

职业经理

案头手册丛书

WUYE JINGLI

物业经理

ANTOU SHOUC

案头手册

章学成 主编

 海天出版社

职业经理

案头手册丛书

WUYE JINGLI

物业经理

ANTOU SHOUCHE

案头手册

章学成 主编

 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业经理案头手册/章学成编著. —深圳: 海天出版社,
2007

(职业经理案头手册系列)
ISBN 978-7-80697-953-2

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

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第033669号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

[Http://www.htph.com](http://www.htph.com)

责任编辑: 杨月进 (0755-83460893 yyj@htph.com.cn)

责任技编: 钟愉琼 责任校对: 莫圆圆

封面设计: 彩侠

海天电子图书开发公司排版制作 83460274

深圳市金星印刷有限公司印刷 海天出版社经销

2007年4月第1版 2007年4月第1次印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 23.5

字数: 500千 印数: 1-6000册

定价: 39.80元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

前言

随着物业自身规模的扩大和管理内容的深化,物业管理正逐步从房地产业中分离出来,成为一个新兴的行业,被国家有关部门确定为21世纪的朝阳产业。物业管理的快速发展,迫切需要相关理论的指导和一大批懂管理会技能的专业人才。目前,我国对物业管理学科理论的研究和实践经验的总结虽然已取得了一定的进展,但尚未形成科学、系统、完善的学科理论体系。对物业管理专业人才的培养已得到部分院校的积极响应,并在不同层面上开设了物业管理专业的教育和培训,但绝大部分是高职、高专、自考等层次上的。随着物业管理市场化程度的不断提高,企业之间的竞争日益加剧,我国的物业管理缺乏较为系统的理论和统一规范的操作规程的指导、缺乏系统的受过专业训练的高素质专门人才的问题较为突出。为了推动我国物业管理开始进入规范化的发展阶段。为此,我们在总结相关理论研究成果和实际操作经验的基础上,编写了《物业经理案头手册》一书。以期为培养物业管理专门人才,促进物业管理人员的进一步发展做出一定的贡献。

本书在总结众多物业管理专业人士的成功经验和物业管理相关理论研究的基础上,根据行业发展的客观实际,物业经理在实际工作过程中所遇到的问题由浅而深进行阐述。本书突出的特点就是以管理理念贯穿全书,以物业经理日常管理事务为核心进行剖析,同时也考虑到物业工作的系统性和完整性,对物业管理相关工作内容也进行了阐述。这对于物业经理提供了可供借鉴的思维方式和处理问题的方法,对于日后逐步改进工作方法和提高管理能力具有一定的指导意义。

这是一本专为物业管理从业人员度身定制的可随时翻阅案头手册,既适

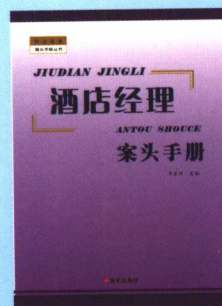
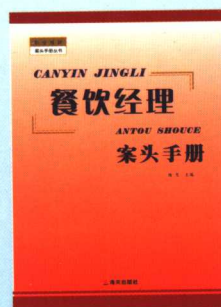


合物业管理培训机构做教材之用，也适合做物业管理人员提升服务水平的培训教材。

本书由章学成主编，同时参与编写的还有吴定兵、蒋敬荣、路花、章学成、胡萍辉、吕顺香、杨颜萍、罗龙、郑嫦丽、杨春、杨慧、刘光文、郑邦生、徐桂平等。同时，在编写的过程中还参考和借鉴了大量有关物业管理方面的书籍。在此，一并表示感谢！

内容导读

- 物业企业与业委会
- 物业经理工作管理
- 物业前期运作管理
- 物业业户服务管理
- 物业安全防范管理
- 物业保洁绿化管理
- 物业设施设备管理
- 社区文化建设管理



目 录

第一章 物业企业与业委会

第一节 物业管理公司概述	3
一、物业管理公司的性质	3
二、物业管理公司的类型	3
三、物业管理公司的设立	4
四、物业管理公司的机构设置	10
五、物业管理公司管理内容	15
六、物业管理公司的权利	18
七、物业管理公司的义务	19
第二节 业主及业主委员会	20
一、业主	20
二、业主大会	24
三、业主委员会	26
■ 相关链接 深圳物业管理的十大新趋势	29
自我测试	31



第二章 物业经理工作管理

第一节 物业经理素质要求	37
一、物业经理的高素质体现	37
二、树立良好服务意识	38
三、遵循相关职业道德	39
第二节 物业经理日常工作内容	41
一、建立和完善制度标准	41
二、做好服务人员培训	41
三、建立物业管理的档案资料	42
四、物业管理的实施与控制	43
五、系统的协调	44
自我测试	45

第三章 物业前期运作管理

第一节 物业管理招投标	49
一、物业管理招投标含义	49
二、物业管理招投标原则	49
三、物业管理招标	50
四、物业管理投标	55
第二节 物业前期介入管理	60
一、前期介入类型	60
二、前期介入内容	61
第三节 物业验收接管管理	64
一、物业竣工验收	64

二、物业接管验收	67
第四节 前期物业管理	76
一、前期物业管理内容	76
二、楼宇入伙管理	78
三、房屋装修管理	87
四、档案资料管理	93
自我测试	95

第四章 物业业户服务管理

第一节 日常服务管理	99
一、便民服务	99
二、代办服务	106
三、特约服务	110
四、业户接待与联系	115
第二节 房屋租赁服务	121
一、租赁代理服务模式	121
二、租赁代理业务管理	123
三、房屋租赁问题与纠纷处理	129
第三节 房屋维修养护	136
一、房屋日常维修养护类型	136
二、房屋维修养护程序	137
三、房屋维修养护指标	138
第四节 物业收费管理	141
一、管理费用收缴	141



二、维修基金使用	147
三、停车场收费管理	151
第五节 业户投诉管理	156
一、业户投诉的内容	156
二、投诉事件常规处理程序	157
三、投诉有效处理的原则	158
四、投诉处理的要求	158
五、投诉的常规应对方法	158
六、投诉处理一对一机制	160
七、投诉处理的要点	160
八、减少投诉的措施和方法	161
自我测试	163

第五章 物业安全防范管理

第一节 保安作业管理	167
一、保安管理任务	167
二、保安管理特点	168
三、保安管理原则	169
四、保安管理范围	170
五、保安人员培训	172
第二节 消防安全管理	174
一、消防管理目的	174
二、消防管理内容	174
三、消防管理组织	174
四、消防管理措施	175
五、高层楼宇的消防管理	177



六、临时动火作业安全管理	179
七、消防巡查管理	179
第三节 车辆停放管理	185
一、车辆停放管理措施	185
二、车辆停放管理制度	187
第四节 突发事件处理	188
一、突发事件类别	188
二、突发事件处理要点	188
三、突发事件处理程序	189
四、应急处理预案	189
自我测试	200

第六章 物业保洁绿化管理

第一节 物业保洁管理	205
一、保洁管理范围	205
二、保洁管理要求	206
三、保洁管理标准	207
四、保洁管理原则	208
五、日常保洁实施	209
六、生活垃圾处理	217
七、办公楼垃圾处理	218
八、保洁作业检查	220
九、卫生防疫管理	227
第二节 物业绿化管理	233
一、环境绿化构成	233



二、室外环境绿化	234
三、室内环境绿化	240
四、环境绿化养护	243
■ 相关链接 全国城市文明住宅小区达标考评实施细则	247
自我测试	251

第七章 物业设施设备管理

第一节 物业设施设备管理概述	255
一、物业设施设备管理类型	255
二、物业设施设备管理内容	260
三、物业设施设备管理基本制度	270
第二节 建筑给排水系统及其管理	277
一、建筑给水系统的组成	277
二、建筑排水系统的组成	278
三、建筑给排水系统的管理	279
第三节 供热和燃气设施设备管理	281
一、供热系统的组成及分类	281
二、供热系统的管理	282
三、燃气设备设施的管理	284
第四节 通风和空调设施管理	287
一、通风的作用和系统的组成	287
二、通风系统的管理	287
三、空气调节系统的组成	288
四、空气调节系统的管理	289



第五节 供配电及电梯设备管理	292
一、供配电系统的管理	292
二、电梯管理	294
第六节 物业消防和安防设备管理	298
一、消防系统的组成及分类	298
二、消防设备管理	299
三、安全防范系统的组成	302
四、安全防范系统的管理	303
自我测试	305

第八章 社区文化建设管理

第一节 社区文化建设概述	309
一、社区文化内容	309
二、社区文化组织策略	310
三、社区文化设计要点	311
第二节 社区文化活动的开展	315
一、文化活动的开展应掌握原则	315
二、文化活动的开展可采取形式	315
三、活动开展流程	316
四、开展中问题解决方法	316
第三节 社区会所服务管理	318
一、会所服务管理要求	318
二、会所设施三级保养制	325
自我测试	326



第九章 特殊类型物业管理

第一节 写字楼宇管理	331
一、写字楼宇类型	331
二、写字楼宇管理内容	332
三、写字楼宇管理要求	337
第二节 商厦物业管理	339
一、购物中心物业管理	339
二、批发市场物业管理	341
第三节 酒店物业管理	349
一、酒店物业管理模式	349
二、酒店物业管理合同	351
自我测试	358

第一章

物业企业与业委会

工 作 目 标

目标一：了解物业管理公司的类型，其设

立的条件及管理的内容

目标二：掌握物业管理公司的机构设置原

则及组织形式

目标三：明确物业管理公司的权利及其相

关义务，业主及业主委员会的权

利、义务，业主大会的召开条

件、筹备事项