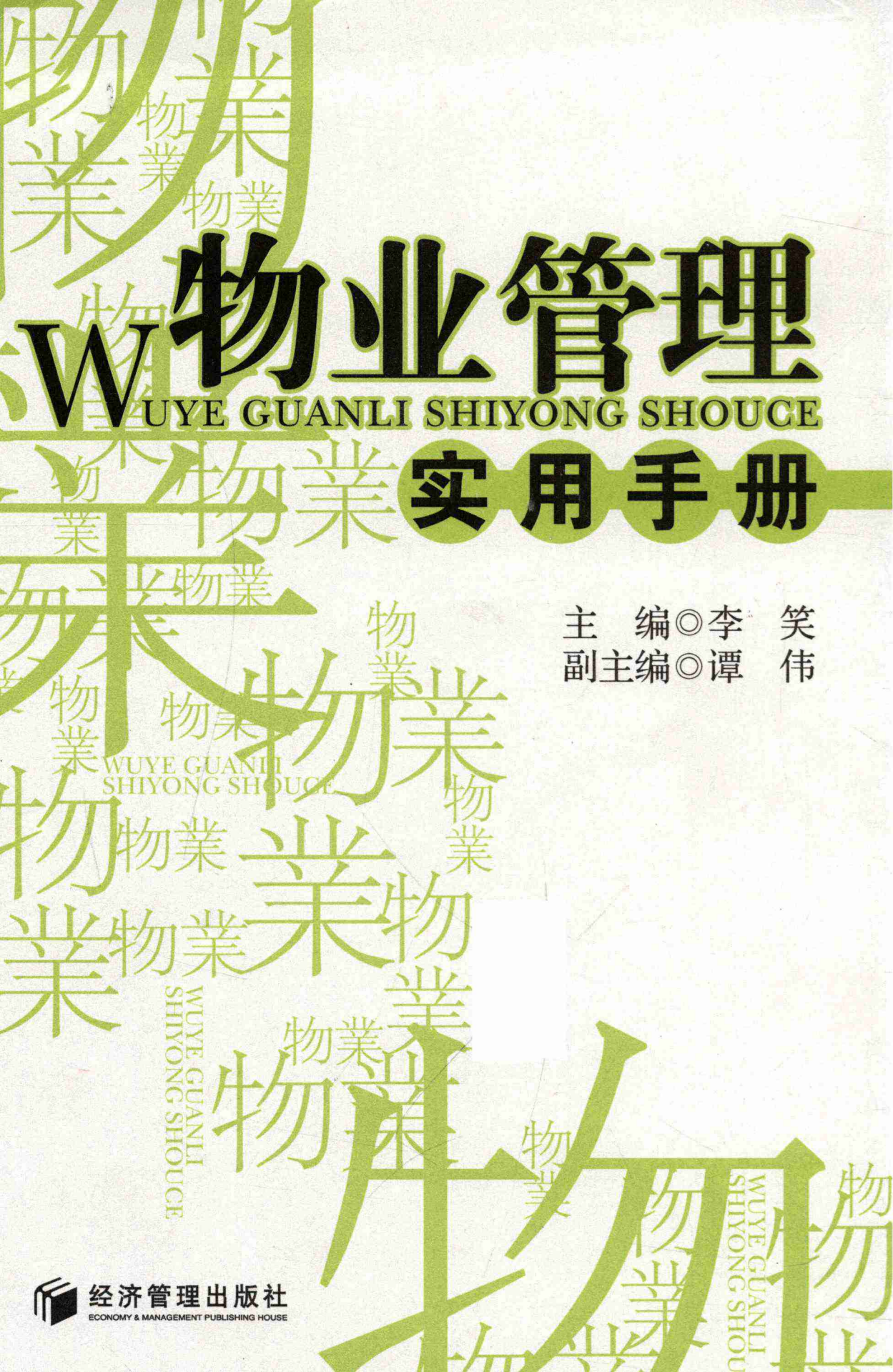




物業管理

WUYE GUANLI SHIYONG SHOUCHE

實用手冊

主 编◎李 笑
副主编◎譚 伟

W 物业管理

WUYE GUANLI SHIYONG SHOUCI

实用手册

主 编◎李 笑
副主编◎谭 伟



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实用手册/李笑主编. —北京: 经济管理出版社, 2012. 12
ISBN 978 - 7 - 5096 - 2111 - 0

I. ①物… II. ①李… III. ①物业管理—手册 IV. ①F293.33 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 224998 号

组稿编辑: 谭 伟
责任编辑: 孙 宇 张巧梅
责任印制: 杨国强
责任校对: 陈 颖 李玉敏

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 787mm × 1092mm/16

印 张: 86

字 数: 2010 千字

版 次: 2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 2111 - 0

定 价: 498.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

前言

物业管理是房地产开发的延续和完善，是对进入消费领域的房地产商品进行售后服务的过程。房地产这种商品正因为价格昂贵、生产过程复杂、使用期限长，作为售后服务环节的物业管理就显得尤为重要。

经过 30 年的发展，我国物业管理从无到有、从小到大，经营规模和覆盖面迅猛扩展。截至目前，我国物业管理企业总数达 6 万家，从业人员 600 多万人，住宅物业管理规模达 120 多亿平方米。对于那些已经进入和愿意进入物业管理领域的人士以及想拓宽其专业知识的物业从业人员而言，希望市场上有为他们提供较为全面系统、科学实用的指导性图书。

21 世纪是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，物业服务已发展成为一项关系民生的城市管理手段，优质的物业服务已在城镇生活中发挥着不可或缺的重要作用，成为便利居民日常生活、提高居民生活质量的后盾，也是推动社会福祉不断提高的外部条件之一。

我国的物业管理市场渐趋成熟，主要表现在：物业管理法规更加完善，政府监管物业管理行业日趋规范；经过不断的行业重组，物业管理企业实力不断增强，市场化行为更加理性规范；专业技术重组使得物业管理的专业技术服务基本实现专业化、社会化；业主维权行为趋于理性；业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。物业管理在未来 10 年将进入升级和转型的新时期。物业管理行业将由劳动集成型和简单服务提供者向服务集成商转变，其专业管理能力和管理水平将得到大幅提升。在升级和转型中，物业管理行业将需要大量高素质人才。在这个阶段将会出现一个竞争激烈、管理完善、服务理念提升的局面。质量理念和品牌理念的角逐、市场环境的变化、竞争格局的形成、高新技术的应用、消费观念的更新，要求物业管理企业从服务观念到服务方式、从经营理念到市场定位，都要作出相应的变革，才能适应发展的需要。

目前图书市场上物业管理类图书内容大都停留在传统管理阶段，偏重于理论，已经不能适应新形势下物业管理者的新要求。鉴于目前市场上物业管理类精品图书的空缺，同时也是应众多物业管理者的要求与心愿，我们理论与实践相结合，精益求精，编写了这本《物业管理实用手册》。

本书在认真吸收国内外物业管理理论研究成果的基础上，深入地阐述了我国物业如何发展、如何提高物业从业者素质与水平、如何管理和运作各种类型物业，并提出相应的解决措施，同时简要介绍了物业管理的相关法律和法规，从而为读者提供了关于物业管理理论和实务的专业知识。

全书共分为六大篇目，即物业管理总论、物业管理日常工作、物业管理文书撰写、常用制度与表格、物业管理者、相关法律法规及案例。它具有极强的实用性与可读性，语言生动、逻辑严密、深入浅出，能够给读者留下十分深刻的印象。同时又是一本内容丰富全面、结构系统严密，具有很强的思想性、逻辑性、知识性的物业管理实用参考手册。

在编写体例上，我们力求突出“全”、“新”、“用”三大特征：

一是全。即全面性，本书吸收了许多物业管理方面的精华，包括日常管理、文书撰写、制度和表格等，都具有一定的代表性。内容力求详尽全面，涉及物业管理的方方面面，汇聚了物业工作的各种新知识，适用范围广，方便查阅，具有很强的实用价值。

二是新。即新颖性，内容超前，介绍了最新的物业管理理念，细致而不让人感觉繁杂、重复，厚实又不让人感觉无所适从，脉络清晰而又繁简适度，可以让物业管理者耳目一新，尽取所需。

三是用，即实用性，本书内容与物业管理者的日常工作联系密切，可操作性强，是他们做好物业工作的良师益友。

总之，这是一本物业从业者的指导用书，是提高其业绩及个人能力的最佳读本。阅读和使用后，读者将体会到本书的特色：系统性强、针对性强、实用性强、可操作性强；通俗易懂、便于借鉴。

在本书编写的过程中，我们参考了大量的书刊、报纸和网站，为物业管理者在实际工作应用中起到了借鉴和帮助，给本书增加了分量，作为编者，我们向所有对本书的支持者和参与者表示衷心的感谢。

目 录

第一篇 物业管理总论

第一章 物业管理理论及概述	3
一、物业与物业管理的概念	3
二、物业管理性质、类型及原则	8
三、物业管理的职能及作用	12
四、物业管理的具体内容	16
第二章 物业招标与投标管理	19
一、物业服务招标的组织机构	19
二、物业服务投标的组织机构	20
三、物业服务招标的方式、程序和内容	21
四、物业服务投标的程序及方法	34
第三章 物业体制与安保管理	41
一、政府对物业管理市场的管理	41
二、行业协会对物业管理市场的管理	42
三、物业服务企业的自我管理	43
四、物业企业的安保管理	45
第四章 商业与工业物业管理	54
一、商业物业管理概述	54
二、商业物业管理要求	56
三、工业物业管理概述	62
四、工业厂房物业管理	64
五、工业物业管理的要求	66

第五章 物业环境与保洁管理	67
一、环境与物业环境	67
二、物业环境管理综述	71
三、物业环境卫生管理	78
四、环境卫生管理基本要求	84
五、建筑物地面保洁要求	93
六、建筑物墙面保洁要求	98
七、公共场所保洁工作程序	101
八、公共设施保洁工作程序	105
第六章 物业绿化与植被管理	112
一、物业绿化管理概述	112
二、物业绿化接管验收	116
三、物业室外环境绿化设计	118
四、物业室内环境绿化设计	128
五、物业绿化树木栽植技术	131
六、物业绿化植物养护管理	133
第七章 房屋维修与租赁管理	143
一、房屋维修管理要求	143
二、房屋维修管理内容	154
三、房屋租赁合同管理	163
四、租赁关系与租户管理	166
五、房屋租金管理与确定	169
第八章 物业服务与创新管理	174
一、物业管理服务概述	174
二、物业服务市场诠释	178
三、物业服务创新概述	181
四、物业服务创新模式	184
五、物业创新型服务开发	186
第九章 服务质量与成本管理	193
一、服务与服务质量	193
二、物业服务质量管理	198
三、推行 2000 版 ISO 9000 族标准认证	201
四、物业服务企业与 ISO 14000	204

五、物业成本的预算、控制与管理	206
第十章 物业纠纷与投诉管理	215
一、物业纠纷含义及特点	215
二、物业纠纷产生的原因	216
三、物业管理纠纷的防范	218
四、物业客户投诉的处理	220
第十一章 物业类型与智能化管理	231
一、住宅小区的物业管理	231
二、高层公寓、别墅及售后公有住宅的物业管理	235
三、办公写字楼的物业管理	239
四、特种物业的物业管理	246
五、楼宇智能化系统的管理	255
六、办公智能化系统的管理	261
七、通信智能化系统的管理	263
第十二章 物业紧急状态与避险管理	272
一、物业紧急状态概述	272
二、紧急状态与物业避险常识	276
三、日常管理应急处理预案	278
四、灾害疾病应急处理预案	285
五、突发事件应急处理预案	295
六、紧急状态处理工作制度	301
第十三章 物业信息化与办公自动化	305
一、物业信息概述	305
二、物业管理信息系统	305
三、办公自动化概论	309
四、办公自动化设备应用	315
五、电子商务与电子政务	320
第十四章 物业服务公司与后期评价	331
一、物业服务公司概述	331
二、物业公司的组织机构	335
三、物业公司的权利和义务	339
四、物业企业的业绩评价	341
五、物业服务顾客满意度评价	346

第二篇 物业管理日常工作

第一章 资产管理与资金运作工作	353
一、流动资产管理	353
二、固定资产管理	380
三、无形资产管理	385
四、物业管理资金	389
五、物业管理服务费	392
六、住宅专项维修资金	396
第二章 物业人力资源与培训工作	401
一、物业企业人力资源管理	401
二、人力资源规划与制度	404
三、物业企业员工招聘录用	405
四、物业企业员工培训管理	411
第三章 物业服务市场选择与定位	420
一、物业服务市场概述	420
二、物业服务市场机会	422
三、物业服务市场调查	429
四、物业服务市场预测	439
五、物业目标市场选择	445
六、物业服务市场定位	449
第四章 物业管理与社区建设工作	454
一、社区的含义及功能	454
二、社区管理和社区建设	457
三、物业管理和社区建设的关系	466
四、物业管理与街道办事处、居委会的关系	471
五、物业服务企业与其他相关部门的关系	473
第五章 物业设备维修与管理工作	476
一、物业设备维修与管理概述	476
二、给排水设备的维修与管理	479

三、空调设备的维修与管理	488
四、供暖设备的维修与管理	493
五、供电设备的维修与管理	500
六、电梯设备的维修与管理	508
第六章 物业费用与管理档案工作	517
一、物业费用的使用	517
二、管理费用的收缴	520
三、物业管理档案概述	523
四、档案的收集与整理	525
五、档案保管与检索利用	530
六、物业服务企业信用档案	533
第七章 物业服务合同与保险工作	536
一、前期物业服务合同	536
二、前期物业管理服务协议	543
三、物业服务合同内容及签订	545
四、物业保险及物业保险合同	552
五、物业管理过程中的保险	555
第八章 员工心理保健与氛围营造	561
一、物业人员情绪及心理	561
二、情绪分析及心理保健	567
三、企业心理氛围营造概述	571
四、如何营造凝聚力与向心力	573
五、如何处理企业群体的冲突	575
六、企业员工激励方法与技巧	579
第九章 国际物业管理与营销策略	584
一、美国的物业管理工作	584
二、日本的物业管理工作	593
三、新加坡物业管理工作	597
四、物业品牌的营销策略	601
五、物业产品的广告策略	604
第十章 物业客户服务与礼仪工作	608
一、客户服务管理概述	608
二、客户服务工作内容	609

三、如何处理业户投诉	614
四、物业常用礼貌礼仪	618
第十一章 物业交易买卖与法律制度	626
一、物业交易管理综述	626
二、物业买卖程序形式	627
三、物业管理法律关系	635
四、物业管理法律规范	638
五、物业管理法律责任	640

第三篇 物业管理文书撰写

第一章 物业文书撰写综述	647
一、物业管理文书概述	647
二、物业文书撰写要求	647
三、物业文书撰写准备	649
四、物业文书撰写方式	656
第二章 物业管理经济文书	660
一、经济计划	660
二、经济信息	663
三、经济广告	664
四、经济合同	668
五、市场预测报告	669
六、市场调查报告	671
七、市场决策报告	674
八、市场推广方案	677
九、市场动态分析报告	679
十、经济活动分析报告	680
十一、招标书	683
十二、招标公告	684
十三、招标章程	686
十四、投标书	689
十五、中标通知书	690
十六、涉外招标通告	691

十七、涉外投标申请书	693
十八、商贸请示	694
十九、国际商务谈判备忘录	697
二十、对外贸易谈判方案	699
二十一、对外贸易谈判纪要	700
二十二、营销计划书	702
二十三、广告计划书	706
二十四、商品说明书	709
二十五、招商说明书	711
二十六、商务介绍书	712
二十七、商业计划书	714
二十八、合作意向书	723
二十九、索赔书、理赔书	724
三十、产品策划	725
三十一、公关活动企划书	732
三十二、赴外考察企划案	736
三十三、合资经营可行性研究报告	738
三十四、调研企划书	744
三十五、企业诊断报告书	747
三十六、工程设计书	749
第三章 物业管理项目文书	752
一、项目评估报告	752
二、项目融资方案书	755
三、申请工程施工开工报告	757
四、项目进展情况报告	760
五、合同项目验收报告	762
六、项目完工报告	766
七、项目采购完工报告	774
八、项目可行性研究报告	775
九、项目资产评估报告书	778
十、项目后评估报告书	780
十一、项目风险形势估计报告	784
十二、项目投资预算报告	788
十三、项目成本控制情况报告	793
十四、项目审计报告	795
十五、项目财务决算报告	798
十六、项目质量监督报告	799

十七、项目事故调查分析报告	803
十八、项目采购计划书	805
十九、项目质量整改（隐患）通知书	806
二十、项目工程质量保修书	807
二十一、项目工程质量修理通知书	809
二十二、工程项目交工（移交）申请书	810
二十三、项目立项意向书	812
二十四、项目建议书	813
二十五、项目计划任务书	817
二十六、项目策划书	819
二十七、项目质量计划	821
二十八、项目成本计划	824
二十九、项目质量监督计划	825
三十、项目风险管理计划	829
三十一、项目风险规避计划	831
三十二、项目质量手册	832
第四章 物业管理事务文书	836
一、启事	836
二、海报	837
三、消息	838
四、通讯	840
五、评论	843
六、建议	845
七、设想	846
八、检讨	847
九、函	849
十、借条	852
十一、发条	853
十二、欠条	853
十三、代收条	854
十四、留言条	854
十五、契约	855
十六、合同	858
十七、协议书	864
十八、解说词	868
十九、实施细则	870
二十、工作总结	871

二十一、典型材料	874
二十二、经验介绍	877
二十三、汇报提纲	879
二十四、工作汇报	882
二十五、标语、口号	884
二十六、调查报告	885
二十七、会议记录	887
二十八、会议纪要	889
第五章 物业管理法律文书	893
一、公证书	893
二、申请书	894
三、公证申请书	894
四、赠与书公证书	896
五、证据保全申请书	897
六、民事起诉状	898
七、民事上诉状	900
八、民事申诉书	904
九、民事撤诉申请书	907
十、刑事答辩状	909
十一、刑事上诉状	911
十二、刑事申诉状	914
十三、刑事撤诉书	916
十四、行政上诉状	917
十五、行政起诉状	918
十六、行政申诉状	919
十七、行政答辩状	921
十八、行政复议决定书	923
十九、起诉书	925
二十、公诉意见书	926
二十一、案件审理报告	927
二十二、回避申请书	930
二十三、支付令申请书	932
二十四、执行申请书	933
二十五、仲裁申请书	935
二十六、仲裁代理授权委托书	937
二十七、仲裁协议书	938
二十八、仲裁答辩状	941

二十九、仲裁保全担保书	942
三十、仲裁反诉书	944
三十一、仲裁委托代理协议	945
三十二、仲裁反请求书	946
三十三、仲裁裁决书	948
三十四、债务追偿书	949
三十五、撤诉书	950
三十六、控告状	950

第四篇 常用制度与表格

第一章 人事行政制度与表格	955
一、员工招聘与录用管理制度	955
二、企业员工考勤管理制度	961
三、员工假期管理制度	962
四、公司员工薪酬管理制度	964
五、福利管理制度	975
六、行政办公秩序管理制度	977
七、公司员工言行规范	978
八、员工着装管理制度	980
九、员工工牌管理办法	980
十、员工辞职管理办法	981
十一、员工辞退管理办法	983
十二、人员出勤表	985
十三、员工签到卡	986
十四、月度考勤统计表	987
十五、企业招聘工作计划表	987
十六、企业应聘人员基本情况登记表	988
十七、企业应聘人员面试记录表	989
十八、企业员工试用期考核单	990
十九、企业员工入职考核表	991
二十、员工辞退建议及评审报告单	992
二十一、加班申请单	993
二十二、加班费申请单	993
二十三、员工奖励单	993

二十四、资料借阅登记表	994
第二章 物业安全制度与表格	995
一、保安人员管理制度	995
二、保安部紧急集合方案	996
三、保安部交接班制度	997
四、保安部内务管理标准与要求	998
五、保安部培训制度	999
六、保安部器械使用管理规定	1000
七、保安部生活制度	1000
八、保安部四级安全防火责任制度	1001
九、保安员仪容着装管理规定	1002
十、小区车辆管理制度	1003
十一、违规停放车辆的处置规定	1003
十二、防火管理制度	1004
十三、物业公司消防演习规程	1009
十四、防火宣传教育制度	1010
十五、值班记录表	1011
十六、来访登记表	1012
十七、夜间查岗记录表	1012
十八、保安交接班记录表	1012
十九、保安员个人装备领用登记表	1013
二十、物品放行条	1013
二十一、巡楼记录表	1013
二十二、保安巡逻签到卡	1014
二十三、停车场出入登记卡	1014
二十四、停车场车辆状况登记表	1014
二十五、消防组织和消防设施情况表	1015
二十六、消防重点部位情况表	1015
二十七、火灾隐患整改通知单	1016
第三章 工程管理制度与表格	1017
一、物业装修申报流程规定	1017
二、装修施工管理规定	1019
三、物业装修材料管理规定	1020
四、装修施工水电管理规定	1021
五、装修违章处理规定	1022
六、装修验收程序	1024

七、物业管理中工程完善和工程遗留问题处理规定	1025
八、物业接管验收管理程序	1026
九、物业公用设施改造及维护维修工作程序	1028
十、小区物业设施设备管理规定	1031
十一、用料清单	1033
十二、材料请购单	1033
十三、设备请购单	1034
十四、成批请购单	1034
十五、采购程序及准购权限表	1034
十六、采购程序规定表	1035
十七、一般物品采购单	1036
十八、采购记录单	1036
十九、工程质量异常报告单	1037
二十、阶段工程质量认可通知单	1038
二十一、监督中重大质量问题请示汇报表	1038
二十二、工程资料移交清单	1039
二十三、公共机电设备验收单	1039
二十四、室外给排水验收单	1040
二十五、房屋室内装修验收书	1041
二十六、设备维修记录表	1041

第四章 物业资金制度与表格

一、票据处理准则	1042
二、资金管理规定	1043
三、费用报销规定	1044
四、支票管理规范	1045
五、现金管理规范	1045
六、货款回收管理办法	1046
七、公司会计核算办法	1047
八、现金收支管理办法	1049
九、企业应收账款管理办法	1050
十、问题账款管理办法	1052
十一、呆账管理办法	1053
十二、资金管理办法	1055
十三、公司内部稽核办法	1057
十四、公司内部审计办法	1061
十五、公司统计管理办法	1063
十六、财务日报表	1066