及申请表，供有关部门使用，借以使各部门有统一及有效沟通。



档号：

申请部门及负责人：_____类别：_____日期：_____

联络人名称：_____联络电话：_____

设备名称：_____设备位置：_____

损坏原因/时间：_____

更换配件：_____

外 判 承 包 商 名
称：_____

报 价 金 额 (请 提 供 名 细
表)：_____

维修所需时间：_____ (不时/天)

部 门 经 理 意
见：_____

设备外判委托维修申请单

签名：_____日期：_____年_____月_____日

管理处总经理意见：_____

签名：_____日期：_____年_____月_____日

财务部经理意见：_____

签名：_____日期：_____年_____月_____日

第十章 保安服务手册

保安服务要求

一、安全

安全是物业管理服务的第一需求，也是保安服务的第一需求。物业管理公司应该树立积极防范的态度，不断提高自身安全防范的能力，配合公安部门和当地政府做好治安、消防工作，努力使业户有一个安全的工作与生活环境。

二、有序

在物业区域里，业户不仅需要物业的设备设施运行有序，也需要往来的人流、车流有序。一旦发生突发事件时，更需要保安人员忙而不乱，及时有序地应对，及时妥善地处理。这种安全有序的工作与生活环境必将给业户带来一种舒适的感觉。

三、亲情

物业管理的保安服务对偷盗与破坏者来说是一种威慑力量、一种障碍，但对业户与社会公众来说应充满亲情。物业管理公司的保安人员应像管家一样爱护业户与业户的财产，为业户提供力所能及的服务，让业户有“远亲不如近邻”的感觉。

四、形象

保安服务是物业的第一印象，好的物业保安服务、整齐的保安队伍、优秀的保安人员能提高物业的档次，使业户有安全感。不仅如此，保安服务形象带能增加物业在社会公众中的影响，使物业保值增值，使物业管理公司得到良好的口碑。

保安仪容仪表标准

一、保安仪容标准

1. 保安人员在门岗值勤、小区巡逻、大厦检查、军训及参加如表彰大会等重要会议时，必须按规定穿着公司统一制式的保安服装、戴大盖帽、系领带、戴白色手套、穿黑色皮鞋、佩戴帽徽、胸卡等。
2. 制服要保持整齐、挺刮、清洁；衣领、袖口洗涤干净；穿衬衫要将下摆塞在裤腰内，袖口和裤管不得卷起来；帽徽、肩章要保持端正；胸卡别在左胸前、左上口袋的中间；不准赤脚穿凉鞋或拖鞋立岗、巡逻。
3. 保安人员着装要保持整洁，制服袋扣、领扣、衬衫袖扣必须扣好。穿大衣不准披在肩上，穿春秋套装内穿白衬衫，系好领带。注意仪容风纪，严禁制服、便服混穿或将制服穿离保安区域。
4. 内外衣口袋内不准放过多东西，如香烟、打火机、火柴等；腰间皮带上不准挂钥匙及其他挂件；佩肩章的外套或衬衫须将肩章戴正。
5. 大盖帽要戴端正，对讲机佩在腰间皮带右后侧，耳机塞在右耳，话筒别在衬衫左领上。除因工作需要外，不得佩戴有色眼镜。
6. 保安人员巡逻走路，上身要挺直，步伐稳重，双臂自然摆动，不得晃来晃去；骑车巡逻，眼睛注视前方，兼顾左右，但不要戏车玩耍，或在公共区域内随意穿行。
7. 门岗要站在指定的岗位上，姿势要端正，不准弯腰曲背，形同依倚状。不准背靠门柱或墙角、树上等。
8. 立姿如同跨立，左脚向左跨出，两腿与肩同距，上体保持立正姿势，身体重心落于两腿之间；挺胸收腹，两手后背于皮带处，左手握右手腕，右手手指并拢并自然弯曲，手心向后。
9. 立正时双手下垂，手指自然并拢，双手中指贴在裤的齐缝中间，不可将手插进衣袋或裤袋内。
10. 听别人说话时，眼睛应注视对方眼睛，应注意对方说什么，不要左顾右望，心不在焉。
11. 不论是巡逻行走还是门卫站岗，都要精神饱满，姿势端正，举止行为规范，不得搭肩挽臂，嬉戏打闹，不得吸烟，不准有倦怠表现。

二、保安仪表标准

1. 注意个人卫生，常理发、常修面、勤剪指甲，不得留小胡子、长头发和长指甲。
2. 内外衣要保持整齐、清洁，衣领、袖口要干净。
3. 不随地吐痰，不乱丢果皮纸屑，不在值勤时擦鼻涕、搓泥垢、剔牙齿、脱鞋袜、吃东西。

4. 不在公众场合抽烟、闲聊、阅读书报、大声喧嚷或做与工作无关的事。

5. 值岗人员只能在保安休息室内喝水、休息，不准在执岗时端着茶杯喝水或拿着与工作无关的物品在物业管理区域走动。

6. 不准酒后值勤或在值勤中饮酒，不准在值勤中食用大蒜等气味浓烈的食品。

保安服务语言规范

一、保安人员在值勤服务中，对所有业户和来宾坚持使用文明礼貌用语，对人称呼要得当，对人讲话要用“请、您、欢迎您、谢谢、对不起、抱歉、再见、您好、您早、请稍候、请坐”等文雅语句，切忌出言不逊和说脏话。回答问题要明确，不要与无关人员闲聊。对业户和来宾的来访要热情，对业户和来宾询问事项的回答要自然诚恳，不得使用“不知道、不了解、不清楚、不是我管的”等生硬语句。

二、盘问大件物资（物品）携出小区或大厦时要有礼貌，先举手致意或点头示意，并向前招呼说：“对不起，请出示您的证件（请出示物品出入证）”，盘问清楚后登记放行。阻止大型货车驶入小区时，先举手致意，说明小区规定、不准驶入理由，请求理解、支持和配合。

三、遇到不友好的来客或陌生人，要保持冷静，不可急躁生气，不得与其争吵；如对方有怨言应耐心听取，或作解释，或作劝导，使其知晓公司有关规定和事项。

四、听别人说话时，要注意对方态度与情绪，如果需要询问对方姓名、单位、住址或其他问题，应先说：“对不起，请问您的姓名/单位/住址。”即使是处理违章，也不得以粗鲁态度待人，更不得有刁难、推拉和打、骂人的行为发生。

五、值勤中坚持使用的文明礼貌语言，规范用语有：

1. 请多多关照、请多多帮忙、请多多指教。
2. 认识您很高兴！
3. 您好！×××××管理处保安部，请进。
4. 对不起，我没听清楚，能否请您再说一遍？
5. 对不起，某先生/小姐不在公司，您是否需要留言？
6. 对不起，请问您是哪一位？（能否告诉我贵公司的名称？）
7. 对不起，您和我们管理处联系好了吗？
8. 某先生/小姐，您的意思我明白了，但是我们公司目前暂时不需要贵公司的产品，您是否把您的联系地址和电话告诉我；如果需要，我们会和您联系的，好吗？
9. 对不起，您拨错了。
10. 对不起，请出示您的工作证、介绍信、身份证。

11. 请问您的姓名？
12. 请提宝贵意见，您还有什么问题？
13. 谢谢您的合作，欢迎下次再来，再见！
14. 您好，请问需要帮忙吗？
15. 不客气，这是我的工作职责。

保安服务纪律

一、保安人员必须严格遵守国家政策、法令、法律、法规，认真执行公司规定的质量方针和质量目标，坚持安全第一、优质服务，努力完成公司下达的各项保安任务。

二、保安人员在值勤工作中应严格遵守公司及部门规定的各项规章制度和操作规程。服从领导，听从指挥，坚守岗位，恪尽职守。

三、保安人员必须严格遵守 16 个不准：

1. 不准酒后值勤和在上班时饮酒。
2. 不准在岗位上与他人发生争吵或打架。
3. 不准在值勤时间吸烟、吃零食。
4. 不准在夜间值勤时打瞌睡。
5. 不准在工作时间看书、看报、下棋、打牌、做私活。
6. 不准在上岗时携带手机、耳机、BP 机。
7. 不准擅离岗位、脱岗、串岗。
8. 不准佩戴手链、项链、戒指等各类首饰及其他贵重饰品。
9. 不准弯腰曲背，不准在岗位上与人闲聊。
10. 不准留鬓角、长头发、长指甲、小胡子。
11. 不准向业户、司机、摊主及其他客户借钱或索讨财物。
12. 不准带亲友到岗位上“陪岗”。
13. 不准私分或挪用拾遗物品、无主车辆及现金。
14. 不准打人、骂人及违反“七不”规定。
15. 不准知情不报或包庇坏人。
16. 不准当班员工下班后进入工作场所。

保安员职业道德规范

一、热爱本职工作，忠于职守，以高度的敬业精神，满腔热忱地投入服务，认真履行职责，任劳任怨，出色地完成保卫任务。

二、遵纪守法，勇于护法，切实做到学法、守法、用法，以优质服务赢得社会的认可和业主（住户）的信任。

三、不计个人得失，乐于奉献。

四、文明执勤，礼貌待人。

五、廉洁奉公，不牟私利。保安员必须廉洁自律，坚持原则，照章办事，不给违法违纪分子任何可乘之机。

六、尊老爱幼，乐于助人，拾金不昧，树立社会主义精神文明新风尚。

保安员门岗服务

一、在指定位置、指定方向立岗，严禁脱岗。

二、立岗姿势端正，身体挺直，双手背后，两腿呈跨立状，不准稍息呈倚靠状或其他姿势，面带微笑行注目礼，遇领导敬礼。

三、物业管理区域实行全天 24 小时立岗保安服务。

四、物业管理区域的大门 5:00~24:00 实行开启服务；00:00~次日 5:00 关闭时，如有车辆出入，当班保安人员应及时提供开门、关门服务。

五、不准拾荒、小摊贩、推销人员进入物业管理区域。

六、雨天为业户提供方便伞或伞套等便民服务。

七、对进出物业管理区域的机动车辆实行出入证制度、登记制度和停车收费制度（收费标准按所在地物价局规定执行）。禁止载有易燃、易爆、有毒、有害及其他污染物品的车辆进入物业管理区域。

八、阻止 4 吨及 4 吨以上大型汽车进入物业管理区域（特种车辆和搬家车辆除外）。

九、交接岗时按规范操作。

十、在指定处休息，对备用钥匙使用进行登记，做好休息处清洁工作。

十一、上岗期间必须满腔热情地回答业户提出的各种问题，彬彬有礼、有理有节。

十二、大件物品出门必须凭《物品出门证》，经核对无误后签字放行。夜间严格控制装潢施工人员携大件物品出门。

十三、特重物、特长物不得从电梯上楼，必须向业户或装潢人员讲解清楚。

十四、当物业的电梯、设备有故障时，立即通知设备部门，夜间发生重大事件时立即通知班长，按应急预案执行。

十五、当物业的设备、设施被损坏时，应将当事人带至管理处处理。

十六、每日配合监控室人员做好岗亭内外的清洁卫生工作。

十七、各班班长依据检验标准对本班工作进行一次班检，填写《保安工作班检表》。（见附）

十八、日检

1. 管理处保安主管根据保安工作检验标准和各班班长填写的《班检表》的情况对保安队所有工作及保安员进行检查，填写《员工考核表》。

2. 巡视检查：分管保安工作的主管，根据标准对各保安工作进行检查。

十九、周检、月检

管理处的主管及物业管理经理根据标准对管理部门进行周检、月检，其中对保安工作一项单独进行全面检查，并分别填写周检表、月检表。

附：

[illegible]

保安工作班检表

管理处：

检查人：

年 月 日

保安员巡逻服务

一、目的

全方位巡查管理区域，保证小区（大厦）的安全，维持良好的工作和生活秩序。

二、适用范围

各管理处保安巡逻。

三、准备工作

按《保安员仪容仪表规定》和《保安员交接班制度》做好上岗执勤的准备工作和交接工作。

四、工作时间安排

1. 值班岗保安实行 24 小时值班制。

2. 早班：8:00～16:00，中班：16:00～24:00，晚班：24:00—8:00，早、中、晚三班每十天依次轮换一次；即每月 10 日，20 日，30 日为倒班日。

3. 小区巡逻：

(1) 巡逻周期：20 分钟 1 次，每小时打卡一次，每周将巡逻范围内所有楼宇的楼道、天面巡查一遍。

(2) 巡逻规律：不制定固定路线，但不留“死角”、“偏角”。

4. 大厦巡逻：

(1) 巡逻周期：90 分钟巡逻打卡一次。

(2) 巡逻规律：先从天面起，自上而下，从每层楼依次巡逻到地下室，最后到室外。

五、巡逻检查内容

检查各岗位执勤情况：日常巡视检查执勤情况由各班班长和主管负责。

1. 交接班时，交接双方班长要到各岗位检查：交接是否认真，手续是否办妥，仪容仪表是否符合有关规定等，发现问题，及时纠正，并做好记录。

2. 每小时巡逻班长到各岗位巡视一次，并不少于两次检查巡逻签到情况，认真填写《保安工作班检表》。

3. 主管巡视检查各岗位每班不少于两次，并填写《员工考核表》。

4. 巡查时，发现有不认真或违纪等情况，要及时纠正，做好记录并上报。

5. 本班执勤中遇到疑难问题时，班长应立即到场，按有关规定处理，不能解决时报告主管或管理处处理。

保安员车辆管理服务

一、保安工作职责

1. 保安部具体负责机动车辆的进出、停放和收费管理。
2. 保安部车库岗负责大厦地下车库机动车辆的进出管理。
3. 车辆管理员负责广场停车场上车辆的停放和收费管理。

二、车辆停放制度

1. 地下停车库

- (1) 业户的机动车辆应凭《停车证》方可进入地下车库，无证不得入内。
- (2) 《停车证》应固定放置车辆前方玻璃醒目位置。
- (3) 有《停车证》的车辆应严格按照车位号停放，严禁占用其他任何车位，严禁在通道上停放。
- (4) 自觉遵守地下车库禁令标志，严禁逆向行驶，服从工作人员指挥。
- (5) 驾驶员应在车辆停放后做好安全防范工作，发现异常情况保持现场。
- (6) 其他车辆因各种原因需进入车库，必须凭保安部签发的《特别停车证》。

2. 广场、停车场

- (1) 广场、停车场为业户机动车辆和社会车辆提供泊车场地，先到先停，停满为止。
- (2) 凡进入广场、停车场的车辆都必须服从工作人员的指挥。
- (3) 遵守禁令标志，通道上严禁停放任何车辆。
- (4) 按《收费规定》收取停车费，对不愿意付费的车辆应劝阻离开广场停车场。
- (5) 驾驶员应做好安全防范工作，保安人员有义务进行配合协助，但对车辆损坏不承担赔偿责任。

3. 非机动车、助动车、摩托车

- (1) 自行车、助动车、摩托车应停放到指定位置。
- (2) 自行车就停放在车架上，摩托车、助动车应听从保安人员的指挥顺序停放。
- (3) 各类非机动车严禁进入车库，严禁随地乱放影响通道。
- (4) 车主应做好安全防范工作，保安人员不承担赔偿责任。

三、保安车管服务标准

1. 地面

- (1) 引导车辆在指定部位有序停车，提醒车主关好车窗车门，贵重物品不得留放车内。
- (2) 按管理处规定对车辆实行收费服务。
- (3) 督促车辆遵守禁令标志，纠正违章行驶、停放的车辆，不得在小区内学习驾驶和洗车。
- (4) 发生事故应保持现场，立即向管理处报告。
- (5) 引导施工人员将建筑垃圾袋装后倒在指定部位。

2. 车库

- (1) 车辆凭管理处所发《停车证》放行，及时登记，进车库时问车号、车位。
- (2) 无《停车证》车辆，应经管理处同意方可进入车库，但不得占用业户车位。
- (3) 督促进入车辆遵守车库内禁令标志，不得在车库内学习驾驶和洗车。
- (4) 提醒车主关好车窗、车门、贵重物品不留放车内。
- (5) 劝阻行人、自行车、助动车和摩托车进入车库。
- (6) 保持车库出入口畅通。
- (7) 经常到车库内巡视，发现问题应做好记录并向班长报告。
- (8) 车库内发生事故应保持现场，立即向管理处报告。
- (9) 环卫车辆进入车库清运垃圾结束后，通知清洁人员做好保持工作，设备人员开启垃圾房排风机。

保安员紧急集合方案

一、目的

紧急集合是处理重大突发事件所采取的紧急行动，训练队员对突发事件的反应能力，做到镇静自如、快速出击、方法有效。

二、适用范围

1. 治安突发事件，如突然发生重大抢劫、杀人、业主（住户）和公司管理人员遭到犯罪分子的突然袭击等。
2. 受到水灾、火灾、台风等自然灾害的威胁和袭击。
3. 紧急集合方案演练。
4. 其它重大意外情况。

三、应急程序

1. 安装报警设施

每个管理处保安员宿舍安装一个报警铃，治安值班室或消防中心、其它员工宿舍应尽量安装报警装置。

2. 信号规定与识别

（1）当电警铃发生短促、断续响声时为治安案件报警，各保安队员必须在

_____秒钟内到达指定地点待命。

（2）当电警铃发生连续长响声时为自然灾害等其他情况报警，各保安队员必须在_____秒钟（即铃响的时间）内到达指定位置待命。

3. 集合地点

略。

4. 信号控制

（1）在紧急状态下管理处所有员工有责任和义务按上述规定中的规定信号报警。

（2）每季度演练一次，在演练中只能由管理处主任控制报警，公司领导每年抽查一次。

四、要求

1. 着装：必须穿制服，可以不戴帽，不扎腰带，不系领带，不能穿拖鞋或打赤脚。
2. 坚守岗位：各岗位必须留值班员。
3. 注意联络和汇报：发生紧急情况立即安排人员向领导汇报，将情况用对讲机告知值班人员。
4. 通过方案演练，使每位队员掌握对付各种突发事件的方法，能在短时间内到达预定地点。

保安员应急计划和措施

一、目的

在发生紧急、突发事件时，以最有效的方法在最短的时间内控制事态的发展，或保证出色完成上级交办的临时任务。

二、适用范围

1. 治安突发事件，如突然发生的重大抢劫、杀人、业主（住户）或公司管理人员遭到犯罪分子的突然袭击等。
2. 受到水灾、火灾、台风等自然的威胁、袭击。
3. 其它重大意外情况。

三、职责

1. 对可能发生的由管理处负责制定保安应急计划，报物业管理部或分管副总经理审批，必要时报总经理审批。
2. 对即将发生或已发生的突发事件由保安主管临时确定应急措施，同时向上级汇报。

四、计划

1. 对可能发生的治安突发事件和已发生或即将发生的自然灾害由管理处组织制定应急计划和预防措施，并安排岗位人员按布置执行。
2. 在处理治安突发事件时，由值班员（大堂保安）迅速向派出所报案，保安主管临时确定应急方案安排人员迅速控制物业管理范围内各通道、楼梯口，封锁出事现场，严格盘查出入现场的人员，直到公安人员到来。
3. 制定的应急计划必须慎重，考虑周详，在制定自然灾害应急措施时，要根据灾情的程度、特性而定。

五、实施

1. 在执行过程中，发现偏离实际情况应及时纠正，并上报相应审批人认可。

2. 对发生的每一事件必须进行总结，如是人为原因造成损失，应立即查找原因，认真填写《纠正措施报告》，严防类似情况的再次发生。
3. 保存事件全过程的有关记录，存档 3 年；重大灾害的记录长期保存。
4. 为增强应变能力和战斗力，平时对每个管理处保安员必须进行严格的学习、训练、消防演习和紧急集合演练。

第十一章 消防安全管理手册

总则

一、为了加强消防工作的领导和管理，保证国家、集体和客户的财产安全，保障员工和顾客的人身安全，依据国家有关法律、法规、条例及有关规定，为树立本物业管理有限公司企业的良好形象，不断提高经济效益和社会效益，特制定本手册。

二、本手册自公布之日起正式执行。物业管理公司全体员工必须严格执行本手册。

三、消防工作实行“预防为主，防消结合”的工作方针，坚持“谁主管，谁负责”的原则，各单位、各部门对各自分管工作中的消防安全负责。

四、各部门主管领导为本部门第一防火负责人，要切实履行所担负的消防工作职责，将消防工作纳入本部门的经营、工作、管理当中，做到“五同时”（即同管理、同布置、同检查、同总结、同奖惩）。

五、本物业管理有限公司的消防工作在总物业经理的领导下，由安全管理部实行监督管理。

六、公司领导要带头执行本规定，各部门之间要互相配合做好此项工作，接受主管部门和上级公安消防部门的监督和检查。

七、做好消防工作是每个部门和个人应尽的义务。对违反消防保安管理，妨碍消防安全的行为，任何部门和个人都有权劝阻和向消防管理部门报告。对不服从管理的，要按有关管理处罚规定严肃处理。

八、每年 11 月 9 日为全国消防安全日，也为本物业的消防安全宣传日。

消防安全职责

一、物业总经理职责

1. 对全公司的消防安全工作负全面领导责任：贯彻执行消防法规、规定，支持分管消防工作的员工开展工作，督促安全管理部经理做好分管工作中的消防安全工作。
2. 把消防工作列入日常工作的重要内容，建立完善消防安全制度，使全公司的消防工作做到“五同时”。
3. 按照消防管理工作“五落实”（即领导落实、组织落实、制度落实、整改落实、设施落实）的要求，定期主持召开消防安全例会，听取消防工作汇报，对存在的问题研究改进措施，作出决定（决定事项应有正式文字记载），并检查执行情况。
4. 负责在作出有关的物业管理决策和接待服务指挥时，确定保证安全消防措施。
5. 负责组织查明火灾事故的原因，决定重要奖惩。
6. 负责组织推动本公司消防安全和消防常识的宣传及普及教育工作，结合实际，提出贯彻实施的要求，定期举行消防演习，提高消防意识。
7. 按照“五落实”的要求布置和定期组织全公司消防检查，督促落实消防安全制度。主持研究整改重大火险隐患，并检查整改落实情况。
8. 对在消防工作中的先进集体和先进个人，给予表扬和奖励；对违章的集体和个人，给予经济处罚和纪律处分。

二、物业管理部经理职责

1. 协助总物业经理领导全公司的消防工作。
2. 按照“五同时”和“五落实”的要求，督促各部门落实消防安全责任和消防安全制度。
3. 主持各部门研究火险隐患整改措施，并督促检查落实情况。
4. 组织并参加安全管理部门对火灾事故的调查处理。
5. 保证国家、上级和公司消防法规及消防制度在本部门的贯彻执行，结合实际，主持制定落实本部门电机电器设备、废旧易燃包装物消防安全管理办法。
6. 主持制定本部门年度消防工作计划，并组织落实。
7. 经常对员工进行消防法规、常识、责任制度的教育，负责对客户进行消防安全管理与安全宣传教育。
8. 坚持消防安全检查制度，负责整改火险隐患，难以解决的应及时向总物业经理或安全管理部报告，例会会议定事项应有文字记载，并按有关规定将整改情况报安全管理部。

9. 发生火灾火警事故应立即报警，并组织抢救，负责保护现场，参加事故调查。

三、安全管理部经理职责

1. 在总物业经理领导下，具体负责全公司的消防安全工作。
2. 贯彻执行有关消防法规、规定、制度和标准，检查落实情况，坚持严格管理、依法管理、科学管理。
3. 制定和组织实施年度消防工作计划，编制消防经费预算。
4. 经常开展群众性消防法规、常识、责任制的宣传教育，组织专（兼）职消防、安全管理员进行业务学习、训练，督促落实岗位责任制。
5. 组织和协助有关部门制定要害部位消防制度和安全措施，并监督检查执行情况。
6. 坚持进行消防安全检查，督促有关部门消除火险隐患，遇有紧急不安全问题时，应指令先行停止作业，并立即做出处理。
7. 参加新建、扩建、改建等工程项目和引进设备的审查和竣工验收及施工人员管理工作。
8. 对消防设备、器材的质量和正确使用进行监督检查。
9. 亲临火灾事故现场，组织员工扑救，并负责查明火灾原因，提出处理意见。
10. 具体组织火灾事故的调查，按照“三不放过”（即事故原因没有查清不放过，责任者没受到教育处罚不放过，没有整改措施不放过）的要求，认真处理。负责统计分析火灾、火险情况，提出预防措施，管理防火档案。
11. 总结推广公司内外消防工作先进经验，负责有关评比、奖惩事宜。

四、综合管理部经理职责

1. 对本部门的消防安全工作全面负责。
2. 负责组织新入职员工进行公司消防安全教育，合格者方可分配上岗。
3. 协助安全管理部做好消防培训的计划，组织后勤支援及实施方案。
4. 参加火险事故调查，负责责任事故的处理，把消防安全列入员工晋级条件。

五、财务管理部经理职责

1. 对本部门的消防安全工作全面负责。
2. 协助安全管理部门编制年度消防费用预算。
3. 负责支付解决火险隐患、灭火设施与器材配置和保养所必需的费用。

六、工程管理部经理职责

1. 对本部门消防安全工作全面负责，配合安全管理部进行消防工作的开展。

2. 负责制定各工种专业的消防安全制度。

3. 对所管部门的设备和各种维修机械、设备的安全管理负责，明确所属班组的具体分工和责任，不漏项不漏点，制定落实值班检查、维修制度和消防防爆措施，定期对全公司的电器设备、线路组织进行维修，整改隐患，保证安全运行和使用。

4. 负责本部门技术工种的专业培训和考核，建立健全设备技术档案，督促落实消防安全法规、制度。

5. 负责在新建、改建、扩建、改造工程项目和引进技术设备时，按有关规定将消防工作与质量设计、审批、施工、验收、投入使用等环节同步进行。

6. 负责本部门各种维修和施工中的消防安全管理。负责向承包单位提出消防安全施工的具体要求，在承包合同的违约责任条款中应有消防安全内容，并督促落实。

7. 对火灾事故，按照“三不放过”的要求认真处理。

七、各部门主管职责

1. 对所属的班组和分管工作中的消防安全工作负责。

2. 组织和督促班组学习，落实上级、公司和部门的各项消防安全规定、制度。

3. 每日检查工作同时检查消防安全，制止纠正违章，定期检查所用的各种电器设备、电动机械、明火器具，督促维护保养，及时整改故障和火险隐患。

4. 督促班组对所管消防用具、灭火器材的日常维护、保养，保持完好，专物专用。

5. 发生火灾事故，立即报告上级，拨打本物业内线电话，外线电话，并组织抢救、保护现场，参加事故调查处理。

八、安全管理员主管消防职责

1. 协助安全管理部经理、消防主管做好消防安全工作，确保物业安全。

2. 领导安全管理员熟悉掌握检查物业内各区域消防设施设备在位情况，并达到“三懂三会”（即懂本岗位火灾危险性，懂预防措施，懂扑救方法；会使用消防器材，会处理火险事故，会报警）。

3. 遇有火警、火情负责警械，组织其他人员参加扑救火灾，疏散人员和物资。

4. 对火灾原因总结经验，提出处理意见。

5. 其它需协助的消防工作。

岗位消防责任制

一、消防安全管理中心职责

1. 负责物业范围内的安全管理监控，并进行录像，发现可疑情况立即通知当值安全管理员前往调查处理。
2. 负责消防监控，在火情情况下根据工作程序启动各种消防设备，使之正常工作。
3. 负责本责任区域内的消防设施、设备的保养。
4. 负责相关消防表格的记录。
5. 负责物业消防安全管理指挥系统正常畅通。
6. 负责责任区域内的清洁卫生工作。
7. 负责紧急情况下利用公众广播系统引导、疏散物业内人员及重要物资。
8. 服从上级的工作安排。

二、安全管理员消防职责

1. 努力学习消防业务知识，熟悉消防灭火设施、器材的使用性能，达到“三懂三会三能”。
2. 配合消防监控员做好火警确认工作。
3. 巡楼查看火险隐患及消防器材设施在位情况，如发现丢失、损坏要及时报告直属领导，并通知消防主管及消防监控员调查处理。
4. 遇有火情要立即按下手动报警器，或电话通知消防安全管理中心，讲清起火具体位置及燃烧物质，同时利用就近灭火器、消火栓扑救，控制初起火灾，待上级及其扑救人员赶到。
5. 待上级领导到达现场，要服从领导，听从指挥，做好灭火、疏散、引导工作，维护好火场秩序，做好防范工作。

三、班组长消防职责

1. 对本班组的消防安全负责。组织员工学习、贯彻公司部门各项消防要求，带领班组成员执行消防制度和各岗位的消防责任制。
2. 每日班前结合服务工作向员工提出消防安全要求，交班前检查，并向下班交接消防安全工作。
3. 负责对新上岗员工进行岗位消防安全教育。

4. 每日检查工作同时检查消防安全，制止、纠正违章，经常组织员工对所用电器设备、电动机械、明火器具等进行日常维护保养，发现故障及时维修，保证安全。
5. 坚持每周班组消防安全检查制度，整改不安全因素，无力解决的及时报部门经理。
6. 发生各种火灾、火险事故，立即报告并组织员工抢救，保护好现场，参加事故调查处理。
7. 搞好岗位内消防用具、灭火器材的日常维护保养，保持完好、整洁，专物专用。

四、员工共性岗位职责

1. 消防安全事关全公司的效益、声誉和员工、客户的人身安全，任何人不准以任何借口影响和损害消防安全。
2. 每个员工都是义务消防员，认真学习消防知识，自觉遵守安全服务（技术）规程，严格执行各项消防安全制度，努力达到“三懂三会”（即懂本岗位火灾危险性，懂预防措施，懂扑救方法；会使用消防器材，会处理火险事故，会报警）。
3. 保持安全出口、消防疏散通道的畅通无阻，无违章用火、用电、吸烟，不随意堆放易燃、易爆危险物品和杂物，不冒险蛮干，发现他人在办公室、工作间等处使用电炉、电饭锅等加热器具及随意存放易燃易爆危险物品，应及时劝阻或制止，并报告主管领导。
4. 坚持岗位消防检查，保持本岗各种照明、电器设备、机具等的安全，及时正确处理火险苗头，发现火灾，迅速报告，接到指令后准确地报警并积极扑救。
5. 对本岗位配置的灭火器材、设备，做好日常维护、保养，保持完好、整洁，专物专用，发现故障及时反映。
6. 自觉接受领导和消防监督员工的检查指导，积极参加消防学习活动。

业户消防安全责任书

根据《中华人民共和国消防条例》（下称《条例》）和《消防管理规定》（下称《管理规定》）的规定。为确保不发生火险和消除火险隐患，特制定住户消防安全责任书，并确定业主（住户）_____为____座层____号住宅的当然防火责任人，其责任如下：

一、建立本单元住宅以防火责任人为主导，住宅使用人员共同参与的消防安全小组，认真贯彻执行《条例》和《管理规定》等消防法规及条款。

二、防火责任人应经常教育住宅使用人员树立防火意识，使用完电器、燃气用具后开关（阀门）要关闭。

三、配备必需的消防设备器材，定期检查维修，并在有效期结束前或使用后及时更换需更换的材料。

四、住宅使用人员应经常进行消防知识以及火警发生后逃生、自救技能的学习，使住宅使用人员都能掌握和使用所配备的消防设施和器材。

五、定期对本住宅内部消防工作进行检查、总结，并主动配合有关消防监督机关和管理处对本单元消防工作的检查、监督。

六、有义务参加和发动住宅使用人员参与消防主管部门和管理处组织的消防演习及宣传活动。

七、组织制定紧急状态下的疏散方案，在紧急情况下组织扑救初起火灾和指导安全疏散，火灾发生时服从现场指挥员的统一指挥。

八、有责任保护火灾事故现场，协助管理处和消防机关调查火灾原因。

九、具有国家规定的有关防火安全责任人应有的权利、义务和承担相应的法律责任。

为保证本责任书的有效执行，对发现有违上述条款造成火险或存在火险隐患等情况，管理处有权追究责任人责任或按《消防管理规定》予以处理和处罚；本责任书自签字之日起生效至该物业单位更换业主时为止，业主中间更换责任人则另行签订消防安全责任书，更换责任人未重新签定责任书的，其前任住宅负

责人承担当然责任人责任。

本责任书一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

责任单位：

座楼号管理单位：

责任人：

责任人：

电话：

电话：

____年____月____日

____年____月____日

业户消防安全手册

前言：本手册的宗旨在于解释如何做好安全管理工作，使各业主入伙时对本物业的安全管理工作有所认识，能使广大业户在火警应急情况下了解本大厦的应急措施，并加以遵守，以确保写字楼有一个良好及安全的工作环境。如对本手册有任何疑问，管理处职员定当乐意解答。

一、总承包及分包公司须知

1. 在大厦内办公的各公司的办公室必须每百平方米摆放两个 4kg1211 型灭火器。
2. 办公室内抽烟必须备有烟灰盅，不得将烟头、烟灰弹放进垃圾纸篓，以免引起火灾。
3. 下班后应检查所有的电源开关是否已关闭，以防止电源短路引起火灾。
4. 各公司必须将防火责任人名单报管理处安全管理部门，以便在紧急情况下便于联系。
5. 加强对下属员工的安全、防火教育，以免下属员工在施工中出现意外。
6. 管理处有权检查各公司办公室的安全防火情况。

二、入伙装修须知

1. 业主入伙时应向管理处介绍聘用装修公司的情况及主要负责人和安全负责人。
2. 管理处将向装修公司派发一份《装修守则》，请各装修公司在大厦施工期间必须遵守装修守则中的各项条款。
3. 装修公司在大厦内装修时间为星期一至星期六早上 8：30 分～18：30 分，因工程需要加班，应到安全管理部门填写加班申请表，待批准后方可加班。
4. 每天的装修垃圾必须由各施工单位在 18：00～20：00 运送到垃圾站，各施工单位不得将每天的装修垃圾遗留到第二天处理；否则管理处将请清洁公司进行清理，其一切费用由施工队负责。
5. 进出大厦的装修材料和垃圾必须全部从货运电梯运载，任何装修材料和垃圾不得从客梯运载。
6. 施工用的临时电线和电源开关应布置有序，不得乱摆乱放，以免造成不安全的因素。
7. 施工用的天拿水、油漆等易燃物应指派专人加强管理，防止易燃物品发生意外。
8. 各施工单位应加强工地的安全管理工作，防止在施工过程中各种意外的发生。

三、业主须知

1. 写字楼的各主要出入口均由安全管理员 24 小时当值，由于大厦内管理面积较大，管理处将指派专人巡逻，以确保安全。
2. 业主在正常工作中如受外界人员的干扰，应立即打电话通知大厦安全管理部门。
3. 写字楼每天上班时间为 8：00～17：00。各业主因为工作需要延长工作时间请填写好加班表报送大厦管理处备案。
4. 节假日(白天)需加班的单位员工凭本单位的工作证登记后方可进入大厦。
5. 因工作需要向大厦外搬运大型物品时，应填写物品放行条，待大厦管理处或安全管理部门批准后方可放行。需要向大厦内搬运或储存易燃易爆危险品时，应向大厦安全部门申请，待批准后方可搬入大厦，并指派专人保管。
6. 外商投资企业法定代表人是该企业的防火负责人，对本企业的安全消防工作负有重大责任。

四、管理处安全管理部门

1. 安全管理部门的职责是为业主解决在大厦内碰到的各类安全防范问题，是业主安全防范工作的可靠后盾，是业主值得信赖的忠实朋友。
2. 业主因工作需要增加安全报警系统，管理处的安全管理部门是您最好的顾问。
3. 管理处安全管理部门对所属员工有严格的管理制度，业主因管理公司下属员工以各种形式做出与工作无关的事情，请打电话向公司管理部门投诉，管理公司会尽快处理和防止不愉快的事情发生。
4. 大厦的安全管理部门将经常的对消防设施进行检查，并定期举行消防演习和对员工进行严格的救护培训，以较全面的专业素质为业主服务。

五、火警应变措施

1. 听到火警钟声
 - (1) 当听到火警钟声响起时，也表示附近范围可能发生火警。
 - (2) 迅速检查您的工作地点及周围是否有火灾发生。
 - (3) 消防主任应尽快检查其所在地方及附近是否有危险。
 - (4) 消防主任发现有危险，应组织员工有序地离开大厦。
2. 所在地点不受影响
 - (1) 所在楼层的警钟没有响，则表示火警并非在您附近地点发生，不会有即时的危险。
 - (2) 保持镇定，即使无需疏散，您也可自行决定是否离开大厦。
 - (3) 请做好疏散准备工作，当接到通知或听到所在楼层的火警钟声响后，立即离开大厦。
 - (4) 无任何火警迹象，请勿随便按动所在楼层的警钟掣。
3. 发现着火
 - (1) 按动附近的火警掣，火警钟即会响起，告知其他租户并通知大厦消防中心。

(2) 利用附近的灭火设备灭火，切勿用水扑救电源引起的火灾。

(3) 如果火势仍无法得到控制，请立即离开大厦，待大厦消防人员前来扑救。

4. 火警疏散

(1) 保持镇定，依照消防指挥或大厦消防广播的指令有序地从消防楼梯疏散。

(2) 除照明灯光外，关闭所有电源及门窗。

(3) 消防主任须在疏散前后清点所有公司职员及到防的人数，以便协助在场消防工作的开展，如发现职员或到防者失踪，请立即通知在场消防指挥。

(4) 利用走火通道离开大厦，并关闭所有防火门，切勿将防火门打开顶住，除特殊情况外，所有人员均需离开大厦，到外面广场集合，切勿留在大堂。

(5) 切勿使用电梯逃生，所有电梯在火警钟响起时会自动停止操作。

(6) 各单位必须负责安排疏散伤残职员或到防者，如果需要协助，请通知大厦管理处。

(7) 未经消防指挥或大厦管理部门人员的允许，切勿再度进入大厦。

六、大厦资料

1. 消防指挥

在公安消防队未到之前由大厦管理处的最高领导任消防指挥，待公安消防队到场后，现场总指挥由公安消防队最高指挥官担任。

2. 火警钟掣

本大厦的火警钟掣均附有清楚的标志，并装置在灭火喉附，灭火喉附有清楚的标志，火警钟掣一经按动，火警钟立即会响，信号立即会传送到大厦消防中心。

3. 自动灭火监察系统

本大厦装有先进的自动灭火报警系统，一旦有烟产生，该系统立即发出警报；如果温度达到 60 度左右，自动喷淋将会爆裂喷水，将火扑灭。

4. 太平门出口

本大厦每层设有多个太平门出口以方便人员逃生。出口通道的灯光照明全部均接驳大厦的应急电源，在火灾发生时走火通道的所有照明系统均能正常工作，以确保人员疏散时有秩序地进行。

5. 防火门

经特别制造的防火门能自动关闭，可以阻止火势及浓烟蔓延至走火通道，因此防火门应经常性地关闭，不能随意将防火门打开顶住。

6. 逃生途径

在紧急情况下逃生时，切勿使用电梯，请使用最近的走楼梯，迅速撤离大厦，到地面较安全的广场集合。

7. 大厦消防广播系统

本大厦各楼层均装有公共广播系统，如遇火警发生，该广播系统以播放录音带的方式引导人员的安全

疏散，所有录音带的信息将分别以普通话、英语、日语及本地话四种语言播放。

消防安全管理制度

一、消防安全管理中心工作规程

1. 严格执行本公司《消防安全管理中心管理制度》及《消防安全管理监控员交接班制度》，维护消防安全管理中心设备的完好无损，保障设备正常运行。
2. 严格遵守声控、音响和监视设备的技术安全操作规程，熟练掌握各种设备的使用性能和操作方法，熟悉各种信号、标识和讯号。处理每一次火警讯号不得超过五秒。
3. 坚守岗位，严密注视监视屏及各类控制柜的工作状态，认真接警、处警和解警。做到准确记录火警讯号，快速传报，正确传达领导处置火情的指示。
4. 严密监视闭路电视监控系统，发现各类违法犯罪活动或类似情况时，及时通知安全管理员主管前往调查处理，并做好记录。
5. 当发出火警报警信号时，立即通过对讲机或电话通知当值安全管理巡逻员前去报警位置核查信号真伪情况。
6. 发生火灾时，迅速按消防预案紧急处理，并尽快向消防主管及物业值班经理报告。特别紧急情况，可越级直接报告总物业经理。
7. 每班至少进行一次各类信号检查，确认正常与否，并做好记录。如发现不正常情况，应立即查明原因，并及时处理；无法处理的问题，迅速上报主管或通知工程维修人员。
8. 各操作开关在正常情况下应处于“自动”位置。每月第一周做一次手动、自动实际操作检查，以确认设备是否处于完好状态。
9. 当物业电梯监视系统收到故障报警时，应立即通知当值经理和工程维修人员前去处理。
10. 配合机电人员等进行报警系统每季度一次的检查，以及每季度一次的消防系统有关试压测验。
11. 为保证消防安全管理中心专线报警信息畅通，除紧急情况外，不得使用专线报警电话。
12. 遵守劳动纪律，坚守岗位，不迟到不早退，做到“六不准”（即不准睡岗、脱岗，不准岗上会见亲友，不准吸烟，不准岗前、岗上饮酒，不准代人存入物品，不准搞娱乐活动）。
13. 保持室内卫生，经常清洁控制柜及闭电监控系统，做到设备无灰尘、积垢。
14. 宣传消防规章制度，报告防火隐患，提出消防合理化建议。
15. 当值人员必须准确、真实、清晰地填写值班记录。
16. 谢绝非工作人员进入消防安全管理中心，严禁非值班人员触动各种设备。
17. 对各种值班用簿、资料、工具、装备要做到数目清楚，摆放有序。

18. 严禁收录、播放电台节目及与工作无关的音乐、录像带。

二、消防安全管理中心管理制度

1. 在公司领导的正确领导下，认真执行国家有关规定和本物业管理公司《消防安全管理制度》，遵守消防监控设备的安全操作规程，以保证物业的安全。

2. 消防保安中心实行专人轮班制度，值班员要严格履行其岗位职责。

3. 维护消防主机联动系统和音响广播设备的安全运行，定期与有关部门对消防设施进行检测、保养及维修，管理好全部设备、资料，及时调配补充消防及灭火器材。

4. 消防保安中心设备出现故障时，必须立即报告工程管理部或负责维护管理的专业部门，严禁擅自拆装、移动。

5. 定期检查物业各个部位的防火安全情况及各种消防设备、灭火器材，发现隐患及时督促，并协助有关部门及客户进行整改。

6. 认真处理每一次火警讯号，反应时间不得超过五秒，做到快速传报，准确记录，有警必查，查必有果。

7. 必须备有《火灾疏散预案》和火警传报程序，以及消防监控保护部位示意图和相关部门及客户电话、寻呼机和手机号码。

8. 在物业管理公司消防负责人的领导下，定期组织物业管理公司员工进行消防演习，开展防火宣传教育。

9. 消防安全管理中心电话属专用报警联系电话，任何人不得占用，以免影响消防联络。

10. 谢绝非值班人员进入消防保安中心，严禁非值班人员触动各种设备。

11. 一旦发生火灾或各种突发事件，必须听从物业防火负责人的统一指挥，服从命令，全力以赴，做好灭火抢险的救灾工作。

12. 全体消防监控人员必须树立严谨的敬业精神和高度的责任感，为本物业管理公司的消防工作做出贡献。

三、消防安全管理中心监控员交接班制度

1. 接班者应提前十分钟到岗，交班者相应提前做好交接准备工作，做好消防值班记录和交接班手续。未经上级主管批准不得私自换班、替班。

2. 交班者应将设备运行情况及故障火警处理情况、资料工具数目、领导指示、待办事宜等，准确记录在值班簿上，并向接班人加以说明交代。

3. 接班者与交班者应共同查看各种设备有无损坏及运行情况，交换对火警处理意见，弄清领导指示和未尽事宜的续办内容，点清交接物品。

4. 当交接班遇有紧急情况发生时，或在事故处理过程中，不能进行交接班，可在交班人员主持下，接

班人员协助下完成工作。待事件处理得出结论，或上级主管作出决定后，交接班方可进行。涉及设备失灵，处警失误等情况，必须当即报告有关领导裁定责任。

5. 接班人未到，交班人应坚守岗位。如接班人因故无法到岗工作，交班人应报告主管领导给予安排，不得擅自离岗。

6. 交班人交班前必须清扫室内卫生，接班人如发现交班人无故未清扫室内卫生，可不接班，直至交班人清扫完毕。

7. 禁止交班给有病、情绪不正常或醉酒的接班人员，并立即将此情况报告上级主管。

8. 交接班双方须在《消防安全管理中心值班记录簿》上签字，以明确责任。

四、消防安全教育、培训制度

1. 实行三级教育、培训制度，凡新参加工作的员工须分别经公司（一级）、部门（二级）、班组（三级）消防安全教育培训，并考试合格后，方可上岗工作。

2. 一级由公司办公室组织，安全管理部负责实施；二级由部门主管经理负责；三级由班组长负责；时间各不少于半天、两小时、一小时，公司内调动由二、三级负责。

3. 内容为“三懂三会”消防法规、制度、火灾原因教训等，班组可用讲演与表演相结合的方式。

4. 随技术工种和引进的新设备、新技术，由所在部门负责组织技术和消防培训，考核同步进行。

5. 未经三级消防安全教育或不合格者，不得分配上岗操作服务，否则由此发生火灾事故由分配及接收具体工作的领导负主要责任。

6. 对民工、外委托施工人员的消防教育，由主管部门负责。

五、动火审批制度

1. 根据用火部位和危险程度，实行公司、部门、班组三级审批管理制度。动火时，必须到消防安全管理中心办理动火证，方可动火施工，违者按有关规定处理。

2. 在楼层闷顶、车库、制冷机房等有易燃易爆液体、气体的容器、管线、设备处动火属一级；由主管部门或民工、外委托施工负责人采取消防措施，并事先通知安全管理员到场监督，方可动火，疑难危险问题报请公司领导，召集有关员工采取可靠措施，作为特殊动火处理。

3. 非属一级动火管理之处的使用电焊、气焊、烧烤、煨管、熬沥青和批准使用的电炉及炉火取暖的管理属二级；由主管部门制定用火管理制度，执行防火管理规定，并责成专人落实。

4. 属于正常使用中的加工餐食的液化石油器炉灶，烤炉及吸烟管理属三级，由班长负责检查，落实岗位员工消防责任制。

六、新建、扩建、临建工程报批制度

1. 工程管理部对工程的消防设计和安全施工负责，并对外包工程中的消防安全实施现场监督，自建和

外委托工程事先均须按规定报请消防机关审批后，方可施工。

2. 凡外委托工程，主管部门按国家《消防条例实施细则》的规定，督促落实，设计单位的设计须符合国家的有关规定，建设单位必须按照批准的消防设计图纸施工，不得擅自改动，并负责施工现场的消防工作。

3. 公司内临建工程由改建或维修部门按规定报批，并在规定期限内拆除。

七、电器安全管理制度

1. 公司各部门的各种电器的安装、增减、拆修、检修、更新均由专业电工，按国家有关规定进行。

2. 非专业人员不准私自拆改、增加用电设备、器具。

3. 禁止员工和客户私自使用电炉、电饭锅、电热杯、电熨斗等电加热用具。

八、消防器材、设备维护、检修更新制度

1. 各岗位配置的灭火器、消防栓、水带、水枪及消防设施等，由各岗位负责维护保养，保持完好、整洁，并列入交接内容之一。

2. 灭火器材检修和更新，由安全管理部负责，室内外消防栓检修、修理、更新，由工程管理部负责。

3. 室外消防栓维护保养和冬季保温由工程管理部负责。

4. 自动报警和灭火装置，由所在岗位维护保养，由工程管理部维修。

5. 各种灭火设备、器具不准擅自挪作他用，压盖、围占，如违反或丢损，追究违者的责任。

九、逐级消防检查制度

1. 坚持班组岗位日查、部门周查、公司月查制度，各级管理员工坚持日常检查，节假日开展逐级自查活动。

2. 检查内容包括查领导、查制度、查消防设备、查隐患，结合实际和不同季节应有重点。

3. 器、机动车辆和消防设备分别进行专业性的全面检查，公司进行抽查考核。

4. 各级和各种形式的消防检查所发现的隐患问题，都应有文字记录并逐级落实整改措施。

十、隐患整改制度

1. 火险隐患包括：现实的火灾危险和可以导致火灾发生的违章行为。

2. 隐患整改坚持：班组、岗位能整改的不上交部门；部门能整改的不上交公司；公司能整改的不上交上级。

3. 按上级规定：实行隐患立案，整改销案制度，对重大火险隐患有“三定”整改方案（即定人、定措施、定时间），隐患未消除前，要有可靠的安全措施。

4. 因历史遗留的疑难隐患，由公司在今后改造和发展中有计划分步骤解决，有关部门配合公司采取安全措施。

5. 对公安机关和上级主管部门检查提出和下达的火险隐患整改通知书，有关部门应整改，公司负责督促落实，并及时复函。

6. 对公司检查出的火险隐患，通知后不及时整改的实行“处罚通知单”，由该部门主管经理签收的“负责办法”、“通知单”存档备查。

十一、火险隐患整改通知书使用规定

1. 各部门及外来施工单位接到火险隐患整改通知书，必须按照通知书上的期限要求整改。

2. 任何部门及外来施工单位不准拒收火险隐患整改通知书，如拒收，发生的一切后果由当事人自负。

3. 收到安全管理部下发的《火险隐患整改通知书》，但不执行整改的部门及施工单位，消防专管人员有权制止和处罚。

4. 对不执行火险隐患整改通知书的部门及外来施工单位，如出现意外情况一切后果自负。

5. 过期整改发生的一切责任由当事人负责。

6. 火险隐患整改通知书必须通过主管消防工作的部门领导和消防主管共同签字方可有效。

十二、防火宣传教育制度

1. 消防宣传是消防管理的一个重要方面，是教育发动群众自觉同火灾作斗争的一项重要措施。各部门必须贯彻执行“预防为主，防消结合”的消防工作方针，保障安全。

2. 防火宣传教育要纳入部门宣传教育中，利用各种形式，广泛深入地进行宣传，普及消防知识，提高职工防火警惕性。

3. 新职工、临时工（包括代培、借用人员和施工人员）工作前必须对其进行防火教育。

4. 各级领导和全体员工必须认真学习消防常识及有关消防管理规定，并认真执行。

5. 对用火、用电、用油和储存易燃易爆物品仓库及重点部位人员特殊工种等要采取短期培训、讲座、参观等方法进行消防专业知识教育。

6. 定期组织防火安全活动，通过经常化、制度化的教育和训练，提高员工的思想政治觉悟。

7. 抓住正、反两方面的典型事例进行宣传教育，提高警惕性，增强防火责任感。

8. 要经常对广大员工和义务消防员进行消防知识教育，使广大员工群众都能达到“四能”（即能宣传、能检查、能及时发现和整改火险隐患、能扑救初起火灾）。

9. 通过系统地宣传教育，使广大员工群众不断提高防火安全意识，增强消防安全观念，在工作中、生活中自觉遵守各项防火安全制度，时刻不忘防火，就会杜绝减少火灾发生。

10. 贯彻实施消防有关法规、条例、规定。表彰在消防工作中做出贡献的好人、好事，揭露、批评违章、违法乱纪行为等等，要运用宣传舆论，扩大影响，推动消防工作。

十三、义务消防组织制度

1. 义务消防组织是群众性的组织，是做好防火工作、扑救初起火灾、保障正常营业安全的一支重要力量。各级领导都要带头积极支持义务消防组织的各项活动。

2. 各单位、各部门要建立义务消防组织，本部门防火负责人具体组织、培训、教育、演练，安全管理部负责指导。

3. 义务消防队伍训练教育内容：

(1) 学习上级有关文件、报刊、指示和消防法规、条例及物业消防规定。

(2) 学习掌握各种消防器材的使用方法，熟悉其性能及维修保养等，监督他人不准乱动和损坏，发现后及时报告安全管理部负责人。

(3) 根据各部门营业性质进行实际演练。

(4) 协助有关部门查明火灾、火警原因。

(5) 对本单位的消防事宜有权监督检查和向有关部门反映情况。

十四、火灾调查处理制度

1. 发生火灾扑救后，要及时查明原因，如属责任事故，确定责任者，视情节按有关规定严肃处理。

2. 火灾查处由公司组织，安全管理部具体实施，有关部门协助。如事故情况需要消防部门调查处理，安全管理部做好配合协调工作。

3. 按上级规定，火灾应按“三不放过”原则处理。（即事故原因不清不放过；责任者未受处理和群众未受教育不放过；没有整改措施不放过）。

十五、消防安全奖罚制度

1. 对于在消防安全工作中有贡献或成绩突出的先进部门、班组、个人，由公司按有关规章制度给予奖励。

2. 违反消防法规和本规定的部门、班组、个人按公司规章制度给予批评处罚，情节恶劣、后果严重的依法追究当事人的刑事责任。

十六、消防安全奖罚制度

1. 总则

各单位、各部门要把消防宣传工作纳入经营管理中，每季度由物业管理公司进行一次安全检查评比、总结。对较差的单位和个人给予批评和处罚，对先进的集体、单位及个人给予表扬和物质奖励。

2. 先进集体条件

(1) 领导重视，把消防工作真正纳入议事日程，做到“五同时”。

(2) 认真落实逐级防火责任制和岗位防火责任制。

(3) 义务消防组织健全，经常开展活动，并有记录、有措施、有成绩。

(4) 严格遵守消防安全管理规定，从未发生火灾、火警事故，成绩突出。

(5) 同违反消防管理的现象斗争，避免火灾和爆炸事故，使国家、集体和人民生命财产免受损失成绩显著者。

(6) 能够坚持经常性消防业务学习和训练，为扑救火灾，抢救国家、集体和人民生命财产做出一定贡献者。

3. 处罚

有下列行为之一者分别给予批评教育、行政记过、警告、通报批评、罚款、扣罚资金和开除的处分：

(1) 成火灾事故的直接责任者及有关人员。

(2) 用火、用电不慎或储存保管危险品不当的。

(3) 火灾情况下随意使用、损坏消防设施、器材的。

(4) 扰乱火场秩序，妨碍灭火工作，不听劝阻的。

(5) 阻碍消防车辆通过，影响灭火任务的。

(6) 违章吸烟、动火的。

(7) 安全管理员、消防值班人员不坚守岗位、擅离职守的。

(8) 未经批准埋压、占用、改用消防设施的。

(9) 违反消防管理规章制度，阻碍消防检查工作的。

(10) 报火警或破坏火灾现场，隐瞒事实真相，提供假情况以及阻挠火灾调查处理的。

(11) 对向上级主管部门反映情况的进行打击报复的。

(12) 对有关部门已提出火险隐患整改意见而拖延解决或造成火灾者。

(13) 违反消防规定，经消防监督员提出改进意见而拒绝执行者。

业户消防培训管理

一、通知

通 知
_____管理处：
接到贵处通知关于对各单位的员工进行消防知识培训和演习，我公司具体安排如下：
人数：____人
时间：____月____日 上午 8:30 到贵处报到
此致！
×××有限公司
_____年____月____日

二、培训记录

培训记录

部门：	培训日期、时间：
培训主持人：	培训地点：

培训内容：						
培训效果：						
签到栏	姓名	单位	姓名	单位	姓名	单位

第十二章 紧急应变处理方案

紧急应变处理方案

目录

YBCL001. 目录

YBCL002. 前言

YBCL003. 防火安全责任人名单

YBCL004. 消防、安全应急组织架构

YBCL005. 火灾应急处理方案 I（一般火灾）

YBCL006. 火灾应急处理方案 II（重大火灾）

YBCL007. 治安罪案应急处理方案

YBCL008. 各类罪案的处理流程

YBCL009. 治安突发事件应急处理方案

YBCL010. 刑事罪案应急处理方案

YBCL011. 升降机困人应急处理解决方案

前言

应急应变处理解决方案是根据在各种情况下可能出现的重大问题所采取应急措施和处理方案，根据实际情况，周围环境以及当时的状况，预测在危急情况下可能出现重大问题，制订以下应急方案。除应急方案外，亦需注意以下要点：

一、遇有特殊情况和重大问题时，要沉着冷静，机智灵活，高度警惕，正确分析，合理判断，根据问题性质按应急方案处置。

二、发现聚众闹事，应立即报告，并在安全部门或警察部门保卫机关的指挥下，迅速平息，防止事态扩大。

三、发现纵火、行凶、抢劫财物、盗窃等现行犯罪活动，应英勇果断地抓捕罪犯，迅速报告安全部门和警察保卫机关处理，并注意保护现场。

四、遇有疯、傻、聋、哑患者在警戒部位，不可视为捣乱或无理取闹，及时报告带班主管处理，但要防止其扰乱有关秩序。

五、夜间停电或有其它故障发生时，除立即报告上级外，应提高警惕，加强警戒，带班主管应通知各执勤人员重点加强门卫和要害部门的守护，在照明未恢复及其它故障未解除前，要严格控制人员进出。

六、发现翻越围墙及其它非正常途径进入者，不同岗位应视其远近采取不同措施。固定岗发现，可将其唤至近前询问，如不听制止或企图逃跑，应扭送安全部门。如已逃跑，应密切注视其逃跑方向，并立即发出求援信号，报告有关人员追寻。巡逻岗则主动上前询问，并交安全部门处理。

七、遇有车辆飞驰出入者，应记住车型、牌号，立即报告带班主管，迅速查找，弄清情况，以防意外。

八、遇有外国人进入特殊区域时，未接到通知时不得放行，要注意礼节，并立即报告当值主管，由有关部门出面协调和处理。

九、值班员及保安员，应提高警惕，坚守岗位，并记住报告人的相貌和衣着特征，询问其姓名、工作单位，正确分析和判断情况，报告带班主管予以处理。

防火安全责任人名单

管理处安全责任人、防火安全负责人，参加消防培训义务消防队员及救护人员名单如下：

一、公司名称或法人名称待定。

二、本公司总物业经理任防火安全负责人。

三、本公司物业总经理助理、物业管理部经理、工程管理部经理、财务管理部经理为各部门安全分工负责人。

四、义务消防队员

（名单待定）

五、工程管理部人员

（名单待定）

六、救护人员

（名单待定）

消防、安全应急组织架构

在消防队赶赴现场之前，总物业经理为第一总指挥，总物业经理助理为第二总指挥。

一、经理办公室职责

1. 联系医院进行紧急抢救。
2. 做好现场工作人员的后勤工作。
3. 接待新闻界及社会来访人员。

二、工程管理部职责

1. 配合现场抢救人员工作，确保大楼设备在抢救工作中的正常使用。
2. 切断事故层电源，确保工作人员的生命安全。

三、物业管理部职责

1. 配合用户疏散工作。
2. 统计事件造成的损失情况及价值。
3. 组织清洁公司准备清理现场。
4. 联系保险公司赔偿事宜。

四、物业经理/副经理职责

亲临现场协助消防机关调配事故原因及发出清理现场指令。

五、安全管理部职责

做好各通道，门口的治安值班工作，协助疏散指引工作，调集休班人员组成第二、第三支援小组，听候总指挥的调配。

六、消防值班室职责

1. 消防报警后立即通知巡逻人员赶赴现场确认。

2. 通知值班经理报告简明情况。
3. 向消防机关报告。
4. 检查联动系统工作是否正常。

七、监控中心职责

1. 发生火警立即录像。
2. 严格监视大堂等公共场所的社会秩序。
3. 用广播系统引导客人疏散。

八、义务消防队职责

1. 发生火警立即赶赴现场组织救人灭火。
2. 维护现场人员秩序，疏散无关人员撤离现场。

九、事故单位安全管理职责

1. 维护火灾单位的人员秩序。
2. 大堂和主要出入口要严格控制。
3. 防止意外事件进一步发生。
4. 保护现场，不得让无关人员进入。
5. 在消防队赶赴现场之后由消防队指挥。

火灾应急预案I(一般火灾)

一、接到火警后，消防中心人员向现场人员问清情况并侦察火情后，根据火警范围大小、程度轻重，确定报警范围。

1. 通知安全、保卫部门及应急分队。
2. 通知着火区域单位负责人立即赶往现场。
3. 通知工程管理部人员到现场。
4. 报告管理处总物业经理、总物业经理助理。

二、应急分队接到火警后，五分钟内赶到现场。侦察火情再次确定报警范围。

1. 立即抢救受困人员和疏散物资。
2. 立即运用消防器材扑灭火灾，并负责调查起火原因。

三、安全、保卫部门接到火警，应在最短的时间内调配义务消防队、医疗救护队赶赴现场。

1. 义务消防队赶赴现场后，第一梯队所有成员迅速携带灭火器材进行灭火，并激活现场的消防设施进行抢救火灾。

2. 义务消防队第二梯队对现场信道进行清理，对人员和物资进行疏散；同时保障前线救火人员的消防器材及时供给。

3. 医疗救护队在火灾现场准备抢救火灾伤病人员。

四、工程管理部人员接到火警后，立即派人到现场协助扑救火灾。

1. 根据需要采取着火区域停电。
2. 保证消防所需的电力、水力的正常运行。

五、管理处负责人（即火场总指挥）视情况需要，调集人员援助。

六、应急分队应在起火后五分钟内到现场进行火势控制和灭火，义务消防队应在起火后十分钟内到现场抢救火灾，其它协助人员应在起火后十二分钟左右赶到现场进行消防抢救工作。

火灾应急预案II（重大火灾）

一、一旦确定火灾，由消防中心在第一时间同时做到：

1. 通知应急分队和当值有关人员准备救火。
2. 向消防队报警，讲清公司/单位名称、地区及门牌、起火部位、燃烧部位、火势大小及电话。
3. 向用户通报疏散，注意镇静，不要惊慌。
4. 激活消防设施进行灭火自救。
5. 指导现场用户进行自救，进入避难层或到其它安全地方。
6. 保持现场通讯联络，以便于疏散抢救。
7. 进行火情监控，随时通知消防抢救人员。

二、应急分队接到报警后，在大厦范围五分钟内赶赴现场，特殊情况下，直接调消防电梯到所需楼层，到现场后：

1. 迅速侦察火灾起因及火势情况。
 - (1) 电器起火，应立即通知消防中心或工程人员关闭起火区域的电源。
 - (2) 冷暖器设备系统起火，应立即通知消防中心或工程人员关闭起火区域的电源。
 - (3) 物质起火，立即转移易燃物品。
 - (4) 迅速向消防中心转告火势大小、面积及燃烧程度。
 - (5) 同时时间并予以疏散。
 - (6) 打开消防栓，拧开阀门，进行灭火。
 - (7) 运用灭火器对不同的火警进行灭火。
 - (8) 关闭防火分区防火门。

(9) 扑救火灾时，迅速排除易燃因素，如不能迅速灭火，要尽最大努力控制火势，以待增援人员和消防人员的到来。

- (10) 消防人员到后，协同扑救火灾。

2. 协助调查火灾原因。

火灾扑灭后，迅速协助清理现场。

三、火灾现场必须有负责人，原则上由管理处最高职位依次担任，负责人到场后立即指挥管理处职员进行灭火救人工作。

1. 到现场即到着火区域组织指挥灭火救人工作。
2. 通过火情侦察，掌握火势发展情况，确定火场起火的主要原因，及时召集力量。
3. 根据救火救人需要，确定通报人员疏散和报告消防队。
4. 向管理处各部门布置救人、疏散物资或灭火，并检查执行情况。
5. 布置人员对消防中心、监控中心、配电、供水部位的安全警戒工作。
6. 消防队到后，及时向火场总指挥报告情况，服从统一指挥，按照统一布置带领员工贯彻执行。

四、当值安全主管接到火灾通知后，外围人员不得随意调动，迅速进行安全警戒。

1. 外围警戒任务是：

清除路障，指导一切无关车辆离开现场，劝导过路行人撤离现场，维持整个外围的秩序，迎接消防队，为消防队灭火创造有利条件。

2. 所有首层入口警戒任务是：

无关人员不准进入大楼，指导疏散人员离开大楼，看管疏散下来的对象，保证消防电梯为消防人员专用，指引消防人员进入着火区和消防中心，为消防队队员灭火战斗维持好秩序。

3. 巡楼人员着火区警戒任务：

不要让疏散人员再次进入着火区，防止他人趁火打劫，制造混乱，保护好消防器材，指导疏散人员往安全区域撤离。

五、工程管理部在接到火灾报警后，在火灾现场指挥的指令下。

1. 根据不同的火灾情况采取区域断电等措施协助灭火。
2. 保障消防设施的正常运行。
3. 保障电力、水力设备的正常运行。
4. 如有危急，通知负责人调动人员对主要设备进行疏散。

六、发生火警后，除现场执勤安全主管外，其它休息和在宿舍的安全管理员应全部赶赴现场。

1. 义务消防队员迅速成立两个梯队，进入着火区进行抢救受伤、受困人员，同时疏散人员和转移主要物资。

2. 义务消防队第一梯队在组长带领下携带灭火器材到现场进行灭火，疏散组疏散现场人员。

3. 义务消防队第二梯队在组长带领下铺设水带路线和水枪的设置地点，利用灭火剂进行灭火，疏散组迅速疏散重要物资、设备到安全地点。

4. 义务消防医疗抢救组在组长带领下赶赴现场后积极做好救护准备，对救火中的受伤人员进行现场急救和处理。

七、其它所有管理处员工到达火灾现场后，积极协助扑救火灾。

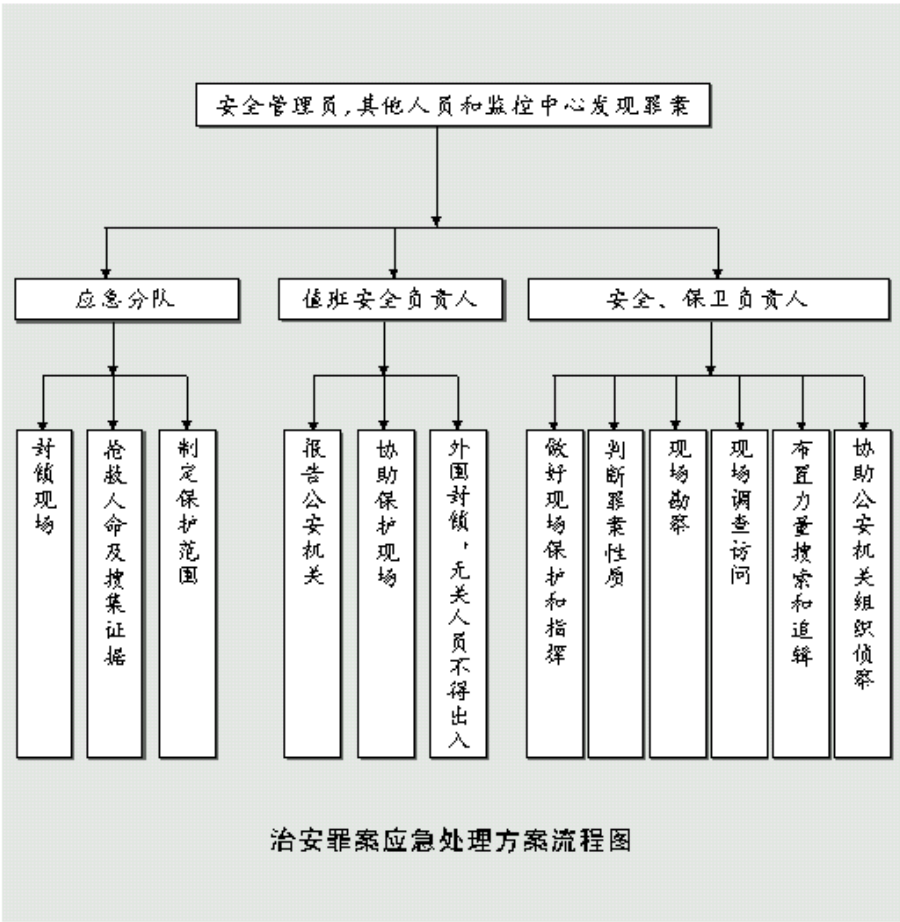
1. 协助工程管理部人员保证水电供应不间断。
2. 协助救火人员保证灭火器材和运输车辆。
3. 积极协助作战单位提供要求支持项目，保障器材的供应。

八、公安消防人员到现场后，管理处所有员工应积极配合。

1. 一律服从火场总指挥指令和调度，消防中心配合现场指挥工作。
2. 工程管理部人员确保水电设施和消防设施能够正常运作。
3. 应急分队和消防人员并肩作战进行灭火。
4. 义务消防分队员积极疏散人员和物资。
5. 医疗救护队与其它赶来的医疗人员一起进行火场伤病员抢救。
6. 外围人员配合地方警察人员进行严密安全警戒。

消防人员到达火灾现场前，所有的灭火工作在起火后五至十分钟内完成，并出人、出水和运用灭火器材扑救火灾。

治安罪案应急处理方案



各类罪案处理流程



电子文档：YBCL009

治安突发事件 应急处理方案

一、总则

1. 无论任何单位、用户及值班安全管理员或其它职员，只要发现刑事罪案，应在第一时间通知本公司安全管理部门和应急分队。

2. 监控中心在监控中发现刑事罪案应在第

一时间内通知当值安全管理员和应急分队迅速赶赴现场，并通知安全保卫部负责人和当地公安机关。

3. 应急分队和当值安全管理员接到报警后在五分钟内必须派人赶到现场。

(1) 当值安全管理员在当值主管指挥下，迅速封锁外围及内线出口，除警察保卫机关人员外，所有车辆、人员未经允许不得出入。

(2) 应急分队赶到现场后，马上进行各项抢救工作。同时划定现场保护范围，无关人员不得进入保护现场，同时不得乱动现场的任何物品。

4. 安全、保卫负责人到现场后，立即对现场情况进行安排和指挥。

二、人命罪案

1. 由专人按指定路线进入现场，查明和判断当事人是否死亡。
2. 如未死亡，立即抢救，力求现场不受破坏。
3. 如当事人尚能讲话，应利用一切时机，问明原因。
4. 如当事人是凶犯，除急救外，还要注意监视，防止意外。
5. 如当事人已无抢救必要时，应就地保持原状，以备勘验，并封锁现场。
6. 现场的一切对象均应严密保护，不得踩踏或清扫。

三、爆炸罪案

1. 在救火过程中注意观察风向、火势、火焰、火烟颜色等，如发现引发物，有条件时要抢救出来。
2. 对于不能制止火势蔓延，并发现火场中的尸体，估计可能被堵时，应设法移出火场，并记清当时的位置姿势。

四、盗窃破坏罪案

外围设岗，无关人员未允许不得进入；如证实发生罪案，要立即打电话报警。报警后应留守现场，直至警务人员到达。

1. 犯罪分子出入的通道、爬越的窗户、打开的箱柜、抽屉为保护的重点。
2. 犯罪分子留在现场的痕迹要保持原状，以免留下新的痕迹。对撒落在地上的物品一律不准接触和移动。
3. 注意周围有犯罪分子在徘徊、扣留、坐卧的地方或其它工具痕迹，应予以保护。
4. 严禁传媒入内采访。
5. 若有需要，指令关闭出入口大门。
6. 劝阻住户及访客暂停出入尽量配合，防止窃匪乘机逃逸。
7. 安全、保卫负责人除安排和指挥罪案现场保护外，应立即对罪案现场进行判断和勘查。

刑事罪案应急处理方案

一、一般罪案

1. 查明事件的性质，认真、仔细地进行现场勘查，明确是否构成犯罪或是意外事件。
2. 一般罪案实时开展现场勘查，并邀两名公正人士作罪案现场勘查的见证人。
3. 对周围进行观察，指定来人进入现场，划出一条进出现场的路线，观察现场原始情况。
4. 对现场的每个痕迹和物证进行不同方位的照像和制图，同时做好笔录。
5. 在勘查现场时及时组织摸排和查访当事人和知情人。
6. 在现场勘查和侦察中，若发现犯罪分子已经逃跑，应及时组织力量，根据罪犯逃跑的方向进行踪迹追缉。追缉行动要迅速，判断要准确，注意犯罪分子逃走时遗留的物证，同时要防止犯罪分子行凶。

二、重大罪案

1. 控制好现场后，等待公安人员到来。
2. 警察人员到来后，立即向公安机关反映现场保护及罪案有关情况。
3. 听从项目组指挥，协助侦察人员工作，全面组织侦破。
4. 提供必要的侦察协助和后勤工作。

三、侦破工作

警察机关到现场后，根据不同的情况协助侦破工作。

1. 外围人员根据侦察需要解除警戒。
2. 应急分队人员控制现场直至侦察结束。
3. 安全、保卫负责人与警察机关侦察人员共同组织侦察。
4. 不得泄漏现场情况和勘查的内容。

升降机困人应急处理解决方案

一、如有乘客被困在升降机内，须立即把闭路电视镜头移至该困人的升降机，视察机内的活动情况，详细询问被困者有关情形及通知同事到该升降机门外与之保持联络。

二、由工程管理部立刻致电所属保养公司的 24 小时紧急维修站，派人救助被困者及修理该升降机，致电时必须询问对方姓名及告知有人被困。

三、被困者内如有小孩、老人、孕妇或人多抽气不足的情况须特别留意，若有人身体不适须立即离开，而保养公司仍然未有人到场，立即与保养公司维修站说明原因，并立即通知消防人员协助。

四、被困者救出后，须与他们联络及询问。

1. 您是否有任何不适，是否需要帮助等。
2. 询问其姓名、地址、联络电话及到本大楼的原因。
3. 如被困者不合作或自行离去，则记录下来，以作存据。
4. 必须记录该事件的起始时间及详细情况及维修人员、消防员、警员、救护人员到达和离去时间，消防车、警车及救护车号码等。
5. 必须记录被困者被救出的时间或伤者离开时间及查询伤者送往何处医院。

第十三章 财务管理手册

财务管理概述

一、总则

1. 财务管理是物业管理的重要部分，正确处理好管理与理财的关系，是物业管理的首要问题。
2. 财务管理的三方面任务：
 - (1) 有计划、合理地安排资金，为管理公司经营管理服务。
 - (2) 认真贯彻各项财经制度，维护财经纪律，实行财务监督。
 - (3) 加强经济核算，增收节支，提高经济效益。
3. 配备专职财务人员，开户建账，建立一套完整的切实可行的会计核算制度，做好管理公司的经济活动记录工作。
4. 做好年度财务预算，落实各项经济指标。
5. 做好会计决算和利润分配报告，加强财务监督，改善经营管理，提高经济效益。
6. 遵守各项有关法律、法令和条例，接受当地税务、银行、工商等部门的监督。
7. 接受“会计事务所”对企业会计账目的审查。

二、财务权限与职责

1. 编制管理公司年度财务预算，制定各项经济指标，并报总物业经理审批。
2. 监督管理公司的资金来源与运用情况，检查各项制度执行情况。
3. 加强流动资金的管理，制定各部门的流动资金额，超出额度的财务部有权拒付。
4. 公司的一切开支应由经手人做出计划报其部门主管经理签字，且经财务部经理审核无误报总物业经理审批后方可报销。
5. 有权拒付违反财经纪律和违反财务规定的开支。
6. 建立完善的管理费收费系统，及时足额收取管理费及其他费用，按发展商的要求必要时协助发展商向客户收取其他费用。
7. 建立固定资产登记制度，防止固定资产流失。
8. 建立完善的会计资料档案管理系统，保证会计资料的完整。
9. 按上级规定，编制好各种财务报表，做好财务工作。
10. 对超载财务权限，强行核销不合理开支，打击报复财务人员的行为，财务部经理有权向总物业经理及上级部门报告申述。

三、财务管理

1. 财务部应根据国家要求，结合有关规定，认真进行财务处理与会计核算，及时编报各类财务报表，做到认真、及时、准确、完整地反映管理公司的财务状况和经营成果。

2. 财务部应严格控制各类费用开支，业务招待费的提取按国家规定，可以在业务收入限额内据实列入管理费用，并按如下标准提取：全年业务收入额在人民币 1500 万元以下的，不超过年业务收入额的千分之五；全年业务收入在人民币 1500~5000 万元的部分，不得超过业务收入的千分之三。

3. 财务部应严格内部管理制度，建立健全现金及各种存款的管理，做到日清月结，账账相符，及时清理未达账项，每周编报一次资金日报表，以便管理公司及时掌握资金使用情况，合理使用资金。

4. 严格各种费用管理，杜绝假发票，空白条，杜绝不合理、不合法的费用支出。

5. 公司发生的维修费，数额在一万元以下的，可一次进入当期费用，超过一万元的可采用分期摊销的办法，分期进入费用。低值易耗品的摊销方法采用“五五摊销法”。

会计核算依据

物业管理公司的财务管理部门，在对其下属的物业管理处进行会计核算前，必须先行对国家及地方与物业管理相关的法规和税规有清楚地了解，此外，还应对与本公司、本物业相关下列文件的相关规定予以关注。

一、业主公约

业主公约是各业主与发展商在买卖楼宇后所签署的合约。公约对发展商、全体业主、用户及管理者均有约束力，并明确各自的权利、义务及责任。

公约内包括了很多有关财务处理、费用计算等数据。财务管理部人员须详细了解该项资料及规定，并作为会计核算的依据。

现列举其中较重要的条款如下：

1. 本物业管理账目发生盈亏时的处理办法

一份内容完善的公约应就本物业管理发生盈余或亏损情况时的处理或解决办法予以明确规定。通常，本着“用者自付”的原则，本物业的盈余由该物业的全体用户共同享有，本物业的亏损由该物业的全体用户共同分担。当然也可以是其它的处理方式，如：在业主委员会成立之前的前期物业管理期间，小用户以按约定缴纳综合物业管理费用为限，收入不足以应付经常性支出时，由开发商承担补贴责任。但关键是必须有明确的约定。

2. 本物业综合管理费收支情况的公布

要求物业管理公司定期公布所管物业的收支情况，是我国物业管理行业法规中明文规定的。在与有关法规保持一致的前提下，公约中通常会对公布的具体时间、方式和要求做出规定。

3. 收支核算方面的规定

公约通常列明是否需要为本物业各部分(如：停车场、办公楼、住宅楼等)的收支独立核算。

4. 未出售单位和已出售但空置单位管理费计算法

通常未出售的单位享有一定的管理费减免优惠。

5. 管理费起计日期的约定

通常可以是实际收楼日，或交付使用通知书发出日期加若干天为起计日，或者以前述两者较早者为起计日，也可以是开发商与业户在售楼时做出的其它约定。

6. 滞纳金的计算法

公约通常会规定业户必须在每月某日前缴付管理费，逾期未付者，则管理公司有权按规定利率计收滞纳金。

二、管理合约

管理合约是开发商或业主委员会与物业管理公司签署的合约，其主要作用是明确委托方和受托方的权利和义务。主要应包含以下内容：

1. 物业管理公司管理本物业的年限，及管理公司报酬的计收标准及方法等。
2. 物业管理公司受管理公约的约束，并享有公约规定的管理人所享有的权利、义务及责任，根据管理公约对本物业进行管理。
3. 需编制财务预算及预算控制，除首年预算外，通常由财务管理部牵头为每一新的财政年度制定财政预算，并在该年度的实际运作中对各项开支实施预算控制。
4. 合约到期或终止时，财务移交方面的要求。

三、用户手册、装修守则及大厦各项收费标准一览表

该等文件通常在业主收楼时一并派发，并列明各项收费、按金、罚款及按金退还的程序等事宜。

四、收楼的流程

在整个收楼的程序中，有很多会计部必不可少的资料，如：

1. 确实的收楼日期，用以计算管理费起计日期。
2. 各单位业户数据，包括姓名、联络地址及电话等。
3. 已缴付管理费按金及其它款项的收据，可作入账及对账的凭据。

根据上述资料，可以建立一套必要的图表档案，如：单位数据列表已收各种按金明细表、应收 / 已收 / 欠收管理费一览表等。

会计核算重点

一、会计科目制定

一九九八年四月十一日，国家公布了物业管理行业须按照《施工房地产开发企业财务制度》的条例。因此，在制定一级会计科目时，必须遵照国家规定，但子细目却可按实际的需要增减。现就物业管理行业的要求编制一份会计科目样本以供参考。

二、成本核算

每一独立的物业，按其功能不同，可分为不同的“部分”，如：住宅（或公寓）、办公楼、商场、停车场、会所等。若业主公约规定须按物业的不同“部分”分别独立核算，则在建账时应给予充分考虑。大部分的《财务软件》已备有辅助核算功能，财务管理部应尽量加以利用。

建账后，日常操作的重点是清楚识别及界定各项费用及收入的归属，按其所归属的“部分”准确核算。正确的“部分”分类能准确反映各“部分”的经营损益情况，对了解各“部分”的财务状况，改进管理极其重要。对于无法明确识别及界定其归属的费用，则称之为“公摊费用”或“待摊费用”，对于这些“待摊费用”应在各会计期间归集后，合理分摊至各“部分”。分摊的方法有多种，如：面积、管理份额、该项费用总额、人员工资总额等，发生的费用类型不同，选用的分摊办法也有所不同，但最基本的原则是合理性。必要时，分摊办法的选用应征求有关部门意见，取得物业总经理甚至委托方的认可。

三、应收账款管理

对于物业管理行业来说，应收账款管理是其财务管理的重点之一，工作较为繁重。财务管理部须计算每一个业户应缴纳的各种费用，如水、电费等，亦要定期清理、核对和报告各项费用的缴付情况。定期发出缴付通知书、催款通知书、对账通知书，定期进行银行委托付款的划款工作等。

进行应收账款管理，需先行收集以下数据：

1. 各项收费标准。
2. 该物业所有单位的编号及面积。
3. 每一个单位的管理费起计日期。
4. 各单位每月应付各项费用(如管理费)的金额。
5. 业户 / 用户 / 使用人的数据，如姓名、联络地址、电话、所拥有的单位编号。

6. 空置单位的界定标准，收费项目及标准。
7. 滞纳金有关规定，如起计日期、利率等。
8. 由管理处代收水电费时，水电费的抄表日期、收费标准等。

四、注意事项

1. 收楼时应注意事项

(1) 用户付款的方法

用户在支付每月费用时，可采用多种方法，如亲自到管理处缴付现金或支票，或采用委托银行自动转账付款。财务人员应在用户收楼时，准备一份详细的付款方法说明书，并连同委托银行自动转账授权书交予用户。付款方法说明书上应列明：

- ①管理处的地址及办公时间。
- ②以支票付款时，支票抬头的名称。
- ③办理银行转账的手续及各项须知。

(2) 业主收楼时缴交的各项费用及押金的账务处理

通常业主在收楼前或收楼时已按发展商或物业管理公司的要求，预付了数月管理费及各种押金、初装费等。其中部分款项，如预付管理费、管理费按金等应由管理处收取，电话、煤气初装费等应由发展商收取。当财务管理部由开发商或物业部取得有关收费资料，并收到已出售单元的数据时，应及时与开发商财务管理部沟通，明确各项收费的归属及时入账及时对账。

(3) 预收管理费的处理

对于用户于收楼时预缴的管理费，应自交纳管理费起计日起按月结转收入。财务管理部应对管理费的起计日期的确定标准及特殊情况下的批准程序有明确的了解，并以此标准为依据，确定统一的起计当月的管理费计算方法。以免计算方法不统一引致的应收账混乱，以及与业主间的纠纷。

2. 每月应注意的事项

(1) 缴款通知书

①发出日期及截止日期

物业管理公司的经费，主要是来自管理费收入。为确保有充裕的流动资金，财务管理部必须在每月一号(或按公约规定的日期)前发出缴款通知，使业户能按时付款。由于打印通知书需时间，为确保业户能如期收到发出的交款通知书，必须提前三天发出。如果业户在截止日期后才付款，公司发出的通知书上将不会反映该项付款。为避免误会，所有通知书须注明发出日期和截止日期，并明确告知用户在该日期后支付的款项没有包含滞纳金在内。

②水、电费

如各单位的水、电费是由管理处负责收取，管理处每月须派员抄录各仪表的读数，然后按照每度的收费及最低消费计算应收款项，并将各单位应付的水电费用和管理费在每月付款通知书中分项，要求各单位在缴付管理费时一并缴付。

因抄读各仪表需时，财务管理部应与有关部门订定一个固定抄读日期，并把结果在付款通知书截止日前交予财务管理部。

③缴费通知书的管理

缴款通知书最少要有两联，一联给客户，另一联由管理处存档。若除管理处外，还有其它机构负责收款，便需要多一联，供对方存档作为收费依据。

（2）催款通知书

业主公约通常对业户缴纳管理费等的义务有详细规定，管理处应制定可操作的催款流程。对未按期付款单位，便须按追收程序定期发出催款通知书，直至采取截停水、电供应及发出律师信，进行法律诉讼。财务管理部有责任定期将各单位的各项收费情况通知物业部及物业总经理，待其决定采取适当措施。

财务报表

编制会计报表的目的，是向会计报表的使用者及时提供该核算单位的财务状况、经营成果、现金流量等信息。因不同使用者有不同需要，所以报表的式样及种类，亦应按实际的需要编制。

国家对会计报表的格式有统一的规定，但该格式所表达的信息对各物业的管理决策、委托方及其用户不一定足够及适合。因此，财务管理部有必要定期编制更为详尽的内部报表。这些报表的格式并没有固定要求，较据灵活性，视各物业的具体情况而定，但应以符合物业管理法规、用户公约、管理合约要求，清楚表达各物业的财务状况为原则。

以下是一些在内部财务报表中应予明确表述的事项：

一、收支表（损益表）

1. 按用户公约的规定要求独立核算的部分，已各自编制独立收支表。
2. 本期成本费用已按当地《物业管理服务收费实施办法》中物业管理服务收费项目和构成列示。
3. 各项费用可分为合约性及非合约性两大类，合约性开支有专表说明。此举可以提供决策者更多有用数据，来处理资金调动及制定预算。
4. 关于一些非经常性而金额大的费用，已给予重点注释，令使用者了解该等费用的实际用途。
5. 本月实际收支与预算收支及上月收支比较，并对有重大差异的项目作出分析，便于有关部门有所了解以加强控制。

二、资产负债表

1. 已对该物业名下持有的固定资产，提供明细表。
2. 附有管理处员工工资明细表。
3. 附有往来单位往来账项明细表，特别是与开发商和物业公司之间的往来账款。
4. 附有各用户单位应收款账款前期欠款、本期应收账款、本期实收账款和本期末欠款明细表。
5. 附有待摊费用、应付款、预付款等明细表。

发票和收据管理

一、总则

1. 根据《中华人民共和国发票管理办法》及其它有关规定制定本制度。
2. 本公司所有发票、收据（指有价值的收据）及票据（以下简称票据）均属本制度管理的范围。
3. 财务管理部统一负责本公司各种票据的管理工作。
4. 各种票据的种类、使用范围由财务管理部规定。

二、各种票据的购买及印刷

1. 属国家统一规定的发票由财务管理部指定专人向有关税务部门购买。
2. 经有关税务部门批准公司自行印制发票时，由财务管理部提出式样经总经理核准，并报有关税务部门批准后，在税务部门指定的印刷单位印制。
3. 公司使用的各种发票、收据属代收的部分，使用代收单位的发票、收据；属公司的收据需印制时，由财务管理部提出式样经总经理批准后进行印制；属各部门专用的票据需印制时，由需用部门提出式样，经财务管理部审核，报总经理批准后印制。
4. 财务管理部专管人员必须对购买、印刷或代收单位提供的各种票据进行验收，详细清点数量、检查有无印刷错误。数量有误或印刷有错误的应拒收。各种票据验收后，应按不同的票据登记验收日期、数量、起止号码等，设专柜保管。

三、各种票据的领用

1. 财务管理部专管人员应设置各种票据领用登记簿，凡发放票据，必须登记领用的日期、数量、起止号码等，并由领用人签收。
2. 使用发票或收据的部门必须指定专人负责各种票据的管理工作（以下简称票据专管人员）。
3. 票据专管人员在向财务管理部领取各种票据时，必须办理领用手续并清点数量、验看号码，发现有号码错乱的，应拒绝领用。
4. 票据专管人员对所领用的各种票据必须妥善保管，在交付使用人员时，应进行登记、签收。

四、各种票据的使用

1. 各种票据需按《发票收据使用细则》的规定进行使用。
2. 各种票据应当按照规定的时限、顺序，逐栏、全部联次一次性开具。
3. 各种票据只能按规定的范围进行使用，不得转借、转让、跳号、拆本使用，或开具空白票据。
4. 各种票据需交接使用时，应办理交接手续，写明交接时票据的号码。
5. 接收人在接收各种票据时，如发现所交接的票据存在问题，可拒绝接收，并立即报告主管人员。情节严重时，应立即报告财务管理部。

五、各种票据的检查和核销

1. 财务管理部有权对各种票据的使用随时进行检查。
2. 已用完的各种票据必须立即向财务管理部进行核销。
3. 财务管理部专管人员在核销各种票据时，必须对票据进行检查。发现有使用不当的，应提出意见进行纠正；发现有问题的，应立即报告财务经理。
4. 财务管理部专管人员应随时核查使用各种票据的人员有否及时将所收款项按规定上交。在各种票据核销后，应对整本票据报收款项有否上交进行核查。

物资管理制度

一、物质分类

1. 固定资产的定义——单位价值 2000 元以上或者使用年限超过一年以上的物品。
2. 低值易耗品的定义——不属于固定资产，而又价值较高或使用时间较长的物品。
3. 办公用品的定义——办公使用的消耗性物品。
4. 物料用品的定义——进行物业管理所需使用的消耗性物品。
5. 小商品的定义——为销售给业户的目的而购进的商品。

二、物资采购制度

1. 各部门凡需新增固定资产，低值易耗品或使用各种其它物资，应先行到公司仓库领用，仓库无库存的，可申请购买。
2. 部门申购应先将所需增加的物品列入每月编制的预算内，预算经批准后，可正式申请购买。
3. 预算外急需使用的物资，经总经理批准可以先行购买，再补作预算。
4. 各种物品的采购主要由行政及行政人事部负责，但对一些急切需用或专业用品，可由部门经理申请，总物业经理批准后由使用部门进行采购。
5. 各部门对本部使用的常用物品，应根据使用情况提出每月的耗用量，仓库根据该物品消耗时间的长短定出最低库存量，在接近最低库存量时，通知有关部门申购物品。
6. 申请购买物品申购部门填写物品申购单，申购单需详细列明所需购买物资的名称、规格、数量、用途(或使用的地方)。
7. 采购部门审核申购物品的库存情况和报价，财务管理部审核申购的物资和金额有否符合预算，最后由总经理审批。
8. 负责采购的人员应随时了解和掌握公司常用物品的市场价格和供应情况，接到申购单后，向有关供货商询价，并在申购单上填报三家以上供货商的报价。
9. 对于常用物品及耗用量大的物品，根据不同供货商对不同物品的报价按质优价廉的原则选定固定的供货商。
10. 负责采购的部门应要求固定供货商定期提供近期物品的供货价和供货品种，根据可供货品种和价格核对申购物品的报价。
11. 采购部门应要求供货商加强配合，根据供货商提供的供货物品和价格清单做好采购计划，争取节

省采购所需的时间，为物资使用部门创造效益。

12. 对于一时在市场上难以购买和购买程序需占用较长时间的物品，采购部门应将情况通知给使用部门，以使使用部门能及时采取相应措施。

13. 采购部门在收到已批准的申购单后，属于由固定供货商供应的，应通知固定供货商送货上门，并采用定期结算的方式结算货款。

三、仓库管理制度

1. 对仓管人员的要求

(1) 仓管人员应熟悉其所保管物资的基本特性、使用性能、保管知识、规格用途、存放期限等。

(2) 及时、准确地做好记账工作，如实反映物资的库存及发放情况。

(3) 经常保持仓库环境的整洁文明、各种物资存放整齐。

2. 验收进仓制度

(1) 所有物资进仓前由采购人员填写一式四联收料单(进库单)，收料单的内容包括物资的名称、规格、数量、单价和金额。

(2) 仓管人员及申购人对进仓的物资必须验收其质量是否符合使用的要求。

(3) 凡尚未取得发票而先行进仓的物资，仓管人员及申购人必须核对收料单上所列的品名、规格、数量与实收物资及送货单是否相符。

(4) 已取得发票的物资，还必须对发票上所列的内容进行核对。

(5) 收料单一式四联，完成验收手续由仓管人员签收后，其中：第一联仓库留存，作收货的记账依据；第二联随同发票报销；第三联送财务管理部存查（仓管人员在完成验收手续后，每十天汇集后交财务管理部）；第四联由采购人员（经办人）留存。

3. 保管制度

(1) 固定资产的管理

① 固定资产由使用部门保管；固定资产如个人使用，个人保管，个人在财务管理部(或行政及行政人事部)办理领用手续，各部门公共使用的，由部门经理指定专人负责，如发生人为损坏或丢失，需照价赔偿。

② 固定资产要定期清查盘点，最少每年要进行一次全面的清查，盘点时要对实物逐项点数，填列固定资产盘存表，按类别，品名详列账存数量金额和实存数量金额，由参加盘点人签章证明，保管备查，固定资产明细账和固定资产总账要按时核对，做到账账相符，账实相符，出现盘盈、盘亏要及时上报。

③ 固定资产的调出、变卖和因失去使用价值需要报废时，必须按管理处权限办理，合法批准手续，其变卖价格由财务管理部与使用部商定，需报废及清理的固定资产要进行审查与技术鉴定后报总物业经理批准，进行账务处理，凡属人为造成固定资产报废或损坏，必须上报总物业经理处理并追究其个人责任及相应的处罚。

(2) 其它物资的管理

①其它物资均先由仓库验收，属各分仓的物品再由各分仓领出分别仓库进行保管。

②财务管理部要对购进的各项固定资产建账建卡，根据税务局要求和会计核算方法，按月计提折旧费，固定资产折旧提取方法采用直线法。

③所有物品由行政及行政人事部统一按分类编号。

④仓库按物品编号划分存放区域，物品根据其存放条件及编号，有条理地存放于仓库内。

⑤仓管人员必须经常检查物资存放的情况，发现物资有变质情况时，应及时进行处理。

⑥各种物资应做到账实相符，并每月进行一次盘点。

⑦盘点中发现有盘盈、盘亏及变质等情况应查明原因及时报告主管部门及财务管理部。

⑧情况严重时，应及时报告总物业经理。

⑨盘点报告在每月月底前上报财务管理部汇总。

各仓库应分品种、规格设账登记各种物资的收、发、存情况，每月终了，公司仓库应与各分类仓库核对当月的收、发、存情况，并定期进行账实核对。各仓库收发料截止至每月 20 日，每月 25 日前各分仓仓管人员必须报送当月报表至公司仓管人员核对，公司仓管人员和行政部在每月 31 日前向总物业经理、主管部门及财务管理部报送本月的报表。

每月终了，仓库向行政及行政人事部按部门提交当月增加物资清单，行政及行政人事部在此基础上汇总直接购买、报废、调用等完成当月各部门增减物资清单。清单一式三份，使用部门、行政及行政人事部、财务管理部各一份。

凡属代保管的物资（含暂不需用或不合用的），需办理进仓手续，仓管人员应另设账登记、保管。

(3) 物品领用及出库

①领用各种物资都必须办理领用手续，各种物资的领用手续均须由主管领导签名。

②领用的固定资产或其它非消耗性物资按使用部门登记“物资保管清单”，使用部门应每一季度清点一次，并将清点结果列表报行政及行政人事部；使用部门领用非消耗性物品属个人使用、保管的低值易耗品、工器具或非消耗性物资按使用人登记“员工物品领用表”。

③员工调离部门或离开公司时，应交回所领用的物品，并将“员工物品领用表”复印一份交行政及行政人事部，各级主管离任或调离公司时，应由上一级主管或管理部门清点其所辖部分的物品。

④工程管理部及其它部门日常使用的工具和消耗性物品向仓库申领一定数量，自行设仓保管。

⑤所有物资出库一律凭使用部门开出的领料单发货，领料单应列明出库物资的编号、品名、规格、数量、用途、使用区域（如楼宇）等，除有领用人员签名外，还必须有使用部门的主管签名。若领用的是非消耗物资，应同时填写“财产保管清单”。

⑥仓管人员发货时，要坚持按发货程序发货：一查库存量，二先入先出，三当面点清。发货时发货人应在领料单上签名并及时登记入账。

⑦已领用的物资，凡质量、规格不符合使用，应允许使用部门退货。使用部门办理退料销账手续：填写一式三联的红字领料单，仓库凭红字领料单作重新入账的依据。若退回的是已使用的物资，仓管人员应另设账登记、保管。

⑧非消耗性的物资（含个人保管的工具、物品、低值易耗品）在仓库或发放部门领出后，使用部门应按品名、领用人填写“员工物品领用表”。因严重损坏或因使用期限已满等而无法继续使用、需进行更换的非消耗性物资，领用时必须交旧领新。

⑨领料单一式三联，其中第一联由仓库作物资发出后的记账依据；第二联财务管理部存（仓库发货后每十天汇集交财务管理部）。第三联由领料部门自存。

四、维修及报废

1. 固定资产、部分低值易耗品需要维修时，由使用部门提出请修单，属保修的物品联系原保修单位进行维修；非保修物品属办公用的物品由行政及行政人事部安排维修，其它物品由工程管理部安排维修。

2. 固定资产、低值易耗品或非消耗性物品需要报废时，由使用部门填写“物品报废表”，属工程、机电、设备等物品报工程管理部；其它物资报行政及行政人事部。经鉴定确系无法使用的，经报请总物业经理批准，各部门在收到“物资报废表”批复三天内，将报废物资集中送往公司总仓库，分别由行政及行政人事部或工程管理部进行处理。

3. 需维修或报废的上述物资如属人为损坏、报废或丢失的，应由责任人进行赔偿。

资金管理

一、流动资金管理

1. 非商品资金管理

非商品资金包括现金、物料用品、低值易耗品和待摊费用等。

(1) 必须严格控制非商品资金的占用，核定额度，严格管理。

(2) 购置必须有计划，经批准，手续合法完备，否则财务不予报销。

(3) 贯彻执行国家关于现金管理有关规定，凡超出现金管理及现金支付数额大的，需总物业经理批准。

(4) 当天收取的营业款、代理款，一律当日送银行，不得坐支现金。

(5) 报损的低值易耗品，必须查明原因，分清责任，报财务部处理，凡属人为的损失，必须上报总物业经理并追究个人责任。

2. 结算资金管理

结算资金是企业经营活动中发生的货币业务，包括银行账款，应收应付往来账款等。

(1) 管理公司的银行账户，不准借给其他任何单位和个人使用，更不得出租账户收取手续费，因特殊情况，代转达款项时，须经主管经理批准。

(2) 任何人不得借用公款，情况特殊的，须经主管经理批准，写明还款时间，财务部在其个人工资中扣回。

(3) 及时清理往来账款，凡人为造成死账的，必须追究个人责任，上报总物业经理处理。

(4) 及时清理债权、债务，防止拖欠款项。

(5) 任何人不得以任何手段搞贪污，挪用公款及个人收取佣金等违法行为。

二、资金使用、统筹

为合理地使用、统筹资金，各部门凡需购买物品用款，需事先提前 3~5 天报计划到财务部备案，以便合理地统筹资金。

费用管理

一、费用管理原则

- 1. 坚持勤俭节约的原则，努力降低费用水平。
- 2. 准确执行有关财务规定，严格遵守费用开支范围。
- 3. 加强各项开支计划管理，实行财务监督，财务部行使好财权。
- 4. 一切付款票据，必须是合法的发票，白条不得作为报销凭据。
- 5. 严格控制费用，严禁在使用费用中假公济私。
- 6. 凡属费用范围开支，由部门经理签字，经财务部经理审核（有权提出异议），报总物业经理批准后方可报销。

二、费用开支标准

- 1. 工资：按“工资管理规定”执行。
- 2. 劳动保险费：按市劳动保险部门有关规定和“社会保险规定”执行。
- 3. 差旅费（附明细表）

差旅费费用报销标准如下（指中国境内）：

中国境内差旅费费用报销标准明细表

(单位：人民币)

	交通工具				住房标准	市内交通费	出差补助费	其它
	火车	轮船	飞机	其它交通工具				
物业总经理 (副总)	软席车	一等舱位	商务舱位	按实报销	300	25	65	
部门经理	软席车	二等舱位	普通舱位	按实报销	200	15	60	
部门副经理	硬席车	二等舱位	普通舱位	按实报销	200	15	55	
其它一般人员	硬席车	三等舱位		按实报销	150	10	50	

注：1.出差天数计算：每天以北京时间六点始直至 24 小时为一天计算标准，不足 8 小时/天，视作出差半天计算。

2.出差人员出差返回五天内须到财务部办理报销手续。

4. 业务接待费：凡属接待、公关费用，由各部门负责人提出申请，交财务部经理审核后报总物业经理审批。

各部每月应酬开支指标如下：

各部每月应酬开支指标表

(单位：人民币)

职位(部门)	开支(金额)
总物业经理	7000 元内
总物业副经理	5000 元内
物业部	2000 元内
工程部	2000 元内
人事行政部	2000 元内
财务部	2000 元内
安全管理部	2000 元内

三、物业总经理权限

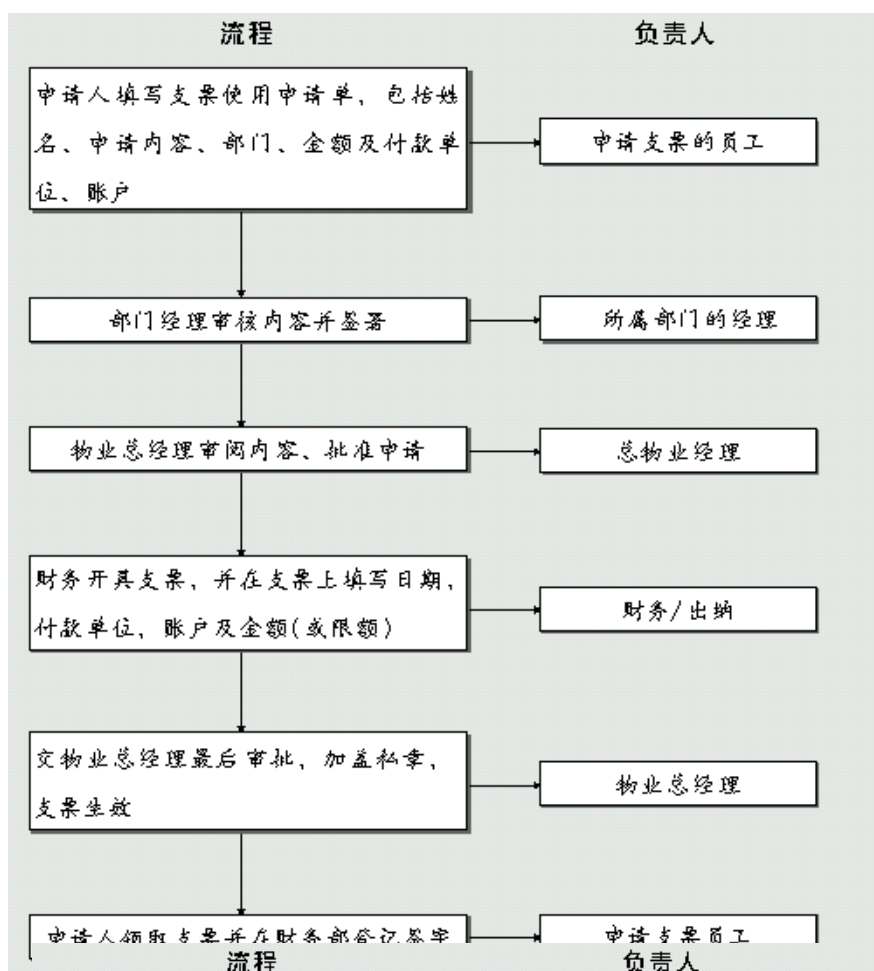
凡公司发生的费用（含购入固定资产），金额在人民币 20000 元（含人民币 20000 元）以下的由物业总经理签署，超过此权限范围的由发展商批核。若物业总经理因公出差或私事需外出时，职责权限可暂由副总经理代理，待物业总经理回来后审定。



报账及记账程序图

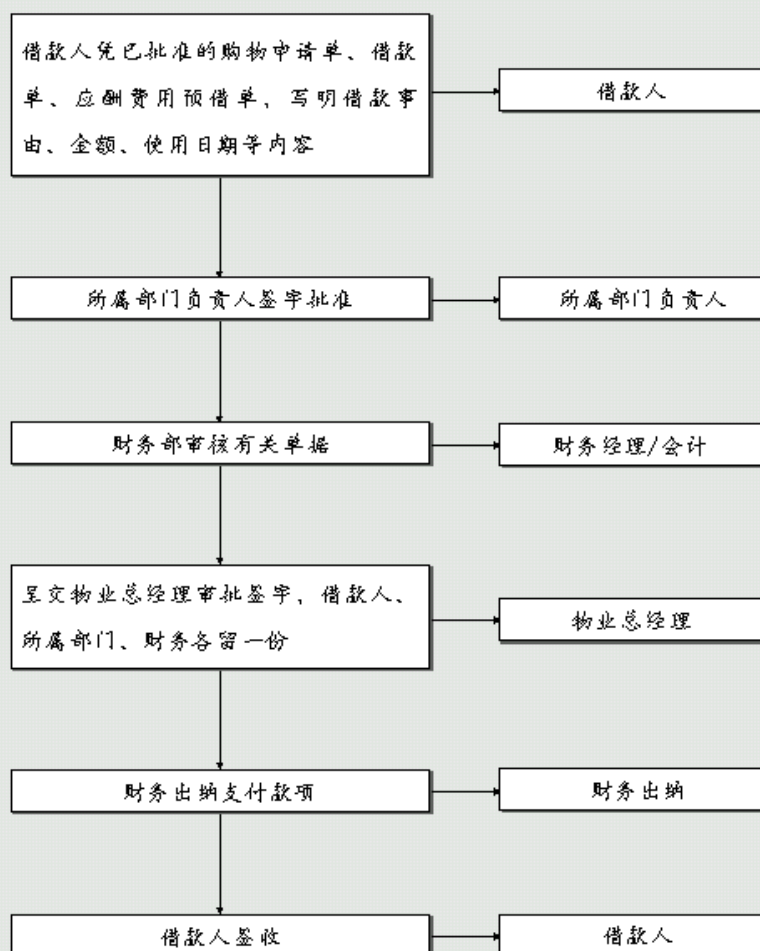
四、报账及记账程序

五、支票使用流程



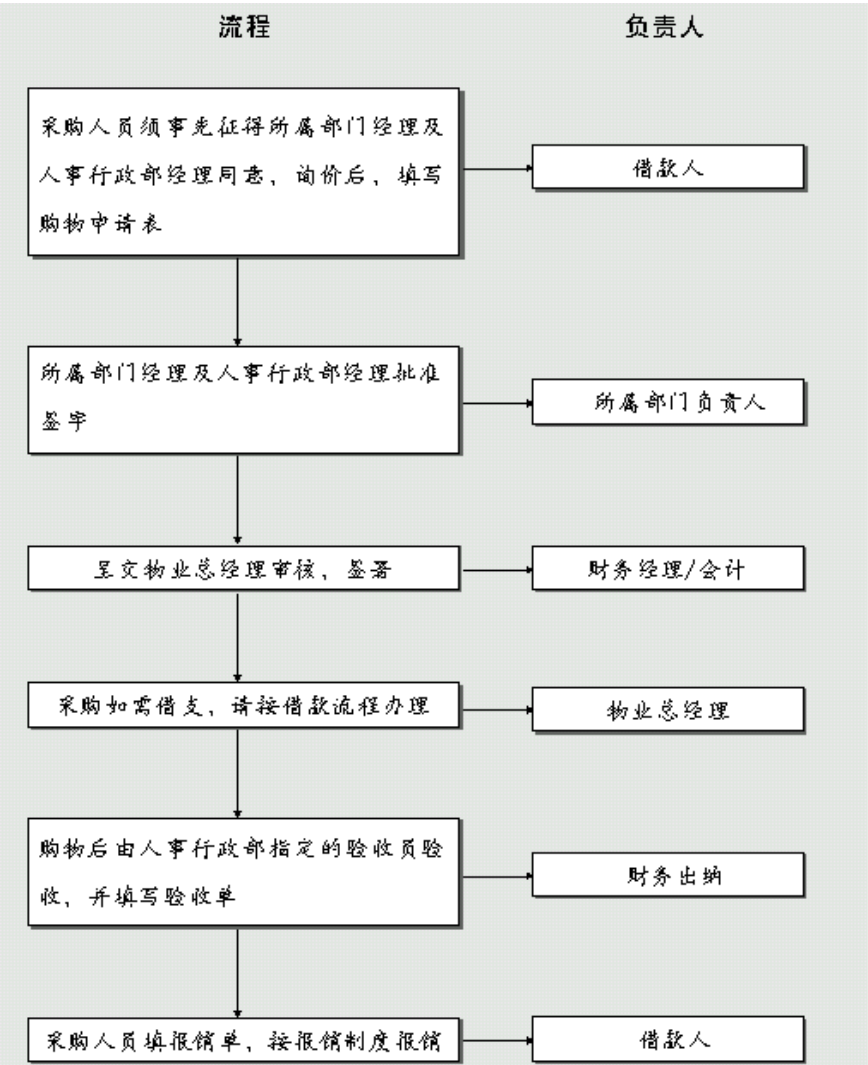
六、

借款流程



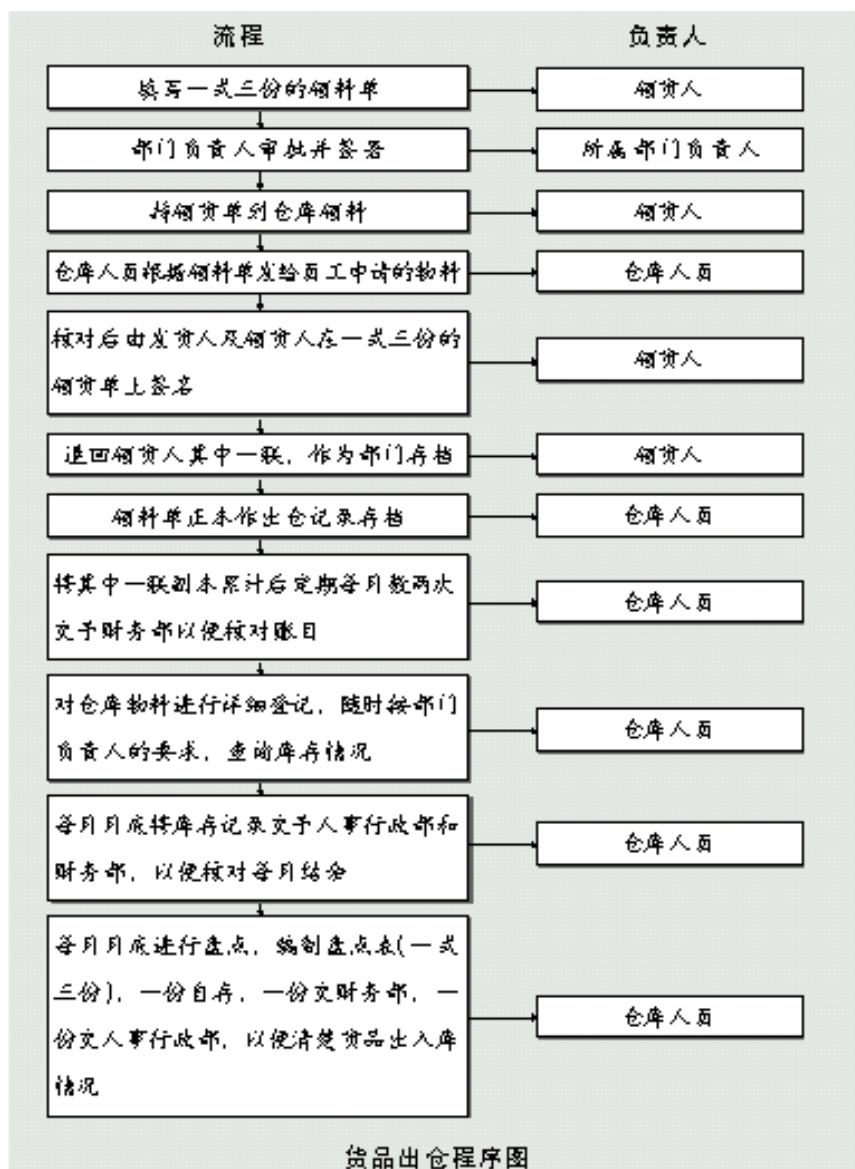
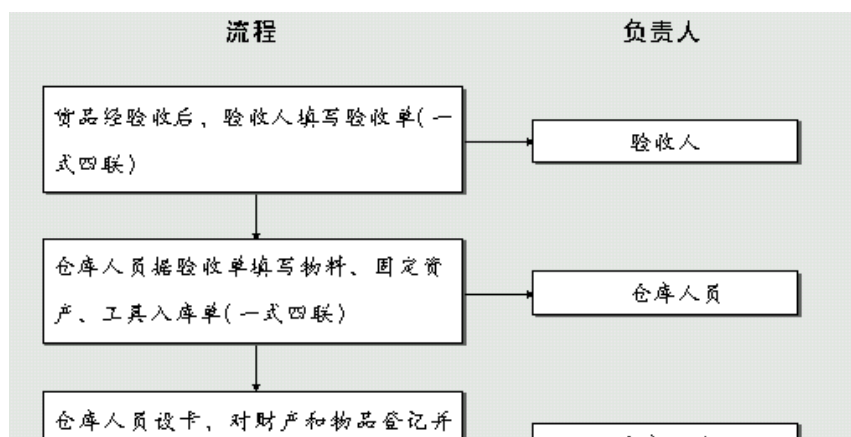
借款流程图

七、采购程序



采购程序图

八、货品进仓程序



九、货品出仓程序

财务报销制度

一、总则

1. 填写购物申请表，报主管部门经理审批，再报总物业经理审批。
2. 物品买回后，经手人必须持有国家认可的发票，并在发票背后签字，再找验收人按发票上所列物品的品名、规格、数量等有关内容进行验收，验收妥当后在发票背后签上验收证明人的名字。（如属物料用品，固定资产类的，验收后要开入库单（一式三份），并要注明固定资产是属哪个部门使用的，存放在何处），再填制有关报销单，按报销程序进行报账。
3. 如属港币支出，可按当时汇率折算人民币给报销人。
4. 所有的报销单据必须由报销人填写，由部门负责人及总物业经理签名方可认可。
5. 出纳员只能将报销费用交予报销人，不可转收，支付后立即在报销单上注明“已付”字样。

二、预借费用

1. 预借应酬费应填写“应酬费预借单”，由各部负责人签名后，报交财务部经理审核备案后交总物业经理签批，并凭此单到财务部预借现金或支票。
2. 采购方面在采购前需要预支费用时，应填写“购物申请表及借款单”，由部门负责人批准并报物业总经理签字批准，凭“购物申请单及借款单”到财务部办理有关手续。
3. 如公司派人员出差需预借现金，则由员工填写借款单上交部门负责人及总物业经理审批预借，出差回来后五天内应到财务部办理有关手续，过期不办者，财务部有权在其本人工资中扣回预借金额。
4. 出纳员应对所有的借款单进行详细记录及注销手续。

三、采购（指大单采购）

1. 由申请人填写“购物申请单”并附样品或物品型号、类别说明，上报部门负责人审批。
2. 交至人事行政部，由人事行政部安排采购人员多方取得报价。相比较后确定合适的价格再由物业总经理签名确认，采购货物金额在人民币 5000 元以上的应取得两个或两个以上的报价，采购人员应了解现有物品情况，做到不盲目进货。

四、收货及领货

1. 进货单据齐全

(1) 收货人员按发票上所列物品的品名、规格、数量等有关内容进行验收并签名，收货人员必须注意进货质量。

(2) 货品经验收后需经手人和验收人在发票后签名，并由财务人员对货品作详细记录及安排有关人员进行保管。

2. 各部门员工应本着节约成本的原则按照实际需要领取所用物品。

(1) 先填写申请单，送交上级主管批核。

(2) 再送交本部门经理签批，方可领取，财务人员应对申领单进行保存登记以便保证货品的充足。

五、现金使用说明

为健全财务制度，堵塞漏洞，凡发生额在人民币 500 元以下的零星支出，可用现金支付外，其余一律用支票支付。

计算机软件简介

作为一个现代化的机构，计算机的应用是不可或缺的。因为良好和合适的软件可以大大提高工作效率及减少人为的错误。

《物业管理软件》及《会计软件》对财务管理部门有所帮助。以下将就该两类软件的功能及操作时须注意的事项作些简介。

一、《物业管理软件》

《物业管理软件》的应用范围相当广泛，包括：管理部、工程管理部、安全管理部及财务管理部等。

《物业管理软件》在管理各用户的应收账款方面有较大帮助。其功能包括：记录每一个业户的状况，各项应收账款的应收、实收、欠费状况，印制缴款通知书、催款通知书、对账单等。一套好的《物业管理软件》还可方便地处理各种类型的付款，如：部分付款预缴款，并按需要按期结转。

二、《会计软件》

记账凭证、财务报表、账簿等均可以由此软件编制及自动生成，而国家规定的会计科目已在软件内预先制定，只需适当增减明细目便可使用。

三、注意事项

计算机贮藏的数据是十分重要的，而很多时候因计算机故障、电力终断、人为错误，均会损毁已贮藏的数据。因此，定期作数据备份是非常有必要的。为减低损失，最好每天做备份。做备份的步骤如下：

1. 预备七只磁盘，标上1至7日(分清楚是物业管理，还是财务)，每日下班前做一次备份。星期一用磁盘1号，星期二用磁盘2号，如此类推。下一个星期可以覆盖上一个星期的数据。
2. 每月最后一天要多做一套备份，并在此磁盘标上日期，永久储存。



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址：www.mhjy.net