# 居民小区物业管理制度

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2025-02-20

*第一篇：居民小区物业管理制度物业管理制度物业管理人员上下班制度为提高物业管理人员时间观念，加强组织纪律性，提高工作效率，树立良好的工作形象，特制定本制度，望共同遵守。一、上班时间夏季上午8点-11点半、下午3点-6点半，冬季上午8点半-1...*

**第一篇：居民小区物业管理制度**

物业管理制度

物业管理人员上下班制度

为提高物业管理人员时间观念，加强组织纪律性，提高工作效率，树立良好的工作形象，特制定本制度，望共同遵守。

一、上班时间夏季上午8点-11点半、下午3点-6点半，冬季上午8点半-12点、下午2点-5点半。

二、物业工作人员必须按时上下班，不准迟到、早退、旷工。

三、上班后利用10分钟时间主动清理各自办公室的卫生。

四、工作期间不准擅自离开自己的工作岗位，更不允许干其他私活。

五、严格请销假制度，在不影响正常工作的前提下，一个月可请四天假，以假条为准，假满后主动销假，超出四天，请一天事假，扣一天工资（病假例外）。

六、与其他同志一道相互团结，密切配合，共同遵守好上下班时间。

七、违犯本规定依照《物业管理人员处罚办法》执行。

环境卫生工作制度

一、环卫人员必须保持小区干净整洁，各个场所旮旯不得有垃圾，废塑料袋等杂物。

二、环卫人员必须在上午8点前清扫完毕，每天一小扫，三天一

大扫。

三、环卫人员必须经常保持小区洁、净、美，并负责督促拉垃圾人员勤拉，不堆积。雨天负责清扫道路积水，雪天主动配合其他人员清扫积雪。

四、严格执行物业制订的卫生保洁程序，按时完成季节性、突击性卫生清理任务。

五、认真巡查保持环境卫生，制止破坏环境的行为。

六、认真使用和保管所有环卫工具，如有丢失或损坏要照价赔偿。

七、严格遵守物业制定的其他有关规章制度，如有违犯，轻者警告，重者辞退。

门卫工作岗位制度

为了保证小区住户的安全，杜绝各种事故的发生，保证小区工作正常运转，特制定本制度。

一、忠于职守，坚守岗位，尽职尽责，对进出外来人员进行登记，严盘细问，可疑人员和车辆未经批准，禁止入区。

二、加强昼夜值班巡查制度，发现不安全因素要果断处理，自己处理不了的要立即向110报警，并向上级报告，保护事发现场，出现重大问题要依法追究责任。

三、严禁旷工、迟到早退，严格请销假制度，从即日起不休星期天，但在不影响正常工作的前提下可倒班休息。

四、负责区内的公共设施、设备、共用设施设备的看管工作，防

止丢失现象发生，属于责任问题依照内部管理办法进行处理。

五、实行三人倒班制，做到昼夜24小时不断人。

六、本小区住户什么时候叫门及时开门，禁止私自给住户和其他人员配发钥匙。

七、严格禁止与外来闲杂人员在门岗或门卫室聊天闲谈，除领导临时指定替换，不准门卫人员私自用任何人顶替值班。

八、严格交接班制度，交班前交班人员一定要把当天值班情况认真记录清楚，双方签名，注明日期。

九、负责门岗大门口到公路卫生区的环境卫生，不得堆积杂物和垃圾。必须经常打扫，保持干净、整洁。门洞内禁止住户停放车辆，外来车辆一律停在大门外，禁止小商贩入内。

十、雨天扫净门洞内积水，雪天全部上岗打扫辖区内积雪，如雪天无故不到，按处罚办法处理。

十一、做好安全预防事故宣传教育工作，与其他同志一道，相互团结，密切配合，服从领导，共同把小区的安全保卫工作做好。

十二、完成领导临时安排的其他工作。

十三、实行奖惩制度，一年内不出现丢失现象和其他事故，每人奖200元。

**第二篇：居民小区物业管理制度**

居民小区物业管理制度

目前，我们根据上级政府就深入开展社区居民小区环境卫生专项整治工作的通知精神和工作要求，为了认真抓好落实，结合本小区实际，特制定如下管理制度和工作计划。

一、广大业主应服从小区的管理，认真遵守门卫制度，确保本小区安全。

二、按时缴纳水、电费和物业管理费，不得拖欠和寻找理由拒缴。

三、定期出写墙报，向居民广泛宣传党和国家的法律、法规及有关消防安全和环境卫生方面的相关规定，提高居民群众的思想素质，增强他们的安全意识和环境意识。

四、聘用责任心较强的环境卫生专职人员，全面负责本小区的日常清扫、保洁工作，确保小区干净、整洁。

五、结合“三创”和小区环境卫生专项整治，禁止各居民住户违章乱建、乱停、乱放、乱涂、乱画；临街阳台乱挂；随地乱泼、乱倒，影响小区内、外环境。

六、加强小区院内绿化、美化，严禁家养宠物。

七、认真接受太和社区社区对小区环境卫生工作的检查和督促。

**第三篇：12、金骆驼居委会居民小区管理制度**

金骆驼居委会居民小区管理制度

为规范小区管理，美化小区环境，创造清洁、优美，邻里和睦的文明小区，特制定本管理制度。

一、违章建筑管理

1、每单元楼房前后无违章建筑，安装防盗网控制在0.50米以内，檐口保持整齐；

2、房屋无违章升层；

二、环境卫生管理

1、每单元楼房前后及单元楼道内无杂物堆放；

2、房屋四周不得搭建简易棚、无乱搭乱栏及养殖家禽；

3、必须维护好房前屋后已种植的绿化，不得损坏绿地、草坪及公共设施种植菜地；

**第四篇：物业管理制度**

员工守则、岗位责任制、考勤管理制度、后勤管理制度、档案、文件管理制度、培训制度、人事管理制度、财务管理制度

业务方面：

综合：

业主接待制度、值班管理制度、消防管理制度、外来人员管理制度、客户接待：

投诉及回访管理制度、收发管理制度、客户来访及接待制度、业主档案及信息管理制度、收费管理制度、业主入住工作流程

工程维修：

楼宇接管验收工作流程、水暖空调工作流程、强弱电工作流程、高压操作管理制度、锅炉及供暖设备设施管理制度、中央空调管理制度、二次供水管理制度、设备设施维修保养管理制度、设备设施日常巡检管理制度、楼宇建筑巡检管理制度、设备机房管理制、装修管理制度、入户维修管理制度、备件库房管理制度、图纸及设备档案管理制度、电梯管理制度

秩序维护：

园区及楼宇进出管理制度、物品进出管理制度、园区及楼宇安全巡视管理制度、消防及中控值班制度、岗位交接班管理制度、车辆管理制度、停车场及停车库管理制度、消防设备巡检制度

绿化保洁：

保洁管理制度、绿化养护流程

管理预案：

突发事件紧急预案、消防紧急预案、汛期防汛紧急预案

**第五篇：物业管理制度**

员工行为准则

（一）遵守法律法规和社会道德准则，不断学习并强化自身的法律修养及道德情操。

（二）严格按照公司各项规章制度办事，遵守公司纪律，积极地提高各项服务操作规程的实 践性。

（三）员工须保持制服整齐清洁，仪表端庄，精神饱满，努力提高公司的整体形象。

（四）提供各项服务时，服务用语要规范得体，做到微笑服务，对自己解决不了的问题，应 当及时汇报上级。对待住户、访客、同事和各阶层人士，均应以礼相待，保持彼此间 良好关系。

（五）不准损坏公司信誉和对公司有欺诈及不诚实行为。

（六）不得有损坏公司利益的行为。

（七）所有公物不得用于私人方面，不得故意疏忽损坏公司财物，对各物如有损坏，须负责 赔偿。

（八）必须遵守和执行公司所发出的一切通告。

保安队岗位职责

一 遵守国家法律法规以及公司的各项规章制度。

二 必须明了和掌握物业管理区内各种保安设施如：对讲机、警钟、消防器材伸缩门等的操 作和效能，熟记报警电话及公司值班电话。

三 应熟悉物业管理区内业主、物业使用人的姓名、年龄、家庭成员职业。此等资料必须保 密，不得泄露。四 应有礼貌的询问任何进入物业管理区的来访客人，做好进出入登记，如有怀疑，应与办 公室取得联络。如访客携带可疑物品时，更须提高警觉。严禁衣衫褴褛和精神不正常者 进入物业管理区域。

五 在工作当中，不能因为任何原因与客户发生争吵，更不能谩骂、威胁、恐吓甚至殴打客 户。

六 听到住户呼救或发现可疑人员，须立即通知上级并封闭大门及其通道，以等待警方人员 到场处理。切勿鲁莽采取行动。

七 保安实行 24 小时巡逻制度，对于重点安全区域保安要重点巡视，提高巡逻质量以防止 事故的发生。

八 若发生罪案，应采取下列步骤协助破案：

（一）立即报案或通知上级，并维护现场秩序直至公安部门到达，遇有伤员（被害人、案犯）应立即抢救和监护。

（二）切勿移动、也不允许他人移动、触摸、践踏现场物品，协助公安部门保留证据，方便调查工作。

（三）向公安人员如实提供有关罪案情况，如案发经过，与本案有关人物的相貌、衣着、有关的车牌号及坏人逃走方向等。

九 服从命令听众指挥及时完成上级交给的其他任务。

保洁班岗位职责

一 依据操作规程依时清洁物业管理区域内道路、大厅、楼梯、电梯、停车场、雨水井、墙 面等公共场所。

二 告知各业主或物业使用人将自产垃圾请放入物业公司指定地点，请勿置于走廊、楼梯等 公共部位，以免影响卫生。

三 发现任何影响卫生的行为都有权利去制止，发现公共设施、设备发生故障及其他隐患的 要及时报告上级。

四 清洁公共部位时要坚持避让原则，回答业主或物业使用人的问题时要有礼貌，不清楚的 要明确给出其他的解决办法如拨打物业公司的热线电话。五 在工作当中，不能因为任何原因与客户发生争吵，更不能谩骂、威胁、恐吓甚至殴打客 户。

六 遇雨、雪天气，及时清扫路面的积水、积雪，在入楼处放置防滑设施及防滑标识，并且 要加强楼内的保洁频率，减少雨雪天气对卫生的影响。

七 协助做好公司其他部门的配合工作，如漏水及时通知维修组、发现可疑人员要通知保安 队等。八 完成公司交给的其他任务。

维修组岗位职责

一 维修人员应自觉遵守公司的各项规章制度。

二 熟悉掌握物业管理区域内房屋、设备、设施的功能，做好日常的维修管理。三 维修人员应随时注意个人仪容仪表，按规定着装。四 维修人员在工作时应遵守操作规程，避免出现意外。五 在维修过程中遇到大问题应及时向部门主管请示、汇报。

六 在工作中不能介入个人情绪影响与客户之间的关系，应与客户保持良好的关系以便工 作。

七 不接受客户的任何赠送品，不允许有吃、喝、拿现象。八 在维修过程中，将检查情况详细记录并教会客户正确使用和保护设备设施，以延长使用 寿命。

九 在工作当中，不能因为任何原因与客户发生争吵，更不能谩骂、威胁、恐吓甚至殴打客 户。

十 工作过程中严格按照公司制定的《物业管理无偿服务项目、有偿服务收费标准》向客户 提供服务并通知财务部进行收费。十一 维修工作完成后维修人员应及时清洁工作现场。十二 工作时间要合理使用文明服务用语。

十三 按时完成公司交给的其他任务。项目部管理人员 项目部管理人员 工程部纪维修人员 项目部管理人员 项目部管理人员 项目部管理人员 项目部全体人员 项目部管理人员 项目部全体员人员 项目部全体人员 项目部全体人员 项目部全体人员 项目部全体人员 项目部全体人员 《条例》 细则问答 人事管理技巧 常用设备自控原理及维护 公共关系学 怎样处理客户投诉 经济合同 物业管理相关法规 如何有效激励员工 消防安全知识 实用礼仪 简易维修常识 工作技巧和语言技巧 急救常识 员工守则

管理人员服务过程中应注意的事项十二点

一 管理人员必须保持制服整齐清洁，仪表端庄，精神饱满。

二 对待业主、访客、同事和各阶层人士，均应以礼相待，保持彼此间良好关系。三 必须严格遵守公司规定的工作时间，按时上、下班（交接班），不得无故迟到、早退。遇 有特殊情况请假时，应履行正常的请销假制度。

四 管理人员不得在当值时间内为个别住户做职责范围以外及对私人服务的工作。

五 物业管理区域内房屋的出租、出售办法由公司与开发商统一商定，任何人不得私自参与 物业的出售与租赁（主要指业主的委托）。

六 各部门的管理人员应该按时执行公司的各阶段任务，并定期召开各级员工的会议，向公 司做定期的报告。公司员工必须服从公司关于工作调配及岗位编排。七 不准损坏公司信誉和对公司有欺诈及不诚实行为。八 不得有损坏公司利益的行为。

九 不得向业主、物业使用人或与公司有关的任何人收受或索取任何形式的礼物、赏钱。

十 所有公物不得用于私人方面，不得故意疏忽损坏公司财物，对各公物如有损坏，须负责 赔偿。

十一 遇有特殊事件发生，各部门要按照公司的特殊事件处理应急预案执行，做好公司分配 给自己的任务。

十二 必须遵守和执行公司所发出的一切通告。突发事件处理预案 明确一个概念:突发事件是指除火灾、火警以外的事件如治安、卫生、救急等方面 掌握四个原则：快速反应原则、统一指挥原则、服从命令原则、团结协作原则 快速反应原则：

办公区管理制度 保安值班制度

1.必须明了及熟悉区内各种保安设施操作效能，例如：对讲机、报 警系统，妥善运用已有的设施。2.熟悉区内各客户，同时详细记录客户姓名及联系方式，但该资料 必须保密且妥善存放。

3.各值班人员于交接班时应传递防盗讯息，认真填写交接班记录。

4.严辞拒绝推销人员进入，尤其是自称公务人员或公共机构职员，应查验身份证、文件，如有疑问，应致电有关机构查询或向上级 领导反映。

5.应有礼貌地查询任何进入商务楼的访客，并尽可能登记身份证，如有怀疑应通知各有关客户或向上级领导反映，如访客携带可疑 物品更须提高警觉。6.至少每两小时巡逻一次，但不应固定时间，以免坏人乘虚而入，巡逻时必须有警惕性，特别注意楼梯、走廊、配电房、机房及其 他隐藏地方、通道等，以确保无任何可疑人物匿藏楼内伺机作案，并留意公众地方之门边、暗角是否预先藏备盗窃工具等。

7.如听到客户呼救或发现可疑人物，须立即报警并封锁出入口处及 其他通道以等待警方人员到场处理，切勿鲁莽采取行动而不知会 警方。

8.应留意商务楼内安全漏洞或弱点并设法改善，例如：防火门、卫 生间、排气窗等皆可被坏人利用而犯案，应加强保安。

9.详细记录各有关政府部门电话，以便需要时寻求协助。

10.不无故空岗、缺岗；不在上岗时酗酒或饮酒后上岗；不在岗中谩 骂、殴打外来人员及客户；不在岗中闲聊与工作无关的事；不徇 私情，不打击报复，不诽谤、侮辱他人。

11.值班中不准擅离岗位，不准看书报、吃东西、睡觉、嬉笑打闹，不准听收音机和进行与值班无关的活动。

12.若发生罪案，应采取下列步骤协助破案：

（一）立即报案或通知上级，并维护现场秩序直至公安部门到达，遇有伤员（被害人、案犯）应立即抢救和监护。

（二）切勿移动、也不允许他人移动、触摸、践踏现场物品，协助 公安部门保留证据，方便调查工作。

（三）向公安人员如实提供有关罪案情况，如案发经过，与本案有 关人物的相貌、衣着、有关的车牌号及坏人逃走方向等。

保安部交接班制度

1.接班人员提前 15 分钟上岗接班，穿工服、戴工作牌，在登记簿上 记录接班时间。

2.查阅上一班的值班记录，询问上一班工作完成情况，如有需要继 续跟进的工作需记录以便跟进。

3.接班人员清点岗位上所有公物，如对讲机、灭火器、水瓶等，如 发现损坏、缺疑要立即向班组长提出，并要求交班人员说明物品 去向及做好记录。4.接班人员要检查区域内有无异常情况，如发现有异常则要求交班 人员做出解释，并通知班组长前来处理及做好记录，交班人员要 等接班人员验收后方能下班，接班人员验收时间无特殊情况不得 超过 15 分钟。5.各岗位在交班前需进行岗位清洁工作。

6.所有事项交接清楚后，交班人员离开岗位前在登记簿上记录下班 时间并签名。7.接班人员未来，交班人员不得下班。若接班人员未来，交班人员 下班，这期间发生问题两人共同负责。人员、物品出入管理制度 8.商务楼内所有客户凭出入证进出本商务楼，所办出入证只限本商 务楼内办公人员使用，加盖公章、贴有照片方可有效。

9.商务楼出入证只在敞开办公时间内有效，非正常办公时间进出商 务楼需作登记。

10.来访客户需先与本商务楼内客户联系后方可进入，进入时填写来 客登记，离开时需有楼内客户签字方可离开。

11.若来访者说不出所找客户，保安人员有权不让其进入。

12.租客、来访者及施工人员进入商务楼内携带有易燃、易爆、剧毒 等危险物品时，保安人员应礼貌的拒绝物主将此类物品带入楼内。

13.保安人员要对施工人员带入楼内的施工工具、材料作好登记工作。14.租客、来访者及施工人员携带物品离开时，保安人员应礼貌检查 放行手续，如已经办理有效的放行手续时，礼貌核查放行物品与 放行条列明的物品是否相符，不相符只放行放行条列明的物品； 如没有办理有效放行手续时，应要求物主在办理有效放行手续后 放行；物品经核查无误放行后，保安人员应及时在放行条上签署 姓名及日期。

15.物品放行后，保安人员应及时将物品的种类、数量等登记在《物 品放行登记表》上。停车场管理制度

1.本停车场仅供方大创新园内客户使用，其他任何单位无临时通行 证的不得停放。

2.需要在停车场停放车辆的客户，需到智强物业管理办公室登记，由管理部发放统一的通行证，持有此证，方可停放。3.进场的车辆，保安人员应检查其车牌号是否与通行证上的登记相 符。4.临时进场的车辆，由保安人员发放临时通行证，出场时保安人员 注意收回。5.夜间进场的车辆，保安人员要做好车辆检查记录。

6.车辆进场时，保安人员应迅速指引车辆慢行，安全的停放在相应 的车位上，提醒车主锁好车锁，随身带走贵重物品，保安人员不 代管任何物品。7.进场的车辆，保安人员要检查车辆是否有损坏或其他不正常情况，如有不正常情况应立即向车主提出，并在《车辆停放登记表》上 作详尽记录。8.进场的车辆，严禁在场内加油、修车、调剂刹车，禁止任何人在 场内学习驾驶车辆。

9.严禁载有易燃、易爆、剧毒等危险品的车辆进入停车场。

10．当有车辆离场时，保安人员应及时检查车主证件，若发现异常情 况，应立即拦截车辆并及时通知主管前来协助处理。

11．保安人员每小时至少详细检查车辆的车况 1 次，发现漏油、未上 锁等情况要及时通知车主，并在值班记录本上作好记录，必要时报 告主管进行处理。12．发现无关人员或可疑人员进入停车场要及时劝其离开。13．协助清洁工维护好停车场卫生。

安全巡逻检查制度

1.保安人员在巡逻过程中须配带对讲机，要多看、多听、多嗅，发 现异常情况应立即查明并及时通知有关部门。

2.检查治安、防盗、防火、水浸等情况，发现问题立即处理，并报 告上级领导及有关部门。3.巡查小区内各个重点部位、治安死角等，发现可疑人员应前往盘 问，检查证件，必要时检查其所带物品。

4.巡逻时注意检查消防栓、道路、绿化、公共设施的完好情况，发 现故障应及时登记、汇报。

5.巡逻人员必须熟悉小区内的内外部情况，熟悉区内各类设施、设 备以及其他物品的放置，发现移动设施、设备的可疑情况需立即 查明(如消防器材）。6.发现打架、吵架、斗殴时，应予以劝止。7.发现火烛应立即组织扑救并迅速报警。

消防安全管理制度

1.消防工作要贯彻“预防为主、防消结合”的方针，保护公共财产 和广大客户的生命财产安全。

2.认真贯彻执行消防法规和上级有关消防工作指示，开展防火宣传 以及消防知识的普及工作。

3.经常检查防火安全工作，纠正消防违章，整改火险隐患。

4.管理消防设施、设备、器材，要对其进行定期检查并做好相关记 录，确保各类设施器材和装置处于良好状态。

5.安全防火通道要时刻保持畅通，确保紧急情况时人员疏散。

6.接到火灾报警后，在向消防机关准确报警的同时，迅速奔赴现场，启用消防设施进行扑救，并协助消防部门查清火灾的原因。

保安部交接班登记表 年 班次 交接器械名称 对讲机 检查项目 及内容 手电 雨伞 其他 上班未处理情况 工作情况记录 本班遗留情况 备注 月 日 当值人员 缺勤人员 数量 NO： 缺勤原因 使用情况 交班人员签名/时间 接班人员签名/时间 下班后进楼客户登记表 日期 进楼时间 姓名 性别 被访客户 出楼时间 备注 来访客户登记表 日期 进楼时间 姓名 性别 被访客户 出楼时间 备注 物品进楼登记表 年 客户名称 联系人 进楼时间 搬入物品清单： 客户签字： 办公室签字： 保安签字： 房间号 联系电话 进楼原因 月 日 物品放行登记表 年 客户名称 联系人 出楼时间 搬出物品清单： 客户签字： 办公室签字： 保安签字： 房间号 联系电话 出楼目的 月 日 车辆夜间出入记录表 年 车主单位 月 日 车牌号码 进场时间 出场时间 值班员 NO： 备注 证件名称 车辆停放登记表 年 车主单位 月 日 证件名称 车辆状况 进场时间 离场时间 NO： 值班员 备注 车牌号码 保安巡逻记录本 年 班次 上班次未 处理情况 月 日 巡 逻 起 止 时 间 NO： 巡逻员 值班情 况登记 本班次未 处理情况 备注 消防安全巡检记录表 年 巡检员 月 日 巡检起 止时间 火灾隐 患摘要 整改措施与 复查结果 NO： 班组长 复查意见 主管审 核意见 室内装修施工许可证 施工单位： 房号 施工人数 施工天数 面积 NO： 开工日期 注意事项：

1、严格执行《室内装修管理规定》。

2、严格遵守小区各项管理规定。

3、若延长工期，须及时申请延期手续。签发日期： 签发人：

物业接管标准作业规程

1．物业接管工作流程： 总经理同发展商签订物业委托管理合同 总经理下令筹备项目物业管理处 总经理下令组建物业接管验收小组 进行物业的接管验收的问题进行整改 钥匙移交 签收移交清单 移交管理用房 管理处进入物业 发展商移交商业用房 发展商移交公共设施维修基金 发展提供《住宅使用说明书》和《质量保证书》 管理处与政府相关部门协调关系，申报成立、开通相关设施使用 开始进入下式管理

2．项目物业管理处开始进入物业办公。

3．发展商在移交物业的同时，应当向物业管理公司及业主提供《住 宅使用说明书》和《住宅质量保证书》。管理处进驻物业后，应立即 同供电局、自来水公司、燃气公司、供暖公司、邮局时行联系协调，以确保小区的正常供电、供水、供气、供暖、通邮；同管辖派出所、街道办联系，解决小区的治安等问题；同银行联系，解决小区各种费 用的银行代收代缴问题。5． 《钥匙移交一览表》。《物业移交清单》。

物业接管验收标准作业规程 程序要点

1、准备好接管验收记录表格： —《房屋本体接管验收表》 —《公共配套设施接管验收表》 —《接管验收问题整改表》 —《机电设备接管验收表》

2、接管验收的工作程序：

总经理下达接管验收指令 ↓ 公司组建接管验收小组 ↓ 作好接管验收准备 ↓ 进行资料验收移交 ↗ 要求正确、真实补齐资料 ↓ ←（否）验收是否合格 是 ↓ 进行硬件设施、设备验收 ↗ 要求发展商限时整改 ← ↓（否）是否合格 是↓ 记录归档

3、发展商委托物业管理时需向物业管理公司移交相关资 料。

产权资料 ① 项目批准文件 ② 用地批准文件 ③ 建筑执照 ④ 业主（客户）名称及物业建筑、实用面积清单 政府验收合格资料 ① 建设工程竣工证书 ② 建筑消防验收合格证 ③ 用电许可证、供用电协议书 ④ 卫星地面接收设施许可证、电视共用天线许可证

工程技术材料 ① 施工图包括平面图、建筑、结构、设备、附属工程、隐蔽管线等图纸 ② 地质勘测报告 ③ 工程合同及开竣工报告 ④ 工程预决算分项清单 ⑤ 图纸会审记录 ⑥ 竣工验收证明书 ⑦ 水、电等设备检验合格证 ⑧ 供水、供气的试压报告 ⑨ 隐蔽工程验收签证等

需移交给物业管理处的资料 ①供电协议书、用电许可证 ②用水申请审批表及月供水计划执行表 ③卫星地面接收许可证 需移交接收的复印件及图纸 ①业主（客户）名称及用房面积，单位、人员清单 ②建筑工程竣工验收合格证书 ③建筑消防验收合格证书 ④卫星电视接收系统许可证 ⑤建筑、电器、给排水、空调等施工图 ⑥机电设备单台说明书，调试、定购

4、楼宇主体硬件设施的具体验收标准。① 主体结构：外墙不得渗水；屋面排水畅通、无积水、、不渗漏；出水口、檐沟、落水管安装牢固、接口严密，不渗漏。② 楼地面面层与基层粘结牢固、不空鼓。整体面层平小、无裂缝、无脱皮；块料面层表面平整，接缝均匀须直、无缺棱掉角、粘贴牢固。③ 内墙面：无面层剥落，无明显裂缝，无污渍；块料（如 瓷砖）面层粘贴，无缺棱掉角；面层无裂缝、损伤。顶 棚抹灰面平整，面层涂料均匀，无漏刷、无脱皮、无裂 纹、无霉点、无渗水痕迹、无污渍。④ 卫生间、是台地面应低于相邻地面 2 厘米左右，不应有 积水、倒泛水和渗漏。卫生洁具安装牢固、无污渍和刮 花、接口密实，无渗漏现象、无堵塞、排水通畅。⑤ 门、窗：门开启自如，无晃动和裂缝、零配件齐全，门 锁、窗销连接牢固、开启灵活；玻璃安装牢固、无刮花 痕迹这、无损伤；不锈钢防盗门表面无刮花、变形； ⑥ 水表、电表、气表安装牢固，读数正常、无损伤。⑦ 给水设施安装牢固、无渗漏、锈迹、流水通畅、有足够 压力。地漏、排水管道无堵塞是、排水通畅、完好无损。天台：天沟、落水畅通完好；隔热层、防水层完好。⑧ 门铃、对讲电话效果良好。⑨ 道路：路面平整，无水泥块、无起砂、断裂；路牙石砌 筑整齐、无缺角损伤；块料面层、无明显裂缝、缺棱掉 角；交通标识线、路牌清楚完好。⑩ 室外消防栓：消防箱标识清楚、玻璃完好；消防设施配 件齐全；消防管安装牢固、标识明显，阀门完好、无渗 漏水，水压充足。业主验房表 业主： 查验项目 土 门 供 排 电 采 厨 有 通 水 电 钥 建 窗 水 水 气 暖 房 线 讯 表 表 匙 房号： 楼 层 号 卫 生 间 智 能 化 煤 气 表 遗留问题： 业主： 验房情况： 业主签字： 业主签字： 交房人签字： 装 修 申 请 表 房间号码 装修负责人 施工单位 施工人数 装修项目： 业主姓名 身份证号 营业执照 装修天数 联系电话 联系电话 申请时间 年 月 日 装修期限 年 月 日— 年 月 日 物业公司初审： 装修保证金 装修管理押金 收 款 人 装 修 承 诺 经理审批： 本住户和施工队保证：遵守《装修管理规定》和物业公司其它 管理规定。业主（住户）签名： 施工队负责人签名： 延期施工记录： 管理员： 验收处罚情况： 管理员：

室内装修管理责任书

一、装修业主责任 业主需要装修时，应提前一周向物业公司提出申请，详细如实地填写《装修申请表》，向物业公司领取《室内装 修管理规定》，并逐项签署《装修施工承诺表》，物业公司同 意后方可施工。业主装修施工需按物业公司审查批准的方案进行施工，如按实际情况需更改，必须经物业公司确认同意后方可施 工。业主装修需选择有资质的装修单位。业主装修需严格遵守《方大创新园室内装修管理规定》，如有违章行为，同意执行《方大创新园室内装修管理规定》，按方大创新园处罚办法及其它有关规定进行处罚。业主应自觉接受物业公司的监控和检查，配合物业公司 对施工人员和施工现场的管理，并承担因施工人员违章施工 和违反小区治安、清洁、环境管理的连带责任。

二、装修单位责任： 装修施工单位需各物业公司提供资质证明、营业执照复 印件各一份，并交验原件，并签定本责任书后方领取装修施 工许可证。装修单位需如实申报施工共员名单，交身份证、暂住宅 楼证复印件一份，并交验原件（若无身份证，则必须由具有 本市县级户口的居民作担保人）。施工人员必须办理临时出 入证，凭临时出入证进出本小区，无证者严禁进入。装修单位需交装修管理押金××元，个体装修人员按每 人××元缴纳。如丢失临时出入证扣款××元／证，如丢失 施工许可证扣款××元。装修施工必须按物业公司审查批准的方案执行，严格遵 守《室内装修管理规定》，若违反规定，施工单位将承担连 带责任。装修施工应严格按照设计方案及有关规范要求进行 施工，不得偷工减料、粗制滥造，装饰材料不得以次充好、弄虚作假，不得野蛮施工、损害装修业主的合法权益。隐蔽工程需报请物业公司检查同意后方可隐蔽。装修施工期间，所有人员必须服从物业公司的管理，接 受物业公司的监督和检查，严格遵守小区的其它各项管理规 定。装修完工后，要及时通知业主及物业公司共同对装修工 程进行检查验收，验收合格后，业主、施工单位凭验收单、临时出入证、施工话可证，及时到物业公司办理有关手续。

三、物业管理公司责任： 物业公司要严格按照《室内装修管理规定》对业主装修 申请及时进行审批。物业公司要及时对装修隐蔽工程进行验收。物业在业主装修施工期间，要派人随时检查，对违章行 为要及时纠正和按规定进行处罚。物业公司在业主报验后要及时进行装修工程验收，验收 合格后，出具装修工程验收单。物业公司管理人员若因不及时、不配合而影响业主装修 的，物业公司给责任人以扣奖金、工资及辞退等方式进行处 理。本责任书一式三份，三方签字后生效。业主：（签章）装修单位：（签章）物业公司：（签章）年 月 日 年 月 日 年 月 日

室内装修管理规定

一、报批程序： 住户装修应提前一周向物业公司申报，详细如实地填写《装 修申请表》。并提供装修施工单位资质证明、营业执照复例子件 一份。经物业公司审批同意，签订《室内装修管理责任书》，并 签发室内装修施工许可证，之后方可施工。

二、装修范围：

1、任何装修均不得拆改原屋墙、柱梁板等建筑主体和承重结构 及公共设施，轻质隔墙的拆改需上报物业公司并采取具体措施后 方可进行。

2、不得扩大承重墙上原有门窗洞口的尺寸。不得改变房屋及配 套设施的使用功能。楼地面不得凿除原水泥面层，只允许凿毛。

3、不得将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间；

4、厨房、卫生间地面装修，严禁破坏防水层，不得改变厨房、卫生间的结构和使用功能。改动卫生间、厨房间防水层的，应当 按照防水标准制订施工方案，并做闭水试验。

5、不得拆改供暖、空调管道和设施，严禁增加采暖设施。不得 隐蔽水表及各类阀门，管井检口不得封闭。

6、不得影响、占用公共部位，不得妨碍楼梯通行和消防。

7、严禁在窗户阳台外安装防盗网、晒衣架等。不得在外窗、阳 台加设任何形式的雨篷。

8、未经市规划部门批准，不得搭建建筑物、构筑物；不得改变 住宅外立面、在非承重外墙上开门窗、改变外窗样式及色调。

9、空调机必须按规划位置安装，安装必须牢固，空调出水接至 集中排水管，不得破坏楼宇结构，凿坏墙体。

10、需进行焊割作业或明火作业时，必须上报物业公司，采取相 应的安全防护措施后方可作业。

11、人工运垃圾时必须小心，不能破坏公共墙体、楼梯及地面，洒落的各种物料必须及时清理。本办法所称建筑主体，是指建筑实体的结构构造，包括屋盖、楼盖、梁、柱、支撑、墙体、连接接点和基础等。本办法所称承重结构，是指直接将本身自身与各种外加作用 力系统地传递给基础地基的主要结构构件和其连接接点包括承 重墙体、立杆、柱、框架柱、支墩、楼板、梁、屋架、悬索等。

三、装修期限及时：

1、装修施工应安排在每天上午 7：00—12：00，下午 14：00— 21：00，不得延长工作时间，以免影响他人休息。

2、装修期限按报批的装修时间为准，确需延长时，要办理延期 手续。否则，按未经允许擅自装修进行处罚。

四、垃圾清运：

1、装修垃圾严禁与生活垃圾混放。装修垃圾必须袋装堆放在楼 下物业公司指定位置，由物业统一清运。

2、严禁在楼梯、过道等公共场所堆放装修垃圾，严禁向窗外、阳台外抛散建筑垃圾，严禁焚烧装修垃圾，严禁装修垃圾倒入下 水道。

五、装修施工期间要注意用水、用电安全。因装修而造成的管道 堵塞、渗漏水、停电、损坏他人物品，造成他人损坏的由装修业 主负责和赔偿。

六、装修施工完工半年内，如发现因装修而造成的管道堵塞、渗 漏水、停电、损坏他人物品，造成他人损失的由装修业主负责和 赔偿。

七、违章处理： 对违反以上规定者，园区物业管理公司可采取以下方式处理： 令其停工； 恢复原状； 赔偿损失及罚款； 拒绝装修队进入园区； 上报有关行政主管部门依法处理，或采取其它有效处理方法。以上处理可同时并处。装修施工单位安全责任须知 为使业主有一个舒适、安宁的生活环境，维护业主权益和园区的 正常秩序，加强对装修工程队伍的管理，凡住户申请装修物业公 司审批同意后，装修单位进入园区施工，需履行如下责任：

一、责任范围：

1、装修单位需办理施工许可证及人员临时出入证。

2、施工人员仅限于装修户活动，除正常出入外，不得在园区内 其它范围活动。

3、装修单位负责人必须教育工人遵纪守法，服从物业公司的管 理，严格遵守园区的各项规定。否则，引起的一切后果均由施工 单位负责。

4、爱护各楼层公共设施，保持楼层干净、整洁，不乱写 乱画，不乱贴小广告，不乱发宣传品，不随地大小便。发现一次 罚款 100 元。

5、施工人员不许在园区内争吵、打架、斗欧及从事赌博、吸毒、色情等违法犯罪活动。

6、装修施工单位必须做到文明施工，不影响他人生活和休息，不准在其他房门前停留、休息及堆放物品，杜绝周围住户投诉事 件的发生。

7、施工期间，施工队做好治安、消防工作，防止案件和灾情的 发生，发现可疑情况，须及时报告园区内物业公司。

二、违章处理办法：

1、如有违反上述范围事项者，园区内物业公司有权拒绝其进入 园区内，如有多人违反，园区物业公司有权拒绝该工程队进入。

2、违反上述 2、4、5 款项者，园区物业公司将扣除装修管理保 证金，并送有关部门进行处理。

3、违反第 7 项及园区其它管理规定者罚款 200 元，并参照园区 其它管理规定进行处罚。

保洁工作流程

室内（外）公共区域清洁标准作业规程 首先，对室内（外）公共区域保洁部主管应根据气候变化、小区 的卫生状况等制订出每月清洁计划。

计划内容：不同天气情况保洁频率；重点路段的保洁频率；重点 保洁工作措施；清洁费用的预算等。

1、室外

（1）道路的清洁、保洁 ①下雨天应及时清扫路面，确保路面无积水；旱季是每月冲洗 1 次路面，雨季每周冲洗 1 次；发现路面有油污应及时用清洁剂清洁。②道路的清洁标准： 目视地面无杂物、积水、无明显污渍、泥沙； 道路、人行道无污渍，每 200平方米痰迹控制在 1 个以内；行人路面 干净无浮尘、无杂物、垃圾和痰渍；路面垃圾滞留时间不能超过 1 小 时。

（2）广场、花园的保洁标准 地面洁净无积尘、无污渍、无垃圾； 花坛外表洁净无污渍； 广场、花园里的垃圾滞留时间不能超过 1 小时间。（3）地下管井的疏通 ①每月对地下管井清理 1 次 ②每半年地下管道彻底疏通 1 次 ③地下管井清洁标准：目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物； 水流畅通，井盖上无污渍、污物。

（4）化粪池的清理 ①化粪池的清理每年清理 1 次。②化粪池清理后应达到： 目视井内无积物浮于面上，出入口畅通； 化粪池盖无污渍、污物。（5）喷水池的清洁 ①喷水池清洁每月 1 次 ②喷水池清洁标准：应达到目视水池清澈见底，水面无杂物、池 底无沉淀物、池边无污渍。（6）路灯的保洁 路灯应每月保洁 1 次

（7）宣传标识牌的清洁 宣传牌、标示牌等应每天擦拭一遍。

（8）天台和雨篷的清洁 ①用铁杆将雨篷、天台上排水口（管）疏通积水； ②天台、雨篷每半月清扫一次。清洁标准：应达到目视天台、雨篷无垃圾、杂物，无积水、青苔。

（9）垃圾筒、果皮箱的清洁 ①垃圾筒、果皮箱应每天 清运两次。②垃圾筒每周清洗一次遇特殊情况应增加清洗次数。清洁标准应达到： 目视垃圾筒、果皮箱无污渍、无油迹； 垃圾筒、果皮箱周围无积水。

（10）排水沟的清洁 ①水沟的清洁应每天进行一次。②水沟清洁标准：应达到目视干净无污迹、无青苔、杂草排水畅 通无堵塞、无积水、臭味。（11）信报箱的清洁 每周擦拭信报箱 2 次

2、室内公共区域（1）大堂 ① 日间保洁：每天早上用地拖把大堂门口拖洗干净；用尘推将 地板推尘，每天数次视客流量定；每周擦墙面 1 次。② 夜间清洁：每天晚上用地拖将地板拖洗 1 次，干后用清洁剂 进行清洁和抛光；每月 2 次对大堂进行消杀工作。③ 保洁标准： a）大堂内摆放的烟灰缸内烟头存放量不得超过 3 个； b）垃圾筒内垃圾不得超过一半； c）保持大理石地板无污滓、无垃圾，每平方米地板的脚印不得 超过 2 个； d）玻璃大门无受印和灰尘，保持光亮、干净； e）大堂的墙面、台、沙发、不锈钢等保持光亮整洁、无灰尘； f）保持空气清新无异味。（2）电梯（梯间通道）的保洁

①电梯保洁： 保持电梯地的清洁，对大堂、会所的电梯的不锈钢、镜面装饰物进行循环保洁；住宅楼电梯每天应巡回保洁；夜间对电梯 内的墙面和地面进行擦拭拖抹。

②每天清扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶并拖洗干净：

a 各层和通道的防火门、电梯门、消防栓门、玻璃窗内侧、灯具、楼梯扶手护拦、墙面、地脚线、指示排等公共设施，应保证每周循环 保洁 1 次。b 清洁标准：地面、阶级洁净、无污渍、水渍、灰尘；铁栏油漆 完好无脱皮；地脚线干净无灰尘；地面目视干净、无污渍。（3）卫生间的保洁 ① ② ③ ④ 每日早中晚对卫生间保洁 3 次； 每月 1 次用毛巾擦灯具清扫天花板； 每周 1 次用玻璃清洁工具清洁洗手间堵塞玻璃镜； 每月 2 次对洗手间进行消杀工作。

（4）办公室（会所）的保洁 ① ② 办公室的清洁需派专人负责，每天清洁 1 次 办公室保洁时应注意：不得翻动办公室内所有物品、文件，办公用品应轻拿轻放。会所的保洁：每天对会所的卫生彻底的清洁一次，循环保洁会所 卫生，消杀工作每月进行两次。

（5）室内车库和地下室的保洁 ① 每天应打扫一次室内车库、地下室内的纸屑和垃圾；及时清 除地下室进出口处的垃圾，以免下水道堵塞。② 每周打开一次地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，应彻底 疏通，冲刷一次。③ 每两月清扫一次地下室的管线.垃圾收集与处理标准作业规程 清洁工应依照规定时间进行小区垃圾收集和工程垃圾的回收。

1、路面灰尘、泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡，防止 垃圾掉落飞扬引起二次污染。该垃圾一定要倾倒在小区内指定地方，禁止倒入垃圾中转站。

2、有回收利用价值的垃圾要拣出分类单独存放一处。

3、垃圾桶的清理： 保洁部主管应安排固定人员专门回收运送垃 圾桶内的垃圾；固定垃圾运送人员应巡回收取垃圾桶内的垃圾；保证 垃圾桶内呈半空状态方便住户使用；将垃圾运送到垃圾中转站存放。

4、有回收选用价值的垃圾的处理： 垃圾运送人员对有回收价值 的垃圾应及时拣出并分类存放；将回收存放的有价值的垃圾汇总，每 月出售一次。卫生消杀管理标准作业规程 卫生消杀工作计划的制定，保洁部主管应根据季节的变化制定出 卫生消杀工作计划。

1、灭蚊、蝇、蟑螂工作 ① 每年的 1—

4、11—12 月份中，每天应进行一次灭虫消杀工 作。其他月份具体参照各标准作业规程的要求进行消杀。② 消杀区域：各楼宇的梯口、及楼宇周围，别墅住宅的四周，会所及配套的娱乐场所，各部门办公室；公厕、沙井、化粪池、垃圾 箱、垃圾周转箱等室外公共；员工宿舍和食堂。消杀方式以喷药触杀 为主。

③ 喷杀时应注意：梯间喷杀时不要将药喷在扶手或住房的门 面上；员工宿舍喷休养时不要将药喷在餐具及生活用品上；食堂喷杀 时不要将药喷在食品和器具上；不要客户出入高峰期喷药。

2、消杀作业标准 ① ② 检查仓库或地下室，目视无明显蚊虫在飞。检查商场

酒楼和办公室，目视无苍蝇滋生地。

清洁剂使用标准作业规程

1、不锈钢擦亮剂 使用范围：适用于不锈钢表面，能除去油污，保持不锈钢表面光 亮，防尘、防手印。

2、金属除渍剂 使用范围：适用镀金属、不锈钢表面，清除锈渍及顽固污渍。

3、洁厕灵 使用范围：适用清洗卫生间内的陶瓷制品上的污渍、锈渍。

特殊环境清洁标准作业规程

1、污/雨水井、管道、化粪池堵塞、污水外溢的清洁处理。

2、当接到保洁主管的指令后，清洁工应带着垃圾车、扫把等工 具迅速赶到现场，协助维修工对对堵塞处清理；将从污/雨水井、管 道、水池中捞起的污垢、杂物直接装上垃圾车，避免造成二次污染； 疏通堵塞处后，清洁员应迅速打扫地面被污染处，用接水管或用桶提 水清洗地面干净。

3、楼层内空调水管、给水管上午接头发生爆裂清洁步骤。① 等。② 用垃圾斗将水盛到桶内倒掉，将水扫进地漏，接好电源后 关掉电源开关后，抢救房间、楼层内的物品如资料、电脑 再用吸水器吸干地面水分，打开门窗，用风扇吹干

4、户外施工影响卫生的清洁

① 小区设施维修以及供水，供电，煤气管道，通讯设施等项 目施工中，清洁员应配合做好场地周围的清洁工作。

② 及时清理住户搬家时遗弃的杂物，并清扫场地。

5、新入住装修期的清洁，各责任区清洁员应加强保洁，对装修 垃圾清运后的场地及时清扫，必要时协助住户或装修队将装修垃圾及 时上车清运。玻璃、灯具、不锈钢清洁标准作业规程

1、玻璃清洁

①准备伸缩杆、玻璃刮、毛头、小铲刀。先用铲刀铲除玻璃上的 污迹及边缘上的污垢；将毛头浸入玻璃水中；把毛头按在玻璃上并上 下洗抹； 用玻璃刮刮去玻璃上的水分玻璃刮和玻璃平面应保持一定的 角度；当玻璃的位置和地面较接近时，应把毛头或玻璃毛虫作横向移 动；用干毛巾抹去玻璃上的水珠，然后用拖把抹净地面上的污水；清 洁高处玻璃时应把玻璃刮或毛头套在伸缩杆上； 操作时应注意防止玻 璃刮的金属部分刮花玻璃。

②璃清洁标准；玻璃面上无污迹、水迹；用纸巾擦拭室内玻璃面 50 厘米，纸巾无明显污染。

2、灯具清洁

①准备梯子、螺丝刀、抹布、两桶水，其中一桶放入少量（约 200 毫升）洗洁精：关闭电源；架好梯子，人站在梯子上一手托罩，一手拿螺丝刀拧松灯罩的固定螺丝取下灯罩； 将灯罩放在有洗洁精的 水中，用布洗擦灯罩内外的污迹，再用清水洗一遍然后用干布抹干水 分；将抹一次的灯罩装上并用螺丝刀拧紧固定螺丝；清洁日光灯具时 应先将电源关闭，用手压住盖板取下盖板、灯管，然后用由分别把灯 管和灯具盖板擦抹干净再重新装好。

③ 清洁灯具注意事项：在梯子上作业时，应注意安全，防止 摔伤；清洁前，首先关闭灯具电源，以防触电；人在梯子作业时，应 注意防止灯具和；工具掉碰伤行人；用螺丝刀拧蛛丝马迹螺钉，固定 灯罩时，应将螺钉固定到位，但不要用力过大，防止损坏灯罩。灯具清洁标准应达到：目视灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁。

④ 不锈钢的清洁： 日常的清洁保养：用已稀释的全能擦拭不锈钢表面；用干湿的毛 巾抹净不锈钢表面上的水珠再用干布擦干； 置少许不锈钢擦亮剂于毛 巾上，对不锈钢表面进行抹拭；不锈钢表面面积大的可用手动喷雾枪 或喷壶（调试至雾状）将不锈钢擦亮剂喷于不锈钢表面，然后用干布 拭抹。特殊污渍、锈迹的清洁： 用金属除渍剂倒在微湿的布上轻擦污渍； 用湿巾擦拭干净，干布擦干；抹上不锈钢擦剂。操作时应注意：清洁不锈钢应使用无绒毛巾，以免毛巾脱绒遗留 在不锈钢表面上影响亮度；上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣 物；应使用干净的干毛巾，以防砂粒划伤不锈钢表面。不锈钢清洁标准：亚光面不锈钢目视表面无污迹、无灰尘、50 厘米内映出人影；镜面不锈钢目视表面光亮、无污迹、手印、3 米内 能清晰映出人影。

机电维修工作流程

1．机电部岗位职责

（1）树立良好服务意识和职业道德，决不与业主发生争执。（2）上岗时必须穿戴工衣，戴工牌。

（3）严格遵守公司的考勤制度，按时上下班。

（4）认真完成本岗工作任务，服从领导工作安排，并按时完成工作 任务。（5）发扬团结互助精神，做好各岗之间的协作，互相融合。

（6）上班时间不准擅自脱岗、睡觉、喝酒、不得迟到早退、无故缺 勤、也不得私自调班、顶班、做与工作无关的事。

（7）根据操作规程，密切注视所管设备运行情况，作好记录；按时 巡查，及时发现隐患，并尽快解决，如当班人员无法自行处理，应急 时报告有关人员。（8）交班双方人员必须做好交接工作。2．工具管理标准作业规程

（1）工具的分类 机电维修部工具分为两类：一类是个人使用工具；另一类是部门 公用工具，个人使用工具个人保管，部门公用工具负责人领用并保管。仓管员对所领用工具记录在《工具领用登记表内》。（2）个人使用工具管理

a）机电员工正式上岗时，由员工填写《领料单》经机电主管批 准后，在仓管员处领取一套个人使用工具。

b）个人使用工具注意事项 不准乱打乱撬；用力应适度；测量不同参数时注意正确换挡；注 意工具的作用条件；工具用后擦拭干净。

c）机电维修部员工个人使用工具属公司财产，严禁用作私人用 途。d）机电维修部员工个人使用工具丢失或人为损坏，由员工个人 立即补上同规格同品质的工具； 如属正常使用损坏则可以经机电维修 部主管批准后在仓管员处以旧换新，仓管员作好登记。e）员工辞工，被解雇或转岗应将个人使用工具全部退还机电维 修部，丢失个人工具的员工应赔偿相应钱款。（3）专用组公用工具的管理

a）专用组公用工具由部门负责人管理。

b）专用组公用工具使用注意事项： 小件工具参照个人工具使用注意事项。大型工具应每月进行一次保养；对各转动部位加注润滑油；调整 皮带，对于磨损严重的皮带应更换；检查启动电容，如变形、膨胀或 开裂则应更换；检查或整修接线头；调整机械间隙至合理位置；清洁 外表，必要时涂上防锈油。c）专业组公用工具属公司财产，严禁用作私人用途。

d）专业组公用工具如丢失或人为损坏，则应由借用人负责照价 赔偿。专用组公用工具如属正常使用损坏，对于小型的（500 元以下）经机电维修部主管确认，主管经理批准后可以以旧换新。对于 500 元 以上的公用工具须先由组长填写《报废工具登记表》经机电维修部主 管批准后上报公司审核。

e）专业组组长工作调迁、辞工或被解雇时，由机电维修部主管 会同管理处仓管员一起对组长所管公用进行盘点，发现缺少或人为损 坏的则应追究组长的责任。

3．电梯标准作业规程

（1）电梯巡视监控 电梯管理员每天应对小区内所有电梯的主要部位至少巡视一次。

（2）电梯异常情况处置

a）发生火灾处置 电梯管理员立即按动“消防开关”使电梯进入消防运动状态，稳 定顾客情绪。井道内或轿厢发生火灾时，管理员应即刻停梯，疏导乘客离开，切断电源。用干粉和灭火器控制祸事蔓延。

b）电梯湿水处置 当底坑出现少量进水或浸水，应将电梯停在二层以上，段开电梯 电源。当楼层发生水淹而使井道或底坑进水时，应停在进水层的上一 层，段开电源开关。当底坑，井道机房进水时，立即停梯，段开电源总开关，发生湿 水，迅速阻断漏水源。对湿水电梯，用抹布，热风吹干。

（3）电梯日常维修保养 a）电梯维修保养安全操作 在电梯基口处放置“检修停用”标牌。关上厅门，防止无关人员进入电梯。在轿顶上做检修工作时，必须按下轿顶检修箱上的检修开关，关 好厅门。

b）电梯管理员负责电梯日常维修保养工作，每三个月对电梯各 部位进行一次检查、清洁、润滑。

c）电梯故障维修 电梯发生故障后，电梯维修工应尽快到达现场，查看故障现象、分析故障原因、位置，根据不同的故障，进行相应处理。

d）电梯困人救援标准作业规程 当发生电梯困人事故时，电梯管理员通过电梯对讲机或喊话与被 困人员取得联系，务必使其保持镇静，不要惊慌，等待救援人员的援 救，被困人员不可将身体任何部位伸出轿箱外。

4．供配电设施设备标准作业规程（1）安全操作注意事项 操作高压设备设施时，必须戴绝缘手套、穿绝缘鞋、着棉工作服、使用绝缘操作杆。操作低压设施设备时，必须穿戴绝缘鞋、带棉纱手套、避免正向 面对操作设备 严禁带电工作，紧急情况须带电作业时，需有监护人；工作场地 空间足够，光线足够；所用工具材料齐全。

（2）供配电设施设备运行管理。

a）巡视监控。值班电工每班巡视两次高压开关柜、变压器，每 两小时巡视一次。b）巡视内容 变压器油位、油色是否正常；有无异常响声或气味；各种仪表指 示是否正常，指示灯是否正常；各种接头是否过热或烧伤痕迹。对于巡视中发现的问题，当班电工应及时采取整改措施加以解 决，处理不了的问题如实汇报给组长，在组长和主管的协同下加以解 决。

c）异常情况处置 触电处置。发现有人触电时，当班电工应保持镇定、头脑要冷静 尽快使触电者脱离电源，并进行紧急抢救。拉开电源开关；用干燥的木棒移开电线，用绝缘工具剪断电线； 用干燥的衣服垫住，将触电者脱离电源；防止触电者在断电后跌倒； 如触电者尚未失去知觉，则要让其保持安静，并立即请医生救治。如 触电者已失去知觉，但呼吸尚存，应让其舒适仰卧，将上衣与裤带放 松，使其容易呼吸，并请医生救治。交配电房发生水浸时。视进水情况，拉下电源开关； 堵住漏水源； 堵住漏水源后，应立即排水。

d）交配电室管理 非值班人员不准进入机房，如需要进入，须经机电维修部主管批 准，并在值班人员陪同下方可进入机房。机房内严禁存放易燃、易爆、危险物品，机房内禁止吸烟。机房内应通风良好、光线足够、门窗开启灵活。（3）供电设施设备维修保养。供电设施设备维修保养包括；变压器维修保养、外委维修保养、外部维修保养、高压开关柜维修保养、低压配电柜维修保养。5．给排水设施设备标准作业规程（1）给排水设施设备运行管理

a）巡视监控 水泵房管理员每两小时巡视一次小区内水泵房。巡视监控内容：水泵房有无异常声响或大的震动；电机控制柜有 无异常气味；电机温度是否正常，电压表、电流表指示是否正常；控 制柜上信号灯显示是否正确，控制柜内各原器件是否工作正常； 水池、水箱水位是否正常。水泵房管理员在巡视中发现给排水设施设备有不正常情况时，应 及时采取措施加以解决，处理不了的问题，应及时详细汇报机电维修 房的主管，请求协助解决。

b）发生异常情况的处理 主供水管迸裂的处置：立即关闭相关连的水管的开关；如果关闭 了水管的开关仍不能控制住大量泄水，则应关停相应的水泵；立即通 知机电维修部主管，进行处理。水泵房发生水浸的处置： 视进水情况关掉机房内运行的设施设备 并拉下电源开关；堵住漏水源；立即排水，进行除湿处理。e）水泵房管理 非值班人员不准进入水泵房，如需要进入，须经机电维修部主管 同意并在值班人员陪同下进入。水泵房严禁存放有毒、有害物品。

（2）给排水设施设备维修保养 给排水设施设备维修保养分为：水泵机组维修保养，水泵管理员 每年 4 月、10 月对小区内所有水泵机进行一次清洁、保养。电动机维修保养：检查电动机轴承有无异常声响，清洁电动机外 壳，检查电动机是否脱漆严重。

6．机电维修部员工培训管理标准作业规程

（1）新入职员工的培训 新员工入职后上岗前需进行 3 天的培训，并经考核合格后方可正 式上岗。第一天由主管负责介绍公司的基本情况，讲解公司的各种制度，介绍本部的工作性质，岗位职责、安全作业要求以及着装规定、礼貌 礼仪、文明用语等。新员工经考核合格后方可安排正式上岗，不合格者按辞退处理。

（2）专业基础知识培训 电工类：进网作业电工培训教材；电工作业安全规程；维修电工 技能培训教材。电梯类：电梯结构原理及安装维修；电梯实用技术。给排水类：给排水设施设备使用及维修保养技术。（3）安全培训 培训内容：操作安全；日常生活安全。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！