

弗布克细化执行与模板系列

物业管理工作细化执行与模板

全国迷你型MBA职业经理双证班

认证系列：职业经理资格认证、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、酒店经理、市场总监、财务总监、营销策划师等认证。

颁发双证：通用高级经理资格证书+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、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

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- 88723232 88342620 邮箱：xchy007@163.com

学校网站：www.mhjy.net 颁证单位：中国经济管理大学 承办单位：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

千本好书 **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《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《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《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《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《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《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《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《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



【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+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【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，是职业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小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【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--88723232 88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅



【报名须知】

- 1、报名时请直接邮寄4张2寸免冠近照（要求蓝色背景）和一张身份证复印件
- 2、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com 或者传真至0451—88342620
- 3、交费后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。



【报名地址】

哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室美华教育（ 邮政编码：150020）



【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】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电

认证系列：高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + 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、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

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- 88723232 88342620 **邮箱：**xchy007@163.com

学校网站：www.mhjj.net **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

目录

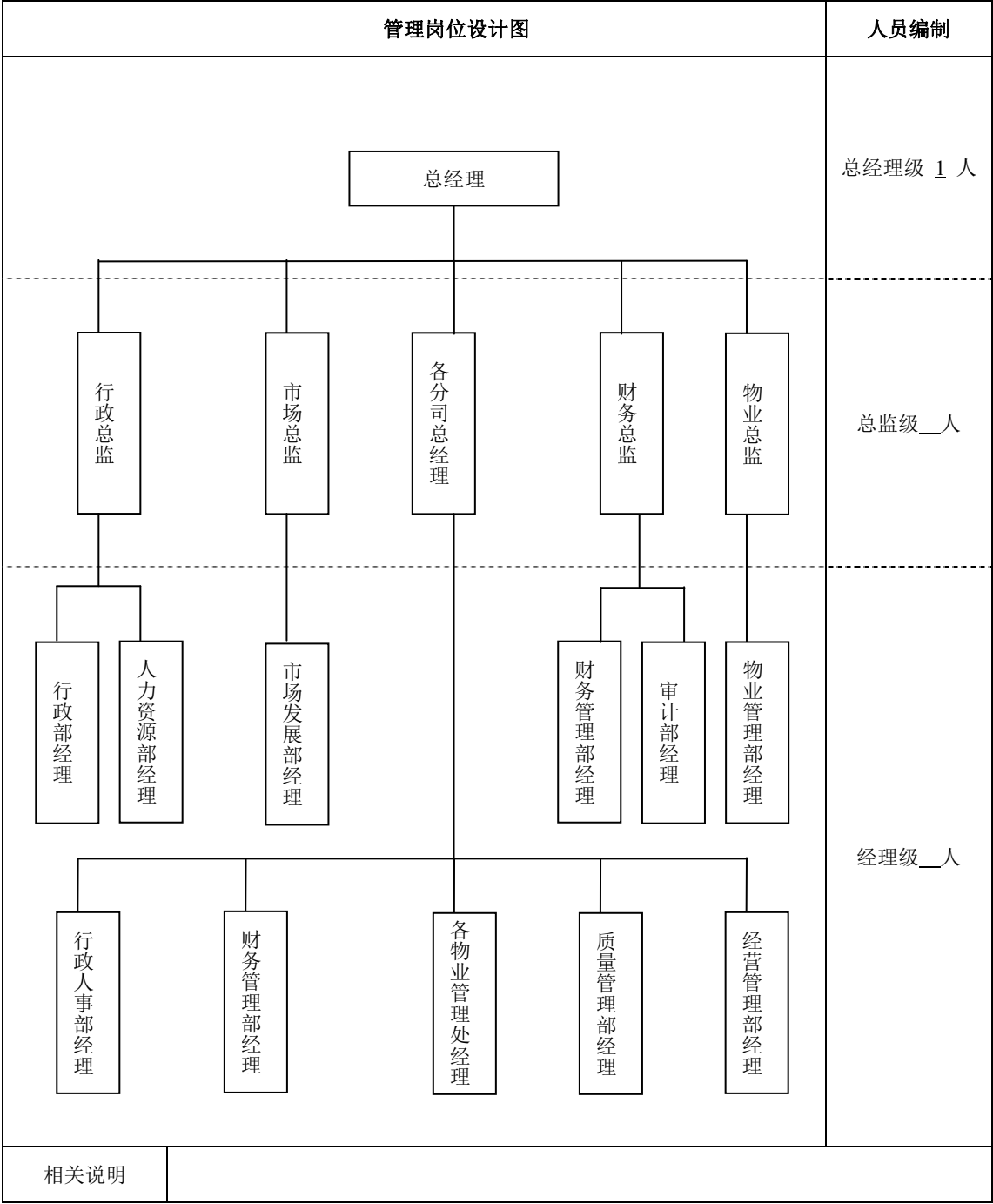
一、物业公司各部门岗位结构设计.....	5
(一) 大型物业公司岗位设计.....	5
(二) 中型物业公司岗位设计.....	5
二、物业公司各职能部门目标分解.....	7
(一) 经营管理部工作目标	7
(二) 客户服务部工作目标	7
(三) 环境管理部工作目标	8
(四) 秩序管理部工作目标	8
(五) 质量管理部工作目标	8
(六) 工程管理部工作目标	9
三、经营管理部各岗位工作事项明细表.....	9
(一) 经营管理部经理岗位工作事项明细表.....	9
(二) 市场拓展主管岗位工作事项明细表.....	10
(三) 物业招商主管岗位工作事项明细表.....	11
四、客户服务部各岗位工作事项明细表.....	11
(一) 客户服务部经理岗位工作事项明细表.....	11
(二) 客户服务主管岗位工作事项明细表.....	12
(三) 客户服务专员岗位工作事项明细表.....	13
五、环境管理部各岗位工作事项明细表.....	13
(一) 环境管理部经理岗位工作事项明细表.....	13
(二) 绿化主管岗位工作事项明细表.....	14
(三) 保洁主管岗位工作事项明细表.....	15
六、市场拓展流程与工作细化.....	16
(一) 市场拓展管理流程	16
(二) 市场拓展控制程序	17
七、入住管理流程与工作细化.....	21
(一) 入住管理工作流程	21
(二) 入住管理控制程序	22
八、入住管理执行工具与模板.....	26
(一) 业主入住登记表	26
(二) 业主情况登记表	27
(三) 业主入住验房表	27
(四) 钥匙发放登记表	28
(五) 物业管理合同书	29
(六) 入住通知书模板	33
九、绿化管理执行工具与模板.....	35
(一) 绿化苗木明细表	35
(二) 绿化养护记录表	35
(三) 绿化工作检查表	36
(四) 绿化养护月检表	36
(五) 绿化工程竣工报告	37

(六) 绿化工程验收报告	38
(七) 绿化工作安全规定	38
(八) 绿化养护实施办法	41
十、安全管理执行工具与模板	43
(一) 来访人员登记表	43
(二) 保安工作班检表	43
(三) 消防巡查记录表	43
(四) 灭火器配置统计表	44
(五) 保安交接班记录表	44
(六) 消防设备保养记录	45
(七) 保安管理制度模板	46
(八) 消防设备检查规程	48
十一、服务质量管理执行工具与模板	50
(一) 服务质量管理工作计划表	50
(二) 物业服务质量调查表	50
(三) 业主满意度调查问卷	51
(四) 物业服务意见征询表	53
(五) 业主满意率统计总表	54
(六) 改进措施报告表	54
(七) 服务质量改进报告表	55
十二、装修管理流程与工作细化	55
(一) 房屋装修管理流程	55
(二) 装修管理控制程序	57
十三、装修管理执行工具与模板	61
(一) 房屋装修施工申请表	61
(二) 装修施工证申请表单	62
(三) 装修期间收费明细表	62
(四) 装修进场开工核验单	63
(五) 装修施工巡查记录表	63
(六) 装修完工检查验收表	64
(七) 装修押金退还流转单	66
十四、年度预算管理执行工具与模板	66
(一) 企业年度预算统计表	66
(二) 物业管理费用预算表	67
(三) 物业管理收支预算表	68
十五、财务管理执行工具与模板	69
(一) 应收管理费明细表	69
(二) 管理费欠费分析表	70
(三) 维修单挂帐明细表	70
(四) 经营利润统计分析表	70
(五) 固定资产报废申请表	71
(六) 物业公司成本管理规定	72
十六、行政事务管理流程与工作细化	74
(一) 办公用品领用流程	74
(二) 车辆使用管理流程	75
(三) 行政事务管理制度	76

十七、行政事务管理执行工具与模板.....	80
(一) 办公用品请购单	80
(二) 办公用品领用单	80
(三) 车辆使用申请表	80
(四) 车辆使用派遣单	81
(五) 车辆使用登记表	81
(六) 办公用品领用登记表	81
十八、物业管理相关文案范本.....	82
(一) 业主公约	82
(二) 环境管理公约	85
(三) 商铺招商合同	86
(四) 房屋装修协议	89
十九、物业管理相关方案范本.....	90
(一) 物业管理费开支预算案.....	90
(二) 物业项目投标管理方案.....	92
(三) 物业项目接收管理方案.....	95
(四) 住宅社区商业招商方案.....	97
(五) 小区物业服务管理方案.....	99
(六) 商业物业服务管理方案.....	103
(七) 环境服务管理运行方案.....	112
(八) 保洁服务工作应急预案.....	113
(九) 绿化日常养护工作方案.....	115

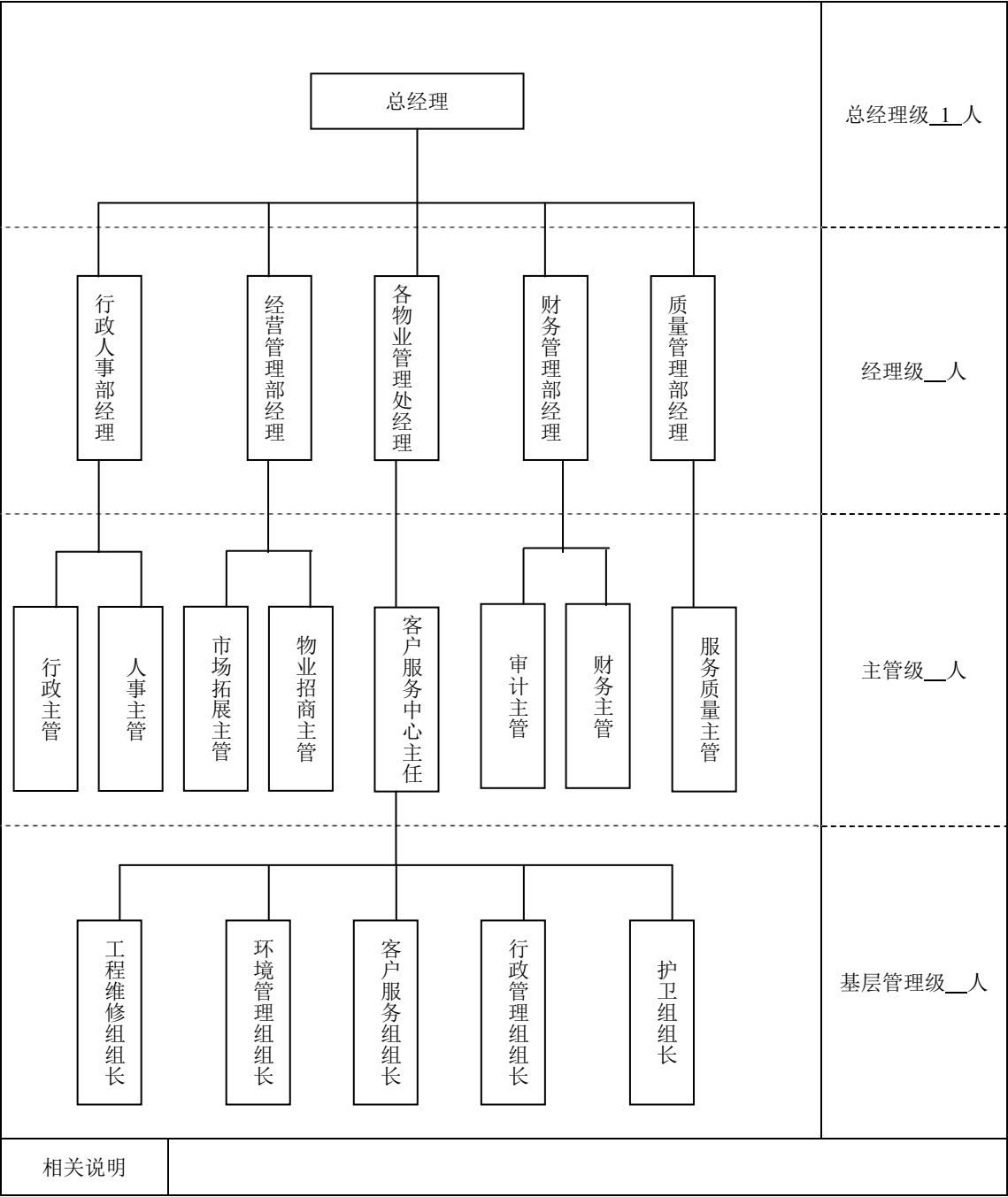
一、物业公司各部门岗位结构设计

（一）大型物业公司岗位设计



（二）中型物业公司岗位设计

管理岗位设计图	人员编制
---------	------



二、物业公司各职能部门目标分解

（一）经营管理部工作目标

总体目标	目标细化
物业项目	1. 根据公司业务发展的需要，制订物业项目市场调查计划，并确保计划得到 <u>100%</u> 执行
调查目标	2. 按照调查计划的要求进行项目资料收集，保证收集的资料准确、有效
市场拓展	1. 根据物业项目开发方向，组织制订市场拓展计划，并保证计划编制及时率达到 <u>100%</u>
目标	2. 组织市场拓展人员实施市场拓展计划，确保计划完成率达到 <u>100%</u>
物业招商	1. 负责公司物业招商工作计划的制订与组织实施，并确保工作计划按时完成率达到 <u>100%</u>
目标	2. 负责辖区商户的日常管理，保证业主对招商工作的满意率在 <u> </u> % 以上
项目投标	1. 按照标准的模式，完成物业项目投标书的编制，并保证标书编制的及时率达到 <u>100%</u>
管理目标	2. 积极运作物业项目投标相关事务，确保中标率达到 <u> </u> % 以上
合作合同	1. 代表公司与房地产商、小区商户等进行物业合作洽谈、签订合作合同，确保公司不受损失
管理目标	2. 负责物业合作合同资料的日常管理，确保档案无遗失现象发生

（二）客户服务部工作目标

总体目标	目标细化
服务体系	1. 根据国家相关物业服务管理规定，制定物业服务标准，并确保其得到 <u>100%</u> 执行
建设目标	2. 组织制订物业服务计划，并监督计划的执行，确保其得到 <u>100%</u> 执行
	3. 负责组织制定各项物业服务制度，确保客户服务部制度完备、有效
日常服务	1. 负责日常物业服务提供工作，确保 <u>100%</u> 按作业指导书的规定操作
目标	2. 按照相关规定及时受理业主的服务申请，将业主有效投诉次数控制在 <u> </u> 次以内
	3. 努力提高服务技能，使业主的满意率达到 <u> </u> % 以上
服务质量	1. 密切与业主的联系，通过电话、上门访谈等形式对业主进行回访，保证回访率达到 <u> </u> % 以上
管理目标	2. 加强部门内部服务质量控制，使业主的满意率达到 <u> </u> % 以上
服务档案	1. 负责物业服务相关档案资料的收集整理，保证归档及时、有效
管理目标	2. 负责物业服务相关档案资料的日常管理，确保档案无遗失现象发生

（三）环境管理部工作目标

总体目标	目标细化
绿化管理 目标	1. 根据公司对绿化工作的要求，编制绿化工作计划，并保证计划按时完成率达到 <u>100%</u>
	2. 组织实施日常绿化养护工作，确保绿化完好率达到____%以上
	3. 负责绿化设施、器具的日常管理工作，保证设施、器具完好率达到____%以上
保洁目标	1. 严格要求保洁工作质量，确保辖区卫生达标率在____%以上
	2. 组织实施日常保洁工作，确保保洁工作按时、保质完成
	3. 负责保洁设施、设备的日常管理工作，保证设施、设备完好率达到____%以上

（四）秩序管理部工作目标

总体目标	目标细化
安全管理 目标	1. 编制安全管理相关制度，并保证其得到有效执行
	2. 负责辖区日常治安管理，保证业主生命财产安全，保证辖区内恶性治安事件发生次数为 <u>0</u>
	3. 负责辖区内突发事件的处理，保证业主对处理结果满意度评价在____分以上
	4. 负责安全设施、设备的日常管理工作，保证设施、设备完好率达到____%以上
消防管理 目标	1. 编制消防管理相关制度，并保证其得到有效执行
	2. 负责日常消防隐患的排查工作，保证辖区消防事故发生次数为 <u>0</u>
	3. 负责消防设施、设备的日常管理工作，保证设施、设备完好率达到____%以上
车辆管理 目标	1. 编制车辆管理相关制度，并保证其得到有效执行
	2. 负责停车场日常管理工作，保证机动车辆丢失次数为 <u>0</u>
	3. 负责日常车辆费用收缴管理工作，确保费用收缴工作按时完成

（五）质量管理部工作目标

总体目标	目标细化
质量管理 体系建设 目标	1. 负责组织质量管理体系文件的编写工作，确保质量管理体系文件的完备
	2. 负责组织质量管理体系评审工作，确保一次性通过率达到 <u>100%</u>
	3. 负责质量管理体系的运行维护，确保管理体系有效运行
服务质量 管理目标	1. 负责物业服务质量日常检查工作，确保业主对服务的满意率达到____%以上
	2. 定期组织业主满意度调查工作，保证获得的调查信息准确、有效
质量管理体系文件	1. 负责质量管理体系文件、满意度调查相关问卷、记录等资料的收集整理，并保证资料归档及时、有效

资料管理 目标	2. 负责质量管理体系文件、满意度调查相关问卷的日常管理，确保资料文件无遗失现象发生
------------	--

(六) 工程管理部工作目标

总体目标	目标细化
项目接管	1. 对所辖物业项目包括新增项目进行接管验收工作，确保接管的工程质量合格
验收目标	2. 负责接管物业项目工程技术相关资料，并确保资料完整无缺
维修管理 目标	1. 为业主提供维修服务，保证业主对维修工作的满意率在____%以上
	2. 负责辖区土建工程的维修与养护，并确保相关事故处理及时率达到 <u>100%</u>
	3. 对业主的装修申请进行审核，确保审核准确无误
设施设备 管理目标	1. 负责制订设备养护计划，并确保计划得到 <u>100%</u> 执行
	2. 负责辖区内水、电、气系统的维护工作，确保水、电、气供应稳定
	3. 做好辖区内水、电、气设施与设备的管理工作，保证设施、设备完好率达到 <u>100%</u>

三、经营管理部各岗位工作事项明细表

(一) 经营管理部经理岗位工作事项明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
规章制度 建设管理	1. 组织相关人员制定经营管理部各项规章制度，并提交总经理审批	各项规章制度
	2. 负责组织实施各项规章制度，并监督执行	规章制度有效执行率达到 <u>100%</u>
市场拓展 管理	1. 根据企业发展战略，制订市场拓展计划，并提交总经理办公会讨论	《市场拓展计划》
	2. 组织部门人员按照《市场拓展计划》的要求，实施物业项目拓展工作	计划按时完成率达到 <u>100%</u>
	3. 代表公司进行物业项目洽谈，签订《物业合作协议》	《物业合作协议》 签订的公正、公平
招商管理	1. 根据公司发展的总体目标，结合物业项目的特点，制订具体的招商工作计划、招商方案	《招商工作计划》 《招商方案》
	2. 负责指导下属人员对招商工作进行统筹管理	招商计划按时完成率达到 <u>100%</u>

	3. 负责招商管理体系的优化, 提升经济效益, 满足公司发展的需要	招商利润目标达成率在___%以上
投标管理	1. 负责制订具体的投标方案, 并报送总经理审批	《项目投标方案》
	2. 负责组织相关人员进行物业项目投标管理工作	物业项目中标率达到___%以上
部门员工管理	1. 负责部门员工日常工作的安排和任务分配	部门工作计划按时完成率达 <u>100%</u>
	2. 本部门员工的聘用, 下属员工工作的督导、评价与考核	部门员工考核评分在___分以上

(二) 市场拓展主管岗位工作事项明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
市场调查 管理	1. 根据物业项目市场拓展的需要, 编制市场调查计划	《市场调查计划》
	2. 负责组织人员按照市场调查计划的要求, 实施物业项目市场调查工作	调查计划按时完成率达到 <u>100%</u>
	3. 通过对市场调查结果的分析, 编制《物业项目开发可行性分析报告》, 并将其送交经营管理部经理	《物业项目开发可行性分析报告》
市场拓展 管理	1. 按照经营管理部经理的要求, 根据对物业项目调查结果的分析, 协助编制市场拓展计划	《市场拓展计划》
	2. 具体负责物业项目开发, 确保物业项目开发成功	物业项目开发成功率在___%以上
	3. 协助相关部门做好项目开发成功后的接管验收工作	相关部门满意度在___分以上
投标管理	1. 按照物业项目投标的要求, 制作项目投标书	《项目投标书》
	2. 具体负责物业项目投标现场答辩等工作	物业项目中标率达到___%以上
资料管理	1. 负责组织人员收集项目调查、市场拓展、项目投标等工作的相关资料与文件, 并及时归档	资料归档及时率达到 <u>100%</u>
	2. 做好资料保管工作, 防止资料丢失	资料缺失现象发生次数为 <u>0</u>

(三) 物业招商主管岗位工作事项明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
招商政策制定	1. 根据公司总体招商计划，制定具体的招商政策，报送经营管理部经理审核	招商政策文件
	2. 草拟各项招商管理制度及运作规范，报送经营管理部经理审核	《招商管理制度》及招商运作规范
招商实施	1. 具体实施招商管理工作，保证各项招商政策能够顺利落实	招商计划按时完成率达到 <u>100%</u>
	2. 负责协调业主关于招商工作的意见，并直接负责知名品牌的招商工作	业主对招商工作满意率达__%
	3. 负责建立招商团队，监督、考核招商队伍	员工招商任务按时完成率达 <u>100%</u>
合同管理	1. 代表公司与商户签订物业招商合同或协议，并保证双方遵照执行	合同履约率 <u>100%</u>
	2. 负责组织人员做好物业招商合同的管理工作，保证合同及时归档	归档及时率 <u>100%</u>

四、客户服务部各岗位工作事项明细表

(一) 客户服务部经理岗位工作事项明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
服务体系 建设	1. 负责制定物业服务标准，并监督服务人员执行	相关服务标准
	2. 负责组织制定物业服务方案，报送总经理审批并监督其执行	《物业服务方案》
	3. 编制各项服务制度，经总经理批准后施行	相关制度得到 <u>100%</u> 有效执行
日常服务 管理	1. 全面负责客户服务部各项日常管理工作，保证工作推进的效果	部门工作计划按时完成率达 <u>100%</u>
	2. 定期走访辖区业主，征求其对服务管理的意见	征集到改善服务建议的数量达__个
	3. 受理业主对物业服务的投诉，并按照公司相关规定给予答复	业主对投诉处理的满意率达__%

	4. 负责组织物业服务费的收缴工作，保证费用按时、足额收缴	费用收缴计划按时完成率达___%
	5. 负责客户服务部突发事件的处理工作	相关领导或业主对处理的满意度评价在___分以上
服务监督	对客户服务部提供的服务进行监督，发现违规行为及时处理	业主对服务工作满意率达___%
部门员工管理	1. 负责部门员工日常工作的安排和任务的分配	部门工作计划按时完成率达 <u>100%</u>
	2. 本部门员工的聘用，下属员工工作的督导、评价与考核	部门员工考核评分在___分以上

（二）客户服务主管岗位工作事项明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
服务接待管理	1. 接受业主入住和装修手续办理的咨询	业主对服务的满意率达___%
	2. 受理业主对物业服务投诉，并按照公司相关规定给予答复	业主对投诉处理的及时率达___%
服务管理	1. 负责客户服务部服务人员工作任务的分配与执行效果的监督	服务人员工作按时完成率达 <u>100%</u>
	2. 负责配合客户服务部经理做好突发事件的处理	相关领导或业主对处理的满意度评价在___分以上
物业费用收缴管理	1. 根据公司的相关规定，准时安排服务专员向业主派发物业费用缴费通知单	物业费用催缴及时率达 <u>100%</u>
	2. 组织服务人员向业主催缴物业管理费用	物业管理费用回收率达 <u>100%</u>
业主回访管理	1. 按照公司的规定定期走访辖区业主，征求其对服务管理的意见	征集到改善服务建议的数量达___个

	2. 有针对性地对接受服务的业主进行回访，以判断其对服务的满意度	业主对服务的满意率达___%以上
--	----------------------------------	------------------

（三）客户服务专员岗位工作事项明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
服务受理	1. 具体负责业主入住和装修手续的办理	业务受理及时率达 <u>100%</u>
	2. 接受业主入住和装修手续办理的咨询	业主对服务的满意率达___%
费用收缴	1. 按照与相关单位达成的协议代收各项费用	业主对代收服务的满意率达___%
	2. 准时向业主派发物业费用缴费通知单	物业费用催缴及时率达 <u>100%</u>
	3. 向辖区内业主催缴物业管理费用	辖区内费用回收率达 <u>100%</u>
投诉处理	1. 受理业主对物业服务的投诉，并按照公司相关规定给予答复	业主投诉受理及时率达 <u>100%</u>
	2. 协调相关部门，妥善解决业主的投诉事宜	业主对投诉处理满意率达___%
资料管理	1. 负责物业服务相关资料的整理，并对需要存档的资料及时归档	物业服务资料归档及时率达 <u>100%</u>
	2. 负责物业服务资料的日常管理，防止资料遗失	物业服务资料完整率达 <u>100%</u>

五、环境管理部各岗位工作事项明细表

（一）环境管理部经理岗位工作事项明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
规章制度	1. 组织相关人员制定环境管理部各项规章制度，并提交总经理审批	各项规章制度

建设管理	2. 负责组织实施各项规章制度，并监督执行的效果	规章制度有效执行率达到 <u>100%</u>
绿化管理	1. 负责年度绿化工作计划的编制，并报送总经理审批	《绿化工作计划》
	2. 负责组织辖区内绿化工作，并对绿化的效果进行监督、检查	绿化工作计划完成率达到 <u>100%</u>
保洁管理	1. 根据国家相关规定，组织编制保洁服务标准，并报送总经理审批	《保洁服务标准》
	2. 负责组织辖区内保洁服务工作，并对保洁工作的效果进行监督、检查	辖区卫生达标率达到 <u> </u> %
部门员工管理	1. 协助相关部门，落实对下属员工的培训工作	部门员工培训计划完成率达 <u>100%</u>
	2. 本部门员工的聘用，下属员工工作的督导、评价与考核	部门员工考核评分在 <u> </u> 分以上

（二）绿化主管岗位工作事项明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
日常绿化管理	1. 按照绿化工作计划的要求，具体负责绿化工作任务的分配	绿化工作计划按时完成率达 <u>100%</u>
	2. 对绿化工作效果进行检查，发现问题及时处理	业主对绿化工作满意率达 <u> </u> %
	3. 做好病虫害防治工作，将病虫害损失降到最低	病虫害损失控制在 <u> </u> 元以内
	4. 负责做好绿化养护工作，防止破坏绿化事件的发生	绿化完好率达 <u>100%</u>
绿化技术培训管理	1. 根据绿化工作的需要，结合物业项目绿化的特点，有针对性地编制绿化技术培训计划	《绿化技术培训计划》
	2. 具体负责绿化技术培训工作，提升绿化工作质量	绿化工作计划完成率达 <u>100%</u>
绿化器具管理	1. 负责绿化器具的登记、入库、发放及回收工作	相关记录完整率达 <u>100%</u>

	2. 负责绿化器具的日常保管工作	绿化器具完好率 达到___%以上
--	------------------	---------------------

(三) 保洁主管岗位工作事项明细表

工作大项	工作细化	目标与成果
日常保洁 管理	1. 严格按照保洁作业程序和相关规定，合理对保洁人员工作进行分配	保洁工作按时完成率达到 <u>100%</u>
	2. 对保洁工作效果进行检查，发现问题及时处理	业主对保洁工作满意率达___%
	3. 定期或不定期组织消毒杀虫工作	消毒、杀虫次数不得低于___次
保洁工具 用品管理	1. 负责保洁器具的登记、入库、发放及回收工作	相关记录完整率达 <u>100%</u>
	2. 负责保洁器具的日常保管工作	保洁器具完好率 达到___%以上

六、市场拓展流程与工作细化

(一) 市场拓展管理流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 及时收集准确、可靠的信息 2. 根据投标要求，完整、无误地制定标书 3. 全面做好项目考察接待准备工作，保证顺利签约 4. 提升公司形象	1. 物业市场拓展项目分类 2. 投标、中标过程 3. 标书制作格式 4. 接待礼仪 5. 项目谈判技巧 6. 物业管理常识	1. 确定市场拓展目标 市场拓展主管根据部门经理制订的市场拓展计划确定市场拓展目标并制订相关项目应具备的标准、要求	《物业市场拓展计划表》	<pre> graph TD A[1. 确定市场拓展目标] --> B[2. 市场信息收集] B --> C[3. 信息筛选、确定目标项目] C --> D[4. 掌握拓展项目相关信息] D --> E[5. 制定项目方案、标书] E --> F[6. 投标、答辩] F --> G[7. 项目考察接待] G --> H[8. 签约] </pre>
		2. 市场信息收集 市场拓展业务人员以定期进行市场调查、主动进行客户联络等方式通过不同渠道得到对本公司有用的物业市场信息	《市场调查计划表》	
		3. 信息筛选、确定目标项目 市场拓展专员对收集到的信息进行筛选、汇总后上报部门经理，便于确定拓展目标项目	《市场调查报告表》	
		4. 掌握拓展项目相关信息 市场拓展业务人员根据确定的拓展项目进行信息调查，以达到全面掌握开发商、业主及竞争对手信息的目的，进而为物业项目拓展提供参考依据	《物业情况调查表》	

		<p>5. 制定项目方案、标书</p> <p>市场拓展主管组建标书编写小组，根据招标方的要求进行项目标书、方案的编写</p>		
		<p>6. 投标答辩</p> <p>市场拓展主管与项目负责人按照招标方的要求投递标书，并就投标方关注的问题进行现场答辩</p>	《市场拓展项目标书》	
		<p>7. 项目考察接待</p> <p>项目负责人在确定成为中标候选方后，安排项目考察接待准备工作，并陪同招标方考察</p>		
		<p>8. 签约</p> <p>项目负责人与招标方进行谈判，确定相互利益后进行合同签订，并根据其具体要求制订相关工作计划</p>		

(二) 市场拓展控制程序

程序 名称	市场拓展控制程序	受控状态	
		编 号	
<div>一、目的</div> <p>为规范市场拓展工作，实现公司市场拓展目标，特制定本控制程序。</p> <div>二、适用范围</div> <p>适用于公司市场拓展工作全过程。</p> <div>三、职责</div> <div>1. 经营管理部经理</div> <p>确定市场拓展目标，并对市场拓展项目、标书进行审批。</p>			

2. 市场拓展主管

- (1) 负责对收集、整合后的市场信息进行分析、判断，并确定市场拓展项目。
- (2) 组织安排人员针对拓展项目进行详细的调查，根据调查情况判断是否进行投标。
- (3) 组建拓展项目投标小组，并指定小组负责人。
- (4) 项目考察后进行工作总结，并对谈判结果进行判断，确定是否应该签订合同。

3. 市场拓展专员

- (1) 负责项目标书编写和答辩准备工作，并对答辩过程中的突发状况进行及时处理；陪同项目考察人员进行实地考察，进行谈判，双方达成一致后签订合同。
- (2) 对收集到的信息进行筛选、汇总，制定《项目考察相关注意事项》，并通知相关部门。
- (3) 负责定期收集相关市场信息，并在确定市场拓展项目后针对项目的开发商、业主以及竞争对手进行详细的调查。

四、工作程序

1. 确定市场拓展目标

经营管理部经理制订公司市场拓展计划，市场拓展主管根据此计划确定市场拓展目标，制定市场拓展项目具体的要求与标准，并上报部门经理审批。

2. 市场信息收集

市场拓展业务人员以定期市场调查、与客户进行联络或经相关单位与个人介绍等多种方式开展物业市场信息收集工作。一般收集到的信息分为原始信息与二手信息，具体区别如下表。

信息种类	来源	特点
原始信息	通过调查问卷获得的信息	1. 客观、真实
	通过实地考察所了解到的信息	2. 需要大量经费以及专业人才
二手信息	政府机关、房地产管理机构、金融机构统计、公布的资料、公报、内参等	1. 收集容易、花费少 2. 时效性、准确性、可靠性差
	物业管理协会、机关团体公布的资料	
	研究机构提供的资料	
	广告代理商、电视、报纸、杂志等媒体发布的信息	
	公共图书馆储藏及提供的关于物业市场的资料	

3. 信息筛选、确定目标项目

- (1) 信息筛选、汇总

市场拓展专员对所收集到的项目有关信息按照准确、时效、可靠的原则进行分析、筛选、汇总，并上报市场拓展主管。

(2) 确定拓展目标项目

市场拓展主管对市场拓展专员汇总的项目信息进行分析，考虑其是否符合公司市场拓展目标。并考虑合作的可能性，最终确定市场拓展目标项目，并上报部门经理审批。

4. 掌握拓展项目相关信息

市场拓展主管在对项目审批通过后安排部门训练有素的市场拓展业务人员对拓展项目有关情况进行详细调查，具体调查方面如下表所示。

调查对象		调查内容
开发商	政府开发商	各地区政府对物业管理的重视程度、诚信度，是否有地方保护主义思想，是否存在暗箱操作
	房地产开发商	资质和资历、开发项目数量、项目质量、品牌知名度
物业项目		位置、价格、配套、项目质量、交通状况、城市规划、项目规模、朝向、外观、室内装饰、环保状况、户型设计、销售情况、停车位数量、物业管理
业主/物业人		收入水平、文化水平、安全需求、环境需求、服务需求、精神需求、物业保值
竞争对手		从事物业管理时间、管理规模、管理物业的结构类型、专业化程度、综合因素

在调查竞争对手时要了解竞争对手的优劣，并根据本公司目前现状或预期目标进行比较。要尽可能全面掌握项目信息，了解开发商的实力和主要目的。

市场拓展主管根据调查、分析后所得出的结果来确定是否接手、采取哪种方式接手。明确目标后，市场拓展主管组织相关人员进行实地考察，为制定投标方案打下基础。

5. 制定项目方案、标书

市场拓展主管组建投标决策小组，挑选项目方案，指定项目负责人、标书编写人员，对编写人员进行合理的分解，相互协作撰写标书，最终由部门主管进行审查。标书中的管理方案一般包括以下内容：

- (1) 管理方式；
- (2) 管理体制；
- (3) 管理方法；

(4) 管理机构设置；

(5) 管理费用的收支预算方案。

6. 投标答辩

(1) 答辩前准备

项目负责人在招标答辩前，应做如下准备工作：

①分析评委可能提出的问题，并对日常管理工作流程、企业人力资源、目标项目概况、管理经费测算、承诺指标类的问题做出合理的解释；

②进行模拟练习；

③了解竞争对手动态；

④拟定答辩提纲。

(2) 现场答辩

项目负责人根据答辩会流程进行人员组织、安排，并对突发状况进行稳妥性处理。

7. 项目考察接待

(1) 成为中标候选方后，做好考察接待准备

公司成为中标候选方后，部门经理应与相关部门经理进行沟通，做好招标方考察前的准备工作。市场拓展专员制定《项目考察接待有关事项》并告知相关部门进行了解。以便招标方暗访考察时能给予其留下良好的印象。

(2) 项目考察接待

项目负责人在了解招标方具体考察时间后，进行相关工作安排，避免突发事件发生，热情迎接招标方来访，全程陪同其参观、考察。

(3) 考察后的总结

市场拓展主管与项目负责人在项目考察结束后客观地进行工作总结，明确整个项目考察过程中所反映出的问题，并提出具体的解决措施。

8. 签约

项目负责人与招标方就具体细节进行谈判，并将谈判结果上报市场拓展主管，市场拓展主管根据谈判结果判断是否应该签约，并上报部门经理，部门经理审批通过后，根据谈判结果，明确双方的权利与义务后，与开发商或委托方签订合同，报总经理审核。

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

七、入住管理流程与工作细化

（一）入住管理工作流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
1. 规范业主入住管理工作 2. 确保业主顺利入住 3. 避免产生入住纠纷 4. 提高业主/客户对入住管理工作的满意度	1. 掌握国家相关物业管理法律法规 2. 了解相关收费的依据	1. 入住准备 客户服务部相关人员做好业主入住前的各项准备工作，包括资料准备、手续办理地点布置、设计手续办理流程等		<pre> graph TD A[1. 入住准备] --> B[2. 发放入住通知] B --> C[3. 查验相关证件] C --> D[4. 收取相关费用] D --> E[5. 查楼验房] E --> F[6. 钥匙发放] F --> G[7. 签署相关文件] G --> H[8. 发放相关资料] </pre>
		2. 发放入住通知 客户服务部向业务/住户发放入住通知书，通知书的内容包括入住时间、地点等内容	《入住通知书》	
		3. 查验相关证件 客户服务部查验业主/住户的入住通知、身份证、购房合同等	《购房合同》	
		4. 收取相关费用 客户服务部收取相关费用包括水电押金、装修保证金、管理费、垃圾清运费等		
		5. 查楼验房 客户服务部相关人员带领业主/住户进行楼房验收，并经验收结果填入相关表格	《业主入住验房表》	

		6. 钥匙发放 验房通过后，客户服务部 向业主/住户发放房间钥匙	《钥匙领 用表》	
		7. 签署相关文件 客户服务部代表物业公 司同业主/住户签署相关文件	《业主公 约》	
		8. 发放相关资料 客户服务部向业主/住户 发放相关资料包括《住户手 册》、《住户指南》等	1.《住户手 册》 2.《住户指 南》	

(二) 入住管理控制程序

程序 名称	入住管理控制程序	受控状态	
		编 号	
<div>一、目的</div> <p>规范业主入住管理工作，确保业主顺利入住。</p> <div>二、适用范围</div> <p>适用于业主入住的管理工作。</p> <div>三、职责</div> <div><div>1. 客户服务部经理负责业主/住户入住全面管理工作。</div><div>2. 客户服务主管负责协助经理安排业主/住户入住工作。</div><div>3. 客户服务专员负责具体办理入住手续。</div><div>4. 财务部负责核收各项入住费用。</div></div> <div>四、办理入住的前提条件</div> <div><div>1. 小区（大厦）已经通过接管验收，达到入住条件。</div><div>2. 接管验收标准如下。<div><div>（1）房屋无重大质量问题。</div><div>（2）工程遗留问题基本得到解决。</div><div>（3）工程资料已经齐备。</div><div>（4）业主档案资料已经移交完毕，产权确认工作已经结束。</div></div></div></div>			

(5) 达到入住的条件，具体条件包括以下几点。

①小区实现通路、通水、通电、通气、通信、通邮、排水、排污等基本使用功能，可以满足日常生活所需；

②配套设施基本齐备，建成并能够使用；

③客户服务部有固定的办公场所并开始办公。

3. 物业管理公司已经同委托方签订《物业管理委托合同》。

五、入住准备工作

1. 入住资料准备

(1) 根据小区的实际情况编写和印制《业主公约》、《住户手册》、《服务指南》、《消防安全责任书》、《入住通知书》。

(2) 《入住通知书》的内容要求写明物业公司办公地点、业主办理入住手续时应带的资料、证件及交纳的费用明细，并附简明扼要的入住流程等。

(3) 印刷以下各类入住表格：

①《〈业主证〉领用登记表》；

②《住宅使用说明书》；

③《住宅质量保证书》；

④《钥匙领用登记表》；

⑤开发商提供的《入住验房表》；

⑥《业主家庭情况登记表》；

⑦《入住登记表》。

2. 设计办理入住手续流程图。

3. 入住时的环境布置：涉及服务标识区别的按《服务标识管理标准作业规程》有关规定办理。

(1) 区内环境

①入口处挂欢迎横幅，插彩旗，营造热烈的气氛；

②插指路牌，由入口处到客户服务部沿途插指路牌，指路牌标明“×××客户服务部”字样；

③入口处标明客户服务部办公地址和办公时间。

(2) 客户服务部办公环境

①挂灯笼，飘小彩带，摆放花篮、盆景，给人以隆重、喜庆的感觉；

②张贴醒目的“办理入住手续流程图”，办理手续窗口设置要求做到“一条龙服务”，各窗口标识清楚，

一目了然；

③管理人员着装整洁，精神饱满；

④办公室内资料摆放整齐有序。

六、发出入住通知

1. 客户服务部依据议定的入住时间，会同发展商联合向业主发出入住通知，内容包括：

(1) 《关于办理入住手续的通知》；

(2) 《致广大业主的慰问信》。

2. 业主收到入住通知后，应当在规定的时间内带齐有关证件和资料到客户服务部办理入住手续。如果在规定截止期限到来的前 3 天内，业主尚未办理入住手续的，客户服务专员应再次发函或致电通知尚未办理入住手续的业主前来办理入住手续；超过规定期限未办理入住手续的，客户服务部应将情况向客户服务部经理汇报决定是否登报催办。业主办理入住手续须带以下证件：

(1) 《关于办理入住手续的通知》；

(2) 《购房合同》原件和复印件各一份；

(3) 业主及家庭成员的身份证原件及复印件各一份，小一寸彩照每人两张；

(4) 单位购房的尚须带齐营业执照副本及复印件各一份；

(5) 委托他人办理的，须带业主委托书。

七、入住手续办理

1. 验证

客户服务专员在业主前来办理入住手续时，应首先对以下证件进行检查：

(1) 《购房合同》原件；

(2) 业主的身份证原件；

(3) 单位购房的还须检查其单位营业执照副本；

(4) 委托他人办理的，还须检查业主的委托书。

2. 检查无误后，客户服务专员将《购房合同》原件、业主及家庭成员的身份证原件、单位营业执照副本返还业主，证件复印件及业主委托书存入业主档案。

3. 将业主提供的照片一张贴在《业主家庭情况登记表》内，另一张为业主办理《业主证》。

4. 交纳入住费用

客户服务部指引业主到财务部缴纳入住费用，财务部根据收款项目开具收款收据。一般情况下，入住费用包括以下项目。

(1) 煤气开户费

属代收代缴费用，小区无此配套项目的不予收费。

(2) 有线电视初装费

属代收代缴费用，小区无此配套项目的不予收费。

(3) 水电押金

实行抄表到户的小区不需收取，未实行抄表到户的可适当收取。

(4) 装修保证金

业主可选择入住时交纳或等申请二次装修时再交纳。

(5) 装修垃圾清运费

(略)。

(6) 管理费

以入住之日起计算当月管理费。

八、验房收楼

1. 客户服务专员在业主交完入住费用后带业主验房，并请业主将房屋存在的问题填入《业主入住验房表》中。

2. 房屋验收合格的，客户服务专员应请业主在《业主入住验房表》中签字确认。

3. 验收中发现问题，业主要求搬入或二次装修前维修的，客户服务部应通知发展商在一周内给予解决，并将整改结果通知业主：

(1) 开发商一周内未整改完毕的，应将整改情况反馈给业主，并告之具体再验收时间；

(2) 整改完毕后，由客户服务专员通知业主二次验收，二次验收不合格的，由客户服务主管进行跟进，并依据物业管理公司同发展商签订的《物业管理委托管理合同》中的保修条款要求发展商尽快解决。

4. 发放钥匙

(1) 业主房屋验收无问题或要求在搬入后再行维修的，客户服务专员应将业主房屋钥匙全部交给业主。

(2) 业主房屋验收有问题，客户服务专员在将钥匙交给业主的同时，应留下一把大门钥匙以供维修时用；

(3) 业主在领取钥匙时，客户服务专员应要求业主在《钥匙领用表》内签名确认。

5. 签署《业主公约》和《消防安全责任书》

(1) 客户服务专员将《业主公约》、《消防安全责任书》（一式两份）交给业主并请业主详细阅读。

(2) 请业主签署《业主公约》、《消防安全责任书》。

(3) 客户服务专员将签署后的《业主公约》、《消防安全责任书》其中一份存入业主档案，另一份随其他资料交业主保存。

6. 资料发放

客户服务专员将以下资料发给业主保存并要求业主在《资料领取清单》上签名：

(1) 《住户手册》；

(2) 《住户指南》；

(3) 签署后的《业主公约》；

(4) 签署后的《消防安全责任书》；

(5) 《住宅使用说明书》；

(6) 《住宅质量保证书》。

7. 开通水电

(1) 客户服务专员应邀请业主一起将水电表读数抄录在《业主入住验房表》中。

(2) 客户服务专员通知工程管理部开通该业主房屋的水电。

九、相关表格

1. 《业主家庭情况登记表》。

2. 《业主入住验房表》。

3. 《钥匙领用登记表》。

4. 《业主证领用登记表》。

1. 《业主家庭情况登记表》。
2. 《业主入住验房表》。
3. 《钥匙领用登记表》。
4. 《业主证领用登记表》。

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

八、入住管理执行工具与模板

（一）业主入住登记表

单位：座 单元 房

业主姓名		性 别		联系电话		照片 (小一寸)
身份证号码		户籍所在地		户型比		
建筑面积		购房合同号		入住通知单号		
入	姓 名	性 别	与业主关系	联系电话	常住/暂住	备 注

住 人 员						
车 辆 登 记	摩托车车型	摩托车车牌号	摩托车位编号	汽车车型	汽车车牌号	汽车位号

(二) 业主情况登记表

幢 单元

住房类型: ☐住宅 ☐商铺

业主姓名		性别		出生日期		联系电话	
身份证号码			工作单位			单位电话	
房屋面积	___m²	交房日期		汽车驾照	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	车库编号	
车辆类型		车辆颜色		车牌号码		保险情况	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
紧急联系人			紧急联系电话			手机	
常住 人员 情况	姓名	性别	与户主关系	身份证号码	工作(学习)单位	联系电话	
生活习惯及服务要求:							

(三) 业主入住验房表

座 单元 室

验收日期: 年 月 日

业户姓名		工作单位		联系电话		备注						
验收详细内容												
验收项目	顶棚	墙面	地面	门	门锁	窗	天线 插座	照明 灯	开关	插座	防盗 窗花	备注
客厅												

餐厅												
主卧												
次卧												
厨房												
卫生间												
验收项目	天棚	外墙面	地面	地漏	防盗网	照明灯	排水管	晾衣钩				
主阳台												
次阳台												
验收项目	地漏	排水 管	给水 管	给水 闸阀	洗涤 盒	洗涤 龙头	厕所 坐便	坐便 水箱	花洒	水龙 头	煤气 管道	煤气 阀门
厨房												
卫生间												
验收项目	室内配电箱	电气开关	门铃	电子对讲器	煤气表 (底数)	水表 (度数)	电表 (底数)					
业主验收意见：							客户服务人员意见：					
业户签字：							楼管员签字：					

填写说明：以上项目合格的打“√”，存在问题和异议的简要说明。

(四) 钥匙发放登记表

序号	防盗门	室内门	对讲门	信箱钥匙	业主姓名	领取时间	发放人签名	备注

附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育场所。

第 8 条 公共环境卫生，包括房屋共用部位的清洁卫生，公共场所的清洁卫生、垃圾的收集。

第 9 条 交通与车辆停放秩序的管理。

第 10 条 维持公共秩序，包括安全监控、巡视、门岗执勤。

第 11 条 管理与物业相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料。

第 12 条 负责向业主和物业使用人收取下列费用：

1. 物业管理费；
2. 保洁费；
3. 保安费；
4. 房屋设备运行费；
5. 维修养护费。

第 13 条 业主和物业使用人房屋自用部位、自用设备及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方须接受委托并合理收费。

第 14 条 对业主和物业使用人违反《业主公约》的，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施。

第 3 章 委托管理期限

第 15 条 委托管理期限为____年。自____年____月____日____时起至____年____月____日____时止。

第 4 章 双方权利义务

第 16 条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益。
2. 制定《业主公约》并监督业主和物业使用人遵守公约。
3. 检查监督乙方管理工作的执行情况。
4. 审议乙方年度管理计划、资金使用计划及决算报告。
5. 在合同生效之日起____日内向乙方提供____平方米建筑面积管理用房（产权仍属甲方），由乙方按下列第____项执行：
 - （1）无偿使用；
 - （2）按建筑面积每月每平方米____元租用，其租金收入用于____。
6. 负责归集物业管理所需全部图纸、档案、资料，并于合同生效之日起____日内向乙方提供。
7. 当业主和物业使用人不按规定交纳物业管理费时，负责催交或以____方式偿付。

8. 协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

9. 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化生活。

第 17 条 乙方权利义务

1. 根据有关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理方案。

2. 对业主和物业使用人违反法规、规章的行为，提请有关部门处理。

3. 按本合同的约定，对业主和物主使用人违反业主公约的行为进行处理。

4. 选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

5. 负责编制房屋、附属建筑物、设施、设备、绿化的年度维修养护计划，经双方议定后由乙方组织实施。

6. 向业主和物业使用人书面告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，书面告知有关限制条件，并负责监督。

7. 每___个月向全体业主和物业使用人公布一次维修养护费用收支使用情况。

8. 对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须与甲方协商后报有关部门批准方可实施。

9. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料。

第 5 章 物业管理服务标准

第 18 条 乙方须按下列约定，实现管理目标，即业主和物业使用人对乙方的管理满意率达到___%。

1. 房屋外观：

2. 设备运行：

3. 房屋及设施、设备的维修、养护：

4. 公共环境：

5. 绿化：

6. 交通秩序：

7. 保安：

8. 急修：

9. 小修：

第 6 章 物业管理服务费用

第 19 条 物业管理服务费

1. 管理费由乙方按建筑面积每平方米___元或按套每户___元向业主收取。

2. 保洁费由乙方按建筑面积每平方米____元或按套每户____元向业主或物业使用人收取。

3. 保安费由乙方按建筑面积每平方米____元或按套每户____元向业主或物业使用人收取。

4. 高层住宅电梯、水泵运行费按实际耗费结算，由乙方按实际向业主收取。

5. 管理服务费标准的调整，需遵循国家相关法律法规和本省市相关规定。

6. 对业务和物业使用人逾期交纳物业管理费的，乙方可以从逾期之日起按应缴费用千分之三加收滞纳金。

第 20 条 住宅区域的非居住用房管理服务费按居住收费标准的____倍收取。

第 21 条 车位使用管理费用由乙方按下列标准向车位使用人收取（具体标准略）。

第 22 条 乙方对业主/住户的房屋自用部位、自用设备维修养护及其他特约服务，由业主/住户按实际发生的费用计付。

第 23 条 乙方向业主/物业提供的其他服务项目的费用收取标准约定。（具体标准略）

第 24 条 房屋共用部位、共用设备、设施、公共设施的维修、养护费用由物业管理区域内的全体业主按照各自拥有的住宅区建筑面积比例共同承担，在物业维修基金中列支或直接向业主收取。

第 7 章 违约责任

第 25 条 甲方违反本合同第十八条第____款的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第 26 条 乙方违反本合同第五章的约定，不能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第 27 条 乙方违反本合同第六章 的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方退还多收款项；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第 28 条 甲乙双方任何一方无法律依据提前终止合同的，违约方应赔偿对方_____元的违约金；造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

第 8 章 附则

第 29 条 双方约定自本合同生效之日起____日内，根据甲方委托管理事项，办理接管验收手续。

第 30 条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有同等效力。

第 31 条 本合同之附件均为合同有效组成部分。在合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力，但不得修改本合同印制条款的本意。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第 32 条 本合同正本连同附件____页，一式三份，甲乙双方及物业管理行政主管部门（备案）各执一份，具有同等法律效力。

第 33 条 因建造质量、设备设施质量或安装技术等原因，使房屋达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

第 34 条 本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第 35 条 本合同在履行中如发生争议, 双方应协商解决, 协商不成时, 提请____市仲裁委员会裁决(当事人双方没有达成书面仲裁协议的, 可以向人民法院起诉)。

第 36 条 合同期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满____天前向对方提出书面意见。

第 37 条 本合同自签订之日起生效。

甲方签章： 乙方签章：

代 表 人: _____ 代 表 人: _____

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（六）入住通知书模板

制度名称	入住通知书	受控状态	
		编 号	

尊敬的_____先生/女士：

您好！恭喜您成为××园的业主，您所认购的××园××楼××号房屋现已经市建委验收合格，达到入住条件。

现正式确定您的入住时间为××××年××月××日上午。

1. 请您接到本通知后按确定的时间前来办理入住手续。房地产公司、物业管理公司将在现场集中办理各类手续，并一次办完，为您提供一站式服务。办理入住手续所需资料 and 文件见《办理入住手续所需个人资料、交纳相关费用一览表》。

入住手续办理地点：（略）。

入住手续办理时间：（略）。

2. 如您无法亲自前来，也可委托他人代办。代办需带齐您的委托书、您的身份证件以及所有资料原件。

3. 本次办理入住手续不收支票, 请您持带有“银联”标志的银行卡进行现场交费。产权代办费、物业管理相关费用须用现金交纳。

咨询电话: (略)

××地产有限公司
××物业管理公司
××××年××月××日

附件:

办理入住手续所需个人资料、交纳相关费用一览表

项目	所需个人资料	相关费用	备注
身份证明	入住通知书、身份证原件		
房屋面积误差结算	1. 购房发票/收据原件 2. 与出卖人签订的面积误差补充协议	房价款项据实结算	房屋实际面积为____平方米
出卖人代收契税	购房发票/收据原件	总房价款×X%	交费方式: 银行卡
出卖人代收公共设施维修基金	购房发票/收据原件	总房价款×X%	交费方式: 银行卡
办理产权代办手续	1. 身份证复印件×张 2. 《房屋所有权证》收押合同一份(适用于公积金贷款)	代办费: ×元/证 工本费: ×元/证	收费方式: 现金
代办入住手续	1. 业主有效身份证件原件及复印件 2. 代理人身份证 3. 附有业主签名的委托书		

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

九、绿化管理执行工具与模板

（一）绿化苗木明细表

编制日期：

序号	苗木编号	苗木名称	产地	种植日期	现所在区域	养护人
1						
2						
3						
.....						

审核：

制表人：

（二）绿化养护记录表

月度：

日期		1	2	3	29	30	31
项目								
检查时间（24 小时）								
天气								
温度								
检查人								
草坪	浇水							
	修剪							
	除草							
	施肥							
	喷药							
	切边							
乔 灌 木	浇灌							
	排水							
	中耕							
	除草							
	施肥							

	修剪	乔木							
		灌木							
		绿篱							
	喷药								
	枯木挖除、补种								
花坛	浇水								
	排水								
	喷药								
	清除残枝、垃圾								
花境	修剪								
	耕翻								
	喷药								
	除草								

(三) 绿化工作检查表

检查人：

检查内容 对象	浇水		施肥		锄草松土		喷药		修剪		清洁	
草坪												
花卉												
乔灌木												
.....												
备注												

说明：检查合格打√，不合格的打×，并在备注栏内说明情况。

(四) 绿化养护月检表

月份：

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			
	有无杂草			
	是否干旱缺水			
绿篱	长势是否良好			
	有无超长			
	是否干旱缺水			
乔灌木	长势是否良好			
	有无干枯枝叶			
	是否干旱缺水			
花卉	长势是否良好			
	有无干枯枝叶			
	是否干旱缺水			
植保	有无虫害			
	有无病害			
其他				
检查期限：		检查人： 负责人确认：		

审核人：

（五）绿化工程竣工报告

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	签名： 年 月 日		
施工单位意见			

	<p>签名:</p> <p>年 月 日</p>
--	-------------------------

(六) 绿化工程验收报告

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	施工单位签名（盖章）： <p>年 月 日</p>		
物业公司 验收意见	物业公司验收签名（盖章）： <p>年 月 日</p>		

(七) 绿化工作安全规定

规定 名称	绿化工作安全规定	受控状态	
		编 号	
<div>一、目的</div> <p>为规范绿化工作人员对绿化机械的操作，确保操作人员的人身安全，延长机械的使用寿命。特设此规定。</p> <div>二、机械使用安全</div> <div>1. 通用使用安全</div> <div><div>(1) 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。</div><div>(2) 所有绿化机械使用场所不允许吸烟。</div><div>(3) 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。</div><div>(4) 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。</div><div>(5) 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。</div></div>			

(6) 所有机器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。

2. 剪草机械使用

(1) 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。

(2) 使用前须仔细检查机器的刀盘、皮带、离合等各部件是否工作正常。

(3) 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 5 米内不得有无关人员。

(4) 剪草时要匀速进行，拐弯时要减小油门。

(5) 带草袋的剪草机应装好草袋才可剪草。

(6) 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。

(7) 草地如果是湿的不能剪草，以防对草坪上的草、机械及人员造成伤害。

(8) 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。

(9) 割灌机启动时操作员应面对刀盘，而不能背对刀盘。

(10) 使用机械前应充分了解机械的性能特点，并牢记注意事项。

3. 绿篱机使用

(1) 使用前应检查机器的刀片等各个部位是否工作正常。

(2) 熟记并遵守机械的使用方法。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 剪绿篱时应遵循“横平竖直”的握机原则，任何时候都不允许剪刀朝向自己身体的任何部位，机器启动后不允许只用一只手操控机器。

(6) 在自己的脚被植物盖住而看不见的情况一下，不允许向自己的脚部方向修剪。

(7) 如果机器的剪刀被较大的树枝卡住，应先关掉机器，然后用手将树枝拨开，不允许在未停机的情况下直接用手去拨。

三、大树修剪安全

大树修剪往往涉及高空作业，具有一定的危险性。修剪大树时应注意以下事项。

1. 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，不应直接爬到树上修剪。

<p>2. 使用高枝剪或高枝锯修剪时，人与修剪杆之间最少应成 15° 夹角，以防剪下的枝叶掉到人身上。</p> <p>3. 使用人字梯时应两人配合，注意先将梯放稳后再爬上去，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，并防止剪下的树枝砸到自己。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 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。</p> <p>四、斜坡工作安全</p> <p>在斜坡上进行修剪、栽种等操作时，容易出现滑倒及石块、工具掉下砸伤人等事故，对操作者具有较大的危险。因此，进行斜坡操作时应注意以下事项。</p> <p>1. 斜坡工作最少两个人配合进行。</p> <p>2. 斜坡工作时应穿带钉的足球鞋或其他方便行动的防滑鞋。</p> <p>3. 在 300 米以上的斜坡工作要佩戴安全带，一人在上将安全带固定于树或其他安全的固定物上逐渐放下，另一人在下面工作。</p> <p>4. 斜坡工作时不允许两人同时同一垂直线上工作，以防上面的人不小心将石块或其他东西弄下砸伤下面的人。</p> <p>5. 雨天或山土松滑时不应进行 30 度以上斜坡的工作，以防滑跌或山体滑坡。</p> <p>五、农药安全使用</p> <p>大多数的农药具有毒性或腐蚀性，如果使用农药不当，不但会对人身、植物造成危害，还会对环境造成很大破坏。使用农药时应注意以下事项。</p> <p>1. 农药应存放在指定仓库中，不应到处乱放。</p> <p>2. 配药或喷药时应戴好口罩及胶手套，并穿长衣、长裤。</p> <p>3. 人应站在上风口，不应逆风喷药。</p> <p>4. 注意过往行人，有人走过时应压低喷枪或暂时关闭喷枪。</p> <p>5. 未用完的农药应装在一小桶中放于喷药机旁，不应到处乱放。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 不得擅自将农药借出或卖给他人，也不应擅自替他人喷药，以免对他人造成危害或产生纠纷。</p> <p>8. 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。</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

(八) 绿化养护实施办法

文本 名称	绿化养护实施办法	受控状态	
		编 号	
<div>一、目的</div> <p>为达到绿化养护标准，规范部门人员工作，特制定本办法。</p> <div>二、花木养护</div> <div>1. 绿化人员每天上班后巡查一遍室内外花草，及时清除残花黄叶、断枝、盆内杂物，并调整好花盆的位置，对个别提前凋谢的花草要及时抽换，以保持整个花坛的整体效果；对室外种地的花应每周修一次边，以防边上的草坪侵入，并且每半个月松一次土及清除杂草。</div> <div>2. 室内花草淋水应视盆泥的湿度而定，淋水时应注意不能溢出盆外；室外花草夏秋季一般要求早晚各淋一次水，春冬季视天气情况每 1 至 2 天淋水一次。</div> <div>3. 花草摆放前应先喷一次广谱性杀虫、杀菌剂杀死花盆泥内的蚊虫，对摆出去的花要注意巡查，发现病虫害应及时喷药，没有特别病虫害时，花坛要求每周喷一次药。</div> <div>4. 花木养护人员对花应每年施肥 3~4 次，肥料由绿化主管定制。</div> <div>5. 盆花摆放后期，若花盆处于最佳观赏状态的花朵不超过最佳观赏期的 1/3 时应定为待换花，若某个花坛中待换花的比例超过 1/2 时要求全部更换。</div> <div>6. 应做花草的养护工作，如有损坏应责成相关人员照价赔偿。</div> <div>三、草坪养护</div> <div>1. 草坪养护人员对草坪淋水次数及时间视天气情况而定，以不出现缺水枯萎为原则。</div> <div>2. 当草坪需要改良时，养护人员应在铲去草坪的地方松土，施土地改良肥，铺上同等面积、同一品种的好草坪块并淋水。</div> <div>3. 养护人员按施肥周期、施肥方法根据草种、肥料不同进行施肥，为草坪提供必要的养料。</div> <div>4. 养护人员在雨停、草干的情况下对草坪进行修剪，一般春夏季 3 个月剪一次，秋冬季 4 个月剪一次，同时作好记录。</div> <div>5. 视草坪的生长情况，养护人员对草坪喷洒农药（对突发性的病虫害应及时喷农药），用何种农药应由绿化人员视实际情况决定，绿化人员在喷药时要戴好保护装置，以防出现事故。</div> <div>6. 通过人工除草和除草器除草，草坪养护人员定期对草坪进行除虫，使整块草坪没有明显的杂草。</div> <div>7. 草坪养护人员每年应对草坪打孔一次，并视草坪生长密度每 1~2 年疏草一次，同时清除土地杂物</div>			

及草渣。

8. 草坪上严禁停放车辆和嬉戏打闹。
9. 严禁在草坪上泼污水、倒垃圾及焚烧物品。

四、乔灌木养护

1. 养护人员运用枝剪、绿篱剪等工具于每年 12 月至次年 2 月对乔木进行修剪，剪除徒长枝、并生枝、下垂枝、枯枝等，并对树冠适当的整形以保持形状，对造型树应每两个月修剪一次以保持外形。
2. 养护人员运用绿篱机、绿篱剪等工具在每年冬季进行一次枯枝、弱枝、徒长枝清剪及枝型修剪工作；对造型灌木生长季应每 25 天进行一次修剪以保持树冠丰满、枝型美观。
3. 乔木应每年施有机肥或复合肥一次；养护人员对观赏用的小灌木每年冬季应施肥一次，每年 5~6 月应追施一次复合肥。
4. 小区内乔灌木每月应喷一次杀虫剂（对突发性病虫害应及时针对性地喷农药），喷农药时应注意喷在树木的叶背面和根茎部位，喷药时应注意风向，保护员工及周围人员安全。
5. 不得在乔灌木上晾晒衣物等。

五、病虫害防治

1. 绿化主管应根据季节、气候及病虫活动规律制订出详细的防治计划，防治计划应包括：
 - （1）年度及季度的病虫害预防计划；
 - （2）病虫害发生时的治疗计划及用药计划；
 - （3）病虫害防治的费用预算计划。
2. 应坚持预防为主、防治结合的原则。当病虫害发生时应及时给予有效治疗，尽可能地防止其蔓延和扩散。
3. 绿化主管应熟悉小区中经常出现虫类和病原菌。
4. 对园林植物病虫害的防治应采用减少病虫来源，选用抗虫性品种、选择化学药剂防治等方法；
5. 绿化人员在喷农药时必须穿长衣、长裤，戴手套及口罩，站在上风口，严格按说明书规定进行操作。喷农药时要求均匀，以防多药处出现药害、少药处病虫未除，农药必须妥善保管，以防出现意外事故。
6. 植物用药后，不要定期观察防治效果，对于出现药害或治疗无效的结果，应总结原因并作相应的补救措施，同时做好相关记录，见《病虫害防治登记表》，并上交档案科管理。
7. 部门应每月检查一次小区内植物病虫害防治情况，并对防治结果作相应评价。

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

十、安全管理执行工具与模板

（一）来访人员登记表

编号：

日期： 年 月 日

序号	来访人	来访时间	来访事由	被访人	离开时间	值班员	备注
01							
02							
03							
.....							

（二）保安工作班检表

编号：

日期： 年 月 日

日期	被检查人	岗位	检查内容				不合格次数	处理结果
			仪容仪表	工作态度	工作时间	其它		
班长					主管			

（三）消防巡查记录表

编号：

日期： 年 月 日

检查项目	时间	地点	异常情况	巡逻人员	备注
消防栓					
应急灯					
开关					
消防器械					
通道					
烟感器					

报警按钮					
正压送风门					
电井门					
防火门					
班长检查			主管审阅		
签名: 日期:			签名: 日期:		

说明:

1. “异常情况”一栏，一切正常时填“无”；有异常时简要描述异常情况。
2. “备注”栏，当有异常情况时，巡逻人员填写对异常的处理措施。

（四）灭火器配置统计表

年 月 日

配置区域				防火责任人	
序号	类型	规格	数量	备 注	

审核:

制表:

（五）保安交接班记录表

岗位:

年 月 日

交班人		接班人	
交接时间			
上一班次运行情况			
交办重点事项			

事项处理情况	
主管意见	

(六) 消防设备保养记录

设备位置：

年 月 日

设备名称	保养项目	保养情况及异常处理	保养人	检查人
火灾报警控制器	逐个测试烟感、温感信号点报警的正确性			
	自检、消声及复位功能检查			
	主电源、备用电源及互切换检查			
	全面紧固柜内所有接线端子			
	柜内及电子版设备电器元件表面保洁除尘			
	同报警联系检查各点报警的正确性			
联动控制柜	按钮、信号灯全面检查			
	紧固柜内接线端子			
	检查擦抹各元件接点			
	逐台联动操作验证			
	柜体文字清晰明亮			
疏散出口指示灯	备用电池亮灯			
	交直流试验指示灯正常			
1211 灭火器	铅封及手柄坚固			
	喷嘴完好，贴检验标志（每半年检查一次喷嘴、铅封）			
消防栓	全面翻叠检查水龙带，有晾晒			
	检查水枪、水带接头连接是否牢固			
	接头垫圈是否完好			

	检查支架，掉漆部位重新补刷油漆			
	栓内清扫干净，贴封条			

（七）保安管理制度模板

制度 名称	保安管理制度	受控状态	
		编 号	
<div>第 1 章 总则</div> <div>第 1 条 目 的</div> <div>为了保证业主/住户的安全，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。</div> <div>第 2 条 适用范围</div> <div>适用于公司保安人员的着装、门岗、巡逻和值班等工作的管理。</div> <div>第 2 章 保安人员仪容仪表标准</div> <div>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。</div> <div>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，胸卡别在左胸上口袋的中间，不准赤脚、穿凉鞋或拖鞋立岗、巡逻。</div> <div>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；严禁制服与便服混穿，或将制服穿离保安区域。</div> <div>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。</div> <div>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。</div> <div>第 8 条 除因工作需要外，不得佩戴有色眼镜。</div> <div>第 9 条 保安人员巡逻走路时，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。</div> <div>第 10 条 听别人说话时，不得左顾右盼，心不在焉。</div> <div>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。</div> <div>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。</div> <div>第 3 章 保安门岗管理</div> <div>第 13 条 保安人员门岗要站在指定的岗位上，不得随意脱岗。</div> <div>第 14 条 保安人员站岗姿势要端正，身体挺直，保持跨立姿势；要面带微笑，向进出人员行注目礼，</div>			

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；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 保安人员不得允许 4 吨及 4 吨以上大型汽车进入辖区（特种车辆和搬家车辆除外）。

第 18 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 19 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 20 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》。

第 4 章 保安巡逻管理

第 21 条 巡逻工作时间

1. 小区巡逻

（1）小区巡逻每 20 分钟 1 次，每小时打卡一次；保安人员每周将辖区内所有楼宇的楼道、天面巡查一遍。

（2）小区巡逻不确定固定路线，保安人员根据实际需要选择路线，但是不能留“死角”、“偏角”。

2. 大厦巡逻

（1）大厦巡逻保安人员每 90 分钟巡逻打卡一次。

（2）大厦巡逻的路线为从大厦天面开始，自上而下，直到地下室，最后到室外。

第 22 条 各班班长和安全主管人员负责巡逻监督工作。

第 23 条 巡逻人员在岗巡逻期间，必须严格按照公司的各项规章制度进行。

第 24 条 巡逻人员必须正确使用巡逻器械，不得随意开启巡逻钟。

第 25 条 夜间巡逻人员，每班次巡查打卡不得少于 6 次。

第 26 条 巡逻人员在巡查期间应与各岗位保持联系，对巡逻期间发现的问题，要根据相关预案进行及时妥善的处理。

第 27 条 巡逻人员下班时交还所用的巡逻器械。

第 5 章 保安人员值班管理

第 28 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 29 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。

<p>第 30 条 值班人员要礼貌的受理各种电话，根据相关规定认真做好电话记录，并及时转告相关人员。</p> <p>第 31 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。</p> <p>第 32 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。</p> <p>第 33 条 值班人员要详细填写值班记录，需要下一班完成的重要事情，要详细交接清楚。</p> <p>第 6 章 附则</p> <p>第 34 条 本制度自发布之日起执行。</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（八）消防设备检查规程

制度	消防设备检查规程	受控状态	
名称		编 号	
<div>第 1 章 总则</div> <div>第 1 条 目的</div> <div>为保证消防设备时刻处于完好、有效状态，消除消防安全隐患，特制定本制度。</div> <div>第 2 条 适用范围</div> <div>适用于公司消防设备检查的各项工作。</div> <div>第 3 条 职责划分</div> <div>1. 消防保安人员负责对消防设备进行检查，发现问题时及时向相关部门报修。</div> <div>2. 消防主管负责对消防设备检查工作进行监督。</div> <div>第 2 章 烟感报警系统检查</div> <div>第 4 条 消防人员每周对所辖区域的报警器至少巡查一次，检查其电源是否正常，各按钮是否处于良好状态等。</div> <div>第 5 条 消防人员每日对报警器进行检查，检查其内部接线端是否松动，主干线路、信号线路是否破损，并对 20%的烟感探测器进行抽查试验。</div> <div>第 6 条 相关人员每半年对烟感报警器进行逐个保养，擦洗灰尘，检查探测器底座端子是否牢固，并逐个进行吹烟试验。</div> <div>第 7 条 相关人员对一般场所的烟感报警系统每三年、污染场所的烟感报警系统每年进行一次全面维修保养。保养主要项目为：清洗吸烟室（罩），检查集成线路，测试传感器是否正常工作等。</div>			

第3章 防火卷帘门系统

第8条 相关人员每半月检查一次电气线路、元件等是否正常，并清扫灰尘。

第9条 相关人员每月对电气元件和线路检查保养一次，消除异常现象，查看绝缘是否完好等。

第10条 相关人员每季度对防火卷帘门系统的机械元件进行保养检查，如除锈、加油和密封等。

第4章 送风系统

第11条 消防人员每周巡视检查各层消防通道内及消防电梯前室加压风口是否正常。

第12条 消防人员每周巡视检查各风机控制线路是否正常，并打扫机房及风机表面灰尘。

第13条 相关人员每月对逆风系统的电气元件进行一次维修保养，清扫电气元件上的灰尘，为风机轴承加油等。

第5章 排烟系统

第14条 消防人员每周巡检辖区各楼层的排烟阀、排烟窗、排烟电源等是否正常工作，打扫机房及风机表面灰尘；同时对各排烟风机的控制线路进行检查，并定期进行就地启动试验。

第15条 消防人员对排烟系统每月进行一次维护保养，检查电气元件有无损坏或松动，对排烟机轴承及排烟阀机械部分进行加油保养。

第6章 消火栓系统

第16条 消防人员每周巡检各楼层的灭火器、水龙带、水枪头、报警按钮等设备是否完好，各供水泵、电源是否正常，各电气元件是否完好。

第17条 消防人员每月检查一次各消防阀门是否灵活，并进行除锈和加油保养工作。

第18条 消防人员每月检查水泵是否完好，对水泵表面进行清洁、为水泵轴承加油，同时按照相关说明进行全面的运行试验。

第19条 相关人员每季度在月检查的基础上对水泵进行维修保养，并检查电动机的绝缘是否完好。

第20条 消防人员每周巡检水喷淋系统的管内水压是否正常，各供水泵电源是否正常，各电气元件是否完好。

第7章 应急广播系统

第21条 相关人员每周对应急广播系统的主机、电源信号进行检查，查看各控制开关是在处在正常位置，有无损坏和异常现象，并及时清洗主机上的粉尘。

第22条 相关人员每月对切换机进行试验，检查切换机是否正常工作；并检查麦克风是否正常，定期清洗麦克风磁头。

第23条 相关人员每周检查各楼层的喇叭是否正常工作，并清洗喇叭上的灰尘等。

第 24 条 检查完成后，相关人员进行应急广播系统播放测试。					
第 8 章 附则					
第 25 条 本规程自发布之日起执行。					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

十一、服务质量管理执行工具与模板

(一) 服务质量管理工作计划表

姓名		职务		隶属部门	
职责描述					
工作计划					
时间段	工作目标与细节		实际成果		备注

(二) 物业服务质量调查表

编号: _____ 日期: ____ 年 ____ 月 ____ 日

编号: _____ 日期: ____ 年 ____ 月 ____ 日

业主姓名		电话	
电子邮件			
联系地址			
调查项目			
项目	客户满意度评价		
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	

感谢您在百忙之中填写此表，对我们的服务工作给予支持和监督，请您将此表交予门卫或质量管理部办公室，谢谢！

××物业管理部
××××年×月×日

(三) 业主满意度调查问卷

尊敬的业主：

春去秋来，四季流转，××物业为您服务已经×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，请在您的选项上打“√”。希望您在百忙之中完成调查，于××××年×月××日前将问卷交到门卫。谢谢！

姓名		住址	楼 单元 号	电话	
----	--	----	--------	----	--

1. 综合管理服务类

(1)	××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，您是否满意？	A. 满意 B. 不满意
(2)	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
(3)	在进行日常的维修后，××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
(4)	××物业还为每位业主建立了一套较为完整的档案，包括装	A. 有必要 B. 没有必要 C. 无所谓

	修、住户资料等，您认为这有必要吗？	
(5)	我们将对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. 最好用其它方式
2. 楼道保洁服务类		
(1)	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
(2)	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
(三) 秩序维护服务类		
(1)	××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
(2)	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
(3)	××物业每月都派专人对消防栓进行一次检查，您认为这有必要吗？	A. 有必要 B. 没有必要
(4)	××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
(四) 室外卫生及绿化的服务水平		
(1)	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
(2)	××物业每年对二次加压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
(3)	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
(4)	您认为小区内的乔木、灌木是否修剪及时？	A. 及时 B. 不及时 C. 其他
(5)	您认为小区绿地内卫生保持得如何？	A. 很好 B. 一般 C. 不好
(五) 水电维修方面		
(1)	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

(2)	每位物业服务人员都有义务对小区周边环境,如便道、门窗等的情况巡视、察看,您认为巡视是否到位?	A. 到位 B. 不到位 C. 无所谓
(3)	在供热期间,换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
(4)	××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
(5)	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
(六) 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 D. 其他意见或建议
	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

(四) 物业服务意见征询表

填写日期:

业主/住户姓名		居所	楼	单元	号
对我们的服务	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 有点儿满意 <input type="checkbox"/> 很不满意 <input type="checkbox"/> 没太多感觉				
1. 您对我们房屋管理与维修养护的意见或建议:					
2. 您对我们安全保卫服务的意见或建议:					
3. 您对我们车辆和停车场服务管理的意见或建议:					
4. 您对我们清洁和绿化管理的意见或建议:					
5. 您对我们公共设施管理的意见或建议:					

6. 您对我们社区组织活动的意见或建议:

(五) 业主满意率统计总表

单位: (盖章)

年 第 次

填表日期:

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：			
		满意率		不满意率		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:

管理处主任:

(六) 改进措施报告表

编号:

签发单位		不合格类型	<input type="checkbox"/> 管理评审中不合格
签发人			<input type="checkbox"/> 用户投诉
日期			<input type="checkbox"/> 内审不合格
			<input type="checkbox"/> 监视、测量不合格
不合格描述			

改进期限	
改进措施	签名:
效果验证	签名:

(七) 服务质量改进报告表

编号:

日期: 年 月 日

部门		涉及人员	
标题			
效果 描述	1		
	2		
	3		
改进前状况	改进后		备注
审批评语:			
<div style="text-align: right; margin-top: 50px;">审批人:</div>			

十二、装修管理流程与工作细化

(一) 房屋装修管理流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
------	------	-------	------	-----

1. 规范房屋装修管理工作 2. 确保公共设施的正常使用，确保楼宇安全和房屋外观的统一和协调	1. 熟悉房屋装修申请、审批程序 2. 掌握房屋装修过程中物业公司及相关责任人应承担的责任	1. 业主/住户提出装修申请 业主/住户在物业管理处索取装修申请表格，并按规定填报装修内容，将填好的装修申请表及装修公司的相关资料交物业管理处审批	《房屋装修施工申请表》	<pre> graph TD A[1. 业主/住户提出装修申请] --> B[2. 装修审批] B --> C[3. 签订装修协议书、办理手续] C --> D[4. 装修施工管理] D --> E[5. 验收] E --> F[6. 退还押金、保证金] F --> G[7. 装修资料存档] </pre>
		2. 装修审批 物业管理处按专业分工进行审核，于三个工作日内回复业主/住户，通知其办理相关缴费及办理手续	1.《房屋装修申请表》 2. 房屋装修管理相关制度	
		3. 签订装修协议书、办理手续 业主/住户收到装修审批结果后，按规定到物业管理处签订装修协议书、办理缴费等相关手续	1.《装修管理控制程序》 2.《装修协议书》 3.《装修期间收费明细表》	
		4. 装修施工管理 业主/住户与装修公司办妥装修手续后方可进场施工，物业管理处、工程管理部、秩序管理部每日负责对装修单元的监管	1.《装修进场开工核验单》 2.《装修施工巡查记录表》	

		<p>5. 验收</p> <p>装修工程完工后，业主/住户持装修申请表原件、收据及押金单原件，到服务中心预约验收，填写验收单，办理相关退场手续</p>	《装修完工检查验收表》	
		6. 退还押金、保证金		
		<p>6.1 装修验收合格后，业主/住户在规定时间内凭收据及押金单复印件及身份证原件前来办理退还押金、保证金手续</p>	《装修押金退还流转单》	
		<p>6.2 物业管理处人员确认业主/住户身份后退还装修验收单及由经理签名的押金单，到财务部办理退押金手续</p>		
		<p>7. 装修资料存档</p> <p>物业管理处人员将该单元楼的装修资料及验收情况按类归档、保存</p>		

(二) 装修管理控制程序

程序 名称	装修管理控制程序	受控状态	
		编 号	
<div>一、目的</div> <p>规范房屋装修管理工作，严格控制业主/住户的装修过程，确保装修符合规定要求，特制定本制度。</p> <div>二、适用范围</div> <p>适用于住宅小区、别墅、商住区、写字楼物业装修管理工作。</p> <div>三、相关职责</div>			

1. 物业公司经理负责装修申请的审批及重大违章装修的处理。

2. 物业管理处主任负责外立面装修申请的审批、审批跟进、一般装修方案的审批、具体装修手续的办理、装修现场的监管，并组织相关部门对装修过程各环节进行控制；指定物业助理受理业主/住户的装修申报以及装修资料的收集、整理、归档。

3. 工程管理部负责制定《建筑装饰装修管理手册》，负责业主/住户的装修初审及结构、室内管线等重大改动装修方案的审批，并于装修期间进行不定期的检查。

4. 秩序管理部负责装修消防安全的审批及安全巡查。

5. 物业财务部负责装修相关费用的收取、扣缴、退还。

6. 商场、写字楼装修方案由消防局主管部门审批。

四、程序内容

（一）装修申请

1. 业主/住户提出装修申请时，物业助理应要求业主/住户如实填写《房屋装修施工申请表》各款内容，并提供装修施工设计图（指平面设计图、单元立面图、空调安装图、电力照明设计及用量图、给排水设计图等）和相关技术资料。

2. 如业主/住户自请装修施工单位，尚需附装修施工单位营业执照、资质证书复印件（需加盖公章）各一份；如是住户要求装修，尚需出具业主同意的有关证明。

3. 如业主/住户自行装修，尚需与物业公司签定自行装修保证书。

4. 装修较大商铺、娱乐场所时，需提供城市消防部门的审批文件。

5. 工程管理部主管确认业主/住户的身份后，向业主/住户提供《装修管理规定》。

（二）装修申请审批

1. 装修申请的审批。

（1）无违反相关规定的一般装修方案（如：无结构、管线、外观的变更，无防水层的破坏等），物业管理处可进行审批。

（2）结构、管线、外观等有重大变动的装修，物业管理处需将相关资料报工程管理部审批。工程管理部审批时需审查如下事项：审查装修设计是否对房屋结构、外墙立面、公共设施设备造成改动、破坏；装修是否存在严重的消防隐患；是否有其他违章情况。

（3）商场、写字楼部位的装修需报消防局主管部门审批。

2. 装修施工单位的审查。业主/住户装修前携带装修施工单位营业执照、资质证书、施工人员身份证明等资料报物业管理处审批，物业管理处对相关资料进行审查。

3. 物业管理处将审批后的装修申请通知业主/住户，对需要业主/住户修改装修设计的，应告之业主/住户修改。

4. 装修申请获得批准后，物业管理处应通知业主/住户带领装修施工队一同到物业管理处办理有关手续，交纳相关费用。

(1) 业主/住户应交纳一定数额的装修押金和垃圾清运费（业主/住户委托）；

(2) 装修施工单位交纳一定数额的装修押金和施工人员证件工本费；

(3) 装修施工单位将施工人员照片两张和身份证复印件交物业管理处；

(4) 物业管理处将其中一张照片和身份证复印件及施工人员基本情况登记在《施工人员登记表》；

(5) 施工人员的另一张照片制作成施工人员的《施工出入证》。

5. 物业管理处在业主/住户和装修施工单位办理完上述手续后，与业主/住户签订《房屋装修协议书》。《房屋装修协议书》的内容一般包括装修工程的实施内容、装修工程的实施期限、允许施工的时间、垃圾的清运与处置、房屋外立面设施及防盗网的安装要求、禁止行为和注意事项、装修押金和保证金的约定、垃圾费和水电费等费用的约定，违约责任及其他需要约定的事项等。

6. 物业管理处通知有关人员开通业主/住户水电，并向业主/住户发放《施工许可证》及装修施工人员出入证等相关手续，同时并告知业主/住户可进场装修。

（三）装修施工过程管理

1. 施工期间，物业管理处需派人每日至少巡查一次装修施工情况，检查情况记录于《装修施工巡查记录表》，保安人员严格按人员进出小区（大厦）有关管理规定对施工人员进行管理。

2. 如发现下列情况，物业助理按《违章装修的处理办法》办理。

(1) 未按规定张贴《施工许可证》。

(2) 未按规定的施工时间施工。

(3) 超出申报范围内的装修项目。

(4) 违反装修管理规定及国家相关的其他规定。

3. 业主/住户就装修事项提出请求协助或帮助时，物业管理处应予以积极考虑并给予协助处理。

（四）装修施工的竣工验收

1. 装修施工结束后，由业主/住户和施工单住共同向物业公司提出验收申请。

2. 物业管理处、工程管理部、业主/住户和施工单位共同对装修进行现场验收。

3. 竣工验收合格的，由物业管理处、工程管理部负责人在《装修完工检查验收表》内签署“初验合格”，并签署姓名和日期。如发现违章装修情况，按《违章装修的处理办法》处理。

<p>4. 物业管理处收回施工证，如有丢失，原交押金不予退还。</p> <p>5. 施工队当日清场离开。</p> <p>6. 装修验收合格并使用三个月后，物业管理处应对装修施工组织复验，复验无问题，由物业管理处、工程管理部负责人在《装修完工检查验收表》内签署“复验合格”后报物业经理审批。</p> <p>(五) 违章装修的处理办法</p> <p>1. 装修施工期间发现违章装修的，物业管理处应立即要求业主/住户停止违章装修，并视情况采取以下方式进行处理：</p> <p>(1) 批评教育，立即整改；</p> <p>(2) 出具《违反装修规定整改通知书》，限期整改；</p> <p>(3) 出具《装修验收整改通知书》，对装修竣工验收中发现的问题限期整改；</p> <p>(4) 停水停电（报物业经理批准）；</p> <p>(5) 要求赔偿损失（报物业经理批准）。</p> <p>2. 装修施工验收时，如发现业主/住户违章装修的，物业管理处、工程管理部协同对违章装修给楼宇安全、美观造成的危害程度做出评估，并视情况征得物业经理同意后，列清扣款数额，由财务内勤按以下方法进行扣款，扣款顺序为：</p> <p>(1) 首先从装修施工单位装修押金中扣款；</p> <p>(2) 装修施工单位装修押金不足以补偿扣款的，再从业主/住户装修押金中予以补扣；</p> <p>(3) 扣完业主/住户装修押金仍不能补偿扣款的，要求业主/住户给予赔偿。</p> <p>(六) 退还押金、保证金</p> <p>《装修完工检查验收表》经物业公司经理审批后，由财务内勤退还业主/住户、装修施工单位的装修押金、保证金。</p> <p>(七) 装修档案管理</p> <p>1. 装修完工，通过验收，由物业助理收集、整理各装修单元装修资料，统一归档。</p> <p>2. 对装修档案的管理应放入业主/住户档案内，保存期至业主/住户搬迁后。</p> <p>五、相关文件</p> <p>1. 建设部 110 号令《住宅室内装饰装修管理办法》。</p> <p>2. 发放给业主/住户的《装修管理规定》。</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	

编制日期		审核日期		批准日期	
------	--	------	--	------	--

十三、装修管理执行工具与模板

（一）房屋装修施工申请表

业主/住户姓名	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		装修人数		联系电话	
装修公司 提供资料	1. 二套施工图					<input type="checkbox"/>
	2. 施工单位之营业执照及资质证书（各一份副本）					<input type="checkbox"/>
	3. 消防局审批意见书一份					<input type="checkbox"/>
	4. 购买工程一切险的发票					<input type="checkbox"/>
	5. 装修报监受理单					<input type="checkbox"/>
室内装修内容					物业管理处审批意见	
业主/住户 装修保证	本业主/住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。 业主/住户签名：_____ 时间：____年__月__日					
	施工队负责人签名：_____ 时间：____年__月__日					
装修期限	____年__月__日～____年__月__日					
预算造价		业主/住户押金		施工队押金		
责任事务 助理签字		责任工程师 签 字		管理处审批 意 见		

说明：此表一式三份，物业管理处一份，工程管理部一份，业主/住户一份。

(二) 装修施工证申请表单

单元号			业主/住户姓名		
业主/住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		
施工证有效期			____年__月__日~____年__月__日		
编号	姓名	年龄	性别	身份证号码	工种
1					
2					
3					
.....					
管理处意见:					
日期: ____年__月__日					
工程部意见:					
日期: ____年__月__日					
保安部意见:					
日期: ____年__月__日					

(三) 装修期间收费明细表

收费项目	收费标准	备注
1. 装修押金	100 元/平方米(建筑面积)最低 20 000 元, 最高 100 000 元	验收合格后两个月内无 息退还
2. 装修垃圾清运费	5 元/平方米(建筑面积)	一次性收取,不退还
3. 施工证工本费	10 元/张	一次性收取,不退还
4. 施工证押金	30 元/张	验收合格后两周内无息 退还
5. 临时用电费用		
(1) 租用电表		

(2) 30 安单相电缆 (5 米临时配电箱电表)	1 600 元/组	包含电表及配电箱
(3) 30 安三相电缆 (5 米临时配电箱电表)	2 000 元/组	
(4) 60 安三相电缆 (5 米临时配电箱电表)	4 000 元/组	
6. 临时装潢用水	2.2 元/立方米	使用前先向管理处申请, 以表值计算
7. 临时装潢用电	0.90 元/度电	使用前先向管理处申请, 以表值计算

(四) 装修进场开工核验单

业主/住户名称		联系人		联系电话	
装修施工单位		现场负责人		联系电话	
装修单元			装修开工日期		
核验内容		签署核验意见			
应收管理费款项		<input type="checkbox"/> 已收 <input type="checkbox"/> 未收 <input type="checkbox"/> 其他_____ (物业管理处)			
消防部门审批完备		<input type="checkbox"/> 已批 <input type="checkbox"/> 未批 <input type="checkbox"/> 其他_____ (工程管理部)			
质检部门报批完备		<input type="checkbox"/> 已报 <input type="checkbox"/> 未报 <input type="checkbox"/> 其他_____ (工程管理部)			
装修图纸审核完备		<input type="checkbox"/> 已审 <input type="checkbox"/> 未审 <input type="checkbox"/> 其他_____ (工程管理部)			
装修管理手续完备		<input type="checkbox"/> 已办 <input type="checkbox"/> 未办 <input type="checkbox"/> 其他_____ (物业管理处)			
审批意见					
物业管理处经理		工程管理部经理		驻场物业经理	

(五) 装修施工巡查记录表

编号:

填写日期: ____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. 有无造成渗漏、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和窗户									
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. 有无在公共设施乱写乱画									
11. 有无违反消防条例									
12. 有无违反安全、保卫等行为									
13. 有无损毁他人财物的行为									
14. 其他									
巡查监督人确认					日期				
施工负责人确认					日期				
业主/住户确认					日期				

(六) 装修完工检查验收表

装修地点		开工日期		完工日期	
业主/住户姓名		单元号		房号	

施工单位				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					
消防			公共区域/外立面		
电气			门/窗		
弱电布线/终端			茶水间		
空调			地面		
装修			天花板/楼板		
电梯			给排水设施		
隔墙			其他		
工期执行情况	填报人签字： 填报日期： 年 月 日				
质量验收情况	填报人签字： 填报日期： 年 月 日				
项目验收总结	验收负责人签字： 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		业主/住户 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					

（七）装修押金退还流转单

单元号：

业主/住户名称：

装修公司名称：

流转部门	押金明细
物业管理处	施工证工本费：_____元 装修垃圾清运费：_____元 其他：_____元 物业管理处经理签署：_____日期：____年__月__日
工程管理部	施工用水：_____立方米，冷却水_____立方米，施工用电_____度 租用电表：_____个 其他：_____ 工程部经理签署：_____日期：____年__月__日
秩序管理部	 秩序管理部经理签署：_____日期：____年__月__日
财务部	 财务部主管签署：_____日期：____年__月__日

说明：此单作为内部流转单，不向外使用。

十四、年度预算管理执行工具与模板

（一）企业年度预算统计表

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）物业管理费用预算表

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、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				
.....						
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	客梯设备维护费					
3	空调设备维护费					
4	电器设备维护费					
					
四、物业管理清洁费						
1	写字楼厕所卫生纸					
2	清洁剂、毛巾、工具类费用					
3	垃圾清运费					

4	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			
			
七、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			
6			

(三) 物业管理收支预算表

项目	经济指标 (万元)	备注
1. 收入		
1. 1 管理费		
1. 2 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 管理成本		
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		
折旧		
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		

十五、财务管理执行工具与模板

（一）应收管理费明细表

月份：

年 月 日

房 号	业主名称	面积/m ²	单价/元	月管理费/元	备 注

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

制表：

填表：

审核：

（二）管理费欠费分析表

年 月 日

项目	上月数	本月数	增减数	本月欠费分类			
				一个月	两个月	三个月	四个月以上
欠费业主数量	户	户					
欠费金额	元	元					
收缴比例 及趋势分析							

审核：

制表：

（三）维修单挂帐明细表

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

审核：

制表：

（四）经营利润统计分析表

编制单位： 年 月

单位：元

项目	本期实际数	本期预算数
物业管理收入		
减：经营费用		
经营税金		

经营毛利		
减：管理费用		
管理酬金		
行政分摊费		
财务费用		
其中：利息支出(减利息收入)		
经营利润		
加：其他业务利润		
营业利润		
加：营业外收入		
减：营业外支出		
利润总额		
减：所得税		
净利润		

(五) 固定资产报废申请表

时间： 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	年
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	
财务部门意见	
财务总监意见	
处理结果	

(六) 物业公司成本管理规定

制 度 名称	物业公司成本管理规定	受控状态	
		编 号	
<div>第 1 章 总则</div> <div>第 1 条 目的：为加强本公司成本管理，搞好成本管理工作，根据《企业会计准则》，制定本规定。</div> <div>第 2 条 范围：本规定的成本管理包括成本计划、控制、核算、分析及考核。</div> <div>第 3 条 职责</div> <div><div>(1) 公司财务总监负责成本管理工作，总部财务部是成本管理的主管部门。</div><div>(2) 总部财务部预算管理人员负责公司成本管理工作。</div><div>(3) 各部门、分公司、下属物业管理处根据本单位具体情况设立成本管理岗位，负责本单位的成本管理工作。</div></div> <div>第 2 章 成本管理的具体工作职责</div> <div>第 4 条 成本管理工作由财务总监全面负责组织领导。总部财务部应制定相应的成本管理规定，组织成本核算，编制落实成本计划和预算，监督考核成本计划的执行情况，并对公司的成本进行预测控制和分析，挖掘降低成本的潜力，努力降低成本。</div> <div>第 5 条 各部门、分公司、下属物业管理处的成本管理人员应根据总部财务部要求，按期计算业务运营成本，及时向总部财务部报送成本报表，随时提供总部财务部所要求的核算资料，并定期进行成本分析，向所属部门领导及总部财务部提出降低成本的措施和建议。</div> <div>第 3 章 计划管理</div> <div>第 6 条 各部门要按规定对未来期间的成本费用水平和变动趋势进行预测，为经营决策和编制成本费用计划提供数据和信息。</div> <div>第 7 条 进行业务运行成本预计常用的方法有：标准成本推算法、历史成本法等。</div> <div>第 8 条 成本预算的主要内容：各部门经营费用预算、物业管理成本预算、设施设备更新成本预算等。</div> <div>第 9 条 成本计划应反映计划期内各项业务的成本水平和为完成预定的成本目标的经营费用预算，并</div>			

拟定计划期内节约费用支出的措施，确定各单位在成本管理工作中的责任。

第 10 条 成本计划包括：

- (1) 主要经营业务单位成本计划；
- (2) 物业管理费用计划；
- (3) 全部经营业务项目成本计划；
- (4) 经营管理费用预算。

第 4 章 成本控制、成本核算管理

第 11 条 成本控制的基本内容：制定控制标准、监督成本的形成、制定实施优化成本的措施。

第 12 条 日常经营过程的成本控制

- (1) 物业管理费用控制，包括控制所辖物业公共水电费、维修费等。
- (2) 直接人工成本从控制工资性报酬总额和提高工作效率两方面进行。
- (3) 日常经营费用的控制，重点控制公司各部门水电费和低值易耗品消耗。

第 13 条 成本计划实行标准成本法。

第 14 条 各分公司、下属物业管理处要对一定时期的费用进行审核、分配和归集，并计算总成本和单位成本。

第 15 条 划清收益性支出与资本性支出的界限；划清本期成本与以后各期成本的界限；划清公司内部各部门成本费用支出的界限。

第 5 章 成本报表及分析

第 16 条 各单位要定期按照总部财务部规定的统一格式和要求编制成本报表。

第 17 条 成本报表包括：物业管理成本计算表、经营费用表、成本费用分配表等。

第 18 条 各单位成本报表的编制要作到数字真实、内容完整、说明清晰。

第 19 条 成本分析由各部门、分公司财务部负责按季（月）组织，可以采取综合分析或专题分析多种形式，由成本管理人员牵头组织进行。

第 6 章 成本考核

第 20 条 成本指标完成情况每季考核一次，对各部门、分公司、下属物业管理处按上级下达的各项指标考核。

第 21 条 考核的主要指标有：标准成本与实际成本差异额、差异率；当期成本与上期的降低额、降低率；经营管理费用实际发生额不突破公司下达的指标。

第 22 条 成本的主要考核指标纳入业务考核，与相关人员的收入挂钩。

第7章 附则 第23条 本规定由公司财务总监负责制定修改，经公司总经理批准后颁布实施。 第24条 本规定由总部财务部负责解释说明。					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

十六、行政事务管理流程与工作细化

（一）办公用品领用流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
保证所需的办公用品能得到及时地供应	1. 采购管理 2. 办公用品的保管	1. 填写领用单 公司各部门根据需要，填写《办公用品领用单》，报部门经理审批后交至行政人事部	办公用品领用单	<pre> graph TD A[1. 填写领用单] --> B[2. 汇总办公用品需求] B --> C[3. 发放办公用品通知] C --> D[4. 办公用品发放] D --> E[5. 登记信息] E --> F[6. 办公用品领用] </pre>
		2. 汇总办公用品需求	办公用品管理制度	
		2.1 公司行政人事部审核并汇总各部门的办公用品需求		
		2.2 若公司暂无相关部门所需的办公用品，行政人事部则应制定办公用品购买计划并实施	办公用品购买计划	
		3. 发放办公用品通知 根据审核后的办公用品领用需求，发放办公用品领用通知	办公用品领用通知	

		4. 办公用品发放 公司行政人事部按照清单发放办公用品	办公用品管理制度	
		5. 登记信息 领用办公用品的部门人员在《办公用品领用登记表》上签字，公司行政人事部做好相关记录的保管工作	办公用品领用登记表	
		6. 办公用品领用 部门员工领取办公用品		

(二) 车辆使用管理流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行	流程图
合理的进行车辆管理与调度，以保证公司正常用车的需要	1. 车辆调度管理 2. 车辆日常保养与维护管理	1. 办理车辆使用手续 公司对车辆办理相关手续，如车辆牌照、行驶证及车辆保险等		<pre> graph TD A[1. 办理车辆使用手续] --> B[2. 填写车辆使用申请单] B --> C[3. 查询车辆使用信息] C --> D[4. 调配车辆] D --> E[5. 安排司机] E --> F[6. 车辆检查] F --> G[7. 使用车辆] G --> H[8. 登记用车相关信息] </pre>
		2. 填写车辆使用申请单 根据工作需要，部门员工填写《车辆使用申请单》，经部门经理审核后，交至公司行政人事部	车辆使用申请表	
		3. 查询车辆使用信息 行政人事部查询目前公司车辆使用情况		
		4. 调配车辆 公司行政人事部对车辆进行调配，根据用车申请的先后顺序及办理事情的轻重缓急程度，合理地安排车辆	公司车辆管理制度	

		5. 安排司机 行政人事部根据部门用车的需要，安排司机	派车单	
		6. 车辆检查 在出车前，司机对车辆进行检查，以确保车辆正常行驶		
		7. 使用车辆 行政人事部将准备好的车辆提供给员工使用		
		8. 登记用车相关信息		
		8.1 行政人事部对员工的用车信息进行登记		
		8.2 司机填写《车辆使用登记表》	车 辆 使 用 登记表	

(三) 行政事务管理制度

制度 名称	行政事务管理	受控状态	
		编 号	
<div>第 1 章 目 的</div> <div>第 1 条 为加强公司行政事务管理，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。</div> <div>第 2 章 办公用品管理</div> <div>第 2 条 办公用品的购置</div> <div>1. 为节约成本，保证质量，由公司行政人事部统一购置各部门需要的办公用品购置，各部门不得随意自行购置（除特殊情况外）。</div> <div>2. 各部门预算计划内购置正常使用的办公文具，须先行报送办公用品“购置申请表”，经行政人事部核实，报总经理审批后，由行政人事部负责集中购置，然后分发到各部门。</div> <div>3. 为便于管理，原则上各部门每季度最后一个月____日～____日的集中一次申购办公用品，如有特殊需要，可另行上报，行政人事部必须在接到批示后____日内采购完毕，并及时发放到各部门。</div> <div>第 3 条 办公用品的分发、领用</div>			

1. 各部门应填写办公用品领用申请书。申请书一式两份，一份用于分发办公用品，另一份用于填写办公用品领用表。

2. 办公用品的核发

(1) 接到各部门的申请书（两份）之后，有关人员要进行核对，并做好登记。然后再填写一份用品分发通知书交发送室。

(2) 发送室进行核对后，把申请全部用品备齐，分发给各部门。

(3) 用品分发后应做好登记，写明分发日期、品名与数量等。将一份申请书连同用品分发通知书，转交办公用品管理室记账存档；另一份用品分发通知书连同分发物品一起返回各部门。

(4) 对决定报废的办公用品，要做好登记，在报废处理册上填写用品名称、价格、数量及报废处理的其他有关事项。

第4条 办公用品的管理

1. 公司对办公用品使用人追究损坏赔偿责任。

2. 对库存的办公用品应进行规范堆放，标识清楚，定期清扫与整理，并采取必要的防虫、防潮、防火、防盗的安全措施。

3. 办公用品库存应定期进行盘点，一年____次，要做到账物相符，如出现盘盈或盘亏应查找原因，调整台账。

4. 对过时、失效的办公用品，要填写报废单，填清名称、价格、数量、金额、报废原因等项，经审核批准方能报废。

5. 凡与采购、申领、入库、验收、盘点、结算、送货单据、领用单据、报表合同等办公用品采办领用相关的管理记录凭证，都应按月归类归档保存。

第3章 文书档案管理

第5条 收文

1. 本公司与外界往来的文件，由行政人事部统一登记、收文。

2. 内部印发文件流转，由各部门自行登记、收文、立卷、存档。

第6条 发文

1. 以公司名义撰写的文件，可由各部门自行拟稿，统一由公司行政人事部登记签发。

2. 以各部门名义撰写的文件，由各部门自行登记、签发。

第7条 会签

1. 当文件的内容涉及其他部门或单位时，主办单位可以将文件发送给各有关单位进行会签。

2. 各部门收到需参与会签的文件时，须及时、认真处理并签署意见。

第8条 重要文件的审核、执行

重要文件，由总经理办公室汇总签办意见，呈总经理或交其他被授权者做最终的审核、批示，获得总经理审核及批复后，方能实施。

第9条 档案管理要指定专人负责，明确责任，保证原始资料及单据齐全完整，密级档案必须保证安全。

第10条 档案部门要对所保管的文书档案进行系统化的排列和编目，以便于保管和利用。

第11条 档案的借阅与索取

1. 档案管理部门对文书档案的收进、移出要逐卷登记并办理相关手续。借阅的档案一般要在档案室内查阅，需要借出时，必须办理登记手续。

2. 查阅档案时，不准圈划、勾点、污损、涂改、剪裁、抽换，更不准丢失，借阅人员要对档案的完整负责。

3. 查阅档案时，需要摘录、复印的需按密级批准权限，另行批准。经批准后摘录、复印后的档案材料要妥善保管，不得丢失或转借他人。

4. 借阅档案要及时归还，一般不得超过____天。档案管理人员对归还的档案详细检查，确认无误后办理归还手续。如发现损坏、丢失等情况，应立即追查并报有关部门处理。

第12条 档案的销毁

1. 任何组织或个人非经允许无权随意销毁公司档案材料。

2. 若按规定需要销毁时，凡属密级档案须经总经理批准后方可销毁。

3. 经批准销毁的公司档案。档案管理人员要认真编制销毁清单，由专人监督销毁。

第4章 印章管理

第13条 印章的使用

1. 对与公司经营权有重大关联、涉及政策性问题或以公司名义对税务、金融等机构以公司名义的行文，盖公司章。

2. 以部门名义在授权范围内对厂商、客户及内部规章典范的核决行文由经理署名，盖经理职衔签字章。

3. 各部门在经办业务的权责范围内及对于公民营事业、民间机构、个人的行文以及收发文件时，盖部门章。

第14条 各种印章由监印人员负责保管

第15条 印章遗失时，除应立即向上级主管报告外，应依法公告作废。

第5章 会议管理

第16条 会议提拟人或主办部门（含各中心/部门）负责会议的组织工作。

第17条 会议室的使用与管理，由行政人事部统一负责。

第18条 会议由负责召集会议的负责人指定专人负责做好记录；对于需要下发会议纪要的，应及时下发会议纪要。

第19条 会议纪律

1. 各部门必须按通知的人员和人数参加会议；参会人员必须准时出席会议，不得迟到、早退或无故不参加会议，有事须向会议主持人请假；会议期间关闭通讯工具或使之处于静音状态。

第20条 各项会议决策的执行与监督

1. 各项会议制定的措施，涉及的有关部门必须严格执行，执行的具体落实情况，由有关部门负责监督。
2. 各部门在执行会议管理制度过程中，应加强执行情况的信息反馈，以便提高会议决议执行的效率。

第6章 车辆管理

第21条 公司公务车辆的证照及其稽核等事务统一由公司行政人事部负责管理，并负责做好公务用车的维修、检验、清洁等工作。

第22条 各部门公务用车，由部门负责人先提出申请，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23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24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。

第25条 为保证车辆安全，除领导同意外，出车在外或出车归来，车辆应停放在指定的车库车位。

第26条 司机应加强对车辆的保养，出车前、收车后要进行检查，如有异常，应及时向车队队长报告，保证车辆的正常行驶。

第7章 附则

第27条 本制度的解释权归公司行政人事部所有。

第28条 本制度自发布之日起实施。

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

十七、行政事务管理执行工具与模板

（一）办公用品请购单

办公用品名称	规格	单位	估计价值	用途	数量	需用日期	备注
请购部门意见							
行政人事部意见							
总经理意见							

（二）办公用品领用单

部门			领用人		
品名	规格	数量	单价	用途	

经办人：

行政人事部经理审核：

（三）车辆使用申请表

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

(四) 车辆使用派遣单

使用部门					
搭乘人员					
用车事由					
用车类型			司机		车号
用车时间					
目的地					
行车里程					
管理部门	主管			车辆使	主管
	经办人			用部门	使用人

(五) 车辆使用登记表

部门		使用人		人数	
车型		司机			
用车时间					
目的地					
用车事由					
部门领导审核					
行政人事部审核					

(六) 办公用品领用登记表

部门			
品名	规格型号	数量	单价
领用人		领用日期	
经办人			

十八、物业管理相关文案范本

（一）业主公约

文本名称	业主公约	受控状态	
		编号	

一、总则

为加强_____物业公司管理水平，维护全体业主和物业使用人的合法权益，维护社区公共环境和秩序，保障物业的安全与合理使用，根据国家有关物业管理的法规政策制定本公约。全体业主/住户均须自觉遵守，并据此享受权利，履行义务。

一、物业基本情况

1. 本物业管理区域内物业的基本情况：

物业名称_____；

座落位置_____；

物业类型_____；

占地面积_____；

建筑面积_____；

住宅面积_____。

2. 根据有关法律法规和物业买卖合同，业主享有以下物业共用部位、共用设施设备的所有权：

（1）由单幢建筑物的全体业主共有的共用部位，包括该幢建筑物的承重结构、主体结构，公共门厅、公共走廊、公共楼梯间、户外墙面、屋面等；

（2）由单幢建筑物的全体业主共有的共用设施设备，包括该幢建筑物内的给排水管道、落水管、水箱、水泵、电梯、冷暖设施、照明设施、消防设施、避雷设施等；

（3）由物业管理区域内全体业主共有的共用部位和共用设施设备,包括围墙、池井、照明设施、共用设施设备使用的房屋、物业管理用房等。

二、物业使用

1. 业主对物业的专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利，但不得妨碍其他业主正常使用。

2. 业主应遵守法律、法规的相关规定，按照有利于物业使用、安全、整洁以及公平合理、不损害公共利益和他人利益的原则，在供电、供水、供热、供气、排水、通行、通风、采光、装饰装修、环境卫生、环境保护等方面妥善处理与相邻业主的关系。

3. 业主应按设计用途使用物业。因特殊情况需要改变物业设计用途的，业主应在征得相邻业主书面同意后，报有关行政主管部门批准，并告知物业管理部门。
4. 业主需要装饰装修房屋的，应事先告知物业管理部门，并与其签订装饰装修管理服务协议。业主应按装饰装修管理服务协议的约定从事装饰装修行为，遵守装饰装修的注意事项，不得从事装饰装修的禁止行为。
5. 业主应在指定地点放置装饰装修材料及装修垃圾，不得擅自占用物业共用部位和公共场所。本物业管理区域的装饰装修不得在午休与晚上八点之后的时间内施工。
6. 因装饰装修房屋影响物业共用部位、共用设施设备的正常使用以及侵害相邻业主合法权益的，业主应及时恢复原状并承担相应的赔偿责任。
7. 业主应按有关规定合理使用水、电、气、暖等共用设施设备，不得擅自拆改。
8. 业主应按设计预留的位置安装空调，未预留设计位置的，应按物业管理部门指定的位置安装，并按要求做好噪音及冷凝水的处理。
9. 业主及物业使用人使用电梯，应遵守本物业管理区域的电梯使用管理规定。
10. 本小区内禁止下列行为：
- （1）擅自改变房屋结构、外貌（含外墙、外门窗、阳台等部位的颜色、形状和规格）、设计用途、功能和布局等；
- （2）对房屋的内外承重墙、梁、柱、板、阳台进行违章凿、拆、搭、建；
- （3）占用或损坏楼梯、通道、屋面、平台、道路、停车场、自行车房（棚）等公用设施及场地；
- （4）损坏、排除或改造供电、供水、供气、供暖、通讯、有线电视、排水、排污、消防等公用设施；
- （5）在非指定位置倾倒或抛弃垃圾、杂物，高空抛物；
- （6）违反规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等物品和排放有毒、有害、危险物质等；
- （7）践踏、占用绿化用地，损坏、涂画园林建筑；
- （8）在公共场所、道路两侧乱设摊点；
- （9）影响市容的乱搭、乱贴、乱挂，或设立广告牌；
- （10）随意停放车辆；
- （11）聚众喧闹、噪声扰民等危害公共利益或其他不道德的行为；
- （12）违反规定饲养家禽、家畜及宠物；
- （13）在小区内大声喧哗（业主会议与集体活动除外）；
- （14）深夜（零点以后）与清晨（早上 7 点前）在家中播放大音量音乐；

(15) 法律、法规禁止的其他行为。

11. 业主和物业使用人在本物业管理区域内饲养动物不得违反政府有关规定，并应遵守以下约定：

(1) 及时清理所饲养动物在公共场所留下的粪便；

(2) 照顾好所饲养动物，使其不得影响邻居的休息生活；

(3) 管理好所饲养动物，使其不得伤害他人。

三、物业的维修养护

1. 业主对物业专有部分的装修、养护行为不得妨碍其他业主的合法权益。

2. 因维修、养护物业设备确需进入其他业主的物业专有部分时，业主或物业公司应事先告知相关业主，相关业主应给予必要的配合。

3. 相关业主阻挠维修养护的进行造成物业损坏及其他损失的，应负责修复并承担赔偿责任。

4. 发生危及公共利益或其他业主合法权益的紧急情况，必须及时进入物业专有部分进行维修养护但无法通知相关业主的，物业公司可向相邻业主说明情况，在居委会或派出所监督下进入相关业主的物业专有部分进行维修。事后应及时通知相关业主并做好善后工作。

5. 因维修养护物业或者公共利益，确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得建设单位、小区物业管理处和业委会的同意，并在约定期限内恢复原状。

6. 建设单位应按国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。建设单位在保修期限和保修范围内拒绝修复或拖延修复的，业主可以自行或委托他人修复，修复费用及修复期间造成的其他损失由建设单位承担。

7. 本物业管理区域内的全体业主按规定缴存、使用和管理物业专项维修资金。

四、违约责任和违约纠纷的解决

1. 业主应自觉遵守本公约的各项规定，违反本公约造成其他业主、使用人人身伤害或财产损失的应负赔偿责任。

2. 对业主违反公约的行为，相关业主、物业管理部门可督促其改正；协商调解不成的，可提起诉讼；违反相关法规政策的，报告有关部门。

3. 业主或物业使用人装修房屋，应遵守有关物业装修的制度，并事先告知物业管理部门。物业管理部门对装修房屋活动进行指导和监督，并将注意事项和禁止行为告知业主和物业使用人。

4. 业主或物业使用人违规、违章装修房屋或妨碍他人正常使用物业的现象（如渗、漏、堵、冒等），应当及时纠正，造成他人物业损失的应承担赔偿损失，对拒不改正的，物业公司可采取相应措施制止其行为，并及时告知业主委员会并报有关行政管理部门进行处理。

5. 业主不按规定缴纳管理服务费、房屋本体维修基金等费用以及赔偿金、违约金的，处以每日千分之三的滞纳金罚款；无正当理由逾期三个月仍拒绝缴纳的，物业管理公司可采取停水、停电、停气等催缴措施。

五、注意事项

1. 本公约如有与法律、法规、部门规章和规范性文件相抵触的条款，该条款无效，但不影响其他条款的有效性。

2. 公约制定人对本公约负有解释义务。在业主大会成立前，不得对本公约进行修改。业主大会成立后，由业主大会重新审议制定业主公约。

3. 业主大会通过的业主公约生效时，本公约自然终止。

承诺书

本人为_____（物业名称及具体位置，以下称该物业）的买受人，为维护××小区全体业主的共同利益，本人声明如下：

1. 确认已详细阅读本公约；

2. 同意遵守并倡导其他业主及物业使用人遵守本公约；

3. 本人同意承担违反本公约的相应责任，并同意对该物业的使用人违反本公约的行为承担连带责任；

4. 本人同意转让该物业时取得物业继受人签署的本公约承诺书并送交本小区物业管理处，物业管理处收到物业继受人签署的承诺书前，本承诺继续有效。

5. 本人承诺遵守本小区全体业主大会对本公约的其他修改。

承诺人（签字）：

日期： 年 月 日

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（二）环境管理公约

文案 名称	××小区环境管理公约	受控状态	
		编 号	

一、总则

为保持本小区干净、整洁，使住户享有优雅舒适的生活环境，特制定本公约。

二、公约内容

1. 小区实行垃圾袋装化和分类丢弃管理，按规定分类将垃圾丢入不同颜色的垃圾袋。各业主倾倒垃圾时应系好垃圾袋口，并于规定时间内将垃圾袋放到各楼层设置的垃圾桶（袋）内。

2. 不准乱倒垃圾、污水、杂物，不准随地吐痰和大小便。

3. 公共场所不准乱涂画、乱张贴、乱搭挂（如广告、标语、传单等），违者必须限期清理。

4. 饲养宠物的业主、用户应先向政府机关申领许可证并妥善管理好自己的宠物，不得让宠物大声嚎叫或伤及他人，不得让宠物在公共场所大小便。

5. 严禁践踏、占用绿化地，不得损坏、涂改建筑小品。

6. 不准随意移动垃圾桶的摆放位置，住户淋花、晾晒拖把时应注意不要将水滴到楼下。

7. 业主在装修过程中不得将装修垃圾及废弃物弃于走廊及公共区域，不得与生活垃圾混淆，要保持环境清洁，做到一日一清。

8. 保持小区安静，不得在公众休息时间（12：00—14：00，23：00—7：00）制造噪音影响他人休息。

9. 本小区清倒生活垃圾时间（如有更改，管理公司会另行通知业主），如下表所示：

每日	早上	中午	下午
时段	8：00—8：30	11：00—11：30	17：00—17：30

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（三）商铺招商合同

文本 名称	商铺招商合同	受控状态	
		编 号	
出租方（以下简称甲方）		承租方（以下简称乙方）	
甲方名称：		乙方名称：	
营业执照号：		营业执照号：	
甲方地址：		乙方地址：	
法定代表人：		法定代表人：	
身份证号：		身份证号：	

根据《中华人民共和国合同法》及有关法律、法规规定，甲、乙双方在自愿、平等、互利的基础上，就社区商业店铺招商的有关事项进行协商，为明确双方之间的权利义务关系，特订立本合同。

一、房屋基本情况

甲方出租的商铺位于_____，建筑面积_____平方米，使用面积_____平方米，商铺结构及配套设施为_____。甲方同意按本合同之条款，将商铺所有固定装置、设备、电器等租赁于乙方做商务使用。

二、租赁期限

1. 租期_____年，自_____年___月___日起，至_____年___月___日止。

2. 租赁期间，乙方有下列情形之一的，甲方可以中止合同，收回房屋。

(1) 未经甲方同意，乙方擅自改变或破坏商铺结构及配套设施的。

(2) 未经甲方同意，乙方擅自将房屋转租、转让或转借的。

(3) 乙方利用承租商铺进行非法活动，损害公共利益的。

(4) 乙方拖欠租金累计达 30 天的，同时须赔偿违约金_____元。

3. 租赁期满，乙方如要求续租，则必须在租赁期满前一个月内书面通知甲方，经甲方同意后，重新签订租赁合同。

4. 合同期满，如甲方的租赁房屋需继续出租，在甲方向第三方提出的同一条件下，乙方享有优先权（但租金可随社会物价指数变动而适当调整）。

三、租金和租金交纳期限

1. 每年租金为人民币_____元整（¥_____元）。

2. 租金按月计算，按月收付。乙方在每月 5 日前将本月度租金以现金或转账方式一次交付给甲方。

3. 订立本合同后甲方将商铺交付乙方使用时，乙方一次向甲方交纳相当于____个月租金，总额共计人民币_____元整（¥_____元）的保证金，合同期满或双方解除合同之日，如乙方没有违约，甲方需将该保证金一次退还乙方。

四、租赁期间房屋修缮

1. 甲方将房屋交给乙方后，对乙方的装修及修缮，甲方实施监督。

2. 由于乙方导致商铺房屋的质量或房屋的内部设施损毁，包括门窗、水电等，维修费由乙方负责。

3. 乙方在装修时不得破坏商铺房屋架构及配套设施。

五、各项费用的缴纳

1. 物业管理费：乙方须在物业管理费缴纳日期内交纳物业管理费，费用为_____元。

2. 水电费：水电费按社区规定和标准统一收取。

3. 使用该房屋进行商业活动产生的其他各项费用均由乙方缴纳，（其中包括乙方自己申请安装电话、宽带、有线电视等设备的费用）。

六、双方的权利和义务

1. 甲方

（1）甲方应保证所出租的房屋及设施完好并能够正常使用，并负责年检及日常维护保养、维修；凡遇到政府部门要求需对有关设施进行改造时，所有费用由甲方负责。

（2）对乙方所租赁的房屋装修或改造时的方案进行监督和审查并及时提出意见。

（3）甲方保证室内原有的电线、电缆满足乙方正常营业使用，并经常检查其完好性（乙方自设除外），发现问题应及时向乙方通报。由于供电线路问题给乙方造成经济损失，甲方应给予乙方全额赔偿。

（4）甲方应保证租赁商铺的消防设施符合行业规定，并向乙方提供管辖区防火部门出具的电、火检合格证书复印件。

2. 乙方

（1）在国家法律、法规、政策允许的范围内进行经营及办公。

（2）合同有效期内，对所租赁的商铺及设施拥有合法使用权。

（3）按合同内容按时交纳租金及其他费用。

七、违约责任

1. 甲、乙双方签订的房屋租赁合同。乙方已交纳定金后，甲方未能按期完好向乙方移交租赁商铺及设备，属于甲方违约。甲方每天按年租金的 1%向乙方支付延期违约金，同时乙方有权向甲方索回延误期的定金，直至全部收回终止合同。

2. 在合同有效期内未经乙方同意，甲方单方面提高租金，乙方有权拒绝支付超额租金。

3. 任何一方单方面取消、中断合同，应提前二个月通知对方。

4. 乙方未按时向甲方支付所有应付款项属于乙方违约，每逾期一天，除付清所欠款项外，每天向甲方支付所欠款 1%。

5. 如一方违约，另一方有权向违约方要求赔偿违约金_____元。

八、其他

1. 若租赁商铺因不可抗力的自然灾害导致损毁或造成乙方损失的，双方互不承担责任。租赁期间，若乙方因不可抗力的自然灾害导致不能使用租赁房屋，乙方需立即书面通知甲方。

<p>2. 本合同在履行中如发生争议，双方应友好协商解决，协商不成时，任何一方均可以向人民法院提起诉讼。</p> <p>3. 本合同共__页，1式2份，双方签字盖章后生效，甲、乙双方各执1份，均有同等法律效力。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <p>甲方盖章：_____</p> <p>甲方签字：_____</p> <p>签字日期：_____年__月__日</p> <p>签字地点：_____</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>乙方盖章：_____</p> <p>乙方签字：_____</p> <p>签字日期：_____年__月__日</p> <p>签字地点：_____</p> </div> </div>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（四）房屋装修协议

文本名称	房屋装修协议书	受控状态	
		编号	

甲方：_____物业管理有限公司

乙方（装修人）：_____

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. 乙方装修应聘请有一定资质的装修施工单位进行。
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. 装修施工时间为 7：00～12：00，14：00～21：00。
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. 装修垃圾必须袋装集中堆放于指定的位置，不得将垃圾倒入下水道内，严禁从楼上抛弃垃圾等任何物品。
8. 空调室外机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。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. 乙方装修结束，应及时通知甲方验收。双方办理竣工验收手续。

13. 乙方向甲方缴纳装修保证金_____元（按照物价局规定执行）。乙方装修符合装修方案的要求，施工过程中没有违规现象，经验收通过，甲方及时退回装修保证金。

14. 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）。

15. 甲方负责清运乙方在指定地点堆放的装修垃圾。

16. 甲方应帮助协调处理乙方在装修过程中出现的问题。

17. 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的，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，由乙方方向装修施工单位追加赔偿。

18. 本协议一式两份，双方各执一份，未尽事宜，由双方协商解决。

19. 本协议经双方签字或盖章后生效。

甲方
 日期：____年____月____日

（盖章）

乙方
 日期：____年____月____日

（签字）

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

十九、物业管理相关方案范本

（一）物业管理费开支预算案

方 案 名称	××物业管理费开支预算方案	受控状态	
		编 号	
受××公司的委托，我公司根据××物业开展管理服务工作所需要的工作量，结合本物业公司实际情况，现将有关管理费用开支预算排列如下。			

一、管理人员工资

物业的人员编制及工资预算如下表所示。

物业管理人员编制及工资预算表

岗 位	设置人数	工资及福利
管理员	1 名	$1 \times 2500 = 2500$ 元 / 月
水电工	1 名	$1 \times 1800 = 1800$ 元 / 月
保安员	7 名	$7 \times 1500 = 10500$ 元 / 月
清洁工	2 名	$1200 \times 2 = 2400$ 元 / 月
小计	11	17200 元/月

二、环境维护费用

1. 清洗水池

上水池 $30 \text{ 立方米} \times 2 = 60 \text{ 立方米}$ ，下水池 $20 \times 2 = 40 \text{ 立方米}$ ，共 100 立方米，收费标准为 7 元/立方米/月，水池清洁费为： $7 \times 100 \div 3 = 233$ 元/月。

2. 市政管道疏通：3.8 元/户/月，共 123 户，因此市政管道疏通费用为 $3.8 \times 123 = 467.4$ 元/月。

3. 抽粪共 8 组，300 元 / 组（一年一次），抽粪费用 $8 \times 300 \div 12 = 200$ 元/月。

4. 公共环境灭“四害”费用 100 元/月，消杀费用为 $100 \times 1 = 100$ 元/月。

5. 绿化保养 200 元/月。

三、公共设备保养

公共设备包括水泵、浮球、相关开关、机本体、翻新等，对其进行养护，费用标准为 1 元/户/月，按 123 户算为 $1 \times 123 = 123$ 元。

四、公用楼层开关、灯泡更换等

费用标准为 1 元/户/月，按 123 户算为 $1 \times 123 = 123$ 元。

五、低压电房保养费约 20 元/月。

六、办公费用、水电、纸张文具及电话费等约为 150 元/月。

七、合计说明

以上六项支出共 16666.40 元/月，另外：

零星维修占总额 $1\% = 16666.40 \times 1\% = 166.66$ 元；

税费占总额 $5.7\% = 16666.40 \times 5.7\% = 949.99$ 元；

公司酬金占总额 $10\% = 16666.40 \times 10\% = 1666.64$ 元/月；

总支出：16666.40+166.66+949.99+1666.64=19449.63 元/月。

注明：

1. 对辖区内的公司将提供有偿服务，具体见附页。
2. 室内疏通部分，将免费为租户做疏通处理。
3. 对于部分设施修缮，我公司将根据具体项目以人工费和材料费的方式进行报价。人工具体费用如下（包材料）：

砌单面墙：12~15 元/平方米；铺瓷片 15 元/平方米；扇灰 5 元/平方米（包材料）；批荡 8 元/平方米；拆装平门 50 元/平方米；排水管更换（自排管）15 元/米；排污管更换 35 元/米（若有部分费用涉及淤泥清运则另行计算）。

4. 因没有维修基金，对于维修规模、金额较大的修缮、维护工程由物业所有者负责工程费用或委托我公司进行，如洗外墙、设备更换、房屋结构加固等。

××物业管理有限公司

200×年×月××日

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（二）物业项目投标管理方案

方案 名称	××小区物业项目投标管理方案	受控状态	
		编 号	
<p>我公司接到××小区业委会发来的投标邀请函，经过对此小区的多方考察并结合本公司的实际情况，经公司总经理会议研究决定，决定参加此次竞标，力争与之顺利合作。</p> <p>一、前期调研情况说明</p> <p>1. 小区（大厦）主推户型为面积适中的中小户型，业主数量相对较多，由此引发装修、停车、治安、消防、环境等管理项目所产生的问题多而复杂。</p> <p>2. 据我们的研究分析，未来的业主以首次置业者及来在此工作多年的工薪阶层为主，且多为具有一定学历的阶层，素质相对较高，对物业管理的期望值也较高，因此要求物业管理企业实现管理方式和管理手段的现代化。</p> <p>.....</p> <p>二、职责</p> <p>1. 公司总经理负责对外投标书编制工作的组织安排和质量控制。</p>			

2. 公司各职能部门抽调相关人员组成投标编制小组，负责投标书的具体编制工作。

三、投标书的编制

1. 人员安排

公司在接到物业管理招标书邀请（或议标书邀请）后，通过对该项目的分析考虑公司实际情况，公司决定参加投标，由公司总经理组建投标书编制小组，其小组分工如下。

（1）经营管理部人员负责及时全面地收集拟接项目的信息。

（2）财务部人员负责开办费用、管理成本、预期效益的测算。

（3）物业部人员负责日常工作方案和难点、重点管理方案的拟定、编制。

（4）行政人事部人员负责拟接项目的人员配置，设备、设施配置，以及编制投标方案资料的收集、提供。

（5）质量管理部人员负责管理目标、管理计划、质量保证措施、服务承诺的编制。

2. 投标书编写的主要内容

物业管理投标书，即投标人须知中规定投标者必须提交的全部文件，主要包括如下 7 方面的内容。

（1）管理模式

（2）管理组织架构

（3）管理目标与管理经营宗旨

（4）管理操作

（5）管理费用收支预算方案

（6）附件

（7）招标文件要求提供的其他相关材料

3. 编制物业管理投标书要求及应注意的问题

（1）编制物业管理投标书要求

①针对性强；

②可操作性强；

③体现本公司自身优势及专业水平。

（2）编制物业管理投标书应注意的问题

①确保填写无遗漏，无空缺。投标文件中的每一空白都需填写，如有空缺，则被认为放弃意见；重要数据未填写，可能被作为废标处理。

②递交的全部文件每页应签字，若填写中有错误而不得不修改，则应在修改处签字。

③填写方式规范。投标书最好用打字方式填写，或者用墨水笔工整填写。

④不得改变标书格式。若投标公司认为原有标书格式不能表达投标意图，可另附补充说明，

投标文件应字迹清楚、整洁，装帧美观大方。

⑤计算数字必须准确无误。投标公司必须对单价、合计数、分步合计、总标价及其大写数字进行仔细核对。

⑥严守秘密，公平竞争。投标人应严格执行各项相关规定。

四、参加开标会议

公司按照相关要求派出相应的人员参加开标会议，参加会议的人员同时应准备好所需的资料。

五、现场答辩

现场答辩由本公司____总负责，请做好充分准备，答辩现场中要体现本公司实力和管理服务能力。在此准备工作中，需做好如下两方面的工作。

1. 答辩前

(1) 分析评委可能提出的问题，作好答案提纲；

(2) 对竞争对手进行深入调查分析，充分了解其优劣势，并对比己方的优劣势；

(3) 知晓本公司特色的地方与优势；

(4) 自行模拟训练，主要是对陈述提纲、答辩总结及答辩人的仪表、声音、动作等进行训练，及时发现问

现问题及时纠正。

2. 答辩中

(1) 保持良好的仪容仪表；

(2) 多利用视觉材料，提高自信，加深评委印象；

(3) 合理地把握时间。

六、合同签订

评标小组若确定本公司为中标方后，由本公司____与招标方签订合同。

附件： 投标书的编制大纲

××大厦物业管理投标书

前 言

业主：_____

根据已收到的招标编号为物招审字()第()号的_____物业的招标文件，遵照《××市物业管理招标投标管理办法》的规定，结合我公司的企业服务理念及标准，经我公司考察和研究上述招标文件及其

他相关内容后，我方愿以我方所递交的标函摘要表中的总投标价，承担上述物业的全部管理工作。

我公司有信心、有能力全面接管此小区的物业，拟在该小区(大厦)管理中除采用以往的成功经验外，还将引进系统工程的方法技术，提高一体化管理水平，根据 ISO 质量管理体系和质量保证国际标准中有关服务行业的要求，提高服务层次，改进服务质量。

- 一、物业公司简介及主要经营业绩
- 二、拟采取的管理方式
- 三、工作计划
- 四、物业管理人员的配备及培训
- 五、物资装备
- 六、物业管理经费及收支测算
- 七、日常管理（环境管理、安全管理、投诉管理、车辆管理等）
- 八、服务承诺
- 九、服务项目与其他代办服务项目收费标准
- 十、附件

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（三）物业项目接收管理方案

方案 名称	物业项目接管	受控状态	
		编 号	
<div>一、项目概述</div> <p>该项目位于本市西部地区，毗邻本市行政、文化、经济中心，地理位置优越，物业升值潜力大。</p> <div>二、管理目标</div> <p>引进物业管理理念，为业主提供优良的服务，业主满意率达到____%以上，争取____年内使得该辖区获得本市文明小区称号。</p> <div>三、经营预测</div> <p>通过对该项目的调查了解及相关规定，本公司对未来一年内的经营情况做了一个初步的预算，其具体内容如下表所示。</p> <div>经营状况预测</div>			

经营收入：_____元		支出：_____元	
收入明细		支出明细	
项目	收入	项目	支出
物业管理费		前期投入	
维修服务费		人员工资福利	
.....		
盈亏：_____元			

四、部门与人员设置

1. 部门设置

根据××物业目前的需要，同时考虑到为今后的物业管理打好基础，其设置 6 个部门，分别为：行政人事部、财务部、服务中心、工程部、保安部、环卫部。

2. 人员配置及进场时间安排

我公司将对××物业物业管理处配置员工 52 人：其中经理 1 人，副经理 1 人（兼任服务中心主任），行政人事部经理 1 人、行政文员 1 人，服务中心人员 5 人，财务部经理 1 人，出纳 1 人，工程部经理 1 人、维修人员 7 人，保洁主管 1 人，保洁工 10 人，保安部经理 1 人、保安人员 20 人，采购员兼司机 1 人。

其中：管理层员工在____月____日前录用完毕进场工作。维修人员在____月____日前招聘到位进场工作，其他人员经培训合格后，于____月____日前上岗。

五、物业项目交接与验收

1. 成立由发展商、承建商和××物业公司共同派员参与的物业交接验收小组，具体统筹和协调交接验收工作，对交接验收的范围（标准、程序、时间、进度）注意事项和人员分工等做出具体安排。

2. 在交接验收的过程中，××物业公司需指定专人对交接验收过程中发现的质量问题或缺陷进行详细记录，并及时提交发展商、承建商进行整改。此项工作由_____负责。

3. 在对物业“硬件”进行验收的同时，××物业管理处应注意收集索取相关的“软件”资料，并指定专人负责整理、归档、妥存。此项工作由_____负责，_____负责跟进，并在____月____日前完成。

4. ××物业公司负责准备交接验收时所需物资：如房门钥匙、保管柜、钥匙尼龙扣、胶带、记录板等。此项工作由_____负责，并在____月____日前准备到位。

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（四）住宅社区商业招商方案

方案名称	××住宅社区商业招商方案		受控状态	
			编号	

一、××住宅社区情况说明

1. 建筑项目情况

××住宅社区地处××路与××路的交汇处，占地 5 万平方米，总建筑面积 27 万平方米，共 12 栋楼，总户数 2708 户，绿化率 30%。该社区紧临城铁×号线，多条公交线路纵横交错，自驾车 40 分钟可达机场，交通便利，地理位置优越，居住环境成熟。

2. 业主入住情况

该社区 I 期、II 期均已完工，于 200×年×月×日安排业主入住，预计总入住人口万人以上。

3. 周边生活环境，如下表所示。

周边环境一览

类别	数量	名称	规模与档次	与本社区距离	开业时间
银行	2	××银行	营业厅	2 公里	5 年
		××银行	储蓄所	3.5 公里	3 年
体育设施	5	游泳馆 1 家	能容纳 300 人	3 公里	
		高尔夫练习场 3 处	均为国际标准练习场	10 公里内	
		健身中心 1 家	高档	1 公里	0.5 年
商业设施	6	超市 3 家	大型 2 家，中型 1 家	5 公里内	
		建材城 2 家	中小型，以板材为主	3 公里内	
		电器城	1 家	3 公里内	
其他		邮局 2 家			
				

二、住宅社区业态规划

1. 规划考虑重点

根据本社区定位及人口数量，以“方便业主，为业主服务”为原则，对本社区的业态规划主要从两方面考虑：

（1）补充和完善周边现有业态，让小区能满足业主日常生活所需；

（2）满足社区业主不同的商业需求最大倾向性；

2. 社区业态规划

经过调查分析，拟在该社区设置业态如下。

(1) 满足业主基本生活类需求：菜市场、24 小时便利店、自助银行、快速（便利）餐饮、洗衣店、药店、水站、糕饼店。

(2) 满足业主入住早期必需：日用小百货店、小五金建材店。

(3) 中介代理店，由物业组成，便于房屋二次流通，增加入住。

3. 拟招商品牌

(1) 便利店品牌：×××、××等。

(2) 药房品牌：×××大药房、××平价药店等。

(3) 洗衣店品牌：××洗衣店、×××干洗店等。

(4) 糕饼店品牌：×××、××等。

三、招商运作计划

1. 经营商户的引进方式说明

(1) 自有资源：通过我公司自有关系，由招商人员或相关人员直接沟通意向，引入品牌，此种方式效率高、成本低。

(2) 同类型社区引入：直接派遣招商人员前往与本项目具有一定类似性社区内的商户商谈，邀请加入，该方式有效率也较高，成本较低。

(3) 广告宣传：通过在公众媒体发布招商广告，邀请全市范围内商户入住，该方式影响力大但成本较高，同时效率较低。

(4) 客户专递：将招商计划与招商进程定期制作客户信息专递，寄送给所有业主，提高业主对于社区配套设施设置的了解，以增强各业态商户入住后的经济效益。

2. 招商工作计划

招商工作小组应在业主入住前两个月完成招商工作，即 200×年×月×日~200×年×月×日，共 8 周，并于×月×日交出招商工作总结报告及入驻商户名单，保证业主入住之初即能享受到贴心的服务，达到为业主提供便利的目的。具体招商工作计划如下表所示。

招商工作计划书

时间期限	工作项目	具体工作内容	负责人
第 1~2 周	准备工作	1. 成立招商小组：根据招商需要，成立该社区招商小组，由本部门人员担任，共 3 人	李××

		2. 设计、制作招商宣传资料	王×		
		3. 寻找拟招商商户资料	李×		
第 3~6 周	招商工作实施	1. 寻找商户及其负责人，建立初步联系	招商小组		
		2. 入驻本社区的洽谈、沟通	招商小组		
		3. 带领商户参观本社区，进一步沟通	招商小组		
		4. 谈判，双方达成共识后签订合同	招商小组		
第 7 周	招商工作收尾	加快与未确定入驻的商户的沟通，做好招商收尾工作	招商小组		
第 8 周	招商工作总结	1. 撰写招商工作总结报告	李×		
		2. 下一阶段招商工作规划	李×		
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（五）小区物业服务管理方案

方案名称	小区物业服务管理方案	受控状态	
		编 号	
<div>一、目的和职责</div> <div>1. 目的</div> <p>为了搞好××小区物业管理服务工作，为业主/住户创造温馨、和谐、优美、整洁的居住环境，特制定本方案。</p> <div>2. 指导思想</div> <p>一切从业主的需要出发，在物业管理中体现以人为本，服务至上的原则。通过对小区的房屋建筑、公共设施设备、公共秩序、环境卫生、绿化等实施全面的管理，努力把××社区建成安全社区、环保社区、文明社区。</p> <div>3. 职责分配</div> <p>（1）本服务方案由客户服务部负责具体制定并对执行情况进行监督。</p> <p>（2）其他部门负责所属服务的具体执行工作。</p> <p>（3）行政人事部承担各个部门在执行过程中的协调工作。</p> <div>二、服务基本要求</div>			

1. 接管物业项目时，认真查验小区共用部位、共用设施设备，保证验收手续齐全。
2. 同所有业主签订规范的物业服务合同，明确双方权利义务关系，并依照合同开展各项服务工作。
3. 物业公司管理人员、专业操作人员均需按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。
4. 制定完善的物业服务管理方案，并建立完善、齐全的质量管理、财务管理、档案管理、人事管理等各项制度。
5. 公司管理服务人员在开展工作时，应根据服务特点统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
6. 公司公示 24 小时服务报修电话，有专职客户服务人员，24 小时受理业主/住户来访来电、咨询、报修和投诉；有完整的报修、维修和回访记录。水、电、气等急迫性报修 15 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场；建立报修、投诉台账，报修服务 48 小时内进行 100% 的回访，投诉 4 个工作日内 100% 回复；夜间有管理人员值班，处理突发紧急事件。
7. 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。
8. 在资金和费用管理上，均按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况，按合同约定规范使用住房专项维修资金。
9. 每年至少两次征询业主/住户对物业服务的意见，满意率达到××%以上。
10. 建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、电梯、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预防预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件即能保证预案的及时启动。

三、服务标准

1. 房屋维修管理

（1）每年 1 次对房屋共用部位及共用设施设备进行安全普查，根据普查情况制定维修和管理计划，上报委托方并组织实施。

（2）对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，保证房屋的使用功能和安全，杜绝安全事故的发生，填写检修记录和保养记录并确保记录的完整和真实。

（3）根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，按有关规定办理。

（4）每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

（5）保持公共区域玻璃、门窗配件完好，开闭正常，需要维修的两个工作日内完成；照明设施一般故

障（损坏的灯座、灯泡、开关等）在两天内安排修复完成，其他故障 5 个工作日内完成，保证楼道照明灯具 90%能正常使用；墙面、顶面粉刷层发现剥落或污损，应每 1 个月集中安排 1 次修补、除污；步行梯、楼房散水等设施，保持基本完好和使用功能，需要维修的，每 1 个月集中 1 次进行维修。

（6）按照政府有关规定，每年进行 1 次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。

（7）对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时告知和劝阻，并及时报告政府有关主管部门。

（8）小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。保持小区各组团、栋及单元（门）、户标志清晰。

2. 公共设施维护管理

（1）对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外），保证共用设施设备能正常运行和使用，杜绝安全事故的发生。

（2）建立共用设施设备清册档案（设备台账），有设施设备的运行、检查、维修、保养记录。

（3）有设施设备操作规程及保养规范，按操作规程及保养规范开展工作。

（4）对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主大会或业主委员会提出报告与建议，按有关规定办理。

（5）特种设施设备和测量仪表、仪器，按照政府有关规定，定期进行检测校准，使之符合相关规范。

（6）设备房保持整齐清洁，安全设施符合规范，无鼠害，无跑、冒、滴、漏现象，无堆积杂物；设备设施铭牌、标识，规范、统一、完整；操作规程、维护规范、管理制度上墙。

（7）各类管线有分类标识和流向标识，各类记录本、登记本（运行、维修、保养、交接班等）齐全，记录完整；监控记录可保存 15 天，并能正常回放。

（8）对小区内变压器、高层屋面、有安全隐患的健身设施、燃气调压站（箱）、水系沿岸等危及人身安全的部位设置明显警示标志，制定防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

（9）公共区域内的雨、污水管道每年检查、疏通 1 次；雨、污水井每半年检查、清掏 1 次；雨、污水管道及井发生堵塞应及时疏通；化粪池清掏每年至少 1 次，每季度检查 1 次，防止外溢。

（10）建立设备设施巡视制度，有专人巡视。配电室、排污泵等每日巡视至少两次，有巡视记录。锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室、中控室等有专人 24 小时值守，值守人员每班工作时间不超过 8 小时。

（11）每日对园区路面、景观、小品、围墙（护栏）、窨井、健身设施、儿童娱乐设施、照明设施、门禁、周界报警监视系统等巡视 1 次。保证设施设备能正常使用，无安全隐患。

（12）设立日常消耗物料、备件仓库，保证日常维修的及时性。仓库有完善的管理制度，专人管理，

物品分类码放。

(13) 使用中水系统的，确保水质达到国家中水水质标准。

(14) 载人电梯日夜 24 小时正常运行。

(15) 消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅通。

(16) 小区主要道路及停车场交通标志齐全。

(17) 路灯、楼道灯完好率不低于 95%。

3. 公共秩序管理

(1) 小区出入口 24 小时值勤，进入楼幢门厅刷卡。

(2) 实行封闭式管理，出入口有专人 24 小时值守，对访客出入进行登记管理，阻止小商小贩进入小区；危及人身安全处有明显标志。

(3) 对园区和楼内进行巡视。园区巡视白天 3 次、夜间 4 次，楼内巡视每天两次，夜间需两人同时巡视。巡视有计划、有巡视路线图、有巡视项目内容和要求、有记录。

(4) 门岗及巡视服务人员形象端正、着装整齐干净、举止规范、语言礼貌、连续岗上时间不超过 4 小时；门岗服务设施完好、标识醒目；有服务操作细则。

(5) 监视控制中心设专人 24 小时值班，负责小区监控的值守，处理各类报警和异常信息，每人每班工作时间不能超过 8 小时。监视控制中心各类制度上墙。

(6) 有机动车辆和非机动车的行驶方向、限速标识，交通指示标识应规范、清晰，对进出小区的车辆进行引导，车辆有序通行、停放。

(7) 突发事件发生时及时报告政府有关部门，并设专人保护现场，配合公安等部门进行处理。

(8) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

(9) 对小区内高空抛物坠物、台风、火患等公共安全隐患及时公示，警示注意事项，共同做好安全防范工作。

(10) 监控中心严密监视，发现问题立即发出预警报告，及时处理。日常摄像下载备份规定保留一周。

4. 清洁服务

(1) 在各楼层和各门厅口设置垃圾桶、果壳箱，垃圾袋装化，每日清理、集送两次。集中的垃圾尽快外送，每日不少于两次，做到生活垃圾日产日清。

(2) 小区道路、广场、停车场等每日清扫两次；门厅、电梯厅、楼道每日清扫 1 次，每周拖洗 1 次；电梯门、地板及周身每天清扫抹擦 1 次；人行楼梯及扶手每周清扫、抹擦两次；共用部位门、窗、不锈钢扶栏、

用户信箱等每周抹擦 1 次;公用部位照明灯罩、消防水带箱、灭火器每月抹擦 1 次; 小区范围内绿化带（及附属物）每天清扫 1 次; 休闲区亭廊、桌凳、木栏杆每半月抹擦 1 次; 路灯每月抹擦 1 次。

（3）区内公共雨、污水管道每年疏通 1 次;雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 2 个月检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

（4）二次供水水箱按规定半年清洗 1 次，定时巡查，定时化验，水质符合卫生要求。

（5）根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

5. 绿化养护管理

（1）雇请专业人员实施绿化养护管理。

（2）对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

（3）水池定期检查，每周打捞一次飘浮物及沉淀物，每半年清除池底污泥、换水一次。

（4）定期清除绿地杂草、杂物。

（5）适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

（6）适时喷洒药物，预防病虫害。

四、服务评估

1. 定期评估

（1）客户服务部经理听取业主/住户意见，并据此制定定期检查计划，会同客户服务部、工程管理部、秩序管理部、环境管理部及质量管理部每月×日定期在小区内进行服务检查，以评估服务效果。

（2）客户服务部每月对受理的客户投诉和回访记录进行汇总，综合评估业主/住户的满意程度，并根据投诉责任部门投诉次数对相关服务开展部门进行绩效考核。

2. 临时检查

公司总经理或其他高层领导认为有必要进行服务检查时，可以由客户服务部具体组织实施，其他部门共同参加对小区物业服务情况进行临时检查，以评估其服务效果。

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（六）商业物业服务管理方案

方案 名称	商业物业服务管理方案	受控状态	
		编 号	
一、总体规划			

为了搞好××商厦物业管理服务，提升本公司物业管理水平，为业主/租户营造一种舒适、整洁的办公环境，特制定本方案。

二、服务范围

1. 业主/租户的入住管理。
2. 电梯的维护以及保养。
3. 物业档案资料的管理。
4. 大厦平台绿地景观的管理养护。
5. 物业装饰、装修施工监督管理。
6. 参与物业竣工交付使用时的验收交接。
7. 本物业治安秩序、公共秩序的维护工作。
8. 管理本物业内的道路交通、车辆行驶、停放管理。
9. 为业主/租户提供良好的大厦文化生活，定期组织大厦文化活动。
10. 辖区内公共部位的清洁卫生和业主/租户日常生活垃圾的处理等环境卫生的管理服务。
11. 本物业房屋建筑及其公共服务设施的使用管理、维修养护、巡视检查及公共消防、机电设备、区内道路管线等公用设施的维修、养护和管理工作。

三、服务标准

1. 业主/租户服务

(1) 业主/租户接待应遵循“公开办事制度、公开办事纪律、公开服务项目、公开收费项目和标准”的原则。接待人员应热情回答业主/租户咨询，确保 100%答复率。

(2) 大堂服务人员应注意维护大堂的整洁、有序和安全，向业主/租户提供关于周边交通、景点和办公楼内部各服务功能的咨询服务。

(3) 业主/租户需入驻和退租时，服务人员应按规定的程序及时受理，手续完备，及时建档、归档。

(4) 当业主/租户报修时，应及时受理，并在规定的时间内到场，小修项目宜当天完成（预约除外）。

(5) 正确分理信件，认真登记报刊杂志和挂号信，正确处理特殊邮件（如退信等）。

(6) 通讯设施的安装应确保在收到顾客需求信息后一个工作日内联系好专业服务单位；确保内线电话在收到顾客需求信息之后一个工作日内开通；收到专业服务单位挑线通知后，及时安排工程管理部门进行施工，并确保一个工作日内开通。

2. 装修管理服务

(1) 制定办公楼装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度并在顾客申请装修时告知。

(2) 建立顾客装修档案，内容应包括装修申请、审批、验收资料。

(3) 办公区的昼间噪声控制应执行 GB 3096 中的四类标准限值。

(4) 发现违反装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止。如制止无效，报告业主和有关部门处理。

(5) 二次装修手续办理

①住户应向客户服务部提交装修申请书及装修、材料及结构方案等资料，经客户服务部与商厦业主书面同意方可进行装修。

②装修方案通过后，由住户或装修施工商将装修方案提交辖区公安分局防火科审批。

③住户指定的装修商应在得到客户服务部的书面认可，办理“施工出入证”后，方可进入商厦施工，并应严格遵守有关装修商的各项规定。

④住户、装修商必须严格遵守有关装修商的各项规程，确保安全，杜绝各类事故发生，否则，由此产生的各项责任由住户承担。

⑤住户、装修商及工程管理部共同进行装修前的物业联合验收。

⑥住户不得因装修施工而改变楼宇及设施、设备的结构、承重墙、线路管网设计及位置。

⑦如住户迁出商厦，应负责保持装修原貌或将现有设施恢复原状，此费用由住户承担。

3. 投诉处理

(1) 办公楼物业管理服务机构直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者。属于物业管理责任的，应向顾客道歉并及时纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。办公楼物业管理服务机构与投诉者无法协商解决的，应上报物业管理企业或上级主管部门处理；办公楼物业管理服务机构直接受理的投诉，应在 1 个工作日内回复处理结果，最长不得超过 3 个工作日。

(2) 顾客直接向上级主管部门的投诉或者上级部门转来的投诉，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助上级部门做好相应工作。

(3) 向公安机关报案的投诉，协助公安部门处理；涉及依法裁决的投诉，应按法律程序处理。

(4) 受理、处置顾客投诉应保持记录。

4. 房屋维护服务

(1) 建立健全房屋档案，检查、督促办公楼顾客正确使用房屋，指导顾客遵守房屋安全使用的规范、政策、法规。

(2) 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全。

(3) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况。

(4) 需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向房屋产权人提出报告与建议，根据房屋产权人的决定，组织维修。

5. 设备设施运行与维护服务

设备设施运行与维护服务的具体内容如下表所示。

设备设施运行与维护服务标准一览表

分类		具体服务标准
变配电系统		<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定临时用电管理措施 2. 限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知顾客。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施 3. 按照规定的周期进行高压电气设备测试，留存高压电气测试合格的报告 4. 按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录 5. 高（低）压变（配）电柜运行正常，检测表计显示准确 6. 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常 7. 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求 8. 低压配电柜运行正常，各类表计显示正常 9. 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠 10. 变（配）电系统联络自切正常
应急供电系统		<ol style="list-style-type: none"> 1. 按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好 2. 发电机控制柜手动及自动启动正常，各种表运行显示正常 3. 自动转换开关状态显示完好，动作正常 4. 定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态 5. 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养
楼宇智能化设备系统	楼宇设备自动化系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务器工作正常、通讯正常、整洁 2. 工作站工作正常、通讯正常、整洁 3. 数字式直接控制器工作正常、通讯正常、整洁、线路整齐 4. 末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固
	广播与背景音响系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 音源设备工作正常，整洁完好 2. 功放设备工作正常，整洁完好 3. 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰 4. 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常

6. 安全防范系统

安全防范系统的主要服务标准如下表所示。

安全防范系统服务标准一览表

安全防范项目	安全服务标准
中央监控系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 录入设备工作正常、整洁 2. 画面分割器工作正常、整洁 3. 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚 4. 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁 5. 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁 6. 监控的录入资料应至少保持 7 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行
报警系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作站工作正常、整洁 2. 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁
对讲系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 天线安装牢固、工作正常 2. 基站线路无损、工作正常、整洁
车库管理系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作站工作正常、整洁 2. 服务器工作正常、整洁 3. 收费站工作正常、整洁 4. 栅栏机安装牢固、工作正常 5. 取票站安装牢固、线路整齐、工作正常
门禁系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子门锁工作正常 2. 服务器工作正常、整洁 3. 工作站工作正常、整洁 4. 读卡机指示灯完好、工作正常
消防报警与灭火系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 火灾探测器定期进行实效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件；每年应进行一次消防联动，检测消防系统各类运行参数和状况并作记录 2. 火灾时应能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内 3. 报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其他报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号

	<p>4. 故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位</p> <p>5. 数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常</p> <p>6. 消防灭火设施应处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置应每年检测一次</p> <p>7. 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁</p> <p>8. 消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好</p> <p>9. 消防带每半年检查一次，阀杆处每半年加注一次润滑油并做放水检查一次</p>
<p>7. 电梯及自动扶梯</p> <p>(1) 保证办公楼至少一台电梯 24 小时运行，电梯和自动扶梯运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好。</p> <p>(2) 电梯和自动扶梯应经有资质的检测机构检验合格，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行。</p> <p>(3) 应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录。</p> <p>(4) 电梯发生一般故障，一小时内专业维修人员应到场修理。发生电梯困人或其他重大事件时，物业管理应及时处理，专业维修人员应在 30 分钟内达到现场进行抢修。</p> <p>8. 空调系统</p> <p>(1) 对空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行。</p> <p>(2) 定期对空调系统进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。</p> <p>(3) 定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。</p> <p>(4) 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。</p> <p>(5) 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。</p> <p>(6) 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。</p> <p>(7) 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(8) 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。</p>	

- (9) 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。
- (10) 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求。
- (11) 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。
- (12) 定期安排对新风量、排风量的测定。
- (13) 应考虑定期安排对空气品质的测定。
- (14) 定期安排对风管系统的清洗。

9. 环境卫生

环境卫生的服务标准如下表所示。

环境卫生服务标准汇总表

服务项目	服务内容
走廊、门厅、大堂、 电梯厅、楼梯或消防 梯地面	1. 地表面、接缝、角落、边线等处洁净 2. 地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等，保持地面材质原貌 3. 门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物 4. 旋转门、门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手干净、无痕迹、定时消毒
楼梯扶手、栏杆、 窗台、指示牌	1. 保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物 2. 指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹
消防栓、消防箱、公 共设施	1. 保持表面干净，无灰尘、无污渍 2. 报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍 3. 监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹
天花板、风口、公共 灯具内或外	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点
走廊、楼梯窗玻璃、 大堂门厅、电梯厅玻 璃	1. 保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹 2. 不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹、无杂物、水垢，落水口无污垢。冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。下水道无异味，定期滴入消毒液

公共卫生间	<p>1. 坐厕内、小便池内刷洗干净，喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水</p> <p>2. 镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。云石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘</p> <p>3. 废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。外露水管连接处无碱性污垢,管道表面光亮、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味</p>
广场、停车场、绿地、花台、明沟	<p>1. 广场地面干净，明沟无杂物，无积水</p> <p>2. 外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物，无积灰、无积水、无污迹、无油渍、轮胎印，地面应保持原色</p> <p>3. 各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹</p> <p>4. 水池内无漂浮物、无沉积杂物、无青苔，水保持清澈、无异味。绿地、花坛、隔离带周围无杂物、无积水</p>

10. 绿化养护

绿化养护的服务标准如下表所示。

绿化养护服务标准汇总表

服务项目		服务内容
室内绿化养护	修剪、更换	安排室内绿化修剪与鲜花摆放
	绿化外观	叶片光泽、花朵鲜艳。土壤表层无杂物、无枯叶。整体造型应与所选品种的观赏效果一致。叶子健壮，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶
	摆放	根据顾客需要或合同约定在公共部位摆放绿化植物，布局合理、均匀、疏密有度。盆栽植物的色彩、形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调
	选种	光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强，观赏周期长，管理方便
	其他	<p>1. 室内盆栽应选用无毒、无害、无味的园艺型肥料</p> <p>2. 发现病变、虫害、枯萎应及时更换</p>

室外 绿化 养护	总要求	1. 一级绿化养护应达到绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100% 2. 绿地设施及硬质景观保持常年完好 3. 植物群落完整, 层次丰富, 黄土不裸露, 有整体观赏效果。植物季相分明, 色彩艳丽, 生长茂盛
	修剪	1. 年普修 7 遍以上, 草屑即时清, 切边整理 3 次以上, 草坪常年保持平整、边缘清晰, 草高度不应超过 9 厘米 2. 树冠完整美观, 分枝点合适, 枝条粗壮, 无枯枝死杈; 主侧枝分布匀称、数量适宜、修剪科学合理; 内膛不乱, 通风透光。树、乔木类要求树冠圆整、树势均匀 3. 绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整, 整型树木造型雅观 4. 草坪平整无杂草、无缠绕、无空秃, 及时切边, 草坪边缘线清晰
	灌溉	常年保持有效供水, 草地充分生长, 用覆沙保持调整, 保持地形平整, 排水流畅
	中耕除草、松土	定期耕除草、疏松表土每年 10 次以上, 土壤疏松通透, 无杂草
	施肥	1. 按植物品种、生长、土壤状况, 适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍, 花灌木追复合肥 2 遍, 充分满足植物生长需要 2. 植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结
	病虫害防治	1. 预防为主, 生态治理, 各类病虫害发生低于防治指标。 2. 植物、草皮无病斑、无成虫。植物枝叶无虫害咬口、排泄物, 无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹
	扶正、加固	按规范做好综合防护措施, 及时扶正加固。
四、物业服务评估 1. 物业公司自评 (1) 各个部门对物业服务状况每月进行检查和评估, 并据此进行奖罚, 纳入绩效考核范围。 (2) 物业公司每年对物业服务状况进行两次定期检查, 检查内容包括各个部门服务评估和公司整体工作的评估。检查于每年的 1 月份和 7 月份进行。 2. 业主/租户评估 物业公司每年召开业主/租户会议, 听取业主/租户对物业公司服务的意见, 并据此制定改进措施和办法。		
相关说明		

编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

（七）环境服务管理运行方案

方案 名称	环境服务管理运行方案	受控状态	
		编 号	
<div>一、目的</div> <p>对小区环境服务进行全面质量控制，保证环境服务质量持续提高。</p> <div>二、适用范围</div> <p>物业小区环境服务管理。</p> <div>三、服务管理内容</div> <div>1. 清洁检查</div> <div><div>（1）日检</div><p>保洁部门主管每天对责任区内服务质量情况进行不少于 1 次的检查，检查各工作点的服务质量。填写《保洁绿化服务质量日检表》。</p><div>（2）周检</div><p>部门经理每周对小区环境服务进行检查。可根据实际需要进行普检或进行抽检。进行抽检时，抽样数不得少于清洁服务工作点的 25%，主要检查员工工作质量情况。填写《物业服务检查记录表》。</p><div>（3）月检</div><p>部门经理每月须组织各主管对所有工作点进行检查。填写《物业服务检查记录表》。</p></div> <div>2. 消杀检查</div> <div><div>（1）消杀工作开始前，应对消杀的告知情况、标识系统、毒饵站等进行检查。</div><div>（2）消杀过程中，应对消杀工作进行全程跟踪检查。</div><div>（3）消杀工作结束后，在 1 周内进行不少于两次的消杀效果检查。填写《消杀服务记录表》。</div><div>（4）每月 5 日前完成上月的消杀效果评估报告。评估报告中应阐明消杀持续时间、消杀重点、投药种类及投药量、消杀效果、存在问题、改进方法及下一次消杀的想法等。</div></div> <div>3. 绿化分包检查</div> <div><div>（1）日检</div><p>绿化主管每天对责任区内服务质量情况进行不少于 1 次的检查，检查各工作点的服务质量，填写《保洁绿化服务质量日检表》。</p></div>			

(2) 周检

环境主管每周对小区环境服务进行检查。可根据实际需要进行普检或进行抽检。进行抽检时, 抽样数不得少于绿化分包方服务工作点的 25%, 主要检查服务质量、履约情况等, 填写《物业服务检查记录表》。

(3) 月检

环境主管每月对绿化分包方所有工作点进行全面检查, 填写《供方服务评定表》。

(4) 每月 5 日前完成上月的分包方服务质量评定报告。评定报告中应阐明当月分包方的服务水平, 按合同约定服务提供内容的执行情况, 服务的及时性、有效性, 对付款的建议等。

相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

(八) 保洁服务工作应急预案

方案 名称	保洁工作应急预案	受控状态	
		编 号	
<div>一、目的</div> <p>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。</p> <div>二、适用范围</div> <p>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。</p> <div>三、应急措施</div> <div>1. 发生火灾后</div> <div><div>(1) 救灾结束后，保洁班长组织全体保洁员参加清理现场的工作。</div><div>(2) 用垃圾车清运火灾遗留残物，打扫地面。</div><div>(3) 打扫地面积水，用拖把拖抹。</div><div>(4) 检查户外周围，如有残留杂物一并清运、打扫。</div></div> <div>2. 污雨水井、管道、化粪池堵塞，污水外溢</div> <div><div>(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。</div><div>(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。</div><div>(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。</div><div>(4) 疏通后，保洁人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。</div></div>			

3. 发生暴风雨后

(1) 暴风雨后，保洁人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，保洁人员协助管理处检修，及时清运、打扫。

(3) 保洁人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。

4. 户外施工后

(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，保洁人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

各责任区保洁人员加强保洁，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。

6. 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、电梯门上的水分。

(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。

7. 暴风雨天气

(1) 保洁部班长勤巡查、督导各岗位保洁人员的工作，加强与其他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) 各岗位保洁人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、地面或打碎玻璃。

(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。

四、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。					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

(九) 绿化日常养护工作方案

方案 名称	绿化日常养护方案	受控状态	
		编 号	
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) 草坪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遵循下列规定。			
①冷季型草：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，安全越夏。			
②暖季型草：夏季勤浇水，每周两次，宜早、晚浇；春秋两季每两周一次，冬季可不浇水。			
2. 修剪			
(1) 草坪长到 70mm～80mm 时，草坪养护负责人员应予修剪。			
①大面积草坪（面积≥50m²）应用手推式草坪机进行统一修剪。			
②小面积草坪（面积<50 m²）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，见下表。			
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。			
(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，施肥方法可采用撒施和根外追肥。

(3) 每年施肥一次，每次施肥成分含量分别为：磷 $3\text{g}/\text{m}^2$ ；钾 $2\text{g}/\text{m}^2$ ；氮 $5\text{g}/\text{m}^2$ 。

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：绿化人员可依具体情况，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°C ，10 天未下雨）时期，应及时进行浇灌，一般应在清晨或傍晚进行。

(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，特别注意铲除具有严重危害的各类藤蔓。

(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进行。

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、树木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、树木发芽以前补植，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

<p>1. 花坛的养护</p> <p>(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。</p> <p>(2) 做好排水措施，防止雨季积水。</p> <p>(3) 应及时做好病虫害防治工作。</p> <p>(4) 花坛保护设施应经常保持完好。</p> <p>(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%。</p> <p>2. 花境的养护</p> <p>(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%。</p> <p>(2) 每年休眠期可适当耕翻表土层，施加有机肥，如豆饼、骨粉。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 落实日常养护，做到立姿目视无杂草、垃圾。</p>					
相关说明					
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	