

图书基本信息

书名：<<物业管理环境建设与环保节能实用工作手册>>

13位ISBN编号：9787111326281

10位ISBN编号：7111326288

出版时间：2011-1

出版时间：机械工业

作者：吴长霞 编

页数：224

字数：362000

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>

前言

随着经济和房地产业的发展，人们对环境质量的要求越来越高，这就给现在物业管理环境建设和环保节能提出了更高的要求。

本书从实用、易懂的角度出发，提供了大量可操作性强的管理制度、操作流程、检验标准、案例分析和表单。

它是一套专门为物业管理从业人员度身定制的可随时翻阅的案头手册，既适合作为物业公司的内部工作手册，也适合作为物业管理培训教材及物业管理服务人员提升服务水平的参考资料。

本书分为三篇，全面讲述了物业管理环境建设及环保节能等三大方面的内容。

一是清洁服务，主要讲述：清洁服务基础（包括清洁服务的概述、组织架构、岗位职责及清洁服务要素），常规清洁服务程序及标准（包括室内、室外清洁服务程序及标准），特殊场所、特殊材料清洁服务程序及标准，专项清洁服务（包括清洁开荒、外墙清洗、垃圾清运与化粪池清理、水箱清洗、消杀服务），清洁用具的管理与使用，供方管理与清洁服务应急措施。

二是绿化服务，主要讲述：绿化服务基础（包括绿化服务概述、绿化服务需求识别及服务控制），物业管理绿化养护服务内容（包括绿化养护常规服务内容、绿化改造与苗木移植、水生植物及花坛花境的种植及养护管理、盆栽观赏植物的摆设与养护），绿化工程验收及绿化服务标准（包括绿化工程承接查验、绿化服务标准），园林植物病虫害防治，绿化机具、农药的使用与管理。

三是环保节能服务，主要讲述：环保节能工作基础（包括环保节能概述、物业管理环保节能组织架构与岗位职责），物业管理环保规范（包括噪声污染控制、危险化学品及有毒有害物品的控制、“三废”的控制），物业管理的节能类型和措施（包括节电管理、节水管理、物业管理的节能目标和方法）。

本书由吴长霞、郑涛、李琴、舒新勇等人编写，其中，吴长霞负责搭建图书的整体架构、编写人员的协调分工、全书统稿等工作，郑涛负责“物业管理清洁服务”的编写，李琴负责“物业管理绿化服务”的编写，舒新勇负责“物业管理环保节能服务”的编写。

深圳市开元国际物业管理有限公司对本书的编写给予了大力支持和帮助，并提供了大量的参考文本，王荷先生、梁晓东先生、利志跃先生对本书作了校阅、修改，在此表示衷心的感谢！

同时，作者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！

其中的主要参考文献已附于书后，但仍恐有疏漏之处，敬请谅解！

内容概要

本书全面讲述物业管理清洁服务、绿化服务、环保节能等环境建设三方面的内容。其中，清洁服务从清洁服务基础、清洁服务程序及标准、供方管理及清洁服务应急措施等方面进行描述；绿化服务从园林绿化基础知识、物业绿化养护管理与服务内容、园林植物病虫害防治、物业绿化服务质量管理等方面进行描述；环保节能服务从环保节能工作基础、物业管理环保规范、物业管理的节能类型和措施等方面进行描述。

作者简介

吴长霞 资深物业管理人士，质量管理体系 / 环境管理体系国家注册审核员，东方管家学院高级讲师，深圳市开元国际物业管理有限公司助理总经理。

1998年从事物业管理工作，具有丰富的实战经验。
曾参与策划联想研发中心、杭州和家园等国内多个知名楼盘的服务方案，参与《深

书籍目录

序一序二前言第一篇 物业管理清洁服务 第一章 物业管理清洁服务基础 第一节 清洁服务概述
一、清洁服务的性质及特点 二、清洁服务的意义与任务 三、清洁服务的途径 第二节 清
洁服务组织架构与岗位职责 一、清洁服务组织架构与排班原则 二、清洁服务岗位职责与绩效
考核 三、清洁人员服务规范 第三节 清洁服务要素 一、清洁服务人员素质要求 二、清洁
服务时间、工具与物料的选择 三、清洁服务质量控制 四、重点环节对清洁服务行为的要求
五、服务需求识别 第二章 物业管理常规清洁服务程序及标准 第一节 室内的清洁服务程序及标
准 一、楼宇大堂的清洁服务程序及标准, 二、楼层的清洁服务程序及标准 三、地下室的
清洁服务程序及标准 四、办公区的清洁服务程序及标准 五、公共卫生间、茶水间的清洁服
务程序及标准 第二节 室外的清洁服务程序及标准 一、室外地面的清洁服务程序及标准 二
、绿化带、景观池的清洁服务程序及标准 三、室外公共设施的清洁服务程序及标准 第三章 特
殊场所、特殊材质的清洁服务程序及标准 第一节 特殊场所的清洁服务程序及标准 一、会所
的清洁服务程序及标准 二、商场的清洁服务程序及标准 三、员工生活区的清洁服务程序及
标准第二篇 物业管理绿化服务第三篇 物业管理环保节能服务附录 常见园林绿化植物介
绍参考文献

章节摘录

插图：1.清洁服务的意义（1）清洁服务质量是衡量物业服务水平的重要指标社区清洁服务是物业服务的重要组成部分，是体现物业服务水平的一个重要指标。

一个社区的清洁状况直接反映出社区物业服务水平和管理人员的素质。

首先，从享受清洁服务的社区居民的角度来看，专业化、经常性的清洁服务能为社区居民提供清洁、优美、舒适的工作环境和生活环境，实现物业的整体美观和保值增值；其次，政府有关的管理机构或行业协会等第三方评价者也将清洁服务质量作为一个重要指标来衡量物业服务水平，全国物业管理示范住宅小区（大厦）的评比标准项目中，清洁服务工作所占的项目比例是很高的；第三，就物业公司自身而言，提高清洁服务质量是提升物业服务整体水平的一个重要内容。

由此可见，社区清洁服务对于物业服务的重要性。

（2）清洁服务活动有利于拉近物业公司与客户（业主、物业使用人）的距离首先，物业公司通过为客户提供高质量的清洁服务使客户感受到工作、生活环境的优美和舒适，必然增强客户对物业服务提供者的认同感；其次，物业公司通过受理客户对清洁服务工作的建议和意见，并及时的处理和贴心的回访，能极大地提高客户对物业公司的满意度；再次，清洁服务人员在清洁服务活动中表现出来的较高素养能增进与客户的心灵沟通，一个会心的微笑、一声亲切的问候或一个侧身的避让动作都能使客户倍感亲切。

因此，清洁服务工作既能为客户营造和维持清洁、优美、舒适的工作环境和生活环境，又能拉近与客户的距离。

（3）清洁服务创新有助于丰富物业服务内容随着社会经济的发展，人民生活水平的提高，广大社区居民对清洁服务的需求也在不断提升。

不少客户将社区的物业服务是否能够满足其入住后的需求作为购买房产的抉择条件，这一类客户都会对包含清洁服务的物业服务有较高的要求，这就要求物业服务提供者针对客户不断提升的服务需求去完善、创新各种服务，为客户提供全方位的物业服务，尽可能地帮助客户解决工作和生活上的后顾之忧，使之能够安居乐业。

（4）清洁服务能促进社区居民精神文明建设从社会的角度看，通过清洁服务营造出的社区良好环境，不仅能减少居民的烦躁、焦虑和一些危害社会的不良行为，还会陶冶居民的高尚情操，树立“八荣八耻”新观念，从而净化人们的心灵，促进社区居民精神文明建设。

2.清洁服务的任务物业管理清洁服务的基本任务是保护服务区域环境，防治环境污染。

服务的范围一般是指社区红线范围内的公共地方、共用部位的清洁保洁和生活垃圾的处理。

编辑推荐

《物业管理环境建设与环保节能实用工作手册》：从前期介入到后期服务涵盖全部流程，从企业运营到品牌建设荟萃经典范例，国内最系统最全面物业管理学习宝典，业界最经典最实用物业管理必备工具，免费赠送千份word格式实用工作表格。
教你快速复制成功的物业管理经验及模式，助你轻松成为物业管理实战专家的金钥匙。

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>