# 物业公司人力资源控制程序

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-07-06

*第一篇：物业公司人力资源控制程序物业公司人力资源控制程序人力资源控制程序1.0 目的合理开发、储备、利用人力资源，配置相应人员，培训提升全员工作 能力，完成公司发展战略的人力需要。2.0 范围公司全体在职员工以及岗位需求人员。3.0 职责...*

**第一篇：物业公司人力资源控制程序**

物业公司人力资源控制程序

人力资源控制程序

1.0 目的合理开发、储备、利用人力资源，配置相应人员，培训提升全员工作 能力，完成公司发展战略的人力需要。

2.0 范围

公司全体在职员工以及岗位需求人员。

3.0 职责

3.1 主管副总负责组织人事、劳资、培训、考核工作的全过程，各相关

部门配合落实。

3.2 人力资源部职责：

3.2.1人力资源部编制公司定岗定编计划以及岗位需求人员招聘计划，按

公司发展需求组织招聘符合标准人员。

3.2.2人力资源部负责公司员工培训的统筹安排制定公司《年、季度培训

计划表》，各部门配合落实并负责本部门员工的岗位常规培训，保存好相关记录。

3.2.3人力资源部负责制定公司员工全年、半年及月度绩效考核方案，各部门配合组织实施，并由公司“考评领导小组”统一领导，保存相关记录。

3.3 各部门负责提供岗位需求人员招聘计划，填写《岗位需求人员招聘表》、《年、季度培训计划》。4.0 工作程序

4.1 人事：

4.1.1人力资源部根据每年公司的发展状况，编写《年度定岗、定编计划》，并报总经理批准后组织实施。

4.1.2各部门提出岗位需求并填写《岗位需求人员招聘表》上报主管副总审核，经公司主管副总批准后由人力资源部组织实施。

4.2 培训

4.2.1人力资源部根据岗位需求，按《职责职位说明书》配备人力资源。

4.2.2人力资源部根据各岗位的工作特点，组织编写《年、季度培训计划表》，并对管理人员、员工，（内训、外训等形式）组织实施培训。

4.2.3对新入职员工由人力资源部按其各岗位特点编写《新员工培训计

划》并对其进行《员工手册》、《管理制度》、《人事规章》、《劳动

法规》的培训，并进行培训考试，成绩记入本人《培训档案》。

4.2.4各部门按工作需求及岗位特点组织本部人员进行相关专业的岗位培 训。

4.2.5各岗位外训，由各部门按相关专业培训通知，报主管副总审批后，由人力资源部统一备案，报管理者代表批准后实施；外训结束后，由人力资源部将相关资料统一存档。

4.2.6 员工上岗前需对其“教育、培训、技能、经验”进行确认，如未能符合岗位要求需经总经理批准后方能上岗。

4.3 考核

4.3.1人力资源部制定《年、月绩效考核方案》报主管领导审核后，各部

门配合组织实施。

4.3.2当公司出现重大人事变动时，由人力资源部提交《人事变更报告》

至内部评审会议审议、处理。

4.3.3公司人员出现：1）辞退人员2）员工离职3）员工内调时，须报总经理批准后实施。

4.4 工作计划

4.4.1 由人力资源部根据工作实际制定相应《全年、半年、月度考评方案》

及《周工作计划表》，并报送管理者代表、主管副总经理审批；工作计划获准后，由人力资源部组织实施。

4.4.2人力资源部应对各部门的工作进行记录，并据此编制《月度人力资

源工作的调研报告》，并对各部门考评中存在的问题采取纠正措施，要求责任部门纠正。

5.0 记录管理

5.1《年度定岗、定编计划》（保存叁年）

5.2《全年、半年、月度考评方案》（保存叁年）

5.3《新员工培训计划》（保存叁年）

5.4《在职员工培训计划》（保存叁年）

5.5《月度人力资源工作的调研报告》（保存叁年）

5.6《人事变更报告》（保存叁年）

6.0相关文件

6.1《内部质量审核程序》QP-02

6.2《管理评审控制程序》QP-03

6.3《人力资源部培训工作大纲》WI-0901

6.4《职责职位说明书》WI-0902

7.0 附件

7.1《岗位需求人员招聘表》Fm-0901

7.2《年、季度培训计划表》Fm-0902

7.3《月、周工作计划表》Fm-0903

7.4《月度员工绩效考评表》Fm-0904

7.5《月度管理人员绩效考评表》Fm-0905

7.7《月度考勤汇总表》Fm-0907

7.8《员工请假审批表》Fm-0908

7.9《员工转正审批表》Fm-0909

7.10《特别休假申请表》Fm-0910

7.11《员工离任离岗手续办理流程表》Fm-0911

7.12《员工辞职审批表》Fm-0912

7.13《岗位增补申请表》Fm-0913

7.14《职工调动通知单》Fm-0914

7.15《培训签到表》Fm-0915

7.16《岗位员工招聘面试评分表》Fm-0916

7.17《月度“绩效考核”评分汇总表》Fm-0917

7.18《年月培训计划》Fm-0918

7.19《培训计划》Fm-0919

7.20《员工培训档案记录表》Fm-0920

7.23《年月管理人员绩效考核分数汇总表》Fm-0924

7.24《年月员工绩效考核分数汇总表》Fm-0925

7.25《员工离任离岗资料移交清单》Fm-0928

**第二篇：人力资源控制程序**

目的为规范人力资源管理过程，确保通过培训和调配使员工满足公司各类岗位的工作要求，特编制本程序。适用范围

本程序适用于质量管理体系有关人员配置、培训和考核过程的控制。职责

3.1校长负责人员配置和培训方案的批准。

3.2分管领导负责分管部门人员配置和培训方案的审核。

3.3政工处负责人员配置、培训和考核的策划，并组织实施。

3.4教育研究室、学生处、教务处和各系负责教师培训实施。

3.5部门、系负责编制本部门《教职工学年培训计划》。工作程序

4.1岗位人员资格标准

4.1.1政工处在对各部门、岗位研究分析的基础上，按照法律法规要求和教育服务需要，确定各岗位能力要求，拟定《岗位人员资格标准》初稿，其内容：

1)岗位所需教育程度和培训要求；

2)岗位所需技术职务或其他资历要求；

3)岗位所需工作经历；

4)岗位所需能力。

4.1.2政工处组织各部门评审《岗位人员资格标准》初稿，根据《文件评审记录》的意见修改、经各分管领导审核后，由校长办公会议审定、校长批准。

4.1.3学校各岗位人员均应符合《岗位人员资格标准》所述要求。政工处会同员工所在部门依据《岗位人员资格标准》对员工任职资格进行鉴定,填写《岗位人员任职资格鉴定表》。不符合资格标准要求的人员由部门负责人提出《处置报告》，经分管校领导审核，校长办公会议通过，校长批准后继续在原岗位任职或调整岗位。

4.2人员配置

4.2.1学校原有岗位空缺和需要增设新岗位

1)用人部门填写《增补人员申请表》，申请表包括岗位名称、人数、到位时间及《岗 位人员资格标准》之外的特殊要求，经分管领导审核后报政工处。

2)政工处负责审核《增补人员申请表》，同时根据《岗位人员资格标准》的要求，在申请表内填写“人员增补意见”经校长办公会议研究批准后实施校内调剂。政工处下发《调动通知单》一式两份，原部门及本人各一份。

3)当学校内部无法调剂时，由政工处组织向社会公开招聘。

4.3 员工招聘

4.3.1政工处发布招聘信息，审核应聘人员的学历、资历、经历和填写《人员招聘考核表》。

4.3.2经审核符合岗位资格要求的人员，由学校政工处组织业务骨干进行业务考核，具体操作按《员工招聘面试程序》执行。面试考核结果填入《人员招聘考核表》，并于考核2

天内将考核表及考核原始记录提交校领导审核、批准。

4.3.3拟聘员工经分管领导审核、校长办公会议批准后试用；由政工处办理试用手续，具体操作按《新员工入职报到程序》。

4.3.4 政工处会同教研室及相关部门负责对招聘人员进行上岗前的谈话，培训，介绍学校情况、学校有关管理制度等，均须形成相关记录。

4.3.5用人部门负责向新员工详细说明岗位职责并在工作上给予必要的指导，并形成岗前谈话记录。

4.4 员工续聘

4.4.1 员工聘用期一般为一年，期满前一个月，由用人部门对聘用员工进行考核，填写《人员续聘考核意见》,根据考核意见,提出是否续聘的初步意见。

4.4.2用人部门将《人员续聘考核意见》交办公室，办公室会同政工处、教务处、学生处等相关部门提出审核意见；经校长办公会议审议，校长批准，正式确定续聘的员工。

4.4.3办公室负责办理与员工续签《劳动合同》手续。

4.5 员工离职

4.5.1 辞退

1)员工聘用期间考核结果不符合学校要求，或学校不再设置该岗位，或《劳动合同》期满学校不再续聘，经校长办公会议审议，校长批准后，由政工处下达《辞退通知单》；

2)相关部门负责与当事人谈话，被辞退员工所在部门负责办理《员工离职会签单》,并上交政工处。;

4.5.2 辞职

1)各部门在收到员工的《辞职报告》后加具意见，由部门负责人报政工处。

2)校长办公会议审核《辞职报告》，校长批准后，由政工处下发离职通知单至劳资和用人部门。

3）政工处、办公室等相关部门负责办理离职员工的有关人事、劳资档案关系转移等手续。

4.5.3 退休

1)提前退休

a)各部门收到《员工提前退休申请表》后加具意见由部门负责人交政工处。

b)校长办公会议审议校长批准后，政工处负责办理退休手续。

2)正常退休

a)员工符合正常退休条件，由政工处下达《退休通知书》,通知该员工和相关部门。b)员工所在部门负责办理《员工离职会签单》,并上交政工处。

c)政工处按有关规定办理退休手续。

4.6员工培训

4.6.1培训内容

1)质量管理基本知识与方法；

2)岗位需要的专业知识和技能；

3)员工岗位职责和工作要求及本岗位有关质量文件。

4.6.2培训计划的制定

1）根据学校师资现状及《学校发展规划》，每三年由教育研究室组织各专业系制订《师资队伍建设规划》，经校长办公会审定后执行。《师资队伍建设规划》应包括学科带头人和双师型教师培养规划。

2）每学年初，各专业系根据《师资队伍建设规划》和教学需要拟定《部门教职工学年培训计划》，其他部门根据工作需要分析培训需求，拟定《部门教职工学年培训计划》。《部门教职工学年培训计划》包括培训内容、目标、时间、人员和经费预算等，经分管校领导审批后交政工处。

3）每学年初，政工处根据各部门的培训需求、4.6.1条规定的培训内容和上一学年的《培训效果综合分析表》，协调安排各类培训时间，编制《学校教职工学年培训计划》，校长办公会研究批准后实施。《学校教职工学年培训计划》包括培训内容、目标、时间、人员、经费预算和实施责任部门等。

4)当上级主管部门提出要求或教育教学服务需要进行计划外培训时, 政工处修改或追加《学校教职工学年培训计划》，经校长批准后执行.4.6.3培训实施

政工处根据《教职工培训（进修）管理办法》会同相关部门全面组织实施《学校教职工学年培训计划》，办理培训审批手续。

1)校内培训

a.组织培训的部门按照《学校教职工学年培训计划》规定的要求实施培训，填写 《培训日志》；

b.组织培训的部门在培训结束时根据培训内容组织考核，填写《培训成绩登记表》； c.培训结束后一周内，组织培训的部门将《培训日志》、《培训成绩登记表》和试卷等记录交教育研究室归档，政工处组织填写《教职工继续教育情况表》；

d.政工处不定期地检查《学校教职工学年培训计划》的完成进度和效果，出现异常时及时采取有效措施确保培训计划的实施。

2)校外培训

a.《学校教职工学年培训计划》内的校外培训，参培人员在取得《培训结业证》或《培训成绩单》后，于一周内将其复印件交政工处，并填写《专业技术人员继续教育证书》。教育研究室负责保存其员工培训档案；

b.因工作急需临时送员工外出培训，由部门负责人填写《校外培训审批表》，经分管领导审核、校长批准后方可外出培训。培训结束后，参照本条款a.的要求提供、收存相关记录。

4.6.4 培训结果分析

每学年结束，政工处通过汇集各部门学年培训情况和查阅《培训日志》，全面检查《学校教职工学年培训计划》实施情况，填写《培训效果综合分析表》，内容包括培训计划完成率、未完成计划的原因、培训成效、存在的主要问题整改意见等。经校长批阅后发至各部门。

4.7 员工考核

4.7.1校领导民主评议由上级主管部门执行。在上级部门考核结束后一个月内办公室

应向全体中层干部反馈校领导的考核意见。

4.7.2 中层干部考核

每年12月，政工处组织中层干部考核。中层干部在本部门职工会上述职，政工处组织职工代表和中层干部填写《中层干部评价表》，对中层干部进行评议，政工处综合评价意见呈报校长。党委书记召集党政联席会议，综合校领导和群众评议意见，做出中层干部的履职评价，评价分为优秀、称职、基本称职、不称职四种。评价结果一个月内由分管领导向中层干部通报。

4.7.3 教师考核

每学期末教务处向教师发放《教师学期考核表》，专业系组织教师进行考核，学期初教务处将考核结果书面通知各教师。

4.7.4 员工考核

每年12月中旬，政工处按照人员类别发放《教职员工考核表》，员工按照表格 要求进行全面的自我总结，部门负责人对每位员工做出履职评价，评价分为优秀、称职、基本称职、不称职四个等级，12月下旬各部门将《教职员工考核表》交政工处。政工处汇总《员工评价结论》并提交校考核小组审议。审议结论由政工处向各部门反馈，各部门负责人向本部门员工通报。

4.7.5专业技术人员的及任职期满考核

专业技术人员的考核每二年实施一次，实施办法参照员工考核。

4.7.6考核结果的使用。

员工的考核是签订劳动合同，提升，晋级、聘用和兑现课时酬金的依据之一。

4.8 工作效能监察

对校领导、部门及员工的工作效能监察按照《工作效能监察实施方案》执行。

4.9 记录保存

本程序产生的记录由政工处按照《记录控制程序》的要求收集保存。相关文件

5.1《定岗方案和岗位人员资格标准》

5.3《工作效能监察实施方案》

5.4《员工招聘面试程序》

5.5《新员工入职报到程序》

5.7《学校发展规划》质量记录

6.1《部门教职工学年培训计划》QD-0601-01

6.2《岗位人员任职资格鉴定表》QD-0601-02

6.3《人员增补申请表》QD-0601-03

6.4《人员招聘考核表》QD-0601-04

6.5《人员续聘考核意见》QD-0601-05 QC-0502-01QC-0601-02 QC-0601-03 QC-0601-04 校内文件 5.2《外聘教师管理办法》QC-0601-01 5.6《教职工培训（进修）管理办法》校内文件

6.6《员工离职会签单》QD-0601-06

6.7《辞职报告》QD-0601-07

6.8《员工提前退休申请表》QD-0601-08

6.9《处置报告》QD-0601-09

6.10《培训效果综合分析表》QD-0601-10

6.11《培训日志》QD-0601-11

6.12《学校教职工学年培训计划》QD-0601-12

6.13《培训成绩登记表》QD-0601-13

6.14《教职工继续教育情况表》QD-0601-14

6.15《校外培训审批表》QD-0601-15

6.16《中层干部评价表》QD-0601-16

6.17《教师学期考核表》QD-0601-17

6.18《教职工考核表》QD-0601-18

6.19《员工评价结论》QD-0601-19

6.20《师资队伍建设规划》QD-0601-20

**第三篇：COP-0601 人力资源控制程序**

文件名称：人力资源控制程序

文件编号：COP-0601

1.目的版次：A1

通过对公司内从事质量有关的活动并承担相应职责的人员工作的安排、能力的考核、培训和评价，以满足工作的需求，并提高员工基本素质、岗位知识与技能、质量意识，从而增进工作质量业绩。

2.适用范围

适用于公司所有人员的人力资源工作。

3.引用文件

3.1《质量手册》

3.2《文件记录控制程序》

4.主要职责与权限

4.1人力资源部负责制订公司人力资源的配备计划、人员招聘计划、培训计划并予以组织实施

和监控其有效性。

4.2各相关部门负责提出本部门的人力资源需求、培训需求，协助人力资源部考核及评估。

4.3总经理及授权人负责批准人力资源配备计划及培训计划，并确保所需的资源得到有效的配备。

5.程序

5.1人力资源的策划与配备

5.1.1人力资源部根据公司生产和质量活动的需求，确定承担质量管理体系各岗位人员的职务、要求、业务能力条件及经历要求等，编制公司《组织架构图》、《岗位职责汇编》，经总经 理及授权人批准后予以实施。

5.1.2各部门需增加人员时应依据《岗位职责汇编》和现有人员配备情况填写《增员需求单》，经

总经理及授权人批准后交人事予以实施招聘工作。

5.1.3人力资源部应针对公司组织架构的分布情况，建立《人事档案》，并通过《人事档案》掌握

公司人事动态情况，每月将《人事档案》上报总经理助理，了解各部门人力资源配备情况,同时将此作为考核本部门的输入依据。

5．2增员作业程序

5．2．1 增员需求：因工作所需或人力资源不足时由需求单位提出申请，增员需求分为：

5．2．1．1 普通员工：负责一般工作；

5．2．1．2 管理人员：负责管理工作；

5．2．1．3 技术人员/文员：负责专业工作；

5．2．2 增员申请

5．2．2．1 正常作业

QMCOP-0401

5．2．2．1．1 普通员工：按实际需求；

5．2．2．1．2 管理人员：按实际需求；

5．2．2．1．3 技术人员/文员：按实际需求；

5．2．2．2紧急作业：当发生人员异常离职或扩大编制时，可随时进行增员申请；

5．2．3 增员核准

5．2．3．1 各部门依据产能、订单、实际人力需求，由部门文员填写《增员需求单》，经部门经

理审核后由部门文员将其送交总经理助理核准，部门文员将经核准的《增员需求单》

送交人事文员；

5．2．3．2 人力资源部依据《岗位职责汇编》之岗位要求进行查对作业；

5．2．4 增员作业

5．2．4．1 人力资源部根据增员需求情况进行增员作业；方式为：内招、人才市场、招聘广告、网络、内地劳务等多种形式；

5．2．4．2 初试合格人员填写《员工履历表》，由人事文员通知部门文员到公司前台，将应聘人

员带至部门面试，部门面试后由部门文员将应聘人员及审批意见送至人力资源部（部

门面试不OK也需要将应聘人员资料送至人力资源部），人力资源部根据部门面试情

况、本人要求、公司薪资标准初步拟定工资（用人部门不核定工资，可给予建议工

资），送总经理助理核准；

5．2．5 录用

5．2．5．1 管理、技术、文员：需求单位主管初步意见．人力资源部主管审核．总经理助理核

准．

5．2．5．2 作业员、QC、QA：需求单位主管初步意见、人力资源部主管审核．

5．2．6 人力资源部

5．2．6．1人力资源部主管根据部门面试情况、本人要求、公司薪资标准初步拟定工资（用人

部门不核定工资，可给予建议工资），送总经理助理核准；

5．2．6．2人事文员接到总经理核准之《员工履历表》，通知录用人员上班时间，并且要求其准

备：本人身份证原件、复印件，一寸照片2张（特殊岗位另做要求）．

5．2．6．3 录用人员报到第一天上午，由人事文员办理相关报到手续：（写好工卡做好临时厂

牌，下午上班时到保安处领取。）并进行入职培训，做好《培训记录表》，将需入住的人员以《入宿通知单》方式交宿舍管理员安排宿舍；

5．2．6．4 试用期：一般试用期为1个月（约定除外）；

5．3培训作业程序

5．3．1 培训需求5．3．1．1职前培训：新入职之职员工

5．3．1．1．1 人事职前培训：依《员工手册》进行培训； 5．3．1．1．2 上岗操作培训：用人部门对该岗位之培训依（作业指导书等）进行培训； 5．3．1．2在职培训

5．3．1．2．1 培训：公司全体人员需具备之专业技能或知识；

5．3．1．2．2 临时培训：因工作急需之专业技能或知识； 5．3．1．3外部培训：公司未具备的教育能力项目；

5．3．2 培训申请

5．3．2．1职前培训：新进职员工无需申请，一律培训；

5．3．2．2 在职培训：由各单位自行鉴定工作需求，拟定培训内容；

5．3．2．2．1培训：由部门主管每年12月填写部门《培训计划表》提出本部

门的培训需求计划，交人力资源部汇总编制《培训计划表》，经

管理者代表审核后，由各部门组织实施；

5．3．2．2．2临时培训：由部门主管依照工作需求，填写《培训需求表》进行培训申请；

5．3．2．3 外部培训：如有外部培训需求时，由部门主管填写《培训需求表》进行外训申请；

5．3．3 培训审核

5．3．3．1 职前培训：无须申请；

5．3．3．2 在职培训： 培训需经管理代表核准；其他培训须经部门主管、人力资源部

主管、总经理及授权人核准后，方可实施；

5．3．3．3 外部培训：总经理及授权人核准后，方可实施；

5．3．4 培训实施

5．3．4．1职前培训

5．3．4．1．1 人事职前培训：由人力资源部安排人员进行培训；

5．3．4．1．2 上岗操作培训：用人部门安排人员对该人员培训，主要参照《作业指导书》；

5．3．4．2 在职培训：由各单位自行鉴定工作需求，拟定培训内容；

5．3．4．2．1培训：由部门依据核准的《培训计划表》项目按月培训；

5．3．4．2．2临时培训：各部门依照需求项目安排培训或委托其他单位培训；

5．3．4．2．3 外部培训：由人力资源部依据《培训需求表》安排职工到厂外或由外部讲

师到厂接受培训；

5．3．5 培训考核

5．3．5．1 职前培训：5．3．5．1．1 人事职前培训：由主训人员口试或者进行笔试，不合格给予补训一次，仍不

合格者，不予以录用；

5．3．5．1．2 上岗操作培训：用人部门进行笔试或实际操作，不合格给予补训一次，仍不

合格者，不予以录用；

5．3．5．2 在职培训

5．3．5．2．1 培训：由直属部门依据培训教材对参训人员进行考核；

5．3．5．2．2 临时培训：依据培训项目进行考试，并且填写培训记录表；

5．3．5．2．3 考试方式：笔试、口试、实际操作、填写心得报告；

5．3．5．2．4 考试后，如受训者达不到要求，安排补训，补训2次为限，再达不到要求，给予降职处理；

5．3．5．2．5 补训由补训单位向人力资源部提出，重新安排培训；

5．3．5．3外部培训：受训人员要提供相关资料及证件；

5．3．6记录存档

凡受训人员均应考核完成后由考核单位填写《培训记录表》，交人力资源部存档；外部培训

需将相关记录及证件原件交人事，人事将资料登记于人事档案内，并作为人事调动的依据；

5．3．7培训结束

5．3．7．1所有实施培训的教材及考核结果均交人力资源部存档；

5．3．7．2人力资源部应保存个人培训记录至该员工离职时止。

5．4离职作业程序

5．4．1 离职需求：部门主管可依据离职人员的实际情况调整离职日期．

5．4．1．1 自动离职：连续旷工3天或月累计旷工5天或因个人等原因要求自动离职者，每日为申请时间．

5．4．1．2 辞职：因个人原因而要辞去本职工作．

5．4．1．2．1 辞职申请日为每月1号，辞职期为1个月．

5．4．1．2．2 急辞急走：因个人原因而要立即辞职，每天为申请时间．

5．4．1．3 辞退：员工因为各种原因而不能胜任其工作，每日为申请时间；或严重违反厂纪

厂规或有违法犯罪行为给予辞退处理，不设定申请时间．

5．4．2离职申请：自动离职与辞退试用期不合格人员需提前1天申请．

5．4．2．1 辞职：由辞职人员到部门文员处领取并填写《离职/解雇申请单》． 5．4．2．2 辞退：

5．4．2．2．1 符合《人事规章制度》内辞退要求人员，由提报单位提出申请，并填写《离

职/解雇申请单》；

5．4．2．2．2 试用期不合格人员，由用人单位主管提出申请，并填写《离职/解雇申请单》． 5．4．2．2．3 自动离职之人员

5．4．2．2．3．1 连续旷工3天或月累计旷工5天视为自动离职，由用人部门主管提出

申请，并填写《离职/解雇申请单》．

5．4．2．2．3．2因个人等原因要求自动离职，须由员工本人填写《离职/解雇申请单》，由部门文员交人力资源部，人力资源部通知其办理离职手续．

5．4．3 核准

5．4．3．1 员工：人力资源部主管．

5．4．3．2 主管级：部门主管、人力资源主管、总经理及授权人核准．

5．4．3．3 主管级以下：部门直属管理、部门主管、人力资源主管、总经理及授权人核准．

5．4．4 办理手续：从批准离职申请日开始办理，直到离职日当天下午完成本部门交接手续的办

理，于第二天正式办理离职手续给予放行．

5．4．4．1 交接手续

5．4．4．1．1 申请单位：

5．4．4．1．1．1员工：直属管理者收回所用工具、物品，申请单位负责人签字．

5．4．4．1．1．2职员：

5．4．4．1．1．2．1职员移交时需填写《离职/解雇申请单》内交接记录，由直属管

理指定的接替人接收，接收结束后由部门文员将《离职/解雇申请单》

交至人事文员．

5．4．4．1．1．2．2人力资源部：人力资源部收到批准的《离职/解雇申请单》后，在离职到期日当天下午下班前开立《放行条》给保安人员，同时将

《考勤记录》及相关资料送交财务．

5．4．4．1．1．2．3财务：财务收到批准的《离职/解雇申请单》、员工工卡、《考勤

记录》后，进行审核，交总经理及授权人核准后给予发放工资

5．4．4．1．1．2．4宿舍保安：保安人员收到离职人员的《放行条》后，要求离职人

员将行李带至保安室，检查行李后，宿舍保安签字确认后，离

职人员凭此单据到公司办理离职手续；

5．4．4．2薪资结算：离职人员薪资一律由财务发给。

5．4．4．3离厂手续：部门主管可依据离职人员的实际情况给予适当调整离职日期，职员离

职由部门通知人力资源部办理手续．

5．4．4．3．1离职人员将行李放置宿舍保安室，领取工资后财务将其余资料退回人力资

源部给予存档，人力资源部最后在《放行表》上加盖人事章，将行李带走，不得寄存保安室．

5．4．4．3．2 因违反公司规章制度被辞退者可立即办理离厂手续．

6表单

6．1《人事档案》

6．2《增员需求单》

6．3《员工履历表》

6．4《培训记录表》

6．5《培训计划表》

6．6《培训需求表》

6．7《放行条》．

6．8《离职/解雇申请单》

編制: 杨琴

批准:

**第四篇：物业公司外包服务质量控制程序**

物业公司外包服务质量控制程序

根据目前越来越多的专业化服务公司加入到物业服务管理行业，协助物业服务管理企业分别承担着社区安保；电梯专业维修/检测；保安、消防监控/报警设施、设备维修/检测；水箱消毒/水质检测；社区环境保洁；社区垃圾外运；化粪池清淘外运；社区专业消杀等各项专业服务保障。

随着多元化专业服务公司不断加入物业服务行业之中，分享经营市场，这对细化专业分工、增加有序竞争、发挥专业优势、提高服务质量，无疑有着积极、有效的促进物业行业发展做用。

物业服务企业出于保证专业委托服务质量，减少暗箱操作，控制委托服务成本，降低投标报价，压低服务管理收费标准，增加市场竞争能力，普遍都会采用实行统一“专业委托服务”管理方式。并且，很少采用放权于社区项目经理，让其承担选择“专业委托服务”合作企业责任。

物业服务企业由于直接承担着，各专业合作公司服务质量的责任。所以，对委托服务管理实施认真评选、有效监控、服务指导对物业服务企业履行社区服务合同，保证服务质量、打造服务品牌有着至关重要的做用。

一、委托服务招标：

由于物业服务企业大都通过经营活动分别建有，相对稳定的专业服务伙伴合作关系。并且对各伙伴关系的服务报价、职工质素、服务质量也有大治了解，工作协调相对通畅。所以，物业服务企业高层普遍存在抵触与新的专业服务企业进行合作的心态。也决定了物业服务企业在选择专业服务公司时，极少采用公开招标而是选择邀请招标方式的理由。

1、招标活动组职管理：

物业服务企业可指定企业经营或管理部门承担邀请招标活动的组织管理工作。规模较小，没有专门设置经营或管理部门的物业服务企业，可委托办公室代为承担招标活动组织管理工作。

2、编制招标文件：

2．1招标文件编制人选：

根据物业服务企业中标服务管理投标方案专业分册内容，指派企业资深专业人员承担专业服务招标文件编写工作。

2．2招标文件编制内容：

2．2．1招标邀请函。

2．2．2招标文件。

2．2．3招标技术资料（含：招标社区压缩平面复制图及可以提供的设施设备技术资料等）。

2．2．4评标文件（服务管理分项评分标准、服务管理分项评分记录表；财务管理分项评分标准、财务管理分项评分记录表；投标单位得分汇总记录表等）。

2．2．5招标其它文件（投标单位承诺书、投标单位应标登记表、投标单位有效投标登记表、评标得分排序表、评标候选排名表、中标通知单、参加投标感谢信/函等），可采用企业招标文件范本或委托其他（她）人员编制。

3、招标文件保密规定：

3．1招标文件保密范围：

为充份体现邀请招标活动对所有参加竞标企业的公平、公正原则，物业服务企业应建立相应的招标文件保密规定，配套相应管理程序，提供保密编写环境，控制无关人等接触编写责任人员。并对编制责任人员提出保守“文件”机密要求，并将“文件”稿件、电子档案、编制依据文件一并纳入保密范围。

3．2“组织”与“文件”分离：

物业服务企业在招标活动中，要本着“组织”与“文件”分离的保密工作守则。招、评标文件编制人在完成文件编写工作，将评标文件审批稿连同电子档案交企业办公室进行保密封存后，删除电子文档、消毁编制文稿。另将招标邀请函、招标文件、招标技术资料，一并交企业邀请招标活动组织管理部门，完成编制责任工作。

3．3保密存档：

企业办公室在接收评标文件审批稿及电子文档后，应将审批稿封存入档，电子文档在加密备份保存后，承担评标文件保密存档责任。

3．4保密存档期限：

评标文件保密存档期限，在接到企业总经理签暑的，邀请招标活动组织管理部门，注有准确开标日期的提取评标文件申请，并在开标日的规定开标时间，携带评标文件电子文档到开标现场办理交接手续，解除保密管理。

3．5评标文件打印：

企业邀请招标活动组织管理部门可利用开标后的休息时间，按所需份数打印复制评标文件。

4、招标文件审批程序：

专业服务招标文件编写工作完成后，由承担编写责任人按本企业邀请招标文件审批程序，逐级完成文件审核、批准工作。

邀请招标活动的其它招标文件，可不纳入招标文件审批范围之内。

5、发出招标邀请：

由企业邀请招标活动组织管理部门，可根据企业合作伙伴名录和高层领导推荐，结合专业服务企业合作评价，排出邀请名单。报企业总经理批准后，发出招标邀请。

7、选择专家评委：

由企业决策团队选择内部资深专业人员，组成“专家评委”，使用企业编制的评标文件，依据“文件”评标标准，承担邀请招标活动投标方案评判工作。

8、组织现场考察：

由于中标物业服务企业还未接管进场，无法利用管理权力安排规范的投标企业考察活动。所以，企业邀请招标活动组织管理部门，只能依靠招标社区筹建项目部尽力帮助下，尽可能祥细的完成投标企业现场考察组织实施工作。

9、招标技术交底：

由企业邀请招标活动组织管理部门依据招标文件规定，在预定会议室承担企业招标技术交底会议的组织管理工作。并邀请招标文件编制人、招标社区项目经理、招标专业工程师/部门经理到场，对投标企业提出的有关招标社区之内的专业问题（不含标准）做出回答，其它问题可由“活动组织管理部门”统一做出回答。

10、得出评标结论：

企业内部“专家评委”依据评标文件评标标准，得出投标得分排序名单。由专家组成员招开评审总结会议，形成中标企业综合优势评估报告，由企业总经理审核、批准后，得出评标结论。

11、下达中标通知：

企业邀请招标活动组织管理部门根据“评标结论”，采用电话通知、函件领取的方式，向中标企业及中标候选企业，下达中标及获得候选资格通知。

中标通知单及中标候选人通知单应采用统一格式，并加盖企业公章，放入企业专用信封/文件袋内递交中标及候选企业。

企业邀请招标活动组织管理部门在下达中标通知的同时，应向其它参加专业服务投标的企业，发出参加投标感谢信函。

二、签定委托服务合同：

1、拟定合同文本：

物业服务企业在拟定专业委托服务合同文本时，可采用要求中标专业公司提供委托服务合同文本的方式，用以减轻企业工作强度，调动专业公司发挥自身技术优势。

2、洽商合同条款：

2．1划定服务范围：

物业服务企业在与专业服务公司洽商合同条款时，应首先就合同服务范围形成双方共识。

专业委托服务合同约定的服务范围，应以物业服务企业投标方案专业分册承诺的范围相一至，并符合社区专业服务需要。

2．2确定服务质量：

物业服务企业在与专业服务公司就合同服务范围形成双方共识后，应在满足投标方案专业分册承诺的服务质量基础上，采用高出承诺一些的要求，商定服务质量条款。

2．3确定服务管理程序：

为充分保证社区物业服务得以有序展开，并达到减少干扰业户生活，保障服务质量的要求，专业服务公司应承诺尊守，物业服务企业社区投标方案服务管理程序，并以和物业服务企业社区项目管理保持一至为双方圆满合作前题要件。

2．4适用投诉处置及服务受理程序：

专业服务公司同意使用物业服务企业社区投标方案投诉处置程序，遵循首问服务受理程序，培训职工掌握受理投诉及服务申请。并按程序规定上报客户服务区域管理人员或物业服务值班室，减少严重投诉演变。

2．5服务质量评价：

专业服务公司同意采用客户满意及投诉记录查阅方式，评价服务质量。由社区客户服务部门承担，客户满意调查和统计业户投诉记录，并依此按月做出服务质量评价。

2．6拟定服务进场计划：

物业服务企业与专业服务公司签定合同时，应针对物业二手项目服务管理接管进场特点，拟定服务进场计划，配合物业服务企业按约定时间准时开始提供约定服务工作。

2．7协商结算方式：

物业服务企业与专业服务公司签定合同时，应就服务费用结算日期、结算方式、未能达到服务质量评价扣减计算方式、服务费用结算审批程序，做出明确合同约定。

2．8制订违约责任：

物业服务企业在和专业服务公司应就违反划定服务范围、确定服务质量、确定服务管理程序、违反适用投诉处置及服务受理程序、未能达到服务质量评价标准违约责任合同条款。促使专业公司认真履行委托服务合同，承担合同义务。并为物业服务企业维护自身权益，做好法律判定依据。

3、拟定专业服务合同：

物业服务企业与专业服务公司就合同条款内容取得一致时，可由企业邀请招标活动组织管理部门拟定合同文本，并将本企业社区物业服务接管进场日定合同生效日期。

拟定合同文本完成，报企业总经理审核、批准后，转交专业服务公司总经理认可。约定签约时间、确定签约地点、寻问专业服务公司出席签约代表职务，并做出相应安排。

4、签定服务合同：

企业邀请招标活动组织管理部门，应在签约日上班后，做好签约合同打印、装订，备好公章、检查签约场地符合签约环境后，邀请企业委派签约代表，在约定的时间与专业服务公司代表签定专业委托服务合同。

三、社区业主监督：

物业服务企业在承接二手项目服务管理业务时，应该最大限度的将社区业主管理委员会，拉入社区服务决策之中。

1、监督控制范围：

物业服务企业可以选择最易引发服务投诉的社区保安、保洁劳动密集型专业服务，纳入业主参予社区管理监督控制范围，主动邀请做为评委参加全程招标活动。利用“知道越多、陷的越深，参予越多、埋怨越少”的心理学科定率，在评审专业服务投标方案时，可积极诚恳的听取社区业主管理委员会的评选意见，并对其所做出的评选结论予以尊重。

对于其它专业性很强，又不容易与社区业主直接发生投诉纠纷的，委托专业服务项目，可不纳入社区业主监督控制范围。

2、监督控制与服务管理关系：

在实行社区业主实施监督控制管理机制的物业二手社区，其物业服务项目经理的管理权限将会受到不同程度的限制和约束。但与之对比形成的服务投诉减少，对物业服务企业来说，无疑算是一种表达诚信姿态，延长服务期限，保证合同约定收益的有效方法。

而且，在社区业主监督控制与物业服务管理权限的所谓“对立”现象中，其本质只能说是一种心理对立，如果社区项目经理可以放松心态，使用换位思考方式，就会有效的缓和或化解双方所谓的“对立”立场，并在相对和谐轻松的环境中，履行社区物业服务管理责任。

四、赋予社区客户服务经理服务质量评价责任：

为有效发挥客户服务经理可以利用客户服务人员网络，快速掌握社区服务工作进展，了解社区业主投诉事由的优势，结合物尽其用、人尽其责服务管理方法，物业服务企业应当赋予社区客户服务经理，承担专业服务质量评价、编制评价报告责任。

五、赋予社区项目经理管理权力：

虽然物业服务企业出于自身管理需要剥夺了社区项目经理，自主选择专业委托服务公司的权力。但也同样出于为了保证社区服务管理得以有效落实，确保服务质量达到合同承诺标准，并对专业服务过程实施同步监督，及时处置质量投诉，物业服务企业应当赋予社区项目经理，对社区所有专业服务行使决对工作管理权力。用以随时发现并迅速解决违反专业委托服务合同规定事宜，维护企业及社区业主合法权益。

六、利用财务结算约束社区专业服务质量：

物业服务企业应在社区项目建立完善的，专业服务费用结算审批工作程序，用以约束专业服务公司重视服务质量。

其工作程序可为：

1、专业服务公司在委托服务合同约定结算日期前3天，向社区项目（物业）值班室提交当月/季服务费用结算申清；

2、由社区项目（物业）值班室按专业服务分类，通知工程、保安、保洁、绿化服务部门经理/主管签暑结算意见。

3、由社区项目（物业）值班室通知客户服务经理，审核专业部门经理/主管签暑结算意见，查验、统计投诉记录，做出服务质量评价，签暑结算评价意见；对质量评价未能达到合同约定标评的结算申请，在做出展缓予以结算决定后，应将决定意见连同投诉记录一并由社区项目（物业）值班室打回申请企业，限期（2天）拿出整改方案，进入再次审批程序。

4、在客户服务经理做“合格”服务质量评价后，应当面向社区项目经理汇报专业服务质量审核意见，并请社区项目经理签暑结算批示。

5、客户服务经理在取得社区项目经理签暑结算批示后，应将批示交社区项目（物业）值班室，通知专业服务公司按项目经理批示到财务部门办理费用结算业务。

6、社区财务人员在逐项审核社区项目专业经理/主管、社区客户服务经理、社区项目经理签暑意见符合程序规定，对照合同结算约定日期、金额无误后，方可索要服务发票、支付结算费用。

7、未获得结算同意批准的，由其专业公司代表领取批示意见后，接“意见”限时拿出整改方案，进入社区质量不合格处罚审批工作程序。

七、建立社区质量不合格处罚管理制度：

物业服务企业应根据与各专业服务公司签定的委托服务合同，建立建立社区质量不合格处罚管理制度，并依此决定对未达到约定服务质量的，专业服务公司予以施适当过失经济处罚。

社区项目经理在行使过失经济处罚权时，应注意给保持签约服务公司留有继续履行合同的经济基础，并特别应该优先考虑社区保安、保洁低收入人员获得劳动报酬权益依法得到保障。

具体操作方式：

在签约服务公司存在轻微质量过失时，其处罚额度应控制在，佣金额度的3%左右。在使其受到警示处罚后，达到促使做出整改响应，提高服务质量的目的。

在签约服务公司存在较大质量过失时，其处罚额度应控制在，佣金额度的8%之内。在使其受到较大处罚后，达到促使做出更换项目现场负责人，及时开展对应培训，做出积极整改响应，提高服务质量的目的。

在签约服务公司存在重大质量过失时，在不考虑更换专业服务公司的前题下，依据双方合同，做出相应处罚。在处罚额度超过当次结算佣金时，可采用分期抵扣处罚金额。必要时在报请物业服务企业总经理批准后，可采取向专业服务公司施加力，并在做出继续许可承担社区服务意见后，要求受到处罚服务企业同意，在未足额扣除处罚金额前，由社区项目部直接发放无过失职工工资，用以稳定职工队伍，保证社区服务不受处罚影响的目的。

专业服务公司社区服务负责人应在，职工工资厂审批表上签字，确认代发数额，以便日后进行财务核对。

社区项目部在采用直发工资方式时，可要求专业服务公司提供职工工资统计表单，并加盖公章。社区项目客户服务经理应审核扣除过失职工相应工资后，方可上报项目经理签暑同意发放批示。

八、巧用社区业主促使服务质量达标方法：

物业服务企业可将社区保安、保洁两项最易受到业户投诉的专业服务，纳入社区业户监控范围。并在服务费用结算审批程序中，加上需要得到社区业主管理委员会的满意评价，社区项目经理方可批准结算当月/次费用。促使专业服务公司领导必须将服务质量，是否达到业户满意，将是企业“生死存亡”的高度予以特别关注。

九、专业服务罚金的使用管理：

1、尊重社区业户权益：

社区每个按时缴纳物业服务管理费的业户，都应毫无疑问的得到物业服务管理合同约定的优质社区服务。在社区某个专业服务项目未能达到标准，并受到相应处罚时，按时缴纳物业服务管理费的，社区业户权益也受到了不同成度侵害。他（她）们在向社区物业做出投诉的同时，也同样具有要求得到相应补偿的权力。

所以，物业服务企业在专业服务罚金的使用上，应本着顾大局、忌小帐的眼光审视专业服务罚金的，使用管理是否符合社区业户意愿，是否真正维护社区业户合法权益的角度，能否制定公正的罚金使用管理规定，是检验物业服务企业能否兑现人性化服务管理承诺的有效评判依据。

2、罚金的产生原因：

物业服务企业在采用委托专业服务公司承担社区分项服务责任时，为保证接受委托服务的专业公司所提供的服务达到相应标准，通常都会采用约定质量标准条款的方式，对专业公司的服务做出明确的量化标准限制，并约定相应的违约责任条款。在专业服务公司所提供的服务质量未能达到约定标准时，物业服务企业为维护自已与社区业主签定的，各项服务达到服务管理合同约定标准，维护企业自身信誉，不得不做出的相应处罚措施。其目的是为了促使所有承接社区专业服务的公司，认真履行合同约定条款，达到服务质量限定标准，为所有社区业户营造和谐、舒适的生活质量环境。

物业服务企业在对违规专业服务公司行使处罚权时，只能说明被处罚专业服务公司未能达到质量标准，并不代表专业服务公司没有履行服务约定服务责任。所以，物业服务企业无权做出全部剥夺专业服务公司服务费用的决定。并且，物业服务企业应该、也必须尊重专业服务公司职工所付出的服务劳动成果。特别是那些为祢补质量过失，做出努力的专业服务公司职工，更是应该得到适当奖励，用以表达物业服务企业对他（她）们所付出的努力表示敬意。

3、罚金的使用方式：

物业服务企业社区项目经理应要求财务部门，将专业服务罚金纳入社区财务公示管理范围。并在争得社区业主管理委员会同意后，做为社区专项奖励基金，由社区项目经理代表社区业户对工作表现优秀、获得业户普遍好评和具有拾金不昧、见义勇为品德的专业服务公司职工给予现金奖励。

4、专业服务罚金的监督与控制：

物业服务企业应对社区项目部门行使处罚事项、处罚金额进行有效监督，用以防止处罚过大影响专业服务管理，损害企业良好协作关系。控制项目部门滋生权力彭账，养成武断专行的陋习管理意识。

4．1、专业服务处罚金的有效监督方式：

物业服务企业应根据社区专业服务合同金额，对项目部门处罚权限做用适当限质。并要求项目部门对严重质量过失拟定处罚前，需将过失事由、处罚额度报请企业批准后，方可行使处罚权力。

物业服务企业在对社区项目部门处罚权力做出限制的同时，还可采取通过处罚总额评定项目经理协调管理能力，并将“零处罚”做为项目经理业绩考核标准之一。

4．2专业服务处罚金的使用控制方式：

由干物业服务企业在专业服务处罚金额以做出有效控制措施，所以，在处罚金的使用控制方面可以适当放宽，主要以社区业主监督为准。只要罚金用于专业服务公司优秀职工奖励，并通过业主管理委员会的批准，就可授权社区项目经理全权承担使用处理责任。

社区项目经理也可利用专业服务处罚金，建立社区专业服务之星奖励基金，用以奖励参予社区服务满一年的，由社区业户评选产生的专业服务职工。

物业服务企业社区项目经理应严格控制不将企业职工纳入处罚奖励范围，并将企业职工奖励划规企业评定奖励范围之内，不得随意占用处罚金额，以勉降低企业公正形象。

物业服务企业在履行项目服务管理责任时，切记不要随意挪占专业服务处罚金，时刻牢记只有社区业户满意，服务主营管理收益才能持续长久。

**第五篇：物业公司经营管理风险控制程序**

物业管理有限责任公司企业标准

经营管理风险控制程序

物业管理有限责任公司发布

经营管理风险控制程序 目的

为了提高公司的经营管理水平，对公司经营、服务全过程中的各类风险进行识别、控制，以减少或避免因管理不善而发生的各种损失。2 适用范围

适用于公司各部门、分公司。3 职责

3.1质量管理部为风险防控的归口管理部门；

3.2 各部门、分公司负责对各自工作流程中的风险进行识别、防范和控制。4 程序

4.1 风险的分类 4.1.1劳动劳务风险； 4.1.2技术风险和操作风险； 4.1.3财务风险； 4.1.4管理风险； 4.1.5法律风险； 4.1.6其它风险。

4.2风险的识别

4.2.1劳动劳务风险：因违反国家劳动、劳务相关法律法规产生的人力资源管理等方面的纠纷。主要涉及员工劳动合同的签订、员工社保和团体意外伤害保险的办理、员工岗前岗位安全及业务知识培训等风险。

4.2.2技术风险和操作风险：因违反行业规范、标准或公司规章制度及作业规程而产生的服务、安全等重大质量问题。主要涉及员工的岗位作业培训、现场安全管理，共有设备设施运行、维护管理，共有部位的消防安防管理等风险。

4.2.3财务风险：因违反财务管理规定而产生的风险。主要涉及物业管理行业费用收缴风险，替公用事业费用代收代缴存在的风险、财务管理及资金安全管理风险。

4.2.4管理风险：因决策失误或管理不善而造成的资产、财产类损失，或发生安全责任事故和重大投诉等事件。只要涉及物业违规装饰装修带来的风险，物业使用带来的风险，管理项目外包存在的风险，物业管理员工服务存在的风险，公共媒体在宣传报道中的舆论风险。

4.2.5法律风险：因法律概念不清导致的风险。主要是指在公共安全、人身财产的保险和财产保管方面，有业主因对物业管理安全防范主体的责任认识不清，误将本应由公安机关或业主自身承担的安全防范责任强加给物业管理公司，导致物业管理公司与业主纠纷增加，从而承担为此而产生的额外责任。

4.2.6其它风险：因重要指标偏离预算计划，如成本费用超出计划、收入利润下降）等原因发生的风险；对业主或者第三人在物业管理区域内所遭受的财产损失和人身伤害所承担的风险。

4.3风险的防范

4.3.1 劳动劳务风险的防范措施：

1）按照国家《劳动法》规定的必备条款完善员工劳动合同内容，并于用工之日起一个月内订立书面劳动合同。

2）按照国家法律规定按时给员工办理社保并缴纳保险费用。3）对入职员工做好入职培训和安全教育培训，向员工详细讲解公司各项规章制度，并由员工签字确认后存入个人档案，以便在后期发生违规事件或劳动争议后进行妥善处理。

4）员工到达工作岗位后部门应做好岗前业务知识培训并安排入职引导人进行一对一培训。

4.3.2 技术风险和操作风险的防范措施：

1）特种设备、特殊作业人员应持国家认可的上岗证方可作业。2）部门应对作业人员进行各项操作流程、规章制度培训，考核合格后方可上岗。

3）按照作业文件按时做好共用设备设施的日常运行、监视、维修、保养，同时做好书面和现场施工记录，并对特种设备、压力容器按照国家规定做好校验、监测。4.3.3财务风险的防范措施：

1）加强员工服务意识培训，妥善处理好与业主的关系。2）妥善处理好与市政公用事业单位及专业公司的管理。

3）提高财务人员及收费人员工作积极性、主动性做好日常资金的管理。

4.3.4管理风险的防范措施：

1）加强装饰装修管理法规知识的宣传，监管业主装修的整个过程； 2）对于使用中容易发生损害的设施设备的区域，应建有相应的监控设备，对现场进行监控和录像，定期存储。

3）通过业主规约、宣传栏等形式向业主宣传物业管理的有关政策、法规，帮助业主树立正确的物业管理责任意识。

4）加强员工培训，建设一支尽职尽责、服务优良的员工队伍。5）在劳动合同中，应明确员工对违反规章制度的行为要承担相应责任，从而加强员工的责任感。4.3.5法律风险的防范措施：

1）在管理区域内通过宣传栏等多种形式，向广大业主进行物业管理法律法规知识培训，加强业主对物业管理安全防范主体责任的认识。

2）合同签订时，应注意合同生效要件、条款是否违法、权利义务约定是否明确，是否最大程度保障我方的利益应由各业务部门对所签合同的履行情况定期进行检查，对发现有违约风险的应及时反馈质量管理部进行处理或通过诉讼途径及时解决，以免延误诉讼时效，导致合法权利的丧失。

4.3.6其它风险的防范措施：

1）购买相关的商业保险，以分担公司的经营风险或聘请企业的法律顾问，对企业运作中的种种法律问题及时解决。

2）做好现场的管理，同时提高员工积极面对突发事件和损害的问题，做好应对措施。

公司各部门、分公司根据本部门在物业服务全过程中所承接的职能、职责，对其中各环节逐项分析可能遭遇的风险，找出各种潜在的风险点，并提出防控措施（见附件）。各部门应不断完善控制和防范本部门各类风险的质量体系文件。4.4事故的处置

4.4.1质量管理部应结合各项检查工作，每月对各部门风险管理情况进行监督、检查，记录并纳入月检报告），对发现的问题及时沟通、汇报，督促相关部门和责任人进行纠偏，降低风险，减少和避免各类损失的发生。4.4.2发生以下风险事故按4.5处罚

A：预计发生的风险可能会造成20万元以上损失的（但还未实际造成损失的）：

1、合同违规、违约；

2、工作自检中发现产品或服务问题；

3、发现重大安全隐患；

4、发生劳动劳务纠纷；

5、可能会逾期还贷；

6、因资金问题不能正常支付；

7、各部门“风险防控汇总表”所列其它风险等。

B：发生损失或严重违反有关规定的：

1、出现赔偿，承担违约责任的；

2、资产、财产等出现管理原因损坏、损失等；

3、劳动纠纷赔偿；

4、安全事故责任（财产等出现被盗、被抢，生产事故、交通事故、消防事故、大型群体性活动安全责任事故等；

5、逾期还贷造成罚息；

6、管理不负责任造成损失的；

7、出现重大投诉及群体事件；

8、对地产公司、物业公司造名誉等造成损失；

9、违反法律法规及公司相关管理规定；

10、其它违反法律、法规、公司管理规定的事件。

4.5处罚规定

4.5.1 各部门出现风险事故，发生损失时，应及时向分管领导和质量管理部报告，同时采取有效措施化解风险。如未能采取有效措施减少损失或未及时报备，在检查中发现一项，扣除部门负责人当月绩效考核分20分，在本部门计划任务书考核时扣除5分，可累计计算。4.5.2 已造成损失的部门，按以下办法处罚：

1）损失金额在2万元（含2万元）以上，5万元以内，扣部门负责人当月绩效考核分20分，扣除部门考核分5分；

2）损失金额在5万元（含5万元）以上，10万元以内，扣部门负责人当月绩效考核分50分，扣除部门考核分10分；

3）损失金额在10万元（含10万元）以上，20万元以内，或发生1-2人责任重伤，扣部门负责人三个月绩效考核分，扣除部门考核分50分；

对于给公司造成30万元（含30万元）以上损失，或出 现其它严重违反法律法规及公司相关规定的，除扣除部门当年计划任务书考核分数处，视具体情况，对相关责任人做出相应处罚，对相关责任人的处罚决定由公司总经理办公会议讨论决定，即可责令责任人赔偿相应损失，给予免职，解除劳动合同等处理。

必要时将追究责任人的法律责任。

4.5.3必要时，对在各项检查中发现的、或各部门预计会发生的、或已经发生的风险类型、严重程度、处理方案不确定时，公司可组成临时风险评价小组，共同对发现的风险进行讨论、评价和确认，临时风险评价小组成员为风险发现部门分管领导、部门负责人、相关责任人和质量管理部。必要时包括公司总经理。

4.5.4 风险检查报告和风险评估报告是每年管理评审的输入。5支持性文件

5.1经发物业质量管理体系文件

5.2经发物业公司、各部门、分公司计划任务书

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！