



根据中华人民共和国国务院最新颁布《物业管理条例》编制

物业标准化管理全程实施方案

业主与住户管理

MANAGEMENT OF HOUSEHOLDER & TENEMENT

《物业标准化管理全程实施方案》编委会



中国标准出版社



中国物业管理百科全书
中国物业管理百科全书 中国物业管理百科全书

业主与住户管理

中国物业管理百科全书 中国物业管理百科全书 中国物业管理百科全书

中国物业管理百科全书 中国物业管理百科全书 中国物业管理百科全书



中国物业管理百科全书 中国物业管理百科全书 中国物业管理百科全书

1200412400



根据中华人民共和国国务院最新颁布《物业管理条例》编制

物业标准化管理全程实施方案

业主与住户管理

MANAGEMENT OF HOUSEHOLDER & TENEMENT

《物业标准化管理全程实施方案》编委会



F293.33

498



中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

业主与住户管理/南兆旭主编.—北京:中国标准出版社, 2003.10

(物业标准化管理全程实施方案)

ISBN 7-5066-3303-5

I.业… II.南… III.①物业管理:标准化管理
IV.F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第091262号

中国标准出版社出版

北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码: 100045

电话: 010-68523946 68517548

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销

网址: www.bzcbs.com

印刷: 北京市后沙峪印刷厂

开本: 787×980 1/16 印张: 21.75

字数: 300千字

2003年12月第1版

2003年12月第1次印刷

印数: 1-5000

ISBN 7-5066-3303-5

定价: 38.00元

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68533533

主 编 南兆旭

执行主编 张 野 李子英 韩 军

编 委 会 (以姓氏笔画排序)

李子英 孙振丽 许汉钊 匡仲潇

邢桂宁 张 野 张道生 南兆旭

梁建华 黄少刚 廖 译 滕宝红

装帧设计 周 冰

监 制 李亚龙



《物业标准化管理全程实施方案》系列丛书

- 《物业标准化管理全程实施方案 验收与接管》
- 《物业标准化管理全程实施方案 业主与住户管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 设施与设备管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 保洁与绿化管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 治安防范与安全应急管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 消防安全管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 标准管理文本与图表》
- 《物业标准化管理全程实施方案 高层楼宇·写字楼·商场物业管理》

前言

备受关注的全国《物业管理条例》在一片期待声中诞生。2003年6月8日，国务院总理温家宝签署第379号国务院令，公布《物业管理条例》，从此结束了我国只有地方性物业管理条例，而没有全国性物业法律条文的历史。该条例从1999年4月开始起草，并于2002年10月向社会征求意见。条例对业主以及业主大会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用与维护及法律责任做出了明确规定。

《物业标准化全程实施方案》是在最新《物业管理条例》的基础上，分析现有物业管理状况，综合优秀物业管理公司成功经验，结合ISO 9000质量管理体系及ISO 14000环境管理体系两大国际通用管理标准，集几十位物业管理精英的智慧和经验，总结、归纳、编纂而成的一套超越现有物业管理水平的规范化、标准化、可操作性很强的物业管理丛书。

《物业标准化全程实施方案》共8册，涵盖面非常广，内容涉及前期物业的介入管理、物业的验收与接管、业主和住户服务、物业消防安全、物业治安防范与安全应急、物业设施设备管理、物业的保洁与绿化及物业管理过程中常用的文本和图表。本书还特意为高层楼宇物业、办公楼宇物业、商场物业设计了一份针对性很强的物业管理文案。

《物业标准化全程实施方案》编委会

2003年12月1日

目录

第 1 章 业主入住管理工作标准

WYYH-01-001	物业入伙管理制度执行标准	3
WYYH-01-002	入伙管理工作执行标准	6
	附：入伙程序指南	7
	入伙通知	8
	入伙须知	9
	入伙手续书	11
	收楼须知	12
WYYH-01-003	商务公寓入伙管理工作标准	15
	附：商务公寓入伙指南	16
	商务公寓各项收费标准一览表	17
	商务公寓收楼杂项费用一览表	18
	商务公寓业主/租户资料登记表	19
	商务公寓物品交接记录表	20
	商务公寓收楼意见书	21
	商务公寓业主/租户入伙收费通知书	22
WYYH-01-004	入住手续办理工作标准	23
	附：入伙期间业主接待标准	24
	入住手续办理程序	26
	委托银行代收款协议书	28
	入住(租用)协议书	30
	入户声明	32
	入住认定书	33

	住户入住流程图	34
	业主登记表	35
	业主家庭登记卡	36
	收楼杂项费用一览表	37
WYYH-01-005	写字楼 / 商场入住手续办理工作标准	38
	附: 写字楼 / 商场入住手续办理规程	39
	大厦入伙通知书	41
	大厦收楼须知	42
	验房(铺)书	45
	房(铺)交接书	46
	楼宇交接书	47
	缴款通知书	49
	写字楼收楼验收表	50
WYYH-01-006	物业交付工作执行标准	51
	附: 物业交付程序	52
	业主 / 租户收楼登记表	55
	接收遗漏工程记录表	56
	供(停)水(电)申请表	57
	楼宇验收报告单	58
	住房验收交接表	59
	楼宇房号钥匙签收表	60
	房屋所有权证	61
	业主入住登记表	62

第 2 章 房屋租赁管理工作标准

WYYH-02-001	出租房屋管理工作标准	66
	附: 房屋租赁许可证	67
	房地产租赁申请审批表	69
WYYH-02-002	出租屋及暂住人员管理标准	71
WYYH-02-003	房屋租赁管理工作标准	72
	附: 房屋委托出租申请表	74
	出租房屋登记表	75
WYYH-02-004	物业租赁移交及停租收回工作标准	76

	附: 物业租赁移交清单	78
WYYH-02-005	物业租赁管理标准	79
	附: 房屋租赁合同	81
	进住(租用)协议书	85
WYYH-02-006	物业租金确定工作执行标准	87
WYYH-02-007	物业租赁代理服务运作标准	90
	附: 物业租赁流程图	94
WYYH-02-008	普通住宅租赁代理服务运作标准	95
	附: 居住物业委托出租情况登记表	97
	居住物业委托承租客户登记表	100
	物业承租委托确认书	102
	物业出租委托确认书	105
WYYH-02-009	公寓、别墅租赁代理服务运作标准	109
WYYH-02-010	办公楼租赁代理服务运作标准	112
	附: 非居住物业委托出租情况登记表	117
	非居住物业委托承租情况登记表	120

第 3 章 业户管理制度执行标准

WYYH-03-001	业主管理委员会章程标准范例	125
WYYH-03-002	住宅区业主公约标准范例	130
WYYH-03-003	业户手册标准范例	142
WYYH-03-004	业主(住户)须知标准范例	162

第 4 章 业户装修维修管理标准

WYYH-04-001	物业装修管理制度执行标准	167
WYYH-04-002	装修人员管理工作标准	169
	附: 入住区施工申请表	172
WYYH-04-003	装修工程队安全责任书标准范例	173
WYYH-04-004	住宅装修验收及违章处理工作标准	176

WYYH-04-005	承租装修管理工作标准	178
WYYH-04-006	二次装修作业标准程序	180
	附:装修施工责任承诺书	182
	室内装修施工许可证	183
	装修验收书	184
	室内装修程序图	185
	工程公司(队)装修申请表	186
	业户装修审批表	187
	装修申请表	188
	装修施工人员登记表	189
	室内装修审批表	190
WYYH-04-007	维修单处理工作标准	191
	附:用户维修委托单	193
	物业维修报告单	194
	返修申请表	195
	维修作业单	196
	维修记录表	197
WYYH-04-008	住宅区维修管理工作标准	198
	附:住宅区房屋保修期满通知	200
	住宅区房屋保修期满业户签认书	201
	外墙维修清洁通知	202
	业户房屋维修记录卡	203
	土建工程维修质量标准	204
	室内电器、照明维修质量标准	205
	铝合金门窗维修质量标准	206
	给排水维修质量标准	207
WYYH-04-009	房屋及公共设施维修养护质量标准	208

第 5 章 业户接待与联系工作标准

WYYH-05-001	接待与联系标准形式	215
	附:业主(住户)意见征询表	217
WYYH-05-002	接待与联系标准要求	218

WYYH-05-003	接待与联系工作检查标准	219
WYYH-05-004	来访接待工作标准	221
	附: 来访登记表	222
WYYH-05-005	来电接待工作标准	223
WYYH-05-006	走访回访工作标准	224
	附: 回访记录表	225
WYYH-05-007	报修及服务接待工作标准	226
WYYH-05-008	业户投诉接待标准	227
	附: 业户投诉处理流程	228
WYYH-05-009	业户满意度测评标准	229

第 6 章 业户权籍与档案管理工作标准

WYYH-06-001	业户权籍管理标准内容	237
WYYH-06-002	业户权籍管理运作标准	238
WYYH-06-003	业户档案管理制度执行标准	239
WYYH-06-004	档案分类整理标准	242
WYYH-06-005	档案编目装订工作标准	251
WYYH-06-006	档案立卷归档管理标准	254
WYYH-06-007	档案的使用及其动态管理标准	257

第 7 章 社区文化建设管理工作标准

WYYH-07-001	社区文化工作标准	261
	附: 社区活动记录表	266
	社区活动考核表	267
WYYH-07-002	节日环境布置工作标准	268
WYYH-07-003	园区景点管理工作标准	271
WYYH-07-004	社区文化管理制度执行标准	273

WYYH-07-005	住宅小区管理达标考评标准(文明小区标准) .	275
WYYH-07-006	社区文化建设目标设计标准 .	278
WYYH-07-007	文体娱乐场所管理工作标准 .	281
WYYH-07-008	社区刊物管理工作标准 .	284
WYYH-07-009	宣传资料管理工作标准 .	287
WYYH-07-010	宣传栏及小区标语管理工作标准 .	288
WYYH-07-011	精神文明公约标准范例 .	290
WYYH-07-012	住宅区居民精神文明建设公约标准范例 .	293

第 8 章 配套便民服务管理工作标准

WYYH-08-001	社区服务项目开发工作标准 .	297
WYYH-08-002	委托服务管理工作标准 .	302
	附:委托性服务项目及价格表 .	303
WYYH-08-003	小区生活服务管理工作标准 .	305
WYYH-08-004	小区便民服务制度执行标准 .	308
	附:小区便民服务项目一览表 .	312
WYYH-08-005	商铺管理工作标准 .	313
WYYH-08-006	商业网点管理工作标准 .	315
WYYH-08-007	各种大型会议服务工作标准 .	318

第 9 章 会所管理工作执行标准

WYYH-09-001	会所管理制度执行标准 .	323
WYYH-09-002	会所服务管理要求标准 .	325
WYYH-09-003	会所服务工作标准程序 .	331
WYYH-09-004	会所服务礼仪标准 .	336

第1章

业主入住管理 工作标准

文 件 名	物业入伙管理制度执行标准				
电子文件编码	WYYH-01-001	页 码	3-1	版 次	A/0
一、入伙准备工作 1.物业管理处在入伙前1个月制定入伙工作计划，该计划中应明确： (1)入伙时间。 (2)负责入伙工作的人员及其职责。 (3)入伙手续。 (4)入伙过程中使用的文件和表格。 2.入伙工作计划应由管理处主任批准，管理处应提前1个月向业主发出《入伙通知书》，详细说明： (1)需业主准备的证明材料。 (2)需业主填写的表格。 (3)办理入伙手续的程序。 (4)办理入伙手续的工作现场应张贴入伙公告和明确的指示标识，并指定专人负责业主办入伙手续时的各类咨询和引导，以便于业主办入伙各项手续。 二、入伙审查登记 1.管理处应建立入伙登记表，对业主提交的《入伙通知书》进行查验，确认无误后收取《入伙通知书》，在入伙登记册中注明，并向入伙申请人发放资料，应包括： (1)《入住说明》。 (2)《住户手册》。 (3)《住户公约》。					

文 件 名	物业入伙管理制度执行标准				
电子文件编码	WYYH-01-001	页 码	3-2	版 次	A/0
(4)《管理协议》。 (5)《预交费用标准》。 (6)《装修须知》。 (7)《住户登记表》。 (8)《装修审批表》。 (9)《验收交接表》。 2. 上述发放的资料应在《入伙登记册》中由业主签收, 或由管理人员注明。在提供给业主的《入住说明》中应明确由业主填写并提交的资料, 包括: (1) 身份证。 (2) 工作证复印件。 (3)《业主登记表》。 (4) 购/租房合同的正本及复印件。 (5) 已签署的《住户公约》、《管理协议》。 3. 管理处对业主的资料进行审核验证, 验证内容包括: (1) 表格填写是否完整、正确和清晰。 (2) 公约和管理协议是否已签署。 (3) 身份证明文件与购/租房合同及《业主登记表》是否一致。 审查通过后, 入伙管理员收取购/租房合同复印件、《业主登记表》、《住户公约》1份、《管理协议》1份, 在《入伙通知书》中注明签收。					

文 件 名	物业入伙管理制度执行标准				
电子文件编码	WYYH-01-001	页 码	3-3	版 次	A/0
三、预交费用 财务应根据国家和政府的法规及发展商或业主委员会的规定，确定《入伙预交费用》。管理处审查并接受业主收取各项费用，并开具相应票据给业主。 费用项目包括：预交管理费、装修保证金及清运费等。财物应制作费用登记表，对费用交纳完毕的业主，应在登记表中注明。 上述手续完成后，管理处查验入伙登记表及已签署的《管理协议》及各项收费票据后向业主发放钥匙，并在《钥匙发放登记表》上登记，同时应和业主协定验收房屋的时间和方式。 管理处与业主一起验收其名下的物业，登记水、电、气表底数，双方在验收交接表上签字确认。验收过程中双方确认需维修的事项由管理处通知相关部门处理。 四、入伙后的装修管理 管理处在提供给业主的文件中应明确装修管理的要求，具体内容参见相关标准。					