

最新物业公司员工培训内容与计划 物业公司管理制度(精选16篇)

创业计划是对创业项目进行系统规划和总结的必备工具，能为我们的创业之路提供支持和帮助。以下是一些优秀的大学规划范文，希望可以给大家提供一些思路和借鉴。

物业公司员工培训内容与计划篇一

- 1、凡装有易燃、易爆、剧毒等危险性物品的车辆，以及2吨位以上的货车，严禁进入小区。
- 2、非小区住户的车辆进入小区时，门卫应严格检查其证件，问清进入原因，符合条件的方可放行，并作好登记。出小区时，应对其进行检查，并按规定收取停车费。
- 3、管理人员对在小区内超速行驶、鸣号、不按指定位置停放的车辆要及时纠正。
- 4、提高责任意识，加强责任心。对出入本小区的可疑车辆要进行盘查，防止车辆的丢失、损坏。对损坏小区路面和公共设施的车辆要令其赔偿损失，并视情节处以罚款。对冲闯大门的要记下车牌号码，记清去向，及时报告上级。
- 5、管理人员必须坚持原则，严格执行车辆出入、停放规定和收费标准，不得徇私舞弊，不得利用工作之便与车主乱拉关系，收受贿赂，放松管理，违者从严处理。

为加强对出入、停放本小区车辆的管理，维护小区正常生活秩序，确保住户的生命财产安全，特对出入、停放本小区的车辆作如下规定：

- 1、凡装有易燃、易爆、剧毒等危险性物品的车辆，严禁驶入

小区。2吨以上的卡车一律不得进入小区，特殊情况除外。

2、本小区有车辆的住户，应向本公司申请办理通行ic卡，凭ic卡通行大门，及在小区停放，按规定收取ic卡工本费、停车费。

3、本小区住户车辆进入小区后，有车库的住户必须将车停放在车库内，无车库住户必须将车停放在指定停车位置，严禁乱停乱放。

4、非本小区住户的车辆，进入大门时应主动向门卫出示证件，讲明进入原因，符合进入条件的领取临时通行ic卡，并做好登记，方可进入小区，严禁冲闯大门。出小区时收回ic卡，并按停车时间收取停车费。遗失、损坏ic卡，照价赔偿（每卡30元）。

5、进入本小区的货车，卸完货物后应及时离开小区，因故不能离开的，应将车停放在指定停车位置。

6、进出、停放车辆必须服从小区管理人员的管理。驶入小区的车辆应减速行驶，时速不得超过5公里，不得鸣号。如车辆损坏路面或公用设施，应照价赔偿损失，并视情节处以罚款。

7、管理人员必须坚持原则，严格执行车辆出入、停放管理规定，发现可疑情况及时报告。不得利用工作之便与车主拉关系，收受贿赂，放松管理，违者从严处理。

8、违反以上规定者按小区有关规定办理，情节特别严重的，移交公安部门处理。

按物价部门的核价或批文收取（略）

1、举止文明，姿态端正；热情服务，礼貌待人，耐心解释用户提出的各种

9页第问题，树立公司的良好形象。

2、加强学习，不断提高业务技能，熟练掌握收费系统的操作。

3、坚守岗位，认真履行职责，做好车辆出入登记，尤其对临时出入本小区的车辆要严格进行对比检查，收回ic卡后方可放行。若ic卡丢失，值班人员要照价赔偿；如遇车辆丢失，根据电脑资料要追究当班值班人员的责任。

4、坚持原则，严格执行收费标准，按照票额开具发票，不得徇私舞弊，不得利用工作之便与车主乱拉关系，收受贿赂，放松管理，严格控制出口人工抬闸，违者从严处理。

5、爱护设备，不得擅自修改系统各种设置、删除资料 and 进行非法操作，严禁私自在电脑上安装各种软件，不得进行玩游戏、打字等其他操作，违者从严处理，并承担所造成的一切后果。

6、如遇停电或设备出现故障，应及时报告上级，维持好车辆出入秩序，认真做好登记，防止ic卡丢失。对此期间所收回的未付款ic卡应分类保管，交收费管理员处理。

7、认真交接班，如实做好各项登记。

8、维持收费岗亭良好秩序，保持收费岗亭及出入车道的卫生整洁。

1、本公司的车辆可免费，但驾驶员必须在《车辆免费登记表》签名，以备财务部查核。

2、军警车辆除执行公务时免费外，其他一律不得免费。

3、如遇特殊情况需免费的，必须经物业服务中心物业经理以上级别人员批准后方可免费，并做好相关登记。

1、交接班时，交班人员应按照《收费人员交接班登记表》如实填写相关内容，并在交班人一栏签名，接班人核对无误后在接班人一栏签名确认。

2、接班人接班时，应当面点清发票号码、收费金额、时租卡数量、设备运行状况等，交班后发现错误，由接班人负责。

1、每周五为收费管理员收取停车费时间。

2、财务部指定专人负责核算收费员收费情况。

物业公司员工培训内容与计划篇二

1、倒闸操作必须根据电气负责人或值班负责人命令执行。

2、电气倒闸操作必须由熟悉现场设备，熟悉运行方式和有关规章制度并经考试合格的人员担任。有权担任电气倒闸操作和有权担任监护的人员名单，须经单位领导批准并书面在现场公布。

3、倒闸操作必须由两人执行。其中一人担任操作，有监护权的人员担任监护，在进行操作的全过程不准做与操作无关的事。

4、倒闸操作票必须填用倒闸操作票，操作票必须票面整洁，任务明确，书写工整，并使用统一调度术语。

5、在进行倒闸操作时，严格按照基本步骤操作，电气倒闸操作的基本步骤为：

(1) 受令、审令；

(2) 填票、审票；

- (3) 操作准备;
- (4) 模拟演习;
- (5) 执行操作;
- (6) 复查;
- (7) 汇报记录。

6、每张操作票只能填写一个操作任务。所谓“一个操作任务”具体含义如下:

- (1) 将一种电气运行方式改变为另一种运行方式。
- (2) 将一台电气设备由一种状态（运行、备用、检修）改变以另一种状态。
- (3) 同一母线上的电气设备，一次倒换到另一母线。
- (4) 属于同一主设备的所有辅助设备与主设备同时停送电的操作。如一台主变和所供电的全部出线间隔设备，由一种状态改变为另一种状态。
- (5) 操作票由当班执行操作的人员填写，填票人按照调度命令，弄清操作目的，运行方式，设备状态后，再填写操作票。填票人和审票人应对操作票的正确性负责。

自设安全措施的装、拆、要填写操作票。

7、下列情况可以不用操作票操作:

- (1) 事故处理。
- (2) 单一操作，仅拉、合一台开关；拉、合一组刀闸；投、

退一块压板。

(3) 拉开全厂（站）仅有的一组接地刀闸或拆除全厂（站）仅有的一组接地线。

(4) 为了解救触电人或为了避免即将发生的人员触电事故。

(5) 压负荷。

8、操作票保存一年。

9、评价与考核。

每值应对上一值已执行的操作票进行评价。班长和电气负责每月进行一次评价。

操作票有下列情况之一者为不合格。

按规定应填写操作票而未填写者（称无票操作）。

操作项目遗漏，操作顺序错误，主设备、开关、刀闸等编号，以及拉、合、投、退等重要词句写错者。

操作任务不明确，安全措施不具体，人员不符合规程的要求，应经审查签名的手续不完全。

执行不认真，不按规定程序进行操作。

涂改超过三处，致使票面模糊不清者。

已执行的操作票遗失者。

10、操作票合格率计算办法：

操作票月合格率=（当月使用票数-不合格票数）/当月使用票

数×100%。

物业公司高压工作票制度

1、一切运行中的电气设备上的工作，均应按《电业安全工作规程》的规定使用工作票，或按口头、电话命令执行，除事故检修外，严禁不使用工作票在运用中的电气设备上工作。

2、工作票必须使用统一格式，用钢笔或圆珠笔填写一式两份，正确清楚，不得任意涂改，如有个别错、漏字需要修改，应字迹清楚。

3、工作票签发人和工作许可人不得兼任工作负责人，工作负责人可以填写工作票，工作证许可人不得签发工作票。

一个工作负责人，不能同时接受两张工作票，只有完成了一张工作票的任务之后，并办理了工作终结手续，方可接受另一份工作票。

4、工作票，一份由工作许可人收执，另一份由工作负责人收执，已执行的工作票，一份存配变站备查，另一份由工作负责人带回保存。

5、配变站，一张工作票上所列工作地点，以一个电气连接部分为限，但安全措施一次做完的下列情况允许几个电气；连接部分共用一张工作票。

连接于同一母线上的几个电气连接部分，同时停送电者（但需在备注栏内办理工作转移手续）。

一台主变压器停电检修时，其保侧开关也配合检修，且同时停送电者。

一个配电装置全部停电时，所有不同地点不同类型的工作。

一个配电装置虽未全部停电，但只有个别引入线带电，并对带电部分采取了可靠的隔离安全措施者。

在几个电气连接部分上，依次进行不停电的同一类工作，可以发给一张第二种工作票。

6、线路第一种工作票第张只能用于一条线路或一个工作地段。

但下列情况之一者，可填用一张第一种工作票或一张第二种工作票。

(1) 一条线路或同杆架设且同时停、送电几条线路。

(2) 与停电检修线路交叉，邻近的另几回线路，同时停送电者。

一个工作班在同一天内对同一电压等级，在不同的几条线路上的多处配电变压器上进行同一类工作，配电线路无需停电。

第二种工作票，对同一电压等级，同类型工作，可在数条线路上共用一张工作票。第二种工作票的工作，不需要履行工作许可手续，但开工前应与调度联系，工作结束后应通知调度。

几个工作班共用一张工作票时，分组负责人应持有工作总负责人签发的的工作命令单，并必须得到总负责人的许可后方可开工。

非电气工作人员在配变站工作，应有专人监护。

工作票保存一年。

物业公司值班员岗位责任制度

按时巡视设备运行情况并做好记录，发现异常情况及时报告。

认真准确抄录各种仪表读数。

正确执行双票制度，做好交接班工作。

发生事故时应按电气负责人命令处理，并把事故详细情况和处理经过，记录于运行日志。

管理好安全用具，仪表工具、做好环境卫生和设备卫生。

坚守工作岗位，不得撤离职守。

物业公司员工培训内容与计划篇三

规范管理处物业管理服务的监督和检查工作，确保提供服务的质量能满足业主要求。

适用于所有物业管理处属下人员服务质量的内部检查。

1、管理处各岗位人员负责辖区各项工作的日检。

2、各区域主管负责分管工作的旬检。

3、管理处主任负责组织管理处每月工作的月检。

1、日常管理

(1)管理处每日按要求对责任区至少进行一次巡视和检查，具体检查内容包括：

a□公用设施是否保持正常使用功能；

b□辖区内各装修施工队有无违章作业现象；

c□有无私占用、使用公共场地现象；

d□辖区及楼宇内环境是否保持清洁、卫生；

e□园区绿化植物完好情况。

小区主任根据栋数、人员配置及工作侧重点情况合理分工巡楼任务、(包括主任、管理员、机电、收款员、保安队长)。管理员每日将巡检结果记录在日巡楼记录表、小区卫生情况检查表、小区绿化情况检查表内。

对检查中发现的不合格项，管理员应及时向管理处主任反映，由相关部门人员按规定进行处理。

(2)、工程机电维护

机电人员每日对设备的运行状况进行巡视和记录，工程机电主管对其进行检查后签名，对记录或检查中发现的问题应及时分析原因，并采取相应的纠正措施进行处理。

(3)、保安

保安队长每日对保安员工作进行检查，将检查如实记录在《保安一日工作记录表》内。对发现的不合格项应及时采取纠正措施，并按有关规定进行处理。

2、旬检

各区域主任、机电组长、保安队长每旬分别对各范围内工作进行一次全面检查，并在对应记录表上作出相应的小结和评价。

3、月检

(1)、管理处主任会同机电主管每月最后一周周末组织相关人员对机电设备房进行检评，以设备的保养完好及设备和房屋

的清洁为主要评比内容，并进行设备的运行、保养、维修等考评记录。

(2)、管理处主任会同保安大队根据《保安员考核规程》对保安队进行月检，并在《保安工作月检表》上作出相应记录、评价。

(3)、管理处主任会同质管部每月底对管理员的纪律、工作实绩等方面进行评价打分，并进行管理人员考核评比记录。

4、对返工或返修后的服务过程由检查人员按标准要求重新验证并做记录。

5、记录的归档和保存

(1)、日检旬检记录由管理处各岗位负责归档和保存，保存期限为1年。

(2)、月检记录由部门主管负责归档和保存，保存期限为3年。

1、《日巡楼记录表》

2、《小区卫生情况检查表》

3、《小区绿化情况检查表》

4、《设备运行记录表》

5、《设备保养记录表》

6、《设备维修记录表》

7、《一日工作记录表》

8、《保安工作月检表》

9、管理人员考核评比记录

物业公司员工培训内容与计划篇四

为加强公司办公管理,规范办公行为,提高办公效率,降低办公成本,特制定以下规定:

第一条办公纪律

(二)外出办事,须经部门经理、主任或负责人同意;

(七)谢绝所有上门推销人员;

(八)参加会议时,与会人员须提前到会,做到精神饱满,准备充分。会议时间内不得无故早退,应将手机关闭或调至震动状态,以免影响会议秩序。

第二条仪容仪表

(一)工作时间统一着工装,并保持衣服干净、整洁,左胸适当位置佩戴公司工牌;暂时无工装者,必须着与工作环境或公司工装要求相符的装束。

(二)在办公室要保持衬衣领口与袖口洁净,不挽袖子并扣好袖口;在作业现场可挽袖子工作。

(三)仪表仪容整洁,保持精神饱满。不做奇异发型发色,男性不蓄长发,两边不超过耳朵,后面不超过衣领;女性头发干净整齐,过肩必须束起,不着艳丽头饰。

(四)工作时间在办公区禁止佩戴有色眼镜及夸张、奇异首饰。

(五)手指甲整齐,不留长指甲,不涂指甲油;女性口红颜色不宜过深过艳。

(六) 办公时间男士着皮鞋, 并应将衬衣下摆系在西裤内; 女士的皮鞋穿着要求为“前不露趾, 后不露跟”, 衬衣下摆应放在西裤或西裙外。办公时间均不得穿拖鞋、凉鞋、运动鞋等。

(七) 领带的下端在皮带之下1-1.5公分。领带夹只起固定作用不起装饰作用, 佩带位置在衬衣从下往上数第4个钮扣处。

(八) 着工装在外行走时不要钩肩搭背、不并排走或边走边吸烟、吃食物。

第三条环境与卫生规范

(一) 办公区域等公共场所禁止吸烟、严禁随地吐痰, 乱扔纸屑、杂物及各种不文明行为。

(二) 办公区域不得大声谈笑、喧哗。

(三) 办公区域除了定置摆放的文件柜、桌椅等外, 不能随意摆放其他文件柜或物品, 不乱贴乱挂。

(四) 文件柜内物品须排放整齐有序, 文件(夹)要标识清楚, 柜顶、旁不堆放其他杂物; 不能占用公用区域随意堆放。

(五) 办公桌面要保持整齐干净, 除了摆放显示器、电话机、文件盘、笔筒等常用的办公用品外, 其他非办公物品及文件一律放在抽屉里。

(六) 下班时, 须要收好文件, 锁好抽屉柜子, 将桌面收拾干净、桌椅摆放整齐。

(七) 电话铃响三声须及时接听, 桌面电话铃声音量须调至中低档, 避免电话铃声干扰他人工作。

第四条安全与节流

(一) 加强安全防范意识

- 3、禁止随意使用其它部门电脑, 外来访客不经领导允许禁止使用公司电脑;
- 4、保管好企业文件, 个人现金、证件等随身携带, 贵重物品一律不要存放办公区;
- 5、员工统一由正门出入;
- 6、与公司业务无关人员不得在办公区域逗留;
- 7、节假、公休日需到公司处理业务的员工, 要负责办公区的文件、财物安全;
- 8、严禁泄漏公司商业机密, 重要文件或资料要专人保管, 涉及到机密的文稿要及时销毁;
- 9、离开办公区或下班时务必检查并关好自己及部门负责范围的门、窗。

(二) 节流控制

1、日常用水:

- (3) 员工须注意节约用水, 使用自来水洗漱时应合理控制水量。

2、办公用电:

- (1) 办公区域和会议室在使用灯光照明时要遵循“人走灯灭”的原则;

- (3) 员工个人在离开办公室超过1小时的情况下, 必须关闭个人办公电脑电源;

(4) 离开办公区或下班时务必关闭电脑、空调及其他设备电源。

3、其他方面：

(1) 爱护公物, 节约使用办公用品；

(4) 文明使用洗手间, 不得乱写乱画, 保持清洁, 并养成随手关闭电灯和水龙头的好习惯。

第五条工卡管理

(一) 行政综合部对全公司的工卡进行统一制作、管理。工卡的实际分配由行政综合部负责。

(二) 工卡编号实行分类编号, 共分为管理系列、维修系列、护管系列和实习系列四大类。

(三) 新员工入职后, 由所在部门

到行政综合部领取实习工卡, 转正后还在原部门就职的, 在行政综合部换领该部门的正式工卡。

(四) 员工岗位调动(包括本部门各系列内部的岗位变动)须在行政办公用品类管理规定综合部用旧工卡换取新工卡。

(五) 员工工卡遗失、污损等原因, 需要重新补办的, 由所在部门报行政综合部办理补做, 但必须收取使用人工卡制作工本费(具体金额视市场行情而定), 并开具收据, 费用交与公司财务。

(六) 工卡是员工在公司的工作证明, 不做他用, 每位员工须按规定佩带工卡, 并有责任对工卡进行妥善保管。

(七) 任何员工不得将工卡借与其他人使用。

(八) 员工离职, 须把工卡交还所在部门。

第六条 钥匙管理

(一) 各中心的钥匙要指定专人保管。

(二) 公司本部除个人抽屉钥匙及各部门资料柜钥匙外, 均由行政综合部留存备用钥匙。

(三) 办公钥匙须按工作职责的需要发放, 各部门须建立和保管好《钥匙领用登记表》, 领用和归还必须如实登记, 如有遗失, 即刻告之行政综合部。

第七条 办公用品、设施设备的管理

(一) 办公用品的采购按《物资申购流程》办理, 电脑、复印机、打印机、摄象机等类纳入固定资产。

(二) 空调的使用管理

1、使用空调时, 须按照正确的操作方法进行操作, 使用完毕, 应按要求及时关机、断电;

4、假期、双休日在办公室办公、学习时, 不得随意开启空调;

6、行政综合部要组织相关人员经常对空调线路、开关、接线盒等设施进行检查, 发现故障及时报告修理。

(三) 复印机、速印机的使用管理:

2、使用机器时, 须按照正确的操作方法进行操作, 使用完毕, 应按要求及时关机、断电;

3、遇有故障时, 切勿盲目操作, 及时通知行政综合部排除故障, 遇有重大故障, 行政综合部应及时联系维修商前来修理。

4、其他单位的复印机应设专人管理,并签订维保商。

(四) 电脑及周边设施设备的使用管理

1、电脑的维修原则上由网络信息组负责;

(五)任何仪器、设施、设备,非专业人员,任何个人不得擅自拆装、维修,一经发现后果自负并严肃处理。

第八条本办法自发文之日起实行。

物业公司员工培训内容与计划篇五

1.1为了做好节能降耗工作,降低物业经营成本,提供经济效益。

2.1适用于物业管理区域内的节能降耗工作

3.1项目经理负责整个项目的能源管理工作。

3.2工程维保部负责整个项目的能源使用控制工作和节能措施实施工作。

3.3项目其他员工积极响应和参与各项能源节约工作。

4.0制度内容

4.1节能工作的指导思想:领导重视,全员参加,管理从严,措施扎实,重在实效,以节电、节水为基础、合理使用为重点,做好节能工作。

4.2项目经理负责编制项目的节能计划,检查督促用能部门各项节能措施的`落实情况。

4.3工程维保部负责日常节能管理,实施各项节能措施,严格

执行《二级计量管理制度》按时把项目各项能耗数据统计出来，随时掌握项目的能源消耗情况。

4.3节能包括：总能耗，会所、园林水景、园林灌溉、喷泉、景观射灯、泛光照明、电梯、生活水泵、小区路灯、单元大堂照明、消防楼梯灯、地下车库照明、排风机、集水井等能耗，节能量、节能措施等。

4.4电力管理：

4.4.1实行用电部门和重要用电设备分表能耗统计管理，及时掌握部门和设施设备的用电情况。

4.4.2提高用电设备的功率因数，合理操作无功补偿设备，功率因数应达0.9以上。

4.4.3照明系统在保证合理照度的情况下，优先选用光效高的节能新光源和高效节能灯具，光源分多路控制和光声控开关，合理安装时间控制器做到人机结合管理。

4.4.4大能耗的水景、喷泉，一般在节假日和国家法定节假日定时开放，并严格执行开关时间，不得随意变更。

4.4.5临时用电由使用部门提出申请，经工程维保部审批后，方能安排安装使用（外来单位申请使用水电要收取费用），用毕应立即拆除。

4.5用水管理：

4.5.1主要用水部门实行分类管理，各级人员树立节约用水观念，时刻注意节约用水。

4.5.2建立用水计划制度，严格控制用水量，防止超计划用水。

4.5.3用水人员发现有跑、冒、滴、漏现象应及时报修。

4.5.4绿化浇灌用水及共公卫生间用水，应加强巡查管理，严防跑、冒、滴、漏现象。

4.5.5严禁私接、私拆用水设施。

4.6定期组织节能培训，培训内容主要包括：能源法规教育、用能现状、节能任务，能源计量管理及统计；节能途径及技术改造措施等。

4.7项目经理需定期召开节能会议，及时贯彻国家有关节能法规、政策和条例，研究和部署节能计划和实施方案。

5.0相关文件

5.1《二级计量管理制度》

6.0相关记录

物业公司员工培训内容与计划篇六

1、严格执行国家、省、市有关物业管理的方针、政策。

2、带领全体员工对物业辖区实行全方位管理，保证物业完好状态，提高使用效益。

3、注意经济效益，精心理财，开源节流，满足业主需求。

4、抓好精神文明建设，维护业主合法权益，树立良好的企业形象。

5、制订和完善公司各项规章制度，建立良好的工作秩序。

6、制订年度工作计划，明确目标、任务，督促所属部门履行岗位职责，坚持年终考核。

7、重视人才，合理使用干部，按照德、勤、能、绩定期进行考核。

8、调动各方积极因素，共同管好物业。定期向总公司汇报工作及经营收支情况，以各种方式听取业主和使用人的建议、意见和要求，并及时答复，认真解决。

9、关心员工生活，努力提高员工工资福利，改善工作条件。

10经常与上级公司和政府相关部门沟通，理顺关系，创造良好的. 外部环境。

物业公司员工培训内容与计划篇七

建立一支训练有素的保安队伍、加强所辖区域的保安管理。

适用于公司各管理处

3.1部门经理保安工作的全面指导、检查、监督和考核。

3.2保安主管负责保安管理工作的具体组织、落实、建议和培训。

3.3保安班长负责保安工作的具体实施。

4. 方法和过程控制

4.1来访人员的' 管理

4.1.1任何来访人员进入小区(大厦)、须在来访登记处进行登记。

4.1.2来访人员必须服从小区(大厦)管理人员的合理管理、不得无理取闹、发生争执由管理处协调解决。

4.1.3凡来访人员不可携带易燃、易爆、剧毒等物品进入小区(大厦)。

4.1.4执行公务的部队、公安、政府公务员等人员、因公进入小区(大厦)、也应出示证件并登记入册。

4.1.5无明确探访对象的人员、在未明来意之前、不得进入小区(大厦)。

4.1.6来访人员进入小区(大厦)内应爱护公共设施、维护环境卫生。

4.1.7小区(大厦)内所有设施、游乐场地等、只为住户开放、来访人员未经管理处同意不得使用。

4.1.8所有推销、收破烂等闲杂人员、未经管理处允许、不得进入小区(大厦)。

4.1.9外来参观人员如事先未与小区管理处取得联系、应请其办妥手续后再进入小区(大厦)。

4.2进场施工人员的管理

4.2.1所有施工人员凭管理处签发的《临时出入证》进入小区(大厦)。

4.2.2保安员在检查《临时出入证》时、应核对相片、施工人员姓名、证件有效期及管理处公章。

4.2.3若出入证丢失、施工人员应到管理处补办证件后方可通行。

4.3内部员工管理

4.3.1内部员工应自觉服从保安人员的治安管理、主动提供配

合。

4.3.2内部员工须使用指定的员工通道和专用电梯。

4.3.3内部员工离开辖区时、如有必要、应自觉接受安全检查。

4.3.4内部员工在辖区内各项活动要严格遵守各项规章制度、保安员在各自工作岗位范围有权指出员工各种违章违纪现象。

4.4要害部门(位)的管理

4.4.1凡能影响全面安全的部门(位)均为要害部门(位)、包括:高低压配电房、发电机房、消防中心、财务部、文件资料室和总经理室等、要害部门(位)要有明显标识。

4.4.2其它人员因工作需要进入要害部门(位)、需经值班人员批准方可进入。

4.4.3凡在要害部门(位)工作的人员要忠于职守、具有强烈的责任心、认真学习岗位技术、消防知识、熟悉并严格遵守操作规程。

4.4.4一切要害部门(位)、严禁携带易燃、易爆等危险物品进入。

4.4.5消防设施、器材要加强管理、经常检查、保持完好、严禁移动或挪作它用。

4.4.6机械设备、线路管道、仪表、阀门、开关等要建立定期维修保养制度。

4.4.7主管需定期对要害部门(位)的安全落实情况进行检查。

4.5对拾遗物品的管理

4.5.1 员工在小区(大厦)内捡获任何物品都必须及时交到管理处。

4.5.2 管理处当值人员在接到物品时、必须将所捡物品进行详细记录。

4.5.3 所拾物品均由质检员负责保管并张贴拾遗物品启示通知顾客。

4.5.4 贵重物品保留一年无人认领时、由部门经理上报公司另行处理、一般物品保留三个月无人认领时、由部门经理做出处理决定并报公司备案。

4.5.5 顾客认领失物时、须说明失物的内容、失物地点和出示其他有效证明后方可签字认领。

4.6 控制中心的管理

4.6.1 控制中心是整个大厦的控制枢纽、负责对接收到的信息进行处理、及时调度、安排有关人员执行。

4.6.2 控制中心人员必须熟悉大厦各类管理人员的职责范围和特长、熟悉大厦基本结构、设备、器材布置及其控制范围。

4.6.3 了解各类人员每天工作安排及行动去向。

4.6.4 通过各类通讯设施、及时通知有关人员处理有关事宜及与公司的的工作联系。

4.6.5 受理顾客投诉、及时调配人员处理并做好记录。

4.6.6 密切监视、熟练操作消防控制主机、及时处理火警、故障信号、并做好记录。

4.6.7 检查消防控制主机回路、分区、隔离点、故障状态及原

因、检查消防联动柜监控性能及信号灯状况。

4.6.8通过监视器密切监视出入大厦人员情况、发现可疑问及时通知附近有关人员注意和处理、并记录在案。

4.6.9做好大厦公用房、设备房钥匙的管理。

4.6.10指挥处理任何紧急情况、下达作战方案、必要时通知有关领导或向社会机构求援、并做好详细记录。

4.6.11协调好保安、保洁管理工作。

4.6.12每天7:00收听新闻及天气预报、8:00~22:00按规定音量播放背景音乐、检查控制中心各设备是否处与正常位置。

4.6.13做好交接班记录。

4.6.14顾客装修或专业技术人员需暂时隔离某报警点时、应积极配合、及时恢复并做好记录。

4.6.15严格遵守设备保养计划。

4.7对停车场的管理

4.7.1小区(大厦)内停车场属于私家停车场、原则上外来车辆不得进入。

4.7.2顾客可根据需要向管理处申请租用车位。

4.7.3顾客申请经管理处经理审批后、签订《停车场车位租用协议书》。

4.7.4停车场保安凭管理处签发的《车辆出入证》对车辆进行检查、《车辆出入证》上须有车主及其车辆的相片、姓名及车牌号码、车位号码、车主房间号码等资料、若资料有所变

动、应及时知会管理处重新办理。

4.7.5经同意进入小区(大厦)停车场的外来车辆、须服从车场保安的调度指挥、不得乱停乱放、扰乱车场秩序、若出现不服从管理者、保安员应立即通知部门主管以上人员进行处理。

4.7.6外来车辆停放时间超过半小时应按收费标准收费。

4.7.7出租车接送顾客进入后应马上离开如需等候、应停靠在指定位置、司机不得下车离开停车场或在小区范围内走动。

4.7.8进入车场的所有车辆都必需经车场保安员进行车辆外观检查、并做好记录。

4.7.9车场内车辆如发生交通事故、保安员应立即保护现场、通知部门主管以上人员到现场处理、必要时须请交通部门进行处理。

4.7.10车场内车辆若发生故障、小型维修可在车场内进行、维修完后应清理周围环境、其它维修禁止在车场内进行。

4.7.11车场内车辆如出现漏、滴油情况、车场保安员应立即通知车主进行检查并处理、若通知不到车主须将情况上报部门主管、并安排保洁员进行清理。

4.7.12车场内严禁试刹车、驾驶练习。

4.7.13因车主原因造成车场内公共设施、设备损坏时、要追究车主责任、并赔偿一切损失。

4.7.14因保安员原因造成车场内车辆损伤、追究保安员责任、情况严重时追究刑事责任。

4.7.15违章处理方法采用警告、锁车、罚款等形式。

4.8对参观游览客人的管理

4.8.1进入小区(大厦)的参观游览客人应衣冠整齐、注重礼仪、爱护小区(大厦)环境。

4.8.2参观时应在指定范围内活动、按指定路线行走。

4.8.3参观游览客人不得在小区(大厦)内高声喧哗、不得成群结队、堵塞交通。

4.8.4损坏公物、照价赔偿。

4.9突发事件的管理

4.9.1保安当值期间发现可疑情况或发现纠纷事件应及时与当值主管及其他同事联系。 4.9.2对于正在发生的刑事案件或可疑情况应及时制止并由当值主管组织人员对可疑人员进行查问。

4.9.3保安员对刑事犯罪现场进行保护、并征得部门经理同意后将可疑人物交公安部门处理。

4.9.4对纠纷事件、保安员应稳定事态的发展、并对当事人双方进行劝阻、以制止事态的扩大。

4.9.5如纠纷是由顾客与我方意见不和而产生、我方当事人应礼貌地进行解说并等待上级领导到场处理。

4.9.6保安员因队友处理纠纷事件到场协助、首先应了解事情的原因、发生经过、当事人的身份及申诉的理由、再行协助处理。

4.9.7当值主管到场后应了解情况、组织人员维护现场秩序、控制事态发展、对纠纷双方进行劝解、以缓和事态、如事态不得以解决、应将纠纷双方请到管理处、以将事情控制在最

小范围内。

4.9.8部门经理对纠纷双方进行处理、调解、如若不能得以解决、将当事人双方交有关部门处理。

4.9.9如若出现伤亡现象、部门经理组织人员保护好现场并将伤者送到医院、并向公安机关报案。

4.10物资放行的管理

4.10.1由顾客到管理处办理物资搬运申请手续、管理处当值人员需详细填写搬运物资名称及搬运顾客资料、若非顾客本人办理、须有顾客在《物资搬运放行条》上的签名或委托书、当值人员除查验申办人的身份证外、还需与顾客本人联系确认。

4.10.2由质检员核对、追收尚未交缴的各项费用、并签字认可。

4.10.3由保安员随申请人到现场核实所搬货物与申请内容是否相符、保安员登记搬运车辆车牌号、司机证号、身份证号、手续完善后、予以放行。

4.11夜间查岗的管理

4.11.1夜间查岗工作是保安管理的一项主要内容、目的在于检查高管理处的保安员夜间工作状况、保证夜间的保安工作质量。

4.11.2夜间查岗按照计划制定和人员配置情况分为“a级检查”□“b级检查”和“c级检查”三种□a□b级检查事先必须制定年度检查计划、为保证查岗情况的真实性、须对制定的检查计划设立相应的保密范围。

a.“a级检查”系全公司范围内的检查、计划由品质管理部于每年12月31日前制定完成、报管理者代表审批、由部门经理级以上人员担任查岗人员、计划保密范围至总经理、管理者代表及品质管理部、由品质管理部于计划实施前24小时内通知查岗人员、由管理者代表监督执行□“a级检查”必须保证每年至少六次。

b.“b级检查”是以各部门为单位的内部检查、计划由各部门经理于每年12月31日前制定完成、报品质管理部审批、由主管级以上人员担任查岗人员、计划保密范围至总经理、管理者代表、品质管理部及部门经理、由部门经理于计划调节24小时内通知查岗人员、由品质管理部监督执行□“b级检查”每月进行一次。

c.“c级检查”系无计划不定时的临时性突击检查、通常在特殊情况下进行、由品质管理部或各部门经理临时决定检查范围、查岗人员和查岗时间的组织安排。

4.11.3若检查计划在实施过程中因人员变动或其他原因需改变时、由原计划编制部门负责调度、安排。

4.11.4夜间查岗必须包括以下内容

a. 保安员夜间工作状况

b. 通信设备使用情况

c. 保安员准备配戴情况

d. 交接班记录

4.11.5查岗人员须据实填写《夜间查岗情况登记表》、并由接受检查的当值人员签字确认、查岗人员需将填好的表格于检查后的第一个工作日交还发表部门(人)。

4.11.6 检查结果的处理

- a. 品质管理部须对a级检查的结果进行全公司范围内的通报、并负责监督有关部门采取预防和纠正措施。
- b. 各部门经理须对b级检查的结果进行部门内部通报、并监督纠正预防措施的实施情况、并将检查结果于检查后一周内提交品质管理部备案、品质管理部根据b级检查的情况决定是否进行全公司通报。
- c. 由品质管理部组织的c级检查结果处理方式同a级检查、由部门经理组织的c级检查结果处理方式同b级检查。

由管理者代表对保安工作管理的落实情况进行监督。

《保安岗位管理办法》

物业公司员工培训内容与计划篇八

1、任务：工程部是实施小区工程管理，保障设备、设施正常运行的职能部门。工程部的管理具有严密的科学性和较高的技术性，它是为用户创造安全、文明、舒适、方便的居住环境的基础保证和坚强后盾，是反映小区服务水准、良好形象和声誉的重要标志。

2、工程部的职责范围：

a□负责小区电力系统、电讯系统、电梯系统、空调系统、供水系统的运行管理、维护保养和故障检修。

b□负责公共设施、设备的维修保养。

c□负责用户室内二次装修的审批、监管。

d□负责对用户室内设施、设备提供有偿维修服务。

e□负责小区外判工程的监管工作。

3、设备管理

a□设备的检查保养分周、月度、季度、半年、年度，按保养项目、内容、达标参数制定保养计划实施。

b□每次完成常规保养后，责任人和领班填写保养记录并存档。

c□设备的维修分小修、中修、大修三种，根据设备的性能等规划编制维修方案。

d□小修项目如一般的零部件修补或更换，由熟练技工负责；中修项目如较重要又有一定工艺难度的零部件检修或更换，由领班负责；大修项目如关键主件检修或更换，由工程主管负责。

e□为切实保证工程质量，小修项目由领班检查验收；中修项目由工程主管监管、验收；大修项目由经理监督、验收。

4、管理规定

4.1值班规定

a□值班员必须严格坚守岗位，不得私自离岗、串岗。未经批准擅自脱离岗位者，作违反劳动纪律处理；造成损失的，追究其经济责任。

b□值班员必须集中精力，保持警觉，认真工作，不得麻痹大意或做任何与值班岗位无关的事情。

c□值班员必须服从当值主管的安排，听从调配，执行当值主

管的工作指令。

d□值班员必须严格执行巡检制度，做到腿勤、眼尖、耳灵、脑活、手快，及时发现隐患，迅速排除故障，保证设备安全运作。

e□值班工外出作业必须随身携带对讲机，保持联系。

f□值班员必须掌握并正确实施应急处理方案。遇突发性事件，应保持冷静，果断处理。

g□值班员必须做好事故现场的保护工作，收集有关数据和原始记录，等候上级到场处理。

h□值班员必须做好当班的工作记录，按栏目要求认真如实填写。

4.2 巡检规定

a□值班人员必须按本系统规定的时间、路线和项目巡视检查辖下的设备。

b□值班人员外出巡检，必须随身携带对讲机，随时与当值主管保持联系。

c□值班人员每次巡检均须在相应的运行日志上依顺序做好巡查情况记录。

d□值班人员必须执行巡检签到规定，在设备现场设置的签到表上依时签到。

e□值班人员应根据当班设备的具体运行情况，对‘手动’档运行的设备和有异常苗头、运行不稳定的设备加强巡检和监控。

f□发现设备仪表和电流表、电压表、压力表、湿度表等有缺陷，发现设备运行状态指示灯有损坏，发现安全保护元件有变化，均应即时调整或更换，保证设备的监控元件在完好状态下运行。

g□发现有不正常的噪音、压力、湿度、振动、泄露等又不能迅速排除的，必须立即报告当值主管，并采取适当的防护措施，防止事故的发生或扩大。

h□每周一次对巡查情况和结果进行抽查，发现问题追查原因，如属人为应追究当事人责任。

5、机房管理。设备机房有两大类型。一类是生产机房如变配电房、电梯机房、冷水机房、水泵房等；另一类是监控管理中心如消防控制中心、紧急广播控制室、电讯机房、楼宇自动化管理中心等。前者是生产重地，后者是机要重地。

a□机房门口醒目位置悬挂机房名称，并张贴‘机房重地，谢绝来访’或‘生产重地，请勿进入’的告示牌。

b□凡易燃易爆的设备场站，高电压、高温等设备场所，在外围的入口或通道等显眼位置挂贴规范的警示牌。

c□各系统的设备必须在显眼位置张贴有统一规格的标识。

d□各系统按有利工作和安全原则在相应的设备管道阀门和电器开关上挂贴表明用途和状态的告示牌。

e□机房钥匙是专用钥匙，未经该批准并登记在册，任何员工不得持有或随意配制机房钥匙。

f□未经领导批准，外来人员（包括参观学习和施工等）禁止进入机房；经批准进入机房的外来人员必须遵守机房有关规定，服从机房工作人员安排指导。

g□政府职能部门如消防局、供电局、电讯局突然到场检查或抽查相应的机房如消防中心、变配电房、电讯机房等，当值人员在查验证件核实身份后，应热情接待，主动配合，做好记录，并应立即通知主管或领导。

h□保持机房的安静、严肃、整洁，严禁在机房内聚会、聊天、嬉戏、睡觉、喧哗等，不得有影响工作、分散注意力的行为。

i□严禁携带火种进入易燃易爆的设备场站和电子类设备机房，严禁在机房内吸烟。未经书面批准并落实安全措施，不得在机房内进行动火类作业。

j□机房的内线和外线电话，均为值班专用电话，应时刻保持待机状态，严禁打私人电话或长时间占用电话。

k□各机房工作人员必须按要求如实认真填写各种表格，主要设备的参数记录必须齐全，工作记录应清晰明了。

l□严禁在机房电脑终端上使用配套之外的软件，无书面指令不得更改工作程序或改动任何数据。

6、承包商监督

a□严格审查承包商的资质证书和营业执照等，凡不具备相应资质等级证书和合格营业执照的保养维修商或承造商，均不与之进行业务洽谈。

b□在选定承包商的过程中，编写《报价分析表》以建议最佳承包商人选。

c□承包商进场前，必须提供工程蓝图、施工程序、工期计划各三套，经审查批准后方允许入场。

d□应指定专人协调、监督承包商的工作，做好承包商到场作

业记录。

e□承包商进场作业期间，必须遵守各项管理规定。

f□督促承包商严格按国家规范（如环保、劳保条例等）及合同要求施工。

g□承包商的用料，必须与合同条款规定的相一致，承包商用料的任何变更须事先经该工程主管签认，否则，作违反合同处理。

h□承包商因故需变更施工图纸或施工工艺，必须提出书面报告，经核准后方允许实施。

i□承包商的竣工报告、资料、图纸等，必须检查核对，双方填写《工程验收报告书》，经审查批准后，方可通知财务结算。

7、维修管理

7.1维修承诺

a□住户室内停电和漏水之类紧急事件保证10分钟内到达现场处理。

b□住户室内一般维修在接到通知后20分钟内到达现场处理，遇到特殊情况，不能及时到达现场，用电话通知住户，另约上门维修时间。

c□住户室内维修当天完成率在95%以上。

d□公共区域影响大楼形象的维修当天完成率在95%以上。

e□公共区域的大修三天内完成率在95%以上。

7.2 维修工作验收及统计

a□用户室内部分由住户验收。维修单上有专门的栏目，请用户对维修工作的及时率、服务态度、服务技术提出意见，以便维修人员在今后的工作中加以改进。

c□维修工作完成后，将维修单交班长确认签名后存档，并输入电脑。

d□每月的工程维修情况及材料消耗在下月5日前报管理处。

7.3 设立工程仓库及材料消耗量的确定

a□设立工程仓库，建立仓库管理制度。

物业公司员工培训内容与计划篇九

管理处主任在公司总经理的直接领导下，带领管理处全体管理人员，按照《条例》、《委托承包管理合同》对住宅区实施综合性的系统管理，接受管委会、业主、住户和有关业务部门的监督，实现各项管理指标。具体岗位职责如下：

一、坚决执行党和国家改革开放的方针、政策、特区物业管理的各项法规、政策和公司的有关规章制度，加强政策研究和业务学习，在实践中不断提高自身的业务素质 and 领导工作能力。

二、建立富有活力的高效率的组织机构，按照合理的知识结构、年龄结构，配备高素质的管理人员队伍；建立完善的科学的.制度。监督和考核体系，确保政令畅通，信息反馈通畅，管理工作高效。实践中不断根据管理计划、目标和工作成效，调整管理体系。

三、负责制定实现振业物业公司承诺的 " 一年建成全国优秀

管理住宅区，建成全国唯一一个示范园林智能住宅区"管理目标实施方案，全面落实各项管理指标。

四、现各有关机构、部门，配合逐渐完善智能化管理体系

五、坚持取之于民、用之于民的收费原则，负责审批管理处财务收支，合理使用管理费，保证管理费的52%用于住宅区维修养护和办公费开支；不得向住户乱摊派、乱收费。

六、积极与住宅区、派出所、居委会、房管局等管理机构和智能开发建设单位、供电所、供气所、供水所、天威视讯、邮政通讯等服务机构建立友好的业务关系和人际关系；自觉接受业主管委会和业主、住户的民主监督；征求和采纳员工合理化建议，建立良好的个人形象，树立领导威信。

七、接受公司总经理和业主管委会组织的年度和任期考核，接受奖惩，对总经理和业主负责。

八、关心员工生活，为员工解决实际困难，丰富员工的业余文化生活，增强集体凝聚力。

九、完成住宅局、振业物业公司交办的其它任务。

物业公司员工培训内容与计划篇十

1. 物业管理公司会计部安装的报警设备由本部门指定专人负责，上班解除报警，下班设定报警，经常检查报警设备保证使用有效。会计部前台与接待室之间通道门必须时刻保持锁门状态，限止非工作人员随意进入。

2. 财会办公部位门钥匙由部门经理登记备案，使用人认真保管不得随意乱放，不得转借他人，不得私自配制丢失立即向保安部报告。

3. 财会部门的财务账目下班时必须存放在保险柜中存放，不准在桌面摆放严防私自被人涂改。
4. 现金、支票、印章时刻在保险柜中存放，做到随用随取随锁，保险柜钥匙严禁插挂在柜门上，做到随身携带不乱放。
5. 财会部门到银行取送现金必须提前通知车管部门和保安部，派专车专人护送，取送款数额大可增派护送人员。
6. 乘车携款途中禁止停车从事其他事项，司机不准离车，取送款专车不得将车停在距银行5米以外，送款时到银行护送人先下车，取款时携款人先上车，切实起到防范作用。

物业公司员工培训内容与计划篇十一

- 一、为切实加强会议室使用和管理，特制定本制度。
- 二、行政部负责会议室的使用管理；清洁服务部负责会议室的日常清洁卫生并随时保持会议室整洁，做到每周一次彻底清洁保养。
- 三、各部门、管理处使用会议室应提前与行政部联系，由行政部妥善安排，如遇特殊接待或临时安排，使用部门应服从。
- 四、行政部建立会议室使用簿，做好使用情况记录。
- 五、禁止在会议室内从事与会议无关的事项。
- 六、爱护室内设施设备，物品如有损坏，责任人应照价赔偿。
- 七、保持室内清洁，爱护公共卫生。
- 八、室内严禁吸烟、严禁喧哗、保持安静。

九、公司在会议室内存放的各类学习资料，不得自行带走，借用人必须登记并在三日内完好归还。

十、会议室使用完毕后人走灯灭，防止火灾事故的发生。

十一、会议室对外出租按照标准收费，并提供相关会议服务。

物业公司员工培训内容与计划篇十二

为加强合同管理，避免失误，提高经济效益，根据《合同法》及其他有关法规的规定，结合公司的实际情况，制订本办法。

第一条公司对外签订的各项合同一律适用本办法。

第二条合同管理是企业管理的一项重要内容，搞好合同管理，对于公司经营活动的开展和经济利益的取得，都有重要的作用，公司法人委托人以及其他有关人员，都必须严格遵守、认真执行本办法。

第三条合同谈判须由总经理、副总经理或区域经理与相关部门负责人共同参加，不得一个人直接与对方谈判合同。

第四条签订合同必须遵守国家的法律、政策及有关规定。对外签订合同，除法定代表人外，必须是持有法人委托书的法人委托人，法人委托人必须对本企业负责。

第五条签约人在签订合同之前，必须认真了解对方当事人的情况。

第六条签订合同必须贯彻“平等互利、协商一致、等价有偿”的原则和“价廉物美、择优签约”的原则。

第七条合同一律采用书面格式，并必须采用规范和法律认可的统一合同文本。

第八条合同对各方当事人权利、义务的规定必须明确、具体，文字表达要清楚、准确。

第九条签订合同：除合同履行地在我方所在地外，签约时应力争协议合同由我方所在市人民法院管辖。

第十条合同在正式签订前，必须按规定上报总经理审查批准后，方能正式签订。

第十一条合同审批权限如下：

一般情况下合同由董事会授权总经理审批。

标的超过50万元以上(含50万元)的合同由董事会审批，并由法人代表直接签订或授权总经理签订合同。

第十二条合同原则上由综合办公室具体经办，拟订初稿后经各级主管审查并按合同审批权限审批。合同审查的要点是：

- 1、合同的合法性。包括：当事人有无签订、履行该合同的权利能力和行为能力；合同内容是否符合国家法律、政策和本制度规定。
- 2、合同的严密性。包括：合同应具备的条款是否齐全；当事人双方的权利、义务是否具体、明确；文字表述是否确切无误。
- 3、合同的可行性。包括：当事人双方特别是对方是否具备履行合同的能力、条件；预计取得的经济效益和可能承担的风险；合同非正常履行时可能受到的经济损失。

第十三条根据法律规定或实际需要，合同可以呈报上级主管机关鉴证、批准，或报工商行政管理部门鉴证，或请公证处公证。

第十四条合同依法成立，既具有法律约束力。一切与合同有

关的部门、人员都必须本着“重合同、守信誉”的原则，严格执行合同所规定的义务，确保合同的实际履行或全面履行。

第十五条合同履行完毕的标准，应以合同条款或法律规定为准。没有合同条款或法律规定的，一般应以物资交清，工程竣工并验收合格、价款结清、无遗留交涉手续为准。

第十六条总经理、副总经理、区域经理、财务部及有关部门负责人应随时了解、掌握合同的履行情况，发现问题及时处理或汇报。否则，造成合同不能履行、不能完全履行的，要追究有关人员的责任。

第十七条在合同履行过程中，碰到困难的，首先应尽一切努力克服困难，尽力保障合同的履行。如实际履行或适当履行确有人力不可克服的困难而需变更，解除合同时，应在法律规定或合理期限内与对方当事人进行协商。

第十八条对方当事人提出变更、解除合同的，应从维护本公司合法权益出发，从严控制。

第十九条变更、解除合同，必须符合《合同法》的规定，并应在公司内办理有关的手续。

第二十条变更、解除合同的手续，应按本办法规定的审批权限和程序执行。

第二十一条变更、解除合同，一律必须采用书面形式，口头形式一律无效。

第二十二条变更、解除合同的协议在未达成或未批准之前，原合同仍有效，仍应履行。但特殊情况经双方一致同意的例外。

第二十三条因变更、解除合同而使当事人的利益遭受损失的，

除法律允许免责任的以外，均应承担相应的责任，并在变更、解除合同的协议书中明确规定。

第二十四条合同在履行过程中如与对方当事人发生纠纷的，应按《合同法》等有关法规和本办法规定妥善处理。

第二十五条合同纠纷应由分管副总经理负责处理，经办人对纠纷的处理必须具体负责到底。

第二十六条处理合同纠纷的原则是：

- 1、坚持以事实为依据、以法律为准绳，法律未作规定的，以国家相关政策或合同条款为准。
- 2、以双方协商解决为基本办法。纠纷发生后，分管部门的副总经理及相关部门负责人应及时与对方当事人友好协商，在既维护本公司合法权益，又不侵犯对方合法权益的基础上，互谅互让，达成协议，解决纠纷。
- 3、因对方责任引起的纠纷，应坚持原则，保障我方合法权益不受侵犯；因我方责任引起的纠纷，应尊重对方的合法权益，主动承担责任，并尽量采取补救措施，减少我方损失；因双方责任引起的纠纷，应实事求是，分清主次，合情合理解决。

第二十七条在处理纠纷时，分管副总经理及相关部门负责人应加强联系，及时沟通，积极主动地做好应做的工作，不互相推诿，统一意见，统一行动。

第二十八条合同纠纷的提出，加上由我方与当事人协商处理纠纷的时间，应在法律规定的时效内进行，并必须考虑有申请仲裁或起诉的足够的时间。

第二十九条凡由法律顾问处理的合同纠纷，有关部门必须主动提供有关证据材料。

第三十条对于合同纠纷经双方协商达成一致意见的，应签订书面协议，由双方代表签字并加盖双方单位公章或合同专用章。

第三十一条对双方已经签署的解决合同纠纷的协议书，上级主管机关或仲裁机关的调解书、仲裁书，在正式生效后，应复印若干份，分别送与对该纠纷处理及履行有关的部门收执，各部门应由专人负责该文书执行的了解或履行。

第三十二条对于当事人在规定的期限届满时没有执行上述文书中有关规定的，承办人应及时向主管领导汇报。

第三十三条对方当事人逾期不履行已经发生法律效力的调解书、仲裁决定书或判决书的，可向人民法院申请执行。

第三十四条在向人民法院提交申请执行书之前，有关部门应认真检查对方的执行情况，防止差错。执行中若达成和解协议的，应制作协议书并按协议书规定办理。

第三十五条合同纠纷处理或执行完毕的，应及时通知有关单位，并将有关资料汇总、归档，以备考。

第三十六条本公司合同管理具体是：

经总经理批准，并保证合同内容不外泄。

第三十七条公司所有合同均由综合办公室统一登记编号，按审批权限分别由董事长、总经理或其他书面授权人签署。

第三十八条综合办公室会同有关部门认真做好合同管理的基础工作。具体如下：

- 1、建立合同档案；
- 2、建立合同管理台帐；

3、填写“合同情况月报”。

第三十九条其他

本办法经公司董事会审议通过后执行。

物业公司员工培训内容与计划篇十三

为保持干净整洁,使住(用)户享有优雅舒适的'生活环境,结合管辖区实际情况,特制订本制度。

(一)清扫保洁队员应热爱本职工作,培养良好的职业道德和敬业精神,不怕苦、不怕脏、不怕累,用辛勤汗水赢得社会的尊重和承认。

(二)严格执行清扫保洁工作程序,按时完成各项任务,并按规定质量标准检查验收。

(1)每天清扫行车道路两次,上下午各一次。

(2)每天早上清扫绿化带、公共场所、人行道等各一次。

(3)每天清运垃圾一次。电梯间、楼梯每周擦抹两遍。

(4)每隔三天清洗垃圾桶及其周边一次。

(5)每十天用药物喷杀蚊、蝇、虫一次,主要在垃圾桶、明沟、绿化槽、排水、排污井等处。

(6)每季度疏通沙井一次。

(三)完成规定清洁任务后,应在区内认真巡查保洁,制止破坏环境卫生的行为。

(四)业主、住户提出预约上门卫生清洁服务或报告管道堵塞,

必须在24小时内处理完毕。

(五) 保洁员在当班时间发现不卫生现象时, 应立即予以清除, 如工作量过大, 应向领导报告, 组织保洁员进行清除。

(六) 认真使用、保管各种清洁工具、机具, 不得随意乱放, 以免丢失、损坏。有意损坏或丢失工具者, 要照价赔偿。

(七) 严格遵守劳动纪律, 按时上、下班, 上班时不得无故离开工作岗位, 不得无故旷工, 请病、事假须得到上级批准。

(八) 注意仪容仪表, 上班时应穿工作服、戴工牌, 不得穿拖鞋、短裤上岗。

(九) 符合下列条件之一者, 将给予嘉奖、晋升:

(1) 对搞好清扫保洁队管理, 提高服务质量有贡献者。

(2) 在服务工作中, 创造优异成绩者。

(十) 违反劳动纪律和严重违法乱纪行为者, 将按规定给予警告、停职直至开除的处理。

物业公司员工培训内容与计划篇十四

通过对物资的储存、防护、交付工作、工具借用, 确保物资、工具以完好状态交到使用部门手中。

适用于本公司物资的储存、防护和交付工作及工具借用。

3相关标准

-iso90024.6

4.1 质量手册

采购

4.2 物资储存、防护、交付和工具借用

保管员按仓库管理规程做好物资库存管理工作, 保证库存物资的完好和物资库存处于管理受控状态。

6.1 采购物资的验收

6.1.1 采购员对采购的物资应按采购单的要求验证采购物资的数量、规格, 验收合格后采购人员填写入库单, 经签字后在仓库办理入库。

6.1.2 仓库保管员根据入库单认真核对入库物资的数量、型号、规格和物资外观检查完整无损、无缺。

6.1.3 如发现物资的型号、规格、数量及质量有问题, 应记录在入库不合格记录表中, 说明处理的方式并报经理部经理批准, 批准后由仓库保管员进行处理。

6.1.4 保管员在物资入库单上签字, 入库的物资由保管员进行帐簿登记, 做到帐、物、卡相符。

6.2 储存和防护

6.2.1 物资办理入库手续。

6.2.2 物资办理入库手续后, 将物资存放在合适的环境内, 物资排列要利于存入及发放, 物资存放处标上货物纸牌标记, 注明货物名称、数量、日期。

6.2.3 物资存放期间进行适当防护。防潮的物资存放在铁架的上层; 防鼠、防虫的物资存放在铁柜内; 防锈的物资油封后存

放在铁架上。防止物资交付前损坏,发现问题应及时向领导和有关部门报告。

6.2.4仓库每月对库房存放的物资进行检查,对发现问题的进行处理,并记录检查结果。

6.3交付

6.3.1物资办理出库手续

6.3.1.1领用物资由领用人填写领料单,填写用途,经班组长或主管技术员签字及领用人签字。

6.3.1.2保管员必须根据批准后的领料单,发放物资。

6.3.1.3物资发放时,保管员应按先进先出的原则进行。

6.3.1.4物资发放后,保管员应在领料单上签字,并进行帐簿登记。

6.4工具借用归还

6.4.1工具借用由借用人填写借用单,签字,保管员凭借用单发放。

6.4.2工具归还时保管员根据借用单核对借用工具、型号、规格、数量、质量。

7.1物资的入库单、建卡、台帐

7.2收、放、存明细年报表

7.3报表明细入库出库表

7.4定期检查记录

7.5验收不合格记录

7.6材料领用单

物业公司员工培训内容与计划篇十五

为认真做好岗位的'工作交接和公共秩序维护器材交接，减少因交接不清引起的工作失误及公共秩序维护器材损失，特制定本制度。

- 1、本班相互转换岗位时，须认真做好岗位交接。
- 2、接班人须提前15分钟签到上班，接班人未到，交班人不得离岗，否则由此产生的一切后果由交班人负责。
- 2、本班与下班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作；
- 4、交接班须正点、守时，非特殊情况，不得超时接班；

物业公司员工培训内容与计划篇十六

- 1、严格执行国家、省、市有关物业管理的方针、政策。
- 2、带领全体员工对物业辖区实行全方位管理，保证物业完好状态，提高使用效益。
- 3、注意经济效益，精心理财，开源节流，满足业主需求。
- 4、抓好精神文明建设，维护业主合法权益，树立良好的企业形象。
- 5、制订和完善公司各项规章制度，建立良好的工作秩序。

6、制订年度工作计划，明确目标、任务，督促所属部门履行岗位职责，坚持年终考核。

7、重视人才，合理使用干部，按照德、勤、能、绩定期进行考核。

8、调动各方积极因素，共同管好物业。定期向总公司汇报工作及经营收支情况，以各种方式听取业主和使用人的建议、意见和要求，并及时答复，认真解决。

9、关心员工生活，努力提高员工工资福利，改善工作条件。

10经常与上级公司和政府相关部门沟通，理顺关系，创造良好的外部环境。

1、在总经理领导下，协助经理抓好全面工作。

2、主要抓好设备设施维修、保养计划的制订和落实工作。带领全体员工对物业辖区实行全方位管理，保证物业完好状态，提高使用效益。

3、制订和完善公司各项规章制度，建立良好的工作秩序。

4、制订年度工作计划，明确目标、任务，督促所属部门履行岗位职责，坚持年终考核。

5、调动各方积极因素、共同管好物业。定期向总经理汇报分管管理工作情况，以各种方式听取业主和使用的建议、意见和要求，并及时答复、认真解决。

6、关心员工生活，努力提高员工工资福利，改善工作条件。

7、经济与上级公司和政府相关部门顺关系，创造良好的外部环境。

- 1、在公司总经理室的领导下，全面实施本部门的各项工作。
- 2、负责制定本部门的工作计划，组织各项工作的开展。
- 3、负责配合办公室进行本部门员工的招聘。
- 4、负责制定本部门员工的业务培训计划，定期开展员工培训。
- 5、负责指导、监督、检查本部门各项工作，定期对本部门员工进行考核。

在总经理直接领导下，贯彻执行公司各项方针、政策，全面负责负责管理处的日常事务和管理工作。

- 3、负责传达公司文件、通知及会议精神；
- 8、加强各班的团结合作，树立整体思想，密切与其他部门的联系，互相沟通、协调；
- 9、认真完成公司交给的其他任务。

内勤员在管理处主任统一安排下，负责文档资料的保存和管理，做好各项基础性工作。

- 1、按照物业服务的需要，编制采购计划，并实施采购；
- 2、对仓库物资和其他物资进行管理，建立物资台帐；
- 3、协助主任组织开展社区文化服务；
- 4、做好本部门员工的考勤、考核管理；
- 5、负责管理辖区内业主档案和物业档案，做好保密工作，防止遗失、损坏；

- 6、负责本部门各类通知、公函、报告的收发；
- 8、熟悉各种收费程序，负责接待上门的交费的业主，并做好收费记录；
- 9、热情接待来访的业主及其他人士，对他们的咨询事项给予热情、周到的答复和解释；
- 10、完成本部门安排的其他工作。

在管理处主任的直接领导下开展日常管理服务工作。

- 1、熟悉掌握物业辖区业主和物业的基本情况；
- 2、建立收费台帐，掌握收费动态，及时收取、催交各项应收费用；
- 3、负责办理业主入住、迁出手续，监督管理装修事务；
- 4、负责巡视物业使用情况，以及保安、清洁、维修人员的工作情况；
- 5、负责对外包服务过程进行监督管理；
- 6、负责与业主沟通、回访，有效处理业主的投诉。

- 1、负责部门的文件撰写、整理工作；
- 2、负责员工考勤、收发传达文件等日常工作，妥善保管管理处的各类来文；
- 3、负责办理各类外来人员的出入证件；
- 4、协助主任组织由管理处发起的会议，并做好会议记录；

- 5、接待来访的业主，对其提出的问题及意见，予以解释解答，并将详细内容记录在案；
- 6、负责做好文件、记录、卡的管理工作，并保证档案完整、齐全、保密；
- 7、向各业主发出书面缴交各项费用的通知书；
- 8、通过各种媒介做好宣传工作；
- 9、负责组织业主意见征询活动和社区文化活动；
- 1、清点汇总部门交来的款项；
- 2、审核原始凭证是否完整；
- 3、发放工资、奖金，支付符合手续的费用；
- 4、处理银行存款收入和支出业务；
- 5、填制记帐凭证，交会计记帐；
- 6、正确使用发票，保证现金和银行支票使用安全。

（一）、总则

- 1、贯彻执行公安机关和上级部门制订的各项法规和制度，努力维护好物业辖区内的治安安全；
- 2、遵守公司规章制度和《员工手册》，服从领导，完成公司交给的其它工作任务；
- 3、负责做好对辖区内的`巡逻、值班工作，做好大宗物品出

物业辖区的登记工作；

4、负责做好机动车辆的管理和收费工作；

5、负责做好综合管理费收取工作；

7、按规定着装，文明值勤，严格交接班手续，认真做好值班记录和交接班记录；

8、讲究文明、礼貌待人，耐心说服、教育住户遵守物业辖区各项管理规定。

（二）、保安队队长岗位职责

保安队长在管理处主任的直接领导下，全面负责保安队的各项管理工作。

5、教育培养所属班长，不断培养他们的组织指挥能力和管理水平；

6、处理有关保安方面的事务，重大治安问题和事故及时向领导汇报，并采取果断措施，控制事态发展。

7、完成公司交办的收费等其它工作任务。

（三）、保安班长岗位职责

保安班长在保安队长的直接领导下，负责保安队日常事务的实施工作。

3、负责填写《值班记录》，登记本班奖罚情况，检查各巡逻点情况；

4、按照保安部（队）制定的培训计划搞好组织实施工作，定期召开班务会，经常对队员进行具体的业务指导和岗位培训，

提高本人和全班的整体素质和业务水平，能及时解决当班时间内的各种突发事件。

5、及时做好上传下达和请示汇报工作，与辖区业主搞好关系；