

物业管理 实操手册

陈晓平 编著

 南京大学出版社

物业管理实操手册

陈晓平 编著



南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实操手册/陈晓平编著. —南京:南京大学出版社, 2006. 2

ISBN 7-305-04609-4

I. 物... II. 陈... 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 144302 号

书 名 物业管理实操手册

编 著 者 陈晓平

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮编 210093

发行电话 025-83596923 025-83592317 传真 025-83328362

网 址 <http://press.nju.edu.cn>

电子邮件 nupress1@public1.ptt.js.cn

sales@press.nju.edu.cn(销售部)

印 刷 南京大学印刷厂

开 本 787×960 1/16 印张 29.25 字数 573 千

版 次 2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 7-305-04609-4/Z·83

定 价 44.00 元

* 版权所有, 侵权必究

* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购
图书销售部门联系调换

序

物业管理是随着我国住房制度改革、住房商品化后,在中国城市进程加快过程中,房地产快速发展下产生的一种新生事物。它是适应市场经济的一种先进的管理服务模式,是集管理、经营、服务为一体的充满生机和活力的管理方式。物业管理在中国大地上一出现就显示了强大的生命力和广阔的发展前景。目前我国物业管理企业已超2万家,从业人员已经超过230万,成为我国第三产业中的重要生力军;它的产生与发展对于改善人民群众的生活、工作环境,提高城市管理水平,推动两个文明建设、构建和谐社会起着十分重要的作用。当中国物业管理快速发展之时,围绕着物业管理的各种矛盾也快速增长,广大消费者(业主、使用人)上访、投诉的事件也越来越多。虽然国家已出台了物业管理条例,明确了业主(使用人)及物业管理公司双方都是平等的民事主体,确立了各自的权利和义务,然而并没有减少矛盾的产生,这主要是信息不对称而导致的结果。

作者从事物业管理多年,长期的工作阅历和社会实践积累了许多宝贵的经验,面对着社会上出现的物业管理中不该发生的问题却发生了而引发出的许多矛盾,作者本着强烈的社会责任感和对物业管理的热爱,萌发了著书念头,想把自己实践的知识 and 经验告诉从业者及广大业主(使用人),正确地理解物业管理内涵,减少矛盾出现频率。作者在东南大学通过房地产物业管理研究生(企业经理)课程班两年的学习,理论知识得到了提高与加强,经过自己的努力,该书终于定稿。这种持之以恒的钻研精神、顽强拼搏的干劲是非常难能可贵的,给我留下了深刻的印象。

该书绝大多数章节都是介绍物业管理的程序与流程,物业管理开展服务所需要的专业技能。该书对刚进入物业管理领域的同志将是一本具有价值的参考书。

作为从事房地产、物业管理教学科研的老师,我衷心祝贺他大胆的尝试,并感谢他把自己的工作经验无私奉献给这个事业,更希望一些从事物业管理工作的专业人士不断地总结经验著书立说,为推动物业管理发展多做贡献。

黄安永

2005年中秋于金陵家中

目 录

第一部分 物业管理基础

第一章 物业管理基础知识	3
一、物业管理的范畴	3
二、物业管理的目的	3
三、物业管理的主要任务	3
四、物业管理的基本内容	3
五、物业管理的主要功能	5
六、优质物业管理的特性	6
七、物业管理人员职业操守	6
八、物业管理人员岗位职责	7
九、物业管理法律知识	8
十、物业管理财务常识	10
第二章 物业管理专业技能	12
一、素质与技能	12
二、物业管理基本架构与流程	13
三、建筑专业基础知识	14
四、房屋设备	18
五、房地产知识	19
六、安居须知	19
七、公共关系	24
八、社区文化	25
九、协调与沟通	27
十、区域基本情况	28
十一、文明礼仪	28
十二、心理调整	30

第三章 物业管理扩展知识	31
一、电脑应用	31
二、合同常识	32
三、智能化管理	33
四、前期物业管理	33
五、ISO9000 质量体系基本知识	34
六、CI 简介	35
七、各类物业管理特色与形式	35
八、物业管理方案的编制	38
九、物业管理的发展与物业管理早期介入	39
十、资产评估	40
第四章 物业管理日常工作	43
一、物业管理工作人员工作规范	43
二、日常巡检标准	45
三、常用图表(见附件)	46
四、资料收集与归档	46
五、公文写作示例	47
第五章 物业管理应急处置	54
一、火灾	54
二、电力故障和停电	54
三、电梯困人	54
四、易燃气体泄漏	55
五、台风	55
六、水管爆裂	56
七、盗窃、抢劫事件	56
八、用户投诉	57
九、可疑物件	57
十、恐吓电话	57
十一、偷车事件	57
十二、拾获财物	58
十三、用户受伤或生病	58
十四、交通违规或遗弃车辆	58
十五、恐怖与突发事件	58

第二部分 物业管理实务

第一章 物业管理市场拓展	63
第一节 市场现状与发展取向	63
一、物业管理市场现状	63
二、物业管理实体构成	63
三、发展取向	64
第二节 市场研析	64
一、物业管理消费特征	64
二、市场调查	65
三、可行性分析	68
四、市场抉择	69
第三节 物业管理项目信息采集	69
一、信息的类型与特征	69
二、信息管理	69
三、物业管理信息分类	70
四、信息来源	70
五、采集方式	70
六、信息分析	71
七、项目抉择	71
第四节 项目介入方式	71
第五节 项目攻关	73
一、物业管理项目招标	73
二、物业管理项目投标	75
三、标书编制的技巧	79
四、投标报价	83
五、物业管理投标组织	85
六、非招标项目的获取	85
第二章 物业管理前期介入	86
一、前期介入工作	86
二、前期介入人员配备	89
第三章 物业管理前期准备	90
一、前期准备工作	90
二、主持物业接管验收	93

三、物业的人伙	97
第四章 常规物业管理服务	100
第一节 房屋本体管理	100
一、物业修缮分类	100
二、修缮管理要点	100
三、修缮管理内容	100
四、物业维修养护计划	102
五、物业修缮管理流程	113
第二节 交通管理	115
一、道路管理	115
二、车辆管理	116
三、车辆管理服务规范	117
第三节 环境管理	118
一、清洁保洁服务	118
二、绿化养护管理	122
第四节 安全护卫管理	124
一、日常管理	125
二、突发事件应急处理措施	126
三、安防报警应对流程	127
四、护卫员仪容仪表守则	127
五、治安综合管理	128
第五节 共有设施设备管理体系	129
一、基本要求	129
二、房屋设备分类	130
三、房屋设备的保养与维修	131
第六节 供电系统管理	132
一、供电运行管理	132
二、供电系统维护保养	132
三、供电应急措施	132
四、设备安全操作规程	133
五、供电运行交接班规定	135
六、公用照明设施维修养护规定	135
第七节 电梯系统管理	136
一、电梯管理	136

	二、规章制度示例	138
第八节	中央空调系统管理	141
	一、中央空调设备、设施管理	141
	二、中央空调系统的安全、合理、经济运行	141
	三、中央空调系统的维护和保养	141
第九节	给排水系统管理	142
第十节	智能化系统管理	143
	一、智能化系统的管理目标及设想	144
	二、智能化系统的管理方式及措施	145
第十一节	消防系统管理	146
	一、消防机构的设置	146
	二、消防安全岗位责任制	147
	三、消防管理	147
	四、物业管理处消防设施器材的配备	149
	五、消防日常管理	149
	六、消防知识培训	149
	七、消防设备管理	150
	八、消防演练	150
	九、消防灭火作战组织机构图	150
	十、消防灭火作战程序	151
	十一、火灾应急预案	152
第十二节	公众管理	152
	一、公众管理制度示例	152
	二、方便服务	155
	三、社区文化	156
第十三节	服务质量管理	157
	一、日常管理服务参考标准	157
	二、质量管理体系	159
第十四节	管理要点、难点及其处置	159
第十五节	物业管理移交	161
	一、移交准备	162
	二、移交内容	162
	三、移交基本流程	162
	四、移交的衔接	162

第三部分 附录

I. 物业管理招标书范本	165
一、投标须知	165
二、招标说明	165
三、招标条件	166
四、投标要求	166
五、投标程序	167
六、合同及其他	168
七、附件	168
II. 物业管理投标书示例	172
III. 运行管理手册范本	195
一、护卫工作手册	195
二、消防管理手册	212
三、保洁工作手册	218
四、设备基础管理手册	225
五、供配电设备管理手册	246
六、暖通空调设备管理手册	262
七、给排水设备管理手册	270
八、弱电设备管理手册	274
九、二次装修管理手册	277
十、安全生产管理手册	282
十一、检验试验工作手册	290
十二、统计技术与产品标识手册	304
十三、完全居家手册	312
IV. 物业管理运行表格范本(部分)	322
一、项目财务收支公开账目表	322
二、合同评审记录	323
三、合同修改记录	324
四、分包方服务记录	325
五、分包方评价记录	326
六、新分包方评价记录	327
七、物业交接验收表(A)	328
八、物业交接验收表(B)	329

九、物业分户移交验收表	330
十、装修审批表	331
十一、设备台账	332
十二、临时用电申请表	333
十三、电表抄表卡	334
十四、水表抄表卡	335
十五、巡逻签到表	336
十六、护卫值班记录表	337
十七、消防演练记录表	338
十八、派工单	339
十九、维修指标统计表	340
二十、社区文化活动总结	341
二十一、不合格服务报告	342
二十二、用户投诉报告	343
二十三、意见征询表	344
二十四、意见征询汇总表	345
二十五、空置房申报登记表	346
二十六、业主人住流程表	347
二十七、装修竣工验收表	348
二十八、综合日检表	349
V. 物业管理各类协议(示范文本)	350
一、前期物业服务合同	350
二、物业服务合同(与业主委员会签订)	360
三、业主临时公约	365
四、物业管理顾问协议	369
五、前期物业管理服务协议	374
六、物业验收接管协议	378
七、临时施工管理协议	380
八、商品房保修监管协议	382
九、房屋租赁合同	383
十、保洁承包协议	386
十一、宣传推广活动协议书	388
十二、电梯维修保养合同	389

VI. 物业管理相关法规目录及常用法规摘录	393
一、相关法规目录	393
二、常用法规摘录	393
VII. 物业管理边缘问题	441
VIII. 物业管理公司资质等级管理	443
IX. 物业管理项目考核评比与贯标	444
X. 行业用语	445
一、工作用语	445
二、消防用语	445
三、环境用语	445
四、安全、交通用语	445
XI. 常用计量单位及其换算	446
一、长度单位换算表	446
二、面积单位换算表	446
三、体积单位换算表	446
四、重量单位换算表	446
五、力单位换算表	447
六、压强单位换算表	447
七、构成十进倍数和分数单位词头	447
XII. 常用数据与参考资料	448
XIII. 常用计算公式	451
XIV. 专业词汇释义	454

第一部分 物业管理基础

第一章 物业管理基础知识

一、物业管理的范畴

物业管理的范畴包含各类有价值的房屋及其附属的配套装置、共用设施与设备、相邻的场地等,既可以是整个片区,也可以是单元建筑,涵盖高层与多层住宅楼、别墅、综合性商住楼、写字楼、商场、宾馆、工业厂区、医院、学校、政府物业、城市地铁、体育场馆、公建设施、高速公路附属物业、仓储库房、旅游景点等多种类型的物业。

二、物业管理的目的

1. 营造一个安全、舒适、文明、和谐的环境与氛围

随着社会的不断进步,人们对生活和工作环境的要求越来越高,物业管理应努力营造一个现代人理想的居住和工作环境。

2. 增加物业的价值

良好的物业管理不仅可以使物业及其设备处于完好状态并正常运行,延长其使用年限,而且可以提高物业的档次和适应性,增加其使用价值和价值。

3. 提高企业的声誉

良好的物业管理可以建立企业在公众心目中的良好形象,增强公众对企业的信心,有利于后续工作的顺利开展,促进企业的良性发展。

三、物业管理的主要任务

保障物业的安全与增值是物业管理的主要任务。

其原则主要体现在两个方面:一是要把应该管理的全部管起来,不能漏管;二是在日常的管理过程中,要维护公共财产不受到人为的损害,并做好经常性的维修养护。

与此同时,物业管理公司应向用户广泛宣传爱护房屋及其设施设备知识,把专业管理同用户的自觉参与结合起来。

四、物业管理的基本内容

1. 维护和保养

对一个物业来说,房屋本体、设施设备、各类专业系统等都必须处于一个良好的

工作状态。经常性的维护和保养可达到这一目的,并能使物业的使用寿命得到延长。

维修保养是物业管理公司最经常、最持久、最基本的工作内容,大致涵盖以下几个方面:一是房屋本体的维护;二是公用设备(如电梯系统、消防系统、供水供电供气系统、中央空调系统、安防与智能系统等等)的维修保养;三是公共设施的养护与维修;四是环境维护。

2. 日常管理

日常管理一般包括物业的日常性综合管理、企业内部管理、公众管理、对外联系管理等。

3. 公共服务

为全体业主和用户提供的经常性服务,所有用户都可以享受到,贯穿于物业管理的始终。例如:

(1) 物业的交接验收服务。

(2) 公共区域卫生保洁服务,包括楼宇内外公共卫生、收集清运垃圾、清洗楼宇公共蓄水池、清理化粪池、疏通下水道等等。

(3) 公用水、电、气费用的登记、计算、收缴服务。

(4) 区域环境绿化服务。

(5) 共用设备设施运行及维护管理。

(6) 制止各类有损区容区貌、乱搭乱建、乱堆乱放、乱涂乱画等违章行为。

(7) 区域的安全护卫服务,包括门岗值勤、区域内巡逻、消防管理、安全秩序、应急响应等等。

(8) 车辆交通管理服务。

(9) 物业档案管理。

(10) 商业网点及会所等公共配套设施管理,开设或管理方便用户的各类商店、修理点、美容美发、医疗保健、电话与网络服务、车辆保管、邮政、储蓄等服务网点,为用户提供多层面的优质服务。

4. 专项服务

为某些用户群体提供的服务,须公布服务项目、服务内容与质量、收费标准,当用户需要这种服务时,可自行选择。专项服务是物业管理公司开展多项经营的主渠道,一般包括如下内容:

(1) 设施设备:例如为高层用户 24 小时开启电梯,高层供水水泵、水池的清理维护,代用户保管自行车、机动车,专用设施设备的维修保养等等。

(2) 商业:各种专项商业经营服务项目、网点,以及各类专项经营活动。

(3) 文化、教育、体育、卫生类:设立幼儿园、青少年阅览室、老年活动室、录像室;举办展览及文化知识讲座等;开办假期中小学生学习提高班及学前班等;设立卫生

站,提供出诊、打针、小孩疫苗接种、家庭病房服务等;开办各种健身场所,如棋牌室、健身房、乒乓球馆、卡拉 OK 房,举办小型体育活动和比赛等。

(4) 经纪代理中介服务:物业市场营销与租赁。物业市场营销是指物业管理公司受业主委托,依据市场规律,进行商业策划,代业主对物业进行市场推广,制定并实施销售方案。物业租赁是指受业主委托,物业管理公司根据市场情况评估和调整租金,制定出租方案,寻找租户,替业主将物业出租。

物业管理公司受业主委托对房地产进行评估与公证工作。在开展此类中介服务时,要求物业管理公司的评估人员和公证人员应具有相应的资格,否则应委托具有相应资质条件的机构进行。

其他中介代理工作,如代购代订车船机票、代办各类商务、代请家教、代请保姆、房屋交换、人才介绍、代办保险、代理广告业务等等。

(5) 社会福利:指物业管理公司提供的带有社会福利性质的各项服务工作,如照顾孤寡老人、照顾残疾人、拥军优属等等。这类服务一般是以低偿或无偿的方式提供。

5. 特约服务

为满足个别用户特别需要而提供的服务。该类服务的范围相当广泛,收费标准按成本加劳务费结算。例如:

- (1) 代管房屋。
- (2) 土木工程维修装饰。
- (3) 维修室内水电设备和家用电器。
- (4) 代购商品、粮食、燃料、菜蔬副食等日常用品,代送煤气、米、煤等重物。
- (5) 代请医生,煎、送药。
- (6) 为用户收洗衣物、补衣、制衣服务。
- (7) 接送小孩,接送病人看病。
- (8) 代用户进行室内卫生清扫、室内装修、搬家等。
- (9) 各类车辆的保养、清洗与维修。
- (10) 用户特约的其他服务项目。

五、物业管理的主要功能

1. 物业的使用与租赁管理,房屋及附属设施、设备的运行管理与维护。
2. 室外及公共区域的环境卫生、园林绿化、市政道路、治安交通、车辆停泊的管理与整治。
3. 提供方便用户的各类服务。
4. 代表业主向租户收缴租金和有关费用。