

物业管理 与质量标准

禹来
主编

Wuye guanli yu zhiliang biao zhun

华中理工大学出版社

物业管理与质量标准

主 编 禹 来

副主编 徐文访 朱敬尧

华中理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理与质量标准/禹来 主编
武汉:华中理工大学出版社, 2000年1月
ISBN 7-5609-2108-6

I. 物…
I. ①禹… ②徐… ③朱…
II. 物业管理-质量标准
IV. F293.33

物业管理与质量标准

禹来 主编

责任编辑:夏增民
责任校对:郭有林

封面设计:展 风
监 印:熊庆瑜

出版发行:华中理工大学出版社
武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87542624

经销:新华书店湖北发行所

录排:华中理工大学出版社照排室
印刷:武汉市新华印刷厂

开本:850×1168 1/32 印张:14.375 字数:335 000
版次:2000年1月第1版 印次:2000年1月第1次印刷 印数:1—4 000
ISBN 7-5609-2108-6/F·196 定价:22.00元

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行科调换)

前 言

经过几个月的辛勤笔耕,《物业管理与质量标准》一书终于完稿了。写这本书的时候,我们希望做到以下几点:

第一,突出实用性。即通过总结我国物业管理的先进经验和我们自身从事物业管理的心得体会,给读者勾画出一个操作体系。我们特地在书中引用了大量的规章、规程和表格,以供物业管理的实际工作者能直接应用或加以完善后使用。

第二,重视理论性。即从管理的角度对物业管理进行理论概括,给读者提供物业管理的理论框架。我们在本书中对物业管理的性质、内容、环节、机构、制度等方面进行了探讨,以求教于广大的实际工作者和理论工作者。

第三,强调标准性。即以 ISO9000 标准族为主线,给读者描述一个程序化物业管理的质量体系。我们力图将物业管理理论与实践的结合通过标准化体现出来,以探索一条有中国特色的、高质量、高标准的物业管理路子。

本书的作者,许多来自深圳特力集团,由于特力集团本身就有大量的房地产开发和物业管理工作,而且集团及其下属的物业管理公司等企业已经通过或正在准备进行 ISO9000 标准的认证,这使我们的写作有了直接的源泉。在写作时,我们是按照以上的希望去做,但由于自身水平的关系,书中仍会有不足甚至错误之处,希望得到行家指正,以便我们能有机会再做修正和完善。

写这本书的作者,都是深圳市大型集团公司的业务骨干。作为集团公司的业务骨干,在繁忙的工作之余写出几十万字的著作,确实不易。写作本书的主要作者包括:徐文访(副总裁、高级经济师)、朱敬尧(副教授)、许文运(硕士、经济师)、李正华(本科、工程师)、陈递红(本科、工程师)、李新(本科、高级工程师)、张瑞龙(硕士、高

级经济师)、杨敬玉(硕士、经济师、工程师)、叶青(硕士、经济师)。

在本书的编写过程中,我们参考了部分国内外学者的研究成果和书籍,并得到了华中理工大学出版社的大力支持,在此一并表示感谢!

深圳经济特区发展(集团)公司

副总裁 高级经济师

高 来

《物业管理与质量标准》编委会

主 编	禹 来		
副主编	徐文访	朱敬尧	
编 委	许文运	李正华	李 新
	陈递红	叶 青	张瑞龙

目 录

前言	(1)
----------	-----

物业管理篇

第一章 物业管理概论	(3)
第一节 物业管理的产生与发展	(3)
一、物业管理的起源	(3)
二、物业管理在我国产生的背景	(3)
三、物业管理在我国的发展	(6)
第二节 物业管理的性质与原则	(9)
一、物业管理的性质	(9)
二、物业管理的原则	(12)
第三节 物业管理的内容	(15)
一、物业管理的基本内容	(15)
二、不同用途物业的管理要点	(16)
三、物业管理中的服务内容	(18)
四、物业管理中的经营内容	(20)
五、物业管理中的社会管理内容	(20)
第四节 物业管理的基本环节	(21)
一、物业管理的早期介入	(21)
二、物业管理部门的成立	(22)

三、物业管理人员的选拔和培训	(22)
四、物业管理规章制度的制定	(23)
五、物业验收与接管	(23)
六、物业入伙和装修管理	(24)
七、物业管理档案的建立	(24)
八、物业配套设施的完善	(25)
九、物业日常管理和维修养护	(25)
十、物业管理系统的协调	(26)
第五节 物业管理的组织流程	(26)
 第二章 物业管理机构	(29)
第一节 物业管理公司	(29)
一、物业管理公司的分类	(29)
二、物业管理公司的权利	(31)
三、物业管理公司的义务	(31)
四、物业管理公司的职责范围	(32)
五、物业管理公司的资质条件	(32)
六、物业管理公司的外部架构	(34)
七、物业管理公司的内部组织机构	(35)
第二节 业主大会和管理委员会	(38)
一、业主、业主大会和管委会的概念	(38)
二、业主大会、管委会和物业管理公司在物业 管理中的地位	(38)
三、业主大会和管委会的职权	(39)
四、业主管理委员会的产生和组成	(40)
 第三章 物业管理制度	(42)
第一节 物业管理对内管理制度	(42)
一、物业管理公司综合管理制度	(42)

二、物业管理公司岗位责任制	(43)
第二节 物业管理对外管理制度	(44)
一、业主公约	(45)
二、业主管理委员会章程	(46)
三、住户手册	(46)
第三节 物业管理法律规范	(47)
一、国家有关物业市场的管理法规	(47)
二、行业部门有关物业市场的管理办法	(48)
三、地方有关物业市场的管理规定	(50)
附一：深圳市××物业管理公司综合管理制度	(51)
附二：深圳市××物业管理公司员工管理规范	(63)
附三：业主公约(示范文本)	(71)
附四：深圳市业主管理委员会规则(试行)	(76)
附五：深圳市××屋村住户手册	(85)
附六：中华人民共和国建设部《城市新建住宅小区管理 办法》	(95)
附七：深圳经济特区住宅区物业管理条例	(99)

第四章 物业管理财务

第一节 物业管理资金的来源与分类	(109)
一、前期投入资金	(109)
二、物业管理费	(113)
三、经营性物业租金收入	(117)
四、委托服务费	(120)
五、综合经营服务收费	(122)
六、城市维护费补贴	(122)
七、融资与抵押贷款	(123)
八、开展物业保险业务	(124)
第二节 物业管理资金的使用	(124)

一、物业管理资金的使用原则	(124)
二、物业综合管理的使用范围	(125)
三、维修基金的使用要求	(126)
四、经营性物业的营租费用	(127)
五、有关税费	(128)
六、物业管理资金使用与物业管理周期的关系	(128)
第三节 物业管理费用的核算方法	(129)
一、行政办公费的核算	(130)
二、一般公共设施维护费的核算	(131)
三、电梯费的核算	(132)
四、空调费的计算	(132)
五、环卫清洁费的核算	(134)
六、绿化费的核算	(134)
七、保安费的核算	(134)
八、电视系统费用的核算(非有线电视公司提供)	(135)
九、保险费的核算	(135)
十、更新储备金的核算	(136)
十一、物业管理公司酬金 P_{11} 的核算	(137)
十二、税项: P_{12} 的核算	(137)
第四节 物业管理公司的财会电算化	(137)
一、财会电算化概述	(137)
二、“万能财务软件”的应用	(138)
附一: 广州××屋村综合管理费用	(141)
附二: 上海典型物业综合管理费用	(144)

第五章 物业管理实施

第一节 物业的接管验收

	一、物业接管验收与竣工验收的异同	(150)
	二、物业接管验收的程序及内容	(151)
第二节	房屋的修缮管理	(152)
	一、房屋修缮管理的意义	(152)
	二、房屋修缮管理的内容	(152)
第三节	房屋的设备管理	(154)
	一、房屋设备管理的主要内容	(154)
	二、房屋设备的保养与维护	(155)
	三、各类房屋设备管理分述	(157)
第四节	物业的环境管理	(166)
	一、物业环境清洁卫生管理	(166)
	二、物业环境绿化管理	(169)
第五节	物业的安全管理	(171)
	一、消防管理	(172)
	二、治安管理	(175)
	三、车辆管理	(176)
第六节	住宅小区管理	(178)
	一、住宅小区管理概述	(178)
	二、住宅小区管理目标	(179)
	三、住宅小区管理的主要任务	(180)
	四、住宅小区管理的主要内容	(181)
附一:	房屋接管验收标准	(184)
附二:	城市房屋修缮管理规定	(193)
附三:	××屋村(大厦)卫生管理规定	(199)
附四:	××屋村绿化管理规定	(200)
附五:	全国城市文明住宅小区达标考评实施细则 ...	(201)

质量标准篇

(ISO9000 质量标准体系)

第六章	物业管理质量手册	(209)
第一节	物业管理质量手册概要	(209)
	一、质量手册的概念	(209)
	二、质量手册的作用	(210)
	三、质量手册的基本类型	(210)
	四、质量手册的管理	(211)
	五、质量手册的使用	(212)
第二节	物业管理质量手册的编写要点	(213)
	一、质量体系要素的表述方法	(213)
	二、质量手册的结构	(213)
	三、质量手册的编制程序及要点	(215)
第三节	物业管理质量体系要素的理解	(216)
	一、管理者职责	(217)
	二、质量体系	(218)
	三、合同评审	(219)
	四、设计控制	(221)
	五、文件和资料控制	(223)
	六、采购	(224)
	七、顾客提供产品的控制	(225)
	八、产品标识和可追溯性	(226)
	九、过程控制	(227)
	十、检验和试验	(228)
	十一、检验、测量和试验设备的控制	(229)
	十二、检验和试验状态	(230)
	十三、不合格品的控制	(231)

十四、纠正和预防措施	(232)
十五、搬运、贮存、包装、防护和交付	(233)
十六、质量记录的控制	(235)
十七、内部质量审核	(235)
十八、培训	(236)
十九、服务	(237)
二十、统计技术	(238)
 第七章 物业管理程序文件	(239)
第一节 物业管理程序文件概要	(239)
一、程序文件的概念	(239)
二、程序文件与其他质量体系文件的关系·····	(240)
三、程序文件的作用	(243)
第二节 物业管理程序文件的编写	(243)
一、编写程序文件应注意的问题	(243)
二、程序文件基本内容的确定	(245)
三、程序文件的结构和内容	(245)
四、程序文件的编制程序	(249)
 第八章 物业管理工作规程	(250)
第一节 物业管理工作规程的基本概念	(250)
第二节 物业管理工作规程的制定步骤及原则	(251)
一、工作规程的制定步骤	(251)
二、工作规程的编制原则	(253)
第三节 物业管理工作规程的编制结构和格式	(254)
一、工作规程文件的结构内容	(254)
二、工作规程文件的一般格式	(254)
第四节 物业管理工作规程文件内容	(256)

附一：质量体系文件编制工作手册举例	(261)
附二：安全管理工作手册举例	(272)
附三：管理处内部运作管理手册举例	(282)
附四：房屋及公共场地管理工作手册举例	(308)
附五：供电设备设施管理工作手册举例	(315)
附六：给排水设备(设施)管理工作手册举例	(329)
附七：制冷设备管理工作手册举例	(336)
附八：电梯管理工作手册举例	(340)
附九：消防管理工作手册举例	(346)
附十：房屋(设施)修缮管理工作手册举例	(360)
附十一：保安管理工作手册举例	(365)
附十二：清洁、绿化管理工作手册举例	(378)
附十三：租赁经营管理工作手册举例	(384)
附十四：物业管理和经营考核工作手册举例	(391)

第九章 物业管理质量记录 (394)

第一节 物业管理质量记录的基本概念 (394)

第二节 物业管理质量记录的编制原则 (395)

一、质量记录应具有充分性和有效性 (395)

二、质量记录应规范化、标准化 (395)

三、质量记录应具有实用性 (395)

四、质量记录应具有真实性和准确性 (396)

五、质量记录编制应有利于管理控制 (396)

第三节 物业管理质量记录的内容 (396)

附一：物业管理质量记录—程序文件记录表格举例...
..... (402)

附二：物业管理质量记录—工作规程记录表格举例...
..... (424)

物 业 管 理 篇

第一章

物业管理概论

第一节 物业管理的产生与发展

一、物业管理的起源

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。传统意义上的“物业管理”起源于欧洲。在 19 世纪 60 年代的英国,工业革命的发展,使得大量农村人口涌入工业城市,增加了对城市房屋的需求,但同时由于对其缺乏管理,导致了诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等社会问题。当时有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士,为其出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法,出乎意料地收到了良好效果,引致当地人士纷纷效仿,这可以说是最早的“物业管理”。时至今日,英国物业管理的整体水平仍是世界一流的,他们还成立了英国皇家物业管理学会,会员遍布世界各地。

二、物业管理在我国产生的背景

我国从解放以来至 20 世纪 80 年代初,一直单纯强调房地产的