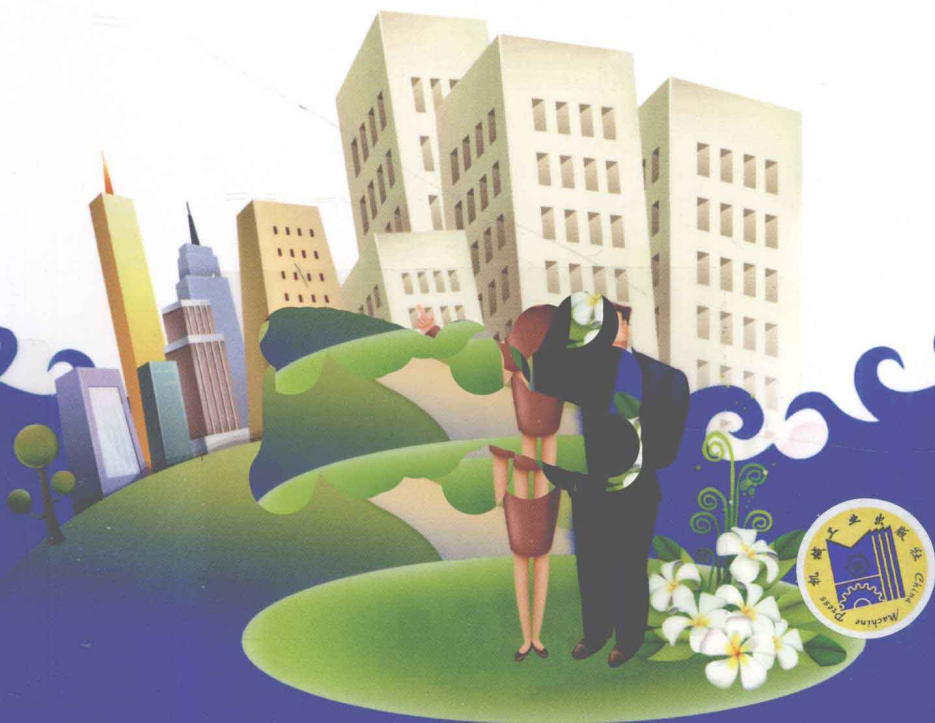


※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

行政办公楼 物业管理服务实务

● 余源鹏 主编



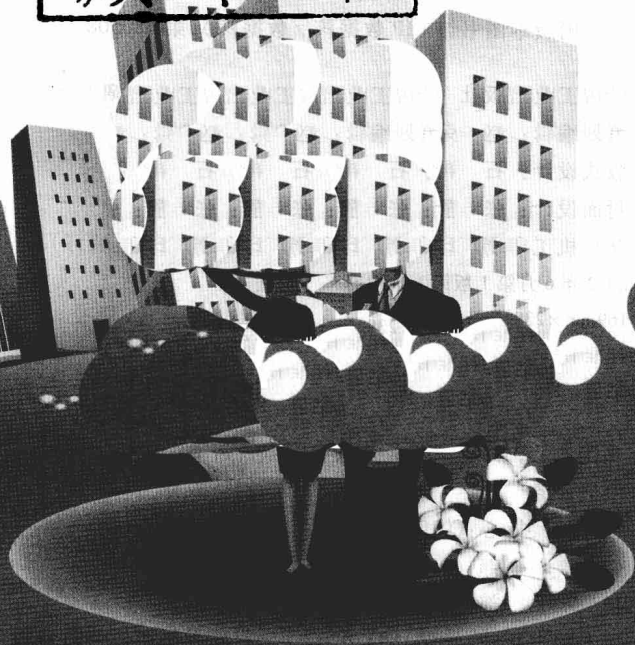
机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

行政办公楼 物业管理服务实务

● 余源鹏 主编

常州大学图书馆
藏书章



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是一本理论与范本相结合、内容全面的针对行政办公楼物业管理服务的指导书和范本参考书。全书用七章的内容全面讲述了行政办公楼物业管理服务,包括行政办公楼物业前期介入管理、行政办公楼管理处行政人事管理、行政办公楼物业客服管理、行政办公楼物业安全管理、行政办公楼物业工程管理、行政办公楼物业保洁管理和行政办公楼物业绿化管理。本书适合作为全国管理行政办公楼的物业服务企业的企业领导、管理处经理和各部门主任的参考用书,是广大行政办公楼和写字楼物业管理服务从业人员职业提升的实用读本,也是物业管理专业师生的优秀参考教材。

图书在版编目(CIP)数据

行政办公楼物业管理服务实务/余源鹏主编. —北京:机械工业出版社, 2012. 6

(物业管理服务实操一本通丛书)

ISBN 978-7-111-38172-3

I. ①行… II. ①余… III. ①行政建筑—物业管理—商业服务
IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第080508号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:赵荣 责任编辑:赵荣 范成欣

版式设计:石冉 责任校对:张媛

封面设计:张静 责任印制:乔宇

北京机工印刷厂印刷(三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2012年6月第1版第1次印刷

169mm×239mm·25印张·461千字

标准书号:ISBN 978-7-111-38172-3

定价:58.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

读者购书热线:(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

本书编写人员

主 编 余源鹏

副 主 编 李巧莉

参编人员	崔美珍	刘丹霞	罗慧敏	蒋祥初
	陈晓冬	林旭生	林达愿	夏 庆
	李惠东	黄 然	宋明志	王旭丹
	张雄辉	叶志兴	张良洪	陈友芬
	余鑫泉	胡银辉	张吉柱	罗宇玉
	黄志英	张家进	陈思雅	唐璟怡
	张 洁	莫润冰	李苑茹	邓祝庆

信息咨询 盈地网 www.eaky.com

前 言

行政办公楼是办公物业的一种，其主要用途是供人们办公用的。与一般写字楼或办公楼不同的是，行政办公楼是供政府机关、事业单位或国有企业相关单位办公用的，因此行政办公楼往往具有“政府”的背景。

在以前，由于行政办公楼是业主自己开发自己使用的，因此没有物业管理可言。但随着相关单位对办公环境和办公便利性要求的增加，以及物业管理服务行业的兴起和发展，行政办公楼的业主开始聘请物业服务企业对物业进行管理，同时也为自己提供相关的便利服务。

行政办公楼具有专业化程度高、智能化设备多、出入人流量较大、人员复杂、服务标准要求高等特点，使得行政办公楼的物业管理服务与一般办公楼的物业管理服务存在着一定的区别。行政办公楼与住宅小区、写字楼的最大区别在于，行政办公楼的业主（即所有权人）往往是一个单一的单位，而这个单位又可能有专门的部门负责与物业企业的工作进行对接。行政办公楼的用户可能是多个单位的职员也可能只是这个业主单位的职员。这些情况都需要物业企业管理行政办公楼时，在服务对象、组织结构、工作流程和工作重点上进行适当的安排和考虑。

针对行政办公楼物业的专业人才比较短缺，同时市面上还没有一本专门针对行政办公楼物业管理服务的书籍，为了让广大物业管理的从业人员对行政办公楼物业管理有更深入的认识，为了各行政办公楼能得到更好、更专业的物业管理服务，经过近两年的研究探索，我们特别策划编写了本书——《行政办公楼物业管理服务实务》。

本书用七章的内容全面讲述了行政办公楼物业管理服务，具体如



下:

第1章,行政办公楼物业前期介入管理,主要讲述了行政办公楼物业的管理构想、管理处的组织架构与人员配置、物业管理费的测算、物业管理服务的承诺和物业管理服务的前期介入等内容。

第2章,行政办公楼管理处行政人事管理,主要讲述了管理处综合部的设置、管理处人员行为管理、管理处人事管理、管理处物料与仓库管理、管理处档案管理和管理处保密管理等内容。

第3章,行政办公楼物业客服管理,主要讲述了客服部的设置、客户投诉处理与回访管理、客户意见征询管理、会务管理、便民服务管理和社区文化管理等内容。

第4章,行政办公楼物业安全管理,主要讲述了安全部的设置、保安人员的管理、安全部人员的作业指导书、治安管理、消防管理、车辆管理、信息安全管理 and 突发事件的应急处理等内容。

第5章,行政办公楼物业工程管理,主要讲述了工程部的设置、工程人员的管理、工程管理的相关规定、工程部的主要工作程序与标准、物业本体和公共设施的维修养护管理、设备的日常运行管理、设备的维修养护管理、设备管理的常用表格范本、物业装修管理、物业维修服务管理等内容。

第6章,行政办公楼物业保洁管理,主要讲述了保洁部的设置、保洁人员的管理、清洁服务的标准、各部位的清洁要求、虫控管理和清洁检查管理等内容。

第7章,行政办公楼物业绿化管理,主要讲述了绿化部的设置、绿化人员的培训与考核管理、绿化养护工作计划的制订、绿化养护的具体工作要求、绿化的养护检查标准和绿化管理的常用表格范本等内容。

本书是一本理论与范本相结合、内容全面的针对行政办公楼物业管理服务的指导书和范本参考书,具有以下六个特点:

第一,专业性。本书有别于一般的物业管理理论图书。它是针对行政办公楼物业这一特定的物业类型而“量身定做”的一本针对性极强的书籍。与市面上大部分针对居住小区的物业管理图书相比,本书更具有专业性与针对性。





比如,由于行政办公楼具有政府的背景,这使得物业管理处在人员招聘时要对拟录用人员进行政治审查,录用人员甚至要求有人担保。又比如,由于行政办公楼是政府相关单位的办公场所,物业管理处的相关工作人员在日常工作中难免会知道政府相关单位的某些机密信息,这使得行政办公楼物业管理的保密工作比其他物业项目的保密工作更加重要,物业管理处的工作人员一般都需要签订相关保密协议。这些举措在其他类型物业项目的管理中是不常见的。

第二,实操性。本书的编写人员全部来自从事物业管理多年的一线专家,实操经验丰富,力求通过全面实用的理论与众多优秀的范本,使读者可以在最短的时间内吸收前人的实操经验。同时,本书一如既往地保持了我们的编写物业管理图书的实操性风格,力求体现现实工作的内容、要求和深度,并尽量使每一位读者在仔细阅读本书后都能马上投入到行政办公楼物业的管理服务工作中。

第三,全面性。本书涉及了行政办公楼物业管理服务的全部内容,如前期介入管理、客服管理、安全管理、工程管理、保洁管理、绿化管理等,另外还涉及物业企业自身管理的各部门的设置以及行政人事管理的内容。

第四,工具性。本书按照行政办公楼物业管理服务的内容分章编写,具有模块化的特征,每一章就是一个模块。读者在日常工作中涉及相应问题时,可以直接找到本书中相应的章节进行参考借鉴。

第五,范本性。本书针对一些实操性比较强的内容提供了相应的范本和规章制度,这些范本和规章制度具有很好的代表性,读者可以对其进行参考借鉴。不过需要指出的是,这些范本的具体内容,如岗位设置、时间安排、薪酬福利等,读者参考借鉴时,需要根据国家和地方最新的法律法规,结合物业企业自身情况和管理项目以及服务对象的具体情况进行调整才可应用。

第六,易读性。本书的编写尽量做到通俗易懂,即使是刚进入这个行业的人员也能充分理解作者想表达的意思,从而更好地掌握行政办公楼物业管理服务的内容、方法和要领。

需要说明的是,由于行政办公楼的用户(办公楼的使用单位及其职员)和业主(办公楼的业主单位及其职员)都是物业企业服务的对



象，从物业企业的角度来说，他们都是物业企业的客户，因此本书站在物业企业的角度将其统称为“客户”。另外，本书提到的“业主”如无特殊说明，则表示业主单位的职员或负责人。

本书适合作为全国管理行政办公楼的物业服务企业的企业领导、管理处经理和各部门主任的参考用书，也可以作为行政办公楼物业管理服务企业进行员工培训的教程。同时，本书是广大行政办公楼和写字楼物业管理服务从业人员职业提升的实用读本，也是物业管理专业师生的优秀参考教材。

本书是我们编写的“物业管理服务实操一本通丛书”中的一本，有关物业管理服务的其他相关的实操性知识以及房地产开发各环节的实战性知识，请读者参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵的建议和意见。对此，编者将十分感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买过余源鹏主编的房地产和物业管理图书的读者登录盈地网 www.eaky.com，在网页右上角的“客户留言”处留下您的邮箱和联系方式，之后我们将每月为您免费发送《盈地网中国房地产情报》一份。



编者

目 录

前言

第1章 行政办公楼物业前期介入管理	1
1.1 行政办公楼的物业管理构想	3
1.2 行政办公楼管理处组织架构与人员配置	11
1.2.1 管理处的职能	11
1.2.2 管理处的组织架构与人员配置	13
1.3 行政办公楼物业管理费的测算	15
1.3.1 物业管理费测算范本一	16
1.3.2 物业管理费测算范本二	20
1.3.3 物业管理费测算范本三	31
1.4 行政办公楼物业管理服务的承诺	39
1.4.1 物业管理服务承诺范本一	39
1.4.2 物业管理服务承诺范本二	47
1.4.3 物业管理服务承诺范本三	57
1.5 行政办公楼物业管理服务的前期介入	64
1.5.1 物业管理服务前期介入计划范本一	64
1.5.2 物业管理服务前期介入计划范本二	73
第2章 行政办公楼管理处行政人事管理	85
2.1 行政办公楼管理处综合部的设置	87
2.1.1 综合部的职能	87
2.1.2 综合部的组织架构	87
2.1.3 综合部常见岗位的职责	87
2.2 行政办公楼管理处人员行为管理	90
2.2.1 员工考勤管理	90
2.2.2 员工仪表与礼仪管理	91
2.2.3 员工行为规范管理	92
2.3 行政办公楼管理处人事管理	92
2.3.1 人员的招聘与录用	93
2.3.2 人员的培训管理	94



2.3.3 人员的薪酬管理	107
2.3.4 人员的考核管理	108
2.3.5 人员的奖惩管理	116
2.3.6 人员的辞退管理	117
2.4 行政办公楼管理处物料与仓库管理	118
2.4.1 物料采购和使用报废程序	118
2.4.2 仓库的管理	118
2.5 行政办公楼管理处档案管理	120
2.5.1 物业档案资料的分类	120
2.5.2 物业档案资料的建立	124
2.5.3 物业档案的管理规定	125
2.5.4 常见资料的归档要求	128
2.6 行政办公楼管理处保密管理	133
2.6.1 员工保密管理制度	133
2.6.2 员工保密协议范本	135
第3章 行政办公楼物业客服管理	139
3.1 行政办公楼物业企业客服部的设置	141
3.1.1 客服部的组织架构	141
3.1.2 客服部常见岗位的职责	141
3.2 行政办公楼物业客户投诉处理与回访管理	143
3.2.1 客户投诉处理管理规定	143
3.2.2 客户回访管理规定	145
3.3 行政办公楼物业客户意见征询管理	146
3.3.1 客户意见征询流程	146
3.3.2 客户意见征询表	147
3.4 行政办公楼物业会务管理	148
3.4.1 会务服务的管理流程	148
3.4.2 会务员的工作职责	148
3.4.3 会务服务的工作程序	149
3.4.4 会务管理的细则	150
3.5 行政办公楼物业便民服务管理	151
3.6 行政办公楼物业社区文化管理	154
3.6.1 社区文化管理范本一	154
3.6.2 社区文化管理范本二	158





第4章 行政办公楼物业安全管理	163
4.1 行政办公楼物业企业安全部的设置	165
4.1.1 安全部的组织架构	165
4.1.2 安全部的部门职能	165
4.1.3 安全部常见岗位的工作职责	166
4.2 行政办公楼物业保安人员的管理	170
4.2.1 保安员的着装礼仪管理	170
4.2.2 保安员的内部管理制度	171
4.2.3 保安员的招聘管理	174
4.2.4 保安员的培训管理	175
4.2.5 保安员的考核管理	177
4.2.6 保安员的奖惩管理	180
4.3 行政办公楼物业安全部人员的作业指导书	181
4.3.1 安全部主任的作业指导书	182
4.3.2 保安领班的作业指导书	183
4.3.3 门岗保安的作业指导书	183
4.3.4 巡逻保安的作业指导书	185
4.3.5 监控室保安的作业指导书	187
4.3.6 停车场保安的作业指导书	187
4.4 行政办公楼物业的治安管理	188
4.4.1 治安管理的运作流程	188
4.4.2 门岗的管理规定	189
4.4.3 巡逻的管理规定	190
4.4.4 监控的管理规定	193
4.4.5 安全警用器械的管理规定	195
4.5 行政办公楼物业的消防管理	196
4.5.1 义务消防队的组织架构	196
4.5.2 义务消防员的职责	196
4.5.3 消防的培训与训练管理	197
4.5.4 消防的宣传管理	198
4.5.5 动用明火审批管理	198
4.5.6 消防检查管理	200
4.5.7 火灾警报的处理流程	204
4.5.8 实施灭火的管理	205
4.6 行政办公楼物业的车辆管理	209
4.6.1 车辆进出管理	209



4.6.2 道路交通管理	211
4.6.3 停车场管理	211
4.7 行政办公楼物业的信息安全管理	212
4.8 行政办公楼物业突发事件的应急处理	219
4.8.1 突发事件应急处理的原则	219
4.8.2 突发事件应急处理的流程	219
4.8.3 火灾的应急处理	219
4.8.4 交通事故的应急处理	221
4.8.5 煤气泄漏的应急处理	221
4.8.6 爆炸事件的应急处理	222
4.8.7 盗窃事件的应急处理	222
4.8.8 抢劫事件的应急处理	222
4.8.9 斗殴事件的应急处理	223
4.8.10 电梯困人的应急处理	223
4.8.11 暴风雨的应急处理	224
4.8.12 水浸的应急处理	224
4.8.13 急病救护的应急处理	225
4.8.14 触电的应急处理	225
4.8.15 紧急停电的应急处理	225
第5章 行政办公楼物业工程管理	227
5.1 行政办公楼物业企业工程部的设置	229
5.1.1 工程部的组织架构	229
5.1.2 工程部的部门职能	229
5.1.3 工程部常见岗位的工作职责	230
5.2 行政办公楼物业工程人员的管理	233
5.2.1 工程人员的招聘管理	233
5.2.2 工程人员的培训管理	235
5.2.3 工程人员的考核管理	236
5.2.4 工程人员的晋升管理	242
5.2.5 工程人员的奖惩管理	244
5.3 行政办公楼物业工程管理的相关规定	245
5.3.1 工程人员工作管理规定	245
5.3.2 工程人员值班管理规定	246
5.3.3 工程人员交接班管理规定	246
5.3.4 工程人员报告管理规定	247
5.3.5 工程部工具使用的管理规定	247





5.3.6	工程部停送电管理规定	248
5.3.7	设备用房管理规定	249
5.3.8	工程部档案管理制度	252
5.4	行政办公楼物业工程部的 主要工作程序与标准	253
5.4.1	工程部的值班工作程序与标准	253
5.4.2	工程改造及维修的工作程序与标准	254
5.4.3	工程材料购买的工作程序与标准	254
5.4.4	弱电系统的维修养护工作程序与标准	255
5.4.5	强电系统的维修养护工作程序与标准	259
5.4.6	空调系统的维修养护工作程序与标准	262
5.4.7	综合维修的工作程序与标准	265
5.4.8	信息技术系统的维修养护工作程序与标准	265
5.5	行政办公楼物业本体和公共设施的 维修养护管理	266
5.5.1	物业本体和公共设施维修养护计划范本一	266
5.5.2	物业本体和公共设施维修养护计划范本二	279
5.6	行政办公楼物业设备的 日常运行管理	286
5.6.1	各种设备的日常运行管理	287
5.6.2	各种设备的经济运行管理	289
5.7	行政办公楼物业设备的 维修养护管理	293
5.7.1	各种设备的养护计划	293
5.7.2	各种设备的养护标准	303
5.7.3	各种设备故障的抢修处理	306
5.8	行政办公楼物业设备管理的 常见表格范本	309
5.8.1	设备开箱验收单	309
5.8.2	设备安装验收单	310
5.8.3	设备卡	311
5.8.4	设备台账	311
5.8.5	设备运行值班记录表	312
5.8.6	设备改造记录表	312
5.8.7	设备保养计划表	313
5.8.8	设备故障报告表	314
5.8.9	设备事故记录表	314
5.8.10	设备运行月统计表	314
5.8.11	设备完好率月报表	315
5.9	行政办公楼物业装修管理	316
5.9.1	装修管理的策略	316
5.9.2	装修管理的程序	317



5.10 行政办公楼物业维修服务管理	319
5.10.1 维修服务的管理规定	319
5.10.2 维修服务实施的流程	320
第6章 行政办公楼物业保洁管理	321
6.1 行政办公楼物业企业保洁部的设置	323
6.1.1 保洁部的组织架构	323
6.1.2 保洁部常见岗位的工作职责	323
6.2 行政办公楼物业保洁人员的管理	325
6.2.1 保洁人员培训管理	325
6.2.2 保洁人员考核管理	326
6.2.3 保洁人员晋升管理	328
6.2.4 保洁人员奖惩管理	328
6.2.5 保洁人员文明服务用语与服务禁语	331
6.3 行政办公楼物业清洁服务的标准	331
6.3.1 物业清洁服务标准范本一	331
6.3.2 物业清洁服务标准范本二	334
6.4 行政办公楼物业各部位的清洁要求	337
6.4.1 木地板的清洁打蜡	337
6.4.2 地板砖的清洁	340
6.4.3 大理石晶面的清洁	340
6.4.4 室外地面的清洁	341
6.4.5 外墙的清洁	341
6.4.6 护栏的清洁	343
6.4.7 玻璃窗的清洁	344
6.4.8 顶棚的清洁	345
6.4.9 灯具的清洁	345
6.4.10 换气扇的清洁	346
6.4.11 地毯的清洁	346
6.4.12 水井的疏通清洁	347
6.4.13 电梯的清洁	347
6.4.14 洗手间的清洁	348
6.4.15 办公室的清洁	349
6.4.16 大堂的清洁	349
6.5 行政办公楼物业虫控管理	350
6.5.1 虫控队伍的建设	350
6.5.2 进行虫控的时间	351





6.5.3 虫控作业程序	351
6.5.4 虫控服务安全工作	351
6.5.5 虫控检查标准	351
6.5.6 虫控药械的保管	352
6.5.7 虫控检查表范本	353
6.6 行政办公楼物业清洁检查管理	354
6.6.1 清洁检查监督的流程	354
6.6.2 清洁日常检查表范本	354
6.6.3 清洁月检查汇总表范本	355
第7章 行政办公楼物业绿化管理	359
7.1 行政办公楼物业企业绿化部的设置	361
7.1.1 绿化部的组织架构	361
7.1.2 绿化部常见岗位的工作职责	361
7.2 行政办公楼物业绿化人员的培训与考核管理	362
7.2.1 绿化人员的培训管理	362
7.2.2 绿化人员的考核管理	363
7.3 行政办公楼物业绿化养护工作计划的制订	364
7.3.1 绿化养护季度工作计划	364
7.3.2 绿化养护月度工作计划	365
7.3.3 绿化养护日常工作计划	367
7.4 行政办公楼物业绿化养护的具体工作要求	367
7.4.1 绿地清洁	368
7.4.2 除草	368
7.4.3 浇水	368
7.4.4 施肥	369
7.4.5 修剪	370
7.4.6 病虫害防治	371
7.4.7 防寒措施	371
7.4.8 草坪的养护	372
7.4.9 乔木的养护	373
7.4.10 花坛的养护	374
7.4.11 绿化灾害的预防	374
7.4.12 绿化养护专项工作	375
7.4.13 室内绿化养护	376
7.5 行政办公楼物业绿化养护的检查标准	377
7.5.1 草坪的养护检查标准	377



7.5.2 灌木和花卉的养护检查标准	378
7.5.3 乔木的养护检查标准	379
7.5.4 垂直绿化的养护检查标准	380
7.6 行政办公楼物业绿化管理的常用表格范本	381
7.6.1 绿化物资领用登记表	381
7.6.2 绿化工作情况记录表	381
7.6.3 绿化日常巡视记录表	382
7.6.4 室外绿化月检查表	382
7.6.5 室内绿化月检查表	383



此
为
试
读
需
要
完
整
版
本
请
到
www.dianxinzi.com 购买

第 1 章



行政办公楼物业前期介入管理

Wu Ye Guan Li Fu Wu Shi Cao Yi Ben Tong