

特殊类型物业服务与管理

张野 邵小云 编著

- ◆ 专为物业管理职业经理人量身定制的物业管理宝典
- ◆ 最新的物业管理法律、法规；前瞻的物业管理理念；有效、实用的管理方法和工具
- ◆ 全面、系统、科学的物业管理体系，全方位、多角度让人与事完美结合，引导您如何开展物业管理服务工作，实现其价值



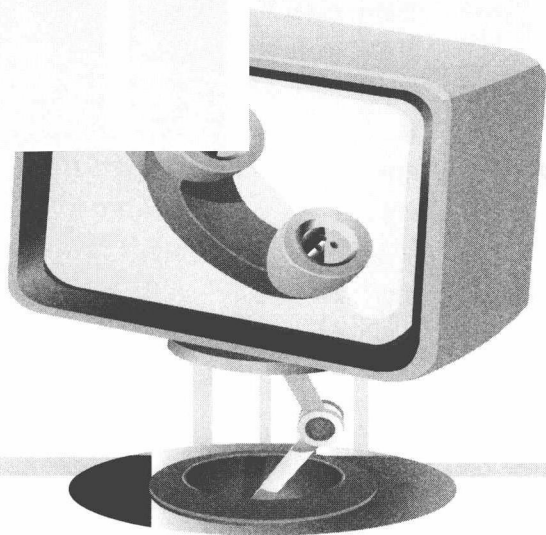
广东省出版集团
广东经济出版社

 轻轻松松管物业

新

特殊类型物业 服务与管理

张野 邵小云 编著



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

特殊类型物业服务与管理 / 张野, 邵小云编著. —广州: 广东经济出版社, 2009. 10

(轻轻松松管物业系列丛书)

ISBN 978—7—5454—0170—7

I. 物… II. ①张…②邵… III. 物业管理—商业服务
IV. F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 180818 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	12 2 插页
字数	188 000 字
版次	2009 年 10 月第 1 版
印次	2009 年 10 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—0170—7
定价	25.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前言

小区是作为城市建设中的一道靓丽的风景线而示人的，在这道风景线的背后就是现代房地产业不可或缺的物业服务与管理。物业服务与管理可以使城市更美丽，居住更舒适，生活更方便。

在物业服务与管理中，各个项目的管理是物业服务企业成功运营的关键所在，而物业管理处是物业服务企业的派出机构，是物业项目的现场办事机构，主要负责提供日常的物业服务与管理。管理处直接面对业主和物业用人，处于管理服务的第一线，在管理中起着执行实际操作和协调的作用。

物业服务与管理在我国经过20多年来的探索和实践，无论在理论方面还是在实践经验方面都有了很大的发展，逐渐形成了一整套完善且自成体系且行之有效的物业管理办法。但是，物业服务与管理的一些基本矛盾仍然存在，如专业化和规范化程度低、公信力缺失、管理不规范、服务不到位、业主投诉呈上升趋势、物业服务合同纠纷时有发生等，影响着社区安定。

为了解决这些问题，我们策划、编辑了“轻轻松松管物业”丛书，丛书着眼于物业项目的管理，从物业管理处各项业务的运作出发，关注日常物业管理与服务执行的实际操作。

物业管理处业务运作的首要任务是做好自身的管理，其次才是业户服务、安全防范、保洁绿化、设施设备保全等，所以，一开始我们针对这些业务策划编辑了五本有关物业管理的书籍：《物业管理处与业委会运作》、《物业管理处业户服务管理》、《物业管理处安全防范管理》、《物业管理处保洁与绿化管理》、《物业管理处设施设备保全》，但在编辑的过程中我们发现一些特殊类型的物业，如写字楼物业、酒店物业、医院物业、商场物业等的管理也相当重要，这些物业管理与小区物业的管理有一些共同之处，同时也有其个性化的特点，因而我们又策划编辑了一本《特殊类型物业服务与管理》，为这些特殊类型的物业管理提供相应的指导。

该丛书突出的特点就是以管理理念、方法贯穿全书，同时提供大量实用的、可操作性强的管理制度、文本和表单。它是一套专为物业服务从业人员度身定制的可随时翻阅的案头手册，既适合作为物业管理培训机构的教材，也适合作为物业管理人员提升服务水平的参考读物。

本书由原香港戴德梁行物业管理有限公司驻场经理、深圳市中太物业管理有限公司高级顾问张野、邵小云编著，同时参与编写和提供资料的有刘建伟、刘海江、刘勇君、宁小军、李建华、姚根兴、罗伟钊、周波、段利荣、李先良、伍拥军、危先良、翁胜乐、赵建学、高琨、魏桥斌、黄河、佰伟、张伟、张敏、林红艺、白明宽、王长友、滕宝红等。

在编写过程中，得到了深圳市中太物业管理有限公司(www.ztwygl.com)的大力支持和帮助，提供了大量的参考文本和物业管理服务图片，同时，本丛书的编写还参阅了大量文献及网上资料，在此，特向所有文献和资料的作者表示衷心的感谢！其中主要参考文献已附于书后，但仍恐有疏漏之处，敬请谅解！！



第一章 写字楼物业管理

第一节	写字楼物业管理概述	2
一、写字楼的类型		2
二、写字楼物业的特点		3
三、写字楼物业管理要求		5
第二节	写字楼设备管理	7
一、写字楼的主要设备		7
二、写字楼设备管理措施		8
三、写字楼设备管理人员配备		8
四、写字楼设备设施的管理内容		10
第三节	写字楼安全管理	14
一、保安服务管理		14
二、消防安全管理		22
第四节	写字楼清洁绿化管理	36
一、写字楼清洁管理		36
范本01：某写字楼保洁项目清洁频次规定		39
范本02：写字楼保洁管理规定		41
二、写字楼绿化管理		51
第五节	写字楼租赁服务管理	52
一、租赁代理的形式与运作程序		52

范本03：物业出租委托确认书	53
范本04：大厦租赁合同	56
二、写字楼承租户的选择	60
三、写字楼租金的确定	62
四、写字楼租户管理	64
范本05：写字楼管理公约	65

第二章 商业物业管理

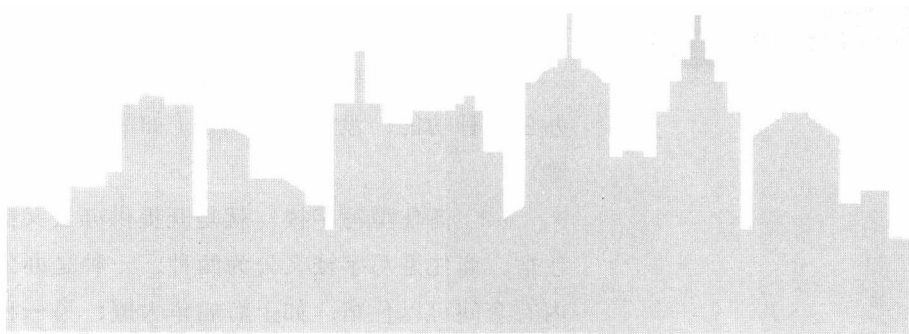
第一节 商业物业管理概述	74
一、商业物业的类型与特点	74
二、商业物业管理的基本要求	76
三、商业物业管理理念	78
四、商业物业管理人员配备	80
第二节 业主、租户服务	83
一、业主、租户、顾客接待	83
二、商场内外联系	84
三、商场用户手册	84
范本06：商场用户手册	85
四、装修管理	98
范本07：商场装修守则	99
五、租赁服务	103
第三节 楼宇及其设施设备的维修保养服务	105
一、商场建筑物的养护及维修管理	105
二、设施、设备管理	107
第四节 安全管理	111
一、安全保卫工作	111
二、消防安全管理	112
范本08：商场防火责任协议书	113

三、车辆与停车场管理	115
第五节 保洁与绿化服务	116
一、商场保洁服务管理	116
二、商场绿化服务管理	118
三、保洁与绿化的检查督导	120
第三章 工业物业管理	
第一节 工业物业管理概述	122
一、工业物业的特点	122
二、工业物业管理的特点与难点	122
三、工业区物业管理的要求	123
四、工业区物业管理组织机构	124
第二节 工业物业关键控制点	126
一、工业物业早期介入	126
二、制定工业区物业管理公约	127
三、厂房、仓库及附属房屋建筑物共用部位的管理 ...	127
四、工业厂房和仓库内部的管理	127
五、配套设备设施的管理	128
六、工业区环境污染的防治	129
范本09：各工厂环境问题调查表	129
七、绿化及清扫保洁管理	137
八、工业区内安全管理	141
范本10：厂区进出车辆管理制度	146
第四章 其他物业管理	
第一节 酒店物业服务与管理	150
一、酒店物业的含义与特点	150
二、酒店设备设施运行及维护管理	151

范本11：冷水机组保养项目表	153
范本12：循环水及冷水塔保养项目表	154
三、酒店物业安全、消防管理	157
四、酒店保洁管理	166
五、酒店环境绿化管理	171
第二节 学校物业管理	174
一、学校物业管理的特点	174
二、学校物业管理的内容	175
第三节 医院物业管理	178
一、医院物业管理的特点	178
二、医院物业管理的内容	179
参考文献	184

第一章

写字楼物业管理



第一节 | 写字楼物业管理概述

写字楼是我国高档物业的重要组成部分之一，主要功能是为业主和用户提供高档次的办公场所和管理服务。写字楼一般建筑规模都较大，设备设施先进，对管理服务要求较高，而且很多写字楼都存在着多个业主的情况，这就需要有人提供专业化的物业管理。

一、写字楼的类型

（一）按建筑面积的大小划分

写字楼按建筑面积的大小分可为：

- （1）小型写字楼，一般为1万平方米以下。
- （2）中型写字楼，一般为1万～3万平方米。
- （3）大型写字楼，一般为3万平方米以上。

（二）按写字楼功能划分

写字楼按功能可分为：

（1）单纯型写字楼。这种写字楼基本上只有办公一种功能，没有其他功能（如展示厅、餐饮等）。

（2）商住型写字楼。就是既提供办公又提供住宿。商住型写字楼又分为两种：一种是办公室内有套间可以住宿，如上海启华大厦；另一种是楼的一部分是办公，另一部分是住宿，如北京国际大厦。



(3) 综合型写字楼。这种写字楼以办公为主,同时又有其他多种功能,如兼作公寓、餐厅、商场、展示厅等。现在许多新建的写字楼还设有舞厅、健身房等。上海瑞金大厦、广州世贸大厦都属于这种类型。

(三) 按大楼现代化程度划分

按大楼现代化程度可分为:

(1) 非智能型写字楼,即传统的、不具备自动化功能的写字楼。

(2) 智能型写字楼,是具有高度自动化功能的办公大楼。根据建设部2000年7月颁布的《智能建筑设计标准》,智能建筑应兼备建筑设备自动化系统(BAS)、通信网络系统(CNS)、办公自动系统(OAS)。随着科技快速发展,写字楼自动化程度也不断提高,许多新建的写字楼已建立了停车管理自动化系统、安全防范系统等。

(四) 按建造等级、所处位置和物业管理的档次划分

按建造等级、所处位置和物业管理的档次可分为:

(1) 甲级写字楼。具有优越的地理位置和交通环境,建筑物的自然状况良好,建筑质量达到或超过有关建筑条例或规范的要求,其收益能力与新建成的写字楼相当;有完善的物业管理服务,包括24小时的维护维修及保安服务。

(2) 乙级写字楼。具有良好的地理位置,建筑物的自然状况良好,建筑质量达到有关建筑条例或规范的要求;但建筑物的功能不是最先进的,有自然磨损存在,收益能力低于新落成的同类建筑物。

(3) 丙级写字楼。物业已使用的年限(楼龄)较长,建筑物在某些方面不能满足新的建筑条例或规范的要求;建筑物存在较明显的自然磨损和功能陈旧,但仍能满足低收入用户的需求并与其租金支付能力相适应;相对于乙级写字楼,虽然租金较低,但仍能保持一个合理的出租率。

二、写字楼物业的特点

一般来说,写字楼具有以下显著特点:

(一) 多建于城市中心的繁华地段

由于大城市交通方便、经贸活动频繁、信息集中通畅,所以,各类

机构大多都在大都市的中心地带建造或租用写字楼，以便集中办公、处理公务和开展经营等。以金融、贸易、信息为中心的大城市繁华地段，写字楼更为集中。

（二）建筑规模大，各类公司机构集中

写字楼多为高层建筑，楼体高、层数多、建筑面积大，办公单位集中，能聚集成百上千的各种公司机构，人口密度大，涉及面广。

（三）建筑设备现代、先进

为吸引有实力的公司机构进驻办公，满足他们体现身份、高效办公的要求，写字楼一般都会采用高档的建筑材料，外部装饰也强调讲究特色与创意，内部一般都配有先进的设施设备，如中央空调、高速电梯、监控设备、现代资讯手段等。这方面的集中体现是现代化的智能办公大厦。

（四）设备复杂，管理难度大

为保证用户各方面的需求，写字楼必须具备完善的设备设施，使管理的难度加大。这些设备通常包括以下几部分：给排水系统、供电系统、中央空调系统、保安系统、消防系统、电梯系统、通信系统、照明系统、自控系统、备用发电机组系统等。

（五）功能齐全，设施配套，有独特、方便的工作、生活系统

现代写字楼有服务前台、大小会议室、小型酒吧、车库等，综合型的写字楼还有餐厅、商场、商务中心、银行、邮电等配套服务设施，为客户的工作和生活提供很多方便，满足他们的各种需求，完善写字楼的功能。

（六）使用时间集中，人员流动性大

一般来说，写字楼的使用时间比较集中，多数都是在早上8点至下午6点。上班时间，整个写字楼的人员流动性很大，川流不息，下班后来往的人群很少，形成鲜明的对比。这一特性决定了写字楼物业管理也必须有相应的特殊安排。

（七）客户相对稳定

写字楼租期一般都在一年以上或者更长时间，因此，客户比较稳定，物业服务公司与客户间比较熟悉，便于合作，易于管理和服务，有利于提高物业管理的效率。

（八）经营管理的要求高、时效性强

由于现代写字楼规模大、功能多、设备复杂先进，进驻的多为大型客户，因此对各方面的管理要求都较高。另外，写字楼是收益性物业，高的出租（售）率是其获得良好稳定收益的保证；经营管理不当，就会失去已有的客户，而当期空置即意味着当期损失，所以其经营管理的时效性极强。

三、写字楼物业管理要求

对于写字楼的管理，可以按“安全、舒适、便捷”的要求来进行。安全是指提供安全保障，用户在写字楼里工作放心；舒适是要创造优美整洁的环境，让用户感到舒适、愉悦；便捷是指保证设备设施正常可靠运行，同时提供尽可能多的服务，让用户感到方便、快捷。

（一）写字楼管理高起点、高要求

现代写字楼规模大、功能多、设备复杂先进，各方面的管理难度大、要求高；另外，写字楼是收益性物业，只有高质量、高效率的管理与服务才能赢得客户，获得良好稳定的收益。如果说建筑设备是写字楼经营的硬件，那么物业管理就是其软件。良好的物业管理不仅可以使写字楼保值、增值，还能提高写字楼的知名度和美誉度，获得较高的出租率。因此，写字楼的物业管理必须有高标准的管理要求、高技术的管理手段、高素质的员工队伍。

（二）加强治安防范，重视消防管理

写字楼的人口密度大，来往人很多，必须加强治安防范，因此，写字楼的安全保卫工作很重要，它不仅涉及国家、企业、个人财产安全及个人生命安全，还涉及大量的行业、商业秘密；而且写字楼办公时间开放，人员流动大，给安全保卫工作造成一定难度，因此要特别重视消防

管理。

（三）对写字楼的清洁保养要求特别高

清洁工作是写字楼管理服务水平的重要体现，关系着写字楼的形象，直接影响写字楼的经营。在写字楼的清洁保养工作中，最重要的是外墙的清洗，是写字楼重要而经常性的工作。整洁的环境使人心情舒畅，给人赏心悦目的感觉，提高工作效率，有利于工作人员的健康。清洁保养还能延长写字楼的使用寿命。

（四）强化设备管理工作

相对其他物业，写字楼最大的特点是拥有齐全先进的设备设施，因此设备管理是写字楼管理的基础与核心，是工作量最大、管理最难、技术最复杂的一项工作。设备设施的正常运行是写字楼运作的保证，是写字楼管理水平和专业技术水平的重要体现。

（五）完善配套服务，强化服务质量

为增强写字楼的功能，满足用户方便、快捷的工作需要，写字楼应不断完善各种配套服务，这些服务包括日常性服务、委托代办服务及各种商务服务。物业管理注重的是管理与服务的统一，但写字楼更强调服务，集管理、服务、经营于一体，这是由写字楼的性质和功能决定的，也是写字楼管理的重要特征。服务是一种精细文化，完善的服务可以提高写字楼的声誉和档次。因此，写字楼的物业管理应注重服务质量，提高服务意识。

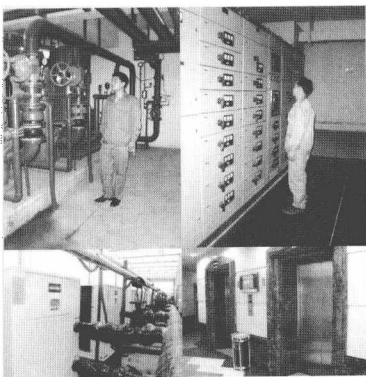
第二节 | 写字楼设备管理

一、写字楼的主要设备

写字楼的主要设备设施包括：供电系统、空调系统、电梯、给排水系统、消防系统、通信网络系统及其他配套设备设施。其中对重点设备设施的管理有特殊要求。

（一）水电设施

水电设施包括高低压变电房、备用发电房、水泵房、上下水管道等。水电设施是写字楼的基础设施，也是核心设施，因此必须实行24小时监控，同时还应有相应的应急措施。供电系统关系到写字楼的安全用电和其他设备设施的正常运行，必须严格按照规定进行检查维护，发现问题及时检修，确保应急发电率达到100%。



（二）空调系统

写字楼一般都采用半集中式空调系统，有专用机房。空调系统是保证写字楼办公环境舒适宜人重要条件，也应实行24小时值班监控。

（三）电梯

电梯是写字楼的重要交通设施，应注重电梯的保养与维护，保证电梯运转正常，使电梯运转率不低于98%。尤其是上、下班的高峰期，必须保证电梯运行无阻。

（四）消防系统

消防系统能有效保证生命财产安全，因此应特别重视写字楼消防设备和管网的管理，定期检查、试验，保证管网处于完好状态，紧急情况下能及时投入使用。消防设备完好率应达100%。

二、写字楼设备管理措施

写字楼的设备设施管理工作由物业服务公司的工程部门负责，并有专人管理。设备设施管理包括使用管理、日常养护管理和维修管理三个方面。使用管理与日常养护管理和维修管理既可统一，也可分别进行。设备设施的日常养护管理和维修管理与建筑物的维修管理相比，有自己的特点，如一次性投资大，设备使用年限短，灵敏度、精确度要求高。设备设施维修工作的好坏将直接影响设备在运行中技术性能的正常发挥，因此，物业服务公司应加强对设备设施的使用、养护和维修工作的管理。具体的管理措施有：

- （1）建立设备设施管理账册和重要设备设施的技术档案。
- （2）建立设备设施使用登记卡。
- （3）建立定期检查、使用、保养、维修制度。
- （4）建立设备大、中修工程的验收制度，积累有关的技术资料。
- （5）建立设备的更新、改造、报废等方面的规划和审批制度。
- （6）建立设备设施管理的岗位责任制度。
- （7）建立每年年末对设备设施进行清查、核对和使用鉴定的制度。

三、写字楼设备管理人员配备

写字楼设备管理工作量大、专业化程度高，所以人员配备多、技术素质要求高。管理维修人员职业素质按专业、岗位的不同分别有以下要求：

（一）工程部经理

物业服务公司工程部经理必须是一位专业技术复合型人才，应具有良好的管理知识和能力，有很强的沟通和协调能力，能从大局出发，系