



现成工具箱之五
地产公司必备核心资料

中国房地产 超一流企业运营管理 现成工具箱

5 物业管理

本工具箱文件及表格共56份

六大系统500个工具
您的企业迅速可使用

模块25: 验收
模块26: 交楼
模块27: 社区管理

出品: 泰盈决策资源集团
编著: 喻颖正 章伟杰 林旭东
策划: 泰盈决策资源房地产研究中心
出版: 暨南大学出版社



泰盈·决策资源集团

中国房地产第一资源平台&中国地产营销第一执行力团队

www.winfang.com

新华书店
PDG

ISBN 7-81079-480-9



9 787806 778845 >

ISBN 7-81079-480-9/F·317

全套(六本)定价: 568.00元



现成工具箱之五
地产公司必备核心资料

中国房地产 超一流企业运营管理 现成工具箱

5 物业管理

本工具箱文件及表格共56份

六大系统500个工具
您的企业迅速可使用

模块25: 验收
模块26: 交楼
模块27: 社区管理

出品: 泰盈决策资源集团
编著: 喻颖正 章伟杰 林旭东
策划: 泰盈决策资源房地产研究中心
出版: 暨南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国房地产超一流企业运营管理现成工具箱/喻颖正, 章伟杰, 林旭东编著.
—广州: 暨南大学出版社, 2004. 10
ISBN 7-81079-480-9

I. 中… II. ①喻…②章…③林… III. 房地产业—企业管理
IV. F293.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2004) 第109108号

版权所有, 翻印必究。

《中国房地产超一流企业运营管理现成工具箱》

编著: 喻颖正 章伟杰 林旭东
主编: 泰盈决策资源房地产研究中心

出版: 暨南大学出版社
策划: 泰盈决策资源房地产研究中心
经销: 新华书店
印刷: 佛山市顺德区帝图印刷有限公司
印张: 34.3
字数: 121千字
版次: 2005年9月第1版
印数: 0001-3000册
书号: ISBN 7-81079-480-9/F·317

定价: 全套(6本)568元

新华书店
PDG

《中国房地产超一流企业运营管理现成工具箱》

编辑委员会

出品：泰盈决策资源集团有限公司

编委：（以下排名不分先后）：

杨小辉	刘晓菁	薛晨辉	喻颖正	章伟杰	朱森林	林旭东
邝明明	华泳	黄启树	杜宏鹏	王咏	于涛	吴传鲲
罗德仲	史凤琴	杨业	李泽流	陈岸	谭英韬	陈奕瑛
吴斌	桑尼	赵清华	刘丽娟	阙文芳	王健	林灵娜
贺颖红	吴慧	郑丹东	张连杰	廖志广	滕国翰	章俊杰
曾桂洲	林莹	何广长	王志真	冯国成	王嘉莺	梁锦华
张冬	刘建明	肖鲲	朱伟晟	毛羽		

策划：泰盈决策资源房地产研究中心

执行主编：吴瑞生 吴慧 王志真 张连杰

美术编辑：秦春艳 黄晴 梁锦华

法律顾问：陈少蔚（广东力途律师事务所）

媒介支持：《21世纪经济报道》

中国住交会主流媒体联盟

《中国房地产报》

《全球商业经典》

《奥林匹克花园》

《中国建设报·中国楼市》

《中国地产》

《重庆日报》

《南方楼市》

《房产经理人》

《武汉晨报》

《鲁中晨报》

《楚天都市报》

中国房地产决策资源网 (www.winfang.com)

中国中心商业区资讯网 (www.chinacbd.net)

中国商业地产联盟

（本书资料来源一切相关数据及最后标准，以发展商公布信息为准）

目录 Contents



工具箱5：物业管理

模块25：验收

- 001 接管验收整体计划书/2
- 002 物业验收移交程序/4
- 003 竣工验收应提供的技术资料/6
- 004 竣工验收应提供的操作和维修保养手册/9
- 005 物业验收管理制度/11
- 006 房屋接管验收标准/13
- 007 设施成品房保护方案/22
- 008 办公楼单元验收交接表/24
- 009 办公楼公共区域验收交接表/25
- 010 机房验收交接表/26
- 011 单元设备工程验收记录表/27
- 012 高低压配电系统检查表/28
- 013 给排水设备验收记录表/29
- 014 管理处系统及设备接收报表/30
- 015 空调工程验收记录表/35
- 016 商铺单元验收交接表/37
- 017 设备验收交接表/38
- 018 消防设施验收记录表/39
- 019 隐蔽工程验收记录表/40
- 020 照明工程验收记录表/41
- 021 新建住宅交付使用申请表/42

- 018 管理公约服务协议签定登记表/62
- 019 业主验房钥匙签收表/63
- 020 XX大厦钥匙托管承诺书/64
- 021 XX大厦租户装修申请表/65
- 022 业主装修验收表/66
- 023 XX大厦装修修（退）款通知/67
- 024 装修施工许可证/68
- 025 住宅使用说明书/69
- 026 住宅质量保证书/73
- 027 小区商品房装修管理规定/77
- 028 物业管理及收费协议/79
- 029 物业管理服务合同/82
- 030 委托物业管理合同/87

模块26：社区管理

- 001 XX花园精神文明公约/92
- 002 社区文体活动组织实施标准作业规程/93
- 003 社区文化活动实施计划表/96
- 004 社区文化活动跟踪表/97
- 005 XX花园迎新年与众同乐文艺汇演活动方案/98

模块26：交楼

- 001 XX大厦客户收楼流程/45
- 002 XX大厦收楼通知书/46
- 003 XX大厦收楼须知/47
- 004 XX大厦装修提交资料清单/48
- 005 XX大厦装潢工程审核表/49
- 006 XX大厦租户装修审批流程/50
- 007 XX大厦二次装修审批流程/51
- 008 XX大厦装潢工程送审图纸清单/52
- 009 XX大厦装潢工程送审资料清单/53
- 010 XX大厦租户相关资料登记表/54
- 011 XX大厦收款通知单/55
- 012 物业收费一览表/56
- 013 XX大厦收款确认通知书/57
- 014 XX大厦租户联络资料登记表/58
- 015 XX大厦区域防火责任协议书/59
- 016 租户收楼记录表/60
- 017 XX大厦收楼遗漏工程处置记录表/61

5 物业管理

【第25模块】

物业接管验收

本模块文件及表格共 21 份

CBY
自行复制使用
COPY BY YOURSELF

001

适用部门: 物业部/开发部/工程部

适用环节: 接管验收

可复印该表格发放使用

接管验收整体计划书

一、接管验收时间安排

依照业主方——XXX物业发展有限公司之要求,根据中华人民共和国建设部 1991 年 2 月 4 日发布,1991 年 7 月 1 日实施的《中华人民共和国行业标准——房屋接管验收标准》中的有关规定,结合 XX 大厦实际情况及工程验收进度,我司将对 XX 大厦接管验收工作分二部分进行:

A、办公层区域(L12~L57)和各设备房[塔楼部分]: 7 月 20 日到 8 月 24 日

B、商场部分(B3~L3)及车库[裙楼部分]: 9 月 8 日到 10 月 28 日

二、接管必备资料如下

- 1、竣工工程项目一览表,包括竣工工程名称、位置、结构、层楼、面积、装修标准、开竣工日期等;
- 2、设备清单,包括设备名称、规格、数量、产地、主要性能、单价及随机工具、备品备件等;
- 3、工程项目竣工图;
- 4、材料、建筑构件、各种设备、检测仪器的出厂合格证、说明书和验收记录,预制作的荷载试验记录、自动控制仪表的调试记录;
- 5、隐蔽工程验收记录;
- 6、土建施工记录,包括地基处理记录、结构安装校正记录、预应力构件施工记录等;
- 7、设备安装调试记录,如管道系统的试压、试漏检查记录,暖气、卫生、空调、电气电信、通风、供水、消防灭火、防暴报警、电视监控、应急广播等工程的检查和试验记录;
- 8、建筑物的沉降、变形、防震、防爆、绝缘、隔音、隔热等指标的测试记录,重要钢结构焊缝探伤检查记录;
- 9、工程质量事故的发生和处理记录。
- 10、图纸会审记录,设施变更通知和技术核定单;
- 11、关于建筑物、构筑物的使用注意事项说明;
- 12、有关该工程项目的其它重要技术决定和文件;
- 13、所有工程项目通过国家部门验收或技术鉴定的证明或证书,如水、电、电话、空调、电梯、高低压配电房等。

以上资料将作为物业公司接管移交并管理大厦之基本资料,并需永久保存,以保障设施设备能得到切实之维护及保养。

三、物业接管工作组织构成

1、XX 物业管理有限公司

XX 大厦物业管理处(管理部、工程部)

2、其它相关人员

四、接管验收原则

以发展商和管理公司共同签署有关验收报告，方可有效。

五、接管工作程序

1、接管工作准备阶段

1.1 熟悉接管各层面的情况

1.2 接管工作应备文件

a、验收接管流程

b、相关验收文件

c、相关验收表格

d、成品保护方案

1.3 接管人力与器具准备

1.4 接管前人员培训

2、接管工作运作阶段

2.1 进入接管层面现场，由物业公司、发展商及有关人员共同进行。

2.2 按照准备阶段中所制各类验收表格分别进行接管。

2.3 接管完毕，填写表格，重要现场应进行照相，一式二份，一份交发展商，一份由管理公司存档备案。

2.4 接管合格，钥匙移交管理处。

3、接管售后阶段

3.1 按照接管原则与表格，将不合格部分进行汇总，并通知发展商限期整改。

3.2 对整改情况作进一步跟进，并作出记录。

3.3 对整改情况进行检查，并对整改情况作出定论。

3.4 对已接管楼层安排人员定时或不定时巡视，确保大厦各功能及设施设备运作正常。

3.5 对部分成品(如：地面、墙面、天花、电梯等)进行保护。

CBY
自行复制使用
COPY BY YOURSELF

002

适用部门: 物业部 / 开发部 / 工程部

适用环节: 接管验收

可复印该表格发放使用

物业验收移交程序

根据各项的施工进度和小业主(或租户)入住的情况不同, 发展商(或大业主)可视需要要求管理公司对其物业的部分楼层建筑装修、设备和系统进行验收接管, 但项目的最终移交是在通过政府有关职能部门和发展商验收基础上以物业管理公司验收通过为准。

一、物业验收条件

物业要验收移交, 必须满足以下首要条件:

- 1、提供被验收物业的竣工图(若尚未完成竣工图, 必须提供最终的施工图, 并附详细的设计修改说明);
- 2、提供被验收的设备、系统的操作说明、保养手册及其他有关资料;
- 3、提供与承包商(或供应商)签署承包(供应)合同中有关技术条款;
- 4、出示政府有关职能部门(详见附件)验收证明;
- 5、提供承包商、厂商及供应商的地址、联系电话及联系人资料;
- 6、提供必要的专业技术介绍和培训;
- 7、提供所有测试、检验和分析报告;
- 8、清洁被验收的场地、设备和机房。

二、拒绝验收

对以下情况, 物业公司有权拒绝验收接管物业:

- 1、严重违反国家有关法规;
- 2、未能通过有关政府职能部门的验收;
- 3、工地与交付物业不能有效隔离;
- 4、机房不能完全独立封闭;
- 5、其他可能危及设备正常运行和入住人身安全的物业。

三、缺陷整改

对在验收中发现的各种问题包括工程未完事项、工程缺陷及由于成品未能有效保护引起的受损等情况, 管理公司将会做详细的缺陷记录, 以供发展商(或大业主)督促承包商(或供应商)进行整改, 对不能进行整改的

适用部门：物业部

适用环节：接管验收

可复印该表格发放使用

续002

CBY
自行复制使用
COPY BY YOURSELF

缺陷进行赔偿交涉。对问题比较严重，则向发展商(或大业主)建议暂缓验收，待整改完成后重新验收。

四、试运行

若部分设备或整个系统尚未通过最终的验收，但由于小业主(或租户)入住需要必须开启运行某些设备或系统，管理公司一般仅做实物验收，并严格按发展商(或大业主)的书面指令进行管理和操作，在此期间，技术上仍由承包商(供应商)把关，若发生任何问题或意外，除管理公司人为原因外，责任由发展商(或大业主)及其承包商负责，对于重要设备或机房有必要签定临时试运行协议，清楚列明有关各方责任。

五、验收通过

被验收物业完好，设备及系统运行情况正常，所有指标均达到合同约定的要求，场地、设备和机房均清洁干净，经有关各方书面确认验收通过，发展商(或大业主)应督促承包商(或供应商)移交所有的钥匙、备品备件和专用工具，物业正式交由物业公司接收管理。

六、保修期

按正常情况，物业整体验收结束，正式进入保修期，但物业验收往往是一段相当长的过程，在此期间，有些设备可能会因先期投入运行或其他原因已经进入保修期，故需要发展商(或大业主)与其承包商、供应商协议约定整个项目的保修期起始日期，书面通知物业公司，而在此之前进入保修期的部分设备和系统，若需要签续保合同，发展商(或大业主)应酌情予以补偿。

CBY
自行复制使用
COPY BY YOURSELF

003

适用部门: 物业部 / 开发部 / 工程部

适用环节: 接管验收

可复印该表格发放使用

竣工验收应提供的技术资料

在物业验收接管前, 发展商 / 业主须提供有关物业的各种技术资料和竣工图, 分类立卷, 在验收时交物业管理公司归档保存, 若验收时尚未完成竣工图, 必须提供最终的施工图, 并附详细的设计修改说明, 竣工图最迟必须在免费保修期开始后的六个星期内呈交。

物业管理公司将参考这些技术资料对物业的设施进行验收管理、运行、维护和保养, 一般需要递交以下技术资料, 但不限于此列:

一、土建、装修需要的资料

- 1、建筑、装修和绿化等设计说明;
- 2、总平面图、建筑和结构图;
- 3、装修图(包括所有天花、地面、墙面、门窗及幕墙等材料表);
- 4、质监站、规划局、消防局、环卫局及园林管理所等政府职能部门的验收报告;
- 5、土建、装修、建材和五金等供货商及厂商资料;
- 6、房屋面积测量报告;
- 7、物业沉降测试报告;
- 8、防水工程的防水试验报告;
- 9、隐蔽工程验收鉴证。

二、弱电系统需要的资料

- 1、各弱电系统的操作和维护保养手册(包括楼宇自动控制系统、消防自动报警系统、防盗监控系统、卫星电视系统、电话和综合布线系统、背景音响系统、车库自动化管理系统等);
- 2、各弱电系统图、平面图;
- 3、弱电系统设备明细表、承包商资料及产品合格证;
- 4、消防局、技防办、音像管理处、有线电视台、国家安全局、电话发展总公司等政府职能部门的验收合格证明;
- 5、设备原理图、计算机软件程序和说明等。

三、电气系统需要的资料

- 1、高压、低压和变配电设备操作和维护保养手册；
- 2、所有电气系统图、平面图、隐蔽工程验收资料及说明；
- 3、电气设备明细表、承包商资料及产品合格证；
- 4、供电局验收报告；
- 5、各种用电设备调试、测试报告；
- 6、避雷装置系统图、平面图、测试报告、防雷办验收报告。

四、给排水需要的资料

- 1、喷淋、消火栓水系统操作和维护保养手册；
- 2、消防水、给水、排水系统图、平面图及电气控制图；
- 3、消防喷淋、消火栓、给排水系统设备明细表、承包商资料及产品合格证；
- 4、消防局验收批文，卫生防疫站、自来水、城市排水检测站和质验站等政府职能部门验收报告；
- 5、消防水系统试压、调试及验测报告；
- 6、污水处理系统竣工图纸，卫生防疫站验收批文；
- 7、蓄水池、水箱和开水器水质检测报告。

五、空调系统需要的资料

- 1、空调系统、送排风系统操作和维护保养手册；
- 2、空调、送排风系统图、平面图及电气控制图；
- 3、空调机组(热泵机组)、新风机组、热交换器及风机盘管等设备明细表、承包商资料及产品合格证；
- 4、消防局验收批文；
- 5、空调系统/设备试压、调试报告。

六、动力设备需要的资料

- 1、锅炉、应急发电机和电梯等设备操作和维护保养手册；
- 2、锅炉房、应急发电机房平面图，煤气调压站平面图和煤气系统图、平面图；

CBY
自行复制使用
COPY BY YOURSELF

续 **003**

适用部门: 物业部 / 开发部 / 工程部

适用环节: 接管验收

可复印该表格发放使用

- 3、劳动局、质检站及煤气公司有关验收证明;
- 4、锅炉、应急发电机及电梯等设备的调试报告、产品合格证书;
- 5、煤气管道的试压报告。

七、电梯验收需要的资料

电梯正式验收移交前,施工单位需递交以下资料,以便使物业管理公司技术人员尽快掌握电梯的操作及紧急事故处理,以下为电梯移交时必须提供的资料,但不限于此:

- 1、市建委质监站批发的“电梯运行证”;
- 2、市技术监督局批发的“电梯安全使用证”;
- 3、电梯技术规格说明书;
- 4、电梯出厂合格证及产地来源证;
- 5、电梯装箱清单;
- 6、电梯管理与使用手册;
- 7、电梯一般安装标准;
- 8、电梯操作说明书;
- 9、电梯维修保养手册;
- 10、电梯安装图纸;
- 11、电梯机械及电气控制图纸;
- 12、电梯备品备件清单;
- 13、电梯操作培训手册;
- 14、电梯承包商竣工调试及自查记录;
- 15、电梯应急维修电话;
- 16、电梯供货商和安装单位联系人、电话、传真等资料。

八、其它需要的资料

发展商、承包商认为需要提供的其它资料。



竣工验收应提供的操作和维修保养手册

承包单位在物业移交前，须递交设备/系统的操作和维修保养手册(以下简称“手册”)，以确保物业管理公司操作人员能尽快掌握验收设备/系统的操作和管理，一般有以下要求：

1、承包单位须在设备/系统验收前一个月递交手册，以便物业管理公司的操作人员有时间了解该验收设备/系统的基本情况。

2、手册内所有内容应以中文编印，文字、插图和表格等效果清晰。

3、每一系统应独立成册，以减少每册的厚度，不同内容或章节应以塑料索引标签分隔，并附有清楚的目录指示，以便操作人员翻查参考。

4、为使手册便于使用，并经得起在日常维修的工作环境下多次反复翻阅而不易破损，手册应采用优质的A4标准纸张编印，配上坚硬的封面和书背，并以胶质塑料或其它耐磨损的材料作保护。

5、手册须同时附有本项目的“竣工图”目录，按所属系统分列于有关系统的章节内。如某一图纸同时适用于多个系统时，则需在每个有关系统章节内同时列出。若递交手册时尚未完成竣工图，必须提供最终的施工图，并附详细的设计修改说明，竣工图最迟必须在免费保修期开始后的六个星期内呈交。

6、系统操作需提供的技术资料(至少包括以下内容)：

■系统正常运作程序和在不正常情况时的应变程序。

■详尽介绍每个独立系统如何调节、控制、监察和调校说明。

■系统内所有的管道和接线图，并说明主要设备和部件的规格和功能。

■提出每个系统的可调节部件和保护装置的最初调校参数，并预留一定的空位以便加插最后调定的参数。

■系统中有关供电、配电屏和控制屏的详细说明。

7、设备操作需提供的技术资料(至少包括以下内容)：

■设备正常启闭程序和出现异常情况时停机程序。

■详尽介绍每台独立设备如何调节、控制、监察和调校说明。

■所有设备的原厂所发的随机文件、图纸资料，包括每块电路板的电路图，以及所有电子组件的布置图。

如有需要，还需提供部件分解图，以显示各部件的位置。

■列出所有设备的生产制造厂商、型号、系列编号、经调试运行后所设定的参数。

■所有设备的产品说明书、合格签证书、生产厂测试报告以及性能指针图表等资料。

CBY
自行复制使用
COPY BY YOURSELF

续 004

适用部门: 物业部 / 开发部 / 工程部

适用环节: 接管验收

可复印该表格发放使用

8、系统 / 设备维修保养需提供的技术资料(至少包括以下内容):

- 所有系统 / 设备检查手册。
- 设备更换部件的程序和要求。
- 从整个系统到设备的维修保养说明, 调校的操作程序和寻找故障的方法。
- 执行运作和维修保养程序时应特别注意事项。
- 常见故障处理和解决方法。
- 提出系统 / 设备保养制度, 列明主要设备每天、每周、每月、每季、每年及五年需记录和维护保养内容和方法。

9、安全保险需提供技术资料(至少包括以下内容):

- 各类设备的保护操作程序。
- 对各项系统操作时可能发生的事故危险应作的预防、应变和保护措施说明。
- 电气事故保护
- 机械事故保护
- 火灾和爆炸事故保护
- 化学事故保护
- 在处理燃料和化学物品出现的事故保护
- 急救和事故报告

10、在任何设备或控制系统所采用的计算机专用软件, 需提供的技术资料(至少包括以下内容):

- 软件内容目录表打印本。
- 流程图、数据表和程序说明。
- 特殊的软件和工具的使用说明。
- 程序设计和系统使用手册。
- 应用的基本软件、专用工具和通用软件资料, 便于业主进一步修改和发展软件。

11、列出每一种型号设备、材料和附件的供应厂商和代理商名单, 并详细列明这些厂商的地址、电话及图文传真号码。

12、列出承包单位提供给业主的所有备品、备件和专用工具清单。

物业验收管理制度

一、验收前的准备工作

验收小组根据开发商提供的图纸，按设计和施工要求编制验收计划，按国家标准《建筑安装工程质量检验评定标准》验收；验收小组编制验收计划和标准，由开发商和承建商向物业管理公司进行验收和移交工作。验收小组按开发商提供的竣工图，设备清单，所有设施、设备出厂合格证书，设备调试运行记录、试验报告等，在开发商组织下进行验收。

二、验收的实施

验收小组在预验收过程中，按专业分工及标准、计划、设备清单进行预验收；主要验收的设备和主材料的规格、型号、制造厂，并清点数量、安装位置等。在预验收过程中，检验出未达到验收标准的设备及与设计要求不符的设备，提出书面《整改报告》返回开发商。由开发商督促施工单位进行整改。

三、验收后的处理工作

验收小组专业人员根据分工写出单项的验收报告，验收小组负责人根据全部单项验收报告，写出物业的综合性验收报告的评定及意见书，呈交公司项目工程负责人。对不合格的设备、设施，写出书面报告，上呈开发商及监理公司。物业公司物业的交接单位进行正式移交，并办理有关手续。验收小组要填写物业竣工资料验收记录，填写物业的交接记录。管理处办理正式物业验收移交手续，会同发展商、施工单位签字生效，将全部档案资料移交物业管理处存档。

四、验收后不合格的处理工作

对在预验收中未达到要求的设备，整改落实实施后，验收小组进行检查验证，并在《整改报告》中记录结果，整改合格后进行正式的验收。对监理公司移交的竣工图，在《交接记录》中记录。

五、设备验收

设计图纸与设备的规格型号、数量符合；主要设备、设施的安装位置与安装质量符合；设备与连接整个系统的技术性能，应与设计要求符合。