



大厦物业管理 实务

DASHA WUYE GUANLI
SHIWU

谢 凯 主编

广东人民出版社

大厦物业管理实务

谢 凯 主编

广东人民出版社

责任编辑：钟永宁

封面设计：张永齐

责任技编：黎碧霞

大厦物业管理实务

主编：谢 凯

出版	广东人民出版社
发行	
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
规格	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	10
字数	230,000 字
版次	2000 年 1 月第 1 版
印次	2002 年 6 月第 4 次印刷
印数	17,001—20,000 册
书号	ISBN 7—218—03243—5/F·459
定价	20.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

《大厦物业管理实务》

编辑委员会

编委会主任	施金铃				
编委会副主任	欧兆禾	李	飞		
主 编	谢 凯				
编 委	徐曙穗	黄晓玲	彭兴舟	陈小东	
	徐浩湘	王海英	肖玉华	危云虹	

前 言

在最近召开的全国物业管理工作会议上,建设部副部长宋春华提出:要推行物业管理招标投标制度;要将直管公房的物业管理推向市场……这些措施无疑为跨世纪的物业管理行业的发展提供了广阔的空间。

在物业管理行业面临新机遇、迈向新世纪之际,我们作为物业管理行业的一分子,也在不断地思索,在现阶段,我们行业的发展亟需解决的问题是什么?我们能为这个行业做些什么?

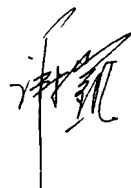
目前,我们的行业最需要的是尽快培养一批懂得物业管理的法规、运作方式并熟练掌握操作技能的人才。

为此,我们把近年来我们通过推行 ISO9002 质量保证体系所形成的规范、科学的管理体系,以及在实践中摸索出来的商业大厦的物业管理心得,结合同行的先进经验,以问答形式编撰成书,期望能为物业管理的一线操作人员提供一本实用的工具书,给予他们有益的帮助、培训和指引。这就是我们编撰《大厦物业管理实务》的宗旨。

在本书编撰过程中,我们得到了深圳、广州的许多同行的热情支持和帮助,对于给予我们很多启发和帮助的有关著作和文献的作者,我们在此一并表示感谢!由于时间和水平所限,本书难

免有错误和欠缺，恳请读者批评指正。

广州怡城物业管理有限公司总经理：
广州市物业管理协会副秘书长：

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters, positioned to the right of the text.

1999 年 12 月 1 日

目 录

常 识 篇

第一章 物业管理的基本概念.....	(1)
1. 什么是物业?	(1)
2. 什么是物业管理?	(1)
3. 物业管理的基本内容是什么?	(1)
4. 物业管理的特点和作用是什么?	(2)
5. 什么是业主? 什么是物业使用人? 什么是业主委员会?	(2)
6. 业主委员会产生及其主要的权利和义务是什么?	(3)
7. 什么是物业管理公司?	(3)
8. 物业管理公司的权利和义务是什么?	(4)
第二章 物业管理的基本常识.....	(5)
1. 为什么要推行和实施物业管理?	(5)
2. 物业管理和传统房屋管理有何区别?	(5)
3. 什么是物业管理中的基础设施和生活环境?	(6)
4. 物业管理从业人员应具备哪些基本素质和能力?	(6)
5. 物业管理行业中需持证上岗的岗位包括哪些?	(7)
6. 什么是《物业管理委托合同》? 其主要内容是什么?	(7)

7. 什么是《管理公约》? 其主要内容是什么? (8)
8. 什么是《业主公约》? 其产生的程序如何? (8)
9. 什么是《业主委员会章程》? 其主要内容是什么? (8)
10. 商业大厦管理的主要内容是什么? (9)
11. 大厦管理和小区管理的主要区别在哪里? (9)
12. 物业管理涉及的相关部门及相互关系的主要内容是什么? (10)

物 业 篇

第一章 物业部岗位设置及其职责 (11)

1. 物业部的主要工作职责是什么? (11)
2. 物业部需要设置哪些岗位? (12)
3. 物业部主管的岗位职责是什么? (12)
4. 物业部副主管的岗位职责是什么? (13)
5. 物业部文员的岗位职责是什么? (14)
6. 高级物业助理的岗位职责是什么? (15)
7. 物业助理的岗位职责是什么? (15)
8. 高级车辆管理员的岗位职责是什么? (16)
9. 车辆管理员的岗位职责是什么? (16)
10. 高级消防助理的岗位职责是什么? (17)
11. 消防助理的岗位职责是什么? (18)
12. 保安领班的岗位职责是什么? (18)

第二章 大厦管理的早期介入 (19)

1. 大厦管理的早期介入主要包括哪些内容?
目的是什么? (19)
2. 大厦规划设计阶段的介入主要做些什么? (20)
3. 大厦施工建设阶段的介入主要做些什么? (21)

4. 大厦机电设备安装调试阶段的介入应注意哪些问题？	(21)
第三章 大厦的接管验收、入住	(22)
1. 大厦接管验收前要做哪些准备工作？	(22)
2. 大厦接管验收的程序是什么？	(24)
3. 大厦接管有哪些资料需要移交？	(26)
4. 大厦接管验收的标准和检验方法是什么？	(27)
5. 配套工程完善和遗留问题改造时该如何管理？	(29)
6. 物业部文员如何为业主办理交楼手续？	(30)
7. 如何为租户办理入伙及退伙手续？	(31)
8. 大厦《用户手册》的主要内容是什么？	(32)
9. 用户档案的主要内容是什么？如何建立用户档案？	(32)
第四章 治安管理工作	(33)
1. 为什么要重视治安管理工作？	(33)
2. 治安管理需要设置哪些岗位？	(33)
3. 外围巡逻保安员的职责是什么？	(33)
4. 机动巡逻岗保安员的职责是什么？	(34)
5. 大堂岗保安员的职责是什么？	(34)
6. 大厦内保安员的职责是什么？	(35)
7. 保安员入职培训的主要内容是什么？	(36)
8. 保安员有哪些职责和权限及纪律规定？	(37)
9. 保安员处理问题应遵循什么原则与方法？	(38)
10. 保安员交接班有什么规定？	(38)
11. 对讲机的配备、使用管理有什么规定？	(39)
12. 常见的可疑情况有哪些？如何处理？	(39)
13. 常见的治安、刑事案件有哪些？如何处理？	(40)
14. 遇到爆炸的紧急情况时应如何处理？	(42)

15. 遇到台风时如何处理?	(43)
16. 遇到停电时如何处理?	(43)
第五章 车辆管理	(44)
1. 大厦停车场管理有什么规定?	(44)
2. 停车卡的办理和使用有什么规定?	(45)
3. 车辆出入停车场如何管理?	(46)
4. 车辆管理员交接班有什么规定?	(46)
5. 摩托车、自行车的保管有什么规定?	(47)
6. 车辆保管收费的标准是什么?	(47)
7. 车辆被损坏、被盗该如何处理?	(48)
第六章 清洁管理	(48)
1. 为什么要重视对大厦的清洁管理?	(48)
2. 如何选择、确定专业清洁公司?	(49)
3. 物业部如何协调与清洁公司、垃圾清运公司 的工作关系?	(49)
4. 为什么要制定《清洁工作检查规程》? 主要 内容是什么?	(50)
5. 为什么要制定《消杀管理规定》? 主要 内容是什么?	(51)
6. 物业助理如何监督检查大厦的日常清洁工作?	(52)
7. 大厦清洁常用的器械及清洁剂有哪些?	(53)
8. 清洁员的岗位及人员如何安排?	(54)
9. 室内清洁员的职责是什么?	(54)
10. 室外清洁员的职责是什么?	(55)
11. 大厦地下车库、天台、转换层如何清洁?	(55)
12. 大厦大堂如何清洁?	(55)
13. 大厦公共卫生间如何清洁?	(56)
14. 大厦楼层、通道、地面如何清洁?	(57)

15. 磁砖、喷涂、大理石墙面如何清洁?	(57)
16. 乳胶漆墙面如何清洁?	(58)
17. 地毯如何清洁与保养?	(58)
18. 灯具如何清洁?	(59)
19. 玻璃门窗、幕墙如何清洁?	(59)
20. 室外地面如何清洁?	(60)
21. 垃圾中转站如何清洁?	(61)
22. 常见的影响清洁的情况有哪些? 如何处理?	(61)
第七章 绿化管理	(62)
1. 大厦为什么要注重绿化管理?	(62)
2. 物业部如何协调与绿化公司的工作关系?	(62)
3. 大厦绿化工作的检查标准是什么?	(63)
4. 大厦哪些地方需要放置盆栽?	(64)
5. 大厦放置的花木主要有哪些?	(64)
6. 广场草坪如何养护?	(65)
7. 乔、灌木如何整形、修剪?	(65)
8. 乔、灌木如何浇水、施肥?	(66)
9. 大厦绿化如何补缺?	(66)
10. 如何识别与防治花木病害?	(67)
11. 如何识别与防治花木虫害?	(68)
12. 如何操作使用喷雾器?	(69)
13. 绿化药品如何使用和保管?	(70)
第八章 消防管理	(70)
1. 大厦管理为什么要重视消防工作?	(70)
2. 大厦消防管理应建立怎样的消防机构?	(71)
3. 如何实施消防安全三级检查制度?	(72)
4. 为什么要制订消防规章制度? 主要 内容是什么?	(73)

5. 如何建立专职消防队伍和义务消防队伍? (73)
6. 大厦应配置哪些消防器材? (74)
7. 怎样使用灭火器? (75)
8. 怎样使用消防水带、水枪? (76)
9. 如何进行大厦消防设备检查? (76)
10. 为什么要制定消防监控中心管理制度?
 内容是什么? (79)
11. 为什么要制定灭火应急方案? 包括哪些内容? (79)
12. 如何进行消防演习? (80)
13. 发生火警时应如何处理? (81)
14. 灭火的方法有哪些? 如何确定灭火方法和灭火? ... (81)
15. 发生火灾时如何疏散和抢救被困人员? (82)
16. 发生火灾时如何疏散与保护物资? (84)
17. 各级人员在灭火救灾中的职责是什么? (85)

工 程 篇

- 第一章 工程部的管理架构及岗位职责 (88)
 1. 工程部的的主要工作职责是什么? (88)
 2. 工程管理岗位架构图如何设置? (89)
 3. 工程部主管的岗位职责是什么? (89)
 4. 工程部副主管的岗位职责是什么? (91)
 5. 工程部领班的岗位职责是什么? (91)
 6. 系统工程师的岗位职责是什么? (92)
 7. 工程部技术资料员的岗位职责是什么? (93)
 8. 高压运行工的岗位职责是什么? (93)
 9. 维修电工的岗位职责是什么? (94)
 10. 电梯维修工的岗位职责是什么? (94)

11. 空调运行工的岗位职责是什么?	(95)
12. 管钳工的岗位职责是什么?	(96)
第二章 机房管理规定	(96)
1. 配电房管理规定有些什么内容?	(96)
2. 水泵房管理规定有些什么内容?	(97)
3. 发电机房管理规定有些什么内容?	(98)
4. 空调机房管理规定有些什么内容?	(98)
5. 电气维修管理规定有些什么内容?	(99)
6. 电梯机房管理规定有些什么内容?	(99)
第三章 建筑物(大厦)基本构造和维护	(100)
1. 建筑物的分类与等级如何划分?	(100)
2. 复式建筑与跃层式建筑的区别在哪里?	(102)
3. 大厦设置电梯的要求根据什么?	(104)
4. 大厦抗震设防的要求根据什么?	(104)
5. 高层建筑的分类及耐火等级划分根据什么?	(104)
6. 大厦层高的确定根据是什么?	(105)
7. 地下室的类型和构造有哪些?	(105)
8. 房屋完损等级评定有哪几类?	(107)
9. 大厦修缮分类及标准有何根据?	(107)
10. 大厦地基基础的维护注意哪几方面?	(108)
11. 地下室渗水处理注意哪几方面?	(109)
12. 大厦结构的修缮注意哪几方面?	(109)
13. 楼地面工程的修缮注意哪几方面?	(110)
14. 门窗工程的修缮注意哪几方面?	(111)
15. 装饰工程的修缮注意哪几方面?	(111)
16. 屋面漏、渗水的修缮注意哪些方面?	(111)
17. 大厦有哪些专用管道井? 各类管道井的维修 注意哪几方面?	(112)

第四章 供配电设备的规范运行及维护保养 (113)

1. 什么是“专变房”? 其运行、维护、保养由谁负责? ... (113)
2. 什么是“公变房”? 其运行、维护、保养由谁负责? ... (113)
3. 双电源变电站应特别注意什么问题? (113)
4. 高压配电装置安全操作应注意的主要内容
 是什么? (114)
5. 在全部或部分停电的电气设备上工作, 保证安全
 的组织措施是什么? 技术措施是什么? (116)
6. 什么是工作票制度? (117)
7. 什么情况下应填写“第一种工作票”? 什么情况下
 应填写“第二种工作票”? (117)
8. 操作票应如何填写? (118)
9. 高压绝缘靴、手套、绝缘棒及试电笔的周期
 分别是多少? (118)
10. 配电房防小动物的措施有哪些? (118)
11. 高压断路器分几类? 各有何特点? 操作时
 应注意什么? (119)
12. 为什么在检修变压器时要悬挂接地线?
 如何悬挂? (119)
13. 变压器能否并联运行? 为什么? (119)
14. 开动柴油发电机时应注意哪些参数? (120)
15. 几台发电机能否并车? 如何进行并车操作? (120)
16. 高压开关柜一般的保养内容有哪些? (120)
17. 低压开关柜一般的保养内容有哪些? (123)
18. 变压器一般的保养内容有哪些? (124)
19. 插接式母排的优点是什么? 其维护保养应
 注意什么问题? (125)
20. 商业用电的电费构成有哪些? 居民用电的电费

构成有哪些？	(125)
第五章 给排水设备	(125)
1. 高层建筑的供水方式有哪些？	(125)
2. 生活用水的管网压力一般是多少？	(127)
3. 近年较流行的“变频恒压供水系统”的原理是什么？ 有何特点？	(127)
4. 防止蓄水池溢水的措施有哪些？	(128)
5. 如何解决蓄水池注水中的“浪涌”问题？	(128)
6. 蓄水池应多长时间清洗一次？如何清理？	(128)
7. 地下室一般是如何解决排水问题的？	(129)
8. “化粪池”的工作原理是什么？一般应多长时间 清理一次？如何清理？	(129)
9. 餐饮污水应如何排放？	(130)
10. 根据用水性质的不同，一般划分为哪几类？一般商业 大厦的用水分为哪几类？	(130)
11. 生活给水系统与消防系统有什么不同？	(131)
12. 为什么水泵运行时要求平稳，没有较大震动？如果 有较大震动会引起什么后果？	(131)
13. 为什么要设置消防泵、恒压喷淋泵？它们各自 的作用是什么？	(131)
14. 消防泵、恒压喷淋泵为什么要设置手动和自动开关？ 平时它们应设置在什么位置，为什么？	(131)
15. 为什么给水系统要试压、刷油、防腐、保温？	(132)
16. 室内排水系统的分类是什么？为什么要分为生活污水 系统、生产污水系统及雨水系统？	(133)
17. 为什么室内污水管道要设置通气管？	(133)
18. 室内给水系统由哪几部分组成？	(133)
19. 室内排水系统由哪几部分组成？	(134)

第六章 空调系统 (135)

1. 通风与空气调节的区别是什么? (135)
2. 什么叫结露? 风管滴水、冷风机滴水
的原因是什么? (136)
3. 制冷剂需具备什么性能? 目前空调工程中常用
的制冷剂是什么? (136)
4. 冷水机组主要有哪几种形式? 其特点是什么? (137)
5. 冷却塔安装应注意什么? (137)
6. 冷冻水循环系统中为什么设置膨胀水箱? (138)
7. 组成制冷装置的重要阀件——节流膨胀阀
的作用是什么? (138)
8. 组成自动控制系统的压差调节器的作用
是什么? (139)
9. 安装在空调风道的防火阀的作用是什么? (139)
10. 螺杆式和离心式压缩机的工作原理是什么?
各有何特点? (139)
11. 离心式机组为何会产生“喘振”现象?
如何避免? (141)
12. 中央空调水系统是怎样的? 为何要进行
水质处理? (142)
13. 为什么要定期清洁热交换器翅片? 一般
如何清洗? (145)
14. 为什么要定期清洗风机、风柜的防尘网? (145)
15. 一般开机前应做哪些工作, 主机运行后主要
应注意哪些参数? (145)
16. 横流式或逆流式冷却塔的工作原理是什么? (146)
17. 商业大厦的温度一般应控制在什么范围? (147)
18. 空调设备的运行及维护主要有哪些内容? (147)

第七章 电梯系统	(148)
1. 电梯初次使用应报什么部门验收并发证?	(148)
2. 垂直电梯的日检、周检、月检和年检一般 有哪些内容?	(149)
3. 扶手电梯的保养、维修有哪些内容?	(152)
4. 电梯困人时怎么办?	(152)
5. 电梯的日常保养主要有哪些内容?	(153)
第八章 弱电系统	(154)
1. 什么叫智能化大厦? 3A、5A 智能化大厦 的含义是什么?	(154)
2. 高层综合楼有哪些弱电系统?	(155)
3. 电信系统如何进行维护?	(156)
4. 有线电视系统如何进行维护?	(156)
5. 防雷系统如何进行维护?	(157)
6. 对讲、防盗系统如何进行维护?	(157)
7. 火灾探测与报警系统如何进行维护?	(158)
第九章 消防系统	(158)
1. 消防部门是如何划分高层建筑和超高层建筑的?	(158)
2. 火灾自动报警系统分哪三种基本形式?	(158)
3. 控制中心报警系统的适用范围、构成是什么?	(159)
4. 按监测火灾的特性不同, 火灾探测器分为哪五类? 大厦常用的是哪两类?	(159)
5. 感烟火灾探测器的安装要求是什么?	(160)
6. 感温火灾探测器的安装要求是什么?	(161)
7. 自动喷水灭火系统由哪些主要部分组成? 灭火原理 及适用环境是什么?	(162)
8. 喷头中玻璃球内有色液体变色能否继续使用? 为什么 喷头上不能积尘?	(164)