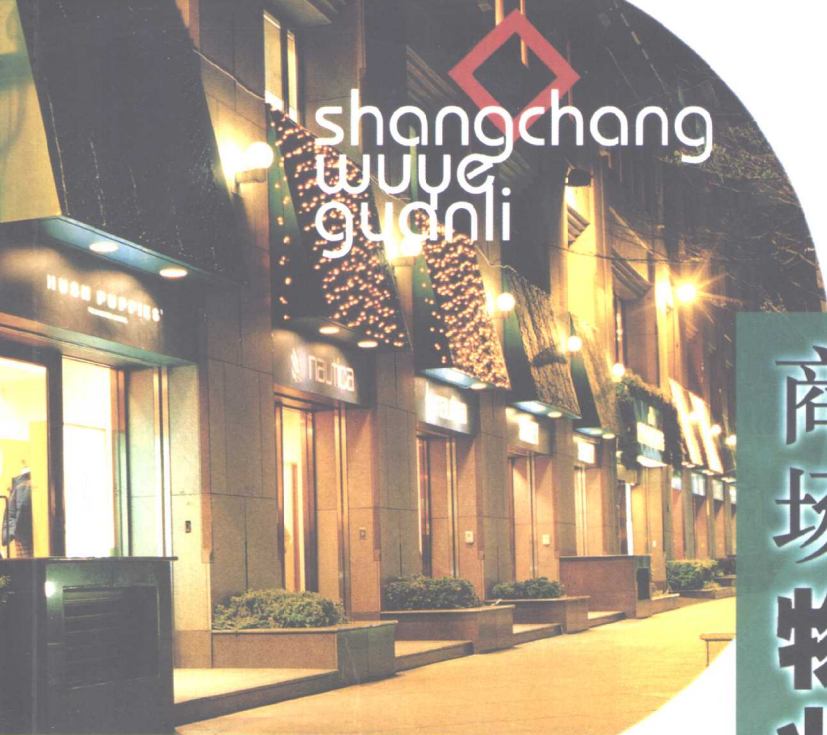




shangchang
wuye
guanli

商场物业管理

商场物业管理实用工具书
商场物业管理员工培训读物

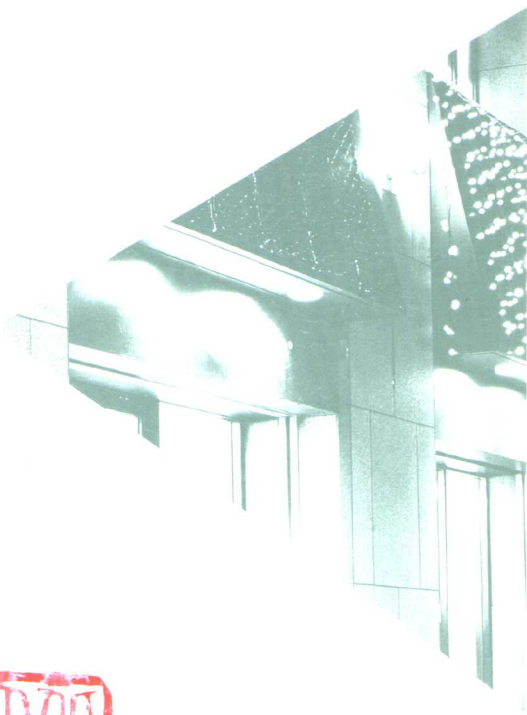
W 物业管理实务指导丛书

主编：谢 凯

广东人民出版社

s h a n g c h a n g w u y e g u a n l i

商场物业管理



物业管理实务指导丛书

主编：谢 凯

广东人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

商场物业管理/谢凯主编. —广州:广东人民出版社,
2002. 1

(物业管理实务指导丛书)

ISBN 7-218-03854-9

I. 商... II. 谢... III. 商店-物业管理-问答
IV. F717-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 077525 号

责任编辑	钟永宁
责任技编	黎碧霞
封面设计	李松樟书籍设计工作室
出版发行	广东人民出版社
经 销	广东新华发行集团股份有限公司
印 刷	广东省教育厅教育印刷厂印刷
开 本	850 毫米×1168 毫米 1/32开本
印 张	6.375
插 页	1
字 数	123 千字
版 次	2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-218-03854-9/F·533
定 价	11.50 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

《商场物业管理》编撰者名单

主 编 谢 凯

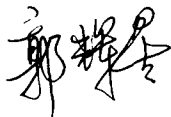
编 辑 龚元堂 黄晓玲 余永泽

前 言

随着中国加入 WTO 的步伐日益临近，作为房地产售后服务的物业管理，也和其他行业一样，将面临着新的机遇和挑战。在我们打开国门迎接价廉物美的商品和服务的同时，我们也将迎来国际资本、先进管理和优秀人才的进入，这必然导致市场环境和竞争格局的相应调整。这就是所谓的“机遇和挑战并存”。

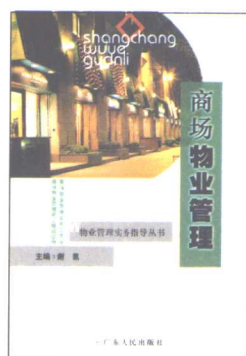
面对物业管理行业的发展现状，要使行业在参与国际化的市场竞争中保持优势，必须尽快培养一批熟悉物业管理的法规、运作方式和操作技能的人才。为此，谢凯等几位物业管理专家，把长期以来积累的管理经验，以问答形式编撰成《物业管理实务指导丛书》，旨在为物业管理行业的一线操作人员提供一套实用的工具书，给予他们有益的帮助、培训和指引。

我们期望：物业管理能得到更广泛的参与和支持，有更多的专家学者愿意把其从事、研究物业管理的经验、心得与同行分享，共同为物业管理行业的发展贡献一份力量。



(郭辉星为广东省物业管理协会副会长兼秘书长)

物业管理实务指导丛书



封面装帧

李松樟书籍设计工作室

目 录

经营篇

第一章 经营部岗位设置及职责 (1)

1. 经营部的的主要工作职责是什么? 需设置哪些岗位?
..... (1)
2. 经营部部长的岗位职责是什么? (1)
3. 经营部文员的岗位职责是什么? (2)
4. 高级经营助理的岗位职责是什么? (3)
5. 经营助理的岗位职责是什么? (3)

第二章 商场的经营管理 (3)

1. 商场物业经营管理的目标是什么? (3)
2. 影响商场租金因素有哪些? (4)
3. 如何制订商场租金方案? (6)
4. 如何制订商场出租及宣传策略? (7)
5. 如何选择及搭配好商场的租户? (8)
6. 如何制订可行、有效的租金收取方案? (9)
7. 商场经营管理的费用有哪些? (9)
8. 商场管理还可开展哪些经营活动? (10)
9. 如何提高商场管理的经济效益? (11)
10. 为什么要组织商场商人协会? 主要工作

是什么? (11)

物业管理篇

第一章 物业管理部岗位设置及其职责 (13)

1. 物业管理部的主要工作职责是什么? (13)
2. 物业管理部需要设置哪些岗位? (13)
3. 物业管理部部长的岗位职责是什么? (13)
4. 物业管理部文员的岗位职责是什么? (14)
5. 高级物业助理的岗位职责是什么? (15)
6. 物业助理的岗位职责是什么? (16)

第二章 商场管理的接管验收 (16)

1. 为什么物业管理公司要对商场进行接管验收? (16)
2. 商场接管验收前要做的准备工作包括哪些? (16)
3. 商场接管验收时有哪些问题应该注意? (18)
4. 物业公司接管商场时需要接收哪些资料? (19)
5. 如何为租户办理入伙及退伙手续? (19)
6. 《租户手册》的主要内容是什么? (20)

第三章 环境卫生管理 (21)

1. 做好商场的环境卫生管理有哪些作用? (21)
2. 为什么说物业公司要了解清洁工作才能提高清洁效果?
..... (21)
3. 为什么说商场应聘请专业清洁公司来负责清洁? ...
..... (22)
4. 物业公司与清洁公司、垃圾清运公司的关系应
如何处理? (22)
5. 《清洁工作检查规程》的主要内容是什么? (23)
6. 《消杀管理规定》的内容包括哪些? (24)

7. 对害虫进行防治的主要方法有哪些?	(24)
8. 物业助理应怎样监督检查商场的日常清洁工作?	(24)
9. 常用的商场清洁器械及清洁剂有哪些?	(25)
10. 如何清洁商场地下车库、天台、转换层?	(26)
11. 如何清洁商场大堂?	(26)
12. 为什么说商场公共卫生间清洁很重要, 如何清洁?	(27)
13. 如何清洁商场楼层通道?	(28)
14. 如何清洁瓷砖、喷涂和大理石墙面?	(29)
15. 如何清洁与保养地毯?	(29)
16. 如何清洁商场灯具?	(30)
17. 如何清洁商场的玻璃门窗、幕墙?	(30)
18. 如何清洁商场室外地面?	(31)
19. 如何清洁垃圾中转站?	(31)
20. 如何清洁手扶梯及电梯?	(32)
21. 影响商场清洁最常见的情况有哪些? 如何处理?	(32)
第四章 绿化管理	(33)
1. 为什么要注重商场绿化管理?	(33)
2. 如何在商场中营造一个良好的绿化环境?	(33)
3. 商场绿化布置的原则是什么?	(34)
4. 物业公司与绿化公司的工作关系应如何处理?	(34)
5. 商场绿化工作的检查有什么标准?	(35)
6. 商场绿化工作记录主要包括哪些内容?	(36)
7. 商场哪些地方需要放置盆栽?	(36)
8. 商场内放置的花木主要有哪几类?	(36)
9. 乔、灌木应怎样整形、修剪?	(37)

10. 乔、灌木应怎样浇水、施肥? (37)
11. 商场绿化如何补缺? (38)
12. 商场花木病虫害防治的基本方法是什么? (39)
13. 花木病害主要有哪些? 具体如何识别与防治? ... (39)
14. 花木虫害主要有哪些? 具体如何识别与防治? ... (40)

工 程 篇

第一章 工程部管理架构及职责	(43)
1. 工程管理岗位架构如何设置?	(43)
2. 工程部主管岗位职责是什么?	(43)
3. 工程部副主管岗位职责是什么?	(45)
4. 工程部领班岗位职责是什么?	(46)
5. 土建工程师岗位职责是什么?	(46)
6. 设备管理员岗位职责是什么?	(47)
7. 工程部文员岗位职责是什么?	(47)
8. 维修技工岗位职责是什么?	(48)
9. 高压运行工岗位职责是什么?	(48)
10. 维修电工岗位职责是什么?	(49)
11. 电梯组职责是什么?	(49)
12. 空调运行工岗位职责是什么?	(50)
13. 管钳工岗位职责是什么?	(51)
14. 总值班室管理规定有什么炮容?	(51)
15. 配电房管理规定有什么内容?	(52)
16. 水泵房管理规定有什么内容?	(52)
17. 发电机房管理规定有什么炮容?	(53)
18. 空调机房管理规定有什么炮容?	(54)
19. 电气维修管理规定有什么内容?	(54)

第二章 商场的基本知识及一般性修缮、

装修规定 (55)

1. 商场电梯的设置有什么要求? (55)
2. 商场装修报批程序如何制定? (55)
3. 商场装修应注意哪些方面? (56)
4. 商场水表如何更换? (56)
5. 商场电表如何更换? (56)
6. 商场灯管、白炽灯如何维修? (57)
7. 商场开关如何维修? (57)
8. 商场线路如何维修? (57)
9. 商场水龙头漏水如何处理? (57)
10. 商场装修期间如何保护有关管道? (57)
11. 商场装修期间建筑材料及垃圾如何处理? (58)
12. 地下室渗水处理注意哪些方面? (59)
13. 门窗工程的修缮注意哪些方面? (59)
14. 垃圾道及各类管道井的维修注意哪些方面? (60)

第三章 商场给排水系统的管理 (60)

1. 商场的供水方式有哪几种? (60)
2. 商场的排水方式有哪几种? (62)
3. 商场给水管道如何进行安装质量检查? (63)
4. 管道安装后如何进行检测? (64)
5. 给水系统的一般性维护如何进行? (64)
6. 排水系统管道如何进行安装质量检查? (64)
7. 排水系统管道安装后如何检测? (65)
8. 排水系统管道如何养护? (65)
9. 排水系统管道采取什么措施防止堵塞? (66)
10. 卫生洁具如何进行养护和维修? (67)
11. 水泵运行时进行巡检应注意什么问题? (68)

12. 水箱如何进行管理和维护?	(69)
第四章 电气设备的管理及维护	(71)
1. 配电设备及装置维修有什么要求?	(71)
2. 漏电开关如何正确使用?	(72)
3. 热继电器如何使用和维护?	(72)
4. 照明线路及灯具怎样维护?	(73)
5. 熔断器如何配置?	(74)
6. 供电线路故障如何判断和处理?	(74)
7. 导线更换怎样进行?	(75)
8. 怎样维护配电箱(盘)?	(76)
9. 电动设备的日常维修应注意哪些方面?	(77)
第五章 空调与通风的管理与维护	(77)
1. 通风有哪些形式?	(77)
2. 风管如何进行保温措施?	(77)
3. 风道如何进行布置?	(78)
4. 通风机的安装有些什么要求?	(78)
5. 通风防烟系统如何组成?	(79)
6. 什么是机械排烟?	(79)
7. 机械排烟有几种方式?	(80)
8. 排烟系统如何布置?	(80)
9. 商场一般选择什么类型的空调方式?	(80)
10. 制冷机及水泵采用什么措施来减震?	(82)
第六章 电梯的管理与维护	(83)
1. 电梯是如何分类的?	(83)
2. 电梯检查和清洁的主要部件是哪些?	(85)
3. 电梯机房如何进行管理?	(85)
4. 电梯困人救援程序如何进行?	(86)
5. 电梯的日常保养主要有哪些内容?	(87)

第七章 弱电的管理与维护	(88)
1. 什么是综合布线, 采用综合布线有何特点?	(88)
2. 综合布线有八大类, 它们的区别在哪里?	(89)
3. 综合布线的适用范围是哪些?	(89)
4. 综合布线的标准是什么?	(89)
5. 综合布线的产品选型原则是什么?	(90)
6. 安装摄像机有什么要求?	(91)
7. 摄像机有哪些种类? 如何安装?	(91)
8. 云台的作用是什么?	(92)
9. 如何进行摄像机镜头的调试与安装?	(92)
10. 监视器有哪几类? 有些什么技术指标?	(93)
11. 电子计算机有几种接地方法?	(93)
12. 什么是雷电流?	(93)
13. 什么是直击雷? 其防雷装置由哪几部分组成? ...	(93)
14. 避雷针如何制作, 有何要求?	(94)
15. 避雷环如何制作?	(94)
16. 属于一类防雷的建筑物是哪些? 如何防止直击雷?	(94)

保安篇

第一章 保安管理的岗位和职责	(96)
1. 商场管理中保安工作主要有哪些内容? 应设置 哪些岗位?	(96)
2. 保安队长的岗位职责是什么?	(96)
3. 门岗保安员的岗位职责是什么?	(97)
4. 巡逻保安员的岗位职责是什么?	(97)
5. 车场管理员的岗位职责是什么?	(97)

第二章 消防管理 (98)

1. 如何建立三级消防责任人制度? (98)
2. 如何建立专职消防队伍和义务消防队伍? (98)
3. 商场管理中应配置哪些消防器材? (99)
4. 消防安全检查的主要内容是什么? (99)
5. 如何对消防报警系统进行检查? (100)
6. 如何组织消防演习? (101)
7. 出现火灾报警时应如何处理? (102)
8. 对未确认的火警情况应如何处理? (103)
9. 对确认的火情应如何处理? (103)
10. 确认火情后, 应如何组织灭火? (104)
11. 灭火的方法有哪些? 如何确定灭火方法并进行
 灭火? (105)
12. 火情发生后, 应如何对人员进行疏散? (105)

第三章 公共秩序管理 (106)

1. 为什么说保安工作是商场管理中的一项重要工作?
 (106)
2. 保安员入职培训的主要内容是什么? (107)
3. 应聘保安员应具备什么条件? (107)
4. 保安员的职业道德规范是什么? (107)
5. 保安员的职责和权限是什么? (107)
6. 保安员交接班的要求是什么? (108)
7. 在商场管理中, 如何考虑人防与技防相结合? ... (108)
8. 为什么商场管理中要加强防盗工作? (109)
9. 保安巡逻的任务是什么? 夜班保安巡逻的重点
 是什么? (109)
10. 遇到治安、刑事案件, 如盗窃、打架、醉酒闹事
 时应如何处理? (110)

11. 遇到意外事件, 如有人触电、电梯困人等, 应如何处理?	(110)
12. 出现小童走失、客户报案等应如何处理?	(111)
13. 遇到台风等自然灾害时应如何处理?	(111)
第四章 车场管理	(112)
1. 停车场管理应注意哪些问题?	(112)
2. 停车场管理规定的主要内容是什么?	(112)
3. 客户如何办理停车卡?	(113)
4. 停车场的标识包括哪些?	(114)
5. 哪些车辆不得驶入停车场?	(114)
6. 车场管理员交接班有何规定?	(114)
7. 对进入或离开停车场的车辆, 车场管理员 应如何管理?	(114)
8. 摩托车、自行车的保管有什么规定?	(115)
9. 停车场为什么要购买保险?	(115)
10. 车辆被盗或被损坏应如何处理?	(116)
11. 车辆运送货物进出应如何管理?	(116)
12. 如何加强对车场搬运工的管理?	(116)

财 务 篇

第一章 财务部的岗位及职责	(118)
1. 财务部的的主要职能是什么? 应设置哪些岗位? ...	(118)
2. 财务部经理的岗位职责是什么?	(119)
3. 财务部会计的岗位职责是什么?	(119)
4. 财务部出纳的岗位职责是什么?	(119)
第二章 商场管理财务的主要内容	(120)
1. 物业管理企业应执行哪种行业的财务制度?	(120)

2. 物业管理服务费如何构成? (120)
3. 商场物业管理费的收费标准是什么? (121)
4. 商业用户进场经营, 应缴交哪些费用? (121)
5. 商场物业管理收支一览表的主要内容是什么? ... (121)
6. 空置物业应如何收取物业管理费? (122)
7. 物业管理服务费收入应如何计征营业税? (122)
8. 物业管理公司代收代支水电费, 是否要交营业税?
如何进行会计核算? (122)
9. 如何确认营业收入? (123)
10. 物业经营收入与商业用房经营收入如何区别? ...
..... (123)
11. 什么是代管基金? 如何进行会计核算? (124)
12. 什么是物业维修基金? 其收取方式是什么? (124)
13. 商场物业管理维修基金的缴存标准是什么? (125)
14. 管理两个以上的物业的公司, 为什么要对各
管理处实行二级会计核算? (125)
15. 如何进行二级会计核算? (126)
16. 商场管理中, 物业管理公司应购买哪些保险? ...
..... (126)

质 量 篇

- 第一章 质量监督部的主要岗位及职责 (128)
 1. 质量监督部的主要职责是什么? 应设置哪些岗位?
..... (128)
 2. 质监部经理的岗位职责是什么? (128)
 3. 总工程师的岗位职责是什么? (129)
 4. 质监部物业主管的岗位职责是什么? (130)

5. 质监部工程主管的岗位职责是什么? (130)
6. 质监部保安主管的岗位职责是什么? (130)

第二章 质量监督的实施 (130)

1. 物业管理企业为什么应重视质量监督? (130)
2. 质量管理主要包括哪些内容? (131)
3. 如何开展对物业管理部工作的业务抽查和指导? ...
..... (131)
4. 如何开展对工程部工作的业务抽查和指导? (131)
5. 如何开展对保安工作的抽查和指导? (131)
6. 如何进行用户意见调查和分析? (132)
7. 用户投诉主要有哪些类型? (132)
8. 如何处理客户投诉? (133)

第三章 ISO9001: 2000 标准在物业管理中的应用 (134)

1. ISO9001: 2000 与 ISO9001: 1994 标准的
主要差异是什么? (134)
2. 什么是“PDCA 循环”? (135)
3. ISO9000: 2000 版关于质量管理的原则是什么?
..... (136)
4. 企业应采取哪些措施, 以保证“以顾客为中心”
原则的实现? (136)
5. 企业应采取哪些措施, 保证“领导作用”原则
的实现? (137)
6. 企业应采取哪些措施, 以保证“持续改进”原则
的实现? (137)
7. 如何制定企业的“质量方针”? (138)
8. 企业如何实施 2000 版标准的转版工作? (138)