

陈明星 / 主编

大表解

系列丛书

物业经理 日常工作细节

PROPERTY MANAGER
DETAILS OF DAILY WORK

500强公司经理人都使用的日常工作图表分解清单！

一张图表：

让每一项工作都一目了然，
细节无遗漏，工作不失误。

孙红丹 编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

陈明星 / 主编

大表解

系列丛书

物业经理 日常工作细节

PROPERTY MANAGER
DETAILS OF DAILY WORK

孙红丹 / 编著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

物业经理日常工作细节 / 孙红丹编著.

—北京: 中国经济出版社, 2018. 7

ISBN 978 - 7 - 5136 - 5206 - 3

I. ①物… II. ①孙… III. ①物业管理 IV. ①F293. 347

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 102820 号

策划编辑 伏建全

责任编辑 孙喆浩 赵立颖

责任印制 马小宾

封面设计 华子图文工作室

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京力信诚印刷有限公司

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 17.5

字 数 217 千字

版 次 2018 年 7 月第 1 版

印 次 2018 年 7 月第 1 次

定 价 48.00 元

广告经营许可证 京西工商广字第 8179 号

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68330607)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68355416 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390) 服务热线: 010 - 88386794

编辑委员会

常永楠	刘中洋	孙红丹	唐海燕
田苗	郑宇	朱慧俐	罗礼华
施中猷	郭汉尧	刘贤华	梅凤华
范敦海	朱刚	何泽明	温彩凤
袁公明	聂超军	宋劝其	杜启龙
杨莎莎	徐小花	颜阳	农梅珍

前 言

物业工作，拼的是服务质量。当下，物业管理与服务已经深入生活的方方面面，大中型企业厂区物业、住宅小区物业、商场物业、机关团体物业、酒店景区物业……可以说我们每个人都离不开物业部门的服务。

工作中，最令人头疼的是出现工作失误，一旦出现失误，就会造成较大的损失与不良影响。而出现工作失误的实质原因，是对某项工作细节点的疏漏，也就是做事不到位。而对细节点的忽略，主要是对某项工作的模糊、不确定，或者经验不足，正是这些因素决定了一个经理人工作水平的高与低。

本书以“经理人日常工作细节”为主题展开，全方面定义每一项工作的关键要点，并进行详细描述。这必将有效改善目标读者的工作质量，减少工作失误。同时，也为广大部门经理人全面提升工作水平提供可借鉴的学习读本。

本书以“物业经理日常工作细节”为主题，对每项工作、每个工作细节都进行了较为详细的介绍。

本书在写作过程中，参阅了大量的资料，并得到工作伙伴们的大力

支持和帮助，在此对编委会老师常永楠、刘中洋、孙红丹、唐海燕、田苗、郑宇、朱慧俐、罗礼华、施中狱、郭汉尧、刘贤华、梅凤华、范敦海、朱刚、何泽明、温彩凤、袁公明、聂超军、宋劝其、杜启龙、杨莎莎、徐小花、颜阳、农梅珍，一并表示感谢。

目 录

第 1 章 物业工作职责划分说明	/1
1.1 物业经理职位描述	/2
1.2 文员职位描述	/3
1.3 资产管理职位描述	/4
1.4 仓库管理职位描述	/5
1.5 工程设备主管职位描述	/6
1.6 电气工程师职位描述	/7
1.7 土建装潢工程师职位描述	/8
1.8 水暖工程师职位描述	/9
1.9 维修木工职位描述	/10
1.10 维修泥瓦工职位描述	/11
1.11 运行电工职位描述	/11
1.12 维修电工职位描述	/12
1.13 电梯工职位描述	/13
1.14 弱电维修工职位描述	/14
1.15 水暖工职位描述	/15
1.16 空调工职位描述	/16
1.17 动力工程人员职位描述	/17

- 1.18 保洁主管职位描述 /18
- 1.19 保洁领班职位描述 /19
- 1.20 保洁员职位描述 /19
- 1.21 食堂主管职位描述 /20
- 1.22 炊事领班职位描述 /21
- 1.23 炊事员职位描述 /22
- 1.24 保安主管职位描述 /23
- 1.25 保安领班职位描述 /24
- 1.26 保安员职位描述 /25
- 1.27 消防主管职位描述 /27
- 1.28 消防监控领班职位描述 /28
- 1.29 消防保安员职位描述 /29
- 1.30 监控保安员职位描述 /30
- 1.31 礼仪保安员职位描述 /31
- 1.32 消防巡检员职位描述 /32
- 1.33 义务消防员职位描述 /33
- 1.34 安全主管（或领班）职位描述 /34
- 1.35 安全员职位描述 /35
- 1.36 稽核员职位描述 /36
- 1.37 外保员职位描述 /36
- 1.38 燃气操作人员职位描述 /37
- 1.39 带班组长职位描述 /38
- 1.40 综合维修工职位描述 /39
- 1.41 防损员职位描述 /40

第2章 物业管理日常工作细节描述..... /41

- 2.1 物业经理工作细节描述 /42

- 2.2 物资采购计划审批的工作细节描述 /42
- 2.3 物资采购人员的工作细节描述 /43
- 2.4 物资采购管理细节描述 /43
- 2.5 物资验收标准细节描述 /44
- 2.6 物资验收入库管理细节描述 /44
- 2.7 物资出库管理细节描述 /44
- 2.8 物资出库管理细节描述 /45
- 2.9 物资清查盘点管理细节描述 /45
- 2.10 物资清查盘点流程细节描述 /46
- 2.11 资产管理员工工作流程细节描述 /46
- 2.12 固定资产调拨工作流程细节描述 /47
- 2.13 固定资产领用、发放工作流程细节描述 /48
- 2.14 固定资产报废、报损工作流程细节描述 /48
- 2.15 固定资产清理盘点工作流程细节描述 /49
- 2.16 固定资产管理工作细节描述 /50
- 2.17 仓库管理员工工作流程细节描述 /50
- 2.18 二次照明申请项目细节描述 /51
- 2.19 仓库管理工作细节描述 /51
- 2.20 员工食堂卫生标准细节描述 /52
- 2.21 食堂管理员工工作细节描述 /53
- 2.22 生鲜处员工清洁卫生标准细节描述 /55
- 2.23 仓库清洁卫生标准细节描述 /57
- 2.24 卖场清洁卫生标准细节描述 /59
- 2.25 销售区域清洁卫生标准细节描述 /60
- 2.26 卫生清洁工作细节描述 /61
- 2.27 生产设备清洁卫生标准细节描述 /62
- 2.28 有害动物防治细节描述 /63

- 2.29 食品储存卫生标准细节描述 /64
- 2.30 避免交叉感染操作细节描述 /64
- 2.31 操作区域清洁卫生标准细节描述 /65
- 2.32 食品/非食品处员工清洁卫生标准细节描述 /66
- 2.33 维修领班工作细节描述 /66
- 2.34 检修电工工作细节描述 /67
- 2.35 维修工、空调工工作细节描述 /68
- 2.36 楼层维修泥瓦工、木工工作细节描述 /69
- 2.37 电梯维修工工作细节描述 /70
- 2.38 供配电设备维护保养细节描述 /71
- 2.39 配电室消防安全管理操作细节描述 /71
- 2.40 燃气安全使用细节描述 /72
- 2.41 电梯安全操作细节描述 /73
- 2.42 人字梯安全操作细节描述 /73
- 2.43 电气运行电工工作细节描述 /74
- 2.44 维修人员工作细节描述 /75
- 2.45 专变供电管理细节描述 /76
- 2.46 发电机组操作细节描述 /77
- 2.47 高压配电房操作细节描述 /78
- 2.48 低压配电房设备操作细节描述 /79
- 2.49 柴油发电机维护保养细节描述 /80
- 2.50 停转电处理细节描述 /81
- 2.51 商场卫生检查标准细节描述 /81
- 2.52 保洁领班工作细节描述 /83
- 2.53 保洁领班工作细节描述 /83
- 2.54 保洁员工作细节描述 /84
- 2.55 保洁员工作流程细节描述 /86

- 2.56 员工通道、就餐区清洁工作细节描述 /87
- 2.57 场外环境卫生要求细节描述 /88
- 2.58 冷库安全操作细节描述 /88
- 2.59 厨房设备安全操作细节描述 /89
- 2.60 洗手间环境卫生管理细节描述 /90
- 2.61 专柜柜台卫生管理细节描述 /90
- 2.62 更衣室清洁卫生管理细节描述 /91
- 2.63 办公场所环境卫生管理细节描述 /91
- 2.64 各工作场所的采光细节描述 /92
- 2.65 保安主管工作细节描述 /93
- 2.66 保安员职业道德规范描述 /93
- 2.67 保安员纪律管理细节描述 /94
- 2.68 保安员工作细节描述 /94
- 2.69 保安人员着装规范描述 /96
- 2.70 保安员交接班工作细节描述 /97
- 2.71 保安领班工作细节描述 /98
- 2.72 稽核工作细节描述 /99
- 2.73 防盗器报警处理细节描述 /100
- 2.74 突发保安事件处理细节描述 /101
- 2.75 偷窃事件处理细节描述 /101
- 2.76 拾物处理细节描述 /102
- 2.77 群殴事件处理细节描述 /103
- 2.78 迷童认领工作细节描述 /103
- 2.79 保安员勤务检查细节描述 /104
- 2.80 保安员备勤工作细节描述 /104
- 2.81 广场保安管理细节描述 /105
- 2.82 保安员礼仪规范描述 /106

- 2.83 开闭场管理细节描述 /106
- 2.84 对讲机使用细节描述 /107
- 2.85 夜班警卫工作细节描述 /108
- 2.86 收银台安全管理细节描述 /108
- 2.87 进出口处管理细节描述 /109
- 2.88 监控室保密管理细节描述 /110
- 2.89 突发事件处理细节描述 /110
- 2.90 意外伤害事件处理细节描述 /112
- 2.91 故意捣乱事件处理细节描述 /112
- 2.92 可疑爆炸物事件处理细节描述 /113
- 2.93 炸弹恐吓事件处理细节描述 /113
- 2.94 发现可疑物品事件处理细节描述 /114
- 2.95 自杀或企图自杀事件处理细节描述 /115
- 2.96 偷盗、抢劫事件处理细节描述 /115
- 2.97 发现可疑分子事件处理细节描述 /116
- 2.98 发现易燃、易爆物品事件处理细节描述 /117
- 2.99 发现打架事件处理细节描述 /117
- 2.100 恐吓勒索事件处理细节描述 /118
- 2.101 偷车事件处理细节描述 /118
- 2.102 跳楼事件处理细节描述 /119
- 2.103 噪音骚扰事件处理细节描述 /119
- 2.104 对不听从劝阻顾客处理细节描述 /120
- 2.105 酒醉者闹事事件处理细节描述 /121
- 2.106 突发精神病人事件处理细节描述 /121
- 2.107 禁烟区吸烟事件处理细节描述 /122
- 2.108 失物处理细节描述 /122
- 2.109 迷途人士处理细节描述 /122

- 2.110 屋内浸水处理细节描述 /123
- 2.111 病人处理细节描述 /123
- 2.112 狗咬伤人事件处理细节描述 /124
- 2.113 恶意损毁事件处理细节描述 /124
- 2.114 意外受伤事件处理细节描述 /125
- 2.115 冲闸事件处理细节描述 /125
- 2.116 骚乱事件处理细节描述 /126
- 2.117 示威或暴力事件处理细节描述 /126
- 2.118 匪徒抢劫收银台事件处理细节描述 /127
- 2.119 突发停电事件处理细节描述 /127
- 2.120 火（水）灾事件处理细节描述 /128
- 2.121 消防班长日常工作细节描述 /132
- 2.122 消防设备安全操作细节描述 /132
- 2.123 消防设施、安全标识管理细节描述 /134
- 2.124 消防安全检查操作细节描述 /135
- 2.125 仓库消防安全管理操作细节描述 /136
- 2.126 值班室消防安全管理操作细节描述 /137
- 2.127 商场灭火方法描述 /137
- 2.128 商场火灾逃生方法描述 /138
- 2.129 商场火灾危险性描述 /138
- 2.130 商场防火工作细节描述 /139
- 2.131 物业部人员编制工作细节描述 /140
- 2.132 物业部与相关部门间工作关系细节描述 /140
- 2.133 红外线报警设备安全操作细节描述 /142
- 2.134 监控设备安全操作细节描述 /142
- 2.135 对讲机安全操作细节描述 /143
- 2.136 电子防盗设备安全操作细节描述 /144

- 2.137 火灾报警处理细节描述 /144
- 2.138 物业员工行为规范细节描述 /145

第3章 物业管理常用制度描述 /147

- 3.1 物业管理工作制度描述 /148
- 3.2 物业管理检查制度描述 /148
- 3.3 物业管理回访制度描述 /149
- 3.4 物业员工培训制度描述 /149
- 3.5 物业员工考核制度描述 /150
- 3.6 办公区消防安全制度描述 /151
- 3.7 物资使用管理制度描述 /151
- 3.8 固定资产管理制度描述 /152
- 3.9 盆景保管制度描述 /155
- 3.10 运行班长交接班制度描述 /155
- 3.11 运行人员值班管理制度描述 /156
- 3.12 运行人员巡回检查制度描述 /156
- 3.13 强、弱电管理制度描述 /157
- 3.14 电气维修管理制度描述 /159
- 3.15 给排水维修管理制度描述 /160
- 3.16 柴油供油系统管理制度描述 /161
- 3.17 物业设备三级保养管理制度描述 /162
- 3.18 物业设备检修管理制度描述 /163
- 3.19 物业设备巡检制度描述 /164
- 3.20 变配电房设备巡检制度描述 /165
- 3.21 物业设备封存、启用管理制度描述 /167
- 3.22 物业工具管理制度描述 /167
- 3.23 电气火灾预防管理制度描述 /169

- 3.24 施工现场防火管理制度描述 /170
- 3.25 商场维修管理制度描述 /171
- 3.26 二次商装管理制度描述 /172
- 3.27 二次照明管理制度描述 /175
- 3.28 员工食堂管理制度描述 /176
- 3.29 商场消防管理制度描述 /177
- 3.30 商场治安管理制度描述 /181
- 3.31 赃款赃物管理制度描述 /182
- 3.32 保安员住宿管理制度描述 /183
- 3.33 保安员管理制度描述 /184
- 3.34 保安员转岗、顶岗管理制度描述 /185
- 3.35 内保人员便衣上岗制度描述 /185
- 3.36 监控室录像管理制度描述 /187
- 3.37 防盗工作日常管理制度描述 /187
- 3.38 财物失窃处理制度描述 /188
- 3.39 盗窃防范制度描述 /189
- 3.40 接报案制度描述 /189
- 3.41 商场钥匙管理制度描述 /190
- 3.42 防劫工作日常管理制度描述 /191
- 3.43 外广场车辆停放管理制度描述 /192
- 3.44 外广场安全保卫管理制度描述 /193
- 3.45 动用明火管理制度描述 /194
- 3.46 爆炸威胁管理制度描述 /194
- 3.47 防暴警铃管理制度描述 /196
- 3.48 消防器材管理制度描述 /197
- 3.49 消防设备管理制度描述 /198
- 3.50 警具管理制度描述 /199

- 3.51 物品报失管理制度描述 /200
- 3.52 监控室管理制度描述 /202
- 3.53 监控中心安全制度描述 /203
- 3.54 火警事件处理制度描述 /204
- 3.55 物品出入管理制度描述 /208
- 3.56 卖场防火制度描述 /209
- 3.57 配电室防火制度描述 /210
- 3.58 机房防火制度描述 /210
- 3.59 店内外装修防火施工安全管理制度描述 /211
- 3.60 动用明火管理制度描述 /212
- 3.61 公寓防火制度描述 /214
- 3.62 办公区防火制度描述 /214
- 3.63 小吃区消防安全制度描述 /215
- 3.64 燃气安全使用管理制度描述 /216
- 3.65 防火检查制度描述 /217
- 3.66 风灾、水灾、地震防护制度描述 /217

第4章 物业工作日常用表图例 /219

- 4.1 保洁巡查表 /220
- 4.2 保洁主管月度考核表 /220
- 4.3 保卫处员工扣分一览表 /221
- 4.4 低压配电柜的检查保养表 /222
- 4.5 高压配电柜的检查保养表 /223
- 4.6 变压器的检查保养表 /223
- 4.7 电房附属设施的检查保养表 /224
- 4.8 安全管理实施计划表 /224
- 4.9 用电安全检查表 /225

- 4.10 安全检查表 /226
- 4.11 工作安全改善通知单 /227
- 4.12 工作安全检查表 /227
- 4.13 危险工作安全同意书 /228
- 4.14 工伤报告单 /229
- 4.15 灭火器定期检查记录表 /229
- 4.16 清洁工作安排表 /230
- 4.17 清洁工作列表 /230
- 4.18 清洁工作值日表 /231
- 4.19 环境卫生检查表 /231
- 4.20 门店防损工作日查表 /232
- 4.21 卖场清洁卫生检核标准表 /234
- 4.22 谈话记录表 /235
- 4.23 场内作业申报单 /235
- 4.24 动火证登记表 /236
- 4.25 消防安全日查情况表 /237
- 4.26 闭场安全检查记录表 /238
- 4.27 清场、安全检查登记表 /238
- 4.28 接报案登记表 /239
- 4.29 物品携出/归还申请单 /239
- 4.30 安全卫生检查表 /240
- 4.31 防火查验表 /241
- 4.32 商场消防安全管理项目检查表 /241
- 4.33 消防安全设备检查记录表 /242
- 4.34 场地卫生检查标准表 /245
- 4.35 证明表 /246
- 4.36 员工防火责任区登记表 /246