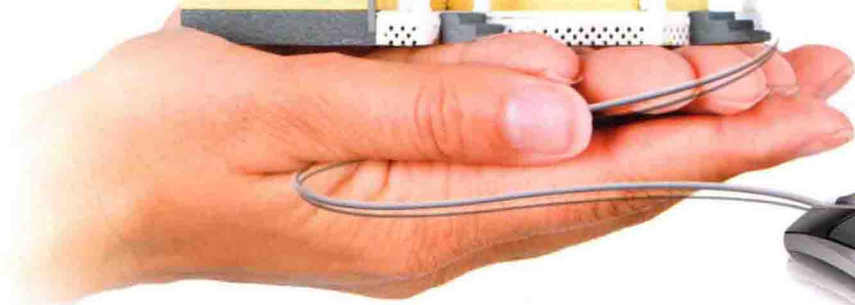


◎ 苏宝炜 李薇薇 等编著

物业服务运营

信息化管理实务

Property  Services



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

[<http://www.phei.com.cn>]

物业服务运营 信息化管理实务

苏宝炜 李薇薇 等编著

電子工業出版社·

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书内容涵盖物业服务运营必知的实用知识并结合信息化管理展开,分为物业服务运营及业务标准规程篇、物业管理信息化系统技术管理篇、高效信息化管理控制综合应用篇三大部分。全书共包括 14 章,分别是物业服务与管理运作、物业服务日常业务管理与运作经营、物业服务业务规程标准化运作、办公自动化系统与管理信息系统、物业管理信息系统、物业管理信息系统的开发与规划、物业管理信息系统的分析与设计、物业管理信息系统的应用实施与维护管理、基于 Access 数据库建立物业管理信息系统应用、基于 Access 数据库建立客户资源及来访问询管理信息系统、基于 Access 数据库建立物业设备设施工程资产管理信息系统、基于 Excel 电子表格的物业管理信息化应用基础知识、基于 Excel 电子表格建立员工年度业绩考核信息分析系统、基于 Excel 电子表格建立服务品质监管综合信息分析系统等。

避免“就理论而论理论、就技术而论技术”的传统叙述方式,尽量去除晦涩的空洞技术讲授,着重物业服务业务流程使用与实践,关注最终业务实施效果。利用当前使用最为广泛的办公软件 Microsoft Office 组件——Access 数据库和 Excel 电子表格所提供的强大功能,把物业服务实际运营业务与信息化管理技术完美结合,解决当前许多物业服务企业在实施信息化进程中普遍存在的共性问题,将物业服务企业业务数据信息资源进行有效整合管理,从而提升企业内部的信息沟通效率与管理服务品质,将整体运作思路、设计定位、服务理念、实现方法、使用技巧传达给读者,具有较高的行业理论参考价值和一线操作实用价值。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

物业服务运营信息化管理实务 / 苏宝桂, 李薇薇等编著. —北京: 电子工业出版社, 2014.4
ISBN 978-7-121-22197-2

I. ①物… II. ①苏… ②李… III. ①物业管理—商业服务—信息管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 307207 号

策划编辑: 赵 平

责任编辑: 周宏敏

印 刷: 涿州市京南印刷厂

装 订: 涿州市京南印刷厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1 092 1/16 印张: 29.75 字数: 762 千字

印 次: 2014 年 4 月第 1 次印刷

印 数: 3 000 册 定价: 98.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。



前 言

信息化颠覆了旧有经济格局，房地产如此，物业服务行业也同样如此。随着社会经济的发展，消费观念也随之发生着变化。人们的需求已不仅仅是物质生活的提升，而是需要更高层次精神生活的满足。针对这一需求变化，物业服务行业除了提高自身人员素质、提升服务质量外，采用严格规范的管理方法，实施先进的管理模式已经成为当务之急。

由于物业服务在日常经营运作过程中会产生庞杂的基础业务数据信息，采用传统的手工信息资料维护管理方式，存在文档资料管理松散残缺、信息收集处理速度慢、共享困难、难以实现对服务业务本身进行过程跟踪与质量监督等诸多问题，已经不能满足现代服务业对于信息资源的处理要求。物业服务信息化管理则是以计算机信息处理为中心的综合性的系统，其思想受到了业界的广泛认同，再加上政府对应用计算机等现代化管理手段的积极倡导，很多物业服务企业都主动积极参与实践；服务信息化管理不仅仅在简化其管理手段，更是在为服务行业增加更大的升值与利润空间。

然而，服务企业在信息化管理实践过程中却遇到了很多问题，不仅信息化管理推进差强人意，实施效果也与预期目标相距甚远，而更令人担忧的是对信息化把握的偏差，不仅给服务企业造成了很多不必要的资源浪费，甚至对企业将来的良性发展形成了一种无形的障碍。造成以上尴尬局面的原因很多，有计算机硬件技术不够成熟、网络技术不够普及的原因，但对于服务管理信息系统的肤浅了解和对服务工作流程体系的认识误区，更是问题产生的关键。只有找到构建服务管理信息系统的有效方法，才是解决这一问题的根本因素。为此，作者十年磨一剑，通过不断总结工作中的实际经验和对服务管理信息系统的不断研发，编写了《物业服务运营信息化管理实务》一书，在保证服务品质的前提下，通过优化服务流程，有效地利用业务信息并共享资源，利用计算机及借助信息管理系统，总结经验，分析问题，提高工作效率，辅助服务企业进行正确决策。

本书编者在撰写过程中参考了大量资料，姜淑秀老师、张画如老师为本书的编写付出了大量劳动，并提出了宝贵的意见和建议，苏光信老师为本书进行了整理、统稿工作，李浩老师对本书进行了校对、审读工作，谨致以诚挚的谢意。苏宝昕、陆嘉完成了全书排版工作，李奇、李季、冀惠芳也参加了本书的工作协调和文字编写工作，在此一并表示感谢。

书中论述由浅入深，由理论到实践，循序渐进，对物业服务企业服务人员系统把握物业服务信息化管理过程中的各个重要环节、对物业服务实际工作的规范将起到综合指导的作用，并配有相应的示例，既可操作，又很实用，更便于理解和掌握。本书既可以作为服务企业高层决策领导实施物业服务运营与信息化管理一体化整合使用，也可以作为中层管理人员

调整改进管理方式的参考，同时还可以作为基层操作人员提高工作绩效与效率的有效工具。本书还适用于希望能够快速掌握并利用 Excel 电子表格和 Access 数据库进行高效企业管理、软件开发和应用的各类人员，也可以作为大中专院校师生讲授、学习信息化系统或 Excel 电子表格、Access 数据库技术的学习辅导和培训用书。

最后，希望大家阅读本书之后，能够提出宝贵的意见和建议，我期待和您共同探讨。

苏宝炜

2013 年 5 月 22 日于北京

目 录

第一部分 物业服务运营及业务标准规程篇

第一章 物业服务与管理运作	2
第一节 物业与物业服务概述	2
一、物业的概念及含义	2
二、物业的性质	3
三、物业管理的起源	5
四、物业服务的概念及内涵	6
五、物业服务的主要内容	7
六、物业服务的特点	9
七、物业服务的类型	10
第二节 典型物业项目管理服务	11
一、住宅小区物业项目管理服务	11
二、别墅物业项目管理服务	13
三、写字楼物业项目管理服务	15
四、商业物业项目管理服务	17
第三节 物业服务企业管理运作	19
一、物业服务企业的组建	19
二、物业服务企业的类别	25
三、物业服务企业常见的模式	26
第四节 组织结构设置的原则和方法	27
一、项目管理工作组织机构设置概述	27
二、直线型物业服务工作组织机构设置	27
三、矩阵型物业服务工作组织机构设置	28
四、事业部型物业服务工作组织机构设置	29
第二章 物业服务日常业务管理与运作经营	30
第一节 客户服务与客户关系管理	30
一、物业客户服务概述	30
二、客户服务在物管服务企业中的作用	31
三、客户关系管理的目的	32
四、客户投诉的处理	33
第二节 物业设备设施管理	37
一、物业设备设施管理概述	38

二、物业设备设施管理工作分类	39
三、物业设备设施管理总体要求	41
四、物业设备设施管理工作要点	41
五、物业设备设施维修改造	44
第三节 物业公共秩序管理	46
一、物业公共秩序管理的任务及要求	46
二、物业治安管理服务	48
三、物业消防管理服务	52
四、物业车辆管理服务	54
第四节 物业清洁卫生和绿化养护服务	55
一、物业区域清洁卫生服务工作要点	55
二、物业区域绿化养护服务工作要点	58
第五节 物业服务企业人力资源管理	61
一、物业服务企业人力资源管理概述	62
二、物业服务企业员工招聘录用	66
三、物业服务企业人员培训管理	70
第六节 物业服务企业财务管理	77
一、物业服务企业财务管理概述	77
二、物业服务企业营业收入	78
三、物业服务企业的成本费用和税费	79
四、物业服务企业利润	80
五、物业服务企业财务预算要点	80
六、物业服务企业会计核算的特性分析	82
七、物业服务企业会计核算的特定原则	83
第三章 物业服务业务规程标准化运作	86
第一节 物业服务企业实施服务标准化	86
一、物业服务企业服务标准化的认识	86
二、物业服务企业实施服务标准化的关键性环节	87
三、物业服务企业标准化运作改进实施策略	88
四、物业服务企业标准化文案表单与实施改进分析	89
第二节 质量管理体系文件的编写	91
一、ISO9000 质量管理体系与物业管理	91
二、建立和实施质量管理体系的方法	91
三、质量管理体系文件编写的原则	91
四、质量管理体系程序文件的编写	92
五、程序文件编写应注意的问题	94
六、作业指导书的内容	94

七、记录的编制	94
第三节 环境管理体系文件的编制	95
一、环境管理体系文件的结构	95
二、环境管理手册的结构与内容	96
三、环境管理体系文件编写过程中应注意的问题	96
第四节 职业健康安全管理体系文件的编写	97
一、如何建立职业健康安全管理体系	97
二、职业健康安全管理体系文件的编制	97
三、职业健康安全管理体系文件的结构	98
四、文件编写的原则	100
五、文件编写的基本要求	101
第五节 QMS、EMS、OHS 三体系整合模式的建立与实施	102
一、QMS、EMS、OHS 三体系整合背景	102
二、整合 QMS、EMS、OHS 三体系介绍	103
三、建立整合一体化程序文件, 实现体系共享	103
四、三体系一体化整合模式的实施	103
五、三体系整合管理体系的子过程	104

第二部分 物业管理信息化系统技术管理篇

第四章 办公自动化系统与管理信息系统	108
第一节 办公自动化系统概述	108
一、办公自动化基础知识	108
二、办公自动化系统中的设备和软件	110
三、办公自动化系统的规划实施	115
第二节 管理信息系统概述	116
一、管理信息系统的概念及其发展	116
二、管理信息系统的内容及层次	117
三、管理信息系统的特点	118
四、管理信息系统的划分	119
第三节 管理信息系统的应用	120
一、管理信息系统的作用与结构	121
二、管理信息系统在现代企业管理中的应用	125
第四节 管理信息系统的开发	127
一、管理信息系统的开发原则	127
二、管理信息系统的开发方式	127
三、管理信息系统开发工作的内容	128
四、管理信息系统的几种开发方法	129

五、管理信息系统的评价	132
第五章 物业管理信息系统	133
第一节 物业服务信息化管理的产生	133
一、传统物业管理存在的问题	133
二、信息化社会对物业服务的内容及要求	134
三、信息化建设在物业服务中的目的与意义	135
四、信息化管理对物业服务市场运行环境的影响	135
五、信息化管理在物业服务过程中的用途	136
第二节 物业管理信息系统分析	137
一、物业管理信息系统概述	137
二、物业管理信息系统实现的功能	139
三、管理服务系统在物业服务行业的应用难点	140
第三节 物业管理信息系统建设存在的问题	142
一、物业管理信息系统建设的现实性	142
二、物业管理信息系统建设的现状	142
三、物业服务信息化建设的问题	143
四、防止信息化建设偏差的方法	143
第六章 物业管理信息系统的开发与规划	145
第一节 物业管理信息系统开发的概述	145
一、物业管理信息系统的开发方式	145
二、物业管理信息系统开发的基本原则	146
三、根据企业情况选择使用规模	147
四、软件模式由 C/S 模式向 B/S 模式转变	148
五、物业管理信息系统开发计划的制订与控制	149
六、物业管理信息系统开发的组织和项目管理	150
第二节 物业管理信息系统规划	150
一、物业管理信息系统规划的步骤	150
二、物业管理信息系统规划的主要方法	151
第七章 物业管理信息系统的分析与设计	152
第一节 物业管理信息系统的分析	152
一、物业管理信息系统初步调查	152
二、物业服务企业状况分析	153
三、物业管理信息系统的可行性分析	153
四、物业管理信息系统详细调查	154
五、物业管理信息系统管理功能分析	154
六、物业管理信息系统模块间内在关联关系的确定	155

七、物业管理信息系统业务流程分析	156
八、物业管理信息系统数据和数据流程分析	157
九、描述处理过程和逻辑的判定树	159
第二节 物业管理信息系统设计概述	160
一、系统设计的目标	160
二、系统设计的基本原则	161
三、系统设计的内容与步骤	161
四、结构化系统设计方法	162
第三节 物业管理信息系统模块设计	164
一、模块划分的原则	164
二、典型模块的设计划分	164
第八章 物业管理信息系统的应用实施与维护管理	177
第一节 物业管理信息系统购置应用	177
一、物业管理信息系统软件的购置	177
二、物业管理信息系统软件采购招标及建设方案	179
第二节 物业管理信息系统的应用实施	194
一、物业管理信息系统实施准备工作	194
二、物业管理信息系统程序设计	196
三、物业管理信息系统的测试	198
第三节 物业管理信息系统的维护管理	208
一、物业管理信息系统维护管理	208
二、物业管理信息系统转换、维护与评价	209
三、物业管理信息系统软件采购合同	216

第三部分 高效信息化管理控制综合应用篇

第九章 基于 Access 数据库建立物业管理信息系统应用	222
第一节 程序设计语言及数据库概述	222
一、管理信息系统程序设计的目标	222
二、程序设计语言介绍	223
三、程序开发工具的选择	227
第二节 Microsoft Access 数据库内部结构	227
一、表 (Table)	228
二、查询 (Query)	229
三、窗体 (Form)	230
四、报表 (Report)	231
五、宏 (Macro)	232

六、模块 (Module)	232
七、页 (Web)	233
第三节 Microsoft Access 使用 VBA 编程	233
一、VBA 的数据类型	233
二、常量	235
三、变量	236
四、数组	238
五、运算符	239
六、条件语句	240
七、循环语句	241
八、模块与过程	243
第四节 Microsoft Access 数据库安全管理	244
一、保护 Microsoft Access 数据库文件	244
二、使用用户级安全机制保护数据库对象	246
三、保护 VBA 代码	251
第十章 基于 Access 数据库建立客户资源及来访问询管理信息系统	255
第一节 客户资源及来访问询管理信息系统设计说明	255
一、系统主要操作功能	255
二、系统辅助操作功能	256
第二节 来访问询管理系统数据库设计	256
一、数据库需求分析	256
二、数据库总体设计	257
三、数据库中表的设计	257
第三节 创建数据表和索引	259
一、创建数据库	259
二、创建表	259
三、创建关系和索引	265
第四节 系统查询设计及实现	266
一、创建客户常用资料表查询	267
二、创建客户常用资料表查询数据源	268
三、创建客户详细资料表查询数据源	269
四、创建客户来访记录查询数据源	270
五、创建客户投诉报告单查询数据源	271
六、创建客户服务部回访记录单查询数据源	273
七、创建需回访客户投诉报告单查询数据源	273
第五节 系统窗体的设计与实现	274

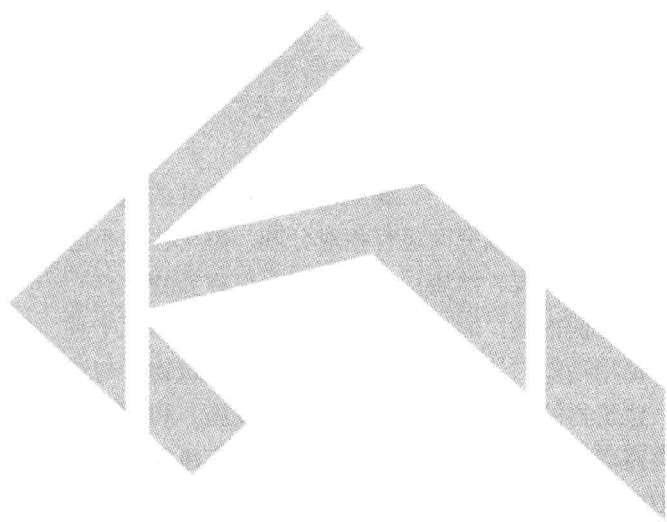
一、创建客户常用资料表窗体	275
二、创建客户投诉报告单综合查询窗体	280
第六节 系统报表的设计与实现	306
一、创建报表	306
二、调整标签的大小与位置	309
第七节 系统编码实现	310
一、客户资料综合查询窗体代码	310
二、客户来访记录综合查询窗体代码	313
三、客户投诉报告单综合查询窗体代码	315
四、需回访客户投诉报告单查询窗体代码	317
第八节 系统的集成与功能浏览	319
一、创建导航面板窗体	319
二、系统的功能浏览	322
第九节 系统的调试与发布	328
一、系统性能分析	328
二、设置启动选项	329
第十一章 基于 Access 数据库建立物业设备设施工程资产管理信息系统	331
第一节 物业设备设施工程资产管理信息系统设计说明	331
一、系统主要操作功能	331
二、系统辅助操作功能	331
第二节 物业设备设施工程资产管理信息系统数据库设计	332
一、数据库需求分析	332
二、数据库总体设计	332
三、数据库中表的设计	332
第三节 创建数据表和索引	334
一、创建数据库	334
二、创建表	335
三、创建关系和索引	341
第四节 系统查询设计及其实现	343
一、创建工程设备表查询	343
二、创建维修表数据源	346
三、创建厂家信息表数据源	347
四、创建工程设备表分析数据源	348
第五节 系统窗体的设计与实现	349
一、创建工程设备表窗体	349
二、创建综合管理查询窗体	352

第六节 系统报表的设计与实现	368
一、创建报表	368
二、调整标签的大小与位置	370
第七节 系统编码实现	371
一、“查询”按钮代码	371
二、“清除”按钮代码	372
三、“设备预览”按钮代码	373
四、“维修预览”按钮代码	373
第八节 系统的集成与功能浏览	373
一、创建导航面板窗体	374
二、系统的功能浏览	376
第九节 系统的调试与发布	380
一、系统性能分析	380
二、设置启动选项	381
三、系统的发布	381
第十二章 基于 Excel 电子表格的物业管理信息化应用基础知识	382
第一节 Excel 电子表格概述	382
一、Excel 电子表格简介	382
二、Excel 电子表格的基本功能	382
三、认识 Excel 电子表格的工作界面	383
第二节 Excel 电子表格的基础操作	390
一、创建工作簿	391
二、工作表操作	392
三、单元格操作	394
四、数据操作	395
第三节 Excel 电子表格的函数基础	398
一、创建公式	398
二、使用名称	398
三、使用引用	399
第十三章 基于 Excel 电子表格建立员工年度业绩考核信息分析系统	401
第一节 制作季度考核工作表	401
一、创建季度考核表	401
二、VLOOKUP 函数知识介绍	406
三、引用季度缺勤记录	407
四、计算季度出勤量	411
五、引用季度工作态度和工作能力数据	412

六、计算员工的季度考核	417
七、创建其他季度考核表	419
第二节 制作年度考核工作表	421
一、创建年度考核表	421
二、引用各季度考核记录	421
三、AVERAGE 函数知识	424
四、计算员工的年度考核成绩	424
五、RANK 函数知识	425
六、排列名次及设置显示样式	425
七、LOOKUP 函数知识	429
八、计算员工年终兑现奖金	430
第十四章 基于 Excel 电子表格建立服务品质监管综合信息分析系统	432
第一节 物业服务品质管理	432
一、物业服务品质管理介绍	432
二、物业服务品质管理的基本方法	433
三、全方位立体化的品质监控	433
四、服务品质监管综合标准规范	434
第二节 服务品质监管综合信息分析系统表格制作	446
一、创建季度考核表	446
二、COUNTIF 函数知识	448
三、计算公式设计	450
四、图形显示设计	457

» 第一部分

物业服务运营及业务标准规程篇



第一章 物业服务与管理运作

在我国 20 世纪 80 年代,随着全国住宅小区的兴起,现代物业管理从香港传入我国内地。1981 年 3 月,我国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司诞生,从此物业管理在我国迅速发展。1994 年 3 月 23 日,建设部颁布了 33 号令《城市新建住宅小区管理办法》,这是我国物业管理划时代的文件,为我国物业管理的正规化、法制化奠定了基础。2000 年 10 月 15 日,全国物业管理企业代表 1000 余人在北京京西宾馆举行了中国物业管理协会成立典礼,会议审议通过了《中国物业管理协会章程》,并选举了首届协会理事会,中国物业管理协会的作用就是成为政府和企业之间的纽带与桥梁。2003 年 9 月 1 日,国务院颁布的《物业管理条例》正式实施,这标志着我国物业管理工作进入了一个新的阶段。

第一节 物业与物业服务概述

物业服务企业依照国家法律、法规和物业服务合同,采用先进科学的维修、养护技术和方法,对物业服务区域内的建筑物和环境卫生、安全保护、公共绿化、道路养护实施统一的专业化管理,为业主提供全方位、多层次、高效、优质、经济的服务,使物业发挥较大的使用价值和经济价值,进而获取较大的经济效益、环境效益和社会效益。

一、物业的概念及含义

“物业”一词译自英语 property 或 estate,由香港传入沿海、内地,其含义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产。“物业”一词在国外,特别是在东南亚地区是作为房地产的别称或同义词而使用的。

物业是单元性的房地产。物业既可指单元性的地产,也可指单元性的建筑物。物业有大小之别,可以根据区域空间进行相对分割,整个住宅小区中的某住宅单位可作为一个物业,办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可称为物业。

关于物业的内涵,国内各类著述的提法至少有几十种,概言之主要包括以下要素:已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物;与这些建筑物相配套的设备和市政、公用设施;建筑物的建筑(包括内部的多项设施)和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。由此观之:单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇,不能称为完整意义上的物业,物业应是房产和地产的统一。

二、物业的性质

世界上每个事物都有自己的属性，物业也不例外。分析和把握物业的属性，对于了解物业和物业服务的本质、掌握物业服务的运作规律、搞好物业服务有着十分积极意义。

（一）物业的自然属性

物业的自然属性又称物业的物理性质，是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质，它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。

物业的自然属性主要指以下几个方面。

1. 物业的二元性

物业的物质实体往往表现为具有特定用途和明确权属的建筑物。而无论何种建筑物，其基础总是建筑在土地之上，成为土地的附属物，土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。因此，在经济发达的社会，物业多为土地与建筑物的统一体，兼有土地与建筑物两方面的物质内容。当然，对于不同的物业，其二元组成的比重有所不同。例如，从总体而言，物业的建筑面积与土地面积的比值在城市就高于乡村，在经济、文化和商业中心就高于重工业基地。物业的二元性比其他任何商品都不具备的，它决定了物业必然兼有土地与建筑物二者特有的各种性质。

2. 物业的有限性

物业的有限性，从根本上来讲是由土地的有限性决定的。天然的土地有限，用作兴建建筑物的优良建筑地段更有限。人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑物技术要求高、耗资大，因此物业的数量还受制于社会经济力量和技术水平。

3. 物业的差异性和多样性

物业的差异性主要是就土地而言的。由于土地数量有限，随着人口的增加和经济的发展，人类就必须开发利用劣质土地。土地的优劣，在农村主要取决于土地的天然尺度和其他自然条件，在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑物而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同，形成了物业形式的多样性。每一建筑物都是单件产品，它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观以及年代等方面都存在着某种不同之处。

4. 物业的固定性

物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性。人们无法将某一物业从偏远区位移动到商业中心，即使人们将地上建筑物与土地相分离，也只是改变物业用途，不能移动法律意义或实质上的物业位置。

5. 物业的永久性和长期性

物业的永久性就土地而言的。土地是永存的，具有不可毁灭性，而建筑物则可能灭失或逐渐损耗，直到丧失物理寿命。物业的长期性主要是就建筑物而言的。建筑物一经建筑完