

郭建波 刘洪玉 主编

房地产 经营管理百科全书

ENCYCLOPEDIA OF REAL ESTATE MANAGEMENT



物业管理实务卷

人民中国出版社

房地产经营管理百科全书

(全四卷)

郭建波 刘洪玉 主编

人民中国出版社

《房地产经营管理百科全书》

目 录

第二卷 物业管理实务

第一章 物业管理的概念和内容

第一节 物业及物业管理的概念	(827)
一 物业的涵义	(827)
二 物业的特性	(828)
三 物业的质量	(829)
四 物业管理的概念	(829)
五 物业管理与传统房屋管理的区别	(830)
六 物业管理的目标	(831)
第二节 物业管理的性质、类型、原则和功能	(832)
一 物业管理的性质	(832)
二 物业管理的类型	(833)
三 物业管理的主要原则	(833)
四 物业管理的功能	(835)
●物业管理功能的定义	(835)
●物业管理功能的分类	(835)
第三节 物业管理的内容	(838)
一 物业管理的基本内容	(838)
二 不同用途的物业的管理要点	(839)
三 物业管理中的服务内容	(840)
四 物业管理中的经营内容	(841)
五 物业管理中的社会管理内容	(841)

第二章 物业管理公司的建立

第一节	物业管理公司建立的目标定位	(845)
一	组建目标	(845)
	●严守法律	(845)
	●讲究资质	(845)
	●追求品牌与塑造形象	(847)
二	组织形式	(848)
第二节	建立物业管理公司的条件和程序	(850)
一	设立条件	(850)
二	设立程序	(851)
三	改制和转制	(852)
	●国企改制的难点及对策	(852)
	●行政法人的转制	(854)
第三节	物业管理公司管理的机构设置和工商登记	(856)
一	组织机构设置	(856)
	●股东会	(856)
	●董事会或执行董事	(856)
	●监事会或监事	(857)
二	工商登记	(858)
三	注意事项	(858)
第四节	物业管理公司的部门和岗位	(859)
一	公司部门设置的原则和形式选择	(859)
	●原则和步骤	(859)
	●形式的选择	(862)
二	物业管理公司机构设置的操作实例	(866)
	●上海广播大厦物业管理部设置情况	(866)
	●上海广播大厦员工岗位职责实例选择	(868)
第五节	物业管理公司与其他相关部门的关系	(873)
一	与政府行政主管部门的关系	(873)
二	与属地街道办事处(居委会)的关系	(874)
三	与专业管理企业(公司)的关系	(874)

第三章 物业管理公司的制度建设

第一节 物业管理公司制度建设概述	(877)
一 制度在物业管理公司中的作用	(877)
二 一般企业制度的内容与分类	(878)
第二节 物业管理公司制度的建立与执行	(879)
一 建立制度的原则	(879)
二 各项制度制订示意	(879)
●领导制度的制定、确立	(879)
●管理机构及管理人员职责制度的制定和确立	(881)
●综合管理制度	(883)
三 制度制订和执行应注意的事项	(891)

第四章 物业管理公司的人力资源管理

第一节 物业管理公司人力资源管理概述	(895)
一 人力资源和人力资源管理的涵义	(895)
二 物业管理公司的用工方式	(896)
三 招聘和签约	(896)
●招聘	(896)
●签约	(899)
四 管理和考核	(900)
●物业管理公司人力资源的日常管理	(900)
●物业管理公司的绩效考核	(901)
第二节 物业管理公司的劳动报酬和福利	(903)
一 劳动报酬和福利费用的预测	(903)
●正确编制劳动定员	(903)
●劳动报酬和福利费用的预测	(903)
二 劳动报酬的管理	(904)
●确定工资水平	(904)
●工资和工资结构	(904)
●工作分级和考核制度	(905)
三 福利的形式和内容	(905)
第三节 物业管理公司的培训体系	(906)
一 培训工作的内容和任务	(906)

●培训与开发的需要分析	(906)
●培训内容	(907)
●主要职能和任务	(908)
二 培训方法和技巧	(908)
●不同培训方法的基本原理	(908)
●培训的主要方法	(908)
●培训技巧与运用	(909)
●培训指导的三个阶段	(910)

第五章 物业管理公司的财务管理

第一节 物业管理公司财务管理概述	(915)
一 财务管理的涵义	(915)
二 财务管理制度	(916)
三 物业管理公司的财务核算及核算方法	(916)
四 物业管理公司的财务分析、经济活动分析及分析方法	(917)
●财务分析	(917)
●经济活动分析	(917)
●财务分析方法	(918)
第二节 物业管理的资金运行	(920)
一 居住性物业管理资金来源与使用	(920)
●资金的来源与分类	(920)
●居住性物业管理资金的使用	(926)
二 经营性物业管理资金的来源与使用	(931)
●影响经营性物业收益的主要因素	(931)
●经营性物业管理资金的来源	(931)
●经营性物业管理资金的使用	(932)
第三节 物业管理费的核算及收缴管理	(935)
一 物业管理费的构成	(935)
二 管理费的核算方法	(935)
●行政办公费的核算	(935)
●一般公共设施维护费的核算	(936)
●电梯费的核算	(937)
●空调费的核算	(937)
●环卫清洁费的核算	(938)
●绿化费的核算	(938)
●保安费的核算	(938)

●电视系统费用的核算	(939)
●保险费的核算	(939)
●更新储备金的核算	(940)
●物业管理公司酬金的核算	(941)
●税项的核算	(941)
三 加强收费管理	(941)
●一般性追讨	(941)
●区别性追讨	(942)
第四节 物业管理财会电算化	(943)
一 财会电算化概述	(943)
二 “万能财会软件”应用实例	(943)
第六章 物业管理公司的企业管理	
第一节 物业管理公司的管理	(949)
一 物业管理公司的管理概述	(949)
●物业管理公司管理的涵义	(949)
●企业现代化管理的涵义	(949)
二 物业管理“生产”和工业企业生产的区别	(950)
三 物业管理公司管理分类及运作	(951)
●物业管理公司基础工作	(951)
●物业管理公司管理的分类	(952)
第二节 物业管理的 CI 设计	(954)
一 CI 概述	(954)
二 CI 设计和物业管理品牌战略	(954)
●CI 战略实施的基本步骤	(954)
●CI 战略实施的工作程序	(955)
●房地产与物业管理的品牌战略	(954)
第三节 物业管理的文化品位	(960)
一 物业的文化性	(960)
二 物业管理的文化建设	(961)
●当前城市建筑中存在的文化问题	(961)
●物业管理的美学探索	(962)

第七章 物业管理的招标和投标

第一节 招标和投标	(967)
一 招标和招标的新闻发布会	(967)
●招标	(967)
●招标的新闻发布会	(967)
二 投标和投标的策略	(968)
●投标	(968)
●投标的策略	(968)
三 投标书的拟定和经营管理测算	(968)
●投标书的拟定	(968)
●经营管理测算	(969)
第二节 投标书范式	(970)

第八章 物业管理公司应了解的房屋结构构造和识图

第一节 房屋建筑构造	(983)
一 房屋建筑的类型	(983)
二 房屋建筑的等级	(985)
第二节 房屋建筑结构种类	(987)
一 地基与基础	(987)
●地基	(987)
●基础	(987)
二 地下室的构造	(988)
●地下室的类型	(988)
●地下室的构造	(989)
●地下室采光井	(989)
●地下室的防潮与防水	(989)
三 房屋骨架中墙、柱、梁、板的构造	(990)
●墙体的类型	(990)
●墙体的构造	(991)
●隔墙	(992)
●玻璃幕墙	(993)
●柱、梁、板的构造	(994)
四 房屋中门窗、地面、装饰和水电安装	(994)
●门和窗	(994)

●楼面和地面	(994)
●房屋内装饰构造	(995)
●水电等安装在房屋建筑中的构造	(996)
五 其它构件的构造	(997)
●楼梯	(997)
●台阶	(999)
●电梯与自动扶梯	(999)
●阳台	(999)
●屋顶	(1000)
●平屋顶	(1001)
六 变形缝和抗震构造措施	(1004)
●变形缝的设置	(1004)
●建筑抗震构造措施	(1005)
●民用建筑抗震构造措施	(1007)
七 建筑防火构造措施	(1009)
●建筑构件防火的一般知识	(1009)
●屋顶和屋面的防火构造要求	(1016)
第三节 建筑施工图及其识别	(1018)
一 建筑施工图的概念	(1018)
二 图纸的形成	(1018)
●什么叫投影	(1018)
●点、线、面的正投影	(1019)
●物体的投影	(1019)
●视图	(1019)
三 建筑施工图的内容	(1019)
●建筑施工图的设计	(1019)
●建筑施工图的种类	(1020)
●图纸的规格	(1020)
●图标与图签	(1021)
●施工图的编排顺序	(1021)
●建筑施工图上的一些名称	(1021)
●建筑施工图上常用的图例	(1026)
四 看图的方法和步骤	(1038)
●看图的方法	(1038)
●看图的步骤	(1038)
●建筑总平面的识别	(1039)
●怎样看房屋的建筑图	(1040)
●建筑施工详图的识别	(1041)
●房屋结构图的识别	(1042)

●地质勘探图的识别	(1043)
●工程地质剖面图的识别	(1044)
五 建筑图和结构图的综合看图方法	(1044)
●怎样看构筑物施工图	(1045)
●怎样看建筑电气施工图	(1046)
●怎样看排水和煤气管道施工图	(1057)
●怎样看采暖和通风工程图	(1061)

第九章 物业管理公司参与物业开发的全过程

第一节 物业管理公司超前介入开发的意义	(1069)
一 能够完善物业的使用功能	(1069)
二 能够改进房屋设计的具体要求	(1070)
三 能够严肃监理施工质量	(1070)
四 能够为竣工验收和接管验收打下基础	(1070)
五 便利日后对物业的管理	(1070)
第二节 物业管理公司如何参与规划设计	(1071)
一 物业管理公司参与规划设计的要点	(1071)
二 居住区的规定与设计	(1071)
●居住区的分类及其用地组成	(1071)
●居住区规划的主要内容	(1071)
●住宅建筑规划	(1072)
●公共建筑规划	(1076)
●道路规划	(1081)
●绿化规划	(1081)
三 写字楼的规划与设计	(1081)
●现代写字楼的特征	(1081)
●现代写字楼的共同要素	(1082)
●写字楼的公共服务设施	(1083)
四 商业楼宇的规划与设计	(1084)
●商业圈分析	(1084)
●商业楼宇位置的确定与评价	(1086)
●商店外观设计	(1087)
●商店内部环境装饰	(1089)
第三节 物业管理公司的施工监理职责	(1091)
一 物业管理公司参与工程监理的意义	(1091)
二 物业管理公司参与工程监理的内容	(1091)

三	物业管理公司参与工程监理的要点	(1092)
第四节	物业管理公司代理物业销售	(1094)
一	物业管理公司代理物业销售的益处	(1094)
二	物业管理公司如何代理物业销售	(1094)
三	物业营销计划的内容和执行	(1095)
四	案例：“金顶大厦”营销计划书	(1099)
第五节	物业的竣工验收	(1113)
一	竣工验收的涵义	(1113)
二	介入阶段的选择	(1113)
三	竣工验收标准及所应提交的资料	(1114)
四	完善竣工验收的必要措施	(1114)
第六节	物业的接管验收	(1116)
一	接管验收的涵义	(1116)
二	接管验收标准及所应提交的资料	(1116)
三	上海广播大厦接管验收运作实例	(1117)
第十章	物业管理公约和规定	
第一节	物业管理公约	(1127)
一	管理公约的涵义	(1127)
二	管理公约范本	(1129)
●	小区业主公约	(1129)
●	花园公共契约	(1134)
●	大楼入住合约	(1135)
第二节	物业管理规定	(1137)
一	管理规定的涵义	(1137)
二	管理规定范本	(1137)
●	上海广播大厦管理暂行规定	(1137)
●	住宅区管理规定	(1140)
第十一章	入伙手续和装修规定	
第一节	入伙手续文件	(1145)

一	入伙手续文件的涵义	(1145)
●	入伙及入伙手续	(1145)
●	入伙手续文件	(1146)
二	入伙手续文件范本	(1146)
●	入伙通知书	(1146)
●	入伙手续书	(1147)
●	收楼须知	(1147)
●	缴款通知书	(1149)
●	验楼情况一览表	(1149)
●	楼宇交接书	(1149)
第二节	楼宇装修规定	(1151)
一	装修的涵义	(1151)
二	二次装修的规定	(1151)
●	二次装修的操作程序	(1151)
●	二次装修的规定范本	(1152)
●	其他有关规定说明	(1155)
第十二章	委托管理和管理委员会的建立	
第一节	物业管理公司和管理模式的选择	(1161)
一	物业管理公司的选择	(1161)
二	管理模式的选择	(1162)
第二节	物业的委托管理	(1163)
一	业主在物业管理中地位	(1163)
二	业主在物业管理中的权利和义务	(1163)
三	委托管理合同	(1164)
●	委托管理合同概述	(1164)
●	委托管理合同范本	(1165)
第三节	管理委员会的建立	(1168)
一	管理委员会的产生和组成	(1168)
二	管理委员会的权利和义务	(1168)
●	业主委员会的权利	(1169)
●	业主委员会的义务	(1169)
●	操作实例分析	(1169)
三	管理委员会章程	(1171)

●章程概述	(1171)
●章程范本	(1172)

第十三章 通信管理和服 务

第一节 通信技术概述	(1177)
一 分布式成网技术	(1177)
二 SDH 传输技术	(1177)
三 其它几种通信技术	(1178)
四 通信技术的发展方向	(1178)
第二节 电话通讯设备	(1179)
一 程控交换机的种类和组成	(1179)
●程控交换机的种类	(1179)
●程控交换机的组成	(1179)
二 程控交换机的性能和操作	(1180)
●程控交换机的性能	(1180)
●程控交换机的操作	(1181)
三 程控交换机的维护管理	(1181)
四 电话通讯设备	(1182)
第三节 电话通讯服务	(1187)
一 项目和程序	(1187)
二 达标和创优	(1187)
●接听电话工作规范	(1187)
●交接班制度及记录	(1189)
●通讯服务质量自检	(1189)
●优质服务劳动竞赛	(1190)

第十四章 安全保卫管理和服 务

第一节 物业管理安保概述	(1193)
一 物业管理安保的涵义	(1193)
二 物业管理安保的任务、作用和准则	(1193)
第二节 物业管理安保的基础知识	(1195)
一 安保的硬件知识	(1195)

二	安保的业务知识	(1197)
	●有关的法律条规	(1197)
	●业务常识	(1198)
第三节 物业管理安保服务的运作		(1201)
一	安保人员的资质条件和培训要求	(1201)
二	安保服务的运作程序和制度	(1202)
	●班次的设置与岗位的轮转	(1202)
	●岗位操作程序	(1202)
	●安保有关制度	(1204)
三	安保服务预案的设计	(1205)
	●大厦突发火警火灾反应预案	(1205)
	●大厦突发事件反应预案	(1206)
	●大厦安全接待系列保卫方案	(1208)

第十五章 清洁管理和服 务

第一节 物业管理清洁保障概述		(1213)
一	物业管理清洁保障的涵义	(1213)
二	大厦清洁的几种基本作业法	(1213)
	●手工作业	(1213)
	●机械操作	(1214)
三	常用清洁剂的使用	(1216)
第二节 物业管理清洁保障规范运作		(1218)
一	日常保洁	(1218)
二	地毯的清洗和地面打蜡	(1221)
	●地毯的清洗	(1221)
	●地面打蜡	(1222)
三	垃圾的收集处理	(1222)
四	清洁委托服务	(1223)
第三节 外墙清洗		(1225)
一	外墙清洗的条件	(1225)
二	外墙清洗的方式	(1225)
三	外墙清洗的操作	(1226)
	●擦窗机的操作程序	(1226)
	●吊板的操作程序	(1227)

四 特殊形状的外墙清洗	(1228)
第四节 保洁服务的管理	(1230)
一 作业计划	(1230)
二 管理制度	(1231)
三 监督检查	(1232)
第十六章 绿化管理和服务	
第一节 物业管理绿化概述	(1235)
一 绿化的作用	(1235)
二 强化绿化意识	(1235)
第二节 绿化的基础知识	(1238)
一 常见花卉的种类和栽培	(1238)
●花卉的种类	(1238)
●花卉的栽培	(1238)
二 常见草坪的种类和栽培	(1239)
●草坪的种类	(1239)
●草坪的栽培	(1240)
第三节 绿化建设和养护管理	(1241)
一 绿化建设	(1241)
●物业管理绿化建设	(1241)
●小区的园林式绿化建设	(1241)
●垂直绿化	(1242)
二 绿化的养护和管理	(1243)
●绿化的养护	(1243)
●绿化的管理	(1244)
第四节 物业管理的绿化艺术	(1245)
一 绿化是一门艺术	(1245)
二 大厦的绿化布置	(1247)
第十七章 礼仪接待管理和服务	
第一节 礼仪接待概述	(1251)

一	礼仪的涵义	(1251)
二	礼貌、礼节在物业管理中的意义	(1252)
第二节	礼仪接待的基础知识	(1253)
一	基本礼节	(1253)
二	仪表、仪容和仪态	(1256)
三	礼貌用语	(1257)
第三节	礼仪接待在物业管理中的应用	(1258)
一	物业管理礼仪接待的分类及规程	(1258)
二	礼仪接待操作实例	(1259)
●	接待人员规范上岗条例	(1259)
●	用语	(1259)
●	礼仪接待操作程序	(1260)
三	各种大型会议服务程序	(1263)
四	物业管理的国旗礼仪	(1264)
第十八章	物业管理中的综合经营服务	
第一节	综合服务的内容	(1267)
一	综合服务的内涵	(1267)
二	综合服务的内容与要求	(1268)
三	经营性综合服务的目的与特点	(1270)
四	经营性综合服务的内容	(1271)
第二节	经营性综合服务的操作程序	(1273)
一	市场分析	(1273)
二	选择场地环境	(1273)
三	特色经营	(1273)
第十九章	房屋修缮及其服务	
第一节	房屋修缮与服务概述	(1277)
一	房屋修缮与服务的概念和特点	(1277)
●	房屋修缮概述	(1277)
●	房屋修缮服务	(1279)
●	房屋修缮的意义和作用	(1280)

二	房屋修缮业的现状与发展	(1280)
第二节	房屋修缮技术标准与规定	(1285)
一	《房屋修缮技术管理规定》及其应用	(1285)
二	《房屋完损等级评定标准》及其应用	(1287)
三	《房屋修缮范围和标准》及其应用	(1289)
四	《房屋修缮工程施工管理规定》及其应用	(1294)
五	《房屋修缮工程质量检验评定标准》及其应用	(1296)
六	《危险房屋鉴定标准》及其应用	(1330)
七	《城市危险房屋管理规定》及其应用	(1302)
第三节	房屋修缮管理	(1305)
一	计划管理	(1305)
	●计划管理的目的	(1305)
	●计划内容及考核指标	(1305)
	●房屋修缮计划编制	(1306)
二	技术管理	(1308)
	●房屋修缮技术管理的任务	(1308)
	●技术管理的原则	(1308)
	●技术责任制	(1309)
三	查勘鉴定	(1309)
	●分类	(1309)
	●内容	(1309)
	●要求	(1311)
四	定额与预(决)算	(1315)
	●修缮工程定额特点	(1315)
	●定额管理	(1315)
	●预算定额与地区单位估价表	(1316)
	●预决算及其编制方法	(1316)
	●工程费用组成	(1317)
五	施工管理	(1318)
	●主要任务	(1318)
	●基本内容	(1319)
	●施工服务的承接与工程合同	(1319)
	●施工组织与准备	(1319)
	●施工调度与管理	(1320)
	●技术交底和材料构件检验	(1321)
	●质量管理与施工安全	(1322)
	●施工班组管理	(1323)