



职业技能培训专用教材

温暖工程推荐用书

项目总监：李岩伶

物业管理

职业教育研究中心 编著

适用于

- ◎ 农村劳动力转移就业培训
- ◎ 农村实用人才培养
- ◎ 就业、再就业岗前培训
- ◎ 新农村建设“农家书屋”配书



华文出版社

职业技能培训专用教材
温暖工程推荐用书

物业管理

职业教育研究中心 编著

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理 / 职业教育研究中心编著. —北京: 华文出版社,
2007. 7

职业技能培训专用教材. 温暖工程推荐用书

ISBN 978 - 7 - 5075 - 2185 - 6

I. 物… II. 职… III. 物业管理—技术培训—教材
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 107131 号

华文出版社出版

(邮编 100055 北京市宣武区广安门外大街 305 号 8 区 2 号楼)

网址实名: 华文出版社

电子信箱: hwbs@263.net

电话: 010—58336261 58336270

新华书店经销

济南石茂印务有限公司印刷

880 × 1230 32 开 3.5 印张 94 千字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

*

定价 7.00 元

前 言

温家宝总理在 2007 年“两会”的政府工作报告中指出：“要把发展职业教育放在更加突出的位置，使教育真正成为全社会的教育，这是一项重大变革和历史任务。”并且指出要“加强农村劳动力培训，提高农民科学种养技术水平和转移就业能力，培养造就新型农民”。目前，我国农村劳动力转移培训工程正在积极展开，这既是建设社会主义新农村的需要，也是发展我国社会经济的必要要求。

据有关资料统计，我国自 1981 年成立第一家物业管理公司以来，全国物业管理企业已有 2 万多家，从业人员达到 200 多万人。作为一种新的“朝阳产业”，物业管理已在社会化分工中被逐步认同。

在本书编写过程中，编者力求突出职业培训的实践性和针对性，内容精练，语言通俗易懂，图文并茂，并加入适量典型案例，可使学习者在较短的时间内掌握一门实际技能，达到上岗要求，尽快实现就业。

本书全面介绍了物业管理的基本常识与操作流程，主要包括物业管理服务人员服务、物业安全保卫服务、物业保洁服务、物业工程维修服务、物业环境绿化服务、物业租赁服务等内容。

本教材主要是针对农村劳动力转移培训、农村实用人才培养以及就业、再就业岗前培训而编写的，也可作为新农村建设“农家书屋”的配书。

限于编者水平，书中难免存在不足之处，敬请读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 物业管理服务人员服务	1
一、仪容、仪表及礼仪	1
二、物业管理服务人员的岗位职责	2
三、入住管理	5
四、物业装修管理	8
五、业主的信息处理	13
六、档案的管理	17
本章思考和练习	18
第二章 物业安全保卫服务	19
一、安全保卫人员的素质要求	19
二、安全保卫工作的制度和岗位职责	20
三、保安员处理问题的方法	25
四、物业消防安全	30
五、车辆管理	37
本章思考和练习	38
第三章 物业保洁服务	39
一、物业保洁员的岗位职责	39
二、物业保洁服务的程序	40
三、常见影响清洁的情况及处理方法	46
本章思考和练习	49

第四章 物业工程维修服务	50
一、工程维修人员的岗位职责	50
二、物业维修服务操作规范	54
三、物业设备维修保养规程	60
四、报修管理流程	69
本章思考和练习	72
第五章 物业环境绿化服务	74
一、绿化人员的岗位职责	74
二、环境绿化常识	76
三、绿化机具的使用	84
本章思考和练习	88
第六章 物业租赁服务	89
一、物业租赁的概念	89
二、物业租赁的分类	90
三、物业租赁的流程	91
本章思考和练习	94
附录:物业管理条例	95

第一章 物业管理服务人员服务

一、仪容、仪表及礼仪

(一) 仪容、仪表

- (1) 头发清洁,梳理整齐,不染发,男同志不留胡须。
- (2) 双手清洁,不染指甲,不留长指甲。
- (3) 工作时间应着工装。工装应干净、整洁,打领带、领花,不得露胸或光脚穿鞋上岗。
- (4) 佩戴工号卡上岗,不得佩戴规定以外的任何饰物。女同志应化淡妆,头发应扎起。
- (5) 工作时应做到走路轻,说话轻,动作快。
- 【特别提示】**不得在物业管理区域内快速奔跑。
- (6) 在物业管理区域内集体出行时,应排队,每排3人以内,不得扎堆。
- (7) 与别人交谈,姿势要端正,不得叉腰抱胸,或将手放入兜内。
- (8) 工作时间不得聊天,说粗话,串岗。
- (9) 工作中发生矛盾,不得在业主面前争吵,应妥善解决矛盾。
- (10) 在业主面前,不得吃零食,不要有挖耳朵、抠鼻子等不雅动作。



(二) 礼仪

(1) 举止大方文雅,姿态端正,保持热情、温和的态度,遇到业主主动打招呼。

(2) 运用礼貌用语,如“你好”、“欢迎”、“谢谢”、“请稍等”、“打扰您一下”等。

(3) 称呼得当,如“先生”、“小姐”、“夫人”、“女士”、“太太”等,不得用“嘿”、“你”等不礼貌用语。

(4) 讲普通话,用语亲切,音量适度,语言简洁,吐字清楚。

(5) 同业主谈话时,要与业主保持 1 米左右的距离,用眼睛看其眼睛与鼻梁的部分,耐心听取意见或建议。

(6) 对业主提出的无法做到的事情,应说“对不起”,并表示歉意。

【特别提示】礼貌用语应恰到好处,注意不要热情过头。

(三) 接电话

(1) 所有来电,务必在铃响 3 声之内接听。

(2) 听电话先以“您好,××(部门)”应答。

(3) 通话中途若与他人交谈,应用另一只手将听筒捂住。

(4) 通话应简洁明了,不要长时间占用线路。

(5) 不得用公司电话聊天或处理私人事务。

【特别提示】业主打来的每一个电话,都必须做好电话记录。

二、物业管理人员的岗位职责

(一) 物业客服部经理的岗位职责

(1) 日常管理。

(2) 参与公司项目的营销决策,参与总体营销策划的制定。

(3) 根据公司制订的总体营销计划,制定并实施项目各阶段性营



销计划,完成公司的租赁指标。

(4)参与物业广告宣传方案与物业广告实施计划的决策,负责监督广告方案的实施及信息反馈。

(5)制定本部门的工作规程并负责实施和监督。

(6)洽谈、制定以及签订实施有关租赁合同。

(7)对员工进行培训和指导,并定期对员工进行考核、评估。

(8)负责客户资源的管理与开发。

(9)完成总经理安排的其他工作。

(二)物业客服主管的岗位职责

(1)收取和审阅每天的投诉记录、巡查报告及管理日志,并跟进处理。

(2)定期对清洁、绿化、消杀等外包工作进行监察协调,审核各项清洁、绿化工作计划及实施方案,并定期组织对清洁、绿化等外包方进行服务质量评价。

(3)制定本部门的规章制度及员工守则,编制及安排各级员工值班表,并负责对本部门员工的工作做出安排,进行指导、监督及考核。

(4)接受和处理业主(住户)投诉,并予以记录,对违章操作或行为应及时制止或按规定处理,重要事件要向管理处主任报告。

(5)准时安排客服管理员向业主(住户)派发各种费用的交费通知单,并督促下属及时收缴各项物业管理费及其他费用,统计各项费用的收缴率并向主任汇报。

(6)跟进处理突发事件。

(7)编写部门管理月(年)报告。

(8)熟悉管理处各项管理制度、收费标准、客户情况及辖区规划、各类房屋、公共设施的分布、机构和安全检查要求,掌握各类管线的走向、位置和分布情况。

(9)定期组织收集、整理、归档管理处各类档案及运行记录等,确保存档记录资料的齐全和有效。



物业管理

(10) 定期对服务质量进行统计、分析,并提出整改方案。

(11) 负责本部门员工的日常培训工作,制订培训计划,并报管理处上级领导审批后实施。

(12) 协助工程维修部组织辖区内房屋建筑、设施、设备的大、中、小修及更新工作和业主(住户)的装修审核、监督。

(13) 组织策划开展小区各种社区文化活动及宣传工作,丰富社区文化生活。

(三) 物业客服管理员的岗位职责

(1) 协助办公室主任具体组织实施质量管理体系运行的各项服务质量监督、考评、管理工作。

(2) 具体负责办公室的日常工作,确保质量管理体系在本部门的正常运行。

(3) 了解国家有关法律法规的最新动态,向公司领导及时汇报并组织落实工作。

(4) 负责对文件和质量记录的归档管理。

(5) 负责对常规合同的管理,监督管理公司档案。

(6) 负责处理业主(住户)的投诉,并将情况总结上报上级领导。

(7) 完成上级领导交办的其他工作。

【案例】某物业公司物业管理员小赵在日常巡查中发现,在消防通道内堆放着业主的杂物,小赵心想:这是业主的家门口,放些东西不会碍事。便走开了。

【点评】业主将杂物堆放在公共区域内,不仅损害了全体业主的利益,而且还对楼内环境造成影响,更重要的是,如果出现火灾等重大险情,就会发生危险。所以,小赵应立即告知业主堆放杂物的危害性,并请其及时清理。



三、入住管理

入住是指业主收到书面入住通知,并办理完相应手续。业主收到入住通知1个月内未办理入住手续的,视为未入住。

(一)准备入住资料

(1)根据物业区域的实际情况编写和印制《业主公约》《住户手册》《服务指南》《消防安全责任书》和《入住通知书》。

(2)《入住通知书》的内容要写明物业管理服务中心要业主办理入住手续时应带齐的资料、证件及交纳的费用明细,并附简明扼要的人住流程等。

(3)印刷《〈业主证〉领用登记表》《装修申请表》《装修手册》《住宅使用说明书》《住宅质量保证书》和《钥匙领用登记表》,以及开发公司提供的《业主入住验房表》《业主家庭情况登记表》《供暖协议书》和《入住登记表》等入住表格。

(二)办理入住

1. 发出入住通知

(1)物业公司依据预定的入住时间,及时向业主发出入住通知。业主收到入住通知后,应在规定的时间内带齐有关证件和资料到管理处办理入住手续。

(2)如果在规定期限的前3天内,业主尚未办理入住手续的,物业管理应再次发函或致电通知;超过规定期限未办理入住手续的,物业管理应将情况向管理处经理汇报决定是否登报催办。

2. 验证

物业管理在业主前来办理入住手续时,应首先对以下证件进行检查:

(1)《购房合同》原件。



- (2) 办理入住的流程单。
- (3) 业主的身份证原件。
- (4) 单位购房的,须检查其单位营业执照副本。
- (5) 委托他人办理的,须检查业主的委托书。

3. 存档

物业管理员应将业主的资料归档保存。

(1) 物业管理员将《购房合同》原件、业主及家庭成员的身份证原件、单位营业执照副本返还业主,证件复印件及业主委托书存入业主档案。

(2) 将业主提供的照片贴在《业主家庭情况登记表》内。

4. 签署《业主公约》《消防安全责任书》《物业管理协议》《供暖协议书》等文件

(1) 物业管理员将《业主公约》《消防安全责任书》《物业管理协议》和《供暖协议书》(一式两份)交给业主并请业主详细阅读。

(2) 请业主签署《业主公约》《消防安全责任书》《物业管理协议》《供暖协议书》。

(3) 物业管理员将签署后的《业主公约》《消防安全责任书》《物业管理协议》和《供暖协议书》一份存入业主档案,另一份随其他资料交业主保存。

5. 发放资料

物业管理员将以下资料发给业主保存,并要求业主在《资料领取清单》上签名。

- (1) 《住户手册》。
- (2) 《服务指南》。
- (3) 签署后的《业主公约》。
- (4) 签署后的《消防安全责任书》。
- (5) 《住宅使用说明书》。
- (6) 《装修手册》。
- (7) 《住宅质量保证书》。



6. 交纳入住费用

物业管理员指引业主到财务窗口交纳入住费用,财务部门根据收款项目开具收款收据。一般情况下,入住费用包括以下项目:

- (1)有线电视初装费:属代收代缴费用。
- (2)物业服务费:以物业公司与业主交接房之日起计算服务费。

7. 验房收楼

(1)物业管理员在业主交完入住费用后带业主验收房屋,并请业主将房屋存在的问题填入《业主入住验房表》中。

(2)房屋经验收合格的,管理员应请业主在《业主入住验房表》中签字确认。

(3)验收中发现问题,业主要求在其搬入前或在其二次装修前维修的,物业管理服务中心应通知开发公司在一定期限内给予解决,并将整改结果通知管理处。

【特别提示】开发公司整改完毕后,管理处应将整改情况反馈给业主,并告知具体的再验收时间,若二次验收不合格的,由管理处经理进行跟进。

8. 开通水电

(1)物业管理员请业主一起将水电表读数抄录在《业主入住验房表》中,并由双方签字确认。

(2)通知设备部开通该业主房屋的水电。

9. 发放钥匙

(1)业主收楼无问题的,物业管理员应将业主房屋钥匙全部交给业主。

(2)业主收楼有问题的,物业管理员在将钥匙交给业主的同时,应留下一把大门钥匙在管理处,以供维修时使用。

(3)业主在领取钥匙时,物业管理员应要求业主在《钥匙领用表》内签名确认。



四、物业装修管理

业主在收楼后有权对自己所购物业进行装修,但装修必须在规定范围内进行。业主在装修前必须向物业管理企业进行申请登记,填写《业主装修申请表》,领取《装修管理规定》,根据约定在申请表上签字,缴纳装修管理押金及保证金,经批准后方可动工。业主在装修完成以后,物业管理服务中心应组织验收,合格后即退还装修押金及保证金。

(一) 业主装修申请

(1) 业主在装修前应向物业管理公司进行装修申请登记,如实填写装修施工内容,并注明委托的施工单位及进场人数。

(2) 业主、施工队及物业管理服务中心三方应在《装修管理手册》上签字盖章,并留下相关的联系信息及施工单位的资质证明。

(二) 装修管理规定

1. 报批程序

(1) 业主应提前 5 天向物业辖区管理处申报。

(2) 详细、如实填写《装修申请表》。

(3) 装修施工队应到管理处签订《装修工程治安责任书》及《装修施工保证书》。

(4) 提交装修工人身份证及两张一寸免冠照片,物业公司发放装修施工人员临时出入证。

(5) 发放装修《施工许可证》。

(6) 按照有关规定配备足够的灭火器材(每 50m² 需配备两个 5 千克的灭火器。)

(7) 经物业管理公司工程部审核同意后,方可进行装修施工。



2. 装修管理要求

(1) 不得拆改原房屋的墙、柱、梁、楼板等主体结构部件。

(2) 不得凿穿地面和房顶的水泥层。

(3) 不得封闭前阳台,不得改动外门窗,不得改变住宅外立面,保持房屋外观的美观、统一。

(4) 装修垃圾必须及时清运,倾倒在指定的地点,严禁向窗外、阳台外、楼梯、过道、天台等公共场所抛撒、堆放。

(5) 严禁将垃圾倒入下水管道或将生活污水由雨水管道排出。

(6) 空调应安装在指定的位置,以保持外观统一、协调。

【特别提示】空调出水必须接回阳台内或室内。

(7) 装修施工应安排在上午 8:30 ~ 12:00 和下午 14:00 ~ 18:00 内进行,周六、日禁止有噪音施工,以免影响他人休息。

(8) 高层住户装修不得使用载人电梯装运建材、木料、工具等物品。

(9) 需封闭后阳台的,必须申报管理处,经管理处同意后方可施工。

(10) 施工人员应将临时出入证佩戴在前胸,并在指定的区域内活动。

(11) 未经管理处同意,不得随意改动水、电管线走向,不得损坏房屋原有节能设施,以免降低节能效果。

(12) 不得将临平台的阳台、窗户改装门。

(13) 不得拆改供暖管道和设施。

(14) 不得将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房等。

(15) 其他影响建筑结构和使用安全的行为。

【案例】李先生被隔壁邻居的装修吵得无法休息,便打电话到物业服务中心,要求服务中心解决此事。物业管理服务中心接到投诉后,立即派人赶到现场,并告知施工负责人及施工人员要注意邻居生活,文明施工。3天后,陈先生同样投诉该户装修噪音扰民,要求物业管理服务中心解决此事,管理服务中心解释该装修户的业主要赶



工,已告知多次,请陈先生谅解。

【点评】业主装修影响邻居休息,物业管理公司应立即进行协调与制止。在业主装修期间,物业管理公司可采取下列办法来避免装修干扰:首先,在业主提出装修申请时,履行重点事宜告知义务。其次,在装修前,可发通知让已入住本楼的业主做好思想准备或采取一定的防范措施。最后,物业管理服务中心要加强监管,及时听取其他业主的意见,对违反装修管理规定的施工人员进行相应的教育或处罚。

3. 监督管理

(1)物业管理服务中心在装修期间安排管理员、装修监理、保安员对业主所装修的房屋及其施工人员进行检查,对违规的行为及时制止,并在《装修巡查记录表》上进行登记。

(2)若违规情节严重,管理服务中心可及时处理,并通知业主及施工负责人。

4. 现场管理

(1)进场前,装修单位将装修图纸、装修方案交物业管理中心存档。

(2)进场前,装修单位告知物业管理服务中心装修范围、装修进度、装修时间、装修人员人数、使用工具等详细资料。

(3)进场后,装修管理员对装修材料对照报批用料清单进行核对。

(4)进场后,装修管理员每天必须到现场进行监督检查,具体工作内容见日常检查部分。

(5)进场后,装修管理员可以帮助协调相关部门的配合工作。

(6)仔细核查施工现场,提醒装修单位进行分项或整体装修验收。

(7)如发现严重安全隐患,必须马上停工,问题解决后再继续施工。



5. 日常检查

(1) 装修安全检查。应对现场的安全装修状况进行检查,包括装修现场的安全措施,装修人员的安全操作,装修组织的安全性等。

(2) 装修部位和内容检查。按照装修图纸的内容,确定需要在检查中注意的装修部位;涉及结构、公共设施、隐蔽部位等要特别注意;新增加的隔断、吊顶、地面等;埋设的管线、线槽、设备盒等;防水及避水试验;数据及通信网线的屏蔽等。检查内容包括装修采用的材料的安全、清洁、环保等性能;装修时产生对环境有影响的噪音、污染等项目;装修中是否对现有结构和设备设施产生不良影响;各专业设计内容的装修质量;需验收分项施工验收情况。

6. 装修验收

(1) 申请验收。装修单位在分项装修或装修完毕后,须向物业管理中心申请验收,填写《竣工验收申请表》,提交装修施工竣工图纸。

(2) 分项验收。当空调、消防、强电、防水装修完毕后须进行装修验收,填写《装修验收单》。

(3) 在装修结束后验收。验收内容包括是否按照图纸装修,新增加部分与原有系统的衔接是否正确,新增加部分是否对原有部分产生不良影响,新增加部分是否给以后的管理带来不利因素。

(4) 验收结束。验收结束时发出《竣工验收报告》,办理装修施工押金的返还以及办理施工人员临时出入证的返还。

7. 押金及保证金

(1) 业主装修前装修公司应向管理处交纳一定的装修保证金及装修垃圾清运费。

(2) 装修施工队在办理临时出入证时,须向管理处交付一定的押金及工本费。

(3) 装修施工结束后,由管理处派管理员及工程部维修人员对装修工程进行检查,并在《装修竣工验收表》上进行记录。如无违反本规定及物业辖区其他管理规定的行为,没有对他人财产和公共场地、设施、设备等造成损害的,管理处将如数退还押金和保证金。

