# 考勤管理标准作业规程

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2025-08-11

*第一篇：考勤管理标准作业规程考勤管理标准作业规程1.0 目的规范员工工作时问、假期、打卡、签卡、请(休)假、销假、加班及考勤统计工作。2.O 适用范围适用于物业管理有限公司经理(含)以下员工的考勤管理工作。3.0 职责3.1 总经理负责工...*

**第一篇：考勤管理标准作业规程**

考勤管理标准作业规程

1.0 目的规范员工工作时问、假期、打卡、签卡、请(休)假、销假、加班及考勤统计工作。

2.O 适用范围

适用于物业管理有限公司经理(含)以下员工的考勤管理工作。

3.0 职责

3.1 总经理负责工作时间调整申请的审批。

3.2 副总经理负责各部¨经理的签卡、请(休)假、销假的审批。

3.3 人事部负责员工考勤管理的复核与监督工作。

3.4 各部门经理负责本部门员工的签卡、请销假、加班的审批工作。

3.5 管理处经理负责本管理处其他员工的签卡、请销假、加班的审批上作。4.0 程序要点

4.1 工作时间。公司实行六天工作制。每天工作8 小时，一般情况下，平均每周工作时 间不超过40 小时。

4.1.1 每日工作时间：一般情况下，部门员工上下班时问按以下有关规定执行： 公司行政、人事、财务、品质、经营部8：30～12：00，13：00—17：30 公共事务部

保洁部

绿化部

机电部

保安部

4.1.2 员工工作时间可依据部门工作需要和季节变化按以下程序进行调整：

a)部门根据工作需要提出工作时间变更申请报人事部复核登记后，报总经理审批或人 物业管理标准化管理体系

123

事部根据季节变化提出工作时问变更申请报总经理审批；

b)人事部将总经理审批同意的工作时间调整用通知下发到各部门并在“员工公告栏” 予以公告；

c)员工按通知的要求，调整工作与休息时间。

4.1.3 休息日：

a)一般情况下公司机关人员周六、周日休息。管理处员工因工作需要原则上不能于周六、周日休息，休息时间由部门主管安排在其他时间轮休；

b)一般情况下当月假期当月休，因工作需要不能正常休假的，经部门负责人批准，员 工可申请延补休欠假；不能延补休欠假的，支付不低于员工工资(基本工资+岗位工 资)的200％工资报酬。

4.2 假期。

4.2.1 法定假期。

以下假期为国家法定假期，公司机关原则上安排员工休息。管理处员工因工作需 要原则上在法定假日期间不安排休息，并支付不低于员工工资(基本工资+岗位工 资)的300％工资报酬。员工要求补休的，可按实际上班天数给予补休：

a)元旦：1 天(元月1 日)；

b)春节：3 天(农历年初一、二、三)；

c)国际劳动节：3 天(5 月1、2、3)；

d)国庆节：3 天(10 月l、2、3)；

e)法律、法规规定的其他休假节日。

4.2.2 福利假期。

a)婚假：在本公司连续工作满 1 年以上，符合国家《婚姻法》规定结婚的员工，可 享有有薪假期8 天。申请婚假须提前1 周提出申请，经领导审批后，可予休息。假后须将结婚证书影印本交人事部核实。

b)产假：存本公司连续工作满一年以上，持有准生证的女员工，可享有有薪产假90 天，难产的增加产假15 天。申请产假须在预产期前3 个星期提出，经审批后可予 休息，假后须将医院证明或出生证明影印本交人事部核实。女职工计划内怀孕4

个月以内流产的，给予流产假15 天；4 个月以上的给予流产假42 天。

c)恩恤假：员工亲属(指配偶、子女、父母、兄弟姐妹)死亡。外省员工可享有有薪 恩恤假6 天，本省员工可享有有薪恩恤假3 天。申请恩恤假须经批准，假后须将 亲属的死亡证明交人事部核实。

d)探亲假：在本公司连续工作满1 年以上，夫妻分居两地(跨省)或末婚远离(跨省或 300 公里以上)父母居住的员工，按劳动法有关规定享受有薪探亲假。

e)病假：

—— 员工因病请假，须于病假当天申请，假后须将药费单、医院病休证明交人事部核 实；

—— 员工转正后，每月可享有有薪病假2 天，2 天以上病假可用当月休息抵消； —— 探亲、事假、公差时在外患病，须附当地县级以上医院病休证明及药费单； —— 符合医疗保险范围内的，按医疗保险有关规定报销有关医疗费用。

f)工伤假：员工在工作期间因工受伤，用人部门须将工伤事故报告24 小时内报人事 部，并附镇级(含)以上医院住院单，由人事部按《保险管理标准作业规程》办理。

4.2.3 事假：员工如有急事申请事假，须提前1 日提出申请并经批准，否则按旷工处理。

4.3 员工打卡。员工上班(加班)执行打卡制度，人事部将依据员工打卡情况及《请(休)假单》计算员工出勤。

4.3.1 员工在上班(加班)时间前半小时、下班(加班)后半小时打卡为有效打卡，否则视 为无效打卡。

4.3.2 无效打卡必须执行签卡程序，否则视为旷工。

4.4 签卡程序。员工因公或忘记未能打卡或无效打卡必须申请签卡。

4.4.1 员工于未打卡次日前到人事部索取《签卡证明》，填写部门、姓名、卡号、未打卡 原因等项目，报部门(管理处)经理申请签卡。

4.4.2 部门(管理处)经理根据以下情况决定是否签卡，同意签卡后，予以签名确认《签 卡证明》；不同意签卡的按旷工或事假处理(按事假处理的，必须执行补假程序)： a)因工不能打卡的，可以签卡；

b)因员工忘记打卡的，经核实后，每月 3 次以内的，可以签卡，3 次以上的不予签 卡。

4.4.3 人事部文员依据部门签署确认的《签卡证明》于3 日内在员工考勤卡上予以签卡。

4.4.4 人事部文员将当月《签卡证明》汇总存放，3 个月后予以销毁。

4.4.5 签卡权限。执行一级签卡制度：

a)管理处经理为其以下人员签卡；

b)公司部门经理为其以下员工签卡；

c)副总经理为管理处经理及公司部门经理签卡。

4.5 请(休)假。员工请(休)假须履行请(休)假手续，实行一级审批制度(五天以上的请(休)假须报副总经理审批)。

4.5.1 正常休假。

a)员工依据部门工作时间安排计划进行休假的，无须办理手续，由部门主管在每月月 底前将员工当月休假在考勤卡上予以注明。

b)员工因工作关系，未能在休假当日休假的按以下程序办理：

—— 需调休的，填写《请(休)假卡》报主管(经理)签准；

—— 调休不了的执行加班程序。

4.5.2 请假。员工请假5 天(含)以内的需提前l 天申请；5 天以上的按申请休假天数提前 相等的天数申请：

a)员工到人事部领取《请(休)假卡》，注明休假日期及原因；

b)部门(管理处)经理根据工作需要给予审批意见；

c)不论请假是否批准，员工均需将《请(休)假卡》于休假日期前交回人事部；

d)《请(休)假卡》由人事部统一管理，人事部随时可以抽查员工在岗情况；

e)请假卡由人事部按部门存放；

f)《请(休)假卡》保存期限为1 年。

4.5.3 请假权限：

a)公司部门经理批准其以下员工 5 天(含)以内请假；

b)管理处经理批准管理处员工 5 天(含)以内请假；

c)副总经理批准公司部门经理、管理处经理请假；

d)员工之请假超过 5 天的，均须报副总经理复审后方可予以休假。

4.6 加班。包括节假日加班、休息日加班及延时加班。公司原则上不鼓励加班，确因工 作需要加班，必须事先办理加班手续并打卡，否则视为无效加班

4.6.1 加班原则上由部门主管(公司机关的由部门经理)提出，员工也可根据工作量向部门 主管(无主管的向部门经理)合理提出。

4.6.2 员工于加班前填写《加班单》，内容包括部门、姓名、加班时间起止、加班理由、加 班地点、加班时数及备注等栏目。

4.6.3 部门(管理处)经理审批：确因工作量过多，不能在正常工作日完成的予以批准；属 员工工作效率问题引起的加班不予审批。

4.6.4 员工当日下班前将《加班单》报人事部备案。人事部不定期抽查员工加班到岗情况。

4.6.5 《加班单》由人事部统一管理，保存期为1 年。

4.7 迟到/早退。当月迟到/早退5 分钟以内的，给了口头警告；当月迟到/早退5 分钟以 上的，每分钟扣款1 元，累计计算。

4.8 旷工。当月旷工1 天者，给予记小过处分；当月旷工2 天者，给予记大过处分；连 续旷工3 天以上者，给予解聘。

4.9 考勤统计。人事部文员每月1 日起统计上月员工出勤情况，报人事部经理审核无误 后方能计算员工工资。

4.9.1 人事部文员将员工出勤情况登记在《考勤表》内，内容包括：部门、姓名、迟到、早退、休息、病假、事假、旷工、实际出勤、加班及备注等栏目，检查无误后报人 事部经理审核。

a)根据考勤卡统计迟到(分钟)、早退(分钟)、休息(由部门负责人签名)、旷工(由部 门负责人签名)等栏目。

b)根据“请(休)假卡”统计病假、事假及其他有薪假期。

c)根据“加班单”统计加班(小时)。

d)既未打卡、又无签卡、又无请假单的按旷工处理。

e)加班单须与考勤卡加班时间相符。不相符的，按以下方法处理：

物业管理标准化管理体系

126

—— 加班单的上班时间比考勤卡上的上班时间晚的，以加班单为准；

—— 加班单的上班时间比考勤卡上的上班时间早的，以考勤卡为准；

—— 加班单的下班时间比考勤卡上的下班时间晚的，以考勤卡为准；

—— 加班单的下班时间比考勤卡上的下班时间早的，以加班单为准。

4.9.2 人事部经理审核。

a)根据以下内容逐项审核“考勤表”：

—— 当月天数=休息+病假+事假+其他假期+旷工+实际出勤；

—— 有薪病假≤2 天；

—— 休息≤当月休息日天数；

—— 当休息天数≤当月休息日天数时，事假=O，病假=0，其他假期=0。

b)人事部经理审核无误后，须抽查20％员工的考勤卡及加班单与“考勤表”逐项审 核。

c)发现有不符的，返还人事部文员重新办理；审核无误的，予以签名确认后返还人事 部文员。该项审核结果将作为人事部文员绩效考评的依据之一。

4.9.3 人事部文员根据审核无误的“考勤表”计算员工工资，详见《员工工资与福利管理 标准作业规程》。

4.9.4 人事部文员将各部门当月考勤情况统计入《考勤统计表》，详见《人事月报标准作业 规程》。

5.0 记录

5.1 《加班单》。

5.2 《请(休)假卡》。

5.3 《考勤表》。

5.4 《签卡证明》。

6.O 相关支持文件

6.1 《合同管理标准作业规程》。

6.2 《保险管理标准作业规程》。

6.3 《人事月报管理标准作业规程》。

**第二篇：考勤管理作业规程**

考勤管理标准作业规程

1.0目的

规范员工工作时间、假期、打卡、补签卡、请（休）假、销假、加班及考勤统计工作。

2.0适用范围

适用于公司经理（含）以下员工的考勤管理工作。

3.0职责

3.1副总经理负责各部门经理的签卡、请（休）假、销假的审批。

3.3行政人事部负责员工考勤管理的复核与监督工作。

3.4各部门经理负责本部门员工的签卡、请销假、加班的审批工作。

3.5项目负责人负责本项目部其他员工的签卡、请销假、加班的审批工作。

4.0程序要点

4.1一般情况下总公司人员周六、周日休息。项目部员工实行单休，由于工种性质决定,可根据公司规定各物管处可作出适当调整，如有大的改动必须以”行政审批流程”进行OA申报。该休息日由物管处预先编排，并将当月《排班表》注明各岗位的上下班时间（含午间）报行政人事部门备案。4.1.1公司考勤周期为每月一日起，当月最后一日截止。4.1.2

每年五月一日及十月一日，自动调整工作与休息时间。夏令时：8:00-11:30 14:00-17:30 冬令时：8:00-11:30 13:30-17:00 4.2假期

4.2.1 法定假期：

员工每年可享有的有薪假期包括：

(一)元旦，放假1天(每年1月1日)(二)春节，放假3天(正月初

一、初

二、初三)(三)清明节，放假1天（农历清明当日）

(四)劳动节，放假1天(5月1日)(五)端午节，放假1天(农历端午当日)(六)中秋节，放假1天(农历中秋当日)

(七)国庆节，放假3天(10月1日、2日、3日)。

国家法定假期，公司机关原则上安排员工休息。因物业行业的工作性质限制，各项目部春节三天假期安排人员值班，值班人员给予三倍工资；国庆三天假期安排人员值班，值班人员给予1:1比例调休；其他法定节假日，在保证员工每周1天正常休班的情况下，于法定节假日当天放假1天，请各部门及各物管处根据工作实际，按公司要求，住宅、公寓项目至少安排2个客服、2个工程人员值班，写字楼、办公楼项目至少1名客服、1名工程人员值班，其他类型项目至少保证1名主管值班。值班人员给予1：1调休。休班期间，所有工作人员务必保持手机 24小时开机，在第一时间接听电话，保证个物管处工作的正常运转。项目经理、负责人应及时填写《加班审批流程》，做好OA申报工作，将《假期值班表》作为附件上传。4.2.2其他假期：

A病假

1、员工休病假需提供县级以上医院开据的病假条及诊断证明；连续休病假3天以上的，须提供个人医保定点或市级医院开据的病假条及诊断证明，否则按事假处理。

2、员工休病假必须提前申请，填写《请假申请单》，如因情况紧急或突发而无法提前请假，员工应于上班前或不迟于上班时间15分钟内，亲自或委托亲友致电单位负责人及行政人事部门申请病假；在请病假后的五个工作日内，向行政人事部提供社会保障机构认可的医院出具的病假证明原件。

3、如员工未按上述规定办理病假手续，会被视为旷工，将会受到相应纪律处分及扣发工资处理。

3、员工休病假期间的工资，当月病假累计3日（含）内的，不扣工资，超过3日以上，执行医疗期工资，医疗期工资=月工资总收入×70%，扣款后工资低于烟台市工资最低标准80%的，按照烟台市最低工资标准的80%发放。国家规定的医疗期满后，能从事原工作的，可继续履行劳动合同，医疗期满后，不能从事原工作也不能从事另行安排的工作，公司可解除劳动合同并按规定给予经济补偿。

4、病假期间遇节、假、休息日的，不再另行补假。B事假

1、因私事而不能正常出勤的，须请事假，完成审批程序后方可休假。未办理请假手续擅自离开岗位，或请假期满未来上班也未续假者，2天（含）以内按旷工处理，2天以上按自动解除合同处理。

2、休事假需按公司规定提前填写《请假（调休）申请表》，员工休事假3天以上的，需提前3天申请。

3、如无调休，请事假一天，扣一天工资，并取消当月全勤奖100元。请事假优先从带薪年休假中扣除。

C有薪节假日

1、每周六、周日为法定公休日，各项目根据自身实际运行状况可进行适当调整。

2、临时调休：临时调休指因节假日关系，为方便员工休息或公司办公方便，由公司统一临时调换休息时间与工作时间。

3、临时休假：临时休假指因特别情况，由公司统一临时通知休息或提前结束工作时间。

D婚假

(1)员工在《结婚证》登记日期起半年内，可申请三天婚假；在入职前已取得《结婚证》的，不在申请之列。

(2)婚假需提前一周提出书面申请，出具结婚证，经部门主管、项目负责人、副总经理批准后交行政人事部门备案并一次性连续休完，不可拆开使用，婚假内遇节、假、休息日的，不再另行补假。(3)婚假期间发放本人正常工作时间的工资 E丧假

1、若员工的配偶、父母、岳父母、兄弟、姐妹、子女去世，可获三天全丧假期。而祖父母、外祖父母去世，可获一天丧假期。

2、员工请丧假要求提供相关证明，应在亲属丧亡一个月内使用，申请丧假最迟应于休假当天提出申请。

3、丧假为有薪假别，休假期间工资全额发放。

F产假与哺乳假

1、凡与公司签订了正式合同的已婚女员工可享受，其余按病假处理。

2、女员工正常生育的产假为158天。其中包括产前休假15天；妊娠不满4个月流产的产假为15天；满4个月流产的产假为42天；

3、女职工难产的增加产假15天，多胞胎生育的每多生育1个婴儿增加产假15天。

4、产假期间停发工资，由生育保险基金支付生育津贴。

5、有不满一周岁婴儿的女员工，每天给予1小时哺乳时间（市区内含路途时间）。多胞胎生育的，每多哺乳一个婴儿，每天哺乳时间增加1小时。

6、男员工凭医院证明可在配偶生产时享有连续7天陪产假（护理假）。

7、产前检查、哺乳假期间工资全额发放。

8、产假、陪产（护理）假均须将休假起止日期报行政人事部门备案。具体流程如下：员工休产假需提前两周申请，需提供准生证（二胎）及本人身份证、结婚证复印件，于项目负责人处填写假条并经项目负责人同意后，本人持上述手续亲自于总公司行政人事部签署《关于生育期间个人应当承担的社保费用缴纳方式确认函》，并于财务部缴纳社保预缴费等相关费用，将缴费证明返还行政人事部，行政人事部持员工请假条、缴费证明等相关手续，向上级领导请示，经逐层批准后告知该员工。员工不能亲自办理请假手续的，可由他人委托办理，必须提供员工亲笔签署的授权书，委托人、受托人身份证及复印件，以及上述其他手续。

员工产假可延长的，可于产假期间持医院的医学证明或病历，委托他人或本人于公司行政人事部，根据国家及地方规定，办理相应的假期延长手续。

9、产假内遇节、假日的，不再另行补假，产假应一次性休完，不可拆开使用。G工伤假

(1)员工有下列情形之一的，应当认定为工伤：

◇ 在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的；

◇ 工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的；

◇ 在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的； ◇ 患职业病的；

◇ 因工外出期间，由于工作原因受到伤害或发生事故下落不明的； ◇ 在上下班途中，受到机动车事故伤害的；

◇ 在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害的。(2)员工有下列情形之一的，将不被认定为工伤： ◇ 因犯罪或者违反治安管理处罚法导致伤亡的； ◇ 因醉酒导致伤亡的； ◇ 因打架斗殴、自残、自杀的。

(3)员工因公受伤，凭当地社保机构指定医院的诊断证明及劳动与社会保障部门工伤认定书，按国家有关规定办理。

(4)工伤假期间发放本人正常工作时间的工资。

因工（公）造成病、伤、残等，必须填写《工伤报告表》。经部门主管、项目负责人、审核，副总经理批准后，报行政人事部门备案。休假按工伤假处理，工伤假期间待遇参照国家及地方有关政策执行。

H带薪年休假 员工当年假天数根据在本公司工作时间确定： ◇ 累计工作时间满一年但不足十年的，可享受5天年假； ◇ 累计工作时间满十年不满二十年的，可享受10天年假； ◇ 累计工作时间满二十年的，可享受15天年假。2 员工有下列情形之一的，不可享受当的年假：

◇ 累计工作时间满1年以上不满10年的，请病假累计2个月以上； ◇ 累计工作时间满10年不满20年的，请病假累计3个月以上； ◇ 累计工作时间满20年以上，请病假累计4个月以上。

3新入职员工且在公司连续工作满12个月，可享受带薪年休假（以下简称年休假）。新员工当年休假天数，按照在本单位剩余日历天数折算确定，折算后不足1整天的部分不享受年休假。折算公式如下：（当在本单位剩余日历天数÷365天）×职工本人全年应当享受的年休假天数。员工在离职以前，当的年休假天数按以下公式折算，折算后不足1整天的部分忽略不计。超过1天的给予补休（当在本单位已过日历天数÷365天）×职工本人全年应当享受的年休假天数-当已安排年休假给予天数。

但同时考虑到公司的生产经营实际情况，原则上年休假不允许连休，一次休假至多2天，员工请假首先从年休假开始，如有特殊情况确实需要一次性休完，在安排好自己工作的前提下，提前一周打报告申请，填写《年休假申请表》经过各级领导审批.方可连休。此年休假不累计，不折现。各物管处做好《年休假备案》，如年底仍有员工年休假未休完，员工应签署《年休假自愿放弃声明》。

4.2.3假期工作交接

1)员工假期工作交接是指根据工作需要，在离岗休假前安排职务代理人全权接替休假员工的工作，以书面形式交接工作，并经过主管领导的批准。2需与职务代理人办理书面工作交接的情况： ◇ 员工及以上在离岗休各类假期五天（含）以上；

3主管级（含）以上人员休假，原则上其职务代理人应为所属下级中职级最高的人员，其它人员的职务代理人由休假人员的上级领导指定。休假人员在离岗休假前五天填写《假期工作交接审批表》，交接审批表由职务代理人、上级领导签字后生效。员工申请假期时应将《假期工作交接审批表》原件交行政人事部备案

5休假人员办理交接前，经办的事项尽量处理完毕，若有未结事项，应移交清楚。交接资料当面点清，核对相符，不应封包交接。交接内容应包括日常工作、工作进度与注意事项、待办事项、OA及各业务系统权限、文件资料等。

6休假人员办理工作交接时，将OA及各业务系统审批节点转职务代理人，职务代理人在签署文件时，应在休假人员职务处签名，并加注（代）。

7休假人员销假报到后，职务代理人应将代理期间所处理的工作情况，向休假人员充分报告。

8各级管理人员需在日常工作中，对职务代理人进行业务技能与管理能力的培养，提高职务代理人在处理业务上的高度与广度。4.2.4 假期执行

1员工在休假期间应做好工作安排，确保工作目标的实现，不可因休假而影响到工作目标的制定及达成。公司不会因员工休假而改变即定工作目标的达成，员工绩效工资及绩效奖励仍按相关规定与个人绩效挂钩。2 员工申请三天以上的假期时，应尽量避开在以下时间段： ◇ 法定、传统节假日前后； ◇ 每周第一个工作日。

3采取虚假手段获得假期、未办请假手续、未按公司规定办理完请假手续或请假未获批准而擅自离岗的行为，视为旷工，公司将会给予违纪员工相应的纪律处分。4员工因特殊原因而未办请假手续就离岗的，在获得部门负责人的口头允许后，应在到岗后的两个工作日内补办请假手续，未补办请假手续、请假资料不符合要求或补办请假手续未获批准的，按旷工处理。

4.3公司实行指纹考勤管理的，公司员工上下班时均需进行指纹考勤，每天须打4次上下班卡（即上午上下班、下午上下班卡）。

全体员工都须按照规定的班次上下班，不得擅自改动。如确有需要当月需进行调班，须填写《请假（调休）审批单》需项目经理审批后方可执行，否则按缺勤处理。

4.3.1使用指纹机的项目部，在员工确定上班并办理完全部相关入职手续后，需左、右各备份一枚手指纹。员工每日上下班时间均需打卡，如未能及时打卡或多次打卡无反应时，应立即向所属项目部负责人反映，如不能及时解决的应在当日纸质考勤上备注说明，以免造成月考勤统计时误差。

4.3.2无电子考勤机的项目部，员工每日上下班须签《考勤签到表》做好详细手写考勤记录。

4.3.3员工在上班（加班）时间前一小时、下班（加班）后一小时打卡为有效打卡，否则视为无效打卡。

4.3.4定义 迟到：工作时间开始后到岗的行为。严重迟到：迟到超过30分钟以上，60分钟以下的行为。3 早退：工作时间结束前擅自离岗的行为。擅离职守：非因工作需要且未经授权领导批准而离开工作岗位超过10分钟小于30分钟的行为。严重擅离职守：擅离职守超过30分钟以上，60分钟以下的行为。6 缺勤：迟到或擅离职守超过60分钟，记为缺勤.7旷工

a当日未到岗且未按规定办理请假手续或请假未获批准的情况； b请假期限已满，未续假或续假未获批准而逾期不归的；

c不服从调动和工作分配，未做申报擅自不按时到工作岗位报到的；

d未按规定参加培训或有关会议且未按规定办理请假手续或请假未获批准的情况； e请假原因经核查不属实的。f未打卡又未执行签卡程序。

4.4签卡程序。员工因公或忘记未能打卡或无效打卡必须进行补签卡。

4.4.1部门（项目部）经理根据以下情况决定是否签卡，同意补签卡后，予以签名确认；不同意补签卡的按旷工或事假处理（按事假处理的，必须执行补假程序：

a)因工不能打卡的，应填写《外勤登记表》 ,注明申请日期、外勤起止时间、工作内容，并由部门主 管，项目负责人审批。因公外出需事先申请，如因特殊情况不能事先申请，应在事毕到岗当日完成申请、审批手续，否则按旷工处理。返回时应第一时间登记返回时间，如因未按规定做好登记且不能提供外出公干证明的，一律按缺勤处理；经理级人员外出工干超过2小时的须报备公司副总经理。b)员工当月在上班时因个人原因忘记指纹考勤的，经核实后，每月三次以内的，可以补签卡，三次以上的每再补签一次，按10元/次扣款。员工下班因个人原因忘记进行指纹考勤时，一个月内可允许有三次补考勤机会，超过三次的，一律按早退处理。

4.4.3补签卡权限。执行一级补签卡制度：

a)项目负责人为其以下人员补签卡；

b)行政部为总公司员工补签卡；

c)副总经理为项目负责人及公司部门经理补签卡。

4.4.4电子记录管理程序

行政人事部每月集中为各物管处新入职员工录入指纹，在未录指纹前各物管处应要求员工每日填写《考勤签到表》，并由项目经理签字确认，月底提交行政人事部，注明指纹录入时间。4.4.5考勤作弊 员工迟到、早退、旷工、缺勤后，以遗忘、指纹考勤机故障、已打卡而未打上等托词为由申报考勤更改的；

2以各种形式代他人签到、打卡或进行指纹考勤的；

3以外出办事、开会、市场调研、到其它办公地点办事、洽谈业务等托词掩盖迟到、早退、擅离职守、缺勤、旷工等事实的。

4.4.6对本单位所有人员的考勤及出勤情况进行监督和检查是每一个单位负责人的管理职责。对于本单位员工考勤及出勤异常的情况，各单位负责人及各级管理人员应配合行政人事部共同维护正常的考勤秩序。各单位负责人及各级管理人员对以下情形承担管理责任，按不作为进行处罚：

1未能组织本单位员工对本规定进行培训及考核，致使员工对本规定要求不能有效掌握的；

2发现本单位员工出现迟到、早退、擅离职守、缺勤、旷工等违规行为未做指正及处理的；

3对于本单位员工的考勤作弊行为监管不力的；

4对于本单位工作流程、员工职责、工作安排监管不力，导致员工经常性加班或未能及时有效安排员工调休的；

5对于员工的未打卡、外出或请假、调休、调班未按要求填写相关《质量记录》的。4.4.7 处罚规定

1总部职能部门职员级、各物管处领班（含）以下员工迟到、早退1-10分钟，罚款10元，迟到、早退10-20分钟，罚款20元，迟到、早退21-30分钟，罚款30元；主管级及享受主管级待遇（含）以上人员迟到、早退1-10分钟，罚款20元，迟到、早退10-20分钟，罚款30元，迟到、早退21-30分钟，罚款50元。

2领班（含）以下员工严重迟到一次罚款60元，主管级及享受主管级待遇（含）以上人员严重迟到一次罚款100元。

3总部职能部门职员级、各物管处领班（含）以下员工擅离职守一次，罚款30元，严重擅离职守一次罚款60元；主管级及享受主管级待遇（含）以上人员擅离职守一次，罚款50元，严重擅离职守一次罚款100元；副总级（含）以上人员擅离职守一次，罚款150元，严重擅离职守一次罚款300元。4缺勤一次将按相当于半日全额工资金额的标准进行处罚。旷工一次或旷工一天，将按相当于当日全额工资的标准进行处罚。4.4.8 考勤作弊行为，视为不诚信及违反职业操守行为，属严重违反公司纪律。考勤作弊除按当日全额工资三倍的标准进行处罚外，涉及考勤作弊人员，公司可予以辞退等行政处罚，并不予任何经济补偿。

4.4.9月度累计缺勤达5次及以上，或者月度累计迟到或非因工作需要原因未进行指纹考勤、未打卡八次及以上，或者月度连续旷工三次（天）及以上，或者月度累计旷工达五次（天）及以上的，属严重违反公司纪律行为，除按本规定要求进行处罚外，公司可予以辞退等行政处罚，且不予任何经济补偿。

4.4.10 考勤管理中所述扣、罚款项可直接从员工工资中扣除。

4.4.11行政人事部作为公司考勤纪律检查、执行部门，应每周不定期对员工考勤及出勤情况进行检查。对违反公司考勤纪律的行为进行制止与记录，并按照考勤管理规定对当事人和相应责任人作相应的处罚。

4.5请（休）假。员工请（休）假须履行请（休）假手续，实行一级审批制度（一天以上的请（休）假须报副总经理审批）半产生的调休时间，最迟应于半的结束前调休完毕，确因工作原因未在规定时间调休完毕的，需报公司审批后延迟两个月调休完发毕，对于未休完而又无审批的视为自动放弃调休。需调休的按以下程序办理：

1需调休的，视调休天数，填写《请假（调休）审批单》报领导签准并备案，每周使用不得超过2天，如需再休则按事假处理。原则上当单位经理调休时，该单位的所有主管都不能调休。3调休假期间发放本人正常工作时间的工资。4各部门及项目负责人同样享有调休权利。

4.5.2请假(含调休)1员工请假及调休一天（含）以内，由部门经理、项目经理或项目负责人，根据工作需要给予审批意见，报行政部备案，月底提供假条至行政部。

2员工请假及调休超过两天（含）的，由部门经理、项目经理或项目负责人签字后，由部门经理、项目经理或项目负责人，亲自报副总经理复审，持假条至行政部备案后方可予以员工休假。

3副总经理批准公司部门经理、项目经理、项目负责人请假及调休，以上人员无论请几天假，都必须提前填写假条，亲自报副总经理复审，持假条至行政部备案后方可予以休假。如遇突发情况不能提前填写假条，须在当日上午8:00电话致电副总经理，待返回工作岗位当日到行政部补办请假审批手续，否则视为旷工。4员工有急事，如因情况紧急或突发而无法提前请假，应在休假当天上午8：00前通过电话向部门经理、项目经理或项目负责人请假，并向行政人事部门备案，并在上班后第一天完成请假审批手续，否则按旷工处理。

5副总经理批假权限为7天，员工请假超过7天的，做劝退处理（年假除外）。4.6加班

1．公司鼓励在工作时间内高效完成本职工作，除了处理突发性工作需要或者节假日安排员工值班的情形外，不主张安排员工加班；

2．关于加班审批，各物管处因工作需要需安排员工加班的，需提前进行OA申报，每名员工每加一次班需利用OA的《加班审批流程》审批一次，审批时注明加班日期、人员、时间段（每8小时折合成一天，当月累计不足一天自动作废，月底不视为加班，不给与调休）及加班事由，经审批完成后方可进行加班，对于因突发性工作需要由单位统一组织安排的加班，应提前致电副总经理，经允许后方可加班，并在加班后第一个工作日补报加班审批。除此之外，所有事先未经批准的情况，均不视为加班。

3．公司组织的郊游或其它娱乐活动，公司及部门组织的培训、会议、出差时路途所花费的时间不列入加班范畴。员工出差、外派是以完成某项任务为目的的不列入加班范畴。

4．员工不能因个人原因,而强行放弃休息日,以换取调休班的机会。

5员工加班公司按规定给予等量调休。如有特殊情况，各单位应OA提报至行政人事部协商解决。

6员工加班期间，需遵守正常工作的考勤要求，并按已完成审批的《加班审批流程》上的加班时间要求，于加班开始时及加班结束时进行指纹考勤作为加班依据，考勤记录的加班时间超出申报加班时间的，以申报的加班时间为准，加班时间少于申报加班时间的，以实际考勤时间为准。

7如审批的加班时间是在正常工作日下班后直接进行的，应于加班结束后进行指纹考勤，加班过程中如有用餐及休息的，核算加班时间时应扣除用餐及休息时间。8 经公司审批安排加班的或因突发性工作由公司统一组织的加班，员工须按本规定要求执行考勤纪律，未按要求到岗并进行考勤的，根据所属情形，按考勤规定进行处理。

9部门（项目部）负责人审批：确因工作量过多，不能在正常工作日完成的予以批准；属员工工作效率问题引起的加班不予审批。

10行政人事部每月底负责整理各单位的OA《加班审批流程》，没有审批的一律视为无加班，不予给予调休.。4.9考勤统计。

各物管处每月底最后一次例会时，由项目经理、负责人将考勤机带至总公司行政人事部，由行政人事部负责下载当月的电子考勤记录。

各物管处每月3号前需将纸质《员工签到记录》（不打卡物管处），《请假申请表》《外勤记录》《罚款单》《未打卡补签记录》，上报人行政人事部备案，作为考勤计薪的依据，指纹记录和签到记录作为员工出勤的有效记录。所有纸质记录必须有项目负责人或项目经理的签字。

员工因故不能打卡的应进行OA备案，并每月填写纸质《员工签到记录》 同时每月每月3号前将电子《排班表》，《考勤表》《考勤汇总表》附《员工异动表》、《花名册》、《意外险增加减少表》一同发送至行政人事部。

各项目部将员工出勤情况登记在《考勤汇总表》内，内容包括：部门、姓名、迟到、早退、休息、病假、事假、旷工、实际出勤、加班（未休班）、调休、余班及备注等栏目，备注应注明员工转正，晋升，工龄工资，夜班等情况，检查无误后报行政人事部经理审核：

a）根据考勤记录统计迟到（分钟）、早退（分钟）、休息、旷工等栏目；

b）根据“《请假（调休）审批单》”统计病假、事假、调休、调班及其它假期；

c）既未打卡、又无补签卡、又无请假单的按旷工处理；

d）根据OA《加班审批流程》审批加班（未休班）。4.9.1行政人事部经理审核：

a）根据以下内容逐项审核《考勤汇总表》：

——《排班表》、《请假（调休）申请表》、《考勤表》《加班审批流程单》《未打卡补签记录》《外勤记录》，应能相符，否则按相关制度处理，并追究项目经理及项目负责人的相关责任。应出勤天数=病假+事假+其它假期+旷工+实际出勤；

——有薪病假≤3天；

——休息≤当月休息日天数；

——当休息天数≤当月休息日天数时，事假=0，病假=0，其它假期=0。

-------次月余班=《加班审批表天数》+上月余班

b）行政人事部经理审核无误后，须抽查20%员工的考勤记录及加班审批流程与“考勤表”逐项审核；

c）发现有不符的，返还物管处重新办理；审核无误的返还行政人事部文员。

4.9.2 行政人事部根据审核无误的“考勤汇总表”交财务部计算员工工资，详见《员工工资与福利管理标准作业规程》；

5.0记录

5.1《加班审批流程》

5.2《请假（调休）申请表》（新改，原《请假申请表》作废）5.3《考勤表》 5.4《考勤汇总表》

5.5《未打卡补签申请》

5.6《排班表》（群共享）5.7《年休假备案表》（群共享）5.8《年休假自愿放弃声明》 5.9《假期工作交接审批表》

**第三篇：考勤管理规程**

考勤管理标准作业规程

1.0目的规范工作时间、假期、打卡、签卡、请（休）假、销假、加班及考勤统计工作。

2.0适用范围

适用于物业管理公司总经理（含）以下员工的考勤管理工作。

3.0职责

3.1总经理负责工作时间调整申请的审批。负责各部门经理的签卡、请（休）假、销假的审批。

3.2也可总经理授权由副总经理负责各部门经理的签卡、请（休）假、销假的审批。

3.3人事负责员工考勤管理的复核与监督工作。

3.4各部门主管负责本部门员工的签卡、请销假、加班的审批工作。

3.5管理处主任负责本管理处其他员工的签卡请销假、加班的审批工作。

4.0程序要点

4.1工作时间。公司实行5天工作制。每天工作8小时，一般情况下，平均每周工作时间不超过40小时。

4.1.1 每日工作时间：一般情况下，部门员工上下班时间按以下有关规定执行：

4.1.2 员工工作时间可依据部门工作需要和季节变化按以下程序进行调整：

a)部门根据工作需要提出工作时间变更申请报人事复核登记后，报总经理审批； b)人事将总经理审批同意的工作时间调整用通知下发到各部门予以公告；

c)员工按通知的要求，调整工作与休息时间。

4.1.3休息日：

a)一般情况下公司机关人员周六、周日休息。管理处员工因工作需要原则上不能于周六、周日休息，休息时间由部门主管安排在其他时间轮休；

b)一般情况下当月假期当月休，因工作需要不能正常休假的，经部门负责人批准，员工可申请延补休欠假；不能延补休欠假的，支付不低于员工工资（基本工资+岗位工资）的200%工资报酬。

4.2假期 4.2.1法定假期：

以下假期为国家法定假期，公司机关原则上安排员工休息。管理处员工因工作需要原则上在法定假日期间不安排休息，并支付不低于员工工资（基本工资+岗位工资）的300%工资报酬。员工要求补休的，可按实际上班天数给予补休：

a)元旦：1天（元月1日）；

b)春节：3天（农历年初一、二、三）； c)国际劳动节：1天（5月1日）； d)国庆节：3天（10月1、2、3）； e)法律、法规规定的其他休假节日。4.2.2福利假期：

a)婚假：在本公司连续工作满一年以上，符合国家《婚姻法》规定结婚的员工，可享有有薪假期8天。申请婚假须提前一周提出申请，经领导审批后，可予休息。假后须将结婚证书影印本交人事部核实；

b)产假：在本公司连续工作满一年以上，持有准生证的女员工，可享有有薪产假90天，难产的增加产假15天。申请产假须在预产期前3个星期提出，经审批后可予休息，假后须将医院证明或出生证明影印本交人事部核实。女职工计划内怀孕4个月以内流产的，给予流产假15天；4个月以上的给予流产假42天；

c)恩恤假：员工亲属（指配偶、子女、父母、兄弟姐妹）死亡。外省员工可享有有薪恩恤假6天，本省员工可享有有薪恩恤假3天。申请恩恤假须经批准，假后须将亲属的死亡证明交人事部核实；

d)探亲假：在本公司连续工作满一年以上，夫妻分居两地（跨省）或未婚远离（跨省或300公里以上）父母居住的员工，按劳动法有关规定享受有薪探亲假。探亲假只能当年一次休完；

e)病假：

——员工因病请假，须于病假当天申请，假后须将药费单、医院病休证明交人事部核实； ——员工转正后，每月可享有有薪病假两天，两天以上病假可用当月休息抵消； ——探亲、事假、公差时在外患病，须附当地县级以上医院病休证明及药费单； ——符合医疗保险范围内的，按医疗保险有关规定报销有关医疗费用。

f)工伤假：员工在工作期间因工受伤，用人部门须将工伤事故报告24小时内报人事部，并附镇级（含）以上医院住院单，由人事部按《保险管理标准作业规程》办理。

4.2.3事假:员工如有急事申请事假，须提前1日提出申请并经批准，否则按旷工处理。

4.3员工打卡。员工上班（加班）执行打卡制度，人事部将依据员工打卡情况及《请（休）假单》计算员工出勤。

4.3.1员工在上班（加班）时间前半小时、下班（加班）后半小时打卡为有效打卡，否则视为无效打卡。

4.3.2 无效打卡必须执行签卡程序,否则视为旷工。

4.4签卡程序。员工因公或忘记不能打卡或无效打卡必须申请签卡。

4.4.1 员工于未打卡次日前到人事部索取《签卡证明》，填写部门、姓名、卡号、未打卡原因等项目，报部门（管理处）经理申请签卡。

4.4.2 部门（管理处）经理根据以下情况决定是否签卡，同意签卡后，予以签名确认《签卡证明》；不同意签卡的按旷工或事假处理（按事假处理的，必须执行补假程序）；

a)因工不能打卡的，可以签卡；

b)因员工忘记打卡的，经核实后，每月3次以内的，可以签卡，3次以上的不予签卡。4.4.3人事部文员依据部门签署确认的《签卡证明》于3日内在员工考勤卡上予以签卡。4.4.4 人事部文员将当月《签卡证明》汇总存放，3个月后予以销毁。4.4.5 签卡权限。执行一级签卡制度： a)管理处经理为其以下人员签卡； b)公司部门经理为其以下员工签卡；

c)副总经理为管理处经理及公司部门经理签卡。

4.5请（休）假。员工请（休）假须履行请（休）假手续，实行一级审批制度（五天以上的请（休）假须报副总经理审批）

4.5.1正常休假：

a)员工依据部门工作时间安排计划进行休假的，无须办理手续，由部门主管在每月月底前将员工当月休假在考勤卡上予以注明；

b)员工因工作关系，未能在休假当日休假的按以下程序办理： ——需调休的，填写《请（休）假卡》报主管（经理）签准； ——调休不了的执行加班程序。

4.5.2 请假。员工请假5天（含）以内的需提前1天申请；5天以上的按申请休假天数提前相等的天数申请：

a)员工到人事部领取《请（休）假卡》，注明休假日期及原因； b)部门（管理处）经理根据工人需要给予审批意见；

c)不论请假是否批准，员工均需将《请（休）假卡》于休假日期前交回人事部； d)《请（休）假卡》由人事部统一管理，人事部随时可以抽查员工在岗情况； e)请假卡由人事部按部门存入； f)《请（休）假卡》保存期限为1年。

4.5.3请假权限：

a)公司部门经理批准其以下员工5天（含）以内请假； b)管理处经理批准管理处员5天（含）以内请假； c)副总经理批准公司部门经理、管理处经理请假；

d)员工之请假超过五天的，均须报副总经理复审后方可予以休假。

4.6加班。包括节假日加班、休息日加班及延时加班。公司原则上不鼓励加班，确因工作需要加班，必须事行办理加班手续并打卡，否则视为无效加班。

4.6.1 加班原则上由部门主管(公司机关的由部门经理)提出，员工也可根据工作量向部门主管（无主管的向部门经理）合理提出。

4.6.2 员工于加班前填写《加班单》，内容包括部门、姓名、加班时间起止、加班理由、加班地点、加班时数及备注等栏目。

4.6.3 部门(管理处)经理审批：确因工作量过多，不能正常工作日完成的予以批准；属员工工作效率问题引起的加班不予审批。

4.6.4 员工当日下班前将《加班单》报人事部备案。人事部不定期抽查员工加班到岗情况。4.6.5 《加班单》由人事部统一管理，保存期为一年。

4.7迟到/早退。当月迟到/早退5分钟以内的，给予口头警告；当月迟到/早退5分钟以上的，每分钟扣款1元，累计计算。

4.8旷工。当月旷工1天者，给予记小过处分；当月旷工2天者，给予记大过处分；连续旷工3天以上者，给予解聘。

4.9考勤统计。人事部文员每月1日起统计上月员工出勤情况，报人事部经理审核无误后方能计算员工工资。

4.9.1人事部文员将员工出勤情况登记在《考勤表》内，内容包括：部门、姓名、迟到、早退、休息、病假、事假、旷工、实际出勤、加班及备注等栏目，检查无误后报人事部经理审核：

a)根据考勤卡统计迟到（分钟）、早退（分钟）、休息（由部门负责人签名）、旷工（由部门负责人签名）等栏目；

b)根据“请（休）假卡”统计病假、事假及其他有薪假期； c)根据“加班单”统计加班（小时）；

d)既未打卡、又无签卡，又无请假单的按旷工处理；

e)加班单须与考勤卡加班时间相符。不相符的，按以下方法处理： ——加班单的上班时间比考勤卡上的上班时间晚的，以加班单为准； ——加班单的上班时间比考勤卡上的上班时间早的，以考勤卡为准； ——加班单的下班时间比考勤卡上的下班时间晚的，以考勤为准； ——加班单的下班时间比考勤卡上的下班时间早的，以加班单为准。

4.9.2 人事部经理审核：

a)根据以下内容逐项审核“考勤表”：

——当月天数=休息+病假+事假+其他假期+旷工+实际出勤； ——有薪病假小于等于2天； ——休息小于等于当月休息日天数；

——当休息天数小于等于当月休息日天数时，事假=0，其他假期=0。

b)人事部经理审核无误后，须抽查20%员工的考勤卡及加班单与“考勤表”逐项审核；

c)发现有不符的，返还人事部文员重新办理；审核无误的，予以签名确认后返还人事部文员。该项审核结果将作为人事部文绩效考评的依据之一。

4.9.3 人事部文员根据审核无误的“考勤表”计算员工工资，详见《员工工资与福利管理标准作业规程》； 4.9.4 人事部文员将各部门当月考勤情况统计入《考勤统计表》，详见《人事月报标准作业规程》； 5.0记录 5.1《加班单》 5.2《请(休)假卡》 5.3《考勤表》 5.4《签卡证明》 6.0相关支持文件

6.1《合同管理标准作业规程》 6.2《保险管理标准作业规程》 6.3《人事月报管理标准作业规程》 加班单

部门：年月日

请（休）假卡

部门：姓名：工号：

考 勤 表

部门：月份：

制表人：审核人：批准人： 签卡证明 人事部：

兹有我部门员工、卡号，因一事，未能打月日午卡，请予以签署为盼！

部门负责人：日期

**第四篇：报修管理标准作业规程**

报修管理标准作业规程1.0目的

规范住户报修及公共设施设备报修处理工作，保证维修工作得到及时有效的处理。

2.0适用范围

适用于物业管理处住户家庭及各类设施设备的报修处理工作。

3.0职责

3.1机电维修部主管负责维修工作的组织、监督以及对公司制定的《维修项目收费标准》以外的报修内容进行收费评审。

3.2公

共事务部管理员负责具体记录报修内容，及时传达至机电维修部，并跟踪、督促维修工作按时完成。

3.3机电维修部维修人员负责报修内容的确认及维修工作。

4.0程序要点

4.1住户报修。

4.1.1公共事务部管理员在接到住户报修要求时，应立即填写《住户报修记录表》。

4.1.2管理员在3分钟内将记录的报修内容(包括：住户名称、地址、联系电话、报修内容、预约维修时间等)填入《住户家庭安装/维修单》(一式四联)相应栏目，并在两分钟内通知机电维修部前来领取维修单，机电维修部领单人在《住户报修记录表》上签收，将《住户家庭安装/维修单》(第一、二、三联)领回机电维修部。

4.1.3机电维修部主管按照报修内容，安排维修人员的工作：

a)如住户报修内容属《维修项目收费标准》中的项目，住户要求尽快前去维修的，应安排维修人员在接单后10分钟内带齐工具、备件到达维修现场；

b)报修内容属《维修项目收费标准》中的项目，住户另有预约维修时间的，维修人员应按预约的维修时间到来前5分钟带好维修工具、备件到达维修现场；

c)对于不属于《维修项目收费标准》中的报修项目，由机电维修部主管在接单后15分钟内对维修的可行性和维修费用作出评审，回复住户是否可以维修，经征得住户对维修费用的认可及同意维修后，再按上述时效和维修要求安排维修人员前往维修。

4.1.4机电维修部维修人员到达现场后，应轻叩门三下或轻按门铃，在有应答时，应使用标准语言：“我是管理处的维修工，这是我的工作证和您的报修单。”在住户确认无误后，说：“我可以进来维修了吗?”，在住户同意后，换上一次性鞋套进入业主家中。

4.1.5维修人员在维修时应首先对报修项目进行对比确认，不相同的，在《住户家庭安装/维修单》上如实填写实际的维修项目及收费标准，并向住户解释清楚。

4.1.6维修人员向住户出示收费标准、住户同意维修后开始维修；如住户不同意维修的应提醒住户考虑同意后再行报修，并及时返回机电维修部向机电维修部主管说明情况，与机电维修部主管一同在《住户家庭安装/维修单》上注明原因并签名确认后交还公共事务部备案。

4.1.7如果维修材料是住户提供的，维修人员应对材料质量进行验证，并将验证结果(“合格”“不合格”“质量不佳”等)填写在备注栏内。对于验证不合格的材料，维修人员应主动提示住户使用不当材料的结果，但应注意尊重住户的选择。

4.1.8维修工作完成后，维修人员应按《维修项目收费标准》在《住户家庭安装/维修单》上注明应收的各项费用金额。并请住户试用或检查合格后，在《住户家庭安装/维修单》上签名确认。维修人员将《住户家庭安装/维修单》(第三联)交给住户作为缴费依据。

4.1.9维修人员将《住户家庭安装/维修单》(第一、二联)交回机电维修部主管确认后将《住户家庭安装/维修单》(第一联)送财务部作为计收服务费用的依据。

4.1.10对业主的家庭维修可采取月底统一结算的形式进行扣款；对租户的家庭维修应在维修工作完成后的当日(最迟不超过第二天)，由租户到财务部交款。

4.2公共设施设备的报修处理。

4.2.1公共事务部管理员接到公共设备设施的报修信息后，应立即按《公共设施设备报修记录表》要求填写报修内容，并在3分钟内将报修内容填人《公共设施设备安装/维修工程通知单》(一式二联)，在5分钟内通知机电维修部前来领单。

4.2.2公共事务部管理员将《公共设施设备安装/维修工程通知单》(第二联)交给机电维修部，机电维修部维修人员应在《公共设施设备报修记录表》上签收。

4.2.3机电维修部主管按照报修内容，安排维修人员带齐维修工具及备件于20分钟内赶到现场进行维修。

4.2.4完成维修工作后，维修人员应在《公共设施设备安装/维修工程通知单》上注明维修有关事项。

4.2.5维修人员将《公共设施设备安装/维修工程通知单》(第一联)交机电维修部主管签名确认后返还公共事务部作为月底统计费用的依据。

4.3费用结算。

4.3.1公共事务部管理员于每月月底前将当月《住户家庭安装/维修单》及《公共设施设备安装/维修工程通知单》费用分别统计在《有偿便民服务收费表》的相应栏目及《公共设施设备安装/维修费用统计表》内。

4.3.2公共事务部管理员将《住户报修记录表》《住户家庭

安装/维修表》《公共设施设备报修记录表》《公共设施设备安装/维修工程通知单》附在以上表格后，报公共事务部主管审核。审核无误后，公共事务部主管在《有偿便民服务收费表》、《公共设施设备安装/维修费用统计表》内签名确认后报管理处经理审批。

4.3.3公共事务部管理员将管理处经理审批后的《有偿便民服务收费表》《公共设施设备安装/维修

费用统计表》报财务部：

a)财务部依据《有偿便民服务收费表》向业主收取有偿服务费用；

b)财务部将<公共设施设备安装/维修费用统计表》存档备案；

4.4资料保存：《住户报修记录表》《住户家庭安装/维修表》《公共设施设备报修记录表》《公共设施设备安装/维修工程通知单》由公共事务部负责保存，保存期2年；《有偿便民服务收费表》《公共设施设备安装/维修费用统计表》由财务部负责保存，保存期3年。

4.5本规程作为相关人员绩效考评的依据之一。

5.0记录

5.1《住户报修记录表》。

5.2《住户家庭安装/维修单》。

5.3《公共设施设备报修记录表》。

5.4《公共设施设备安装/维修费用统计表》。

5.5《公共设施设备安装/维修工作通知单》。

6.0相关支持文件

《有偿便民服务标准作业规程》。

**第五篇：入住管理标准作业规程**

入住管理标准作业规程

一、目的规范业主入住管理工作，确保业主顺利入住。

二、适用范围

适用于业主入住的管理工作。

三、职责

1、管理处经理负责组织安排入住工作。

2、服务中心主管负责协助经理安排业主入住工作。

3、服务中心管理员负责具体办理入住手续。

4、财务部负责核收各项入住费用。

5、机电维修部负责收楼时发现的楼宇整改的跟进和水电的开通工作。

四、名词解释

入住：是指业主收到书面入住同志，并办理完相应手续。业主收到入住通知一个月内未办理入住手续的，视为入住。

五、程序要点

1、办理入住手续的前提条件。

⑴小区（大厦）已经通过接管验收，达到入住条件。

⑵已经通过接管验收，标志是：

a)房屋无重大质量问题；

b)工程遗留问题基本得到解决；

c)工程资料已经齐备；

d)业主档案资料已经移交完毕，产权确认工作已经结束。

⑶达到入住的条件，这里指：

[周正友]----学习专用----文集

a)小区实现通路、通水、通电、通气、通讯、通邮、排水、排污等基本使用功能，可以满足日常生活所需；

b)配套设施基本齐备，建成并能够使用；

c)管理处有固定的办公场所并开始办公。

⑷物业管理公司已经同委托方签订完毕《物业管理委托合同》。

2、入住的准备工作。

⑴入住资料的准备。

a)根据小区的实际情况编写和印制《业主公约》、《住户手册》、《服务指南》、《消防安全责任书》、《入住通知书》。

b)《入住通知书》的内容要求写明管理处办公地点、业主办理入住手续时应带的资料、证件及交纳的费用明细，并附简明扼要的入住流程等。

c)印刷以下各类入住表格：

——《〈业主证〉领用登记表》；

——《装修申请表》；

——《住宅使用说明书》；

——《住宅质量保证书》；

——《钥匙领用登记表》；

——发展商提供的《入住验房表》；

——《业主家庭情况登记表》；

——《入住登记表》。

⑵设计办理入住手续流程图。

⑶入住时的环境布置：涉及服务标识区别的按《服务标识管理标准作业规程》有关规定办理。

a)区内环境：

——入口处挂横幅，内容有“欢迎您乔迁\*\*\*”等，插彩旗，营造热烈的气氛；

——插指路牌，由入口处到管理处，指路牌标明“管理处”字样；

——入口处标明管理处办公地址和办公时间。

b)管理处办公环境：

——挂灯笼，飘小彩带，摆放花篮、盆景，给人以隆重、喜庆的感受；

——张贴醒目的“办理入住手续流程图”，办理手续窗口设置要求做到“一条龙服务”，各窗口标识清楚，一目了然；

——管理人员着装整洁，精神饱满；

——办公室内资料摆放整齐有序。

3、办理入住手续流程图：

4、发出入住通知。

⑴服务中心依据管理公司和发展商联席办公会议议定的入住时间，会同发展商联合向业主发出入住通知，内容包括：

ａ）《关于办理入住手续的通知》；

ｂ）《致广大业主的慰问信》。

⑵业主收到入住通知后，应当在规定的时间内带齐有关证件和资料到管理处办理入住手续。如果在规定期

限到来的前3天内，业主尚未办理入住手续的，服务中心管理员应再次发函或致电通知尚未办理入住手续的业主前来办理入住手续；超过规定期限未办理入住手续的，服务中心应将情况向管理处经理汇报决定是否登报催办。业主办理入住手续须带以下证件：

ａ）《关于办理入住手续的通知》；

ｂ）《购房合同》原件和复印件各一份；

ｃ）业主及家庭成员的身份证原件及复印件各一份，小一寸彩照每人各两张；

ｄ）单位购房的尚须带齐营业执照副本及复印件各一份；

ｅ）委托他人办理的，须带业主委托书。

５、入住手续的办理。

⑴验证：管理员在业主前来办理入住手续时，应首先对以下证件进行检查：

ａ）《购房合同》原件；

ｂ）业主的身份证原件；

ｃ）单位购房的还须检查其单位营业执照副本；

ｄ）委托他人办理的，还须检查业主的委托书。

⑵检查无误后，管理员将《购房合同》原件、业主及家庭成员的身份证原件、单位营业执照副本返还业主，证件复印件及业主委托书存入业主档案。

⑶将业主提供的照片中的一张贴在《业主家庭情况登记表》内，另一张为业主办理《业主证》。

⑷交纳入住费用：服务中心指引业主到财务部缴纳入住费用，财务部根据收款项目开具收款收据。一般情况下，入住费用包括以下项目：

ａ）煤气开户费：属代收代缴费用，小区无此配套项目的不予收费；

ｂ）有线电视初装费：属代收代缴费用，小区无此配套项目的不予收费；

ｃ）水电押金：实行抄表到户的小区不需收取，未实行抄表到户的可适当收取（深圳标准:住宅５元／㎡，办公、商业用房１５元／㎡，工业用房１０元／㎡）；

ｄ）装修保证金：业主可选择入住时交纳或等申请二次装修时再交纳（深圳标准：住宅２０元／㎡，办公、工业厂房４０元／㎡，商业用房５０元／㎡）；

ｅ）装修垃圾清运费：同上；

ｆ）管理费：以入住之日起计算当月管理费。

⑸验房收楼。

ａ）服务中心管理员在业主交完入住费用后带业主验房房屋，并请业主将房屋存在的问题填入《业主入住验房表》中。

ｂ）房屋验收合格的，管理员应请业主在《业主入住验房表》中签字确认。

ｃ）验收中发现问题，业主要求搬入或二次装修前维修的，管理处应通知发展商在一周内给予解决，并将整改结果通知管理处：

——发展商已周内未整改完毕的，管理处应将整改情况反馈给业主，并告之具体再验收时间；

——整改完毕后，由管理员通知业主二次验收；二次验收不合格的，由管理处经理进行跟进，并依据物业管理公司同发展商签订的《物业管理委托管理合同》中的保修条款要求发展商尽快解决。

⑹发放钥匙：

a)业主收楼无问题或要求在搬入后再行维修的，服务中心管理员应将业主房屋钥匙全部交给业主；

b)业主收楼有问题，服务中心管理员在将钥匙交给业主的同时，应留下一把大门钥匙在管理处以供维修时用；

c)业主在领取钥匙时，管理员应要求业主在《钥匙领用表》内签名确认。

⑺签署《业主公约》和《消防安全责任书》：

a)管理员将《业主公约》、《消防安全责任书》（一式两份）交给业主并请业主详细阅读；

b)请业主签署《业主公约》、《消防安全责任书》；

c)管理员将签署后的《业主公约》、《消防安全责任书》其中一份存入业主档案，另一份随其他资料交业主保存。

⑻资料发放：管理员将以下资料发给业主保存并要求业主在《资料领取清单》上签名:

a)《住户手册》；

b)《住户指南》；

c)签署后的《业主公约》；

d)签署后的《消防安全责任书》；

e)《住宅使用说明书》；

f)《住宅质量保证书》。

6、开通水电。

⑴服务中心管理员应邀请业主一起将水电表读数抄录在《业主入住验房表》中。

⑵通知机电维修部开通该业主房屋的水电。

7、业主档案管理的具体办法详见《业主档案管理标准作业规程》。

8、本规程作为管理处相关人员绩效考评的依据之一。

六、记录。

1、《业主家庭情况登记表》。

2、《业主入住验房表》。

3、《钥匙领用登记表》。

4、《业主证领用登记表》。

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！