

关于物业管理规章制度范本（通用 12 篇）

关于物业管理范本 篇 1

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. 物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。

关于物业管理规章制度范本 篇 2

一. 维修回访由经理、主管、维修负责人担任。其中：经理回访率不低于 10% ；主管回访率不低于 30% ；维修负责人回访率不低于 60% 。

二. 回访时间安排在维修后一星期之内。其中：安全设施维修两天内回访；漏水项目维修三天内回访。

三. 回访内容：

1. 实地查看维修项目。
2. 向在维修现场的业主（住户）或家人了解维修人员服务情况。
3. 征询改进意见。
4. 核对收费情况。
5. 请被回访人签名。

四. 对回访中发现的问题，24 小时内书面通知维修人员进行整改。

关于物业管理规章制度范本 篇 3

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。

各部门负责人要对员工进行规章制度教育，并全面贯彻下去。

四、关于服装：

装束进公司必须穿好工作服；工作服要干净；进公司须戴工作证；严禁工作证借给别人或借别人工作证入公司；凡遗失工作证、工作服应尽快申请补领；不得擅自涂改工作证，若要更改一定要经人事部办理；公司发放的安全鞋仅限在厂内使用；公司发放的作业服、安全鞋、围裙等妥善保管使用。

五、关于上班时间：

时间为上午 8：30---12：00

下午 2：00---18：00 不得无故迟到、早退、外出；雇员请假须提前一天通知部门主管批准后方可请假（特殊情况例外）；严禁无故旷工；上、下班必须签到；不许代别人签到；不得涂改签到表。

六、关于小区设备和设施：

设备、设施要小心使用，应保持设备整洁美观；注意整理整顿；道路要保持畅通，不许摆放东西；严禁对小区内的设备乱涂、张贴；节约用水，用电，不得浪费；凡故意破坏设备、设施，从严处理；凡盗窃本公司财物，从严处理；设备引起故障时必须要及时报告相关领导，不得擅动机器。

七、其它服从上司的命令：

发生事情必须立即上报、联络；严禁在花园内吐痰或丢垃圾；严禁在花园内吸烟；不准喧哗、赌博；不准盗窃他人或公司内的东西；关于物业管理规章制度范本 篇 4

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、不得擅自离岗，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

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，关于物业管理规章制度范本 篇5

第一章总则

物业管理部是公司开发项目设备保障、设备正常运行、公司后勤保障的职能部门。物业部的管理具有严密的科学性和较高的技术性，是为顾客及公司产品创造安全、文明、舒适、方便的经营及消费环境的基本保证和坚强后盾，是反映公司服务水准、良好形象和声誉的重要标志部门。

第二章部门职责主要岗位及标准

一、主要岗位职责

总经理职责

- 1、决定公司的发展规划、年度经营计划和投资方案；
- 2、决定公司的经营方针和管理机构设置；
- 3、确认公司年度财务预、决算等方案；
- 4、主持公司的经营管理工作，分管人事部、安保部、工程部、保洁部、财务部；
- 5、拟订公司年度经营计划草案，并组织实施；
- 6、拟订公司基本管理制度和内部管理机构设置方案；
- 7、拟订公司规章制度方案；
- 8、全面负责公司对外联系部门和行业管理部门的沟通及关系；
- 9、全面考核物业员工的日常工作内容和状态。

总经理助理职责

- 1、拟草物业管理月度和年度计划，报总经理审批执行；

- 2、协助总经理处理公司日常工作，协调物业各部门工作；
- 3、协助总经理制定公司年度财务预、决算等方案；
- 4、负责公司质量管理工作，工程、保洁、保安各部门工作落实情况；

- 5、负责物业人事管理及工资核算工作；
- 6、协助总经理制定基本管理制度和内部管理方案；
- 7、管理租户合同到期的续租及善后事宜；
- 8、协助总经理与外联管理部门、行业管理部门的有关工作；
- 9、执行总经理交办的工作。

客服文员职责

- 1、各部门的周检和月检抽查工作，建立物业资料档案；
- 2、负责核收租户的收费，及时发现收费中的问题并帮助解决；
- 3、负责处理租户上报的重要投诉；
- 4、负责协调处理各部门上报的与人事、维修、安防、保洁等有关事务并作记录；

- 5、负责制定质量管理计划和创建计划并指导实施；
- 6、文件收发，送阅、存档。文件资料的打印、复印；
- 7、档案管理，公司财产管理和办公室的管理；
- 8、会议组织，整理会议纪要；
- 9、负责接待和有关内务工作；
- 10、处理业主的投诉，并做好跟踪和回访工作；
- 11、分管领导交办的工作。

保安部岗位职责

- 1、按规定着装，整齐干净，注意仪容仪表；
- 2、严格交接班手续，认真完成交接班记录；
- 3、做好车辆停放及管理交接手续；
- 4、按时巡楼，填写防火巡查表；
- 5、管理好大厦物品出入楼登记工作；
- 6、按时到正装修租户施工现场进行巡逻管理；
- 7、礼貌待人，文明执勤，不得与租户发生争吵；

- 8、工作时间不得玩手机、脱岗、睡觉，一经发现，一律惩处；
- 9、爱护工作设备，妥善保管使用，熟练操作消防设施设备；
- 10、认真完成上下班签到制度，不得无故迟到早退；
- 11、完成上级交办的其他临时工作任务。

工程部岗位职责

- 1、严格遵守公司各项规章制度，服从领导安排，除完成日常维修任务外，有计划地承担其它工作任务；
- 2、努力学习技术，熟练掌握大厦强弱电设备，工作原理及实操作与维修保养；
- 3、执行所管辖设备检修计划，按时按量完成，并填好记录表；
- 4、积极配合管理部门工作，出现上下水故障时能够迅速排除故障；
- 5、严格执行设备管理制度，做好交接班工作；
- 6、交班时发生故障，上班必须协同下班工作，排除故障后才能离去；
- 7、维修人员外出巡查或维修，必须随身携带对讲机，随时随地与部门人员保持联系；
- 8、在巡查过程中，发现不正常现象，应及时进行处理，处理不了的应做好记录，不得隐瞒故障现象；
- 9、做好办公室清洁工作；
- 10、当天因为配件不全的原因无法修复的作好记录，隔天修复；
- 11、配电房是大厦供电系统的关键部位，未经主管人员以上许可，非工作人员不准入内；
- 12、值班是必须持证上岗，熟悉配电设备状况，操作方法和安全注意事项；
- 13、值班员必须密切注意电压表、电流表、功率因数表的指示情况，严禁变压器、空气开关超载运行；
- 14、配电房设备的倒闸操作由值班员单独进行，其他在场人员只作监护，不得插手，严禁两人同时进行，以免发生错误；
- 15、因故停电，应提前一天向使用用户发生停电通知，对突发性停电事故，应通过电话、口头通知或广播向用户作出解释；

16、保持配电房消防设备完好齐备，保证应急灯在停电状态下能正常启用；

17、严禁在配电房内私拉乱接，随意改变供电运行方式；

18、配电房内严禁堆放其它杂物；

19、完成领导交办的其它工作。

保洁部岗位职责

1、在岗工作时工装整洁，按规定上下班；

2、做好日常工作的同时，发现灯具、洁具有破损现象及时报告；

3、爱护工具，妥善保管；

4、消防物品、标示牌、灭火箱要经常清洁；

5、收集垃圾及时处理。避免过多外溢，产生异味，影响环境卫生；

6、卫生间每小时巡查一次，做到地面干净无异味；

7、电梯间随时进行巡查，保持按键无污渍，地面无烟头、纸屑、水渍等杂物，电梯门沟无异物；

8、服从公司领导统一安排的其他工作。

二、员工行为规范及安全管理规范

员工行为规范

为了实现公司目标、维护公司利益、履行公司职责、严守职业道德，从思想认识到日常行为应遵守的职业纪律。员工的一言一行，一举一动，是公司形象的再现。不断提高员工的自身素质，规范员工行为是公司文化建设的切入点。

1、遵纪守法，遵守国家法律法规、遵守公司规章制度，做到令行禁止。

2、端正仪容仪表、讲究个人卫生、礼貌待人、使用文明用语。

3、维护企业形象、确立大局意识、建立诚信观念，严格要求自己。

4、树立良好的服务意识、提高工作效率。

5、发扬团队精神，密切配合，同事之间相互尊重，团结协作。

6、上班时间以工作为中心，不做与工作无关的事情。

7、服从领导，听从指挥，努力工作，讲求效率，按时完成各项任务。

8、维护公司信誉，保守公司商业秘密。

安全管理规范

1、执行“谁主管谁负责，谁在岗谁负责，谁操作谁负责”的安全岗位责任制。

2、严禁在“禁止吸烟”的公司区域内吸烟。

3、严禁私自安装各种电器设备，乱架电线。

4、不准擅自动用、拆卸消防设备和消防工具；定期学习和使用灭火器材和消防设备。

5、未得到工程部门认可，任何人不得在电缆井内施工。

6、发现火情，立即拨打公司和消防报警电话，报警时讲清火灾具体地点、燃烧物品、火势大小、报警人姓名和岗位；关闭着火现场的所有门窗，切断电源；如火势较大，积极协助指挥人员疏导现场人员从安全通道撤离，严禁使用电梯，服从指挥。

第三章管理制度

第一节劳动人事管理制度

员工招聘制度

一、招聘条件：

1、年龄在 18 周岁以上，50 周岁以下

2、管理岗位人员要求大专以上学历（含大专）

3、其他岗位人员要求初中以上学历，同时具备其岗位所需的技能；保安保洁等岗位根据情况年龄可放宽至 55 周岁。

二、员工聘用程序与审批

1、应聘人员应如实填写登记表、并备有关证件复印件，经资格审查、公司领导审批后办理录用手续。

2、员工到职两个月为试用期，工作表现特别优秀者，可缩短试用期。保安保洁员工试用期为一个月。试用期中的员工，如发现不符合岗位任职条件或违反公司管理规定者，公司有权随时停止试用并办理解聘手续。

3、员工服务工龄，自试用之日起计算。

4、员工试用期满合格者办理转正手续，并签订。

关于物业管理规章制度范本 篇 6

一、向厦门市物业管理协会提出申请物业管理企业经营资质转为正式三级的报告；

二、填报《厦门市物业管理企业资质申报表》；

三、厦门市建设与管理局的临时三级资质批复；

四、附下列文件：

1、企业经营负责人姓名及其学历、职称证书；

2、公司章程（加盖公章）；

3、工商营业执照有效复印件；

4、验资证明（注册资金 50 万元以上）；

5、上一年度的审计报告；

6、经营办公场所证明；

7、物业管理委托合同；

8、具有专业职称管理人员的资格证书（含物业管理从业人员岗位证书）原件及复印件

具体要求（专职专业管理人员不少于 5 人）：

（1）企业负责人取得建设部物业管理企业经理岗位证书；

（2）企业专职专业管理人员全部取得从业人员岗位证书；

（3）企业要具有工程、经济等中级以上职称的人员不少于 5 人；

（4）中级职称人员必须要有原单位出具证明、身份证复印件，并要签定劳动合同；

（5）企业经理必须有大专以上学历，二年以上物业管理经验；

（6）送验时必须提供证书原件，并附复印件（加盖公章）

申报材料要真实，企业从业人员、中级职称人员必须是本公司的在编人员，

不得借用各种证书，一经查明将不予办理企业资质；

关于物业管理规章制度范本 篇 7

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。

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。

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

(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

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/94811010067007006>