

普  
华  
经  
管

正略钧策  
ADFAITH

# 物业公司

## 精细化管理

### 【大全】

牟海等编著

- 工作内容表格化
- 工作流程精细化
- 工作文案实务化



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS



附赠光盘



# 物业公司

## 精细化管理

### 【大全】

中国·中国

- 1. 物业管理实务
- 2. 物业管理法规
- 3. 物业管理案例

中国·中国



# 物业公司精细化管理大全

牟 海 等编著

人 民 邮 电 出 版 社  
北 京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

物业公司精细化管理大全 / 牟海等编著. — 北京 :  
人民邮电出版社, 2009. 11  
ISBN 978-7-115-21520-8

I. ①物… II. ①牟… III. ①物业管理 IV.  
①F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 180152 号

## 内 容 提 要

本书依照物业公司管理流程, 细化了物业前期管理的规划设计与建设施工介入、设备前期管理、接管验收、物业管理机构的筹建及物业后期管理的业户入住、房屋建筑工程质量保修管理、房屋管理、设备管理、物业服务各项工作, 是一部系统化与精细化、实务化与表格化相结合的物业公司管理大全。

本书适合物业公司的各级管理人员、物业工程技术人员及高校物业管理相关专业的师生阅读。

## 物业公司精细化管理大全

◆ 编 著 牟 海等

责任编辑 张亚捷

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 32

2009 年 11 月第 1 版

字数: 430 千字

2009 年 11 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-21520-8

定 价: 68.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

## 前 言

当今，物业精细化管理的观念与模式逐步替代粗犷式管理。管理是手段，提供优质服务是目的，物业管理最终的服务对象是人，所以“精细化”是物业管理工作的必然趋势。为了适应这一趋势，作者根据多年物业管理从业经验，为广大从事物业管理工作的朋友编写了这本具有较强系统性的、可拿来即用的、操作性极强的工具书。

本书由“物业前期管理”和“物业后期管理”两个篇章组成。

第一篇包括十二章，详细论述了物业公司前期管理工作的介入（如规划设计的介入和建设施工的介入）、物业管理机构的筹建、设备的前期管理、接管验收等。

第二篇包括十二章，细化了业户入住、房屋建筑工程质量保修管理、物业保安服务、房屋管理、设备管理等工作，把 ISO 9001:2008 质量管理体系的原则和方法运用到了物业管理工作中，以期做好物业服务。

本书不仅以文字形式给出了相关专业的规范要求，还以表格的形式给出了实际操作的示范。这些表格读者既可直接使用，也可以结合本公司具体情况修改后使用。

物业招投标虽然也属于前期管理的范畴，但一是因为有范本存在，二是因为在其他有关物业管理的书籍中多有论述，所以本书不再赘述。

对于长期从事物业管理工作的读者而言，本书帮助大家更加细化、更加系统化地开展物业管理工作，将物业管理工作推向一个更高的层面；对于初涉物业管理工作的读者而言，本书有助于他们明晰物业管理工作的各个环节，遇到问题能够有的放矢地加以解决。

本书综合方面的叙述及有关电气工程方面的内容由牟海编写，弱电工程方面的内容由闫永禄编写，给排水工程、锅炉供暖工程方面的内容由聂京苏和色桂芬编写，通风空调工程方面的内容由李连成编写，电梯工程方面的内容由王怡森编写，ISO 9001:2008 质量管理体系方面的内容由韩进编写。本书在编写过程中参考了大量的相关文献，在此对相关作者表示衷心的感谢。

由于作者的水平所限，书中不当之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

## 目 录

## 第一篇 物业前期管理

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一章 规划设计介入与建设施工介入 ..... | 3  |
| 第一节 规划设计介入 .....        | 3  |
| 一、规划设计介入的主要方面 .....     | 3  |
| 二、规划设计介入的具体内容 .....     | 6  |
| 第二节 建设施工介入 .....        | 17 |
| 第三节 建筑工程质量保修的前期管理 ..... | 18 |
| 一、保修期限问题 .....          | 18 |
| 二、有关建筑工程质量保修的法律法规 ..... | 18 |
| 第四节 筹建物业管理机构 .....      | 20 |
| 一、筹建前期物业管理架构 .....      | 20 |
| 二、适时组建完整的物业管理机构 .....   | 21 |
| 三、前期测算及办理前期手续 .....     | 23 |
| 四、协助开发商的前期工作 .....      | 24 |
| 第二章 设备前期管理 .....        | 27 |
| 第一节 设备前期管理的综合要求 .....   | 27 |
| 一、设备选型与规划设计阶段 .....     | 27 |
| 二、设备安装质量控制阶段 .....      | 29 |
| 三、设备调试及试运行阶段 .....      | 30 |
| 四、准备竣工验收阶段 .....        | 31 |
| 五、竣工验收阶段 .....          | 32 |
| 第二节 弱电工程前期管理 .....      | 33 |
| 一、弱电工程的前期管理 .....       | 33 |
| 二、安全防范系统 .....          | 33 |
| 三、智能停车场管理系统 .....       | 44 |
| 四、自动消防系统 .....          | 48 |
| 五、电梯监控系统 .....          | 49 |
| 第三章 接管验收综述 .....        | 51 |
| 第一节 接管验收的条件 .....       | 51 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 一、新建物业接管验收的条件 .....         | 51 |
| 二、旧物业接管验收的条件 .....          | 52 |
| 第二节 验收工作程序 .....            | 52 |
| 一、组建验收小组 .....              | 52 |
| 二、接管验收前的准备工作 .....          | 52 |
| 三、接管验收工作程序 .....            | 52 |
| 第三节 技术资料接管验收 .....          | 53 |
| 一、土建工程资料、文件验收 .....         | 53 |
| 二、建筑电气工程资料、文件验收 .....       | 55 |
| 三、给/排水工程资料、文件验收 .....       | 55 |
| 四、供热工程资料、文件验收 .....         | 56 |
| 五、电梯工程资料、文件验收 .....         | 56 |
| 六、通风与空调工程资料、文件验收 .....      | 57 |
| 七、自动消防系统工程资料、文件验收 .....     | 57 |
| 八、安全防范系统工程资料、文件验收 .....     | 59 |
| 九、智能停车场管理系统技术资料、文件验收 .....  | 59 |
| 十、资料、文件交接与归档 .....          | 60 |
| 第四章 土建工程接管验收 .....          | 63 |
| 第一节 土建工程质量验收规范 .....        | 63 |
| 第二节 土建工程观感质量验收 .....        | 64 |
| 一、室内、外观感质量验收 .....          | 64 |
| 二、屋面工程检查重点 .....            | 65 |
| 第五章 建筑电气工程接管验收 .....        | 69 |
| 第一节 建筑电气工程质量验收规范 .....      | 69 |
| 第二节 建筑电气工程质量验收项目 .....      | 71 |
| 一、变压器、箱式变电所验收 .....         | 71 |
| 二、配电柜、控制柜和动力、照明配电箱验收 .....  | 73 |
| 三、低压电动机、电加热器及电动执行机构验收 ..... | 75 |
| 四、不间断电源验收 .....             | 76 |
| 五、低压动力设备试验和试运行 .....        | 77 |
| 六、裸母线、封闭母线、插接式母线验收 .....    | 79 |
| 七、电缆桥架安装及其电缆敷设验收 .....      | 80 |
| 八、电缆沟和电缆竖井内电缆敷设验收 .....     | 83 |
| 九、电线导管、电缆导管和线槽敷设验收 .....    | 84 |
| 十、电线、电缆穿管和线槽敷线验收 .....      | 86 |
| 十一、电缆头制作、接线和线路绝缘测试 .....    | 87 |

|                        |            |
|------------------------|------------|
| 十二、普通灯具验收              | 88         |
| 十三、特种灯具验收              | 91         |
| 十四、景观灯、庭院灯和航空障碍标志灯验收   | 93         |
| 十五、开关、插座、风扇验收          | 96         |
| 十六、建筑物照明通电试运行          | 98         |
| 十七、接地装置验收              | 99         |
| 十八、避雷引下线和变/配电室接地干线验收   | 101        |
| 十九、接闪器验收               | 102        |
| 二十、建筑物等电位联结验收          | 103        |
| <b>第六章 建筑给排水工程接管验收</b> | <b>105</b> |
| 第一节 建筑给排水工程质量验收规范      | 105        |
| 第二节 室内给排水系统验收          | 107        |
| 一、室内给水管道及配件验收          | 107        |
| 二、室内消火栓系统验收            | 109        |
| 三、给水设备验收               | 110        |
| 四、室内排水系统验收             | 111        |
| 第三节 室内热水系统验收           | 115        |
| 一、室内热水管道及配件验收          | 115        |
| 二、热水供应系统设备验收           | 116        |
| 第四节 卫生器具及配件验收          | 117        |
| 一、卫生器具及给水配件验收          | 117        |
| 二、卫生器具排水管道验收           | 117        |
| 第五节 室外给排水管网验收          | 118        |
| 一、室外给排水管网验收的综合要求       | 118        |
| 二、室外给水管道验收             | 118        |
| 三、消防水泵接合器及消火栓验收        | 121        |
| 四、管沟及管井验收              | 122        |
| 五、室外排水管网验收             | 122        |
| <b>第七章 供热系统设备接管验收</b>  | <b>125</b> |
| 第一节 锅炉及辅助设备验收          | 125        |
| 一、锅炉验收                 | 125        |
| 二、锅炉辅助设备验收             | 127        |
| 三、管道验收                 | 129        |
| 四、安全附件验收               | 129        |
| 五、换热器验收                | 131        |
| 第二节 室内采暖系统验收           | 132        |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 一、室内采暖管道及配件验收 .....          | 132        |
| 二、散热器及金属辐射板验收 .....          | 134        |
| 第三节 低温热水地板辐射供暖系统验收 .....     | 135        |
| 一、施工工艺要求 .....               | 135        |
| 二、检验和调试 .....                | 136        |
| 三、验收条件 .....                 | 137        |
| 四、系统验收 .....                 | 137        |
| 第四节 室外供热管网验收 .....           | 139        |
| <b>第八章 通风与空调工程接管验收 .....</b> | <b>141</b> |
| 第一节 通风与空调工程质量验收规范 .....      | 141        |
| 第二节 通风、空调系统安装质量验收 .....      | 142        |
| 一、通风系统验收 .....               | 142        |
| 二、空调系统验收 .....               | 146        |
| 三、空调水系统管道与设备验收 .....         | 152        |
| 四、空调风管系统验收 .....             | 159        |
| 第三节 通风、空调系统调试及试运行验收 .....    | 164        |
| 一、系统空载调试及试运行 .....           | 164        |
| 二、带生产负荷的综合效能试验与调整 .....      | 167        |
| <b>第九章 电梯工程接管验收 .....</b>    | <b>169</b> |
| 第一节 电梯工程验收规范 .....           | 169        |
| 一、电梯安装单位应具备的资质 .....         | 169        |
| 二、电梯接管验收的条件 .....            | 169        |
| 三、电梯接管验收的实施 .....            | 169        |
| 第二节 电梯工程质量验收 .....           | 170        |
| 一、机房验收 .....                 | 170        |
| 二、井道验收 .....                 | 171        |
| 三、驱动主机的土建基础验收 .....          | 171        |
| 四、导轨验收 .....                 | 171        |
| 五、门系统验收 .....                | 172        |
| 六、轿厢验收 .....                 | 172        |
| 七、对重（平衡重）验收 .....            | 172        |
| 八、安全性能验收 .....               | 172        |
| 九、悬挂装置、随行电缆、补偿装置验收 .....     | 173        |
| 十、电气验收 .....                 | 173        |
| 十一、电梯验收 .....                | 174        |
| 十二、电梯钥匙验收 .....              | 176        |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| <b>第十章 自动消防系统接管验收</b>  | 177 |
| 第一节 自动消防系统验收规范         | 177 |
| 一、火灾自动报警控制系统验收规范       | 177 |
| 二、自动喷水灭火系统验收规范         | 178 |
| 第二节 火灾自动报警控制系统验收       | 180 |
| 一、火灾自动报警控制系统工程质量验收     | 180 |
| 二、火灾自动报警控制器及探测器技术性能验收  | 183 |
| 第三节 自动消防联动设备及消防水系统验收   | 187 |
| 一、自动消防联动设备验收           | 187 |
| 二、自动消防水系统验收            | 191 |
| <b>第十一章 安全防范系统接管验收</b> | 195 |
| 第一节 安全防范系统验收规范         | 195 |
| 一、安全防范系统设备验收           | 195 |
| 二、安全防范系统技术性能验收         | 196 |
| 第二节 安全防范系统验收规则         | 198 |
| 一、安全防范系统设备安装质量验收       | 198 |
| 二、安全防范系统设备技术性能验收       | 200 |
| <b>第十二章 其他</b>         | 207 |
| 第一节 智能停车场(库)管理系统接管验收   | 207 |
| 一、智能停车场(库)管理系统设备安装质量验收 | 207 |
| 二、智能停车场(库)管理系统技术性能验收   | 207 |
| 第二节 通信网络和有线电视系统的接管与验收  | 209 |
| 一、通信网络和有线电视系统验收        | 209 |
| 二、接管验收遗留问题的处理          | 209 |
| 第三节 园区绿化工程接管验收         | 210 |
| 一、施工过程验收项目             | 211 |
| 二、绿化工程附属设施验收           | 212 |
| 三、绿化工程中间环节验收           | 213 |
| 四、绿化工程竣工验收             | 213 |

## 第二篇 物业后期管理

|                  |     |
|------------------|-----|
| <b>第十三章 业户入住</b> | 217 |
| 第一节 业户入住前的准备工作   | 217 |
| 一、建立入住办公机构       | 217 |
| 二、准备入住工作方案       | 217 |

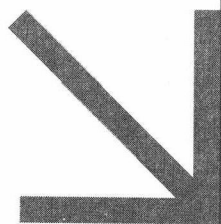
|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 三、做好相关单位的协调工作 .....              | 218        |
| 四、准备入住资料 .....                   | 218        |
| 五、入住时期的环境美化 .....                | 219        |
| 六、通知业户入住 .....                   | 219        |
| 第二节 办理入住手续 .....                 | 226        |
| 第三节 装修管理 .....                   | 227        |
| <b>第十四章 房屋建筑工程质量保修工作管理 .....</b> | <b>229</b> |
| 第一节 房屋建筑工程质量保修分类 .....           | 229        |
| 一、房屋建筑工程质量缺陷分类 .....             | 229        |
| 二、房屋建筑工程质量缺陷保修工作管理程序 .....       | 229        |
| 第二节 相关单位在保修工作中的职责 .....          | 235        |
| 一、开发建设单位的职责 .....                | 235        |
| 二、物业管理公司的职责 .....                | 241        |
| 三、施工单位的职责 .....                  | 243        |
| 四、监理单位的职责 .....                  | 243        |
| 第三节 “二次损失”的处理 .....              | 243        |
| 一、“二次损失”的处理程序 .....              | 243        |
| 二、“二次损失”责任赔偿的法律依据 .....          | 244        |
| <b>第十五章 物业保安服务 .....</b>         | <b>245</b> |
| 第一节 物业保安职责 .....                 | 245        |
| 一、保安负责人的职责 .....                 | 245        |
| 二、队长、班长的职责 .....                 | 245        |
| 三、保安员的职责 .....                   | 246        |
| 第二节 物业保安服务要求 .....               | 246        |
| 一、物业保安员基本要求 .....                | 246        |
| 二、物业保安员行为规范 .....                | 246        |
| 三、物业保安服务质量的评价与改进 .....           | 249        |
| 第三节 消防安全管理制度 .....               | 250        |
| 一、总则 .....                       | 251        |
| 二、消防安全职责 .....                   | 251        |
| 三、消防组织机构 .....                   | 254        |
| 四、消防安全制度和管理 .....                | 254        |
| 五、灭火和应急疏散预案编制及演练 .....           | 259        |
| <b>第十六章 物业环境服务 .....</b>         | <b>263</b> |
| 第一节 保洁服务 .....                   | 263        |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 一、保洁服务综述 .....       | 263 |
| 二、楼内保洁服务 .....       | 265 |
| 三、日常清洁方法 .....       | 268 |
| 四、外围保洁服务 .....       | 270 |
| 五、垃圾清运 .....         | 271 |
| 第二节 绿化管理 .....       | 273 |
| 一、绿化管理机构设置 .....     | 273 |
| 二、室外绿地养护 .....       | 274 |
| 第十七章 房屋管理 .....      | 279 |
| 第一节 房屋管理 .....       | 279 |
| 一、房屋完损等级分类 .....     | 279 |
| 二、房屋完损等级评定标准 .....   | 280 |
| 三、房屋完损等级评定方法 .....   | 287 |
| 四、房屋维修工程的分类 .....    | 288 |
| 五、房屋维修工程管理 .....     | 290 |
| 六、房屋管理考核指标 .....     | 291 |
| 第二节 人防工程使用管理 .....   | 292 |
| 一、使用人防工程应申办的手续 ..... | 292 |
| 二、使用人防工程的申办程序 .....  | 293 |
| 第十八章 设备管理综述 .....    | 297 |
| 第一节 设备资产管理 .....     | 297 |
| 一、建立设备台账 .....       | 297 |
| 二、建立设备档案 .....       | 299 |
| 第二节 设备运行管理 .....     | 299 |
| 一、岗位责任制 .....        | 299 |
| 二、持证上岗 .....         | 299 |
| 三、定人定机制度 .....       | 300 |
| 四、运行和交接班制度 .....     | 300 |
| 五、安全操作规程 .....       | 300 |
| 六、技能培训 .....         | 300 |
| 七、设备经济运行 .....       | 300 |
| 八、检测、测量设备管理 .....    | 301 |
| 九、设备设施标识管理 .....     | 301 |
| 十、设备事故及突发事件管理 .....  | 302 |
| 十一、设备环境管理 .....      | 302 |
| 十二、设备管理检查制度 .....    | 302 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 第三节 设备维修、维护保养管理 .....       | 309 |
| 一、制订维护保养计划 .....            | 309 |
| 二、维护保养记录 .....              | 309 |
| 三、重大维修及技术改造 .....           | 309 |
| 四、设备点检和巡检 .....             | 309 |
| 五、设备保养分级 .....              | 309 |
| 六、设备维修分类 .....              | 310 |
| 七、对承包方的管理 .....             | 310 |
| 第十九章 电气系统设备运行、维修维护 .....    | 313 |
| 第一节 高压电气系统设备运行、维修维护 .....   | 313 |
| 一、变（配）电所运行管理制度 .....        | 313 |
| 二、变（配）电系统管理范围 .....         | 322 |
| 三、临时供电管理 .....              | 334 |
| 第二节 低压电气系统设备运行、维修维护 .....   | 335 |
| 一、配电柜、控制柜维护保养 .....         | 335 |
| 二、低压电气设备维修安全操作 .....        | 338 |
| 三、低压电气设备维修工作程序 .....        | 339 |
| 四、避雷设施的检测与维护 .....          | 339 |
| 五、电动机运行管理 .....             | 341 |
| 第二十章 给排水系统设备设施运行、维修维护 ..... | 347 |
| 第一节 水泵房运行管理和设备维护保养 .....    | 347 |
| 一、水泵房管理制度 .....             | 347 |
| 二、水泵房设备设施维护保养 .....         | 349 |
| 三、供水管理制度 .....              | 352 |
| 第二节 给排水管线维护保养 .....         | 353 |
| 一、楼内给排水管线维护保养 .....         | 353 |
| 二、室外给排水管网维护保养 .....         | 354 |
| 第二十一章 空调系统和风机运行、维修维护 .....  | 357 |
| 第一节 空调系统运行、维修维护 .....       | 357 |
| 一、满足使用要求 .....              | 357 |
| 二、降低运行成本 .....              | 357 |
| 三、运行管理 .....                | 358 |
| 第二节 水冷式柜式空调系统运行操作规程 .....   | 362 |
| 一、运行前的检查准备工作 .....          | 362 |
| 二、运行操作 .....                | 362 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 三、正常停机操作 .....              | 362 |
| 四、故障停机操作 .....              | 362 |
| 第三节 风冷式冷水机组运行操作规程 .....     | 363 |
| 一、运行前的检查准备工作 .....          | 363 |
| 二、运行操作 .....                | 363 |
| 三、正常停机操作 .....              | 363 |
| 四、故障停机操作 .....              | 363 |
| 第四节 维护保养规程 .....            | 364 |
| 一、辅助系统月保养 .....             | 364 |
| 二、主机半年保养 .....              | 365 |
| 三、辅助系统半年保养 .....            | 368 |
| 第五节 风机维护保养 .....            | 371 |
| 一、风机保养项目 .....              | 371 |
| 二、空调通风系统清洗 .....            | 373 |
| 第二十二章 视频安防监控系统运行、维修维护 ..... | 383 |
| 第一节 运行值班制度 .....            | 383 |
| 第二节 维护保养 .....              | 383 |
| 一、云台和 CCD 摄像机 .....         | 383 |
| 二、主控制器 .....                | 384 |
| 三、维护保养记录 .....              | 384 |
| 第二十三章 特种设备管理 .....          | 387 |
| 第一节 特种设备管理的依据 .....         | 387 |
| 第二节 特种设备事故分级 .....          | 387 |
| 一、特别重大事故 .....              | 387 |
| 二、重大事故 .....                | 387 |
| 三、较大事故 .....                | 388 |
| 四、一般事故 .....                | 388 |
| 第三节 特种设备使用单位的法律责任 .....     | 388 |
| 第四节 特种设备应急预案 .....          | 390 |
| 第五节 对承包方的管理 .....           | 391 |
| 第六节 电梯管理 .....              | 392 |
| 一、关于电梯运行、维修和维护保养合同 .....    | 392 |
| 二、物业公司在电梯管理工作中的职责 .....     | 397 |
| 三、电梯管理制度 .....              | 398 |
| 四、电梯运行记录用表 .....            | 398 |
| 第七节 自动消防系统运行、维护保养 .....     | 417 |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 一、综合管理 .....                   | 417 |
| 二、系统运行和维护保养 .....              | 418 |
| 第八节 燃气锅炉设备系统运行、维护保养 .....      | 431 |
| 一、锅炉系统安全管理职责 .....             | 431 |
| 二、锅炉系统安全运行制度 .....             | 435 |
| 三、燃气锅炉供热系统节能 .....             | 446 |
| 四、维护保养 .....                   | 455 |
| 第二十四章 用好“八项管理原则”，做好物业服务 .....  | 467 |
| 第一节 以顾客为关注焦点 .....             | 468 |
| 一、理解要点 .....                   | 468 |
| 二、始终贯穿于质量体系标准中 .....           | 469 |
| 三、怎样实施“以顾客为关注焦点” .....         | 470 |
| 第二节 领导作用 .....                 | 477 |
| 一、理解要点 .....                   | 477 |
| 二、“领导作用”在质量体系标准中的体现 .....      | 477 |
| 第三节 全员参与 .....                 | 480 |
| 一、理解要点 .....                   | 480 |
| 二、“全员参与”在质量体系标准中的体现 .....      | 480 |
| 第四节 过程方法 .....                 | 481 |
| 一、理解要点 .....                   | 481 |
| 二、“过程方法”在质量体系标准中的体现 .....      | 482 |
| 三、运用“过程方法”举例 .....             | 482 |
| 第五节 管理的系统方法 .....              | 484 |
| 一、理解要点 .....                   | 484 |
| 二、“管理的系统方法”在质量体系标准中的体现 .....   | 485 |
| 第六节 持续改进 .....                 | 486 |
| 一、理解要点 .....                   | 486 |
| 二、“持续改进”在质量体系标准中的体现 .....      | 486 |
| 第七节 基于事实的决策方法 .....            | 487 |
| 一、理解要点 .....                   | 487 |
| 二、“基于事实的决策方法”在质量体系标准中的体现 ..... | 487 |
| 三、运用“基于事实的决策方法”举例 .....        | 488 |
| 第八节 与供方互利的关系 .....             | 493 |
| 一、理解要点 .....                   | 493 |
| 二、“与供方互利的关系”在质量体系标准中的体现 .....  | 493 |
| 参考文献 .....                     | 495 |



第一篇

物业前期管理

WUYEQIANQIGUANLI

