

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

写字楼物业管理 服务实务

● 余源鹏 主编

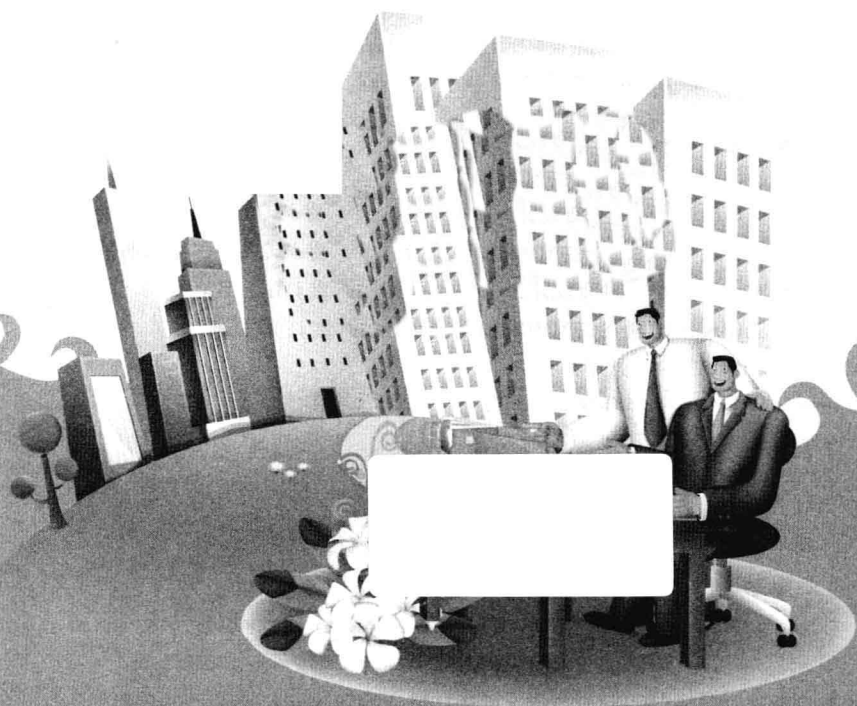


机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写)※

写字楼物业管理 服务实务

● 余源鹏 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是一本内容全面的有关写字楼物业管理服务的实用参考图书,全面讲述了写字楼物业管理服务实务的内容,包括写字楼物业前期管理、写字楼物业客服管理、写字楼物业工程管理、写字楼物业安全管理、写字楼物业保洁绿化管理、写字楼物业企业人事管理、写字楼物业企业行政管理、写字楼物业企业财务管理。本书是写字楼物业管理服务企业相关从业人员必备的工具书,是物业管理服务从业人员职业提升的实用读本,并可作为物业管理专业师生的优秀参考教材。

图书在版编目(CIP)数据

写字楼物业管理服务实务/余源鹏主编. —北京:机械工业出版社, 2012. 6

(物业管理服务实操一本通丛书)

ISBN 978-7-111-39098-5

I. ①写… II. ①余… III. ①行政建筑—物业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第152595号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:赵荣 责任编辑:赵荣 赵海莲 版式设计:霍永明

责任校对:张媛 封面设计:张静 责任印制:乔宇

北京机工印刷厂印刷(三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2012年9月第1版第1次印刷

169mm×239mm·24.25印张·458千字

标准书号:ISBN 978-7-111-39098-5

定价:56.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010)68326294 机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649 机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010)88379203 封面无防伪标均为盗版

本书编写人员

主 编：余源鹏

副主编：李巧莉

参编人员：崔美珍 刘丹霞 罗慧敏 蒋祥初
陈晓冬 林旭生 林达愿 夏 庆
李惠东 黄 然 宋明志 王旭丹
张雄辉 叶志兴 张良洪 陈友芬
余鑫泉 胡银辉 张吉柱 罗宇玉
黄志英 张家进 陈思雅 唐璟怡
张 洁 莫润冰 李苑茹 邓祝庆

信息咨询：盈地网 www.eaky.com

前 言

写字楼就是用于办公的物业，也称为办公楼。广义上写字楼是指行政机关、企事业单位的办公业务用房，狭义上写字楼是指企业单元的办公业务用房。随着经济的发展和建筑技术的提高，越来越多外观华美、设备先进的高档写字楼矗立在全国各大中城市的中心，并且随着人们对办公软环境要求的提高，先进的物业管理服务对写字楼物业的保养和增值就显得越发重要。

写字楼的物业管理和服务与居住小区有着明显的差异，例如，写字楼的业主越来越趋向于集中、单一；写字楼的设备设施不仅繁多而且更有高新技术含量，确保写字楼设施设备的可靠性非常重要；写字楼的客户服务与写字楼物业的租金和售价存在着密切的关联，提供便利的办公服务是吸引用户进驻的重要因素；写字楼出入人流量大且人员复杂，确保写字楼的安全性是物业管理服务的最基本工作；写字楼重保洁而相对轻绿化；写字楼物业企业的员工素质和要求比较高等。写字楼的这些特性决定了写字楼的物业管理服务也应该有相应的侧重点。相对于写字楼等商业物业的开发量和保有量的迅速增加，目前写字楼物业管理服务的专业人才显得尤其短缺。

目前，市面上虽然有很多物业管理方面的书籍，但专门针对写字楼物业管理服务的书却很少，能体现写字楼管理服务特性的书就更少了。为了让广大物业管理的从业人士能对写字楼物业管理服务有更深入的认识，也为了能给写字楼物业提供更好、更专业的物业管理服务，我们经过近两年的研究探索，从实际操作与管理的角度出发编写了本书——《写字楼物业管理服务实务》。

本书用8章的内容全面讲述了写字楼物业管理服务实务的知识，这八章内容包括：

第1章，写字楼物业前期管理，主要讲述写字楼物业企业接管验收管理及其常用表格范本、写字楼物业新用户收楼与迁入管理及其常用表格范本、写字楼物业租赁合同范本等内容。



第2章，写字楼物业客服管理，主要讲述写字楼物业企业客服部设置、客服部常见业务办理操作规程、投诉处理和服务质量调查等内容。

第3章，写字楼物业工程管理，主要讲述写字楼物业企业工程部的设置、工程部的管理制度、工程部培训管理、设备养护管理、设备用房管理、用户装修管理、工程应急管理 and 工程部档案管理等内容。

第4章，写字楼物业安全管理，主要讲述写字楼物业企业安全部的设置、安全部的内部管理、治安管理、消防管理、停车场管理和安全应急管理等内容。

第5章，写字楼物业保洁绿化管理，主要讲述写字楼物业企业保洁部职员的岗位职责、保洁部的内部管理、各部位的清洁规程、清洁用具的使用要求和绿化管理等内容。

第6章，写字楼物业企业人事管理，主要讲述写字楼物业企业人事部的设置、员工招聘管理、员工培训管理、员工考核管理、员工奖励管理、员工惩罚管理、员工薪金与福利管理、员工调动管理等内容。

第7章，写字楼物业企业行政管理，主要讲述写字楼物业企业行政部的设置、员工考勤管理、物料采购管理、仓库管理和档案管理等内容。

第8章，写字楼物业企业财务管理，主要讲述写字楼物业企业财务部的设置、财务预算管理、年度决算管理、管理费收缴管理、有偿维修服务收费管理、企业管理成本控制、维修基金与储备金管理、财务公开监督和会计档案管理等内容。

本书最后的附录，分别是全国物业管理示范大厦达标申报表和上海市办公楼物业管理服务规范，供读者参阅。

本书是一本内容全面的有关写字楼物业管理服务的实用参考图书，具有以下七个特点：

第一，专业性。本书有别于一般的物业管理图书，是针对写字楼物业这种开发类型而“量身定做”的一本针对性极强的书。

第二，全面性。本书不仅包括了物业企业对外的服务与管理，如写字楼物业新用户收楼与迁入管理、客服服务、工程管理、安全管理、保洁绿化管理等内容，还包括了接管验收管理和物业企业对内的人事管理、行政管理和财务管理等内容，覆盖了写字楼项目物业管理服务的几乎所有工作内容。



第三，实操性。本书的编写人员全部来自于多年从事写字楼物业管理的一线专家，实操经验丰富，并力求通过全面实用的理论和众多优秀的范本，使读者可以在最短的时间内吸收前人的实操经验。同时，本书一如既往地保持了我们的编写物业管理图书的实操性风格，力求体现现实工作的内容、要求和深度，并尽量使每一位读者在仔细阅读本书后能对写字楼物业实施有效的管理和服务。

第四，先导性。本书以我们的工作经验为基础，总结了近年来我国国内一些优秀写字楼项目的管理经验，走在时代发展的前列，能反映写字楼物业管理服务的最新发展动态。

第五，工具性。本书按照写字楼物业管理服务的内容分章编写，具有模块化的特征。一章就是一个模块。读者在日常管理中遇到问题时，可以直接找到本书中相应的章节进行参考借鉴。

第六，范本性。本书针对一些实操性比较强的内容提供了相应的范本和规章制度，这些范本和规章制度具有很好的代表性，读者可以参考借鉴。但需要指出的是，这些范本的具体内容，如岗位设置、时间安排、薪酬福利等，读者在参考借鉴时，需要根据国家和地方最新的法律法规，结合物业企业自身情况和管理项目以及服务对象的具体情况进行调整才可应用。

第七，易读性。本书在语言表达上尽量做到通俗易懂，即使是刚进入这个行业的人员也能充分理解编者想表达的内容，从而可以更快地掌握写字楼物业管理服务的实操方法。

本书是全国写字楼物业管理服务企业的企业领导、管理处经理和客服、工程、安全、环境、行政、人事、财务等各部门主任的必备参考用书，并适合作为写字楼物业企业进行员工培训的优秀教程。

同时，本书也是广大写字楼物业管理服务从业人员职业提升的实用读本，并可作为物业管理专业师生的优秀参考教材。

本书是我们编写的“物业管理服务实操一本通丛书”中的一本，有关物业管理服务的其他相关知识以及房地产开发各环节的实战性知识，读者可参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。对此，我们将十分感激。

编者

目 录

前言

第 1 章 写字楼物业前期管理	1
1.1 写字楼物业企业接管验收管理	3
1.1.1 写字楼物业验收采用的标准	3
1.1.2 写字楼物业验收应提供的资料	3
1.1.3 写字楼物业验收的程序	6
1.1.4 新写字楼物业的接管验收	7
1.1.5 旧写字楼物业的接管验收	11
1.2 写字楼物业企业接管验收常用表格范本	12
1.2.1 开发商移交资料清单	12
1.2.2 写字楼物业接管验收总表	13
1.2.3 设施设备移交表	16
1.2.4 设施设备清单	17
1.2.5 系统及设备检验接收表	17
1.2.6 公共区域验收交接表	19
1.2.7 公共区域设备设施接管验收表	20
1.2.8 机房验收交接表	22
1.2.9 单元设备工程验收记录表	22
1.2.10 单元验收交接表	24
1.2.11 管理用钥匙移交清单	25
1.3 写字楼物业新用户收楼与迁入管理	26
1.3.1 写字楼物业新用户收楼与迁入管理	26
1.3.2 写字楼物业用户管理服务协议的签订	29
1.4 写字楼物业新用户收楼与迁入常用表格范本	34
1.4.1 收楼通知书	34
1.4.2 收楼须知	34
1.4.3 业主授权书	35
1.4.4 租户承诺书	36
1.4.5 用户室内设施检验记录表	36
1.4.6 用户资料登记表	38

1.4.7	用户室内大件物品放行协议书	38
1.4.8	区域防火责任协议书	38
1.4.9	关于配备灭火器材和自救面具的通知	40
1.4.10	用户收楼登记表	41
1.4.11	新用户迁入办公通知	41
1.5	写字楼物业租赁合同范本	41
第2章 写字楼物业客服管理		59
2.1	写字楼物业企业客服部的设置	61
2.1.1	客服部的职能	61
2.1.2	客服部的组织架构	62
2.1.3	客服部各岗位的工作职责	62
2.2	写字楼物业企业客服部常见业务办理的操作规程	64
2.2.1	办理出入证申请的工作规程	64
2.2.2	办理用户临时用电申请的工作程序	65
2.2.3	办理用户临时动火申请的工作规程	66
2.2.4	办理用户专用货梯申请的工作规程	67
2.2.5	办理用户非办公时间加班申请的工作规程	69
2.2.6	办理用户室内设施报修的工作规程	71
2.2.7	办理用户借匙及破换门锁申请的工作规程	72
2.2.8	办理用户临时封门的工作规程	74
2.2.9	办理用户临时借用会议室的工作规程	76
2.3	写字楼物业企业投诉处理和服务质量调查	78
2.3.1	客服部用户投诉的处理	78
2.3.2	客服部服务质量的调查	81
第3章 写字楼物业工程管理		83
3.1	写字楼物业企业工程部的设置	85
3.1.1	工程部的职能	85
3.1.2	工程部的组织架构	85
3.1.3	工程部常见岗位的工作职责	85
3.2	写字楼物业企业工程部的管理制度	93
3.2.1	工程部设备资料卡管理制度	93
3.2.2	工程部交接班管理制度	94
3.2.3	工程部设备运行记录管理制度	95
3.2.4	工程部电气工作安全管理制度	96
3.2.5	工程部消防安全管理制度	97



3.2.6	工程部配电室安全管理制度	97
3.2.7	工程部机房卫生管理制度	98
3.2.8	工程部维修评估管理制度	98
3.3	写字楼物业企业工程部员工培训管理	99
3.4	写字楼物业设备养护管理	104
3.4.1	供配电系统的养护管理	104
3.4.2	电梯设备的养护管理	105
3.4.3	中央空调设备的养护管理	106
3.5	写字楼物业设备用房管理	108
3.5.1	配电房的管理	109
3.5.2	发电机房的管理	109
3.5.3	空调机房的管理	109
3.5.4	水泵机房的管理	110
3.5.5	锅炉房的管理	110
3.5.6	电话机房的管理	110
3.5.7	闭路电视机房的管理	111
3.6	写字楼物业用户装修管理	111
3.6.1	用户装修的部门职责	111
3.6.2	用户装修的管理服务流程	113
3.6.3	用户装修的申请与审批规定	115
3.6.4	用户装修相关费用的收退管理	120
3.6.5	用户装修施工人员出入证的办理	121
3.6.6	用户装修期间的监督管理	124
3.6.7	用户装修的验收管理	128
3.7	写字楼物业工程应急管理	130
3.7.1	火灾事故应急处理方案	130
3.7.2	紧急事故应急处理方案	131
3.7.3	停电应急处理方案	131
3.7.4	停水应急处理方案	132
3.7.5	电梯故障应急处理方案	132
3.8	写字楼物业工程部档案管理	134
3.8.1	工程设备档案管理	134
3.8.2	维修档案管理规定	135
3.8.3	图样资料整理归档流程	135
3.8.4	工程资料查阅流程	136
第4章 写字楼物业安全管理		137
4.1	写字楼物业企业安全部的设置	139





4.1.1	安全部的组织架构	139
4.1.2	安全部各岗位的工作职责	139
4.2	写字楼物业企业安全部的内部管理	141
4.2.1	安全部人员的纪律管理	141
4.2.2	安全部人员的形象管理	142
4.2.3	安全部人员的工作用语	143
4.2.4	安全部人员的值班管理	144
4.2.5	安全部人员的交班管理	146
4.2.6	安全部人员的培训管理	147
4.2.7	安全部各种设备的使用规定	149
4.3	写字楼物业治安管理	152
4.3.1	出入管理规定	152
4.3.2	巡检管理规定	153
4.3.3	重点巡检内容	155
4.3.4	监控管理规定	157
4.4	写字楼物业消防管理	158
4.4.1	消防管理成员的职责	158
4.4.2	消防安全管理规定	161
4.4.3	临时动火和焊接作业管理规定	164
4.4.4	装修施工场地消防安全管理规定	165
4.4.5	各功能用房的防火规定	166
4.4.6	消防管理的定期培训要求	171
4.4.7	消防安全的定期检查要求	171
4.4.8	消防管理的定期演习要求	172
4.4.9	消防报警信号处理程序	174
4.4.10	初期火警处理程序	175
4.4.11	火灾紧急处理程序	175
4.4.12	失火事故调查程序	176
4.5	写字楼物业停车场管理	177
4.5.1	停车场管理守则	177
4.5.2	停车场管理规程	177
4.5.3	停车场收费管理	180
4.6	写字楼物业安全应急管理	182
4.6.1	突发事件应急处理的常用程序	182
4.6.2	火灾的应急处理办法	183
4.6.3	电梯故障的应急处理办法	184
4.6.4	爆炸恐吓的应急处理办法	186



4.6.5	突发性停电的应急处理办法	186
4.6.6	水浸的应急处理办法	187
4.6.7	打架斗殴的应急处理办法	188
4.6.8	交通意外的应急处理办法	188
4.6.9	自杀或企图自杀的应急处理办法	191
4.6.10	偷车的应急处理办法	192
4.6.11	发现可疑人员的应急处理办法	192
4.6.12	气体泄漏的应急处理办法	192
4.6.13	高空坠物的应急处理办法	193
4.6.14	台风侵袭的应急处理办法	193
第5章 写字楼物业保洁绿化管理		195
5.1	写字楼物业企业保洁部职员的岗位职责	197
5.1.1	保洁主管的岗位职责	197
5.1.2	保洁领班的岗位职责	197
5.1.3	保洁员的岗位职责	198
5.1.4	保洁员的工作流程	198
5.2	写字楼物业企业保洁部的内部管理	202
5.2.1	保洁部的考勤规定	202
5.2.2	保洁员的工作规定	203
5.2.3	保洁用品的领用规定	204
5.2.4	保洁用具的使用规定	204
5.2.5	保洁工作的监督管理	205
5.2.6	保洁人员的交接班管理	209
5.2.7	保洁部的应急管理方案	209
5.3	写字楼物业各部位的清洁规程	210
5.3.1	正门广场的清洁规程	210
5.3.2	外墙的清洁规程	211
5.3.3	玻璃门窗的清洁规程	213
5.3.4	大堂的清洁规程	213
5.3.5	大理石地面的清洁规程	214
5.3.6	电梯的清洁规程	215
5.3.7	洗手间的清洁规程	216
5.3.8	地毯的清洁规程	216
5.3.9	灯具的清洁规程	219
5.3.10	会议室的清洁规程	219
5.3.11	茶水间的清洁规程	220



5.4	写字楼物业清洁用具的使用要求	220
5.4.1	吸尘器的使用要求	220
5.4.2	吸尘吸水器的使用要求	221
5.4.3	洗地机的使用要求	221
5.4.4	地毯抽洗机的使用要求	222
5.5	写字楼物业绿化管理	223
5.5.1	绿化领班的岗位职责	223
5.5.2	绿化员的岗位职责	223
5.5.3	室内外绿化的养护要求	224
5.5.4	绿化的监督管理	225
第6章	写字楼物业企业人事管理	229
6.1	写字楼物业企业人事部的设置	231
6.1.1	人事部的组织架构	231
6.1.2	人事部各岗位的工作职责	231
6.2	写字楼物业企业员工招聘管理	232
6.3	写字楼物业企业员工培训管理	234
6.3.1	员工培训管理制度	234
6.3.2	员工处理投诉培训	237
6.3.3	员工微笑服务培训	238
6.3.4	员工工作技巧培训	239
6.3.5	员工仪容仪表培训	242
6.3.6	员工优质服务培训	243
6.3.7	员工管理能力培训	245
6.3.8	员工英语会话培训	248
6.3.9	员工服务用语培训	249
6.4	写字楼物业企业员工考核管理	251
6.4.1	员工日常考核	251
6.4.2	员工年度考核	260
6.4.3	员工抽查考核	264
6.5	写字楼物业企业员工奖励管理	265
6.6	写字楼物业企业员工惩罚管理	268
6.7	写字楼物业企业员工薪金与福利管理	273
6.7.1	员工薪金管理	273
6.7.2	员工福利管理	274
6.8	写字楼物业企业员工调动管理	275



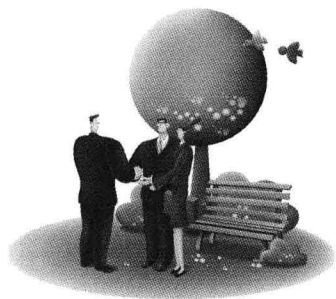
第7章 写字楼物业企业行政管理	277
7.1 写字楼物业企业行政部的设置	279
7.1.1 行政部的组织架构	279
7.1.2 行政部各岗位的工作职责	279
7.2 写字楼物业企业员工考勤管理	281
7.2.1 员工出勤管理	281
7.2.2 员工加班管理	283
7.2.3 员工假期管理	284
7.3 写字楼物业企业物料采购管理	288
7.4 写字楼物业企业仓库管理	290
7.5 写字楼物业企业档案管理	293
7.5.1 档案范围	293
7.5.2 档案归档	295
7.5.3 档案保管期限	295
7.5.4 档案借阅制度	295
7.5.5 档案销毁	296
第8章 写字楼物业企业财务管理	297
8.1 写字楼物业企业财务部的设置	299
8.1.1 财务部的职能	299
8.1.2 财务部的组织架构	299
8.1.3 财务部各岗位的工作职责	300
8.2 写字楼物业企业财务预算管理	301
8.3 写字楼物业企业年度决算管理	317
8.4 写字楼物业管理费的收缴管理	319
8.4.1 物业管理费的收费内容	319
8.4.2 物业管理费的核定	319
8.4.3 物业管理费的催收规定	321
8.4.4 物业管理费的收缴流程	321
8.4.5 物业管理费收缴的相关文表	324
8.5 写字楼物业有偿维修服务收费管理	327
8.6 写字楼物业企业管理成本控制	330
8.6.1 企业管理支出的项目	330
8.6.2 企业管理成本的控制	331
8.7 写字楼物业维修基金与储备金管理	334





8.7.1 物业维修基金管理规定	334
8.7.2 物业储备金管理规定	336
8.8 写字楼物业企业财务公开监督	336
8.9 写字楼物业企业会计档案管理	337
附 录	340
附录 A: 全国物业管理示范大厦达标申报表	340
附录 B: 上海市办公楼物业管理服务规范	349

第 1 章



写字楼物业前期管理

Wu Ye Guan Li Fu Wu Shi Cao Yi Ben Tong

