

文杰 主编

新
编

物业标准 管理大全

Wuye Biaozhun Guanli Daquan

物业管理概述

物业管理公司

物业管理市场

物业管理资金

高层楼宇物业管理

写字楼物业管理

物业管理纠纷的处理

物业综合管理

收益性物业综合经营

经营业务的核算

新编物业标准管理大全

主编：文 杰

光明日报 出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编物业标准管理大全 / 文杰主编 . — 北京 : 光明日报出版社, 2003.9

ISBN 7-80145-776-5

I. 新… II. 文… III. 企业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 078112 号

☆

光明日报出版社出版发行

(北京永安路 106 号)

邮政编码: 100050

电话: 63082436

全国各地新华书店经销

北京新丰印刷厂印刷

※

850×1168 1 / 32 印张: 17.5 字数: 45.5 千字

2003 年 9 月 第一版 2003 年 9 月 第一次印刷

印数: 1-5000 册 ISBN 7-80145-776-5/F

定价: 29.00 元

新编物业标准管理大全

主 编：文 杰

编 委：王宴梓 冯金岩 赵 磊 陈 玮
柏小明 周建国 张 飞 扬新华
胡小莉 徐 静 王海燕 熊炎军
石德君 李亚男 杨凤林 江 涛
高秀兰 张布元 李树成 韦正华
刘凤香 高 军 李 慧 姜玉国
黄长江 许 克 许 东 刘万才
孔庆辉 王国英 胡占友 曲继林
刘凤宇 张 华 张国柱 张国军
王玉平 方 叶 陈志国 李 伟

前 言

物业管理所涉及的工作千头万绪、琐细繁杂,只有建立健全严格的制度,按严格规范的程序、标准进行运作,才能保证服务质量,以便使购房者享受物业标准管理所带来的优美环境和方便生活。为此,我们组织编写了《新编物业标准管理大全》一书。

该书以平实、简洁的语言对物业管理的概念、住宅小区的开发管理、写字楼字的管理、多种经营的运作,以及物业管理纠纷的处理作了阐述。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的作用,既可作物业管理人员和从业人员工作必备手册,也可作物业管理人员上岗和培训的参考教材。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者朋友指正!

编 者

2003年8月于北京

类 别 栏

- ◎物业管理概述
- ◎物业管理公司
- ◎物业管理市场
- ◎物业管理资金
- ◎房屋维修和设备管理
- ◎住宅小区管理
- ◎高层楼楼宇物业管理
- ◎写字楼物业管理
- ◎物业管理纠纷的处理
- ◎物业综合管理与综合经营
- ◎经营业务的核算
- ◎物业管理智能化操作

目 录

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业管理	(1)
一、什么是物业	(1)
二、物业的分类	(1)
三、什么是物业管理	(2)
四、什么是物业管理人	(2)
五、什么是物业所有人	(3)
六、物业管理的特点	(3)
七、物业管理的性质	(5)
八、物业管理的宗旨	(5)
九、物业管理的职能	(5)
第二节 物业管理的范围	(7)
一、物业管理的基本业务	(7)
二、物业管理的专项业务	(8)
三、物业管理的特色业务	(8)
四、物业管理的多种经营业务	(9)
第三节 物业管理现状与发展趋势	(10)
一、我国物业管理现状	(10)
二、我国物业管理发展趋势	(14)
第四节 物业管理发展的目标模式	(16)
一、目标模式的理论依据	(16)

二、分类型、分等级、多模式共存	(18)
三、实现目标模式的操作性方案	(19)
第五节 物业的价值与价格体系	(23)
一、物业价格体系	(23)
二、物业价格的影响因素	(26)
三、物业价格评估	(28)
四、物业估价方法	(31)
第六节 物 业 经 营	(37)
一、物业经营形式的多样化	(37)
二、物业经营的服务性	(37)
三、物业经营的生产、经营职能双重性	(41)
四、物业经营的经济效益评价	(41)
第八节 特种物业管理	(45)
一、特种物业的类别	(46)
二、特种物业管理的特点和内容	(46)
 第二章 物业管理公司	 (48)
第一节 物业管理公司概况	(48)
一、什么是物业管理公司	(48)
二、物业管理公司的分类	(49)
三、物业管理公司的权力和义务	(51)
四、物业管理公司的业务范围	(52)
第二节 物业管理公司的设置	(53)
一、物业管理公司的组建形式	(53)
二、物业管理公司的设立程序	(54)
三、物业管理公司的部门设置	(57)
第三节 物业管理人员的培训	(59)
一、物业管理公司的人员配备及职责	(59)

二、物业管理公司人员的招募和上岗	(59)
三、物业管理的人员培训	(60)
四、房屋管理员岗位培训	(67)
五、房屋管理员的培训	(69)
六、房屋管理员工作规范培训	(70)
七、员工办公制度	(73)
第四节 物业管理公司对物业的接管验收	(74)
一、物业接管验收的程序	(74)
二、物业接管验收的条件	(75)
三、物业接管验收应检索提交的资料	(75)
四、物业接管验收的标准	(76)
五、物业装修的验收	(80)
六、物业的移交	(81)
七、交接双方的责任	(82)
八、物业接管验收中需注意的问题	(83)
第五节 物业管理公司参与物业销售	(85)
一、物业管理公司与开发商签订代理销售协议	(85)
二、物业管理公司拟定销售计划	(85)
三、物业销售合同中的物业管理条款	(86)
四、物业管理公司的审计	(87)
附件：物业公司的管理模式	(88)
一、物业公司的机构设置	(88)
二、物业管理公司管理制度	(91)
第六节 优秀物业管理公司的管理经验	(108)
一、由房管所到物业管理公司	(109)
二、走规模化发展之路，增强市场竞争力	(112)
三、员工持股	(114)
四、小公司放眼大市场	(116)

五、一业为主, 多元经营·····	(118)
六、工业区物业管理的专业化经营·····	(120)
七、区域综合型物业的管理·····	(122)
八、扩张经营, 开拓市场·····	(125)
九、工业区管理的“大家庭”理念·····	(129)
十、高层楼宇的消防管理·····	(131)
十一、“经营型”物业的发展探索·····	(134)
十二、打破“铁饭碗”, 端起“泥饭碗”·····	(136)
 第三章 物业管理市场 ·····	 (139)
第一节 自我管理 ·····	(139)
一、业主公约·····	(140)
二、住户手册·····	(140)
三、物业管理企业岗位责任制·····	(141)
四、物业辖区综合管理规则·····	(142)
第二节 物业管理程序 ·····	(143)
一、物业管理企业通过投标来接洽物业管理业务·····	(143)
二、建立与业主或使用人的联络关系·····	(144)
三、察看工程建设现场·····	(144)
四、设计管理模式, 草拟及制定管理制度·····	(145)
五、建立服务系统和服务网络·····	(145)
六、办理移交接管事宜·····	(145)
第三节 物业的接管与验收 ·····	(146)
一、竣工验收及验收种类·····	(146)
二、竣工验收的依据、标准及主要工作·····	(147)
三、接管验收与竣工验收·····	(149)
四、物业管理公司接管验收应注意的问题·····	(150)
第四节 物业入伙手续的办理 ·····	(156)

一、入伙通知书·····	(157)
二、入伙手续书·····	(158)
三、收楼须知·····	(158)
四、收楼服务方案·····	(159)
五、入伙文件·····	(161)
六、业主对物业的验收·····	(178)
第五节 物业的装修与管理·····	(179)
一、装修管理的重点·····	(180)
二、业主装修申请表·····	(184)
三、装修管理规定·····	(185)
四、押金及保证金·····	(186)
五、违规责任·····	(187)
六、管理权限·····	(187)
第六节 物业管理招标·····	(187)
一、物业管理招标方式和程序·····	(187)
二、物业管理招标资格预审·····	(190)
三、物业管理招标文件的内容·····	(191)
四、物业管理招标文件编制·····	(194)
第七节 物业管理投标·····	(196)
一、物业管理投标程序和方法·····	(196)
二、投标书的编制技巧·····	(199)
三、投标报价技巧·····	(204)
 第四章 物业管理资金·····	 (208)
第一节 物业管理资金筹措·····	(208)
一、什么是物业管理资金·····	(208)
二、物业管理资金筹措的必要性·····	(208)
三、物业管理资金筹措原则·····	(209)

四、筹措物业管理资金计费标准的核算方法	(209)
五、资金筹措渠道	(210)
第二节 物业管理资金筹措的管理	(217)
一、住宅小区管理经费来源	(217)
二、确定收费项目, 明确收费标准	(218)
三、搞好收费管理	(220)
第三节 日常综合管理费的使用与管理	(221)
一、日常综合管理费的构成	(221)
二、日常综合管理费预算方案的制订	(222)
三、物业管理收费的种类	(223)
第四节 维修基金的使用与管理	(224)
一、维修更新工程费的构成	(224)
二、维修基金留存和使用计划的编制	(225)
三、物业更新方案的优选	(226)
 第五章 房屋维修和设备管理	 (228)
第一节 房屋维修与房屋维修管理	(228)
一、什么叫房屋维修	(228)
二、房屋维修的原则	(228)
三、房屋的日常养护	(229)
四、什么是房屋维修管理	(232)
五、房屋修缮的标准	(232)
六、房屋维修管理三原则	(234)
七、房屋维修的技术管理	(235)
八、城市房屋修缮管理规定	(237)
第二节 房屋维修管理的内容	(243)
一、房屋质量管理	(244)
二、房屋维修施工管理	(246)

三、房屋维修行政管理·····	(249)
四、房屋维修档案资料的管理·····	(250)
第三节 房屋维修工程的分类与考核 ·····	(250)
一、小修工程·····	(250)
二、中修工程·····	(252)
三、大修工程(大修工程范围)·····	(252)
四、翻修工程·····	(253)
五、综合维修工程·····	(253)
六、房屋维修工程的考核标准·····	(254)
七、房屋维修工程考核指标·····	(255)
第四节 房屋维修管理的范围 ·····	(257)
一、房屋维修范围·····	(257)
二、房屋维修质量管理·····	(258)
三、房屋建筑结构的分类·····	(259)
四、房屋建筑构造·····	(259)
五、建筑物基本构造·····	(260)
六、房屋完损标准的划分·····	(260)
七、房屋完损等级评定方法·····	(261)
八、评定房屋完损等级应注意事项·····	(262)
九、评定房屋完损等级的基本做法·····	(263)
十、造成房屋损坏的原因·····	(264)
十一、房屋维修工程管理·····	(265)
十二、房屋维修的特点·····	(265)
第五节 房屋维修工程的经济技术指标 ·····	(266)
一、房屋日常维护的考核指标·····	(266)
二、房屋维修工程的主要经济技术指标·····	(267)
第六节 房屋设备概述 ·····	(269)
一、什么是房屋设备·····	(269)

二、房屋建筑卫生设备	(269)
三、房屋建筑电气设备	(270)
四、房屋设备管理是城市文明建设和发展的需要	(272)
五、房屋设备管理能强化物业管理企业的基础建设	(272)
六、房屋设备管理的制度	(272)
第七节 房屋设备的维修管理	(274)
一、房屋设备维修工程的分类	(274)
二、房屋设备的日常性养护	(274)
三、房屋设备维修工程的审批管理	(276)
四、房屋设备的经常性保养	(276)
五、房屋设备维修工程分类	(277)
六、新增设备管理制度	(278)
第八节 房屋给排水设备的维修	(278)
一、给水系统的维修	(279)
二、排水系统的维修	(281)
三、消防设施的维修	(282)
第九节 房屋供电设备的维修	(283)
一、线路的常见故障及其检修方法	(283)
二、白炽灯和日光灯的常见故障	(285)
三、避雷设施的修缮	(285)
第十节 房屋电梯设备的运行和维修	(286)
一、电梯设备的基本组成	(286)
二、电梯的分类	(287)
三、电梯运行司机岗位职责	(288)
四、电梯维修制度	(288)
 第六章 住宅小区管理	 (290)
第一节 住宅小区管理概述	 (290)

一、住宅小区与住宅小区	(290)
二、住宅小区的功能与特点	(292)
三、住宅小区管理概述	(294)
四、住宅小区管理的内容和原则	(298)
五、住宅小区物业管理的要求	(304)
第二节 住宅小区管理的内容	(305)
一、住宅小区的管理原则	(305)
二、房屋及房屋设备的管理	(307)
三、房屋及房屋设备管理的实施途径	(308)
四、住宅小区环境的维护管理	(309)
五、日常服务和多种经营服务	(311)
六、文明住宅小区标准	(313)
七、文明住宅小区与精神文明建设	(314)
八、居住区社区文化工作制度	(316)
九、住宅小区管理模式	(317)
十、住宅小区管理达标考评要求	(319)
十一、住宅小区文娱场所管理规定	(321)
第三节 平房、高层和售后住宅的管理	(322)
一、平房住宅的管理	(322)
二、高层住宅的管理	(323)
三、售后住宅的管理	(325)
第四节 别墅小区的管理	(327)
一、别墅小区管理规定	(327)
二、别墅小区的管理事项	(328)
三、别墅小区装修管理规定	(330)
四、别墅小区电信及闭路电视使用管理规定	(331)
五、别墅小区水、电、煤气使用管理规定	(332)
六、别墅小区车辆交通管理规定	(334)

七、别墅小区环境卫生管理规定	(334)
八、别墅绿化管理规定	(335)
九、别墅小区消防管理规定	(336)
十、别墅小区防盗措施建议	(337)
十一、别墅小区管理经费的筹集	(337)
十二、别墅小区员工的行为规范	(340)
第七章 高层楼宇物业管理	(343)
第一节 高层楼宇管理概述	(343)
一、什么是高层楼宇	(343)
二、高层楼宇的种类	(344)
三、高层楼宇管理的管理模式	(344)
第二节 高层楼宇的特点和配置	(345)
一、高层楼宇的特点	(345)
二、高层楼宇的设施设备配置	(346)
第三节 高层楼宇的管理内容和要求	(348)
一、治安管理	(348)
二、机电设备管理	(350)
三、楼宇保养维修管理	(350)
四、清洁卫生管理	(351)
五、消防管理	(351)
第四节 高层楼宇管理的收费标准	(352)
第五节 高层楼宇物业管理达标考评	(354)
第八章 写字楼物业管理	(366)
第一节 写字楼的分类与特点	(366)
一、写字楼的分类	(366)

二、写字楼的特点	(368)
第二节 写字楼管理方式和服务目标	(370)
一、写字楼管理方式	(370)
二、写字楼服务目标	(371)
第三节 写字楼物业管理服务要点	(372)
一、工程设备管理	(372)
二、保安全管理	(373)
三、清洁管理	(375)
四、商务服务	(377)
五、前台服务	(377)
第四节 写字楼物业管理收费标准	(378)
 第九章 物业管理纠纷的处理	(381)
第一节 物业管理法律关系	(381)
一、物业管理法律关系三要素	(381)
二、物业管理法律责任	(383)
第二节 物业管理纠纷的种类	(384)
一、物业管理纠纷	(384)
二、物业管理纠纷的种类	(385)
第三节 物业管理纠纷的原因	(386)
一、物业管理不善是纠纷的主要原因	(386)
二、物业管理公司管理不到位是导致纠纷的重要因素	(387)
三、居民在思想上没有足够的认识也是一个重要原因	(388)
第四节 物业管理纠纷的处理	(389)
一、协商	(389)
二、调解	(389)