

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

新物业管理 实用表格大全

● 余源鹏 主编



◆ 附赠光盘



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

物业管理服务实操一本通丛书

新物业管理实用表格大全

主编 余源鹏



机械工业出版社

本书是一本内容十分全面的物业管理实用表格工具书,收录了当今国内物业企业的455张实用管理服务表格,全面涵盖了物业服务所有部门和所有业务的管理服务实务,使读者可以在最短的时间内吸收他人的实际操作经验,快速制作出适合自身企业和项目的表格。本书按照物业管理服务的内容分章编写,前六章属于物业服务企业针对物业和业户的管理服务表格,后四章属于物业服务企业针对企业内部的管理表格,具有模块化的特征,读者在实际工作中需要借鉴某领域的表格时,可以直接找到本书中相应的章节进行参考。

图书在版编目(CIP)数据

新物业管理实用表格大全/余源鹏主编. —北京:机械工业出版社, 2012.7

(物业管理服务实操一本通丛书)

ISBN 978-7-111-38554-7

I. ①新… II. ①余… III. ①物业管理—表格—中国 IV. ①F299.233.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第110452号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:赵荣 责任编辑:赵荣 郑佩

版式设计:石冉 责任校对:杜雨霏

封面设计:张静 责任印制:杨曦

北京四季青印刷厂印刷

2012年9月第1版第1次印刷

169mm×239mm·24.25印张·450千字

标准书号:ISBN 978-7-111-38554-7

ISBN 978-7-89433-610-1(光盘)

定价:48.00元(含1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010)68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010)88379203

封面无防伪标均为盗版

本图书填补了国内物业管理类图书的空白，以其细分性、实操性、工具性而获得物业管理服务从业人士的青睐，是物业管理服务从业人士必备的系统参考图书。

书 名	书 号	定 价
物业环境绿化与清洁管理实操一本通	978-7-111-26251-0	24.00 元
物业安全管理实操一本通——物业安全部管理与治安 交通车辆消防应急管理实务	978-7-111-26969-4	36.00 元
物业工程管理实操一本通——物业管理接管验收与设 施设备维修养护实务	978-7-111-27722-4	39.00 元
物业管理服务投标书编写实操范本——物业服务企业 承接业务的秘笈	978-7-111-28258-7	48.00 元
物业管理服务方案编写实操一本通	978-7-111-30748-8	39.00 元
物业管理客户服务实操一本通	978-7-111-30864-5	32.00 元
行政办公楼物业管理服务实务	978-7-111-38172-3	58.00 元
物业公众管理制度范本大全	978-7-111-37579-1	29.80 元
物业企业行政办公与物资财务管理	978-7-111-37614-9	29.80 元
物业企业岗位设置与人力资源管理	978-7-111-37686-6	28.00 元
新物业管理实用表格大全	978-7-111-38554-7	即将出版
写字楼物业管理服务实务	—	即将出版

读者调查问卷

亲爱的读者：

感谢您对机械工业出版社建筑分社的厚爱和支持，并再次对您填写并寄出（或传真或E-mail）下面的读者调查问卷表示由衷地感谢！

请邮寄到：北京市百万庄大街22号机械工业出版社 建筑分社 收 邮编 100037

电话或传真：010—68994437 E-mail: cmpjz2008@126.com

读者调查问卷

姓名				性别	☐ 男 ☐ 女		年龄		
有效 联系 方式	地址						邮政编码		
	电话	手机/小灵通			网络	Email			
		住宅				QQ/MSN			
		办公室				其他即时方式			
现从事专业				从事现 专业时间			所学专业		
现有职称		☐ 建筑师 ☐ 建筑工程师 ☐ 土木工程师 ☐ 结构工程师 ☐ 建造师 ☐ 公用设备工程师 ☐ 咨询工程师 ☐ 房地产估价师 ☐ 城市规划师 ☐ 设备监理师 ☐ 造价工程师 ☐ 电气工程师 ☐ 安全工程师 ☐ 房地产经纪人员 ☐ 化工工程师 ☐ 其他							
教育程度		☐ 初中以下 ☐ 技校/中专/职高/高中 ☐ 大专 ☐ 本科 ☐ 硕士及以上							
个人平均 月收入（元）		☐ 1000 以下 ☐ 1000 ~ 2000 ☐ 2000 ~ 3000 ☐ 3000 ~ 5000 ☐ 5000 ~ 8000 ☐ 8000 ~ 12000 ☐ 12000 以上							
购书名称									
本书购 买方式		☐ 书店 ☐ 网上书店 ☐ 邮购 ☐ 上门推销 ☐ 其他							
促使您决定 购买的 直接原因		☐ 内容 ☐ 书名 ☐ 封面 ☐ 现场人员推荐 ☐ 报纸/期刊广告 ☐ 电视/网络广告 ☐ 同事/同行/朋友推荐 ☐ 其他							
您愿意收到与您职业/专业相关图书的信息					☐ 愿意 ☐ 不愿意				
您有何建议？ _____ _____									

注：1. 可选择项目用笔在□划“√”即可。

2. 对信息填写完整的读者，我们将努力为您的职业发展提供更多量身定制的贴心服务（如提供相关职业图书信息，机械工业出版社及其合作伙伴的信息或礼品等）。

本书编写人员

主 编	余源鹏			
副 主 编	李巧莉			
参编人员	崔美珍	刘丹霞	罗慧敏	蒋祥初
	陈晓冬	林旭生	林达愿	夏 庆
	李惠东	黄 然	宋明志	王旭丹
	张雄辉	叶志兴	张良洪	陈友芬
	余鑫泉	胡银辉	张吉柱	罗宇玉
	黄志英	张家进	陈思雅	唐璟怡

前 言

物业企业为了使其管理服务工作执行有力，部门配合紧密，信息沟通顺畅，领导控制到位，通常都需要使用大量的表格。物业管理表格是物业企业开展管理工作和服务工作的有效工具，能体现物业企业计划、组织、领导、沟通、控制等管理水平。制作精良的表格，不仅内容全面、规范、严谨，而且方便填写和查看，能有效提高物业企业的运作效率，降低物业企业的成本，提高业户的满意度，是物业企业长久发展的有力保障。

由于目前市面上还没有一本专门提供物业企业实用表格的范本性工具书，为了让广大物业管理服务从业人士能够参考借鉴国内其他优秀企业的运作经验，轻松编辑制作出适合自身企业和项目的表格，提高企业运营效率，经过近两年对国内各大物业企业的研究，我们特别策划编写了本书——《新物业管理实用表格大全》。

本书共分十章，收录了当今国内物业企业的 455 张实用管理服务表格。其中前六章属于物业企业针对物业和业户的管理服务表格，后四章属于物业企业针对企业内部的管理表格。

为了方便读者，本书还附送一张带有书中重点及常用表格电子文件的光盘。光盘中的物业管理表格均为 DOC 格式，可供读者复制、编辑和修改，制作出适合自身企业和项目的表格。



本书是一本内容十分全面的物业管理实用表格参考工具书，具有以下几个特点。

第一，专业性。本书有别于一般的物业管理理论图书，是一本为物业企业从业人士量身订做的针对性极强的参考书。与市面上其他物业管理图书相比，本书更具有专业性与针对性。

第二，可操作性。本书的编写人员全部是从物业企业管理服务的一线专家，实际操作经验丰富，力求通过众多实用的表格范本，使读者可以在最短的时间内吸收他人的实际操作经验。同时，本书一如既往地保持了我们的编写物业管理服务图书的实际操作性风格，力求体现现实工作的内容、要求和深度，并尽量使每一位读者在仔细阅读本书后都能自己独立制作相应表格。

第三，先进性。本书以编者的实际操作经验为基础，研究整理了近几年国内优秀物业企业的实用表格，反映了当今国内物业企业管理服务的最新水平和发展动态。

第四，全面性。本书整理收录了物业企业的 455 张实用表格。这些表格全面涵盖了物业企业所有部门和所有业务的管理服务实务，是一般物业企业日常使用表格数量的三倍以上。

需要说明的是，由于每个企业的组织结构不同、所管理的物业对象不同、业户对管理服务的要求不同，使得每个企业所使用的表格都不尽相同，读者需要先确认本书表格的使用条件后才能进行修改使用。而且本书对某些重要的、常用的管理服务环节还提供了两张或两张以上的表格供读者借鉴使用。

第五，工具性。本书按照物业管理服务的内容分章编写，前六章属于物业企业针对物业和业户的管理服务表格，后四章属于物业企业针对企业内部的管理表格，具有模块化的特征，每章就是一个模块。



读者在实际工作中需要借鉴某领域的表格时，可以直接找到本书中相应的章节进行参考。

第六，范本性。本书所整理收录的表格都可作为读者制作物业管理服务表格的范本，读者只需稍作修改就可制作出适合自身企业和项目的表格。

本书可作为所有物业管理服务从业人士的实用案头工具书，非常适合物业企业管理人士和基层从业人士制作表格时参考阅读。

本书是我们编写的《物业管理服务实操一本通丛书》中的一本，有关物业管理服务的其他相关的实际操作性知识以及房地产开发各环节的实战性知识，请读者参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。对此，编者将十分感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买过余源鹏主编的房地产和物业管理图书的读者登录盈地网 www.eaky.com，在网页右上角的“客户留言”处留下您的邮箱和联系方式，之后我们将每月为您免费发送《盈地网中国房地产情报》一份。

编者

同类书推荐

房地产实战营销丛书

该套丛书自 2005 年 8 月《三天造就售楼冠军》一书出版以来，分别从房地产项目全程营销的工作流程、房地产营销各部门岗位的工作实务、一手房营销和二手房营销、各种物业类型开发全程策划要诀等四个角度将房地产行业的营销事务进行细分，先后策划编写出版了几十本书，对中国房地产营销界影响深厚，读者好评如潮，是房地产营销从业人员必备的学习参考图书。

书 名	书 号	定 价
问鼎房地产——房地产从业人士实战专业知识一本通 (第 2 版)	978-7-111-37077-2	68.00 元
促动楼盘 房地产项目优秀开盘活动实战执行方案	978-7-111-21885-2	25.00 元
房地产项目可行性研究实操一本通	978-7-111-23882-9	46.00 元
房地产中介经纪人实用业务知识两日通	978-7-111-24137-0	32.00 元
三天造就二手房租售冠军	978-7-111-25823-0	26.00 元
二手房买卖三日通——高房价下的二手房的投资交易 指南	978-7-111-25838-4	30.00 元
房地产实用营销图表大全 (第 2 版)	978-7-111-27256-4	36.00 元
三天造就售楼冠军 (第 3 版)	978-7-111-38430-4	48.00 元
房地产策划师职业培训实战教程——房地产日常策划 业务实操一本通	978-7-111-27707-1	41.00 元
房地产项目现场销售管理实操范本	978-7-111-27775-0	38.00 元
中小户型开发与设计——90 平方米以下畅销住宅套型 800 例 (第 2 版)	978-7-111-28101-6	38.00 元
房地产优秀广告文案创作与鉴赏大全	978-7-111-30008-3	68.00 元
商业房地产项目招商实操一本通	978-7-111-31217-8	39.80 元
房地产中介经纪机构人事行政与业务经营管理	978-7-111-31853-8	88.00 元
开盘——房地产项目登记派筹与解筹认购实操一本通	978-7-111-31873-6	35.00 元
房地产项目销售执行实操一本通	978-7-111-32120-0	39.80 元
房地产项目精确定位与前期策划实务	978-7-111-34287-8	42.00 元
房地产一线销售管理 (第 2 版)	978-7-111-37583-8	58.00 元

同类书推荐

房地产开发企业规范化管理丛书

该套丛书根据房地产开发企业的组织结构和部门设置,贴近房地产开发企业的各项具体工作职能,主要针对财务管理部门、合同管理部门、工程管理部门、行政办公管理部门、人力资源管理部门和项目开发管理部门,编写出版了《房地产开发企业财务管理与成本控制管理实务》、《房地产开发企业合同管理与常用合同范本大全》、《房地产开发企业工程管理实务》、《房地产开发企业部门设置与岗位职责》、《房地产开发企业行政办公管理实务》、《房地产开发企业人力资源管理实务》和《进军房地产——房地产项目报批报建与开发工作全程指南》七本书。该套丛书以全面性、实操性、先导性、工具性和范本性有效地指导着房地产开发企业走向科学的规范化管理和发展道路,是房地产开发企业各部门各级管理人士和职员必备的图书。

书 名	书 号	定 价
房地产开发企业合同管理与常用合同范本大全	978-7-111-31931-3	39.00 元
房地产开发企业财务管理与成本控制管理实务	978-7-111-32217-7	26.00 元
房地产开发企业部门设置与岗位职责	978-7-111-33857-4	32.00 元
房地产开发企业工程管理实务	978-7-111-33859-8	58.00 元
房地产开发企业人力资源管理实务	978-7-111-34162-8	45.00 元
房地产开发企业行政办公管理实务	978-7-111-34517-6	39.00 元
进军房地产——房地产项目报批报建与开发工作全指南	978-7-111-35480-2	68.00 元

物业管理服务实操一本通丛书

该套丛书根据 2007 年修订的最新《物业管理条例》的精神进行编写,注重物业管理的“服务”本质,主要从物业企业对物业项目的各项管理服务职能、物业企业内部的管理实务、物业企业投标获取管理项目以及各种物业类型的管理服务侧重点四个角度出发进行细分,先后策划编写出版了十多本书,其中多

目 录

前言

第1章 物业前期介入与接管验收管理表格	1
1.1 拟接管物业考察表	3
1.2 物业企业业绩表	3
1.3 物业企业组织机构表	4
1.4 物业企业管理人员简历表	5
1.5 物业企业管理人员组成表	5
1.6 前期介入情况周记表	6
1.7 物业管理服务建议书	7
1.8 单元房建筑细部验收记录表	7
1.9 单元房供配电系统验收记录表	8
1.10 单元房给水排水系统验收记录表	9
1.11 商铺单元验收交接表	10
1.12 高低压配电系统检查记录表	12
1.13 给水排水设备检测记录表	13
1.14 室外给水排水系统验收表	14
1.15 消防系统验收表	14
1.16 消防系统验收评审表	17
1.17 消防中心设备接管验收表	18
1.18 消防设施验收记录表	18
1.19 火灾自动报警系统调试表	20
1.20 风管漏风检测记录表	21
1.21 除尘器和空调机漏风检测记录表	21
1.22 冷冻水管道压力试验记录表	22



1.23	制冷系统气密性试验记录表	22
1.24	暖通空调设备单机试验记录表	23
1.25	金属管道工程质量检验表	24
1.26	金属管道工程允许偏差项目检验表	25
1.27	金属管道工程质量保证资料核查表	26
1.28	机房验收交接表	26
1.29	开发商移交资料清单	27
1.30	物业移交资料清单	28
1.31	房屋及公共设施移交验收交接表	29
1.32	设备验收交接表	30
1.33	设施设备移交表	31
1.34	设施设备清单	32
1.35	公共区域设备设施接管验收表	32
1.36	公共区域设备设施接管验收遗留问题统计表	33
1.37	物业工程项目移交总表	34
1.38	管理用钥匙移交清单	36
第2章 物业客户服务管理表格		39
2.1	业主收楼入住管理表格	41
2.1.1	业主单元验收记录表一	41
2.1.2	业主单元验收记录表二	42
2.1.3	业主单元验收记录表三	43
2.1.4	业主单元验收记录表四	44
2.1.5	房屋工程返修申请表	45
2.1.6	房屋工程保修登记表	46
2.1.7	房屋工程保修跟进表	46
2.1.8	业主钥匙发放登记表	47
2.1.9	业主收楼物品资料签收单	48
2.1.10	业户情况登记表	49
2.1.11	业主情况登记表	49
2.1.12	产权清册	50
2.2	日常业户服务管理表格	51
2.2.1	租住人员情况登记表	51
2.2.2	商铺业户登记表	51



2.2.3	租户登记表	52
2.2.4	出租房屋登记表	52
2.2.5	租赁清册	53
2.2.6	有偿服务工作登记表	53
2.2.7	有偿服务工作明细表	54
2.2.8	有偿服务工作项目表	55
2.2.9	有偿服务记录表	57
2.2.10	有偿服务回访记录表	57
2.2.11	有偿服务情况统计分析报告	58
2.2.12	业户来电记录表	59
2.2.13	业户委托维修表一	59
2.2.14	业户委托维修表二	60
2.2.15	公共场地使用申请表	61
2.2.16	公共场地使用登记表	61
2.2.17	商业活动申请表	62
2.2.18	商业活动人员登记表	63
2.2.19	物品放行申请表	63
2.2.20	物品放行登记表	64
2.2.21	管理用钥匙清单	64
2.2.22	钥匙借用登记表	65
2.2.23	钥匙使用登记表	65
2.2.24	业户委托钥匙登记表	66
2.2.25	业户月份欠费情况明细表	66
2.2.26	IC 卡发放及异常情况登记表	67
2.2.27	IC 卡季度整理表	67
2.2.28	业户违章通知单	68
2.2.29	客服组日工作统计表	68
2.3	业户投诉与回访管理表格	69
2.3.1	业户投诉处理记录表一	69
2.3.2	业户投诉处理记录表二	70
2.3.3	业户投诉处理登记表	71
2.3.4	业户回访记录表一	71
2.3.5	业户回访记录表二	72
2.3.6	业户投诉及回访登记表	72



2.3.7	业户回访月统计表	73
2.3.8	业户事件处理跟踪表	73
2.3.9	业户意见与建议记录表	74
2.3.10	业户意见征询统计表	74
2.3.11	业户意见调查表	75
2.3.12	业户满意率统计表	76
2.4	巡查监督管理表格	76
2.4.1	清洁工作日检查表	76
2.4.2	清洁工作周检查表	77
2.4.3	清洁质量月评分表	78
2.4.4	绿化工作日检查表	82
2.4.5	绿化养护质量月评分表	83
2.4.6	消杀服务过程记录表	85
2.4.7	消杀服务质量检查表	85
2.4.8	垃圾清运服务质量月记录表	86
2.4.9	固体废弃物处理跟踪记录表	87
2.4.10	客服部主管周巡查记录表	87
2.4.11	空置单元月巡查统计表	87
2.4.12	公共区域现场巡视记录表	89
2.4.13	巡视发现问题整改记录表	89
2.5	社区活动管理表格	90
2.5.1	社区活动设施设备清单	90
2.5.2	社区活动计划申报表	90
2.5.3	社区活动方案及效果评估表	91
2.5.4	社区活动工作人员岗位安排表	92
2.5.5	社区活动记录表	92
2.5.6	社区活动质量检验表	93
2.5.7	社区活动业户意见反馈表	93
2.5.8	社区业主社团登记表	94
2.5.9	游泳场工作记录表	95
2.5.10	会所有偿服务登记表	95
2.5.11	网球、羽毛球及乒乓球馆订场表	96

第3章 物业装修管理表格

3.1	装修申请表一	99
-----	--------------	----



3.2	装修申请表二	100
3.3	装修审批表	101
3.4	装修办理月统计表	101
3.5	装修施工许可证一	102
3.6	装修施工许可证二	102
3.7	装修施工许可证三	103
3.8	装修施工人员登记表一	104
3.9	装修施工人员登记表二	105
3.10	装修人员临时出入证	105
3.11	装修人员出入证发放及收回登记表	106
3.12	单元装修现场巡查监控记录表一	106
3.13	单元装修现场巡查监控记录表二	107
3.14	小区每周装修巡查记录表	108
3.15	灭火器租用申请表	109
3.16	临时动火作业申请表	109
3.17	临时动火作业许可证	110
3.18	装修违规情况记录表	111
3.19	装修违规通知单	111
3.20	房屋质量整改通知书	111
3.21	装修竣工验收表一	112
3.22	装修竣工验收表二	113
3.23	装修押金退还表	114
第4章	物业工程管理表格	115
4.1	房屋建筑本体管理表格	117
4.1.1	房屋建筑本体维修周期表	117
4.1.2	房屋建筑本体年度修缮计划表	118
4.1.3	房屋建筑本体日常检查表	118
4.1.4	房屋建筑本体维修申报表	119
4.1.5	房屋建筑本体维修保养记录表	119
4.2	供配电系统管理表格	120
4.2.1	供配电设备设施保养记录表	120
4.2.2	控制柜和照明箱巡视检查表	121
4.2.3	电力运行记录表	122





4.2.4	电表箱保养记录表	123
4.2.5	配电柜和控制柜维修养护记录表	123
4.2.6	配电设备运行记录表	124
4.2.7	配电房维修养护记录表	125
4.2.8	配电房故障记录表	126
4.2.9	配电柜检修工作表	126
4.2.10	高压配电室停送电记录表	127
4.2.11	高压配电运行巡查记录表	127
4.2.12	低压配电运行日记记录表	128
4.2.13	低压配电室停送电记录表	129
4.2.14	低压柜运行记录表	130
4.2.15	干式变压器养护记录表	132
4.2.16	高低压倒闸操作表	133
4.2.17	弱电主系统月清点检查表	134
4.2.18	弱电分配系统月清点检查表	135
4.2.19	发电机运行记录表一	136
4.2.20	发电机运行记录表二	136
4.2.21	发电机运行记录表三	137
4.2.22	柴油发电机运行记录表一	137
4.2.23	柴油发电机运行记录表二	138
4.2.24	发电机故障记录表	138
4.2.25	发电机维修养护计划表	139
4.2.26	发电机保养记录表	139
4.2.27	发电机季度维修养护记录表	140
4.2.28	应急灯保养放电记录表	140
4.2.29	酸性电池组充放电记录表	141
4.2.30	电缆绝缘测试记录表	141
4.2.31	每月用电情况汇总报表	142
4.3	给水排水系统管理表格	143
4.3.1	每月用水情况汇总报表	143
4.3.2	给水排水系统巡检表	143
4.3.3	给水排水系统周检养护记录表	144
4.3.4	水泵运行巡查记录表	145
4.3.5	水泵月养护记录表	145