

2023年稽核月工作总结(精选10篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

稽核月工作总结篇一

(一)严格税收执法管理，整顿规范税收秩序。

一是要高度重视，按照地区局的工作布署和区局稽查局20年工作要点，确保实现全年稽查查补税收收入不低于本级地税收收入的，全年稽查结案户数不少于稽查局干部人均3户，处理发票违章户数要完成25户的目标要求，确保实现全年稽查工作任务圆满完成。

二是重点部署，继续做好发票专项检查工作。把查前培训与全面检查紧密结合，企业自查与重点检查紧密结合，日常检查与发票专项检查紧密结合，把发票检查与宣传教育紧密结合，规范用票秩序，查处购买、使用虚假发票的典型案件，以案释法，教育民众，在管理、检查、处罚等方面形成合力，让假发票失去使用市场，彻底规范发票使用秩序。

三是实行联动机制，加强信息共享。继续建立与国税、工商、公检法、银行等部门的工作联系制度。加强信息反馈、情报交换，及时掌握涉税违法活动动态，各尽职责，相互配合，形成打击发票违法犯罪活动的合力。

(二)认真贯彻落实好xxx四位一体xxx的良性互动机制

要深入落实税收分析、税源监控、纳税评估、税务稽查xxx四

位一体xxx的工作机制，重点落实征、管、查之间的联动协作机制。总结去年好的经验，克服存在的不足，通过统筹结合征收、管理、稽查、执法监督等各个环节的内在运行机制和相互之间的衔接，加强稽查与征管等部门的有机协作，开拓创新，实现xxx以查促管、管查互动xxx取得新突破。

(三)强化干部素质能力建设，努力造就高素质的地税稽查干部队伍

1. 加强思想政治工作，深化改进稽查工作作风

彻底改进工作作风精神面貌，不断完善制度建设，综合运用科学合理的目标导向机制、客观公正的绩效评价机制、奖勤罚懒的激励约束机制，明确工作重点，清楚该做什么、该怎么做。作为科室领导的中层干部更要起到模范带头作用，率先垂范，激发全体稽查干部的工作动力。

2. 以xxx针对性和实效性xxx为目的，强化稽查干部业务素质

将本局和地区局安排的各类考试纳入年终考核，要分层次制定培训学习计划，根据不同的岗位职责培训授课，将提高稽查人员会计实务处理能力和会计电算化作为中长期目标，力争在自治区局限定的时间内，努力打造一支具备组织、协调、查办大要案能力的复合型及专业型稽查队伍。

(四)以税务文化为引领，扎实推进反腐倡廉制度建设

把税务文化渗入到各项工作中，建立长效的党建工作机制，确保党建工作科学化，规范化、制度化；要提升拒腐防变能力，加强稽查内控机制建设，扎实做好教育、制度、监督、纠风和惩处等各项工作；坚决杜绝稽查工作中有可能存在的人情选案、查而不报、查多报少、以补代罚、该移送不移送的现象，努力以优良作风带动广大稽查干部，使稽查工作真正成为税收工作的一把xxx利剑xxx□

稽核月工作总结篇二

为了规范和强化社会保险费征缴，确保社会保险费应收尽收，增强基金支付能力，维护广大职工的切身利益，使本单位严格执行国家的各项方针、政策，遵守国家财政规章制度的有关规定，特制定如下稽核制度。

一、本单位和稽核工作设专门科室，专人负责。

二、稽核人员要对企业参保单位、参保人员及领取保险待遇的情况进行稽核，对社会保险基金征集、管理、支付、运用情况进行稽核，做到事前、事中、事后监督。

三、社会保险稽核的重点是：参保职工人数，缴费职工人数，领取保险金人数，缴费工资基数，应缴保险基数，实缴保险费数，应领保险金数，实领保险金等与实际情况是否相符，缴费比例是否符合规定，缴费是否按时足额，有无虚报多领和骗取社会保险待遇的行为等。稽核社会保险基金的筹集管理、支付、运用情况，及调剂金和专项基金的使用情况。

四、社会保险实地稽核的人数都要达到参保职工的100%，每年一个周期，对所有参保对象稽核一次。

五、稽核工作中，严格执行有关社会保险的法律法规和政策规定，认真纠正违法违规行为。对少报、瞒报缴费人数和缴费工资基数，少缴、漏缴社会保险费，除整改并按规定追缴、补缴相应的社会保险费外，并依法加收滞纳金。

稽核月工作总结篇三

根据财政部等五部委《企业内部控制基本规范》和xxx□保险公司内部控制基本准则》有关规定，对控股公司内部控制的健全性、合理性和有效性进行审计和评估。编制和提交内部控制自我评估报告，督促内控缺陷整改，确保评价结果客观

准确、全面连续。

(2) 农业保险审计

根据xxx[]关于做好20__年农业保险工作的通知》和公司《农业保险专项审计管理办法(试行)》，在总结以前年度农险业务专项审计的基础上，对财险公司八家省级分公司农险业务进行专项审计。中心支公司审计覆盖面不低于20%。重点对农险业务主要经营指标完成情况及真实性、完整性实施审计和评价。检查是否存在违规执行条款、套取国家资金、侵害农民利益等严重违法违规行为，是否存在“五个严禁”行为。对业务管理、财务管理及综合管理相关内部控制的健全性、恰当性和有效性进行审计和评价。

(3) 关联交易审计

根据《保险公司关联交易管理暂行办法》规定，对控股公司和财险公司开展关联交易审计。检查控股公司和财险公司20__年度关联交易是否按照《企业会计准则》及保险公司信息披露的相关规定进行披露；是否按照公司管理制度进行审查；是否按规定向xxx备案或报告等。

(4) 资金运用审计

根据xxx[]《保险资金运用管理暂行办法》及公司相关制度，对控股公司及财险公司资金运用业务进行审计。对控股公司和财险公司保险资金运用相关内部控制的健全性和有效性，实际运作的合规性、真实性和完整性，以及效率效果等方面进行审计和评价。

(5) 再保险审计

根据xxx[]《财产保险公司再保险管理规范》规定，对财险公司再保业务经营情况和管理情况进行审计。整体掌握财险公司

再保险业务经营活动的真实性、合法性、效益性，促进公司加强经营管理，实现预期经营目标。

(6) 大病保险审计

根据xxx[]《保险公司城乡居民大病保险业务管理暂行办法》（保监发〔20__〕19号）和公司《大病保险业务审计制度》的要求，组织对财险公司经营大病保险的广东、湖北、湖南、江苏、辽宁、内蒙古、四川、浙江等8家分公司进行审计。

(7) 印章和有价单证审计

对印章和有价单证管理情况进行审计。印章管理方面重点关注：是否存在私刻公章（含财务专用章、业务专用章等）、公章脱离印章保管人员管理、公章使用审批流程是否规范、个人借出公章、是否留存加盖公司各类印章的空白或信签纸等。有价单证管理方面重点关注：有价单证征订、印制是否规范，是否存在私印有价单证的现象；单证出入库管理是否规范，交接手续是否完善；单证使用是否规范，是否违规手工出单，是否使用已停用单证出单，是否存在系统外出单；作废单证管理是否规范等。

稽核月工作总结篇四

为进一步规范本单位财务管理，加强审计监督，推进依法理财、依法行政，保障资金安全，提高基金风险，结合我局实际，特制定本工作计划。

一、审计指导思想

二、审计项目计划

重点对年度内社会保险基金的管理和使用情况进行审计调查，并对相关参保单位社会保险基金征缴情况进行延伸调查，审

核缴费基数，缴费人群的真实性，了解我县医疗保险基金的交纳情况、揭示上缴和发放基金过程中存在的问题，规范我局医疗保险基金管理，为局里管好、用好医疗保险基金当好参谋，确保参保对象的合法权益。

三、审计工作要求

（一）要树立正确的政绩观，认真履行审计监督职责。

（二）要依法监督，文明审计，牢牢把握审计质量的生命线。要按照“依法、程序、质量、文明”的要求，创新审计理念和工作思路，依法履行审计职责。要以促进规范管理、深化改革和完善制度为目标，对于审计发现的问题，不仅要审深审透、严肃处理，还要深入分析找出存在问题的原因和症结，从完善制度、机制上有针对性地提出审计意见和建议。对于那些带有倾向性、普遍性和苗头性的问题，要注意加强综合分析研究，及时向局里提出解决问题的办法，发挥审计监督的建设性作用。

稽核月工作总结篇五

以全区地税工作会议和自治区地税稽查工作会议精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，强化xxx人民税务为人民xxx的治税宗旨，围绕税收收入中心任务，服务服从全局，以依法行政、依法治税为根本，以整顿规范税收秩序为目标，以查出税收违法案件和开展税收专项检查为重点，更新稽查理念，完善机制体，规范执法行为，创新工作方法，加强队伍建设，严明廉政纪律，提升稽查现代化水平，以查促管，以保证质量，为服务科学发展、构建和谐税收做出新贡献。

工作目标

稽查查补收入不低于图木舒克地方税务局一般预算收入总额的，实现查补收入150万元以上；稽查选案准确率达到90%以

上;稽查案件结案率达到90%以上,全年查办案件不低于21起;稽查查补收入入库率达到90%以上;区局督办案件协查按期回复率达到100%,协查信息完整率达到95%以上,税务稽查机构查处税收违法案件情况统计表(月表)准确率100%。

三、工作内容

(一)稽查综合业务管理

- 1、制定税务稽查年度工作计划,并按时报送;全年工作计划有落实。年度终了按时报送工作总结,工作总结质量好。
- 2、总结本地区稽查工作经验,按要求报送经验交流材料。
- 3、按照规定的时限报送相关报表和电子数据,报表数字真实、准确,项目填写完整,数字符合逻辑关系。
- 4、按照规定的时限、数量、格式报送典型案例,案例质量好。

稽核月工作总结篇六

较好完成公司规定指标,为广阳分公司业务发展把好了关口,现将这一一年中的工作总结汇报如下:

20__年,稽核组重点强化基础管理,狠抓业务通知的.学习和掌握,努力提高各类业务点的稽核能力。组内规定,对于公司新发的业务通知,做到及时查阅,主动学习,有疑问第一时间与业务部门沟通,及时、准确掌握新的稽核点。稽核组定期组织对业务通知稽核点的集中学习和讨论,通过互助提醒和稽核范围轮换的方式,提高员工对稽核点的掌握能力,在市公司每月组织的稽核岗位考试中,广阳稽核组员工成绩一直比较靠前。

稽核月工作总结篇七

一、科学制定稽核工作思路

二、完善稽核工作制度

先后制定并下发了《稽核项目质量管理办法》、《稽核现场检查办法》、《稽核人员道德准

则》、《稽核员后续教育办法》、《内部稽核章程》、《稽核员目标考核办法》、《稽核员

年稽核人员目标考核办法》等10余个规范性制度文件，有力推进了稽核工作制度化、稽核

操作流程图程化进程。

三、创新稽核手段

一是建立了稽核承诺制。每次开展稽核工作，被稽核单位均要对稽核事项作出书面承诺，明

确双方职责，维护稽核的严肃性。全年收到书面承诺书

稽核整改报告96份。三是建立管理建议书发送制度。对稽核发现的重大问题，以监事会名

义向职能部门发送管理建议书24份，进行风险提示，提高了管理的针对性和管理效能。四

是建立稽核工作例会制度。将每月第一周星期二定为稽核工作例会日，以此为平台，定期听

取稽核人员工作汇报，总结经验，分析问题，提出建议。并

在每月主任工作会上通报稽核未

整改事项，要求主任当场作出口头说明。全年召开稽核例会12次。四是规范稽核处罚程序。

为使稽核人员充分履行查处职责，全面反映暴露问题，将稽核人员发现的问题提交工作例会

导和提示，丰富了员工的业务知识，有效地规范了操作行为。并以公文方式发表金融信息9

四、设计业务操作监管流程

为尽量减少业务操作风险发生，在3月组织编写了“农村信用社业务规范化操作监管流程”

一书，并印发到每位员工手中。该书编印后，得到四川省联社高度评价和肯定，在该书基础

上，经省联社完善改编后的《四川省农村信用社业务流程合规操作手册》一书已正式出版，并在全省农村信用社推广实施，成为指导全省农村信用社业务规范化操作的范本。

五、强化核心工作，加大稽核力度

稽核月工作总结篇八

为了深入贯彻“依法治国”、建设社会主义法治国家的基本方略，进一步推进我局依法行政进程，促进县域经济又好又快发展，特制定本规划。

（一）指导思想：以^v^理论和“三个代表”重要思想为指针，以宪法和法律为依据，在县委、县政府的统一领导下，紧紧围绕全县改革、发展、稳定大局，综合协调地推进普法、

行政执法以及各种类型的依法行政工作，努力使我县司法行政事业走上法治化轨道，依法保障和促进全系统事业建设和产业发展，“三个代表”计划的顺利实施。

（二）工作目标：通过全面开展依法行政工作，把坚持党的领导，充分发扬民主和严格依法办事结合起来，依法调处各种社会矛盾，保障公民合法权益，建立良好法律秩序，规范各项工作有序运转，确保国家宪法和法律在我县得到正确实施。行政执法人员自觉依法行政，全体司法行政人员法律素质不断提高，依法治理不断深化，局机关各个方面的工作在法制轨道上健康发展。

（一）认真实施“三个代表”普法规划，提高全民法律素质。

1、继续深入学习宣传^v^民主主义法制理论和党的依法治国、建设社会主义法治国家的基本方略，学习宣传宪法和国家基本法律，学习宣传与公民工作、生产、生活密切相关的法律法规知识，努力提高全体干警的法律素质，培养大家权利义务相一致的现代法制观念，增强遵纪守法、维护自身合法权益和民主参与、民主监督的意识，树立崇尚宪法、尊重法律、维护法制的良好社会风尚。

2、紧紧围绕县委、县政府的中心工作，积极开展法制宣传教育。要宣传与依法治县相关的法律法规；宣传社会发展迫切要求普及的各项法律、法规。每年要确定4—6个重点普及的法律法规，增强普法和依法治理工作的实效。

3、坚持法制教育与法制实践相结合，推动依法治理工作向广度和深度发展。要以法制宣传教育为基础，以依法行政为重点，以法治化管理为目标，加大工作力度，加快依法治理进程。

4、坚持依法治国和以德治国相结合，找准法制教育与思想道德教育的结合点，提高全体人员的法律素质和道德修养，推

动社会稳定，促进全县各项事业又好又快发展。

（二）突出依法行政，维护法律权威。

1、扩大政务公开的领域和范围，全面实行行政执法公示制。凡具有社会管理和服务职能的股室，应向社会公示办事内容、条件、程序和时限。

2、规范律师、公证执业行为。公证处、律师事务所的办案（证）流程图；收费标准、依据都上墙公示，加大执法的公开化、透明化。

3、进一步建立健全行政执法责任制和评议考核制，完善执法主体资格审查确认制度和执法工作考核制度，切实加强行政执法队伍建设，建立完善行政执法人员的岗前和在岗培训制度，逐步形成持证上岗、定期轮岗、不合格者下岗直至辞退的管理新机制。

（三）深化依法治理，提高法治化管理水平。

1、提高依法管理水平。各股室要结合工作职能和特点，认真制定和完善依法治理实施方案。依法建章立制，把依法管理、依法办事、依法生产经营纳入法制化、规范化轨道。同时，加大社会宣传力度，营造良好的执法环境。

2、开展专项依法治理活动，增强依法治理效果。找准、抓住影响和制约本系统发展的一些突出问题和群众关心热点、难点问题，适时开展多种形式的专项依法治理活动。

建立和完善由局支部统一领导，各股室分别实施、分类管理的依法治理领导机制。各股室要把依法治理工作列入重要议事日程，纳入工作规范，明确依法治理工作职责，逐年确定工作目标，实行“一把手负责制”，强化对依法治理工作的统一领导、统一协调、统一考核。

稽核月工作总结篇九

二、科室及开发人员发放客户资料调查表，筛选后建立贵宾健康档案。

三、客户成员

1、钻卡客户：年交会费201x元高端客户、年集分38000元客户。

2、金卡客户：年集分18000分。

3、普通卡客户：年集分3000分。

医院客户服务部将根据客户的累计有效消费调整客户类别。

四、钻卡金卡客户固定服务项目

1、开通健康服务车免费接送住院客户。

2、金卡：钻卡贵宾通道服务凡客户可直接在柜面向^v金卡钻卡贵宾通道^v指示牌处出示卡，说明来意后由客服人员协助办理一切手续，使客户宾至如归，享有尊贵感受。

3、免专家及普通挂号费。

4、温馨服务：客户出院三天后会接到管床医生的问候电话，每逢重大节假日通过短信发送节日祝福或电话祝福，使客户时时能感受到医院对其重视和关注，从而提升客户对医院的认同感和满意度。

5、资讯快递：及时向客户免费寄送医院最新医疗服务，最新医疗信息及预防保健知识。

7、贵宾沙龙服务医院根据高端客户群的总体需要，每年举办一次钻卡贵宾沙龙联谊会，联谊会可根据客户特点选择不同主题，新医疗服务推介会. 酒会. 运动会. 旅游. 电影观赏. 音乐会等灵活多样的形式举办，体现出^v^为客户创造价值^v^的理念。

五、贵宾卡服务期限

有效期与客户年积分及年交会费保持一致即只要客户年积分有效或预期交年会费可持续享受贵宾服务。如积分失效或终止交年会费则贵宾服务相应终止。

六、钻卡发行方式

医院组织钻卡专有服务代表登门拜访客户并赠送钻卡，专有服务代表将相关信息严格登记。

七、客户服务细节

客户数据采集与建档

1每日列出出院三天后需要跟踪服务的客户并督促管床医生执行电话问候服务。

2每隔二个工作日可在^v^客户查询^v^系统中查询客户，对采集到的数据再次核对。确定级别后，在客户档案中标出^v^钻卡金卡普通卡^v^类别。并做好相应后续服务归纳划分。

3为每一位客户建立资料档案并编号，资料卡按卡号顺序排列归档，并建立相应归档清单。

4每月30号前，统计出次月将过生日的客户资料，并进行科学有序的整理统计建档。并随时进行相应更新调整。

5保留客户电子版信息。按^v^客户类别^v^□^v^客户生日顺序^v^□^v^客户序号^v^等类型建立客户电子文档清单，以方便查询。

八、客户服务项目实施

- 1、服务有效期与客户贵宾卡有效期保持一致。
- 2、每统计出客户生日信息资料，制成清单在客户生日进行电话或短信祝福。
- 3、每年向所有客户免费寄送两次报刊：《客户服务报》《健康报》。
- 4、金卡钻卡客户每年享受的体检，时间由客户自行决定，但需客户提前3天通知医院客户服务部相关人员，工作人员当时审核客户最新级别状态，并将客户情况及时反馈给相应预保科，以便作好衔接准备。
- 5、开通服务热线，随时进行健康咨询。

稽核月工作总结篇十

第一节入住前期准备的组织

一、入住前期准备的职能

二、入住前期准备的组织架构

三、入住前期准备人员的职责

（一）新建管理处经理前期准备工作

（二）公司办公室前期准备工作

(三) 公司品质管理组前期准备工作

(四) 公司经营管理组前期准备工作

第二节 前期介入管理规程

一、前期介入管理作业办法

(一) 物业项目管理处筹建工作指引

(二) 项目物业管理处成立至房屋交付使用工作指引

(三) 物业接管验收管理程序

(四) 物业质量细部检查作业指引

二、管理流程

(一) 管理处日常工作监督检查流程

(二) 管理处客户信息反馈流程

(三) 硬件采购、配置流程

(四) 管理处印鉴证照办理流程

(五) 原有房屋接管验收程序

(六) 新建房屋接管验收流程

(七) 物业项目接管验收准备流程

(八) 项目管理处与开发商工程实体移交工作流程

(九) 物业细部质量检查工作流程

(十) 实物部分验收流程

(十一) 资料部分移交工作流程

第三节前期服务管理表格

一、物业管理处筹建

(一) 管理处主要组成人员资审表

(二) 管理处物资清单

(三) 管理处全体员工入驻后岗前培训计划表

(四) 管理处进驻后工作计划表

二、验收接管管理表格

(一) 项目验收小组分工表

(二) 物业预验收记录

(三) 物业项目验收交接表

(四) 物业项目综合验收交接记录

(五) 物业项目移交清单

(六) 工程质量问题处理通知单

第一节客户服务中心的组织

一、客户服务中心的职能

二、客户服务中心工作原则

三、服务中心组织架构

四、服务中心各岗位职责

- (一) 服务中心主管
- (二) 事务助理员岗位职责
- (三) 管理员岗位职责

第二节 客户服务管理规程

一、客户服务作业规程

- (一) 客户服务中心工作人员服务规范
- (二) 与顾客沟通规程
- (三) 门禁ic卡管理及授权登录制度
- (四) 业主/住户邮件收发管理规定
- (五) 客户服务中心催交管理费用的操作程序
- (六) 客户服务中心特色服务规程
- (七) 业主/住户资料整理规程
- (八) 装修审批及管理规定
- (九) 装修费、物管费收费规程
- (十) 客户服务中心交接班制度
- (十一) 钥匙管理制度

（十二）社区文化活动管理规定

二、工作流程

（一）服务中心整体运作程序流程

（二）服务中心人员工作流程

（三）业主（住户）入住流程

（四）客户服务中心接待流程

（五）客户投诉处理流程

（六）业主（住户）报修处理流程

（七）办理业主入伙流程

（八）装修管理流程

第三节 客户服务管理表格

一、业主、住户资料管理

（一）用户登记表

（二）住户联系清单

二、业主、住户服务表格

（一）业主来访登记表

（二）来访人员登记表

（三）与顾客沟通登记表

- (四) 顾客投诉处理单
- (五) 顾客意见征询表
- (六) 顾客满意率统计表

三、装修管理

- (一) 装修申请表
- (二) 装修缴费通知单
- (三) 装修出入证
- (四) 装修承诺书
- (五) 装修施工人员登记表
- (六) 装修施工许可证
- (七) 装修验收表

四、社区文化活动管理表

- (一) 社区活动登记表
- (二) 社区活动记录与质量检验表
- (三) 社区活动申报表

五、其他表格

- (一) 门禁卡领取登记表
- (二) 借用钥匙登记表

（三）客户服务中心工作交接表

第一节 安全管理部

一、安全管理部的职能

二、安全管理部的组织架构

三、安全管理部各岗位职责

（一）管理处安管主管职责

（二）保安班长职责

（三）保安员职责

（四）大堂岗岗位职责

（五）道口岗岗位职责

（六）车库（场）岗岗位职责

（七）巡逻岗岗位职责

（八）消防中心岗岗位职责

第二节 安全管理作业规程

一、作业规范

（一）大堂保安工作规程

（二）巡逻岗保安工作规程

（三）道口岗保安工作规程

(四) 车库(场)岗保安工作程序

(五) 保安员紧急集合方案

(六) 重大事件报告制度

(七) 保安员巡逻签到制度

(八) 保安员交接班制度

(九) 护卫设施设备管理规定

(十) 安全监控管理制度

(十一) 安全防范管理制度

(十二) 停车场管理办法

(十三) 装修作业人员管理办法

(十四) 消防管理制度

(十五) 安全应急预案

二、作业流程

(一) 外来人员出入管理流程

(二) 邮件\报刊收发管理流程

(三) 业主\住户临时存放物品管理流程

(四) 电梯困人处理流程

(五) 车辆冲卡处置流程

- (六) 发现可疑人员开车出场处置流程
- (七) 无卡车辆外出车场管理程序
- (八) 停放车辆发现异常情况处置程序
- (九) 管理处灭火自救应急组织指挥流程
- (十) 管理处火灾处理流程
- (十一) 重大事件报告处置流程
- (十二) 巡逻员护卫操作流程
- (十三) 营业性停车场收费管理流程
- (十四) 业主、住户家中发生治安刑事案件时处置流程

第三节 物业安全管理表格

一、保安员管理

- (一) 保安交接班记录表
- (二) 夜间查岗记录
- (三) 保安员请假条
- (四) 紧急集合检验记录表
- (五) 安全领导小组成员

二、护卫设施设备管理

- (一) 保安员个人装备领用登记表

(二) 对讲机使用情况记录表

(三) 监控录像机使用保管记录表

三、保安当班事务表格

(一) 值班记录表

(二) 来访登记表

(三) 业主、住户临时存放物品登记表

(四) 重要邮件收发登记表

(五) 物品搬迁放行通知

(六) 消防监控中心值班记录表

(七) 监控录像机运行记录表

(八) 重大事件报告表

四、巡逻管理表

(一) 巡楼记录表

(二) 保安巡逻签到卡

(三) 小区巡逻记录表

(四) 空置房屋巡查记录表 (一)

(五) 空置房屋巡查记录表 (二)

五、车辆管理表格

- (一) 机动车停车场车辆出入登记表
- (二) 停车场巡查记录
- (三) 停车场车辆检查处理记录表
- (四) 停车场月卡收费登记表
- (五) 摩托车车库车辆出入登记表
- (六) 营业性车场无卡车辆离场记录表
- (七) 日当班收入统计表

六、消防安全管理表格

- (一) 消防组织和消防设施情况表
- (二) 义务消防队员消防培训情况表
- (三) 临时动火作业申请表
- (四) 火险隐患整改通知单
- (五) 消防重点部位情况表
- (六) 要害部位灭火应急方案示意图
- (七) 消防演习记录表

第一节 环境管理部建立

一、环境管理功能

- (一) 清洁管理的范围

(二) 物业环境绿化管理的内容

二、环境管理部组织架构

(一) 大型物业公司环境管理部

(二) 小型物业公司环境管理部

三、各岗位职责

(一) 环境管理部经理岗位职责

(二) 保洁主管岗位职责

(三) 环境绿化主管岗位职责

(四) 保洁领班岗位职责

(五) 绿化主管岗位职责

(六) 保洁员岗位职责

(七) 绿化工岗位职责

第二节 保洁绿化管理

一、保洁作业规范

(一) 环境卫生管理规程

(二) 消杀管理规程

(三) 天面清洁作业指导书

(四) 地面保洁作业指导书

- (五) 标准层保洁作业指导书
- (六) 地下室保洁作业指导书
- (七) 写字楼保洁作业指导书
- (八) 洗手间保洁作业指导书
- (九) 游泳池保养作业指导书
- (十) 人工湖保养作业指导书
- (十一) 喷泉保养作业指导书
- (十二) 瓷砖（片）保洁作业指导书
- (十三) 大理石、云石、花岗岩、人造石保养作业指导书
- (十四) 木地板保养作业指导书
- (十五) 地毯保养作业指导书
- (十六) 玻璃门、窗、幕墙保养作业指导书
- (十七) 不锈钢保养作业指导书
- (十八) 皮革保养作业指导书
- (十九) 雨天保洁作业指导书
- (二十) 保洁用品使用作业指导书
- (二十一) 保洁设备机具使用作业指导书
- (二十二) 保洁工作的检验标准

(二十三) 固体废弃物管理作业指导书

(二十四) 消杀工作作业指导书

(二十五) 化粪池管理作业指导书

二、绿化工作作业规范

(一) 绿化管理规程

(二) 草坪养护作业指导书

(三) 乔、灌木养护作业指导书

(四) 花卉养护作业指导书

(五) 藤本植物养护作业指导书

(六) 浇水、施肥作业指导书

(七) 病虫害防治作业指导书

(八) 整形修剪作业指导书

(九) 防台风作业指导书

(十) 园艺设备机具使用作业指导书

(十一) 园艺肥料使用作业指导书

(十二) 园艺工作的检验标准

三、作业流程

(一) 植树绿化管理工作流程

(二) 清洁药品使用保管工作流程

(三) 消杀服务管理工作流程

(四) 打扫卫生管理工作流程

(五) 清洁设备保养工作流程

第三节 管理表格

一、保洁工作管理表格

(一) 环境卫生考核标准表

(二) 消杀服务工作考核标准表

(三) 卫生检查记录表

(四) 卫生质量评定和卫生费计算表

(五) 消杀记录表

(六) 消杀服务工作考核记录

(七) 地面现场工作记录

(八) 地下室现场工作记录

(九) 裙楼现场工作记录

(十) 大堂现场工作记录

(十一) 洗手间现场工作记录

(十二) 会所现场工作记录

二、绿化工作管理表格

- (一) 绿化实施与考核标准表
- (二) 绿化质量评定和绿化费计算表
- (三) 月绿化工作计划
- (四) 绿化检查记录表
- (五) 园艺现场工作记录

第一节 设备工程部的组织

一、设备工程部的职能

二、设备工程部的组织架构

- (一) 大型物业公司
- (二) 小型物业公司

三、设备工程部各岗位职责

- (一) 设备工程部经理岗位职责
- (二) 设备工程部副经理岗位职责
- (三) 土木工程主管岗位职责
- (四) 园林绿化工程主管岗位职责
- (五) 给排水工程主管岗位职责
- (六) 电气工程主管岗位职责

- (七) 电梯工程主管岗位职责
- (八) 消防工程主管岗位职责
- (九) 空调工程主管岗位职责
- (十) 弱电主管岗位职责
- (十一) 设备管理员岗位职责
- (十二) 土木工程管理员岗位职责
- (十三) 电气工程管理员岗位职责
- (十四) 技术文员岗位职责

第二节 工程设备管理作业规程

一、工程设备管理作业规范

- (一) 设施设备管理规定
- (二) 供配电设备维护保养规程
- (三) 电气维修管理规程
- (四) 给排水维修管理规程
- (五) 维修人员工作规程
- (六) 变配电房设备巡检制度
- (七) 发电机房管理制度
- (八) 停水处理规程

(九) 停电处理规程

(十) 停、转电处理程序

(十一) 消防设施器材检查制度

(十二) 消防设施、安全标志管理规定

(十三) 消防设备安全操作规程

(十四) 公用设施改造及维护维修规定

二、作业流程

(一) 电梯运行管理工作流程

(二) 设备保养管理工作流程

(三) 空调运行管理工作流程

(四) 给排水管理工作流程

(五) 设备保养管理工作流程

(六) 高压室巡查与维修工作流程

(七) 公共设施维修工作流程

第三节 设备工程管理表格

一、基础管理表格

(一) 采购设备验收表

(二) 设备停用/封存/报废审批表

(三) 机电设备台账

(四) 机电设备统计表

二、设备运行管理表格

(一) 柴油发电机运行记录表

(二) 电梯运行故障记录

(三) 中央空调系统运行记录

(四) 监控室值班记录

(五) 水泵房巡查记录

(六) 配电房运行记录

(七) 水池（箱）加药记录表

(八) 建筑物和构筑物防雷接地电阻检测记录

三、维修管理表格

(一) 用户维修服务单（1）

(二) 用户维修服务单（2）

(三) 公共设施维修单

(四) 公共设施维修派工单

(五) 维修供方监控评价表

(六) 故障转呈单

(七) 外委维修保养申请表

(八) 设备维修记录

四、维修保养记录表

(一) 设备保养计划表

(二) 低压配电设备设施例保记录表

(三) 低压配电设备设施一级保养记录表

(四) 低压配电设备设施二级保养记录表

(五) 给排水设备设施例保记录表

(六) 给排水设备设施一级保养记录表

(七) 给排水设备设施二级保养记录表

(八) 中央空调维修例保记录表

(九) 中央空调维修一级保养记录表

(十) 中央空调维修二级保养记录表

(十一) 柴油发电机月保养记录表

(十二) 正压风机例保记录表

(十三) 正压风机一级保养记录表

(十四) 正压风机二级保养记录表

(十五) 监控设备月保养记录表

(十六) 消防水泵例保记录表

(十七) 消防水泵一级保养记录表

(十八) 消防水泵二级保养记录表

第一节 市场部的建立

一、市场拓展部的职能

二、市场拓展部组织架构

三、市场拓展部岗位职责

(一) 市场拓展部经理

(二) 市场拓展主管

(三) 市场拓展专员

(四) 租赁专员

第二节 市场拓展管理规程

一、市场拓展作业规程

(一) 市场拓展业务运作流程规范

(二) 项目调研、考察作业指导书

(三) 品牌管理作业指导书

(四) 物业项目承接方案

(五) 大型活动作业指导书

(六) 物业项目投标程序规范

(七) 物业租赁管理

(八) 合同评审程序

二、市场拓展管理流程

(一) 物业市场调研流程

(二) 物业市场拓展流程

(三) 物业项目拓展流程

(四) 投标管理流程

第三节 市场拓展管理表格

一、顾问项目调研、跟踪表格

(一) 信息搜集表

(二) 项目跟踪调研表

(三) 物业项目跟踪联系表

(四) 物业管理项目调查表

(五) 项目有效联络与洽谈记录表

(六) 物业管理项目交接记录

二、招标管理表格

(一) 物业管理项目招标公告信息登记表

- (二) 招标物业基本情况分析表
- (三) 招标物业条件分析表
- (四) 建设单位、物业产权人(含业主)、物业使用人分析表
- (五) 本公司××物业项目投标条件分析表
- (六) ××物业项目投标竞争对手分析表
- (七) 招标文件研读备忘录
- (八) 招标物业项目实地考察记录表
- (九) 标书评审记录

三、项目签约管理表格

- (一) 全委项目合同(草案)评审记录
- (二) 顾问项目合同(草案)评审记录
- (三) 对外经济合同会签单
- (四) 签约项目工作交接函(全委项目开发商)
- (五) 签约项目工作交接函(顾问项目开发商)
- (六) 签约项目资料移交记录
- (七) 签约项目资料移交存档记录
- (八) 合同评审会签记录表

四、物业租赁管理表格

- (一) 客户档案登记表
- (二) 租赁信息登记表
- (三) 租赁物业房产交接验收单
- (四) 退租物业房产交接验收单

第一节 顾问部的建立

一、顾问部的职能

二、顾问部组织架构

三、顾问部各岗位的职责

- (一) 顾问部经理
- (二) 项目主管
- (三) 驻场经理
- (四) 机电顾问
- (五) 质量顾问
- (六) 安全顾问
- (七) 顾问部文员

第二节 物业顾问管理规程

一、物业顾问管理作业规程

- (一) 顾问团出团考察须知
- (二) 顾问项目情况评估分析办法
- (三) 顾问项目服务提供全程控制规范
- (四) 顾问项目收费管理办法
- (五) 顾问管理部投诉处理方法
- (六) 驻场顾问组工作业绩评价办法
- (七) 顾问项目交接规定

二、物业顾问管理作业流程

- (一) 顾问项目工作流程
- (二) 顾问项目培训安排流程

第三节 物业顾问管理表格

一、顾问项目管理表格

- (一) 项目沟通情况登记表
- (二) 项目情况统计表
- (三) 项目评估表
- (四) 发展商详细资料清单
- (五) 被顾问方学习、参观登记表
- (六) 顾问服务调查表

- (七) 顾问管理跟踪验证表
- (八) 顾问项目合作方满意度统计表
- (九) 年度顾问项目费用支出表
- (十) 新项目调查表
- (十一) 顾问项目年度收费跟踪表
- (十二) 顾问项目考察人员申请表
- (十三) 顾问考察备忘表
- (十四) 顾问项目领用资料清单
- (十五) 顾问项目文件资料提供登记表
- (十六) 顾问项目服务征询意见表
- (十七) 顾问团考察评价表

二、驻外顾问人员管理表格

- (一) 顾问项目驻场人员情况一览表
- (二) 顾问人员派出单
- (三) 顾问人员标志牌发放登记表
- (四) 顾问部驻场人员名单

第一节 质量管理部

一、质量管理部工作目标

二、质量管理部组织架构

三、质量管理部各岗位职责

(一) 质量部经理

(二) 品质工程师岗位职责

第二节 质量管理规程

一、质量管理作业规程

(一) 物业管理质量检查制度

(二) 维修服务管理程序

(三) 顾客满意度调查程序

二、质量管理作业流程

(一) 质量管理手册编写工作流程

(二) 客户回访管理工作流程

(三) 处理客户投诉工作流程

(四) 服务质量调查工作流程

第三节 质量管理表格

一、质量检查表格

(一) 物业管理质量检查考核记录表

(二) 检查表

- (三) 月检情况记录表
- (四) 月检复验记录表
- (五) 月检评分汇总表
- (六) 纠正预防改进措施

二、客户满意管理表格

- (一) 业主（客户）意见调查表
- (二) 顾客满意率统计表
- (三) 回访记录表
- (四) 维修回访统计表

第一节 财务管理的组织

一、财务部的功能

二、财务部的组织架构

三、财务部各岗位职责

- (一) 财务稽核部经理
- (二) 主办会计
- (三) 会计
- (四) 出纳员
- (五) 税务员

（六）电脑划款员

第二节 财务管理规程

一、财务管理作业规程

（一）财务管理总则与目标

（二）现金支票管理办法

（三）本体维修基金管理办法

（四）收入核算办法

（五）电脑收费办法

（六）手工收费办法

（七）成本费用报销办法

（八）管理处财务预算管理辦法

（九）管理处财务预算管理监控办法

二、财务管理流程

（一）年度预算编制流程

（二）成本费用报销流程

（三）会计档案管理流程

（四）收入核算流程

（五）记账凭证汇总流程

（六）利润核算管理流程

第三节 财务管理表格

一、财务控制表格

- （一）年度预算统计表
- （二）管理费用预算表
- （三）预算外支出申请表
- （四）月份收支汇总表
- （五）公司财务日报表
- （六）支票使用登记表
- （七）成本费用表
- （八）月工资发放总表
- （九）现金流量分析表
- （十）利润表
- （十一）盈亏表

二、管理处收费表格

- （一）管理处各项费用标准表
- （二）每月应收管理费明细表
- （三）月停车场收费明细表

- (四) 停车场月卡收入明细
- (五) 停车场收入，财务与管理处计费期间对比
- (六) 装修、多种经营费用明细表
- (七) □xx管理处年季度维修基金收取情况
- (八) 未入伙空置房欠管理费及维修基金清单
- (九) 场地使用费收费情况
- (十) □xx栋费用收取明细
- (十一) □xx花园月未交款客户费用清单
- (十二) 租金收费情况
- (十三) 管理水电费收费情况汇总表