

物业

精细化管理与服务系列

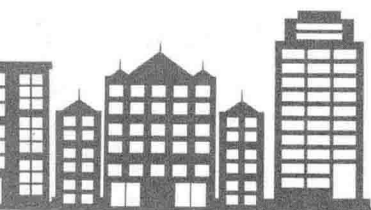


公共物业·商业物业·工业物业 管理与服务

邵小云 主编



化学工业出版社



物业

精细化管理与服务系列

公共物业·商业物业·工业物业 管理与服务

邵小云 主编



化学工业出版社

·北京·

本书定位于特殊类型的物业管理——公共物业、商业物业、工业物业，具体涵盖行政机关物业、医院物业、学校物业、商贸物业、写字楼物业、工业园区物业等。本书的内容结合物业的特点而编写，具有针对性、可操作性，同时本书提供了大量的实操范本。

本书可供专业培训机构、院校物业专业、物业公司等作为培训教材使用，也可作为物业公司、项目管理处、物业从业人员的工具书。

图书在版编目（CIP）数据

公共物业·商业物业·工业物业管理与服务 / 邵小云主编.
—北京：化学工业出版社，2015.8
（物业精细化管理与服务系列）
ISBN 978-7-122-24566-3

I. ①公… II. ①邵… III. ①公共管理-物业管理②商业管理-物业管理③企业管理-物业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第152370号

责任编辑：辛 田
责任校对：边 涛

文字编辑：冯国庆
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：北京云浩印刷有限责任公司
787mm×1092mm 1/16 印张11½ 字数278千字 2015年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：http://www.cip.com.cn
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：38.00元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



精益生产管理技术在制造型企业已得到广泛应用。随着经济的发展，精益思想逐渐渗透到社会的各个层面，日益受到人们的关注。近年来，有关精益管理在服务业，特别是传统服务业，如物业、酒店、餐饮、零售、汽车等服务业如何运用的话题越来越多。

服务业的精益管理更多的是继承精益生产管理的理念，而非精益生产管理模式。换句话说，精益服务管理是以用尽可能少的投入来获取尽可能多的产出，最大限度地满足客户需求为基本目标的一种管理方法。因而，准确地说“精益服务管理”应被称为“精细化服务管理”。

虽然目前服务业精益管理尚无统一的模式可循，但是本着“精细化服务管理”的基本理念在服务业开展精益管理，也应遵循“为顾客准备好想要的东西、在顾客需要的时间和地点提供价值、不浪费顾客的时间”的原则。服务业是一个管理复杂的行业，其员工多、岗位多、工种多、要求多，管理起来相应地就要费时、费心、费力，若不实施精细化管理，则难以把服务做到位、做得好，也就难以吸引顾客。

物业服务已成为我国社会发展最快的行业之一。物业服务类型已涉及住宅、写字楼、商业场所、工业区、医院、学校、酒店等，物业服务面积达数百亿平方米。在物业行业推广精细化管理与服务，也是一个发展趋势。

物业公司精细化管理与服务是将物业管理服务工作制度化、格式化、程序化，强调执行力，也就是细分服务对象、细分职能和岗位、细化分解每一项具体工作，并落实到具体的环节中。“精”可以理解为更好、更优，精益求精；“细”可以解释为更加具体，细针密缕，细大不捐。精细化管理与服务最基本的特征就是重细节、重过程、重具体、重落实、重质量、重效果，讲究专注地做好每一件事，在每一个细节上精益求精、力争最佳。

基于此，我们在多年探索的基础上，结合物业公司的特点和实际工作的需要，编写了“物业精细化管理与服务”系列丛书，可供

前言

PREFACE



专业培训机构、院校物业专业、物业公司等作为培训教材使用，也可作为物业公司、项目管理处、物业从业人员的工具书。

本书由邵小云主编，同时在本书的编写过程中，获得了一线物业管理人 员、物业公司、物业管理协会的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有李锋、雷宏、梁惠莉、刘创景、刘建伟、谷祥盛、李政、李亮、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、陈小兵、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、唐永生、滕宝红，全书由邵小云统稿。

由于笔者水平有限，书中不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编 者



第一部分 公共物业管理与服务

第一章 行政机关物业管理 1

第一节 行政机关物业服务的特点 2

一、行政机关物业服务的保密性 2

【实战范本】某某行政机关大院物业服务保密守则 3

二、行政机关物业服务的多样性 4

三、行政机关物业服务工作的特点 4

第二节 行政机关物业的管理核心提示 5

一、管理要规范，体现良好的专业素质 5

二、提高服务技能水平 6

三、全面管理物业维护质量 6

四、重点抓好内部服务管理 6

第三节 办公大楼物业管理的前期管理 7

一、施工期的物业管理 7

二、办公大楼设施设备调试期物业管理 8

三、办公大楼施工验收期及物业接管验收的物业管理 9

四、处理办公大楼与周边施工现场之间各类矛盾 12

第四节 机电设备设施的管理 13

一、系统的日常运行 14

二、设备系统的应急处理方案 16

三、系统的维护保养 18

四、节能管理 20

五、楼宇设备改造、更新 21

六、技术资料的收集、管理、使用 22

第五节 行政机关安全防范与应急管理 23

一、保安全管理责权明确 23

二、停车场管理特点 23

三、保安监控及巡视布置 23

目录

CONTENTS



四、加强消防管理	24
五、行政机关安全预警管理	24

第二章 医院物业的管理 27

第一节 医院物业管理的特点与内容 28

一、医院物业管理的特点	28
二、医院物业管理的内容	29

第二节 医院安全管理 30

一、医院安全管理的重点、难点	30
二、安防立体化建设	30
三、安全秩序管理	32
四、交通安全管理	32
五、保密安全管理	33
六、消防安全管理	33
【实战范本】医院建筑灭火作战方案	35
七、部分突发事件应急处理流程及措施	36

第三节 医院的清洁服务 38

一、医院保洁工作的重点	38
二、明确清洁服务的管理职责与要求	39
三、清洁服务工作要求及质量标准	40
四、医院各科室保洁岗位职责及流程	43
五、病区环境卫生清洁消毒	49
六、医院医疗废物管理	50

第三章 学校物业管理 53

第一节 学校物业管理的特点 54

一、物业管理的时段性强	54
二、安全服务要求高	55
三、物业管理具有互动性	55



第二节 高校物业管理	55
一、学生公寓的管理	55
【实战范本】学生公寓管理手册	56
相关链接	66
二、教学楼和图书馆的管理	67
三、院校住宅小区物业管理	70
第三节 中小学学校物业管理	71
一、校舍维修与保养服务	71
二、设施设备运维与保养服务	72
三、公共秩序维护	73
四、消防安全管理	74
五、应急服务	75
六、保洁服务	75
七、绿化养护	76
八、教辅服务	77
九、信息收集与投诉处理	78

第二部分 商业楼宇物业管理与服务

第四章 商贸物业管理 79

第一节 商贸物业管理概述	80
一、商业物业的类型	80
二、商业物业的建筑特点	81
三、商业物业的管理特点	81
四、商业物业管理的基本要求	82
五、商业物业管理的理念	83
六、商业物业管理的人员配备	85
七、商业物业管理的重要控制点	85
相关链接：	89

目录

CONTENTS



第二节 业主、租户服务	92
一、业主、租户、顾客接待	92
二、商场内外联系	93
三、商场用户手册	93
【实战范本】商场用户手册	94
四、装修管理	102
【实战范本】商场装修守则	104
五、租赁服务	106
第三节 楼宇及其设施的维修保养服务	107
一、商场建筑物的养护及维修管理	107
二、设施、设备管理	108
第四节 安全管理	111
一、安全保卫工作	111
二、消防安全管理	112
【实战范本】商场防火责任协议书	113
三、车辆与停车场管理	114
四、紧急事故的应急处理	114
第五节 保洁与绿化服务	115
一、保洁服务管理	115
二、绿化服务管理	119
三、保洁与绿化的检查督导	120

第五章 写字楼物业 121

第一节 写字楼物业概述	122
一、写字楼的类型	122
二、写字楼物业的特点	123
三、写字楼物业的管理要求	124
第二节 写字楼设施设备的管理	125
一、写字楼的主要设备	125
二、写字楼设备管理的措施	126

目录

CONTENTS



三、写字楼设备管理的人员配备	126
四、写字楼设备设施管理的内容	127
第三节 写字楼租赁服务管理	129
一、租赁代理的形式与运作程序	129
【实战范本】物业出租委托确认书	130
【实战范本】大厦租赁合同	132
二、写字楼承租户的选择	135
三、写字楼租金的确定	136
四、写字楼租户管理	137
【实战范本】写字楼管理公约	138

第三部分 工业物业管理与服务

第六章 工业园区物业管理概述 143

第一节 工业园区物业的范围、特点、难点	144
一、工业园区的构成	144
二、工业园区的类型	144
三、工业物业管理的特点	145
相关链接	146
四、工业物业管理的难点	147
第二节 工业园区物业管理要求及机构设置	147
一、工业园区物业管理的内容	147
二、工业园区物业管理的要求	148
三、工业园区物业管理的组织机构	148

第七章 工业园区物业管理 149

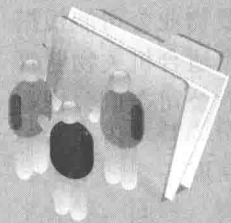
第一节 工业园区的前期管理	150
一、工业物业管理前期介入	150

目录

CONTENTS



二、工业物业管理的接管与验收	151
三、制定工业园区物业管理公约	151
【实战范本】××科技工业园的物业管理公约	152
第二节 工业园区设施和设备管理	157
一、厂房、仓库及附属房屋建筑物共用部分的管理	157
二、工业厂房和仓库内部的管理	157
三、配套设备设施的管理	158
第三节 工业园区环境污染的防治	159
一、对园区内各工厂进行环境调查	159
【实战范本】各工厂环境问题调查表	159
二、水污染防治	160
三、空气污染防治	161
四、噪声污染防治	161
五、固体废弃物污染防治	161
六、厂区黑色污染及其防治措施	164
第四节 工业园区绿化及清扫保洁管理	165
一、环境绿化	165
二、保洁	167
第五节 工业园区内安全管理	168
一、工业园区内安全管理的要求	168
二、保安服务	168
三、消防管理	169
四、交通运输管理	170
【实战范本】厂区进出车辆管理制度	171
第六节 做好创新服务	172
一、进行信息网络化技术创新	172
二、引入设施设备标准化管理体系	172
三、采用新的技术节能措施	172
四、提供符合客户要求的特色服务	172

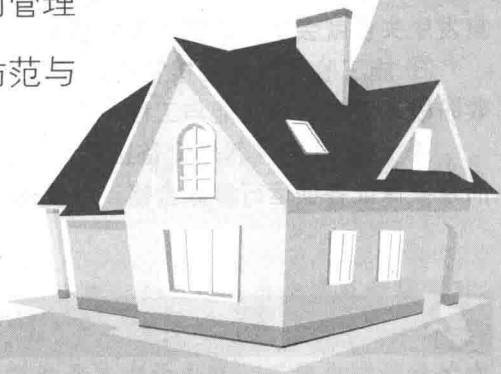


第一部分

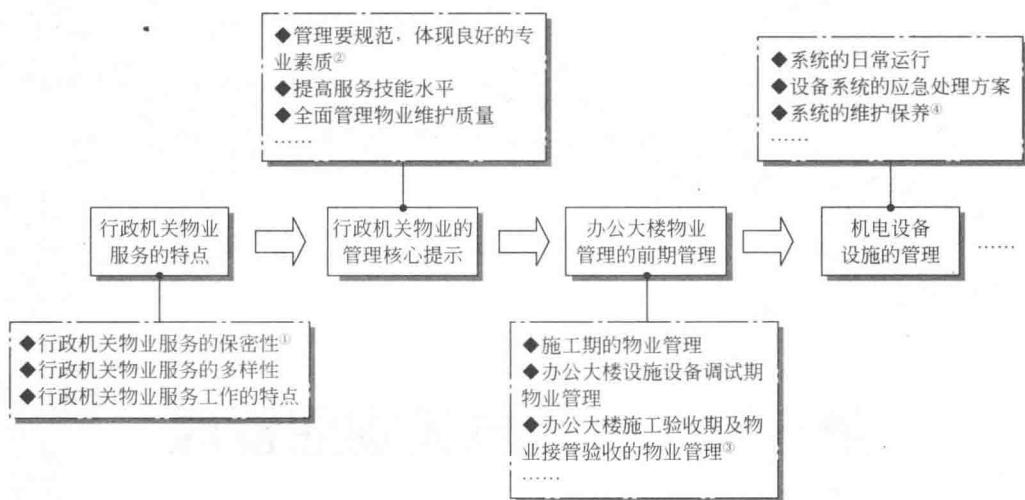
公共物业管理与服务

第一章 行政机关物业管理

- ◆ 第一节 行政机关物业服务的特点
- ◆ 第二节 行政机关物业的管理核心提示
- ◆ 第三节 办公大楼物业管理的前期管理
- ◆ 第四节 机电设备设施的管理
- ◆ 第五节 行政机关安全防范与应急管理



政府机关物业管理服务是具有鲜明的中国特色的物业管理。只要物业公司能根据政府机关物业管理工作的特点，制定出各种有效的管理措施，培养出一个适合机关物业管理的工作团队，一定能为机关单位提供一个良好的工作环境，从而使物业公司在机关物业管理领域得到长足的发展。



图示说明：

① 行政机关物业管理服务的工作场所是政府机关或职能部门的办公所在地，承担的工作内容有可能涉及行政机关或职能部门及领导个人的行政机密，这是行政机关物业服务工作应该把握好的要点。

② 在政府机关的物业管理中，人员的管理是重中之重。由于服务人员的素质、水平、对企业的忠诚度都不相同，且服务人员比较分散，不能及时监督管理，所以，服务工作一旦发生失误就会出现非常严重的后果。

③ 竣工验收及物业接管验收期是指办公大楼的工程竣工并开始验收，经过物业接管验收阶段（该项目也可能与工程一并进行）至业主全面进驻的整个时期。

④ 设备维护保养是设备正常运行的保证，它不仅要使设备随时处于良好的工作状态，而且要保证各项运行参数合格，以便确保设备达到设计性能并延长使用寿命。



第一节 行政机关物业服务的特点

一、行政机关物业服务的保密性

行政机关物业管理服务的工作场所是政府机关或职能部门的办公所在地，承担的工作内容有可能涉及行政机关或职能部门及领导个人的行政机密，这是行政机关物业服务工作应该把握好的要点。例如，在对行政机关的会议场所进行布置和会后清场工作中，物业公司的员工可能会对会议内容、会议召开时间、参加会议人员有所了解；在整理领导办公室

的过程中，可能会对领导工作日程安排有所了解。这些内容都是不适合对外透露的，即使可以公布，其公布的时机和方式应由行政机关相关主管部门来决定。因此，物业公司应对从业人员进行严格的政审，对员工进行保密意识的宣传和教育工作，制定有关的防范措施和规章制度。如室内保洁的双人上岗制度，杜绝单人进行室内作业以及在作业时不得翻阅文件等。同时，物业公司还要不定期地对物业工作人员的工作情况进行抽查，检查制度的落实情况，不断加强员工的保密意识，提高保密水平。

以下为某物业公司的保密守则，以供参考。

【实战范本】某某行政机关大院物业服务保密守则

某某行政机关大院物业服务保密守则

为保证党政机关工作安全，确保党和国家机密安全，本公司特制定了本《保密守则》，对全体员工严加要求，以确保行政机关机密安全。

一、总则

- (1) 物业公司员工入职前必须学习并严格遵守《中华人民共和国保守秘密法》。
- (2) 各岗位所有员工必须严格遵守本岗位保密规定。
- (3) 物业公司员工未经允许不能擅自接受任何媒体的采访。
- (4) 未经允许不能将行政机关内的任何资料带出行政机关或以电子邮件的形式发出。
- (5) 行政机关所有会议、贵宾接待行程等信息未经允许不得向任何非接待人员透露。
- (6) 所有工作人员不允许谈论、打听行政机关领导及工作人员的私人生活。
- (7) 所有工作人员进入办公室前必须先敲门并得到同意后方可进入。
- (8) 严禁使用临时工参加涉及机密的工作，外来人员在行政机关内从事维修等工作时，现场必须最少有一名行政机关工作人员或物业公司工作人员。
- (9) 未经同意任何人严禁私自配备行政机关大院及行政机关内任何地方的钥匙。
- (10) 任何人未经授权严禁擅自接听机关各部门的电话。
- (11) 对违反保密规定，失密、泄密的员工必须从严处理，情节严重的予以开除，违反国家法律的予以移送公安机关处理。

二、管理人员保密规定

- (1) 管理人员原则上只能在行政机关的公共区域内巡查，如需进入办公室或档案室时，必须首先得到行政机关相关工作人员的批准。
- (2) 管理人员在处理日常书报信件收发时，不得偷看其中的内容，不能打听信件的内容，不得向任何人透露信件的来源及去向。
- (3) 日常管理中物业管理处与行政机关各部门沟通的各类文字信息，必须分类保管，未经允许不得擅自处理。
- (4) 对行政机关内任何非管理范围内的事情，必须做到不该问的不问、不该看的不看、不该听的不听、不该说的不说等。

三、护管员保密规定

- (1) 对日常来访人员及贵宾的情况、行程未经允许不得向任何人泄露。
- (2) 日常信访、工作中发生的任何异常情况，必须做好记录并通过文字或表格从维护





管理系统内部渠道向相关部门报告，严禁向无关人员透露。

(3) 日常监控室所看到的任何情况除非安全工作需要向相关人员及领导报告外，不得向任何人透露，更不得作为日常话题。

(4) 严禁向无关人员透露管辖范围内发生的任何案件情况。

(5) 严禁利用安全监控设备对行政机关内的工作人员私人日常活动进行监控。

四、维修人员保密规定

(1) 维修人员未经允许不得进入各部门办公室。

(2) 维修人员到办公区域内进行维修工作时，必须得到行政机关相关部门的允许，并且现场必须有一名行政机关工作人员。

(3) 进行室内维修工作时，未经允许不得擅自移动、翻动、偷看办公室内的任何文件。

(4) 维修工在维修过程中必须做到不该看的不看、不该听的不听、不该问的不问、不该说的不说。

(5) 严禁向任何无关人员描述各办公室的所见所闻。

五、保洁员保密规定

(1) 重要部门、主要领导办公室指定专人进行清洁，人员应保持相对稳定。

(2) 清洁过程中未经允许不得将任何带字纸片以及电子文件当作垃圾丢弃。

(3) 所有磁盘、带字纸张文件的处理必须经行政机关各相关部门同意，并由专门途径处理，严禁未经允许擅自将行政机关内的废纸变卖。

(4) 清洁过程中必须做到不该看的不看、不该听的不听、不该问的不问、不该说的不说。

(5) 行政机关各办公室在进行地毯清洗等大型的周期性工作时，必须经行政机关相关部门同意，并且现场必须最少有一名行政机关工作人员。

(6) 清洁工在办公室内进行清洁工作时如果电话响起应及时通知行政机关工作人员，严禁擅自接听、偷听来电。

二、行政机关物业服务的多样性

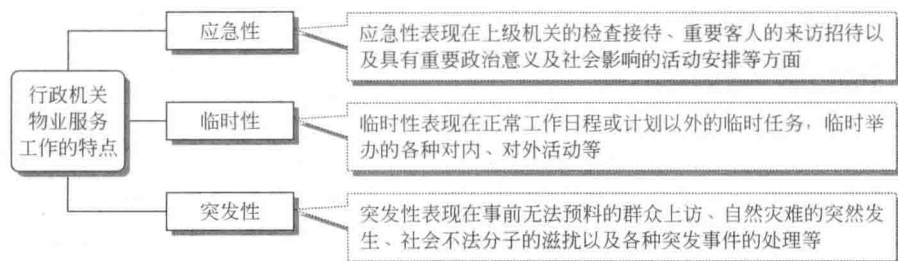
行政机关的物业服务内容具有多样性的特点，根据行政机关工作的特点衍生出其他服务项目，如会务服务、餐饮服务、车辆治理服务、有特别要求的室内保洁及领导和重要客人的个性化服务等。

物业公司应“以行政机关满意为原则”“以服务为中心”完成“管家型服务向主人翁精神”的升华，注重提供细节服务。例如重大的接待活动，首先做好接待活动预案，并确定每一接待环节的负责人，并按方案操作，对突发事件做到补位跟踪，明确各类人员的职责，发挥资源共享的优势。事后，要把接待程序资料整理备案。把服务意识贯穿于每个服务环节中，使每个服务人员都清楚物业服务的产品是服务，而服务产品在每个员工的服务技能、服务意识中，通过每个员工的工作展现给业主，让业主每时每刻都能感受到细致。

三、行政机关物业服务工作的特点

行政机关服务工作与住宅小区服务工作的区别，还表现为其具有应急性、临时性和突

发性。其特点如下图所示。



行政机关物业服务工作的特点

行政机关服务工作的性质,对提供服务的单位提出了更高的要求。作为物业公司,应当了解和熟悉行政机关的服务特点。当发生突发事件时,按事先制定的应急方案有条不紊地处理,当接到行政机关临时性的工作任务时,由训练有素的人员按时完成。



第二节 行政机关物业的管理核心提示

一、管理要规范,体现良好的专业素质

在行政机关的物业管理中,人员的管理是重中之重。由于服务人员的素质、水平、对企业的忠诚度都不相同,且服务人员比较分散,不能及时监督管理,所以,服务工作一旦发生失误就会出现非常严重的后果。对此,主要是把握好三个方面。

(一) 人员进入关

物业公司目前在用人上采用的是合同制、临时制、外包相结合的弹性用人制度,而且合同工、临时工的比例较大。这部分人主要安排在水电维修、卫生保洁及安全保卫岗位上。这些工作人员,直接为领导服务、为行政机关服务、为基层服务,保洁人员还直接接触到领导的办公室,因为这些地方涉密性强,保密工作要求极高。在选拔这些人员时,物业公司要进行适当的面试、政审、试用,同时在文化程度、外在气质上要有一定的要求,在政治觉悟上要求严审,以保证队伍的纯洁性,并经常进行政治思想教育。

(二) 思想教育关

思想教育关主要是以职业道德教育为重点,要抓好社会公德、家庭美德、职业道德的“三德”教育,让员工具备责任感、使命感。以增强服务意识、责任意识,树立责任重于泰山的主人翁思想。使其自觉做好服务工作,即使是在无人监督的情况下,也能自觉按照规程操作、规范服务。

(三) 跟踪监督关

招聘的所有工作人员,对其工作、思想要跟踪考察,及时发现问题。该辞退的辞退、





该调整的调整、该批评的批评，绝不姑息迁就，不能等出了问题再做处理。通过这些工作，建设一支责任心强、守纪律、能战斗的服务团队。

二、提高服务技能水平

现代行政机关办公楼一般都是智能型的，设施设备自动化程度高，技术含量也高。实践证明，物业管理运作过程中涉及的知识面很广，技术要求也很高。因此，业务技术水平的高低，直接关系到服务的质量，关系到服务管理的工作效率。所以，物业公司应通过不同形式的培训提高在职服务人员的业务技能。

三、全面管理物业维护质量

（一）主动安排预防性维修

对于大型、关键性的设备，如变压器、配电柜、空调、电梯、自动监控、卫视通信、消防报警等，不能等出了故障再处理，一定要及早制订计划，进行预防性维修。有些还要与专业厂家协作，走物业管理专业化、社会化的路线，提高设施、设备运行的安全系数，打好主动仗。

（二）及时完成日常性急修

对突发故障，组织人员尽快抢修，做到随叫随到、随报随修、分秒必争，不影响使用，让客户满意。为此，物业公司应加强工作人员通信联系，要求维修人员准备好必备的工具及配件、材料，不能因待料贻误抢修时机。

（三）认真进行改善性维修

有些设施由于设计上的缺陷或由于人员办公情况的变化，给机关办公带来不便，需要做某些改进性的处理。对此，物业公司应本着既要量力而行，又要满足大家需要的精神尽力做好。如因经费上的原因，也要主动向领导说明并争取支持，使物业更好地发挥其硬件的使用价值。

四、重点抓好内部服务管理

行政机关的物业管理是一个系统工程，由许多子系统构成全方位的管理总体系。要想使物业管理达到高效益、高水平，就必须强调规范、注重个性，着力提升服务水准。具体地说，就是要着重抓好“三化”，即服务规范化、操作目标化、管理制度化。

（一）服务规范化

实施规范服务，减少随意性，降低失误率，增强主动性。为此，物业公司在制定物业综合管理制度的基础上，加强服务员、维修工、保洁员礼貌服务规范；从礼貌、礼节到各项服务都应做具体要求，既有量的规定，又有质的要求。从而使每个服务人员对自己的服务工作不但在思想上有度的概念，而且在实施中有量的目标，使服务工作上轨道、上