

<<物业管理标准手册>>

图书基本信息

书名：<<物业管理标准手册>>

13位ISBN编号：9787111324751

10位ISBN编号：7111324757

出版时间：2011-1

出版时间：机械工业

作者：饶杰//廖小斌

页数：236

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>

<<物业管理标准手册>>

前言

“每一个民族都有它所不能离开的特殊自然环境。

这个环境也就从多方面给予这个民族以莫大的影响。

单就气候一项来说，……中国的气候是温带性的，它的文化始自黄河大平原，然后至于长江流域。温带的气候，没有酷热严寒，因此养成趋向中和的民族性，中和的思想便容易发达。

”上述这段话出自“五四运动”一词的首创者、清华大学首任校长、思想家罗家伦的《中国民族思想的特质》一文。

罗先生阐述了一个民族的性格特质在一定程度上受到它所处的地理位置、环境气候、土壤食物等的影响；同时又具有在环境改变的情况下始终存在而又不可磨灭的特质。

罗先生的思想启发了中国的物业管理界。

2004年3月，《现代物业》杂志发表了《解读“东方文化物业管理”》一文。

文章认为：数千年东方文明的积淀，至今仍在影响甚至左右着中国人的思想和思维方式，进而使生活与工作带有明显的东方文化特征。

因此，中国的物业管理必须将东方文化的底蕴融于物业管理之中，让精确的技术充满人性的温暖，让地理、政治、风土人情等元素服务于业主时焕发出东方文化的色彩。

这篇由深圳市开元国际物业管理有限公司（下面简称“开元国际”）拟制的文章，奠定了“东方文化物业管理”的理论基础。

该理论认为，中国的物业管理发源于深圳，并由深圳输入内地继而普及全国；而深圳模式带有强烈的香港色彩，即以业主委员会制度而言，便是仿照和借鉴香港的业主立案法团制度。

但是，无论是经济发展水平、外部法律环境、企业治理结构，还是个人消费意识、消费习惯、道德素质，抑或是民主意识、自治规则等，内地与香港相比，还有相当大的差距。

社会及地域文化的显著差异不可避免地要映射到物业管理之上，从而决定着移植和模仿的物业管理模式，势必与国人的消费心理产生冲突。

中学为体，西学为用。

我们可以学习和借鉴我国香港以及发达国家的物业管理形式，但根本的内涵还需要用中国特色的内容进行填充。

理论的目的在于指导实践。

在东方文化物业管理理论的引领下，“开元国际”于2005年锤炼出“东方管家”物业服务模式。

该模式不仅是从地理的概念上与英式管家、荷兰管家进行东西方的区分，还从服务的深层次内涵上进行了东西方模式的区别。

<<物业管理标准手册>>

内容概要

本书收录了国家与地方的物业管理与服务标准。

其内容分为七章，即物业管理标准基础知识，物业管理综合服务标准，物业服务收费标准，物业管理秩序维护服务标准，物业管理配套设施设备标准，承接查验与创优达标标准，写字楼与高等院校物业服务标准。

为体现物业服务的主要内容，专辟章节讲述了物业管理秩序维护、设备设施维护标准，并收录了物业管理日常工作所需的分户验收和承接查验与创优达标标准。

书中还在住宅物业管理标准的基础上，特别提供了写字楼、高等院校物业服务标准。

图书内容翔实丰富、格式清晰，服务标准一目了然，具有极强的可操作性。

本书以详尽的内容和独特的视角，将已颁布实施的行业标准进行汇编，尽可能覆盖到物业管理与服务的各个专业，使之成为较为全面的行业标准集，为读者提供一册经典实用、易于操作、查询便捷、分类明晰的标准类案头工具书。

该书适合于物业服务企业管理人员及物业业主使用阅读。

<<物业管理标准手册>>

作者简介

饶杰，女，经济学硕士，房地产估价师，曾任深圳市物业管理协会发展研究部副部长。

<<物业管理标准手册>>

书籍目录

序一序二前言第一章 物业管理标准基础知识1 第一节 标准概述1 一、标准的含义与内容1 二、标准的分类4 三、标准的制定程序6 第二节 物业管理标准概述7 一、建立完善的物业管理服务标准的作用7 二、物业管理收费标准8 三、物业管理服务标准10第二章 物业管理综合服务标准14 第一节 国家物业服务标准14 一、一级服务标准15 二、二级服务标准16 三、三级服务标准18 第二节 地方物业服务标准19 一、深圳市物业服务规范19 二、北京市住宅物业服务等级规范31第三章 物业服务收费标准42 第一节 综合性收费标准与劳动定额标准42 一、深圳市住宅物业服务收费指导标准43 二、北京市物业服务收费政府指导价收费标准59 三、新建住宅与经济适用房物业服务收费标准60 四、物业管理劳动定额标准 63 第二节 保安服务、停车保管与专项维修资金标准65 一、保安服务收费标准65 二、停车服务收费标准(北京、深圳、南京)67 三、专项维修资金标准71 第三节 其他业务收费标准75 一、污水处理与装修管理收费标准75 二、电梯使用、电梯检验与智能门禁系统收费标准76 三、高压水泵收费、公用水电费分摊标准79 四、城市供热与特约服务收费标准80第四章 物业管理秩序维护服务标准84 第一节 国家标准84 一、保安服务管理条例84 二、保安员国家职业标准89 三、保安员培训标准97 第二节 地方标准109 一、北京市物业保安服务质量要求109 二、上海市住宅物业保安人员行为规范114 第三节 公共安全与安防设施工作标准115 一、上海市物业管理区域内重大事件报告制度115 二、上海市住宅物业消防安全管理规定119 三、新建居民住宅小区安全技术防范设施标准123第五章 物业管理配套设施设备标准126 第一节 物业管理区域界定标准126 一、天津市物业管理区域划分管理办法(摘录)126 二、上海市房屋建筑面积计算及共有建筑面积分摊规则127 三、自用部位与设备、共用部位与共用设备及设施的界定131 第二节 物业管理配套设施设备标准131 一、物业管理用房配建标准131 二、住宅物业环境设施设备项目等级指导标准134 三、住宅小区与商住楼通信管线及通信设施建设规范136 第三节 电梯维修保养与使用规范136 一、北京市电梯安全监督管理办法(摘录)136 二、深圳市电梯维修保养安全管理规定(摘录)138 三、住房和城乡建设部《电梯应急指南》141第六章 承接查验与创优达标标准145 第一节 分户验收和承接查验标准145 一、分户验收标准145 二、承接查验标准152 第二节 物业管理示范(优秀)小区、大厦标准155 一、全国物业管理示范住宅小区、大厦、工业区标准155 二、北京市物业管理示范项目考评办法与标准170 三、上海市物业管理优秀示范大厦标准及评分细则180 四、创优达标迎检资料目录186 第三节 其他类型的社区创建标准207 一、中国亲情住宅小区建设和管理导则207 二、安全文明小区建设标准211第七章 写字楼与高等院校物业服务标准216 第一节 写字楼物业服务标准216 一、写字楼等级划分标准216 二、上海市办公楼物业服务标准219 第二节 高等院校物业服务标准227 一、北京高校教室(学)楼标准227 二、北京高校校园环境标准230 三、北京高校设施设备运行标准232 四、北京高校节能工作标准234参考文献236

<<物业管理标准手册>>

章节摘录

插图：一、建立完善的物业管理服务标准的作用制定物业管理服务标准，有利于物业服务企业与开发商或业主大会签订物业服务合同，约定物业服务内容与标准，测算物业服务价格；有利于促进物业服务企业提高服务水平，提供质价相符的服务；有利于引导广大业主全面了解物业管理服务的内容，正确评判物业服务企业的服务质量和收费水准，树立等价有偿的物业管理消费观念；有利于促进提高政府物业管理主管部门处理相关纠纷的行政效率。

1.规范服务行为制定物业管理服务标准，能够为社会提供一个通用的、标准一致的、规范的服务行为准则。

物业管理的许多问题，比如业主对物业管理的内容和服务以及服务行为缺乏认识，以致疑问不断，甚至矛盾重重，客观上就需要有一个规范、透明、能让业主清楚甚至一目了然的物业管理行业服务行为标准，来作为衡量物业管理服务提供内容是否足够、服务行为是否规范、服务标准是否一致、服务商品性价比是否合理的准则。

2.服务参照标准通过实行分类分级制定标准，可以使业主和物业公司的服务需求与服务提供有了一个可供参照的标准。

物业管理分类分级标准，可以对住宅、写字楼、商业楼宇、工业区、政府机关、学校、医院等多种类型的物业服务标准作一个规范，而且每种类型的物业都有其规模、等级、档次等区分，也就存在各不同类型物业及其管理的不同特性，以及各级别物业管理标准的不同。

3.消费取舍标准通过确立物业管理与服务标准体系，为业主和物业服务企业提供一个菜单式服务标准和价格取舍标准。

虽然，目前的物业服务费是根据每个物业管理项目的实际管理服务成本支出测算出来的，是比较合理的，但在有些地方或有些业主还是会认为，测算的服务费是根据物业公司认为的物业服务内容确定的，并不代表业主的意愿，造成了业主在接受物业服务内容上与物业管理提供方产生差异。

服务标准的制定，能够提供全体业主在某种基础上可以共同选择的物业管理与服务内容，并可按这个内容确定相应的物业服务费标准，形成一个可供业主选择的菜单式的服务内容和服务价格的取舍标准，形成更为市场化的运作格局。

<<物业管理标准手册>>

编辑推荐

《物业管理标准手册》：教你快速复制成功的物业管理经验及模式，助你轻松成为物业管理实战专家的金钥匙。

<<物业管理标准手册>>

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>