物业管理规章制度

物业管理规章制度通用 15 篇

在现实社会中，很多地方都会使用到制度，制度是要求成员共同遵守的规章或准则。那么拟定制度真的很难吗？以下是小编收集整理的物业管理规章制度，仅供参考，欢迎大家阅读。

物业管理规章制度 1

一、员工工作纪律

1、物业工作人员必须按时上下班，不准迟到、早退、旷工。

2、必须按规定着装、佩证上岗。

3、各级员工都必须切实服从上级领导的工作布置，不得随意改变、无故拖延、拒绝或终止工作。

4、各级员工都应遵循逐级请示报告的原则，非特殊情况不得越级请示报告工作。

5、不擅自离岗，上班不得睡觉。

6、员工调离或辞职、辞退、离开公司工作时，应将公司配备物品、钥匙等交公司办公室。

7、工作期间不准擅自离开自己的工作岗位，更不允许干其它私活

二、保安员岗位职责

1、维护大门口的交通秩序，引导车辆行驶及行人过往，保障车辆和行人的安全、使门前畅通无阻；

2、着装整齐、精神饱满、仪态大方，热情、礼貌、周到地回答来访人的询问，严禁用粗言恶语对待来访者；

3、严格把好第一关，高度警戒，发现精神病患者、衣衫不整或行踪可疑者，坚决拦阻其进入蔬菜大厦；

4、时刻保持高度警惕，切实做好门前的警戒工作。注意车辆和行人的安全，人多时要注意防止失窃，防止大门口周围有闹事、斗殴事件发生，确保门前安全。

5、在值班过程中对发现的问题及时处理，紧急情况及时向公司领导汇报，必要时向公安部门报警。

6、及时做好当班值班巡视记录，不得弄虚作假。

7、制止闲杂人员、小商贩、推销员私自进入。

8、对出入蔬菜大厦的人员做好检查登记，严格按照集团管理规定执行，不得偷懒，耍滑。

9、建立健全的防火、防盗、应付突发事件的措施，发生应急事态，

物业管理规章制度 2

1、环卫人员必须保持小区干净整洁，各个场所旮旯不得有垃圾，废塑料袋等杂物。

2、环卫人员必须在上午 8：00 前清扫完毕，每天一小扫，三天一扫。

3、环卫人员必须经常保持小区洁、净、美，并负责督促拉垃圾人员勤拉，不堆积。雨天负责清扫道路积水，雪天主动配合其他人员清扫积雪。

4、严格执行物业制订的卫生保洁程序，按时完成季节性、突击性卫生清理任务。

5、认真巡查保持环境卫生，制止破坏环境的行为。

6、认真使用和保管所有环卫工具，如有丢失或损坏要照价赔偿。

7、严格遵守物业制定的其他有关规章制度，如有违犯，轻者警告，重者辞退。

物业管理规章制度 3

一、重事件报告制度

为及时妥善处理重或突发事件，避免和控制事件发生，特制定重事件报告制度。

1.重或突发事件包括：火灾、电梯困人、、突发性停电、水浸、盗窃、械斗等破坏行为；刑事案件；业户集体投诉（5 家以上）；空调主机、发电机、高低压电柜、通讯设备等厦主要设备设施故障；厦主体结构遭受破坏等。

2.发生重或突发事件，参与事件处理的组长或当值主管应立即到现场处理，同时尽快口头向管理办主管领导报告，并根据事发情节决定是否报告、消防等机构协助处理。

3.参与事件处理的组长在事件处理后立即填写重事件报告表，于12 小时内以书面形式递交管理办主任，详述事件发生的时间、地点、经过，以及事件发生的初步原因和处理经过。

4.重事件报告表由组长签名后上报。如组长不在而事件紧急时，可由当值主管签名上报。

5.参与事件处理的部门应在事件处理完毕后 24 小时内填写重事件总结表上报管理办主任，如实汇报事件的详细处理过程及结果，找出事件发生的主要原因，提出避免类似情况发生的'预防措施。

二、紧急事件处理程序

1.突发事件的处理程序

（1）凡遇突发事件（指凶杀、抢动、盗窃、勒索、打架、闹事、伤亡或重纠纷等），必须保持冷静，立即采取措施，并报告当值组长。

（2）简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值。

（3）驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况。

（4）查看本部各类记录、出入登记和电视录像，检查有无可疑情况和人员。

（5）对勒索、打架事件，监控中心应密切注意事发现场的情况变化。

（6）对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态。

（7）对伤亡事件应做好现场保护和通知抢救工作；对明确已死亡的，应报派出所调查处理并通知殡逸。

（8）对涉及刑事及重责任事故或因治安、刑事案件引致的伤亡事故，应立即报告机关并由保安组组长协助调查处理。

（9）保安组组长在接报突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩，并拍照留证。

（10）保安组组长组织人员除维护现场外，还需负责指挥调派人员做好布控堵截，根据事态的小程度报派出所、有关部门及管理办主任。

2.斗殴等事件的处理程序

（1）处理斗殴等事件应保持客观、克制的态度，除非正当防卫，一般情况下应尽量避免与人发生武力或争吵。

（2）巡查发现或接报有斗殴等事件，应马上用对讲机、消防电话或其它最快的方式报告厦保安中心，简要说明现场的情况（地点、人数、斗殴程度、有无使用武器等）。如能处理的，即时处理；否则监视现场，等待保安中心的指令。

（3）保安中心接报后视情况派适当数量的保安员立即到场制止，将肇事者带往保安中心接受调查。如场面无法控制，应尽快报派出所。

（4）斗殴事件中如厦的财产或人员受到损害，应拍照、保护现场，并留下目击者、扣下肇事者，作详细调查以明确责任和落实赔偿。

（5）如涉及刑事责任，应交派出所立案处理。

（6）事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送往医院。

3.盗窃等破坏事件的处理程序

（1）巡查发现或接报厦内有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人。如力量不够，用对讲机、消防电话或其它方式尽快报告厦保安中心，简要说明现场情况，并监视现场等待保安中心的指令。

（2）保安中心接报后，应迅速派适当数量的保安人员到场制止，设法抓获肇事者，带往保安中心调查处理。

（3）事件中如有财产或人员受到损害，应拍照或录像，并保护现场，留下目击者，做详细调查，以明确责任、落实赔偿。

（4）如涉及刑事责任，应交派出所立案处理。

4.电梯困人的处理程序

（1）消防中心接到电梯应急电话或巡查发现困梯，立即报告当值领班和组长，组织保安员到现场协助控制电梯和解救被困人员，同时将被困电梯的具体方位、电梯编号、停留的楼层通知工程组和电梯公司。

（2）监控中心通过电视监控屏观察电梯内人员情况，使用电梯应急电话与被困者联系，做好解释安慰工作。

（3）如遇特殊情况无法消除故障或被困人员中有身体严重不适时，应立即报消防部门或求助有关部门解决。

（4）组长填写重事故报告表，详细记录故障情况及处理经过。

5.水浸处理程序

（1）当值各岗保安员如发现厦范围内水浸，应立即将出事地点和情况报告主管，同时尽快采用就近的防水设施保护好受浸楼层各电梯口，以免电梯受损。

（2）当值组长接报后应立即赶到现场查看情况，组织抢险。

（3）设法查明浸水原因，并采取有效的阻截措施。如水浸是来自厦外的暴雨洪水，应当在各低于水位的出入口使用备用拦水闸板和沙包；如水浸是来自市政地下水溢，应当暂时将溢的地下水道通往厦的入口封闭，并用排水泵将厦的积水抽排出厦外；如水浸来自厦机管设施的损坏或故障，应当先关闭控制有关故障部位的水掣或供水泵。

（4）组织当值人员根据水浸情况，协同工程组采取有效措施，如将电梯开高离开受浸范围、关闭受浸区域的电掣、在水漫延的通道上摆放拦水沙包、疏通排水渠、开启排水泵、用吸水机吸水等，尽可能减少水浸所致的损失。

（5）水浸排除后，立即通知清洁员清除积水并清理现场环境，通知工程组查明故障原因，修复受损的设施，尽快恢复厦的正常运作。

6.停电事故的处理程序

（1）接到厦将在短时间内停电的通知，应在停电前 10 分钟，用紧急广播通知业户和顾客。工程组安排电梯工，提前将电梯停在厦首层；管理办派管理员提前 10 分钟到达电梯厅维持秩序，阻止客人使用电梯，以免停电期间有客人困梯。

（2）未预知的情况下厦突然发生停电，立即联系工程组，尽快采取措施恢复供电。

（3）使用紧急照明，保证公共地方及主要通道的照明。

（4）派保安员到各主要电梯厅及厦出入口维护秩序。

（5）监控中心和巡楼保安员密切注视厦各楼层，以防有人趁机制造治安问题。

物业管理规章制度 4

一、拟建立的内部管理制度。

包括人事管理制度、福利管理制度、考勤管理制度、财务管理制度、预算管理制度、奖惩管理制度、投诉管理制度、文件管理制度、员工基本规范、通讯设备管理制度、管理体系及重大事项决策管理制度、培训管理制度。详细内容此处略。

二、拟建立的质量手册及程序文件。

包括质量手册、文件控制程序文件、质量记录程序文件、管理评审程序文件、人力资源程序文件、合同评审程序文件、物业接管程序文件、服务设计开发程序文件、采购程序文件、入住管理程序文件、内部审核程序文件、不合格程序文件、数据分析程序文件、纠正防措施程序文件等。详细内容此处略。

三、拟建立的项目综合服务工作手册。

包括各级岗位职责工作手册、受理事务作业规程、接待服务作业规程、服务质量意见征询作业规程、交接班管理作业规程、跟班作业管理作业规程、监督投诉箱管理作业规程、受理服务设备使用管理作业规程、岗位工作质量标准与考核奖罚办法、病区保洁作业规程、消毒隔离管理作业规程、医用垃圾处理作业规程、保洁设备用品及工具使用规范管理作业规程、病房清洁作业规程、治疗室清洁作业规程、手术室 ICU 清洁作业规程、消杀管理作业规程、公共场所定期消毒作业规程、大堂走廊楼梯清洁作业规程、办公室护士站会议室接待室值班室等清洁作业规程、洗手间清洁作业规程、配膳室清洁作业规程、处置室清洁室清洁作业规程、金融物资重地清洁作业规程、电器通讯设施清洁作业规程、室外清洁作业规程、化粪池排污水井清洁作业规程、垃圾站清洁作业规程、园艺绿化管理作业规程。详细内容此处略。

四、拟建立的质量记录文件。

因数量达几百份，此处省略。

物业管理规章制度 5

为了保证小区住户的安全，杜绝各种事故的发生，保证小区工作正常运转。特制订本制度。

一、忠于职守，坚守岗位，尽职尽责，对进出外来人员进行登记，严盘细问，可疑人员和车辆未经批准，禁止入区。

二、加强昼夜值班巡查制度，发现不安全因素要果断处理，自己处理不了的要立即向 110 报警，并向上级报告，保护事发现场，出现重大问题要依法追究责任。

三、严禁旷工、迟到早退，严格请销假制度，从即日起不休星期天，但在不影响正常工作的前提下可倒班休息。

四、负责区内的公共设施、设备、共用设施设备的看管工作，防止丢失现象发生，属于责任问题依照内部管理办法进行处理。

五、实行三人倒班制，做到昼夜 24 小时不断人。

六、本小区住户什么时候叫门及时开门，禁止私自给住户和其它人员配发钥匙。

七、严格禁止与外来闲杂人员在门岗或门卫室聊天闲谈，除领导临时指定替换，不准门卫人员私自用任何人顶替值班。

八、严格交接班制度，交班前交班人员一定要把当天值班情况认真记录清楚，双方签名，注明日期。

九、负责门岗大门口到公路卫生区的环境卫生，不得堆积杂物和垃圾。必须经常打扫，保持干净、整洁。门洞内禁止住户停放车辆，外来车辆一律停在大门外，禁止小商贩入内。

十、雨天扫净门洞内积水，雪天全部上岗打扫辖区内积雪，如雪天无故不到，按处罚办法处理。

十一、做好安全预防事故宣传教育工作，与其他同志一道，相互团结，密切配合，服从领导，共同把小区的安全保卫工作做好。

十二、完成领导临时安排的其它工作。

十三、实行奖惩制度，一年内不出现丢失现象和其它事故，每人奖 200 元。

物业管理规章制度 6

为加强物业管理处与广大住户（业主）的联系，使管理处各项工作置身于住户（业主）监督之中，从而集思广益，及时总结经验、教训，不断改进管理工作，提高服务质量，特制定对住户回访制度。

一． 回访要求

1． 物业管理处正、副主任把对住户（业主）的回访列入职责范

围，并落实到每年的工作计划和总结评比中。

2． 回访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，作好回访记录。

3． 回访中，对住户（业主）的询问、意见，如不能当即答复，应告知预约时间回复。

4． 回访后对反馈的意见、要求、建议、投诉，及时逐条整理综合、研究、妥善解决，重大问题向公司请示解决。对住户（业主）反映的问题，做到件件有着落，事事有回音。回访处理率达 100% ，投诉率力争控制在 1% 以下。

二． 回访时间及形式

1． 牧业管理处办公室主任每年登门回访 1~2 次。

2． 物管员按区域范围分工，每月回访 1 次。

3． 每季度召开一次楼长会，征求意见。

4． 利用节日庆祝活动、社区文化活动、公关活动等形式广泛听取住户反映。

5． 有针对性地对住户（业主）作专题调查，听取意见。

6． 物业管理处设投诉信箱，投诉电话，由专人接收，交办公室主任及时处理。

7． 随时热情接待来访，作好登记。

物业管理规章制度 7

第一章总则

第一条为加强物业管理，维护全体业主和物业使用人的合法权益，维护公共环境和秩序，保障物业的安全与合理使用，根据《物权法》、《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》和相关法律、法规、政策，制定本规约。

第二条本规约对本物业管理区域内全体业主和物业使用人均有约束力，须共同遵守。

第三条业主员会与物业服务企业签订的物业服务合同中涉及业主共同利益的约定，应与本规约一致。

第四条本物业管理项目的基本情况

物业名称：南安市宝龙花园小区；

座落位置：南安市梅山镇竞丰村宝龙花园；

物业类型：高层住宅；

建筑物总面积：60873.48 平方米。

物业管理区域：东接梅九公路；西接配电厂；北接中年山宝龙花园北围墙；南接中年山宝龙花园南路。

第二章业主的权利和义务

第五条房屋的所有权人为业主。业主在物业管理活动中，享有下列权利：

（一）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

（二）提议召开业主会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；

（三）提出制定和修改管理规约、业主会议事规则的建议；

（四）参加业主会会议，行使投票权和表决权；

（五）业主员会成员，并享有被权；

（六）监督业主员会的工作；监督物业服务企业履行物业服务合同；

（七）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；

（八）监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金的管理和使用；

（九）法律、法规规定的其他权利。

第六条业主在物业管理活动中，履行下列义务：

（一）遵守管理规约、业主会议事规则；

（二）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

（三）执行业主会的决定和业主会授权业主员会作出的决定；

（四）按照国家有关规定交纳专项维修资金；

（五）按时交纳物业服务费用等；

（六）在小区进出和其它活动时，应文明礼貌，亲善对待小区邻里。

第七条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、共用设施设备的共有权：

（一）由单幢住宅内业主或与之结构相连的非住宅业主共有的部位，包括住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面等基本结构部分，走廊通道、门厅、楼梯、堂等公共通行部分，防空避难层、设备层或其它配套设计等结构部分；

（二）由住宅业主或其与非住宅业主共有的附属设施设备，包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施、垃圾通道、排烟排气通道、水箱、水泵、邮政信箱、避雷装置、消防器具、消防栓、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱、规定标识、建筑智能化系统（含安防系统）、消防控制系统等设施和共用设施设备使用的房屋等；

（三）其他依据法律法规规定属于全体业主共有的物业。

第八条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物业。

第九条业主应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、环境保护等妥善处理与相邻业主的关系。

第十条业主应按设计用途使用物业。因特殊情况需设计用途的，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，并告知业会和物业服务企业。

第十一条业主需要装饰装修房屋的，应事先告知物业服务企业，并与其签订装饰装修管理服务协议。并按协议的.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，尽量减少影响邻里生活。

每日施工时间为上午 7:30-11:30，下午 14:30-17:30，其他时间不得从事敲、凿、锯、钻等产生严重噪声的施工。业主应在指定地点

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或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。

第十二条业主应按设计预留的位置安装空调，未预留设计位置的，应按物业服务企业指定的位置安装，并按要求做好噪音及冷凝水的处理。

第十三条业主及物业使用人使用电梯，应遵守该电梯使用管理规定。

第十四条在物业管理区域内行驶和停放车辆，应遵守车辆行驶和停车规则，不得停放门口、占停其它通道，也不得随意占用他人车位。

第十五条在日常生活中还禁止下列行为：

（一）损坏或擅自占用物业共用部位、共用设施设备及相关场地，擅自移动物业共用设施设备；

（二）违法搭建建筑物、构筑物；

（三）乱抛垃圾，高空抛物；

（四）违有关规定堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品；

（五）擅自在物业共用部位和相关场所悬挂、张贴、涂改、刻画；

（六）践踏、占用绿地，损毁树木、园林；

（七）夜晚 11:00 后声猜拳、酒后闹事等不文明言行；

（八）聚赌、盗窃等法律、法规禁止的其它行为。

第十六条业主和物业使用人在饲养动物不得违有关规定，并应遵守以下约定：

（一）禁止无证饲养宠物，饲养宠物的业主或使用人须到物业服务企业领取“饲养宠物许可证”，饲养宠物不得制造噪音或威胁他人安全；

（二）不得饲养家禽家畜，严禁制造尿便等臭味，杜绝禽流感根源。

第十七条业主对物业专有部分的维修养护行为不得妨碍其他业主

第十八条因维修养护物业确需进入相关业主的物业专有部分时，业主或物业服务企业应事先告知相关业主，相关业主应予配合

第十九条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未能提前通知相关业主的，物业服务企业应向相关业主说明情况，并在第三方（如、居会、派出所或业会员）的监督下，进入相关业主的物业专有部分进行维修养护，事后相关责任人应及时做好善后工作。

第二十条因维修养护物业或者公共利益，业主确需临时占用、挖掘道路、场地的，应当征得业主员会和物业服务企业的同意，并在约定期限内恢复原状。

第二十一条物业存在安全隐患，危及公共利益或其他业主合法权益时，责任人应当及时采取措施消除隐患。

第二十二条全体业主要按规定缴存、使用和管理物业专项维修资金。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。

第二十三条为维护业主的共同利益，经业主会同意，授予物业服务企业在物业服务活动中行使以下权利：

（一）根据本规约配合业主员会制定物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

（二）以批评、规劝、公示等必要措施制止业主、物业使用人违本规约和规章制度的行为；

第二十四条业主要利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主会、物业服务企业的同意后，按规定办理有关手续。业主所得收益在扣除相关费用后，按照业主会的决定使用。

第六章违约责任

第二十五条业主或物业使用人违本规约的，妨碍物业正常使用或造成物业损害及业主利益损失的，其他业主和物业服务企业和业会有权劝阻、制止；业主拒不改正的，服务企业可暂停为该单元供电、供

第二十六条业主应按照物业服务合同的约定按时足额交纳物业服务费用。未按规定交付的，业主员会督促其限期交付，业主逾期仍不交付的，业主员会或其托的物业服务企业可以在物业管理区域内公布物业管理服务费收交缴情况，并注明欠交费用的业主房号进行催讨；仍不交付的，业主会或其托的物业服务企业可以向物业所在地人民起诉。

第二十七条物业使用人违本规约的，相关业主承担连带责任。

第二十八条本规约所称物业的专有部分，是指由单个业主立使用并具有排他性的房屋、空间、场地及相关设施设备。

本规约所称物业的共用部位、共用设施设备，是指物业管理区域内单个业主专有部分以外的，属于多个或全体业主共同所有或使用的房屋、空间、场地及相关设施设备。

第二十九条业主转让或出租物业时，应当将本管理规约内容、物业服务费用标准等事项告知受让人或承租人，并自物业转让合同或租赁合同签订之日起 5 日内，将物业转让或者出租情况告知业主员会和物业服务企业。

第三十条本规约由业主员会根据业主会的决议修改。修改后的规约，经业主会会议通过之日起生效。本规约未尽事项由业主会补充。业主会通过的有关本规约的决定为本规约的组成部分。

物业管理规章制度 8

一、目的：

规范全体员工行为，加强本公司员工队伍的建设，提高员工的基本素质。

二、适用范围：

山东万众物业有限公司所有工作人员。

三、职责：

山东万众物业有限公司的所有员工有义务严守规章制度、为公司利益而做出贡献。

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/827044103051006135