

国家“十一五”重点图书

全阳光工程·劳动就业培训系列

——物业管理实训教程



学物业管理

李晓峰 主编

中原出版传媒集团 中原农民出版社

学物业管理

——物业管理实训教程

李晓峰 主编

中原出版传媒集团
中原农民出版社

本书作者

主 编 李晓峰
副主编 张 扬 方 华
参编人员 秦秀红 肖文珍 李晓静

图书在版编目(CIP)数据

学物业管理:物业管理实训教程/李晓峰主编. —郑州:
中原出版传媒集团,中原农民出版社,2008.9
(金阳光工程·劳动就业培训系列)
ISBN 978-7-80739-306-1

I. 学… II. ①李… III. 物业管理—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 078211 号

出版社:中原出版传媒集团,中原农民出版社
(地址:郑州市经五路 66 号 电话:0371—65751257
邮政编码:450002)

发行单位:全国新华书店

承印单位:河南地质彩色印刷厂

开本:890mm × 1240mm A5

印张:8.5 **字数:**213 千字

版次:2008 年 9 月第 1 版 **印次:**2008 年 9 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-80739-306-1 **定价:**15.00 元

本书如有印装质量问题,由承印厂负责调换

前 言

自1981年3月我国内地第一家物业服务公司在深圳成立至今,物业管理在全国各地迅速地发展起来,已经得到政府、广大人民群众及社会各界的高度重视和极大关注。物业管理行业的健康发展不仅提高了人民的生活质量,也极大地促进了社区精神文明建设。但是,在物业管理中还存在着业主对物业管理认识不清、物业服务企业服务质量低等问题,造成了业主与物业服务企业纠纷不断,严重影响了物业管理行业的发展。因此,规范物业管理行业发展,提高物业服务企业的服务水平,提高业主的满意率,就成了物业管理健康发展的重中之重。

作为服务性行业,服务质量是行业的生命线,从业人员素质直接决定着服务质量。因此,提高物业服务水平,关键在于提高从业人员的素质。《物业管理条例》和《物业管理师制度暂行规定》中明确规定了从业人员应掌握的基本技能和应具备的基本素质。本书以此为据,结合在理论研究、教学实践及具体工作中的现状,从物业管理过程和-content入手,具体而详细地介绍了物业管理每个环节的操作技能和实施步骤,以期使物业管理工作规范化、程序化,既能降低物业服务成本,又能提高服务质量。

本书是由专家学者和一线工作人员合作编写的。李晓峰、张扬共同拟定编写大纲,方华审阅了编写大纲,并提出了宝贵的修改意见。具体分工为:秦秀红编写第一章、第二章、第三章和第七章;肖文珍编写第四章、第十章;张扬、方华编写第五章;李晓峰编写第六章;李晓静编写第八章和第九章。

本书在深入总结实践经验,并参考了大量中外文献的基础上

编写而成。在编写过程中得到了郑州新世纪物业管理有限公司等物业服务企业的大力支持,中原农民出版社为本书的编写提出许多宝贵建议,在此一并表示感谢。

由于时间仓促,不足之处在所难免,欢迎读者提出宝贵意见和建议,以便我们及时更正。

编者

2008年6月

目录

- 第一章 物业管理 /1**
- 第一节 物业管理基本概念/2
 - 一、物业/2
 - 二、物业管理的概念/6
- 第二节 物业管理与服务的内容/7
 - 一、常规性的公共服务/7
 - 二、针对性的专项服务/12
 - 三、委托性的特约服务/13
- 第三节 物业管理过程/13
 - 一、签订物业服务合同/13
 - 二、验收接管物业/14
 - 三、履行服务合同/14
 - 四、终止合同,做好交接/14
- 第四节 业主与物业服务企业/15
 - 一、业主/15
 - 二、物业服务企业/16
 - 三、物业管理人员的素质要求/18

1

2

第二章 物业管理基本 制度与政策/27

第一节 物业管理条例基本 内容/28

第二节 物业管理服务标准/29

第三节 物业管理从业人员 职业资格制度/40

一、物业管理从业人员的职业 道德/40

二、物业管理从业人员的职业 素质/41

三、物业管理从业人员的职业 资格/41

第四节 房地产相关制度与 政策/42

一、城市危险房屋管理/42

二、住宅室内装饰装修管理规 定/43

第三章 客户管理服务/45

第一节 日常客户接待/46

一、客户来电、来访、来信接待 与处理/46

二、客户问询接待/48

三、客户报修接待/49

四、客户投诉接待/49

五、上门服务与回访/51

六、客户电话投诉接待注意事项/52

- 七、客户当面投诉接待注意事项/53
- 八、客户投诉处理结果追踪/53
- 九、接待服务规范/54
- 十、接待服务注意事项/56
- 第二节 客户关系管理/58
 - 一、与客户有效沟通的程序/58
 - 二、与客户沟通的技巧/58
 - 三、与客户沟通的心理过程/59
 - 四、与客户非语言性的沟通/60
 - 五、制订客户关系管理的年度计划/60
- 第三节 专项服务与专题活动的组织/62
 - 一、专项服务的范围/62
 - 二、专项服务的主要内容/64
 - 三、专题活动的主要类型/64
 - 四、组织专题活动/64
- 第四章 前期物业管理/67**
 - 第一节 前期物业管理概述/68
 - 一、前期物业管理的界定/68
 - 二、前期物业管理的主要内容/68

4

第二节 物业的接管验收/68

一、物业管理接管验收/68

二、物业接管验收的基本前提条件/69

三、物业接管验收应检索提交的资料/69

四、物业接管验收的标准/71

五、房屋接管验收程序/76

六、物业管理接管验收应注意的问题/77

第三节 楼宇入住/78

一、楼宇入住的概念/78

二、楼宇入住的手续办理/79

三、业主入住管理的具体细节/86

第四节 物业的装修管理/87

一、物业装修/87

二、物业装修的管理程序/87

第五章 物业服务收费/91

第一节 物业服务费用的构成/92

一、物业服务费/92

二、物业服务费的来源/92

三、物业服务费的构成/92

第二节 物业服务费测算/93

第三节 物业服务费的收缴/99

一、物业服务费收缴程序/99

二、收取物业服务费的方法/103

三、代收代缴费用/104

第六章 物业管理常用文书撰写与 档案管理/107

第一节 物业管理常用文书的撰写/108

- 一、岗位工作计划的撰写/108
- 二、岗位工作总结的撰写/112
- 三、物业管理有关通知的撰写/116

第二节 物业管理档案的建立与管理/117

- 一、业主和使用人档案/117
- 二、物业档案的建立/117

第七章 房屋建筑维修养护管理/121

第一节 房屋的日常养护/122

- 一、房屋日常养护计划的实施/122
- 二、房屋日常养护的类型/122
- 三、房屋各组成部分的日常养护/124

第二节 房屋的日常维修管理/131

- 一、常见的房屋维修问题及维修方法/131
- 二、房屋维修处理程序/134

第八章 房屋附属设备设施管理/137

第一节 给排水系统的维护与管理/138

6

一、给排水系统的使用管理/138

二、给排水系统的日常养护管理/140

三、给排水系统安全操作程序和常见的故障处理/144

第二节 供电系统的维护与管理/147

一、供电系统的使用管理/147

二、供电系统的日常养护管理/148

三、供电系统安全操作规程和常见故障处理/150

第三节 电梯的维护与管理/154

一、电梯的使用管理/154

二、电梯的日常养护管理/156

三、电梯安全操作规程和常见故障处理/157

第四节 中央空调系统的维护与管理/159

一、空调系统的使用管理/159

二、空调设施设备的日常养护管理/160

三、空调设施系统操作规程和常见故障处理/163

第五节 供暖系统的维护与管理/165

一、供暖系统的使用管理/165

二、锅炉房的日常养护管理/166

三、供暖系统安全操作规程和常见故障处理/168

第六节 房屋附属设施设备维护程序/171

一、物业设施设备日常养护的巡视检查/171

二、日常养护记录的填写/171

三、物业设施设备日常维修程序/172

第九章 物业安全管理/173

第一节 安全保卫服务/174

一、门卫服务/174

二、巡逻服务/177

三、守护服务/182

四、物业区域安保常见问题的处理措施/184

五、保安部岗位工作规范用语/190

第二节 消防管理/194

一、物业区域的火灾预防工作/194

二、消防应急救援程序/199

三、火灾扑救/201

四、发生火灾火警时的紧急疏散/201

五、物业管理中常见的火灾隐患的处理/202

六、常用消防设施和器材的使用与养护/203

第三节 车辆管理/211

7

8

- 一、车辆出入管理/212
- 二、停车场车辆的管理/212
- 三、停车库车辆管理/215
- 四、车辆停泊收费/216
- 五、车辆管理常见问题的处理措施/217

第十章 物业环境管理/219

第一节 环境污染防治/220

- 一、空气污染的防治方法/220
- 二、水污染的防治方法/220
- 三、固体废弃物污染防治的主要方法/222
- 四、噪声污染防治的主要方法/223

第二节 环境保洁服务/224

- 一、日常卫生保洁的实施要求/224
- 二、保洁服务和操作细则要求/227
- 三、保洁服务应急处理措施/237
- 四、保洁员服务规范/239

第三节 环境绿化美化管理/241

- 一、环境绿化美化的养护管理/241
- 二、建筑小品的养护管理/257
- 三、绿化养护档案管理/259

第一章

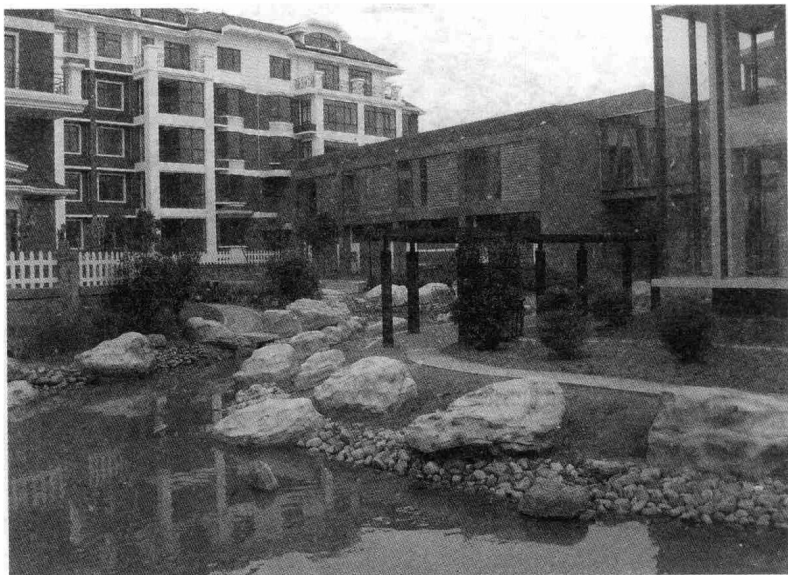
物业管理

物业管理人员应了解物业管理的基本概念和内容,要不断规范自身行为、提高自身素质。

第一节 物业管理基本概念

一、物业

(一) 物业的概念



物业、房地产、不动产是物业管理中三个非常重要的概念,既有联系,又有区别。

房地产是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物,包括物质实体和依托于物质实体上的权益。

不动产是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定

着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并且不能分离的他物,包括物质实体和依托于物质实体上的权益。

物业是特指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及其附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。各类建筑物包括住宅小区的房屋、高档写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、宾馆等。配套设施、设备主要指与上述建筑物相配套或为建筑物使用者服务的室内外各类设施、设备,如电梯、市政公共设施、文化娱乐设施。场地是指庭院、绿地、道路等。

房地产一词贯穿于房屋从开发、营销到使用、管理的全过程;不动产强调的是它的不便于移动性;物业则侧重于使用、服务和管理。

(二) 物业分类

1. 住宅小区物业



2. 写字楼物业



3. 商业场所物业

