

BUSINESS STRATEGY

“经营有道”系列

基础知识
常见问题
经典案例
经典范本

物业管理与服务 158[↑]怎么办

张海雷 主编



158个知识点，条理清晰、方便查找，帮你出奇制胜，成功经营



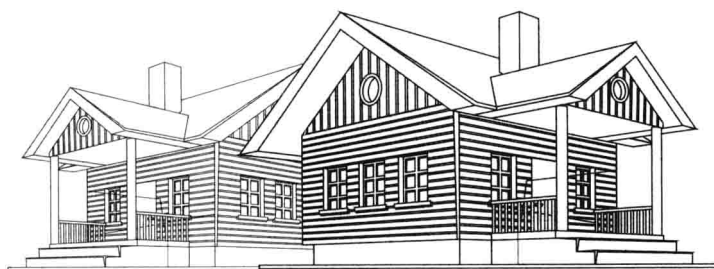
化学工业出版社

BUSINESS STRATEGY

“经营有道”系列

物业 管理与服务 158[↑]怎么办

张海雷 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

《物业管理与服务 158 个怎么办》共 15 个章节, 设置了 158 个知识点。

《物业管理与服务 158 个怎么办》内容包括接管验收的管理、业主入伙的管理、二次装修的管理、设施设备的管理、建筑养护的管理、环境绿化的管理、保洁的管理、物业安全的管理、消防安全的管理、客户服务的管理、物业经营的管理、物业收费的管理、社区文化的管理、突发事件的管理、风险防范的管理等方面。

书中每章都分为两个板块: 基础知识和常见问题解答, 条理清晰, 一目了然, 其间穿插经典案例、经典范本进行补充解读, 使读者能在最短时间内查找和掌握想要了解的相关内容。

《物业管理与服务 158 个怎么办》旨在为初入物业职场的管理人员或者在管理上有不少困惑的物业同仁提供一些经验指导。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理与服务 158 个怎么办/张海雷主编. —北京:
化学工业出版社, 2015.7
(“经营有道”系列)
ISBN 978-7-122-23914-3

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理-商业服务-
基本知识 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 095038 号

责任编辑: 陈 蕾
责任校对: 吴 静

装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)
印 刷: 北京云浩印刷有限责任公司
装 订: 三河市瞰发装订厂
710mm×1000mm 1/16 印张 10¼ 字数 198 千字
2015 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 38.00 元

版权所有 违者必究



前言

FOREWORD

众所周知，物业服务企业是一种微利型企业，其所收取的物业管理费在用于正常项目的支出后所剩无几，因而导致不少物业公司降低服务水准、服务质量来维持，再加上新近颁布的取消物业管理师职业资格许可，导致物业管理行业门槛越来越低，虽然门槛低，但创办、运作一个物业管理公司，并真正能够做得像模像样，绝非找几个人将保安、清洁、绿化、维修工作做好那么简单。

物业公司要管理得好，必须做到精与细。所谓“精”，就是要求工作要在已有基础上，加以提炼、总结，取其精华，发扬继承，要做到精益求精，力求完美。物业公司在日常的管理服务过程中，每一个步骤都要精心，每一个环节都要精细，每一项工作都是精品。所谓“细”就是要求工作组织要严密，管理要细致入微，不能只浮于表面，而要扎实深入，管理到位。目前物业管理与服务水平的差异往往是体现在细节的管理上。物业公司每天要处理数不清的事情，保洁、保安、绿化、维修等，件件琐碎，看似无关紧要，小事一桩，可是小事一旦因为某个环节、某个细节处理不好，很可能转化为大事，影响信誉和服务质量。相反，每个细节、每一个环节、每一件事情都能做到位，整体的管理水平就能提高。

当然，要做到精和细，谈何容易！

基于此，我们组织相关专家和一线物业管理人员共同编写了《物业管理与服务 158 个怎么办》一书，旨在为初入物业职场的管理人员或者在管理上有不少困惑的物业同仁提供一些经验方面的指导。

《物业管理与服务 158 个怎么办》一书分 15 章，总共设置了 158 个知识点，同时每章分基础知识和常见问题解

答两个板块，中间穿插或附录经典案例、经典范本栏目做补充解读。具体章节包括接管验收的管理、业主入伙的管理、二次装修的管理、设施设备的管理、建筑养护的管理、环境绿化的管理、保洁的管理、物业安全的管理、消防安全的管理、客户服务的管理、物业经营的管理、物业收费的管理、社区文化的管理、突发事件的管理、风险防范的管理等内容。

《物业管理与服务 158 个怎么办》由张海雷主编，参与编写和提供资料的有王艳红、王志勇、王志强、董军、张建强、杨杰、杨晓丽、杨永涛、孙华、魏小云、李军、王高翔、靳玉良、刘建伟、刘海江、李辉、陈运花、匡五寿、张众宽、郭华伟、陈素娥、陈超、秦广、孙小平，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此，对他们一并表示感谢！由于作者水平有限，不足之处敬请读者指正。

编 者



第一章 接管验收的管理

第一节 接管验收的认知 /2

认知 1: 接管验收在物业管理中的意义 /2

认知 2: 物业管理中接管验收的定义与作用 /2

认知 3: 接管验收的依据 /3

第二节 常见问题解答 /3

解答 1: 新建房屋接管验收要满足哪些条件 /3

解答 2: 原有房屋接管验收应检核哪些资料 /4

解答 3: 如何对房屋实体进行验收 /4

解答 4: 不移交物业资料须承担哪些法律责任 /5

解答 5: 如何处理接管验收中的遗留问题 /7

解答 6: 如何接管旧有物业项目 /7

解答 7: 如何明确交接验收后的物业保修责任 /9

【经典案例】空调软连接管断裂谁负赔偿责任 /10

第二章 业主入伙的管理

第一节 业主入伙的认知 /12

认知 1: 业主入伙在物业管理中的意义 /12

认知 2: 物业管理中业主入伙的定义与新入伙小区的特点 /12

认知 3: 新入伙小区管理的重点 /13

第二节 常见问题解答 /14

解答 1: 如何制订入伙通知书 /14

【经典范本】××小区入伙通知书 /14

解答 2: 如何验证业主的资料 /15

解答 3: 如何准备入伙资料 /15

解答 4: 如何办理集中入伙手续 /16

解答 5: 如何应对入伙过程中的突发事件 /18

解答 6: 如何处理不具备入伙条件的物业 /18

解答 7: 如何在入伙后期联络物业建设单位和业主 /18

解答 8: 如何进行入伙模拟演练 /19

【经典范本】××小区入伙模拟演练 /19

第三章 二次装修的管理

第一节 二次装修的认知 /22

认知 1: 二次装修在物业管理中的意义 /22

认知 2: 物业管理中二次装修的定义与注意事项 /22

认知 3: 二次装修的管理措施 /23

第二节 常见问题解答 /24

解答 1: 如何依照法律规定对二次装修进行管理 /24

【经典案例】运用法律法规与业主沟通获理解 /25

解答 2: 如何对装修施工人员进行管理 /26

解答 3: 如何加强施工时间的管理 /26

解答 4: 如何加强装修垃圾的管理 /26

【经典案例】未清理建筑垃圾, 承担赔偿责任 /27

解答 5: 如何对装修行为进行管理 /27

解答 6: 如何应对违规装修 /27

解答 7: 如何制止违章搭建和保持房屋外观整洁统一 /28

解答 8: 如何加强装修现场管理 /29

【经典范本】××物业公司二次装修管理规定 /30

第四章 设施设备的管理

第一节 设施设备的认知 /34

认知 1: 设施设备管理在物业管理中的意义 /34

认知 2: 物业管理中设施设备的定义与分类 /34

认知 3: 保证设施设备安全运行的主要措施 /35

第二节 常见问题解答 /35

解答 1: 如何对给排水设施设备进行巡视监控 /35

解答 2: 如何对供配电设施设备进行巡视监控 /36

解答 3: 如何对弱电系统运行进行巡视监控 /37

解答 4: 如何对电梯进行日常巡查与维护 /37

解答 5: 如何对扶梯进行日常巡查与维护 /38

解答 6: 如何对消防设施设备进行养护 /38

解答 7: 如何对中央空调运行进行巡视监控 /39

解答 8: 如何对重点部位设置警示标志 /39

【经典案例】施工标志不明显, 物业公司担责任 /40

第五章 建筑养护的管理

第一节 建筑养护的认知 /42

认知 1: 建筑养护在物业管理中的意义 /42

认知 2: 物业管理中建筑养护的定义与阶段 /42

认知 3: 建筑日常养护的类型 /43

第二节 常见问题解答 /44

解答 1: 如何做好地基基础的养护 /44

解答 2: 如何做好楼面工程的养护 /45

解答 3: 如何做好墙台面及吊顶工程的养护 /46

解答 4: 如何做好通风道的养护管理 /47

解答 5: 如何做好屋面工程维修养护	/48
解答 6: 如何管理好危房	/49
解答 7: 如何做好门窗工程的养护	/49
【经典案例】楼宇玻璃掉落砸坏小车	/51

第六章 环境绿化的管理

第一节 环境绿化的认知	/53
认知 1: 环境绿化在物业管理中的意义	/53
认知 2: 物业管理中环境绿化的含义与要求	/53
认知 3: 小区绿化管理的措施	/54
第二节 常见问题解答	/54
解答 1: 如何做好园景材料的选材监督工作	/54
解答 2: 如何考虑种植植物的后期管理	/55
解答 3: 如何给乔、灌木整形、修剪	/55
解答 4: 风暴来临时如何做好植物的保护工作	/56
解答 5: 如何预防山体滑坡	/57
解答 6: 如何及时维护绿地及设施	/57
解答 7: 如何加强绿化宣传培养绿化意识	/58
【经典案例】因逗留损毁绿地	/59

第七章 保洁的管理

第一节 保洁管理的认知	/61
认知 1: 保洁管理在物业管理中的意义	/61
认知 2: 物业管理中保洁的定义与原则	/61
认知 3: 保洁管理的范围	/62
第二节 常见问题解答	/62
解答 1: 如何做好物业保洁的日常管理工作	/62

解答 2: 如何制订日常保洁计划	/63
【经典范本】××物业公司年度保洁工作计划	/63
解答 3: 如何制订保洁质量标准	/64
解答 4: 如何做好保洁质量检查	/65
解答 5: 如何对新建物业进行开荒保洁	/65
解答 6: 如何做好清洁外包工作	/66
【经典案例】卫生外包要多监管	/67

第八章 物业安全的管理

第一节 安全管理的认知	/70
认知 1: 安全管理在物业管理中的意义	/70
认知 2: 物业管理中安全管理的定义与原则	/70
认知 3: 物业安全管理的机构设置与职责	/71
第二节 常见问题解答	/71
解答 1: 如何配置物业的安全员	/71
解答 2: 如何设置安全岗	/72
解答 3: 如何设置安全管理警示标志	/72
解答 4: 如何完善辖区内安全防范设施	/72
解答 5: 如何制订完备的巡逻方案和详细的巡逻计划	/72
解答 6: 如何做好小区宠物管理	/73
解答 7: 如何调解邻里纠纷	/74
【经典案例】楼上漏水引起的纠纷	/75

第九章 消防安全的管理

第一节 消防安全管理的认知	/78
认知 1: 消防安全在物业管理中的意义	/78
认知 2: 物业管理中消防安全管理的现状与内容	/78

认知 3: 物业管理公司在消防安全管理中负有的责任	/79
---------------------------	-----

第二节 常见问题解答 /79

解答 1: 如何建立消防管理机构	/79
解答 2: 如何制订消防管理制度	/80
解答 3: 如何配置消防设备	/80
解答 4: 如何做好消防安全检查	/81
解答 5: 如何对员工进行消防培训	/82
【经典案例】煤气使用不当造成火灾	/82
解答 6: 如何做好消防档案的管理	/83
解答 7: 如何做好消防演习	/83
【经典案例】××小区消防演习方案	/84

第十章 客户服务的管理

第一节 客户服务的认知 /88

认知 1: 客户服务在物业管理中的意义	/88
认知 2: 物业管理中客户服务中心的特征与服务类型	/88
认知 3: 客服中心应遵循的工作原则	/89

第二节 常见问题解答 /89

解答 1: 如何接待与送别业主	/89
解答 2: 如何安排对客户走访回访	/90
解答 3: 如何区分有效投诉与无效投诉	/90
解答 4: 如何快速处理客户投诉	/90
【经典案例】业主投诉夜晚噪声扰人	/91
解答 5: 如何确保客户资料得到有效使用	/92
解答 6: 如何做好特约服务	/92
解答 7: 如何做好维修服务	/93
解答 8: 如何与业主委员会进行有效沟通	/94
【经典案例】物业公司与业主委员会合作维权成功	/94

第十一章 物业经营的管理

第一节 物业经营的认知	/96
认知 1: 物业经营在物业管理中的意义	/96
认知 2: 物业管理中物业经营的定义与原则	/96
认知 3: 物业经营管理的内容	/97
第二节 常见问题解答	/98
解答 1: 如何确定出租、承租委托意向	/98
解答 2: 如何签订租赁代理合同	/98
解答 3: 如何办理固定车位租赁手续	/99
解答 4: 如何做好电梯广告	/100
解答 5: 如何管理屋顶及外墙广告	/100
解答 6: 如何管理小区路灯广告	/101
解答 7: 如何经营小区会所	/101
【经典案例】小区会所经营应当合法进行	/102

第十二章 物业收费的管理

第一节 物业收费的认知	/105
认知 1: 物业收费在物业管理中的现状	/105
认知 2: 物业管理中物业收费的风险与分类	/105
认知 3: 物业收费难的原因	/106
第二节 常见问题解答	/106
解答 1: 如何化解收费纠纷、克服收费难和提高收费率	/106
解答 2: 如何弄清业主拖欠费用的原因	/107
解答 3: 如何选择恰当的收账策略	/107
解答 4: 如何做好业主的沟通工作	/108
解答 5: 如何完善物业管理服务合同	/108

【经典范本】合同中关于物业管理服务费用的规定	109
解答 6: 如何避免不当清收行为	110
解答 7: 如何加强停车场收费管理	111
解答 8: 如何对物业收费进行公示	112
【经典范本】××物业维修服务收费标准	112
【经典范本】××物业公司 2015 年第一季度专项维修	114

第十章 社区文化的管理

第一节 社区文化的认知	116
认知 1: 社区文化在物业管理中的作用	116
认知 2: 物业管理中社区文化的定义与内容	116
认知 3: 开展社区文化建设要做的工作	117
第二节 常见问题解答	118
解答 1: 如何配备社区文化人员	118
解答 2: 如何加强社区文化的硬件建设	119
解答 3: 如何加强社区文化的软件建设	119
解答 4: 如何开展社区文化需求的调研	120
【经典范本】社区文化活动问卷调查表	120
解答 5: 如何制订社区文化活动方案	121
解答 6: 如何把握社区文化活动的要点	122
解答 7: 如何促成业主(住户)自发性活动的形成	123
解答 8: 如何管理好社区的宣传栏	124
解答 9: 如何营造小区节日气氛	124
【经典范本】××小区新春布置方案	125

第十一章 突发事件的管理

第一节 突发事件的认知	127
认知 1: 突发事件管理在物业管理中的意义	127

认知 2: 物业管理中突发事件的定义与分类	127
认知 3: 物业管理突发事件的应对措施	128

第二节 常见问题解答 129

解答 1: 如何应对火灾事故	129
解答 2: 如何应对台风侵袭	130
解答 3: 如何应对易燃气体泄漏事件	130
解答 4: 如何应对公共场所发现有人受伤或生病事件	131
解答 5: 如何应对电梯困人事件	132
解答 6: 如何应对停电事故	132
解答 7: 如何应对水管爆裂事件	133
解答 8: 如何应对盗窃事件	134
【经典案例】有勇有谋智抓偷车贼	134

第十章 风险防范的管理

第一节 风险防范的认知 136

认知 1: 风险防范在物业管理中的意义	136
认知 2: 物业管理中风险防范的定义与分类	136
认知 3: 物业管理中风险防范的对策	137

第二节 常见问题解答 138

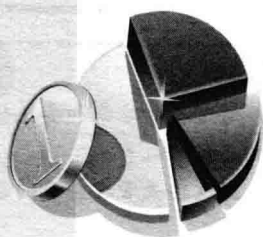
解答 1: 如何在事前防范人力资源管理风险	138
解答 2: 如何防范物业合同签订中的风险	139
【经典案例】相邻损害责任谁承担	140
解答 3: 如何防范车辆管理的风险	140
解答 4: 如何防范高空坠物的风险	142
解答 5: 如何防范新旧物业交接的风险	144
解答 6: 如何防范装修方面的风险	145
解答 7: 如何防范治安风险	146
解答 8: 如何防范消防安全风险	147
【经典案例】火灾发生以后小区物业的应急服务	149

第一章

接管验收的管理

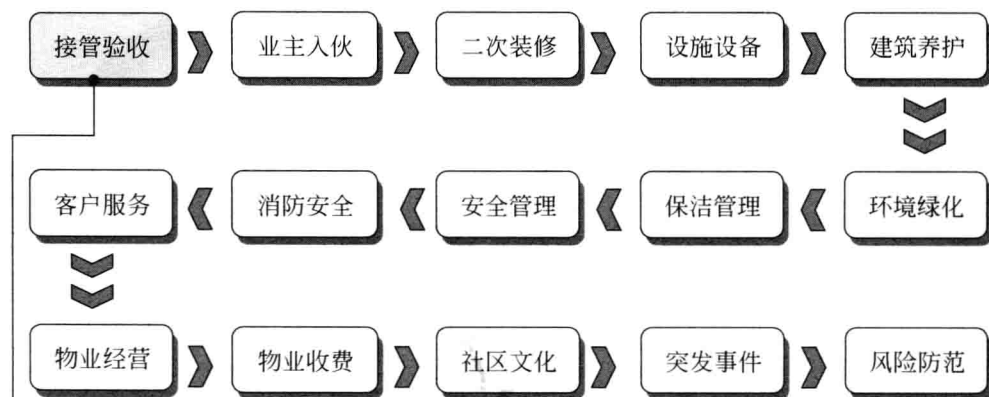
■ 第一节 接管验收的认知

■ 第二节 常见问题解答



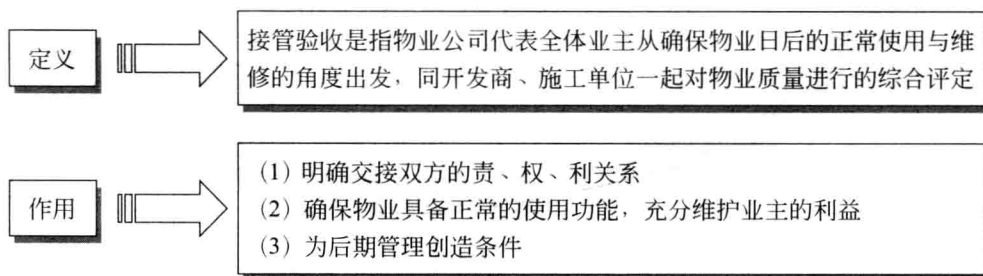
第一节 接管验收的认知

认知 1：接管验收在物业管理中的意义



对新建房屋而言，接管验收是开发商向物业公司移交物业的过程，是在竣工验收之后进行的再检验。接管验收标志着物业正式进入使用阶段。物业项目接管验收工作执行得好与坏，直接影响到未来物业管理工作的正常开展。所以，做好物业接管验收，具有重大的实际意义。

认知 2：物业管理中接管验收的定义与作用



备注：

(1) 通过接管验收和委托接管合同的签定，实现权利和义务的转移，在法律上界定清楚各方的义务和权利。

(2) 通过物业管理企业的前期介入和接管验收，进一步促使开发或施工企业按标准进

行设计和建设,减少日后管理中的麻烦和开支,同时从总体上把握整个物业的质量。

(3) 通过接管验收,一方面使工程质量达到要求,减少日常管理过程中的维修、养护工作量;另一方面,根据接管中的有关物业的文件资料,可以摸清物业的性能与特点,预防管理事务中可能出现的问题,计划安排好各管理事项,建立物业管理系统,发挥专业化、社会化、现代化的管理优势。

认知 3: 接管验收的依据

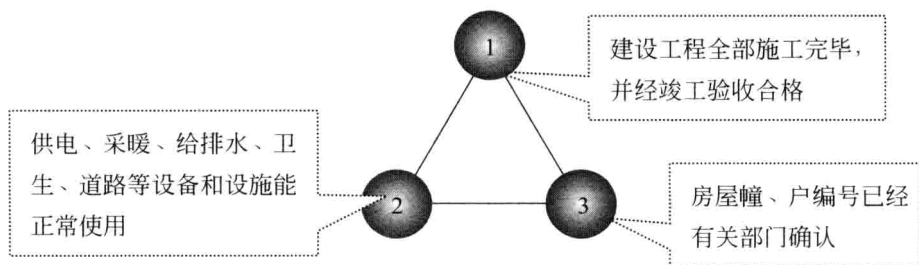
物业接管验收需要一些必要的依据,具体如下。

- (1) 所有的已经发布的各专业的验收规范和质量标准(包括国家、行业和地方,较为完备的规范、标准)。
- (2) 前期施工共同(协议)制订的标准、要求。
- (3) 所有的各专业施工所用的施工图、竣工图纸,设计变更单。
- (4) 所有的设备、材料等的技术说明书,和安装使用说明书,和设备、设备制品及主要材料等的清单、合格证等。
- (5) 隐蔽工程验收记录和中间试验记录。
- (6) 工程质量事故处理记录。
- (7) 前期施工阶段竣工验收报表(包括政府部门和监理公司出具的);分项、分部、单位工程质量检验评定记录。
- (8) 设备试压、试运行合格报告等。

第二节 常见问题解答

解答 1: 新建房屋接管验收要满足哪些条件

新建房屋接管验收时要满足如下图所示的 3 个条件。



新建房屋接管验收时要满足的条件