

目 录

●序言.....	2
●南山物业公司简介.....	3
●管理方式.....	6
●管理目标.....	7
●管理优势.....	8
●工作重点.....	11
●效劳内容.....	14
●人员配备与管理.....	15
●效劳费用收支测算.....	17
●日常实务管理.....	21
—管理处组织机构图.....	21
—前期介入.....	22
—物业接管验收.....	24
—入伙管理.....	26
—客户效劳.....	32
—平安管理.....	35
—环境管理.....	39
—设备管理.....	47
—智能化系统设备管理.....	53
—装修管理.....	58
—售后效劳.....	61
—社区文化.....	63
—会所管理.....	65
—日常巡视及维修.....	69

—房屋本体维修养护.....	70
—公共设施维修养护.....	72
●特约效劳.....	74
—免费工程.....	74
—收费工程价目表.....	75
南山物业公司日常管理集锦	
附件 1 南山物业公司营业执照	
附件 2 南山物业公司资质证书	
附件 3 南山物业公司 ISO9002 证书	

● 序言

物业管理作为房地产开发的重要环节，实际上是房地产开发的延续和完善，良好的物业管理效劳不仅有利于树立开发商的形象，加快其市场销售（租赁）的进度，而且有利于维护业主或投资者的利益，到达保值增值的目的。

本方案参照我公司十五年来管理商住楼、综合楼、写字楼、实验楼、别墅区及其它类型物业的丰富经验，简述了物业管理的主要环节，凭借我公司现有的从事物业管理的高素质人才队伍，已实施的 ISO9002 国际标准质量认证体系，以及良好的物业管理信誉，通过精心管理，以确保对赣南贸易广场实施专业化、标准化的物业管理效劳。

● 和平物业公司简介

深圳市和平物业管理是深圳市老牌物业管理公司之一。公司从 1988 年开始从事物业管理工作。公司持有深圳市住宅局授予的甲级物业管理资质证书。公司现有员工 468 人，其中管理员工 116 名，大专及中级职称以上 86 人，所有管理员工均持有物业管理上岗证书；保洁员 79 人及保安员 273 人均在上岗前通过了岗位专业培训。公司下设总经理办公室、人力资源部、方案财务部、企业开展部、物业管理部、工程技术部、平安保卫部、清洁绿化部。

公司所提供管理效劳的物业分别位于深圳市和上海市，包括深圳大学光电子学研究所、鸣翠谷、银翠苑、润唐山庄、碧湖花园、鹏益花园、宝安大益广场、青海大厦、金稻田公寓、半岛花园 A 区、半岛花园 B 区、怡海花园、玉华花园、临园大厦、半岛大厦、海昌大厦、招北综合楼以及上海西郊华城别墅等 18 个物业，管理面积共计 80 万平方米。

深圳大学光电子学研究所实验楼位于深圳大学校园内西侧，由我国工程院院士、光电子学专家牛憨笨研究员任所长，是用于光电子学研究的专用实验楼。

实验楼设备先进、功能完善、配套齐全。配备的机电设备包括：东芝电梯、干式变压器、上下压配电柜、进口空压机组、冷冻主机、洁净机组、消防监控系统、纯水系统、废水处理系统、气体供给系统等。

由于研究所承当着多个国家重点高科技工程的研究开发，实验楼又集办公与科研为一体，公司派驻在实验楼的物业管理处承当了大量参观、来访的接待工作，半年来接待的国家部委有关领导、省、市领导和省内同行业参观共计 30 屡次，物业管理效劳所营造的平安、洁净、舒适的工作环境得到了来宾们一致好评。

地处深圳银湖旅游中心的鸣翠谷、润唐山庄均为高科技智能化小区。小区安装和使用了室内防盗报警系统，紧急求助系统，出入口控制系统，可视对讲系统，煤气泄漏报警系统，闭路电视监控系统，小区围墙红外线监控系统，水、气远程抄表系统，背景音乐和播送系统。小区设有中心会所、游泳池、麻将房、乒乓球室、桌球室、高级客房等。公司管理人员经过认真的学习和实践，目前不但能熟练操作、使用和维护整套的智能设施、设备，而且还针对不同设备、设施的各自特点和要求总结出一套完整的管理方法，为管理智能化小区积累了珍贵而丰富的经验。

位于上海的西郊华城是高尚别墅区的典范，占地 32 万多平方米，区内建有 400 多栋风格各异的、呈中西文化艺术交融的独体别墅。高尔夫果岭、活水溪流、碧水私人泳池、日式庭园、酒店式豪华会所……传出深刻的文脉讯号。因西郊华城的至尊性，入住人士的挑剔、品味、境界、骄傲处处、时时的流露，无一不在考验着和平物业人的素质。通过一年来无微不至的贴心效劳，“冰山”融化，心扉翻开，我们获取了完整的对别墅这一特殊建筑体的管理和对居住人士的效劳心得。

经过多年的不断努力，公司所管辖的各小区均获得了业主和开展商的一致好评，住户满意率不低于 95%。公司管辖的各小区、大厦屡次获得深圳市优秀小区、大厦和平安文明小区称号。1998 年 10 月公司通过了 ISO9002 国际质量标准认证。

随着公司管理规模的不断扩大，加上独树一帜的管理模式，公司总经理于 1998 年 5 月在深圳市物业管理协会第二次全体会员大会上被选为常务理事。2002 年 6 月在第三届会议上再次被选为常务理事。

展望未来，公司全体员工将一如既往地秉承“敬业、奉献、创新”的企业精神，始终坚持“业主至尊，效劳至上”的企业宗旨，在全面实施 ISO9002 国际质量标准管理的根底上，进一步推出一系列星级酒店式

的效劳工程，以便让业主更加满意、满意，让和平物业公司的物业管理
工作早日迈上新的台阶。

公司全称：深圳市和平物业管理

公司地址：深圳市蛇口荔园路 118 号半岛大厦六楼

联系 : 26695090 26695091 26695092
号码: 26680933 : 518067

● 管理方式

根据“赣南贸易广场”进驻客户群的特点，我们将“雍景轩”的物业管理方式确定为：专业化、标准化、品牌化。

专业化: 和平物业公司凭借自身优势，配备专业的管理和操作人才，利用现代管理手段，总体协调，高效运作，实现最终的管理目标。

标准化: 有针对性地定期的进行各类培训，培养高素质人才，按照和平物业公司早已实施的 ISO9002 质量体系运行，提供高标准、标准化的效劳。

品牌化: 通过实施标准效劳和形象战略，鼎力奉献，全面承当物业管理责任，树立“赣南贸易广场”平安、洁净、舒适、便利的整体品牌形象。

● 管理目标

一、小区物业管理自进驻之日起即严格按照和平物业公司已实施的 ISO9002 国际质量标准体系运作。

二、公司派出的管理员全部持证上岗，培训合格率达 100%。

三、接管后一年内物业管理水平到达市物业管理示范小区考核评比要求（85 分）。

四、接管后二年内各项管理指标符合江西省物业管理示范小区考核评比要求（93 分）。

五、接管后每半年对住户进行一次意见征询，效劳满意率超过 95%。

六、接管后全年无因物业管理失误而造成的消防事故。

● 管理优势

一、体制优势

和平物业公司是深圳市物业管理行业中率先推行员工持股的甲级企业。目前员工持投达 62%，外资及内联企业的股份为 38%，公司每一位员工的行为，都会给企业的开展带来不同程度的影响。企业的命运取决于全体员工的共同努力，正是由于员工的主人翁地位，激发了员工的工作积极性和创造性。和平物业公司凭借体制上的优势，通过不断输入新的血液，同时加强员工的综合素质培养，来逐步提高公司的效劳档次，目前和平物业公司员工的大专以上文化文凭比例和企业效益均居同行前列。

二、技术优势

和平物业公司从事物业管理 15 年来，凭借体制上的优势，聚集了大批设备专业和综合管理人才，组成了和平物业公司强大的技术力量，从而确保公司随时随地能够接管各种专业设备和综合管理工程。

和平物业公司的技术优势还表达在能运用先进管理经验，对”赣南贸易广场”整体功能提出改良建议，不断提高广场的高科技含量，完善该物业的人性化效劳。

三、经验优势

和平物业凭借积累的十几年楼宇机电设备管理经验，对各类物业配套设施如：上下压配电、发电机、电梯、中央空调、给排水、消防系统、保安门禁系统、智能监控设施直至停车场自动管理系统均有完善的技术保障标准和丰富的实践经验，特别是曾先后接管的中央花园、深大光子学研究所实验楼、青海大厦、鸣翠谷、润唐山庄等高科技、高档次、智能大厦〔小区〕的管理经验，可为小区制订高效、平安的设备管理方案，确保各项系统运行正常、维修及时，并采取有效的节能降耗措施，降低设备运行本钱。

● 工作重点

一、 建立快捷客户效劳系统

物业公司将把“业主至尊，效劳至上”提升到企业开展战略的高度，把业主满意与否作为工作业绩评价的主要依据，从而最大限度地满足住户需求。通过运用创新的业主效劳理念，建立全方位业主效劳系统，提供高档次的精品效劳，不断提高业主满意度。为此，和平物业公司将参照深圳市银湖鸣翠谷小区以及上海西郊华城别墅区管理效劳模式在“赣南贸易广场”设立客户效劳中心，根据业主的需求信息来调度各职能部门和作业层面的日常效劳工作，设立住户信息档案，高效反响，处理业主意见及需求。每月按期将业主需求和回访结果进行深入细致的分析，调整工作思路，真正表达“真诚效劳，精心管理”的效劳理念。

二、 实施物业整体形象工程

主体形象 通过定期维护和管理，确保楼宇完好率达98%以上。

设施管理 设施标识清晰标准，设施档案完善，所有设施无油污、无锈迹、紧急情况下启用时运行正常。

环境维护 实施排污管制和垃圾分类处理，完善标识系统，倡导环境文化，保洁效果到达最正确效果。

员工形象 强化员工自律意识与效劳观念，通过标准员工行为和实施隐性化效劳，减少效劳过程中对业主的影响，表达对住户的尊重。

三、 建立严谨的管理运作体系

在物业交接使用阶段，管理处主任制订严密的工作方案，包括组织架构、选调和培训人员，建立保洁、平安保卫、维修保养和财务制度等，并根据执行情况作出适当的调控；翻开业主的沟通渠道，建立良好的工作关系，共同实现管理目标。

在物业正常使用阶段,通过建立良好的管理机制和严格的平安制度,编制物业管理预算,并对日常管理帐目严格控制来实施标准管理。在环境管理、公共关系及其他方面,如保洁、绿化、消杀、环境导示、社区文化、与住户沟通等,管理处均按专业程序予以安排。

推行 ISO9002 质量保证体系,在小区物业管理工作中实施和平物业公司已成熟运行的 ISO9002 质量体系,并结合本小区特点,通过征询住户的意见,确定适宜的质量目标,确保接管后的两年内各项管理指标符合江西省物业管理示范小区考核评比要求。

四、 实施精英人才组合战略

和平物业公司高度重视“赣南贸易广场”工程,除总经理亲自挂帅进行业务指导外,委派公司精锐骨干组建专业管理团队,作为提供真诚效劳、实现管理目标的重要保障。通过实施精英人才组合战略,利用和平物业公司体制上的优势,激发员工的内在潜力,发挥员工的创新能力,培养高素质、高标准、高品质的物业管理人才、经营人才、技术人才队伍,使满意的员工和满意的业主完整构成人性化效劳的管理理念,实现满意的员工创造满意的住户、满意的住户创造满意的效率,满意的效率创造企业和员工更为广阔开展空间的良性循环。

五、 组织住户沙龙,营造良好的社区文化

小区的客户源自于商界成功人士和高收入阶层,他们有着不同的社会文化和生活习俗,正是由于这些差异性的存在,平常住户之间的沟通与交流明显缺乏,我们提出成立住户联合会的设想,利用“雍景轩”

自有会所的便利条件，管理处定期组织小区内住户的联谊活动，也可根据住户的具体要求，组织不同专题的住户沙龙，借助这样一个平台，架设住户沟通的桥梁，营造小区和谐的气氛，把健康的社区文化作为大家共同追求的目标，以此形成良好的口碑，幅射于社会，起到推动小区的租售作用。

六、提供酒店式星级效劳

管理处为“雍景轩”92户成功人士提供的特约效劳，拷贝于上海“西郊华城”别墅（由我公司提供物业管理效劳）的酒店式效劳形式。虽然楼盘周边商业网点多，生活尚算方便。但因住户的尊贵性以及其作息、工作时间的特殊性，许多个性的特殊要求无法随时达成满足。如因自己忙于公务无暇去机场接送亲人；又如家里来了客人却没有准备饮品；以及想给孩子订做生日蛋糕却……等等。住户只要通过面谈、可视对讲或社区局域网络以及其它联络方式向管理处约定需求工程，管理处均可一一满足住户的需要（详见特约效劳工程收费价目表）。而住户提出的需求未能详尽列入在表中的，但只要是合理的，管理处就会尽最大的努力予以满足。

● 效劳内容

本公司于小区物业接管之日起，即时提供实质管理运作效劳。实质效劳如下：

- 一物业管理人力资源配备
- 一日常维修效劳
- 一楼宇维护效劳

—消防设施保养效劳

—公共设施保养效劳

—清洁〔绿化〕效劳

—消杀效劳

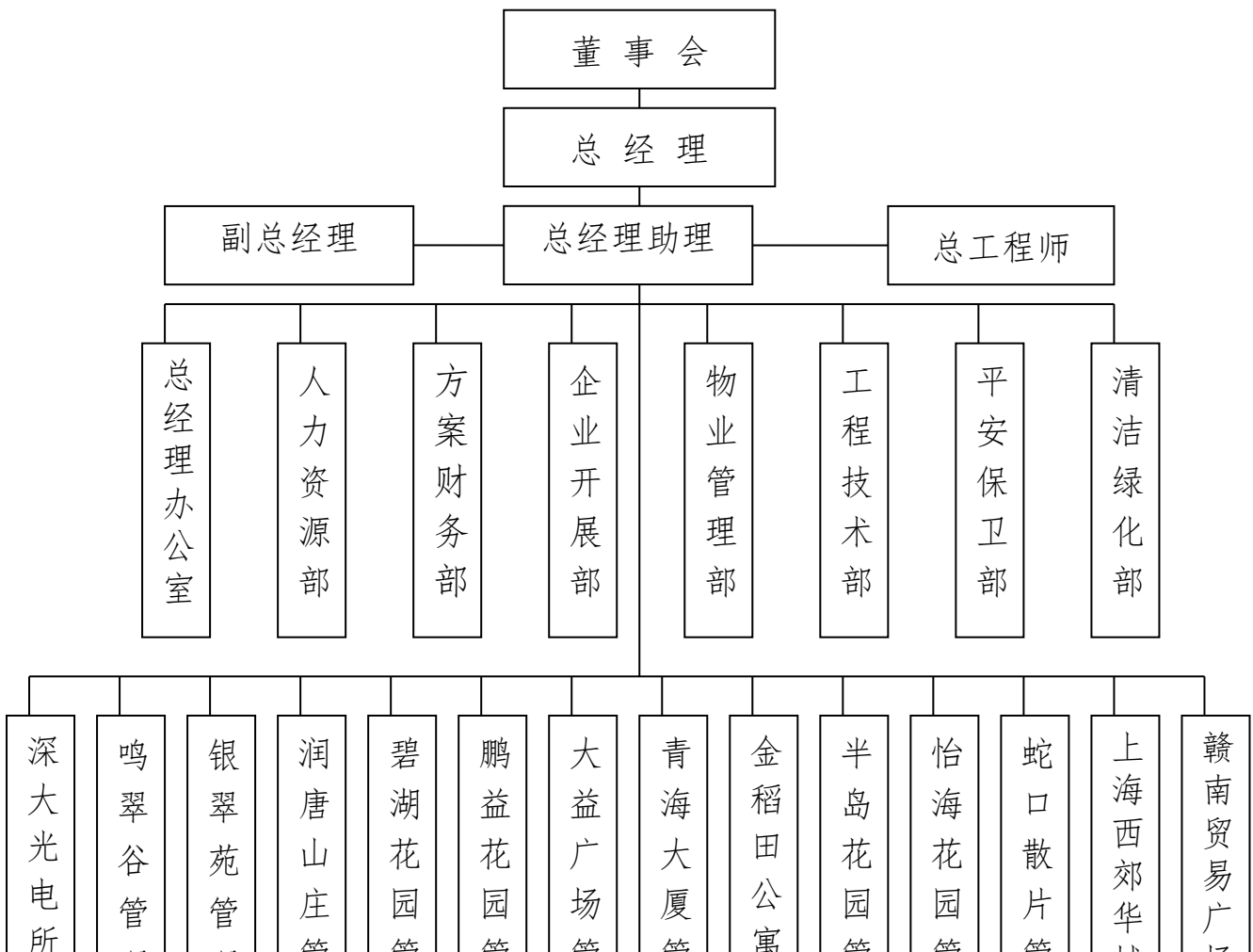
- 保安效劳
- 机动车停放效劳
- 处理住户投诉
- 节日装点布置
- 管理费收取
- 其它费用收取

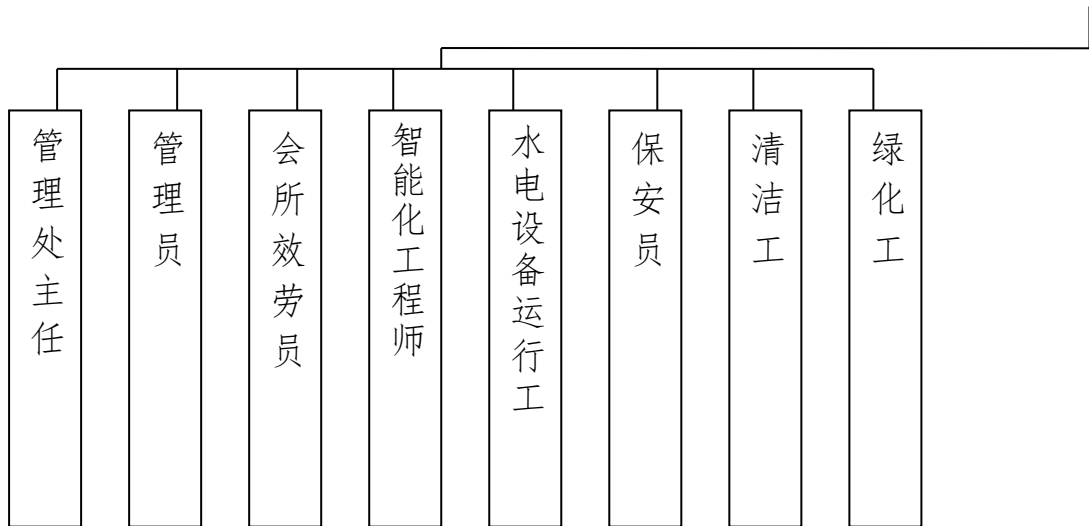
● 人员配备与管理

一、人员配备

随着物业管理方式、管理手段的现代化，物业管理队伍的结构也发生了实质性的变化。拟进驻小区物业管理人员的配备，我公司将坚持“敬业、精干、高效”的用人原那么，确定“重学历也重能力，重水平更重品德”的标准，严把人才选聘关。管理层的根本素质要求会电脑，学历达大专以上，实行一岗多职；选用局部原有员工，经过培训考核后上岗；车辆停放和广场巡逻选用局部原治安员，经过培训考核合格后上岗。在管理队伍建设上，我公司将采用标准化管理和人性化管理相结合的方式，运用鼓励机制，充分调动全体员工工作积极性；通过考核，表扬先进，鞭策后进，并实行3%的末位淘汰率，确保管理目标的实现。

和平物业公司组织机构图





● 效劳费用收支预算

一、 收入预算

1、住宅按 3.60 元/M²/月收取管理效劳费

$$3.60 \text{ 元/M}^2/\text{月} \times 23320 \text{ M}^2 = 83952 \text{ 元}$$

2、车位使用费收入：

$$70 \text{ 元} \times 14 \text{ 个} = 980 \text{ 元}$$

$$250 \text{ 元} \times 28 \text{ 个} = 7000 \text{ 元}$$

$$120 \text{ 元} \times 2 \text{ 个} = 240 \text{ 元}$$

临时停放及日后租用估收 1500 元

3、特约效劳收入 300 元

以上三项收入共计 93972 元

二、 支出测算

依据深圳市政府有关物业管理法规及物业管理效劳收费指导标准，考虑到小区的配套设备状况及效劳的要求，经测算，每月实际管理本钱为 94664 元，具体费用支出详见明细表。

支出明细表

序号	支出类别	支出项目		计算方式	月支出(元)	备注	
1	人工费用	1	员工工资	24人	3500元×1人+2500元×2人+2500元×3人+1300元×12人+700元×5人+1200元×1人	36300	A. 员工工资中管理处主任3500元/月.人; 管理员2500元/月.人; 维修工及设备保养工2500元/月.人; 保安1300元/月.人; 保洁员700元/月.人; 会所效劳员1200元/月.人。 B. 员工保险按员工工资总额的23%计算(不包括保安、清洁工)。 C. 福利基金按员工工资总额的8%计算,包括员工福利、员工服装等费用支出。 D. 工会经费(不包括保安、清洁工).培训教育经费分别按员工工资总额的2%和6%计算。
		2	员工保险	23%	16000元×23%	3680	
		3	福利基金	8%	36300元×8%	2904	
		4	工会经费	2%	16000元×2%	320	
		5	培训、教育经费	6%	36300元×6%	2178	
				小 计			
2	办公费用	1	通讯费(.办公)		综合测算	1000	
		2	办公用低值易耗品办公用设备保养		综合测算	200	
		3	书报费		综合测算	60	
		4	其它、业务费用		综合测算	500	

		小 计			1760	
3	公共 设施 日常 维护 费用	1	公共房屋维修养护	综合测算	400	
		2	公共设施日常维护费	综合测算	200	
		3	路灯、楼层、大堂、车库照明等 设施维护费	综合测算	300	
		4	标识牌、围栏	综合测算	100	
		5	化粪池清理维护	综合测算	200	
		6	污、雨水井检查清理维护	综合测算	100	
		7	停车场设施维修养护	综合测算	100	
	小 计				1400	

支出明细表

序号	支出类别	支 出 项 目		计算方式	月支出 (元)	备注
4	环境 管理 费用	1	绿化保养费. 修剪. 施肥. 喷药. 补种.	综合测算	3000	绿化费、垃圾 清运费、除四 害消杀费按 去年合同支 付额测算
		2	垃圾清运费	综合测算	720	
		3	除四害消杀费	综合测算	500	
		4	保洁工具. 损耗. 清洁用品消耗	综合测算	300	
		5	二次供水及泳池清洗消毒	综合测算	650	
		6	白蚁防治	综合测算	250	
		小 计				
5	设 备 日 常 维 护	1	电梯维修保养费用	8 部 1200 元/月·部×8 部	9600	

	费用	2	生活水泵(含水管. 阀门) 日常维护	4 台	综合测算	500	
		3	消防泵(含水管. 阀门) 日常维护	6 台	综合测算	400	
		4	发电机设备维护. 油耗	1 台	综合测算	300	
		5	变配电设备维护		综合测算	300	
		6	消防自动报警系统维护. 消防喷淋. 消火栓等系统维护及灭火器更换		综合测算	800	
		7	智能化设备保养		综合测算	1300	
		8	监控系统维护	3 台	综合测算	1000	
		9	泳池设备维护		综合测算	600	
		小 计					14800
		6	保安器械	1	对讲机	4 部	$1900 \text{ 元} \times 4 \text{ 部} \div 18 \text{ 个月}$
2	保安器械维修				综合测算	100	
小 计					500		

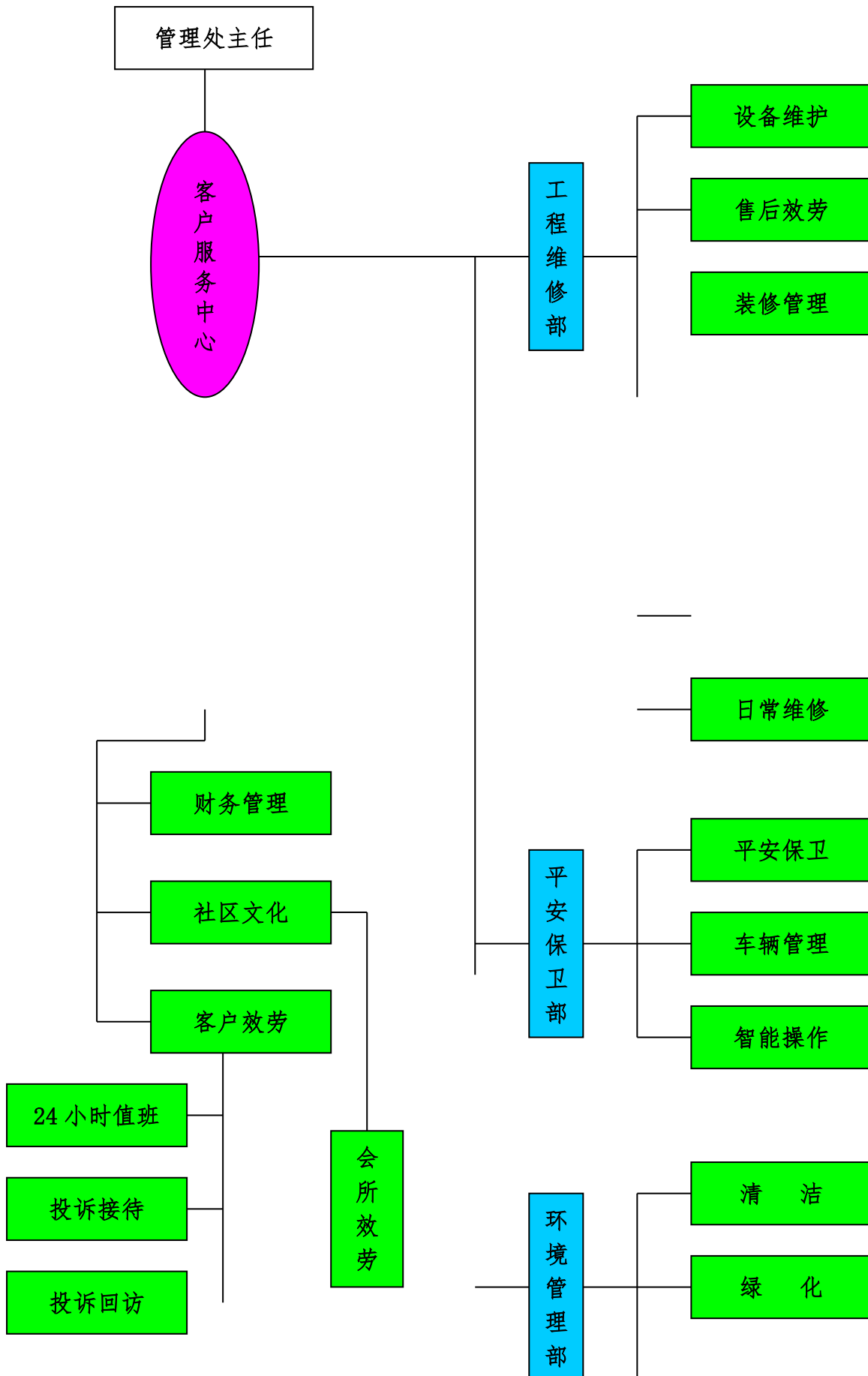
支出明细表

序号	支出类别	支出项目		计算方式	月支出(元)	备注
7	公用水电费	1	公用电费	综合测算	12000	参考去年支出测算
		2	消防、泳池、绿化等公共用水	综合测算	750	
		小 计				
8	固定资产摊销	1	固定资产摊销费用	$18000 \text{ 元} \div 5 \text{ 年} \div 12 \text{ 个月}$	300	
		小 计				300
9	社区文化	1	社区文化活动费	综合测算	500	
		2	业主委员会经费	$123 \text{ 户} \times 8 \text{ 元} \div 12 \text{ 个月}$	82	
		小 计				582
10	其它	1	税金	$(1 \text{ 至 } 9 \text{ 项}) \times 5.2\%$	4310	
		2	管理佣金	$(1 \text{ 至 } 9 \text{ 项}) \times 9\%$	7460	

		小 计	11770	
合计		94664 元		
收支比照		93972 元-94664 元=-692 元		

● 日常实务管理

一、管理处组织架构图



“雍景轩”下设一个中心三个部门，分别是：客户效劳中心、工程维修部、环境管理部、平安保卫部。

二、前期介入

前期介入是完善“雍景轩”物业设计、保证工程质量、促进物业销售、确保物业接管和提高物业效劳质量的重要环节。我们将凭借和运用深圳银湖“鸣翠谷”和“大益广场”前期介入的成功经验，为开发商、住户提供全方位的物业管理效劳。

（一）成立前期介入工作小组

为充分发挥前期介入的作用，专门成立“雍景轩”前期介入工作小组，指挥和参与前期介入的各项工作，小组成员以拟派出工作人员为主，开展部参与相关管理筹划和方案编写把关工作，为“雍景轩”销售和工程建设提供配合，同时也让局部员工尽快熟悉小区物业环境和特点，便于顺利开展后期各项物业管理工作。

（二）业务工作的前期介入

1、制订“雍景轩”前期介入工作方案。

2、积极配合售楼员进行业务交流，使售楼部工作人员了解楼盘物业根本知识。

3、让售楼员了解物业管理方面知识，对工作人员进行楼盘知识、效劳技能的培训。

4、设立物业管理业务咨询，增加准住户对楼盘的全面了解。

- 5、协助售楼员为前来购房的顾客提供接待和售楼效劳。
- 6、在售楼部安排专业保安和清洁绿化工,展示物业管理的效劳水准。

(三) 配合开展商开展形式多样的住户联谊活动

1、成立社区联谊活动组,在工作之余,配合开展商开展住户联谊活动,做好筹划、组织、落实工作,同时借助活动的推广,加强楼盘的宣传,开掘潜在客户群。

2、做好物业管理效劳工程介绍,增进住户对管理工作的理解和配合。

3、做好与售楼人员的业务交流,增进了解,解决好售楼与物业管理方面的衔接工作。

4、充当开展商与住户沟通的桥梁,积极主动地把准住户在楼盘销售中对小区规划、设计的合理要求反响给开展商,充分做好协调沟通工作,到达“双赢”效果。

(四) 工程介入

1、管理人员(经理、助理、工程主管)负责与开展商相关部门进行业务交流,每月定时到相关部门汇报物业管理前期介入的各项管理工作,征询部门意见,及时配合开展商的各项工作开展。

2、工程施工阶段,物业管理公司派出土建工程人员和数名技工进驻现场,熟悉小区建筑规划设计、管网设计、功能设计状况。

3、在施工过程中,进驻人员对现场施工状况进行记录,特别对施工变动局部认真记录,以备日后维修工作。结合物业管理实际,对工程施工中个别部位的不合理局部或不利于日后物业管理的设计向开展商及时提供参考性修改意见。

4、管理处组织人员每月到现场了解情况一次,召开分析会议掌握工程根本情况。

5、进驻工程现场的土建工程师及管理人员，每周参加开展商召开的工程例会，以便掌握情况对日后物业管理筹划方案进行不断修改、完善。

6、进驻工程现场的技工，重点跟踪电梯、供配电、给排水、供气等设备的安装和管网布置，全面掌握各类设备功能。

7、管理处选派一名智能系统专业技术人员，跟踪智能化系统的安装、调试，并向安装单位全面了解本小区智能设施的使用、养护功能，以便日后开展维护工作。

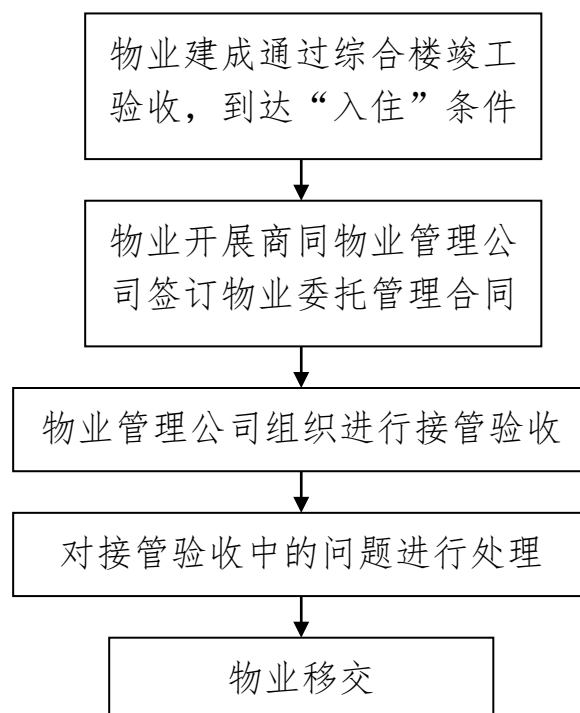
8、安排园林绿化技工，到现场对小区进行全面了解，参照南山物业提供效劳的深圳和上海住宅区的绿化布局，提供合理化建议。

9、在施工过程中，管理处根据开展商的需要派出保安员维持现场秩序，配合施工现场平安管理。

10、进驻人员根据物业管理的实际情况及住户需求向开展商工程部提出，诸如垃圾中转站设址、绿化用水、垃圾桶摆放、设备设施标识等建议，配合开展商解决。

三、 物业接管验收

(一) 物业接管工作流程



(二) 物业接管各阶段的要点

1、综合竣工验收

物业在建成后交付使用前必须通过“建筑工程竣工验收”并获发合格证书。除此之外，还需通过“综合竣工验收”，确保住宅区到达“入住条件”。有关的交接资料也必须齐全。

2、签订《物业管理委托合同》

《物业管理委托合同》的签订标志着物业管理公司合理合法地进驻住宅区，接管前的一系列工作有了法律依据。同时，也标志着开展商完成了向业主交楼的另一要件——依法落实物业管理单位。

3、接管验收

接管验收是物业公司为维护业主和自身的利益，在正式接管物业之前代表业主对即将交付使用的物业建筑质量、管理资料、配套设施等进行的验收。此举先于业主入住之前进行，是确保物业的使用质量，为日后的物业管理奠定根底的极为重要的物业管理前期工作。

4、接管验收中遗留问题的处理

在接管验收中发现的工程质量、工程资料、管理资料中存在遗留问题需要开展商、施工单位进行补充、完善、整改。物业公司要认真同开展商、施工单位沟通协调解决遗留问题，从而切实维护业和身自的利益。

5、物业移交

物业公司依照程序同开展商逐项进行“物业接管权”的移交，包括：
(1) 房屋及附属的配套设施、设备和市政设施、设备（划归物业公司管理的局部）。

(2) 物业管理用房。

(3) 各种工程资料、管理资料、施工图纸。

(4) 业主资料。

(5) 其它。

(三) 准备入伙

1、入伙前一个月，管理处对各岗位人员进行封闭式培训，根据要求，考核通过，确定上岗资格。

2、入伙前半个月，管理处组织人员进行入伙流程培训，按管理处入伙办理程序、接管验收程序等逐项进行准备工作。

3、入伙前一周与开展商协商入伙具体事宜，严格按开展商要求准备各种手册，并向开展商递交办理入伙手续的方案。

4、入伙前五天，管理处入伙资料、宣传资料、住宅管理资料、业主公约、装修管理规定、物业管理工作手册等准备就序，公众制度上墙。

5、入伙前三天，管理处负责安排清洁、绿化工进入现场，对小区进行全面清理。

6、与开展商签订《物业管理委托合同》。

7、悬挂条幅、摆放花盆、插彩旗、挂彩灯、划定入伙车辆停放位置、安排礼仪迎宾。

四、入伙管理

所谓“入伙”是指开展商在向业主发出“入伙”通知后，业主前来办理入伙手续，验房收楼，直至搬入新居开始正常生活这一阶段的物业管理工作。

(一) 入伙的前提条件

1、物业管理公司的接管验收已经完成。

2、已同开展商签订《物业管理委托合同》。

3、物业已到达入住条件，包括：

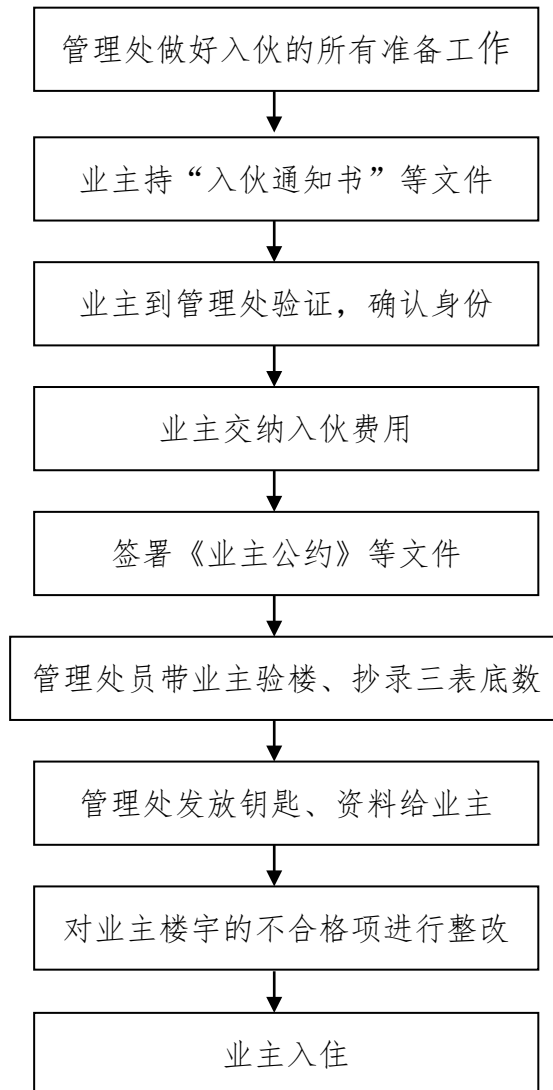
(1) 正式水电供给已开通。

(2) 消防设施经消防部门验收合格。

(3) 排水系统能正常使用。

- (4) 配套设施根本建成并能使用。
- (5) 到达生活、工作标准。
- (6) 管理处有固定的办公场地并开始办公。

(二) 入伙的根本作业流程



(三) 入伙资料的准备

1、住户手册

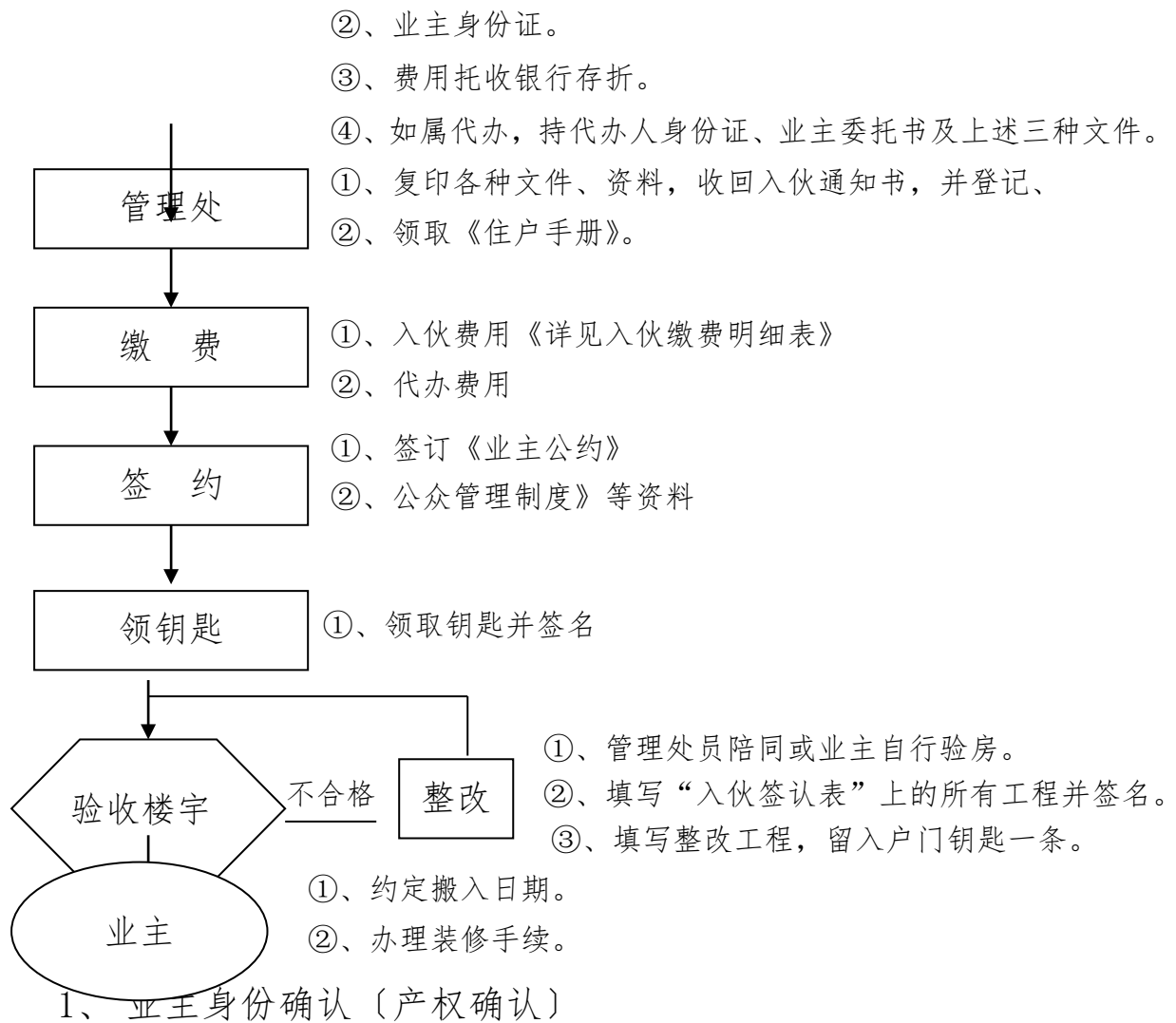
- (1) 致辞
- (2) 业主公约
- (3) 公众管理规定
 - A、收费管理规定
 - B、装修管理规定
 - C、装修人员管理规定

- D、房屋使用及维护管理规定
- E、精神文明建设公约
- F、物品搬进（出）管理规定
- G、治安管理规定
- H、清洁卫生管理规定
- I、绿化管理规定
- J、消防管理规定（附业主消防平安责任书）
- K、交通车辆、停车管理规定
- L、环境保护管理规定
- M、供水、供电、供气管理规定
- N、智能化设施使用管理规定
- O、会所使用管理规定
- P、游泳池使用管理规定
- Q、暂住人员管理规定
- R、出租房屋管理规定
- 2、 入伙资料
 - (1) 入伙须知
 - (2) 入伙流程图
 - (3) 入伙费用明细表
 - (4) 入伙缴费明细表
 - (5) 代办缴费委托书
 - (6) 住户联络单
 - (7) 业主钥匙领取记录表
 - (8) 入伙签认表
 - (9) 其它
- (四) 入伙手续的办理及业主档案的建立

业主办理入伙手续流程图

①、持入伙通知书、购房合同或发票。

业主



业主前来办理入伙手续时，管理员请其出示身份证与入伙通知书进行核对。留下业主身份证的复印件，请业主填写《住户联络单》，请其在《业主公约》、《消防平安责任书》等资料上签名，将《住户手册》交业主留存。

2、入伙费用收缴

(1) 入伙应缴费用详见《入伙缴费明细表》。

(2) 业主委托管理处代办缴费的，在《代办缴费委托书》上签名，并缴纳代办手续费和预交周转金。

(3) 业主提供银行存折帐号页复印件给管理处，以便今后托收有关费用。

3、发放钥匙

业主缴完有关费用后，在《钥匙领用表》上签名，领取钥匙。

4、验房收楼

(1) 管理员陪业主验房，抄录水、电、气表读数。

(2) 业主在验房中发现的房屋质量问题，逐项在《入伙签认表》中列明，并留下入户门钥匙在管理处以便施工单位整改时用。

5、将已办理完入伙手续的业主资料填写在《住户资料登记卡》上，办理《车辆出入证》，将业主根本资料列清单交保安部（门岗）。

6、所有入伙资料按户存放入资料袋中，填写袋面详细资料目录并经有关人员签名。

7、将房号写在资料袋袋口的小标识上，按顺序存放归档。

8、入伙时即提出装修要求的，工程部将《装修申报审批表》等资料交予业主（手续办理详见装修管理）。

(五) 入伙缴费明细表

序号	收费工程	收费标准		备注
1	管理费押金	住宅	2.80 元/M ²	按 2 个月管理费标准收取，采取自愿交纳原那么。交与否区别于未按时交费时滞纳金的收取。
		商铺	4.80 元/M ²	
2	水电押金	5.00 元/ M ²		按每户实际面积收取，抄表到户后退还。
3	有线电视开户费			代收代付
4	管道煤气开户费			代收代付
5	会所会员卡	200 元		每张卡 200 元，个人使用
6	装修押金	2000 元		装修单位、业主各交 1000 元
7	消防器材	100 元—120 元/支		装修必备(4 公升 2 支)，可选用带家庭火灾保险的产品。

(六) 日常应缴各项费用标准

收费工程	收费标准		交款日期	备注
管理效劳费 (M ² /月)	住宅	2.80 元	银行托收 10 日前, 交现金 10 日-20 日	
	商业	4.80 元		
停车费	地面	110 元/月	同上	
	室内	250 元/月		
	临时停放	5 元/次		
	过 夜	10 元/次		
会所会员卡	每卡: 200 元/人		同上	
水 费 (M ³)	住宅	1.80 元(1-25 M ³)	同上	已含加压费
		2.70 元(26-30 M ³)		
		3.60 元(31 M ³ 以上)		
	商业	3.60 元		
排水费	住宅	用水量×90%×0.50 元	同上	
	商业	用水量×90%×0.70 元		
水费增值税	水费总额的 6.24%		同上	
电 费	住宅	0.73 元	同上	

(度)	商业	0.94 元		
煤气费	按市政府有关规定收取		煤气公司通知	银行托收
有线电视费			电视台通知	银行托收

注：以上收费标准如有变动，管理处及有关单位会及时通知。

一、客户效劳

(一) 客户效劳中心建立

为更利于推行“一站式”效劳，管理处有必要集中现有的效劳资源优势架设“一站式”效劳平台来开展工作，客户效劳中心据此应运而生。客户效劳中心作为管理处的效劳部门，在职责范围内可调动管理处的效劳资源。

物业管理 24 小时的效劳性质决定监控中心是必不可少的机构。其全天候作业可弥补客户效劳中心夜间的效劳空档，可以互为补充。从便于管理、节约本钱出发，我们将监控中心归口于客户效劳中心进行统一管理。

(二) 客户效劳中心运作

1、首接负责制

客户效劳中心实行的效劳首接负责制。所谓首接负责制就是指效劳人员中最先获得客户效劳需求信息者，要对效劳进行全程跟踪直至效劳终止，期间该员可在职责范围内调配管理处效劳资源。

2、层级处理方法

在日常运作中遵循层级处理方法，这将有利于工作的开展。具体做法是，效劳人员接到需求信息或投诉信息后，按照操作程序使用相关资源进行处理。如果不能解决，立即报告主管由其进行处理，如果主管还不能处理立即上报管理处主任由其进行协调，如果还不能彻底解决问题，那么要上报公司相关领导解决。

3、公开热线

向住户公开客户效劳中心热线，保持热线 24 小时畅通，方便信息的收集及传达。让住户遇有效劳需求时第一时间拨通热线，通过这里的“一站式”效劳，能满足自身需要，久而久之使客户效劳中心成为住户的第一寻求对象。

1、对客户效劳中心人员要求

效劳中心起到资源调配的功能，对人员的要求较高，否那么难以满足效劳需要。首先，效劳中心人员的综合素质好，语言能力及反响能力强，指挥能力出众；再次，人员排班要科学，使得每班岗上人员都能应对各类业务。

2、回访功能

在处理投诉事务中，客户效劳中心执行跟踪回访功能。效劳人员对当天或以前的投诉事件进行分类、归整，然后分解责任，开展跟踪，根据投诉严重情况，一至三个工作日内进行 回访或上门回访，并及时将相关信息转达给管理处各有关责任部门。

(三) “一站式”效劳工作流程

以方便住户为出发点，我们将建立“一站式客户效劳”系统。此举为借鉴大型商场及高级酒店的“One stop shop”概念，即通过这一站点即可满足住户的所有需求。客服中心以住户的需求作为工作的出发点，住户可由多方渠道发布指令，要求效劳；管理处那么通过客户效劳中心这一站点统一对住户需求进行处理、反响。在具体的操作上，住户的需求可直接诉之于其他员工，我们要求这一员工将住户要求的所有信息（姓名、房号、需求工程等）详尽报至客户效劳中心，由客服中心统一进行及时处理、统计、跟进。这样，从以客为先的管理角度出发，住户的需求可通过任何方式传递至我们，基于科学管理，我们启动“中央处理器”

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/065121330320012003>