

i a o q u w x y c s u a n l i

小区物业管理



A0969762

物业管理实务指导丛书

上海人民出版社

（上海）

图书在版编目 (C I P) 数据

小区物业管理/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 7-218-03855-7

I . 小 ... II . 谢 ... III . 居住区—物业管理
IV . F293 . 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 077524 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
印 张	7.25
插 页	1
字 数	160 千字
版 次	2002 年 1 月第 1 版 2002 年 5 月第 2 次印刷
书 号	ISBN 7-218-03855-7/F·534
定 价	13.00 元

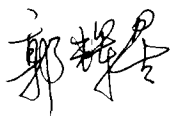
如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

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)

目 录

基础知识篇

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. 业主委员会的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. 物业管理与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. 物业管理行业中哪些岗位需持证上岗?	(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. 小区管理的主要内容是什么?	(9)
11. 小区管理与写字楼、商场管理的主要区别在哪里?	(9)

第三章 住宅小区的基本知识

1. 住宅小区命名有什么规定?	(10)
2. 中心命名有什么规定?	(10)
3. 别墅、山庄命名有什么规定?	(10)
4. 住宅小区内汽车、自行车停放空间的容量指标 是多少?	(10)
5. 小区规划中有哪些技术、经济参考指标?	(10)

物 业 篇

第一章 物业部岗位设置及其职责

1. 小区管理处经理的岗位职责是什么?	(12)
2. 物业部需设置哪些岗位? 物业部主管的岗位职责 是什么?	(13)
3. 物业部文员的岗位职责是什么?	(14)
4. 高级物业助理的岗位职责是什么?	(14)
5. 物业助理的岗位职责是什么?	(15)

第二章 小区管理的早期介入及接管入住

1. 小区管理的早期介入主要包括哪些内容?
有什么作用? (15)
2. 小区规划设计阶段的介入主要包括哪些内容? (16)
3. 小区施工建设阶段的介入主要包括哪些内容? (17)
4. 小区机电设备安装调试阶段的介入主要做些什么?
..... (18)
5. 小区接管验收前的准备工作主要哪些? (19)
6. 为什么要进行接管验收? 小区接管验收的程序
是什么? (21)
7. 小区接管验收时要注意什么问题? (22)
8. 小区接管时需要接收哪些资料? (23)
9. 小区公共设施接管验收的标准和检验方法是什么?
..... (24)
10. 小区配套工程完善和遗留问题改造时该怎样管理?
..... (26)
11. 如何为业主办入住手续? (27)
12. 小区《业主手册》的主要内容是什么? (28)
13. 业主家庭档案的主要包括哪些内容? 如何建立业主家
庭档案? (28)

第三章 环境卫生管理 (29)

1. 为什么说小区的环境卫生管理是项重要工作? (29)
2. 专业清洁公司应符合哪些条件? 如何确定? (30)
3. 如何处理好与清洁公司、垃圾清运公司的工作关系?
..... (30)
4. 小区清洁常用的器械及清洁剂有哪些? (31)
5. 制定《清洁工作检查规程》的目的及其内容是什么?
..... (32)
6. 为什么要制定《消杀管理规定》的目的及其内容

是什么?	(33)
7. 小区的日常清洁工作应如何监督抽查?	(34)
8. 如何培养业主文明卫生的习惯?	(35)
9. 小区清洁员有哪些岗位? 主要职责是什么?	(36)
10. 房屋天台、雨篷清洁的目标是什么? 如何清洁?	(37)
11. 玻璃门窗、镜面和灯具清洁的目标是什么? 如何清洁?	(37)
12. 马路、人行道、楼梯煌公共场地清洁的目标是什么? 如何清洁?	(38)
13. 不锈钢用品清洁的目标是什么? 如何清洁?	(39)
14. 草地和绿化带清洁的目标是什么? 如何清洁? ...	(39)
15. 雕塑、宣传栏和喷水池如何清洁?	(39)
16. 室内停车场、露天停车场和自行车棚清洁的 目标是什么? 如何清洁?	(40)
17. 游乐场所清洁的目标是什么? 如何清洁?	(41)
18. 排水沟、化粪池、果皮箱和垃圾中转站清洁的 目标是什么? 如何清洁?	(41)
19. 常见的影响小区清洁的情况有哪些? 如何处理?	(42)

第四章 绿化管理 (43)

1. 为什么说一定要重视小区的绿化管理?	(43)
2. 如何营造园林式绿化小区?	(44)
3. 如何处理好与绿化公司的工作关系?	(45)
4. 小区绿化工作的检查标准是什么? 怎样检查?	(46)
5. 为什么要制定小区绿化管理规定? 主要内容是什么?	(47)
6. 绿化员的职责是什么?	(48)

7. 小区常见的花卉主要有哪些? 如何栽培?	(48)
8. 小区常见的草坪主要有哪些? 如何栽培和养护?	(49)
9. 小区花木如何防风防涝?	(50)
10. 乔、灌木整形、修剪的程序及注意事项是什么?	(51)
11. 乔、灌木浇水、施肥的方法是什么?	(51)
12. 花木病害识别与防治方法有哪些?	(52)
13. 花木虫害识别与防治方法有哪些?	(53)
14. 如何操作使用喷务器?	(54)
15. 如何使用和保管绿化药品?	(55)
第五章 商业网点的经营和管理	(56)
1. 如何制订商业网点的出租方案?	(56)
2. 如何选择和搭配好商业网点的租户和经营内容?	(56)
3. 如何降低小区管理成本, 提高小区管理的经济效益?	(57)
4. 如何开展会所的经营?	(58)
5. 小区的购物中心如何管理?	(58)
6. 小区的康乐中心如何管理?	(59)
7. 小区的餐饮服务如何管理?	(60)

公共秩序篇

第一章 公共秩序管理的主要岗位及职责	(62)
1. 住宅小区中公共秩序的维护及安全防范工作 主要有哪些内容? 应设置哪些岗位?	(62)
2. 保安队长的岗位职责是什么?	(62)

3. 保安领班的岗位职责是什么? (63)
4. 外围巡逻保安员的职责是什么? (63)
5. 机动巡逻岗保安员的职责是什么? (63)
6. 门岗保安员的岗位职责是什么? (64)
7. 典礼及仪式保安的职责是什么? (64)
8. 高级消防监控助理的岗位职责是什么? (64)
9. 消防监控助理的岗位职责是什么? (65)
10. 高级车管员的岗位职责是什么? (65)
11. 车管员的岗位职责是什么? (65)

第二章 公共秩序管理 (66)

1. 为什么说公共秩序管理是小区管理的一项重要工作?
..... (66)
2. 如何组建一支高素质的保安队伍? (66)
3. 组建内部保安组织应具备什么条件? (66)
4. 保安组织的职能是什么? (67)
5. 保安服务与公安执勤的区别是什么? (67)
6. 保安员的入职条件是什么? (67)
7. 保安员的权限是什么? (68)
8. 保安员交接班的要求是什么? (68)
9. 前期介入工地保安的工作要求是什么? (69)
10. 遇到治安、刑事案件,如盗窃、打架、火警、醉酒
闹事等事件时,应如何处理? (69)
11. 遇到意外事件,如台风等自然灾害时如何处理? ...
..... (70)

第三章 消防管理 (71)

1. 住宅小区管理中应建立怎样的消防组织? (71)
2. 如何实施消防安全三级检查制度? (71)
3. 为什么要制定消防管理规章制度?

主要包括哪些?	(71)
4. 住宅小区应配备哪些消防器材? 哪些部位应配置消防器材?	(72)
5. 灭火器材, 如灭火器、消防水带、水枪等应怎样使用?	(72)
6. 如何进行消防设备检查?	(73)
7. 消防监控中心管理制度的主要内容是什么?	(73)
8. 如何制定灭火应急方案? 如何进行消防演习?	(74)
9. 住宅小区常见的火灾情况有哪些?	(74)
10. 发生火警时应如何处理?	(74)
11. 灭火的方法有哪些? 如何确定灭火方法并进行灭火?	(75)
12. 发生火灾时如何抢救及疏散人员?	(75)
13. 各级人是在灭火中的职责是什么?	(76)
第四章 车辆管理	(76)
1. 地下停车场管理有什么规定?	(76)
2. 露天临时停车场管理有什么规定?	(77)
3. 停车场管理应注意哪些问题?	(77)
4. 为什么要购买车位保险?	(78)
5. 车辆管理员交接班有何规定?	(78)
6. 汽车、摩托车、自行车的保管有什么规定?	(78)
7. 车辆保管收费的标准是什么?	(79)
8. 车辆被盗或被损坏应如何处理?	(80)
9. 地下停车场为什么要设置监控点?	(81)

工 程 篇

第一章 工程管理架构及岗位职责	(82)
------------------------------	------

1. 工程部的的主要工作职责是什么?	(82)
2. 工程管理岗位架构如何设置?	(83)
3. 工程部主管岗位职责是什么?	(83)
4. 工程部副主管岗位职责是什么?	(84)
5. 工程部领班岗位职责是什么?	(85)
6. 电气维修工岗位职责是什么?	(86)
7. 给排水管道工岗位职责是什么?	(87)
8. 电房运行工的岗位职责是什么?	(87)
9. 泵房运行工的岗位职责是什么?	(88)
10. 发电机房管理规定有些什么内容?	(88)
11. 电梯机房管理规定有些什么内容?	(89)

第二章 住宅小区楼宇、道路的分类与构造 (90)

1. 楼宇是怎样分类的?	(90)
2. 楼宇的体系有哪些?	(91)
3. 住宅的电梯是如何配置的?	(93)
4. 住宅阳台有什么要求?	(93)
5. 建筑物的防雷等级如何划分?	(94)
6. 楼宇基础构造形式有哪些?	(94)
7. 楼宇墙体构造有哪些?	(94)
8. 楼宇的楼地板构造有哪些?	(95)
9. 楼宇的楼梯、电梯构造有哪些?	(95)
10. 楼宇的屋顶构造有哪些?	(96)
11. 楼宇的门窗构造有哪些?	(96)
12. 小区的道路是如何分类的?	(97)

第三章 住宅小区楼宇的修缮管理 (97)

1. 楼宇的保修期限是如何确定的?	(97)
2. 楼宇修缮应如何建立制度?	(97)
3. 楼宇完损等级如何评定?	(98)

4. 楼宇修缮应办理哪些手续? (99)
5. 楼宇维修的范围是如何划分的? (99)
6. 楼宇修缮标准是如何划分的? (100)
7. 楼宇楼地板怎样维修? (100)
8. 楼宇屋面怎样维修? (101)
9. 楼宇门窗怎样维修? (101)

第四章 小区楼宇的装修和安全管理 (102)

1. 承接装修工程的单位和个人应具备哪无条件? ... (102)
2. 楼宇装修材料燃烧性能等级有何规定? (102)
3. 装修需要注意哪些问题? (104)
4. 装修合同包括哪些内容? (105)
5. 装修如何进行现场管理? (105)
6. 天棚如何装修? (106)
7. 地面如何装修? (107)
8. 墙壁如何装修? (109)
9. 门窗如何装修? (110)
10. 如何进行房屋安全管理? (111)
11. 在哪些情况下, 需要申请房屋安全鉴定? (111)
12. 住宅安全防范设施包括哪些内容? (112)
13. 新建房屋为什么要进行白蚁预防? (113)
14. 如何办理房屋白蚁预防手续? (113)
15. 白蚁预防工程是如何进行的? (113)

第五章 小区设备的维修管理 (113)

1. 给排水设备如何维修管理? (113)
2. 电器设备如何维修管理? (115)
3. 电梯设备如何进行保养管理? (116)
4. 有线电视设备如何维修管理? (117)
5. 程控交换机设备如何维修管理? (118)

6. 燃气设备如何维修管理?	(120)
----------------------	-------

行 政 篇

第一章 行政工作的机构设置和岗位职责	(123)
--------------------------	-------

1. 物业管理公司的行政机构主要包括哪些?	(123)
2. 办公室的主要职责是什么? 应设置哪些岗位? ...	(123)
3. 人力资源部的主要职责是什么? 应设置哪些岗位?	(124)
4. 财务部的主要职责是什么? 应设置哪些岗位? ...	(124)
5. 管理部的主要职责是什么? 应设置哪些岗位? ...	(125)
6. 办公室主任的岗位职责是什么?	(125)
7. 办公室秘书/文书资料管理员的岗位职责是什么?	(125)
8. 办公室总务的岗位职责是什么?	(126)
9. 办公室司机的岗位职责是什么?	(126)
10. 办公室仓库管理员的岗位职责是什么?	(126)
11. 办公室资讯员的岗位职责是什么?	(127)
12. 人力资源部经理的岗位职责是什么?	(127)
13. 人力资源部人事主管的岗位职责是什么?	(127)
14. 人力资源部劳资主管的岗位职责是什么?	(128)
15. 人力资源部资料员的岗位职责是什么?	(128)
16. 财务部经理的岗位职责是什么?	(128)
17. 财务部会计的岗位职责是什么?	(129)
18. 财务部出纳的岗位职责是什么?	(129)
19. 管理部经理的岗位职责是什么?	(130)
20. 总工程师的岗位职责是什么?	(130)
21. 管理部物业主管的岗位职责是什么?	(131)

22. 管理部工程主管的岗位职责是什么?	(131)
23. 管理部保安主管的岗位职责是什么?	(132)
第二章 文书资料管理	(132)
1. 文书工作对保密的基本要求是什么?	(132)
2. 物业管理企业常用的公文类别包括哪些? 这些公文 拟写的基本规范是什么?	(133)
3. 公文处理应遵循哪些基本原则?	(134)
4. 公文办理的基本程序是什么?	(134)
5. 公司印章的使用和管理有哪些基本要求?	(134)
6. 部门印章的使用和管理的基本要求是什么?	(134)
7. 物业管理企业应注意保存哪些方面的资料?	(134)
第三章 采购和仓库管理	(135)
1. 各部门编制月度、季度、年度采购计划的基本原则 和方法是什么?	(135)
2. 仓管员应如何做好物品采购的控制?	(136)
3. 采购员选择供货商的基本程序是什么?	(136)
4. 仓库管理员应如何进行货物验收和清点?	(137)
5. 应如何进行物品库存盘点?	(137)
6. 如何进行物品/工具的领用、以旧换新或报废?	(138)
7. 仓库防火工作的要求是什么?	(138)
第四章 办公设备管理	(139)
1. 物业管理企业应配置的办公设备包括哪些?	(139)
2. 计算机使用和管理的基本要求是什么?	(139)
3. 复印机、传真机使用和管理应注意什么?	(139)
4. 照相机、录像机使用和管理应遵循哪些原则? ...	(139)
第五章 公共关系	(140)
1. 物业管理企业涉及的主管部门包括哪些?	(140)

2. 如何协调处理与政府部门的关系? (140)
3. 如何协调处理好与社区公众的关系? (141)
4. 如何协调处理好与新闻媒体的关系? (141)
5. 公关活动的种类包括哪些? 应如何选择适当时机开展公关活动? (141)
6. 物业管理从业人员应掌握哪些基本的礼仪礼貌? (141)
7. 物业管理从业人员处理客户投诉的基本技巧是什么? (143)

第六章 劳动人事管理 (144)

1. 工作岗位的设置应遵循哪些原则? (144)
2. 员工招聘、录用的基本程序是什么? (144)
3. 企业常用的任用人员的方式包括哪些? (144)
4. 如何制定员工培训计划? (145)
5. 对物业部基层岗位人员进行入职培训的主要内容是什么? (145)
6. 对工程部基层岗位人员进行入职培训的主要内容是什么? (145)
7. 对保安部基层岗位人员进行入职培训的主要内容是什么? (146)
8. 在职员工培训的主要方法有哪些? (146)
9. 对员工进行考核主要包括哪些内容? (146)
10. 员工考核的主要方法有哪些? (147)

第七章 财务管理 (147)

1. 物业管理企业应执行哪种行业的财务制度? (147)
2. 什么是物业管理费? 住宅小区物业管理费收费标准的原则是什么? (148)
3. 哪些物业管理收费项目应报物价局审批? (148)

4. 住宅小区居民入住时,应缴交哪些费用?(149)
5. 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? 如何进行二级会计核算?
..... (149)
6. 为什么要编制《物业管理费收支一览表》? 其主要内
容是什么? (150)
7. 住宅小区住户的公共用电如何摊分? (150)
8. 物业管理企业的利润如何确定? (151)
9. 如何进行物业管理的年度财务预算? (151)
10. 什么是“代管基金”?“维修基金”收取的
方式有哪些? (152)
11. 住宅小区物业管理维修基金缴存的标准
是什么? (153)

第八章 质量管理 (153)

1. 物业管理企业为什么应重视质量管理? (153)
2. 质量管理主要应包括哪些内容? (154)
3. 如何开展对物业部工作的业务抽查和指导? (154)
4. 如何开展对工程部工作的业务抽查和指导? (154)
5. 如何开展对保安工作的抽查和指导? (154)
6. 如何进行用户意见调查和分析? (154)
7. 用户投诉主要有哪些类型? (155)
8. 如何处理客户投诉? (156)

附录: 常用法规

- 广东省物业管理条例 (158)
- 广州市物业管理办法 (168)
- 关于公布广东省物业管理服务收费政府指导价

的通知	(182)
全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则…	(193)
住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法	(201)
关于印发《商品住宅实行住宅质量保证书》和 《住宅使用说明书制度的规定》的通知	(205)
参考文献	(213)