

现代企业经营管理技术与操作实务丛书

物业管理 现用现查

儒商文化公司组织编写
马德顺 主编



中国劳动社会保障出版社

现代企业经营管理技术与操作实务丛书

物业管理现用现查

儒商文化公司组织编写

马德顺 主编

中国劳动社会保障出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

物业管理现用现查/马德顺主编;儒商文化公司组织编写. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2003

现代企业经营管理技术与操作实务丛书

ISBN 7-5045-3967-8

I. 物... II. ①马... ②儒... III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 036462 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 17.25 印张 407 千字

2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷

印数: 5000 册

定价: 35.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

现代企业经营管理技术与操作实务丛书

编 委 会

主 任：马德顺

委 员：曲德祥 康 凯 孟祥东 李净植 赵茹香

王黎黎 王 涛 丁连孝

物业管理现用现查作者

主 编 马德顺

编 者 马德顺 曲德祥 孟祥东

前 言

物业管理在服务中求管理，在管理中盘活资产，以物业保值增值为目的，为业主营造安全、优雅、舒适的工作、生活环境，创造了较高的社会经济效益。

物业管理是一门理论性、实践性很强的管理科学。怎样搞好物业管理，不仅是政府职能部门和广大业主共同关注的问题，同时也是物业管理从业人员正在积极探索的课题。目前，在国内图书市场上物业管理书籍不少，但多是理论重于实务。针对这种情况，我们本着理论与实际相结合的原则，以“开卷能用，开卷好用，开卷够用”为目的，编写了《物业管理现用现查》。

本书的编写力求以简洁的文字、实用的范本、清晰的流程图示、系统的工具表单，为专业管理人员和有志于从事该职业的人士提供科学、系统、规范的工作指导；为拟参加物业管理国家职业资格鉴定考试的学员提供借鉴与参考。本书具有专业性、实用性和可操作性的特点。

本书的出版，得到了有关物业管理企业和大专院校物业管理专业教师的鼎力帮助，获得了中国劳动社会保障出版社的大力支持。在此，一并表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，加之编写时间紧、任务重，书中难免存在不当之处，恳请广大读者予以指正。

编者

2003年4月

目 录

一、物业管理企业和物业管理人

1 物业管理企业	(1)
1.1 物业管理企业资质	(1)
1.1.1 资质一级企业	(1)
1.1.2 资质二级企业	(1)
1.1.3 资质三级企业	(2)
1.1.4 申请评定资质等级应提交的材料	(2)
1.1.5 物业管理企业资质申报表	(2)
1.2 物业管理企业的权利	(5)
1.3 物业管理企业的义务	(5)
1.4 物业管理企业服务项目	(5)
1.5 物业管理企业运行流程	(5)
1.6 物业管理企业人员编制核定表	(5)
2 物业管理人	(7)
2.1 物业管理人工作规范	(7)
2.1.1 物业管理人“应知”	(7)
2.1.2 物业管理人“应会”	(7)
2.1.3 物业管理人行为规范	(8)
2.2 物业管理人岗位职责	(9)
2.2.1 物业管理部经理职责范围	(9)
2.2.2 物业管理部主任职责范围	(9)
2.2.3 物业管理人职责范围	(9)
2.3 物业管理人工作项目	(10)
2.4 物业管理人考核	(11)
2.4.1 物业管理人考核要素	(11)

2.4.2 物业管理人员的考核评价	(13)
2.4.3 物业管理人员考核标准	(16)

二、物业管理企业组织机构类型与部门职责

1 物业管理企业组织机构类型	(17)
1.1 直线制	(17)
1.2 直线职能制	(17)
1.3 事业部制	(17)
1.4 矩阵制	(17)
2 物业管理企业部门职责范围	(18)
2.1 办公室职责范围	(19)
2.2 开发部职责范围	(19)
2.3 财务部职责范围	(20)
2.4 物业管理部职责范围	(20)
2.5 工程部职责范围	(21)
2.6 服务部职责范围	(21)

三、物业管理企业内部制度与规定

1 物业管理企业内部规章制度编制程序	(22)
2 物业管理企业内部制度	(22)
2.1 办公管理制度	(22)
2.2 物业管理服务人员文明服务准则	(24)
2.3 员工考勤制度	(25)
2.4 员工考评制度	(25)
2.5 员工培训制度	(26)
3 物业管理企业内部规定	(27)
3.1 员工聘用规定及劳动合同	(28)
3.2 员工奖励规定	(32)
3.3 员工处罚规定	(33)

四、物业管理的投标、接管验收

1 物业管理的投标	(38)
1.1 物业管理投标程序	(38)
1.2 物业管理建议书	(39)
1.3 物业管理投标书	(45)
1.4 标书附件	(50)
1.4.1 资质证明	(50)
1.4.2 投标邀请	(50)
1.4.3 资金来源与使用计划表	(51)
1.4.4 投标银行保函	(52)
1.4.5 投标保证金契约担保书	(53)
1.4.6 投标人保证书	(54)
1.4.7 授权书	(54)
2 物业管理的接管验收	(55)
2.1 物业接管验收程序	(55)
2.1.1 原有房屋接管验收程序	(55)
2.1.2 新建房屋接管验收程序	(55)
2.2 物业接管验收标准	(56)
2.2.1 原有房屋接管验收标准	(56)
2.2.2 新建房屋接管验收标准	(56)
2.2.3 房屋接管验收表	(58)
2.2.4 公共配套设施接管验收表	(58)
2.2.5 房屋接管验收遗留问题登记表	(59)
2.3 物业接管验收中需注意的问题	(59)
3 物业管理委托合同与物业管理规定	(59)
3.1 物业管理委托合同	(59)
3.2 物业管理规定	(65)
3.2.1 大厦物业管理规定	(65)
3.2.2 住宅区物业管理规定	(67)
3.2.3 综合住宅小区物业管理规定	(70)
3.2.4 商场物业管理规定	(72)

五、入伙与装修

1 入伙	(74)
1.1 入伙手续作业程序	(74)
1.1.1 入伙通知书	(74)
1.1.2 入伙手续书	(76)
1.1.3 收楼须知	(76)
1.1.4 缴款通知书	(77)
1.1.5 验房书	(78)
1.1.6 房产交接书	(78)
1.1.7 管理公约	(79)
1.1.8 防火手册	(87)
1.1.9 承诺书	(89)
1.1.10 用户手册	(89)
1.1.11 准住单	(97)
1.1.12 房屋租赁合同	(97)
1.1.13 前期物业管理服务协议	(100)
1.2 业主对物业验收注意的质量问题	(105)
2 装修	(106)
2.1 装修规定	(106)
2.2 办理装修手续作业程序	(110)
2.2.1 装修指南	(110)
2.2.2 装修申请表	(114)
2.2.3 装修承诺书	(114)
2.2.4 装修施工许可证	(115)
2.2.5 明火动用申请表	(115)
2.2.6 装修验收表	(116)

六、业主大会和业主委员会

1 业主的权利和义务	(117)
1.1 业主的权利	(117)
1.2 业主的义务	(117)

2 业主大会与业主委员会	(117)
2.1 业主大会与业主委员会的成立要件	(117)
2.2 业主委员会组建程序	(118)
2.3 业主委员会的权利和义务	(118)
2.3.1 业主委员会的权利	(118)
2.3.2 业主委员会的义务	(118)
2.4 业主委员会章程	(119)
2.5 业主公约	(121)

七、物业管理费

1 收费项目与收费依据	(124)
1.1 收费项目	(124)
1.2 收费依据	(124)
1.3 城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	(124)
2 物业管理费	(127)
2.1 物业管理费标准的确定程序	(127)
2.2 物业管理费的收缴程序	(128)
2.3 物业管理费的追缴程序	(128)
2.4 物业管理费收缴通知单	(129)
2.5 暂停物业服务通知	(129)
2.6 物业管理费追缴通知单	(130)

八、房屋维修管理

1 房屋维修制度和岗位职责	(131)
1.1 房屋维修制度	(131)
1.1.1 房屋维修管理制度	(131)
1.1.2 城市房屋修缮管理规定	(132)
1.1.3 房屋维修管理规程	(135)
1.1.4 房屋维修工作单	(136)
1.2 岗位职责	(137)
1.2.1 服务规范	(137)
1.2.2 工程部维修主任职责范围	(138)

1.2.3 维修人员职责范围	(138)
1.2.4 房屋维修管理考核标准	(138)
2 房屋结构和完损等级	(139)
2.1 房屋结构	(139)
2.1.1 房屋结构分类	(139)
2.2 房屋完损等级	(141)
2.2.1 房屋完损等级与维修措施	(141)
2.2.2 房屋完损等级评定表	(141)
3 房屋维修工程分类和房屋维修管理	(141)
3.1 房屋维修工程分类	(141)
3.2 房屋维修管理	(142)
3.2.1 房屋维修管理程序	(142)
3.2.2 房屋日常维修管理程序	(143)
3.3 房屋维修计划	(143)
3.3.1 房屋维修计划单	(143)
3.3.2 房屋公用部位日常维修计划表	(143)
3.3.3 房屋公用部位定期维修计划表	(144)

九、房屋设备设施管理

1 房屋设备设施管理制度和岗位职责	(146)
1.1 房屋设备设施管理制度	(146)
1.1.1 接管验收制度	(146)
1.1.2 预防性计划维修保养制度	(146)
1.1.3 值班制度	(147)
1.1.4 交接班制度	(147)
1.1.5 报告制度	(147)
1.1.6 设备操作维修安全制度	(148)
1.1.7 设备日常巡检制度	(148)
1.1.8 设备日常维修制度	(149)
1.1.9 办理设备维修手续管理制度	(149)
1.1.10 设备运行记录管理制度	(149)
1.1.11 设备事故处理制度	(150)

1.1.12 工程档案管理制度	(150)
1.1.13 维修档案管理制度	(151)
1.1.14 设备润滑管理制度	(151)
1.1.15 房屋设备的日常性保养规定	(152)
1.2 岗位职责	(153)
1.2.1 维修服务规范	(153)
1.2.2 工程部经理职责范围	(154)
1.2.3 工程部总工程师职责范围	(154)
1.2.4 工程部技术专业主管职责范围	(154)
1.2.5 领班职责范围	(155)
1.2.6 维修工职责范围	(155)
2 房屋设备管理、养护和维修	(155)
2.1 房屋设备管理内容	(155)
2.1.1 房屋设备、设施接管验收表	(155)
2.1.2 房屋设备、设施验收记录表	(156)
2.1.3 房屋设备登记表	(156)
2.1.4 房屋设备卡片	(157)
2.1.5 房屋设备台账	(157)
2.1.6 设备图纸资料归档程序	(157)
2.2 房屋设备分类	(158)
2.2.1 房屋设备分类表	(158)
3 房屋设备的养护	(158)
3.1 房屋设备的养护规定	(158)
3.1.1 给排水系统的养护管理规定	(158)
3.1.2 供电系统养护管理规定	(159)
3.1.3 电气设备养护管理规定	(159)
3.1.4 制冷、供暖系统养护管理规定	(160)
3.2 房屋设备养护工作程序	(163)
3.2.1 交接班程序	(163)
3.2.2 值班记录	(164)
3.2.3 巡视检查程序	(164)
3.2.4 巡视检查签到表	(164)

3.2.5 设备养护工作程序	(165)
3.2.6 设备、设施检查记录表	(165)
3.2.7 公共照明检查表	(166)
3.2.8 水泵房设备检查表	(166)
3.2.9 消防设备、设施检查表	(167)
3.2.10 消防泵房设备检查表	(167)
3.2.11 电梯设备检查表	(168)
3.3 房屋配套设施日常和定期保养	(168)
3.3.1 房屋配套设施日常保养	(168)
3.3.2 房屋配套设施定期保养	(169)
3.3.3 设备养护计划	(171)
3.3.4 房屋设备保养周期	(172)
3.3.5 房屋设施翻新周期	(172)
3.3.6 消防设施月保养记录	(173)
3.3.7 消防设施年保养记录	(174)
4 房屋设备的维修	(176)
4.1 房屋设备维修工程分类	(176)
4.1.1 维修保养年度计划	(177)
4.1.2 设备更新改造计划	(177)
4.2 房屋设备维修程序	(177)
4.2.1 公共设施维修程序	(177)
4.2.2 业主、使用人单元维修程序	(178)
4.2.3 大型设备检修程序	(178)
4.2.4 设备更新改造程序	(178)
4.2.5 设备事故处理程序	(179)
4.2.6 请求检修程序	(179)
4.2.7 设备维修监督回访程序	(179)
4.3 维修记录与工作单	(180)
4.3.1 维修保养记录	(180)
4.3.2 设备、设施故障维修记录	(180)
4.3.3 紧急故障修理报告表	(180)
4.3.4 维修任务工作单	(181)

4.3.5 请修通知单	(181)
4.3.6 报修单	(182)
4.3.7 维修单	(182)

十、安全管理

1 治安管理制度、岗位职责和管理规程	(183)
1.1 治安管理制度	(183)
1.1.1 保安人员工作纪律	(183)
1.1.2 保安人员工作规范	(183)
1.1.3 交接班制度	(184)
1.1.4 突发事件处理制度	(184)
1.1.5 重大事件报告制度	(184)
1.1.6 安全工作总结制度	(185)
1.1.7 业主、使用人治安管理规定	(185)
1.2 岗位职责	(185)
1.2.1 保安部经理职责范围	(185)
1.2.2 保安部主任职责范围	(186)
1.2.3 保安部班长职责范围	(186)
1.2.4 保安员职责范围	(186)
1.2.5 大堂保安人员职责范围	(187)
1.2.6 巡逻保安人员职责范围	(187)
1.2.7 门卫职责范围	(187)
1.3 交接班程序	(188)
1.3.1 岗位记录簿	(189)
1.3.2 保安部工作日志簿	(189)
1.3.3 保安部交接班记录	(189)
1.3.4 保安部主任交接班簿	(189)
1.3.5 治安巡逻记录表	(190)
1.3.6 巡逻签到卡	(190)
1.3.7 保安工作时限规定表	(191)
1.3.8 保安工作班检查表	(191)
1.4 盘查可疑人员程序	(191)

1.4.1 盘查可疑人员流程图	(191)
1.4.2 来访登记表	(192)
1.5 失物认领程序	(192)
1.5.1 失物认领流程图	(192)
1.5.2 失物认领表	(192)
1.6 重大事件处理程序	(193)
1.6.1 打架斗殴暴力事件处理程序	(193)
1.6.2 电梯困人处理程序	(194)
1.6.3 水浸事件处理程序	(195)
1.6.4 爆炸物品处理程序	(196)
1.6.5 重大事件报告表	(196)
1.6.6 重大事件总结表	(196)
1.6.7 治安案件报案登记表	(197)
1.7 治安管理中常见问题处理方法	(197)
2 消防管理制度、岗位职责和消防工作程序	(198)
2.1 消防管理制度	(198)
2.1.1 消防管理制度	(198)
2.1.2 消防安全三级检查制度	(199)
2.1.3 定期消防安全检查制度	(199)
2.1.4 消防管理规定	(200)
2.1.5 灭火器管理规定	(202)
2.1.6 临时动火作业安全管理规定	(202)
2.2 岗位职责	(203)
2.2.1 消防总负责人职责范围	(203)
2.2.2 部门消防责任人职责范围	(203)
2.2.3 班组消防责任人职责范围	(203)
2.2.4 消防助理职责范围	(204)
2.2.5 消防值班员职责范围	(204)
2.2.6 消防安全组织	(204)
2.2.7 业主/使用人消防安全负责人	(205)
2.3 消防工作程序	(205)
2.3.1 消防安全检查程序	(205)

2.3.2	消防安全检查表	(206)
2.3.3	消防器材检查表	(206)
2.3.4	消防值班记录表	(206)
2.3.5	火警报警信号处理程序	(207)
2.3.6	消防自动报警系统开启记录表	(207)
2.3.7	初起火警处理程序	(208)
2.3.8	火灾紧急处理程序	(208)
2.3.9	火灾报警程序	(209)
2.3.10	失火事故调查程序	(209)
2.4	消防设备、设施操作程序	(210)
2.4.1	消防栓系统操作程序	(210)
2.4.2	气体灭火系统操作程序	(210)
2.4.3	消防防火卷帘操作程序	(211)
2.4.4	消防排烟系统操作程序	(211)
2.4.5	应急照明起动程序	(212)
2.4.6	灭火器的日常管理	(212)
3	车辆管理制度、岗位职责和车辆管理规程	(213)
3.1	车辆管理制度	(213)
3.1.1	汽车停车场管理制度	(213)
3.1.2	车辆行驶停放管理规定	(213)
3.1.3	自行车、摩托车停车场管理规定	(214)
3.1.4	停车场门卫管理制度	(214)
3.1.5	车辆管理交接班制度	(215)
3.2	岗位职责	(215)
3.2.1	车辆管理保安人员规范	(215)
3.2.2	车辆管理负责人职责范围	(215)
3.2.3	车辆管理员职责范围	(216)
3.3	车辆管理规程	(216)
3.3.1	停车场车辆检查登记表	(216)
3.3.2	车辆收费每日交接表	(216)
3.3.3	停车场收费月报表	(217)
3.3.4	停车票使用情况表	(217)

3.3.5 车辆管理检查标准和方法	(217)
-------------------------	-------

十一、环 卫 管 理

1 环卫管理规定和岗位职责	(218)
1.1 环卫管理规定	(218)
1.1.1 卫生管理规定	(218)
1.1.2 大厦大堂清洁规定	(218)
1.1.3 日常保洁规定	(219)
1.1.4 公共区域清洁管理规定	(222)
1.1.5 垃圾管理规定	(222)
1.1.6 消杀管理规定	(223)
1.1.7 清洁保养检查监督制度	(223)
1.2 岗位职责	(224)
1.2.1 保洁人员的服务规范	(224)
1.2.2 部门经理职责范围	(225)
1.2.3 部门主管职责范围	(225)
1.2.4 部门领班职责范围	(226)
1.2.5 室内清洁人员职责范围	(226)
1.2.6 室外清洁人员职责范围	(226)
2 管理规程和考核标准	(227)
2.1 保洁项目与工作量	(227)
2.1.1 日保洁项目与工作量	(227)
2.1.2 周保洁项目与工作量	(227)
2.1.3 月保洁项目与工作量	(228)
2.1.4 清洁区域分工安排表	(228)
2.1.5 保洁工作安排一览表	(228)
2.2 保洁工作标准和方法	(230)
2.2.1 清洁工作的检验标准和方法	(230)
2.2.2 保洁操作标准一览表	(232)
2.2.3 道路清扫保洁质量标准	(232)
2.2.4 保洁部岗位工作考核细则	(233)
2.2.5 环卫处罚条例细则	(237)