



企事业单位

物业管理 **服** **务**

实用手册

🦋 北京中机实烨科技有限公司 组 编
🦋 孙增旗 张立波 马建 等编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

企事业单位物业管理 服务实用手册

北京中机实烨科技有限公司

组编

孙增旗 张立波 马 建 杜忠礼

卢春英 王德景 王 辉 张 炬 编著

何晓晶 王新新 张成玉 毕连福



机械工业出版社

本手册共十二章，主要内容依次是：物业管理服务合同、物业管理服务方案、物业档案管理、客户服务、质量检查、应急预案、房屋及设施设备维修养护、公共秩序维护、保洁服务、绿化管理、装饰装修管理服务、集体（单身）宿舍管理服务。

本手册的突出特点体现在以下两个方面：

一是本手册实用、全面，行业服务等级规范或服务标准中所涉及的常规内容都已包括，可以满足企事业单位办公区、住宅区一般物业管理服务项目的需要，不必再增加更多的制度和表格。

二是本手册配套光盘中有 Word 格式可用于下载的部分电子文本，而且是 A4 版面，以便于用户在实际工作中直接引用、对比、查找、下载打印相关表格，可节省大量时间。

本手册主要适合企事业单位分管物业（后勤）的领导以及直接从事物业管理服务的各级管理人员和专业公司使用，也可供大专院校相关专业的师生参考。

图书在版编目(CIP)数据

企事业单位物业管理服务实用手册/孙增旗等编著. —北京：机械工业出版社，2012. 11

ISBN 978 - 7 - 111 - 40071 - 4

I. ①企… II. ①孙… III. ①物业管理—商业服务—手册
IV. ①F293.33 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 243675 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：季顺利 责任编辑：季顺利

版式设计：霍永明 责任校对：薛娜

封面设计：陈沛 责任印制：张楠

北京圣夫亚美印刷有限公司印刷

2013 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷

184mm × 260mm · 24.5 印张 · 531 千字

标准书号：ISBN 978 - 7 - 111 - 40071 - 4

ISBN 978 - 7 - 89433 - 203 - 5（光盘）

定价：66.00 元（含 1CD）

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

策划编辑：(010)88379082

电话服务

网络服务

社服务中心：(010)88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010)68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010)88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

序

我们如何做好后勤物业服务工作？我想这是目前我国数以百万计的行政机关、企事业单位的后勤管理部门普遍面临的一个困惑。北京中机实烨科技有限公司编著的这本书，是以一个后勤管理部门（单位）的物业管理实践为基础，经总结、提炼而形成的规范、实用和简洁、全面的物业管理实操资料，可以作了解惑答疑的良师益友。

虽然物业管理这一概念进入我国已有 30 余年的时间，而我国有系统、有组织地开展物业管理服务工作，是 20 世纪 90 年代初才开始的，国家《物业管理条例》的颁布和实施（2003 年 6 月 8 日中华人民共和国国务院令第 379 号公布，2007 年 8 月 26 日根据《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》修订），则确立了物业管理成为我国一项关系和谐社会建设的国计民生的行业。

这几十年来，在各级政府、各界人士的支持、指导和关怀下，这个行业如同雨后春笋，发展得很快，不管是有资质的物业企业还是没有资质的企事业单位的后勤物业，都在为这个行业的发展作着自己应有的贡献，本书的编著者——北京中机实烨科技有限公司——就是企事业单位后勤物业服务企业的先进代表之一。北京中机实烨科技有限公司从时代的要求出发，他们努力转变观念，努力提高企业内部的物业服务质量，不断提高责任意识和服务意识，建立起了一整套适合企事业单位物业管理情况的服务标准，该标准包括了行业服务等级规范和服务标准中所涉及的常规内容，可以满足企事业单位办公区、住宅区一般物业管理服务项目的需要。难得的是，他们将实用、可供借鉴的物业管理服务经验，形成规范的文案、表格，刻成光盘随书配送，把自己多年辛勤劳动的成果毫无保留地奉献给读者，这让我很受感动。

在国家统计局关于第三产业的最新统计数据中，物业管理服务的房屋建筑面积、物业服务企业数量、行业从业人员、物业管理主业收入等增长最快，已超越了在第三产业中占据领头地位的铁路运输业、邮政业、旅游业、文化体育和娱乐业等具有传统优势的服务行业，对我国提高 GDP、拉动就业、改善人居环境、提高城市管理水平、促进社会资产保值增值、维护社会稳定、构建和谐社会等国计民生方面均作出了突出的贡献。事实证明，发生纠纷与冲突的物业项目仅仅是其中的极少部分，而物业企业与业户和谐相处、共建美好家园的感人事例每天都在发生。无声的数字胜过了以往的一切评议，这充分显示了物业

管理行业扎根于国计民生的蓬勃生命力。

中国人自古就讲安居乐业，安居才能乐业，物业管理的核心价值就在于为业户创建一个和谐、宜居的工作、生活环境，使业户有更多的精力用于创造更多的社会价值。在数量上占很大份额的行政机关、企事业单位的后勤物业，如果能不断提高物业服务水平，将对整个物业行业的发展作出巨大贡献，为和谐社会建设增加我们行业人的成就感、自豪感。在此，我向各企事业单位分管物业（后勤）的领导和直接从事物业管理服务的各级管理人员、专业公司以及大专院校相关专业的师生郑重推荐此书。

我相信，随着物业管理在不动产保值增值、拉动就业、构建和谐社区等方面的优异表现，物业管理行业会被国家赋予更广泛、更重要的职责和使命。一个与国家政局稳定、经济发展、社会就业紧密相连的行业，必将迎来更加辉煌的明天。

北京物业管理行业协会原会长

北京房地集团原副总经理 王守一

北京天岳恒房屋经营管理有限公司原董事长

2012年9月25日

前 言

我国的企事业单位数以百万计，在这些单位中，特别是一些大单位、老单位，都有自己的后勤管理服务部门，有的已改称为物业管理服务部门，但仍然隶属于这个企事业单位。与单纯的物业服务企业不同的是，这些物业管理服务部门大都没有单独注册和资质。因此，国家对这个行业的要求它们有时没有贯彻执行，这也是部分企事业单位物业管理服务水平较低的重要原因之一。如果聘请专业公司管理物业，首先要解决好现有物业员工的去向问题，这就需要政策和资金的支持与保障。同时，即使聘请了专业公司，特别是小型物业公司，其物业服务质量也难以得到保证。

在这种情况下，企事业单位通过其下属物业部门自身的努力，不断提高物业管理服务质量，以满足单位员工对改善工作、生活环境的需要和愿望，创建和谐环境，就成为十分现实的、日益迫切需要解决的问题。本手册就是试图通过全面介绍我们的做法，为有关企事业单位提高内部的物业管理服务质量，提供一个可供参考或借鉴的实用方案。企事业单位即使是将要或已将单位的物业管理服务外包给专业公司，通过学习这本手册，也能完善外包方案和对外包公司的监督。本手册力求建立科学规范、细致周到、查印方便、实用管用的服务标准，主要适合企事业单位分管物业（后勤）的领导以及直接从事物业管理服务的各级管理人员和专业公司使用，也可供大专院校相关专业的师生参考。

本手册的突出特点是实用。这主要体现在以下两个方面：

一是 12 章内容大都是我们目前在物业管理服务中实际使用的，是经过实践检验的。而且本手册已包括行业服务等级规范和服务标准中所涉及的常规内容，可以满足企事业单位办公区和住宅区一般物业管理服务项目的需要，不必再增加更多的制度和表格。

二是为了便于用户的使用，本手册附有配套光盘，Windows 操作系统下的个人计算机都可以运行使用。光盘中有 Word 格式可用于下载的部分电子文本，且为 A4 版，字体更大，更有利于读者直接下载、使用和存档。读者也可以根据本单位的实际情况，对内容进行修改。为便于读者查找相关表格，对于常用表格，在纸质书表格名称右侧标明在电子文本中的页数。另外，由于一般的计算机中没有手册中使用的大标宋、大黑、隶二等字体，因此光盘中备有这几种字体。使用光盘时，应先将其装入计算机，再打开电子文本，这样字体就不会发生变化，使打印出来的文本更美观，这个小细节也是物业管理人员综合素质和管理水平的体现。

由于各企事业单位的实际情况不一样,因此在一些具体名称的理解和使用上也会有一定的差异,为了便于读者理解,请参考附录相同、相近名称含义及对照表。

本手册由北京中机实烨科技有限公司组编,北京中机实烨科技有限公司是机械科学研究总院(以下简称总院)的二级单位。机械科学研究总院是大型科技企业集团,隶属于国务院国有资产监督管理委员会,成立于20世纪50年代,原为科研事业单位,1999年改制为科技企业。北京中机实烨科技有限公司是在2004年的企业改革重组中,根据主辅分离的原则,由总院在京的三个单位的职能、后勤部门整合而成的专业公司,主要为总院在京各单位办公区、住宅区提供专业化的物业经营、管理和服务。

公司的成立充分调动了所属员工的积极性,为了给总院在京各单位提供良好的办公和居住环境,公司制订了《2007年—2011年提高物业服务质量五年实施计划》。参照北京市物业服务方面的等级规范和标准,借鉴先进经验,结合自身情况,制定并不断完善了总院在京各单位的内部物业服务标准,坚持实行公司、中心、部门三级物业服务质量定期检查打分制度。通过五年来的不懈努力和持续改进,员工的思想观念有了明显的转变,主动服务的意识逐步增强,服务质量稳步提高,得到了上级领导、业主和客户的充分肯定。

本手册是我们多年提高物业服务质量的总结,是集体智慧的结晶,是不懈追求、实实在在干事、值得骄傲的劳动成果。本手册的出版是具有特殊意义的、值得纪念的一段美好回忆;为总院在京各单位继续保持和提高物业服务质量打下了良好的基础,创造了一个继续发展的平台。

本手册第一章~第六章、第九章和第十二章初稿的编写主要由杜忠礼、张炬、王新新负责;第七章和第十一章初稿的编写主要由卢春英、张成玉负责;第八章和第十章初稿的编写主要由王德景、何晓晶负责;对初稿的整理、修改和完善主要由孙增旗、张立波、马建、王辉、毕连福负责。

由于本手册是根据本单位情况编写的,加上作者水平有限,疏漏和不当之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

作 者

目 录

序

前言

第一章 物业管理服务合同	1
第一节 办公区物业管理服务合同	1
一、物业项目基本情况	1
二、物业管理服务内容	2
三、物业管理服务标准	3
四、物业管理服务期限	3
五、物业管理服务收费项目	3
六、双方的权利与义务	4
七、合同终止	5
八、违约责任	5
九、争议解决	6
十、附则	6
十一、物业管理服务合同的主要附件	6
第二节 住宅区物业管理服务合同	11
一、物业项目基本情况	11
二、物业管理服务内容	11
三、物业管理服务标准	12
四、物业管理服务期限	12
五、物业管理服务收费项目	12
六、共用部位、共用设施收益及分配	14
七、双方的权利与义务	14
八、合同终止	15
九、违约责任	15
十、争议解决	16
十一、附则	16
十二、物业管理服务合同的主要附件	17
第二章 物业管理服务方案	22
第一节 办公区物业管理服务方案	22
一、物业概况	22

二、管理目标	22
三、客户分析	22
四、项目定位	23
五、管理原则	23
六、服务项目	23
七、职工培训	29
八、机构设置、工作职责及人员配备	30
九、物业管理服务年度收支测算	33
第二节 住宅区物业管理服务方案	35
一、物业概况	35
二、物业管理服务基本要求	35
三、物业管理服务方案	37
四、物业管理服务质量评估	40
五、物业管理服务费收支测算	40
第三章 物业档案管理	42
第一节 物业档案的分类和内容	42
一、物业原始档案	42
二、业主（含使用人）档案	42
三、物业服务日常管理档案	42
四、物业综合经营档案	43
五、物业服务企业（中心）内部管理档案	43
第二节 物业档案的管理	43
一、机构、人员、设施	43
二、归档	44
三、分类、保管	44
四、使用、销毁	44
第四章 客户服务	45
第一节 主要制度	45
一、客户服务岗位主要工作事项与目标（表 4-1-1）	45
二、客户服务收费工作流程（表 4-1-2）	46
三、物业报修服务工作流程（表 4-1-3）	47
四、业户投诉处理工作流程（表 4-1-4）	48
五、提供物业服务控制程序	48
六、客户服务管理制度	50
七、物业报修管理制度	52
八、维修服务文明用语示例	54

九、保安服务文明用语示例	54
十、保洁、绿化服务文明用语示例	55
第二节 常用表格	56
一、重要事项告知登记簿（表 4-2-1）	56
二、接待解答记录（包括来人接待和电话接待）（表 4-2-2）	56
三、投诉处理记录（包括来人投诉和电话投诉）（表 4-2-3）	57
四、客服夜间值班记录表（包括来人接待和电话接待）（表 4-2-4）	58
五、接待解答、投诉处理记录（表 4-2-5）	59
六、维修收费单（图 4-2-1）	60
第五章 质量检查	61
第一节 主要制度	61
一、物业管理服务中心质量检查工作制度	61
二、统一着装和佩戴胸牌的规定	64
第二节 常用表格	66
一、_____物业中心检查着装和戴牌情况表（表 5-2-1）	66
二、_____物业中心检查着装和戴牌情况汇总表（表 5-2-2）	67
三、_____办公区工程部经理巡检记录表（表 5-2-3）	68
四、_____办公区秩序管理部经理巡检记录表（表 5-2-4）	69
五、_____办公区保洁部经理巡检记录表（表 5-2-5）	70
六、_____办公区绿化部经理巡检记录表（表 5-2-6）	70
七、_____住宅区物业部经理巡检记录表（表 5-2-7）	71
八、_____物业中心经理每月巡检情况记录表（表 5-2-8）	72
第三节 公司检查打分	73
一、制订《2007 年—2011 年提高物业服务质量五年实施计划》	74
二、检查打分的具体安排	77
三、_____公司服务标兵推荐审批表（表 5-3-3）	82
四、_____公司_____年第_____季度提高物业服务质量检查打分表（表 5-3-4）	83
五、_____公司_____年第_____季度提高物业服务质量检查 打分评比结果汇总表（表 5-3-5）	83
六、_____公司_____年第_____季度提高物业服务质量改进 纠正建议表（表 5-3-6）	85
第四节 征询意见常用表格	85
一、_____办公区_____年度物业服务征求意见表（对本单位职工）（表 5-4-1）	85
二、_____年度物业服务征询意见表（对办公区租房户）（表 5-4-2）	87
三、_____年度业主意见调查表（有电梯详表）（表 5-4-3）	88
四、_____年度业主意见调查表（无电梯详表）（表 5-4-4）	89

五、____年度业主意见调查表（有电梯简表）（表 5-4-5）	91
六、____年度业主意见调查表（无电梯简表）（表 5-4-6）	91
七、____年度集体宿舍征询意见表（表 5-4-7）	92
八、____年____月职工（客户）就餐满意度调查表（表 5-4-8）	93
第六章 应急预案	94
第一节 主要制度	94
一、处置突发事件的综合应急预案	94
二、____中心应急小组框图（图 6-1-2）	97
三、____中心应急小组名单（表 6-1-1）	98
第二节 具体应急预案	98
一、公共区域、公共设施设备危及人身安全防范措施	98
二、火警应急处理机制和预案	100
三、电梯事故紧急处理机制和救援预案	101
四、安全生产事故应急处理机制和救援预案	102
五、供水紧急情况处理应急预案	104
六、水浸应急处理机制和预案	104
七、供暖紧急情况处置应急预案	106
八、暖气系统跑水应急处理机制和预案	108
九、突发停电应急处理机制和预案	109
十、天然气泄漏应急处理机制和预案	109
十一、各种治安突发事件应急处理机制和预案	110
十二、高空抛物应急预案	112
十三、交通安全情况处理应急预案	112
十四、公共卫生突发事件应急预案	113
十五、保洁服务工作应急预案	114
十六、防汛（雷雨、暴雨灾害）应急预案	116
十七、雨雪冰冻灾害应急预案	118
十八、大风、沙尘灾害应急预案	119
十九、高温、干旱灾害应急预案	120
二十、地震灾害应急预案	121
第七章 房屋及设施设备维修养护	125
第一节 房屋完好情况常用表格	125
一、房屋维修巡检记录表（表 7-1-1）	125
二、房屋完好程度档案记录表（表 7-1-2）	126
三、房屋完好情况分类档案记录表（表 7-1-3）	126
四、房屋完好情况汇总表（表 7-1-4）	128

第二节 房屋出租情况常用表格	128
一、办公区房屋（厂房）出租情况统计表（表 7-2-1）	129
二、住宅区房屋出租情况登记表（表 7-2-2）	129
第三节 入户维修服务收费标准	130
一、入户维修服务收费标准（简表）（表 7-3-1）	130
二、入户维修服务收费标准（详表）（表 7-3-2）	132
第四节 日常维修常用表格	136
一、报修登记簿（表 7-4-1）	136
二、维修服务单（表 7-4-2）	137
三、维修回访记录（表 7-4-3）	138
四、《维修服务单》月（季、年）报表（表 7-4-4）	138
五、房屋、院落公共部位日常维修巡查记录（表 7-4-5）	140
六、房屋、院落公共部位_____年度日常维修保养结算表（表 7-4-6）	141
第五节 专项维修工程常用表格	141
一、专项维修工程施工申请单（表 7-5-1）	142
二、专项维修工程验收结算单（表 7-5-2）	142
第六节 设备设施综合管理	143
一、基本制度	143
（一）设备管理工作流程（表 7-6-1）	143
（二）设备管理控制程序	145
（三）机电设备统计表（表 7-6-2）	152
（四）设备设施台账（表 7-6-3）	153
（五）设备标志规范	153
（六）常用设备标志名称	153
（七）警示标志规范	154
（八）常用警示标志	155
（九）设备颜色规范（表 7-6-4）	156
二、常用表格	157
（一）设备保养计划表（表 7-6-5）	157
（二）外委设备故障问题转呈单（表 7-6-6）	157
（三）设备事故报告单（表 7-6-7）	158
（四）设备外委维修申请表（表 7-6-8）	159
（五）设备停用（封存、报废）审批表（表 7-6-9）	159
（六）设备间放置粘鼠胶记录、检查表（表 7-6-10）	160
（七）_____办公区工程（维修）部部门经理检查记录表（表 7-6-11）	161
（八）_____科研基地房屋院落公共部位日常维修巡查记录（表 7-6-12）	161
（九）住宅区工程（维修）部部门经理检查记录表（表 7-6-13）	162

(十) 工程(维修)部部门经理辖区检查记录表(表 7-6-14)	163
(十一) _____ 科研基地上水、消防、暖气、雨水、污水管、井、池检查、 作业记录(表 7-6-15)	164
第七节 变配电管理	164
一、基本制度	164
(一) 配电间管理制度	164
(二) 变电室岗位值班责任制	165
(三) 变电室劳动纪律	165
(四) 变电室门卫制度	166
(五) 变电室交接班制度	166
(六) 变电室巡视检查制度	166
(七) 变(配)电间保洁制度	167
(八) 高压配电装置定期检修保养制度	167
(九) 变(配)电间安全操作规程	167
二、常用表格	170
(一) 高压配电设备运行记录表(表 7-7-1)	170
(二) 低压配电设备运行记录表(表 7-7-2)	171
(三) 低压配电设备巡检记录表(表 7-7-3)	172
(四) 低压配电设备维修保养记录表(表 7-7-4)	173
第八节 燃气供暖锅炉管理	174
一、基本制度	174
(一) 锅炉房安全、保卫制度	174
(二) 司炉工岗位责任制	174
(三) 锅炉水处理化验员岗位责任制	175
(四) 锅炉维修工岗位责任制	175
(五) 燃气锅炉安全操作规程	175
(六) 锅炉运行记录制度	176
(七) 锅炉房交接班制度	176
(八) 锅炉水质管理制度	176
(九) 锅炉房巡回检查制度	177
(十) 锅炉设备维修保养制度	177
(十一) 锅炉房保洁制度	178
(十二) 锅炉事故处理报告制度	178
二、常用表格	179
(一) 锅炉安全运行、交接班记录表(表 7-8-1)	179
(二) 锅炉水质化验记录(表 7-8-2)	180
(三) 锅炉水质设备检修保养记录(表 7-8-3)	181
(四) 锅炉设备检修保养记录(表 7-8-4)	182

(五) 锅炉事故处理记录 (表 7-8-5)	182
(六) 单位主管领导和锅炉房管理人员检查记录表 (表 7-8-6)	183
第九节 排水系统管理	184
一、雨水、污水管、井、池检查、清掏记录 (表 7-9-1)	184
二、屋面、沟槽、雨水口、雨水立管、雨搭检查、清理记录 (表 7-9-2)	185
三、污水泵运行巡检记录表 (表 7-9-3)	186
第十节 电梯服务	187
一、基本制度及外委合同	187
(一) 电梯机房管理制度	187
(二) 电梯机房保洁制度	187
(三) 电梯维修保养合同	188
二、常用表格	190
(一) 电梯维保单位每日巡检记录表 (表 7-10-1)	190
(二) 维保单位电梯日常维护保养记录表 (表 7-10-2)	193
(三) 维保单位电梯检修作业记录表 (表 7-10-3)	194
(四) 电梯运行监督每周巡检记录表 (表 7-10-4)	194
(五) 电梯运行监督每月 (每季度) 检查记录表 (表 7-10-5)	196
第十一节 消防服务	196
一、基本制度	196
(一) 消防管理制度	196
(二) 消防设备检查规程	200
(三) 高层楼宇消防泵房安全操作及维修保养规程	201
(四) 多层楼宇消防泵房安全操作及维修保养规程	203
(五) 消防演练执行标准	204
(六) 办公区消防演习方案 (表 7-11-1)	205
(七) 住宅区消防演习方案	206
二、常用表格	206
(一) 高层、多层楼宇消防设施常规检验和维护记录 (表 7-11-2)	206
(二) 多层楼宇消防设施常规检验和维护记录 (表 7-11-3)	208
(三) 院落消防设施常规检验和维护记录 (表 7-11-4)	209
(四) 消防设施巡视、检查记录 (表 7-11-5)	210
(五) 违规占用消防通道通知单 (表 7-11-6)	210
(六) 高层楼宇消防泵站设备运行巡检记录表 (无喷淋系统) (表 7-11-7)	211
(七) 高层楼宇消防泵站设备运行巡检记录表 (有喷淋系统) (表 7-11-8)	212
(八) 消防水泵定期试泵记录表 (表 7-11-9)	213
(九) 动火作业申请表 (表 7-11-10)	214
(十) 动火作业许可证 (表 7-11-11)	215
(十一) 消防演习记录 (表 7-11-12)	215

(十二) 消防物资台账 (表 7-11-13)	216
第十二节 二次供水管理	217
一、基本制度	217
(一) 水泵房管理制度	217
(二) 无负压供水设备安全操作规程	217
(三) 供水 (消防) 设备保养规范	218
二、常用表格	220
(一) 供水 (消防、污水) 设备维修保养记录表 (表 7-12-2)	220
(二) 供水 (消防) 设备运行、巡检记录表 (表 7-12-3)	221
(三) 高层楼宇无负压给水运行巡检记录表 (表 7-12-4)	222
第八章 公共秩序维护	224
第一节 安全服务	224
一、基本制度	224
(一) 安全管理工作流程 (表 8-1-1)	224
(二) 安全管理控制程序	224
(三) 办公区共用部位、共用设施设备看护制度	227
(四) 住宅区共用部位、共用设施设备看护制度	228
(五) 秩序维护管理制度	229
(六) 保安员培训管理制度	231
(七) 监控室、应急值班室管理制度	234
(八) 监控室保洁制度	234
二、常用表格	235
(一) 门岗值班记录 (表 8-1-2)	235
(二) 流动岗值班记录 (表 8-1-3)	235
(三) 门岗、巡逻岗值班记录 (表 8-1-4)	236
(四) 访客登记表 (表 8-1-5)	236
(五) 会客及进出车辆登记表 (表 8-1-6)	236
(六) 监控室值班记录 (表 8-1-7)	239
(七) 监控设备检查记录表 (表 8-1-8)	239
(八) 外人进入监控室及调看、查阅、复制物业监控 信息登记表 (表 8-1-9)	240
(九) 住宅区楼宇对讲门检查、保养、维修记录 (表 8-1-10)	241
(十) 保安器械台账 (表 8-1-11)	242
(十一) 保安器械领用登记表 (表 8-1-12)	243
(十二) 对讲机借用登记表 (表 8-1-13)	243
(十三) 保安队自检记录表 (表 8-1-14)	244
(十四) 秩序管理部部门经理检查记录表 (表 8-1-15)	244
(十五) 办公区出租房屋安全检查记录 (表 8-1-16)	244

(十六) 租房单位存在安全隐患限期整改通知书 (表 8-1-17)	246
第二节 停车服务	246
一、基本制度	246
(一) 机动车辆管理工作流程 (表 8-2-1)	246
(二) 机动车辆管理控制程序	246
(三) 办公区机动车管理规定	249
(四) 办公区非机动车收费车棚管理制度 (有人值守收费车棚)	251
(五) 办公区非机动车免费车棚管理制度 (无人值守免费车棚)	251
(六) 住宅区机动车管理制度	252
(七) 住宅区非机动车管理制度	254
(八) 机动车管理人员岗位职责 (办公区、住宅区通用)	255
(九) 机动车停车管理服务协议 (办公区、住宅区通用)	256
二、常用表格	259
(一) 固定车位统计汇总表 (表 8-2-4)	259
(二) 非固定车位统计汇总表 (表 8-2-5)	260
(三) 机动车辆进出登记表 (办公区、住宅区通用) (表 8-2-6)	261
(四) 办公区机动车辆出入凭单 (图 8-2-1)	262
(五) 住宅区机动车辆出入凭单 (图 8-2-2)	262
(六) 机动车停放情况巡查记录表 (办公区、住宅区通用) (表 8-2-7)	263
第九章 保洁服务	264
第一节 基本制度	264
一、保洁管理工作流程 (表 9-1-1)	264
二、保洁管理控制程序	264
三、办公区保洁工作管理制度	268
四、住宅区保洁标准实施细则	269
五、保洁员作业及行为规范	270
六、办公区保洁部位明细及质量标准 (表 9-1-3)	276
七、办公区保洁时间表 (表 9-1-4)	278
八、办公区环境清洁任务分配表 (表 9-1-5)	279
九、住宅区保洁部位明细及质量标准 (表 9-1-6)	280
十、住宅区保洁时间表 (表 9-1-7)	280
十一、住宅区环境清洁任务分配表 (表 9-1-8)	281
第二节 常用表格	282
一、消杀工作检查记录表 (表 9-2-1)	282
二、清洁设备领用登记表 (表 9-2-2)	283
三、保洁员互查保洁质量记录表 (表 9-2-3)	283
四、办公区保洁部部门经理检查记录表 (表 9-2-4)	286

五、办公区保洁服务质量中心经理检查记录表（表 9-2-5）	286
六、住宅区保洁服务质量（部门、中心）经理检查记录表（有电梯）（表 9-2-6）	287
七、住宅区保洁服务质量（部门、中心）经理检查记录表（无电梯）（表 9-2-7）	288
第十章 绿化管理	289
第一节 基本制度	289
一、绿化管理工作流程（表 10-1-1）	289
二、绿化管理控制程序	289
三、绿地养护质量标准（表 10-1-2）	292
四、绿化养护实施细则	292
五、绿化作业安全规定	298
六、绿化工作监督检查制度	300
第二节 常用表格	301
一、绿地养护工作记录（表 10-2-1）	301
二、绿地植物病虫害防治档案记录（表 10-2-2）	302
三、病、弱乔木、灌木重点养护复壮档案记录（表 10-2-3）	303
四、苗木增减记录（表 10-2-4）	304
五、苗木档案登记表（表 10-2-5）	304
六、各种侵占绿地行为及处理结果记录表（表 10-2-6）	305
七、冬季搭设风障苗木登记表（表 10-2-7）	305
八、绿地养护质量（部门、中心）经理检查记录表（表 10-2-8）	307
第十一章 装饰装修管理服务	308
第一节 办公区装饰装修管理服务	308
一、基本制度	308
（一）办公区室内装饰装修管理流程（表 11-1-1）	308
（二）办公区装饰装修管理控制程序	308
（三）办公区装饰装修管理规定	312
（四）办公区装饰装修管理服务及安全防火协议书	319
（五）办公区装饰装修施工人员 10 条文明守则	323
二、常用表格	324
（一）办公区装饰装修施工申请审批表（表 11-1-2）	324
（二）办公区租房户油漆作业施工申请书	326
（三）办公区租房单位房屋装饰装修备案登记表（表 11-1-3）	326
（四）办公区装饰装修施工人员、车辆登记表（表 11-1-4）	328
（五）办公区装饰装修收费明细表（表 11-1-5）	328
（六）《办公区装饰装修施工人员临时出入证》（图 11-1-1）	329
（七）办公区装饰装修施工车辆临时出入证（图 11-1-2）	329
（八）办公区装饰装修进场开工许可证（图 11-1-3）	330