# 关于规范物业管理创优汇报材料的建议

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-01-17

*第一篇：关于规范物业管理创优汇报材料的建议关于规范物业管理创优汇报材料的建议一、物业管理创优汇报材料一般分为两部分：1、物业管理创优工作汇报材料（附1封面）2、物业管理创优资料汇编（附2封面）二、物业管理创优工作汇报目录：在物业管理创优工...*

**第一篇：关于规范物业管理创优汇报材料的建议**

关于规范物业管理创优汇报材料的建议

一、物业管理创优汇报材料一般分为两部分：

1、物业管理创优工作汇报材料（附1封面）

2、物业管理创优资料汇编（附2封面）

二、物业管理创优工作汇报目录：

在物业管理创优工作汇报材料中列出工作汇报材料和资料汇编总目录。

第一编创建全国物业管理示范住宅小区工作汇报材料

1、公司简介——————————————————\*\*

2、创优工作汇报报告——————————————\*\*

3、创优工作计划————————————————\*\*

4、创优工作自查自改情况————————————\*\*

5、业主委员会推荐函——————————————\*\*

6、创优工作自评表———————————————\*\*

第二编创建全国物业管理示范住宅小区资料汇编

1、基础管理——————————————————

\*\*

2、房屋管理与维修养护—————————————\*\*

3、共用设施设备管理——————————————\*\*

4、保安、消防、车辆管理————————————\*\*

5、环境卫生管理————————————————\*\*

6、绿化管理——————————————————\*\*

7、精神文明建设————————————————\*\*

8、管理效益——————————————————\*\*

三、物业管理创优资料汇编目录

第一部分：基础设施

1、——————————————————————\*\*

2、——————————————————————\*\*

…………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………

19、——————————————————————\*\*

第八部分：管理效益

1、———————————————————————\*\*

2、———————————————————————\*\*

3、———————————————————————\*\*

四、注意事项：

1、图文并茂，页码连贯；

2、可设页眉页脚；

3、物业管理创优资料汇编因内容多可设上下册，每册的封面可设资料名；

4、物业管理创优资料汇编目录中各部分之间可设彩页加以分隔。

附1封面：

创建全国物业管理示范住宅小区

申报项目：衡阳市

申报单位：衡阳市

附2封面：

工作汇报材料 \*\*\*\*\*住宅小区 \*\*\*\*物业管理有限公司二00九年\*\*月\*\*日

创建全国物业管理示范住宅小区

资料汇编

\*\*\*\*\*住宅小区

\*\*\*\*物业管理有限公司

二00九年\*\*月\*\*日申报项目：衡阳市申报单位：衡阳市

**第二篇：物业管理创优**

物业创优工作规程

文章来源： 发表日期：2024-9-8 阅读：2689 一.目的

规范住宅小区(大厦)物业管理达标创优工作,确保创优达标工作完善有效。

二.适用范围

适用于物业管理公司创优达标工作。

三.职责

(1)公司总经理负责达标创优工作的组织、监控。

(2)公司分管副总经理和管理处经理具体负责组织实施达标创优工作。(3)管理处和公司机关各部门负责依照本规程进行达标创优工作的具体作业。

四.程序要点

(1)物业管理“达标创优”简介

1)“国家级物业管理优秀小区/大厦/工业区”达标评比:是由国家建设部每年组织的全国物业管理达标考评分为90分(百分制),参加评比的小区/大厦/工业区由各省建委或物业管理主管部门推荐考评合格后(90分)可荣获由建设部颁发的“全国城市物业管理优秀小区/大厦/工业区”荣誉称号(考评总分在95分以上可获“全国城市物业管理优秀示范小区/大厦/工业区”称号。达标后由各省建委每两年复查一次,合格可继续保持“省优”称号。2)“省级物业管理优秀小区/大厦/工业区达标评比”:是由各省建委每年组织的全省范围物业管理优秀小区/大厦/工业区评比。考评达标分数一般为85分,参加考评的小区/大厦/工业区由省内各城市推荐。考评合格后,可荣获省级“城市物业管理优秀小区/大厦/工业区”称号。达标后由各省建委每两年复查一次,合格可继续保持“省优”称号。

3)“市级物业管理优秀小区/大厦/工业区达标评比”:是由国内各主要城市自己每年举行的全市范围物业管理优秀小区/大厦/工业区评比。参加考评的小区/大厦/工业区达标后可荣获市级“物业管理优秀小区/大厦/工业区”荣誉称号。

4)“区级物业管理优秀小区/大厦/工业区达标评比”:是由各主要城市的各区级住宅主管部门举行的全区物业管理优秀小区/大厦/工业区评比。参加考评的小区/大厦/工业区达标后可荣获区级“物业管理优秀小区/大厦/工业区”荣誉称号。

(2)物业管理公司创优工作一般需要经过以下几个步骤 1)确立目标

2)成立创优领导小组。3)内部动员。

4)对照“创优”标准进行内部整改。5)进行“自检”和“预检”。6)迎检达标。

(3)“创优”达标的基本工作要点

1)确立“创优”目标:物业管理公司应首先确定准备“创优”的小区/大厦/工业区的创优目标,即明确是达到“国优”标准还是“省优”、“市优”、“区优”,以便为创优工作定一个基本格调。定立“创优”目标时,应注意结合参加“创优”小区的实际情况和公司的做主能力,不可一味地好高骛远。2)成立“创优”领导小组:“创优”工作开始前应由公司领导亲自挂帅成立“创优”领导小组。创优小组一般应由公司各部门的负责人和管理处主要领导组成。对于重要地“创优”工作,应由公司总经理亲自挂帅以便加强“创优”工作的协调,支持力度,确保“创优”工作必要的人力、物力保障。3)内部动员:“创优”开始时,应首先对内部员工,特别是参加“创优”小区/大厦/工业区管理处的全体员工进行“创优”总动员,通过会议、宣传,加强管理力度等措施使相关员工尽快进入紧张的“创优”工作状态,提高、加快工作效益、工作节奏,作好打硬仗、“吃苦”的准备。

4)对照“创优”标准进行内部整改:“创优”工作应当遵循的“创优”达标准备为参照,边整边改对照“标准”逐步达到“创优”标准的工作方式。内部工作“创优”整改包括“创优”小区/大厦/工业区硬件设施(房屋、设备、设施、环境等的整改和“创优”资料(原始凭证、管理体系等|的完善两大部分。

5)在“硬件”设施的整改方面,应当作到以下几个方面的完善: ★ 所管理物业楼宇外观的完好、整洁。“创优”小应当做到或基本做到楼宇外观完好,无墙剥落、乱涂乱画乱张贴,整洁无污染、锈迹油漆鲜亮,标识清楚。特别应注意阳台封闭的统一有序和不违反法规,不改阳台的使用功能,各种外观管道清洁完好,无锈迹污染,不违反装修管理规定的乱拉线、乱搭建、随意改动门窗色调等现象(详见《装修管理标准作业规程》;★ 所管理的楼宇内部整洁、有序、安全。无违反装修管理和消防管理法规的乱搭、乱建、乱改(改动房屋的使用功能,特别是随意改动房屋结构)等违章现象;各类楼宇内部基本设施完好、整洁、标识完整清晰(详见《装修管理标准作业规程》和《防火管理标准作业规程》);★ 所管理小区/大厦/工业区各类公共设施、设备使用功能保持良好的工作状态。“创优”整改时应对照“创优”标准。特别注意两个方面的问题:一是各类公共配套设备、设施的完备,即作为小区规划和居家生活应当配置的公共配套设施、设备不能缺项和随意减少;二是各类公共设施、设备的使用完好率应注意达标,对日常管理比较被忽略的设施、设备,如路灯、路牌等要特别加以注意保持其使用的完好率;★ 设备机房的环境和设备表面维护管理应做到整洁、干爽,无灰尘、锈迹、脱漆、杂物,无虫、鼠害迹。设备机房的和设备表面善反映出来的是直观的设备维护管理水准的高低,整改时应特别注意机房的环境整改和设备表面的维护工作,力争做到机房整洁、干爽、通风降温和防护措施完善,设备表面光泽饱满、标识清晰,无油渍、锈迹、脱漆现象(详见机电维修部相关标准作业规程);★ 消防系统配置齐全,标识清楚完善,消防疏散通道畅通。“创优\'\'整改时应特别注意对消防系统的整改,力争做到消防设施、设备齐全完好,可随时启用,消防疏散应急照明灯、消防疏散指示牌、疏散图和标识齐全、完全,消防疏散通道畅通,无任何阻碍,特别注意高层建筑的防火通道门口能随时处于关闭状态,通往天台、逃生平台的防火门无锁闭;楼宇四周消防车通道无占用、停车等易被忽略的消防隐患(详见消防管理中心各标准作业规程);★ 除消防以外的其他涉及到居民身心健康、安全的重要设施如二次供水系统、水池、水箱的清洁、消毒,煤气管道、电梯等设施、设备的安全防护措施一定要完善到位;★ 卫生状况至关重要。”创优“整改时要告别注意整改小区/大厦/工业区的各个卫生死角的卫生,如商业网点门前、停车畅⒂昱铩⑻焯ā⒗圾中转站、绿化花丛等处的卫生状况。严格管理控制好小区内的乱张贴、乱涂画等现象,严禁在小内养家禽(详见保洁部相关标准作业规程);★ ”创优“小区/大厦/工业区的环境美化对”创优“评比影响极大。整改时应特别注意环境美化、绿化的整改,力争做到使人耳目一新、赏心悦目的境界,以有效地提高分值(详见园林绿化部相关标准作业规程);★ 公共秩序的整改要力争做到各类治安、交通标识完善齐备,各种必要的防护设施完好整齐,保安设备先进完善(详见保安部相关标准作业规程)。

6)在”创优“迎检资料的整理中应力求资料的完善与真实、可靠。”创优“迎检资料通常包括以下内容: ★ ”创优小区/大厦/工业区的产权资料:--规划许可证;--用地协议书;--投资许可证;--开工许可证;--红线图;--总平面图。★ 竣工验收资料:--土建竣工验收书;--消防竣工验收证明;--水电竣工验收书;--电梯竣工验收书、电梯准用证;--通信系统竣工验收证明;--燃气系统竣工验收证明。★ 管理移交资料:--图纸移交记录;--开发建设其他资料(如隐蔽工程记录等)移交资料;--接管验收记录;--钥匙移交记录;--发展商委托管理合同书。★管理公司成立登记资料:--营业执照;--税务登记证;--企业法人代码卡;--管理处营业执照;--停车场营业执照;--管理处管理用房产权资料。★ 业主委员会成立与活动资料:--业主管委会章程;--业主管委会社团法人登记证;--业主委员选举产生记录;--业主管委会成立记录;--业主管委会召开的届次会议纪要;--业主管委会发布的公告。★ 公众管理制度(详见住户手册);★ 所有内部管理标准作业规程(管理制度);★ 所有内部管理的日常质量记录;★ 员工绩效考评结果记录;政府相关部门出具的无治安案件、火灾事故证明书;★ 所有社区文化记录;★ 所有的电梯年检、二次供水检疫、卫生消杀检疫证书;★ 所有的标识复印件;★ 所有的多种经营资料;★ 所有的政府、住户、上级公司、外界对管理处工作的评价资料。以及其他应提供的资料、记录。7)进行“自检”和“预检”: ★ 在整改硬件和整理“创优”迎检资料过程中,“创优”领导小组应不定期地组织“创优”管理处进行内部自检。每次自检均以目标为标准,详细、全面地进行自查自纠,对发现的问题详细记录下来逐项落实到责任人身上限时整改完毕。“自检”一次,整改一次,提高一步,力争在较短的时间内大幅度地提高“创优”小区的迎检水平。

★ 在“创优”迎检前一个月,内部整改即将结束的时候,“创优”领导小组应邀请行业专家对“创优”管理处进行正式迎检前的“预检”,“预检”完全采用正式检查评比的形式进行,由检查团依照评比标准,对“创优”小区/大厦/工业区的物业管理水准逐项验收,最后将结果部分和存在的问题逐一列出,以便在正式迎检前进行有针对性的最后准备并以此锻炼管理处的全体员工。

8)“迎检”准备。在正式“创优”迎检前“创优”小区/大厦/工业区应着重做好以下工作: ★ 硬件整改基本达标。

★ 资料、记录真实、全面、说服力强。

★ 到得业主/住户谅解和支持:“创优”管理处应当就“创优”的意义与业主/ 户达成充分的理解,使业主/住户的绝大多数都能支持创优工作。★ 取得业主管理委员会的支持和配合。

★ 选好住户代表,为向考评团汇报工作作好准备:“国优”、“省优”评比一般考评团都要求参加考评的小区/大厦/工业区有业主代表的发言和评价,认真选好住户代表,赢得住户代表的鼎力支持对考评至关重要。★ 写好“迎检”汇报材料:“迎检”汇报材料是为向考评团汇报工作所用发言稿,发言稿应突出“创优”小区的物业管理特色和成绩,简洁明快、重点突出,切忌冗长乏味。“迎检”汇报发言一般应包括以下几部分:--小区/大厦/工业区简介;--物业管理工作汇报;--社区文化与精神文明汇报;--“创优”工作情况。

★ 分工负责,注意迎检环境的布置:“迎检”环境的布置应注意迎检气氛的烘托,力争创造出一个有利于迎检、能够难考评团留下“好印象”的环境。★ 注意仪表仪容、言行举止,以最饱满的精神风貌迎接考评。迎检时员工的仪容仪表、言行举止,都应着力进行雕凿,“创优”领导小组应确保迎检员工的最饱满的精神风貌和精神状态参加考评,以求争取最佳的考评成果。★ 迎检时的基本要求:--精神饱满、仪容整洁;--纪律严明,紧张有序;--热情大方,不挂卑不亢;--环境优雅,轻松活泼;--自信严谨,应答适度。

(4)迎检结束后,由\"创优\'\'领导小组写出总结材料,归档保存。5.记录

6.相关支持文件

**第三篇：关于规范物业管理的建议**

关于规范物业管理的建议

在全国上下深入贯彻落实党的十八届三中、四中全会和总书记系列重要讲话精神以来，各级党政、社会团体、事业企业、单位部门和全国人民都积极投身于中央从严治党、依法治国、反腐倡廉、深化改革等决策和要求的工作中，献计献策，各尽所能，争先恐后为富民强国，实现伟大中国梦而无私奉献。

遵照深远而有重大历史和现实意义的国策，围绕我市经济、政治、文化、社会、生态文明建设、全面深化改革和依法治市的要求，我就达州城市基础设施日益改善，市容市貌明显改观，城市化水平不断提高，但由于管理体制相对落后，以致物业纠纷日趋增多，弃管现象时有发生。在直接影响到市民生活、工作环境的改善和全市社会和谐稳定大局的同时，这里浅谈一下我市当前物业规范管理上存在的系列问题，并作参考性建议。

一、存在的问题

（一）收费问题

目前全市大多数物业仍然存在物业管理服务收费难的问题，直接影响物业管理和发展。问题主要一是源于物业管理小区内建筑配套设施质量差，故障多，业主把问题和矛盾转嫁物业；二是物业同级资质、同管内容、同等质量的收费标准不同价；三是开发商房屋建筑质量差，屋顶、墙壁漏浸水，管道安装走向、坡度等设计不合理，影响业主正常生活；四是部分物业管理服务水平质量差；五是地方党政干部对物业直接指导和实地解决问题欠缺。诸多方面导致收费难。

（二）环卫问题

一些开放式小区，散居楼群缺乏相应的隔离设施，无法形成独立的区域单位，一些原则属集体企业的小区，由于企业改制而呈现无物业接管状态，城区相对一部分社区内零星楼盘无人管理。这些导致其环卫职责的缺失和不明确，区域内环境卫生就难以保证，同时个别新建楼盘在环卫布局设计上及不合理，无垃圾定点堆放设置地，导致业主乱丢乱放垃圾，使小区乱、脏、差现象时有发生。

（三）停车问题

随着社会经济的繁荣，人民生活水平也不断提高，家庭用小车数量日趋上升。由于我市存在旧小区规划设计先天不足，车位远远滞后于现实需要，而大多数新小区车位只卖不租或租价昂贵，迫使业主有车而无车位停车，则在小区进出通道、街道、巷道和人行道上乱停乱放，导致交通堵塞，影响市容和小区物业管理难以维护业主的人身财产安全。

（四）治安问题

目前全市不少小区物业管理者与社区民警人员的职能定位和责任边界划分不清晰，社区民警缺乏对小区治安工作的直接指导，也有相对部分物业管理者对小区内住户情况缺乏相应了解，欠缺宣传、沟通和交流，治安现状显得混乱。个别小区没有设立门卫，有的小区虽有门卫值守，但形同虚设，未建章立制、无规无责。个别楼盘规建中，未设置围栏和通道关卡，导致小区时常发生车辆被盗和入室盗窃等不安全现象。

（五）基层民主问题

在政策驱动下，虽然不少区域单位独立小区已进入物业企业展开物业管理服务工作，但有不少小区业主依法实施自我管理的意识薄弱，仍然未成立业主委员会，这对业主权利的主张和义务的履行都难以在日常生活中正确对待。个别小区业委会虽已成立，但责任不到位，不发挥职能作用，不征求和接受业主的建议和意见，不支持、协调物业管理服务工作。这种问题的存在，直接影响小区业主日常生活和环境质量。

二、建议

为了更好有效的规范物业管理。发挥物业管理企业在城市化建设中的重要地位和作用，促进物业有序发展，让更多物业为全市人民更好服务，特作如下建议。

（一）加强领导、依法管理

地方政府和物业管理行政主管部门以及法制宣传教育主管部门要加强对物业管理法律、法规的宣传普及，提高物业管理企业和广大业主依法共同管理小区的共同责任和意识，增强物业公司和业主依法行使自身职权和义务的能力。把物业服务行业纳入城市建设现代服务的发展规划，领导要深入到实地调查研究和解决小区物业管理工作中与业主间产生的纠纷和困难，不断推进物业规范管理的深入和完善，把物业规范管理纳入政府工作的议事日程。

（二）明确责任、加强监督

政府要组织物业管理行政主管部门，对不同区域，不同环境的小区物业企业加强目标责任落实和质量监管。部门领导要当好指导者，服务者、管理者和监督者，严格按照相关法律法规，规范物业认其履行职责和义务，明确界定权限；明确业主委员会的合法地位及职能作用；明确业主的权利和义务。加强相关部门对房屋建筑配套设施质量的监管，落实环境打造责任，等等。一切从零开始，从现在做起，将会出现更多的优质小区和良好的服务平台。

（三）努力发挥街道办事处和社区居委会的积极作用 规范物业管理，提高物业企业管理服务水平和质量，与街道办事处、社区居委会的直接指导有着举其轻重的关系，办事处和居委会是辖区物业管理企业和业主贴身领导、教育、监督的组织机构，他们能随时随地听得着、看得见小区发展和发生的一切，最能掌握辖区内各物业管理服务的水平和质量情况，最有机会了解业主的思想动态，最有充分说服力解决实际问题，检查监督可随时到位，发挥他们的积极作用，有利于加快促进物业管理服务不断改进和提升。

（四）加强队伍建设，培养素质人才

拥有一支服务到位、高素质的物业管理队伍，不仅是业主的要求和愿望，也是物业管理企业适应市场需求，实现自身生存和发展以及城市化建设管理服务标准的必然要求。因此，物业管理企业要树立以人为本的服务理念，严格按照政策法规和服务合同，全力尽职为业主服务，加强对员工的培训，提高自身素质，加强物业与业主的交流沟通，积极与政府相关部门配合，在政府和行政主管部门的直接领导下，不断壮大和发展更多的优质物业管理服务企业。

（五）面临当前问题的解决

我市当前较多物业小区都存在收费、环卫、停车、治安和基层民主工作中的共识问题，要根解这些面广复杂的普遍问题。建议从源头抓起，政府要组织相关部门定人定责，深入物业小区实地考察调研，掌握问题存在的根源，制定相应政策和解决方案，一对一的分期分批逐步解决现实问题。要高度重视，杜绝类似问题萌芽再生。例如：收费问题，可执行资质相同、管理内容相同、质量标准相同、物业管理服务收费价格就应相同的统一规定，禁止物业乱定价、乱收费现象；环卫问题，倡导和主张对所在地居民加强学习教育，提高讲卫生、爱环境的意识，引导居民自己管好自己，监督管好别人，共同管好小区；停车问题，政府要下大决心，精心合理解决新区车位空闲的具体问题，着眼长远规划城区集中停车场和新建楼盘的停车位设置，同步解决停车难和乱停车现象；治安和基层民主问题，是关系社会稳定、小区生活环境秩序和业主维护权益的重大问题，对治安环境恶劣的地方，政府要适当扶持，打造环境，改变现状，合理布局防范工作上的人力和财力，确保居民生命财产安全。各级政府和相关部门，要共同加强对小区业主的宣传、教育，让业主增强依法实施自我管理的意识，鼓励业主支持、配合业主委员会和物业管理服务工作，献计献策，共谋发展，使小区和谐发展更加完美。

2024年1月31日

**第四篇：01物业管理达标创优标准作业规范**

创优文件0001：（作业规范）

农科时代广场物业管理达标创优标准作业规范 目的

规范住宅小区（大厦）物业管理达标创优工作，确保创优达标工作完善有效。2 适用范围

适用于农科物业公司创优达标工作。3 职责

3.1公司总经理负责达标创优工作的组织、监控。

3.2公司分管副总经理和项目处经理具体组织实施达标创优工作。3.3项目处和公司各部门负责依照本规范进行达标创优工作的具体作业。4 程序要点

4.1物业管理“达标创优”简介

4.1.1“国家级物业管理优秀小区/大厦/工业区”达标评比：是由国家建设部每年组织的全国物业管理达标考证分为90分（百分制），参加评比的小区、大厦、工业区由各省委或物业管理主管部门推荐考证合格后（90分）可荣获由建设部颁发的“全国城市物业管理优秀小区/大厦/工业区”荣誉称号（考评总分在95分以上可获“全国城市物业管理优秀示范小区/大厦/工业区”称号）。达标后由建设部每两年复查一次，复查合格后可继续保持“国优”称号。4.1.2“省级物业管理优秀小区/大厦/工业区达标评比”：是由各省建委每年组织的全省范围物业管理优秀小区/大厦/工业区评比。考评达标分数一般为85分，参加考证的小区/大厦/工业区由省内各城市推荐。考证合格后，可荣获省级“城市物业管理优秀小区/大厦/工业区”称号。达标后由各省建委每两年复查一次，合格可继续保持“省优”称号。

4.1.3“市级物业管理优秀小区/大厦/工业区达标评比”：是由国内各主要城市自己每年举行的全市范围物业管理优秀小区/大厦/工业区达标评比。参加考评的小区/大厦/工业区达标后可荣获市级“物业管理优秀小区/大厦/工业区”荣誉称号。

4.1.4“区级物业管理优秀小区/大厦/工业区达标评比”：是由各主要城市的各区级住宅主管理部门举行的全区物业管理优秀小区/大厦/工业区评比。参加考评的小区/大厦/工业区达标后可荣获区级“物业管理优秀小区/大厦/工业区”荣誉称号。4.2物业管理公司创优工作一般需要经过以下几个步骤 4.2.1确立目标。

施完好、整洁、标识完整清晰（详见《装修管理标准作业规范》和《防火管理标准作业规范》）。c)所管理小区/大厦/工业区各类公共设施、设备使用功能保持良好的工作状态。“创优”整改时应对照“创优”标准。特别注意两个方面的问题：一是各类公共配套设备、设施的完备，即作为小区规划和居家生活应当配置的公共配套设施、设备不能缺项和随意减少；二是各类公共设施、设备的使用完好率应注意达标，对日常管理比较被忽略的设施、设备，如路灯、路牌等要特别加以注意保持其使用的完好率；

d)设备机房的环境和设备表面维护管理应作到整洁、干爽，无灰尘、锈迹、脱漆、杂物，无虫、鼠害迹。设备机房和设备表面反映出来的是直观的设备维护管理水准高低，整改时应特别注意机房的环境整改和设备表面的维护工作，力争做到机房整洁、干爽、通风降温和防护措施完善，设备表面光泽饱满、标识清晰，无油渍、锈迹、脱漆现象（详见《机电维修部相关标准作业规范》）；

e)消防系统配置齐全，标识清楚完善，消防疏散通道畅通。“创优”整改时应特别注意对消防系统的整改，力争做到消防设施、设备齐全完好，可随时启用，消防疏散应急照明灯、消防疏散通道畅通，无任何阻碍，特别注意高层建筑的防火通道门口能随时处于关闭状态，通往天台、逃生平台的防火门无锁闭；楼宇四周消防通道无占用、停车等易被忽略的消防隐患（详见《消防管理中心各标准作业规范》）；

f)除消防以外的其他涉及到居民身心健康、安全的重要设施如二次供水系统、水池、水箱的清洁、消毒、煤气管道、电梯等设施、设备的安全防护措施一定要完善到位； g)卫生状况至关重要。“创优”整改时要特别注意整改小区/大厦/工业 区的各个卫生死角的卫生，如商业网点站前、停车场、雨棚、天台、垃圾中转站、绿化花丛等处的卫生状况。严格管理控制好小区内的乱张巾、乱涂画等现象，严禁在小区内养家禽（详见保洁部相关标准作业规范）；

h)“创优”小区/大厦/工业区的环境美化对“创优”评比影响极大。整改时应特别注意环境美化、绿化的整改，力争做到使人耳目一新、赏心悦目的境界，以有效地提高分值（详见园林绿化相关标准作业规范）；

i)公共秩序的整改要力争做到各类治安、交通标识完善齐备，各种必要的防护设施完好齐整，保安设备先进完善（详见秩序维护部相关标准作业规范）； 4.3.6 在“创优”迎检资料的整理

力求资料的完整、真实、可靠。“创优”迎检资料通常包括以下内容： a）“创优”小区/大厦/工业区的产权资料： ——规划许可证；

s)小区业主/客户档案； t)所有的客户装修管理档案；

u)政府相关部门出具的无治安案件、水灾事故证明书； v)所有社区文化记录；

w)所有的电梯年检，二次供水检疫、卫生消杀检疫证书； x)所有的标识复印件； y)所有的多种经营资料；

z)所有的政府、客户、上级公司、外界对项目处工作的评价资料，以及其他应提供的资料、记录。

4.3.7 进行“自检”和“预检”：

a）在整改硬件和整理“创优”迎检资料过程中，“创优”领导小组应不定期地组织“创优”项目处进行内部自检。每次自检均以目标为标准，详细、全面地进行自查自纠，对发现的问题详细记录下来逐项落实到责任人身上限进整改完毕。“自检”一次，整改一次，提高一小，力争在较短的时间内大幅度地提高“创优”小区的迎检水平。

b）在“创优”迎检前一个月，部整改即将结束的进修，“创优”领导小组应邀请行业专家对“创优”项目处进行正式迎检前的“预检”，“预检”完全采用正式检查评比的形式进行，由检查团依照评比标准，对“创优”小区／大厦／工业区的物业管理水准逐项验收，最后将结果总分和存在的问题逐一列出，以便在正式迎检前进行有针对性的最后准备并以此锻炼项目处的全体员工。

4.3.8 “迎检”准备。在正式“创优”小区／大厦／工业区应着重作好以下工作： a)硬件整改基本达标；

b)资料、记录真实、全面、说服力强；

c)取得业主／客户谅解和支持：“创优”的意义与业主／客户达成充分的理解，使业主／客户的绝大多数都能支持创优工作。d)取得业主管理委员会的支持和配合；

e)选好客户代表，为向考评团汇报工作作好准备：“国优”、“省优”评比一般考评团都要求参加考评的小区／大厦／工业区有业主代表的发言和评价，认真选好客户代表，赢得客户代表的鼎力支持对考评至关重要；

f)写好“迎检”汇报材料：“迎检”汇报材料是为向考评团汇报工作所用发言稿，发言稿应突出“创优”小区的牧业 管理特色和成绩，简洁明快、重点突出，切记冗长乏味。“迎检”汇报发言一般应包括以下几部分：

**第五篇：物业管理规范**

前 言

为加强物业正规化管理，强化对员工的管理，使各项工作有章可循、有据可依，特制定本《内部规章制度》，各部门员工应根据本部门工作分工，加强对本制度的学习和领会，认真执行本规章制度中公共制度和相应制度，并严格加以实施。

本规章制度连同《所管理规定》、《员工手册》、所文件及相关管理制度，具有同等的效力，各职能部门应按照本制度对所属员工加以管理和考核，违反本规章制度将在考核中予以相应处罚。不尽之处，物业公司将适时予以补充。本规章制度从下发之日起执行。

口号：

为创建优秀物业管理小区而努力！管理宗旨：

爱岗敬业 优良服务 整洁有序 安全舒适 管理方针：

用心做事 真诚服务 细致 热情 周到 工作作风：

老老实实做人 踏踏实实工作 全心全意服务 文明礼貌用语 消防应急有数 朴素节约有方 想业主所想 急业主所急 员工手则

遵纪守法 坚持原则 衣着整洁 仪表端庄 文明语言 礼貌待人 业务熟练 工作勤奋 真诚服务 爱岗敬业

第一章 文明服务细则

员工守则

总则

一、热爱祖国，拥护共产党领导，遵纪守法。

二、遵守社会公德，讲究职业道德，文明礼貌，忠诚老实，廉洁奉公。

三、敬业爱岗，努力学习专业知识，积极进取，不断提高服务质量。

四、服从领导，听从指挥，努力工作，讲求效率，按时完成各项任务。

五、维护公司信誉，保守公司商业秘密。

礼仪规范礼仪规范

一、服务用语：

敬语：您好

请

谢谢

对不起

再见

称呼语：先生

小姐

太太

夫人

女士

小朋友 大叔

大伯

阿姨

大妈

问候语：您好

早上好

下午好

晚上好

祝贺语：恭喜

祝您节日快乐

祝您生日快乐

欢迎语：欢迎光临

询问语：请问，您需要我为您做点什么吗？

请问，您有什么吩咐吗？

操作语：请稍侯片刻，我立即为您服务。

请不要客气，这是我应

该做的

道歉语：对不起，让您久等了

请原谅

打搅您了

很抱歉

感谢语：多谢您的提示

请您多提宝贵意见

不必客气

没关系，这是我应

该做的

告别语：再见

您走好

二、服务忌语：

不

不行

不知道

不可以

不清楚

不可能

没有办法

你够麻烦

你意见真多

下班了，明天再来

你说什么

声音大一点，我听不见

我正忙着呢，现在没空

三、礼貌要点：

1、接电话时应先说：“您好，管理处”；

2、当业主来管理处时应说：“您好，请问有事吗”、“请坐”、“请您稍等”。严禁工作人员坐着与站着的客人交谈；

3、当业主表示感谢时应说：“不用谢，这是我应该做的”；

4、当业主表示道歉时应说“没关系”“请不要介意”；

5、到业主家中维修或收费时应轻声敲门，并客气地说：“对不起，打扰了”。

6、对进出大门的人员，保安人员应先敬礼同时说“您好”，再进行询问或检查等工作；

7、管理处工作人员与业主同时进出门口或同乘电梯时，应让业主先行；

8、在小区内应主动帮助业主解决困难，严禁视而不见。四、十要十不

1、要维护公司声誉，保守公司商业秘密，不得做有损公司声誉的行为。

2、要一切从公司整体利益出发，不得做损害公司利益的事。

3、要遵守劳动纪律，服从上级调动，不得纪律松垮、不听指挥或阳奉阴违

4、要廉洁奉公，不准收费不给票、私吞私分各种公款。

5、要真诚老实，不准提供假情况。

6、要敬业奉献，努力工作，不得作风拖拉。

7、要团结协作，不得互相扯皮、推诿和诬陷同事。

8、要文明礼貌，竭诚服务，不得发生与业主打骂等现象

9、要廉洁奉公，不准收费不给票、私吞私分各种公款。

10、要真诚老实，不准提供假情况。

五、行为规范

一、遵守党和国家的政策、法令。

二、严格执行公司的规章管理制度。

三、服从安排、认真做好本职工作。

四、佩带上岗证上岗，工作精力充沛，衣着整洁，言谈举止文明，礼貌待人。

五、爱护公物，爱护集体财产，拾金不昧。

六、团结同志，互相爱护，互相帮助，互勉互励，齐心协力，努力工作。

七、坚持原则，秉公办事，不谋私利。

六、员工文明服务要求

1、热爱本职工作：

①要树立干好服务工作的职业志向，热爱本职工作。②刻苦学习，不断完善和提高管理和专业技术水平。③待业主如亲人，热情服务，尽职尽责做好工作。

2、文明管理： ①仪态端庄：衣着打扮端庄、整洁，给业主有一个美的感觉，使人感到亲切、和蔼。

②语言谦逊：在接待业主过程中，语言要力求文雅、谦恭准确，务必做到“四个不讲”即：“不讲低级庸俗的口头语、不讲脏话、不讲讽刺挖苦话、不讲与管理无关的闲话”。不能取笑人、不能训斥人、不报复人。

③主动热情：在服务过程中要做到：“三个一样”即：“对待生人与熟人一个样，大人与小孩一个样，忙时闲时一个样”。

④优质服务：对业主负责就是对公司负责，处处应多为业主着想，为业主提供各种便民服务。

⑤讲诚信：诚信无欺是公司每一位员工应有的工作作风，也是我们经营管理中职业道德的一个重要内容，为此在工作中要实事求是，做到言而有信，严守信用。

第二章 岗位职责

一、各物业站长岗位职责

在所主管副所长直接领导下，贯彻执行公司各项方针、政策，全面负责管理处的日常事务和管理工作。

1、建立、健全各项规章制度，检查督促岗位责任制的执行情况，不断提高服务质量，落实奖惩制度；

2、安排和调整各部门人员工作，制订并监督、指导、检查本管理处的计划及执行情况，按月向经理室上报工作计划和工作总结，并组织编写管理报告和各种通知、公函；

3、负责传达公司文件、通知及会议精神；

4、检查监督本辖区工程维修、保安清洁卫生人员以及管理员工作情况并进行考核，按《员工手册》的要求抓好管理；

5、熟悉国家有关法规和物业管理规定，掌握各业主情况，检查督促各责任区管理的实际操作；

6、随时掌握物业费、管理费、其它费用等交纳情况，及时做好物业管理费催交的组织工作，并组织解决好有关投诉，不断改进服务质量；

7、加强部门间的团结合作，树立整体思想，密切与各部门的联系，互相沟通、协调；主持日常和定期工作会议，研究拟定下一步工作计划；

8、负责小区的治安消防工作，落实对保安队员的思想和业务的培训工作，提高保安队员的素质。

9、处理小区内重大违章、违纪行为和重大突发性事件；熟练地掌握火警、电梯困人、台风、治安案件的应急处理办法，并能有效及时组织、安排处理。

10、认真完成公司交给的其他任务。

二、内勤员岗位职责

内勤员在物业站长统一安排下，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、协助站长组织开展社区文化服务；

4、做好本站员工的考勤、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、负责物业有关图纸资料的保管、立卷、归档、借阅工作。

7、负责本部门各类通知、公函、报告的收发；

8、协助站长组织由所发起的会议，并做好会议记录；

9、完成站长安排的其他工作。

三、管理员岗位职责

在物业站长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、负责与业主沟通、回访，有效处理业主的投诉。

6、全面掌握小区房屋使用情况，建立住户档案。

7、负责小区的清洁卫生，保证小区环境卫生清新整洁。

8、全面掌握小区绿化、按绿化规划做好小区的绿化工作。

9、负责小区的治安、消防工作，保证小区治安秩序良好。

10、处理小区内违章、突发事件的处理。

11、负责对保安队员和消防员的业务和职业道德培训，提高其素质。

12、配合公司其他部门工作，完成所交办的其它工作。

四、维修人员（电工）岗位职责

1、执行物业站决定，服从管理、遵守纪律，树立良好的服务意识。

2、熟悉物业辖区内楼宇的楼幢号、单元、户数和房屋结构、水施、电施等管线走向。

3、负责对小区内供电设备、线路的保养、维修，公共部位照明设施的维修工作。

3、严格遵守服务内容与服务标准，对住户的报修要求承诺及时修理

4、积极为住户提供多项便民服务，并做到服务周到、热情、规范，无投诉。

5、工作时间按规定着装，佩戴工作牌，严格遵守操作规程以确保安全，预防意外事故的发生。工作前在维修范围内摆放适当的警告牌，完工后立即将警告牌撤离现场。

6、工作完毕及时清理施工现场杂物，并请住户在维修单上签字。

7、发现重大疑难问题要立即向上级报告，并采取相应的措施。

8、遇停电、断电、短路等情况时采取紧急措施，及时报告上级并向有关单位（个人）发出通知。

9、负责对共用部位设施的巡视和保养，并做好相关的维护和保养记录。

10、爱护工具，杜绝浪费，按规定领用工具和维修材料。

11、完成上级交办的其他任务。

五、保安队队长岗位职责

保安队长在物业站长的直接领导下，全面负责保安队的各项管理工作。

1、了解和掌握保安队的情况，根据站长的要求和意图，结合实际，建立和健全各项工作细则的奖惩条例，抓好实施组织和监督工作，对物业辖区的治安、消防、车辆交通工作全面实施管理。

2、主持保安业务工作会议，督促检查各项规章制度的落实，重点是《员工手册》及保安相关规定的落实情况，组织队员学习业务知识和形体仪表训练，认真做好培养和业务训练，提高全体队员的整体素质。

3、经常定期不定期检查保安队员的工作情况，做好监督、检查和考评工作，落实岗位责任制和奖惩条例。

4、掌握队员的思想动态，认真做好思想工作，抓好保安队伍的思想建设，关心队员的生活状况和业务水平，做好全体队员的思想教育、法制教育和职业精神教育，帮助下属正确处理好工作中的各种问题，为下属解决实际问题。

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。

六、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。

1、负责组织当班的保安工作，监督和指导认真做好执勤工作，及时纠正和登记违纪违章现象；

2、检查保安人员的着装仪容、内务卫生，保管好配备的通讯器材、保安设施、自卫武器等物品；

3、负责记录保安人员奖罚情况，检查各巡逻点情况；

4、按照保安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；

6、熟悉在紧急情况下全班的组织指挥，处理好一般性的治安事件和业主的投诉，落实安全措施，预防各种事故，工作中有处理不当的事应及时向上级请示汇报；

7、团结队员，坚持做好经常性思想工作，熟悉和掌握队员的思想动态、工作表现和工作能力。

8、完成领导下达的其他任务。

七、保安员岗位职责

1、门岗

①熟悉物业辖区的概况、平面布局及楼幢分布情况； ②保持威严可敬的仪表仪容，树立良好的精神风貌； ③负责做好大宗物品出物业辖区的管理工作，对住户装修人员及装修物品的出入进行管理，制止闲杂人员随意进入物业辖区；

④熟悉保安设施设备的操作规程及报警设施的使用方法； ⑤做好本岗位的清洁卫生和交接班工作。

⑥负责回答解决住户及来访人员提出属于本岗职责内的问题； ⑦对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止。

2、巡逻岗

①严格遵守公司规章制度，实行24巡视巡逻制度，严格执行队列行走标准，树立公司良好形象和个人道德风范；

②树立强烈的责任感，全面做好物业辖区的治安、消防、车辆、收费、以及住户求援、报警等工作，确保物业辖区治安安全，秩序井然；

③熟知本人责任区域内住户情况，了解物业辖区内其它区域房屋的地形以及各条通道的布局，做到勤巡逻、勤检查，发现问题及时处理；

④熟悉物业辖区消防设施的配置，并能熟练使用各种消防器材，掌握防火自救知识；

⑤巡查公共设备设施使用和公共卫生保洁情况，发现设施受损及时上报，对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止； ⑥加强对物业辖区的机动车辆管理，维持车辆停放秩序； ⑦积极参加职业道德和业务、消防培训，努力提高自身素质。

八、消防监控值班员岗位职责

1、值班人员不得随意离开消防控制室，每天做好值班记录。

2、不带任何无关人员进入工作室，做好保密工作，不向无关人员泄露自己的工作任务和监控设施。

3、监视所有摄像位置的图象，注意异常现象，发现情况即时通知值班保安，出现报警信号，立即核查信号真伪情况。

4、对异常现象要做好记录和录像，以作必要时查证使用，做好交接班记录。

5、监视电梯运作，收听电梯内警钟对讲电源，有情况及时报告有关部门，并与电梯及工程维修部联系。

6、当监视范围出现异常，如消防烟感器报警，可疑人员出现等等，立即通知巡逻岗值班保安到现场查看，争取将事故消灭在萌芽状态之中。

7、熟悉所管理设备的性能、操作程序，能独立进行操作，并能进行简单的维修；

8、负责设备的日常巡视、情况记录；

9、保持机房干净、整洁。

九、消防员（保安员兼）岗位职责

1、切实贯彻“预防为主，防消结合”的指导方针，认真学习有关消防知识，掌握各种灭火器的使用方法；

2、积极做好防火宣传和教育，深入开展安全检查，做到及时发现、及时报告、及时整改。

3、做好消防器材、设备的检查、保证设施处于完好状态，一旦发现火警即可投入使用。

4、物业辖区一旦发生火警，全体员工必须全力投入抢险工作，履行义务消防员的职责，不得临阵借故逃避；

5、发生火警事故时，迅速报告有关领导，拨打火警电话119，向消防部门报警，组织人员抢救险情，组织住户撤离危险地带，并做好妥善安排，做好现场安全保卫工作，严防趁火打劫捞取不义之财，协助有关部门查清起火原因；

6、加强辖区内动用明火的控制和管理。

十、保洁员岗位职责

1、遵守公司制定的各类规章制度。

2、尊重领导，服从分配，及时完成工作任务。

3、上岗佩戴好工作证，穿戴好服装，并保持整洁。

4、文明服务，作风廉洁，拾金不昧。

5、按照服务内容和服务标准对物业辖区进行清洁卫生打扫，维护物业辖区的良好的卫生环境秩序。

6、垃圾日产日清，不能长时间的积存堆放；楼梯、扶手、玻璃窗、信箱、电表箱、电梯轿厢等定期擦拭、清扫无尘土；平台、天井无积水、墙角无蜘蛛网、尘埃。

7、及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等。

8、对保洁范围内物业的异常情况及时行保安员或管理员汇报。

9、对乱扔废弃物的现象应予以制止，并及时清除。

10、妥善使用并保管好清扫、保洁的工具，做到勤俭节约、以旧换新，对无故损坏的酌情赔偿。

十一、绿化工岗位职责

1、遵守公司的规章制度。

2、服从物业领导和管理人员的检查监督，工作时佩戴好上岗证。

3、绿化养护操作场地及道路两旁整洁有序，无危及车辆、行人的现象。

4、对住户说话和劝阻有损绿化的行为要温和有礼。

5、正确并熟练操作使用园林器械，妥善保管好绿化工具设施、农药、化肥及其他用品，严格使用化肥和农药。

6、花草树木及时浇水，防止过旱和过涝。

7、对花草树木定期培土、施肥、除杂草和除病虫害，对新栽的花草树木要及时修剪、补苗、浇水，保证成活率达90％以上。

8、熟悉物业辖区内的绿化概况，充分利用绿地面积，合理布局、种植花草、树木。

9、对工作过程中发现的物业辖区的异常情况及时向保安或管理员汇报。

10、管理好浇水的自来水笼头，节约用水，做到人走水断，不准出现长流，其它开关用水笼头要及时维修。

11、妥善保管好用于绿化的械具、工具设备、设施、农药、化肥及其它用品。

十二、车管员岗位职责

1、认真负责,保持饱满的精神状态,热情接待存取车辆的车主,严格执行定号、定位停放车辆,保证进入保管室的车辆不遗失,如发生丢失车辆事 故,保管员负责赔偿。

2、值班时间保管员不得离开停车场,随时方便住户存取车辆,无论何时不得刁难车主停、取车辆。

3、值班时间不得会客、喝酒、睡觉、看报和做与工作无关的事，不得让闲杂人员进入停车场。

4、保持车辆停放整齐有序、室内场地清洁。

5、经常检查设施、器材是否完好，如有破损或不全，及时报告办公室进行维修和补充。

6、督促住户及时办理车辆停车费。

7、发现可疑或异常动静，应及时与保安人员联系和向管理员报告。

8、做好值班记录和填写相关表格；并做好交接班工作。要敬业奉献，努力工作，不得作风拖拉。

7、要团结协

第三章 相关制度

一、接待来信来访来电投诉制度

为了实现“管理无盲点，服务无挑剔，业主无怨言”的管理目标，不断完善管理体系，提高员工素质，不断改进服务质量，严格认真对待业主（住户）反馈的每一信息，特制定本制度：

1、实行“首问责任制”，管理处每一位员工，无论其部门分工，均有义务接受业主的任何来访来电、投诉，属于自己职权范围内或能够给予解决的，应当场予以解决；不属于自己职权范围内或不能予以解决的，不得任何理由推托、回避，应将业主（住户）反应的问题当场予以接待，而后转告相应部门。

2、每一位员工都有责任收集来自业主（住户）关于小区管理的看法、建议、意见等。

3、物业员工接听所有来电时，第一句必须为：“您好，德源物业”。

4、受理投诉时，必须热情接待，主动询问，面带微笑，不得推诿、无理拒绝，并做到一视同仁。

5、当被投诉者受理投诉时，受理者必须如实记录，不得提出回避。

6、对投诉内容要认真记录，及时派人处理或向主管汇报并在24小时内予以解决或答复，做到事事有着落，件件有回音。

7、凡由市政设施如水、电、气、道路、邮电、通讯等所引起的住户投诉，应努力做好解释工作,积极同市政有关部门办理交涉,尽早为业主排忧解难,决不允许推托了事.8、员工应认真做好本职工作，积极为业主提供满意管理服务，减小投诉，把矛盾消灭在投诉之前。

9、对业主的投诉应及时进行分析总结，对反复出现的问题，应组织有关部门进行深入探讨并找出解决办法，防止重复发生。

10、对投诉要记录，投诉资料要存档。

二、物业站走（回）访制度

为加强物业站与广大业主（住户）的联系，使物业站各项工作置身于业主（住户）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，特制定对住户走（回）访制度。

1、走（回）访要求

①物业站站长把对业主（住户）的走（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走（回）访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，作好走（回）访记录；

③走（回）访中，对业主（住户）的询问、意见，如不能当即答复，应告知预约时间回复；

④走（回）访后反馈的意见、要求、建议、投诉，及时逐条整理综合、研究、妥善解决，重大问题向上级领导请示解决，业主（住户）反映的问题，做到件件 有着落，事事有回音。走（回）访处理率达100%，投诉率力争控制在1%以下。

2、走（回）访时间及形式

①物业站长、管理员每月登门走（回）访4次；

②有针对性地对业主（住户）作专题调查，听取意见； ③物业站设立投诉信箱，投诉电话； ④随时热情接待来访，作好登记。

三、管理员工作责任监督区日巡视制度

1、各物业站必须为每个管理岗位员工划分一定范围的工作责任监督区。

2、每个工作日必须到各自的监督区域巡视两遍，并做好巡视记录，无纪录视作未巡视。

3、巡视监督要求：

①检查小区保安员、卫生员在岗位工作情况（着装、佩证及有无其他违反有关规章制度的行为）；

②检查小区是否有违章行为（有无乱搭建、违章装修、墙面有无乱涂、乱画、张贴广告，小区内有无乱设摊及跨门营业）；

③小区是否有不安全隐患（窨井盖是否完好，消防通道是否被堵，室外输电线路是否完好，小区内有无可疑人员活动）；

④小区内环境管理是否符合要求（树木花草有无损坏，公共场所、绿化带、楼梯道卫生情况，垃圾亭管理是否符合要求，道路上是否有乱停车辆，乱晒衣物等、小区内是否有影响正常休息的噪声源）；

⑤基础设施是否完整（路面有无破损，室外上下管道是否渗漏，路口和栏杆是否完好）；

⑥留意倾听业主对物业管理的意见反映。

4、在巡视过程中，做好记录。发现问题，能处理的应及时处理，对重大问题和不能处理的事项应向站长汇报。

四、上门维修服务的规范要求

1、敲门

有门铃时，轻按门铃，按铃时间不要过长，无人应答再次按铃，按铃时间加长。没有门铃时，则轻叩门三响，无人应答再次叩门，叩门节奏渐快、力度渐强。若无人应答，等候三分钟，若主人仍未返回，写留言条塞入用户门内。

2、介绍

主人闻声开门或在门内询问时，首先自我介绍：“对不起，打扰了，我是德源物业维修人员ⅩⅩⅩ，前来为您服务。”

3、进门

如进入十分整洁的房间，员工应将鞋子脱在门外，赤脚进入、或穿好自备鞋套，经主人许可，进门可不必套鞋套，进入室内步子要轻，工具袋背在肩上，如拎在手中，则应高于地面一定距离，不能在地上拖着工具袋。走到工作地点后，将干净的帆布或塑料布铺在主人选定的位置，用于存放工具和需要拆卸的零件，不能将工具和拆卸下来的零件直接放在地上。

4、维修

维修工作中手脚要轻，尽可能不发出噪声。实在无法避免时，应事先向房间主人打招呼。

5、整理

修理完毕，做到工完场清。

6、收费

按规定标准收费。

7、填单

如实填写《维修派工单》，请用户对修理质量、服务态度与行为进行评价并签名。

8、辞别

向用户告辞，走出房间，步子要轻，工具袋背在肩上，如拎在手中，则应离开地面一定距离，止门口时，应转身面对房间主人说：“今后有问题，请随时联系，再见。”

9、整个工作期间不得收受业主送的物品，尽量不借用主人家里的工具、抹布等。

作，不得互相扯皮、推诿和诬陷同事。

8、要文明礼貌，竭诚服务，不得发生与业主打骂等现象

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！