房地产经营管理百科全书

（全四卷）

郭建波　刘洪玉　主编

人民中国出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com



第二卷

物业管理实务

《房地产经营管理百科全书》

目 录

第二卷 物业管理实务

第一章 物业管理的概念和内容

第一节 物业及物业管理的概念 ……（页码）
一 物业的涵义 ……（页码）
二 物业的特性 ……（页码）
三 物业的质量 ……（页码）
四 物业管理的概念 ……（页码）
五 物业管理与传统房屋管理的区别 ……（页码）
六 物业管理的目标 ……（页码）

第二节 物业管理的性质、类型、原则和功能 ……（页码）
一 物业管理的性质 ……（页码）
二 物业管理的类型 ……（页码）
三 物业管理的主要原则 ……（页码）
四 物业管理的功能 ……（页码）
◉物业管理功能的定义 ……（页码）
◉物业管理功能的分类 ……（页码）

第三节 物业管理的内容 ……（页码）
一 物业管理的基本内容 ……（页码）
二 不同用途的物业的管理要点 ……（页码）
三 物业管理中的服务内容 ……（页码）
四 物业管理中的经营内容 ……（页码）
五 物业管理中的社会管理内容 ……（页码）

第二章　物业管理公司的建立

第一节　物业管理公司建立的目标定位 …… (愿赚

一　组建目标 …… (愿赚

◉严守法律 …… (愿赚

◉讲究资质 …… (愿赚

◉追求品牌与塑造形象 …… (愿赚

二　组织形式 …… (愿赚

第二节　建立物业管理公司的条件和程序 …… (愿赚

一　设立条件 …… (愿赚

二　设立程序 …… (愿赚

三　改制和转制 …… (愿赚

◉国企改制的难点及对策 …… (愿赚

◉行政法人的转制 …… (愿赚

第三节　物业管理公司管理的机构设置和工商登记 …… (愿赚

一　组织机构设置 …… (愿赚

◉股东会 …… (愿赚

◉董事会或执行董事 …… (愿赚

◉监事会或监事 …… (愿赚

二　工商登记 …… (愿赚

三　注意事项 …… (愿赚

第四节　物业管理公司的部门和岗位 …… (愿赚

一　公司部门设置的原则和形式选择 …… (愿赚

◉原则和步骤 …… (愿赚

◉形式的选择 …… (愿赚

二　物业管理公司机构设置的操作实例 …… (愿赚

◉上海广播大厦物业管理部门设置情况 …… (愿赚

◉上海广播大厦员工岗位职责实例选样 …… (愿赚

第五节　物业管理公司与其他相关部门的关系 …… (愿赚

一　与政府行政主管部门的关系 …… (愿赚

二　与属地街道办事处(居委会)的关系 …… (愿赚

三　与专业管理企业(公司)的关系 …… (愿赚

第三章 物业管理公司的制度建设

第一节 物业管理公司制度建设概述 …… (略)
一 制度在物业管理公司中的作用 …… (略)
二 一般企业制度的内容与分类 …… (略)

第二节 物业管理公司制度的建立与执行 …… (略)
一 建立制度的原则 …… (略)
二 各项制度制订示意 …… (略)
◉领导制度的制定、确立 …… (略)
◉管理机构及管理人员职责制度的制定和确立 …… (略)
◉综合管理制度 …… (略)
三 制度制订和执行应注意的事项 …… (略)

第四章 物业管理公司的人力资源管理

第一节 物业管理公司人力资源管理概述 …… (略)
一 人力资源和人力资源管理的涵义 …… (略)
二 物业管理公司的用工方式 …… (略)
三 招聘和签约 …… (略)
◉招聘 …… (略)
◉签约 …… (略)
四 管理和考核 …… (略)
◉物业管理公司人力资源的日常管理 …… (略)
◉物业管理公司的绩效考核 …… (略)

第二节 物业管理公司的劳动报酬和福利 …… (略)
一 劳动报酬和福利费用的预测 …… (略)
◉正确编制劳动定员 …… (略)
◉劳动报酬和福利费用的预测 …… (略)
二 劳动报酬的管理 …… (略)
◉确定工资水平 …… (略)
◉工资和工资结构 …… (略)
◉工作分级和考核制度 …… (略)
三 福利的形式和内容 …… (略)

第三节 物业管理公司的培训体系 …… (略)
一 培训工作的内容和任务 …… (略)

需要全本请访问 www.ertongbook.com

◉培训与开发的需要分析 ……（略）
◉培训内容 ……（略）
◉主要职能和任务 ……（略）
二　培训方法和技巧 ……（略）
◉不同培训方法的基本原理 ……（略）
◉培训的主要方法 ……（略）
◉培训技巧与运用 ……（略）
◉培训指导的三个阶段 ……（略）

第五章　物业管理公司的财务管理
第一节　物业管理公司财务管理概述 ……（略）
一　财务管理的涵义 ……（略）
二　财务管理制度 ……（略）
三　物业管理公司的财务核算及核算方法 ……（略）
四　物业管理公司的财务分析、经济活动分析及分析方法 ……（略）
◉财务分析 ……（略）
◉经济活动分析 ……（略）
◉财务分析方法 ……（略）

第二节　物业管理的资金运行 ……（略）
一　居住性物业管理资金蹬来源与使用 ……（略）
◉资金的来源与分类 ……（略）
◉居住性物业管理资金的使用 ……（略）
二　经营性物业管理资金的来源与使用 ……（略）
◉影响经营性物业收益的主要因素 ……（略）
◉经营性物业管理资金的来源 ……（略）
◉经营性物业管理资金的使用 ……（略）

第三节　物业管理费的核算及收缴管理 ……（略）
一　物业管理费的构成 ……（略）
二　管理费的核算方法 ……（略）
◉行政办公费的核算 ……（略）
◉一般公共设施维护费的核算 ……（略）
◉电梯费的核算 ……（略）
◉空调费的核算 ……（略）
◉环卫清洁费的核算 ……（略）
◉绿化费的核算 ……（略）
◉保安费的核算 ……（略）

◉电视系统费用的核算 …… (略)
◉保险费的核算 …… (略)
◉更新储备金的核算 …… (略)
◉物业管理公司酬金的核算 …… (略)
◉税项的核算 …… (略)
三 加强收费管理 …… (略)
◉一般性追讨 …… (略)
◉区别性追讨 …… (略)

第四节 物业管理财会电算化 …… (略)
一 财会电算化概述 …… (略)
二 “万能财会软件”应用实例 …… (略)

第六章 物业管理公司的企业管理
第一节 物业管理公司的管理 …… (略)
一 物业管理公司的管理概述 …… (略)
◉物业管理公司管理的涵义 …… (略)
◉企业现代化管理的涵义 …… (略)
二 物业管理“生产”和工业企业生产的区别 …… (略)
三 物业管理公司管理分类及运作 …… (略)
◉物业管理公司基础工作 …… (略)
◉物业管理公司管理的分类 …… (略)

第二节 物业管理的悌德设计 …… (略)
一 悌德概述 …… (略)
二 悌德设计和物业管理品牌战略 …… (略)
◉悌德战略实施的基本步骤 …… (略)
◉悌德战略实施的工作程序 …… (略)
◉房地产与物业管理的品牌战略 …… (略)

第三节 物业管理的文化品位 …… (略)
一 物业的文化性 …… (略)
二 物业管理的文化建设 …… (略)
◉当前城市建筑中存在的文化问题 …… (略)
◉物业管理的美学探索 …… (略)

第七章　物业管理的招标和投标

第一节　招标和投标 …… (略)
一　招标和招标的新闻发布会 …… (略)
◉招标 …… (略)
◉招标的新闻发布会 …… (略)
二　投标和投标的策略 …… (略)
◉投标 …… (略)
◉投标的策略 …… (略)
三　投标书的拟定和经营管理测算 …… (略)
◉投标书的拟定 …… (略)
◉经营管理测算 …… (略)

第二节　投标书范式 …… (略)

第八章　物业管理公司应了解的房屋结构构造和识图

第一节　房屋建筑构造 …… (略)
一　房屋建筑的类型 …… (略)
二　房屋建筑的等级 …… (略)

第二节　房屋建筑结构种类 …… (略)
一　地基与基础 …… (略)
◉地基 …… (略)
◉基础 …… (略)
二　地下室的构造 …… (略)
◉地下室的类型 …… (略)
◉地下室的构造 …… (略)
◉地下室采光井 …… (略)
◉地下室的防潮与防水 …… (略)
三　房屋骨架中墙、柱、梁、板的构造 …… (略)
◉墙体的类型 …… (略)
◉墙体的构造 …… (略)
◉隔墙 …… (略)
◉玻璃幕墙 …… (略)
◉柱、梁、板的构造 …… (略)
四　房屋中门窗、地面、装饰和水电安装 …… (略)
◉门和窗 …… (略)

◉楼面和地面 …… （怨源
◉房屋内装饰构造 …… （怨缘
◉水电等安装在房屋建筑中的构造 …… （怨远
五　其它构件的构造 …… （怨苑
◉楼梯 …… （怨苑
◉台阶 …… （怨怨
◉电梯与自动扶梯 …… （怨怨
◉阳台 …… （怨怨
◉屋顶 …… （无围
◉平屋顶 …… （无围
六　变形缝和抗震构造措施 …… （无围源
◉变形缝的设置 …… （无围源
◉建筑抗震构造措施 …… （无围缘
◉民用建筑抗震构造措施 …… （无围苑
七　建筑防火构造措施 …… （无围怨
◉建筑构件防火的一般知识 …… （无围怨
◉屋顶和屋面的防火构造要求 …… （无围远

第三节　建筑施工图及其识别 …… （无愿
一　建筑施工图的概念 …… （无愿
二　图纸的形成 …… （无愿
◉什么叫投影 …… （无愿
◉点、线、面的正投影 …… （无愿
◉物体的投影 …… （无愿
◉视图 …… （无愿
三　建筑施工图的内容 …… （无愿
◉建筑施工图的设计 …… （无愿
◉建筑施工图的种类 …… （无围
◉图纸的规格 …… （无围
◉图标与图签 …… （无围
◉施工图的编排顺序 …… （无围
◉建筑施工图上的一些名称 …… （无围
◉建筑施工图上常用的图例 …… （无围
四　看图的方法和步骤 …… （无愿
◉看图的方法 …… （无愿
◉看图的步骤 …… （无愿
◉建筑总平面的识别 …… （无愿
◉怎样看房屋的建筑图 …… （无愿
◉建筑施工详图的识别 …… （无愿
◉房屋结构图的识别 …… （无愿

◉地质勘探图的识别 ……（第[illegible]页）
◉工程地质剖面图的识别 ……（第[illegible]页）
五　建筑图和结构图的综合看图方法 ……（第[illegible]页）
◉怎样看构筑物施工图 ……（第[illegible]页）
◉怎样看建筑电气施工图 ……（第[illegible]页）
◉怎样看排水和煤气管道施工图 ……（第[illegible]页）
◉怎样看采暖和通风工程图 ……（第[illegible]页）

第九章　物业管理公司参与物业开发的全过程

第一节　物业管理公司超前介入开发的意义 ……（第[illegible]页）
一　能够完善物业的使用功能 ……（第[illegible]页）
二　能够改进房屋设计的具体要求 ……（第[illegible]页）
三　能够严肃监理施工质量 ……（第[illegible]页）
四　能够为竣工验收和接管验收打下基础 ……（第[illegible]页）
五　便利日后对物业的管理 ……（第[illegible]页）

第二节　物业管理公司如何参与规划设计 ……（第[illegible]页）
一　物业管理公司参与规划设计的要点 ……（第[illegible]页）
二　居住区的规定与设计 ……（第[illegible]页）
◉居住区的分类及其用地组成 ……（第[illegible]页）
◉居住区规划的主要内容 ……（第[illegible]页）
◉住宅建筑规划 ……（第[illegible]页）
◉公共建筑规划 ……（第[illegible]页）
◉道路规划 ……（第[illegible]页）
◉绿化规划 ……（第[illegible]页）
三　写字楼的规划与设计 ……（第[illegible]页）
◉现代写字楼的特征 ……（第[illegible]页）
◉现代写字楼的共同要素 ……（第[illegible]页）
◉写字楼的公共服务设施 ……（第[illegible]页）
四　商业楼宇的规划与设计 ……（第[illegible]页）
◉商业圈分析 ……（第[illegible]页）
◉商业楼宇位置的确定与评价 ……（第[illegible]页）
◉商店外观设计 ……（第[illegible]页）
◉商店内部环境装饰 ……（第[illegible]页）

第三节　物业管理公司的施工监理职责 ……（第[illegible]页）
一　物业管理公司参与工程监理的意义 ……（第[illegible]页）
二　物业管理公司参与工程监理的内容 ……（第[illegible]页）

三 物业管理公司参与工程监理的要点 …… (无法阅

第四节 物业管理公司代理物业销售 …… (无法源
一 物业管理公司代理物业销售的益处 …… (无法源
二 物业管理公司如何代理物业销售 …… (无法源
三 物业营销计划的内容和执行 …… (无法缘
四 案例：“金顶大厦”营销计划书 …… (无法缘

第五节 物业的竣工验收 …… (无法猿
一 竣工验收的涵义 …… (无法猿
二 介入阶段的选择 …… (无法猿
三 竣工验收标准及所应提交的资料 …… (无法源
四 完善竣工验收的必要措施 …… (无法源

第六节 物业的接管验收 …… (无法远
一 接管验收的涵义 …… (无法远
二 接管验收标准及所应提交的资料 …… (无法远
三 上海广播大厦接管验收运作实例 …… (无法苑

第十章 物业管理公约和规定
第一节 物业管理公约 …… (无法苑
一 管理公约的涵义 …… (无法苑
二 管理公约范本 …… (无法缘
◉小区业主公约 …… (无法缘
◉花园公共契约 …… (无法源
◉大楼入住合约 …… (无法缘

第二节 物业管理规定 …… (无法苑
一 管理规定的涵义 …… (无法苑
二 管理规定范本 …… (无法苑
◉上海广播大厦管理暂行规定 …… (无法苑
◉住宅区管理规定 …… (无法阅

第十一章 入伙手续和装修规定
第一节 入伙手续文件 …… (无法缘

需要全本请访问 www.ertongbook.com

一　入伙手续文件的涵义 ……（页码）
◉入伙及入伙手续 ……（页码）
◉入伙手续文件 ……（页码）
二　入伙手续文件范本 ……（页码）
◉入伙通知书 ……（页码）
◉入伙手续书 ……（页码）
◉收楼须知 ……（页码）
◉缴款通知书 ……（页码）
◉验楼情况一览表 ……（页码）
◉楼宇交接书 ……（页码）

第二节　楼宇装修规定 ……（页码）
一　装修的涵义 ……（页码）
二　二次装修的规定 ……（页码）
◉二次装修的操作程序 ……（页码）
◉二次装修的规定范本 ……（页码）
◉其他有关规定说明 ……（页码）

第十二章　委托管理和管理委员会的建立
第一节　物业管理公司和管理模式的选择 ……（页码）
一　物业管理公司的选择 ……（页码）
二　管理模式的选择 ……（页码）

第二节　物业的委托管理 ……（页码）
一　业主在物业管理中地位 ……（页码）
二　业主在物业管理中的权利和义务 ……（页码）
三　委托管理合同 ……（页码）
◉委托管理合同概述 ……（页码）
◉委托管理合同范本 ……（页码）

第三节　管理委员会的建立 ……（页码）
一　管理委员会的产生和组成 ……（页码）
二　管理委员会的权利和义务 ……（页码）
◉业主委员会的权利 ……（页码）
◉业主委员会的义务 ……（页码）
◉操作实例分析 ……（页码）
三　管理委员会章程 ……（页码）

◉章程概述 …… (示例)
◉章程范本 …… (示例)

第十三章 通信管理和服务

第一节 通信技术概述 …… (示例)
一 分布式成网技术 …… (示例)
二 数字传输技术 …… (示例)
三 其它几种通信技术 …… (示例)
四 通信技术的发展方向 …… (示例)

第二节 电话通讯设备 …… (示例)
一 程控交换机的种类和组成 …… (示例)
◉程控交换机的种类 …… (示例)
◉程控交换机的组成 …… (示例)
二 程控交换机的性能和操作 …… (示例)
◉程控交换机的性能 …… (示例)
◉程控交换机的操作 …… (示例)
三 程控交换机的维护管理 …… (示例)
四 电话通讯设备 …… (示例)

第三节 电话通讯服务 …… (示例)
一 项目和程序 …… (示例)
二 达标和创优 …… (示例)
◉接听电话工作规范 …… (示例)
◉交接班制度及记录 …… (示例)
◉通讯服务质量自检 …… (示例)
◉优质服务劳动竞赛 …… (示例)

第十四章 安全保卫管理和服务

第一节 物业管理安保概述 …… (示例)
一 物业管理安保的涵义 …… (示例)
二 物业管理安保的任务、作用和准则 …… (示例)

第二节 物业管理安保的基础知识 …… (示例)
一 安保的硬件知识 …… (示例)

二　安保的业务知识 …… (略)
◉有关的法律条规 …… (略)
◉业务常识 …… (略)

第三节　物业管理安保服务的运作 …… (略)
一　安保人员的资质条件和培训要求 …… (略)
二　安保服务的运作程序和制度 …… (略)
◉班次的设置与岗位的轮转 …… (略)
◉岗位操作程序 …… (略)
◉安保有关制度 …… (略)
三　安保服务预案的设计 …… (略)
◉大厦突发火警火灾反应预案 …… (略)
◉大厦突发事件反应预案 …… (略)
◉大厦安全接待系列保卫方案 …… (略)

第十五章　清洁管理和服务

第一节　物业管理清洁保障概述 …… (略)
一　物业管理清洁保障的涵义 …… (略)
二　大厦清洁的几种基本作业法 …… (略)
◉手工作业 …… (略)
◉机械操作 …… (略)
三　常用清洁剂的使用 …… (略)

第二节　物业管理清洁保障规范运作 …… (略)
一　日常保洁 …… (略)
二　地毯的清洗和地面打蜡 …… (略)
◉地毯的清洗 …… (略)
◉地面打蜡 …… (略)
三　垃圾的收集处理 …… (略)
四　清洁委托服务 …… (略)

第三节　外墙清洗 …… (略)
一　外墙清洗的条件 …… (略)
二　外墙清洗的方式 …… (略)
三　外墙清洗的操作 …… (略)
◉擦窗机的操作程序 …… (略)
◉吊板的操作程序 …… (略)

四 特殊形状的外墙清洗 ……（页码）

第四节 保洁服务的管理 ……（页码）
一 作业计划 ……（页码）
二 管理制度 ……（页码）
三 监督检查 ……（页码）

第十六章 绿化管理和服务
第一节 物业管理绿化概述 ……（页码）
一 绿化的作用 ……（页码）
二 强化绿化意识 ……（页码）

第二节 绿化的基础知识 ……（页码）
一 常见花卉的种类和栽培 ……（页码）
◉花卉的种类 ……（页码）
◉花卉的栽培 ……（页码）
二 常见草坪的种类和栽培 ……（页码）
◉草坪的种类 ……（页码）
◉草坪的栽培 ……（页码）

第三节 绿化建设和养护管理 ……（页码）
一 绿化建设 ……（页码）
◉物业管理绿化建设 ……（页码）
◉小区的园林式绿化建设 ……（页码）
◉垂直绿化 ……（页码）
二 绿化的养护和管理 ……（页码）
◉绿化的养护 ……（页码）
◉绿化的管理 ……（页码）

第四节 物业管理的绿化艺术 ……（页码）
一 绿化是一门艺术 ……（页码）
二 大厦的绿化布置 ……（页码）

第十七章 礼仪接待管理和服务
第一节 礼仪接待概述 ……（页码）

一　礼仪的涵义 …… (页码)
二　礼貌、礼节在物业管理中的意义 …… (页码)

第二节　礼仪接待的基础知识 …… (页码)
一　基本礼节 …… (页码)
二　仪表、仪容和仪态 …… (页码)
三　礼貌用语 …… (页码)

第三节　礼仪接待在物业管理中的应用 …… (页码)
一　物业管理礼仪接待的分类及规程 …… (页码)
二　礼仪接待操作实例 …… (页码)
◉接待人员规范上岗条例 …… (页码)
◉用语 …… (页码)
◉礼仪接待操作程序 …… (页码)
三　各种大型会议服务程序 …… (页码)
四　物业管理的国旗礼仪 …… (页码)

第十八章　物业管理中的综合经营服务

第一节　综合服务的内容 …… (页码)
一　综合服务的内涵 …… (页码)
二　综合服务的内容与要求 …… (页码)
三　经营性综合服务的目的与特点 …… (页码)
四　经营性综合服务的内容 …… (页码)

第二节　经营性综合服务的操作程序 …… (页码)
一　市场分析 …… (页码)
二　选择场地环境 …… (页码)
三　特色经营 …… (页码)

第十九章　房屋修缮及其服务

第一节　房屋修缮与服务概述 …… (页码)
一　房屋修缮与服务的概念和特点 …… (页码)
◉房屋修缮概述 …… (页码)
◉房屋修缮服务 …… (页码)
◉房屋修缮的意义和作用 …… (页码)

二 房屋修缮业的现状与发展 ……（页码）

第二节 房屋修缮技术标准与规定 ……（页码）
一 《房屋修缮技术管理规定》及其应用 ……（页码）
二 《房屋完损等级评定标准》及其应用 ……（页码）
三 《房屋修缮范围和标准》及其应用 ……（页码）
四 《房屋修缮工程施工管理规定》及其应用 ……（页码）
五 《房屋修缮工程质量检验评定标准》及其应用 ……（页码）
六 《危险房屋鉴定标准》及其应用 ……（页码）
七 《城市危险房屋管理规定》及其应用 ……（页码）

第三节 房屋修缮管理 ……（页码）
一 计划管理 ……（页码）
◉计划管理的目的 ……（页码）
◉计划内容及考核指标 ……（页码）
◉房屋修缮计划编制 ……（页码）
二 技术管理 ……（页码）
◉房屋修缮技术管理的任务 ……（页码）
◉技术管理的原则 ……（页码）
◉技术责任制 ……（页码）
三 查勘鉴定 ……（页码）
◉分类 ……（页码）
◉内容 ……（页码）
◉要求 ……（页码）
四 定额与预(决)算 ……（页码）
◉修缮工程定额特点 ……（页码）
◉定额管理 ……（页码）
◉预算定额与地区单位估价表 ……（页码）
◉预决算及其编制方法 ……（页码）
◉工程费用组成 ……（页码）
五 施工管理 ……（页码）
◉主要任务 ……（页码）
◉基本内容 ……（页码）
◉施工服务的承接与工程合同 ……（页码）
◉施工组织与准备 ……（页码）
◉施工调度与管理 ……（页码）
◉技术交底和材料构件检验 ……（页码）
◉质量管理与施工安全 ……（页码）
◉施工班组管理 ……（页码）

需要全本请访问 www.ertongbook.com