

- 规范的管理标准、流程与工作范本
- 实用的工作表单工具
- 化繁为简，拿来即用，高效务实

物业管理

拿来即用

案头手册

覃朝晖 / 编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



拿来即用系列丛书



物业管理

拿 来 即 用

案 下 十 册



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目(CIP)数据

物业管理·拿来即用·案头手册/覃朝晖编著. —北京:

中国经济出版社, 2010.3 (拿来即用系列丛书)

ISBN 978-7-5017-9584-0

I.物… II.①覃… III.物业管理: 企业管理—手册

IV.F293.33-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第179484号

责任编辑 余静宜

责任印制 张江虹

封面设计 任燕飞工作室

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市昌平新兴胶印厂

经销者 各地新华书店

开本 1/16

印张 15

字数 267千字

版次 2010年3月第1版

印次 2010年3月第1次

书号 ISBN 978-7-5017-9584-0/F·8414

定价 38.00元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街3号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010-68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010-68359418 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010-68344225 88386794

前言

目前,物业管理已成为房地产开发企业和楼宇建设单位注目的热点问题,也是住房产品保值、增值的重要因素。其实,物业管理在我国是一个新兴行业,只有20多年历史。随着市场经济的深入发展,我国在物业管理方面存在的缺陷日益突出,因此严格规范管理,统一服务标准,成为推动我国物业管理行业健康、快速发展的动力和保障。

而把实务化、科学化、规范化管理落实到部门,进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上,则是高效执行、精细化管理的务实举措。只有各部门从实际情况出发,做到办事有流程,事事有标准,工作有方案,才能提高企业的整体水平,提高企业的执行力,增强企业的市场竞争力。

本书根据物业管理经营规律,围绕物业公司的组织机构,分别对物业安保部、工程部、质量管理部、物业环境部、财务部及人事部等各部门的工作事项给出了详细的工作制度。

全书框架设计科学合理,共分为五大模块,即物业管理流程与执行标准篇、物业管理范本篇、物业管理表格篇、物业管理智库篇、物业管理制度与法规篇。其中物业管理流程与执行标准篇,采用“流程图+工作标准”的形式详细、准确地展现了物业公司从前期介入到接管后从事日常管理事务的各项管理事宜,体现了很强的操作性和实用性;物业管理范本篇提供了各部门机构图及人员招聘模板;物业管理表格篇囊括了物业环境清洁绿化管理、设备管理、物业安全管理、人员管理及财会工作管理等各项日常管理事宜所需表格;物业管理智库篇主要为读者提供物业管理的基础知识及港台地区及西方国家先进的物业管理经验;物业管理制度与法规篇则主要简述各部门的管理制度及相关法律法规。

总之,本书为物业管理企业提供了更规范、更实用、更容易操作的工作模板,并随书附送一张光盘,旨在从最基本、最简单、最实用的层面,为相关物业管理人员提供相应的操作实务,也为物业公司走向规范化与标准化管理提供切实可行的方法和解决方案。

当然,本书不仅适合于物业公司从业人员,也适合于企业培训师及院校相关专业的师生参考使用。希望物业从业人员阅读此书后可以通过实际的作业规范,实现对物业工作的规范化管理,有效提高物业管理工作的质量和水平。

本书的出版过程中,刘清学、王立峰、苑雅兴、申军肖、李博、罗珩、江静、张铁松等人提供了众多宝贵的意见和建议,在此深表谢意。

目 录

前言 / 1

拿来即用——物业管理流程与执行标准篇

第一章 物业管理前期介入接管流程与执行标准

第一节 物业招投标工作流程与执行标准 / 4

第二节 物业质量管理体系建立流程与执行标准 / 6

第三节 物业接管验收管理工作流程与执行标准 / 8

第二章 物业环卫清洁管理流程与执行标准

第一节 绿化管理工作流程与执行标准 / 11

第二节 保洁管理工作流程与执行标准 / 13

第三节 消杀服务管理工作流程与执行标准 / 15

第四节 清洁物品处理相关流程与执行标准 / 17

第三章 物业设备管理工作流程与执行标准

第一节 设备采购管理工作流程与执行标准 / 20

第二节 设备领用管理工作流程与执行标准 / 22

第三节 设备日常维护管理工作流程与执行标准 / 24

第四节 设备报废管理工作流程与执行标准 / 26

第四章 物业安全管理工作流程与执行标准

- 第一节 电梯困人事件处理流程与执行标准 / 29
- 第二节 管道故障应急处理工作流程与执行标准 / 31
- 第三节 人员高空抛物应急处理流程与执行标准 / 32
- 第四节 发现可疑物品应急处理流程与执行标准 / 34
- 第五节 打架斗殴事件处理流程与执行标准 / 36
- 第六节 自然灾害事件应急处理流程与执行标准 / 38
- 第七节 防火安全检查工作流程与执行标准 / 40

第五章 物业秩序管理流程与执行标准

- 第一节 出入证件办理工作流程与执行标准 / 43
- 第二节 可疑人员盘查管理工作流程与执行标准 / 44
- 第三节 物业车辆日常保管工作流程与执行标准 / 46
- 第四节 业主纠纷处理工作流程与执行标准 / 48

第六章 物业财务管理流程与执行标准

- 第一节 物业财务预算管理流程与执行标准 / 51
- 第二节 物业各项费用管理流程与执行标准 / 53
- 第三节 物业财务报销管理流程与执行标准 / 55
- 第四节 物业纳税申报管理流程与执行标准 / 57
- 第五节 月工资发放流程与执行标准 / 59

拿来即用——物业管理范本篇

第七章 物业管理组织机构图范本

- 第一节 安保管理部组织机构图范本 / 64
- 第二节 工程管理部组织机构图范本 / 65
- 第三节 质量管理部组织机构图范本 / 66
- 第四节 环境管理部组织机构图范本 / 67

- 第五节 财务部组织机构图范本 / 68
- 第六节 人事管理部组织机构图范本 / 69
- 第七节 住宅小区物业管理服务组织机构图范本 / 70
- 第八节 写字楼物业管理服务组织机构图范本 / 71
- 第九节 酒店式公寓物业管理服务组织机构图范本 / 72
- 第十节 大型商业场所物业管理服务组织机构图范本 / 73

第八章 物业人员招聘模板

- 第一节 物业安全服务管理人员招聘模板 / 75
- 第二节 物业工程管理人员招聘模板 / 77
- 第三节 物业环境管理人员招聘模板 / 79
- 第四节 物业财务管理人员招聘模板 / 81

拿来即用——物业管理表单篇

第九章 物业环境清洁绿化管理表格

- 第一节 绿化工程质量验收记录表 / 86
- 第二节 绿化养护计划表 / 87
- 第三节 绿化养护检查评定表 / 87
- 第四节 绿化工具使用记录表 / 88
- 第五节 消杀工作检查表 / 88
- 第六节 保洁工作日检表 / 89

第十章 物业设备管理表格

- 第一节 设施设备总清单 / 91
- 第二节 设备资料登记卡 / 91
- 第三节 设备定期保养表 / 92
- 第四节 设备维修记录表 / 93
- 第五节 设备事故报告表 / 94

- 第六节 设备日检表 / 94
- 第七节 电梯停运通知单 / 95
- 第八节 房屋装修验收表 / 95
- 第九节 室内设施返修申请表 / 96
- 第十节 设备采购申请表 / 96

第十一章 物业安全管理表格

- 第一节 出入车辆日登记表 / 98
- 第二节 小区机动车辆违规记录表 / 98
- 第三节 业主基本情况登记表 / 99
- 第四节 访客登记表 / 99
- 第五节 消防巡查记录表 / 100
- 第六节 遗失物品登记表 / 101
- 第七节 意外突发事件处理记录表 / 101
- 第八节 保安主管安全检查记录表 / 102
- 第九节 保安人员交接班记录表 / 102

第十二章 物业人员管理表格

- 第一节 物业人员需求申请表 / 104
- 第二节 面试记录表 / 105
- 第三节 招聘结果记录表 / 106
- 第四节 职工培训表 / 107
- 第五节 员工考勤汇总表 / 107
- 第六节 员工考核评估表 / 108
- 第七节 员工离职表 / 109
- 第八节 员工职位调动表 / 110
- 第九节 员工奖罚表 / 110

第十三章 物业财会工作管理表格

- 第一节 费用催缴通知单 / 112

- 第二节 采购询价单 / 112
- 第三节 罚款通知单 / 113
- 第四节 退货单 / 113
- 第五节 固定资产登记单 / 114
- 第六节 费用收支统计表 / 115
- 第七节 每月应收水电费统计表 / 116
- 第八节 支出证明表 / 117
- 第九节 房屋建筑评估明细表 / 117
- 第十节 公共设施维修费用统计表 / 118
- 第十一节 停车场收费汇总表 / 118
- 第十二节 管理费用预算表 / 119
- 第十三节 月工资发放汇总表 / 119
- 第十四节 月度审计计划表 / 120

拿来即用——物业管理智库篇

第十四章 物业管理基础知识简介

- 第一节 物业管理基本术语 / 124
- 第二节 物业管理费用 / 128
- 第三节 物业管理档案 / 130

第十五章 物业管理经验集锦

- 第一节 香港地区物业管理经验借鉴 / 136
- 第二节 台湾地区物业管理经验借鉴 / 140
- 第三节 新加坡物业管理经验借鉴 / 142
- 第四节 美国物业管理经验借鉴 / 145

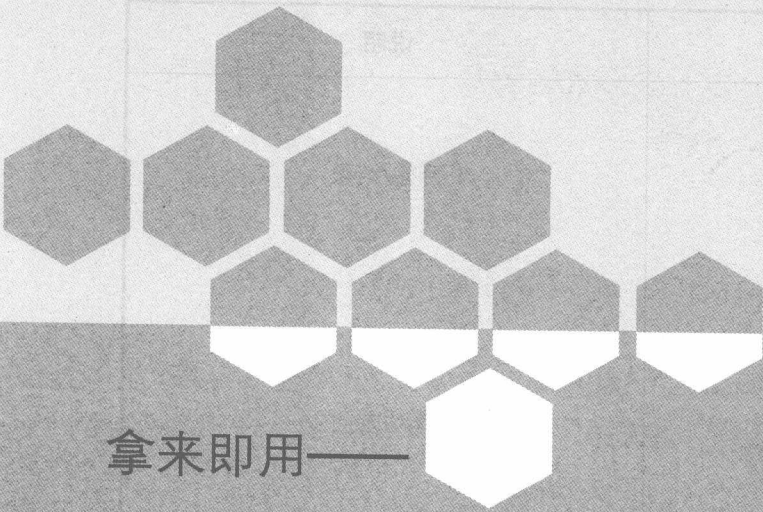
第十六章 不同部门管理的相关制度

- 第一节 物业安保管理部管理制度范本 / 152
- 第二节 物业工程管理部管理制度范本 / 157
- 第三节 物业质量管理部管理制度范本 / 162
- 第四节 物业环境管理部管理制度范本 / 165
- 第五节 物业财务部管理制度范本 / 168
- 第六节 物业人事部管理制度范本 / 172

第十七章 物业管理主要法律法规

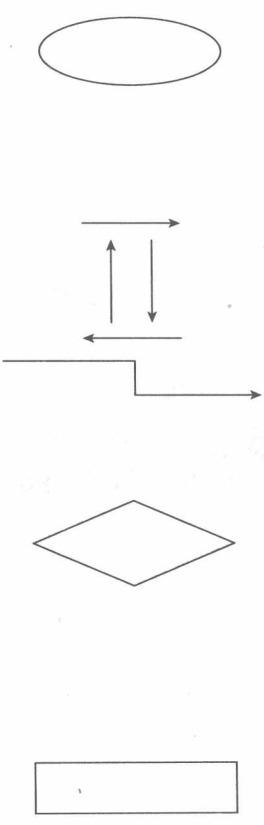
- 第一节 《物业管理条例》 / 177
- 第二节 《中华人民共和国物权法》(节选) / 186
- 第三节 《住宅工程初装饰竣工验收办法》 / 191
- 第四节 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》 / 192
- 第五节 《物业服务企业资质管理办法》 / 199
- 第六节 《住宅室内装饰装修管理办法》 / 203
- 第七节 《物业服务收费管理办法》 / 210
- 第八节 《住宅专项维修基金管理办法》 / 213
- 第九节 业主大会规程 / 221

参考文献 / 227

A decorative graphic consisting of a cluster of dark gray hexagons of varying sizes arranged in a honeycomb-like pattern. Some hexagons are solid dark gray, while others are white with dark gray outlines. The pattern is partially cut off by a horizontal line.

拿来即用——

物业管理流程与执行标准篇

图示	说明
 The 'Diagram' column contains five distinct symbols used in flowcharts. From top to bottom: 1. An oval shape, representing a start or end point. 2. A set of four arrows: a top horizontal arrow pointing right, a left vertical arrow pointing up, a right vertical arrow pointing down, and a bottom horizontal arrow pointing left, indicating the direction of flow. 3. A step arrow, consisting of a horizontal line on the left, a vertical line on the right pointing down, and another horizontal line on the right pointing right. 4. A diamond shape, representing a decision point. 5. A rectangle shape, representing an action or process.	开始/结束 流动方向 等待决策的事项 行动方案

第一章

物业管理前期介入接管流程与执行标准

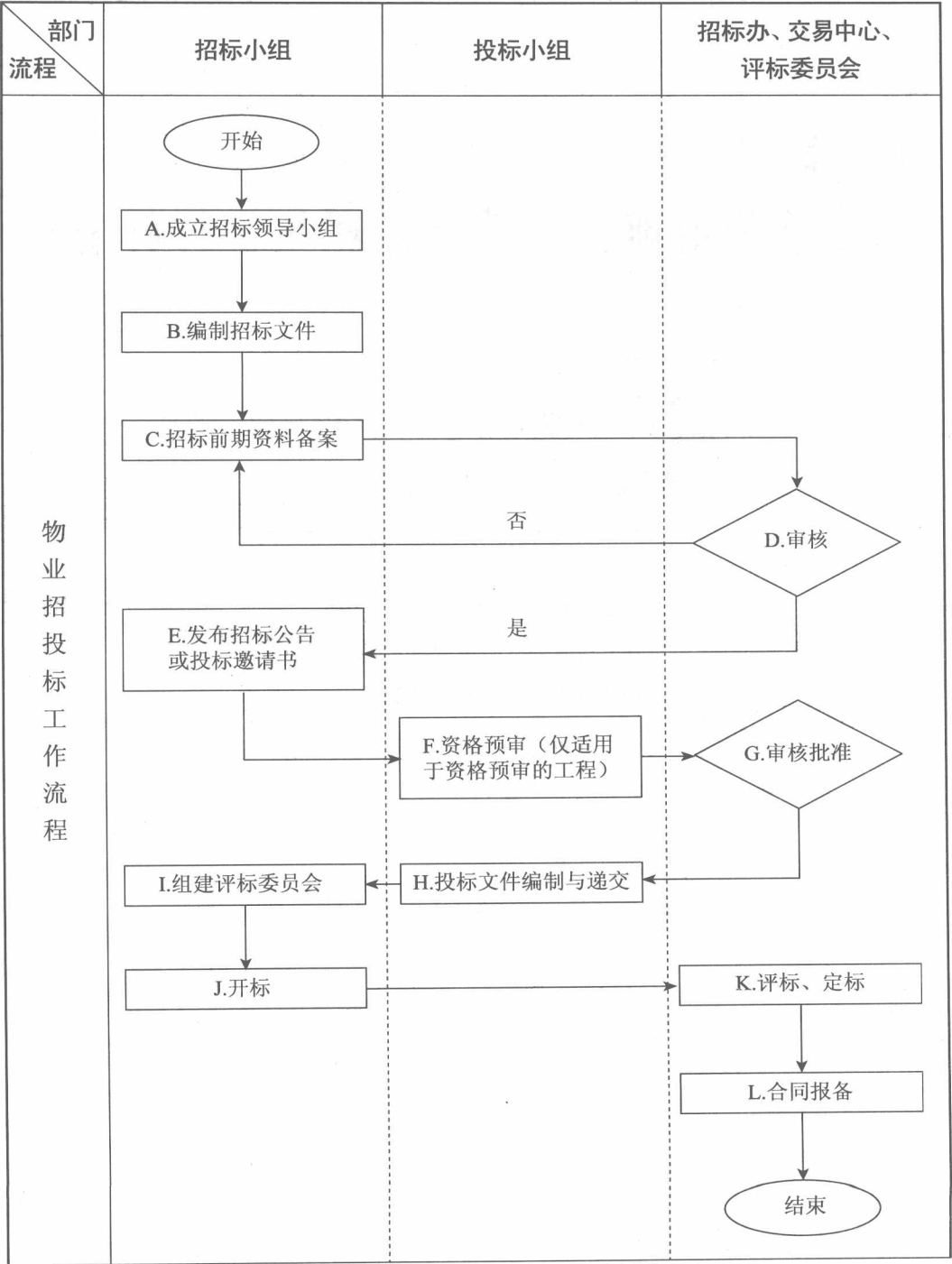


物业招投标工作流程与执行标准

物业质量管理体系建立流程与执行标准

物业接管验收管理工作流程与执行标准

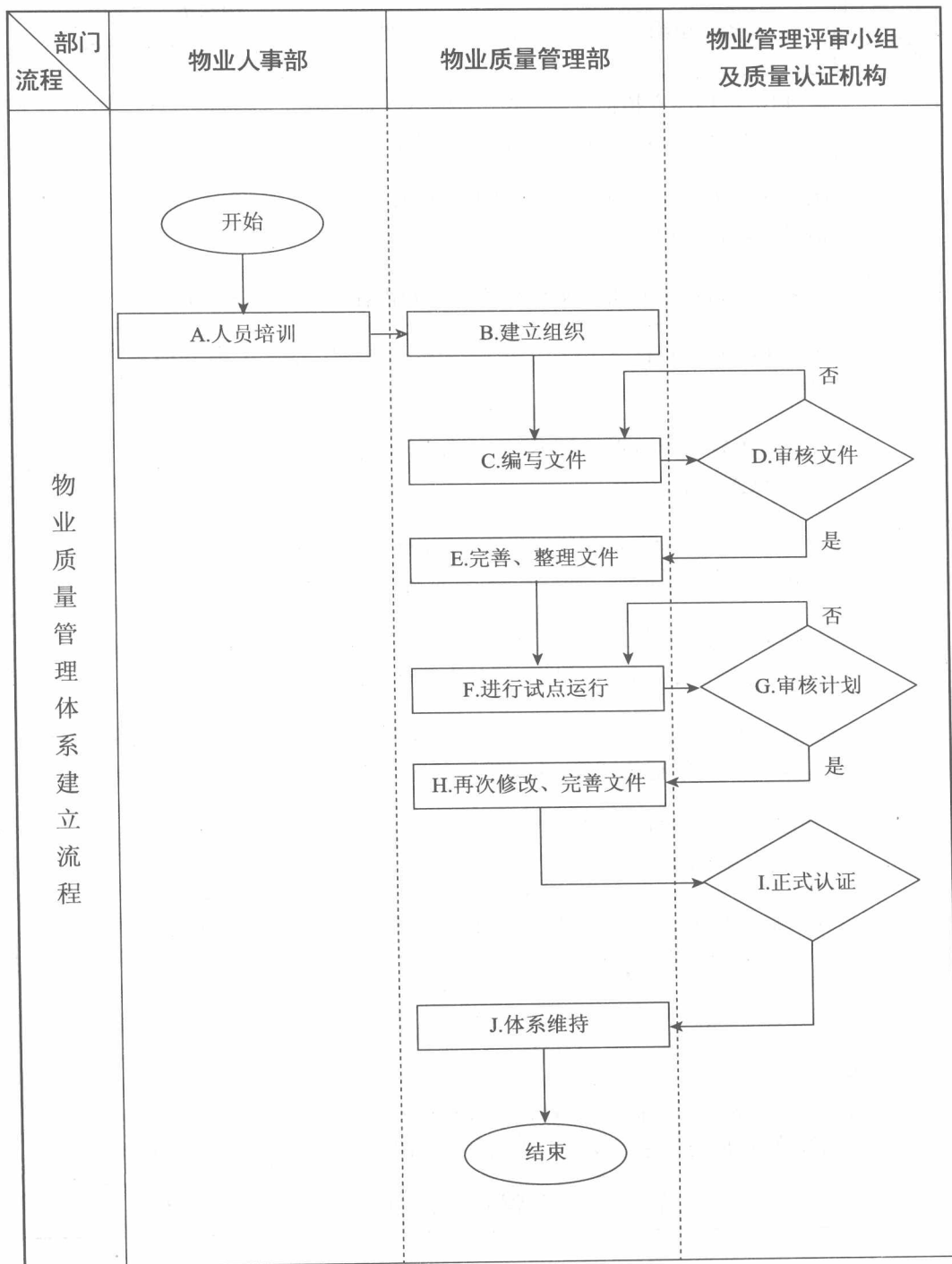
第一节 物业招投标工作流程与执行标准



续表

部门 流程	招标小组	投标小组	招标办、交易中心、 评标委员会
执行 标 准	A. 招标机构成立招标领导小组。招标小组的一切活动必须在招标办的监督下完成，多听取一线工作人员的意见，做到合法、合理、公平、公开。		
	B. 招标人员编制招标文件。要求内容明确、严密、合理、合法，符合项目的具体情况，有较强的专业性。		
	C. 招标人将招标前期资料备案。备案资料内容要完整、规范、有效。		
	D. 招标办审核招标备案资料。应坚持公平、公开、公正和“诚信服务”的原则，严把审核关。		
	E. 招标人发布招标公告或投标邀请书。应根据招标范围以及自身状况发售招标文件，做到公平、公开。		
	F. 投标人递交资格预审书，接受预审。招标人发出预审结果后，投标人经详细考察、评估，决定投标时，应按规定接受资格预审。		
	G. 招标办或交易中心审核招、投标人的法人资格。应完善制度，强化管理，严格按照规范化程序执行，确保招、投标人符合资格要求。		
	H. 投标人编制投标文件。投标小组通过对项目特点进行认真分析，领会招标文件要求后应进行标价试算。编写投标书时还应做到实事求是、具体清晰。		
	I. 招标人组建评标委员会。招标人可采用随机抽取方式选择评标专家，与招标人有利害关系的人员应主动回避评标工作。		
	J. 招标人在相关机构的监督下进行开标。招标人应在预定的时间、地点，当众拆封开标，公开宣读投标企业的标底。		
	K. 评标委员会开始评标、定标。应以物业公司管理服务费率、管理服务水平为主要衡量标准，做到统一、科学、合理。		
	L. 招、投标人向招标办报备合同。签订合同时做到合法、明确、科学、规范，合同签署后，应向招标办报备并对合同关系中的一系列契约、文件进行妥善保管。		
备注：可以根据实际情况加以调整。			

第二节 物业质量管理体系建立流程与执行标准



续表

部门 流程	物业人事部	物业质量管理部	物业管理评审小组 及质量认证机构
执行 标准	A. 进行人员培训。包括全员培训和骨干培训，培训人员应了解ISO 9000标准的基础内容、要求和推行办法等知识。要严格执行并且按时完成培训计划。		
	B. 建立质量管理组织。组织管理者应按要求选择组织成员，明确人员分工，及时向管理者报告质量体系的执行情况，并与外部机构密切协作。		
	C. 编写质量手册、程序文件及其他质量文件。编写过程中应将ISO标准的要求与以往的质量管理工作经验加以对照，及时进行总结。要从公司实际情况出发编写文件，防止走形式。要求文件内容详细、全面。编写人员应准备充分，保证编写任务如期完成。		
	D. 质量评审部门审核有关质量管理的文件。评审人员要严格执行评审要求，确保文件的合法性、正确性以及可操作性，提出相关改进建议。		
	E. 完善、整理相关文件。做好质量记录，还应保存好文件，以便日后审查。		
	F. 在试点范围内实施体系试运行计划。要有针对性地宣贯质量体系文件，对计划运行中暴露出的问题进行及时修改，并及时做好归档等工作。		
	G. 质量评审部门对运行计划进行审核。至少要进行一次管理评审，严格核实体系落实情况并且聘请ISO认证机构的顾问进行监督。		
	H. 审核通过后，物业质量管理部应根据审核意见，再次修改、完善文件。		
	I. 权威质量认证机构正式批准质量管理体系。认证过程中除了要严格按照法律法规要求外，还要结合业主的反馈信息，对质量体系进行综合评价，确保体系的适用性、充分性和有效性。		
	J. 维持质量管理体系。除严格执行评审结论外，还应不断完善质量管理体系，维持体系的有效性。		
备注：可以根据实际情况加以调整。			