

F-29333
LP8A

物 业 管 理 金 典

罗小钢
王友华 主编
方中东

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

物业管理金典/罗小钢,王友华,方中东主编.—广州:中山大学出版社,2001.8
ISBN 7-306-01791-8

I. 物…
II. ①罗… ②王… ③方…
III. 物业管理—基本知识
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 038061 号

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路 135 号 邮编:510275

电话:020-84111998、84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

广东从化市印刷厂印刷

(地址:广东从化市街口新村路 15 号 邮编:510900 电话:020-87916882)

787 毫米×1092 毫米 16 开本 30.125 印张 700 千字

2001 年 8 月第 1 版 2001 年 8 月第 1 次印刷

印数:1-5 000 册 定价:49.80 元

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

《物业管理金典》编委会

主 任：翁亚绪

副主任：李延东 顾 铭 梅少熹

林广志 罗小钢 傅少平

主 编：罗小钢 王友华 方中东

前 言

中国物业管理经过二十多年风雨历程，已成为城市管理的重要组成部分，在人们生活中扮演着越来越重要的角色。物业管理行业在不停地发展中，积累了丰富的物业管理知识和经验。物业管理已脱离了看看门、扫扫地、修修屋的传统的房屋管理模式，成为一项涉及设备管理、房屋修缮、保安、清洁、绿化等多方面内容，涵括房地产、法律、建筑、工程、管理、服务等多种学科的具有独特运作规范的科学体系。

随着物业管理逐步走向社会化、专业化、市场化，业主对物业管理的要求也愈来愈高。物业管理企业怎样进一步提高管理质量才能满足业主日益增长的需要？如何才能在物业管理竞争中立于不败之地呢？

我们认为，物业管理企业立足于市场、立足于业主的根本就在加强服务和细化管理。而建立健全规范、系统、科学的规章制度和服务程序，是强化服务和管理最佳途径。本书汇编的正是物业管理企业管理和服务工作所需要的规章和服务规范。

本书所汇编的规范是基于广州珠江物业酒店管理公司多年的物业管理经验。广州珠江物业酒店管理公司是国内最早从事物业管理的专业管理公司之一，公司先后管理的物业已有 200 万平方米，其中广州世界贸易中心大厦、广州好世界广场、广州建银大厦、青岛阳光大厦等多个项目获“全国物业管理优秀示范大厦（小区）”称号。公司 1992 年在广州世界贸易中心大厦最早导入现代化、专业化的物业管理，对广州商业大厦的物业管理起到了示范作用。1998 年，广州世界贸易中心大厦成为广州第一个通过 ISO 9001 质量认证的物业管理公司。书中资料主要是从广州世界贸易中心大厦物业管理公司和广州好世界广场物业管理公司日常规章制度中选取的，资料中涵盖了全国物业管理示范标准和 ISO 9001 质量认证标准。

当然，此书尝试以珠江管理一家公司运作资料涵及整个物业管理的方方面面，难免会有管窥蠡测之嫌，种种舛误，尚请物业管理同仁不吝教正。

书中资料是在管理运作过程中积累的，又经管理实践而多方修正。由理论到实践再到理论的过程，凝聚了珠江管理项目公司所有员工的努力。此书最终得以出版，有赖于编委会主任、副主任的指导与支持。借此出版之机，我们一并向编者表示衷心感谢。

目 录

第一章 服务中心

第一节 任务和岗位设置	(2)
一、任务	(2)
二、岗位设置	(2)
第二节 岗位职责和工作要求	(3)
一、岗位职责	(3)
二、工作要求	(3)
第三节 对客户服务程序	(4)
一、办理新用户迁入的工作程序	(4)
二、办理用户电话开通、迁移或对调的程序	(13)
三、办理大厦电话分机租用工作程序	(14)
四、办理大厦出入证申请工作程序	(18)
五、办理用户公司水牌制作工作程序	(19)
六、办理用户大件物品放行工作程序	(21)
七、用户室内装修管理工作规程	(25)
八、办理外来施工单位施工人员出入证的工作程序	(36)
九、办理临时出入证工作程序	(37)
十、办理用户临时用电、动火和使用专用货梯申请工作程序	(38)
十一、办理用户非办公时间加班工作程序	(43)
十二、办理用户室内设施报修工作程序	(44)
十三、办理用户信箱钥匙和楼层洗手间钥匙借用工作程序	(46)
十四、办理用户破/换门锁申请工作程序	(46)
十五、办理用户临时封门工作程序	(48)
十六、办理统一收购废品服务工作程序	(50)
十七、办理摩托车、自行车停车证工作程序	(51)
十八、办理用户临时借用会议室工作规程	(52)
十九、办理代派用户资料工作程序	(54)
二十、办理业主/租户场地证明申请工作程序	(54)
二十一、办理用户迁出大厦工作规程	(56)
第四节 岗位工作考核细则	(60)

第二章 管理部

第一节 任务和岗位设置	(66)
一、任务	(66)
二、岗位设置	(66)
第二节 岗位职责和工作要求	(67)
一、岗位职责	(67)
二、工作要求	(68)
第三节 操作规程	(69)
一、清洁卫生监督管理规程	(69)
二、绿化监督管理操作规程	(74)
三、公用设施管理操作规程	(78)
四、装修单位管理操作规程	(82)
五、用户投诉	(86)
六、回访用户工作规程	(89)
七、服务质量调查	(90)
八、信报邮件管理操作规程	(92)
九、雨伞借用管理操作规程	(97)
十、手推车借用管理操作规程	(99)
十一、虫鼠害防治管理规程	(101)
第四节 内部管理制度	(102)
一、岗位交接班管理	(102)
二、办公物品管理	(105)
三、钥匙管理	(106)
四、巡更器管理	(108)
第五节 岗位工作考核细则	(109)

第三章 保安部

第一节 任务和岗位设置	(120)
一、任务	(120)
二、岗位设置	(120)
第二节 岗位职责	(120)
第三节 内部管理规程	(122)
一、值班工作管理规程	(122)
二、交接班管理规程	(124)
三、培训规程	(126)
四、警棍佩带和使用规定	(128)
五、对讲机使用规定	(129)

六、闭路电视操作程序和规定·····	(129)
第四节 安全保卫工作规程 ·····	(130)
一、非办公时间出入管理·····	(130)
二、送餐人员管理规定·····	(132)
三、货物放行规定·····	(132)
四、拾遗管理规定·····	(133)
五、重大事件报告制度·····	(135)
第五节 消防工作手册 ·····	(142)
一、临时动火、焊割作业安全管理规定·····	(142)
二、装修施工场地消防安全规定·····	(144)
三、消防工作制度·····	(144)
四、定期消防安全检查制度·····	(146)
五、消防教育培训制度·····	(147)
六、灭火器管理规定·····	(148)
七、消防中心工作守则·····	(148)
八、消防演习程序·····	(148)
九、消防报警信号处理程序·····	(150)
十、初期火警处理程序·····	(150)
十一、火灾紧急处理方案·····	(151)
十二、失火事故调查程序·····	(152)
第六节 停车场管理手册 ·····	(152)
一、停车场管理守则·····	(152)
二、停车场管理规程·····	(153)
三、停车场收费管理规定·····	(155)
四、停车场突发事件应变措施·····	(157)
第七节 各岗位工作方法与技巧 ·····	(159)
一、大堂岗·····	(159)
二、巡楼岗·····	(160)
三、广场岗·····	(161)
四、入车道岗·····	(162)
五、出车道岗·····	(162)
六、车场收费岗·····	(163)
七、商场岗·····	(163)
八、消防中心岗·····	(164)
第八节 岗位工作考核细则 ·····	(166)

第四章 工程部

第一节 任务和岗位设置 ·····	(188)
--------------------------	-------

一、任务·····	(188)
二、工程部架构图·····	(188)
第二节 岗位职责·····	(188)
一、工程部各班组职责范围·····	(188)
二、工程部各班组工作细则·····	(189)
三、工程部各岗位工作职责·····	(190)
第三节 内部管理规定·····	(191)
一、值班规定·····	(191)
二、交接班规程·····	(192)
三、运行记录管理制度·····	(192)
四、工程档案管理制度·····	(193)
第四节 设备设施管理·····	(195)
▲第一部分 总则·····	(195)
一、承包商监督规定·····	(195)
二、工程部巡检规定·····	(196)
三、设备管理规定·····	(197)
四、机房管理规定·····	(199)
五、设备机房防火规定·····	(201)
六、机房卫生管理规定·····	(201)
▲第二部分 强电系统管理·····	(202)
一、层间配电房管理制度·····	(202)
二、转、停电通知用户工作规程·····	(202)
三、停电、限电管理规程·····	(203)
四、临时用电管理规程·····	(203)
五、供配电运行安全操作规程·····	(203)
六、供配电设备运行管理规程·····	(204)
七、供配电设备维修保养规程·····	(204)
八、电房倒闸操作制度·····	(205)
九、工作票制度·····	(206)
十、柴油发电机安全操作规程·····	(207)
十一、柴油发电机运行管理规定·····	(208)
十二、柴油发电机维修保养规定·····	(208)
十三、供电突发性事故的应急措施·····	(209)
十四、强电系统操作流程图·····	(210)
十五、强电系统相关记录·····	(214)
▲第三部分 弱电系统管理·····	(227)
一、弱电系统管理规定·····	(227)
二、弱电系统维修保养规程·····	(227)

三、能源计费系统管理·····	(227)
四、楼宇自控系统管理·····	(228)
五、电脑网络管理·····	(229)
六、程控交换机管理·····	(229)
七、综合布线系统维修保养规程·····	(230)
八、直线电话系统运行管理规定·····	(230)
九、保安监视系统运行管理规定·····	(230)
十、消防设备运行规定·····	(231)
十一、紧急广播系统维修保养规程·····	(231)
十二、消防排烟系统、正压送风机维修保养规程·····	(231)
十三、防火卷闸维修保养规程·····	(231)
十四、应急灯、疏散指示灯检查保养制度·····	(232)
十五、弱电系统操作流程图·····	(232)
十六、弱电系统相关记录·····	(238)
▲第四部分 机管系统管理·····	(248)
一、安全用水、供水管理制度·····	(248)
二、大厦节水、用水措施·····	(248)
三、工程部停水、限水管理制度·····	(248)
四、给排水设备(设施)操作规程·····	(249)
五、给排水系统运行管理规定·····	(249)
六、给排水系统维修保养规程·····	(249)
七、水池水箱管理规程·····	(250)
八、污水井管理规定·····	(250)
九、化粪池管理规定·····	(250)
十、水池清洗工作标准·····	(250)
十一、给排水系统故障排除措施·····	(251)
十二、给排水系统应急处理方案·····	(251)
十三、擦窗机操作规程·····	(252)
十四、蒸汽站及冷凝泵管理·····	(252)
十五、机管系统操作流程图·····	(253)
十六、机管系统相关记录·····	(259)
▲第五部分 空调系统管理·····	(273)
一、风机房管理规定·····	(273)
二、空调系统检查巡视内容·····	(273)
三、空调系统操作规程·····	(273)
四、空调系统运行管理规定·····	(274)
五、空调系统维修保养规程·····	(274)
六、中央空调系统应急处理方案·····	(275)

第五节 岗位工作考核细则·····	(386)
-------------------	-------

第六章 人事部

第一节 任务和岗位设置·····	(400)
一、任务·····	(400)
二、岗位设置·····	(400)
第二节 岗位职责·····	(400)
第三节 管理制度·····	(402)
▲第一部分 员工行为规范·····	(402)
一、职业道德要求·····	(402)
二、服务意识要求·····	(402)
三、仪容仪表要求·····	(402)
四、行为举止要求·····	(402)
五、接听电话要求·····	(403)
六、处理投诉·····	(403)
▲第二部分 员工入职管理·····	(403)
一、岗位招聘资格标准·····	(403)
二、员工入职规程·····	(405)
三、员工签订劳动合同的有关规定·····	(405)
四、操作流程图·····	(405)
五、相关记录·····	(406)
▲第三部分 员工调职、离职管理·····	(411)
一、员工调岗管理规定·····	(411)
二、员工待岗管理规定·····	(411)
三、员工离职管理·····	(412)
四、操作流程图·····	(412)
五、相关记录·····	(413)
▲第四部分 员工考勤及请休假管理·····	(415)
一、请休假制度·····	(415)
二、各类假期待遇·····	(416)
三、操作流程图·····	(417)
四、相关记录·····	(417)
▲第五部分 奖惩制度·····	(420)
一、奖惩制度·····	(420)
二、操作流程图·····	(422)
三、相关记录·····	(424)
▲第六部分 员工福利管理·····	(426)
一、医疗制度·····	(426)

二、员工制服管理规定·····	(426)
三、操作流程图·····	(428)
四、相关记录·····	(428)
▲第七部分 员工培训·····	(431)
一、入职、上岗、在职培训规定·····	(431)
二、员工报考业余大专班的规定·····	(431)
三、关于员工外出培训的规定·····	(432)
四、操作流程图·····	(432)
五、相关记录·····	(432)
▲第八部分 员工考核·····	(436)
一、员工日常考核·····	(436)
二、抽查考核·····	(440)
三、员工年度考核·····	(441)
四、操作流程图·····	(443)
五、相关记录·····	(443)
▲第九部分 仓库管理·····	(449)
一、仓库管理制度·····	(449)
二、仓库材料保管规定·····	(450)
三、仓库防火安全规定·····	(451)
四、材料领用、购买监督管理规定·····	(451)
五、操作流程图·····	(451)
六、相关记录·····	(454)
▲第十部分 档案管理·····	(457)
一、档案管理制度·····	(457)
二、档案借阅制度·····	(459)
三、相关记录·····	(459)
第四节 岗位工作考核细则·····	(460)

第一章

服务中心

- 任务和岗位设置
- 岗位职责和工作要求
- 对客服服务程序
- 岗位工作考核细则

第一节 任务和岗位设置

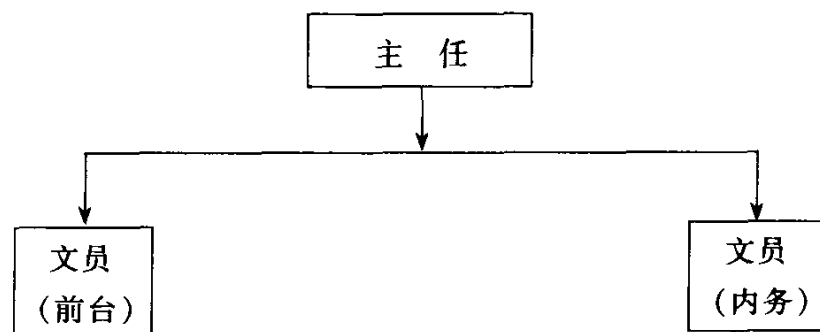
一、任务

服务中心具有协调、沟通、公关、服务等职能，是管理公司对客服服务的执行与反馈并提供多种直接服务的部门。管理公司的主要对客服务是通过服务中心的业务程序和服务环节来完成的，它是管理公司与用户之间的桥梁，是管理公司的窗口。服务中心的管理体系、工作程序、资料存档，及其员工的服务意识、职业道德、服务质量、操作技能、应变技巧，乃至仪表、言谈、举止等，对管理公司的形象和声誉都会产生影响。管理公司用户服务中心的主要服务内容有：

- 提供大厦管理咨询服务；
- 受理用户投诉；
- 受理用户室内设施报修；
- 办理用户迁入手续；
- 办理用户搬离手续；
- 办理用户室内装修及装修验收的申请手续；
- 办理用户非办公时间加班手续；
- 办理用户大件物品放行手续；
- 办理大厦出入证（临时出入证、施工人员出入证等）；
- 办理用户电话开通、迁移或对调手续；
- 办理用户公司水牌的制作手续；
- 办理用户临时用电、动火和货梯专用手续；
- 办理用户临时租用会议室手续；
- 办理摩托车、自行车停放手续；
- 办理统一收购废品手续；
- 办理用户破/换门锁申请手续；
- 办理用户大门临时封板手续；
- 办理大厦电话分机租用手续；
- 办理代派用户资料手续。

二、岗位设置

服务中心岗位设置如下：



第二节 岗位职责和工作要求

一、岗位职责

(一) 服务中心主任

1. 在总经理领导下，负责服务中心的工作。
2. 制定服务中心内部管理制度，监督、检查、指导服务中心员工工作，定期进行考核。
3. 制订服务中心员工的培训计划，定期开展业务培训。
4. 处理用户投诉，定期收集用户意见、建议，并反馈至各职能部门，必要时上报公司领导。
5. 负责办理用户搬入、迁出、公司水牌制作及室内装修报批、验收等手续。
6. 负责办理会议室出租和用户物品临时寄存等业务。
7. 负责审批用户非办公时间加班，货梯使用，物品放行和电话开通、迁移等的申请。
8. 每月根据大厦用户的变动情况，统计写字楼空置率。

(二) 服务中心文员

1. 在服务中心主任领导下，处理服务中心日常事务。
2. 负责用户档案的管理和文件传送工作。
3. 办理施工人员、送餐/外来人员及用户的大厦出入证。
4. 处理用户投诉，解答并记录用户提出的问题。
5. 受理用户室内设施报修。
6. 负责布置会场。

二、工作要求

1. 前台办公桌面保持整洁，不得摆放个人物品。办公椅摆放整齐，离开时将办公椅推回办公台内。
2. 保持用户区域整洁，并及时补充缺少的免费取阅资料、阅览杂志、插笔、名片夹等。
3. 用户到访时马上起立，面带微笑，主动与用户打招呼。与用户交谈时应热情友好，

仔细倾听，耐心解答。特殊情况处理后要作书面记录，投诉事项记录在用户投诉记录簿上。

4. 前台人员应相互协作，人员外出时要有其他人员补岗，前台不得无人当值。

5. 服务中心要保持安静，工作期间不得交头接耳、大声喧哗或打闹嬉戏，当值期间不得吃零食、看报纸或做其他与工作无关的事。

6. 电话铃响3声内必须接听，并说“您好！服务中心”。

7. 前台人员的形象要求：

(1) 提前5分钟到岗，在工衣统一位置佩戴员工证，精神饱满地投入工作。

(2) 仪容仪表端庄大方，女员工化淡妆，以亲切、自然、整洁的面貌面对客人。

(3) 不得在前台当众化妆、梳头等。

(4) 坐姿端正，不得托腮、趴台或做其他不雅动作。

8. 熟练掌握各项管理制度及对客服务程序。

第三节 对客服务程序

一、办理新用户迁入的工作程序

服务中心负责协助用户办理迁入手续，以保证用户顺利入住。办理新用户入迁的工作程序主要包括：办理迁入手续、介绍日常服务、协助用户验收、处理用户资料、通知管理公司其他部门提供服务等。

(一) 确认新用户

新用户提供以下证明，办理迁入手续。

1. 新业主

(1) 产权证；

(2) 产权属个人的，应提供身份证、联系电话（日间、夜间）、通讯地址、签名模式、传真号码；

(3) 产权属公司的，应提供公司营业执照、法定代表人身份证、联系电话（日间、夜间）、传真号码、通讯地址。

2. 新租户

(1) 业主授权书；

(2) 租约复印件；

(3) 租户承诺书；

(4) 营业执照；

(5) 公司负责人/法定代表人身份证复印件；

(6) 用户室内大件物品放行协议书。

(二) 发给新用户资料

1. 新用户须知；

2. 用户手册;
3. 公司职员出入证登记表;
4. 公司水牌订购表;
5. 借匙申请表;
6. 关于确定防火责任人的通知;
7. 出租房屋治安管理许可证等文件及由业主填写的相关文件。

(三) 新用户交回资料

1. 业主授权书;
2. 租户承诺书;
3. 租约复印件;
4. 公司营业执照副本复印件;
5. 公司负责人/法定代表人身份证复印件 (附签名模式及个人联系电话);
6. 用户室内大件物品放行协议书 (附签名模式);
7. 用户资料;
8. 用户单位防火责任人名单;
9. 广州市出租屋治安责任书及广州市租住人员治安责任书;
10. 出租房屋治安管理许可证审批表 (属出租房屋范畴的)。

(四) 向新用户介绍管理公司的服务

1. 详细解释管理公司各项基本规章制度 (包括: 用户室内装修规定、大件物品放行规定、管理费收缴规定、非办公时间出入登记规定、加班办公规定、室内配置消防用具规定等) 及各种表格 (如物品放行条) 的使用方法。

2. 向用户详细介绍管理公司日常提供的服务内容, 包括:

(1) 免费清洁服务, 如: 每天一次室内清洁, 每月一次室内大扫除, 每季一次施药杀虫, 每年一次洗地毯, 每年两次清洗空调风机尘网等;

(2) 日常文件及大批量文件复印、传真服务;

(3) 提供便民工具、便民药品等;

(4) 手推车借用服务;

(5) 雨伞借用服务;

(6) 会议室租用;

(7) 代办公司水牌制作;

(8) 办理大厦出入证;

(9) 每年两次报刊征订;

(10) 代派报刊邮件服务;

(11) 健身中心: 健身器械、健美操、乒乓球等;

(12) 代办废品收购;

(13) 投影仪租用;

(14) 代售文具、邮票、磁卡;

(15) 电话分机出租;