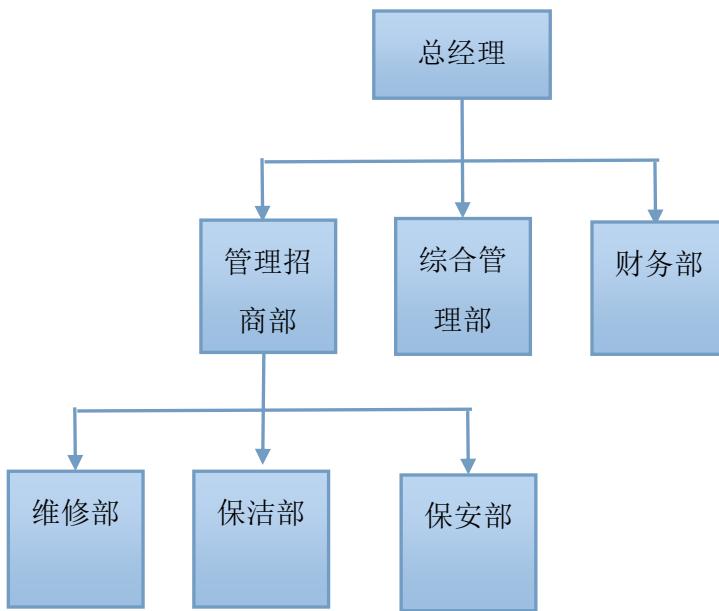


物 业 管 理 制 度

第一章组织构架图	2
管理处职责	2
财务部职责	2
出纳职责	2
综合管理部职责	3
管理处主任职责	3
楼管员职责	3
维修主管职责	4
维修工职责	4
保安队长职责	4
保安员职责	5
保安巡逻岗职责	5
监控员职责	5
保洁员职责	6
第二章文明服务细则	6
第三章 管理制度	8
第一节 劳动人事管理制度	8
员工招聘制度	8
员工培训制度	8
员工考勤管理制度	8
员工解聘制度	10
员工工资制度	10
第二节 财务制度	14
资产管理制度	15
票证管理制度	17
会计档案管理制度	17
计报表报送及有关事项管理制度	17
单据报销制度	18
档案管理制度	19
文印管理制度	20
公文管理办法	20
财产管理办法	21

第一章组织构架图



管理处职责

负责管理，维修、安保、保洁、绿化，小区内招商等有关事务。

同时负责街居及小区业委会协调有关工作。

财务部职责

会计职责

- 1、制订财务管理制度和财务计划，报执行董事审批。
- 2、根据财务管理制度，审核工资和各项费用的报销。
- 3、及时处理帐务，上报各种财务报表。
- 4、小区的经济核算工作。
- 5、财务档案管理。
- 6、分管领导交办的工作。

出纳职责

- 1、按财务管理规定，负责现金和银行存款的管理和帐务处理。
- 2、负责各种费用的报销和工资等发放。
- 3、发票和收据的管理。
- 4、负责员工社保工作，按时缴纳社保费。
- 5、按时交纳税金。
- 6、交纳各管理处的水费和公用电

7、保管财务档案、办理行政和财务有关证照。

8、检查督促收费，催讨债权。

综合管理部职责

1、员工招聘、培训，转正、辞职辞退、考勤、工资、福利管理等，并建立人事档案。

2、管理印章。

3、文件收发，送阅、存档。文件资料的打印、复印。

4、档案管理。

5、会议组织，整理会议纪要。

6、负责接待和有关外联工作。

7、公司财产管理和办公室的管理。

8、分管领导交办的工作。

管理处主任职责

一、负责小区日常管理工作，包括事务、安防、车辆停放、保洁、绿化和报修工作。

二、业主收楼工作以及二次装修的监督管理。

三、负责收费工作，确保达到和提高公司下达的收费率。

四、处理业主的投诉，并做好跟踪和回访工作。

五、开展有偿服务。

六、执行管理部的管理计划。

七、上级交办的其他工作。

楼管员职责

一、熟悉所管辖楼房的结构、管线走向、各种设备位置、各种开关位置、简单水电故障的判别；熟悉所管辖楼房的楼层单元布置、户数、业主姓名、常住人口等业主档案。

二、协助业主接房，住户二次装修的监督和管理。

三、抄水、电表，分摊共用水电费，收费和登帐工作。

四、宣传物业管理的法规、政策，传达有关通知等。

五、巡查所管理的楼房，配合安防、保洁和维修工，维护楼房及其区域内治安秩序、环境卫生，发现问题及时处理，并向主任汇报，跟踪处理情况。

六、具体负责业主投诉，做好记录，及时报主管或主任处理，并跟踪、反馈。

七、协助开展有偿服务。完成主任交办的其他工作。

维修主管职责

- 一、制定设施设备维修保养月、季、年计划，负责实施。
- 二、按计划组织安排设施设备的检查和维修保养。
- 三、与供电、供水、电梯、发电机厂商等部门保持联系，及时处理故障等。负责小区有关设备的年检。
- 四、维修人员值班和零星维修。
- 五、组织设施设备的突击抢修。
- 六、建立小区设施设备和工具台帐及管理。
- 七、上级交办的其他工作。

维修工职责

- 一、坚守岗位，做好值班记录。
- 二、每日检查电房 1 次、泵房 1 次，做好运行记录，发现问题及时报告，及时处理，保证正常供电、供水等。
- 三、按安排定期维护保养设备，做好记录。参加突击维修设施设备。
- 四、每日记录当天各共用电计量表数据，发现异常情况立即检查处理。
- 五、每日记录当天水计量总表数据，发现异常的立即检查水箱进水控制器、阀门等，立即维修，并做好记录。
- 六、认真做好交接班记录和机房及设备卫生。
- 七、主管交办的其他工作。

保安队长职责

- 一、负责制定小区安防工作计划，并组织实施。
- 二、管理小区安防人员，包括值勤安排、内务管理等。
- 三、负责安防人员的培训，包括消防培训。
- 四、负责组织、检查小区安防的值勤和巡逻，包括夜间。
- 五、负责小区车辆停放管理。
- 六、负责编制小区治安突发事件和火灾处理预案。
- 七、负责治安和火警事件的处理，重要事件立即报经理。
- 八、定期组织小区安全检查，包括消防检查。
- 九、负责安防员的考核，向经理提出奖罚方案。
- 十、公司安防部经理交办的其他工作。

保安员职责

一、热爱本职工作，忠于职守，坚持原则，不徇私情，廉洁奉公，精神饱满，文明执勤，严格执行各项规章制度。

二、要服从命令听指挥，坚守岗位，履行职责；准时上下班，不迟到、早退，不准私自调班；不准喝酒、打牌、看电视、听收音机、睡觉、打磕睡等；不准闲聊打闹，看书阅报，干私活，会私客等；不得留宿非本公司人员。

三、着装整齐，佩带好胸卡，不准穿拖鞋、卷袖子、裤子、敞胸露怀。

四、做好来访人员和车辆的登记收发《车辆出入证》工作，认真查验物资出门，按出门条放行。

五、维持好小区门岗的交通秩序，保证进出口车辆畅通，人员出入有序无阻。人员和车辆进出要及时开门。

六、遇突发事件应立即报告，必要时立即报警。

七、爱护公司公共财物和小区内的设备设施，不得随意侵吞、破坏；不得私自违法实施处罚，或收取公司规定以外的费用。

八、按公司有关制度的要求，认真做好交接班手续，事事记录在案；做好信件、报刊等清点交接工作。

九、严格执行公司规定的考勤制度。

十、班长交办的其他工作。

保安巡逻岗职责

一、准时交接班，着装整齐，仪容清楚，精神饱满。

二、检查小区内的路灯开关，天亮关，天暗开，并将损坏的路灯记录上报客户中心。

三、二次装修期间，检查工人及其携带物品和送货拉货的车辆。

四、疏导车辆、人流，保证道路畅通。发现违章停放车辆，应查找车主并劝其停放到指定位置。

五、发现广告、推销、废品收购等闲杂人员，将其驱离管理区域。发现可疑人员盘查验证、跟踪监控，制止违法犯罪行为。

六、检查楼层包括空房、电梯、水电、消防设备、可疑人员等，做好记录，发现问题及时处理和报告，遇突发事件必要时报警，并协助处理。

监控员职责

1、坚守岗位，精神饱满，言语文明，礼貌待人。

2、认真监视画面，发现可疑情况立即报告管理处或饭店保安部。

- 3、注意消控室设备运行情况，发现报警铃声立即报告管理处或饭店保安部。
- 4、认真执行门卫制度，认真做好访客登记、物资出门登记等记录。
- 5、认真做好交接班，办理设备和值班情况交接手续。
- 6、保管监控和消控设备，发现问题及时报告。
- 7、按规定保管监控资料。

保洁员职责

- 1、清扫：每日清扫道路、停车场、绿化地、球场、休闲场所、各层走道、楼梯、电梯底面。每周清公共天花板、墙壁、灯罩灰尘。
- 2、清抹：每日清抹电梯门和轿厢、公共休闲座椅；隔日清抹楼梯扶手、单元防盗门、公共场所门、窗、玻璃、信报箱。
- 3、拖洗、冲洗：每周拖洗各层走廊、楼梯；每月冲洗道路、公共场所、休闲场所、建筑小品等。每月检查并疏通水沟。
- 4、垃圾收集清运：每日1次收集、清运各户生活垃圾和小区公共场所垃圾。
- 5、根据管理处安排，协助清洗供水蓄水设备，清掏阴井、化粪池；灭蚊、灭蝇、灭鼠、灭蟑螂。

第二章文明服务细则

员工守则

总则

- 一、热爱祖国，拥护共产党领导，遵纪守法。
- 二、遵守社会公德，讲究职业道德，文明礼貌，忠诚老实，廉洁奉公。
- 三、敬业爱岗，努力学习专业知识，积极进取，不断提高服务质量。
- 四、服从领导，听从指挥，努力工作，讲求效率，按时完成各项任务。
- 五、维护公司信誉，保守公司商业秘密。

礼仪规范

一、服务用语：

敬语：您好 请 谢谢 对不起 再见

称呼语：先生 女士 小朋友

问候语：您好 早上好 下午好 晚上好

祝贺语：恭喜 祝您节日快乐 祝您生日快乐