

曾宁 主编

运营机制

人力资源

财务控制与操作

资本运营与价值评估

物业策划与创新

物业公司 运营手册

CEO

for
REAL ESTATE
CORPORATION



贵州科技出版社

物业公司运营手册

鲁 宁 主编

(上册)

贵州科技出版社

·贵阳·

物业公司运营手册

鲁 宁 主编

(下册)

贵州科技出版社

·贵阳·

图书在版编目(CIP)数据

物业公司运营手册(上、下册)/鲁宁主编. —贵阳:
贵州科技出版社, 2000. 10

ISBN 7-80662-051-6

(万泰物业丛书)

I. 物… II. 鲁… III. 物业管理-手册 IV.
F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 51360 号

贵州科技出版社出版发行

(贵阳市中华北路 289 号 邮政编码 550004)

出版人:丁 聪

北方工业大学印刷厂印刷 贵州省新华书店经销

850mm × 1168mm 32 开本 40.875 印张 883 千字

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷

印数 1~6 000 册 定价:82.00 元(上、下册)

前 言

随着中国的改革开放和现代化建设迅速推进,作为生产和人民生活中最为重要的因素之一——住宅和物业设施管理也日益发挥越来越重要的作用。

“万泰物业丛书”着眼于物业管理中最为基本的要点和最为繁琐的细节,力图从物业管理公司层级管理的角度来全面详细介绍物业管理这一重要概念及内涵。其中:

《物业公司运营手册》着眼全局,全面介绍物业公司作为经营实体所应解决的各方面问题和经营知识。《物业总管手册》从物业“管家”的角度,事无巨细地说明物业管理全过程。《物业工程师手册》则从技术角度说明物业管理中各项技术问题和解决方案。《物业总经理手册》则是作为物业公司运作的最高层执行人应该着眼的各种问题和解决方案。

应该特别指出的是,上述几种手册虽以层级管理角度命名,而且,如物业总管、物业总工程师两个名称在国内尚属首创,但并不完全是专门供这些物业公司经营的高级人员所专用。原因十分简单,这些书中虽有理论说明,但最为重要的却是细节,这就为一般物业公司的工作人员和管理人员提供了一定的帮助。

还应指出的是,该丛书以“万泰”名称出版,却包括了许多我们在物业开发和管理实践中的积累,其中自然也有社会各界的成果。

疑问之处,敬请 E-mail 至 Luning0555@sina.com,一定回复。

鲁 宁

2000年9月

目 录

第一章 物业管理公司的设立与管理运作机制	(1)
第一节 物业管理公司的设立与运作机制	(1)
一、物业管理公司的设立条件	(3)
二、物业管理公司的设立程序	(11)
三、物业管理公司的法律责任	(25)
四、物业管理公司的机构设置	(28)
第二节 业主代表大会与管理委员会	(36)
一、业主代表大会	(37)
二、管委会	(38)
三、业主公约	(40)
第三节 物业管理公司管理运作机制	
范例精解	(44)
范例一 ××小区业主管理委员会章程	(44)
范例二 业主公约(示范文本)	(47)
第二章 物业管理的劳动人事管理技巧及范例精解	(51)
第一节 招聘与签约的过程及注意事项	(51)
一、招聘	(51)
二、签约	(57)
三、关于晋升主管、领班实行考核聘任制的	

几个要点	(60)
四、临时工的录用、辞退	(61)
第二节 人力资源管理技巧	(62)
一、人力资源管理的内涵	(62)
二、物业管理公司的用工方式的原则与 岗位设置	(64)
三、管理和考核的技巧	(67)
第三节 员工培训技巧与员工档案管理办法	(73)
一、培训工作的必要性、内容与任务	(73)
二、培训方法和技巧	(82)
三、员工档案管理办法	(87)
第四节 物业管理公司的劳动报酬和福利	(91)
一、劳动报酬和福利费前瞻	(91)
二、劳动报酬的管理技巧	(93)
三、加班工资及各种假期工资的发放办法	(95)
四、福利的形式和内容	(96)
第五节 物业管理奖惩的管理技巧	(107)
一、总则	(107)
二、奖励办法	(108)
三、处罚办法	(109)
四、员工的申诉权	(115)
第六节 其他管理办法	(116)
一、更衣室管理规定	(116)
二、职工浴室管理规定	(117)
三、职工餐厅就餐规定	(117)

四、工服管理规定	(118)
五、倒班宿舍管理规定	(119)
第七节 物业公司业务员的工作要则	
与素质要求	(120)
一、敬业乐观	(120)
二、着装整洁	(122)
三、工作步骤	(122)
四、商用文书	(123)
五、关于问题的解决	(124)
六、礼貌用语	(125)
七、使用电话	(126)
八、交换名片	(128)
九、会客	(129)
十、拜访客户	(130)
十一、洽谈	(133)
十二、约会	(133)
十三、表达能力	(134)
第八节 物业公司经理的素质要求	(135)
一、应具备的业务素质	(135)
二、应具备良好作风	(136)
三、应具备的领导艺术	(137)
第九节 物业公司人事管理制度	(138)
一、聘用制度	(138)
二、员工行为规范	(142)
三、职务任务制度	(146)

四、岗位调迁制度	(146)
五、员工离职制度	(147)
六、请休假及假期待遇制度	(147)
七、培训制度	(151)
八、考核制度	(152)
九、奖惩制度	(153)
第十节 劳动人事管理范例精解	(158)
范例一 《员工手册》的编写技巧	(158)
范例二 深圳市房屋管理员岗位规范	(180)

第三章 物业管理公司的财务管理技巧及

范例精解	(191)
第一节 物业管理公司财务管理概述	(191)
一、财务管理内涵	(191)
二、财务管理的机构设置	(193)
三、财务管理制度	(195)
第二节 物业管理公司的财务核算及其技巧	(196)
一、物业管理公司财务核算的必读知识	(196)
二、物业管理公司财务分析、经济活动 分析及分析技巧	(202)
第三节 物业经理应掌握的财务操作	(207)
一、年度预算的操作	(207)
二、资本基金的操作	(211)
三、偿债基金的操作	(211)
四、信用控制的操作	(213)

第四节 物业管理费的核算技巧	(215)
一、物业管理费的组成	(215)
二、管理费的核算具体技巧介绍	(216)
三、如何加强收费管理的力度	(227)
四、筹措物业管理资金计费标准的核算方法	(228)
第五节 财务造假对策	(231)
一、规范基础工作	(231)
二、建立完善的内部控制体系	(241)
三、健全和完善会计核算理制度	(255)
四、强化会计监督	(261)
第六节 常见计算机会计“陷阱”及对策	(272)
一、常见的计算机会计陷阱	(272)
二、计算机会计陷阱对策	(283)
三、计算机会计陷阱查帐指导	(304)
 第四章 物业管理资金运筹技巧及范例精解	(309)
第一节 物业管理资金的筹集	(309)
一、物业管理企业资金筹集的必要性	(309)
二、物业管理资金筹集方式	(312)
三、物业管理企业筹集资金的要求	(319)
第二节 物业管理企业筹资决策谋略	(324)
一、有关筹资决策的必读知识	(324)
二、资本金的筹资决策谋略	(331)
三、负债筹资决策谋略	(344)
四、筹资质量决策谋略	(363)

第三节 物业经营企业的资金筹措技巧与融资决策	··· (377)
一、资金筹措技巧	····· (377)
二、各类资金的具体筹措技巧	····· (386)
三、融资决策	····· (401)
第四节 物业管理资金筹措的管理	····· (414)
一、确定收费项目 明确收费标准	····· (414)
二、加强法制建设 确保费用收取	····· (417)
第五节 物业管理资金运作使用方法	····· (418)
一、物业管理资金的使用原则	····· (418)
二、物业管理资金使用的特点	····· (419)
三、使用资金的来源和分类	····· (420)
四、居住性物业管理资金的使用方法	····· (428)
五、经营性物业管理资金的来源与使用技巧	····· (430)
六、日常费用的支出	····· (443)
七、日常费用支出预算	····· (445)
第六节 维修基金的使用与管理技巧	····· (456)
一、维修更新工程费的组成	····· (456)
二、维修基金的管理要求	····· (457)
三、维修基金留存和使用计划的编制	····· (462)
四、物业更新方案的优选技巧	····· (468)
五、资金筹措范例精解	····· (475)
 第五章 物业管理公司正常避税的操作技巧及 范例精解	····· (485)
第一节 避税的必读知识	····· (485)

一、避税的概念	(485)
二、避税的类型	(486)
三、偷、漏、节税辨析	(493)
第二节 避税产生的原因及后果	(497)
一、避税产生的主观原因	(497)
二、避税形成的客观原因	(498)
三、避税行为的后果	(503)
第三节 避税的分类与判定	(504)
一、国内避税与国际避税	(504)
二、税收筹划和税收规避	(505)
三、对税收法规的运用和理解进行避税	(507)
第四节 物业管理企业国内避税的方法与技巧	(508)
一、筹资方案避税法	(508)
二、投资方案避税法	(509)
三、几种具体避税方案	(515)
第五节 避税的法律分析	(522)
一、避税的法律特征	(522)
二、避税的合法性	(524)
第六节 避税范例精解	(530)
 第六章 物业价值及价格评估技巧及范例精解	 (547)
第一节 物业价格的形成及特征	(547)
一、物业价格成因	(547)
二、物业价格的特征	(548)
三、物业价格体系	(549)

四、影响物业价格的因素	(557)
第二节 物业价格评估技巧	(566)
一、物业价格评估的意义	(566)
二、物业估价的原则	(568)
三、物业价格评估的程序	(570)
第三节 物业估价方法	(580)
一、成本估价法	(580)
二、市场比较法	(589)
三、还原收益法	(591)
第四节 房地产价格的管理技巧	(596)
一、房地产价格的含义及特点	(596)
二、房产价格政策	(599)
三、房产价格管理	(604)
四、房产价格评估	(626)
五、土地价格的概念、构成与评估技巧	(632)
六、房屋价格与土地价格的关系	(640)
第五节 物业估价范例精解	(642)
范例一 上海某房地产估价报告书	(642)
范例二 建筑物资产估价范例精解	(646)
范例三 土地估价范例精解	(649)

目 录

第七章 物业管理风险规避技巧及案例分析	(657)
第一节 风险的概述	(657)
一、风险的实质	(657)
二、风险的特征	(664)
三、风险的分类	(666)
第二节 物业管理中不同市场风险程度分析	(672)
一、地产市场的风险	(672)
二、普通住宅市场的风险	(674)
三、公寓市场的风险	(675)
四、写字楼宇市场的风险	(676)
五、工业楼宇市场的风险	(676)
第三节 风险损失的控制	(677)
一、风险损失的控制技巧	(677)
二、控制风险损失的策略	(680)
三、企业风险损失的防范技巧	(687)
四、摆脱风险困境的策略及企业风险基金	(697)
五、负债经营风险损失的控制	(704)
第四节 风险责任的承担	(716)

一、风险责任承担的概述	(716)
二、企业成为风险责任主体的条件	(734)
三、企业内部风险责任主体的类型与选择	(743)
第五节 物业公司财务风险的规避技巧	(754)
一、筹资风险及互换防范	(754)
二、投资评估及组合防范	(770)
三、流动资金运作中的风险规避	(779)
第六节 物业管理中紧急情况的应急技巧	(792)
一、电梯困人的紧急处理	(792)
二、爆喉及水箱过满的紧急处理	(793)
三、发生火警时消防的紧急处理	(794)
四、停电和电力故障的紧急处理	(795)
五、瓦斯和易燃气体泄漏的紧急处理	(796)
六、雷暴及飓风的紧急处理	(797)
七、对盗窃及停车场被劫事件的紧急处理	(797)
八、业主或住户投诉的紧急处理	(799)
九、可疑物体及恐吓电话的紧急处理	(799)
十、拾获财物的处理方法	(799)
十一、发现住户受伤或生病的紧急处理	(800)
十二、车辆发生意外事故导致损坏设备的 紧急处理	(800)
第七节 物业保险	(801)
一、保险的概述	(801)
二、保险合同	(805)
三、财产保险	(810)

四、人身保险	(821)
五、汽车保险	(822)
六、物业保险	(825)
七、保险经营	(827)
八、保险理赔	(831)
九、职工人身风险管理	(834)
十、企业责任风险管理	(840)
 第八章 物业管理纠纷规避的技巧及范例精解	(849)
第一节 物业管理纠纷的常见表现形式	(849)
一、物业管理不善是纠纷的主要原因	(849)
二、物业管理纠纷的主要因素	(850)
三、避免物业管理纠纷的全新技巧	(851)
第二节 物业管理公司的法律保障	(853)
一、物业管理公司的法律职责	(853)
二、物业管理公司的违法行为	(853)
三、物业管理法律责任的方式	(854)
四、解决物业纠纷的四个步骤	(855)
第三节 怎样打物业管理官司	(860)
一、物业管理官司的类型	(860)
二、物业管理官司的法律依据	(861)
三、物业管理官司责任认定	(862)
四、物业管理纠纷的主要表现	(864)
五、哪些房产案件可以向人民法院起诉	(869)
第四节 物业纠纷的行政诉讼	(871)

一、房产物业纠纷行政诉讼审理范围	(871)
二、不属行政诉讼受案范围的房产物业纠纷	(871)
三、房地产行政诉讼的管辖	(872)
四、房地产物业行政诉讼的原则	(873)
五、房产物业纠纷行政诉讼和程序	(873)
第五节 常见物业纠纷的避免和处理技巧	(876)
一、物业产权纠纷的预防及对策	(876)
二、房产价格纠纷的预防及对策	(879)
三、房产面积纠纷的预防及对策	(880)
四、物业合同纠纷的预防及对策	(883)
五、购房纠纷的预防及对策	(888)
第六节 物业纠纷处理范例精解	(891)
范例一 开发商未能及时办理业主产权证	(891)
范例二 周某诉潘某房屋产权纠纷案	(891)
范例三 如何处理预售商品房建筑面积交付时 增减的纠纷	(898)
范例四 新拆迁法对被拆迁人给予哪些补偿	(900)
范例五 山墙公用面积如何分摊计算	(902)

第九章 物业管理企业形象设计与良好公共关系

的建立技巧	(931)
第一节 塑造企业形象	(931)
一、企业形象及其作用	(931)
二、企业形象的系统分析	(932)
第二节 造就企业精神的方法	(936)