

Collection of Property
Operation and Service

STANDARD SHOW

物业管理与服务
图示标准

刘 泉 侯国强 编著



中国市场出版社
China Market Press

物业管理与服务图示标准

Collection of Property Operation and Service Standard Show

刘 泉 侯国强 编著



中国市场出版社
China Market Press

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理与服务图示标准/刘泉, 侯国强编著. —北京: 中国市场出版社, 2011. 11
ISBN 978-7-5092-0809-0

I. 物… II. ①刘…②侯… III. 物业管理—服务标准化 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第198993号

书 名: 物业管理与服务图示标准
编 著: 刘 泉 侯国强
出版发行: 中国市场出版社
地 址: 北京市西城区月坛北小街2号院3号楼 (100837)
电 话: 编辑部 (010) 68034190 读者服务部 (010) 68022950
发行部 (010) 68021338 68020340 68053489
68024335 68033577 68033539
经 销: 新华书店
印 刷: 3000册
规 格: 210×285毫米 1/16 13印张 200千字



北京青山不老文化发展有限公司设计制作

版面制作: 王现均

版 本: 2011年10月第1版

印 次: 2011年10月第1次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5092 - 0809 - 0

定 价: 179.00元

让服务做到更好

——谈中国海油大厦对物业管理精细化的追求

近些年来，随着市场竞争的日益激烈，业主要求的不断提升，专业分工的逐渐细化，物业管理对企业品牌的需求以及企业对自身品牌的追求都使得越来越多的物业服务企业在管理的精细化上下工夫，尤其注重把握精细化的度——数字的度、效率的度、执行的度，但真正做到可操作、可实现、可控制、可考核，却是一项非常困难的工作。而对中国海油大厦物业管理的一次调研，却让我真实地感觉到物业管理的精细化已经深深铭刻在他们对工作细节的不懈追求，对节能减排的点滴把控，对管理理念的全新阐释，对服务标准的严格执行上，给我印象最深的是以下几方面。

首先是一支高素质管理团队带领企业勇攀一流管理高峰。侯国强总经理毕业于英国剑桥大学MBA专业，担任着剑桥大学校友会秘书长、欧美同学会青年委员会副会长、清华大学学生领导力协会顾问。丰富的跨国公司工作经验，孜孜以求卓越的性格和理念，使得他尤其注重将国际国内先进的管理理论和物业管理行业实践紧密联系在一起。他所带领的管理团队中有曾被聘为北京物业管理商会工程专业委员会副主任的总工程师李冠恒，有来自仲量联行高级运营物业经理李程，还有一批曾服务于五大行等国际性专业物业公司 and 国际知名五星级酒店的部门主管。丰富的物业管理和酒店管理经验加上学习型组织的修炼，使他们能站在国际化高度组织、策划、设计和执行物业管理各项活动，将各种先进的管理理念贯穿在点点滴滴的实务中，力求企业各项工作都能站在行业发展的前沿。

其次是争创一流的企业追求打造出一支特别能战斗的职工队伍。在中国海油大厦管理中心职工中，有获得中国海洋石油总公司“青年先锋”第一名的杨涛，有获得中央国家机关岗位技能能手殊荣的王震，有获得北京市“青年文明号”的保安队，还有获得“全国化学系统女职工岗位标兵岗”和“全国石油和化工行业质量信得过班组”的会议服务组。一流的企业管理，还吸引来一批训练有素的航空公司空姐和参与过奥运服务的礼仪小姐。他们懂得，栽好梧桐树，引来金凤凰，群贤毕至，是收获卓越绩效和管理成功的保障。“让服务做到更好”是中国海油大厦管理中心队伍建设的宗旨，并已成为中国海油大厦管理中心全体员工的共同追求。

最后是先进的管理理念及文化与价值观引领企业不断实现新的超越。中国海油大厦管理中心提出的“管理规范化的运行、运行专业化、操作标准化、工作精细化、服务品牌化”，为创建一流物业管理和服务企业奠定了基础。在“用心服务，品牌体验”的理念与“以优质服务赢得客户认同并实现自身价值”的服务价值观引导下，每个班组都有自己的工作目标和口号，空调班组要做“最卓越的班组”，会议服务“打造服务梦之队”，安保部“做最有执行力班组”等等。他们以爱心、诚心、信心、细心、责任心、感恩的心打造着企业的品牌，以“人人是形象，处处是窗口，事事讲服务”与“致力于小，致力于细”的理念让各项细微的工作都充分体现着其服务的专业化。

给我印象最深刻的第一件事情是他们对精细化管理的执著追求。中国海油大厦管理中心将精细的标准化管理工作定位在复杂事情简单化，简单事情流程化，流程事情定量化，定量事情信息化。他们将保洁内容分成115项，并提出了“客户路线法”和“第一印象法”工作模板。他们的客服中心在工作流程设计上，对每项服务都规定了时限和标准，由此精心打造围着客户转的执行力。按照全生命周期设计的设施设备预防式维护保养方案将各项设施设备的维护工作精确到日，并通过公司自行开发的信息平台对此提供实施保障。

给我印象最深刻的第二件事情是他们的节能行动。中国海油大厦管理中心被中国海洋石油总公司誉为“能源大户的抠门管家”。大厦所用的825项材料都是经过多家市场比价而确定的，仅此就让材料费较比价前同比下降了15%；会议室摆放的中国海油大厦节能减排白皮书是物业企业向客户发布的节能减排报告；在中国海油大厦大厅前两道全自动感应式玻璃门上贴着一张纸条——“节约能源，请走侧门”，他们在得到业主同意后关闭了全自动感应装置，引导来往人们从侧门进出。点滴的节能行动体现着物业服务企业强烈的社会责任感和管理的专业化。

最让我折服的还是中国海油大厦管理中心制定的服务操作图示指南。侯国强总经理认为，标准是物业服务的底线，是保证最差员工也能提供令客户满意服务的最有效措施。为了让员工记住企业制定的服务标准，他们把每项服务的每道环节都通过图示清晰地显现出来。以卫生间为例，他们建立了“FOCUS焦点”清洁图示指南，将每道操作程序都用逼真的图示展现，让每一名保洁员只要看到图示就能明白各道工作环节的标准，只要按图操作，被检验结果就能达标。服务操作图示指南的推行大大强化了企业服务标准的执行力，让员工用同一种语言和标准工作，主管用同一种语言和标准检查，管理层不断为标准注入新的元素和活力。如此到位的精细化管理和执行，造就了中海油高水平高质量的管理和服务，用最短的时间打造了企业的品牌并提升了公司的核心竞争力。

我建议他们将服务操作图示指南出版发行，供业内追求管理绩效卓越的企业分享，并允诺作序。相信这本全面、精细的图示标准，将在某种程度上填补中国物业管理服务标准的空白，推动行业标准化工作的前行，促进行业服务质量和水平的提升，以进一步提高行业的社会认知度和业主满意度。

在我落笔的时候，得知中国海油大厦管理中心管理的大厦已扩展到四座高档写字楼，其卓越的管理和服务为另一家央企赏识，主动前来洽谈并让中国海油大厦全面接管了其总部办公大楼的物业管理和服务。我感觉到这是一种自然而然的结果，也从内心为他们的成功而欣慰！

中国物业管理协会会长



前言

企业总部大厦的物业管理是随着物业管理专业化发展而形成的细分市场，随着企业的发展，总部大厦的物业管理越来越作为展示企业形象和品牌的一个窗口，为大型企业所重视。总部大厦是基础设施先进、配套设施齐全、设计风格独特、体现企业总部鲜明的文化特点和价值观的现代化楼宇。从使用者角度要求总部大厦的物业管理必须安全、便捷，能够满足并超越客户心理期望，管理和服务能够展示总部企业的精神风貌，从而为客户提供一种愉悦的、持续的办公体验。

物业管理企业在发展壮大过程中面临着诸多挑战，在激烈的竞争中，如何将优质服务变成企业的核心竞争力，管理者不仅需要有清晰的战略目标、准确的定位、高效的执行，更为重要的是，在日常运营中，面对物业行业较高的员工流动率，较低的利润率，管理者还需要思考如何将领导者心中美好的理想变成员工在各个层面能够提交的良好结果。在几年的管理实践中，我们开始进行这样一种尝试，就是“能否建立这样一种方式，并通过这样的方式，保证最差的员工所提交的结果都是五星级的”。通过多年的实践摸索，我们发现标准化是一条路径，能够做到事事有标准，人人能够执行标准，这样的企业就非常了不起了。“且夫水之积也不厚，则其负大舟也无功；风之积也不厚，则其负大翼也无功。”标准化就是物业管理的水和风，落了地的标准就能保障企业顺风顺水的前行，就能确保服务质量在理论上找到了支撑，在执行中不走样、不走形，在结果中得到展示。

但是，在管理实践中也存在着这样的悖论，往往是标准制定的越多，员工越记不住，执行效果反而受影响。怎样突破这一管理“瓶颈”呢？我们开始寻找能够让标准落地的途径，尝试将标准简单化，将复杂的问题简单化。我们让员工参与，将标准做成图片，通过图示展示出来，让标准感官化、可视化、立体化，让大家一看即懂。滴水穿石，积沙成塔，日积月累，便形成今天的图示标准。图示标准的不断修改和完善，给员工提供了一段赏心悦目的参与感、成就感。对于固化我们的标准、塑造我们的品牌起到了非常大的保证作用。我们以中国海油大厦为试点，开启了图示标准的大门。以中国海油的会议服务为例，从迎宾、专梯服务、会前物品准备到会中服务、会后检查这些流程共制定35项图示操作标准，保证了会议服务接待的高质量和高水平，还有类似卫生间FOCUS清洁指南等每一项服务的标准都进行了图示。通过图示标准，我们想传递这样的标准化思路：“将复杂的事情简单化，简单的事情流程化，流程的事情定量化，定量的事情信息化。”这种思路背后渗透的是精细化管理的理念，是对“把简单的事情做好就是不简单，把平凡的事情做好就是不平凡”的执著追求。

图示标准从某种程度上，将管理者对具体工作的各种要求，优雅地展示给员工，优美地灌输给员工，而不是死板的教条，形式化的宣贯，使服务变得生动有趣和具有味道了。在给客户提供优雅的办公体验的同时，这些标准作为一种培训教材，充当了“造血”器官，授人以渔，给员工提供了学习“食粮”，使想干事的人干成事，使干成事的人越来越想干事。

同时，在整个总部大厦物业管理服务的过程中，通过抓基层、打基础、练基本功，以“五化”对各层次的服务工作进行明确要求，把岗位职责和任务具体化、定性化、量化，对人员进行专业化培养，提高专业技能和职业素养，达到人适其岗。各层级依据相应岗位责任制、规章制度、工作流程进行规范管理，奠定专业化的工作基础，最终达到管理规范化的优质服务要求。规范化是前提，专业化是基础，标准化是保障，精细化是优势，品牌化是效果。总部大厦的专业化物业管理是一个持续发展、不断完善的过程。物业管理图示标准的探索才刚刚开始，公司其他餐饮服务、车辆服务等综合服务也必将沿着这条道路走下去。

在许多业内专家的鼓励下，我们将自己的这些做法和尝试整理出来，付梓出版，和大家分享。一方面是为了总结经验，反思不足；另一方面更主要的是抛砖引玉，供大家批评指教。我们在接受大家意见的同时，用于促进提高自己的管理能力和水平，如果能够满足朋友们的需要，对行业有所贡献，则更是莫大的欣慰。

中国海洋石油总公司机关事务管理部暨老干部服务局（总经理）局长
中国海洋石油总公司中海实业公司总经理

A handwritten signature in black ink, consisting of two characters, '刘' and '强', written in a cursive style.

2011年9月

目 录

第一章 物业服务

第一节	仪容仪表	1
第二节	前台服务	7
第三节	客户服务	13
第四节	会议服务	25

第二章 环境管理

第一节	清洁服务	49
第二节	绿植养护	73

第三章 安保服务

85

第四章 工程服务

第一节	设备设施巡视	121
第二节	设备设施维护保养	148

第五章 现场管理

178

第六章 节能管理

188

第一章 物业服务

第一节 仪容仪表 之 仪容仪表

- ★ 仪态端庄
- ★ 微笑自然
- ★ 礼貌送迎

◆ 女士—着装



- ◆ 制服整洁、平整、完好、合体，无衣扣脱落
- ◆ 胸牌佩戴于左胸上方
- ◆ 制服上不佩戴任何饰物，节日期间佩戴公司统一配发的丝巾

◆ 女士—面部



- ◆ 着干净、清爽的自然淡妆
- ◆ 粉底：选择与自己肤色相近的颜色，与脖颈之间无明显分界
- ◆ 腮红：与口红颜色协调，根据脸型决定腮红的位置
- ◆ 眉毛：与头发颜色接近，修剪秀丽、整齐，黑色、深棕色为宜
- ◆ 口红：以桃红为宜，唇线颜色与口红颜色一致
- ◆ 保持口腔及体味清新，可使用味道清新的香水

◆ 女士—发型



- ◆ 盘头，长发盘起的高度适中，戴黑色头花
- ◆ 头发保持黑色，染发时，只允许染成自然的黑色。保持干净，有光泽，无头皮屑
- ◆ 只可佩戴无饰物的黑色发夹固定头发

◆ 女士—鞋袜



- ◆ 工鞋光亮，无灰尘，养护良好，每年更换一次新工鞋
- ◆ 着黑色丝袜，无破损

◆ 女士—手部



- ◆ 工作期间允许佩戴式样简单的饰物，只可佩戴一枚戒指
- ◆ 保持指甲干净整洁，定期修剪指甲，指甲长度不超过3毫米，可使用透明指甲油

第一节 仪容仪表 之 仪容仪表

◆ 男士一着装



- ◆ 制服整洁、完好、合体，无脱线、缺扣、残破现象
- ◆ 胸牌佩戴于左胸上方
- ◆ 系配发的领带，无其他饰物
- ◆ 裤子干净、平整、有裤线，不可有光亮感

◆ 男士一面部及发型



- ◆ 保持面部清洁，不留胡须
- ◆ 经常修剪鼻毛
- ◆ 不留长发，不留长鬓角，后面不长于衬衣领底线，前面不遮盖眼睛
- ◆ 发型要轮廓分明，头发应保持干净，有光泽、无头皮屑，修剪得体
- ◆ 头发应梳理整齐，使用发胶摩丝、啫喱等定型，不得有蓬乱的感觉
- ◆ 不得剃光头，烫发
- ◆ 颜色：头发保持自然黑色

◆ 男士一手部



- ◆ 手套整洁
- ◆ 可佩戴式样保守的手表



- ◆ 袖扣全部系好
- ◆ 制服纽扣、袖扣、拉链等扣好拉紧，衬衣系在裤子内

◆ 男士一工鞋



- ◆ 皮鞋保持光亮，无破损
- ◆ 穿着黑色袜子

第一节 仪容仪表 之 岗位站姿

◆ 岗位站姿—服务岗



- ◆ 面带微笑，保持正确站姿：头正、收腹挺胸
- ◆ 双腿并拢、脚后跟合拢、脚尖分开30°
- ◆ 手臂自然弯曲、双手在小腹前交叉叠放、右手放在左手上面
- ◆ 目光与客人接触，客人到达时微笑注视，心中默念“Welcome”

◆ 岗位站姿—前台岗



- ◆ 挺胸抬头，
面带微笑

◆ 岗位站姿—内保岗



- ◆ 挺胸、抬头、
面带微笑，两腿自然伸直站立，脚尖分开45°，两手交叉自然放于身前，非处理情况时，不得随意走动

◆ 岗位站姿—外保岗



- ◆ 抬头挺胸、面带微笑、目视前方；两肩自然后张，手臂置于体侧；五指并拢中指贴于裤缝线；两膝并严挺直，两脚跟靠拢、脚尖分开约45°。非处理情况时，不得随意走动

第一节 仪容仪表 之 迎送宾客

◆ 迎送宾客—迎宾



- ◆ 面部表情：面带微笑，表情自然。与对方的距离适中，眼睛注视对方
- ◆ 保持正确站姿，头正、收腹挺胸
- ◆ 目光与客人接触，客人到达时微笑注视，心中默念“Welcome”

◆ 迎送宾客—致意



- ◆ 点头致意、礼貌问好，鞠躬呈15°。行鞠躬礼后抬头时，一定要再看客人的眼睛，此时仍笑容满面
- ◆ 双手在小腹前交叉叠放，右手放在左手上面
- ◆ 服务用语：“您好”、“早上好”

◆ 迎送宾客—指引



- ◆ 右手指引方向，手臂尽量伸展，手心朝上，左手自然弯曲置于小腹
- ◆ 服务用语：“您好”、“这边请”
- ◆ 行至转弯处，向客户提示：这边请

◆ 迎送宾客—送宾



- ◆ 面带微笑，表情自然。与对方的距离适中，眼睛注视对方
- ◆ 保持正确站姿，头正、收腹挺胸
- ◆ 服务用语：“请您慢走”、“再见”
- ◆ 客人离开时含笑相送，心中默念“Thank you”

第一节 仪容仪表 之 安全礼仪

◆ 安全迎宾



◆ 面带微笑，表情自然，上身略前倾，五指并拢、伸出手臂、手心向上为客户指引方向，“您好！”“请这边走”，耐心热情为客户解答问题

◆ 安全送宾



◆ 客户离开时，迅速走到玻璃门处。右手拉开玻璃门，左手五指并拢，伸出手臂、手心向上，指引方向，并问候“再见”

◆ 电梯服务



◆ 见客户到厦后，迅速走到电梯按键旁按电梯

◆ 电梯指引



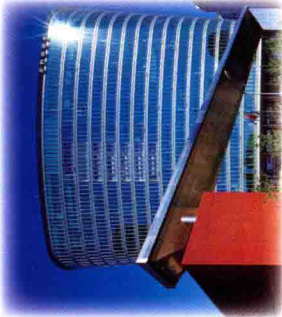
◆ 用手挡住电梯门，上身略前倾，五指并拢，服务用语“您请！”
◆ 当客户表示感谢时，应回答：“不客气，这是我应该做的！”

◆ 对讲机使用



◆ 对讲机按岗位配备，每岗一部，固定编号
◆ 通话时对讲机与嘴部距离3厘米，以对方能够听到为准
◆ 遇紧急情况时，除紧急汇报外一律处于静默状态
◆ 重大接待活动，改用接待专频

形象模板 (Image)

<i>I</i> MPRESSION 印象	<i>M</i> ANNER 礼仪	<i>A</i> PPEARANCE 视觉	<i>G</i> ROOMING 仪表	<i>E</i> AR 听觉
☐ 愉悦 ☐ 享受 ☐ 难忘 	☐ 热情 ☐ 庄重 ☐ 周到 	☐ 干净 ☐ 整洁 ☐ 简练 	☐ 大方 ☐ 得体 ☐ 专业 	☐ 柔和 ☐ 动听 ☐ 礼貌 

第二节 前台服务 之 咨询服务

- ★ 标准应答
- ★ 节日问候

◆ 接听来电



- ◆ 铃响三声内接听电话
- ◆ 内线：您好！大堂前台，有什么可以帮助您的？
- ◆ 外线：您好！中国海油大厦大堂前台，有什么可以帮助您的？
- ◆ 如果是外籍客人来电：CNOOC Tower Good morning/afternoon! May I help you?
- ◆ 声调自然清晰、亲切、柔和，音量适中，中途需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意
- ◆ 接听电话时，如听不懂对方的语言，应说“请您稍等”，然后请他人帮忙接听
- ◆ 外部客户询问客户的联系方式时，留下来电姓名和联系方式，及时联系客户征求客户的意见
- ◆ 拨打电话，首先向对方礼貌问候并进行自我介绍
- ◆ 通话完毕，“再见”
- ◆ 待对方挂断电话后，方可挂机

◆ 节日服务用语

节日名称	执行时间	接听电话用语	一线服务用语
元旦	12月31日—1月3日	新年快乐！客服中心/大堂/会议/中控室/……	新年快乐！
春节	农历十二月二十九至正月初三	春节快乐！客服中心/大堂/会议/中控室/……	春节快乐！
劳动节	5月1日	劳动节快乐！客服中心/大堂/会议/中控室/……	劳动节快乐！
中秋节	中秋当日	中秋节快乐！客服中心/大堂/会议/中控室/……	中秋节快乐！
国庆节	9月30日—10月3日	国庆节快乐！客服中心/大堂/会议/中控室/……	国庆节快乐！
感恩节	11月最后一个星期四	感恩节快乐！客服中心/大堂/会议/中控室/……	感恩节快乐！
圣诞节	12月23日—25日	圣诞节快乐！客服中心/大堂/会议/中控室/……	圣诞节快乐！

第二节 前台服务 之 访客登记

- ★ 询问
- ★ 确认
- ★ 登记
- ★ 指引

◆ 迎 宾



- ◆ 保持标准站姿，用微笑和亲切的目光与客户交流，并问候“您好”、“早上好”、“中午好”、“晚上好”

◆ 身份确认



- ◆ 询问访客身份
“请问您找哪位？”
- ◆ 致电被访者：
“您好，大堂前台，女士/先生拜访”
- ◆ 得到被访者同意，办理登记手续

◆ 办理登记



- ◆ “请您出示证件”，为访客办理登记手续
- ◆ 如果访客没有带任何有效证件，用现场采集照片的形式办理登记
- ◆ 访客证制作30秒内完成，接待一位访客时间为1分钟内
- ◆ 提示访客佩戴证件，离开时归还证件

◆ 方向指引



- ◆ 左手五指并拢，手臂自然伸展，手心朝上，指引电梯方向：“请您乘坐电梯上楼。”右手自然弯曲放在小腹前

◆ 办理退证



- ◆ 退还访客证件进行注销登记
- ◆ 向访客道别：
“谢谢您的配合，再见。”

第二节 前台服务 之 证件制作

- ★ 信息准确
- ★ 楼层明确
- ★ 安全提示

◆ 证件制作



- ◆ 访客卡正面为中文访客安全提示, 反面为英文访客安全提示; 中方访客正面向外, 外方访客反面向外
- ◆ 提示访客阅读安全提示, 并佩戴证件

◆ 访客登记表

访客登记表			
照片			
进门时间			
来访人姓名	房间号		
身份证号码			
携带物品	事由		
被访人部门	姓名		
被访人签名			
		NO.	

◆ 访客安全提示

访客安全提示

欢迎来到中国海油大厦, 为了您和大厦的安全, 请您遵守以下规定:

1. 来访前, 请您联系好您要拜访的人员。
2. 在大堂进行访客登记时, 请您出示有效证件(身份证、机动车驾驶证或护照)。
3. 在大厦内活动时, 请您佩戴访客证, 并在指定区域内活动。
4. 中国海油大厦为无烟大厦, 请勿在大厦内吸烟。
5. 严禁携带易燃易爆等危险品进入大厦。
6. 离开大厦前, 请您将访客证归还给大堂前台或保安员。
7. 如需帮助, 请您拨打客服中心电话5666进行咨询。

—— 预祝您在中国海油大厦访问愉快 ——

◆ 访客安全提示

SAFETY NOTICE FOR VISITORS

Welcome to CNOOCTower. For the safety sake of you and the building, please pay attention to the following regulations:

1. Please contact the person you will visit before your coming.
2. Please show your valid ID (ID Card, Driving License, or Passport) at front desk for Checking in.
3. Please wear your Visitor Card in the building and stay in the assigned area.
4. CNOOC Tower is a non-smoking building.
5. Combustibles and explosives are strictly forbidden to enter the building.
6. Please return your Visitor Card to the front desk or the security guards before your leaving.
7. Should you need any help, please contact our Customer Service Center at 5666.

—— Have a nice stay in CNOOC Tower! ——