

商业物业服务标准.

商业物业管理服务规范

第一章 基础管理

1.1 物业服务人员

物业服务人员是商业物业管理中不可或缺的一部分。他们需要具备专业知识和良好的服务态度，以便为业主和租户提供高质量的服务。因此，物业服务人员的招聘、培训和管理都需要得到重视。

1.2 物业档案管理

物业档案管理是商业物业管理中至关重要的一项工作。物业管理公司应当建立完善的档案管理系统，包括物业设备档案、合同档案、维修记录等。这些档案的管理不仅可以帮助物业管理公司更好地了解物业状况，还可以为业主和租户提供更加全面和准确的服务。

1.3 制度建设

制度建设是商业物业管理中的重要环节。物业管理公司应当建立完善的管理制度，包括安全管理制度、消防管理制度、环境卫生管理制度等。这些制度的建设可以为业主和租户提供更加安全、健康、舒适的生活和工作环境。

第二章 客户服务

2.1 进驻和离场

进驻和离场是商业物业管理中的重要环节。物业管理公司应当为业主和租户提供全方位的服务，包括租赁咨询、入驻手续、装修管理、交接手续等。同时，在租期结束时，物业管理公司也应当协助业主和租户完成退租手续，确保双方权益得到保障。

2.2 装修管理

装修管理是商业物业管理中的重要环节。物业管理公司应当建立完善的装修管理制度，包括装修申请、审批、施工、验收等。同时，物业管理公司还应当加强对装修过程中的安全、环保等方面的监管，确保业主和租户的利益得到保障。

2.3 报修服务

我们提供报修服务来解决客户在使用我们产品时遇到的问题。我们的报修服务团队将尽快响应客户的请求，并在最短时间内提供解决方案。我们的目标是确保客户的满意度。

2.4 服务接待

我们的服务接待团队将提供友好和专业的服务，以确保客户在我们的场所感到舒适和受欢迎。我们将尽力满足客户的需求，并提供所需的帮助和支持。

2.5 客户意见管理

我们非常重视客户的意见和反馈。我们将定期收集客户的意见和建议，并根据客户的反馈进行改进和调整。我们的目标是不断提高客户的满意度和忠诚度。

2.6 客户关系维护

我们将建立和维护良好的客户关系，以确保客户对我们的产品和服务的信任和满意度。我们将尽力满足客户的需求，并提供个性化的服务和支持，以确保客户的忠诚度和满意度。

3 环境管理

我们致力于保护环境和生态系统，并确保我们的业务活动对环境的影响最小化。我们将采取各种措施来减少能源消耗和废物排放，并促进可持续发展。

3.1 室外区域

我们将确保室外区域的清洁和整洁，并采取措施来减少环境污染。我们将定期进行清洁和维护工作，并确保我们的业务活动对周围环境的影响最小化。

3.2 室内区域

我们将确保室内区域的清洁和整洁，并采取措施来减少室内污染。我们将定期进行清洁和维护工作，并确保我们的业务活动对室内环境的影响最小化。

3.3 绿化管理

我们将采取措施来促进绿化和植被的生长，并确保我们的业务活动对植被和生态系统的影响最小化。我们将定期进行绿化和维护工作，并确保我们的业务活动不会对周围的生态系统造成负面影响。

1.1 物业管理服务的定义和范围

物业管理服务是指对商业物业进行维护、管理和运营的一系列服务，包括但不限于设备设施维护、安全管理、环境卫生管理、秩序维护等方面。

1.2 物业管理服务的目标

物业管理服务的目标是保障商业物业的正常运营和秩序，提升商业物业的价值和形象，为业主和租户提供优质的服务和舒适的使用环境。

1.3 物业管理服务的原则

物业管理服务的原则是公平、公正、公开、透明，以业主和租户的利益为中心，遵守法律法规和合同约定，保护商业物业的安全和稳定。

2 设备设施管理

2.1 设备设施维护

对商业物业内的设备设施进行定期检查和维修，确保其正常运转和安全性。

2.2 设备设施更新

根据商业物业的实际需求和更新换代的要求，及时更新设备设施，提升商业物业的服务水平和竞争力。

3 安全管理

3.1 安全巡查

对商业物业进行定期巡查，发现安全隐患及时处理，确保商业物业的安全和稳定。

3.2 安全培训

对商业物业内的员工进行安全培训，提高员工的安全意识和应急处理能力。

4 环境卫生管理

4.1 环境卫生维护

对商业物业内的公共区域进行定期清洁和消毒，保持环境卫生。

4.2 垃圾分类管理

对商业物业内的垃圾进行分类管理，保护环境和资源。

5 秩序维护

5.1 停车管理

对商业物业内的停车场进行管理，保障车辆停放秩序和安全。

5.2 人员出入管理

对商业物业内的人员出入进行管理，确保商业物业的安全和秩序。

6 其他管理服务

6.1 大型活动保障服务

对商业物业内的大型活动进行保障服务，确保活动的顺利进行和安全性。

6.2 消防管理

对商业物业进行消防设施的检查和维护，确保商业物业的消防安全。

6.3 应急管理

对商业物业进行应急预案的制定和演练，提高应急处理能力，保障商业物业的安全和稳定。

2.2.2在选用装修材料、风格和道具方面，必须遵守业主方或经营方的统一规定进行审核。

2.2.3对于特殊经营业态，必须获得政府相关部门的书面专项批复，包括但不限于消防、安全、卫生防疫和市容等方面。

2.2.4审批通过后，需要进行施工登记核查特种作业人员的操作证，并签订施工管理协议和消防安全责任书，最后发放施工许可证明。

2.2.5在装修期间，需要负责协调与开发商、经营方和总包施工队伍之间的接口关系。

2.2.6受业主方委托，需要对装修施工现场进行监管，包括但不限于施工时间、施工区域、建筑材料进出与临时仓库、建筑垃圾堆放与清运、施工人员的进出和现场管理等。同时，需要控制营业期间施工人员的频繁出入，严格控制营业期间的严重噪声和刺激性气味的施工，以及制止违章搭建与占用行为。此外，需要配置现场灭火器材，办理动用明火、易燃易爆物品和化学危险品使用手续，保护建筑物本体和设施设备。

2.2.7配合业主方和政府相关部门进行装修施工验收，并监督租户限期整改发现的问题。

2.2.8收集租户装修登记、施工监督管理记录、装修项目竣工图纸和验收整改记录，归入装修管理档案。

2.3.1提供全天 24 小时的报修服务，有值班记录和报修记录。

2.3.2报修 15 分钟内到场，XXX 项目 24 小时内修复（预约修理除外），急修项目限时修复。需要说明维修责任或收费标准的，应该进行说明。服务要求包括小修急修及时率 100%，一次维修合格率>90%，维修服务回访率 30%，并且需要记录报修记录、回访记录、返修分析及处理记录，每月统计一次。

2.4服务接待

2.4.1要求文明礼貌、主动热情、耐心周到，规范使用礼貌用语，做好商户来电/来访/来函意见记录。

2.4.2设立客户服务中心，设立 24 小时服务热线电话，并建立 24 小时值班制度。

2.4.3公示各类服务收费项目和收费标准，公示热线电话号码和服务承诺。

2.5客户意见管理

2.5.1进行服务意见征询，每半年进行一次抽样的物业服务意见征询，每年进行一次物业服务意见普调，征询面为商铺总户数的 80% 以上。征询表中选择范围设定为 满意、较满意、

。对商户意见进行统计分析，制定整改措施并向全体业户公布。物业服务满意率要求达到 。

2.5.2客户投诉意见处理

在一般情况下，我们会在接到责任性投诉后的一个小时内给予答复，对于书面来函，我们会在三个工作日内书面回复。对于非责任性投诉，我们会向投诉人说明责任范围并协助解决。我们的投诉处理及时率为 100% 。

2.6客户关系维护

我们每年都会组织客户活动，以维护良好的客户关系。

3 环境管理

3.1室外区域

我们要保持建筑物外观、门面装饰、店招牌、户外广告设施及卫生设施的完好，避免出现违章设摊、搭建、堆放等现象，保持环境整洁。对于具有抗风能力要求的中大型户外广告牌等

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/42716220016006156>