

生产管理

服务管理



实操指导

图文版

# 物业管理与服务 实操应用全案

WUYE GUANLI YU FUWU  
SHICAO YINGYONG QUANAN

邢建钢 主编

怎样避免物业管理的不规范

怎样规范物业管理组织架构

怎样规范物业管理工作流程

怎样进行物业专项管理

 中国工人出版社

图文版

# 物业管理与服务 实操应用全案

---

WUYE GUANLI YU FUWU  
SHICAO YINGYONG QUANAN

---

邢建钢 主编

---

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

图文版·物业管理与服务实操应用全案 / 邢建钢主编. —北京: 中国工人出版社, 2013.9  
ISBN 978-7-5008-5607-8

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 ( 2013 ) 第 225884 号

## 图文版·物业管理与服务实操应用全案

---

- 出 版 人 李庆堂  
责任编辑 张海元 李素素  
责任校对 赵贵芬  
责任印制 栾征宇  
出版发行 中国工人出版社  
地 址 北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编: 100120  
网 址 <http://www.wp-china.com>  
电 话 ( 010 ) 62350006 ( 总编室 ); ( 010 ) 62005039 ( 营销出版部 )  
( 010 ) 62382916 ( 职工教育分社 )  
发行热线 ( 010 ) 62005996 ( 分社发行电话 ); ( 010 ) 82075964 ( 分社传真 )  
经 销 各地书店  
印 刷 北京睿特印刷厂  
开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16  
印 张 17.5  
字 数 280 千字  
版 次 2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 版第 1 次印刷  
定 价 38.00 元
- 

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社营销出版部联系更换  
版权所有 侵权必究

# PREFACE

## 本书导读

在我国，物业管理行业发展非常迅速。据《2013—2017年国际物业管理行业发展经验分析报告》统计，经过30多年的发展，目前我国大大小小的物业公司总数将近7万余家，住宅物业管理规模达到120多亿平方米，一线城市物业管理服务收入占到当地GDP的2.5%以上。

随着社会的不断发展，人们的生活水平也在不断提高，对物业管理和服务水平的要求也越来越高。但由于简单的、粗放式的物业管理方式仍然大量存在，导致各种物业管理问题层出不穷，纠纷不断出现。同时，随着物业公司的增多，物业管理行业竞争也在不断加剧。

要想减少物业管理问题，同时在竞争中获胜，物业公司各级管理人员必须通过不断地学习，提高自己的管理和服务水平，向业户提供更优质的服务。

基于此，我们在多年探索和 research 的基础上，结合物业公司的特点和实际工作的需要，编写了《图文版·物业管理与服务实操应用全案》一书，为物业管理的学习与工作提供良好的参考。

本书重点内容如下：

◇第一部分“怎样避免物业管理不规范”，明确指出物业公司在物业安全管理、消防安全管理、物业服务管理等方面可能存在的各种不规范行为，并明确提出实行规范化管理应当注意做好的工作、采取的措施、防范的事项等，如要避免监控失误，应配备完善的监控系统，并加强监控中心的管理等。

◇第二部分“怎样规范物业管理组织架构”，明确列举了物业公司的组织架构，同时根据该架构，列举了相应的岗位职责，如保安部

主管的岗位职责、大堂保安员的岗位职责等。

◇第三部分“怎样规范物业管理工作流程”，将物业管理工作的各项重点内容以流程的形式清晰地展示出来，方便读者按照流程进行学习并用于实际工作中，如巡逻签到流程将巡逻签到分为“巡逻”“签到”“检查”等步骤，当需要进行巡逻签到时，即可按照这些步骤进行。

◇第四部分“怎样进行物业专项管理”，将物业安全管理、物业服务管理、物业工程管理的核心内容分为专项制度管理、专项表格管理两大板块加以讲述，其中专项制度管理部分则列举了物业管理的各项规范化制度，而专项表格管理部分则列举了物业管理工作中最常用的一些表格。

本书板块设置精巧，以简洁精确的语言对物业管理进行了非常生动、全面的讲解。读者在将本书内容运用于实际物业管理工作中时，要注意按照本书要求采取措施，避免各种不规范行为的发生，按规定履行自己的岗位职责，同时按照各种流程开展日常管理工作。当需要用到各种制度和表格时，读者可以根据需要从本书中调取，以便即学即用。

# CONTENTS

# 目 录

## 第一部分 怎样避免物业管理的不规范

现在的物业管理中存在很多不合规的行为，不规范的行为会使管理出现漏洞，导致物业服务不到位，最终引发投诉，因此，物业公司和管理中需加强规范化管理。

### 第一章 物业安全管理八项避免

物业安全管理包括治安、消防、道路与车辆管理和突发事件的处理。安全管理疏忽不得，尤其是一些细节稍不注意，就可能导致安全隐患发生。本章着重介绍物业安全管理中应避免的事项，以最大限度地保证物业小区的人、财、物的安全。

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 避免01：保安员如何避免交接班工作出现问题..... | 2 |
| 避免02：保安员如何避免在小区巡逻时漏检.....  | 2 |
| 避免03：大堂保安员如何避免漏检携出物品.....  | 3 |
| 避免04：如何避免可疑人员进入小区.....     | 4 |
| 避免05：如何避免危险作业区发生危险.....    | 5 |
| 避免06：如何避免对可疑爆炸物品处理失误.....  | 5 |
| 避免07：如何避免监控工作失误.....       | 6 |
| 避免08：如何避免突发事件处理失误.....     | 6 |

### 第二章 消防安全管理八项加强

消防管理在物业管理中占有头等重要的地位。物业管理中最常见的意外事故之一是火灾，给业户的生命、财产带来最大危害的也是火灾，搞

好消防工作是物业安全和社会安定的重要保证。

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 加强01：如何加强消防队伍的建设 .....    | 8  |
| 加强02：如何加强消防安全宣传 .....     | 8  |
| 加强03：如何加强消防安全检查 .....     | 9  |
| 加强04：如何加强对施工现场的消防检查 ..... | 9  |
| 加强05：如何加强对火灾现场的扑救 .....   | 10 |
| 加强06：如何加强对消防设施的管理 .....   | 11 |
| 加强07：如何加强动火作业审批管理 .....   | 11 |
| 加强08：如何加强消防档案的管理 .....    | 12 |

### 第三章 物业服务管理九项要求

物业服务的根本是对人的服务，为业户提供优质、高效、快捷的人性化服务是物业公司立足发展的根本。服务质量的优劣直接影响到业户的满意度以及物业服务费的收缴率。良好的物业服务也直接关系到业户对物业公司的印象和看法。

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 要求01：物业服务工作有哪些基本礼节要求 .....       | 13 |
| 要求02：物业公司与业户进行日常沟通有哪些基本要求 .....  | 13 |
| 要求03：客户服务人员仪表、仪容的基本要求是什么 .....   | 14 |
| 要求04：客户服务人员仪态的具体要求是什么 .....      | 15 |
| 要求05：客户服务人员应对业户查询时有哪些要求 .....    | 15 |
| 要求06：客户服务人员为业户办理相关手续时有哪些要求 ..... | 16 |
| 要求07：客户服务人员应对业户提出建议或意见时有哪些要求 ..  | 16 |
| 要求08：回访业户有哪些要求 .....             | 17 |
| 要求09：处理业户投诉应达到哪些要求 .....         | 18 |

### 第四章 物业工程管理七项防范

物业工程管理的主要任务是对小区公共设备设施进行综合管理，做到设备设施的合理装备、择优选购、正确使用，或指导相关使用部门正确使用，精心维护、科学检修并适时更新，保持设备设施的完好。

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 防范01：如何防范房屋修缮失误 .....      | 19 |
| 防范02：如何防范房屋装修验收失误 .....    | 19 |
| 防范03：如何防范物业设备运行问题的产生 ..... | 20 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 防范04：如何防范物业设备的日常维护保养失误..... | 20 |
| 防范05：如何防范业户日常报修失误.....      | 21 |
| 防范06：如何防范业户日常报修记录失误.....    | 21 |
| 防范07：如何防范物业维修回访失误.....      | 22 |

## 第五章 物业收费管理八项注意

物业服务收费是许多物业公司遇到的难题，部分业户拒交、少交、不交物业费的现象层出不穷，由收费难引发的纠纷不断上演，因此，物业管理人员在收费时应严格注意一些必要的事项，如收费时实施人性化管理等，确保如数收到相关费用。

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 注意01：日常物业收费应注意哪些事项.....       | 23 |
| 注意02：物业管理费追缴时有哪些注意事项.....     | 23 |
| 注意03：收取房屋本体维修基金有哪些注意事项.....   | 24 |
| 注意04：管理房屋本体维修基金有哪些注意事项.....   | 25 |
| 注意05：使用物业维修基金有哪些注意事项.....     | 26 |
| 注意06：保管物业维修基金相关资料有哪些注意事项..... | 26 |
| 注意07：收取停车费时有哪些注意事项.....       | 26 |
| 注意08：收取业户维修费用有哪些注意事项.....     | 27 |

## 第六章 小区车辆管理七项提高

由于对停车场位、停车场库重视不够，或者对车辆发展速度估计不足，尽管一般的住宅区、商业区、工业区都留有停车场位或设有停车场库，但是停车车位大都严重不足，造成车辆乱停乱放；加之车辆种类、型号、吨位的复杂，使得管理人员日益头痛。但无论怎样，在已有停车场的基础上，物业公司要想办法做好车辆的安全管理。

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 提高01：如何提高车辆行驶和停放管理水平.....   | 28 |
| 提高02：如何提高车辆进入停车场的管理水平.....  | 29 |
| 提高03：如何提高对停车场的管理水平.....     | 29 |
| 提高04：如何提高停车场车辆的安全管理水平.....  | 30 |
| 提高05：如何提高对停车场意外事件的处理水平..... | 31 |
| 提高06：如何提高对外来车辆的管理水平.....    | 32 |
| 提高07：如何提高对车辆事故的处理水平.....    | 32 |

## 第七章 社区文化建设四项重视

社区文化工作是物业企业为业户提供的一项重要的增值服务。一所物业如果拥有良好的生活方式、文化氛围和文化底蕴，将会使该物业的品牌知名度和品牌美誉度得到进一步的提升，给物业注入一种强大的文化内涵。这种文化内涵将成为物业的“灵魂”，成为该物业的特有标志。

- 重视01：社区文化管理应重视做好哪些工作..... 34
- 重视02：组织社区文化活动应重视做好哪些工作..... 34
- 重视03：社区宣传栏管理要做好哪些工作..... 35
- 重视04：给小区营造节日气氛要做好哪些工作..... 36

## 第八章 物业环境管理八项措施

良好的物业环境在为业户带来舒适的同时，会提升整个物业的价值。物业环境的管理并不局限于清洁卫生和绿化工作，还包括治理环境污染（包括空气、水体、声、光、电），清除物业区域内的违章搭建等。

- 措施01：小区绿化管理的措施是什么..... 37
- 措施02：物业保洁日常管理措施有哪些..... 37
- 措施03：违章搭建的防治措施是什么..... 38
- 措施04：物业区域大气污染的防治措施有哪些..... 39
- 措施05：水体污染的防治措施有哪些..... 39
- 措施06：固体废弃物污染的防治措施有哪些..... 40
- 措施07：噪声污染的防治措施是什么..... 41
- 措施08：“黑色污染”的防治措施是什么..... 42

# 第二部分 怎样规范物业管理组织架构

规范的组织架构有利于物业管理工作的顺利开展，提高管理效率，同时也能减少发生各种问题的概率。

## 第一章 保安部的组织架构与岗位职责

保安部是物业公司的常设部门，在一些物业公司被称为秩序维护部、护卫部、安全部，这个部门全面负责物业区域内的治安、消防工作，维

护物业区域的工作秩序，及时有效地处理各种突发事件，做到寓安保工作于服务之中。

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 第一节 保安部的组织架构.....          | 44 |
| 架构01：大型物业公司保安部的组织架构 .....  | 44 |
| 架构02：中小型物业公司保安部的组织架构.....  | 45 |
| 第二节 保安部的岗位职责.....          | 45 |
| 职责01：保安部的职责.....           | 45 |
| 职责02：保安部主管的岗位职责.....       | 46 |
| 职责03：保安班长的岗位职责.....        | 46 |
| 职责04：大堂保安员岗位职责.....        | 47 |
| 职责05：停车场保安员岗位职责.....       | 47 |
| 职责06：巡逻保安员岗位职责.....        | 48 |
| 职责07：监控（消防）中心岗保安员岗位职责..... | 49 |

## 第二章 客户服务中心组织架构与岗位职责

客户服务中心是物业管理处的职能部门，直接对管理处经理负责，主要承担着为小区业户提供各项服务的重要职责，规范的组织架构有利于提供更好的物业服务。

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 第一节 客户服务中心组织架构 .....        | 50 |
| 架构01：大型物业公司客户服务中心组织架构.....  | 50 |
| 架构02：中小型物业公司客户服务中心组织架构..... | 50 |
| 第二节 客户服务中心岗位职责 .....        | 51 |
| 职责01：客户服务中心的职责.....         | 51 |
| 职责02：客户服务中心主管岗位职责.....      | 52 |
| 职责03：社区文化组领班岗位职责.....       | 53 |
| 职责04：社区文化专员岗位职责.....        | 53 |
| 职责05：客户关系管理组领班岗位职责.....     | 53 |
| 职责06：资料员岗位职责.....           | 54 |
| 职责07：仓管员岗位职责.....           | 54 |
| 职责08：客户事务管理组领班岗位职责.....     | 55 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 职责09: 接待员岗位职责 ..... | 55 |
| 职责10: 房管员岗位职责 ..... | 55 |

### 第三章 工程部的组织架构与岗位职责

工程部是维持小区各项设备设施正常运转的一个重要部门,也是各物业管理处常设的一个部门,主要负责小区的房屋管理、工程维修、道路维修、机电设备的检查保养等工作,保证管理处的正常运转。

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第一节 工程部的组织架构 ..... | 57 |
|--------------------|----|

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 架构01: 大型物业公司工程部组织架构 .....  | 57 |
| 架构02: 中小型物业公司工程部组织架构 ..... | 58 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第二节 工程部的岗位职责 ..... | 58 |
|--------------------|----|

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 职责01: 工程部的职责 .....       | 58 |
| 职责02: 工程部主管岗位职责 .....    | 59 |
| 职责03: 空调系统维护领班岗位职责 ..... | 60 |
| 职责04: 空调系统操作工岗位职责 .....  | 60 |
| 职责05: 锅炉房领班岗位职责 .....    | 61 |
| 职责06: 锅炉工岗位职责 .....      | 61 |
| 职责07: 维修领班岗位职责 .....     | 62 |
| 职责08: 维修工岗位职责 .....      | 62 |
| 职责09: 全能技工岗位职责 .....     | 63 |
| 职责10: 电力系统维护领班岗位职责 ..... | 63 |
| 职责11: 强电维修工岗位职责 .....    | 64 |
| 职责12: 弱电维修工岗位职责 .....    | 64 |
| 职责13: 电梯维修工岗位职责 .....    | 64 |

### 第四章 环境管理部组织架构与职责

环境管理部是负责所辖物业区域内的清洁卫生、园林绿化与养护工作,是使小区保持干净、整洁、优美的一个重要部门。该部门在每一个项目的物业管理处中是必不可少的。

|                     |    |
|---------------------|----|
| 第一节 环境管理部组织架构 ..... | 66 |
|---------------------|----|

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 架构01: 大型物业公司环境管理部组织架构 ..... | 66 |
|-----------------------------|----|

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 架构02：中小型物业公司环境管理部组织架构 ..... | 66        |
| <b>第二节 环境管理部岗位职责 .....</b>  | <b>67</b> |
| 职责01：环境管理部的职责 .....         | 67        |
| 职责02：环境管理部主管岗位职责 .....      | 68        |
| 职责03：绿化领班岗位职责 .....         | 68        |
| 职责04：绿化工岗位职责 .....          | 68        |
| 职责05：保洁领班岗位职责 .....         | 69        |
| 职责06：保洁员岗位职责 .....          | 69        |

## 第三部分 怎样规范物业管理工作流程

流程是一项工作从开始到结束的全部步骤，规范的物业管理离不开各种流程，如电话预订工作流程、书面预订工作流程等。只有按照这些流程进行，才能使工作有条不紊地进行。

### 第一章 物业安全管理流程

物业安全管理是指物业公司采取各种措施、手段，保证业户的人身、财产安全，维持正常生活和工作秩序的一种管理行为。物业安全管理流程即将安全管理中的各项业务梳理出来，确定每一业务的工作步骤，明确每一步骤的处理方法。

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>第一节 日常安全管理流程 .....</b> | <b>72</b> |
| 流程01：来访人员登记流程 .....       | 72        |
| 流程02：巡查各岗位执勤情况工作流程 .....  | 73        |
| 流程03：巡楼的流程 .....          | 73        |
| 流程04：巡逻签到流程 .....         | 74        |
| 流程05：巡逻中发现业户未锁门处理流程 ..... | 74        |
| 流程06：业户临时存放物品处理流程 .....   | 75        |
| 流程07：邮件、报刊收发流程 .....      | 76        |
| 流程08：业户报警处理流程 .....       | 76        |
| 流程09：辖区周边报警处理流程 .....     | 77        |
| 流程10：可视报警处理流程 .....       | 77        |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| 流程11：火灾报警处理流程.....              | 78        |
| 流程12：保安员交接班流程.....              | 78        |
| 流程13：物品搬入流程.....                | 79        |
| 流程14：物品搬出流程.....                | 80        |
| <b>第二节 突发事件处理流程.....</b>        | <b>80</b> |
| 流程01：执勤中发现盗贼、匪徒处理流程.....        | 80        |
| 流程02：执勤中发现斗殴处理流程.....           | 81        |
| 流程03：执勤中发现业户醉酒闹事或精神病发作处理流程..... | 82        |
| 流程04：执勤中发现爆炸物及可疑爆炸物等危险物品处理流程..  | 82        |
| 流程05：执勤中接报刑事案件处理流程.....         | 83        |
| 流程06：执勤中发现水浸（跑、冒、漏）处理流程.....    | 84        |
| 流程07：执勤中发现爆水管及水箱过满处理流程.....     | 84        |
| 流程08：电梯困人处理流程.....              | 85        |
| 流程09：防盗、报警系统误报或误操作处理流程.....     | 85        |
| 流程10：收到煤气等易燃气体泄漏报告处理流程.....     | 86        |
| 流程11：台风侵袭处理流程.....              | 87        |
| 流程12：高空抛物处理流程.....              | 87        |
| 流程13：辖区内无人受伤交通事故处理流程.....       | 88        |
| 流程14：辖区内有人受伤交通事故处理流程.....       | 89        |
| 流程15：触电事故处理流程.....              | 89        |

## 第二章 消防安全管理流程

消防安全是物业小区中安全管理的重要内容之一。消防安全管理的目的，就在于预防火灾的发生，最大限度减少火灾损失，为业户的工作、生活提供安全环境。规范化的流程有利于消防安全工作的开展。

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>第一节 常规消防安全管理流程 .....</b> | <b>91</b> |
| 流程01：手提式泡沫灭火器使用流程.....      | 91        |
| 流程02：推车式泡沫灭火器使用流程.....      | 92        |
| 流程03：消防控制中心交接班流程.....       | 92        |
| 流程04：灭火器的检查流程.....          | 93        |
| 流程05：消火栓的检查流程.....          | 94        |

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| 流程06: 消火栓的日常维护保养流程.....      | 95        |
| 流程07: 消防安全检查与隐患整改流程.....     | 95        |
| 流程08: 监控中心接报火警处理流程.....      | 96        |
| 流程09: 消防报警信号处理流程.....        | 97        |
| 流程10: 火灾现场扑救流程.....          | 97        |
| 流程11: 火灾现场人员疏散流程.....        | 98        |
| <b>第二节 消防培训与演习管理流程 .....</b> | <b>99</b> |
| 流程01: 对业户开展消防培训的流程.....      | 99        |
| 流程02: 对员工开展消防培训的流程.....      | 100       |
| 流程03: 消防演习的流程.....           | 100       |

### 第三章 物业服务管理流程

物业公司履行着服务的各项义务，一言一行，影响着业主或客户的认知，决定着物业服务质量的优劣和成败。服务流程的规范化则会使工作人员的服务更周全详尽、更尽善尽美。当然，服务流程设计一定要切中要害，分工要清晰明确，具有很强的实用性和针对性。

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>第一节 日常服务管理流程.....</b>     | <b>102</b> |
| 流程01: 电话接听流程.....            | 102        |
| 流程02: 业户来访接待流程.....          | 103        |
| 流程03: 引导业户会见上级领导流程.....      | 104        |
| 流程04: 业户咨询处理流程.....          | 104        |
| 流程05: 客户服务人员交接班流程.....       | 105        |
| 流程06: 入住手续办理流程.....          | 105        |
| 流程07: 向新业户介绍物业公司的服务管理流程..... | 106        |
| <b>第二节 投诉处理流程 .....</b>      | <b>107</b> |
| 流程01: 投诉原因分析流程.....          | 107        |
| 流程02: 投诉接待流程.....            | 107        |
| 流程03: 内部投诉处理流程.....          | 108        |
| 流程04: 投诉回访流程.....            | 108        |
| 流程05: 投诉统计与分析流程.....         | 109        |

## 第四章 物业工程管理流程

物业工程管理的根本目标是管好、用好、修好、改造好现有设备，使物业设施设备经常处于良好状态中，不断提高设施设备的利用率及完好率，而规范化的业务管理流程有助于达到这一目标。

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第一节 房屋修缮管理流程.....    | 110 |
| 流程01：房屋修缮申请审批流程..... | 110 |
| 流程02：危房修缮流程.....     | 111 |
| 流程03：房屋日常养护流程.....   | 111 |
| 第二节 设施设备管理流程.....    | 112 |
| 流程01：设施设备维修流程.....   | 112 |
| 流程02：设施设备运行管理流程..... | 113 |
| 流程03：维修回访工作流程.....   | 113 |

## 第五章 物业收费管理流程

物业公司为业户提供了物业服务，自然要收取一定的管理费用，这样才能保证公司的正常运营。在收取管理费的过程中，一定要有规范流程，使整个工作有章有法、秩序井然。

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 第一节 物业管理费收取流程 .....     | 115 |
| 流程01：物业管理费的收缴流程.....    | 115 |
| 流程02：物业管理费追缴流程.....     | 116 |
| 流程03：停车场收费管理流程.....     | 116 |
| 流程04：有偿服务费的收缴流程.....    | 117 |
| 第二节 物业维修基金管理流程 .....    | 118 |
| 流程01：物业维修基金账户的开立流程..... | 118 |
| 流程02：物业维修基金使用流程.....    | 118 |
| 流程03：物业维修基金的核对流程.....   | 119 |

## 第六章 小区车辆管理流程

随着人们生活水平的不断提高，私家汽车越来越多，加强物业区域内

的车辆管理,维护小区的公共秩序,确保消防通道畅通,已经成为小区物业管理公司必须做好的一项经常性工作。

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| <b>第一节 日常车辆管理流程</b>                  | 120 |
| 流程01: 辖区车辆违规停放处理流程                   | 120 |
| 流程02: 使用人工道闸的车辆入库管理流程                | 121 |
| 流程03: 使用IC智能卡的车辆入库管理流程               | 121 |
| 流程04: 机动车和非机动车辆入库流程                  | 122 |
| 流程05: 车辆保管流程                         | 123 |
| 流程06: 常规车辆出库流程                       | 124 |
| 流程07: 使用IC卡智能化管理系统的车辆出库管理            | 124 |
| 流程08: 车辆冲卡处置流程                       | 125 |
| 流程09: 发现可疑人员开车出车场的处理流程               | 126 |
| 流程10: 无卡车辆开出车场处置流程                   | 126 |
| <b>第二节 停车场异常状况处理流程</b>               | 127 |
| 流程01: 停车场停电处理流程                      | 127 |
| 流程02: 收款系统故障处理流程                     | 128 |
| 流程03: 停车场火灾处理流程                      | 128 |
| 流程04: 车辆盗窃或破坏事件处理流程                  | 129 |
| 流程05: 车辆碰撞处理流程                       | 130 |
| 流程06: 电梯故障处理流程                       | 130 |
| 流程07: 公、检、法等公务车辆不按规定停放或不缴停车费处理<br>流程 | 131 |
| 流程08: 停车场车辆发生损毁情况的处理流程               | 131 |
| 流程09: 道口进(出)交通受阻的处理流程                | 132 |

## 第七章 社区文化管理流程

具有特色的社区文化氛围,有利于促进业户之间、业户与物业服务者之间的交流沟通,更有利于物业的日常管理,因此,物业公司应将社区文化提上日程,并且将各项常规工作流程化。

|                        |     |
|------------------------|-----|
| <b>第一节 社区文化策划与组织流程</b> | 133 |
| 流程01: 环境文化建设流程         | 133 |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 流程02：文化活动组织管理流程.....      | 134 |
| 流程03：社区文化活动策划流程.....      | 135 |
| 流程04：社区文化活动方案制定与调整流程..... | 135 |
| 第二节 社区文化实施与评估管理流程.....    | 136 |
| 流程01：社区文化活动开展流程.....      | 136 |
| 流程02：社区文化工作评估和改进流程.....   | 137 |

## 第八章 物业环境管理流程

保洁和绿化是物业公司的常规工作项目，其目的是确保为业户提供一个优质、高效、洁净、舒服、优美的生活和工作环境。规范的作业流程有助于提升保洁和绿化的工作质量，从而达到管理目的。

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 第一节 保洁管理流程.....           | 138 |
| 流程01：火灾后的保洁流程.....        | 138 |
| 流程02：暴风雨后清洁流程.....        | 139 |
| 流程03：楼层内发生水管爆裂事故处理流程..... | 139 |
| 流程04：保洁工作的检查流程.....       | 140 |
| 流程05：蚊、蝇、蟑螂消杀流程.....      | 140 |
| 流程06：灭鼠流程.....            | 141 |
| 流程07：消杀工作的检查流程.....       | 142 |
| 第二节 物业绿化管理流程.....         | 142 |
| 流程01：灌木修剪流程.....          | 142 |
| 流程02：人工除杂草流程.....         | 143 |
| 流程03：使用除草剂的除草流程.....      | 144 |
| 流程04：车辆喷灌流程.....          | 144 |

## 第四部分 怎样进行物业专项管理

物业专项管理涉及物业安全管理、物业服务管理等多方面的工作，每个方面都不能忽视。