

# 你能做好物业经理吗？

## 2012 升职书

### 《物业管理工作实用工具箱》

## 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、IE 工业工程师、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、采购经理企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询师 MBA 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：**证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

**学习期限：**3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年）**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](mailto: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](http://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

十五年品牌教育机构 教委批准正规办学单位 (教证: 0000154160 号)

美华管理人才学校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《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院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
全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+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。



### 【主办单位】

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](mailto: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](mailto: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。

## 目 录

第二章 物业项目拓展与招商细化执行与模板 .....	6
第一节 物业项目拓展流程与工作执行 .....	7
二、物业项目拓展执行工具与模板 .....	7
（一）市场调查计划表 .....	7
（二）市场调研报告表 .....	8
（三）物业项目调查表 .....	9
（四）市场拓展计划表 .....	11
第二节 物业项目投标流程与工作执行 .....	12
二、物业项目投标执行工具与模板 .....	12
（一）标书编制进度控制用表 .....	12
（二）物业投标项目跟踪用表 .....	13
第三节 物业前期介入流程与工作执行 .....	15
二、物业前期介入执行工具与模板 .....	15
（一）物业前期介入工作表 .....	15
（二）前期介入时间节点表 .....	17
（三）前期介入费用测算表 .....	17
第四节 物业招商管理流程与工作执行 .....	18
二、物业招商管理执行工具与模板 .....	18
（一）社区情况调查表 .....	18
（二）商圈状况分析表 .....	19
（三）招商项目规划表 .....	20
（四）招商费用预算表 .....	21
（五）招商工作计划表 .....	21
（六）入驻商户登记表 .....	22
第三章 物业工程管理细化执行与模板 .....	23
第一节 接管管理流程与工作执行 .....	24
二、接管验收管理执行工具与模板 .....	24
（一）资料档案移交单模板 .....	24
（二）设备验收交接单模板 .....	25
（三）消防设施验收记录表 .....	25
（四）照明工程验收记录表 .....	27
（五）绿化工程竣工验收单模板 .....	29
（六）空调工程验收记录表 .....	29
（七）给排水设备验收记录表 .....	31
第二节 业户装修管理流程与工作执行 .....	32
二、业户装修管理执行工具与模板 .....	32
（一）业户装修施工申请表 .....	32
（二）装修施工证申请表单模板 .....	33
（三）房屋装修施工许可证模板 .....	34
（四）装修施工巡查记录表 .....	35
（五）装修完工检查验收表 .....	36
（六）业户装修管理制度模板 .....	37
第三节 工程设备管理流程与工作执行 .....	40
三、设备管理执行工具与模板 .....	40
（一）机电设备标识卡模板 .....	40

(二) 设备保养计划表 .....	40
(三) 设备事故报告表 .....	41
(五) 物业设施设备管理制度模板 .....	41
第四节 物业工程管理文书与方案 .....	43
一、房屋装修协议书 .....	43
二、装修施工责任承诺书 .....	44
三、装修安全责任协议书 .....	45
第四章 业户迁入迁出管理细化执行与模板 .....	47
第一节 业户入住管理流程与工作执行 .....	48
二、业户入住管理执行工具与模板 .....	48
(一) 业户档案目录模板 .....	48
(二) 业户入住登记表 .....	48
(三) 业户信息汇总表 .....	49
(四) 钥匙领用登记表 .....	50
(五) 业户入住验房表 .....	50
(六) 房屋返修通知单模板 .....	51
(七) 房屋返修催改函模板 .....	52
(八) 房屋维修留钥匙登记表 .....	52
第二节 业户迁出管理流程与工作执行 .....	53
二、业户迁出管理执行工具与模板 .....	53
(一) 业户迁出申请表 .....	53
(二) 业户迁出调查表 .....	54
(三) 物资出入放行条模板 .....	55
第五章 物业服务管理细化执行与模板 .....	56
第一节 业户接待与沟通管理流程与工作执行 .....	57
五、业户接待和沟通管理执行工具与模板 .....	57
(一) 物业维修单 .....	57
(二) 维修汇总表 .....	58
(三) 业户来访记录表 .....	59
(四) 投诉信息登记表 .....	59
(五) 投诉处理回访单 .....	59
(六) 维修回访记录表 .....	60
(七) 业户回访记录表 .....	61
(八) 业户纠纷调解记录模板 .....	62
(九) 业户回访问卷模板 .....	62
第二节 社区文化建设管理流程与工作执行 .....	64
二、社区文化建设执行工具与模板 .....	64
(一) 社区文化活动申请表 .....	64
(二) 社区文化活动记录表 .....	65
(三) 社区文化活动整体评估表 .....	66
(四) 社区文化建设意见征询表 .....	67
(五) 物业社区文明建设公约模板 .....	68
第三节 便民服务管理流程与工作执行 .....	68
二、便民服务管理执行工具与模板 .....	68
(一) 便民服务项目表 .....	68
(二) 有偿便民服务项目表 .....	69

(三) 接受长期服务业户名单模板.....	70
第四节 会所服务管理流程与工作执行 .....	71
二、会所服务管理执行工具与模板 .....	71
(一) 会所营业日报表 .....	71
(二) 会所娱乐项目使用情况统计表.....	71
第六章 保洁和绿化管理细化执行与模板 .....	73
第一节 保洁管理流程与工作执行 .....	74
二、保洁管理执行工具与模板 .....	74
(一) 清洁质量检查表 .....	74
(二) 消杀服务记录表 .....	74
(三) 保洁工作抽查表 .....	75
(四) 保洁工作报告表 .....	75
(五) 保洁工作管理制度模板 .....	76
(六) 保洁工具管理规定模板 .....	79
第二节 绿化管理流程与工作执行 .....	83
二、绿化管理执行工具与模板 .....	83
(一) 绿化养护记录表 .....	83
(二) 绿化工作检查表 .....	84
(三) 绿化养护月检表 .....	85
(四) 绿化工程竣工报告表 .....	86
(五) 绿化工程验收报告表 .....	86
(六) 绿化工作安全规定模板 .....	86
第三节 保洁绿化外包管理流程与工作执行.....	89
二、外包管理执行工具与模板 .....	89
(一) 专业保洁公司评审表 .....	89
(二) 节庆盆栽更换验收表 .....	89
(三) 消杀服务工作考核表 .....	90
第七章 安全和车辆管理细化执行与模板 .....	91
第一节 安全管理流程与工作执行 .....	92
三、安全管理执行工具与模板 .....	92
(一) 来访人员登记表 .....	92
(二) 保安工作检查表 .....	92
(三) 保安管理工作制度模板 .....	94
第二节 消防管理流程与工作执行 .....	96
二、消防管理执行工具与模板 .....	96
(一) 消防责任人登记表 .....	96
(二) 辖区动火申请书模板 .....	97
(三) 消防整改通知书模板 .....	97
(四) 消防安全管理制度模板 .....	98
第三节 车辆管理流程与工作执行 .....	100
三、车辆管理执行工具与模板 .....	100
(一) 车辆收费登记表 .....	100
(二) 车位统计汇总表 .....	101
(三) 固定停车卡模板 .....	102
(四) 临时停车卡模板 .....	103
(五) 临时停车收费单模板 .....	103



(六) 停车场巡逻交接班记录 .....	103
(七) 辖区车位租用公约模板 .....	104
第八章 物业服务质量管理细化执行与模板 .....	105
第一节 质量体系建立流程与工作执行 .....	106
三、质量体系管理执行工具与模板 .....	106
(一) 服务质量文件记录单模板 .....	106
(二) 质量体系评审计划表 .....	107
(三) 质量体系评审通知单模板 .....	107
(四) 质量体系评审报告表 .....	108
第二节 服务质量管理流程与工作执行 .....	108
四、服务质量管理执行工具与模板 .....	108
(一) 物业服务质量调查表 .....	108
(二) 业户满意度调查问卷模板 .....	109
(三) 业户满意率统计总表 .....	111
(四) 纠正及预防措施报告表 .....	112
第三节 服务物资采购管理流程与工作执行 .....	112
二、服务物资采购执行工具与模板 .....	112
(一) 采购预算表 .....	112
(二) 采购申请表 .....	113
(三) 计划外采购申请表 .....	114
(四) 采购变更申请审批表 .....	115
第九章 财务管理细化执行与模板 .....	116
第一节 物业公司预算管理流程与工作执行 .....	117
二、预算管理执行工具与模板 .....	117
(一) 物业公司年度预算表 .....	117
(二) 前期开办费用预算表 .....	118
(三) 物业招商费用预算表 .....	119
(四) 绿植养护费用预算表 .....	120
(五) 日常运行电费预算表 .....	121
(六) 物业管理收支预算表 .....	122
(七) 物业公司开支预算明细表 .....	123
(八) 物业公司管理费用预算表 .....	124
(九) 物业公司经营利润预算表 .....	126
第二节 资产管理流程与工作执行 .....	126
二、资产管理执行工具与模板 .....	126
(一) 物品购置申请单模板 .....	126
(二) 固定资产报废申请表 .....	127
第三节 物业服务费管理流程与工作执行 .....	128
三、资金管理执行工具与模板 .....	128
(一) 应收物业服务费明细表 .....	128
(二) 物业服务费欠费分析表 .....	129
(三) 有偿维修服务挂账明细表 .....	130
(四) 物业服务费 / 管理费公示表 .....	130
(五) 物业公司发票管理细则模板 .....	131
第四节 财务管理文书与方案 .....	132
二、物业服务费收缴通知书 .....	132



三、物业服务费限期催缴单 .....	133
第十章 行政人事管理细化执行与模板 .....	135
第一节 行政事务管理流程与工作执行 .....	136
三、行政事务管理执行工具与模板 .....	136
（一）会议记录表 .....	136
（二）文件会签单模板 .....	136
（三）文件借阅审批表 .....	137
（四）公务接待审批表 .....	137
（五）办公物资领用单 .....	138
（六）印章使用登记表 .....	138
（七）车辆使用申请表 .....	139
（八）行政后勤管理制度模板 .....	139
第二节 人事管理流程与工作执行 .....	143
二、人事管理执行工具与模板 .....	143
（一）人员需求申请表 .....	143
（二）应聘人员登记表 .....	144
（三）面试情况评估表 .....	145
（四）一般员工调薪表 .....	146
（五）员工离职申请表 .....	147
（六）离职人员面谈表 .....	148
第三节 培训管理流程与工作执行 .....	149
二、培训管理执行工具与模板 .....	149
（一）培训项目计划表 .....	149
（二）员工培训记录表 .....	149
（三）培训效果评估表 .....	150
附：弗布克已出版图书书目 .....	错误！未定义书签。

## 第二章 物业项目拓展与招商细化执行与模板

第一节 物业项目拓展流程与工作执行

二、物业项目拓展执行工具与模板

（一）市场调查计划表

年度：\_\_\_\_\_

调查目的				
调查区域				
调查方法			调查期间	
具体计划安排	时间	工作内容	对象	负责人员

工作准备说明				
经费预算				
经营管理部 经理批示				

批准：

审核：

制表：

## （二）市场调研报告表

编号： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

调查项目			
调查人员		调查时间	
调查目的			
调查对象	调查方式	调查结果	

调查分析与说明		
调查结果说明		
经营管理部经理批示		

填表人：

### （三）物业项目调查表

编号：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

物业项目名称							
目前状况		截止到填表时间，该物业开发工作进行至_____阶段					
开发商		名称					
		主要联系人		职务		联系方式	
物业 基本 情况	物业名称						
	坐落位置	_____市_____区_____					
	四至	东_____，西_____					
		南_____，北_____					
	物业类型	<input type="checkbox"/> 多层 <input type="checkbox"/> 小高层 <input type="checkbox"/> 高层 <input type="checkbox"/> 超高层 <input type="checkbox"/> 混合 <input type="checkbox"/> 住宅区 <input type="checkbox"/> 组团 <input type="checkbox"/> 写字楼 <input type="checkbox"/> 商住楼 <input type="checkbox"/> 工业园区   （请在要选择的位置上打√）					
建筑 情况	周边环境 描述						

	开工时间	____年__月__日	竣工时间	____年__月__日	
	开盘时间	____年__月__日	入住时间	____年__月__日	
	占地面积	____平方米	建筑总栋数	____栋	
	大堂数	____个	总户数	____户	
	总建筑面积	____平方米	开发期数	分____期开发	
	周界长度		本期建筑面积	____平方米	
	住宅面积	____平方米			
网络状况		本物业已建成/拟建成局域网： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 （请在相应位置上打√） 本物业网络接入方式： <input type="checkbox"/> DDN 专线 <input type="checkbox"/> ADSL <input type="checkbox"/> ISDN （请在相应位置上打√）			
建筑类型基本情况		类型	建筑面积	层数	销售均价
		高层	____平方米	____层	____元/平方米
面积情况	商业	邻街	____平方米	____层	____元/平方米
		裙楼	____平方米	____层	____元/平方米
		地下室	____平方米	____层	____元/平方米
		会所	____平方米	____层	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无（中央空调）
	公建	幼儿园、小学等	____平方米	其他面积	____平方米
绿 化 率		____%		绿化面积	____平方米
电梯品牌				电梯数量	垂直梯____部，扶梯____部，合计____部
车场指标		地面车位____个，面积____平方米			地下车位____个，面积____平方米
出入口		车场____个进口，____个出口			小区____个进口，____个出口

建筑规划设计单位		园林景观设计单位	
销售策划单位		工程施工单位	
项目规划设计要点及设计说明			
项目总规划图和各标准层平面图			

编制：

填表人：

#### （四）市场拓展计划表

年度：\_\_\_\_\_

制表人：\_\_\_\_\_

<div>目标</div> <div>计划</div>	市场拓展量（平方米）	市场占有率（%）	拓展计划金额（万元）
以实际成绩为基础的计划			
与竞争对手对抗要求的计划			

以事业发展计划为基准的计划			
经营管理部经理审批	财务部经理审批		总经理审批
签名： 日期：__年__月__日	签名： 日期：__年__月__日		签名： 日期：__年__月__日

## 第二节 物业项目投标流程与工作执行

### 二、物业项目投标执行工具与模板

(一) 标书编制进度控制用表

时间 相关模块	__月__日 ~ __月__日	__月__日 ~ __月__日	__月__日 ~ __月__日	__月__日 ~ __月__日	责任人	信息支持 部门
物业现场考察						
招标文件解读						
拟定标书大纲						
分配编写任务						
编写人员培训						
开始标书编写						
第一次沟通会议						
相关资料收集						



备注						

(二) 物业投标项目跟踪用表

项目名称					编号	
项目预算						
客户名称					拜访时间	
项目发生时间		项目类型		金额		
设计院		主设计师		联系方式		
业户	技术层面	技术负责人		联系方式		
		技术专员		联系方式		
	商务层面	商务专员		联系方式		
		商务负责人		联系方式		
	领导层面	公司领导 1		联系方式		
		公司领导 2		联系方式		
竞争对手 1	对手背景					
	支持者					
	优势分析					
竞争对手 2	对手背景					

	支持者			
	优势分析			
目前项目状态	项目背景			
	目前状态			
第一次项目 沟通记录	时间		地点	
	沟通形式			
	参加人员			
	沟通内容			
	要解决的问题			
	具体沟通结果			
	上次任务完成情况			
第二次项目 沟通记录	时间		地点	
	沟通形式			
	参加人员			
	沟通内容			
	要解决的问题			

	具体沟通结果	
	上次任务完成情况	

## 第三节 物业前期介入流程与工作执行

### 二、物业前期介入执行工具与模板

#### （一）物业前期介入工作表

项目	具体内容	完成时间	落实部门	备注
前期工程监督	1. 审阅楼宇、设计图的设计			
	2. 设施设备隐蔽路线的熟悉与标注			
	3. 从物业管理角度向业户提供建议			
	4. 按工程承诺标准，编造验收表格			
	5. 制定验收程序并接管物业设施、初检遗漏工程			
	6. 向开发商提供楼宇、设施设备保养、维修建议			
人事管理	1. 物业管理处架构的制定、讨论和审定			
	2. 管理级员工的招聘			
	3. 员工编制、职责、聘用条件及福利制度审批			
	4. 人事管理制度、员工手册讨论审批			
	5. 组织招聘、面试，办理入职手续和开展人员培训			
设立物业管理处	1. 物业管理处的设立和维修			
	2. 物资设备的准备			
	3. 现场清洁和布置			
文件管理	1. 管理公约、服务手册的制定及审批			
	2. 各类文件、表格的制定和印刷			
管理预算、启动预	1. 制定初步管理预算，启动预算及讨论			

算及财务 安排	2. 管理费用及各项费用的制定及申报			
	3. 各项财务管理制度的制定			
物业基本设备预算	1. 设计及审定各类标牌、指示牌			
	2. 采购、制作和安装标牌、指示牌			
物业验收准备	1. 楼宇各单项验收			
	2. 公共设施的验收			
	3. 楼宇各项设施设备的测试及验收			
	4. 楼宇内部初验			
	5. 遗漏工程的跟进及监督验收			
	6. 绿化工程的验收			
楼宇接管安排	1. 制订接管计划			
	2. 安排准备各类文件			
	3. 人员安排			
	4. 接管培训			
	5. 清洁开荒			
	6. 现场布置			
	7. 开展接管工作			
遗漏工程跟进	1. 整理资料及落实遗漏工程跟进工作			
	2. 维修后复查、通知业户验收			
	3. 现场施工方的管理讨论			
各服务项目 检讨	1. 物业保险事宜的建议			
	2. 检查物业管理人力资源			
	3. 检查保安安排			
	4. 检查清洁服务安排			
	5. 检查维护保养服务安排			
	6. 检查客户投诉处理程序			
	7. 检查园艺绿化及节日安排布置			

(二) 前期介入时间节点表

完成时间 项目	1 月下旬	2 月上旬	2 月下旬	.....	责任人
图纸会审					
市场调查					
管理方案制度					
物管人员招聘					
.....					

(三) 前期介入费用测算表

人员费用					
岗位	人数	月工资（元）	介入时间	总费用（元）	备注
经理					经理定期赶赴现场，按每人每月六天计算
经理助理					
保安					
保洁					
小计					
福利及保险					
人员费用总计					
其他费用					
项目	岗位	月费用（元）	介入时间	总费用（元）	备注
交通费	经理				
	经理助理				

通信费	经理				
	经理助理				
合计					

## 第四节 物业招商管理流程与工作执行

### 二、物业招商管理执行工具与模板

#### （一）社区情况调查表

社区名称				地理位置	
繁华程度				人流量	
所处商圈				商圈规模	
交通状况	道路状况				
	公共交通				
周边设施	有	无	数量	说明	
车站码头					
机关学校					
专业市场					
周边商业布局					
市政规划					
相关政策					
备注					

--	--

调查日期:

调查员:

## (二) 商圈状况分析表

编号:

日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

地理情况	所属商圈					
	商圈性质					
	商圈规模					
	具体位置					
	道路情况					
	公共交通					
	停车场情况					
商圈内重要商户	名称	业态	投资额	特点	具体位置	
消费者	人群结构	居住人口	工作人口	流动人口		
	流 量					
	消费心态					
租金水平	平均租金					
	竞争对手租金					
公共配套和价格	水					
	电					
	燃气					



调查员：

招商主管：

（三）招商项目规划表

配套设施招商项目	规划数量	规划地址	具体要求	备注
菜市场				
便利店				
邮局				
银行				
快速餐饮店				
中型超市				
洗衣店				
美容美发店				
健身房				
药店和诊所				
宠物店				
大中型餐饮				
花店				
足浴桑拿按摩				
书店				
照相、彩扩店				
电器店				
五金店				
酒吧与茶坊				

(四) 招商费用预算表

宣传类型	宣传效率	单位成本	有效篇幅	频度	实施效果	小计	备注
DM							
电视广告							
网络广告							
车身广告							
户外平面 广告							
合计							

(五) 招商工作计划表

阶段	时间	工作内容	备注
引导期		发布招商信息	
		整理目标商户资料	
		项目前期的意向洽谈，锁定客户	
招商期		展开招商工作	
		约见目标商户洽谈	
		进一步确定和筛选目标商户	
		审批商户所提供的相关证件	
		填写合同审批表，上报公司	
		签订正式合同	
收尾期		商户提供进场装修方案	
		审批方案并提出合理化建议	
		确定装修方案并进场装修	
		商户档案和合同备案	



### 第三章 物业工程管理细化执行与模板

第一节 接管管理流程与工作执行

二、接管验收管理执行工具与模板

(一) 资料档案移交单模板

移交项目：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

序号	资料档案文件编号	资料档案文件名称	册数	页数	状况记录	备注
备注						
移交 签字	开发商移交代表		物业公司接收代表			
	签字：    日期：____年____月____日		签字：    日期：____年____月____日			

## （二）设备验收交接单模板

编号：

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

设备名称			
规格型号		出厂日期	年 月 日
安装位置		设备数量	
外型尺寸		单机重量	
设备单价		使用年限	
试运转情况			
试运转时间			
设备验收移交情况			
遗漏整改内容			
移交随机文件及备品备件		数量	备注
操作使用说明书			
维护保养说明书			
安装竣工图纸			
供应商		联系电话	
联系地址		联系人	
邮政编码		传真号码	
制造商		联系电话	
联系地址		联系人	
邮政编码		传真号码	
验收交接单位		代表签字	日期
验收方			
开发方			

## （三）消防设施验收记录表

编号：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

施工单位		验收区域		抽查____处，占____%	
验收项目	验收标准			验收情况	处理意见
1. 资料	(1) 图纸及资料齐全 (2) 有产品合格证、铭牌清晰				
2. 烟感与温感	(1) 图纸规定安装烟感____个，温感____个 (2) 工作情况			正常工作____个 不正常工作____个	
3. 消防栓	(1) 设计数量____台 (2) 安装位置合乎设计要求 (3) 阀门安装及漏水情况 (4) 消防皮带、喷咀安放齐全 (5) 自动按钮安装情况 (6) 灭火器配备情况 (7) 立管、油漆 (8) 消防栓外观、安装质量情况			实际安装____台	
4. 喷淋系统	(1) 喷淋头设计数量共____只 (2) 安装位置、间隔距离合乎要求 (3) 楼层防火分区总阀、流量开关安装情况 (4) 末端放水阀门安装情况 (5) 管道安装、支架安装、漏水情况			实际安装数量____只	
5. 分区卷帘门	(1) 分区卷帘门安装位置合乎图纸设计要求 (2) 设计安装卷帘门____扇 (3) 楼层防火分区总阀、流量开关安装情况 (4) 末端放水阀门安装情况 (5) 管道安装、支架安装、漏水情况			实际安装数量____扇	
6. 手动报警钮	(1) 设计规定数量____处 (2) 安装情况			实际安装____处	
7. 广播喇叭	(1) 设计安装数量__只 (2) 安装及工作情况			实际安装____只	
8. 防排、机械防 排烟	(1) 设计排风口____处 (2) 风管安装情况			实际安装风口____处 实际防火阀____个	



	(3) 设计防火阀____个			
	(4) 防火阀工作情况			
	(5) 正压风口及风压测试情况			
9. 防火门	(1) 设计安装____扇		实际安装____扇	
	(2) 安装质量情况			
检查结果及 意见				
验收人	设计单位		施工单位	
签字	工程监理		地产公司	
			物业公司	
			验收日期	

#### (四) 照明工程验收记录表

编号: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

施工单位		验收区域		抽查____处, 占____%
验收项目	验收标准		检验情况	处理意见

1. 竣工图纸、资料 隐蔽工程验收单	◇ 竣工图符合实际施工 ◇ 技术资料齐全 ◇ 隐蔽工程有验收签字		
2. 设备、材料	◇ 符合设计要求，有合格证 ◇ 有甲方检验证明、有铭牌		
3. 吊钩、预埋件及 吊具	◇ 吊钩、预埋件埋设牢固，有振动源的器具，必须防松、防震装置齐全、可靠		
4. 接地与接零	◇ 器具的接地（接零）保护措施和其他措施必须符合施工规范要求		
5. 器具安装	◇ 位置正确，部件齐全，箱体孔合适、整齐 ◇ 暗装插座、开关的盖板紧贴墙面，无缝隙，安装整齐，固定可靠		
6. 配电箱（盆、板） 安装	◇ 位置正确，部件齐全，箱体孔合适、整齐 ◇ 暗式配电箱箱盖紧贴墙面，油漆完整 ◇ 零线经总线连接无绞接现象		
7. 导线连接	◇ 连接可靠、规范、无松动、无缺件 ◇ 每个连接点导线不超过两根，导线无损伤 ◇ 开关切断相线，螺口灯头相线接在中心端子，单相插座相线接右侧		
8. 允许偏差值	◇ 垂直度：500 以上时 $<3.0\text{mm}$ ◇ 中心线：成排时 $<5\text{mm}$ ◇ 高度差： $<5\text{mm}$		
9. 绝缘电阻测试	◇ 0.5KV 以下回路 $>0.5\text{M}\Omega$		
10. 试运行情况	◇ 开关灵活，回路正确，无发热 ◇ 灯具发光、发热情况正常，无闪烁、无异声 ◇ 调光系统运行平稳，无突变、无闪烁		
验收结果 及意见			

验收人	设计单位		施工单位		验收单位	
签字	行业管理		工程监理		年 月 日	

### （五）绿化工程竣工验收单模板

编号：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

工程名称				工程地址		
绿地面积 (m <sup>2</sup> )						
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		物业公司		
签字：		签字：		签字：		
公章：		公章：		公章：		

### （六）空调工程验收记录表

施工单位		验收区域		抽查（ ）处，占（ ）%	
验收项目	具体内容和要求			检验情况	处理意见
1. 技术资料	(1) 是否符合要求 (2) 技术资料齐全 (3) 隐蔽工程纪录				

2. 设备、材料	(1) 符合国家标准 (2) 有合格证、铭牌 (3) 有甲方检验证明		
3. 空调水系统管道安装	(1) 管道、钢门、管件、支架、材质等合乎施工规范或设计要求 (2) 管道内壁清洁、干燥、钢门经清洗 (3) 工艺流向、坡度、标高、位置合乎设计 (4) 管道与设备对接时严禁强制对口 (5) 焊缝无裂纹、无夹渣气孔		
4. 空调水系统试验	(1) 试前充水 24 小时，排尽空气 (2) 铸铁管：PN>0.5MPa，PS=PN+0.5MPa，PN<0.5MPa，PS=PN (3) 钢管：PS=PN+0.5MPa，PSmin<0.9MPa (4) 管道应不渗、不漏 10min，内 $\Delta PS > 0.05\text{MPa}$		
5. 送风回风系统	(1) 牢固位置、标高、走向符合设计要求，防火阀的位置必须设在便于操作部位 (2) 支、吊托架的型式、规格、位置、间距合乎设计要求 (3) 支架必须作防腐处理 (4) 风帽安装必须牢固，风管与层面交接处严禁洒水 (5) 柔软短管应不透汽、内壁光滑，风管与设备的连接处严密 (6) 风管、静压箱安装后内壁清洁、无浮灰、油污、锈蚀物		
6. 冷却塔	(1) 安装符合规范要求，内部清洁、无染物 (2) 水盘无破损漏水，浮球灵活不漏水 (3) 风机转向正确，无异常音响和摇动 (4) 齿轮箱油位正常，无摇动		
7. 保温	(1) 蒸发器、冷冻水、回水、送水、冷凝水舌、阀门保温紧密无空隙、外包层无破损 (2) 送风主管、支管保温完整、严密、无破损 (3) 风机盘管、进出水管、凝结水管、送风管保温完整、严密、无破损 (4) 所有冷冻水管阀门、逆流阀、排气阀、法兰等保温完整、严密、无破损		

8. 绝缘电阻测试	(1) 安装牢固、保架、支架符合要求 (2) 管道保温严密无破损、无漏水和二次冷凝水漏水 (3) 风机高、中、低三速运转正常，转向正确 (4) 温控、风速控制开关、冷热转换安装正确、转动灵活、温控无误 (5) 运转正常，无异常振动和音响，送、回风口与天花吻合				
9. 试运行情况	(1) 冷却塔单机试运转记录 (2) 冷却水泵单机试运转记录 (3) 冷冻水泵单机试运转记录 (4) 二次冷冻水泵单机试运转记录				
验收人员签字	物业公司	开发商	施工单位 技术队长 施工员 质检员 班组长		
备注					

(七) 给排水设备验收记录表

系统及设备名称：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

系统设备	检测项目	标准	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) /电压 (V)			
	水泵轴心定位是否正常			
	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			
	其他			
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			
	进出水水压			
	浮球控制阀操作状况			
	储水箱外壳状况			
	其他			
排水系统	排污管水道状况			
	排污管出口格栅情况			
	排污管状况			
	雨水管水道状况			
	雨水管出口情况			
	雨水管状况			
	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			
	其他			

审核人：

检查人：

记录人：

## 第二节 业户装修管理流程与工作执行

### 二、业户装修管理执行工具与模板

#### （一）业户装修施工申请表

业户姓名	楼号	单元	楼层	房号	单位及详细地址	联系电话
装修公司	全称					
	营业执照					

	装修资质 证明					
	负责人		施工人数		联系电话	
装修公司 提供资料	1. 两套施工图 <input type="checkbox"/> 已提供 2. 施工单位之营业执照及资质证书复印件（各一份） <input type="checkbox"/> 已提供 3. 消防局审批意见书一份 <input type="checkbox"/> 已提供 4. 购买工程一切险的发票 <input type="checkbox"/> 已提供 5. 装修报监受理单 <input type="checkbox"/> 已提供					
室内装修内容					物业管理处审批意见	
业户 装修保证	业户和施工队保证装修项目不超过审批的范围，并按期完成，严格遵守物业公司关于装修管理的相关规定，若有违约，愿接受处罚  业户签名：_____ 日期：____年____月____日  施工队负责人签名：_____ 日期：____年____月____日					
装修期限	____年____月____日～____年____月____日					
预算造价		业户押金		施工队押金		
装修责任 助理签字		责任工程师 签字		物业管理处 意见		

说明：此表一式三份，物业管理处一份，工程管理部一份，业户一份。

## （二）装修施工证申请表单模板

详细房号					业户姓名	
业户委托施工单位名称						
装修公司负责人					联系电话	
防火安全负责人					联系电话	
“装修施工许可证”有效期		____年____月____日～____年____月____日				
施工 人员	编号	姓名	年龄	性别	身份证号码	工种

物业管理处 意见	<div style="text-align: right;">           签字（盖章）                      日期：____年____月____日         </div>					
工程管理部 意见	<div style="text-align: right;">           签字（盖章）                      日期：____年____月____日         </div>					
秩序管理部 意见	<div style="text-align: right;">           签字（盖章）                      日期：____年____月____日         </div>					

### （三）房屋装修施工许可证模板

编号：

施工项目名称	
施工地点	



业户名称		业户负责人		联系电话	
安全防火责任人				联系电话	
施工单位		施工现场负责人		联系电话	
施工期限	年 月 日 ~ 年 月 日				
备注					
物业管理处盖章			发证单位		
工程部消防监管人			装修监管人		

注：本证一式两份，分为正证和副证，正证由物业管理处员工贴在施工单元正门显眼处，副证在物业管理处存档。

#### （四）装修施工巡查记录表

编号：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

装修单元				承包商全称					
巡查日期	____年____月____日			巡查时间	____时____分~____时____分				
施工人数				出入证核对					
装修巡查项目	时间	巡查 情况	处理 结果	时间	巡查 情况	处理 结果	时间	巡查 情况	处理 结果
1. 有无乱堆、乱抛垃圾									
2. 有无乱拉电									
3. 有无渗漏、堵、损坏情况									
4. 有无改变主体结构									
5. 有无改变室内管线和电源开关									

6. 有无改变阳台使用功能									
7. 有无违反规定安装门窗									
8. 有无违反规定安窗花和防盗网									
9. 空调安装是否符合规定									
10. 有无在公共设施上乱写乱画									
11. 有无违反消防条例									
12. 有无违反安全保卫规定									
13. 有无损毁他人财物行为									
14.									
巡查监督人确认					日期				
施工负责人确认					日期				
业户确认					日期				

#### （五）装修完工检查验收表

装修地点		开工日期		完工日期	
业户姓名		单 元 号		房号	
工作单位				联系电话	
装修面积				验收日期	
申请装修内容	（包括装修项目、范围、标准、时间等）				
验收内容	验收结果	整改内容	验收内容	验收结果	整改内容
结构			公共区域/外立面		
消防			门/窗		
电气			茶水间		
弱电布线/终端			地面		
空调			天花/楼板		
装修			给排水设施		
隔墙					

工期执行情况	检查人签字：_____ 填报日期：____年____月____日				
质量验收情况	验收人签字：_____ 填报日期：____年____月____日				
项目验收总结	验收单位盖章：_____ 验收日期：____年____月____日				
施工队名称		施工队预付 押金		业户 装修押金	
物业管理处 验收意见					
责任事务 助理签字			责任工程师 签字		
备注					

## （六）业户装修管理制度模板

### 第 1 章 总则

第 1 条 为了保证业户的装修符合要求，确保装修工作顺利进行，特制定本制度。

第 2 条 本物业所辖范围内的业户入住后的装修管理所有事项，除另有规定外，均依照本制度进行处理。

### 第 2 章 业户装修须知

第 3 条 业户需填妥物业管理处下发的“业户装修施工申请表”，并及时交回物业管理处。

第 4 条 为保护楼房建筑的公共设施，业户在装修前必须准备装修图纸及技术资料等交物业管理处审批。未得到物业管理处、质检部门及消防部门书面批准前，不得开展任何装修工程。需求的图纸种类详情如下。

1. 室内平面图。
2. 天花平面图及吊顶施工方案，需标明现有烟感和温感位置。
3. 电力分布图及简图，上须标明配电盘、分区配电盘的位置、类别和功率，总配线图、简图及其详细技术资料。
4. 给排水图，包括建议给排水管的接驳位置及水管的尺寸、水管的分布图。
5. 空调分布图，应包括风机盘管位置、送风及回风喉的路线、送风及回风百页位置、室内空调温度控制器位置等。

第 5 条 装修管理费及押金的收取，退还程序如下。

1. 在装修工程展开前，业户须缴交装修押金及其他有关费用。
2. 装修完工后三个月，经物业管理处审核、检查后，扣除一切应付费用后将押金不计利息发还业户。

第6条 业户聘用装修公司施工须知。

1. 装修工作开展五天前，业户需填妥所有参与装修工作人员的名单并交回管理处。

2. 装修工作开展前，所有装修工作人员需向管理处申请装修工人出入证。在进入物业公司管辖范围时，装修工人必须佩带工人出入证。装修工人出入证须于每天收工离开时交回管理处，遗失则须申请补发。

第7条 系统改动规范如下。

1. 确保所有公共设施能正常使用，并且避免系统受到有意或无意破坏，业户在改动电力分布系统、中央空调系统、给排水系统时，必须由工程管理部批准。具体申请项目如下表所示。

需申请的设施及系统改动一览表

系统	具体改动内容
空调系统	◆ 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 ◆ 空调温度控制器的安装 ◆ 其他有关空调的安装
电力分布系统	◆ 临时电源的安装，包括电表、临时线、开关插座组合等 ◆ 永久电源的安装，包括电表、走道吊顶内电线槽（如需要）等
公共天线系统	◆ 有关接驳电视广播系统所需由弱电间接驳到业户单元内的线管及线路的接驳
给排水系统	◆ 在管道间或其他墙身开孔以便接驳排水管穿越及其修补 ◆ 在排水管及给水管安装接驳口以便业户自行接驳
电话系统	◆ 由弱电间至单元内电话系统的线管或线槽 ◆ 电话线路的接驳（由电话公司执行） ◆ 室内电话系统线管的布置及安装由业户自行安排，但需符合电话公司的穿线要求
其他	◆ 其他管理处认为应聘用指定承包商执行的特别工程

2. 有关内室改变而引致消防喷淋头、烟雾感应器的改动工程，业户应向消防单位报批。

### 第3章 业户装修规范

第8条 装修工作时间规范如下。

1. 装修工程时间为周一至周五早上8时至下午6时，如需超时加班工作，必须事先向管理处提出申请。

2. 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业户产生滋扰的工程。凡这类工程都应在管理处指定时间内进行。

第 9 条 在未得到管理处批准之前，业户不得在楼房建筑的外墙及屋顶上安装任何空调机、天线或雨篷等。

第 10 条 业户更换玻璃幕墙时，请通知装修承包商对现有的玻璃、铝质材料、窗把手等进行特别保护。

第 11 条 在未经管理处批准前，业户不得私自展示、悬挂任何带有广告性质的招牌和贴纸。

第 12 条 楼内建筑设施更改规范如下。

1. 如装修工程影响楼内设施和结构，管理处有权要求对所有装修工程进行更改或还原。
2. 业户装修时必须保持楼内所有设备都不得封死，不得以任何物品挡住检查活门、渠盖、百叶等。

第 13 条 业户不得私自更改楼内的喷淋头、烟雾感应器等装置，更改前必须得到物业管理处的批准。更改喷淋头、烟感、温感的工程必须由物业管理处指定承包商执行，业户负责有关费用。

第 14 条 装修期所有建筑垃圾、废料等都应存放在指定位置，不得摆放在公共区域。

第 15 条 材料运输规范如下。

1. 业户所聘用的装修公司在搬运装修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在装卸货区内。

2. 建筑材料和垃圾不得走载客电梯、扶手电梯，超长超宽材料不得走货运电梯，应从楼梯上下。

3. 运送大量垃圾时，须预先与管理处联络安排货运电梯。

4. 业户在搬运货物时对楼房建筑的设施与装修造成破坏者，须负责修补或赔偿费用。

第 16 条 排水系统装修规范如下。

1. 业户不得对公共设施的水龙头、水管、阀门、设备等进行修改或接驳等工程。

2. 业户不得倾倒污水于公共区域的洗手盆或其他排水设备等。

第 17 条 装修火灾预防规范如下。

装修前及装修期间，业户需自行备足灭火器，并保证装修范围内每\_\_\_\_平方米至少配备\_\_\_\_个\_\_\_\_千克以上灭火器。

第 18 条 结构地面、分隔墙及围板规范如下。

1. 业户装修时不得在结构地面及分隔墙进行挖洞、钻孔等破坏性工程，以免破坏原先铺设的防水材料。

2. 为了减少噪音的散播，业户须在其装修范围内搭建围板，以避免影响其他业户的工作与休息。

第 19 条 业户在装修前，必须购买火险、劳工赔偿险等足额保险，以防止出现安全责任事故。

#### **第 4 章 总则**

第 20 条 业户须熟悉并遵守本制度中的相关规定。

第 21 条 本制度由物业管理处制定，自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起实施。

### 第三节 工程设备管理流程与工作执行

#### 三、设备管理执行工具与模板

##### （一）机电设备标识卡模板

物业名称：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

设备名称				设备编号			
型号规格				安装位置			
设备参数				(附件)			
功率	电压	电流	转速	名称	型号	规格	数量
操作方法及 注意事项				维修保养 要求			
备注							

##### （二）设备保养计划表

部门：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

序号	设备编号	设备名称	保养内容	保养周期	保养时间	保养人	完成情况
01							
02							
.....							
编制人			审核人		批准人		
日期			日期		日期		

### （三）设备事故报告表

物业名称：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

设备编号	设备名称	型号规格	所属单位
事故类别	当事人	设备责任人	发生事故时间
事故经过情况			
设备损坏情况			
原因分析			
事故损失	停工时间	修理费	减产损失
管理处处理意见			
机电部处理意见			
总经理批示			

### （五）物业设施设备管理制度模板

#### 第 1 章 总则

第 1 条 为了规范各设施、设备管理，确保设备操作安全，特制定本制度。

第 2 条 本制度适用于对公司所辖物业范围内的配电系统设备、空调系统设备、给排水设备、消防设备等进行管理。

## 第2章 设备的采购管理

第3条 本公司工程管理部应协助开发商、承建商选择各机电设备、给排水设备和消防设备。

第4条 工程管理部需每年对设备供应商进行一次评价并做好记录。对于不符合要求的设备供应商，不予续签合同。

第5条 当发生严重投诉或事故时，物业公司须组织人员对设备供应商的质量体系进行审核。

## 第3章 设备的分类管理

第6条 根据设备对业户服务的重要性，本公司将其分为Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ三级（风机类、泵类、机组类均含相应的电机、电气控制柜）。

第7条 Ⅰ级设备包括电梯、发电机、生活水泵、消防泵、喷淋泵、稳压泵、低压配电柜、火灾中央报警控制柜、消防联动柜、冷水机组、BA中央管理计算机等。

第8条 Ⅱ级设备包括正压风机、空气处理器、冷却塔、公用天线系统、对讲报警系统、防盗监视系统、气体自动灭火设施、高压开关柜、变压器、交通道闸、车场自动收费装置、泳池水处理装置、DDC现场控制器等。

第9条 Ⅲ级设备为除Ⅰ、Ⅱ级以外的所有设备，包括区域火灾报警控制箱、小型控制箱（配电箱）、排风机、风机盘管、集中抄表装置、维修机具以及办公室、食堂、清洁、保安通信设备等。

第10条 本公司所有物业设备采用计划预修制与状态维修、事后维修相结合的管理模式。

第11条 对于符合磨损规律的Ⅰ、Ⅱ级设备（电梯、水泵、正压风机、电动机、柴油发电机、冷水机组、道闸等），定期进行小修、中修和大修。

第12条 对于Ⅰ、Ⅱ级电气设备（高压柜、变压器、低压柜、控制柜等）、电子设备（火灾报警控制柜、放大器、计算机等）应定期进行三级保养、探测性维修（功能检查）和状态维修。

第13条 对于Ⅲ级设备，采取事后维修，并每年保养一次。

## 第4章 设备的保养和维护

第14条 工程管理部需对设备进行定期检查、清洁、防腐、紧固和润滑，对不经常运行的机械进行盘车、试车（正压风机、消防水泵、发电机），发现小故障及时排除，并作好记录。

第15条 一级保养措施如下。

1. 一级保养时应对机械设备进行检查、检测，根据实际需要予以局部解体，进行清洗、调整、维修更换。
2. 对电机进行绝缘摇测，对电气设备清扫，检查仪表、电器（断路器等），并且对电子设备除尘、触头研磨、更换。
3. 对设备进行功能检查、软件检查，对管道、风道局部除锈防腐、刷漆，对各种主要阀门（含风阀、防火阀）的渗漏、故障等进行处理。

第16条 二级保养措施如下。

1. 维修人员应对机械设备进行全面清洗、调整，部分解体检查和局部修理，更换易损件。
2. 进行噪声、振动、泄漏检测，发电机带负荷试车。
3. 对电机进行绝缘摇测，抽芯检查，清扫、轴承上油，对电气设备全面清扫，母线、导线、电器端子压接面除氧化，



电器参数整定，耐压绝缘测试。

3. 对电子设备除尘、插接件接口清洗，系统功能、参数测试，工作点调整，软件维护。
4. 对管道、风道部分除锈、防腐、刷漆，对各种主要阀门（含风阀、防火阀）渗漏、故障处理或更换。

第 17 条 设备检测规范如下。

1. 物业公司每年应组织有关部门对电梯进行一次自检，并按规定时限报送政府有关部门检定。
2. 工程管理部应保护好各计量表、柜上的铅封，并及时联系供电局、自来水公司、燃气公司对有功电能表、无功电能表、水表、燃气表等进行定期检定。
3. 计量器具万用表、钳形电流计由工程管理部检定，绝缘摇表、场强仪、转速计等由工程管理部送专业机构检测，并将检定证书原件送公司存档。

第 18 条 设备维修规范如下。

1. 中修：工程管理部应对设备进行正常的和定期的全面检修，对设备部分解体修理并更换少量磨损零部件，保证设备能恢复和达到应有的标准和技术要求，使设备能正常运转到下一次修理。更换率一般在 10%~30%，周期为 3~5 年。
2. 大修工程：工程管理部应对设备进行定期的全面检修，对设备要求全面解体、更换主要部件或修理不合格的零部件，使设备基本恢复原有性能。更换率一般超过 30%，周期为 6~10 年。
3. 事后维修：设备发生故障后，工程管理部应对失效、损坏部分进行针对性的维修。
4. 状态维修：工程管理部应监测设备状态参数的变化，在出现劣化迹象后及时实施维修。

第 19 条 设备更新和技术改造规范如下。

设备使用到一定的年限后，技术性能落后、效率低、耗能大或污染（腐蚀、排气、粉尘、噪音）问题日益严重，工程管理部应更新设备或对其进行技术改造，以提高和改善技术性能。

## 第 5 章 附则

第 20 条 本制度由工程管理部制定，经总经办批准后生效。

第 21 条 本制度自颁布之日起实施。

## 第四节 物业工程管理文书与方案

### 一、房屋装修协议书

#### 房屋装修协议书

甲方：\_\_\_\_\_

乙方（业户）：\_\_\_\_\_

为了维护楼宇建筑结构的安全，保证小区（大厦）建筑风格的统一和美观，使装修操作规范化，双方同意签订如下协议。

1. 装修地点：\_\_\_\_\_小区（大厦）\_\_\_\_\_幢\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_室。
2. 装修工期：从\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止。因特殊情况需要延长装修工期的，乙方另行向甲方申请。
3. 乙方应聘请有一定资质的装修施工单位进行装修。
4. 乙方装修中应严格遵守业主/住户公约、装修管理规定及其他管理规定。
5. 乙方每日装修施工时间为 8：00～12：00，14：00～18：00。
6. 乙方装修施工不得改动承重墙、柱、梁等主体结构，不得擅自改动水、电管线走向，不得违章搭建。
7. 装修垃圾必须装袋集中堆放于指定的位置，不得将垃圾倒入下水道内，严禁从楼上向外抛弃垃圾和任何物品。
8. 乙方的空调室外机需安装在指定的统一位置。
9. 大件装修工具及超长、超宽装修材料不得进入电梯，必须从楼梯上下。
10. 乙方委托的施工单位的施工人员必须办理临时出入证。需要留宿的，应到管理处办理登记手续。
11. 乙方在装修过程中必须接受甲方的检查与监督。若乙方聘请的施工单位违反有关规定、不听劝阻和安排的，甲方有权责令其停止装修。
12. 甲方负责清运乙方堆放在指定地点的装修垃圾，乙方应向甲方缴纳装修垃圾清运费\_\_\_\_\_元（按照市物价局规定执行）。
13. 甲方应帮助协调处理乙方在装修过程中出现的问题。
14. 因乙方装修造成房屋开裂、管道堵塞、渗漏水、停电、损坏公共设施设备和他人财产物品，或因乙方装修施工不慎造成安全事故及人身伤害的，均由乙方负责赔偿；属于装修施工单位责任的，由乙方负责向装修施工单位追讨赔偿。
15. 本协议一式两份，双方各执一份，协议中未尽事宜，由双方协商解决。
16. 本协议经双方签字或盖章后生效。

## 二、装修施工责任承诺书

物业管理有限公司:

本人/本公司承诺在装修期间按审批后的装修方案和图纸施工。

特此承诺！

签署人签名（盖章）：

身份证号码：

日期： 年 月 日

### 三、装修安全责任协议书

#### 装修安全责任协议书

甲方：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_，\_\_\_\_\_装修工程公司

为确保\_\_\_\_\_物业管理有限公司\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_（业户）装修工程区域装修期间的安全，遵照××市政府的有关规定及本小区（大厦）的管理规定，实行安全管理责任制。现\_\_\_\_\_物业管理有限公司（甲方）与\_\_\_\_\_（业主/住户）及其委托的装修工程公司\_\_\_\_\_（一并称为乙方），签订装修安全责任协议书如下。

#### 一、甲方责任

1. 审定乙方的装修设计是否安全，并对装修工程进行监督。
2. 协调乙方进场施工事宜。
3. 负责向乙方介绍与本工程有关的大厦设施和有关管理规定。
4. 负责协调乙方施工中用电、用水和动火事宜。
5. 对乙方施工过程中的消防安全有监督的权力，发现乙方施工中有不安全的因素时，有权责令乙方整改，如乙方不合作，甲方有权停供水、电、气并要求乙方立即离场。

#### 二、乙方责任

1. 负责装修区域施工期间的各项安全责任，并保证施工人员不得在楼内出现喧哗、赌博、酗酒、偷盗、斗殴等行为。
2. 乙方施工人员名单应送到甲方备案。甲方根据乙方提供的名单核发临时出入证，所有施工人员和装修、装饰材料应从指定的电梯及路线进出，乙方施工人员一律禁止在非工作场所乱走动。
3. 在装修方案获得有关部门审批后三日内向甲方提交施工进度表，以便甲方安排乙方进场施工事宜。
4. 设立现场安全负责人，向甲方了解与施工相关的消防安全事宜，并对施工安全负责。乙方应对施工人员进行安全教育，并积极配合甲方的监督检查。
5. 用电、用水和动火应提前申请，甲方批准并发放书面许可后方可进行，严禁违章操作。
6. 电气操作人员应有电工操作证，并将复印件报甲方存档备案。在用电前应向甲方提出申请，甲方则有偿提供配电箱给乙方。由供电至配电箱范围的保养则由甲方负责，而从配电箱之后至该单位范围则由装修公司负责。
7. 一切易燃物品必须呈报甲方批准后方可带入，并定点专柜存储，物品存放量不易过多，以当日使用量为限，施工完毕后，须将剩余物品带离现场。

8. 乙方所有的装修材料必须是防火性材料，所有木器材料必须涂上防火漆；如有玻璃门及玻璃隔墙，应选用安全玻璃；施工照明禁止使用碘钨灯，每具照明灯具功率不得大于 60 瓦，并需安放在远离易燃物品的地方。

9. 施工区域禁止吸烟，保证施工时已开通烟感、温感探测器，且探头不受遮挡。施工现场应配备消防器材，手提灭火器密度不低于每 50 平方米 1 个。发生事故应及时处理，迅速通报甲方，并如实报告事故原因，保护现场，配合调查。

10. 现场当日装修废料应及时清理，不得将废料留在施工现场内过夜；施工废料或垃圾严禁阻塞消防通道，严禁遮挡、挪用消防设施；保证现场清洁。

11. 乙方施工人员下班前，应认真检查施工现场，防止留下火险隐患，人员离开前须将电气设备电源切断。

本协议书一式两份业户、装修公司各执一份。

甲方：

乙方：

物业管理处：\_\_\_\_\_

业户签章：\_\_\_\_\_

装修公司签章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

# 第四章 业户迁入迁出管理细化执行与模板

# 第一节 业户入住管理流程与工作执行

## 二、业户入住管理执行工具与模板

### （一）业户档案目录模板

房号：\_\_\_\_\_座\_\_\_\_\_层\_\_\_\_\_号

业主姓名：

内容	原件/复印件	归档日期	份数	备注
1. 入住通知书	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
2. 购房合同、收据	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
3. 业主身份证/营业执照	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
4. 业主临时公约/业主公约/承诺书	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
5. 物业管理服务协议	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
6. 入户登记表	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
7. 房屋（室内）验收移交表	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
8. 装修申报表	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
9. 室内装饰装修管理服务协议	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
10. 装修施工单位营业执照	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
11. 装修施工单位资质证	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
12. 室内装修平面图、配电图、天花图	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
13. 临时动火作业申请表	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
14. 装修单位现场巡查签到表	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
15. 违章整改通知书	<input type="checkbox"/> 原 <input type="checkbox"/> 复			
16.				

### （二）业户入住登记表

房号：\_\_\_\_\_座\_\_\_\_\_层\_\_\_\_\_号

业户姓名	性别	民族	身份证号码	联系电话	业户相片 粘贴	业户相片 粘贴
入住时间	年 月 日 时 分					
通信地址						
紧急联系人 姓名			电话			
随同入住人员情况						
序号	姓名	性别	与户主关系	常住或暂住	证件号码	联系电话
1						
2						
3						
4						
车辆情况	车型	车牌号	颜色	车型	车牌号	颜色
家庭成员相片粘贴		家庭成员相片粘贴		家庭成员相片粘贴		
备注	1. 此表由业户填写后存入业主档案 2. 由业户提供常住家庭成员相片各一张贴在表上					

(三) 业户信息汇总表

\_\_\_\_\_座

入住	业户	房屋	入伙	联系电话	常住	车牌	身份证号	工作
----	----	----	----	------	----	----	------	----





		客厅	餐厅	主卧	次卧	卫生间		
室内工程	顶棚							
	墙面							
	地面							
	门窗							
	室内栏杆							
电器	开关箱							
	开关							
	灯具							
	插座							
弱电	电视插座							
	电话插座							
	网络							
	对讲							
	其他							
给排水煤气	给水 管道		排水 管道		给水 阀门		煤气 管道	
闭水 试验	厨房	卫生间	水压测试	注：闭水试验和水压测试由业户与物业公司、施工单位在装修前共同进行测试，如当时不能完成可另约时间				
水表 底数			电表 底数			煤气 底数		
业主签字					客服人员			

注：1. 本表由业户和客服部在现场验收、签字交接。

2. 项目符合标准打“√”，如不符合打“×”，并在原址用粉笔划上记号。

#### （六）房屋返修通知单模板

贵司：  经我司与业户共同验收房屋，发现_____座_____层_____号存在多个工程质量问题（如下所示）。为保证房屋正常使用，使业户顺利入住，请贵司按“房屋使用说明书”中承诺的时限及时给予处理。
---

<div style="text-align: right;">××××物业公司</div> <div style="text-align: right;">年 月 日</div>				
问题列表与说明				
序号	问题	承诺处理时限	处理情况	备注（未处理原因）
			<input type="checkbox"/> 已 <input type="checkbox"/> 否	
			<input type="checkbox"/> 已 <input type="checkbox"/> 否	
			<input type="checkbox"/> 已 <input type="checkbox"/> 否	
			<input type="checkbox"/> 已 <input type="checkbox"/> 否	
			<input type="checkbox"/> 已 <input type="checkbox"/> 否	
			<input type="checkbox"/> 已 <input type="checkbox"/> 否	
			<input type="checkbox"/> 已 <input type="checkbox"/> 否	
			<input type="checkbox"/> 已 <input type="checkbox"/> 否	
			<input type="checkbox"/> 已 <input type="checkbox"/> 否	

### （七）房屋返修催改函模板

<p>_____公司（施工单位）：</p> <p>本物业公司已于____年__月__日向贵司反馈____座____单元____号房屋的工程质量问题（见“房屋质量返修通知单” NO. _____），但贵司未在约定的时间（_____日内）保修施工，故今发函催改，请贵司根据相关合同要求，在____日内尽快对该套房屋实施保修施工。</p> <p>若在规定时间仍未施工，我方将使用“工程质量保证金”另请施工队进行保修施工。</p> <p>特此函告！</p> <div style="text-align: right;"> ××××物业公司  年 月 日 </div>
--

### （八）房屋维修留钥匙登记表

日期	房号	业户留钥匙数	维修借用人	借用日期	归还日期	业户签领	备注

[illegible]

## 第二节 业户迁出管理流程与工作执行

## 二、业户迁出管理执行工具与模板

(一) 业户迁出申请表

业户名称			单位性质	
入住地址	楼      座      单元      房间		住房类型	<input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 商用
业户注册登记证件	证件名称		证件号码	
业户驻大厦负责人	姓名		性别	

	个人联系电话		非办公时间	
迁出申请				
迁出时间				
迁出原因	<p>负责人签字：（公司盖章）</p> <p>日期： 年 月 日</p>			
车辆	车型	车牌号	车位编号	到期时间
出入证	已办理个数	押金总额	退证时间	
物业管理处意见	<p>负责人签字：（公司盖章）</p> <p>日期： 年 月 日</p>			

## （二）业户迁出调查表

编号： \_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

业户地址		迁出日期	
公司名称		公司性质	
迁出原因	<input type="checkbox"/> 租金贵 <input type="checkbox"/> 管理费高 <input type="checkbox"/> 物业服务管理水平低 <input type="checkbox"/> 办公场地太小无法扩大 <input type="checkbox"/> 交通不便 <input type="checkbox"/> 配套落后 <input type="checkbox"/> 其他_____		
正常/异常迁出	<input type="checkbox"/> 租赁合同期满迁出 <input type="checkbox"/> 提前中止租赁合同迁出		

	<input type="checkbox"/> 其他_____
对本物业服务满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
业户意见及建议	

(三) 物资出入放行条模板

业户姓名		证件号码		联系电话	
业户住址			住房性质	<input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 商用	
申办人		证件号码		联系电话	
搬离原因					

	<p>负责人签字：（公司盖章）</p> <p>日期：     年   月   日</p>				
物品清单	序号	物品名称	数量	规格/型号	备注
搬运车辆资料	车牌号码	车型	颜色	车位编号	
说明	<p>1. 在 <input type="checkbox"/> 内打“√”确认</p> <p>2. 此表须由业主本人填写，核实后无须填写证件号码</p>				

## 第五章 物业服务管理细化执行与模板

第一节 业户接待与沟通管理流程与工作执行

五、业户接待和沟通管理执行工具与模板

（一）物业维修单

编号：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

客户名称		报修时间		预约服务时间	
单元编号		报修人		联系电话	
服务内容					
工作时间	自    时    分至    时    分				

维修情况	维修描述		材料名称	数量	金额
			人工费		
	维修员签名		合计		
服务方式	<input type="checkbox"/> 有偿 <input type="checkbox"/> 无偿 <input type="checkbox"/> 其他				
业户评价	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意				
付款方式	<input type="checkbox"/> 交纳现金结算 <input type="checkbox"/> 月结				
业户签字					
财务主管		记录人		收款人	
备注	1. 维修单经有关经手人及业户签字认可后交财务部 2. 本单一式四联，客户服务中心、工程管理部、财务部和业户各执一联				

## （二）维修汇总表

序号	时间	业户 单位	业户 姓名	业户电 话	维修内 容	维修单 号	维修时 间	记录人	维修人	备注



(三) 业户来访记录表

来访人姓名		来访人住址及联系电话	
接待时间		接待人	
接待内容简况			
处理意见			
处理结果			

(四) 投诉信息登记表

投诉受理时间	投诉人姓名/住址	联系电话	投诉内容	受理人	处理人/部门	处理情况	回访人及时间	备注
备注	1. 受理人为信息登记人，由其负责对投诉处理进行跟踪，直到处理完毕 2. 能即时处理的投诉，在“处理情况”栏中注明“即时处理”；不能即时处理的，填写“业户投诉处理回访单”交相关责任部门处理，并在“处理情况”栏中注明编号							

(五) 投诉处理回访单

投诉人		投诉时间		受理人	
房号		投诉方式	<input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 来电		

联系电话			<input type="checkbox"/> 来信 <input type="checkbox"/> 其他		
投诉内容	受理人：				
责任部门		责任人		处理时限	
原因分析及 纠正措施	责任部门（责任人）：				
解决情况	是否解决		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	如未解决,是否向对方解释原因		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
处理结果回复	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意 其他意见说明：  验证记录人：				
公司领导意见					

**（六）维修回访记录表**

报修人		报修方式		报修时间	
报修地址				联系电话	
维修人		维修时间		维修单编号	
回访人		回访时间		回访方式	<input type="checkbox"/> 电话回访 <input type="checkbox"/> 上门回访
回访记录					

报修人评价	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 极不满意
其他意见建议	

（七）业户回访记录表

编号：

业户 信息	服务 项目	回访 情况	顾客意见		回访 日期	回访 方式	上门回访 业户签字	回访人	业户意见处 理结果
			满意	不满意 (需了解原因)					


注：如业户反映不满意请说明原因，并要求相关人员跟踪处理。

**（八）业户纠纷调解记录模板**

日期	调解事件	纠纷当事人	性别	年龄	住址	纠纷事实摘要	调解结果	调解人

**（九）业户回访问卷模板**

**业户回访问卷**

尊敬的业户：

您好！

不知不觉中我们一起走过了一年的日子。在这段宝贵的时间里，××物业管理有限公司很荣幸为您提供××小区物业管理服务，我公司全体员工非常感谢您对我们工作的大力支持。

在感谢之余，请您在百忙之中抽出一点时间，提出对我们的工作的宝贵意见和建议。谢谢！

1. 您了解以下哪几项××小区的秩序管理部提供的安全管理服务项目（     ）

- A. 消防安全管理

C. 24 小时巡视

B. 公共区域安全监控管理

D. 出入口门卫安全管理

2. 您对我们安保人员的工作态度及形象 ( )

A. 满意                      B. 不满意                      是否有其他意见和建议\_\_\_\_\_

3. 您对本大楼的清洁卫生满意的地方有 ( )

A. 大堂                      B. 电梯                      C. 各楼层                      D. 其他\_\_\_\_\_

4. 对保洁人员素质、形象的印象是 ( )

A. 良好                      B. 一般                      C. 不好

5. 如果贵户户内的保洁服务是由我们提供的, 您对我们的保洁服务工作是否满意 ( )

A. 满意                      B. 不满意                      不满意的原因是\_\_\_\_\_

6. 您对工程维修人员的服务意识、工作态度、个人形象的印象是 ( )

A. 良好                      B. 一般                      C. 差                      D. 其他: \_\_\_\_\_

7. 您有没有接受过我们工程维修人员提供的维修服务 ( )

A. 有                      B. 没有

8. 我们提供的维修服务, 您认为是否及时 ( )

A. 及时                      B. 不及时

结果是否满意 ( )

A. 满意                      B. 不满意                      不满意的原因是\_\_\_\_\_

9. 我司客服部主要负责工作有物业交验、交付、物业日常巡查、协调处理, 业户入住、求助、投诉、装修、回访等工作的组织、接待处理, 各项物业费用的收取, 有偿和无偿便民服务工作组织实施及管理, 与广大业户进行沟通、协调工作等。

(1) 日常您还需我们提供的服务有\_\_\_\_\_

(2) 您认为您所反映的问题是否得到了及时跟进并解决 ( )

A. 及时                      B. 不及时                      C. 其他\_\_\_\_\_

(3) 目前我公司开展的特色服务有工程维修、打字复印、送水、家政服务、代订机票、代寄快递、代办电话和宽带等。

您是否了解 ( )

A. 了解                      B. 不了解

请说明您的需求。

(4) 您对物业公司目前提供的管理服务工作是否满意 ( )

A. 满意                      B. 不满意

请说明原因。

10. 您希望我们应该从哪些方面改进工作？请提出您宝贵的意见和建议。

××物业管理有限公司

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

第二节 社区文化建设管理流程与工作执行

二、社区文化建设执行工具与模板

（一）社区文化活动申请表

活动名称	
开展时间	
举办地点	
活动计划	<div>申报人：                      日期：    年   月   日</div>
物业管理处意见	<div>主任签字：                      日期：    年   月   日</div>
公司审批意见	

	<div>总经理签字：                      日期：    年   月   日</div>
--	---

（二）社区文化活动记录表

活动名称			
活动地点			
举办时间		规模	
组织人员		参加人员	
设施设备情况			
具体活动安排			
活动总结			

制表：

审批：

(三) 社区文化活动整体评估表

活动名称			
活动地点		活动时间	
物业管理处自评	<div>管理处主任:</div>		
整体效果评估	<div>总经办:</div>		
存在不足之处	<div>总经办:</div>		
主管副总审阅		总经理审核	



#### （四）社区文化建设意见征询表

<p>尊敬的各位业户：</p> <p>为丰富大家业余文化生活，增进业户间的相互了解，也借此机会让各位业户熟悉和了解物业管理工作，我部拟在____年开展多次社区文化活动，现对开展社区文化活动内容进行意见征询！</p>								
<p>请您在想参加的活动前的框内打“√”（最多选择三项）</p> <table><tr><td><input type="checkbox"/> 乒乓球比赛</td><td><input type="checkbox"/> 篮球比赛</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 羽毛球比赛</td><td><input type="checkbox"/> 棋类比赛（围棋、象棋等）</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 郊游（爬山或其他）</td><td><input type="checkbox"/> 书法绘画展览</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 讲座</td><td></td></tr></table>	<input type="checkbox"/> 乒乓球比赛	<input type="checkbox"/> 篮球比赛	<input type="checkbox"/> 羽毛球比赛	<input type="checkbox"/> 棋类比赛（围棋、象棋等）	<input type="checkbox"/> 郊游（爬山或其他）	<input type="checkbox"/> 书法绘画展览	<input type="checkbox"/> 讲座	
<input type="checkbox"/> 乒乓球比赛	<input type="checkbox"/> 篮球比赛							
<input type="checkbox"/> 羽毛球比赛	<input type="checkbox"/> 棋类比赛（围棋、象棋等）							
<input type="checkbox"/> 郊游（爬山或其他）	<input type="checkbox"/> 书法绘画展览							
<input type="checkbox"/> 讲座								
<p>其他您希望举办的社区活动有哪些？</p>								
<p>您对举办社区活动有什么建议？</p>								
<p>感谢您对物业工作的支持与配合！</p> <p style="text-align: right;">××××物业管理处</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>								

## （五）物业社区文明建设公约模板

### ××物业××社区文明建设公约

为搞好社区精神文明建设，增强业户积极参与社区建设的热情，使广大业户享有文明、健康的生活环境，特制定如下公约，敬请遵守。

1. 遵守国家法律、法令、政策和地方的有关规定及本社区的各项规定，做一个遵纪守法的居民。
2. 业户邻里互相尊重、互相关心、互相帮助、和睦相处。
3. 不把违禁品和危险物品等带入社区。
4. 养成讲道德、讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、敬老爱幼、心灵美、语言美、行为美、环境美的生活习惯。
5. 爱护公共卫生，不乱丢垃圾、果壳、纸屑、烟头，不随地吐痰和大小便，不往室外抛物和倒污水，共同维护住宅区公共卫生。
6. 不在公共场所堆放物品、占用公共场所、阻塞通道。
7. 不在建筑物上乱图、乱画、乱张贴及乱贴路牌广告等，保持建筑物的原貌和美观。
8. 爱护公共财物，维护公共设施，共同创造一个环境优美、秩序良好、安全舒适的居住环境，
9. 维护公共秩序，不打架斗殴，抵制坏人坏事，维护社区稳定。
10. 不搞封建迷信、不赌博、不酗酒闹事，积极参加健康有益的文体活动。
11. 开展群防群治，消除火灾隐患，杜绝火灾发生。

## 第三节 便民服务管理流程与工作执行

### 二、便民服务管理执行工具与模板

#### （一）便民服务项目表

便民服务项目	说明/步骤	责任人	备注
1. 信息查询	相关餐饮公司信息、家政服务公司信息、搬家公司信息、家居装饰公司信息、礼仪服务信息、交通信息、各种医院信息等		
2. 建立紧急援救系统	(1) 和正规医院联合，开设社区健康医疗服务中心 (2) 定期开设社区健康医疗讲座 (3) 建立紧急呼救系统 (4) 向业户发放紧急救援系统使用说明书		

3. 审核装修图纸、推荐/联络装修施工队	(1) 推荐经评审合格的装修公司 (2) 装修图纸、方案审核 (3) 装修期间监理服务		
4. 图书、杂志阅览服务	设置、布置图书阅览专栏, 休息处设杂志报刊阅览		
5. 知识宣传	(1) 建立宣传栏、墙报、节日主题宣传 (2) 物业管理月工作报告及信息通知 (3) 长期进行防灾减灾等居家常识介绍		
6. 公益性劳动	(1) 根据不同的节日, 举办相关活动 (2) 每年组织一次业主为贫困地区儿童献爱心活动		
7. 二手货交易	(1) 二手货交易场地选址, 并报有关部门批准 (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. 设立意见箱	(1) 确定意见箱布局及配备器具, 制定意见箱管理规定 (2) 制作及安装便民箱		
9. 设立便民商业网点	(1) 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 (2) 对便民店进行经营资格、业绩等方面的评审		

(二) 有偿便民服务项目表

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, 完成办点地点的装修、布置	打扫卫生	10~25 元/时	
			长期打扫卫生、做饭	面议	
		(2) 制定相关制度和程序, 进行前期准备工作	在家看护小孩	10 元/时	
			集中看护小孩	6 元/时	
		(3) 组织家政服务队并对其进行培训, 正式开展业务	在家看护病人、行动不便老人	15 元/时, 危重病人加 10 元/时	
	2. 接送小孩入托和提供中餐、晚餐	接送小孩上下学 (每天两次)		100 元/月 5 元/天	区内
		小孩中餐		3~6 岁: 250 元/月	

			(带接送上下学)	7~12岁: 320元/月	
	3. 家庭绿化		室内绿化养护服务	20元/次	
			室内摆花服务	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, 开展业务	视衣料具体情况面议		
家 教 类	5. 家教服务	(1) 进行业户民意测验, 确 定学习班类型和学教内容  (2) 组织家教师资队伍, 进 行职业道德、规范培训	幼儿 (识字、绘图、唱歌)	40~50元/时	
			小学(单科)	45~60元/时	
			初中(单科)	50~80元/时	
			高中(单科)	60~120元/时	
	6. 乐器演奏培训	(3) 培训班选址、装修、布 置, 正式开展业务	钢琴/小提琴/其他乐器	80~150元/时	
	7. 专业补习				
	8. 各类培训班				

### (三) 接受长期服务业户名单模板

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

## 第四节 会所服务管理流程与工作执行

### 二、会所服务管理执行工具与模板

(一) 会所营业日报表

日期	娱乐项目	消费时间	价格	金额	备注
合计					

经办人：

(二) 会所娱乐项目使用情况统计表

日期	台号	娱乐项目	时间		使用者 签名	合计 时间	收费情况		收费人	当日收费 合计		备注
			开始	结束			票	卡		票	卡	


# 第六章 保洁和绿化管理细化执行与模板

# 第一节 保洁管理流程与工作执行

## 二、保洁管理执行工具与模板

### （一）清洁质量检查表

编号： \_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

检查范围	检查内容	检查记录	检查时间	检查人	区域负责保洁人员确认
楼层	楼梯				
	垃圾周转箱				
	墙面				
	走廊				
	茶水间				
地面	地下停车场				
	地面停车场				
	公共区域 1				
	公共区域 2				
说明	每天由部门主管检查并进行记录，每周末将一周检查表进行统计后，上报部门经理检查				

主管审核：

### （二）消杀服务记录表

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日



项目 区域	消 杀		灭鼠		消杀人	消杀时间	监督人	备注
	喷药	投药	放药	堵洞				
楼道								
垃圾中转站								
污雨水井								
管道、管井								
设备房								
说明	对于已经完成消杀工作的区域，项目处以“√”作为标记，未作消杀的以“×”作为标记							

制表人：

### （三）保洁工作抽查表

日期：\_\_年\_\_月\_\_日

抽查人员				抽查时间		
抽查区域	抽查情况记录				区域负责人	
	楼梯	地面	垃圾			
区域 1						
区域 2						

### （四）保洁工作报告表

报告人：\_\_

日期：\_\_年\_\_月\_\_日

区域（项目）	总结内容
楼层清洁	
消杀服务	
环境管理部评语	签字： 日期： 年 月 日
物业管理处主任阅示	签字： 日期： 年 月 日

## （五）保洁工作管理制度模板

### 第 1 章 总则

第 1 条 为规范保洁工作，提高业户的满意度，特制定本制度。

第 2 条 本制度适用于公司保洁工作的管理。

### 第 2 章 保洁工作标准

第 3 条 公共场所保洁工作标准具体如下。

1. 辖区内的主干道、支道、人行道每天保洁，不定时循环打扫，确保整洁和无污垢、杂物、积水。
2. 散水及排水沟每天不定时循环打扫，确保干净和无杂物、积灰。
3. 墙门及车棚走廊每周至少清扫一次，确保干净和无垃圾、积灰、杂物。
4. 广场、停车场及其通道每天保洁，不定时循环打扫，确保整洁、无污垢、无杂物、无垃圾、无积水、无明显沙石。
5. 公共卫生间务必每天清洁，确保无污渍、积灰、杂物，无严重臭味，地面无积水。
6. 喷水池、水（鱼）池每天至少清理一次，确保水面无漂浮物、虫子，无明显沉淀。应定期更换池水，确保池水不变色、不产生异味。
7. 楼道每周清洁一次，确保无杂物、明显积灰、污渍、明显纸屑。

8. 梯级扶手、楼道玻璃窗、窗平台每周至少清扫、清抹一次，确保干净和无积灰、污渍。
9. 电子防盗门、信箱、电表箱、宣传栏（玻璃及其周边）、消防橱每半月清洁一次，确保无污渍、无明显积灰、无乱张贴。
10. 楼道墙面、天花板及一楼前后阳台底部，每三个月清刷一次，确保无蜘蛛网、积灰。
11. 标识牌、路灯确保无积灰、污渍、乱张贴。
12. 公共通道、楼道灯具、开关每月清抹一次，确保无积尘、透明度好。
13. 露天健身休闲器材每月清抹一次，保持干净，确保无积灰、乱张贴。
14. 雕饰每月清洁一次，确保无污渍、明显积灰、乱张贴。
15. 雨蓬、落水沟每两个月清扫一次，特殊情况（如台风、梅雨季节）可另行增加清扫次数，确保无杂物、垃圾、污垢并排水畅通。

第4条 垃圾处理工作标准具体如下。

1. 垃圾筒每天清理至少一次，筒外每天至少擦洗一次，确保筒外观清洁、内无异味。
2. 垃圾每天至少清运两次，上、下午至少各一次。

第5条 公共场所卫生防疫工作标准具体如下。

1. 灭鼠工作应上下半年各进行一次，期间应注意以下问题。
  - （1）操作人员必须戴上手套、口罩，禁止裸手作业。
  - （2）事先务必作好宣传工作，必要时在投掷地挂上明显的标识。
  - （3）鼠药尽量放在隐蔽或角落处。
2. 灭蚊蝇工作在5~10月份应每月进行一次，注意以下事项。
  - （1）使用高效低毒消杀品，按比例配制，用背式喷雾器按要求喷洒。
  - （2）喷洒时应作好自身安全措施，穿长衣裤、戴口罩。
  - （3）在公共场所喷药时，尽量在顺风处喷药，以减少对行人的影响。
3. 消杀工作如遇特殊情况可增加次数，每次消杀及事后的检查都应记录在“消杀服务记录表”上。

### 第3章 保洁工作日常管理

第6条 辖区环境卫生实行专人管理、专人负责。

第7条 辖区采用“定人、定地点、定时间、定任务、定质量”的五定方式加强管理，进行标准化清扫保洁。

第8条 辖区内实行动态保洁，保洁人员每日按规定时间、地点清扫划分的责任区域。

第9条 根据辖区服务标准，保洁人员对辖区内公共区域保持清洁，雨天及时疏通排水沟。

第10条 环境卫生标准要达到“六不”、“六净”，即不见积水、不见积土、不见杂物、不漏收集、不乱倒垃圾、不见人畜粪及路面净、路沿净、雨水口净、树坑净、墙根净、果壳箱净。

第11条 装修垃圾和生活垃圾日产日清，及时集中到指定地点。

第 12 条 落实检查、考核措施，确保保洁工作达到质量标准。

第 13 条 保洁人员在工作时间内如遇到辖区内有垃圾、废弃物等，应随产随清、保持卫生。

第 14 条 物业管理处搞好环卫宣传工作，提高业户的清洁卫生意识，共同创造优美、洁净的物业环境。

第 15 条 根据季节及辖区布置，保洁人员需及时做好除“四害”和除虫消毒工作。

#### 第 4 章 清洁工具领用管理

第 16 条 保洁人员领用设备时，必须填写领用登记表。

第 17 条 领用设备时，领用人需自行检查设备的完好程度，因检查不周造成故障设备出库而影响工作的，由领用人自行负责。

第 18 条 使用设备时如发生故障，不得强行继续操作，违者罚款。

第 19 条 因使用不当导致机具、附件损坏者，按规定赔偿。

第 20 条 归还设备时，必须保证设备完好无损、内外干净，如有损坏应及时报修，并在领用簿上注明损坏情况。

#### 第 5 章 常用工具操作

第 21 条 保洁人员在使用保洁工具前，要了解设备的性能、特点、耗电量。

第 22 条 操作前先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。

第 23 条 擦地机、抛光机、地毯清洗机、吸水机、吸尘器等设备均需按使用说明正确操作、正确使用。

第 24 条 高压水枪不能在脱水情况下使用。

#### 第 6 章 保洁人员安全管理

第 25 条 牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。

第 26 条 保洁人员在超过两米高处操作时，必须双脚踏在凳子上，不得单脚踏在凳子上，以免摔伤。

第 27 条 保洁人员在使用机器时，不得用湿手接触电源插座，以免触电。

第 28 条 保洁人员不会使用清洁机器时，不得私自开动机器，以免发生意处事故。

第 29 条 保洁人员应该严格遵守防火制度，不得动用明火，以免发生火灾。

第 30 条 在操作与安全发生矛盾时，应以安全为重。

第 31 条 保洁人员在使用开水时，应思想集中，以免烫伤。

第 32 条 室外人员在推垃圾箱时，应小心操作，以免压伤手脚。

#### 第 7 章 奖惩办法

第 33 条 环境管理部主管每周对责任区域卫生进行检查，根据检查结果对保洁工作进行以下处置，如下表所示。

保洁工作奖罚说明

奖励与处罚	衡量标准	奖励方式
奖励	连续×次达到标准	给予表扬

	连续×月达到标准	给予××元奖励
	提出合理化工作建议并得到采纳	给予××元奖励
处罚	×次不达标者	给予警告
	连续×次不达标者	每次罚款×元，从当月浮动工资中扣除
	连续×次不达标且拒不改正者	予以辞退

## 第 8 章 附则

第 34 条 本制度由物业管理处制定并解释，经总经理审批通过后生效。

第 35 条 本制度自颁布之日起执行。

## （六）保洁工具管理规定模板

### 第 1 章 总则

第 1 条 为规范保洁工具的管理及使用工作，特制定本规定。

第 2 条 本规定适用于公司辖区内各项目保洁工具的管理工作。

第 3 条 环境管理部主管负责保洁工具的采购、领用及发放，并依照本规定对员工进行培训，使其掌握有关工具的正确使用方法。

### 第 2 章 工具领用程序

第 4 条 每月××日之前各项目环境管理部主管做好保洁用具使用计划并报物业管理处主任，经批准后，各管理处派专人从公司物料库统一领用，对超计划的要求，公司物料库不予发放。

第 5 条 环境管理部主管负责核实领用的工具与计划是否一致以及工具的质量情况，并随时反馈给物业管理处主任。

第 6 条 各项目环境管理部主管作好员工个人工具的登记工作，保洁人员对领用保洁用具应倍加爱护，使用后置于指定地点妥善保管，保洁人员使用的个人工具不应互相借用，领用的保洁用品不可作其他用途。

第 7 条 共用工具应由环境管理部主管或班长进行统一管理，工具如有非正常损坏由责任人负责赔偿。

第 8 条 保洁班长每天上班前将卫生工具（扫帚、拖把、抹布等）配置完毕。

第 9 条 保洁班长每天中午 11:00 前、下午 17:00 前将低值易耗品（大盘纸、擦手纸、洗手液、樟脑球、清新剂、垃圾袋等）配置完毕。

### 第 3 章 常用清洁工具的使用与养护

第 10 条 拖把适用于普通地面，应注意干、湿墩布的交替使用。

第 11 条 尘推适用于大理石地面的清擦，使用方法如下。

1. 使用前 24 小时将适量尘推油渗入干推，用塑料袋封存。
2. 油推杆与油推面托以 45 度角度沿直线推尘，尘推不可离地。
3. 尘推沾满泥土时，要将尘推放在垃圾桶上抖净再使用，直到地面完全清洁为止，油拖布定期清洗（每周不少于两次）。

第 12 条 玻璃刮刀适用于清除玻璃上的顽固污渍，使用时玻璃刮刀要与玻璃表面成 30 度角。

第 13 条 扁铲适用于大理石及其他物体表面上的污渍的清理。

第 14 条 擦地机主要用于硬性地面的清洗或地面抛光，操作规定如下。

1. 装地刷与针盘，并使地刷与针盘按逆时针方向旋转。
2. 往水箱内注入清水和清洁剂，按比例兑水。
3. 插上电源，按下调节开关，将手柄杆调至适合自己的高度。
4. 从最接近电源插座的地方开始操作机器，防止机器轧过电线。
5. 工作时必须避免刷子接触电源线，以免电源线卷进刷子内。
6. 开动擦地机时，电源线要在操作者的背后。使用清洁剂时，注意不要让水弄湿马达。
7. 使用完毕要注意安全，不要随便使手离开手柄，要等机器完全停止后再切断电源，并卸下地刷与针盘。
8. 使用完毕，把机身及配件清洗干净，用干净布擦净机器、电线，将电线绕回机挂钩，将机器存放在干燥地方。

第 15 条 吸尘器用于地面、地毯、墙面等较平整部位的吸尘工作，操作规定如下。

1. 把软管接驳在机身，插入 220 伏电源，开动时按顶上的开关按钮。
2. 吸硬质地面时，把吸嘴毛刷伸出，吸地毯时毛刷伸入吸嘴内。
3. 使用前，检查机内尘袋是否已清尘，使用后，检查尘袋，如满尘需倒尘，用另一吸尘机吸去机内及尘袋外微尘。
3. 使用完毕后切断电源，取下软管和管夹头，将绕好的电线挂于机身外壳，将软管松开卷成一圈或挂在墙上。

第 16 条 吸水机专用于清除积水，其操作规则如下。

1. 把软管接驳在机身，插入 220 伏电源。
2. 吸地面使用带软胶的吸扒，吸地毯使用铁扒。
3. 使用前，检查机内是否已倒水，使用后，倒掉污水后用清水洗过，再用干布抹干净。
4. 如机内吸入酸性清洁剂，用后即刻清洗干净以免生锈。
5. 机器使用后切断电源，卸下软管和管扒，然后将电源线绕好挂于机头壳。
6. 吸水机内过滤器要拆开进行清洁，机身不锈钢壳用保养腊定期进行保养。

第 17 条 高速抛光机适用于大理石、木质地板等各种平整硬质地面的抛光工作，其操作规定如下。

1. 抛光前需干擦以除去地坪表面废物，并湿擦以除去沙石屑。
2. 检查抛光机的抛光刷是否干净及需要更换，检查调节机速的控制器是否在正常机速的位置。
3. 接通电源，操作应从离电源插座最近的地方开始，行走路线为直线，后面抛光的地面应重叠于前面已抛光的地面。
4. 在工作时不要将机速开得太快，以免发生碰撞。不可抬起操作杆。
5. 不可用易燃的液体来清洗地板，或者在易爆的空气中操作机器。
6. 每次使用后需用干布擦净机器表面，不用时，将抛光垫放在驱动盘下面，并断开机器。
7. 检查马达罩上的通气口是否畅通，如积尘聚集较多，必须卸下马达外壳并用吸尘器除去灰尘。

## 第4章 常用清洁剂的使用管理

第18条 特强化油清洁剂使用管理规定如下。

1. 适用于擦洗瓷砖、不锈钢、大理石、花岗石等，消除顽固油渍与污垢。
2. 一般油渍与污垢的稀释比例为 1: 30（清洁剂: 水），较难清洁的表面或污渍太厚时稀释比例为 1: 15。
3. 使用时，将稀释清洁剂均匀地喷洒在需清洁地方的表面，用钢丝球或刷子擦洗，用后必须用清水冲洗。

第19条 玻璃清洁剂使用管理规定如下。

1. 适用于消除窗、镜、玻璃上的油渍、尘埃、雨迹及指印等污垢，能使玻璃表面晶莹通透。
2. 大面积清洗稀释比例为 1: 20（清洁剂: 水），镜面和局部除渍时稀释比例为 1: 5。
3. 清洁大面积玻璃时，用水按比例稀释玻璃清洁剂，配合玻璃清洁工具直接对玻璃进行清洁。
4. 对于镜面和玻璃局部的污渍，按比例稀释玻璃清洁剂后装入喷壶里，喷壶在距污渍表面 30 厘米处喷射，然后用布擦拭，再用干布抹干。
5. 使用时必须配戴手套，避免接触皮肤和眼睛。

第20条 不锈钢保养清洁剂使用管理规定如下。

1. 适用于不锈钢表面，能除去油污、锈迹，保持不锈钢表面光亮防尘、防手印。
2. 使用时不需稀释，直接将不锈钢保养剂喷或均匀地擦在不锈钢表面上，用干净的毛巾进行擦拭，使用后即形成一层保护膜，使金属表面保持光洁如新，能有效防止手印、油污、锈渍及水渍危害。

第21条 有泡地毯清洁剂使用管理规定如下。

1. 适用于定期清洗地毯、各种纤维质家具，稀释度为 1: 30（清洁剂: 水）。
2. 用水将有泡地毯清洁剂稀释后，注入擦地机打泡箱内，用地毯刷或手刷对清洁范围内的地毯进行清洁，待地毯完全干透用吸尘器清除被排出的污垢层。

第22条 地毯除渍剂使用管理规定如下。

1. 适用于清除地毯上的水性污渍和茶、咖啡、果汁渍等。
2. 预喷或手动除污时稀释比例为 1: 5（清洁剂: 水），抽洗时稀释比例为 1: 30。
3. 用喷壶将稀释后的地毯除渍剂喷在地毯污斑上，用毛巾或小刷子进行除污处理，然后用吸水机对地毯进行抽洗清洁。

第23条 地毯除油喷剂用于清除地毯上的顽固油渍，使用时不用兑水，直接将地毯除油喷剂喷于地毯油污上，然后用毛巾擦拭。

第24条 起蜡水使用管理规定如下。

1. 适用于清除塑胶地板、防火地板、水磨石、大理石等天然石表面上的旧蜡渍。
2. 轻微蜡渍稀释比例为 1: 10（清洁剂: 水），一般蜡渍稀释比例为 1: 4，严重蜡渍稀释比例为 1: 2。
3. 将起蜡水稀释后涂于大理石等天然石表面或地板表面，然后用刷地机配百洁垫或使用铲刀清除旧蜡，再用吸水机或毛巾擦干净。

4. 使用时需戴胶手套，若不慎触及皮肤或眼部应立即用清水冲洗。

第 25 条 底蜡使用管理规定如下。

1. 适用于胶地板、大理石、云石、水磨石等天然石表面的清洁养护工作。
2. 直接用干净蜡拖将底蜡涂于地板上，一般涂 2~3 层，先预试蜡面的耐磨性能，然后再大面积使用。

第 26 条 抛光蜡使用管理规定如下。

1. 适用于塑胶地板、防火板和水磨石、大理石等地面的清洁工作。
2. 不用兑水，直接将抛光蜡注入机上的蜡壶或喷壶，均匀洒在地上，然后用抛光机抛光。

第 27 条 酸性清洁剂使用管理规定如下。

1. 适用于洗手间、瓷面水垢渍和石灰渍的清除工作。
2. 一般污渍稀释比例为 1: 5~1: 10（清洁剂: 水），严重污渍稀释比例为 1: 2~1: 5。
3. 将稀释后的清洁剂涂抹于待清洁地面上，用刷子或拖布擦抹，再用清水冲洗干净，操作时需佩戴胶手套和口罩。

第 28 条 洁厕剂使用管理规定如下。

1. 适用于清洗卫生间内的陶瓷制品上的污渍、锈渍，稀释比例为 1: 10。
2. 用水稀释洁厕精后，洒于瓷器表面，再用刷子将污渍刷掉，然后用清水冲洗干净。
3. 使用时应戴胶手套，若不慎触及皮肤及眼睛应立即用水冲洗。

第 29 条 洗衣粉使用管理规定如下。

1. 适用于清洗有油迹的玻璃、毛巾或地面，稀释度为 1: 200~1: 300（清洁剂: 水）。
2. 将需清洗物品投放入稀释后的清洁剂中进行清洗，再用清水冲洗。

第 30 条 洁瓷灵适用于清洗石类、瓷质表面污垢，使用时将少许药液倒在污渍处擦抹，然后用清水冲洗，不能用于金属物的清洁。

## 第 5 章 附则

第 31 条 本规定由物业管理处制定并解释，经总经理审批通过后生效。

第 32 条 本规定自颁布之日起执行。





	喷药							
	枯木挖除、补种							
花坛	浇水							

(二) 绿化工作检查表

文件编号			日期		检查人	
现场绿化养护 情况	序号	检查项目		地点	检查结果	整改安排
病虫害测报						
备注						
检查人签字				检查日期		
审核人签字				审核日期		

### （三）绿化养护月检表

月份：\_\_\_\_\_月

月度天气情况说明				
月度温度说明				
项 目	内 容	检查结果	负责人	备 注
草坪	长势是否良好			
	有无超长			
绿篱	长势是否良好			
	有无超长			
乔灌木	长势是否良好			
	有无干枯枝叶			
检查期限		检查人		
审核人		负责人确认		

#### （四）绿化工程竣工报告表

工程名称		绿化面积	
开工日期		完工日期	
工程概述			
工程监理意见	<div style="text-align: right;">             签名：                      日期：    年   月   日           </div>		
施工单位意见	<div style="text-align: right;">             签名：                      日期：    年   月   日           </div>		

#### （五）绿化工程验收报告表

工程名称		绿化面积	
施工单位		监理单位	
开工日期		完工日期	
施工单位 验收意见	<div style="text-align: right;">             施工单位签名（盖章）：               日期：    年   月   日           </div>		
物业公司 验收意见	<div style="text-align: right;">             物业公司验收签名（盖章）：               日期：    年   月   日           </div>		

#### （六）绿化工作安全规定模板

#### 第 1 章 总则

第1条 为确保绿化工作人员正确使用绿化机械，确保操作人员的人身安全，并且延长机械的使用寿命，特设此规定。

第2条 本规定适用于公司绿化工作安全管理。

## 第2章 绿化机械使用安全规定

第3条 所有绿化机械使用前必须检查油管、油箱是否漏油，如果不是在室内作业，则运输途中要关闭刀盘。

第4条 所有绿化机械在使用前都必须检查其功率与电源是否相匹配，不允许超负荷使用。

第5条 使用拖线板活动电源时必须注意拖线板、插座拖线是否完好，线芯是否裸露，留意拖线板有无发热，应及时减负荷或加粗拖线，以免超负荷而引发事故或损坏机器。

第6条 使用前必须注意电源开关等设备有否短路、断路、漏电等现象，注意用电安全。

第7条 所有机械在没有完全冷却时不允许用手去触摸散热器及机头外壳，以防烫伤。

## 第3章 剪草机械使用安全规定

第8条 绿化养护人员必须穿长衣、长裤及密封性鞋袜等方便操作而且不易被机器卷进去的服装，严禁赤脚或穿拖鞋、短裤、裙子等进行操作。

第9条 绿化作业前，绿化养护人员须充分检查机器的刀盘、皮带、离合等各部件是否工作正常，如果不正常，则一定要维修正常后方可使用。

第10条 剪草前应彻底清除场地内的石块、杂物，并劝离工作区域内的无关人员。使用割灌机时，工作点周围半径五米内不得有无关人员。

第11条 剪草时应匀速进行，拐弯时要减小油门。

第12条 带草袋的剪草机应装好草袋才可开始剪草，不可在没装好草袋的情况下进行剪草。

第13条 任何情况下，不可将手伸入剪草机刀盘内清理草渣，以防刀片伤手。

第14条 草地如果是湿的不能剪草，应待其干后方可开始，以防对草坪上的草、机械及人员造成伤害。

第15条 斜坡剪草时，操作人员应站在与机器同一水平线的位置上侧向操作，避免滑倒时机械伤到人。

第16条 割灌机启动时操作员应面对着刀盘，而不能背着刀盘。

## 第4章 绿篱机使用安全规定

第17条 绿篱机使用前应检查刀片等各个部位是否工作正常，如不正常需维修正常后才可使用。

第18条 启动绿篱机时应先将机器放在地上，人应朝向绿篱剪的方向拉动启动绳，不允许提着机器启动或背向剪刀方向启动。

第19条 绿篱机启动前应将油门调到小位，避免剪刀随机器启动而启动。

第20条 剪绿篱时应遵循“横平竖直”的握机原则，任何时候剪刀都不允许朝向自己身体的任何部位，机器启动后不允许只用一只手拿机器。

第21条 在自己的脚被植物盖住而看不见的情况下，不允许向自己的脚部方向修剪。

第22条 如果机器的剪刀被较大的树枝卡住不动，应先将油门调到最小后再关机，然后才可用手将树枝拨开，不允许

在未停机的情况下直接用手去拨。

## **第 5 章 大树修剪安全规定**

第 23 条 修剪大树应使用高枝剪、高枝锯及人字铝梯或液压升降机、修剪车进行操作。

第 24 条 使用高枝剪或高枝锯修剪时，人与修剪杆间最少应成 15° 夹角，以防剪下枝叶掉到人身上。

第 25 条 使用人字梯时应两人配合，注意先将扶梯放稳后再爬上去，另一人在下面扶梯子，扶梯的人应注意梯上人员的动作，以便配合，并防止剪下的枝叶树枝砸到自己。

第 26 条 修剪较大的树枝时应几个人配合，先将待剪树枝用绳子绑住，由一人朝无人的一方拉动绳子，其他人在反方向进行锯剪。

第 27 条 进行大树修剪工作时，应在周围摆放工作告示牌，防止无关人员走近。

## **第 6 章 农药使用安全规定**

第 28 条 农药应存放在危险仓库中，不应到处乱放。

第 29 条 配药或喷药时应戴好口罩及胶手套，并穿长衣、长裤。

第 30 条 人应站在上风口，不应逆风喷药。

第 31 条 注意过往行人，有人走过时应压低喷枪或暂时关闭喷枪。

第 32 条 未用完的农药应装在小桶中放于喷药机旁，不应到处乱放。

第 33 条 喷完药后应及时洗手、洗脸等，并更换衣服、漱口后才可吃东西、喝水。

第 34 条 洗药桶的水不允许乱倒，应倒于指定地方，空药瓶、药袋应回收集中处理。

## **第 7 章 其他安全操作规定**

第 35 条 进行有刺植物操作时应戴帆布手套及穿长衣裤进行，以防划伤。

第 36 条 夏季晴天进行室外工作时应戴草帽，并多饮水，以防中暑。

第 37 条 雨天进行室外操作时应穿戴雨衣，以防淋湿。

第 38 条 进行水池池面清洁或水生植物保养时应使用长杆工具或小船进行操作，不允许游水操作，不习水性者不允许进行该项操作。

## **第 8 章 附则**

第 39 条 本规定由物业管理处制定并解释。

第 40 条 本规定自颁布之日起执行。

### 第三节 保洁绿化外包管理流程与工作执行

#### 二、外包管理执行工具与模板

(一) 专业保洁公司评审表

保洁承包公司基本信息	公司名称		
	公司地址		
	经营范围		
	联系人		
	电话		
评审标准	评审内容	评审结果	具体说明
	有合法营业执照		
	有三年以上专业经验		
	有公司资质证明		
	承包项目人力资源计划合理		
	机械装备和清洁工具先进		
物业管理处 意见	<div>签名：                      日期：        年    月    日</div>		
总经理 批示	<div>签名：                      日期：        年    月    日</div>		

(二) 节庆盆栽更换验收表

序号	更换地点	更换日期	更换数量	新换植物名称	更换原因	更换植物生长情况	更换方负责人	验收人

### （三）消杀服务工作考核表

管理处：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

序号	检查项目		存在问题	扣分	备注	承包方 责任人
1	消杀计划及实施情况					
2	消杀效果	鼠				
3		蚊				
4		蝇				
5		蟑螂				
6	服务态度					
7	投诉处理					
8	工具及药品使用情况					
总分						
部门评估意见						
物业管理处意见						
消杀承包公司意见						
总经理批示						



# 第七章 安全和车辆管理细化执行与模板

## 第一节 安全管理流程与工作执行

### 三、安全管理执行工具与模板

(一) 来访人员登记表

[illegible]

## （二）保安工作检查表

检验项目	内容	检验标准
大堂	仪容仪表	1. 按规定着装, 佩戴工作证, 精神饱满, 姿态良好, 举止文明、大方

保安 工作 检验		2. 不袖手、背手、插手，不勾肩搭背
	服务态度	1. 礼貌待人，说话和气，微笑服务，主动、热情、耐心、周到 2. 耐心为业户/来访人员服务，不准发生争吵、打斗事件
	服务要求	1. 不出现秩序混乱情况 2. 接到报警后不超过两分钟到场 3. 登记有效证件不超过 30 秒（不出错）
	工作纪律	1. 按时交接班，不迟到、不早退，忠于职守 2. 不在岗位上吸烟、吃零食、看书报 3. 处理问题讲原则、讲方法，以理服人 4. 保守内部机密，服从领导，听从指挥
	工作要求	1. 熟练掌握业户基本情况，包括业户姓名、特征及经常交往的社会关系等 2. 准确填写各种记录表格 3. 能熟练掌握报警、监控、对讲、电梯等设施设备的操作程序 4. 善于发现各种事故隐患和可疑人员，并能及时正确处理各种突发事件
	其他	遵守保安员培训制度，坚持学习、训练，遵守保安职责、权限规定
巡逻 保安 工作 检验	仪容仪表	1. 按规定着装，工具佩戴齐全，精神饱满，姿态良好，举止文明、大方 2. 不袖手、背手、插手，不勾肩搭背
	服务态度	1. 主动、热情、耐心、周到服务 2. 说话和气、礼貌待人，不发生争吵、打斗事件
	服务要求	1. 按时巡逻，在有签到箱的地方签到 2. 不出现抢劫、盗窃事件 3. 车场内车辆完好，不出现大的交通事故 4. 接到报警后两分钟内到场 5. 处理各种规章，文明礼貌，及时有效，不失原则 6. 及时发现各种事故隐患，不因失职导致出现意外事故
	工作纪律	1. 按时交接班，不迟到、不早退，忠于职守 2. 不准在岗位上坐卧、倚靠、闲谈，吃零食，看书报 3. 处理问题讲原则、讲方法，以理服人 4. 保守内部机密，服从领导，听从指挥
	工作要求	1. 能熟练掌握管理范围内的物业基本情况，包括业户基本情况，楼宇结构，

		防盗、消防设备，主要通道具体位置，发电机房、配电房、水泵房、消防中心等区域的防范等  2. 善于发现，分析，处理各类事故隐患和突发事件，具有较强分析判断和处理问题能力  3. 熟悉车场基本情况，圆满完成规定的检查内容
	其他	能遵守保安人员培训制度，坚持学习、训练，遵守保安员职责、权限规定
门岗 保安 工作 检验	仪容仪表	1. 按规定着装，佩带工作证，精神饱满，姿态良好，举止文明、大方  2. 不袖手、背手、插手，不勾肩搭背
	服务态度	1. 主动、热情、耐心、周到为客户服务  2. 说话和气、礼貌待人，不发生争吵、打斗事件
	服务要求	1. 按时巡视，处理违章，文明礼貌，及时有效，机动灵活，不失原则  2. 不发生客户投诉事件，不发生违章事件
	工作纪律	1. 按时交接班，不迟到、不早退，忠于职守  2. 不准在岗位上坐卧、倚靠、闲谈、吃东西、看书报  3. 处理问题讲原则、讲方法，以理服人  4. 保守内部机密，服从领导、听从指挥
	其他	遵守保安培训制度，坚持学习、训练，遵守保安员职责、权限规定

### （三）保安管理工作制度模板

#### 第1章 总则

第1条 为保证业户的安全，规范保安人员的各项工作，提高公司的信誉和形象，特制定本制度。

第2条 本制度适用于公司保安人员的着装、门岗、巡逻和值班等的管理工作。

#### 第2章 保安人员仪容仪表标准

第3条 保安人员在门岗值勤、小区巡逻、日常训练等时间，必须按规定穿着公司统一的保安服装，戴大盖帽，系领带，戴白色手套，穿黑色皮鞋，佩戴帽徽、胸卡等。

第4条 制服要保持整齐、清洁，穿衬衫时下摆要塞在裤腰内，袖口和裤管不得卷起，帽徽、肩章要保持端正，胸卡别在左胸前，不准赤脚穿凉鞋或拖鞋站岗、巡逻。

第5条 保安人员穿大衣时不准披在肩上，穿春秋套装时要内穿白衬衫，系好领带，严禁制服便服混穿，或将制服穿离保安区域。

第6条 保安人员的内外衣口袋内不准放过多东西，腰间皮带上不准挂钥匙及其他挂件。

第7条 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。

第 8 条 除因工作需要外，不得佩戴有色眼镜。

第 9 条 保安人员步行巡逻时，上身要挺直，步伐稳重，双臂自然摆动；骑车巡逻时，眼睛注视前方，兼顾左右，且不得在公共区域内随意穿行。

第 10 条 听别人讲话时，不得左顾右盼、心不在焉。

第 11 条 不论是巡逻行走还是门卫站岗，都要精神饱满、姿势端正，不得搭肩挽臂、嬉戏打闹，不得吸烟，不准有倦怠表现。

第 12 条 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。

### **第 3 章 保安门岗管理**

第 13 条 保安人员门岗要站在指定的岗位上，不得随意脱岗。

第 14 条 保安人员站岗姿势要端正，身体挺直，保持跨立姿势，而且要面带微笑，向进出人员行注目礼，遇领导要敬礼。

第 15 条 保安人员不准随意放小摊贩、推销员等进入辖区。

第 16 条 保安人员要对进出辖区的机动车辆进行出入登记和收费，并禁止载有易燃、易爆、有毒、有害及其他污染物品的车辆进入辖区内。

第 17 条 保安人员要在指定的时间和位置休息，并做好休息处的清洁工作。

第 18 条 发现电梯等相关设备发生故障时，保安人员要立即通知相关部门。夜间发生重大事件时，要立即通知相关领导，并按应急预案进行处理。

第 19 条 各班班长每天依据相关标准对本班门岗工作进行检查，填写“保安工作班检表”，分管保安工作的主管根据标准对各保安工作进行检查。

### **第 4 章 保安人员值班管理**

第 20 条 保安人员值班期间要坚守岗位、认真值勤，严格履行岗位职责，无特殊情况不得擅自离开工作岗位，对于上级交给的各项工作任务必须积极圆满完成。

第 21 条 值班人员对值班室内的一切物品、设施负责，无特殊情况不得外借。

第 22 条 值班人员要礼貌地受理各种电话，根据相关规定认真做好电话记录，并及时转告相关人员。

第 23 条 值班人员在值班期间不得用值班室电话打私人电话，或将值班室电话外借。

第 24 条 值班人员必须保持值班室内清洁，严禁在值班室接待朋友、吃东西、吸烟等。

第 25 条 值班人员要详细填写值班记录，需要一班完成的重要事情要详细交接清楚。

### **第 5 章 保安人员紧急集合规定**

第 26 条 为训练保安人员对突发事件的反应能力，做到遇事镇定自如、快速出击、及时处理，有效防止事态扩大。

第 27 条 保安人员紧急集合适用情况如下。

1. 治安突发事件，如突发重大抢劫、伤人、杀人、斗殴或其他导致业主或公司发生人身伤害或财产损失的事件等。

2. 受到火灾、水灾、台风等自然灾害的威胁和袭击。
3. 临时有新的紧急任务或其他需及时处理或协助的事情。
4. 紧急集合方案演练，不断提高应付突发事件的快速处置能力。
5. 其他重大意外情况。

第 28 条 集合地点在保安人员宿舍门前，宿舍备勤人员接到紧急集合信号时，立即停止一切活动着装集合，赶到指定地点待命。

第 29 条 保安人员宿舍安装一个报警铃，值班室或消防中心、其他员工宿舍应尽量安装报警装置。

第 30 条 当电警铃发生短促、持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。

第 31 条 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。

第 32 条 保安人员到达集合地点后必须保持冷静，不得吵闹，一切听从指挥、服从安排。

第 33 条 其他注意事项如下。

1. 注意观察可疑的人、事、物。
2. 注意联络和汇报，发生紧急情况时立即安排人员处理并向领导汇报。
3. 访问目击现场群众及相关人员，及时了解事件发生情况，做好记录并将其提供给公安机关，同时保护好现场，做好疏通工作。

## 第 6 章 附则

第 34 条 本制度由秩序管理部制定，解释权归秩序管理部所有。

第 35 条 本制度自发布之日起执行。

# 第二节 消防管理流程与工作执行

## 二、消防管理执行工具与模板

### （一）消防责任人登记表

序号	姓名	身份证号	防火责任区域	任命时间	责任人签收	备注

## （二）辖区动火申请书模板

动火单位		地址	
动火负责人		动火部位	
动火事由			
动火时间	年 月 日 时到 年 月 日 时		
动火前采取的安全措施			
动火单位防火责任人意见	签名： 年 月 日		
工程组意见	签名： 年 月 日		
物业管理处意见	签名： 年 月 日		
防火责任人意见	签名： 年 月 日		

## （三）消防整改通知书模板

### 消防整改通知书

致：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国消防法》、《××市消防条例》及各项消防管理规定，本司消防管理部门消防工作督导员于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日对贵司进行消防检查，发现贵司存在下列消防隐患，请贵司接到此通知后于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前整改完毕，并将整改情况于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日以书面形式通知本司，本司将再次派人员到现场检查核实。

### 消防隐患说明

消防隐患摘要			
整改意见	消防整改要求	消防督导员： 日期： 年 月 日	
	整改单位意见	业户代表人： 日期： 年 月 日	
秩序管理部复查情况		审核人： 日期： 年 月 日	
备注			

××××物业管理有限公司

业户签署：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

#### （四）消防安全管理制度模板

##### 第1章 总则

###### 第1条 目的

为消除火灾隐患，建立并不断健全火灾预防机制，确保公司和业户的生命财产安全，对火灾事故做出迅速反应，最大程度地减少火灾造成的损失，特制定本制度。

###### 第2条 消防安全工作原则

1. 预防为主，防消结合。
2. 充分调动业户消防安全管理的积极性。

##### 第2章 消防安全事故预防

###### 第3条 防火宣传教育

公司相关部门定期开展防火宣传教育，利用各种形式广泛深入地普及消防安全知识，提高公司员工和业户的防火警惕性。

###### 第4条 组建义务消防队

1. 义务消防队是辖区工作人员和辖区业户组成的防火、救火组织，其目的是保障本辖区的消防安全。
2. 义务消防队定期开展各项消防训练，训练主要包括火灾隐患排查方法、消防器材的使用方法、火灾中报警和逃生的方法等。
3. 公司根据相关规定对表现突出的义务消防人员给予适当的奖励。

###### 第5条 清除消防安全隐患

1. 相关人员定期进行消防隐患排查，做好消防安全隐患记录，并通知和监督相关人员进行清除。
2. 检查出的消防安全隐患未按时清除的，追究相关人员的责任，并根据相关规定进行惩罚。

##### 第3章 火灾事故处理

###### 第6条 火灾报警

1. 公司在各楼层配备火警报警按钮，并将辖区的报警电话公示给业户。
2. 自动消防报警系统接到火警信号后，消防人员对系统消音，按下“119”信息处理器的“待查”键，并通知巡逻岗到现场查看。
3. 火警确认后，消防人员按下“119”信息处理器的“火警”键，并立即致电“119”报警。
4. 当值人员、安保人员、义务消防人员接到报警后立刻赶赴现场，疏散着火地点人群，开展灭火工作。



#### 第 7 条 初期火灾处理

1. 当值保安领班或消防主管带领消防安保人员携带灭火器、消防斧、防烟面具、手电筒和对讲机等以最快的速度赶到火灾现场进行扑救，并优先疏散着火层内人员。
2. 灭火后，现场领导安排人员留守保护现场，等待上级部门调查，并以书面形式向总经理汇报火灾处理情况和损失情况。
3. 现场人员必要时立即向“119”报警，报警时讲清大厦的详细地址、着火楼层、燃烧物资、火势状况等。

#### 第 8 条 紧急火警处理

1. 消防值班员接到紧急火警后，立即把消防主机和联动柜打上自动，按下信息处理器的火警键，并通过监控观察电梯内有无被困人员。若有人员被困，立即通知工程人员或电梯工进行解救。
2. 消防值班员启动消防广播，通知楼房内的人员进行疏散。消防广播内容为：“请注意，××号楼××层发现火情，火情正在处理中，现场人员请跟随消防人员从安全通道离开，请不要乘坐电梯。”
3. 消防设备管理人员收到紧急火警后，立即切断着火区域的非消防电源，关闭空调，并赶往相应的设备房，保障各种消防设备的正常运行。
4. 火灾现场领导组织安保消防人员携带手电筒、缓降器和防烟面具等，疏散受火势威胁的人群、重要文件、财物和易燃易爆品等。
5. 火灾现场领导组织安保人员做好警戒工作，防止不法分子趁火打劫，禁止非灭火人员进入大厦，并协助消防队接洽和铺设消防灭火水管。

### 第 4 章 火灾善后处理

#### 第 9 条 取证与调查

火灾扑灭后，秩序管理部负责保护现场并拍照取证，协助公安消防人员进行事故调查，统计被消耗和损坏的消防器材。

#### 第 10 条 损失调查

公司组织人员了解并统计业户的损失情况，财务部负责统计上报公司人员伤亡、财产损失情况。

#### 第 11 条 处理上报

秩序管理部填写“火灾事故处理报告”，将火灾事故原因、火灾处理经过上报给主管领导，并对相关的防火灭火措施提出改善建议。

### 第 5 章 附则

第 12 条 本制度由秩序管理部制定，解释权归秩序管理部所有。

第 13 条 本制度经公司总经理审批通过后自发布之日起生效。

### 第三节 车辆管理流程与工作执行

#### 三、车辆管理执行工具与模板

##### （一）车辆收费登记表

编号：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

交费单位			负责人		电话	
停车位数量			停车位编号			
车位 资料	地面 车位	包月收费	私车			
			公车			
		临时停车收费				
	地下 车位	包月收费				
		临时停车收费				
	双方盖章					
交费单位盖章：  日期：    年    月    日				物业公司盖章：  日期：    年    月    日		

说明：办理收费登记须提供以下资料：

1. 所辖区停车管理办公室收费管理资质审定。
2. 所辖区业主委员会和公司关于停车收费标准的协商意见。

(二) 车位统计汇总表

编号： \_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

车位编号	车主姓名	车站楼室	车站电话	租赁合同号	备注
001					
002					
003					
填表人		审核人		审核日期	

(三) 固定停车卡模板

(正面)

××大厦
固定停车卡
卡号：88888

(背面)

注意事项：
1. 此卡为××大厦停车的唯一凭证，请随身携带、妥善保管，如有遗失，后果自负。
2. 本停车场只提供车位，不承担财产（物品）保管责任。
3. 入停车场车辆须遵守本小区停车场管理办法。
4. 此卡须妥善保管，不得折叠、污损，如有损坏，按 30 元/张赔偿工本费。如遗失需到物业管理公司挂失，按 200 元/张赔偿工本费
5. 如拾到此卡，请交回物业管理处办公室。
6. 物业管理处办公室联系电话：××××—××××××××。

注：固定停车卡以绿色为主

#### （四）临时停车卡模板

（正面）

<p>××大厦</p> <p><b>临时停车卡</b></p> <p>卡号：55555</p>
---

（背面）

<p>注意事项：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 此卡为××大厦停车的唯一凭证，请随身携带、妥善保管，如有遗失，后果自负。</li> <li>2. 本停车场只提供车位，不承担财产（物品）保管责任。</li> <li>3. 入停车场车辆须遵守本小区停车场管理办法。</li> <li>4. 此卡须妥善保管，不得折叠、污损，如有损坏，按 30 元/张赔偿工本费。如遗失需到物业管理公司挂失，按 200 元/张赔偿工本费</li> <li>5. 如拾到此卡，请交回物业管理处办公室。</li> <li>6. 物业管理处办公室联系电话：××××—××××××××。</li> </ol>
---

注：临时停车卡以黄色为主

#### （五）临时停车收费单

日期：\_\_年\_\_月\_\_日

班次：\_\_

收费起止时间：\_\_至\_\_

项目	金额
停车费	大写：__仟__佰__拾__元整（¥__）
当班岗位收费系统金额	大写：__仟__佰__拾__元整（¥__）
说明	

复核：

收款人：

交款人：

#### （六）停车场巡逻交接班记录模板

日期		班次	__至__	当班人	
值班情况					

岗位公用设施移交	
车辆停放状态	
重大交接事项	
备注	
交班人	接班人

### （七）辖区车位租用公约模板

#### ××大厦车位租用公约

出租方：\_\_\_\_\_大厦物业管理处

承租人：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

身份证：\_\_\_\_\_

车牌号码：\_\_\_\_\_

租用车位：\_\_\_\_\_

出租方与承租方双方经友好协商，签订下列合同条款。

第 1 条 租用时间。出租方从\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起将该车位租给承租方，准许承租者在该车位内泊车。

第 2 条 费用规定。车位月租为人民币\_\_\_\_\_元，以上期方式交付出租方（例如 9 月车位租金应于 8 月底前交付），首次付款时间为\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，月租费用已包括该车位管理费。

第 3 条 承租方同意下列条款。

1. 保持该车位干净及整洁。

- 2. 除了停泊车辆（车牌号码：\_\_\_\_\_）之外，该车位不可作其他用途。
- 3. 不可永久或临时兴建任何结构在该车位。
- 4. 不可转让或转移本合约利益。
- 5. 本合约期满时，将整洁及干净空置车位交回出租方。

第 4 条 如该车位月租逾期未付，本合约将被终止，出租方将合法地终止本合约而无需事先通知承租方，承租方须将该车位空置并交回出租方。

第 5 条 承租方必须遵守该车位所属停车场的管理规定，在签署本租约前，承租方完全明白该车位所属停车场的有关管理规定。

第 6 条 如承租方违反本合约任何条款，出租方将收回车位，在收回车位过程中所引起的一切费用将由承租方负责。

第 7 条 承租方需预交一个月的租金作为该车位押金，在租约期满且没有违反任何条款时，出租方将押金免息交回承租方。

第 8 条 双方要终止本合约终止必须事先一个月前书面通知对方。

第 9 条 如不幸发生车辆失窃、损坏或人员伤亡等，管理公司应写现场报告给公安交警支队以协助车主办理有关保险手续。

出租方：	承租方：
负责人：	负责人：
日 期：	日 期：

## 第八章 物业服务质量管理细化执行与模板

第一节 质量体系建立流程与工作执行

三、质量管理体系执行工具与模板

（一）服务质量文件记录单模板

序号	记录名称	编号	使用部门	保存期（年）	审核	备 注




（二）质量体系评审计划表

编号：

评审日期		评审报告	
评审目的			
评审依据			
参加评审人员			
所需文件和资料			
评审范围			
准备工作			
编制人	签字： 日期：	批准人	签字： 日期：

（三）质量体系评审通知单模板

编号：

评审会议时间	____年____月____日____时____分～____年____月____日____时____分
评审会议地点	
参加人员	

评审内容要点					
编制人		审核人		审批人	

#### （四）质量体系评审报告表

编号：

评审会议时间					
评审会议地点					
评审目的					
参加评审人员					
评审内容摘要					
评审结论					
改进措施摘要及 责任部门					
编制人		审核人		审批人	

## 第二节 服务质量管理流程与工作执行

### 四、服务质量管理执行工具与模板

#### （一）物业服务质量调查表

编号： \_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

业户姓名		电话	
电子邮件			

联系地址					
调查项目					
项目	业户满意度评价				
服务质量	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
服务态度	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
报价水平	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
房管	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
保安	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
车管	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
清洁	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
绿化	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
维修	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
社区活动	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
主要意见和建议					
<p>感谢您在百忙之中填写此表，对我们的服务工作予以支持和监督，请您将此表交予门卫或品管部办公室，谢谢！</p> <p style="text-align: right;">物业品管部</p> <p style="text-align: right;">___年___月___日</p>					

## （二）业户满意度调查问卷模板

<p>尊敬的业户：</p> <p>××物业为您服务已经四年多了，在这些日子里，我们一直致力于为您提供高档优质服务。随着服务的不断细化和升级，我们也积累了丰富的管理实践经验，逐渐形成了适合于本小区的服务标准，本次调查中我们将针对这些标准征询您的意见。</p> <p>希望您在百忙之中完成调查，于     年    月    日前将问卷交予门卫。谢谢！</p>					
姓名		住址	___楼__单元__号	电话	
请在您认为正确的选项上打“√”					
1. 综合管理服务类	××物业要求所有管理服务人员统一着装、佩戴标志、行为规范、服务热情，您对此是否满意			A. 满意	B. 不满意

	您知道我们设有 24 小时服务投诉电话吗	A. 知道                      B. 不知道 C. 知道电话, 但不知道是 24 小时服务
	在日常的维修后, ××物业要求填写一份维修单, 您是否填过	A. 填过                      B. 没填过 C. 没有请物业进行过维修
	××物业为每位业户建立了一套较为完整的档案, 包括装修、住户资料等, 您认为这有必要吗	A. 有必要                      B. 没有必要 C. 无所谓
	我们将对业户在本次调查中提出的意见、问题进行入户走访, 您是否愿意接受我们的走访	A. 愿意                      B. 不愿意 C. 最好用其他方式_____
2. 楼道保洁 服务类	您对××物业的室内保洁工作是否满意	A. 满意                      B. 较满意 C. 较不满意                  D. 不满意
	物业保洁服务目前执行国家一级标准, 您认为按照此标准进行的保洁服务清洁程度如何	A. 非常好                      B. 较好 C. 一般                      D. 不好
3. 秩序维护 服务类	××物业目前严格控制外来人员、小商小贩、闲杂人员入内, 您认为这样做是否影响了您的正常生活	A. 影响, 应该随意放行 B. 不影响, 这样更安全 C. 有点麻烦, 但能接受
	为了保证小区内机动车辆停放安全, 目前不允许外来无证车辆长期停放, 您认为这样做合理吗	A. 合理                      B. 不合理 C. 其他
	××物业每月都派专人对消防栓进行检查一次, 您认为这有必要吗	A. 有必要                      B. 没有必要
	××物业每周都要对小区内的安全防范警示标志进行巡视, 您认为这有必要吗	A. 有必要                      B. 没有必要
4. 清洁与绿化 服务类	小区的室外道路每天清扫一次、巡视两次, 您认为清洁程度如何	A. 很干净                      B. 干净 C. 不干净                      D. 很不干净
	××物业每年对水箱进行两次清洗消毒, 您认为合适吗	A. 合适                      B. 不合适 C. 符合国家要求就行
	您对××小区的整体绿化是否满意	A. 满意                      B. 较满意 C. 较不满意                  D. 不满意
	您认为小区内的乔木、灌木修剪是否及时	A. 及时                      B. 不及时 C. 其他
	您认为小区绿地内卫生保持得如何	A. 很好                      B. 一般

		C. 不好
5. 工程维修服务类	小区内的设备都建立有设备台账,对设备的维修保养更新都进行记录,您认为有必要吗	A. 有必要                      B. 没有必要 C. 无所谓
	每位物业服务人员都有义务对小区周边环境如便道、门窗等进行巡视察看,您认为巡视是否到位	A. 到位                      B. 不到位 C. 无所谓
	在供热期间,供热站内物业安排有专人 24 小时值班,每两个小时都要对设备运行情况检查记录一次,您对这样的安排是否满意	A. 满意                      B. 不满意 C. 符合国家规定就行
	××物业每半年要对小区的房屋结构检查一次并记录,您认为合理吗	A. 合理                      B. 不合理 C. 其他
	您对××小区水电维修工作是否感到满意	A. 满意                      B. 较满意 C. 较不满意                  D. 不满意
6. 其他	与本市的其他住宅小区物业公司相比,您认为我们的整体服务水平属于哪个层次	A. 高档                      B. 中档 C. 低档
	您对目前小区活动室提供的娱乐项目是否满意	A. 很不满意                  B. 较不满意 C. 一般      D. 较满意      E. 很满意

### (三) 业户满意率统计总表

单位: (盖章)

\_\_\_\_年\_\_\_\_第\_\_\_\_次

填表日期: \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

总户数		实发数		实发率		回收数		回收率		平均满意率	
序号	服务项目	总体评价						意见与建议			
		满意		不满意		非管理原因造成的不满意率					
1	房管	__户	__%	__户	__%	__户	__%				
2	保安	__户	__%	__户	__%	__户	__%				
3	车管	__户	__%	__户	__%	__户	__%				
4	清洁	__户	__%	__户	__%	__户	__%				
5	绿化	__户	__%	__户	__%	__户	__%				
6	维修	__户	__%	__户	__%	__户	__%				

7	社区活动	__户	__%	__户	__%	__户	__%	
---	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--

填表人：

物业管理处主任：

#### （四）纠正及预防措施报告表

编号：

签发单位		不合格类型	<input type="checkbox"/> 管理评审不合格 <input type="checkbox"/> 用户投诉 <input type="checkbox"/> 内审不合格 <input type="checkbox"/> 监视、测量不合格
签发人			
日期			
不合格描述			
改进期限			
改进措施	<div style="text-align: right;">签名：</div>		
效果验证	<div style="text-align: right;">签名：</div>		

### 第三节 服务物资采购管理流程与工作执行

#### 二、服务物资采购执行工具与模板

##### （一）采购预算表

序号	物资类别	1 月			2 月			3 月		
		新购	预付	到期	新购	预付	到期	新购	预付	到期
1										
2										
3										
4										



预算情况	年度预算		已用预算	部门可用预算		预算编号	尚余预算
审核	财务部			申请人			
	使用部门经理			预算负责人			

### （三）计划外采购申请表

申请部门			需求时间	
预算总额			部门负责人	
采购物资类型	<input type="checkbox"/> 服务设备 <input type="checkbox"/> 保洁用品 <input type="checkbox"/> 绿化用品 <input type="checkbox"/> 工程维修用品 <input type="checkbox"/> 劳保用品 <input type="checkbox"/> 其他_____		申请采购方式	<input type="checkbox"/> 比价采购 <input type="checkbox"/> 国际采购 <input type="checkbox"/> 网络采购
申请理由	<div style="height: 100px;"></div>			
行政人事部 审核意见	<div style="height: 100px;"></div>			



<p>财务部</p> <p>审核意见</p>	<p>负责人签字：_____ 年 月 日（公章）</p>
<p>总经理</p> <p>审核意见</p>	<p>负责人签字：_____ 年 月 日（公章）</p>

（四）采购变更申请审批表

请购部门			原请购单编号		
品名		规格		采购日期	
变动内容					
变动原因					
联系电话			经办人		
行政人事部 意见	采购人员	_____ 年 月 日			
	行政人事主管	_____ 年 月 日			
财务部 核准意见	经办人				

		年 月 日
	负责人	年 月 日
主管副总	年 月 日	
总经理	年 月 日	
备注	1. 随附资料包括原采购请购书复印件、已采购合同复印件 2. 本表一式四份，请购部门、行政人事部、财务部和仓储部各一份	

第九章 财务管理细化执行与模板

第一节 物业公司预算管理流程与工作执行

二、预算管理执行工具与模板

（一）物业公司年度预算表

月份：

类别：

页次：

预算编号	预算科目	核算办法	核算金额	专用申请预算			预算金额	核准预算	备 注
				用途	文号	金额			


批示：

审核：

拟订：

**（二）前期开办费用预算表**

项目	小项	数量	金额（元）
1. 办公用具购买费用	（1）电脑		
	（2）打印机		
	（3）复印机		
	（4）报装电话		
	（5）传真机		
	（6）办公文具		
	（7）办公桌椅		
小计	（1）+（2）+（3）+……	——	
2. 工具购买费用	（1）保安用具：对讲机		
	（2）保安用具：电池、警棍等		
	（3）清洁用具（含药剂）		
	（4）维修工具（全套）		
小计	（1）+（2）+（3）+…	——	
3. 前期管理投入费用	（1）物业管理处标识标牌		
	（2）其他开支		

小计	(1) + (2) + ...	---	
4. 不可预见费用	(1+2+3) × ____%	---	
合计	1+2+3+4	---	
备注	1. 表中“物业管理处标识标牌”是指物业服务公司正式进场后根据实际管理工作需要制作的各类标牌，非大厦 VI 视觉系统标牌 2. 表中“前期管理投入费用”不包括物业管理处员工制服的制作费用，该笔费用另议		

### (三) 物业招商费用预算表

宣传类型	宣传效率	单位成本	有效篇幅	频度	实施效果	小计	备注
直邮邮件 (DM)							
电视广告							
网络广告							
车身广告							
户外平面 广告							

合计							

(四) 绿植养护费用预算表

项目	明细项目					备注
	子项目名称	数量	单位	单价	金额	
1. 绿化养护人力费用	工资					
	社保					
	奖金					
	小计					
2. 年绿化养护用物资费用	化肥	复合肥				每月追肥用
		尿素				
	农药	杀虫剂				依植物品种的物候期进行防治
		杀菌剂				
	园林机械用油	机油				
	小计					
3. 绿化养护工具费用	大枝剪					植物修剪用
	小枝剪					植物修剪用
	喷雾器（背负式）					病虫害防治用
	小计					



合计		——	
----	--	----	--

(六) 物业管理收支预算表

项目	经济指标 (万元)	备注
1. 收入		
1. 1 物业服务费		
1. 2 停车场车位费		
1. 3 其他		不包括会所收入预算
2. 税金		
营业税及附加税		
3. 支出		
3. 1 管理费用		
其中: 维修		
水电维护		
绿化		
清洁		
保安		
社区活动		
公共水电费		
消防		
创优费用		
其他		
3. 2 管理费用		
其中: 工资及奖金等		
办公费		
培训费		
水电费		
修理费		
其他		
3. 3 物业公司提成		



4. 利润		
-------	--	--

(七) 物业公司开支预算明细表

支出项目名称				算 式	支出金额（元）	
					月支出	年支出
1. 物业管理 处员工薪金	经理 办公室	职位	人数			
		物业总经理	1			
		总经理助理	1			
	客户 服务部	客服经理	1			
		客服专员	4			
2. 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				
3. 公共设备 维护费	(1)	消防设备维护费				
	(2)	客梯设备维护费				
	(3)	空调设备维护费				
	(4)	电器设备维护费				
4. 物业管理 清洁费	(1)	写字楼厕所卫生纸				
	(2)	垃圾清运费				
	(3)	清洁剂、毛巾、工具类费用				
	(4)	清洁管理备用金				
5. 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				

6. 物业公用 水电费	(1)	客梯、消防梯			
	(2)	生活水泵、排污泵			
	(3)	公共照明			
	(4)	会所用水费用			
	(5)	餐厅用水费用			

(八) 物业公司管理费用预算表

项目		费用支出金额(元/月)				
		辖区 管理处	其中			
			住宅	底商	停车场	
1. 管理服务人员工 资福利支出	(1) 管理人员人工费					
	(2) 保安员人工费					
	(3) 清洁工人工费					
	(4) 维修工人工费					
	(5) 加班费					
2. 办公费	(1) 电话费: 固定电话费					
	(2) 话费: 主管手机话费					
	(3) 文具消耗费用					
	(4) 书报费					
	(5) 交通费					
3. 公共设施运行及 保养费	(1) 电梯维修保养费(外包, 含年 检费用)					
	(2) 智能化管理系统维修保养费 (外包)					
	(3) 发电机组年度保养费分解到月					

	(外包)					
	(4)水泵房(生活、消防供水系统) 年度保养费分解到月					
	(5)煤气供应系统年度保养费分解 到月					
	(6)其他公用设施设备的日常维护 保养费					
4. 清洁绿化日常费用	(1) 垃圾清运费					
	(2) 清洁工具、用品消耗					
	(3) 清洁绿化费					
	(4) 消杀年度费用分解到月					
5. 管理处其他日常 开支	(1) 公共水电费(含物业管理处用 电))					
	(2) 保安用品消耗费用					
	(3)化粪池年度清理费用分解到月					
6. 管理费酬金	$(1+2+\cdots+5) \times \_\_\%$					
7. 税金	$(1+2+\cdots+6) \times \_\_\%$					
合计						
附 件	1. 可销售面积					
	2. 物业服务成本					
	3. 预算收入					
	4. 管理处收支平衡情况					
说 明	1. 上述日常管理费用预测系估算,具体开支根据实际情况可做适当调整,以实际发生额为准 2. 办公固定资产的折旧、更新问题由开发商、业主委员会、物业公司协商议定 3. 员工制服的制作、更新问题另行议定 4. 二次装修管理费的收入主要用于为二次装修而加设的二次装修保护层、垃圾清运、二次装修申办、检查验收的人工以及公共维修,故在日常管理费用中未单独列出					

### （九）物业公司经营利润预算表

编制单位：\_\_\_\_\_

编制年份：\_\_\_\_年\_\_\_\_月

单位：元

项目	本期实际数	本期预算数
一、物业管理收入		
减：物业服务成本		
税金		
二、经营毛利		
减：管理费用		
管理酬金		
行政经费分摊		
财务费用		
其中：利息支出（减利息收入）		
三、经营利润		
加：其他业务利润		
四、营业利润		
加：营业外收入		
减：营业外支出		
五、利润总额		
减：所得税		
六、净利润		

## 第二节 资产管理流程与工作执行

### 二、资产管理执行工具与模板

#### （一）物品购置申请单模板

申请部门：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

申请购置物品名称	
----------	--

具体要求	
申请事由	
部门经理意见	<div>签名：                      日期：    年   月   日</div>
财务部意见	<div>签名：                      日期：    年   月   日</div>
总经办意见	<div>签名（盖章）：                      日期：    年   月   日</div>
总经理意见	<div>签名：                      日期：    年   月   日</div>

## （二）固定资产报废申请表

编号： \_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

申请人		申请部门	
申请报废的固定资产说明			
资产名称		型号	
资产编号		使用年限	
原用途		原值	
原管理人		存放地点	
申请报废理由			

部门经理意见	<div> <div>签名：</div> <div>日期： 年 月 日</div> </div>
财务部意见	<div> <div>签名：</div> <div>日期： 年 月 日</div> </div>
财务总监意见	<div> <div>签名：</div> <div>日期： 年 月 日</div> </div>
处理结果说明	

### 第三节 物业服务费管理流程与工作执行

#### 三、资金管理执行工具与模板

##### （一）应收物业服务费明细表

编号： \_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

房号	业主名称	面积（平方米）	单价（元）	月度物业服务费（元）	签字	备注



--	--

审核：

制表：

（三）有偿维修服务挂账明细表

维修单号	房号	工程内容及耗用材料	请修日期	完成日期	维修领班	验收人	金额	注销日期

（四）物业服务费 / 管理费公示表

管理处名称：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

项目	收费标准	备注
一、物业服务费		
1. 住宅		根据市物价局、房管局（××）××号文
（1）多层	_____元/平方米·月	
（2）高层	_____元/平方米·月	
2. 底商	_____元/平方米·月	
二、本体维修基金	_____元/平方米·月	按市物价局、房管局（××）××号文 自竣工之日起一年后收取
三、装修押金		
1. 住宅	_____元/平方米	业主、施工单位各交 50%
2. 底商	_____元/平方米	



四、公共设施使用费	_____元/天·人（有电梯）	根据市物价局、房管局（××）××号文 及“业主公约”规定收取
五、楼道粉刷费	_____元/天·人（无电梯）	按装修工人人次计收
六、车位使用费		按市物价局（××）××号文
1. 固定停车	_____元/月·位	按市物价局（××）××号文
2. 临时停车	_____元/月·位	
七、便民有偿服务	物业管理处公告栏张贴公布	按公司财字（××）××号文件
八、装修垃圾清运费	按分包合约标准收费	
九、装修工入场证工本费	_____元/人	制作成本
十、装修工出入证押金	_____元/证	
十一、“装修许可证”工本费	_____元/个	制作成本

### （五）物业公司发票管理细则模板

#### 第1条 目的

为加强×××物业公司在物业服务费、有偿服务费等收入结算工作中所使用的发票管理工作，现结合本公司的实际情况，特制定本细则。

#### 第2条 发票的使用范围

物业公司及各物业管理处在发生下列收入时必须开具发票。

1. 物业服务费收入。
2. 车位管理费收入。
3. 有偿维修服务收入。
4. 其他必须交税的收入。

#### 第3条 发票的领用规范

1. 各物业管理处设有发票管理员，负责领用、保管、使用发票。
2. 各物业管理处所开具的发票均需向公司财务总部领用，并统一加盖公司发票章，不得私自购买发票使用。
3. 如需向公司财务总部申请、领用发票时，应提前两个工作日以书面形式提出申请。

#### 第4条 发票的填写规范

1. 物业管理处应在收讫业主缴纳的现金、支票或其他收款凭证后向业主开具发票。
2. 发票填写时，应做到按号码顺序开具。
3. 发票三联一次填写，内容需完全一致。发票上必须填写的内容包括：业主名称及房号、开具日期、收费项目、金额（大小写金额需保持一致）、开票人。
4. 收取物业服务费时，开具的发票上除了应写明上述项目外，还应明确收取物业服务费的日期。
5. 发票不得随意涂改，如发现开错现象，应三联同时复写“作废”字样再重新开具正确发票，并在发票封面上填写作废张数。

#### 第5条 开具红字发票

1. 发票核销后或隔月发现发票开具错误而需重新开具发票时，必须先收回原发票，开具红字发票以抵销开具错误的发票。
2. 红字发票的填写项目应与原开具发票所有项目一致。
3. 各项目出纳人员在开具红字发票时必须向物业管理处会计或总部会计申请备案，不得随意开具。

#### 第6条 发票的核销

1. 各物业管理处应备有发票记录本。
2. 发票记录本上应明确填写发票号、每张发票所开具的内容等项目。
3. 每本发票使用完后，各物业管理处应及时上缴公司财务总部以换取新发票，并请公司财务总部会计人员核销，签字确认。

第7条 本细则由×××物业公司财务总部制定，其修订权和解释权均归财务总部所有。

第8条 本细则呈报财务总监审批后，自颁发之日起生效实施。

## 第四节 财务管理文书与方案

### 二、物业服务费收缴通知书

#### 物业服务费收缴通知书

尊敬的\_\_\_\_号楼\_\_\_\_房业户：

根据“物业服务合同”规定，本辖区的业户应于2011年1月15日前在××物业管理处缴清本年度的物业服务费。贵户房屋面积为\_\_\_\_平方米，约定收费标准为\_\_\_\_元/月·平方米，所以，贵户应缴的物业服务费共计人民币\_\_\_\_元，该项费用金额不含滞纳金。

过期仍未缴费以及逾期缴费的，每日按总金额的\_\_\_\_%加收滞纳金。

敬请贵户收到本通知后于2011年1月15日前缴纳相关费用。贵户可选择的缴款方式有支票、现金或银行转账。

联系电话：  
缴费地址：  
开户银行及账号：

××物业管理服务有限公司  
××物业管理处（签章）  
年 月 日

三、物业服务费限期催缴单

物业服务费限期催缴单

尊敬的\_\_\_\_号楼\_\_\_\_房业户：

按规定，本辖区业户应于每月 15 日缴清上个月物业服务费及其他已发生的相关费用。我公司曾于本月\_\_\_\_日给贵户发出收缴通知书，但至今仍未收到贵户的缴款。为此，现给贵户发出限期催缴通知，希望能于\_\_\_\_月\_\_\_\_日前收到贵户的欠费（具体费用明细如下表所示）。否则，我公司将遵照“物业管理公约”的规定，于\_\_\_\_月\_\_\_\_日上午\_\_\_\_时对贵户采取暂停各种服务措施，我公司还将保留通过法律途径追缴的权利，直到贵户缴清欠款为止。

物业服务费明细

房号	欠物业服务费	欠水费	欠有偿维修费	欠排污费	合计

贵户可选择的缴款方式有支票、现金或银行转账。

联系电话：  
缴费地址：  
开户银行及账号：

××物业管理服务有限公司  
××物业管理处（签章）  
年 月 日



# 第十章 行政人事管理细化执行与模板

# 第一节 行政事务管理流程与工作执行

## 三、行政事务管理执行工具与模板

### （一）会议记录表

会议名称		会议召开时间		地点	
会议主持人		会议记录人			
参会人员					
缺席人员					
人员统计	1. 应到____人，实到____人 2. 缺席人员情况说明_____				
会议内容	1. 公司相关信息通知				
	2. 工作总结与评估				
	部门	主要内容		发言人	
	3. 会议讨论或决策的事项				
	讨论的内容	决策的事项		备注	
会议决议					

### （二）文件会签单模板

发文部门		发文文号		发文日期	年 月 日
------	--	------	--	------	-------

时限	<input type="checkbox"/> 普通件 <input type="checkbox"/> 急件 <input type="checkbox"/> 特急件			密级	<input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 秘密 <input type="checkbox"/> 机密 <input type="checkbox"/> 绝密				
标题									
会签顺序	部门		收文时间			发文时间			会签人（签字）
	1		月	日	时	月	日	时	
	2		月	日	时	月	日	时	
备注	会签文件附在会签单后								

（三）文件借阅审批表

编号	文书档案名称	密级	所属部门	发文日期	归档日期	借阅时间
借阅 原因	<div>签字：_____ 日期：____年__月__日</div>					
部门主管 意见	<div>签字：_____ 日期：____年__月__日</div>					
部门经理 意见	<div>签字：_____ 日期：____年__月__日</div>					
行政人事 部意见	<div>签字：_____ 日期：____年__月__日</div>					

（四）公务接待审批表

来宾		来宾人数		接待日期	
来宾领队人		职务		停留时间	

来访事由			
接待费用预算	餐饮费用预算明细		
	住宿费用预算明细		
	其他费用预算明细		
	合计预算总额		
陪同人员要求			
受访部门经理 意见	<div style="text-align: right;">           签字：                      日期：    年   月   日         </div>		
行政人事部经理 意见	<div style="text-align: right;">           签字：                      日期：    年   月   日         </div>		
总经理意见	<div style="text-align: right;">           签字：                      日期：    年   月   日         </div>		

**（五）办公物资领用单**

序号	品名	规格	数量	用途	领用部门	领用人签字	领用日期
1							
2							
3							
4							
5							
6							

**（六）印章使用登记表**

序号	使用时间	文件名称	发文号	公章类别	盖章次数	使用人	批准人	备注
1								
2								
3								



4								
5								
6								

### （七）车辆使用申请表

申请人		所属部门		随行人数	
目的地			用车事由		
计划用车时间			预计行程		
部门经理审核					
行政人事部 审核					
附注					

### （八）行政后勤管理制度模板

#### 第 1 章 目的

第 1 条 为加强公司行政后勤事务管理，使各项管理标准化、制度化，提高行政办事效率，特制定本制度。

第 2 条 本制度适用于公司行政后勤管理工作。

第 3 条 公司印章由公司行政人事部统一管理，根据工作需要确定公司印章的种类、范围、数量，组织印章的刻制、发放、停用和收回、销毁工作，管理公司印鉴档案和公司公章，制定公司印章管理的规章制度和监督、检查印章管理制度的执行情况。

## 第2章 印章管理

第4条 公司印章的种类管理如下。

1. 公司公章：公司按法定程序经工商行政管理部门注册登记后，在所在地公安部门登记备案，对外具有法人效用的公司正式印章。
2. 法人章：刻有公司董事长名字具有法人效应的法人专用章。
3. 总经理章：刻有公司总经理名字的印章。
4. 财务章：刻有公司专用的公司用章。
5. 其他专用章：因工作需要代表公司对外行使某项专业权力的圆形印章，增刻此类印章的申请必须在申请时列明印章使用管理规定并报公司主管领导批准。

第5条 印章的申请与刻制、废止规范如下。

1. 各部门申请必要的业务用章时，需以书面形式向总裁办行政部提交“刻制印章申请表”。申请表必须由部门负责人与主管副总确认并经公司总经理批准。
2. 公司印章的刻制由行政人事部统一负责，刻制标准应符合国家相关规定。
3. 在公司印章散失、损毁、被盗时，各管理人员应迅速向行政人事部说明原因，经部门负责人和总经理确认后，人力资源部根据情况办理挂失、再印制手续。
4. 由于部门变更或其他原因废止的印章，由使用部门及时将印章交行政人事部处理。除特别需要，行政人事部将废止印章保存三年，然后在征求原使用者的意见后再行处理。
5. 申请刻制好的印章应在行政部进行登记。行政部应将每个印章登入“印章登记卡”内，建立公司印章管理档案，并将此档案永久保存。

第6条 印章的使用与管理规范如下。

1. 公司公章用印应严格执行用印审批和登记手续，用印申请部门应填写“用印审批单”，根据用印的性质、重要性以及用印后果交由相应领导审批。
2. 一般性用印可由部门领导审批。
3. 常规大批量用印（如劳动合同用印）可视情况由用印申请部门经办人直接填写“公司公章用印登记表”即可用印。
4. 用印申请部门对所选印种负责，行政人事部有权对用印申请部门所选印种提出质询。
5. “公司公章用印登记表”必须由用印申请部门经办人依照所附填表说明，认真、清楚、详细地进行填写。
6. 公司公章的保管人施印时必须认真核对“用印审批单”与“公司公章用印登记表”上的内容是否一致，严格把关。
7. 公司业务合同的用印，不允许使用公司公章，须由相关职能部门按规定程序使用合同专用章。
8. 需要使用公司公章的专业性较强的业务方面的用印，须由相关部门协同行政部进行管理。
9. 公司印章的使用限在公司内，不能将印章携带出公司使用。
10. 公司不允许开具盖有公司公章的空白介绍信、证明，如因工作需要或其他特殊情况确需开具的，必须经公司主管领

导书面批准，行政部进行特别登记、追踪管理。

11. 持空白介绍信外出工作归来必须向公司原开具处汇报登记介绍信的用途，未使用的介绍信必须交回。

12. 公司印章设专人保管，印章管理人应坚持原则，工作细致，作风正派，严格执行印章管理制度。

第 7 条 印章管理罚则如下。

1. 严禁未经批准私自刻制公章，否则无论用于何种目的，都要严格追究责任。

2. 如有违反印章刻制、保管、使用规定的，视情节和后果追究责任人的行政和经济责任，触犯刑律者，提请司法机关依法追究其法律责任。

### 第 3 章 对讲机管理

第 8 条 各部门均需按要求领取、更换对讲机，并按规定进行合理的配备、使用和维护。

第 9 条 为各部门配置的对讲机，由该部门负责日常维护管理。

第 10 条 由个人使用的对讲机，须办理领用手续并负责日常维护，不得损坏和遗失，如有损坏，由个人承担维修费用。

第 11 条 正常上班期间应该保持开机状态，对相应的呼叫需做到有呼必应。

第 12 条 未经行政部同意，任何部门、职员均不得擅自增装或拆除通信设备。

第 13 条 所有员工禁止利用通信工具传播不健康、不文明、与工作无关的信息。

### 第 4 章 库房管理

第 14 条 存放库房物资时必须按分类、品种、规格、型号分别建立账卡。

第 15 条 采购人员购入的物品必须附有合格证及入库单，收票时要当面点清数目，检查包装是否完好，如发现短缺或损坏，应立即拆包清点数目，如发现实物与入库单数量、规格不符时，库房保管员应向交货人提出并通知有关负责人。

第 16 条 物资入库后，应当日填写账卡。

第 17 条 严格执行出入库手续，物资出库必须填写出库单，经行政人事部经理批准后方可出库。

第 18 条 严格管理账单资料，所有账册、账单要填写整洁、清楚、计算准确，不得随意涂改。

第 19 条 库房内严禁吸烟，禁止无关工作人员入内，库内必须配备消防设施，做好防火、防盗、防潮工作。

### 第 5 章 集体宿舍管理

第 20 条 公司为员工提供集体宿舍，员工应自觉遵守集体宿舍管理规定，创造一种个卫生、舒适、优美的生活环境。

第 21 条 集体宿舍住宿安排管理规范如下。

1. 公司保安员免住宿费及水电费。

2. 管理人员公司原则上不提供住宿，如有特殊情况需向公司提出申请，在获得批准后方可入住，并服从公司安排，住房补贴将不予发放。

3. 非总经理同意，不得携眷住宿，如确有需要，公司将收取一定的水电及管理费。

4. 离职员工在办完离职手续并支取工资后，应于当日搬离宿舍，不得借故拖延。

第 22 条 各物业管理处宿舍由物业管理处直接负责管理，其工作任务如下。

1. 监督管理宿舍一切内务，包括清扫、保护整洁、维持秩序、水电管制等。
2. 监督各室住宿人员要维护环境清洁。
3. 员工必须服从公司对所居住宿舍的安排与适当调整，不得随意对调床位或变更房间。
4. 住宿舍员工有责任维护宿舍所有器具设备的完好。如有疏于管理或恶意破坏情形，酌情由现住人员负担修理费或赔偿费，并视情节轻重给予纪律处分。

第 23 条 住宿员工应遵守下列规定。

1. 服从行政人事部的统一管理与监督。
2. 房间清洁由住宿人员轮流负责；节约用水，随手关闭水龙头；节约用电，做到人去灯灭。
3. 室内不得使用或存放危险及违禁物品，室内禁止烧煮、烹饪或私自接配电线及装接电器。
4. 被铺摆放整齐，换洗衣物不得堆积室内，在指定位置晾晒衣物，垃圾应集中倾倒入指定场所。
5. 贵重物品应避免携入，违反规定放入室内而致丢失者责任自负；员工自己财物自己保管，任何人未经主人同意不得擅自挪用他人物品。
6. 不得于宿舍内聚餐、喝酒、赌博、打麻将或从事其他不健康活动。

第 24 条 住宿员工发生下列行为之一，即取消其住宿资格。

1. 不服从宿舍管理员的监督、指挥。
2. 在宿舍内赌博、打麻将、斗殴、酗酒。
3. 蓄意破坏公用物品或设施。
4. 擅自在宿舍内留宿异性客人或外人。
5. 经常妨碍宿舍安宁、屡教不改。
6. 有偷窃行为。
7. 在室内烧煮、烹饪或私自接配电线及装接电器。

## 第 6 章 车辆管理

第 25 条 公司行政人事部负责管理公司公务车辆的证照及其稽核等事务，并负责做好公务用车的维修、检验、清洁等工作。

第 26 条 各部门公务用车时由部门负责人先向办公室申请，说明用车事由、地点、时间，行政人事部根据需要统筹安排派车。

第 27 条 每部车辆应设置车辆行驶记录表，行政人事部负责对记录表进行抽查。

第 28 条 司机在车辆驾驶前应对车辆进行基本的检查，以确保车辆的正常运行。

第 29 条 为保证车辆安全，除领导同意外，出车在外或出车归来后车辆应停放在指定的车库车位。

第 30 条 司机应加强对车辆的保养，爱护车辆，勤检查、勤打扫。出车前、收车后要进行例行检查，如有异常应及时向车队长报告，保证车辆的正常行驶。

第 7 章 附则

第 31 条 本制度的解释权归公司行政人事部所有。

第 32 条 本制度自发布之日起实施。

第二节 人事管理流程与工作执行

二、人事管理执行工具与模板

(一) 人员需求申请表

申请部门				申请日期			
申请原因		<input type="checkbox"/> 员工辞退 <input type="checkbox"/> 员工离职 <input type="checkbox"/> 业务增量 <input type="checkbox"/> 新增业务 <input type="checkbox"/> 新设部门					
		说明					
需求计划							
序号	招聘职位	工作内容	聘用标准	需求人数	基本工资	上岗时间	
部门经理意见		签字：                      日期：    年   月   日					
人事主管意见							

	签字：日期： 年 月 日
总经理意见	签字：日期： 年 月 日

## （二）应聘人员登记表

姓名		性别		出生年月		照片
籍贯		民族		婚姻状况		
最高学历		健康状况				
毕业院校		所学专业				
家庭电话		移动电话		邮箱		
户籍地址				邮政编码		
现住址				邮政编码		
申请岗位情况						
申请职位 1				期望薪酬		
申请职位 2				期望薪酬		
可到职日期						
教育和培训经历						
起止时间	学校名称		专业	学历	证明人	
工作经历						
工作时间	公司名称		离职原因		证明人	
技能及相关证书						
外语						

计算机	
其他	
自我评价	

(三) 面试情况评估表

应聘者姓名		性别		年龄		
应聘职位		所属部门		面试日期		
测评项	评分标准					得分
	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	
谈吐气质	差	较差	一般	好	优秀	
业务能力	差	较差	一般	好	优秀	
合计						
总体评价						
初试结论	<input type="checkbox"/> 可以试用 <input type="checkbox"/> 可以复试 <input type="checkbox"/> 可以考虑 <input type="checkbox"/> 不予考虑					
建议复试考察内容	<div style="text-align: right;">主考官签字：      日期：    年   月   日</div>					
复试评价记录	<div style="text-align: right;">主考官签字：      日期：    年   月   日</div>					
复试结论	<input type="checkbox"/> 可以录用，建议岗位_____ <input type="checkbox"/> 可以试用 <input type="checkbox"/> 不予考虑					

备注					
责任部门		人事行政部		总经理	

（四）一般员工调薪表

员工个人信息	姓名		部门		职务						
	现在薪酬情况				入职时间						
调薪原因	<input type="checkbox"/> 试用合格予以转正 <input type="checkbox"/> 晋升调薪 <input type="checkbox"/> 调职调薪 <input type="checkbox"/> 年度调薪 <input type="checkbox"/> 其他（请注明）										
调薪情况	内容	调整前		调整后							
	职位										
	职位等级										
	薪酬水平										
	薪资级别										
部门经理意见											
行政人事部 意见											
总经理审批											



(五) 员工离职申请表

员工姓名		所在部门	
离职类别	<input type="checkbox"/> 辞职 <input type="checkbox"/> 自动离职 <input type="checkbox"/> 劝退 <input type="checkbox"/> 辞退 <input type="checkbox"/> 除名 <input type="checkbox"/> 其它		
拟离职日期			
离职原因	<div>签名：      日期：      年   月   日</div>		
部门主管意见	<div>签名：      日期：      年   月   日</div>		
行政人事部 意见	<div>签名：      日期：      年   月   日</div>		
总经理意见	<div>签名：      日期：      年   月   日</div>		

(六) 离职人员面谈表

离职人情况	姓名		部门		职位	
	部门主管			离职日期		
	离职方式	<input type="checkbox"/> 内部流动 <input type="checkbox"/> 辞退 <input type="checkbox"/> 辞职 <input type="checkbox"/> 病休 <input type="checkbox"/> 其他				
面谈记录人	姓名		职位		面谈日期	
离职原因 记录	1. 对薪金及福利待遇等不满					
	2. 对工作环境或工作中的人际关系不满					
	3. 对有关管理人员和管理方法不满					
	4. 缺乏个人发展空间					
	5. 其他					
备注	1. 此表由各单位主持离职前面谈的人员或人事专职人员填写后交行政人事部 2. 请如实填写，以利改进管理工作					

### 第三节 培训管理流程与工作执行

#### 二、培训管理执行工具与模板

（一）培训项目计划表

培训项目名称					
培训实施时间					
培训负责人					
培训内容	培训时间	参加培训人员	培训地点	培训方式	负责人
参加培训人员统计					
序号	部门	岗位	姓名		

（二）员工培训记录表

培训编号		员工姓名		性别	
------	--	------	--	----	--



		劣 (0 分)	差 (1 分)	中 (2 分)	良 (3 分)	优 (4 分)
培训课程	深度					
	内容的实用性					
	课程时间安排的合理性					
培训方式	培训方式的合理性					
培训讲师	教学方法					
	讲师的风格					
	课堂进度与现场气氛的把握					
	内容讲授的条理性					
	互动情况					
培训组织	培训时间安排					
	培训场地的布置					
	相关设施的准备					
对此次培训工作的 整体评价						
此次培训的收获及 感受						
对下次培训工作的 意见或建议						

# 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、IE 工业工程师、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、采购经理企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询 MBA 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：**证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

**学习期限：**3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年）**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](mailto: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](http://www.mhjy.net)