

成功物业 管理操作制度典范

CHENGGONG WUYE
GUANLI CAOZUO ZHIDU
DIANFAN



吉林摄影出版社

成功物业管理 制度操作典范

第二卷

主编：唐海洲 欧阳晓东

吉林摄影出版社

目 录

第一篇 成功物业管理企业设立与组织机构设置规范

第一章 物业管理公司设立规范	3
第一节 物业管理公司的设立条件	3
一、物业管理公司设立的法律规定	3
二、物业管理公司成立的物质条件、人力资源条件	7
第二节 物业管理公司的设立程序	9
一、物业管理公司设立前的准备工作	9
二、公司注册登记	12
第三节 物业管理公司的权利、义务及法律责任	15
一、物业管理公司权利以及权利来源	15
二、物业管理公司的主要义务	16
三、物业管理公司的法律责任	17
第四节 物业管理公司设立规范文件	18
一、企业法人申请开业登记注册书	18
二、提交文件、证件及有关部门意见	21
三、企业法人法定代表人登记表	21
四、主要管理人员技术人员名单	21
五、经营场所使用证明	22
第二章 物业管理公司机构设置规范	23
第一节 物业管理公司机构设置要点	23
一、精悍的科学决策领导机构	23
二、适应市场风险的机制	23
三、集约化的管理体制	23
第二节 物业管理公司机构设置原则	23
一、统一领导与分级管理相结合原则	23
二、合理分工与密切协作相统一原则	24
三、要立足管理, 开拓经营, 走多元化道路	24
第三节 物业管理公司职能部门设置	24
一、事业部制设置	24

二、直线—职能制设置	24
三、物业管理有限责任公司的组织机构设置	26
四、物业管理股份有限公司的组织机构设置	26
第四节 成功物业管理机构设置典范	27
典范一：北京市 ABC 物业股份有限公司内部机构设置图	27
典范二：深圳 WWW 物业公司内部机构设置图	27
典范三：上海市 SW 物业公司内部机构设置图	27
第三章 写字楼物业管理机构设置规范	29
第一节 写字楼物业机构设置的指导思想和原则	29
一、机构设置的指导思想	29
二、机构设置的原则	29
第二节 写字楼物业管理机构设置典范	29
一、公司机构设置	29
二、总经理办公室岗位设置	30
三、党工团办公室岗位设置	30
四、人力资源部岗位设置	30
五、计财部岗位设置	31
六、公关销售部岗位设置	31
七、保安部岗位设置	31
八、工程部岗位设置	32
九、服务部岗位设置	32
第四章 星级酒店物业管理机构设置规范	33
第一节 星级酒店物业管理机构设置的指导思想和原则	33
一、机构设置指导思想	33
二、机构设置的原则	33
第二节 星级酒店物业管理机构设置典范	33
一、机构设置部门	33
二、公司机构设置图	34
第五章 公寓和别墅物业管理机构设置规范	35
第一节 公寓物业管理机构设置规范	35
一、公寓物业管理机构设置的指导思想与原则	35
二、公寓物业管理机构设置典范	35
第二节 别墅物业管理机构设置规范	36
一、别墅物业管理机构设置的指导思想与原则	36
二、别墅物业管理机构设置典范	36

第二篇 成功物业业主与业主委员会操作规范

第一章 业主的基本权利和义务	41
第一节 业主在物业管理中的地位和作用	41
一、业主是物业管理得以存在和发展的根本前提	41
二、业主是物业管理的间接参与者	41
三、业主是物业管理的直接监督者	41
四、业主是物业管理工作的推动者	42
第二节 业主的基本权利和义务	42
一、业主的权利	42
二、业主的义务	43
三、业主的违约责任	44
第三节 业主的日常报修权利	45
一、日常报修的范畴	45
二、日常报修的程序及其他有关事项	46
第四节 制定业主公约	47
一、业主公约制定的法律依据	47
二、业主公约的特点	47
三、业主公约订立的原则	48
四、业主公约的内容	48
第五节 成功物业业主公约典范	49
典范一：业主公约（示范文本）	49
一、业主的权利与义务	49
二、业主大会和业主管理委员会	51
三、违约责任	51
四、其他事项	52
典范二：深圳市 ABC 住宅区业主公约（示范文本）	52
一、本住宅区情况	52
二、业主大会的召集和决定住宅区重大事项的方式	53
三、业主的权利、义务	54
四、业主应付的费用	57
五、违约责任	57
六、其他事项	57
典范三：上海市某小区业主公约（文本）	58
典范四：广州市 SS 小区业主公约	64
第二章 业主大会或业主代表大会	67

第一节 业主大会的性质及组建	67
一、业主大会的性质	67
二、业主大会的成员组成	67
第二节 第一次业主大会或业主代表大会召开	69
一、第一次业主大会或业主代表大会召开的条件	69
二、第一次业主大会或业主代表大会的筹备工作	69
三、第一次业主大会或业主代表大会的程序	69
第三节 业主大会或业主代表大会的职权	70
一、业主大会或业主代表大会参加成员和例会、临时会议	70
二、业主大会或业主代表大会的职权	71
第四节 成功物业业主大会运作典范	71
典范一：ABC 物业业主大会运作规定	71
典范二：业主大会的职权规定	72
第三章 业主管理委员会操作规范	73
第一节 业主管理委员会的性质与职能定位	73
一、业主管理委员会的性质	73
二、业主管理委员会的权利与义务	74
三、业主管理委员会主任的权利与义务	75
四、业委会委员的权利和义务	75
五、业主管理委员会人员构成的素质要求	75
第二节 业主管理委员会的组建、换届及运行规程	76
一、业主管理委员会的组建	76
二、业主管理委员会换届选举	77
三、业主管理委员会换届登记、变更登记	77
四、业主管理委员会注销登记	78
五、业主管理委员会换届、注销后的工作和财务移交	78
六、业主管理委员会的有关运作规程	78
第三节 业主管理委员会的工作内容	79
一、制定章程	79
二、建立工作制度制定工作计划	80
三、召开会议撰写会议纪要	81
四、实施日常工作	82
五、行使监督、检查职能	85
六、组织项目招标	86
第四节 业主与业主管理委员会的关系	89
第五节 业主管理委员会与物业管理公司的关系	89
一、业主管理委员会和物业管理公司两者职能权限的界定	90
二、业主管理委员会与物业管理公司的协调	92
第六节 物业管理公司、业主管理委员会与居委会、街道办事处的关系	94

一、居委会（居民区党组织）、街道与物业管理公司的关系	94
二、业主管理委员会与居委会、街道的关系	96
第七节 成功物业业主管理委员会操作典范	97
典范一：深圳市业主管理委员会规则（试行）	97
一、总则	100
二、业主管理委员会的组织及职责	100
三、业主管理委员会会议	101
四、业主管理委员会	102
五、本会日常经费收支与办公用房	103
六、附则	103
典范二：深圳市××屋村住户手册	103
典范三：××住宅区业主委员会章程（示范文本）	110
典范四：××市物业管理公司住宅小区的“住户手册”	113
一、物业管理	113
二、业主（住户）须知	114
三、日常保养事项	115
四、庭园绿化	115
五、清洁卫生	115
六、治安保卫	116
七、车辆停放	116
八、防火防风	116
九、其他	117
典范五：××小区业主管理委员会章程	117
典范六：深圳市××小区公共契约	119

第三篇 成功物业管理招标投标操作规范

第一章 物业管理招标操作规范	127
第一节 物业管理招标原则和组织机构	127
一、物业管理招标的概念和特点	127
二、物业管理招标的原则	129
三、物业管理招标的组织机构	130
第二节 物业管理招标的范围、方式和内容	133
一、物业管理招标的范围	133
二、物业管理招标的方式	135
三、物业管理招标的内容	137
第三节 物业管理招标程序	139

一、物业招标准备阶段	139
二、招标实施阶段	142
三、招标结束阶段	146
第二章 物业管理招标文件编制规范	149
第一节 物业管理招标文件编制	149
一、投标邀请书的编制	149
二、技术规范及要求的编制	149
三、投标人须知编制	150
四、合同撰写	151
五、附件的编制	152
第二节 成功物业招标文件典范	153
一、招标资格预审文件典范	153
二、资格预审评定典范	162
三、招标文件典范	165
第三章 物业管理投标操作规范	185
第一节 物业管理投标原则和组织机构	185
一、物业管理投标的原则	185
二、物业管理投标的组织机构	186
第二节 物业管理投标程序	187
一、物业管理投标前期工作	187
二、投标实施步骤	196
三、定标后的工作	203
第三节 物业管理投标操作策略与技巧	204
一、物业管理投标策略	204
二、物业管理投标报价策略	209
三、标价估算技巧	213
第四节 物业管理投标方案编制标准作业规程	225
第四章 物业管理投标书的编制规范	229
第一节 物业管理投标书的内容	229
一、物业管理投标书的组成	229
二、物业管理投标书的主要内容	230
第二节 物业管理投标书编写注意事项	232
一、物业管理投标书的基本要素	232
二、物业管理投标书编写中应注意的问题	233
第三节 物业管理投标书文件典范	234
一、投标文件一：投标综合说明书	234
二、投标文件二：企业法人地位及法定代表人证明	235
三、投标文件三：物业管理公司简介	236
四、投标文件四：物业管理专案小组配备	236

五、投标文件五：对合同意向的承诺	237
六、投标文件六：企业资质等服务资料	238
七、投标文件七：物业管理要点、服务内容、形式及费用	238
八、投标文件八：开标一览表	252
九、投标文件九：投标价格表	252
第五章 物业管理招投标开标、评标与定标操作规范	253
第一节 开标操作规范	253
一、开标时间	253
二、开标组织	253
三、开标程序	253
四、开标阶段应注意的问题	254
五、投标有效期的延长	255
六、无效标书	255
七、投标作废	255
八、开标案例	256
第二节 评标操作规范	256
一、评标原则	256
二、评标程序	257
三、评标方法	260
四、评标的有关规定	265
第三节 定标操作规范	266
一、定标前的工作	266
二、定标中的注意事项	266
三、定标后的工作	267
四、对未中标公司的处理	267
第六章 中标后物业管理合同的签订与履行操作规范	269
第一节 物业管理合同签订法律依据——合同法	269
一、合同法概述	269
二、合同的订立	270
三、合同的内容和形式	273
四、合同的履行	275
五、合同的变更、转让、解除和终止	277
第二节 物业管理合同签订	280
一、物业管理合同的签订程序	280
二、物业管理委托合同的基本内容	282
三、物业委托管理合同的构成	282
第三节 物业管理专业分包合同的签订	283
一、专业分包合同的内容	283
二、签订专业分包合同应注意的问题	283

第四节 物业委托管理合同的履行	284
一、物业管理合同的履行原则	285
二、物业委托管理合同的担保	286
三、物业委托管理合同的变更与解除	287
四、违反物业委托管理合同的法律責任	288
第五节 成功物业管理合同典范	290
典范一: ABC 物业委托管理合同	290
典范二: SC 物业委托合同 (示范文本)	295
典范三: 合同管理标准作业规程	300
典范四: 某物业公司经济合同管理规定	304
第七章 物业管理招标投标纠纷及解决操作规范	307
第一节 物业管理招标投标常见的争议形式	307
一、物业管理招标投标过程中的争议	307
二、物业委托管理合同的争议	309
第二节 物业管理招标投标争议的解决操作规范	310
一、民事纠纷的解决	310
二、行政争议的解决	312
三、刑事违法行为的处理	314
第三节 物业管理招标投标纠纷案例评析	315
案例一: 这笔违约金该怎么算	315
案例二: 这样的合同是否有效	317

第四篇 成功物业接管验收操作规范

第一章 物业管理公司提前介入操作规范	323
第一节 物业管理公司提前介入阶段	323
一、物业规划设计阶段的提前介入	323
二、物业施工阶段的提前介入	324
第二节 物业管理提前介入的必要性	325
一、减少使用中的后遗症	325
二、对所管物业全面了解	325
三、物业提前介入是为后期管理做好准备	325
第三节 物业管理公司提前介入操作规范	326
一、通过投标来洽谈管理业务	326
二、建立与业主和租户的关系	326
三、察看工程建筑现场	326
四、设计管理模式拟定管理制度	327

五、建立服务系统和服务网络	327
六、办理移交接管事宜	327
第二章 物业接管验收操作规范	329
第一节 物业接管验收原则及分类	329
一、物业接管验收的原则	329
二、物业接管验收的分类	330
第二节 物业接管验收标准及程序	330
一、物业接管验收应具备的条件	330
二、物业接管验收的标准	331
三、物业接管验收程序	333
四、物业接管验收应提交的资料	334
五、物业移交	335
六、交接双方的责任	336
七、物业接管验收质量问题的处理	336
第三节 物业竣工验收后的保修范围和期限	337
一、保修的范围	337
二、保修期限	337
第四节 接管验收注意事项	338
一、物业管理企业自身的注意事项	338
二、物业管理企业外部的注意事项	338
第五节 成功物业接管验收操作典范	339
典范一：XX公司物业接管标准作业规程	339
典范二：物业接管验收标准作业规程	343
第三章 物业管理的前期准备与入住操作规范	351
第一节 物业管理的前期准备操作规范	351
一、物业管理前期准备	351
二、物业管理的启动	352
第二节 办理入住手续文件范本	354
一、入住手续概述	354
二、入住通知书范本	356
三、入住手续书范本	356
四、收楼须知	357
五、缴款通知书	359
六、验楼情况一览表	359
七、楼宇交接书	359
第三节 成功物业入住管理操作典范	360
典范一：入住管理标准作业规程	360
典范二：小区装修管理标准作业规程	368
典范三：报修管理标准作业规程	377

典范四：用户室内装修管理工作规程	382
典范五：办理外来施工单位施工人员出入证的工作程序	393
典范六：办理临时出入证工作程序	395
典范七：办理用户临时用电、动火和使用专用货梯申请工作程序	396
典范八：办理新用户迁入的工作程序	400
典范九：办理用户电话开通、迁移或对调的程序	410
典范十：办理大厦电话分机租用工作程序	411
典范十一：办理大厦出入证申请工作程序	415
典范十二：办理用户公司水牌制作工作程序	416
典范十三：办理用户大件物品放行工作程序	418
典范十四：办理用户非办公时间加班工作程序	420
典范十五：办理用户室内设施报修工作程序	422
典范十六：办理用户信箱钥匙和楼层洗手间钥匙借用工作程序	424
典范十七：办理用户破/换门锁申请工作程序	424
典范十八：办理用户临时封门工作程序	426
典范十九：办理统一收购废品服务工作程序	428
典范二十：办理摩托车、自行车停车证工作程序	429
典范二十一：办理用户临时借用会议室工作规程	430
典范二十二：办理代派用户资料工作程序	432
典范二十三：办理业主/租户场地证明申请工作程序	433
典范二十四：办理用户迁出大厦工作规程	434

第五篇 成功物业管理质量管理操作规范

第一章 物业管理 ISO 9002 质量管理体系操作规范	441
第一节 物业管理 ISO 9002 质量管理体系	441
一、物业管理质量体系概述	441
二、物业管理行业推行 ISO 9002 状况简述	443
三、ISO 9000 族标准简介	444
四、物业管理 ISO 9000 质量管理实施保证	448
第二节 物业管理 ISO 9002 质量管理操作规范	458
一、管理职责规范	458
二、质量体系规范	458
三、合同评审	459
四、文件和资料控制规范	459
五、采购规范	460
六、顾客提供产品的控制规范	461

七、产品标识和可追溯性规范	462
八、过程控制规范	462
九、检验和试验规范	463
十、检验、测量和试验设备规范	464
十一、检验和试验状态规范	465
十二、不合格品的控制规范	466
十三、纠正和预防规范措施	467
十四、搬运、贮存、包装、防护和交付规范	468
十五、质量记录的控制规范	469
十六、内部质量审核规范	470
十七、培训规范	470
十八、服务	471
十九、统计技术	472
第三节 成功物业管理 ISO 9002 质量体系操作典范	472
典范一：物业管理导入 ISO 9000 质量体系标准作业规程	472
典范二：2000 年版 ISO 9000 标准八项质量管理原则	478
典范三：品质部员工培训实施标准作业规程	479
典范四：品质部员工绩效考评实施标准作业规程	482
典范五：品质部员工周检、月检、抽检考评表	484
第二章 物业管理质量手册编写规范	485
第一节 物业管理质量手册编写	485
一、质量手册概述	485
二、质量手册的编制	486
第二节 物业管理质量手册编写规范	490
典范一：×××物业管理公司质量手册（一）	490
典范二：×××物业管理有限公司质量手册（二）	504
第三章 物业管理质量程序文件编写规范	513
第一节 物业管理程序文件编写	513
一、程序文件概述	513
二、程序文件的编写	513
第二节 物业管理质量程序文件编写规范	520
典范一：××物业管理公司程序文件	520
典范二：质量体系文件编码管理标准作业规程	531
典范三：质量体系文件编制标准作业规程	533
典范四：文件发布审批单	537
典范五：文件发放签收记录（一）	537
典范六：文件补发审批单	538
典范七：文件发放签收记录（二）	538
典范八：质量体系文件和资料管理标准作业规程	539

典范九：有效文件清单·····	542
典范十：文件更改审批单·····	542
典范十一：文件更改通知单·····	543
典范十二：更改记录·····	543
典范十三：作废/失效文件清单·····	543
典范十四：外来文件收/发台帐·····	544
典范十五：文件处理表·····	544
典范十六：文件借阅登记表·····	544
第四章 物业管理质量作业指导书编写规范·····	545
第一节 物业管理质量作业指导书的编写·····	545
一、服务规范、服务提供规范和服务质量控制规范的编写·····	545
二、工作规程的编写·····	548
第二节 物业管理质量作业指导书编写规范·····	553
典范一：××物业管理公司作业指导书·····	553
第五章 物业管理质量记录表格的编制规范·····	559
第一节 物业管理质量记录表格的编制·····	559
一、质量记录表格的编制要求·····	559
二、质量记录表格的编制方法·····	559
三、质量记录表格的结构·····	560
四、质量记录无纸化运作展望·····	561
第二节 物业管理质量记录表格的编制规范·····	562
一、质量记录—程序文件记录表格·····	562
二、物业管理质量记录—工作规程记录表格·····	580
第六章 物业内部质量审核及管理评审操作规范·····	595
第一节 物业内部质量审核操作规范·····	595
一、概述·····	595
二、内部审核的目的·····	595
三、内部审核的范围·····	595
四、内部审核的依据·····	596
五、内部审核的时机和频度·····	596
六、内审的一般顺序·····	596
七、内审员·····	597
八、内部审核的策划·····	599
九、确定内部审核的任务·····	600
十、内部质量体系审核的准备·····	600
十一、内部质量体系审核的实施和操作·····	602
十二、纠正措施·····	607
十三、全面年度审核报告·····	608
第二节 管理评审操作规范·····	609

一、管理评审的定义	609
二、管理评审的目的	609
三、管理评审的性质	609
四、管理评审的依据	610
五、管理评审计划的制定	610
六、管理评审会议的实施	611
七、管理评审会议报告的制定	612
八、管理评审时所需注意的几个重要问题	613
第三节 物业内部质量审核规范	614
典范一：内部质量审核计划	614
典范二：检查表	615
典范三：不合格报告	616
典范四：审核报告	617
典范五：内部质量审核管理标准作业规程	617
典范六：内部质量审核实施标准作业规程	620
典范七：管理评审控制标准作业规程	629
典范八：品质部内审员日常工作抽检标准作业规程	635
典范九：住户意见征集、评价标准作业规程	636
典范十：工作记录管理标准作业规程	638
典范十一：绩效考评管理标准作业规程	641
典范十二：不合格纠正、预防标准作业规程	647
第七章 物业管理质量体系认证操作规范	653
第一节 物业管理质量体系认证概述	653
一、概念	653
二、质量认证的由来和发展	653
三、质量体系认证的发展	654
四、国内质量认证简况	655
五、实行质量认证的意义	655
第二节 物业管理质量体系认证的操作规范	656
一、申请	656
二、检查和评定	657
三、审批与注册发证	660
四、获准认证后的监督管理	661

第六篇 成功物业智能化管理操作规范

第一章 物业信息化管理技术操作规范	665
第一节 物业信息化管理系统	665
一、办公自动化系统	665
二、物业管理信息系统	668
第二节 物业信息化管理技术操作规范	673
一、物业信息化管理系统设计规范	673
二、物业信息化管理系统操作规范	677
第二章 住宅小区智能化系统操作规范	681
第一节 住宅小区智能化系统	681
一、住宅小区智能化建设的意义	681
二、智能小区的结构	682
三、智能小区建设总体目标与指导思想	685
四、智能小区的技术实施	686
第二节 住宅小区智能化系统操作规范	687
一、住宅智能化小区安全防范系统操作规范	687
二、住宅智能化小区设施综合管理操作规范	692
三、住宅智能化小区电子化信息服务操作规范	697
四、物业管理计算机信息系统操作规范	700
第三章 物业楼宇设备自动化系统操作规范	703
第一节 物业楼宇设备自动化系统	703
一、楼宇设备自动化系统组成与基本功能	703
二、空调监控系统	704
三、给排水监控系统	708
四、供配电监控系统	711
五、照明监控系统	713
六、电梯监控系统	714
七、楼宇设备系统综合管理	717
第二节 物业楼宇设备自动化系统操作规范	723
一、强电系统操作规范	723
二、弱电系统操作规范	743
三、机管系统操作规范	759
四、空调系统操作规范	778

五、电梯操作规范	806
第四章 物业智能化通信网络系统操作规范	813
第一节 物业智能化通信网络系统	813
一、电话信息服务系统	813
二、有线电视系统	815
三、广播音响系统	818
四、综合业务数字网及应用	820
五、计算机网络与数据通信	821
六、多媒体技术	826
七、电子化信息服务系统	826
第二节 物业智能化通信网络系统操作规范	832
一、电话信息服务系统操作规范	832
二、有线电视系统操作规范	833
三、常用广播音响系统操作规范	834
四、ISN 操作规范	836
五、B-ISN 操作规范	836
六、常见网络拓扑操作规范	837
七、计算机多媒体操作规范	838
第五章 物业智能化安全防范系统操作规范	841
第一节 物业智能化安全防范系统	841
一、智能建筑对安全防范系统的要求	841
二、出入口控制系统	842
三、防盗报警系统	843
四、闭路电视监控系统	849
第二节 物业智能化安全防范系统操作规范	851
一、出入口控制系统操作规范	851
二、防盗报警系统操作规范	852
三、电视监控系统操作规范	854
第六章 物业智能化建筑消防系统操作规范	857
第一节 物业智能化建筑消防系统	857
一、概述	857
二、火灾自动报警系统及设备选用	858
三、消防灭火及设备联动监控系统	859
第二节 物业智能化建筑消防系统操作规范	867
一、消防操作系统	867
二、火灾探测器的选用操作规范	870
三、消防灭火操作程序	870