
前期物业服务物业管理制度

目 录

第一节 制度的建立与管理	1
一、制度建立的原则	1
二、制度建立的流程	1
三、前期物业管理规章制度架构	4
第二节 公共制度	6
一、接待来信来访来电投诉制度	6
二、管理人员文明服务标准	7
三、员工文明服务要求	8
四、员工廉洁工作制度	9
五、对外服务工作管理制度	10
六、鼓励员工和业主参与管理制度	10
第三节 安全、消防、车辆管理制度	11
一、安全管理制度	11
二、消防管理制度	21
三、车辆免费制度	23
四、工程维修制度	24
五、绿化制度	25
第四节 档案建立与管理	28
一、档案管理部门及其职责	28
二、档案管理制度	29
三、档案保密制度	30

四、档案借阅制度	31
五、档案鉴定销毁制度	31
六、档案统计制度	32
七、档案资料通常包括内容	33

第一节 制度的建立与管理

一、制度建立的原则

（一）外部合规性

外部合规性是指不违背外部的法律、法规，所以要求我们经常要做外部法规的收集更新，国家政策的分析。要适时更新外部法律的发布情况，及时预测可能会出现的变化。

（二）内部合理性

内部合理性是指制度编制要符合企业实际情况，不能随便百度抄一个文件过来就用，要调整。就像军事是为政治服务一样，制度同样是为管理服务的，对上，要符合企业价值体系；对下，符合业务流程实际操作情况。

二、制度建立的流程

（一）做好基础调研工作调研工作具体包括：

1. 国家政策的变化；
2. 政府相关法规的情况；
3. 物业服务行业的变化；
4. 小区的实际情况及甲方具体要求；
6. 基础制度文件的实用性分析

（二）开始制度编制

制度编制除了围绕上述的两个原则以外，还需确保制度的完善性和可持续性。

（三）制度评价

1. 合规性评价

（1）以国家的法律法规和行政部门颁发的相关文件为依据，评价制度与法律法规和相关规定是否符合；

（2）仔细对照招标文件的要求，一一响应；

（3）收集行业标准，确保以不低于行业的标准开展工作。

2. 合理性（有效性）评价

（1）定期对制度进行梳理和优化。我司进驻后，半年内将每个月进行一次制度梳理和优化，半年后，以季度为时间单位进行制度梳理和优化；

（2）用开放的心态拥抱变化。我司一直以来坚守“以客户为中心”的原则，那么，客户的需求发生变化，对于物业服务人员来说，唯一需要做的就是相应的调整以适应新的要求；

（3）高度重视创新，用创新思维解决问题。

3. 完善性评价

一方面，现有制定的制度是否已经覆盖了所有的服务工作，另一方面，服务对象和工作本身是否发生了变化。这两个因素就是制度完善性评价的标准。

4. 可持续性评价

制度尽管可以修改，可以优化，但制度本身具有的严肃性、严谨性、权威性决定了制度必须具有延续性，因此，在制度建立的过程中，必须高度重视制度的可持续性

（四）制度优化

与制度梳理的时间相一致，我司将在进驻后半年内每个月进行一次制度优化，半年后，每一季度进行一次制度优化，确保制度建设可以切实的支持高质量的服务。

（五）小区前期物业管理规章制度的建立

1. 小区前期物业管理处管理制度的建立应符合相关的法律法规。所有管理制度的建立，均以法律法规及物业管理委托合同为基础，保障委托方、我公司等法律主体平等的合法权益，对住宅小区各法律主体的责任和义务进行细化，保证物业管理委托合同的顺利实施。

2. 在建立小区前期物业管理内部管理制度时，以我公司现有的公共事务管理制度、行政管理制、ISOXXXX 质量管理体系等管理运作制度为基础，结合住宅小区物业管理的具体特点和要求，对整个规章制度体系作适当的修订，使整套规章制度体系更切合实际、操作性更强。

3. 规章制度注重服务、管理、技术责任、经济责任的统一性。每一项制度都是责任者、执行者对所承担的管理、服务各项责任的集中反映。

4. 注重定性要求与定量要求的结合，既能使检查考核具有标准尺度和依据，又能使检查考核正确定位。

5. 注重管理处各部门人员职责范围和工作关系的衔接，对物业管理错综复杂的各个管理环节，用不同的制度使其有序规范地运作，既有分工，又有合作，协调一致。

6. 制度文字条款简明扼要，便于员工理解、记忆、接受、

执行，也便于适时进行修改、调整、补充。

三、前期物业管理规章制度架构

规章制度是各项管理工作正常运行的依据，为使物业管理的各项工作有条不紊地开展，必须在管理工作实践中不断完善、细化各项规章制度，从而进一步提高管理服务水平。

小区配套设施齐全，管理制度涉及面广，档案资料项目多，在管理上除严格执行公司相关制度外，在管理架构上，由物业管理处综合管理部实行统一集中控制。

没有规矩，不成方圆。科学、规范的规章制度是物业管理顺利运行的保证。我公司以国家的法律、法规和政府相关部门颁布的相关文件为依据，结合物业管理的探索实践，制定了一整套适用、合理的管理规章制度，并把有关法律法规作为我们制度的一部分，保证物业的规范化、法制化、科学化、程序化运作。

根据小区具体的物业管理特点和要求，制定了管理规章制度如下：

管理规章制度一览表（总目录）

序号	管理规章制度名称	备注
1	公众制度	
2	管理运作制度	
3	公共事务管理制度	
4	行政管理制度	
5	ISOXXX 质量管理体系文件	

6	质量手册	
7	程序文件	
8	作业指导书	

管理规章制度一览表（分目录）

序号	规章、制度名称	备注
1	公众制度	
2	精神文明建设公约	
3	楼宇管理规定	
4	装修管理规定	
5	治安管理规定	
6	交通及停车场管理规定	
7	消防管理规定	
8	电梯管理规定	
9	绿化管理规定	
10	卫生保洁管理规定	
11	社区文化及娱乐场所的管理规定	
12	安全用水用电管理规定	

说明：以上制度是公司运作的内部文件汇编，若我公司取得小区的前期物业管理权，将从中标之日起开始执行本规章制度，同时小区前期物业管理处可根据物业具体情况，对部分制度进行适当修改，修改后的规章制度经公司批准后颁布执行。（根据项目实际情况进行描述）

第二节 公共制度

全体员工均为公司物业辖区的管理人员，无论其工作岗位、分工，需共同遵循以下制度。

一、接待来信来访来电投诉制度

为了实现“管理无盲点，服务无挑剔，业主无怨言”的管理目标，不断完善管理体系，提高员工素质，不断改进服务质量，严格认真对待业主反馈的每一信息，特制定本制度：

1. 实行“首问责任制”，公司每一位员工，无论其部门分工，均有义务接受业主的任何来访来电、投诉，属于自己职权范围内或能够给予解决的，应当场予以解决；不属于自己职权范围内或不能予以解决的，不得任何理由推托、回避，应将业主反应的问题当场予以接待，而后转告相应部门。

2. 每一位员工都有责任收集来自业主关于物业管理的看法、建议、意见等。

3. 公司员工接听所有来电时，第一句必须为：“您好，XX 物业”。

4. 受理投诉时，必须热情接待，主动询问，面带微笑，不得推诿、无理拒绝，并做到一视同仁。

5. 当被投诉者受理投诉时，受理者必须如实记录，不得提出回避。

6.

对投诉内容要认真记录，及时派人处理或向主管汇报并在 24 小时内予以解决或答复，做到事事有着落，件件有回音。

7. 凡由市政设施如水、电、气、道路、邮电、通讯等所引起的投诉，应努力做好解释工作，积极同市政有关部门办理交涉，尽早为业主排忧解难，决不允许推托了事。

8. 员工应认真做好本职工作，积极为业主提供满意管理服务，减小投诉，把矛盾消灭在投诉之前。

9. 对业主的投诉应及时进行分析总结，对反复出现的问题，应组织有关部门进行深入探讨并找出解决办法，防止重复发生。

10. 对投诉要记录，投诉资料要存档。

二、管理人员文明服务标准

1. 热爱本职工作，努力学习管理技术，提高管理水平，树立“业主至上，服务第一”理念。

2. 上班时间统一着装，佩戴工作牌，保持仪表端庄，精神饱满，不得有不雅观的举止。

3. 主动向来访客人问好，待人彬彬有礼，端庄大方，解答提问掌握适度。

4. 工作中坚持原则，秉公办事，不徇私情，自觉抵制不正之风，严守法纪，不以权谋私。

5. 遵守制度，精简办事程序，团结协作，互相配合，互相监督，按质按量完成本职工作。

6.

对业主应热情，遇个别业主无理言行时，做到耐心说服，晓之以理，动之以情，不以恶言相待，不得与业主发生打骂行为。

7. 热情处理业主来信、来访，积极为他们排忧解难。对业主的投诉、批评、建议，要及时进行调查处理或向上级汇报。做到事事有着落，件件有回音。不推诿、扯皮、更不允许有打击报复的现象发生。

三、员工文明服务要求

1. 热爱本职工作：

- (1) 要树立干好服务工作的职业志向，热爱本职工。
- (2) 刻苦学习，不断完善和提高管理和专业技术水平。
- (3) 待业主如亲人，热情服务，尽职尽责做好工作。

2. 文明管理：

(1) 仪态端庄：衣着打扮端庄、整洁，给业主有一个美的感觉，使人感到亲切、和蔼。

(2) 语言谦逊：在接待业主过程中，语言要力求文雅、谦恭准确，务必做到“四个不讲”即：“不讲低级庸俗的口头语、不讲脏话、不讲讽刺挖苦话、不讲与管理无关的闲话”。不能取笑人、不能训斥人、不报复人。

(3) 主动热情：在服务过程中要做到：“三个一样”即：“对待生人与熟人一个样，大人与小孩一个样，忙时闲时一个样”。

(4) 优质服务：对业主负责就是对公司负责，处处应

多为业主着想，为业主提供各种便民服务。

(5) 讲诚信：诚信无欺是公司每一位员工应有的工作作风，也是我们经营管理中职业道德的一个重要内容，

四、员工廉洁工作制度

1. 在工作中坚持原则，秉公办事，不徇私情。
2. 自觉抵制不正之风，严守法纪。
3. 不以权谋私，不利用工作之便占公司和业主的便宜。
4. 不在上班时间干私活，不用公司通讯设备进行私人活动和聊天等。
5. 业余时间，不利用公司机具、材料向业主承揽私活。
6. 不乱收费或收费不开收据。
7. 不利用工作的特殊性质，对流动、外来人员进行敲诈勒索。
8. 不以次充好，弄虚作假，欺骗业主，赚取物价差额。
9. 维护公司利益，遵守公司机密。
10. 不利用公款拉私人关系请、吃、喝。
11. 不挪用、拖欠和侵吞公款。
12. 不索取或收受贿赂、好处，要洁身自好。
13. 节约用水、用电，不浪费公司用品，坚持勤俭节约。
14. 不得利用工作之便，要求享受商业网点提供优惠服务和物价。
15. 不在报销凭据中作假、谎报、多报。
16. 不利用工作之便和业主对公司的信任，私下向业主推销产品，赚取外快。

五、对外服务工作管理制度

1. 思想面貌：细心、周到，要体现本公司高尚的精神面貌。

2. 上班纪律：上班时间根据公司工作安排，每天必须按时到公司打卡签到，然后外出工作；因工作原因没有及时打卡，需填写《考勤补卡申请单》，由项目经理签字，并上交公司人事部；上班时必须佩戴工作证，以便接受业主监督。

3. 服务质量：根据客户的要求，按质、按量、按时完成，以保证业主满意。在工作中严禁向业主索取财物、吃、拿等不良行为，一经发现，立即作辞退处理，情节严重者还将追究法律责任。

4. 工作检查：公司将不定期的进行工作检查，听取业主反映，如业主反映该工作人员不能胜任时，公司通过核实后，将作辞退处理。

5. 工作人员如损坏业主财产，视损坏程度，扣奖金或照价赔偿。

6. 凡业主付给服务费一律交公司，并开具发票，若私自收取小费者，一经发现，扣工资或奖金，情节严重者作辞退处理。

六、鼓励员工和业主参与管理制度

1.

为了改进服务质量，提高工作效率，公司鼓励各级员工和业主提出各种合理化建议，建议采纳后视施行效果对建议人进行物资奖励。

2. 员工和业主的建议范围包括物业管理方法和手段，改进服务质量的措施，各种设备的使用与养护方法，节约能源与原材料的方式和如何增加经济收益等方面，所有建议均可直接递交公司经理或上级主管领导。

3. 公司适时召集有关人员开会讲座各项建议，如有合理化建议即由相关部门负责人定出试行方案，并交公司领导审批后执行。

4. 合理化建议试行期根据具体情况分别定为 15 天和 30 天，期满后由公司领导会同各部门负责人共同考证该项建议的实际运用效果，并核定励等级，确定奖金数额。如合理化建议有明显的建设性和实际效果，可不经试行期直接奖励建议人。

5. 奖励等级分___元、___元、___元、___元、___元五个等级，考证结束后立即发放，并记入员工档案。

6. 员工的合理化建议记录为员工晋级、年终评比和奖励的重要依据，多次提出优质合理化建议的员工将被晋升提拔或给予特别奖励。

第三节 安全、消防、车辆管理制度

一、安全管理制度

(一) 保安人员守则

1. 着装仪表

(1) 工作或执勤时，必须身着制服，穿皮鞋，佩证上岗，制服不准混穿；

(2) 制服要保持整洁、平整，上岗前皮鞋要擦拭干净，打好领带，戴好帽子，不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿。

2. 行为规范

(1) 上班时必须精神振作、精力集中，不得袖手、插手、背手；

(2) 站岗时姿态严整，保持立正姿势，不得东摇西晃。不得坐卧、倚靠、打盹、吸烟、与人闲聊、吃东西、看书报、乱打电话和听收、录音机等；

(3) 值班室内时不得躺卧、打盹、看书报、吃零食、下棋、玩弄手机，不得听收、录音机，不得两、三人聊天；

(4) 巡逻中无情况处理时不得进入办公楼内，不得边走边玩手机，不得听收、录音机，不得与无关人员闲聊；

(5) 上班人员必须提前十五分钟达到各执勤点，做好交接班手续；不得迟到早退，不得擅自离开岗位；

(6) 值班人员就餐必须在值班室内就餐，不得离开岗位到快餐店就餐；

(7) 不得脱离岗位，按照规定时间、指定地点站岗；

(8) 工作时间不得睡觉；

(9) 对业主要有礼有节，热情受理业主各种问题，特别是夜间值班，对业主提出的问题要及时解决，解决不了的作好登记，

3. 日常管理

-
- (1) 不得迟到早退，严格按照规定时间站岗或巡逻；
 - (2) 认真做好交接班，做好值班记录和实物出入登记；
 - (3) 严格执行对讲机管理规定和警棍使用规定；
 - (4) 做好本班岗亭的清洁卫生，不得随意张贴、悬挂与堆放与工作无关的物品；
 - (5) 门岗值班室不得会客。

4. 罚则

(1) 违反本规定第一条、第二条（第八点除外）、第三条的记行政批评一次，累计记批评五次以上者作辞退处理

(2) 违反第二条第八点的，第一次记行政批评一次，第二次记行政警告一次，第三次辞退；

(3) 本守则不尽之处，按《公司管理规定》相关条款执行。

(二) 值班管理规定

1. 保安人员实行 24 小时轮流值班制度。

2. 值班人员分 3 个班，上早七点，下晚七点；上 12 小时，休 24 小时；

3. 各班保安员必须按照编排的值班表上岗工作，并严格履行岗位责任制的要求，坚守岗位，巡逻人员要按时巡查，提高警惕，及时处理各种突发事件。

4. 当值班人员发现情况时，应做好控制工作，并及时报告当班班长、队长或部门负责人。

(1) 报告时简要说明事发地点、性质、人数和特征等；

(2) 及时劝阻和处理在物业区域违法管理规定的人员和事件；

(3) 遇紧急事件及重大事故应报告相关领导；

(4) 在当班期间发生的问题及处理经过，在《值班记录》做好记录。

(三) 交接班制度

为认真做好岗位的工作交接和保安器材交接，减少因交接不清引起的工作失误及保安器材损失，特制定本制度。

1. 本班相互转换岗位时，须认真做好岗位交接。

2. 接班人须提前 15 分钟签到上班，接班人未到，交班人不得离岗，否则由此产生的一切后果由交班人负责。

3. 接班班长在正点时组织全班人员集合，讲明注意事项，然后各保安员到各自岗位换班；

4. 本班与下班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作；

5. 保安人员交接班时，必须认真填写《港洁物业保安交接班登记表》，并签名确认，发现问题，交接双方必须当面说明，如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班的问题，应立即报告领班或部门负责人处理；

6. 交接班须正点、守时，非特殊情况，不得超时接班。

(四) 对讲机使用制度

对讲机是保安人员必备的重要通讯工具，全体人员必须执行对讲机使用规定，熟悉对讲机的使用功能，爱护并熟练使用对讲机。

1. 使用规定

(1) 使用对讲机要本着“爱护设备、小心轻放，妥善保管、正确操作”的原则，不得磕、碰、扔、摔以及玩弄对讲机，保持对讲机清洁，定期进行擦拭、维护；

(2) 持机人负责保管和使用对讲机，禁止转借他人或拆卸机器，各治安人员的对讲机一律挂在腰带右后侧，站岗、巡逻时不得拿在手中；

(3) 发现对讲机有损坏或通讯失灵，持机人应立即向直属上级报告，由部门主管检查后进行处理，严禁自行拆修

(4) 严格按照规定频率使用，严禁乱按或乱调其他频率；

(5) 严格按照对讲机充电程序充电，不得待机充电，电池使用完毕后方可进行充电，以保障电池的性能、寿命和使用效果；

(6) 交接班时，交机人要讲明对讲机当班使用状况，接机者当场检查，发现损坏或通讯失灵，立即报告当班班长。

2. 对话要求

(1) 呼叫对方，先报自己岗位，再呼对方，为：“我是XX，呼叫XX，收到请回话”；

(2) 收接方回话后，呼方要简明扼要地将情况讲清楚，收接方收到情况或信号后，应回答“清楚”或“明白”；

(3) 对讲机仅限于进行公事联络，用对讲机讲话应使用规范礼貌用语，严禁用对讲机讲粗言秽语、开玩笑或谈工作无关的事情；

(4)

) 凡违反以上规定者将严肃处理。对讲机丢失、损坏的，视情节追究相关人员的责任，赔偿损失，并处以相应的经济处罚。

(五) 监控系统操作制度

1. 加强学习，不断提高业务技能，熟练掌握监控系统的操作。

2. 值班员必须严格按照操作规程监控录像，爱护设备，不得擅自修改系统各种设置、删除资料 and 进行非法操作，严禁私自在电脑上安装各种软件，不得进行玩游戏、打字等其他操作，确保其正常运作，违者从严处理，并承担所造成的一切后果。

3. 未经上级部门主管批准，不得随意播放监控录像的录像内容；

4. 未经上级部门主管批准，无关人员不得进入监控室；

5. 保持监控设备的清洁，定期进行擦拭、维护；

6. 确保监控室的卫生和秩序，营造良好的工作环境；

(六) 物品出入登记制度

1. 为维护物业管理区域业主的财产安全，确保辖区的公共秩序，辖区内的业主或住用人携带物品出入辖区时必须进行登记；

2. 值班人员对携带进入物业辖区的可疑物品应进行盘查、询问，属易燃、易爆、剧毒等危险性物品严禁进入辖区；

3. 值班人员对携带大件物品出物业辖区的：

(1) 属业主的，值班人员确属熟悉、认识的登记其情

况，并承担由此可能引发的后果后放行；

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/585123324201011131>