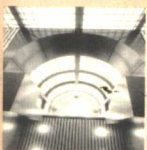




物业管理
 人员上岗培训
 权威教程



物业管理 人员

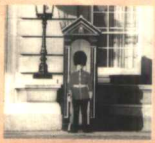
实用手册

罗杰斯 / 著



MATERIAL
 MANAGEMENT
 UTILITY MANUAL

石油工业出版社



物业管理实用手册

罗杰斯 编著

石油工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实用手册/罗杰斯编著. - 北京:石油工业出版社,1999.12

ISBN 7-5021-2866-2

I.物… II.罗… III.物业管理-基本知识IV.F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 70960 号

书 名:物业管理实用手册

编 者:罗杰斯

责 编:郎东晓

出版发行:石油工业出版社 邮政编码:100011

通讯地址:北京安定门外安华里二区一号楼

经 销:新华书店北京发行所发行

印刷装订:北京京安印刷厂

开 本:850×1168 1/32 印张 14.25

字 数:280千字

版 次:2000年1月第一版

印 次:2000年1月第一次印刷

印 数:1—10000

书 号:ISBN 7-5021-2866-2/C·93

定 价:25.00

前 言

在我国,物业管理是一个新兴的行业。随着经济的发展和城市的开发,它已形成规模、成了引人注目的热点行业。已遍布全国。就业人数和管理项目迅速递增,正在向专业化的轨道运行。

本书以通俗易懂,简结的文字对物业管理的概念,住宅小区的开发管理,写字楼宇的租售、多种经营的运作、管理的基本模式,作了阐述。对物业管理人员,从业人员的素质提高、对物业的了解和管理走向专业化起到过渡作用。

本书可做物业管理人员和从业人员的手册,是物业管理上岗和培训的必备教材。

在本书编著过程中,参考了很多资料,谨对有关作者表示衷心地感谢!

本书还简单介绍了香港物业管理的模式,以供我们借鉴。

目 录

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理	(1)
1. 什么是物业	(1)
2. 什么是物业管理	(2)
3. 什么是物业管理人	(2)
4. 什么是物业所有人	(2)
5. 物业管理的性质	(2)
6. 物业管理的宗旨	(3)
7. 物业管理的职能	(3)
第二节 物业管理的范围	(6)
1. 物业管理的基本业务	(6)

2. 物业管理的专项业务	(6)
3. 物业管理的特色业务	(7)
4. 物业管理的多种经营业务	(8)
第三节 物业管理的特点	(9)
1. 物业管理的社会化	(9)
2. 物业管理的专业化	(9)
3. 物业管理的企业化	(10)
4. 物业管理的经营型	(11)
第四节 物业管理立足点	(11)
1. 理顺收费制度,降低商品住房成本	(11)
2. 租售结合,盘活资金	(12)
3. 统一开发,提高效率	(12)
第五节 物业市场	(13)
1. 物业市场架构	(13)
2. 物业市场的运行机制	(16)
第六节 物业的价值与价格体系	(21)
1. 物业价格体系	(21)
2. 物业价格的影响因素	(25)
3. 物业价格评估	(27)
4. 物业估价方法	(31)

第七节 物业经营	(37)
1. 物业经营形式的多样化	(38)
2. 物业经营的服务性	(38)
3. 物业经营的生产、经营职能双重性	(42)
4. 物业经营的经济效益评价	(43)

第二章 物业管理公司

第一节 物业管理公司概况	(48)
1. 什么是物业管理公司	(48)
2. 物业管理公司的权力和义务	(50)
3. 物业管理公司的业务范围	(50)
第二节 物业管理公司的设置	(52)
1. 物业管理公司的组建形式	(53)
2. 物业管理公司的部门设置	(53)
第三节 物业管理人员的培训	(55)
1. 物业管理公司的人员配备及职责	(55)
2. 物业管理公司人员的招募和上岗	(56)
3. 物业管理的人员培训	(57)
4. 房屋管理员岗位培训	(64)
5. 房屋管理员的培训	(66)
6. 房屋管理员工作规范培训	(68)

第四节 物业管理公司对物业的接管验收 ...

- (72)
- 1. 物业接管验收的程序 (72)
- 2. 物业接管验收的条件 (73)
- 3. 物业接管验收应检索提交的资料 (74)
- 4. 物业接管验收的标准 (74)
- 5. 物业装修的验收 (79)
- 6. 物业的移交 (80)
- 7. 交接双方的责任 (81)
- 8. 物业接管验收中需注意的问题 (82)

第五节 物业管理公司参与物业销售 (85)

- 1. 物业管理公司与开发商签订代理销售协议 (85)
- 2. 物业管理公司拟定销售计划 (85)
- 3. 物业销售合同中的物业管理条款 (86)
- 附件: 物业公司的管理模式 (87)

第三章 物业管理市场

第一节 自我管理 (112)

- 1. 业主公约 (113)
- 2. 住户手册 (114)
- 3. 物业管理企业岗位责任制 (114)

4. 物业辖区综合管理规则	(116)
第二节 物业管理程序	(117)
1. 物业管理企业通过投标来接洽物业管理业务	(117)
2. 建立与业主或使用人的联络关系	(118)
3. 察看工程建设现场	(118)
4. 设计管理模式,草拟及制定管理制度	(119)
5. 建立服务系统和服务网络	(119)
6. 办理移交接管事宜	(120)
第三节 物业的接管与验收	(120)
1. 竣工验收及验收种类	(120)
2. 竣工验收的依据、标准及主要工作	(122)
3. 接管验收与竣工验收	(123)
第四节 物业入伙手续的办理	(125)
1. 入伙通知书	(126)
2. 入伙手续书	(127)
3. 收楼须知	(127)
4. 业主对物业的验收	(129)
第五节 物业的装修与管理	(130)
1. 业主装修申请表	(130)
2. 装修管理规定	(132)

- 3. 押金及保证金 (133)
- 4. 违规责任 (133)
- 5. 管理权限 (134)

第六节 物业管理招标 (134)

- 1. 物业管理招标方式和程序 (134)
- 2. 物业管理招标文件的内容 (137)
- 3. 物业管理投标程序和方法 (140)

第四章 物业管理资金

第一节 物业管理资金筹措 (144)

- 1. 什么是物业管理资金 (144)
- 2. 物业管理资金筹措的必要性 (144)
- 3. 物业管理资金筹措原则 (145)
- 4. 筹措物业管理资金计费标准的核算方法 (145)
- 5. 资金筹措渠道 (146)

第二节 物业管理资金筹措的管理 (154)

- 1. 确定收费项目,明确收费标准 (155)
- 2. 搞好收费管理 (158)

第三节 日常综合管理费的使用与管理 (159)

目 录

1. 日常综合管理费的构成	(159)
2. 日常综合管理费预算方案的制订	(161)
第四节 维修基金的使用与管理	(162)
1. 维修更新工程费的构成	(162)
2. 维修基金留存和使用计划的编制	(163)
3. 物业更新方案的优选	(165)
第五章 房屋维修和设备管理	
第一节 房屋维修与房屋维修管理	(167)
1. 什么叫房屋维修	(167)
2. 什么是房屋维修管理	(167)
3. 房屋维修管理三原则	(168)
第二节 房屋维修管理的内容	(169)
1. 房屋质量管理	(169)
2. 房屋维修施工管理	(172)
3. 房屋维修行政管理	(176)
4. 房屋维修档案资料的管理	(176)
第三节 房屋维修工程的分类与考核 ...	(177)
1. 小修工程	(177)
2. 中修工程	(179)

3. 大修工程(大修工程范围)	(180)
4. 翻修工程	(180)
5. 综合维修工程	(181)
6. 房屋维修工程的考核标准	(181)
7. 房屋维修工程考核指标	(183)

第四节 房屋维修管理的范围

1. 房屋维修范围	(185)
2. 房屋维修质量管理	(187)
3. 房屋建筑结构的分类	(187)
4. 房屋建筑构造	(188)
5. 建筑物基本构造	(189)
6. 房屋完损标准的划分	(189)
7. 房屋完损等级评定方法	(191)
8. 评定房屋完损等级应注意事项	(191)
9. 评定房屋完损等级的基本做法	(192)
10. 造成房屋损坏的原因	(193)
11. 房屋维修工程管理	(194)
12. 房屋维修的特点	(194)
13. 房屋维修工程分类	(196)

第五节 房屋维修工程的经济技术指标

.....	(199)
1. 房屋日常维护的考核指标	(199)
2. 房屋维修工程的主要经济技术指标	(200)

目 录

第六节 房屋设备概述	(202)
1. 什么是房屋设备	(202)
2. 房屋建筑卫生设备	(202)
3. 房屋建筑电气设备	(204)
4. 房屋设备管理是城市文明建设和发展的需要	(205)
5. 房屋设备管理能强化物业管理企业的基础建设	(206)
6. 房屋设备管理的制度	(206)
第七节 房屋设备的维修管理	(208)
1. 房屋设备维修工程的分类	(208)
2. 房屋设备的日常性养护	(209)
3. 房屋设备维修工程的审批管理	(210)
4. 房屋设备的经常性保养	(211)
5. 房屋设备维修工程分类	(212)
第八节 房屋给排水设备的维修	(213)
1. 给水系统的维修	(213)
2. 排水系统的维修	(216)
3. 消防设施的维修	(218)
第九节 房屋供电设备的维修	(218)
1. 线路的常见故障及其检修方法	(218)
2. 白炽灯和日光灯的常见故障	(220)

3. 避雷设施的修缮 (220)

第十节 房屋电梯设备的运行和维修 ... (222)

1. 电梯设备的基本组成 (222)

2. 电梯的分类 (223)

第六章 住宅小区管理

第一节 住宅小区管理概述 (225)

1. 住宅小区概述 (225)

2. 住宅小区管理概述 (227)

第二节 住宅小区管理的内容 (232)

1. 房屋及房屋设备的管理 (232)

2. 住宅小区环境的维护管理 (235)

3. 日常服务和多种经营服务 (238)

4. 文明住宅小区与精神文明建设 (240)

第三节 平房、高层和售后住宅的管理

..... (243)

1. 平房住宅的管理 (243)

2. 高层住宅的管理 (244)

3. 售后住宅的管理 (247)

第七章 物业综合管理与收益性物业综合经营

第一节 物业综合经营概述	(249)
1. 什么是物业综合经营	(249)
2. 物业综合管理与综合经营的内容	(249)
第二节 供暖管理	(253)
1. 集中供暖	(253)
2. 供暖管理	(254)
3. 供暖管理的对象	(254)
4. 供暖管理队伍建设	(255)
5. 燃料供应管理	(256)
6. 锅炉操作管理	(257)
7. 供暖用户管理	(257)
第三节 环卫管理	(259)
1. 环境管理	(259)
2. 环卫管理	(268)
第四节 绿化与美化管理	(273)
1. 管理机构设置及员工岗位职责	(273)
2. 园林绿地的营造与养护	(274)

3. 园林小品	(279)
第五节 安全管理	(281)
1. 治安管理	(281)
2. 消防管理	(286)
3. 车辆管理	(288)
第六节 收益性物业管理	(292)
1. 签订物业管理合同	(292)
2. 制订市场宣传策略	(292)
3. 制订租金收取办法	(294)
4. 实施维修管理和其他管理	(295)
5. 建立业主、物业管理企业和租客的联系渠道	(296)
6. 对收益性物业管理进行记录、组织和控制	(297)
第七节 收益性物业经营管理的收入与费用	(298)
1. 收益性物业经营管理的收入	(298)
2. 收益性物业经营管理的费用	(300)
第八节 特殊收益性物业的管理	(303)
1. 办公大楼管理	(303)
2. 购物中心管理	(306)
3. 工业厂房和货仓管理	(309)

第九节 收益性物业主要管理对象和办法 ...	
.....	(311)
1. 商业楼宇及购物中心的管理	(311)
2. 写字楼物业的管理	(314)
3. 工业厂房及仓库的管理	(316)
第十节 综合经营收益服务	(317)
1. 餐饮服务	(317)
2. 燃料供应	(318)
3. 日用百货	(318)
4. 果菜供应的需求及相关分析	(319)
5. 绿化工程服务	(319)
6. 美容美发服务	(320)
7. 物业租售代理	(320)
8. 物业评估和物业管理费测算	(321)
9. 图书、音像出租服务	(321)
10. 康乐项目	(322)
11. 上学入托接送服务	(322)
12. 托幼服务	(323)
13. 物业外墙的广告出租与管理	(324)
14. 维修服务	(325)
15. 装修服务	(326)
16. 其他服务	(326)