

行政管理制度

目 录

第一章 总 则	3-4
第二章 人事管理权限	5-5
第三章 人员招聘、录用管理制度	6-9
第四章 劳动合同管理	10-12
第五章 考勤管理制度	13-16
第六章 薪资与福利管理制度	17-20
第七章 绩效考核管理制度	21-26
第八章 员工行为规范	27-30
第九章 奖惩管理制度	31-35
第十章 培训管理制度	36-39
第十一章 公司内部沟通管理程序	40-41
第十二章 岗位证书管理制度	42-42
第十三章 会议管理制度	43-45
第十四章 印章证照管理制度	46-47
第十五章 办公室守则	48-49
第十六章 办公环境管理制度	50-51
第十七章 办公设备管理制度	52-53

第十八章 对讲机管理制度	54-55
第十九章 工作服管理制度	56-58
第二十章 内部车辆管理制度	59-61
第二十一章 资产管理制度	62-64
第二十二章 物资采购管理制度	65-67
第二十三章 仓库管理制度	68-69
第二十四章 文件管理制度	70-73
第二十五章 行文管理制度	74-76
第二十六章 宿舍管理制度	77-79
第二十七章 信息管理制度	80-83
第二十八章 声明	84-84
第二十九章 相关表格	85-184

第一章 总 则

- 1、本公司人事行政管理手册旨在建立现代的管理体系，加强公司的人事管理，明确人事管理权限及人事管理程序，使公司人事管理工作有所遵循，特制定本制度。
- 2、本办法规范了人事行政管理工作的基本原则、政策及管理操作流程，其主要内容涉及：人力资源规划和计划、招聘、培训、考核、调动、借调、工作轮换、辞职、辞退、裁员、薪酬与福利、劳动合同与考勤等。
- 3、适用范围：本规定适用公司全体职员，即公司聘用的全部从业人员
- 4、除遵照国家有关法律规定外，本公司的人事管理，均依本制度规定办理。

一、管理原则

- 1、“严格管理”是向广客户提供满意服务和公司获得良好社会效益和经济效益的强有力的保证。公司特制定内部管理原则，以保障正常的运作秩序。

本公司在内部管理中，将严格贯彻以下十大原则：

1.1 统一指挥原则

各级员工都必须执行董事长会的决策，接受在董事会领导下的总经理的统一领导；

1.2 层级管理原则

每一级员工在工作中必须听从直接上级指挥或执行上级授权人员的命令，各级管理人员只对直接下级拥有指挥权；

1.3 分工负责原则

每一个员工按照分工对自己分担的业务工作负全面的责任；

1.4 责、权、利连带原则

每一个员工的责任、权限、利益三方面连带生效；

1.5 命令服从原则

每一个员工必须执行其上级的命令；

1.6 督促工作原则

各部门及人员要接受并配合公司授权监督部门或人员的督查和领导，对工作中的偏差要及时采取纠正措施进行改进；

1.7 民主参与原则

每一个员工对本部门及公司经营与管理均享有建议权和监督权；

1.8 友好协作原则

在不影响本部门正常运作前提下，各部门有尽可能为其他部门提供协作的责任；

1.9 特殊授权原则

在任何情况下，每一个员工都必须接受本公司授权人员的指挥；

1.10 奖优惩劣原则

每一个员工的功绩都受到奖励，其过失也将受到应有的惩处。

二、人才使用原则

- 1、人力资源管理遵循“以人为本、公正公开、适才适用、依法管理”的原则
- 2、用其所长：用人所长、容人所短。使其智者尽其谋，勇者尽其力。
- 3、用其所愿：在服从工作需要的前提下，力求个人自身价值的实现与企业的发展目标相统一。
- 4、用当其时：打破论资排辈、求全、平衡、照顾的束缚。

三、招聘原则

- 1、德才兼备，以德为先。
- 2、公平竞争，择优录取。
- 3、强调共同理想、团队意识和协作精神。
- 4、依据应聘者是否适合应聘岗位职务的综合素质和培养潜质，并以该职位人员应具有的实际知识和操作技能做为考核原则。

第二章 人事管理权限

- 1、总经理确定公司的部门设置和人员编制，决定全体职员的待遇。
- 2、人力资源部工作职责：
 - 2.1 协助各部门办理人员招聘，聘用及解聘手续。
 - 2.2 负责管理公司人事档案资料。
 - 2.3 负责公司人事管理制度的建立、实施和修订。
 - 2.4 负责薪资方案的制定、实施和修订。
 - 2.5 负责公司日常劳动纪律及考勤管理。
 - 2.6 组织公司平时考核及年终考核工作。
 - 2.7 组织公司人事培训工作。
 - 2.8 协助各部门办理公司职员的任免、晋升、调动、奖惩等人事手续。
 - 2.9 负责公司各项保险、福利制度的办理。
 - 2.10 组织各部门进行职务分析、职务说明书的编制。
 - 2.11 根据公司的经营目标、岗位设置制定人力资源规划。
 - 2.12 负责劳动合同的签定及劳工关系的处理。

第三章 人员招聘、录用管理程序

人员招聘与录用办法

1. 目的

为满足公司发展需要，有效、有序地招聘和录用符合公司要求的各类人员，为公司人力资源系统充实新生力量，实现公司内部人力资源的合理配置。

2. 适用范围

适用于公司各部门。

3. 方法和过程控制

3.1 招聘条件

3.1.1 经理级管理人员

大学专科以上文化程度，年龄28—40岁之间，三年以上相关工作经验，政历清白，有较强的文字功底和职业操守，身体健康，五官端正，思路清晰，具有较强的沟通能力和管理技巧，无不良习惯；

3.1.2 主管级管理人员

大学专科以上文化程度，年龄22—40岁之间，技术岗位须持有相关专业的岗位证书，两年以上工作经验，政历清白，有较强的服务意识及职业操守，身体健康，五官端正，思路清晰，具有较强的沟通和协调能力，无不良习惯；

3.1.3 专业技术人员

3.1.3.1 中技以上文化程度，年龄22—45岁之间，身高男1.70米以上，女1.60米以上；持有相关专业的上岗资格培训证书；有三年以上工作经验，政历清白，身体健康，五官端正，思路清晰，具备一定的沟通及协调能力，无不良习惯，熟悉本岗位作业流程；

3.1.3.2 特殊要求：

会计、出纳者须持有效的《会计上岗证》

3.2 录用程序

3.2.1 人员需求审批

3.2.1.1 在经营年度结束前，各部门根据工作需要，本着精简高效的原则，拟定招聘计划，写明岗位、名额、对应聘者的要求，报公司办公室汇总后，报总经理批准后统一招聘；

3.2.1.2 经总经理确定的人力资源计划，由办公室负责办理招聘事宜；

3.2.1.3 人事行政部统一组织、安排招聘场地、时间、人员及有关事宜；

3.2.1.4 对于临时需要招聘的岗位，经总经理同意后，由办公室负责办理；

3.2.2 人员面试

3.2.2.1 办公室对应聘者的简历进行认真筛选后，协调安排面试；

3.2.2.1.1 第一轮面试是由办公室主持的资格审查，重点考核应聘者的基本素质、求职动机和其他资格条件，必要时组织相应的笔试。对各重点岗位的重要的人员，由办公室进行相应的背景调查。

3.2.2.1.2 第二轮面试由用人部门主管/经理主持，侧重于考察应聘者的业务素质特征和业务能力，兼顾对基本素质的考察。

3.2.2.1.3 第三轮面试由相关领导主持，重点对应聘者的素质、专业知识和组织协调等进行考察，兼顾考察其稳定性和适应性。

3.2.2.2 应聘人员需于面试前携带《个人简历》；

3.2.2.3 面试合格人员需由部门、办公室及分管领导在《员工档案表》上加其意见，报总经理审批；

3.2.2.4 被录用人员由办公室为其办理入职手续，凡符合公司用人条件、经全面考核同意办

理入职者，须经过试用期；试用期一般为一个月，管理职务为三个月；

3.2.2.5 新职员在试用期满后，通过写出《转正申请书》的方式，上报用人部门负责人；

3.2.2.6 用人部门根据其工作表现能力，在新职员试用期满之后一周内，做出同意转正，延长试用或不拟录用的决定，并报请办公室及各分管领导考核、评定，公司总经理批准后方可转为正式员工。员工转正后与公司签订劳动合同，并享受公司社会保险等福利待遇。

4.3 被录用人员必备资料

4.3.1 两张一寸免冠近照；

4.3.2 身份证、户口本复印件（须交验原件）；

4.3.3 学历证书、职称证书复印件（须交验原件）；

4.3.4 其它能证明自己特长、能力的资料；

4.4 公司内部晋升

4.4.1 各部门根据工作业务发展需要，经总经理核定的编制内增加人员，根据职位性质确定是否在公司内部选聘。应本着先内部调整，最大限度的发挥现有人员的潜力，以充分调动员工的工作积极性。

4.4.2 办公室将所需内部选聘职位及条件向全公司公告，符合条件的员工经所在部门同意均可参加；

4.4.3 办公室审核报名人员的材料，组织考试、现场答辩、员工评选；

4.4.4 竞聘合格后，由办公室开出调动通知单，方可上岗。

4.5 有关转正的相关规定

4.5.1 试用期一般为一个月，新员工试用期内，原则上不允许请事假。如有特殊情况，按公司相关规定，申请病、事假，但试用期按请假天数顺延。试用期上班不足三天的职员要求辞职，不计发工资。

4.5.2 新员工在试用期间旷工一次或迟到早退累计三次（含三次）以上，即随时解聘。

4.5.3 新员工延期转正的，所在部门主管须对其进行延期转正面谈，每延长一个月试用期需面谈一次，试用期最长不超过三个月。

第四章 劳动合同管理制度

为明确公司与员工双方的权利与责任，规范公司人力资源管理工作，稳定员工队伍，保证公司长远发展，公司按照《劳动法》的要求，制定劳动合同管理制度。

一、劳动合同签订的条件

符合以下条件的员工方可与公司签订劳动合同。

- 1.1 符合公司聘用条件，被公司录用并转正的新员工，双方即签订劳动合同。
- 1.2 未与其他单位订立仍在生效的劳动合同。
- 1.3 个人资料已全部备齐并报公司办公室存档。

二、关于劳动合同期限的规定

订立的劳动合同的开始日期均为“到岗日期”，合同期限分为有固定期限劳动合同、无固定期限劳动合同及以完成任务为期限劳动合同。

三、劳动合同签订程序

1、首次签订劳动合同的程序

- 1.1 新员工转正成为正式员工后，应在一周内填写劳动合同；
- 1.2 办公室负责劳动合同的人事主管应审定合同的填写规范，确认无误并加盖公章后，将其中一份返还本人保存。

2、续签劳动合同的程序

- 2.1 办公室在员工合同到期前40天，将通知其相应部门，部门根据岗位安排、人员的工作状态及员工的意愿决定是否与其续签合同，如决定劳动合同期满后继续续签的，报公司办公室。（需在备注中注明“续签”），其余程序与首次签订程序相同。
- 2.2 部门根据岗位安排、人员的工作状态决定劳动合同期满后不再与其续签的，应在该员工劳动合同期满前30天内书面通知该员工，劳动合同期最后三天在部门相关人员的监督下到办公室办理完毕离职手续后离开。
- 2.3 如员工决定在劳动合同期满后不再与公司续签的，应于劳动合同期满之前提前30天写出《解除劳动合同申请》，并在“解除劳动合同原因”一栏注明：“本人与公司签定的劳动合同将与××年×月××日期满，经考虑决定不再与公司续签新的劳动合同”，按辞职审批权限经批准后方可于合同期满后，办理离职手续。

四、劳动合同的变更

- 1.1 公司可根据工作需要或员工的实际能力，变更员工的工作岗位、薪酬待遇等劳动合同中

有关事项；

1.2 公司和员工应就劳动合同变更事项进行协商。双方协商一致的可变更劳动合同，双方未就变更事项达成一致的，可协商解除劳动合同。但确因员工工作不能胜任需变更劳动合同有关条款时，员工应无条件服从公司的安排。

五、劳动合同解除程序

1、 劳动合同的解除（由职员（工）本人提出）：

经劳动合同当事人协商一致，劳动合同可以解除。

1.1 各类人员解除劳动合同审批权限

职员（工）申请解除劳动合同的由部门批准，报人事行政部审核，总经理批准。

1.2 各类人员解除劳动合同时间要求

1.2.1 在试用期内，职员（工）须提前三天通知用人单位解除劳动合同。

1.2.2 劳动合同期内，职员（工）本人决定与用人单位解除劳动合同，必须提前三十天向所在部门提出申请，填写《解除劳动合同申请表》报部门批准，人事行政部审核、备案，并于申请期满后领取本月薪金。

1.2.3 未提前三十天书面申请者，应承担违约赔偿责任，赔偿金数额最多不超过本人解除合同前12个月的工资总额。

1.2.4 凡因特殊原因向部门提出解除劳动合同申请的人员，需及时填写《解除劳动合同申请表》经部门批准，人事行政部审核后办理完善手续，并自解除劳动合同之日起一月后，方可领取本月薪金。

1.2.5 申请解除劳动合同的人员在申请没有获得批准前，必须坚守岗位，服从部门管理，否则以擅自离开岗位处理，作自动离职论处。

2、 劳动合同的解除（由用人单位提出）：

2.1 职员（工）如有下列情形之一或在最后警告后，该职员（工）再一次违反公司的有关规定，或该职员（工）犯有严重错误的，公司将视其情节轻重，予以劝退或即时解除劳动合同。

2.1.1 试用期间，不符合录用条件及公司各项要求者。

2.1.2 患病或非因工负伤，医疗期满后仍未痊愈或虽已痊愈但不能从事原工作者。

2.1.3 经常迟到、早退、旷工、消极怠工，不服从管理者。

2.1.4 故意损坏设备、工具、浪费原材料、能源造成经济损失情节严重者。

2.1.5 服务态度恶劣，服务形象不佳，严重损害顾客利益或公司声誉者。

2.1.6 持非法取得的或无效的《毕业证书》、《结业证书》、《职称证书》、《特种作业操作证》、

《技术等级证书》或《技师合格证书》而上岗者。

2.1.7 违反操作和安全规程,违章作业造成他人伤亡或财产损失者。

2.1.8 有贪污、盗窃、赌博、营私舞弊等违法行为者。

2.1.9 无理取闹、打架斗殴,严重影响社会秩序或犯有其他严重错误者。

2.1.10 员工行为给公司造成重大损失或触犯国家法律法规者。

2.2 部门提出与职员(工)解除劳动合同时,需填写《解除劳动合同审批表》报管理处和人事行政部审核,总经理批准后方可执行。

2.3 公司有权根据《劳动法》及《劳动合同法》中有关条款的规定立即解除与职员(工)的雇佣关系。公司将依法对被终止《劳动合同》职员(工)进行补(赔)偿。

六、离职手续的办理

解除劳动合同人员必须办理好离职手续后方可离开部门,具体手续如下:

- 1、办理工作交接手续。
- 2、归还所借公款。
- 3、归还办公用品。
- 4、交还公司发放的工作证、工作牌、出入证及其他有关证件和物品。
- 5、交还公司所发工作服。
- 6、住公司宿舍职员(工)必须及时办理好退房手续。
- 7、人事行政部根据部门最终签名确认的《离职人员完善手续表》制作工资结算单。
- 8、公司人事行政部审核工资结算单和有关资料,无误后办理有关薪金结算手续。

七、附相关表格:

- 附表1 《劳动合同签署声明》
- 附表2 《签订劳动合同审批表》
- 附表3 《不续签劳动合同审批表》
- 附表4 《不续签劳动合同通知书》
- 附表5 《解除劳动合同申请表》
- 附表6 《解除劳动合同审批表》
- 附表7 《解除劳动合同通知书》
- 附表8 《离职人员完善手续表》

第五章 考勤管理制度

为严格公司考勤管理，保证公司各项工作的有序、顺利开展，员工考勤、休假和请假应严格按照本管理制度执行。

一、关于工作时间规定。

由于公司业务特性所定，各部门各类人员上班时间不尽相同，请遵照管理处和公司规定的时间上、下班。

二、打卡制度

2.1 公司实行上、下班打卡制度。全体员工都必须自觉遵守工作时间。

2.2 打卡次数：一日两次，即早上上班打卡一次，下午下班打卡一次。

2.3 打卡时间：打卡时间为上班到岗时间和下班离岗时间；

2.4 因公外出不能打卡：因公外出不能打卡应填写《外勤登记表》，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。

三、手工考勤制度

3.1 手工考勤制申请：由于工作性质，员工无法正常打卡（如外围人员、出差、指纹无法正常使用者），可由各部门提出人员名单，经管理处经理批准后，报人事行政部审批备案。

3.2 参与手工考勤的员工，需由其主管部门的考勤员(文员)或部门指定人员进行考勤管理，并于每月 27 日前向人事行政部递交考勤报表。

3.3 参与手工考勤的员工如有请假情况发生，应遵守相关请、休假制度，如实填报相关表单。

四、 加班管理

4.1 定义

加班是指员工在节假日或公司规定的休息日仍照常工作的情况。

加点是指员工在正常班次内已保质保量完成额定工作之后，为完成主管安排的额外工作或超前性工作而延长工作时间的情况。

本规定中所指的“加班”，包括以上加班、加点两种情况。员工在完成工作目标过程中，因个人原因而产生的加班加点不作为加班。

4.2 加班申报及补偿规定

4.2.1 公司提倡员工提高工作效率，力争在正常工作时间内完成当日工作。

4.2.2 员工加班应提前申请，事先填写《加班审批表》，因无法确定加班工时的，应在本次加班完成后3个工作日内补填。《加班审批表》经部门主管、管理处经理同意，人事行政部审核，总经理批准后有效。未填写《加班审批表》或未履行报批手续的加班，公司不予承认。

4.2.3 员工加班，也应按时打卡，没有打卡记录的加班，公司不予承认。

4.2.4 原则上，参加公司组织的各种培训、集体活动不计加班。

4.2.5 加班工资的补偿：员工在排班休息日的加班，可以以倒休形式安排补休。原则上，员工加班以倒休形式补偿的，要求在60天内（从加班当日起计）倒休完毕。未经批准，逾期作废。加班可按1:1的比例冲抵病、事假。节假日加班按国家相关制度给予补偿。

4.3 加班的申请、审批、确认流程

4.3.1 《加班审批表》每人每月一张。

4.3.2 各部门的考勤员(文员)负责《加班审批表》的保管及申报。员工加班应提前申请，经管理处同意，人事行政部审核，总经理批准后有效。

4.3.3 管理处考勤员负责在每月5日前将上月汇总交人事行政部，逾期未交的加班记录公司不予承认。如因特殊情况不能按期上交的，经主管副总经理批准，可延到下月一并上交。

4.3.4 如管理处或部门未设文员，以上职能由管理处指定的人员履行。

4.4 倒休

4.4.1 员工倒休需提前申请，并以不影响管理处或部门工作为前提。倒休需填写《职员(工)请假单》，倒休需写明倒休的日期，经部门主管、管理处经理同意，人事行政部经理审核，总经理审批。

4.4.2 当月倒休最小单位按0.5天计算。

4.4.3 无加班批准记录而批准员工倒休的，公司按旷工处罚批准人，旷工天数为批准员工倒休天数。

4.4.4 员工自行倒休的按旷工处理，情节严重、造成损失的，按严重违纪处理，立即解除劳动合同并没有任何补偿。

五、职员(工)请假规定

5.1 职员(工)因病、因事请假，须事先填写《职员(工)请假单》，按审批权限逐级上报，经批准后方可执行。

5.2 职员（工）每月享受一个半天的有薪病假，如因特殊情况请病假、事假无法提前请假时，必须于休假当天上午 9：30 前通过电话向部门经理请假，并在上班后第一天完成请假审批手续，否则按旷工处理。

5.3 对病假、产假、计划生育假、婚假、丧假等需提供相应有效证明的假别，请假时不能提供有效证明的，可先请事假，但必须在事后 2 天内补齐有效证明后再作相应处理。

5.4 员工请假、外出期满应在 3 日内销假。因未及时销假而造成员工本人的考勤记录异常，人事行政部有权不作任何修改。

5.5 各类假期（除带薪休假、国家法定节假日调休外）在休假期间所跨的公休日均作相应假别的休假处理。

六、 缺勤规定

6.1 在规定上下班时间内，延后/提前打卡者，视为迟到/早退。迟到或早退10分钟以内，扣除当月考核分5分，10分钟以上半小时以内者，每次扣除当月考核分10分；半小时以上一小时以内者，每次扣除当月考核分20分；超过一小时以上按旷工处理。

6.2 旷工扣款规定：

无故不上班或故意不签到者按旷工处理，旷工半天扣除当日薪金，旷工一天扣除当月薪金的10%，旷工二天扣除当月薪金的20%，旷工三天作自动离职处理，公司不承担任何形式的补偿。

6.3 上班迟到或早退10分钟以内月累计两次者，扣除当月考核分20分。

七、请假审批权限规定

7.1 部门经理可以批准属下职员（工）二日（含）以内的病、事假，并报人事行政部备案；二日（不含）以上病、事假经所在部门经理同意，人事行政部审核，报总经理审批。

7.2 职能部门经理及管理处经理可以批准下属主管一天（含）以内病、事假并报人事行政部备案。一天（不含）以上请假须经人事行政部审核，报总经理审批。

7.3 经理级以上人员请假，由人事行政部审核，报总经理审批。

7.4 各管理处员工的带薪休假，经部门主管同意后，由管理处经理和人事行政部审核后报总经理审批。

7.5 各管理处经理、职能部门经理及总部员工的带薪休假，经人事行政部同意后，报总经理审批。

7.6 上班后，未及时办理补假手续或不经批准的缺勤按旷工处理，超过请假时间又未续假者亦以旷工处理。

注：如因经理外出，无法在规定期限内审批签字，可在得到主管本人电话许可后，交由部门考勤员(文员)代为处理，事后补齐书面审批签字。

八、考勤管理

8.1 各部门需指派专人负责记录原始考勤，考勤记录时间为每月X日至3X日。次月5日前各部门须将考勤记录统计表报人事行政部汇总制作《考勤汇总表》(如有请假发生须附请假单原件)，不得随意拖延、瞒报。

8.2 各部门每月5日前须将本部门当月排班表报人事行政部备案。

九、附相关表格：

附表1、职员（工）请假单；

附表2、外勤登记表；

附表3、加班审批表。

第六章 薪资与福利管理制度

1、工资标准

1.1 试用期工资标准：

本公司实行员工试用制，试用时间一般为一个月，试用期工资按聘用工资80%-90%的标准计发。

1.2 转正后工资级别：

试用期满，人事行政部根据该职员（工）工作表现、绩效及工作能力，拟定工资，报总经理审批。

2、薪资调整

2.1 职员（工）职务变动，如职务晋升，从正式任职后下一个月起，薪金可进入该职位的相应级别；降级从降职后的当月起计算；

2.2 为公司做出突出贡献，上级考核优秀，具有继续发展潜质的职员（工）可申请在本等级内晋级；

2.3 已享受与实际职级高一的技术等级薪酬，而未取得相应技术等级的职员（工），必须在取得相应技术等级后方可进行薪酬晋级。

3、工资的支付

3.1 支付时间

公司执行月薪发放制度，一般情况下，于每月15日左右支付上月月薪（遇节假日等特殊情况下日期顺延）。

3.2 支付形式

公司采用银行代发工资的形式，即公司将在每月发薪日将薪金转入以员工个人名义开立的银行账户内，员工可以随时到银行查询和领取。

3.3 代扣代缴

依据相关劳动法规的规定，公司对个人所得税和社保等进行代扣、代缴。

3.4 个人所得税

公司依照劳动法和税法，对员工的薪酬代扣、代缴个人所得税。

4、保密规定

公司薪酬水平和员工个人薪酬作为公司机密禁止相互打听和向公司外部泄露，否则按违

纪处理。

5、福利标准[职员（工）转正后享受]

5.1 培训：

每年为在公司服务满三年以上的职员（工）提供外出考察、学习和外送培训的机会。

5.2 各类月度补助：（转正后享受）

5.2.1 工龄补助：职员在公司工作满一年后，根据其工作表现，每月可享受固定工龄工资；

5.2.2 季节性补助：包含过节费、夏季防暑降温费、冬季取暖费等。

5.2.3 加班补助：根据职员（工）工作性质每月享受固定加班补助，法定节假日加班不能安排补休的，按《劳动法》规定支付加班费；

5.2.4 交通费：管理人员转正后享受每月固定的交通费；缺勤者按享受交通费等级按天扣除相应交通费（有薪假期除外）；交通费报销时须附相应票据（以当月时间为准）。

5.2.5 伙食补贴：职员（工）享受公司非货币形式的伙食补贴（到岗享受）；

5.2.6 通讯费：主管级200元/月，经理级300元/月，总经理助理级400元/月，副总经理级600元/月，总经理800元/月。享受通讯费人员必须保证手机24小时畅通无阻；通讯费报销须提供电信部门正式发票（所提供报销姓名及号码必须与本人实际情况相符，反之则须附相关证明说明），超过报销额度部分自付，不足部分实报实销。

5.3 医疗及保险：

5.3.1 公司每两年为在册职员（工）组织一次体检，费用由公司承担。

5.3.2 社会保险：包含养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险，职员（工）转正后按北京市规定缴纳。

5.4 过节费、年终奖：

5.4.1 过节费：已通过试用期并成为公司职员（工）享受公司所发放的过节费。

5.4.2 视部门业绩、个人季度考核结果及出勤率，享受年终奖（限截止到发放日已通过试用期的公司职员享受）。

5.5、各类工资：

5.5.1加班工资：

员工在排班休息日的加班，可以以倒休形式安排补休。原则上，员工加班以倒休形式补偿的，要求在60天内（从加班当日起计）倒休完毕。未经批准，逾期作废。加班可按1：1的比例冲抵病、事假。

员工在法定节假日的工作，公司支付加班工资。加班工资按照不低于日或者小时的基本工资

的300%支付。

5.5.2 病假

5.5.2.1 请病假一至二天扣除日工资的40%；三至六天扣除日工资的60%；六天以上（不含）病假按医疗期工资发放。

5.5.2.2 当月请病假超过5天的，不计发年终奖当月份额；

5.5.2.3 当月病假6天（不含）以上，从第7天开始，执行医疗期工资，医疗期工资=北京市最低工资标准的80%；

医疗期工资执行时间：一般工龄10年以下、司龄5年以下的，可享受3个月（自休病假第一天起计）医疗期工资，3个月后不再计发工资；一般工龄10年以上、司龄5年以下的，可享受6个月（自休病假第一天起计）医疗期工资，6个月以后不再计发工资。

5.5.2 事假

请事假按事假天数扣除日工资100%。

5.5.3 法定节日：

(一) 新年，放假1天(1月X日)；

(二) 春节，放假3天(农历除夕、正月初一、初二)；

(三) 清明节，放假1天(农历清明当日)；

(四) 劳动节，放假1天(5月X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X日、2日、3日)；

(八) 妇女节半天(3月8日)。

5.5.4 年假：

司龄满1年至10年的可享受5天年假，满10年到20年的可享受10天年假，满20年以上的可享受15天年假。

5.5.4.1 各部门每年年初提交本年度内部门人员休假安排计划于人事行政部，并根据计划合理安排职员（工）休假。

5.5.4.2 职员（工）根据部门计划提前七天向所在部门提出休假申请，部门负责人根据本

部门具体情况进行审核并报人事行政部备案；管理处经理、总部部门经理级以上人员休假须报总经理批准。

5.5.4.3 年假原则上一次休完，当年未休即作废，不得跨年度累计或多次使用（特殊情况除外）。年内病、事假连续或累计超过二十天者，当年不得享受年假。

5.5.4.4 年内已休产假的职员（工）不再享受年假，如跨年度休产假，只影响一次年假

5.5.5 婚假：

婚假三天。凡符合晚婚（男年满25周岁，女年满23周岁以上初婚）条件的职员（工），可再享受晚婚假七天。遇公休日或法定假日连续计算假期（休婚假须出示结婚证）。

5.5.6 丧假：

职员（工）父母（同时有生父母和养父母只享受一方）、配偶、配偶的父母、子女死亡给予丧假三天；职员（工）兄弟姐妹、祖父母、外祖父母死亡给予丧假一天（须提供由当地派出所出具的死亡证明）。

5.5.7 产假：

5.5.7.1 凡在公司服务满一年以上女职员（工）可享受九十天产假，从分娩之日算起。剖腹产增加十五天；多胎生育的，每多一胎增加十五天；

5.5.7.2 职员（工）应在怀孕后三个月内通知部门及人事行政部，并呈交医院诊断证明，提出分娩假期申请；

5.5.7.3 女职员（工）哺乳期自婴儿出生到周岁，每天可享受一小时哺乳时间；

5.5.7.4 男员工凭医院证明可在配偶生产时享有1天陪产假

5.5.8 工伤假：

员工因工（公）造成病、伤、残等，必须填写《工伤报告表》。经人事行政部审批确认后，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。

5.5.9 住院慰问：

员工住院期间，视具体情况人事行政部组织人员慰问。

6. 相关质量记录和表格

附表1 《考勤汇总表》

附表2 《职员（工）加班登记表》

附表3 《职员（工）加班登记汇总表》

附表4 《薪金调整审批表》

附表5 《薪金调整通知书》

第七章 绩效考核管理制度

1. 目的

为提高各部门及员工的工作绩效，挖掘各类人员的潜能，充分调动职员（工）的工作积极性和主动性，通过对结果的反馈、分析来实现员工绩效的提升，激励员工的工作积极性，提高和维持公司管理水平和客户服务质量，促进企业人才的开发和合理使用，进而改善项目管理水平和业绩。

2. 原则

2.1 量化考核与公平、公正、公开原则相结合；

2.2 结果导向与行为能力表现相结合；

2.3 侧重绩效改进与提升。

3. 考核时间

考核评估按月度进行。

4. 考核的对象

司龄满一个月的职员（工）

5. 考核结果应用

5.1 作为激励的手段，与调薪、发放绩效工资、续订/终止劳动合同、奖励外训等工作挂钩；

5.2 为人事晋升、调派等提供参考依据；

5.3 为年终评优提供参考依据。

6. 考核办法

6.1 项目人员考核（主管（含）以上管理人员）。

6.1.1 绩效考核小组，项目成员包括固定成员（原则上为项目主管级[含]以上人员）和非固定成员，并由项目经理担任小组组长；

6.1.2 考核成绩划分为优秀（绩效分数90-100）、良好（绩效分数80-89）、合格（绩效分数60-79）、不合格（绩效分数小于等于59）四个等级；

6.2 项目、职能部门经理考核

6.2.1 考核小组，成员由职能部门负责人组成，并由总经理任小组组长。

6.3 激励

6.3.1 发放绩效工资：绩效工资的发放周期为按月发放，奖金系数设定优秀为1.0-1.5，良好为1.0，合格为0.6-1.0，不合格为0.6以下。

6.3.2 另结合工作需要，可给予其他适当形式激励，如：调职调薪、奖励外训等。

6.4 考核指标说明：

6.4.1 通用指标：

①工作态度方面：A. 是否具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋；B. 能严格要求自己，认真执行公司的规章制度；C. 工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益。

②工作能力考核：A. 业务推动能力，处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系；B. 团队管理能力，指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足；C. 人际关系能力，妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系；D. 外委监管能力，按照合同要求，达到工作质量要求，以及公平、公正的评价；E. 本部门流程制度制定及执行能力，部门各项工作制度及流程完善并得到执行。

6.4.2 绩效指标：

①所在项目/职能部门经营管理指标完成情况：考核依据为各项目/职能部门根据年度经营管理责任书、公司年度工作计划、财务预算等工作的完成情况，项目应对此项指标进行细化，制定符合自身特点的相关考核细则；

②所在项目/职能部门服务指标完成情况：由各项目/职能部门根据年度经营管理责任书、职能部门相关文件进行细化；

③所在项目/职能部门发生重大客户投诉、责任事故情况；

④所在项目参与各类评奖情况：考核小组评判。

6.4.3 客服/财务专业指标：（适用于在此类岗位上的相关人员）

①物业费收费率：根据每月项目物业费计划收费率的完成情况打分；②客户投诉处理满意率：每月统计一次，视情况给予相应分值的扣减，直至得0分，由考核小组确定涉及人员的最终得分；③客户服务回访率；

④年度、季度、月度、周计划的制定及执行。

6.4.4 工程专业指标：

①客户投诉：视情况给予相应分值的扣减，直至得0分，由考核小组确定涉及人员的最终得分；

②维修及时率：根据周/月记录表进行评分；

③维修满意率：根据周/月记录表进行评分；

④设备完好率：以月度设备维保工作为参考依据进行评分；

⑤年度、季度、月度、周计划的制定及执行能力。

6.4.5 安全管理专业指标：

①停车管理费收费率：根据每月项目停车费任务的完成情况确定员工的得分；

②客户投诉：每月统计一次，视情况给予相应分值的扣减，由考核小组确定涉及人员的最终得分；

③安全事故、治安案件发生率：每月统计一次，视情况给予相应分值的扣减，由考核小组确定涉及人员的最终得分；

④消防管理：定期检查消防设备、消防演练，消防责任事故发生率为0；

⑤年度、季度、月度、周计划的制定及执行能力。

6.4.5 清洁绿化专业指标：

①客户投诉：每月统计一次，视情况给予相应分值的扣减，直至得0分，由考核小组确定涉及人员的最终得分；

②绿化养护及时率：以现场检查为准；

③紧急事件处理的配合及时率（含各类突发事件及恶劣天气应对）；

④年度、季度、月度、周计划的制定及执行能力。

6.4.6 项目考核指标

①物业费收费率：根据项目月度物业费实际收缴情况进行打分，得分为：（实际收缴率/目标收缴率）*对应分值；

②预算执行情况：根据项目预算实际完成情况进行打分，得分为：（实际完成预算/计划预算）*对应分值；

③全面服务品质检查：依据各职能部门的月/度检查结果进行考核；

④客户投诉：此项指标包含两个分指标，均依据月度统计数据进行考核，分指a. 投诉处理合格率，b. 投诉处理封闭率；

⑤月工作计划完成合格率；

⑥设备设施完好率；

⑦质量事故（含可控火情事件、治安责任案件等）。

6.4.7 职能部门考核指标

①公司年度计划/月工作计划完成情况。

②专业支持及时有效率：由项目根据各职能部门在专业工作上对其支持的情况进行考核，包括“及时”和“有效”两个方面，得分为：（月度职能部门提供的专业支持工作及时有效数/

月度提供的专业支持工作总数)*对应分值。

③部门发生重大客户（内部、外部）投诉、责任事故情况等：通过部门发生重大客户投诉、责任事故情况统计进行打分，无则不扣分，有则视情况给予相关人员相应分数的扣减。

④部门员工责任感与服务：由各项目经理综合本项目员工反映情况对职能部门进行考核。评分等级：A级（10分）部门员工均表现出强烈的工作责任感，在与项目的工作协作中体现出优秀的服务意识和服务态度；B级（8-9分）部门员工具有较强的工作责任感，在与项目的工作协作中体现出良好的服务意识和服务态度；C级（6-7分）部门员工的工作责任感一般，服务态度一般，偶尔存在态度不好的现象；D级（6分以下）部门员工工作责任感不强，服务态度较差，与项目员工的工作接触中表现出不耐烦的态度。

7.1 职员的考核

7.1.1 职员的业绩考核

公司业绩考核将实行末位淘汰制，每季度考核一次，安排在每季度结束后的第一个月进行。考核时使用公司《职员季度考核表》，原件报人事行政部，部门保留复印件。并在考核时安排面谈。连续两次季度业绩考核不合格的主管以上管理人员将采取降职、降薪处理；连续两次季度业绩考核不合格的职员将劝退处理。

7.1.2 职员的即时考核

为增强考核的时效性，作为对职员季度考核的补充，职员同时实行即时奖惩考核，依据《职员即时奖惩评分标准》，由部门负责人员填写《职员即时奖惩通知书》，考核结果报人事行政部备案。部门主管人员业绩考核应与部门经营管理目标完成情况相结合。

7.2 职工业绩考核

7.2.1 职工业绩考核，每月一次；

7.2.2 主要考核内容为工作态度、职责履行等，考核成绩直接与每月浮动工资挂钩，并作为

晋升和参加等级考核的重要依据；

7.2.3 职工考核依据《职工考核评分标准（月）》，由部门负责人填写《职工考核评分汇总表（月）》；

7.2.4 考核结束后，考核结果需及时反馈给被考核人，并在部门内宣布考核结果；

8. 相关质量记录和表格

RBPM-RL-05-F1 《职员即时奖惩评分标准》

RBPM-RL-05-F2 《职工考核评分标准》

RBPM-RL-05-F3 《职员即时奖惩通知书》

RBPM-RL-05-F4 《职员季度考核表》

RBPM-RL-05-F5 《职工考核评分汇总表(月)

《客户服务部（项目）主管考核评估表》 《工程管理部（项目）主管考核评估表》

《安全管理部（项目）主管考核评估表》 《清洁绿化部（项目）主管考核评估表》

《管理处经理考核表》 《人事主管考核表》

《行政主管考核表》 《行政人事部经理考核表》

《财务管理部经理考核表》 《客户服务部（职能）经理考核评估表》

《工程管理部（职能）经理考核评估表》 《安全管理部（职能）经理考核评估表》

《清洁绿化部（职能）经理考核评估表》 《客房服务部（职能）主管考核评估表》

《工程管理部（职能）主管考核评估表》 《安全管理部（职能）主管考核评估表》

《清洁绿化部（职能）主管考核评估表》

第八章 员工行为规范

1、员工守则

- 1.1 员工应遵守国家的法规、法令，和公司的一切规章制度；
- 1.2 员工应服从公司领导的组织与管理，有需解决但未经领导明示事项的处理，应请求上级，遵照指示办理；
- 1.3 员工应尽职尽责、精诚合作、敬业爱岗、积极进取；
- 1.4 职员必须服从上级命令，有令即行。如有正当意见，应在事前陈述；如遇同事工作繁忙，必须协同办理的，应遵从上级指挥，予以协助；
- 1.5 每位员工都要有高度的责任心和事业心，处处以公司的利益为重，为公司的发展努力工作。
- 1.6 树立服务意识，始终面向市场，面向顾客，提供具有“高品质、物超所值”的服务。
- 1.7 牢记“用户第一”的原则，主动、热情、周到的为顾客服务，努力让顾客满意。
- 1.8 员工要具备创新能力，通过培养学习新知识，使个人的素质与公司发展保持同步。
- 1.9 讲究工作方法和效率，明确效率是企业的生命。
- 1.10 要有敬业和奉献精神，满负荷、快节奏、高效率是对所有员工提出的敬业要求。
- 1.11 具有坚韧不拔的毅力，要有信心有勇气战胜困难、挫折。
- 1.12 要善于协调处理各种关系，融入集体，要有团队合作精神和强烈的集体荣誉感，做到分工不分家。
- 1.13 要注意培养良好的职业道德和正直无私的个人品质。
- 1.14 明确公司的奋斗目标和个人工作目标。

2、行业准则

2.1 工作态度

- 2.1.1 服从领导，不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配；
- 2.1.2 严于律己，坚守本职岗位，不得擅自离岗、窜岗或睡岗；
- 2.1.3 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；
- 2.1.4 团结协作，各部门之间、员工之间要互相配合，同心协力地工作；

2.1.5 勤勉高效，发扬勤奋踏实的精神，优质高效地完成各项工作。

2.2 服务态度

2.2.1 礼貌，是员工对客户、同事最基本的态度，在工作时候，要时刻谨记公司“服务口号”及“黄金十字”；

2.2.2 乐观，以愉快、乐观的态度接待客户；

2.2.3 友善，“微笑”是我们公司的职业表情，是体现友善最适当的表达方式，因此应以微笑来迎接客户，以友善来与同事相处；

2.2.4 热情，尽可能为同事和客户提提供方便，热情服务；

2.2.5 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；

2.2.6 平等，一视同仁地对待所有客户，不能有贫富之分，厚此薄彼。

2.3 仪容仪表

2.3.1 员工上班时，一律着工装，挂工牌，工牌统一端正戴在左胸处；

2.3.2 在工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋；

2.3.3 皮鞋须保持干净、光亮、不得钉响底；

2.3.4 男员工必须每日修剪胡须，头发要修剪整齐，以不戳衣领，不盖耳朵为宜，不得留光头；女员工头发应梳理整齐，不得留怪异发型，禁止着无袖无领上装、超短裙、休闲服上岗，当班时间禁止戴墨镜，装饰物配戴适当；

2.3.5 保持口腔清洁，上班前不吃异味食物；

3、行为举止

为创造一个文明祥和、秩序井然的工作环境，树立XX物业的良好形象，要求全体员工在管理、服务过程中，严格按照本章的内容去执行，以确保公司取得最佳社会效益和经济效益。

3.1 举止大方得体，有业主走进时，员工应起立、微笑示意，热情询问；与业主交谈时应双眼平视对方，不要左顾右盼；

3.2 遇有上级领导或有客来访，应立即起身相迎并问好，来访人员入座后，自己方可坐下；来客告辞，应起身移步相送；

- 3.3 员工在服务、工作、接电话和与其他业主交谈时，如有业主走近，应先立即示意，以表示已注意他（她）的来临。
- 3.4 站立的正确姿势：双脚与两肩同宽自然垂直分开（体重落在双脚上），肩平、头正、双眼平视前方、挺胸、收腹；
- 3.5 注意走路姿势，在楼道内行走脚步要轻，不得奔跑（紧急情况除外）；
- 3.6 进入领导、其他部门办公室或客户家前，应先立在门外轻叩门三下，征得同意后方可入内；若进去时门是关着的，出来时则应随手将门轻轻带上；
- 3.7 进出办公室、电梯时，应主动上前一步先拉开门或电梯按钮，请同行的客户、同事或来访人员先行；
- 3.8 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）；
- 3.9 使用文明用语，员工间相互称谓时，禁止哥、姐、弟、妹、叔叔、阿姨等叫法；举止得体，工作时间内，严禁喧哗嬉戏。
- 3.10 保持办公环境卫生，桌面整洁，只能在自己的工作区域工作，不得随意串岗；
- 3.11 所有电话，务必在三响之内接答，拿起话筒应先说“您好，XXX（单位）！”语气需平和；必要时要做好记录，将要点向对方复述一遍；通话结束后，应说“再见”，不得用力掷电话；上班时间，一般不得打私人电话，如有急事，通话时间不宜超过三分钟（禁止打声讯电话、信息电话）
- 3.12 员工在工作范围内，走路要轻，说话要轻，动作要轻；禁止员工扎堆、携手搭肩、交头结耳。
- 3.13 上班时间工作午餐禁止饮酒，工作应酬经批准需饮酒应量力而为，不能贻误工作，损坏公司形象。
- 3.14 上班时间禁止打牌、聚众赌博及长期脱岗。

3.15 上班期间不得在办公区域内吸烟、吃东西、看报纸、浏览与工作无关的网站。

3.16 禁止议论同事的短处及隐私，禁止议论业主的任何生活习惯及隐私，静坐常思己过，闲时莫议人非。

3.17 认真执行员工手册。

第九章 奖惩管理制度

为增强员工的主人翁责任感，鼓励其工作的积极性、主动性、创造性，并对违反劳动纪律和规章制度的员工给予应有的惩处，公司在管理中将严格遵循“奖优罚劣”的基本方针，即：有功必奖、有过必罚、小过即改、既往不咎、制度面前、人人平等。

一、适用范围：

本奖惩制度适用于公司全体职员（工）。

二、奖惩管理职责

- 1、 由部门签发的本部门人员的过失通知书由部门经理审批，报人事行政部备案。
- 2、 由部门签发的部门主管以下人员的10分以下加/扣分，奖励通知书、部门通报表扬、警告通知书报管理处经理和人事行政部审批，本部门主管以下人员的10分以上加/扣分、警告通知书、《解除劳动合同通知书》由部门经理签发，人事行政部审核后，报总经理审批。
- 3、 部门经理及以上人员的奖励通知书、警告通知书及部门全体的通报表扬、通报批评，经人事行政部签发，报总经理审批。部门经理及以上人员的《解除劳动合同通知书》由人事行政部签发，须提前填写《解除劳动合同审批表》报总经理审批。
- 4、 公司通报表扬、公司通报批评由人事行政部签发，报总经理审批。

四、奖惩管理细则

1、相关定义：

- 1.1 公司奖励办法包括：口头表扬、奖励通知书、通报表扬、嘉奖、晋升工资或晋级。
- 1.2 公司惩罚办法包括：口头批评、过失通知书、警告通知书、通报批评、解除劳动合同。

2、奖励方法

2.1 凡符合下列条件之一者，将给予表扬或奖励：

- A、工作积极主动、提供优质服务、尊老爱幼、屡受顾客表扬；
- B、培训认真刻苦、成绩突出、做到学以致用；
- C、工作中善于发现问题，解决问题，反映问题及时，处理问题灵活；
- D、勤俭节约，为部门节省开支；
- E、经常提出合理化建议并被采纳；
- F、班余经常协助管理工作，帮助后进者；

G、遇事临危不惧，勇于维护公司利益；

H、内务始终保持良好，做好传、帮、带工作；

2.2 凡符合下列条件之一者，将给予嘉奖或晋级。

A、提出合理化建议，对改善物业管理，提高服务质量有较大贡献者；

B、在服务（生产）工作中，创造优异成绩，屡受各界表扬者；

C、发现事故苗头，及时采取措施，防止重大事故发生者；

D、提出合理化建议，经实施确对公司管理有显著成效者；

E、检举、揭发损害公司利益或违规行为，抵制歪风邪气事迹突出者；

F、严格控制开支，节约费用有显著成效者；

G、保护公共财产安全、防止重大事故，抢险救灾成绩显著者；

2.3 惩罚方法

2.3.1 凡有下列过失之一者，将受到批评、罚款等处分；

A、上班迟到、早退10分钟以内月累计两次者；上班迟到、早退10分钟以上半小时以内者；或上、下班不签到、签退；

B、因急事（或生病）未办理请假手续缺勤，事后未及时补办的；

C、当值时间干私人事情，收听（看）广播、报纸、杂志、录音、电视，用公司电话办私人事情；

D、当值时间饮酒、干私活、睡觉、吃东西、聊天的；

E、不使用指定之职员（工）通道或搭乘客用电梯，未经允许上班会客，擅自换班、替班，不参加培训、军训；

F、在宿舍会客，留外人住宿，下班后穿工作服上街、外出探亲访友；

G、仪容不整，上班时不按规定着装或工作制服穿着不整洁，不按规定位置佩带工号牌或职员（工）证及相关饰物；

H、高声喧哗、随地吐痰、乱丢烟头、纸屑等；

I、工作散漫，粗心大意，违反岗位要求；

J、未经公司主管部门批准，擅将公司物品、设备、仪器挪做私用者；

2.3.2 凡有下列过失之一者，将视情节轻重给予扣薪、记过处理。

A、代人签到或迟到、早退当月累计三次以上者；

- B、服务态度差，遭到业主（住户）合理投诉的；
- C、一切有碍生产安全和公共场所秩序行为的；
- D、不按规定要求进行操作，尚未造成经济损失的；
- E、因疏忽、不小心损坏公司或顾客的财物；
- F、当值时间睡觉未造成损失。
- G、发现问题故意回避，不处理、不报告、不记录。
- H、利用工作之便，泄私愤、损坏公物、浪费材料。
- I、公报私仇，以权压人，以老欺新，处理问题不公正。
- J、非工作需要，私用工作器具。
- K、涂改、假造单据、证明及各类质量记录、拾遗不报。

2.3.3 凡有下列过失之一者，将视情节轻重给予降职、降薪或解除劳动合同处理。

- A、当值时间睡觉造成损失的。
- B、蓄意破坏、损坏、浪费、偷窃公物或顾客之物品；
- C、服务态度差，当年累计被客户有效投诉3次以上或损害客户利益的；
- D、未经批准，私自配制商户或公司钥匙。
- E、不尽忠职守，遇事不及时向领导报告。
- F、发生紧急情况时不参与救护或自行逃离现场。
- J、进行公司不允许的活动或变相赌博。
- H、不服从上级领导之正确命令，无正当理由不向同事提供协助。
- I、搬弄是非、诽谤他人、影响团结、影响声誉。
- G、私自复印或向外传播公司相关文件、资料。
- K、向商户、顾客索取小费、物品，或其他报酬。
- L、工作时间或工作区内侮辱、殴打同事及来客的。
- M、私自外出兼职或利用病休另谋职业。

2.3.4 凡有以下过失之一者，公司予以处罚并辞退并不发予任何补偿金，情节严重的、触犯法律的，由司法机关依法惩处。

- A、贪污、盗窃、索贿、受贿、行贿。
- B、传播淫秽书刊、录像或使用毒品、麻醉剂或兴奋剂。

- C、酗酒、赌博或打架，恶意破坏公物或顾客物品。
- D、利用工作之便谋取私利、贪污、盗窃、殴斗、诈骗、索贿、受贿、私吃回扣、经手钱财不清、拖欠钱财不还、违反公司财务制度者；
- E、玩忽职守，违反操作规程，造成严重后果。
- F、经常违反管理规定，屡教不改。
- J、由于工作失职使客户财产、公司财产受到严重损失。
- H、连续旷工三天或一个月内累计旷工三次。
- I、上班时间打牌、赌博、长时间脱岗等严重违反劳动纪律的行为的；
- G、若员工行为给公司造成重大损失或触犯国家法律法规的，将追究当事人法律责任。

3、奖惩方式

3.1 符合以上奖励方法第2.1)类各条款规定的，可给予口头表扬或部门通报表扬，给予员(工)即时(月)考核加5—10分或11—20分的奖励；符合第2.2)类各条款规定的，可给予职员(工)即时(月)考核加21—30分、书面表扬(《奖励通知书》)或公司通报表扬的奖励。

3.2 职员(工)受到公司或部门的任何奖励，部门经理应在部门工作例会上予以宣布，通报表扬应在广场宣传栏公布。

3.3 符合以上惩罚方法第1)类各条款规定的，可给予口头批评，即时(月)考核扣5—10分的处罚；符合第2)类各条款规定的，可给予即时(月)考核扣11—20分，书面警告(《过失通知书》)的处罚或最后警告(《警告通知书》)；符合第3)类各条款规定的，可给予即时(月)考核扣21—30分，最后警告(《警告通知书》)或解除劳动合同的处罚。

在最后警告后，该职员(工)再一次违反公司有关规定或该职员(工)犯有严重错误，便会受到即时解除劳动合同处理，即时解除劳动合同可在全无提前通知情况下执行，而且不给予任何补偿。

3.4 职员(工)受到公司或部门的惩罚，部门经理应及时在部门工作例会上予以宣布，并在本部门内部宣传栏上公布。

五、职员(工)奖惩申诉

职员(工)如认为部门给予本人或其他职员(工)的奖惩不合理时，可进行申诉，申诉程序请参阅《内部沟通程序》。

六、附相关表格：

- 1 职员（工）过失通知书；
- 2 职员（工）警告通知书；
- 3 职员（工）奖励通知书；
- 4 解除劳动合同审批表；
- 5 解除劳动合同通知书；
- 6 离职人员完善手续表。

第十章 培训管理制度

培训管理办法

1. 目的：

为了给公司职员(工)提供一个良好的职业培训及发展环境,从而改善受训者的专业知识、服务技能及职业态度,并因此提高工作效率和客户服务水平,保证公司服务品质,以适应公司持续发展的需要,特制定本管理办法。

2. 适用范围：

公司全体职员(工)

3. 职责：

3.1 公司各类培训及责任部门

3.1.1 由人事行政部负责拟定公司年度总体培训工作的计划,报总经理审批;

3.1.2 公司培训的组织、实施由公司人事行政部或主办课程的部门负责。

3.1.3 专业培训,包括客服专业培训、工程服务人员专业培训、安保人员专业培训、保洁专业培训、绿化专业培训和财务人员培训由各部门负责组织和实施,各部门经理对本部门的培训工作负管理责任。

3.1.4 负责培训人员由主办课程的部门经理(或由其指定人员)担任,培训人员对人事行政部报告及负责。

3.1.5 人事行政部对公司培训进行总体控制和评估,主办课程的部门对所主办的课程进行评估追踪并对人事行政部负责。

4. 方法和控制过程：

4.1 公司培训需求的调查

4.1.1 各职能业务部门负责公司培训需求的调查,于每年11月中旬下发《培训需求调查表》于公司各部门,各部门认真填写《培训需求调查表》,并于12月上旬上交所填写的《培训需求

调查表》，由各职能业务部门汇总并结合公司的《顾客满意度调查》、《职员（工）满意度调查》、各部门核查情况、日常审查中出现的问题、管理评审、质量计划等多方面加于分析，并在12月下旬出具相关报告。

4.2 公司培训计划管理

4.2.1 公司年度培训计划管理

4.2.1.1 公司《年度培训大纲》由人事行政部于每年十二月根据公司培训需求、公司业务发展的需要等相关内容制定，报总经理批准。由公司各职能业务部门负责组织实施；

4.2.1.2 《年度培训大纲》内容应包括：

- a) 培训目的；
- b) 培训方式；
- c) 培训要求；
- d) 培训类别及对象；
- E) 培训内容安排。

4.3 培训实施管理

4.3.1 新人员入职

4.3.1.1 凡公司新进人员均应参加新人培训，由人事行政部指定的部门培训负责人或直属上级，根据《入职引导清单》对其组织实施岗前培训，引导新职员（工）熟悉工作环境，了解公司概况、企业经营理念、工作范围、岗位职责、公司规章制度，掌握专业技能等。

4.4.2 入职强化培训

4.4.2.1 入职强化培训内容应包括：

- a) 公司概况、企业经营理念
- b) 公司管理规章制度
- c) 职业道德规范、员工手册
- d) 物业管理基础知识
- e) 服务礼仪
- f) 消防知识及急救常识
- g) 楼宇实景参观等

4.4.2.2 入职强化培训后，将对新人进行相关知识的考核，未参加新人培训或新人培训考核不合格的员工，将不予转正。

4.4.2.3 考核的形式有口试、笔试、实操等。

4.4.3 在职培训

在职培训主要分管理、专业的辅导方式进行；

4.4.3.1 管理培训

4.4.3.1.1 为提高公司各层级主管的管理能力，开办管理培训课程。

4.4.3.2.2 管理培训分在职主管之管理能力培训、新晋升主管及储备干部之管理能力培训。

4.4.3.2 专业培训

4.4.3.2.1 因应公司的发展及各部门工作的需求，分专业对员工进行专业培训，专业课程按功能分为：客服专业培训、工程服务人员专业培训、安保人员专业培训、保洁专业培训、绿化专业培训、财务人员专业培训、人事行政管理培训等。

4.4.3.2.2 专业培训由人事行政部协同各部门共同进行规划与执行，并由各部门于每年11月份提出下一年度专业培训计划，报人事行政部审核，再将汇总的培训计划呈报公司总经理核准。专业培训的内容应包括：专业技能知识、实际操作能力、相关制度、流程、工作态度、工作礼仪和管理体系的培训等。由人事行政部根据需求统筹安排实施。

4.4.3.2.3 因工作需要，各部门须进行在年度计划中未安排的专业培训时，需于培训实施日15天前将培训计划呈报公司人事行政部审核及执行。

4.4.3.2 各部门培训负责人负责本部门的培训计划、课程设计、组织实施、效果评估等工作；

4.4.3.3 各管理处按照《月度培训计划》负责组织至少每月安排四次在职培训，考核至少每半年一次；

4.4.3.4 在职培训内容主要为岗位服务技能；

4.4.3.5 在职培训考核不合格者，由所在部门安排再次培训或做出其他处理。培训及考核记录由所在部门保存至少一年。

4.4.4 主管及以上人员在职培训

4.4.4.1 由人事行政部按照年初制定的培训计划负责组织安排每月两次的在职培训；

4.4.4.2 培训内容包括物业管理及企业经营管理相关知识；

4.4.4.3 在职培训记录由人事行政部妥善保存至少一年。

4.4.5 外送培训

根据公司业务发展的需要，由人事行政部负责组织有关人员外送培训，双方签定1—3年的培训协议书。培训结束后须将结业证书原件交人事行政部存档。

4.5 培训效果评估

4.5 各职能业务部门预先设定培训目标，培训结束后检验目标的达成情况，并定期开展培训效果评估及意见征询活动，至少每半年一次总结培训成效，以便提高培训工作质量。人事行政部将培训效果与培训计划相结合，有针对性地修改培训计划。

5. 相关记录记录和表格：

RBPM-RL-04-F1	《培训(会议)记录表》
RBPM-RL-04-F2	《月度培训计划》
RBPM-RL-04-F3	《外送培训协议书》
RBPM-RL-04-F4	《培训需求调查表》
RBPM-RL-04-F5	《新员工入职引导清单》
RBPM-RL-03-F10	《新职员（工）试用情况反馈表》

第十一章 公司内部沟通管理程序

内部沟通管理办法

1. 目的

为在公司内部营造、建立，良好、融洽、简单的人际关系，不断改进服务质量，提高管理水平。

2. 适用范围

适用于公司各类员工。

3. 职责

3.1 各项目管理处、职能部室负责人每周至少召开一次部门例会，员工如有疑问，可在部门例会上提出。

3.2 公司人事行政部负责每年年中和年终对公司各部门进行一次内部员工意见抽查。

4. 方法和管理办法

4.1 沟通过程管理

4.1.1 各项目管理处、职能部室管理人员应耐心、礼貌倾听职员（工）意见及建议，对职员（工）的意见及困难予以重视并做好回复工作。各部门主管负责每周至少召开一次部门例会，职员（工）如有疑问，可在部门例会上提出，或咨询直属上级；

4.1.2 职员（工）如果认为问题未得到圆满解决，可按顺序与所在部门直属上级、主管、项目管理处或职能部室负责人、公司人事行政部沟通，也可以向总经理反映；

4.1.3 职员（工）有合理的意见或建议也可直接同总经理沟通；

4.1.4 公司组织各级职员（工）的座谈会及各类培训，职员（工）可以在座谈会上畅所欲言，也可以利用培训机会与培训人员沟通；

4.1.5 公司鼓励职员（工）以主人翁姿态积极参与公司的经营管理活动，从各方面对公司的管理工作提出合理化建议；

4.1.6 人事行政部负责每年中期对公司各部门进行一次内部意见员工调查，调查采取抽查方式，由人事行政部随机选取不少于30%的职员（工）进行问卷调查。每年年底时负责对公司各部门进行一次全面的采用问卷调查形式的内部员工意见调查，并编写分析报告；

4.1.7 公司设立意见箱，员工可将对公司及部门意见（合理化建议）书写并投入意见箱内，

人事行政部定期收集员工意见汇总并及时解决。

4.2 职员（工）申诉处理

4.2.1 职员（工）如认为部门给予本人或其他职员（工）的考核评分或奖惩等措施存在不合理时，可书面向人事行政部申诉。人事行政部须对职员（工）的申诉进行核查，并填写《职员（工）申诉表》，在处理后将结果及时通知申诉人；

4.2.2 职员（工）在向人事行政部申诉后，未得到合理的答复时，可书面向总经理申诉。总经理须对职员（工）的申诉进行核查，并在处理后将结果通知申诉人。

5. 相关质量记录和表格

RBPM-RL-01-F1

《职员（工）申诉表》

第十二章 岗位证书管理制度

为保证公司各相关岗位人员的专业素质及服务品质，使职员（工）符合相应的岗位任职要求，特制定本管理制度。

- 一、职员（工）进入公司时需提供所就职岗位要求的相关证件，并确保该证件真实、合法、有效。未向公司提供该证件的职员（工）不具备转正资格，由人事行政部负责督办。
- 二、由公司人事行政部负责审验公司新招聘人员的岗位证书原件，确认无误后，原件归还职员（工）本人，将证件的复印件1份存档。并负责在职员（工）的岗位证书有效期截止前三个月，通知该职员（工）办理证件年审或续办手续。
- 三、职员（工）接到人事行政部通知后，应及时到有关部门办理相应手续，于证件有效期截止前，将通过年审或续办手续的证件原件交部门经理审核，人事行政部留存复印件。
- 四、所持岗位证件在有效期过后，仍未取得合法证件的职员（工），不能继续从事该岗位的工作，待取得有效证件并经部门经理查验无误，并提交人事行政部审核备案后，方可重新上岗。
- 五、人事行政部负责定期检查或突击抽查公司各部门持证上岗情况，检查或抽查结果将在公司范围内予以公布，违反者将对所在部门经理做出公司范围内通报批评。
- 六、对于由公司人事行政部统一组织、统一支付培训费、以获取相应资格证书为目的的外部培训，参加培训人员所取得的培训证书原件由公司人事行政部负责保存，个人可保存复印件。
- 七、职员（工）个人需对其所持证件的真实性、合法性、有效性负责。
- 八、公司统一组织参加的外部培训，所有培训合格人员的培训费用由公司承担，对于因个人原因而导致培训不合格的人员，相应的培训费用由其本人承担，如培训费公司已提前支付的，则从其本人当月工资中扣除（不足部分，在顺延月工资中扣除），如签订《外送培训协议书》的，则按《外送培训协议》的规定执行。
- 九、公司鼓励职员（工）为了取得与本人岗位相关的等级证书而积极参与政府机关组织的各类职业技能等级考核，这将对其本人的职业生涯很有帮助。
- 十、相关请假规定
 - 1、由公司统一组织的，为取得与本人工作岗位直接相关的资格证书所参加的公司外部有关部门组织的培训，按正常出勤计考勤；
 - 2、人为取得与本人工作岗位直接相关的资格证书所参加的非公司统一组织的外部培训及岗位操作证书年审，须利用个人休息时间。

第十三章 会议管理制度

1.0 目的

规范 XX 物业公司会议管理，及时发现和解决服务过程中存在的问题，加快人才培养，满足公司持续发展的需要。

2.0 适用范围

XX 物业公司及下属管理处各类会议的组织、召开、记录等。

3.0 职责

3.1 由公司总经理或其授权人主持周例会、年度总结表彰大会。

3.2 与会人员提前将会议议题报送行政人事部。

3.3 专题会议，由发起部门召集并主持。

3.4 专题会议提案由发起部门向人事行政部提交或由公司总经理提出。

3.5 由管理处组织每日晨会。

3.6 项目管理处由项目经理负责主持，主管负责会议内容记录，并于会议结束前，会议主持在会议上当众宣布晨会内容及晨会提出需要各部门协调或即时解决的问题与责任人，同时由各责任人当众予以确认。

3.7 由职能部门及项目管理处自行组织周例会，并对会议内容进行跟踪；会议纪要于次日提交行政人事部备案并抄送公司总经理。

4.0 会议程序

4.1 公司总部每周五上午 9:30 分组织召开周例会，项目管理处各部门每周五下午组织召开。特殊情况另行安排。

4.2 年度总结表彰大会于每年元月份的第三周召开。

4.3 专题会议，发起部门应提前二天向与会人员发出书面通知，确定会议召开的时间和场所，被通知人员应做好发言准备并按时参加会议。

4.4 项目管理处晨会，每日早晨 8:45 准时召开，会议时间约 15 分钟。

5.0 会议主要内容

5.1 职能部门经理及项目管理处经理汇报上上周工作完成情况及下周工作计划，公司总经理或其授权人作出总结性发言，对未完成工作的原因进行分析判断，协调处理疑难问题；征询、酝酿改善管理的合理化建议；或者根据实际情况，调整工作计划。

5.2 研究需提交开发公司讨论通过的议案，审议公司的重要决定、决议。

5.3 公司总经理或其授权人宣布公司重大事宜，宣讲企业文化，表彰好人好事，对集中反映员工需求的建议或意见进行反馈。

5.4 公司总经理或其授权人通报上年度经营管理服务目标完成情况，肯定成绩，剖析问题与不足，提出本年度经营服务目标。

5.5 项目管理处晨会，与会人员分别通报前日工作计划完成情况，知会或提出需他部门协助的事宜，相互通报业主投诉记录、维修整改完成情况、服务缺陷的检讨及改善服务的建议，管理处经理协调处理有关疑难问题，知会或提出需他部门协助的事宜，对疑难问题进行沟通、探讨；安排部署当日工作要点。

6.0 会议要求

6.1 会议召开之前应做好准备工作，确定议题内容，准备好有关的会议资料、文件。

6.2 所有参加人员应至少提前五分钟到会场并做好签到，如因特殊情况晚到或缺席的，应提前知会部门负责人。无故晚到者或无故缺勤者，将按照公司即时考核管理规定处罚。

6.3 会议发言要声音清晰、响亮、内容言简意赅，态度严肃认真，禁止会间私下交谈。

6.4 专题会议由提交部门派员记录，会议纪要提交人事行政部处理、存档并抄送总经理。提交专题的部门，不仅要提出问题，还须有解决问题的方案供与会人员研讨，与会人员应充分发表意见，力求使问题反映得更翔实，分析判断更准确，处置方案更科学合理。

6.5 参加会议人员必须携带会议记录本，认真做好会议记录，会后做好会议精神的转达落实工作。

6.7 出席会议人员于会议前安排好工作，会议期间其他人如无特殊情况不得进入会场找人、谈事；开会期间与会人员应将手机置于来电振动状态，特殊情况需要接听的电话应到会议室外接听；如有来访客人或来访电话，安排适当人员作好接待记录，待会后再通知当事人处理；如遇急事必须当事人亲自接待时，应先得到会议主持人的允许，由其通知有关人员离开会场，并尽量不影响会议进程与发言，维护会议正常进行。

6.8 公司总部周例会，人事行政部在会后1个工作日内向公司总经理提交会议纪要，定稿后的会议纪要由总经理审核签发，抄送相关人员并备份存档。

6.9 项目管理处晨会，会议主持人负责将会议主要内容记入《晨会记录表》，每周值日结束，就本周工作总结填写《晨会移交表》。下周一晨会，上周主持人首先综述上周工作简况，提出分析意见，并将遗留问题知会本周晨会主持人，保持持续跟进的状态。同时管理处负责人按月将项目管理处《晨会记录表》整理报人事行政部审核。

7.0 会议纪要要求

会议纪要宜采用条款式格式书写，用语准确、简明扼要。如一、会议简况：时间、地点、召集人、参加人；二、讨论议决事项：1、2、3；三、结语要求。

8.0 违规处理

各级会议与会人员如因特殊情况晚到或缺席，应提前向会议主持人请假，否则，按公司即时考核管理规定，迟到者扣 0.5 分，缺勤者扣 2 分。

9.0 考核办法

会议决定的各项工作完成情况，纳入部门月、季及年度绩效考核范畴。具体考核办法见人事行政部《绩效考核管理制度》。

10.0 附相关记录表格

附表 1：《出席会议情况记录表》

附表 2：《晨会记录表》

附表 3 《会议纪要格式》

第十四章 印章证照管理制度

1.0 目的

加强 XX 物业公司印鉴、证照的安全保管及正确使用，确保各项工作的正常开展。

2.0 适用范围

XX 物业印章、证照的使用与管理。

3.0 职责

3.1 公司公章、合同章、营业执照、组织机构代码证、资质证书、税务登记证（含国税、地税正本）、机动车停车场许可证等证照由人事行政部指定专人负责保管使用。

3.2 财务专用章，法定代表人私章由财务主管负责保管使用。

3.3 项目管理处专用章、停车场专用章、由项目管理处经理指定专人负责保管使用。

3.4 各种印章、证照管理人员对其管理使用的行为负相应的法律责任。

3.5 公司行政人事部负有对公司各类印鉴、证照的正确使用的监管责任。

4.0 方法及过程控制

4.1 各类印章、证照的申请、刻制、印章丢失、损坏或被盗时须报人事行政部统一办理。填写《证照登记表》由人事行政部负责办理相关刻制、补刻手续。

4.2 所有印章行政人事部须留置印模后，再由保管人领取。

4.3 营业执照、机动车停车场许可证应整齐悬挂在接待前厅醒目的地方。

4.4 行政人事部指定专人负责办理公司各类证照的年度审验及升级事宜。

4.5 公司公章的管理

4.5.1 因工作需要开具公司《法人代表证明书》、《法人授权委托书》，经办人须持《用印申请单》，说明盖章的目的、用途、范围等，经部门经理签字、总经理助理审核，公司总经理批准后方可加盖公司公章。

4.5.2 以公司名义对外发文（含总结、请示、报告、函件），拟发文件须按照公司《文件管理办法》规定的流程，经有关人员会签，公司总经理签发后，方可加盖公司公章。

4.5.3 以公司名义对外张贴的各类通知、通告等资料，经办人须持《发文呈批单》，经部门经理签字，经有关人员会签，公司总经理批准后，方可加盖公司公章。

4.5.4 因工作需要开具公司《介绍信》的部门或个人，报人事行政部，经总经理助理审核，公司总经理批准后方可加盖公章。

4.5.5 劳动合同用印，须先由员工个人在合同乙方栏中签字，公司法定代表人在甲方栏

中签字后方可加盖公司合同章。

4.5.6 向住户发放物业管理服务费逾期催缴单，经办人须持《用印审批表》，须经管理处经理签字，公司总经理批准后，方可加盖公司公章。

4.5.7 印章平日随用随锁，妥善保管。

4.5.8 印章不准带出公司，必须带出时要有总经理签字同意。

4.6 公司合同章的管理

公司对外签订各类经济合同，经办人须将待签合同按照《合同管理办法》规定的流程由相关人员会签、再报公司总经理批准后方可加盖公司合同章。

4.7 财务专用章仅限于财务往来结算，由财务经理视工作需要加盖。

4.8 项目管理处专用章的管理

4.8.1 向住户发放物业管理服务费收费通知单、逾期催缴单、违规处罚通知单等，须经客户服务部主管审核，项目管理处经理批准并履行登记手续后，加盖管理处专用章印章。

4.8.2 以管理处名义对外张贴的各类通知、通告等资料，经办人须持《发文呈批单》，经部门主管签字，管理处经理批准后，方可加盖管理处用章。

4.8.3 项目管理处印章不得用于签署任何具有经济目的的合同、协议。

4.9 公司各类证照的管理

4.9.1 各类证照包括营业执照、税务登记证（包括国税、地税）、各类收费许可证、机动车停车场许可证、企业代码证及有关荣誉证明。

4.9.2 因工作需要使用证照，使用人需填写《公章、证照使用登记表》，报人事行政部，经总经理助理审核，报总经理批准后，方可使用。

4.9.3 办公现场悬挂的证照需保证整洁安全。

5.0 相关记录表格：

附表 1：《证照登记表》

附表 2：《用印申请表》

附表 3：《证照使用登记表》

附表 4：《用印审批表》

第十五章 办公室守则

1.0 目的

树立并保持 XX 物业公司良好的企业形象，营造严肃、文明、和谐、高效的办公环境。

2.0 适用范围

XX 管理有限公司。

3.0 职责

3.1 职能部门经理负责所在部门办公礼仪的贯彻实施。

3.2 项目管理处经理负责所在管理处办公礼仪的贯彻实施。

3.3 人事行政部负责对实施结果进行监督检查。

4.0 方法及过程控制

4.1 办公环境要求

4.1.1 办公时间，办公桌上除茶杯、文具盒、资料夹、电话、台历外，请勿摆放其他物品。下班或出外办事，要清理好自己的桌面，并将椅子归位后离开。

4.1.2 要养成良好的卫生习惯，不能乱扔纸和杂物、随地吐痰，要保持自己周围环境的整洁及卫生间的清洁。

4.1.3 要保持室内及走廊肃静，上班时间不要聚集交谈或喧哗笑闹。

4.1.4 不能在办公室墙面张贴悬挂各类印刷品和宣传品（特殊情况需经公司领导批准）。

4.1.5 会议室要保持清洁整齐，会议结束或客人离开后要即时打扫，如无要事不能随意使用会议室，使用会议室需报请行政部安排。

4.1.6 下班前要关闭全部照明设备、空调、电脑、各种电器设备及门窗。

4.2 办公礼仪要求

4.2.1 微笑是员工对顾客和同仁最基本的态度，所有员工工作中应自然地微笑，使用礼貌语言，并注意各种场合的言谈举止，维护公司的企业形象。

4.2.2 所有员工上班着装必须符合公司规定。

4.2.3 工作中应保持精神饱满，坐立行走姿态端庄严谨。

4.2.4 电话铃响三声之内提机接话，先说“您好”，再报出公司、部门名称及本人姓名。

4.2.5 进入他人办公室须先敲门，待对方允许后方可进入。

4.2.6 接待来公司参观、访问的客人及办事人员，应热情大方、彬彬有礼。接待访客、业务洽谈要在指定地点进行。

4.2.7 不得私自动用他人办公桌上的物品，不得打开他人办公抽屉或文件柜。有特殊情况需经本人同意后，方可打开。

4.3 办公要求

4.3.1 办公时间应坚守工作岗位，需暂时离开时应告知主管或同事，并在留言板上留言。外出办理公务超过2小时，返回后在《外出公务登记表》上填写公务办理相关情况，重要公务，应另附书面报告。每周末，考勤员将《外出公务登记表》集中呈递公司负责人查阅，《外出公务登记表》，按月装订并作为当月考勤的参考。

4.3.2 上班时间不允许看报刊杂志及与工作无关的书籍。

4.3.3 装有电话分机的部门，打电话对外联系业务时应留下分机号码。

4.3.4 所有员工上下班须遵守公司规定的作息时间，并按照规定打卡或签到。

5.0 附相关记录表格

附表 1:《外出公务登记表》

附表 2:《外出办理重要公务报告》

第十六章 办公环境管理制度

1.0 目的

营造 XX 物业公司干净、整洁的办公环境，体现公司规范、严谨的管理作风，提高工作效率。

2.0 适用范围

公司所有办公场所的管理。

3.0 职责

人事行政部不定期组织相关人员对办公场所进行检查，对检查中发现的问题如实记录并及时向总经理反馈，行政人事部按及时考核制度予以奖罚。

4.0 方法及检查标准

4.1 工作服

所有员工须按规定穿着工作服，工作服应干净、整洁，无褶皱，无破损及多余饰物。

4.2 工作牌

上班必须统一佩戴工作牌于左胸处，位置正确，不得歪斜。

4.3 工作铭牌

应统一放置于办公桌明显位置。

4.4 桌面

4.4.1 玻璃板下可放置关系单位联系电话表，不得夹放个人名片、照片、宣传画等物品；

4.4.2 离开办公位置时，办公用品及资料均要放入抽屉内或放入文件夹内，保持桌面整洁。

4.5 电话

4.5.1 电话按座次方位放置于桌子右上角或左上角；

4.5.2 电话机需保持清洁；

4.5.3 电话铃声适中，铃响三声内必须接听。

4.6 水杯

个人用水杯款式、颜色应大致相同，一般放置于桌面电话机旁。

4.7 文件夹、袋

文件夹、袋应分类摆放，统一标识。

4.8 文件架

文件架应统一颜色，办公桌面可放一组，不得放于地面。

4.9 办公座椅

4.9.1 离开座位，座椅须放置于办公桌下，靠背紧贴办公桌；

4.9.2 办公椅脚部位不得有泥垢。

4.10 电脑、打印机、复印机

电脑、打印机、复印机须有静电防护措施，随时保持清洁、无散乱纸屑。

4.11 销毁文件、单据

作废的文件、单据，部门须安排专人销毁，并做好销毁记录，防止泄密。

4.12 财务室，资料室管理

财务室、资料室为公司要害部门，无关人员不得随意进出。

4.13 办公区消防、灭火

4.13.1 办公区配备一定数量的灭火器，任何人不得擅自挪用。办公区内所有人员均为义务消防员，遇火情时会正确使用灭火器，积极参与灭火行动，即时扑灭火源。

4.13.2 消防通道禁止堆放物品，保持通道畅通。

4.14 个人物品管理

下班前，各位员工须锁好办公桌抽屉，勿忘带走钥匙、手机和个人钱物。

4.15 下班离开办公室，除传真机外，各责任部门均须关闭办公设备电源及照明灯，锁好门窗。

4.16 每周五下班前提前一小时清洁个人名下的办公设备。

第十七章 办公设备管理制度

1.0 目的

加强公司办公设备管理，保持设备良好的技术状态，延长办公设备的使用寿命，提高使用效率。

2.0 适用范围

公司各职能部门及项目管理处办公设备的使用与管理。主要包括：电脑和其配套设备、传真机、电话机、复印机、打印机、对讲机、电视机、投影仪、照相机等。

3.0 职责

3.1 人事行政部负责办公设备的申购、发放、管理。

3.2 职能部门及项目管理处设备责任人负责个人名下办公设备的保管使用。

4.0 方法及过程控制

4.1 公司办公设备为公司财产，任何人不得损毁或因私使用。设备责任人须定期对所属办公设备进行清洁、检查和保养，当设备发生故障个人排除不了时，应及时向行政后勤管理员报告，请专业人员维修处理，并填写设备维修保养记录表。

4.2 电脑和其配套设备：电脑和其配套设备由公司指定专人操作，未经授权不得擅自使用；操作者必须掌握基本的操作程序；各部门电脑须设置开机密码及屏幕保护密码，报人事行政部备案；人事行政部负责统一各部门电脑软件系统的安装并定期进行检查，确保所装软件用于工作。

传真机：职能部门及项目管理处各指定专人负责传真机的日常使用及保养，及时发送接收按规定签署的各类传真函件，收发传真时须填写《传真收（发）文登记表》，履行登记制度。

电话：凡因工作需要打长途电话者，须填写《申挂长话登记表》，打电话须言简意赅，长话短说，上班时间请勿打私人电话；非工作需要，禁止拨打声讯电话。

复印机：职能部门及项目管理处各指定专人负责复印机的日常使用及保养，复印文件资料须填写《文件复印登记表》，如文件需大批量复印，则应选择印刷制作。

打印机：职能部门及项目管理处各指定专人负责打印机的日常使用及保养，打印机的色带、墨盒或硒鼓，达到使用期限时应及时更换。

对讲机：对讲机的管理按《对讲机管理制度》执行。

电视机：电视机所在部门指定专人负责电视机的日常使用和维护，在规定时间内开启、关闭，选择合适的频道、内容及音量。

投影仪、照相机：责任部门指定专人保管，使用人经授权方可操作使用，使用人须掌握基本的操作方法和程序。

5.0 办公家具的管理

5.1 办公家具包括：办公桌椅、文件柜、更衣柜等。

5.2 各部门负责本部门办公家具的管理和维护；人事行政部负责职能部门办公家具的管理和维护。

5.3 办公家具的使用者对其负有保管及维护的责任，以确保不丢失、不损坏。

6.0 附相关记录表格：

附表 1：《传真收文登记表》

附表 2：《传真发文登记表》

附表 3：《申请挂长话登记表》

附表 4：《文件复印登记表》

第十八章 对讲机管理制度

1.0 目的

加强 XX 物业公司对讲机的管理，确保对讲机经常处于良好的技术状态，确保工作联系的正常进行。

2.0 适用范围

公司对讲机的使用与管理。

3.0 职责

3.1 人事行政部资产管理负责对讲机的统一发放、管理。

3.2 项目管理处负责对讲机的日常维护保养。

3.3 对讲机使用人负责对讲机的日常使用保管。

4.0 方法及过程控制

4.1 使用对讲机的人员应严格遵守《中华人民共和国无线电管理条例》和北京市无线电管理的有关文件规定。

4.2 指挥中心总台与相关部门对讲机对应使用不同的频率。

4.3 人事行政部资产管理定期检查相关部门对讲机的使用情况。

4.4 对讲机使用部门应指定对讲机管理员（兼职），负责对本部门对讲机使用人员的操作培训。

4.5 严禁员工用对讲机对讲与工作无关的内容。

4.6 持机人应将对讲机调至最佳发射、接收状态，保持音量适中及对讲机的清洁。

4.7 指挥中心的值班人员，晚上 10:00—次日 7:00 每隔半小时与巡更人员联系一次，以检查确认对讲机的工作状态。

4.8 对讲机持机人员如因使用不当引起对讲机收、发故障，其主管须查明原因并及时予以纠正或修复。

4.9 共用对讲机的人员必须严格履行交接班检查、验收、移交手续，在交接时所发现的设备故障，应据实记录，及时报修。

4.10 遗失、损坏对讲机，使用保管人应承担赔偿责任。

4.11 对讲机电池使用一年以上正常老化，充电不良无法维修时，持机人应报主管，经管理处经理批准、向人事行政部申领新电池。

4.12 对讲机收、发效果不良，应先送工程管理部进行维修保养，不能消除故障，则报部

门主管,经管理处审核批准,报行政人事部送到供应商或指定的专业维修部门维修。

4.13 对讲机出现严重故障,经专业维修公司确认无法维修或维修费用已超过本机净值时,须由持机部门报行政人事部,按资产报废有关规定办理报废手续。

4.14 严禁非本公司人员使用对讲机。持机人不得将对讲机带出工作区域。违者视情节轻重予以处罚。

第十九章 工作服管理制度

1.0 目的

加强对 XX 物业公司各类员工工作服的有效管理，树立 XX 物业公司良好的企业形象。

2.0 适用范围

公司各层级员工服的管理。

3.0 职责

工作服由公司人事行政部负责统一管理。

4.0 方法及过程控制

4.1 工作服的分类

4.1.1 管理人员工作服（男、女）；

4.1.2 工程技术人员工作服；

4.1.3 安全管理员工作服；

4.1.4 保洁员工作服；

4.1.5 绿化员工作服；

4.2 着装要求

4.2.1 公司全体员工上班时间必须着本岗位规定的工作服。

4.2.2 工作服须保持整洁，安全管理员的各类饰配件应齐全，佩戴位置应标准。

4.2.3 所有员工着装须统一配套，不能将工作服随意搭配穿着，制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋须平整，勿显凸鼓。

4.2.4 如因对外公务活动需要，经部门经理批准，可穿着便服上班。

4.2.5 休息日或节假日在服务场所值班人员，应穿着规定的工作服。

4.2.6 为维护公司良好形象，各部门人员都有责任保持个人服装的整洁及完好。

4.3 工作服的订做

人事行政部根据公司 CI 手册中规定的服装款式、质地、颜色订做员工制服。

4.4 工作服的发放与回收

4.4.1 夏装发放时间为每年 5 月份，冬装发放时间为每年 10 月份。

4.4.2 因气候变化提前或推迟换装时，人事行政部应书面通知各部门。

4.4.3 职员到岗第一天，到公司人事行政部领取实习工作牌，试用期间凭实习工作牌在服务场所作业，实习期满被公司正式录用后报人事行政部订制工作服；工程技术人员到岗第

一天，到公司行政人事领取实习工作牌及工作服。

4.4.4 职工（含安全管理员、保洁员、绿化员）到岗第一天，到公司人事行政部领取实习工作牌，向财务管理报人事行政部领取工作服。

4.4.5 员工在领取服装过程中，应在仓库现场认真检查服装质量，领出后如发现损坏，公司将不予退换，由当事人自己负责修复。

4.4.6 职工离职时必须退还工作牌及所有服饰配件，如有遗失照原价赔偿。

4.4.7 职工离、辞职，在办理完离、辞职手续后，财务管理部按照服装的正常折旧扣除相应费用，司龄满两年的员工不扣除折旧费。

4.4.8 职工调离本部门时，工作牌及所有服饰配件须缴交；重新领用新的工作牌及服饰配件。

4.4.9 职工在试用期内办理离、辞职手续，其领用的工作服和服饰应退还公司，公司根据服装清洁程度收取清洗费。工程技术人员、保洁员、绿化员每套按 5 元收取服装清洗费，安全员每套（含被子、枕头）按 10 元收取清洗费。

4.4.10 职员在转正后办理离、辞职手续，其领用的工作服和服饰不用退还，财务管理部按照服装的正常折旧扣除相应费用。

4.4.11 工程技术人员及职工在更换及补领工作服及服饰时，必须将原有的工作服及服饰交还公司，以旧换新，方可更换及补领新的工作服及服饰。

4.4.12 工程技术人员工作服如未到规定使用期限，因工作原因发生非人为因素的破损可凭之换取旧服装，遗失则需由本人缴纳服装成本价领取新服装。

4.4.13 职工因本人原因造成工作服破损，应按服装成本价缴费，领取新服装。

4.5 工作服的保管

每逢季节交替，更换完逾季工作服后，各部门负责人应督促本部门员工将更换下来的服装进行清洗、整熨，并自行妥善保管。

4.6 公司人事行政部将不定期对各部门员工服装完好程度进行检查，如发现未按规定着装、服装过于陈旧或破损，将追究当事人和部门经理的责任。

4.7 工作服的报废及处理

人事行政部应及时清理回收旧服装，所回收的服装须由本人洗涤干净，人事行政部视情况报公司进行销毁或处理。

4.8 工作服配置及使用期限见《工作服装配置一览表》。

5.0 附相关记录表格

附表 1：《工作服装配置一览表》

第二十章 内部车辆管理制度

1.0 目的

规范 XX 物业公司车辆管理工作，保障公司车辆正常运行及驾乘人员的人身安全。

2.0 适用范围

公司内部车辆管理。

3.0 职责

3.1 车辆管理员（兼职）：

3.1.1 负责公司驾驶员的业务管理和安全教育。

3.1.2 对公司车辆的使用、维护、保管进行调度、管理。

3.1.3 对公司所有车辆和驾驶员建立相应的管理档案，设立车辆使用登记表，费用登记台帐，反映车辆使用、保养情况。

3.1.4 每月制作车辆消耗报表，反映车辆使用、保养情况。

3.1.5 定期检查车容车貌，敦促司机作好车辆保养工作。

3.1.6 核签公司所有车辆费用报销凭证。

4.0 驾驶员管理

4.1 驾驶员应具备良好的职业道德，忠于职守，遵纪守法，服从公司领导和上级主管的工作安排，“安全驾驶”，确保乘员与车辆的安全。

4.2 驾驶员上班期间，除出车外，应在指定位置待命。下班后，如果主管或公司领导与其通讯联系，应立即回复，确保应急出车。

4.3 驾驶员应对日常驾驶的车辆精心保养，保持车况良好，油料充足，车容整洁。如因疏于职守，造成车辆故障，产生经济损失，本人承担 50%以上的赔偿责任。

4.4 驾驶员未经上级主管同意，私自将所驾车辆交给其他人练车或私自用车，罚款 100-300 元或降一级工资。如造成交通事故，则对责任驾驶员严肃处理。

4.5 驾驶员当班时间严禁喝酒，违者无论有无发生交通事故，一律作辞退。

4.6 驾驶员接送公司来访客人，应热情礼貌，服务周到，在条件允许的情况下，尽量满足客人的要求。

4.7 公司所有车辆应在指定地点停放。因工作需要在指定地点以外的地方临时停放时，应存放于有人看管的停车场内，锁好门窗，加上防盗锁，随身携带行驶证和停车证，违者每次可处罚款 100-300 元。

5.0 车辆使用

5.1 公司一切机动车辆（汽车、摩托车）均为办公用交通工具，因私使用须经公司负责人批准，且用车人应支付车辆燃料费及其它费用。

5.2 公司高级管理人员可以相对固定用车，但车辆管理员可视工作需要统一调度，用于紧急、重要的公务活动。

5.3 公司职员因公务用车，按下列原则优先派车：

5.3.1 接送公司重要客人；

5.3.2 完成紧急公务；

5.3.3 前往公共交通不易通达的地方，或不便乘公共交通工具完成的公务（如财务人员办理重要业务）；

5.4 办理公务用车，用车部门应提前一天申请，经车辆管理员核准后派车。若公司车辆不能满足其公务用车，车辆管理员可开据乘车单，乘车人可持乘车单办理交通费的报销。

5.5 其他单位借用公司车辆，必须报公司负责人批准，由车辆管理员与借车单位经办人办理交接手续，并按车辆的种类，行驶里程计算消耗费用。是否有偿借用，由批准人决定。

5.6 违章、事故与处理办法

5.6.1 驾驶员因违章被交通管理部门处罚的费用，由个人负责。被处拘留的，拘留期间扣发工资和各项补贴。被处吊扣驾驶证的，扣证期间改做其他工作，发给基本工资；不能做其他工作的，做停职处理。

5.6.2 驾驶员遇交通事故时，应立即通知交警处理，并报告车辆管理员。

5.6.3 公司车辆因事故受损时，按下列原则处理：

5.6.3.1 事故责任在对方的，由我方责任驾驶员负责向对方追偿；

5.6.3.2 事故责任完全在我方驾驶员的，由责任驾驶员负责向保险公司索赔；保险公司拒赔或赔偿不足部分，由责任驾驶员承担。

5.6.3.3 事故属于混合责任的，由交警区分责任，保险公司酌情处理。

5.6.3.4 驾驶员未经领导同意私事用车或公务跑长途时擅自改变行车路线，造成交通事故的，当事人负全部经济和法律責任。

5.6.3.5 驾驶员不按规定停放车辆或擅自将车辆借给他人使用造成公司车辆丢失、损坏的，视车辆的价值及情节轻重，处以 2000 元至 20000 元罚款。

5.6.3.6 以上事故处理或索赔时，公司可提供必要的协助。

5.7 车辆更换轮胎应全部使用全新胎，严禁使用翻新胎、光头胎或来路不明的冒牌胎、

杂牌胎。

6.0 车辆维修保养

6.1 驾驶员在车辆行驶中发现故障，应设法停靠在安全地带排除故障；无能力排除而影响安全行驶的，报车辆管理员同意后，可就近找修理厂维修；暂不影响安全行驶的，在返回公司后应立即会同车辆管理员进行维修处理。

6.2 车辆正常磨损，或由于机件正常磨损造成的故障，由公司负责维修；由于驾驶员使用、保管不当造成机件损坏、车身擦刮的，由驾驶员负担维修费用。

6.3 所有车辆的维修，除情况紧急、必须采取临时维修措施的，均须经车辆管理员审查，并在指定的维修厂维修。私自送维修厂修理的，公司有权拒付维修费用。

7.0 附相关记录表格：

附表 1：《车辆月度费用统计表》

附表 2：《车辆状况检查表（月）》

附表 3：《车辆状况检查表（季度）》

附表 4：《派车工作流程图》

附表 5：《车辆行驶登记表》

附表 6：《公务乘车单》

第二十一章 资产管理制度

1.0 目的

加强 XX 物业公司资产管理，保证公司资产安全、完整，充分发挥资产使用效能。

2.0 资产范围

根据资产的价值和使用期限，资产分为以下两类：固定资产和低值易耗品。

2.1 固定资产

单位价值在 2000 元以上（含 2000 元），使用期限超过 1 年的有形资产，均为固定资产。

2.2 低值易耗品

2.2.1 单位价值在 100 元以上（含 100 元）2000 元以下，使用期限超过一年的各种物资（包括工具、办公用品、包装容器等），应列为低值易耗品。

2.2.2 单位价值在 100 元以下，使用期限超过一年的物资，人事行政部与财务管理部商定是否列入低值易耗品。

2.3 不属于固定资产和低值易耗品的物资，不在本制度列管

3.0 资产类别

3.1 公司资产共分为以下类别：

3.1.1 电子设备；

3.1.2 运输设备；

3.1.3 机械设备、工具；

3.1.4 保安消防器械；

3.1.5 家私；

3.1.6 其他；

3.2 在分类记账时按照从 1—6 的顺序登录，能进入上一级类别的不进入下级类别。

4.0 方法及过程控制

4.1 资产的管理

4.1.1 人事行政部指定一名资产管理负责人负责公司资产管理，各项资产须指定责任人，资产上须粘贴资产标识，落实资产维护责任，确保资产合理使用。

4.1.2 项目管理处指定一名资产管理负责人负责其项下资产的管理。资产上须粘贴资产标识，落实资产维护责任，确保资产合理使用。

4.1.3 各部门应妥善使用列为资产的办公用设备、工具、任何人未经批准不得私自挪用。

4.2 人员设立及职责

4.2.1 资产管理职责：

A. 每季度和年底，负责组织公司及项目管理处资产检查及盘点，并在盘点结束后三个工作日内提交盘点表及盘点报告。

B. 对资产所在部门的资产管理进行监督指导。

4.2.2 资产使用人职责：

负责名下设备、工具的日常维护保养及正常使用。

4.2.3 资产管理员进行工作交接时，须保证账本及实物相符，并由部门经理 / 管理处经理负责监交。行政人事部经理新到岗时应对到位资产情况进行核查。

4.3 资产台帐的建立

4.3.1 公司根据资产分类设立资产台帐。公司财务设资产数量金额台账，财务人员根据经审批的《资产情况审核单》登记入账；人事行政部设资产数量总台帐，由公司资产管理员根据经审批的《资产情况审核单》登资产上须粘贴资产标识，落实资产维护责任，确保资产合理使用。项目管理处设管理处资产台帐，对资产进行管理。

4.3.2 《资产情况审核单》须分年度编号装订，由资产管理员负责保存。

4.3.3 公司各部门之间资产调拨，需填写《资产情况审核单》办理调拨手续，并根据《资产情况审核单》及时登记资产变更台帐。

4.4 每年十二月，资产管理员和财务人员共同对公司资产进行年终盘点，编制《资产盘点表》报送行政人事部和财务管理部。

4.5 资产购置程序

4.5.1 各部门因工作需要，可申请购买相关资产，购买资产须严格按照公司制度规定的审批权限办理资产购买申请手续，经有关领导批准后由采购员按采购程序购买。

4.5.2 资产到货后，须经资产管理员或兼职质检员及库管员验收，验收人对资产的质量、数量等情况予以确认后，填写《资产情况审核单》，到人事行政部办理资产登记，然后办理报销手续。

4.6 资产的维修及报废

4.6.1 固定资产、低值易耗品的维修，除非紧急情况，应填写《维修申请单》，严格按照公司管理制度规定的权限及流程办理审批。

4.6.2 经专业公司确认已无法维修或维修费用超过资产净值时，应填写《资产情况审核单》申请办理报废。报废资产单价在 1000 元以上（含 1000 元），由公司负责人审批后方可报

废；报废资产单价在 1000 元以下，由行政人事部和财务管理部经理审批后，方可报废。

4.6.3 报废资产处理后，需将处理方式、收据凭证字号（有残值）、经手人、证明人等相关内容在《资产情况审核单》部门存档联后面背书。

4.6.4 报废资产有残值的，经相关部门估价后由资产管理负责处理，回收的资金统一交公司财务管理部。

4.7 资产的检查与处理

4.7.1 人事行政部资产管理员不定期抽查各部门的资产管理情况。

4.7.2 职能部门及项目管理处根据公司年终资产盘点表，对本部门盘盈、盘亏的资产，找出原因及责任人，并对盘盈、盘亏资产按规定的审批权限，报财务管理部经理和总经理批准后予以处理。

4.7.3 对因使用、保管不善造成资产损坏或丢失，由有关责任人按重置价值或资产管理部门的评估价值进行赔偿。

5.0 附相关记录表格：

附表 1：《资产盘点表》

附表 2：《资产情况审核单》

附表 3：《物资报废申请单》

附表 4：《物资申请单》

附表 5：《设备维修保养记录》

第二十二章 物资采购管理制度

1. 目的

规范 XX 管理有限公司物资采购管理行为，确保公司物资供应有序进行。

2. 范围

适用于公司各类物资的采购管理。

3. 职责

3.1 部门负责人负责本部门公用物资的申购；

3.2 相关部门负责人及技术人员负责特别物资的质量验收；

3.3 人事行政部负责组织供应商的调研、考察分析及评定，按规定组织物资采购、验货、发放、管理；

3.4 各部门负责人应对本部门的采购成本进行监控和控制；

3.5 财务管理部负责对公司所有采购业务进行财务监控；

3.6 客服品质部负责对长期合作的供应商进行回访工作；

3.7 采购人员应严格遵守国家有关法律、法规和公司的财务管理制度，自觉维护公司利益，对采购行为负责。

4. 过程控制方法

4.1 物资采购分类

A 类：指必须在指定的合格供应商处购买的物资；

B 类：指必须是指定品牌的物资；

C 类：其他物资。

4.2 物资申购

4.2.1 业务部门物资采购的使用单位根据下月工作计划于每月 22 日填写《物资申请单》，经其主管审核后报行政助理，行政助理根据当月库存物资盘点情况调整《物资申请单》报管理处经理审批后，于每月 25 日前提交人事行政部、财务管理部及分管领导审核，提报总经理审批后采购。

4.2.2 公司本部物资采购的使用部门根据下月工作计划于每月 22 日填写《物资申请单》经部门经理审核后，于每月 25 日前提交人事行政部、财务管理部及分管领导审核，提报总经理审批后采购。

4.3 供应商及物资品牌评估

4.3.1 采购 A 类物资，采购员应提前收集供应商有关经营资料，同品种物资至少有三个供应商，人事行政部视情况组织相关部门人员综合被评估企业规模、品牌、售后服务承诺等因素进行评估，甄选出合格供应商，填写《A 类供应商评估表》。每确认一家合格供应商，即将其基本情况填入《A 类物资合格供应商一览表》。合格供应商每年修订一次。

4.3.2 采购 B 类物资，采购员提前收集具相近功能的品牌的资料，会同使用部门负责人就其功能、品质与价格进行比较，选择物美价廉的品牌物资。每确认一个物资品牌，就将品牌情况填入《B 类物资品牌一览表》。该一览表每年修订一次。

4.3.3 采购员平时应注意收集非 A、B 类其他物资的产品资料和信息，力求所采购的 C 类物资具有较好的性价比。

4.4 物资采购

4.4.1 采购 A 类物资，采购员须持经批准的《物资申请单》或采购合同到指定的合格供应商处采购。

4.4.2 采购 B 类物资，采购员须持经批准的《物资申请单》或采购合同，按照《B 类物资品牌一览表》确定的品牌进行采购。

4.4.3 采购 C 类物资，采购人员亦应坚持勤俭节约的原则，在确保物资品质的情况下选择物美价廉的产品，以降低管理成本。

4.4.4 除及时清洁或零星采购外，金额较大，使用频繁的物资采购，一般应签订买卖合同，经公司负责人批准的采购合同，人事行政部持一份，财务管理部备存一份。

4.5 紧急采购

4.5.1 定义：业务部门因实际工作急需的单宗采购额不超过 1000 元的服务类物资，因不可抗拒原因而服务必须实施且仓库无库存备品而实施的采购称为紧急采购。

4.5.2 紧急物资可由管理处经理及分管领导审批后而实施采购并承担相应管理责任。采购实施后的一个工作日内需填写《物资申请单》履行报批手续，并将发票（附明细单）、入库单汇总报财务管理部结帐。

4.6 物资验收与货款支付

4.6.1 一般物资到货，行政助理会同采购员（资产类应会同资产管理员）进行验收，对所购物资型号、规格、数量、质量、品质保证资料等情况予以核实，确认符合采购要求后，由行政助理开具入库单，办理入库手续。

4.6.2 技术含量较高，品质难以鉴别的特别物资，行政助理、采购员会同使用部门负责人及相关技术人员进行验收，确认符合采购要求后，按规定办理入库和结算。

4.6.3 采购员办理财务结算时，须持发票、《物资申请单》、《入库单》、厂家的送货清单，属

固定资产的，还需持《资产情况审核单》，财务对上述单据予以审核结算。

4.6.4 行政助理及物资验收人员若在验收时发现包装破损，有受潮、水浸、被盗等异常情况，可以拒绝验收，待采购人员或送货人员做出清楚解释，并证明物资品质，数量无短少或损坏时，再办理入库手续。

4.5.5 物资短少或不合格，采购员必须在二天内补齐或换货。

4.5.6 除零星小额物资可支付现金外，1000元以上的大宗物资采购，应通过银行转账结算。

4.5.7 支付采购货款时，财务人员若发现结算票据不符合法律规定，有权予以拒付，待经办人员纠正后再办理结算。

4.5.8 财务管理部每月将《物资申请单》、《资产审核单》与《入库单》进行核对，对于不符合的应向相关部门反馈。

4.6 采购回访

4.6.1 人事行政部每月进行采购物资回访工作。

4.6.2 对于单价在2000元及以上的物资，由财务管理部随机进行供应商回访并作质量记录。

4.6.3 对于长期合作的供应商，由客服品质部负责每年至少回访一次，并出具回访情况报告。

4.6.4 财务管理部审核报销票据的过程中，对价格异常或其他异常的采购行为予以锁定并及时回访。

4.6.5 回访形式：A、电话调查，B、采购地现场调查，C、市场调查，D 索取报价单，函证明，E、其他适宜的方式。

4.6.6 对应予质疑的采购行为，采购员有义务做出书面的解释。

4.7 财务管理部配合人事行政部不断健全采购控制程序。

5.0 相关记录表格

附表 1:《物资供应商评估表》

附表 2:《A 类物资合格供应商一览表》

附表 3:《B 类物资品牌一览表》

附表 4:《资产情况审核单》

附表 5:《物资申请单》

第二十三章 仓库管理制度

1.0 目的

规范仓库物资管理，保障库存物资完好、安全与及时供应。

2.0 适用范围

公司各类物资仓库的管理。

3.0 职责

3.1 仓库管理员负责仓库的日常管理。

3.2 会计负责协助仓库物资盘点。

4.0 方法及过程控制

4.1 仓库的选址一般应考虑装卸货物方便，与生活区、办公区有一定距离，水、电供应条件能得到保证的地段。

4.2 公司的各种物资、材料、工具由库房管理人员登记并统一管理。

4.3 仓库各区域的安排，要做到布局紧凑，占地面积少，库容利用率高。门窗的开设要考虑采光、通风和安全要求。窗户内侧应安装金属保护栅栏。

4.3 进库物资尽量采取多层货架摆放，货架底部与地面距离约 15cm，与侧墙距离约 30—50cm；货架最高不超过 200cm，货架间距约 50—120cm。物资在货架上的摆放必须有明显的标识，标明物资名称、型号规格及编号。

4.4 物资进库的验收必须做好“四验”工作，即：验品种、验规格、验质量、验数量，清点验收后，库管员填写入库单，将材料按数量、规格等标识清楚，方可入库。

4.5 物资入库后，当日填写帐卡；严格整理帐单资料，入库登记要求清楚写明产品的名称、规格、数量、进货时间等内容；帐单要填写清楚、准确、整洁不得随意涂改，做到帐物相符，如发现备料不足或缺损要查明原因提出书面报告；

4.6 仓库管理要体现厉行节约的原则，建立必要的定额储存指标。物资的保管要做到“四保”，即保质量、保数量、保急需、保安全。保证物资完好，不变质，数量准确，随时保障供应。

4.7 物资的发放，仓管员要见单发货，并执行“先进先出，推陈储新”的原则，通常不得先领货、后补单，遇特殊情况，经办人须签《紧急物品领用单》，事后补办规定手续。

4.8 物资在验收发放时，非经仓管人员同意，其他人员不得进入仓库。

4.9 仓管人员每天对仓库货物的摆放状况、卫生状况、防火设施等状况进行检查。上班期间须将仓库的门、窗、排气扇打开，保证仓库的空气流通，下班前在库内四处巡视一遍，

检查门窗是否关闭，电源、水龙开关等是否关闭。

4.10 仓库的安全管理要做好“防火、防盗、防霉、防破坏”的四防工作。

4.11 仓库内须张贴明显警示标识，禁止吸烟、禁止明火作业，并按照北京市政府规定，配备足够的消防灭火器。储存油类物质时应当配备一定量的消防沙，仓库灯具和开关应当采用防爆器材，易燃、易爆等物品须分库存放。

4.12 仓库内应悬挂干湿温度计，库内温度不得超过 37 摄氏度，湿度不得超过 85%。

4.13 仓管员每日检查库存油料、油漆是否有外漏和混放现象。发放油料、油漆时注意不要污染地面，如不慎洒出，应立即清理干净，盛油或油漆的器皿在使用后要立即清洗干净，以免造成污染。

4.14 仓库门窗每周清洁一次；标识牌和计量工具每天清洁一次；货架及码放的货物每两天清洁一次，擦去浮灰和油垢。每月进行一次室内杀灭四害的消杀活动。

4.15 仓管员按时上报库存物资月报表，并做到报表、台账与实物数量相符。

第二十四章 文件管理制度

1.0 目的

为了规范公司行文及收发文程序，加强对公司文件的管理工作，特制定本办法。

2.0 适用范围

适用于 XX 管理有限公司各部门及管理处。

3.0 职责

公司人事行政部是公司文件管理部门，负责处理公司对内对外的收、发文处理工作。各部门/管理处指定专人负责管理本部门/管理处的文件处理及收发文工作。

4.0 文件种类

4.1 通知：适用于传达要求下级单位办理和需要有关单位周知或者执行的事项，任免人员，转发上级机关文件。

4.2 通报：适用于表彰先进，批评错误，传达重要精神或者情况。

4.3 请示：适用于向上级机关请示事项。

4.4 报告：适用于向上级汇报工作，反映情况，答复上级机关的询问。

4.5 决定：适用于对重要事项或重大行动做出安排，奖惩有关单位及人员；

4.6 意见：适用于对重要问题提出见解和处理办法。

4.7 会议纪要：适用于记载、传达会议进程和议定事项。

4.8 其它：通告、信函、工作协作单、合同等。

5.0 文件格式

5.1 公司文件一般由发文机关(部门)、发文字号、签发人、标题、主送机关(部门)、正文、附件、主题词、抄送机关(部门)、抄报机关(部门)等部分组成。

5.2 公司各部门行文须采用统一格式，具体格式、字体、字号等要求见表样《通知及请示格式》。

5.3 公司统一规定格式的文件，发文字号按部门编号以时间顺序往下排号，文件性质不作分类。具体字号见附件《文件编号的说明》。

5.4 原则上，公司较重要的需各部门经理会签的文件，应在文件正文上附《呈文批笺》。

5.5 公司对外发文只限于人事行政部，其它部门如需以“公司名义”发文，须报至人事行政部统一编号，办理发文相关手续；

5.6 对内行文，应将发文文件与呈文批笺一并经部门经理审批后，报总经理签发；

5.7 对业主发文时，应使用公司统一规范格式，主管副总签批后方可下发。

5.8 主题词：一般文件不超过七个主题词，最后一个主题词须表示文种。

5.9 主送机关(部门)：是指负有办文责任，并及时贯彻处理文件内容的单位，格式位于“标题之下，正文之上，靠左顶格，加冒号”。

5.10 抄送机关(部门)：指主送机关外需要执行或知晓文件的其他机关，不管是上级、平级或下级，均为“抄送”，按照先上级、后下级、再不相隶属机关的次序排列，在最后一个抄送单位名称后标句号。

6.0 行文规则

6.1 行文规则是指根据发文机关与收文机关之间的关系确定下来的行文规范和准则

6.2 行文应当确有必要，注重效用。

6.3 行文关系根据隶属关系和职权范围确定，一般不得越级请示和报告。

6.4 非普发性的下行文及上行文、平行文，一般情况下主送机关只有一个，即这份文件的接受办理者；只有普发性的下行文，才可以有若干个主送机关。

6.5 抄送机关(部门)应当使用全称或者规范的简称。

6.6 “请示”应当一文一事；一般只写一个主送机关，需要同时送其他机关的，应当用抄送形式。

6.7 “报告”不得夹带请示事项。

7.0 收发文件的要求

7.1 发文要求

7.1.1 合国家的法律、法规及其他有关规定。

7.1.2 情况确实，观点明确，表述准确，结构严谨，条理清楚，直达不曲，字词规范，标点正确，篇幅力求简短。

7.1.3 文件的种类应当根据发文机关(部门)的行文目的、职权及与主送机关(部门)的行文关系确定。

7.1.4 拟制紧急公司文件，应当体现紧急的原因，并根据实际需要确定紧急程度。

7.1.5 人名、地名、数字、引文要准确。日期应当写明具体的年、月、日。

7.1.6 应当使用国家法定计量单位。

7.1.7 文内使用非规范化简称，应当先用全称并注明简称。使用国际组织外文名称或其缩写形式，应当在第一次出现时注明准确的中文译名。

7.1.8 公司文件中的数字，除成文日期、部分结构层次数和在词、词组、惯用语、缩略语、具有修辞色彩语句中作为词素的数字必须使用汉字外，应当使用阿拉伯数字。

7.2 收文要求

7.2.1 收文指对收到公司文件的办理过程，包括签收、登记、拟办、批办、承办、催办等程序。收文部门在收到交办的文件后应当及时办理，不得延误、推诿。紧急文件应按时限要求办理，确有困难的，应当及时予以说明，对不属于本单位职权范围或者不宜由本单位办理的，应当及时退回交办的部门并说明理由。

7.2.2 文件办理中遇有涉及其他部门职权的事项，主办部门应当主动与有关部门协商，如有分歧，主办部门主要负责人要出面协调，如仍不能取得一致，可以报请主管领导协调或裁定。

7.2.3 审批文件时，对有具体请示事项的，签批人应当明确签署意见。送负责人批示或者交有关部门办理的文件，送交部门及承送人要负责催办，做到紧急文件跟踪催办，重要文件重点催办，一般文件定期催办。

7.2.4 呈文批笺办理：需要用呈文批笺的形式送领导审批的，呈文批笺正文应有拟稿人或部门经理的签字。

8.0 收发文的管理

8.1 公司所有文件的收发，必须登记在收发文本上或填写《发文签收表》，登记事项有：日期、发文编号、收文机关、文件类别、件数、附件、事由、收件人，接收文件需签字确认，以备查阅；

8.2 收发文应及时、指令统一、传递快捷、环节畅通；形成一个高效率、高素质、高节奏的收发文良性循环体系。

8.3 文件送负责人签发前，应当由部门经理进行审核。审核的重点是：是否确需行文，行文方式是否妥当，是否符合行文规则和拟制文件的有关要求，文件格式是否符合本办法的规定等。

8.4 以公司名义制发上行文，应当在正式印制前由人事行政部进行复核，重点是：审核、签发手续是否完备，附件材料是否齐全，格式是否统一、规范等，再由总经理签发。

8.5 上级开发公司下发的文件，除绝密级和注明不准翻印的以外，需经总经理批准，准予翻印，翻印时应当注明翻印的部门、日期、份数和印发范围。

8.6 文件的撤销和废止：文件被撤销，视作自始不产生效力；文件被废止，视作自废止之日起不产生效力。

8.7 所有文件应当根据公司规模，及时填写《文件存档记录表》进行整理，立卷归档。个人不得保存应当归档的文件。

8.8 部门合并时全部文件应当随之合并管理。部门撤销时，需要归档的文件整理（立卷）后按有关规定移交档案部门。工作人员调离工作岗位时，应当将本人暂存、借用的文件按照有关规定移交、清退。

9.0 附件

9.1 文件编号的说明

10.0 相关表样

10.1 《通知及请示格式》

10.2 《呈文批笺》

附件：

文件编号的说明

一、文件编号：

公 司：XX 物业发[2010]※号
人事行政部：XX 物业行[20※※]※号
 XX 物业人[20※※]※号
财务管理部：XX 物业财[20※※]※号
客服品质部：XX 物业客[20※※]※号
工程管理部：XX 物业工[20※※]※号
安全管理部：XX 物业安[20※※]※号
清洁绿化部：XX 物业清[20※※]※号
瑞海管理处：XX 物业瑞[20※※]※号
宏大管理处：XX 物业宏[20※※]※号

二、会议纪要编号：

公司会议：XX 物业纪[20※※]※号
部门会议：部门名称后加“纪”，例如：XX 物业安纪[20※※]※号

第二十五章 行文管理制度

1.0 目的

为规范本公司的行文程序，特制定本制度。

2.0 适用范围

本制度适用公司各部门及管理处。

3.0 职责

人事行政部负责公司所有收、发文件的监督审核，各部门及各管理处要严格按此制度执行。

4.0 内容

4.1 公司对外发文只限于人事行政部，其它部门如需以“公司名义”发文，须报至人事行政部统一编号，办理发文相关手续；对内行文，应将发文文件与呈文批笺一并经部门经理审批后，报总经理签发。

4.2 公司各部门行文须采用统一格式，具体格式、字体、字号等要求见附件（呈文批笺、通知及请示格式）。

4.3 公司统一规定格式的文件，按部门编号以时间顺序往下排号，文件性质不作分类。

4.4 文件仅下发的通知、上报的请示、报告等，才可使用公司统一文件格式。公司所有文件，由批准的相关领导在原文第一页签发。

4.5 通知、请示、报告等类以外的文件，格式上只对字体规定：标题为三号宋体加黑，内容为四号仿宋体，其它不做具体规定。

4.6 主题词：一般文件不超过七个主题词，最后一个主题词须表示文种。

4.7 抄送单位是指需要了解文件内容的单位，不管是上级、平级或下级，均为“抄送”，按照先上级、后下级、再不相隶属机关的次序排列，在最后一个抄送单位名称后标句号。

4.8 主送单位是指负有办文责任，并及时贯彻处理文件内容的单位，格式位于“标题之下，正文之上，靠左顶格，加冒号”。非普发性的下行文及上行文、平行文，一般情况下主送单位只有一个，即这份文件的接受办理者；只有普发性的下行文，才可以有若干个主送单位。

XX 管理有限公司呈文批笺

(文头为二号黑体加黑，空一行，以下为仿宋四号字。)

主送：_____

开发公司（领导）批示		
总经理批示		
会签：		
文件名称：		
文件编号：	缓急	
	拟稿人	
附件：	核稿人	
	呈报部门	

抄送：_____

印发：20**年**月**日

第二十六章 宿舍管理制度

1.0 目的

为使集体宿舍成为一个整洁、舒适、文明、安全，有利于学习和休息的公共环境。

2.0 适用范围

所有入住集体宿舍的人员。

3.0 职责

3.1 项目管理处负责对集体宿舍的功能进行规划、调配，人事行政部不定期对宿舍的安全、卫生、秩序等情况予以检查，对违反本制度的行为提出处理意见。

3.2 相关部门主管负责对本部门入住宿舍的员工实施教育，协助项目管理处对宿舍进行管理。

3.3 宿舍长负责宿舍日常事务管理。

4.0 方法和过程控制

4.1 入住与退宿办理

4.1.1 XX 物业员工如住宿地距公司较远或乘车不便需要住宿的，可向人事行政部申请住宿。

4.1.2 安全员每人一个床位；其它符合住宿条件的人员需要解决住宿的，应提出申请，填写《住宿申请表》，经管理处经理签字，报人事行政部批准，向财务管理部缴纳住宿费后方可入住。

4.1.3 宿舍长根据经批准的申请书、住宿缴费收据和宿舍情况安排床位，个人不得私占床位或擅自调换床位。

4.1.4 需退宿的人员，应填写《退宿申请表》，向宿舍长办理退宿登记手续。

4.2 入住人员个人物品摆放要求

4.2.1 安全员的被子、枕头、衣服、鞋帽及个人洗漱用具须按统一标准摆放、悬挂，保持干净整洁。

4.2.2 申请住宿的员工，床上物品及个人用品均应摆放有序，保持干净整洁。

4.2.3 所有住宿人员不得在室内晾晒衣物。

4.2.4 安全员的大件个人物品，应集中统一存放。

4.3 宿舍安全管理要求

4.3.1 宿舍内严禁使用电炉、电加热器及其他任何交流电器，不得存放易燃易爆物品。

4.3.2 宿舍内严禁留宿客人。

4.3.3 住宿人员应妥善保管个人贵重物品，宿舍内不宜存放大量现金及贵重物品。因个人保管不善，发生丢失，公司概不负责赔偿。

4.3.3 出入宿舍随手关门，最后离开房间的人应锁闭门窗，以防入室盗窃。

4.4 宿舍卫生管理要求

4.4.1 宿舍实行轮流值日制度，值日人员要认真履行职责，对当日的安全、卫生工作负全部责任。

4.4.2 宿舍每天清扫地面、擦拭桌面 1 次，门窗每周清洁 2 次，做到无杂物、无积水、无蜘蛛网、无污迹。

4.4.3 宿舍卫生间由值日人员每天清洁 1 次，夏季每周灭蝇 1 次。

4.5 宿舍作息管理要求

4.5.1 宿舍每晚不迟于 23 点熄灯就寝，入住人员若当日因特殊事由不在宿舍内住宿，应提前报告宿舍长。

4.6 宿舍文明礼仪要求

4.6.1 所有入住人员应保持文明住宿，不得在室内大声喧哗、追逐戏闹、播放广播或音乐音量适中，不得妨碍或影响其他班组或住宿人员休息。

4.6.2 宿舍内不得吸烟饮酒。

4.6.3 在宿舍内应文明着装，不得赤裸上身四处活动。

4.6.4 宿舍内不得传阅黄色书刊，不得进行赌博、吸贩毒或色情等违法乱纪的活动。

4.6.5 入住人员应节水节电，做到人走关灯，用罢关水。

4.6.6 入住人员应爱护公共设备设施，个人领用的床铺、桌椅等由行政人事部按《资产管理制度》规定明确责任人并登记粘贴标识，如人为损坏由责任人照价赔偿。

4.7 安全员宿舍的特别要求，按部门规定执行。

XX 物业职工宿舍管理费收费办法

第一条 依 XX 物业公司职员工需求，制订本办法，作为宿舍管理费收费之依据。

第二条 本公司职员工借用宿舍，皆需缴纳宿舍管理费。

第三条 宿舍管理费收费标准如下：

一、单身宿舍：每床位每月 50 元收取住宿费(不含水电费)。

二、标准间宿舍：经理级以上含经理职务，每间 200 元(不含水电费)。

三、安全员每人一个床位，不收取住宿费。

第四条 职员工借用宿舍者，提前将宿舍管理费依规定交财务管理部，每月按实际发生的水、电数据平均缴纳。

第五条 本办法经管理委员会会议通过，核定后实施。

XX 管理有限公司

XXXX 年 X 月 X 日

第二十七章 信息管理制度

1.0 目的

规范公司信息管理工作，最大限度地发挥信息在物业管理服务过程中积极作用，提高服务品质 and 经济效益。

2.0 适用范围

公司各职能部门及下属项目物业管理处关于信息的收集、整理、反馈、处置均适用本制度。

3.0 职责

3.1 公司人事行政部负责公司信息管理工作的整体规划；制定信息管理流程；收集、整合、传递、公司经营信息、行政事务、设备、物资采购管理信息，监督指导职能部门及项目管理处的信息工作。

3.2 职能部门经理、项目管理处经理负责内部业务信息的收集、整合、传递、管理和处置。

3.3 全体员工：均有义务收集、传递有关业主诉求信息和关于诉求解决结果信息、改善物业管理服务的信息。对信息在流程中出现任何问题，有权及时反映并提出合理化建议。

4.0 信息类别

4.1 政策法规信息：主要指政府主管部门下发的关于房地产、物业管理业的法律法规等规范性文件；

4.2 行业管理信息：主指行业协会下发的指导性、研讨性、知照性文件、函电、通知及传真等；

4.3 公司内部管理信息：主指公司关于各项管理事务下发的文件、通知、公告、提示等；各职能部门及项目管理处工作计划、总结、请示、报告、建议、知会等；管理服务品质评比检查表及质量问题处理意见等；公司经营统计、财务、安全等报表；公司及项目管理处资产统计盘点表等；公司对外提供的文字、影像资料；

4.4 顾客诉求信息：主指业主及物业使用人关于物业质量、管理服务等的投诉及跟踪处理结果记录；

4.5 工程质量信息：主指物业共用设施设备、建筑本体、景观道路、环境绿化等维修保养记录；

5.0 方法及过程控制

5.1 品质管理部收到的政策法规性信息资料，按公司《文件管理办法》有关规定及时登录，编号，在第一时间报总经理阅知。并依据总经理批示顺序在职能部门和项目管理处传阅。遇需紧急承办的文件，总经理外出开会时，人事行政部应向总经理电话报告，依据总经理的指示先交承办部门承办。后再补办签批手续。

5.2 政策法规性文件，对改善服务意识，提高服务质量具有指导意义。通常应在传阅之后在公司和项目管理处的内部宣传栏里张贴，为广大员工提供学习条件。

5.3 行业管理类信息资料，人事行政部亦按照公司《文件管理办法》的规定登录编号，交总经理阅知。对于非总经理必须知晓的信息资料，人事行政部可以填写意见对口传阅。亦可根据情况选择性的在内部宣传栏里张贴。

5.4 公司内部管理信息的处理：

5.4.1 每月 25 号，各职能部门及项目管理处将当月工作总结和下月工作计划报人事行政部，人事行政部将计划报总经理审核，总经理视公司年度经营服务目标完成情况对职能部门及项目管理处的工作计划做适当调整。人事行政部将调整后的计划编辑成册交回各职能部门及项目管理处修改；考评小组将本月工作完成情况按照月度经营服务目标及月度工作质量检查结果报总经理审核，并作为公司检查考核工作的依据。

5.4.2 财务管理部每日上午与项目管理处客户服务部核对前一天各项收费情况；每周一上午与项目管理处安全管理部核对上周停车场收费情况、盘点 IC 卡及收费票据发放情况；每月 25 号，与人事行政部盘点库房物资；每月 28 日，将当月经营报表、财务报表等统计资料报送总经理审核，并提出财务分析意见和建议。

5.4.3 品质管理部每月 5 日将上月对各职能部门、项目管理处工作质量及 BI 执行的检查情况汇总呈报总经理。对物业管理服务过程中出现的重大事故或严重影响服务质量的情况，除及时提出整改意见外，应将能够客观反映具体情况文字资料、影像资料等报送总经理。整改处理结果应在第一时间向总经理报告。

5.4.4 品质管理部负责通过各种媒体收集物业管理行业最新的发展动态，每个月整理一期有参考价值的行业信息报送总经理。

5.4.5 公司阶段性对外宣传的统一文件由品质管理部负责撰写并报总经理批准。

5.4.6 品质管理部每年年底向住户发送〈顾客满意度调查表〉，在年度总结表彰大会之前将调查表统计结果报总经理并在公司内部予以公布，发现服务缺陷，寻求改善服务的措施和办法。

5.4.7 人事行政部每年年终，对员工做一次培训计划调查，在调查资料的基础上形成新一年的员工培训计划报总经理批准后实施。

5.4.8 人事行政部每月末将下月公司人力资源调配、员工薪资异动方案报送总经理审核批准。

5.4.9 项目管理处每月5日前将本管理处出勤及薪资统计表交人事行政部审核。人事行政部汇总后于7日将公司所有员工出勤表及薪资统计表报财务管理部审核后呈报总经理审批。

5.5 房屋维修保养信息大致可分为五种，质保期内的房屋质量类维修；业主投诉；咨询服务；求助信息；突发事件。

5.5.1 质保期内的房屋质量类维修，所有质保期内的房屋质量问题主责为工程管理部，接到信息后应及时报送项目管理处经理，填写《返修登记表》，项目管理处及时将信息报送总部，由总部致函地产工程管理中心进行协调维修，客户服务部依据地产工程管理中心的回函所签署的到场时间与完成时间进行回访。

5.5.2 当地产工程管理中心因工作量大或人员不足不能满足业主的维修需要时，向物业公司书面提出委托，可由物业公司工程管理部协助维修。但事先需向地产提交维修概算，维修结束后将维修结果书面告知地产工程管理中心并及时由财务办理结算。

5.5.3 涉及到物业维修的报修时，以电话或对讲机的形式传递到项目管理处的相关部门，确定责任人，责任人对此项报修全程跟踪，记录，信息完结后，将过程中所有有效记录详细存档。

5.5.4 业主投诉类信息的处理按《投诉处理流程》执行。

5.5.5 咨询服务类信息的处理：对于业主咨询的信息能够明确答复的应详细告知业主；对于自己不清楚的不要随意承诺，待询问清楚后再给予业主回复。

5.5.6 求助信息处理，在物业的能力范围内给予业主帮助，或提供相关联系电话，应以最快的速度将业主的求助信息反馈到相关部门，并跟踪回访处理结果。

5.5.7 突发事件的处理按《紧急事件处理流程》执行。

5.6 项目管理处信息统计

5.6.1 项目管理处每周填写《周信息统计表》：对项目管理处各部门各项工作统计和汇总，内容包括：管理处要闻、业务管理信息、内部管理、投诉及建议处理、前期重要工作跟进及疑难问题、需协调解决问题及工作重点等内容，供内部交流及总经理审阅；

5.6.2 客服助理每日下班前将自己所接收与传递的信息在《工作日志》中做明确记录，不得遗漏或丢失任何信息；

5.6.3 在统计过程中，客服助理要依据统计结果，在《日信息统计表》中填写相关记录。

5.6.4 客服主管于每日8:00-9:00负责对前一日信息进行汇总统计审核。

5.6.5 客服主管于每月 25 日之前对本月所发生信息进行统计，填写《回访记录表》与《诉求记录表》，并报品质管理部存档。

5.6.6 安全管理部每月保安事故统计表、消防设施设施检测表及其他管理服务报表报项目管理处审核。

5.6.7 工程管理部每月能源消耗统计表、各类故障统计表、维修单汇总表及其他管理服务报表报总经理审批。

5.6.8 工程管理部负责对发生水、电、气、暖（冷）、电话、电梯等系统停供、中断、跑漏，影响到业主正常使用或公司安全的故障，较大故障随时报告项目管理处经理并抄送总经理，一般故障上班后及时报告。

5.6.9 工程管理部负责对发生消控、监控大面积误报、失灵，卫星接收无信号、设备停机，影响到客人正常使用或公司安全的故障，较大故障随时报告，一般故障上班后及时报告。

5.7 信息反馈原则

5.7.1 垂直领导的原则，向管理处总经理反馈信息的第一责任人为各部门经理（主持部门工作的副经理或主管）、项目值班经理。

5.7.2 及时反馈的原则，一般信息应在规定时间或信息产生的当天反馈；紧急、重要信息应随时反馈。

5.7.3 双向反馈的原则，管理处总经理接到部门反馈的信息应尽快做出决策，并通知相关部门。

6.0 相关文件、记录

《日信息统计表》

《周信息统计表》

第二十八章 声 明

本管理制度自公司总经理批准之日起执行，由公司人事行政部负责修改、解释。如有与国家法律、法规相抵触者，以国家法律、法规为准。

XX管理有限公司
人事行政部
XXXX年X月

薪金调整审批表

序号：

部门		姓名		到岗时间	
工龄		现职务		任现职时间	
工作表现及调薪理由	<p style="text-align: right;">签名：_____年 月 日</p>				
原薪金级别		拟调整薪金级别			
管理处经理 审核	<p style="text-align: right;">签名：_____年 月 日</p>				
财务管理部 审核	<p style="text-align: right;">签名：_____年 月 日</p>				
人事行政部 审核	<p style="text-align: right;">签名：_____年 月 日</p>				
分管领导 审批	<p style="text-align: right;">签名：_____年 月 日</p>				
总经理 审核	<p style="text-align: right;">签名：_____年 月 日</p>				
备注					

人员需求申请表

申请时间：_____年__月__日

需求部门		需求人数		现有人数	
需求职位		需求岗位		部门编制人数	
需求原因	<input type="checkbox"/> 新增人员 <input type="checkbox"/> 编制内 <input type="checkbox"/> 超过编制		<input type="checkbox"/> 替换离职人员 被替换员工姓名：_____		
			离职日期：_____年__月__日		
说明：					
人员条件	性别： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不限		年龄范围：____岁 ~ ____岁		要求最低学历：
	专业要求：		经验要求：		
	技能要求：				
	1. _____ 2. _____ 3. _____				
其它要求：					
职位职责描述	职位主要责任： 1. _____ 2. _____ 3. _____				
到岗日期	于_____年__月__日前到岗				
审批	部门经理意见				
	人事行政部意见				
	分管领导意见				
	总经理审批				

注：每份申请表只申请一个职位，表格不够，可自行复制。本表交人事行政部保存。

职位空缺申报表

编号：RBPM-RL-04

版本：B/1

表格生效日期：XXXX年X月X日

序号：

申报部门				
职位 要 求	职位名称：_____ 职位名称：_____名 职位性质： <input type="checkbox"/> 固定职位 <input type="checkbox"/> 临时职位（时间：从_____至_____） 招聘期限：____年__月__日至____年__月__日 上岗时间：____年__月__日 紧急程度： <input type="checkbox"/> 急 <input type="checkbox"/> 缓			
个 人 条 件	性别要求： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不限 年龄限制：_____岁至_____岁 最低学历要求： <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中、中专 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 本科 <input type="checkbox"/> 硕士 工作经验要求：具有_____年以上相关工作经验 工作技能及其他要求：_____ _____ _____ _____			
职 能 描 述	主要工作任务：_____ _____ 日常工作职责：_____ _____ _____			
部门意见：	管理处意见：	人事行政部意见：	相关领导审批：	总经理审批：
签名：	签名：	签名：	签名：	签名：
年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日

XX管理有限公司

求职表

编号：RBPM-RL-04

版本：B/1

表格生效日期：XXXX年X月X日

序号：

姓名		性别		民族		出生日期		一寸彩色照片
籍贯		婚否		文化程度		专业		
应聘职位				外语程度		职称		
身份证号码					以往病史			
政治面貌			工作关系地址					
常住户口所在地			户口性质			户口所属派出所		
现住详细住址						联系电话		
特长爱好				身高		体重		
岗位证书名称				有效期		发证机关		
父母姓名						联系电话		
通讯地址						邮政编码		
配偶姓名		出生日期			联系电话			
身份证号码				工作单位				
通讯地址						邮政编码		
子女姓名		出生日期			性别		有无独生子女证	
学习 简历	起讫时间	学 习 单 位			专业	成绩	是否毕业	证明人
工作 简历	起讫时间	工 作 单 位			职位	月薪	离职原因	证明人
薪资、福利要求					本人签名：			
					年 月 日			

求职人员须知

求职表(附页)

1. 如果您是北京市常住户口请交验身份证、毕业证及其它资格证明原件，并交复印件。
2. 如果您是暂住户口请交验身份证、毕业证、流动人口计划生育证明及其它资格证明原件，并交复印件。
3. 如果您是暂住户口，需由有北京市常住户口和正当职业的人为您做担保，担保人须亲自交验身份证原件，并交复印件，同时提供其所在单位开具的在职证明和本人近期一寸证件照，办理担保手续。
4. 担保人有下列情形之一者，被担保人应立即通知本公司更换担保人并应于下列情形发生后十五天内重新找到担保人并办理新的担保手续：
 - 担保人死亡或犯案的；
 - 担保人的信用、资产有重大变动，因而无力担保的；
 - 担保人宣告破产的；
 - 不欲继续担保的。

求职声明

- 1、本人现谨声明，在此表内所陈述全部资料确属事实，谨此授权XX管理有限公司查询有关事项。并清楚如任何一项情况失实，是严重违反贵公司规章制度的行为，贵公司有权解除本人受聘之职或采取其他处理方式。
- 2、本人已获知贵公司有关管理规定，经考虑，本人自愿加盟贵公司，能按公司规定勤奋工作；若本人违反公司有关规定，自愿接受公司处理。
- 3、本人所交应聘资料离职时均不带走，交公司存档。

签名：

年 月 日

担保书

编号：RBPM-RL-04 版本：B/1 表格生效日期：XXXX年X月X日 序号：

我对_____先生/女士到贵公司工作做如下担保：

- 1、该职员（工）专业水平及工作能力适应公司安排的工作。
- 2、该职员（工）在公司工作期间，如发现隐瞒过去情况或不能胜任工作，公司要辞退时，我负责该职员（工）的善后处理事宜。如有违法、违纪或其它经济问题，本人保证无条件按照贵公司的规定承担相应的经济责任。

(北京市常住户口)担保人签名：

年 月 日

担保人资料

姓名		性别		出生日期		身份证号码	
籍贯		户口所在派出所					照 片
家庭详细住址							
邮编		联系电话					
工作单位名称及地址							

担保人须知：

- 1、被担保人有下列情形之一者,担保人应负赔偿及追缴责任：
 - 营私舞弊或其他一切不法行为,致使本公司蒙受损失的；
 - 窃取机密技术资料或财物的；
 - 侵占、挪用公款、公物或造成其他损失的；
 - 拖欠帐款不清的。
- 2、担保人如需中途退保，应以书面形式通知本公司，如无异议，公司将在一个月內回函，担保人收到公司同意撤保回函方能解除担保责任。
- 3、被担保人自从本公司离职起三个月內，担保人的相关责任不得终止。

XX 管理有限公司

面试记录表

编号: RBPM-RL-04

版本: B/1

表格生效日期: XXXX 年 X 月 X 日

序号:

姓名	应聘部门	应聘职位	日期
综合评价	仪容仪表:	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差
	言谈举止:	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差
	态度:	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差
	综合素质:	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差
面试主要内容 (部门填写):			
职能部门意见:			
签字: 日期:			
管理处意见:			
签字: 日期:			
人事行政部意见:			
签字: 日期:			
分管领导意见:			
签字: 日期:			
备注:			

XX 管理有限公司

入职审批表

编号：RBPM-RL-04

版本：B/1

表格生效日期：XXXX 年 X 月 X 日

序号：

部 门		姓 名	
职 位		到岗时间	
薪资标准		薪资级别	
职能部门 意 见			
管理处 意 见			
人事行政部 意 见	年 月 日		
分管领导 意 见	年 月 日		
总经理 审 批	年 月 日		
备 注			

转正审批表 (管理类)

编号: RBPM-RL-03-F9 版本: B/1 表格生效日期: XXXX年X月X日 序号:

部 门		姓 名		职 位	
到岗时间		培 训 成 绩		岗 位 证 书 有 效 期 (技 术 人 员	
评价因素	试用期间工作成绩评价要点			自评得分	上级评分
勤务态度	A. 把工作放在第一位,努力工作。 B. 对新工作表现出积极态度。 C. 忠于职守,严守岗位。 D. 对部下的过失勇于承担责任。				
业务工作	A. 正确理解工作指示和方针,制订适当的实施计划。 B. 按照部下的能力和个性合理分配工作。 C. 及时与有关部门进行必要的工作联系。 D. 在工作中始终保持协作态度,顺利推动工作				
管理监督	A. 在人事关系方面部下没有不满或怨言。 B. 善于放手让部下去工作,鼓励他们乐于协作的精神。 C. 十分注意工作现场的安全卫生和整理整顿工作。 D. 妥善处理工作中的失败和临时追加的工作任务。				
指导协调	A. 经常注意保持提高部下的劳动积极性。 B. 主动努力改善工作和提高效率。 C. 积极训练、教育部下,提高他们的技能和素质。 D. 注意进行目标管理,使工作协调进行。				
工作效果	A. 正确认识工作意义,努力取得最好成绩。 B. 工作方法正确,时间和费用使用得合理有效。 C. 工作成绩达到预期目标或计划要求。 D. 工作总结汇报准确真实。				
评分合计					
发展潜力					
总体评语					
部门 主管/经理 审批	签名: 日期:				
管理处经理 审核	签名: 日期:				
人事行政部 经理审核	签名: 日期:				
分管领导 审核	签名: 日期:				
总经理审批	签名: 日期:				
备注	从 年 月 日起计算转正工资 本人签字:				

评分标准: 总分为100分, 上级评分总和为考核总分。60分以上(含60分)为及格, 每项满分为20分。

转正审批表 (员工类)

编号: RBPM-RL-03-F9

版本: 0/B

表格生效日期: XXXX年X月X日

序号:

部 门		姓 名		职 位	
到岗时间		培训 成绩		岗位证书有效期 (技术人员)	
评价因素	试用期间工作成绩评价要点			自评得分	上级评分
职业道德	A. 热爱本岗位工作,热爱集体、尊重领导、配合支持工作 B. 钻研业务、勤奋好学、要求上进 C. 对内、外客户服务热情、周到 D. 言行一致、表里一致,以诚待人				
工作责任心	A. 工作没有半途而废,不了了之和造成后遗症的现象 B. 乐于与其他同事共事并提供协助 C. 能够注意节约并有效控制成本 D. 在工作中始终保持协作态度,顺利推动工作				
工作质量	A. 熟悉工作要求,掌握工作技能和程序 B. 能分清主次,特别注重把握关键工作流程和细节 C. 能够按时按质完成工作 D. 工作方法合理并能经常保持良好成绩				
团队精神	A. 明确所在团队的职能和职责 B. 了解团队在工作流程中的作用以及与其他团队的工作衔接点 C. 乐于协助团队中其他成员解决工作中的问题 D. 能够与他人共享成功的喜悦				
敬业忠诚度	A. 严格遵守公司各项规章制度 B. 勇于承担责任,敢挑重担,服从公司安排 C. 当工作进程中发现问题和疏漏时,不掩盖且及时通报,以避免损失或将损失减少到最小 D. 有集体荣誉感及主人翁思想				
评分合计					
发展潜力					
总体评语					
部门 主管/经理 审批	签名: 日期:				
管理处经理 审核	签名: 日期:				
人事行政部 经理审核	签名: 日期:				
分管领导 审核	签名: 日期:				
总经理审批	签名: 日期:				
备注	从 年 月 日起计算转正工资 本人签字:				

评分标准: 总分为100分, 上级评分总和为考核总分。60分以上(含60分)为及格, 每项满分为20分。

新职员（工）试用情况反馈表

编号：RBPM-RL-03-F10

版本：0/B

表格生效日期：XXXX年X月X日

序号：

姓名	部门	入职时间	职位
1. 您部门的主要工作是什么？			
2. 请写出您的日常主要工作职责：			
3. 请写出您对自己所在部门团队建设的认识：			
4. 您对公司及所在部门的管理运作有何意见或建议？			
5. 据您所知目前公司有哪些沟通渠道？			
6. 您对所在部门培训工作的认识及您迫切需要掌握的知识是什么？			
7. 您对培训负责人的入职引导工作： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意			
8. 您对直属上级的入职引导工作： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意			
注：此表由新职员（工）本人填写，于强化培训时直接上交现场培训助理。			

职员即时奖惩评分标准

编号： RBPM-RL-05-F1 版本： 0/B 表格生效日期： XXXX年X月X日 序号：

序号	项 目 惩 罚（扣分标准：5—10分）	序号	项 目 奖 励（加分标准：5—10分）
A1	上班迟到、早退10分钟以内月累计两次者，扣除月考核分5分； 上班迟到、早退10分钟以上半小时以内者，扣除月考核分5分； 上班迟到、早退半小时以上一小时以内者，扣除月考核分10分；	D1	某项工作完成出色；
A2	请假未销假或电话请假后未及时补假、违反服装管理规定及服务礼仪规范等；	D2	培训认真刻苦、成绩突出，能够学以致用；
A3	工作不负责任，出现差错，未造成较大影响；	D3	服从上级工作安排，保质保量按期完成；
A4	无正当理由未按时（期）完成工作；	D4	工作中善于发现问题，并及时反映；
A5	工作期间坐岗，未造成较大影响；	D5	勤俭节约，为部门节省开支；
A6	无故不服从领导安排及管理；	D6	尊老爱幼，团结同事，乐于助人；
A7	违反内务管理规定，未造成损失者；	D7	主动帮助他人完成额外工作；
A8	其他。	D8	反映问题及时，起到防微杜渐作用；
	惩 罚（扣分标准：11—20分）	D9	做好传、帮、带工作；
B1	未使用文明语言，与顾客争辩；	D10	其他。
B2	工作不负责任，经常出差错，未造成损失；		奖 励（加分标准：11—20分）
B3	服务态度及方式欠佳被投诉；	D1	警惕性高，发现隐患；
B4	上班看书报、擅离工作岗位、窜岗未造成损失；	D2	工作积极主动，工作中提出合理化建议并被采纳；
B5	发现问题故意回避、不处理、不报告、不记录；	D3	能够解决问题，处理问题灵活；
B6	利用工作之便，泄私愤、损坏公物、浪费材料；	D4	提供优质服务，受到顾客表扬；
B7	公报私仇，以权压人，以老欺新或处理问题不公平；	D5	拾金不昧；
B8	无正当理由，不向同事提供工作协助等；	D6	出色完成上级交给的特殊任务；
B9	团队工作协助性差；	D7	其他。
B10	其他。		
	惩 罚（扣分标准：21-30分）		奖 励（加分标准：21--30分）
C1	当值时间睡觉；	E1	对提高服务质量有重大贡献；
C2	工作出现较大错误；	E2	工作成绩优异，得到一致好评；
C3	玩忽职守，违反操作规程；	E3	积极培养下属、建设团队，成绩显著；
C4	蓄意破坏、偷窃公物或顾客之物品；	E4	提出合理化建议，经实施有显著成效；
C5	进行公司不允许的活动或变相赌博；	E5	保护公共财产安全，防止重大事故，抢险救灾成绩显著；
C6	未经允许向外界泄露公司保密资料、文	E6	揭发损害顾客利益或违规行为，抵制歪

	件内容；		风邪气事迹突出；
C7	私藏小费或拾到职员（工）、顾客物品不上交；	E7	严格控制开支，节约能源、费用，有显著成效；
C8	顾客有难不相助；	E8	协助公安机关破获重大案件、抓获重大案犯；
C9	态度野蛮、刁难顾客造成较大影响；	E9	其他。
C10	其他。	备注：每分相当于工资总额的0.5%。	

职工考核评分标准（月）

编号： RBPM-RL-05-F2 版本： 0/B 表格生效日期： XXXX年X月X日 序号：

序号	项 目 惩 罚（扣分标准：5—10分）	序号	项 目 奖 励（加分标准：5—10分）
A1	上班迟到、早退10分钟以内月累计两次者，扣除月考核分5分； 上班迟到、早退10分钟以上半小时以内者，扣除月考核分5分； 上班迟到、早退半小时以上一小时以内者，扣除月考核分10分；	D1	工作积极主动、任劳任怨者；
A2	上班抽烟、看报、写私人信件、聊天、吃零食、打私人电话、坐岗者；	D2	培训、军训认真刻苦、成绩突出，能够学以致用者；
A3	未经允许上班会客、不参加培训、军训、换班、替班者；	D3	服从上级工作安排，保质保量按期完成；
A4	上班精神状况不佳，不坚守工作岗位，影响形象，下班后无正当理由滞留在小区者；	D4	内务始终保持良好，经常帮助后进者；
A5	无正当理由不接受上级合理工作安排或接受任务拖沓，出工不出力者；	D5	工作中善于发现问题，并及时反映者；
A6	违反职员（工）服务礼仪规范者；不按时进行巡查签到者；	D6	勤俭节约，为部门节省开支者；
A7	请假未销假或电话请假后未及时补假，违反服装管理规定和不戴工牌者；	D7	尊老爱幼，团结同事，乐于助人者；
A8	背后议论他人，不利团结者；	D8	业余时间常协助管理工作；
A9	在宿舍会客、留外人住宿、不按时就寝者	D9	反映问题及时，起到防微杜渐作用者；
A10	其他。	D10	做好传、帮、带工作者；
	惩 罚（扣分标准：11--20分）	D11	其他。
B1	未使用文明语言，与顾客争辩者；		奖 励（加分标准：11—20分）
B2	工作不认真，出差错或服务欠佳被投诉者；	D1	警惕性高，抓获小偷或乱发广告者；
B3	上班喝酒、瞌睡、擅离工作岗位窜岗未造成损失者；	D2	工作中经常提出合理化建议并被采纳者；
B4	发现问题故意回避、不处理、不报告、不记录者；	D3	能够及时发现问题、解决问题，处理问题灵活者；
B5	利用工作之便，泄私愤、损坏公物、浪费材料者；	D4	提供优质服务，屡受顾客表扬者；
B6	公报私仇，以权压人，以老欺新或处理问题不公平者；	D5	拾金不昧者；
B7	非工作需要，私用工作器具者；	D6	出色完成上级交给的特殊任务者；
B8	其他。	D7	其他。
	惩 罚（扣分标准：21-30分）		奖 励（加分标准：21--30分）
C1	当值时间睡觉；	E1	对提高服务质量有重大贡献者；
C2	玩忽职守，违反操作规程，造成事故或损失者；	E2	在服务中创造优异成绩，屡受各界表扬者；
C3	蓄意破坏、偷窃公物或顾客之物品者；	E3	提出合理化建议，经实施有显著成效者；

C4	进行公司不允许的活动或变相赌博者；	E4	保护公共财产安全，防止重大事故，抢险救灾成绩显著者；
C5	未经允许向外界泄露公司相关资料、文件内容者；	E5	揭发损害顾客利益或违规行为，抵制歪风邪气事迹突出者；
C6	收车费不撕停车票据或以权谋私者；	E6	严格控制开支，节约能源、费用有显著成效者；
C7	私藏小费或拾到职员（工）、顾客物品不上交者；	E7	协助公安机关破获重大案件、抓获重大案犯者；
C8	顾客有难不相助者；	E8	其他。
C9	态度野蛮、刁难顾客造成较大影响者；		
C10	服务态度差，受到顾客合理投诉、影响公司声誉者；		
C11	其他。	备注：每分相当于人民币2元	

职员即时奖惩通知书

编号： RBPM-RL-05-F3 版本： B/1 表格生效日期： XXXX年X月X日 序号：

致_____先生/女士 部门：_____ 职位：_____

由_____部（处）_____先生/女士 签发日期：_____

一、事实说明： _____

二、鉴于上述情况，给予如下：

即时奖励_____

即时处罚_____

三、部门意见： _____

签名： _____ 日期： _____

四、管理处意见： _____

签名： _____ 日期： _____

五、人事行政部意见： _____

签名： _____ 日期： _____

六、分管领导意见： _____

签名： _____ 日期： _____

七、总经理意见： _____

签名： _____ 日期： _____

八、签认意见：

_____ 签名： _____ 日期： _____

XX管理有限公司
职员季度考核表

编号： RBPM-RL-05-F4 版本： 0/B 表格生效日期： XXXX年X月X日 序号：

部门： _____ 岗位： _____ 姓名： _____ 考核时间： _____

分类	评定要素	评定的观察点	单项评定				
			A	B	C	D	E
业绩 评定	工作质量	对待工作有热情，工作结果上司满意、顾客满意、同事满意，质量记录完善。					
	工作效率	理解上司工作安排，明确工作目标，做正确的事情，工作效率高。					
	成本意识	能够在工作中经常权衡利弊，减少浪费节约成本，并抵制他人的浪费行为。					
	顾客服务	对外部及内部顾客都能够热情周到，服务礼仪规范到位，想他人所想、急他人所急，主动帮助他人解决困难。					
能力 评定	执行能力	克服困难，运用管理技巧坚持不懈地完成本职员作及交付任务。					
	沟通协调	尊重同事、尊重顾客，相互合作并善于全局思考；阐述及书面表达观点清晰、准确、切中要领，使别人乐于接受。					
	钻研创新	主动学习业务知识及管理知识，运用新的工作方法或新的思想出色地完成工作，经常提出切实可行的合理化建议。					
态度 评定	责任心	对待工作有始有终，遇到困难不回避，不推卸责任，认真负责、忠于职守。					
	协作性	正确处理团队利益与个人利益的关系，不弄虚作假，积极沟通，并为群体的协作和成绩作贡献。					
	纪律性	服从命令，听从指挥，遵守规章制度、行为礼仪规范，自觉抵制不健康和不规范行为。					
本季度考评结果： 考核总分： _____ 主管/经理签名： _____ 本人签名： _____		现职务适应性： 能胜任更困难的工作。 保持现职工作。 建议调离现职务或现工作地。 建议接受培训，如 _____。 其他 _____。					

注：评分的含义：

- A. 远超过本人职务及等级所要求的能力（10分） B. 略超过本人职务及等级所要求的能力（8分）
C. 达到本人职务及等级所要求的能力（6分） D. 略低于本人职务及等级所要求的能力（4分）
E. 低于本人职务及等级所要求的能力（2分）

考核总成绩为百分制，实际得分为各项得分总和，70分以上（含70分）为合格。

XX管理有限公司
职工考核评分汇总表(月)

编号： RBPM-RL-05-F5 版本： 0/B 表格生效日期： XXXX年X月X日 序号：

部门			考核期		
序号	姓名	加减分	原因	总分	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

部门主管审核：

管理处经理审批：

人事行政部审批：

评分标准： 1. 得分100（加减）奖罚分。

2. 根据奖惩项目及情节轻重选择浮动分。

3. 凡奖罚分在21-30分之间，须附经理书面报告，经部门经理审核，报人力资源部审批。

职员（工）过失通知书

序号：_____

致_____先生/女士 部门：_____ 职位：_____

由_____部门_____先生/女士 签发日期：_____

- 一、过失详情：1、_____
- 2、_____
- 3、_____

二、鉴于上述情况，给予如下纪律处分：

- 口头批评
- 扣除薪金_____元。
- 扣除月考核_____分。
- 其他（请注明）_____

三、部门意见：_____

签名：_____ 日期：_____

四、管理处意见：_____

签名：_____ 日期：_____

五、签认意见（如不签认，请见证人签字）

签名：_____ 日期：_____

六、人事行政部备案：

职员（工）警告通知书

序号：_____

致_____先生/女士 部门：_____ 职位：_____

由_____部门_____先生/女士 签发日期：_____

- 一、过失详情：1、_____
- 2、_____
- 3、_____

二、鉴于上述情况，给予最后警告，并予以如下纪律处分：

- 扣除薪金_____元。
- 降职为_____（职位）
- 降薪为_____级。
- 其他（请注明）_____

三、部门意见：_____

签名：_____ 日期：_____

四、管理处意见：_____

签名：_____ 日期：_____

五、人事行政部意见_____

签名：_____ 日期：_____

六、总经理意见：_____

签名：_____ 日期：_____

七、签认意见（如不签认，请见证人签字）

签名：_____ 日期：_____

职员（工）奖励通知书

序号：_____

致_____先生/女士 部门：_____ 职位：_____

由_____部（处）_____先生/女士 签发日期：_____

一、奖励详情：1、_____

2、_____

3、_____

二、鉴于上述情况，给予如下奖励：

- 书面嘉奖（通报表扬）
- 奖励_____元。
- 晋职_____
- 晋级_____
- 其他（请注明）_____

三、部门意见：_____

签名：_____ 日期：_____

四、管理处意见：_____

签名：_____ 日期：_____

五、人事行政部意见：_____

签名：_____ 日期：_____

六、总经理意见：_____

签名：_____ 日期：_____

七、签认意见

签名：_____ 日期：_____

解除劳动合同审批表

序号：

姓名	部门	岗位	职务	到岗日期	工资级别
解除劳动 合同原因					
部 门 意 见	签名： _____ 日期： _____				
管理处意见	签名： _____ 日期： _____				
人事行政部 意 见	签名： _____ 日期： _____				
总经理 意 见	签名： _____ 日期： _____				
备注					

XX管理有限公司

解除劳动合同通知书 (存根)

序号:

_____先生/女士:

根据您的工作表现和行为, 本公司认为您符合以下第_____项。

1. 经试用, 未达到公司的录用条件。
2. 严重违反本公司的劳动纪律和规章制度。
3. 严重失职, 给本公司利益和声誉造成严重损害。
4. _____。

经研究决定, 予以解除劳动合同处理。您对上述处理如有不满, 可保留意见, 书面向公司人力资源部申诉。如无异议, 请您于接到本通知书后三天内办理有关移交手续及《离职人员完善手续表》, 由部门按公司规定办理相关结算手续。

请签名确认_____。

XX管理有限公司

(部门经理) 签字:

年 月 日

XX管理有限公司

解除劳动合同通知书 (交被解除劳动合同者)

序号:

_____先生/女士:

根据您的工作表现和行为, 本公司认为您符合以下第_____项。

1. 经试用, 未达到公司的录用条件。
2. 严重违反本公司的劳动纪律和规章制度。
3. 严重失职, 给本公司利益和声誉造成严重损害。
4. _____。

经研究决定, 予以解除劳动合同处理。您对上述处理如有不满, 可保留意见, 书面向公司人力资源部申诉。如无异议, 请您于接到本通知书后三天内办理有关移交手续及《离职人员完善手续表》, 由部门按公司规定办理相关结算手续。

XX管理有限公司

(部门经理) 签字:

年 月 日

离职人员完善手续表

序号：

部 门		姓 名		职 位		到 岗 时 间		
						离 职 时 间		
工 作 服				工 作 牌 / 证				
钥 匙				出 入 卡				
办 公 用 品				电 脑 、 工 具				
借 款				工 作 交 接				
相 关 事 宜	<p>1、离职前出勤情况（部门考勤员填写）： 从___年___月___日至___年___月___日止。</p> <p>2、离职手续应于离职后10日内办理完毕。</p> <p>3、公司存档费最后缴纳日期：___年___月___日；社会保险费最后缴纳日期： 年___月___日。</p> <p>4、离职后的工资支取需到财务部签字领取。</p> <p>5、本人确认：以上离职手续已办理完毕，不存在因劳动合同之履行或终止而针对本公司的任何权利主张。</p> <p>6、备注：</p> <p style="text-align: right;">本人签字确认：_____</p>							
部 门 班 长 / 主 办				部 门 经 理				管 理 处 经 理
人 事 行 政 部				财 务 管 理 部				分 管 领 导 总 经 理
备 注								

人员编制申请表

编号： RBPM-RL-02-F1 版本： 0/B 表格生效日期： XXXX年X月X日 序号：

部 门		原编制数	
申请性质	<input type="checkbox"/> 新部门成立 <input type="checkbox"/> 增加编制 <input type="checkbox"/> 减少编制 <input type="checkbox"/> 长期 <input type="checkbox"/> 临时（从_____至_____） <input type="checkbox"/> 人员储备		
申请内容	管理人员 <input type="checkbox"/> 名 技术人员 <input type="checkbox"/> 名 安全员 <input type="checkbox"/> 名 保洁员 <input type="checkbox"/> 名 其他 <input type="checkbox"/> 名		
申请原因	 <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>		
审 批 意 见	管理处意见： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>		
	人事行政部意见： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>		
	相关领导意见： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>		
	总经理意见： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>		
备注			

培训记录表

编号：RBPM-RL-04-F1

版本：0/B

表格生效期：XXXX年X月X日

序号：

培训主持人		地点		培训日期/时间			
培训主题内容							
序号	姓名	部门	职务	序号	姓名	部门	职务
01				11			
02				12			
03				13			
04				14			
05				15			
06				16			
07				17			
08				18			
09				19			
10				20			

XX管理有限公司
培训记录表（附页）

编号：RBPM-RL-04-F1

版本：0/B

表格生效期：XXXX年X月X日

序号：

序号	姓名	部门	职务	序号	姓名	部门	职务
21				39			
22				40			
23				41			
24				42			
25				43			
26				44			
27				45			
28				46			
29				47			
30				48			
31				49			
32				50			
33				51			
34				52			
35				53			
36				54			
37				55			
38				56			

XX管理有限公司
月度培训计划

编号：RBPM-RL-04-F2

版本：0/B

表格生效期：XXXX年X月X日

序号：

培训计划名称		培训计划编号	
培训部门		培训负责人	
培训时间	培训内容	培训对象	责任人
编制	年 月 日	审核	年 月 日

XX管理有限公司

外送脱产培训协议书

编号：RBPM-RL-04-F3

版本：0/B

表格生效期：XXXX年X月X日

序号：

编号：_____年_____号

甲方：XX管理有限公司

乙方：_____

一、乙方根据工作需要，自愿申请参加_____年____月____日至_____年____月____日在举办的_____培训（脱产）。

二、乙方培训结业考核合格，结业证书原件交由甲方保管，乙方可保留结业证书复印件。本次培训费用共计人民币_____元由甲方负担。

三、培训考核未合格或未取得相应结业证书的，相关费用由乙方全额承担。

四、乙方同意为甲方工作_____年，合同协议期间甲乙双方共同遵守下列条款：

- 1、乙方为甲方工作，遵守甲方各项规章制度，胜任甲方岗位职责要求的各项工作。否则，甲方有权提前终止此合同，并要求乙方返还甲方所支付的未服务时间之培训费余额；
- 2、乙方如不能履行本合同，以乙方在本合同生效后在甲方服务的月度为单位，计算乙方须返还甲方所支付的未服务时间之培训费；
- 3、本合同未涉及的有关劳务问题，均按甲乙双方签订的《劳动合同》规定办理。

五、甲乙双方需要明确的其他事项：

1、

2、

六、未尽事宜，双方友好协商解决。

七、本合同一式二份，甲乙双方各执一份。合同自双方签字之日起生效。

甲方（公章）：

乙方（签字）：

甲方代表签字：

时间：_____年____月____日

时间：_____年____月____日

培训需求调查表

编号：RBPM-RL-04-F4

版本：0/B

表格生效期：XXXX年X月X日

序号：

尊敬的各位同仁，您好！

公司为个人的成长和职业生涯提供系列培训，为确定您真实的培训需求，以便我们能更好的为您设计科学的培训计划，助您适时“充电”获取更多的知识和技能，请您配合我们认真填写下表。谢谢！

第一部分：主体问卷

所在部门：_____ 您的岗位：_____

1. 您认为企业提供培训对个人的职业生涯发展是：(单选题)
不必要 可有可无的 必要 非常必要
2. 通过培训您最希望达到的目的是：(单选题)
提升综合技能 提高业绩，解决问题 更新观念，增加知识 提高团队凝聚力
3. 你认为目前公司针对你开设的培训数量是：(单选题)
太多 比较多 刚好 欠缺 还差得远
4. 影响你参加在职培训最主要的原因是：(单选题)
讲师授课水平 工作太忙 课程本身不能满足要求 对培训不感兴趣
5. 您认为在职培训开展的形式最好是：(单选题)
内部组织常规培训 内部组织专题性培训
外聘或外送培训 几种形式交叉进行
6. 您对培训时间安排的看法是：(单选题)
只能接受工作时间内的培训 工作时间内我很忙，更乐意接受工作之余安排的培训
对于有益于工作的培训，我随时乐意参加
7. 您觉得自己所具备的专业能力是否能完全胜任目前所从事的工作？(单选题)
是的，能完全胜任 还可以，但需要通过培训来进一步提升
迫切需要通过培训来提高自己胜任工作的能力
8. 如果您某方面的能力特别突出，是否愿意承担部分培训工作的授课任务？(单选题)
我不想承担额外工作 我期待有机会将自己的经验分享给大家
我很乐意，但勇气还需要培养 可以试试
9. 您觉得最需要哪种类型的培训？(多选题)
提升管理能力类 提升工作技能类 强化服务意识类
物业专题知识类 法律知识类
10. 您希望参加培训的方式是：(多选题)
讲授式 分组讨论 角色扮演 游戏式 体验式 案例教学式
11. 您认为目前公司讲师的授课水平：(单选题)
非常满意 满意 不满意 有待于进一步提高
12. 您认为目前公司培训工作急需改进的地方在哪里？

13. 在公司力所能及的条件下您还希望获得哪些方面的培训？

14. 您对公司培训工作还有哪些良好的建议及看法？

第二部分：附加问卷

编号：RBPM-RL-04-F4

版本：0/B

表格生效期：XXXX年X月X日

序号：

说明：请结合自身岗位选择相应专业栏(基本要素栏、个人发展栏为共选栏)，并根据所列课程纲要要求，分别在“S、M、D、E、U”选项中打“√”，谢谢！

S、具备杰出的能力 M、达到工作要求标准 D、需要改善 E、迫切需要改善 U、对我的工作不重要							
课 程 名 称		S	M	D	E	U	纲 要 说 明
基本要素类	公司简介						公司简介、园区介绍
	公司规章制度						与工作相关的规章制度及体系文件
	岗位职责						管理架构、岗位规章、岗位责任书
	5S 概念及运用						工作场所规范化管理、个人素养
	常用礼仪规范						着装礼仪、服务礼仪、岗位礼仪、办公及会议礼仪等
	优质客户服务						优质服务概念、分析、运用、技巧提升和理念灌输
	顾客服务与沟通技巧						沟通基本概念、语言沟通、非语言沟通技巧
	物业管理专业基础知识						前期介入、竣工验收与接管、入住手续办理等知识
	物业管理法规知识						《北京市物业管理法规》及国家相关政策法规学习
	职业安全						医疗急救、消防知识、紧急事件处理与应急措施等
	职业化培训						职业道德、个人与企业关系
顾客投诉与处理						投诉概念、投诉产生、顾客心理分析、处理技巧及案例	
工程类	机电设备的维修及养护						电动机、中央空调、消防报警系统等设备维护工作
	弱电设备的维修及养护						小区智能系统、闭路监控系统等
	房屋及公共设施使用及维护						房屋本体维修与养护、房屋公共设施维修与养护等
	技术维修类基础知识						电工基础知识、机电设备基础知识等
安全类	巡逻的基本规则						巡逻工作职责、工作方法、注意事项等
	紧急事件处理与危机控制						紧急事件的类别、处理及应变技巧、现场保护原则等
	交通控制及停车场管理						停车场管理原则、交通安全规则、交通事故处理原则等
	公共场所安全管理						公共场所管理原则、治安管理法规等
	消防管理						消防法规、消防灭火常识、消防实战演习等
绿化保洁类	园林绿化基础知识						园林植物生长习性、修剪与整形、栽培技巧、病虫害防治
	苗木介绍及绿化养护重点						各类苗木介绍、绿化养护要点
	保洁工作技巧						打蜡、瓷砖地(墙)面、玻璃门、地毯等的清洁与保养
	清洁用品、工具的使用						常用清洁用品、工具的使用及保养
	消杀基础知识						消杀工作方法、除四害基础知识
个人发展类	演讲与口才						普通话能力提高、语言组织能力提高及演讲技巧
	公文写作						公文分类、公文格式、案例分析及写作技巧
	电脑基础知识						电脑打字、Word、Office200、Excel、网络基础等
	法律、法规基础知识						合同法、物业法律法规、劳动法、法律基础知识等
	其它项目的培训						英语、健康与生活、军事集训等

新员工入职引导清单

编号：RBPM-RL-04-F5

版本：0/B

表格生效期：XXXX年X月X日

序号：

序号	项 目	细 则
1	介 绍	以友好的态度对新职员（工）职工的到来表示欢迎
		介绍本部门构架、职责、与其他部门的工作关系
		介绍姓名/职务、主管/同事/辅助人员，部门内部的领导关系
		介绍本部门配备的办公设备
		介绍本小区的情况（交通、食宿等）
2	工作 要求	介绍新职员（工）主要的工作内容
		讲解其工作对本部门的重要性
		介绍本部门的常用文件、单据、表格
		与本职员（工）作有关的设备的使用
		对其工作态度的要求
		工作的规范步骤
		工作中的基本原则
		“5S”要求（环境、个人）
工作质和量的要求		
3	工作作息时间以 及相关规定	确认新职员（工）已了解公司的有关规则 and 规定： 工作时间、加班补偿、考核规定、请假规定、电话号码、顾客投诉处理、突发事件处理、迟到处分、着装规定、离职规定、培训规定
4	人 际 关 系	讲解保持工作中良好的人际关系的重要性
		强调团队意识、合作精神的必要性
		沟通渠道、沟通的重要性和技巧
入职引导人完成情况： 入职引导人：		新职工学习情况： 新职员（工）：
年 月 日		

职员（工）申诉表

编号：RBPM-RL-01-F1

版本：0/B

表格生效日期：XXXX年X月X日

序号：

姓名		岗位	
部门		工龄	
申诉问题	申诉人签名： _____ 日期： _____		
处理意见	处理人签名： _____ 日期： _____		
处理结果及 申诉人意见	处理人签名： _____ 日期： _____ 申诉人签名： _____ 日期： _____		
备注			

打卡情况说明表

姓名		部门		
职位		填表日期		
未打卡时间	月 日 时 分	未打卡种类	正常班	加班
			<input type="checkbox"/> 上班卡 <input type="checkbox"/> 下班卡	<input type="checkbox"/> 上班卡 <input type="checkbox"/> 下班卡
未打卡原因： <input type="checkbox"/> 卡系统故障 <input type="checkbox"/> 外勤 <input type="checkbox"/> 其他 请具体说明：				
本人签字		主管/经理签字		
人事行政经理签字		总经理签字		

未打卡情况说明表

姓名		部门		
职位		填表日期		
未打卡时间	月 日 时 分	未打卡种类	正常班	加班
			<input type="checkbox"/> 上班卡 <input type="checkbox"/> 下班卡	<input type="checkbox"/> 上班卡 <input type="checkbox"/> 下班卡
未打卡原因： <input type="checkbox"/> 卡系统故障 <input type="checkbox"/> 外勤 <input type="checkbox"/> 其他 请具体说明：				
本人签字		主管/经理签字		
人事行政经理签字		总经理签字		

外勤登记表

部门：

姓名：

职务：

岗位：

序号	未打卡时间	事由	部门主管意见	经理意见

注：此表在部门文员处领取，每人每月的外勤登记填写在一张表上，月底由部门文员汇交人事行政部。

=====

外勤登记表

部门：

姓名：

职务：

岗位：

序号	未打卡时间	事由	部门主管意见	经理意见

注：此表在部门文员处领取，每人每月的外勤登记填写在一张表上，月底由部门文员汇交人事行政部。

请假申请表

填报时间：____年____月____日

姓名		部门	
职位		入职日期	
请假类别	<input type="checkbox"/> 病假 <input type="checkbox"/> 事假 <input type="checkbox"/> 婚假 <input type="checkbox"/> 产假 <input type="checkbox"/> 工伤假 <input type="checkbox"/> 丧假 <input type="checkbox"/> 计划生育假 <input type="checkbox"/> 其它		
说明（请假原因、时间和天数）： <div style="text-align: right;">请假人签字/日期：</div>			
部门主管意见：		部门经理意见：	
人事行政部经理意见：		总经理意见：	

注：请病假、婚假、产假、工伤假、丧假和计划生育假等需要附有效证明，并按核决权限审批。

请假申请表

填报时间：____年____月____日

姓名		部门	
职位		入职日期	
请假类别	<input type="checkbox"/> 病假 <input type="checkbox"/> 事假 <input type="checkbox"/> 婚假 <input type="checkbox"/> 产假 <input type="checkbox"/> 工伤假 <input type="checkbox"/> 丧假 <input type="checkbox"/> 计划生育假 <input type="checkbox"/> 其它		
说明（请假原因、时间和天数）： <div style="text-align: right;">请假人签字/日期：</div>			
部门主管意见：		部门经理意见：	
人事行政部经理意见：		总经理意见：	

注：请病假、婚假、产假、工伤假、丧假和计划生育假等需要附有效证明，并按核决权限审批。

倒休申请表

填报日期：____年__月__日

姓名		部门		职位	
倒休时间				倒休天数	倒休原因
年 月 日 分至		年 月 日 分			
年 月 日 分至		年 月 日 分			
申请人签字/日期:					
以下由部门考勤员填写					
抵扣加班天数(天)	剩余有效加班天数(天)			考勤员签名	管理处经理意见
人事行政经理意见				总经理签批	

注：员工加班后需要倒休应提前填写此表，由部门考勤员确认当月的加班实际天数签字后，交总经理签批。
当月每次倒休最小单位按 0.5 天计算。

倒休申请表

填报日期：____年__月__日

姓名		部门		职位	
倒休时间				倒休天数	倒休原因
年 月 日 分至		年 月 日 分			
年 月 日 分至		年 月 日 分			
申请人签字/日期:					
以下由部门考勤员填写					
抵扣加班天数(天)	剩余有效加班天数(天)			考勤员签名	管理处经理意见
人事行政经理意见				总经理签批	

注：员工加班后需要倒休应提前填写此表，由部门考勤员确认当月的加班实际天数签字后，交总经理签批。
当月每次倒休最小单位按 0.5 天计算。

XX管理有限公司
加班审批表

加班人：	所在部门：	岗位：
加班时间： 年 月 日 时 分至 年 月 日 时 分 共计 小时		
加班事由：		申请人签名：
部门主管 / 经理意见：		签名：
管理处经理意见：		签名：
人事行政部意见：		签名：
总经理审批：		总经理签字：

XX管理有限公司
加班审批表

加班人：	所在部门：	岗位：
加班时间： 年 月 日 时 分至 年 月 日 时 分 共计 小时		
加班事由：		申请人签名：
部门主管 / 经理意见：		签名：
管理处经理意见：		签名：
人事行政部意见：		签名：
总经理审批：		总经理签名：

XX管理有限公司

劳动合同签署声明

序号：

致：XX管理有限公司

本人谨此声明目前本人不存在与其它单位仍在生效的劳动合同关系。

签名：

日期：

XX管理有限公司

劳动合同签署声明

序号：

致：XX管理有限公司

本人谨此声明目前本人不存在与其它单位仍在生效的劳动合同关系。

签名：

日期：

XX管理有限公司
签订劳动合同审批表

部门：

序号：

序号	姓名	职位	合同起止时间	备注
部门合计		人		
部门意见：		管理处意见：	人事行政部意见：	总经理意见：

说明：请在备注中注明是“首签”或“续签”。

不续签劳动合同审批表

部门：

序号：

序号	姓名	职位	合同起止时间	合同终止时间
部门合计		人		
部门意见：	管理处意见：	人事行政部意见：	总经理审批：	

XX管理有限公司

不续签劳动合同通知书

(公司存根)

序号:

_____先生/女士:

您与我公司签定的劳动合同于____年____月____日到期, 劳动合同即行终止, 公司不再与您续签新的劳动合同, 请您于____年____月____日按公司规定办理离职手续后离开公司。

特此通知!

XX管理有限公司

年 月 日

劳动合同的乙方签名确认: _____

XX管理有限公司

不续签劳动合同通知书

(个人留存)

序号:

_____先生/女士:

您与我公司签定的劳动合同于____年____月____日到期, 劳动合同即行终止, 公司不再与您续签新的劳动合同, 请您于____年____月____日按公司规定办理离职手续后离开公司。

特此通知!

XX管理有限公司

年 月 日

XX 管理有限公司

员工保证书

本人_____自愿加入_____有限公司，本人声明，本人提供的所有材料，包括但不限于学历、学位证书、身份证明、各种资格证明、体检证明等材料真实、合法、有效，本人对所提供的所有材料的真实性负法律责任，本人承诺，认真学习、自愿严格遵守_____公司制订的各项规章制度，包括但不限于已经颁布和未来颁布的各项规章制度。

本人声明，本人与 XX 管理有限公司_____部门_____人员有亲属 同事 朋友 关系。

本人承诺，如有与公司签定出资的培训协议、服务期协议，本人将严格按照协议执行，如有违反自愿承担违约责任。

本人承诺，本人如因违反公司规章制度，或其他任何本人原因直接或间接违反公司规章制度，或造成公司、他人财物损失，本人自愿接受公司的处分，并进行相应的赔偿。

保证人：

日 期：

XX 管理有限公司
工作调配单 (公司存根)

姓名		入职时间		工龄	
现工作部门		到岗时间		现任职务	
新调配部门		到岗时间		新任职务	
<p>在接到本单后，请办理交接手续，于____年____月____日到_____部门报到并开始记录考勤，逾期不报到则视为旷工。</p>					
<p>调配时间及需注明事项：</p>					
原部门签字：			本人确认：		
新部门签字：			人事行政部签字：		

XX 管理有限公司
工作调配单 (新调配部门留存)

姓名		入职时间		工龄	
现工作部门		到岗时间		现任职务	
新调配部门		到岗时间		新任职务	
<p>在接到本单后，请办理交接手续，于____年____月____日到_____部门报到并开始记录考勤，逾期不报到则视为旷工。</p>					
<p>调配时间及需注明事项：</p>					
原部门签字：			本人确认：		
新部门签字：			人事行政部签字：		

XX 管理有限公司
职务调整审批表

编号：RBPMN-RL-032

版本：B / 1

生效日期：08年X月X日

序号：

姓 名		原部门		到岗时间		职位	
		现部门		到岗时间		职位	
适应能力	优秀 () 良好 () 一般 () 较差 ()						
专业程度	优秀 () 良好 () 一般 () 较差 ()						
创新能力	优秀 () 良好 () 一般 () 较差 ()						
沟通能力	优秀 () 良好 () 一般 () 较差 ()						
组织管理能力	优秀 () 良好 () 一般 () 较差 ()						
总体评语							
部门主管 审 批	签名： 日期：						
人事行政部 审 批	签名： 日期：						
相关领导 审 批	签名： 日期：						
总 经 理 审 批	签名： 日期：						

XX 管理有限公司
客户服务部（项目）主管考核评估表

姓名：

考核时间：_____年____月

序号：

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、物业费用收费率	见任务书	30		
		2、客户投诉处理满意率	100%	10		
		3、客户服务回访率	100%	5		
		4、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足；	10		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	5		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它	其它加减分项目	由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		
<p>○ 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分—良好； 60~79 分 —合格； 60 分以下—不合格</p> <p>被考评人：_____ 考评人：_____ 负责人：_____</p> <p>日期：_____ 日期：_____ 日期：_____</p>						

XX 管理有限公司
工程管理部（项目）主管考核评估表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月 序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、维修及时率	98%	15		
		2、维修满意率	98%	10		
		3、客户有效投诉数	小于1‰	10		
		4、设备完好率	96%	15		
		5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	10		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	5		
		2、外委监管能力	按照合同要求，公平、公正的评价	15		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	5		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目		由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		
<p>评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分—良好； 60~79 分 —合格； 60 分以下—不合格</p>						
被考评人：		考评人：		负责人：		
日期：		日期：		日期：		

XX 管理有限公司
安全管理部（项目）主管考核评估表

姓名：_____

考核时间：_____年____月

序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、安全事故、治安案件发生数	小于 1%	15		
		2、消防管理	见任务书	10		
		3、停车管理费收费率	见任务书	15		
		4、客户有效投诉	小于 1%	10		
		5. 年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	10		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	5		
		2、外委监管能力	按照合同要求，公平、公正的评价	15		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	5		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目		由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		
<p>○ 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分—良好； 60~79 分 —合格； 60 分以下—不合格</p> <p>被考评人：_____ 考评人：_____ 负责人：_____</p> <p>日期：_____ 日期：_____ 日期：_____</p>						

XX 管理有限公司
清洁绿化部（项目）主管考核评估表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月 序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、绿化养护及时率	100%	15		
		2、紧急事件处理的配合及时率	100%	10		
		3、客户有效投诉数	小于 1‰	15		
		4、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	20		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	5		
		2、外委监管能力	按照合同要求，公平、公正的评价	15		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	5		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目		由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		

- **评分标准：** 实行百分制，满分 100 分。
 90~100 分 — 优秀； 80~89 分—良好；
 60~79 分 —合格； 60 分以下—不合格

被考评人：_____ 考评人：_____ 负责人：_____
 日期：_____ 日期：_____ 日期：_____

XX 管理有限公司
管理处经理考核评估表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月____日 序号：_____

考核项目	考核内容	标准	权重	得分	考评人	
工作业绩考核	60分	1、物业费收费率	见任务书	25		
		2、预算执行情况	见任务书	3		
		3、月度检查	100%	5		
		4、客户投诉处理	100%以上	5		
		5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	10		
		6、设备设施完好率	96%	4		
		7、质量事故（含可控火情事件、治安责任案件等）。	小于1%	8		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	5		
		2、外委监管能力	按照合同要求，公平、公正的评价	5		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足	5		
		5、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目	由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度					
得分汇总			100分			
<p>○ 评分标准： 实行百分制，满分100分。 90~100分 — 优秀； 80~89分 — 良好； 60~79分 — 合格； 60分以下 — 不合格</p>						
被考评人：		考评人：		部门负责人：		
日期：		日期：		日期：		

XX 管理有限公司
人事主管考核表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月____日 序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、招聘及时性	见任务书	25		
		2、员工责任感及服务	由项目评价	10		
		3、预算执行情况	不超预算	10		
		4、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		3、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目	由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度					
得分汇总				100分		
<p>○ 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分 — 良好； 60~79 分 — 合格； 60 分以下 — 不合格</p> <p>被考评人：_____ 考评人：_____ 部门负责人：_____ 日期：_____ 日期：_____ 日期：_____</p>						

XX 管理有限公司
行政主管考核表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月____日 序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、后勤保障及时性		20		
		2、预算执行情况	见任务书	15		
		3、员工责任感及服务	由项目评价	10		
		4、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		3、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	5		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目		由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		
<p>● 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分 — 良好； 60~79 分 — 合格； 60 分以下 — 不合格</p>						
被考评人：		考评人：	部门负责人：			
日期：		日期：	日期：			

XX 管理有限公司
人事行政部经理考核表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月____日 序号：_____

考核项目	考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、招聘及时率	15		
	2、后勤保障及时性		10		
	3、部门预算执行情况	见任务书	10		
	4、员工责任感及部门服务	由项目评价	10		
	5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10	
	2、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
	3、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足	5		
	4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3	
	2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度			4	
	3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益			3	
其它加减分项目	由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总			100分		
<p>● 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分—良好； 60~79 分 —合格； 60 分以下—不合格</p>					
被考评人： 日期：		考评人： 日期：		部门负责人： 日期：	

XX 管理有限公司
财务管理部经理考核表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月____日 序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、报表及时率		15		
		2、成本控制	见任务书	20		
		3、员工责任感及部门服务	由项目评价	10		
		4、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		3、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目		由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		
<p>○ 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分—良好； 60~79 分 —合格； 60 分以下—不合格</p> <p>被考评人：_____ 考评人：_____ 部门负责人：_____</p> <p>日期：_____ 日期：_____ 日期：_____</p>						

XX 管理有限公司
工程管理部（职能）经理考核评估表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月 序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、成本控制	见任务书	10		
		2、专业指导及时有效率		15		
		3、员工责任感及部门服务	由项目评价	10		
		4、设备完好率	96%，无重大设备质量事故	10		
		5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足；	5		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目		由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		
<p>评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分—良好； 60~79 分 — 合格； 60 分以下—不合格</p>						
被考评人：		考评人：		负责人：		
日期：		日期：		日期：		

XX 管理有限公司
安全管理部（职能）经理考核评估表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月 序号：_____

考核项目	考核内容	标准	权重	得分	考评人	
工作业绩考核	60分	1、停车管理费收费率	见任务书	10		
		2、专业指导及时有效率	及时有效无重大治安案件及质量故事	15		
		3、员工责任感及部门服务	由项目评价	10		
		4、部门成本控制	见任务书	10		
		5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足；	5		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目	由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度					
得分汇总			100分			
<p>○ 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 一优秀； 80~89 分一良好； 60~79 分 一合格； 60 分以下一不合格</p> <p>被考评人：_____ 考评人：_____ 负责人：_____</p> <p>日期：_____ 日期：_____ 日期：_____</p>						

清洁绿化部（职能）经理考核评估表

姓名：_____

考核时间：_____年____月

序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、部门成本控制	见任务书	10		
		2、专业指导及时有效性		15		
		3、绿地完好率		10		
		4、员工责任感及部门服务	由项目评价	10		
		5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足；	5		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目		由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		
<p>○ 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分—良好； 60~79 分 —合格； 60 分以下—不合格</p> <p>被考评人：_____ 考评人：_____ 负责人：_____</p> <p>日期：_____ 日期：_____ 日期：_____</p>						

XX 管理有限公司
客户服务部（职能）主管考核评估表

姓名：

考核时间：_____年____月

序号：

考核项目	考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、物业费用收费率	见任务书	10	
		2、部门成本控制	见任务书	10	
		3、专业支持及时有效性		15	
		4、员工责任感及部门服务	由项目评价	10	
		5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15	
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10	
		2、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足；	5	
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5	
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10	
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3	
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4	
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3	
其它	其它加减分项目	由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度			
得分汇总			100分		

- **评分标准：** 实行百分制，满分 100 分。
 90~100 分 — 优秀； 80~89 分 — 良好；
 60~79 分 — 合格； 60 分以下 — 不合格

被考评人：

考评人：

负责人：

日期：

日期：

日期：

工程管理部（职能）主管考核评估表

姓名：_____

考核时间：_____年____月

序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、成本控制	见任务书	10		
		2、专业指导及时有效率		15		
		3、员工责任感及部门服务	由项目评价	10		
		4、设备完好率	96%，无重大设备质量事故	10		
		5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足；	5		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目		由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		
<p>评分标准： 实行百分制，满分 100 分。</p> <p>90~100 分 — 优秀； 80~89 分—良好；</p> <p>60~79 分 — 合格； 60 分以下—不合格</p>						
被考评人：		考评人：		负责人：		
日期：		日期：		日期：		

安全管理部（职能）主管考核评估表

姓名：_____

考核时间：_____年____月

序号：_____

考核项目		考核内容	标准	权重	得分	考评人
工作业绩考核	60分	1、停车管理费收费率	见任务书	10		
		2、专业指导及时有效率	及时有效，无重大治安案件及质量故事	15		
		3、员工责任感及部门服务	由项目评价	10		
		4、部门成本控制	见任务书	10		
		5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足；	5		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目		由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度				
得分汇总				100分		
<p>○ 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 一优秀； 80~89 分一良好； 60~79 分 一合格； 60 分以下一不合格</p> <p>被考评人：_____ 考评人：_____ 负责人：_____</p> <p>日期：_____ 日期：_____ 日期：_____</p>						

清洁绿化部（职能）主管考核评估表

姓名：_____ 考核时间：_____年____月____日 序号：_____

考核项目	考核内容	标准	权重	得分	考评人	
工作业绩考核	60分	1、部门成本控制	见任务书	10		
		2、专业指导及时有效性		15		
		3、绿地完好率		10		
		4、员工责任感及部门服务	由项目评价	10		
		5、年度、季度、月度、周计划的制定及执行	计划周全，保质保量完成	15		
工作能力考核	30分	1、业务推动能力	处理复杂问题及时有技巧，妥善协调各方关系	10		
		2、团队管理能力	指导、激励员工完成目标，团队具有向心力，员工满意度高，离职率低，后备人才培养充足；	5		
		3、人际关系能力	妥善处理公司内部上下级、同事和外部单位的关系	5		
		4、本部门流程制度制定及执行能力	部门各项工作制度及流程完善并得到执行	10		
工作态度考核	10分	1、具有高昂的工作意愿与热情，有进取心，且工作勤奋		3		
		2、能严格要求自己，认真执行公司的规章制度		4		
		3、工作中以公司利益为重，考虑问题不局限于个人局部利益		3		
其它加减分项目	由考核小组成员或部门提报考核小组讨论决定是否符合加减分条件及额度					
得分汇总			100分			
<p>● 评分标准： 实行百分制，满分 100 分。 90~100 分 — 优秀； 80~89 分 — 良好； 60~79 分 — 合格； 60 分以下 — 不合格</p> <p>被考评人：_____ 考评人：_____ 负责人：_____</p> <p>日期：_____ 日期：_____ 日期：_____</p>						

会议签到表

会议时间		会议地点		
主持人		记录人		
会议主题				
序号	与会人员	签到	签到时间	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

XX 管理有限公司

晨会记录表

年 月 日

星期

天气

序号:

部 门	本日工作内容	当日计划工作完成情况
客户服务部		
工程管理部		
安全管理部		
清洁绿化部		
管理处经理助理		
管理处经理		
备注:		

信息员:

时间:

会议纪要

纪[200※]※号

时 间：_____

地 点：_____

主 持：_____

与会人员：_____

外勤缺席：_____

记 录：_____

会议内容

签发人：_____

日 期：_____

XX 管理有限公司

XX 管理有限公司

证照登记表

序号	证照名称	签发机关	签发日期	经办人	保管人	备注

印章使用审批单

用印部门		经办人		用印时间	
用印事由					
送至单位					
用印类别	公 章 <input type="checkbox"/> 法人章 <input type="checkbox"/> 合同章 <input type="checkbox"/> 财务章 <input type="checkbox"/> 管理处章 <input type="checkbox"/> 部门章 <input type="checkbox"/>				
序号	文件名称				盖章份数
1					
2					
3					
部门领导			盖章人		
总经理					

外出办理重要公务报告

时间		事由			
委派单位 (部门)		委派人		经办人	
被拜访部门		被拜访人		联系电话	
被拜访部门		被拜访人		联系电话	
处理结果:					
经办人 (签字): 委派人 (签字):					

外出办理重要公务报告

时间		事由			
委派单位 (部门)		委派人		经办人	
被拜访部门		被拜访人		联系电话	
被拜访部门		被拜访人		联系电话	
处理结果:					
经办人 (签字): 委派人 (签字):					

XX 管理有限公司

____年传真收文登记表

日期/时间	发文人	收文内容摘要	页数	收文人

车辆状况检查表（ 月）

部门		车号		驾驶员	
检查项目		检查情况描述			
车容外观					
车内保洁					
驾驶证和车辆证件					
发动机有无异响					
风扇及发动机皮带					
机油、冷却液、刹车油电解液、变速箱油、方向助力液					
前后灯光、雨刮器、前挡风玻璃喷水器					
检查制动是否正常					
随车工具（千斤顶、轮胎扳手）、警告标识牌备用轮胎					
本月违章情况					
需整改项目					
责任人签字：					
上月末里程表		本月末里程表		本月行驶里程	

检查人签字：

车辆管理员签字：

驾驶员签字：

检查时间： 年 月 日

车辆状况检查表（季度）

部门		车号		驾驶员	
检查项目		检查情况描述			
车容外观					
车内保洁					
空滤器、汽油格、油水分离器					
是否漏油、漏水、漏气					
测试制动高低和有无跑偏					
检查全车灯光、雨刮器					
机油、冷却液、刹车油、制动液、 变速箱油、电解液					
风扇皮带是否老化龟裂					
检查轮毂轴承、转向球头、横直拉 杆、前轮有无异常蚀损					
检查避震器、钢板、弹簧等					
检查传动轴、万向节、尾牙					
检查空调压缩泵、空调皮带、风机 及空调制冷情况					
检查车厢、栏板连接情况					
检查随车工具、备用轮胎					
车辆检查总体评价					
限期整改项目					
复查情况					
复查人签字：					

检查人签字：

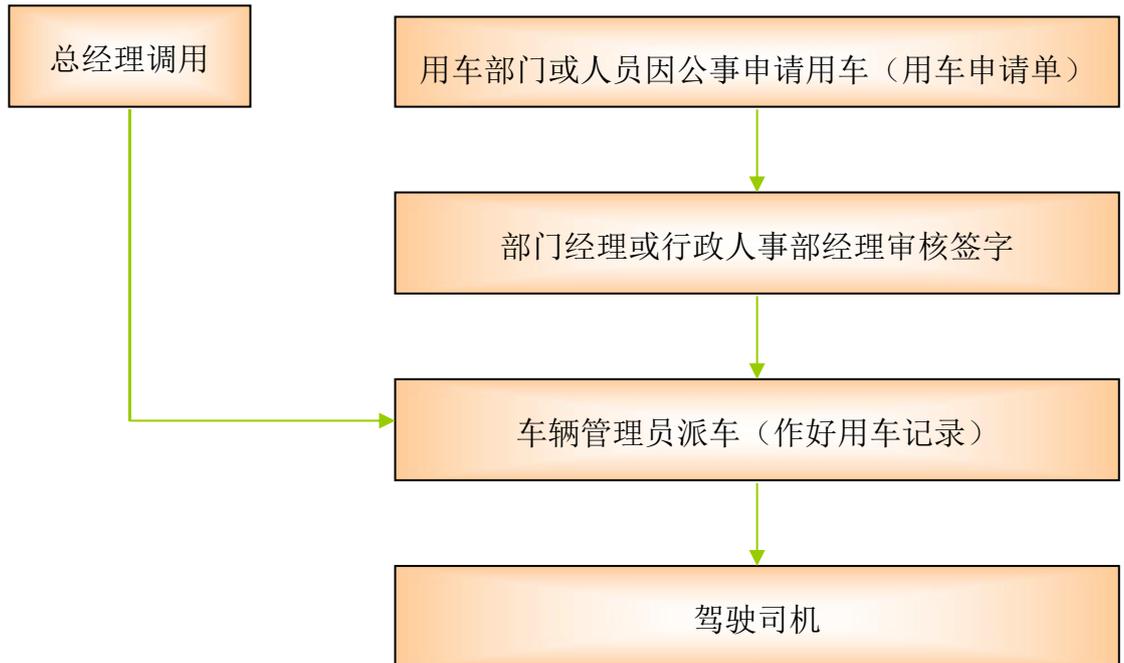
监督人签字：

驾驶员签字：

检查时间： 年 月

日

XX 管理有限公司
派车工作流程图



XX 管理有限公司

公务乘车单

乘车人		部门		日期	
事由：					
部门主管		车管		行政主管	

XX 管理有限公司

公务乘车单

乘车人		部门		日期	
事由：					
部门主管		车管		行政主管	

XX 管理有限公司

公务乘车单

部门负责人：

XX 管理有限公司

资产情况审核单

部

门

:

年 月 日

资产名称:		型号:	购入时间:	
资产类别:	单位:	数量:	单价:	金额:
资 产 情 况	购入 (用途)			
	接受馈赠、代管			
	转移			
	报废 (原因)			
供方名称:			电话:	
审批:	经手人:		使用部门经理、主管:	
	资产管理:		调出部门经理、主管:	

XX 管理有限公司

资产情况审核单

部

门

:

年 月 日

资产名称:		型号:	购入时间:	
资产类别:	单位:	数量:	单价:	金额:
资 产 情 况	购入 (用途)			
	接受馈赠、代管			
	转移			
	报废 (原因)			
供方名称:			电话:	
审批:	经手人:		使用部门经理、主管:	

设备维修保养记录

设备名称		型号规格		资产编号	
制 造 商			销 售 商		
出厂日期			投用日期		
维 修 保 养 记 录					
日 期	故 障 原 因 及 处 理 结 果			维 修 费	备 注

XX 管理有限公司

物资供应商评估表

供应商名称	地 址	联系人	电 话	质 量	品 牌	报 价	数 量	合 计
其他优惠承诺								
相关部门意见								
财务管理部意见								
客服品质部意见								
分管领导意见								
人事行政部门意见								
总经理意见								

物品申请单

编号：

序号	物品名称	型号	数量	单位	参考单价	询价价格	核定单价	合计金额	完成时间
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
价格填写人签字：									
总计金额：									
申请原因：									
申请部门经理意见：									
人事行政部意见：									
总经理意见：									
备注									

申请部门：

经办人：

年

月 日

说明：

- 1、请用签字笔填写，各项请勿漏填；
- 2、如有修改，请勿使用涂改液等覆盖，修改人应在修改处签名。

XX 管理有限公司

呈批件

呈请部门：人事行政部 经办人： 编号：

主题：

经办部门主管意见：_____年 月 日

会签部门意见：_____

领导批示：_____年 月 日

_____年 月 日

XX 管理有限公司

发文呈批单

标题		文号		附件	
主送单位					
抄送单位					
部 门	年 月 日				

会 签							
总经理 批示	<p style="text-align: right;">年 月 日</p>						
拟稿人		校对 人		打印 人		印数	
						存档	

住 宿 申 请 表

申请人		所在部门		申请入住日	
申 请 理 由					
部门主管 意见	年 月 日				
项目管理 处意见	年 月 日				
人事行政 部意见	年 月 日				

退宿申请表

退宿人		所在部门		申请退宿日	
退 宿 理 由					
部门主管 意见	年 月 日				
项目管理 处意见	年 月 日				
人事行政 部意见	年 月 日				