

# 物业服务人员的配置、培训与管理措施

## 目 录

第一节 人员的配置.....	56
第二节 人员培训计划措施.....	71
客户服务技巧.....	80
第三节 物业管理措施.....	82
第四节 物业公司人员管理办法.....	95
第五节 前期管理措施.....	106
第六节 创新措施.....	120
第七节 编制项目管理机构.....	123
第八节 物业管理处经理的管理职责.....	125
第九节 考核办法.....	133

## 第二节 人员的配置

### 一、人员配置（42 人）

1、物业经理 1 人

2、秩序维护部（13 人）

白班：(1)、一号岗（大门口）2 人(2)、二号岗 1 人（会所一层电梯口）  
(3)、三号岗 1 人(样板房) (4)、四号岗 1 人（施工通道）。(5)、秩序维护领班（主管）1 人(6)、顶班 4 人。

中夜班（3 人）

说明：1、上述岗位工作期间必须立岗，所以需要秩序维护员更替立岗。

2、星期六及星期天施工单位人员不得进入管理区域施工，故三号岗人员调至二号岗。

3、所有秩序维护人员每周休息一天。

4、白班需要 10 名秩序维护员加 1 名秩序维护领班（主管）。

5、中夜班 3 人。

6、共计：13 人。

备注：白班秩序维护员上班时间（两个时间点）：08：00—17：1700, 09:00—18:00 中班：17:00—00：00、夜班：00：00—08:00.

3、环境部（保洁员 17 名）

外围：（区域：外围马路、绿化带及路面）2 人。

内围：(1)、办公区域 2 人。(2)、销售中心 2 人。(3)、室内游泳池 1 人（机动）。(4)、样板房(6 套) 6 人。(5)、保洁领班（主管）1 人。

(6)、

休息 3 人。

说明：1、所有保洁人员人员每周休息一天。

2、保洁需要 16 名保洁员及 1 名保洁领班(主管)。

3、共计:17 名。

4、工程维修部（2 人）

（1）、维修主管 1 人.（2）、维修工 1 人。备注:此岗位要以项目进展而定。

5、样板房管理员 7 名（6 个样板房）,客户接待员 2 名。

6、共计:42 人

二、岗位职责：

**1、物业经理岗位职责：**

直接上级：地产公司分管领导

直接下级:客户服务部、工程维修部、秩序维护部部、环境部

1.1 负责物业服务中心中长期发展的管理目标及物业服务中心质量方针、质量目标的审订，审批物业服务中心质量手册，召开管理评审;履行管理者代表职责，负责质量保证体系的有效性和可持续性，并根据企业中长期及年度经营管理目标，制定相应的品质管理目标。

1.2 对各项经营管理工作最终结果负责，对外加强物业服务中心与政府职能部门的沟通和联系，对内培养和开发经营管理人才，负责任免物业服务中心部门主管以上人员，报请主管领导后对结果负责。

1.3 检查、监督、考核各部门主管的工作，协调各部门之间高效有序的运作, 确保可持续运作。对物业服务中心各级管理人员及各项经营管理工作有建议权和评审权；具体检查、监督、指导各部门日常经营管理工作状况，并使各部门高效、有序、专业的运作和发展，并有向各业务部门的建议权和考核权。

1.4 制订物业服务中心经营管理目标, 包括一系列规章制度、操作规程, 规定各级人员的岗位责任并监督实施，保证各项管理服务工作的质量, 使业主满意。

1.5 建立健全的组织结构, 使之合理精简、高效; 召集和主持物业例会, 及时解决管理中暴露的问题。

1.6 负责协商、调解与地产公司的有关业务对接工作, 并负责向相关领导报告有关在物业管理中涉及需协调解决之事宜。

1.7 在自然灾害及重大伤亡事故发生时, 为物业第一负责人, 负责组织、开展各项有效的拯救措施及落实各项预防事故、灾害扩大之预防措施。

1.8 定期或不定期地听取员工意见和建议, 不断完善企业的经营管理。

1.9 以身作则, 关心员工, 提高企业凝聚力, 使员工以高度热情和责任感完成本职工作。

1.10 代表公司参加与政府职能部门、上级主管部门以及社会各界的会议、沟通、联络和关系的保持。

1.11 负责物业服务的区域治安防范管理工作, 就管理现状中不足现象提出整改意见, 并落实整改措施, 负责各业务部门的消防管理责任工作并落实和监督, 为物业服务区域治安防范工作第一责任人。

1.12 负责向地产公司相关领导报告质量保证体系运行情况，审批程序文件，组织开展质量保证体系内、外审工作负责重大质量事故的善后处理及事故原因的调查，并将调查结果和拟采取的相应措施，报地产公司相关领导，最后负责跟踪措施之有效性。

1.13 组织并落实相关职能部门和定期评估各部门对物业工作的意见和建议。保证前期销售中的服务工作有序进行。

1.14 负责绿化清洁业务管理工作，加强对绿化清洁工作的监督和指导。

1.15 完成上级部门及领导交办的其他工作任务。

## 2.0 工程维修部主管岗位职责

直接上级：物业经理

直接下级：工程维修部各类操作技术员

管理级别：职能管理层

2.1 直接对物业经理负责，负责工程维修部的全面管理工作。履行管理合同，完成物业服务中心下达的各项管理指标和经济指标。贯彻执行物业服务中心制定的服务目标，确保机电安装维修工程部管理的设施、设备处于安全、良好的运行状态。执行政府部门制定的有关行业安全法规，加强安全管理和安全教育，建立各级安全制度，防止发生安全事故。

2.2 负责对工程维修部所有人员、设备、房屋修缮的全权管辖和调配。挑选和配备下属各岗位的管理人员，培养、巩固骨干队伍，切实保障动力设备的安全运行与房屋设备设施的完好。尽最大的努力，以最低的管理成本费用开支，保持三琦物业公司所管物业的高水准。

2.3 制定下属各岗位规范及操作规程，督促、检查下属严格执行岗位责

任制、操作规程及设备检修保养制度.

2.4 深入现场，掌握人员和设备状况，对设施、设备的运行、维修和保

养工作进行定期和不定期检查，保证设施、设备的正常运行（每周必须进行一次全面检查，每月不少于一次夜间查岗）。坚持每天作如下检查：

2.4.1 审核运行报表，掌握能耗规律，发现异常，分析原因，及时采取节能措施。

2.4.2 审阅各系统运行监测技术数据，发现偏差，及时修正。

2.4.3 现场巡查楼房保养及重点设备运行技术状况，发现隐患，立即与本部门有关主管工程师及时组织力量消除；发生影响运行的重大故障，应立即组织力量处理。

2.4.4 现场巡查下属岗位纪律及工作状况，了解员工思想，发现不良倾向及时纠正。

2.4.5 现场检查重要维修工程及增改工程的工作质量与进度，发现失控及时采取措施。

2.4.6 现场检查主要公共场所动力设施，发现问题及时组织维修。

2.5 审定下属人员及班组工作计划，统筹工作安排与人力调配，检查计划执行情况。

2.6 负责项目建设过程各项工种的跟进及记录，特别是隐蔽工程中的记录。

2.7 提前对聘望进行全面深入的了解，为即将开始的物业承接查验掌握第一手原始资料。

2.8 前期中不断巡查管理区域（样板房、会所、泳池等）设施设备，发现问题及时解决，保证区域中的设备处于良好状态下运行。

2.9 编制或审核批准培训计划，定期对管理人员进行培训，提高管理水

平,把工程维修部建设成为一支高素质、高技术水准、高效率、高服务质量的队伍。

2.10 定期总结工作,及时向物业经理汇报工作情况,接受本岗位绩效考核,完成物业经理布置的其他工作。

2.11 完成领导交办的其他工作。

### 2.1 维修技术员岗位职责

直接上级: 工程维修主管

管理级别: 操作层

2.1 全面负责管理区域(前期为:样板房、会所及其他区域)公共设施日常维修及入户维修工作,对工程主管直接负责。负责所管物业的公共设施的保养、维修及住户报修入户维修工作。要求每天作如下工作:

2.1.1 对辖区内公共设施进行检查,发现问题立即组织处理,较大问题须及时向工程主管汇报。

2.1.2 及时处理住户报修,入户维修应注意严格遵守员工仪容仪表及规范操作的相关规定,较大问题须及时向工程主管汇报。

2.1.3 模范执行岗位责任制、操作规程、员工守则和各项规章制度,及时完成工程主管下达的各项工作任务。

2.1.4 管理好辖区内的各种公共设施,使之经常处于良好的正常使用状态,并优质、高效、低耗、安全运行。对所管辖的给排水系统设备要严格做到三干净(设备干净,机房干净,工作场地干净);四不漏(不漏电,不漏油,不漏水,不漏气);五良好(使用性能好,密封良好,润滑良好,紧固良好,调整良好)。



2.2 做好日常具体工作安排，做到对公共设施维修、入户维修能迅速及时，保证质量，不留问题；公共设施发生故障时，能有效地组织力量抢修，并及时向工程主管汇报，保证公共设施处于最佳的使用状态。

2.3 做好各种公共设施的年、季、月检修保养计划和备品、备件计划，报工程主管审核，并负责具体实施检修保养计划，按时按质按量地完成，填好相关的记录表格。

2.4 做好公共设施的技术档案。设施维修、故障排除、零部件更换情况应清楚地填写于班组档案，每月 22 日前交工程主管汇总。

2.5 定期总结维修技术工作，及时向工程主管汇报工作情况，接受本岗位绩效考核，完成工程主管布置的其他工作。

2.6 完成领导交办的其他工作。

### 3.0 秩序维护领班（主管）岗位职责

直接上级：物业经理

直接下级：秩序维护员

管理级别：管理层

3.1 全面负责秩序维护部的管理、领导、协调工作。

3.2 不断监督和巡查各个岗位秩序维护员工作状况，发现问题及时纠正并认真填写表格。

3.3 指导、管理秩序维护部消防、安全、楼宇自控的工作及配合其他部门工作。

3.4 实施目标管理，安排、检查和考核秩序维护部消防、安全、楼宇自控的工作情况，保证各系统的正常运行，发挥系统间的监控、反馈、协调、

指挥作用。

3.5 协调秩序维护部与各部室的业务关系。

3.6 协调秩序维护部与当地派出所联系。

3.7 指导、安排秩序维护部全体员工的学习和培训，不断提高员工的素质、业务能力和服务水平。

3.8 定期总结工作, 及时向领导汇报工作情况, 接受本岗位绩效考核。

3.9 完成领导下达的其他任务。

3.10 大门口(一号岗)岗位职责:

直接上级: 秩序维护领班

管理级别: 操作层

3.1. 1 按规定礼貌迎接进入样板区及办公区的客人, 配合销售, 展示良好服务形象。

3.10. 2 禁止推销广告、拾废品等闲杂人员进入管理区域。

3. 1. 3 禁止易燃、易爆、具有毒害性的物品进入管理区域 (维修除外)。

3. 1. 4 凭公司行政部签发的物资搬运放行条, 对贵重或大件物品搬出会所的进行核对, 经确认后予以放行。

3.10. 5 对前往办公区域的访客做好外来人员登记工作。

3.10. 6 注意门口及门外情况, 发现问题及时制止或上报, 并随时与其他岗位保持联系。

3.10. 7 认真完成交接班手续, 完成领班交办的其他任务。

3.11 会所电梯口 (二号岗) 岗位职责:

直接上级:秩序维护领班

管理级别: 操作层

3.11. 1 及时与一号岗联系, 礼貌指引进入销售中心及办公区的客人, 展示良好服务形象。

3.11. 2 注意周围情况, 发现问题及时制止或上报, 并随时与其他岗位保持联系.

3.11. 3 认真完成交接班手续, 完成领班交办的其他任务.

3.12 样板房 (三号岗) 岗位职责

直接上级: 秩序维护领班

管理级别: 操作层

3.12. 1 按规定人性化迎接进入样板房客人, 配合销售, 展示良好服务形象。

3.12. 2 时刻温馨提醒客人注意事项。

3.12. 3 下雨、施工等特殊情况发生时, 及时放置各样提示牌。

3.12. 4 保持周围环境的清洁。

3.12. 5 认真完成交接班手续, 完成领班交办的其他任务。

4.0 环境部保洁领班(主管) 职责

直接上级: 物业经理

直接下级: 保洁员

管理级别:操作层

4.1 对环境卫生负责。

4.2 直接负责保洁员在所管区域的清洁卫生工作的监督和检查.

4.3 检查员工每日出勤情况，察看是否全勤工作，如有缺勤，应及时安排补位清洁。

4.4 检查员工每日所管辖区的清洁卫生情况（如：会所、样板房、人行道路、走廊及有关厅堂，外墙及外墙上的玻璃，大理石地面，不锈钢装饰品，各种灯饰，公共卫生间的清洁卫生工作等），并进行当班考核。

4.5 检查员工所使用的清洁工具和保养设备的完好情况，督促员工爱护工具和设备。

4.6 及时检查员工的工作情况，及时调整各种工具的使用和人力配置。

4.7 编制公共卫生辖区人员安排计划，清洁用品供应计划，做到精打细算，减少损耗，控制成本。

4.8 关心员工生活，善于调节员工的工作情绪，指导好员工的工作，增加班组凝聚力。

4.9 清洁区域内发生的水电、照明及其它公共设施的损坏，要及时报告物业经理心，并引导维修人员进行修理。

#### 4.1 室内保洁员岗位职责

直接上级：保洁班长

管理级别：操作层

4.1.1 每日对服务楼道、卫生间、公共部分地面进行一次清扫、拖洗，保持地面整洁。

4.1.2 每日对会所、样板房地面、墙面、玻璃、门窗、桌椅、卫生间、灯饰、及其他设施等进行一次全面大清洁，并注意随时进行保洁，确保会所及样板房时刻处于清洁状态。

4.1.3 每日对楼梯配电箱、消防箱、开关、扶手、信箱、标识牌、墙面、地面等公共部位进行清洁工作并保持干净。

4.1.4 每周对室内护栏、玻璃窗、地角线、栏水线进行两次清洁，并不断巡视以保持整洁。

4.1.5 每周对室内公共通道之外露管道等设施进行清洁工作。

4.1.6 每月对室内公共部位的灯罩进行一次全面的清洁工作。

4.1.7 定期对楼内进行环境消杀。

4.1.8 每次使用完保洁工具器具后，清洗干净，统一存放于指定地点，并及时补充或申领。

4.1.9 对室内公共设备设施等损坏情况做好记录，上交保洁班长安排处理。

4.1.10 收集顾客的意见和建议，及时向班长汇报。

4.1.11 完成领导交办的其他工作。

## 4.2 室外保洁员岗位职责

直接上级：保洁班长

管理级别：操作层

4.2.1 每日需清扫区内地面、地下停车场、道路、保安岗亭、绿化带等，保持公共场所地面无纸屑、烟头、痰印、污迹。

4.2.2 每日需对公共设施进行一次以上的保洁。若发现公共设施有损坏情况，应及时报告保洁班长。

4.2.3 每日至少二次收集、清运生活垃圾。

4.2.4 每周需对露天地面、公共场所、围(护)栏、路灯柱等设施进行清洗工作。

4.2.5 每周对园区外围的各类标识进行两次以上的清洁工作。

4.2.6 每周对园区外围的垃圾箱、果皮箱、井道、沟渠进行全面清洗。

4.2.7 对每次使用后的保洁工具、器具每次要及时清洗干净，统一存放于指定地点，并及时补充、申领。

4.2.8 维护责任区卫生，劝阻、制止不卫生、不文明的行为。

4.2.9 对可疑人员、情况，及时与当值秩序维护员联系。

4.2.10 及时收集、汇报顾客的意见和建议。

4.2.11 完成领导交办的各项工作。

5.0 销售中心客服接待员岗位职责

直接上级：物业经理

管理级别：操作层

5.1 客服人员负责接待工作的具体操作；

5.2 物业经理负责对客服接待工作的监督和指导，并对不合格流程提出有效的解决方案。

5.3 物业经理负责对流程进行审批，并对实际操作进行督导。

5.4 客服接待流程

5.4.1 接待前准备工作：

5.4.1.1 客服人员每天上班前必须对着装、外表、手指甲等个人卫生情况进行自检与互检，确保着装规范、外表整洁；

5.4.1.2 客服人员每天上班后立即对客服工作室的物资及其他辅助保障设备（如饮水机，消毒柜，冰柜，）等进行检查，发现问题或物资不足马上联系处理；

5.4.1.2 客服人员检查完物资设备后应马上对会所进行立体检查，并启动需用的设备，确保会所的设备设施处于正常的运行状态；

5.4.1.3 所有准备工作完成后客服人员应按规定站立于指定位置准备迎客；

5.4.2 接待：

5.4.2.1 引客：在销售中心门口迎接客人，双手叠放于腹前。客人进门第一时间致意欢迎，上身向前倾斜 15 度，面带微笑，目光亲切地注视着对方，同时致以热情的问候“欢迎光临”，声音向上，愉悦，音量保持在 50 分贝。

5.4.2.2 询问：向客人报茶品——“X 先生/小姐您好，我们为您免费提供以下饮品，有红茶、绿茶、咖啡、果汁、矿泉水、柠檬水等，您看您需要来点什么？”，同时右手自然弯曲导视茶水单。客人点单后要重复一遍客人所需饮品，并请稍候。如：“两杯红茶、一杯咖啡，好，各位请稍候”；

5.4.2.3 应注意观察客人是否抽烟，若客人抽烟则应及时递上烟灰缸，更换烟灰缸时应注意用新烟灰缸扣在旧烟灰缸上，轻拿至托盘处，再把新烟灰缸放下，以免烟灰飞起。

5.4.2.4 泡茶：先用小茶匙取适量茶叶放入茶壶中，在茶壶中倒入少量开水，轻摇一下，洗去茶叶上的浮尘。倒掉洗茶水，再倒入开水约 8 分满。绿茶放置约 5 分钟、红茶放置约 8 分钟，再倒入杯中，注意杯子应倒 7 分满。

5.4.2.5 上茶：右上左下——在客人右侧奉上茶杯，在客人左侧撤下茶

杯；一般顺序为：小孩、老人、女士；按顺时针方向提供服务。上茶时，从客人右侧将茶杯轻轻放到客人面前，并说：“先生，您的茶，请慢用”。

5.4.2.6 续水：接待过程中随时关注顾客，观察到客人杯内水量少于一半时应及时续水。续水时应当将客人杯子拿至托盘上向内放好，再续水至七分满后，用手轻拿杯身（注意不能拿或触碰杯沿）放至客人面前。当客人谈话气氛很热闹时，要提供无声服务，将茶杯拿起倒水，轻轻放到客人面前，并做请慢用的手势；当客人沟通气氛很安静时，可提供有声服务，轻轻说：“不好意思，打扰一下，给你加点茶水”，将茶杯拿起倒水，动作要干净利落，尽量减少打扰的时间。

5.4.2.7 准备点心：在接待 11：00 至 12：30 或 17：00 至 18：30 时间段的客户时，提前十分钟将点心放置果盘。

5.4.2.8 上点心：向客人报点心名——“X 先生/小姐您好，这是为我们准备的免费点心。”，右上左下——在客人右侧奉上果盘，在客人左侧撤下果盘；果盘放中央提供服务。上点心时，从客人右侧将果盘轻轻放到客人面前，并说：“先生/小姐您好，请慢用”。

5.4.2.9 保证客服人员至少有一名留守接待现场，以备处理紧急情况；

5.4.2.10 客服接待人员须统一着装，精神饱满，面带微笑，热情待客。

## 5.5 接待结束

5.5.1 面带微笑，目送客户离开。

5.5.2 收杯，收果盘，清洗消毒，为下一接待做好充足准备。

5.5.3 做好场地的清洁、设备的检查、保养等善后工作；

## 5.6 注意事项



5.6.1 注意事项: 续水时注意客人使用后茶杯摆放位置, 如客人已经将放在右手位的茶杯移到左手位, 或者服务人员观察到客人习惯用左手取用茶杯, 则续水后应主动将茶杯改置于左手位。

5.6.2 为保证茶水杯子始终保持合适能喝的量, 茶水第一次上来时, 加茶水的时间间隔要很短, 1—2 分钟即可以来看是否要补充添水, 加的次数越多, 时间间隔越长, 最后可以在 15-20 分钟左右;

5.6.3 接待在 11: 00 至 12: 30 或 17: 00 至 18: 30 时间段的客户时, 可适当地上些点心。

5.6.4 时刻关注客户, 了解客户需求及可能产生的服务要求, 并为之提供相关的服务 (如是否需要烟灰缸等)。

## 6.0 样板房管理员岗位职责

直接上级: 物业经理

管理级别: 操作层

6.1 样板房管理员负责接待样板房客户参观工作的具体操作;

6.2 物业经理负责对客服接待工作的监督和指导, 并对不合格流程提出有效的解决方案.

6.3 物业经理负责对流程进行审批, 并对实际操作进行督导。

6.4 样板房门口迎接客人, 双手叠放于腹前。客人进门第一时间致意欢迎: 上身向前倾斜 15 度, 面带微笑, 目光亲切地注视着对方, 同时致以热情的问候: “欢迎光临”, 声音向上, 愉悦, 音量保持在 50 分贝。

6.5 双手送至客人鞋套, 并微笑: “欢迎参观”。接着向客户详细介绍样板房户型、面积、功能及装饰材料等等。

6.6 客户离开时，应微笑向客户：“感谢您的感观，欢迎再次光临骋望骊都”。

6.7 注意事项: 1、每天早上将样板房灯全打开、检查卫生，不合格项及时告知保洁员;2、每天调节好空调温度（应该根据天气而定）3、保持饱满的精神状态，注重仪容、仪表、仪态。

### **第三节 人员培训计划措施**

#### **一、培训背景**

根据项目样板示范区建设计划，将对建成后销售中心物业服务管理人员进行系统训练，培训旨在促进物业管理人员更快适应公司的运作，了解企业文化，树立良好的服务意识，掌握岗位所需技能及礼仪规范，保障销售中心建成后顺利运转。

#### **二、培养方向**

培养一支服务意识强，较高的忠诚度，具备基础理论修养，兼备一定实践技能的综合素质的中长期人才队伍。

#### **三、培训方式**

以岗位类别不同设置个性化培训；

以培养良好的服务礼仪和服务技能为主线；

模块式的培训和现场持续性的学习相互穿插进行。

#### **四、培训对象**

客户服务主管、安全主管、工程主管、物业管理员、接待人员、工程技术人員、保洁人員、协防人員

#### **五、培训讲师：**

- 1、公司内培训师
- 2、外请机构讲师（内部师资力量无法满足时）

## 六、培训内容设计依据

- 1、设计原则：根据岗位职能不同设计个性化、具有针对性的培训内容。
- 2、内容组成：导入篇+通用知识技能+系统专业知识+核心知识技能。
- 3、备注：
  - （1）按项目进度、人员配置制定相应的时间安排。
  - （2）根据招聘程度及岗位不同确定适合的培训内容。
  - （3）根据公司资金情况，结合九溪项目实际，综合考虑性价比确定培

训实施单位

### 4、具体培训内容

#### （1）全员参与培训内容：

胜任力模型	模块章节	课程	课程大纲	备注
导入篇	新员工入职培训	新员工入职培训	企业简介、企业使命、企业愿景、企业精神、企业作风、企业服务理念、企业价值观、企业标识、组织架构、业主活动、员工活动、公司制度、福利、服务项目介绍、体系文件、领导姓名等	
通用基础知识篇	物业人员角色认知与定位	物业管理概论	1、物业管理的定义 2、物业功能模块（例如保洁、绿化、客服、工程、协防等） 3、物业行业现状与发展趋势	

		公司物业项目 运作	1、公司整体营运流程 2、整体营运流程中各职能系统各自的职责与协作关系 3、公司物业管理系统运作(物业管理系统详细职责),公司主要的物业管理类岗位及对应的主要职能)	
自我管理		理念训导	1、服务是我的天职 2、客户永远是对的	
		仪容仪表	发型、脸部、牙齿、手和脸部、鞋、袜子、饰物、着装、着装、个人卫生、化妆	
		客户服务礼仪 概述	1、有礼走遍天下 2、做个受欢迎的企业人 3、亲切有礼宾主皆喜	
		礼节礼貌标准	微笑、站立、行走、路遇、指示方向、引领、递交物品、敲门、目光、交谈、上下楼梯、取低处物品、作息时间	
		人际沟通	1、沟通的定义、内容、要素 2、构建良好的人际关系的重要性 3、如何与上司、下属、平级、其他部门、客户沟通 4、沟通案例分析(对物业管理日常工作之中的典型沟通案例加以剖析、点评、建议)	
		时间管理	1、为什么要进行时间管理 2、职场常见时间管理误区 3、高效工作日流程 4、常用的时间管理方法与技巧	
		职业道德	1、什么是职业道德 2、职业道德基本规范	
人员管理		团队建设	1、个人、集体与团队——高绩效团队是怎样形成的 2、个性、岗位与沟通——高绩效管理沟通是怎样实现的 3、激励、教练与无为——高绩效领导艺术是怎样炼成的	

		部属培育	1、部属培育的重要性 2、部属培育的内容及时机 3、部属培育的类型（新进员工培育、在职员工培育介绍，包括培育内容、时机的选择） 4、OJT 教导训练方法，教导的五个步骤 5、人才培养长期建设及学习竞争氛围建设	
系统专业知识篇	高端别墅服务	项目物业管理方案	项目物业概况、管理档次、服务标准、管理方式等	
		管家式服务	管家式服务的概念、特色服务、人员配置、装修申请、报修、投诉、服务咨询、服务模式（区域管家，贴身管家，维修管家）等	
		物业管理条例	1、业主和业主大会（业主） 2、前期物业管理（开发商） 3、物业管理服务（物业单位） 4、物业的使用和维护（责任规定） 5、法律责任（民事与行政）等	
		物业管理程序	1、物业管理前期介入 2、物业的接管与验收 3、物业入伙手续的办理 4、物业档案的建立 5、物业的装修与管理	
		ISO9000与ISO14000管理体系知识	1、ISO9000质量管理体系知识 2、ISO14000环境管理体系知识	
	服务技巧训导	形体礼仪	化妆、着装、形体	

		《家庭布置》 设计与实践	《家庭布置》设计与实践	为提 升类 课程， 根据 实际 情况 决定 是否 举行
		《装修建议》 设计与实践	《装修建议》设计与实践	
		《家庭宴会》 设计与实践	《家庭宴会》设计与实践	
			《衣帽间整理》设计与实践	
		《衣帽间整理》 设计与实践		
		《饮食文明及 营养配置》设 计与实践	《饮食文明及营养配置》设计与实践	
		《家庭应急预 案》设计与实 践	《家庭应急预案》设计与实践	
		《理财建议》 设计	《理财建议》设计	
		《物品保养》 设计	《物品保养》设计	
		《教育建议》 设计	《教育建议》设计	

(2) 保洁、绿化类人员个性化培训内容:

胜任力模型	模块章节	课程	课程大纲	备注
核心知识技能篇	角色认知与定位	角色认知与定位	1、保洁及绿化人员的定位（主要是指作用） 2、职责与工作流程 3、与各业务部门之间的合作内容 4、应该具备的服务素养与工作方法	

保洁服务手册	保洁服务标准	1、基本要求 2、总体要求（楼内、外围、外墙、专项保洁服务、除“四害”要求） 3、小区保洁服务标准（一级服务标准）	
	保洁服务作业标准		

			1、保洁服务日常管理 2、保洁服务基本要求 3、保洁服务作业规程（室内保洁、卫生间、公共通道、游乐设施保洁、喷水池保洁、自行车棚保洁、垃圾房保洁、小区道路保洁、特殊环境保洁、家具保洁） 4、保洁服务质量的检查（“三查”制度、检查方法及检查标准） 5、常用表单	
绿化服务手册	绿地养护服务标准		1、基本服务要求 2、基本质量要求（乔灌木配置、绿化面貌、乔木养护、花灌木养护、草坪养护、绿禽养护、藤本植物养护） 3、一级标准质量要求	
	绿地养护作业标准		1、基本作业要求 2、基本作业规程（草坪、乔灌木、绿篱、花坛/华境） 3、农药使用（农药管理规定、使用农药时的操作方法、使用农药注意事项） 4、绿地养护质量监督检查 5、绿色标识与档案管理 6、绿地养护常用表单	

(3) 安全类人员个性化培训内容（安全主管、协防、礼宾等）：

胜力型	任模	模块章节	课程	课程大纲	备注
		安全知识概论	物业安全管理概述	1、物业安全管理的概念 2、物业安全管理的指导思想和原则 3、物业安全管理的意义	



--	--	--	--	--

核心 知识 技能 篇			
		治安管理	1、治安管理概述 2、治安保卫队伍的建设 3、情况处理 4、管理规定规程 5、治安保卫工作的检验标准 6、治安保卫常识
		消防及安全管理	1、概述 2、消防队伍的建设 3、消防设备的使用与维护 4、消防设施的养护 5、物业管理中常见火灾的扑救对策
		车辆管理	1、岗位职责 2、车辆管理制度 3、工作程序、标准和规范 4、检验标准和办法 5、车辆被盗的赔偿责任问题
		房屋安全管理	1、危房鉴定与管理 2、房屋装饰装修安全管理 3、房屋燃气设备安全管理 4、白蚁防治
		智能建筑安全管理	1、智能建筑概述 2、智能建筑安全防范系统 3、智能防火系统 4、电子停车场管理系统 5、智能小区安全防范系统
		防雷与安全用电管理	1、雷电简介 2、防雷措施 3、安全用电 4、保护接地和保护接零 5、避雷装置和接地装置维修
	礼宾 员工 工作 标准	礼宾员工作标准	1、对抵店客人的迎宾服务程序及标准——门岗 2、对抵店客人的迎宾服务程序及标准——迎宾岗 3、对出店客人的送宾服务程序及标准——门岗 4、对出店客人的送宾服务程序及标准——迎宾岗 5、物品、函件、留言等的派送程序及标准
	消防 安全	消防安全管理手册	指导方针、责任分工、消防管理重点部位、动火管理、装修安全管理等

管理	消防安全检查制度	1、检查制度 2、消防设备检查与维护 保养规程 3、（火灾自动报警系统、防 火卷帘门系统、送风排烟系统、消火栓 系统、自动喷淋系统、应急广播系统、 常用表单）	
协防 服务 手册	协防服务标准	1、基本要求 2、门岗服务 3、巡逻岗 服务 4、监控岗服务 5、车辆管理岗 服务	

	协防服务作业标准	<p>1、协防人员服务基本要求（仪容仪表标准、工作纪律、服务态度、交接班）</p> <p>2、门岗服务（接待业主/物业使用人与访客、外来人员进出服务、物品进出管理、车辆进出管理）</p> <p>3、巡逻岗服务（楼宇巡视、小区巡视、夜间巡视、突发事件的处理）</p> <p>4、监控岗服务（日常工作、监控设备系统及影像数据管理、中央监控室的出入管理、中央监控室内的物品摆放规定）</p> <p>5、车辆管理岗服务（机动车辆、非机动车/助动车/摩托车）</p> <p>6、协防人员班前准备工作</p> <p>7、协防人员日常训练管理（军事训练、会操规程）</p> <p>8、协防人员的装备管理（协防服装、协防器械）</p> <p>9、协防服务质量的检查（“三查”制度、检查内容及标准）</p>	
	协防表用表单使用	<p>1、协防员服务质量检查表</p> <p>2、外来人员登记表</p> <p>3、协防巡逻记录表</p> <p>4、交接班记录表</p> <p>5、业主/物业使用人机动车辆登记表</p> <p>6、大件物品/搬家出入证</p> <p>7、协防员会操记录表</p> <p>8、监控室值班记录表</p>	

(4) 客户服务类人员个性化培训内容（客户服务主管、物业管理员、接待员、吧员等）：

胜任力模型	模块章节	课程	课程大纲	备注
		客服人员角色认知与定位	<p>1、客服人员的定位（主要是指作用）</p> <p>2、职责与工作流程</p> <p>3、与各业务部门之间的合作内容</p> <p>4、客服人员应该具备的服务素养与工作方法</p>	

客服类  
核心知  
识技能  
篇

客服人员角色认知与定位				
	客服人员应知应会	物业费包括哪些内容、入伙程序是怎么办、业主装修需要哪些手续、住宅室内装饰装修禁止行为等		
客服人员日常作业	仪容仪表	1、头发2、面部3、化妆4、眼睛5、微笑6、制服、个人卫生等		
	仪态举止	站姿、坐姿、行姿、蹲姿		
	常见礼节	称呼、致意、服务八声、递送、鞠躬、握手、手势、不良身体语言等等		
客服人员日常工作	接待服务	1、三声服务 2、缴费服务 3、维修服务 4、投诉处理服务 5、走访与回访服务		
	收费交款流程	1、收费前期 2、收费流程 3、交款流程 4、收费率考核 5、缴费管理 6、票据管理 7、安全规定		
	巡查标准	巡查内容、方法、本体及公共设施巡查工作要领、巡查出现的问题处理要领、		
	装修过程监管	如何办理装修手续、审批过程中应注意不宜审批的情况、装修过程管理、被禁止的行为		
	交房规范	1、交房前准备、流程及涉及资料 2、验房流程及注意事项		
	责任区域巡检	1、治安隐患的巡查 2、公共设施设备安全完好状况的巡查 3、清洁卫生状况的巡查 4、园区绿化		

	维护状况的巡查 5、装修违章的巡查 6、消防违章的巡查 7、利用巡查机会与住户沟通	
业主家面访	业主家面访的内容、注意事项等	

投诉处理	1、客户的需求 2、投诉是怎么产生的 3、投诉的处理技巧 4、常见投诉案例及处理方法	
客户服务技巧	1、需求探寻--提问引导 2、客户服务禁语	

(5) 工程人员个性化培训内容:

胜任力模型	模块章节	课程	课程大纲	备注
工程类核心知识技能篇	工程人员角色认知与定位	工程人员角色认知与定位	1、工程人员的定位（主要是指作用） 2、职责与工作流程 3、与各业务部门之间的合作内容 4、工程人员应具备的服务素养与工作方法	
	工程人员日常作业	房屋维修管理	1、房屋维修管理概述 2、房屋维修计划管理 3、房屋维修质量管理 4、房屋维修工程预算 5、维修工程成本管理 6、房屋维修施工项目管理	
		房屋设备维修管理概述	1、房屋设备概述 2、房屋设备的维修管理	
		给排水设备管理与维修	1、给排水设备管理概述 2、给排水设备设施的日常操作管理 3、给排水设备运行管理 4、给排水设备设施的维修保养管理	
		供电设备管理与维修	1、供电设备管理概述 2、供电设备的安全管理 3、供电设备的运行管理 4、供电设备设施的维修管理	
		供暖设备管理与维修	1、供暖设备管理概述 2、供暖设备运行管理 3、供暖设备维修保养管理 4、供暖用户管理	
		中央空调设备管理与维修		

		1、中央空调设备管理概述 2、中央空调设备日常操作管理 3、中央空调设备运行管理 4、中央空调设备维修保养管理	
	电梯管理与维修	1、电梯管理概述 2、电梯安全管理 3、电梯的运行管理 4、电梯的维修管理	
	通风系统及高层建筑排烟管理	1、通风方式及选择 2、主要设备及构件 3、高层建筑防烟、排烟	
	房屋日常养护及技术管理	1、房屋的日常养护概述 2、地基/基础维修养护 3、砖砌体结构的防治维修 4、钢筋混凝土结构的维修 5、楼地面工程的维修 6、屋面工程的维修 7、门窗工程的维修 8、装饰工程的养护维修	
	物业的维修维护案例分析	例如物业维修基金的使用：专户、专管、专用——某小区业主委员会筹备片断等物业维修维护案例	

除以上课程之外安排其他培训手段，例如

- (1) 参观优秀物业项目；
- (2) 请经验丰富的人员作演示、经验分享等；
- (3) 安排至其他高端物业项目实践与学习；
- (4) 在培训过程中进行角色扮演，增强实践性；
- (5) 对保洁、协防、技工等不同人员的礼仪细项将区分要求并讲解。

### 第三节 物业管理措施

物业管理措施

建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人对物业管理



服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录。

定期向业主物业管理服务工作征求意见单，对合理建议及时整改满意率达 95%以上。

建立落实维修承诺制，零修急修及时率%，返修率不高于 1%。

每半年公开一次物业管理服务费用收支情况。

物业档案、业主楼案、设备设施档案齐全。

常规性公共服务

1、房屋管理及维修养护

栋号、楼层、房号等标志明显，设立引路方向平面图。

物业外观完好、整洁、外墙无脱落，无乱贴、乱涂、乱画现象空调安装统一。

2、共用设备管理，保证设备与机房环境整洁，设备良好，定期保养无事故隐患。

供电系统保证正常供电，停电提前 1 天通知用户，备用应急发电机可随时起用接地电阻每 3 年检测 1 次。

弱电系统保证系统正常工作故障及时排除。

消防系统 24 小时值班；设备设施齐全、完好无损，可随时起用；组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；消防疏散通道畅通；保证无火灾安全隐患。

给排水系统每半年清洗水池 1 次，保证水质符合国家标准；水池、水泵周围清洁卫生，无二次污染；停水提前 1 天通知；消防泵每月进行 1 次操作，每年进行 1 次全面检查；排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生；遇有事故，维修人员在 20 分钟内到达现场抢修，并无长时间停水；制有应急处理方案。

3、共用设施管理共用配套服务设施完好，道路、楼道等公共照明完好，道路通畅，路面平坦。

#### 4、保安及车辆管理

专业保安队伍，24 小时值班及巡逻，保安文明执勤，言语规范，处理突发事件。

出入车辆有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

车辆出入管理严格，有登记。

停车场停放整齐，场地整洁。

危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

联系群众，搞好群防群治。

在公安派出所指导下搞好治安管理。

#### 5、环境卫生管理做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量

环卫设施完备。

实行标准化清扫保洁。

垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。

共用部位保持清洁，无乱贴、乱画现象，大堂、楼梯、扶栏、天台、屋面等保持洁净，共用场地无纸屑、烟头等废弃物 做好环卫宣传工作，

提高人的清洁卫生意识。

## 6、绿化管理

绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象 花草树木修剪整齐美观，无病虫害，无折损 绿地无纸屑、烟头、石块等杂物

绿化完好率达到 95%以上。

7、室内装饰装修管理全过程监控，保证房屋的整体性，抗震性和结构安全。

受理本小区二次装修咨询与审批所有装修人员到管理处办理出入证。

8、房屋租售管理

督促外来人员在三天内办理《暂住证》手续。

配合派出所、居委会对小区内租户、流动人员的调查，并登记在册，确保小区的生活安全。

9、小区文化

设立学习宣传园地，开展健康向上的活动。

制有居民精神文明建设公约，配合街道办事处、居委会、派出所开展各项工作。

业主满意率 95%以上。

针对性的专项服务。

- 1、代住户进行室内卫生清扫、室内装修、搬家等；
- 2、提供空房代管、房屋中介等服务；
- 3、代定报刊、邮件报刊的代收代发；
- 4、提供维修服务并做到小修不过夜，中修三天完成；
- 5、安装、维护和修理各种家用电器和生活用品等。

三、公司拟采取的管理方式

“对物业进行严格管理，为业主、开发商提供优质服务”是本公司的根本理念，规范化管理，贴心服务，铸造品牌物业公司的信誉与形象。

## 标准化管理

物业管理涉及面广，一般住用户对物业管理服务内容、标准、档次很难进行全面了解，业主对服务质量与收费关系的误解是当前物业公司与业主关系僵化的一个主要原因房屋及设备保养不及时、日常管理松懈、随意是物业管理水平低下、业主怨声载道的根本原因本公司从项目前期管理、入伙、二次装修、房屋维修与养护、给排水及电气设备管理、消防、安全、保洁、绿化以及便民服务，均实施全面的、标准化质量管理，使本公司物业管理行为向规范化的国际惯例靠拢，在内部管理上自律、制度上创新，以达到管理严格有序、服务质量高的管理目标，使开发商放心、业主满意、公司信誉度得到提高。

## 沟通服务至上

组织、沟通、协调能力是物管企业的一项不可或缺的重要素质，具备这项素质，工作中的各项矛盾往往可以大事化小、小事化无；反之，则误会重重，隔阂加深目前大多数物业公司受投诉主要在于沟通不畅所致为此，本公司专门设置业主联络处，通过礼貌走访、接待业主投诉、较好解决业主提出的问题、答复业主疑问、设置业主交流箱、公示栏、宣传栏等方式，发展与业主的良好关系同时，鉴于物业管理是一项具体、繁琐的业务，公司要求管理人员亲力亲为，实行走动式管理，亲临服务一线，直接了解业主需求，认真负责，讲道德，重诚实，对业主有求必应，保证服务质量凡是业主对入伙交房时提出的涉及与开发商有关的问题，我们将利用规范物业公司的耐心、亲切的服务优势对业主进行沟通、疏导和抚慰，有效化解部分业主似懂非懂的怨气、误解或投诉，并按物业管理的规范要求登记下来，书面呈报开发商绝对禁止加剧业主与开发商、开发商与物业公司、物业公司与业主之间错综复杂矛盾的做法与行为。

#### 缔造亲善的小区文化

创造一个和谐、文明、舒适、优美的生活与工作环境是我公司与业主的共同愿望因此，本公司提倡文明、礼貌、亲善的小区文化，与业主共建共荣、友好相处、相互信任，主导公司员工发展与业主、派出所、小区居民委员会以及部门的友好协作关系不论员工在工作期间或在工作区域之外，业主或员工的难处是否关系到本人，都要热心助人、温善相待，主动构架良好的人际关系，为小区、为业主、为自己、为这个物欲横流的社会开辟一方文明的净土

#### 四、为开展物业管理所配置的人力、物力资源。

## 五、物业管理的具体操作

公司贯彻“以人为本、业主至上”的服务理念，从项目前期管理、入伙、二次装修、房屋维修与养护、给排水及电气设备管理、消防、安全、保洁、绿化以及便民服务，均实施全面的、标准化质量管理逐步建立完善的安全保卫系统、设备设施维护系统、环境保结系统、绿化维护系统、共用设施管理系统、小区文化活动组织系统。

### (一)前期准备



公司派出专业人员对待承接项目进行深入研究，了解项目规划、物业特点以及周边地区物业分布情况、安全状况，结合本方案拟定特定物业管理方案；进驻前二个月开始筹建物业管理队伍，进行人员选拔、培训，针对项目特点制定各项管理规定及工作流程，拟定用户手册、业主公约及前期物业管理协议；进驻前一星期必须安排好管理用房、员工宿舍及管理处相关办公设备；物业接管必须进行验收评估，妥善进行钥匙、图纸资料的交接。

#### 1 内部机构的设置与拟定人员编制 2 物业管理人员的选聘和培训

开展管理工作前 3 个月培训内容为：专业管理概念，紧急应变的处置，业主及用户投诉的处理，特别电梯配电应取得上岗证方可上岗。

#### 3 规章制度制定

1)、根据\*有关部门的法律、法令、文件和示范文体，编写《业主公约》、《用户手册》并在入伙时发放 2)、制定严谨、科学的管理文件并在入伙前完成。

### (二)物业管理的启动

#### 1 物业的接管验收

1)、产权资料 2)、技术资料

#### 2 入伙管理

1)、房屋验收、交接执行公司严谨、科学的“入伙管理系统”发放入伙通知书、住户手册，明确入伙验收手续、收费标准，签署“业主公约”

，礼貌、热忱接待业主，主动解释有关疑问；签订物业管理委托合同、业主公约；通过宣传使用户了解和配合物业管理工作；向用户发放《用户须知》、《用户手册》；配合用户搬迁，应打扫好室内外卫生、清扫进出道路、协助用户搬迁以及交通指挥等；做好用户搬迁阶段的安全工作，合理协调保安人员值班、巡逻，适当增加保安力量 2)、建立业主档案和产权备案在办理移交手续中，系统了解业主相关资料，建立顾客档案，界定每个产权人拥有产权的范围和比例，建立产权备案制度，为今后顺利管理打好基础。

### 3 二次装修施工全过程监控

二次装修管理攸关楼宇的建筑风格、品质，因此，为了保证楼房长期正常使用，公司将依《某市住宅区物业管理条例》、建设部第 46 号令《建筑装饰装修管理规定》、《管理试行办法》、《某市建筑外墙装饰管理规定》、《家庭居室装饰二次装修管理试行办法》、《某市物业管理服务收费办法》等有关法规以及《前期物业管理协议》、《用户手册》、《业主公约》执行管理。

作业现场管理时，管理处将采取必要的安全防护和消防措施，保障作业人员和相邻居民的安全，控制现场的各种粉类、废气、固体废物以及噪声、振动对环境的污染和危害，减轻或避免对相邻居民的日常生活造成影响。

安全防范管理二次装修施工人员须按\*规定办理证件，接受管理处管理，留宿施工人员由业主或代理人书面担保，防范治安事件发生；进行二次装修中用电、煤气、明火安全管理，消除消防隐患；二次装修与入住并存期间，加强安全防范重点宣传，有针对性地采取措施，确保不遗留安全隐患。

环境卫生管理规范二次装修材料及垃圾的运输和堆放，严禁投入下水道，确保楼宇内道路通畅及环境整洁；加强噪声控制，限定二次装修施工时间或进行噪声隔离，最大限度降低对周边居民正常生活及工作的影响，控制入住和二次装修期交叉时造成的环境影响。

共用设备设施管理确保二次装修中水电主干线、消防设施等户内外设备设施不受破坏，严禁任意动用消防设施，使其正常运行。

外二次装修管理严禁破坏外墙整体美观，不得在外墙凿洞；禁止安装雨阳蓬或作任何形式的封闭；窗户、落地窗防护栅应设在窗扇内侧；公共部位严禁安装、架设私家物品及构筑物，尤其是私自在楼梯口加装铁门。

土建二次装修管理不得用重磅大锤进行野蛮施工，以防止破坏楼板结构；不得变更或破坏房屋的柱、梁、板、承重墙等建筑主体结构、外墙、屋面防水、厨卫防水；外墙体埋设管线，须进行防水处理，以防止外墙渗水；不得在无梁板上砌筑墙体。

水电设施二次装修管理严禁在结构楼板凿沟埋管、在公共墙体埋设水管；厨卫下水主管检查口不得封死；二次装修前堵塞好下水口，以防止二次装修土头、杂物造成堵塞；墙体及吊顶内埋设电线应使用套管；动员住户在进行吊顶装饰时留出检查口。

装修工程完工后，由装修户通知管理处工程部对工程进行验收，出具竣工验收单并办理相关手续。

### (三)完善的日常物业管理服务

#### A、安全保卫系统

##### 1、总体安全环境管理

在小区四周、车场进出口、小区出入口，电梯轿厢内设置闭路监控系统，建立 24 小时不间断监控资料；结合公安报警系统，对突发安全事件及时解决，依法办事。

培训专业保安巡查员队伍，保安巡查员统一着装、佩戴明显标志，文明值勤，言语规范，认真负责，对小区进行 24 小时值班及巡逻，制定详尽巡逻路线及频次；对危及人身安全处设有明显标志和防范措施并及时消除安全隐患。

在出入口处对来访客人进行登记，控制楼宇内流动人员数量，防止推销人员散发广告传单或无关人员流窜；建立我公司覆盖全本市的物业保安呼叫系统，遇有突发事态，可以立即调配全公司人力和物力集中支援；制定应急准备和应急措施，如防台风、防地震方案等。

## 2、对出租户管理

租户的小区角色不同，人员流动性大，社会背景、身份也极为复杂，因此，出租户管理成为当今物业管理中较难处理的问题我公司将从提倡亲和小区文化入手，对租户进行分类拜访与重点关注；配合派出所、居委会对小区内租户、流动人员的调查确保楼宇内业主、租户的生活安全与人际和谐。

## 3、车辆交通及道路管理

楼宇停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐，机动车辆出入有登记；非机动车车辆按规定位置停放；每天巡查楼宇内道路，确保道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行及业主的日常生活。

## 4、科学管理

记录全面的事件日志，针对事故多发地加强巡逻及监控，消灭安全隐患。

## B、设备设施维护系统

### 1 房屋管理与维修养护

主出入口设楼宇平面示意图，幢、单元、户标号标志明显；定期检查外墙，发现破损及时修补，确保房屋外观完好、整洁，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹；空调安装位置统一，冷凝水集中收集；设立小告示板，开展与业主交流，及时通报相关事项。

## 2 共用设备管理

本公司设备保养与维修，一是以预防为主，坚持日常保养与计划维修并重，使设备始终处于良好状态；二是对房屋设备做到“三好”，“四会”和“五定”三好是指用好、修好和管理好重要的房屋设备“四会”是指物业维修人员对房屋设备要会使用、会保养、会检查、会排除故障“五定”是对房屋主要设备的清洁、润滑、检修要做到定量、定人、定点、定时和定质；三是实行专业人员修理与使用操作人员修理相结合以专业修理为主，同时设备的使用操作人员参加日常的维护保养和进行部分的小型维修四是完善设备管理和定期维修制度科学的保养规程，完善设备资料和维修登记卡片管理，合理制定定期维修计划。

### 1) 给排水设备管理

管理目标：细心保养，确保给排水设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏，方便住用户生活。

供水设备对生活水泵、给水管网定期检修及防腐保养，确保供水设备运行正常、设施完好、无渗漏、无污染；每天2次巡视水泵房、给水管网、屋顶水箱；水泵、水池、水箱有严格管理措施，无污染隐患；生活用水的水质符合卫生标准；对二次供水蓄水池、屋顶水箱每半年清洗、消毒一次，无二次污染，保存二次供水卫生许可证、水质化验单；停水提前一天通知

住用户。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要  
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/278020014020006054>