



WUYE RENYUAN SHICAO PEIXUN

物业人员 实操培训

刘俊 主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

物业人员 实操培训

刘俊 主编

WUYE RENYUAN SHICAO PEIXUN

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目 (CIP) 数据

物业人员实操培训 / 刘俊主编. —北京: 电子工业出版社, 2006.7
ISBN 7-121-02860-3

I. 物… II. 刘… III. 物业管理—基本知识 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 075377 号

责任编辑: 黄 佳

印 刷: 北京市天竺颖华印刷厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 787×980 1/16 印张: 19.75 字数: 340 千字

印 次: 2006 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 29.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

前言

Introduction

物业管理已进入寻常百姓生活中，一个好的地产如果有好的物业公司介入必定有好的销售。物业管理前几年在国内还是个新生事物，但随着国家相关政策法规的出台、市场的需求的日益增加，大大小小、水平参差不齐的物业管理公司的出现，法律赋予业主聘请、解雇物业公司等更多的权利，这使得市场竞争比以往激烈许多，因而物业公司也并不好做。我们常常看到如下报道：某某物业公司与业主有纠纷、业主维权被打得头破血流、业主停在小区内的车辆频频被盗、业主小孩被物业公司保安绑架……似乎都是物业公司的错，可接触物业公司的人，又常常听到这样的抱怨：现在的业主难伺候、物业管理不好做等。那么如何做好物业管理工作，以达到业主和公司的“双赢”呢？如何规范物业公司的管理并提供个性化的服务，以提高业主满意度呢？如何在激烈的市场竞争中扩大自己的份额、建立起自己的品牌呢？

答案就在于细节管理。细节，看起来总是微不足道的，但在很多时候，细节却实实在在地决定着经营的得失，也决定了一个人的成败。细节在任何时候都是竞争力的重要因素，都是在相持不下的时候打开制胜之门的钥匙，任何忽视细节重要性的人，最终都将被残酷的现实无情地淘汰。

然而，如何从细节出发，做好物业管理与服务呢？我们组织了一批物业管理方面的精英，结合其实际操作经验编撰此书，以期为从业人员提供一些实际操作

细节的参考。

《物业人员实操培训》首先介绍了作为一个物业管理人员在自身素质的提升中应注意的细节，接着——阐述物业管理与服务的工作、各个环节、各个方面所要注意的细节事项、技巧、方法、流程，以期达成物业公司与业主“双赢”的局面，也就是说通过物业管理人员的细节管理、细节服务去赢得业主的满意，从而为公司赢得更多的楼盘，扩大自己的影响力、建立自己的品牌。

本书适合物业管理培训机构及物业公司内部培训教材之用，也适合物业管理从业人员作为自我提升服务水平的工作手册，更适合于初入此行的人士自学。

本书由刘俊主编，同时参加和提供资料的人员有中智库企业管理咨询有限公司、深圳中航物业管理有限公司、深圳国商物业管理有限公司的王国军、章学成、马锋、孙燕、杨慧、路花、宁波、罗志强、罗伟钊、朱少军、尹强、朱霖、张晓俭、匡粉前等。

编 者

目 录

Contents

第 1 章 素质提升实操细节 1

- 细节 01 了解物业人员的素质要求 /2
- 细节 02 树立良好的服务意识 /6
- 细节 03 必须养成 9 种好习惯 /8
- 细节 04 一定要遵守职业道德 /11
- 细节 05 时常保持笑容 /14
- 细节 06 注意礼仪 /17

第 2 章 日常管理实操细节 22

- 细节 01 新盘入住要协调与管理好 /23
- 细节 02 新用户迁入应全力协助 /31
- 细节 03 业户装修须审批 /37
- 细节 04 认真实施装修监管 /41
- 细节 05 严把装修验收关 /48

- 细节 06 建立与管理好业户档案 /53
- 细节 07 定期管理业户权籍 /56
- 细节 08 日常管理要与业主委员会有效沟通 /58
- 细节 09 重大事项更要与业主委员会沟通 /61
- 细节 10 与业户建立良好关系 /66
- 细节 11 开展业户服务前须进行需求调查 /69
- 细节 12 发布公告要让业户认可及接受 /72
- 细节 13 定期开展业户满意度调查 /79
- 细节 14 走访、回访工作一定要做好 /84
- 细节 15 对个别业主的无理要求要婉拒 /87
- 细节 16 遇吹毛求疵的业主应避免冲突 /89

第3章 安全保卫服务实操细节 91

- 细节 01 各自岗位责任与要求必须清楚 /92
- 细节 02 保安服务内容与要求要了然于胸 /96
- 细节 03 保安工作程序与方法须掌握 /99
- 细节 04 保安要注意仪容仪表 /104
- 细节 05 保安巡逻要有效率 /107
- 细节 06 保安交接班工作要清楚 /112
- 细节 07 车辆安全管理要到位 /114
- 细节 08 安全防范之监控应密切 /120
- 细节 09 危及人身安全处要有防范措施 /123

- 细节 10 为业户出具场地证明应慎重 /126
- 细节 11 重大事件要报告 /128
- 细节 12 消防安全人人有责 /131
- 细节 13 区域防火责任人须确定 /136
- 细节 14 消防宣传、培训须积极开展 /140
- 细节 15 消防检查巡查一定要加强 /144
- 细节 16 突发事件应有效、及时处理 /150

第 4 章 物业收费工作实操细节 161

- 细节 01 管理费收缴要循序进行 /162
- 细节 02 维修基金管理和
使用要合理合法 /169
- 细节 03 维修有偿服务收费应明示 /175
- 细节 04 停车场收费要严格遵守规定 /179

第 5 章 维修保养服务实操细节 184

- 细节 01 接业户报修要收集准确资料 /185
- 细节 02 上门维修服务要规范 /188
- 细节 03 各项维修作业程序要掌握 /192
- 细节 04 对维修一定要做回访 /201

第 6 章 社区文化建设实操细节 205

- 细节 01 对社区文化要有充分认识 /206
- 细节 02 社区文化组织要看规模 /209
- 细节 03 社区文化建设要点要掌握 /211

细节 04 社区文化活动策划要有文案 /218

细节 05 社区文化活动
应满足不同层次的兴趣 /226

第 7 章 环保清洁服务实操细节 231

细节 01 物业绿化管理重点
与方法须了解 /232

细节 02 绿化养护工作应注意安全 /236

细节 03 绿化发包工作要及时跟踪 /240

细节 04 不同区域的保洁
要求应了然于胸 /249

细节 05 各项清洁操作规程须熟练掌握 /257

细节 06 物业违章搭建要依法处理 /270

细节 07 小区污染要积极防治 /273

第 8 章 投诉处理实操细节 281

细节 01 业户投诉要正确认识 /282

细节 02 投诉处理的原则与程序须遵循 /285

细节 03 投诉处理的要求与方法要掌握 /288

细节 04 接待投诉要有技巧 /292

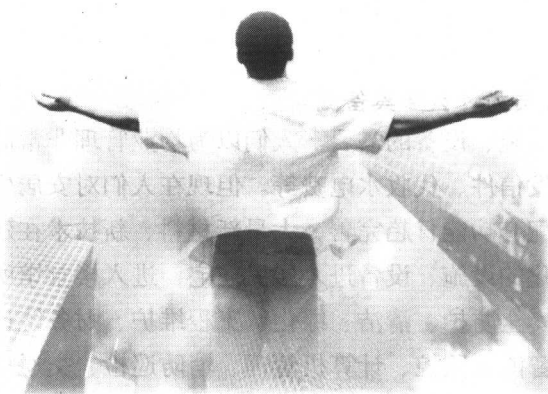
细节 05 投诉处理要做到五清楚 /298

细节 06 各项投诉记录表要填好 /300

参考文献 305

第 1 章

素质提升实操细节



细节 01

了解物业人员的素质要求



适用场景

有些人以为物业管理很简单，不就是看楼、搞清洁卫生嘛，因而对从业人员的素质要求不高，其实不然，现代的物业已不同以往，如果你尚不了解，就请仔细阅读本文。



细节描述

1. 物业管理人员为什么要具备高素质

(1) 现代物业设施、设备的需要。人们以为物业管理非常简单，只不过是业主守楼护院、收发信件、代收水电费等。但现在人们对安居生活的要求越来越高，而且现代物业配套功能日趋完善，大量新材料、新技术在建筑工程中运用，大量高科技、智能化的设施、设备进入居民住宅，进入楼堂馆所，使得物业管理的职责扩大到小区安全防护、清洁、绿化、工程维护、财务统计、社区文化等多个方面，内容涵盖智能化监控、计算机管理、消防巡检、交通指挥、苗木栽培与管护、水质检测、管网维修养护、设备的保养与使用及更新、调查与统计、文化活动举办等。没有高素质的专业人才，将很难实现现代化的物业管理。如许多高级住宅区引入了全智能化的门禁系统、24小时全天候监控系统、可视对讲系统、红外线周界扫描系统、玻璃破碎感应系统等，保安人员便须具备操作与维护这些设备的能力，工程部人员则须具备维修、保养这些设备的能力。

(2) 物业管理工作本身的需要。物业管理工作本身是一种管理，也是一种服务，二者既对立又统一。要处理好这二者并不是件容易的事，没有高素质的人才是不可行的。

在实际工作中，物业管理人员只有通过自身扎扎实实、勤勤恳恳的工作，通

过长期规范的服务和持续不断的改进,与业主做真诚的朋友,才能将“管理”与“服务”很好地融合起来,并通过彼此间的交流、沟通达到物业管理公司与业主之间的相互理解、相互支持乃至相互帮助、共同提高。



提醒您: 物业管理在实际工作中随时可能遇到突发事件,面对这些问题和矛盾,还须具备较强的工作技巧、沟通技巧与应变能力,所有这些,都需要有高素质的人员才能完成。因此,一个合格的物业管理人员必须具备较高的综合素质。

2. 物业管理人员的高素质体现

关于物业管理人员的基本素质要求,许多课本都提过,许多人也能列出个一三来,比如要接受良好的教育、要有良好的心理素质与思想道德素质等,在此我们就不再提这些,主要针对现代物业管理的特点来谈以下两点。

(1) “全才”素质。从事物业管理工作,无论你是管理层人员,还是做具体工作的操作层人员,都必须具备一些特殊素质,才能完成其工作。

首先,公司管理层人员除应具有“服务至上”的服务意识、专业知识、经营头脑、管理才能外,还必须具备用于区域物业管理的建筑、施工工程、结构学、园林绿化、市政工程、电学、热学等知识,用于经营管理的房地产管理、经济管理、系统工程、行为科学、现代化管理学、法学、财务管理、计算机等知识,以及用于服务过程中的心理学、公共关系等知识。显然,这要求物业管理高层人员必须是具有多方面知识的“全才”、“通才”。

在“通才”领导下的操作层人员,则必须一专多能,能兼任多种工作,因为物业管理的日常工作琐碎、繁杂,物业管理设备、设施数量大,维护、操作要求高。作为一名普通操作人员,同时要具有较强的应变能力,对于一些急、难问题能及时予以解决。

物业管理公司的操作层人员,其岗位素质要求比其他行业的同类工种更高,不仅要有一定的专业技术,还要学会与人打交道,学会礼貌服务和技巧服务,因为你面对的不仅仅是设备、设施,还有业主、租户。

(2) 沟通、协调素质。物业管理是服务性行业,但又与商业、旅游业、餐饮业、运输业等服务性行业明显不同,其受众群(业主、租户)比较固定,其服务

内容涵盖了与业主、租户息息相关的种种生活内容。

业主在使用房屋的过程中,对房屋的设计、发展规划、楼宇的质量等一系列售前遗留问题,都习惯一股脑儿地找到物业管理公司。面对业主的抱怨、不满,物业管理人員一方面要耐心向其解释清楚情况,另一方面应主动地与有关责任部门联系、沟通,求得问题的合理解决。而面对不同年龄、层次的不同客户,物业管理人員更需要耐心地了解他们,努力创造良好的沟通氛围,使得人与人以及人与自然达到充分的和谐。



实践练习

沟通、协调素质对物业管理人員来说非常重要,现在我们介绍以下方法,如果你刚好不擅长,则请从现在开始就加强练习。

第1步:开列沟通情境和对象清单

这一步非常简单。闭上眼睛想一想,你都在哪些情境中与人沟通过,比如学校、家庭、工作单位、聚会以及日常各种与人打交道的情境。再想一想,你都需要与哪些人沟通,比如朋友、父母、同学、配偶、亲戚、领导、邻居、陌生人等。开列清单的目的是使自己清楚自己的沟通范围和对象,以便全面地提高自己的沟通能力。

第2步:评价自己的沟通状况

在这一步里,问自己如下几个问题:

- (1) 对哪些情境的沟通感到愉快?
- (2) 对哪些情境的沟通感到有心理压力?
- (3) 最愿意与谁保持沟通?
- (4) 最不喜欢与谁沟通?
- (5) 是否经常与多数人保持愉快的沟通?
- (6) 是否常感到自己的意思没有表达清楚?
- (7) 是否常误解别人,事后才发觉自己错了?
- (8) 是否与朋友保持经常性的联系?
- (9) 是否经常懒得给人写信或打电话?

客观、认真地回答上述问题，有助于了解自己在哪些情境中、与哪些人的沟通状况较为理想，在哪些情境中、与哪些人的沟通需要着力改善。

第3步：评价自己的沟通方式

在这一步中，主要问自己如下3个问题：

- (1) 通常情况下，自己是主动与别人沟通还是被动沟通？
- (2) 在与别人沟通时，自己的注意力是否集中？
- (3) 在表达自己的意图时，信息是否充分？

第4步：制定并执行沟通计划

通过前几点，你一定能够发现自己在哪些方面存在不足，从而确定应在哪些方面重点改进。比如，沟通范围狭窄，则需要扩大沟通范围；忽略了与友人的联系，则需多写信、多打电话；沟通主动性不够，则需要积极主动地与人沟通等。把这些制成一个循序渐进的沟通计划，然后把自己的计划付诸行动，使它体现在具体的生活小事中。比如，觉得自己的沟通范围狭窄，主动性不够，你可以规定自己每周与两个素不相识的人打招呼，具体如问路、说说天气等。

第5步：对沟通计划进行监督

这一步至关重要。一旦监督不力，可能就会功亏一篑。最好是自己对自己进行监督，比如用日记、图表记录自己的发展状况，并评价、分析自己的感受。

计划的执行需要信心，要坚信自己能够成功。记住：一个人能够做的，比他已经做的和相信自己能够做的要多得多。

细节 02

树立良好的服务意识



适用场景

物业管理属于服务行业，而不是简单的“管”，所以，物业从业人员也须具备服务行业人员所应具备的“服务意识”，但目前很多物业管理从业者尚不具备“服务意识”，所以，该细节一定要重视。



细节描述

现在，物业管理并非纯粹的管理了，而是服务，所以对执行人——物业管理的要求，也并不是单纯地从专业、技术方面要求。而且目前物业企业的竞争也相当激烈，要在激烈的竞争中取胜，物业企业必须有自己的品牌、自己的形象。品牌和形象不是靠吹出来的，而是物业管理人员在实践中干出来的。因此，作为物业管理企业，在日常的管理中就要不断创新，要有新的理念，在服务意识上下工夫，有自己的绝招。作为物业管理人员，想要在职场中取胜，就要做好自己的日常工作，更需要有良好的服务意识。

1. 业户第一，服务至上

物业管理的工作性质就是为业主提供服务，工作内容有时是非常烦琐和细微的。这就要求物业管理人员学会尊重人、理解人、关心人，把业主、租户的需要当成第一需要，树立“业户第一，服务至上”的意识，主动并不断地了解业主、租户的需求并努力使他们满意，这是物业管理人员的职责所在。

要从内心深处树立“业户第一”的意识，而不应仅仅停留在表面，则应做到以下几点：

(1) 学会尊重人，这样才能热情、耐心地倾听业主、租户的要求，不厌其烦。

(2) 学会理解人,这样才能对业主、租户提出的任何细微、琐碎的事情都采取负责的态度,认真对待。

(3) 学会关心人,这样才能从业主、租户的角度出发,急业主、租户所急,想业主、租户所想,主动地为业主、租户提供便利。以情感人、以理服人,尊重他人,任何时候都体现以人为本的宗旨。

2. 勿以善小而不为

物业管理牵涉每家每户,今天这家水管坏了、明天那家下水道堵了、后天谁家又要换个灯管等,如果物业管理人员仅仅把这些事情当做小事,抱着“拖一拖、缓一缓再处理”的态度,那么,对业主和租户来讲,就会直接影响他们的工作、他们的生活,也影响他们对物业管理企业的信心。

物业管理工作就是从这些小事一件一件积累起来的,一年 365 天、每天 24 小时全天候一点一滴地为业主和租户服务是物业管理人员应尽的职责。因此,物业管理人员必须从小处着眼,把做好每件事作为自己的分内之事,并尽心尽力。

3. 把服务质量看做企业的生命线

质量代表着公司的形象,服务质量的好坏,直接影响着公司的声誉。服务质量的评价是由业主、租户做出的。服务质量不好,业主就会“炒”掉物业公司。而且,随着商品经济的发展,市场竞争日益激烈,优胜劣汰是必然趋势,以质量求生存、求发展,是物业企业的必由之路。物业从业人员的质量意识、心理因素、思想情绪、业务素质,时时刻刻都在直接或间接地影响着物业公司的服务质量。



实践练习

以下说法正确的是:

- A. 物业管理人员必须从小处着眼,把做好每件事作为自己的分内之事,并尽心尽力。
- B. 学会关心人,才能从业主、租户的角度出发,急业主、租户所急,想业主、租户所想,主动地为业主、租户提供便利。

- C. 物业管理就是管理，服务只是为了争取业户认同而提出来的。
- D. 树立“业户第一，服务至上”的意识，主动并不断地了解业主、租户的需求并努力使他们满意，是物业管理人员的职责所在。

【参考答案】ABD

细节 03

必须养成 9 种好习惯



适用场景

关于在职场中应养成的良好习惯及养成良好习惯过程中的困难与障碍，请查看本细节。



细节描述

一名职业物业管理人员必须在职场中养成一些良好的习惯。物业管理人员从事的是服务工作，每天要面对的不仅仅是公司同事，更多的可能是业主、租户及他们的亲属，如果是写字楼物业、酒店物业，面对的人就更广泛了。你的工作是为业主、租户提供各方面的优质服务，而优质服务的实质是物业管理人員的良好习惯，作为一名优秀的物业管理人員必须养成以下 9 种习惯。

习惯 1：了解企业目标和自己的职责

物业管理人員必須知道所在企业的目标、价值观、信条和自己的工作范围。每一位物业管理人員都有义务理解企业的目标，并应该进一步知道围绕这个根本目标制定的各种和员工有关的工作规程和职责。

习惯 2：预见并满足业户的需求

物业管理人員必須做到：尽量使用业户的姓氏称呼业户，预见并满足业户的