

普华
经营

正略钧策
ADFAITH

图说管理系列

图说 物业管理

罗文山◎主编

工作内容解读分层详述 实用制度范例一改即用

182 幅

图片展示一看就懂

+

89 张

表格模板量大类全



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

附赠光盘

图书在版编目 (CIP) 数据

图说物业管理 / 罗文山主编. —北京: 人民邮电出版社, 2011. 2
(图说管理系列)
ISBN 978-7-115-24755-1

I. ①图… II. ①罗… III. ①物业管理—图解 IV.
①F293.33-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 002172 号

内 容 提 要

加强物业管理有利于城市管理和经济发展, 更能改善和提高人们的工作及生活质量。本书针对物业管理的各个方面进行了详细的阐述, 包括常规服务管理、设备设施管理、物业费收缴管理、物业经营管理、安全护卫管理、消防安全管理、道路交通与车辆管理、社区文化管理、物业保洁管理和物业绿化管理等内容。

本书图文并茂, 内容由“实景图片展示、内容解读、要点提示”三个模块组成, 形式轻松活泼, 易于理解。这种内容编排方式在管理类图书中比较新颖, 有助于读者更好地学习和运用。

本书可作为物业管理人员提升自我管理能力的读本, 也可作为培训部门进行物业管理知识培训的教材。

· 图说管理系列 图说物业管理

-
- ◆ 主 编 罗文山
责任编辑 许文瑛
执行编辑 贾璐帆
 - ◆ 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 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市海波印务有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 20 2011 年 2 月第 1 版
字数: 145 千字 2011 年 2 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-24755-1

定 价: 45.00 元 (附光盘)

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

反盗版热线: (010) 67171154

总 序

报纸、杂志、网络浏览等传统意义上的“浅阅读”模式正逐渐成为大众阅读的主流，“图说管理系列”图书就恰好顺应了这一趋势。本系列图书以“快餐式、跳跃性、模块化”的写作模式，通过展示实景图片并配以简短的文字说明，把管理的理念通俗化。同时，为了节省读者的时间，本系列图书还随书赠送可改动光盘，以方便读者将光盘内容运用到实际工作中去。

“图说管理系列”两大板块

“图说管理系列”由工厂管理和服务管理两大板块组成。

1. 工厂管理板块

工厂是产品的制造场所。工厂管理是一项重要的基础管理工作。所谓工厂管理，指的是将劳动力、土地、资本和原材料等各种有效资源导入制造场所，凭借计划、组织、人事、指导和控制等活动，使工厂能够有计划、按步骤地如期完成生产目标，生产出令客户满意的产品。因此，本系列图书中的工厂管理板块图书针对企业最热门也是最需要解决的七个方面（现场管理、7S 管理、目视管理、设备管理、安全管理、品质管理和仓储管理）进行了展开与延伸，注重以市场需求为导向，提供了满足不同层次读者需求的系列产品。

2. 服务管理板块

服务业是国民经济的重要组成部分，服务业的发展水平是衡量现代社会经济发达程度的重要标志。目前，我国正处于全面建设小康社会和工业化、城镇化、市场化、国际化的加速发展时期，已初步具备了支撑经济又好又快发展的诸多条件。为了适应上述情况和居民消费结构升级的新形势，重点发展现代服务业，规范提升传统服务业，优化行业结构，提升技术结构，改善组织结构，全面提升服务业水平，本系列图书挑选了四个占比重较大的行业（物业、酒店、餐饮和超市），从管理和服务的角度对有关内容进行了整合与详细解读。

“图说管理系列”模块设置

本系列图书中，每本图书包含的各项管理工作都按照三个模块设计：实景图片展示、内容解读和要点提示。

1. 实景图片展示

实景图片展示是将工厂、物业、酒店、餐饮和超市的各种实际场景以图片的形式

直观地展现出来，使工作场所的场景可视化、醒目化。

2. 内容解读

内容解读则将管理的实施情况进行全面、详细的描述和解读，使难以在图片中完全展示的内容具体化。

3. 要点提示

要点提示主要把管理中应予以注意的要点、重点以一句话的形式概括出来，提醒读者注意。

“图说管理系列” 最大特点

本系列图书以生动的图片配上简洁的语言，将管理方法、操作技巧形象地展示出来，使读者在阅读的过程中轻松掌握管理的各种方法。同时，本系列图书还侧重于介绍实践过程中的操作要领，因而具有很强的操作指导性。

“图说管理系列” DIY 实操光盘

“图说管理系列”中的 DIY（英文全称为“Do it Yourself”）实操光盘把工作中已经固化了的，也是日常工作中最常用的管理制度、管理表格及工作内容解读以可改动的 Word 文件形式罗列出来，供读者参考、检索、打印、复制和下载。读者在使用这些文件的过程中，可根据机构与企业的自身需要进行个性化修改。

前 言

物业管理的目的是为了实现物业的价值和发挥物业的最大使用功能，并为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境。

《图说物业管理》一书主要针对物业管理的各个方面进行了阐述。全书由 10 章组成，包括常规服务管理、设备设施管理、物业费收缴管理、物业经营管理、安全护卫管理、消防安全管理、道路交通与车辆管理、社区文化管理、物业保洁管理和物业绿化管理。

本书每章自成体系。具体来说，常规服务管理部分，主要侧重于对业主（用户）关系维护、便民服务、代办服务、维修服务等方面进行讲述；设备设施管理部分，主要针对供配电系统、中央空调系统、给排水系统、电梯及提升系统等基本的设备管理进行了介绍；物业费收缴管理部分，主要介绍了物业管理费的收取、车旅费的收缴、有偿服务费及拖欠费用的收缴的方法和措施；物业经营管理部分，主要对物业如何开展租赁服务、无水洗车业务、广告经营、摆台经营等方面进行了讲述；安全护卫管理部分，主要介绍了安全护卫的内容及方式、人员车辆、货物出入的管理、巡警管理、监控管理、高空坠物管理等内容；消防安全管理部分，讲述了如何建立消防管理机构、制定消防管理制度、消防安全设施设备及标识的管理；道路交通与车辆管理部分，主要针对道路交通管理设施、车辆停放场所及车辆的管理等进行了介绍；社区文化管理部分，详细地对社区文化活动的组织、策划，以及社区会所服务等方面进行了讲述；物业保洁管理部分，主要从清洁开荒的内容及方式、日常管理、保洁外包管理等角度进行了讲述；物业绿化管理部分，则对绿化日常管理、常规管理和绿化外包管理三个方面进行了讲述。

本书的编写得到了许多培训机构、咨询机构的老师和物业公司一线管理人员的支持和配合，其中参与编写、提供资料和图片的人员有薛永刚、涂高发、李家林、杨吉华、靳元、姚根兴、李亮、李锋、杨冬琼、柳景章、段青民、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、邵小云、李冰冰、赵建学、江美亮、刘建伟、刘珍、田均平、苟宏、匡仲潇、滕宝红。在此，编者向他们表示感谢。

本书的图片由深圳市中经智库文化传播有限公司提供并负责解释。

目 录

第 1 章 常规服务管理	1
1.1 业主（用户）关系维护	1
1.2 便民服务	5
1.3 代办服务	11
1.4 特约服务	15
1.5 业主（用户）维修服务总体规划	19
1.6 业主（用户）维修服务环节	25
第 2 章 设备设施管理	33
2.1 物业设备设施	33
2.2 物业设备运行管理	38
2.3 供配电系统的管理	41
2.4 中央空调系统的管理	47
2.5 给排水系统的管理	54
2.6 电梯及提升系统的管理	58
2.7 门窗及屋面工程日常养护	62
第 3 章 物业费收缴管理	67
3.1 物业管理费的收取	67
3.2 车辆费的收缴	73
3.3 有偿服务费及拖欠费用的收缴	77
第 4 章 物业经营管理	83
4.1 租赁服务	83
4.2 无水洗车业务	88
4.3 停车场经营的其他业务	92

4.4	广告经营	97
4.5	摆台经营	105
第5章	安全护卫管理	109
5.1	安全护卫的内容与方式	109
5.2	人员出入管理	113
5.3	车辆、货物出入管理	119
5.4	出入口（大堂）护卫的服务要求	122
5.5	巡逻管理	126
5.6	监控管理	131
5.7	高空坠物管理	139
第6章	消防安全管理	145
6.1	消防管理机构的建立	145
6.2	制定消防管理制度	150
6.3	消防安全设施设备	156
6.4	消防设施设备标志	161
6.5	常规消防器材装备	165
6.6	消防安全检查	169
6.7	消防宣传与培训	172
第7章	道路交通与车辆管理	177
7.1	道路管理	177
7.2	道路交通管理设施	182
7.3	车辆停放场所	185
7.4	车辆管理	188
7.5	停车场（库）突发事件	197
第8章	社区文化管理	203
8.1	社区文化	203
8.2	社区文化建设	206
8.3	社区文化的组织	211

8.4 社区文化活动的策划	214
8.5 社区文化活动的开展	218
8.6 社区会所服务管理	223
第9章 物业保洁管理	233
9.1 清洁员常见职业病的预防	233
9.2 清洁开荒的内容及方式	237
9.3 物业保洁的日常管理	241
9.4 虫害防治与消杀管理	251
9.5 保洁外包管理	258
第10章 物业绿化管理	267
10.1 物业绿化的日常管理	267
10.2 物业绿化的常规管理	273
10.3 绿化外包管理	282

光盘目录

第一部分 物业管理主要内容解读

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1-1.1 业主（用户）关系维护内容解读 | 1-5.3 车辆、货物出入管理内容解读 |
| 1-1.2 便民服务内容解读 | 1-5.4 出入口（大堂）护卫的服务要求内容解读 |
| 1-1.3 代办服务内容解读 | 1-5.5 巡逻管理内容解读 |
| 1-1.4 特约服务内容解读 | 1-5.6 监控管理内容解读 |
| 1-1.5 业主（用户）维修服务总体规划内容解读 | 1-5.7 高空坠物管理内容解读 |
| 1-1.6 业主（用户）维修服务环节内容解读 | 1-6.1 消防管理机构的建立内容解读 |
| 1-2.1 物业设备设施内容解读 | 1-6.2 制定消防管理制度内容解读 |
| 1-2.2 物业设备运行管理内容解读 | 1-6.3 消防安全设施设备内容解读 |
| 1-2.3 供配电系统的管理内容解读 | 1-6.4 消防设施设备标志内容解读 |
| 1-2.4 中央空调系统的管理内容解读 | 1-6.5 常规消防器材装备内容解读 |
| 1-2.5 给排水系统的管理内容解读 | 1-6.6 消防安全检查内容解读 |
| 1-2.6 电梯及提升系统的管理内容解读 | 1-6.7 消防宣传与培训内容解读 |
| 1-2.7 门窗及屋面工程日常养护内容解读 | 1-7.1 道路管理内容解读 |
| 1-3.1 物业管理费的收取内容解读 | 1-7.2 道路交通管理设施内容解读 |
| 1-3.2 车辆费的收缴内容解读 | 1-7.3 车辆停放场所内容解读 |
| 1-3.3 有偿服务费及拖欠费用的收缴内容解读 | 1-7.4 车辆管理内容解读 |
| 1-4.1 租赁服务内容解读 | 1-7.5 停车场（库）突发事件内容解读 |
| 1-4.2 无水洗车业务内容解读 | 1-8.1 社区文化内容解读 |
| 1-4.3 停车场经营其他业务内容解读 | 1-8.2 社区文化建设内容解读 |
| 1-4.4 广告经营内容解读 | 1-8.3 社区文化的组织内容解读 |
| 1-4.5 摆台经营内容解读 | 1-8.4 社区文化活动的策划内容解读 |
| 1-5.1 安全护卫内容解读 | 1-8.5 社区文化活动的开展内容解读 |
| 1-5.2 人员出入管理内容解读 | 1-8.6 社区会所服务管理内容解读 |
| | 1-9.1 清洁员常见职业病的预防内容解读 |
| | 1-9.2 清洁开荒内容解读 |

- 1-9.3 物业保洁的日常管理内容解读
- 1-9.4 虫害防治与消杀管理内容解读
- 1-9.5 保洁外包管理内容解读

- 1-10.1 物业绿化的日常管理内容解读
- 1-10.2 物业绿化的常规管理内容解读
- 1-10.3 绿化外包管理内容解读

第二部分 实用制度

- 2-001 保安员管理规定
- 2-002 安全护卫过程检验制度
- 2-003 保安员紧急集合方案
- 2-004 重大事件报告制度
- 2-005 保安员巡逻签到制度
- 2-006 保安员交接班制度
- 2-007 护卫设施设备管理规定
- 2-008 安全监控管理制度
- 2-010 停车场（库）管理规定
- 2-011 小区车辆交通管理规定
- 2-012 营业性停车场收费、缴费管理
规程
- 2-013 违规停放车辆的处置规定
- 2-014 防火管理规定
- 2-015 消防安全“三级”检查制度
- 2-016 消防控制中心管理制度
- 2-017 灭火应急规程
- 2-018 消防演习规程
- 2-019 灭火组的分工与职责
- 2-020 家庭防火安全责任制
- 2-021 入伙管理方案
- 2-022 入伙期间业主接待管理规范
- 2-023 客户报修服务管理规定
- 2-024 室内维修管理规定
- 2-025 维修过程检验规定
- 2-026 户投诉处理控制程序

- 2-027 管理处投诉处理、回访制度
- 2-028 投诉处理内部工作程序
- 2-029 物业接管验收管理程序
- 2-030 工程完善和工程遗留问题处理
规定
- 2-031 房屋二次装修管理规定
- 2-032 装修申报流程规定
- 2-033 各类押金及费用规定
- 2-034 装修材料管理规定
- 2-035 装修施工管理规定
- 2-036 装修验收程序
- 2-037 设施设备管理规定
- 2-038 公用设施改造及维护维修工作
程序
- 2-039 住宅区垃圾收集作业标准
- 2-040 办公楼垃圾收集作业标准
- 2-041 垃圾中转站清洁执行标准
- 2-042 清洁卫生管理程序
- 2-043 清洁服务工作检验标准
- 2-044 清洁工作应急预案
- 2-045 绿化管理办法
- 2-046 绿化外包管理制度
- 2-047 园艺工作的检验标准
- 2-048 物业管理质量检查制度
- 2-049 顾客满意度调查程序
- 2-050 物业管理达标创优标准作业规程

第三部 实用表格

3-001	竣工资料接管查验记录	3-030	复印用纸登记表
3-002	建筑物及设备整改单	3-031	入库单
3-003	建筑物及设备交接记录表	3-032	出库单
3-004	工程接管查验交接记录	3-033	工具、药品领用登记表
3-005	房屋公共配套设施接管验收表	3-034	绿化工月考核表
3-006	钥匙领用登记表	3-035	绿化、消杀工作周检表
3-007	入伙登记表	3-036	管理处管养月反馈表
3-008	业主家庭情况登记表	3-037	除“四害”消杀工作记录表
3-009	业主入住验房表	3-038	保安队巡查记录表
3-010	业主托管钥匙委托书	3-039	保安队值班记录
3-011	业主托管钥匙登记表	3-040	来访人员出入登记表
3-012	借用钥匙登记表	3-041	查岗记录
3-013	装修施工申请审批验收表	3-042	放行条
3-014	业主装修承诺书	3-043	保安员
3-015	装修巡查记录	3-044	月考核表
3-016	装修违章整改通知单	3-045	保安班月考核表
3-017	装修施工人员登记表	3-046	保安员请销假条
3-018	公共设施维修记录	3-047	消防监控中心值班记录表
3-019	房屋及公共设施（月）巡查记录	3-048	消防整改通知单
3-020	巡查问题处理表	3-049	消防器材月检查记录卡
3-021	空置房登记表	3-050	停车场登记表
3-022	管理处客户服务需求及处理登记表	3-051	停水停电通知
3-023	客户服务中心月报表	3-052	供应商评审表
3-024	社区文化活动年度计划表	3-053	合格供应商一览表
3-025	社区文化活动计划安排与审批表	3-054	标识检查记录表
3-026	社区文化活动情况记录表	3-055	物资申购单
3-027	垃圾（固体废弃物）清运登记表	3-056	采购物资验证单
3-028	物资领用登记表	3-057	物资领（借）用单
3-029	不合格物品处理单	3-058	分包商评审记录
		3-059	合格服务分包商一览表

3-060	分包商年度评审表	3-087	电梯维保客户回访函
3-061	合同处理会签表	3-088	电梯安全运行巡查记录表
3-062	分包项目服务质量联络通知单	3-089	管理处环境因素识别登记表
3-063	业主（用户）回访记录表	3-090	管理处危险源登记表
3-064	业主（用户）回访评议表	3-091	管理处环境因素识别评价表
3-065	业主（用户）回访评议汇总	3-092	职业健康安全风险评估控制表
3-066	管理处业主（用户）回访评议 情况跟踪落实表	3-093	员工健康检查登记表
3-067	巡查回访处理表	3-094	职业健康安全管理方案
3-068	业主（用户）投诉意见跟踪处 理表	3-095	环境管理方案
3-069	业主（用户）投诉意见跟踪处 理表	3-096	环境和职业健康安全管理方案检 查表
3-070	钥匙移交一览表	3-097	劳务工人职登记表
3-071	电梯中心电话记录	3-098	担保书
3-072	电梯年度保养计划	3-099	解除（终止）劳动合同通知书 （存根）（表二）
3-073	电梯月份保养计划表	3-100	解除（终止）劳动合同手续表
3-074	电梯维修保养中心交接班记录	3-101	劳务工辞、离职手续表
3-075	电梯中心承担维修保养前的检查 记录	3-102	劳务工转正、调薪审批表
3-076	零配件更换记录	3-103	内部人员流动审批表
3-077	电梯中心更换油记录表	3-104	各部门、管理处员工人数月统 计表
3-078	故障停机报告	3-105	加班审批表
3-079	电梯暂停服务通知	3-106	人员配备月计划表
3-080	电梯大、中修及单项大修申请	3-107	物业管理质量检查考核记录表
3-081	电梯维保抽查记录	3-108	质量检查表
3-082	电梯维修检验报告	3-109	月检情况记录表
3-083	备品备件领用记录	3-110	检复验记录表
3-084	物品发放记录	3-111	月检评分汇总表
3-085	仪器、工具、设备登记表	3-112	纠正预防改进措施
3-086	作业安全检查记录	3-113	业主（用户）意见调查表
		3-114	顾客满意率统计表

第1章 常规服务管理

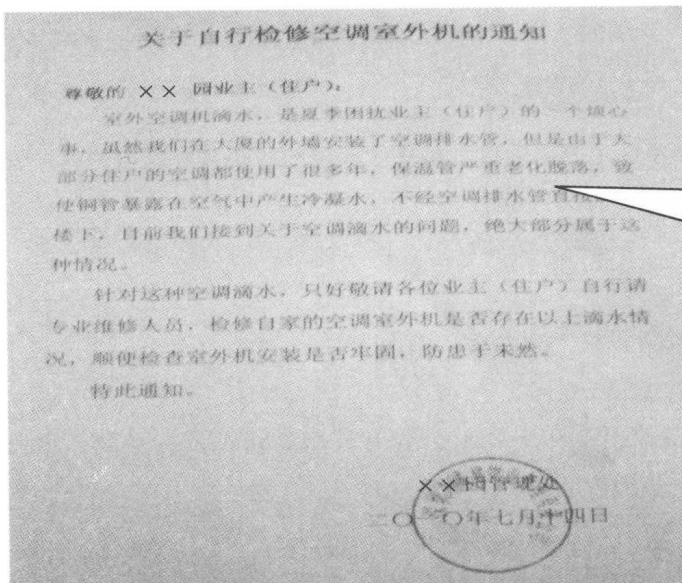
1.1 业主（用户）关系维护

业主（用户）关系的维护是物业服务管理的一项基本工作，物业公司只有与业主（用户）保持良好的关系才可以做好其他相关的工作。

1.1.1 实景图片展示



将公告张贴在小区主要出入口、每栋住宅楼的一楼大堂或电梯前厅



通知属于一般性的日常公告，也是物业管理活动中使用最多的一种公告形式

1.1.2 内容解读

1. 业主（用户）来访来电接待

(1) 业主（用户）来访时，物业管理人员应放下手中事务，主动问好、让座。如正在为其他业主（用户）办理事宜时，应先向新来的业主（用户）致歉，请其稍候。

(2) 如果业主（用户）打进服务热线，物业管理人员应在电话铃响三声内接起电话，并热情地问候：“您好！××管理处（××物业）为您服务。”

(3) 业主（用户）反映情况时，物业管理人员应认真倾听，尽量一次性记录清楚，避免重复发问引起对方的不满。应让业主（用户）充分表达，避免不必要的打断。在其意图不明时，物业管理人员应进行试探性询问，深入了解，不要急于表态。

(4) 业主（用户）反映的情况即使不属于自身责任范围，物业管理人员也应热情对待、妥善处理，并亲自联系或事后再转达相关责任人，不应直接推诿给业主（用户），除非对方明确表示要亲自找责任人处理。

2. 运用公告与业主（用户）沟通

在物业管理的日常工作中，向全体业主（用户）发布公告是一项基本的且非常重要的工作。凡是需要所有业主（用户）了解、知道的事情，都可以通过公告的形式公布于众，使业主（用户）了解和接受。

(1) 安装统一公告栏

物业公司发布日常公告通常以书面形式为主。

① 以居住为主的小区

物业管理服务公司一般会在小区主要出入口、每栋住宅楼的一楼大堂或电梯前厅安装统一的公告栏，以便业主（用户）时刻注意公告栏中的内容，在第一时间了解最新信息。公告栏应制作精美、大方，与周围环境相映衬，以保证小区内公共场所的美观。

② 商业楼宇

物业公司将公告分发到各单位或投入到各个信箱内。

(2) 公告有较高的认可及接受度

在拟订公告内容时，为保证业主（用户）对公告有较高的认可及接受度，物业公司应注意以下两点。

① 形式规范

物业管理服务公司向业主（用户）发布的日常公告主要有通知、启示、通告、

提示、简讯等。无论哪一种形式，都属于公文的一种，格式要求规范。因此，发布日常公告时应注意形式上的规范。

② 一个信息一个公告

物业管理公司发布新的公告后，大部分业主（用户）都是在经过公告栏时顺便留意公告的内容，停留的时间很短暂。为使业主（用户）在最短的时间内得到准确的信息，发布时应注意公告内容要单一，避免有多项不同内容出现在同一公告内；公告的语言要简练明确，尽量使篇幅短小，以保证信息传达得快速而准确。

（3）版面严谨

在住宅小区内，由于公告对象较多，管理人员应注意公告版面要严谨。对于纸张的大小、字体类型及颜色等都应作统一规定，如发布通知、通告等公告时采用A4纸张、宋体字，另外，对字体的大小也可作统一的规定，如标题用三号字，正文用小四号字等。

（4）符合礼节规范

物业管理人员在拟订公告文稿时，应使用符合礼节规范的礼貌用语，如文稿抬头使用“尊敬的业主（用户）”，正文中对业主（用户）的称谓使用敬称“您”等。另外，无论发布何种类别的公告，都应始终保持对业主（用户）尊敬的态度，绝不能使用过分批判甚至侮辱性的文字。如确有必要批评，也应使用婉转或对方较易接受的措辞，以取得满意的效果。

3. 常见的公告种类

（1）通知

通知属于一般性的日常公告，也是物业管理活动中使用最多的一种公告形式。通知的内容一般包括收缴费用、停水停电、办理各类手续、公共场地消毒杀菌、清洗外墙、公共设施改造等。

（2）简讯

简讯类公告一般用于发布小区文化活动信息、管理处便民服务信息等。由于小区文化活动、便民服务等需要业主（用户）积极参与，所以，在拟订该类文稿时，从标题到内容都可采用较灵活的形式。如标题可使用“好消息”、“喜讯”等。版面上可采用色彩明艳的艺术字，语言组织上可以使用具有煽动性的措辞，让业主（用户）从中感受到发布者的盛情邀请而产生兴趣。

（3）提示

管理处发布的提示类公告，一般用于特殊天气、气候的提示，对节日安全的提示以及对小区内公共设施使用安全的提示等。例如，在南方沿海一带城市夏季遇到台

风，北方城市冬季遇到降温降雪天气时，管理处应注意政府相关部门发布的预报，然后以发布提示的形式提前告知业主（用户），提醒他们做好各方面的准备。

（4）通告

通告是管理处向业主（用户）发布的较特殊的公告。内容多是对业主（用户）某些不恰当行为的管理，其中包括禁止业主（用户）在小区内乱发广告、禁止违规装修、禁止破坏公共设施、禁止高空抛物等行为，还有一些是对管理处即将采取的管理措施的通告。

（5）启示

管理处在小区内发布的启示类公告，涉及的内容相对于其他类别的公告较少，一般只涉及失物招领、寻物等内容。

4. 定期走访回访

物业管理服务公司要做好物业管理服务工作，加强与业主（用户）的联系，及时为他们排忧解难。同时，应不断总结经验教训，集思广益，提高管理水平和工作质量，经常开展走访回访工作。做好走访回访工作，有利于改进物业管理服务公司和业主（用户）的关系，把工作做好，更好地为社区服务。具体内容见表 1-1。

表 1-1 定期走访回访

序号	类别	内容
1	走访回访的类别	日常回访、业主（用户）家发生突发事件回访、重大节假日走访、投诉回访、请修回访
2	走访回访的方式	电话回访、上门回访、书信回访、口头回访等，还包括采用调查表的形式开展工作
3	走访回访的内容	水、电、暖气等生活设施的使用及管理，卫生管理、绿化管理、公共管理、维修质量、服务态度等方面的问题

1.1.3 要点提示

物业管理人员需要做好来访、来电接待工作，熟练运用公告与业主（用户）进行沟通，与他们保持良好的关系。

1.2 便民服务

便民服务是指物业管理公司为业主（用户）提供的各项有偿和无偿的服务。

1.2.1 实景图片展示



社区环境包括建筑标准、公建配套设施情况、周边环境等



在开展业主（用户）问卷调查前最好先进行抽样调查