

XIANDAI HUAWUYE GUANLI

现代物业管理

范例精解与运营策略



延边人民出版社

现代物业管理 范例精解与运营策略

(上)

主 编 陈 琳

副主编 苏柏栋 周金华

延边人民出版社

现代物业管理 范例精解与运营策略

(中)

主 编 陈 鹏

副主编 苏柏东 周金华

延边人民出版社

现代物业管理 范例精解与运营策略

(下)

主 编 陈 鹏

副主编 苏柏东 周金华

延边人民出版社

责任编辑:裴正浩

图书在版编目(CIP)数据

现代物业管理范例精解与运营策略/陈鹏志编. —延吉:
延边人民出版社, 2000. 8

ISBN 7-80648-477-9

I. 现… II. 陈 III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 42704 号

现代物业管理范例精解与运营策略

陈鹏志 主编

出版:延边人民出版社

印刷:北京市通州利民印刷厂

787×1092 毫米 16 开

2000 年 8 月 第 1 版

发行:延边人民出版社

印数:1-1000 册

146 印张 310 千字

2000 年 8 月 第 1 次印刷

ISBN 7-80648-477-9/C·17

定价:698.00 元

《现代物业管理范例精解与 运营策略》编委会

主 编 陈鹏志

副主编 苏柏东 周金华

责 编 裴正浩

编 委 (排名不分先后)

王 强 齐 萍 陆洪涛

胡爱媛 赵庆平 潘丽华

秦润华 朱 琳 孙晓燕

章鸿基 金淑珍 王大伟

江 森 朱振华

序 言

改革开放以来，我国房地产业发展迅速，但与其相配套的物业管理业却相对滞后，成为整个房地产业良性发展的瓶颈问题。究其原因，主要是物业管理业在我国起步较晚，没有充分的发展，经验相对欠缺等，另外，体制上的落后，观念上的老化，以及配套设施的滞后等也是物业管理不规范和发展相对缓慢的不可缺少的原因。

基于这种现状，为了使物业管理公司掌握最新的管理理念与操作技巧，适应房地产发展的要求，与世界物业管理接轨，我们编写了这部书。在这部书中我们力求做到通俗易懂，操作性强，通过大量的国内外先进的物业管理精典范例，让你一目了然。

本书的特点：

（一）实用性强。本着学以致用原则，有针对性地从如何提高效益，以及如何提高企业的生存能力和适应能力出发，吸取了大量的先进经验。

（二）操作性强。本书想读者能想，吸取了大量的物业管理操作实务和操作技巧，让你的工作得心应手。

(三) 前瞻性。本书不仅立足现有问题的解决而且放眼国内外最新的物业管理发展趋势，深入浅出的介绍了一些新趋势下的管理方法。

(四) 理论与实践相结合。本书不仅从理论上讲述了各种操作方法，而且选取大量范例进行分行，从而使各种理论性的知识达到深入浅出的效果。

本书共分七篇。第一篇：物业管理公司运作技巧；第二篇：物业管理实务及范例精解；第三篇：物业维修与设备管理；第四篇：物业分类管理；第五篇：物业管理现代化、智能化与网络化；第六篇：物业管理经验畅谈；第七篇：物业管理常用资料。每一篇的编写我们都力求超陈出新，让读者操作方便。

本书在编辑的过程中得到了众多物业管理公司的大力支持，吸收了物业管理界最新研究成果与先进经验。努力做到最全最新最实用。

由于编者水平有限以及时间仓促，疏漏与不足在所难免，敬请广大读者批评指正，谢谢。

本书编委会

2000年8月

目 录

第一篇 物业管理公司运作技巧

第一章 物业管理公司的设立与管理运作机制	(3)
第一节 物业管理公司的设立与运作机制	(3)
一、物业管理公司的设立条件	(3)
二、物业管理公司的设立程序	(8)
三、物业管理公司的法律责任	(16)
四、物业管理公司的机构设置	(17)
第二节 业主代表大会与管理委员会	(22)
一、业主代表大会	(23)
二、管委会	(23)
三、业主公约	(25)
第三节 物业管理公司管理运作机制范例精解	(27)
范例一 ××小区业主管理委员会章程	(27)
范例二 业主公约(示范文本)	(29)
第二章 物业管理的劳动人事管理技巧及范例精解	(31)
第一节 招聘与签约的过程及注意事项	(31)
一、招聘	(31)
二、签约	(34)
三、关于晋升主管, 领班实行考核聘任制的几个要点	(35)

四、临时工的录用、辞退	(36)
第二节 人力资源管理技巧	(37)
一、人力资源管理的内涵	(37)
二、物业管理公司的用工方式的原则与岗位设置	(38)
三、管理和考核的技巧	(40)
第三节 员工培训技巧与员工档案管理办法	(43)
一、培训工作的必要性、内容与任务	(43)
二、培训方法和技巧	(48)
三、员工档案管理办法	(51)
第四节 物业管理公司的劳动报酬和福利	(53)
一、劳动报酬和福利费前瞻	(53)
二、劳动报酬的管理技巧	(54)
三、加班工资及各种假期工资的发放办法	(55)
四、福利的形式和内容	(56)
第五节 物业管理奖惩的管理技巧	(62)
一、总则	(62)
二、奖励办法	(62)
三、处罚办法	(63)
四、员工的申诉权	(66)
第六节 其他管理办法	(67)
一、更衣室管理规定	(67)
二、职工浴室管理规定	(67)
三、职工餐厅就餐规定	(68)
四、工服管理规定	(68)
五、倒班宿舍管理规定	(69)
第七节 物业公司业务员的工作要则与素质要求	(69)
一、敬业乐观	(69)
二、着装整洁	(70)
三、工作步骤	(71)
四、商用文书	(71)

五、关于问题的解决	(72)
六、礼貌用语	(72)
七、使用电话	(73)
八、交换名片	(74)
九、会客	(74)
十、拜访客户	(75)
十一、洽谈	(76)
十二、约会	(77)
十三、表达能力	(77)
第八节 物业公司经理的素质要求	(78)
一、应具备的业务素质	(78)
二、应具备良好作风	(78)
三、应具备的领导艺术	(79)
第九节 物业公司人事管理制度	(80)
一、聘用制度	(80)
二、员工行为规范	(82)
三、职务任务制度	(84)
四、岗位调迁制度	(84)
五、员工离职制度	(85)
六、请休假及假期待遇制度	(85)
七、培训制度	(87)
八、考核制度	(87)
九、奖惩制度	(88)
第十节 劳动人事管理范例精解	(91)
范例一 《员工手册》的编写技巧	(91)
范例二 深圳市房屋管理员岗位规范	(102)
第三章 物业管理公司的财务管理技巧及范例精解	(108)
第一节 物业管理公司财务管理概述	(108)
一、财务管理内涵	(108)
二、财务管理的机构设置	(109)

三、财务管理制度·····	(110)
第二节 物业管理公司的财务核算及其技巧 ·····	(111)
一、物业管理公司财务核算的必读知识·····	(111)
二、物业管理公司财务分析、经济活动分析及分析技巧·····	(114)
第三节 物业经理应掌握的财务操作 ·····	(117)
一、年度预算的操作·····	(117)
二、资本基金的操作·····	(119)
三、偿债基金的操作·····	(120)
四、信用控制的操作·····	(121)
第四节 物业管理费的核算技巧 ·····	(122)
一、物业管理费的组成·····	(122)
二、管理费的核算具体技巧介绍·····	(122)
三、如何加强收费管理的力度·····	(129)
四、筹措物业管理资金计费标准的核算方法·····	(130)
第五节 财务造假对策 ·····	(132)
一、规范基础工作·····	(132)
二、建立完善的内部控制体系·····	(136)
三、健全和完善会计核算制度·····	(143)
四、强化会计监督·····	(147)
第六节 常见计算机会计“陷阱”及对策 ·····	(152)
一、常见的计算机会计陷阱·····	(152)
二、计算机会计陷阱对策·····	(157)
三、计算机会计陷阱查帐指导·····	(168)
第四章 物业管理资金运筹技巧及范例精解 ·····	(171)
第一节 物业管理资金的筹集 ·····	(171)
一、物业管理企业资金筹集的必要性·····	(171)
二、物业管理资金筹集方式·····	(173)
三、物业管理企业筹集资金的要求·····	(176)
第二节 物业管理企业筹资决策谋略 ·····	(178)

一、有关筹资决策的必读知识·····	(178)
二、资本金的筹资决策谋略·····	(182)
三、负债筹资决策谋略·····	(188)
四、筹资质量决策谋略·····	(198)
第三节 物业经营企业的资金筹措技巧与融资决策 ·····	(206)
一、资金筹措技巧·····	(206)
二、各类资金的具体筹措技巧·····	(211)
三、融资决策·····	(218)
第四节 物业管理资金筹措的管理 ·····	(226)
一、确定收费项目明确收费标准·····	(226)
二、加强法制建设确保费用收取·····	(228)
第五节 物业管理资金运用使用方法 ·····	(228)
一、物业管理资金的使用原则·····	(228)
二、物业管理资金使用的特点·····	(229)
三、使用资金的来源和分类·····	(229)
四、居住性物业管理资金的使用方法·····	(235)
五、经营性物业管理资金的来源与使用技巧·····	(241)
六、日常费用的支出·····	(244)
七、日常费用支出预算·····	(246)
第六节 维修基金的使用与管理技巧 ·····	(252)
一、维修更新工程费的组成·····	(252)
二、维修基金的管理要求·····	(253)
三、维修基金留存和使用计划的编制·····	(255)
四、物业更新方案的优选技巧·····	(258)
五、资金筹措范例精解·····	(263)
第五章 物业管理公司正常避税的操作技巧及范例精解 ·····	(267)
第一节 避税的必读知识 ·····	(267)
一、避税的概念·····	(267)
二、避税的类型·····	(268)
三、偷、漏、节税辨析·····	(271)

第二节 避税产生的原因及后果	(273)
一、避税产生的主观原因	(273)
二、避税形成的客观原因	(274)
三、避税行为的后果	(276)
第三节 避税的分类与判定	(277)
一、国内避税与国际避税	(277)
二、税收筹划和税收规避	(278)
三、对税收法规的运用和理解进行避税	(278)
第四节 物业管理企业国内避税的方法与技巧	(279)
一、筹资方案避税法	(279)
二、投资方案避税法	(280)
三、几种具体避税方案	(283)
第五节 避税的法律分析	(287)
一、避税的法律特征	(287)
二、避税的合法性	(288)
第六节 避税范例精解	(291)
第六章 物业价值及价格评估技巧及范例精解	(302)
第一节 物业价格的形成及特征	(302)
一、物业价格成因	(302)
二、物业价格的特征	(302)
三、物业价格体系	(303)
四、影响物业价格的因素	(308)
第二节 物业价格评估技巧	(313)
一、物业价格评估的意义	(313)
二、物业估价的原则	(314)
三、物业价格评估的程序	(315)
第三节 物业估价方法	(321)
一、成本估价法	(321)
二、市场比较法	(326)

三、还原收益法·····	(327)
第四节 房地产价格的管理技巧 ·····	(331)
一、房地产价格的含义及特点·····	(331)
二、房产价格政策·····	(332)
三、房产价格管理·····	(335)
四、房产价格评估·····	(346)
五、土地价格的概念、构成与评估技巧·····	(349)
六、房屋价格与土地价格的关系·····	(353)
第五节 物业估价范例精解 ·····	(354)
范例一 上海某房地产估价报告书·····	(354)
范例二 建筑物资产估价范例精解·····	(356)
范例三 土地估价范例精解·····	(359)
第七章 物业管理风险规避技巧及案例分析 ·····	(363)
第一节 风险的概述 ·····	(363)
一、风险的实质·····	(363)
二、风险的特征·····	(366)
三、风险的分类·····	(368)
第二节 物业管理中不同市场风险程度分析 ·····	(371)
一、地产市场的风险·····	(371)
二、普通住宅市场的风险·····	(372)
三、公寓市场的风险·····	(372)
四、写字楼宇市场的风险·····	(373)
五、工业楼宇市场的风险·····	(373)
第三节 风险损失的控制 ·····	(374)
一、风险损失的控制技巧·····	(374)
二、控制风险损失的策略·····	(376)
三、企业风险损失的防范技巧·····	(379)
四、摆脱风险困境的策略及企业风险基金·····	(384)
五、负债经营风险损失的控制·····	(387)
第四节 风险责任的承担 ·····	(394)

一、风险责任承担的概述·····	(394)
二、企业成为风险责任主体的条件·····	(402)
三、企业内部风险责任主体的类型与选择·····	(407)
第五节 物业公司财务风险的规避技巧 ·····	(413)
一、筹资风险及互换防范·····	(413)
二、投资评估及组合防范·····	(422)
三、流动资金运作中的风险规避·····	(427)
第六节 物业管理中紧急情况的应急技巧 ·····	(434)
一、电梯困人的紧急处理·····	(434)
二、爆喉及水箱过满的紧急处理·····	(434)
三、发生火警时消防的紧急处理·····	(435)
四、停电和电力故障的紧急处理·····	(436)
五、瓦斯和易燃气体泄漏的紧急处理·····	(436)
六、雷暴及飓风的紧急处理·····	(437)
七、对盗窃及停车场被劫事件的紧急处理·····	(437)
八、业主或住户投诉的紧急处理·····	(438)
九、可疑物体及恐吓电话的紧急处理·····	(438)
十、拾获财物的处理方法·····	(438)
十一、发现住户受伤或生病的紧急处理·····	(439)
十二、车辆发生意外事故导致损坏设备的紧急处理·····	(439)
第七节 物业保险 ·····	(439)
一、保险的概念·····	(439)
二、保险合同·····	(442)
三、财产保险·····	(445)
四、人身保险·····	(450)
五、汽车保险·····	(451)
六、物业保险·····	(453)
七、保险经营·····	(454)
八、保险理赔·····	(456)
九、职工人身风险管理·····	(458)

十、企业责任风险管理·····	(461)
第八章 物业管理纠纷规避的技巧及范例精解 ·····	(465)
第一节 物业管理纠纷的常见表现形式 ·····	(465)
一、物业管理不善是纠纷的主要原因·····	(465)
二、物业管理纠纷的主要因素·····	(466)
三、避免物业管理纠纷的全新技巧·····	(466)
第二节 物业管理公司的法律保障 ·····	(467)
一、物业管理公司的法律责任·····	(467)
二、物业管理公司的违法行为·····	(467)
三、物业管理法律责任的方式·····	(468)
四、解决物业纠纷的四个步骤·····	(468)
第三节 怎样打物业管理官司 ·····	(471)
一、物业管理官司的类型·····	(471)
二、物业管理官司的法律依据·····	(471)
三、物业管理官司责任认定·····	(472)
四、物业管理纠纷的主要表现·····	(473)
五、哪些房产案件可以向人民法院起诉·····	(476)
第四节 物业纠纷的行政诉讼 ·····	(477)
一、房产物业纠纷行政诉讼审理范围·····	(477)
二、不属行政诉讼受案范围的房产物业纠纷·····	(477)
三、房地产行政诉讼的管辖·····	(478)
四、房地产物业行政诉讼的原则·····	(478)
五、房产物业纠纷行政诉讼和程序·····	(478)
第五节 常见物业纠纷的避免和处理技巧 ·····	(480)
一、物业产权纠纷的预防及对策·····	(480)
二、房产价格纠纷的预防及对策·····	(481)
三、房产面积纠纷的预防及对策·····	(482)
四、物业合同纠纷的预防及对策·····	(483)
五、购房纠纷的预防及对策·····	(486)
第六节 物业纠纷处理范例精解 ·····	(487)