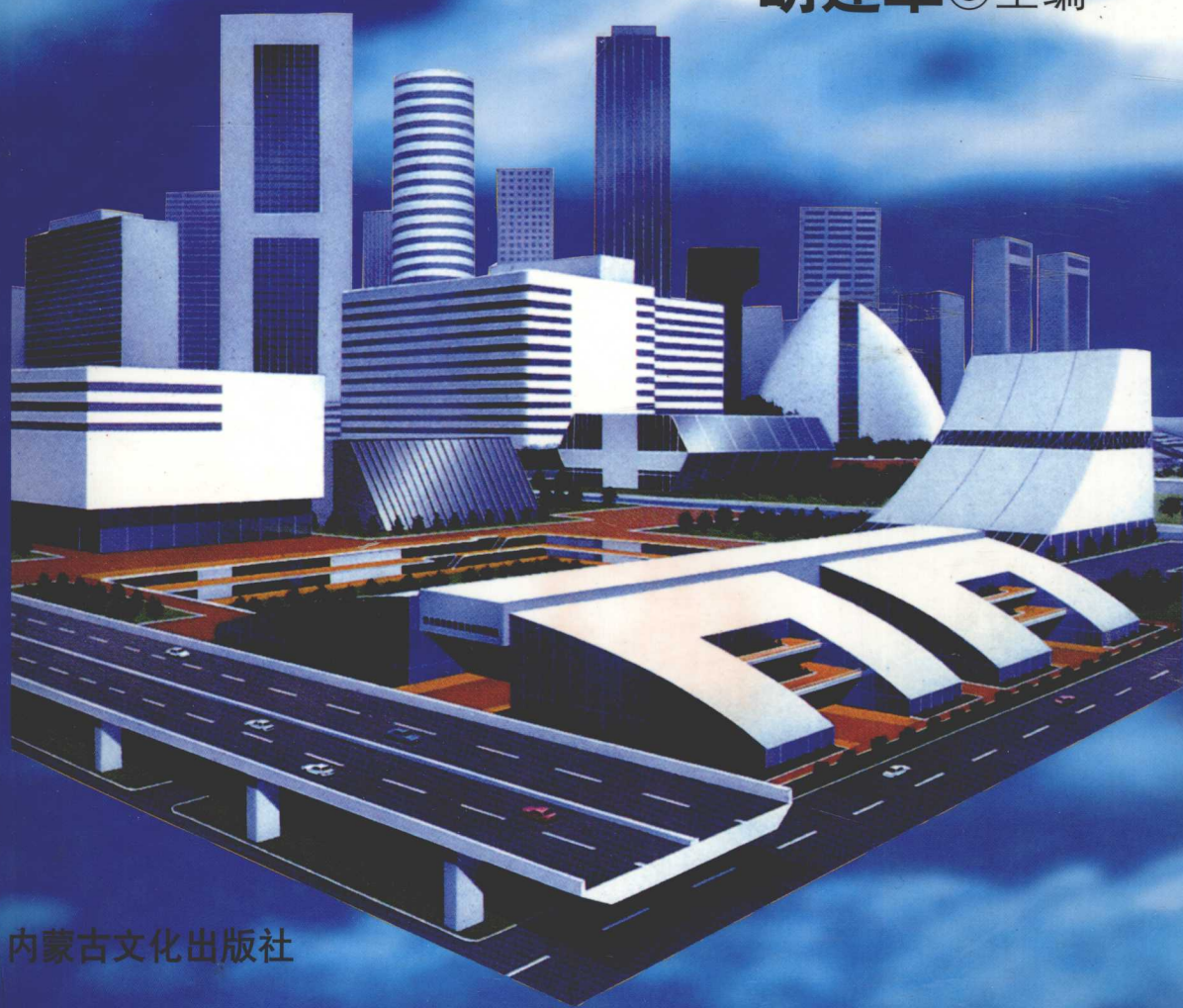


WUYE GUIFAN GUANLI JINGLI SHOUC

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

(下卷)

胡建军 主编

内蒙古文化出版社

目 录 (下)

第五篇 物业自我管理规范

第一章 管理处内部运作管理规范	(721)
第一节 管理处架构及岗位职责.....	(721)
一、组织架构	(721)
二、岗位职责	(721)
第二节 日常工作管理制度和规定.....	(728)
一、工作管理制度	(728)
二、业主回访制度	(729)
三、巡岗制度	(729)
四、治安管理细则	(730)
五、门卫制度	(731)
第三节 安全管理规范.....	(732)
一、安全生产责任制度	(732)
二、安全管理制度	(735)
第四节 管理处内部检查工作规范.....	(739)
第二章 劳动人事管理制度	(741)
第一节 人事管理制度.....	(741)
一、岗位设置	(741)
二、用人原则和规定	(741)
三、管理人员聘任规定	(742)
四、关于晋升主管、领班实行考核聘任制的有关规定.....	(743)
五、员工考核制度	(743)
六、培训制度	(744)
七、员工参加各类专业培训和业余学习的规定	(745)
八、辞退、辞职和调动的有关规定.....	(745)
九、员工辞职和调动工作后收取培训费	(746)
十、临时工录用、辞退规定.....	(746)

第二节 劳动管理制度	(747)
一、劳动考勤制度	(747)
二、关于各类假期的规定	(748)
三、关于员工因私出国的暂行规定	(751)
第三节 工资制度	(752)
一、工资标准	(752)
二、加班工资及各种假期工资的发放办法	(752)
三、临时工工资标准及管理辦法	(752)
第四节 奖 惩	(753)
一、总则	(753)
二、奖励	(753)
三、处罚	(754)
四、员工申诉权	(758)
第五节 劳动保险和福利制度	(758)
一、员工医疗费报销办法的规定	(758)
二、关于计划生育的有关规定	(759)
三、关于退休基金统筹管理及个人养老金缴纳办法的规定	(759)
四、关于工伤处理的有关规定	(760)
五、关于办理退休手续的有关规定	(761)
第六节 员工档案管理办法	(761)
第七节 其他管理办法	(763)
一、更衣室管理规定	(763)
二、职工浴室管理规定	(764)
三、职工餐厅就餐规定	(764)
四、工服管理规定	(765)
五、倒班宿舍管理规定	(765)
第三章 财务管理制度	(766)
第一节 物业管理公司财务管理概述	(766)
一、物业管理公司财务管理的含义	(766)
二、物业管理公司财务管理的内容和任务	(767)
三、物业管理公司财务管理的机构以及财务管理制度	(767)
四、物业管理公司的财务核算及核算方法	(768)
五、物业管理公司的财务分析、经济活动分析及分析方法	(769)
第二节 居住性物业管理资金的来源与使用	(772)
一、居住性物业管理资金的来源	(772)
二、居住性物业管理资金的使用	(778)

第三节 经营性物业管理资金的来源与使用	(784)
一、影响经营性物业收益的主要因素	(784)
二、经营性物业管理资金的来源	(785)
三、经营性物业管理资金的使用	(786)
第四节 经营业务的核算	(788)
一、营业收入的核算	(788)
二、营业成本的核算	(792)
三、期间费用的核算	(795)
四、营业税金及附加的核算	(799)
五、利润的核算	(801)
六、企业所得税的核算	(802)
七、利润分配的核算	(803)
第五节 物业管理费用的核算方法	(804)
一、行政办公费的核算	(805)
二、一般公共设施维护费的核算	(805)
三、电梯费的核算	(806)
四、空调费的计算	(807)
五、环卫清洁费的核算	(808)
六、绿化费的核算	(808)
七、保安费的核算	(808)
八、电视系统费用的核算	(809)
九、保险费的核算	(809)
十、更新储备金的核算	(810)
十一、物业管理公司酬金的核算	(812)
十二、代收代缴费用不应纳税的问题	(812)
第六节 有关费用支出标准及权限	(812)
一、差旅费开支标准	(812)
二、出国费用开支标准和管理办法	(813)
三、支付员工宿舍供暖费的有关管理规定	(815)
四、支付业务费用的开支标准及批准权限	(815)
五、预算外开支的审批	(815)
六、由各专业部门控制开支的费用	(816)
第七节 货币资金及有价证券、票据管理	(816)
一、现金及各种银行存款管理	(816)
二、现金、支票(含其他有价证券)安全管理规定	(818)
三、使用收据及有价票据的管理办法	(819)

四、收款员账款交接班管理办法	(819)
五、外币兑换管理制度	(819)
第八节 经济活动分析	(820)
一、分析依据	(820)
二、分析内容	(820)
三、主要分析方法	(820)
第九节 内部管理用会计报表编制方法	(821)
一、经营指标完成情况表	(825)
二、经营情况与去年同期比较表	(825)
三、成本费用支出比重分析表	(825)
四、财务结算汇总表	(825)
五、各部门收入及费用考核表	(826)
第十节 物品申领、采购、管理	(826)
一、物品申领	(826)
二、物品采购	(826)
三、物品验收	(827)
四、物品管理	(827)
第十一节 个人保管、使用物品管理	(828)
一、个人保管物品的范围	(828)
二、个人保管使用物品的采购和领用	(828)
三、个人保管使用物品的管理	(828)
第十二节 物业管理的预算管理	(829)
一、预算管理	(829)
二、预算管理指标的确立	(830)
三、年度预算计划的编制	(831)
四、预算管理与考核	(832)
第四章 物业管理的级数、考核和管理的标准化	(836)
第一节 物业管理公司的资质评定	(836)
第二节 物业管理工作的考评	(837)
第三节 企业的标准化管理	(841)
一、建立企业标准化管理标准(或制度)	(842)
二、制定企业标准化工作的规划、计划	(842)
三、搞好企业标准化信息资料管理	(843)
四、加强企业的标准化培训教育	(844)
第四节 物业管理的质量保证	(845)
一、质量保证的要求	(845)

二、增强竞争意识	(847)
三、行为规范	(848)

第六篇 物业深化管理

第一章 物业管理企业形象定位	(853)
第一节 物业管理企业文化的建设	(853)
一、企业文化概述	(853)
二、企业文化的由来	(855)
三、企业文化的建设	(857)
第二节 创立物业公司精品形象	(862)
一、精品形象是生存的有力支撑	(862)
二、物业公司成功管理的表现	(863)
三、创造物业公司品牌形象的办法	(863)
四、优秀物业管理举例	(870)
第三节 物业管理中的公共关系	(873)
一、物业管理中的公关项目	(873)
二、物业管理中公共关系的主要类型	(874)
三、物业管理公司与发展商的公共关系	(875)
四、客户联谊会	(876)
第四节 物业管理中的各项服务	(878)
一、物业服务的现状及对策	(878)
二、物业管理中的各项服务	(879)
三、超前观念是物业服务模式的先导	(881)
四、信息化管理提高物业服务效率	(882)
第五节 物业管理公司连锁经营	(882)
一、物业管理公司的特点	(883)
二、物业管理公司的优势	(884)
三、连锁经营与规模效益	(888)
第二章 物业营销及业主管理	(892)
第一节 物业管理公司营销管理	(892)
一、销售	(892)
二、租赁	(895)
三、房地产商品房登记	(897)
四、公证	(902)

五、代理保险	(908)
六、业务员的工作要则	(911)
第二节 物业管理公司的业主管理	(918)
一、与业主签定《管理公约》	(918)
二、成立业主委员会	(929)
三、与业主委员会签订《物业委托管理协议》	(930)
四、制定小区或大厦《管理规定》	(936)
五、处理业主投诉	(940)
六、调解纠纷及社区管理	(942)
第三章 物业管理公司参与物业开发的全过程	(944)
第一节 物业管理公司超前介入开发的意义	(944)
一、能够完善物业的使用功能	(944)
二、能够改进房屋设计的具体要求	(945)
三、能够严肃监理施工质量	(945)
四、能够为竣工验收和接管验收打下基础	(945)
五、便利日后对物业的管理	(946)
第二节 物业管理公司如何参与规划设计	(946)
一、物业管理公司参与规划设计的要点	(946)
二、居住区的规划与设计	(947)
三、写字楼的规划与设计	(956)
四、商业楼宇的规划与设计	(959)
第三节 物业管理公司的施工监理职责	(966)
一、物业管理公司参与工程监理的意义	(966)
二、物业管理公司参与工程监理的内容	(967)
三、物业管理公司参与工程监理的要点	(967)
第四节 物业管理公司代理物业销售	(970)
一、物业管理公司代理物业销售的益处	(970)
二、物业管理公司如何代理物业销售	(970)
三、物业营销计划的内容和执行	(971)
四、物业营销计划文书范本	(976)
第五节 物业的接管验收	(992)
一、物业竣工验收与接管验收	(992)
二、物业接管验收的作用	(993)
三、物业接管验收的程序	(993)
四、物业接管验收应检索提交的资料	(994)
五、物业接管验收的内容	(995)

六、物业交接双方的责任	(996)
七、物业移交给物业管理公司	(997)
第四章 物业价值与价格评估	(1001)
第一节 物业市场及其供求规律	(1001)
一、物业市场的含义和功能	(1001)
二、物业市场的特征	(1002)
三、物业市场的流通形式	(1003)
四、物业市场的需求与供应	(1005)
五、物业市场供求关系变化规律	(1006)
六、价格与市场的供求关系	(1008)
第二节 物业的价值与价格	(1010)
一、物业的价值和使用价值	(1010)
二、物业价格的成因和特征	(1011)
三、物业价格体系	(1012)
四、影响物业价格的因素	(1015)
第三节 物业估价的作用、原则和程序	(1019)
一、物业估价的概念和作用	(1019)
二、物业估价的原则	(1020)
三、物业估价的程序	(1022)
第四节 物业估价的基本方法	(1028)
一、市场比较法及其运用	(1029)
二、成本估价法及其运用	(1030)
三、收益还原法及其运用	(1033)
第五章 物业智能化管理	(1037)
第一节 物业计算机的应用	(1037)
一、计算机的发展和应用	(1037)
二、物业管理使用计算机技术的必要性和可行性	(1039)
三、计算机信息系统在物业管理中的应用	(1041)
四、物业管理信息系统功能简介	(1046)
第二节 物业现代先进设施的应用	(1056)
一、现代安全警卫系统	(1056)
二、现代清洗设施	(1057)
三、现代设备监控系统	(1057)
第三节 智能化建筑与管理	(1058)
一、智能化大厦与管理	(1058)

二、智能化住宅·····	(1059)
第六章 优秀物业区域的建设 ·····	(1061)
第一节 职业道德与服务规范·····	(1061)
一、职业道德的涵义与作用·····	(1061)
二、物业管理服务规范·····	(1064)
第二节 建设优秀物业区域的意义和标准·····	(1069)
一、建设优秀物业区域的意义·····	(1069)
二、全国优秀住宅区域标准·····	(1070)
三、建设优秀物业区域的措施·····	(1073)
第三节 物业小区建设与社区建设·····	(1074)
一、社区建设的涵义与内容·····	(1074)
二、物业小区建设与社区建设的关系·····	(1078)
第四节 物业管理服务质量的国际认证(ISO9002)·····	(1080)
一、ISO9000 系列标准概述·····	(1080)
二、实施 ISO9000 系列标准的意义·····	(1081)
三、物业管理行业 ISO9002 质量体系的内容·····	(1082)
四、物业管理行业贯标认证程序及认证机构·····	(1085)
五、物业管理行业贯标认证注意事项·····	(1087)
第五节 优秀物业区域管理实例·····	(1087)
天津市风荷园小区物业管理实例·····	(1087)
上海西郊明苑别墅物业管理实例·····	(1096)
深圳海丽大厦物业管理实例·····	(1099)
深圳市莲花二村物业管理实例·····	(1102)

第七篇 各种类型物业的管理

第一章 写字楼物业管理 ·····	(1107)
第一节 写字楼的性质与特征·····	(1107)
一、写字楼的性质与特征·····	(1107)
二、写字楼的管理与服务·····	(1109)
第二节 写字楼物业管理机构设置·····	(1112)
一、机构设置的指导思想和原则·····	(1112)
二、高档写字楼物业管理机构设置·····	(1113)
第三节 写字楼物业管理岗位职责·····	(1117)
一、公司领导岗位职责·····	(1117)

二、各部、室及各岗位职责	(1119)
三、服务部各岗位工作项目、程序、标准与协作关系	(1127)
第四节 管理费的核定及收缴	(1136)
一、服务经济论	(1136)
二、物业企业启动资金来源	(1138)
三、标准服务收费	(1139)
四、特约服务收费	(1140)
五、租售代理收费	(1141)
六、多种经营收费	(1142)
七、酬金	(1146)
八、管理费的收缴	(1146)
第五节 团 膳	(1146)
一、商务写字楼与团膳	(1147)
二、餐单设计原则	(1152)
三、团膳设计布局的技术要点	(1159)
四、团膳的加工制作	(1162)
第二章 饭店(酒店)物业管理	(1164)
第一节 饭店(酒店)物业的特性	(1164)
一、饭店(酒店)历史发展简述	(1164)
二、饭店的分类与特性	(1165)
第二节 饭店物业经营管理模式及选择	(1168)
一、饭店物业经营管理性质	(1168)
二、目前我国饭店物业经营管理的主要模式	(1168)
三、饭店经营管理模式的选择	(1169)
第三节 饭店经营管理合同	(1170)
一、饭店委托经营管理合同	(1170)
二、饭店租赁经营管理合同	(1172)
第四节 高档饭店(酒店)的经营管理与服务	(1174)
一、高档饭店的经营管理	(1174)
二、高档饭店的优质服务	(1176)
三、高档饭店的经营要点	(1178)
第五节 高档饭店经营管理的组织领导	(1180)
一、组织领导体制	(1180)
二、机构设置的指导思想和原则	(1180)
三、物业管理机构设置	(1181)
第三章 公寓、别墅、住宅小区物业管理	(1182)

第一节 公寓管理	(1182)
一、公寓的性质	(1182)
二、公寓的特征	(1183)
三、公寓的管理与服务	(1184)
第二节 别墅管理	(1186)
一、别墅的特征与特性	(1186)
二、别墅的物业管理与服务	(1187)
第三节 住宅小区管理	(1189)
一、住宅小区与住宅小区管理概述	(1189)
二、住宅小区管理的内容	(1194)
三、平房、高层和售后住宅的管理	(1200)
第四章 商场、厂房、仓库、站场及特种场所物业管理	(1203)
第一节 商场的物业管理	(1203)
一、商场物业的类型和管理特点	(1203)
二、商场物业的管理内容	(1204)
第二节 通用厂房、仓库、站场的物业管理	(1206)
一、通用厂房的涵义和特征	(1206)
二、通用厂房的管理特点	(1207)
三、通用厂房管理的要求和内容	(1207)
四、通用厂房管理的经费	(1209)
五、仓库、站场的物业管理	(1209)
六、仓库、站场物业管理的主要内容	(1210)
第三节 文体、卫生等特种物业的管理	(1211)
一、特种物业的类别	(1211)
二、特种物业管理的特点和内容	(1212)
第五章 已售公房与未售公房物业管理	(1214)
第一节 传统管理向物业管理转化	(1214)
一、传统管理变化的必然趋势	(1214)
二、传统管理向物业管理全面转化的途径	(1217)
第二节 公有住宅售后管理	(1220)
一、售后公房物业管理的特征与比较	(1221)
二、售后公房物业管理的实施	(1223)
第三节 未售公房的管理	(1227)
一、未售公房物业管理的特征	(1227)
二、未售公房物业管理的任务	(1228)

第八篇 物业管理的法制建设

第一章 物业管理中的法律知识	(1233)
第一节 物业管理法制建设的必要性和紧迫性	(1233)
一、开发商的物业管理责任需要法规约束	(1233)
二、物业管理公司的行为要有法可依	(1234)
三、业主的利益和行为需要立法予以保障和规范	(1235)
第二节 物业管理的法律关系	(1236)
一、物业管理法律关系的概念	(1236)
二、物业管理法律关系的构成要素	(1236)
三、物业管理法律关系的特征	(1238)
四、物业所有权人的权利和义务	(1238)
五、物业管理企业的职责和权限	(1240)
第三节 物业管理的法律体系	(1241)
一、物业管理法律规范	(1241)
二、建立物业管理法律体系的必要性	(1243)
三、物业管理法律体系的基本框架	(1244)
四、加速物业管理法律体系的建设	(1245)
第四节 物业管理法律责任	(1246)
一、法律责任的概念和种类	(1246)
二、物业管理法律责任的概念和特点	(1247)
三、物业管理法律责任的构成要件	(1248)
四、物业管理法律责任中的民事责任	(1248)
五、物业管理法律责任中的行政责任	(1249)
六、物业管理法律责任中的刑事责任	(1251)
七、物业管理法律责任的处理	(1252)
第五节 物业管理纠纷的投诉和处理	(1253)
一、物业管理纠纷	(1253)
二、物业管理的投诉	(1254)
三、物业管理法律责任	(1256)
四、物业管理纠纷的处理	(1258)
五、怎样打物业管理官司	(1260)
六、常见物业纠纷的避免和解决方法	(1265)
第二章 物业管理政策法规汇编	(1274)

中华人民共和国城市房地产管理法 (1274)

【土地征用与有偿使用】

国土资源部关于已购公有住房和经济适用住房上市出售中有关土地问题的通知

..... (1282)

【城市房屋拆迁】

- 城市房屋拆迁管理条例 (1285)
- 建设部关于印制颁发《房屋拆迁许可证》的通知 (1290)

【规划设计】

- 中华人民共和国城市规划法 (1292)
- 城市地下空间开发利用管理规定 (1297)
- 国家康居示范工程实施大纲 (1300)

【建设工程管理与监理】

- 中华人民共和国建筑法 (1302)
- 中华人民共和国招标投标法 (1312)
- 工程建设监理规定 (1320)
- 建筑装饰装修管理规定 (1324)
- 家庭居室装饰装修管理试行办法 (1328)
- 国家计委关于重申严格执行基本建设程序和审批规定的通知 (1331)

【开发经营管理】

- 建设部关于印发《商品住宅实行住宅质量保证书和住宅使用说明书制度的规定》的通知
..... (1332)
- 附:商品住宅实行住宅质量保证书和住宅使用说明书制度的规定..... (1333)
- 建设部关于印发《商品住宅性能认定管理办法(试行)》的通知 (1335)
- 商品住宅性能认定管理办法(试行) (1335)
- 建设部 国家计委 国家经贸委 财政部 科技部 税务总局 质量技术监督局 建材局关于推进住宅产业现代化,提高住宅质量的若干意见..... (1340)

【房地产交易】

- 商品住宅价格管理暂行办法 (1343)
- 城市国有土地使用权价格管理暂行办法 (1346)
- 城市房屋租赁管理办法 (1348)
- 城市房地产中介服务管理规定 (1352)
- 中介服务收费管理办法 (1357)
- 城镇廉租住房管理办法 (1360)

【物业管理】

- 城市新建住宅小区管理办法 (1362)
- 城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法 (1364)
- 城市住宅小区竣工综合验收管理办法 (1367)
- 住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法 (1369)
- 物业管理企业资质管理试行办法 (1371)

城市房屋修缮管理规定	(1374)
城市居民住宅安全防范设施建设管理规定	(1378)
附件一:建设部关于印发《全国优秀管理住宅小区标准》及有关考评验收工作的通知...	(1380)
附件二:全国优秀管理住宅小区标准.....	(1381)
全国优秀管理住宅小区达标申报表	(1384)
建设部关于《全国城市物业管理优秀住宅小区(大厦、工业区)》达标办法的通知.....	(1389)
建设部关于印发《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则》的通知	(1394)
附件:全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则.....	(1395)
建设部关于加强公有住房售后维修养护管理工作的通知	(1400)
建设部关于加强公有房屋修缮服务管理工作的通知	(1401)
建设部关于加强商品房销售、房改售房与物业管理衔接工作的通知.....	(1403)
附件:业主公约示范文本.....	(1404)
房屋接管验收标准(ZBP3001-90)	(1406)
房屋完损等级评定标准(试行)	(1412)
公共娱乐场所消防安全管理规定	(1420)
公安部、国家工商行政管理局集贸市场消防安全管理办法.....	(1422)

【房地产权属登记管理】

城市房屋权属登记管理办法	(1425)
确定土地所有权和使用权的若干规定	(1431)
国家土地管理局关于土地使用权抵押登记有关问题的通知	(1437)
土地登记规则	(1440)

【财务管理】

中华人民共和国会计法	(1449)
物业管理企业财务管理规定	(1457)
财政部关于物业管理企业收到工程保修费如何进行财务处理等有关问题的复函	(1460)

【房地产税费】

国家税务总局关于物业管理企业的代收费用有关营业税问题的通知	(1460)
-------------------------------------	--------

责任编辑：毛乐尔

设计制作：张宇澜



WUYE GUIFAN GUANLI JINGLI SHOUCE

ISBN 7-80506-915-8



9 787805 069159 >

ISBN 7-80506-915-8/Z · 131

定价：498.00元（全二卷）

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com