

---

# 前期物业服务物业管理程序

## 目 录

第一节 项目物管部门机构设立程序 .....	1
第二节 现场物业服务管理程序 .....	13
第三节 工程前期介入程序 .....	22
第四节 物业验收程序 .....	25
第五节 物业开荒程序 .....	36
第六节 交房程序 .....	39
第七节 交房回访程序 .....	51
第八节 未交付物业的维护程序 .....	52

## 第一节 项目物管部门机构设立程序

### 一、目的

前期物业管理机构是依据公司制度以及物业公司《质量手册》，结合在建项目实际情况而设立。用于项目设计和建设期间的物业服务规范管理、工程前期介入，为后期物业服务打下良好的服务基础。

### 二、范围

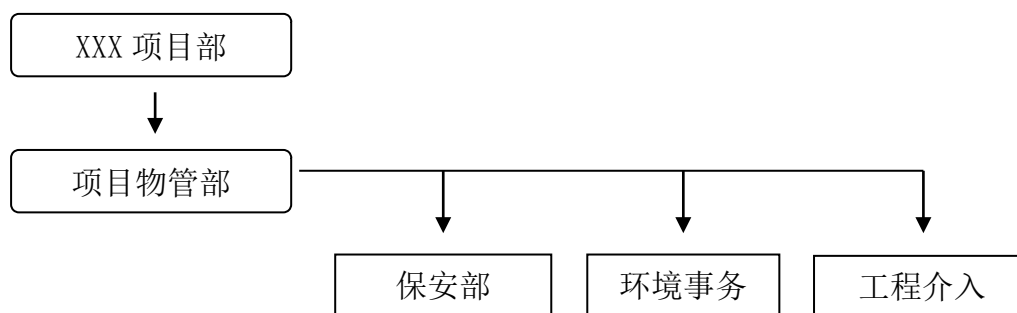
适用于 XX 物业公司在建项目的物业前期介入。

---

### 三、职责

1. 负责在建项目物业管理服务的提供。
2. 负责对物业管理服务的品质监控，确保各项服务达到相关文件要求和公司标准。
3. 在公司核定的管理成本下，保障项目管理品质，确保资产保值增值。

### 四、组织结构



备注：房地产开发项目成立时，应对物管部的组织结构、前期物管费用预算进行核定。

### 五、工作内容

项目物管部工作应当包括但不限于以下内容：

序号	部门名称	工作内容	备注
----	------	------	----

1	项目物管部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据项目实际情况制定部门人员编制；</li> <li>2. 人员招聘、培训、考核、沟通；</li> <li>3. 费用预算及成本控制；</li> <li>4. 档案管理；</li> <li>5. 工作质量(品质)巡视、督导；</li> <li>6. 突发事件预防、处理；</li> <li>7. 项目建筑、园林、设施设备选型等前期介入；</li> <li>8. 工作衔接；</li> <li>9. 外部联系；</li> <li>10. 物料申购。</li> </ol>	
2	保安部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办公区访客登记、管理</li> <li>2. 报刊、信件接收、发放</li> <li>3. 责任区域守卫、巡逻；</li> <li>4. 突发事件预防、处理；</li> <li>6. 物品进出管理；</li> <li>7. 礼仪服务。</li> </ol>	
3	环境事务部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办公区保洁服务；</li> <li>2. 销售区域保洁服务；</li> <li>3. 水域保洁服务；</li> </ol>	

		4. 总平设施设备保洁服务。	
5	工程前期介入	详见《工程物管前期介入程序》	
6	其他服务	特殊需求服务	

## 六、相关文件及记录

### 《物管部岗位说明书》

#### 物管部主管职位说明书

职位名称	主管	所在部门	物管部
职位定员	1	直接下级	管理辖区员工、职工
直接上级	项目负责人		
<p>工作职责概述：</p> <p>在项目负责人的领导下，制定物管部的经营管理目标、监督检查各项目目标服务品质，带领物业管理团队完成公司经营管理目标，提高团队执行力、加强员工服务意识、服务品质，提高团队综合素质。</p>			
工作职责			
1	组织部门工作会议，及时传达公司相关文件及管理要求，确保各项工作及时有效地开展。		
2	组织部门职员制定培训方案，建立绩效考评机制，对中心职员进行月度、季度、年度考核。		
3	定期与水、电、气及电信、网络、电视接入单位、公安体系和工程施工单位接洽，建立良好的合作关系。		

4	评审材料购置计划，资金使用计划，控制项目物业管理成本。
5	组织定期与随机的项目物业管理品质状况检查（基础资料管理、房屋维护管理、共用设施设备运行维护管理、安全保卫管理、消防管理、车辆管理、环境管理、社区活动组织及协调配合），发现并改进物业管理工作的不足。
6	督导物管部处理客户需求及投诉，了解并掌握客户服务需求，调整管理工作思路。
7	监控、检查物业管理质量环境管理体系运行情况，定期审阅相关记录。
8	完成领导安排的其他工作。

内部工作关系：

1. 本岗位工作对项目负责人负责；
2. 直接领导和监督本部门职员；
3. 与项目负责人及各职能部门等有密切的工作关系，需频繁地交流沟通。

外部工作关系：

与自来水公司、煤气公司、供电局、公安体系、城市节水办、电信局、网络公司、广播电视公司有密切的工作联系，与开发商及开发商的相关合同工程施工单位有频繁的业务关系。

任职资格

教育背景	管理类相关专业大专以上学历。
工作经验	3年以上物业管理相关工作经验。
专业知识	物业管理、工商管理、质量环境管理体系相关知识。

技能技巧	持物业管理部部门经理证,有良好的协调沟通和领导、组织能力、较敏锐的洞察力。
备注: 忠诚, 有很强的服务意识和敬业精神, 有吃苦精神。	

### 工程前期介入主管职位说明书

职位名称	工程前期介入主管	所在部门	物管部
职位定员	待定	直接下级	部门职员
直接上级	物管部主管		
工作职责概述: 在物管部主管的领导下, 负责本物业的工程前期介入工作。			
工作职责			
1	参与项目设计及图纸会审, 形成会审纪要, 工程前期介入重点关注公区水景设置、照明电器配置、停车场、商业配套与住宅关系的处理、空调机位、游泳池、公共设施设备选型、屋面/立面防水、园林景观、楼栋外立面等;		
2	物业的设计使用功能合理性 (如: 电器回路控制、停车场管理系统、商业配套与住宅关系处理、设备选型、空调机位、园林景观等);		
3	对总平各种管线的布局、位置、高度、离墙距离等从日后使用和维修的角度提出合理化建议;		
4	参与设备选型及安装方案审定;		
5	尽可能全面地收集物业的各种资料, 熟悉各个部分, 为日后管理作充分的准备		

内部工作关系：

在物管部主管的领导下开展工作；

外部工作关系：

与水、电、气公司保持长期的、良好的合作关系。

### 任职资格

教育背景	电气工程、自动化控制、机电一体化专业专科及以上学历
工作经验	有3年以上水、电工程工作相关经验
专业知识	物业管理、设备管理、强电或弱电技术、给排水等相关专业
技能技巧	较好的沟通与协调能力

备注：

### 保洁班长职位说明书

职位名称	保洁班长	所在部门	物管部
职位定员	1	直接下级	保洁员
直接上级	物管部主管		
工作职责概述： 在物管部主管的领导下，全面负责本班职员考勤、工作执行检查，保证管理区域内卫生质量，圆满完成上级交给的工作任务。			
工作职责			
1	每天检查本班人员出勤情况、仪容仪表，并按时向主管报当月保洁员考勤表		

2	保证所负责区域卫生，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为。
3	负责本班次工作计划的制定及班表的排定、合理安排卫生区域分工
4	按照主管要求完成每日的巡视，检查各岗位的工作情况，发现问题及时上报主管并提出意见；
5	执行班组制定的计划卫生，当班期间保持责任区域内无任何垃圾、脏物、废物、杂物、湖内无漂浮物等，随产随清，保持责任区内的卫生。
6	定期对公共场所进行虫蚊消杀，重点是垃圾桶、排雨井、排污井等卫生死角
7	向主管提供每月物料申购表及本月物料消耗记录表
8	组织每周保洁例会，把前一周的工作情况总结，并提出下一周工作重点；
9	定期组织保洁学习专业技能，提高保洁工作能力；
10	认真检查各岗位巡视记录并按时回收表格，亲自参与计划卫生工作，起带头作用
11	认真完成上级交付的其它工作任务。
<p>内部工作关系：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接对主管负责，直接管理保洁员；</li> <li>2. 与保安班、工程组有工作联系</li> </ol> <p>外部工作关系：业主</p>	
任职资格	



教育背景	初中以上学历
工作经验	1年以上相关工作经验
专业知识	懂得保洁基本操作规程、会使用各项器具、有一定的基层管理能力
技能技巧	
备注	

### 保安班长说明书

职位名称	保安班长	所在部门	物管部
职位定员	待定	直接下级	保安队员
直接上级	主管		
<p>工作职责概述：</p> <p>对主管负责，负责本班人员在考勤、工作执行等方面进行检查、监督，圆满完成主管交给的工作任务。</p>			
工作职责			
1	带领队员认真履行职责，完成保安部交给的各项保卫任务。		
2	负责日常勤务的组织与实施，负责检查、考勤、讲评，协助队员处理疑难问题，并带领队员巡逻，负责项目的安全、交通及车辆管理。		
3			

	负责本班队员培训、行政管理、思想教育、违纪查处、进行月度、季度、年度考核。
4	带领队员认真贯彻落实保安队下发的各项规定。
5	负责组织组织指挥处理突发事件，经常组织骨干研讨突发事件处理方法。
6	负责本区域内消防工作，经常检查消防器材，使消防器材保持良好状态，发现火情及时报警，并采取措施灭火、救火和维持秩序。
7	组织班内的周工作会议，及时传达公司相关文件及管理要求，确保各项工作及时有效地开展
8	处理业主需求及投诉，了解并掌握业主服务需求，及时向上级汇报。
9	检查、督促本班队员执行环境质量管理体系按要求运行，不定期检查相关记录
10	完成主管交办的其他临时任务。
内部工作关系：	
1. 直接对主管负责，直接管理保安队员；；	
2. 办公司人员、保洁、工程人员的日常工作连系。	
任职资格	
教育背景	高中以上学历，军事专业等相关专业毕业或退伍军人
工作经验	无
专业知识	物业管理、交通、车辆管理、治安管理、军事素质等。

技能技巧	持物业上岗证，良好的军事素质，良好的沟通能力，具有较强的团队意识。
特殊要求	身材高大，形象较好，很强的服务意识和敬业精神，有吃苦精神，能在压力下开展工作。
备注：	

### 保洁员职位说明书

职位名称	保洁员	所在部门	物管部
职位定员	待定	直接下级	无
直接上级	保洁班长		
工作职责概述： 听从班长安排，按照公司规定的标准做好本岗位工作。			
工作职责			
1	每日按照部门制定的工作流程工作；		
2	准时参加每周保洁例会，总结前一周工作，提出合理意见；		
3	每日按照部门制定的工作流程工作。		
内部工作关系： 1. 直接对本岗位班长负责； 2. 在工作中与保安队员、工程人员人员有工作联系； 外部工作关系：业主			
任职资格			
教育背景	中学毕业或同等学历		

工作经验	1年以上相关工作经验。
专业知识	无
技能技巧	熟练操作各项保洁机具
备注：	

### 保安队员职位说明书

职位名称	保安队员	所在部门	物管部
职位定员	待定	直接下级	无
直接上级	主管		
工作职责概述： 在保安班长的领导下，做好当班记录、及时汇报值勤情况，确保管辖范围内区域安全，保证业主、商家的财产不受损害。			
工作职责			
1	负责维持门口的进出秩序和园区的公共秩序，注重礼仪礼貌		
2	负责检查进出车辆、人员有无携带违禁物品、维持交通秩序、做好进出车辆登记		
3	依法处理本区域内发生的纠纷和一般性治安问题，及时报告当班班长，并负责现场秩序的维护；		
4	保证报警电话、对讲机不被无故占用；		
5	负责执勤区域内的公共设施安全，及时发现和制止不良行为，对造成影响、损失的当事者，应及时报上级处理；		
6			

	对进出管理区域的大件材料必须盘问和控制，离开园区的物品必须有相应的有效出门条，方可放行；
内部工作关系： 1. 直接对班长负责； 2. 在工作上与保洁部、工程维修部人员有联系；	
任职资格	
教育背景	军事管理、法律等专业高中或同等学历。
工作经验	2年以上相关工作经验。
专业知识	物业管理、队列行进等。
技能技巧	良好的军事素质，良好的沟通能力，具有较强的团队意识。
特殊要求	
备注：	

## 第二节 现场物业服务管理程序

### 一、目的

对物业人员的日常行为进行规范，用高标准、高质量的服务来达到公司标准要求，为项目提供良好的销售环境。

### 二、范围

适用于成都置信集团在建项目现场物管服务。

---

### 三、职责

---

物管部负责本程序的执行。

#### 四、程序

##### （一）保安

##### 1. 保安班长工作程序

（1）上岗前检查员工的仪容、仪表；做好岗位工作安排；

（2）随时巡查各岗位的工作情况，做好日常记录，对工作中出现的突发事件及时予以处理并上报物管部；

（3）组织班后总结会。

##### 2. 门岗保安工作程序

（1）了解公司基本概况，熟悉项目相关情况，正确告知客户；

（2）维持门岗秩序和本区域的公共安全，注重礼仪礼节，展示公司保安的形象及素质；

（3）办公区执行访客登记制度，负责对进入办公区的外来人员询问登记，制止无关人员进入办公区域；

（4）对进出办公区的外来人员携带物品进行询问、检查、登记。负责本区域内的公共设施安全，发现和制止不良行为，对造成影响或损失的事件应及时制止，并报告上级领导处理；

（5）协助其他岗位做好安全保卫工作。

##### 3. 巡逻岗工作程序

（1

---

）按物管部制定的巡逻路线对公共区域进行巡逻检查；

（2）做好巡逻记录，发现安全隐患或违规情况及时处理和制止，按规定程序处置突发事件；

（3）协调处理客户及员工的相关需求；

（4）协助其他岗位人员做好安全保卫工作。

#### 4. 样板房、礼宾岗工作程序

（1）了解公司基本概况，熟悉项目相关情况，正确告知客户；

（2）对到场参观客户应主动、热情、礼貌接待，不能以貌取人，言语粗俗；

（3）当客户离岗位 5-7 步时，应主动向客户问好（如“欢迎您参观样板房”，“里面请”等标准用语）；

（4）友善提醒客户进入样板间时穿上鞋套；

（5）严禁推销人员进入样板房从事推销工作，保证样板房物资安全、检查水、电、消防设施是否完好，并作好记录；

（6）协助其他岗位人员做好安全保卫工作。

#### （二）保洁

##### 1. 班长工作程序

（1）上岗前检查员工的仪容、仪表；做好岗位工作安排；

（2）随时巡查各岗位的工作情况，做好日常记录，对工作中出现的突发事件及时予以处理并上报物管部。

（3）组织班后总结会。



## 2. 保洁员工作程序

### (1) 公共地方（外围）

位置	工作程序	主要工具	质量标准	工作频次
区间道路	1. 清扫路面 2. 垃圾清运 3. 局部处理 4. 巡视保洁 5. 计划冲洗	大扫把、小扫把 砖刀、灰刀 水管、小撮箕 大垃圾袋	路纹清晰，无垃圾，无泥沙，无积水，无污迹、无积尘	1. 每日至少集中清扫两次，随时保洁。 1. 冲洗频次根据各区情况制定
花岗石地面 大理石地面	1. 清扫 2. 冲洗 3. 刮水或干拖 4. 保养抛光、上蜡（仅对大理石地面）	尘推、小扫把、小撮箕、拖布、水管、刮水器、腊单擦机	无水迹、无污迹、无积尘 有光泽	1. 推尘数次 1. 每周冲洗一次 3. 抛光、打蜡频次根据各区情况制定
	1. 掸尘 2. 擦拭	鸡毛掸、毛巾	无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无杂物	1. 随时保洁 2.

栏杆、灯箱、广告牌				每周擦拭一次
椅	1. 掸尘 2. 擦拭	毛巾、鸡毛掸	每日 09:00 前擦完、无积尘	随时保洁
顶灯	1. 关闭电源 2. 卸下灯罩 3. 擦拭、晾干后安装	螺丝刀、毛巾、梯子	无污痕，无虫迹、无积尘、无蜘蛛网	每周一次 (夏日如蚊虫较多，则视情况适当增加频次)
垃圾桶	清理及擦拭	毛巾、垃圾袋、水桶、鸡毛掸、不锈钢光亮剂	见底色，无污痕、垃圾量不超过容积的 2/3	每日一次，随时保洁，每周彻底冲洗(含内胆)一次，不锈钢垃圾桶每月上不锈钢光亮剂一次
内墙	清理抹尘	鸡毛掸、毛	无水痕、无污	每周一次

面及 2		巾、灰刀	迹	
------	--	------	---	--

米以下外墙面				
花盆、花槽、花台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清理杂物</li> <li>2. 擦拭盆面</li> <li>3. 清理石质面青苔</li> </ol>	毛巾、垃圾袋 清洗机	植株整洁，盆内无异物、盆身无污迹，槽壁无青苔	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每日一次，随时保洁</li> <li>2. 青苔处理每周一次</li> <li>3. 室内盆栽植物叶面清洁每周两次</li> </ol>
喷水池	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清理池内杂物</li> <li>2. 换水、清洗</li> </ol>	网漏、水管（或清洗机）、地刷、雨靴、雨裤、水桶、撮箕	台面整洁、池中无异物 池底无积尘 设施清洁	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清理每日一次，随时保洁</li> <li>2. 清洗、换水频次根据各物管部情况而定</li> </ol>
路灯	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擦抹</li> <li>2. 清理灯罩</li> </ol>	毛巾、鸡毛掸、梯子、水桶	无蛛网、虫迹、无粘贴物、表面光洁	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 灯柱每日擦抹一次</li> </ol>

				2.
--	--	--	--	----

				灯罩每周 清理一次
--	--	--	--	--------------

(2) 楼道

位置	工作程序	工具要求	质量标准	工作频次
楼梯	1. 清理垃圾 2. 地面清扫 或推尘 3. 拖抹	扫把、尘 推、拖布、 水桶、毛 巾、撮箕	无垃圾（垃圾每 日 08：30 前清 完） 地面光洁	垃圾每日集中清理 一次，随时保洁 巡视保洁每日二次 以上
扶手	擦抹	毛巾、 水桶	无灰尘（不锈钢 件处理同上）	每日二次（上午、 下午各一次）
百叶 窗	1. 掸尘 2. 擦抹	鸡毛掸、 水桶 毛巾	无灰尘、无污迹	掸尘每日一次 擦抹每周两次
墙面	1. 抹尘 2. 清理污渍	鸡毛掸、 毛巾	无污迹，无灰迹	随时清理
配电 箱外 壳	抹尘、擦抹	鸡毛掸、 毛巾	表面光洁	每周一次，随时保 洁
灭火 器	擦抹	毛巾、鸡 毛掸	无灰尘	每日一次

(3) 室内

位置	工作程序	工具要求	质量标准	工作频 次
----	------	------	------	----------

桌面	擦抹	毛巾		
----	----	----	--	--

			无指痕、无污迹、 无杂物	每日数 次
涂料墙 面 (含乳 胶漆类)	清理	毛巾	无污痕	见脏即 处理
镜面 (玻璃)	擦洗	刮玻器、毛 巾	无指痕, 无水点 污点	随时(见 水迹, 灰 迹即处 理)
窗帘、 沙发套 (皮质)	换洗(专业 干洗)		干净整洁、无污 迹	布艺用 品每月 干洗一 次 皮沙发 每周上 碧丽珠 一次
灯具	(同前)			
窗台	清理、擦抹	鸡毛掸、毛 巾等	无污痕、无灰尘	每日一 次
地砖、 踢脚线	掸尘 表面处理	鸡毛掸、毛 巾、拖布	无污痕	每日一 次

#### (4) 洗手间



位置	工作程序		质量标准	工作频次
----	------	--	------	------

		工具要求		
龙头把手	擦拭	毛巾	无水迹、无指印	每日一次,随时保洁
不锈钢、铜制品	涂抹, 擦拭	毛巾、不锈钢光亮剂, 擦铜水	无指印, 光亮	每日一次,随时保洁
面盆	擦洗	毛巾	无污迹	每日一次,随时保洁
地漏	擦洗	毛巾	无污迹, 无垃圾	每日一次,随时保洁
地垫	换洗	洗衣刷等	无污迹、油迹	每周换洗两次,随时保洁

(5) 其它部分

位置	工作程序	工具要求	质量标准	工作频次
天台	打扫及保持排水管畅通	扫把	无废物, 渠道通畅	每周一次
平台及天井位	打扫、清理	扫把	无废物, 无积水	每周两次
铝质品		毛巾等	无污迹、表面光洁	随时保洁

	指示牌、门框、控制板、闸、栏等，需使用相应的清洁剂保养			
--	-----------------------------	--	--	--

## 五、相关文件及记录

《访客登记表》

《出门条》

《机动车辆登记本》

《岗位值班记录本》

《巡逻签到本》

## 第三节 工程前期介入程序

### 一、目的

在工程设计和施工阶段，及时发现和整改存在的问题，减少不合理设计和施工给物业今后运行管理带来的影响，掌握工程第一手资料，为后期物业管理打下基础。

### 二、范围

适用于我公司在建项目工程前期介入。

### 三、职责

---

XX 物管公司或项目物管部负责工程前期介入目标、方案制定，人员配置、实施。

#### 四、程序

---

1. 根据项目规划阶段，由物管公司组建前期介入小组，策划前期介入目标及方案。一般包括两种前期介入形式：

(1) 在项目规划阶段由物业公司派出专人参与项目规划、设计评审；

(2) 在项目启动时，根据项目需要由项目公司成立项目物管部直接介入管理。

2. 参与建筑方案设计、建筑初设、建筑施工图设计、园林方案设计及园林施工图设计评审，工程前期介入重点关注公区水景设置、照明电器配置、停车场、商业配套与住宅关系的处理、空调机位、游泳池、公共设施设备选型、屋面/立面防水、园林景观、楼栋外立面等；

3. 对项目的规划设计提出有利于物业管理顺利实施的建议，供项目开发公司参考，涉及以下方面内容：

(1) 物业的设计使用功能合理性（如：电器回路控制、停车场管理系统、商业配套与住宅关系处理、设备选型、空调机位、园林景观等）；

(2) 物业设施设备在后期管理中的适用性；

(3) 防盗报警系统和消防设施设置、选材和布局的合理性；

(4) 对总平各种管线的布局、位置、高度、离墙距离等从日后使用和维修的角度提出合理化建议；

4. 参与设备选型及安装方案审定：

(1) 避免因设备选型及安装不当给物业以后运行管理带来隐患；

---

(2) 设备型号、技术参数适合物业配套使用要求；

(3) 安装方案应有利于设备正常运行和维护保养。

5. 尽可能全面地收集物业的各种资料，熟悉各个部分，为日后管理作充分的准备。资料包括：

(1) 项目批准文件；

(2) 用地批准文件；

(3) 拆迁资料；

(4) 房屋分户产权清册；

(5) 竣工图（包括总平面、建筑、结构、设备、附属工程有隐蔽管线的全套图纸）；

(6) 地质勘察报告；

(7) 水、电、气等相关工程合同及开、竣工报告；

(8) 图纸会审记录；

(9) 工程设计变更通知及技术核定单（包括质量事故处理记录）；

(10) 隐蔽工程验收签证；

(11) 沉降观测记录；

(12) 竣工验收证明书；

(13) 钢材、水泥等主要材料的质量保证书；

(14) 新材料、构配件的鉴定合格证书；

(15) 水、电、气、视、讯、卫生洁具、消防、电梯等设备的检验合格证书；

(16) 砂浆、混凝土试块试压报告；

(17) 供水、供暖、煤气管道的试压报告；

---

(18) 水质检测报告。

## 第四节 物业验收程序

### 一、目的

为了对业主负责，确保接管物业的质量达到成都置信集团交房标准要求，制定本程序。

### 二、范围

适用于已竣工，并经国家建筑质量监督部门检验合格，通过了消防验收，具备正常居住、经营使用条件的物业。

### 三、职责

物管部负责接收工程部移交的各类图纸、资料，房屋主体及配套设施设备的验收。销售部、工程部、技术部、园林部、物管部、策划部、发展部是本程序的配合部门。

### 四、程序

1.

---

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/567053146102006056>