



物业管理信息系统

湛汉初 编著

高等教育出版社
上海社会科学院出版社

F293.33

C51

268

物业管理丛书

物业管理信息系统

湛汉初 编著

高等教育出版社
上海社会科学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理信息系统/湛汉初编著. —北京:高等教育出版社, 2000. 7

(物业管理丛书)

ISBN 7-04-007859-7

I. 物… I. 湛… III. 物业管理 IV.F293.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 62016 号

责任编辑 徐 超 **封面设计** 乐嘉敏

版式设计 杨歆颖 **责任印制** 潘高峰

书 名 物业管理信息系统

作 者 湛汉初

出版发行	高等教育出版社	上海社会科学院出版社
社 址	北京市东城区沙滩后街 55 号	上海市淮海中路 622 弄 7 号
邮政编码	100009	200020
电 话	021-62587650	021-53062622
传 真	021-62551530	021-53062622
网 址	http://www.hep.edu.cn	
经 销	新华书店上海发行所	
排 版	南京理工排版校对公司	
印 刷	江苏如皋印刷厂	
开 本	850×1168 1/32	版 次 2000 年 7 月第 1 版
印 张	7.25	印 次 2000 年 7 月第 1 次
字 数	184 000	定 价 10.00 元

凡购买高等教育出版社与上海社会科学院出版社合作出版的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前 言

本书是在作者单位上海师范大学与仲量联行(上海)有限公司于1996年起联合举办的物业管理培训班和上海师范大学于1997年开办的三年全日制物业管理大专学历班相关课程讲稿的基础上整理而成的,其中部分内容曾在政府有关部门、行业协会以及一些企业集团主办的研讨会、报告会上作过专题发言。在数年来的教学实践中,作者与物业管理各级从业人员都曾进行过广泛而深入的探讨,对他们迫切关心的热点问题有了日益深刻的认识,并在此基础上形成了编撰一套理论切合实际、注重实际操作应用的物业管理丛书的想法。经与高等教育出版社和上海社会科学院出版社的同志磋商后,确定了选题,组织力量分头撰写。在作者单位、仲量联行(上海)有限公司、出版社的热情关心、支持和作者的共同努力下,于是有了作为丛书之一的本书的问世。

本书在内容和体系的安排上,以整个物业管理服务工作系统为主线,并按照其各实际运作环节的先后顺序展开论述,以便于物业管理工作者参照有关内容开展实际工作。在此基础上,本书还将整个物业管理服务系统中最为主要的三个子系统,即安全系统、清洁系统、设备运行系统单独列出重点阐述,以期使读者对它们的内容有更加详细深入的

2 前 言

了解。

本书在写作过程中,承蒙仲量联行(上海)有限公司执行董事、总经理刘德扬先生、董事谭乃波先生、助理董事唐文鸿女士,以及高等教育出版社编辑徐超先生提供不少宝贵的意见,在此一并致谢!

本书可作为大、中专院校房地产及物业管理专业的教材,也可作为物业管理从业人员以及相关人员的工作参考书。

限于作者识见,本书的缺点错误在所难免,不当之处,尚祈同行和读者不吝赐教。

作 者

2000年7月

第一章 物业管理工作系统概述

第一节 物业管理的工作目标 与工作系统

一、物业管理的工作目标

(一) 为物业用户提供安全、清洁、舒适、便利的工作和生活环境

物业作为人们工作、生活的重要庇护空间,它是人们生存环境的重要组成部分。在社会经济较为发达的国家和地区,人们生活质量的高低,已经主要不是体现在吃穿方面,而是体现在包括居住条件在内的生活环境和 work 环境上。而生活环境和 work 环境究竟如何,也不仅仅限于物业的硬件设施方面,它在很大程度上还取决于对物业的管理水平,包括为物业用户提供的服务水平。例如,一幢物业,无论是公寓、别墅、商厦或是写字楼,不管它的硬件设施如何一流,其用户(包括物业业主、租户以及物业的其他使用者)首先会要求在里面居住、购物、工作时有安全感,其次必定还会要求它们始终保持整洁优美的面貌,以及各类设备设施的完好。此外,最好还能够享受到尽可能多的各种便利服务。因此,物业管理的首要工作目标,就是要为物业用户提供安全、清洁、舒适、便利的工作和生活环境。

由此可见,现代物业管理已不同于以往计划经济体制下的房产管理,它是社会主义市场经济不断发展,物业用户的生活水平、经济水平不断提高,从而对居住环境、work 环境的要求不断提高的

产物。与上述变化相适应,物业管理的工作目标也早已突破以往房产管理仅限于提供简单的维修服务的局限,而是要为物业用户提供消防,安保,清洁,保洁,设备的操作、维修、保养,以及许多便利服务。总之,物业管理作为房地产这一高价值商品的售后服务环节,必须以尽可能满足物业用户的上述需要为己任,以物业用户的满意为最终工作目标。

(二) 使物业保值增值

物业既是人们赖以生存、生活的重要庇护空间,又是个人和社会财富的累积。对于绝大多数个人或机构而言,其名下的物业资产往往要占据其总资产的很大比例,对于许多向金融机构贷款建造或购置物业的个人或机构而言,甚至有可能大大超出其现有净资产总额。这就使得许许多多的物业业主对自己建造或购置的物业这一长期耐用的大宗产品或商品往往寄予保值增值的厚望。由于物业赖以存在的空间——土地资源的稀缺性,以及经济的发展和人口的持续增长,也使得他们的这一厚望有可能成为现实。当然,一幢物业能否保值甚至增值,以及到底能有多大幅度的增值,取决于许多因素,但物业管理的水平无疑是一个举足轻重的因素。关于这一点,已有无数中外案例可资证明。

由于良好的物业管理对物业的保值增值具有重要的正面影响,因此,努力使物业保值增值无疑就成为物业管理的另一重要工作目标。

二、物业管理的工作系统

(一) 物业管理工作系统概述

与物业管理直接相关的机构组织主要有四类:一是中央和地方政府主管部门,即国家建设部和地方房地产管理局,主要负责制定、贯彻有关行政法规和地方规章,制定发展规划,进行宏观指导,规范行业行为;二是物业管理行业协会,属于行业自律性组织,主

要组织开展一些行业调研、交流、检查、评比活动,制定行业自律规范,配合政府主管部门宣传、贯彻有关法规政策;三是各物业区域内建立的业主委员会,属于业主自治管理组织,主要配合物业管理公司开展工作,对物业管理公司的管理服务质量进行监督,并负责选聘或解聘物业管理公司;四是物业管理公司,是实施物业管理行为的工作主体,上述机构组织的一切活动目的,最终都要通过物业管理公司的具体管理服务工作来得到体现和落实。因此,本书所说的物业管理工作系统,实际上也就是指物业管理公司的工作系统,它贯穿于物业管理公司管理服务工作的全过程,亦可称为物业管理服务工作系统。

完整意义上的物业管理全过程始于物业的图纸设计阶段,止于物业的毁灭或废弃。其间依次包括:

1. 物业落成前的顾问服务工作。主要包括审阅物业设计图纸,提出有利于未来管理服务的改善建议;物业设备系统的选择建议;物业安全系统的设计安排;物业清洁系统的设计安排;物业停车系统的安排建议;财务预算的合理制定;用户手册的设计制定;预租合约、租赁合约及管理公约的制定;入伙程序与办法的安排确定;装修规则的制定修改等工作。

2. 物业落成后的管理服务工作。主要包括参与物业的竣工验收和负责物业的接管验收;安排物业的财产保险和其他有关保险;办理入伙手续;提供其他日常事务的管理服务,如保安,消防,车辆管理,装修管理,清洁,绿化,物业设备的操作、保养、维修,财务管理,租务管理,商务服务,生活服务,处理投诉,处理与政府部门、公用事业部门及其他有关机构的公共关系等工作。

(二) 物业管理安全工作系统概述

物业管理安全工作系统亦可简称为安全系统。它是物业管理服务工作系统的三个主要子系统之一。它又包括消防、保安这两个子系统。它的工作内容主要包括物业的防火、防灾,物业所辖范围内的值勤巡逻、安全监控、车辆管理、防盗报警等物业的消防与

治安防范事务。

由于物业安全系统在整个物业管理服务工作中具有十分重要的地位,所以历来为物业用户和物业管理公司所重视,社会上也有不少专业保安公司为物业用户提供这方面的专门服务。在物业用户对物业安全服务要求越来越高的今天,此项工作成效如何,已经日益成为影响租售率高低的因素之一和衡量物业管理工作的出色与否的重要标准之一。

(三) 物业管理清洁工作系统概述

物业管理清洁工作系统亦可简称为清洁系统。它也是物业管理服务工作的三个主要子系统之一。它的工作内容主要包括新落成物业的垦荒清洁和垦荒清洁后物业的日常保洁,其中垦荒清洁属于阶段性的突击工作,日常保洁则是与物业兴废与共的长期性工作。

物业清洁系统在整个物业管理服务工作中亦具有十分重要的地位,其工作成效如何,不仅事关物业的整体形象,而且会影响到物业用户的工作、生活质量,以及物业的成新、使用年限和租售率,从而影响到物业投资者的投资回报。

由于人们对物业清洁工作的日益重视和巨大市场需求,目前,在许多经济发达和比较发达的国家和地区,已涌现出许多技术精湛、装备精良、颇具实力的专业清洁公司参与竞争,它们和许多物业管理公司一道,为物业用户提供越来越热情周到的优质清洁服务。

(四) 物业管理设备运行工作系统概述

物业管理设备运行工作系统亦可简称为设备运行系统。它与安全系统、清洁系统一样,同属物业管理服务工作的三个主要子系统之一。它的工作内容主要包括物业设备的技术资料管理、安全运行管理、能耗控制管理、维修服务管理。

与物业安全系统、清洁系统一样,物业设备运行系统在整个物业管理服务工作中亦具有不可替代的重要作用,其工作成效

如何,将关系到物业的实际使用价值和使用成本,尤其是在那些现代化程度较高的大厦中,如果这一系统运转失灵,整个物业就会立刻陷于瘫痪,甚至会酿成严重事故。此外,这些大厦公共部位、公共设备的能耗开支一般可达全部管理费用支出的 30%~40% 左右,因此,其能耗控制水平如何,亦将在很大程度上关系到整个物业管理费用开支能否实现收支平衡或略有盈余。

在现代物业配置的各个设备系统中,大型、先进、复杂的专业设备一般由其生产厂商或专业维修商负责保修、维修和定期保养。除了某些设备(如变电间设备必须由供电部门检修)之外,其余设备的日常操作、巡检,一般故障的排除,以及外包维修的质量监督,则一般由物业设备运行工作系统自行解决。

第二节 物业管理的工作主体 ——物业管理公司

一、物业管理公司的组织结构

物业管理公司的组织结构可以用图 1-1 表示。

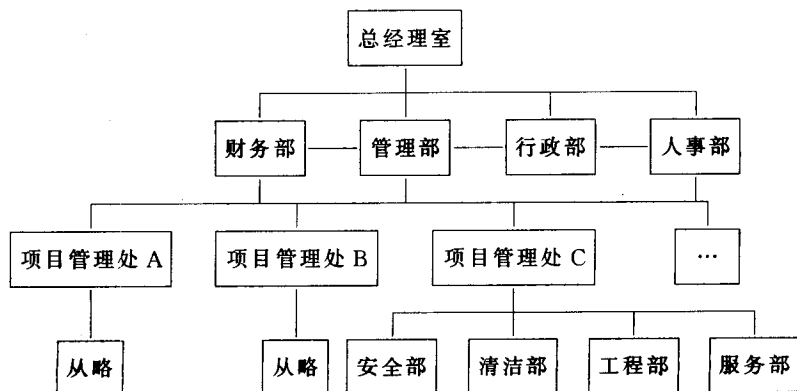


图 1-1 物业管理公司组织结构图

二、物业管理公司各部门的人员结构和基本职能与职责

(一) 总经理室

总经理室一般由总经理和秘书组成,也可根据实际需要增设1~2名副总经理。总经理室的基本职能和职责是:抓好公司的全局性工作,讨论研究公司人事、财务、管理业务等方面的重要问题,决定和签署业务合同,部署重要工作计划,检查计划落实情况,考核下属工作业绩,决定下属部门负责人任免去留等。

(二) 财务部

财务部一般由经理和会计、出纳人员组成。财务部的基本职能和职责是:全面负责公司的财务工作,掌握公司的财务经营状况,审核各部门的财务收支情况,预审各部门的支出预算和用款申请,提出预审意见供总经理参考。同时,财务部还应当积极主动地做好总经理室的理财助手,合理安排财务计划,提出有利于公司发展的建设性意见和具体实施方案,处理与政府主管部门以及有关金融机构的公共关系等。

(三) 行政部

行政部一般由经理和主任、秘书、文员等人员组成。行政部的基本职能和职责是:制定公司内部的各项规章制度并监督执行,处理公司的内勤事务,处理公司的对外公共关系事务,完成总经理室交办的各项工作,做好总经理室的助手,使公司负责人能够免除后顾之忧之忧,集中精力处理事关公司全局的重要事务。

(四) 人事部

人事部一般由经理和主任、干事等人员组成。人事部的基本职能和职责是:招聘新员工,考核员工业绩,审核批准部门负责人以下基层员工的职务任免、薪金调整,物色业务骨干和部门负责人充实空缺岗位,提出对部门负责人的考核意见和任免建议,供总经

理室决策时参考。

(五) 管理部

管理部一般由经理和主任、助理、秘书等人员组成。管理部的基本职能和职责是：对外洽谈业务，起草管理服务建议书，参加物业管理项目的竞投标工作，起草委托物业管理合同，承揽管理项目，制定物业管理项目所需的各类规章制度、管理费收支预算和管理文件、文书，检查、指导物业管理公司的派出机构——物业管理处的各项工作，处理物业用户的重要投诉，预审物业管理处提交的用款申请，供财务部审核，协助物业管理处处理与管理项目有关的政府部门、公用事业部门以及其他有关机构的公共关系等。

也有一些物业管理公司根据自身实际情况，将行政部和人事部合并为行政人事部，还有在以上各部之外另设工程部及公共关系部的，凡此种种，兹不一一列举。

(六) 项目管理处

项目管理处一般由经理、秘书、文员以及安全部、清洁部、工程部组成。项目管理处的基本职能和职责是：保证物业项目的正常使用，了解掌握物业用户的基本情况，及时更新物业用户的变动资料，为物业用户提供各类公共服务（如保安消防服务、清洁绿化服务、公共设备设施的运行维修保养服务、总机接待服务）、代办服务（如代订报刊杂志，代订代送净水，代缴水、电、煤气、电话等公用事业费，代请保姆，代请家教，代购物品，代办产权证，代收租金，代叫出租车等）、自营服务（如洗衣房服务、搬场服务、装修服务、家庭清洁服务、绿化出租服务、音像影碟出租服务、家用电器设备维修服务等）、商务服务（如文字打印服务、图文传真服务、电子邮件（E-mail）服务、长途电话服务、文件复印服务、信函快递服务等）、休闲娱乐服务（如开放健身房、游泳池、网球场、桌球房、壁球馆、棋牌室、会所并提供相应的配套服务等）、特约服务（如接送入托、入学儿童，临时照料老人，接送就医病人，家庭绿化指导，临时照看宠

物等),按时收缴物业管理费用,处理物业用户的投诉,制定物业管理项目计划,起草管理工作报告,定期公布管理费收支账目,供物业用户查考,以及处理与管理项目有关的政府部门、公用事业部门以及其他有关机构的公共关系等。

(七) 安全部

安全部一般由主管、副主管、各班组领班及其所属员工组成。按照政府规定,其成员都是义务消防队员。此外,一般还需另设1~2名专职消防队员。安全部的基本职能和职责是:负责中央控制室的安全监控工作,物业的门卫、巡逻、值班等保卫工作;定期检查各类消防器材,以保证其完好有效;定期进行消防演练,提高实战灭火能力;制定消防预案,处理各类紧急突发事件;负责物业区域的停车管理、装修管理和电梯的使用管理工作;负责与公安、消防等部门的业务联系和公共关系工作,以确保物业用户能够拥有安全无虞的工作、生活环境。

(八) 清洁部

清洁部一般由主管、副主管、各班组领班及其所属员工组成。清洁部的基本职能和职责是:负责物业入伙以前所有部位的垦荒清洁(如果开发商将此项工作发包给清洁部所属的物业管理公司)和物业入伙以后所有公共部位的常规清洁保洁。前者如清除建筑工程遗留下来的所有垃圾、污渍、水泥渍、锈斑和墙壁、天花上的灰尘,铲除门窗玻璃、锁具、合页、拉手上的油污、手印、胶水、油漆渍、涂料渍,大理石、花岗石、木地板的清洁、打蜡,彻底清扫卫生间,擦亮所有镜子、洁具、瓷砖等;后者如大堂、电梯厅公共走道地面的日常清洁和定期打蜡,卫生间的每日清洁擦洗,门窗、橱窗及幕墙玻璃的日常或定期清洁,电梯轿厢、扶手梯的擦拭保洁,消防器材、消防通道楼梯扶手及踏步的擦拭除尘等。此外,物业用户如需清洁部为其私用部位提供清洁服务,则可向物业管理处提出申请,并支付相应费用,然后由物业管理处统一安排清洁部为其提供上述服务。

(九) 工程部

工程部一般由主管、副主管、各班组领班及其所属各类技工组成。工程部的基本职能和职责是:在物业落成以前参与物业的竣工验收,熟悉物业的隐蔽工程,以利于日后保养维修工作的顺利进行;在物业落成以后,负责物业设备的接管验收,整理保管有关技术资料,操作物业设备系统,维护其正常运行;协助设备保修商、维修商做好设备的保修、维修工作,并督促其充分履行职责;制定并提出物业设备及其零部件的更新采购计划,供物业管理处、物业管理公司以及开发商或业主委员会决策时参考。此外,工程部还须与环保、通信、供电、供水、供气等有关业务部门保持良好的公共关系。

(十) 服务部

服务部一般由主管、副主管、各班组领班及其所属员工组成。服务部的基本职能和职责是:安排物业用户入伙,处理物业用户投诉,为他们提供租务管理、商务服务、生活服务,处理与物业用户、政府有关部门及其他有关机构的公共关系。

第三节 工作目标、工作系统、 实施组织的相互关系

一、工作目标决定系统功能

如本章第一节内容所述,物业用户对物业环境和物业价值的要求、期望,决定了物业管理的工作目标必然是“为物业使用者提供安全、清洁、舒适、便利的生活、工作环境”和“使物业保值增值”。

工作目标决定系统功能,也就是说,一个工作系统,只有具备了相应的功能,才有可能去实现自己的工作目标,物业管理的工作系统自然也不例外。物业管理的工作系统若要实现以上工作目

标,首先应当具有为物业用户提供各种便利服务的功能,这是它的工作目标内容和服务行业属性所决定的。而在它为物业用户提供各种便利服务的功能中,安全服务、清洁服务和设备运行服务应当是整个物业管理服务功能中最为主要的三大功能。

试想,如果在一个物业区域内,安全警卫工作不力,不法之徒频频光顾作案;或是经常发生电梯困人、电线走火,防盗报警设备如同聋子的耳朵摆设;火警、火灾发生时,喷淋设备不能喷水,消防水泵无法启动;抑或地面积水滑湿,地毯拱起绊人,谈何为物业使用者提供安全的环境?再比如,如果在物业区域内,卫生无人打扫,垃圾无人清理,清洁无人过问,又如何为物业使用者提供清洁、舒适的环境?又比如,如果在物业内部,中央空调老是出故障,冷热不定;新风系统时续时停,使人窒闷;时而水管爆裂,水漫金山;时而电梯生病,集体罢工。于是高层用户,老少无欺,一律徒步攀登,锻炼腿劲。如此这般,又如何能为物业使用者提供舒适、便利的环境?

再试想,一个各方面管理不善、外观脏旧、设备老化、功能退化的物业,又谈何保值增值?而要想避免上述种种情况发生,真正实现物业管理的工作目标,就必须充分健全物业管理的安全服务、清洁服务和设备运行服务等三大功能。

诚然,在物业落成以前,物业用户尚未入伙时,就已经有大量的前期基础准备工作要做。如果没有这些重要的前期基础准备工作,就会使其工作目标的实现大打折扣。同样,在物业落成以后,物业用户开始陆续入住,包括物业安全、清洁、设备运行在内的大量后续工作也会源源不断地接踵而至。但若从各项服务工作的日常性、持久性,与工作目标的相关性来看,前期的基础准备工作大多具有阶段性,例如本章第一节中列举的物业落成前的那些顾问服务工作,其延续时间不会超出从物业设计阶段到落成时的一至数年;而物业落成后的许多其他管理服务工作,或属于一次性工作(如物业的接管验收)、临时性工作(如安排用户入伙)、间歇性工作

(如安排物业保险)或零星性工作(如处理投诉),或属于无需投入像物业安全、清洁、设备运行那样大量的人力、物力、财力和时间、精力的工作(如提供财务管理、租务管理、商务服务、生活服务、处理公共关系等工作)。

相比之下,物业管理的安全服务、清洁服务和设备运行服务工作,无论是从其持续性(从物业落成起直至物业毁灭或废弃,可达数十年至上百年)、人员投入(可达全部管理人员的90%以上)、经费投入(可达全部管理费用的90%以上),还是从其保证物业管理工作目标得以实现的功能性来看,都应在整个物业管理工作中占据举足轻重的位置。

除此之外,为物业用户提供一些力所能及的代办服务、自营服务、商务服务、休闲娱乐服务、特约服务等,也应是实现为他们提供一个便利环境的工作目标的必要组成部分。

二、系统功能决定组织结构

物业管理的系统功能确定以后,就必须按照其功能定位安排其组织结构。也就是说,组织结构必须由系统功能来决定,才能保证系统功能得以实现。本章第二节中介绍的物业管理公司的组织结构,就是为实现物业管理上述功能而设定的。其中公司管理部主要对应物业落成前的基础性顾问服务功能和物业落成以后的一些面上的管理服务功能;项目管理处主要对应物业落成以后发生的各种日常事务性的管理服务功能;而项目管理处所属的安全部、清洁部、工程部则主要分别对应安全服务、清洁服务和设备运行服务这三大功能。此外,公司财务部、行政部、人事部也都有其各自的配套定位功能。

三、组织结构产生适应系统功能要求的基本职能

遵循系统功能决定组织结构的原则,就可以使组织结构产生适应系统功能要求的基本职能。本章第二节所述物业管理公司各部门的基本职能,就是这一原理的具体体现。基本职能如以责任制的形式落实到组织结构中的各个职能部门,就成为它们的基本职责。充分履行这些基本职责,是实现系统功能的最终保证。

四、物业管理工作的基本构成

物业管理的工作系统由以下四个要素构成:一是物业管理公司包括从总经理到普通员工的全体从业人员,二是全套规章制度,三是保证所有规章制度得到贯彻兑现的执行机制,四是必要的设备工具。以上要素缺少任一或有任一不够理想、健全,该工作系统的功能实现就会落空或受到相应程度的影响。