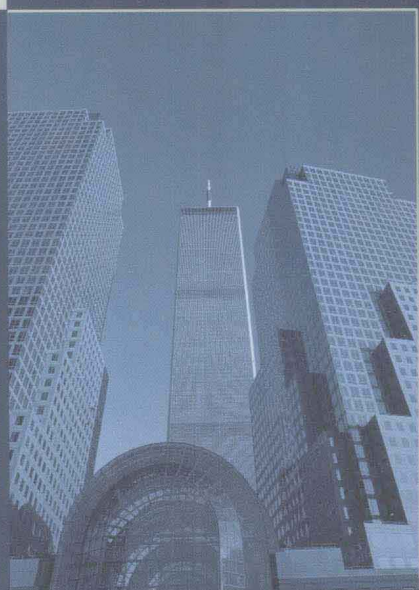


现代物业管理手册



Modern Property Management Handbook

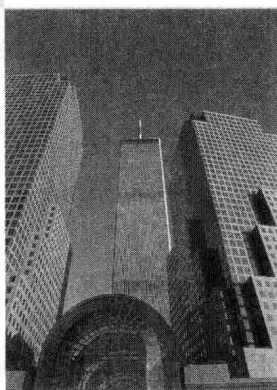
黄安永 主编



人民交通出版社
China Communications Press

Modern Property Management Handbook

现代物业管理手册



黄安永 主编



人民交通出版社
China Communications Press

内 容 提 要

本书从物业管理理论基础入手,逐层对物业管理所涉及的内容与相关法律法规作了全面细致地介绍与分析。该书按照物业管理工作开展顺序主线进行介绍、展开,并将部分物业纠纷典型案例及其分析收录为第七章、国家法规与标准原文收录为第八章,对物业管理及业主维权具有极强的参考价值。

本书可作为物业管理企业人员培训的教材,亦可作为广大业主了解物业管理及其涉及的内容与相关法律法规的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

现代物业管理手册 / 黄安永主编. —北京: 人民交通出版社, 2005.1

ISBN 7-114-05423-8

I. 现... II. 黄... III. 物业管理 - 手册
IV. F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 004424 号

书 名: 现代物业管理手册

著 作 者: 黄安永

责任编辑: 吴有铭(wym64298973@126.com)

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街 3 号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)85285656, 85285838, 85285995

总 经 销: 北京中交盛世书刊有限公司

经 销: 各地新华书店、建工书店、交通书店

印 刷: 三河市海波印务有限公司 一宝日文龙印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 30

字 数: 744 千

版 次: 2005 年 2 月 第 1 版

印 次: 2005 年 2 月 第 1 版 第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-114-05423-8

印 数: 0001—4000 册

定 价: 58.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

《现代物业管理手册》

编写委员会

主 编：黄安永

编委会成员：(按姓氏笔划排名)

马 欣	王丽梅	王恩东	尹 锋
毛 鹏	付丽娟	刘 静	何正成
陈国栋	单洁明	贺 薇	黄 杨

前 言

物业管理伴随着中国城市化与房地产的发展而快速发展。依据有关资料统计:目前我国已有2万多家物业管理企业,从业人员超过230万,每年还有近20万~30万人员进入这个行业,物业管理已成为我国最有活力的第三产业。然而在物业管理蓬勃发展之际,物业管理活动中的矛盾也不断发生,投诉不断增加。中国消费者协会统计数字显示:进入21世纪以来的3年中,房地产物业管理投诉不断增多,已成为“十大”热点投诉之一。房地产物业管理矛盾已成为国家行政主管部门、物业管理企业以及广大业主十分关注的热点问题。物业管理是关系到老百姓的切身利益,也关系到社会稳定、中国城市化发展、四个现代化实现以及中国现代城市管理的大问题。作者作为一名物业管理研究人员,深感历史责任重大,前几年已出版了《物业管理辞典》、《现代房地产物业管理》、《物业管理招标投标》等专著6部。但是许多从业人员及物业管理企业领导来函或来电希望作者能再编写一本书籍,指导工作人员在物业管理运作流程中能够科学地掌握规律,解决实际问题,提高服务质量,减少物业管理中的矛盾。为此与出版社商议,本书定为《现代物业管理手册》,以满足从业人员的需要。本书打破了传统手册的概念,按照物业管理工作开展顺序主线进行介绍、展开,注意加强引用一些理论来指导物业服务,同时对近期出现的一些矛盾、一些案例在书中给予分析与指导。这本手册不仅能给从事物业管理的人员带来益处,指导工作,提高服务效率,并可成为企业人力资源的培训、学习教材;同时也是给广大业主作为熟悉物业管理活动开展的一本指导书、一本入门书,更好地关心物业管理开展以及维护自己应有的权利。

作者与编委会其他成员花费近一年多时间,终于完成此书,愿此书给物业管理从业人员工作开展带来帮助,愿在大家共同关心、努力下,中国物业管理发展得更加美好、人居环境变得更加优美。

黄安永

于东南大学物业管理研究所

二〇〇四年十月

目 录

§ 1 物业管理理论基础.....	(1)
§ 1.1 物业管理相关名词解释	(1)
§ 1.1.1 物业管理企业的名词解释	(1)
§ 1.1.2 物业管理实践的名词解释	(7)
§ 1.1.3 物业管理服务的名词解释	(26)
§ 1.1.4 企业文化与社区文化的名词解释	(30)
§ 1.2 物业管理理论基础	(35)
§ 1.2.1 产权理论	(35)
§ 1.2.2 公共选择理论	(37)
§ 1.2.3 项目管理理论	(38)
§ 1.2.4 建筑物区分所有权理论	(39)
§ 1.2.5 社区管理理论	(41)
§ 1.2.6 服务顾客让渡价值分析理论	(45)
§ 1.3 物业管理模式与机构	(46)
§ 1.3.1 目前我国物业管理模式概况	(46)
§ 1.3.2 六种管理模式的比较分析	(46)
§ 1.3.3 物业管理机构与职能	(48)
§ 2 物业管理的前期介入与物业管理的招标投标	(56)
§ 2.1 物业管理前期介入	(56)
§ 2.1.1 物业管理前期介入的概念	(56)
§ 2.1.2 物业管理前期介入的理论基础	(57)
§ 2.1.3 物业管理前期介入的可行性研究	(60)
§ 2.1.4 物业管理公司对物业全过程的参与	(61)
§ 2.1.5 前期物业管理中权利主体的相互关系	(64)
§ 2.2 物业管理招标投标	(65)
§ 2.2.1 物业管理招标投标的基本概念	(65)
§ 2.2.2 物业管理招标程序	(67)
§ 2.2.3 编制物业管理招标文件	(69)
§ 2.2.4 物业管理招标文件与土建工程项目招标文件的比较	(71)
§ 2.2.5 物业管理投标书的编写	(71)

§ 2.2.6	物业管理建议书	(73)
§ 2.2.7	物业管理建议书内容	(75)
§ 2.2.8	物业管理投标书编写技巧	(75)
§ 2.2.9	南京百家湖花园物业管理招标文件(案例)	(77)
§ 2.2.10	评标项目的计分方法及定标原则(案例)	(82)
§ 2.2.11	物业管理建议书(案例)	(85)
§ 2.2.12	物业管理投标书(案例)	(129)
§ 3	物业管理基础性服务与运作实务	(172)
§ 3.1	房屋建筑主体维修管理	(172)
§ 3.1.1	房屋建筑基础知识	(172)
§ 3.1.2	建筑材料	(183)
§ 3.1.3	物业的维修	(200)
§ 3.1.4	物业的养护	(229)
§ 3.2	物业设备及管理	(232)
§ 3.2.1	物业设备管理基础知识	(232)
§ 3.2.2	电梯	(241)
§ 3.2.3	消防设施管理	(252)
§ 3.2.4	供暖与锅炉	(258)
§ 3.2.5	通风、空调系统的管理	(265)
§ 3.2.6	给排水系统及管理	(276)
§ 3.2.7	强电设备及管理	(278)
§ 3.3	消防设备的管理	(283)
§ 4	物业管理企业的财务管理	(286)
§ 4.1	物业管理企业财务概述	(286)
§ 4.1.1	财务与财务管理	(286)
§ 4.1.2	物业管理企业财会制度	(286)
§ 4.2	物业管理企业财务管理	(287)
§ 4.2.1	财务管理机构设置	(287)
§ 4.2.2	财务管理内容和任务	(288)
§ 4.3	财务分析理论体系	(290)
§ 4.3.1	财务分析的含义	(290)
§ 4.3.2	财务分析主要内容	(290)
§ 4.3.3	财务分析方法	(293)
§ 4.4	物业管理企业的资金运用	(294)
§ 4.4.1	物业管理企业的资金运用原则	(294)
§ 4.4.2	物业管理公司财务分析示例	(295)
§ 4.4.3	物业管理公司成本及利润分析	(299)

§ 4.5 维修基金的筹集与管理	(302)
§ 4.5.1 维修基金作用	(302)
§ 4.5.2 维修基金筹集	(303)
§ 4.5.3 维修基金管理	(303)
§ 5 物业管理法律规章制度	(305)
§ 5.1 物业管理法律关系	(305)
§ 5.1.1 物业管理法律关系定义	(305)
§ 5.1.2 物业管理法律关系的分类	(305)
§ 5.1.3 物业管理法律关系构成要素	(306)
§ 5.1.4 物业管理法律关系特征	(307)
§ 5.1.5 物业所有人的权利与义务	(307)
§ 5.1.6 物业管理企业的权责	(308)
§ 5.2 物业管理法律规范	(308)
§ 5.2.1 物业管理法律规范含义	(308)
§ 5.2.2 物业管理法律规范特征	(309)
§ 5.2.3 物业管理法律规范的表现形式	(309)
§ 5.2.4 物业管理法律规范的结构	(310)
§ 5.3 物业管理法律责任	(311)
§ 5.3.1 法律责任的概念	(311)
§ 5.3.2 物业管理法律责任的特点	(311)
§ 5.3.3 物业管理法律责任的构成要件	(312)
§ 5.3.4 物业管理民事法律责任	(312)
§ 5.3.5 物业管理法律责任中的行政责任	(313)
§ 5.3.6 物业管理法律责任中的刑事责任	(314)
§ 5.3.7 物业管理中承担民事法律责任的方式	(314)
§ 5.3.8 物业管理中承担行政责任的方式	(314)
§ 5.3.9 物业管理中承担刑事责任的方式	(315)
§ 5.3.10 物业管理法律责任的处理	(315)
§ 5.4 物业管理法律制度建立	(315)
§ 5.4.1 物业管理法律制度制定原则	(315)
§ 5.4.2 物业管理制度的分类	(316)
§ 5.4.3 业主公约制度	(316)
§ 5.4.4 住户手册	(320)
§ 5.4.5 业主大会规程	(324)
§ 5.4.6 公共服务操作规程	(325)
§ 5.5 物业管理条例要点	(338)
§ 5.5.1 物业管理条例体现的意识	(338)
§ 5.5.2 物业管理条例建立的制度	(339)

§ 6 各类型物业的管理	(343)
§ 6.1 大型综合商场的物业管理	(343)
§ 6.1.1 大型综合商场物业特点	(343)
§ 6.1.2 大型综合商场物业管理内容	(344)
§ 6.1.3 大型综合商场物业管理工作重点	(345)
§ 6.2 住宅小区物业管理	(346)
§ 6.2.1 住宅小区物业特点	(346)
§ 6.2.2 住宅小区物业管理内容	(346)
§ 6.2.3 住宅小区物业管理重点	(347)
§ 6.2.4 住宅小区物业管理的特点	(349)
§ 6.3 写字楼物业管理	(350)
§ 6.3.1 写字楼物业特点	(350)
§ 6.3.2 写字楼物业管理要点	(351)
§ 6.3.3 写字楼物业管理重点	(352)
§ 6.3.4 写字楼物业管理特点	(353)
§ 6.4 酒店物业管理	(354)
§ 6.4.1 酒店物业特点	(354)
§ 6.4.2 酒店物业管理要点	(355)
§ 6.4.3 酒店物业管理重点	(356)
§ 6.4.4 酒店物业管理特点	(357)
§ 7 物业管理案例分析	(359)
§ 7.1 物业管理基本知识	(359)
案例 1 物业管理最终目标是什么?	(359)
案例 2 物业管理到底是管理还是服务?	(359)
案例 3 买房但尚未取得产权证,算不算业主?	(361)
案例 4 业主的知情权指的是什么?	(361)
案例 5 物业管理超前介入到底有何好处?	(362)
案例 6 物业交给物业管理公司管理后,业主除房屋产权外,就没有其他权利吗?	(363)
案例 7 业主委员会是社团法人吗?	(365)
案例 8 业主委员会的特征有哪些?	(366)
案例 9 业主委员会的权利义务有哪些?	(366)
案例 10 有了业主委员会,就不需要居委会了,这种观念正确吗?	(367)
案例 11 为什么住宅小区(大厦)入住率要达到 50% 及以上,才可成立业主委员会?	(368)
案例 12 组建业主委员会时无法召集半数业主参加产权人大会怎么办?	(368)
案例 13 业主委员会为什么要由开发商和物业管理企业筹建,业主自己不	

能筹建?	(369)
案例 14 业主委员会成员是否可以专职?	(369)
案例 15 业主委员会主任及其成员是否应该有合理的薪酬?	(370)
案例 16 业主委员会主任的津贴及日常经费由物业管理费中支付合理吗?	(370)
案例 17 如果给予业主委员会主任及成员薪酬,其资金来源于哪里比较合适?	(371)
案例 18 业主委员会能不能不请物业管理公司而自己管理物业?	(371)
案例 19 物业管理一定要签订委托管理合同吗?	(372)
案例 20 个别业主能否以未签物业管理合同为由拒交物业管理费?	(374)
§ 7.2 物业管理活动中业主的权利与义务	(375)
案例 21 业主没有参加《管理公约》的制订,但却要遵守,这合理吗?	(375)
案例 22 物业管理公司有权扣留访客的居民身份证吗?	(376)
案例 23 物业管理公司能否擅自停业主的水电?	(377)
案例 24 物业管理公司保安打人,租户能中止合同吗?	(377)
案例 25 入住前装修住房,是否一定要向物业管理公司申请?	(378)
案例 26 谁有权决定在高层楼房屋顶设立广告牌? 广告收益怎样处理?	(379)
案例 27 装修物堵塞下水道损失谁赔?	(381)
案例 28 业主家中被盗,物业管理公司是否负责?	(382)
案例 29 业主在家被害,物业管理公司是否应当赔偿?	(383)
案例 30 住户高空抛物,物业管理公司怎么办?	(383)
案例 31 小区广告脱落造成人员伤亡,物业管理公司是否应负责赔偿?	(384)
案例 32 员工违规操作造成事故的法律責任由谁负?	(385)
案例 33 公有住房房屋出现问题谁负责?	(385)
案例 34 管道堵塞,造成水浸,责任应该谁负?	(386)
案例 35 外墙渗水,家具霉烂谁负责?	(386)
案例 36 暖气跑水,物业管理公司是否有责?	(387)
案例 37 住宅小区是否允许饲养宠物?	(388)
案例 38 房子存在质量缺陷,业主能否拒交物业管理费?	(388)
案例 39 买房送物业管理费,是否合理合法?	(389)
案例 40 底层(一层、首层)住户能否免缴电梯费?	(391)
案例 41 楼宇外墙业主自己能挂招牌吗?	(392)
案例 42 机动车进出小区到底应不应该收费?	(393)
案例 43 住宅周边无绿地,是否还交绿化费?	(394)
案例 44 房地产开发商同时向三家物业管理公司发出中标通知书合不合法?	(395)
案例 45 开发商赠送的阁楼是否要交纳物业管理费?	(396)
案例 46 开发商能不能对物业管理问题做出承诺? 能否把其承诺写进合同?	(396)
案例 47 开发商的承诺对物业管理公司有没有约束力?	(397)
案例 48 开发商对承诺引发的法律后果应否承担法律责任?	(397)

案例 49 植物伤人,物业管理企业该不该负赔偿责任?	(398)
案例 50 物业管理合同终止时合同双方应当怎么办?	(399)
案例 51 居住小区内既有解困房,又有商品房,应按照什么标准交纳物业管理费?	(399)
案例 52 物业公司未尽责,应赔偿业主损失吗?	(400)
§ 8 物业管理文件汇编	(401)
《物业管理条例》(国务院令 379 号)	(401)
建设部关于印发《前期物业管理招标投标管理暂行办法》的通知(建住房[2003]130 号)	(408)
建设部关于印发《业主大会规程》的通知(建住房[2003]131 号)	(413)
关于印发《物业服务收费管理办法》的通知(发改价格[2003]1864 号)	(417)
物业管理企业资质管理办法(中华人民共和国建设部令第 125 号)	(420)
住宅室内装饰装修管理办法(中华人民共和国建设部令第 110 号)	(424)
突发公共卫生事件与传染病疫情监测信息报告管理办法(中华人民共和国卫生部令第 37 号)	(429)
江苏省住宅物业管理服务标准(DB32/T 538—2002)	(435)
参考文献和网站	(464)

§1

物业管理理论基础

§ 1.1 物业管理相关名词解释

§ 1.1.1 物业管理企业的名词解释

企业：

所谓企业，是指从事生产、流通、服务等活动，依法自主经营、自负盈亏、实行独立核算的生产经营单位。

现代企业：

所谓现代企业，是指运用现代科学技术、现代机器设备、现代管理手段和管理方法，从事生产、流通和服务等活动，具有法律人资格的独立经济组织。

现代企业特征：

现代企业除具有一般企业应有的条件外，还具有以下自己独立的特征：(1)在生产技术方面，科学技术在生产中的地位日益提高；(2)在劳动分工方面，协作关系更加严密、复杂；(3)在生产组织方面，具有较强的节奏性，整个生产过程具有高度的比例性和连续性；(4)在与外界关系方面，现代企业与外界有着广泛而密切的联系；(5)在管理方法和管理手段方面，应用先进的科学技术和设备、工具，善于运用和开发人的知识和智慧，提高企业的管理效率和企业的核心效能。

现代企业分类：

按照企业的性质、规模及生产经营特点等，现代企业有多种分类方法：(1)按企业所属的经济部门，现代企业可分为农业企业、工业企业、建筑安装企业、交通运输企业、商业企业、金融企业、邮电企业、物资企业、旅游企业等；(2)按企业的生产规模，现代企业可分为大型企业、中型企业和小型企业；(3)按企业组织结构形式，现代企业可分为单厂企业、多厂企业和联合企业；(4)按产品的商品形态，可分为生产经营生产资料的企业和生产经营消费资料的企业；(5)按生产力各要素在企业中所占的比重，可分为劳动密集型企业和技术密集型企业；(6)按生产资料的所有制形式，可分为全民所有制企业、集体所有制企业、联合企业、股份制企业、私营企业、中外合营企业(合资经营企业和合作经营企业)和外商独资企业等；(7)按企业的隶属关系，可分为中央企业、地方企业、街道企业和乡镇企业等。

企业的根本任务：

企业的根本任务是,根据国家计划 and 市场需求,发展商品生产,搞好商品流通,为社会创造财富,增加积累,满足社会日益增长的物质和文化生活需要。

企业的义务：

企业有下列义务：(1)完成指令性计划,履行依法订立的合同。(2)保障固定资产的正常维修,改进和更新设备。(3)保证产品质量和服务质量,对用户和消费者负责。(4)遵守国家关于财务、劳动工资和物价等机关颁布的法律法规。(5)提高劳动效率,节约能源和原材料,努力降低成本。(6)加强保卫工作,维护生产秩序。(7)贯彻安全生产制度,改善劳动条件,做好劳动保护和环境保护工作,做到安全生产和文明生产。(8)加强思想政治教育、法制教育、国防教育、科学文化教育和技术业务培训,提高职工队伍的素质。(9)支持和奖励职工进行科学研究、发明创造、开展技术革新、合理化建设和社会主义劳动竞赛活动。

企业的权利：

企业有下列权利：(1)在国家计划指导下,有权自行安排生产社会需要的产品或为社会提供服务;有权要求调整没有必需的计划供应物资或者没有产品销售安排的生产任务。(2)有权自行销售本企业的产品(国务院另有规定的除外),承担指令性计划的企业;有权自行销售计划外超产的产品和计划内分成的产品。(3)有权自行选择供货单位,购进生产需要的物资。(4)除国务院规定由物价部门和有关主管部门控制价格的以外,有权自行确定产品价格、劳动价格。(5)有权依照国务院规定与外商谈判并签订合同,依照国务院规定提取和使用分成的外汇收入;有权依照国务院规定支配使用留用资金。(6)有权依照国务院规定出租或者有偿转让国家授予其经营管理的固定资产,所得收益必须用于设备更新和技术改造;有权依照法律和国务院规定与其他企业、事业单位联营,向其他企业、事业单位投资,持有其他企业的股份和依法发行企业债券。(7)有权确定适合本企业情况的工资形式和资金分配办法;有权决定机构设置及人员编制;有权依照法律和国务院规定录用、辞退职工;有权拒绝任何机关和单位向企业摊派人、物、财。

企业的现代化：

企业在生产过程、生产组织、管理手段、管理方法、管理组织、人员结构及其技术、经济、管理指标等方面渐进达到世界现代化先进水平的发展过程。企业现代化是社会主义国家现代化的基础。其具体内容为：(1)企业生产过程的现代化；(2)企业生产组织的现代化；(3)企业管理手段、管理方法、管理组织的现代化；(4)企业人员结构的现代化；(5)企业技术指标、经济指标、管理指标的现代化。

企业的经营机制：

构成企业经营活动的要素和要素之间的相互关系及其功能。它包括企业运行机制、自我激励机制和自我制约机制。它的形成和发展取决于下列因素：(1)所有制性质和形式；(2)企业经营方式；(3)企业产业性质和规模；(4)企业投资方式；(5)企业分配；(6)企业领导体制、组织机构、劳动人事体制和企业内部管理方式等。

企业的运行机制：

它的内涵是指企业内部各部门的生产经营活动各环节在横向和纵向联系上的组织联系和制度,是企业经营机制的主体部分,直接关系到企业出效益出成果的状况。它具体包括：(1)积极性机制；(2)责任性机制；(3)经济性机制；(4)适应性机制。

企业的自我激励机制：

又称企业动力机制,是企业经营机制的重要组成部分。企业经营机制的主要机能表现在两个方向相反、互为相成的力:动力和约束力。企业经营机制主要是由动力机制与约束力机制构成。企业行为源于企业动机,企业动机源于企业动力机制。

企业的自我约束机制:

自我约束机制是企业经营机制的重要组成部分。约束是指行使主体对承受主体行使的行为。当行使主体和承受主体为不同主体时,这时的约束叫异己约束。企业的自我约束机制,包括两方面的内容:一方面是企业财产所有者(国家、股东)、经营者、劳动者各自的自我约束及相互之间的异己约束;另一方面是企业内部的自我约束和企业外部环境及其他主体对企业行为的异己约束。

企业管理:

是企业对其生产经营活动进行计划、组织、指挥、协调和控制等一系列活动的总称。企业管理是社会化大生产的产物。企业管理是一门科学,其管理水平的高低是一个国家或一个民族发达程度和文明程度的标志。

企业管理二重性:

任何社会的企业管理都具有二重性:自然属性和社会属性。任何社会的企业管理都分别表现为合理组织生产力的“指挥劳动”,以及维护和发展生产关系的“监督劳动”两种管理职能。

企业管理的内容:

主要包括:(1)组织领导;(2)计划管理;(3)生产管理;(4)技术管理;(5)市场与销售管理;(6)劳动人事管理;(7)财务管理;(8)生活福利;(9)思想政治教育;(10)信息管理。

企业管理的职能:

企业管理的二重性决定了企业管理具有五个基本职能:(1)计划职能;(2)组织职能;(3)指挥职能;(4)控制职能;(5)协调职能。

美国企业管理的观念:

美国企业管理突出的特点是注重管理理论的研究。其当今企业管理的八大观念是:(1)战略观念;(2)市场观念;(3)变革观念;(4)竞争观念;(5)服务观念;(6)专业化观念;(7)素质观念;(8)开发观念。

泰罗制:

美国工程师弗德里·泰罗首创的把科学技术的最新成就用于提高劳动生产率的一种生产组织和工资制度。泰罗从企业中选择最强壮、技术最高和最灵巧的工人,用秒或几分之一秒的时间为单位,记录下他们完成每一道工序、每一种动作的时间,并且拍成电影,分析每一个动作。去掉一切“多余”的动作,研究出效率最高的操作方法,并以此为标准规定每个工人的产量定额,按完成定额的多少规定等级不同的工资单价,即所谓“分级工资制”。对于完成和超额完成定额的工人,按较高的工资单价支付工资,并给予少量奖金。对于不能完成定额的工人,则按压低的工资单价支付工资。

泰罗制的内容:

泰罗制的主要内容有:(1)劳动方法的标准化;(2)工时的科学利用;(3)实行有差别的计件工资制;(4)按标准操作法对工人进行培训,以代替师傅带徒弟的办法;(5)明确计划职能和作业职能,使管理人员逐步专业化。

福特制:

由美国汽车垄断资本家亨利·福特首创的一种残酷的剥削工人的制度。其主要特点是:在

实行生产自动化和产品标准化的基础上,利用高效传送装置,把生产过程组成流水作业线,机器连续不断地运转,强制工人快速操作。

丰田制:

日本丰田汽车工业公司创造的一种生产方式,是日本汽车工业“多品种、小批量”的市场制约的产物,其目的在于“彻底杜绝浪费”、降低成本、获取利润。

丰田制的核心:

丰田制的核心是:(1)“三级时”。即在通过流水线作业组装汽车的过程中,所需要的零件,在需要的时刻,按需要的数量正好送到生产线旁边;(2)“自动化”。丰田公司不是单纯的搞自动化,而是“包括人的因素的自动化”。一旦发生异常现象,就让操作人员按一下电钮,把生产线停下来,搞清问题,清除故障后再开动。

物业管理公司:

物业管理公司是指按合法程序建立并具备相应资质条件的对物业进行管理的企业性经济实体。

物业管理公司组建原则:

根据物业管理的内涵,物业管理公司组建的原则是:(1)企业化;(2)专业化;(3)社会化。

物业管理公司性质:

物业管理公司属于第三产业中的服务行业,其性质是具有独立的企业法人地位的经济实体,是按自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的机制运行的。

物业管理公司分类:

根据企业的所有制性质,物业管理公司可分为全民、集体、私营以及外商投资企业(包括中外合资、中外合作或外商独资企业)。

专项管理公司:

为了提高效率,进行规模化经营,社会上涌现出一些高度社会化、专业化的专业物业管理公司(专项公司),例如保洁公司,来承担单一的某项服务。

专项管理公司的种类:

在物业管理开展工作中,涌现出很多专项管理公司,通常有以下类型:(1)园林绿化专业公司;(2)清扫保洁专业公司;(3)保安公司;(4)市政管网专业公司;(5)电梯、设备修理专业公司等。

园林绿化专业公司:

专门从事林木、花卉、草坪的培育,保养以及美化环境工作的企业。

清扫保洁专业公司:

专门从事居住小区(大厦)范围内的环境卫生清扫和保洁的企业。

保安公司:

专门提供保安服务,为保障居住小区(大厦)内的业主(使用者)的人身安全和财产安全的企业。

电梯设备修理专业公司:

专门从事电梯设备的维修、保养、安装的企业。

房屋修缮专业公司:

专门从事房屋的维修、保养的企业。

设立公司的条件:

根据《公司法》规定,设立公司必须符合以下条件:(1)符合法定的出资人数;(2)注册资本

达到法定的最低限度,以工业产权、非专利技术等出资的,不得超过资本总额的百分之二十;(3)有共同制定的公司章程;(4)有明确的公司名称和组织机构;(5)有固定的生产场所和必要的生产经营条件。

公司的组织机构:

公司的组织机构是公司在法律关系中代表公司整体,实施法律行为的机构。它的行为直接表现为法人行为。

公司的合并:

公司合并是指一个公司吸收其他公司而使其他公司成为自己的一个组成部分,或两个以上的公司合并成立一个新公司,各被合并公司均为新公司的组成部分。

公司分立:

公司分立是将公司分解,各出资人成立新公司,或将公司的一部分从公司中分出,而作为另一法人存在的行为。

公司破产:

是指公司因经营管理不善造成严重亏损,不能清偿到期债务,经债权人或公司自己申请,由人民法院裁定的公司解体。

公司破产的条件:

公司破产的条件是公司的资产不能清偿到期的债务,即资不抵债。但符合下列条件的,人民法院可以宣告破产:一是公司的经营内容与国计民生有重大关系,国家统一资助或帮助采取其他措施清偿服务的;二是公司取得担保,自破产申请提出之日起六个月清偿债务的;三是公司与债权人达成合解协议,债权人同意延期还债,公司能够在所延长的期限内清偿债务的。

公司解散:

所谓公司解散,是相对于公司设立而言的。公司解散是依照《合同法》或章程规定申请注销公司登记,终止其法人资格的行为。公司因设立而取得法人资格,因解散清算而消灭法人资格。解散是消灭法人资格的开始,经过清算和注销公司登记消灭法人资格。公司解散的方式,可分为强制解散与自行解散两种。

公司解散条件:

公司解散必须符合下列条件之一:一是公司章程规定的营业期限届满或者章程规定的其他解散事由出现;二是股东会议解散;三是因公司合并或者分立需要解散的;四是公司因违反法律、法规而被有关部门依法责令关闭而强制解散的。

公司清算:

清算是指公司在解散过程中,为保护相关当事人的合法权益,终结现存的各种法律关系,而对公司的资产、债权债务关系等进行清理、处分的行为。公司清算分为按《公司法》规定进行的正常清算和按有关破产的法律规定进行的破产清算。

公司破产后财产的处理:

被清算的公司财产,首先支付清算费用、职工工资和劳动保险费用,然后缴纳所欠税款,清偿公司债务。不能清偿全部债务的,按比例向债权人清偿。

公司章程:

企业注册登记时,必须制定一份非常重要的文件,即公司章程,在公司章程中应明确各方的权利、义务、责任。

物业管理公司章程的主要内容:

根据国家规定章程应包含以下主要内容:(1)总则,主要包括企业的名称(全称)、地址等;(2)物业管理企业的经营宗旨;(3)物业管理公司经营的范围;(4)企业的经济性质及组织形式;(5)注册资金;(6)机构;(7)财务会计制度;(8)利润分配制度;(9)职工录用方式、待遇及管理方法;(10)企业的各种规章制度等。

物业管理公司部门设置原则:

物业管理公司的部门设置是根据物业管理的计划、组织、指挥、协调、控制等职能的要求,通常应遵循以下三个原则:(1)企业化原则;(2)专业化原则;(3)社会化原则。

物业管理公司部门设置的步骤:

为了使物业管理公司部门设置科学化,并能高效地服务,通常按照以下步骤进行:(1)确定目标,按照企业经营与管理任务来确定组织机构。(2)收集与分析资料。它包括同类型企业的部门机构形式,结合要达到目标,分析各类企业部门机构的优缺点。(3)拟建、提出组织结构图。按照组织机构设计要求,将各个管理工作单元,有序地排列起来,形成层次化的部门组织机构。(4)确定职能、岗位、权限与责任。根据组织机构图,对部门内部进行分工,确定相应职务、岗位和它的权限、责任。(5)评价部门组织机构设计。组织有关人员对组织机构进行审查、评价、修改以确定最佳方案。

物业管理公司机构形式的选择:

物业管理公司根据本企业经营物业管理面积多少和管理房产类型而选择组织形式,通常有直线制、职能制、事业部制、矩阵制等。

直线制管理机构:

直线制的管理组织形式的特点是企业各级单位从上到下的垂直领导,各级主管人对所属单位的一切问题负责,不设专门职能机构,只设职能人员协助主管人工作。

矩阵式的管理模式:

在传统的直线职能制纵向领导系统的基础上,又按照业务内容、任务或项目划分而建立横向领导系统,纵横交叉,构成矩阵形式。

物业管理公司建设:

物业管理走向市场竞争是未来发展趋势,物业管理公司要想在激烈的市场竞争之中立于不败之地,必须强化内部建设:(1)形成奋发进取,优胜劣汰的竞争机制;(2)制订一个长远的发展规划,使企业能朝着多元化、规模化的方向发展;(3)全面提高物业管理人员素质;(4)要使物业管理现代化。

物业管理企业经理的必备知识:

根据物业管理工作的开展,企业经理应具备以下主要知识:(1)房屋结构、设备、设施、园林、绿化等修缮的基本知识;(2)了解房地产有关理论和开发、经营、管理、估价等有关知识;(3)了解《公司法》、《税法》、《民事诉讼法》等法律知识;(4)熟悉计算机运用知识;(5)掌握企业管理知识。

物业管理企业经理所应具备的能力:

根据物业管理工作的开展的需要,企业经理应具备以下主要方面能力:(1)具有领导本企业、管理好本企业的决策能力;(2)具有适应市场变化的经营活动能力;(3)具有综合组织及协调能力;(4)具有处理突发事件的能力;(5)具有计算机应用能力。

物业管理部经理的必备知识:

根据物业管理工作的开展,企业部门经理必备以下主要知识:(1)了解房地产开发经营管