

<<物业管理实务>>

图书基本信息

书名：<<物业管理实务>>

13位ISBN编号：9787500844907

10位ISBN编号：7500844905

出版时间：2010-6

出版时间：中国工人出版社

作者：北京亚太教育研究院物业管理研究中心组

页数：161

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<物业管理实务>>

### 内容概要

《全国物业管理师资格考试用书:物业管理实务》是物业管理师考试其中一门课程教材,《物业管理师制度暂行规定》施行后,国家对从事物业管理工作的专业管理人员,实行职业准入制度,须经过全国统一考试,取得《中华人民共和国物业管理师资格证书》,并依法注册取得《中华人民共和国物业管理师注册证》。

2010年物业管理师资格考试的具体时间是2010年10月23日 - 24日。

物业管理师考试分四门课程,分别是《全国物业管理师资格考试用书:物业管理实务》《物业管理基本制度与政策》《物业经营管理》和《物业管理综合能力》。

这套考试用书由亚太教育研究院物业管理研究中心组编,资深培训师张海港主编。

张海港是北京亚太兴业物业管理咨询顾问有限公司执行董事;北京亚太教育研究院物业管理研究中心主任;《物业教育资讯》专刊总编;《中国房地信息》杂志特约专栏撰稿人;中物协注册物业管理师培训客座教授,2006至2009年全国巡讲注册物业管理师课程六十余场,累计培训近万人次。

## 作者简介

亚太教育物业管理研究中心在物业管理理论研究及职业教育培训方面有非常丰富的实践经验和行业影响力。

仅在2007和2008两个年度内，就承接物业管理课题研究10余项。

2009年承接了住房和城乡建设部《物业管理保障体系研究》的部级研究课题，2010年承接了住房和城乡建设部《旧城区物业管理机制研究》的国家部级重点课题。

中心主编了住房和城乡建设部、人力资源和社会保障部物业管理考试辅导教材5本，其他物业管理类图书资料16本。

中心在物业管理考试认证培训领域更是有巨大优势，无论是住房和城乡建设部（原建设部）认证的注册物业管理师，还是人力资源和社会保障部（原劳动部）认证的物业管理师/助师，已累计培训物业企业在职人员和高校学生17000余人，其中给参加了考试培训的1300余位北京高校学生推荐安排了工作。

数据表明，全国平均每5家物业企业中的高层管理人员中有2位参加过我们的培训，而在北京4000余家物业企业中，平均每个物业企业中就有3位企业管理人员参加了我们的培训！

其主办的《物业教育资讯》更是有巨大的读者群，在物业行业中有着非常广泛的影响力。

目前，亚太教育物业管理研究中心已形成了集物业管理行业资讯、学术研究、咨询顾问、书籍出版、物业企业服务、行业人才交流及职业培训为一体的文化传播中心。

## &lt;&lt;物业管理实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 物业服务企业第一节 概述第二节 物业服务企业的设立第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置第二章 物业管理服务招标投标第一节 物业管理服务招标投标的内容与形式第二节 物业管理服务招标投标的策划与实施第三节 物业管理服务方案的制订第三章 物业管理合同第一节 合同的概念第二节 前期物业服务合同第三节 物业服务合同第四节 管理规约和其他物业管理合同第四章 早期介入与前期物业管理第一节 早期介入第二节 前期物业管理第五章 物业的承接查验第一节 新建物业承接查验第二节 物业管理机构更迭时的承接查验第三节 物业管理工作的移交第六章 物业入住与装修管理第一节 入住服务的内容第二节 入住服务应该注意的问题第三节 装修管理第七章 房屋及设备设施管理第一节 房屋及设备设施管理概述第二节 房屋及设备设施维修养护计划的制订第三节 共用设备设施运行管理第四节 房屋及共用设备设施维护管理项目的外包控制第五节 几种典型设备设施的管理第八章 物业环境管理第一节 清洁卫生管理第二节 白蚁及卫生虫害防治第三节 绿化管理第九章 公共秩序管理服务第一节 公共安全防范管理服务第二节 消防管理第三节 车辆停放管理第十章 物业管理风险防范与紧急事件第一节 物业管理风险的内容及防范管理第二节 紧急事件处理第十一章 财务管理第一节 物业服务企业财务管理第二节 物业管理项目的财务管理第三节 酬金制、包干制与物业服务费用的测算编制第四节 物业管理专项维修资金第十二章 物业管理档案管理第一节 物业管理档案的概念与分类第二节 物业管理档案的收集与整理第三节 物业管理档案的检索利用与保存第四节 物业服务企业信用档案第十三章 人力资源管理第一节 员工的招聘与解聘第二节 人员的培训及管理第三节 员工薪酬管理第四节 员工的考核与奖惩第十四章 客户管理第一节 客户沟通第二节 客户投诉的处理第三节 客户满意度调查第十五章 物业管理应用文书第一节 应用文书的基础知识第二节 物业管理应用文书的类型第三节 物业管理应用文书制作及写作要领附录

## &lt;&lt;物业管理实务&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 物业服务企业 第一节 概述 一、物业服务企业的概念和特征【A级】 物业服务企业是依法成立、具有专门资质，并具有独立法人地位，依据服务合同从事物业管理相关活动的经济实体。

物业服务企业的特征： 1?独立的企业法人。

2?属于服务型企业。

本身不制造产品，它是通过常规性的公共服务、延伸性的专项服务、随机性的特约服务、委托性的代办服务和创收性的经营服务等项目，实现物业的保值和增值。

3?具有一定的准公共管理性质的职能。

二、物业服务企业的分类【C级】 (一) 按照投资主体的经济成分划分 1?全民所有制物业服务企业。

2?集体所有制物业服务企业。

3?民营物业服务企业。

4?外资物业服务企业和其他物业服务企业。

(二) 按股东出资形式划分 1?物业管理有限责任公司。

2?物业管理股份有限公司。

3?股份合作型物业服务企业。

三、物业服务企业常见模式 1?房地产建设单位的附属子公司或部门。

2?独立的物业服务企业。

3?物业管理集团公司等。

按集团公司这一模式也可以归纳为股权隶属和行政隶属。

第二节 物业服务企业的设立 根据《公司法》和《物业服务企业资质管理办法》的规定，物业服务企业设立程序分为工商注册登记和资质审批两部分。

一、工商注册登记【B级】 物业服务企业工商注册登记内容：企业名称的预先审核、公司地址、注册资本、股东人数和法定代表人、公司人员和公司章程。

二、资质审批及管理【A级】 (一) 物业服务企业的资质条件 物业服务企业资质等级分为一、二、三级。

新设立的物业服务企业，其资质等级按最低等级核定，并设一年的暂定期。

国务院建设主管部门负责一级物业资质证书的颁发和管理； 省、自治区人民政府建设主管部门负责二级和三级物业服务企业资质证书颁发和管理； 直辖市人民政府建设主管部门负责二级物业服务企业资质证书颁发和管理，并接受国务院建设主管部门的指导和监督； 设区的市级人民政府房地产主管部门负责三级物业服务企业资质证书的颁发和管理，并接受省、自治区人民政府建设主管部门的指导和监督。

技巧说明：各资质等级物业服务企业判定标准和技巧如下，直至判定为止。

1?首先判定管理物业类型，若只管理一种类型物业，则为三级。

2?若管理两种以上物业类型，先比较注册资金，一级物业服务企业注册资金为500万元以上，二级物业服务企业注册资金为300万元以上。

3?管理两种以上各类型物业的面积要求分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于100%。

一级企业：多层住宅200万m<sup>2</sup>；高层住宅100万m<sup>2</sup>；独栋别墅15万m<sup>2</sup>；其他类型50万m<sup>2</sup>。

二级企业：多层住宅100万m<sup>2</sup>；高层住宅50万m<sup>2</sup>；独栋别墅8万m<sup>2</sup>；其他类型20万m<sup>2</sup>。

(二) 申报资质时需要提供的资料 物业服务企业在领取营业执照之日起30日内，须持营业执照、公司章程、验资证明、企业法定代表人的身份证明、物业管理专业人员的职业资格证书和劳动合同、管理和技术人员的职称证书及劳动合同资料向当地的房地产主管部门申请资质。

(三) 物业服务企业的资质管理 2007年11月26日颁布的《物业服务企业资质管理办法》规定物业服务企业资质不必“年检”。

第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置【C级】 一、物业服务企业的组织形式

## &lt;&lt;物业管理实务&gt;&gt;

物业服务企业应依据自身实际情况，选择适宜的组织形式。

物业服务企业的组织形式有直线制、职能制、直线职能制、事业部制、矩阵制和多维制等。

二、组织机构设置的影响因素 1?企业战略因素； 2?外部环境因素； 3?技术因素； 4?组织规模； 5?企业所处发展阶段。

三、组织机构的设置要求 物业服务企业组织机构设置的要求是：按照规模和任务设置；统一领导、分层管理；分工协作；力求精干、高效、灵活。

四、物业服务企业的机构设置 一般情况下，物业服务企业职能机构包括：总经理室、人力资源部、工程管理部、财务部、品质管理部、市场拓展部、经营管理部、安全管理部、环境管理部等，各职能机构职责由各企业按自身需求设定。

第二章 物业管理服务招标投标 第一节 物业管理服务招标投标的内容与形式一、物业管理服务招标投标的概念 (一) 物业管理服务招标 1?物业管理招标的概念【B级】 物业管理招标是物业管理服务产品预购的一种交易方式，即由招标人（物业的建设单位、业主大会或物业所有权人）根据物业管理服务内容，制订招标文件，由多家物业企业或专业管理公司参与竞标，从中选择最符合条件的竞投者，并与之订立物业服务合同的一种交易行为。

2?物业管理服务招标主体【A级】 招标主体一般是物业的建设单位、业主大会(或单一业主)或物业所有权人（政府机关或物业产权部门）。

前期物业服务招标由物业建设单位组织实施，业主大会成立后由业主大会负责组织实施。

重点基础设施或大型公共设施物业（政府物业如学校、医院、机场、政府办公楼等）产权为国有资产管理部门的物业招标必须经相关产权部门批准。

(二) 物业管理服务投标 1?物业管理服务投标的概念【B级】 物业管理服务投标，是对物业管理招标的响应，是指符合招标条件的企业，根据招标文件要求与标准，编制投标文件，参与投标竞争的行为。

2?物业管理服务投标的主体【B级】 物业服务投标的主体一般指符合招标条件的物业服务企业或专业服务公司。

市场上也存在将一个整体物业项目按服务内容进行分项投标的情况，参与投标的不仅有物业服务企业，也有相应的专业服务公司（如电梯维修公司、清洁卫生专业公司等）。

二、物业管理服务招标的类型【C级】 按物业类型分：住宅项目和非住宅项目（商业、写字楼物业、工业物业、公共基础设施等）。

按项目服务内容分：整体招标、单项招标、分阶段项目招标。

按招标主体分：物业的建设单位为主体的招标、业主大会(或单一业主)为主体的招标、物业所有权人为主体的招标。

按项目服务方式：全权管理项目招标、顾问项目招标。

三、物业管理服务招标投标的特点【C级】 物业管理服务招标投标具有综合性、差异性和特殊性等特点。

1?综合性：物业管理服务是综合性的服务，服务内容涵盖范围和领域较广，甚至在一个项目中有时会出现几种不同类型的物业，并要求投标人提供综合性的管理服务。

2?差异性：不同地区人们对物业服务的认知水平、消费观念、需求标准存在着较大差异；投标人在分析和策划投标活动时采取的方式和策略也会有差异。

3?行业特殊性：一是招标主体的特殊性。

物业管理招标主体是业主大会（或单一业主）、建设单位、政府机关（物业产权人）和事业单位；同一类型的物业，因产权人的身份不同，招标的主体也不同；同一物业在投入使用前后招标主体也会发生改变；政府物业招标还须经产权部门授权委托。

二是物业管理服务内容的特殊性。

它是具有社会公共服务和个体服务特征的群体服务，提供的是全天候、不间断、全方位和多层次的服务产品，产品服务对象、服务需求和服务内容具有相对不稳定性。

四、物业管理招标的方式【A级】 物业管理服务招标的方式包括公开招标和邀请招标。

(一) 公开招标 公开招标是指招标人通过公共媒介发布招标公告，邀请所有符合条件的企业

## &lt;&lt;物业管理实务&gt;&gt;

参加投标的方式。

公开招标的特点是招标人以公开的方式邀请不确定的法人组织参与投标，招标程序和中标结果公开，评选条件及程序是预先设定的，且不允许在程序启动后单方面变更。

(二) 邀请招标 邀请招标，也称为有限竞争性招标或选择性招标，招标人预先选择若干有能力的企业，直接向其发出投标邀请的招标方式。

邀请招标的主要特点是招标人不使用公开的公告方式，投标人是特定的，即只有接受邀请的企业才是合格的投标人，投标人数量有限。

五、物业管理服务招标的内容【B级】 (一) 早期介入 早期介入即前期物业咨询顾问式招标，各种合理化建议、意见和方案、培训计划等。

主要招标内容有： 1?对投标物业的规划设计提供专业的合理化建议； 2?对投标物业设施配备的合理性及建筑材料选用提供专业意见； 3?对投标物业的建筑设计、施工是否符合后期物业管理的需要提供专业意见并对现场进行必要监督； 4?提出投标物业的其他管理建议； 5?参与物业的竣工验收，并提出相应整改意见； 6?设计物业管理模式，制订员工培训计划； 7?对经营性物业进行经营策划，制订物业管理方案； 8?办理移交接管，对业主入住、装修实施管理和服务。

(二) 常规物业服务招标内容 常规物业服务招标内容即物业管理服务方案的主要内容。

包括： 1?项目机构的建立与日常运作机制的建立，包括机构设置、岗位安排、管理制度等； 2?房屋及公共设施设备的管理； 3?环境与公共秩序的管理，包括清洁卫生、环境绿化养护、停车场及安全防范等； 4?客户管理、客户服务和便民措施； 5?精神文明建设； 6?物业租赁经营； 7?财务管理，包括对物业服务费和专项维修资金的使用和管理。

(三) 物业服务招标中管理方式的确定 物业服务项目承接有全方位服务型、顾问服务型和合资合作（投标联合体）三种方式。

1?全方位服务型管理方式，是指招标人聘请物业服务企业负责对招标物业进行全方位的常规物业管理服务，由物业服务企业自行负责组织实施和运作，招标人只负责对管理服务质量和效果进行综合测评。

2?顾问服务型管理方式，是指由物业服务企业派驻相应的管理小组，对招标人的前期物业管理或全方位的物业管理进行顾问指导服务，日常运作完全由招标人（或原有的管理方）自行负责。

顾问服务管理方式实际上是咨询服务的一种延伸。

3?合资合作方式，是指招标投标双方就招标物业的常规物业管理招标内容采取合资合作的方式，一般使用大型的综合性物业、经营型物业或招标人有下属的物业服务企业的情况。

第二节 物业管理服务招标投标的策划与实施 一、物业管理服务招标投标的基本要求与原则【B级】 (一) 物业服务招标投标的基本要求 1?合法性。

参与招标投标的双方应根据相关法律、法规的规定组织物业管理的招标投标活动，并接受有关部门的监督与管理。

2?适应性。

在物业服务企业招标投标过程中，招标方和投标方都应该充分考虑市场因素，对过程和各种因素综合评估，确保投标成功。

3?响应性。

投标方应该结合项目特点与企业自身条件组织投标活动。

4?程序性。

应明确招标投标的相关程序和时间安排。

(二) 物业管理招标投标的基本原则 招标投标过程应公开、公平、公正。

招标投标双方应该严格按照招标投标的程序要求和相关法律法规实施招标投标活动。

二、物业管理服务招标的条件与程序 (一) 物业管理服务招标的条件【B级】 1?主体条件 招标人为业主委员会的，须经业主大会授权，同时应将招标投标的过程和结果及时向业主公开；招标人为建设单位的，须符合法规规定的其他条件；招标项目为政府物业的，招标人须经产权部门批准、授权。

招标人可自行组织招标，也可委托招标代理机构办理招标。

## &lt;&lt;物业管理实务&gt;&gt;

2?项目条件 依据法律规定,住宅及同一物业区域内非住宅的建设单位,应当通过招标投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业;投标人少于3个或住宅规模较小的,经主管部门批准,可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

新开发的非住宅项目,以及业主入住后由业主大会选聘物业服务企业的情况下,既可采取招标投标方式,也可采取其他方式。

(二)物业管理服务招标的程序【B级】 1?成立招标领导小组 2?编制招标文件 招标文件内容包括项目简介、物业服务内容及要求、对投标人的要求、评标标准和评标办法、开标时间及地点、物业服务合同签订说明等。

招标人应当在发布招标公告或发出投标邀请书10日前提交与物业管理有关的物业项目开发建设政府批件、招标公告等材料到行政主管部门备案(一次备案程序)。

3?公布招标公告或发出投标邀请书 4?发放招标文件 公开招标的项目,自招标文件发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止,最短不得少于20日。

招标人需要对已发出的招标文件进行澄清或修改的,应当在招标文件要求提交投标文件截止时间至少15日前,以书面形式通知所有招标文件收受人。

5?投标申请人的资格预审(公开招标) 在资格预审合格的投标申请人过多时,可以由招标人从中选择不少于5家资格预审合格的投标申请人。

6?接受投标文件 投标人在送达投标文件时,招标人应检验文件是否密封或送达时间是否符合要求,符合者发给回执,否则招标人有权拒绝或作为废标处理。

在投标截止期限前,投标人可以通过正式函件的形式调整报价及做补充说明。

7?成立评标委员会 评标委员会的人数一般为5人以上单数,其中招标人代表以外的物业管理方面的专家人数不得少于成员总数的2/3。

8?开标、评标、中标 开标由招标人主持,邀请所有投标人参加。

在招标文件要求提交投标文件的截止日期前收到的所有投标文件,在开标时都应当由招标人当众予以拆封。

评标一般采用综合评议和百分制量化的评分方法。

最终推荐不超过3名有排序的合格的中标候选人。

招标人应当在投标有效期截止时限30日前确定中标人。

招标人应当自确定中标人之日起15日内,向项目所在地行政主管部门备案。

招标人应当自中标通知书发出之日起30日内,与中标人签订书面合同。

招标人无正当理由不与中标人签订合同,给中标人造成损失的,招标人应当给予赔偿。

三、物业管理服务投标的条件、程序与策略技巧 (一)参加物业管理服务投标的条件【C级】 1?法律法规的要求 法律法规的要求主要是指物业服务企业资质要求和限制。

一级资质管理项目区域和面积不受限制,二级只限于30万m<sup>2</sup>以下住宅和8万m<sup>2</sup>以下的非住宅项目。

三级只限于20万m<sup>2</sup>以下住宅和5万m<sup>2</sup>以下的非住宅项目。

2?招标方规定的要求 招标方要求投标方相关的经验、资金、管理和技术实力、服务内容和标准等其他要求。

(二)参加物业管理服务投标的程序【A级】 1?获取招标信息 根据招标方式的特点,投标人获取招标信息一般来自两个渠道,一是从公共媒体上采集公开招标信息;二是来自招标方的邀请。

2?项目评估与风险防范 项目评估:通过对投标物业的基本情况、招标物业项目定位、业主需求、建设单位、物业产权人、物业使用人的基本情况、招标条件和招标过程、竞争对手、企业自身条件分析这9个方面进行项目综合评估。

预测中标成功的可能性和存在的风险,对投标活动进行策划,制订相应的投标策略和风险控制措施,确保投标的成功或避免企业遭受损失。

风险防范:物业服务投标的风险主要来自于招标人和招标物业、投标人、竞争对手四个方面。

3?登记并取得招标文件 物业服务企业在确定参加投标后,按招标公告和投标邀请书指定的地点和方式登记并取得招标文件。

## &lt;&lt;物业管理实务&gt;&gt;

4?准备投标文件 投标文件又称标书，投标文件根据性质分为商务文件和技术文件两大类。商务文件主要包括公司简介、公司法人地位及法定代表人证明、投标报价及招标文件要求提供的其他资料。

技术文件主要内容是物业管理方案和招标文件要求提供的其他技术性资料。

5?送交投标文件 全部投标文件编制好以后，投标人应该按招标文件要求封装，并按时送达招标单位。

6?接受招标方的资格审查 投标人应按招标文件规定的要求准备相应材料，接受招标方的资格审查。

7?参加开标、现场答辩和评标 投标人在接到开标通知后，在规定时间内到达开标地点参加开标会议和现场答辩，并接受评标委员会的审核。

8?签约并执行合同 投标人在收到中标通知书后，应在规定的时间内及时与招标人签订物业管理服务合同。

同时，投标人还要同招标单位协商解决进驻物业区域、实施前期物业管理的有关问题。

投标结束，要对投标活动进行分析总结，结算投标有关费用，对招标投标进行整理、归档。

(三) 投标的策略及技巧【B级】 1?投标的组织策划 物业服务企业在获取招标信息后应组织相关人员组成投标小组，对投标活动进行策划实施，主要任务是项目分析评估、标书编制、投标策略的制订、参与现场踏勘、开标、评标、现场答辩、签约谈判等。

2?项目的现场踏勘 在踏勘现场过程中，招标人还会就投标公司代表提出的问题做出口头回答，但这种口头答复并不具备法律效力，只有在投标者以书面形式提出问题由招标人做出书面答复时，才能产生法律约束力。

投标人应对现场物业进行详细的踏勘，踏勘现场物业与投标报价是否存在外在风险条件。

3?投标文件的编写 物业管理投标文件除了按规定格式要求响应招标文件外，最主要的内容是介绍物业管理要点和物业管理服务内容、服务形式和费用。

4?投标报价的策略和技巧 投标报价是技术性、技巧性极强的工作，在投标的过程中，需要不断调整策略，使报价更接近标底。

投标报价的策略主要有：(1) 对项目运作的经营管理成本进行精确测算，确定项目运作的盈亏平衡点和利润空间，在此基础上预测标底和竞争对手的报价范围。

(2) 密切关注、正确分析竞争对手的报价。

(3) 补充一些投标人有能力承担的优惠条件作为报价的附加。

5?现场答辩的技巧 (1) 选择由经验丰富、性格沉稳、对项目情况熟悉的人员参加，并在开标前对答辩人员进行模拟演练，正确把握招标文件的要点、投标文件的重点内容，对项目的熟悉程度等，对重点问题、难点问题、普遍性的问题一一准备答辩要点。

(2) 开标前，答辩人员应该保持良好的精神状态。

(3) 正式开标时，一般要求在规定时间内完整地将标书主要内容、特点做一概要性介绍，答辩人员应当围绕招标方和评委普遍关注的问题集中阐述，重点突出，难点讲透，特色鲜明，从而体现投标企业的信息和实力，感染并打动招标方和评委。

现场发挥时要果断、明确，避免匆忙回答或含糊其辞。

6?签约谈判的技巧 (1) 签约谈判时要准确把握对方的真实意图，准确判断对方履行合同的诚意和能力，对进驻物业和实施常规物业管理必备的条件应明确约定。

(2) 慎重考虑物业管理目标、前期投入费用及奖罚条件等方面的任何承诺。

如管辖区域刑事案件，业主、物业使用人的人身和财产安全损失等承诺。

(3) 预测承接物业后可能出现的各种风险，将其列入相应的合同条款中加以规避。

<<物业管理实务>>

编辑推荐

《全国物业管理师资格考试用书：物业管理实务》资深专家倾力打造、权威机构郑重推荐！  
全国物业管理师资格考试必备辅导用书！  
紧贴考试大纲、囊括全部内容、全真模拟试卷、权威系统实用！

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>