

服务业星级服务培训系列丛书

物业

星级服务培训

WUYE

XINGJI FUWU PEIXUN

《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

依据国家最新《物业管理条例》、《业主大会规程》及物业公司资质评定标准编撰 结合 ISO9001:2000 质量管理体系与 ISO14001 环境管理体系等两大国际通用管理标准 借鉴国内外几十位物业管理精英的智慧和经验 以业主服务为主线 贯穿物业管理与服务活动的各个过程 按星级服务标准将各项活动以流程化、标准化、规范化的方式展示 是一部具有全面、系统、规范、权威和可操作性强等特点的物业星级服务管理培训教材



中国时代经济出版社
China Modern Economic Publishing House

★ ★ ★ ★ ★
《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

物业

星级服务培训

WUYE
XINGJI FUWU PEIXUN

图书在版编目(CIP)数据

物业星级服务培训/《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编.—北京:中国时代经济出版社,2005.5

(服务业星级服务培训丛书)

ISBN 7-80169-741-3

I.物… II.服… III.物业管理—商业服务—技术培训—教材 IV.F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 032838 号

服务业星级服务培训丛书

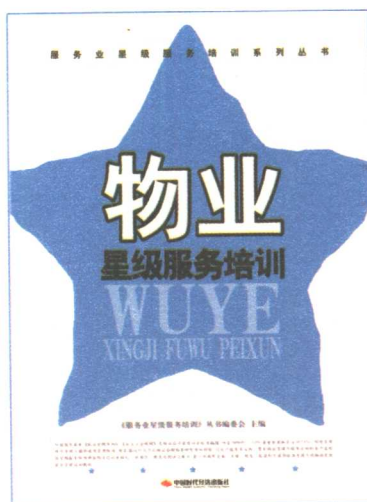
物业星级服务培训

《服务业星级服务培训》丛书编委会
主编

出版者	中国时代经济出版社
地 址	北京东城区东四十条 24 号 青蓝大厦 11 层
邮政编码	100007
电 话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传 真	(010)68320634
发 行	各地新华书店
印 刷	北京鑫海达印刷厂
开 本	787×1092 1/16
版 次	2005 年 5 月第 1 版
印 次	2005 年 5 月第 1 次印刷
印 张	27.25
印 数	378 千字
印 数	1~6000 册
定 价	48.00 元
书 号	ISBN 7-80169-741-3/G·233

版权所有 侵权必究





责任编辑：林晓靖

封面设计：翔午书装
010-84475188

前 言

物业管理行业是我国国民经济各行业中起步最晚的行业，自1981年产生以来，随着国内房地产市场的迅猛发展，以及政府、行业协会对其的大力推动，使之得到了长足的发展。

2003年《物业管理条例》的颁布实施，及其配套法规建设，如《业主大会规程》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》等，取得了令人瞩目的成果：明确了物管各主体间的关系；充分尊重和维护业主的财产权；赋予业主选择物管企业等多项权利；明确物业管理服务等级划分的标准等。

物业管理已不再是初期的“管理”，而是“服务”——标准化的、个性化的服务。尤其是近年来物业管理和服务手段日益贴近消费者心理，物业管理全面进入服务时代。自2003年起“管家式服务”已成为流行一时的酒店式物业管理的升级版；物业公司在组织业主活动时，引入专业策划公司进行全程策划……物业管理已从清洁、保安、维修，延伸到商务、娱乐、教育等居民生活的方方面面。

物业管理企业在这种形势下面临更加激烈的竞争，如何在激烈的竞争中致胜，是所有经营者必须直面的问题。其实解决之道非常简单，那就是提供优质的服务，以服务赢得业主的认可，以服务致胜。

本书基本于以上要求，结合ISO9000质量管理体系与ISO14000环境管理体系等两大国际通用管理标准，集几十位物业管理精英的智慧和经验，从物业接管验收、业主入住、业户服务、社区文化活动、物业租赁代理、房屋主体日常养护、物业设备管理、物业环境管理、物业安全防范与应急处理、物业管理法律法规认

知等方面出发，总结、归纳而成的超越现有物业管理与服务水平的规范化、标准化，操作性很强的物业培训教材。

《服务业星级服务培训》丛书共由四套组成。其中《酒店星级服务培训》由田均平、李晨辉主编；《商场星级服务培训》由杨月进、常永翔主编；《物业星级服务培训》由南涛、石起箭主编；《美容·健身·桑拿·足浴中心星级服务培训》由匡仲潇、杨春主编。同时，参与本丛书编辑的作者还有：肖国兵、刘作良、朱昊、朱少军、王丽媛、王彩侠、王春霞、钱进、李志国、李欢欢、李建军、李玮、李军、赵永秀、赵建勇、李明奎、荣强、吴全喜、张东平、张晓华、张震、晋潞、靳元、谭超武、段利荣、宋春霞、于庆芝、徐霞、金娟、陈元东、陈广润、陈文锋、卢平、黄小平、钟艳、温云娣、姚根兴、梁燕燕、黎云开。

《服务业星级服务培训》丛书编委会

目 录

第1章 物业服务培训计划

- | | | |
|-----|-----------------|---|
| 1-1 | 物业服务培训的内容 | 3 |
| | 一、职业道德培训 | 3 |
| | 二、公共知识培训 | 3 |
| | 三、公共技能培训 | 5 |
| 1-2 | 不同人员的培训重点 | 7 |
| | 一、基层人员 | 7 |
| | 二、中层管理人员 | 7 |
| | 三、高层管理人员 | 7 |
| | 四、专业技术人员 | 8 |

第2章 前期物业管理培训

- | | | |
|-----|---------------------|----|
| 2-1 | 物业接管验收 | 11 |
| | 一、物业接管验收的基本条件 | 11 |

二、物业接管验收应检索提交的资料	12
三、物业接管验收交接双方的责任	14
四、物业接管验收程序	17
五、原有房屋接管验收	19
六、新建房屋接管验收	20
七、物业接管验收中需注意的问题	24
八、工程完善和工程遗留问题处理	24
备忘与提示01：竣工验收时应提交的资料系统图	27
备忘与提示02：接管应移交的产权与技术资料系统图	28
2-2 业户入住	29
一、业主收楼入住前筹备	29
二、入伙期间业主接待	32
三、入住手续办理程序	33
备忘与提示03：入伙手续书	36

第3章 业户服务培训

3-1 业主大会召开及管理	39
一、业主的权利和义务	39
二、第一次业主大会	40
三、业主大会的内容与职权	41
3-2 业主管理委员会操控与沟通	42
一、业主管理委员会操控技巧	42
二、业主管理委员会的工作内容	42
三、与业委会有效沟通的方式和种类	51
四、开好业主恳谈会的原则和方法	52

3-3	业主权籍与档案管理	54
	一、权籍管理内容	54
	二、业户权籍管理运作	54
	三、档案整理分类	35
	四、档案编目装订	61
	五、档案立卷归档管理	63
	六、档案的使用及其动态管理	66
3-4	业户装修管理	67
	一、家居装修应办理的手续	67
	二、家居装饰装修的禁止性规定	67
	三、业户装修要求	68
	四、装修管理必备文件要求	68
	五、装修管理制度认知	68
	六、装修管理记录要求	71
	七、装修管理作业检查规定	71
	八、物业装修监控要点	72
	九、住宅单元装修巡查验收要点	73
	十、商铺装修巡查验收要点	74
	十一、住宅装修管理程序	76
	十二、装修档案建立流程	76
3-5	维修服务	77
	一、业户日常报修的范畴	77
	二、业户日常报修的程序	78
	三、业户日常报修的时间	79
	四、管理处维修服务承诺	80

五、维修服务基本要求	81
六、维修服务接待要求	82
七、上门维修服务规范	82
八、室内维修管理规定	84
九、维修过程检验规定	85
十、维修单处理规定	87
十一、维修回访规范	88
十二、维修服务规范用语	89
十三、维修回访服务规范用语	89
十四、上门维修服务收费规定	90
备忘与提示04：上门维修服务标准	92
备忘与提示05：住户室内维修项目作业程序与标准	93
3-6 便民服务	107
一、便民服务需求调查	107
二、便民服务项目策划	109
三、便民服务前期准备	113
四、便民服务工作检查	113
3-7 代办服务	116
一、代办服务需求调查	116
二、代办服务项目策划	117
三、代办服务工作制度	119
四、代办服务作业标准	119
五、代办服务检查规程	120
六、代办服务记录要求	120
3-8 特约服务	122
一、特约服务需求调查	122

二、特约服务项目策划	123
三、特约服务方案策划	124
四、特约服务前期准备	126
五、特约服务制度认知	126
备忘与提示06：特约上门清洁服务	128
3-9 业户接待与联系	132
一、接待与联系形式	132
二、接待与联系要求	132
三、接待与联系工作检查	133
四、来访接待工作要求	134
五、来电接待工作要求	134
六、走访回访工作要求	134
七、报修及服务接待工作要求	136
八、业主意见调查和回访	136
备忘与提示07：业主/住户意见征询表	140
备忘与提示08：接待服务规范用语	141
3-10 会所服务与管理	143
一、会所服务管理要求	143
二、会所服务工作程序	146
三、会所服务礼仪标准	150
四、会所设施三级保养制	153
3-11 业户投诉处理	155
一、业户投诉的内容	155
二、投诉事件常规处理程序	156
三、投诉有效处理的原则	157

物业星级服务培训

四、处理投诉的要求	157
五、投诉处理依据和方法	158
六、投诉处理一对一机制	159
七、处理投诉的要点	160
八、减少投诉的措施和方法	161
九、投诉利用的技巧	162
十、业户投诉接待标准	163
十一、投诉处理内部工作程序	165
备忘与提示09：业主意见聆听自我校正表	166

第4章 社区文化活动培训

4-1 社区文化建设	169
一、社区文化的内容	169
二、社区文化组织策略	170
三、社区文化设计要点	171
4-2 社区文化活动开展	178
一、应掌握的原则	178
二、可采取的形式	178
三、活动开展流程	179
四、开展中问题及解决方法	179

第5章 房屋租赁管理培训

5-1 物业租赁代理服务模式	183
一、物业租赁代理运作形式	183
二、租赁代理业务运作程序	183

三、物业租赁移交及停租收回	184
备忘与提示10：租赁清册	186
5-2 物业租赁代理业务	187
一、物业租赁代理服务程序	187
二、普通住宅租赁代理业务	189
三、公寓、别墅租赁代理业务	190
四、办公楼租赁代理业务	192
备忘与提示11：出租屋及暂住人员管理	196
5-3 房屋租赁问题与纠纷处理	197
一、房地产租赁问题处理的原则	197
二、合同不清而导致的房屋租赁纠纷处理	199
三、房主提出解除合同而导致的租赁纠纷处理	201
四、承租人违反租赁合同、非法使用而引起的纠纷处理	202
五、租金纠纷处理	202
六、出租期间因修缮、改建引起的纠纷处理	203
七、因租约期满发生的房屋纠纷处理	204
第6章 房屋主体修缮与养护培训	
6-1 房屋主体日常养护服务	207
一、地基基础日常养护	207
二、楼地面工程日常养护	208
三、墙台面及吊顶工程日常养护	210
四、门窗工程日常养护	211
五、屋面工程日常养护	212
六、地下防水工程日常养护	213

七、结构工程日常养护	214
八、砖砌体结构日常养护	215
九、油漆工程日常养护	215
十、饰面板(砖工程)日常养护	216
十一、裱糊工程日常养护	217
十二、吊顶工程日常养护	217
十三、花饰安装工程日常养护	218
十四、通风道工程日常养护	218
十五、垃圾道工程日常养护	218
十六、阳台日常养护	219
十七、雨篷日常养护	220
十八、楼梯、门厅、过道日常养护	220
十九、台阶、散水日常养护	221
备忘与提示12：房屋与公用设施保养计划表	222
6-2 白蚁防治	223
一、散白蚁类白蚁危害检查	223
二、家白蚁类白蚁危害检查	224
三、木栖类白蚁危害检查	225
四、白蚁的灭治方法	225

第7章 物业设备管理培训

7-1 物业设备管理规则与制度	229
一、设备管理每日工作流程	229
二、设备交接班管理规定	230
三、工程维修部准值班与抢修加班制度	231

7-2	设备运行检查与保养	233
	一、设备安全运行工作制度	233
	二、设备日常巡检要求	233
	三、设备运行记录管理	235
	四、设备润滑管理方法	236
	备忘与提示13：电梯运行检查标准	237
	备忘与提示14：摄像监控系统运行检查标准	245
	备忘与提示15：电子门禁运行检查标准	246
	备忘与提示16：车管系统运行检查标准	247
	备忘与提示17：消防系统运行检查标准	248
	备忘与提示18：供暖系统运行管理标准	257
	备忘与提示19：电梯维修保养安全操作规程	259
	备忘与提示20：无线电设备维护保养规程	261
	备忘与提示21：保安自动巡更系统保养规程	262
	备忘与提示22：室内安防报警及远程抄表系统保养规程	264
	备忘与提示23：公共天线系统保养规程	265
	备忘与提示24：对讲、防盗报警系统保养规程	267
	备忘与提示25：消防系统设备维保规程	268
7-3	设备故障维修管理	271
	一、设备日常维修规定	271
	二、设备维修操作安全办法	271
	三、请求检修程序	272
	四、设备维修监督回访程序	273
	备忘与提示26：电梯常见故障及检修方法一览表	274
	备忘与提示27：给水系统常见故障及处理方法	277
	备忘与提示28：排水系统常见故障及处理方法	279

备忘与提示29：消防系统常见故障及排除方法 282

7-4 设备事故与应急处理 284

一、电梯设备事故应急处理 284

二、供电设备事故应急处理 285

三、给排水设备事故应急处理 286

四、空调设备事故应急处理 287

五、消防设备事故应急处理 288

第8章 物业环境管理培训

8-1 清洁卫生管理 291

一、清扫保洁作业流程与质量标准 291

二、垃圾处理作业要求 292

三、楼内保洁作业要求 297

四、楼内保洁三级检查 299

五、办公楼外围保洁作业与检查 303

六、住宅区外围保洁作业与检查 305

备忘与提示30：公共区域卫生情况抽查表 308

备忘与提示31：每日清洁检查评估表 309

备忘与提示32：每日保洁工作检查表 310

8-2 清洁应急处理 313

一、梅雨天气清洁应急处理 313

二、暴风雨天气清洁应急处理 313

三、楼层内水管爆裂事故应急处理 314

四、突发火灾事故应急处理 314

五、突发公共卫生事件应急处理 315