

ZUIXIN WUYEGUANLI  
CAOZUO JI QIANGZHIXING  
FAGUI SHIWU QUANSHU  
YU **ISO** BIAOZHUNTIXI

# 最新物业管理操作 及强制性法规实务全书 与ISO标准体系



光明日报出版社

# 最新物业管理操作 及强制性法规实务全书

(全三卷)

主编：汪建民

光明日报出版社

书 名：最新物业管理操作及强制性法规实务全书  
文本编著者：汪建民  
出版发行：光明日报出版社  
地 址：北京永安路 106 号  
光盘生产者：北京天正电子科技有限公司  
出版时间：2002 年 1 月  
本 版 号：ISBN 7 - 900007 - 57 - 1/D·13  
定 价：780.00 元（CD - ROM，含配套手册三册）

## 本书编委会

主 编：汪建民

编 委：（排名不分先后）

崔甘露      唐启明      张 琳

王 磊      聂 晶      吴德光

吴建京      龚 清      姜洪义

李锐锋      李莉婷      朱 永

---

# 前 言

---

随着城镇住房制度改革和房地产管理体制改革的逐步深入，伴着各地住房货币化改革方案的陆续出台和公房的进一步出售，人们对物业管理的要求将越来越高。此外，随着我国办公、商业和工业物业租售业务的深入拓展，收益性物业经营管理的业务将进一步增加，其作用也越来越明显，因此，推进体制改革和机制转换，培育和健全物业管理市场，完善物业管理各项制度，规范物业管理运作，鼓励物业管理正当竞争，提高物业管理服务水平，使之适应新形势的需要，已成为现代物业管理的工作重点。

物业管理在我国尚属新兴行业，自从我国取消了住房的实物分配代之以住房分配的货币化，确立了市场价的商品房、经济适用住房和廉租房这三种城镇住房体系，我国住房交易市场得到了进一步开放。这就意味着物业管理除了做好环境绿化和治安管理等服务外，还面临着新的挑战，诸如物业的租赁经营业务。

中国加入 WTO 以后，在人才方面，来自境外的、成熟的物业管理公司及其从业人员，会越来越多地进入我国物业管理市场，这些机构和人员所带来的先进的、规范的管理方法、运作模式、经营理念，在使人们享受更高档次服务的同时，也将对国内的物业管理市场产生冲击。这一切的一切都要求我们急速提高我国的物业管理水平，普遍提高我国物业管理从业人员的素质，以便在同境外物业管理企业的竞争中取胜。为此，我们在广泛学习吸取国内外同行学者的一些研究成果，并对物业管理实践中的新经验、新问题、新情况进行了调查、分析、总结和概括的基础上编著了这本实用性、专业性、操作性的专著。

全书共设 10 篇，约 300 万字，分别介绍了物业管理的基本概念，物业管理公司，物业管理基本工作，物业设备维修管理，物业环境与安全管理，以及各种类型的物业管理和国内外优秀物业管理方法。并汇集了强制性实用法律法规和 ISO 服务认证标准，以便物业管理人員在实际工作中遵循和引用。

本书集实用性、可读性、理论性、操作性和知识性于一体，不仅适用于房地产物业管理人員阅读，同时也适合于从事物业管理研究和探索的学者案头参考。本书最大特点主要强调“操作性”。此书的出版，我们得到了北京大学、人民大学、复旦大学、东南大学等各大院校诸多教授的指导，同时也得到中国房地产管理局、中国房地产科学研究院部分领导的大力支持。另外，在编写过程中，我们还进行了大量的调查研究，得到了许多物业管理公司的帮助，并参考了近年来许多专家、学者的论著，吸取了他们许多精妙的论断和材料，在此一并感谢。

我们希望这部书的出版能够给中国的物业管理带上一个新的台阶，使这颗刚刚萌芽的产业茁壮成长，蒸蒸日上。

编写委员会

2001 年 11 月

---

# 总 目 录

---

## 第一篇 房地产物业管理概述

|     |                  |       |
|-----|------------------|-------|
| 第一章 | 物业管理的基本概念 .....  | (3)   |
| 第二章 | 物业管理机构 .....     | (36)  |
| 第三章 | 物业管理程序 .....     | (64)  |
| 第四章 | 物业管理模式 .....     | (78)  |
| 第五章 | 物业管理市场 .....     | (96)  |
| 第六章 | 物业管理与房地产开发 ..... | (111) |

## 第二篇 物业管理公司

|     |                      |       |
|-----|----------------------|-------|
| 第一章 | 物业管理公司概述 .....       | (133) |
| 第二章 | 物业管理公司人事管理 .....     | (173) |
| 第三章 | 物业管理公司的财务管理 .....    | (260) |
| 第四章 | 物业管理公司中介服务 .....     | (359) |
| 第五章 | 物业管理公司管理运作机制范例 ..... | (387) |

## 第三篇 房地产物业管理基础工作

|     |                  |       |
|-----|------------------|-------|
| 第一章 | 物业管理的前期介入 .....  | (393) |
| 第二章 | 物业管理的招标与投标 ..... | (444) |
| 第三章 | 物业租赁管理 .....     | (550) |
| 第四章 | 物业收费管理 .....     | (594) |

|                  |       |
|------------------|-------|
| 第五章 物业档案管理 ..... | (647) |
|------------------|-------|

## 第四篇 房地产物业维修管理

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 第一章 房屋维修管理 .....        | (697) |
| 第二章 房屋设备维修管理概述 .....    | (728) |
| 第三章 给排水设备管理与维修 .....    | (742) |
| 第四章 供电设备管理与维修 .....     | (755) |
| 第五章 供暖设备管理与维修 .....     | (768) |
| 第六章 中央空调设备管理与维修 .....   | (779) |
| 第七章 电梯管理与维修 .....       | (791) |
| 第八章 通风系统及高层建筑排烟管理 ..... | (806) |
| 第九章 房屋日常养护及技术管理 .....   | (832) |
| 第十章 物业的维修维护案例分析 .....   | (877) |

## 第五篇 房地产物业环境与文化管理

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| 第一章 物业环境管理概论 .....       | (885)  |
| 第二章 清洁管理 .....           | (903)  |
| 第三章 物业环境绿化管理 .....       | (939)  |
| 第四章 物业环境污染与防治 .....      | (986)  |
| 第五章 物业环境质量管理 .....       | (1005) |
| 第六章 生态和网络化小区的建设与管理 ..... | (1019) |
| 第七章 社区文化建设 .....         | (1031) |

## 第六篇 房地产物业安全管理

|                    |        |
|--------------------|--------|
| 第一章 物业安全管理概述 ..... | (1057) |
| 第二章 治安管理 .....     | (1061) |
| 第三章 消防及安全管理 .....  | (1095) |

|     |                 |        |
|-----|-----------------|--------|
| 第四章 | 车辆管理 .....      | (1144) |
| 第五章 | 房屋安全管理 .....    | (1161) |
| 第六章 | 智能建筑安全管理 .....  | (1187) |
| 第七章 | 防雷与安全用电管理 ..... | (1251) |

## 第七篇 居住小区及其它类型物业管理

|     |                 |        |
|-----|-----------------|--------|
| 第一章 | 居住小区的物业管理 ..... | (1275) |
| 第二章 | 高层楼宇的物业管理 ..... | (1340) |
| 第三章 | 写字楼的物业管理 .....  | (1353) |
| 第四章 | 饭店物业管理 .....    | (1363) |
| 第五章 | 商场物业管理 .....    | (1375) |
| 第六章 | 公寓别墅物业管理 .....  | (1386) |
| 第七章 | 智能大厦物业管理 .....  | (1391) |
| 第八章 | 其他类型的物业管理 ..... | (1479) |

## 第八篇 物业管理质量认证体系

|     |                      |        |
|-----|----------------------|--------|
| 第一章 | ISO9000 族标准知识 .....  | (1505) |
| 第二章 | 物业管理质量认证 .....       | (1518) |
| 第三章 | 物业管理质量体系文件的编写 .....  | (1532) |
| 第四章 | 物业管理实施 ISO9002 ..... | (1541) |
| 第五章 | 物业管理与 ISO14000 ..... | (1561) |

## 第九篇 国内外优秀物业管理

|     |                  |        |
|-----|------------------|--------|
| 第一章 | 优秀物业区域的建设 .....  | (1569) |
| 第二章 | 中国大陆优秀物业管理 ..... | (1588) |
| 第三章 | 港台地区物业管理 .....   | (1664) |
| 第四章 | 国外物业管理 .....     | (1700) |

## 第十篇 房地产物业管理法制建设及实用法规

|     |                        |        |
|-----|------------------------|--------|
| 第一章 | 物业管理法规概述 .....         | (1736) |
| 第二章 | 物业管理法律规范和法制 .....      | (1751) |
| 第三章 | 物业管理法律关系 .....         | (1770) |
| 第四章 | 物业管理的法律行为效力和法律责任 ..... | (1785) |
| 第五章 | 业主自治管理法制 .....         | (1811) |
| 第六章 | 物业管理的法规执行和纠纷处理 .....   | (1843) |
| 第七章 | 物业管理实用法规 .....         | (1887) |

---

# 第一卷目录

---

## 第一篇 房地产物业管理概述

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 第一章 物业管理的基本概念 .....     | (3)  |
| 第一节 物业 .....            | (3)  |
| 一、物业的含义 .....           | (3)  |
| 二、物业的性质 .....           | (3)  |
| 三、物业与房地产、不动产的区分 .....   | (6)  |
| 第二节 物业管理 .....          | (7)  |
| 一、物业管理的概念 .....         | (7)  |
| 二、物业管理的起源及其原因 .....     | (9)  |
| 三、物业管理的特点 .....         | (10) |
| 四、物业管理的职能与地位 .....      | (11) |
| 第三节 物业管理的作用与类型 .....    | (15) |
| 一、物业管理与传统管理 .....       | (15) |
| 二、物业管理的作用 .....         | (16) |
| 三、物业管理的类型 .....         | (18) |
| 第四节 物业管理的原则与宗旨 .....    | (19) |
| 一、业主自治与专业管理相结合的原则 ..... | (19) |
| 二、属地管理与行业管理相结合的原则 ..... | (20) |
| 三、统一管理, 综合服务的原则 .....   | (21) |
| 四、社会化与平等竞争的原则 .....     | (22) |
| 五、企业化与全过程效益的原则 .....    | (22) |
| 六、物业管理的宗旨 .....         | (23) |
| 第五节 物业管理的发展与条件 .....    | (24) |
| 一、物业管理的特点 .....         | (24) |
| 二、物业管理的历程和前景 .....      | (25) |

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 三、物业管理发展的内部条件 .....     | (26) |
| 四、物业管理发展的外部条件 .....     | (27) |
| 第六节 市场经济下的物业管理 .....    | (29) |
| 一、计划经济下我国物业管理的状况 .....  | (29) |
| 二、市场经济呼唤着物业管理 .....     | (31) |
| <b>第二章 物业管理机构</b> ..... | (36) |
| 第一节 物业管理企业 .....        | (36) |
| 一、物业管理企业的类别 .....       | (36) |
| 二、物业管理企业的组建 .....       | (37) |
| 三、物业管理企业的权利和义务 .....    | (43) |
| 四、物业管理企业的机构设置 .....     | (45) |
| 五、物业管理企业的经营管理 .....     | (48) |
| 六、物业管理企业的文化建设 .....     | (50) |
| 七、物业管理的人员培训 .....       | (51) |
| 第二节 业主自治管理组织 .....      | (52) |
| 一、业主大会或业主代表大会 .....     | (52) |
| 二、业主委员会 .....           | (56) |
| 第三节 行政管理部门和相关部门 .....   | (61) |
| 一、行政管理的涵义和工作内容 .....    | (61) |
| 二、行政管理部门的机构设置 .....     | (62) |
| <b>第三章 物业管理程序</b> ..... | (64) |
| 第一节 物业管理前期介入 .....      | (64) |
| 一、物业管理前期介入的认识 .....     | (64) |
| 二、物业管理前期介入的必要性 .....    | (65) |
| 三、物业管理前期介入的内容 .....     | (66) |
| 第二节 物业的接管与验收 .....      | (68) |
| 一、物业的竣工验收 .....         | (68) |
| 二、物业的接管验收 .....         | (70) |
| 第三节 物业入伙手续的办理 .....     | (71) |
| 一、入伙通知书 .....           | (71) |
| 二、入伙手续书 .....           | (72) |
| 三、收楼须知 .....            | (73) |
| 四、业主对物业的验收 .....        | (74) |
| 第四节 物业档案的建立 .....       | (74) |
| 第五节 物业的装修与管理 .....      | (75) |

---

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| 一、业主装修申请表 .....               | (75)         |
| 二、装修管理规定 .....                | (76)         |
| <b>第四章 物业管理模式 .....</b>       | <b>(78)</b>  |
| 第一节 目前我国物业管理模式 .....          | (78)         |
| 一、房屋管理的六种模式 .....             | (78)         |
| 二、六种管理模式的比较 .....             | (78)         |
| 第二节 传统的房屋管理与市场化的物业管理的区别 ..... | (81)         |
| 一、传统的房屋管理 .....               | (81)         |
| 二、市场化的物业管理 .....              | (81)         |
| 三、两种管理方式的比较 .....             | (81)         |
| 第三节 中国物业管理体制发展趋势 .....        | (83)         |
| 一、中国近期物业管理特点 .....            | (83)         |
| 二、中国物业管理体制发展预测 .....          | (85)         |
| 第四节 物业管理市场的管理体制 .....         | (86)         |
| 一、政府对物业管理市场的管理 .....          | (86)         |
| 二、行业协会对物业管理市场的管理 .....        | (88)         |
| 三、物业管理企业的自我管理 .....           | (89)         |
| <b>第五章 物业管理市场 .....</b>       | <b>(96)</b>  |
| 第一节 物业管理市场的形成和发展 .....        | (96)         |
| 一、物业管理市场的概念与特点 .....          | (96)         |
| 二、物业管理市场的形成与结构 .....          | (97)         |
| 第二节 物业管理市场的运行机制 .....         | (99)         |
| 一、物业管理市场价格机制 .....            | (99)         |
| 二、物业管理市场供求机制 .....            | (101)        |
| 三、物业管理市场竞争机制 .....            | (103)        |
| 四、价格、供求与竞争机制的功能 .....         | (105)        |
| 第三节 物业管理市场的运行秩序 .....         | (105)        |
| 一、确立物业管理市场秩序的基础 .....         | (105)        |
| 二、物业管理市场秩序的主要内容 .....         | (106)        |
| 三、加强管理, 维护市场秩序 .....          | (108)        |
| <b>第六章 物业管理与房地产开发 .....</b>   | <b>(111)</b> |
| 第一节 房地产经营 .....               | (111)        |
| 一、房地产与房地产业 .....              | (111)        |
| 二、房地产经营运行机制 .....             | (113)        |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 三、房地产业在国民经济中的地位和作用 .....  | (114) |
| 第二节 房地产市场 .....           | (115) |
| 一、房地产市场的含义 .....          | (115) |
| 二、房地产市场的三级模式 .....        | (116) |
| 三、房地产市场的特性 .....          | (116) |
| 第三节 房地产管理 .....           | (117) |
| 一、房地产产权、产籍管理 .....        | (117) |
| 二、房地产经营管理 .....           | (119) |
| 第四节 房地产与物业管理的关系 .....     | (120) |
| 一、房地产经营与物业管理的关系 .....     | (120) |
| 二、物业管理对房地产经营的影响 .....     | (121) |
| 第五节 物业管理在房地产开发中的作用 .....  | (122) |
| 一、物业管理在房地产开发中的地位 .....    | (122) |
| 二、开发商对物业管理的投入 .....       | (125) |
| 三、物业管理公司对物业开发全过程的参与 ..... | (127) |

## 第二篇 物业管理公司

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 第一章 物业管理公司概述 .....        | (133) |
| 第一节 物业管理公司概况 .....        | (133) |
| 一、物业管理公司的性质 .....         | (133) |
| 二、物业管理公司的类型 .....         | (134) |
| 三、物业管理公司与产权人、使用人的关系 ..... | (134) |
| 第二节 物业管理公司的组建 .....       | (136) |
| 一、物业管理公司的目标定位 .....       | (136) |
| 二、物业管理公司的资质条件与申办程序 .....  | (137) |
| 第三节 物业管理公司的组织机构 .....     | (139) |
| 一、物业管理公司组织机构设置的要求 .....   | (139) |
| 二、物业管理公司组织机构设置的原则 .....   | (139) |
| 三、物业管理公司组织机构的类型 .....     | (140) |
| 四、物业管理公司的集团化选择 .....      | (141) |
| 第四节 物业管理公司的业务内容 .....     | (142) |
| 一、物业管理公司的基本业务 .....       | (142) |
| 二、物业管理公司的辅助业务 .....       | (143) |

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| 三、物业管理公司的内部业务 .....        | (143) |
| 第五节 物业管理公司与其它相关部门的关系 ..... | (144) |
| 一、与政府行政主管部门的关系 .....       | (144) |
| 二、与属地街道办事处（或居委会）的关系 .....  | (145) |
| 三、与专业管理企业（公司）的关系 .....     | (145) |
| 第六节 物业管理公司的公共关系管理 .....    | (146) |
| 一、物业管理公司公共关系管理概述 .....     | (146) |
| 二、物业管理公司公共关系管理的步骤 .....    | (152) |
| 三、物业管理公司公共关系的传播与沟通 .....   | (164) |
| 第二章 物业管理公司人事管理 .....       | (173) |
| 第一节 概述 .....               | (173) |
| 第二节 岗位职责 .....             | (173) |
| 一、目的 .....                 | (173) |
| 二、组织机构 .....               | (174) |
| 三、职责 .....                 | (174) |
| 第三节 人事管理制度 .....           | (175) |
| 一、录用 .....                 | (175) |
| 二、开发 .....                 | (175) |
| 三、维护 .....                 | (175) |
| 四、使用 .....                 | (175) |
| 五、考绩 .....                 | (176) |
| 第四节 人事规划 .....             | (176) |
| 一、公司发展规划 .....             | (176) |
| 二、职工个人规划 .....             | (176) |
| 第五节 员工招聘 .....             | (176) |
| 一、招聘目的 .....               | (176) |
| 二、申请招聘手续 .....             | (177) |
| 三、招聘程序 .....               | (177) |
| 四、员工的招聘计划 .....            | (178) |
| 附录：员工招聘常用表单 .....          | (183) |
| 第六节 员工培训 .....             | (185) |
| 一、培训意义 .....               | (185) |
| 二、培训工作的原则 .....            | (186) |
| 三、员工培训的内容 .....            | (187) |
| 四、员工培训的形式 .....            | (194) |

---

|                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 第七节 员工工作的考核评价 .....          | (195)        |
| 一、员工工作考评的目的 .....            | (195)        |
| 二、员工工作考评可靠性的提高 .....         | (196)        |
| 三、员工工作考核标准的制定 .....          | (197)        |
| 四、员工工作考评与激励 .....            | (197)        |
| 五、员工工作考评制度与标准示例 .....        | (200)        |
| 第八节 物业管理者的培养 .....           | (218)        |
| 一、物业管理者及其角色 .....            | (218)        |
| 二、物业管理者的专业素质 .....           | (223)        |
| 三、物业管理者的职业道德 .....           | (227)        |
| 第九节 物业管理现代化与人才培养 .....       | (230)        |
| 一、物业管理现代化 .....              | (231)        |
| 二、物业管理现代化对人才的需求 .....        | (237)        |
| 三、物业管理的人才素质 .....            | (239)        |
| 第十节 劳动人事管理范例分析 .....         | (242)        |
| 范例一 《员工手册》的编写技巧 .....        | (242)        |
| 范例二 深圳市房屋管理员岗位规范 .....       | (254)        |
| <b>第三章 物业管理公司的财务管理 .....</b> | <b>(260)</b> |
| 第一节 物业管理公司财务管理概述 .....       | (260)        |
| 一、物业管理公司财务管理目标 .....         | (260)        |
| 二、物业管理公司财务管理的几个新观念 .....     | (261)        |
| 三、物业管理公司财务计划的内容 .....        | (262)        |
| 四、机构设置 .....                 | (262)        |
| 五、财务部工作人员岗位职责 .....          | (263)        |
| 第二节 物业管理公司的财务制度 .....        | (264)        |
| 一、财务会计管理的涵义 .....            | (264)        |
| 二、财务会计管理制度 .....             | (265)        |
| 三、财务管理的机构及职责 .....           | (267)        |
| 第三节 物业管理财务分析 .....           | (269)        |
| 一、财务分析概述 .....               | (269)        |
| 二、横向财务分析 .....               | (273)        |
| 三、纵向分析与综合分析 .....            | (281)        |
| 四、比率趋势分析 .....               | (283)        |
| 五、综合分析：杜邦财务分析体系 .....        | (284)        |
| 六、物业管理的效益评价 .....            | (285)        |

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| 第四节 物业管理财务预算 .....         | (289) |
| 一、财务预算的含义及其要求 .....        | (289) |
| 二、物业管理财务预算的主要内容 .....      | (291) |
| 三、物业管理财务预算的编制 .....        | (296) |
| 四、物业管理的财务预算控制 .....        | (301) |
| 第五节 物业管理公司资金的筹措 .....      | (303) |
| 一、物业管理公司资金的筹措方式 .....      | (303) |
| 二、抵押贷款 .....               | (305) |
| 三、资金筹措方案的分析与评估 .....       | (307) |
| 第六节 物业管理公司融资 .....         | (309) |
| 一、融资的一般原则 .....            | (309) |
| 二、融资的影响因素 .....            | (310) |
| 三、盈利分析 .....               | (311) |
| 四、融资决策 .....               | (316) |
| 第七节 流动资产管理 .....           | (319) |
| 一、现金管理 .....               | (319) |
| 二、应收账款的管理 .....            | (322) |
| 三、存货管理 .....               | (328) |
| 四、公司财务弊病的自我判断及诊治 .....     | (329) |
| 第八节 物业管理公司的资金结算 .....      | (332) |
| 一、物业管理公司资金结算的含义和作用 .....   | (332) |
| 二、物业管理公司资金结算的基本原则和要求 ..... | (333) |
| 三、物业管理公司资金结算方式 .....       | (335) |
| 四、票据和票据行为 .....            | (340) |
| 第九节 物业管理会计报表 .....         | (344) |
| 一、会计报表概述 .....             | (344) |
| 二、物业管理的基本会计报表 .....        | (346) |
| 三、物业管理会计报表的编制 .....        | (352) |
| 第四章 物业管理公司中介服务 .....       | (359) |
| 第一节 概述 .....               | (359) |
| 第二节 物业管理中介员工的内部管理 .....    | (359) |
| 第三节 销售 .....               | (365) |
| 一、投资经营 .....               | (366) |
| 二、营销操作 .....               | (367) |
| 第四节 租赁 .....               | (368) |