

最新物业管理规章制度会议(十四篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/abbc513cdac302ea149448450d8f4c26.html>

范文网，为你加油喝彩！

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

物业管理规章制度会议篇一

凡在小区居住的所有业主和物业使用人都纳入本管理范围。

业主大会是物业小区内全体业主组成机构。业主委员会是业主大会的执行机构。

本届业主委员会是设主任、委员共七名。业主委员会主要任务是监督执行《市三塘园怀园小区管理规约》、《市三塘园怀园小区议事规约》、《市三塘园怀园小区管理制度》，维护小区全体业主的权益，完全自愿原则，不享受小区任何福利待遇。

小区全体业主和物业使用人必须共同执行业主大会授权业主委员会作出的决议、决定。配合物业管理人做好各项管理工作，遵守各项管理制度。

- 1、合理使用小区内共用部份共用设施设备，自觉维护物业小区的整洁、美观，遵守政府对市容环境要求的相关规定。不得擅自改变房屋的外貌和用途。
- 2、爱护小区的公共环境。小区所有公共设施属小区全体业主所共有，包括小区道路、球场、绿化、果树、供电、供水设施、路灯、电动拉闸、管理人员办公室、保安亭等等。
- 3、自觉维护物业小区内的公共生活秩序。小区业主和物业使用人不得在小区公共部位或违反规定在房屋堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品和其他有毒物质，不得发出影响其他业主正常生活的噪音，不得利用物业从事危害公共利益的活动以及进行法律法规及政府规定禁止的其他行为。
- 4、业主饲养宠物，应遵守政府有关规定，宠物外出必须由主人牵引并即时清理排在小区公共场所的宠物粪便。
- 5、机动车在小区内应控制时速低于5公里。车辆出入应按要求出示证件，本物业小区内禁止鸣笛。

机动车应该放在每个业主车库中或者公共车位中。禁止在人行便道和公共绿化带停放。

本物业小区公共车位由物业管理人施画。仅用于业主和访客车辆的临时停放。

6、业主需要进行房屋维修时，应通知物业管理人或业主委员会并遵守有关规章制度：施工早上8：00——12：00下午14：00——17：00。维修完工后即时清理余泥垃圾。

本小区物业服务费包括：物业管理人（保安）工资福利、公共场所电水费，维修费等等。

1、业主或物业使用人约定每月10号前向业主委员会交纳物业服务费。业主因故不能按期交纳物业服务费的，应委托他人按期代交或及时补交。

2、对欠缴物业服务费的业主，业主委员会应进行催缴或委托物业服务人员催缴，可采用上门催缴、电话催缴、书面催缴等多种方式，并可采用相应催缴措施。

3、欠费六个月以上或拒缴物业服务费用的，业主委员会在小区内显著位置公布欠缴情况。

4、欠费总金额过高时，业主委员会授权物业服务人员依法通过诉讼途径解决。

本小区设收款记账员一名。本小区财会收支情况每季度向全体业主公布一次，做到公正、公开、透明，接受小区全体业主监督。

本物业管理规章制度自20xx年一月一日起执行本物业管理规章制度由业主委员会负责解释。

物业管理规章制度会议篇二

物业管理企业内部管理制度指为提高管理服务质量和工作效率，根据经营方针和工作特点而制定的一系列在企业内部执行的规章和制度。

1、劳动用工制度：包括用工原则、员工聘用制度、劳动合同制度、工时制度和干部任免制度等。

2、管理员工行为规范：规定员工遵守国家政策、法令，热爱本职工作等。

3、员工福利制度：包括享受法定假日、医疗保险劳动保护等。物业公司管理制度。

4、企业奖惩制度。

1、总经理室：是物业管理公司的决策机构。总经理的主要职责是：

（1）贯彻落实国家和地方的政策和物业管理的有关规定。

（2）主持公司经营管理的全面工作。

（3）设置内部管理机构，制定公司章程，签署物业管理规章制度。

- (4) 选聘各部门经理和关键岗位人员。
- (5) 选聘社会、劳务服务公司分担具体工作。物业公司管理制度。
- (6) 行使董事会授予的其他职权。

2、各部门经理的主要职责是：

(1) 办公室主任：

负责传达总经理指示，安排并组织召开会议。

督促办公室人员及时完成上级下达的任务。

负责日常人事行政管理，检查各项规章制度的执行情况。

做好员工考勤工作，协助培训员工。

(2) 财务部经理：

组织公司财务管理工作。

审核各类会议报表，撰写财务分析报告。

检查、督促各项费用及时收缴。

审核、控制费用的支出。

提出合理运营公司金融资产的有效措施。

组织拟定物业管理费用标准的预算方案。

制定物业管理公司财务管理和操作流程。

(3) 公共关系部经理：

制定物业公司公关活动方案。

策划公司大型活动。

组织召开业主、业户大会，并处理投诉与纠纷：

组织员工和社区内文体活动。

协助总经理和其他部门工作。

(4) 房屋维修部经理：

落实并实施本部门管理规章制度。

合理确定和分配员工工作岗位，督促维修工、管理员工开展日常工作。

布置、检查房屋保养和维修工作。

组织本部门员工参加业务技术培训。

(5) 保安部经理：

落实并实施本部门管理规章制度。

负责管理区内的治安保安工作、交通安全工作和消防工作。

制定部门岗位责任制度、执行奖惩规定。

定期组织员工进行安全保卫、消防等技能培训。

负责与社会联防有关方面的联系与沟通。

(6) 清洁环卫部经理：

制定部门工作计划与目标，合理安排清洁卫生。

督促、检查各项清洁环卫工作的落实情况。

负责进行辖区内庭院建设和绿化工作。

制定部门岗位责任制度，执行奖惩规定。

(7) 经营发展部经理：

确定经营项目与经营发展目标。

洽谈经营业务，合理制定各岗位网点的经营办法，估算经营利润。

监督检查各项目的收支情况，合理确定员工岗位与工作时间。

选聘服务人员，开展各项物业管理服务。

定时召开部门会议，评论经营效果，开拓公司业务范围。

(8) 计算机中心经理：

组织本部门人员使用、开发物业管理系统软件。

制定本中心的监控、保密制度。

检查计算机的使用、信息输入和保存等工作。

做好系统的维护、保养工作，确保系统长时间连续稳定的工作。

3、一般员工：指物业管理企业开展多种经营和特约服务而设置的工作人员，如房屋管理人员、保安人员、清洁人员、绿化人员和服务人员等，主要职责如下：

(1) 房屋管理人员：

熟悉物业的结构和管区使用人情况，做好有关管理费用的收取工作。

办理用户入住手续，定期回访。

参与物业的验收接管，建立图纸档案。

经常与业主沟通，耐心解答业主咨询。

(2) 房屋及设备维修人员：

及时完成下达的维修任务。

及时处理各类管道的跑、冒、滴、漏等故障。

掌握各种设备的操作方法，及时排除出现的故障。

巡查管区市政公共设备、设施的安全运行情况，定期对设备进行保养。

(3) 保安人员：

执行24小时保安巡逻制度，看管好物业，做好防火防盗等安全保卫工作。

做好门卫登记，执行机动车辆验证制度。

做好流动人员监督管理工作。

懂得救护知识和消防器材的使用方法，能够处理好意外事故。

(4) 清洁人员：

负责管区道路、楼梯的清洁与保洁工作。

保持管区内公共卫生设施的清洁

保证管区内污水排放畅通。

杜绝蚊蝇，及时外运垃圾。

(5) 绿化人员：

按时剪枝、补种、施肥、浇水、洒药。

及时禁止破坏管区内花草树木的行为。

做好绿化管理和草木生长情况的记录。 保持花园草坪清洁。

(6) 服务人员：

准时到岗，按时开放小区文化娱乐设施，照章收费。

搞好商业网点服务，有礼待宾。

做好计时服务、特约服务等。

管理好文体娱乐设备、设施，及时制止违反规定的行为。

1、工作管理制度：

(1) 上班必须穿工作装、戴工牌；

男士系领带（维修工及经批准的员工除外），穿着整洁，头发梳理整齐，不得留长发；女士应化淡妆。

(2) 办公区内必须保持整齐、干净，不得在桌面上堆放杂物。

(3) 每天上班前各管理人员需查看交接班记录本，了解各种情况和业主意见，及时处理问题或上门寻访。

(4) 上班期间全体人员必须精神饱满，积极主动，热情地投入工作，不得精神不振、上班打瞌睡或偷懒。

(5) 纪律严明，全体人员不得迟到、早退、无故旷工，有事要请假，获准后方可离开。

(6) 全体人员必须具有高度的责任心，巡视、查楼必须认真负责，注意发现问题并做详细记录，及时汇报并跟踪解决。

(7) 接待业主时态度要和蔼、温文尔雅、落落大方。不管发生什么事，绝对不能与业主发生争吵，要态度诚恳，仔细倾听业主的意见，能及时解决的问题马上派单解决，无法及时解决的要向业主解释清楚，并告知解决的时间。(8) 接受业主电话投诉时，要热情耐心，语言要规范友好。

(9) 管理员派单后，一定要追踪落实，并负责检查。水电问题要求在12小时内解决，其他急修项目一般在24小时内解决，最迟不得超过72小时。把物业管理师加入收藏夹！

(10) 对接受的投诉要认真做好记录，并到现场查看、了解情况，认真记录处理的时间、人员和业主对处理的意见。

(11) 协助财务人员做好各项费用的派单和催缴工作，派单要派到各户，催缴态度要友好。

(12) 认真管好业主档案和业主托管的钥匙。

(13) 认真做好装修审批和管理工作。

(14) 不准在上班时间看书、闲聊、做私事，不准在办公室内高声喧哗。

(15) 下班后将自己保管的资料（物品）放好，将办公桌收拾整齐。

(16) 休息时间如发生重大事故，或碰到问题要立即解决，不得推脱或不予理睬。

(17) 管理处的工作原则是服务第一，工作标准是业主满意，工作态度是认真负责。

2、业主回访制度：

(1) 管理员必须经常上门征求业主对管理工作的意见，认真做好回访记录，及时向管理处主任汇报。

(2) 管理处负责人也应经常上门访问，了解管理和上门服务情况，并做好回访记录，对业主提出的要求应及时给予答复和解决。

(3) 维修人员每次上门服务均应让服务对象填写回访单，以征求对服务的意见。

(4) 保安员在值班、巡岗时应定时征求业主对工作的意见，并做好记录，注意研究、改进。

(5) 回访单、回访记录和保安队的征求意见单，应由管理处指定专人保管，每月集中装订存档，不得遗失。

3、巡岗制度：

(1) 保安领班在当班期间，要经常定线或不定线地对各岗位的工作情况进行检查。

(2) 检查内容包括各岗执勤情况、有无违纪现象、查看值班登记等。

(3) 巡查的要求是，一边检查一边观察，做好巡查记录，掌握各值勤点值勤情况和动态。

(4) 管理员主要负责对物业情况的定期巡查。一般每天巡查两次，交接班各一次，发现问题及时向有关部门派单解决，并负责跟踪：

4、门卫制度：

- (1) 每位门卫保安必须严格执行各项管理规定，并对每位业主负责。
- (2) 按照规定认真巡视，巡视时要挂巡视牌。
- (3) 认真做好外来人员的检查登记工作。任何外来人员在征得业主同意后方可进入。
- (4) 外来施工人员要有管理处发的临时出入证才能进入。
- (5) 认真做好报纸、信件的收发工作。
- (6) 严禁自行车进入塔楼。
- (7) 业主若向外搬运东西，一般物品需在保安室办理登记手续，大件物品必须到管理处开具放行条。
- (8) 电梯运货时应严格遵守管理规定；

运送家具、装修材料等大宗货物时，必须收取一定得责任押金，在业主填写责任承诺书后方可准运。

物业管理规章制度会议篇三

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。特制订本制度。

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它人员配发钥匙。

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它工作。

十三、实行奖惩制度，一年内不出现丢失现象和其它事故，每人奖200元。

物业管理规章制度会议篇四

为加强物业管理处与广大住户（业主）的联系，使管理处各项工作置身于住户（业主）监督之中，从而集思广益，及时总结经验、教训，不断改进管理工作，提高服务质量，特制定对住户回访制度。

1. 物业管理处正、副主任把对住户（业主）的回访列入职责范围，并落实到每年的工作计划和总结评比中。
2. 回访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，作好回访记录。
3. 回访中，对住户（业主）的询问、意见，如不能当即答复，应告知预约时间回复。
4. 回访后对反馈的意见、要求、建议、投诉，及时逐条整理综合、研究、妥善解决，重大问题向公司请示解决。对住户（业主）反映的问题，做到件件有着落，事事有回音。回访处理率达100%，投诉率力争控制在1%以下。

1. 物业管理处办公室主任每年登门回访1~2次。
2. 物管员按区域范围分工，每月回访1次。
3. 每季度召开一次楼长会，征求意见。
4. 利用节日庆祝活动、社区文化活动、公关活动等形式广泛听取住户反映。
5. 有针对性地对住户（业主）作专题调查，听取意见。
6. 物业管理处设投诉信箱，投诉电话，由专人接收，交办公室主任及时处理。
7. 随时热情接待来访，作好登记。

物业管理规章制度会议篇五

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，更不允许干其它私活。

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、与其它同志一道相互团结，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。

物业管理规章制度会议篇六

物业管理部是公司开发项目设备保障、设备正常运行、公司后勤保障的职能部门。物业部的管理具有严密的科学性和较高的技术性，是为顾客及公司产品创造安全、文明、舒适、方便的经营及消费环境的基本保证和坚强后盾，是反映公司服务水准、良好形象和声誉的重要标志部门。

一、主要岗位职责

总经理职责

- 1、决定公司的发展规划、年度经营计划和投资方案；
- 2、决定公司的经营方针和管理机构设置；
- 3、确认公司年度财务预、决算等方案；
- 4、主持公司的经营管理工作，分管人事部、安保部、工程部、保洁部、财务部；
- 5、拟订公司年度经营计划草案，并组织实施；
- 6、拟订公司基本管理制度和内部管理机构设置方案；
- 7、拟订公司规章制度方案；
- 8、全面负责公司对外联系部门和行业管理部门的沟通及关系；
- 9、全面考核物业员工的日常工作内容和状态。

总经理助理职责

- 1、拟草物业管理月度和年度计划，报总经理审批执行；
- 2、协助总经理处理公司日常工作，协调物业各部门工作；
- 3、协助总经理制定公司年度财务预、决算等方案；
- 4、负责公司质量管理工作，工程、保洁、保安各部门工作落实情况；
- 5、负责物业人事管理及工资核算工作；
- 6、协助总经理制定基本管理制度和内部管理方案；
- 7、管理租户合同到期的续租及善后事宜；
- 8、协助总经理与外联管理部门、行业管理部门的有关工作；
- 9、执行总经理交办的工作。

客服文员职责

- 1、各部门的周检和月检抽查工作，建立物业资料档案；
- 2、负责核收租户的收费，及时发现收费中的问题并帮助解决；
- 3、负责处理租户上报的重要投诉；
- 4、负责协调处理各部门上报的与人事、维修、安防、保洁等有关事务并作记录；
- 5、负责制定质量管理计划和创建计划并指导实施；
- 6、文件收发，送阅、存档。文件资料的打印、复印；
- 7、档案管理，公司财产管理和办公室的管理；
- 8、会议组织，整理会议纪要；
- 9、负责接待和有关内务工作；
- 10、处理业主的投诉，并做好跟踪和回访工作；
- 11、分管领导交办的工作。

保安部岗位职责

- 1、按规定着装，整齐干净，注意仪容仪表；
- 2、严格交接班手续，认真完成交接班记录；
- 3、做好车辆停放及管理交接手续；
- 4、按时巡楼，填写防火巡查表；
- 5、管理好大厦物品出入楼登记工作；
- 6、按时到正装修租户施工现场进行巡逻管理；
- 7、礼貌待人，文明执勤，不得与租户发生争吵；
- 8、工作时间不得玩手机、脱岗、睡觉，一经发现，一律惩处；
- 9、爱护工作设备，妥善保管使用，熟练操作消防设施设备；
- 10、认真完成上下班签到制度，不得无故迟到早退；
- 11、完成上级交办的其他临时工作任务。

工程部岗位职责

- 1、严格遵守公司各项规章制度，服从领导安排，除完成日常维修任务外，有计划地承担其它工作任务；
- 2、努力学习技术，熟练掌握大厦强弱电设备，工作原理及实操作与维修保养；
- 3、执行所管辖设备检修计划，按时按量完成，并填好记录表；
- 4、积极配合管理部门工作，出现上下水故障时能够迅速排除故障；
- 5、严格执行设备管理制度，做好交接班工作；
- 6、交班时发生故障，上班必须协同下班工作，排除故障后才能离去；
- 7、维修人员外出巡查或维修，必须随身携带对讲机，随时随地与部门人员保持联系；
- 8、在巡查过程中，发现不正常现象，应及时进行处理，处理不了的应做好记录，不得隐瞒故障现象；
- 9、做好办公室清洁工作；
- 10、当天因为配件不全的原因无法修复的作好记录，隔天修复；

- 11、配电房是大厦供电系统的关键部位，未经主管人员以上许可，非工作人员不准入内；
- 12、值班是必须持证上岗，熟悉配电设备状况，操作方法和安全注意事项；
- 13、值班员必须密切注意电压表、电流表、功率因数表的指示情况，严禁变压器、空气开关超载运行；
- 14、配电房设备的倒闸操作由值班员单独进行，其他在场人员只作监护，不得插手，严禁两人同时进行，以免发生错误；
- 15、因故停电，应提前一天向使用用户发生停电通知，对突发性停电事故，应通过电话、口头通知或广播向用户作出解释；
- 16、保持配电房消防设备完好齐备，保证应急灯在停电状态下能正常启用；
- 17、严禁在配电房内私拉乱接，随意改变供电运行方式；
- 18、配电房内严禁堆放其它杂物；
- 19、完成领导交办的其它工作。

保洁部岗位职责

- 1、在岗工作时工装整洁，按规定上下班；
- 2、做好日常工作的同时，发现灯具、洁具有破损现象及时报告；
- 3、爱护工具，妥善保管；
- 4、消防物品、标示牌、灭火箱要经常清洁；
- 5、收集垃圾及时处理。避免过多外溢，产生异味，影响环境卫生；
- 6、卫生间每小时巡查一次，做到地面干净无异味；
- 7、电梯间随时进行巡查，保持按键无污渍，地面无烟头、纸屑、水渍等杂物，电梯门沟无异物；
- 8、服从公司领导统一安排的其他工作。

二、员工行为规范及安全管理规范

员工行为规范

为了实现公司目标、维护公司利益、履行公司职责、严守职业道德，从思想认识到日常行为应遵守的职业纪律。员工的一言一行，一举一动，是公司形象的再现。不断提高员工的自身素质，规

范员工行为是公司文化建设的切入点。

- 1、遵纪守法，遵守国家法律法规、遵守公司规章制度，做到令行禁止。
- 2、端正仪容仪表、讲究个人卫生、礼貌待人、使用文明用语。
- 3、维护企业形象、确立大局意识、建立诚信观念，严格要求自己。
- 4、树立良好的服务意识、提高工作效率。
- 5、发扬团队精神，密切配合，同事之间相互尊重，团结协作。
- 6、上班时间以工作为中心，不做与工作无关的事情。
- 7、服从领导，听从指挥，努力工作，讲求效率，按时完成各项任务。
- 8、维护公司信誉，保守公司商业秘密。

安全管理规范

- 1、执行“谁主管谁负责，谁在岗谁负责，谁操作谁负责”的安全岗位责任制。
- 2、严禁在“禁止吸烟”的公司区域内吸烟。
- 3、严禁私自安装各种电器设备，乱架电线。
- 4、不准擅自动用、拆卸消防设备和消防工具；定期学习和使用灭火器材和消防设备。
- 5、未得到工程部门认可，任何人不得在电缆井内施工。
- 6、发现火情，立即拨打公司和消防报警电话，报警时讲清火灾具体地点、燃烧物品、火势大小、报警人姓名和岗位；关闭着火现场的所有门窗，切断电源；如火势较大，积极协助指挥人员疏导现场人员从安全通道撤离，严禁使用电梯，服从指挥。

第一节劳动人事管理制度

员工招聘制度

一、招聘条件：

- 1、年龄在18周岁以上，50周岁以下
- 2、管理岗位人员要求大专以上学历（含大专）
- 3、其他岗位人员要求初中以上学历，同时具备其岗位所需的技能；保安保洁等岗位根据情况年龄可放宽至55周岁。

二、员工聘用程序与审批

- 1、应聘人员应如实填写登记表、并备有关证件复印件，经资格审查、公司领导审批后办理录用手续。
- 2、员工到职两个月为试用期，工作表现特别优秀者，可缩短试用期。保安保洁员工试用期为一个月。试用期中的员工，如发现不符合岗位任职条件或违反公司管理规定者，公司有权随时停止试用并办理解聘手续。
- 3、员工服务工龄，自试用之日起计算。
- 4、员工试用期满合格者办理转正手续，并签订劳动合同。

物业管理规章制度会议篇七

- 1、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。
- 2、环卫人员必须在上午8：00前清扫完毕，每天一小扫，三天一大扫。
- 3、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。
- 4、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。
- 5、认真巡查保持环境卫生，制止破坏环境的 行为。
- 6、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。
- 7、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。

物业管理规章制度会议篇八

为及时妥善处理重大或突发事件，避免和控制事件发生，特制定重大事件报告制度。

- 1.重大或突发事件包括：火灾、电梯困人、爆炸、突发性停电、水浸、盗窃、械斗等破坏行为；刑事案件；业户集体投诉（5家以上）；中央空调主机、发电机、高低压电柜、通讯设备等大厦主要设备设施故障；大厦主体结构遭受破坏等。
- 2.发生重大或突发事件，参与事件处理的组长或当值主管应立即到现场处理，同时尽快口头向管理办主管领导报告，并根据事发情节决定是否报告公安、消防等机构协助处理。
- 3.参与事件处理的组长在事件处理后立即填写重大事件报告表，于12小时内以书面形式递交管理办主任，详述事件发生的时间、地点、经过，以及事件发生的初步原因和处理经过。
- 4.重大事件报告表由组长签名后上报。如组长不在而事件紧急时，可由当值主管签名上报。

5.参与事件处理的部门应在事件处理完毕后24小时内填写重大事件总结表上报管理办主任，如实汇报事件的详细处理过程及结果，找出事件发生的主要原因，提出避免类似情况发生的预防措施。

1.突发事件的处理程序

(1) 凡遇突发事件(指凶杀、抢动、盗窃、勒索、打架、闹事、伤亡或重大纠纷等)，必须保持冷静，立即采取措施，并报告当值组长。

(2) 简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值。

(3) 驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况。

(4) 查看本部各类记录、出入登记和电视录像，检查有无可疑情况和人员。

(5) 对勒索、打架事件，监控中心应密切注意事发现场的情况变化。

(6) 对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态。

(7) 对伤亡事件应做好现场保护和通知抢救工作；对明确已死亡的，应报派出所调查处理并通知殡仪馆。

(8) 对涉及刑事及重大责任事故或因治安、刑事案件引致的伤亡事故，应立即报告公安机关并由保安组组长协助调查处理。

(9) 保安组组长在接报突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩大，并拍照留证。

(10) 保安组组长组织人员除维护现场外，还需负责指挥调派人员做好布控堵截，根据事态的大小程度报派出所、有关部门及管理办主任。

2.斗殴等暴力事件的处理程序

(1) 处理斗殴等暴力事件应保持客观、克制的态度，除非正当防卫，一般情况下应尽量避免与人发生武力冲突或争吵。

(2) 巡查发现或接报有斗殴等暴力事件，应马上用对讲机、消防电话或其它最快的方式报告大厦保安中心，简要说明现场的情况(地点、人数、斗殴程度、有无使用武器等)。如能处理的，即时处理；否则监视现场，等待保安中心的指令。

(3) 保安中心接报后视情况派适当数量的保安员立即到场制止，将肇事者带往保安中心接受调查。如场面无法控制，应尽快报派出所。

(4) 斗殴事件中如大厦的财产或人员受到损害，应拍照、保护现场，并留下目击者、扣下肇事者，作详细调查以明确责任和落实赔偿。

(5) 如涉及刑事责任，应交派出所立案处理。

(6) 事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送往医院。

3. 盗窃等破坏事件的处理程序

(1) 巡查发现或接报大厦内有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人。如力量不够，用对讲机、消防电话或其它方式尽快报告大厦保安中心，简要说明现场情况，并监视现场等待保安中心的指令。

(2) 保安中心接报后，应迅速派适当数量的保安人员到场制止，设法抓获肇事者，带往保安中心调查处理。

(3) 事件中如有财产或人员受到损害，应拍照或录像，并保护现场，留下目击者，做详细调查，以明确责任、落实赔偿。

(4) 如涉及刑事责任，应交派出所立案处理。

4. 电梯困人的处理程序

(1) 消防中心接到电梯应急电话或巡查发现困梯，立即报告当值领班和组长，组织保安员到现场协助控制电梯和解救被困人员，同时将被困电梯的具体方位、电梯编号、停留的楼层通知工程组和电梯公司。

(2) 监控中心通过电视监控屏观察电梯内人员情况，使用电梯应急电话与被困者联系，做好解释安慰工作。

(3) 如遇特殊情况无法消除故障或被困人员中有身体严重不适时，应立即报消防部门或求助有关部门解决。

(4) 组长填写重大事故报告表，详细记录故障情况及处理经过。

5. 水浸处理程序

(1) 当值各岗保安员如发现大厦范围内水浸，应立即将出事地点和情况报告主管，同时尽快采用就近的防水设施保护好受浸楼层各电梯口，以免电梯受损。

(2) 当值组长接报后应立即赶到现场查看情况，组织抢险。

(3) 设法查明浸水原因，并采取有效的阻截措施。如水浸是来自大厦外的暴雨洪水，应当在各低于水位的出入口使用备用拦水闸板和沙包；如水浸是来自市政地下水反溢，应当暂时将反溢的地下水道通往大厦的入口封闭，并用排水泵将大厦的积水抽排出大厦外；如水浸来自大厦机管设施的损坏或故障，应当先关闭控制有关故障部位的水掣或供水泵。

(4) 组织当值人员根据水浸情况，协同工程组采取有效措施，如将电梯开高离开受浸范围、关闭受浸区域的电掣、在水漫延的通道上摆放拦水沙包、疏通排水渠、开启排水泵、用吸水机吸水等，尽可能减少水浸所致的损失。

(5) 水浸排除后，立即通知清洁员清除积水并清理现场环境，通知工程组查明故障原因，修复受损的设施，尽快恢复大厦的正常运作。

6. 停电事故的处理程序

(1) 接到大厦将在短时间内停电的通知，应在停电前10分钟，用紧急广播通知业户和顾客。工程组安排电梯工，提前将电梯停在大厦首层；管理办派管理员提前10分钟到达电梯厅维持秩序，阻止客人使用电梯，以免停电期间有客人困梯。

(2) 未预知的情况下大厦突然发生停电，立即联系工程组，尽快采取措施恢复供电。

(3) 使用紧急照明，保证公共地方及主要通道的照明。

(4) 派保安员到各主要电梯厅及大厦出入口维护秩序。

(5) 监控中心和巡楼保安员密切注视大厦各楼层，以防有人趁机制造治安问题。

物业管理规章制度会议篇九

规范全体员工行为，加强本公司员工队伍的建设，提高员工的基本素质。

山东万众物业有限公司所有工作人员。

山东万众物业有限公司的所有员工有义务严守规章制度、为公司利益而做出贡献。

各部门负责人要对员工进行规章制度教育，并全面贯彻下去。

装束进公司必须穿好工作服；工作服要干净；进公司须戴工作证；严禁工作证借给别人或借别人工作证入公司；凡遗失工作证、工作服应尽快申请补领；不得擅自涂改工作证，若要更改一定要经人事部办理；公司发放的安全鞋仅限在厂内使用；公司发放的作业服、安全鞋、围裙等妥善保管使用。

时间为上午8：30----12：00

下午2：00----18：00不得无故迟到、早退、外出；雇员请假须提前一天通知部门主管批准后方可请假（特殊情况例外）；严禁无故旷工；上、下班必须签到；不许代别人签到；不得涂改签到表。

设备、设施要小心使用，应保持设备整洁美观；注意整理整顿；道路要保持畅通，不许摆放东西；严禁对小区内的设备乱涂、张贴；节约用水，用电，不得浪费；凡故意破坏设备、设施，从严处理；凡盗窃本公司财物，从严处理；设备引起故障时必须要及时报告相关领导，不得擅自动机器。

发生事情必须立即上报、联络；严禁在花园内吐痰或丢垃圾；严禁在花园内吸烟；不准喧哗、赌博；不准盗窃他人或公司内的东西；