

管理体系系列标准实战丛书

物业管理业

王中秋 编

实战2000版 ISO 9001标准

中国计量出版社



管理体系系列标准实战丛书

物业管理业 实战 2000 版 ISO 9001 标准

王中秋 编

中国计量出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理业实战 2000 版 ISO 9001 标准/王中秋编. —北京:中国计量出版社, 2003. 4
(管理体系系列标准实战丛书)

ISBN 7 - 5026 - 1769 - 8

I. 物… II. 王… III. 物业管理 - 质量管理体系 - 国际标准, ISO 9001:2000

IV. F293.33 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 031576 号

内 容 提 要

本书为管理体系系列标准实战丛书之一, 简明介绍了我国物业管理行业质量管理概况、特点、ISO 9000 族标准在物业管理行业中的应用等; 针对物业管理行业的实际情况, 对 2000 版 ISO 9000 族标准做了介绍; 总结了已经通过认证的物业管理企业贯彻标准的经验, 列出物业管理行业质量手册、程序文件、工作手册及常用记录的范例, 对物业管理行业的贯标认证有很大的实际指导作用。

本书可供广大物业管理行业管理人员、技术人员及从事质量管理体系的认证、咨询和培训人员使用, 也可供相关专业的广大师生参考。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010)64275360

E-mail jlfxb@263.net.cn

北京市迪鑫印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787 mm × 1092 mm 16 开本 印张 17.75 字数 396 千字

2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷

*

印数 1—5 000 定价:45.00 元

丛书编审委员会名单

主 任 李怀林

副主任 马纯良 刘 欣 樊恩健

委 员 (以姓氏笔画为序)

田 武 刘文继 刘博郡 李仁良

李 亨 李学方 李铁男 李 强

张 伟 陈志田

序 言

目前我国已初步形成了以质量管理体系(GB/T 19000)、环境管理体系(GB/T 24000)和职业健康安全管理体系(GB/T 28000)组成的三大管理体系系列国家标准,这对于有效保持我国经济快速增长有着十分重要的意义。

三大管理体系标准的核心都是质量。其共同的管理模式都是过程方法,即 PDCA 循环(也称“戴明环”),这就是策划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)和改进(Action)。说到底,我们应追求“大质量”的管理,即实现产品质量、环境质量、职业健康和安全质量的全面质量管理,以实现持续改进。

被世人称为“质量管理之父”的美国人戴明博士(Edwards Deming)有一个重要的思想,强调对质量管理制度的实施应采取“强硬”手段,应使全体员工普遍接受对质量管理的要求,应彻底改变他们在观念上的误解和行为的方式。当然,三大管理体系国家标准是推荐性标准,不是强制性的,没有人强迫你必须照办。戴明曾对与他意见相左的管理者说过一句不客气的话:“你大可不必这样做,没人强迫你生存下去。”(You do not have to do this, survival is not compulsory.)。这句话换个说法就是:“难道你愿意选择死亡吗?”这并不是危言耸听,任何一个想有所作为的管理者,如果想使自己管理的部门能够生存并有所发展,就必须追求实现“大质量”的观念。

在国际上,追求质量的浪潮可以说是汹涌澎湃。第一次浪潮是日本人在 20 世纪 50 年代掀起的,他们认真贯彻了戴明的管理理论,这使得日本商品的丰裕度达到了前所未有的水平,人们不仅“买得到商品”,而且能挑选到“让人满意的商品”。1951 年日本还由此建立了国家质量最高奖,即戴明奖。这次浪潮使得日本的产品在 70~80 年代曾把许多美国著名的公司打得几乎破产。相比之下,在戴明的故乡美国,直到 80 年代才发现了戴明,他们才知道使美国产品败在日本人脚下的竟是一名本国人——戴明。由此美国人开始重视戴明的“全面质量管理运动”,它不但适用于制造业,而且适用于其他任何领域。到了 80 年代中期,美国也设立了国家质量奖——马尔科姆·鲍得里奇奖,这就是追求质量的第二次浪潮。它使美国的传统经济重新焕发了生机,曾濒临破产边缘的美国三大汽车公司又开始稳坐在世界企业排名前十位的位置上,而且以信息技术为突破口的美国新经济也奠定了在世界上的霸主地位。欧洲虽然直到 20 世纪 90 年代才接受了建立质量奖的概念,但他们却是质量管理体系国际标准的创始者,由此引发了追求质量管理的第三次浪潮,并把产品质量的观念发展到“大质量”的范畴,进一步推行了环境管理体系的国际标准和开展关于建立职业健康安全管理体系的讨论。目前虽然制定职业健康安全管理体系国际标准的时机还不成熟,但是在我国建立这方面的国家标准却有着重大的意义。

上面所说的三次浪潮都是由外国人掀起的,其核心理念都体现了戴明博士关于“持续不断地改进和完善”的思想。经过多年的努力,我们终于进入了 WTO——全球经济白热化竞争的熔炉。对此,我们各行各业的管理者们是否已经有了充分的准备呢?如果我们没有优质和低成本

本的产品,没有保证可持续发展的环境,我们将如何生存?随着国民经济的快速发展,我国正在成为“世界的工厂”。为了肩负起这历史的重任,中国应该在这场世界范围的“经济奥运会”上勇夺金牌,全面推行三大管理体系标准,这已成为刻不容缓的工作。

基于上述理念,我们计划编写这套管理体系系列标准实战丛书,依据标准的要求,结合各行各业的情况,向管理者们提供一套在各自领域推行三大管理体系标准的实际建议。丛书内容包括对有关标准内容的介绍,在不同行业应用这些标准的讲解及实用的管理体系文件示例等。既然是“实战丛书”,当然要尽量结合有关行业实际情况,以便于读者参考。书的作者都是多年从事管理体系认证或咨询工作的人员和多年从事生产、技术、管理实际工作的专家,他们积累了丰富的经验,把这些经验总结出来是很有实际意义的。但是,这里我们只是向读者提供建议,而不是指南。重要的是读者应该基于对标准的理解,结合自己的工作实际,编制出供自己实施的管理体系文件。这些管理体系文件的编制和实施,就是为组织立法和执法的过程,而不是为了应付审核或“领导检查”。我们的经验是,凡是认真按照标准要求去实施的组织,都会获得非常大的收益。

我们希望这套丛书能对读者提供有益的帮助,也热诚地欢迎广大读者提出宝贵的批评意见,以使我们的丛书能不断完善。

我们欢迎有志从事管理工作的同仁能积极投稿,结合自己的工作实际,向广大读者提供自己的宝贵经验,大家共同为我国的经济建设做出应有的贡献。

丛书编委会

2002年11月

前 言

2000 版 ISO 9000 族质量管理体系国际标准,总结了当代世界质量管理领域的成功经验,应用当前先进的管理理论,简单明确地向世界推荐了一套实用的管理方法模式。ISO 9000 族标准自发布以来,受到了世界各国前所未有的重视并被广泛采纳,许多国家把 ISO 9000 认证作为产品认证的首要条件。在国际上形成了一股席卷全球的 ISO 9000 旋风和 ISO 9000 认证热潮,ISO 9000 的实施已是不可回避的国际化大趋势。ISO 9000 族标准之所以被广泛采用,重要的一点就是它科学地规范了企业的良性运作,规范了企业每一个产品的生产过程和最终产品的质量保证,只有全面施行 ISO 9000 族标准,方能最终保证企业的可持续发展。

目前,我国物业管理行业的自律机制、协调机制还未形成,物业管理企业的服务行为、运行方式也尚不规范。同时,物业管理操作不规范,也是影响我国物业管理进一步发展的重要因素。物业管理行业在实施 ISO 9000 族标准的过程中,新的物业价值观正在普及,即物业价值不仅仅在于物业的初始质量水准,还应包括后续的物业服务质量水准,这一价值观的形成已促使物业管理企业对服务质量管理与质量保证更加重视。因此,本书重点介绍了 ISO 9001:2000 标准理论中的系统质量管理和过程质量管理内容。物业管理行业的质量管理体系是依据 ISO 9001:2000 标准,结合物业管理公司质量管理的要求建立起来的一套管理体系。通过质量管理体系的建立,使 ISO 9000:2000 族标准转化为指导物业管理各过程的可操作的管理文件,通过文件的实施,规范公司的各项管理服务工作,贯彻“以客户为关注焦点”的思想,为确保向客户提供满意的服务奠定了基础。质量管理体系规定了公司的质量方针、质量目标和对顾客的承诺,明确了为达到这一目标,公司应建立的管理框架,运作机制,各部门的职责、权限和相互关系,并对物业管理服务的全过程提供了工作流程和工作标准。只要通过完善监视和测量手段,强化指导、检查、督导和跟进整改,对管理实施有效的控制,就能达到目标。而且通过体系不停地运作,使其自身的调节功能发挥作用,就能使体系不断完善和改进,从而使质量管理体系持续有效地发挥作用,使管理和服务质量不断提高,满足顾客的要求。

物业管理公司的质量管理体系划分为两大部分:其一为物业管理服务过程,即 ISO 9001:2000 所描述的生产和服务提供过程,包括公共区域的使用管理与维护、保安、绿化养护、保洁和垃圾清运,公共设备设施的运行、维护与保养,接受客户室内报修,受理客户投诉,商务服务,车辆进出与停放管理等管理服务过程;其二是为上述过程提供控制和保障的支持过程,如建立组织机构,明确职责、权限及调整,人

力资源管理,采购与后勤管理检查,督导与考核,客户意见调查与征询,总结与分析,跟进整改与效果评估验证等过程。物业管理服务过程是整个质量管理体系的主要组成部分,但为这一过程提供控制和保障的支持过程往往是体系运行成败的关键。物业管理行业的质量管理体系范围几乎包含了物业管理公司的所有活动,因此除财会工作外,物业管理公司的各项工作或活动都应纳入质量管理体系。如果让一些活动或过程游离于体系之外,即通常所说的体系“漏项”,将会对其失去控制,因而必然会影响物业公司的服务质量,影响体系运行的效果。有些物业管理公司在进行 ISO 9000 贯标或贯标之后的某一时段出现的日常工作与质量管理体系运行“两张皮”的现象,除了贯标的目的不明确外,还有以上原因。因此,在建立体系时首先应明确贯标的目的,同时在体系的符合性、充分性和有效性方面加以全面考虑。在物业管理工作中要求我们基于“八项质量管理原则”,既对管理职责,资源管理,产品实现及测量,分析和改进过程进行控制,同时,又要对其相互关系进行控制。物业管理公司在按照标准建立质量管理体系并申请认证通过的过程,也是对全体员工进行素质教育的过程。

本书可作为物业管理行业按照 2000 版 ISO 9000 族标准建立质量管理体系的实用性参考工具,希望它能为读者提供方便,并起到抛砖引玉的作用。

限于作者水平,书中缺点及错误在所难免,恳请业内行家及广大读者批评指正。

编 者
2003 年 3 月

目 录

第一章 物业管理简介

第一节 物业与物业管理的概念及特点	(1)
一、物业	(1)
二、物业管理	(2)
第二节 物业管理的主要服务内容	(3)
一、维护物业管理区域内的规划不受破坏	(3)
二、房屋装修监督管理	(3)
三、房屋的维护与修缮	(3)
四、设备、设施的管理及维修养护	(4)
五、安全保卫与消防	(4)
六、保洁管理	(4)
七、环境保护	(5)
八、绿化管理	(5)
九、车辆管理	(5)
十、综合经营服务	(5)
第三节 物业管理的基本原则	(6)
一、产权、经营权分离原则	(6)
二、业主至上原则	(6)
三、统一管理原则	(6)
四、专业高效原则	(6)
五、权、责分明原则	(6)
六、经济合理原则	(7)
七、公平竞争原则	(7)
八、依法行事原则	(7)

第二章 2000 版 ISO 9000 族标准介绍

第一节 概述	(8)
一、质量的概念	(8)
二、质量管理体系的由来和发展	(9)

第二节	2000 版 ISO 9000 族标准的结构和特点	(11)
一、	2000 版 ISO 9000 族标准结构	(11)
二、	2000 版 ISO 9000 族核心标准介绍	(12)
三、	2000 版 ISO 9000 族标准的特点	(13)

第三节	ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》标准介绍	(14)
一、	八项质量管理原则	(14)
二、	质量管理体系基础知识	(18)
三、	基本术语介绍	(23)
四、	概念图的简要说明	(30)

第四节	ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》标准理解要点	(30)
-----	--------------------------------------	--------

第三章 ISO 9000 族标准在物业管理行业中的应用

第一节	ISO 9000 族标准在物业管理行业中实施的必要性	(53)
-----	----------------------------------	--------

第二节	物业管理行业实施 ISO 9000 族标准的方式和步骤	(54)
一、	建立和实施质量管理体系的两种方式	(54)
二、	物业管理行业质量管理体系的目标	(54)
三、	物业管理行业质量管理体系的功效	(54)
四、	物业管理行业质量管理体系的实施要点	(55)
五、	物业管理行业实施质量管理体系认证的步骤	(55)
六、	质量管理的适应性	(55)

第三节	物业管理行业中的质量管理体系介绍	(55)
一、	物业管理行业中的质量管理体系的内容与结构	(55)
二、	物业管理行业中的质量管理体系的核心	(60)
三、	物业管理公司的资源管理	(63)
四、	物业管理公司的产品实现	(64)
五、	物业管理公司的质量管理体系改进	(67)

第四章 物业管理行业质量管理体系文件示例

第一节	质量手册	(70)
-----	------------	--------

第二节	质量管理体系工作程序文件	(98)
-----	--------------------	--------

第三节	物业管理工作手册	(172)
一、	管理部工作手册	(172)
二、	工程部工作手册	(209)
三、	保安部工作手册	(214)
四、	消防工作手册	(220)

第四节	物业管理行业记录表格示例	(226)
-----	--------------------	---------

第一章 物业管理简介

第一节 物业与物业管理的概念及特点

一、物业

(一)概念

“物业”是单元性地产。一住宅单位是一物业,一工厂楼宇是一物业,一农庄也是一物业。故一物业可大可小,大物业可分为小物业。物业、房地产、不动产三个词在英语中都是 Real estate 或 Real property。前者指的是土地及在土地上的建筑物,后者指的是物业及其权属。房地产、不动产类物业是广义的物业。房地产是指一个国家、一个地区、一个城镇、一个单位所拥有的房地产,指房屋从开发、营销到使用管理的全过程。不动产指包括房屋在内的一切与土地联结在一起的财产,其特点在于它的固定性;而物业则着重在营销、使用和管理方面,指单元性的房产、地产或房地产。我们所说的物业,是指已建成并投入使用的各类建筑物及其配套设施、设备和场地。各类建筑物可以是住宅小区的房屋,也可以是高档的写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、宾馆等;配套设施、设备是指建筑物之外的各类设施、设备,如市政设施、文化娱乐设施;场地是指庭院、绿地、道路等。

(二)物业的特征

1 固定性

物业包括房屋及附属设施,它们都依附于一定的地块,一般情况下搬不走、挪不动,具有不可移动性的特点。所以在建造之前,必须依照政府有关部门的规划,进行设计、管理,需要考虑和周围环境的协调一致。

2 耐久性

物业的建造需要一定的时间,使用的时间就更长了。建筑业中经常提到“精心设计,百年大计”这句口号,说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长的时间,特别是有些具有文物价值的建筑,具有更长久的保护价值。

3 多样性

物业范围非常广泛,大小各不相同,形状各有差异。包括居住小区、商业大厦、写字楼、高层公寓、工厂物业、仓库等及其配套设施,以及水、电、气、暖、庭院、道路、树木、花草等。而且每一个单体物业又有自己的特点,以此构成了城镇风情,更加显示独特的风采。

4 高值性

物业不仅有价值,而且具有使用价值或观赏价值。建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的,尤其在人口众多可用土地较少的大城市,物业价值就更高了。如何保值、

增值,则是物业管理企业的责任。

二、物业管理

(一)概念

物业管理有广义和狭义之分。广义的物业管理是泛指一切有关房地产发展、租赁、销售及售租后的服务。狭义的物业管理是指由专业化的物业管理企业,根据业主或使用人的委托,依照国家法律、法规和业主、使用人签订的物业管理委托合同,对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施、设备及场地,运用现代管理科学和先进的维修养护技术,以经营方式进行管理,同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理,为业主、使用人提供全方位高效、优质、经济的服务,使物业发挥最大的社会效益、环境效益和经济效益。

随着房地产业的发展,物业管理的对象越来越广泛,根据物业的用途,物业管理可以分为住宅小区管理、写字楼管理、商业场所管理、工业区管理、特种物业管理等类型。

物业管理的对象主要是受托接管的各类房屋建筑及其附属配套设施、设备和场地。

(二)物业管理的特点

1 覆盖面广

物业管理不仅从地域上管理面广,而且从管理对象上看,包括的范围也比较广,居住用房、办公用房、商务用房,甚至工厂、学校、机关用房及其配套设施,都可以成为物业管理的对象。在深化改革过程中,大批售后公房或未售公房都将成为物业管理对象。

从服务对象来看,由于各种物业归属于不同的业主或由各种各样的使用人使用,所以物业管理服务的对象也各不相同,十分广泛。

2 业主处于主导地位

物业管理中业主始终处于主导地位,是物业的主人,是管理的主体。从立法到行政管理都有明确的法规和措施来保障业主的权益。其中最有力的措施就是按物业区域成立业主委员会,从制度上保证了业主能够自治管理物业,在管理中起主导作用,占据主要地位。在实践中,业主委员会有权通过招标形式选择物业管理企业,按照物业管理合同对物业实施管理;平时能够监督物业管理企业的管理工作。在物业管理企业违反物业管理合同时,业主委员会有权依法解除物业管理合同,重新通过招标方式选择新的物业管理企业。

物业管理企业对业主和使用人负责,按照合同为业主和使用人服务,被业主和使用人接受时,企业才会有生命力,才能取得合法收入,得到效益。

3 物业管理与社区管理相结合

社区管理一般是由政府的最基层单位居民委员会承担的,居民委员会组织辖区居民管理妇女权益、计划生育、青少年教育、老龄工作、治安保卫、民事调解、社会福利等有关工作;物业管理服务项目众多,内容丰富,从最基本的物业保护、修缮到物业区域的环境管理,都应与社区管理紧密配合,才能共同营造现代化的、具有浓厚文化生活气息的生活和工作环境,创建物质文明和精神文明。

(三) 物业管理的目标和任务

1 创造安居乐业的生产、生活环境

物业管理属于第三产业,属服务行业。物业管理企业的根本任务,是突出“服务”二字。服务是物业管理企业的根本任务和基本属性,离开服务,物业管理就失去了自身存在的意义。物业管理企业只有根据业主和使用人的委托和要求,不断改进服务态度,不断创新服务办法,不断提高服务质量,不断扩大服务范围,不断开拓服务项目,更好地为业主和使用人提供高效、优质、周到的生活服务和现代化的商务服务以及智能化的管理,才能立于不败之地,才能具有无限的生命力,才能不断得到新的发展。

2 物业的保值和增值

物业管理企业,除了要为业主和使用人营造“整洁、文明、安全、方便”的工作、生活环境,还要根据业主和使用人的委托,对物业进行经营管理、维护、保养,保护业主和使用人的合法权益。物业管理企业必须以服务为宗旨,以经营为手段,以效益为目的开展各项活动。以服务为宗旨,就是要把服务贯穿到整个物业管理的全过程中,始终突出“服务”二字,把管理也要看成服务。以经营为手段,就是指在物业管理中实行有偿服务,经营也是通过服务实现的,通过服务取得合法收入,用以解决物业的各项经费支出。以效益为目的,就是要通过物业管理中的服务过程取得社会效益、环境效益,同时取得经济效益,使原有的物业保值、增值,这才是最终目的。

物业管理企业要对业主和使用人更好地服务,保护物业的外部形象和使用质量,这就要求物业管理企业要经常检查物业的使用情况,检测物业的损毁程度,根据物业损毁程度及时进行维护和修缮,避免物业年久失修造成破残毁坏,从而延长物业使用寿命,提高物业的使用价值和价值。

第二节 物业管理的主要服务内容

一、维护物业管理区域内的规划不受破坏

物业管理区域是指由区县房地产行政管理部门按照楼宇与附属设施的相关情况划定的,由一个业主委员会管理的范围。物业管理企业的首要任务之一,就是维护物业管理区域内的规划不受破坏。按照规章制度制止各种违章行为,禁止私搭乱建,督促并指导业主和使用人执行城市规划法。物业管理企业在为使用人增加便民设施、设备时,也必须依法行事。

二、房屋装修监督管理

房屋装修规划、设计由业主和使用人进行,物业管理公司应加强对装修行为的监管,审核装修设计图纸或作业是否构成对物业结构、墙面、楼板等的损害,派人员巡视施工现场,监督施工人员是否规范作业,对发现的违规行为应及时劝阻并督促其改正。装修工程完成后,物业管理公司有权予以检查、验收,以确保房屋结构不受影响,消防喷淋系统不受破坏,以保证房屋建筑安全。

三、房屋的维护与修缮

房屋的维护与修缮是物业管理的重要环节,是常规性服务与管理的主要内容。了解和掌

握房屋的结构、施工质量、完损等级、设备状况,加强房屋的技术管理,经常、及时地对房屋维护和修缮,保护和提高房屋的完好率,尽可能地延长其使用年限,提高其使用价值和价值,具有重要意义。物业管理企业要定期对房屋检测。要把房屋检测、鉴定、维护、修缮、使用各个环节的技术活动和技术工作,按照一定的技术标准保管好。对房屋维护和修缮时,应该依照国家规定的维修规范和行业标准,制定修缮计划和方案,在确保房屋建筑和用房安全及适应用户使用的前提下,尽量做到少投入多产出,实现社会效益和经济效益的统一。

四、设备、设施的管理及维修保养

随着建筑现代化的发展和人们生活水平的不断提高,房屋设备、设施更加齐全,更加复杂。电梯、空调、给水、排水、供电、供气应有尽有。物业管理企业要保护设备的正常运行,使设备物尽其用,实现物业保值、增值,就必须通过智能化管理,建立健全完善的规章制度,确定部门主管,责任到人,对基础资料、设备运行、设备维修、设备能源管制和安全操作进行全面管理。房屋设备与设施管理,是开放性的管理,也是技术含量较高的管理,管理的好坏直接反映物业管理企业的管理水平和企业形象,从而影响着企业效益。

物业管理企业有时会遇到一些难题,如使用人提出需要修缮市政设施时,不属于自己管辖范围,又不能推诿,便需要与政府和公共事业部门协调、交涉、协商处理,最后也要给使用人以满意答复。有些小修、急修服务,如用户使用的水龙头损坏,电灯不亮,下水道堵塞,电视天线不起作用,煤气灶漏气,诸如此类的事情层出不穷,然而这些小事却正是使用人解决不了的问题,物业管理企业接到报修后应立即行动,马上修好,这对物业管理企业信誉影响是非常明显的,解决得好受到用户赞扬,解决不好可以闹得沸沸扬扬。

五、安全保卫与消防

物业管理区域内的安全保卫与消防工作,应该在公安部门和消防部门的指导和配合下,根据用户的需要雇请保安人员履行安全保卫职责。安全保卫的重点是防火、防盗、防交通事故、防意外伤害。要搞好安全保卫管理,必须配备必要的硬件设施,如电话、对讲器、电子报警系统,电子可视对讲系统、手控灭火器和自动喷淋灭火水泵系统、停车自动管理保安系统、应急照明设备和营救设备。除了硬件设备,更要注意普及消防知识、法律知识、救护知识,建立健全消防责任制和其他合理有效的规章制度,实行群防群治,防患于未然。

六、保洁管理

在物业管理区域中,整齐清洁优美的环境会给人带来舒适感,因而清洁优美成了物业区域文明程度的象征。物业管理企业通过宣传教育,监督治理和定时清扫,保护物业区域的环境。通过清扫、擦拭、揩抹等专业性操作,定时、定点、定人进行生活垃圾分类、处理和清运,维护物业内所有公共场所、公用部位的清洁卫生,塑造文明形象,提高环境质量。

保洁工作的重心是治理“脏、乱、差”。而“脏、乱、差”却具有多发性、传染性和顽固性的特性。为了彻底整治,必须依法行事,按照《中华人民共和国环境保护法》、《城市生活垃圾管理办法》、《城市新建住宅小区管理办法》及有关管理实施细则,通过长期不懈的宣传教育 and 严格执法,创造整洁宜人的生活环境。

七、环境保护

环境保护是指以协调人与自然的关係,保障经济、社会和环境可持续发展为目的,以保护和改善生态环境,合理利用资源为主要内容而实施的行政的、经济的、法律的、科学技术的和宣传教育的各种措施和活动的总称。保护和改善生态环境质量,保护人类健康,是我国社会主义现代化建设中的一项目战略任务,是我国的一项重大国策。

物业管理企业在保护与治理环境中责无旁贷。既要保护环境不受污染和破坏,防止大气污染、水系污染、噪声污染、白色塑料污染、黑色污染,严格控制废水、废气、废物、有毒化学品、放射性物质和噪音扩散,又要勇于依法制止破坏环境的行为,及时将已排放出的污染物加以治理,共同创造整洁、舒适、优美、文明的生活和工作环境。

八、绿化管理

管好绿化的前提是提高绿化意识。绿化意识就是生存意识,因为绿化是有生命的,植物在生长过程中能为人类改善生存环境,植物的生长过程可以制氧、杀菌、调节气候、防止粉尘、减轻噪声、预防风沙、产生负离子、吸附有害气体、美化环境、预防自然灾害。物业管理企业要为业主及使用人服务,对使用人负责,就要增强绿化意识,合理投入人力、物力、财力,经常向使用人宣传绿化的意义,加强物业区域内的绿化管理,扩大绿地面积,养护绿地,提高绿化标准。

九、车辆管理

车辆是人们生活、工作、学习出行时必要的代步工具,搞好物业区域的车辆交通管理,保证车辆存放安全,道路交通畅通至关重要。物业管理企业对业主及使用人的车辆停车位置应当适当安排,现有停车场地要有序停放,没有停车场地应该与有关部门协商新建或改建停车场。停车场设置应该因地制宜,经济适用,布局合理,保证安全。

物业区域内的道路要畅通,转弯地方要设标志,最好划出规范的道路交通标志和设置信号灯,确保行人和车辆安全。

十、综合经营服务

综合经营服务是多种经营性质的有偿服务方式。用户需要就是综合经营的内容,包括衣、食、住、行、娱乐等各个方面。医疗、体育、教育、通信、银行存款无不是使用人的需要。物业管理企业应该在场、人员、资金许可的情况下,经过认真预测是否能取得一定的经济效益,然后有计划地不断开发服务项目,以最大限度地满足使用人的需要,同时提高企业的经济效益。

综合经营服务中有一种特约性服务,是具有委托和代理性质的服务方式。当使用人因为特殊原因,在生活或工作中遇到自己难以解决的问题时,便希望花钱买方便,花钱买服务,物业管理企业应创造条件,满足使用人的要求,提供特约性服务。因为特约性服务具有不固定性、多样性的特征,所以物业管理企业也只能量力而行,实行情感服务、有偿服务。物业管理企业为了能满足使用人特约性服务,可以争取政府及有关部门的指导和帮助,利用公关手段和合同方式建立服务网络,以便更好地为住用户服务。

第三节 物业管理的基本原则

一、产权、经营权分离原则

业主是物业的主人,对物业享有所有权,不同的物业归不同的业主所有,许多业主组织成立业主委员会。物业的产权是物业管理权的基础,业主或业主委员会是物业管理权的权利主体、核心,物业管理企业是物业管理的具体执行者。

物业管理权是物业管理中的根本问题,明确管理权的权利主体以后,自然其他问题就好办了。业主或业主委员会有权选择物业的管理者,而物业管理企业只有被业主通过招标途径选中以后才能成为物业的承包方或受托方。物业管理企业在接受业主或业主委员会委托以后,成为物业的具体管理者。

二、业主至上原则

强调业主至上,这是与旧体制下房屋管理的根本区别。旧的体制下,因为房屋一般都属于公有,用户是被动地接受管理。而在新物业管理体制下,业主真正成了物业的主人,有权选聘物业管理企业,物业管理的各种服务费标准也要经过业主委员会同意,报物价部门批准后才能执行。业主委员会有权监督物业管理企业,物业管理企业要对业主或业主委员会负责,要保护业主的根本利益,为业主和使用人提供优质的、全方位的服务。

三、统一管理原则

一个大的物业是一个有机的整体,机体的任何一部分都会带动其他地方。旧的体制中实行多头管理、分头管理,缺陷很大。为了克服以往的弊端,必须由物业管理企业对主体物业及其相关的辅助设备、设施实行统一管理。物业区域内的房屋建筑物维护、修缮、环境保护、绿化美化、治安保卫、车辆道路、设备修理等统一由物业管理企业负责,只要在物业区域里边的问题,使用人一律找物业管理企业解决。在物业区域外部的管网、道路各项管理工作应由政府有关部门统筹管理。

四、专业高效原则

物业管理是涉及面广、专业化比较强的工作。物业管理企业进行统一管理,并不等于必须由物业管理企业自己来干。为了高效优质服务,减少开支,创造良好的社会效益和环境效益,物业管理企业根据需要可以通过签订合同的办法将一些专业性更强的项目分包给其他具有实力的专业公司。比如,区域绿化可分包给园林绿化公司,房屋修缮可分包给房屋修缮公司,区域内保洁可分包给保洁公司,治安保卫可分包给保安公司等等。物业管理公司主要是进行组织、协调和管理,这完全符合社会主义市场经济进一步发展、社会分工越来越细的要求,也是物业管理企业开发服务项目,对使用人实行全方位服务,更充分满足使用人需求的捷径。

五、权、责分明原则

在物业管理区域内,业主、业主大会、业主管理委员会、物业管理企业的权利与责任应当非常明确。物业管理企业内部各部门的权利与职责要明确,主体物业与相应配套设施、设备的衔

接问题也要明确。只有权、责分清了,才能做到人人有事做,事事有人管,才能避免瞎指挥,有利于提高管理水平和服务质量,让业主和使用人安居乐业。

六、经济合理原则

物业管理的经费是搞好物业管理的物质基础。物业管理企业在开发商那里只能得到一定数量的公用设施专用基金以及办公用房和商业用房,这作为整个物业管理经费是远远不够的。物业管理企业只有通过实行有偿服务和开展多种经营来增加收入。按照“谁享用,谁受益,谁负担”的原则,由享用人、受益人分担。物业管理企业要向业主和使用人收取物业管理服务费用,收取费用的数量应当合理、公开并与物业产权人、使用人的承受能力相适应,提供的服务要让业主和使用人满意,收的费用要让业主和使用人能够接受并感到质价相符。

七、公平竞争原则

物业管理是社会主义市场经济的产物,在市场经济中应当实行平等的公平的竞争,在选聘物业管理企业时,应该坚持招标制度,管委会发标,物业管理企业投标,招标要公开,揭标也要公开,谁中了标就让谁管理。这样不仅可以激励物业管理企业加强内部管理,提高服务水平,降低管理成本,增强自身实力,发展企业本身,而且可以促使我国物业管理事业尽快与国际接轨,以便引进国外物业管理先进经验,让我国物业管理企业走向世界。同时,实行公开、公平的招标制度,也可以遏制腐败现象的产生。

八、依法行事原则

物业管理涉及到的法律很多,遇到的问题又十分复杂,如何制定各种管理制度,如何签订物业管理合同,如何处理对内对外关系,如何开发物业管理中的服务项目,如何收取各种费用,这些决不能依靠一个或几个人凭空想象,而应以法律、法规为根据。业主、使用人、物业管理企业的人员,都应该认真学习相关法律、法规,遇到问题时要有法律意识和法律观念,处理问题时要以法律、法规为依据。只有这样,签订的合同才有效,制定的规章制度才能够实施,处理问题才恰当。