



依据最新《物业管理条例》《中华人民共和国物权法》  
《物业服务企业资质管理办法》《普通住宅小区物业管理服务  
等级标准》等法规编制而成

# 现代物业管理·服务 全程运作指南 (修订版)

PRACTICAL INSTRUCTIONS OF MORDERN PROPERTY MANAGEMENT & SERVICE

畅销 **7** 年  
多次再版

张野◎主编

方法

要点

制度

表格

文本

法规

广东出版集团  
广东经济出版社



依据最新《物业管理条例》《中华人民共和国物权法》  
《物业服务企业资质管理办法》《普通住宅小区物业管理服务  
等级标准》等法规编制而成

# 现代物业管理·服务 全程运作指南 (修订版)

PRACTICAL INSTRUCTIONS OF MORDERN PROPERTY MANAGEMENT & SERVICE

畅销 **7** 年  
多次再版

张野◎主编

方法

要点

制度

表格

文本

法规

广东省出版集团  
广东经济出版社

· 广州 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

现代物业管理·服务全程运作指南 (修订版) / 张野主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 2

ISBN 978 - 7 - 5454 - 3246 - 6

I. ①现… II. ①张… III. ①物业管理—指南 IV. ①F293. 33—62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 003686 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东省农垦总局印刷厂 (广州市棠东村横岭三横路 7 号大院)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	39.5
字数	653 000 字
版次	2014 年 2 月第 2 版
印次	2014 年 2 月第 1 次
印数	1~3 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3246 - 6
定价	80.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·



# 前言

## Preface

物业管理与服务已经进入寻常百姓生活中，一个好的地产如果有好的物业公司介入必定有好的销售业绩。

物业管理与服务30多年来随着国家一系列相关物业政策、法规的出台、市场需求的日益增加，各地出现了一批大小不一、水平参差不齐的物业服务公司，他们自身的管理缺乏规范，为业主们提供的服务也就参差不齐。近几年，物业管理与服务的投诉因此非常的多。所以，物业服务公司有必要规范物业管理与服务的整体运作，在结合物业实际情况的基础上提供个性化的服务，以提升业主满意度，从而在激烈的市场竞争中扩大自己的份额、建立起自己的品牌。

基于此，我们于2008年在总结众多物业管理专业人士的成功经验和物业管理相关理论研究的基础上，编写了《现代物业管理·服务全程运作指南》一书，以物业服务公司的组建、物业项目的招标投标、前期介入至物业项目的常规经营为主线来对其全程运作进行由浅而深的阐述。

《现代物业管理·服务全程运作指南》一书在出版以后获得读者的一致好评，一再出版。许多活跃在物业管理一线的工作人员因为看了本书以后通过来信、来电、留言的方式与我们探讨物业管理方面的业务，同时，也希望增加一些新的与时俱进的内容，为此，我们再一次认真总结近几年的管理经验，经过仔细斟酌，在原基础上，增加了许多新的内容，目前全书已经从原来的11个章节，扩展到15个章节：

- |           |           |             |
|-----------|-----------|-------------|
| ◇物业管理机构   | ◇物业风险防范   | ◇物业管理招标投标   |
| ◇物业管理前期介入 | ◇前期物业管理   | ◇业主与用户服务    |
| ◇物业服务资金管理 | ◇社区文化建设   | ◇物业环境管理     |
| ◇物业工程管理   | ◇物业安全管理   | ◇物业租赁代理服务管理 |
| ◇物业服务质量控制 | ◇物业创优达标管理 | ◇节能降耗管理     |

同时，全书删除了一些不够完善、或与目前法律法规不符的文件，对所



附录的法律法规也进一步进行了梳理，将已经废止的法律法规删除，增补新颁布的一些法律法规。

《现代物业管理·服务全程运作指南》一书突出的特点就是以管理理念、方法贯穿全书，同时提供大量实用的、可操作性的管理制度、文本和表单。它是一本专为物业服务从业人员度身定制的可供随时翻阅的案头手册，既适合物业管理培训机构做教材之用，也适合做物业管理提升服务水平的培训教材。

为了使广大读者在工作更加省时、提升效率，我们把物业服务公司最新的国家政策法规及文件通过光盘word文件的形式展现给读者，便于大家直接复制、修改、使用。

《现代物业管理·服务全程运作指南》一书由原香港戴德梁行物业管理有限公司驻场经理、深圳市中信物业管理有限公司经理张野主编，同时参与编写和提供资料的有物业行业协会深圳市金世界物业管理有限公司总经理白玉虎、浙江省慈溪市嘉士德物业管理有限公司总经理黄城成、安徽省市场网点协会副秘书长姚维胜、惠州市美地物业管理有限公司总经理靳玉良、深圳市金基物业管理有限公司总经理焉阳、深圳市熊谷物业管理有限公司李慈善和雷霆、深圳市中信物业管理有限公司方继新、深圳职业技术学院建筑与环境工程学院房地产专业教师刘少文等一线管理人员、职业院校老师以及物业行业协会的专家。

《现代物业管理·服务全程运作指南》一书的编写参阅了大量文献及网上资料，在此，特向所有文献和资料的作者表示衷心的感谢！其中主要书目及网站已附于书后，但仍难免疏漏之处，敬请谅解！



# 目 录

## Contents

---

## 第一章 物业管理机构

---

第一节 物业管理概述 .....	2
一、物业管理的类型 .....	2
二、物业管理的内容 .....	3
三、物业管理的模式 .....	4
第二节 物业服务企业 .....	5
一、物业服务企业的业务内容 .....	5
二、物业服务企业的权利和义务 .....	6
三、物业服务企业的机构设置 .....	8
四、物业服务企业的自我管理 .....	10
五、与其他相关部门关系协调 .....	13
第三节 业主及业主委员会 .....	14
一、业主及业主的权利和义务 .....	14
二、业主大会及其职责 .....	15
三、业主委员会 .....	17

## 第二章 物业管理风险防范

---

第一节 物业管理风险的类别 .....	22
一、按形成不同风险的内在因素划分 .....	22
二、按形成风险的内在原因划分 .....	23
三、按造成风险损失的类型划分 .....	23



第二节	物业管理风险的来源	23
一、	外部风险	24
二、	内部风险	25
第三节	物业管理风险防范的对策	26
一、	物业服务企业要学法、懂法和守法	26
二、	加强企业内部管理	27
三、	妥善处理物业管理活动相关主体间的关系	28
四、	重视宣传, 树立良好形象	28
五、	适当引入市场化的风险分担机制	29
六、	提升防范意识, 建立危机管理机制	31
第四节	物业管理风险防范制度、表格与文本	33
一、	经营管理风险控制程序	33
二、	风险识别管理规定	37
三、	风险防范管理办法	42
四、	风险处置管理办法	47
五、	风险控制管理办法	48
六、	物业管理风险清单(通用类)	50
七、	物业管理风险清单(业务类)	53
八、	物业管理风险清单(后勤类)	56

## 第三章 物业管理招标投标

第一节	物业招标投标概述	58
一、	什么是物业管理招标投标	58
二、	物业管理的招标内容	58
三、	物业管理招标投标的一般程序	60
四、	物业管理投标的组织机构	61
第二节	投标管理	63
一、	投标的组织和策略	63
二、	投标的前期工作	64
三、	投标实施步骤	71
四、	中标后的工作	76

<b>第三节 投标管理制度、表格与文本</b> .....	77
一、物业项目投标程序规范 .....	77
二、物业市场情况调查表 .....	82
三、物业管理项目调查表 .....	83
四、物业项目信息搜集表 .....	84
五、物业管理项目招标公告信息登记 .....	84
六、物业项目跟踪联系表 .....	85
七、物业基本情况分析表 .....	86
八、招标物业条件分析表 .....	87
九、建设单位、物业产权人（含业主）、物业使用人分析表 .....	88
十、本公司××物业项目投标条件分析表 .....	89
十一、××物业项目投标竞争对手分析表 .....	89
十二、招标文件研读备忘录 .....	90
十三、物业项目实地考察记录表 .....	91
十四、投标文件进度控制表 .....	92
十五、投标保函 .....	92

## 第四章 物业管理前期介入

<b>第一节 物业管理前期介入</b> .....	96
一、物业管理前期介入的必要性 .....	96
二、物业管理前期介入的内容 .....	97
三、物业管理前期介入的时机和方式 .....	99
四、前期介入要协调好各方面的关系 .....	99
五、前期介入要把好三道关 .....	101
<b>第二节 物业竣工验收</b> .....	104
一、竣工验收的含义 .....	104
二、物业服务企业在竣工验收中的责任 .....	104
三、竣工前介入管理的要点 .....	104
四、竣工验收的依据 .....	105
五、竣工验收的分类 .....	106
六、竣工验收须移交的资料 .....	106





七、竣工验收后的物业保修 .....	107
<b>第三节 物业接管验收 .....</b>	<b>109</b>
一、接管验收的意义 .....	109
二、物业接管验收的依据 .....	110
三、物业接管验收与竣工验收的区别 .....	110
四、物业接管验收交接是双方的责任 .....	111
五、接管验收应移交的资料 .....	112
六、物业接管验收的准备 .....	114
七、物业接管验收的程序 .....	114
八、接管验收中应注意的事项 .....	115
<b>第四节 物业前期管理介入的制度、表单与文本 .....</b>	<b>117</b>
一、物业接管验收标准 .....	117
二、物业接管验收工作程序规范 .....	120
三、单位工程竣工图登记表 .....	124
四、竣工验收报告 .....	125
五、单位工程竣工验收证明书 .....	126
六、单位工程质量综合评定表 .....	127
七、单位工程竣工质量核定表 .....	128
八、单位工程观感质量评定表 .....	129
九、施工技术资料移交明细表 .....	130
十、暖气、水卫、通风、电气、电梯主要设备明细表 ...	131
十一、绿化工程竣工验收单 .....	132
十二、消防系统竣工表 .....	133
十三、物业工程验收移交项目 .....	136
十四、物业设施交接书 .....	137
十五、质量保证资料核查表 .....	138
十六、楼宇接管资料移交清单 .....	139
十七、楼宇接管物业移交清单 .....	139
十八、单元、设备工程验收单 .....	140
十九、系统检查报表 .....	142
二十、房屋接管验收表 .....	142
二十一、房屋接管验收遗留问题统计表 .....	143
二十二、公共配套设施接管验收表 .....	143



二十三、机电设备接管验收表 .....	144
二十四、住宅验收标准表 .....	144
二十五、二次装修单元验收表 .....	146
二十六、公共楼梯验收表 .....	147

## 第五章 前期物业管理

<b>第一节 前期物业管理概述 .....</b>	<b>150</b>
一、什么是前期物业管理 .....	150
二、前期物业管理的重要性 .....	150
三、前期物业管理与前期介入的关系 .....	151
四、前期物业管理的内容 .....	151
五、前期管理的操作要点 .....	153
<b>第二节 物业入伙管理 .....</b>	<b>156</b>
一、物业入伙的含义 .....	156
二、入伙前的准备工作 .....	156
三、入伙工作的实施 .....	157
四、办理入伙手续的有关文书 .....	158
五、业主对物业的验收 .....	159
<b>第三节 物业装修管理 .....</b>	<b>160</b>
一、物业装修管理的内容 .....	160
二、物业装修监控重点 .....	161
三、装修现场管理的要求 .....	161
四、物业装修巡查验收的要点 .....	162
五、装修管理记录要求 .....	165
<b>第四节 业务权籍与档案管理 .....</b>	<b>165</b>
一、业主（用户）权籍管理 .....	165
二、业主（用户）档案管理 .....	166
<b>第五节 物业前期管理的制度、表单与文本 .....</b>	<b>167</b>
一、物业入伙管理制度 .....	167
二、物业交付程序规定 .....	169



三、入伙期间业主接待制度 .....	170
四、入住手续办理的程序规定 .....	172
五、管理处装修管理巡视制度 .....	172
六、小区业主（用户）装修管理规定 .....	174
七、装修人员管理规定 .....	177
八、装修须知 .....	179
九、住宅装修验收及违章处理制度 .....	180
十、档案分类整理制度 .....	182
十一、入伙通知 .....	187
十二、入伙须知 .....	188
十三、入伙手续书 .....	189
十四、收楼须知 .....	190
十五、入伙指南 .....	192
十六、收楼意见书 .....	193
十七、入伙收费通知书 .....	194
十八、入户声明 .....	195
十九、委托银行代收款协议书 .....	195
二十、入住（租用）协议书 .....	196
二十一、工程质量承诺书 .....	197
二十二、业主登记表 .....	198
二十三、业主人住资料和物品领用清单 .....	198
二十四、房间接收遗漏工程记录表 .....	199
二十五、房间供（停）水（电）申请表 .....	200
二十六、楼宇验收报告单 .....	201
二十七、系统及设备接收报表 .....	202
二十八、入住区施工申请表 .....	203
二十九、室内装修施工许可证 .....	204
三十、装修施工责任承诺书 .....	204
三十一、装修工程队安全责任书 .....	205
三十二、装修申请表 .....	206
三十三、业主（用户）装修审批表 .....	207
三十四、工程公司（队）装修申请表 .....	208
三十五、装修施工人员登记表 .....	209

## 第六章 业主与用户服务

第一节 业主（用户）接待与投诉处理 .....	212
一、业主（用户）接待与联系 .....	212
二、住户回访计划的制订与实施 .....	213
三、业务投诉处理 .....	214
第二节 业主（用户）维修服务管理 .....	217
一、业主日常报修的范畴 .....	217
二、业主日常报修的程序 .....	218
三、业主日常维修的时间安排 .....	218
四、管理处维修服务承诺 .....	219
五、维修服务基本要求 .....	220
六、维修三检测和三回访制度 .....	220
第三节 业主与用户服务制度、表单与文本 .....	221
一、报修及服务接待工作标准 .....	221
二、业主（用户）接待用语规范 .....	222
三、接待与回访工作标准 .....	223
四、管理处投诉处理、回访制度 .....	224
五、投诉处理内部工作程序 .....	225
六、客户报修服务管理规定 .....	226
七、室内维修管理规定 .....	228
八、维修过程检验规定 .....	229
九、维修单处理工作制度 .....	231
十、管理处维修和回访制度 .....	231
十一、住户室内维修标准 .....	232
十二、来访登记表 .....	243
十三、月度投诉统计分析表 .....	243
十四、月度用户投诉处理清单 .....	244
十五、用户投诉处理表 .....	244
十六、业主（住户）意见征询表 .....	245
十七、月度回访统计分析表 .....	245
十八、月度回访清单 .....	246



十九、回访用户记录 .....	246
二十、回访统计表 .....	247

## 第七章 物业服务资金管理

第一节 物业管理费管理 .....	250
一、物业管理费的构成 .....	250
二、物业管理费的确定 .....	250
三、物业管理费的收缴和追讨 .....	251
四、管理费的管理 .....	253
第二节 物业维修基金（代管基金）管理 .....	254
一、物业维修基金的分类 .....	254
二、维修基金账户的管理 .....	254
三、维修基金的使用管理 .....	255
四、维修基金账目的核对和公布 .....	258
五、维修基金的财务核算 .....	258
第三节 物业管理资金管理的制度、表单与文本 .....	259
一、管理费用预算管理制度 .....	259
二、管理处管理服务收费规程 .....	260
三、物业维修基金管理制度 .....	262
四、房屋主体维修基金的使用办法 .....	263
五、住户报修费用管理办法 .....	264
六、维修服务费用结算办法 .....	266
七、管理费用预算分配表 .....	266
八、管理处月份催款通知单 .....	267
九、暂停物业服务通知 .....	268
十、催款通知单 .....	269
十一、催款通知单签收记录 .....	269
十二、管理费欠费两个月的用户明细表 .....	270
十三、停车场收费每日汇总表 .....	270
十四、停车场收费抽查记录 .....	271
十五、停车票使用情况统计表 .....	271



十六、车辆收费登记表 .....	272
十七、维修单挂账明细表 .....	272
十八、维修建设基金缴纳情况表 .....	273
十九、维修建设基金使用情况表 .....	273
二十、公共设施维修费用月度统计表 .....	274

## 第八章 社区文化建设

<b>第一节 社区文化的建设要领</b> .....	276
一、社区文化的内容 .....	276
二、社区文化的相关方面 .....	276
三、社区文化建设的方法 .....	277
四、社区文化的组织策略 .....	278
五、社区文化活动控制元素 .....	280
六、社区文化建设的要点 .....	280
<b>第二节 社区文化建设的制度、表单与文本</b> .....	283
一、社区文化管理规程 .....	283
二、社区文化工作标准 .....	285
三、社区刊物管理制度 .....	288
四、社区宣传工作规程 .....	289
五、文体娱乐场所管理规定 .....	290
六、节日环境布置工作标准 .....	291
七、园区景点管理制度 .....	293
八、小区年度文体活动计划 .....	294
九、年度社区文化活动费用计划表 .....	294
十、小区文化活动计划表 .....	295
十一、社区文化活动计划范例 .....	295
十二、住宅区居民精神文明建设公约 .....	296
十三、精神文明公约三字歌 .....	297
十四、社区文化活动申请表 .....	299
十五、社区文化活动记录表 .....	299
十六、社区活动考核表 .....	300



## 第九章 物业环境管理

第一节 物业环境管理的关键事项 .....	302
一、物业保洁管理 .....	302
二、物业环境绿化管理 .....	304
三、物业环境污染的防治 .....	306
第二节 物业环境管理的制度、表单与文本 .....	309
一、清洁委托服务工作制度 .....	309
二、住宅区垃圾收集作业标准 .....	310
三、办公楼垃圾收集作业标准 .....	311
四、垃圾中转站清洁执行标准 .....	313
五、清洁卫生管理程序 .....	314
六、清洁服务工作检验标准 .....	315
七、清洁工作应急预案 .....	316
八、绿化美化达标标准 .....	318
九、绿化养护管理方案 .....	319
十、管理处绿化管理考评标准 .....	321
十一、清洁卫生公约 .....	323
十二、业主（用户）保洁守则 .....	323
十三、清洁设备、设施清单 .....	324
十四、垃圾清运服务质量记录 .....	325
十五、合格清洁承包商评审表 .....	326
十六、清洁承包商选择评审表 .....	327
十七、清洁服务委托单 .....	328
十八、消杀记录表 .....	328
十九、消杀过程记录表 .....	329
二十、绿地养护质量巡查表 .....	330

## 第十章 物业工程管理

第一节 物业设备设施管理 .....	332
一、物业设备设施的组成 .....	332
二、物业设备基础资料管理 .....	335



三、物业设备运行管理 .....	337
四、物业设备维护管理 .....	339
五、物业设备更新改造管理 .....	342
<b>第二节 房屋修缮管理 .....</b>	<b>343</b>
一、房屋维修管理的内容 .....	343
二、房屋完损等级评定 .....	345
三、房屋修缮工程 .....	350
四、房屋的日常养护 .....	355
五、房屋维修管理考核 .....	357
<b>第三节 物业工程维修的制度、表单与文本 .....</b>	<b>359</b>
一、工程部行为准则 .....	359
二、工程部值班、交接班管理规定 .....	360
三、工程部钥匙管理规定 .....	361
四、工程维修服务承诺 .....	362
五、工程部日常工作管理规定 .....	363
六、公用设施改造及维护维修工作程序 .....	364
七、电梯困人救援作业规程 .....	367
八、工程部水电管理制度 .....	368
九、危房管理制度 .....	371
十、房屋完损等级评定作业程序 .....	373
十一、房屋修缮外发包工程管理制度 .....	375
十二、房屋修缮质量管理工作制度 .....	376
十三、领（借）用钥匙登记表 .....	378
十四、钥匙丢失/损坏申报单 .....	378
十五、工程部有偿服务登记表 .....	379
十六、工程部抽查表 .....	379
十七、维修单 .....	380
十八、工程部公共维修登记表 .....	381
十九、机电设备设施维修报批表 .....	381
二十、房屋主体维修基金使用情况汇总表 .....	382
二十一、配电房检查保养记录表 .....	383
二十二、电房故障记录表 .....	384
二十三、电梯维修保养记录表 .....	385





二十四、消防联动系统维修保养记录表 .....	386
二十五、水泵房维修保养记录 .....	387
二十六、楼宇设施保养周期及翻新周期 .....	388
二十七、房屋完损等级评定表 .....	389
二十八、房屋及附属设施大修工程验收报告 .....	390

## 第十一章 物业安全管理

<b>第一节 物业安全管理要领 .....</b>	<b>392</b>
一、物业安全管理的含义 .....	392
二、物业安全管理的内容 .....	393
三、治安管理要点 .....	394
四、消防管理要点 .....	396
五、车辆管理要点 .....	397
<b>第二节 物业安全管理的制度、表单与文本 .....</b>	<b>398</b>
一、治安保卫工作检验标准 .....	398
二、重大事件报告制度 .....	400
三、安全监控管理制度 .....	401
四、安全防范管理制度 .....	404
五、保安基础服务标准 .....	407
六、保安员交接班制度 .....	409
七、保安员巡逻签到制度 .....	410
八、大堂保安工作制度 .....	411
九、巡逻岗保安工作制度 .....	412
十、道口岗保安工作程序 .....	413
十一、车库(场)岗保安工作程序 .....	415
十二、机动车辆停车管理办法 .....	416
十三、机动车辆停车证、临时停放证、出入证管理办法 .....	417
十四、车辆收费管理办法 .....	419
十五、停车场突发事件应变措施 .....	421
十六、消防管理制度 .....	423
十七、突发事件或异常情况处理规程 .....	430