

物业承接查验与交付

WUYECHENGJIECHAYAN&JIAOFUQUANCHENGZHINAN

全 程 指 南

王海英 主编

- 保障新建物业质量 •
- 练就业主火眼金睛 •
- 提升物管服务水平 •
- 消除业主收楼困扰 •

广东出版集团
广东人民出版社

物业承接查验与交付

WUYECHENGJIECHAYAN&JIAOFUQUANCHENGZHINAN

全 程 指 南

王海英 主编

广东省出版集团
广东人民出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业承接查验与交付全程指南 / 王海英主编. —广州: 广东人民出版社, 2011. 6

ISBN 978 - 7 - 218 - 07174 - 9

I. ①物… II. ①王… III. ①物业管理—广州市—指南 IV. ①F299.276.51-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 110761 号

物业承接查验与交付全程指南 王海英主编  版权所有 翻印必究

出 版 人: 金炳亮

出版策划: 钟永宁

责任编辑: 谢海宁 徐 清

装帧设计: 厶 介

责任技编: 周 杰 黎碧霞

出版发行: 广东人民出版社有限公司

地 址: 广州市大沙头四马路 10 号 (邮政编码: 510102)

电 话: (020) 83798714 (总编室)

传 真: (020) 83780199

网 址: <http://www.gdpsh.com>

印 刷: 广州嘉正印刷包装有限公司

书 号: ISBN 978 - 7 - 218 - 07174 - 9

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张: 14.25 字 数: 275 千

版 次: 2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 33.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020 - 83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83790604 83791487 邮购: (020) 83781421

本书编委会

主 编：王海英

副 主 编：张 军 李永新 曾 雄

执行主编：黄晓玲

编 委：周志红 李晓青 马耀明

 李汉辉 何建明 王晓聪

 陈爱莲

序 言

我国内地的物业管理从无到有，从小到大，从弱到强，走过了30年的发展历程。物业管理的推进，对改善居住和工作环境、扩大居民消费、增加就业岗位、构建和谐社会、拉动经济增长作出了积极贡献。随着社会认同度和业主满意度的逐步提高，行业的内在价值不断体现，社会地位显著提升，呈现了良好的发展态势。

在法规和政策层面，《物权法》和《物业管理条例》的相继出台，对规范物业管理行为，强化物业服务意识，加快行业法制化进程，推动行业健康发展产生了重要作用。2011年1月1日开始施行的《物业承接查验办法》，明确了建设单位、物业管理服务企业和业主在物业承接查验活动中的权利和义务，对承接验收工作的各个环节都作出了明确和严格的规定。相信该办法的施行，对落实《物业管理条例》确定的承接查验制度、改变因承接验收工作薄弱对物业管理工作顺利开展制约、打造和谐物业管理局面将产生重要影响。

我们高兴地看到，在《物业承接查验办法》正式实施之际，广州城建开发物业有限公司作为一家具有20年经验的大型专业物业管理企业，以敏锐的触觉、严谨的态度，适逢其会，及时编撰了《物业承接查验与交付全程指南》一书，为行业提供了一本极具操作性和实用性的培训教材。

《物业承接查验与交付全程指南》一书的出版，体现了广州城建开发物业有限公司将企业知识成果与行业共享的行业责任感，是广州城建开发物业有限公司献给物业管理改革发展30年的最好礼物。我想借为该书作序的机会，向参与该书编撰工作的广州城建开发物业有限公司的同仁们表达崇高的敬意，并祝愿广州城建开发物业有限公司再接再厉，在发展的征途上有更多、更大的收获，努力打造新的辉煌！

謝家瑾

（序言作者系中国物业管理协会会长）

目录

CONTENTS

第一部分 承接查验

第一章 承接查验概述 / 3

1. 什么是承接查验? / 3
2. 承接查验的主要目的和意义是什么? / 3
3. 承接查验有什么特点? / 4
4. 承接查验一般采用什么方式? / 5
5. 如何组建承接查验的团队? 其工作职责包括哪些? / 5

第二章 承接查验的主要内容和依据 / 7

1. 承接查验工作计划与方案应包含哪些要点? / 7
2. 承接查验前的准备工作包括哪些? / 7
3. 承接查验一般涉及哪些流程? / 8
4. 户内工程验收的主要内容是什么? / 11
5. 公共区域工程验收的主要内容是什么? / 11
6. 设备设施工程验收主要包括哪些系统? / 11
7. 物业承接查验的法规依据是什么? / 12
8. 物业承接查验的原则是什么? / 12
9. 物业承接查验的指导和监督主体是谁? / 13
10. 承接查验活动中, 建设单位、物业服务企业及业主间的关系是什么? / 13
11. 建设单位与物业服务企业应如何共同实施物业承接查验工作? / 13
12. 实施承接查验的物业, 应具备什么条件? / 14
13. 实施物业承接查验的依据是什么? / 14

14. 《物业承接查验协议》应如何签订,其内容和意义是什么? / 15
15. 物业交接手续应如何办理? / 15
16. 物业承接查验的费用如何结算? / 15
17. 如何进行物业承接查验备案? / 16
18. 物业交接后,建设单位和物业服务企业的责任如何界定? / 16

第三章 承接查验方法及注意事项 / 17

1. 如何进行户内装修工程查验的顺序安排? / 17
2. 如何进行户内土建工程查验? / 17
3. 如何进行户内装饰装修工程查验? / 18
4. 如何进行户内给排水系统查验? / 19
5. 如何进行户内五金、铝合金门窗工程查验? / 19
6. 如何进行户内电气电路工程查验? / 20
7. 如何进行户内弱电及智能化设施工程的查验? / 20
8. 如何进行户内配套家具、家电查验? / 21
9. 如何进行房屋建筑工程查验? / 21
10. 如何进行园建绿化、水景工程查验? / 22
11. 如何进行道路、交通设施工程查验? / 22
12. 如何进行停车场及附属设施系统查验? / 23
13. 如何进行游泳池及配套设施查验? / 23
14. 如何进行会所、娱乐设施查验? / 24
15. 如何进行公共配套设施工程查验? / 24
16. 如何进行电梯系统查验? / 25
17. 如何对消防系统进行查验? / 25
18. 如何进行供配电系统查验? / 26
19. 如何进行空调系统查验? / 27
20. 如何对公共弱电及自动化系统进行查验? / 28
21. 如何进行给排水系统查验? / 29

第四章 查验发现质量问题跟进 / 32

1. 查验发现质量问题如何进行记录及整理? / 32
2. 查验记录如何呈交? / 33
3. 承接查验发现问题如何跟进处理? / 33
4. 如何合理预留备品备件? / 34
5. 备品备件的储存管理要注意什么? / 35
6. 对设计或使用上存在缺陷的工程, 应如何跟进处理? / 35
7. 物业服务企业在承接查验过程中如何规避风险? / 36
8. 对反复出现的维修问题, 在处理上应注意什么? 有哪些处理技巧? / 36

第五章 分户验收 / 37

1. 广州市在何时正式实施分户验收制度? / 37
2. 分户验收制度出台的背景和作用是什么? / 37
3. 分户验收之前, 商品房应具备哪些功能? / 37
4. 分户验收之前, 商品房装修应达到什么标准? / 38
5. 住宅工程分户验收应具备哪些条件? / 38
6. 分户验收中, 对单套住宅单元各分项工程质量验收主要包括哪些内容? / 38
7. 分户验收合格的标准是什么? / 39
8. 分户验收包括哪些流程? / 39
9. 建设工程质量监督机构对分户验收方案、实测数据、验收结论以及《住宅工程质量分户验收标识牌》张贴情况进行抽查的内容包括哪些? / 40
10. 分户验收应由“谁”组织实施? / 40
11. 分户验收方案如何制定? / 40
12. 分户验收的准备工作主要有什么内容? / 40
13. 分户验收宜采用何种组织形式? / 41
14. 分户验收中各单位的责任及义务是什么? / 41

- 15. 物业服务企业在分户验收中应如何定位? / 42
- 16. 商品房装修项目验收重点有哪些? / 42
- 17. 商品房使用功能验收重点有哪些? / 43
- 18. 商品房外观验收的重点有哪些? / 44
- 19. 商品房附送物品验收的主要内容是什么? / 44
- 20. 如何对分户验收计划进行监控? / 44
- 21. 如何协调分户验收与承接查验之间的关系? / 45

第二部分 物业交付管理

第一章 物业接管 / 49

- 1. 什么是物业交付? / 49
- 2. 物业交付与承接查验有什么区别? / 49
- 3. 物业交付过程中,物业服务企业及项目服务中心的职责是什么? / 50
- 4. 如何在接管过程中确认室内的工程问题? / 51
- 5. 物业服务企业在承接后如何进行钥匙管理? / 51
- 6. 如何确保室内的物品完好和卫生良好? / 51
- 7. 物业接管后,如何对室内水电进行管理? / 52
- 8. 如何开展公共区域成品保护工作? / 52
- 9. 物业服务企业在接管公共区域后,如何对现场施工人员进行管理? / 53
- 10. 物业服务企业在接管公共区域后,如何确保环境管理的质量? / 53
- 11. 物业服务企业在承接后如何确保设备设施的正常运行? / 54
- 12. 物业接管后,公共秩序管理的内容、工作重点包括哪些? / 54
- 13. 物业接管初期,如何进行物品进出的控制和管理? / 54
- 14. 如何开展公共区域施工维修的管理? / 55
- 15. 如何降低物业服务企业接管物业后的风险? / 56

第二章 清洁开荒 / 57

1. 清洁开荒主要内容及实施要点包括哪些? / 57
2. 清洁开荒与日常保洁有什么区别? / 58
3. 清洁开荒方案要点主要包括什么? / 58
4. 如何确定物业开荒计划的时间节点? / 59
5. 如何开展对清洁开荒人员的技能培训? / 59
6. 清洁开荒中主要有哪些常用设备设施和物料? / 59
7. 在使用清洁物料或工具清洁时应注意哪些问题? / 60
8. 开荒现场需要做哪些保护措施? / 60
9. 开荒工作中有哪些需要重点关注的安全管理问题? / 61
10. 如何进行开荒工作的现场管理? / 61
11. 如何对开荒物料进行管理? / 61
12. 开荒过程中的室内物品和单元钥匙如何管理? / 62
13. 如何进行开荒验收? / 62

第三章 物业交付前的准备工作 / 63

1. 交楼工作组人员如何配置? / 63
2. 交楼现场是否需要成立交楼应急小组? 应由哪些人员组成? / 63
3. 交楼现场应配备哪些用品(设备)? / 64
4. 根据交楼工作需要, 交楼前应开展哪些培训? / 64
5. 如何组织交楼前的工作人员培训工作? / 64
6. 如何对交楼现场进行合理分区? / 65
7. 如何营造良好的收楼环境氛围? 交楼现场需要哪些常用的指引标识? 应如何设置? / 66
8. 在交付物业前检查中, 发现影响交楼的新问题应如何处理? / 66

第四章 物业交付期间的管理 / 67

1. 物业交付主要包括哪些流程? / 67
2. 如何对交楼须收取的各类费用进行管理? / 67
3. 交楼资料的分装和摆放有什么技巧? / 68

4. 如何与建设单位接收交楼资料、物品？ / 68
5. 如何对交楼物品，特别是小件物品进行管理？ / 69
6. 在交付服务过程中，工作人员应注意哪些问题？ / 69
7. 如何做好对业主提出相关问题的记录？ / 70
8. 如何处理业主在物业交付过程中的投诉？ / 70
9. 物业交付工作完成后，需最后检查的内容及注意事项包括哪些？ / 71

第五章 物业交付时的处理技巧 / 72

1. 业主到现场后，要求先对房屋进行检查、待合格后才办理交楼手续，应怎样处理？ / 72
2. 业主在查验过程中，认为房屋存在很多需要整改的问题，提出物业服务费应待问题整改完毕才开始计算，并要求整改完毕后重抄水电表，应怎样处理？ / 72
3. 前来办理物业交付手续的不是业主本人，或业主没有按要求带齐相关资料，应怎样处理？ / 73
4. 业主提出，拟收楼单元与样板房的装修标准不一样，应怎样处理？ / 74
5. 业主不在预约日期前来收楼的，应怎样处理？物业服务费如何计收？ / 74
6. 收楼后因维修整改时间太长，导致业主提出赔偿要求或要求免物业服务费的，怎么处理？ / 74
7. 怎样合理运用资源，通过充分与建设单位和施工单位配合，顺利完成交楼工作？ / 75
8. 如何跟进业主现场验楼工作？ / 75
9. 样板房物品有缺损的，应该怎样处理？ / 76
10. 业主以未入住为由拒交物业服务费，应怎样解释？ / 76
11. 如何接待业主聘请的验楼师？ / 76
12. 业主对小区现有的配套设施、功能用房或房屋质量提出异议，并以此为由拒收楼，应该怎样解释？ / 77
13. 如何预防业主在收楼现场出现群体事件？ / 77

第六章 物业维修问题跟进 / 79

1. 遗留工程问题应怎样分类? / 79
2. 如何建立遗留问题处理的反应联络机构? / 79
3. 如何规范遗留工程问题的处理流程? / 79
4. 对房屋质量维修时间有哪些具体要求? / 81
5. 如何保障遗留工程问题的处理效率? / 81
6. 如何协调建设单位、施工单位与业主的关系? / 82
7. 业主房屋维修留匙如何管理? / 82
8. 施工单位人员进入业主室内施工时, 如何对其进行监督管理? / 83
9. 如何进行工程遗留问题的销项管理? / 83
10. 在收楼后, 已入住的单元发现新的维修问题, 应如何处理? / 84

第三部分 资料管理

1. 资料整理应遵循什么原则和方法? / 87
2. 承接查验前应先取得哪些资料? / 87
3. 承接查验过程中用地资料包括哪些? / 87
4. 承接查验过程中规划资料包括哪些? / 88
5. 承接查验过程中竣工资料包括哪些? / 88
6. 承接查验过程中房屋配套设施资料包括哪些? / 88
7. 承接查验中工程技术资料包括哪些? / 89
8. 怎样收集承接查验资料? / 90
9. 承接查验资料记录过程中需要注意哪些问题? / 90
10. 分户验收的原始资料包括什么内容? / 91
11. 分户验收过程中涉及的相关资料包括哪些? / 91
12. 进行分户验收资料的收集和归档时, 应注意哪些问题? / 92
13. 物业交付前需要准备哪些资料? / 92
14. 物业交付资料主要包括哪些? / 92
15. 怎样收集物业交付资料? / 93
16. 物业交付资料收集过程中有哪些注意事项? / 93

- 17. 业主档案资料内容主要包括哪些? / 93
- 18. 物业交付时常用的表格/文件有哪些? / 94
- 19. 资料整理的常用方法有哪些? / 95
- 20. 如何进行承接查验、物业交付及业主资料管理? / 95

第四部分 常用表格

1. 承接查验常用表格 / 99

- 1.1 (专) 变压器承接查验汇总表 / 99
- 1.2 (专) 变压器承接查验会签明细表 / 100
- 1.3 低压配电房承接查验汇总表 / 101
- 1.4 低压配电房承接查验会签明细表 / 102
- 1.5 高压配电房承接查验汇总表 / 103
- 1.6 高压配电房承接查验会签明细表 / 104
- 1.7 电梯承接查验汇总表 / 105
- 1.8 电梯承接查验会签明细表 / 106
- 1.9 柴油发电机承接查验汇总表 / 107
- 1.10 柴油发电机承接查验会签明细表 / 108
- 1.11 防雷装置承接查验汇总表 / 109
- 1.12 防雷装置承接查验会签明细表 / 110
- 1.13 排污水泵承接查验汇总表 / 111
- 1.14 排污水泵承接查验会签明细表 / 112
- 1.15 喷淋水泵承接查验汇总表 / 113
- 1.16 喷淋水泵承接查验会签明细表 / 114
- 1.17 消防水泵承接查验汇总表 / 115
- 1.18 消防水泵承接查验会签明细表 / 116
- 1.19 生活水泵承接查验汇总表 / 117
- 1.20 生活水泵承接查验会签明细表 / 118
- 1.21 中央空调承接查验汇总表 / 119
- 1.22 中央空调承接查验会签明细表 / 120
- 1.23 闭路监视系统承接查验汇总表 / 121

- 1.24 闭路监视系统承接查验会签明细表 / 122
- 1.25 防盗对讲系统承接查验汇总表 / 123
- 1.26 防盗对讲系统承接查验会签明细表 / 124
- 1.27 消防系统承接查验汇总表 / 125
- 1.28 消防系统承接查验会签明细表 / 126
- 1.29 游泳池承接查验会签明细表 / 129
- 1.30 设备承接查验总表 / 130
- 1.31 房屋承接查验记录表一（公共部位土建、装修） / 131
- 1.32 房屋承接查验记录表二（室外公共设施土建、装修） / 133
- 1.33 房屋承接查验记录表三（设备间土建、装修） / 135
- 1.34 房屋承接查验记录表四（附属配套土建、装修） / 139
- 1.35 房屋承接查验会签表一（公共部分土建、装修） / 140
- 1.36 房屋承接查验会签表二（公共配套土建、装修） / 141
- 1.37 房屋承接查验会签表三（业主单元土建、装修） / 142
- 2. 分户验收常用表格和文本 / 143
 - 2.1 住宅工程质量分户验收汇总表 / 143
 - 2.2 住宅工程质量分户验收方案 / 144
 - 2.3 住宅工程质量分户验收现场实测记录表 / 147
 - 2.4 住宅工程分户验收观感质量检查验收表 / 149
 - 2.5 住宅工程质量分户验收标识牌 / 152
- 3. 物业交付常用表格和文本 / 153
 - 3.1 商品房交付使用通知书 / 153
 - 3.2 商品房交付书 / 155
 - 3.3 业主/使用人档案登记表 / 156
 - 3.4 入住物品移交清单 / 157
 - 3.5 消防安全责任书 / 158
 - 3.6 委托银行自动转账付款缴费授权书 / 159
 - 3.7 查验记录表 / 161
 - 3.8 维修钥匙托管书 / 162
 - 3.9 钥匙借用/领用登记表 / 163
 - 3.10 房屋维修服务单 / 164

第五部分 附录

建设部房屋接管验收标准（ZBP30001-90）	/ 167
物业承接查验办法（建房〔2010〕165号）	/ 175
广州市住宅工程质量分户验收管理试行办法（穗建质〔2010〕306号）	/ 181
住宅质量保证书	/ 184
住宅使用说明书	/ 186
住户手册	/ 188
房屋装饰装修手册	/ 202

参考文献 / 212

CHENGJIECHAYAN

第 一 部 分
承接查验



