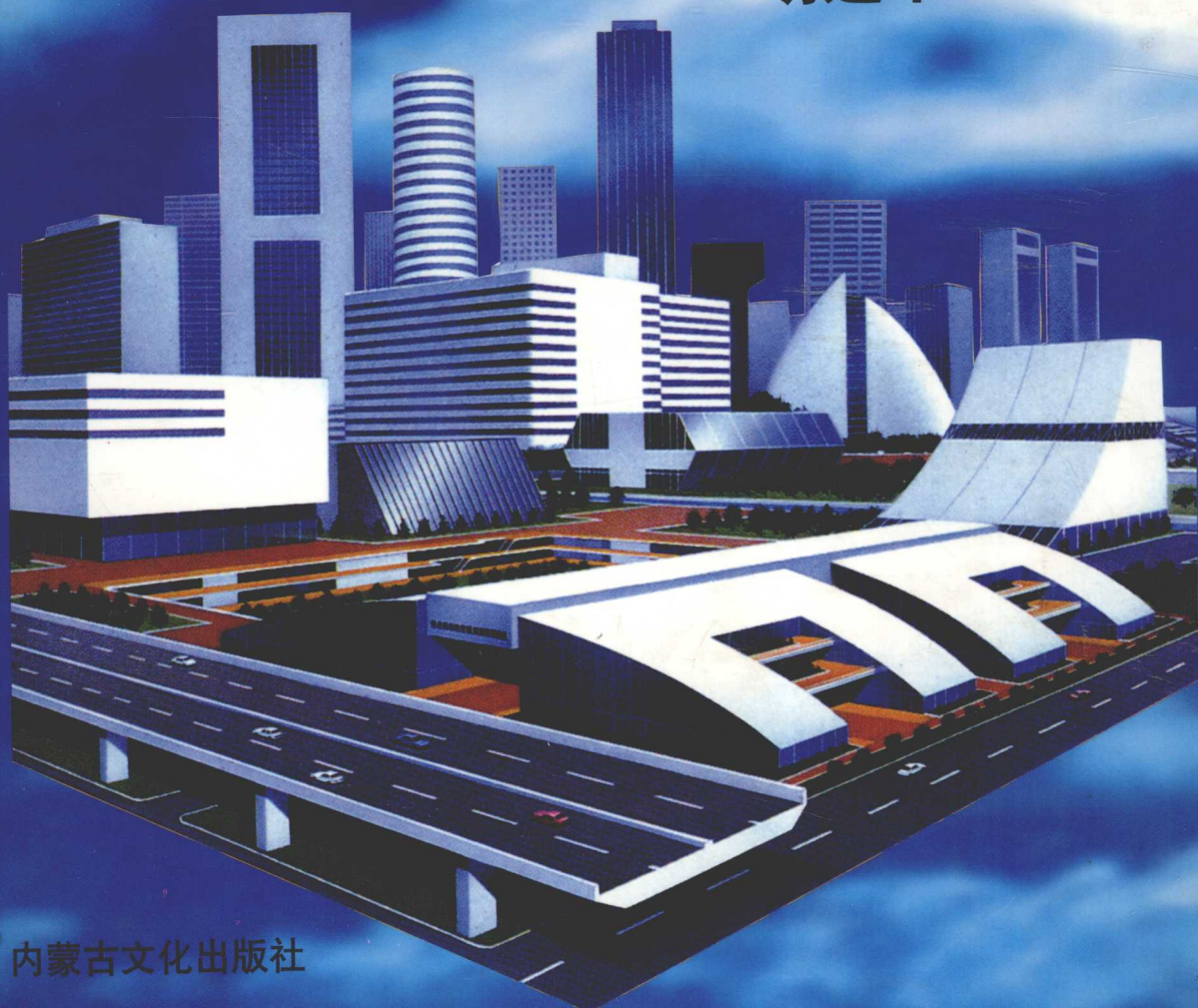


WUYE GUIFAN GUANLI JINGLI SHOUCE

物业规范管理 经理手册

胡建军◎主编



内蒙古文化出版社

物业规范管理 经理手册

(上卷)

胡建军 主编

内蒙古文化出版社

物业管理经理手册

(卷一)

主编 胡建军

物业管理经理手册(1-2)

胡建军 主编

出版发行 内蒙古文化出版社
(海拉尔市河东新春路 08 号)
印刷装订 北京金华彩色印刷厂
责任编辑 毛乐尔
开 本 787×1092 毫米 1/16
印 张 92.5 字数 1518 千字
印 数 1—1000 册
2000 年 9 月第一版
2000 年 9 月第一次印刷

ISBN 7-80506-915-8/Z·131

全套定价:498.00 元

物业规范管理 经理手册

编辑委员会

主 编:胡建军

副主编:龚卫国 臧广洲

编 委:(排名不分先后)

贾晓岚	陈治中	贾建煌	李晓周
肖义锋	夏克武	龚迎宾	张重阳
许腊生	龚晓安	吴研科	龚树才
龚延清	郭孟军	廖武清	胡国珊
李 辉	李大宏	杜若明	匡长庚
谷 成	徐晓黎	徐 丹	张务实
沈咏梅	林 军	李 伟	郑 龙
郑天发	邱好凤	吴晴初	赵光标
高全人	冀唯君	龚 明	唐和贵
鲁京雁	陆艺武	彭以文	柳迎风
李秀艳	丁志清	郭赞琼	付人达

前言

作为房地产业的一个重要分支,中国物业管理的出现是房地产经济市场化的必然产物。物业管理所实行的企业化经营、规范化管理、社会化服务的运行机制,适应了现代生活的需求,具有较高的效率和效益,是一种充满活力的城市朝阳产业。

由于国家住房制度改革的深入开展,新建房屋数量不断增加,房屋产权多元化格局已经形成,人们对生活居住环境及房屋的管理养护提出了新的要求;同时由于城市建设飞速发展,带来一系列房管问题,如何采用科学管理手段,使城市房地产这笔巨大社会财富得以保值和不断增值,已成为摆在房地产企业和房管部门面前一项十分迫切的任务,而传统的行政性房屋管理体制和粗放式的物业管理体制已不能适应现代城市建设的需要。因此,创建一套既能满足人们不断增长的房屋管理要求又能配合城市建设、符合国际惯例的新型房屋管理模式,是中国房屋管理的必然方向,是现代社会发展的期待和呼唤,更是中国房地产业走向成熟与健康发展的必由之路。

应该看到,物业管理在我国的发展和成熟还需有一个过程,许多问题亟待解决:新旧体制摩擦不可避免地形成种种阻力,“事业型管理”向“企业型管理”转变缓慢;物业管理行为缺乏统一规范,导致物业管理民事纠纷时常发生;物业所有人和使用人没有普遍形成“既重视自我小空间的安逸舒适,又追求周围环境整洁安宁”的总体意识,给物业管理服务理念的施行带来一定困难;房地产开发建设长期存在“重建轻管”“建管脱节”现象,使得一些房屋施工质量差,配套不齐全,留下诸多“后遗症”,造成物业管理先天不足;随着物业设计、建造规格日趋多样化和房屋设备不断更新,物业管理的业务范围将更广阔,管理要求将更高,对人才的需求量也会更大,而当前物业管理专业人才不足,与这一客观要求存在着较大差距。物业管理市场急需建立一套严格的物业管理规范制度。

本书正是顺应物业管理发展的这一客观要求而编写的,意在为各类物业管

理公司经理人的规范管理提供指导和帮助。本书在总结国内外物业管理成功经验的基础上,结合我国目前实际情况,全面整理了适合我国城市特点的物业管理规范。本书是一部物业管理经理人必备的案头工具书,具有极强的可操作性和实用性。

本书以法律为基础,从物业管理的工程管理、综合管理、综合经营收益服务、管理文书及表格、物业管理机构内部管理、优秀物业管理区域的建立及写字楼、饭店(酒店)、公寓、别墅、住宅小区、商场等各种类型物业的管理等方面,由浅入深、循序渐进地阐述了我国物业管理各环节应达到的服务质量标准,其内容多以表格形式呈现,检索极为方便,为物业公司经理人处理具体实际问题提供了参考的依据,具有很强的指导性。

由于我国物业管理还处于开创阶段,一些物业运营环节在国内尚无统一标准,对此,本书借鉴吸收了部分专家、学者的最新研究成果,在此向他们致以崇高的敬意和深切的谢意。本书在出版过程中,还有幸得到编委会同仁和出版社编辑的鼎力支持,才使本书得以顺利问世。在此谨向所有为本书付出辛勤劳动的同志表示衷心的感谢,感谢大家的热情支持与通力合作。

本书不足之处,敬请读者批评指正。我们愿意继续努力,使之不断完善。

《物业规范管理经理手册》编委会

2000年9月

总目

第一篇	物业管理基础
第二篇	物业工程管理规范
第三篇	物业综合管理与综合 经营收益服务规范
第四篇	物业管理文书及 表格规范
第五篇	物业自我管理规范
第六篇	物业深化管理
第七篇	各种类型物业的管理
第八篇	物业管理的法制建设

目 录 (上)

第一篇 物业管理基础

第一章 物业管理导论	(3)
第一节 物业管理与房地产	(3)
一、房地产与房地产业	(3)
二、中国物业管理的产生和发展	(8)
三、物业管理在房地产业发展中的意义	(12)
四、物业管理发展的条件与趋势	(14)
五、中国物业管理的展望和现阶段的特点	(19)
第二节 物业管理的概念和内容	(21)
一、物业及物业管理的概念	(22)
二、物业管理的性质、类型和原则	(26)
三、物业管理的内容	(29)
四、物业管理的基本环节	(33)
第三节 物业管理机构设置	(37)
一、管理机构设置的基本要求和应考虑的主要问题	(37)
二、机构设置的原则和步骤	(38)
三、管理的有效与高效	(41)
四、物业管理公司	(48)
五、业主管理委员会	(54)
六、物业管理公司与业主管理委员会的关系	(57)
七、物业管理公司的员工培训	(58)
八、专业化物业管理人员	(61)
第二章 物业管理基础工作	(64)
第一节 物业管理的早期介入	(64)
一、早期介入的涵义与作用	(64)
二、早期介入的工作内容与实施	(65)
三、早期管理工作	(67)

第二节 物业的接管验收	(68)
一、竣工验收与接管验收	(68)
二、物业接管验收应具备的条件和资料	(70)
三、物业接管验收的程序与内容	(71)
四、物业交接双方的责任	(74)
第三节 楼宇入伙	(74)
一、楼宇入伙的涵义	(74)
二、楼宇入伙的程序与工作	(80)
三、装修管理	(81)
第四节 物业管理的招投标	(83)
一、物业管理招投标的意义和特点	(84)
二、物业管理招标的方式和程序	(86)
三、物业管理投标程序和方法	(88)
第五节 物业管理合同	(90)
一、物业管理合同的特征与类型	(90)
二、物业管理委托合同	(93)
三、物业管理的公共契约	(97)
四、物业管理的专业分包合同	(98)
第六节 物业产权产籍管理	(101)
一、物业产权产籍管理	(101)
二、物业产权管理	(104)
三、物业产籍管理	(108)
第七节 物业资料档案管理	(111)
一、工程资料的管理	(111)
二、业主档案管理	(114)
三、设备档案管理	(115)
四、档案资料员管理细则	(116)
第三章 物业管理制度	(117)
第一节 物业管理制度的意义	(117)
一、物业管理制度建设是明确物业管理主体法律关系的需要	(117)
二、物业管理制度建设是物业管理企业向规范化方向发展的需要	(118)
三、物业管理制度建设是促进物业管理行业健康发展的需要	(118)
四、物业管理制度建设是推动房地产业持续发展的重要保证	(119)
第二节 物业管理公司外部管理制度	(120)
一、物业管理公约	(120)
二、住户手册	(149)

三、住宅区管理规定	(168)
四、业主管理委员会章程	(171)
五、住户行为的规范条例	(175)
第三节 物业管理公司内部管理制度	(187)
一、物业管理公司管理制度的分类	(187)
二、物业管理公司领导制度的制订	(189)
三、物业管理公司综合管理制度的制订	(192)
四、物业管理公司职能制度的制订	(200)
五、物业管理公司岗位制度的制订	(204)
六、物业管理公司管理及工作程序制度的制订	(210)

第二篇 物业工程管理规范

第一章 工程管理部门岗位责任制及管理细则	(219)
第一节 工程管理部门各岗位责任制	(219)
一、部门经理	(219)
二、工程师(副经理)	(220)
三、助理工程师(经理助理)	(221)
四、技术员(领班)	(221)
五、内勤、资料统计员	(222)
六、各班组岗位责任制	(222)
第二节 工程管理部门日常工作管理细则	(228)
一、安全、防火管理细则	(229)
二、大宗设备使用管理细则	(229)
三、设备事故管理细则	(230)
四、设备评比管理细则	(231)
五、交接班管理细则	(231)
六、值班管理细则	(231)
七、报告管理细则	(232)
八、设备管理水平考核指标细则	(232)
第二章 房屋维修管理	(233)
第一节 房屋维修与房屋维修管理的概念和特点	(233)
一、房屋维修的概念和特点	(233)
二、房屋维修管理的概念和特点	(235)
第二节 房屋维修管理的意义和原则	(236)

一、房屋维修管理的意义	(236)
二、房屋维修管理的原则	(237)
第三节 房屋维修管理的内容	(238)
一、房屋质量管理	(238)
二、房屋维修施工管理	(242)
三、房屋维修行政管理	(246)
四、房屋维修档案资料的管理	(247)
第四节 房屋维修工程的分类与考核	(248)
一、房屋维修工程的分类	(248)
二、房屋维修工程的考核	(251)
第五节 房屋维修管理的原则与范围	(254)
一、房屋维修管理的原则	(254)
二、房屋维修范围	(256)
第六节 房屋维修质量管理	(258)
一、房屋维修质量管理的内容	(258)
二、房屋完损等级鉴定	(258)
三、房屋安全检查鉴定	(268)
第七节 房屋维修工程管理	(269)
一、房屋维修的特点	(270)
二、房屋维修工程分类	(270)
三、房屋修缮施工管理	(273)
四、房屋修缮工程成本管理	(274)
第八节 房屋维修技术管理	(275)
一、房屋维修技术管理的定义	(275)
二、房屋维修技术管理的作用	(276)
三、房屋维修技术管理的主要内容	(276)
第九节 房屋维修工程的经济技术指标	(279)
一、房屋日常维护的考核指标	(279)
二、房屋维修工程的主要经济技术指标	(279)
三、主要经济技术指标计算公式	(281)
第三章 房屋设备管理	(282)
第一节 房屋设备概述	(282)
一、房屋设备的概念	(282)
二、房屋设备分类	(282)
第二节 房屋设备管理的内容和基本制度	(285)
一、房屋设备管理的意义	(285)

二、房屋设备管理的内容	(286)
三、房屋设备管理的制度	(288)
第三节 房屋设备的维修管理	(290)
一、房屋设备维修工程的分类	(290)
二、房屋设备维修的特点	(290)
三、房屋设备维修管理内容	(291)
第四节 房屋设备的经常性保养与维修工程分类	(293)
一、房屋设备的经常性保养	(293)
二、房屋设备维修工程分类	(294)
第五节 给排水设备(设施)管理	(295)
一、给排水设备(设施)运行管理规范	(295)
二、给排水设备(设施)操作规范	(296)
三、给排水设备(设施)的维修保养规范	(297)
四、二次供水管理规范	(304)
第六节 供配电设备管理	(306)
一、配电房管理规定	(306)
二、发电机房管理规定	(306)
三、供配电设备的规范运行及保养	(307)
四、供配电设备的维修	(315)
第七节 制冷设备管理	(319)
一、柜式空调设备(设施)运行管理规程	(319)
二、柜式空调设备(设施)操作规范	(320)
三、柜式空调设备(设施)维修保养规范	(321)
四、空调系统相关知识问答	(322)
第八节 电梯管理	(331)
一、电梯设备的基本组成	(331)
二、电梯的分类	(332)
三、服务规范	(332)
四、电梯运行记录与报表制度	(333)
五、电梯运行管理	(334)
六、电梯维修管理	(335)
七、电梯管理相关知识问答	(337)
第九节 弱电系统	(342)
一、智能化大厦的含义	(342)
二、高层综合楼的弱电系统	(342)
三、电信系统的维护	(343)

四、有线电视系统的维护	(343)
五、防雷系统的维护	(344)
六、对讲、防盗系统的维护	(344)
七、火灾探测与报警系统的维护	(344)
第十节 消防设备管理	(345)
一、中控室工作人员岗位职责	(345)
二、中控室设备操作规范	(346)
三、中控室设备维修保养规范	(348)
四、消防设备管理相关知识问答	(351)
第十一节 装修管理	(357)
一、对装修现场加强管理的意义	(357)
二、如何对装修现场进行管理	(357)
三、如何对装修进行巡查	(358)
四、如何对装修进行验收	(358)
五、装修的程序	(359)
六、对装修材料的防火要求	(359)

第三篇 物业综合管理与综合

经营收益服务规范

第一章 物业综合管理规范	(365)
第一节 物业综合管理概述	(365)
一、物业综合管理的含义与特点	(365)
二、物业综合管理的内容	(366)
第二节 水电管理	(368)
一、高层楼宇的水电设备概况	(368)
二、水电管理机构	(369)
三、大厦水电管理办法	(369)
四、水电管理费与备用金	(372)
第三节 供暖管理	(373)
一、集中供暖	(373)
二、供暖管理	(373)
三、供暖管理的对象	(373)
四、供暖管理队伍建设	(374)

五、燃料供应管理	(374)
六、锅炉操作管理	(375)
七、供暖用户管理	(375)
第四节 环境卫生管理	(376)
一、环境管理	(376)
二、环卫管理	(381)
第五节 绿化管理	(389)
一、绿化的基本知识	(389)
二、绿化评价指标	(390)
三、环境绿化的基本要求	(390)
四、绿化管理的基本内容	(391)
五、环境绿化管理的机构设置与职责划分	(392)
六、绿化管理相关知识问答	(393)
第六节 治安管理	(399)
一、治安管理的含义及特点	(399)
二、治安管理的措施	(400)
三、治安管理的基本制度	(402)
四、治安管理细则	(404)
第七节 消防管理	(423)
一、消防管理机构设置与职责划分	(424)
二、消防管理的目的与方针	(424)
三、消防管理的主要内容	(425)
四、消防管理人员的职责	(425)
五、消防管理规定	(426)
六、消防管理措施	(427)
七、消防检查维修保养	(428)
八、消防管理体系	(429)
九、高层建筑消防管理	(430)
第八节 物业区域的车辆交通管理	(445)
一、停车场管理	(445)
二、公共交通管理	(449)
三、车辆交通管理制度	(449)
第九节 邮电通讯	(451)
一、邮政服务	(451)
二、电视设施管理	(451)
三、电话通讯管理	(452)

第十节 紧急事件的处理	(454)
一、电梯困人	(454)
二、爆水喉及水箱过满	(454)
三、火警、消防警钟鸣号	(455)
四、停电、电力故障	(456)
五、瓦斯、易燃气体泄漏	(456)
六、盗窃、抢劫事件	(456)
七、发现用户斗殴	(457)
八、发现用户醉酒闹事或精神病人	(457)
九、处理业主或住户投诉	(458)
十、遇急症病人	(458)
十一、触电事故的应急处理	(458)
十二、遇到妨碍执行公务者	(458)
十三、执勤中发现可疑分子	(459)
十四、发现可疑物件及恐吓电话	(459)
十五、发现私家路上有违规或遗弃车辆	(459)
十六、车辆在建筑物内发生意外事故导致损坏设备	(460)
十七、突发性水浸事故	(460)
十八、台风袭击前或刮强烈大风的预防措施	(460)
第二章 物业综合经营收益服务规范	(462)
第一节 物业综合经营收益服务概述	(462)
一、综合经营收益服务的含义与基本要求	(462)
二、综合经营收益服务的意义和作用	(464)
三、综合经营收益服务的条件	(466)
四、物业综合经营收益服务的内容	(467)
五、综合经营收益服务的经营原则和运作	(471)
六、综合经营收益服务中的注意事项	(473)
第二节 综合经营收益服务的要点	(473)
第三节 物业租赁管理	(478)
一、物业租赁概述	(479)
二、租约管理	(480)
三、租赁营销管理	(486)
第四节 物业风险管理与保险	(492)
一、风险管理理论	(492)
二、保险概念与物业保险的目的	(495)
三、物业管理所涉及的保险种类	(499)

四、投保决策及保险公司的选择	(504)
第五节 专业服务公司的组建	(505)
一、专业服务公司的性质与作用	(505)
二、专业服务公司与物业管理公司的关系	(506)
三、专业服务公司的组建	(507)
第六节 社区建设与物业管理	(508)
一、社区建设的基本涵义	(508)
二、社区建设目标与物业管理	(509)
三、住宅小区的物业管理	(511)
四、社区文化的开展	(520)

第四篇 物业管理文书及表格规范

第一章 物业管理公约与规定	(527)
第一节 物业管理公约	(527)
一、管理公约的涵义和作用	(527)
二、管理公约的内容	(528)
三、管理公约中的基本关系	(528)
四、物业管理的阶段性及管理公约的演变	(530)
五、实际操作中应该注意的问题	(531)
六、管理公约范本	(532)
第二节 物业管理规定	(532)
一、管理规定的涵义和作用	(532)
二、制订管理规定的原则	(532)
三、管理规定范本	(533)
第三节 用户手册	(533)
一、用户手册的涵义和作用	(533)
二、用户手册的内容	(533)
三、大厦用户手册范本	(534)
第四节 入伙手续与文件	(534)
一、入伙和入伙手续的涵义	(534)
二、入伙手续文件	(534)
第五节 楼宇装修与规定	(536)
一、楼宇装修的涵义	(536)
二、二次装修的作业程序	(536)
三、有关装修的表格	(537)

四、装修过程监管	(540)
五、装修规定范本	(540)
第二章 物业管理中的文书	(576)
第一节 物业管理常用信函文本格式	(576)
一、向新业主(使用人)介绍商品房(公寓、别墅、商住楼)等有关资料的信函	(576)
二、提醒业主(租户)装修工程细则的信函	(577)
三、入伙手续文件范本	(578)
四、增加管理费通知书	(585)
五、催缴管理费通知书(第三次催缴)	(586)
六、物业通知住户暂停煤气供应	(586)
七、通知住户暂停电力供应	(587)
八、通知住户暂停电梯服务	(587)
九、通知住户暂时关闭垃圾槽以便进行维修事宜	(587)
十、通知住户进行外墙维修和清洁期间的保安安排	(588)
十一、交回已签署的文件和要求租户付清已代付的复印费	(588)
十二、车辆驶入本小区申请表	(589)
十三、提醒业主(住户)防止某些事故(自然灾害)的通告	(589)
第二节 物业管理合同文本格式	(590)
一、物业管理委托合同示范文本	(590)
二、前期物业管理服务协议示范文本	(597)
三、房屋拆迁安置补偿合同	(602)
四、房地产项目合作开发合同	(605)
五、工程设计合同	(609)
六、房屋租赁合同	(614)
第三节 物业管理法律文书	(616)
一、住宅区委托管理合同书	(616)
二、公共契约	(620)
第三章 质量记录表格	(624)
第一节 程序文件表格	(624)
第二节 质量记录表格	(640)