

<<物业服务前期介入实操全案>>

图书基本信息

书名：<<物业服务前期介入实操全案>>

13位ISBN编号：9787122151568

10位ISBN编号：7122151565

出版时间：2012-11

出版时间：化学工业出版社

作者：邵小云、吴杰 等编

页数：187

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>

<<物业服务前期介入实操全案>>

内容概要

本书全面细致地介绍了物业服务企业前期介入管理方面的要领，以及如何获得前期介入项目、如何在各个阶段（规划设计、建设施工、竣工验收、物业销售、接管验收）展开实质性的工作等。本书具有非常强的实操性,所提供的大量制度、文书、合同、制度、表格等均来自于国内顶级的物业公司和房地产施工企业。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理们作为工作参考，也可作为物业企业工程部门内部管理手册及培训教程。

<<物业服务前期介入实操全案>>

作者简介

邵小云，深圳市金顺物业管理公司，常务副总经理，物业管理师、人力资源管理师，从事物业管理工作10余年，曾在中海物业、绿景物业、皇庭物业等大型物业管理企业任职，了解先进的物业管理模式和全程运作；熟悉人力资源战略体系的建立、工作岗位分析、员工招聘与配置、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理和劳动关系管理等各个模块，管理模式独树一帜；具有全面主持企业ISO9001：2000版质量管理体系建立、实施、认证工作。

<<物业服务前期介入实操全案>>

书籍目录

- "导读物业管理前期介入/
 - 一、物业前期介入的认识
 - 二、物业管理前期介入的作用
 - 三、物业管理前期介入的时机选择
 - 四、物业管理前期介入流程
 - 五、物业开发节点提前介入关注要点
 - 第一章获得前期介入物业顾问项目/
 - 第一节获得前期介入物业顾问项目招标信息
 - 要点一：前期介入物业顾问项目招标信息获取的途径
 - 要点二：获取投标信息
 - 要点三：要对投标信息进行甄选
 - 要点四：跟踪物业项目投标信息
 - 第二节对招标物业项目进行评估
 - 项目一：招标物业的基本情况
 - 项目二：招标物业条件分析
 - 项目三：建设单位、物业产权人(含业主)、物业使用人分析
 - 项目四：本公司投标条件分析
 - 项目五：竞争对手分析
 - 第三节做好前期介入物业顾问的投标工作
 - 内容一：积极与开发商建立联系
 - 内容二：投标小组设置
 - 内容三：要认真阅读、分析招标文件
 - 内容四：参加标书说明会
 - 内容五：物业现场摸底考察
 - 内容六：前期介入服务费测算
 - 内容七：制定项目前期介入顾问方案
 - 内容八：物业投标现场答辩
 - 内容九：签订物业前期介入顾问服务合同
 - 管理实践01：物业市场情况调查表
 - 管理实践02：物业管理项目调查表
 - 管理实践03：物业项目（在建/新建）信息搜集表
 - 管理实践04：物业管理项目招标公告信息登记表
 - 管理实践05：物业项目跟踪联系表
 - 管理实践06：物业基本情况分析表
 - 管理实践07：招标物业条件分析表
 - 管理实践08：新建物业前期服务招标项目分析表
 - 管理实践09：本公司××物业项目投标条件分析表
 - 管理实践10：××物业项目投标竞争对手分析表
 - 管理实践11：招标文件研读备忘录
 - 管理实践12：项目考察人员申请表
 - 管理实践13：物业项目实地考察记录表
 - 管理实践14：物业前期介入顾问服务合同
 - 管理实践15：综合性物业项目前期开发顾问委托服务合同
- 第二章规划设计阶段介入/
 - 第一节规划设计阶段介入概述

<<物业服务前期介入实操全案>>

- 内容一：规划设计阶段介入的重要性
- 内容二：规划设计阶段介入的目标
- 内容三：规划设计阶段介入的方式
- 第二节规划设计介入关注的重点
 - 重点一：建筑物的细部设计
 - 重点二：配套设施的完善
 - 重点三：物业管理用房的规划
 - 重点四：小区公共道路规划
 - 重点五：娱乐、健身场所规划
 - 重点六：处理规划
 - 重点七：园区景观和绿化规划
 - 重点八：绿化用水规划
 - 重点九：辅助设施规划
 - 重点十：公共区域照明及景观照明控制规划
 - 重点十一：水、电、气等的供应容量
 - 重点十二：安全保卫系统
 - 重点十三：消防设施
 - 重点十四：建筑材料和主要设备的选用
- 第三节规划设计评估
 - 步骤一：评估的准备工作
 - 步骤二：规划设计评估
 - 步骤三：规划设计评估工作程序
- 管理实践：新项目关键点设计情况调查表
- 第三章项目施工阶段介入/
 - 第一节项目施工阶段介入概述
 - 内容一：施工阶段介入的重要性
 - 内容二：物业公司在施工阶段介入的责任
 - 内容三：物业公司在施工阶段介入的角色
 - 内容四：施工阶段介入的时机
 - 内容五：施工阶段介入的方式
 - 第二节施工现场巡查与整改
 - 要点一：了解现场巡查的内容
 - 要点二：现场巡查要特别关注的事项
 - 要点三：现场巡查问题的整改
- 管理实践01：施工质量问题及设计缺陷问题（专业版）
- 管理实践02：施工质量问题及设计缺陷问题案例模板（通用版）
- 第四章项目销售阶段介入/
 - 第一节营销策划介入
 - 步骤一：项目地块周边情况调研
 - 步骤二：对物业项目进行分析
 - 步骤三：对物业管理定位
 - 步骤四：《物业管理方案》策划
 - 管理实践01：住宅物业项目调查表（项目基础数据）
 - 管理实践02：住宅物业项目调查表（规划设计特点）
 - 管理实践03：住宅物业项目调查表（动态营销数据）
- 第二节协助开发商拟定销售文件

<<物业服务前期介入实操全案>>

文件一：业主临时公约

文件二：《住宅质量保证书》

文件三：住宅使用说明书

管理实践01：业主临时公约

管理实践02：《商品住宅质量保证书》

管理实践03：《×××住宅使用说明书》

第三节销售中心物业服务展示

要点一：设立销售中心物业管理处组织架构

要点二：制定各阶段及每月工作计划

要点三：提供客户接待服务

要点四：做好保安服务

要点五：环境营造服务

要点六：负责物业工程服务

要点七：做好资产管理

管理实践01：样板房服务工作规范

管理实践02：样板房服务接待及流程

管理实践03：样板房现场维修管理

管理实践04：样板房物品管理

第四节配合现场销售

要点一：吃透设计图纸，准确了解设计的优劣

要点二：对项目存在的不足，尽早提出针对性的解决方案

要点三：在不同省市承接项目的，对地方规章应详细了解

要点四：高标准挑选销售现场服务人员

要点五：做好现场与开发商的各项对接

要点六：关注开发商的销售宣传

要点七：以各种方式全方位展示房地产物业管理品牌

第五章竣工验收阶段介入/

第一节竣工验收概述

内容一：竣工验收的含义

内容二：物业公司在竣工验收中的责任

内容三：竣工验收的依据

内容四：竣工验收的分类

内容五：物业公司参与竣工验收配合的内容

内容六：物业公司参与竣工验收的流程

第二节细部质量检查

要点一：明确地产公司与物业公司的职能分工

要点二：签订细部质量检查协议

要点三：做好细部质量检查的准备工作

要点四：细部质量检查的实施

管理实践01：××物业工程细部质量检查协议

管理实践02：毛坯房细部质量检查标准

管理实践03：全装修房质量检查标准

管理实践04：质量问题通知单

管理实践05：整改报验不合格通知单

管理实践06：报验单

管理实践07：罚款建议书

管理实践08：质量问题记录表

<<物业服务前期介入实操全案>>

- 管理实践09：督导监察记录单
- 管理实践10：质量抽查记录表
- 管理实践11：工作联系函
- 管理实践12：厨房间、卫生间盛水试验检查表
- 管理实践13：排水立管通水、通球质量检查表
- 管理实践14：内墙面、顶棚质量检查表
- 管理实践15：木地板、踢脚线质量检查表
- 管理实践16：进户门、房间门及门套质量检查表
- 管理实践17：卫生间、厨房间、阳台地面、墙面、顶棚质量检查表
- 管理实践18：卫生间、厨房间橱柜、设备质量检查表
- 管理实践19：铝合金门窗质量检查表
- 管理实践20：阳台栏杆质量检查表
- 管理实践21：家用电器设备质量检查表
- 管理实践22：排水支管通水质量检查表
- 管理实践23：开关、插座通电质量检查表
- 管理实践24：屋面质量及盛水试验检查表
- 管理实践25：楼梯间、电梯间公用部位质量检查表
- 第六章 物业接管验收介入/
 - 第一节 接管验收概述
 - 内容一：物业接管验收的条件
 - 内容二：物业接管验收与竣工验收的区别
 - 内容三：物业接管验收交接是双方的责任
 - 内容四：新建房屋接管验收标准
 - 内容五：接管验收的资料要求
 - 第二节 接管验收工作要点
 - 要点一：成立接管验收小组
 - 要点二：审核并确认接管验收
 - 要点三：编写接管验收方案
 - 要点四：确定验收标准
 - 要点五：对验收人员进行培训
 - 要点六：准备好相应的验收表格
 - 要点七：验收工具与物资要准备充分
 - 要点八：验收前宜召开接管验收会议
 - 要点九：进行资料的交接验收
 - 要点十：对房屋实体进行验收
 - 要点十一：处理接管验收的遗留问题
 - 要点十二：明确交接验收后的物业保修责任
 - 要点十三：办理交接手续
 - 要点十四：验收后入住前的设施成品保护
- 管理实践01：××花园接管验收方案
- 管理实践02：某住宅物业接管验收标准和要求
- 管理实践03：接管验收邀请函
- 管理实践04：新建房屋交接责任书
- 管理实践05：新建房屋一览表
- 管理实践06：新建房屋具备接管验收条件审核单
- 管理实践07：工程验收通知
- 管理实践08：新建房屋验收表

<<物业服务前期介入实操全案>>

管理实践09：小区公共设施及道路设施验收单

管理实践10：小区公共绿化验收单

管理实践11：验收通过证明

管理实践12：接管验收遗留问题统计表

管理实践13：工程质量问题处理通知单

管理实践14：接管通知

管理实践15：物业资料验收移交表

管理实践16：房屋及公用设施等移交验收交接表

管理实践17：工程质量保修责任书

参考文献

<<物业服务前期介入实操全案>>

章节摘录

版权页：插图：（三）重要节日的照明（1）所有节日彩灯及情景照明、功能性照明灯均处于全工作状态，24：00后可适当延长关闭时间。

（2）一般节假日可开启部分节日灯，24:00后可关闭。

（3）平时不开启节日彩灯，有选择地开启景观灯、绿地内的灯，但在23：00后可关闭。

楼群之间的甬道照明也应在23:00后关闭。

（4）高档楼内大堂的景观照明常由多个不同形状、不同光色的灯具按照特定的几何形状布置，所以也要分为相应的支路进行控制，才能实现普通照明与景观照明的区别使用，以达到节电的目的。

（四）控制方式 为了实现上述三种等级的照明功能，在相同功能支路分组的基础上，每组的控制方式是时钟控制+手动控制。

这里要求的是“时钟控制”，而不是“时间控制”，即采用时钟控制器，而不是普通的时间继电器。因为对于一个较大型的小区而言，道路、公共区域、景观、节日灯的支路繁多，又有不同的使用要求，而且不同季节的开灯时间也不同，单凭时间继电器是不能满足自动控制要求的。

为了减少人工管理的繁琐及达到最大化节电的目的，必须采用时钟控制。

手动控制是对时钟控制的补充，当自动控制出现故障时，以手动方式控制照明。

小区围墙灯属于—1级照明，对于较大型的小区，围墙灯的数量多，不仅要求分段控制，还应在分段的同时进行“隔盏”控制，以满足在不同时段内开灯数量不同的要求。

既能满足照明需要，又能达到节电的目的。

（五）设计图纸审核 在审核设计图纸时，一定要把握不同使用功能的支路不得混合的要领，还要强调三相负荷平衡的问题。

审核设计图纸的过程中，出现最多的有以下几个方面的问题。

（1）不同使用功能的支路混接，如道路照明和景观照明混接、此区域的照明支路同另一个区域的照明支路混接、休闲娱乐场地的照明与道路照明混接等。

（2）有的支路过长，连接的灯具数量过多。

（3）园内主干道高杆灯的间距过密，只有10m左右。

适宜的距离为20～25m。

（4）有些楼前甬道的高杆灯正对一层住宅的窗户，易对住户造成光污染。

解决的方法是尽量避免灯光直射住户的窗户，选择光线柔和的灯具。

（5）高档楼内大堂的灯饰过分强调美化效果，灯具数量过多，单个灯的功率过大。

（6）在支路组合时，未充分注意将三相负荷尽量平均分配，致使三相负荷有较大的不平衡。

重点十一：水、电、气等的供应容量 水、电、气等供应容量是项目规划设计时的基本参数。

人们生活和工作质量的提高与改善，必然不断增大对水、电、气等基本能源的需求，设计人员在规划设计时，要充分考虑到地域特点和发展需要，要留有余地。

若硬套下限的国标进行设计，会导致不能正常使用或造成事故。

例如，现在出现的跃层式大套型房屋，8kW/户的电容容量经常不够用，如不在设计上加以注意，往往会造成住户刚入住不久就申请增容，这样会给物业管理和业主带来不便和经济损失，同时在办理临时用电转正式用电工程中，又需要大量时间、精力及财力。

又如在宽带网流行的今天，有的新建小区因所处位置偏远，暂时无法接通宽带网络，那么在规划设计时物业公司就要提醒设计人员预先设计好宽带网络的线路和家庭接口位置，将来一旦开通，业主便可即插即用，从而避免了明线安装，方便了业主。

重点十二：安全保卫系统 规划设计时，对安全保卫系统应给予足够的重视。

在节约成本的前提下，尽可能设计防盗报警系统，给业主们创造一个安全的居家环境。

如最好用报警系统替代防盗网，因为各式各样的防盗网不仅影响美观，而且一旦发生火灾，会妨碍逃离现场。

重点十三：消防设施 在建筑设计中，消防设施的配套设置是有严格要求的。

自动灭火器位置、自动报警机位置、安全出口、扶梯以及灭火器、沙箱等应利于防火、灭火。

<<物业服务前期介入实操全案>>

物业公司则更着眼于各种消防死角。

例如楼的通道部分、电缆井部分在消防设计中一般都考虑不周，自动喷淋装置也不可能顾及到每个角落（当然电路部分是怕水的），所以物业公司应建议在这些地方配备灭火器（电器部分应用二氧化碳灭火器）或灭火沙箱。

重点十四：建筑材料和主要设备的选用 建筑材料和设备的选用涉及工程质量、造价、维修管理和房地产销售。

物业公司应根据自己在以往所管楼宇中所见建筑材料和设备的使用情况、优缺点，向设计单位和开发商提交一份各品牌、型号的建筑材料和设备的跟踪报告，以便设计单位择优选用。

例如高层住宅中电梯型号的决定通常由设计人员根据国家标准（常常取下限）直接选用，然而在高层住宅销售和使用过程中，电梯是业主非常关心和敏感的问题，事实证明，适当放大电梯尺寸，虽然增加了部分投资，但却在日后使用过程中更加方便，并能提高整幢建筑物的档次，对房地产销售会起到意想不到的促进作用。

又如部分商业建筑中，在用电容量和专用变压器的选择问题上，设计人员由于缺乏市场经验，时常选择的变压器型号过大。

物业投入使用后，用电功率因素低于国家标准，每月物业公司被罚金额惊人，企业增加了不必要的支出。

因此，规划设计时，对建筑材料和设备的选用，物业公司很有必要根据自己的实践经验提出专业化的建议，从而让建筑材料和设备的选用更加合理、更加科学。

<<物业服务前期介入实操全案>>

编辑推荐

《物业服务前期介入实操全案》由化学工业出版社出版。

<<物业服务前期介入实操全案>>

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>