

物业精细化管理精讲堂

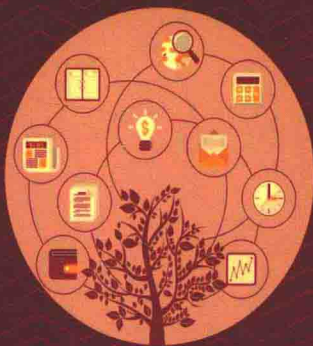
FINE PROPERTY MANAGEMENT

物业管理

前期介入与承接查验

十堂课

张岩 编著



一把可操作的实效工具，汇聚文图、表单，具体情况具体使用
一个可复制的成功模型，精选实例分析，解决实际工作需求
一本可借鉴的教科书籍，十堂课全方位解析，指导物业精细化管理专业能力提升

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



物业精细化管理精讲堂

物业管理前期介入 与承接查验十堂课

张 岩 编著

机械工业出版社

物业服务企业在对业主提供常规性物业服务之前,有两项重要的前期工作:物业管理的前期介入与物业承接查验。

物业管理的前期介入,对于物业的使用与服务管理而言,具有“优化”“保障”“熟悉”“增效”“提前”与“节费”的积极作用。

物业的承接查验,对于物业的所有者和服务管理者而言,具有“实效性”“实用性”“针对性”和“促进性”的特点。

本书是从物业管理的前期介入与承接查验这两项重要的工作入手,从实操的角度,为物业服务企业的管理人员以及专业技术人员提供的操作工具;为房地产开发企业、施工建造企业的规划设计人员以及施工管理监督人员提供的参考模型。同时,本书也可作为高等教育物业管理专业的教学资料。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理前期介入与承接查验十堂课/张岩编著. —北京:机械工业出版社, 2017. 1

(物业精细化管理精讲堂)

ISBN 978-7-111-55001-3

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理 IV. ①F293.347

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第238134号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:时 颂

责任编辑:时 颂 林 静

责任校对:张玉琴 陈延翔 封面设计:张 静

责任印制:李 飞

北京天时彩色印刷有限公司印刷

2016年11月第1版第1次印刷

169mm×239mm·10印张·157千字

标准书号:ISBN 978-7-111-55001-3

定价:29.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线:010-88361066

机工官网:www.cmpbook.com

读者购书热线:010-68326294

机工官博:weibo.com/cmp1952

010-88379203

金书网:www.golden-book.com

封面防伪标均为盗版

教育服务网:www.cmpedu.com

前 言

物业服务企业在对业主提供常规性物业服务之前，有两项重要的前期工作：物业管理的前期介入与物业承接查验。

1. 物业管理的前期介入

在现实的物业服务过程中，物业服务企业面临的第一个难题是：由于规划设计或施工建造等原因，物业服务管理无法顺利和有效地进行。而业主在接收了自己的物业后，面临的第一个困扰是：同样由于规划设计或施工建造的原因，物业功能无法充分满足自己的需求。这些问题通常是由于物业本体在规划设计、营销策划、图纸会审以及施工建造过程中，缺乏物业服务企业从满足业主使用功能以及完善后续物业服务管理的角度，对房地产开发提出合理的意见和建议所致。而且，这类难题或困扰一经形成，就会造成物业本体无法弥补的硬伤，后期就很难得到有效的解决。

物业服务管理的前期介入，就是解决上述难题与困惑的重要手段之一。

2. 物业的承接查验

物业服务企业与建设单位在诚实信用、客观公正、权责分明与保护业主共有财产的原则下对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收，对于业主正常使用物业与物业服务企业有效提供服务管理同样具有重要的作用。

物业承接查验不同于物业的竣工验收，它是从物业后期使用与服务管理角度实施的一种检查验收，它是对物业质量的又一重“保障”，对业主利益的又一重“维护”。同时，物业承接查验工作也受到国家法律法规的制约与保护。

本书是从物业管理的前期介入与承接查验这两项重要的工作入手，从实操的角度，为物业服务企业的管理人员以及专业技术人员提供的操作工具；为房地产开发企业、施工建造企业的规划设计人员以及施工管理监督人员提供的参考模型。同时，本书也可作为高等教育物业管理专业的教学资料。

目 录

前 言

上篇 物业管理前期介入四堂课

第一部分

物业管理前期介入概述 / 3

- 一、物业管理前期介入的概念 / 3
- 二、物业管理前期介入的作用 / 3
- 三、物业管理前期介入的内容 / 4
- 四、物业管理前期介入的程序 / 5

第二部分

物业管理前期介入大课堂 / 6

- 第一课 规划设计阶段物业管理前期介入的要点 / 6
- 参考资料 1: 规划设计阶段物业管理前期介入实例 / 18
- 第二课 营销策划阶段物业管理前期介入的要点 / 24
- 参考资料 2: 营销策划阶段物业管理前期介入的实例 / 29
- 第三课 施工图纸会审阶段物业管理前期介入的要点 / 30
- 参考资料 3: 施工图纸会审阶段物业管理前期介入的实例 / 54
- 第四课 现场施工跟进阶段物业管理前期介入的要点 / 58
- 参考资料 4: 现场施工跟进阶段物业管理前期介入的实例 / 72



下篇 物业承接查验六堂课

第三部分

物业承接查验概述 / 79

- 一、物业承接查验的概念 / 79
- 二、物业承接查验的法律依据 / 79
- 三、物业承接查验的基本原则 / 80
- 四、物业承接查验的条件 / 80
- 五、物业承接查验的依据 / 81
- 六、物业承接查验的程序 / 81
- 七、物业承接查验的方法 / 82
- 八、物业承接查验的内容 / 83
- 九、物业承接查验的准备工作 / 85
- 十、物业承接查验的问题处理 / 87
- 十一、物业承接查验中需要注意的问题 / 88
- 十二、违反《物业承接查验办法》的法律责任 / 89
- 十三、物业的移交 / 90

第四部分

物业承接查验大课堂 / 92

- 第五课 房屋结构、室内部分及装饰装修承接查验操作指南 / 92
- 第六课 公用设施及电气系统部分承接查验操作指南 / 107
- 第七课 电梯系统部分承接查验操作指南 / 121
- 第八课 安全防范系统及消防系统承接查验操作指南 / 130
- 第九课 给水排水系统部分承接查验操作指南 / 140
- 第十课 绿化工程部分承接查验操作指南 / 143
- 参考资料 5: 物业承接查验工作实例 / 149

上 篇

物业管理前期介入四堂课

Fine Property Management

第一部分 物业管理前期介入概述

一、物业管理前期介入的概念

在物业服务的提供过程中，物业服务企业会面对各种矛盾与困境，其中，由于物业开发建设过程中形成的设计或建造质量缺陷，而导致物业服务企业与业主之间的冲突是最突出、最激烈、最难以调和的。在物业服务管理工作的初期，上述矛盾的协调与解决占据了大量的工作内容与工作时间，有时，物业公司几乎成了房产开发商事实上的售后维修队。

在这种状况下，作为一个物业服务企业已经完成背离了它的经营主线，服务根本就无暇谈起。

如何改变这种现状？

物业服务企业对物业开发实施前期介入是一种有效的解决方法。

物业服务管理的前期介入，是指物业服务企业在全面接管物业，正式提供服务管理工作前所进行的，从满足业主使用功能以及完善后续物业服务管理的角度，对物业本体的设计、建设、开发提出合理的意见和建议的前期准备工作。

物业服务管理的前期介入，除了对物业服务管理本身具有现实意义之外，还具有促进房地产开发成熟、健康、持续发展的辅助作用。

对未来即将接管并实施服务的物业服务项目进行前期介入，是物业服务的基础工作之一，需要规划设计具体、详细、实用性强的工作计划。同时，这也是促使物业服务能够良性运行的一个关键环节，尤其是要突出实效性，从满足业主使用与方便物业服务两个需求角度出发，为今后的物业服务奠定稳定的基础。

二、物业管理前期介入的作用

物业服务管理前期介入具有以下6个方面的重要作用：



1. “优化”

通过物业服务管理的前期介入，有利于从满足日后业主实际使用的角度，优化与完善物业公共部位、配套设施设备以及相关场地的设计与使用功能。

2. “保障”

通过物业服务管理的前期介入，有利于从建立多一重质量保障方面，保证与提高物业本体的工程设计施工建造质量。

3. “熟悉”

通过物业服务管理的前期介入，有利于在实施物业服务管理前，预先熟悉并了解物业的实际情况，提高日后物业服务管理工作的效率与品质。

4. “增效”

通过物业服务管理的前期介入，有利于从增强物业使用功能的系统性与完备性方面，提高房地产开发建设的经济效益与社会效益。

5. “提前”

通过物业服务管理的前期介入，有利于物业服务企业能够提前熟悉相关设备设施状况，为后期的物业服务管理做好基础资料与专业技术的准备。

6. “节费”

从物业服务角度出发，通过保障工程建造施工质量，有效地减少接管验收时返修的工作量，降低房地产开发成本与后期物业服务管理成本。

通过以上物业服务管理前期介入工作6个方面的重要作用，可以充分地体现出此项工作对于房地产开发与物业服务管理的双重现实意义。

三、物业管理前期介入的内容

物业管理前期介入工作，主要是对规划总图、电气设备、给水排水工程、消防工程、门窗工程、装饰工程、砌筑工程、楼面屋面工程、回填土工程、地下室工程、绿化工程、景观工程等内容进行前期参与介入。

物业管理前期介入体现在房产开发的各个阶段，包括项目定位、规划设计、营销策划、施工建造、竣工验收等不同阶段。是从物业服务管理与业主使用两个角度对物业的环境布局、功能规划、楼宇设计、材料选用、设备选型、配套设施、管线布置、施工质量、竣工验收等方面提出意见与建议。

物业管理前期介入主要分为3个阶段进行。



1. 规划设计阶段物业管理前期介入的内容

这一阶段的物业管理前期介入内容是对总体规划、安保设计、消防设计、交通设计、生活配套设计、设备配套设计、新材料、新工艺与新技术的引进、物业管理用房设计、生态环保设计、公共空间设计、景观配置设计、绿化配置设计、户内配置设计、智能化设计等方面的内容，从满足业主使用与有利于物业服务管理两个角度出发，提出完善与优化的意见与建议。

2. 营销策划阶段物业管理前期介入的内容

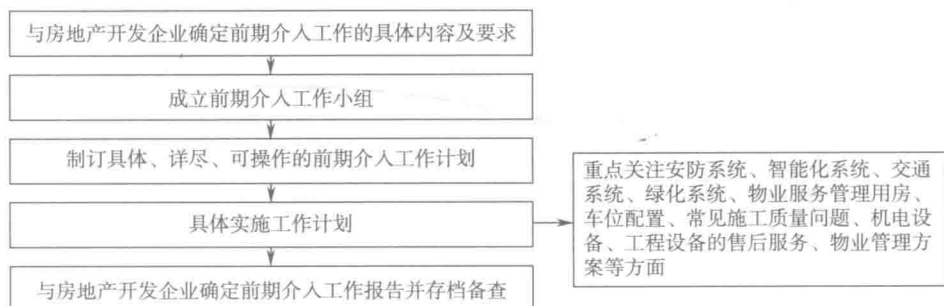
这一阶段的物业管理前期介入内容是通过物业服务管理方案的策划，物业服务管理经营状况的测算，沙盘与规划设计的核对，《前期物业服务合同》《临时管理规约》的签订，物业服务管理模式的推广以及销售过程的引导与监督等前期介入工作，从满足业主使用与有利于物业服务管理两个角度出发，提出完善与优化的意见与建议。

3. 施工建设阶段物业管理前期介入的内容

这一阶段的物业管理前期介入内容是对电气设备、给水排水工程、消防工程、门窗工程、装饰工程、砌筑工程、楼面屋面工程、回填土工程、地下室工程、绿化工程、景观工程等方面的施工建造，从满足业主使用与有利于物业服务管理两个角度出发，提出完善与优化的意见与建议。

四、物业管理前期介入的程序

物业管理前期介入工作程序，如下图所示。



第二部分 物业管理前期介入大课堂

第一课 规划设计阶段物业管理前期介入的要点

规划设计阶段物业管理前期介入主要包括以下 14 个方面：

1. 总体规划设计的前期介入

主要评估以下内容：

1) 总体规划设计中的功能分布是否合理：如同一物业项目中不同物业业态的分布与不同组团分布的合理性与匹配度。组团分布示意图如图 1-1 所示。



图 1-1 组团分布示意图

2) 总体道路规划设计是否合理：如是否兼顾考虑车流的效率性与人流的安全性，是否完全实现了人车分流；停车位数量、车辆出入口数量的规划设计能否满足需要，车流流向设计是否合理。人车分流示意图如图 1-2 所示。

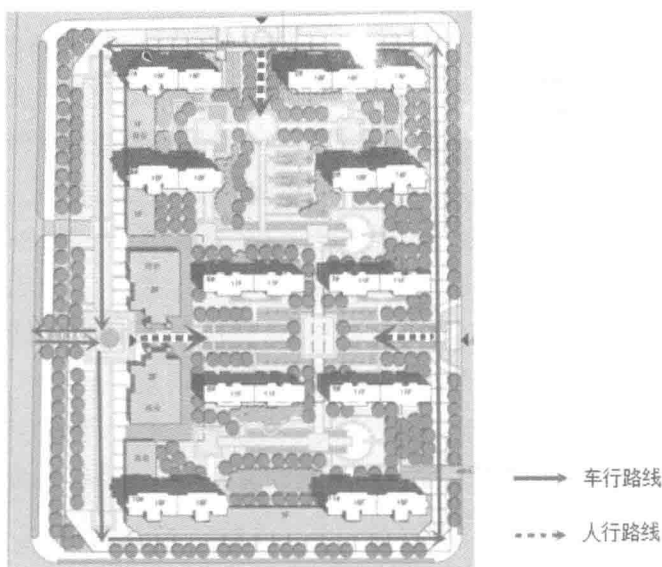


图 1-2 人车分流示意图

3) 总体规划设计中建筑物与自然环境是否充分、有效地融合；如采光、通风是否充足，总体环境搭配是否协调、优美。

4) 总体智能化管理系统在规划设计中是否完备：如是否采用了先进有效的智能化设备设施管理系统，是否能够兼顾智能化系统管理与有效降低服务管理成本两者之间的总体平衡，智能化管理设备设施系统所配置的品种、型号、规格以及数量能否满足后期物业管理的实际需要。

5) 总体安保系统在规划设计中是否完备：如是否采用了先进有效的安保技防设备设施系统，是否兼顾了人防与技防的有效融合，安保设备设施系统配置的品种、型号与数量能否满足物业安全管理的实际需要。

6) 总体生活、商业的配套设施规划设计是否能够为业主提供便利：如生活配套设施是否齐全，业主的医疗、出行、购物、儿童教育、休闲娱乐等生活、商业需求是否可以得到充分满足。

7) 物业总体共用设施规划设计是否完备：如水、电、气、暖、通信、有线电视等共用设施能否充分满足业主的需求。

8) 生态环保问题是否在总体规划设计中得到了充分的重视与反映：如新型环保材料、新型环保工艺、新型环保技术、新型环保设备的引进是否有效匹配。



2. 安保系统规划设计的前期介入

主要评估以下内容：

1) 安保系统在规划设计中是否充分实现了日后常态化管理的可控性与有效性：如车辆出入口与人行出入口是否实现了充分隔离并规划了严密的门禁控制系统，从规划设计中是否有效规避了可能出现的安全隐患。

2) 安保系统在进行区域分割的规划设计中是否存在管理盲区：如周界防范系统的覆盖是否存在死角与安全漏洞。

3) 安保系统的设计规划是否具有多层次性：如是否能够建立多重层次的安全保障措施，能否实现层层管理、层层控制、层层防范。

4) 安保设备设施的配置在规划设计中能否满足安全保障的实际需要：如是否与小区的具体情况相符而达到安全管理的有效性，设备设施配置的种类、型号、数量、分布以及结构能否满足物业安全管理的需要。

5) 安保人员在实施日常安全巡视检查过程中是否会因为设计规划的缺陷而出现漏检区域与盲点，造成安全隐患。安保系统示意图如图 1-3 所示。

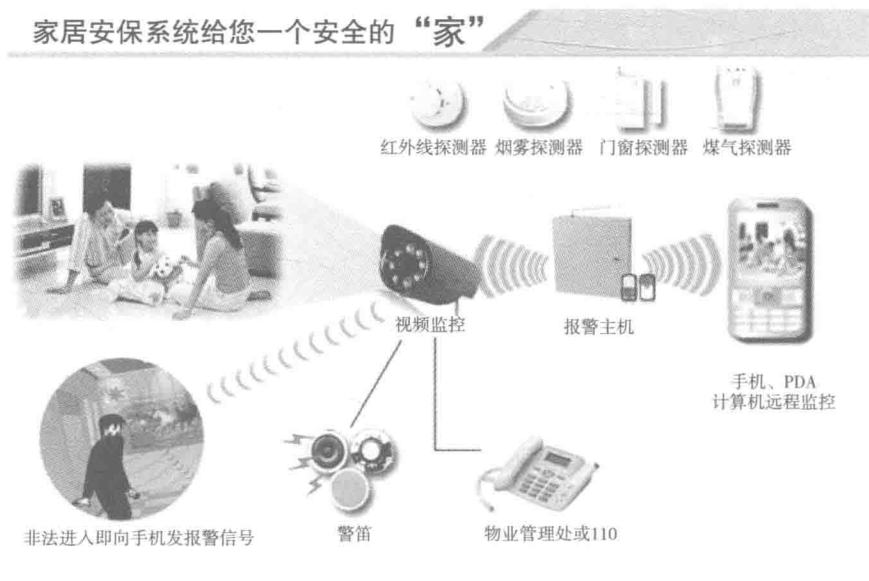


图 1-3 安保系统示意图

3. 消防系统规划设计的前期介入

主要评估以下内容：

1) 消防系统设备设施的分布与配置在规划设计中是否合理：如灭火器、消



防箱、消火栓、消防泵、烟感、自动喷淋等消防设备设施的分布对于区域规划而言是否具有足够的针对性，是否有利于日常消防安全管理工作的开展。

2) 道路规划设计是否符合消防安全管理的要求：如消防道路规划设计中的车道宽度、转弯半径等能否满足消防车辆的通行与转弯。

3) 消防通道规划设计是否符合消防安全管理的要求：如消防通道口的位置选取不要远离市政道路，同时，便于通行，便于管理；消防通道口远离市场等人口密集区域，消防通道门、墙与通道的规划设计应当符合消防安全管理的要求。

4. 道路交通规划设计的前期介入

主要评估以下内容：

1) 小区内各级道路的总体规划设计是否合理：如各级道路的分配在能够满足日后使用的前提下要兼顾考虑便于日常管理，层次分明、功能健全、线路清晰、使用方便。

2) 道路及出入口的规划设计是否合理：如在主要道路及主出入口处的规划设计中是否有限速控制设施及标志（住宅小区物业要兼顾标志的观感效果），是否预留有车辆调头的有效空间。社区内道路交通标志示意图如图 1-4 所示。



图 1-4 美观协调的社区内道路交通标志

3) 小区内道路的具体规划设计是否合理：如是否充分实现人车分流，是否能有效保障道路交通中人员与车辆的双重安全。

4) 小区内机动车车位的规划设计是否合理：如是否区别不同的物业业态规划设计能够满足需求的停车位数量，普通住宅一般保持 2:1（2 户对应 1 个车



位), 高档住宅一般保持 1:1; 另外, 还需要考虑外来访客的临时停车位需求, 一般保持在 5% 左右; 室内停车场、室外停车位、临时停车位比例合理, 使用方便, 便于管理。

5. 生活配置规划设计的前期介入

主要评估以下内容:

1) 生活配套中的商业配套规划设计是否考虑避免产生扰民的现象: 如商业配套在规划设计中要尽量将商业经营区域集中, 如果是利用住宅底层开发商业配套, 则出入口、通道、楼梯等配套设施在规划设计中必须分开。底商设计示意图如图 1-5 所示。



图 1-5 规范统一的底商设计

2) 生活配套设施分布的规划设计是否充分考虑周边的状况: 如是否考虑周边已具备的市政、公用、基础、商业等配套设施的分布及成熟状况, 在设计规划中应当避免重复建设而导致利用率低的情况。

3) 生活配套设施功能的规划设计是否考虑现实状况: 如是否结合小区的特点、业主的特性来规划设计超市、学校、幼儿园、医疗、邮政、金融机构、文化娱乐、餐饮等生活配套设施的功能。

4) 功能性会所的规划设计是否合理: 如会所的选址、面积、档次、经营的项目等结合小区的定位与业主的需求分析是否科学合理。一般而言, 开发面积在 10 万 m^2 以上的小区可以考虑设置健身、阅览、儿童活动等多功能会所, 面



积一般在 $400 \sim 500\text{m}^2$ 较适宜，在此基础上每增加 10万 m^2 ，会所面积可相应增加 $200 \sim 300\text{m}^2$ 。

6. 设备设施系统配置规划设计的前期介入

主要评估以下内容：

1) 公共照明系统的规划设计是否合理：如外围公共区域、楼道内、消防楼梯间照明的规划设计从数量配置、位置设置、节能装置等方面是否科学合理，紧急疏散照明、疏散指示标志等设计规划是否符合国家规范标准，规范标准如图 1-6、图 1-7 所示。



图 1-6 紧急疏散照明



图 1-7 紧急疏散指示标志