

服务业服务规范丛书

一线服务工作者的行动指南

邵光远 主编

物业

服务规范

适用于

写字楼、商住楼、店面房、

住宅小区……



中国经济出版社

www.economyph.com

服务业服务规范丛书

物业服务规范

邵光远 主编

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业服务规范/邵光远主编. — 北京: 中国经济出版社, 2003.6
(服务业服务规范丛书)

ISBN 7-5017-5968-5

I. 物… II. 邵… III. 物业管理—商业服务—规范—中国
IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 038181 号

书 名: 物业服务规范

编 者: 邵光远等

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economy.cn

责任编辑: 后东升 **电子邮箱:** h67@sohu.com

封面设计: 白长江

经 销: 各地新华书店

印 刷: 三河市欣欣印刷有限公司

开 本: 880 毫米×1230 毫米 **印张:** 8.5 **字数:** 234 千字

版 次: 2003 年 6 月第 1 版 **印次:** 2003 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 5000 册

书 号: ISBN 7-5017-5968-5/F·4816

定 价: 18.00 元

《物业服务规范》

编委会

主编 邵光远

编委会成员

钟复台	甘长江	刘昊昌	范普森	魏 伟
杨艺明	舒文娟	樊伟伟	李 路	张道深
熊婉芬	程日芳	傅珠军	赵望海	斯廉松
谭美凤	乔世荣	龙梅林	袁良喜	金耀华
沈宏昌	徐怀明	钱丹舟	林 静	马世泰
王露晓	鲁耘耕	方木黎	田良中	花永芳
汤玉升	黄宏深	孔会伯	姜本立	范宏喜
孙方圆	高克敏	沈冉由	华特欣	卫辉球
夏南星	韩得谊	尹尚连	曹立芳	郑洛宁
蒙正久	肖亚敏	牛 准	于干天	宋方士
胡今声	由晓强	熊午书	戴松衮	周亚芳
贾凤喜	林慧洲	冯伯如	罗斯点	石成军

物业服务规范

目 录

第一章 物业安全保卫服务规范	(1)
第一节 物业安全保卫工作综述	(1)
一、保安服务的目的和作用	(1)
二、保安工作的服务范围	(1)
三、保安人员的素质要求	(2)
四、保安人员的职业道德	(4)
五、保安人员的基本礼仪	(5)
六、安全保卫工作的制度体系和岗位职责	(5)
七、保安人员的考核和奖惩制度	(7)
八、对讲机的使用及管理	(8)
第二节 不同岗位保安的服务细则	(9)
一、门卫保安	(9)
二、守护保安	(11)

三、巡逻保安	(13)
四、其他岗位的保安工作	(17)
第三节 保安人员对于日常事件的处理	(20)
一、对经常事件或普通事件的处理	(20)
二、对于突发的急性、恶性事件的处理	(27)
第四节 物业的消防工作	(30)
一、火灾的概念和分类	(30)
二、常见灭火设施及灭火器材的使用	(31)
三、灭火器的配置	(33)
四、物业消防机构的设置	(34)
五、物业消防部门的日常工作	(35)
六、火灾预防的宣传工作	(36)
七、防火安全责任制度	(37)
八、社区消防检查	(38)
九、物业火警的处理与扑救	(39)
第二章 物业环境卫生服务规范	(42)
第一节 物业绿地的建立及养护	(42)
一、物业环境绿化的基本要求	(42)
二、物业绿化的内容	(43)
三、绿化的管理	(44)
四、绿地的养护及管理	(45)
五、物业环境绿化的机构设置及岗位职责	(51)
第二节 物业绿化艺术	(52)
一、小区的园林绿化设计	(52)
二、室内的绿化摆设	(53)
三、室内绿化的养护	(54)
四、季节性的色彩设计	(55)
第三节 物业的日常保洁工作	(56)
一、物业清洁工作的类型	(56)
二、物业清洁工作的原则	(57)

三、物业清洁工作的管理制度与机构设置	(57)
四、清洁工作的垃圾处理	(59)
五、清洁委托服务	(60)
六、清洁服务工作的监督检查	(61)
七、保洁器具管理员的职责	(62)
八、污水排放系统的组成和维护	(62)
第四节 物业内不同区域的保洁工作	(63)
一、公共区域的清洁	(63)
二、特定部位的清洁	(66)
三、特殊材料的保洁	(67)
第三章 物业工程维修服务规范	(72)
第一节 物业工程维修服务综述	(72)
一、物业工程系统的构成	(72)
二、物业维修服务的质量管理	(74)
三、物业维修服务的资金管理	(78)
第二节 给排水系统的管理与维护	(79)
一、给水系统的管护	(79)
二、排水系统的管护	(81)
三、给排水设备的养护与修理	(85)
四、建立健全给排水系统的规章制度	(87)
第三节 物业供电系统的服务与维护	(88)
一、供电服务的基本内容	(88)
二、停电的管理	(88)
三、电器设备变更的管理	(89)
四、供电服务的工作票制度	(90)
五、住宅小区常见电器故障原因及维修	(91)
六、供电系统的管理	(93)
七、供电设备管理	(94)
八、供电系统运行维修安全规程	(95)
九、物业电器设备的巡视检查	(96)

十、防止触电的几项措施	(98)
第四节 空调系统的维护及维修服务	(99)
一、空调机房的管理制度	(99)
二、空调系统的工作制度	(99)
三、空调运行的节能措施	(100)
四、空调冷水机组的操作规程	(101)
五、空调设备的维护	(102)
六、制冷机房的管理内容及要求	(103)
七、家用空调的维护与维修	(104)
第五节 电梯的使用、维护及维修服务	(106)
一、电梯的分类	(106)
二、电梯的组成	(107)
三、电梯的技术档案管理	(108)
四、电梯的维修	(109)
五、电梯的操作与维护	(110)
六、电梯的工作制度	(110)
七、电梯司机守则	(111)
八、电梯的常见故障及排除方法	(111)
九、电梯安全的预防措施	(113)
十、电梯困人的紧急处理	(113)
十一、电梯的保养	(114)
十二、电梯维修安全规程	(115)
第六节 供暖及燃气系统服务规范	(116)
一、供暖系统服务	(116)
二、燃气系统服务	(121)
第四章 房屋管理服务规范	(124)
第一节 房屋管理员服务规范	(124)
一、房屋管理员的基本素质	(124)
二、房屋管理员的应知应会	(125)
三、房屋管理员的岗位职责	(127)

四、房屋管理员工作量规范·····	(128)
第二节 房屋的装修·····	(130)
一、装修服务规范化的必要性·····	(130)
二、装修的注意事项·····	(131)
三、装修公司的选择·····	(131)
四、装修现场的监护·····	(132)
五、二次装修的特点及程序·····	(132)
六、装修的技巧·····	(133)
七、装修过程中的注意事项·····	(134)
八、装修责任制度·····	(134)
九、装修的验收·····	(135)
十、具体各部位装修·····	(135)
十一、装修的一些技巧·····	(138)
十二、环保家装要把好四道关·····	(140)
十三、房屋装修十一忌·····	(140)
第三节 房屋的维修·····	(142)
一、房屋维修的定义·····	(142)
二、房屋维修的特点·····	(142)
三、房屋维修的内容·····	(143)
四、待修房屋的分类·····	(144)
五、划分危房的标准·····	(145)
六、房屋维修的规模·····	(146)
七、房屋的维修计划·····	(149)
八、房屋维修的质量管理·····	(150)
九、房屋维修的技术服务·····	(151)
十、施工调度与现场管理·····	(152)
十一、房屋维修的标准·····	(154)
十二、房屋维修的档案管理·····	(155)
十三、房屋维修工程的验收·····	(155)
十四、房屋维修施工与环境保护·····	(156)

十五、房屋的养护·····	(158)
第五章 物业办公室服务规范 ·····	(163)
第一节 办公室人员的常用礼节·····	(163)
一、办公室人员的仪容仪表和行为举止·····	(163)
二、见面的礼节·····	(164)
三、会客的礼节·····	(166)
四、电话的使用规范·····	(167)
五、办公室人员的语言技巧·····	(171)
六、办公室人员常见场合的用语规范·····	(174)
七、业主(租户)投诉的处理·····	(176)
第二节 物业档案的内容及管理·····	(178)
一、物业档案管理的基本要求·····	(178)
二、物业档案的构成及内容·····	(179)
三、物业档案的建立·····	(180)
四、档案的使用及动态管理·····	(181)
五、员工档案的管理·····	(181)
六、用户档案的管理·····	(184)
七、档案的鉴定与销毁·····	(185)
八、档案的安全·····	(186)
第三节 物业收费及其使用·····	(186)
一、物业管理收费的依据·····	(186)
二、物业收费的原则·····	(187)
三、物业管理综合费用的构成·····	(188)
四、物业管理费的监督·····	(188)
五、物业管理费的收费标准·····	(189)
六、关于物业收费标准的若干规定·····	(190)
七、物业管理费的收缴·····	(191)
八、物业的其他收入·····	(192)
九、物业的营租费用·····	(193)
十、物业财务人员的工作职责·····	(194)

十一、物业现金的管理·····	(196)
第六章 物业综合配套服务规范 ·····	(199)
第一节 物业餐饮服务规范·····	(199)
一、餐饮服务的基本要求·····	(200)
二、餐厅服务操作规程·····	(201)
三、餐厅服务规范·····	(205)
四、餐饮工作人员的卫生要求·····	(206)
五、设备及餐具的卫生要求·····	(207)
第二节 物业的会所服务·····	(207)
一、会所的定义·····	(207)
二、会所的特点·····	(208)
三、会所服务的作用·····	(209)
四、会所服务的原则·····	(209)
五、会所的经营方式·····	(210)
六、会所的人员设置及岗位职责·····	(210)
七、会员管理·····	(212)
八、会所的服务质量管理·····	(213)
九、会所设施的保养·····	(214)
第三节 康乐中心服务·····	(215)
一、康乐中心的服务内容·····	(215)
二、康乐中心的服务质量要求·····	(215)
三、康乐中心的具体服务项目·····	(216)
第七章 不同类型物业对服务的不同需求 ·····	(223)
第一节 写字楼·····	(223)
一、写字楼的特点·····	(223)
二、写字楼的分类·····	(224)
三、写字楼的管理内容·····	(224)
四、写字楼的消防工作·····	(225)
五、写字楼的公共服务·····	(228)
六、写字楼的设备管理·····	(230)

七、写字楼的租赁管理·····	(231)
八、写字楼的广告牌管理·····	(233)
九、写字楼财务管理的特点·····	(234)
第二节 住宅小区·····	(235)
一、住宅小区概述·····	(235)
二、住宅小区物业管理的特点·····	(236)
三、住宅小区的消防工作·····	(237)
四、社区文化建设·····	(238)
五、社区动物饲养的规定·····	(240)
第三节 商业场所·····	(241)
一、商业场所概述·····	(241)
二、商业场所物业服务的特点·····	(242)
三、商业场所的租赁管理·····	(244)
四、租户的管理·····	(245)
五、商业场所物业管理服务的主要任务·····	(247)
六、商场卫生工作的重要性·····	(248)
第四节 酒店公寓·····	(248)
一、酒店公寓物业管理的要求·····	(248)
二、酒店公寓的服务管理·····	(249)
三、酒店公寓客人遗失物品的处理·····	(251)
四、酒店公寓的防火制度·····	(252)
五、酒店公寓的动火规程·····	(252)
六、酒店公寓的客房服务·····	(253)
第五节 工业物业·····	(255)
一、工业物业的类型·····	(255)
二、工业物业的特点·····	(256)
三、工业物业管理的内容·····	(256)
四、工业物业的保安工作·····	(257)
第六节 其他物业·····	(260)

第一章 物业安全保卫服务规范

第一节 物业安全保卫工作综述

一、保安服务的目的和作用

物业的治安保卫工作，又称“安保”，是物业管理企业为防盗、防破坏、防流氓活动、防意外及人为突发事件而对所管物业进行的一系列管理活动。治安管理防治的对象主要是人为造成的事故与损失。其目的是避免所管物业区域内财物受损失，人身免受伤害，维护正常的工作、生活秩序。安全保卫工作在整个物业管理中占有举足轻重的地位，它是业主（住户）安居乐业的保证，也是整个社区及社会稳定的基础。同时，良好的治安管理能增加物业管理企业的信誉，在同类行业中取得优势地位。

二、保安工作的服务范围

保安工作是一项特殊的工作，既属于保卫工作，又是一种特殊服务。因此，作为保安员既有实施安全保卫的责任，又有宣传保安知识、提供安全服务的义务。具体来说包括如下内容：

（一）提供全面的防范宣传服务

1. 告诉群众怎样防备不法之徒，如何阻止正在进行的犯罪行为，在保全生命财产的前提下制服罪犯。
2. 宣传公民与犯罪做斗争的权利和义务的内容。
3. 宣传公民实施正当防卫的界限、方式与犯罪分子做斗争的防范技能和战术性指导。
4. 揭露犯罪手段，使群众了解每一时期的犯罪动向。

5. 通过对勇于同犯罪作斗争的社会群众和个人的表彰弘扬正气。

6. 对基本防范知识的普及和启蒙宣传。

(二) 为重点区域提供安全服务

随着改革开放的深入,社会治安进入动态状况后,发生在物业所属区域内的治安案件及刑事犯罪比重增大。在这种区域发生的案件往往带有突发性、流动性,当公安机关接到报警后,常常是没有警力立即投入,或是警察赶到现场已经晚了。针对这种情况,物业的保安人员可以协助公安部门对发生的治安、刑事、交通案事件做前期应急处理,之后移交有关部门做后期处理。

(三) 提供广泛的社区服务

为了广泛提供社区的保安服务,保安公司可与工商、税务、个体协会、第三产业的管理部門相结合。通过维护市场和经营秩序,因势利导,将触角伸入工商阶层,并营建阵地,广交朋友,安插眼线,形成为我所用的网络。

保安公司还可通过交通管理,与交通运输、搬运、出租公司、汽配维护维修行业建立联系,为业主提供安全服务,并且可以因利乘便,提高动态环境下侦察工作的发现控制能力。

三、保安人员的素质要求

一个合格的保安员应是一个素质高的保安员。素质高的保安员不论在什么工作岗位,遇到什么危急情况,都能任劳任怨、恪尽职守,创造性地完成工作任务。

(一) 身体素质

1. 力量素质

力量素质是基本运动素质的首要素质,因为人体中几乎所有的运动方式,都是抗阻力而产生的。

其他素质,如耐力、速度等,如果没有力量素质做基础,根本不可能得到发展和提高。

保安专项技能,如搏击技术水平的提高,往往也依赖于力量的增强,“练武不练功,到老一场空”,说的就是这个道理。

2. 速度素质

保安员具备较高的速度能力是非常重要的。当犯罪分子企图逃跑时,就要求保安员用最快的速度追上歹徒,并迅速敏捷地完成擒敌动作,制服歹徒。

当值勤时发生突发事件,就要求保安员作出快速反应,并迅速采取相应的有效措施,避免发生重大损失。

3. 灵敏素质

保安员的灵敏素质是指保安员在各种复杂的条件下,快速、协调、准确、灵活完成动作的能力。

首先,在灾害性事故发生后,身体灵敏既有利于抢救服务单位的财产物质,又能够有效地保护自身安全。

其次,在同违法犯罪分子的斗争中,利用快速的起动和动作,更容易打击违法犯罪分子。

4. 耐力素质

耐力是人体在长时间活动中克服疲劳的力量,即持久力。

耐力是人体健康和体质强弱的重要标志,无论是力量素质、速度素质的提高,还是柔韧素质、灵敏素质的提高,都必须以耐力素质的提高为条件。

如果没有持久力,就不能长时间从事体能训练,勉强为之也不会取得好效果。

(二) 心理素质

安保人员的心理素质与业务能力有着极为密切的关系,人的心理对人的行为起支配作用,良好的心理品质,能帮助安保人员敏锐地观察事物,周密地分析问题,尤其是在情况紧急、问题复杂的时候,能保持一个清醒的头脑,临危不惧,遇难不慌,才能及时准确的解决问题。良好的心理素质,是安保人员出色地完成本职工作的重要保证。

1. 独立的个性。独立的个性就是在任何情况下,都应有自己的主见,不轻易受别人的暗示和影响,不人云亦云。不管是单独执勤,还是集体行动,安保人员都要有判断是非和分析问题的能力。

2. 果断的性格。安保人员应具有沉着机智,多谋善断的性格,

这是由安保工作的性质和特点所决定的。

3. 较强的自制力。自制力,就是控制或约束自己的行为和心理能力。要求安保人员在遇到突然的刺激时,沉着冷静,抑制感性冲动,举止稳重,遵守工作纪律,坚持工作制度,正常地履行工作职责。不因为自己的一时冲动影响了工作。

4. 敏锐的观察力。安保人员在服务过程中,会接触到大量的信息,有些极不明显,有些瞬息万变,稍纵即逝。这就要求安保人员有敏锐的观察力,敏锐的观察力能帮助安保人员及时有效地发现可疑的人和事,以便采取果断措施,加以防范,把恶性事件及时有效地阻止住。

(三) 保安技能

1. 擒拿格斗技能。这是安保人员必须具备的基本技能之一。为了做到这一点,安保人员应具备良好的身体素质,要经常进行一些体能训练,增强体质,掌握一些必要的擒拿格斗基本功,以适应安保工作的需要。

2. 逻辑思维和分析推理判断技能。安保人员在工作中,遇到的情况是复杂的,常常需要通过对某些现象的观察,并经过周密、细致、快速、准确的分析、判断和推理,对事物有一个清楚的认识。

3. 反暴技能。反暴术是反击暴力和制服暴力的特殊技术,它与擒拿格斗技能是不同的,它具有谋略性、专业性、技术性的特点,安保人员掌握了反暴术,就可以在工作中遇到实施暴力的暴徒时,第一时间采取手段,将其制服。

四、保安人员的职业道德

1. 热爱本职工作,忠于职守,以高度的敬业精神,满腔热忱地投入服务,认真履行职责,任劳任怨,出色地完成保卫任务。

2. 遵纪守法,勇于护法,切实做到学法、守法、用法,以优质服务赢得社会的认可和业主(住户)的信任。

3. 不计个人得失,乐于奉献。保安员是住户利益的忠实卫士,在任何时候,任何情况下都应将住户的正当权益放在第一位,为了维

护住户利益，不惜牺牲一切，甚至献出生命。

4. 文明执勤，礼貌待人，这是保安人员职业道德的核心。

5. 廉洁奉公，不牟私利。保安员必须廉洁自律，坚持原则，照章办事，不给违法违纪分子任何可乘之机。

6. 尊老爱幼，乐于助人，拾金不昧，树立精神文明新风尚。

五、保安人员的基本礼仪

保安部人员为了更好地开展工作，除了忠于职守、钻研业务技能之外，还应在礼貌礼仪方面做到：

（一）注重礼节与个人形像

值勤时，要仪表整洁、精神振作、思想集中，不能无精打采，一副懒洋洋的模样。不能扎堆聊天或干私活，应保持警惕，按照规定，加强巡视，能随时处理突发事件。

讲究文明礼貌，注意礼节，使用敬语，尊重业主和宾客。要做到待人诚恳、谦虚，为人正直、诚实，态度和善，举止得体，以理服人。在坚持原则、依法依规办事，不徇私情的同时，不得以任何形式嘲讽、侮辱他人的人格，不得粗暴对待他人。自觉维护业主的合法权益。

（二）做好本职工作

要严格遵守国家的各项法规和公司的管理制度，不能意气用事，不做超越职权范围的事，要自尊自重，不做有损国格、人格的事情。

要牢记“安全第一、业主至上”的岗位职责，尽自己的所能为业主服务。要做好自己的本职工作，要使业主满意，就得增强服务意识。当业主有事求助时，要热情帮助其排忧解难，或协同其他有关部门的服务接待人员提供及时、有效的帮助，不可态度生硬地拒绝，也不可含糊其词或置之不理。

六、安全保卫工作的制度体系和岗位职责

（一）交接班制度

1. 按时交接班，接班人员应提前十分钟到达岗位。接班人员未