



物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

杨志 编著

- 物业管理专业知识涵盖面广
- 业务活动法规、政策规范性强
- 服务操作示范指引具体实用

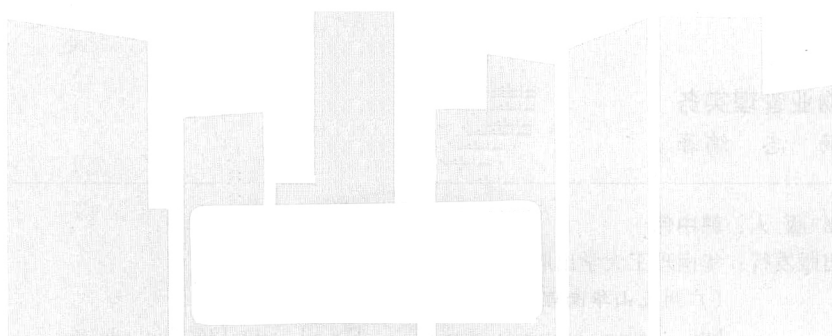


华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

杨 志 编著



华南理工大学出版社
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务/杨志编著. —广州: 华南理工大学出版社, 2013. 12
ISBN 978 - 7 - 5623 - 4129 - 1

I. ①物… II. ①杨… III. ①物业管理 - 高等学校 - 教材 IV. ①F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 314971 号

物业管理实务

杨 志 编著

出 版 人: 韩中伟

出版发行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

<http://www.scutpress.com.cn> E-mail: scutel3@scut.edu.cn

营销部电话: 020 - 87113487 87111048 (传真)

责任编辑: 潘江曼 袁 泽

印 刷 者: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 22.75 字数: 552 千

版 次: 2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

版权所有 盗版必究 印装差错 负责调换

前言

物业管理在我国内地发展已有三十多年了，在这三十多年的发展历程中，物业管理发展的政策与环境发生了很大的变化；随着人们整体素质的提升，人们对物业管理认可的程度也在逐步上升；随着人们生活水平和对生活质量追求的提高，人们对物业管理服务的需求也日益增加，对物业管理服务水平的要求也不断提升。所有的这些变化，都对物业管理的研究提出了更高的要求。“物业管理实务”作为物业管理基本理论与业务技能的主干教学项目，其与物业管理专业工作的开展相关度高，学习者众多，也需要进行理论知识与技能内容阐述的丰富与深化，对相关政策运用进行说明分析，对物业服务的创新形式加以归纳总结，以适应时代与环境的变化，促进物业管理教学的深入发展。

秉承上述宗旨，本书在紧跟时代发展、紧贴行业实际、强调实用知识、技能方面做了相应的努力。本书在全书内容结构体系的设计方面，注意了以下几点：一是注重使用材料的前沿性，尽量运用物业管理新的概念表述形式与近年具有实操指导意义的案例；二是在内容安排上，重视与实践工作联系紧密的理论与技能的阐述，增强了知识的实用性与新颖性；三是在知识、技能要素的编排上参考了专业学科教学标准与行业职业技能考核要素体系来设计，缩小了专业教学与行业实践工作之间的距离，使之能兼顾专业教育与行业技能证书考核的教学要求。因此，本书既可以作为物业管理专业教学和物业服务技能培训的指导教材，也可以作为物业管理专业工作人员的参考读本，是物业服务工作者身边必备的一部物业服务的工作指导手册。

本书具有以下特点：

(1) 项目内容覆盖面广，具有帮助学习者拓展、深化专业知识、技能和提高工作能力的作用。本书除了同类教科书包含的一般内容之外，还增加了建筑物区分所有权概念、突发事件与风险防范、紧急避险、高空抛物管理、宠物管理、空调系统设备、通风与防排烟设备构成、使用、养护与维修、文书拟写与档案管理、客户服务、投诉管理、物业管家服务、物业目视警示标识运用、垃圾分类、白蚁防治、物业虫害防治、公共场合卫生防疫、社区文化活动开展等内容。

(2) 本书注重撰写的科学性与严谨性，所述专业用语、专业活动规则与所引用政策法规符合近期的行业状况和政策规范。

(3) 在学习训练模块体系中，配有学习目标、小看板、政策法规相关链接、参考案例与实操训练，让学习者通过相应学习得到一个仿真工作内容与情景的训练。

(4) 内容撰写注重反映工作过程, 突出实操技能、突显能力主线。撰写的原则是: 阐述理论以够用为度, 重点传授专业技能, 详细表述业务要点, 深入分析经典个案, 注重法律规范引导, 精心编排实操训练。

(5) 注重专业技能的深度发掘, 又力求行文表达的通俗易懂, 专业工作流程描述配有相应的工作图表, 详实直观, 应用性强。

书中部分内容参考借鉴或引用了相关作者的研究成果, 对此本人在这里向他们表示敬意和衷心的感谢! 由于编著者水平所限, 书中难免有诸多不足之处, 恳请读者和有关专家批评指正。

杨 志

2013 年 12 月

目 录

项目一 物业的认识	1
一、物业概念	1
二、物业的特性及建筑物区分所有权	2
(一) 物业的特性	2
(二) 建筑物区分所有权	3
三、各类物业特点及其类型	5
(一) 居住型物业	5
(二) 写字楼物业	7
(三) 商业物业	8
(四) 工业物业	8
(五) 其他类型物业	9
四、住宅小区	9
(一) 住宅小区的概念	9
(二) 住宅小区的特点	10
(三) 住宅小区的类型	10
五、物业的分级	11
项目二 物业管理入门基础	14
一、物业管理的产生与发展过程	14
二、物业管理的特性	15
(一) 物业管理的概念	15
(二) 物业管理的特性	15
三、物业服务的业务范围	16
(一) 常规性的公共服务	16
(二) 特约性的经营服务	17
四、物业管理模式	18
(一) 聘用服务型管理模式	18
(二) 自主经营型管理模式	19
(三) 福利型管理模式	19
五、普通住宅小区物业管理服务等级标准	19
(一) 《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》	19
(二) 《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》的使用说明	19
六、各类物业服务的特点	20

(一) 公寓物业服务的特点	20
(二) 洋房物业服务的特点	20
(三) 别墅物业服务的特点	20
(四) 写字楼物业服务的特点	20
(五) 商业物业服务的特点	21
(六) 工业物业服务的特点	23
(七) 酒店物业服务的特点	23
(八) 学校物业服务的特点	24
(九) 医院物业服务的特点	25
七、《全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及评分细则》	26
项目三 物业服务企业组织管理	29
一、物业服务企业的类型	29
二、物业服务企业的权利和义务	29
(一) 物业服务企业的权利	29
(二) 物业服务企业的义务	29
三、物业服务企业资质	30
(一) 资质等级标准	30
(二) 资质证书颁发与管理	31
(三) 资质管理	31
四、物业服务企业机构部门与单位设置	31
(一) 常见机构	31
(二) 企业组织机构的设置步骤	33
五、业主、业主大会与业主委员会	35
(一) 业主的权利与义务	35
(二) 业主(业主代表)大会	36
(三) 业主委员会	37
六、物业服务企业与相关机构的关系	38
(一) 与房地产行政主管部门的关系	38
(二) 与房地产开发企业的关系	38
(三) 与业主委员会的关系	38
(四) 与街道办事处和居委会的关系	38
七、物业服务人员的素质要求	39
八、物业服务突发事件的管理与应对	39
(一) 物业服务突发事件的概念	39
(二) 物业服务突发事件应急管理	39
九、物业服务的民事责任	43
(一) 物业服务法律责任的种类	43

(二) 物业服务的民事责任	44
十、物业服务风险管理	49
(一) 风险的特点	49
(二) 风险的类型	49
(三) 风险管理	50
(四) 物业服务风险防范	50
十一、紧急避险	52
(一) 紧急避险的约束条件	52
(二) 物业服务紧急避险问题的处置	54
项目四 物业管理招标与投标	56
一、物业服务企业介入物业服务市场的方式	56
二、物业管理招标	56
(一) 物业管理招标的方式	56
(二) 物业管理招标的一般程序	57
(三) 招标文件的主要内容	60
三、物业管理投标	60
(一) 物业管理投标程序	61
(二) 投标文件的编制	63
项目五 物业管理的早期介入与前期管理	68
一、早期介入与前期管理的区别	68
二、物业管理早期介入的作用	69
(一) 物业项目开发建设存在的问题	69
(二) 早期介入的必要性	69
(三) 物业管理早期介入的作用	69
三、早期介入的内容	70
(一) 可行性研究阶段	70
(二) 规划设计阶段	70
(三) 建设阶段	71
(四) 销售阶段	71
(五) 竣工验收阶段	71
四、前期物业管理的内容	74
(一) 物业管理项目前期运作	74
(二) 工程质量保修	74
(三) 前期沟通协调	75
五、物业的承接查验	75
(一) 物业承接查验的概念	75
(二) 承接查验与竣工验收的区别	76

(三) 不同时期物业的承接查验	76
(四) 承接查验所发现问题的处理	82
六、入住服务	83
(一) 入住服务的概念	83
(二) 入住服务的内容	84
(三) 入住服务应注意的问题	99
七、房屋二次室内装修管理	100
(一) 房屋二次装修的申报管理	100
(二) 房屋二次装修的要求	102
(三) 房屋二次装修现场管理	103
(四) 房屋二次装修监督流程	104
(五) 房屋二次装修应缴纳的费用和保证金	104
项目六 物业服务收费管理	121
一、物业服务费的构成	121
(一) 物业服务费的含义	121
(二) 物业服务费的构成	121
二、居住性物业服务费的测算	122
三、收益性物业服务费的测算	125
四、物业服务的定价方式	125
(一) 包干制	125
(二) 酬金制	126
五、代收代缴费用项目	126
六、物业服务收费依据	127
(一) 物业服务合同的约定	127
(二) 法律法规的规定	127
七、收取物业服务费的方式	127
八、物业服务费的收取	128
九、催缴物业服务费的程序与方法	128
(一) 催缴物业服务费的程序	128
(二) 催缴物业服务费的方法	128
十、住宅专项维修资金的缴交、管理和使用	129
(一) 维修资金的缴交	129
(二) 维修资金的管理机构	130
(三) 维修资金的使用与监管	130
项目七 物业服务文书拟写与档案管理	135
一、物业服务常用文书的拟写	135
(一) 常用文书拟写基本知识	135

(二) 通知的拟写	136
(三) 工作计划的拟写	137
(四) 物业服务合同的拟写	138
(五) 房屋租赁合同的拟写	139
二、物业服务档案管理	142
(一) 物业服务档案的特点	142
(二) 物业服务档案的作用	142
(三) 物业服务档案资料的来源	143
(四) 物业服务档案资料的分类	144
(五) 物业服务档案的建立与管理	145
项目八 日常客户服务	148
一、物业客户服务人员的职业规范	148
(一) 服务素质要求	148
(二) 职业规范	148
二、客户服务接待类型与接待服务	152
(一) 客户服务接待的类型	152
(二) 业户来访接待	152
(三) 业户来电接待	153
(四) 业户来信接待	154
(五) 业户问询接待	154
(六) 业户报修接待	154
(七) 业户投诉接待	154
三、物业服务投诉处理的实务与技巧	154
(一) 投诉的种类	154
(二) 投诉的途径	155
(三) 正确理解投诉处理的意义	155
(四) 物业服务投诉处理的程序	155
(五) 物业服务投诉者的心态	158
(六) 物业服务投诉接待存在的问题及投诉处理的方法和技巧	158
四、首问负责制	160
(一) 首问负责制面对的对象	160
(二) 首问负责制的操作程序与要求	161
五、客户关系管理	161
(一) 制订客户关系管理计划	161
(二) 与业户沟通的技巧	162
(三) 与业户沟通的心理过程	163
六、物业管家服务	163

(一) 物业管家服务的组织结构	164
(二) 物业管家服务的工作内容	164
(三) 物业管家服务的工作方式	165
(四) 物业管家的配置	165
(五) 物业管家服务的特点	165
(六) 物业管家服务实施过程中应注意的问题	166
项目九 房屋建筑养护与维修管理	170
一、房屋建筑物相关知识	170
(一) 房屋建筑物的分类	170
(二) 房屋构造基本知识	172
(三) 房屋的完损等级	174
(四) 房屋完好率与危房率的计算	175
二、房屋的日常养护管理	175
(一) 房屋日常养护的类型	175
(二) 房屋的日常养护	178
三、房屋的日常维修管理	181
(一) 物业维修管理的内容	181
(二) 房屋维修工程的分类	182
(三) 房屋日常维修项目	183
(四) 房屋日常维修管理	183
四、物业服务中的白蚁防治	185
(一) 白蚁对建筑的危害性	185
(二) 物业服务中白蚁防治的必要性	185
(三) 常用灭白蚁工具及施药技术	186
(四) 白蚁的防治措施	187
(五) 家白蚁的除治	188
(六) 散白蚁的除治	189
项目十 房屋附属设施设备管理	191
一、房屋附属设施设备系统的构成	191
二、房屋附属设施设备管理的基本内容	191
(一) 房屋附属设施设备使用管理	191
(二) 房屋附属设施设备安全管理	192
(三) 房屋附属设施设备养护管理	192
(四) 房屋附属设施设备维修管理	193
三、给排水设备管理	194
(一) 给排水设备的构成	194
(二) 给水设备管理	195

(三) 排水设备管理	202
(四) 给排水常见问题处理	204
四、供配电设备的管理	206
(一) 供配电设备的构成	206
(二) 供配电设备运行管理	207
(三) 供配电系统安全操作规程和常见故障处理	209
(四) 供配电设备养护维修管理	210
(五) 异常情况处置	211
五、电气照明的管理	212
(一) 照明的种类	212
(二) 照明光源	213
(三) 照明灯具的选择	216
(四) 照明设备的安装和照明线路故障检查	217
六、避雷装置的维护管理	218
七、电梯设备的管理	219
(一) 电梯的组成	219
(二) 电梯的类型	220
(三) 电梯安全使用管理	220
(四) 电梯常见故障处理	222
(五) 电梯设备的日常养护管理	223
八、空调设备的管理	223
(一) 空调系统概述	223
(二) 中央空调系统设备的构成	224
(三) 中央空调系统设备的运行管理	225
(四) 中央空调系统设备的养护与维修管理	227
(五) 常见故障处理	227
(六) 中央空调节能措施	229
九、通风与防排烟设备的管理	230
(一) 室内通风与防排烟设备	230
(二) 防排烟的作用	230
(三) 防排烟设置	230
十、通信设备的管理	232
十一、供暖设备的管理	233
(一) 锅炉安全操作规程与常见故障处理	233
(二) 锅炉的检查与保养	234
十二、室内燃气设备的管理	234
十三、房屋弱电设备的管理	235

项目十一 物业安全管理	237
一、物业安全管理相关知识	237
(一) 物业安全管理的内容、方式和特点	237
(二) 物业安全管理组织与制度的设置	238
二、保安服务	240
(一) 保安员仪容仪表与工作要求	240
(二) 门卫服务	241
(三) 巡逻服务	242
(四) 守护服务	243
(五) 物业安全保卫的主要规章制度	244
(六) 物业安全保卫日常问题的处理	244
(七) 保安事件的处置程序	246
(八) 保安装置与设施	248
三、消防管理	249
(一) 建立消防组织机构	249
(二) 建立消防应急组织机构	250
(三) 建立健全消防安全制度	251
(四) 消防防火装置	253
(五) 消防管理的主要内容	256
(六) 火灾预防	256
(七) 发生火灾时的消防应急程序、措施与方法	257
(八) 火灾扑救	258
(九) 常见火灾的处置	259
(十) 常用消防设施与器材的使用与管理	259
(十一) 房屋二次装修消防管理要求	264
四、车辆管理	266
(一) 物业管理区域内的车辆管理规定	266
(二) 停车场车辆管理	266
(三) 车辆管理常见问题的处理	268
五、高空坠物的预防与管理	269
(一) 物业管理区域高空坠物发生的原因	269
(二) 做好高空坠物的预防措施	270
(三) 加强对高空作业的安全管理	271
六、目视警示标识的运用与相应的设施防范	271
项目十二 物业环境管理	278
一、物业环境与物业环境管理	278
(一) 物业环境的类型	278

(二) 物业环境的特点	279
(三) 物业环境管理的主要内容	279
二、物业清洁管理组织人员职责	280
三、物业环境清洁服务	281
(一) 物业环境清洁服务的内容	281
(二) 常用清洁机具及使用方法	282
(三) 卫生清洁工具及用品	284
(四) 清洁剂及其使用	284
(五) 清洁服务操作细则和要求	286
(六) 物业及配套设施清洁及其注意事项	291
(七) 物业垃圾的处理	295
(八) 物业虫害的消杀防治	298
(九) 物业管理区域卫生防疫管理	300
(十) 宠物管理	300
四、物业环境绿化管理	302
(一) 物业外部环境绿化设计	302
(二) 物业内部环境绿化设计	307
(三) 物业绿地营造	310
(四) 物业绿化植物的养护管理	311
(五) 花境绿化	322
(六) 绿化管理组织机构及其管理	324
项目十三 物业管理区域社区文化活动的组织与管理	330
一、物业管理区域开展社区文化活动的意义	330
二、物业管理区域社区文化活动的种类	330
(一) 按活动主体在活动中的角色地位的不同来划分	330
(二) 按活动形式的不同来划分	331
三、社区文化活动的策划	331
(一) 社区文化活动策划的准备	331
(二) 设计物业管理区域业户社区文化活动调查表	332
(三) 设计活动项目	332
四、社区文化活动实施与管理	335
(一) 社区文化活动方案的实施	335
(二) 社区文化活动的管理	336
参考文献	349

项目一 物业的认识

学习目标

1. 了解物业的特性与类型。
2. 了解物业分级的知识，能运用物业分级标准进行物业分级。
3. 掌握建筑物区分所有权概念。
4. 掌握物业小区的概念，了解物业小区的特点与分类。

一、物业概念

物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及其配套设施、设备和相关场地。各类建筑物可以是住宅小区的房屋，也可以是写字楼、商厦、酒店旅馆、工业厂房、仓库、停车场、车站、码头、体育场馆、俱乐部、文化馆、影剧院等；配套设施（见图 1-1）、设备，是指建筑物之外的各类设施、设备，如文化设施、体育设施、康乐设施、排污设施、供电设施、电梯设备、空调设备以及物业规划红线内的市政设施等；场地是指庭院、绿地、道路等。

物业构成要素有：

- (1) 建成并具有使用功能的各类房屋、建筑物及土地。
- (2) 配套设施及附属设备。
- (3) 相关场地、道路和停车场。

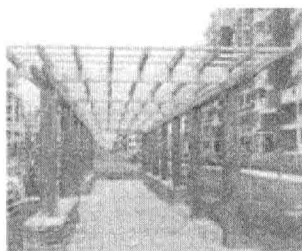


图 1-1 物业配套设施

共用部位^①，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢房屋内业主或者单幢房屋内业主及与之结构相连的房屋业主共有的部位，一般包括：房屋的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

^① 引自《住宅专项维修资金管理办法》（建设部令 165 号）。

共用设施设备^①，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、天线、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

物业的分类见表 1-1。

表 1-1

物业类型

物 业	物业大类	物业类型
	居住物业	单体房屋、公寓、洋房、别墅等
	商业物业	综合楼、写字楼、商业中心、酒店、影剧院、歌舞厅、卡拉 OK 厅、游乐场等
	工业物业	厂房、仓库、堆场等
	其他用途物业	机场、车站、码头、图书馆、博物馆、学校、体育馆、医院等

二、物业的特性及建筑物区分所有权

（一）物业的特性

1. 二元性

物业的二元性是指物业一般有土地和建筑物两大构成部分，兼有土地与建筑物两方面的物质内容。

2. 不可移动性

由于土地具有位置固定性，建筑物固着在土地上，所以物业具有位置固定性。物业的位置固定性主要是指其空间位置的不可移动。

3. 多样性

由于物业的建造不同、位置不同、功能不同、环境条件不同等，形成了物业形式上的多样性，即每宗物业在区位、类别、品种、规格、结构、式样、品质及权能等方面都有区别于它宗物业的地方。

4. 耐久性

物业的耐久性有两层含义：其一是物业构成要素之一的土地就一般意义而言具有不可毁灭性；其二是地上建筑物的自然寿命短则十几、几十年，长则可达数百年，经久耐用。

5. 高值性

由于土地资源稀缺，房屋建筑规模大、配套多、建造周期长，使得物业开发建设投资巨大，加之物业的用途广泛、使用期长，决定了物业价值高昂，非一般商品能比。

^① 引自《住宅专项维修资金管理办法》（建设部令 165 号）。

6. 权益性

物业的权益性是指物业具有所有权的权益特征。物业的所有权权益特征与一般的物权有所不同，其特殊表现为建筑物区分所有权。

（二）建筑物区分所有权

由于建筑物构造的复杂性，在建筑物所有权（产权）的划分上，形成了建筑物区分所有权的种类。它是指两个或两个以上的区分所有权人共同拥有一幢建筑物时，各区分所有权人对建筑物所享有的复合权利。建筑物区分所有权是将一幢建筑物特别是楼房，按其本身结构区分为各个独立单元，每一单元均构成一个相对独立的所有权客体，由此在一幢建筑物形成两个以上的所有权。建筑物区分所有权既承认建筑物作为一个整体存在，又承认这个整体中可以划分成相对独立的所有权。各区分所有权人对建筑物专用部分享有专有所有权，对建筑物共用部分享有共有持分权，并享有因区分所有权人之间的共同关系所产生的成员权。建筑物区分所有权人的所有权不及于建筑物的全部，只能及于其所有的部分。

对于一幢建筑物，如果业主是一个人或一个组织时，权属比较明确；但如果是由多位业主共同拥有，则其产权关系就比较复杂。由于建筑物区分所有权的复杂性，导致了物业管理的复杂性，因此在物业的使用和管理维护时，应根据产权的构成情况依法使用和管理。

1. 专有权

专有权是指区分所有权人对专属自己的，由建筑材料组成的，在构造上和使用上具有独立性的封闭建筑空间所享有的所有权。区分所有权人对其专有部分有自由使用、收益及处分的权利，其性质是单独所有权。例如，业主通过购房独立拥有了一套房室，其户门以内的上、下、左、右、前、后的房屋构件围筑而成的一个空间由业主独立拥有，他跟与这个空间任何方向毗连的单元套房业主对这个空间并不构成按份共有关系，也绝对有权独立处分这个空间（如出售、出租或赠予等），而不必征得其他业主同意，其他业主也不具有优先权。

2. 共有权

共有权是指建筑物区分所有人依照法律或管理规约的规定，对于建筑物及其附属物的共有部分，除当事人另有约定外，由业主按其专有部分占整个建筑物的比例享有不可分割的共有所有权。

建筑物区分所有权共有权的客体就是共有部分。共有部分范围一般包括：一是专有部分以外的其他部分，如门厅、楼梯、走廊、屋顶、地下室。二是不属于专有部分的附属建筑物。建设部发布的《城市异产毗连房屋管理规定》以列举的方式明确了共有部分的范围：门厅、阳台、屋面、楼道、厨房、院落、上下水设施、基础、柱、梁、墙、可上人屋盖、楼梯、电梯、水泵、暖气、电照沟管、垃圾道、化粪池等。

共有部分分为法定共有部分和约定共有部分。法定共有部分通常是指由国家法律直接规定的，一般指楼房的基本结构部分、附属建筑物和附属设备等。约定共有部分通常是指由合同契约或合同约定的属业主共有的部分。