

第四章 入伙管理手册

物业入伙管理制度

一、入伙准备工作

1. 物业管理处在入伙前 1 个月制定入伙工作计划，该计划中应明确：

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

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

- (1) 需业主准备的证明材料。
- (2) 需业主填写的表格。
- (3) 办理入伙手续的程序。
- (4) 办理入伙手续的工作现场应张贴入伙公告和明确的指示标识，并指定专人负责业主办理入伙手续时的各类咨询和引导，以便于业主办理各项手续。

二、入伙审查登记

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

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

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

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

3. 管理处对业主的资料进行审核验证，验证内容包括：

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

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

三、 预交费用

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

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

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

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

四、 入伙后的装修管理

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

入伙期间业主接待标准

一、目的

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

二、对象

入伙前后前来看楼或办理相关手续的业主。

三、接待人员配备与要求

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

对入伙接待员应要求其：

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

四、接待工作内容

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

3. 具体程序。

(礼仪、态度略)

(1) 询问

向业主询问需要的服务，其物业的具体情况，装修、入住的计划等。

(2) 交流

就业主提供的情况和所需要的服务做进一步交流。提出建议，确认为业主需要。

(3) 介绍

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

(4) 引导

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

入伙程序指南

一、律师行向业主发出《入伙通知书》。

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

三、未交汇上述钱款的到财务室汇清并交汇电费按金。

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

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

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

七、签署收楼协议并移交钥匙。

入伙通知

××公司/女士/先生：

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

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

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

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

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

特此通知！

_____房地产开发有限公司

_____物业管理有限公司

年 月 日

入伙须知

尊敬的各位业主：

您好！

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

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

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

三、请您详细、如实地填写各种表格并按时交回管理处，以便管理处办理各项手续。

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

五、请您签订《业主公约》，并从签订之日起，严格履行自己的权利、职责和义务。

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

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

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

九、请您到管理处办理申请用电、用水手续。

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

_____物业管理公司

____年____月____日

入伙手续书

_____业户：

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

一、房产收款组

业户已付清房款、有线电视初装线费、地籍图费。
并开具收费凭证。

经办人：
部门签章：
年 月 日

二、合同组

业户已签合同，并领取质保书、电视线、地籍图（2份）、水表封卡、纪念品。

业户签章： 经办人：
部门签章：
年 月 日

三、物业组

业户已领取《业户手册》等入伙资料。
业户已付清物业管理服务费（3个月）、装修垃圾清运费，并开具收费凭证。

经办人：
部门签章：
年 月 日

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/087041005013006046>