

上海首批5A级示范商务办公楼——智慧广场

物业管理标准

修订版

上海城市房地产有限公司 编写
钱平雷 主编

上海首批 5A 级示范商务办公楼——智慧广场

物业管理标准(修订版)

上海城市房地产有限公司 编写

钱平雷 主编

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理标准 / 上海城市房地产有限公司编写. —2 版.
—上海: 上海科学技术文献出版社, 2014.1
ISBN 978-7-5439-5556-1

I . ① 物… II . ① 上… III . ① 物业管理—标准—上海市
IV . ① F299.275.1-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 288077 号

责任编辑: 张 树

物业管理标准 (修订版)

上海城市房地产有限公司 编写 钱平雷 主编

出版发行: 上海科学技术文献出版社

地 址: 上海市长乐路 746 号

邮政编码: 200040

经 销: 全国新华书店

印 刷: 常熟市人民印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 41.25

字 数: 1 248 000

版 次: 2014 年 1 月第 2 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5439-5556-1

定 价: 118.00 元

<http://www.sstlp.com>

前 言

智慧广场从建成投产至今已有十年,这座处于上海中心城区静安区西北大门处的大厦,是上海首批 5A 级智能化的示范办公楼宇。其物业管理也历经了几家不同管理风格的物业公司的经营管理。由于种种原因,至今没有一套比较完善的管理标准可以成为业主、客户、物业公司的经营者和员工共同遵守的行动规范和操作规则,使大厦的设施和服务没有达到其应有的水准,容易产生不必要的矛盾和误解,也使物业管理总体水平的提升受到了限制。制订《上海首批 5A 级示范商务办公楼——智慧广场物业管理标准》(下称《标准》)是将智慧广场物业管理已有的成熟做法加以总结,使其上升为规范,同时通过编写《标准》,学习、借鉴和吸收兄弟物业管理公司和其他行业管理的经验,将他们的先进理念转变为符合我们管理和操作的思想指南。

《标准》的编写,也是企业文化建设的重要组成部分。智慧广场物业管理的企业目标是:“客户服务贵宾化,安保管理军事化,设备管理科学化,保洁服务宾馆化,绿化管理高雅化,人才管理梯次化,企业管理标准化。”这些目标的实现就要通过《标准》的制定,给予具体的量化和细化,并且加以实施得到体现。

《智慧广场物业管理标准》是一个企业标准的体系,是将与“智慧广场”的物业管理相关的管理标准按照它们内在的联系形成科学的有机整体。该标准由基础服务标准、基础操作标准和管理标准组成。

所谓“服务标准”是指物业委托管理合同签约双方中受托方对委托方的一种服务承诺,也是衡量和判别物业管理运作实际效果的标准。用一句通俗的话说就是要回答“做到什么程度”。而“基础服务标准”是在智慧广场范围内作为其他服务标准的基础并普遍使用,具有广泛指导意义的标准。

所谓“操作标准”是指为兑现对委托方的服务承诺所制定的物业管理实务运作规程,它包括基本技能、操作内容、要求、方法、检查与考核等。就是要解决“怎么做”的问题。“基础操作标准”是在智慧广场范围内作为其他操作标准的基础,并普遍使用的,具有广泛指导意义的标准。

所谓“管理标准”的内容包括智慧广场物业管理企业各部门职能、岗位职责、规章制度、管理办法与规程等。就是要回答“用什么来保证”的问题。管理标准是对各部门需要协调统一的管理事项所制定的标准;管理标准将保障各项服务标准、操作标准的贯彻执行。

《智慧广场物业管理标准》的执行不仅对该楼的物业管理部门员工而言,同时对外聘、外包前来智慧广场工作的企业和员工,也是同样要求他们按此要求上岗的。即使是楼里的业主或客户委托企业进行诸如装修的施工,也必须按照本《标准》执行,确保大楼整体水平和风格的统一。

《智慧广场物业管理标准》的编写是一个循序渐进的过程。它是编写者对智慧广场的物业管理的各个环节、各个部门、每一位干部、每一位员工管理思想接触、了解、磨合到融合的过程,而不是一蹴而就的事情。而且不可能一步到位。在实践中,经过全体员工反复试验、反复总结、反复修改,才能达到比较符合智慧广场物业管理实际的水平,可以成为操作行动的指南,是智慧广场全体员工智慧的结晶。《智慧广场物业管理标准》将在实践中不断完善、不断扩大,从中将会派生出诸如诠释《标准》的文字、图片说明等延伸性材料和其他专门部门、特别部位物业管理的管理标准或管理办法,为攀登物业管理理论和实践的新高度而奠定扎实的基础。

《上海首批 5A 级示范商务办公楼——智慧广场物业管理标准》 编写组织和编写者

上海城市房地产有限公司《智慧广场物业管理标准》编委会

主任委员：李羽岷

副主任委员：毛履武 钱平雷

委 员：张星玲 郭际冬 倪英浩 汪建平 胡延伦

汪 颖 蒋孝本 方 慧 朱智凯 艾 杰

《上海首批 5A 级示范商务办公楼——智慧广场物业管理标准》编写顾问

刘道桐 戴晓波 卫国昌

《上海首批 5A 级示范商务办公楼——智慧广场物业管理标准》编写组

主 编：钱平雷

副 主 编：汪建平

编 写 者：（按姓氏笔画为序）

汪 颖 汪建平 张星玲 张萍萍 胡延伦 钱平雷

倪英浩 郭际冬 曹 燕

序 言 一

卫国昌

近年来,一种新的经济形态在大都市悄然而生,吸引着越来越多的“眼球”,这就是楼宇经济。上海中心城区把发展楼宇经济作为学习科学发展观、坚持可持续发展的新的经济增长点(研究其规划、建设、经营和管理的特点和规律,提高楼宇经济的效益成为与商务、办公楼宇相关的各界人士共识)。有的中心城区通过积极进取,“楼宇经济”已经成为该区最主要的经济来源。

完善办公楼宇和商业楼宇的物业管理是发展楼宇经济必不可少的重要环节。物业管理是房地产业的一个终端环节,只有不断完善物业管理制度和提高物业管理水平,才能真正实现物业的最大价值,才能营造和谐安乐的工作和生活环境。随着我国社会和经济持续的发展,科技和管理水平的不断提高,与其他行业标准一样,希望符合我国国情的非住宅物业管理的标准早日诞生,成为包括政府部门在内的相关专业同仁的共识并为此进行了探索。上海市的物业管理行业通过翻译、消化、吸收国外相关标准,引入国外先进理念,结合上海地方特点,曾经编撰过诸如《办公楼物业管理服务规范》《商业物业管理服务规范》等类似标准的规范。经上海市质量技术监督局审查批准,已在实施的上海市地方标准《办公楼物业管理服务规范》《商业物业管理服务规范》(以下简称《规范》)是关于非住宅物业管理服务的标准。这些标准的出台为促进上海办公楼物业管理的良性发展奠定了技术基础,对提升管理服务质量,规范物业管理行为起到重要作用。但是,如果从物业管理专业标准的角度来看待,这些《规范》还只能称为标准的雏形,因为它们主要还是从建筑物的设计、施工需要角度出发,以比较原则的条文形式进行编写的。缺乏对物业管理中经营服务等重要内容如何规范和综合予以指导。在思维方法上,停留在以还原法为管理思想,还没有真正达到系统思想的高度。同时企业的情况各异,所服务的用户及所管理的楼宇情况各异,要实现全行业的规范化服务,仅有上述的行业《规范》是远远不够的。

今天,越来越多的物业服务企业认识到标准化工作的重要性并将其作为在市场经济体制下,提升企业品质、促进企业良性发展的新举措。在这一背景下问世的《上海首批 5A 级示范商务办公楼——智慧广场物业管理标准(修订)》(下称《智慧广场物业管理标准》),其重要意义是不言而喻的。

所谓标准,是衡量事物的准则;所谓规范,是约定俗成或明文规定的标准。在标准化工作中,标准与规范相比更强调定量。上海现有办公楼宇数千幢,情况各异。在物业管理行业推行《办公楼物业管理服务规范》的同时,我认为更应该鼓励企业根据自身的工作和实践,制定个性化的企业标准,作为行业规范的补充、完善和发展,为符合物业管理专业业务要求的行业标准的诞生添砖加瓦,为国家和地方的标准问世创造条件。制定物业管理标准是为了保护业主和管理公司双方的利益和运作的规范化。在这方面,《智慧广场物业管理标准》不愧是良好的示范,上海城市房地产有限公司有志于对智能化建筑提供标准化物业管理服务,在实践中摸索出一套行之有效的方法,通过总结提高,上升为理论。其比较突出的特色是硬件管理标准齐全,该“标准”的设施、设备的相关条文,章节也是比较完整,内容比较丰富,因为智慧广场是通过国家科委鉴定的上海首批 5A 级示范商务办公楼。该“标准”的另一优势是把物业管理业务组成

的各部门——安保、保洁、工程维护、绿化和客户服务等用系统思想和方法加以整合,使不同部门员工在同一场所作业完成共同的综合性任务。

《智慧广场物业管理标准》主旨清晰,定位明确,特色鲜明,时代感强,具有不可替代性;这是上海城市房地产有限公司在物业管理服务领域打拼的结晶,本“标准”编写者都是该公司的员工,除了学习参考其他房地产物业管理企业标准和经验外,还借鉴了交通、建筑、旅游等其他行业管理的先进经验和模式,经过消化理解、制订和实践后将其融入,也凝聚着他们的创新意识和学习的热忱。《智慧广场物业管理标准》遵循“先进性、科学性、操作性、统一性、规范性”的编制原则,充分体现了智能化办公楼宇管理特色。根据业主和用户对办公楼物业服务不断增长的需求和提升物业服务质量的要求,在标准内容上注意广度和深度的结合,具有一定的前瞻性和可操作性。当然,作为企业标准,《智慧广场物业管理标准》还应该接受实践的检验,在实践中不断完善和发展。

山外青山,楼外楼,上海物业管理服务业中藏龙卧虎,不乏有识之士和饱学之才,希望《上海智慧广场物业管理标准》只是抛砖引玉,在不久的将来能看到有更多更好的非住宅物业管理服务的专业企业标准问世。

(注:作者为上海市房产经济学会常务副秘书长)

序 言 二

上海城市房地产有限公司董事长兼总经理 《智慧广场物业管理标准》编委会主任委员

李羽岷

智慧广场是由我公司于1999年开发建成的上海第一座5A级商务楼宇,经营至今已经十年。作为开发商,我们曾经分别委托境外著名物业管理企业和国内物业管理公司对智慧广场进行物业管理,但管理效果均欠满意。究其原因,发现作为委托方的我公司与被委托方的物业公司之间没有共同认定的服务标准,我方无法对其服务质量和工作质量进行评判,对方也不必对自己的业务水平予以承诺,最终导致楼宇设施、设备加速老化,与房地产物业经营具有增值保值功效相悖,对业主不利。同时物业管理直接服务的对象在支付了管理费后,没有得到应有水平的服务,于客户不公。境外物业管理企业应该是有商务楼宇物业管理标准的,但它的文化背景与中国大陆具有一定的差异,存在“水土不服”的现实;而我国至今还没有正式的国家或者行业的商务楼宇的物业管理标准,只有某些个别企业自己制订的标准,有的企业干脆就没有标准。在此情况下,当我公司决定自行对智慧广场进行物业管理时,首先意识到要为智慧广场制订一套物业管理的标准。这样做除了使智慧广场的物业管理逐渐步入正轨外,也使我们做了技术储备,在制订行业标准的平台上具有一定发言权。《标准》应该包括三大部分:对业主、客户服务水平的承诺即基础服务标准;如何兑现对委托方的服务承诺所制定的物业管理实务运作规程即所谓基础操作标准;确保基础服务标准和基础操作标准得到实施的组织体系和规章制度。

经过一年多的辛勤工作,我们编制成《智慧广场物业管理标准(2009版)》,在总结了现有的管理经验和教训的基础上,也广泛吸取国内外酒店和商务楼宇,尤其是办公楼物业管理的先进经验,特别令人欣慰的是,本书编写者还在管理理念上有所突破,吸收了其他行业成功运用系统理论的思想方法,将其应用于体现商务楼宇物业管理的体制和机制的标准里,可以说是有所创新的做法。作为上海城市房地产有限公司董事长和《标准》编委会的主任委员,我对诸位编写者表示充分的肯定和衷心的感谢。由于《标准》的编写是一个动态的过程,是在边探索边实践中逐渐完善的,因此,希望我们的编写者继续尽心钻研和努力,善于总结,把成熟和成功的东西转化为经验和理论,源源不断地充实到《标准》之中。

尽管《标准》的编写者都是我们上海城市房地产有限公司的员工,但我们在编写过程中得到各方面的支持和关注,民盟上海市委、上海市科协及其相关部门、上海社会科学院都给予了热情的支持和指导。上海市科协意识到楼宇科技与经济对未来上海乃至全国科技、经济发展的潜力所在,在经济结构调整中的重要作用,同意将《楼宇物业标准》的首发式作为上海市楼宇科技研究会成立发起人会议。郑惠强、张永岳、刘道桐、胡昊、戴晓波、卫国昌等著名学者、教授作为日后担任上海市楼宇科技研究会的主要负责人欣然出席,为《标准》的编写提供了不少宝贵的指导和意见。经上海市科普作家协会推荐,上海科学技术文献出版社编辑出版了本书,作为《智慧广场物业管理标准》编委会主任委员谨对上述各方面人士和单位表示深切的谢意。

目 录

第一部分 智慧广场行政管理制度

物业管理行政管理标准	编号 ZWB1-1-1	(1)
物业管理处总部行政构架与负责人职务名称	编号 ZWB1-1-2	(2)
物业管理处下设部门名称与岗位编制	编号 ZWB1-1-3	(2)
物业管理处部门职能与员工岗位职责条例	编号 ZWB1-1-4	(6)
物业管理处年度方针目标管理	编号 ZWB1-1-5	(26)
物业管理处人事劳资管理及劳资福利条例	编号 ZWB1-1-6	(33)
物业管理处考勤管理制度	编号 ZWB1-1-8	(41)
物业管理处奖惩管理条例	编号 ZWB1-1-9	(44)
物业管理处员工考核的管理制度	编号 ZWB1-1-10	(46)
物业管理外派保安人员考核管理办法	编号 ZWB1-1-10-1	(54)
物业管理巡视工作制度	编号 ZWB1-1-11	(55)
物业管理会议管理制度	编号 ZWB1-1-12	(58)
物业管理办公室日常业务管理制度	编号 ZWB1-1-13	(60)
物业管理服饰管理办法	编号 ZWB1-1-14	(65)
物业管理培训工作管理办法	编号 ZWB1-1-15	(68)
物业管理档案管理办法	编号 ZWB1-1-16	(70)
内部装修管理办法	编号 ZWB1-1-17	(78)
物业管理财务管理制度	编号 ZWB1-2-1	(87)
物业管理财务预算管理制度	编号 ZWB1-2-1-1	(95)
物业管理财务收入管理制度	编号 ZWB1-2-1-2	(98)
物业管理财务借款和费用报销管理制度	编号 ZWB1-2-1-3	(101)
物业管理财务固定资产和低值易耗品管理制度	编号 ZWB1-2-1-4	(104)
物业管理财务收账考核办法	编号 ZWB1-2-1-5	(105)
物业管理采购、仓储、领用管理制度	编号 ZWB1-2-2	(106)
保洁易耗品申领使用与管理制度	编号 ZWB1-2-3	(110)
物业管理业务合同管理制度	编号 ZWB1-2-4	(112)
物业管理建筑设(备)施管理规程	编号 ZWB1-3-1	(113)
物业管理部门配合管理办法	编号 ZWB1-3-2	(119)
物业管理安全管理制度	编号 ZWB1-4-1	(121)
物业管理突发事件管理办法	编号 ZWB1-4-2	(126)

第二部分 智慧广场物业服务管理制度

客户服务基础服务标准	编号 ZWB2-1-1	(130)
租赁销售、交退房服务的基本步骤及其要求	编号 ZWB2-1-1-1	(130)

客户服务基础操作标准	编号 ZWB2-1-2	(131)
租赁销售、交退房服务的操作标准	编号 ZWB2-1-2-1	(136)
承租客户退租暂行管理办法	编号 ZWB2-1-2-2	(152)
二次装修管理基础服务标准	编号 ZWB2-1-3-1	(155)
二次装修管理基础操作标准	编号 ZWB2-1-3-2	(155)
保安服务基础服务标准	编号 ZWB2-2-1	(175)
保安门岗服务的基本要求	编号 ZWB2-2-1-1	(175)
保安巡逻岗服务的基本要求	编号 ZWB2-2-1-2	(176)
保安监控岗服务的基本要求	编号 ZWB2-2-1-3	(176)
保安车辆管理的基本要求	编号 ZWB2-2-1-4	(177)
保安消防管理的基本要求	编号 ZWB2-2-1-5	(177)
保安服务基础操作标准	编号 ZWB2-2-2	(178)
保安门岗服务操作的基本要求	编号 ZWB2-2-2-1	(193)
保安巡逻岗服务操作的基本要求	编号 ZWB2-2-2-2	(200)
保安监控岗服务操作的基本要求	编号 ZWB2-2-2-3	(203)
保安车辆管理操作的基本要求	编号 ZWB2-2-2-4	(219)
保安消防管理操作的基本要求	编号 ZWB2-2-2-5	(226)
保洁服务基础服务标准	编号 ZWB2-3-1	(233)
室内保洁服务的基本要求	编号 ZWB2-3-1-1	(234)
外围场所保洁服务基本要求	编号 ZWB2-3-1-2	(243)
外墙保洁服务基本要求	编号 ZWB2-3-1-3	(245)
专项保洁服务基本要求	编号 ZWB2-3-1-4	(245)
保洁服务基础操作标准	编号 ZWB2-3-2	(246)
室内保洁服务操作的基本要求	编号 ZWB2-3-2-1	(263)
外围保洁服务操作的基本要求	编号 ZWB2-3-2-2	(281)
外墙保洁服务操作的基本要求	编号 ZWB2-3-2-3	(286)
专项保洁服务操作的基本要求	编号 ZWB2-3-2-4	(288)
绿化管理服务基础服务标准	编号 ZWB2-4-1	(291)
室内绿(美)化服务的基本要求	编号 ZWB2-4-1-1	(294)
室外绿化服务的基本要求	编号 ZWB2-4-1-2	(296)
绿化服务基础操作规程与标准	编号 ZWB2-4-2	(296)
室内绿(美)化服务基本操作规程与要求	编号 ZWB2-4-2-1	(299)
室外绿化服务基本操作规程与要求	编号 ZWB2-4-2-2	(300)

第三部分 智慧广场房屋设备管理制度

主体工程修缮基础服务规程与标准	编号 ZWB3-1-1	(303)
主体工程修缮基础操作规程与标准	编号 ZWB3-1-2	(304)
涂装工程服务标准	编号 ZWB3-1-3	(307)
内墙乳胶漆基本操作规程与标准	编号 ZWB3-1-3-1	(310)
金属表面施涂混色油漆操作规程与标准	编号 ZWB3-1-3-2	(314)
氟碳喷涂操作规程与标准	编号 ZWB3-1-3-3	(318)
木材表面施涂溶剂型混色油漆施工规程与操作标准	编号 ZWB3-1-3-4	(320)

木料表面施涂清漆施工操作规程与标准	编号 ZWB3-1-3-5	(322)
裱糊工程操作规程与标准	编号 ZWB3-1-3-6	(325)
门窗工程服务标准	编号 ZWB3-1-4	(329)
玻璃幕墙大修安装和养护维修操作标准	编号 ZWB3-1-4-1	(334)
玻璃门新置(装修)与大修安装操作标准	编号 ZWB3-1-4-2	(341)
铝合金门窗新置(装修)与大修安装操作标准	编号 ZWB3-1-4-3	(345)
塑料门窗新置(装修)与大修安装操作标准	编号 ZWB3-1-4-4	(348)
木门窗新置(装修)与大修安装操作标准	编号 ZWB3-1-4-5	(351)
楼地面工程服务标准	编号 ZWB3-1-5	(354)
水泥砂浆地面施工操作标准	编号 ZWB3-1-5-1	(357)
细石混凝土地面操作标准	编号 ZWB3-1-5-2	(360)
大理石、花岗石地面施工操作标准	编号 ZWB3-1-5-3	(363)
广场砖地面施工操作标准	编号 ZWB3-1-5-4	(366)
陶瓷锦砖地面操作标准	编号 ZWB3-1-5-5	(368)
塑料板地面操作标准	编号 ZWB3-1-5-6	(371)
地毯铺设操作标准	编号 ZWB3-1-5-7	(374)
屋面防水维修工程服务标准	编号 ZWB3-1-9	(377)
屋面防水维修工程操作标准	编号 ZWB3-1-10	(380)
其他工程服务标准	编号 ZWB3-1-11	(383)
其他工程操作标准	编号 ZWB3-1-12	(383)
安装工程服务标准	编号 ZWB3-1-13	(388)
安装工程操作标准	编号 ZWB3-1-14	(388)
机电设施设备管理基础服务标准	编号 ZWB3-2-1	(407)
给排水设备养护维修服务基础服务标准	编号 ZWB3-2-1-1	(407)
电气设备养护维修服务基础服务标准	编号 ZWB3-2-1-2	(408)
暖通设备养护维修服务基础服务标准	编号 ZWB3-2-1-3	(409)
智能化系统设备养护维修服务基础服务标准	编号 ZWB3-2-1-4	(410)
消防系统设备养护维修服务基础服务标准	编号 ZWB3-2-1-5	(411)
机电设施设备管理基础操作标准	编号 ZWB3-2-2	(411)
给排水设备养护维修服务基础操作标准	编号 ZWB3-2-2-1	(445)
电气设备养护维修服务基础操作标准	编号 ZWB3-2-2-2	(474)
暖通设备养护维修服务基础操作标准	编号 ZWB3-2-2-3	(507)
智能化系统设备养护维修服务基础操作标准	编号 ZWB3-2-2-4	(538)
消防系统设备养护维修服务基础操作标准	编号 ZWB3-2-2-5	(602)
后记		(644)
参考文献		(646)

第一部分 智慧广场行政管理制度

物业管理行政管理标准

编号 ZWB1-1-1

一、智慧广场写字楼概述

智慧广场物业写字楼位于静安区的西北面,与普陀区的交界处,交通便利,有多种形式的交通条件。智慧广场属于超高层建筑,总高度 133 米。地下空间两层,作为停车场之用,地面一层至六层为商业和办公用房;7 层至 27 层是可任意分割的标准大空间纯办公用房。28 层和 29 层为复式高级办公房。大楼功能多、设备先进,经上海市外经委批准的属于涉外写字楼,可供外商企业办公的高档写字楼。经过几年精心打造,2007 年智慧广场物业在上海市被评为唯一的绿色写字楼。

二、智慧广场写字楼物业管理模式

智慧广场物业服务类型目前实行的是物业服务委托的形式,即大业主上海城市房地产有限公司(投资开发商)将建成的物业写字楼委托给物业管理处管理,也可以委托给专业的物业管理公司承担物业管理处全部职责。这种模式下,物业管理处不拥有物业的产权,只拥有其经营管理权。物业管理处在日常管理中的职能是提供房屋及其附属设备的保养、维修,以及物业辖区内的治安、交通、消防、清洁和绿化等服务。

三、智慧广场物业管理服务的宗旨和标准

智慧广场物业管理服务的宗旨是全面了解客户的愿望,最大限度地满足顾客的需求,为客户提供安全、舒适、便捷的工作环境。

(一) 安全的标准

所谓安全是指让入驻智慧广场的客户在工作和生活上有安全感。它主要包括:保障进入物业辖区内人员的人身和财物的安全,确保物业辖区内主要设备使用安全。

(二) 舒适的标准

为入驻大楼的客户提供优良的工作环境,大楼室内自然通风良好,工作环境清晰舒适。物业服务公司将根据大楼的使用情况和市场需求及变化对大楼做出适时的更新改造,使大楼始终保持在清新、整洁和舒适的工作环境中。

(三) 便捷的标准

当前社会已经进入高速发展的信息时代,智慧广场同样具备了使用宽带多业务节点的国际互联网的能力,让客户足不出户即可在大楼内与世界各地进行联系,互换信息,抓住瞬息变化的商机。

四、智慧广场物业管理的企业目标

智慧广场物业管理的企业目标是:客户服务贵宾化、安保管理军事化、设备管理科学化、保洁服务宾馆化、绿化管理高雅化、人才管理梯次化、企业管理标准化。

物业管理处总部行政构架与负责人职务名称

编号 ZWB1-1-2

智慧广场物业管理处属于独立的行政机构,实行董事会领导下的总经理负责制,可根据需要配备副总经理、总经理助理若干名协助总经理工作。管理组织架构如图 1-1-2-1 所示,下设客服中心(包含营销、客服职能)、保洁部、安全保卫部、工程部、绿化管理部、综合部、培训部和财务部。客服中心主任由物业常务副总经理兼任,各部门各设经理 1 名,由总经理聘任。总经理还可聘请质监顾问 1 名。由客服中心牵头与保洁部、安全保卫部、工程部、绿化管理部共同形成日常运转联合体。综合部、培训部和财务部为职能保证部门。

一、物业管理处行政构架图

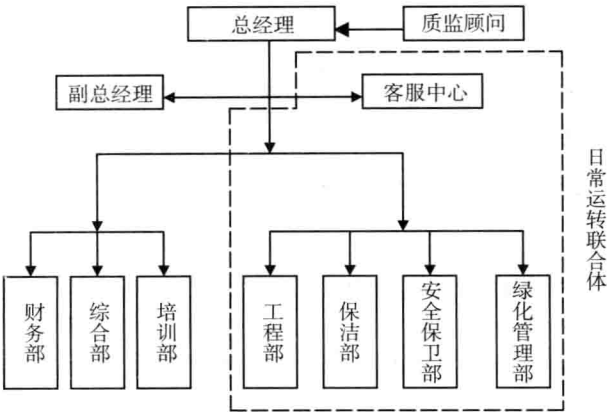


图 1-1-2-1

物业管理处下设部门名称与岗位编制

编号 ZWB1-1-3

智慧广场物业管理处下设 6 个主要部门:客户服务中心(含营销、保洁部、绿化部、)、工程部、安全保卫部、培训部、综合部和财务部。其中财务部暂时与城市房地产公司财务部合署办公。

本标准除了制订客户服务中心、工程部、安全保卫部、综合部、财务部等五个部门的编制外,还将保洁部的定员确定,便于与外派单位签订合同时作为内容加以确认。培训部、绿化管理部根据需要根据与相关单位协商。具体见表所示:

部门与职务	定 员	工资待遇(元)略	岗位津贴	工种偏重	备 注
总 经 理	1				
副 总 经 理	2				
客服中心					
主任	1				副总经理兼

(续表)

部门与职务	定 员	工资待遇(元)略	岗位津贴	工种偏重	备 注
副主任	1				
客服主管	1				
值班主任	2				
值班长	4				
前台接待	1				
楼层管理员	1				兼保洁主管
大堂副理	2				
综合部					
经理	1				兼管人事劳资
文档秘书	1				
洗衣工	1				
收发员	1				
仓库保管员	1				
咖啡室服务员	1				
财务部					
经理	1				本科学历 中级职称
会计	2				本科学历
出纳	1				
收费员					
工程部					
经理	1				本科学历
副经理	1				大专学历
技术总监	1				
工程师	1				本科学历
特殊工种或 高年资员工	2(1)			电焊工	公司予以 确认
				待遇比照	
领班	2				

(续表)

部门与职务	定 员	工资待遇(元)略	岗位津贴	工种偏重	备 注
弱电电工	2				
强电电工	4				
管道工 空调工	4				
万能工	3			木工 泥工 油漆工	
安保部					
经理	1				
副经理兼 领班	1				
领班	3				
保安	2				4 星级 3 星级
	10				2 星级
	20				1 星级
	13				
外派保洁部(27)					
主管	1				
早班领班	1				
中班组长	1				
楼层保洁员	11				
外围保洁员	1				
B1B2 保洁员	1				
大堂推尘	1				
前通道保洁	1				
技术保洁员	3				
早晨保洁员	2				
机动保洁员	4				保洁员轮休
小计	123(96)				括号内数字 不包括保洁

一、安全保卫部的岗位编制

安全保卫部的岗位编制如图 1-1-3-1 所示

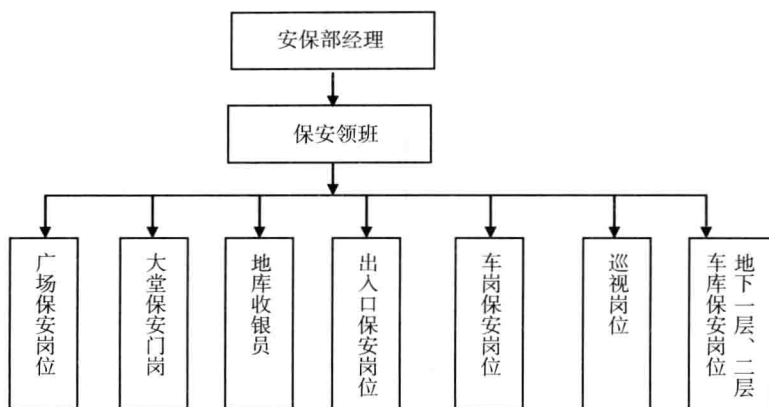


图 1-1-3-1

二、工程部的岗位编制

工程部的岗位编制如图 1-1-3-2 所示

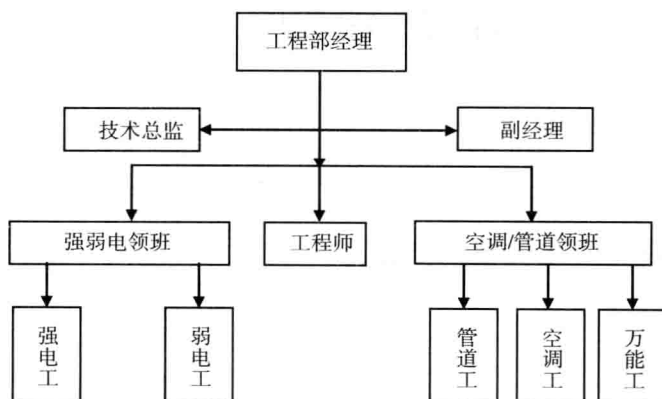


图 1-1-3-2

三、综合部的岗位编制

综合部的岗位编制如图 1-1-3-3 所示

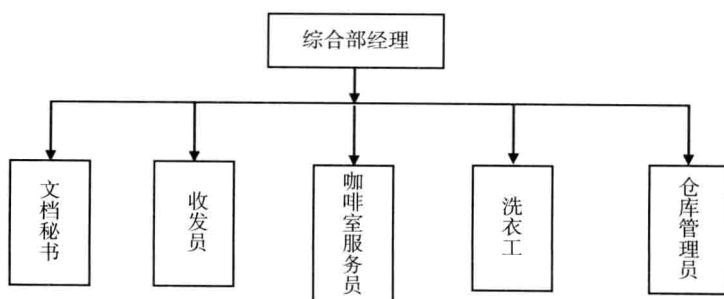


图 1-1-3-3

四、客户服务中心

客户服务中心的岗位编制如图 1-1-3-4 所示

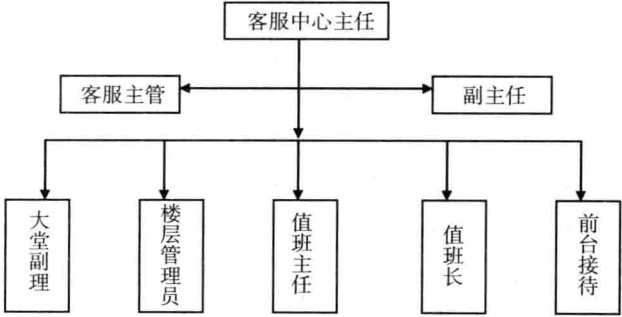


图 1-1-3-4

五、财务部(略)

六、培训部(略)

物业管理处部门职能与员工岗位职责条例

编号 ZWB1-1-4

根据物业服务经营特点,按照物业管理处架构设置,特制定智慧广场物业管理处各部门的职能和各岗位员工职责的条例。

一、部门职能与员工岗位职责总览

(一) 部门职能

- 1. 客户服务中心
- 2. 综合部职能
- 3. 财务部职能
- 4. 工程部职能
- 5. 安全保卫部职能
- 6. 保洁部职能
- 7. 培训部职能
- 8. 绿化管理部职能

(二) 员工岗位职责

- 1. 总经理岗位职责
- 2. 总经理质监顾问岗位职责
- 3. 副总经理(总经理助理)岗位职责
- 4. 客服中心主任岗位职责
- 5. 客服中心副主任岗位职责
- 6. 客服中心客服主管岗位职责
- 7. 客服中心值班主任岗位职责