# 前期物业管理培训资料

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-06-30

*第一篇：前期物业管理培训资料前期物业管理一、前期物业管理时间段销售------前期介入------准备阶段、接管验收------交付-------装修管理------业主委员会成立二、前期介入作用：1、首先是发现问题，完善物业的使用功能2...*

**第一篇：前期物业管理培训资料**

前期物业管理

一、前期物业管理时间段

销售------前期介入------准备阶段、接管验收------交付-------装修管理------业主委员会成立

二、前期介入作用：

1、首先是发现问题，完善物业的使用功能

2、为开发商提出设计中存在的不合理设计

3、监督施工的质量

4、竣工验收和接管验收

三、前期介入的几种方式；

1、早期介入

2、中期介入

3、晚期介入

四、前期工作的内容是什么：

1、组建公司

2、了解熟悉物业

3、资料接管

4、接管验收

5、文案制作

6、部门协调

7、交付现场布置

五、概念：前期介入是指物业管理公司在接管物业之前，就参与物业的规划设计

和建设的过程从业主与使用人及物业管理的角度。就物业开发建设和今后使用管理作出建议，并对接管的物业从物质上和组织上做好准备。物业管理的前期介入，对开发商物业管理公司及以后物业的所有或使用者都十分必要。

六、前期介入的作用：

（1）完善物业的使用功能

就房型的设计、供电、供水、污染处理、电信、道路、绿化、管线走向、服务配套及平面布局等方面提出建设性的意见。

（2）改进完善物业的具体设计

比如：南方的用电量大，空调都有好几台如按国家标准设计的普通电路就不能承载大功率空调负荷。

（3）能更好地监理施工质量

因为物业公司面临着以后的验收、接管及维护保养的任务，面临工程质量的任何隐患和疏忽都会增加管理公司的难度，所以物业管理公司对房屋建造质量，给予高度的重视让物业公司提早介入，一旦发现问题及早通过发展商限令施工单位解决。就可有效防止施工质量问题的发生和延续，因此物业管理公司参与监督施工质量，使工程质量有多了一份保证，同时对物业管理人员的素质要求也相应提高了。

（4）为竣工验收和接管验收打下基础

提高验收工作质量宿短验收时间；验收发现仍需整改之处，也容易交涉和协调，使验收不至于成为走过场。

（5）便于日后对物业的管理

方便物业管理中维修保养计划的制定；方便物业管理中的检修宿短检修的时间；能够或比较容易保证维修质量；方便改造、拆除、搭建等改进工程的进行及设备重换。

七、前期介入的方式及内容：

〈一〉积极参与物业的规划设计

审阅设计图纸提出有关结构布局和功能方面的改良建议；提出设备配

置或容易以及服务方面的改良意见；提出设计中遗漏的工程项目

〈二〉严格监理施工的每一环节

中期介入：是指物业的土建结构已封顶，工程进入到设备安装和内部装修阶段，物业管理公司的进入，一方面熟悉线路管道的铺设走向，另一方面对设备安装的质量进行监督。其作用类似监理。

八、做好准备开始接管当家

晚期介入：是指物业建设工程基本结束，工程开始竣工验收，移交接管验思想方面：由于时间紧迫为了赶上按时交楼或开业的日期，往往是一边接收和准备入伙及筹备。开业时管理公司全面介入，开始履行“管家”职责。晚期介入是管理公司由先前的顾问工作转入实质性的操作工作。

管验收，一边准备入伙交接，大量的工程遗留问题急需解决。

收楼在即，筹备工作迫在眉睫，这一阶段是物业管理工作最艰

苦的时期，又是考验物业公司实力和素质的一场“仗”

**第二篇：物业管理培训资料**

一、物业管理概念:

是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理企业按照物业管理服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

二、业主概念：

是指住宅区内住宅和非住宅房屋的所有权人。

三、入住概念：

是指入住人收到书面入住（入伙）通知并办理完结相关手续；入住人收到入住（入伙）通知后在限定期限内不办理相应手续的视为入住。

四、物业管理公司在住宅区范围内就下列事项进行管理：

1、房屋的使用、维修、养护；

2、消防、电梯、机电设备、路灯、连廊、自行车房（棚）、园林绿化

地、沟、渠、池、道路、停车场等公用设施的使用、维修、养护和管理；

3、清洁卫生

4、车辆行驶及停泊；

5、公共秩序；市住宅主管部门规定和委托管理合同检定的其他物业

管理事项。

五、物业管理公司的权利：

1、根据有关法律法规结合实际情况，制订本住宅区物业管理办法；

2、依据委托管理合同和有关规定收取管理费用；

3、制止违反住宅区物业管理规定的行为；

爱拼才会赢

4、选聘专营公司承担专项经营业务。

六、物业管理公司的义务：

1、以为业主服务为宗旨，注重社会效益、经济效益和环境效益；

2、按市住宅主管部门规定的标准的委托管理合同对住宅区实施物业

管理；

3、接受业主委员会和业主的监督；

4、组织或协助有关部门提供社区生活服务和开展社区文化活动；

5、按照法律法规和市政府的有关规定从事经营活动。

七、业主承租人和其他非业主使用人使用房屋应当遵守下列规定：

1、未经市政府有关部门批准，不得改变房屋结构、外貌和用途；

2、不得对房屋的内外承重墙、梁、柱、楼板、阳台、天台、屋面及

通道进行违章凿、折、搭、占；

3、不得堆放易燃易爆剧毒放射性等物品，但自用生活性燃料除外；

4、不得利用房屋从事危害公共利益的活动；

5、不得侵害他人的正当权益。

八、住宅区内禁止下列行为：

1、践踏、占用绿化地；

2、占用楼梯间、通道、屋面、平台、道路、停车场、自行车房（棚）

等公用设施而影响其正常使用功能；

3、乱抛垃圾、杂物；

4、影响市容观瞻的乱搭、乱挂等；

5、损毁、涂划园林艺术雕塑；

6、聚众喧闹；

7、随意停放车辆和鸣喇叭；

8、发出超出规定标准的噪音；

9、排放有毒、有害物质；

10、经营业主公约所所禁止的行业；

11、法律、法规及政府规定禁止的其他行为。

九、住宅区维修养护的范围与责任：

1、住宅区房屋本体自用部位及设施（以下简称“自用部位”）的维修责任人为业主。

自用部位是指户门以内、毗连部位以外的全部自用部位、设施和设备，包括自用阳台、门、窗防盗网，室内自用隔墙、墙（板）面等。自用部位的维修养护由业主承担费用，或委托物业管理公司组织实施。业主与非业主使用人之间的维修养护责任依照法律和合同确定。

2、房屋本体共（公）用部位设施（以下简称“共用部位）的维修责

任人为房屋本体内的全体业主,费用由本体维修基金中支付。共用部位是指结构相连或具有、共用性质的部位、设施和设备，包括：房屋的承重结构部位（包括基础、屋盖、梁、柱、墙体等）、抗震结构部位（包括构造柱、梁、墙）、外墙面、楼梯间、公共通道、门厅、屋面、本体共用排烟道（管）、电梯设备、本体消防设施等。

十、住宅区管理服务费：

1、住宅区管理服务总收入的主要来源包括：

A、部分商业用房租金；

B、公用设施、设备和公共场所（地）的经营收入；

C、向业主收取管理服务费；

D、住宅区的其他合法收入。

2、住宅区管理服务费的基本开支包括：

A、住宅区公用设施、设备和公共场所（地）的日常管理、养护费

用（包括材料费用、公用水电费、设备损耗费、垃圾清运费、绿化养护费等）；

B、管委会、管理处规定人员的津贴、工资、福利及办公费用；

C、就管理工作聘请的专营公司及其他聘请人员的费用；

D、住宅区公用设施、设备必要的保险费用和法定税费； E、住宅区必要的社区文化活动费用。

十一、物业管理服务：

1、管理处就下列事项提供专业化管理服务：

A、房屋本体及其他配套设施的合理使用、维修和养护；

B、消防设施、电梯及其他机电设备、沟、渠、池、井、道路及路灯、停车场、单车棚等公用配套设施、设备和公共场所地的使用、维修和养护；

C、协助有关部门维持社区治安秩序；

D、环境卫生的清洁、消杀和维护；

E、园林绿化地维修、养护和管理；

F、法律、法规和委托合同规定的其他物业管理服务。

**第三篇：前期物业管理**

一、前期物业管理的含义

前期物业管理，是指业主委员会与物业管理企业签订的物业服务合同生效前，建设单位选聘的物业管理企业实施的物业管理。它是整个物业管理活动的初始阶段，也是实施物业管理非常重要的环节。建设部颁布的《前期物业管理招标投标管理暂行办法》第二条明确界定了前期物业管理的概念，把前期物业管理的责任定位在“由建设单位选聘物业管理企业实施的物业管理。”

二、物业前期介入的重要性

物业管理提前介入物业开发建设，对完善物业的使用功能、确保物业建设质量，具有不可替代的重要作用。

1．前期介入管理是整个物业管理活动中的关键环节，是搞好物业管理的主要基础。

《物业管理条例》总共70条，其中前期物业管理就有11条，并就前期物业管理设专章，由此可以看出前期物业管理的重要性。前期物业管理活动对搞好整个物业管理有着举足轻重的作用，是关键环节和主要基础；它涉及管理区域内全体业主的共同利益。

2．前期介入有利于减少物业建设中的问题和完善物业后期管理

物业前期介入，不仅能减少建设单位在建设过程中随意改变物业规划，保证物业施工的质量，达到完善物业使用功能的目的；而且能保证业主的长远利益。同时，物业前期介入，有利于避免建设单位、业主及物业管理企业三方的对立情绪，减少三方之间的矛盾，减少前期遗留的诸多问题等。建设单位在前期物业管理中通过招投标选聘物业管理企业，有利于实现建设单位、物业管理企业和业主的“三赢”，互惠互利，共同发展。因此，物业管理的前期介入，是实施物业管理的重要的基础，是做好后期物业管理的重要前提，是化解矛盾的一种手段。

三、物业管理前期介入的时机和方式

1.在规划设计阶段介入，积极参与物业建设项目的设计，完善物业的作用和管理功能，避免物业建成后存在使用和管理上的问题规划设计是决定今后物业管理能够提供高效、优质服务的关键。物业的设计人员受所从事的专业的限制，基本上是从技术角度考虑问题，对于管理的要求往往考虑不足，这就可能造成物业建成后管理上的不便和功能布局上的不合理。而前期介入可以从业主和管理者的角度参与规划设计方案，提出一些合理化建议，完善设计细节，降低管理成本，从而使物业的功能设计更有利于日后的使用和管理。有效的避免因设计的合理性而给业主使用和物业管理带来的不必要的麻烦。

2．在项目建设期介入，强化物业的施工监理，从物业管理的角度对施工、设备安装的质量进行监控，及早发现和解决问题，避免物业建成后给使用和管理及服务带来缺憾在物业建设期，物业管理企业作为物业建成后的管理者，对建设质量的关切非常强烈。物业管理企业派出专业技术人员入住楼盘，从业主的角度监督施工单位的各项工作，从物业管理的角度提出整改建议，跟进物业各项相关设计在施工过程中的落实情况，及时提出调整改进不合理的设计，及时监督存在的问题，纠正不符合用户需要的建造形式，协助监理单位对物业的建设进行监督，确保建设质量，为业主争得了良好的硬件条件。

**第四篇：物业管理公司员工培训资料**

物业管理公司员工培训资料 一．物业管理知识：

（一）、物业管理者职业道德的基本内容

1．职业道德：是指从事一定职业的人，在职业活动的整个过程中必须秉承和遵循的职业思想、行为规范和行为准则。

2．职业道德的基本因素：包括职业认识、职业感情、职业意志、职业信念、职业行为和习惯五个方面。（在不断提高职业认识的基础上，逐步加深职业感情，磨练职业意志，进而坚定职业信念，以养成良好的职业行为和习惯

3．物业管理者职业道德的基本内容：物业管理者的职业思想、行为规范和行为准则。

3．1．物业管理者的职业思想 3．1．1．业主至上观 3．1．2．管理就是服务观 3．1．3．技术服务观 3．1．4．忠诚的服务观

4．物业管理者的行为规范和行为准则

行为规范和行为准则是根据职业思想的要求而制订的、用以约束员工言行的基本准则和要求，物业管理者行为规范和行为准则一般包括仪表仪容、言行举止、来电来访、投诉处理等。

（二）物业管理者的职业道德修养

1．物业管理职业道德修养：是指管理者在物业管理与服务过程中，坚定自己的职业选择，不断加深对物业管理行为特性、准则的认识，树立忠诚意识、服务意识、质量意识、利人意识，并以此指导、规范、升华自己言行，从而达到使管理公司满意、业主满意、管理者自己满意的理想境界。

2．物业管理者如何才能加强职业道德修养

2．1．加深行业认识 2．2．树立服务意识 2．3．提高文化素质

（二）、物业管理常识

1．物业：指已建成投入使用的建筑物及其相关的设备、设施和场地

2．物业管理：是指物业管理企业受物业所有人的委托，透过一些专业的管理技巧，制定管理模式，依据物业管理委托合同，对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、交通、治安和环境容貌等管理项目有计划和有系统的管理手段进行维护、修缮和养护，从而达到物业价值的提升，更增强了物业在市场上承接力，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。

3．物业管理的作用：为业主创造一个安全、舒适、文明、和蔼的生活与工作环境；有利于提高城市管理的社会化、专业化；可延长物业使用年限及确保其功能的正常发挥；使业主的物业保值、增值。

4．业主：指物业的所有人，即房屋所有权人和土地使用权人，是所拥有物业的主人。5．物业使用人：指房屋、市政、公用设施及场地的使用人。（即包含业权人，也包含非业权人）

6．业主委员会：是在物业管理区域内代表全体业主实施自治管理的组织，是由业主大会从全体业主中选举产生，经政府批准成立的代表物业全体合法权益的社会团体,其合法权益受国家法律保护。

7．物业管理公司：指按合法程序成立并具备相应资质条件的经营物业管理业务的企业性经济实体。

8．物业管理公司的权利：

8．1．根据有关法规，并结合实际情况制定管理办法； 8．2．依据物业管理委托合同和管理办法对物业实施管理； 8．3．依据物业管理委托合同和有关规定收取管理费； 8．4．有权制止违反规章制度的行为； 8．5．有权要求业主委员会协助管理；

8．6．有权选聘专业公司承担专项管理业务；

8．7．可以实行多种经营，以其经费补充管理经费。9．物业管理公司的义务：

9．1．履行物业管理委托合同，依法经营； 9．2．接受业主委员会和业主及使用人监督； 9．3．重大管理措施应提交业主委员会审议批准； 9．4．接受行政主管部门监督指导；

9．5．至少每6个月应向全体业主公布一次管理费用收支帐目； 9．6．提供优良生活工作环境，搞好社区文化；

9．7．发现违法行为要及时向有关行政管理机关报告； 9．8．《物业管理委托合同》终止时，必须向业主委员会移交全部房屋、物业管理档案、财务资料和本物业的公共财产，包括管理费、公共收入积累形成的资产，同时业主委员会有权指定专业审计机构对物业管理财务状况进行审计。

二．物业安全管理业务知识：

（一）、管理员应具备的职业道德： 1．忠于职守、勇于奉献

2．热爱本职工作，精益求精 3．热心服务，礼貌待人 4．清政廉洁，奉公守法 5．遵守社会公德

（二）、管理员应具备的素质 1．高度的警惕性 2．高超的策略性 3．防卫的灵活性

（三）物业部员工行为规范 1．管理员的守则。

1．1遵守国家政策法律法规，遵守公司的规章制度。

1．2．仪容整洁、精神饱满、待人热情、文明用语，对人要有礼貌，不得粗言烂语，出口伤人，更不能出手打人。

1．3．服从领导、听从指挥、团结同事、互相帮助、按时按质完成各项工作任务。1．4．讲究社会公德和职业道德，严守公司机密，廉洁奉公，维护集体利益和公司声誉。1．5．当值期间要尽职尽责，做到敢管善管，站岗、坐岗姿势要端正。1.6 当值期间不得吸烟、吃零食、看书刊杂志、报纸、睡觉 1．7．不得随处吐痰，保持良好习惯。1．8．严禁监守自盗。

1．9．不得无故缺勤、迟到或早退。

1．10．要克服特权思想，不得利用职权进行打击报复。

2．工作态度。

2．1．服从领导：不折不扣地服从上级领导的合理工作安排及工作调动。2．2．严于职守：坚守本职岗位，不得擅自离岗、窜岗或睡觉。

2．3．正直诚实：对上级领导、同事和客户要以诚相待，不得阳奉阴违。

2．4．团结协作：各部门之间、员工之间要互相配合、帮助，同心协力的解决困难。2．5．勤勉高效：发扬勤奋踏实的精神，优质高效地完成所担负的工作

3．服务态度。3．1．礼貌：这是员工对客户和同事最基本的态度，在任何时刻均使用礼貌用语，“请”字当头、“谢”字不离口。

3．2．乐观：以乐观的态度接待客户。3．3．友善：“微笑”是体现友善最适当的表达方式，因此应以微笑来迎接客户及同事相处。

3．4．热情：尽可能为同事和客户提供方便，热情服务。

3．5．耐心：对客户的要求应认真，耐心地聆听，并尽量在不违背本公司规定的前提下办理。

3．6．平等：一视同仁地对待

4．仪容仪表。

4．1．员工必须保持衣冠整洁，按规定要求着装，并将工作牌端正佩戴在左胸前。4．2．任何时候，在工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋。4．3．皮鞋要保持干净、光亮。

4．4．男员工应每日修剪胡须，发不盖耳遮领，不得剃光头；女员工头发应梳理整齐，不作怪异发型。

4．5．面部、手部必须保持干爽清洁，女员工不得浓装艳抹，并避免使用浓味的化妆品，不留长指甲（不长于指头2毫米）和涂有色的指甲油。

4．6．保持口腔清洁，上班前不吃异味食物。

5．行为举止。

5．1．举止应大方得体，于人交谈双眼应平视对方，不要左顾右盼。

5．2．遇上级领导或有客来访，应即使起身相迎并问好，先请来访人员入坐后，自己方可坐下；来客告辞，应起身移步相送。

5．3．站立的正确知识：双脚与两肩同宽自然垂直分开（体重落在双脚上），肩平、头正、挺胸、收复、两眼平视前方。

5．4．注意走路姿势，在楼道内行走脚步要轻，不得奔跑（紧及情况除外）。

5．5．进入上级领导或其他部门办公室前，应先立在门外轻敲门三下，征得同意后方可入内，若进去时门是关住的，出来时则应随手将门轻轻带上。

5．6．进出办公室、电梯时，应主动上前一步先拉开门或按住电梯按扭，请同行的客户、女士、或来访人员先行。

5．7．对客户或来访人员提出的询问、疑难、要求、意见、要耐心倾听，在不违背保密制度的原则下，有问必答并做到回答准确（对自己无把握回答的应婉转地表示歉意，联系有关人员给予解答，或留下文字记录，限时予以回复）。

6．接听电话。

6．1．所有来电，务必在三响之内接答。6．2．拿起话筒先说“你好，\*\*\*单位”，语气平和。

6．3．通话时，话筒的一边置于唇下约5厘米处，尽量不使用免提键。6．4．必要时要做好记录，将要点向对方复述一遍。6．5．通话完毕应说“再见”，不得用力郑话筒。

6．6．当班时一般不打私人电话，如有急事，通话时间不宜超过3分钟（禁止打声讯电话）

（四）．奖惩制度

严格按照公司相关规章制度执行。

（五）．物业部安全管理任务。

物业部安全管理是公安、消防部门在大厦进行治安防范、消防安全的重要埔住力量。物业部安全管理主要任务是落实各项治安、消防制度，维护大厦秩序，及时发现和打击违法犯罪分子活动，维护大厦设施及辖区内用户的财产安全。物业部安全管理必须坚决执行“谁主管、谁负责”和“群防群治”的原则，应履行以下职责：

1．负责做好“防火、防盗、防爆炸、防破坏、防自然灾害”的五防工作,维护大厦范围内治安秩序。

2．严格治安管理，做好来访及加班登记、电视监控、全天24小时巡查、进出货物检查等治安防范工作。

3．严格消防管理，落实消防责任制，及时消除火险隐患。4．积极配合公安机关打击大厦内及周围发生的违法犯罪活动。5．负责大厦内各用户治安、消防工作的宣传、指导和监督。6．抓好物业部安全管理队伍的业务培训。

（六）．岗位职责。（详见岗位职责）

(七)、物业部安全管理员处理问题的原则和方法 1．原则

物业部安全管理人员是公安机关的重要辅助力量，在日常协助公安部门维护大厦治安秩序和护卫业主/租户的安全中，必须及时处理各种问题。处理问题应遵守的原则：依法办事、执行公司各项规章制度、不徇私、以理服人。

2．方法不同性质的问题，采取不同的方法进行处理。

2．1．对业主/租户之间一般违反法规内部矛盾的问题，如纠纷，可通过说服教育办法解决，主要是分清是非，耐心劝导，礼貌待人。

2．2．对一时解决不了又有扩大趋势的问题，应采取“可散不可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆”的处理原则，尽力劝开，耐心调解，把问题引向缓解，千万不要让矛盾激化，不利于问题解决。在处理上，坚持教育与处罚相结合的原则，如违反情节明显轻微，不需要给予处罚的，可当场予以教育或协助所在单位、家属进行教育，违反公司有关规章制度的通知管理处有关领导处理，如需要治安处罚的，送公安部门或报警处理。

2．3．对于犯罪问题，及时予以制止，把犯罪分子抓获扭送公安部门或及时报警处理。

（八）、紧急事件处理程序 1．突发事件的处理程序

1．1．凡遇突发事件（指凶杀、抢劫、勒索、打架、闹事、伤忙或重大纠纷），必须保持冷静，立即采取措施，报告当值领班。

1．2．简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值。1．3．驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况。

1．4．查看本部各类记录、出入登记、各电视录像，检查有无可疑情况和人员。1．5．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。1．6．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。

1．7．对伤忙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。

1．8．对涉及刑事及重大责任事故或治安、刑事案件引致的伤亡事故，应立即报告公安机关并由物业经理、物业主任、当值管理员主管、领班协助调查处理。

1．9．物业经理、物业主任、当值管理员主管、领班在接报突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态抗大，并拍照留证。

1．10．物业经理、物业主任、当值管理员主管、领班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公安机关、有关部门及公司领导。

1．11．当值领班、管理员主管填写特发事件报告，写出事情详细的经过。

2．殴打暴力事件的处理程序

2．1．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。

2．2．巡查发现或接报大厦内有斗殴等暴力事件，应马上用对讲机、消防电话或其他最快的方式报告大厦物业部，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，等待物业部的指令。

2．3．物业部接报后视情况派适当数量的管理员（固定岗除外）立即到场制止，将肇事者带往物业部值班室接受调查。如场面无法控制，应尽快报公安部门。

2．4．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。

2．5．如涉及刑事责任，应交公安机关立案处理。

2．6．事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送往医院。

2．7．当值领班、管理员主管填写特发事件报告，写出事情详细经过。

3．盗窃等破坏事件的处理程序

3．1．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、消防电话或其他方式尽快报告大厦物业部，简要说明现场情况，并监视现场等待保安部的指令。

3．2．物业部接报后，应迅速派适当数量的管理员（固定岗除外）到场制止，设法抓获肇事者，带往保安部调查处理。

3．3．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。

3．4．如涉及刑事责任，应交公安机关立案处理。

3．5．当值领班、管理员主管填写特发事件报告，写出事情详细经过。

4．电梯困人的处理程序

4．1．消防监控中心接到电梯应急电话或巡查发现困梯，立即报告管理员主管、领班和视情况通知物业主任、物业经理并通知工程部，组织管理员到现场协调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、停留楼层通知工程部和电梯公司进行解救被困人员。

4．2．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人员联系，做好解释安慰工作。

4．3．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。

4．4．当值领班管理员主管填写特发事件报告，做好详细记录故障情况及处理经过。

5．水浸处理程序 5．1．当值各岗管理员如发现大厦范围内水浸，应立即将出事地点和情况报告当值领班、管理员主管，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。

5．2．当值领班、管理员主管接报后立即赶往现场查看情况，组织抢险并及时向上级领导（物业主任、物业经理和公司领导及工程部）汇报情况。

5．3．设法查明浸水原因，并采取有效阻截措施，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能往大厦的入口封闭，并用排水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闸或供水泵。

5．4．组织当值人员根据水浸情况，协同工程部采取有效措施，如将电梯开高离开受浸范围、关闭受浸区域的电闸、在水漫延的通道上摆放拦水沙包、疏通排水沟、开启排水泵、用吸水机等，尽可能减少水浸所致的损失。

5．5．水浸排除后，立即通知清洁公司人员清除积水并清理现场环境，通知工程部查明原因，修复受损的设施，尽快恢复大厦的正常运作。

5．6．当值领班、管理员主管填写特发事件报告，写出事件详细经过。

6．停电事故的处理程序

6．1．接通知大厦将在短时间内停电，应在停电前10分钟，用紧急广播通知用户，工程部安排电梯工，提前将电梯停在大厦首层；物业部派管理员提前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。

6．2．未预知的情况下大厦突然发生停电，立即联系工程部，尽快采取措施恢复供电。6．3．使用紧急照明，保证公共地方及主要通道的照明。6．4．派管理员到各主要电梯厅及大厦出入口维持秩序。

6．5．消防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。6．6．当值领班、管理员主管填写特发事件报告，写出事情详细经过。

7．业主/租户单元内发生刑事和治安灾害事故的处理程序。

7．1．当值管理员应迅速向当值领班、管理员主管、物业主任、物业经理汇报或向公安部门报案，业主/租户受侵害的财物投购保险的，由被保人通知承保的保险公司。7．2．当值领班、管理员主管应根据具体情况，采取适当的方法把整个现场保护起来，禁止无关人员进入现场，以免破坏现场遗留的痕迹、物证、影响证据的收集。

7．3．抓紧时机向发现人或周围群众了解案件、事故发生发现经过，收集群众的反映和议论，了解更多的情况并认真记录。

7．4．向到达现场的公安人员认真汇报案件发生情况，协助破案。7．5．当值领班、管理员主管填写特发事件报告，写出事情详细经过。

8．抢劫的处理程序

在当值中如遇有公开使用暴力，威迫或其他手段如打、砸、抢、强行掠取公司或业主/租户财物的犯罪行为时，必须立即按如下程序处理。

8．1．迅速制止犯罪，设法擒获或召集组织其他人员擒获罪犯，同时向当值领班、管理员主管、物业主任、物业经理报告或公安部门报案。

8．2．如在楼内发生劫案，应通知大堂管理员留意，严格检查，组织人员进行清查，如罪犯逃走，追不上时，应看清楚犯罪分子的人数、衣着、面貌明显特征、身体特点、所用的交通工具及其型号、品牌、特征等，及时报告上级领导、公安部门。

8．3．保护好现场，劫匪遗留凶器、作案工具等不要用手触摸，不要让无关人员进入现场，如无固定的现场的、无法将劫匪遗留的物品留在原处，要一一收拾起来，交给公安部门处理。

8．4．访问目击群众收集发生劫案情况，提供给公安部门，同时公安部门未勘查现场或未勘查完毕不能离开。

8．5．事主或在场如有受伤的，要立即设法将伤者送医院抢救医治，并迅速报告公安部门。

8．6．当值领班、管理员主管填写特发事件报告，写出事件详细经过。

9．对不执行规定不听劝阻的处理程序

在当值过程中如遇到不登记不出示证件强行进入，强行在不准停车的地方停车，在不该堆放垃圾的地方堆放垃圾等，可按如下程序处理：

9．1．处理问题时要有礼貌、态度和蔼、说话和气、以理服人。

9．2．对不停劝阻者，尽量想办法查清其姓名或单位，如实记录下来以便向领导汇报。9．3．发生纠纷，管理人员一定要保持冷静，避免争吵。

9．4．若遇到个别人员蛮横无理，打骂管理人员，可通知上级领导同此人共同协商妥善处理，若情节严重，报告公安部门依法处理。

9．5．当值领班、管理员主管填写特发事件报告，写出事件详细经过。

10．对醉酒闹事或精神病人的处理程序

醉酒者或精神病人失去了正常的理智，有些处于不能自控的状态，很容易造成伤害，当值人员应按如下程序处理：

10．1．进行劝阻或阻拦，让其离开大厦管辖范围。

10．2．如果熟悉或认识醉酒者或精神病人，应设法立即通知其家人或工作单位，请他们派人领回，并采取监控和监护措施。

10．3．若醉酒者或精神病人有危害社会安全的行为，可将其强制送交公安部门，处理过程中要注意保护自己。

11．在当值中拾到遗失物品的处理程序 11．1．群众交来或拾获群众遗失或遗留的物品，都要一一登记清楚，并报告当值保安主任或上级领导。

11．2．处理拾遗物品，拾遗物品中有证件提供失主的详细地址或电话的，可通知失主前来认领，但要问明情况，如是贵重物品，必须交由部门领导处理。

11．3．如拾遗物品是属于违禁品的登记后上报部门、公司领导与公安部门协调处理。11．4．对拾遗物品，必须报告部门领导，不得拾物不报、少报或私自挪用，违者重处，情节严重的以贪污论处。

（九）、常见的几种可疑情况及处理措施： 加强巡逻检查是治安防范工作中预防、发现和打击违法犯罪分子的一项行之有效的措施。而对可疑情况视级别及采取相应的措施是巡逻工作的重点，以下几种常见可疑情况及处理方法：

1．可疑情况：在大厦内游荡或借口找人说不出被访人姓名及所在单元和公司名称，或接二连三的进去单元内的。

处理方法：密切注意其举动，必要时劝其离开。

2．可疑情况：发现其身上带有铁棒、刀具、钳子、螺丝刀等工具的。

处理方法：检查其扔带工具的用途，如用途不明的，先约束起来，送公安部门。

3．可疑情况：携带物品繁多，如电脑、打印机等贵重物品，又无任何证明的（搬家有管理处放行条的除外）。

处理方法：暂时将人、物扣留，待其出具可靠证明后放行，如无任何证明，即通知部门领导或公安部门审查。

4．可疑情况：在偏避、隐蔽处清理皮包或钱包的

处理方法：立即设法拦截，询问证实，如属盗窃、抢劫财物的，报告部门领导或送交公安部门处理。

5．可疑情况：单车、摩托车无牌、无证行驶、无钢印、有耗损痕迹的，或将未开锁的单车背走或提走的

处理方法：当即扣留人、车，待查明后方行。

6．可疑情况：遇到保安即转身远离或逃跑的人。

处理问题：设法阻截（用对讲机向各岗位通告及当值保安主任报告）擒获。

7．可疑情况：低价出售物品与实际价值相差较大的。处理方法：暂扣留人、物，查明情况后放行。

8．可疑情况：三五成群，鬼鬼祟祟。

处理方法：密切监视，将情况报告上级领导。

9．可疑情况：长时间一个人留在单元里面不离开的。

处理方法：上前询问，非本大厦业主/租户劝其离开，如有做案嫌疑要详细盘查。10．可疑情况：发现天台隔热层、消火栓内等隐蔽地方放有刀具、钳子、铁棒等工具。处理方法：不动隐蔽的工具，采取伏击的方法，监视作案者的行动，发现作案，将其擒获。

（十）、消防报警信号处理程序

1．消防中心当值值班员收到消防报警信号或电话报警时： 1．1．用对讲机通知巡楼管理员即时到现场核实。1．2．即时向当值领班、主管报告，讲清楚报警地点。

1．3．将监控镜头定在报警楼层监视，并将情况及时向当值领班、主管报告。

2．巡楼管理员接到消防监控中心当值值班员呼叫后，以最快时间赶到报警地点核实，并且遵守以下规则：

2．1．报警地点在公共地方，直接进入报警地点检查。

2．2．报警地点在写字楼单元内，应先按门铃，向用户简要说明理由后，进入报警地点检查。

2．3．报警地点在商场内，与商场管理人员一起进入报警地点检查。2．4．报警地点在停车场内，于车场管理员一起进入报警地点检查。

2．5．报警地点在商场独立商铺内且已上锁，应即时报告当值领班、主管和商场当值负责人员，留守现场观察，等待当值领班、主管和商场当值负责人到场后决定是否破锁进入检查。

2．6．报警地点在写字楼单元且上锁，即时报告当值领班、主管，并留守注意观察，等待当值领班、主管到场后决定是否破锁进入检查。

3．当值领班、主管接到消防监控中心（巡楼）管理员报告后，即时带领机动人员以最快时间赶到报警地点现场检查：

3．1．经到报警地点检查，确认属误报，即时通知消防监控中心当值值班员复位，若进入写字楼单元（商铺）、停车场内检查，需向用户解释清楚，致歉后方可离开。

3．2．报警地点在写字楼单元（独立商铺）内且已上锁时，若观察到有明火或烟，必须破锁进入现场检查，排除险情后加锁，并通知客户。

3．3．经现场检查认为火警后，按初期火警处理程序处理。

4．消防监控中心当值值班员收到当值领班、主管指令后信号复位，并做好记录，当值领班、主管填写特发事件报告，写出事件详细经过，再由部门经理、主任向上级汇报汇报。

（十一）、初期火警处理程序

1．发现初期火警，在场人员应该：

1．1．即时报告大厦物业部消防监控中心，报告内容包括火警具体地点、燃烧物性质、火势蔓延方向等；

1．2．同时利用附近的灭火器械扑救，尽量控制火势发展； 1．3．在可能情况下，关闭门窗以减缓火势蔓延速度。

2．物业部消防监控中心值班员收到现场报告后： 2．1．即时报告当值领班、主管；

2．2．联络物业部经理、主任，报告情况； 2．3．密切监视报警地点情况。

3．物业经理、主任及当值领班、主管收到火警报告后：

3．1．带领管理员灭火人员，携带灭火器以最快时间赶到火警现场； 3．2．立即指挥在场人员进行灭火扑救； 3．3．同时向上级领导汇报

4．灭火后，物业经理、主任及当值领班、主管安排人员留守火警现场，等待公司调查。当值领班、主管填写特发事件报告，写出事件详细经过，再由物业经理、主任向上级汇报。

5．若扑救无效，物业经理、主任及当值领班、主管即时决定： 5．1．将灭火人员撤离至安全距离内。5．2．立即向上级汇报。

5．3．进入火灾紧急处理方案。

（十二）、火灾紧急处理方案

初期火警扑救无效，火势将无法控制并进一步蔓延时，在场部门经理、主管应该即时向大厦当值最高领导（总经理）报告。

1．大厦当值最高领导（总经理）接到报告后： 1．1．及时召集大厦义务消防队员，命令义务消防队各组负责人带领本组人员各就各位。1．2．向消防监控中心发出指令，用紧急广播系统通知用户紧急疏散。1．3．第一时间到达现场，决定是否向公安消防局报警求救。

2．大厦消防监控中心当值值班员收到大厦当值最高领导（总经理）指令后。2．1．启用消防紧急广播，通知用户紧急疏散。

2．2．向公安消防局报警，讲清楚大厦地点，起火楼层、火势等。2．3．将监控镜头定在起火楼层密切监视。

2．4．检查电梯有无困人，若出现电梯困人，即时向当值主管报告，并利用对讲机安定被困者情绪。

3．救火、支援队接到总指挥指令后：

3．1．接到指令后，当值领班、主管立即带领管理员携带防毒面具、破拆腰斧、照明设备及轻便灭火器到场。

3．2．如火场火势较小，用轻便灭火器扑救，如火势较大立即动用消火栓扑救。

3．3．若需动用消火栓扑救，到场的管理员迅速打开水带，实施战斗展开，完成水带铺设，水枪接至水带，然后开水护救。

3． 4。关闭防火分区的防火门。3． 5。如有受伤人员和其他滞留人员，需及时抢救，疏散到安全地点（不得使用电梯，应从防火梯疏散）

4．疏散、应急队接到总指挥指令后： 4．1．集合前先拿齐租户名单及对讲机。

4．2．发生火警之上下层分两队集合准备工作。4．3．当接到总指挥下令疏散时尽量往下撤离。4．4．于上层之队伍须注意火警发生的区域，以便用远离该区域之防火通道进行疏散。4．5．着火层上一层的疏散人员应注意从低到高逐层逐户疏散。4．6．着火层下一层的疏散人员应注意从高到低逐层逐户疏散

4．7．疏散人员疏散时，应用镇定冷静的态度和声调通知租户，以免造成恐慌。

4．8．通知时，指明疏散方向和火场地点，以保证客人安全疏散，疏散通道口必须设岗指明方向，保持通道畅通无阻。

4．9．疏散时，如火势及烟雾不大时，租户可先锁门后疏散。

4．10．已疏散完人员的房间要作有标记，疏散完人员后要关闭好防火门及户门。疏散时，人流不能往已空出的楼层折返。

4．11．对于被火围困的人员，应通过广播器，室内电话等通讯工具，告知其自救办法，引导他们自救脱险。

4．12．上层疏散如因往下烟雾过浓或火势已波及全层时，应立即往楼顶天台处疏散。4．13．疏散人员待租户撤离火场到达集合地点时做人员登记，并迅速检查火场是否有人员被困或滞留，如有及时通知火场指挥，完毕后听从总指挥的命令及时撤离。

5．治安队接到总指挥指令后;

5.1．接火灾报警后，当值领班、主管迅速组织人员到起火层下一层集结。

5.2．分配人员把守住通往着火层的各个通道口，指挥中央监控室将电梯降到首层。5.3．阻止无关人员进入火灾现场，防止造成不必要的伤亡和趁火打劫事件的发生。5.4．专职消防人员到场后，指引通往火场的最佳路线。

6.交管队接到总指挥指令后：

6．1．接火灾报警后，外保当值主管立即指挥外围各岗位坚守岗位。

6．2．安排管理员阻止无关车辆进入现场，以防止发生交通堵塞，到大厦车辆均在大厦外围放下乘客，并听从外保人员的指挥，暂时不要进入大厦。

6．3．管理员应及时给大厦扑救火灾的消防车指示方向，并指明室外消火栓、室外加压器的位置，使消防队员迅速到达起火地点，实施扑救。

6．4．疏导进入大厦的外来人员暂时不要进入，等待通知。

7．设备保全队接到总指挥工作指令后：

7．1．配电室当值人员接到指令后，必须时刻注意到供电系统各区配电开关，配合有关的指示，根据情况随时关闭个别区域供电，当停止有关区域的供电时，需保持发电机的运行。

7．2．电梯—在没有乘客情况下须将所有电梯电源关闭。立即开启消防电梯，供消防人员专用。

7．3．空调、通风——必须将有关空调停下，并将电源开关关闭（消防排烟及楼梯间加压扇必须保持正常运行）。

7．4．消防泵房——必须有人员当值，保持消防栓、喷淋泵的运行，还须注意消防水箱进水是否正常。

火灾扑灭后进行善后处理（协助公安消防人员查明火灾原因结果并存档），事后由保安部经理、主管将火灾原因及扑救情况向公司领导做总结和汇报。

三、消防基本知识理论

火灾是当今世界常发生性灾害中发生频率较高的一种，火灾规律是不以人们的意志为转移的，何时何处发生火灾，是难以把握的，稍有不慎就会发生火灾事故，只要我们在思想上意识上去重视防火，明确消防的重要性，并掌握会防火、会报警、会灭火的基本知识，才能确保大厦的财产和人身安全，把不安全因素防范于未燃之中。

（一）．消防系统组成和工作原理：

1．\*\*\*广场所安装的消防主机是海湾安全技术GST火灾报警系统和海湾安全技术GST消防联动控制系统，大厦各单元/商铺自动报警系统和喷淋灭火系统均由消防中心监控。

2．消防系统的构成有：消防自动报警系统（消防主机、联动柜、电源柜）；消防水系统（消火栓系统、喷淋系统、稳压系统）;气体灭火系统（气体灭火管网、手动报警站、控制箱、气瓶甁、探测器等）：其他设施（出口指示灯、走火通道、防火门、防烟门、消防电梯等）。

3．消防系统整体运作原理概述：

当发生警报时，探测器与模块会把信息通过线路直接传入消防控制中心JB－QG/QT－GST5000主机或联动柜。在主机上显示发生警报的区域、楼层、地点，同时在彩色CRT显示系统上显示图形报警，在自动状态下，本层及上下相邻三层将会同时联动警铃、广播、风阀、停非消防用电、空调、电梯降落、水泵启动等设备，做到迅速疏散人群和灭火目的。

4．防火卷闸的工作原理：当火警发生时，火势蔓延到防火卷闸两侧时，卷闸前后两个探测器会探测到火警信号，此时防火卷闸控制系统会接到一个落闸信号，卷闸动作，消防中心同时会接收到相应报警信号，当卷闸落至中间时会在30至60秒之间暂停一下（具体时间按设计确认），最后降落之地面。

5．消防广播的工作原理：

消防广播系统应24小时处于待命状态，当火警发生后，消防系统会接受到火警信号，在自动状态下，消防广播将会自动切换到工作状态，对火警发生楼层和相邻上下三层楼播放疏散指示。

6．烟（温）感的工作原理：

烟（温）感又称为探测器，是一种自动报警装置系统，当室内或室外的空气浓度达到上限时，探测器报警亮红灯，警报信号经模块处理后输送到消防中心自动报警控制柜，在主机上发出声、光报警指示。

7．喷淋头的工作原理：

喷淋头又称为花洒，喷淋头装置有少量的化学药水，是一种自动灭火系统装置，当室内或室外的温度值达到68或98摄氏度（68适用于普通场所、98适用于高温超所）喷淋头化学药水发生变化，玻璃爆破，水源喷出，消防中心主机相应接收到报警部位，在自动状态下联动相应系统动作。

（二）．消防基本理论 1。什么叫消防

消——消灭火灾、防止蔓延。防——预防火灾。2。消防的工作方针——预防为主、防消结合。

预防为主——就是把预防火灾的工作放在首位，做到“防范于未燃”。防消结合——是要求在做好预防工作的同时，做好灭火抢救工作的准备，有效地扑灭初期火灾，做到“有备无患”。

3。消防的工作原则——谁主管、谁负责、谁当班、谁负责 所谓“谁主管、谁负责、”对消防工作而言就是设单位的法人代表要对本单位的防火安全工作负全面责任：法人代表授权担负某项工作的领导人，要对自己主管工作内的防火安全负责：各班组负责人以至每个员工都要对自己管辖工作范围内的防火安全负责。4。什么是火险隐患、火情、火灾

隐患——指可能或易于发生火灾危险的现象。火情——指一切失火现象，但没有造成大的损失。火灾——指大面积着火，造成经济、人员伤亡的损失。

5。火灾的分类

A.一般火灾、B液体火灾、C.气体火灾、D电气火灾。6。燃烧的条件A着火源、B可燃物、C助燃物。7．燃烧的过程 A起（5—7分钟）：B发展（7—10）： C最猛烈：D下降： E熄灭。

（三）．高层建筑消防防火管理

1．高层建筑的消防安全管理要贯彻“预防为主、防消结合”的方针，本着自防自救的原则，实行严格管理和科学管理。

2．楼/商铺装修防火

A．室内装修材料必须使用难燃材料，并符合广州市消防局和本大厦相关规定

B．电线采用难燃BVV电线，套难燃线管或金属管保户，采用检测合格的镇流器。C．所有电器的安装必须符合《广州地区电气设备装置规程》。D．在室内烧焊必须有管理处发出的“动火许可证”，烧焊工必须持有“烧焊证”，要在烧焊现场摆放二支以上灭火器，并有现场监督人员。

E．不得从公共区域处私自接驳电源或乱拉电线，工程施工如需增加用电负荷可向管理处申请临电。

F．严禁在装修现场储存易燃、易爆及有毒物品，诸如油类物品不许在装修现场过夜。

3．日常生活防火措施有：

A．严禁在房内焚烧可燃物品。

B．室内不准使用电炉、电烫斗等大功率的电热器具。C．不要把烟头乱丢乱仍。

D．禁止在通道存放杂物，保持通道畅通。E．关闭好防火（烟）门，（出口严禁上锁）

F．定期做好消防设施、设备的检查、做到完整好用。

4．电气防火常有因素有： 主要有六种因素：一是线路短路；二是电线接头不好造成线路接触电阻过大而发热起火；三是电气线路超负荷起火；四是漏电；五是电火花、电弧；六是电缆燃烧。

（四）．怎样报警：

任何员工发现火情，须用对讲机或电话通知消防中心。内容包括： 1．一般情况下，发现火情后应当报警和救火同时进行。

2．当发现火情现场只有一个人时，应一边报警、一边进行处理。

3．用对讲机或电话报警时应沉着，准确地说清楚起火地点、部位、燃烧物是什么、火势大小、报警人姓名以及部门。

4．火警电话：公安消防“119”，消防控制中心直线“\*\*\*\*\*\*\*\*”，内线“\*\*\*”。

（五）．怎样灭火：

1．火灾危险性及火势发展特点： \*\*\*广场分A、B两栋、其中A栋为52层（实际层）；B栋为30层，为钢筋混泥土结构，是一座综合性商业大厦，室内放置材料数量多（办公用品、电器产品等相关物品），人员数量大等特点，一旦发生火灾，造成燃烧，或是直接威胁办公人员和客户的生命、财产安全，造成很大的损失。

2．灭火的方法及原理：

A：隔离灭火发——根据发生燃烧必须具备可燃物这一条件，将与燃烧物邻近的可燃物隔开，阻止燃烧进一步扩散。

B：冷却灭火法——根据可燃物发生燃烧必须达到一定温度这一条件，将水或灭火剂直接喷洒在燃烧物上，使燃烧的温度降低到燃烧以下，从而终止燃烧。

C：窒息灭火法——根据可燃物燃烧需要足够的空气这一条件，采用适当措施阻止空气流入燃烧区，使燃烧物缺乏氧气助燃而熄灭。

D：抑制灭火发——将灭火剂喷在燃烧物上，使其参与燃烧反应，使燃烧中产生的游离基消失，形成稳定分子或火性游离基，从而终止燃烧。

3．电气火灾的扑救：

当电器设备着火时，应先立即将有关设备的电源切断，再进行灭火，对着火的带电设备应使用不导电的ABC干粉、二氧化碳等灭火器灭火，而不能使用泡沫灭火器和水灭火。

4．扑救室内火灾一般不要先开窗： 室内着火，如果当时门窗紧闭，一般来说不应急于打开门窗，因为门窗紧闭空气不流通，室内供氧不足，火势发展缓慢，一旦门窗被打开，大量新鲜空气涌入，或是就会迅速发展，不利于扑救。

5．火灾救急程序：

A：发现火灾，保持镇定。

B：用对讲机或打破就近破玻按钮及时向消防中心报警。

C：就地取材，及时灭火（消防中心设备打为自动状态，联动相关设备）。D：迅速疏散人群，转移贵重物品（切勿乘坐电梯）E：维持好现场秩序，并保护好现场。

6．在火灾警报期间，撤离楼宇的最安全方法是选择最近的安全出口（走火通道）。

**第五篇：前期物业管理合同**

前期物业管理合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

甲方：至胜房地产有限公司

乙方：新鑫物业服务企业

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将云南热作物职业学院学生新宿舍楼委托于乙方实行物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本状况

物业名称：云南热作物职业学院学生新宿舍楼

物业类型:学生公寓

座落位置：普洱市（市）思茅区思亭路3号

占地面积：3000平方米

建筑面积：2024平方米

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体师生，甲方应当要求本物业的全体学生根据本合同的物业公约履行本合同中相应义务，承担相应责任，并遵守本物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的管理制度。

第二章 委托管理服务事项

第四条 宿舍建筑本体共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅。

第五条 共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、共用照明、网线、楼内消防设施设备、监控设备、建筑物防雷设施。

第六条 附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、宿舍外上下水管道、化粪池、沟渠、自行车棚、停车场。

第七条 共用绿地、花木、建筑设施设备等的养护与管理。

第八条 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理。

第九条 公共环境卫生，包括公共场所、宿舍共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

第十条 交通与车辆停放秩序的管理。

本物业管理区域内的师生在本物业管理区域公共场地停放车辆，停放人应与乙方签订专项合同。

第十一条 维护公共秩序，包括安全监控、巡视、门岗执勤。

前款约定的事项不含学生的人身与财产保险和财产保管责任，乙方与学生另行签订合同的除外。

第十二条 管理与物业相关的工程图纸、档案与竣工验收资料、。

第十三条 根据学校的委托组织开展学校文化娱乐活动。

第十四条学生新宿舍自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方原则上应接受委托，但收费由当事双方协商。

第十五条 对学生违反本合同的物业公约的行为，针对具体行为并根据情节轻重采取报告规劝、制止、报告等措施。

第三章 委托管理期限

第十六条 委托管理期限为1年，自2024年12月31日起至2024年12月31日时止。

第四章 双方权利义务

第十七条 甲方权利义务

1．代表和维护学生的合法权益；经常听取学生的意见和建议，并及时将这些反馈给乙方；协调学生、使用人、乙方之间的关系。

2．监督学生遵守本合同的物业公约及物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的管理制度；采取措施督促学校按时交纳物业管理公共服务费用。

3．审定乙方拟定的物业管理方案。

4．检查监督乙方物业管理方案的实施及制度的执行情况。

5．审定乙方提出的物业管理服务计划、维修养护计划和财务预算及决算报告。

6．审批物业维修专项资金的使用预算，并监督物业共用部位、共用设施设备大中修、更新、改造的竣工验收；审查乙方提供的物业共用部位、共用设施设备大中修、更新、改造的书面报告。

7．在合同生效之日起30日内向乙方提供100平方米建筑面积物业管理用房，由乙方按下列第两项执行；

（1）无偿使用；

（2）按建筑面积每月每平方米30元租用，其租金收入用于添补专项维修资金。

9．与乙方办理物业管理验收手续时，应向乙方移交下列资料：

（1）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、工程竣工图等竣工验收资料。

（2）设备设施的安装、使用和维护保养技术资料。

（3）物业质量保修文件和物业使用说明文件。

（4）物业管理所必需的其他资料。

并于合同生效之日起30日内向乙方移交.10．协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动及完成物业管理各项管理目标；

11．负责本物业维修专项资金的筹集，督促学校缴纳物业维修专项资金；

12．甲方有权指定专业审计机构，对本合同约定的物业管理公共服务费收支状况进行审计。

第十八条 乙方权利义务

1．根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业管理方案，自主开展物业管理服务活动。

2．对学生违反法规、规章的行为，提请有关部门处理。

3．按本合同第十五条的约定，对学生违反业主公约的行为及时进行处理。

4．可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

5．负责编制房屋及其附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施。

6．向学校告知物业使用的有关规定，当学校装修物业时，告知有关注意事项和禁止行为，订立书面约定，并负责监督；按养护计划和操作规程，对宿舍共用部位、共用设施设备状况进行检查，发现不安全隐患或险情及时排除。

7．负责编制物业管理管理计划，资金使用计划及决算报告；并于每年1月，以书面方式向甲方提出这些计划和报告。

8．每3月向学校公布一次物业管理公共服务费用收支帐目和物业维修专项资金使用情况，将物业管理服务项目、收费标准在物业管理区域内公示。

9．对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或改善配套项目，须协商同意并征得有关部门批准方可实施；不得擅自改变学生新宿舍共用部位的用途。

10．本合同终止时，乙方必须向甲方移交由甲方提供的全部用房及物业管理全部档案资料。

11．建立、妥善保管和正确使用物业管理档案，并负责及时记载有关的变更情况；

12．接受学校、甲方、物业管理主管部门等的监督，不断完善管理服务，定期向甲方报告本合同履行情况。

第五章 物业管理公共服务质量

第十九条 乙方须按下列约定，实现目标管理

1．宿舍外观；

2．设备运行；

3．共用部位、共用设施设备的维护和管理；

4．公共环境卫生；

5．绿化；

6．交通秩序与车辆停放；

7．公共秩序维护与协助消防；

8．房屋共用部位、共用设施设备的急修、小修；

9．学生物业使用人对乙方的满意率达到80%以上。

第六章 物业管理服务费用

第二十条 物业管理服务费

1．本物业的管理服务费用执行国家、省、市有关物业管理服务费用的相关规定；

2．本物业管理公共服务费，由学校按其拥有建筑面积每月每平方米0.5元向乙方交纳；非住宿由学校按其拥有建筑面积每月每平方米0.4元向乙方交纳。

3．本物业管理公共服务费每（月）交纳一次，每次交纳费用时间为月末最后两天。

4．本物业管理公共服务费标准的调整由双方共同协商。

5．空置、空关公寓的物业管理公共服务费，分别由学校按其拥有建筑面积每月每平方米0.4元向乙方交纳。

6．学校出租其拥有的物业，其应承担的物业管理公共服务费由学校交纳，学校与承租人另有约定的，从其约定，但学校应将此约定送乙方备案并负连带缴纳责任。

7．学校转让物业时，须交清转让之前该校应承担的物业管理公共服务费。

8．物业管理公共服务费中未计入的共用设施设备运行、能耗费用，按学校实际用量共同分摊。

9．学校逾期交纳物业管理服务费的，按以下第三项处理。

（1）从逾期之日起按每天0.5元/每平方米交纳滞纳金。

（2）从逾期之日起按每天应交管理服务费的千分之三交纳滞纳金。

第二十一条 车位使用费不得高于有权核定部门规定的现行标准，由车位使用人按下列标准向乙方交纳：

全部车位：每日每个1元，每月30元，每年365元。

第二十二条 乙方受学校、物业使用人的委托对其学生新公寓自用部位、自用设备的维修、养护及其它特约服务的费用，由当事人自行约定。

第二十三条 房屋的共用部位、共用设施、设备、公共场地的维修、养护费用。本物业的学生新公寓共用部位、共用设施设备保修期满后的日常养护费用，由乙方在收取的物业管理公共服务费中列支，其大修、中修、更新、改造费用，在本物业维修专项资金中列支。共用的专项设备运行的能耗，应设独立计量表核算，据实际用量合理分摊计收费用。

第二十四条 经甲方同意，物业管理主管部门将本物业当需用维修专项资金移交给乙方代管的，乙方应当定期接受甲方的检查与监督。

第二十五条 乙方发生变换时，代管的维修专项资金帐目经甲方审核无误后，应当办理帐户转移手续。帐户转移手续应当自双方签字盖章起十日内送当地物业管理主管部门和甲方备案。

第二十六条 房屋共用部位、共用设施设备的保险由乙方代行办理，保险费用由学校按各自所占有的房屋建筑面积比例分摊。

第七章 违约责任

第二十七条 甲方违反本合同条款的约定，使乙方未完成约定管理目标，乙方有权要求甲方在30天期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二十八条 乙方违反本合同第五章的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，并达到合同约定；逾期未整改的，或整改不符合合同约定的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十九条 乙方违反本合同第六章的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权督促和要求乙方清退所收费用，退还利息并按以现金支付违约金；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第三十条 甲方违反协议，未能让学校按其拥有公寓建筑面积按本合同约定的物业管理公共服务费标准和时间交纳费用的，乙方有权要求甲方向学校催促补交并从逾期之日起交纳违约金。

第三十一条 甲乙双方中任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付3000元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，对超过部分还应给予赔偿。

第三十二条 因公寓建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方开发建设单位索赔。

因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

第三十三条 甲乙双方如有采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应当承担全部责任。

第三十四条 因违约而需解除本合同的，提出解除合同的一方应及时通知对方，合同自书面通知到达对方时即行解除，并在二十日内办理交接。如有异议，可请求人民法院或仲裁机构确认解除合同的效力。

第八章 附则

第三十五条 自本合同生效之日起30天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第三十六条 为维护学生的切身利益，在不可预见情况下，如发生漏水、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成学生财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

第三十七条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第三十八条 本合同期满后，乙方可参加甲方的管理招投标，并在同等条件下优先获得管理权，但根据法规政策或主管部门规定被取消投标资格或优先管理资格的除外。第三十九条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第四十条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方同意按下列两种方式解决：

（一）提交普洱市仲裁委员会仲裁；

（二）依法向人法院起诉。

第四十一条 学校转让物业时，应当将《本合同物业公约》与本合同作为转让合同的附件，并告之受让人关于物业管理公共服务费用等费用的交纳情况。

第四十二条 本合同期满自然终止，双方如续订合同，应在本合同期满30天前向对方提出书面意见。

第四十三条 本合同自签订起生效。

甲方（签章）：至胜房地产有限公司乙方（签章）：新鑫物业服务有限公司

二一○三年十二月三十一日

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！