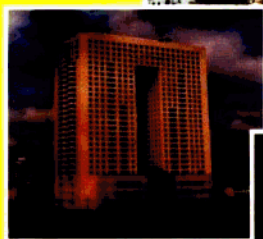


卓越服务

物业管理服务100例



主 编 茅伟雄

 文汇出版社

Shanghai Excellence Property Management Co., Ltd.



首届业主、业主委员会成员、物业公司代表

长宁区房地局副局长杜世杰向卓越
物业管理公司茅伟雄副总经理授奖



业主观看物业管理公司对业主的公开承诺

凯旋门大厦大堂



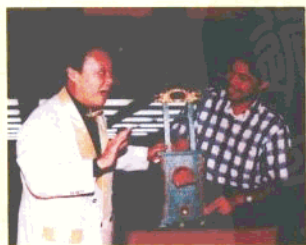


保安仪表仪容现场培训

物业公司维修业主厨房设备

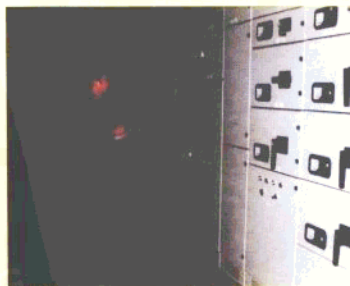


中外儿童庆“六一”



演员与业主“中秋”联欢会同台表演

值班高压工定时记录变电器的数据



本书顾问 (以姓氏笔划为序)

田汉雄—上海市房地(集团)公司副总经理
刘 虢—上海市房屋土地管理局党委书记助理
闵师林—上海市浦东新区综合规划土地局副局长
张玉亭—上海市物业管理协会《上海物业》常务副主编
张 年—上海市房屋土地管理局物业管理处处长
岳尊贤—上海市物业管理协会会长
郑克宣—上海市物业管理协会副会长
钱卫实—上海市房屋土地管理局物业管理处副处长
郭其敏—上海市房屋土地管理局物业管理处科长
袁 钢—上海城市发展信息研究中心副主任
梅 强—上海市房屋土地管理局物业管理处副处长

编 审

田汉雄—上海市房地(集团)公司副总经理
袁 钢—上海城市发展信息研究中心副主任
滕永健—上海市建设职工大学管理系副主任

本书责任编辑名单

主编:茅伟雄 副主编:郑益利
成员:吴 霖、吴云民、张星黎、杨 沁、姜金荣、杨奕倩、周建军
邱海文、陈海生、钱黎清、梅国庆、温国华、赖浩锋
(以姓氏笔划为序)
摄影编辑:吴云民 出版策划:曹薇

序 言

近日,上海卓越物业管理有限公司送来《物业管理服务 100 例》清样稿送我过目,阅后与曾阅读过的不少物业管理专著相比,颇有耳目一新之感,《物业管理服务 100 例》编委邀我作序,我甚感荣幸。

我国大陆对物业管理的探索与尝试是 80 年代初,从住宅管理开始的,当时作为经济特区的深圳和沿海开放城市的广州,首先推行了物业管理的方式,从此这种集管理、经营与服务为一体的充满生机和活力的管理方式,在我国得到迅速发展。现在上海卓越物业管理公司的从业人员在几年物业管理的实践中,从不同角度写出了自己的心得。这些实例是卓越物业管理公司在收集了数百个案例的基础上,精选了 100 多个有一定代表性的例子。此书的出版,为我国物业管理的职前以及在职培训教育做了一项很有益的开拓性工作。

据我所知,上海卓越物业管理有限公司是香港金马集团下属的物业管理专业公司,其承担了在上海享有盛名的新世纪广场、罗马花园、凯旋门大厦、爵士大厦、梧桐花园、金桥酒店公寓,共计管理涉外办公楼宇和豪华住宅楼达 30 多万平方米。所编辑的案例都是来自于这些高级楼宇的日常管理中,其内容涉及到物业管理的各方面,文章采用“一事一议”的方式,最后还有评论或点评。每篇案例均有似曾相识之感,因为它出自在物业管理第一线的基层工作者,篇篇都是物业管理工作者的经验总结。外行如想入门,此书可以帮你领进门;业内人士想要提高,此书可以帮你精益求精;管理者要想上管理层次,此书可以作为物业管理上层次的思考。读完这本书,使我产生尽快目睹这家追求

卓越管理的二级物业管理资质企业风采(一级资质空缺)的愿望。

我国大陆物业管理发展迅猛,改革开放给物业管理的大发展带来了机遇,如何结合我国实际,走出符合国情的物业管理新路子,这是我们需要不断探索的。《物业管理服务 100 例》中的每个案例都来自于物业管理的实践,是具有典型性和广泛性,也是每个物业管理企业在日常管理服务中所常见的。“服务”人人都知,但在不同的公司、不同的物业、不同的管理者中会有不同标准,并会得到不同的效果,其原因何在?《物业管理服务 100 例》已作了回答。当我读完此书,我的直接感受就是“物业服务”在这里已不是口号,而是看得见、摸得着实实在在的现实现。

这本物业服务案例专著,深入浅出,可读性很强,书的出版,必将丰富我国物业管理的理论和实践,我衷心希望今后能有更多的理论和实践相结合的物业管理专业书籍问世。

上海市建设委员会副主任



一九九九年七月

目 录

序言 皋玉凤(1)

物业管理服务篇

- 物业管理的实质是服务(专论) (3)
1. 借用托管钥匙 (16)
 2. 当房东要求拉电时 (19)
 3. 补交 16000 元管理费 (22)
 4. 成立大厦业委会 (24)
 5. 究竟谁未履行租约 (26)
 6. 按“业主公约”追缴所欠管理费 (28)
 7. 一位归国华侨的烦恼 (30)
 8. 突然停电以后的措施 (33)
 9. 对空房水、煤气用量的疑问 (36)
 10. 我不把防盗门向外移了 (38)
 11. 从拖欠管理费到预付管理费 (40)
 12. 为了客户电话移机 (43)
 13. 寻找错投的快件 (45)
 14. 访客停车的收费 (48)
 15. 讲方言是对客人的不尊重 (50)
 16. 我们不是管你们业主的 (52)
 17. 管理处替我管空房 (54)
 18. 天台广告的争议 (56)
 19. 业主委员会的作用不可替代 (58)
 20. 为了开幕典礼的那一天 (61)

21. 一位巴拿马小姐的批评 (63)

工程服务篇

- 程维修服务在物业管理中的重要地位(专论) (67)
22. 从单元装修资料中寻找答案 (79)
23. 有偿服务与有情服务 (81)
24. 艺术家的烦恼 (83)
25. 一次延误的排风扇修理 (86)
26. 紧急修理热水器 (88)
27. 20 元以下人工费免收 (90)
28. 邻居间的渗水之争 (92)
29. 窗台还在漏水 (94)
30. 总下水管堵塞以后 (96)
31. 空调机真的坏了 (98)
32. 此项维修理应收费 (100)
33. 地板是自己开裂的 (102)
34. 水压小引出的困惑 (104)
35. 新房地板鼓起 (106)
36. “空调漏水”与“空调水处理” (108)
37. 钥匙掉进电梯槽 (110)
38. 当楼上卫生间水管爆裂后 (112)
39. 从两度报修中分析服务质量 (114)

装修服务篇

- 物业装修管理实务(专论) (119)
40. 装修时自行改动的电话线断了 (130)
41. 拆除被封闭的污水管检修孔 (132)
42. 装修人员要住宿 (135)

43. 当装修引发水管爆裂时 (137)
44. 阻止敷设煤气暗管 (140)
45. 从装修单元飘来的异味 (143)
46. 恢复承重梁原样 (145)
47. 运送装修材料的规定时间和专用电梯 (147)
48. 摘下了自行设计的公司铭牌 (149)
49. 楼上业主同意把浴缸拆除检修了 (152)
50. 装修受损的公共楼梯扶手和墙面是怎样修复的
..... (155)
51. 为解决邻近建筑物装修的噪音 (157)
52. 单元进水软管爆裂 (159)
53. 装修时间的控制管理 (161)
54. 从橱柜内渗出的水 (163)

保安服务篇

- 物业保安服务的战略与战术(专论)..... (169)
55. 保安无“地界” (184)
56. 不愿登记的夜访客人 (186)
57. 触动烟感报警器 (188)
58. 当醉客的朋友离开时 (191)
59. 欢迎真诚的微笑 (193)
60. 警方传唤犬主人 (195)
61. 救护车突然开进小区 (197)
62. 偶尔来玩也要守规矩 (199)
63. 停车与打伞 (201)
64. 推销人员被查到后 (203)
65. 物业设备设施损坏以后 (206)
66. 小孩摔伤以后..... (208)

- 67. 新买的管子钳飞走了 (210)
- 68. 一起电梯“关人”投诉 (212)
- 69. 这时不宜一人进房相助 (214)
- 70. 智截黑提包 (216)
- 71. 绝不姑息岗位瞌睡 (218)
- 72. 追赶可疑人 (220)

清洁服务篇

- 物业清洁绿化管理(专论) (225)
- 73. 浴室水流出来的故事 (240)
- 74. 免费服务周众人称赞 (243)
- 75. 清运纸板箱而引发的纪律处分 (245)
- 76. 单元清洁的有偿服务 (247)
- 77. 午间,为避免发出轻微的声音 (250)
- 78. 当地板上泛出大块白色时 (252)
- 79. 外墙清洗引来的投诉 (255)
- 80. 强化垃圾袋装化 (258)
- 81. 让客人先走 (261)
- 82. 花坛草坪为何花草凋零枯萎 (264)
- 83. 居民在大厦边乘凉 (267)
- 84. 擅自帮业主干私活 (269)
- 85. 新来的保姆弄脏了公共部位 (272)

综合服务篇

- 综合服务在物业管理中的地位和作用(专论) (277)
- 86. 洗桑拿浴的心脏病患者 (289)
- 87. 法院审理封阳台案 (291)
- 88. 一起环境噪音纠纷 (293)

89. 患腿疾的马来西亚太太	(295)
90. 贺办婚事的住户	(297)
91. 李太太紧绷的面容终于舒展了	(299)
92. 直接为业主服务的物业经理	(301)
93. 把徐先生女儿背上九楼	(303)
94. 小狗锁在屋里	(305)
95. 放置在公共部位的浴缸	(307)
96. 防盗门上的猫眼洞	(310)
97. 物业部经理送来取暖器	(312)
98. 业主被纤维板绊倒了	(314)
99. 当业主有“怒气”时	(316)
100. 邻近在建酒店的打桩声	(319)
101. 当只有一户提出意见时	(321)
102. 钥匙丢失在出租车里	(323)
103. 高级西装错洗	(325)
编后记	(327)

物业管理服务篇

物业管理的实质是服务

(专论)

物业管理是人们对房屋、附属设备以及周围环境设施维护、改良和管理的一种活动。准确地说,物业管理是由专业物业管理企业,接受业主委托,按照合同规定运用现代管理手段对各类房屋实施综合性的统一管理,为业主和住户提供高效、优质的服务,以提高房屋的使用价值和经济价值,营造一个安全、方便的居住和工作环境。

物业管理在我国还是一个新生事物,充满着生机和活力,显示出越来越强大的生命力,与传统单纯的房屋管理相比,内涵更加丰富,外延更加广泛:一是变单纯的房屋维修管理为对建筑物、使用人、区域环境的全方位、多层次的服务;二是变多头、多部门的管理为物业管理公司统一管理,克服了各自为政、扯皮推诿的弊端;三是变政府各部门的行政性、福利性的管理为物业管理企业社会化、企业化、专业化、经营型的有偿服务,使物业走上了“以业养业”自我发展的道路。由于现代化城市的形成和城市房地产业的发展,物业管理也发展成为一种社会化、专业化、企业化、经营型的新兴行业。

物业管理既是房地产经济运行中售后服务的重要环节,也是现代化城市管理中的基本内容之一。抓好物业管理工作,可以改变城市面貌,改善人们生产、生活环境;可以延长建筑物的使用寿命,提高经济价值;可以加强社会治安,有利于安居乐业和社会稳定;可以扩大服务领域,增加就业机会;可以提高人们的精神文明素质和现代化城市意识。因而认识和实现物业管理的上述社会经济功能,应该成为我们每一个有志于物业管理者的职业使命。

一、物业管理的基本属性确定了物业管理以服务为中心。

物业管理按产业性质应属于第三产业,是房地产售后服务的最重要一环。物业管理是物业管理经营者为物业所有权人和使用人提供的一种全方位、立体式的综合性服务,它是与服务提供者(物业管理经营者)和服务消费者(物业所有权人和使用人)的结合关系,及相互作用为主体特征的。

1. 物业管理的内容是围绕物业而展开的

物业管理的内容主要包括:保安服务。这是为了保障管理区域内保安防范、维护整个区域的公共秩序所采取的管理措施,以保证业主和租用人财产安全;消防服务。这是为了防止管理区域内发生火灾而危害业主和使用人的生命及财产安全,主要是维护消防设施和平时巡视防范;使用管理服务。这类服务主要是为使用人的,包括使用人的搬迁、入住,以及出租户的管理、收租等服务;维修保养服务。对建筑物内及管理区域内的公用设备及公用设施定期保养和及时维修或更新,以延长房屋和设备设施的使用寿命,改善和提高使用效益。写字楼、涉外公寓、酒店等高档楼宇,设备复杂,种类繁多,技术要求高,设备的维修保养服务是服务管理的重点工作之一;环境卫生管理服务。这类服务包括管理公共环境、制止占用公共场所和各类违章搭建等破坏市容的行为,以保障全体业主和租用人的健康,维护居住、工作环境的优美。就这方面而言,写字楼、涉外公寓、酒店管理尤为重要;绿化养护服务。对管理区内的园林绿带、花草树木、公共花园绿地组织种植和定时保养、管理,以美化和净化环境;家居服务。接受业主或租用人的委托,提供内容丰富的预约和特约的服务,包括代聘保姆、家庭教师,代租、代售、代管物业,等等。酒店管理中的管家式服务,具有周到详尽的服务内容,在其他类别的物业管理中逐步被借用和延伸。

如果从企业经营角度分,又可以将物业管理服务划分为以

下四种方式,即基础性服务、委托性服务、经营性服务、无偿性服务。

基础性服务是指物业管理公司所提供的必须的特定的各类专业性服务。例如:各类、多种用途房屋保养、维修,使之保持良好的状态;高层楼房的电梯日常养护,供水、供电设施的管理维修;消防制度建立和执行,消防器材设置,消防队伍的组建和管理;大楼或小区的安全保卫;相关场地的维护、清理和整洁,包括垃圾、各种废弃物、污水、雨水的排泻和清除;绿化建设和保养;业主和使用人的投诉及纠纷处理,以及与其他各部门关系的协调等等。由于这类服务是业主和使用人所必不可少的,物业管理公司必须经常、持久并主动提供。因此,这类服务既是物业管理公司最基本的业务范围和服务项目,也是物业管理公司生存和发展的基础。这类服务的提供,是通过签订合同的形式相对固定下来的,是业主和使用人所提出的基本管理和服务的要求。所以,这种基础性管理服务方式,刻意追求的是服务效益而不是经济效益,是以体现社会主义物业管理宗旨为基本特征的。

委托性服务是指物业管理公司所提供的具有专项性的特约服务。例如:家务总揽,一是代办各项家务,如搬场、代聘保姆、代办家庭清洁、代订送牛奶、代看管空房和家具、代订报刊、代缴水电气、电话费等等;二是代办教育卫生方面事务,如代请医疗护理人员、照顾病人、代请家教老师、接送幼儿入托上学、代办保险、举办老年活动室、照顾区域内孤寡老人、组织开展各项文体活动等;三是为业主代办房产证和申报户口、代理业主租赁业务等等。由于这类服务是业主和使用人通过委托物业管理公司来代理提供,因此,这种服务方式是一种临时性、选择性、不固定的特约有偿服务。收费标准应依据提供多少服务收取多少费用的原则,由物业管理公司与业主和使用人共同协商定价,做到两相情愿、双方满意。同时要与街道和有关政府部门,如教育、卫

生、民政等机构协调好关系,获得这些政府职能部门的指导和帮助,以提高服务的质量。

经营性服务是指物业管理公司所提供具有多种经营性项目的有偿服务。例如:不动产投资咨询、中介;动拆迁、住房交换;房屋楼宇改建更新、小型装潢、设备安装、建筑材料的经营;小区内配套设施的综合商场、饮食小吃店、饭店酒楼、旅馆、各类百货修配店、书报门市部、美容美发厅、健身房、娱乐厅等商业网点服务,以及体育休闲、文教娱乐设施的经营,等等。由于这类服务的提供,是物业管理公司为了达到以业养业、以经营发展管理的目的,它一方面既为了解决业主和使用人的多方面需求;另一方面则可以通过多种经营来获取必要的利润,增加管理经费以及发展物业管理公司本身。因此,这种经营性服务具有盈利性的特点。

无偿服务是物业管理公司所提供的带有福利性的无偿服务。包括为业主和使用人免费修理各种小设备,如自来水龙头漏水、抽水马桶漏水、装配玻璃、调换灯泡、修理门锁等免费提供各种日常生活所需要的方便服务,如雨伞、雨具的出借、自行车打气、代孤寡病残者和老人购物,等等。这种服务的提供,有利于沟通和融洽物业管理公司与业主和使用人之间的关系,使物业管理公司所提供的各种服务功能得到更充分的发挥,并树立起物业管理公司的良好形象,促使业主和使用人对开展和接受物业管理有较高的认同感,以利于物业管理服务的正常开展,赢得更多业主和使用人的信赖,不断增强自身实力及信誉。

这几个方面服务的相互联系和相互补充,共同构成了物业管理服务的内容,体现出物业管理服务是融管理、服务、经营于一体的服务性行业,体现出物业管理服务的宗旨是一切为了人的服务。物业管理企业必须以这种高效、优质的管理服务,来赢得物业所有权人和使用权人的信任,并取得良好的经济效益、社