

普
华
经
管

图说管理系列

图说

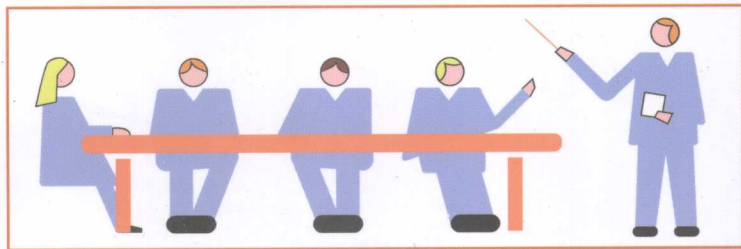
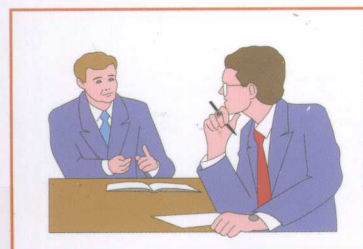
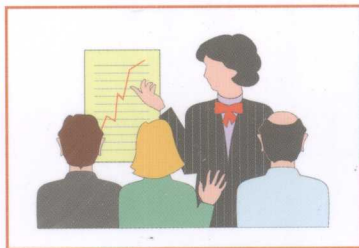
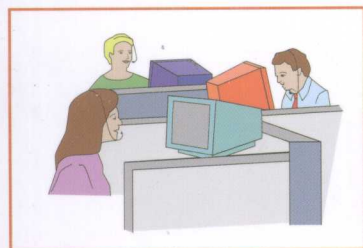
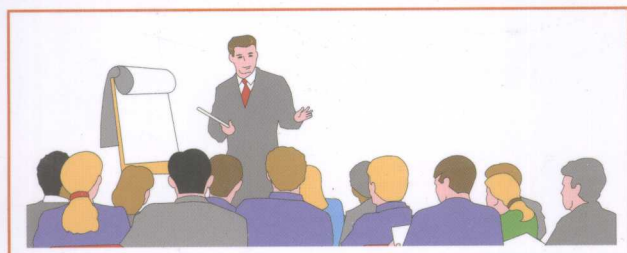
实战
升级版

附赠光盘

物业管理

罗文山 主编

实景图片一看就懂 实操光盘下载即用



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

图说管理系列

图说物业管理

(实战升级版)

罗文山 主编

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

图说物业管理: 实战升级版 / 罗文山主编. —北京: 人民邮电出版社, 2014.1
(图说管理系列)
ISBN 978-7-115-33260-8

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 226597 号

内 容 提 要

本书在《图说物业管理》第一版的基础上对工作内容、板块设置、实景图片进行了适当的改动和更新,系统地阐述了物业安保管理、物业消防安全管理、物业设施设备管理、物业交通与车辆管理、社区文化管理等11个方面的内容,表述详细、图文并茂,并随书附赠实操光盘,为读者提供了实用的参考范例。

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。

◆ 主 编 罗文山

责任编辑 刘 盈

执行编辑 贾璐帆

责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 18

2014年1月第1版

字数: 180千字

2014年1月北京第1次印刷

定 价: 49.00元(附光盘)

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

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，以“板块分明、图文结合”的形式，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”图书由工厂管理和服务管理两大板块组成。

1. 工厂管理板块

工厂是人们制造各类产品的场所。工厂管理是指将各种有效的生产资源导入制造场所，通过计划、组织、用人、指导和控制等活动，如期完成预定生产目标，生产出质量优异的产品。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

服务业是指提供各类服务的行业，其产品与工厂生产的产品相比，具有非实物性、不可储存性、生产与消费同时性等特征，如酒店提供的客房服务等。本系列图书挑选了三个占比较大的行业（物业、酒店、餐饮），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”升级说明

“图说管理系列”图书在出版后得到了读者的广泛好评，许多活跃在管理一线的工作人员看了本系列图书以后，通过来信、来电、留言、电子邮件、微博评论等方式与我们探讨管理方面的业务，他们也希望书中能增加一些新的内容，为此，我们再一次认真总结近年来的管理经验，经过仔细斟酌，推出了“图说管理系列”实战升级版。

“图说管理系列”实战升级版在“图说管理系列”第一版的基础上对每本书的板块、内容、图片等做了适当的改动与更新，使图书更符合读者的需求。

“图说管理系列”实战升级版图书特色

“图说管理系列”实战升级版图书特色如下。

◇本系列图书将每本书的第一章设置为“管理导引”，对管理流程、管理架构、管理关键点以及核心术语进行了详细解读。

◇在每本书的第二章及以后各章中，开头设置了一幅“导视图”，方便读者随时了解所学章节在全书中的位置，掌握学习进度。“导视图”之后设置了“关键指引”栏目，对本章内容进行简要介绍，引领读者开始本章的学习。

◇在每本书的每章正文内容中，图书采用“要点01”、“要点02”的形式进行展示，使内容结构更清晰，方便读者逐项学习。同时，图书在正文中插入了大量精美的实景图片，与正文内容互相结合，相互印证，便于读者加深对内容的理解。书中还设置了“请注意”栏目，提醒读者需要重点注意的地方，同时设置了“参考范本”栏目，方便读者即学即用。

◇在每本书的每章末尾设置了“学习笔记”栏目，方便读者将自己的学习心得、学习难点以及运用计划写下来，以加深对正文内容的理解，并将所学知识运用于实际工作中。

“图说管理系列”实战升级版最大特点

“图说管理系列”实战升级版图书板块设置精巧、图文并茂，以简洁精确的文字对企业各项工作的要点进行了非常生动、全面的讲解，方便读者理解、掌握。同时，本系列图书非常注重实际操作，使读者能够边学边用，迅速提高自身管理水平。

“图说管理系列”实战升级版DIY实操光盘

“图说管理系列”实战升级版配备了DIY实操光盘。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为可改动的Word文件形式，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

《图说物业管理（实战升级版）》一书对物业管理工作的各个方面进行了详细阐述。全书共11章，内容包括物业管理导引、物业安保管理、物业消防安全管理、物业服务管理、物业费用收缴管理、物业设施设备管理、物业交通与车辆管理、物业经营管理、社区文化管理、物业保洁管理、物业绿化管理。

本书每个章节自成体系，其主要内容介绍如下。

◇物业管理导引部分，以图的形式介绍了物业管理基本流程、物业管理架构、物业管理关键点、物业管理核心术语等内容。

◇物业安保管理部分，主要介绍了物业安保管理的任务及方式，人员、车辆、物资出入的管理、巡逻管理、监控管理、高空坠物管理等内容。

◇物业消防安全管理部分，主要介绍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等内容。

◇物业服务管理部分，主要介绍了业主（用户）关系维护、便民服务、代办服务、维修服务以及业主（用户）投诉管理等内容。

◇物业费用收缴管理部分，主要介绍了物业管理费的收缴、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。

◇物业设施设备管理部分，主要介绍了供配电系统、中央空调系统、给排水系统、电梯及提升系统等基本设备的管理。

◇物业交通与车辆管理部分，主要介绍了道路管理、车辆停放场所及车辆的管理等内容。

◇物业经营管理部分，主要介绍了租赁代理服务、无水洗车业务、广告经营、摆台经营等内容。

◇社区文化管理部分，详细介绍了社区文化建设、社区文化活动的策划与开展，以及社区会所服务等内容。

◇物业保洁管理部分，主要介绍了物业保洁日常管理、虫害消杀管理、



保洁人员职业病预防、保洁外包管理等内容。

◇物业绿化管理部分，主要介绍了制定绿化工作标准、常规管理和外包管理。

在本书的编写过程中，编者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陈英飞、李冰冰、李家林、王生平、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、匡仲潇、滕宝红。在此，编者向他们表示衷心感谢。

本书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 物业管理导引

物业管理涉及多方面的内容，例如，安保管理、消防安全管理、服务管理、设施设备管理等，每个方面都是物业管理不可或缺的一部分，因此，物业公司各级人员应共同协作，做好物业管理工作。

导引01：物业管理流程图.....	2
导引03：物业管理架构图.....	3
导引03：物业管理关键点.....	4
导引04：物业管理核心术语.....	5

第2章 物业安保管理

物业安保管理是物业公司为防盗、防破坏和防灾害事故，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、财物安全，保护业主（用户）的正常生活和工作秩序。

要点01：物业安保管理的任务与方式	10
要点02：人员出入管理.....	14
要点03：车辆、物资出入管理.....	20
要点04：出入口（大堂）保安的服务要求	22
要点05：巡逻管理.....	27
要点06：监控管理.....	33
要点07：高空抛物管理.....	40

第3章 物业消防安全管理

物业经理作为物业管理区域的主要负责人，担负着各项安全管理工作的重任。消防安全管理是物业经理时刻要注意的重要工作，因为一旦发生消防事故，会给业主（用户）带来重大损失，同时也会对物业公司的财产和声誉造成重大影响。



要点01：消防安全管理机构的建立.....	48
要点02：消防制度管理.....	52
要点03：消防设施设备的类别.....	58
要点04：消防设施设备标志.....	63
要点05：常规消防设施设备配置与管理	67
要点06：消防安全检查.....	69
要点07：消防宣传与培训.....	73

第4章 物业服务管理

作为小区物业的管理单位，物业公司应尽力为小区业主（用户）提供良好的服务，为小区营造一个和谐的环境。

要点01：业主（用户）日常关系维护	80
要点02：便民服务	86
要点03：代办服务	92
要点04：特约服务	95
要点05：维修服务	99
要点06：业主（用户）投诉管理.....	103

第5章 物业费用收缴管理

物业公司要维持正常运转，需要收取物业管理费、停车费等必要的费用，因此，必须做好费用收缴管理工作。

要点01：物业管理费的收缴.....	112
要点02：车辆费的收缴.....	118
要点03：有偿服务费及拖欠费用的收缴	121

第6章 物业设施设备管理

设施设备的管理是物业管理的一项重要内容。只有做好了该项工作，才能使小区的房屋保持完好，同时确保设施设备的正常运转，以减少经营成本，为物业公司增加效益。

要点01: 物业设施设备常见类别.....	126
要点02: 物业设施设备运行管理.....	129
要点03: 供配电系统的管理.....	133
要点04: 中央空调系统的管理.....	138
要点05: 给排水系统的管理.....	142
要点06: 电梯及提升系统的管理.....	146
要点07: 门窗及屋面工程日常养护.....	149

第7章 物业交通与车辆管理

随着经济的发展,全国各地出现了大量的大型物业区,私家车也不断增加,这就给物业管理区域内的道路交通带来许多问题,增加了物业管理的难度,因此物业公司需加强物业管理区域内的道路管理。

要点01: 道路管理.....	154
要点02: 道路交通管理标志物.....	159
要点03: 车辆停放场所管理.....	161
要点04: 车辆管理.....	164
要点05: 停车场(库)突发事件处理.....	171

第8章 物业经营管理

物业经营活动是指物业公司在正常工作之外开展的一系列收益性业务,如租赁业务、广告业务、洗车业务等。通过开展上述业务,既可以为物业辖区内的业主(用户)提供方便,又可以为物业公司增加收入。

要点01: 物业租赁代理.....	178
要点02: 无水洗车业务.....	182
要点03: 停车场经营的其他业务.....	185
要点04: 广告经营.....	189
要点05: 摆台经营.....	196

第9章 社区文化管理

物业公司应该积极组织社区文化活动,提高社区活力,同时促进物业公司与



小区业主（用户）的良性互动，建立良好的合作关系，共同创建一个和谐的小区。

要点01：社区文化.....	202
要点02：社区文化建设.....	205
要点03：社区文化的组织.....	210
要点04：社区文化活动策划.....	212
【参考范本】某物业公司社区文化活动计划表.....	213
要点05：社区文化活动的开展.....	214
要点06：社区会所服务.....	219

第10章 物业保洁管理

保洁工作是指通过宣传教育、监督治理和日常清洁与检查工作，采取清、扫、擦、拭、抹等专业性操作，定时、定点、定人地对管理区域进行生活垃圾的分类收集、处理和清运，从而保护区域环境，使得辖区所有公共区域、公用部位都保持清洁卫生、文明有序的面貌。

要点01：物业保洁日常管理.....	228
【参考范本】某物业公司保洁工作计划.....	230
要点02：虫害消杀管理.....	240
要点03：保洁人员职业病预防.....	245
要点04：保洁外包管理.....	249

第11章 物业绿化管理

物业绿化管理就是按照自然美的规律去协调社会环境、人工环境与自然环境，营造出一个适合小区业主（用户）生活的安静、舒适而且优美的绿色环境。

要点01：物业绿化内容.....	256
要点02：制定绿化工作标准.....	259
要点03：物业绿化的常规管理.....	262
要点04：物业绿化外包管理.....	269



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 | 1-5.6 监控管理内容解读 |
| 1-1.2 便民服务内容解读 | 1-5.7 高空坠物管理内容解读 |
| 1-1.3 代办服务内容解读 | 1-6.1 消防管理机构的建立内容解读 |
| 1-1.4 特约服务内容解读 | 1-6.2 制定消防管理制度内容解读 |
| 1-1.5 业主（用户）维修服务总体规划内容解读 | 1-6.3 消防安全设施设备内容解读 |
| 1-1.6 业主（用户）维修服务环节内容解读 | 1-6.4 消防设施设备标志内容解读 |
| 1-2.1 物业设备设施内容解读 | 1-6.5 常规消防器材装备内容解读 |
| 1-2.2 物业设备运行管理内容解读 | 1-6.6 消防安全检查内容解读 |
| 1-2.3 供配电系统的管理内容解读 | 1-6.7 消防宣传、培训内容解读 |
| 1-2.4 中央空调系统的管理内容解读 | 1-7.1 道路管理内容解读 |
| 1-2.5 给排水系统的管理内容解读 | 1-7.2 道路交通管理设施内容解读 |
| 1-2.6 电梯及提升系统的管理内容解读 | 1-7.3 车辆停放场所内容解读 |
| 1-2.7 门窗及屋面工程日常养护内容解读 | 1-7.4 车辆管理内容解读 |
| 1-3.1 物业管理费的收取内容解读 | 1-7.5 停车场（库）突发事件内容解读 |
| 1-3.2 车辆费的收缴内容解读 | 1-8.1 社区文化内容解读 |
| 1-3.3 有偿服务费及拖欠费用的收缴内容解读 | 1-8.2 社区文化建设内容解读 |
| 1-4.1 租赁服务内容解读 | 1-8.3 社区文化的组织内容解读 |
| 1-4.2 无水洗车业务内容解读 | 1-8.4 社区文化活动的策划内容解读 |
| 1-4.3 停车场经营其他业务内容解读 | 1-8.5 社区文化活动的开展内容解读 |
| 1-4.4 广告经营内容解读 | 1-8.6 社区会所服务管理内容解读 |
| 1-4.5 摆台经营内容解读 | 1-9.1 保洁人员常见职业病的预防内容解读 |
| 1-5.1 安全护卫内容解读 | 1-9.2 清洁开荒内容解读 |
| 1-5.2 人员出入管理内容解读 | 1-9.3 物业保洁的日常管理内容解读 |
| 1-5.3 车辆、货物出入管理内容解读 | 1-9.4 虫害防治与消杀管理内容解读 |
| 1-5.4 出入口（大堂）护卫的服务要求内容解读 | 1-9.5 保洁外包管理内容解读 |
| 1-5.5 巡警管理内容解读 | 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	2-027	管理处投诉处理、回访制度
2-002	安全护卫过程检验制度	2-028	投诉处理内部工作程序
2-003	保安员紧急集合方案	2-029	物业接管验收管理程序
2-004	重大事件报告制度	2-030	工程完善和工程遗留问题处理规定
2-005	保安员巡逻签到制度	2-031	房屋二次装修管理规定
2-006	保安员交接班制度	2-032	装修申报流程规定
2-007	护卫设施设备管理规定	2-033	各类押金及费用规定
2-008	安全监控管理制度	2-034	装修材料管理规定
2-010	停车场(库)管理规定	2-035	装修施工管理规定
2-011	小区车辆交通管理规定	2-036	装修验收程序
2-012	营业性停车场收费、缴费管理规程	2-037	设施设备管理规定
2-013	违规停放车辆的处置规定	2-038	公用设施改造及维护维修工作程序
2-014	防火管理规定	2-039	住宅区垃圾收集作业标准
2-015	消防安全“三级”检查制度	2-040	办公楼垃圾收集作业标准
2-016	消防控制中心管理制度	2-041	垃圾中转站清洁执行标准
2-017	灭火应急规程	2-042	清洁卫生管理程序
2-018	消防演习规程	2-043	清洁服务工作检验标准
2-019	灭火组的分工与职责	2-044	清洁工作应急预案
2-020	家庭防火安全责任制	2-045	绿化管理办法
2-021	入伙管理方案	2-046	绿化外包管理制度
2-022	入伙期间业主(用户)接待管理规范	2-047	园艺工作的检验标准
2-023	客户报修服务管理规定	2-048	物业管理质量检查制度
2-024	室内维修管理规定	2-049	顾客满意度调查程序
2-025	维修过程检验规定	2-050	物业管理达标创优标准作业规程
2-026	户投诉处理控制程序		

第三部分 实用表格

3-001	竣工资料接管查验记录	3-005	房屋公共配套设施接管验收表
3-002	建筑物及设备整改单	3-006	钥匙领用登记表
3-003	建筑物及设备交接记录表	3-007	入伙登记表
3-004	工程接管查验交接记录	3-008	业主(用户)家庭情况登记表

3-009	业主（用户）入住验房表	3-043	保安员
3-010	业主（用户）托管钥匙委托书	3-044	月考核表
3-011	业主（用户）托管钥匙登记表	3-045	保安班月考核表
3-012	借用钥匙登记表	3-046	保安员请销假条
3-013	装修施工申请审批验收表	3-047	消防监控中心值班记录表
3-014	业主（用户）装修承诺书	3-048	消防整改通知单
3-015	装修巡查记录	3-049	消防器材月检查记录卡
3-016	装修违章整改通知单	3-050	停车场登记表
3-017	装修施工人员登记表	3-051	停水停电通知
3-018	公共设施维修记录	3-052	供应商评审表
3-019	房屋及公共设施（月）巡查记录	3-053	合格供应商一览表
3-020	巡查问题处理表	3-054	标识检查记录表
3-021	空置房登记表	3-055	物资申购单
3-022	管理处客户服务需求及处理登记表	3-056	采购物资验证单
3-023	客户服务中心月报表	3-057	物资领（借）用单
3-024	社区文化活动年度计划表	3-058	分包商评审记录
3-025	社区文化活动计划安排与审批表	3-059	合格服务分包商一览表
3-026	社区文化活动情况记录表	3-060	分包商年度评审表
3-027	垃圾（固体废弃物）清运登记表	3-061	合同处理会签表
3-028	物资领用登记表	3-062	分包项目服务质量联络通知单
3-029	不合格物品处理单	3-063	业主（用户）回访记录表
3-030	复印用纸登记表	3-064	业主（用户）回访评议表
3-031	入库单	3-065	业主（用户）回访评议汇总
3-032	出库单	3-066	管理处业主（用户）回访评议情况跟踪落实表
3-033	工具、药品领用登记表	3-067	巡查回访处理表
3-034	绿化工月考核表	3-068	业主（用户）投诉意见跟踪处理表
3-035	绿化、消杀工作周检表	3-069	业主（用户）投诉意见跟踪处理表
3-036	管理处管养月反馈表	3-070	钥匙移交一览表
3-037	除“四害”消杀工作记录表	3-071	电梯中心电话记录
3-038	保安队巡查记录表	3-072	电梯年度保养计划
3-039	保安队值班记录	3-073	电梯月份保养计划表
3-040	来访人员出入登记表	3-074	电梯维修保养中心交接班记录
3-041	查岗记录	3-075	电梯中心承担维修保养前的检查记录
3-042	放行条		

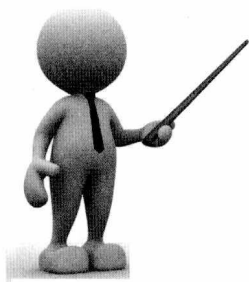
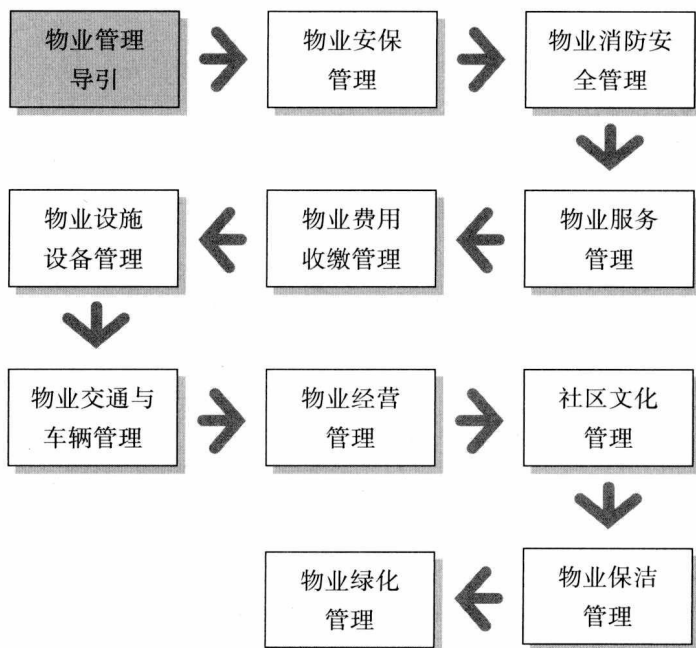
3-076	零配件更换记录	3-096	环境和职业健康安全管理方案检查表
3-077	电梯中心更换油记录表	3-097	劳务工入职登记表
3-078	故障停机报告	3-098	担保书
3-079	电梯暂停服务通知	3-099	解除（终止）劳动合同通知书（存根）（表二）
3-080	电梯大、中修及单项大修申请	3-100	解除（终止）劳动合同手续表
3-081	电梯维保抽查记录	3-101	劳务工辞、离职手续表
3-082	电梯维修检验报告	3-102	劳务工转正、调薪审批表
3-083	备品备件领用记录	3-103	内部人员流动审批表
3-084	物品发放记录	3-104	各部门、管理处员工人数月统计表
3-085	仪器、工具、设备登记表	3-105	加班审批表
3-086	作业安全检查记录	3-106	人员配备月计划表
3-087	电梯维保客户回访函	3-107	物业管理质量检查考核记录表
3-088	电梯安全运行巡查记录表	3-108	质量检查表
3-089	管理处环境因素识别登记表	3-109	月检情况记录表
3-090	管理处危险源登记表	3-110	月检复验记录表
3-091	管理处环境因素识别评价表	3-111	月检评分汇总表
3-092	职业健康安全风险评估控制表	3-112	纠正预防改进措施
3-093	员工健康检查登记表	3-113	业主（用户）意见调查表
3-094	职业健康安全管理方案	3-114	顾客满意率统计表
3-095	环境管理方案		



第1章

物业管理导引

导视图

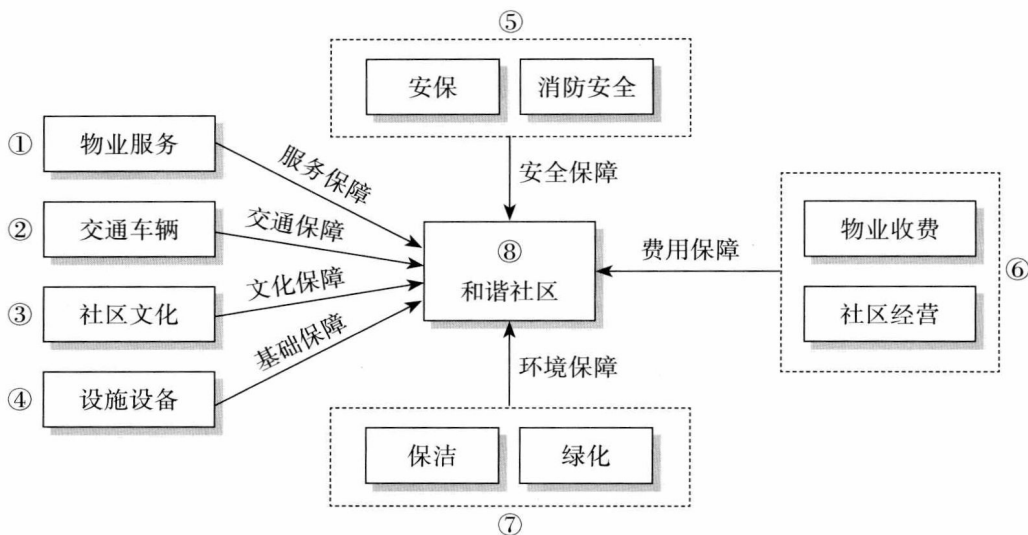




物业管理涉及多方面的内容，例如，安保管理、消防安全管理、服务管理、设施设备管理等，每个方面都是物业管理不可或缺的一部分，因此，物业公司各级人员应共同协作，做好物业管理工作。

导引01：物业管理流程图

物业管理工作事务繁多，需要一个规范的流程作指引。一般来说，实际物业管理工作应遵照的运作流程如图1-1所示。



备注：

① 物业服务能够为创建和谐社区提供服务保障，良好的服务将加强物业公司与业主（用户）之间的良好关系。

② 良好的交通与车辆管理是保障业主（用户）人身安全必不可少的一部分。

③ 丰富多彩的社区文化活动能够活跃气氛，使业主（用户）之间，以及业主（用户）与物业公司之间的关系更加融洽。

④ 设施设备是和谐社区的基础保障，没有良好的设施设备，物业公司将很难运转。