

实用 全面 系统 规范

新编

现代物业 规范管理与服务 实用全书

张 浩 / 主编

现代物业工作管理模本
现代物业规范管理必读

北京工业大学出版社

新编

现代物业 规范管理与服务 实用全书

张 浩 / 主编

现代物业工作管理模式
现代物业规范管理必读

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代物业规范管理与服务实用全书 / 张浩主编

. 1—北京: 北京工业大学出版社, 2016. 2

ISBN 978 - 7 - 5639 - 4451 - 4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 218168 号

新编现代物业规范管理与服务实用全书

主 编: 张 浩

责任编辑: 李 杰

封面设计: 小马奔腾

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 河北鸿祥印刷有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 28.5

字 数: 658 千字

版 次: 2016 年 2 月第 1 版

印 次: 2016 年 2 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 4451 - 4

定 价: 50.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

前 言

随着房地产开发企业的不断壮大和楼宇建设的日益增多，现代物业管理也成了人们注目的热点问题。怎样才能使物业管理进一步走向科学化、专业化、规范化呢？为了规范物业管理活动，提高城市小区的整体管理水平，改善人民群众的生活和工作环境，我们特组织人员编写了本书。

本书根据最新修订的《物业管理条例》编写，内容包括物业管理概述，物业管理公司，物业管理企业的自我管理，物业管理的招标投标，物业管理资金，房屋维修和设备管理，住宅小区、别墅小区的物业管理，高层楼宇物业管理，写字楼物业管理，物业综合管理与综合经营，物业管理纠纷的处理，经营业务的核算，物业管理智能化操作，物业管理规章制度，物业管理公务文书，物业内部管理文书，物业管理事务文书，物业验收、接管、入住文书，物业管理启事、广告文书，物业管理常用条据、书信、函电文书，物业管理服务合同范本，物业管理经营合同范本，房屋租赁合同范本，委托代理合同范本，供水、供电、供气、供暖合同范本等内容。

本书不仅可作为现职物业管理人员和从业人员的工作手册，还可作为对物业管理人员进行上岗培训的教材。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评、指正！

目 录

上编 物业规范管理工作实务

第一章 物业管理概述	2
第一节 物业管理	2
一、什么是物业	2
二、什么是物业管理	3
三、什么是物业管理经营人	3
四、什么是物业所有人	3
五、物业管理的特点和性质	3
六、物业管理的宗旨和职能	4
第二节 物业管理的范围	6
一、物业管理的基本业务和专项业务	6
二、物业管理的特色业务和多种经营业务	7
第三节 物业管理发展的目标模式	7
一、目标模式的理论依据	8
二、分类型、分等级、多模式共存	9
三、实现目标模式的可操作性方案	9
四、物业管理现状与发展趋势	12
第四节 特种物业管理	14
一、特种物业的类别	15
二、特种物业管理的特点和内容	15
第二章 物业管理公司	17
第一节 物业管理公司概述	17
一、什么是物业管理公司	17
二、物业管理公司的业务范围	18
第二节 物业管理公司的设置	19
一、物业管理公司的组建形式和设立程序	19

二、物业管理公司的部门设置	21
第三节 物业管理人员的培训	22
一、物业管理公司的人员配备及职责	22
二、物业管理公司人员的招募和上岗	23
三、物业管理人员的培训内容	23
第三章 物业管理企业的自我管理	25
第一节 物业管理的规章制度	25
一、业主公约	25
二、住户手册	26
三、物业管理企业岗位责任制	26
四、物业辖区综合管理规则	27
第二节 物业管理程序	28
一、物业管理企业通过投标来接洽物业管理业务	28
二、建立与业主或使用人的联络关系	28
三、察看工程建设现场	28
四、设计管理模式,草拟及制定管理制度	29
五、建立服务系统和服务网络	29
六、办理移交接管事宜	29
第三节 物业的接管与验收	30
一、竣工验收及验收种类	30
二、竣工验收的依据、标准及主要工作	31
三、接管验收与竣工验收	32
第四节 物业入伙手续的办理	33
一、入伙通知书	33
二、入伙手续书	34
三、收楼服务方案	35
四、入伙文件	36
五、业主对物业的验收	47
第五节 物业的装修与管理	48
一、装修管理的重点	48
二、业主装修申请表	51
三、装修管理规定	52
四、押金及保证金	52
五、违规责任	53
六、管理权限	53

第四章 物业管理的招标投标	54
第一节 物业管理招标	54
一、物业管理招标方式和程序	54
二、物业管理招标资格预审	55
三、物业管理招标文件编制	56
第二节 物业管理投标	58
一、物业管理投标程序和方法	58
二、投标书的编制技巧	60
三、报价及投标技巧	63
第五章 物业管理资金	65
第一节 物业管理资金筹措	65
一、物业管理资金筹措的必要性	65
二、物业管理资金筹措原则	65
三、筹措物业管理资金计费标准的核算方法	65
四、资金筹措渠道	66
第二节 物业管理资金筹措的管理	70
一、确定收费项目,明确收费标准	70
二、搞好收费管理	72
第三节 物业费的使用与管理	72
一、日常综合管理费的构成	72
二、日常综合管理费预算方案的制定	74
三、物业管理收费的种类	74
四、维修更新工程费的构成	75
五、维修基金留存和使用计划的编制	75
六、物业更新方案的优选	76
第六章 房屋维修和设备管理	77
第一节 房屋维修与房屋维修管理	77
一、房屋维修的原则	77
二、房屋质量管理	78
三、房屋维修施工管理	79
四、房屋维修行政管理	81
五、房屋维修档案资料的管理	81
第二节 房屋维修工程的分类与考核	82

一、维修工程的分类	82
二、房屋维修工程的考核标准	84
三、房屋维修工程考核指标	85
第三节 房屋设备及其维修管理	86
一、什么是房屋设备	86
二、房屋设备维修工程的分类	88
三、房屋设备的日常性养护	88
四、房屋给排水设备的维修	89
五、房屋供电设备的维修	92
六、房屋电梯设备的运行和维修	93
第七章 住宅小区、别墅小区的物业管理	95
第一节 住宅小区的管理	95
一、住宅小区	95
二、住宅小区管理	96
三、住宅小区管理的内容和原则	99
四、文明住宅小区与精神文明建设	102
第二节 别墅小区的管理	104
一、别墅小区管理规定	104
二、别墅小区电信及闭路电视使用管理规定	105
三、别墅小区水、电、煤气使用管理规定	105
四、别墅小区车辆交通管理规定	107
五、别墅小区环境卫生管理规定	107
六、别墅绿化管理规定	108
七、别墅小区消防管理规定	108
八、别墅小区防盗措施建议	109
九、别墅小区员工的行为规范	109
第八章 高层楼宇物业管理	111
第一节 高层楼宇管理概述	111
一、什么是高层楼宇	111
二、高层楼宇的特点	112
三、高层楼宇的设施设备配置	112
四、高层楼宇的管理内容和要求	114
五、高层住宅管理的特点	116
六、高层楼宇管理的管理模式	117

第二节 高层楼宇管理的收费标准	117
第三节 高层楼宇物业管理达标考评	118
第九章 写字楼物业管理	119
第一节 写字楼的分类与特点	119
一、写字楼的分类	119
二、写字楼的特点	120
第二节 写字楼管理方式和服务目标	121
一、写字楼管理方式	121
二、写字楼服务目标	122
第三节 写字楼物业管理服务要点	123
一、工程设备管理	123
二、保安管理	123
三、清洁管理	125
四、商务服务	126
五、前台服务	126
第十章 物业综合管理与综合经营	128
第一节 物业综合管理与综合经营概述	128
一、什么是物业综合管理与综合经营	128
二、物业综合管理与综合经营的内容	128
第二节 环境管理	130
一、物业区域的环境管理	130
二、物业区域环境保护的重点	134
三、环境管理十项标准	135
第三节 绿化与美化管理	135
一、园林绿地的营造与养护	135
二、园林小品	138
第四节 治安管理	139
一、什么是治安管理	139
二、治安管理的措施	140
三、治安管理的基本原则	141
四、治安管理规定	142
第五节 消防管理	143
一、什么是消防管理	143

二、消防管理的主要内容	143
三、消防管理的基本要求	143
四、消防设施的养护	144
五、物业管理中常见火灾的扑救对策	151
第六节 供暖管理	153
一、集中供暖	153
二、供暖管理	154
三、供暖管理的对象	154
四、燃料供应管理	155
五、锅炉操作管理	155
六、供暖用户管理	155
第七节 车辆管理	156
一、搞好停车场(库)的建设	156
二、门卫管理制度	157
三、车辆保管规定	157
第八节 收益性物业管理	158
一、签订物业管理合同	158
二、制定市场宣传策略	159
三、制定租金收取办法	160
四、实施维修管理和其他管理	160
五、建立业主、物业管理企业和租客的联系渠道	161
六、对收益性物业管理进行记录、组织和控制	161
第九节 综合经营收益服务	162
一、餐饮服务	162
二、燃料供应	162
三、日用百货	163
四、果菜供应	163
五、绿化工程服务	163
六、美容美发服务	164
七、物业租售代理	164
八、物业评估和物业管理费测算	164
九、图书、音像出租服务	164
十、康乐项目	165
十一、上学入托接送服务	165
十二、托幼服务	165
十三、物业外墙的广告出租与管理	166

十四、维修服务	167
十五、装修服务	167
十六、其他服务	167
第十一章 物业管理纠纷的处理	169
第一节 物业管理法律关系	169
一、物业管理法律关系三要素	169
二、物业管理法律责任	170
第二节 物业管理纠纷的种类	171
一、物业管理纠纷	171
二、物业管理纠纷的种类	172
三、物业管理不善是纠纷的主要原因	172
四、物业管理公司管理不到位是导致纠纷的重要因素	173
五、居民在思想上没有足够的认识也是一个重要原因	174
第三节 物业管理纠纷的处理	174
一、协商	174
二、调解	175
三、行政裁决和行政复议	175
四、仲裁	175
五、诉讼	176
第四节 避免物业管理纠纷的途径	176
一、完善物业管理法制建设	176
二、理顺物业管理企业与政府有关部门的关系	177
三、提高物业管理企业的服务水平	177
第十二章 经营业务的核算	179
第一节 营业收入的核算	179
一、什么是收入	179
二、营业收入的范围	179
三、营业收入的确认	180
四、交款服务,收入的确认	180
五、预收服务费,收入的确认	180
六、分期收款,收入的确认	180
七、托收承付,收入的确认	180
八、公共性服务费收入核算	181
九、代办性服务费收入核算	182

十、特约服务费收入核算	183
十一、房屋租赁及代管房产收入核算	183
十二、兼营的多种服务收入核算	183
第二节 营业成本的核算	184
一、什么是营业成本	184
二、营业成本的内容	184
三、营业成本核算的原则	185
四、公共性服务成本核算	185
五、兼营业服务成本的核算	187
第三节 期间费用的核算	187
一、营业费用的内容	188
二、营业费用的核算	188
三、管理费的内容	189
四、管理费用的核算	191
五、财务费用的内容	191
六、财务费用的核算	192
第四节 营业税金及附加的核算	192
一、管理费的征税	192
二、代办性收入的征税	192
三、装修保证金、公共维修基金的征税	193
四、代开发票或收据的征税	193
第五节 利润的核算	194
一、什么是利润	194
二、利润总额的组成	194
三、营业利润	194
四、投资净收益	195
五、营业外收支净额	195
第六节 企业所得税的核算	195
一、所得税的性质	195
二、永久性差异	196
三、时间性差异	196
四、企业所得税核算	196
第七节 利润分配的核算	197
第十三章 物业管理智能化操作	199
第一节 物业管理智能化概述	199

一、物业管理智能化的含义	199
二、计算机在物业管理中运用的基本模式	200
三、计算机在物业管理中的应用范围	201
第二节 物业管理信息系统	202
一、物业管理信息系统的含义及功能	202
二、物业管理信息系统的硬件和软件环境	203
三、物业管理信息系统的整体构架	203
第三节 现代化先进设施在物业管理中的应用	205
一、现代化先进设施与物业管理	205
二、现代化先进设施在物业管理中的应用实例	208
 下编 物业规范管理常用文书	
第一章 物业管理规章制度	212
一、物业管理条例	212
二、物业管理章程	221
三、物业管理实施办法	224
四、业主大会章程	232
五、住宅区业主委员会章程	236
六、建设部《业主公约》(示范文本)	239
七、业主公约(试行)	241
八、花园小区业主公约	243
第二章 物业管理公务文书	248
一、物业管理通报	248
二、物业管理简报	249
三、物业管理批复	250
四、物业管理通知	251
五、物业管理报告	252
六、物业管理会议纪要	252
第三章 物业内部管理文书	255
一、物业管理公司年度工作计划	255
二、物业管理服务月工作计划	262
三、业主委员会工作计划	262
四、员工调动(换岗)通知书	263

五、物业请修通知单	263
六、物业管理年度工作总结	264
七、物业服务管理月工作总结	267
八、物业管理项目招标书	268
九、物业管理投标通知书	271
十、物业管理中标通知书	272
十一、物业管理招标公告	272
第四章 物业管理事务文书	274
一、大厦装修指南	274
二、装修施工责任承诺书	275
三、室内装修施工许可证	276
四、事故确认备忘录	276
五、工程事故通知书	277
六、公有居住房屋转租通知书	278
七、公有居住房屋承租户名变更通知	278
八、公有非居住房屋转租申请	279
九、办理暂住户口申请书	279
十、申请办理边防入境证	279
十一、催缴房租通知书	280
十二、催缴电费通知书	280
十三、物业管理费催缴通知	281
十四、年管理费缴交卡	281
十五、物业管理特约服务收费备案表	282
十六、管理处交费卡	283
第五章 物业验收、接管、入住文书	284
一、入住通知书	284
二、入住手续书	285
三、入住须知	286
四、验房(铺)书	287
五、楼宇交接书	287
六、入户声明	289
七、入住认定书	289
八、楼宇房号钥匙签收表	289
九、钥匙托管承诺书	290

十、住宅小区住户手册	290
十一、楼宇接管资料移交清单	291
十二、房屋接管验收表	291
十三、公共设施接管验收遗留问题统计表	292
十四、房屋接管验收遗留问题登记表	292
十五、小区公共配套设施接管验收表	293
第六章 物业管理启事、广告文书	294
一、房屋出售启事	294
二、房屋出租启事	295
三、迁址启事	296
四、招聘启事	296
五、招领启事	296
六、寻物启事	297
七、调房启事	297
八、征文启事	297
九、聚会启事	298
十、出租库房广告	298
十一、开业广告	299
十二、书报征订广告	299
十三、旅游广告	300
十四、体育海报	300
十五、讲座海报	301
十六、警 示	301
第七章 物业管理常用条据、书信、函电文书	302
一、收 条	302
二、代收条	302
三、借 条	302
四、欠 条	303
五、领 条	303
六、请假条	303
七、留言条	304
八、托事条	304
九、表扬信	304
十、致歉信	306

十一、介绍信	306
十二、证明信	306
十三、推荐信	307
十四、邀请书	307
十五、聘请书	308
十六、慰问信	308
十七、贺 信	309
十八、贺 电	309
十九、请 柬	309
第八章 物业管理服务合同范本	310
一、物业管理合同	310
二、物业管理服务合同(示范文本)	314
三、前期物业管理服务合同(示范文本)	319
四、小区物业管理服务合同	325
五、商品房维修合同	329
六、家政服务协议	330
七、一般保管合同	332
八、有偿保管合同	333
九、车辆年(月、季)保管协议书	334
十、设备修理合同	335
第九章 物业管理经营合同范本	337
一、一般商品买卖合同	337
二、经销服务协议书	338
三、财产租赁协议	339
四、设备租赁协议	341
五、柜台租赁协议	342
六、融资租赁合同	343
七、停车场租用协议	345
八、小区停车场承包合同	346
九、合伙协议书	347
十、共同投资协议书	348
十一、入住协议	350
十二、软件系统安装与实施合同书	352
十三、办公设备维修保养服务协议	354

十四、债务和解协议书	355
十五、解除(终止)合同协议书	356
十六、广告牌租用协议	356
十七、路牌广告设置合同	358
十八、媒体广告发布协议	358
十九、广告板设置协议	359
二十、送餐合同	360
第十章 房屋租赁合同范本	362
一、公有非居住用房租赁合同	362
二、商品房租赁合同	363
三、场地租用协议	364
四、公寓租赁合同	365
五、商住楼租赁合同	367
六、私房(公房)出租协议书	369
七、写字楼(商铺)租赁协议书	371
八、公有非居住用房租赁合同	374
九、公用居住用房租赁合同	375
十、大楼(公寓)居民承租协议书	376
十一、馆舍租赁合同	377
十二、房屋转租合同	379
十三、公有非居住户转租协议	380
十四、小区内场地租赁合同	382
十五、物业租赁代理协议	385
十六、物业承租代理协议	386
十七、委托代理经租合同	387
第十一章 委托代理合同范本	388
一、住宅区物业管理委托合同(供物业委托管理用)	388
二、委托合同(供住宅区委托管理用)	389
三、商品房委托管理合同	392
四、私房委托管理合同	393
五、房屋委托代管协议	395
六、商品住宅委托管理维修协议书	397
七、有限产权房委托管理维修协议	398
八、委托购房合同	399