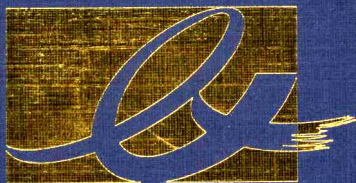


员工培训教材



珠江物业
PEARL RIVER PROPERTY

海南珠江物业酒店管理有限公司

员工培训教材

二 00 一年六月

前 言

历经十年艰难创业，海南珠江物业酒店管理有限公司在总经理吴建社先生的带领下，从无到有、从小到大，现已发展成为海南第一、全国知名的跨地区、集团化物业管理企业，质量管理体系亦已通过 ISO9002 国际认证，管理的物业，曾三次获得“全国城市物业管理优秀示范小区/大厦”称号等行业顶级荣誉，被誉为海南物业管理行业的一面旗帜。

秉承“服务为本，追求卓越”的一贯理念，公司充分利用控股股东的综合优势，有选择地学习欧美、港澳等国家和地区在物业管理方面的成功经验，结合 ISO9002 国际标准，建立起一套体系完整、管理规范、严谨高效的管理办法。为了把这套较为成熟的操作规范和服务理念不走样地从公司本部推广到承管的各小区，在叶铁生同志的主持下编写完成了本教材。

本教材系统地总结了公司十年来在经营服务、保安管理、收费管理、工程管理、设备管理、清洁管理、绿化管理等方面积累下来的管理成果，其可行性和实用性已为实践所证明，是广大员工全面了解物业管理操作流程、提高实际工作能力的有效的指导手册，希望广大员工特别是在一线工作的管理骨干认真研读。

本教材在编写过程中得到了各部门特别是陈兵、万昌金、韩莉、吴荣春等同志的大力协助，并收录了龙珠新城管理处的一些最新做法。但由于时间仓促、水平所限，错漏之处在所难免，请在阅读过程中及时指正，以便日后修订再版。

海南珠江物业酒店管理有限公司

总经理办公室

二〇〇一年六月

目 录

第一章 公司简介	1
第二章 物业管理理论与服务规范	3
第一节 物业管理基础知识	3
第二节 服务规范	4
第三章 管理处管理规范	7
第一节 总服务台管理规定	7
第二节 住户请修管理	9
第三节 保安管理	11
第四节 消防管理	17
第五节 业主/租户入住的管理	30
第六节 业主(住户)档案资料管理	42
第七节 企业铭牌和标识管理	43
第八节 空房管理	45
第九节 协调工作程序	46
第十节 社区文化管理	50
第十一节 经营项目管理	51
第四章 采购管理	53
第一节 物资的采购	53
第二节 服务的采购	55
第三节 仓库管理规定	55
第五章 绿化管理	60

第一节	岗位职责	60
第二节	草坪管理	61
第三节	绿篱管理	62
第四节	花木管理	63
第五节	病虫害防治	66
第六节	综合管理	68
第六章	清洁管理	69
第一节	管理规定	70
第二节	清洁人员服务规范	71
第三节	奖励与处罚	74
第四节	岗位职责	75
第五节	作业流程	76
第七章	工程设备管理	80
第一节	值班规定	81
第二节	高压电气操作规程	83
第三节	低压电气操作规程	85
第四节	发电机操作规程	86
第五节	给排水系统操作规程	86
第六节	冷水机组操作规程	88
第七节	直升梯操作规程	90
第八节	自动扶梯操作规程	94
第九节	设备更新改造操作规程	96
第十节	设备事故处理操作规程	97
第十一节	房屋修缮施工规程	98

第十二节 道路设施维护操作规程·····	101
第十三节 供电设备维修与保养操作规程·····	101
第十四节 中央空调系统维修与保养操作规程·····	104
第十五节 给排水系统维修与保养操作规程·····	106
第十六节 水泵房管理及维修保养·····	106
第十七节 卫生设备的维修·····	107
第十八节 设备流转管理规程·····	109

第一章 公司简介

海南珠江物业酒店管理有限公司成立于一九九一年，系上市公司——海南珠江控股股份有限公司之控股企业，简称“珠江物业”。

公司是海南省首家专业化、社会化和经营型的物业管理企业，也是目前海南省规模最大、管理面积最多、综合实力最强的专业管理企业，质量管理体系已通过 ISO9002 国际认证，现负责管理海口市龙珠新城、珠江广场、军安花苑、南玻公寓、银龙公寓、国华公寓、内江大厦、双南小区和琼山市隆基大厦、佳宝花园及上海珠江玫瑰花园等十多个小区、近 60 万平方米的物业，员工近 400 人，管理人员 85% 以上具有大专以上学历。公司总部位于海口市龙昆北路 2 号龙珠大厦三楼，总经理吴建社。

历经十年耕耘，公司与业主共成长，现已发展成为体系完整、分工合理、具有一定规模的集团化企业。下设总经理办公室、财务部、龙珠新城管理处、军安花苑管理处、南玻公寓管理处、内江大厦管理处和琼山分公司、珠江机电工程公司、珠江清洁绿化公司、上海海上明珠物业管理公司等十个职能部门与分支机构。秉承“服务为本，追求卓越”的一贯理念，公司充分利用控股股东的综合优势，有选择地学习欧美、港澳等国家和地区在物业管理方面的成功经验，结合海南的人文特点，建立起一套体系完整、管理规范、严谨高效的管理办法，并发起成立海南省物业管理协会，为推动海南省物业管理业走上正轨，及在多个方面引领全国之先，作出了重要贡献。

公司的质量方针是“我们以三百六十五天的奉献，为千家万户营造温馨舒适的环境”，公司对业主郑重承诺：服务态度热情

礼貌,服务行为合理规范,服务效率及时快捷,服务效果完好满意,服务项目方便多样,受到业主的广泛好评,历年的意见调查显示,业主对服务的满意率一直保持在 95% 以上。

从当初艰难草创,到今天被公认为海南省物业管理业龙头和国内知名的物业管理企业,公司已走过了十年风雨历程。十年来,公司领导班子从青年到中年、从外行到内行,为珠江物业这个著名服务品牌的成长注入了无数心血,取得了辉煌的成就:

1991 - 2000 年,公司连续十年被评为文明卫生先进单位和社会治安综合治理先进单位等称号;

1994 年,由珠江物业牵头,海南省物业管理协会在龙珠新城成立,公司总经理吴建社先生被一致推选为协会副会长兼秘书长;

1995 年初,吴建社先生主编出版了国内第一部物业管理专著——《物业管理理论与实务》;

1995 - 1999 年,公司管理的龙珠新城、珠江广场和海南日报社新闻大厦分别被国家建设部授予“全国城市物业管理优秀示范小区(大厦)”称号,成为国内少数几家同时获得三项行业顶级荣誉的物业管理企业之一;

1996 年,公司接管上海玫瑰花园,成为海南省首家到省外承揽大型物业管理项目的企业;

1998 年,公司的质量体系通过了 ISO9002 国际认证,是海南省服务行业首家通过国际认证的企业。

1999 年,吴建社总经理被中国质量管理协会授予“全国质量管理推进者”荣誉称号;

2000 年 3 月,公司下属的珠江机电工程公司取得电梯维修保养资质,成为海南唯一具有电梯维保资质的物业公司;

2000 年 12 月,吴建社先生因贡献突出,被评为海南省优秀

企业家。

国家主席江泽民、建设部部长俞正声等领导同志都曾莅临公司管理的小区参观考察。

第二章 物业管理理论与服务规范

第一节 物业管理基础知识

1、物业管理的性质

物业管理是指物业管理企业受物业所有人的委托，依据物业管理委托合同，对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安、环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。社会化、专业化、企业化、经营型是物业管理的四个基本特性。

——物业管理的社会化是指物业管理企业接受多个业主的委托，在授权范围内对物业实施集中管理，充分发挥物业的综合效益和整体功能，从而实现社会效益、经济效益和环境效益的统一；

——物业管理的专业化是指物业管理企业通过专业人员、专门工具设备按照科学、规范的管理措施与工作程序实施专业化的管理；

——物业管理的企业化是指通过组建物业管理公司、按照现代企业制度，对物业实行经营管理，为业主和住户提供约定的服务；

——物业管理的经营型是指物业公司通过为业主和住户提供的服务，向收益人收取价质相符的管理费等约定的费用，从而使物业得到必要的管理和维护，业主和住户得到安全、舒

适的工作和居住环境。

2、物业管理的内容

根据管理和服务项目的不同特点，通常我们把物业管理的内容分为三类，即：常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务。

(1) 常规性的公共服务主要包括房屋建筑主体的管理，房屋设施、设备的管理，环境卫生管理，绿化管理，治安管理，消防管理，车辆道路管理以及公众代办性质的服务，如代收代缴水电费等。

(2) 针对性的专项服务主要包括日常生活类，如家政服务、代办票务等；商业服务类，如开办餐饮、商场、维修店等；文化、教育、体育、卫生类，如开办图书室、托儿所、卫生站、健身房、网球场等；金融服务类，如代办财产保险、人寿保险等；经纪代理中介服务，如代业主销售、租赁物业、代请家教、保姆、代理广告等；社会福利类，如开设养老院等。

(3) 委托性的特约服务，如定时接送小孩上学等

第二节 服务规范

1、人员形象 个人卫生：勤洗澡、勤换衣、勤剪指甲。站：挺胸收腹、双眼平视讲话对方；忌插腰、双手抱胸前、双腿抖动、与服务对象讲话时左顾右盼。坐：端坐椅子浅坐沙发，双腿并拢微侧向讲话对方；忌斜坐椅、跷二郎腿及深陷于沙发之中。行：自然行走，不勾肩搭背、打闹，晴天出门巡视检查工作不打伞。

2、服务仪表 微笑服务：服务人员对待业主和蔼、热情、谨慎、不卑不亢，不能绷着脸，噘着嘴，扭扭捏捏，缩手缩脚、过于拘谨。

3、修饰容貌 发型大方，头发不乱，眼睛无分泌物，鼻毛

不外露。男性服务人员常修面,不留小胡子、大鬓角。女性服务人员不留披肩发,不戴耳环,不染指甲、不涂过重口红。着装整洁:服务人员穿统一的工作制服,服装要洗涤干净,熨烫平整,纽扣要扣好。不戴太阳镜、不穿拖鞋、不卷袖口和裤脚、鞋袜应保持清洁。

4、服务言谈 遇见业主要面带微笑,主动问好。不要过久地盯住某一个部位打量业主,谈话时要与对方保持一步半的距离,倾听讲话时,要端正自然,目视对方,不要左顾右盼,双手东摸西摸、漫不经心、不要抢话;回答问语时,语调要亲切、诚恳、声音不宜过大,以对方能听清楚为宜。业主之间交谈时,不要趋前旁听,不要一旁窥视,不要随便插话干扰。

5、服务举止 举止端庄,动作文明,坐要正直,不前俯后靠,不摇腿跷脚,不能把脚搁在桌椅的扶手上。严禁出现掏鼻孔、剔牙齿、抓头搔痒,伸懒腰等不文明举动。上班工作前,不能吃食带有强烈异味的葱、蒜、韭菜等。在服务提供过程中,不能抽烟、喝酒、吃食物。严禁与业主乱开玩笑、打闹或取外号。

6、职业道德 服务人员要爱岗敬业,努力做到干一行、爱一行、专一行,服务提供过程中要主动、热情、耐心、周到,时刻体现“业主至上”的服务理念。服务人员要树立主人翁的责任感,公私分明、克己奉公,团结协作。

7、办公室形象 办公桌面整洁有序,无烟灰缸及办公杂物;办公室内禁止吸烟、吃零食;办公室内一律使用普通话;办公室内控制私人电话,不得大声喧哗;办公室内不接待与工作无关的客人。

8、礼貌用语 公司内部同事间、部门间通话应说:“您好!请问是**部吗?”“我是**部**”,“请找**,谢谢您”。“请您转告**,及时与我联系”或“有件事请您转告,谢谢”等。接电话应说:“您好!我是**部**,请问您找谁”;“请

稍等”；“对不起，他临时外出，您可将电话至**部寻找或给他传呼”；“对不起，现在无法与他联系。有什么事需要我转告吗？”。送达相关文件时应说：这是**文件，请您签收，谢谢。紧急情况请求支援：**部吗？我是**部，现有**紧急情况，请马上派出**人员配合**部门工作，谢谢。

9、与服务对象间 接电话应说：“您好，这里是珠江物业**部(处)，请问有什么事吗？”根据对方要求，耐心解答，整个对话过程，始终使用礼貌用语，忌不耐烦，急噪、高声喊叫。迎来送往时应注意微笑点头示意同时说“先生(小姐)有什么事需要我帮助吗？”“请问先生(小姐)您找谁？”“请慢走，需要帮助时请再来或电话联系”。如遇残疾或高龄客人，送出办公室帮助进出电梯或下台阶。

10、上门回访业主 应注意事先电话联系，约定见面时间，上门时：有节奏的按门铃或敲门，面带微笑：“我是物业公司**部(处)的**，现有**事来打搅您”。经业主允许后按业主生活习惯(眼观)脱鞋进屋。如遇雨天，应将雨具放门外或用塑料袋包起来，根据业主指定位置就座。在回访中，不使用业主饮具，卫生洁具，不抽烟、不乱窜房间。

回访结束时，主动与业主握手告别(如遇女业主，对方没有主动伸手时，不能握手)同时，“打扰了您的休息，谢谢您的帮助”。出门后，转身微笑点头，向送在门口的业主致意。

上门回访业主被拒绝，不卑不亢不燥。“很抱歉，我们来得不是时候，请在您认为恰当的时间与我们联系”。业主咨询时如果其咨询的内容超出本部职责范围内不能圆满解答时应说，“请您致电**或去**部找**询问好吗？”或“请留下您的联系电话，待我联系后给您回话”，“不客气，向您提供帮助是我们的责任。忌不查不问就断然回答“不知道”。

外来客人询问的属为业主保密的内容时应说“对不起，在

征得业主同意之前，我们无权向您提供资料”。（证件齐全的国家执法部门除外）。向业主发文字通知时应请业主签收，表示送达，并致谢；如果业主拒签应说：“这是正式的送达方式，请您多多配合，如有疑义，请您致电管理处，谢谢。”

如遇上门客人发脾气时，要不急不燥，请客人别急，坐下慢慢说，此时切忌多人围着来客或站在门口、窗口观看，应由单个管理人员接待，解答不了时向上级报告，不得敷衍了事。

第三章 管理处岗位培训

第一节 总服务台管理规定

管理处总服务台接听业主请修电话（质检员、保安、清洁工等报来）详细询问事因，记录其房号、联系人、联系电话及请修事项。

将询问记录的情况立即通知维修班，并了解维修班派工时间。维修班接通知后应按请修事项的轻、重、缓、急适时安排人员维修，遇水、电、地漏、马桶堵塞等，要求在半小时内派出维修工。

若暂不能派人去维修的，应立即向请修业主解释原因，把约定时间告之业主或征求业主意见预约维修时间，并及时报告管理处总服务台。

管理处总服务台值班员对重、急项目的维修服务，30 分钟后打电话给请修业主，轻、缓项目的维修服务按约定时间打电话给请修业主进行追踪。

业主评定不满意的，维修班班长收单后，立即回访业主，作好回访记录。班长回访后仍处理不了的，报管理处领导处理相

关部门解决。

对以下重大请修事项，管理处总服务台应汇报领导，协调相关部门解决。

a)造成业主重大经济损失或有人身安全威胁的；

b)影响其他业主的；

c)当班不能完成的。业主确认已维修完毕，则记录在案，以备后查。若未完成则继续追踪，值班员换班时，要交待下一班值班员继续追踪，直到完成为止。

本规定在实施过程中，如遇异常情况，在职责范围内不能当场处理的，立即报上级安排处理，并作好质量记录。

龙珠新城业主投诉处理

管理处专设值班台接受业主(住户)咨询、请修、投诉业务，24小时为业主服务。业主投诉是对物业管理工作中存在问题的监督与提示，接受投诉、处理投诉是我们改进工作，提高服务质量的重要环节。

接听投诉电话要询问清楚投诉事件的时间、起因、经过、事人，找准矛盾关键点，以利解决问题，逐项填写服务记录表。

接听投诉电话要耐心、诚恳、语气委婉，尽量安抚住户，平息激动情绪平静交谈、淡化矛盾。

若因住户误解我公司管理规程而引起的投诉或其他能直接答复住户的投诉，立即向住户解释清楚，或通知相关人员到场，与住户当面解释。

若因维修而引起的投诉，通知质检员到场查实，了解事项的具体原因，分清责任，再通知维修部派人处理。

若因保安、清洁或现场不能鉴定的技术问题，以前遗留未完成的问题，则通知质检员并相关部门负责人一起到现场查看，及时安排人员处理，满足住户的合理要求。

质检员对住户投诉事项要追踪服务，总服务台通过电话向住户了解处理情况及住户对此处理是否满意。

对重大的投诉事件，及时向管理者代表汇报，尽快给住户解决。管理处主任及质检员上门回访住户对投诉结果的反映并做记录。

若处理未完成，则交待下一班继续追踪处理直到完成。

投诉处理完毕后，要在“服务记录表”处理情况栏内注明处理情况及参加处理人员。

本规定在实施过程中出现异常情况，在职责范围内不能解决时，及时报告上级安排处理。

第二节 住户请修管理

1、形象要求 维修人员应按规定着装，穿戴整洁，精神状态饱满、自信，在客户面前和各种场合不卑不亢，自觉维护公司形象。

2、接待 接听电话要及时，振铃声不得超过三声，拿起话筒后要先说“您好，维修班”，然后耐心细致高效地询问业主的请修内容，并做好记录。

3、快速反应 接到请修电话后要快速派工、领料、准备工具，争取在十分钟内赶到现场。

4、敲门 到达业主门外后，应轻按门铃或轻声敲门，按门铃和敲门的时间不应过长，若无人应答，再次按门铃或敲门的节奏和速度应适当加强，若还是无人应答，等候 5 分钟，确认房内无人后，填写留言条放在业主门内，请业主回来后尽快与我们联系。

5、介绍 主人闻声开门或在门内问询时，维修人员要主动自我介绍说：“您好，打扰一下，我是珠江物业维修人员，请问

是您这儿报修**故障吗”。如果上门超过了预约时间,应首先致歉说“对不起,因上件工作延误,让您久等了”。

6、进门 得到业主许可后,维修人员应脱鞋在门外,换上自备鞋或业主提供的拖鞋,进入室内脚步要轻,工具袋提在手上或背在肩上,不得在地上拖工具或工具袋。

7、询问 进门后,有礼貌地向业主询问故障的位置、现象、时间,分析故障的原因。

8、检查维修 检修要细心,手脚要轻、动作要快,维修工具和拆卸下来的零部件应放在自备的垫布上,不能弄脏地板。维修过程中注意保护业主其他财产不受损失,严禁粗暴作业,登高时要用梯子,不得踩桌椅;需要业主配合时要说,“请您**”。如遇维修中需要技术求援或缺材料需使用业主电话时应说:“对不起,因**原因,维修不能继续进行,我能使用您的电话吗?”电话使用完后,向业主致谢。如维修事项在保修期间内再次请修时应说:“对不起,给您添麻烦了,让我再为您检查一下。”如属业主使用不当造成损坏,应详细告知业主正确的使用办法,如属维修质量问题,应在维修结束后再次向业主致歉。

9、整理 维修完毕,维修人员要用自备的毛巾将设备擦拭干净,收好维修工具,打扫维修现场。

10、试用 当着业主的面试用设备,证实已修复正常后,请业主验收,并提醒业主“请您检查一下**使用方便吗?”

11、讲解 向业主讲明故障原因,介绍维修保养知识,告知正确的使用方法和注意事项。

12、签单 按公司规定的收费标准,填写维修服务工作单,请业主对维修质量、服务态度和服务行为进行评价并签名,如果客人不愿做出评价时应说,“没关系,如果您不便当面讲,

请致电管理处”，若业主表示谢意，应礼貌地回答“不用谢，这是我们应该做的”。

13、解释 若遇到业主拒绝签单或刁难、责骂，维修人员要耐心地听完业主陈述后给予解释，用专业术语和技术理论给业主分析故障原因、排除办法、工作难度以及公司的收费规定，做到轻声细语，态度诚恳，严禁与业主顶撞、争执，努力让业主心服口服。

14、辞别 整理好维修工具，背上工具袋向业主告辞，走出房间脚步要轻，到门口时，要回身再次向业主告辞说“今后如有问题，请随时与我们联系，再见”出门时要为业主关好房门，并随手带走维修垃圾杂物。

15、上报 如果业主请修故障复杂或人手不足，无法自行解决，应立即向上级报告，取得必要的人力、物力支援。

第三节 保安管理

保安人员工作规范

处理任何事情，只要面对业主或客人，应先敬礼，后谈事，切忌指手划脚。如遇外来人员滋事时，厉声制止，维护小区秩序，保护业主利益。巡楼遇业主时，应主动侧身，让业主先走，如正在处理重物时，“对不起，请让我一下，谢谢。”巡楼发现业主请求门未关好时（屋内有人）轻声敲门，告知业主：“请您关好门，注意安全。”固定岗位遇业主需要帮助时：“对不起，我不能离岗，请您稍等，我找其他同事来帮您。”写字楼下班后有人员进楼时，“对不起，请问到哪家公司，他们已下班，请您明天上班时间再来。”如坚持要进入，应予以登记并用对讲机通知消防中心通过监视系统观察该人员是否进入登记楼层。珠江广场住宅楼晚上有外来人员找业主时，保安员通过各户对讲系统：