

279.33-64

物业管理 图表大全

WUYEGUANLITUBIAODAQUAN

南方日报出版社

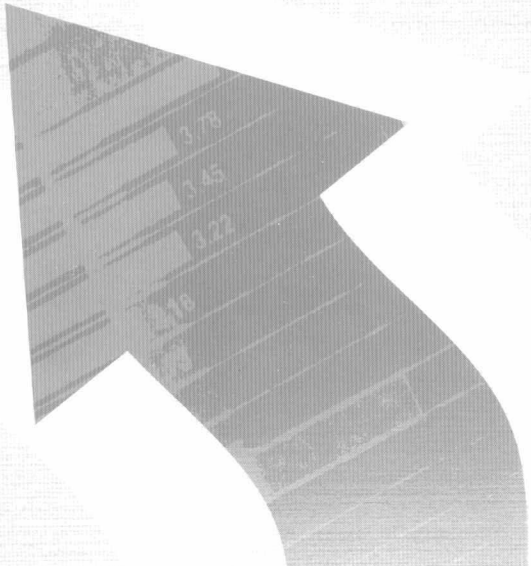
600幅图表

全面规范物业管理各环节

总策划
编著
专业指导

周帆
陈海军

广州市海言创新企业顾问有限公司
周帆房地产研究中心



物业管理 图表大全

WUYEGUANLITUBIAODQUAN

南方日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理图表大全/陈海军 编著. 广州: 南方日报出版社, 2002
ISBN 7-80652-137-2

I. 物… II. 陈… III. 物业管理—图表 IV. F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 031080 号

物业管理图表大全

陈海军 编著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 广东邮电南方彩色印务有限公司

开 本: 889mm × 1194mm 大 16 开

印 张: 37.5

字 数: 300 千字

印 数: 3000 册

版 次: 2002 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 280.00 元

作者热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

序

中国物业管理协会副会长
广东省物业管理协会副会长
穆汉卿 广州市物业管理协会常务副会长兼秘书长
广州市人大代表
广州城建开发物业管理集团有限公司总经理

自 20 世纪 80 年代现代物业管理在中国产生以来,在业界同仁的共同努力下,中国的物业管理得到了长足的发展。目前全国已有物业管理企业 2 万多家,从业人员 200 多万人。一大批物业管理公司正沿着规范化、制度化、现代化、科学化的方向稳步发展,因而,一批批物业管理示范大厦、示范小区涌现出来。物业管理的竞争机制进一步完善,全国已有 40 多个城市开展了物业管理招标投标活动,可以说中国的物业管理已步入轨道走向市场。

在发展的过程中,物业管理在服务理念和服务范围方面不断得以完善和深化,从“以物为本”到“以人为本”的演进,说明物业管理的功能和作用正在从维修养护、治安保卫、清洁绿化以及保值增值等硬件的管理向“居住环境、人文文化、高质量的生活品位”提升。优美的环境、现代化的智能系统、个性化的特约服务给用户带来的不仅仅是一种便利,更是一种惬意的生活。

也正因如此,物业管理的好坏已成为居民购房要考虑的一个重要因素,在部分沿海城市,有 50% 以上的购房者购房前要考察楼盘的物业管理。事实上,物业管理已成为人们生活的一个重要组成部分。

当然,物业管理也存在着一些有待于进一步完善的方面,例如:把物业管理作为一种商品的消费观念尚未普及,部分企业经营管理不规范,物业管理市场尚未成熟,行业队伍素质偏低,相当一部分管理人员缺乏正规的专业培训等等。总的来说,就是规范与发展的问題,要发展就要先规范,规范是发展的基础。物业管理的规范化对于减少物业管理投诉,提升物业管理企业利润和创立物业管理品牌,无疑具有重要意义。

《物业管理图表大全》正是一本规范物业管理的工具书。它用图表的形式对物业管理的环节进行了规范化设计,具有一定的创新性。书的内容比较系统,操作性强,许多图表都是物业管理经验的结晶。这本书的出版,对于提高物业管理公司的素质和声誉,提升物业管理企业的竞争力具有指导意义。

2002 年 6 月 18 日

自序

广东省企业家协会理事
广东营销学会理事
周帆 广东工业大学房地产学会高级专家顾问
广州市海言创新企业顾问有限公司总经理

物业管理在我们中国还是一个新型的行业，是在房地产业得到蓬勃发展后，派生出来的一个附属性产业。但是严格说起来，物业管理是早就有的，只不过在房地产业的迅速发展后，其模型得到了进一步的完善，行业属性和行业功能相对成熟了许多而已，并且也是随着房地产业而逐步走向市场的。其实在商品房开发之前，物业管理就已经在发展，像一些写字楼、商场、酒店等这些物业和一些政府办公大楼甚至企业内部的物业，都有了自己的管理方式。这些管理，也就是物业管理，只是那个时候尚未真正作为一种行业成型起来。

早期的物业管理，在政府办公大楼内、企业内部和酒店商厦，都划归为行政后勤部门兼管。后来，由于房地产业的迅猛发展，尤其是商品房的大量开发，物业管理才真正像模像样地站了起来，并且越来越受到重视，其行业属性也越来越突出。

但是，到今天为止，物业管理仍然处于初级阶段，原因就是房地产开发商一直将物业管理当成是自己的“儿子”，并且许多开发商将物业管理视为自己房地产开发的售后服务。这是人为的对物业管理的一种扼杀，而政府也没有真正重视起来。缺乏政府扶持、行政干预和行业管理，以至物业管理成了房地产开发企业的一个职能部门，没有作为一种法人企业独立开来，其“儿子”的身份就十分明显。后来，物业管理受市场经济的影响，开始真正走向市场了，但是由于政府的放任或者说监控不力，住宅楼和住宅小区的物业管理企业都是由开发商向工商行政管理部门申请注册的，最终还是没能逃脱开发商的“魔掌”。因自身力量过于单薄，而无法挣脱开发商的“强行拥抱”，未能真正独立起来，这就约束了物业管理的发展。其实，物业管理本来就不应该与开发商“纠缠”在一起。开发商的职责就是负责物业的开发，而不包括管理，物业管理企业则负责物业的管理。开发商开发完了，将物业售出去了，开发商也就撤走了，这个物业本身就不属于开发商，而是属于业主的，可偏偏这时开发商仍然舍不得“放权”，仍然管着物业部门。

经过近30年的“奋斗”，在政府的积极扶持下，随着市场经济的深入，物业管理正在走向独立自主，现在许多市场化的物业管理企业，就在积极参与住宅小区、写字楼、酒店商厦的物业管理权投标。住宅小区或者商厦在开发之初，就开始对管理企业进行招标，能否获取管理权，开发商没有权力插手，而是由物业管理企业本身的素质、信誉、能力所决定的，谁管理得好，谁就能获得管理权。“子承父业”的时代已经过去，一切由市场说了算。市场经济嘛，本来就应该由市场来分配经济形式。

也正因为这样，物业管理企业的管理服务水平就受到了重视。在市场竞争中，靠的是品牌、信誉和服务。因处于转型时期，物业管理理论在我国严重滞后，远远跟不上其行业本身的发展，因而物业管理企业急需规范作业标准，提高其行业运作能力，也只有这样，才能在竞争中取胜。为了帮助物业管理从业人员提高行业操作知识，规范操作行为，我们特地编写了这本《物业管理图表大全》。为什么要编写图表大全呢？这有几方面的考虑：一是物业管理不像其他行业那么个性化。物业管理大都是一些共性的东西，其操作方式都是具有严格的标准和模式的，也就是说，

是有行业规范的。像保安人员的礼仪、物业本身及其附属物包括一些物业本身所具有的设备和小区内的其他配套设施等等，都是有一套共同的标准化的管理模式的。所以说物业管理行业，是一个具有模式化、标准化运作体系的比较特殊的行业，而这些模式和标准更多的是可以依靠图表来直接表现和规范的，所以图表大全比纯文字式的理论书籍更加实用，且可操作性特别强。二是图书市场上，有关物业管理的书籍也不少，但纯图表式的物业管理书籍就没有了，而我们编写出的这本图表大全，其范围之广、内容之丰富在全国处于领先地位，物业管理企业和从业人员，完全可以拿来就用。三是现在已经进入数字化、图表化时代，图表可以将原本并不规范的东西规范起来，将原本复杂的东西简约化、实用化和科学化，本书将物业管理中所涉及到的各种类型的公文，包括工作报告、工作计划和总结、操作方案、各类办公文书等等都用图表的形式表现出来，这在全国尚属首例。

图表类的书籍，具有很强的理论性，但又有别于一般的理论书籍。因为图表类的书籍，是按照物业管理理论及行业操作规范严格编写绘制的，通俗一点说，是图表化的理论或者说是将理论图表化，也就是说将平面的理论立体化、形象化了，既容易理解又十分直观，所以说有很强的理论性和系统性。里面的图表又可以直接“克隆”，这就有着很高的实用价值，而一般的理论书籍就无法达到这一点。

我们在编写绘制《物业管理图表大全》时，有位广州的物业管理公司总经理说：“你们编写这本书很有创意，也很实用，到时候让我公司职员按此操作，既规范又省事，你们可是帮了我们物业管理企业的大忙了。”

笔者希望这本厚厚的《物业管理图表大全》，不仅仅是得到这位老总一个人的欣赏，我们衷心希望它能成为所有物业管理企业和从业人员的好老师、好帮手。我们希望能与更多的物业管理企业及从业人员进行友好的交流，因为我们正在编写一本《物业管理实战案例评析》，读者朋友有好的案例和实战经验请告诉我们，让我们成为永远的朋友。

2002年5月22日于广州

图表的十一大优势

1. 规范化

图表是严格按照企业的客观规律和标准操作模式、步骤来绘制的，图和表本身的形状就具有约束的属性，不允许作违背客观事实的无限联想。使用表格的过程，也就是规范的过程。我国的企业，大都存在操作不规范的问题，其中很关键的一个原因就是没有将许多工作图表化。假如将图表大量使用到工作当中，规范化问题就会逐步得到提高。

2. 程序化

任何事物和工作都是有一定程序的。有些人没有按程序化去操作，人为地走了许多弯路，那并不是事物本身没有程序，而是人们没有找到程序。严格按照程序操作，可以提高工作效率，理顺工作关系。

3. 步骤化

可以说，所有的工作都是有步骤的，并且必须要按步骤来进行。如果不按照步骤开展工作，就会扰乱工作体系，出现顾此失彼的现象。图表的步骤性非常强，是按照顺序一步一步绘制出来的。

4. 工具化

图是工作中的一种使用工具，表格同样也是一种使用工具。运用图表，可以为工作找到许多实用的“工具”，提高工作效率。

5. 数字化

图表的一个最明显的特点，就是将许多问题和工作数字化了。在填表的时候，就要填入相应的数据。数据是最有说服力的一个工具。运用图表就能将许多不太明晰的事物加以量化，能更好地反映出事物的本质特征。

6. 制度化

要规范工作行为，就得制订出一套系统化的管理制度。而这些管理制度，其中许多是需要依靠图表来表述的。图表的运用，可使规章制度变得更加直白易懂。

7. 方法化

图表的制作是按照一定的方法和事物的客观规律来进行的。图表的规范化和程序化就是方法的一种真实反映。

8. 科学化

工作如果不按科学的方法去运行，就会导致工作的错乱。绘制的图表如果不科学，其实用性就会下降。

9. 标准化

图表本身是具有制作标准的。而在运用图表时，图表的许多属性和要求又需要按照标准模式来进行，并且要将标准运用到图表中去。

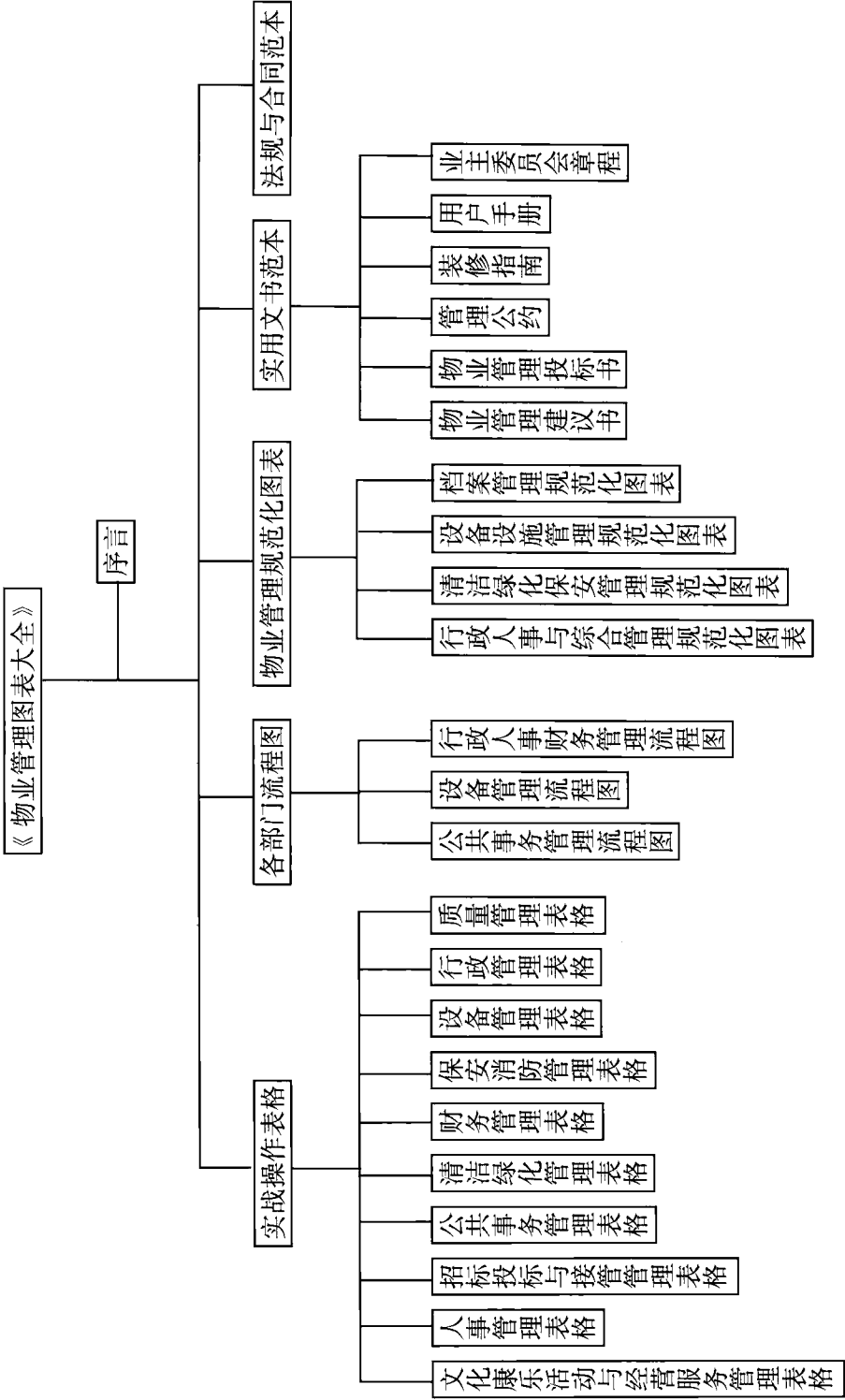
10. 系统化

图表是将复杂的、不规范的、错乱的事物系统化的一个显著标志。每一个图表都形成了一个系统或者说是子系统。

11. 简明化

图表本身就是一种删繁就简的框架结构形式，侧重实用，没有枝枝叶叶的东西，在使用过程中，完全是填空式作业模式。

《物业管理图表大全》内容系统图



鸣 谢

本书在 6 个多月的编著过程中，得到广州市城建开发物业管理集团公司的鼎力支持。同时，许多物业管理界的朋友也对本书的编写作出了重要贡献。他们是：示鸣、张一生、董社会、吴莉、王勇、谭伟雄等。本书的编写同时参考了一些物业管理界的科研成果和《当代房地产营销图表大全》、《物业管理全典》等专业书籍，在此一并表示深深的谢意！

《物业管理图表大全》编委会

2002 年 6 月

《物业管理图表大全》编委会

名誉主任：穆汉卿 中国物业管理协会副会长
广州城建开发物业管理集团总经理
陈建锋 广东元邦集团董事长、总裁
广东元邦物业管理有限公司总经理

主任：周 帆

副主任：陈海军 杨振林

编委：周 帆 陈海军 马勇前 陈建锋 穆汉卿 周樱子
晏 武 柳素华 杨振林 王瑞敏 徐 逃 周北亭
杨 建 沈赤军 兰德松 许 峰 吕世纬 尹春武

目录①

第一章 招标投标与接管管理表格

2	物业管理公司信誉评价调查表
3	投标标书评分表
4	投标书评分汇总表
5	投标现场答辩评分汇总表
5	信誉调查评分汇总表
6	投标综合得分汇总表
6	住宅小区整体移交验收表
7	房屋及公用设施产权移交、竣工和接管验收交接表
8	物业移交明细表
9	物业接管钥匙移交明细表
10	接管验收设施、设备遗留问题清单
11	接管验收资料遗留问题清单

第二章 公共事务管理表格

14	大厦入住业主授权书
15	大厦入住验收记录表
16	大厦入住验收记录表(续表)
17	大厦用户收楼登记表
17	大厦防火责任人登记表
18	大厦入住登记表
19	小区入住交接书
20	小区入住登记表
21	入住记录
22	业主档案目录
23	大厦用户装修申请表
24	装修施工人员临时出入证办证表
25	室内装修检查表
26	室内装修违规记录表
27	大厦专用货梯使用申请表
27	动火作业申请表
28	大厦用户临时用电申请表
29	大厦出入证办理申请表
30	大厦用户室内物品放行协议

目录②

31	物品放行条
32	大厦用户水牌申请表
33	大厦用户非办公时间加班申请表
33	大厦用户预约处理废品登记表
34	大厦分机租用申请表
35	大厦分机停用申请表
36	大厦用户迁出调查表
37	管理部值班安排
37	挂号邮件收发登记表
38	挂号邮件退件登记表
38	巡楼记录表
39	用户投诉处理表
40	月度用户投诉处理清单
41	月度投诉统计分析表
42	回访用户记录
43	月度回访清单
44	月度回访统计分析表

第三章 清洁绿化管理表格

46	合格清洁承包商评审表
47	外墙清洗作业审批表
47	消杀服务质量检查表
48	小区楼层清洁每日检查表
48	小区地面清洁每日检查表
49	大厦清洁工每日检查考评表
50	会议室清洁检查表
51	大厦楼层清洁每周抽查表
52	地面清洁工周考核表
53	清洁质量月总结报告
54	合格绿化承包商评审表
55	绿化苗木清单
56	盆景清单
57	盆栽更换验收表
58	绿化养护记录表
59	草坪修剪记录表

目录③

60	绿化喷药记录表
61	大厦绿化养护日检表
62	绿化养护周检表
63	绿化工具使用登记表
64	撤出花木处理记录
65	绿化工程花木费用预算表
66	绿化工程施工日记录表
66	绿化工程施工日检查表
67	绿化工程花木验收记录表
68	绿化工程竣工报告
69	绿化工程验收报告

第四章 保安消防管理表格

72	来访登记表
73	保安交接班记录
74	保安班长巡逻记录
75	治安巡逻机动车出车登记表
76	防盗报警对讲电话保养记录
76	闭路电视保养记录
77	防盗网安装统计表
78	保安员综合素质考核评分表
79	灭火器配置统计表
80	班组防火安全自查表
81	消防巡查异常情况记录表
82	消防检查整改通知单
83	消防隐患整改月度汇总表
84	火灾报告
85	消防控制中心消防设备监控运行记录
86	消防器材借用登记表
87	消防设备月保养记录
88	消防水泵月保养记录
89	消防风机月保养记录表
90	消防设备年保养记录
91	消防器材/系统维修费用月度汇总表
92	年度消防演练记录表

目录④

93	停车场收费岗交接班记录
94	停车场车辆状况登记表
95	车辆收费登记表
96	停车票使用情况月统计表
97	停车场收费每月汇总表
98	车位月保统计表
99	失物认领记录
99	失物移交记录
100	保安部重大事件总结报告

第五章 设备管理表格

102	物业管理公司设备总清单
103	设备台账
104	采购设备验收表
105	设备资料卡
106	设备大修年度计划表
107	设备零部件更换及大修履历卡
108	设备外修申请单
109	设备维修报告书
110	设备停用(封存、报废)审批表
111	设备维护商月度考核表
112	用户维修单
113	水池清洗消毒记录
114	地下水池保养检查表
115	潜水泵保养检查表
116	立管检查表
117	消防栓检查表
118	湿式报警阀保养检查表
119	水泵运行日检查表
120	柴油发电机运行记录表
121	低压配电运行日记录表
122	高低压倒闸操作票
123	变电房(高压房)工作票(乙种)
124	变电房(高压房)工作票(甲种)
125	地极电阻测试记录

目录⑤

126	配电盘/开关柜绝缘测试记录
127	镉镍蓄电池直流电源屏检查记录
128	楼层电房设备检查表
129	空调运行记录
130	空调水泵运行记录
131	风柜检查保养记录
132	盘管风机检查保养记录
133	空调停机通知单
134	分体空调检查保养记录
135	用户空调安装统计表
136	工具年度采购计划表
137	工具领用登记表
138	工具借用登记表
139	报废工具登记表
140	测量、计量器具台账
141	测量设备限制使用记录
142	测量设备报废审批表
143	电梯检查保养记录
144	车辆检修申请单
145	机动车检查保养记录
146	房屋及附属设施大修工程验收报告

第六章 财务管理表格

148	管理费预收金备查簿
149	每月应收管理费明细表
150	催款通知单
150	最后催款通知单
151	暂停服务通知单
152	催款通知单签收记录
153	管理费欠费两个月用户明细表
154	管理费欠费统计分析表
155	管理费收缴情况表
156	每月应收电费明细表
157	年度电费情况表
158	每月应收水费明细表

目录⑥

159	年度水费统计表
160	发票领用登记表
161	转账支票使用明细表
162	机动车燃油费月度汇总表
163	停车场收费每日汇总表
164	停车场收费抽查记录
165	停车票使用情况统计表
166	维修单挂账明细表
167	维修建设基金缴纳情况表
168	维修建设基金使用情况表
169	公共设施维修费用月度统计表
170	管理费用表
171	管理费用预算分配表
172	会计档案查阅登记簿
173	合同归档目录

第七章 人事管理表格

176	人员需求申请表
177	求职申请表
178	求职申请表(续页)
179	面试记录表
180	聘用通知单(财务用)
181	入职人员每月登记表
182	员工学历季度统计分析表
183	上岗证登记表
184	培训计划
185	培训记录
186	培训满意度调查表
187	员工离职申请表
187	员工离职退还物品清单
188	离职人员每月登记表
189	员工变动月度汇总分析表
190	加班申请单
190	请假单
191	考勤表

目录⑦

192	____月份考勤汇总表
193	员工异动申请表
194	工作交接记录
195	员工转正、晋升、降级调薪每月统计明细表
196	处罚单
197	奖励审批表
198	月度奖罚登记表
199	员工奖罚月度统计分析表
200	普通员工考核表
201	管理人员考核表

第八章 行政管理表格

204	请购单
204	进仓单
205	物料入仓验收记录表
206	退货登记表
206	领料单
207	物料库存卡
208	仓库物料盘存表
209	库存材料报废申请表
210	员工住宿花名册
211	员工宿舍公物丢失/损坏登记表
211	高级职员宿舍公物配置登记表
212	高级职员宿舍水电费扣款明细表
213	派车申请单
214	出车登记表
215	车辆加油月记录表
216	洗衣情况每日汇总表
216	行李放行条
217	员工洗衣每月汇总表
218	员工外诊登记表
219	会议签到表
220	复印登记表
221	图书借阅登记表
222	物业公司文件归档目录