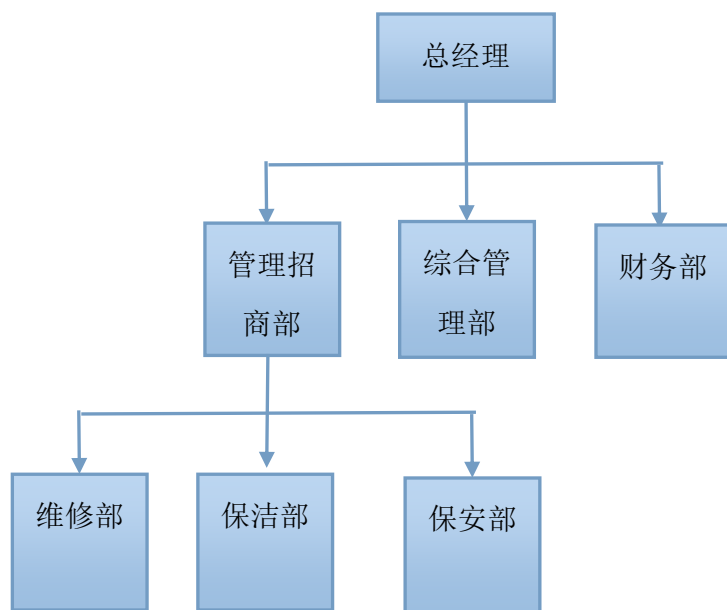


物 业 管 理 制 度

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

第一章组织架构图



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、打瞌睡等；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