

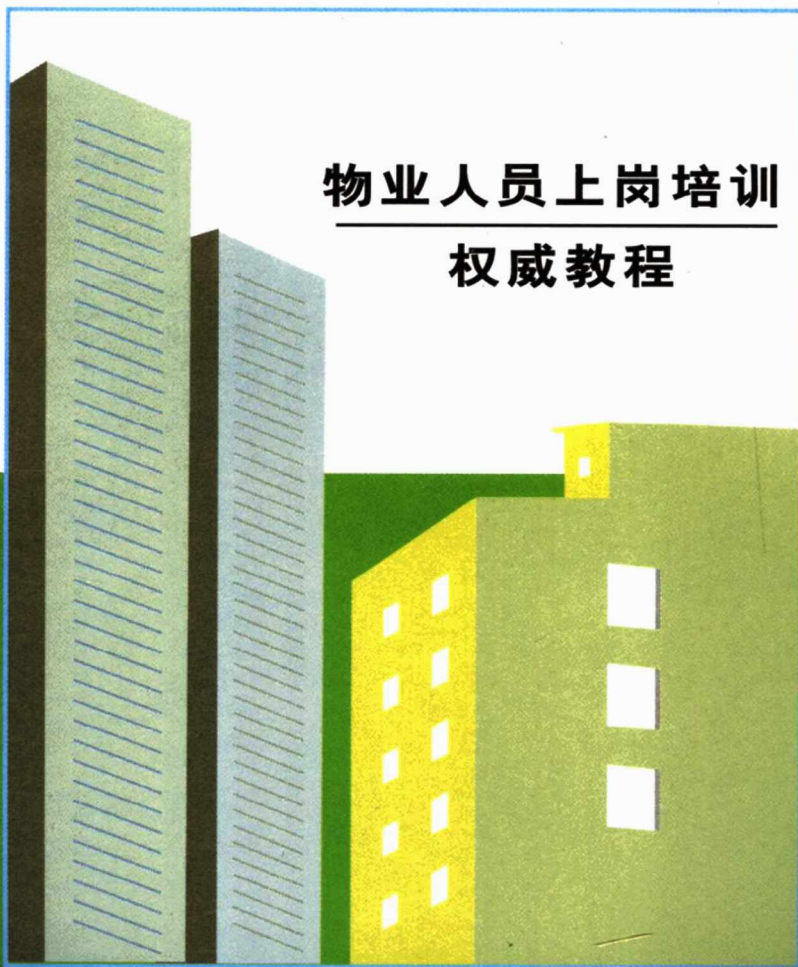
新编

现代物业规范管理

实用全书

主编 / 文杰

物业人员上岗培训
权威教程



蓝天出版社

新编

现代物业规范管理实用全书

XIANDAI WUYE GUIFAN GUANLI SHIYONG QUANSHU

物业管理概述

物业管理公司

物业管理企业的自我管理

物业管理的招标投标

物业管理资金

房屋维修和设备管理

住宅小区、别墅小区的物业管理

高层楼宇物业管理

写字楼物业管理

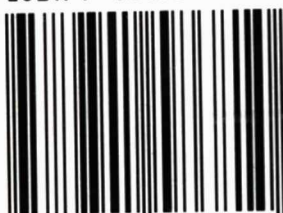
物业综合管理与综合经营

物业管理纠纷的处理

经营业务的核算

物业管理智能化操作

ISBN 7-80158-681-6



9 787801 586810 >

ISBN 7-80158-681-6/Z·323

定价：32.80元

新编现代物业规范管理 实用全书

主编 文 杰

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编现代物业规范管理实用全书 / 文杰主编. —北京:
蓝天出版社, 2005.7

ISBN 7 - 80158 - 681 - 6

I . 新... II . 文... III . 物业管理 IV . F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 089339 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码:100843)

电话:66983715

新华书店经销

北京市荣海印刷厂印刷

880×1230 32 开本 16.5 印张 字数:503 千字

2005 年 9 月第一版 2005 年 9 月第一次印刷

印数:1 - 3000 册

定价:32.80 元

前 言

随着房地产开发企业的不断壮大和楼宇建设的日益增多，现代物业管理也成了人们注目的热点问题。怎样才能使物业管理进一步走向科学化、专业化、规范化呢？为了规范物业管理活动，提高城市小区的整体管理水平，改善人民群众的生活和工作环境，我们特组织人员编写了《新编现代物业规范管理实用全书》一书。

本书根据2003年9月1日起施行的《物业管理条例》编写，内容包括物业管理概述、物业管理公司、物业管理企业的自我管理、物业管理的招标投标、物业管理资金、房屋维修和设备管理、住宅小区、别墅小区的物业管理、高层楼宇物业管理、写字楼物业管理、物业综合管理与经营、物业管理纠纷的处理、经营业务的核算、物业管理智能化操作等。另外，从维护业主和物业管理企业的合法权益方面考虑，本书最后还附有物业管理常用合同、协议、公约样本。

本书不仅可作为现职物业管理人员和从业人员的工作手册，还可作为对物业管理人员进行上岗培训的教材。

希望本书对于促进物业管理健康发展带来一定的借鉴和帮助！

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评、指正！

编 者

2005年7月

类 别 栏

- ▲物业管理概述
- ▲物业管理公司
- ▲物业管理企业的自我管理
- ▲物业管理的招标投标
- ▲物业管理资金
- ▲房屋维修和设备管理
- ▲住宅小区、别墅小区的物业管理
- ▲高层楼宇物业管理
- ▲写字楼物业管理
- ▲物业综合管理与综合经营
- ▲物业管理纠纷的处理
- ▲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、什么是物业管理	(2)
三、什么是物业管理经营人	(2)
四、什么是物业所有人	(3)
五、物业管理的特点和性质	(3)
六、物业管理的宗旨和职能	(5)
第二节 物业管理的范围	(7)
一、物业管理的基本业务和专项业务	(7)
二、物业管理的特色业务和多种经营业务	(8)
第三节 物业管理发展的目标模式	(9)
一、目标模式的理论依据	(10)
二、分类型、分等级、多模式共存	(11)
三、实现目标模式的操作性方案	(13)
四、物业管理现状与发展趋势	(17)
第四节 特种物业管理	(21)
一、特种物业的类别	(22)
二、特种物业管理的特点和内容	(22)
 第二章 物业管理公司	(24)
第一节 物业管理公司概况	(24)

一、什么是物业管理公司	(24)
二、物业管理公司的业务范围	(26)
第二节 物业管理公司的设置	(28)
一、物业管理公司的组建形式和设立程序	(28)
二、物业管理公司的部门设置	(31)
第三节 物业管理人员的培训	(33)
一、物业管理公司的人员配备及职责	(33)
二、物业管理公司人员的招募和上岗	(33)
三、物业管理人员的培训内容	(34)
 第三章 物业管理企业的自我管理	(36)
第一节 物业管理的规章制度	(36)
一、业主公约	(37)
二、住户手册	(37)
三、物业管理企业岗位责任制	(38)
四、物业辖区综合管理规则	(39)
第二节 物业管理程序	(40)
一、物业管理企业通过投标来接洽物业管理业务	(40)
二、建立与业主或使用人的联络关系	(41)
三、察看工程建设现场	(41)
四、设计管理模式, 草拟及制定管理制度	(42)
五、建立服务系统和服务网络	(42)
六、办理移交接管事宜	(43)
第三节 物业的接管与验收	(43)
一、竣工验收及验收种类	(43)
二、竣工验收的依据、标准及主要工作	(45)
三、接管验收与竣工验收	(46)
第四节 物业入伙手续的办理	(52)

一、入伙通知书	(53)
二、入伙手续书	(54)
三、收楼服务方案	(55)
四、入伙文件	(57)
五、业主对物业的验收	(73)
第五节 物业的装修与管理	(74)
一、装修管理的重点	(75)
二、业主装修申请表	(79)
三、装修管理规定	(80)
四、押金及保证金	(81)
五、违规责任	(82)
六、管理权限	(82)
 第四章 物业管理的招标投标	(83)
第一节 物业管理招标	(83)
一、物业管理招标方式和程序	(83)
二、物业管理招标资格预审	(85)
三、物业管理招标文件编制	(87)
第二节 物业管理投标	(89)
一、物业管理投标程序和方法	(89)
二、投标书的编制技巧	(92)
三、报价及投标技巧	(98)
 第五章 物业管理资金	(101)
第一节 物业管理资金筹措	(101)
一、物业管理资金筹措的必要性	(101)
二、物业管理资金筹措原则	(101)
三、筹措物业管理资金计费标准的核算方法	(102)

四、资金筹措渠道·····	(103)
第二节 物业管理资金筹措的管理·····	(109)
一、确定收费项目,明确收费标准·····	(110)
二、搞好收费管理·····	(112)
第三节 物业费的使用与管理·····	(113)
一、日常综合管理费的构成·····	(113)
二、日常综合管理费预算方案的制订·····	(115)
三、物业管理收费的种类·····	(115)
四、维修更新工程费的构成·····	(116)
五、维修基金留存和使用计划的编制·····	(117)
六、物业更新方案的优选·····	(118)
第六章 房屋维修和设备管理·····	(120)
第一节 房屋维修与房屋维修管理·····	(120)
一、房屋维修的原则·····	(120)
二、房屋质量管理·····	(121)
三、房屋维修施工管理·····	(124)
四、房屋维修行政管理·····	(127)
五、房屋维修档案资料的管理·····	(127)
第二节 房屋维修工程的分类与考核·····	(128)
一、维修工程的分类·····	(128)
二、房屋维修工程的考核标准·····	(131)
三、房屋维修工程考核指标·····	(132)
第三节 房屋设备及其维修管理·····	(134)
一、什么是房屋设备·····	(134)
二、房屋设备维修工程的分类·····	(137)
三、房屋设备的日常性养护·····	(138)
四、房屋给排水设备的维修·····	(139)

五、房屋供电设备的维修	(143)
六、房屋电梯设备的运行和维修	(145)
 第七章 住宅小区、别墅小区的物业管理	(148)
第一节 住宅小区的管理	(148)
一、住宅小区	(148)
二、住宅小区管理	(150)
三、住宅小区管理的内容和原则	(154)
四、文明住宅小区与精神文明建设	(160)
第二节 别墅小区的管理	(162)
一、别墅小区管理规定	(162)
二、别墅小区电信及闭路电视使用管理规定	(164)
三、别墅小区水、电、煤气使用管理规定	(165)
四、别墅小区车辆交通管理规定	(167)
五、别墅小区环境卫生管理规定	(167)
六、别墅绿化管理规定	(168)
七、别墅小区消防管理规定	(169)
八、别墅小区防盗措施建议	(170)
九、别墅小区员工的行为规范	(170)
 第八章 高层楼宇物业管理	(173)
第一节 高层楼宇管理概述	(173)
一、什么是高层楼宇	(173)
二、高层楼宇的特点	(174)
三、高层楼宇的设施设备配置	(175)
四、高层楼宇的管理内容和要求	(177)
五、高层住宅管理的特点	(180)
六、高层楼宇管理的管理模式	(182)

第二节 高层楼宇管理的收费标准	(182)
第三节 高层楼宇物业管理达标考评	(184)
第九章 写字楼物业管理	(197)
第一节 写字楼的分类与特点	(197)
一、写字楼的分类	(197)
二、写字楼的特点	(199)
第二节 写字楼管理方式和服务目标	(201)
一、写字楼管理方式	(201)
二、写字楼服务目标	(202)
第三节 写字楼物业管理服务要点	(203)
一、工程设备管理	(203)
二、保安管理	(204)
三、清洁管理	(207)
四、商务服务	(208)
五、前台服务	(209)
第四节 写字楼物业管理收费标准	(210)
第十章 物业综合管理与综合经营	(213)
第一节 物业综合管理与综合经营概述	(213)
一、什么是物业综合管理与综合经营	(213)
二、物业综合管理与综合经营的内容	(214)
第二节 环境管理	(217)
一、物业区域的环境管理	(217)
二、物业区域环境保护的重点	(223)
三、环境管理十项标准	(224)
第三节 绿化与美化管理	(225)
一、园林绿地的营造与养护	(225)

二、园林小品	(229)
第四节 治安管理	(231)
一、什么是治安管理	(231)
二、治安管理的措施	(232)
三、治安管理的基本原则	(234)
四、治安管理规定	(236)
第五节 消防管理	(237)
一、什么是消防管理	(237)
二、消防管理的主要内容	(237)
三、消防管理的基本要求	(238)
四、消防设施的养护	(239)
五、物业管理中常见火灾的扑救对策	(252)
第六节 供暖管理	(256)
一、集中供暖	(256)
二、供暖管理	(257)
三、供暖管理的对象	(257)
四、燃料供应管理	(258)
五、锅炉操作管理	(259)
六、供暖用户管理	(259)
第七节 车辆管理	(261)
一、搞好停车场(库)的建设	(261)
二、门卫管理制度	(261)
三、车辆保管规定	(262)
第八节 收益性物业管理	(264)
一、签订物业管理合同	(264)
二、制定市场宣传策略	(265)
三、制定租金收取办法	(266)
四、实施维修管理和其他管理	(267)

五、建立业主、物业管理企业和租客的联系渠道	(268)
六、对收益性物业管理进行记录、组织和控制	(268)
第九节 综合经营收益服务	(269)
一、餐饮服务	(269)
二、燃料供应	(270)
三、日用百货	(270)
四、果菜供应	(271)
五、绿化工程服务	(271)
六、美容美发服务	(272)
七、物业租售代理	(272)
八、物业评估和物业管理费测算	(273)
九、图书、音像出租服务	(273)
十、康乐项目	(273)
十一、上学人托接送服务	(274)
十二、托幼服务	(274)
十三、物业外墙的广告出租与管理	(275)
十四、维修服务	(276)
十五、装修服务	(277)
十六、其他服务	(277)
 第十一章 物业管理纠纷的处理	 (279)
第一节 物业管理法律关系	(279)
一、物业管理法律关系三要素	(280)
二、物业管理法律责任	(281)
第二节 物业管理纠纷的种类	(283)
一、物业管理纠纷	(283)
二、物业管理纠纷的种类	(283)
三、物业管理不善是纠纷的主要原因	(284)

四、物业管理公司管理不到位是导致纠纷的重要因素	(285)
五、居民在思想上没有足够的认识也是一个重要原因	(286)
第三节 物业管理纠纷的处理	(287)
一、协商	(287)
二、调解	(288)
三、行政裁决和行政复议	(288)
四、仲裁	(289)
五、诉讼	(289)
第四节 避免物业管理纠纷的途径	(290)
一、完善物业管理法制建设	(290)
二、理顺物业管理企业与政府有关部门的关系	(291)
三、提高物业管理企业的服务水平	(292)
第十二章 经营业务的核算	(295)
第一节 营业收入的核算	(295)
一、什么是收入	(295)
二、营业收入的范围	(295)
三、营业收入的确认	(296)
四、交款服务, 收入的确认	(296)
五、预收服务费, 收入的确认	(297)
六、分期收款, 收入的确认	(297)
七、托收承付, 收入的确认	(297)
八、公共性服务费收入核算	(297)
九、代办性服务费收入核算	(300)
十、特约服务费收入核算	(300)
十一、房屋租赁及代管房产收入核算	(301)

十二、兼营的多种服务收入核算	(302)
第二节 营业成本的核算	(303)
一、什么是营业成本	(303)
二、营业成本的内容	(303)
三、营业成本核算的原则	(304)
四、公共性服务成本核算	(304)
五、兼营业服务成本的核算	(307)
第三节 期间费用的核算	(308)
一、营业费用的内容	(308)
二、营业费用的核算	(309)
三、管理费用的内容	(310)
四、管理费用的核算	(312)
五、财务费用的内容	(313)
六、财务费用的核算	(314)
第四节 营业税金及附加的核算	(314)
一、管理费的征税	(314)
二、代办性收入的征税	(315)
三、装修保证金、公共维修基金的征税	(315)
四、代开发票或收据的征税	(316)
第五节 利润的核算	(317)
一、什么是利润	(317)
二、利润总额的组成	(317)
三、营业利润	(317)
四、投资净收益	(318)
五、营业外收支净额	(318)
第六节 企业所得税的核算	(319)
一、所得税的性质	(319)
二、永久性差异	(319)

三、时间性差异	(320)
四、企业所得税核算	(320)
第七节 利润分配的核算	(322)
第十三章 物业管理智能化操作	(323)
第一节 物业管理智能化概述	(323)
一、物业管理智能化的含义	(323)
二、计算机在物业管理中运用的基本模式	(324)
三、计算机在物业管理中的应用范围	(326)
第二节 物业管理信息系统	(327)
一、物业管理信息系统的含义及功能	(327)
二、物业管理信息系统的硬件和软件环境	(329)
三、物业管理信息系统的整体构架	(330)
四、物业管理信息系统软件	(332)
第三节 现代化先进设施在物业管理中的应用	(338)
一、现代化先进设施与物业管理	(338)
二、现代化先进设施在物业管理中的应用实例	(344)
附 录	
一、物业管理常用合同、协议、公约样本	(351)
●临时工聘用协议书	(351)
●聘请保安服务协议书	(353)
●停车场租用协议	(354)
●广告牌租用协议	(356)
●广告板设置协议	(358)
●委托收费协议书	(359)
●物业管理委托合同	(361)
●商品房租赁合同	(369)