
学校物业服务物业管理规章制度

目 录

第一节 服务人员制度.....	2
一、内部岗位责任制度.....	2
二、保洁库房管理员管理制度.....	7
三、保洁员人员管理制度.....	8
四、保安人员管理制度.....	8
第二节 公共管理规章制度.....	15
一、公示制度.....	15
二、水、电管理制度.....	16
三、机器设备管理制度.....	17
四、人员出入管理制度.....	20
五、车辆停放管理制度.....	21
六、档案管理制度.....	22

本公司素以和谐的管理与严谨的制度相统一而著称，健全、完善、具操作性的规章制度是我公司进行统一、规范化管理的准绳和保证。在对项目的实施管理中，坚决贯彻专业物业管理服务来管理校区。常言道“没有规矩，不成方圆”，必要的规章制度是做好物业管理的保证，是使校区的管理和服务走上规范化、科学化、制度化的基础，是衡量项目服务中心员工的管理水平与服务质量的依据。

本公司目前拥有一整套完善的管理体系和规章制度，这些体系和制度的建立是以政府的法律、法规和公司的宗旨，经营范围和承担的物业项目及任务为依据，是建立在本公司多年的管理经验之上，结合不同业态物业管理服务经验并在多年的实践中反复补充修改，逐步健全、完善和提高所得。公司按照国际质量管理体系要求，对公司的各项管理制度再次进行了全面地修订和补充，使本公司的管理制度不仅操作性强，而且更加规范科学，更加健全完善。

我们介入项目物业管理后，将严格按照按照 ISO 质量管理体系、ISO 环境管理体系、OHSAS 职业健康体系标准及本公司的质量体系文件要求，充分利用本公司管理规章制度，对学校物业实施专业化、规范化管理工作。

第一节 服务人员制度

一、内部岗位责任制度

内部岗位责任制度是岗位员工责任、权力与义务的综合体现，是员工在履行岗位工作中必须遵守的“基本法”，对规范员工职务行为，优化组织结构、强化项目管理措施，降低项目管理风险、提高项目运行效率有着重要的作用。内部岗位责任制度的主要体现在各岗位明确的岗位职责。

岗位职责体现员工在从事具体职务活动中所享有的权利、义务和责任，详细、严格地规范了员工的工作任务和 responsibility 范围，实现了项目管理过程中不同岗位之间、相同岗位不同员工之间的专业分工，所有岗位职责的集合构成了整个项目管理工作。岗位职责的有效履行，使项目管理工作得以顺利开展，从而保证了组织机构的高效运行。

1. 项目主管岗位责任制度

(1) 贯彻执行党的国家的路线、方针、政策及法规，贯彻实施公司的工作计划与指令。

(2) 全权负责物业管理所有工作安排。

(3) 制订项目管理处机构设置计划、管理制度并组织实施。

(4) 拟订项目管理处发展计划并作可行性研究方案，对公司物业进行科学管理。

(5) 作为项目管理处办公室的关键成员，必须提供项目报告所需的关键信息

(6) 对项目团队进行流程培训，要对项目团队进行项目管理的原则和标准、方法以及流程方面的培训，包括描述每个流程的意图，使用计划和成本核算工具，确定责任人以及详述审批手续。

(7) 推进项目计划和控制阶段的工作。例如计划、制作工作分解结构图、估算资源时间和负责问题以及风险的管理，总结经验教训以及报告项目的进展状况等。

(8) 跟踪和分析成本。包括工时、设备利用率以及所得资源。要定期向项目管理处办公室和总公司财务部汇报分析和计算结果。

(9) 管理项目中的问题、风险和变化。及时发现、分析和评估问题、风险和变更请求，将它们提交给恰当级别的负责人进行处理，并对问题存档和追踪。及时了解问题实时状况，对不能解决问题向公司报告。

(10) 负责对整个项目日常管理的每天工作统筹安排。

(11) 负责组织和协调招标方在实施管理过程中相互合作关系。

(12) 分管本项目物资管理和人员培训工作，负责人员的合理配置及管理。

(13) 协调处理员工之间的关系

(14) 收到投诉后负责对投诉调查核实并上报公司总经理。

2. 保安队长责任制度

(1) 全面负责整个校园的安保工作管理。

(2) 编制保安人员轮值表和考勤表，每月组织员工进行保安部奖罚考核，考核要做到公开化，公平化。

(3) 主持各类行政、业务会议。督促、检查各项规章制度制度的落实，重点是岗位职责的落实情况，认真抓好保安队思想建设、作风培养和业务训练。

(4) 拟定执勤方案和应急方案，经常定期和不定期地检查保安队员的工作情况，按有关要求做好执行监督、检查和考核工作，落实岗位责任制和奖罚办法。

(5) 定期组织保安人员进行各类技能培训。

(6) 负责处理有关保安方面的事务，重大的治安问题和事故要亲自处理，并及时向学校领导报告。

(7) 负责检查保安人员的个人仪容仪表及个人卫生、礼节礼貌和工作表现，确保所有员工的仪容、品行。

(8) 遇到学校有重大任务如家长会、校运会、上级领导巡查等时，负责策划以上任务的安全保卫工作。

(9) 负责与校方协调沟通。

3. 保安员责任制度

(1) 服从工作安排，听从领导的分配，遵守公司的各项规章制度。按时完成工作任务。

(2) 热爱本职工作，发扬不怕苦、不怕累、吃苦耐劳的精神，树立全心全意认真服务的意识。

(3) 按时上下班，不迟到早退，不擅自离岗，有事先请假。

(4) 尊重学校人员，文明用语，认真做好保安工作，着装整齐，语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满。

(5) 爱护保安设备，不用时摆放整齐，不乱放乱用。

(6) 听从保安主管安排，根据岗位安排表执行门卫岗、巡逻岗、安全岗职责，详细职责见上文保安部各岗位职责。

4. 保洁队长责任制度

(1) 负责组织安排保洁人员对保洁管辖范围内的楼宇的公共区域的卫生保洁。

(2) 每天督促、检查保洁人员的工作质量，检查及保证保洁人员的仪容和仪表符合公司的要求；定期检查保洁人员的操作技能。

(3) 每天早会引导保洁人员，做好当天工作安排，总结前一天的工作情况。

(4) 负责处理员工之间，员工与客户、员工与公司之间的纠纷，负责落实员工的投诉，关心保洁人员的食、宿工作，保障保洁队伍相对稳定与团结。

(5) 公平合理地处理保洁人员的日常工作量及奖惩。

(6) 协助相关领导或部门对本部门员工的排班、考勤、请休假等工作，确保保洁员按编排时间当值。

(7) 负责协调保洁人员解决工作中遇到的疑难问题，不能及时解决的应向主管领导汇报。

(8) 负责按有关项目问题处理和群众在清洁方面的质量投诉。

(9) 检查保洁用品的使用完好情况。督促、检查保洁人员安全正确操作规程；发现违章及时制止与处理。

(10) 检查保洁记录是否正常，如有疑点，立即进行调查，并采取适当的行动修正；每月将工作报告呈交上级主管。

(11) 按时参加公司的工作例会，客观地汇报本班人员的工作、生活、思想状态等情况。

5. 保洁员责任制度

(1) 服从工作安排，听从领导的分配，遵守公司的各项规章制度。按时完成工作任务

(2) 热爱本职工作，发扬不怕脏、不怕累、吃苦耐劳的精神，树立全心全意为业主服务的意识。

(3) 按时上下班，不迟到早退，不擅自离岗，有事先请假。上班穿着工作服。

(4) 尊重游客，文明用语，认真做好保洁工作，发现有不卫生及时清理，不与游客发生争吵、打架。

负责公共区域的清洁工作，做到无烟蒂、无纸屑、无果皮，无垃圾。

(5) 垃圾日产日清，不乱到乱放。

(6) 爱护公物、不准公物私用，爱护劳动工具并按指定地点摆放整齐。

6. 绿化员责任制度

(1) 服从工作安排，听从领导的分配，遵守公司的各项规章制度。按时完成工作任务

(2) 热爱本职工作，发扬不怕脏、不怕累、吃苦耐劳的精神，树立全心全意为业主服务的意识。

(3) 按时上下班，不迟到早退，不擅自离岗，有事先请假。上班穿着工作服。

(4) 尊重他人，文明用语，认真做好绿化工作，发现有绿化不恰当应及时处理。

(5) 负责绿化范围内的绿化工作，做到整齐、洁净、美观。

(6) 养护垃圾及时清，不乱堆乱放。

(7) 爱护公物、不准公物私用，爱护劳动工具并按制定地点摆放整齐。

二、保洁库房管理员管理制度

(一) 制定分管清洁卫生区域的标准和要求；

(二) 熟知掌握各类建材、玻璃、不锈钢等所需的清洁剂，并根据所需量进行购买；

(三) 每天对学校各楼进行卫生检查，不低于四次；

(五) 对原材料进行妥善保管，有计划进行发放，每月盘点一次；

(六) 协调环境治理部和其他有关部门的工作联系，维护公司的内、外清洁卫生形象。

三、保洁员人员管理制度

(一) 熟悉分管清洁卫生区域情况，掌握清洁工作必要的标准和要求；

(二) 熟悉掌握各类清洁工具，清洁剂的使用方法，熟知各类建材、玻璃、不锈钢等的保洁方法；

(三) 严格按清洁规范操作，以防损坏设施、设备；

(四) 保持分管区域的清洁水准，工作次数每天不少于4次；

(五) 节约使用清洁原料，爱护使用各种清洁用具；

(六) 接受主管、领班的监督检查，不断改进工作；

(七) 对待商家和顾客要热情、大方，为我们提供方便

(八) 文明用语，着装整齐，佩带工作牌上岗。

四、保安人员管理制度

(一) 总则

1. 为加强对本项目保安人员的管理，使得保安人员的工作规范化、秩序化，特制定本制度。

2. 本制度适用于各管理处的所有保安人员。

3. 严格遵守执行保安工作条例，思想业务素质过硬，自觉维护学校内师生以及设施的安全，敢于同坏人坏事作斗争。负责学校门口及自己职责范围内的秩序，发现有人进行危险活动要及时进行制止。

(二) 保安人员内部管理规定

1. 保安人员每周应进行开会小结，总结本周工作，对下一周工作内容进行合理安排，并做好签到记录以及会议记录。

2. 保安人员担负着维护物业治安的义务，因此，工作安排上应有严格规定。保安人员请假1日以内，必须由所处岗位的负责人审批；请假1日以上，3日以内者，应报由保安主管批准；超过3日，须报经分管总经理批准。

3. 保安人员请假超过1日以上者，应事先与其他保全人员协商顶班，并上报批准。

4. 保安人员请假须续假时，应当及时告知并得到批准后方可续假，超假或者逾假不归者，按照情节轻重作出处罚，并按旷工处理。

5. 保安人员值班室、宿舍只准张贴公司统一制订的岗位职责、工作程序、常用规范、值（排）表等文件，张贴（悬挂）必须整齐划一。

6. 桌面保持干净整齐，不放与工作无关的物品，桌屉里物品摆放有序。

7. 宿舍的地面、门、窗应保持干净、无尘、无明显污迹，床铺上的被子、枕头必须摆放统一。

（三）保安人员仪表规定

1. 注意仪表，制服要勤洗勤换，保持整洁，待人接物有礼貌。

2. 条统一着装，配戴工作牌，不得配戴饰物，留长发、长指甲和蓄须；禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、穿拖鞋。

3. 言谈举止文明、大方、得体、态度和善、精神饱满。

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/536231124005010130>