

房屋租赁运营服务项目管理制度

目 录

第一节 日常工作管理制度.....	2
第二节 财务管理制度	4
第三节 水、电工管理制度.....	5
第四节 机器设备管理制度.....	6
一、目的	6
二、原则	6
三、适应范围.....	6
四、设备管理组织.....	6
五、职责	7
六、设备管理的注意事项.....	7
七、设备管理档案.....	8
八、设备的安全使用及维护要求.....	9
九、设备报废.....	9
十、安全工作注意事项.....	10
十一、消防设备及维修保养.....	11
十二、电气设备、配电室及发电机房的管理	11
十三、公共区域照明灯具.....	12
十四、消防水泵、排污泵.....	12
十五、无负压水泵.....	13
十六、弱电监控系统.....	13
第五节 秩序部管理制度	14

一、秩序部的职责	14
二、秩序部长职责	15
三、秩序组长的职责	16
四、秩序队员职责	17
五、秩序人员的基本要求	18
六、请销假制度	22
七、秩序人员奖惩制度	23
八、秩序部警械、服装、对讲机管理制度	25
第六节 保安值班制度	26
第七节 保安部交接班制度	28
第八节 停车场管理制度	29
第九节 安全巡逻检查制度	30
第十节 消防安全管理制度	31
第十一节 奖惩制度	32
一、奖励	32
二、处罚	32
三、考勤制度	34
四、请销假制度	34
五、业主回访制度	35

第一节 日常工作管理制度

为了进一步加强管理，提高工作效率，强化组织观念，维护正常的劳动、工作秩序，特制定本制度。

一、全体员工必须严格执行公司制定的各项规章制度，按照岗位责任制和具体工作目标，严格履行自己的职责。

二、全体员工必须服从分配，听从安排，对工作不服从分配，经教育仍不能到职到岗地视为旷工处理。

三、做到按时上下班，不在工作时间内睡觉、打扑克、下棋或干其他与工作无关的私活。

四、严格考勤制度，各物业管理站必须坚持每日签到考勤，考勤员必须认真登记，严禁弄虚作假。月底汇总，于次月1日报经理审查后交财务科备案，是每月工资发放的主要依据之一。

五、严格坚持请销假制度，做到事前请假事后销假。杜绝不请假或先离岗后请假，违者按旷工处理。

六、对无视公司工作纪律，屡次违反，除按上述规定处理外，将调离其本人工作岗位或待岗学习（经学习仍不能胜任工作，按自动与公司解除劳动合同处理）

七、严禁打架斗殴，聚众闹事。违者除对其批评教育外。

八、严禁利用工作之便以权谋私，禁止收受用户任何好处。

九、除因

工作需要，禁止中午喝酒，反对酗酒，不得因喝酒聚会而影响或延误八小时以外的临时性工作和服务要求。

十、水电工要严格执行水电工岗位责任制，水电查抄及费用征收应实事求是，严禁弄虚作假。

十一、工作时间定为每天 8 小时，职工周日除留一人值班外，其余人员休班；值班人员安排其他时间补休（法定节假日据情况安排休息）。

十二、对住户提出的各种合理性服务要求，在规定范围内的要立即去办，服务范围之外的能办则办，不能办的须做好耐心的宣传解释工作。禁止出现推诿不管或置之不理，一旦发现或举报反映。

十三、住户（或使用人）对收费（含代收费项目）标准提出异议时，要首先向其耐心宣传解释上级的规定和批准的收费标准，直到住户理解和满意为止，遇有极个别住户无理取闹，应及时向领导汇报。

第二节 财务管理制度

一、根据《中华人民共和国会计法》和公司要求，建立健全公司的会计核算程序，手续传递制度。

二、每月 27 日前，向经理提交综合服务费、水、电等各项收费情况及各房屋水、电损耗情况报告。

三、每月 10 日前各站上报上月经营情况报表，财务分析报告。

四、财务现金借用必须由经理签字批准，不得私自借用，违反者由当事人以工资垫付且追究责任。

五、出纳会计现金库存限额不得超过五百元，作为零星开支，其他支出一律由支票支付。

六、对各类奖罚，由本公司报企管部后下发通报，月底由出纳员编制工资表，在当月工资中体现。

七、对各类费用报销，由出纳督促，事后七日内必须报销，原则上不得跨月。

第三节 水、电工管理制度

一、由专人负责对水、电的日常管理和维修保养。

二、建立水、电等共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录要齐全。

三、操作人员即水、电管理员要严格执行设施设备操作规程及保养规范。确保不发生质量安全事故。

四、水、电管理员要定期查抄水、电表，编制每月水、电的收费、损耗情况。

五、严格控制房屋水、电、暖的损耗情况，随时查处偷水、电等现象，维护全体住户的合法权益。

六、如住户发生水、电、暖损坏时，水电工应在短时间

内给予修复，最迟不能超过 24 小时。

七、水、电、暖管理员设备房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏等现象。

八、保证路灯、楼道灯完整无损。出现损坏及时修复，最迟不能超过两天。

九、保证消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

十、如违反以上九条，根据情况给予当事人及相关责任人 20 元至 100 元的罚款，造成经济损失的按损失额的 50% 负担。

第四节 机器设备管理制度

一、目的

为加强机器设备的管理，按照科学管理、“预防为主”的方针，防止设备安全事故的发生，确保机器设备安全运行，保障房屋及相关设施正常供水、供电、并依据国家有关设备管理的法律法规和技术要求，对水、电等设备设施进行日常维修与养护，特制定物业房屋设备维修及保养管理细则。

二、原则

以预防为主，坚持日常维护保养与按计划维修并重，确保安全、经济运行。

三、适应范围

适应房屋内所管辖的所有设备设施。

四、设备管理组织

1. 本公司设置设备维修运行部，对所管辖设备的安全运行、维修进行集中管理，有利于提高运行服务水平和经营效益。

2. 设备维修运行部设副经理一名，负责所辖区域内的设备设施的管理。

3. 本公司区域内配套设备设施类型较多，设备运行维修部下设：强电班、弱电班、水暖班，并分别负责各自分管设备的运行、养护与维修。

五、职责

1. 设备运行部是在本公司经理的领导下开展工作，并全面负责对所管辖区内设备安全运行及维修保养等管理工作。

2. 设备维修运行部协助本公司经理与设备厂家签订维修保养服务协议，并对质保金的领取出具主导意见。

3. 强电组主要负责

(1) 发电、配电、供电系统及相应电器的保养和维修；

(2) 公共区域路灯、草坪灯、应急灯、背景音乐、喷泉泵站等设备的开、关与保养、维修；

(3) 共用部位的单元对讲门系统，楼梯灯等照明系统的维修与保养。

4. 弱电组主要负责消防系统、电视监控系统、广播通讯系统等的线路和相应设备的维护、修理。

5. 水暖组主要负责供水、排水、供暖、消防喷淋系统和相应设备的运行、维护和管理。

六、设备管理的注意事项

1. 设备运行、维修人员要持证上岗。

2. 结合房屋设施设备的使用情况，定期组织人员进行巡视、检测和维修保养工作，做到精心维护，严格检查，消除事故隐患。

3. 维护主要是进行清洁、润滑、紧固，更换易损零部件等，设备维护时要按规程进行。

4. 如果设备出现异常或发生故障，使用人员要及时向管理人员汇报，由设备管理或专业技术人员确定维修方案及实施意见。

5. 如属人为违章拆修造成的设备事故及损失要追究当事人的责任。

6. 设备维护、维修所需经费由设备运行部据实报告预算，由本公司批准拨付使用，以保证设备正常安全运行。

7. 设备维修运行人员对设备设施要做到会使用、会保养、会检查、会排除故障。

8. 为了降低设备使用成本，提高经济效益，在条件允许的情况下，要修旧利废，合理更新，避免浪费。

9. 设备维修

应按维修与保养、中修与保养、大修与保养等程序进行。

10. 设备运行维护人员要认真及时填写有关设备运行、维修和保养记录，即《交接班记录》、《设备运行记录》、《设备维修保养记录》等。

七、设备管理档案

1. 对房屋的设备应及时建立设备台账和编制档案并有专人保管存档。

2. 按设备运行的要求建立设备安全操作、使用、维护规程和岗位责任制度。

3. 收集整理所有相关资料，保证设备技术档案的准确和完整。

4. 特种设备执行注册登记制度，取得验收报告和安全检验合格证后方可运行使用。

5. 收集所有设备采购合同或协议，建立售后服务档案。

八、设备的安全使用及维护要求

1. 设备必须严格按照使用说明和安装技术规程的要求进行安装、调试后使用。

2. 使用操作人员必须经过相应的安全技术培训，刚接管的房屋设备要有厂家的操作、维修、保养技术交底，并做好记录。

3. 特种设备的操作人员必须经过有关部门的培训，经考核合格后方可使用操作。

4. 设备的使用人员，负责设备的日常检查和保养，并做好记录

九、设备报废

1. 坚持“安全第一，预防为主”的方针，对国家明令禁止使用或行业规定淘汰的及不能达到安全生产要求的设备设施实行淘汰制度。

2. 对一些经常坏、维修成本大的设备设施，报领导批准后，及时淘汰。

十、安全工作注意事项

1. 以严格执行国家政策、法令及本公司各种安全操作和劳动保护规章制度。

2. 新员工入厂，由班组长牵头进行安全教育后，方能上岗工作。

3. 工作前应检查自己所用的一切设备和工作场地，确认安全后，方能开始工作。

4. 所有安全装置不得拆卸，都应保证其完好有效、灵敏可靠。

5. 工作中要互相关心，既要注意自身的安全，又要关心他人的安全，如遇违章及冒险作业，有权劝阻。

6. 加强设备管理，做好防火、防洪（汛）、防窃等安全工作。

7. 电气设备必须有可靠的接地（接零）装置，防雷和

- 防静电设施必须完好，每年应定期检测，并应做好记录。
8. 高压设备无论带电与否，值班人员不得单人移开或越过遮栏进行工作，若必须移开遮栏时，必须有监护人在场，并符合设备不停电的安全距离。
 9. 严禁带电作业，必要时需班组长批准，并采取安全绝缘防护措施，且要有监护人在现场。
 10. 工作时间严禁喝酒上岗作业，轻者给予警告，重者根据公司有关规定给予处理。
 11. 所有绝缘、检验工具，应妥善保管，并应定期检查、校验。
 12. 有人触电，立即切断电源，进行急救；电器着火，应立即将有关电源切断后，使用泡沫灭火器或干砂灭火。否则重者将依法追究当事人的责任，轻者给予当事人警告，
 13. 发电机运转时，严禁人体接触带电部分。

十一、消防设备及维修保养

1. 火灾自动报警系统主机和烟/温感控头一般委托厂家进行维护保养，配合维保单位检查和试验消防系统/设备的功能，并应填写登记表。
2. 对各种消防报警装置需做好定期的检查、试验和保养维修工作，发现故障及时排除，若不能排除，要及时通知维保单位进行维修，并详细登记，一般要求一周至少进行一次检查。

3. 消防弱电机房值班室要 24 小值班，夜间有保安进行值班，白天有专业人员值班，对设备每次报警多要到现场查看，确定是否有火情发生，并及时通知有关人员和单位，绝对不能随意消除报警信号，否则重者将依法追究当事人的责任，轻者给予当事人警告，当月考核中扣 5 分，年底不能参加先进评选。

十二、电气设备、配电室及发电机房的管理

1. 高压开关柜停送电操作应填写好工作单，并检查各项操作机械完好，严格执行一人操作，一人工作制，按工作单填写程序进行操作。

2. 配电室值班员应熟悉配电房开关柜的各项操作细则及工作程序，做到操作准确无误。

3. 每周一次对所有配电房巡检一次，并做好记录，检查设备运行状况，包括外观、声音、气味、温度、电压、电流及开关和指示灯状态，以及机房照明和附属设施状况。

4. 每月一次统计用电量及电压变化。

5. 每月一次对每层配电箱进行巡查，发现问题及时维修。

6. 为保障本物业房屋楼紧急情况下正常配电，技术员必须每月进行后备发电机运行操作 2 次，以保障市电停止后，仍能保持消防系统及污水泵系统的正常运作。

7. 定期查看机油、柴油是否满足使用，出现不足填报申请后及时购买。

十三、公共区域照明灯具

1. 每两周一次对公共区域、走廊各照明灯具、疏散指示灯、安全出口指示灯、应急照明灯进行检查，出现损坏及时更换。
2. 定时开关公共区域的路灯、草坪灯。

十四、消防水泵、排污泵

1. 每周一次巡视各水泵运行状况，检查控制箱电流、电压、指示灯状况和水压等，发现问题及时检修。
2. 每月至少一次巡视管道、阀件接口有无异常。
3. 每月对消防泵进行试机至少一次，时间不低 10 分钟。
4. 每月至少一次检查消防水池浮球装置、进/出水阀门及放水阀。
5. 每周一次巡视污水泵运行状况，检查控制箱、液位报警装置工作状况，包括清理调节池隔栅垃圾，
6. 雨季每天检查各集水井泵工作状况（包括手动、自动和控制箱指示灯），包括清理调节池隔栅垃圾。

十五、无负压水泵

1. 每周一次巡视各水泵运行状况，检查控制箱电流、电压、指示灯状况和水压等，发现问题及时检修，并做好记录，
2. 每月至少一次巡视管道、阀件接口有无异常。并做好记录，

3. 负责租赁房屋内生活用水,若要维修要提前通知住户,避免影响住户用水,并做好记录,

十六、弱电监控系统

1. 每周一次检查电视监控设备的运行情况,包括摄像机、镜头、放录机、传输信号、接收图像的清洁和调校,发现故障及时维修,若维修不了,则报请专业公司修理,并做好记录。

2. 弱电监控室实行 24 小时专人值班制,并填写值班记录,由保安部负责具体实施。

3. 弱电监控室的工作人员除例行保安监控外,还要对房屋的电梯进行监控,遇紧急情况要及时通知设备维修人员,并及时应用电梯配置的通讯对讲系统或其他可行方式,详细告知电梯轿厢内被困乘客应注意的事项。

4. 值班人员如遇不法分子或乘客蓄意破坏电梯等设备设施要及时通知保安进行制止或报警,并对破坏的设备依法赔偿。

第五节 秩序部管理制度

一、秩序部的职责

1. 在集团、公司的领导下,维护房屋及周边区域治安秩序,保障租户的生命财产安全,为住户创造一个安全、舒适

的居住、生活环境。

2. 认真做好防火、防盗、防抢劫工作，确保休闲椅、路灯、草坪灯、围墙护栏、围墙灯、消防栓、电子监控等各种公共设施设备的完整无损，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告公司领导，需向公安部门报案的要及时报案，确保租户的安全。

3. 对租客做好公司各项规章制度及治安保卫有关规定的宣传工作。

4. 保护刑事、治安案件或治安灾害事故现场，并协助公安部门开展工作。

5. 负责管理好交通秩序。

6. 完成领导交办的其他临时性和特殊性任务。

二、秩序部长职责

1. 热爱安保工作，以身作则，带头遵守安保制度，遵纪守法，依法办事，敢于同一切违法犯罪行为作斗争，敢于管理，善于管理，正确处理个人利益与集体利益的关系，个人安全与公民人身安全的关系，不怕牺牲，做维护大局，维护群众利益的模范。

2. 在公司领导下，全面负责秩序部的工作，严格管理，严格要求，认真贯彻落实集团和公司的各项规章制度，确保保安队的各项任务圆满完成。

3. 加强秩序人员业务和素质方面的培训，做好与有关部门和基层秩序人员的协调工作，及时汇集秩序人员反映的各种信息向上级汇报，为上级领导提供建设性工作建议，根据上级指示精神和工作安排意见开展工作；制定比较完善的秩序部内部管理规定和标准，并学习外地及其他本公司秩序管理的先进经验，结合自身特点建设一支具有特色的秩序管理队伍。

4. 对秩序人员的值勤情况进行监督检查，白天靠上抓，每晚抽查不少于三次，将检查情况记录入档，作为考核依据，并每天做好工作小结。

5. 对秩序人员的思想工作随时调查了解，全面把握，对队员中发生的不良苗头要及时掌握，并及时做好思想工作，把问题解决在萌芽中。

6. 负责对秩序人员工作考核，每月底将每个人的工作情况连同结果报公司经理审批。

7. 对秩序队员中出现的违规违纪行为，必须在查明情况后，于当天向公司领导汇报，根据领导指示作出处理意见。

8. 熟悉掌握房屋所涉及各种安防设施的性能和操作流程，熟悉房屋周围环境，做到心中有数。

9. 及时完成领导交办的其他各项工作。

三、秩序组长的职责

1. 对秩序部长负责，做好租客安全保卫工作。

2. 以身作则，模范遵守国家法律、法规及公司、秩序部

的各项规章制度，带头认真履行秩序队员职责，带领秩序组全体人员，认真严肃、一丝不苟地搞好安全保卫工作。

3. 突出表率作用，严于律己，团结一致，服从命令，听从指挥，热爱本职工作，努力做好值勤工作，对发生的事故，必须及时向秩序部长报告。

4. 发现组员有违规违纪行为，必须及时向部长报告，并对其批评教育，不得瞒报和迟报。

5. 将组员每天出勤情况，做好登记。对队员中的好人好事、尽职尽责、成绩突出以及迟到、早退、脱岗、误岗、失职违规等情况要搞好记录，并及时报告部长，以便奖罚。

6. 负责本组的上岗交接班工作，完善交接班管理制度，并带领组员搞好本组分工负责区域的卫生保洁工作。

7. 及时完成领导交办的其他各项工作。

四、秩序队员职责

1. 服从集团、本公司的领导，听从秩序部长及组长的命令，认真执行集团、公司制定的各项规章制度，时刻维护秩序人员的良好形象。

2. 认真学习政治理论和法律知识，不断提高自身素质，做好学习笔记。

3. 严格遵守秩序队员奖惩制度及其他法律法规，按规定履行职责，不准超权限行使职责。

4. 注重自身修养，提高内在素质，相互之间不准讽刺打击，不准相互诋毁拆台，不准乱加猜疑，不准在背后议论领导和同志；要互相支持，互相配合，精诚团结，共同完成工作任务。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/026025201235010123>