

物业经理365天 超级管理手册

王生平 宿佳佳○编著

职业经理人的常用工具

物业管理讲服务，日常维护不疏忽
监管创优要兼顾，业户满意零

从白领到金领的必备读本

角色模拟，想经理之所想 一问一答，提供最佳对策

- ★ 明确12大类物业经理岗位职责
 - ★ 介绍了23种物业管理基本技能
 - ★ 分析了330项物业管理专业技能
- 4张物业管理工作表单
个物业管理经典范本

365天，1天1个知识点
每天都有新进展



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



经理人每天一堂
管理课系列

物业经理365天 超级管理手册

王生平 宿佳佳○编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

物业经理365天超级管理手册 / 王生平, 宿佳佳编著
— 北京: 人民邮电出版社, 2013. 4
(经理人每天一堂管理课系列)
ISBN 978-7-115-31131-3

I. ①物… II. ①王… ②宿… III. ①物业管理企业—企业管理—手册 IV. ①F293. 33-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第035122号

内 容 提 要

本书通过全方位细化物业公司各方面的工作事项,从物业经理的视角详细介绍了物业管理中应掌握的各项技能,内容涉及物业接管验收管理、物业安全管理、客户服务管理、消防安全管理、物业收费管理、业主入伙及装修管理、人力资源管理、突发事件处理、房屋设施设备管理、保洁和绿化外包管理、物业经营管理、物业风险管理、社区文化管理、创优达标管理、物业投标管理等多个方面,可以有效地帮助物业经理提高管理效率和工作业绩,增强团队的凝聚力和战斗力,打造业主认可的物业服务团队。

本书适合企业物业经理以及一线物业工作人员使用,同时也适合大中专院校相关专业师生阅读参考。

经理人每天一堂管理课系列

物业经理 365 天超级管理手册

◆ 编 著 王生平 宿佳佳

责任编辑 王莹舟

执行编辑 唐可人

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京鑫正大印刷有限公司印刷

◆ 开本: 800×1000 1/16

印张: 22

2013年4月第1版

字数: 300千字

2013年4月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-31131-3

定价: 45.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

总序

国家“十二五规划”中对于加快我国制造业发展、提升管理与服务水平提出了很高的要求。这就要求各类企业必须尽快提升管理者的素质和能力，提升从业人员的管理水平，只有这样才能真正赶上产业升级的步伐，适应经济快速发展的需要。为此，国家出台了很多相关措施，例如，在《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020）》中具体提出了12项重大人才工程实施方案，其中“创新人才推进计划”、“青年英才开发计划”、“企业管理人才素质提升工程”和“高素质教育人才培养工程”已经全面启动。这些举措无疑为广大企业带来了信心与动力。

正是基于此，我们组织了一批企业一线管理人员、培训机构顾问和职业院校的教师，联合编写了这套“经理人每天一堂管理课系列”图书，目的在于配合国家的相关举措，为企业培养一大批高素质的管理人员，提升在职管理者的素质和岗位工作能力，促进企业人才队伍建设，进而改善企业的经营管理水平。

本系列图书具有以下几个方面的特点。

- 每本书的内容均分为三大部分，即岗位职责、管理技能和专业技能。在岗位职责部分，经理人可以了解到部门的职责权限以及自身的工作内容；在管理技能部分，经理人可以掌握工作中需要用到的各种管理知识；而在专业技能部分，经理人可以学到本岗位需要掌握的各项专业技巧和方法。
- 本系列图书的最大亮点是把经理人需要掌握的各项技能分解到365天当中，形成365个知识点，这样经理人可以每天学习一个知识点并运用于工作中，直至彻底掌握所有知识点。
- 本系列图书每一章的章前都设计了一段“A经理与Q先生/女士”的对话，

在对话中简要归纳了本章中经理人需要掌握的各项重点知识，同时每节前还设计了提示语作为本节的导引。这些设计极大地方便了读者的阅读与学习。

- 每本书中均运用了大量的图表，以方便经理人进行最直观的阅读和学习，同时还提供了“经典范本”、“实用案例”以及“扩展阅读”等栏目，对相关知识点进行了丰富和拓展，以便为读者提供更多的知识与信息。
- 作者充分考虑到现代人工作节奏快、压力大的特点，在编写时尽量做到“去理论化”而注重“实操性”，以精确、简洁的方式描述所有知识点，极大地满足了经理人希望快速掌握工作技能的需求。
- 本系列图书不仅可以作为职业经理人自我充电、自我提升的学习手册和日常管理工作的“小百科”图书，还可以为相关培训机构开展上岗培训、团队学习提供参考。

希望本系列图书能够得到广大读者的认可。

“经理人每天一堂管理课系列”

图书编委会



前言

物业公司属于服务性企业，它接受业主的委托，并依照有关法律法规对特定区域内的物业实行专业化管理。物业经理作为物业公司的主要负责人，只有充分掌握物业管理的各项技能，才能带领各部门人员做好物业管理工作。

本书主要分为三大部分。

◎第一部分主要描述物业经理的岗位职责，具体包括物业公司的职责权限以及物业经理的职责要求和日常工作内容。

◎第二部分介绍了物业经理需要掌握的各项管理技能，如制订工作计划、汇报与下达指示、进行有效授权等。在这一部分中，特别指出物业经理应积极进行形象自检，确保拥有良好的个人形象，同时要经常进行自我反思，以便更快取得进步。

◎第三部分重点介绍了物业经理在日常工作中需要掌握的各项实际操作技能。

◇第五章“物业接管验收管理”主要介绍了物业接管验收的流程和实务，帮助物业经理掌握接管验收的要领。

◇第六章“物业安全管理”从保安队伍管理、日常巡逻管理、监控管理、人员与车辆出入管理等方面全面介绍了安全管理的内容。

◇第七章“客户服务管理”介绍了物业公司的日常服务管理、投诉管理、如何开展回访等方面的内容。

◇第八章“消防安全管理”介绍了如何建立消防管理机构、制定消防管理制度、配备消防设备、开展消防检查和消防演习等内容。

◇第九章“物业收费管理”介绍了物业经理如何做好物业收费方面的管理工作，同时也介绍了物业收费公示方面的内容。

◇第十章“业主入伙及装修管理”首先介绍了业主入伙管理的相关内容，又介绍了装修管理的具体事项。

◇第十一章“人力资源管理”从员工配备、招聘、培训、考核等方面详

细介绍了物业公司人力资源管理各方面的工作内容。

◇第十二章“突发事件处理”主要介绍了物业公司突发事件的基本处理流程以及针对各类具体事件的处理实务。

◇第十三章“房屋及设施设备管理”详细介绍了如何对房屋和设施设备进行维护保养等方面的内容。

◇第十四章“保洁、绿化及外包管理”主要介绍了物业保洁、绿化以及外包三个方面的管理工作。

◇第十五章“物业经营管理”介绍了物业经营各个方面的内容，如租赁代理、停车场经营、广告经营等。

◇第十六章“物业管理风险防范”从物业管理的各个方面列举了许多实例，通过对实例进行分析说明了防范管理风险的各项要点。

◇第十七章“社区文化管理”介绍了社区文化活动的策划、准备、实施等方面的内容。

◇第十八章“创优达标管理”介绍了从创优达标申请、准备到陪同考评、事后分析等的整个流程。

◇第十九章“物业投标管理”介绍了物业投标各方面的内容，如获取投标信息、投标准备工作、投标现场答辩等。

通过对本书的认真学习，物业经理可以较为全面地掌握物业管理的各项技能，以便更好地开展工作。

本书由中国管理科学研究会、全国高校经济管理专业教研协作会常务理事、企业管理硕士研究生导师、MBA导师王生平（任职于山西大学、山西工商学院）主持编写，参与编写的还有企业一线管理人员和山西工商学院老师张绍峰、刘冬娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、刘军、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、段青民、杨冬琼、杨雯、赵仁涛、柳景章、唐琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、刘雪花、刘海江、安建伟、匡仲潇、滕宝红。

由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

本书阅读指南

本书在每章前都有一段“导读”，简要介绍了本章基本内容，方便读者阅读。

物业经理 365[®] 超级管理手册

第一章 物业公司的职能

导读 >>>

物业经理要想有效地开展工作，首先必须了解物业公司的组织架构、工作职责以及日常工作流程。同时，物业经理要明确一年的工作安排，这也是其岗位职责的一部分。



Q先生：A经理，请问，作为一名物业经理怎样开展物业公司的管理工作呢？

A经理：首先你要了解物业公司的组织架构，不同的物业公司，组织架构是有区别的。这是你开展物业管理工作必须掌握的知识。在日常管理工作中，你要时刻牢记这些知识，避免做出违规之事。

Q先生：那么，我该如何安排日常工作呢？

A经理：根据我的经验，你可以将日常工作按日、周、月、季度以及年的时间划分来进行安排，因为时间不同，要做的事情也有所不同，例如每日要做的事情是常规事项，而每年要做的事情则需要长远的计划。只有这样安排，才能使所有工作按照时间安排有条不紊地进行。



说明：A经理是一名具有多年工作经验的物业经理，

Q先生是一名刚上任的物业经理。

本书在每章前设置了一段A经理与Q先生的对话。通过对话提出本章的核心内容，使读者在学习过程中重点掌握。

本书在每一节前设置了“阅读提示”栏目，简要介绍了本节内容。

第一节 物业公司的组织架构

阅读提示

物业经理必须了解物业公司的性质、类型以及不同的组织架构，同时要熟悉物业公司的权利与义务，以便顺利地开展工作。

本书安排了365个知识点，每个知识点都介绍了相关的专业知识。物业经理可随时学习和查阅。

001 直线制物业公司的组织架构

直线制是一种最简单的组织形式。它的特点是企业按垂直系统直线指挥，不设专门的职能机构，每个上级可领导若干个下级，每个下级只接受一个上级的领导，其组织架构形

【经典范本 01】业主满意度调查通知

业主满意度调查通知

尊敬的业主：

你们好！

为了让大家有一个良好的居住环境，提高××物业管理有限公司的服务质量，××物业公司将进行第____次满意度调查工作。被调查对象为____花园一期、二期业主，满意度调查表发放时间为本周六（____月____日），届时，由工作人员将表格发放到已入住业主家中，未入住业主可

书中提供了相当多的“经典范本”供读者参考，这些范本都是成熟企业的管理规范，具有较高的参考价值。

“实用案例”栏目为读者提供了大量有价值的常用案例，帮助读者能完整地掌握相关知识。

【实用案例】

××物业维修服务收费标准

收费单位名称：××物业管理有限公司

价格投诉电话：×××××住建局投诉电话：××× 公司联系电话：××××××××

序号	服务项目	实际收费标准计价方式	备注	价格管理形式
1	安装热水器	30元/台	材料费另计	市场调节价
2	安装抽油烟机	25元/台		

扩展阅读

保安常用的两种敬礼方式

保安敬礼方式主要有两种。

1. 举手礼

举手礼即抬起右手接触帽檐向受礼者表示敬意，这是最常用的礼节。

行举手礼时，行礼者与受礼者的距离不能太近，也不能太远，一般在5~7米处行礼较为适当。

针对正文知识点不足的内容，我们提供了“扩展阅读”栏目来扩展读者的视野，丰富其专业知识。



目 录

第一部分 岗位职责

第一章 物业公司的职能..... 2

物业经理要想有效地开展工作，首先必须了解物业公司的组织架构、工作职责以及日常工作流程。同时，物业经理要明确一年的工作安排，这也是其岗位职责的一部分。

第一节 物业公司的组织架构3

001 直线制物业公司的组织架构 3

002 直线职能制物业公司的
组织架构 3

003 分部制物业公司的组织架构... 4

第二节 365天工作安排5

004 了解国家法定节假日 6

005 准确计算工作时间 6

006 采用阶段工作法 7

第二章 物业经理岗位须知..... 8

物业经理岗位须知主要包含两方面的内容，即岗位要求和工作内容。岗位要求是对物业经理的任职提出的各种要求，只有达到这些要求，物业经理才能胜任这一职位；工作内容是物业经理主要的工作事项，这也是物业经理必须了解和掌握的。

第一节 物业经理岗位要求9

007 个人形象要求 9

008 心理素质要求 10

009 个人能力要求 10

010 职业道德要求 12

第二节 物业经理工作内容 12

011 日常管理工作内容 12

012 专业管理工作内容 14

第二部分 管理技能

第三章 基本管理技能..... 18

基本管理技能是物业经理在日常管理工作中需要用到的一系列管理手段，如制订工作计划、进行有效授权、开展沟通工作等。物业经理只有掌握这些基本管理技能，才能高效地开展工作。

第一节 制订工作计划 19

013 工作计划的格式与内容 ... 19

014 工作计划的制订步骤 21

第二节 汇报与下达指示 21

015 向上级汇报工作 21

016 听取下级汇报工作 22

017 向下级下达指示 22

第三节 进行有效授权 24

018 明确授权要素构成 24

019	避免踏入授权误区	25
020	掌握必要授权方法	25
第四节	团队管理技能	27
021	团队管理的内容	27
022	团队管理的基本要点	27
第五节	日常沟通管理	29
023	了解常见的沟通方式	29
024	了解常见的沟通障碍	30
025	明确沟通的注意事项	30
026	向上沟通	30
027	水平沟通	31
028	向下沟通	32
029	明确需要立即沟通的情况	32
030	掌握倾听员工的方法	34

第四章 自我管理技能..... 36

物业经理除了要掌握基本管理技能之外，还要做好自我管理的工作，这主要包含两个方面，即个人形象自检和自我反思工作。通过形象自检，物业经理能保持良好的个人形象；而通过自我反思，物业经理可以发现个人失误，以便及早做出改进，取得更大进步。

第一节	个人形象自检	37
031	男士形象自检内容	37
032	女士形象自检内容	38
第二节	自我反思工作	40
033	了解自我反思内容	40
034	做好自我反思记录	40
035	自我反思推广运用	41

第三部分 专业技能

第五章 物业接管验收管理..... 44

物业接管验收是指物业管理公司接交房地产开发商或业主委员会委托管理的新建成或原有物业时，以物业主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。在完成接管验收后，整个物业就移交给物业管理公司进行管理。

第一节 物业接管验收的流程 ... 45

036	物业接管验收的作用	45
037	物业验收的主要内容	45
038	物业接管验收的职责划分	46
039	物业接管验收的条件	46
040	拒绝接管验收的情形	46
041	物业接管验收的依据	47
042	物业公司应准备的验收文件	47
043	验收计划的编制	48
044	物业接管验收的基本流程	48
045	物业档案资料的移交	48
046	物业验收现场的清理	49
047	物业接管后的设施设备保护	50

第二节 物业接管验收实务 50

048	房屋主体结构的验收	50
049	楼道的验收	51
050	天台的验收	52
051	电梯的验收	52
052	消防设施的验收	53
053	小区路灯及道路的验收	53
054	垃圾筒的验收	53
055	车库的验收	54
056	明暗沟的验收	54

057	检查井以及主要排水 管道的验收	54	077	制定警棍使用规定	70
058	水泵以及主要给水 系统的验收	54	078	防止歹徒抢夺警棍	71
059	卫生器具验收	55	079	对付手持武器的歹徒	72
060	门禁系统验收	55	080	保安业务外包管理	73
061	采暖工程验收	56	第三节 日常巡逻管理	74	
062	防水工程验收	57	081	了解巡逻的任务	74
063	给排水工程验收	57	082	了解巡逻的方式	75
064	电气工程验收	58	083	预防巡逻失误与漏检	75
065	玻璃幕墙工程验收	58	扩展阅读 电子巡更系统	75	
066	抹灰工程验收	59	084	开展巡逻工作的要求	77
067	吊顶工程验收	60	085	巡岗	78
第六章 物业安全管理	61		086	巡楼	79
物业安全管理是物业公司为防盗、防破坏和防止灾害事故发生而对所管物业进行的一系列管理活动,其目的是保障物业公司所管物业区域内的人身、财产安全,维护业主的正常生活和工作秩序。			087	巡检车库(场)	80
第一节 了解物业安全管理	62		088	巡逻签到	81
068	物业安全管理的内容	62	089	发现可疑人员的处理	82
069	物业安全管理的方式	63	090	发现用户未锁门的处理	83
第二节 保安队伍管理	64		扩展阅读 巡逻小技巧	83	
070	明确保安主管的工作职责	64	091	深夜检查异常处理	84
071	明确保安员的工作职责	64	092	车辆违规停放处理	84
072	优化保安人员组合	65	第四节 日常监控管理	85	
073	强化保安人员的纪律要求	65	093	配备监控系统	85
扩展阅读 保安常用的两种 敬礼方式	66		094	监控中心的日常管理	87
074	保安队列动作训练	67	095	监控中心的执勤管理	87
075	保安队形动作训练	68	096	监控中心的安全管理	88
076	保安防卫技能训练	69	097	监控设备的日常管理	89
			098	对讲机的日常管理	90
			099	报警发生的处理	90
			第五节 人员与车辆出入管理	92	
			100	对出入人员进行验证	92
			101	必须办理登记手续	93
			102	明确不准进入的情况	93
			103	对出入车辆进行验证	94
			104	疏导出入车辆和行人	95

第六节 高空坠物管理	95
105 高空坠物的来源	95
106 建筑物及附着物坠物管理	96
107 高空抛物管理	97
108 高空抛物不同结果的 处理	98

第七章 客户服务管理

为小区业主提供特约、代办、维修等服务是物业公司的常规工作，物业经理要带领公司所有员工做好服务工作，为业主提供更多的方便，使业主与物业公司之间的关系更为融洽。

第一节 日常服务管理	100
109 日常客户服务类型	100
110 进行服务需求分析	101
111 服务需求调查	101
112 明确便民服务内容	102
113 代办服务管理	104
114 特约服务管理	106
115 维修服务管理	108
116 服务项目的日常检查	109
第二节 应对业主投诉	110
117 了解业主投诉的类别	110
118 了解常规投诉处理程序	112
119 掌握投诉处理方法	113
扩展阅读 投诉处理五清楚	114
120 做好投诉记录与统计	115
第三节 业主满意度调查	117
121 确定调查内容	117
122 明确发布调查通知	118
【经典范本01】业主满意度调查	

通知	118
123 设计调查问卷	119
【经典范本02】业主满意度调查 问卷	119
124 撰写调查报告	121

第四节 开展业主回访、走访工作

125 对投诉的回访工作	122
126 对维修的回访工作	122
127 上门走访工作	123
128 了解回访、走访的注意事项	124
129 做好相应记录工作	125

第五节 日常布告的发布与管理

130 日常布告的发布要求	126
131 常见的布告类型	127
132 通知	128
【经典范本03】停电通知	128
133 简讯	128
【经典范本04】好消息	129
134 提示	130
【经典范本05】关于夏季小区安全 防范的温馨提示	130
135 通告	131
【经典范本06】关于治理私搭乱建 的通告	131
136 启事	132
【经典范本07】失物招领启事	132

第八章 消防安全管理

物业经理作为物业公司的主要负责人，承担着各项安全管理工作的重任，消防管理更是物业经理时刻要注意的重要工作，因为一旦发生消防事件，会给业主带来重大损失，同时也会给物业公司的财产和声誉造成重大影响。

第一节 建立消防管理机构	134	159 演习方案的申请与审批	152
137 明确消防负责人的职责	134	160 发布消防演习通知	152
138 明确消防值班员的职责	134	【经典范本09】消防演习通知	153
139 明确义务消防队员的职责	135	161 演习前的培训与宣传	154
140 建立消防应急管理机构	136	162 准备好消防设备	154
第二节 制定消防管理制度	137	163 准备工作落实检查	154
141 制定消防值班制度	137	164 消防演习的实施	154
142 制定消防检查制度	138	165 消防演习总结	155
143 制定业主消防管理制度	138		
144 制定装修场所消防制度	139	第九章 物业收费管理	156
145 制定动火审批制度	140		
146 制定消防档案管理制度	141	物业管理是有偿性的服务行业。如果业主	
第三节 配置消防设备	142	(用户)有意或无意地拖欠管理费,会使管理公	
147 消防设备的配备要求	142	司难以正常运作。物业经理必须做好物业费的收	
148 消防装备的维护与管理	143	取工作,既要为公司收取全部应收管理费,同时	
149 消防设备的使用管理	144	也要避免与业主产生冲突。	
150 标明火灾相关标志	144	第一节 物业收费流程	157
第四节 消防安全检查	145	166 物业管理费的构成	157
151 消防安全检查的方式	145	167 物业收费的基本要求	158
152 消防安全检查的流程	146	168 物业收费的常用方式	158
153 消防安全检查的要点	147	169 物业收费的常规流程	159
154 消防安全检查记录	147	170 物业收费的追讨流程	160
155 消防隐患整改	147	171 积极应对物业收费难	161
第五节 消防宣传与培训	149	第二节 物业收费公示	165
156 对员工进行消防培训	149	172 物业收费标准公示	165
157 对业主(用户)进行		【实用案例】××物业维修服务	
宣传培训	149	收费标准	165
第六节 举行消防演习	150	173 物业收支情况公示	167
158 制订消防演习方案	150	【实用案例】××物业公司2012年	
【经典范本08】××小区消防演习		第一季度专项维修资金收支情况	
方案	151	公布表	168

第十章 业主入伙及装修管理··· 169

业主入伙及装修管理都是物业管理的常规内容。小区里一般都会有业主搬进搬出,有些新业主又想对房屋进行装修,因此,物业经理要督促部门人员做好这项工作,确保不出现任何纰漏。

第一节 业主入伙管理····· 170

174 业主入伙前准备工作··· 170

175 业主入伙工作流程····· 171

176 业主入伙注意事项····· 172

177 业主入伙常用手续文件··· 173

【经典范本10】××小区入伙通知书····· 174

178 业主迁出管理工作····· 175

第二节 业主装修管理····· 176

179 业主提出装修申请····· 176

180 物业公司进行审批····· 177

181 监督装修过程····· 178

182 巡查装修现场····· 178

183 处理违规行为····· 180

184 装修验收····· 181

185 验收后事务处理····· 182

第十一章 人力资源管理····· 183

物业管理工作需要物业公司全体员工携手完成。为了使所有员工都能够出色地完成工作,物业经理就必须做好人力资源管理工作,例如员工配备与招聘、培训与考核以及必要的激励工作等。

第一节 员工配置与招聘····· 184

186 明确员工配备数量标准··· 184

187 提出员工招聘申请····· 186

188 明确员工招聘条件····· 186

189 选择合适的招聘方式··· 187

【实用案例】××物业公司保安人员招聘启事····· 188

190 开展面试工作····· 189

【经典范本11】保安部主管面试问题····· 189

191 发放录用通知书····· 190

第二节 员工培训管理····· 190

192 新员工培训的目的····· 191

193 明确新员工培训的内容··· 191

194 在职员工培训需求调查··· 192

195 在职员工培训内容····· 192

196 在职员工培训的形式··· 193

197 制订员工培训计划····· 193

【实用案例】××物业公司岗前培训计划····· 194

198 培训考核····· 197

199 培训成果反馈调查····· 197

第三节 员工绩效考核····· 197

200 了解绩效考核的作用··· 197

201 选择合适的考核方法··· 198

202 KPI考核法····· 199

203 进行绩效考核的申诉··· 201

204 进行绩效考核反馈····· 202

205 制订绩效改进计划····· 204

206 运用绩效考核结果····· 206

第十二章 突发事件处理····· 207

在物业管理的日常工作中,有些隐患是不易被提前判别的,也就很难在事前加以防范,因此

突发事件和危机的发生也就在所难免。事件发生后,如果物业经理能够及时而有效地进行处理,就可以大大减少事件造成的危害。

第一节 突发事件处理要求及程序··· 208

- 207 按性质区分突发事件··· 208
- 208 按严重性区分突发事件··· 208
- 209 突发事件常规处理流程··· 209
- 210 突发事件应急演练····· 210
- 211 突发事件事后分析····· 210

第二节 突发事件处理实务····· 210

- 212 偷盗、抢劫的应急处理·· 210
- 213 发现斗殴的应急处理·· 211
- 214 对危险物品的应急处理·· 212
- 215 接报刑事案件的应急处理·· 212
- 216 接报治安案件的应急处理·· 212
- 217 对水浸(跑、冒、滴、漏)的应急处理····· 213
- 218 对盗窃事件的应急处理·· 213
- 219 停车场(库)被劫事件的应急处理····· 214
- 220 爆水管及水箱过满的应急处理····· 214
- 221 发现公共场所所有人受伤或生病的应急处理····· 215
- 222 电梯困人的应急处理·· 215
- 223 停电事故的应急处理·· 216
- 224 报警系统误报的应急处理····· 216
- 225 易燃气体泄漏的应急处理····· 217
- 226 台风侵袭时的应急处理·· 217
- 227 高空坠物的应急处理·· 218
- 228 交通事故的应急处理·· 219
- 229 火灾事故的应急处理·· 219

第十三章 房屋及设施设备管理 221

房屋及设施设备管理是物业经理的一项常规工作。只有做好了相关工作,才能使得小区的房屋保持完好,同时也使设施设备正常运转,减少这方面的经营成本,为物业公司增加效益。

第一节 房屋本体维护管理····· 222

- 230 了解房屋养护管理的范围·· 222
- 231 了解房屋养护管理的作用·· 222
- 232 了解房屋日常养护的内容及要求····· 223
- 233 划分房屋养护管理职责·· 224
- 234 收集房屋养护项目信息·· 225
- 235 编制房屋养护计划····· 226
- 236 落实房屋养护计划····· 226

第二节 设施设备的日常管理·· 226

- 237 技术运行管理····· 226
- 238 运行成本管理····· 227
- 239 更新改造管理····· 229
- 240 基础资料管理····· 230
- 241 给排水设备设施日常管理····· 231
- 242 供电设施的日常管理·· 231
- 243 电梯的日常管理····· 231
- 244 消防设备的运行及养护·· 232
- 245 闭路电视监控系统设施日常管理····· 233

第三节 物业设备维护管理····· 234

- 246 了解保养的方式····· 234
- 247 了解保养的类别····· 234
- 248 制订保养计划····· 235
- 249 明确保养工作定额····· 236

250	实施保养计划	238
251	记录保养工作	238

第十四章 保洁、绿化及外包管理·· 240

为业主们提供一个干净、整洁、优美的居住环境是物业经理的重要责任，这就要求物业公司严格做好日常保洁与绿化工作。物业经理也可以根据公司实际情况，选择将一些项目外包出去，以节省公司经营成本。

第一节 日常保洁工作 241

252	了解保洁管理的范围 ...	241
253	明确保洁管理的重点 ...	242
254	制定保洁工作标准	242
255	制订楼内保洁计划	242
	【经典范本12】××公司楼内部分 保洁计划	243
256	制订楼外保洁计划	245
	【经典范本13】××公司楼外 保洁计划	245
257	建立四级检查制	246
258	明确检查工作的要求 ...	247
259	记录检查结果	247

第二节 物业绿化管理 248

260	了解绿化管理内容	248
261	制定绿化养护质量标准	249
262	制定绿化养护作业标准	251
263	对绿化工作进行检查 ...	251

第三节 物业外包管理 252

264	了解物业外包的优势 ...	252
265	了解物业外包的不足 ...	253
266	了解选择承包商的途径...	253

267	审查承包商的能力	254
268	了解外包合同的类型 ...	254
269	明确外包合同签订的要求...	255
270	明确外包合同的内容 ...	255
271	开展外包合同谈判	256
272	签订外包合同	256
	【经典范本14】××住宅小区绿化 养护管理承包合同	256
273	对承包商进行评价	259

第十五章 物业经营管理..... 261

物业经营活动是指物业公司在正常工作之外开展的一些收益性工作，如租赁业务、广告业务、洗车业务等。通过这些活动，既可以为物业辖区内业主（用户）提供方便，又可以为物业公司增加收入。因此，物业经理要做好各项经营活动，以便为公司带来更多收入。

第一节 物业租赁代理服务 262

274	出租/承租业务咨询	262
275	确定出租/承租委托意向...	262
276	现场勘察确定价格	263
277	开展配对看房工作	264
278	签订租赁代理合同	264
279	收取租赁相关费用	264
280	最后交房与验房	265
281	做好租赁登记台账	265
282	固定车位租赁手续办理...	266
283	非固定车位手续办理 ...	267
	【经典范本15】车位租赁合同...	267

第二节 停车场经营 268

284	汽车精品经营	268
285	汽车业务代理	269