

W 物业经营管理实战指导工具书
UYE JINGYING GUANLI SHIZHAN ZHIDAO GONGJUSHU

物业管理的 **148**^个怎么办



WUYE GUANLI DE
148GE ZENMEBAN

杨 剑◎编著

操作
规范

+

真实
案例

+

表格化
排版

+

海量
实景图片

1 本书囊括物业管理 **10** 个方面的 **148** 个常见问题

全面规范物业管理制度，提升物业服务水平，帮你轻松掌握物业管理的那些事儿

 中国纺织出版社

W 物业管理实战指导工具书
WUYE JINGYING GUANLI SHIZHAN ZHIDAO GONGJUSHU



物业管理的 148^个怎么办

WUYE GUANLI DE
148GE ZENMEBAN

杨 剑◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书根据《物权法》、《物业管理条例》等相关法律法规的最新内容,精选了物业服务工作中常见的148个问题,统一以“怎么办”入题,从接收入伙管理、业主租户管理、安全护卫管理、车辆车场管理、清洁绿化管理、设施设备管理、综合服务管理、办公行政管理、人力资源管理、财务会计管理等方面进行了系统、清晰的梳理和讲解,是一本全面介绍物业管理的实用型图书。全书完全表格化排版,便于物业管理公司基层管理人员学习和应用,便于物业服务业从业人员在遇到类似问题时有所参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理的148个怎么办/杨剑编著. —北京:中国纺织出版社, 2014.7

ISBN 978-7-5180-0598-7

I. ①物… II. ①杨… III. ①物业管理—问题解答
IV. ①F293.33-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第074319号

策划编辑:金 彤 责任印制:何 艳

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—87155894 传真:010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing @ c-textilep.com

官方微博 http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2014年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:18

字数:228千字 定价:38.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

PREFACE 前言

我国的物业管理公司主要是通过四种途径组建起来的：（1）开发公司组建的物业管理公司或附设的物业管理部；（2）独立组建的物业管理公司；（3）房管所转换成的物业管理公司；（4）各大单位组建的物业管理公司。其中最多的是由开发商组建的物业管理公司和房管所转换成的物业管理公司。这就使得我国物业公司先天不足，在管理上距离专业化、现代化的标准存在不小的距离。

经过多年的发展，中国的物业管理已经取得了长足的进步。全国正式注册的物业管理公司有6万多家，从业人员600多万人，住宅物业管理规模达到100多亿平方米，管理模式已相对比较成熟。所以，本书不再讨论物业管理的理论问题，而是针对物业管理过程中常见的具体问题，提出切实可行的解决办法。这是我们编辑出版《物业管理的148个怎么办》这本书的初衷。

在本书的编写过程中，我们首先特别注重内容的实用性，全书没有空洞的理论，紧贴实际工作需要。

其次是系统性。本书涵盖了物业管理工作的方方面面，包括接收入伙管理、业主租户管理、安全护卫管理、车辆车场管理、清洁绿化管理、设施设备管理、综合服务管理、办公行政管理、人力资源管理和财务会计管理。

最后，我们注重了内容的科学性和先进性。深圳的物业管理一直是国内同行的标准和楷模。本书以深圳万科物业、中海物业、莲花物业、福田物业、金地物业、华侨城物业、长城物业、万厦居业等业界佼佼者的管理模式为蓝本，以全国第一家导入六星级物业管理的深圳市金岸物业公司的管理方案为底料，集深圳各物业公司管理之精华，具有显著的科学性和先进性。



前些年，我的朋友李光辉在深圳市打造金岸物业公司的时候，我受邀参与了公司的构想、谋划和制度框架的建立，使我对物业管理这一领域有了进一步的了解。而在编辑《现代物业管理制度全集》（现在市场上物业管理方面的书籍，其管理制度70%都来自于这部四大卷的巨著）的过程中，我接触到了大量房地产和物业企业的内部管理文件，当时我搜集的万科、中海、金地等10家大型企业的内部资料堆了满满一屋。这本书的素材就有相当部分是从那些资料中大浪淘沙淘出来的，它们是这些物业企业管理智慧的结晶。

值得强调的是，住宅小区和大厦的物业管理因着重点不完全相同，组织框架、部门岗位设置也略有不同；另外，物业公司规模不同，组织架构也不完全一致。本书依一般情况编写，读者可根据自己公司的实际情况加以理解，灵活运用。

杨 剑

2014年2月于深圳

CONTENTS 目录

第一章 接收入伙管理

◎如何做好楼盘接管的准备工作	2
◎怎么进行楼盘资料的接管移交	6
◎怎么进行房屋接管验收	8
◎怎么进行公共设施的接管验收	13
◎怎么进行工程完善和工程遗留问题的处理	18
◎怎么办理住户入伙手续	20
◎怎么办理大厦新用户迁入手续	24
◎新入住房屋需要维修怎么办	27
◎业主要求临时使用别人的空房怎么办	29

第二章 业主租户管理

◎怎么进行业主档案管理	32
◎业主拖欠管理费难以追讨怎么办	34
◎业主拒交维修费怎么办	35
◎业主在公共走道乱摆放物品怎么办	36
◎小区内有人饲养动物扰民怎么办	37
◎业主投诉其他住户影响其休息怎么办	38
◎业主深夜醉酒归来进不了家门怎么办	39
◎租户搬出部分家私没有业主书面许可怎么办	40



◎小区要统一整改业主不配合怎么办	41
◎业主之间发生纠纷怎么办	42
◎业主与租户发生租房纠纷怎么办	43
◎业主与外来人员发生纠纷怎么办	45
◎工作中受到业主怠慢误解怎么办	46
◎业主对管理服务范围缺乏了解怎么办	47
◎用户的废品需要处理怎么办	48
◎有人乱派小广告怎么办	49
◎怎么进行用户室内装修管理	50
◎怎么进行用户室内装修验收	54
◎怎么进行用户室内维修管理	56
◎业主装修家具堵占楼道怎么办	58
◎装修工人弄脏公共场所地面不打扫怎么办	59
◎业主违规装修怎么办	60
◎业主不愿交装修保证金怎么办	62



第三章 安全护卫管理

◎怎么对保安员进行训练考核	64
◎保安员怎么使用警棍和对讲机	66
◎中控室怎么操作闭路电视	67
◎怎么进行小区巡视检查	68
◎巡逻检查发现可疑情况怎么办	71
◎大厦大堂保安工作怎么进行	74
◎怎么进行房屋钥匙管理	76
◎外来人员要搬东西离开小区怎么办	79
◎熟悉的租户要违规搬出物品怎么办	80
◎租户伪造业主同意搬出文书怎么办	81
◎访客无理打骂护卫人员怎么办	83
◎访客不愿登记怎么办	84

◎送餐人员需要进入大厦怎么办	85
◎住户带人上楼不愿登记怎么办	86
◎住户在大堂遗失物品怎么办	87
◎住户报失或拾得遗失物怎么办	88
◎住户在楼层焚香燃纸怎么办	90
◎外来人员到小区讨债寻仇怎么办	91
◎辖区内有人醉酒闹事怎么办	92
◎辖区内发现小偷怎么办	93
◎辖区内有冲突事件发生怎么办	94
◎辖区内发生打架斗殴事件怎么办	96
◎发生高空坠物怎么办	97
◎电梯发生故障有业主被困怎么办	98
◎怎么进行消防管理	99
◎怎么进行防火安全检查	100
◎怎么配置消防器材	102
◎怎么使用手推式灭火器	103
◎怎么进行电气线路防火	104
◎消防中心接到报警信息怎么办	105
◎发生自然灾害险情怎么办	106



第四章 车辆车场管理

◎怎么进行小区车辆和停车场管理	108
◎怎么进行车库（场）安全管理	110
◎怎么进行小区道口安全管理	112
◎车辆被盗、被损坏怎么办	113
◎外来车辆故意堵塞道口怎么办	114
◎车主在消防通道上乱停车怎么办	115
◎车主停放的车辆与登记的不符怎么办	116
◎车主不按规定地方停车怎么办	117



◎业主丢失停车 IC 卡怎么办	118
◎业主亲属驾车外出怎么办	119
◎破损车辆进入小区停车场后嫁祸于人怎么办	120
◎用户需要停放摩托车或自行车怎么办	121
◎军、警牌照车辆违规停车怎么办	122



第五章 清洁绿化管理

◎怎么进行清洁工作质量检查	124
◎怎么安排清洁员的作业程序	125
◎怎么进行公共区域清洁工作	129
◎怎么进行办公楼层清洁工作	132
◎怎么进行住宅公寓楼层清洁工作	134
◎大堂清洁工作怎么进行	135
◎怎么处理清洁应急事件	137
◎怎么选择和评审清洁承包商	139
◎怎么进行虫鼠消杀防治工作	140
◎住户乱抛脏物怎么办	141
◎外来人员不爱护小区环境卫生怎么办	142
◎怎么进行绿化监督检验管理	143
◎旋转式割草机怎么操作	146
◎有人逗留损毁绿地怎么办	148



第六章 设施设备管理

◎怎么进行工程部的工作管理	150
◎怎么进行维修运作管理	156
◎怎么进行设备巡视检查	158
◎怎么进行工程档案管理	159
◎怎么进行设备机房管理	160

◎怎么进行供配电设备管理	163
◎怎么进行停送电管理	164
◎怎么进行电气设备维修管理	165
◎怎么进行业主临时施工用电管理	166
◎怎么进行中央空调管理	167
◎怎么进行电梯管理	169
◎怎么处理电梯故障	171
◎业主投诉电梯经常坏怎么办	172
◎怎么进行水泵房管理	173
◎怎么进行供水管理	174
◎小区经常停水怎么办	176
◎污水管道返水怎么办	177
◎怎么进行公共配套设施管理	178
◎小区发生损坏公共设施行为怎么办	181
◎业主不配合维修工作怎么办	182



第七章 综合服务管理

◎怎么组织小区文体活动	184
◎怎么开展对外服务工作	187
◎怎么进行小区会所营业管理	189
◎怎么进行小区会所员工管理	192
◎怎么进行小区游泳场管理	195
◎怎么进行小区娱乐室和游乐场管理	196
◎怎么进行有偿服务收费管理	197
◎小区商铺的公共区域怎么管理	198
◎怎么进行小区商铺纠纷处理	199
◎店主强迫顾客买卖怎么办	200
◎商铺业主物品被盗怎么办	201



第八章 办公行政管理

◎怎么进行用户档案管理	204
◎怎么为用户办理大厦出入证	207
◎怎么为用户办理水牌、招牌	208
◎外来施工单位需要办理出入证怎么办	210
◎用户或施工单位需要在非办公时间加班怎么办	211
◎用户需要临时租借会议室怎么办	213
◎用户需要代派宣传资料怎么办	216
◎业主或租户需要出具办公场地证明怎么办	217
◎怎么管理用户报刊邮件	219
◎怎么进行物品出入库管理	221
◎怎么进行办公物品领用管理	224
◎怎么进行公司文件资料借阅管理	225
◎怎么进行物业服务质量检查	226
◎办公室接到业主投诉怎么办	232



第九章 人力资源管理

◎怎么划分各管理部门的工作职责	236
◎怎么确定办公室各岗位的工作职责	240
◎怎么进行人员招聘	243
◎怎么制订培训计划	247
◎员工参加自学考试怎么办	248
◎怎么进行员工离职管理	249



第十章 财务会计管理

◎怎么进行内部财务管理	256
-------------------	-----

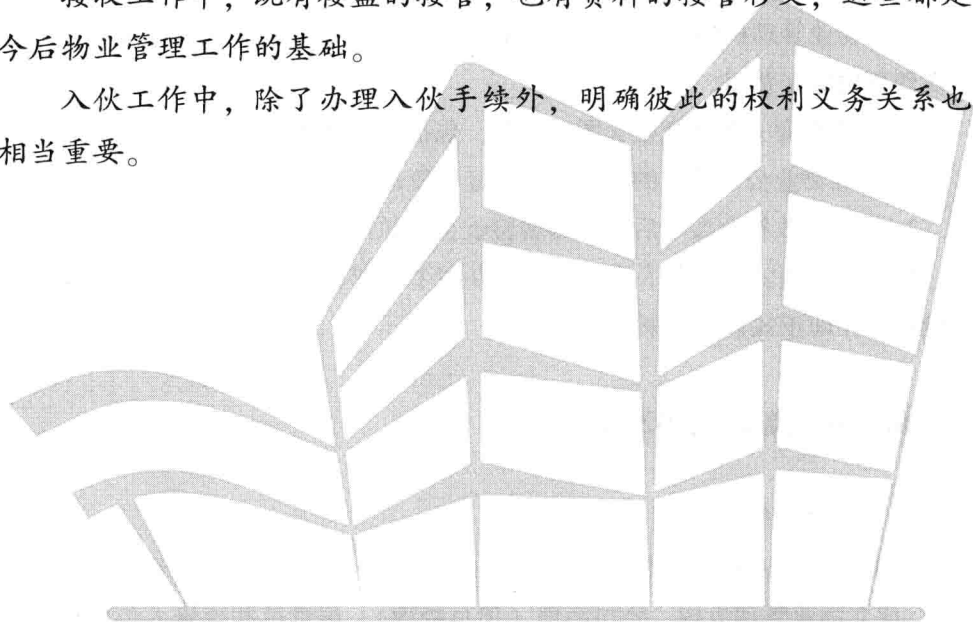
◎怎么进行固定资产管理	258
◎怎么进行经济合同管理	260
◎怎么进行会计档案管理	262
◎怎么收缴物业管理费	265
◎怎么进行装修保证金管理	268
◎员工需要因公临时借款怎么办	270
参考文献	271

第一章 接收入伙管理

物业接收，是指开发商与物业公司的接管验收。房屋入伙，是指物业公司向业主（用户）移交户内管理责任的过程，是业主（用户）首次接收自己的物业，标志着小区物业管理建设的正式启动，物业管理企业和业主（用户）共同管理、相互监督局势的正式形成。

接收工作中，既有楼盘的接管，也有资料的接管移交，这些都是今后物业管理工作的基础。

入伙工作中，除了办理入伙手续外，明确彼此的权利义务关系也相当重要。





怎么做好楼盘接管的准备工作

楼盘的接管验收是直接关系到今后物业管理工作质量的重要环节。为确保今后的物业管理工作能顺利开展，在接管验收时要重点注意以下几个方面：

一、接管验收的注意事项

1. 应选派素质好、业务精、对工作认真负责的管理人员及技术人员参加验收工作。

2. 既应从今后物业维护保养的管理角度进行验收，也应从业主的立场出发，对楼盘进行严格的验收，以维护业主的合法权益。

3. 接管验收中若发现问题，应明确记录在案，约定期限督促开发商对存在问题的地方加固、整修，直至完全合格。

4. 落实物业的保修事宜。根据建筑工程保修的有关规定，可由开发商负责保修，向物业管理机构交付保修保证金；或由物业管理机构负责保修，开发商一次性拨付保修费用。

5. 要开发商完整移交整套图纸资料，包括产权资料和技术资料。

6. 明确物业公司接受的只是物业的经营管理权以及政府赋予的有关权利。

7. 接管验收符合要求后，应签署验收合格凭证，签发接管文件。

当物业管理公司签发了接管文件，办理了必要的手续以后，整个物业验收与接管工作即正式宣告结束。

二、做好接管验收前的准备工作

1. 成立物业管理机构

在小区（大厦）入住前三个月（竣工验收工作在入住前一至三个月内进行），成立物业管理机构，公司经理（项目经理）、房管员和维修人员到位，落实管理用房和职工宿舍。

2. 组织验收小组



表 2 房屋接管验收遗留问题统计表

遗留问题:

统计人:

日期:

栋号房号	遗留问题简述	备 注

表 3 公共配套设施接管验收表

栋号:

接管验收时间:

年 月 日

编号	项 目 名 称								备注
	天台	散水坡	避雷设施	路灯	绿化	道路	消防栓	其他	

表 4 公共配套设施接管验收遗留问题统计表

遗留问题:

统计人:

日期:

设施名称	遗留问题简述	备 注

统计人:

日期:

表 5 机电设备接管验收遗留问题统计表

遗留问题:

统计人:

日期:

设施名称	遗留问题简述	备 注

统计人:

日期:

表 6 机电设备接管验收表

设备名称:	数量:	安装位置:
型号及主要技术参数:		
现场实测技术性能及数据:		
随机专用附件、工具名称、数量:		
保修期终止时间: 年 月 日		
验收结论:		
移交单位:	接收单位:	
移交人: 年 月 日	接收人: 年 月 日	
说明: 1. 大型设备可作更详细补充记录。 2. 本记录经双方盖章签字后可作为验收凭证。		