

一 客户服务管理制度

一、物业管理服务总则

- (一) 开通 24 小时服务电话。
- (二) 实行首问负责制，设专人接待来访。
- (三) 认真对待业主投诉，有效投诉办结率 100%，投诉回访率 100%。
- (四) 人性化管理，安全岗位实行 24 小时巡逻。
- (五) 不定期组织社区文化活动，丰富社区文化氛围。
- (六) 按章办事，明码标价，合理收费。
- (七) 小区保持清洁，垃圾日产日清。

二、前台交接班管理制度

- (一) 每天都要有专人进行接听、接待来人来电报事报修和投诉。
- (二) 交班人要整理好工作区域，使接班人员感到整洁、舒适、有条理。
- (三) 接班人应认真阅读值班记录，以了解上一班的工作情况。
- (四) 接班人员发现交班人员未认真完成工作，事项不清楚或检查中发现问题，应向交班人员提出，交班人员不能给予明确答复，应报上级领导处理。

三、前台服务管理制度

- (一) 热情迎送客户，主动问好。
- (二) 严禁空岗，遇有特殊情况向上级领导请示后，有人接替方可离开。
- (三) 每日 8:30-18:00 由客服前台岗进行专项咨询接待服务，服务人员应在接待区服务，遇客人询问，须站立服务。
- (四) 来人应主动打招呼，遇见客户必须站立、微笑并问好。
- (五) 不得在值班期间说笑聊天。
- (六) 接待客户有关服务方面的询问要有问必答，礼貌待客，百问不厌。
- (七) 遇有客户投诉，不论正确与否，先笑意接受，如自身不能解决问题，应立即上报上级领导。
- (八) 不得私自向外人提供业主的联系方式，特殊情况须请示部门主管。
- (九) 保持前台区域环境卫生，工作台面不得摆放与工作无关的物品。

四、回访制度

- (一) 客服部要对业主、物业使用人定期进行回访。定期回访的主要内容是服务质量、

意见与建议。应合理安排时间，抽样与有针对性意见的回访相结合。全年回访户应达到小区住户的 50%。

(二) 属于小区日常管理和服务范围内的，要当日解决；不能完成的，向业主讲明原因，但在三日内必须给业主一个满意的答复；对于业主提出的合理化建议和意见，经公司研究后，于一周内告之业主。

(三) 住户对治安防范、环境卫生、便民服务项目提出意见和要求并填写《投诉处理表》，调查研究处理后进行回访，并填写《回访记录单》，以便日后便民服务工作地开展。

(四) 对业主提出的问题，要视实际情况及时解决，对所提问题解决后业主不满意的，回访人要以重点意见和建议上报公司，以便公司研究解决方案找出解决方案，做到件件有落实，事事有回音。

(五) 在回访业主（用户）时，要本着耐心诚恳的态度，认真听取业主的意见和要求。

(六) 《投诉处理表》、《投诉统计表》、《投诉回访记录表》应妥善保管，按月统计、装订，整理归档。

四、客户服务部收费管理制度

(一) 按章收取，严格以本收费区域内公示的收费标准为依据，实行明码标价。

(二) 楼宇管家要严格按业务流程做好收费工作，保证做到不拖欠、不漏收、不重收、不多收。

(三) 对收费情况严加管理，认真填写收费记录，并定期与财务核对。对已收缴的费用要即时送交财务部并向业主提供发票，不得私自带离公司。

(四) 收费工作人员在收费过程中，严禁利用工作便利索取好处、回扣，杜绝人情费。

(五) 及时收取因种种原因拖欠的各种费用，并负责反馈收费工作中的各种情况，以便尽快解决。

(六) 对拖欠费用的业主（住户），要及时以电话通知、张贴催费通知单、上门催收等方法，使欠费及时收回；对无理取闹的业主（住户），要及时了解情况，细致耐心地做好思想工作，并上报主管领导，提出解决问题的方案及办法，以确保收费工作的持续、稳定。

(七) 定期对收费工作进行总结，及时查找各种欠费原因，并形成书面报告，并进行跟踪落实。

(八) 所收费用需每日登记，每周以书面形式统计上报，每月汇总。

(九) 实行绩效考评制，划分收费责任，制订收费任务，按季考评。

五、客户服务部主管环境卫生巡检制度

(一) 客服主管每月必须对区域内卫生情况全面检查一次，并进行认真记录，每月对各项管理工作的实施情况进行评价，并填写相应表格。

(二) 客服主管应对小区公共设施管辖范围、卫生区域责任范围、消杀范围及重点部位、绿化责任区域做到心中有数，在每次全面检查过程中要针对存在的问题找出原因和解决办法，及时督促环境管理员或责任人前去处理，并将处理结果记录下来，事后检查完成情况。

(三) 客服主管应对各项管理工作高标准、严要求，除每个月定期检查以外，还要采取不定期的抽查，突出重点，兼顾全面。在抽查过程中可走访业主，虚心听取业主意见和建议，增强与业户之间的良好关系，努力改进工作要求和提高质量标准，取得业户的理解、支持、配合与信赖。

(四) 客服部主管负责制定各项管理工作的整改措施，对检查出来问题较为严重的，应发出书面的纠正和预防措施，要求保洁员或责任人限期整改，使存在的问题得到根本解决。

(五) 客服主管每月对各项管理工作完成情况做出评价，评价结果与保洁领班及保洁员的绩效工资直接挂钩，奖勤罚懒、奖优罚劣。

六、业主报修管理规定

(一) 接到业主口头和书面报修时，接待人员耐心听取业主陈述事件经过，在《报修登记表》上做好详细记录。

(二) 根据报修内容，接待人员应立即将报修问题派发给相关责任部门。

1、属物业工程服务部负责维修的项目，根据内容严重程度，接到报修通知后 20 分钟到达现场，如有紧急情况不能按时前往，应及时给接待人员说明情况，并约定维修时间，接待人员及时将维修时间告知业主，做好解释工作。若维修完毕，及时将信息反馈前台；每月的月底物业工程服务部将维修单（已修完）转客户服务部存档。

2、特约服务：物业工程服务部按照公司特约服务收费标准及现场实际情况核价，由物业工程服务部现场开据维修单（需业主及维修人员签字），客服部收费员收费，维修完毕及时将信息反馈前台。

3、属产品保修期间质量问题造成的维修，接待人员应及时与相关责任单位联系，责任

部门接到通知后，要求签署限期整改意见，具体落实维修处理意见：

(1) 对能解决的问题，约定时间，并限期完成。

(2) 对不能解决的问题，给予回复。

(3) 对于复杂的和返修的维修问题，必须由物业工程服务部和客户服务部负责人、楼宇管理员组织协调后，拿出处理意见，协商沟通后由相关负责部门落实解决。

4、重大问题，以工作流转单形式流转至地产公司相关部门，并签署处理意见，具体落实。

(三) 如没有接到其它通知，客户服务部按完成期限跟踪检查落实情况，并在 24 小时内进行回访。

(四) 《报修登记表》由客服部统一进行存档、管理。

七、装饰装修管理规定

(一) 大楼承重结构(如：承重墙、柱、梁等)的位置、尺寸、强度都是经过严格设计计算得出的，任何情况下都不得随意凿打，更不能开洞或开门。

(二) 电线的铺设和电器的安装，业主应聘请持有操作证的工人施工，电器的容量应低于原设计的负荷。

(三) 给排水管道的改造和施工必须保证其他业主的正常使用。业主装修时应对卫生洁具、地漏、下水管道等采取有效的防护措施，如因施工原因造成堵塞由业主负责清理疏通并承担一切费用。在修改排水管道时，严禁将生活污水排入雨水管道。

(四) 业主装修时对厨房、洗手间等部位应做好防水管理。如因施工原因造成房屋渗漏水，由业主负责修复并承担一切费用。

(五) 业主装修期间，不得占用公用地方加工或堆放材料。

(六) 业主的装修垃圾须用袋装运，出户的垃圾不准在公共场所过夜堆放，须及时运走，防止阻塞公共通道和影响小区美观。

(七) 装修时间：小区内装修时间为每天 8:00-12:00，14:00-18:00。如装修期没有业主入住，装修时间可延长至晚上 20:00，但在 18:00-20:00 间，禁止使用电动机械，禁止在楼内喷油漆、烤漆。

(八) 业主在进行房屋装修时不得影响周围业主的休息，施工时应尽量降低噪音(如关好门窗等)。

(九) 业主在装修期间，应确保装修施工人员遵守防火的有关规定，如不得将电源线直

接插入插座中，严禁在室内吸烟、用电炉做饭等。进行电焊时，应采取有效的防护措施防止火灾。

（十）业主应到物业服务中心签订《房屋装饰装修管理协议》，填写房屋装修申请表，在申请获物业服务中心正式批准后，方可派施工人员进入现场施工；若装修过程中临时增加装修项目，须报物业服务中心审核批准。

（十一）业主应确保所有进入小区内装修的施工人员办理出入证，确保进入楼宇装修的施工队伍服从物业管理，遵守小区内一切管理规定。（如施工人员不服从管理或经教育仍然不改者，物业服务中心有权拒绝该施工队伍进入小区）。

（十二）业主若不按要求进行施工，经物业服务中心检查发现，限其修复，业主若不按要求施工，物业有权采取没收工具等强制性措施暂停业主的装修；业主装修完毕，承重结构及公共部份等不允许改动部位，须由物业服务中心工程服务部进行验收。情节严重的物业服务中心有权向有关机构提出诉讼。

二 工程维修管理制度

一、工程服务部管理制度

（一）严格交接班制度，检查设施、设备情况，工具齐全，如有设备故障，两班次人员共同排除方可下班。

（二）交接班后要做好巡查工作，做好值班记录。

（三）日常工作积极主动，提高服务规范，进入住户房间工作要讲究礼仪礼节，工完场清，工装整洁，戴好工牌。

（四）熟悉各工程设备情况，按章操作，根据不同季节做好调整。

（五）服从部门主管的工作安排，当日工作没有特殊情况要当日完成。

（六）工作时间不得串岗、聊天，工作岗位不得有其他人员入内，工作时间严禁喝酒、打扑克等活动。

（七）及时汇报工作中发生的问题，部门领导做好安排解决。

（八）对于不服从工作安排，消极怠工者根据情况上报主管领导，严重者给予劝退。

（九）夜间值班人员要坚守岗位，有情况随叫随到。

（十）请假休息要提前一天报告部门主管，做好替班人员安排。

（十一）维修完工后及时向报修部门及报修人反馈完工情况，对处理不了的任务，向部

门主管汇报，以便做好安排。

（十二）对于达不到标准的员工，报部门领导批示后，视情节轻重予以处罚。

二、维修管理制度

（一）保修期内需要维修的项目，及时通知原施工单位进行维修，规定时间内未进行维修，可另行组织人员维修，所发生的费用从质保金中扣除。

（二）业主在装修工程中因自身的原因造成的损失和隐患不在保修范围内，易损易耗物资非质量原因不属保修范围。

（三）如发现重大质量问题要上报有关领导。

（四）维修程序：业主申请→维修登记→派工人上门维修→业主验收→征求业主意见→签字。

（五）有偿维修原则：业主自愿，收费合理，满足要求。

（六）维修人员不得吃、拿、卡、要和私自截流维修金。

三、工程部零维修管理制度

（一）当工程服务部接到维修单或报修电话，20分钟内要到达现场，确定维修项目，制定有效维修方案，分类进行维修工作。

（二）维修人员要严格遵守服务标准，认真、规范、保证维修质量，服务满意率要达到90%以上。

（三）属于保修期内的维修项目，要及时通知并跟进施工单位、厂家在规定时间内派人员进行限时维修服务，如施工单位及厂家因特殊原因无法及时到达，可另行组织人员进行维修，所发生的费用从质保金中扣除。

（四）要严格遵守有偿服务维修标准，维修费用标准。

（五）有偿维修服务要本着业主自愿的原则，收费合理，满足要求。

四、大、中维修管理制度

（一）在日常保养，定期保养的基础上，根据设备的运行状态及磨损状况确定设备的大、中修期限。

（二）加强定期保养的质量，以延长大、中修的间隔时间。

（三）大、中维修的设备，由工程部组织对维修的种类、级别做出鉴定，并报项目物业经理，项目物业经理权限以外的上报公司物业副总经理审核核实报修方案及责任，总经理批准后方可实施。

(四) 建立健全设备维修档案，详细填写维修记录及维修级别，并存档备查。

(五) 对已进行大、中修的设备，修复后进行运转，对特殊设备或压力容器，按行业标准执行，并认真检查修复后的检验报告以及各种参数，使之完全符合大、中修后正常技术标准。

(六) 认真观察大、中修设备的使用状况，发现异常及时处理，如因维修质量欠佳，返回厂家或维修站点，重新维修。

五、工程回访制度

(一) 工程维修回访采取上门回访，电话回访的方式。

(二) 工程维修完毕后，对重要维修项目要进行回访。

(三) 对住户提出来的问题，认真的分析，及时解决。

(四) 对业主的投诉认真对待做好记录，及时到达现场。

(五) 对业主的问题做到“件件有着落，事事有回音。”

(六) 对业主提出的问题，能解决的立即解决。暂时解决不了的要做出解释，确定时间。

(七) 对业主的回访做好记录，分类整理装订成册。

六、供暖管理制度

(一) 供暖工作在供暖领导小组的领导下工作。

(二) 对运行人员实行有证上岗制。

(三) 运行的供暖设备符合技术及安全标准。

(四) 根据市供暖办的要求进行供暖达标。

(五) 定期测查，确保取暖期供暖安全有序进行。

(六) 科学管理，降耗节能。

(七) 及时处理设备故障，确保设备完好率。

(八) 定时巡检设备运行情况，认真填写运行记录。

(九) 认真执行《交接班制度》《运行制度》《安全管理制度》。

七、电梯安全管理制度

(一) 电梯的保养维护由电梯维保单位负责。

(二) 工程服务部电梯管理员每天对各电梯全面巡视一次，发现问题及时通知维保单位维保人员进行处理。

(三) 工程服务部主管在周检时组织人员对电梯进行一次全面检查，发现的安全隐患立

即组织整改。

（四）物业服务中心在中控室设立五方通话报警点，保证电梯发生故障时能接到报警；

（五）经陕西省特种设备检验检测研究院定期定检合格后。取得《电梯合格使用标志》、定检合格报告的电梯才能使用。

八、电梯机房管理制度

（一）每周对机房进行一次全面清洁，保证机房和设备表面无灰尘，机房及通道内不得住人、堆放杂物。

（二）保证机房通风良好，风口有防雨措施，机房内悬挂温度计，机房温度不超过 40 度。

（三）保证机房照明良好，并配备应急灯，灭火器和盘车工具挂于显眼处。

（四）毗邻水箱的机房应作好防水、防潮工作。

（五）机房门窗应完好并上锁，未经部门领导允许，禁止外人进入，并注意采取措施，防止小动物进入。

（六）按规定定期对机房内设施和设备进行维修保养。

（七）每天巡视机房，发现达不到规定要求的及时处理。

九、风机室管理制度

（一）风机室设专人管理，定期巡查。

（二）风机室管理人员每周不少于一次巡查，并做好巡查记录。

（三）管理人员熟知、掌握风机室设备设施性能技术参数、操作方法。

（四）各类风机每年两次开启运转，检验运转情况。

（五）各类风机要保证消防联动、手动操作正常运转。

（六）风机室要保持卫生，干净、整洁。

十、配电室管理制度

（一）配电室设专人管理，定期巡查。

（二）配电室管理人员必须持证上岗，其他无关人员严禁进入配电室。

（三）管理人员必须熟知、掌握配电室设备设施运行情况、各种设备、仪表、开关的性能、参数及操作方法。

（四）值班人员每两小时巡查一次配电室，并做好运行记录，每天定时抄录计量表的各种参数。

- (五) 配电室要保持卫生，干净、整洁。
- (六) 配电室要设挡鼠板，定期投放灭鼠药。
- (七) 配电室钥匙专人保管，专人开启。
- (八) 配电室如果发生异常情况，不能自行处理的要及时上报相关领导。

十一、热交换站安全管理制度

- (一) 操作人员必须严格执行操作规程。
- (二) 值班人员必须定时进行巡检，必须有可靠的安全技术措施和组织措施。
- (三) 交换站必须随手关门，门钥匙不经领导许可不得转借他人使用。
- (四) 不准将无关人员及小孩带入站房。
- (五) 上岗前以及在岗人员不准喝酒。
- (六) 及时发现并排除潜在的不安全因素。
- (七) 严禁外来人员近入站房。

十二、热交换站交接班制度

(一) 交班程序：

1、接班人员须提前 10 分钟到岗，由交班者详细介绍设备运行情况，安全情况以及注意事项。

2、交接班要做到现场交接，发现问题由交班人员负责处理。不能解决的要及时汇报，并做好记录。

3、交接工作要严肃认真，接班者在运行单上签字后（不许代签），交班者方可离岗，以后出现问题由接班人员负责。

(二) 交接内容：

- 1、设备异常情况的处理。
- 2、设备的温度、压力等参数。
- 3、各管线阀门开关情况。
- 4、设备维修及更换情况。
- 5、公共设施完备情况。

十三、热交换站设备巡回检查制度

(一) 运行人员必须定时对站内设备进行巡回检查。

(二) 检查内容：

- 1、水泵、电机运行声音、润滑、温度是否正常。
- 2、检查分气缸、交换器、压力表、温度计是否正常；各种阀门的开关状态是否正常。
- 3、设备及管线是否有泄漏。

(三) 检查时间：

- 1、站内设备每一小时检查一次，每两小时做一次记录。
- 2、站外管线对所管辖外管线每天检查一次。

(四) 当遇到下列情况时，要增加巡回检查次数：

- 1、新安装、长期停运检修后的设备投入运行时。
- 2、设备运行中存在可疑现象时。
- 3、当设备存在某些暂时不影响安全运行的一般缺陷时。

(五) 做好巡回检查记录。

十四、设备维护保养制度

(一) 操作者须熟悉设备的结构、性能，掌握“三熟”“三能”。

(二) 减少设备磨损，延长使用寿命。

(三) 消除设备隐患，排除一般故障，使设备处于正常技术状态。

(四) 使设备达到整齐、清洁、润滑、安全四项要求。

(五) 具体保养内容为：

- 1、擦拭设备外表，无灰尘，无油垢，紧固泵体各部螺栓。
- 2、检查联轴器，更换损坏的密封圈。
- 3、检查电机接线、接地装置是否完整可靠。
- 4、电工、水暖工做二级保养时，认真完成，水泵、电机检修规范每项内容。
- 5、定期检验安全阀、压力表。

十五、事故报告制度

(一) 当发生设备、人身事故时，要立即报告上级主管部门；如实介绍事故的发生经过，并保护好现场。

(二) 运行人员遇有事故发生时，不得离开工作岗位。

(三) 处理事故要果断。

(四) 事故消除后，对事故发生的地点、经过、处理方法等要做好详细记录。

三 安保管理制度

一、着装及岗位管理制度

- (一) 为了维护小区的正常秩序，安保员对小区进行 24 小时值班制度，住宅楼宇以固定岗为主，物业服务项目楼宇及商业街区以巡逻岗为主。
- (二) 凡在岗或在项目统一要求时间，安保员一律着工装。
- (三) 外出人员不得着工装。
- (四) 爱护工装保持洁净无褶皱，出现破损及时修补。
- (五) 离职时不得将印有项目标志的工装带离项目。
- (六) 做好所管辖区域内治安防范工作，维护公共秩序。
- (七) 负责对进入项目区域的外来人员进行询问、并做好登记。
- (八) 负责对搬出管辖范围的物品进行核实，见物业前台签发物品放行条核实无误方可放行。
- (九) 做好所管辖区域内公共设施的看护，如有损坏，须及时报修和记录。
- (十) 对需要帮助的业主提供必要且合理的帮助。
- (十一) 完成上级领导安排的其它任务。

二、公共秩序维护管理制度

- (一) 贯彻执行公安部门关于安全防范工作的方针、政策和有关条例。
- (二) 督促业主不得乱堆杂物、乱弃垃圾、高空抛物。
- (三) 负责维护所辖区域内的公共秩序，预防事故发生。
- (四) 协助公安部门处理相关的事件，做好安全防范工作。
- (五) 24 小时不定时的巡查所辖区域内的情况，并做好记录。
- (六) 在所管辖区域内巡逻时发现可疑人员要及时盘问并劝其离开。

三、地下车库、停车场管理规定

- (一) 所有进入停车场（库）的车辆，要手续齐全，包括行车执照、车辆保险（交强险）证明以及其它车辆必备的手续。
- (二) 车主应保证车况良好；非机动车及车况不良的车辆禁止进入停车场。
- (三) 临时停放的车辆，按相关规定收取临时停车费。
- (四) 车辆按指引箭头、提示语或车辆管理人员的指挥行驶，不得逆行，限速 5 公里/小时，不得随意鸣笛。

(五) 进出停车场、库的车辆均应按指定车位停放，请勿停放于两个车位中间或非指定停车位置。停放时，应注意前后左右车辆的安全，并与周围车辆保持适当距离，请勿对他人车辆进出造成阻碍。

(六) 凡停放于车场、库的车辆，请将车门锁好，车窗关闭，请勿随车存放贵重物品。因车门、窗未锁而造成的损失，责任自负。

(七) 车辆管理员在车辆停放完毕后和车主认真检查车辆外观，发现破损或划痕后和车主核对并做好记录双方签字确认。

(八) 车辆离开车场前车辆管理员和车主必须再次确认车辆状况。

(九) 车辆离开停车场后对未当场确认的问题，停车场不在负有责任。

(十) 禁止将易燃、易爆、剧毒等危险品带入停车场、库内。凡因此造成事故，后果自负。

(十一) 严禁在停车场内加油及修理车辆，严禁在停车场弃置垃圾，停车场、库内的一切设施要认真爱护，凡损坏或撞毁者应照价赔偿。

(十二) 车辆管理员要严格执行本规定，发现可疑情况及时报告并作好记录。

(十三) 定期检查设备设施，保证设备设施正常有效，确保车库、车场安全。

四、消防安全管理制度

(一) 物业安保服务部负责消防安全的管理，业主及使用人应予以协助。

(二) 消防安全管理应贯彻“预防为主，防消结合”的管理方针。

(三) 下列部位不得吸烟、动用明火。

- 1、电梯轿厢。
- 2、设备机房、配电室。
- 3、设有感烟探测装置的下端。
- 4、其它设有严禁烟火标牌的部位及消防安全重点部位。
- 5、装修、施工、作业现场。

(四) 在装修、作业等情况需要动用明火时，动火单位及个人应到物业服务中心办理动火审批手续，并严格遵守下列规定。

- 1、应告之动火部位、原因。
- 2、提交动火操作人员有效操作证件原件及复印件。
- 3、指定看护人。

- 4、按《建筑灭火器配置规范》配备足够的灭火器材。
- 5、应确保现场可燃物已清理完毕。
- 6、乙炔与氧气应隔离放置。
- 7、设有感烟探测装置的场所应通风排烟，避免产生误报警。
- 8、动火人员应配合安保员的检查，对于未按动火手续进行动火的应立即进行整改。
- 9、用火完毕后应对现场进行彻底清理，及时消灭遗留火种。

（五）用电

- 1、在装修、维修、更换电器设备及导线时，应严格按国家电气有关规范设计负荷、铺设线路。
- 2、业主及使用人应定期检查、维护用电电器及连接导线，发现设备过载、线路短路、导线连接不牢固、绝缘性能差等情况应及时协调有关单位维修。
- 3、库房、操作间、机房等重点部位应建立防火制度和措施。
- 4、重点部位、库房不得使用大功率采暖、做饭等用电设备。

（六）业主及使用人装饰、装修应使用符合国家规范的建筑材料。

（七）不得在住宅楼宇储存、生产具有易燃、易爆、化学反应特性的物体。

（八）安保服务部定期对住宅楼宇进行防火检查，消除安全隐患。

（九）住宅楼宇消防设施、器材的管理。

1、物业管理单位定期对住宅楼宇灭火设施、消防器材进行维护、检查，以确保有效、处于正常状态。

2、住宅楼宇人员应爱护住宅楼宇消防设施及器材，不得发生下列行为：

- （1）遮挡、圈占、损坏、挪用消火栓系统。
- （2）封堵疏散通道、安全出口、楼梯间、电梯前室及禁止在上述位置放置杂物。
- （3）挪动、拆卸、损坏探测、报警装置。
- （4）遮挡、去除、涂抹消防安全疏散、安全出口、设施标志、标牌。
- （5）私自动用自动报警、灭火装置。
- （6）非紧急情况动用灭火器、拔掉灭火器铅封、改变灭火器设置部位等。
- （7）拆除防火墙、防火材料。
- （8）封堵感烟、感温探测装置的探测空间。

（十）安全教育和宣传

物业公司大力进行安全教育，组织学习有关的法规和各项安全制度、岗位职责和操作规程，组织学习安全事故视频、邀请消防局对物业员工及业主讲解安全知识讲座及自救基本操作技能，通过不断的学习，使广大员工和业主、使用人重视安全，懂得规定和要求，自觉遵守，主动配合，以提高住宅楼宇人员的逃生、灭火、报警等技能，同时加强内部人员的防火安全意识。通过业主微信群、园区横幅、组织安全宣传活动月、消防演练等方式进行安全宣传。

（十一）应急情况的处置

发生火灾后，第一发现人应立即按下住宅楼宇火灾报警装置或电话告之物业安保主管，视火情立即拨打 119 报警，就近使用灭火器材或灭火系统进行灭火。所有人员应按照物业人员的组织由楼梯间进行逃生、疏散，并随手关闭用电电器。

五、消防控制室管理制度

（一）控制室实行专人轮班 24 小时值班制度，值班员不得随意离开值班室，值班员要遵守值班岗位职责，每日作好值班记录，室内卫生每日清扫一次。

（二）每天检查消防系统是否正常。

（三）出现报警信号，立即实地核查信号真伪情况。

（四）消防专职值班员及维修班负责对大楼消防设施巡查、保养、维修、管理。

（五）值班室内禁止吸烟，杜绝一切火种，严禁存放易燃易爆等危险品。

（六）控制室内的电话属专用报警联系电话，任何人不得占用、影响消防联络。

（七）控制室内应配有手持灭火器材。

六、安保服务部消防安全管理工作制度

（一）拟订消防安全工作的资金投入和组织保障方案。

（二）组织实施防火检查和火灾隐患整改工作。

（三）组织实施对本单位消防设施，灭火器材和消防安全标志的维护保养，确保其完好有效，确保疏散通道和安全出口畅通。

（四）在员工中组织开展消防知识，技能的宣传教育和培训，组织灭火和应急疏散预案的实施和演练。

（五）定期向公司汇报消防安全情况，及时报告涉及消防安全的重大问题。

七、防火巡查、检查制度

（一）防火巡查制度：

1、物业服务中心员工每天对本岗位、本地段进行火情安全的自查，排除本身能够排除的一切不安全因素，上报不能解决的火情隐患及不安全因素。

2、由物业服务中心安保服务部消防专员，每天对住宅楼宇消防安全重点部位、楼层、楼梯间、宿舍、餐厅操作间、库房、施工现场等部位巡查一次。

3、遇到重大节日、活动等应根据工作量增加巡视频次。

4、巡查内容：

(1) 用火、用电有无违章情况。

(2) 安全出口、疏散通道是否畅通，安全出口疏散指示标志、应急照明是否完好。

(3) 消防设施、灭火器材和消防安全标志是否在位、完整。

(4) 卷帘门下是否堆放有物品。

(5) 自动喷水灭火系统、消火栓系统水压是否正常。

5、巡查人员应填写巡查记录并签字，消防安保员应负责抽查并签字。

6、发现火灾隐患应立即责令相关部门/人员整改、制定防范措施，并约定限改日期，再次确认。

(二) 定期消防安全检查制度

1、每月及重大节日、活动之前，对住宅楼宇重点部位及临时设置场地进行一次防火检查。重大节日、活动之前的消防安全检查，由行政主管负责组织，各部门班长及主管参与。

2、每月防火检查应由安保部主管组织实施。

3、防火检查部位为：消防安全重点部位、楼层、楼梯间、库房、餐厅、宿舍、会议室、机房等。

4、检查内容：

(1) 火灾隐患的整改、以及落实情况。

(2) 疏散指示标志、应急照明和安全出口完好情况。

(3) 安全疏散通道、消防车道、消防水源情况。

(4) 灭火器材配置及有效情况。

(5) 用火、用电有无违章情况。

(6) 重点工种人员以及其它员工消防知识掌握情况。

(7) 消防安全重点部位的管理情况。

(8) 易燃易爆危险物品贮存、管理、使用是否符合安全要求，防火防爆措施的落实情况，以及其它重要物资的防火安全情况。

(9) 对烟头、遗留火种是否妥善处理。

(10) 仓库内货物及物资分类存放是否符合安全规定，库房灯光应在 60W 以下。

(11) 电器设备运行是否正常，有无超负荷运行，电线、电缆的绝缘有无老化、受潮、漏电、短路等情况。有无乱拉电线情况。

(12) 动火是否按规定办理手续，焊工操作时是否达到“八不”、“四要”、“一清”要求。

(13) 消防（控制室）值班情况和设备运行记录情况。

(14) 消防安全标志的设置情况和完好有效情况。

5、对存在的隐患，应立即责令相关部门负责人/当事人整改并指定防范措施。

6、防火检查应填写检查记录，检查人员和被检查部门负责人应当在检查记录表上签名。

八、临时动火、焊割作业安全管理规定

(一) 本单位或外单位在住宅楼宇内因施工需动火的工程，必须事先通知中控室，到物业办理动火作业手续，施工单位动火前必须采取切实有效的防火安全措施，现场应有人监督，待动火完毕后立刻清查现场。对私自动火作业的，一经发现，对施工的除责成其补办动火作业手续外，还要对施工个人及负责人处以罚款；一旦造成事故，除加重处罚外，还应追究其法律责任。

(二) 在重点部位、危险地段动火（变压器室、配电室、车库、发电机房、楼层）必须经物业服务中心批准方能动火；违者按有关规定罚款。

(三) 动火必须做到“八不、四要、一清”。动火后要认真检查现场，防止留下火种而引发火灾。

1、动火前“八不”：

(1) 防火、灭火措施未落实不动火。

(2) 周围的易燃物品未清除不动火。

(3) 附近难以移动的易燃结构未采取安全措施不动火。

(4) 凡盛装过油类等易燃的容器，未经洗刷干净、排尽残留油质的不动火。

(5) 凡盛装过气体受热膨胀有爆炸危险的容器和管道不动火。

(6) 凡储存有易燃、易爆物品的场所，未经排除易燃物品的不动火。

(7) 在高空进行焊接或切割作业时，下面的可燃物品未清理或未采取安全防护的不动

火。

(8) 未配备相应的灭火器材不动火。

2、动火中“四要”：

(1) 动火前要指定现场安全负责人，且必须到达动火现场。

(2) 现场安全负责人和动火人员必须经常注意动火情况，发现不安全苗头时，要立即停止动火。

(3) 发生火灾爆炸事故时，要及时处理。

(4) 动火人员要严格执行安全操作规程。

3、动火后的“一清”：动火人员和现场负责人在动火后，应彻底清理现场火种及燃烧灰烬，然后才离开现场。

(四) 配电房及重要机房内不准堆放可燃物品，不准吸烟，消防设备旁边不准堆放任何杂物。

(五) 各通道、楼梯口等部位经常保持畅通，疏散标志和安全指示灯要保证完好，禁止住户在通道、楼梯、垃圾桶旁焚香、烧纸。

(六) 住宅楼宇所有人员必须遵守《国家消防法律、法规》和公司有关消防管理的规定。

(七) 严格维护消防设备，按公司规定定期进行测试检查，保证设备完好。

九、交接班制度

(一) 保安人员要按时交班，接班人员要提前 10 分钟到达岗位。接班人未到达前，当班人员严禁离岗。

(二) 接班人员要做到三明：上班情况明、本班接班的事情明、物品器械明。

(三) 交接人员要在下班前认真填好交接记录，应做到三清：本班情况清、交接的问题清、物品、器械清，并将工作环境打扫干净，物品摆放整齐。

(四) 当班人员发现的事情要及时处理，不能移交给下一班，事情要处理完才能离开，接班人员要协助完成。

(五) 交接人员要等接班人员验收后才能下班。验收时发现的问题，由交班人员负责。

(六) 交班时，接班人员要在记录本上签名。

(七) 任何情况下，均要禁代替签名。

十、对讲机使用管理制度

为了便于工作，加强管理，延长对讲机的使用寿命，使用对讲机更加规范，特制

定本规定。

(一) 根据工作的需要由项目物业服务中心安保部统一配发。

(二) 频道划分：

- 1、客服服务部： X 频道
- 2、工程服务部 Y 频道
- 3、安保服务部： Z 频道
- 4、后勤保障部： M 频道

(三) 对讲机使用规范

1、呼叫示例：

- (1) *经理，*经理，我是 ***，有事请指示，收到请讲。
- (2) *主管，*主管，我是 ***，收到请讲。
- (3) *队长，*队长，我是 ***，收到请讲。
- (4) ***，***，收到请讲。

2、回答示例：

我是***收到请讲。如没有听清楚应说：“请重复”。当听清楚以后，应回答“明白”。

(四) 对话规范与要求：

1、使用对讲机只能谈论与工作有关的事项，严禁使用对讲机谈论与工作无关的事项，更不得用对讲机开玩笑。

2、使用对讲机讲话应简明扼要，讲话要清楚。

3、使用对讲机讲话要规范，在听到呼叫时有职务的，要称职务，没有职务的应直接呼姓名***，切不可称兄道弟。

(五) 对讲机管理规定

1、对讲机只有当班人因工作才能使用，严禁转借他人使用。

2、对讲机属贵重物品，使用人应妥善保管，不得摔、碰，防止损坏，下班时要交接好。

3、认真做好对讲机的交接工作，交接时应认真仔细地检查，如有问题立即报告主管，以明确责任。

4、遵守对讲机“谁使用、谁保管，谁损坏、谁赔偿”的原则。

5、每部对讲机配发两块电池，不得使用他人的电池，在更换电池时必须先关掉电源和主机上的开关，电池必须按规定时间（6—8小时）轮换使用。

6、对讲机不得随意拆卸或自行维修，如使用中发现问题及时找具体负责人联系。

四 保洁管理制度

一、保洁员岗位管理制度

（一）严格遵守物业服务中心的规章制度，上下班乘坐消防电梯及走员工通道，不准使用业用电梯。

（二）不得在大堂、走廊跑动，大声说笑，聚堆聊天等。

（三）同事之间要团结友爱，不制造事端。

（四）对业户要有礼貌，不能与业户发生争执。

（五）非工作需要，不准进入业主户内或向业主索要物品。

（六）捡拾业主的物品、钱币等，一律要上缴。

（七）对小区的设施，设备要有责任心，精心爱护、保养，不能有短缺、损坏等。

（八）清理办公室时，不准翻阅领导的文件，更不准将文件内容传播出去。

（九）不得将小区内的任何物品私自带出。

（十）不得在工作时间干私活。

（十一）自己负责区域内的卫生，须达到保洁标准。

（十二）不得损坏保洁物品，如有损坏要赔偿。

（十三）上岗前不吃带有异味的食物，保持良好形象。

（十四）下班前，必须将自己负责的区域内的消防设施检查一遍，如有异常，马上向上级领导汇报。

（十五）每天的工作必须完工，将工具收好后，方可下班。

以上各项，保洁部员工一定要认真执行，如有违反上述条例者，给予相应的处罚，情节严重者予以除名。

二、保洁工具设备领用制度

（一）保洁工具设备要遵守“谁使用、谁保管、谁负责”的原则。

（二）领用工具设备时，领用人自行检查工具设备的完好程度，因检查不细，造成设备出库而影响工作的，由领用人自行负责。

(三) 使用工具设备工作时，如工具设备发生故障，不得强行继续操作，应及时向主管领导汇报。

(四) 因操作不当，发生机具、附件等人为损坏者，按规定照价赔偿。

(五) 归还工具设备时，必须保证工具设备完好无损，内外干净，如有损坏应及时报修，并在领用簿上注明损坏情况及原因。

(六) 为了计划各部门收入支出，增收节支，使各项物品物尽其用，发挥其最大效率。

三、清洁用具及消耗品物料使用制度

(一) 常用清洁工具由领班办理领用手续，按实际需求分配给保洁员。

(二) 申领的工具可存放于工具间，所用工具自行保管，需要使用时自行取用。

(三) 使用工具中，应爱护清洁工具，如工具损坏影响使用的，可再行领用，领用时需以旧换新。

(四) 工具使用完毕后清理干净及时放回工具间，不可随意放置或丢弃。

(五) 对于消耗品物料（各种清洁剂、清新剂、洗衣粉、消毒水、尘推油、电梯油等），由领班办理领用手续，按实际规定分发给保洁员使用。

(六) 批准领取的清洁用品必须为清洁专用，不能挪为它用或者私用，一经发现，接受处罚。

(七) 所领取物料若一次使用未完，可暂时存放于工具间内，待下一次使用时取出再用，应坚持厉行节约的原则，不可随意浪费。

四、工具设备操作制度

(一) 在工具设备使用前，了解设备的性能、特点、功率。

(二) 操作前，先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。

(三) 各种工具设备严格按照使用说明正确操作，正确使用。

(四) 工具设备使用后，按要求做好清洗、保养工作。

五、保洁工具使用注意事项

(一) 工具设备保养制度

1、吸尘器每次用完后，擦去表面浮尘后，将电线缠好放到指定地点，每周将尘袋视情况清理至少一次。

2、多功能单擦机，每次用完后将剩余的保洁剂倒掉并用清水冲净，用抹布将机器里

外擦干净，以防碱性保洁剂损伤机器。

3、吸水机使用完毕后，将污水倒掉，用清水冲洗里外用抹布擦干、上盖打开通风、以防潮气腐蚀电机。

4、玻璃器使用后需清洗干净，上水器要晾干，清点无短缺后，放回袋内。

（二）抛光机使用注意事项

1、抛光前先检查底盘是否上紧，以防抛光垫未夹紧而造成抛光垫变形，或底盘磨损地面。

2、在抛光过程中注意不要碰到花盆、玻璃门、家具、墙等一些坚硬物品，防止碰坏物品或滑破抛光垫。

3、抛光机在工作中发现有异常声音，要立即停机检查，如强行工作会造成机器损坏。

4、打蜡时，蜡水不易过多。正常一滴蜡水能抛一平方米左右的地面。

5、机器工作中要将电线放在操作者的身后，防止电线缠进机器里。

6、机器用完要将表面浮尘抹干净，电线缠好收回工作间。

7、一到两月检修一次（找机器维修人员）。

（三）吸尘器使用注意事项

1、使用吸尘器时，不可吸潮湿地面，吸尘时要注意避开地面的潮湿部分。

2、吸尘器不得吸大件物品（如，塑料袋、纸屑、铁丁、瓶盖等异物）。

3、吸尘袋和过滤网需定期清理，两台吸尘器相互吸尘。

4、使用时要轻拿轻放，不能碰撞，以免损坏机器。

六、保洁员安全操作制度

（一）牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。

（二）清洁人员在超过1米高处操作时，必须双脚踏在凳子上，不得单脚踏在凳子上，以免摔伤。

（三）保洁员在使用机器时，人不得用湿手接触电源插座，以免触电。

（四）保洁员不得私自拔动任何机器设备及开关，以免发生意外事故。

（五）保洁员在不会使用清洁机器时，不得私自开动机器，以免发生意外事故。

（六）保洁员应该严格遵守防火制度，不随意动用明火，以免发生火灾。

（七）保洁员在操作与安全发生矛盾时，应先服从安全，以安全为重。

七、物品摆放标准

- (一) 灭火器：与墙面一拳距离。
- (二) 立式垃圾桶：桶口与墙面平行，摆放在电梯按键正下方。
- (三) 窗户：窗户开放两边大小 10cm，约一手掌宽。
- (四) 劳动工具：日常使用工具摆放在地下一层指定地点；大件工具使用后放置在保洁库房。
- (五) 拖布、扫帚、撮子：放在卫生间角落隐秘处。
- (六) 垃圾桶：统一放置在楼道左侧墙角。
- (七) 纸篓：放置在便池右侧。
- (八) 随身使用工具：不得在人员离开时摆放在公共区域。

五 绿化管理制度

一、绿化工的岗位制度

- (一) 必须服从管理，听指挥。
- (二) 了解岗位职责和工作范围，尽心尽力搞好绿化工作。须熟悉掌握园艺技术，提高环境容貌质量，为住户提供优质服务。
- (三) 负责居住区绿化范围内树木花草的培植、养护，包括施肥、浇灌、修剪、除虫、清洁等工作。
- (四) 有责任要求住户爱护公共绿地，发现有意破坏的现象，要及时劝阻和制止，严重的要报物业服务中心来处理。
- (五) 应不断学习专门知识，积累经验，努力提高技术水平和服务质量，要厉行节约，反对浪费。

二、绿化标准

- (一) 浇水。有无适时或定时浇水，绿化植物是否干枯，对流到地面或设施上的水要及时抹干，保持周围环境整洁、干净，并防止造成设施的腐蚀和霉坏。
- (二) 施肥。施放有异味的肥料是否在非办公时间内进行，并以花泥覆盖，不得裸露，以免影响周围环境。
- (三) 修剪。物业区域内的花草是否及时修剪，造型是否整齐美观，枯枝黄叶是否及时剪掉，保持青绿和生机，修剪下来的枯枝黄叶要即刻清除；草坪有无杂草、杂花，若有，

要及时拔除，注意草坪、草地是否整齐。

（四）补栽。如有枯死现象，要及时进行补栽补种；如要更换新的品种，需审批。

六 餐厅管理制度

一、餐厅岗位人员管理制度

（一）按照岗位职责标准执行，经常不断调整花色品种，提高配餐质量。

（二）根据工种需要，刻苦钻研专业技术，熟练掌握服务与原料初加工、改刀与配菜，烹调与火候、面点操作等技术要求和操作规程，掌握机械设备性能和使用方法。

（三）严把质量关，做到：蔬菜加工无泥沙、烂叶、虫类和杂物，鱼类加工要刮净、剃净、洗净，改刀加工丝、条、片、丁、块均匀并成形，烹调加工的菜肴色、香、味、形俱佳，主食加工多样。

（四）加强成本核算，降低成本。配餐均匀，就餐划卡，餐后清理桌面、案台、地面，各种设备用具摆放有序。

（五）时刻注意安全操作，严守操作规程，保养好动力机械，不得违章操作，杜绝人为事故发生。

（六）严把消防安全关，消除一切消防隐患，杜绝相关事故的发生。

（七）按时、优质完成上级领导分派的其他工作。

二、餐厅卫生管理制度及规定

（一）洗手消毒制度

1、上班进入工作岗位前，要充分的洗手消毒，使用消毒香皂，并保持流水冲净，自然晾干。

2、工作间接触过生荤原料、半成品后，出外（包括去卫生间）回到工作岗位前，进行半成品切配前必须以上述方法，充分洗手消毒。

（二）每日餐、用具消毒制度

1、每天对已用过的餐具进行分类消毒。要求餐具先用洗洁精洗净后，用专用的消毒水浸泡 15 分钟，清水冲净，放入消毒柜中 3—4 个小时方可为下一餐使用。

2、每天下班前将用具（菜墩、刀、勺、盆等）分类浸泡在消毒水中至第二天上班前取出，并用清水冲净。抹布每天下班前煮沸 10 分钟，平时使用前放在消毒水中浸泡。

3、凉菜板与刀在平时使用后要用 75%的酒精进行消毒，并放在不易污染的专门架上。

（三）餐厅工器具的使用规定

- 1、所有餐、用具摆放要有序，不得杂乱无章。
- 2、凡盛装食品（除原材料外）的器具，不得直接放在地面。
- 3、所有的工器具使用前注意生熟分开。

（四）餐厅清扫制度

- 1、实行每餐一小扫，周末一大扫，随脏随扫的制度。
- 2、将清扫区域分担到个人，以增强及时清扫和保持的责任心。
- 3、清扫过程中，注意使用二次用水，以提高水的利用率。同时，清扫的水中必须放入一定比例的消毒粉/84 消毒液，以保证清扫后的杀菌作用。

（五）餐厅工作人员的个人卫生要求

- 1、每天上岗前检查个人仪容仪表。包括：穿着干净整洁的工作装、工作帽；不留长指甲，不浓装艳抹，女员工要主动将长发挽起。
- 2、上岗操作前必须按洗手消毒制度进行，不得投机取巧。
- 3、每餐打餐前，注意更换打餐服装，配戴好口罩、手套，以保证打餐时的卫生。

三、物品入出库管理规定

（一）严格执行物资入出库制度，认真办理物资入库验收手续，应做到四不入库。

- 1、不合格的不入库。
- 2、不符合质量标准的不入库。
- 3、计划外或未经领导批准的不入库。
- 4、未经财务和项目餐厅共同验货、复秤的不入库。

（二）认真执行物品出库手续，库管员必须认真审查出库单是否符合规定，内容是否完整，签字是否齐全，每日进行一次出库。

（三）库管员对库房的所有物品，都应按类别、品种、规格分别码放，做到定物、定位、定架，一目了然，易于盘点。

（四）库管员对每月库房的物品清单要与财务对帐一次，必须做到帐单相符，单实相符。

（五）库房的所有物品，必须以高度负责的精神，保证做到菜品果蔬合理损耗，物料完好无损。凡因责任心不强和保管不善而造成物品损失的，根据损失具体情况，进行赔偿。

（六）库房每次采办前必须进行一次盘点，确保物料菜品无积压；每月末必须进行一

全面清查盘点，并按规定表格编制盘点表，每月二十五日内报送财务部，发生盘盈盘亏情况时，应附文字说明，经财务部审查和提出处理意见后，报请总经理批准执行。

四、餐厅核算及管理规定

为加强餐厅管理，也有利于食堂管理员及各级领导随时掌握项目餐厅伙食水准情况，便于调整投料成本，增强员工用餐满意度，因此特制定核算制度及管理办法如下：

（一）、核算方法及要求

1、每日材料入库须经项目餐厅厨师及验称人员（库管员）同时验称验质签字后方可入库。

2、各种原材料的出库必须由库管员签字，根据需要出库。

3、根据采购周期每次采办到位后上报财务一次当日入库单及采办前使用周期内每日消耗单。

4、库存物品不积压，保持通风干燥，不腐不烂。随时盘点，月终由财务部人员配合一次性盘点。

（二）、餐卡的管理

1、员工餐卡专人专用，当月有效，不准提前或过期使用。

2、员工餐卡充值需根据每位员工正常工作出勤要求进行签字登记充值，记录上月刷卡次数、剩余次数并冲入本月正常出勤用餐次数。

3、至项目餐厅用餐时应主动出示餐卡刷卡用餐。

4、对转借、代打卡、给外部人员打卡使用的，按公司相关规定予以处罚。

5、用餐人员应于每月 28 日-29 日（法定节假日提前一个工作日）持本人餐卡登记充值。

6、餐卡遗失，请及时至后勤保障部挂失，交纳工本费，更换新餐卡。

五、餐厅设备管理制度

（一）项目餐厅设备由厨师专人保管，食堂管理员负责进行日常检查。

（二）厨师下班离岗前关掉煤气、电源开关，门是否锁好，检查电灯是否关好并检查所有冰箱运转是否正常，每日做好记录。

（三）使用设备时应按规定程序进行操作，出现故障须及时向上级汇报并做好相关补救措施。

（四）餐厅设备应定期检查，如有必要可请求工程部给予协助。

（五）库房内储料冰柜由库管员负责开闭、上锁及钥匙保管，出库后存放物料冰柜由厨师进行管理。

（六）保持设备内外的清洁。

六、餐厅用品（料）请购制度

根据每月每周项目餐厅出餐食谱及用餐人员消耗情况制定每月采购次数及采购量及费用预算计划，于每月 28 日前将下月采购计划报公司财务管理部，财务管理部审核报总经理审批后，下个月根据采购预算及周期批款采办。

七 会议管理制度

一、物业服务中心会议由客户服务部统一组织，同物业项目经理沟通后安排会议时间、地点、与会人员，并准备会议资料。

二、会议具体类别如下：

（一）物业服务中心会议

1、周例会

由物业服务中心各部门汇报上周工作总结和下周工作计划，物业项目经理作出工作要求及指示。参加人员为各部门基层管理（领班/班长）级以上人员，召开时间为每周一下午 14:00。

2、专题会议

研究解决物业服务中心内部的专题事项。参加人员和召开时间由客户服务部根据工作需要负责安排。

3、月度、半年度、年度工作汇报会议

由各部门主管级人员汇报月度、半年度、年度工作情况。会议形式和召开时间由行政负责安排及通知。

（二）各部门内部会议

各部门结合自身情况自行安排会议形式，严格遵照执行。

八 档案管理制度

一、客户服务部为物业服务中心综合档案管理部门；各部门的业务档案管理均由本部门负责人管理，原始有效档案要提交给客户服务部行政进行备份。

二、凡在工作活动中形成的、具有查考利用价值的文件资料，必须及时向档案管理部门移交备档。

三、归档具体范围

（一）公司或政府颁发的需要物业公司贯彻执行的文件材料。

（二）政府领导视察、检查物业服务中心工作时的重要指示、讲话、题词、照片和有特殊保存价值的录音、录像等声像材料及登载相关内容的报刊。

（三）公司总部/物业服务中心颁发的（包括转发及其他单位联合颁发的）各种正式文件的签发稿、印本、重要文件的修改稿。

（四）请示、申请及公司领导或职能部门的批复文件。

（五）各部门的工作计划、总结、报告。

（六）各种会议资料以及形成的声像材料。

（七）领导公务活动形成的重要文件、电话记录，从外单位带回的与物业服务中心有关的文件材料。

（八）领导或各部门有关负责人代表公司对电视台、广播电台及报刊记者的新闻发布稿和声像材料、撰写专题文章及在外单位重要讲话的稿本。

（九）反映物业服务中心经营管理的专业文件材料，如租赁、银行贷款等业务中产生的各种文件、资料、合同等。

（十）统计报表和统计分析资料。

（十一）组织机构、人员编制等文件材料。

（十二）公司总部/物业服务中心制定的规章制度。

（十三）物业服务中心大事记、年鉴，反映物业服务中心重要活动、事件的简报、声像材料，荣誉奖励证书，有纪念意义和凭证性的实物及展览照片、录音、录像等文件材料。

（十四）公司总部/物业服务中心对各部门人员任免、调配、培训、专业技术职务评定、员工的录用、转正、定级、调资、辞退、医疗、扶恤、死亡、奖惩等工作形成的文件材

料。

(十五) 员工名册、介绍信存根。

(十六) 外事活动中形成的请示、计划、考察总结、重要简报、会议纪要、会谈记录、声像材料、有参考价值的材料、互赠礼品清单、工作来往文件等。

(十七) 解决法律纠纷问题形成的文件材料。

(十八) 与有关单位签订的各种合同、协议书等文件材料。

(十九) 固定资产登记，财产、物资、档案等移交凭证。

(二十) 购置大型设备和基建工作中形成的凭证、协议合同、图纸文件材料；

(二十一) 其它文档。

四、归档要求

(一) 需归档的文件资料应及时向行政移交，财务档案定期交由公司财务部归档。

(二) 必须严格遵守归档制度，不得无故延期或不移交应归档的文件材料，如有材料还需使用，也应先立卷归档后再办理借阅手续。

(三) 严格履行移交手续。

(四) 归档立卷要遵循文件材料的形成规律和特点，保持文件之间的有机联系，区别不同价值，便于保管和利用。具体应做到下述几点。

1、归档的文件材料种类、份数均应齐全完整。

2、在归档的文件材料中，应将每份文件的正文与附件、中间稿与定稿、请示与批复、转发文件与原件、多种文字形成的同一文件组合在一起，不得分开。

3、卷内文件材料应区别不同情况进行排列，密不可分的文件材料应依序排列在一起，即批复在前，请示在后。正文在前，附件在后。印件在前，定稿在后。

4、卷内文件材料应按排列顺序依次编写页号或件号，应在卷内每份文件材料的右上方编号，图表和声像材料等也应在图表上或声像材料的背面编号。

5、案卷必须填写卷内文件目录，对文件材料的题名不要随意更改和简化。没有题名应拟写题名，有的虽有题名无实质内容的也应重新拟写：没有责任者、年、月、日的文件材料要考证清楚，填入有关项内。

6、声像材料应用文字标出摄像或录音的对象、时间、地点、中心内容和经办者。

五、档案的借阅

(一) 借阅档案时须经上级领导和物业项目经理批准, 然后到管理员处填写借阅登记簿, 方可借阅。

(二) 借阅档案必须严格履行登记手续, 登记内容包括部门、借阅人、档号、用途、归还日期。

(三) 借阅档案的人员, 不得泄密、涂改、拆散、转借、复印和携带档案外出, 如有特殊情况或确属工作需要, 需要转借、复印或携带档案外出时, 经物业经理批准后, 办理完相关转借手续方可执行。

(四) 借阅的档案用完后应及时归还, 不得遗失, 借用时间不得超过三天。

九 车辆使用管理制度

一、车辆日常管理规定

(一) 办公用车由指定专人驾驶, 非专职司机不允许驾驶车辆。

(二) 原则上目的地距离物业服务中心 1000 米地内的路程不予派车, 如遇特殊情况特殊对待;

(三) 在派车时应本着一车多用, 路线、时间安排合理的原则。

(四) 车辆夜间须停放在指定停车场。

二、司机管理规定

(一) 司机要认真贯彻执行交通管理的各项制度, 谨慎驾驶车辆, 确保安全行车。

(二) 做好车辆日常维护保养工作。保证车况良好, 车辆清洁, 机器运转正常。

(三) 严格控制用油, 积极开展节油活动。

(四) 服从领导, 听从调度, 严格按派车任务准时出车, 不出私车, 坚守岗位, 做到随传随到。

(五) 司机要提高自我修养, 注重个人形象, 服装干净整洁, 不能过于休闲, 严禁穿拖鞋出车, 不说污言秽语, 不在车内吸烟、睡觉。

(六) 遵守保密守则, 车上领导、客人的谈话做到不介入, 不插话, 不传播。

(七) 每次长途出车后, 要对停车费、过路费进行及时报销, 不得滞留; 要求在每一张单据背后标明费用发生原因、地点及日期。

三、处罚管理规定

(一) 有派车权的相关人员出现违规用车行为，一经发现将处以 500 元罚款，对违规出车行为未拒绝的驾驶员处以 200 元罚款，出现责任事故自负；

(二) 驾驶员有违规用车、酒后驾车等行为，一经发现将处以 200 元—500 元罚款，出现责任事故自负；

(三) 驾驶员有未按照本制度规定入库停车行为，一经发现将处以 200 元罚款；

(四) 驾驶员违反交通规则及造成事故的罚款由当事人承担。因驾驶员违反规则，情节严重并给物业服务中心造成损失的，将处以一定数额的罚款，具体处罚标准如下表：

序号	事故保险发生额	罚款处理方案
1	3000 元以下	200 元
2	3000—6000 元	400 元
3	6000—10000 元	600 元
4	10000—30000 元	800 元
5	30000 元以上	1000 元

十 办公用品管理制度

一、计算机、传真机、复印机、打印机、办公家具、电话等办公设备由客服部统一负责登记、领用、回收、报修等管理，客户服务部监管手续、程序及各部资源使用情况。

二、申购和采购：

(一) 办公用品由客户服务部行政根据消耗情况进行申购备领，每月月末各部门上报办公用品《申购单》至前台，客服前台进行市场询价并完善《物品采购申请表》价格费用，经客服主管审核，项目经理、财务部、总经理审批；审批后的《物品采购申请表》由行政在财务借款执行购买，公司出纳给供应商转账（需要现金购买时公司出纳转账至收费员处，采办人员领用签字购买）。

(二) 办公用品采购原则上优先长期合作供应商处采购，供应商原则上每年进行市场询价，根据物美价廉、区位及售后服务至上原则综合考虑进行选择。

(三) 办公用品费用严格控制在费用预算标准外，超出预算部分需做情况说明，如情况

说明不充分公司财务可拒绝报销。

(四) 非常规办公设备且费用较大可做专项采购申请，进行特批。

(五) 未填写《申购单》及《物品采购申请表》未经领导批准擅自购买的不予报销。

三、管理和发放：

(一) 办公用品的备品由库管员专人建帐保管。

(二) 各部门要控制和合理使用办公用品，杜绝浪费现象。

(三) 凡调出或离职人员在办理离职或交接手续时，应将所领用的办公用品(一次性消耗品除外)如数归还。有缺失的应照价赔偿，否则不予办理有关手续。

(四) 办公用品的申购和发放时间。

1、申购时间：各部门于每月 25 日之前将次月需要购买的办公用品明细签字审核后报送到客服部行政处汇总制《物品采购申请表》提交客服主管办理。

2、发放时间：每月月初派发各部门申购的办公用品，各部门指定专人一次性领取办公用品并做好本组内部台账。

十一 库房管理制度

1、 库存原材料、物资要贯彻执行“先进先出，定期每季翻堆”的库房管理规定。

(1) 要节约库容、合理使用库容。重载物资与轻抛物资不得混堆，有挥发性的物资不得与易吸潮物资混堆。

(2) 库房对进库储存的物资，必须按固定堆位存储，并编列堆号，在每个堆位存放进、出、存货卡”，凡出入库物资应于当天在货卡登记，以便与物资明细帐对口。

(3) 库存物资必须做到“三对口”，即库存物资与货卡相符，货卡结存数与物资明细帐余额相符。每月末库管员应根据物资明细帐记录的收、付发生额和余额数字，编制“进、销、调、存月报表”。

(4) 库管员对所保管的物资，应经常检查，对滞存在库房时间较长的物品，要主动向客服主管反映滞存情况；对存库物资，发现霉变，破损或超保管期限，应及时提出处理意见，并送交物业经理一份，以便有及时研究作出处理意见。

(5) 对于账外物资需要存放在库房内的，库管人员要单独登记明细账(信息同库存物资)，单独编写物资编码，并放置独立区域，要求存放人办理出、入库手续，出入库单需物品所属人、所属部门负责人、库管员签字确认，对于贵重物品，要进行拍照登记；账外物资月末盘点时一并进行核对。

(6) 物资保管与保养

a、 根据不同类别、形状、特点、用途分库分区;保管要做到“三清”，“二齐”，“四号定位”摆放。

三清:材料清、数量清、规格清

二齐:摆放整齐、库容整齐

四号定位:按区、按排、按架、按位定位

b、 保管物资应做到“十不”，即不锈、不潮、不冻、不霉、不腐、不变质、不挥发、不漏、不爆、不混、按物资保管技术要求，适当进行加垫、通风、清洗、干燥、定期涂油或重新包装，存放不当应及时改进。

C、 要严格注意防火，防盗，防虫鼠害

3、 物资入库、出库规定:

入库:(1) 库管员按照采购员提供经使用部门验收人员(部分负责人)、客服主管、供应商确认的验收单，查验无误后等级存货卡、记入库存明细账，并填制复写入库单，入库单一式四联，交由申请部门、采购部门、库房人员、及财务，财务将入库单作为记账附件记入当期账目。

(2) 库管员对与采购单上注明的物资，与实际物资供应商或其代理人、型号、规格、数量、质量不相符的，或者不符合公司对商品有效期规定的物资，要拒绝其入库，并及时向申购部门、采购人报告;

(3) 退库要求与入库一致，并由相关部门负责人在入库单上说明原因。

出库:

(1) 库管人员根据有部门负责人签字确认的“领用申请单”明细，填写出库单发放物品;出库单及领用申请明细中需有相关领导签字确认的数量、规格;并本着“先进先出”的财务核算原则对先入库的物资进行优先发放。出库单一式三份，交由申请部分、库房人员、财务，财务将出库单作为记账附件记入当期账目。

(2) 库管人员应制定“库房运营时间表”，并与各部门协调各自的领货时间。

(3) 为了安全，库管人员应监督领货人员未经允许不得进入库房内。

(4) 库管人员严禁先出货后补办手续的错误做法，严禁白条发货。

4、 库房的存量管理

(1) 库房实行存量管理，库房的最高存量和最低存量由部门负责人及采购部批准后，

交库房执行。

(2) 所有库存物资均应在存货帐、存货卡上标明最高存量河最低存量。

(3) 库存物资明细账，每月进行更新，按月报送采购部门。

5、库房的盘点

(1) 每月月中库管人员进行自查盘点，对于即将过期的物资需及时向采购部门及申请部门提出。

(2) 盘点时各项物资应处于静止状态，不得进出移动；

(3) 月底与财务人员进行实地盘点，并及时向主管领导提交盘点表，盘点表及账载库存数额应一致；

(4) 如发现盘盈、盘亏、损毁的物资，须查明原因、分清责任，属保管人员工作责任的，应由库管人员承担经济责任；上述差异应以书面形式上报主管，经公司领导及财务负责人批准后，方可对差异进行调整。

(5) 盘点结果需由财务人员存档备查并抄送总经办。

6、财务核算

(1) 库管人员将出、入库单送交财务后，由财务人员提交财务经理确认，经确认后根据明细记入财务软件供应链模块，并当日完成辅助模块的登记，便于及时查询；当月出、入库的原材料、物资需记入当期。

(2) 财务人员应根据“先进先出法”原则进行库存核算。

(3) 财务人员月末，需对库存物资进行盘点，盘点前应将当期变动的物资全部入账，结出结存数量，编制盘点表格，盘点后盘点人和库管人员需签字确认，并装订备查。

(4) 对于盘盈、盘亏、损毁的原材料，必须查明原因、分清责任，提出书面处理意见，并在盘点表上说明并签字确认，上述差异应以书面形式上报主管，经公司领导及财务负责人批准后，方可对差异进行调整。

(5) 财务人员月末，应对库存明细进行汇总备查，明细账目应与总账及库存实物数额一致。

(6) 备查账应连贯记载，对于相同分类的原材料，当期增、减数额环比变动大于 10%的，应请采购部门或物资申请部门做出书面说明，备查账及变动说明应打印装订，并抄送总经办。

(7) 对于账外的物资，财务人员要制作备查账，登记物资名称、存放地点、数量、规格、

价值及所属部门或人员等各项信息，对于贵重的物品，还要进行拍照登记，并在盘点时更新信息备查，存在差异或者变动要及时反映给所属人，并上报财务经理及总经办。

7、其他有关规定：

(1) 库管人员上班前必须检查库房门锁有无异常。

(2) 下班后应仔细检查是否关窗、锁门、拉闸、断电及不安全隐患。(3) 各类物资严格按照要求码放, 保证库存物资无损、存放合理整齐, 杜绝不安全隐患.

搞好卫生工作, 保持库内干净、整洁, 保持正常通风

(4) 一切进库人员不得携带火种, 背包, 手提袋等物进库。

(5) 库房范围及库房办公地点, 不得会客, 其他部门职工更不得围聚闲聊, 不得带亲友到库房范围参观。

(6) 库房范围不得生火, 也不得堆放易燃易爆物品。

(7) 库房不准代私人保管物品, 也不得擅自答应未经领导同意的其他单位或部门的物品存库。

(8) 任何人员, 除验收时所需外, 不得把库房商品物资试用试看。

(9) 库房应定期每日检查防火设施的使用实效, 并接受相关部门的检查、监督。

十二 人事管理制度

一、新员工通过复试确定企业相关信息无异议后, 综合管理部通知用人部门, 确定新员工到岗时间安排, 通知新员工并要求其携带身份证、学历证、离职证明、技能资格证、职称证原件, 一寸照片三张(近期免冠彩照), 个人体检报告以及餐具按时入职报道。

二、对于新聘用的员工, 入职前的准备工作由综合管理部组织, 通知后勤保障部准备办公电脑、网络帐户、餐卡、办公用品等, 用人部门做好新员工接收、工位安排及工作内容安排准备。

三、新员工入职报道办理入职手续时, 新员工需认真查阅《员工入职通知单》、《劳动合同》、《诚信守则协议》、《培训记录表》、《岗位职责》、《特殊岗位任职承诺书》(特岗签订)、《员工资料信息卡(一)》等并按要求进行填写, 人事主管安排对其携带材料进行查验复印, 技术岗位上岗资格证需随同入职手续一同归档以备相关机构随时查

验，录入完成电子版《员工资料信息卡（一）》并后续实时更新《员工资料信息卡（二）》，入职手续办理完毕。新员工参加完成企业制度文化入职学习培训后携带《员工入职通知单》到任职部门报道。

四、新员工从进入企业之日起三十日内，应与人事主管对接将人事、保险关系调入企业事宜，合同期限原则上为1年以上三年以下的试用期2个月。当年6月30日前入职的员工，合同期截至第二年6月30日，当年6月30日后入职的员工，合同期截止第二年12月31日。二次续签视前期工作表现综合考虑。

五、新入职员工如不能及时提供入职人事材料证件、社保等资料，需以书面形式通知人事主管。新员工在与物业公司签订劳动合同时，若与其它单位存在劳动关系或有未解决的纠纷，物业公司不承担连带责任。因员工本人延误造成的社保等方面的损失由个人承担。

六、物业服务中心员工档案的建立由公司综合管理部负责，档案由综合管理部专人负责管理、更新、使用，查询员工档案必须经公司领导批准，未经允许，任何人不得借阅、抄录、复制、传播员工档案内容。

七、综合管理部有对所有劳动合同订立、履行、变更、解除、争议等情况的监督、检查、指导、管理职能。

八、物业服务中心员工可根据《劳动合同法》有关规定，解除或终止劳动合同。劳动合同期限未满，一方提出解除合同，试用期内应提前告知，做好工作交接，试用期满应提前30日以书面形式或email形式通知对方，否则将扣发一个月工资抵偿通知期，并按劳动合同及补充协议约定承担相应违约责任。

九、如物业服务中心辞退员工，需提前30日书面通知员工，并按《劳动法》与《劳动合同法》有关规定执行。对于严重违反劳动纪律或严重失职，对物业公司造成重大损害的以及被依法追究刑事责任的员工，公司有权将其解雇，而不需提前通知和给予任何经济补偿。

十、劳动合同续签

（一）当员工劳动合同期限届满时，综合管理部负责发放《合同期满通知书》至所在部门和员工，以决定劳动合同续签与否，行政人事和主管、经理的劳动合同续签与否由公司领导审批，由公司综合管理部具体执行。物业服务中心其他人员的劳动合同续签由物业项目经理审核上报公司领导审批，综合管理部具体执行并备份。

(二) 劳动合同续签与否均须提前三十日通知对方，如物业服务中心在员工合同期满日仍未得到员工答复，将视为不同意续签劳动合同。劳动合同续签期限由双方协商而定。

十一、附件

- (一) 《员工入职通知单》
- (二) 《员工资料信息卡（一）》、《员工资料信息卡（二）》
- (三) 《劳动合同到期通知书及回函》

十三 员工聘用、调转、晋升及离职管理总则

一、物业服务中心以公开、公平、公正为招聘原则，依据求职者的工作态度、工作经验、个人发展潜力、专业知识选拔优秀人才。

二、物业服务中心对新入职的员工进行金水物业经营理念、企业文化、岗位设置培训，入职部门负责对新入职人员进行规章制度、岗位职责、专业业务技能培训。

三、根据岗位编制拟订招聘计划。

四、当岗位出现人员空缺，人事根据用人标准进行招聘工作。物业服务中心提倡多渠道并举的方式来满足人力资源需求，可以采用包括并不仅限于以下方式进行：内部推荐与调转、网络、校园招聘、现场招聘等。

五、物业服务中心项目经理和主管的招聘由综合管理部负责进行。

六、物业服务中心原则上不提倡雇佣员工的直系亲属，特殊情况须经公司领导批准、公司综合管理部备案后方可聘用。员工之间建立婚姻关系后，不能在同一物业服务中心工作，需一方离职或调到其它物业服务服务中心。

七、所有招聘活动必须遵循招聘流程进行，经过笔试、逐级面试确定最终人选，管理岗位必须进行详细严谨的背景调查，所有选拔环节以书面形式记录存档。在物业服务中心物业经理做出最终聘用决策前，任何人不得对求职者做出聘用承诺。

八、物业服务中心提倡正直与诚实，并保留审查应聘者所提供资料的权利，如发现应聘者提供虚假资料，物业服务中心将立即解除劳动合同，不给予任何补偿。

九、新员工入职手续由综合管理部统一办理；新员工入职需经过试用期，试用期按劳动合同签定的年限，根据法定要求限定。依据新员工的工作表现，在试用期内或试用期满后，由新员工提出申请，所在部门主管对该员工进行考核并填写《转正面谈表》、《转正申请表》，报物业经理、公司领导审批，以确定是否转正。

十、物业服务中心鼓励员工在真诚合作与承担责任的基础上公平竞争，并为员工的发展

提供公平的机会，提倡内部调动与内部晋升制度。物业服务中心将根据经营发展情况、工作需要、员工工作态度、工作能力及工作表现，对员工的岗位、薪酬做出适当调整，员工也可根据自身情况，向部门负责人申请物业服务中心的空缺职位。员工岗位调整及薪酬调整需填写《人事调整通知单》，按流程操作。

十一、员工离职需填写《辞职申请书》、《离职人员承诺书》、《离职交接单》、《离职面谈表》，经所在部门、物业项目经理及公司综合管理部、财务部签字后生效。离职员工未按物公司程序办理完成交接手续离岗，视其行为为非正常离职，综合管理部有权不予出具相关人事及保险调转手续，在职期间薪资不予结算。

十二、员工离职后，应在一个月内按有关规定办理人事关系、社保转移手续，企业仍保留内部员工档案。物业服务中心不得为离职人员延期缴纳保险。因未及时办理转移手续产生的后果，由本人承担。

十三、附件

- (一)《员工应聘登记表》
- (二)《试工期评价表》《试用期考核跟踪表》
- (三)《转正申请表》《转正面谈表》
- (四)《人事调整通知单》
- (五)《辞职申请书》、《离职交接单》、《离职人员承诺书》、《离职面谈记录表》

十四 考勤与假期管理制度

一、物业服务中心原则上实行每周四十四小时工作制，保证每周 1 天休息日。

- (一) 周一至周五上班时间 8:30，下班时间 18:00，午休 12:00—14:00。
- (二) 周六或周日上班时间 9:00，下班时间 17:30，午休 12:00—14:00。
- (三) 客服前台岗实行午休值班制，12:00-14:00。
- (四) 高压配电工实行早晚两班制：早班 8:00-20:00；晚班 20:00-8:00。
- (五) 安保实行早晚两班制：早班 8:00-20:00；晚班 20:00-8:00。
- (六) 保洁上班时间 07:30，下班时间 17:30；午休 12:00-14:00。

二、员工必须自觉遵守考勤制度，违反考勤规定物业服务中心将按具体行为给予罚款、纪律处分等处罚。实行指纹机打卡和钉钉打卡双重考勤制度，考勤周期为月初一号至本

月月底止，每日上下班进行指纹机打卡和钉钉打卡一日四次。各部门认真核实出勤情况。员工应亲自签到，帮助他人签到和接受他人帮助签到者，均按旷工计算。因特殊情况未签到的员工，需经直接上级主管以书面形式通知综合管理部人事主管，行政人事主管签批出勤状况。

三、员工在工作时间内，不得擅离职守，临时有事外出，应事先征得上级领导的批准，并到客服前台登记。员工因病、私事不能到岗工作或提前离岗，应按物业服务中心规定办理相应请假手续。如有紧急情况，不能事先请假，应在上班前打电话或发短信通知上级领导和客服前台并在上班当日补办手续，否则按旷工处理。

四、迟到早退规定：迟于上班时到达，视为迟到；下班时间以前离开，视为早退。

（一）迟到或早退 30 分钟内每次扣款 10 元，1 小时以上的，提请事假手续后根据实际出勤时间记事假处理；员工当月连续迟到、早退三天或累计迟到、早退七天的，除按照迟到、早退设计情况处罚同时按照一天旷工予以处罚。

（二）未打卡行为给予每次 10 元考勤纪律处罚，对于员工考勤打卡履行较差的，员工未打卡次数当月连续达到 3 次的，记一次纪律处罚，当月累计达到 7 次的，记旷工一天。

五、旷工处理规定：未经批准无故缺勤者、未完成请假手续者、休假期满未续假而擅自不上班者或伪造出勤记录者，一经查明对责任人予以旷工处理。

（一）客服前台应联络本人查明原因，并根据情况报人事主管作出警告处分直至辞退处理。

（二）旷工一天按日薪资标准三倍扣款，同时扣发当月全额绩效；

（三）凡当月连续旷工两天、累计旷工三天、或全年累计到当月旷工七天者，视同自动离职且该行为属于严重违反物业公司规章制度，停发当月全额工资并对其予以辞退，不给予任何补偿；情节严重给企业造成损失的，企业保留追究其经济及法律责任的

六、全勤奖规定：员工在当月考勤周期内按照作息时间正常上、下班，无迟到、早退、未打卡、请假现象视为全勤，给予 100 元奖励，以每月考勤审核记录为准。

七、各级主管对所属员工的考勤，应严格执行各项规定，若有不按照规定或其它隐瞒事项，一经查明，应连带处分。

八、休假种类包括法定节假日、病假、事假、婚丧假、产假、护理假等。除法定假日外，其它休假必须填写《请假申请表》，由相关领导批准后，方可休假。

九、休假细则

（一）法定节假日：

- 1、元旦，放假 1 天（1 月 1 日）。
- 2、春节，放假 3 天（农历除夕、正月初一、初二）。
- 3、清明节，放假 1 天（农历清明当日）。
- 4、劳动节，放假 1 天（5 月 1 日）。
- 5、端午节，放假 1 天（农历端午当日）。
- 6、中秋节，放假 1 天（农历中秋当日）。
- 7、国庆节，放假 3 天（10 月 1 日、2 日、3 日）。

注：法定节假日如果适逢星期六、星期日，应当在工作日补假。

（二）事假：因私事待处理者，可请事假，需提前一天填写《请假申请表》，按权限经批准安排好工作后方可休假，事假期间扣除全额日薪。

十、附件

请假申请表

十五 培训管理总则

一、物业服务中心通过培训不断提高员工队伍的专业技能、职业素养，传递最新的技术及管理资讯，以促进整体工作绩效的提高，为物业服务中心的业务发展提供必要的人力资源保障。通过培训建立学习型组织，并在培训的过程中逐步建立属于自己的讲师队伍及培训课程体系，增加企业凝聚力。

二、指导原则

（一）全员参与原则

提倡全体员工参与各种管理、技能或专业类别的培训，以便为企业不断发展提供有利人才发展保障，同时也使员工得到不断的价值提升。

（二）内外结合原则

坚持请进来和走出去的原则，并尽量安排中层以上管理人员以走出去的方式进行培训，使培训与实践结合。

（三）培训计划的报送和审批

在培训预算上报的同时，应上报全年培训计划，并在组织各分项培训之前向公司人

力资源管上报完整的培训方案，培训方案应包括以下内容：目的、要求、内容、成果、时间计划、培训管理、预算、评估方法等。

（四）组织、形式及实施

根据不同的培训需求、资源优势、管理范畴，培训的组织、实施、评估可分别由各部门及物业服务中心项目经理分别或联合完成。培训的形式不拘泥于某单一的形式。

（五）培训周期及频率

以年度为周期，在不包含入职培训的前提下，物业服务中心组织的内部业务技能培训每年不少于6次，主管级及以上岗位管理技能知识培训不少于2次/年。