

现代物业服务体系实操系列

物业服务流程 与工作标准指南

福田物业项目组 组织编写

全国百佳图书出版单位



化学工业出版社

现代物业服务体系实操系列

物业服务流程 与工作标准指南

福田物业项目组 组织编写



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书主要对物业管理与服务工作中应知应会的内容进行系统归纳和整理,涵盖了客户服务、秩序维护服务、工程维保服务、保洁服务、绿化服务等方面。本书强调实际操作技能与要求,对每项工作的业务流程、服务的规范与标准都进行了梳理、规范,尤其是明确各项服务人员的礼仪、礼节标准,使各项服务有章可循,使物业基层服务人员的整体素质和业务能力得以提升。

本书可作为物业公司基层培训的教材,物业公司也可运用本书内容,结合所管辖物业的实际情况,制定有本公司特色的物业服务工作标准。

图书在版编目(CIP)数据

物业服务流程与工作标准指南/福田物业项目组
组织编写. —北京:化学工业出版社, 2018.5

(现代物业服务体系实操系列)

ISBN 978-7-122-31742-1

I. ①物… II. ①福… III. ①物业管理-商业
服务 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第049789号

责任编辑:辛 田
责任校对:边 涛

文字编辑:冯国庆
装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:三河市延风印装有限公司

787mm×1092mm 1/16 印张12³/₄ 字数284千字 2018年5月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686)

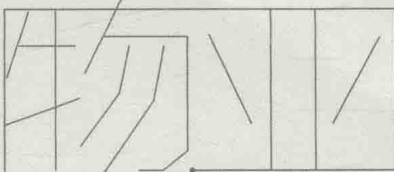
售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:48.00元

版权所有 违者必究



编委会主任：杨顺清

杨顺清，中国注册物业管理师，深圳市政府采购评审专家。深圳市福田物业发展有限公司董事长，曾供职西南科技大学、TCL集团，1996年入职深圳市福田物业发展有限公司。在长期的工作中积累了丰富的管理经验和专业知识，也为物业行业的发展做出了积极的贡献。

编委会副主任：徐昕 张海雷

徐昕，MBA硕士，经济师，物业行业创优考评专家。深圳市福田物业发展有限公司总裁，1996年开始从事物业管理工作，具有丰富的管理经验和专业知识。著有《物业服务企业总体管控》《物业管理ISO9002质量管理体系与管理实务》等图书。



张海雷，物业管理师、工程师。深圳市政府采购评审专家，深圳市建设工程交易中心物业管理评审专家。现任深圳市福田物业发展有限公司董事、副总裁。荣获深圳市首届物业管理金管家大赛“金管家”称号，熟悉物业服务企业的整体运营。著有《物业公司全程运作实用工具大全》《现代物业管理：物业公司规范化管理全案》《物业管理与服务158个怎么办》。



“现代物业服务体系实操系列”

编委会

主 任 杨顺清

副主任 徐 昕 张海雷

委 员	杨顺清	戴腾金	王德裕	李文秀	赵 璟
	黄晓燕	徐 昕	吴学超	于少恩	唐军华
	刘伟东	易亚楠	张海雷	白石琦	周胜连
	唐 静	陈 燕	汪生全	喻轶伟	夏昌俊
	邵小云	匡仲满	滕宝红		

鸣谢以下机构：

深圳市天福消防工程有限公司

深圳市福业电梯有限公司

深圳市天源环境技术有限公司

深圳市科海置业有限公司

深圳市科海楼宇智能化科技有限公司

安徽福业保安服务有限公司

前言 Foreword

国家统计局公布的数据显示，全国10多万家物业管理企业中，97.3%均为中小企业，它们服务的物业市场规模达到50%，服务全国60%以上的业主。

当前，物业企业的外部环境也正在发生重要变化，这些变化包括劳动力供给持续短缺、经营成本持续普涨、劳动法令法规日趋完善、物业服务业务边界不断扩充、客户对服务精细化和专业化的要求不断提高、服务外包规模逐步扩大、城镇化带来史无前例的市场拓展空间等。

中小物业企业因为这些变化，面临较大的发展困难。业主因物业服务不满而导致的社区重大矛盾纠纷，60%以上发生在中小物业企业身上。

占行业总数95%以上的中小物业企业，在互联网创业这个“大风口”下，面临着前所未有的困惑。不少物业企业由于人力成本逐年提高而物管收费却维持多年不变，因而导致大幅亏损。有的中小物业企业刚刚做出一点品牌，就被兼并收购；有的中小物业企业选择转型创业，但却面临大型物业企业的竞争，频频丢失项目。

为了推动我国物业服务与管理的发展，住房和城乡建设部印发了《住房城乡建设事业“十三五”规划纲要》，纲要涉及物业管理方面的内容，其中重要的一点是要促进物业服务业发展。以推行新型城镇化战略为契机，进一步扩大物业管理覆盖面，提高物业服务水平，促进物业管理区域协调和城乡统筹发展。健全物业服务市场机制，完善价格机制，改进税收政策，优化物业服务标准，强化诚信体系建设。建立物业服务保障机制，加强业主大会制度建设，建立矛盾纠纷多元调处机制，构建居住小区综合治理体系。完善住宅专项维修资金制度，简化使用流程，提高使用效率，提升增值收益。转变物业服务发展方

式，创新商业模式，提升物业服务智能化、网络化水平，构建兼具生活性与生产性双重特征的现代物业服务体系。

物业企业应结合纲要精神，创新性地促进物业发展。首先，实施社区共享经济。其次，实施“互联网+”服务。作为转型中的物业服务企业，当然要考虑如何运用互联网技术以及与互联网融合的问题。借助互联网发展起来的智慧社区、设备远程监控、智慧停车系统等，它们带来的不仅仅是业务工作的效率提高，而且直接改变了人们对产品和服务的体验方式，改变了与用户的服务和联络方式，颠覆了现有的管理方式和商业模式。

做好基础物业服务，提高业主的满意度，就必须通过科技手段提升专业化水平，实现物业服务效率的最大化，并通过资源整合提供更个性化、多样化的社区服务——这应该成为企业转型升级的根本所在。

基于此，我们开发了“现代物业服务体系实操系列”图书，包括《物业服务沟通与投诉解决指南》《物业保洁服务与绿化养护指南》《物业服务流程与工作标准指南》《物业岗位设置与管理制度全案》《物业网络管理与安防设施指南》《物业治安·消防·车辆安全与应急防范》六册。全书主要从实操的角度，对于物业管理与服务工作中应知应会的内容进行系统的归纳和整理，同时，书中提供了大量的案例和范本供读者参考使用。

本书由福田物业项目组组织编写，在编写过程中，获得了一线物业管理人、物业管理行业协会的帮助和支持，全书由滕宝红审核完成。在此对大家付出的努力表示感谢！

由于笔者水平有限，书中不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

第一章 客户服务

01

001

第一节 小区物业客服业务流程	002
一、客户服务前台入住办理流程	002
二、客户服务前台装修备案办理流程	003
三、装修进场手续办理流程	003
四、客户信息处理流程	004
五、装修完工验收退款流程	005
六、客户咨询服务程序	005
七、客户请修服务流程	006
第二节 商业物业客服业务流程	007
一、交楼、进驻流程	007
二、业户办理迁入流程	008
三、业户办理公司水牌制作流程	008
四、业户办理《大厦出入证》流程	009
五、业户办理搬离大厦流程（一）	009
六、业户办理搬离大厦流程（二）	010
七、业户办理物品放行流程	010
八、业户办理货梯专用流程	011

九、二次装修程序流程	012
十、施工人员出入证办理流程	013
十一、装修单元办理临时用电流程	014
十二、业户办理临时动火流程	014
十三、施工单位办理非办公时间加班流程	015
十四、业户办理室内设施报修流程	015
十五、业户办理代上锁、开锁的操作流程	016
十六、业户办理非办公时间加班流程	016
十七、业户办理借用手推车的流程	017
十八、装修垃圾清运监控流程	017
十九、业户办理借用雨伞的流程	018
二十、业户办理统一收购废品流程	018
二十一、办理非办公时间来访/加班登记流程	018
二十二、《工程维修单》工作流程	019
第三节 客户服务规范与标准	020
一、客服人员行为标准	020
二、客户咨询服务标准	023
三、客户请修服务标准	025
四、客户搬出/入放行条办理服务标准	028
五、拖欠费用催缴服务标准	029
六、车位租赁办理服务标准	032
七、向总经理投诉的接待预约服务标准	033
八、办理用户公司水牌制作服务标准	034
九、为业主（用户）出具场地证明服务标准	035
十、用户租借会议室的手续办理服务标准	036
十一、住户IC卡的业务办理服务标准	037
十二、办理专用货梯手续服务标准	037
十三、拾遗或用户失物认领手续办理服务标准	039

十四、客户意见征询服务标准	040
十五、客户回访服务标准	041
十六、客户资料登记、管理服务标准	043
十七、公告、通知类文书的发布与写作	045

第二章 秩序维护服务

049

第一节 秩序维护服务流程	050
一、大堂岗岗位工作流程	050
二、巡视岗岗位工作流程	051
三、外围岗岗位工作流程	051
四、监控岗岗位工作流程	052
五、消控室岗位工作流程	053
六、物品搬入搬出的管理程序	054
七、作业人员出入管理流程	055
八、业主（用户）临时存放物品处理流程	055
九、邮件/报刊收发管理流程	056
十、发现电梯因故障困人救援流程	057
十一、巡逻工作流程	058
十二、车场岗秩序维护员一日工作流程	059
十三、车辆冲卡处置流程	060
十四、发现可疑人员开车出车场的处理流程	061
十五、无卡车辆外出车场处置流程	062
十六、停放车辆发现异常情况的处置流程	063
十七、突发事件处理流程	064

第二节 秩序维护服务规范与标准	064
一、秩序维护服务质量要求	064
二、秩序维护员行为规范	068
三、秩序维护员执勤文明礼貌用语	070
四、秩序维护员在岗工作标准	074
五、门口岗秩序维护服务标准	075
六、大堂岗秩序维护服务标准	077
七、巡逻服务标准	080
八、监控服务标准	085
九、车辆道口岗秩序维护服务标准	087
十、车场岗秩序维护服务标准	090
十一、小区内交通管理标准	095
十二、突发事件处理标准	097

第三章 工程维保服务

03

107

第一节 工程维保服务流程	108
一、维修服务工作流程	108
二、设备保养流程	108
三、设备巡查流程	109
四、公共设施维修程序	110
五、紧急故障处理工作流程	111
六、设备故障维修工作流程	111
七、房屋本体设施修缮流程	112
八、物业装修管理流程	112

九、入户服务流程	113
第二节 工程维保服务规范与标准	113
一、共用设施巡视检修服务规范与标准	113
二、房屋装饰装修管理规范与标准	120
三、房屋维修服务规范与标准	122
四、供（停）电管理规范与标准	142
五、给排水设备（设施）维保服务	144
六、供（停）水服务规范与标准	147
七、电梯维保服务规范与标准	149

第四章 保洁服务

04

152

第一节 保洁服务流程	153
一、室内保洁工作流程	153
二、室外保洁工作流程	153
三、消杀工作管理流程	154
四、保洁消杀外包控制流程	154
第二节 保洁绿化服务规范与标准	155
一、服务要求	155
二、保洁员礼仪礼节规范	158
三、室外公共区域清洁作业标准	159
四、垃圾收集与处理标准	166
五、卫生消杀服务标准	167
六、特殊环境清洁作业标准	169

第一节 绿化服务流程	173
一、绿化管理流程	173
二、绿化员工作流程	174
三、绿化领班工作流程	176
四、园林主管工作流程	178
第二节 绿化服务规范与标准	180
一、绿化人员礼仪礼节规范	180
二、绿化养护要求	180
三、绿化日常养护方法及要求	184
四、绿化员日常工作程序	188
五、绿化标识档案管理	189
六、绿化服务作业标准	189

二、客户服务中心受理报修服务办理流程

1. 客户报修或报修电话接听、登记

2. 客户报修或报修电话接听、登记

3. 客户报修或报修电话接听、登记

现代物业服务体系
实操系列

物业工作流程与工作标准指南

第一章

客户服务



4. 客户报修或报修电话接听、登记

5. 客户报修或报修电话接听、登记

6. 客户报修或报修电话接听、登记

7. 客户报修或报修电话接听、登记

8. 客户报修或报修电话接听、登记

9. 客户报修或报修电话接听、登记

10. 客户报修或报修电话接听、登记

11. 客户报修或报修电话接听、登记

12. 客户报修或报修电话接听、登记

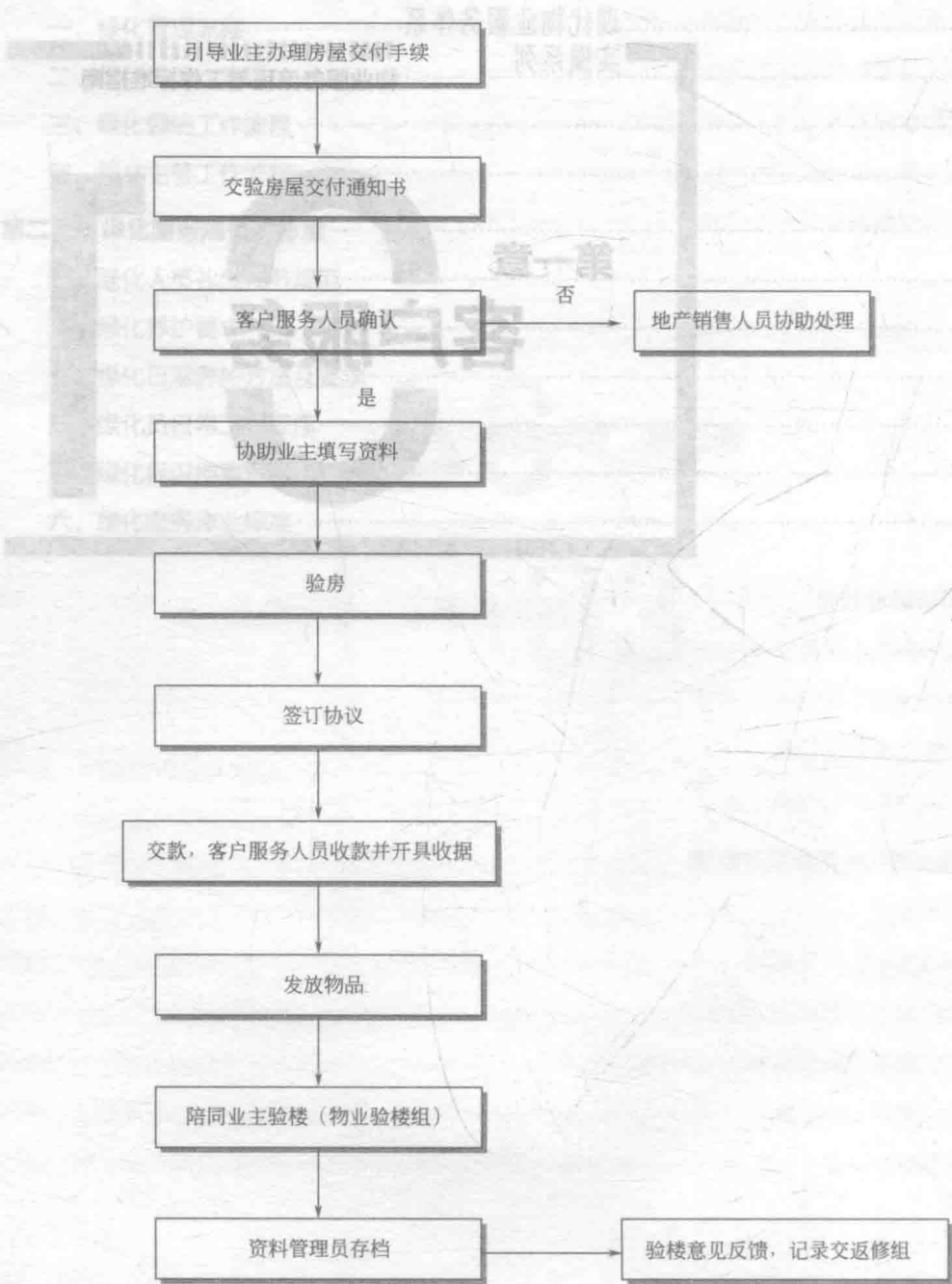
13. 客户报修或报修电话接听、登记

14. 客户报修或报修电话接听、登记

15. 客户报修或报修电话接听、登记

第一节 小区物业客服业务流程

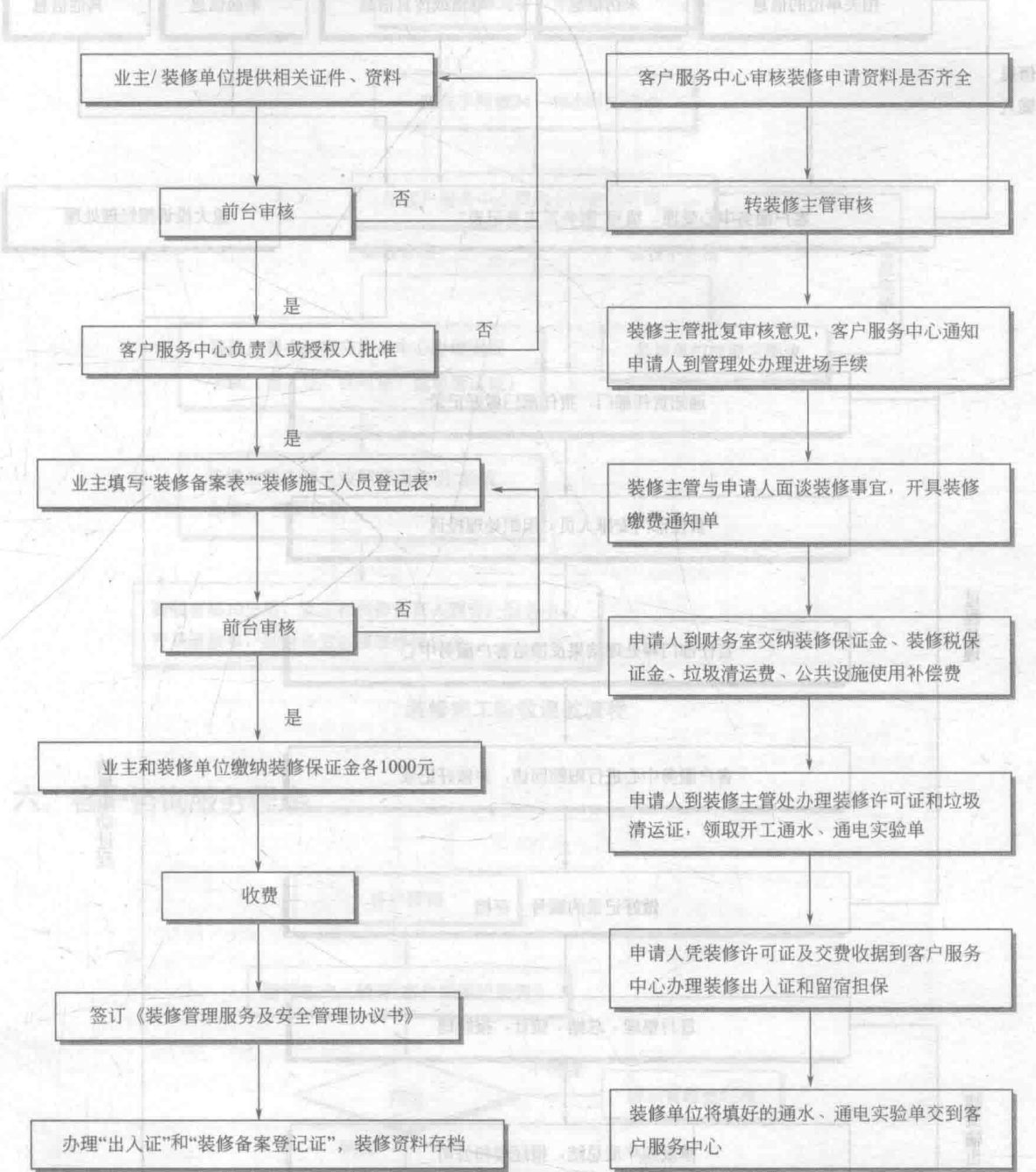
一、客户服务前台入住办理流程



客户服务前台入住办理流程

二、客户服务前台装修备案办理流程

三、装修进场手续办理流程

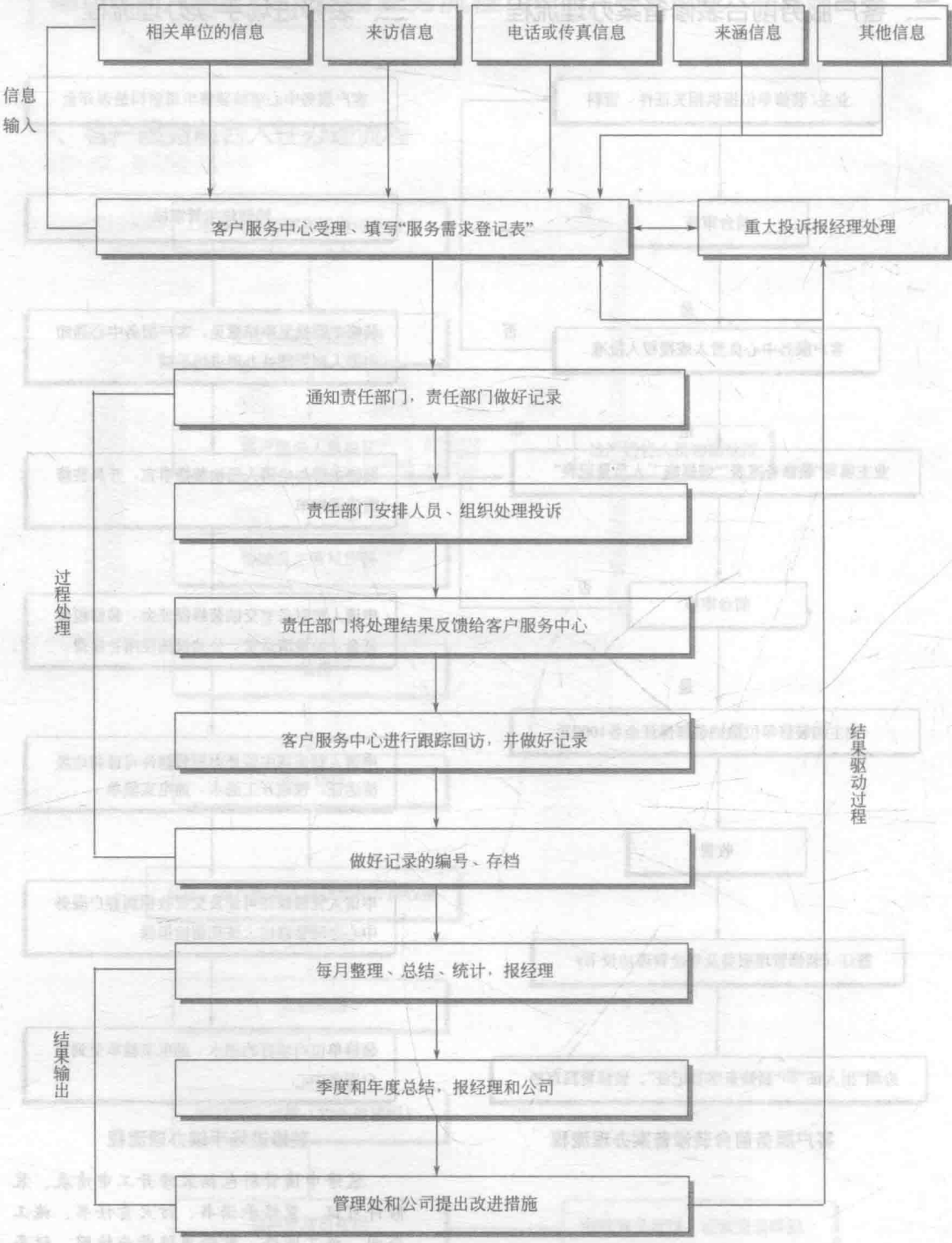


客户服务前台装修备案办理流程

装修进场手续办理流程

装修申请资料包括装修开工申请表、装修许可证、装修承诺书、防火责任书、施工合同、施工图纸、装修单位营业执照、税务登记证、承建资格证书

四、客户信息处理流程



客户信息处理流程