

WUYE
GUANLI
GONGZUO
SHOUCE



物业管理



邵小云 等编

第二版 工作手册



化学工业出版社

WUYE
GUANLI
GONGZUO
SHOUCE



物业管理

邵小云
等编

第二版

工作手册



化学工业出版社
· 北京 ·



化学工业出版社

本书以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础,重点从管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等方面,全方位展示现代物业服务全程运作的流程与细节,内容翔实、全面、具体,易于操作,实用性强,对于物业公司有着较强的参考和借鉴意义,是一本物业管理人员必不可少的集培训、查询、应用等多种功能于一体的案头工具书,是一本真正意义上的物业规范化管理实用工作手册。通过本书,物业企业管理者不仅可以提高自身的管理水平,还可以提升物业服务企业的竞争力。

本书作者全部来自企业一线的管理者和企业管理顾问,有着丰富的实践经验,提供的资料实用,可操作性强。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理工作手册 / 邵小云等编. —2版. —北京: 化学工业出版社, 2013.6

ISBN 978-7-122-17124-5

I. ①物… II. ①邵… III. ①物业管理 - 手册
IV. ①F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 082890 号

责任编辑: 辛 田
责任校对: 陈 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 装: 化学工业出版社印刷厂

787mm×1092mm 1/16 印张27 字数712千字 2013年7月北京第2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: 68.00元

版权所有 违者必究

第二版 前言 PREFACE



所谓物业管理，就是指物业服务企业接受业主委托，依照合同约定对物业和相关附属设施进行维修养护，对它周围的环境和公共秩序进行管理，并且对业主提供一系列相关服务的行为。

物业管理经过30多年的发展，已经从过去的局限于新建商品房项目，扩展到更广的领域，其中有多层住宅、高层住宅、写字楼、工业区、机关办公楼、医院物业、学校物业、车站物业、码头、宾馆、商场商业街、城中村和农民房等不动产管理的所有领域。

与之相对应的是，物业公司的数量也突飞猛进，每年都有许多新的物业公司登记注册，物业行业的竞争非常激烈。同时，业主们对物业公司的期望越来越高，物业管理并不仅限于过去的“管”，不只限于保洁、绿化、设施设备及安全的管理，而要提供优质的“服务”。如何使物业公司的管理规范，使所有工作人员都能积极地、负责任地为业主、住户提供满意的服务，成了物业管理者必须时刻思考的问题。

学习是提升自己能力的一大法宝。然而高校授课教材和市面上的物业管理专业书籍，注重理论，缺乏实际操作性，读完一本书后，往往仍然很茫然。究竟如何着手呢？那就是一定要使物业公司的各项工作规范化，要把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每个岗位和每件工作事项上去。而要使之规范，光有组织架构和职责说明还远远不够，必须辅以制度、流程和表单来加以控制，使之有章可循、依序开展工作，同时保留记录以便追溯及工作考核。“要建成这么一个规范化体系谈何容易”，许多人往往在听完我们的话后叹着气说出这么一句话。听到这样的叹息多了，我们就不由自主地萌生了一个念头：将自己多年以来在物业辅导、咨询过程中的经验编撰出来供大家学习、参考、使用。

因此，我们于2010年编辑出版了《物业管理工作手册》一书。本书在读者中获得了好评，许多活跃在物业管理一线的工作人员因为看了本书以后通过来信、来电、留言的方式与我们探讨物业管理方面的业务，同时，也希望能增加一些新的与时俱进的内容，为此，我们再一次认真总结近年来的管理经验，经过仔细斟酌，在客户服务、物业安全、物业环境、工程设备、市场拓展、质量管理、财务管理、人事行政管理等的基础上，增加了两个新的章节——入住前期准备管理、物业顾问管理，同时，删除了一些不够完善、或与

第二版 前言

PREFACE



目前法律法规不符的文件，增补了一些完善的制度、流程、表格。

本书编撰的目的，是要让物业公司管理者能拿来就用，要求具有极强的实操性，能减少他们在文书上面的工作，而真正把精力放在精细化管理上。透过近几年读者的来信、来电、留言的沟通，我们欣慰地看到，这一目的已经达到了。相信改版后的《物业管理工作手册》能够为物业管理一线的工作人员们带来更大的方便。

《物业管理工作手册》修订版主要由邵小云主持修订，同时在本书编写过程中，获得了一线物业管理人员、物业服务企业、物业管理协会的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有李锋、雷宏、梁惠莉、刘创景、刘建伟、谷祥盛、李政、李亮、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、陈小兵、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、唐永生、滕宝红、匡仲潇。在此对大家付出的努力表示感谢！

编 者



近日看到一则新闻：

泉州市将出台《泉州市物业管理项目经理计分试行标准》，标准规定物业经理管理不到位、服务没做好，将被扣分；如在一年内累计扣满18分，物业经理将直接“下课”。

这一则消息对于业主来说，是个好消息，然而，对于物业经理来说，却增加了许多压力。业主们对物业公司的期望越来越高，物业管理并不仅限于过去的“管”，不只限于保洁、绿化、设施设备及管理，而要提供优质的“服务”。如何使物业公司的管理规范，使所有工作人员都能积极地、负责任地为业主、住户提供满意的服务，成了物业经理们必须时刻思考的问题。

学习是提升自己的一大法宝。然而高校和市面上的物业管理专业书籍，注重理论，缺乏实操性，读完一本书后，往往仍然很茫然。究竟如何着手呢？我们的顾问老师在提供咨询、指导的过程中，常常会有人问，到底怎么样才能使企业规范地运作下去，而不是事事操心，像救火队员一样，却毫无成效。我们告诉他们，一定要使企业的各项工作规范化，要把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上去。而要使之规范，当然，光有组织架构和职责说明还不够，必须辅以制度、流程和表单来加以控制，使之有章可循、依序开展工作，同时保留记录以便追溯及工作考核。“要建成这么一个规范化体系谈何容易”，许多人往往在听完我们的话后叹着气说出这么一句话。听到这样的叹息多了，我们就不由自主地萌生了一个念头：将自己多年以来辅导、咨询过程中的经验编撰出来供大家学习、使用。

我们编撰此书的目的，是要让物业公司的经理们能拿来就用，要求具有极强的实操性，能减少他们在文书上面的工作，而真正把精力放在精细化管理上。于是，我们把重点放在收集、整理实操性的制度、流程、表格上。本书涵盖了物业公司的方方面面，包括客户服务、物业安全、物业环境、工程设备、市场拓展、质量管理、财务管理、人事行政管理等各个方面。

前言

PREFACE



本书主要由邵小云、李锋、雷宏编写，同时在本书编辑整理过程中，获得了许多朋友和深圳市中太物业管理有限公司（<http://www.ztwygl.com>）的帮助，其中参与编写和提供资料的有刘创景、刘建伟、谷祥盛、李政、李亮、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、陈小兵、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、唐永生。全书由滕宝红、匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

因编者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请读者批评指正。

编者



第一章 入住前期准备管理 / 1

第一节 入住前期准备的组织 / 2

- 一、入住前期准备的职能 / 2
- 二、入住前期准备的组织架构 / 2
- 三、入住前期准备人员的职责 / 2
 - (一) 新建管理处经理前期准备工作 / 2
 - (二) 公司办公室前期准备工作 / 3
 - (三) 公司品质管理组前期准备工作 / 3
 - (四) 公司经营管理组前期准备工作 / 3

第二节 前期介入管理规程 / 4

- 一、前期介入管理作业办法 / 4
 - (一) 物业管理处筹建工作指引 / 4
 - (二) 项目物业管理处成立至房屋交付使用工作指引 / 10
 - (三) 物业接管验收管理程序 / 11
 - (四) 物业质量细部检查作业指引 / 13
- 二、管理流程 / 14
 - (一) 管理处日常工作监督检查流程 / 14
 - (二) 管理处客户信息反馈流程 / 15
 - (三) 硬件采购、配置流程 / 15
 - (四) 管理处印鉴证照办理流程 / 15
 - (五) 原有房屋接管验收程序 / 16
 - (六) 新建房屋接管验收流程 / 17
 - (七) 物业项目接管验收准备流程 / 17
 - (八) 项目管理处与开发商工程实体移交工作流程 / 18
 - (九) 物业细部质量检查工作流程 / 18
 - (十) 实物部分验收流程 / 19
 - (十一) 资料部分移交工作流程 / 20

第三节 前期服务管理表格 / 21

- 一、物业管理处筹建 / 21
 - (一) 管理处主要组成人员资审表 / 21
 - (二) 管理处物资清单 / 21
 - (三) 管理处全体员工入驻后岗前培训计划表 / 22
 - (四) 管理处进驻后工作计划表 / 22
- 二、验收接管管理表格 / 23
 - (一) 项目验收小组分工表 / 23
 - (二) 物业预验收记录 / 24
 - (三) 物业项目验收交接表 / 24
 - (四) 物业项目综合验收交接记录 / 25
 - (五) 物业项目移交清单 / 26
 - (六) 工程质量问题处理通知单 / 26

第二章 客户服务管理 / 27

第一节 客户服务中心的组织 / 29

- 一、客户服务中心的职能 / 29
- 二、客户服务中心工作原则 / 29
- 三、服务中心组织架构 / 30
- 四、服务中心各岗位职责 / 30
 - (一) 服务中心主管 / 30
 - (二) 事务助理员岗位职责 / 30
 - (三) 管理员岗位职责 / 31

第二节 客户服务管理规程 / 31

- 一、客户服务作业规程 / 31
 - (一) 客户服务中心工作人员服务规范 / 31
 - (二) 与顾客沟通规程 / 34
 - (三) 门禁IC卡管理及授权登录制度 / 35
 - (四) 业主/住户邮件收发管理规定 / 36

目录

CONTENTS



(五) 客户服务中心催交管理费用的操作程序 / 36

(六) 客户服务中心特色服务规程 / 37

(七) 业主/住户资料整理规程 / 40

(八) 装修审批及管理规定的规定 / 41

(九) 装修费、物管费收费规程 / 42

(十) 客户服务中心交接班制度 / 43

(十一) 钥匙管理制度 / 44

(十二) 社区文化活动管理规定 / 44

二、工作流程 / 45

(一) 服务中心整体运作程序流程 / 45

(二) 服务中心人员工作流程 / 46

(三) 业主(住户)入住流程 / 47

(四) 客户服务中心接待流程 / 48

(五) 客户投诉处理流程 / 49

(六) 业主(住户)报修处理流程 / 50

(七) 办理业主入伙流程 / 51

(八) 装修管理流程 / 52

第三节 客户服务管理表格 / 53

一、业主、住户资料管理 / 53

(一) 用户登记表 / 53

(二) 住户联系清单 / 53

二、业主、住户服务表格 / 54

(一) 业主来访登记表 / 54

(二) 来访人员登记表 / 54

(三) 与顾客沟通登记表 / 55

(四) 顾客投诉处理单 / 56

(五) 顾客意见征询表 / 57

(六) 顾客满意率统计表 / 58

三、装修管理 / 59

(一) 装修申请表 / 59

(二) 装修缴费通知单 / 60

(三) 装修出入证 / 60

(四) 装修承诺书 / 61

(五) 装修施工人员登记表 / 62

(六) 装修施工许可证 / 62

(七) 装修验收表 / 63

四、社区文化活动管理表 / 64

(一) 社区活动登记表 / 64

(二) 社区活动记录与质量检验表 / 64

(三) 社区活动申报表 / 65

五、其他表格 / 65

(一) 门禁卡领取登记表 / 65

(二) 借用钥匙登记表 / 66

(三) 客户服务中心工作交接表 / 66

第三章 物业安全管理 / 67

第一节 安全管理部 / 69

一、安全管理部的职能 / 69

二、安全管理部的组织架构 / 70

三、安全管理部各岗位职责 / 71

(一) 管理处安管主管职责 / 71

(二) 保安班长职责 / 71

(三) 保安员职责 / 71

(四) 大堂岗岗位职责 / 72

(五) 道口岗岗位职责 / 72

(六) 车库(场)岗岗位职责 / 72

(七) 巡逻岗岗位职责 / 72

(八) 消防中心岗岗位职责 / 73

第二节 安全管理作业规程 / 73

一、作业规范 / 73

(一) 大堂保安工作规程 / 73

(二) 巡逻岗保安工作规程 / 75

(三) 道口岗保安工作规程 / 76

目录

CONTENTS



(四) 车库(场)岗保安工作程序 / 78

(五) 保安员紧急集合方案 / 79

(六) 重大事件报告制度 / 80

(七) 保安员巡逻签到制度 / 81

(八) 保安员交接班制度 / 82

(九) 护卫设施设备管理规定 / 83

(十) 安全监控管理制度 / 84

(十一) 安全防范管理制度 / 86

(十二) 停车场管理办法 / 88

(十三) 装修作业人员管理办法 / 89

(十四) 消防管理制度 / 90

(十五) 安全应急预案 / 95

二、作业流程 / 101

(一) 外来人员出入管理流程 / 101

(二) 邮件\报刊收发管理流程 / 102

(三) 业主\住户临时存放物品管理
流程 / 103

(四) 电梯困人处理流程 / 103

(五) 车辆冲卡处置流程 / 104

(六) 发现可疑人员开车出场处置
流程 / 105

(七) 无卡车辆外出车场管理程序 / 105

(八) 停放车辆发现异常情况处置
程序 / 106

(九) 管理处灭火自救应急组织指挥流
程 / 107

(十) 管理处火灾处理流程 / 108

(十一) 重大事件报告处置流程 / 109

(十二) 巡逻员护卫操作流程 / 110

(十三) 营业性停车场收费管理流
程 / 111

(十四) 业主、住户家中发生治安刑事
案件时处置流程 / 112

第三节 物业安全管理表格 / 112

一、保安员管理 / 112

(一) 保安交接班记录表 / 112

(二) 夜间查岗记录 / 113

(三) 保安员请假条 / 113

(四) 紧急集合检验记录表 / 114

(五) 安全领导小组成员 / 114

二、护卫设施设备管理 / 115

(一) 保安员个人装备领用登记表 / 115

(二) 对讲机使用情况记录表 / 115

(三) 监探录像机使用保管记录表 / 116

三、保安当班事务表格 / 116

(一) 值班记录表 / 116

(二) 来访登记表 / 117

(三) 业主、住户临时存放物品登记表
/ 117

(四) 重要邮件收发登记表 / 118

(五) 物品搬迁放行通知 / 119

(六) 消防监控中心值班记录表 / 120

(七) 监探录像机运行记录表 / 121

(八) 重大事件报告表 / 121

四、巡逻管理表 / 122

(一) 巡楼记录表 / 122

(二) 保安巡逻签到卡 / 122

(三) 小区巡逻记录表 / 123

(四) 空置房屋巡查记录表(一) / 124

(五) 空置房屋巡查记录表(二) / 124

五、车辆管理表格 / 125

目录

CONTENTS



- (一) 机动车停车场车辆出入登记表 / 125
- (二) 停车场巡查记录 / 126
- (三) 停车场车辆检查处理记录表 / 126
- (四) 停车场月卡收费登记表 / 127
- (五) 摩托车车库车辆出入登记表 / 127
- (六) 营业性车场无卡车辆离场记录表 / 128
- (七) 日当班收入统计表 / 128
- 六、消防安全管理表格 / 129
 - (一) 消防组织和消防设施情况表 / 129
 - (二) 义务消防队员消防培训情况表 / 130
 - (三) 临时动火作业申请表 / 130
 - (四) 火险隐患整改通知单 / 131
 - (五) 消防重点部位情况表 / 131
 - (六) 要害部位灭火应急方案示意图 / 132
 - (七) 消防演习记录表 / 132

第四章 物业环境管理 / 133

第一节 环境管理部建立 / 135

- 一、环境管理功能 / 135
 - (一) 清洁管理的范围 / 135
 - (二) 物业环境绿化管理的内容 / 135
- 二、环境管理部组织架构 / 135
 - (一) 大型物业公司环境管理部 / 135
 - (二) 小型物业公司环境管理部 / 136
- 三、各岗位职责 / 137
 - (一) 环境管理部经理岗位职责 / 137
 - (二) 保洁主管岗位职责 / 137

- (三) 环境绿化主管岗位职责 / 137
- (四) 保洁领班岗位职责 / 138
- (五) 绿化主管岗位职责 / 138
- (六) 保洁员岗位职责 / 138
- (七) 绿化工岗位职责 / 139

第二节 保洁绿化管理 / 139

- 一、保洁作业规范 / 139
 - (一) 环境卫生管理规程 / 139
 - (二) 消杀管理规程 / 141
 - (三) 天面清洁作业指导书 / 142
 - (四) 地面保洁作业指导书 / 143
 - (五) 标准层保洁作业指导书 / 143
 - (六) 地下室保洁作业指导书 / 144
 - (七) 写字楼保洁作业指导书 / 144
 - (八) 洗手间保洁作业指导书 / 145
 - (九) 游泳池保养作业指导书 / 145
 - (十) 人工湖保养作业指导书 / 146
 - (十一) 喷泉保养作业指导书 / 146
 - (十二) 瓷砖(片)保洁作业指导书 / 147
 - (十三) 大理石、云石、花岗岩、人造石保养作业指导书 / 147
 - (十四) 木地板保养作业指导书 / 148
 - (十五) 地毯保养作业指导书 / 148
 - (十六) 玻璃门、窗、幕墙保养作业指导书 / 149
 - (十七) 不锈钢保养作业指导书 / 150
 - (十八) 皮革保养作业指导书 / 150
 - (十九) 雨天保洁作业指导书 / 151
 - (二十) 保洁用品使用作业指导书 / 151
 - (二十一) 保洁设备机具使用作业指导书 / 153
 - (二十二) 保洁工作的检验标准 / 154



- (二十三) 固体废弃物管理作业指导书 / 157
- (二十四) 消杀工作作业指导书 / 157
- (二十五) 化粪池管理作业指导书 / 158
- 二、绿化工作作业规范 / 159
 - (一) 绿化管理规程 / 159
 - (二) 草坪养护作业指导书 / 161
 - (三) 乔、灌木养护作业指导书 / 162
 - (四) 花卉养护作业指导书 / 163
 - (五) 藤本植物养护作业指导书 / 165
 - (六) 浇水、施肥作业指导书 / 166
 - (七) 病虫害防治作业指导书 / 167
 - (八) 整形修剪作业指导书 / 169
 - (九) 防台风作业指导书 / 171
 - (十) 园艺设备机具使用作业指导书 / 172
 - (十一) 园艺肥料使用作业指导书 / 174
 - (十二) 园艺工作的检验标准 / 175
- 三、作业流程 / 177
 - (一) 植树绿化管理工作流程 / 177
 - (二) 清洁药品使用保管工作流程 / 178
 - (三) 消杀服务管理工作流程 / 179
 - (四) 打扫卫生管理工作流程 / 180
 - (五) 清洁设备保养工作流程 / 181

第三节 管理表格 / 182

- 一、保洁工作管理表格 / 182
 - (一) 环境卫生考核标准表 / 182
 - (二) 消杀服务工作考核标准表 / 183
 - (三) 卫生检查记录表 / 184
 - (四) 卫生质量评定和卫生费计算表 / 185
 - (五) 消杀记录表 / 185
 - (六) 消杀服务工作考核记录 / 186
 - (七) 地面现场工作记录 / 187
 - (八) 地下室现场工作记录 / 188
 - (九) 裙楼现场工作记录 / 189
 - (十) 大堂现场工作记录 / 190
 - (十一) 洗手间现场工作记录 / 191
 - (十二) 会所现场工作记录 / 192
- 二、绿化工作管理表格 / 193
 - (一) 绿化实施与考核标准表 / 193
 - (二) 绿化质量评定和绿化费计算表 / 194
 - (三) 月绿化工作计划 / 194
 - (四) 绿化检查记录表 / 195
 - (五) 园艺现场工作记录 / 196

第五章 物业工程设备管理 / 197

第一节 设备工程部的组织 / 199

- 一、设备工程部的职能 / 199
- 二、设备工程部的组织架构 / 199
 - (一) 大型物业公司 / 199
 - (二) 小型物业公司 / 200
- 三、设备工程部各岗位职责 / 201
 - (一) 设备部经理岗位职责 / 201
 - (二) 设备工程部副经理岗位职责 / 201
 - (三) 土木工程主管岗位职责 / 201
 - (四) 园林绿化工程主管岗位职责 / 202
 - (五) 给排水工程主管岗位职责 / 202
 - (六) 电气工程主管岗位职责 / 202
 - (七) 电梯工程主管岗位职责 / 203
 - (八) 消防工程主管岗位职责 / 203
 - (九) 空调工程主管岗位职责 / 204

目录

CONTENTS



- (十) 弱电主管岗位职责 / 204
- (十一) 设备管理员岗位职责 / 204
- (十二) 土木工程管理员岗位职责 / 205
- (十三) 电气工程管理员岗位职责 / 205
- (十四) 技术文员岗位职责 / 205

第二节 工程设备管理作业规程 / 206

- 一、工程设备管理作业规范 / 206
 - (一) 设施设备管理规定 / 206
 - (二) 供配电设备维护保养规程 / 208
 - (三) 电气维修管理规程 / 210
 - (四) 给排水维修管理规程 / 210
 - (五) 维修人员工作规程 / 211
 - (六) 变配电房设备巡检制度 / 212
 - (七) 发电机房管理制度 / 212
 - (八) 停水处理规程 / 213
 - (九) 停电处理规程 / 214
 - (十) 停、转电处理程序 / 215
 - (十一) 消防设施器材检查制度 / 215
 - (十二) 消防设施、安全标志管理规定 / 216
 - (十三) 消防设备安全操作规程 / 217
 - (十四) 公用设施改造及维护维修规定 / 218
- 二、作业流程 / 221
 - (一) 电梯运行管理工作流程 / 221
 - (二) 设备保养管理工作流程 / 222
 - (三) 空调运行管理工作流程 / 223
 - (四) 给排水管理工作流程 / 224
 - (五) 设备保养管理工作流程 / 225
 - (六) 高压室巡查与维修工作流程 / 226
 - (七) 公共设施维修工作流程 / 227

第三节 设备工程管理表格 / 228

- 一、基础管理表格 / 228
 - (一) 采购设备验收表 / 228
 - (二) 设备停用/封存/报废审批表 / 229
 - (三) 机电设备台账 / 229
 - (四) 机电设备统计表 / 230
- 二、设备运行管理表格 / 231
 - (一) 柴油发电机运行记录表 / 231
 - (二) 电梯运行故障记录 / 231
 - (三) 中央空调系统运行记录 / 232
 - (四) 监控室值班记录 / 232
 - (五) 水泵房巡查记录 / 233
 - (六) 配电房运行记录 / 234
 - (七) 水池(箱)加药记录表 / 234
 - (八) 建筑物和构筑物防雷接地电阻检测记录 / 235
- 三、维修管理表格 / 235
 - (一) 用户维修服务单(1) / 235
 - (二) 用户维修服务单(2) / 236
 - (三) 公共设施维修单 / 236
 - (四) 公共设施维修派工单 / 237
 - (五) 维修供方监控评价表 / 237
 - (六) 故障转呈单 / 239
 - (七) 外委维修保养申请表 / 240
 - (八) 设备维修记录 / 241
- 四、维修保养记录表 / 242
 - (一) 设备保养计划表 / 242
 - (二) 低压配电设备设施例保记录表 / 243
 - (三) 低压配电设备设施一级保养记录表 / 244
 - (四) 低压配电设备设施二级保养记录表 / 245



- (五) 给排水设备设施例保记录表 / 247
- (六) 给排水设备设施一级保养记录表 / 249
- (七) 给排水设备设施二级保养记录表 / 253
- (八) 中央空调维修例保记录表 / 257
- (九) 中央空调维修一级保养记录表 / 259
- (十) 中央空调维修二级保养记录表 / 264
- (十一) 柴油发电机月保养记录表 / 269
- (十二) 正压风机例保记录表 / 270
- (十三) 正压风机一级保养记录表 / 271
- (十四) 正压风机二级保养记录表 / 273
- (十五) 监控设备月保养记录表 / 275
- (十六) 消防水泵例保记录表 / 276
- (十七) 消防水泵一级保养记录表 / 278
- (十八) 消防水泵二级保养记录表 / 282

第六章 物业市场拓展 / 286

第一节 市场部的建立 / 288

- 一、市场拓展部的职能 / 288
- 二、市场拓展部组织架构 / 288
- 三、市场拓展部岗位职责 / 288
 - (一) 市场拓展部经理 / 288
 - (二) 市场拓展主管 / 289
 - (三) 市场拓展专员 / 289
 - (四) 租赁专员 / 289

第二节 市场拓展管理规程 / 290

- 一、市场拓展作业规程 / 290
 - (一) 市场拓展业务运作流程规范 / 290
 - (二) 项目调研、考察作业指导书 / 292

- (三) 品牌管理作业指导书 / 293
- (四) 物业项目承接方案 / 294
- (五) 大型活动作业指导书 / 295
- (六) 物业项目投标程序规范 / 297
- (七) 物业租赁管理 / 300
- (八) 合同评审程序 / 302
- 二、市场拓展管理流程 / 304
 - (一) 物业市场调研流程 / 304
 - (二) 物业市场拓展流程 / 305
 - (三) 物业项目拓展流程 / 306
 - (四) 投标管理流程 / 307

第三节 市场拓展管理表格 / 308

- 一、顾问项目调研、跟踪表格 / 308
 - (一) 信息搜集表 / 308
 - (二) 项目跟踪调研表 / 308
 - (三) 物业项目跟踪联系表 / 309
 - (四) 物业管理项目调查表 / 309
 - (五) 项目有效联络与洽谈记录表 / 310
 - (六) 物业管理项目交接记录 / 311
- 二、招标管理表格 / 311
 - (一) 物业管理项目招标公告信息登记表 / 311
 - (二) 招标物业基本情况分析表 / 312
 - (三) 招标物业条件分析表 / 313
 - (四) 建设单位、物业产权人(含业主)、物业使用人分析表 / 313
 - (五) 本公司××物业项目投标条件分析表 / 314
 - (六) ××物业项目投标竞争对手分析表 / 314
 - (七) 招标文件研读备忘录 / 315
 - (八) 招标物业项目实地考察记录表 / 315

目录

CONTENTS



- (九) 标书评审记录 / 316
- 三、项目签约管理表格 / 316
 - (一) 全委项目合同(草案)评审记录 / 316
 - (二) 顾问项目合同(草案)评审记录 / 317
 - (三) 对外经济合同会签单 / 317
 - (四) 签约项目工作交接函(全委项目发展商) / 318
 - (五) 签约项目工作交接函(顾问项目发展商) / 318
 - (六) 签约项目资料移交记录 / 319
 - (七) 签约项目资料移交存档记录 / 320
 - (八) 合同评审会签记录表 / 321
- 四、物业租赁管理表格 / 321
 - (一) 客户档案登记表 / 321
 - (二) 租赁信息登记表 / 322
 - (三) 租赁物业房产交接验收单 / 322
 - (四) 退租物业房产交接验收单 / 323

第七章 物业顾问管理 / 324

第一节 顾问部的建立 / 325

- 一、顾问部的职能 / 325
- 二、顾问部组织架构 / 325
- 三、顾问部各岗位的职责 / 326
 - (一) 顾问部经理 / 326
 - (二) 项目主管 / 326
 - (三) 驻场经理 / 326
 - (四) 机电顾问 / 327
 - (五) 质量顾问 / 327
 - (六) 安全顾问 / 328
 - (七) 顾问部文员 / 328

第二节 物业顾问管理规程 / 328

- 一、物业顾问管理作业规程 / 328
 - (一) 顾问团出团考察须知 / 328
 - (二) 顾问项目情况评估分析办法 / 330
 - (三) 顾问项目服务提供全程控制规范 / 332
 - (四) 顾问项目收费管理办法 / 342
 - (五) 顾问管理部投诉处理方法 / 342
 - (六) 驻场顾问组工作业绩评价办法 / 342
 - (七) 顾问项目交接规定 / 343
- 二、物业顾问管理作业流程 / 344
 - (一) 顾问项目工作流程 / 344
 - (二) 顾问项目培训安排流程 / 345

第三节 物业顾问管理表格 / 345

- 一、顾问项目管理表格 / 345
 - (一) 项目沟通情况登记表 / 345
 - (二) 项目情况统计表 / 346
 - (三) 项目评估表 / 347
 - (四) 发展商详细资料清单 / 347
 - (五) 被顾问方学习、参观登记表 / 347
 - (六) 顾问服务调查表 / 347
 - (七) 顾问管理跟踪验证表 / 348
 - (八) 顾问项目合作方满意度统计表 / 348
 - (九) 年度顾问项目费用支出表 / 350
 - (十) 新项目调查表 / 350
 - (十一) 顾问项目年度收费跟踪表 / 350
 - (十二) 顾问项目考察人员申请表 / 351
 - (十三) 顾问考察备忘表 / 351
 - (十四) 顾问项目领用资料清单 / 352
 - (十五) 顾问项目文件资料提供登



- 记表 / 352
- (十六) 顾问项目服务征询意见表 / 352
- (十七) 顾问团考察评价表 / 353
- 二、驻外顾问人员管理表格 / 353
 - (一) 顾问项目驻场人员情况一览表 / 353
 - (二) 顾问人员派出单 / 354
 - (三) 顾问人员标志牌发放登记表 / 354
 - (四) 顾问部驻场人员名单 / 354

第八章 物业管理 / 355

第一节 质量管理部 / 357

- 一、质量管理部工作目标 / 357
- 二、质量管理部组织架构 / 357
- 三、质量管理部各岗位职责 / 357
 - (一) 质量部经理 / 357
 - (二) 品质工程师岗位职责 / 358

第二节 质量管理规程 / 358

- 一、质量管理作业规程 / 358
 - (一) 物业管理质量检查制度 / 358
 - (二) 维修服务管理程序 / 360
 - (三) 顾客满意度调查程序 / 361
- 二、质量管理作业流程 / 363
 - (一) 质量管理手册编写工作流程 / 363
 - (二) 客户回访管理工作流程 / 364
 - (三) 处理客户投诉工作流程 / 365
 - (四) 服务质量调查工作流程 / 366

第三节 质量管理表格 / 367

- 一、质量检查表格 / 367
 - (一) 物业管理质量检查考核记录表 / 367

- (二) 检查表 / 368
- (三) 月检情况记录表 / 368
- (四) 月检复验记录表 / 369
- (五) 月检评分汇总表 / 369
- (六) 纠正预防改进措施 / 370
- 二、客户满意管理表格 / 371
 - (一) 业主(客户)意见调查表 / 371
 - (二) 顾客满意率统计表 / 372
 - (三) 回访记录表 / 373
 - (四) 维修回访统计表 / 374

第九章 物业财务管理 / 375

第一节 财务管理的组织 / 377

- 一、财务部的功能 / 377
- 二、财务部的组织架构 / 377
- 三、财务部各岗位职责 / 378
 - (一) 财务稽核部经理 / 378
 - (二) 主办会计 / 378
 - (三) 会计 / 379
 - (四) 出纳员 / 379
 - (五) 税务员 / 379
 - (六) 电脑划款员 / 380

第二节 财务管理规程 / 380

- 一、财务管理作业规程 / 380
 - (一) 财务管理总则与目标 / 380
 - (二) 现金支票管理办法 / 382
 - (三) 本体维修基金管理办法 / 383
 - (四) 收入核算办法 / 384
 - (五) 电脑收费办法 / 385
 - (六) 手工收费办法 / 386
 - (七) 成本费用报销办法 / 388
 - (八) 管理处财务预算管理办法 / 391

目录

CONTENTS



- (九) 管理处财务预算管理监控办法 / 394

二、财务管理流程 / 398

- (一) 年度预算编制流程 / 398
- (二) 成本费用报销流程 / 398
- (三) 会计档案管理流程 / 399
- (四) 收入核算流程 / 399
- (五) 记账凭证汇总流程 / 399
- (六) 利润核算管理流程 / 400

第三节 财务管理表格 / 400

一、财务控制表格 / 400

- (一) 年度预算统计表 / 400
- (二) 管理费用预算表 / 401
- (三) 预算外支出申请表 / 402
- (四) 月份收支汇总表 / 403
- (五) 公司财务日报表 / 404
- (六) 支票使用登记表 / 405
- (七) 成本费用表 / 406
- (八) 月工资发放总表 / 407
- (九) 现金流量分析表 / 407
- (十) 利润表 / 408

- (十一) 盈亏表 / 408

二、管理处收费表格 / 410

- (一) 管理处各项费用标准表 / 410
- (二) 每月应收管理费明细表 / 410
- (三) 月停车场收费明细表 / 411
- (四) 停车场月卡收入明细 / 411
- (五) 停车场收入, 财务与管理处计费期间对比 / 411
- (六) 装修、多种经营费用明细表 / 412
- (七) ××管理处年季度维修基金收取情况 / 412
- (八) 未入伙空置房欠管理费及维修基金清单 / 412
- (九) 场地使用费收费情况 / 413
- (十) ××栋费用收取明细 / 413
- (十一) ××花园月未交款客户费用清单 / 413
- (十二) 租金收费情况 / 414
- (十三) 管理水电费收费情况汇总表 / 414

参考文献 /415
