

21世纪物业服务人员必备实用工具书

最新物业服务岗位头知实用知识与技能

物业服务 实务操作 金典

史鸿滨◎编著



中国经济出版社

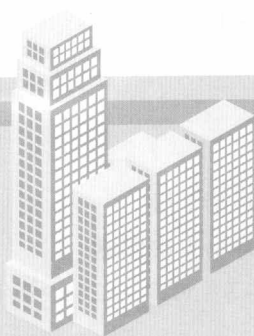
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

21世纪物业服务人员必备实用工具书

最新物业服务岗位实用知识与技能

物业服务 实务操作 金典

史鸿滨◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目(CIP)数据

物业服务实务操作金典 / 史鸿滨编著. —北京:

中国经济出版社, 2009. 8

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9246 - 7

I. 物... II. 史... III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 071166 号

出版发行: 中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 黄静(010-64471674)

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞

经 销: 各地新华书店

承 印: 潮河印业有限公司

开 本: B5

印 张: 22.5

字 数: 420千字

版 次: 2009年8月第1版

印 次: 2009年8月第1次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 9246 - 7/F · 8187

定 价: 38.00元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

前 言

物业管理服务，是指对“物”的管理和对“人”的服务。物业服务行业的特殊性，要求物业服务企业工作人员必须了解物业服务的整个工作环节及其内容和重点，这不仅是对总经理和部门经理的要求，也是对一般物业服务工作人员的要求。因为现代物业服务企业要求每个员工都是“接待员”或“协调员”，即便不是自己的专业或岗位，也绝不能对业主或物业使用人的咨询说“不知道”，而应该用最短的时间、协调最合适的部门来为业主或物业使用人解决问题、回答咨询。物业服务企业迫切需要综合型人才。

根据一家大型人才招聘网对其物业类客户的综合数据统计，目前较多职位如物业管理公司总经理、客户部经理、工程管理和技术人员、财务人员，甚至保安和保洁等基层员工，要求有工作经验、较强的服务意识和较强的公共关系能力，能妥善处理业主事务，熟练掌握物业基础管理（房屋建筑管理、设备管理）、物业综合管理（环境管理、消防管理、治安管理、车辆管理等）和其他实务管理知识及熟练的现场操作能力等。只有了解物业管理服务工作的各个环节及其内容和重点，才能处理好纷繁复杂、千头万绪的物业服务工作。

有鉴于此，我们基本按照实际工作的步骤、环节，编著了本书的章节内容。本书对人力资源的绩效考核、培训，及有志于通过自学来拓展物业管理知识的人士，具有很强的指导作用。

根据《国务院关于机构设置的通知》（国发【2008】11号），设立住房和城乡建设部，为国务院组成部门，将原建设部的职责划入住房和城乡建设部，撤建设部称谓，本书中涉及原建设部事宜的（如制定的有关规章等），仍为“建设部”，未作“原建设部”，望读者清楚。另外，随着经济社会的发展，书中涉及的部分法律法规等，可能国家相关部门已作了修订，读者应查阅现行文件以指导自己的实际工作。

本书内容涵盖最新物业服务岗位必知实用知识与技能，是一本不可多得的物业服务人员必备实用工具书。当然不足之处在所难免，敬请提出意见和建议。

目 录

前言	1
----------	---

第一章 物业与物业管理服务总论

第一节 物业与物业管理服务	1
一、“物业”一词的来源	1
二、物业、房地产、不动产三个概念的异同	2
三、物业的分类	4
四、物业的特征	4
五、物业管理服务概述	5
六、学习物业管理服务知识的途径及如何取得岗位证书	6
第二节 物业管理服务的类型及主要内容	7
一、物业管理服务的类型	7
二、物业管理服务的主要内容	9
第三节 物业管理服务的基本环节	11
一、物业管理服务的策划阶段	11
二、物业管理服务的前期阶段	13
三、物业管理服务的启动阶段	14
四、物业管理服务的日常运作阶段	16
五、物业管理服务的撤管阶段	17
第四节 物业管理服务涉及的部门及其相互关系	17
一、物业服务企业与政府各行政主管部门的关系	18
二、物业服务企业与供水、电、气、热以及通讯、有线电视等单位	22
三、物业服务企业与相关专业性服务企业	23
四、物业服务企业与物业建设单位	23
五、物业服务企业与业主大会和业主委员会	25
六、物业服务企业与行业协会	26

七、直接参与物业管理服务的相关机构、组织之间的关系	27
---------------------------------	----

第二章 物业管理服务与房地产开发

第一节 双方的依存关系	28
一、物业管理服务在房地产开发中的位置与作用	28
二、物业管理服务早期介入房地产开发	29
三、房地产开发企业与物业服务企业的依存关系	30
第二节 物业管理服务参与房地产规划、设计、施工	31
一、物业管理服务在房地产开发规划、设计阶段的参与	31
二、物业服务企业在施工阶段的参与	33
第三节 竣工验收与接管验收	34
一、竣工验收与接管验收的区别	34
二、房地产开发的竣工验收	35
三、物业管理服务的接管验收	35
四、房地产开发企业与物业服务企业交接双方的责任	36
五、质量问题的处理	36
第四节 物业管理服务与房地产开发关系的分析	37
一、物业服务企业的出现	37
二、发展过程中物业管理服务存在的问题和矛盾	37
三、从“建管分离”走向物业管理服务的和谐发展	38

第三章 物业服务企业、业主及业主大会

第一节 物业服务企业概述	40
一、物业服务企业的概念	40
二、物业服务企业的类型	42
第二节 物业服务企业的组建工作	43
一、物业服务企业的注册登记	43
二、物业服务企业的资质申办工作	46
第三节 物业服务企业的组织与人员编制	49
一、组织及组织工作的含义	49

二、组织结构的设计与运行	51
三、物业服务企业组织的类型	52
四、物业服务企业的机构设置	56
第四节 业主、业主大会和业主委员会	57
一、业主及其在物业管理服务中的权利和义务	57
二、业主大会应遵循的原则	59
三、业主大会的筹备与召开及业主委员会的成立	59
四、业主大会规程、业主大会议事规则、管理规约	61

第四章 物业管理服务的制度建设

第一节 物业管理服务制度概述	62
一、物业管理服务制度的含义及制定前提	62
二、物业管理服务制度的分类	63
三、物业服务企业制定物业管理服务制度的准备	65
四、业主大会在物业管理服务制度方面的准备	67
第二节 物业管理服务制度的制定	68
一、制定物业管理服务制度的原则	68
二、制定物业管理服务制度的主要工作内容	69
三、业主大会对物业管理服务制度的制定	70
第三节 物业服务企业管理制度示例	71
一、关于物业管理服务工作中的两个手册	71
二、物业管理服务基本制度项目示例	74

第五章 物业服务企业人力资源管理

第一节 人力资源管理概述	80
一、人力资源及人力资源管理的概念	80
二、物业管理服务人员素质要求	82
三、物业服务企业的人力结构	85
第二节 物业服务企业人力资源开发策略	87
一、物业服务企业人力资源开发策略的建立	87

二、物业服务企业人力资源开发策略的作用	88
三、物业服务企业人力资源开发策略的实施	89
第三节 物业管理服务人员的培训工作	91
一、培训与继续教育的重要性	91
二、物业服务企业岗位培训与持证上岗制度	91
三、物业服务企业一般员工的培训	93
四、培训的组织与实施	95
第四节 绩效管理与激励机制	96
一、绩效管理概述	96
二、物业服务企业员工绩效考核工作	97
三、物业服务企业员工绩效考核方案的制订与实施	100
四、员工绩效考核中常见的人为偏差和注意事项	105

第六章 物业服务企业的档案管理

第一节 物业档案的概述	107
一、“档案”的定义	107
二、物业管理服务档案概念的构成要素	108
三、物业管理服务档案的特点	109
四、物业管理服务档案的作用	110
五、物业管理服务档案管理的现代化	111
六、物业管理服务档案管理的标准化	112
第二节 物业管理服务档案的分类	113
一、按工作内容（职能部门）进行分类	113
二、按管理内容分类	114
三、按文件、档案的连贯性分类	115
第三节 物业管理服务过程中的档案管理工作	117
一、物业管理服务档案工作的基本原则和任务	117
二、物业管理服务档案工作的机构设置	118
三、物业管理服务档案工作的人员管理	119
第四节 物业管理服务档案的收集	120
一、物业管理服务档案资料的来源	120

二、物业管理服务文件材料的归档	122
三、物业服务档案的更改	125

第七章 物业服务企业财务管理与资金运作

第一节 物业服务企业财务工作内容	126
一、物业服务企业财务管理介绍	126
二、物业服务企业的财务机构设置工作	127
三、物业管理服务财务账册、报表的编制和设立	127
四、物业服务企业的纳税工作	129
五、物业管理服务工作的财务公开制度	130
第二节 物业管理服务中的财务分析与财务决策	131
一、物业服务企业的财务分析	131
二、物业服务企业的财务决策	132
三、物业服务企业的财务管理制度	133
四、物业服务企业的营业收入	134
五、物业服务企业的利润	135
第三节 物业服务企业预算与资金筹措工作	135
一、企业财务预算与预算控制目的	135
二、物业管理服务费用收支计划的制定	136
三、财务预算的控制	139
四、物业管理服务资金的筹措	139
第四节 专项维修资金的管理	141
一、物业专项维修资金的性质	141
二、物业专项维修资金的收缴	141
三、物业专项维修资金的管理与使用	142

第八章 物业管理服务招投标工作实务

第一节 物业管理服务招标投标概述	144
一、物业管理服务招标投标的概念	144
二、物业管理服务招标投标的原则	145

三、物业管理服务招标、投标的组织机构	147
第二节 物业管理服务的招标	151
一、物业管理服务招标的特点及范围	151
二、物业管理服务招标的类型	152
三、物业管理服务招标的程序	153
四、物业管理服务招标文件的编制	155
五、物业管理服务招标的评标	155
第三节 物业管理服务的投标工作	157
一、物业管理服务投标的程序	157
二、物业管理服务投标书的编制	159
三、物业管理服务投标原则与策略	161
四、物业管理服务投标现场答辩	162
第四节 物业管理服务合同的签订、变更与解除	162
一、物业管理服务合同的类型	162
二、物业管理服务合同的主要内容	162
三、物业管理服务合同的签订	165
四、物业管理服务合同的变更与解除	165

第九章 物业管理服务的早期介入

第一节 物业管理服务提前介入概述	167
一、什么是物业管理服务的提前介入	167
二、物业管理服务提前介入的现实意义	168
三、早期介入的方式	170
四、早期介入需要注意的几个方面	171
第二节 物业管理服务介入房地产开发的立项决策	172
一、物业管理服务在房地产开发项目可行性研究阶段介入要点	172
二、物业管理服务介入立项阶段的工作要点	173
第三节 物业管理服务介入物业规划设计	174
一、物业管理服务在物业规划设计阶段介入的作用	174
二、物业服务企业对物业规划设计介入的主要内容	174
三、在规划阶段要注意的问题	175

第四节 物业管理服务在施工阶段的介入	177
一、物业管理服务提前介入施工阶段的重要意义	177
二、物业管理服务施工阶段介入的主要工作和作用	178
三、物业服务公司对施工的监理	179
第五节 物业管理服务介入竣工验收	181
一、物业竣工验收实际工作要点	181
二、工程竣工验收的种类	182
三、竣工验收工作	183
四、物业竣工后到正式交接前的工作	185

第十章 物业的接管验收

第一节 物业接管验收的目的和意义	187
一、什么是物业接管验收	187
二、物业接管验收的作用	188
三、物业接管验收的准备工作	189
第二节 物业接管验收工作程序	190
一、新建物业的接管验收程序	190
二、原有物业的接管验收程序	191
三、物业接管验收交接双方的责任	192
四、质量问题的处理	192
第三节 物业的接管验收工作及其标准	194
一、物业接管验收应具备的条件	194
二、物业接管验收应提交的资料	194
三、物业接管验收流程图及相关表格	196
四、物业接管验收的主要内容和技术标准	201

第十一章 房屋建筑的维修养护

第一节 房屋建筑的安全管理	207
一、房屋建筑的安全检查	207
二、房屋完损等级的评定标准	208

三、房屋完损等级的评定方法	209
四、对危险房屋的管理	211
五、房屋完好率与危房率的计算	212
第二节 房屋建筑的日常养护管理	212
一、房屋建筑的日常养护类型	212
二、房屋日常养护计划的实施	213
三、房屋各组成部分的日常养护	213
第三节 房屋建筑的维修管理	214
一、房屋建筑维修管理的内容及原则	214
二、房屋维修养护管理制度的制定	217
三、房屋修缮的技术管理	217
四、房屋维修的施工管理	220
五、房屋维修工程的分类	220
第四节 房屋装修管理	222
一、物业服务企业房屋装饰装修管理制度的制定	222
二、房屋装饰装修施工的管理	222
三、房屋装修工程的验收	223
四、物业服务企业对业主房屋装修的管理责任	223

第十二章 物业服务企业的设备管理

第一节 设备管理概述	225
一、设备管理的内容	225
二、设备管理的重要性	226
三、设备管理要达到的基本目标	227
四、实现设备管理目标的影响因素	230
五、设备管理现代化工作应具备的基本条件	231
第二节 如何做好物业设备管理	232
一、熟悉设备的运行情况	232
二、建立设备管理体系	232
三、对设备进行维修保养	233
四、以人为本、提高员工综合素质	234

第三节 物业设备设施管理工作内容	234
一、能耗控制及设备选型	234
二、建立设备管理的相关制度	235
三、做好设备的改造和更新计划	236
四、配置备品和备件	236

第十三章 物业管理服务的安全保卫工作

第一节 物业管理服务的安全管理	237
一、安保守护的形式和措施	237
二、门卫服务	238
三、巡逻服务	238
四、守护服务	239
五、安保常见问题的处置	239
六、安保服务人员工作排班特点	242
第二节 物业管理服务的消防管理	242
一、火灾预防	242
二、火灾扑救	243
三、发生火灾火警时的紧急疏散	244
四、常见火灾隐患的处置	245
五、常用消防器材的使用与养护	245
六、消防术语与标识	250
第三节 物业管理服务的车辆管理	251
一、物业管理服务的车辆管理工作内容	251
二、车辆管理常见问题的处理	253
三、停车场（库）管理要求和规定	254
四、自行车、摩托车管理规定	256
五、车辆管理服务标准	256

第十四章 物业管理服务的环境卫生

第一节 环境污染防治制度的制定与实施	258
一、物业环境管理的前期介入	258
二、物业环境管理机构的设置	261

三、物业环境保护制度的制定	262
四、物业环境保护制度的实施	263
五、环境保护的相关知识	264
六、物业环境质量管理的内容	265
第二节 环境保洁制度的制定与实施	268
一、物业保洁管理机构的设置	268
二、物业保洁管理制度的制定	269
三、物业保洁管理制度的实施	270
四、社区清洁卫生组织机构的设置及工作标准	271
第三节 环境绿化美化制度的制定与实施	272
一、物业绿化管理机构的设置及其职责	272
二、物业绿化管理制度的制定	275
三、物业绿化管理制度的实施	276
四、绿化植物选择与配植的基本原则	277
五、城市绿化管理的分工及范围	278

第十五章 物业管理服务的综合经营

第一节 综合经营服务项目的策划	280
一、综合经营服务项目的市场调查与预测	280
二、综合经营服务项目的选择	281
三、综合经营服务项目位置的确定	282
四、综合经营服务项目策划书的编写	283
第二节 综合经营服务的概念和性质	283
一、开展综合经营服务的意义	284
二、市场调查与预测的基本知识	285
三、综合经营服务项目的布局原则	287
四、相关规定	287
第三节 综合经营服务项目的运作	288
一、创造开展综合经营服务的条件和要求	288
二、综合经营服务项目的组织和管理	289
三、开展综合经营服务的注意事项	290

第四节 物业管理市场营销	291
一、物业服务企业市场营销策略的制定	291
二、物业管理服务项目市场营销的运作	294
三、物业管理服务市场的特点、构成及秩序	295
四、物业管理服务市场的运行机制	297
五、企业品牌战略管理基本知识	299

第十六章 物业管理服务质量标准体系

第一节 ISO 9000 与物业管理服务贯标	301
一、2000 版 ISO 9000 族标准介绍	301
二、物业服务企业开展 ISO 9000 贯标的主要工作	303
三、ISO 9000 认证的一般程序	305
四、质量体系文件的编制	305
第二节 ISO 14000 与物业管理服务贯标	307
一、ISO 14000 标准介绍	307
二、环境管理体系建立步骤	309
三、环境管理体系文件编制的参考格式	310
四、物业服务企业申请 ISO 14001 认证的条件和程序	313
第三节 物业管理服务达标与创优	314
一、物业管理服务评优介绍	314
二、申报物业管理服务评优项目的条件	316
三、评优工作申报程序	316
四、物业服务企业创优的实施步骤	317
五、物业管理服务考评验收标准	317

第十七章 不同类型的物业管理服务

第一节 住宅物业管理服务	318
一、住宅小区的物业管理服务	318
二、花园住宅、别墅物业管理服务	320
三、高级公寓物业管理服务	321
第二节 写字楼物业管理服务	322

一、写字楼物业的类型	322
二、写字楼物业的特点及管理服务要求	324
三、写字楼物业管理服务的主要内容与组织实施	325
第三节 商业物业管理服务	327
一、商业物业的类型	327
三、商业物业的特点	327
三、商业物业管理服务的内容及组织实施	328
第四节 酒店物业管理服务	329
一、酒店物业管理服务概述	329
二、酒店管理的层次	330
三、酒店的管理原则	331
第五节 其他物业管理服务	332
一、其他类型物业特点及项目介绍	332
二、工业区物业管理服务	333
三、学校物业管理服务	333
四、医院物业管理服务	333

第十八章 物业管理服务的法律基础

第一节 物业管理服务的法律规范	334
一、法的一般知识	334
二、物业管理服务法律规范	336
三、物业管理服务的法律责任	338
第二节 物权法及其司法解释介绍	339
一、物权法简述	339
二、最高人民法院对物权法的两个相关司法解释	340
第三节 物业管理服务相关政策	341
一、物业管理服务法律法规与政策之间的关系	341
二、物业管理服务相关政策的作用	341

第一章 物业与物业管理服务总论

专业的物业管理服务人员，必须掌握好物业管理服务的专业术语和基本概念。本章讲述了物业管理服务基本内容和物业管理服务知识体系。

考虑到许多人士是刚刚步入物业管理服务行业，或准备步入此行业，我们还特别指出了系统学习物业管理服务知识的几个途径，以及如何获取从事物业管理服务工作所必需的岗位证书。

物业管理服务，是指对“物”的管理和对“人”的服务。本书所提及的物业管理、物业服务和物业管理服务是同一概念。

第一节 物业与物业管理服务

一、“物业”一词的来源

“物业”这个概念，对做物业管理的人来说是必须了解的，因为搞清了这个词的含义和出处，可以消除物业管理一开始给人的那种繁杂而又神秘的感觉。

其实，“物业”一词不是外来词语。据《汉语大词典》记载，在宋朝李纲的一份奏章中就有“在京有物业者……”的记录；元朝石子章《竹坞听琴·楔子》中也有“将我那家私里外田产物业……”的记述；近代史料《辛亥革命·洪全福起义档案》中也有“教堂教民物业……”的话；所以说“物业”一词是我国古已有之。

我们现在所讲的物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时英国工业正处于一个发展的高涨阶段，对劳动力的需求很大，所以就有大量的农村人口涌入城市，造成了严重的房荒。一些开发商就相继建起了简易住宅，以低廉的租金租给贫农和工人家庭居住。由于环境恶劣，承租人拖欠租金也很严重，而且人为破坏房屋及其设施的情况也时有发生，严重影响了业主的经济收益。当时，有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士为其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法，要求承租人严格遵守，出人意料地获得了成功，不仅有效地改善