房屋租赁平台钥匙管理工作制度

一、目的:

提高在管楼宇的公共及分户钥匙管理工作的质量,确保钥匙的完整安全、标识清楚、分类保管、记录全面。

二、适用范围:

适用于\*资产管理区域内服务站各类钥匙的管理工作。

三、职责:

1.片区经理负责在管楼宇各类钥匙的移交与接收工作:

2.客服专员负责在管楼宇各类钥匙的分类、标识更新、整理、借用与回收相关工作:

四、工作程序：

1.钥匙接管、移交：

交接房屋时,片区经理验收、核对、确认租户入户门、公共设施、设备等所有钥匙,确认钥匙的房号、编号、数量,并做好相应标识管理；

2.钥匙整理与保管：

客服专员按楼号、房号来区分钥匙管理,标清钥匙楼号、房号等编码并整齐有序地放置在相应钥匙柜中,并在钥匙柜贴上标签,加以注明；

3.钥匙的移交及盘点均需填写《钥匙盘点移交登记表》,由钥匙移交人、接收人或盘点人签名确认。

4.客服专员应对钥匙柜内的标签和钥匙编号进行不定期检查,如发现标签、编号脱落或模糊不清时应及时更新。

5.钥匙借用与归还:

1)当其他部门因工作需要借用钥匙时,客服专员应进行身份核实,然后指引其详细填写《钥匙借用登记表》,并签名确认;

2)钥匙不允许向公司之外的其他单位或人员借用,如公司之外的其它单位或人员因工作确需使用钥匙的,客服专员向相关部门核实情况后,由片区经理详细填写《钥匙借用登记表》后签名借用和归还,片区经理在使用钥匙过程中严禁将借用的钥匙交与公司之外的其他单位或人员

3)在办理钥匙归还手续时,客服专员应认真核对钥匙数量及匹配性,在对应的登记表中标注钥匙退还日期并在“接收人一栏签名确认,然后,按钥匙栋号编码整齐有序地放置在相应钥匙柜的相应位置上;

6.已入住住户在自愿情况下签订《住户应急钥匙托管声明》后,可托管钥匙用于紧急情况处理;已入住房屋的钥匙非紧急情况或非入住客户要求的情况下不允许外借；

7.片区经理借用于招租带看的空置房屋钥匙原则上当天借用当天归还,最迟归还时间不能超过次日；

8.配置部借用于翻新配置的空置房钥匙最长借用时间不能超过七天,超过七天的需重新办理续借手续；

9.其它借用的钥匙必须当天借用当天归还,如钥匙借用人未如期归还,客服专员必须及时向借用人催还钥匙对于催告后仍未按时归还钥匙的及时向相关部门负责人或上级领导汇报:

10.客服专员每天17:30-18:00认真核对《钥匙借用登记表》相关记录,检查钥匙的借还情况。发现借匙超时借用钥匙的应及时致电借匙人或借匙部门要求其将钥匙归还,并做好相应记录;

11.所有钥匙一经借用,必须详细填写楼号、房号、数量、用途、借用人、联系方式、借用日期于《钥匙借用登记表》上,严禁缺项或漏填:

12.服务站所有钥匙箱管理责任人为客服专员,日常必须保持上锁状态,除客服专员外任何人不得擅自从钥匙箱内拿取钥匙;客服专员每月月底前进行一次钥匙盘点工作,确保《钥匙盘点移交登记表》上钥匙清单钥匙实际情况一致,确保钥匙的完整和产全，

13.服务站任何钥匙一旦发生遗失,应及时向上级领导汇报,所丢失钥匙的锁具须填进行调换或换新处理调换或换新处理的相关费用由钥匙丢失的责任人承担,公司视情节另行给予处罚处理;

14.资产管理部每周对钥匙管理情况进行抽查,保证钥匙齐全、完好,记录齐全。钥匙保管人员须做好钥匙交接与盘点工作后才允许调动、离职。

五、相关记录(表单)

1.《钥匙盘点移交登记表》

2.《钥匙借用登记表》

3.《住户应急钥匙托管声明》

六、支持文件

无