

看
图
看
板
系
列

物业工程服务

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析

看板展示

问题解答

三大
板
块

73个不同类型的看板

44个精确的问题解答

图



SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

物业工程服务

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

- 要点分析 — 三 — 122幅不同样式的要点分析图
- 看板展示 — 一 — 看板
- 问题解答 — 一 — 问答

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

物业工程服务看图看板管理与问答 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 7

(看图看板系列·服务业)

ISBN 978-7-5454-3460-6

I. ①物… II. ①杨… III. ①物业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第132871号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华一路惠州日报社)
开本	889毫米×1194毫米 1/32
印张	6.25
字数	155000字
版次	2014年7月第1版
印次	2014年7月第1次
印数	1~4000册
书号	ISBN 978-7-5454-3460-6
定价	17.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

发行部地址:广州市环市东路水荫路11号11楼

电话:(020)38306055 38306107 邮政编码:510075

邮购地址:广州市环市路水荫路11号11楼

电话:(020)37601980 邮政编码:510075

营销网址:<http://www.gebook.com>

经济出版社常年法律顾问:何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前 言

“看图看板系列”丛书分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工行为、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务、家政钟点工、居家养老服务、物业清洁保养、物业安保消防、物业绿化养护、物业工程服务、社区服务、经济型酒店16个管理现场方面。

“看图看板系列”丛书有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书还注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实际操作性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

“看看看板系列”丛书的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪花、陈运花，全书最后由滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，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。

目 录

导读 物业工程服务管理简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解；“管理范畴”则节选各章要点方便读者了解全章结构；“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一：术语解析	2
术语01：房屋本体	2
术语02：房屋本体修缮	2
术语03：物业设施设备档案	2
术语04：设备维护保养	2
术语05：设备点检	3
术语06：计划检修	3
术语07：设备委托维修	3
术语08：二次装修	3
术语09：装修验收	4
术语10：维修回访	4
术语11：健身设施	4
术语12：游乐设施	4
术语13：供配电系统	4
术语14：供配电系统检查	4

术语15: 消防系统	5
术语16: 电梯	5
术语17: 节能降耗培训	5
术语18: 节能员	5
术语19: 设备改造	5
术语20: 设备技术控制	6
术语21: 节能灯	6
导读二: 管理范畴	7
范畴一: 房屋本体维护	7
范畴二: 设施设备日常维护	7
范畴三: 二次装修监督管理	8
范畴四: 日常维修服务	8
范畴五: 健身与游乐设施管理	9
范畴六: 供配电系统管理	9
范畴七: 消防系统管理	10
范畴八: 电梯管理	10
范畴九: 节能降耗管理	11
导读三: 模块设置	11
模块一: 要点分析	11
模块二: 看板展示	12
模块三: 问题解答	12

第一章 房屋本体维护

为了满足房屋的使用功能，延长使用年限保证其使用安全及完好状态，物业管理处必须有计划地对房屋本体进行维护及修缮工作。

第一节 房屋本体的日常维护	14
要点分析	14
要点01：房屋本体的范围	14
要点02：房屋本体日常维护要求	15
要点03：房屋日常维护步骤	16
要点04：房屋承重及抗震结构部位维护	17
要点05：外墙面维护	17
要点06：公共屋面维护	18
要点07：公用照明维护	19
要点08：公共通道、门厅、楼梯、大堂维护	19
要点09：上、下水管道维护	20
要点10：冷暖气管道、通信线路、顶棚维护	21
看板展示	22
看板01：工程管理人员排班	22
看板02：管道漏水提示	22
看板03：房门	23
问题解答	23
问题01：业主（用户）的随时报修渠道有哪些	23
问题02：房屋日常维护有哪些注意事项	24

第二节 房屋本体修缮.....	24
要点分析.....	24
要点01: 房屋本体修缮类别	24
要点02: 梁、柱主体的修缮	25
要点03: 顶棚的修缮	26
要点04: 楼梯间的修缮	27
要点05: 扶手的修缮	27
要点06: 门、窗的修缮	28
要点07: 避雷设施的修缮	28
要点08: 屋面隔热层、防水层的修缮	29
要点09: 屋面水池（箱）的修缮	29
看板展示.....	30
看板01: 屋顶水箱	30
看板02: 楼梯间	30
看板03: 管道修缮	31
看板04: 避雷针	31
问题解答.....	32
问题01: 房屋本体修缮有哪些注意事项	32
问题02: 人行道、车行道出现损坏、起砂该如何处理... ..	32
问题03: 玻璃幕墙、玻璃门出现损坏该如何处理.....	32

第二章 设施设备日常维护

物业设施设备包括供电设备、供水设备、楼内消防设备、采暖设备、电梯设备，等等。设施设备运行维护包括了设备的运行操作、设备养护、设备维修等内容。

第一节 设施设备日常管理	34
要点分析.....	34
要点01：物业设施设备的组成	34
要点02：建立物业设施设备档案	35
要点03：加强物业设施设备技术运行管理.....	35
要点04：物业设施设备初期投资费用管理.....	36
要点05：物业设施设备运行成本管理	37
看板展示.....	38
看板01：设备编号	38
看板02：设备定位	39
看板03：设备运转提示	39
看板04：设备操作提示	40
看板05：设施设备区域标示	40
问题解答.....	41
问题01：国家颁布的关于物业工程管理方面的 文件都有哪些	41
问题02：管理物业设施设备档案有哪些注意事项.....	41
第二节 设施设备维护保养	42
要点分析.....	42
要点01：设备维护保养的方式	42

要点02: 设备日常维护保养工作	43
要点03: 定期维护保养工作	43
要点04: 设备点检	44
要点05: 物业设施设备的计划检修	45
要点06: 制订维护保养计划的准备工作	45
要点07: 制订设备维护保养计划	46
要点08: 设备维护保养计划的实施	47
要点09: 设备委托维修	48
看板展示	49
看板01: 设备清洁	49
看板02: 设施设备保养计划	49
看板03: 设备运行标志牌	50
看板04: 总开关检查	50
看板05: 设备运行检查记录	51
看板06: 设备保养提示	51
问题解答	52
问题01: 制订设备年度保养计划要考虑哪些问题	52
问题02: 委托维修承修单位应具备哪些条件	52

第三章 二次装修监督管理

业主(用户)办理完入住手续后,在正式入住前,根据自己的使用特点和要求,对所购(租)房屋进行重新设计、分隔、装饰、布置等。有时业主(用户)入住一段时间后,或业主(用户)调换后,往往又要将原来的装修推倒,按自己的意愿重新进行装修。以上几种装修,习惯上称之为二次装修。

第一节 装修手续办理	54
要点分析	54
要点01: 装修申请	54
要点02: 审批装修方案	55
要点03: 办理装修手续	56
要点04: 收取费用	56
要点05: 办理入场手续	57
看板展示	58
看板01: 装修通告	58
看板02: 装修施工出入证	58
问题解答	59
问题01: 从事装修施工的单位应具备哪些条件	59
问题02: 收取装修管理费有哪些注意事项	59
第二节 装修监督与验收	60
要点分析	60
要点01: 采取措施有效防止干扰	60
要点02: 防火管理	61
要点03: 动火管理	62
要点04: 用电管理	63
要点05: 装修现场定期巡查	63
要点06: 装修违规处理	64
要点07: 装修验收的类别	65
要点08: 装修验收的步骤	66
要点09: 验收合格后的事务处理	67

看板展示.....	68
看板01：二次装修作业	68
看板02：温馨提示	68
看板03：动火作业	69
看板04：严禁吸烟	69
问题解答.....	70
问题01：用水管理有哪些要求	70
问题02：违规装修的形式一般有哪些	70
问题03：装修违规处理有哪些注意事项	71
问题04：装修验收的要求有哪些	71

第四章 日常维修服务

物业管理处应当为业主（用户）提供日常维修服务，解决业主（用户）的困难。物业管理处应就维修服务作出承诺，即对维修时限、服务要求、收费标准及回访时间等作出规定，并予以公示，以确保维修服务质量。

第一节 维修规划	74
要点分析.....	74
要点01：上门维修基本时限	74
要点02：维修服务质量标准	75
要点03：维修收费要求	76
要点04：维修收费项目	76
要点05：维修回访的内容	77
要点06：维修回访时间要求	78

看板展示.....	79
看板01: 维修部门标示	79
看板02: 标准着装	79
看板03: 维修服务无尘化	80
问题解答.....	80
问题01: 维修服务有哪些要求	80
问题02: 维修服务有哪些注意事项	81
问题03: 维修回访有哪些注意事项	81
第二节 维修流程	81
要点分析.....	81
要点01: 接待报修	81
要点02: 派工下单	82
要点03: 接单准备	83
要点04: 上门维修	83
要点05: 开展维修作业	84
要点06: 作业完毕	85
要点07: 维修服务过程的检验规则	85
要点08: 维修服务过程的检验方法	86
看板展示.....	87
看板01: 维修备用材料	87
看板02: 室内维修作业	87
要点03: 维修管道	88
问题解答.....	88
问题01: 接待报修有哪些注意事项	88
问题02: 如何区分维修内容的轻重缓急	88

第三节 日常维修操作.....	89
要点分析.....	89
要点01: 换锁(木门、铁门)	89
要点02: 水龙头漏水处理	90
要点03: 洗脸(菜)盆漏水处理	90
要点04: 洗脸(菜)盆堵塞处理	91
要点05: 马桶堵塞处理	92
要点06: 浴缸堵塞和漏水处理	92
要点07: 住房门铃不响处理	93
要点08: 灯不亮的处理	94
看板展示.....	95
看板01: 换锁	95
看板02: 水龙头漏水	95
问题解答.....	96
问题01: 楼上水漏到楼下如何处理	96
问题02: 马桶漏水如何处理	96

第五章 健身与游乐设施管理

健身设施是指单杠、双杠、爬梯等用于健身的设施设备,如单杠、双杠等,它是现代小区的重要组成部分。游乐设施是指为小区儿童提供游乐服务的设施设备,如滑梯、旋转木马等。物业管理处应当做好对健身与游乐设施的管理,为小区业主(用户)提供更佳的服务。

第一节 健身设施管理.....	98
要点分析.....	98

要点01: 健身设施管理分类	98
要点02: 健身设施申请与审批	98
要点03: 健身设施日常检查	99
要点04: 健身设施定期维护保养	100
要点05: 老旧设施更换	100
要点06: 制定健身设施使用规定	101
看板展示	102
看板01: 合理排布	102
看板02: 健身设施使用须知	102
看板03: 特别提示	103
看板04: 爱护健身设施	103
看板05: 健身场所提示	104
问题解答	104
问题01: 使用健身设施有哪些注意事项	104
问题02: 使用健身设施有哪些禁忌	104
第二节 游乐设施管理	105
要点分析	105
要点01: 游乐设施日常检查	105
要点02: 游乐设施定期维护保养	106
要点03: 制定游乐设施使用规定	106
看板展示	107
看板01: 安全防护	107
看板02: 设置围栏	107
看板03: 滑梯	108

问题解答.....	108
问题01：使用游乐设施有哪些注意事项	108
问题02：使用游乐设施有哪些禁忌	109

第六章 供配电系统管理

小区的正常运转离不开供配电系统的正常运行，因此，物业管理处的设备维护人员要做好对供配电系统的管理，确保其始终处于正常工作状态中。

第一节 供配电系统管理基础	112
要点分析.....	112
要点01：供配电系统的构成	112
要点02：维护好系统标志	113
要点03：做好高低压配电运行记录	114
要点04：对运行情况进行分析	114
要点05：高低压配电房的环境要求	115
要点06：供配电系统检查	116
看板展示.....	117
看板01：配电房	117
看板02：低压配电系统图	117
看板03：设备区域警示	118
看板04：高压危险警示	118
看板05：室外高压设备	119
问题解答.....	119
问题01：备用发电机组机房的环境要求有哪些.....	119