



W

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

物业管理

劳动和社会保障部 中国就业培训
技术指导中心 组织编写

中央广播电视大学出版社

国家职业资格培训教程 物 业 管 理 员

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写

中央广播电视大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理员/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京:中央广播电视大学出版社,2004.3

国家职业资格培训教程

ISBN 7-304-02590-5

I. 物… II. 劳… III. 物业管理—技术培训—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 018700 号

版权所有,翻印必究。

物业管理员

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行/中央广播电视大学出版社

经销/全国新华书店

印刷/北京密云胶印厂

开本/787×1092 1/16 印张/11.5 字数/260千字

版本/2004年3月第1版 2004年3月第1次印刷

印数/0001—20000

社址/北京市西四环中路45号 邮编/100039

电话/68519502 62529338

(本书如有缺页或倒装,本社负责退换)

书号:ISBN 7-304-02590-5/G·769

定价:20.00元

国家职业资格培训教程

物业管理员编审委员会

主 任：陈 宇

副主任：陈李翔 张永麟 张宝秀

委 员：（按姓氏笔画排序）

王青兰 王瑞华 艾白璐 刘增田 安 静

邢莉萍 孙 颖 李胜来 陈 蕾 陈瑛洁

赵绍鸿 诸建华 班道明 戴林章

物业管理员全套教程主编主审人员

主 编：张宝秀

副主编：艾白璐 王青兰

主 审：诸建华 李胜来 赵绍鸿 戴林章

《物业管理员》分册编写人员

主 编：安 静

执 笔：（按姓氏笔画排序）

王青兰 王瑞华 安 静 班道明

前 言

为推动物业管理员职业培训和职业技能鉴定工作的开展,在物业管理从业人员中推行国家职业资格证书制度,劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《物业管理员国家职业标准》(以下简称《标准》)制定工作的基础上,组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家,编写了国家职业资格培训教程——物业管理员系列教程(以下简称《教程》)。

《教程》紧贴《标准》,内容上,力求体现“以职业活动为导向,以职业技能为核心”的指导思想,突出职业培训特色;结构上,针对物业管理从业人员职业活动的领域,按照模块化的方式,分物业管理员、助理物业管理师、物业管理师 3 个级别进行编写。本套《教程》中《物业管理基础》分册的内容覆盖《标准》的“基本要求”;《物业管理员》、《助理物业管理师》和《物业管理师》分册的内容分别覆盖《标准》中 3 个职业等级的“工作要求”,其中“基本操作”和“相关知识”的内容分别对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

国家职业资格培训教程——物业管理员系列教程适用于本职业国家职业资格四级、三级、二级的培训和鉴定,是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

张宝秀、艾白璐、王青兰负责全套教程的统稿工作。诸建华、李胜来、赵绍鸿、戴林章负责本套教程的主审工作。《物业管理员》分册由安静主编,具体编写分工如下:王青兰编写第一章,安静编写第二章、第三章、第六章,王瑞华编写第四章、第五章,班道明编写第七章。

由于时间仓促,不足之处在所难免,欢迎读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

2004 年 3 月

目 录

第一章 日常客户服务	1
第一节 客户入住服务	1
基本操作	
一、客户入住手续办理	1
二、客户入住服务流程	2
相关知识	
一、接待服务规范	3
二、接待服务注意事项	4
第二节 日常客户接待	5
基本操作	
一、客户来电、来访、来信接待与处理	5
二、客户问询接待	6
三、客户报修接待	6
四、客户投诉接待	6
五、走访与回访	7
相关知识	
一、客户电话投诉接待注意事项	7
二、客户当面投诉接待注意事项	9
三、客户投诉处理结果追踪	9
第二章 物业管理常用文书拟写与档案管理	10
第一节 物业管理常用文书的拟写	10
基本操作	
一、岗位工作计划的拟写	10
二、岗位工作总结的拟写	11
三、物业管理有关通知的拟写	12

一、常用文书写作基本知识	13
二、计划的概念、作用与种类	14
三、总结的概念、作用与种类	15
四、通知的概念、作用与种类	16
五、物业服务合同	17
六、房屋租赁合同	19
第二节 物业管理档案的建立与管理	20
基本操作	
一、客户档案的建立	20
二、物业档案的建立	21
三、物业管理档案的管理	21
相关知识	
一、档案管理基本知识	22
二、物业管理档案的概念	23
三、物业管理档案的特点	23
四、物业管理档案的作用	23
五、建立客户档案的意义	24
六、物业管理档案资料的来源	24
七、物业管理档案资料的分类	26
八、标准化的图、档、卡、册、表	29
九、物业管理档案管理的要求	30
十、电子档案的管理	30
第三章 物业管理收费服务	33
第一节 物业服务费用的收取	33
基本操作	
一、收取物业服务费的程序	33
二、催缴物业服务费的程序	35
三、收取物业服务费的方法	35
相关知识	
一、物业服务费的含义与构成	36
二、物业服务的计费方式	37
三、物业服务费的收取与使用原则	37
四、物业服务收费依据	39
五、有关物价的政策法规	39

第二节 代收代缴费用40

基本操作

一、代收代缴有关费用的程序40

二、利用智能化系统代收代缴有关费用41

相关知识

一、代收代缴费用项目42

二、代收代缴费用的有关规定42

第四章 房屋建筑维修养护管理43

第一节 房屋构造与识图43

基本操作

一、总平面图的识读43

二、建筑平面图的识读44

三、建筑立面图的识读45

四、建筑剖面图的识读45

五、建筑详图的识读46

相关知识

一、建筑物的分类47

二、房屋构造基本知识47

三、建筑识图基本知识60

第二节 房屋日常养护管理74

基本操作

一、房屋日常养护计划的实施74

二、房屋各组成部分的日常养护75

相关知识

一、房屋日常养护的类型78

二、房屋日常养护的原则80

三、房屋日常养护的考核标准80

四、房屋的安全要求80

第三节 房屋日常维修管理81

基本操作

一、房屋维修项目的收集81

二、房屋维修任务的落实81

三、房屋维修管理的实施	81
相关知识	
一、房屋日常维修项目	82
二、影响房屋耐久性的因素	82
三、房屋日常维修的特点	83
第四节 房屋室内装饰装修管理	83
基本操作	
一、房屋室内装修申请的受理	83
二、房屋室内装修申请的审批	84
三、房屋室内装修施工过程的监督管理	85
相关知识	
一、房屋二次装修的含义	86
二、房屋二次装修的特点	87
三、房屋装修的技术要求	87
四、房屋室内装饰装修管理相关规定	87
第五章 房屋附属设备设施维修养护管理	90
第一节 房屋附属设备设施使用管理	90
基本操作	
一、给排水系统的使用管理	90
二、供电系统的使用管理	91
三、电梯设备的使用管理	92
四、空调系统的使用管理	93
五、供暖系统的使用管理	93
相关知识	
一、房屋附属设备设施的分类及使用知识	94
二、房屋附属设备设施使用管理制度	96
第二节 房屋附属设备设施日常养护管理	97
基本操作	
一、水暖系统的日常养护管理	97
二、供电系统的日常养护管理	99
三、电梯设备的日常养护管理	100
四、空调设备的日常养护管理	100
五、锅炉房的日常养护管理	101

六、通信设备的养护管理	101
七、房屋附属设备设施日常养护的巡视检查	102
八、养护记录表的填写	103

相关知识

一、房屋附属设备设施日常养护的含义	103
二、房屋附属设备设施日常养护的要求	103

第三节 房屋附属设备日常维修管理

基本操作

一、房屋附属设备设施日常维修程序	104
二、给排水系统安全操作规程和常见故障处理	105
三、供电系统安全操作规程和常见故障处理	108
四、电梯安全操作规程和常见故障处理	109
五、空调设施系统操作规程和常见故障处理	110
六、供暖系统安全操作规程和常见故障处理	111
七、室内燃气系统常见故障处理	112

相关知识

一、报修记录表和维修单示例	113
二、房屋附属设备设施的日常维修服务标准	115

第六章 物业安全管理

第一节 安全保卫服务

基本操作

一、门卫服务	116
二、巡逻服务	117
三、守护服务	117
四、安保常见问题的处置	118

相关知识

一、安保服务人员工作排班特点	120
二、门卫、巡逻、守护服务范围、方式及措施	121
三、保安服务标准	123

第二节 消防管理

基本操作

一、火灾预防	124
二、消防应急救援程序	125

三、火灾扑救.....	125
四、发生火灾火警时的紧急疏散.....	125
五、常见火灾隐患的处置.....	126
六、常用消防器材的使用与养护.....	127
相关知识	
一、消防术语与标识.....	132
二、消防管理制度.....	133
三、房屋二次装修消防管理要求.....	136
四、火灾扑救基本方法.....	137
第三节 车辆管理	138
基本操作	
一、车辆出入管理.....	138
二、停车场车辆管理.....	138
三、停车库车辆管理.....	138
四、车辆停泊收费.....	139
五、车辆管理常见问题的处理.....	139
相关知识	
一、车辆管理人员岗位职责.....	140
二、车辆管理交接班制度.....	141
三、停车场(库)管理要求和规定.....	141
四、自行车、摩托车管理规定.....	143
五、车辆管理服务标准.....	143
六、停车收费技巧.....	144
第七章 物业环境管理	145
第一节 环境污染的防治	145
基本操作	
一、防治大气污染的主要措施.....	145
二、防治水体污染的主要措施.....	146
三、防治固体废弃物污染的主要措施.....	147
四、防治噪声污染的主要措施.....	149
五、防治白蚁的主要措施.....	150
相关知识	
一、物业环境的含义、类型和特点.....	151
二、物业环境管理的基本原则和内容.....	152

三、城市环境污染防治的有关法规	153
四、防治白蚁的相关知识	154
第二节 环境保洁服务	156
基本操作	
一、日常卫生保洁的实施	156
二、保洁服务和操作细则要求的落实	157
相关知识	
一、物业环境保洁的范围	160
二、保洁管理对业主和使用人的要求	160
第三节 环境绿化美化服务	161
基本操作	
一、环境绿化的养护管理	161
二、假山、水池和建筑小品的养护管理	164
三、绿化管理档案的建立	164
相关知识	
一、居住区绿地的类型	166
二、城市绿化指标的规定	167
三、绿化养护管理的特点	168
四、绿化养护管理的质量要求和考核标准	168
参考文献	169

第一章 日常客户服务

第一节 客户入住服务

学习目标

1. 熟悉客户入住流程。
2. 能够向客户提供入住服务。

基本操作

一、客户入住手续办理

建立客户入住的程序，培训所有参加客户入住交接工作的物业管理服务人员，使客户入住工作规范化。最大限度地为客户入住提供方便，保证入住工作正常有序，同时为每位客户单独建立档案，保证客户各项私人资料不会外传，并妥善保管。客户入住手续办理流程如下：

- (1) 物业管理处在客户入住前，根据政府《房屋面积测绘结算表》编制、统计每位客户应缴纳的物业服务费和其他代收代交、代收代管费用表。
- (2) 按规定建立住房专项维修资金专用账户。
- (3) 在客户入住前将已经准备完毕的各项文件资料再次检查核对。
- (4) 将“房屋验收单”、《业主临时公约》、《客户（住户）手册》、《装修责任书（装修须知）》、《安全及防火责任书》、《客户（住户）登记表》以及准备交接的配套物品，如钥匙、IC卡等按户装袋。
- (5) 再次检查物业管理公共区域及设施、设备运行情况。
- (6) 再次检查客户的房屋内部保洁情况。
- (7) 与客户验收交接物业时，应让客户充分体会到物业管理接待人员的规范服务，礼貌、热情、有序。
- (8) 按物业交接程序，查验客户“入伙通知书”、“结清余款通知书”、售房合同、客户身份证明及其他注明应具备的文件资料。
- (9) 请客户签署《业主临时公约》、《装修责任书》、《安全及防火责任书》、《客户（住户）登记表》等。
- (10) 收取客户交纳的住房专项维修资金，按规定收取一定时间（一般不超过一年）

的物业服务费及其他费用，并按规定将当天收取的现金存入银行专用账户。

(11) 客户交清费用后，由物业服务接待人员陪同客户验收房屋并做好验收记录，验收合格后填写《房屋交接验收单》，请客户签收；如有需整改的项目，及时通知发展商和有关施工单位或产品供应商进行整改，必要时通知客户复验。

(12) 验收合格办理交接登记，记录客户物业的水、电表初始读数、交接 IC 卡（如果有）、交接钥匙，记录钥匙类型和数量（包括房屋进户门、户内门、信箱、水表箱、电表箱）。如验收不合格，待整改合格后，再由客户验收认可，届时再发放钥匙。

二、客户入住服务流程

客户入住服务流程如图 1-1 所示。

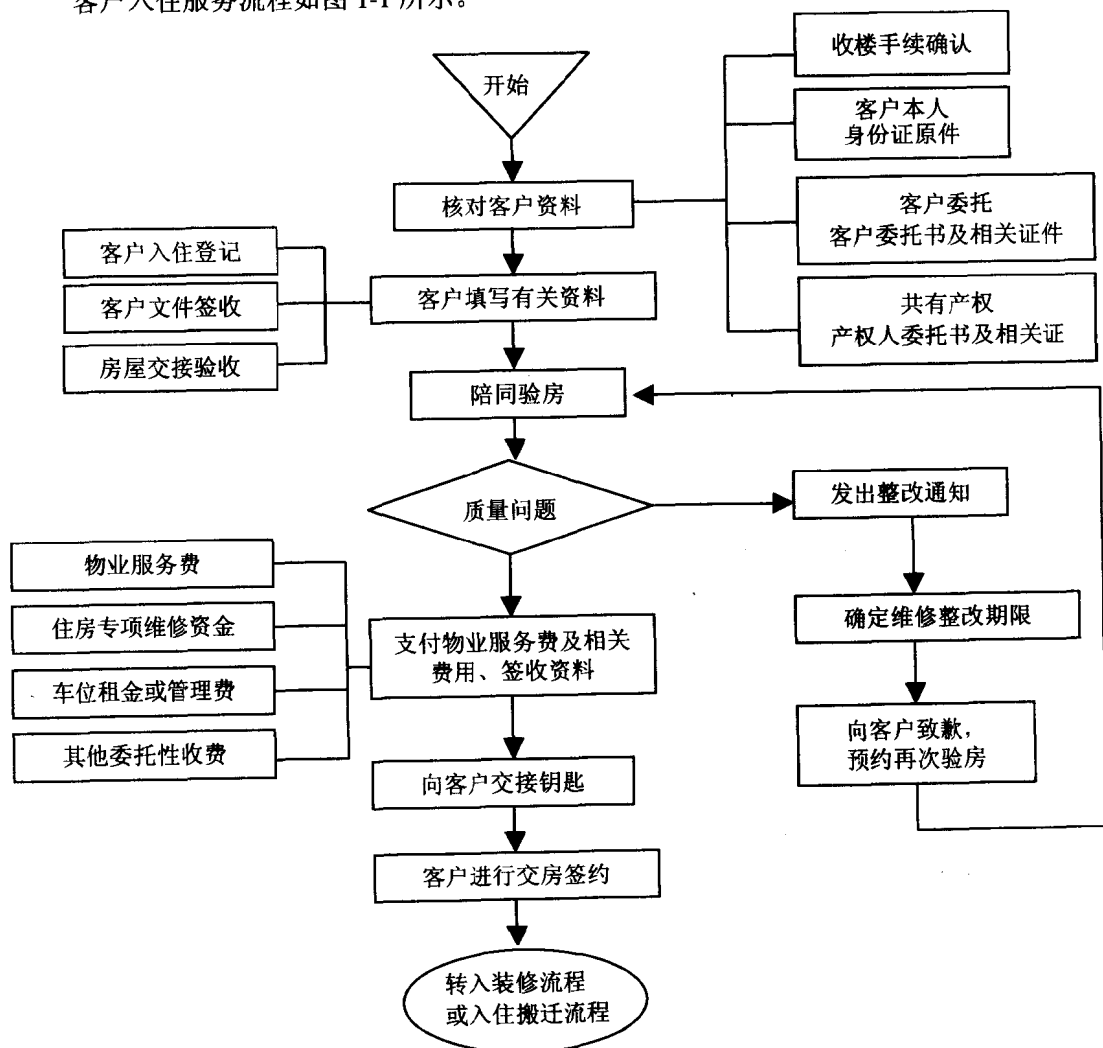


图 1-1 客户入住服务流程图

相关知识

一、接待服务规范

(一) 仪表仪容要求

- (1) 头发清洁、梳理整齐,不留奇型发式,男同志胡须剃干净。
- (2) 双手清洁,指甲内不留污物,不得留长指甲。
- (3) 工作服整洁,领带、领花佩戴端正,扣齐钮扣,不得掉扣露胸或光脚穿鞋上岗。
- (4) 佩戴工号卡,不得佩戴规定以外的饰品。女同志可化淡妆。
- (5) 工作时注意做到三轻一快:走路轻、说话轻、操作轻,动作快。
- (6) 姿态端正,不得叉腰抱胸、弯腰驼背,或将手放在兜内。
- (7) 工作时间不聊天,不交头接耳,不说粗话。
- (8) 工作中发生矛盾应内部解决,不得在客户面前争吵。
- (9) 在客户面前不挖耳、不剔牙、不抓头发、不抠鼻子、不吃零食、不吸烟、不打哈欠。

(二) 礼节礼貌要求

- (1) 举止文雅大方,姿态端庄,保持真情、热情、心平气和的态度;遇见客人主动打招呼,礼貌在先,“请”字当头,“谢”字随口。
- (2) 适时运用“您好”、“欢迎”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“请稍候”、“打扰了”等礼貌用语。
- (3) 称呼得当,不得用“哎”、“喂”等不礼貌用语。
- (4) 讲普通话,语调亲切,音量适度,语言简洁、明确,说话力求语意完整,合乎语法。不粗言粗语,高声喊叫。
- (5) 礼貌用语,恰到好处。注意人物对象、时间、地点、距离、场合,给人一种亲切感,慎防热情过头,每件事要有分寸和尺度。
- (6) 同客户讲话时,精神要集中,眼睛注视对方,要细心倾听,不东张西望,左顾右盼,讲话时不要离客户太近,应保持1米左右的距离。
- (7) 不与客户争吵,客户优先。路遇熟悉的客户主动打招呼;在走廊、过道、电梯或活动时与客户相遇,应主动礼让。如有客户不礼貌,不遵守卫生,应有礼貌地向他宣传,或者自动捡起垃圾。
- (8) 对客户的要求无法满足时,应说“对不起”,表示抱歉。

(三) 服务规范用语

- (1) 日常礼貌用语:请;您好;谢谢;对不起;请原谅;欢迎光临;请当心;请留步;您走好;再见。
- (2) 称呼用语:先生;夫人;女士;小姐;小朋友。
- (3) 工作用语:让您久等了;给您添麻烦了;希望您满意;需要帮助吗?我再想想办法。
- (4) 客户服务用语:很高兴为您服务;这是我应该做的;请随时与我们联系。

(5) 保安人员用语：欢迎光临；请问您有什么事？请问您找谁？请您登记；有什么需要我帮忙吗？

(6) 工程人员用语：请问能帮您做些什么？我们将尽快为您修复；您试一下是否可以了；如果有什么问题，请再与我们联系。

(7) 停车场工作人员用语：请您按指定位置停车；请您锁好车门；请您不要将贵重物品放在车内；请您交纳停车费；请问您去哪儿？请您直行；请您直行左转；请您直行右转；谢谢光临。

二、接待服务注意事项

(一) 服务接待时的注意事项

- (1) 当客户对面走过时应点头致意。
- (2) 向客户提供服务时应面带笑容。
- (3) 客户讲话时应注意听、站立姿势，腰挺直、目视客户。
- (4) 暂停手中工作，保持微笑，耐心听客户讲话。
- (5) 在客户未讲完话时，不要插嘴。
- (6) 听完客户讲话后，如未明白客户的问题，不要乱作答复，应主动询问客户一遍。
- (7) 用清楚简明的语句回答客户。
- (8) 避免在客户面前与同事说客户听不懂的语言。
- (9) 不准在客户面前做鬼脸、怪动作，挤眉弄眼或议论客户。

(二) 与客户讲话时的注意事项

- (1) 与客户讲话时应始终面带自然微笑。
- (2) 语速不可太快，使对方能够听清楚。
- (3) 注意音量，不要把唾沫喷到客户脸上。
- (4) 禁用不雅之语。

(三) 提供服务时的注意事项

- (1) 提供服务时对客户不可表示过份亲热。
- (2) 提供服务时，不可太死板，面无表情。
- (3) 如遇客户不礼貌言行时，勿与客户争吵，应婉言解释或及时向领导汇报。
- (4) 提供服务遇到问题不能对客户说“不（不知道、不行、不能做）”，应婉转对客户说：“对不起，请您留下联系方式，我会给您一个回复。”

- (5) 答应客户的就要去做，及时给客户回音。

(四) 办理客户入住手续现场的布置（主要针对大型的入住接待）

- (1) 办公物品的摆放。
- (2) 绿色植物的摆放。
- (3) 接待人员的具体位置。
- (4) 确定入口、出口及行走路线。