

<<物业服务规范>>

图书基本信息

书名：<<物业服务规范>>

13位ISBN编号：9787501759682

10位ISBN编号：7501759685

出版时间：2003-6-1

出版时间：中国经济出版社

作者：邵光远

页数：260

字数：234000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<物业服务规范>>

### 内容概要

本书系服务业服务规范丛书中的一本，本丛书有《餐饮服务规范》、《客房服务规范》、《零售服务规范》和《物业服务规范》。

本丛书可作为服务企业内部训练蓝本，服务人员自我进修教材，求职择业岗前培训资料。

## &lt;&lt;物业服务规范&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 物业安全保卫服务规范 第一节 物业安全保卫工作综述 一、保安服务的目的和作用 二、保安工作的服务范围 三、保安人员的素质要求 四、保安人员的职业道德 五、保安人员的基本礼仪 六、安全保卫工作的制度体系和岗位职责 七、保安人员的考核和奖惩制度 八、对讲机的使用及管理 第二节 不同岗位保安的服务细则 一、门卫保安 二、守护保安 三、巡逻保安 四、其他岗位的保安工作 第三节 保安人员对于日常事件的处理 一、对经常事件或普通事件的处理 二、对于突发的急性、恶性事件的处理 第四节 物业的消防工作 一、火灾的概念和分类 二、常见灭火设施及灭火器材的使用 三、灭火器的配置 四、物业消防机构的设置 五、物业消防部门的日常工作 六、火灾预防的宣传工作 七、防火安全责任制度 八、社区消防检查 九、物业火警的处理与扑救 第二章 物业环境卫生服务规范 第一节 物业绿地的建立及养护 一、物业环境绿化的基本要求 二、物业绿化的内容 三、绿化的管理 四、绿地的养护及管理 五、物业环境绿化的机构设置及岗位职责 第二节 物业绿化艺术 一、小区的园林绿化设计 二、室内的绿化摆设 三、室内绿化的养护 四、季节性的色彩设计 第三节 物业的日常保洁工作 一、物业清洁工作的类型 二、物业清洁工作的原则 三、物业清洁工作的管理制度与机构设置 四、清洁工作的垃圾处理 五、清洁委托服务 六、清洁服务工作的监督检查 七、保洁器具管理员的职责 八、污水排放系统的组成和维护 第四节 物业内不同区域的保洁工作 一、公共区域的清洁 二、特定部位的清洁 三、特殊材料的保洁 第三章 物业工程维修服务规范 第一节 物业工程维修服务综述 一、物业工程系统的构成 二、物业维修服务的质量管理 三、物业维修服务的资金管理 第二节 给排水系统的管理与维护 一、给水系统的管护 二、排水系统的管护 三、给排水设备的养护与修理 四、建立健全给排水系统的规章制度 第三节 物业供电系统的服务与维护 一、供电服务的基本内容 二、停电的管理 三、电器设备变更的管理 四、供电服务的工作票制度 五、住宅小区常见电器故障原因及维修 六、供电系统的管理 七、供电设备管理 八、供电系统运行维修安全规程 九、物业电器设备的巡视检查 十、防止触电的几项措施 第四节 空调系统的维护及维修服务 一、空调机房的管理制度 二、空调系统的工作制度 三、空调运行的节能措施 四、空调冷水机组的操作规程 五、空调设备的维护 六、制冷机房的管理内容及要求 七、家用空调的维护与维修 第五节 电梯的使用、维护及维修服务 一、电梯的分类 二、电梯的组成 三、电梯的技术档案管理 四、电梯的维修 五、电梯的操作与维护 六、电梯的工作制度 七、电梯司机守则 八、电梯的常见故障及排除方法 九、电梯安全的预防措施 十、电梯困人的紧急处理 十一、电梯的保养 十二、电梯维修安全规程 第六节 供暖及燃气系统服务规范 一、供暖系统服务 二、燃气系统服务 第四章 房屋管理服务规范 第一节 房屋管理员服务规范 一、房屋管理员的基本素质 二、房屋管理员的应知应会 三、房屋管理员的岗位职责 四、房屋管理员工作量规范 第二节 房屋的装修 一、装修服务规范化的必要性 二、装修的注意事项 三、装修公司的选择 四、装修现场的监护 五、二次装修的特点及程序 六、装修的技巧 七、装修过程中的注意事项 八、装修责任制度 九、装修的验收 十、具体各部位装修 十一、装修的一些技巧 十二、环保家装要把好四道关 十三、房屋装修十一忌 第三节 房屋的维修 一、房屋维修的定义 二、房屋维修的特点 三、房屋维修的内容 四、待修房屋的分类 五、划分危房的标准 六、房屋维修的规模 七、房屋的维修计划 八、房屋维修的质量管理 九、房屋维修的技术服务 十、施工调度与现场管理 十一、房屋维修的标准 十二、房屋维修的档案管理 十三、房屋维修工程的验收 十四、房屋维修施工与环境保护 十五、房屋的养护 第五章 物业办公室服务规范 第一节 办公室人员的常用礼节 一、办公室人员的仪容仪表和行为举止 二、见面的礼节 三、会客的礼节 四、电话的使用规范 五、办公室人员的语言技巧 六、办公室人员常见场合的用语规范 七、业主(租户)投诉的处理 第二节 物业档案的内容及管理 一、物业档案管理的基本要求 二、物业档案的构成及内容 三、物业档案的建立 四、档案的使用及动态管理 五、员工档案的管理 六、用户档案的管理 七、档案的鉴定与销毁 八、档案的安全 第三节 物业收费及其使用 一、物业管理收费的依据 二、物业收费的原则 三、物业管理综合费用的构成 四、物业管理费的监督 五、物业管理费的收费标准 六、关于物业收费标准的若干规定 七、物业管理费的收缴 八、物业的其他收入 九、物业的营租费用 十、物业财务人员的工作职责 十一、物业现金的管理 第六章 物业综合配套服务规范 第一节 物业餐饮服务规范 一、餐饮

## <<物业服务规范>>

服务的基本要求 二、餐厅服务操作规程 三、餐厅服务规范 四、餐饮工作人员的卫生要求 五、设备及餐具的卫生要求 第二节 物业的会所服务 一、会所的定义 二、会所的特点 三、会所服务的作用 四、会所服务的原则 五、会所的经营方式 六、会所的人员设置及岗位职责 七、会员管理 八、会所的服务质量管理 九、会所设施的保养 第三节 康乐中心服务 一、康乐中心的服务内容 二、康乐中心的服务质量要求 三、康乐中心的具体服务项目 第七章 不同类型物业对服务的不同需求 第一节 写字楼 一、写字楼的特点 二、写字楼的分类 三、写字楼的管理内容 四、写字楼的消防工作 五、写字楼的公共服务 六、写字楼的设备管理 七、写字楼的租赁管理 八、写字楼的广告牌管理 九、写字楼财务管理的特点 第二节 住宅小区 一、住宅小区概述 二、住宅小区物业管理的特点 三、住宅小区的消防工作 四、社区文化建设 五、社区动物饲养的规定 第三节 商业场所 一、商业场所概述 二、商业场所物业服务的特点 三、商业场所的租赁管理 四、租户的管理 五、商业场所物业管理服务的主要任务 六、商场卫生工作的重要性 第四节 酒店公寓 一、酒店公寓物业管理的要求 二、酒店公寓的服务管理 三、酒店公寓客人遗失物品的处理 四、酒店公寓的防火制度 五、酒店公寓的动火规程 六、酒店公寓的客房服务 第五节 工业物业 一、工业物业的类型 二、工业物业的特点 三、工业物业管理的内容 四、工业物业的保安工作 第六节 其他物业

<<物业服务规范>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>