



物业管理培训教材
值得人手一册的物业工作指南

物业**六**好 管理

辛咨萱 邹金宏◎编著

物业行业行**六好**，业主生活会**更好**。

全体同仁齐努力，物业事业创新高。

物业管理培训教材
值得人手一册的物业工作指南

物业六好 管理

辛咨萱 邹金宏◎编著

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业六好管理 / 辛咨萱, 邹金宏编著. —北京: 中国财富出版社, 2015. 8
ISBN 978 - 7 - 5047 - 5793 - 7

I. ①物… II. ①辛…②邹… III. ①物业管理—技术培训—教材
IV. ①F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 161330 号

策划编辑 黄 华

责任编辑 戴海林 吴伊文

责任印制 方朋远

责任校对 杨小静

责任发行 邢有涛

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5793 - 7/F · 2434

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2015 年 8 月第 1 版

印 张 13.25 插页 4 印 次 2015 年 8 月第 1 次印刷

字 数 214 千字 定 价 35.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

谨以此书献给从事物业管理的朋友们，愿大家人生
美好、家庭和谐幸福！事业顺利！

前 言

《物业六好管理》是物业服务行业的实用培训教材，是值得人手一册的物业工作指南。

人们都希望拥有整洁、安全、美丽和顺心的社区环境，拥有文明开心的氛围。本书将是你的得力助手，旨在帮助众多物业从业人员更好地做好物业管理工作。

那么，什么是六好管理呢？六好管理是对生产或者工作现场的人员、机器、材料、方法、环境做全面整理、整顿、清洁、安全、维护和修养的管理，简称为六好，或者6S管理。这六项内容有机组合在一起，便构成一个有利于企业品质提升、良好运营与发展的管理体系。

六好管理对于企业来说具有以下重要意义：成功塑造一个整洁明亮的现场环境，培养员工优良的工作习惯；改善安全、效率、卫生、品质、形象和修养，提升企业竞争力。

为配合众多物业公司 and 社区广泛开展六好活动，理解六好的定义、目的、作用及推行要领，特结合物业管理情况，融汇当今多家之长，编写出版《物业六好管理》。

六好是卓越的管理方式，呼吁广大物业企业借鉴实行！热忱希望广大物业同人努力学习六好管理，用心领会，以好的结果为导向，知行合一，并持之以恒，不断规范自己的日常工作，促使“六好”活动从“形式化”走向“行事化”，最后演变为“习惯化”，为企业的稳步发展打下坚实的基础。同时，创造出良好的社会效应。六好管理是利国利民的事，我们相信，如果中国有一半物业企业推行六好管理，那么一年将带来数十亿元以上的成本节约，并产生出卓越的物业管理文明，带来良好的社会效益。



这是一本关于物业六好管理的书，由于编者水平有限，书中难免存在不足之处，恳请广大读者指正，以日臻完善！愿这些知识能起到抛砖引玉的作用，给物业企业的管理与创新带来有益的参考，给社会的发展带来有益的帮助。

作 者

2015 年 5 月

目 录

C O N T E N T S

第一章 六好管理简介 1

对生产或者工作现场的人员、机器、材料、方法、环境做全面整理、整顿、清洁、安全、维护和修养的管理，简称为六好，或者6S管理。

六好（6S）管理推行方针：整顿现物现场，提升人员修养，改进现场管理；改善安全、效率、卫生、品质、形象和修养，提升企业竞争力。

一、六好管理的定义	3
二、六好的应用与历史	5
三、物业六好管理6大目标	8
四、物业六好管理9大作用	9
五、六好“承诺”格式	10
六、六好药方解难题	11
七、六好管理原则	12
八、六好管理法口诀	13
九、物业六好管理60条标准	13

第二章 一好——整理好 19

对物品进行整理，判断必需与非必需的物品，舍弃不用的物品，存放好待用的，留必要的。



一、整理好简介	21
二、整理好的 10 点实操	21
三、整理的流程	26
四、整理小提示	26

第三章 二好——整顿好

29

对整理之后留下的物品分类，放置整齐，合理方法，取用方便。

一、整顿好简介	31
二、整顿好的 10 点实操	32
三、整顿实操图例	39

第四章 三好——清洁好

43

管理者应该创建一个员工和客户喜欢的环境，清除垃圾、防止污染，达到清洁、干净、亮丽的优良状态。

一、清洁好简介	45
二、清洁好的 9 点实操	46
三、主要保洁方法的掌握	50
四、清洁卫生公约	53
五、业户保洁要求	53
六、管理处主任巡检制度	54
七、25 条清洁操作标准	55

第五章 四好——安全好

75

做好预防、时常检视，达到人、财物与环境三方面安全。

一、安全好简介	77
二、安全好的 10 点实操	78

三、物业安全管理的常见事项	79
四、紧急事件处理	81
五、装修现场消防处理案例	83

第六章 五好——维护好

善用制度和视觉管理，与时偕行，贯彻执行和维护前四好成果。

一、维护好简介	87
二、维护好的 10 点实操	87
三、绿化管理	103

第七章 六好——修养好

欲强其国，先强其民，欲强其民，先正其心。一个企业的发展，与其员工的修养有着密切的关系。

一、修养好简介	109
二、修养好的 10 点实操	110
三、操作中的两点提示	116
四、物业管理行业职业道德	117
五、修养小论	119

第八章 六好推行实用手法选

成功一定有方法！不是没有方法，而是知道没有做；不是不知道，而是暂时不知道；我不知道，不代表别人不知道；即使全地球人都不知道，在宇宙间也一定有方法。所以，只要肯做、肯学、肯问，就可以找到方法。总之，成功一定有方法！

一、实施六好管理的 9 个步骤	123
二、六好活动推行全过程参考	131



三、PDCA 循环	131
四、目视管理	135
五、推行六好的标语	138
六、六好活动表格 1：时间管理安排表	139
七、六好活动表格 2：六好审核纠正表	140
八、有利实施六好管理的培训课——执行力	141

第九章 物业管理常识与技能 145

物业管理是指受物业所有人的委托，依据物业管理委托合同，对物业的房屋建筑及其设备，市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。

推行物业六好（6S）管理，常涉及工作中的常识与技能。例如，各个部门的流程会帮助你结合实际做好自己岗位职责的流程，这是执行修养好的第一条。

考虑到很多从业人员对物业管理的理解有限，或者说有新加入的员工，那么，以下汇集的什么是物业管理等行业常识，将有助于你快速地了解、掌握一些必要的知识。

一、物业管理的定义	147
二、物业管理的内容	148
三、物业管理的基本环节	150
四、发展物业管理的意义与作用	152
五、物业管理歌	153
六、客服工作介绍	153
七、安全保安服务介绍	157
八、保洁工作介绍	158
九、办公室六好管理细则	160
十、物业管理服务中的四勤五要	163

参考文献	164
附录一 如何成为有仁德和能成事的人	165
附录二 物业管理“三”字经	168
附录三 《弟子规》	169
附录四 哈密市和谐物业管理有限公司简介	196
附录五 六好管理实施方案	198
后 记	200

第一章

◀六好管理简介▶

对生产或者工作现场的人员、机器、材料、方法、环境做全面整理、整顿、清洁、安全、维护和修养的管理，简称为六好，或者6S管理。

六好（6S）管理推行方针：整顿现物现场，提升人员修养，改进现场管理；改善安全、效率、卫生、品质、形象和修养，提升企业竞争力。

一、六好管理的定义

什么是六好管理呢？六好管理是对生产或者工作现场的人员、机器、材料、方法、环境做全面整理、整顿、清洁、安全、维护和修养的管理，简称为六好，或者“6S管理”。这六项内容有机组合在一起，便构成一个有利于企业品质提升、良好运营与发展的管理体系。原理是：修养→整理→归位→清洁→安全→维护→形象化→修养。早期也称“六常管理”，因为“常”是过程，“好”是结果，用“好”来表达更有积极意义，于是定义为六好。例如，一个人常吃与吃好的意义是不同的，常吃可能表示经常吃，吃好则表示吃得好。经在中国实践发展及各个行业的推动，已经形成具有中国特色的六好管理。

为了让更多的物业管理企业接受这种先进的管理理念，并以此提高业主的生活质量，本书以“六好管理”为蓝本，制定了适合物业管理的“物业六好管理”。

通常来说，物业六好具有以下含义（见图1-1）：

1. 整理

去不用物，存放待用，留必要的。

2. 整顿

物品分类，放置整齐，合理方法，取用方便。

3. 清洁

清除垃圾、防止污染，达到清洁、干净、亮丽的优良状态。

4. 安全

做好预防、时常检视，达到人、财物与环境三方面安全。



5. 维护

善用制度和视觉管理，与时偕行，贯彻执行和维护前四好成果。确切地说，维护活动还包括利用创意和超越，从而更好地维护。

6. 修养

力行美德，检查修正，遵守六好，文明礼貌，沟通合作，利企利世。

以自觉遵守规则为基本，做好本职工作，实现利家利企，进则修养治国、利天下的高尚品德。



图 1-1 物业六好的含义

六好管理是一个简单而又不简单的管理技术；是一种能够提升形象、品质与效益的技术；是融合古今、中西的卓越管理技术；是一个利民、利家、利企、利国的好技术。希望这一技术能在全中国得到推广应用。

物业六好管理着重于现场、现物、现实，以提升物业管理者修养素质为始终。它立足于通过改变现实、整理现物、规范现场来创造一个整洁、有序、安全、美丽和有修养的居住、生活环境，养成认真对待每一件事、每一个细节的良好习惯，造福众多被服务的对象，从而创造令人尊敬的物业管理者形象，塑造追求完美的企业精神。

总而言之，六好管理能改善安全、效率、卫生、品质、形象和修养等多个问题，提升企业竞争力。

二、六好的应用与历史

六好（6S）或者五常（5S）目前在国内及国外得到广泛应用，推广与实行该项应用的企业大约在 100 万家以上，服务对象包括工业、服务业、学校甚至家庭。由于很多卓越企业也在应用，因而使其变得更加卓越！

以下是部分常见译法举例对照参考表：

中文	日文/ 罗马拼音	英文	一般释法或精简要义
整理 (组织)	整理/Seiri	Structure	对身边的物品进行整理，去不用物，存放待用，留必要的
整顿	整顿/Seiton	Systemize	物品分类，放置整齐，合理方法，取用方便
清洁 (清扫)	清扫/Seiso	Sanitize	清除垃圾、防止污染，达到清洁、干净、亮丽的优良状态
安全		Safe; Safety	通过安全预防、检视，达到人、物与环境三方面安全
维护 (规范)	清洁/Seiketsu	Standardize	善用制度和视觉管理，与时偕行，贯彻执行和维护前四好成果
修养 (自律)	素养/Shitsuke	Self - discipline (或 Culture)	力行美德，检查修正，遵守六好，文明礼貌，沟通合作，正确地待人处事

从上表可知，在六好管理中，中文有一些相近的译法，在日语中罗马拼音和英语的 5S 名词，首字母都为“S”，而英语则是 6 个首字母都为“S”。因此，有 6S 的常见叫法。

六好的称谓可以追溯到 20 世纪初，笔者曾学习借鉴海尔的 6S 管理，用于改善餐厅安全、环境与效率等方面，但在表达时觉得，“S”是个外文，不容易为中国人理解，于是想找一个中文字眼来代替。经过实践发现，做 6S 就是要做到六个方面都好，因此 2004 年时一度改称为“六好”。



六好的叫法是有积极意义的，“好”是结果，以好的结果为名，有利于传达好的引导信息，有利于形成潜意识，促进良好结果的导向思维。

一种管理系统的出现，往往不是突然的，如果探索它的起源，你会发现有很久的历史，或者说原本就存在于“宇宙的某一地方”，正如一位科学家说的：“我认为我的发明，像在海滩上捡到美丽的贝壳或者珍珠，原本就是存在的。”但不可否认，部分人在实践或者总结中付出了较大努力或者贡献，应予肯定。事物之间相互参考而有所得益，便应当对一切帮助心怀感激。

据有关资料记载，在中国，六好的工作原理历史悠久，人们在日常生活动或家居中的打理便有所运用。《礼记》中有“凡内外，鸡初鸣……洒扫室堂及庭”的记载，说明两千多年前，人们就已开始运用“清洁好”来管理室内和庭院了。

生于公元1617年的朱柏庐，著有《朱子家训》，明确提到安全管理方面“既昏便息，关锁门户，必亲自检点”。清洁方面则提到“黎明即起，洒扫庭除，要内外整洁”。

到公元1700年左右，也就是清康熙年间，山西人李毓秀编著《弟子规》，便有明确规范物品的整理、整顿做法，如“置冠服，有定位，勿乱顿，致污秽”。



直冠服 有定位 勿乱顿 致污秽

图1-2