



Wuye Guanli Yunzuo Shiwu

Shanghai Lujiazui Wuyeguanli Youxiangongsi

物业管理运作实务

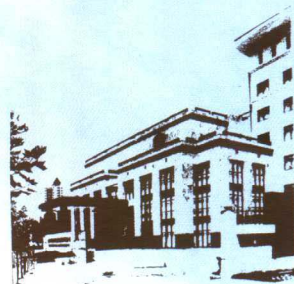
● 上海陆家嘴物业管理有限公司 编著



上海遠東出版社

F293.33
7

Wuye Guanli Yunzuo Shiwu



物业管理运作实务

● 上海陆家嘴物业管理有限公司 编著

Shanghai Lujiazui Wuyeguanli Youxiangongsi

上海遠東出版社

物业管理运作实务

编 著/ 上海陆家嘴物业管理有限公司

策划编辑/ 马 赛 商慧明

责任编辑/ 马 赛

特约编辑/ 章 雷

封面设计/ 范峤青

版式设计/ 李如琬

责任制作/ 晏恒全

责任校对/ 周国信 吴明泉

出 版/ 上海远东出版社

(200336)中国上海市仙霞路 357 号

<http://www.ydbook.com>

发 行/ 新华书店上海发行所

上海远东出版社

制 版/ 南京展望照排印刷有限公司

刷/ 商务印书馆上海印刷股份有限公司

订/ 上海虎林装订厂

版 次/ 2002 年 4 月第 1 版

印 次/ 2002 年 4 月第 1 次印刷

开 本/ 850×1168 1/16

字 数/ 2 208 千字

印 张/ 66.5

插 页/ 10

印 数/ 1—2 500

ISBN7—80661—387—0

F·94 定价: 280.00元

内 容 简 介

本书是上海陆家嘴物业管理有限公司总结多年来从事物业管理的经验，组织编撰与理论研究，前后花了两年时间潜心编著而取得的成果。

本书内容全面、系统，涵盖了物业管理的全过程。从理念、品牌、形象、方案、质量管理的策划开始，到内部管理、专业管理、专业服务、延伸服务、物业公关、物业管理营销等方面的运作实务，逻辑性、系统性和实用性极强，不乏是一本现代物业管理的实务大全。

现代企业管理理论在物业管理实践中的创新运用，是本书的又一个重要特点。物业管理的总体策划、信息技术的运用及其管理、物料与物流的管理、专业管理与专业服务的分离、七项公共性专业服务与第八项非公共性延伸服务、物业管理的公共关系、物业管理的服务营销以及服务理念在整个服务活动中的运用等，均在行业中独树一帜，对我国物业管理理论与实践是一大发展。

最后还必须指出，本书还有专门章节介绍上海陆家嘴物业管理有限公司贯彻ISO 9002、ISO 14001 和 OHSAS 18001 管理体系并获得认证的具体步骤和经验，以及100个物业管理实际案例的分析。所以本书也是一本颇具参考价值的现代物业管理的从业手册。

作者简介

上海陆家嘴物业管理有限公司隶属上海陆家嘴(集团)有限公司,成立于1992年5月,现为中国物业管理一级资质企业、中国物业管理协会常务理事、中国房地产业协会理事、上海市物业管理协会理事,中国首家同时通过ISO9002质量保证体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业安全卫生管理体系认证的物业管理企业。

公司坚持“陆家嘴物业让您更满意”的服务理念,努力做到“100%业户第一”和“不断超越业户日益增长的需求”;努力成为业户的“好保姆、好管家、好朋友”,成为发展商的“好参谋、好帮手、好朋友”,成为行政主管部门与专业公司及社会各界的“好企业、好伙伴、好朋友”。

公司的物业管理类型包括办公楼、公寓、别墅、酒店、院校、少年宫、图书馆、厂房、商场、要素交易市场、大型展览中心及普通住宅小区等。公司先后获得上海市优秀物业管理企业、上海市“质量管理奖”、上海市用户满意企业、国家档案管理一级企业等称号。

上海陆家嘴物业管理有限公司

地址:上海市浦东新区东方路818号众城大厦13楼

邮编:200122

电话:50810333 传真:50812773

网址: <http://www.shlp.com>

E-mail: master@shlp.com

陆家嘴物业

企业档案工作目标管理
国家一级
国家档案局颁发

让您更满意



ZIZHI

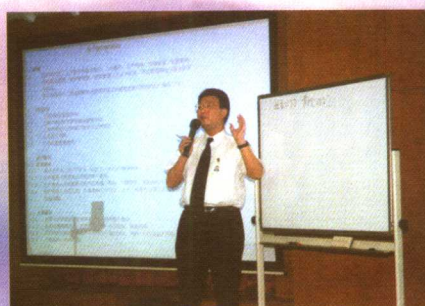
资质



管理处业户服务部

XIEYING

摄影



干部培训



理论与研究与编辑室



培训中心



PINPAI

品牌



三冠王



首入军营



大合唱

FENGCAI

风采



健身操



小话剧



男声独唱



谢家瑾

序 言

由上海陆家嘴物业管理有限公司一批物业管理专业人员潜心编著，颇具现代物业管理运作实务特色的《物业管理运作实务》一书面世了。这本书洋洋十篇六十五章和附录，涓涓二百余万字，汇集了公司物业管理总体策划、内部管理、专业管理、专业服务、延伸服务、物业公关、物业营销、案例分析等内容，涵盖了物业管理服务的方方面面，逻辑性、系统性、实用性较强，既可以作为物业管理行业从业人员的工具书，也可以作为物业管理行业教学教研的参考书。

新世纪是服务经济的时代。WTO的融入和服务经济全球化不仅需要我国的物业管理行业进行优化整合，也需要我们的物业管理企业自己进行优化整合，以集中企业的核心资源，提高企业的核心竞争力，适应服务市场的新环境。这里会引发一个理论先导的问题，即以什么样的物业管理理论来引导这场变革与实践的问题。回眸物业管理 21 年的历程，我们深深体会到，我国的物业管理行业亟需加强物业管理理论的研究与开发。

一家物业管理企业自己成立物业管理理论研究室，孜孜不倦地总结公司与国内外物业管

理行业的实践经验，探索和研究物业管理的先进理论，并把自己多年的实践经验与研究成果奉献给行业，在营运企业服务品牌的同时，努力参与我国物业管理事业的研究与发展。这种脚踏实地、勇于探索的精神值得我国物业管理企业借鉴。

《物业管理运作实务》不同于传统物业管理书籍的风格，通篇源于该公司多年的实践，蕴涵着物业管理的服务理念、服务品牌与服务形象；阐述了物业管理的管理服务思想与管理服务模式；例举了物业管理的运作规范与作业规范。其中不乏有理论创新与实践创新，可供同行们一起探讨和实践。希望此书能促成物业管理理论研究的良好风气，促成物业管理服务质量的快速提升，共同推进我国物业管理事业向更高更优的方向发展。

建设部总经济师
建设部住宅与房地产业司司长
中国物业管理协会会长

謝家瑾

2002年1月11日



康慧军

前言

上海陆家嘴物业管理有限公司编写的《物业管理运作实务》一书，高扬着浦东开发的风帆，携带着新世纪的亲切问候，与广大读者见面了。

物业管理始于何时，恐怕已无从考察，可能有房屋就有物业管理的萌芽。作为一种产业和产业化经营，在西方已有数百年历史，而“物业管理”作为一个概念和产业化经营，在我国充其量只有21年的短暂历程。但随着房地产在同一时间的迅速崛起，特别是房屋产业的迅速商品化，物业管理自然地或者说相当多的业主被动地走上了市场经济的大舞台。

物业管理首先是一套规范的程序。它们是实践经验的结晶，合格运作的基石。例如20世纪80年代上海与美国合作制造麦道飞机，当美方代表到上海来验收时，与我们以往注重结果经验的传统做法相反，他们从程序入手，不嫌其烦地对于小到一个螺丝钉，大到总装的几千道程序逐一加以验收。因为从理论上讲，只要每一道程序、每一个环节都不折不扣地按照标准程序办事，就必然能获得最优的质量。而只检查最后结果，就可能掩盖制造过程中的某些缺陷，这也就是为什么在我国某些企业中，还是同样的企业和员工，但在与外商合资后产品质量就能稳定上升的重要原因。本书中所总结列出的各项操作规程简明扼要、便于操作，难就难在一丝

不苟、坚持始终。

物业管理也是一门新兴的科学。既然是科学，就具有严密性，在既定的范畴内不可替代，一步一个脚印。规范中的每一条规定、每一个数据，都是经过科学的计算测定并经反复实践验证得出的，都是根据当代“最理想工作条件”和“最适宜居住环境”的系列标准设定的。与此同时，不同类别的物业有不同的个性，如书中所提及的，不论是对智能化办公楼物业的管理，还是对生态型高档住宅物业的管理，都具有自身特有的规律，需要加以区别地对待和细分地管理。这就需要在各类物业管理中更加讲究科学，在操作中严格按照科学的态度办事。

物业管理又是一类情感的艺术。本质上说它的产品不是机械，不是物品，而是服务，是对人（业主）的服务。对人的服务就要充满情感，情感化是对服务对象的一种尊重。在进行物业管理、为业主提供服务的时候，要设身处地、体贴入微，想业主所想、急业主所急，学会融情感交流于优质服务之中。业主的身份和境况各不相同，对物业管理服务的要求也千差万别，在对于各项规定实施的过程中，要能够根据实际情况加以灵活运用，但这种灵活又是建立在管理规范的总体基础之上。学会情感化管理是一类更高的境界，也是现代物业管理的必修之课。

物业管理更意味着一种献身的精神。人是要有一点精神的，作为被联合国发展计划列为“持续服务”产业的从业人员，物业管理者更要充满牺牲精神。当繁星似锦、夜深人静之时，他们却为了业主们的安全而在警惕地巡逻，当人人都在合家团聚、欢度春节之日，他们却为了业主们的欢乐坚守在各自的岗位上；在炎热的三伏，为了业主的凉爽他们汗流满面地精心维护各项设备，在寒冷的三九，为了居民的保暖他们顶着凛冽的北风逐一检修电路。只有这样，才能做到物业管理在服务空间上无盲区、服务时间上到永远，才能真正服务到家，塑造“小区大家”。

物业管理还是一项持续的创新。随着经济的发展和生活质量的提高，人们对物业管理的要求必然越来越高。市场的需求呼唤更新的物业管理理念，更新的服务手段，更新的员工素质。创新是一个民族兴旺发达的不竭动力，也是物业管理水准不断攀升的关键所在。事实上，现代的物业管理已经成为高新技术密集的新型服务产业。离开了创新的管理只能是简单的重复，只有不断创新的管理才能推动物业服务迈上一个又一个更高的台阶。当然，我们所说的创新并不是凭空的创新，创新的前提要立足于现有规范之上，才能具有延续性和强烈的可操作性，赢得更多的声誉，勾划更多的亮点。

以上是我对物业管理的一种感悟。当然本书的出版仅仅是开始，希望能在实践中不断加以完善优化。从理论回到实践，提升实践的飞跃，是一次更具有决定意义的升华。上海陆家嘴物业管理有限公司在服务区域开发、争创国际一流的征战中任重道远。希望他们能继续高举浦东开发旗帜，在理论创新和机制创新上勇往直前，内抓管理、外拓市场，不断“增创新优势，更上一层楼”，瞄准21世纪现代物业管理制高点，拓展崭新的产业，使陆家嘴物业管理的品牌成为上海第一、全国领先，名扬中华、走向世界。

上海陆家嘴（集团）有限公司总经理

陆惠军

2002年3月18日

《物业管理运作实务》

编 撰 人 员 名 单

顾 问 谢家瑾 臧新民 李德润 徐俊达 王玉平 张 年 岳尊贤

编委会主任 康慧军

编委会副主任 王国栋 张文雅

编 委 钱稼宏 严 军 胡 荣 翁国强 黄淼红 孙 杰 陈 前

主 编 翁国强

副 主 编 黄淼红

执行编辑 蔡 毅

参与编写人员(按姓氏笔划排列)

丁晓静	王 炜	王 强	王 嵘	王吉祥	王亚东	王丽莉	王来根
王建华	王建良	王勇芝	王德春	王蕾蕾	支家贤	卢 敬	卢华国
卢俊亮	叶兰芳	朱 超	朱 臻	朱乃朗	朱伟忠	朱秋林	朱继丰
伏如山	华元龙	刘 澜	刘根海	刘晓东	许 锋	许玉彪	孙东红
孙福昌	孙碧敏	苏 筠	杨 晟	杨志令	杨俏俏	杨继勇	杨维毅
李 勇	李 峰	李金华	李金良	吴 玮	吴 铮	邱 颀	沈文伟
宋 柏	张 旭	张 超	张 祺	张玉祥	张亚明	张新海	陈 刚
陈世贤	陈羽川	陈品良	陈顺金	陈觉民	陆荣根	邵雨芬	金 祺
周正芳	周明仁	郑赛丽	赵 忠	赵 莉	胡一平	胡佩中	侯沪疆
宣之华	贺建男	姚 军	袁国栋	袁振中	顾华东	顾建平	倪梅芳
徐小平	徐宪安	徐逸伟	徐锡南	殷红梅	唐刚春	凌 青	凌建华
黄 震	梅 洁	梁国权	梁国强	彭桂梅	董咸慧	韩 伟	韩国平
谢 颖	蔡雪晴	管兴未	翟之卿	潘雷彪	薛学和	瞿学泽	

图片摄影 姚建良 王志浩 肖卫东 陈林双 杨维毅

第一篇 物业管理概论

第一章 物业管理的基本概念	3		
第一节 物业及物业管理的含义	3	第四节 物业管理的作用	11
一、物业的含义	3	一、促使物业保值和增值	11
二、物业的定义	4	二、实现三个效益的统一	12
三、物业的特性	4	三、促进社会化和专业化	12
四、物业的分类	5	四、提供就业机会	12
五、物业管理的含义	6	第五节 物业管理的分类	13
第二节 物业管理的内容	7	一、按管理性质划分	13
一、物业管理内容的多样化	7	二、按权属性质划分	14
二、法律法规所明确的内容	7	第六节 不同类型物业管理的特点	14
三、由服务理念倡导的内容	8	一、全权委托管理的特点	14
第三节 物业管理的宗旨和原则	9	二、委托顾问管理的特点	15
一、物业管理的宗旨	9	三、自主经营管理的特点	15
二、物业管理的原则	9		
第二章 物业管理的基本阶段	17		
第一节 物业管理的阶段划分	17	二、早期介入的作用	19
一、前期物业管理阶段的法定要求	18	三、建立和推行物业管理的早期介入	
二、后期物业管理阶段的确立	18	制度	20
三、物业管理早期介入的提出	18	第三节 前期物业管理	21
四、三个阶段划分的实践需要	18	一、前期物业管理的定义	21
第二节 物业管理的早期介入	19	二、前期物业管理的基本特征	21
一、早期介入的意义	19	三、前期物业管理的基本内容	22
第三章 不同国家的物业管理	25		
第一节 物业管理的起源	25	四、美国政府对房地产业的管理	28
第二节 美国的物业管理	26	第三节 日本的物业管理	29
一、房地产建设	26	一、日本物业管理的相关法规	30
二、物业管理的机构及其职责	27	二、日本物业管理的形成	30
三、美国物业管理的委托内容	28	三、公寓管理的内容	30

四、物业管理费用	31	四、物业管理的基本内容	33
第四节 新加坡的物业管理	32	第五节 瑞典的物业管理	34
一、建屋发展局	32	一、公房建设与物业管理	34
二、住宅建设	32	二、合作社住宅建设与物业管理	35
三、物业管理的组织机构	33		

第四章 我国的物业管理与发展趋势 36

第一节 香港特别行政区的物业管理	36	一、我国物业管理的兴起	41
一、香港地区房地产的开发与发展	36	二、我国物业管理的发展	42
二、香港地区物业管理的兴起与发展	37	第三节 我国物业管理的发展趋势	43
三、香港地区物业的分类管理	38	一、趋向物业管理的现代化	43
四、香港地区物业管理的法制监督	40	二、同国外先进管理模式并轨	44
第二节 我国物业管理的兴起与发展	41	三、成为独立的物业管理业	44

第二篇 物业管理法律法规

第一章 物业管理法律法规概述 49

第一节 物业管理法律法规的概念	49	一、物业管理立法的现状	50
一、物业管理法律法规的概念	49	二、物业管理立法的必要性	50
二、法律法规在物业管理中的地位	49	三、物业管理立法的内容	51
第二节 物业管理的立法	50	四、物业管理法律体系的初步构想	51

第二章 物业管理法律关系 53

第一节 物业管理法律关系概述	53	一、主体的法律地位	54
一、法律关系的概念	53	二、主体的权利和义务	56
二、法律关系的基本构成	53	第三节 法律关系的发生、变更、灭失和保护	56
三、物业管理法律关系的概念	53	一、法律事实	56
四、物业管理法律关系的构成	54	二、法律关系的发生、变更、灭失和保护	57
五、物业管理法律关系的特征	54		
第二节 主体的法律地位及其权利义务	54		

第三章 物业管理法律责任与纠纷 58

第一节 物业管理法律责任	58	四、物业管理法律责任中的行政责任	59
一、法律责任的概念和种类	58	五、物业管理法律责任中的民事责任	60
二、物业管理法律责任的概念	59	六、物业管理法律责任中的刑事责任	61
三、构成物业管理法律责任的要件	59	七、物业管理法律责任的处理	61

第二节 物业管理纠纷	61	二、解决物业管理纠纷“四步曲”	63
一、物业管理纠纷的主要表现	62		

第四章 现行法律法规介绍 66

第一节 物业管理法律法规的依据	66	第四节 有关产权人自治管理的法规	69
一、宪法	67	一、产权人自治管理的机构	69
二、其他法律	67	二、产权人自治管理的概念	69
三、地方性法规	67	三、现行相关法律法规的规定	69
四、行政规章	67	第五节 有关维修基金的物业管理法规	70
第二节 有关物业管理的行业规范	67	一、维修基金的概念和作用	70
一、行业规范的概念和特点	67	二、现行法规对维修基金的要求	70
二、现行物业管理的行业规范	68	第六节 其他有关的法律法规	71
第三节 有关物业管理收费的法规	68	一、其他有关的专业法规	71
一、物业管理收费的目的和要求	68	二、其他有关的规范性文件	71
二、现行法律法规对物业管理收费的规定	69		

第三篇 总体策划运作实务

第一章 企业理念的策划 75

第一节 企业理念概述	75	二、“三好”的服务理念	78
一、企业理念的含义	75	三、“让您更满意”的服务理念	79
二、企业理念与企业价值观	76	第三节 物业管理服务理念的运用	80
三、企业理念的功能	76	一、如何当一个好保姆	80
四、企业理念的内容及其表达形式	77	二、如何做一个好管家	81
五、服务理念是物业管理企业的核心理念	77	三、如何做业户的好朋友	82
第二节 物业管理服务理念的策划	78	四、如何做到 100% 业户第一	82
一、物业管理的服务理念	78	五、如何不断超越业户日益增长的需求	83

第二章 企业品牌的策划 85

第一节 企业品牌的概述	85	第二节 物业管理企业品牌的营运	88
一、品牌的涵义与作用	85	一、物业管理企业品牌的定位	88
二、品牌的特征	86	二、物业管理企业的品牌设计	90
三、品牌的形成过程	87	三、品牌传播	91
四、物业管理与企业品牌	87	四、品牌更新与扩展	93
五、物业管理企业应首先树立自己的服务品牌	88	五、品牌保护	94
		六、品牌管理	95