



现代企业管理标准认证实施教程丛书



ISO9001:2000

物业管理应用与 实施教程

杨永华 编著

- ◎ 住宅小区的物业管理
- ◎ 写字楼的物业管理
- ◎ 商场商厦的物业管理
- ◎ 物业管理公司质量手册的编写
- ◎ 物业管理作业规程的实用案例
- ◎ 物业管理的管理评审
- ◎ 物业管理的实用表格

广东经济出版社

现代企业管理标准认证实施教程丛书

ISO9001:2000

物业管理应用与
实施教程

杨永华 编著



广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

ISO9001: 2000 物业管理应用与实施教程/杨永华编
著. —广州: 广东经济出版社, 2002.1

(现代企业管理标准认证实施教程丛书)

ISBN 7-80677-103-4

I. I… II. 杨… III. 物业管理-质量管理体系-国
际标准, ISO9001: 2000-教程 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 093889 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	28.75 2 插页
字数	579 000 字
版次	2002 年 1 月第 1 版
印次	2002 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-103-4 / F·615
定价	60.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

•版权所有 翻印必究•

前 言

作为一门新兴的行业，物业管理自从我国改革开放以来，取得了令人瞩目的成绩，尤其在上海、北京、深圳、广州、青岛等地发展迅速。物业管理就是受物业所有人的委托，妥善打理物业，以维持其正常运营，为业主及其用户提供一个安全、舒适、方便的居住、商业、工业发展或其他用途的环境。

物业管理是房地产投资、开发、流通的延续和完善，也是现代化城市房地产经营管理的重要组成部分；其所实行的专业化管理、社会化服务和企业化经营的运作形式，较能适应市场经济环境，具有较高的服务效率和社会化效益。由于物业管理在我国尚处于初步的发展阶段，也经常被人们称为现代化城市的朝阳产业之一。

现代意义上的“物业”，主要是指由房地产开发商开发建设完成、业已竣工，经综合验收合格交付使用的各类房屋建筑、设备设施和场地等，如居民住宅小区、写字楼、公寓、别墅、综合商厦、专设文体娱乐活动场所、仓库、工业厂房及其连带的土地等。“物

业”一词的内涵指向可大可小，一座大厦可称为一宗物业，一个住宅单元也可称为一宗物业。

物业管理在产业划分上属第三产业，我国通常所说的物业管理，一般是指在社会主义市场经济条件下，由具有法人资格的专门物业管理公司，接受业主委托（第一次由房地产开发商、以后由业主委员会），根据国家有关规定，并按照双方签订协议书的具体要求，对受托物业进行管理。

中华人民共和国建设部（1994）第33号令明确规定：我国“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式。由物业管理公司统一实行专业化管理”。这是我国目前及今后相当长时期内物业管理的模式。

由于物业管理公司有完善的物业管理机构，有经过专门培训的技术人员和管理服务人员，因此可以利用规范化、程序化、标准化的科学管理方法对物业进行管理，也可以更好地为业主和用户提供优质服务，最终为业主的物业保值、增值作出贡献。

从20世纪80年代开始，广州、深圳等地根据自身经济发展的要求，率先冲破了传统的房屋管理模式，在借鉴海外物业管理经验的基础上，探索新的物业管理机制。接着，上海、北京、青岛等沿海城市也都纷纷依据各自特点寻找管理的新模式，并针对物业管理理论与实践中的难点和热点问题进行了不同层次的广泛而深入的研讨，推动了物业管理行业在健康的轨道上运行和发展。由于我国幅员辽阔，各地经济发展不平衡，各城市的经济水平、居住状况、基础设施也都各不相同，因此我国的物业管理不能照搬国外的做法，而需要建立一个适合中国国情，适合不同规格/档次的建筑物，适应不同层次人群和不同居住水准的管理框架模式。

随着市场竞争的加剧，加上《物业管理企业资质管理试行办法》从2000年1月1日就开始推行，全国范围内的绝大部分物业

管理公司都在努力使自己的管理向高水平发展,使自己的服务过程严谨细致、规范到位,使业主与客户得到实实在在的优质服务。

为了适应这种提高服务质量、提高竞争能力的热潮,本书集中介绍了现代物业管理的服务特性、服务规范以及为满足服务规范而实施的作业方法与规程,并配有充足的实用案例供读者参考。

本书可以作为物业管理公司提升管理水平、提高服务质量的实用教程,也可作为物业管理公司推行 ISO 9000 标准的参考教材。

在本书的成书过程中,物业管理行业的资深专家郭晓东先生、薛长林先生、王力女士等在百忙之中提供了许多宝贵的指导性意见,在此表示衷心地感谢!

参加本书编写工作的人员还有余仲平先生、青成才先生、胡成林先生、王力女士、李征先生、雷镇鸿先生等,在此一并表示感谢!

广东经济出版社的李远谋主任为本书的出版花费了很多心血,特此表示衷心的感谢!

编者恳请各位专家及读者不吝指正,以便再版时修订。

编著者

联系电话: 0755-6187530

电子邮箱: tomtang001@263.net

目 录

前言	(1)
----------	-------

第一章 物业管理概论

一、本章概要	(3)
二、物业管理的基本概念	(4)
三、物业管理的理解要点	(8)

第二章 物业管理的法律法规

一、本章概要	(13)
二、物业管理的法律法规	(14)
三、“城市新建住宅小区管理办法”	(18)
四、“城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法”	(26)
五、“全国优秀管理住宅小区标准”	(28)
六、“物业管理企业资质管理试行办法”	(31)

第三章 服务特性与服务规范

一、本章概要	(37)
二、服务和服务特性	(38)
三、服务规范	(44)
案例 1: 客户装修的服务规范	(47)
案例 2: 为用户维修的服务规范	(50)

第四章 住宅小区的物业管理

一、本章概要	(55)
二、住宅小区物业管理的分类	(56)
三、业主公约	(58)
四、高层住宅小区的物业管理	(66)
五、高档别墅小区的物业管理	(71)

第五章 写字楼的物业管理

一、本章概要	(77)
二、写字楼的物业管理	(78)
三、某物业管理公司重要工作的文件和记录	(83)
四、写字楼物业管理的服务规范案例	(90)
案例 1: 某写字楼物业管理部的保安服务规范	(90)
案例 2: 某写字楼物业管理公司的邮件转发服务规范	(93)
五、写字楼物业管理的作业规定案例	(95)

案例 1: 某写字楼物业管理公司的“楼层封闭管理规程”	(95)
-----------------------------------	------

案例 2: 某写字楼物业管理公司的巡逻岗作业规程	(98)
--------------------------------	------

第六章 商场商厦的物业管理

一、本章概要	(103)
--------------	-------

二、商场物业的管理特点	(104)
-------------------	-------

三、商场物业的服务规范案例	(107)
---------------------	-------

案例 1: 某商场物业的“消防管理规范”	(107)
----------------------------	-------

案例 2: 某商厦物业的“停车场服务规范”	(112)
-----------------------------	-------

四、商场物业的工作程序及规定案例	(115)
------------------------	-------

案例 1: 强电项目的工作规程	(115)
-----------------------	-------

案例 2: 空调项目的工作规程	(118)
-----------------------	-------

案例 3: 火灾自动报警系统的检查保养规程	(121)
-----------------------------	-------

案例 4: 仓库岗位防火责任制	(123)
-----------------------	-------

第七章 其他类型的物业管理

一、本章概要	(127)
--------------	-------

二、工业小区的物业管理	(128)
-------------------	-------

案例 1: 电梯检修的工作程序	(130)
-----------------------	-------

案例 2: 给排水的工作程序	(132)
----------------------	-------

三、仓库的物业管理	(133)
-----------------	-------

四、娱乐行业的物业管理	(137)
-------------------	-------

案例 1: 泡沫灭火系统的检查保养规程	(137)
---------------------------	-------

案例 2: 防排烟系统的检查保养规程	(138)
--------------------------	-------

第八章 我国物业管理的现状

一、本章概要	(143)
二、我国物业管理的现状	(144)
三、香港的物业管理	(148)
四、群雄并起的物业管理竞争	(152)
案例 1: 深圳长城物业在北京中标	(155)
案例 2: 深圳夺得南京第一标	(156)
案例 3: 金地物业管理公司“北上西进”	(157)
案例 4: 深圳市物业管理行业实施质量体系认证的进展及展望	(158)

第九章 国际质量体系认证的发展动态

一、本章概要	(163)
二、ISO9000: 2000 版标准简介	(164)
三、质量认证的发展趋势	(173)
四、我国质量认证工作的现状	(179)

第十章 物业管理公司质量手册的编写

一、本章概要	(189)
二、质量手册的编写要点	(190)
三、ISO9001: 2000 版质量手册案例 1	(196)
四、ISO9001: 2000 版质量手册案例 2	(207)

第十一章 物业管理公司程序文件的编写

一、本章概要	(225)
二、程序文件的编写要点	(226)
三、实用程序案例	(229)
案例 1: 管理评审的实施程序	(229)
案例 2: 质量策划的实施程序	(231)
案例 3: 客户要求的评审程序	(234)
案例 4: 供应商评价的实施程序	(236)
案例 5: 服务运作的控制程序	(238)
案例 6: 过程及产品的测量和监控程序	(241)

第十二章 物业管理作业规程的实用案例

一、本章概要	(247)
二、作业规程文件的编写	(248)
三、作业规程的实用案例	(252)
案例 1: 管理处的自我检查规程	(252)
案例 2: 保安部值班室作业规定	(253)
案例 3: 管理处特约服务的工作规程	(254)
案例 4: 外围停车场夜间工作指引	(255)
案例 5: 义务消防队的火警应急措施	(257)
案例 6: 公司各管理处的岗位职责	(260)
案例 7: 电梯故障及困人时的处理制度	(266)
案例 8: 公司总部的巡检规程	(267)

第十三章 物业管理质量体系的理解重点

一、本章概要	(271)
二、质量管理体系的总要求	(272)
三、管理职责	(277)
四、资源管理	(283)
五、服务过程的实现	(286)
六、测量、分析和改进	(291)

第十四章 物业管理的管理评审

一、本章概要	(301)
二、管理评审的应用	(302)
三、物业管理公司的管理评审案例	(306)

第十五章 物业管理实用表格

一、本章概要	(321)
二、实用表格	(323)

附 录

附录一、物业管理的法律法规	(385)
1. 城市新建住宅小区管理办法	(386)
2. 国家计委、建设部关于印发《城市住宅小区物业管	

理服务收费暂行办法》的通告	(389)
3. 建设部关于印发《全国优秀管理住宅小区标准》及 有关考评验收工作的通知	(392)
4. 关于《全国城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工 业区）达标办法的通知	(402)
5. 关于印发《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分 细则》的通知	(409)
附录二、ISO9001：2000	
质量管理体系——要求	(416)
参考书目	(448)

第一章

物业管理概论

一、本章概要

二、物业管理的基本概念

三、物业管理的理解要点

一、本章概要

- 本章简明地介绍了物业的定义、功能及内涵。
- 本章简明地介绍了物业管理的起源和服务的分类。
- 本章讨论了物业管理的宗旨、作用、职能以及物业管理的基本内容。
- 本章特别讨论了物业管理的“服务”特点：所谓物业管理，其实质是服务于物业及其使用者。

二、物业管理的基本概念

1. 物业

●定义

“物业”译自英语中的 PROPERTY 或 ESTATE, 由香港传入; 在日本也被称为“不动产”, 在东南亚有些地区也称为“房地产”。

物业管理所指的物业, 是指已建成并投入使用的各类房屋及与之配套的设备、设施和场地。所谓各类房屋, 既可以是高层与多层住宅楼房, 也可以是单体的其他建筑, 包括综合商住楼、别墅、写字楼、商贸大厦、旅游宾馆、工业厂房、仓库等; 所谓与之配套的设备、设施与场地, 是指房屋室内外各种设备、市政公用设施以及附属的场地、庭院、草坪、道路等。

●物业的功能分类

——非居住型物业区域, 包括:

- ①以办公楼为主及与之相配套的服务网络组成的物业区域。
- ②以商场店铺、酒店等为主组成的商业街。
- ③以文化、娱乐活动为主的如体育俱乐部、度假村等组成的疗养区域。
- ④以标准厂房、仓库、站场码头等为主组成的经济开发区。

——居住型物业区域

主要指居住小区或住宅小区(住宅组团、住宅群), 以各种类型的多层或高层的各类住宅如公寓(或称职工新村、工房), 独立或连接式的花园别墅等组合成, 并包括与之相配套的商业服务网点、文教卫生等设施。

●物业的内涵

- 具有使用价值的屋宇。
- 与屋宇配套的公用设备、设施及道路等。
- 屋宇的内部功能设施。
- 与屋宇相邻的停车场、绿化地带等其他场地。

2. 物业管理

●定义

物业管理系指由专业机构或公司运用现代经营手段和修缮技术, 按照合同对已投入使用的各类物业实施多功能全方位的统一管理、维修养护及整治, 为物业的产权人和使用人提供高效、周到的服务, 以提高物业的经济价值和使用价值, 营造一个安全方便、温馨幽雅的居住和工作环境。