

郑国明 杨菊娣 编



物业管理 实用手册



机械工业出版社
China Machine Press



物业管理实用手册

郑国明 杨菊娣 编



机械工业出版社

本手册是根据国家职业分类大典《物业管理员》(GBM4—07—01)岗位培训要求编写的。内容包括6个方面,较简明扼要地介绍了物业管理的基本概况,物业管理的基础工作,房屋维修与养护,房屋附属设备的管理与维护,物业的综合管理,物业综合经营服务等。书中附有较多有关物业管理的重要政策法规等文件,供物业管理遵循和引用,以便更好地做好物业管理工作。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理员实用手册/郑国明,杨菊娣编. —北京:机械工业出版社,2001.5

ISBN 7-111-08844-1

I. 物… II. ①…郑 ②杨… III. 物业管理—手册
IV. F293.733

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第14627号

机械工业出版社(北京百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑: 戚瑞泉 版式设计: 冉晓华 责任校对: 李汝庚

封面设计: 殷毅 责任印制: 闫焱

北京京丰印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2002年9月第1版·第3次印刷

787mm×1092mm¹/₃₂·8.25印张·2插页·181千字

7 001—10 000 册

定价: 15.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
本社购书热线电话(010) 68993821、68326677-2527
封面无防伪标均为盗版

前 言

物业管理在我国是新生事物，随着我国房地产体制改革的不断深化和城市现代化建设的高速发展，物业管理已成为城市现代化管理的一个重要的组成部分，而得到了广泛的重视，加速培养具有现代化管理水平的物业管理专业人才，已成为当前提高我国物业管理的整体水平的一项重要工作。

物业管理作为一项多功能、全方位的业务，其涉及的范围相当广泛。在编写本手册过程中，紧紧扣住物业管理人員(4—07—02—01)的岗位要求，对投入使用的房屋建筑和附属配套设施及场地进行经营性管理，并向住用人提供多方面、综合有偿服务。故本手册重点介绍物业管理中专项业务，如物业管理的基础工作；房屋维修与养护；房屋附属设备的管理与维护；物业的综合管理；物业综合经营服务；物业管理有关重要政策法规。为在物业管理一线的管理员、工人提供专项业务的实际操作技能和有关知识。并通过附录可查询物业管理有关重要政策法规，更好地胜任物业管理工作。

本书由郑国明、杨菊娣编写，岑春骅审稿。由于作者水平有限，书中不当之处在所难免，敬请专家和广大读者指正。

编 者

2001年2月于上海

目 录

前言

第一章 物业管理概论	1
第一节 物业管理的兴起	1
一、物业管理的产生和发展	1
二、物业管理的属性	2
三、物业管理的作用	3
第二节 物业管理的原则与宗旨	3
第三节 物业管理实务内容	6
第二章 物业管理的基础工作	8
第一节 物业的竣工验收与接管验收	8
一、物业的竣工验收	8
二、物业的接管验收	10
第二节 小区住宅与楼宇入伙及装修	13
一、小区住宅与楼宇入伙程序	13
二、装修管理	14
第三章 房屋维修与养护	17
第一节 概述	17
一、房屋维修与养护的涵义	17
二、房屋损耗因素	17
三、房屋维修养护的作用	18

第二节 房屋维修养护的原则与实施	18
一、房屋维修养护的原则	18
二、房屋维修工程的类型	19
三、房屋维修的技术管理	22
第三节 房屋的日常养护	24
一、房屋日常养护的基本原则	24
二、房屋日常养护作用	24
三、房屋日常养护的类型	24
四、房屋日常养护的主要内容	27
第四章 房屋附属设备的管理与维护	28
第一节 供电设备的管理和维护	28
一、供电用电的基本情况	28
二、配电房的管理制度	29
三、供电系统操作、保养和维修的基本要求	30
四、维修电工安全作业规程	30
五、线路的常见故障及维修	31
第二节 给排水设备的管理与维护	32
一、给排水系统的分类及主要设备	32
二、给水排水管理的基本内容	32
三、给水系统的维修	33
四、排水管道的维修	34
五、水泵的运行管理和故障及排除方法	36
六、管道的防腐、防冻和绝热	41
七、管道安装的安全技术	45
第三节 空调设备管理与保养	46
一、空调中常用名词术语	46
二、空调系统的分类	50
三、空调设备的管理	50

四、空调设备的保养	52
第四节 电梯设备的管理与维护	56
一、电梯的分类	56
二、电梯的使用管理	58
三、电梯设备维护保养的主要内容	64
第五章 物业的综合管理	72
第一节 概述	72
一、物业综合管理的特点	72
二、物业综合管理的主要内容	73
第二节 物业区域清洁管理	73
一、物业区域清洁管理机构的设置	74
二、物业区域清洁管理的原则	74
三、物业区域清洁管理的岗位职责	75
四、物业区域清洁管理的操作细则	76
五、清洁作业的基本方法	78
六、常用清洁剂的种类和使用	82
七、物业区域清洁管理的监督检查	83
第三节 物业环境的绿化养护及管理	84
一、物业环境绿化的意义	84
二、物业环境绿化系统的组成	87
三、环境绿化的机构设置及岗位职责	88
四、绿化养护及管理	89
第四节 物业治安管理的	94
一、物业治安保卫工作的作用	94
二、物业治安机构的设置	95
三、岗位职责	95
四、安保管理中常见问题的应急处理办法	96
五、安保员应具有的基本素质	97

第五节 物业的消防管理	100
一、消防管理的总体要求	100
二、消防管理的机构设置与岗位职责	103
三、高层建筑的消防管理	104
第六节 物业区域的车辆道路管理	106
一、车辆道路管理的重要性	106
二、车辆管理	107
三、道路管理规定	108
第六章 物业综合经营服务	109
第一节 物业综合经营服务的目的和意义	109
一、综合经营服务的目的	109
二、搞好综合经营服务的意义	110
第二节 综合经营服务的条件与类别	110
一、综合经营服务的条件	110
二、综合经营服务的类别	112
第三节 物业区域的邮电通信服务	116
一、邮政服务	116
二、电视设施管理	116
三、电话通信管理	117
附录 有关物业管理的重要政策法规	121
附录 A 中华人民共和国城市房地产管理法 (1995 年 1 月 1 日)	121
附录 B 城市新建住宅小区管理办法 (1994 年 4 月 1 日)	134
附录 C 城市公有房屋管理规定 (1994 年 4 月 1 日)	138
附录 D 城市异产毗连房屋管理规定 (1990 年 1 月 1 日)	146

附录 E	城市危险房屋管理规定 (1990 年 1 月 1 日)	149
附录 F	城市住宅小区竣工综合验收管理办法 (1993 年 12 月 1 日)	154
附录 G	城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法 (1996 年 3 月 1 日)	157
附录 H	关于加强房屋接管验收工作的通知 (1991 年 11 月 26 日)	161
附录 I	中华人民共和国行业标准 房屋接管验收标准 (1991 年 7 月 1 日)	162
附录 J	公有住宅售后维修养护管理暂行办法 (1992 年 7 月 1 日)	173
附录 K	城市房屋修缮管理规定 (1991 年 8 月 1 日)	175
附录 L	全国城市文明住宅小区达标考评实施细则 (1992 年 4 月 15 日)	182
附录 M	建设部关于印发《全国房地产经营、维修、 管理企业升级实施办法》(试行)的通知 (1989 年 4 月 1 日)	187
附录 N	建设部关于印发《房地产经营、维修管理行 业经济技术指标 (试行)》的通知 (1988 年 10 月 15 日)	195
附录 O	中华人民共和国消防法 (1998 年 4 月 29 日)	201
附录 P	建设部房地产业司关于在房地产管理中加快应 用计算机的意见 [(91) 建房管字第 23 号]	213
附录 Q	城市房地产中介服务管理规定 (1996 年 1 月 8 日)	217
附录 R	北京市居住小区物业管理办法 (1995 年 10 月 1 日)	224
附录 S	上海市房产管理局关于上海市物业管理公司经营资	

质审批的规定（1993 年 4 月 26 日）	228
附录 T 苏州市市区住宅小区物业管理暂行办法 （1995 年 9 月 2 日）	231
附录 U 深圳经济特区住宅区物业管理条例 （1994 年 11 月 1 日）	239
参考文献	251

第一章 物业管理概论

第一节 物业管理的兴起

一、物业管理的产生和发展

物业管理是随着我国房地产经济体制改革不断深化从境外引进的新名词。物业管理类似于房地产管理，但管理范围比房地产管理更广。

从 80 年代初深圳第一家物业管理公司成立，标志着物业管理在我国大地开始萌发，其外部条件是受东南亚等地房地产管理体制——特别是物业管理所启发，内部条件是由创造文明住宅小区和新建商品房售理发展而来。

90 年代，物业管理以其独特的功能逐步引起人们的关注，把物业管理提到城市管理体制改革的高度。在广度上以新建区向建成区延伸，从深度上向市场化方向发展。

近年来，国务院已颁布当前国家重点鼓励的产业，物业管理基本上符合，如“城市旧房改造，安居工程，经济适用商品住宅”，均列为国家重点鼓励产业，其发展也同物业管理息息相关，物业管理和住宅建设结合在一起，有可能成为国民经济增长的热点。以上海为例，到 2000 年纳入物业管理范围的房屋将占全部房屋的 60% 以上，若那时上海市的人均居住面积达到 10m^2 ，全国人均居住面积达到 8m^2 ，再加上大量开发的外销商品房，大量批租土地上所建的外销大厦、公寓、别墅等相继投入使用，对房地产的需求也相应地

逐步扩大，对物业管理的需求日益增长。

现代社会城镇居民生活水平提高，人们将把居住条件的改善和优化，作为提高生活质量的第一追求，从而愿意增加居住的消费投入，这种消费意愿的转换和提升，对物业管理的服务范围在量和质两方面提出了新的需求，这些都为物业管理提供了发展的条件。

二、物业管理的属性

所谓物业管理，在广义上理解，就是指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后服务，包括房屋、设备与设施查勘鉴定、维修和保养，物业区域内负责环保、绿化、清洁和车辆管理等。使之保持正常状态的监管并提供相应服务的行为。所以物业管理是集管理、经营、服务于一体，是按照房地产经营管理社会化、商品化、专业化、企业化的要求，对以房产为核心的物业实施有效管理的过程，以达到为居民提供良好服务的目的。

物业管理的劳动服务同其他劳动服务相比又有自己的属性：

1. 综合性：物业管理按照“一流管理，综合服务”的原则实施。它要求物业公司员工通过大管家式的综合服务，造就一个以物业为中心的有利于业主（使用人）生活与工作的“微型”社会，以多样化、全方位、针对性的服务项目和高效优质的劳务供给，创造出安全、整洁、优美、舒适、方便的居住和工作环境，成为综合服务最显著的特点。

2. 代办性：物业管理的一切管理服务项目都是一种代替业主和使用人办理的事务，如代为管理物业区域的环境卫生、绿化、安全、代办装饰服务、家电维修保养、家政服务、商务服务和各种代付、代办事项等等。

3. 委托性：这是综合服务中具有委托代理性质的服务方式。当住户因健康、时间、知识、信息、能力等的局限，遇到生活上或工作上的多方面问题而难以自理时，物业管理公司员工便有求必应地提供相应的服务。因此，委托性服务是一种临时性的、不固定的、专项性的、业户自愿选择的特约服务方式。如委托代聘各种类型的保姆、家教和医疗护理，委托代看空房和家具，委托代办家庭清洁、消毒、打蜡，委托代缴水、电、煤气和电话费，委托代购物品、委托代装家用电器等等。

三、物业管理的作用

1. 物业管理是房地产经济体制改革不可缺少的配套工程，并具有深化、促进和完善房地产经济体制改革的作用。

2. 物业管理是房地产经营活动的基本环节，具有促进和提高房地产经营效益，繁荣和完善房地产市场的重要作用。

3. 物业管理是改善市民居住条件，提高居住水准的基础工作。为居民营造一个方便、文明、整洁、安全的生活环境。

4. 优质的物业管理不仅体现城市的优美形象，也是优化投资环境、吸引外商在华置业的重要条件。

5. 物业管理是提供商品劳务的行业，物业管理面广量大，能提供广泛的就业机遇。

第二节 物业管理的原则与宗旨

物业管理的原则与宗旨，是指导物业管理运作的基本要求 and 理顺物业管理方方面面的依据。

物业管理 的基本原则	说 明
一、业主自治与 专业管理相结合 的原则	1. 业主自治管理 业主自治管理是指业主在物业管理中处于主导地位,但这不意味业主实施管理,而是通过合同的形式委托物业管理专业实施各项具体管理实务 即:权利、决策、选聘、审议和监督权 义务:履行合同、公约和规章制度、协助和协调各方关系 2. 专业化管理 (1) 有精干、高效的专业机构(管理公司、专业服务公司和公司内部的各种专门机构来实施各种服务项目 (2) 有精干的专业管理人员和工程技术人员,这些人员需经过规范化的培训和考核,取得岗位资格或等级证书 (3) 有现代化的常用专用设备,这是专业管理的物质保证 (4) 有科学的、规范化的、齐全的管理制度和工程程序、流程图,保证专业化管理的正确实施
二、属地管理与 行业管理相结合 的原则	指物业区域所在地的政府、街道办事处、相关专业部门和物业管理行业主管按各自职责范围共同负责小区的管理工作,地方性的工作由地区统一协调,专业性的工作归口行业和相关部门如市政、绿化、卫生、交通、供水、供气、供热、邮电、广播、供电、环卫、环保等专业部门则可按专业归口的原则分工,负责物业区域中的有关工作
三、统一管理、 综合服务的原则	1. 统一管理(一体化) (1) 管理一体化 物业区域内的建筑物、附属设备、设施、区域环境等都由一个单位统一管理

(续)

物业管理 的基本原则	说 明
三、统一管理、综合服务的原则	(2) 服务一体化 对业主和使用人的各种服务事项、包括专项、特约、代办项目都由一个单位统一实施 (3) 协调一体化 业主使用人、承租人有关物业事务的协调、联系由一个单位统一负责处理 (4) 经济管理一体化 有关物业管理的经济来往, 包括各种物业管理费用的收支、基金的管理和物业经营的财务管理都由一个单位负责 2. 综合服务 综合服务就是与房屋楼宇、住宅小区生活、工作、生产相配套的一些服务如商业、教育、卫生等 (1) 高效优质的综合服务的基本要求是讲究服务的效用。主动为业户提供方便、舒适、满意的服务 (2) 以业主和使用人为中心来开展多样化、全方位、多功能的服务 (3) 综合服务提供了个性化的周到服务, 就能赢得不同类别业户的欢迎
四、社会化的原则	社会化的管理不仅是一个开放性管理, 又是一个系统化的管理。因此, 必须在岗位、机构设置中随时注意横向、纵向关系的协调, 始终在考虑搞好自己公司的同时, 摆正各部门机构在整个管理系统中的位置, 妥善处理各个职能部门、业主、社会方方面面的关系
五、市场竞争的原则	市场经济是一个竞争的经济, 业主和物业管理企业在平等的条件下通过市场用招投标或协议的方式建立委托管理服务关系, 对于原来房管所转制而来的物业公司来说, 最重要的是转换企业内部经营机制, 调整企业经营职能, 通过自己的优质服务和良好的声誉才能在市场上取得一席之地

(续)

物业管理 的基本原则	说 明
六、契约化的原则	物业管理的全部运作过程都应建立在契约的基础上,以业主委员会建立,委托管理到具体的每一经营、服务项目的确定和操作,都以一系列的契约为准则。契约应具有法律的效力
七、同步的原则	良好的物业管理应该在物业设计、建造时就介入,即超前原则,力求做到设计、施工、管理一体化

以上几个原则,体现了物业管理的指导思想,也就是物业管理的宗旨,即营造良好的“安居乐业”的环境。

第三节 物业管理实务内容

物业管理作为一项多功能、全方位的业务,其涉及的范围相当广泛,从完整意义上的物业业务由以下三大类构成。

类别	项 目	业务范围
一、 物业管理 专项业务	1. 房屋维修 与养护	包括各类、各种用途房屋的养护、维修,使之保持良好的使用状态
	2. 房屋附属 设备的维护	包括电梯、供电、空调、通信、燃料、消防及供水等设备进行保养、维修,使之保持良好的使用状态
	3. 公共设施 的维护保养	主要有道路、停车场、照明路灯、给排水、化粪池、群众性健身设施等的维护保养
	4. 综合环境 保护	包括绿化养护、清扫保洁、保安和消防、车辆和交通管理等

(续)

类别	项 目	业务范围
二、物业管理特约性服务	1. 家务服务	包括各项家务代办, 如小孩接送、代聘保姆、代付各种公用事业费用、代订报刊、家居清洁卫生等
	2. 家教服务	代请中、小学家教, 代请各种专业辅导等
	3. 护理服务	照顾病人、照顾孕产妇、医院病床护理等
	4. 其他代办服务	代办户口申报和房产证, 代办保险, 代看空房和家居、礼品递送等
三、物业管理兼营性服务	1. 日常生活类	衣着方面: 服装店、洗熨店、缝纫店等 饮食方面: 餐饮店、食品店、超市店等 百货方面: 百货店、家电店、五金店等兼营维修业务
	2. 房地产咨询中介类	房屋租赁、买卖中介、房屋评估、房屋置换、房屋改建、更新等

从以上三大类业务项目涉及的范围来看, 充分体现了物业管理的宗旨是, 第一服务, 第二服务, 第三还是服务。其实质是一种经营性的服务, 其中第一大类是基本的, 也是物业管理基础工作, 也是本手册重点介绍的, 关于第二、第三大类是业务的拓展, 并需根据实际情况来安排。