

国家职业资格鉴定培训教材

高级物业管理员 培训教程与应试指导

雷 华 主编

*Gaoji Wuye Guanliyuan
Peixun Jiaocheng Yu Yingshi Zhidao*



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

国家职业资格鉴定培训教材

高级物业管理员 培训教程与应试指导

*Gaoji Wuye Guanliyuan
Peixun Jiaochena Yu Yingshi Zhidao*



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS
中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

高级物业管理员培训教程与应试指导 / 雷华主编. —广州: 暨南大学出版社, 2008. 12
ISBN 978 - 7 - 81135 - 132 - 3

I. 高… II. 雷… III. 物业管理—资格考核—自学参考资料 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 172166 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学
电 话: 总编室 (8620) 85221601
 营销部 (8620) 85225284 85228291 85220693 (邮购)
传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)
邮 编: 510630
网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 暨南大学出版社照排中心
印 刷: 江门市新教彩印有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 20
字 数: 468 千
版 次: 2008 年 12 月第 1 版
印 次: 2008 年 12 月第 1 次

定 价: 35.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

前 言

中国物业管理行业高级人才紧缺已是一个不争的事实。在最近全国各地举办的物业管理人才招聘会上,许多物业服务公司乘兴而来,败兴而归。一位物业服务公司人事经理在招聘会上说,随着建筑物科技含量和住户要求的日益提高,物业管理行业对从业人员的要求也越来越高,有实际工作经验、能独立主持小区全面物业管理的中高级人才极为缺乏。2006年4月,中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于进一步加强高技能人才工作的意见》,明确提出了今后一个时期做好高技能人才工作的指导思想、目标任务、政策措施和工作要求。

为此,广州市职业技能鉴定中心的领导高度关注广州市物业管理高技能人才的培训和鉴定工作,并依托广州市物业管理职业技能鉴定站的优势资源,组织了一批在物业管理职业技能鉴定方面具有丰富经验的教师编写了本书。

本书第1~5、7、8、14章由雷华老师编写;第6、11章由郑敏菁老师编写;第9章由邓伟安老师编写;第10章由陈纪材老师编写;第12、13章由斯康老师编写。最后全书由雷华老师统稿。

在本书编写过程中,我们参考了物业管理行业同仁的许多文献和成果,在此一并感谢。同时也衷心感谢广州市建筑工程职业学校黄民权校长和广州大学商学院陈德豪教授等领导和专家对本书编写工作的大力支持和给予的宝贵意见。

本教程适合作为高级物业管理员(助理物业管理师)技能培训和职业资格鉴定用书,也可以作为高职学校的实践教学用书,还可以作为物业管理专业人员的技能提升参考书。

由于编者水平所限,编写时间较短,本书不足之处恳请各位同仁批评指正。

编 者

2008年11月



目 录

前 言

第一部分 物业管理基础理论知识

1 物业管理基本概念

- 1.1 物业及物业管理含义 (2)
- 1.2 物业管理的内容和环节 (6)
- 1.3 物业管理的目标和原则 (9)
- 1.4 物业管理的类型和模式 (12)
- 1.5 物业管理市场的培育 (13)

2 物业管理运作主体

- 2.1 物业服务企业 (19)
- 2.2 业主和业主大会 (29)
- 2.3 物业管理相关机构 (37)

3 物业管理招标与投标

- 3.1 物业管理招标 (42)
- 3.2 物业管理投标 (47)
- 3.3 物业管理定标后的工作 (57)

4 不同类型物业的管理与服务

- 4.1 住宅小区物业管理 (60)
- 4.2 写字楼的物业管理 (70)
- 4.3 商场的物业管理 (75)
- 4.4 工业物业的管理 (79)
- 4.5 其他物业的管理 (84)

5 物业管理相关法律法规知识

- 5.1 物业管理法律关系 (90)
- 5.2 物业管理法律规范 (93)
- 5.3 物业管理法律责任 (96)



5.4 物业管理常用法律法规	(100)
----------------------	-------

第二部分 物业管理基本操作技能

6 物业客户服务	
6.1 客户关系处理	(112)
6.2 社区文化建设	(118)
7 物业早期介入与前期管理服务	
7.1 物业管理的早期介入	(123)
7.2 物业的承接查验	(130)
7.3 物业管理撤管与工作移交	(140)
8 物业服务费用管理	
8.1 物业服务费用测算	(145)
8.2 物业服务收费管理及纠纷解决	(152)
8.3 物业服务企业的财务管理	(157)
9 房屋建筑维护管理服务	
9.1 建筑工程图的识读	(160)
9.2 房屋安全管理	(177)
9.3 房屋维修养护管理	(181)
9.4 房屋装修管理	(186)
10 房屋附属设施设备维护管理服务	
10.1 物业设施设备管理基础	(189)
10.2 建筑给排水系统的维护管理	(192)
10.3 消防系统管理	(201)
10.4 供配电系统管理	(206)
10.5 智能化系统管理	(211)
10.6 专用设备维护管理	(213)
11 物业环境与秩序管理服务	
11.1 物业治安服务	(218)
11.2 消防管理	(227)
11.3 车辆道路管理	(233)
11.4 物业保洁管理	(237)
11.5 绿化管理	(241)
11.6 物业违章建筑管理	(245)



11.7 物业污染防治管理	(248)
---------------------	-------

第三部分 高级物业管理员应试指导

12 物业管理从业人员职业标准	
12.1 职业概况	(254)
12.2 基本要求	(255)
13 职业资格鉴定考试应试技巧	
13.1 试卷结构	(261)
13.2 题型分析	(261)
13.3 物业管理考试技巧	(262)
13.4 职业道德考试指导	(267)
14 模拟试题	(269)
附录一 模拟试题参考答案	(295)
附录二 《广东省物业管理条例》	(300)
参考文献	(310)

第一部分

物业管理基础理论知识





1 物业管理基本概念

物业管理作为房地产业的一个重要分支,是房地产投资、开发、经营的自然延续和完善,也是现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分。物业管理的出现和发展,是房地产经济市场化和商品化的必然产物。它所实行的企业化经营、专业化管理和社会化服务的运作形式适应了市场经济环境,是一种充满活力的现代化产业管理模式。物业管理在我国尚处于初步发展阶段,它是现代化城市的朝阳产业。我们应该大胆地借鉴中国香港、新加坡及其他一些国家和地区的物业管理经验,探索和建立一整套既和国际接轨,又适合我国国情和社会特点的物业管理体系,逐渐培育、形成和发展中国的物业管理行业。

因此,作为物业管理人员,首先要对物业、物业管理本身有个基本的认识,具体地说,就是要掌握物业管理的基本知识和基本技能,树立物业管理的经营理念以及充分了解我国物业管理的发展状况,探索适合我国城市特点的物业管理模式和运行机制。

1.1 物业及物业管理含义

一、物业的概念

物业的概念大致由物业的定义、物业的内涵、物业的分类和物业的特点四方面的内容构成。

(一) 物业的定义

“物业”一词原来是粤港方言对房地产的称呼。它最早在香港使用,并由香港传入内地,其词义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产,也可以理解为单元性的房地产。在英语中与之对应的词是 estate、property、real estate 或 real property,其含义即财产、资产、地产、房产、产业等。通常,“不动产”、“房地产”、“物业”三个概念可以通用,互为替代,但严格说来三者在使用时又有所区别。实际上,不动产指包括房屋在内的一切与土地相联结的财产,强调其固定性。房地产指房屋从开发、营销到使用、管理的全过程。物业则着重在营销、使用和管理角度,指单元性的房产、地产或房地产。

国内经过多年的实践和研究,普遍认为物业主要包括三个部分:已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物,与这些建筑物相配套的设施设备及相关场地。因此,我们可以把物业定义为:已建成并具有使用功能的各类房屋、附属设施设备及相关的场地。

这里的“房屋”是指有顶、有墙、有内部空间的实体,中国古代称之为“六合”。现在,人们一般把构筑物,如桥梁、隧道、寺庙、道路、码头等统称为物业。

“设施”是指在一个物业管理区域内,由业主和使用人共同使用的道路、绿地、停车场(库)、照明灯具、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱等。

“设备”是指一幢或几幢建筑物的业主或使用人共同使用的供水管道、排水管道、落

水管道、照明灯具、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等,以及小区内的水泵、消防泵、高低压配电房等。

(二) 物业的内涵

从物业的定义中可以看出,“物业”包含三个部分:已建成并具有使用功能和经济效用的各类房屋,与这些房屋相配套的设备和市政、公用设施,相关的场地。

(三) 物业的分类

物业可以从不同的角度进行分类:

(1) 按功能划分。物业按原始设计功能可分为居住型、非居住型和综合型三大类,其中,各类居住型建筑是物业的主体。

(2) 按产权划分。物业所有权人可以是自然人也可以是法人或其他组织,可以是中国人也可以是外国人。自然人又有个人独有和共有两种。法人和其他组织根据单位的性质可分为国有、集体所有、私有、公私合有、外资、中外合资等。

(四) 物业的特点

物业的基本特点有:

(1) 耐久性。物业的建造年限和使用年限都较长,使用年限一般可延续几十年甚至上百年。一些经典性、具有保护价值的物业更可以长期保存。

(2) 固定性。物业,包括附属的设施设备总是依附在一定的地块上,具有不可移动性和区域性的特点。这一特点要求物业的规划、建设和管理都要与所在地的环境风貌相一致。

(3) 高值性。物业,包括附属的设施设备和土地使用权的价值总和,是高值高价商品。物业具有使用价值和经济价值,经济价值即交换价值,在商品经济条件下,价值表现为价格。物业的价格同样受价值规律的调节,由物业的建造成本、内外环境和供求关系决定。物业具有保值和增值的特性,良好的物业管理是物业保值和增值的基本条件之一。

(4) 多样性。每一种单体物业、每一栋房屋的结构、样式、规格、装饰和风格都是不同的,具有各自的特色,构成各个城市的风情。一个独立的物业区域,即使是成批地建造房屋,也应力求有多种样式,以显示自己独特的风采。

二、物业的产权

(一) 产权的概念

简单地讲,产权就是财产权利,是对财产的各种权利的总称,包括占有权、使用权、出租权、转让权、用尽权、消费权及其他与财产有关的权利。因此,也可以说产权是一种权利束。

产权的界定与合理安排在现代社会经济发展中十分重要,明晰的产权可以促进交易,激发人们的责任心和干好自己工作的积极性,约束人们的行为,增强人们的风险意识和守约意识,使人们能合理有据地按照产权份额分配财产收益或分摊维护财产价值、功能的耗费。也就是说,合理、有效、清晰的产权,可以使人们各尽其能、各守其责、各得其利。具体到物业管理方面,明晰的产权是产权人充分行使权利(提出建议、投票、监督等)和履行义务(承担维修责任、缴纳专项维修资金和服务费用等)的基础,同样也是物业服务企业明确自己管理权限和范围的基础。



（二）物业的产权类型

（1）私有产权。私有产权是关于资源利用和所有的权利。但是并不意味着所有与资源有关的权利都掌握在一个人手里，私有产权也可以由两人或多人拥有。同样的一种有形资产，不同的人拥有不同的权利，只要每个人拥有互不重合的不同权利，多个人同时对某一资源或资产行使的权利仍是私有产权。私有产权的关键在于对财产所有权利的行使的决策完全是私人作出的，这样遇到诸如物业的使用、处分和管理等事务，就会比较简单。购房业主所拥有产权证标定套内建筑面积的物业部分，就是一种私有产权。

（2）社团产权。所谓社团产权，是指某个人对一种资源行使某种权力时，并不排斥他人对该资源行使同样的权利，或者说，这种产权是共同享有的。相对于私有产权，社团产权在个人之间是完全重合的。每个人都可以使用这种资源为自己服务，但每个人都无权声明其只属于他个人，即从理论上说，社团产权是指每个社会成员都对某种资源或财产享有全部的产权，但这种资源或财产实际上并不属于某个人，产权属于各成员组合的社团，而不属于该社团的各个成员。如城市景观和市政公用设施便属于社团产权。《物权法》第六十九条规定：“社会团体依法所有的不动产和动产，受法律保护。”

（3）集体产权。集体产权与社团产权不同。对于社团产权来讲，每个人对如何行使权利的决定是无须事先与他人协商的。而一种产权如果是集体的，则关于如何行使对资源的各种权利的决定就必须由集体作出，由集体的决策机构以民主程序对权利的行使作出规定和约束。小区内部共用设施（如网球场、游泳池、非发展商独立投资兴建的停车场等）、共用场地（如绿化地、道路用地等）便属于集体产权。其产权的行使需由集体决策机构（小区的业主大会）以民主的程序作出决定或约束。《物权法》第六十三条规定：“集体所有的财产受法律保护，禁止任何单位和个人侵占、哄抢、私分、破坏。”

理论上，私有产权、社团产权、集体产权是比较容易区别的。在物业管理实务操作中，对于一幢单体建筑物，如果业主是一个人或一个组织，权属就比较明确；但如果该建筑物由多位业主共同拥有，其产权的界定就有一定困难。法学界把多人共同拥有同一建筑物的情况界定为建筑物区分所有权。

（4）建筑物区分所有权。《物权法》第二篇第六章对建筑物区分所有权进行了界定。建筑物区分所有权作为现代民法中一项重要的不动产所有权形式，既不同于前面所界定的私有产权，也不同于集体产权，而是一种复合形态的所有权形式。

建筑物区分所有，是将一幢房屋特别是楼房，按其本身结构区分为各个独立单元，每一单元均构成一个相对独立的所有权客体，由此在一幢房屋上形成两个以上的所有权。区分所有，是既承认房屋作为一种整体存在，又承认这个整体中可以划分为相互独立的部分，在各个部分上成立相对独立的所有权。

建筑物区分所有权具体是指多个区分所有权人共同拥有一栋建筑物时，各区分所有权人对建筑物专有部分所享有的专有所有权与对建筑物共用部分所享有的持分权，以及因共同关系所生的成员权之总称。《物权法》第七十条规定：“业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。”

明确区分所有权的意义在于处理共用部位和共同关系方面，即共用部位不能分割，共同事务应遵从大多数人的意见，业主在物业管理方面的权益（如物业共用部位收益）、义



务（物业服务费和专项维修资金的分摊）等应根据产权性质而定。当今所倡导的物业管理，主要针对的就是区分所有权物业。

三、物业管理的概念

（一）物业管理的定义

物业管理（real property management 或 property management）是由专门的机构和人员，依照合同和契约，对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地以经营的方式进行管理，同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿地、道路养护统一实施专业化管理，并向住用人提供多方面的综合性服务。物业管理的对象是物业，服务对象是人，是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动，实行社会化、专业化、企业化经营之路，其最终目的是实现社会、经济、环境效益的同步增长。

物业管理有广义与狭义之分，广义的物业管理既包括政府部门的行政管理和行业管理，又包括企业化、专业化的管理，也包括个人的、分散的、自发性的房屋管理，并且涉及物业生产、交换、分配、消费的各个环节；狭义的物业管理仅指企业主要针对物业的消费环节对物业所做的维修、养护、管理。现在国家立法规范、政府倡导、传媒经常报道的实际上是一种狭义上的物业管理，是借鉴香港等地的经验，适合于市场经济体制和现代物业产权特点及新时期房地产生产、消费需求的一种新型的房屋管理模式。国务院 2003 年 9 月 1 日颁发的《物业管理条例》第二条对这种狭义的物业管理作了清晰的界定，该条规定：“本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。”

（二）物业管理的内涵

物业管理的内涵包括以下七个方面：

（1）物业管理的对象是物业。这个物业是指在建、已投入使用或即将投入使用的物业，即楼宇。

（2）物业管理的对象是人，即物业所有人（业主）和使用人。

（3）物业管理是由业主通过选聘物业服务企业的方式来实现的。按照《物权法》第八十一条规定：“业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。”也就是说，对于房屋建筑物的管理，业主可以采取自己管理、委托不同的专业服务公司管理、选聘物业服务企业等方式。而《物业管理条例》中仅指“业主通过选聘物业服务企业对物业进行管理”这种方式。当然，选择哪种方式，该条例并没有强制规定。

（4）物业管理的劳务投入能起到完善物业的使用效能，并使其保值、增值的作用。

（5）物业管理活动的基础是物业服务合同。物业服务合同是业主和物业服务企业订立的关于双方在物业管理活动中的权利和义务的协议。物业服务企业根据物业服务合同内容提供服务，业主根据物业服务合同缴纳相应的物业服务费用，双方是平等的民事法律关系。合同的标的是劳务。

（6）物业管理的基本要求是统一管理和协调，既包括相对独立的物业（楼宇等）或小区物业的统一管理和协调，也包括辖区范围内各个方面的统一管理和协调。



(7) 物业管理的内容是业主和物业服务企业对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,对物业管理区域内的环境卫生和秩序进行维护,主要由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定。

1.2 物业管理的内容和环节

一、物业管理的内容

物业管理的主要管理对象是各类房屋建筑及其附属的设施设备和相关的场地,涉及的内容非常广泛,服务的项目多元化。具体而言,物业管理的内容包括:

(一) 基本业务

- (1) 房屋建筑的维护、修缮与改造;
- (2) 物业附属设施设备的维护、保养和更新;
- (3) 相关场地的维护与管理。

(二) 专项业务

- (1) 治安保卫,指配合公安和消防部门做好住宅区内公共秩序维护和安全防范工作;
- (2) 清扫保洁,指对管辖区内的公共场所的日常清扫、保洁、外运、清除、灭杀“四害”等;
- (3) 庭院绿化,指对管辖区内的公共绿地、宅旁绿地和道路绿地等的日常养护;
- (4) 车辆和道路管理,包括交通秩序的管理和车辆停放的管理;有专门停车场的,可开展车辆保管业务。

(三) 特色业务

物业管理的特色业务主要是接受业主或使用人的委托而提供的各种服务。如:

- (1) 代订、代送牛奶、书报;
- (2) 送病人就医、喂药、医疗看护;
- (3) 代请钟点工、保姆、家教、家庭护理员,代做家政服务;
- (4) 代接、代送儿童入托、入园及上学、放学等;
- (5) 代购、代送车、船、机票与物品和代洗车辆;
- (6) 代住户设计小花园,绿化阳台,更换花卉盆景等;
- (7) 代办各类商务及业主、使用人委托的其他服务项目。

这类服务项目一般是协商定价,是以微利标准收费。

(四) 经营业务

物业服务企业可以根据不同的服务对象,开展各种经营业务。如:室内装潢、电器维修;商务中心;咨询、中介、代理租赁、房屋交换以及社会性业务。

上述基本业务、专项业务、特色业务和经营业务的项目具有内在的联系。前两项是物业管理的基本工作,是物业保值、增值,以及为业主和使用人提供基本的居住环境、工作环境和生产环境必不可缺的;中间两项业务是在基础工作上进行的进一步拓展,是从深度和广度上进一步满足业主和使用人的需要。物业服务企业还应明确自己的社会职责,主动配合政府开展社会性服务,以达到物业管理的效益最大化。



二、物业管理的环节

物业管理是一个完整的系统工程,包括从物业的规划设计开始到物业的建成投入使用后管理工作的正常运行,由若干环节组成。根据物业管理工作的特点,按先后顺序,物业管理的基本环节是:①物业管理的早期介入;②前期物业管理准备;③物业的承接查验;④入住与装修管理服务;⑤档案资料的建立与管理;⑥日常管理和维修养护;⑦配套设施的完善与系统协调。

(一) 物业管理的早期介入

在物业综合开发过程中,物业管理应该在什么时候介入最合适?一般来说,人们对此问题没有一个明确的认识,许多项目都是在建成以后才引入物业管理,但这往往会导致一系列问题,如房型不佳,缺管理用房,泊车位不足,电梯容量不够,空调、排油烟机位置未考虑或预留位置不适用,管线布局不合理,安全防范技术设备缺少等。所以,经过大量的实践总结,人们越来越清晰地认识到,物业服务企业在接管物业之前,就要参与物业的策划、规划设计和建设,充分利用自己的专业经验,从业主、使用人及物业管理的角度提出意见和建议,把好物业规划设计、质量关,以便物业建成后能满足业主、使用人的要求,方便物业管理。

物业管理早期介入的具体工作在物业开发建设的不同阶段内容不同,包括立项决策阶段、规划设计阶段、施工安装阶段。

这种早期介入并不意味着物业管理的具体工作的介入,而是指物业管理人员为发展商提供各方面的咨询意见和代为监督,目的是确保物业的设计方案合理、施工质量可靠,以使后期使用、管理有良好的基础。

(二) 前期物业管理准备

该阶段具体的工作有:

(1) 与房地产开发企业接洽前期物业管理服务事项,制订接管方案。主要是与房地产开发企业就管理服务内容、标准、期限,保修责任的委托与实施,遗留扫尾工程、空置房经租或看管等代为办理事项,管理服务费构成与补偿办法,管理用房、经营用房的提供使用及收益分配,物业与相关资料的验收接管等进行协商,达成一致意见,对人力、物力等自身条件和接盘运作、盈亏风险作出科学测算,据此制订接管方案。若是以招标方式选聘前期物业服务企业的项目,物业服务企业在这一阶段的主要工作是现场了解项目各方面的实际状况,研究招标书内容,进行市场调查分析,按招标书的要求准备投标书。

(2) 管理机构的设立与人员的培训。机构的设置应根据接管物业的用途、面积、档次、管理服务内容与方式确定,人员的配备除考虑管理技术人员的选派招聘外,还要考虑操作层,如维修养护、保安、清洁、绿化等人员的招聘,并依据职责分别进行专业技能、礼仪礼貌、文明值勤、行为作风等的培训,在此基础上做好人员的上岗安排。这里应注意的是,按照《物业管理条例》第三十三条的要求:“从事物业管理的人员应当按照国家有关规定,取得职业资格证书”,物业服务企业接管项目时招聘或培训的人员要取得合法有效的职业资格证书,否则,将受到相应的处罚。

(3) 制定系列管理制度。没有规矩,不成方圆。必要的规章制度是物业管理顺利运



行的保证。该阶段物业服务企业应以国家的法律法规和当地政府有关行政管理部门颁布的相关文件为依据,结合接管物业的实际制定一些必要的、适用的管理制度和管理细则。其主要包括管理机构的职责范围、各类人员的岗位责任制、操作程序和服务规范、物业各区域内管理规定、用户(住户)手册等。这既是保证物业管理逐步成熟并走向规范化、程序化、科学化、法制化道路的重要前提,也是实施和规范物业管理行为的当务之急。

制定完整的物业管理规章制度,一方面有助于建立对物业管理实施的监督机制,有利于正确发挥物业服务企业为业主和租户服务的行业职能,以便更好地履行以创造优美、舒适、安全的家居和工作环境为宗旨的社会责任;另一方面能够阐明物业权利主体的权责内容,有利于约束和规范物业权利主体的行为,以提高物业管理服务的整体水平。

(4) 完善管理及办公条件,即要安排好管理用房、员工宿舍,及时采购管理服务用物资装备等,创造成熟的执勤、服务、办公条件。

(三) 物业的承接查验

无论是通过协议,还是通过投标方式取得前期物业管理权,均要依照建设部制定的《房屋接管验收标准》和当地的有关接管验收规定,做好正式管理前的接管验收工作。要对物业主体结构是否安全,是否满足使用功能要求等进行再检验,对公共配套设施设备的配备、安装、运行状况进行验收交接。这一过程要在查明物业的全面状况的基础上办理书面移交手续,明确交接日期,对物业及配套管理办公用房、经营用房、各种产权和技术资料进行全面移交,并就接管过程中发现的工程、设备质量等问题及物业保修期的保修事项与开发企业签订包修、保修实施合同。该阶段需要移交的档案资料有规划图、竣工图,地下管网竣工图,各类房屋清单,单体建筑结构图、设备竣工图及合格证或保修书等。同时,在这一步后期,还要做好各类标牌、标志的设计制作工作,准备入住资料(管理規約等),建立与居委会、派出所等的外部联系,建立与社会协作单位的联络,构筑物业综合服务网络,为正式的全面管理服务做好准备。

(四) 入住与装修管理服务

该阶段的主要工作包括:

(1) 做好物业的清洁“开荒”等准备工作,即在施工单位撤出新建成的楼宇后,对物业的里里外外、上上下下、前前后后做一次彻底的清理清洗,以让业主和租户进入时能接收到一个干净整洁的物业空间,建立良好的第一印象。

(2) 为业主办入住手续,即在物业正式使用条件全部具备后向业主或使用人发出入住书面通知书(配合发展商);带业主或使用人实地验收物业,查验房屋质量、设备质量,查对房型、装修、设施配备、外部环境等是否与合同相符,若有问题须提出对存在问题的整改意见并进行或监督整改,发放钥匙,交接业主名下物业;向业主或使用人发放《用户手册》,使他们了解物业概况和各项管理制度,如车辆停放管理,装修搬迁管理,物业保修的责任范围、标准、期限等方面的规定,以及楼层权利归属、公用设施和设备的合理使用等,使业主、使用人能正确把握自己的行为;约定代为装修、添置或更换自用设备或设施等事宜;协助业主办电话、煤气等开通手续;对住户进行有关小区物业管理的宣传、培训并提供各类咨询服务和办事指引;根据有关规定或双方约定向业主或使用人筹



集专项维修资金,预收物业服务费或租金。

同时在这一阶段,要求业主或使用人如实填写登记卡。其内容包括:业主或使用人的名称、通信联络方式、所占用物业的编号、设施设备及泊车位分配等。属于非居住性质的物业还需登记营业执照、经营范围、职工人数及其出行、用餐等相关情况,以便于物业管理与服务。

(3) 装修、搬迁管理。装修管理的主要工作是大力宣传装修规定,让住户明晓装修不得损坏房屋承重结构、建筑物外墙面貌,不得擅自占用公用部位、移动或损坏公用设施设备,不得排放有毒、有害物质和噪声超标,不得随意堆放、倾倒、抛扔建筑垃圾,认真遵守用火用电规定,履行防火职责等;审核装修设计图纸,进行装修申报审批;加强装修施工过程的监督管理,发现违约行为及时劝阻并督促其改正,做好装修验收等。

搬迁管理的主要工作是合理安排搬迁时间,对搬迁人员、车辆、物品进行必要的引导、检查。

(五) 档案资料的建立与管理

严格讲,这不是物业管理的一个独立环节,从早期介入到后期管理,档案资料的建立贯穿于物业管理的全过程。这里讲的档案资料有两种:一种是物业资料,主要包括物业的各种设计和竣工图纸,位置、编号等;另一种是业主和租户的资料,主要包括业主、使用人的姓名、进户人员情况、联系电话或地址、各项费用的缴交情况、房屋的装修等情况。物业档案资料是对前期建设开发成果的记录,是以后实施物业管理时对工程维修、配套、改造必不可少的依据,也是更换物业管理单位时必须移交的内容之一。

(六) 日常管理与维护

正常期管理服务,是指依据管理职责和管理标准,提供专业化、全方位的优质管理与服务,使物业管理纳入科学化、规范化、制度化的轨道。

(七) 配套完善和系统协调

配套完善是给物业管理提供物质基础的基本保证,是管理阶段必不可少的环节。物业管理的成败在很大程度上取决于物业服务公司与相关部门相互关系的协调。

1.3 物业管理的目标和原则

一、物业管理的目标

根据物业管理行业的特殊性和管理的内容,物业管理的首要目标是业主服务和使物业保值、增值。为了实现这一目标,物业管理应达成以下三个方面的目标,即质量目标、安全目标和费用目标。

(一) 物业管理的质量目标

该目标包括硬件质量目标和软件质量目标,具体如图 1-1 所示。

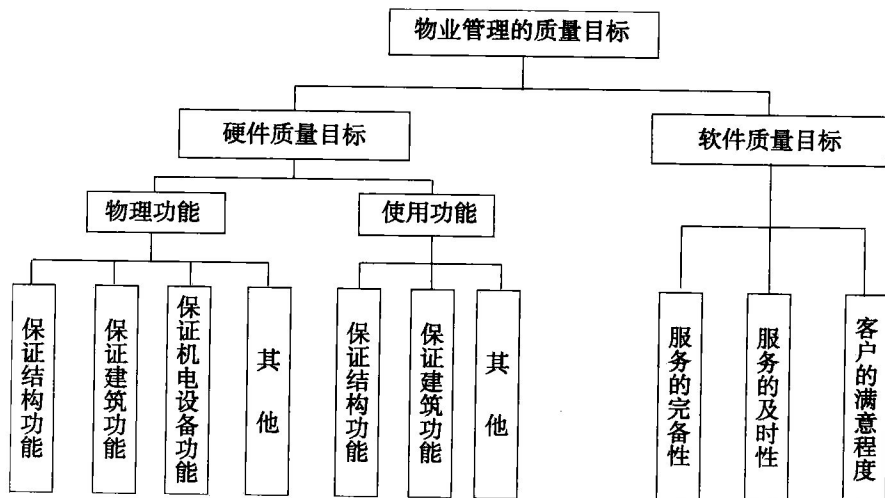


图 1-1 物业管理的质量目标

(二) 物业管理的安全目标

物业管理的安全目标包括：

- (1) 物业使用环境的安全。防止环境上的灾害，如火灾以及意外事故等。
- (2) 物业的安全。防盗、防火以及其他意外损失。
- (3) 物业使用人的安全。业主和使用人的安全防范。

(三) 物业管理的费用目标

物业管理周期内的费用有很多，这里主要是指物业管理经常性费用，如图 1-2 所示。

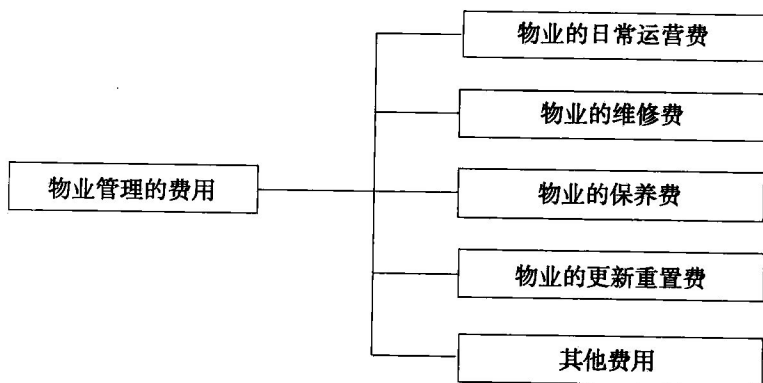


图 1-2 物业管理的费用

物业管理人员根据物业的具体情况，结合自身的专业知识和经验，针对物业管理费用的各项内容，作出预算，作为物业管理的费用目标。

二、物业管理的原则

物业管理在我国内地的发展时间不长，其发展的规律还值得我们进一步探索。就以上我