



根据中华人民共和国国务院最新颁布《物业管理条例》编制

物业标准化管理全程实施方案

# 高层楼宇·写字楼·商场物业管理

MANAGEMENT OF HI-BUILDING & OFFICE & EMPORIUM PROPERTY

《物业标准化管理全程实施方案》编委会



中国标准出版社



中国建筑工业出版社  
CHINA BUILDING & CONSTRUCTION PRESS

# 能附·写字楼向属物业管理

中国物业管理协会编 中国物业管理杂志社编

（中国物业管理协会 中国物业管理杂志社 编）



中国物业管理协会 中国物业管理杂志社 编



1200419133

根据中华人民共和国国务院最新颁布《物业管理条例》编制

物业标准化管理全程实施方案

# 高层楼宇·写字楼·商场物业管理

MANAGEMENT OF HI-BUILDING & OFFICE & EMPORIUM PROPERTY

《物业标准化管理全程实施方案》编委会



中国标准出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

高层楼宇·写字楼·商场物业管理/南兆旭主编.—北京：中国标准出版社，2003.10  
(物业标准化管理全程实施方案)  
ISBN 7-5066-3296-9

I.高… II.南… III.①高层建筑—物业管理：标准化管理②行政建筑—物业管理：标准化管理③商店—物业管理：标准化管理 IV.F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第091491号

中国标准出版社出版  
北京复兴门外三里河北街16号  
邮政编码：100045  
电话：010-68523946 68517548  
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销  
网址：[www.bzcbs.com](http://www.bzcbs.com)  
印刷：北京市后沙峪印刷厂

开本：787×980 1/16 印张：21.5  
字数：300千字  
2003年12月第1版  
2003年12月第1次印刷  
印数：1-5000  
ISBN 7-5066-3296-9

---

定价：38.00元

**版权专有 侵权必究**

举报投诉电话：(010) 68533533

主 编 南兆旭

执行主编 张 野 李子英 韩 军

编 委 会 (以姓氏笔画排序)

李子英 孙振丽 许汉钿 匡仲潇

邢桂宁 张 野 张道生 南兆旭

梁建华 黄少刚 廖 译 滕宝红

装帧设计 周 冰

监 制 李亚龙



## 《物业标准化管理全程实施方案》系列丛书

- 《物业标准化管理全程实施方案 验收与接管》
- 《物业标准化管理全程实施方案 业主与住户管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 设施与设备管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 保洁与绿化管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 治安防范与安全应急管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 消防安全管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 标准管理文本与图表》
- 《物业标准化管理全程实施方案 高层楼宇·写字楼·商场物业管理》

# 前言

备受关注的全国《物业管理条例》在一片期待声中诞生。2003年6月8日，国务院总理温家宝签署第379号国务院令，公布《物业管理条例》，从此结束了我国只有地方性物业管理条例，而没有全国性物业法律条文的历史。该条例从1999年4月开始起草，并于2002年10月向社会征求意见。条例对业主以及业主大会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用与维护及法律责任做出了明确规定。

《物业标准化全程实施方案》是在最新《物业管理条例》的基础上，分析现有物业管理状况，综合优秀物业管理公司成功经验，结合ISO 9000质量管理体系及ISO 14000环境管理体系两大国际通用管理标准，集几十位物业管理精英的智慧和经验，总结、归纳、编纂而成的一套超越现有物业管理水平的规范化、标准化、可操作性很强的物业管理丛书。

《物业标准化全程实施方案》共8册，涵盖面非常广，内容涉及前期物业的介入管理、物业的验收与接管、业主和住户服务、物业消防安全、物业治安防范与安全应急、物业设施设备管理、物业的保洁与绿化及物业管理过程中常用的文本和图表。本书还特意为高层楼宇物业、办公楼宇物业、商场物业设计了一份针对性很强的物业管理文案。

《物业标准化全程实施方案》编委会

2003年12月1日

# 目录

CONTENT

## 第1章 高层楼宇物业管理工作执行标准

TSWY-01-001	高层楼宇验收与接管工作执行标准 .....	3
	附: 物业工程移交项目表 .....	11
	物业设施交接书 .....	15
TSWY-01-002	业户入伙管理工作标准 .....	16
	附: 入住通知 .....	17
	收楼须知 .....	18
	入住程序指南 .....	21
	物业移交及二次装修流程图 .....	23
	各项收费一览表 .....	27
	用户办理收楼手续凭证 .....	28
	用户收楼登记表 .....	29
	物业验收交接书 .....	30
	钥匙托管承诺书 .....	31
	防火责任协议书 .....	32
	楼宇验收交付书 .....	34
	用户钥匙发放确认书 .....	35
	楼宇验收整改通知单 .....	36
TSWY-01-003	高层楼宇业主公约标准范例 .....	37
TSWY-01-004	高层楼宇用户手册标准范例 .....	43
	附: 前言 .....	43
	用户手册 .....	44
TSWY-01-005	高层楼宇用户守则标准范例 .....	55

TSWY-01-006	高层楼宇装修管理工作标准 .....	60
	附:装修协议书 .....	68
	安全协议书 .....	69
	二次装修流程 .....	71
TSWY-01-007	大厦治安管理工作标准 .....	73
TSWY-01-008	大厦消防管理工作标准 .....	75
TSWY-01-009	大厦监控工作制度执行标准 .....	77
TSWY-01-010	高层楼宇机电管理工作标准 .....	79
TSWY-01-011	高层楼宇停车场管理工作标准 .....	88
TSWY-01-012	高层楼宇保洁服务管理工作标准 .....	90
	附:大厦保洁工作日检表 .....	103
TSWY-01-013	高层楼宇绿化管理工作标准 .....	105
TSWY-01-014	高层楼宇紧急应变处理方案工作执行标准 ..	106
	.....	
TSWY-01-015	全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则	122
	.....	

## 第2章 写字楼物业管理工作执行标准

TSWY-02-001	写字楼物业管理机构设置标准模式 .....	137
TSWY-02-002	购房业户入伙管理工作标准 .....	146
TSWY-02-003	租赁业户管理工作标准 .....	148
TSWY-02-004	写字楼用户公约标准范例 .....	153
TSWY-02-005	写字楼业主装修手册标准范例 .....	159
TSWY-02-006	写字楼用户安全手册标准范例 .....	167
TSWY-02-007	写字楼卫生清洁管理工作标准 .....	174
TSWY-02-008	写字楼维保服务工作标准 .....	187
	附:用户设备请修单 .....	195
TSWY-02-009	写字楼保安服务工作标准 .....	196
TSWY-02-010	写字楼监控系统管理工作标准 .....	198



TSWY-02-011	写字楼消防管理工作标准 .....	201
	附: 写字楼消防管理公约 .....	205
	大厦建筑灭火作战方案 .....	209
	地下停车场灭火作战方案 .....	212
TSWY-02-012	写字楼租赁管理工作标准 .....	214
TSWY-02-013	写字楼接待服务管理工作标准 .....	219
TSWY-02-014	写字楼商务中心管理工作标准 .....	221
TSWY-02-015	写字楼公共关系活动管理工作标准 .....	224

### **第 3 章 商场物业管理工作执行标准**

TSWY-03-001	商场物业管理机构设置标准模式 .....	229
TSWY-03-002	商场物业验收与接管工作标准 .....	231
TSWY-03-003	业户接待与服务管理工作标准 .....	233
TSWY-03-004	商场管理公约标准范例 .....	235
TSWY-03-005	商场业主委员会章程标准范例 .....	253
TSWY-03-006	商场业户手册标准范例 .....	260
TSWY-03-007	商场装修管理工作标准 .....	279
TSWY-03-008	商场设施设备管理工作标准 .....	287
TSWY-03-009	商场建筑物的养护及维修工作标准 .....	292
TSWY-03-010	商场治安管理工作标准 .....	295
TSWY-03-011	商场消防管理工作标准 .....	297
TSWY-03-012	商场保洁服务工作标准 .....	301
	附: 清洁工作记录周报表 .....	303
TSWY-03-013	商场绿化服务管理工作标准 .....	304
TSWY-03-014	商场机动车辆管理工作标准 .....	306
TSWY-03-015	商场广告、招牌、宣传管理工作标准 ...	308
TSWY-03-016	商场租赁管理工作标准 .....	310

## **附件：物业管理最新法律法规**

TSWY-04-001	物业管理条例 .....	315
TSWY-04-002	业主大会规程 .....	329

# 第1章

## 高层楼宇物业管理 工作执行标准



文件名	<b>高层楼宇验收与接管 工作执行标准</b>				
电子文件编码	TSWY-01-001	页码	13-1	版次	A/0
<p style="text-align: center;">一、物业的验收程序</p> <p>1.目的</p> <p>规范公司物业验收程序，确保物业验收工作得到有效控制，以便对物业进行全面接管，保证物业入住工作顺利进行。</p> <p>2.适用范围</p> <p>适用于公司所承接的物业的验收，与房地产开发商的交接。</p> <p>3.职责</p> <p>(1)物业公司接到发展商竣工验收的通知报告后，总物业经理负责指定主管人员，各职能部门负责人及专业的技术人员组成验收小组。</p> <p>(2)验收小组负责对物业原设计图纸、设计变更、竣工图和设备出厂合格证书及设备试运行记录等技术检验资料的验收。</p> <p>(3)验收小组按移交设备清单的要求对清单上的设备,按规格型号、容量及设计要求、设备的安装数量、安装位置及竣工图进行验收。</p> <p>(4)验收小组对物业按运行系统验收，主要验收供电系统、给排水系统、土建工程、装饰工程、给排风系统、消防系统、防盗对讲系统、电梯系统等。</p> <p>(5)由总物业经理正式与发展商办理接管手续。</p> <p>4.工作程序</p> <p>(1)验收的准备</p> <p>验收小组根据发展商提供的竣工图纸,按设计及施工要求编制验收计划、验收标准。</p>					

文件名		高层楼宇验收与接管 工作执行标准			
电子文件编码	TSWY-01-001	页码	13-2	版次	A/0
<p>(2)验收的实施</p> <p>①验收小组依据验收计划、标准，按专业分工进行预验收。</p> <p>②在预验收过程中，检查出未达到验收标准的楼宇、设施、设备，提出书面整改报告返回到发展商，然后由发展商督促施工单位进行整改。</p> <p>③对在验收中未达到验收要求的楼宇、设施、设备，整改实施后，验收小组进行检查、验证，整改合格后进行正式验收。</p> <p>④楼宇的实物验收，应注意：对每套单元房的水、电、土建、门窗、电器设备进行全面检查，并将检查结果记录在《楼宇接管验收清单》中。</p> <p>⑤设备的实物验收，要做到符合以下几点：</p> <p>a. 图纸设计与设备的规格型号数量符合；</p> <p>b. 主要设备、设施的安装位置与安装质量符合；</p> <p>c. 设备与连接整个系统的技术性能，应与设计要求符合，检查结果对应不同类设备记录在《设施、设备接管验收清单》中。</p> <p>⑥对物业的其他配套系统、设施进行验收，验收结果记录在《设施、设备接管验收清单》相应的表格内。</p> <p>⑦移交档案、资料验收：根据验收记录提交档案、资料进行对照检查，并将检查结果填写在《楼宇资料交接清单》中。</p> <p>(3)办理正式物业验收移交手续，将全部档案资料存档，物业管理公司正式接管。</p>					

文件名		高层楼宇验收与接管 工作执行标准			
电子文件编码	TSWY-01-001	页码	13-3	版次	A/0
<p>二、接管验收应检索提交的资料</p> <p>1. 产权资料：</p> <p>(1) 项目批准文件。</p> <p>(2) 用地批准文件。</p> <p>(3) 建筑执照。</p> <p>(4) 拆迁安置资料。</p> <p>2. 技术资料：</p> <p>(1) 竣工图——包括总平面、建筑、结构、设备、附属工程及隐蔽管线的全套图纸。</p> <p>(2) 地质勘察报告。</p> <p>(3) 工程合同及开、竣工报告。</p> <p>(4) 工程预决算。</p> <p>(5) 图纸会审记录。</p> <p>(6) 工程设计变更通知及技术核定单(包括质量事故处理记录)。</p> <p>(7) 隐蔽工程验收签证。</p> <p>(8) 沉降观察记录。</p> <p>(9) 竣工验收证明书。</p> <p>(10) 钢材、水泥等主要材料的质量保证书。</p> <p>(11) 新材料、构配件的鉴定合格证书。</p> <p>(12) 水、电、采暖、卫生器具、电梯等设备的检验合格证书。</p> <p>(13) 砂浆、混凝土试块试压报告。</p>					

文件名	高层楼宇验收与接管 工作执行标准				
电子文件编码	TSWY-01-001	页码	13-4	版次	A/0
<p>(14)供水、供暖的试压报告。</p> <p>三、物业档案资料移交</p> <p>在实施物业管理之前，发展商应向管理公司移交物业的各类资料：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.综合资料           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)项目土地使用合同、红线图、立项文件、工程申报批准文件及计划批准文件(永久)。</li> <li>(2)建设许可证、工程建筑报表(永久)。</li> <li>(3)工程招、投、定标书(永久)。</li> <li>(4)上级机关的决议、决定、批示等工程重要会议纪要和指导性文件(永久)。</li> <li>(5)征地批文、协议书(合同书)、红线图(永久)。</li> <li>(6)初步设计方案、设计鉴定审批文件(永久)。</li> <li>(7)施工合同、施工许可证、施工执照(复印件)、开工报告、施工量放线图表记录(永久)。</li> <li>(8)单项工程质检监督委托书、成果报告、单项工程竣工验收证书(永久)。</li> <li>(9)工程勘测资料：地质图勘察报告、地形、地貌、控制点、永久性水准点的坐标位置图、水文、气象、地震等设计基础材料(永久)。</li> <li>(10)竣工验收会议文件及质量评审材料、竣工报告、竣工验收证书(永久)。</li> </ol> </li> </ol>					



文件名		高层楼宇验收与接管 工作执行标准			
电子文件编码	TSWY-01-001	页码	13-5	版次	A/0
<p>(11)工程决算书、三算表(永久)。</p> <p>(12)消防设施验收合格证(永久)。</p> <p>2.土建资料</p> <p>(1)主体隐蔽工程验收记录(永久)。</p> <p>(2)图纸会审和设计修改变更及联系单(永久)。</p> <p>(3)事故处理记录(永久)。</p> <p>(4)建筑物、构筑物及重要设备安装测量定位及各种观测记录(长期)。</p> <p>(5)原材料产品及重要构件出厂证明、试验报告、材料代换审批单、试件试验报告(长期)。</p> <p>3.给排水、消防资料</p> <p>(1)开、竣工报告及中间交工验收证明书(永久)。</p> <p>(2)图纸会审及设计修改变更通知(永久)。</p> <p>(3)事故处理及探伤记录(永久)。</p> <p>(4)隐蔽工程验收记录(永久)。</p> <p>(5)材料构件出厂证明及材料代换审批单(永久)。</p> <p>(6)管线标高、位置、坡度、测量记录(永久)。</p> <p>(7)试水、闭水试压试验记录(永久)。</p> <p>(8)设备调试记录(永久)。</p> <p>(9)管线清洗、通水、消毒记录(短期)。</p> <p>4.电气资料</p> <p>(1)开、竣工报告及中间交工验收证明书(永久)。</p> <p>(2)图纸会审及设计变更通知(永久)。</p>					