

房地产经营管理 百科全书

FANGDICHAN JINGYING GUANLI
BAIKE QUAN SHU

(二)

法律·经济大全
青苹果电子图书系列

房地产经营管理百科全书

（全四卷）

郭建波 刘洪玉 主编

《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	(827)
一 物业的涵义	(827)
二 物业的特性	(828)
三 物业的质量	(829)
四 物业管理的概念	(829)
五 物业管理与传统房屋管理的区别	(830)
六 物业管理的目标	(831)

第二节 物业管理的性质、类型、原则和功能	(832)
一 物业管理的性质	(832)
二 物业管理的类型	(833)
三 物业管理的主要原则	(833)
四 物业管理的功能	(835)
●物业管理功能的定义	(835)
●物业管理功能的分类	(835)

第三节 物业管理的内容	(838)
一 物业管理的基本内容	(838)
二 不同用途的物业的管理要点	(839)
三 物业管理中的服务内容	(840)
四 物业管理中的经营内容	(840)
五 物业管理中的社会管理内容	(841)

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	(845)
一 组建目标	(845)
●严守法律	(845)
●讲究资质	(845)
●追求品牌与塑造形象	(847)
二 组织形式	(848)
第二节 建立物业管理公司的条件和程序	(850)
一 设立条件	(850)
二 设立程序	(851)
三 改制和转制	(852)
●国企改制的难点及对策	(852)
●行政法人的转制	(854)
第三节 物业管理公司管理的机构设置和工商登记	(856)
一 组织机构设置	(856)
●股东会	(856)
●董事会或执行董事	(856)
●监事会或监事	(857)
二 工商登记	(858)
三 注意事项	(858)
第四节 物业管理公司的部门和岗位	(859)
一 公司部门设置的原则和形式选择	(859)
●原则和步骤	(859)
●形式的选择	(862)
二 物业管理公司机构设置的操作实例	(866)
●上海广播大厦物业管理部设置情况	(866)
●上海广播大厦员工岗位职责实例选样	(868)
第五节 物业管理公司与其他相关部门的关系	(873)
一 与政府行政主管部门的关系	(873)
二 与属地街道办事处(居委会)的关系	(874)
三 与专业管理企业(公司)的关系	(874)

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	(877)
一 制度在物业管理公司中的作用	(877)
二 一般企业制度的内容与分类	(878)
第二节 物业管理公司制度的建立与执行	(879)
一 建立制度的原则	(879)
二 各项制度制订示意	(879)
●领导制度的制定、确立	(879)
●管理机构及管理人员职责制度的制定和确立	(881)
●综合管理制度	(883)
三 制度制订和执行应注意的事项	(891)

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	(895)
一 人力资源和人力资源管理的涵义	(895)
二 物业管理公司的用工方式	(896)
三 招聘和签约	(896)
●招聘	(896)
●签约	(899)
四 管理和考核	(900)
●物业管理公司人力资源的日常管理	(900)
●物业管理公司的绩效考核	(901)
第二节 物业管理公司的劳动报酬和福利	(903)
一 劳动报酬和福利费用的预测	(903)
●正确编制劳动定员	(903)
●劳动报酬和福利费用的预测	(903)
二 劳动报酬的管理	(904)
●确定工资水平	(904)
●工资和工资结构	(904)
●工作分级和考核制度	(905)
三 福利的形式和内容	(905)
第三节 物业管理公司的培训体系	(906)
一 培训工作的内容和任务	(906)

●培训与开发的需要分析	(906)
●培训内容	(907)
●主要职能和任务	(908)
二 培训方法和技巧	(908)
●不同培训方法的基本原理	(908)
●培训的主要方法	(908)
●培训技巧与运用	(909)
●培训指导的三个阶段	(910)

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	(915)
一 财务管理的涵义	(915)
二 财务管理制度	(916)
三 物业管理公司的财务核算及核算方法	(916)
四 物业管理公司的财务分析、经济活动分析及分析方法	(917)
●财务分析	(917)
●经济活动分析	(917)
●财务分析方法	(918)

第二节 物业管理的资金运行	(920)
一 居住性物业管理资金来源与使用	(920)
●资金的来源与分类	(920)
●居住性物业管理资金的使用	(926)
二 经营性物业管理资金的来源与使用	(931)
●影响经营性物业收益的主要因素	(931)
●经营性物业管理资金的来源	(931)
●经营性物业管理资金的使用	(932)

第三节 物业管理费的核算及收缴管理	(935)
一 物业管理费的构成	(935)
二 管理费的核算方法	(935)
●行政办公费的核算	(935)
●一般公共设施维护费的核算	(936)
●电梯费的核算	(937)
●空调费的核算	(937)
●环卫清洁费的核算	(938)
●绿化费的核算	(938)
●保安费的核算	(938)

●电视系统费用的核算	(939)
●保险费的核算	(939)
●更新储备金的核算	(940)
●物业管理公司酬金的核算	(941)
●税项的核算	(941)
三 加强收费管理	(941)
●一般性追讨	(941)
●区别性追讨	(942)
第四节 物业管理财会电算化	(943)
一 财会电算化概述	(943)
二 “ 万能财会软件 ”应用实例	(943)

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	(949)
一 物业管理公司的管理概述	(949)
●物业管理公司管理的涵义	(949)
●企业现代化管理的涵义	(949)
二 物业管理‘ 生产 ’和工业企业生产的区别	(950)
三 物业管理公司管理分类及运作	(951)
●物业管理公司基础工作	(951)
●物业管理公司管理的分类	(952)
第二节 物业管理的 CI 设计	(954)
一 CI 概述	(954)
二 CI 设计和物业管理品牌战略	(954)
●CI 战略实施的基本步骤	(954)
●CI 战略实施的工作程序	(955)
●房地产与物业管理的品牌战略	(956)
第三节 物业管理的文化品位	(960)
一 物业的文化性	(960)
二 物业管理的文化建设	(961)
●当前城市建筑中存在的文化问题	(961)
●物业管理的美学探索	(962)

第七章 物业管理的招标和投标

第一节 招标和投标	(967)
一 招标和招标的新闻发布会	(967)
●招标	(967)
●招标的新闻发布会	(967)
二 投标和投标的策略	(968)
●投标	(968)
●投标的策略	(968)
三 投标书的拟定和经营管理测算	(968)
●投标书的拟定	(968)
●经营管理测算	(969)
第二节 投标书范式	(970)

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	(983)
一 房屋建筑的类型	(983)
二 房屋建筑的等级	(985)
第二节 房屋建筑结构种类	(987)
一 地基与基础	(987)
●地基	(987)
●基础	(987)
二 地下室的构造	(988)
●地下室的类型	(988)
●地下室的构造	(989)
●地下室采光井	(989)
●地下室的防潮与防水	(989)
三 房屋骨架中墙、柱、梁、板的构造	(990)
●墙体的类型	(990)
●墙体的构造	(991)
●隔墙	(992)
●玻璃幕墙	(993)
●柱、梁、板的构造	(994)
四 房屋中门窗、地面、装饰和水电安装	(994)
●门和窗	(994)

●楼面和地面	(994)
●房屋内装饰构造	(995)
●水电等安装在房屋建筑中的构造	(996)
五 其它构件的构造	(997)
●楼梯	(997)
●台阶	(999)
●电梯与自动扶梯	(999)
●阳台	(999)
●屋顶	(1000)
●平屋顶	(1001)
六 变形缝和抗震构造措施	(1004)
●变形缝的设置	(1004)
●建筑抗震构造措施	(1005)
●民用建筑抗震构造措施	(1007)
七 建筑防火构造措施	(1009)
●建筑构件防火的一般知识	(1009)
●屋顶和屋面的防火构造要求	(1016)
第三节 建筑施工图及其识别	(1018)
一 建筑施工图的概念	(1018)
二 图纸的形成	(1018)
●什么叫投影	(1018)
●点、线、面的正投影	(1019)
●物体的投影	(1019)
●视图	(1019)
三 建筑施工图的内容	(1019)
●建筑施工图的设计	(1019)
●建筑施工图的种类	(1020)
●图纸的规格	(1020)
●图标与图签	(1021)
●施工图的编排顺序	(1021)
●建筑施工图上的一些名称	(1021)
●建筑施工图上常用的图例	(1026)
四 看图的方法和步骤	(1038)
●看图的方法	(1038)
●看图的步骤	(1038)
●建筑总平面的识别	(1039)
●怎样看房屋的建筑图	(1040)
●建筑施工详图的识别	(1041)
●房屋结构图的识别	(1042)

●地质勘探图的识别	(1043)
●工程地质剖面图的识别	(1044)
五 建筑图和结构图的综合看图方法	(1044)
●怎样看构筑物施工图	(1045)
●怎样看建筑电气施工图	(1046)
●怎样看排水和煤气管道施工图	(1057)
●怎样看采暖和通风工程图	(1061)

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	(1069)
一 能够完善物业的使用功能	(1069)
二 能够改进房屋设计的具体要求	(1070)
三 能够严肃监理施工质量	(1070)
四 能够为竣工验收和接管验收打下基础	(1070)
五 便利日后对物业的管理	(1070)

第二节 物业管理公司如何参与规划设计	(1071)
一 物业管理公司参与规划设计的要点	(1071)
二 居住区的规定与设计	(1071)
●居住区的分类及其用地组成	(1071)
●居住区规划的主要内容	(1071)
●住宅建筑规划	(1072)
●公共建筑规划	(1076)
●道路规划	(1081)
●绿化规划	(1081)
三 写字楼的规划与设计	(1081)
●现代写字楼的特征	(1081)
●现代写字楼的共同要素	(1082)
●写字楼的公共服务设施	(1083)
四 商业楼宇的规划与设计	(1084)
●商业圈分析	(1084)
●商业楼宇位置的确定与评价	(1086)
●商店外观设计	(1087)
●商店内部环境装饰	(1089)

第三节 物业管理公司的施工监理职责	(1091)
一 物业管理公司参与工程监理的意义	(1091)
二 物业管理公司参与工程监理的内容	(1091)

三	物业管理公司参与工程监理的要点	(1092)
第四节	物业管理公司代理物业销售	(1094)
一	物业管理公司代理物业销售的益处	(1094)
二	物业管理公司如何代理物业销售	(1094)
三	物业营销计划的内容和执行	(1095)
四	案例：金顶大厦'营销计划书'	(1099)
第五节	物业的竣工验收	(1113)
一	竣工验收的涵义	(1113)
二	介入阶段的选择	(1113)
三	竣工验收标准及所应提交的资料	(1114)
四	完善竣工验收的必要措施	(1114)
第六节	物业的接管验收	(1116)
一	接管验收的涵义	(1116)
二	接管验收标准及所应提交的资料	(1116)
三	上海广播大厦接管验收运作实例	(1117)
第十章	物业管理公约和规定	
第一节	物业管理公约	(1127)
一	管理公约的涵义	(1127)
二	管理公约范本	(1129)
●	小区业主公约	(1129)
●	花园公共契约	(1134)
●	大楼入住合约	(1135)
第二节	物业管理规定	(1137)
一	管理规定的涵义	(1137)
二	管理规定范本	(1137)
●	上海广播大厦管理暂行规定	(1137)
●	住宅区管理规定	(1140)
第十一章	入伙手续和装修规定	
第一节	入伙手续文件	(1145)

一	入伙手续文件的涵义	(1145)
●	入伙及入伙手续	(1145)
●	入伙手续文件	(1146)
二	入伙手续文件范本	(1146)
●	入伙通知书	(1146)
●	入伙手续书	(1147)
●	收楼须知	(1147)
●	缴款通知书	(1149)
●	验楼情况一览表	(1149)
●	楼宇交接书	(1149)
第二节 楼宇装修规定		(1151)
一	装修的涵义	(1151)
二	二次装修的规定	(1151)
●	二次装修的操作程序	(1151)
●	二次装修的规定范本	(1152)
●	其他有关规定说明	(1155)

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		(1161)
一	物业管理公司的选择	(1161)
二	管理模式的选择	(1162)
第二节 物业的委托管理		(1163)
一	业主在物业管理中地位	(1163)
二	业主在物业管理中的权利和义务	(1163)
三	委托管理合同	(1164)
●	委托管理合同概述	(1164)
●	委托管理合同范本	(1165)
第三节 管理委员会的建立		(1168)
一	管理委员会的产生和组成	(1168)
二	管理委员会的权利和义务	(1168)
●	业主委员会的权利	(1169)
●	业主委员会的义务	(1169)
●	操作实例分析	(1169)
三	管理委员会章程	(1171)

●章程概述	(1171)
●章程范本	(1172)

第十三章 通信管理和服务

第一节 通信技术概述	(1177)
一 分布式成网技术	(1177)
二 SDH 传输技术	(1177)
三 其它几种通信技术	(1178)
四 通信技术的发展方向	(1178)
第二节 电话通讯设备	(1179)
一 程控交换机的种类和组成	(1179)
●程控交换机的种类	(1179)
●程控交换机的组成	(1179)
二 程控交换机的性能和操作	(1180)
●程控交换机的性能	(1180)
●程控交换机的操作	(1180)
三 程控交换机的维护管理	(1181)
四 电话通讯设备	(1182)
第三节 电话通讯服务	(1187)
一 项目和程序	(1187)
二 达标和创优	(1187)
●接听电话工作规范	(1187)
●交接班制度及记录	(1189)
●通讯服务质量自检	(1189)
●优质服务劳动竞赛	(1190)

第十四章 安全保卫管理和服务

第一节 物业管理安保概述	(1193)
一 物业管理安保的涵义	(1193)
二 物业管理安保的任务、作用和准则	(1193)
第二节 物业管理安保的基础知识	(1195)
一 安保的硬件知识	(1195)

二	安保的业务知识	(1197)
	●有关的法律条规	(1197)
	●业务常识	(1198)
第三节 物业管理安保服务的运作		(1201)
一	安保人员的资质条件和培训要求	(1201)
二	安保服务的运作程序和制度	(1202)
	●班次的设置与岗位的轮转	(1202)
	●岗位操作程序	(1202)
	●安保有关制度	(1204)
三	安保服务预案的设计	(1205)
	●大厦突发火警火灾反应预案	(1205)
	●大厦突发事件反应预案	(1206)
	●大厦安全接待系列保卫方案	(1208)

第十五章 清洁管理和服务

第一节	物业管理清洁保障概述	(1213)
一	物业管理清洁保障的涵义	(1213)
二	大厦清洁的几种基本作业法	(1213)
	●手工作业	(1213)
	●机械操作	(1214)
三	常用清洁剂的使用	(1216)
第二节	物业管理清洁保障规范运作	(1218)
一	日常保洁	(1218)
二	地毯的清洗和地面打蜡	(1221)
	●地毯的清洗	(1221)
	●地面打蜡	(1222)
三	垃圾的收集处理	(1222)
四	清洁委托服务	(1223)
第三节	外墙清洗	(1225)
一	外墙清洗的条件	(1225)
二	外墙清洗的方式	(1225)
三	外墙清洗的操作	(1226)
	●擦窗机的操作程序	(1226)
	●吊板的操作程序	(1227)

四 特殊形状的外墙清洗	(1228)
-------------------	----------

第四节 保洁服务的管理	(1230)
-------------------	----------

一 作业计划	(1230)
二 管理制度	(1231)
三 监督检查	(1232)

第十六章 绿化管理和服务

第一节 物业管理绿化概述	(1235)
--------------------	----------

一 绿化的作用	(1235)
二 强化绿化意识	(1235)

第二节 绿化的基础知识	(1238)
-------------------	----------

一 常见花卉的种类和栽培	(1238)
●花卉的种类	(1238)
●花卉的栽培	(1238)
二 常见草坪的种类和栽培	(1239)
●草坪的种类	(1239)
●草坪的栽培	(1240)

第三节 绿化建设和养护管理	(1241)
---------------------	----------

一 绿化建设	(1241)
●物业管理绿化建设	(1241)
●小区的园林式绿化建设	(1241)
●垂直绿化	(1242)
二 绿化的养护和管理	(1243)
●绿化的养护	(1243)
●绿化的管理	(1244)

第四节 物业管理的绿化艺术	(1245)
---------------------	----------

一 绿化是一门艺术	(1245)
二 大厦的绿化布置	(1247)

第十七章 礼仪接待管理和服务

第一节 礼仪接待概述	(1251)
------------------	----------

- 一 礼仪的涵义 (1251)
- 二 礼貌、礼节在物业管理中的意义 (1252)

- 第二节 礼仪接待的基础知识 (1253)
 - 一 基本礼节 (1253)
 - 二 仪表、仪容和仪态 (1256)
 - 三 礼貌用语 (1257)

- 第三节 礼仪接待在物业管理中的应用 (1258)
 - 一 物业管理礼仪接待的分类及规程 (1258)
 - 二 礼仪接待操作实例 (1259)
 - 接待人员规范上岗条例 (1259)
 - 用语 (1259)
 - 礼仪接待操作程序 (1260)
 - 三 各种大型会议服务程序 (1263)
 - 四 物业管理的国旗礼仪 (1264)

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 (1267)
 - 一 综合服务的内涵 (1267)
 - 二 综合服务的内容与要求 (1268)
 - 三 经营性综合服务的目的与特点 (1270)
 - 四 经营性综合服务的内容 (1271)

- 第二节 经营性综合服务的操作程序 (1273)
 - 一 市场分析 (1273)
 - 二 选择场地环境 (1273)
 - 三 特色经营 (1273)

第十九章 房屋修缮及其服务

- 第一节 房屋修缮与服务概述 (1277)
 - 一 房屋修缮与服务的概念和特点 (1277)
 - 房屋修缮概述 (1277)
 - 房屋修缮服务 (1279)
 - 房屋修缮的意义和作用 (1280)

二 房屋修缮业的现状与发展	(1280)
第二节 房屋修缮技术标准与规定	(1285)
一 《房屋修缮技术管理规定》及其应用	(1285)
二 《房屋完损等级评定标准》及其应用	(1287)
三 《房屋修缮范围和标准》及其应用	(1289)
四 《房屋修缮工程施工管理规定》及其应用	(1294)
五 《房屋修缮工程质量检验评定标准》及其应用	(1296)
六 《危险房屋鉴定标准》及其应用	(1330)
七 《城市危险房屋管理规定》及其应用	(1302)
第三节 房屋修缮管理	(1305)
一 计划管理	(1305)
●计划管理的目的	(1305)
●计划内容及考核指标	(1305)
●房屋修缮计划编制	(1306)
二 技术管理	(1308)
●房屋修缮技术管理的任务	(1308)
●技术管理的原则	(1308)
●技术责任制	(1309)
三 查勘鉴定	(1309)
●分类	(1309)
●内容	(1309)
●要求	(1311)
四 定额与预(决)算	(1315)
●修缮工程定额特点	(1315)
●定额管理	(1315)
●预算定额与地区单位估价表	(1316)
●预决算及其编制方法	(1316)
●工程费用组成	(1317)
五 施工管理	(1318)
●主要任务	(1318)
●基本内容	(1319)
●施工服务的承接与工程合同	(1319)
●施工组织与准备	(1319)
●施工调度与管理	(1320)
●技术交底和材料构件检验	(1321)
●质量管理与施工安全	(1322)
●施工班组管理	(1323)

●竣工交验	(1324)
●技术责任制	(1324)
六 劳动管理	(1324)
●劳动组合	(1325)
●劳动定员	(1326)
●劳动报酬	(1327)
●劳动保护	(1327)
七 材料及机具管理	(1329)
●材料管理	(1329)
●机械设备和工具管理	(1333)
八 成本管理	(1335)
●修缮工程成本及管理要求	(1335)
●修缮工程的成本核算	(1336)
●降低工程成本的途径	(1338)
第四节 房屋修缮服务	(1340)
一 日常服务	(1340)
●主要内容	(1340)
●组织形式	(1341)
●一般程序	(1342)
●料具管理	(1343)
●考核指标	(1343)
●检查和奖罚	(1345)
二 季节服务	(1346)
●种类	(1346)
●人员组织	(1347)
●物资准备	(1348)
三 重点服务	(1348)
●对象与范围	(1348)
●准备与实施	(1349)
●基本要求	(1349)
四 特殊服务	(1350)
●配套服务	(1350)
●售后服务	(1351)
●有偿服务	(1351)
第五节 房屋修缮技术	(1353)
一 地基与基础的修缮	(1353)
●地基土的分类	(1353)
●地基土的容许承载力	(1354)

●特殊土地基和特殊地质条件	(1354)
●地基沉降引起房屋倾斜、砌体开裂	(1356)
●地基加固	(1356)
●基础加固	(1359)
二 砖砌体的修缮	(1360)
●砖砌体的腐蚀	(1360)
●砖砌体的裂缝	(1361)
●砖砌体的变形	(1362)
●砖砌体的倾斜	(1362)
●空斗墙与半砖墙的修缮	(1363)
三 钢与钢筋混凝土结构的修缮	(1369)
●钢结构的修缮	(1369)
●钢筋混凝土结构的修缮	(1370)
四 墙面渗水和屋面渗漏的修缮	(1375)
●外墙渗水	(1375)
●砌体结露的修缮	(1376)
●瓦屋面渗漏的修缮	(1376)
五 房屋设备与设施的修缮	(1379)
●供电及电气照明	(1379)
●给水排水管道、配件和卫生器具的维修	(1387)
六 白蚁防治	(1393)
●白蚁及其危害	(1393)
●白蚁防治的常用药械	(1396)
●白蚁的预防	(1399)
●白蚁的检查	(1401)
●白蚁的灭治	(1403)

第二十章 居住性物业的管理与服务

第一节 居住性物业的管理模式及其评价	(1407)
一 居住性物业管理的四种模式	(1407)
二 对四种管理模式的评价	(1407)
第二节 住宅小区的管理与服务	(1409)
一 住宅小区的特点和功能	(1409)
二 住宅小区管理的含义和指导思想	(1410)
三 住宅小区管理的目标与要求	(1410)
四 住宅小区管理的主要内容	(1411)
五 住宅小区管理达标考评要求(文明小区标准)	(1413)

第三节 服务性公寓管理	(1415)
一 服务性公寓的含义	(1415)
二 服务性公寓的服务项目	(1415)
三 公寓服务和社区卫生	(1416)
四 保安消防服务	(1417)
五 公寓工程维护及工程顾问	(1417)
六 公寓社区俱乐部服务	(1417)
七 市场租凭服务	(1418)
第四节 公有住宅售后管理	(1419)
一 公有住宅售后管理的意义	(1419)
二 公有住宅售后管理的依据	(1419)
三 售后公有住宅业主管理组织的组建	(1419)
四 公有住宅售后维修基金的筹集、使用和管理	(1420)
五 售后公有住宅维修管理	(1421)
六 公有住宅售后使用管理	(1426)
第五节 高层住宅楼宇的管理	(1428)
一 高层楼宇的含义	(1428)
二 高层住宅楼宇管理的特殊要求	(1429)
三 高层住宅楼宇管理的内容	(1429)
四 高层住宅楼宇管理经费的筹集	(1431)
五 高层住宅楼宇管理的几种模式	(1432)
第六节 别墅小区的管理	(1434)
一 别墅小区的含义	(1434)
二 别墅小区的管理特点	(1434)
三 别墅小区管理内容	(1435)
四 别墅小区的运作方式	(1436)
五 别墅小区管理经费的筹集	(1438)
六 别墅小区的规范化管理	(1440)
●管理人员行为规范——员工管理条例	(1440)
●住户行为的规范化管理——物业管理条例	(1445)

第二十一章 经营性物业的经营与管理

第一节 经营性物业管理概述	(1453)
一 经营性物业管理的特性和原则	(1453)
二 经营性物业管理的内容	(1454)
三 经营性物业管理的收入与费用	(1456)
第二节 写字楼管理与服务	(1458)
一 高层楼宇的一般定义	(1458)
二 写字楼的含义与类型	(1458)
三 写字楼的管理方式和目标	(1460)
四 写字楼管理的组织工作	(1460)
五 写字楼的市场销售	(1462)
六 写字楼的公共关系活动	(1466)
七 写字楼商务中心的管理	(1467)
八 写字楼的客务服务	(1468)
九 写字楼工程维修服务项目	(1469)
十 写字楼保安服务项目	(1470)
十一 写字楼的智能化管理	(1470)
第三节 公共商业楼宇管理	(1472)
一 公共商业楼宇的含义和类型	(1472)
二 公共商业楼宇的特点	(1472)
三 树立公共商业楼宇的良好形象	(1473)
四 承租客商的选配和商人协会	(1474)
五 公共商业楼宇的日常管理	(1475)
第四节 酒店楼宇的管理	(1477)
一 酒店楼宇的含义	(1477)
二 酒店楼宇的类型与标准	(1477)
●酒店的类型	(1477)
●酒店的标准	(1478)
三 酒店楼宇管理的内容	(1478)
四 酒店楼宇的设备、安保、清洁、环境管理	(1479)
●酒店楼宇的工程设备管理	(1479)
●酒店楼宇的安保管理	(1481)
●酒店楼宇的清洁、绿化、美化管理	(1485)

第五节 工业厂房与仓库的管理与服务	(1490)
一 工业厂房和仓库管理的职能	(1490)
二 工业厂房和仓库管理的内容	(1490)
三 工业厂房和仓库内部管理	(1491)
四 工业厂房和仓库公用部位的管理	(1491)
五 工业厂房和仓库的服务项目	(1491)

第六节 购物中心的管理	(1492)
一 购物中心的含义与类型	(1492)
二 购物中心的特点	(1492)
三 购物中心的日常管理	(1492)

第七节 广播电视行业物业管理	(1494)
一 广播电视事业大发展呼唤后勤管理体制改革走物业管理之路	(1494)
二 广播电视行业的物业管理	(1495)
三 广播电视行业的物业管理必须高起点、高定位、高标准、高要求	(1499)

第二十二章 物业管理公司营销管理

第一节 销售	(1503)
一 投资经营	(1503)
二 营销操作	(1504)

第二节 租赁	(1506)
一 物业资金	(1506)
二 租赁流程	(1506)

第三节 公证	(1509)
一 中国公证的范围	(1509)
二 公证的作用	(1509)
三 涉外公证	(1510)
四 公证程序	(1510)
五 准备资料	(1512)

第四节 代理保险	(1514)
一 物业管理公司对所管物业应办理的保险	(1514)
二 物业管理公司可代理的常见险种	(1514)
第五节 业务员的工作要则	(1517)
一 敬业乐群	(1517)
二 着装	(1517)
三 工作步骤	(1518)
四 商用文书	(1518)
五 关于问题的解决	(1519)
六 礼貌用语	(1519)
七 使用电话	(1520)
八 交换名片	(1520)
九 会客	(1521)
十 拜访客户	(1521)
十一 洽谈	(1522)
十二 约会	(1523)
十三 表达能力	(1523)

第二十三章 计算机在物业管理中的应用和物业管理信息系统

第一节 计算机的发展和应用	(1527)
第二节 物业管理使用计算机技术的必要性和可行性	(1529)
一 计算机参与物业管理的必要性	(1529)
二 物业管理如何与计算机相结合	(1530)
第三节 计算机信息系统在物业管理中的应用	(1532)
一 物业管理信息系统的含义	(1532)
二 计算机参与物业管理的模型	(1533)
三 物业管理中计算机的基本应用	(1534)
四 物业管理中计算机的硬件设备和软件环境	(1534)
●物业管理中计算机的硬件和软件简述	(1534)
●住宅小区和写字楼管理系统	(1535)
●物业管理公司管理系统	(1535)

第四节 物业管理信息系统功能简述	(1536)
一 智能化物业管理信息系统概述	(1536)
●楼宇自动化	(1538)
●通讯自动化与办公自动化	(1539)
二 智能化物业的支撑技术	(1541)
三 物业管理公司管理系统简介	(1542)

第二十四章 国内外物业管理简介

第一节 深圳经济特区物业管理简介	(1547)
一 深圳经济特区住房供应模式	(1547)
二 深圳经济特区住房管理模式	(1548)
●涉外商品房住宅区的管理模式	(1549)
●市场商品房住宅区的管理模式	(1549)
●公产房为主的住宅区的管理模式	(1549)
●单位自建自用房住宅区的管理模式	(1549)
三 深圳经济特区住宅区管理的具体做法	(1550)
●思想观念更新	(1550)
●管理体制变革	(1550)
●管理经费	(1551)
●管理标准	(1553)
●管理制度	(1553)
●维修问题	(1554)
●服务问题	(1555)
●违章执法与社会监督问题	(1556)
●协调问题	(1557)
●完善问题	(1557)
四 深圳经济特区典型管理经验介绍	(1557)
●深圳市海丽大厦物业管理实例	(1557)
●深圳市莲花二村小区物业管理实例	(1561)

第二节 香港特区管理简介	(1568)
一 香港住房情况及其管理	(1568)
●临时性建筑物	(1568)
●廉租屋	(1569)
●居者有其屋	(1571)
●私人楼宇	(1572)
二 香港房屋管理机构	(1573)
●香港房屋委员会	(1573)

●香港房屋署	(1574)
●香港房屋协会	(1574)
●公共屋村管理机构	(1574)
●多层建筑物业主案法团	(1575)
三 香港房屋的维修与保养	(1576)
●公共房屋的维修和保养	(1576)
●私人楼宇的保养及维修	(1577)
四 香港房屋管理的财务安排	(1577)
●编制管理预算案	(1577)
●管理费的厘定	(1577)
●公屋租金的厘定	(1578)
五 香港房屋管理的法制化	(1579)
●香港房屋管理的公共契约	(1579)
●香港房屋管理的法律依据	(1582)
六 香港房屋管理人员的培训	(1583)
第三节 新加坡物业管理简介	(1586)
一 住宅区概况	(1586)
●关于公共组屋	(1586)
●关于共管式公寓	(1587)
二 建设资金和管理经费	(1587)
三 购买和生赁建屋发展局(HDB)组屋	(1588)
●购买组屋的限制及条件	(1588)
●租赁组屋	(1589)
四 物业管理任务和机构	(1589)
第四节 美国物业管理简介	(1592)
一 住宅建设	(1592)
●土地及其分类	(1592)
●规划设计	(1592)
●工程验收	(1594)
●办理产权证	(1594)
二 物业管理	(1594)
●住宅群(区)概况	(1594)
●住宅出租情况	(1594)
●房屋维修管理	(1595)
●保险	(1595)
三 纽约市小星城住宅区建设和管理	(1595)
●住宅区概况	(1595)

●建设投资和管理经费	(1596)
●住宅建筑和租金情况	(1596)
●管理任务和机构	(1596)
●开展人际交往 推行“ 社团 ”活动	(1597)
第五节 日本物业管理简介	(1598)
一 日本物业政策	(1598)
二 日本物业管理机构	(1599)
三 日本的老人住宅	(1599)
第六节 加拿大物业管理简介	(1601)
一 加拿大物业维护管理	(1601)
二 加拿大“ 社会住房计划 ”	(1601)
三 加拿大物业政策	(1602)
四 加拿大物业管理特点	(1602)
五 加拿大抵押和住房公司	(1602)
第七节 瑞典物业管理简介	(1604)
一 瑞典老人住宅管理	(1604)
二 瑞典房产维修管理	(1605)
三 瑞典物业金融	(1605)
四 瑞典物业政策	(1606)
五 瑞典的 SABO 和 HSB	(1607)

第二卷

物业管理实务

第一章

第一章

物业管理的概念和内容

物业管理的概念和内容

近年来,随着房地产业的迅速发展,各种各样的住宅群、写字楼、公共商业楼宇大量涌现,在这些物业投入使用后,马上就面临一个新问题——物业管理。以前,人们向来都把入伙看成是投资或居住的最后工序,不重视在入伙后的楼宇还有“物业管理”这个重要环节,各地因物业管理方面的问题引发的矛盾和涉外民事纠纷也屡屡见诸报端,影响了政府及投资发展商的声誉。所以,当前如何重视和加强物业管理工作是一个十分迫切的问题。现在,政府主管部门对发展商的房地产项目审批程序中,也已增加了“物业管理如何解决”这一栏目;国家建设部颁布的《城市新建住宅小区管理办法》中明确规定,住宅小区要推行社会化、专业化的管理模式,由物业管理公司统一实施专业化管理,这表明国家已开始重视物业管理问题。

为了使读者对物业管理有一个较完整的理解,本章详细阐述物业管理的概念、性质、类型、作用、内容、基本环节等等。

第一节 物业及物业管理 管理的概念

物业管理在我国虽然尚处在起步阶段,但其发展势头迅猛,完全可能在未来几年内成为房地产行业中的最大分支。任何已经或准备从事这一现代化都市朝阳产业的人,要做好物业管理工作,首先必须对物业本身有个基本认识。

一 物业的涵义

房地产由于其位置固定、不可移动,通常又被称之为不动产,英文名称为 real estate 或 real property。在英语中,“real estate”一词具体是指土地及随着在土地上的人工构筑物 and 房屋;“real property”一词具体是指 real estate 及其附带的各种权益,包括所有权在内的、以及与此相关的保有权、享用权、管理权、处分权等。我们认为有关物业的涵义应该是指 real property。

物业是单元性房地产的称谓,是指已建成并投入使用的各类房屋、附属设施以及相关的场地,可以是整个住宅区,也可以是单体的房屋,包括高层与多层住宅楼、综合大楼、写字楼、商业大厦、旅游宾馆、标准工业厂房、仓库等。

物业与房地产既有着本质的联系,又有所不同,两者在使用上有所差别:物业一般用于指某项具体的建筑物及相关的场地;房地产则一般用于泛指一个国家、地区或城市所有的房产与地产。即物业通常用于个体,房地产通常用于整体。本书所称的“物业”是房地产进入消费领域的具体的房地产产品;“物业管理”也是具体的房产与地产的经营与管理活动,是微观的,而不是宏观的或中观的经济问题。

二 物业的特性

作为土地与建筑物总和的物业,它与其他工业产品有着本质的区别,其主要特性有:

1. 位置固定性、地区性。土地具有不可移动性,建筑物由于定着在土地上,也形成了其空间位置上的不可移动性。物业位置的固定性,使得房地产的开发、销售、租赁及售租后的服务等一系列经济活动只能就地进行,而不可能像其他工业产品可以通过运输工具运往其他地方,从而派生了物业的地区性。

2. 形式上的多样性。建筑物的功能不同、位置不同、环境条件不同,形成了物业形式上的多样性,即每种物业都是单件产品,在类别、品种、规格、结构、式样上都有区别于它宗物业的地方,没有两宗物业是完全相同的。由此决定了物业价值和价格确定上的复杂性。因而,物业估价作为一种专业知识与技能,形成物业市场上一类重要的中介服务业。

3. 使用上的长期性。物业使用寿命的长期性有二重含义,其一是构成物业基础的土地具有不可毁灭性;其二是地上建筑物使用期限可达几十年乃至上百年。但物业的长期使用性在中国大陆受到了国家实行土地有限使用制度的制约。即土地和房屋本身是可以长期使用的,可对具体的某个使用者来说,又是有一定使用年限的。根据新的土地使用制度,企业、其他组织和个人通过政府出让方式取得的土地使用权,是有限的土地使用权,在使用年限内其使用权可以转让、出租、抵押或者用于其他经济活动,土地使用权期满,土地使用权及其地上建筑物、其他附着物所有权由国家无偿取得。《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》规定的土地使用权出让最高年限按下列用途确定:居住用地 70 年;工业用地 50 年;教育、科技、文化、卫生、体育用地 50 年;商业、旅游、娱乐用地 40 年;综合或者其他用地 50 年。对这一点的认识,在物业估价上具有重要意义。如位置、环境都很好,建筑物结构、外观也都很好的物业,可能由于土地使用年限很短而不值钱。

4. 周期性长、投资量大。物业开发建设周期比一般的商品生产周期要长得多,从土地征用到建筑安装施工生产,再加上有关配套建设的进行,将耗费较长的时间。同时,物业开发建设需要大量的投资,一栋楼房几千至上万平方米,仅建筑安装工程造价就高达几百万元甚至几千万元。目前,城市土地价格猛涨,一平方米土地价格上升到数百元乃至数千元,多则上万元。近年来,在城市建设中实行综合开发,配套建设,物业投资数额大的特性表现的尤为突出。

5. 易受政策限制。任何国家对物业的使用、支配多少都有某些限制。物业受法令和政府政策的影响较重要的有两项:一是警察权(Police Power)的行使,政府基于公共利益,可运用警察权限制某些物业的使用,如城市规划对土地用途和建筑物高度、容积率、覆盖率的规定。二是行政征用权,政府为满足社会公共利益的需要,可以对任何物业实行强制征收。物业易受政策限制性还表现在,由于物业不可移动,所以逃避不了未来政策变化的影响。这一点既说明了投资物业的风险性,也说明了政府制定长远房地产政策的重要性。目前,中国房地产业相关的法律规范主要有民法、企业法、土地管理法、经济合同法、城市规划法、城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例、城市新建住宅小区管理办法以及城市房地产管理法等等。

6. 受相关因素影响大。物业的价格自然与其本身有关,但同时还往往受其周围其他建筑的影响。例如,在一幢住宅楼附近兴建一座噪音较大的工厂,可导致该住宅楼的价值下

降,反之如在其旁兴建一个绿化公园,可使其价格上升。上海西南地区的莘庄,因地铁一号线的建成通车,导致该地区附近的物业价格猛涨。

7. 保值性与增值性。随着社会生产力的发展、人口的增加、产业的兴旺、经济的繁荣、人类生活水平的提高、人类活动能力的增强,人类对土地的需求量是不断增长的。然而由于土地面积固定不变,供给的稀缺性,使得供求矛盾日益尖锐,所以房地产的价格一般也会不断上涨,有着保值和增值的作用。目前,中国城市建筑用地的价格比 80 年代初上涨了几十倍甚至几百倍,从而使房屋的价格也上升了十几倍乃至上百倍。

三 物业的质量

从物业投资角度所关注的物业质量,可划分为物业的硬质量及软质量两类。

所谓硬质量,是指物业本身作为一种实物形态所表现的质量及其周围环境质量的特性。影响投资效益的物业本身所具备的质量指标主要有:物业的区域位置、结构及装修、工程质量、楼龄、物业设备状况、配套设施、地质地形条件以及环境条件等。所有这些都构成了物业硬质量的重要内容。

所谓软质量,是指物业投资者对该宗物业所拥有的权利与承担的义务。这种权利义务是由该宗物业交易的形式(购买或租赁)及交易合同条款和有关法律规范所规定的权利与义务,其主要有投资者对该宗物业所拥有的所有权、使用权、处置权、收益权等;投资者对租户承担的责任、契约修订条件、违约处罚办法及法律法规所规定的各种应尽义务等。权利与义务直接影响投资效益,是投资者最为关心的物业经营质量指标。

四 物业管理的概念

所谓物业管理(Real Property Management 或 Property Management),是指专门的机构受物业所有人的委托,按照国家法律以及合同和契约行使管理权,运用现代管理科学和先进的技术对已投入使用的物业以经营的方式进行管理,同时对物业周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等统一实施专业化管理,并向业主或租户提供多方面的综合性服务。物业管理的对象是物业,服务对象是人,是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动,行社会化、专业化、企业化经营之路,其最终目的是实现社会、经济、环境效益的同步增长。

物业管理作为房地产开发系统工程中的一个重要环节,其创造价值的作用是十分巨大的。我们知道,房地产整个过程包括前期的规划建设、中期的销售、租赁以及后期的物业管理三部分,而物业获取利润的途径除了通过第一次转让,即销售实现之外,绝大部分价值是在其后几十年的使用过程中实现的,通过物业管理获得稳定的取之不尽的巨额利润,更重要的是以其优良的市场形象、历久常新的楼宇质量和相对延长的使用寿命而在产权的多次转移中为业主创造出远远超越物业本身的、难以估量的价值。这种价值本身往往远大于售卖和租赁所产生的资金回报率。

现在物业管理的重要意义和作用已被越来越多的人所认识。据去年的一项统计,全国城镇现有房产约 78 亿平方米,初步计算,房产价值总量约 3.12 万亿元。这巨大的物质财富,若管理得好,每使其延长使用一年,按平均使用寿命为 50 年计算,就相当于为社会新建 1.56 亿平方米房屋,按每平方米土建单方造价 500 元计算,其价值约为 780 亿元;反之,如果

管理不好 ,使这些房屋自然淘汰加快 ,缩短使用期限一年 ,则使社会浪费、损失 780 亿元。因此 ,搞好物业管理 ,不仅会产生实实在在的社会和经济效益 ,而且对于管理现代化城市和改善人民生活质量更具现实意义。

五 物业管理与传统房屋管理的区别

物业管理作为对旧管理体制的一种革新 ,是中国房地产经济市场化和房屋商品化的一种必然结果。物业管理与传统房屋管理无论在观念上、内容上、模式上、管理的深度和广度上都有很大的区别。

1.从管理体制上看 ,传统的房屋管理是计划经济条件下政府、企事业单位采用行政手段 ,直接地进行行政福利型的封闭式管理 ,物业管理是专业化的企业通过市场 ,用经济手段进行社会化管理的有偿服务。

2.从管理的内容来看 ,传统的房屋管理以单一的‘收租养房’为主要内容 ,实际上即使收了租也养不了房 ,仍需国家的大量财政补贴 ,物业管理是对物业等实行全方位、多功能的经营、管理、服务 ,它既管房又要以人为核心提供物质和精神两个方面的服务 ,企业通过自身的经营机制 ,实现造血功能 ,国家不给补贴。

3.从管理机制上看 ,传统的房屋管理是管房单位以自身的意志去管理住户 ,住户无法选择房管单位 ,物业管理是产权人和使用人通过市场选聘物业管理企业 ,物业管理企业可以接受也可以不接受选聘 ,双方在完全平等的原则下 ,通过双向选择签订合同 ,明确各自的权利、义务。

4.从管理对象的产权关系看 ,传统的房屋管理 ,其房屋产权都是国家所有 ,物业管理对象的产权 ,已形成国家、集体、个人包括港、澳、台、外国人等多元化格局。

5.从管理单位与住户的关系看 ,传统房屋管理其管理单位与住户的关系是管理与被管理的关系 ,物业管理其管理企业与住户的关系是服务和被服务的关系 ,并且寓管理于服务之中 ,凡是住户所需要的服务 ,物业管理公司都尽量给予满足。

综上所述 ,我们可以把物业管理和传统房屋管理列成下表进行比较。

方 式 项 目	专业物业管理	传统房屋管理
管理单位性质	企业单位	事业单位
物业产权	个人产权(产权多元)	国家财产(产权单一)
管理手段	经济、法律手段	行政手段
管理任务	维修养护、综合服务	维修养护
管理经费	自己筹集、收取管理费 和多种经营	低租金和大量的财政补贴
服务性质	有偿服务	无偿服务
双方关系	代表业主管理 , 业主(租户)主导型	代表国家管理 , 房管部门主导型
管理观念	为业主(租户)服务	管理租用户
管理方式	社会化、专业化的统一管理	分散的部门管理
经济模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式

六 物业管理的目标

从事物业管理的指导思想应该是 :以服务为宗旨 ,以经营为手段 ,以效益为目的。以服务为宗旨 ,就是要在物业管理的全过程中突出“ 服务 ”二字 ,管理也是一种服务 ;以经营为手段 ,就是在物业管理的全过程中实行有偿服务 ,并通过多种经营活动 ,解决物业管理中各项经费开支 ;以效益为目的 ,就是以社会效益、环境效益、经济效益为最终目标。

具体来说 ,物业管理的目标是 (1) 创造一个安全、舒适、文明、和谐的生活和工作环境与气氛。随着社会的发展 ,人们对生活和工作环境的要求越来越高 ,物业管理应努力创造一个现代人理想的居住和工作环境。(2) 提高物业的价值。良好的物业管理不仅可以使物业及其设备处于完好状态和正常运行 ,延长其使用年限 ,而且可以提高物业的档次和适应性 ,增加其使用价值和价值。(3) 提高发展商的声誉。良好的物业管理可以建立房地产发展商在公众中的良好形象 ,增加公众对发展商的信心 ,促进后续销售工作的顺利开展。

第二节 房地产物业管理的性质、类型、原则和功能

物业管理的性质是什么？它有哪些不同的类型？物业管理应遵循什么原则？了解这些问题有助于对物业管理的涵义的理解，有助于引导物业管理健康发展，也有助于对不同类型物业管理具体运作的把握。

一 物业管理的性质

按照社会产业部门划分的标准，物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。其宗旨是服务，寓管理、经营于服务之中，其管理对象是物业，服务对象是物业产权人和物业使用人；其经营方针是“保本微利、服务社会”，不以牟取高额利润为目的。

首先，物业管理不同于工业和农业，它同第三产业的其它部门一样，不直接生产有形的物质产品；其次，物业管理作为房地产业消费环节，实际是房地产综合开发的延伸和完善，是以专业化的管理和服务提供给业主和租户，进而参加国民收入的再分配；再次，物业管理可以使物业保值、增值，能节约社会财富。可见，物业管理是集服务、管理、经营于一体并寓管理、经营于服务之中的产业。

物业管理既区别于传统房屋管理，又区别于一般企业的经营管理。推行物业管理，就是因为这种管理方式与传统行政性、福利性的管理模式不同，它采用有偿服务的方法，符合市场经济的原则，具有一定的造血功能，但它又不以盈利为最终目的。然而，随着社会主义市场经济的进一步发育成熟，物业管理的经营性特点也将越来越明显，它不仅要有盈利而且应该要获得平均利润，这和物业管理的服务宗旨并不矛盾。

明确物业管理的性质，对于制定物业管理有关方针、政策，引导物业管理健康发展，充分发挥物业管理的作用，都具有十分重要的意义。

第一，为制定物业管理的政策和法规提供理论依据。物业管理的政策法规是物业管理的宏观环境，其科学性如何是物业管理发展的关键。只有明确了物业管理的性质，相关的政策法规才能在正确的理论指导下制定和修订，制定出来的政策法规才能符合物业管理发展的实际，真正起到宏观管理的作用。

第二，有利于物业管理的健康发展。物业管理发展前景广阔，具有很强的生命力，但这有个基本前提，就是要使物业管理沿着其性质所标志的方向发展，否则，物业管理将会遇到难以克服的障碍。比如有些人认为物业管理应该是福利性的，而行政性拨款不仅使国家背上愈来愈重的包袱，而且使物业管理费用十分匮乏，导致管理严重滞后于建设；也有些人认为物业管理是一个可获暴利的行业，不顾住户承受能力胡乱收费，同样使物业管理的发展受到影响。

第三,指出了物业管理的宗旨。物业管理的宗旨就是服务,通过服务实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。因此,必须牢固树立“服务”的观念,以服务为中心带动物业管理工作的展开。偏离服务这个宗旨,就会使物业管理与社会和公众的利益相背,最终削弱物业管理的生命力。

二 物业管理的类型

从实际操作情况来看,物业管理大体上有两种基本类型。

1. 委托服务型物业管理。委托服务型物业管理是房地产开发商将开发建成的物业出售给用户,一次性收回投资并获取利润,然后委托物业管理企业对物业进行管理,完善其售后服务。这里所说的“委托”有两种类型:第一种是开发商自己组建物业管理公司,对所出售的物业进行管理,一些大的房地产企业大多是采取这种类型。第二种是开发商以招标的方式委托专业物业管理公司对已出售的物业进行日常管理,这种类型是今后物业管理发展的方向。因为只有通过招标,才能引起竞争;只有通过竞争,才能促使物业管理公司为生存和发展去努力工作,这种“努力”将导致物业管理行业的加速发展。现在,中国各地物业管理公司越来越多,但这种类型的物业管理公司还不多。比较有影响的有北京 PMP 物业管理有限公司,这家总部设在首都的中外合资的专业物业管理公司,直接将成熟的酒店管理理论经过修正及完善应用于物业管理中,率先在国内倡导将酒店式服务应用于物业管理之中,旨在创造中国的“管理名牌”。目前,该公司已接管了北京新世界广场等多座优质物业,并将业务拓展至上海、天津、武汉、大连等重要城市。今后若干年,随着经济体制改革的深入,政企分开的实现,第二种委托服务型物业管理将有一个很大的发展。

2. 租赁经营型物业管理。租赁经营型物业管理是房地产开发商建成房屋后并不出售,而是交由属下的物业管理公司进行经营管理,通过租金收回投资,获得利润。这种物业管理公司对物业的管理不仅是日常的维护性工作,更主要的是对所管物业的出租经营,为房地产开发商回收物业投资和获取长期、稳定的利润为目的。它的经营职责不只是将一层楼、一套单位简单地租出去,还需根据市场的需要和变化对所管物业作出适时的更新、改造与完善物业的使用条件,以提高物业的档次和适应性,进而调整租金以反映市场价格的变化,从中获取更丰厚的利润。此类物业管理企业,多以经营商业大楼、综合大楼、写字楼为主。

委托服务型物业管理与租赁经营型物业管理的差别,从产权上看,前者仅有管理权而没有产权,后者既拥有产权又有管理权;从管理上讲,前者是物业的售后服务,是为了保持物业的正常使用,后者则需刻意制造一个良好的物业使用环境,创造租赁条件,赢得租户并为之服务;从管理的物业对象来说,前者既有住宅楼宇,也有商业大楼、综合楼与写字楼;后者则主要是商业大楼、综合楼与写字楼;从服务对象上分析,前者既有以居民角色出现的人群,也有以职业角色出现的人群,后者则主要是以职业角色出现的人群。

虽然物业管理可以大体上分为上述两种类型,但实际上物业管理公司往往并不单纯地管理一类物业,同时还兼有另一类物业管理,既有维护性也有经营性的。

三 物业管理的主要原则

物业管理应该坚持以下几项主要原则。

1. 确认权力主体原则。在物业管理中谁是物业的权力主体,这个根本的问题不解决,其他问题无从谈起,权利义务无法界定。必须明确业主为物业的权力主体,业主委员会为委托方,物业管理公司是受托方,代理业主对物业进行管理和维护。

2. 产权与管理权相分离的原则。这个原则是为了解决物业“统一管理”与“分散管理”这一基本矛盾而提出的。物业内的各种设施是一个有机统一体,若按照分散的产权权属,由各业主自行管理,必然导致公用设施无人管理,失修失养,难以正常运行。因此,在确认产权、使用权的前提下,必须将经营管理权集中统一,由物业管理公司对物业实施统一经营与管理。物业的所有权属于业主,再由业主经过选择,委托给物业管理公司行使和操作。物业的所有权与管理权相分离,是发展社会主义市场经济中物业管理的必由之路,这是一个客观规律。

3. 保护业主财产的原则。贯彻保护业主财产的原则,主要体现在两个方面:一是要把应该管理的业主财产全部管起来,不漏管;二是在日常的管理中要维护公共财产不受人为了的损失,并做好经常性的维修养护。同时,物业管理应向业主和租户宣传爱护房屋及设备的知识,把专业管理同业主和租户的爱护运动结合起来。

4. 专业服务原则。为了加强物业的管理,提高其整体管理水平,必须推行专业化的管理模式。由于现代城市物业的特殊属性,决定了物业业主在行使自己的权力时,应该按照物业的特殊属性,采取特殊的形式,这就是在政府的行业监控之下的专业化物业管理公司进行专业管理和服 务,不允许各业主各行其事单独对物业进行维护和管理。

5. 综合管理原则。传统的房屋管理体制在清洁卫生、环境绿化、房屋维护、道路车辆等项目分属多家部门管理操作,造成“多家管理,多家不管”的结果。因此,必须理顺体制,由物业管理公司根据国家法规和业主委员会的委托,对物业管理涉及的各种项目内容实施统一管理。

6. 以业养业及基金专用原则。物业管理经费是搞好物业管理的物质基础,应根据“以业养业”的原则培养物业管理公司的造血功能,在经费上做到“维持平衡,略有结余”。物业管理的资金来源是多方面的,特别是来自住户交纳的费用,要做到基金专用工作,“取之于民、用之于民”,使之有效地分配在各项管理和服 务上,使每项支出均可以为用户提供最大的利益。

7. 管理竞争原则。从中国物业管理公司组建的情况看,有相当一部分是开发商自己成立物业管理公司管理自己开发的物业。以海南省为例,以开发商自营为主占有物业管理公司的90%以上,基本上参照“谁开发,谁管理”;“谁家的儿子谁家抱”的模式。随着物业管理市场的发展和扩大,这种模式也随之暴露出种种弊端。要知道在市场经济日趋完善的形势下,开发商自己组建的物业管理公司所特有的保护性机制会日益失去市场,单靠“老子输血”,靠保姆喂奶,迟早有一天会被市场经济大潮所淹没。所以在发展物业管理行业、培育物业管理市场时,要注意引进竞争的市场机制。1994年1月,深圳市成功地组织了一次莲花北区新建小区物业管理招标,数家物业管理公司为争夺莲花北区的物业管理权进行竞争,最后经有关部门、业主及专家的现场开标、评判,深圳市万厦物业管理公司中标,此事开创了我国物业管理引入竞争机制的先河。这种竞争,一方面使业主和物业管理公司可以双向选择,另一方面可使物业管理公司在竞争中扩大规模经营并获得较好的目标利润,为业主和租户提供更好的服 务。

8. 产业记录完整、帐实相符的原则。物业管理,必须把产权搞清楚,把所管理的各种物业(业主产、代管产、托管产等)的数字作出明确的记载;有物必有帐,帐物必相符”。物业管

理应该建立既有实物量,又有价值量的帐、卡、图、表等财产档案和帐簿记载。这些财产记录,必须做到完整、准确、变动及时,切实保证帐实相符。

四 物业管理的功能

●物业管理功能的定义

所谓功能,就是某种机件结构和机制所输出的功效和形成的作用。

物业管理功能,就是物业管理要素结构和机制对物业所输出的功效和形成的作用。它不仅能够延长物业及附属机电设备的使用寿命,也能够确保其功效的发挥。因此在管理过程中,它能提高物业的价值和附加值,也能为业主和租赁人提供一个安全、舒适、和谐、文明的工作与生活环境。

●物业管理功能的分类

一般来说,物业管理主要有以下五大功能:

1. 管理功能

顾名思义,物业管理的首要功能当然是管理。管理有多种类型,一是按其形式与性质的不同,可分为:基础性管理,如管理制度的制定、公约的签订,户籍、产权、产籍、租赁、租金等资料的收集、存档管理,房屋、设备等专门技术性资料和图纸的收集、整理、存档管理工作;日常性管理,如及时掌握房产变动和使用情况,对房屋及周围环境、机电设备进行日常性的巡查、记录,并把记录情况汇总起来进行存档。需要变更原始档案资料的应及时变更。经常向业主和租赁人宣传使用房屋及设备的常识、消防安全知识和治安管理法律知识,也是物业日常管理的一项重要工作。另外,物业租金的及时收缴、各项管理费、服务费的收缴是物业管理顺利开展的重要保证。对于不遵守管理规定和公约的业主和租赁人进行教育,对于损坏公用设备和严重违章搭建、破坏房屋结构影响毗邻房产的处理,也是物业管理功能的应有之义。二是按照物业的不同用途,物业管理可主要分为:住宅公寓管理,写字楼管理,商场管理,酒店旅馆管理,工业厂房管理,停车场、车站和码头管理,文化馆、影剧院及体育场管理,等等。三是按其规模划分,可区分为单项管理和综合管理。单项管理是指对某一单体建筑物的管理,如一座公寓楼房、一幢商业大厦或某一写字楼。综合管理主要是为适应城市综合开发建设的住宅小区和产权多元化的要求而出现的住宅区的管理和综合服务的形式。两者在具体管理的内容及方法上,存在着差异。首先,在管理服务的内容上,单项管理着重于对房屋楼宇的本身的管理,一般不涉及房产物业的周边环境,综合管理不仅对房产物业及其设备进行的管理,而且更注重对房产物业的周边环境,如房屋公用区域、庭院的绿化区、公共设施以及环境卫生,甚至交通、教育、文化娱乐和区内的商业服务等都进行管理。更为重要的是,还要协调管理区域内的人际关系和公共关系,通过管理和服务来创造一个和谐向上的人际环境。其次,在管理方法上,单项管理很多是由各业主或使用单位对所属房产物业实行分割的管理,而综合管理则是通过物业管理公司,对具有不同产权的物业实行统一经营,提供全面的服务。

2. 维修功能

维修也有两种。一般的维修是泛指房产及周围附属物、环境和房屋楼宇中的机电设备的日常保养与维修。狭义的维修则单指房屋楼宇的修缮和机电设备的维修。物业建成后,

会因各种因素受到损坏。一是自然损坏。房屋楼宇处在大自然中,会经常受到日晒雨淋、干湿冷热等气候变化的影响,使构件发生风化剥落,材料质地发生变化,如木质腐烂、铁件锈蚀、砖瓦风化等。二是人为损害,比如不合理的改装、搭建、居住使用不当等。三是设计、施工质量问题的,比如材料不合格、建造、安装不合标准要求,也可能造成楼宇损坏。四是原维修保养不及时,也会影响物业功能的发挥。因此,物业管理的维修功能能使房屋楼宇“常住常新”、“康健延年”。

3. 服务功能

物业管理的一个重要职能特性就是社会化,就是将分散的社会服务职能汇集起来,方便居民住户和其他使用人。因为物业建筑只解决了人的居住问题,吃、穿、用、行、乐等其他与人生关系极大的问题也要解决,就必须发挥物业管理的服务功能。一种是有关生活服务的,如餐饮服务、商店服务、果蔬供应、美容美发等。还有一些属教育卫生之类服务,如学校、托儿所、幼儿园设点接送、医院、药房、图书馆等的设点服务。除此之外,还有如文化娱乐、体育生活等的服务设施的建造和场所的提供,如游泳池、健身房、棋牌室等,小家电、小五金、小生活日用品的维修,也是物业管理的服务项目。

4. 经纪功能

在人们生活与工作中,有许多事必须有社会大市场专门的机构、单位来解决。但是,现实中往往有这种情况,有的公司和企业找不到顾客,更多的情况是顾客找不到专业服务单位。比如业主要卖买房屋,需要专门的房价评估;业主要找个保姆或钟点工,却没有可靠的关系介绍;要装修房屋,得请专业施工队,也不知哪家质量技术好些;为孩子找家教,更得费尽心思。这些在实际生活中经常碰到的事,办起来都有些麻烦、棘手,物来管理也不能逐一解决。怎么办?就要通过物业管理的经纪功能,帮助业主(或租赁人)去寻找这些服务对象。在找到之后,居民只要付些中介费、手续费就行了。这又显示了物业管理“小社会、大市场”的综合服务功能,大大提高了城市管理、社区管理的社会化和专业化水平。

5. 信托功能

信托业务是银行的一项传统业务。它是指货币所有者或房产所有权人基于对金融机构的信任,委托其代理购建、租赁、经营房地产的行为,是一种融资与融物相结合的使用方式。物业管理的信托是以房地产的信托和委托为标志,通过金融业为中心而达成的协议。

物业管理的信托功能主要反映在财务管理职能和经济咨询职能两个方面。财务管理作为信托最基本的职能,它是指物业管理公司对信托财产进行管理处理,对财产所有人提供管理、运用、处理、经营的有效服务。经济咨询职能是指为客户提供各种房地产咨询服务,包括开发咨询、财务咨询、资信咨询、金融咨询、经济咨询、情报咨询以及客户所委托的其他咨询。

物业管理的信托业务,主要有以下四大类:

(1) 房地产委托。委托业务指物业管理公司接受委托,以受托人身份,接受委托人的资金,按委托人的要求,代为管理和处理财产。房地产委托业务是委托人将土地或房屋产权转移给物业管理公司,受托人根据委托人的要求对不动产加以管理和处分,包括经租管理房地产信托和房地产执业信托。

(2) 房地产代理。代理业务指物业管理公司受委托人的委托,以代理人的身份代为办理指定的经济事务。代理业务中,委托人一般不向物业管理公司转移产权。房地产代理业务主要有代理买卖房地产、代理房地产证券的发行和买卖、代管住房基金。

(3) 房地产租赁。租赁是指由所有人(出租人)委托物业管理公司按照契约的规定,将财产租给使用人(承租人)使用,承租人按期交纳一定的租金给出租人。在房地产租赁中,房产

所有人或经营人为出租人,房产的需求者为承租人,由承租人定期向出租人交付一定数额的租金,取得房产的使用权和占有权,而产权不变。房地产租赁业务主要有房地产直接租赁和房地产售后回租租赁。

(4)房地产咨询。这是指物业管理公司专门办理提供房地产信息,房地产资信调查、房地产开发项目的技术论证、市场预测、可行性调查研究咨询,房地产市场供求及预测咨询,工程预算咨询,房地产证券咨询和房地产法律、政策咨询等等。

第三节 物业管理的内容

物业管理的内容相当广泛,服务项目呈现多元化、全方位的态势,而且不同类别的物业有着不同的管理侧重点。但归纳起来可以分为“六大管理、三类服务”,即房屋及设施设备管理、环境卫生管理、治安消防管理、绿化管理、车辆交通管理和其它公共管理;常规性公共服务(合同服务)、委托性特约服务(非合同零星服务)和经营性多种服务(全方位、多层次的综合服务)。

一 物业管理的基本内容

尽管物业类型各有不同,使用性质差异很大,管理内容也各有侧重,但一些基本的管理内容是一样的。

1. 对物业及配套设施的维护和保养。对一个物业来说,机电设备、供水供电系统、公用设施等,都必须处于一个良好的工作状态,不能等出了故障后再去修理。防患于未然,经常性的维护和保养,可使物业延长使用寿命。

2. 做好日常维修工作,确保物业的正常运行,为业主和租户提供基本的使用保证。

3. 加强保安和消防管理,向业主和租户提供生活和办公的安全保障。必须认真做好治安管理和消防设备的养护工作,确保消防设备百分之百的处于良好使用状态。

4. 搞好物业及周围环境的清洁,向业主或租户提供一个整洁舒适的居住、办公环境,干净整洁的环境可造成人们视觉上的美感和心理上的舒适感。

5. 做好绿化草地和花木的养护工作,努力营造一个优美宜人的环境。

6. 加强车辆管理,防止车辆丢失、损坏或酿成事故,要求小区、大厦行车路线有明显标志,车辆限速行驶,定点停放等。

7. 搞好维修基金以及储备金的核收与管理,为用户的长远利益作早期的筹划。

8. 及时办理物业及附属设备的财产保险,避免由于自然灾害给业主造成巨大的财产损失。

9. 做好管理费用的核收和使用管理,保证物业管理工作的健康顺利进行。

10. 搞好多种配套服务经营,为业主和租户提供尽可能全面的服务。这是物业管理工作的又一重大任务,涉及的方面很多、很广。

11. 搞好社区管理,创造健康文明的社区文化,为建立友好融洽的新型人际关系而尽心尽力。

12. 协助政府进行社会管理,推进全社会的文明和进步。如在所管物业范围内从事人口统计、计划生育、预防犯罪等方面的工作。

13. 就公共市政设施的有关事务与政府和公共事业部门联系。

14. 建立物业档案,随时掌握产权变动情况,维护物业的完整和统一管理。

物业管理的内容十分广泛,只要是业主和租户的需要,于社会有益,物业管理公司都应想办法尽力去做,这是物业管理从业人员义不容辞的责任。

二 不同用途的物业的管理要点

不同用途的物业尽管基本管理内容相近,但在实施具体管理时,要根据所管物业的类型和功能,掌握其不同的要点。

1. 写字楼管理 期望甚高。写字楼需有高标准高质量的管理服务,这类楼宇都有比较现代化的设备,如自动控制的高档电梯与升降梯、由电脑控制的楼宇自动化系统、中央空调设备、通风设备、保安监控设备等等。这些设备需有具备专门知识与技术的人员来操作与养护。人们对这类楼宇,特别是出入口、大堂、洗手间、公共通道的清洁卫生要求很高。为保持楼宇的外貌美观,楼宇的外墙也需要定期清扫。一栋写字楼是否得到完善的管理,直接影响物业的租金收益,而且也对该楼宇本身的价值有着很大的联带影响。

2. 住宅管理 最受关切。住宅是人们最基本的生活条件之一,其设施对人们能否安居乐业有着直接的重大影响。供水、供电、供气、供暖等的状况如何是人们最关切的问题。一般而言,高层住宅楼和规模较大的住宅小区的设施和环境是比较好的,但如果疏于管理,很可能会出现很多问题,使新建的住宅区的居住环境日趋恶化。住宅管理的目的是为住户提供舒适的生活环境,因此房屋及设施的维修养护、保安、清洁、绿化、康乐及多种服务项目的管理就显得较为重要。

3. 公共商业楼宇管理 形象第一。设在公共商业楼宇里面的商场其经营是否成功,有着许多方面的因素,其中公共商业楼宇的物业管理是否完善是非常重要的一个方面。通过良好的物业管理可以创造商场的美好形象,从而吸引顾客,这是公共商业楼宇管理的最大要求。要做到这一点就必须注意这样几个方面(1)在适当的地方设置明显的方向指示牌(2)商店的招牌应妥善管理,保持整齐清洁的外观以及招牌的完整无损(3)设施设备应加强养护,减少停机率,为顾客提供方便及不间断的服务(4)空气调节必须适宜,特别是酒楼、百货商场、影剧院和其他公共娱乐场所等地方的空调尤为重要(5)消防通道必须保持畅通无阻,遇有紧急情况能及时疏散顾客(6)所有固定装置、设备和装饰品,均须达到高度安全标准,使顾客、特别是儿童不致意外受伤(7)管理好停车场,以方便顾客的交通往来,增加生意额;(8)加强与商户的联络,积极组织宣传和促销活动,吸引顾客前来商场购物。总之,为顾客着想,为吸引顾客提供周到细致的服务和保持商场的良好形象,是公共商业楼宇管理的主要任务。

4. 旅游宾馆管理 优质服务。宾馆是从事旅游接待的、以提供劳务为主的服务性企业。通常所说的宾馆产品,是宾馆有形的设施设备和无形的劳务服务的有机组合,其中以劳务服务为主,设施设备为辅。旅游宾馆向客人提供的主要是服务,因而服务质量是宾馆的生命,也是衡量其管理水平的主要标志。

作为综合性服务行业的旅游宾馆,其优质服务所涉及的范围是广泛的。(1)从客人需求看宾馆优质服务所涉及的范围。宾馆是以提供客房、餐饮、商品、康乐活动和综合服务项目来满足客人需求,从客人进宾馆到离宾馆的全过程中,其需求是多方面的,因而优质服务必然涉及各部门、各环节、各岗位。比如,前厅部门从预订、接待、问询、行李、收款结帐、商务中心等各个环节都必须提供优质服务;客房部门从房间清洁卫生、楼层接待、客衣送洗、安全保

卫等各个环节都必须提供优质服务,餐饮部门从餐厅布置、清洁卫生、餐厅服务、迎宾送客等各个环节也必须提供优质服务。而且宾馆各部门、各工作环节的优质服务是互相联系的,它们共同形成宾馆的整体服务质量。(2)从服务质量与内容看宾馆优质服务所涉及的范围。宾馆服务质量的内容包括设施设备质量、产品质量和劳务质量三个方面。设施设备质量表现为设施设备的舒适程度、完好程度和服务项目的多少,它是由宾馆建筑和设施配备的合理程度决定的,同时又取决于经营过程中维修保养的好坏;产品质量这里是指餐饮产品质量,它主要由餐饮产品的生产过程决定的,同时又和餐厅服务密切相关;劳务质量表现为服务态度、服务技巧、服务方式、礼貌礼仪、工作效率等几方面,它主要取决于服务人员的主动性、积极性和首创精神的发挥程度、管理的规章制度及服务程序。因此,旅游宾馆管理既要重视设施设备等有形部分的质量,又要重视劳务活动本身的质量,只有实行全方位管理才能提供优质服务。

5.工业厂房管理 难度较大。相对而言,工业厂房是较难管理的一种物业,因为其使用的特殊性而导致矛盾多,使得管理难度大。比如:厂房储存易燃货物易造成火警危险;笨重的机器和存量过多的货物,使重量超出楼面结构的负荷;机器开动时产生震荡,使建筑损耗严重;由于使用功能的特点,工业厂房难于保持清洁等。在工业厂房管理中,主要是确保水电的供应不受影响,以保证生产顺利进行。另一方面,货物运输必须流畅,这就使工厂货物装卸区的设立和管理成为工业厂房管理非常重要的一环。

三 物业管理中的服务内容

物业管理工作“寓管理于服务”之中,管理工作是通过向业主和租户提供各项服务来实现的。服务与管理,两者在物业管理中是不可分割的,服务是达到物业管理目标的途径。物业管理中的服务具体可以分为三大类别:

1.公共服务。它是为全体业主和租户提供的经常性服务,是所有住户都可以享受到的,贯穿于物业管理的始终。比如清洁卫生服务;治安保卫服务;维护居住区环境服务;代缴水电煤费服务等等。

2.专项服务。它是为某些住户群体提供的服务。比如为高层住户24小时开启电梯,高层供水水泵、消防设备、发电房的维修保养等等。专项服务的收费,按各住户的建筑面积合理负担。

3.特约服务。它是为满足住户特别需要而提供的个别服务。比如,代管房屋,预约定期上门清扫室内卫生,收洗衣物,代办购物、购火车飞机票等,代请保姆,照看病人,代送小孩上下学、入托,代办各类商务以及住户委托的其他服务项目。该类服务的委托范围相当广泛,收费标准以成本加劳务费结算,体现“你出钱图方便,我出力得报酬”的国际惯例思路。

四 物业管理中的经营内容

经营是物业管理公司以管理区域内的条件为基础、以住户为对象所进行的经济活动,它是物业管理适应市场要求而必须具备的功能。由于具体条件不同,各物业管理公司的经营项目也不尽相同,但一般来讲,物业管理公司有其基本的经营项目。如物业租赁及物业信托经营,物业中介及物业估价,房屋及附属设施维修及改建工程施工,室内装潢设计及工程施

工、家电、车辆及各类生活用品的维修服务,还可根据实际需要开展旅游、健身、商业、餐饮业、娱乐业等经营活动。

五 物业管理中的社会管理内容

物业管理公司作为一宗物业的统一管理机构,除了受业主之托,管理好物业的运行保养,做好其它各项服务之外,还应当承担起社会管理的使命。一宗物业的落成和使用就意味着新的居民群体的形成,这其中必然存在一个关系到每个住户的社会管理问题。

就具体工作而言,物业管理公司要和各级政府、政法、公安、医疗等部门加强联系,随时传达新的政策和法令,协助开展工作。比如当某种传染病开始流行时,物业管理公司就应当迅速和医疗单位取得联系,通知并组织住户及时采取预防措施,类似还有诸如预防接种,普及医疗教育等等,此外像全民选举、人口普查等,都可以由物业管理公司来组织实施;由于物业管理公司有详细的业主档案,且对于所管物业居住、工作的人员比较熟悉,对于侦察犯罪也会有所帮助。总之,随着市场经济的逐步确立,物业管理公司成了社会管理工作的基层组织,物业管理公司应扮好这个角色,完成历史赋予的使命。

第二章

第二章

物业管理公司的建立

物业管理公司的建立

第一节 物业管理公司 组建的目标定位

一 组建目标

随着我国经济体制改革的不断深入,房地产业已成为国民经济的支柱产业。作为房地产综合开发的延续和完善,物业管理按照社会化、企业化、专业化、制度化的思路。对以房地产为核心的物业实施有效管理,是现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分。物业管理公司是专门从事物业及其环境的科学管理,采取有偿服务,为业主和使用人提供良好的工作和居住环境,具有独立法人资格的经济实体。但是,物业管理公司如何在激烈的市场竞争中处于有利的地位,我们的认识是,在其组建之初,就要制定明确的目标。目标根据层次来分,可以分为以下三个:

●严守法律

严守法律的第一层含义是,依法定程序成立公司。这里又可理解为:a.公司是法人,即公司是以法定条件和法定程序成立的具有权利能力和行为能力的民事组织;b.公司是社团法人,即公司是两个或两个以上股东共同出资经营的法人组织;c.公司是营利社团法人,即公司股东出资办公司的目的在于以最少的投资获取最大限度的利润。

严守法律的第二层含义是,合法经营。这里包括合法出租房屋、合法代理售卖房屋、合法收费、合法管理与服务、合法开展多种经营、合法纳税等等。目前,物业管理公司的问题很多,有法不依、钻法律“空子”的情况更是屡见不鲜,因此,物业管理公司从组建之初确立“守法户”的目标对于塑造该公司在社会中的良好形象将会大有裨益。

那末,为什么物业管理公司必须严守法律呢?因为市场经济是一种法制经济,也是一种竞争经济。在激烈的市场竞争中,制订竞争规则的是政府,担任裁判的也是政府。而企业在市场经济“竞技场”上竞争,一定要遵守竞争规则,不然就要吃“黄牌”和“红牌”。不依法经营,总有一天会把“牌子”做塌,政府、客户也是不会答应的。

●讲究资质

什么是讲究资质?资质,根据《辞海》的释义,是指人的天资、禀赋。现在借用到建筑公司以及物业管理公司的审批过程中,主要为了界定、查验、衡量这类公司具备或拥有的资金数量、专业人员、受托管理物业的规模等方面的状况,是企业实力和规模的标志。

上海有关物业管理公司资质问题,主要有两个文件:一个是物业管理公司经营资质审批的规定;另一个是物业管理企业资质等级管理暂行办法。

《上海市物业管理公司经营资质审批的规定》主要从三个方面对新组建的物业管理公司

提出要求,而进行经营资质审批主要是为了保证物业管理公司组建的质量。

1. 设立物业管理公司必须同时具备的资质条件

(1) 拥有或受托管理建筑面积 1 万平方米以上的物业。

(2) 有 20 万元以上的货币注册资金。

(3) 有合法的管理章程。

(4) 有固定的办公及经营场所。

(5) 有管理物业所需的管理机构和各类人员。各类专业人员按建筑面积 10 万平方米计算,多层房屋配 6 人,高层大楼配 8 人,不足 10 万平方米的不得少于 5 人。其中,有中级以上专业技术职称的人员不少于 3 人。

2. 物业管理公司申报经营资质审批必须提供的资料

(1) 内资企业(含国有、集体、股份合作)。它必须提供下列资料:

① 主管单位提请对物业管理公司经营资质进行审批的报告;

② 设立物业管理公司的可行性报告和上级主管单位的批准文件;

③ 管理章程;

④ 公司法定代表人任命书或聘任书;

⑤ 验资证明;

⑥ 注册及经营地点证明;

⑦ 拥有或受托管理物业的证明材料;

⑧ 具有专业技术职称的管理人员的资格证书或证明文件;

⑨ 其它有关资料。

(2) 外商投资企业(含中外合资、中外合作、外商独资)。除需提供内资企业申报审批所需的有关资料外,还需提供合资或合作项目议定书、合同等文件的副本及中方投资审批机关的批准文件。

(3) 私营企业。除业主身份证明(复印件)、简历、待业证明、雇员名册外,其余同内资企业标准一样。

3. 物业管理公司申报经营资质审批的程序

上海市房产管理局收到物业管理公司经营资质报告及齐全申报材料后两周内审核完毕,符合经营资质条件的,核发批准文件。其后必须按有关规定,向工商行政管理机关办理注册登记手续后才能对外营业。

但是,1995 年由上海市工商行政管理局、上海市房屋土地管理局联合发出的《关于设立物业管理企业登记和备案工作的通知》中规定,设立各类物业管理企业,均实行直接登记制度,由企业向所在地工商行政管理机关申请登记,领取营业执照;各种物业管理企业,自核准登记之日起 30 天内,应分别向市或所在地区、县房屋管理机关办理备案手续,申领市房屋土地管理局核发的物业管理资质证书。

《上海市物业管理企业资质等级管理暂行办法》,则是为加强对上海市物业管理企业的日常管理,促进物业管理有序发展,提高物业管理的整体水平,对物业管理公司等级(即企业实力规模)进行的确认。主要内容有以下几个方面:

(1) 资质等级申报原则。专营企业可按本办法规定申报资质等级。兼营企业暂不定资质等级。专营企业中未实际实施物业管理或者不够等级条件的也暂不定资质等级。经审批确认资质等级的企业,由审批部门颁发相应等级的《上海市物业管理企业资质等级证书》。暂不定级的企业(包括兼营企业)核发“无级”资质等级证书。资质等级证书由市房地局统一

编号,统一盖章。

(2)物业管理企业资质等级共分为三级。

一级物业管理企业需具备的条件:

- ①管理物业规模一般在 50 万平方米以上,或者管理涉外物业在 20 万平方米以上;
- ②管理物业的类型三种以上,或管理涉外物业两种以上。物业类型是指多层、高层住宅、公寓、别墅、商住楼、办公楼、商场、厂房等以及其它特种房屋(下同);
- ③管理的物业必须有两个以上为优秀小区或者大厦,且所管的物业达标面在 50% 以上;

④企业经理或者常务副经理必须从事专业物业管理工作 3 年以上;

⑤具有经济类、工程类中级职称管理人员 10 人以上;

⑥企业经营年限必须在 3 年以上;

⑦企业注册资本 100 万元以上(含 100 万元)。

二级物业管理企业需具备的条件:

①管理物业规模一般在 20 ~ 50 万平方米。或者管理涉外物业在 5 ~ 20 万平方米;

②管理物业的类型两种以上或管理涉外物业;

③管理的物业必须有一个以上为优秀小区或者大厦,所管的物业达标面在 30% 以上;

④具有经济类、工程类中级职称管理人员 6 人以上;

⑤企业经营年限必须在 2 年以上;

⑥企业注册资本 50 万元以上(含 50 万元)。

三级物业管理企业需具备的条件:

①管理物业规模一般在 3 ~ 20 万平方米,或者管理涉外物业在 1 ~ 5 万平方米;

②有中级专业技术职称管理人员 3 人以上;

③企业注册资本 10 万元以上(含 10 万元)。

管理物业规模 3 万平方米以下或涉外物业 1 万平方米以下的暂不定级。

(3)在进行物业管理公司资质等级审批的同时,上海还组织优秀小区和大厦的评定工作,按照物业管理示范小区评比标准、物业管理示范写字楼评比标准,评分分值在 80 分以上为达标小区或大厦,评分分值在 90 分以上为优秀小区或大厦。

●追求品牌与塑造形象

物业管理公司依法和按照资质规定设立仅是公司成立的前提和必要条件。一个企业仅有完备的法律基础是不够的,还要有更高的目标和境界,那就是企业的形象设计和创造企业的品牌。物业管理是第三产业,是一种经济服务业,是劳动者依靠一定的生产资料,为他人提供无形的服务,与其它商品一样,具有价值和使用价值。把服务作为一种商品推向市场时,同样存在激烈的竞争,如何使消费者便于识别和接受企业的品牌是至关重要的,关键在于我们如何设计企业的形象。物业管理公司提供的是服务商品,在对其“产品品牌”进行宣传的同时,要赋予其品牌质量的内涵。就是说,这一品牌代表一系列高质量的服务,或者说是对社会提供一套标准化服务的承诺,是商品信誉的保证,使消费者在接受这一品牌时有一种信任感和安全感。企业形象设计与品牌战略是相辅相成的,在保证质量的前提下,企业根据消费者的消费心理,对企业的理念及行为,进行重新设计、包装,使公司所要表现和代表的东西,在视觉上变得非常显著,并通过各种媒体,向雇员、消费者及股东进行传播,使其在企业内部成为员工的凝聚力和工作的动力,而对消费者来说是一种不可抗拒的影响力。在我

国社会主义市场经济条件下,更应该升华到精神文明的高度来认识,倡导一个优质的服务,良好的企业形象正是社会主义精神文明的具体体现。

二 组织形式

所谓公司,是指依照法律规定的条件和程序设立并以营利为目的的具有法人资格的经济组织。

物业管理公司在初建时,或从传统房地产组织转制,或从其它企业、行业转制时,按照什么样的组织形态来组建,我们可以参考以下几种类型,来作一个比较和分析。

(1)股份有限公司。这是指依据公司法设立,股东须有5人以上,全部资本分为等额股份,每个股东以其所持股份为限对公司承担责任,公司是以其全部资产对公司的债务承担责任的企业法人,是最典型的资合公司,注册资金在1000万元人民币以上。股份有限公司形式主要适用于那些需要大量资金投入、从事基础设施建设或技术开发和改造的项目。国有企业或者是事业性质的房产单位改成股份有限公司,物业管理公司按照股份有限公司设立,首先要考虑是否符合国家的产业政策。股份有限公司在所有企业中的比重只能是极少数,那么对于国有房产企业或者事业行政单位选择股份有限公司作为改制形式是否合适,是否有必要,是一个非常值得考虑的问题。从已经试点的一些股份有限公司来看,商贸企业比重较大,资金使用的方向不太合理,这可能会加大产业结构的矛盾。因此,作为物业管理公司就其产业的性质来说,并不一定要选择股份有限公司。其次要考虑国家是否控股,控股多大比例。股份有限公司通常都是大型或特大型企业,国家是否控股取决于国家资金的实力和企业在国民经济中的重要程度。即使真有房产公司或物业管理公司选择了股份有限公司形式,我们认为也不一定要控股。因为就其第三产业性质,不会对国民经济命脉产生直接影响。如果控股了之后,既浪费了国家财力,也影响到股份有限公司经营机制的改善,对发挥股东大会、董事会的作用十分不利。

(2)有限责任公司。这是指依据《公司法》设立,由不超过一定人数的股东出资组成,每个股东以其所认缴的出资额为限对公司承担责任,公司是以其全部资产对公司的债务承担责任的法人,其最典型的特征为发起人在两人以上50人以下,属人资两合性公司。有限责任公司应作为国有企业或房地产企业或事业性房产单位实行公司改制的主要选择。这种形式既有人的联合,又有资的联合,规模可大可小,又不受财务对社会公开的限制,具有很强的适应性和可塑性。有限责任公司要求股东间具有良好的合作意愿和长久稳定的协作关系。房产国有企业或房管单位改成有限责任公司,主要任务是寻找适当的合作伙伴。考虑的因素是能取长补短,相互利用,形成配套,扩大市场竞争能力。因为在改革开放的今天,房产公司等企业已经在国民经济中占有重要的地位,而物业管理公司已经进入了“讲品牌,拼实力”的阶段。业主选择性的购房不仅看房型、地段、价格,更重要的是看物业管理。物业管理是保持物业长期保值、增值的重要因素,它既可使物业“永葆青春”,也可使物业“提前衰老”,甚至“不幸夭折”。所以,物业管理公司组建时,协作伙伴的优势互补是相当重要的。在改制试点中,有两个问题值得注意:一是“拉郎配”,不太考虑经济合作因素和长远发展目标;一是为多元化而“多元化”。因为要找第二个、第三个投资主体,找不到,就用自然人少量入股或企业法人象征性入股了事,结果有限责任公司绝对多数股权仍属于国家,实质并没变。这种“换汤不换药”的做法,就会使公司成为“翻牌公司”。目前的物业管理公司无论是合资

的,还是独资的,抑或是内资的,极大部分都是有限责任公司。而行政事业性单位改制也大都选择这样一种形式。

(3) 国有独资公司。这是指国家授权投资的机构或者国家授权的部门单独投资设立的有限责任公司。它是我国《公司法》中特有的一种公司形态。其最典型的特征是投资主体单一性,国家是国有独资公司的唯一投资主体,也是有限责任公司的一种独有类型。根据《公司法》的规定,国有独资公司主要适用于那些国家确定的生产特殊产品或属于特定行业的公司。这种公司从表面来看,投资主体就是一个,与现有国有企业并无两样。目前,相当多的国有企业希望改成国有独资公司形式,认为这样简单、省事,对原有的权利利益格局不会有很大影响。其实,这对国家创办独资公司的政策意图有很大误会。国家独立投资办公司主要考虑的是维护国家安全,兼顾社会利益,保障国民经济的正常运转,从事那些社会不能办而国家又不得不办的经营事务。国有独资公司有其独特的运营机制,有健全的董事会制度,有强有力的监督,有严格的管理规范与活动程序。像办现有国有企业那样去办国有独资公司,是办不好国有独资公司的。

当然,从房地产行业与物业管理公司的组织形式来看,是不太可能选择这种形式,这里只是作为介绍,聊备一案。

(4) 股份合作公司。这是指由一定人数以上的劳动者依法出资组成,注册资本由职工股份为主构成,股东按股份与合作相结合的原则订立章程。并依此享有权利和承担义务,企业是以其全部资产对其债务承担责任的营利与公益兼顾的法人组织。股份合作公司是集股份制与合作制特征于一体的一种新型的企业组织形式,它是国有小企业改制的主要选择。股份合作公司与股份有限公司和有限责任公司的最大区别在于,股东与职工的身份合二为一。之所以把这种企业称为公司,是因为职工股东对公司也是承担有限责任,企业作为法人也以其全部资产对外承担责任。国有小企业实行股份合作制,其实质是将国有企业的股份全部出售给企业职工,通过出售,减轻国家的负担,让政府集中精力搞好“关键的少数”。同时,调动职工参与决策和管理的积极性,强化职工的主人翁意识。原房管所和行政事业性单位在转制中,也可选择这种形式组建物业管理公司,说不定更能增加企业的凝聚力。

第二节 建立物业管理公司的条件和程序

一 设立条件

物业管理公司也称物业公司,它是以物业实体为依托所设立的一种有限责任公司。依照我国《公司法》规定,公司的设立应当具备以下条件:

1. 有符合法定人数的股东

《公司法》第20条规定,有限责任公司由两个以上50个以下股东共同出资设立,国家授权投资的机构可以单独设立国有独资的有限责任公司。《公司法》第18条规定,外商投资的有限责任公司适用本法,有关中外合资经营企业、中外合作经营企业、外资企业的法律另有规定的,适用其特别规定。根据《外资企业法》的规定,外商在中国境内所设立的外资企业可以是有限责任公司,其设立可以由一个外商单独设立。按照以上规定,《公司法》对有限责任公司的股东的法定人数的具体要求是:一般情况下,两人以上50人以下可以共同出资设立有限责任公司,特殊情况下,即国家和外商可以单独出资设立有限责任公司。

2. 有法定最低限额的股东出资资本

公司资本作为公司设立的“物的要件”,是其从事经营活动的最基本条件。是其承担权利和义务的物质基础,也是对公司债权人利益的唯一担保。公司的责任能力和范围直接取决于公司资本的大小。为保护债权人的利益和社会交易的安全稳定,世界各国对公司的最低资本额大多有具体而严格的规定,达不到此要求,公司不能成立。

我国《公司法》规定,股份有限公司注册资本的最低限额为人民币1000万元。最低限额需高于上述所定限额的,由法律、行政法规另行规定。有限责任公司的注册资本,视其经营范围,不得少于下列最低限额:以生产经营为主的公司、以商品批发为主的公司均为人民币50万元;以商业零售为主的公司为人民币30万元;科技开发、咨询、服务性公司为人民币10万元。特定行业的有限责任公司注册资本最低限额需高于上述所定限额的,由法律、行政法规另行规定。物业管理公司属于特定的服务性有限责任公司,它的注册资本根据工商行政法规规定一般为10~30万元。

3. 有股东共同制定的公司章程

公司章程是由公司的股东制定的,股东、公司的组织机构的组成人员、公司的职工等必须遵守的法律规范。公司章程是经发起人全体同意依法订立的、设立公司所必需的,是公司组织和行动的基本准则。公司章程订立后,非依法不得任意变更。订立章程必须以书面形式,其记载事项,法律有规定。因此,订立章程是一种要式法律行为。

公司章程记载事项,根据法律所规定的强制性、任意性的不同,记载与否发生法律效力的不同,可分为绝对必要事项、相对必要事项和任意记载事项。

4. 有公司名称

公司有名称,就如自然人有姓名一样。为保障公司及公司交易对方的合法权益,维护社会经济秩序,各国公司法都规定,公司必须选定自己的名称。公司的名称一般由四个部分组成,即公司的种类、具体的名称、营业部类、公司所在地名称,如上海广播大厦物业管理有限公司。法律对此部分内容作了一定限制。我国《工商企业名称登记管理暂行规定》第4条规定,企业不得使用下列名称:a.对国家、社会或者公共利益有损害的名称;b.外国国家(地区)名称;c.国际组织名称;d.以外国文字或汉语拼音字母组成的名称;e.以数字组成的名称。这种限制同样适用于公司。前面两部分为法律规定必须具备的部分。对第三部分,法律无硬性规定,有无此类内容均可。对第四部分,除全国性公司外,公司不得使用“中国”、“中华”等字样的名称。若要使用须经国家工商行政管理局核准登记。

我国《公司登记管理条例》规定。设立公司应当申请名称预先核准。设立有限责任公司,应当由全体股东指定的代表或者共同委托的代理人向公司登记机关申请名称预先核准。设立股份有限公司,应当由全体发起人指定的代表或者共同委托的代理人向公司登记机关申请名称预先核准。申请时,应当提交下列文件:a.有限责任公司的全体股东或者服从有限公司的全体发起人签署的公司名称预先核准申请书;b.股东或者发起人的法人资格证明或者自然人的身份证明;c.公司登记机关要求提交的其它文件。公司登记机关应自收到上述文件之日起10日内作出核准或驳回的决定。若决定核准的,应当发给《企业名称预先核准通知书》。预先核准的公司名称保留期为6个月,在此期间不得用于从事经营活动,不得转让。

经公司登记机关核准登记的公司名称受法律保护。公司享有该名称的使用权和专用权。公司可在法律规定的范围内,将其登记名称作为营业名称使用,不受他人妨害。如受到妨害,公司有权请求妨害者排除妨害。公司若因此受到损失,还可行使损害赔偿请求权。公司名称的专用权表现在:一是排除其它公司登记、使用同一名称的权利;二是停止其他公司不正当使用同一名称的权利。

5. 有固定的生产经营场所和必要的经营条件

物业管理公司的固定经营场所即为物业的住所。我国《民法通则》第39条规定。法人以他的主要办事机构所在地为住所。《公司登记管理条例》第12条规定,公司的住所是公司主要办事机构所在地。经公司登记机关登记的公司的住所只能有一个。有了确切的地址后,既可以据以确定诉讼管辖,确定受送达的处所,也可以确定债务履行的处所,确定行使或保全票据权利的处所,最后确定公司登记的机关。必要的经营条件,即为具备管理物业委托合同以及上级单位或业主调拨证明等。

二 设立程序

1. 向上级主管部门提出设立物业管理公司的申请

这里是指自主经营型的,通常为具有房屋产权的事业或企业单位,为本系统分支机构或职工提供良好的工作环境和居住环境而设立物业管理公司的。但是,报经有关部门审批不是设立所有有限责任公司都要经过的法定程序。上海市的物业管理公司设立程序可参照本章第一节中“物业管理公司申报经营资质审批的程序”中的有关规定。其他省市有的也设有类似的规定。

2. 全体股东共同订立公司章程

(1) 公司的出资人在公司设立后即成为公司的股东,所以公司章程应当由全体股东进行制定。公司章程是以书面形式制定的,是公司设立的最主要条件和最重要的文件,也是确定公司权利、义务关系的基本法律文件。公司章程的制定者应当在公司章程上签名、盖章。

(2) 公司章程依照《公司法》第 22 条规定载明:公司的名称和住所;公司的经营范围;公司的注册资本;股东的姓名或名称及住所;股东的权利和义务;股东的出资方式 and 出资额;股东转让出资的条件;公司的机构及其产生办法、职权、议事规则;公司的法定代表人;公司的解散事由和清算办法;公司的股东认为应当载明的其它事项。

3. 申请验资

根据公司股东实际缴纳的全部出资额,包括货币、实物、工业产权、非专利技术、土地使用权等,由法定验资机构,即会计师事务所进行验资,并出具证明。

4. 公司名称预先核准申请

公司的名称不仅是公司章程绝对必须记载的事项,也是公司登记的绝对必要事项。为了避免与其它公司名称重复,符合《企业法人登记条件》的规定,不侵犯其他公司的名称,在向公司的登记机关申请设立公司登记之前,应向工商行政登记主管机关提出预先核准公司名称申请。

5. 提交文件

(1) 公司的全体股东签署的公司名称预先核准申请书。

(2) 股东的法人资格证明或自然人的身份证明。

(3) 公司登记机关要求提交的其它文件。

6. 确立物业管理公司的机关

公司的机关是对内管理事务、对外代表公司的法定机构。按照《公司法》的有关规定,公司在登记成立以前,必须对公司的权力机关(股东会)、经营决策和业务执行机关(董事会)、监督机关(监事会),依法作出是否设立的决定。设立时的董事、监事,应当在公司成立以前,在股东首次会议上选出或由已经确定的员工选出。

7. 物业管理公司的设立登记

股东的全部出资经法定的验资机构验资后,由全体股东指定的代表或共同委托的代理人向公司的登记机关申请设立公司登记,同时提交公司登记申请书、公司章程、验资证明书、公司的董事与监事名单等有关文件和证明。公司登记机关对符合《公司法》规定的条件的予以登记并发给营业执照。

三 改制和转制

● 国企改制的难点及对策

根据中共十四届三中全会的要求,有条件的国有企业,在今后若干年内,均应按照产权明晰、权责明确、政企分开、管理科学等现代企业制度的特征加以改造。遵循股东权与法人财产权分离的原则,重构国有企业的组织形式和产权关系,建立合理的公司组织管理制度,称为国有企业改制。国有企业改制的目的、就是使国有企业成为法律认可而又能始终受到法律控制的市场活动主体,简而言之,就是使国有企业法人化或公司化,使国有企业成为市场主体,既享有独立的自主经营权,又必须独立承担民事和经济法律责任。但是,就目前国

有企业改制情况来看,还是存在着三大问题:政企关系问题、内部体制问题、资金不足问题。

1. 政企关系问题及对策

改革十八年来一直讲政企分开,政企分开了没有呢?没有,或者说基本上没有。问题来自两个方面:一是政府职能没有完全转变,国有资产由谁管理没有最后解决;二是市场经济的微观基础没有建立,企业活动相当不规范。由于政府职能没有转变,原来的行政机构就要以“所有者”自居,继续谋事;由于企业活动难以规范,政府就不得不干预。现在,国有企业改制的任务提出来了,处理政企关系自然也需提上议事日程。

政府与企业的关系处理,可从以下几方面考虑:

(1) 进一步促进政资分开。所谓“政资分开”,即将原先政府行使的资产管理职能分离出来,由专门的机构行使。近年来,国有资产管理体制和体系正在形成。在政资分开过程中,政府应重新划分各职能部门的职权,调整或撤并有关机构。新生的国有资产管理机构力量还比较薄弱,政府还需从人力、财力等方面支持国有资产管理机构的工作;国有资产管理机构要加强自身的建设,努力提高素质,尽快适应资产管理工作的现实需要。

(2) 政资分开后,政府依法行政。一方面,它要制定宏观政策和相关法规;另一方面,它为企业提供服务,创造平等竞争的环境。对企业的管理主要是设立登记、市场监管、审计征税以及违法查处等。对于不适应管理市场经济的干部,政府要制定培训计划,分期分批培训,然后向两个方面分流。一部分人从事经济执法工作(如工商、税务、审计等)和资产管理;一部分人直接走向企业,从事经营或中介服务。

(3) 国有资产管理部着重抓国有股的股权管理。要研究股权管理的政策和方式、方法。机构的设置和人员的配备,要遵循精干高效的原则。要善于通过授权经营,减小管理跨度和幅度,国有资产管理不应陷入企业的经营事务。股权管理的主要内容是对授权经营的大企业、大集团实行政策控制、人事控制、财务控制和监督控制。政府也应利用自己的有利地位与条件,了解企业,引导企业,帮助企业,在政企分开的基础上加强合作,建立一种新型的政企关系。

2. 内部体制问题及对策

在已经改制的企业里,有的建立了“新三会”,仍保留了“老三会”;有的“新三会”是建立了,但董事、监事、经理统统由上级任命。董事会、监事会成为形式上的机构,经理像在企业中一样行使职权。这就存在着两个问题:一是“新三会”由于与“老三会”并存,不能发挥应有的作用;二是“新三会”严重受到老体制的影响,形式变换了,但内容未变。

如何发挥新体制的应有作用,减少老体制在改制后带来的磨擦?较好的办法是吸收老体制的长处,改进或完善新体制。这里着重要解决以下几方面的实际问题:

(1) 公司中的党组织能不能继续像在国有企业内一样行使权利?党组织在公司中依照《党章》办事,保证监督的作用不应发生变化,但发挥作用的形式和途径需要重新调整。党组织的作用主要应通过党员干部、党员的个人活动显现出来。党员干部应凭借个人的经营管理能力,通过法定程序进入董事会或监事会,在董事会、监事会中的活动受法律制约。一般党员应在生产经营中发挥先锋模范作用,影响企业,影响职工。

(2) 国有企业有职工代表大会,公司还设不设职代会?设职代会的,行使哪些权利?它与股东会之间的关系如何处理?职工会(工会)与股东会是代表两个不同的利益群体,两个机构不可合二为一。工会按《工会法》开展活动。在工会之外,一般不需再设职工代表大会(国有公司除外)。职工权益的维护通过工会与董事会协商。协商不成的,通过司法途径解决。在新体制中,应吸纳工会代表进入董事会和监事会。《公司法》对董事会、监事会吸收职

工代表有原则规定,但需要进一步明确、具体化。

(3)公司中有董事会,总经理的职责与国有企业的厂长经理有无区别?公司中的董事会从法律性质上说是一个执行机构,执行业务时也有相当的决策权。公司经理是董事会聘用的负责日常事务工作的人,不少人称此为“董事会领导下的经理负责制”。实际上,董事会作出的决策是由董事承担个人责任的。经理执行董事会决策,根据授权办事,并不独立承担法律责任,只有在他越权和滥用权利时才承担责任。国有企业的厂长经理负责制下的经理与公司体制下的经理,机构性质不同,职权范围和责任也就有很大不同。

3. 资本金不足问题

国有企业发展到90年代,可以说绝大多数存在着资本金不足的问题,资产负债结构相当不合理。不少地方平均负债率达到80%左右,90%以上负债率甚至资产远远低于负债的企业也有相当一部分。负债率过高,造成许多影响市场秩序的后果。

为了严肃企业资本金制度,保证企业顺利实行公司化改造,每一企业应先从充实资本金着手准备。主要途径包括:a.国家或直接投资者已经承诺投资而未实际投入或者已投入又抽回资本金的,应当依法投入;b.国家或直接投资者有条件增加资本金的,追加资本金;c.将存在现实资产的企业贷款设法改为投资;d.企业资本有增值的,增值部分转为资本;e.企业当年有盈利的,用盈利抵充资本;f.国家对企业减免税,用减免部分转为资本金;g.土地评估后,用土地使用权或出让费转为资本。充实资本金有可能使国家收益暂时受到影响,但从长远考虑是值得的,从法律考虑也是它应尽的义务和责任。

在改制时,还可以通过增加投资者来扩大资本。投资者很广泛,可以是各种企业法人,可以是自然人,也可以是境外的投资商。

●行政法人的转制

物业管理公司的演变过程也是行政法人的转制过程。物业管理公司源于房地产传统式房屋管理部门转制,但它区别于那种事业单位后勤行政管理方式,物业管理是房管所房屋管理职能、服务机制以及经营方式发生根本性转变的结果。那么如何实现房管所的转制呢?我们认为主要有以下三种途径:

1. 双重机制,分步到位

这一途径主要着眼于目前不少房管所管辖的房屋类型比较复杂,甚至是犬牙交错的情况,有老式公房、旧石库门房,也有新公房、公寓房,甚至高层建筑,可采用此种改制途径。

双重体制有两层含义,一是管理采用“老房老办法,新房新办法”。作为第一步,凡是有条件的新公房地区、新建的住宅小区、大楼可先由物业管理公司代替传统管理。二是作为房管所转制,可采用双重机制,即可实行两块牌子、一套班子,同时要分清职责。房管所对于暂时尚不够条件实施物业管理的公房实行传统管理,根据办事处核定的费用,有计划地进行维修和管理。物业管理公司实行有偿服务并可开展多种经营,逐步做到以业养房。公司实行独立核算,自负盈亏。在双重机制管理情况下,房管所要摸索物业管理经验,积极创造条件,逐步扩大物业管理比重,缩小房管所传统管房比重直到最后转制。

2. 一步到位,多业并举

这一途径是在房管所改为具有法人地位的物业管理公司后,虽然已不具备原有的行政管理职能,但公司仍然承接原来管辖的直管公房。转制后的物业管理公司可根据物业管理模式把所管的区域划分若干小块,设立专门管理机构,实施管理。

管理原有直管公房是不赚钱,甚至是亏损的,那么如何来弥补这一部分损失呢?物业管

理公司可按照现有的经验开展多种经营,由为业主服务向其他相关的配套行业延伸、渗透,实现“房内损失房外补”;管理损失经营补、服务补’的思路。当然,在实施这一措施时,国家对承接直管公房管理业务的物业管理公司在公建配套、税收等方面应给予政策照顾,以扶植其达到以业养房的目的。

3. 总分合力,专业分工

这一途径采用的是集团公司管理形式,即由区成立物业管理总公司,下设若干专业公司,统管全区物业管理。房管所转制的物业管理公司组成连锁公司(同样具有法人资格的独立企业),形成住宅小区管理、大楼管理、商业用房管理、办公用房管理等多个专业管理公司。总公司或连锁公司都是独立核算、自负盈亏的经济实体。其主业是房屋管理,也可参与小区改造、房产开发项目,直至多种经营。随着业务的发展,可以跨区承接物业管理项目。

转制走这一途径的优势是总公司实力强、资金厚,各分公司技术与管理可以优势互补,在市场中具有一定的竞争力,也便于发挥集团公司规模经营的效应与优势。

第三节 物业管理公司的组织机构设置和工商登记

一 组织机构设置

物业管理公司组织机构的设置,首先根据企业化的原则,依照《公司法》关于有限责任公司的组织机构设置而设立,但比较灵活,因有限责任公司多数属于中小型企业,股东会、董事会、监事会等组织机构的设置往往根据需要选择。通常按其职能不同可设置以下三个内部组织机构:第一个是公司的权力机构,即公司的股东会;第二个是公司的经营决策和业务执行机构,即公司的董事会或执行董事;第三个是公司的监督机构,即公司的监事会或监事。

●股东会

股东会是有限责任公司的权力机构。它是由全体股东所组成的表达公司意思的非常设的机构,是每一个公司都必需的机构。股东会对外不代表公司,对内也不执行业务。决定有限责任公司事务的机构是董事会。只有在章程未加规定的情况下,股东会才成为法定的机构。

我国《公司法》规定,有限责任公司的股东会行使的职权包括:

- (1) 决定公司的经营方针和投资计划;
- (2) 选举和更换董事,决定有关董事的报酬事项;
- (3) 选举和更换由股东代表出任的监事,决定有关监事的报酬事项;
- (4) 审议批准董事会的报告;
- (5) 审议批准监事会或监事的报告;
- (6) 审议批准公司的年度财务预算方案、决算方案;
- (7) 审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损方案;
- (8) 对公司增加或者减少注册资本作出决议;
- (9) 对发行公司债券作出决议;
- (10) 对股东向股东以外的人转让出资作出决议;
- (11) 对公司合并、分立、变更公司形式、解散和清算等事项作出决议;
- (12) 修改公司章程。

●董事会或执行董事

有限责任公司的董事会一般设成员3~13人,是执行机构。它是由股东选举产生的对内执行公司业务、对外代表公司的常设机构。股东人数较少或规模较小时,公司可不设董事会,设一名执行董事。

两个以上的国有企业或者其它两个以上的国有投资主体投资设立的有限责任公司,其董事会成员中应当有公司职工代表。董事会中的职工代表由公司职工民主选举产生。

董事会设董事长 1 人,可以设副董事长 1~2 人。董事长、副董事长的产生办法由公司章程规定。

董事长为公司的法定代表人。

1. 董事会的职权

我国《公司法》规定,有限责任公司的董事会行使的职权包括:

- (1) 负责召集股东会,并向股东会报告工作;
- (2) 执行股东大会的决议;
- (3) 决定公司的经营计划和投资方案;
- (4) 制订公司的年度财务预算方案、决算方案;
- (5) 制订公司的利润分配方案和弥补亏损方案;
- (6) 制订公司增加或减少注册资本的方案;
- (7) 制订公司合并、分立、变更公司形式、解散的方案;
- (8) 决定公司内部管理机构的设置;
- (9) 聘任或者解聘公司经理(总经理),根据经理的提名,聘任或者解聘公司副经理、财务负责人,决定其报酬事项;
- (10) 制定公司的基本管理制度。

不设董事会的有限责任公司,其执行董事的职权,参照董事会职权的规定,由公司章程规定。执行董事可以兼任公司经理。

2. 董事会的组成

董事会由股东会选举的董事组成。根据《公司法》规定,董事会可由 3~13 名董事构成。为防止大股东垄断董事人选,可选择累积投票制的选举方法。所谓累积投票制,就是各股东每票有与所选董事人数相同的表决权,股东可集中某一候选人表决,也可分散表决,得票最多者依次当选。

● 监事会或监事

有限责任公司的监事会或监事是监督机构。它是对公司执行机构的业务活动进行专门监督的机构。股东人数较少和规模较小的公司可不设监事会,设 1~2 名监事。监事在执行公务时,有时可以对外代表公司。例如,对董事提起诉讼或聘请律师、会计师提供帮助等。

1. 监事会或监事的职权

监事会或监事行使的职权包括:

- (1) 检查公司财务;
- (2) 对董事、经理执行公司职务时违反法律、法规或者章程的行为进行监督;
- (3) 当董事和经理的行为损害公司的利益时,要求董事和经理予以纠正;
- (4) 提议召开临时股东大会;
- (5) 公司章程规定的其它职权。

监事应当列席董事会会议。监事列席董事会会议的目的,在于了解董事会会议的讨论情况,对董事会的活动进行监督。在国外,还有允许监事在董事会会议上发言的规定,监事发言的内容主要是阻止董事会违法或违反章程的言行。

2. 监事会的组成

监事会由股东和职工分别选举的监事组成。根据《公司法》规定,监事会可由 3 名或 3 名以上的监事构成。监事会中的股东代表由股东会选举,职工代表由公司职工民主选举。股东代表与职工代表的比例由公司章程规定。

二 工商登记

物业管理有限公司与《公司法》规定的公司一样,其公司登记的主管机关是工商行政管理机关。第一,根据《公司登记管理条例》规定,省、自治区、直辖市授权投资的机构或者部门单独投资或者共同投资设立的有限责任公司,由省、自治区、直辖市工商行政管理局负责登记。第二,根据设立公司的规模,即注册资本的额度大小,可分别在市工商行政管理局或区工商行政管理所企业登记部门注册登记。

三 注意事项

(1)物业管理公司依法由工商行政管理部门核准登记,从登记之日起 30 天内向市或注册地所在区房管部门申办资质备案和资质等级。

(2)外商独资、中外合资、合作的物业管理企业的资质备案和资质等级向市房地局申报,由市房地局审批。

(3)内资物业管理企业的资质备案和资质等级向注册地的区县房管部门申报,其中符合一级资质条件的由区县房管部门初审后报市房地局审批,二级以下资质等级由区县房管部门审批,暂不定级的企业,核发“无级”资质等级证书。

(4)物业管理企业申办资质备案和资质等级必须提交下列文件和资料:

- ①工商行政管理部门核发的企业法人营业执照;
- ②公司经理聘任书;
- ③中级以上职称人员的证书或证明材料;
- ④物业管理企业资质等级申报表;
- ⑤公司的管理章程、管理合同;
- ⑥根据资质等级条件所需其他材料。

第四节 物业管理公司的 部门 和 岗 位

一 公司部门设置的原则和形式选择

在物业管理实际操作中,一般都是在物业管理公司组建的同时,已经开始同步考虑公司内部部门与岗位的设置。按照《公司法》组建起来的企业单位,包括第三产业、服务性的企业,也必须依靠其内部职能部门进行实际的管理、经营与服务。因此,一个正规公司的部门机构设置与岗位人员的设置就显得尤为重要,它将直接关系到企业经营、管理、服务的功能与效益的好坏。

●原则和步骤

物业管理公司的经营、管理、服务,主要由职能管理部门实施。物业管理公司的部门设置是物业管理的计划、组织、指挥、协调、控制等职能的要求。为了保证物业管理的统一、畅通、健康、高效的运转,为了保证总经理的行政指挥。物业管理公司必须建立必要的管理部门。

1. 原则

物业管理公司部门设置,应该遵循以下三个原则:

(1) 企业化的原则

一方面是部门的设置,必须充分体现统一领导、分级管理的原则,组建的部门机构应根据现代化、社会化大生产要求;另一方面,还必须服从物业管理公司管理、服务、经营的实际需要。服从实际需要的一层含义是,物业管理无论是引进美国模式、日本模式,还是英国、法国模式,都要适合中国的国情。不根据中国的国情,必然会在操作中带来实际问题与矛盾。服从实际需要的另一层含义是,每幢写字楼与小区的面积和功能都不一样,其管理机构的设置也不能千篇一律。在实际执行的过程中,还必须根据不断变化了的情况,及时修正原来的部门机构设置和人员配备。

一些世界著名的大公司,之所以能够在激烈的市场竞争中不断发展,重要的并不是有一套完美无缺的模式,而是因为他们能在实践中不断完善管理机构。如果管理的是高层多功能智能楼宇,公司不仅要设立工程维修部,而且还要内部设置专业维修班,聘用多名中高级维修管理人员;如果管理的是一般住宅小区,工程维修部的建制可相对小一些;如果管理的小区中既有多功能高层建筑,也有一般住宅,则可实行分级管理。一般维修由各管理处承担,中央空调、闭路监视线路等比较大的附属设施故障则由工程部负责。同样,管理、经营部门也可如此设置。总之,要有利于物业公司的管理、经营、维修经济技术活动,提高工作效率。

能。

(2)专业化的原则

部门机构设置应有利于实现企业的经营目标,应力求精干、高效、节约。只有精干,才能上情下达;只有精干,才能提高工作效率。所以,部门分类,能合并的就合并;所有岗位,能少设的就少设。

一些发达国家,由于体制关系,经营者在企业用人上完全从效率出发,用各种方式把一个人的能量尽可能地挖掘干净,机构与人员非常精干。精干、高效、节约不是简单地压缩、减少管理人员,而是在提高人员素质,特别是在一专多能的前提下,减少冗员。一个途径是简化机构,减少层次,另一途径是增加部门职能与实行一岗多职。特别在设置机构与岗位的时候,要注意不要因人设岗,而要因事设人,各司其职,人尽其才。

那么,什么样的部门机构与人员设置是比较合适的呢?这里有两点可以参考,第一点是取决物业的自动化程度的高低,第二点是比照参考同类物业管理公司的各类人数及设备。从写字楼来看,一幢4万平方米的写字楼,所有的管理员工(不含餐饮、客房、食堂人员)应控制在100人范围内,能在这样的幅度内设置岗位,基本上是合适的。

(3)社会化的原则

要建立良好的、畅通的信息传递渠道,加强横向联系,注意分工协作。部门机构既要合理分工,又要互相配合。要做到合理分工,就要坚持因事设岗、以岗定人的原则。也就是说,职责在先,组织在后,岗位在先,配人在后。

个人与个人之间,班组与班组之间,部门与部门之间均有明确的分工。这就是说,我们首先要在一个“分”字上下功夫,将管理中所涉及的各项工作进行科学的分类:先分部门,部门里面再分班组,班组里面再分到个人,而决不能因人设岗,人浮于事。物业管理的一个不同于工厂企业管理之处,就是其管理的社会化。社会化的管理不仅是一个开放性管理,又是一个系统化的管理。因此,必须在岗位、机构设置中随时注意横向、纵向关系的协调,始终在考虑搞好自己公司的同时,摆正各部门机构在整个管理系统中的位置,妥善处理各个职能部门、业主、社会方方面面的关系。

2. 步骤

(1)确定目标

这就是根据物业经营与管理的任务来确定组织机构的设计任务。一个物业管理公司属于什么样的性质,接什么样的物业,就提出什么样的部门机构与岗位人员的编制目标。如果一个公司纯属管理型的,而它管的又是办公楼或其它种类的大厦,那么该公司的部门人员编制目标仅在管理层范围;如果一个公司是管理与实务兼顾型的,那么在编制管理职能部门与人员的同时,还必须提出编制实务人员岗位目标。对于接管住宅小区或接管大厦的公司部门设置的要求是不一样的,大厦管理一般的部门岗位设置是实行垂直领导,而住宅小区则是实行相对独立的分级领导,即在公司下面还要设立区域管理相对独立的“管理处”或“管理站”建制。

(2)收集与分析资料

它包括同类型企业的部门机构形式,结合要达到的目标,分析各类企业部门机构的优缺点。在这方面,上海广播大厦物业管理部就是这样做的。在物业管理部筹建过程中,他们先后到香港、深圳、珠海、广东、上海等地进行物业管理考察,共计走访了40多家全国较大的物业管理公司或同类型办公型大楼。在比较物业面积基础上,对各家公司和大楼管理部门机

构和人员设置情况进行了全面的分析与研究,寻找出各种设置方案的优缺点,供自己参考。他们还专门拜上海东湖物业管理公司为师,进行实地跟班学习,时间长达40多天。

(3) 研究部门工作的性质、范围

这就是按照部门机构所从事工作的性质,将企业的经营、管理、服务活动,分解成相对独立的小单元,并确定它们的业务范围。上海广播大厦在分析别家公司的基础上,也对自己物业管理部的性质进行了分析,明确广播大厦物业管理部是行政后勤事业型单位转向物业管理,在体制上是“双轨制”的。先是实现管理部制,然后在条件成熟的情况下,注册成立物业管理公司。因此,在内部运作机制上,在前期介入时,就完全按照物业管理模式进行筹建,部门机构和人员设置,全部参照物业管理公司的方式确立,并配置相应的用工、工资、财务机制,形成独立核算、自收自支的“内循环”。在这步工作中,应将所有今后物业管理所要涉及的工作任务排队、分类、合并,理清各项工作间的关系,以及掌握在同类工作中的比重与地位。比如收发、机要、班车、食堂等都属原事业单位后勤工作遗留的,必须保留。

(4) 拟定、提出组织结构图

这就是按组织机构设计要求,将各个管理工作单元,有序地排列起来,形成层次化的部门组织机构。

拟定、提出部门机构图,俗称“吊灯笼”,必须在对物业管理工作的性质、范围充分了解、分析基础上才行。一个部门设置先要考虑部门间的全部职能是否能够囊括公司(或管理部)的全部工作,每项工作任务都由职能部门中的人来分管,而不会造成职能不清而互相扯皮。这是分工合理的最基本的要点。其次是要考虑部门内工作的地位与层次,然后才能确定部门的名称和职能范围。一个部门机构的名称与它所管辖范围相契合、吻合,一定要把握部门内部工作分量及比重的关系。比如设办公室可统辖劳动人事、经营、礼仪接待、收发等工作,但如果设劳动人事部或经营部等名称就不能把礼仪接待、公关或其它办公室工作概括在内。还有如设综合部可把采购供应、仓储、财务甚至小卖部、食堂等工作包括进去,但叫财务部就不能包括其它工作。因此,在形成层次化的部门组织机构时,要有整体观念、全局观念以及层次、结构的观念。

(5) 确定职能、岗位、权限与责任

首先确定组织机构及其各组成部门职责,然后再对部门内部进行分工,确定相应的职务、岗位和他们的权限、责任。

在“吊出灯笼”后,就基本确定了大的物业管理工作框架与范围。但整个物业管理工作任务与部门职能范围的划分还必须用文字的形式进行确认,这就是用文字确定部门的职能、人员的岗位、权限与责任,便于今后经营、管理、服务的操作。这种明确岗位、职责、人员的过程,有的也叫“定岗、定员、定职责”,简称为“三定”。“三定”一般有两种确定方式:一是文字式,即全部用文字的形式表达内容,划分清界限;另一是表格式加文字式,即一个部门用一张表格,表格中的一行为一岗位职责,然后用文字阐明。当然,还有一种每个部门也用“吊小灯笼”的办法,先表明各个岗位职责间关系,然后再用文字表达。目前,交叉使用的办法比较普遍。

(6) 设计协作与信息沟通的方式

这就是规定组织内部各单位之间协作关系和信息沟通方式。

一般企业管理中的协作与信息沟通方式有两种。一是设置专门部门进行,如设全面质量管理办公室、企业管理办公室来专门进行协调与沟通。二是用制度形式规定信息与协作

的方式。比如建立会议制度,定期召开办公会议、专题会议作为交换信息、相互协作沟通的方式。还有书面文字表格协作、沟通制度。这种文字、表格一般叫“工作协作联系单(表)”、“部门工作信息反馈表(单)”等。

在使用第二种制度形式规定时,一般的协作、沟通由办公室、总经理室、公关部等进行兼管。在有矛盾时,也由这些部门出面进行协调,确定工作职责关系。

(7) 选择与配置人员

这就是要按职责、岗位选配适宜的工作人员。选择与配置人员,必须按岗位职责要求,特别在物业管理中,我们决不能定岗、定职责时写一套,而定人员时又另行一套。因为是方方面面的“皇亲国戚”,就“讲一套,做一套”,实行“摆摆平”。这样做的后果,只能是降低工作标准,降低工作效率。现在物业管理中的人员选择、配置办法,大都是建设、开发单位或原单位留一部分、用一部分,社会公开招聘一部分。在社会招聘中,一部分专业技术、管理人员或骨干被录用为合同制职工,一部分劳动密集型工作则使用劳务工。

当然,在目前楼宇、小区管理中还有这种情况,即全权委托管理。委托管理往往形成业主方人员、管理方人员以及由管理方招聘的人员等等。

(8) 评价部门组织机构设计

根据上述的组织机构设计原则,组织有关人员对组织机构进行审查、评价和修改。一般现行企业部门组织机构设置,都要经过这样三种形式的审查、评价。一是自行审查、评价。这种方式大部分先由一个两三人方案起草小组提出方案,然后由筹建组或有关人员一起参加审核、评价,最后再修改、定稿。二是领导审查、评价。这是一般新建单位在部门设置过程中免不了的一关。而领导一般对方案设计审核、评价的原则,在不影响工作的基础上大都是压缩、精简人员编制中的“水份”,节约开支。三是邀请同行中的行家,或专门的创意设计公司,或评估部门进行审核、评价,以作为在部门设置与人员编制中的参考依据。领导的审核、评价带有某种权威性,行家等的审核、评价带有某种理性化。

(9) 批准组织机构设计方案

设计人员将修改后的组织机构图和说明书上报领导审查批准。在经过几上几下的反复审核、评价、修改的基础上,形成的某物业管理公司部门机构设置与人员定岗、定职的方案一般必须正式写请示报告给上级,请上级批准。这种请示报告除要求有文号等,还要求说明建立这些部门机构的理由、测算依据、可行性分析等等,因为这是对一个新建单位组织机构的确认、运行机制的确认,所以一定要慎重。而上级主管部门批复,也是对新建单位组织形式、人员编制计划的确认,一般都在行政最高会议上讨论通过后再正式批复,带有行政管理的严肃性。

●形式的选择

1. 企业管理机构的一般形式

企业管理机构的组织形式一般有直线制、职能制、直线——职能综合制、事业部制。

(1) 直线制

直线制是最早的一种企业管理机构组织形式。其特点是企业各级单位从上到下的垂直领导,各级主管人对所属单位的一切问题负责,不设专门职能机构,只设职能人员协助主管人工作。

直线制的优点是命令统一,指挥及时,缺点是领导者要通晓多种专门知识,亲自处理许

多具体业务。这种直线制的领导可适用于绿化、保安、清洁、车队等专业公司。

(2) 直线——职能综合制

职能制的管理组织形式,除设各级职能主管负责人外,还相应地设有职能机构。这些职能机构有权在自己的业务范围内向下级职能部门下达和布置工作。

直线——职能综合制是职能制的进一步发展。它是按照管理区域与对象。或者管理职能的特点,来设置企业的管理机构。其主要管理特点是:

①这种管理机构形式有两个层次,一是管理层,一是作业层。

②各物业管理单位,由总经理等统一管理本单位的管理、经营、服务工作。并对上级负责或对董事会、股东大会负责。

③单位总经理或董事会可以根据企业需要与发展,设立必要的职能机构。这些职能机构是总经理等负责人的参谋和助手,一般不能直接下达指挥命令与工作指示,但如果受总经理室或主要负责人委托,可在自己主管的业务范围内负责某方面管理工作。

④企业内各级管理部门(层次)实行逐级负责(责任)制,一般不越级指挥管理或越级向上汇报工作。

这种管理机构的组织形式,是目前物业管理公司机构设置中参照的一种形式。

(3) 事业部制

为了有效地进行经营、管理、服务活动,物业管理也采用事业部制。所谓事业部制,是原来西方国家为了管理种类复杂产品、各类产品又差别很大的大型联合公司所采用的一种介于总公司和工厂之间,相当于总公司与分公司的这样一种组织形式。大公司将公司所属的分公司(或工厂)根据商品经济内在的联系,分别按产品大类或地区组织事业部,实行集中决策指导下的分散经营,每个事业部都是实现企业目标的基本经营单位,实行单独核算,统管所属产品(或该地区)的生产、销售或采购等全部活动。但也有的事业部只负责指挥和组织生产,不负责采购和销售,实行生产和供销分立。

一些特大型的总公司,属于一个大财团,在总公司之下还要设立若干执行部(或称超事业部)。每个执行部又负责若干个事业部。总公司只掌管战略决策,规定经营方针、销售额、利润额,统一调度资金等。总公司的职能机构只是参谋部门,他们只为事业部提供情报资料、决策意见或方案。

这种管理机构的组织形式也是目前常见的,比如东湖物业管理公司也参照此类形式,其下设有专业的清洁公司、永新大厦管理处等,这些专业公司与管理处都设总经理,也单独核算、独立经营。

2. 目前物业管理公司实际采用的形式:

在区别上述三种部门管理机构设置的形式后,我们再来看一看目前我国物业管理组织机构设置的实际情况与分级管理的情况。

现在上海物业管理流行一种香港模式。请看图 2.2.1。

这种形式的管理机构优点是部门一级数量少,只有三个,有利于总经理的一元化领导。整个物业管理公司的管理部门分成三块:管理的一块,服务的一块,其它的统统归到综合办公室,条块清楚,管理方便。

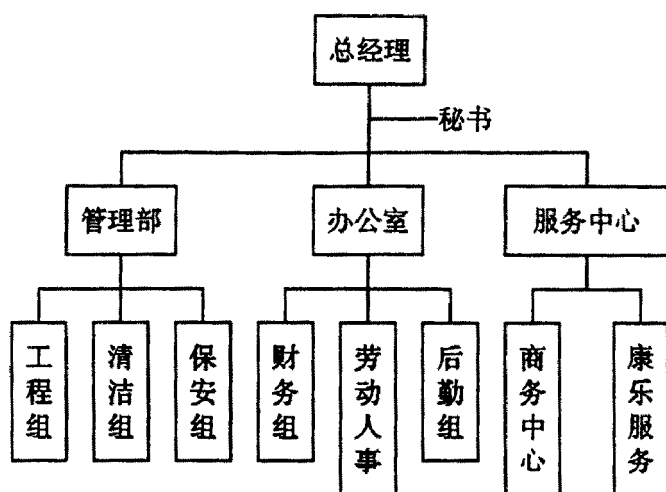


图 2.2.1 机构设置香港模式图

但是,这种方式也有缺点。清洁、工程、保安等部门在公司中人员占的比重最大,工种最复杂,工作量也最大。按目前上海的实际情况,一幢 3—4 万平方米的写字楼,其清洁、保安、设备管理人员大概需要 70—80 人,而每一方面的内部又有许多专业分工。因此,设置这样的部门机构管理起来有点尾大不掉,而且要寻找到能够精通三个方面业务的管理部经理非常之难。当然,香港采取这一种形式是和他们的社会条件相适应的。由于社会化、专业化管理相对发达,他们的清洁、保安都可以发包给这方面的专业公司承担,工程方面也有众多的专业公司分别承包大楼设施设备,进行专业管理。这样大楼管理处的工作主要是运行、管理、检查、监督,发现问题请专业公司来解决。无疑,社会化管理功能的发展,减轻了大楼自身管理的工作量,因此这种模式是符合香港实际情况的。

但我们的情况如果照搬他们的模式就不一定最恰当了。

目前国内一般的物业管理是按照直线——职能综合制设置的,见图 2.2.2。

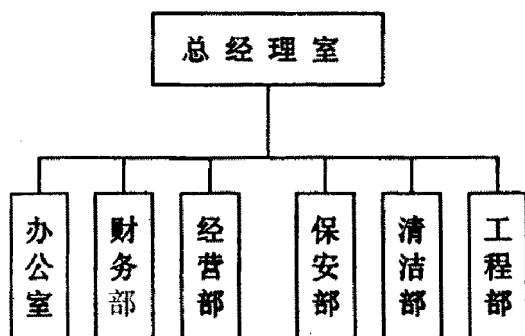


图 2.2.2 物业公司直线模式

如果物业管理公司搞大了,既有专业公司,又有各管理处(或分公司),可按事业部制形

式改变为如下图形,见图 2.2.3。

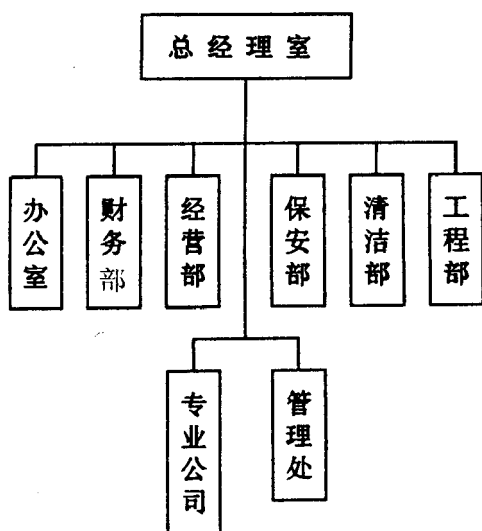


图 2.2.3 事业部制模式

当然,如果有了专业公司或根据实际情况,管理部门的设置还可作调整。比如有了专业公司,是否可把工程、安保、清洁部再按香港模式合并为管理部;如果是涉外房产物业管理公司,可考虑设一个公关部;如果是办公大厦管理,总机在 1200 门以上,话务台在 4 个以上,是否可考虑设一个通讯部。总之,部门机构设置完全应该根据实际需要。

按照统一领导、分级管理原则和直线——职能综合制的特点,物业管理公司内部机构及职能如下:

(1) 公司总经理室

公司总经理室是物业管理行政指挥、调度、决策等中心。实行总经理负责制的总经理室是最高一级的指挥决策组织。一般设总经理(或经理)一名,副总经理若干名。

副总经理是总经理的助手,在总经理的领导下全面处理分管工作,重大问题报请总经理(或经理例会)议处,及时报告分管工作,提出重大问题的处理意见,完成经理或经理例会安排的其他工作。

(2) 公司主要机构及职能

① 办公室是总经理领导下的综合管理部门,负责行政、人事和档案文件管理等工作。

② 财务部门参与经营管理,搞好会计核算工作。

③ 房屋工程维修部门主要负责住宅小区或大厦内的房屋及设备的管理、维修、养护,对业主的装修、改造工程进行检查等。

④ 综合经营部门负责多种经营业务,综合代办服务的开发计划、管理及合同执行情况。

⑤ 清洁绿化部门主要负责管区内的环境卫生、庭院绿化工作。

⑥ 安保部门负责管区内的安全保卫、消防和地区巡逻、交通管理等工作。

(3) 管理处与公司下属企业

① 管理处是指公司下属分区域或不同物业对象的管理机构,如某管理处实施对所管辖

小区的物业管理,为小区内业主提供服务。

②公司下属企业是指由物业管理公司开办的“三产”,一般与小区管理配套或小区服务配套,实行经济承包责任制。

3. 物业管理的统一领导、分级管理

在部门机构确定以后,我们必须研究这一机构设置的最有效程度,或者说是机构管理的可行性。根据目前一般企业管理的经验来看,一个企业领导,他所领导的下属在5~15人之间比较合适,最理想的是8~9人。按照这一思路,总经理驾驭的部门一般在6~8个,所以我们上述物业管理公司设置6~8个部门是总经理管理的最佳方案。同理,部门以下的班组,班组以下的员工设置最好也在这个范围之内,从而便于部门经理与组长的领导。

按照这样一个领导驾驭人数的范围,我们对总经理控制的辐射面、部门经理控制的辐射面,以及班组长和班组的设置数都会了然于心,大于或小于这一控制的阈值,都将不利于工作的开展。从辐射的面来看是这样,从垂直领导的角度看也是这样。现在一般管理体制都是实行垂直分级领导,一级领导一级,一级对一级负责,形成了一种上小下大的正三角形的阶梯型领导与被领导体系。一般从最高到最低可分成这样几级:总经理→部门经理→管理人员→领班→员工。在五级管理体系里,其实包含着三个层次,即总经理室是决策层,部门是管理层、执行层,班组是操作层。

(1)总经理室是决策层,总经理就是这个决策层的核心。总经理首先是一位决策者,管理工作的一切重大问题,包括机构设置,都要由总经理来决定。决策的正确与否可以直接涉及企业的兴衰存亡。总经理是管理的组织者和领导者。一个大楼、一个小区,乃至多幢大楼与多个小区的百十号人,必须有一个经营决策与管理的核心,这个核心就是总经理,总经理在这个位置上必须做到上情下达、政令畅通,形不成核心就无法做到这一点。

(2)部门在管理层,是总经理决策的贯彻落实层,部门经理又是其中的中坚。部门经理负责把总经理的决策、部署、指示具体化,在部门的业务范围内按照总经理的方针和目标提出经营管理的措施、办法,并监督落实管理服务的质量,做到上通下达,并根据自己部门工作特点、性质,设计出自己部门的方针和目标。

(3)班组是操作层,任务的领受者往往是领班。领班是最基层一级的领导,是各项具体工作操作实施的领导者和组织者。他要安排并指挥组内每位员工的工作,制定日、周的工作计划,检查工作的质量,考核员工的思想及业务的状况,并随时随地协助或代理本班员工工作。因此,班组工作的好坏,首先取决于领班的素质,从而也决定了员工的工作质量和管理水平。

总而言之,三层五级的管理领导体制是符合目前物业管理“统一领导、分级管理”的需要的,也是国内外物业管理的经验嫁接的结果,我们应在实践中灵活应用,发挥创新。

二 物业管理公司机构设置的操作实例

●上海广播大厦物业管理部设置情况

上海广播大厦物业管理部是从1995年11月开始筹建的,当时大厦内外装修还未开始,负责物业管理的同志就开始前期介入。他们一边深入施工现场,进行跟班学习、收集资料、了解大厦工程质量与设备设施性能等,另一方面又进行物业管理理论探索,形成物业管理新思路,从而建立了物业管理的机构与机制。

他们从广播电影电视局后勤管理的实际情况出发,形成了对物业管理经营的初步思路:一个宗旨、两条原则、三项基本策略、四个阶段。

一个宗旨,即“用户至上、服务第一”。我们物业管理的宗旨是:为广播电影电视宣传服务始终是第一位的。而物业管理的实质是一种经营性服务,物业管理单位与企业应该而且也必须以自己优质、高效的服务来赢得业主信任,来参与竞争,进入市场,实现事业性质的后勤服务向企业化管理的历史性转变。

两条原则,即坚持社会效益和经济效益并举,社会效益优先的原则。广播电影电视物业管理更应坚持这两条原则。

三项基本策略,即保本微利、以商养房、一主多副。在基础性物业管理服务内容上,按照保本微利甚至贴本无利的思路来做。但是为生存,求发展,以商养房也就成为必然的经营策略。并在此基础上拓展一主多副的物业经营的空间,拓展、扩大综合配套经营。

四个阶段,即筹建阶段、收楼阶段、基础管理经营阶段、多种经营阶段。要达到上述的目标,必须通过四个阶段才能经营到位,或者说到位经营。

他们在基本筹建思路框架下,进行部门设置和前期介入费用预测、头年管理费预测。

物业管理岗位编制、部门的设置,是走向企业化管理的一项重要基础工作,特别对于一个新单位来说,更是如此。根据管理机构设置必须充分体现统一领导、分级管理的原则,根据上级“精干高效”、“满负荷运作”的原则,从物业管理筹建工作一开始,在参照了其它办公楼宇物业管理编制编制的情况下,大厦管理部先设立部门再从部门确立岗位;再按班次运转,确定人员编制,并对每个岗位提出了职责、学历、经历和工作要求。并根据领导意图,在3个月内进行了三次大修改。由于管理部从一开始就确立了正确的物业管理大政方针与正确的框架思路,避免了“穿新鞋走老路”——物业管理的架子,事业单位的骨干。从而迈出了事业行政性后勤管理单位向物业管理企业化运作的决定性一步。

下面是上海广播大厦物业管理部设置(见图2.2.4)。

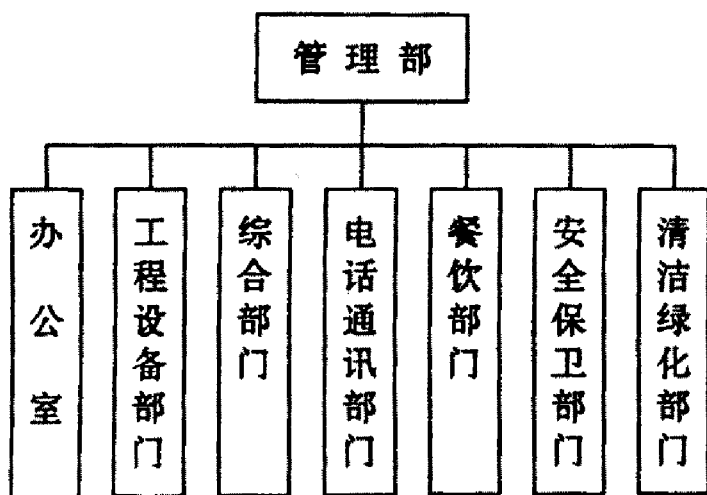


图 2.2.4 物业管理部设置图

部门岗位设置如下:

办公室岗位设置(见图 2.2.5)

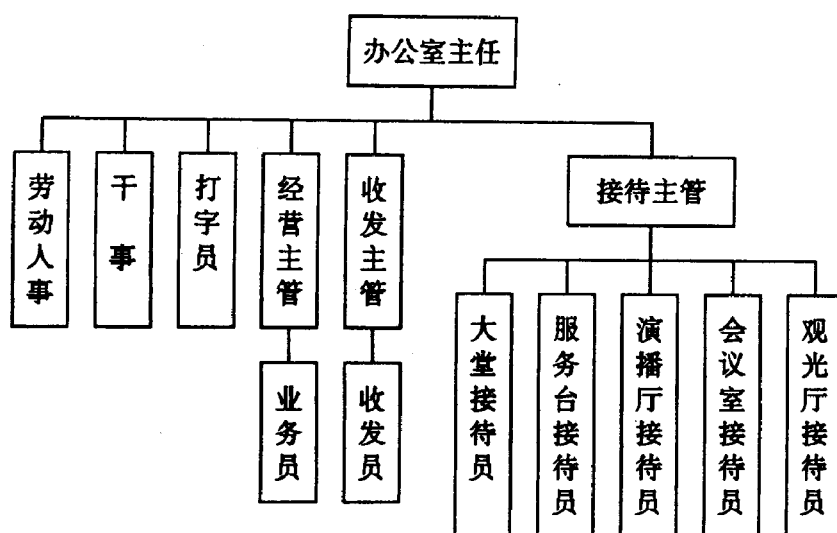


图 2.2.5 办公室、岗位设置图

●上海广播大厦员工岗位职责实例选样

1. 办公室主任岗位职责

(1) 学习党和国家的方针、政策,贯彻落实管理的各项工作指令,深入基层调查研究,努力掌握第一手资料,为管理部主任的工作决策提供可靠的依据。

(2) 负责管理部工作计划、总结、规章制度等各类文件的起草、审核工作,做好印鉴的管理工作。

(3) 协助管理部主任处理日常工作,当好参谋和助手,做好各部门之间的协调工作。

(4) 做好管理部员工的管理教育工作。

(5) 完成管理部主任交办的其他工作。

2. 劳动人事岗位职责

(1) 根据政府颁发的有关劳动法规,制定本管理部有关劳动人事管理的规章制度和实施办法。

(2) 负责对各部门分解落实用工和定员指标,掌握各部门定员情况和人员配备情况,做好部门用工的分类统计工作。

(3) 负责劳动合同、上岗合同和劳务协议的管理,包括办理合同和协议的签订、变更和解除,合同签证、员工录用、退工等手续。

(4) 做好人事档案管理工作,做到规范化,对员工进出,按档案管理有关规定办理接收和转移手续。

(5) 负责处理管理部与员工之间的劳动纠纷的调解、仲裁和诉讼。

(6) 按管理部各部门不同工种的具体劳动条件制订劳动用品的发放标准,并负责劳防用品发放的审核。

(7) 制定管理部内资、奖金等分配方法,并在经管理部通过后予以贯彻执行,核定员工的

工资、奖金等。根据各部门的考勤记录表按时做好每月的工资、奖金结算表。

(8) 每月按时做好员工养老保险金、公积金的结算、缴纳工作。平时做好员工工资性收入台帐,并确定员工次年养老保险缴费基数,做好资料积累。按时缴纳待业保险金。

(9) 编制、落实职业道德培训、岗位操作培训和专业技术培训(业余和脱产)的三级培训计划,建立管理人员、技术人员和特殊工种的专业职称、技术等级和安全操作上岗证的统计资料。

(10) 负责定期或不定期的人事测评和考核评定工作。

(11) 负责处理各部门的违纪处理报告和奖惩资料的归档管理。

(12) 完成上级交办的其他各项工作。

3. 工程设备部门主管岗位职责

(1) 在管理部主任的领导下,全面负责本部门的工作。

(2) 负责制定本部门的岗位职责和各项规章制度。

(3) 负责制定本部门的工作计划,做好工作总结。

(4) 负责设备的计划、选型、订购、安装、调试和验收,以及使用、维护保养、革新改造、报废等。

(5) 负责审定设备的大修、更新、改造计划,组织编制设备的预防性维护保养、检修计划,并负责实施。

(6) 研究解决工程设备中的疑难问题,并对设备管理方针、目标和重大问题作出决策。

(7) 深入现场,随时掌握设备运行情况,确保设备“安全、可靠、经济、合理”地运行。

(8) 搞好部门间的团结与协作,关心员工的思想、生活,有计划地抓好员工的业务培训,做好对员工的考核。

(9) 完成上级交办的其他任务。

4. 空调工程师岗位职责

(1) 协助部门主管全面负责空调、锅炉设备的保养、维修工作。

(2) 发挥业务带头人的作用。对领班及维修工进行业务培训与指导。

(3) 熟悉所管各类设备的原理、运行特性,参与排除设备的疑难故障,负责解决有关的技术问题。

(4) 经常深入现场,了解设备的运行情况,对所管设备的现状做到心中有数。

(5) 负责制定每年的设备保养、维修计划。

(6) 在“安全、可靠、经济、合理”的原则下,提出节能措施,并组织实施。

(7) 协助部门主管做好空调、锅炉领班的考核。

5. 电气工程师岗位职责

(1) 协助部门主管全面负责电气、电梯、管道设备的保养、维修工作。

(2) 发挥业务带头人的作用,对领班及维修工进行业务培训与指导。

(3) 熟悉所管各类设备的电气原理、运行特性,参与排除设备的疑难故障,负责解决有关的技术问题。

(4) 经常深入现场,了解设备的运行情况,对所管设备的现状做到心中有数。

(5) 负责制定每年的设备保养、维修计划。

(6) 在“安全、可靠、经济、合理”的原则下,提出节能措施,并组织实施。

(7) 协助部门主管做好电气、电梯、管道领班的考核。

6. 综合部门主管岗位职责

- (1) 在管理部主任的领导下,全面负责本部门的工作。
- (2) 负责制定本部门的岗位职责和各项规章制度。
- (3) 负责制定本部门的工作计划,做好工作总结。
- (4) 负责抓好财务管理、成本核算、会计核算和会计监督、物资管理等方面的工作。
- (5) 组织编制收支预算报表,检查财务工作计划执行情况,发现问题及时汇报。
- (6) 参与拟订管理部重大经济合同和协议,审核各项付款计划,控制银行印鉴和银行存款余额,负责向管理部主任报告财务状况。
- (7) 协调与各单位、各部门的工作关系,尽心尽力,提供优质服务。
- (8) 有计划地抓好员工的技术培训,做好对员工的业务考核。
- (9) 关心员工的思想、工作、生活,抓好精神文明建设。
- (10) 完成上级交办的其它任务。

7. 电话通讯部门主管岗位职责

- (1) 在管理部主任的领导下,全面负责本部门的工作。
- (2) 负责制定本部门的岗位职责和各项规章制度。
- (3) 负责制定本部门的工作计划,做好工作总结。
- (4) 督导本部门员工严格按操作流程和服务标准开展工作。
- (5) 定期检查各分管领班和班组员工的工作情况,保证本部门工作正常、高效地开展。
- (6) 编制和审定所有电信设备的年、季、月度的维修保养工作,并负责计划的有效实施。
- (7) 沟通本部门与其它部门的联系,广泛听取意见,不断改进工作。
- (8) 了解国内外电话通讯技术管理的最新动态,有计划地抓好员工的专业技术培训。
- (9) 关心员工的生活、工作,协调平衡工作中出现的问题。
- (10) 完成上级交办的其它任务。

8. 餐饮部门主管岗位职责

- (1) 在管理部主任的领导下,全面负责本部门的工作。
- (2) 负责制定本部门的岗位职责和各项规章制度。
- (3) 负责制定本部门的工作计划,做好工作总结。
- (4) 组织、协调、指挥、控制餐厅和厨房的工作。
- (5) 负责督促有关人员搞好食品卫生,成本核算,积极支持对菜点的研究,不断推陈出新。

- (6) 负责制定各项设备的添置和更新改造计划,不断完善服务项目。
- (7) 建立良好的公共关系,广泛听取意见,处理好投诉,不断改进工作。
- (8) 有计划地抓好本部门员工的技术培训,提高员工的业务素质。
- (9) 搞好部门间的团结协作,关心员工的思想、生活,做好对员工的考核。
- (10) 完成上级交办的其他任务。

9. 安全保卫部门主管岗位职责

- (1) 在管理部主任的领导下,全面负责本部门的工作。
- (2) 负责制定本部门的岗位职责和各项规章制度。
- (3) 负责制定本部门的工作计划,做好工作总结。
- (4) 熟悉、掌握大厦安保监控中心动态,做好员工的培训教育工作。
- (5) 定期检查与使用人落实治安承包制情况,加强安全防范,对重点部门采取一定的措施,发现问题及时与有关部门联系,限时整改。

(6)大厦内发生治安、灾害及刑事案件时,应立刻赶赴现场,保护现场,配合公安部门做好调查、取证工作。

(7)起草有关安保文件、报告,做好报表。

(8)做好重要来宾及首长的安全保卫工作。

(9)负责领班及安保员的培训和考核,关心他们的思想、生活和业务水平。

(10)每天做好巡视记录,写好工作日记。

(11)完成上级交办的其他任务。

10. 消防主管岗位职责:

(1)协助部门主管做好消防工作,保证大厦使用人和员工的安全。

(2)熟悉和掌握大厦监控中心消防工作性能,做好员工的防火常识教育和消防培训工
作。

(3)定期检查各部门防火安全制度落实情况,对重点部门采取一定措施,加强检查。

(4)大厦内发生火灾、火警苗子,应立即赶赴现场,查明原因,并组织人员迅速扑救,对火
警苗子采取“三不放过”。

(5)抓好义务消防人员的培训工作,不定期组织实战演练活动,定期检查各部门防火安
全工作。发现问题及时整改,发现重大隐患应书面向上级汇报,同时采取有效的防范措施。

(6)负责制定、修改消防安全责任制及消防应急预案,疏散人员标志要醒目。

(7)对消防物品、器材要进行定期检查,及时更换过时失效的器材。

(8)起草大厦消防安全方面的有关文件、报告,做好报表,写好工作日记。

(9)受部门主管委托,处理各项消防事宜,同时参加对合作项目新建、改建、扩建的设计
审查和施工验收。

(10)按规定时间巡视,检查安全情况,并做好记录。

(11)发挥工作主动性,关心部门员工的思想、生活和业务水平,协助部门主管做好对员
工的考核。

(12)完成上级交办的其他任务。

11. 清洁保障部门主管岗位职责

(1)在管理部主任的领导下,全面负责本部门的工作。

(2)负责制定本部门的岗位职责和各项规章制度。

(3)负责制定本部门的各项业务计划,协调、指挥及控制各管区的工作,并做好工作总
结。

(4)组织各项清洁服务的具体工作,使清洁服务工作达到物业管理的标准。

(5)全面负责本部门的安全和日常的卫生质量的管理工作,实行规范作业,经常在区域
内巡查。发现卫生死角,应及时调配人员予以彻底清扫。

(6)负责各管区和领班的日常工作业绩考核,激励员工的工作积极性,不断提高管理效
能。

(7)有计划地抓好员工的业务培训工作,提高员工的业务素质。

(8)沟通本部门与其他部门的联系,协调配合,搞好工作。

(9)建立良好的公共关系,广泛听取其他部门的意见,不断改进工作。

(10)做好员工的政治思想工作,关心员工的生活。

(11)完成上级交办的其他任务。

12. 绿化部门主管岗位职责

- (1) 在管理部主任的领导下,全面负责本部门的工作。
- (2) 负责制定本部门的岗位职责和各项规章制度。
- (3) 负责制定本部门的工作计划,做好工作总结。
- (4) 负责制定整个楼绿化布局、调整计划,负责费用预算。
- (5) 主持部门月工作例会,组织分工落实各项计划,并督导各级下属人员贯彻、执行,保证各项工作按质、按量、安全、及时顺利地完成。
- (6) 有计划地抓好员工的技术培训,做好对员工的业务考核。
- (7) 关心员工的生活,做好协调工作。
- (8) 完成上级交办的其他任务。

第五节 物业管理公司与其他相关部门的关系

物业管理公司与其他相关部门的关系

物业管理公司所开展的各类服务工作都离不开政府的各个主管部门的领导和帮助,也离不开各专业管理企业的大力支持,否则将一事无成,必须正确处理好各类关系。物业管理企业与外界的关系如图 2.2.6 所示。

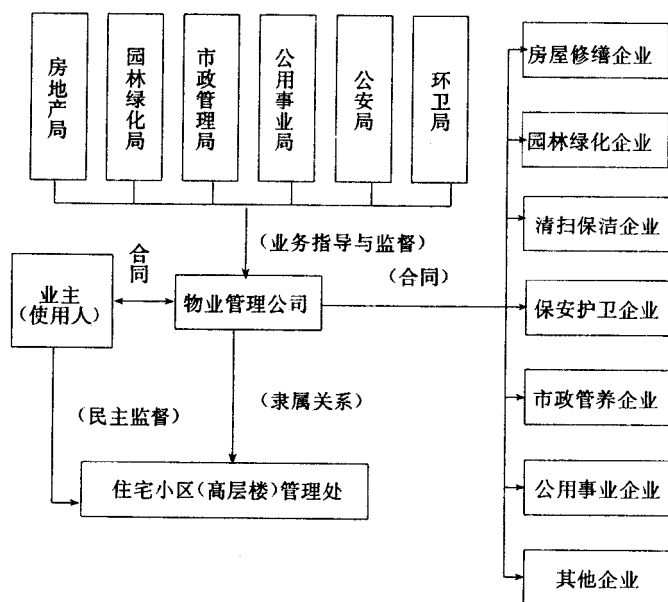


图 2.2.6 物业管理企业对外关系图

一 与政府行政主管部门的关系

行政管理是政府通过街道居委会、公安、交警、规划、城建、工商、税务等行政管理部门对小区内的居民和单位实施的行政管理。其主要任务是贯彻执行政府的政策、指令和各种法规,包括街道办事处和居民委员会的民政、征兵、计划生育、侨务等工作,公安交警部门的社会治安、户籍管理、交通管理工作,规划城建部门的城市规划管理和工程质量管理,工商税务部门对经济活动的管理工作,等等,其权力来源于政府的行政权。

受小区代表机构(如小区管委会或业主委员会)委托和授权对小区内产权人共同拥有产权(或使用权)的公共场所、公共设备和所有公共配套设施实施专业化有效管理,同时提供多层次的社区公共服务和家庭服务。物业管理公司的管理权力来源于产权人、住户和单位的授予。虽然行政管理与物业管理是两个不同的概念,但物业管理公司作为企业法人,在其经济活动中应当接受国家财政、工商、税务等行政主管部门的管理;在其专业管理活动中,应当接受建设、房地产、公安、绿化、环卫等专业管理部门的业务指导和监督。

二 与属地街道办事处(或居委会)的关系

街道办事处作为人民政府的派出机构,在物业所在地行使政府的管理职能。这主要包括 统筹规划、掌握政策、信息引导、组织协调、提供服务、检查监督,但不替代物业管理企业实施具体的管理和为社区全体住户提供的生活服务。广州东华实业股份有限公司所管理的五羊小区为全国作出了表率。在五羊村,行政管理与物业管理职责分明,相得益彰。行政管理部门与物业管理机构保持密切的关系,互相配合,互相支持,构成了高效优质的社区管理服务系统。例如,街道和居委会派人员参加管理处的例会,及时了解物业管理的情况,通过宣传、教育使居民、单位支持物业管理工作;公安派出所根据小区管理处开出产权人、住户签妥的物业管理协议的证明,给予办理户口迁入手续,并负责小区保安队伍的业务指导,使得小区内的治安稳定。

三 与专业管理企业(公司)的关系

一个适应现代生活的物业管理公司通常是人员少、队伍精干、社会化、专业性强。一般是由公司主要领导、各专业管理部门的技术骨干组成的管理型物业管理企业。具体的管理操作,如保安、清洁、绿化等通过合同形式交由社会上的专业化公司承担,一切按经济合同办事。此时,物业管理公司是业主(使用人)的总管家。因此在选择这些专业管理企业、签订合同时,一定要代表广大业主(使用人)的利益,要符合住宅小区管委会所制定的各项规章制度,并在合同执行期内,代表业主(使用人)根据合同中所规定的内容、要求进行对照、检查,从而保证各项工作能真正落到实处。

第三章

物业管理公司 的制度建设

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

制度是一个企业要求大家共同遵守、按一定程序办事的规范和行为准则。在市场经济的竞争中,如果说一个企业的设备精良、工作设施先进是竞争的“硬件”,那么管理制度的完备、严密、科学、合理就是竞争取胜的“软件”。因此,制度建设是企业管理的一项十分重要的基础性工作。

一 制度在物业管理公司中的作用

1. 规范、约束每个员工的行为

管理的要义首先在于有一套具有约束力的制度。有一句企业管理名言:“进入企业必须放弃自我。”我们每个人都有自己的个性、兴趣、嗜好和支配自己行为的自由。平时,在不违背社会公德、社会秩序的前提下,不妨按照自己意志行事。但是一旦进入企业,就必须服从集体意志,围绕着企业的经营管理目标方针行事。企业是靠什么来规范、约束每个员工的行为呢?就是依靠制度。

2. 协调、衔接企业内部各方面与员工之间的关系

在现代企业之中,由于整个生产管理过程都被划分为相互衔接、紧密联系的各个部门和环节,每个部门与环节又被确立为一个个相互关联的岗位,这就要求各个部门与每个员工之间都需要互相协调地工作。如何协调、衔接企业内部关系得依靠制度。这不仅体现在每个部门和每个员工的职责必须明确,而且体现在岗位经济责任制度中,对此部门与彼部门、这员工与那员工之间确定协作、协调的制度要求。动态的协调,必须依靠工作会议制度、例会制度、专题会议制度。而整个企业的有机协调与环节的运转、循环,必须依靠管理程序制度。

3. 制度也能够调节、融洽企业与社会间的关系

一个企业是整个社会大生产中的一分子,一个企业不能脱离社会群体而进行自我循环式的运作。在商店、饭店、交通运输、金融等服务性行业中,“窗口”与社会开放性的接触、交流是每时每刻都在发生。如何来调节、融洽企业与社会间关系,制度的规范是一个基本环节。商店、饭店在提倡“顾客是上帝”、“顾客是衣食父母”前提下,提出“微笑服务”、“岗位规范”、“服务守则”以及作出“不讲服务忌语”的规定。物业管理也是一个“窗口”,我们认为,健全各类制度、加强制度管理,是树立物业管理公司形象、形成公司服务特色、争创文明企业的一个十分必要的措施。

二 一般企业制度的内容与分类

一般企业制度主要有以下几类：

(1) 领导制度。主要指确立企业的领导体制。

(2) 职能制度。就是指部门间的责任制度。

(3) 岗位制度。这主要是指企业各个不同岗位的责、权、利或者包、保、协三方面要求与内容。

(4) 综合管理制度。这是指公司全体员工和各个部门都必须遵守、执行的一些跨部门、沟通关系的协调性、综合性制度。其中有员工守则、专业制度(如财务管理制度、安全保卫制度)、技术业务培训制度、学习制度、劳动制度、会议制度、工作计划总结制度、经济核算制度、考核奖励制度等。

(5) 管理程序制度。管理程序制度是企业在管理各环节运作过程中所作的线路规定,比如企业费用申报程序制度、工程立项申报程序制度、对外文件、报告、材料送审制度、公司管理人员任免申报程序度,等等。

企业制度的分类如图 2.3.1 所示：

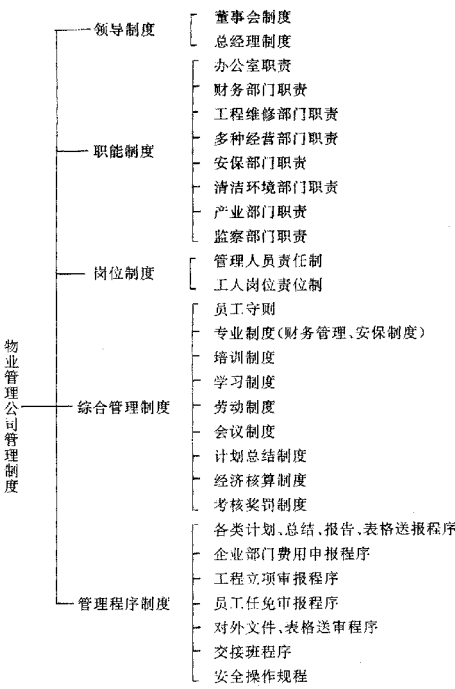


图 2.3.1 企业制度分类图

第二节 物业管理公司制度的建立与执行

一 建立制度的原则

物业管理制度的建立必须遵循以下原则：

(1) 必须从管理对象和特点以及环境条件等因素出发。制度是用来规范员工的行为,更好地协调、调动员工的积极性、创造性,而不是束缚员工手脚,因此,在制订中必须正确把握好“弹性”尺度。

(2) 必须注意服务、管理、技术责任、经济责任的统一性。在涉外房产管理中,还要注意政治责任、文化差异的因素。因为任何一项制度都是责任者、执行者在整个制度体系中,对所承担的管理、服务的各项责任的集中反映。

(3) 必须是定性要求与定量要求的结合。只有前者而无后者,就使检查考核没有尺度和依据;只有后者而无前者,就使检查考核无法正确定位。只有两者真正有机结合,方能确立起一个比较完整的制度。

(4) 必须明确各部门人员的职责范围和工作关系的衔接,把物业管理公司错综复杂的各个管理环节,用不同制度使其有序规范地运作,既有分工,又有合作,防止扯皮和推诿。

(5) 必须文字条款简明扼要,使公司员工易于理解、记忆、接受、执行,也便于适时进行修改、调整、补充。

二 各项制度制订示意

●领导制度的制订、确立

现根据深圳某物业管理公司的制度示意：

1. 董事会职权

(1) 议定本公司的长远规划和经营方针,并报上级公司审定。

(2) 依据公司的长远规划和经营范围,讨论和决定本公司的机构设置、人员编制和职责范围,并报上级公司备案。

(3) 讨论和通过公司的年度工作计划和财务预算。

(4) 审定和通过公司的年度工作报告与财务决算。

(5) 提出公司董事、总经理、副总经理以上管理人员的任免和奖惩的建议,报上级公司审定,讨论和决定各部、室和管理处正副职人员的任免和奖惩。

(6) 依据上级公司制定的工资政策和标准对本公司的工资标准进行制定和修定。

(7)讨论和议定公司的重要规章制度和职工队伍的组织建设、思想建设等重大问题。

(8)讨论和审核有关购买房屋、汽车、开工建设等以及在×万以上的非生产性设备、物品及开支,并报上级公司批准。

(9)根据工作需要作出授权的决议和讨论其他重大问题。

2. 总经理办公会议职权(相当于部门职责)

(参加人为公司正副总经理,各部门、各管理处正职和没有正职的部门副职)

在本公司董事会领导下,总经理办公会议负责根据董事会决议和决定处理公司日常工作,其具体职权为:

(1)讨论向董事会提交的机构数量、人员编制、公司长远发展规划等。

(2)讨论向董事会提交的年度工作计划、各项管理制度及其实施和执行措施。

(3)提出各部门正副经理、各管理处正副主任的任免、奖惩建议,报董事会审批。

(4)讨论决定公司机关各部门、各管理处下属工作人员的招聘、调整、奖惩、辞退等事宜。

(5)讨论本公司财务决算,提交董事会通过执行。

(6)讨论本公司年度工作总结,报董事会通过。

(7)提出公司员工工资、福利待遇方案,提交董事会通过。

(8)提出购买房屋、汽车、电脑等设备计划,报董事会讨论,讨论决定价值在×千元以下非生产性设备物品的购买。

(9)讨论公司各项制度执行情况和提出修改意见。

(10)研究决定公司公关工作事宜和职工集体福利、康乐活动等事项。

(11)根据工作需要,讨论决定应由集体研究决定的其他问题。

3. 正副总经理岗位职责

总经理岗位职责;

(1)在公司董事会领导下,负责董事会决定的贯彻落实,负责公司的全面领导和管理工作。

(2)负责召集和主持总经理办公会议,研究、处理总经理办公会议职权内的各项工作和问题。

(3)负责协调、指导副总经理及部门经理、各个管理处主任的工作,保证公司各方面工作的顺利进行。

(4)负责向董事会提出需经由董事会讨论、通过或决定的问题议案。

(5)分管财务部门和办公室的工作,负责组织编制公司年度财务预算,做好财务审核监督,并负责拟任部门副经理、管理处副主任以上职务人员的鉴定、录用、辞退等工作。

(6)负责公司重要的公关及接待工作。

(7)批准副总经理、部门经理、管理处主任的公出及假期安排。

(8)兼任公司党支部书记工作,按照上级党委的要求,负责党支部的全面工作。

(9)有以下审批权限;

①供货合同在×万元人民币以上。

②工程分包合同在×千元人民币以上。

③非生产性用品购买单项在×千元人民币以下。

④应酬报销一次在×百元人民币以上。

(10)完成上级公司董事会、本公司董事会及董事长授权或交办的其他工作任务。

副总经理岗位职责:

- (1) 在总经理领导下,分管工程部、保安部、清洁部和各管理处的工作。
- (2) 负责统筹物业管理公司的内部管理工作,协助总经理协调各部门、各管理处之间的工作关系。
- (3) 负责公司员工的思想教育和队伍建设以及应聘员工的招聘、奖惩、辞退等管理工作。
- (4) 负责组织制订、修订公司各项管理制度,提交董事会通过并监督其实施。
- (5) 根据分管部门和各管理处工作需要,提出人员调整意见,提交总经理办公会议或董事会决定。
- (6) 负责新物业大厦的接管及管理处的筹办工作。
- (7) 受总经理委托,在总经理因事不在岗位时,代理行总经理职权。
- (8) 有以下审批权限:
 - ① 供货合同在×万元人民币以上。
 - ② 工程分包合同在×千元人民币以上。
 - ③ 非生产性用品购买单项在×千元人民币以下。
 - ④ 应酬报销一次在×百元人民币以上。
- (9) 完成董事会、董事长、总经理授权或交办的其他工作任务。

●管理机构及管理人员职责制度的制订和确立

1. 部门管理制度示意

办公室职责:

- (1) 学习、研究党和国家的方针、政策,贯彻落实公司的各项工作指令,深入基层调查研究,努力掌握第一手资料,为总经理的工作决策提供可靠的依据。
- (2) 负责公司工作计划、总结、规章制度等各类文件的起草、审核、打印、复印、分发和登记工作,做好印鉴的管理工作。
- (3) 承办公司各类会议的会务工作,做好会议记录,整理会议纪要。
- (4) 负责上级和外来文电的收发、登记、传阅、催办、回复和立卷归档等工作。
- (5) 协助总经理处理日常工作,协调部门工作,监督各部门和管理处认真及时地贯彻落实公司的各项工作决策和指令。
- (6) 负责公司人事工作,根据总经理的指示做好员工的接收、调配、辞退、考核和管理工作。
- (7) 负责公司员工食堂的管理工作。
- (8) 负责公司车辆的调度、使用和维修保养工作。
- (9) 负责公司办公室、洗手间及楼梯通道的卫生清洁工作。
- (10) 负责公司对外联络和来信来访的接待事宜。
- (11) 完成总经理交办的其他工作。

工程部职责:

- (1) 参加新入伙楼宇工程的验收,对验收中发现的问题及时报告上级公司,以求得到解决。
- (2) 提供新入伙楼宇有关设施的增补改造初步方案,对外发包工程进行初审,会同管理处监督施工质量,主持竣工验收。
- (3) 对管理处提出的大厦设施改造方案进行技术审定。
- (4) 掌握机电设备情况,编制机电设备维修保养计划,检查执行情况,对管理处管理设备

维修进行技术指导。

(5) 负责对各大厦工程技术资料、设备说明书、维修保养记录收集、整理、存档。

(6) 对各楼宇电梯、电视、呼唤设备直接管理、维修、年审,保证正常运转。

2. 部门负责人岗位责任制示意

办公室主任职责:

(1) 学习当前国家的方针、政策,贯彻落实公司的各项工作指令;深入基层调查研究,努力掌握第一手资料,为总经理的工作决策提供可靠的依据。

(2) 负责公司工作计划、总结、规章制度等各类文件的起草、审核工作。

(3) 协助总经理处理日常工作,当好参谋和助手,做好各部门、各管理处之间的协调工作。

(4) 负责公司对外联络工作,组织安排接待、参观等公关活动。

(5) 主管公司人事工作,根据总经理的指示做好员工的接受、调查、辞退、考核等管理工作。

(6) 负责车辆的调度和管理工作。

(7) 做好本室员工的管理教育工作。

(8) 完成总经理交办的其他工作。

管理处主任岗位责任制:

(1) 坚决贯彻执行物业管理公司的工作方针、决策、计划和各项指令。

(2) 负责大厦管理处的全面领导与管理工作。

(3) 根据大厦实际情况核定人员编制并报公司批准,制定管理方案并组织实施。

(4) 组织编制大厦的年度财务预算并切实执行,严格控制日常管理费用的支出。

(5) 负责对外联络事宜,做好内部协调工作。

(6) 负责员工思想政治教育工作,努力提高员工的政治业务素质,坚持业主至上、服务第一的宗旨,检查督促各岗位员工认真履行职责。

(7) 每周组织召开一次班长例会,及时检查、总结和布置工作。

(8) 定期开展问卷调查或抽样访问活动,了解情况,听取意见,与业主保持良好的合作关系,不断提高大厦的管理水平。

(9) 协助业主执行租房合约,积极配合租房管理,按实际需要向业主委员会提供改善大厦服务系统的建议。

(10) 会同工程部审核分包项目的报价,组织有关人员监督管理施工过程,确保改建和维修的质量。

(11) 负责管理日常管理经费的审查报批手续。

工程部经理职责:

(1) 安排、协调、帮助及督促各专业助理完成各自范围内工作。

(2) 组织各专业管理人员代表物业管理公司参加新建楼宇入伙前管理验收工作。

(3) 提出新楼宇管理设施增补改造初步方案。

(4) 掌握各楼宇设施和机电设备性能及完好情况,组织各助理按时制定维修保养计划和措施,检查完成情况。

(5) 代表物业管理公司办理有关工程机电方面的各项业务。

(6) 向管理处介绍物业管理有关工程方面的经验,提高管理服务水平。

(7) 负责对各大厦工程技术资料、设备说明书、技术档案等整理存档。

(8)负责对工程技术人员的业务培训和考核工作。

3. 员工岗位责任制示意

机电维修职责：

工作范围：负责大厦电器、水泵、管道及各项设备的保养与维修，大厦设施的改善，公共设备的监督及检收工作。

工作职责：

- (1) 每天进行预防性的日常保养及检查工作。
 - (2) 注视设备及机械在运作过程中是否有异常现象，确保安全和正常运作。
 - (3) 对突发性故障应以最快时间修复，减少对业主的影响。
 - (4) 控制能源降低消耗，降低成本，提供经济及可靠的服务。
 - (5) 负责监察大厦自动系统的操作。
 - (6) 对改善大厦的设备，对业主的装修咨询，提供技术上的建议与监督工作。
- 管理员职责：坚守岗位，礼貌待客，服从指挥，尽责尽力。

大堂值班职责：

- (1) 监视大堂的活动，维持大堂秩序。
- (2) 监视电梯运作，繁忙时协助疏导。
- (3) 做好访客登记、询问事宜。
- (4) 处理紧急事件并及时向上级报告。
- (5) 通过闭路电视监视大厦内的活动。
- (6) 做好各项记录及用对讲机与其他岗位联络。

车场护卫职责：

- (1) 监管车场的出入车辆。
- (2) 记录违例车辆的有关资料。
- (3) 负责保持车辆道路畅通和清洁卫生。
- (4) 保护车辆的设备及财产。
- (5) 阻止其他车辆占用租车车位。

巡逻职责：

- (1) 负责大厦公众地方、停车场的巡视工作。
- (2) 公众地方每更巡4次，停车场每更巡6次。
- (3) 填写巡楼报告。
- (4) 巡楼时应与值班室、控制室联络报更。
- (5) 巡楼完毕后仍驻守车场。
- (6) 若大厦自动系统显示大厦的设备发生故障，要及时到现场观察并报告。

● 综合管理制度

下面所示的是某传媒业物业管理公司的部分制度：

劳动条例

用工原则

本公司招聘员工是根据工作实际需要，对凡有志为公司服务者，视其对某一项工作是否合适、胜任，以工作的业务常识为标准进行考核审查。凡身体健康、要求进步、履历清楚、通

过考核、符合录用条件者,均有被录用的可能。

员工录用

本公司所需员工的主要来源:

原××报社编制的转岗人员;

1994年5月份开始向社会公开招聘的各类人员;

国家分配到公司的大、中专学生和公司开展经营活动、由外单位流动进公司的人员;

公司在定员编制内,根据上级的进入指标,可在本市范围内录用和商调干部、工人,对已在公司工作的临时工,视工作表现可择优录用。

临时工招聘

公司视工作需要,根据使用部门意见招聘临时工,由人事部与应聘人员签订临时工协议书后安排工作。

政审及体检

(1)凡新进员工,必须进行政审及体检。体检必须在指定的医院。政审、体检合格后方可工作。

(3)公司定期对员工组织体检,对患有传染病者,公司有权视病情劝其离岗休息、调换工作、调离公司或终止合同。

使用期限

(1)本公司所有员工都必须与公司签订上岗合同。

(2)对新进的人员试用期一般为6个月。在试用期内,视其表现,公司有权酌情即时终止试用、或辞退。

辞退

(1)员工犯有严重错误,违反报社和公司的规定纪律,公司将视情节给予必要的处分直至辞退或开除。

(2)对长期表现不好、经教育无效、或不胜任本岗工作、且难以安排工作的员工,公司可予以辞退或事先通知其自找出路限期调出。

(3)为了保障员工有效地工作,在没有得到总经理的同意前,任何部门不能宣布辞退员工。辞退管理人员必须事先得到总经理和董事会批准。

待工

公司实行员工待工制度。凡员工发生不服从分配、违纪等情况或岗位超员无法安排工作时,公司有权安排员工待工。

辞职与离职

辞职应提前一个月提出书面申请,经批准办理手续后方可离开公司,未经批准擅自离职者,按旷工论处。

调职与提职

公司可根据工作需要,调动员工工作岗位,所有员工均有被提职之机会,主要依据该员工工作表现、德才及职位状况。

工作时间

(1)员工每周工作时间为44小时,原则上每天8小时(用膳、洗澡、更衣时间除外),公司根据工作需要编排班次。

(2)因工作需要超时工作,须经部门经理批准,公司支付加班工资或安排调休。

工资发放

(1) 公司按国家和报社的有关规定以及公司的经济效益,通过对员工表现的评估与考核,确定调整员工的工资。公司将根据经济效益发放效益工资。

(2) 固定工、合同制员工,按月出勤情况计发每月工资,临时工按工作日计发工资。

员工福利

法定假日

全体员工每年均可享受国家规定的有薪假日 7 天,即元旦 1 天、春节 3 天、劳动节 1 天、国庆节 2 天。在此期间,因公司工作需要仍需上班,增发双倍工资或作适当调休。

年度休假

(1) 公司对员工实行休假制度,连续工龄满 5 年、不满 15 年的,休假 7 天,连续工龄满 15 年、不满 25 年的休假 10 天,连续工龄满 25 年以上的休假 15 天。年假使用应提前向部门提出申请,由部门经理根据工作需要统一安排。

(2) 工伤假、哺乳期、产后请长假当年缺勤超过 6 个月的,年休假期限减半。

病假

员工有病必须持公司的医疗病史卡去医务室就诊,否则医务室不予接待。

员工患重病需进一步治疗,必须经医务室医生决定转劳保医院就诊,否则病假单和医药费不予承认和报销。

员工在家突然患病,可到就近医院看急诊,但病假不得超过 2 天,否则病假无效。

事假

员工如有特殊原因需请事假,应按公司的有关规定办理请假手续,经批准后方能休息。请事假 3 天以内的,由部门批准,人保部备案;4 天以上的须报人保部审核批准。

未经批准不得无故缺勤,违者按旷工处理,事假期间不享受工资、奖金及有关的津贴。

其他假

(1) 初婚男员工在其年满 25 周岁、并符合计划生育规定的,在妻子生育时,可享受 3 天全薪公假。

(2) 已婚男女员工施行计划生育,凭医院证明,按国家规定给予假期。

(3) 员工家庭住房动迁、凭动迁单位证明,经人保部批准可给予 1 天公假。

(4) 员工可按国家规定享受丧假、婚假、产假、探亲假(探亲假在本公司工作须满 12 个月后才可享受)。员工享受以上假期,须提前向部门提出书面申请,经批准才可享受。

(5) 如员工的直系亲属(指父母、配偶、子女及公婆、岳父母)去世,可享受有薪慰问假 3 天,由员工向所在部门提出申请,报人事部门批准。

(6) 员工因工作需要,经公司领导批准参加文化学习、业务技术培训及其他社会公益活动,可享受公假。

(7) 员工因子女参军、义务献血等,可凭有关单位出具的证明,经本部门和人事部门批准,可享受公假。

医疗福利

员工因患病(急诊、出差除外)可在本报社的医务室或特约劳保医院享受免费医疗服务(工作时间就医,应事先办好请假手续)。

其他福利

(1) 公司按市劳动局的规定发放夏季冷饮费。

(2) 公司按国家有关规定报销员工家属劳保医疗费和子女幼托费。公司按国家规定为

员工办理养老保险和待业保险等社会保险。

(3)员工在按国家规定年龄退休后,可享受退休福利。

(4)员工因公负伤应在24小时之内通知部门主管和人事部门。因公负伤治疗期间的生活费、医疗费及致残致死后的待遇,按国家有关规定办理。

(5)公司将不定期组织先进员工参加疗、休养。

(6)公司每年为员工举办各项活动。如文体体育、文化讲座、游览等。

员工培训

所有员工都有接受公司统一安排的思想政治教育和业务技术培训的权利和义务。

员工守则

总则

(1)热爱祖国,拥护中国共产党的领导,拥护社会主义制度,遵守国家政策法规,遵守公司制定的纪律。

(2)热爱报社,热爱公司,全体员工要以主人翁态度,忠于职守,努力工作,坚持文明服务,讲究职业道德,自觉维护报社和公司的声誉。

(3)各级管理干部要以身作则,廉洁奉公,秉公办事,严格管理,团结协作,严于律己,模范执行报社和公司的各项规章制度。

服从领导

(1)各级员工都必须切实服从上级领导的工作布置,不得随意改变、无故拖延、拒绝或终止工作。

(2)各级员工都应遵循逐级请示报告的原则,非特殊情况不得越级请示报告工作。

(3)各级员工都应严格遵守报社、公司及各部门的具体管理规定。

工作态度

(1)员工必须严守作息时间,因急事请假,必须事先征得领导同意。

(2)主动热情,和蔼可亲;注意礼仪,真诚微笑;耐心周到,优质服务;团结协助,尽心尽职。

行为规范

(1)员工上下班必须从职工通道进出。

(2)员工进出大楼要主动出示工作证,携带大件物品离开大楼应主动接受安保人员的检查。凡需携带非私人物品离开公司,须持有经批准的物品出门证。

(3)员工上下班须严格考勤,并由部门专人作好原始记录,不许有任何作弊行为。

(4)员工应在上班以前换好制服并到达工作岗位,并做好上班前的一切准备工作。

(5)员工应按规定之班次上班,如需调换班次者,须征得部门主管的同意,否则作旷工处理。

(6)员工上班时间不准打私人电话和接待私人来访,因紧急情况必须接待私人来访,应得到部门经理批准,并在指定地点接待。

(7)非工作时间员工不准进入大楼,更不允许带自己的亲戚和朋友参观大楼。

(8)员工应在指定的区域内工作,不得擅自离岗位,不能随意进入或参观其他部门、公共场所、餐厅和客用楼层、办公区域。

(9)未经管理部门批准,员工不准使用出租楼层的公共厕所。

(10)工作时间不准听收音机、录音机,看与业务无关的报纸和杂志。

(11)携带公物离开大楼,必须向安保部门支验经部门主管签字批准的公物携出单,并受安保人员检查。

(12)员工在大楼内捡到他人遗失的任何物品都必须上交人保部,并作详细纪录。任何员工私自占有上述物品或将其携出大楼都是严重的违纪行为,公司将按违纪给予行政处分,直至辞退。

(13)严禁向客人收取小费,向客人索取小费的任何言行或暗示都是不允许的。如果客人主动送小费应婉言拒绝。实在难以拒绝的,收下以后应自觉交部门领导集中处理。

(14)非经人保部批准,不许在大楼的通告栏或其他地方张贴告示或其他手写、印刷材料。

(15)不要对公司以外的人批评公司的政策和经营,也不要进行贬低性的评论,如果员工有建议或建设性的批评,可以用口头或书面的方式向领导提出。

(16)员工的个人情况发生变化时,如地址、电话、婚姻状况等,应及时告知部门领导和人保部。

(17)员工应在指定时间在职工餐厅用餐。任何私自拿吃公家的食物、饮料都是违纪行为。

(18)员工更衣箱由公司提供,专门用于存放制服和必要的工具及上班时个人物品,不准存放贵重物品和危险品。员工之间不得私自调换更衣箱,也不准私自加锁和换锁。公司人保部必要时可以对更衣箱进行检查,但检查时必须有2人以上在场。员工调离时应将钥匙交人事部门。

(19)员工私人车辆(如自行车、摩托车)要按规定停放。

(20)员工必须遵守公司及部门所制订的各种制度及工作程序。

仪表仪容

(1)上班之前应适当修饰,应按规定着装。上班时应保持衣冠整洁,皮鞋光亮。

(2)男职工头发不过后衣领,不蓄留小胡子和烫发,鼻毛不得出鼻孔,不佩戴饰物。

(3)女职工的头发应束起,不披头,不浓妆艳抹,上班工作时间不准佩戴饰物,不染指甲,不留长指甲。

(4)员工在工作中应始终做到举止大方,姿态端雅,精神饱满。

(5)对待宾客应彬彬有礼,站立服务,要做到说话“请”字当头,“谢”不离口。

(6)不在宾客面前做不礼貌的动作(如剪指甲、挖鼻孔、抠耳朵、拔胡子、伸懒腰、剔牙),打呵欠、喷嚏时要转身用手帕掩口鼻等。

行为作风

要求每个员工作风正派,行为检点,遵守社会公德,见义勇为,助人为乐,创造并保持公司内部良好的工作秩序和风气。

爱护公物

每个员工要像爱护自己财产那样爱护报社和公司的财产,防止损坏或损失,对损坏公物的事与人要制止和及时反映、汇报。

公共卫生

新闻业务大楼的公共卫生代表着公司的精神面貌,员工须严格遵守各项卫生规定,不准随地吐痰,不乱抛果皮、纸屑、烟蒂和杂物,不乱涂乱划,不在公共区域吸游烟,保持大楼内外环境优美整洁。

保密

员工应严格遵守保密制度,未经领导许可,不得向外界透露报社的机密材料和内部资料,保密纸的处理统一由总经理办公室负责。

处理投诉

(1)所有员工都必须听取报社同志以及客人的投诉,任何情况下都不得与人争辩。

(2)对投诉的所有事项都应及时汇报或书面记录下来,事无大小,处理如何必须均有事后交代。

(3)客人投诉须由部门经理以上公司领导或员工的直接上级负责处理,当事人原则上不得自行处理。

(4)要向投诉的宾客致谢、致歉,但在未查清事实前不要急于认错。

奖惩条例

奖励目的

激励先进,树立典型,调动一切积极因素,创造良好的工作环境和公司风气,提高服务质量,提高经济效益。

奖励条例

(1)凡符合下列条件之一者,将酌情给予记功、记大功和晋升。

(I)为改革公司的经营管理积极提出合理化建议,使公司取得显著效益者。

(II)在服务工作中创造优异成绩者。

(III)为提高公司经济效益作出较大贡献者。

(V)见义勇为,使国家和报社、公司的财产免受重大损失者。

(2)凡符合下列条件之一者,将酌情给予奖励。

(I)优质服务,为公司创造良好声誉者;

(II)精打细算,厉行节约成绩显著者;

(III)为报社各部门或客人提供最佳服务,工作积极热心,受到多次表扬者;

(IV)积极钻研业务,技术革新、改造设备取得明显成绩者;

(V)及时发现事故苗子,及时采取措施,防止重大事故发生者;

(VI)拾金不昧者;

(VII)遵守劳动时间,出满勤,工作效率高,表现突出者;

(VIII)忠于职守,坚持遵守操作规程,长期安全无事故者。

处罚目的

处罚在于通过处分少数违反报社、公司规定的人,使每个员工都能自觉遵守各项规章制度,自觉维护公司纪律和规定,严格管理,维护公司声誉,创造一流的管理服务水准。

轻微过失

(1)不佩戴名牌,制服不整洁不干净,不听部门主管劝告,留长发、留小胡子或长鬓角,工作时戴戒指。

(2)工作时不穿戴指定的领带和工作服。

(3)在新闻业务大楼内乱扔杂物。

(4)未经同意擅自带人进入或参观。

(5)未经部门主管允许,带亲戚或子女进入大厦,未经许可打、接私人电话。

(6)当班时行为不检点,如嘻皮笑脸、大声喧哗、追逐打闹、勾肩搭背等等。

(7)违反考勤制度,经常迟到或早退(每6个工作日迟到或早退2次以上)。

- (8)下班或假期在新闻业务大楼内无故逗留。
- (9)未经同意在职工食堂里拿吃食物和带出食物。
- (10)随地吐痰或类似不卫生行为。
- (11)当班工作时间内,在规定的时间和规定的地点之外用餐。
- (12)上下班不走职工通道。
- (13)在更衣室里睡觉。
- (14)不按规定时间洗澡。

严重过失

- (1)没有正当理由或未经部门经理同意而擅自离开工作岗位。
- (2)在禁止吸烟区域吸烟。
- (3)违反公司安全规章制度,不遵守安全条例。
- (4)在非指定地点吃客人食品或饮料(员工吃非食堂提供的食品,按该食品在餐饮部的销售价的3倍罚款,罚金从工资里扣除,罚金数额在警告时告知)。
- (5)未经许可而使用公司大楼内设施、设备、仪表、仪器或其他财物。
- (6)未经许可私自使用出租层楼厕所。
- (7)威胁、侮辱、使用粗言秽语对待同事和客人。
- (8)携带酒类进大楼工作场所吃喝。
- (9)故意消极怠工。
- (10)发现公司财物丢失、损坏时置若罔闻,无动于衷,在被调查时提供假情况。
- (11)工作中经常拖拖拉拉,出工不出力,屡教不改。
- (12)未经管理部门许可私自在公司内做任何形式的销售、募捐和演讲。
- (13)当班时睡觉、下棋、打扑克、玩弄乐器、听收录机或干私事等。
- (14)未经许可将消防安全设备或其他仪器私作他用。

重大过失

- (1)不服从上级指令,甚至拒绝或有意不完成指派给其的工作,紧急情况下不完成指定的工作。
- (2)未经许可在更衣箱内藏有公司的财物。
- (3)故意毁坏同事的财物。
- (4)用送礼或受礼等不正当手段达到升职或改善工作条件的目的。
- (5)在大楼内进行任何形式的赌博。

严重违纪、违法

- (1)用非法手段偷窃或涂改原始记录、帐单及单据,利用客人已付帐单再向客人收取钱财,从中谋利。
- (2)用威胁手段当众侮辱客人及上级管理人员和同事等。
- (3)犯有偷窃客人财物或企图将公司财产带出大楼外,将大楼里的财产拿出并占为己有。
- (4)严重玩忽职守,导致公司信誉、客人或同事的利益遭受损失。
- (5)未经许可用万能钥匙、复制钥匙打开客人房间、办公室抽屉、档案柜、更衣箱。
- (6)向外单位泄露报社和公司内绝密文件、资料、数据,使报社、公司利益受到损害。
- (7)因违反国家法律被公安机关拘留或处以拘留以上处罚。
- (8)员工请假手续未经批准,连续1-5天不来上班。

(9)对客人(在行动和语言上)使用粗言秽语、威胁、侮辱、有意损坏客人财物。

(10)向客人索取小费、行贿受贿(包括礼品和钱)。与客人做私人交易或用暗示的方法向客人索取小费。

(11)私自进入非工作区域。包括出租商务用房。

(13)故意伪造各种记录,包括考勤。

处罚

轻微过失:

第一次过失:口头警告,罚款50元。第二次过失:书面警告,罚款50元。第三次过失:最后警告,罚款50元。第四次过失:辞退。

严重过失:

第一次过失:书面警告,罚款100元。第二次过失:最后警告,罚款100元。第三次过失:辞退。

重大过失:

第一次过失:最后警告,罚款200元。第二次过失:辞退。

严重违纪、违法:

即便未有过警告,也可立即辞退或除名、开除。

处理程序

(1)员工必须犯有过失、违纪或没有遵守公司和部门的规章制度、行为规范。

(2)有关部门主管应事先调查,然后再决定过失是否足够给予违纪处罚。处理违纪必须按附件所列标准来执行。

(3)调查清楚后,应按以下步骤处理:

(I)口头警告:记录在案,由部门经理签发通知书,本人签字后,副本交人保部存档。

(II)书面警告:记录在案,由员工所在部门提出员工犯规细节及处理报告,交人保部经理审核批准后生效。

(III)最后警告:记录在案,由员工所在部门提出员工犯规细节及处理报告,交人保部经理审核批准后生效。

(IV)辞退:假如人保部经理看过调查报告后,认为过失严重应辞退,应向有权批准的领导提出建议、对该员工作出处理。纪律处分的决定须在事发后10天内作出。

(4)上诉和董事会干预。

若本人对处理不服,可在公司答复后10天内书面上诉公司,管理员以下员工的上诉由人保部经理受理,部门经理的上访由总经理或授权副总经理受理。

员工上诉后,对人保部经理、总经理或授权副总经理的处理不满,再可上诉董事会,由董事会裁定。

安全守则

治安防范

(1)防火、防盗是每个员工的职责,如发现事故苗子或闻有异味,都必须立即查明原因,并及时报告,切实消除隐患。

(2)在工作时对安全操作方法有疑问或发现存在问题,应立即报告领导,不得主观臆断或随意操作。

(3)在工作中发生的意外事故或工伤,不论大小,都要立即向部门经理报告。

(4) 保证工作区域干净整洁,没有危害安全的杂物。任何仪器和工具使用后应该立即拿走,如有泼撒或溢出物,应立即擦干净。

(5) 上班时不允许在大楼内奔跑、恶作剧或打闹嬉笑。

(6) 下班前要认真检查,清除安全隐患,确保大楼的安全。

(7) 树立高度治安防范意识,发现行迹可疑的人或事,应立即报告人保部或有关部门。

(8) 在工作中接到客人物品失落投诉后,应立即向人保部报告,并向本部门经理汇报。

(9) 对发案现场,在有关人员未到达之前,不得擅自进入,随意翻动,并阻止任何无关人员进入,保护好现场。

(10) 工作区域内一旦发生案件,作为当事人应向办案人员如实反映情况,不得隐瞒。

防火安全

(1) 发现火警要不惊慌、不耽搁,迅速报警。

(I) 初起小火,要抓住时机,大声呼救,并迅速扑灭,立即报告人保部。

(II) 按动附近的手动报警器(手动报警器一般安装在消防梯附近),请求支援。

(2) 听到消防警铃,应按顺序行动,不要惊慌失措以免误时误事。

(I) 当听到第一次警铃时,凡在岗上班的义务消防队员和部门副经理以上干部须马上赶到消防中心待命,其他员工不要擅自离开岗位赴火场,应稳定本部位宾客的情绪,等待指令。

(II) 听到第二次警铃响时,全体员工应作好疏散准备。

(III) 员工应首先引导、护送各楼层群众和客人全部撤离后,再到集结点待命。

(IV) 员工应到自己责任区内逐间清理,在确实无人后即到集结点向现场负责人报告责任区内撤离情况。

(V) 底层以上各层人员一律通过安全梯向下疏散到底层。

(VI) 所有撤到底层的人员一律沿各疏散标志撤出大楼。

(VII) 要认真学习灭火器等消防设备的使用方法,熟悉和牢记消防器材放置的地点,熟悉大楼的火灾扑救应急方案。

(VIII) 要熟悉附近安全出口情况。

意外

(1) 如遇意外发生,应视情况分别迅速通知人保部或有关部门酌情处理。

(2) 报告总经理或值班经理,并及时加设标志,警告其余人员勿近危险区。

紧急事故

在紧急情况下,全体员工必须服从总经理的指挥,鼎力合作,发扬见义勇为、奋勇献身的精神,全力保护国家和报社财产及职工群众生命,保证新闻业务大楼的工作正常进行。

三 制度制订和执行应注意的事项

第一,公司制度的制订、执行、检查、修改、废除等应当规范化,履行必要的手续和程序。

第二,制度要有相对稳定性,不能朝令夕改,使人无所适从。如确实实施中发现问题,也要由公司经理室讨论决定,或修改、或废除。如需修改,可由主管部门先提出方案(也可多种方案),交经理例会或办公会议讨论通过,并取消原制度。

第三,制度执行的关键在于考核也必须规范化。

(1)必须有一套层层考核检查班子。组长考核组员,部门负责人考核组长与科员,经理室负责考核部门负责人,并拥有最后考核仲裁权。

(2)考核应按月执行,并召开定期的考评会议。考评会议审阅最后考核结果,并协调平衡考核中的相关问题。

(3)考核可采用自评、相关评、领导评相结合的办法,以自评为基础,相关评作参考补充,领导评作定案。如相关评中发现问题,应及时了解清楚,情况属实,应由领导给予处理。如领导没有处理,由考评会协调平衡解决。

(4)考核必须有考核细则,要把岗位责任制中的职责细化为定量条目,并配以一定分值或分数,与奖金、工资挂钩。

第四章

物业管理公司的人力资源管理

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

一 人力资源和人力资源管理的涵义

资源即‘资财’的来源(《辞海》)。经济学家把为了创造物质财富而投入于生产活动的一切要素通称为资源。这些资源通常可分为三大类:自然资源、资本资源、人力资源,或粗分为物力资源和人力资源,其中物力资源为自然资源 and 资本资源的总和。

那么,什么是人力资源(Human Resource)呢?人力资源一般指蕴含在人体内的一种生产能力,以及具有这种能力的人,而生产能力是指在劳动活动中可资运用的体力和脑力的总和,是存在于劳动者身上的、以劳动者的数量和质量表示的资源。

人力资源的概念,有狭义和广义之分。狭义的人力资源,是指具有劳动能力的劳动适龄人口。广义的人力资源,是指具有劳动能力的劳动适龄人口,再加上超过劳动年龄而还有劳动能力的那部分老年人口。

人力资源管理是通过以下五个职能要素实施的。

(1) 确保。这是为了实现组织目标而募集与配置人力的过程,是人力资源管理中的先行职能。其主要内容为:职务分析;人力资源规划;招募、考核、选拔与录用。

(2) 开发。这是指开发所募集的人员的品德才能。以提高组织绩效的过程。是人力资源管理中的重要职能。其主要内容为:培训、开发规划;职前培训、在职培训及脱产培训;职业生涯开发。

(3) 报偿。这是为员工对组织所作出的贡献而给以报酬的过程,是人力资源管理中的激励凝聚职能。其主要内容为:激励工作积极性;工作绩效评估;工资薪酬;福利措施。

(4) 整合。这是使员工之间和睦相处、协调共事、取得群体认同的过程,是人力资源管理中的人际协调职能。其主要内容为:新来人员的职前教育与社会化;群体中人际关系之和谐;矛盾冲突的调解与化解。

(5) 控调。这是对员工实施合理、公平的动态管理的过程,是人力资源管理中的控制调整职能。其主要内容为:科学、合理的员工绩效与素质的考评评估;对员工使用的动态管理措施,如晋升、调动、奖惩等。

所以,人力资源管理可定义为:为了有效地达成组织的目标而进行的组织内人力资源的确保、开发、报偿、整合、控调的活动和过程。

二 物业管理公司的用工方式

随着我国企业用工制度改革的不断深化,在用工方式上已改国家用工为单位用工,改固定用工为合同用工。物业管理公司作为企业,有充分的用工自主权,可以根据企业的实际情况和具体需要,建立起适应市场经济环境、灵活多样的用工制度,按照具体岗位的设置,配备各种用工形式的人员。

(1)无固定期限的合同制员工。这是一部分人员,在实施全员劳动合同制以后,由固定工转换为没有约定合同终止时间的劳动合同制员工。这部分人员一般是物业管理公司在成立前就在本系统工作的正式工(固定工)。

(2)有固定期限的合同制员工。这是物业管理公司成立后向社会公开招聘的人员,与物业管理公司签订劳动合同,约定合同终止的时间、条件。在合同期内履行合同义务,享受合同权利。物业管理公司的一些较为重要的岗位,除了由上述第一类合同制员工任职外,有固定期限的合同制员工也是重要的组成部分。

(3)劳务协议工。这是把物业管理公司的一些技术要求较低、劳动强度较大的岗位,以劳动承包形式向社会上一些劳动服务机构发包的用工方式。比如一些清洁工岗位,物业管理公司可以与企业所在地劳动局所属的劳动力市场或街道职业介绍机构签订劳务协议,由劳动力市场或其它职业介绍机构输送劳务人员,由物业管理公司进行管理、使用。

(4)退休回聘人员。这是利用原单位或外单位已退休的职工,他们年龄已高,但身体健康,仍能从事一些较轻体力消耗的工作。这部分人员有较深的工作阅历或熟悉本单位情况。

只有打破了计划经济模式下“铁饭碗”式的用工制度,人员能进能出,干部能上能下,工资能高能低,才能使物业管理公司的人员请得进,留得住,流得出,用得活。

以上介绍的四种用工形式的合理使用,有利于物业管理公司精简人员、降低成本、提高效益、激励士气。

三 招聘和签约

●招聘

物业管理公司的招聘是通过招募、选拔、录用来实施的。

1. 招募

招募是物业管理公司为吸引量多质优的候选人应聘而展开的一系列活动。一般采用以下形式:

(1)内部招募。

①提拔。根据公司的空缺职位的具体需要。从公司内部进行提拔。如保安领班空缺,从保安员中挑选符合要求的员工填补保安领班职位空缺。一般来说,内部提拔能给员工升职的机会,使员工感到自己在企业中有发展的机会,有利于激励士气。再者,内部提拔上来的人员熟悉本单位情况,能较快适应新环境。此方法也较省时省钱。

②工作调换。也称“平调”,将内部员工平行调到空缺职位上,填补内部空缺。此方法可提供员工从事企业内多种相关工作的机会,有助于以后的提拔,也可调整平衡企业人员比例。

③工作轮换。轮换是一种短期的工作调换。此方法可以使那些有潜力的管理人员了解到组织的不同方面,也可减少一些员工长期从事某项工作而带来的枯燥无聊感,往往可提高工作效率。

(2) 外部招募的方法及人力资源的来源。

①招募广告。这是企业获得应聘人员的常用方法。招募广告内容可包括:公司介绍、招聘职位介绍、招聘职位要求及待遇的介绍、联系方式等等。好的招募广告既可吸引更多的人应聘,又扩大了企业的知名度,可谓一举两得。但要注意选择较好的媒体(介)。如著名报纸、电台、电视台,以达到较高的收阅率和收听、收视率。

②专业院校。这是企业招聘物业管理“准人才”的重要基地。物业管理公司可以与房地产专业院校建立起横向联系,每年召开毕业生供需见面洽谈会。甚至在这些院校里设立奖学金,赞助一些品学兼优的学生,以吸引这些学生毕业后到自己的公司来工作。

③人才交流中心和职业介绍机构。现有市、区、县政府人才交流服务机构,都储有大量的人才信息,供用人单位挑选。具体做法是:物业管理公司持本公司营业执照,到人才交流服务机构,先填写人才需求表,然后自己上机查询(也可由人才交流服务中心人员查询)。对选中的信息,可付费打印出来,再与所选对象联系,进行双向选择。面谈以后,应于15天内向所选对象作出是否录用的答复,并将招聘录用情况填入“回执”联,及时反馈给人才信息库。另外,还可通过人才交流中心和职业介绍机构,参加各类人才交流会或劳务招聘会。参加设摊招聘,预约登记时,要带好单位工商营业执照或注册登记证。并准备好招聘宣传品,写明本单位名称、地址、单位简况、招聘岗位、人数要求、岗位要求等事项。招聘时,将招聘宣传品张贴在设摊处,以供应聘者了解、选择。洽谈后如对应聘者有初步意向,物业管理公司将应聘者填好的意向单留下,把意向单回执退还给应聘者。回执上写明下次面试(考试)的时间、地点或双方面试的其它方式。物业管理公司一般应在一个月内向应聘者反馈是否被录用的信息。

委托中介机构招聘。由人才中介机构根据物业管理公司提出的招聘需求,通过各种渠道招募。目前人才市场上已有“猎头”公司,专为企业物色高级经营、管理和技术人才。这种招募方法较适合选择物业管理的高级经营管理和技术人员。

以上几种方法仅仅是使物业管理公司拥有了一个多条渠道的“人才候选库”,接下来就涉及招聘的第二个程序,如何从应聘者中选拔人员。

2. 选拔

选拔的过程一般总是初选→精选→作出录用决策,以此来决定人员的取舍,它是一个不断获得信息,不断对人员加以测量、评价,不断“过滤”、“筛选”,运作较为复杂的过程。

(1)资格审查。这是对求职者是否符合职位基本要求的一种审查。最初的资格审查往往是通过审阅求职申请表进行的。求职者一般会提供自己的求职申请书和履历表,用人单位可以从这些资料中获得有关求职者的基本信息。为了便于对资料进行整理分析,可要求求职者再填写一份由自己单位设计的申请表。申请表的具体内容依具体单位而异,但大致会有以下几方面的内容:

- ①个人基本情况:姓名、性别、出生年月、婚姻状况、联系地址等。
- ②家庭状况:家族成员姓名、与投考人关系、年龄、职位、工作单位等。
- ③工作经历:从学校毕业后的工作情况、以往任职单位及所任职务、薪金水平、离职原因等。
- ④个人受教育情况:受教育程度、毕业学校及专业、所获证书。

⑤其它能力 :主要指语言能力和计算机能力(三资企业尤其重视外语能力)。

⑥身体状况 :身体状况是否能胜任该职位。

⑦资料概况 :以往有否奖惩记录等。

单位还可在申请表中涉及个人兴趣、爱好 ,对企业的期望 ,要求待遇等方面的内容 ,以期对求职者有更全面了解。在审查申请表时 ,要注意求职者的学历及就业经验、实际工作能力、再次寻找工作的意图等 ,把明显不符合职位录用要求的申请者筛除掉。为了确保求职者在申请表中所填写的内容是真实有效的 ,申请表最后可设“自愿保证”一栏 ,如“我保证以上所写各项内容均属实 ,如发现有虚假之处 ,愿接受立刻辞退的处理” ,并要求申请者在此处签名。

(2)面试。在人员的选拔中 ,面试被一些企业认为是选拔中最重要的一步。有些企业甚至仅凭面试来决定人员的录用。而事实上 ,有效的面试确实是选拔人员的一个好方法。

面试的操作方法有 :一是结构式面试。这种面试在进行面试前 ,已有一固定的框架(或称问题清单) ,主考官根据此框架控制整个面试的过程。二是非结构式面试。这种面试无固定模式 ,事先无需太多准备 ,主考官只要掌握有关企业、职位的情况及求职者的一些基本情况即可。在面试中往往提一些开放式问题 ,如“谈谈你以前的工作” ;“你有哪些兴趣、爱好” ,等等。

另外一种面试称为压力面试。这种面试往往会在面试开始时 ,即给应试者以意想不到的一击 ,通常是敌意的或具有进攻性语言行为 ,以观察应试者的反应情况如何。压力面试一般只在招聘一些需能控制自己情感、面对挫折毫不动容的一些职位 ,如销售人员、公关人员等时才用得较多。

按面试针对的对象来看 ,又可分为个别面试和集体面试两种方法。个别面试由主考官们对应试者进行个别面试、评定 ,其他人员则等候在外或在不同时间进行 ;集体面试则是对应聘某一职位的求职者一起进行面试。在集体面试中 ,主考官会先单独问每个应试者一些问题 ,然后让大家对某一话题进行讨论 ,从中对每个应试者加以比较和评判。集体面试较节约时间 ,又可同时将多人进行比较 ,是一种较好的面试方法 ,在面试中可用结构式、非结构式的形式。但集体面试对主考官的要求也较高 ,主考官事先要对每个应试者情况有一个基本了解 ,在面试时要善于观察 ,善于控制局面。

此外 ,根据不同的职位要求 ,还可设计一些与此职位更相关的问题 ,如招聘管理人员、可问及应试者的管理才能、对好的管理者的看法 ,等等。

在经过资格审查、初次面试之后 ,物业管理公司可根据岗位的具体要求 ,安排部分员工进行以下的再次面试(考试) ,进行精选。

①专业考试。许多职位有特定的知识技能要求 ,要求求职者能掌握某一专门领域的知识技能。如招聘电工 ,要求应试者通过一定级别的应知应会考试 ,并持有上岗证 ;会计、报关员等职务 ,也需通过专业知识考试。

②心理测验。用来测验个人的智力、能力倾向、个性特征及兴趣爱好 ,常用的测验是 通过以上这些选拔方法 ,可使用用人单位对申请者有一全面了解。但这种了解只是静态地反映一个人的特点。对于一些职位来说 ,可能更需要考察申请者在真实工作环境中的表现如何。情境模拟(亦称作评价中心)便是以模拟真实工作情况来考察申请者的能力、个性等方面情况的一种方法。在情境模拟中 ,经常通过公文处理法、无领导小组讨论、角色扮演法等方法。由主考官对应试者进行观察、评价、打分。

招聘过程中的最后一道环节是录用。

3. 录用

录用决策模式主要有两种类型：一是单一预测的决策模式；二是复合预测的决策模式。单一预测的决策模式，是指从许多求职者中为某一种工作或某一类性质相同的工作选择一个或者若干个任职者。主要操作方法是，把对人员的各种条件、各个指标的评分情况分别列出后，采取加权计总分，而各种条件、各个指标的权重分配视不同物业管理公司、不同的职位而定。复合预测的决策模式，是指在一次招聘中分别测定众多求职者，并把他们安排到多种不同的性质的工作中去。主要操作方法是，把对求职人的综合能力测试得到的数据一一列出后，把人选工作的要求，以及工作对人的要求相互选择，合理录用，配置人员，可达到比较好的总体效应。

人力资源部门为本公司招聘到基本符合录用条件的人后，还要安排体检和政审，对应聘者的身体健康条件及政治行为表现作最后的严格审核。这也是最后的筛选、淘汰过程。

人力资源部门在完成了招募、选拔和录用的招聘活动后，对录取的求职申请者要寄发正式录用通知，告知录取人员何时、到何处报到，该带些什么，以及开始工作的日期等。

● 签约

物业管理公司在录用员工的同时，必须与劳动者（合同制岗位）签订劳动合同。劳动合同是劳动者与用人单位确定劳动关系，明确双方权利和义务的协议。劳动合同书是维系企业与员工合同双方权利和义务的法律规范，对整个物业管理公司的管理，起着十分重要的作用。它既涉及国家有关方针、政策和物业管理公司的管理制度，又涉及物业管理公司和员工的利益分配，影响企业管理的全过程。人力资源管理部门要认真学习《劳动法》，认真研究劳动合同内容条款，确保合同内容既符合国家的法规政策，保护企业的合法权益，又代表员工的根本利益，调动好员工的积极性。

实行劳动合同制是企业劳动人事制度改革的重要措施，也是一项十分细致的工作。

劳动合同书的编撰，可根据企业与员工的具体情况而定。一般来说，劳动合同书包括以下内容：劳动合同期限、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止的条件、违反劳动合同的责任。劳动合同除前面规定的必备条款外，当事人可以协商约定其它内容。

（1）物业管理单位与劳动者订立劳动合同，必须遵循两个原则：一是平等自愿，协商一致；二是符合法律、行政法规的规定。

（2）劳动合同必须由员工亲笔签署或盖章，企业代表签章（一般可由企业人力资源管理部门负责人为代表），并加盖人力资源部印章及注明签约的日期后方可生效。有的企业为表明劳动合同的法律约束作用，在双方签署后，交由政府法律公证处公证或经劳动法律部门签证。

（3）有些企业为了规范劳动合同的管理，还编撰了《劳动合同管理规定》。

（4）订立劳动合同的程序通常为：

- ①劳动者提交用人单位发给的录用通知和其它证明材料；
- ②用人单位向劳动者介绍其拟定的劳动合同的具体内容和要求；
- ③劳动者在全面了解劳动合同的内容所涉及的真实情况后，作出同意或不同意录用的表示，并可就合同的内容提出自己的要求；
- ④用人单位和劳动者在充分协商的情况下，对劳动合同的条款达成一致的意见，双方签字盖章后，劳动合同即告成立；

⑤劳动合同成立后,根据要求需办理鉴证的,可到劳动行政主管部门办理鉴证手续。

(5)劳务协议工的劳务协议,一般可由劳务工的派出单位与物业管理公司商定,以劳务承包形式,订立协议,约定双方的权利和义务。物业管理公司作为劳务输入单位,不直接与劳务工本人签订合同,由劳务输出方与劳务工签订具体的协议式合同。

合同或协议签订后,输入电脑,每月查阅并打印出合同期满人员,提前2个月作出续签与否的准备。

四 管理和考核

●物业管理公司人力资源的日常管理

1. 员工入职管理

从向员工寄发书面的录取通知单开始,依次办理员工报到手续,收取员工身份证、证件照、学历证件(有的在招聘时已获取)、岗位资格证书、岗位操作证、驾驶执照、劳动手册(下岗、待业证明)、养老保险关系转移单、独生子女证等,有关证件、资料复印后原件应归还员工,然后开具申领制服表给制服房或综合部,发放制服、员工手册、小区或大厦管理规定、胸牌、更衣柜钥匙等,并要求员工在领物表上签名后存档,接着安排入职培训,完成后到各自部门岗位上报到。

2. 员工规章制度管理

物业管理公司运作程序的管理,是以规章制度形式等予以贯彻执行。公司为不同性质和内容的岗位(工种),制定各级岗位责任制,各部门、各工种的员工在工作岗位上的行为都必须遵循岗位责任制条款的规定。现有国外一些先进的国家也把职务分析(包括职务描述和职务要求),作为任职者的工作标准和任职要求。

有关员工纪律管理的日常规章制度一般包括在《员工手册》中。物业管理公司编印《员工手册》,发给全体员工人手一册,介绍公司的各种章程和规定,尤其对必须遵守的纪律管理和各种规章制度,简要明白地逐条罗列,便于员工集中学习,在日常工作中参照对比。上海广播大厦物业管理部《员工手册》包括员工守则、劳动条例、员工福利、安全守则、奖惩条例。纪律处分是员工手册中奖惩条例的一部分,它是人力资源部门用以纠正员工违纪违规行为的一种行政惩罚手段,而不是目的,在操作中要注意严肃慎重、实事求是、及时客观、公正一致。

3. 投诉处理

员工投诉是指员工对公司的管理政策、制度的执行情况,对公司的工作方法和作风,对所受惩处等因素不满而产生怨愤而进行的申诉。处理投诉要注意以下几点:a. 要建立一个员工投诉处理的正规程序;b. 尽可能在最低层次解决;c. 尽量正面单独沟通恳谈,以免事态复杂化;d. 不越权商讨协议或对投诉人许诺;e. 认真负责,不偏听偏信作草率结论,事后备受详细记录。人力资源部门正确处理好员工的投诉,是涉及协调人事关系,促进企业内部沟通,关系员工士气与情绪的一个重要人事管理环节。

4. 员工调职升职管理

在公司中经历了一段时间的工作实践后,有的员工工作表现和能力都表明有能够胜任更高职位(或其它职位)的可能。人力资源部门应协同员工所在部门,对员工进行升职(或调职)的评估。由员工所在部门主管填写升职/调职申请表,经人力资源部门、总经理等必要的

审批手续后。同意升职或调职。并按新职位的试用期标准进行考察。一般在3个月后确定新职位,进行晋级加薪。

5. 员工档案及人事统计管理

员工档案既是员工个人经历与表现的综合记录,又是业务部门或人力资源部门选拔使用员工的重要查考依据。在员工档案管理中,人力资源部门应该特别重视保持员工档案的完整性、真实性、精确性和保密性。

员工档案一般可由员工的人事档案、工作档案和培训档案等三个主要内容组合而成一个独立的档案卷宗。

员工的培训档案将与其工作档案一起作为对员工晋升、提级、加薪时的参考依据,也是人力资源部门人才发掘与调配的原始依据。

人事统计的主要内容包括:

(1)员工人数及其变动情况统计,打印月末人数情况及做出流动率的统计;

(2)员工结构统计,即关于员工性别、年龄、文化程度、政治状况、工作年限、专业技能、其它方面的统计;

(3)员工出勤情况统计;

(4)员工奖惩情况统计;

(5)员工接受培训情况统计;

(6)员工工资和劳保福利统计。

人事统计的工作步骤是:对统计资料的调查与收集→对统计资料的系统加工与综合→对统计资料的计算与分析。

6. 员工辞职程序

员工辞职的一般程序为:由员工本人向部门经理提出书面辞职请求、由员工所在部门经理向人力资源部门及有关领导提出报告→经审批后转人力资源部门、财务部门备案。人力资源部门开具离职还物表→员工在结束工作后,归还发给的全部物品,并经各有关部门会签→由财务部门结清员工工资及其它帐目→在人力资源部门办理离职手续。

7. 辞退员工程序

辞退员工的一般程序为:部门经理提出辞退员工的报告→经由最高管理部门或总经理批准后转入人力资源部门、财务部门等备案→员工归还发给的全部物品→财务部门结清有关帐目→人力资源部门办理退工手续→通知保安部门以后禁止放行被辞退(开除)员工进入公司。

●物业管理公司的绩效考核

进行工作表现考核的方法很多,但一般而言,可以分为客观法和鉴别性方法两大类。

1. 客观法

客观法就是根据各人具体完成目标、任务的情况进行客观的考核。这方面考核的主要内容有:完成工作量、业主或使用人的服务质量反馈、销售额等等。但是,这方面的考核内容往往会受到“工作机会歧视”的影响。必须考虑到任务完成的具体条件,要尽量考虑到工作机会均等、工作条件均等情况下的工作表现和成绩。

2. 鉴别性方法

所谓鉴别性方法,主要就是依据各人的工作表现、成绩进行排队、分等。排队就是以一般的表现为基础,对职工的工作情况进行比较排队,分成最好的、较好的、中等的和最差的。

不管采用哪一种考核方法,总会有判断上的错误和偏差。最为常见的是,有的上司只看到或注意下级近来的表现,而忽视了其在一段时期内的整体表现。例如要考核半年或一年的工作情况,而有的人只是注意他在最近几个月的表现。在考核中也会出现对某方面要求过严,而对某方面又要求过松,或出现“大家都差不多”等等情况,也有可能考核中出现对某些人不公平的歧视现象。

一般来说,考核体制内容还包括:负责考核的主管人员应把考核的情况单独地告诉有关的被考核人,倾听他对考核结果的意见。考核的根本目的是对过去的工作进行总结评价,要有利于促进人们以后更好地工作。考核工作是一种极其复杂的工作。特别是在下属人员了解到对他的考核不好或不合理时,他就会感到失望,考核工作就难以进行,难以收到应有的效果。因此,对监督人员和下级负责考核的人员必须进行专门的培训,必须使他们掌握考核所需的各种技能和道德标准。

第二节 物业管理公司的 劳动报酬和福利

一 劳动报酬和福利费用的预测

劳动报酬是激励员工的重要手段。科学而合理地确定员工的劳动报酬,不仅能有效地激发员工的积极性,促进员工努力实现组织的目标,而且能在当今物业管理人才竞争日趋激烈的社会里,吸引和保留住一支精干、富有竞争力的员工队伍。

●正确编制劳动定员

劳动定员,是指企业为完成规定的工作任务而应有的人员配备。要根据公司的经营方向、规模、服务内容、接管物业类型、员工素质等实际情况,在建立岗位责任制的基础上,本着人尽其才、提高劳动效率的精神,规定各部门、各工种岗位必须配备的各类人员的数量。劳动定员的编制一般有以下四种方法:

(1)岗位定员法。根据内部的机构设置、服务设施、岗位职责与要求,再考虑各个岗位的工作量、班次与出勤率等因素来确定定员人数。

(2)比例定员法。根据各部门、工种的劳动任务分析工作量,在制定劳动定额的基础上,按照一定比例来确定定员人数。

(3)设备定员法。以设备数量和实际工作量为基础,员工的实际工作量由看管定额、设备开动的班次、出勤率等因素决定,以此来确定定员人数。

(4)效率定员法。根据各部门或班组的劳动效率来编制定员人数。

●劳动报酬和福利费用的预测

物业管理公司劳动报酬和福利费用的预测,实质上是一个公司对整个人力费用的预算。其中,劳动报酬即工资的预测流程是这样的:

(1)根据经营服务要求确定劳动定额;

(2)根据劳动定额确定岗位人数;

(3)根据机构设置确定各层次、各个岗位的份额;

(4)确认每一种岗位的工资数;

(5)把各个岗位的人数乘以岗位工资额,各岗位累加得出工资报酬的预测;

(6)以平均工资乘人数的方式,得出工资总额。

而福利费用的预测,则可按公司内的人数为一单元,在工资报酬总额的基础上提取百分比来计算。

例如:年度养老保险金 = 月工资总额 × 人数 × 25.5% × 12 个月

年度医疗保险金 = 月工资总额 × 人数 × 4.5% × 12 个月

工会费 = 工资总额 × 人数 × 2%

公积金 = 工资总额 × 人数 × 5%

二 劳动报酬的管理

任何一个企事业单位,如果要想留住本单位现有的职工,要想发挥他们的积极性和创造性,要想多吸收合格的人才的话,除了要有一个公平合理的考核制度以外,还必须有一个良好的劳动报酬制度。如果沿用以前的“大锅饭”的话,是无法调动人们的积极性的。那么,应如何建立起一个有效的劳动报酬制度呢?一般来说,必须考虑下面三个方面的主要问题。

●确定工资水平

确定工资水平是一个企业单位管理方面政策性的决策。在确定工资水平时,应考虑到以下几个因素:

(1)要建立具有竞争性的工资比率。即与本单位相似的工作,在其它单位支付多少工资和奖金?人力资源部门应该设法了解本地区外单位的工资情况。一般来说,一个较好的单位的工资水平应略高于或相当于同一地区同一行业工资的平均水平。许多大的、成功的公司都倾向于建立高于本地区同行业工资水平的劳动报酬制度,以此来留住和吸引高质量的人才。

(2)失业率也会影响到一个单位的工资水平。如果国民经济不景气,失业率高的话,自然就会降低雇员的工资水平,如果失业率低,人才短缺,工资水平也会随之升高。

(3)物价上涨、生活费用提高会影响到工资水平。管理部门必须注意和考虑到在物价上涨、生活费用提高的同时,适当地提高员工的工资水平。

(4)生产效益问题。毫无疑问,一个企业单位的发展程度决定了它可能提供的工资水平。一个公司管理的物业覆盖率高,管理费收入多,各种经营收益高,自然就有较强的支付能力,就能提供较高的工资水平。

(5)本单位不同工作的工资比率问题。如果一个单位的工资比率比外单位高的话,职工自然会感到这个单位好,但是,如果在本单位的各种人、各种工作之间的工资比率不合理,也会影响一部分人的积极性和创造性。当然,这是属于工资结构问题。

●工资和工资结构

一般来说,一个企业公司的工资结构都是由本公司的最高管理人员和少量职工组成的专门委员会,在对每一具体工作进行分析、比较的基础上制定的。最简单的方法是把各种工作进行排队,并以此来确定每个工作岗位人员的工资标准。例如,一个企业单位里工资最高的可能是董事长、总经理,从职务最高、工资最大的董事长往下排,一直排列工资最小的勤杂工或看门人。如果小单位,人员不多的话,这种方法是很实用的。但是,大型企业单位就不那么简单了。在大公司里,人员多,工作岗位复杂,人员的头衔也多,因此就应该采用更复杂、更科学的方法来确定其工资结构体系。

●工作分级和考核制度

工作分级,即划分工作岗位等级。具体来说,就是将物业管理公司中所有岗位,按其劳动的技术繁简、责任大小、强度高、条件好坏等因素,划分为若干相对等级。考核制度,实际上就是对员工工作数量和质量考核的具体内容和要求的规定。这两项工作的好坏,将直接关系到劳动报酬分配的合理与否。

三 福利的形式和内容

福利具体包括以下一些内容:劳动保险(又分成几种)、劳动保护、交通补贴费、托儿补贴费、副食品补贴费、医疗卫生补贴费、福利设施(如员工宿舍、员工食堂、浴室、理发室、阅览室、俱乐部等)和其它福利。其它福利有:

(1)福利设施。这是企业为员工提供的福利,包括为员工建立的食堂、住宅、单身宿舍、托儿所、幼儿园、婴儿哺乳室、浴室、理发室、休息室、女职工卫生室等,以及为员工文化娱乐提供的文化馆、俱乐部、图书馆、体育场等。

(2)补贴福利。这是指企业根据国家的有关政策和规定,按照企业的性质和员工的福利水平,发给员工补贴和津贴,如探亲补贴、交通费补贴、房屋补贴、伙食费补贴、沐浴理发费补贴、书报费补贴、独生子女补贴、生活困难补助等。

(3)假日福利。这是指带薪假日。包括法定假日、病假、产假以及每年休假日,其长短通常按工龄的不同而不同。我国法定的休息、休假时间可分为六种,它们是工作日内的休息时间、周休、节假日、探亲假、年休假以及结婚假或直系亲属去世的丧假。

(4)健康福利。这是指医疗保健性福利,如公费医疗(全部或部分)、免费定期体检及防疫注射、药费报销、职业病免费防护、免费或优惠疗养等。

(5)离退休福利。这包括退休金、公积金及长期服务奖金等。其中公积金是按月抽取员工基薪的一定比例。企业同时给予一定补贴,积累到退休时一次发还。若提前离职,企业发还其自供款项。还可以按规定对不同服务年限的员工发给不同的企业补贴额。长期服务奖金是工龄达规定年限时发给的奖励性的金额。

(6)教育培训福利。这包括企业给予员工在职或短期脱产免费培训、公费进修(业余、半脱产或全脱产)等。

上述这些福利,为员工工作、学习和生活提供了方便,既减轻了员工的经济负担,又丰富了员工的文化生活,对加强员工的凝聚力、向心力起到了较大的作用。

第三节 物业管理公司的 培 训 体 系

企业的竞争就是人才的竞争。而人才的竞争,一方面在于企业是否能得到(招聘)优秀人才,另一方面更在于企业能否利用好(培训)现有的人力资源,能否最大限度地开发人力资源。

一 培训工作的内容和任务

人力资源培训与开发是重要的,在具体操作中又是复杂的。它包含了一系列过程,牵涉到时间、金钱、人员的投入,必须精心设计和组织。我们把它称为一个系统,使培训、开发与组织目标紧密相连。同时其中每一环节都能实现员工个人、工作及企业三方面的优化。人力资源培训与开发系统包括三大块内容:一是确定培训需要,设置目标并拟定计划;二是执行阶段,即施行培训和开发的各个项目;三是对培训开发工作进行总结和评估。

●培训与开发的需要分析

在进行培训与开发前,为避免盲目性,也为了使培训更有效,首先要做的工作便是分析是否有培训与开发的必要性。培训开发的需要分析主要分为三个层次:组织分析、任务分析和个人分析。由此来了解组织中哪些部门需要培训?个人需掌握些什么才能有效地完成某一项工作?谁需要培训及需要哪一类培训?

三种培训需要的调查分析,可以具体采用以下六种方法:观察法、问卷调查法、约见面谈法、会议调查法、工作表现评估法、报告审评法(如需可展开)。

有了明确的目标后,就要将目标具体化、操作化。这往往通过拟定培训计划来达到。培训计划又可分长期计划与短期计划。长期的培训计划考虑企业的发展及所要达到的目标,从长远出发来设立培训课程计划并编制预算;短期的培训计划则主要针对每个不同培训项目,对培训内容、活动进行具体规划。在培训计划中,根据培训目标,确定培训的组织形式、课程设置、培训教师、使用教材或讲义、培训方式、考核方式、培训时限等。

培训计划可以用国际上一种“5W1H法”来加以说明。所谓“5W1H”,即Why(目的性、必要性)、What(目标)、Who(主体和客体)、Where(地点)、When(时间)、How(方式方法)。在培训管理的计划工作中,也可以用这“5W1H”来概括之。

Why:为什么要培训,培训的目的是什么。

What:要说明培训什么,欲达到何种目标。通过培训,是要员工掌握一些基本技能,还是要达到较高的技能水平。

Who:确定哪些人员为培训对象,以及聘请什么人为教员。

Where 在什么地方进行培训,是在公司内部还在公司外部。

When 何时开始培训,需历经多长时间,属短期、中期还是长期。

How 采取什么方式进行培训(How to)和提出经费预算报告(How much)。

物业管理公司培训工作的实施是一个复杂的实务过程,各种不同类型的培训实施程序,没有统一的模式可以套用。培训活动的实施技巧,是根据培训的具体目标,灵活运用合适的训练形式与方法,使培训获得预期的效果。

上海广播大厦物业管理的常规培训的程序是这样的:

(1)新员工入职培训(迎新培训)。安排在报到后的前2天或延续至半个月视工种岗位而定。课程内容包括办理报到人事手续,介绍公司的背景、提供的服务项目、经营范围、运作方式,以及用工制度、福利待遇、工资结构、发薪日、加班工资,物业管理从业人员的基本要求,教育上岗前的仪容仪表,平时的礼貌礼节要求,安全工作常识,物业管理基础知识《员工手册》、《规章制度》的学习。培训方式以讲解、观看录像、参观大厦以及讨论、漫谈形式结合进行,并配合简单的考核以巩固有关知识。

(2)专业课程培训。这是针对不同的训练要求开展的,如保安人员在入职前要进行为期两个星期的军训、政训,由安保部门制订具体计划,人力资源部门组织协调,外请武警部队官兵进行列队擒拿格斗等专题培训。最后由所有学员讨论、交流学习心得,并撰写培训小结。

(3)部门实务培训。公司内经常开展的部门岗位培训,由人力资源部门配合各业务部门做好计划安排。例如根据市电话话务员上岗证培训班开办日程安排,协助电话通讯部门安排好人手,参加市话局的业务岗位培训。

●培训内容

培训在于弥补员工的素质与公司的要求之间的脱节,这些脱节缺口就是需要培训的内容。培训的分类可以形成一个立体的分类模式。

1. 以培训对象的不同层次分类

(1)决策层管理层的培训,指对物业管理公司的高级管理人员,包括正副总经理、各部门正副经理的培训。

(2)督导级管理层的培训,指对物业管理公司部门经理以下的督导(总领班)、领班或班组组长的培训。

(3)基层操作层的培训,指对物业管理公司运行的实际操作人员,包括保洁员、安保员、技术工人、操作工人及勤杂人员的培训。

2. 以实施培训的不同阶段分类

(1)职前培训,指员工在上岗前接受的就业培训。

(2)在职培训,指员工在工作场所、在完成生产任务过程中所接受的培训。

(3)职外培训,指因物业管理公司业务发展或员工升职和工种变更需要,员工暂离岗位,全脱产或半脱产去参加学习或进修的培训方式。

3. 以培训的不同内容与性质分类

(1)新员工入职培训(迎新培训),指公司对新员工进行的职前培训。

(2)员工职业素质培训,指公司举办提高职业素质水平的各种培训课程。

(3)物业管理基础知识与操作技术技能培训,指为了使员工能适应工作岗位技术要求所开展的职前或职外系统业务训练(操作竞赛、技术比武)。

(4)部门专业实务培训,指公司各部门在人力资源部门协助下,对自己部门内员工进行

旨在改进工作方法、提高工作效率的在职培训。

(5) 外语培训 指为了适应物业管理公司对涉外宾馆、写字楼、商场的管理,为加强员工外语能力所举办的各层次、各语种外语培训课程。

(6) 管理技巧专题培训 指为了不断提高公司的整体形象和管理水准,举办针对性较强的强化培训。

(7) 外出参观、考察、进修、实习培训 指公司组织员工外出进行的业务培训活动。

●主要职能和任务

1. 制订并执行公司的年度培训计划。
2. 制订年度培训预算计划,定期向上级汇报培训费用开支情况。
3. 确定各级人员的培训要求,并听取各部门的培训需求,制订相应的训练计划。
4. 组织实施各种培训课程与活动。
5. 做好员工的培训档案管理工作。
6. 做好收集培训资料,编制符合公司经营管理特点的基础教材。
7. 维护培训设备与场地,充分开发与利用各类培训资源。

二 培训方法和技巧

物业管理培训的方法多种多样,需视培训目的与需求,培训内容与教材,受训员工层次与水平,训练时间、场地与人数等因素,而考虑选用适当的方法。

●不同培训方法的基本原理

1. 利用确认的培训课题引起受训员工的学习注意力;
2. 通过传授观念与技巧使受训员工了解培训的内容;
3. 经过培训技巧的应用,使受训员工对培训内容产生反应,并逐渐增强反应,由受命接受培训内容而变成潜在的行为意向;
4. 让受训员工在新旧经验的对照中作出选择而顺应新经验,再经过多次练习后,巩固培训成效,达到改变受训员工行为的目的。

●培训的主要方法

1. 讲授法

这是一种较为传统的培训方式。通常由教员向学员们宣讲某一课题或讲解某一方面的内容。在用于企业的培训上,讲授法可用于介绍企业的政策、制度而开设的普及型讲座。它的好处是省时省钱,可同时面对多名学员,一次讲授可使很多人了解有关方面的新信息。

2. 研讨会或讨论法

在此种方法中,培训对象就某一主题进行广泛的探讨,交流各自的意见、看法。这种方法要求学员们积极参与,能够各抒己见,最后达成共识。讨论法的人数不宜过多,以 20—30 人为宜,可分成 5—6 人的小组进行,先在各自小组中进行讨论,再由每个小组发表意见。

另一种类型是案例讨论法。通过对某一案例的讨论,培养学员们分析问题、解决问题的能力,并将这种能力运用到日常工作上去。这种方法往往用于对中高级管理人员的培训。

3. 视听法

这是培训开发中常用的一种方法,即运用电视机、录像机、幻灯机、投影仪、收录机、放映机等设备来向学员呈现有关资料、信息。

另外,随着计算机的不断发展,计算机辅助教学(CAI)也正日渐普及。CAI通常可作为传统讲授法的补充。

4. 情境模拟

情境模拟的方法除用在招聘遴选人员中,还可用在对人员的培训上。这种方法可使培训对象身临其境地分析、解决问题,对他们的实际工作能力提高会有很大帮助。情境模拟通常用在对管理人员的培训上。通常用的方法是:

(1)公文处理法。即让培训对象在一定时间内完成若干文件的批阅,这些文件与他们日常工作中遇到的有一些相似性。

(2)角色扮演法。让培训对象假想他们是公司中某一角色,以此角色身份来处理问题。

(3)管理游戏法。这种方法寓教于游戏中,通过完成事先设计好的精妙游戏,让培训对象领悟到其中的管理思想。

(4)无领导小组讨论。培训对象自由展开讨论,主持者事先可给予一主题,然后就让参加者自己组织讨论,从中观察每个人不同的人际交往能力、领导能力、说服能力、表达能力等。因其具有较强的针对性、实战性,较受企业欢迎。

(5)学徒制

这种培训方法具有悠久的历史,在过去的各种手工艺人中,这是培训新人最常用的方法。直到现在,它仍是企业中用来培训生产一线员工的主要方法之一。它的特点就是由一位经验丰富的师傅,负责帮带一名或几名新来的员工。它的传授技能过程一般分为四步:传授→示范→练习→检查反馈。

●培训技巧与应用

1. 培训员的选择

人力资源部门组织一支高质量的培训员队伍,是确保培训取得成效的基本因素。通常情况下,培训员是由各部门的经理或有培训经验的管理人员兼任,他们是执行培训计划、传递信息给受训员工的领队与教练。受训员工的学习积极性在很大程度上,要靠培训员引导与激发,因此,培训员应具备的素质与能力包括:

- (1)热爱培训工作,具有教的愿望;
- (2)具有良好的职业素质与个人修养;
- (3)具有能及时察觉到培训需要的敏感性;
- (4)对业务工作有全面而深刻的了解;
- (5)具备有效的沟通能力,必要的讲授技巧与文字表达能力;
- (6)具有群体培训的组织能力。

2. 讲授的技巧

课堂讲演是培训中用以传授知识或技能的最普遍应用的方法。培训员对讲授技巧的运用,是讲演法培训获得成功的关键。培训员应掌握好讲授的各个环节是:

- (1)授课前必须做好充足的准备;
- (2)注重适当的仪容仪表及姿态;
- (3)良好的语言表达是讲授的关键,要有清晰的口齿、适当的声音与语调和精确的表述;

(4)使用必要的辅助教具,使讲授更加生动,有利于提高学员兴趣,加深他们的理解与记忆。

3. 培训指导的方法与技巧

培训员对指导的方法与技巧的运用,是培训质量的重要体现。根据培训课题及形式的不同需要,培训员应有选择地运用以下各种指导技巧:

- (1)用精确的语言表达即讲授,来说明指导的内容;
- (2)使用各种视觉教具,以举例来说明指导的内容;
- (3)由培训员做操作示范,说明指导内容;
- (4)通过回答问题,由学员复述指导内容;
- (5)由学员作示范汇报,巩固指导内容;
- (6)通过学员讨论,复习指导内容。

4. 提问的技巧

提问与回答是任何形式的培训所广泛采用的方法。培训员对提问技巧的运用,体现了培训的质量水准。其运用时要注意:

- (1)提问必须简短、清晰,而且措词简单;
- (2)避免发问回答“是”或“否”的问题;
- (3)每次提问,尽可能只论及一点,并注意问题范围要方便学员回答;
- (4)问题应着重检验学员对所学知识 with 技能的理解程度;
- (5)提问后要留给学员充分的思考时间;
- (6)注意点名提问的回答面要广,以调动学员的思考积极性。

5. 视听教材的运用

在培训中,受训员工主要依靠听觉与视觉感官进行学习。视听教材的运用,可以使培训教学活动更生动活泼,提高学员的学习兴趣,帮助理解与记忆。

视听教材包括视式教材、听式教材及视听兼式教材。不同种类的视听教材要采用不同的教具或设备进行展示。

对不同视听教材的运用,首先要根据培训设备条件,其次要考虑课程的目的、受训员工人数及培训场地条件,再次要根据培训内容来选择适当的教材。

使用视听教材进行培训,要求培训员对内容充分熟悉、精心计划与制作准备,并熟练使用有关的教具或设备,才能使视听教材达到满意的效果。

6. 激励技巧的运用

在培训中,运用激励技巧不断激发受训员工的学习欲望,是使培训取得成功的重要环节。激励技巧的运用包括:

- (1)把培训学习与受训员工的工作需求及个人前途挂钩,增强他们的学习动力与进取心;
- (2)在培训中,培训员要为受训员工创造良好的学习环境,鼓励学员积极参与培训,激发他们的学习热情;
- (3)深入了解每位学员的具体情况,采用不同的方法,来促进他们的学习。
- (4)不失时机地对在培训过程中,学员所取得的成绩给予适当表扬和奖励。

●培训指导的三个阶段

1. 指导的准备。培训员对指导的范围及内容、器材与设备的运用、学员的知识及技能现

状等要有全面了解。

2. 指导的进行。包括介绍课题和要求 , 以及使用的材料、工具或设备 , 概述指导的过程 , 正确进行示范等。

3. 指导的结尾。对参训员工的学习予以鼓励 , 并对指导内容的要点进行归纳和总结。

第五章

第五章

物业管理公司 的财务管理

物业管理公司 的财务管理

与其他管理活动一样,物业管理活动也需要活劳动和物化劳动的投入,投入大小和使用效率高低直接关系到物业管理的成败。因此,物业管理公司的财务管理工作在整个物业管理中有着举足轻重的作用,其中物业管理资金的来源、筹集与使用是财务管理中极为重要的环节。

第一节 物业管理公司 财务管理概述

本节具体阐述财务管理的含义、内容、任务以及物业管理公司财务管理的机构和制度,财务核算及核算方法,财务分析、经济活动分析及分析方法等等。

一 财务管理的涵义

财务是指企业为达到既定目标所进行的筹集资金和运用资金的活动。筹集资金就是资金来源,它指列示在资产负债表右方的诸项内容;资金运用则是指列示在资产负债表左方的诸项内容,它表明了资金的去向。在整个物业经营管理中,不仅要用实物形式,而且要用价值形式来实现物业的生产、流通、交换和消费,要按一定的方式供给一定的货币资金,用来进行周转和购置物资设备,以便物业经营管理和服务的正常进行。在这一过程中,物业的出售和出租、物业有偿服务费用的收入等,就构成了物业管理公司的资金运动。

物业管理公司的财务管理就是对物业管理资金运动的管理。在资金运动过程中,包括整个物业经营出租、管理服务收费以及多种经营收入等资金的筹集、使用、耗费、收入和分配。为保证企业正常和有效的运作,提高经济收益,许多物业管理公司实行“一业为主,多业发展”,企业下属拥有各种商业、贸易和维修部门和其他提供有偿服务的机构。物业管理公司的财务管理要统筹各经营单位和机构,这自然要比经营业务相对单一的一般企业显得复杂一些。

1. 物业管理公司财务管理的内容

物业管理公司的经营活动包括计划管理、产业管理、租赁管理、修缮管理、园林养护、治安管理等,而财务管理是其中的主要组成部分。它是利用价值形式,通过资金运动及其生产的经济关系——货币关系进行的综合性管理。

物业管理公司财务管理的主要内容有:对资金筹集和运用的管理;商品房资金的管理;租金收支管理;物业有偿服务费的管理;固定资金、流动资金和专项资金的管理;资金分配的管理;财务收支汇总平衡,等等。

2. 物业管理公司财务管理的任务

物业管理公司财务管理的基本任务是依据企业资金运动的规律,遵循国家的政策、法令和财经制度,合理组织财务活动,正确处理财务关系,加强计划、预算、管理和经济核算,改善和促进企业经营管理,提高经济效益,加强财务监督,维护财经纪律。

(1) 筹集和合理分配、运用资金。这就是要根据物业管理的需要,做好租金收入和有偿服务管理费的收费工作,不断提高资金运用的效能,保证物业管理公司的正常运营。

(2) 积极组织资金,开辟物业经营市场;“一业为主,多元经营”,不断寻求物业管理的新增长点,拓展物业管理的新领域,形成新优势。

(3) 加强财务分析和经济核算工作。这就是要做好各项控制工作,节约费用,降低成本;考核各项经济指标的执行情况,反映经营管理状况,促进企业改善经营管理。

(4) 加强计划(预算)管理,认真编制财务计划(预算)。

(5) 实行财务监督,维护财经纪律。物业管理公司的经营、管理、服务,必须依据党和国家的方针、政策和财经法规以及财务计划,对公司预算、开支标准和各项经济指标进行财务监督。财务监督主要是对资金的筹集运用和分配活动进行监督,使资金的筹集合理合法,资金运用的效果不断提高,确保资金分配兼顾国家、集体和个人三者的利益,最大限度地调动多方面的积极性,保证坚持正确的经营方向,保护企业财产不受侵犯,并同贪污等违法乱纪行为作斗争。

二 财务管理制度

1. 物业管理公司财务管理的机构

为了有效进行财务管理工作,物业管理公司应设立财务管理机构。作为物业管理公司实施财务管理的职能部门——财务部,其主要作用是通过组织企业的资金运动,提供经营管理信息,促进企业管理水平的提高,从而获取良好的经济效益。

物业管理公司财务部的基本职责有以下几个方面:

(1) 遵守财经纪律,建立和健全各项财务管理制度。

(2) 抓好各种应收款项的收取工作,核算长期拖欠不清的款项,督促经办人限期清理。

(3) 参与策划各种营销策略,并对重要经济合同及投资项目进行评议及审定。

(4) 按合同的要求,做好工程费用的拨付、结算工作。

(5) 执行审批制度,按规定的开支范围和标准核报一切费用,负责发放员工工资、奖金。

(6) 严格执行现金管理制度和支票的使用规定,做好收费发票的购买、保管、使用及回收工作。

(7) 编制记帐凭证,及时记帐,及时编报各种报表,妥善管理会计帐册档案。

(8) 拟定各项财务计划,提供财务分析报告,当好参谋。

2. 物业管理公司的财务管理制度

财务管理制度是保证财务工作规范化、标准化的一系列具体规定,是物业管理公司重要的管理制度之一。其适用于一般工商企业、酒店的财务管理制度,在此从略。

三 物业管理公司的财务核算及核算方法

财务核算是以价值形式反映和监督企业和企业内部各核算单位经营管理过程中活劳动消耗、物资消耗和资金占用及其经济效果的方法。财务核算根据审核后的原始凭证,运用会计科目,填制记帐凭证、登记会计帐簿,以货币为计算尺度,连续、系统、全面地记录、计算各核算单位或核算项目的经济活动过程。其主要作用有两点:其一,它用一系列价值指标为考

核和评定企业及企业内部各核算单位经营管理成果提供了系统、完整的资料。其二,通过财务核算程序对企业及企业内部各核算单位经营管理过程的活劳动消耗、物资消耗和资金占用实施有效监督。

各物业管理公司应根据自己经营规模、管理特点及内部经营机制,建立一套适应自身条件的财务核算制度及其核算方法。这里就几个共性问题提请注意。

1. 要按财务核算单位和部门分别立帐核算。为了确切地考核与评定各核算单位和部门的经营状况,应分别记录、核算、登帐、手续完备、内容真实、数字准确、帐目清楚。

2. 要以人民币作为会计帐目的记帐单位,经营业务中有外币收支时,应折合人民币记帐,应同时注明当时的外币兑换率,采用借贷复式记帐法为宜。

3. 要明确核算时效。公司下属各部门(各管理处)所收的经营款项,包括管理费、服务费、手续费、工程款、销售收入款和营业款等,以收费的多少定时上缴公司财务入帐。然后,财务定出月度核算周期和年度核算周期。一般规定:月度会计报表在月终后 10 天内报出,季度会计报表在季终后 15 天内报出,年度会计报表在年终后 20 天内报出。

4. 要注意核算规范化。会计凭证、会计帐册和会计报表要根据实际发生的经济业务进行登记,符合会计制度的规定。收款凭证和付款凭证必须按照发生款项事项内容填制清楚,经出纳人员签章才能生效。转帐凭证要由经管会计填制,健全核算程序,一切记帐凭证必须经指定的审核人员签章后,才能记帐。

5. 财务会计人员要认真审核各种原始凭证,遇有伪造或涂改凭证、虚报冒领款项的行为,应拒绝受理,并及时向领导报告。一切原始凭证经审核,内容清楚、手续完备、数字无误的,才可记帐结算。

6. 一切未使用的重要空白凭证,如支票簿、现金收据、发货票据、定额票据要由专人保管,动用时要由领用人办理领用手续,按每用完一本或每月结算一次,并由主管会计清查、核实,定出核算制度。

公司财务对一切原始凭证、记帐册和报表负责,要定人定期归档妥善保管,以备检查。帐簿不得乱擦、挖补、涂改或用药水消除字迹。

四 物业管理公司的财务分析、经济活动分析及分析方法

●财务分析

财务分析是企业财务核算的工具,它通过一定的技术方法,对企业财务活动进行分析和研究,依据一定的原则,对企业财务状况进行科学的评价。财务分析的对象是企业或企业所属单位的生产、经营活动中的资金运动过程和结果,财务分析的目的在于总结经验,揭露矛盾,挖掘潜力,提高效益。

物业管理公司的财务分析主要是分析物业经营、房屋设施维修保养、综合服务等业务活动在经济效果方面的有关情况,也就是利用会计、统计、业务核算、计划等有关资料,对一定期间的经济活动过程及其结果进行比较,运用分析对比的方法,找出存在的问题及其原因,以便采取措施,挖掘内部潜力,提高经营管理水平的有效办法。

●经济活动分析

经济活动分析是物业管理公司内部的经济分析活动,其范围局限于独立经济核算单位

内部。

经济活动分析涉及物业经营、服务、管理全过程的每一个环节。从共性方面讲,物业管理公司的经济活动分析有以下一些主要内容。

(1)对任何一项任务或项目都应作出预测,确定计划成本。在实施过程中,随时注意发现新情况,进行内部机构之间、各项任务或项目之间、成本项目之间、前后期之间的分析比较,以观察影响成本主要因素的变化及其发展趋势。

(2)分析人力占用是否符合各项任务的定员标准,有无人力占用的浪费现象。一般可从工资构成的变化、平均工资和技术等级的升降、工种之间的均衡、工时利用的水平、工效的高低等方面入手进行主客观因素的分析,查明在人力使用和定员、定额管理方面的节约或浪费。

(3)从物资经营的主要环节方面进行分析。一般应从物资的采购、运输、仓储、使用等环节入手,分析主要物资的质量是否符合要求,以及量差和价差的影响,尤其要对节约代用、修旧利废、量材使用等方面取得的效果,以及由于管理不善所带来的损失等进行认真的分析和研究。

(4)分析房屋附属电梯、管道、水暖等设施,修建施工机械设备使用情况。从设备的选择、使用率、利用率、能源消耗率、维修与完好率等方面分析台班定额工效、台班费用成本,着重分析提高设备效率、延长使用寿命及降低能耗的效果,以及因管理不善而造成的损失和浪费。

(5)对各项管理费用的支出,要从所承担的任务和组织机构人员配备的变化、非生产人员的增减、各项开支的节约和浪费等方面,分析开源节流的措施。

(6)分析房租、物业管理服务费收入。物业经营的资本来源主要依靠租金和物业管理服务费的收入,要掌握每月(季、年)完成的租金、物业管理服务费数额和达到的收缴率水平,应经常分析影响租金和其他物业收入的因素,研究追缴欠租、物业管理服务费的具体措施。这是物业管理公司的一项重要经济活动分析。

(7)分析房屋修缮费用使用是否妥当及其所产生的经济效果,这是分析重点。要从房屋修缮投资的总水平、分类修缮投资比重、不同项目的投资标准,以及修缮投资分配使用和效果等方面进行分析,挖掘潜力,寻找增产节约的途径,实现以最少的投资和人力、物力消耗,取得最大的效益。

(8)对多种经营的投资进行分析。

(9)进行预决算对比分析。根据预算与实际耗用的人工、材料、机械台班、金额的对比,找出其数量差异,并查明原因,检查有无高估冒算、漏项,以及不合理收费等现象。

●财务分析方法

财务分析方法可按不同的分类标准进行分类,通常可按分析的对象范围、时间、目的以及所采用的数学方法分类。

(1)按分析对象包括的范围分类

物业管理公司的财务分析,按分析对象所包括的范围,可分为全面分析、部门分析和专题分析三类。

- ①全面分析,是针对公司整体财务状况进行的分析;
- ②部门分析,是就公司某一核算单位、某一核算内容进行的分析;
- ③专题分析,是针对某一核算项目或某一特定的问题进行的分析。

(2) 按分析进行的时间分类

物业管理公司的财务分析,按进行时间可划分为定期分析、日常分析和临时性分析三类。

①定期分析,是指以年、季、月为单位所进行的分析,或是在项目承包期截止时日进行的分析;

②日常分析,是指物业管理公司日常财务管理工作中经常要做的分析工作;

③临时分析,是指那些出于项目管理和企业管理考核、评定的需要,临时安排的财务分析。

定期分析与日常分析均属于例行性的财务管理工作,无论是分析形式、分析方法,还是分析内容,分析者均应建立一整套规范化的标准。临时分析时间、内容、方法均无法统一,需依据分析的目的、要求和分析对象的具体条件临时确定。

(3) 按分析的目的分类

物业管理公司的财务分析,按分析目的的不同可分为总结性分析、控制性分析和预测性分析三类。

①总结性分析一般发生在期末,如财务年度的期末、季度末、月末或项目经营期末、承包期末等等,其主要作用在于总结经验、考核评比。

②控制性分析发生在期中,如项目经营活动过程之中、承包期中等等,其主要作用在于控制经济活动过程,揭示矛盾,采取对策。

③预测性分析发生在项目经营活动开始之前或期初,如承包期初或承包条件签约之前,其主要作用在于对项目预期的经济效益、企业预期的经营成果以及公司某项经营决策将会带来的预期效果,进行事前推测与分析。

(4) 按分析时所采用的数学方法分类

财务分析工作离不开数学方法。依据所使用数学方法的不同,可将物业经营中常用的财务分析分为如下几类。

①比较分析法。这是一种通过两个或两个以上可比数字的对比,揭示物业管理公司财务活动内在矛盾的分析方法。如实际完成指标与平均指标的对比,本期指标与历史指标的对比,各下属核算单位间实际完成指标的对比,等等。

②因素替换分析法。它又称连环代替法,是一种用于揭示某种经济现象影响因素及影响程度的方法。这是在比较的基础上,运用逐一替换经济计算式中各变量的值(一般常用实际发生值代替计划指标值),从而确定各因素对该指标影响程度,以便寻找主要因素,揭示主要矛盾及矛盾的主要方面。

③平均分析法与平衡分析法。平均分析法是一种用平均数来反映经济现象的平均水平,从而探寻普遍规律的分析方法。财务分析中常采用的平均数有简单算术平均数、加权算术平均数以及序时平均、平均速度、指数平均等动态平均数。平衡分析法则是对企业收支关系、借贷关系、生产与销售关系等对立统一关系,按平衡、协调原理所进行的比较分析。

④经济数学模型分析法。这是指那些应用现代经济数学工具,如线性规划、网络计划、动态规划、回归分析等,建立数学模型,采用电子计算机进行大规模数据处理与分析的方法。现代经济活动过程的复杂性说明,任何经济过程都要受到来自众多因素的影响,单靠传统的简单数据计算和人工进行数据处理已远远不适应了。人们凭借应用数学及电子计算技术的进步,将它们引入到经济分析中来,从而创立了经济数学模型分析法,使企业财务分析方法大大跨进了一步。

第二节 物业管理的资金运行

一 居住性物业管理资金的来源与使用

资金问题,是物业管理公司开展有效的物业管理面临的最大问题之一。物业管理公司应该立足于受托管理的物业,通过提供系统化的物业管理服务和辅助性经营广开财源,采取“物业管理为主,多种经营为辅”的方针,坚持“取之于民,用之于民”和“谁受益,谁负担”的原则,筹集资金,用好资金。

●资金的来源和分类

以住宅管理为主的物业管理公司的资金来源主要有以下八个方面。

1. 房地产发展商提供的管理基金。

居住小区一般是由房地产开发公司按照“统一规划,统一建设,统一配套”的小区建设要求建成,交由物业管理公司管理,并留下一定数额的管理基金,用作物业管理的启动资金。有一些地区,发展商从开发项目总投资中提取1—2%作为物业管理公司的管理基金。例如深圳市莲花二村,总投资为1.2亿元,发展商从中提供120万元给深圳市物业管理公司作为管理基金。也有些地区规定发展商以房价的7‰提供给管理公司作为管理基金。

物业管理公司从发展商那里得到的资金还有为期一年的房屋维修费。按国家规定,建筑施工单位免费维修一年,发展商扣留工程造价的5%作为工程维修保证金。在物业托管后,由物业管理公司对物业进行全面管理,因此发展商应将截留的维修保证金移交给管理公司。

2. 物业业主和租户定期缴纳的物业管理费。

业主在向发展商购买商品房后,接到入伙通知书,便到物业管理公司办理入伙手续,并开始预缴管理费。收费标准是根据国家有关规定和各类不同物业的用途、档次来制订。下面分别列出广州天河名雅苑“普通住宅综合管理费”、“复式住宅综合管理费”、“高层住宅综合管理费”。仅供参考。

表 2.5.1 名雅苑普通住宅综合管理费

18 栋楼、20 条梯、36 个水池、35 个粪池、474 户、绿化面积 4882 平方米			
1. 管理员	4 人	600 元/人	2400 元
2. 保安员	6 人	500 元/人	3000 元
3. 楼管员	20 人	350 元/人	7000 元
4. 水电工	1 人	500 元/人	500 元
5. 环卫员	4 人	350 元/人	1400 元
6. 绿化员	2 人	400 元/人	800 元
7. 垃圾清运	300 桶/月	5 元/桶	1500 元
8. 垃圾袋 474 户	30 个/每户每月	0.25 元/个	3555 元
9. 楼梯打扫	8 次/月	1 元/次	160 元
10. 水池清洗	3 次/12 月	40 元/次	360 元
11. 化粪池清洗	1 次 12 月	300 元/次	875 元
12. 绿化用水	147 吨/月	0.35 元/吨	51.5 元
13. 值班用水	540 吨/月	0.35 元/吨	189 元
14. 值班用电	1080 度/月	0.4 元/度	432 元
15. 公杂费	474 户	2.68 元/户	1270.32 元
合 计			25862.82 元
每月每户支出			54.56 元

表 2.5.2 名雅苑普通住宅综合管理费

12 栋楼、12 条梯、12 个水池、12 个粪池、72 户、绿化面积 742 平方米			
1. 管理员	1 人	600 元/人	600 元
2. 保安员	4 人	500 元/人	2000 元
3. 楼管员	12 人	350 元/人	4200 元
4. 水电工	1 人	500 元/人	500 元
5. 环卫员	1 人	350 元/人	350 元
6. 绿化员	1 人	400 元/人	400 元
7. 垃圾清运	120 桶/月	5 元/桶	600 元
8. 垃圾袋 72 户	30 个/每户每月	0.25 元/个	540 元
9. 楼梯打扫	8 次/月	1 元/次	96 元
10. 水池清洗	3 次/12 月	40 元/次	120 元
11. 化粪池清洗	1 次 12 月	300 元/次	300 元
12. 绿化用水	22 吨/月	0.35 元/吨	7.7 元
13. 值班用水	300 吨/月	0.35 元/吨	105 元
14. 值班用电	600 度/月	0.4 元/度	240 元
15. 市政维护	72 户	5 元/户	360 元
16. 公杂费	72 户	2.68 元/户	192.96 元
合 计			10611.66
每月每户支出			147.38 元

表 2.5.3 名雅苑普通住宅综合管理费

3 栋楼、3 条梯、12 个水池、12 个粪池、6 部电梯、424 户、绿化面积 4376 平方米			
1. 管理员	2 人	600 元/人	1200 元
2. 保安员	3 人	500 元/人	1500 元
3. 楼管员	3 人	350 元/人	1050 元
4. 水电工	2 人	500 元/人	1000 元
5. 环卫员	4 人	350 元/人	1400 元
6. 电梯维修工	12 人	700 元/人	8400 元
7. 绿化员	2 人	400 元/人	800 元
8. 垃圾清洗	180 桶/月	5 元/桶	900 元
9. 垃圾袋 424 户	30 个/每户每月	0.25 元/个	3180 元
10. 楼梯打扫	8 次/月	2.5 元/次	60 元
11. 水池清洗	3 次/12 月	50 元/次	150 元
12. 化粪池清洗	1 次 12 月	300 元/次	300 元
13. 绿化用水	131 吨/月	0.35 元/吨	45.85 元
14. 值班用水	405 吨/月	0.35 元/吨	141.75 元
15. 值班用电	810 度/月	0.4 元/度	324 元
16. 电梯日常维修	424 户	1 元/户	424 元
17. 市政维护	424 户	5 元/户	2120 元
18. 公杂费	424 户	2.86 元/户	1136.32
合 计			24131.92 元
每月每户支出			56.91 元

3. 水电管理备用金和装修管理费的收取。

水电管理备用金主要是对配套设施如供水、供电、机电、电梯、消防等重要设备的更新和突发事件抢修而设立的。业主在办理入伙手续时，还须缴纳水电管理备用金，其收取办法根据各地实际情况有所差异。有些地区，这种管理维修基金一般根据楼宇的综合造价，高层楼宇发展商提供 4%，业主缴付所购物业造价的 2%；多层楼宇发展商提供 2%，业主缴付 1%。业主和租户在搬进楼宇之前，一般都会对房屋进行装修。在装修过程中，违反住宅区管理规定，未经批准擅自改变房屋结构、外貌、损坏公共设施、管道线路、毁坏绿化、乱丢垃圾等现象时有发生，因此收取一定的装修管理费和装修建筑垃圾清运费是必要的，通常的做法是：住户在申请装修时收取一定的装修押金，装修完毕后，如无违章装修，除收取建筑垃圾清运费后，其余如数退还。

4. 住宅区特种服务费收入。

有些住宅区的居民生活水平较高，往往对小区的生活服务项目提出了更多、更高的要求，如家务服务、护理服务、幼儿教育服务及其特种服务。物业管理公司可视实际需要开设各类特种服务项目，既方便了居民，又为公司开创了新的收入来源。

特种服务费是应某些住户的特殊需要而开设的，因各地情况不一，服务标准也不一样，故难以有统一的收费标准。下面是广州天河名雅苑住宅小区的“预约特殊服务价目表”，仅

供参考。

表 2.5.4 名雅苑预约特殊服务价目表(1993 年 5 月制)

类别	服务项目	收 费	备 注
一、 家务服务	小孩接送	3.0 元/次	跨区另收费(行政区)
	照顾儿童	3.5 元/小时	2~6 岁儿童看护
	买菜煮饭	5.2 元/小时	
	洗衣服	5.0 元/小时	若手洗 7.6 元/小时计 (1.5 千克为 1 小时)
	熨衣服	6.50 元/小时	干洗熨另议
	家具卫生 清洁	5.6/小时	不包括特殊清洁品, 洗 地毯、打蜡另计
	清洗玻璃窗	2.5 元/平方米	包括钢窗、铝合金窗 (不包清洗窗帘布)
	清洗百叶窗	3.00 元/平方米	包括塑料、铝合金百叶窗
	清洗抽油烟机	25.00 元/台	若要整台拆卸清洗, 加收 10 元(排气扇同价)
	送煤气罐	5.0 元/次	跨区加收 5 元/小时, 上 楼每层加收 0.5 元
	交电话费	3 元/次	
	其 他	面 议	代购搬运大件物品、安装 电视天线、水电维修、 房屋装修
二、 写 字 楼 服 务	写字楼卫生	5.6 元/小时	以 40 平方米为标准
	洗玻璃窗	2.5 元/平方米	包括钢窗、铝合金窗 (不包括清洗窗帘布)
	清洗百叶窗	3.00 元/平方米	包括塑料、铝合金百叶窗
	购买盒饭	10 元/次	
	交电话费	5.00 元/次	
	外文资料翻译	面 议	
	其 他	面 议	

类别	服务项目	收 费	备 注
三、大学生和在职教师、各专业人士和技 术人员 家教服务：家庭教师来自各大专院校的	家教(小学)	5.8 元/小时	
	(初中)	7.00 元/小时	
	(高中)	8.00 元/小时	
	外语补习	11.00 元/小时	
	音乐、舞蹈、 美术实习	16.00 元/小时	
	方言教授 (如广州话)	7.00 元/小时	
	专业补习	面 议	
	其 他	面 议	
四、护 理 服 务	照顾病人	5.0 元/小时	不能自理的病危者加收 10.00 元/小时
	照顾孕产妇	8.00 元/小时	
	医院病床	30.00 元/小时	24 小时看护 家庭病床 40.00 元/天
	其 他	面 议	包括家庭医生、医疗咨 询、专科治疗等
五、单 车、 礼 仪 服 务： 提供快捷的礼品递送服务、 备有汽车、摩托车、	礼品递送	10.00 元/次	礼物不超过 2.5 千克/ 件 ,蛋糕和易碎品加收 8.00 元/次 远途须乘车 者加收汽油费(以中巴 车为准 ,每公里 3 元)
六、其 他 服 务	面 议		组织区内住户旅游聚 会等

注 :以上服务不另收任何介绍费和附加手续费。

5. 物业管理公司的物业经营收入和其他经营收入。

物业管理公司在接受发展商委托时,一般都会要求发展商转让部分房产给管理公司,如为小区配套建设的物业设施,物业管理公司可以据此搞一些租赁经营,收取租赁费。物业管理公司也可利用管理物业的优势,依靠可靠的信息来源,开展房屋的代租代销,代理办理产权转让等中介服务,收取中介费。物业管理公司还应抓住机遇,围绕服务于住宅区,积极开办新企业,这样既能为住户提供优质服务,又能广开财路,增加企业收入。例如深圳市物业管理公司下属就有九个子企业:深圳香港物业清洁管理公司,深圳物业电脑电器服务公司,物业装饰工程部,物业机电维修部,物业车辆维修部,物业花木服务部等。此外,物业管理公司还可以广开门路,创造尽可能多的利润。例如有的物业管理公司与有关部门合作,开办城市信用社、储蓄所,既能为居民提供配套服务,又能开辟新的收入来源;有的物业管理公司开办建材购销、商业贸易之类的经营实体创造效益。

6. 国家或地方城市维护费的少量补贴。

住宅小区内的公用设施是城市公用设施的有机组成部分,如煤气和自来水等设施,其正常运行和维护管理的经费应由国家相应的专业部门承担。不能因为住宅区实行统一管理而削减甚至取消城市建设维护费在住宅区管理上的投入。为了管理上的方便,由各住宅区的管理公司本着为国家分忧、对居民负责的精神,承担起管理职责。但不能否定,国家财政本应承担的部分仍应尽责提供。

7. 可尝试与保险公司开展物业保险业务。

与保险公司开展物业保险,可解决突发事故时物业修缮中经费不足问题。例如消防保险、财产保险、房屋保险等。

8. 融资与抵押贷款。

在我国城市居民收入不高的现实条件下,住宅区管理与服务收费不可能过高,因而多数物业管理公司都在广开门路多种经营,以增加收入。对于那些大型物业管理公司,其经济实力达到一定程度后,便可直接投资于物业的开发与经营,这就需要进行资金融通,亦即融资。广泛地寻找资金来源,大量获取借贷资金,几乎成了物业投资资金筹措的主导思想。

对于物业投资而言,抵押贷款是资金来源的重要渠道。抵押贷款就是以自己所拥有的物业作抵押,向银行或其他金融机构申请长期贷款的筹资方式。物业管理公司在利用抵押贷款而筹集投资资金时,应遵循如下原则。

(1)公司的债务与其自有资本必须保持适当平衡关系的原则。尽管“负债经营”已成为当代企业经营的生财之道,然而恰当的举债规模仍然是企业要坚持的一个原则,不考虑自身的经济实力与承受能力,一味举债借款对公司是危险的。一遇市场波动,就会带来损失,甚至面临破产的危险。因而“量力而行”,保持公司的负债额与自有资本恰当的比例,是制订筹资方案,进行融资决策的一项基本原则。

(2)尽可能均匀安排债务偿还期的原则。集中于一个时期偿还债务,往往会使公司面临巨大的压力。为了保证公司有较稳定的资金供给,最好同时安排有较长期限的贷款,应力争借贷有一定的偿还宽限期。

(3)妥善安排、有效利用的原则。应尽量安排长期贷款用于项目的开发建设、短期贷款用于支付贷款本息及维持项目经营,充分利用好每一笔贷款。

(4)统筹兼顾、全面考虑的原则。抵押贷款时不仅要认真考虑贷款利息,还应研究赋税条件、法律咨询等问题及因不能按时还贷而将承受的惩罚性支出等问题。

(5)妥善制订还贷计划的原则。所有的抵押贷款均要按时还本付息。因而,几乎每一笔

贷款都应在借贷时就制订好切实可行的还贷计划。应尽可能均匀安排每年应支付的贷款本息,作出妥善的财务安排。

●居住性物业管理资金的使用

1. 物业管理资金的使用原则

(1) 为业主和租户服务原则。为业主和租户服务是物业管理的本职。

(2) 实行分类储存、专项使用的原则。各类不同的物业管理经费筹集以后,还需妥善管理,实行分类储存、专项使用。维修基金的使用还须与业主委员会或建设单位商定。

(3) 坚持合理使用原则。物业管理公司要本着对业主和租户负责的精神,合理、节俭使用资金,使每一分钱都发挥效益。

2. 物业管理资金的使用项目

(1) 管理费的使用范围

- ① 公司员工的工资、福利及各种保险金额;
- ② 机电设备、消防系统的维修保养;
- ③ 公共设施维修保养;
- ④ 园庭绿化管理;
- ⑤ 清扫保洁;
- ⑥ 治安保卫;
- ⑦ 公共服务;
- ⑧ 公共水电费、办公用品等项开支;
- ⑨ 其他为管理发生的合理支出。

根据“综合管理,全面服务”的方针和“取之于民,用之于民”的原则以及住宅区的环境、设施管理要求与费用开支水平的不同,以各区域为独立核算单位,按实际开支预算,把各项管理费用与总的使用面积进行分摊来计算出管理费的收费标准。各管理区域管理费收支单独建帐、不挪到其他管理辖区使用。物业管理公司应定期向业主和租户公布帐目。

(2) 维修基金的使用要求

- ① 维修基金应分类储存,专款专用,不得挪作他用;
- ② 动用维修基金,事先必须与业主委员会商定;
- ③ 工程结束后及时结算,公布帐目。

(3) 物业管理公司多种经营的收入可投资于其他赢利项目。

由于各省、自治区、直辖市经济发展状况不一,物业管理费用支出的标准也不尽相同。例如,上海地区的大楼、公寓、新式里弄及多层新公房等四种类型物业管理全年发生费用如表 2.5.5、表 2.5.6、表 2.5.7、表 2.5.8 所示。

表 2.5.5 大 楼

房屋名称	京西大楼	类型	职工住宅(一)	年租金收入	居住 35094 元 + 非居住 64444 元 = 99538 元	
占地面积	730.58 平方米	建筑面积	8767 平方米(其中非居住 936.2 平方米,居住 7830.8 平方米)	居民户数	居住户 134 户,非居住户 7 户	人口数 469 幢数 1

物业管理全年发生费用	序号	项 目	内 容 构 成	费用金额
	1	土建、水电、特种修理养护	每平方米小修费 1.00 元 ; $1.00 \times 8767 = 8767$ 元	8767 元
	2	房屋附属设备修理养护	电梯 2 部 ,每部每月养护费 1000 元 ;消防管道、避雷带每月 100 元 ;水泵 2 台 ,每台每月养护费 100 ; $(1000 \times 2 + 100 \times 2 + 100) \times 12 = 27600$ 元	27600 元
	3	路面沟管修理养护	按小修经费 40% 计算 $8767 \times 40\% = 3507$ 元	3507 元
	4	房屋大修基金预提	电梯三年大修一次 ,每次 3 万元 ;水泵三年大修一次 ,第次 3000 元 ;房屋大修 80 元/平方米 ,15 年为周期 $3000 \times 2 \div 3 + 3000 \times 2 \div 3 + 80 \times 8767 \div 15 = 68757$ 元	68757 元
	5	房屋附属设备重置资金预提	电梯更新每部 45 万元 ,15 年为周期 ;水泵更新每台 4 万元 ,20 年为周期 ;消防管道、避雷带更新 1 万元 ,20 年为周期 ; $450000 \times 2 \div 15 + 40000 \times 2 \div 20 + 10000 \div 20 = 64500$ 元	64500 元
	6	保安	保安人员配备 4 人 ,每人每月 700 元 ; $700 \times 4 \times 12 = 33600$ 元	33600 元
	7	环卫清运	享受直客公房待遇 ,暂不计	
	8	保洁	保洁人员配备 2 人 ,每人每月 700 元 ; $700 \times 2 \times 12 = 16800$ 元	16800 元
	9	绿化、灭蚊、打蜡	绿化面积 403 平方米 ,养护费 2 元/平方米 ;树木购置费 2 元/平方米 $(2 + 2) \times 403 = 1612$ 元	1612 元
	10	公用水电煤费用支出	电费按 1994 年 6 月计 1572 元 ,考虑涨价因素加 30% ; $1572 \times (1 + 30\%) \times 12 = 2453$ 元	2453 元
	11	人员费用支出	管理人员 1 人 ,按 1200 元/月 , $1200 \times 12 = 14400$ 元 ,电梯驾驶员 4 人 ,按 1200 元/月 , $1200 \times 4 \times 12 = 57600$ 元 ; $14400 + 57600 = 72000$ 元	72000 元
	12	管理费用支出	按上述 1 ~ 11 项合计乘以 3% , $321666 \times 3\% = 9650$ 元	9650 元
		总计	$321666 + 9650 = 331316$ 元	331316 元

表 2.5.6 公 寓

房屋名称	大华公寓	类型	公 寓	年租金收入	居住 73962 元 + 非居住 74217 元 = 148179 元	
占地面积	4725 平方米	建筑面积	13296 平方米 (其中非居住 888 平方米,居住 12408 平方米)	居民户数	居住户 216 户,非居住户 7 户	人口数 567 幢数 1

物业管理全年发生费用	序号	项 目	内 容 构 成	费用金额
	1	土建、水电、特种修理养护	每平方米小修费 1.00 元 ; $1.00 \times 13296 = 13296$ 元	13296 元
	2	房屋附属设备修理养护	电梯 1 部 ,每部每月养护费 1000 元 ;消防管道、避雷带每月 100 元 ;水泵 2 台 ,每台每月养护费 100 ; $(1000 + 100 + 200) \times 12 = 15600$ 元	15600 元
	3	路面沟管修理养护	按小修经费 40% 计算 , $13296 \times 40\% = 5318$ 元	5318 元
	4	房屋大修基金预提	电梯三年大修一次 ,每次 3 万元 ;水泵三年大修一次 ,每次 3000 元 ;房屋大修 80 元/平方米 ,15 年为周期 ; $30003 + 3000 \times 2 \div 3 + 80 \times 13296 \div 15 = 82912$ 元	82912 元
	5	房屋附属设备重置资金预提	电梯更新每部 45 万元 ,15 年为周期 ;水泵更新每台 4 万元 ,20 年为周期 ;消防管道、避雷带更新 1 万元 ,20 年为周期 ; $450000 \div 15 + 40000 \times 2 \div 20 + 10000 \div 20 = 34500$ 元	34500 元
	6	保安	保安人员配备 4 人 ,每人每月 700 元 ; $700 \times 4 \times 12 = 33600$ 元	33600 元
	7	环卫清运	享受直管公房待遇 ,暂不计	
	8	保洁	保洁人员配备 2 人 ,每人每月 700 元 ; $700 \times 2 \times 12 = 16800$ 元	16800 元
	9	绿化、灭蚊、打蜡	绿化面积 640 平方米 ,养护费 2 元/平方米 ;树木购置费 2 元/平方米 ;每季度 1 次 ($2 + 2$) $\times 640 + 1 \times 4 \times 6545 = 28376$ 元	28376 元
	10	公用水电煤费用支出	电梯动力 1200 元/月 ,路灯 300 元/月 ,自来水、煤气 100 元/月 ($1200 + 300 + 100$) $\times 12 = 19200$ 元	19200 元
	11	人员费用支出	管理人员 1 人 ,按 1200 元/月 , $1200 \times 12 = 14400$ 元 ;电梯驾驶员 4 人 ,按 1200 元/月 , $1200 \times 4 \times 12 = 57600$ 元 ; $14400 + 57600 = 72000$ 元	72000 元
	12	管理费用支出	按上述 1 ~ 11 项合计乘以 3% , $321602 \times 3\% = 9648$ 元	9648 元
		总计	$321602 + 9648 = 331250$ 元	331250 元

表 2.5.7 新式里弄

房屋名称	沁园村	类型	新 里	年租金收入	居住 56240 元 + 非居住 17625 元 = 73865 元	
占地面积	4725 平方米	建筑面积	12239 平方米(其中非居住 869.84 平方米,内含学校 577.88 平方米,居住 11369.16 平方米)	居民户数	居住户 254 户,非居住户 15 户	人口数约 1000 幢数 56
物业管理全年发生费用	序号	项 目	内 容 构 成			费用金额
	1	土建、水电、特种修理养护	每平方米小修费 1.00 元 ; $1.00 \times 12239 = 12239$ 元			12239 元
	2	房屋附属设备修理养护				
	3	路面沟管修理养护	按小修经费 40% 计算 , $12239 \times 40\% = 4896$ 元			4896 元
	4	房屋大修基金预提	按 80 元/平方米 ,15 年为周期 ; $80 \times 12239 \div 15 = 5275$ 元			65275 元
	5	房屋附属设备重置资金预提				
	6	保安	保安人员配备 4 人 ,每人每月 700 元 ; $700 \times 4 \times 12 = 33600$ 元			33600 元
	7	保洁	扫弄工人 1 人 ,新工房公用部位保洁 2 人 ,每人每月 700 元 ; $700 \times 3 \times 12 = 25200$ 元			25200 元
	8	环卫清运	享受直客公房待遇 ,暂不计			
	9	绿化、灭蚊、打蜡	绿化面积 862 平方米 ,养护费 2 元/平方米 ;树木购置费 2 元/平方米 ($2 + 2$) $\times 862 = 3448$ 元			3448 元
	10	公用水电煤费用支出	泵房电费每台 4000 元/年 ,公用路灯 300 元/月 ; $4000 \times 2 + 300 \times 12 = 11600$ 元			11600 元
	11	人员费用支出	管理人员 1 人 ,按 1200 元/月 , $1200 \times 12 = 14400$ 元			14400 元
	12	管理费用支出	按上述 1 ~ 11 项合计乘以 3% , $186876 \times 3\% = 5606$ 元			5606 元
		总计	$186876 + 5606 = 192482$ 元			192782 元

表 2.5.8 多层新公房

房屋名称	向新小区	类型	职工住宅(二)	年租金收入	居住 41905 元 + 非居住 49300 元 = 91205 元	
占地面积	6830 平方米	建筑面积	13024 平方米 (其中非居住 704 平方米, 居住 12320 平方米)	居民户数	居住户 237 户, 非居住户 1 户	人口数 824 幢数 10
物业管理全年发生费用	序号	项目	内容构成			费用金额
	1	土建、水电、特种修理养护	每平方米小修费 1.00 元 ; $1.00 \times 13024 = 13024$ 元			13024 元
	2	房屋附属设备修理养护	消防管道、避雷带每月 100 元 ; 水泵 2 台 , 每台每月养护费 100 ($200 + 100$) $\times 12 = 3600$ 元			3600 元
	3	路面沟管修理养护	按小修经费 40% 计算 , $13024 \times 40\% = 5210$ 元			5210 元
	4	房屋大修基金预提	水泵每年按 1000 元/台计算 ; 房屋大修 80 元/平方米 , 15 年为周期 ; $1000 \times 2 + 80 \times 13024 \div 15 = 714617$ 元			71461 元
	5	房屋附属设备重置资金预提	水泵更新每台 4 万元 , 15 年为周期 ; $40000 \times 2 \div 15 = 5333$ 元			5333 元
	6	保安	保安人员配备 4 人 , 每人每月 700 元 ; $700 \times 4 \times 12 = 33600$ 元			33600 元
	7	保洁	扫弄工 1 人 , 新工房公用部位保洁 2 人 , 每人每月 700 元 ; $700 \times 3 \times 12 = 25200$ 元			25200 元
	8	环卫清运	享受直客公房待遇 , 暂不计			
	9	绿化、灭蚊、打蜡	绿化面积 862 平方米 , 养护费 2 元/平方米 ; 树木购置费 2 元/平方米 ($2 + 2$) $\times 862 = 3448$ 元			3448 元
	10	公用水电煤费用支出	泵房电费每台 4000 元/年 , 公用路灯 300 元/月 ; $4000 \times 2 + 300 \times 12 = 11600$ 元			11600 元
	11	人员费用支出	管理人员 1 人 , 按 1200 元/月 , $1200 \times 12 = 14400$ 元			
	12	管理费用支出	按上述 1 ~ 11 项合计乘以 3% , $186876 \times 3\% = 5606$ 元			5606 元
		总计	$186876 + 5606 = 192482$ 元			192482 元

二 经营性物业管理资金的来源与使用

经营性物业是指用于出租能够产生经济收入的物业,如写字楼、零售商业中心、大型贸易市场、工业厂房和仓库等。对此类物业管理要求管理者具有系统的管理知识和操作技能,最能反映现代物业管理的本质。要搞好经营性物业管理,其资金的来源与使用是管理过程中极其重要的一环。

●影响经营性物业收益的主要因素

一般来说,影响经营性物业收益的主要因素除了宏观的社会经济状况和供求关系外,还有物业所处的位置、物业的类型及临街状况、租客的类型、租期、楼层、朝向、面积等诸多因素。

物业的位置决定了其使用者与外界环境交往过程中的便利程度。例如,北京西单购物中心虽不如燕沙友谊商城高级,但前者单位面积营业额却比后者高得多。这主要是位置不同导致客流量、购买力等不同而带来的影响。

物业的类型对租金的影响亦十分大。一般来说,在其它条件相同的情况下,经营性物业租金从高到低的顺序是:商场、康乐中心、写字楼、公寓。对于零售商业物业来说,其租金高低还与经营的内容有关,一般认为,经营内容不同而使租金承受能力或获利能力从低到高的顺序是:杂货、百货、家具、餐饮、电器、男子时装、书刊和体育用品、妇女时装、化妆品、珠宝首饰。

从投资的角度来说,租客类型对物业的影响也很大。通常来说,物业出租给大型综合性公司在获取租金收益方面有着特殊的安全保障。因为在整个租期内,即使这些公司的某些分支机构的利润水平不尽如人意,也能通过公司内部的协调来支付租金。但如将物业出租给小型公司情况就不同了,由于小公司资金有限,其业务亏损的可能性较大,不能按时支付租金的危险就加大了。所以,同样的物业,租客的类型不同租金也可以有一些差异,租给大型公司的租金通常要低一些。

物业可以按不同的修缮期限出租(一个租期时,重新装修一次)。一方面,租客可以负责所有的装修和保险;另一方面,就是由业主负责所有的装修,谁来装修,有关责任问题有许多不同的安排方式,并对租金有很大影响。此外,租期的长短也很重要。业主一般更愿意一次签约一个较长的租期,但租金可以定期调整。由于短租比长租租金要高,但空置的风险性加大,所以业主在同一栋大厦内,通常也要寻求一个短租面积和长租面积的合理比例,以期在承担较小风险的情况下,获得尽可能高的收益。

物业的收益还与楼层、朝向和面积大小有关。例如,对写字楼和公寓来说,楼层越高租金也越高;而对商场而言,楼层越高租金越低。良好朝向的楼面租金要高一些。面积也同样重要,不同的面积租金水平也有较大差异,通常物业出租的广告中,租金是指单位面积楼面的租金。为了避免就实际面积可能发生的争议,一般要规定面积测量或计算的方式。

●经营性物业管理资金的来源

经营性物业管理资金来源有三个方面:业主、租户以及多元化经营。1. 业主承担。业主是物业管理最主要受益人——按时收租和物业增值,理所应当承担物业管理费用,其管理费

的计算方法有两种。

(1) 定额法。业主每年承担一定数额的管理费,管理者用之完成合约规定的义务。管理费一般按物业建筑面积或使用面积计算,一座建筑面积 5 万平方米的物业,每平方米年管理费 36 元,那么业主每年应承担 18 万元。但该法没能同管理者的效益(租金)联系起来,管理者缺乏经济激励,实际应用具有一定局限性。

(2) 比例法。即业主为物业管理者制定最低的年租金收入指标和物业修缮养护指标,完成后按租金收入的一定比例支付物业管理费。超出部分业主支付额外的管理费。一般地,比例为 3—5%,可视物业现状条件和管理难易确定。这样就把业主和管理者的利益紧密联系起来,充分调动管理者的经营积极性和创造性。

2. 租户承担。租户也是物业管理的受益者。享受着管理者提供的保安、卫生清洁、设备维修、信息传递等服务带来的利益,租户能全身心地投入工作,提高了工作效率,减少了不必要的勤杂人员工资支出。租户上交的管理费一般按使用面积收取,商业铺位一般按柜台计算。如甲级写字楼管理费标准香港为 2.4—3.5 港币/平方英尺,广州世贸大厦为 2.4 港币/平方英尺,广东国际大厦写字楼为 3.1 港币/平方英尺。

商业铺位的出租在全国各大城市的大型商场、购物中心都在实施。如北京赛特购物中心 1993 年每平方米日租金为 7 美元,94 年为 9 美元左右,租约条件为“采用销售倒分成方式租赁,回扣 30%,超过保底销售额部分回扣 25%”,燕莎友谊商城租约条件为“商场分成回扣 30%,超额部分回扣 30%”。无论何种租赁方式,租值中均含有一定比例的物业管理费。至于物业管理费占租金的具体比例,目前国内还没有经验数据供物业管理公司制定管理费比例,这有待在实践中进一步探索。

3. 其它专项服务收入。除了视提供服务的内容和深度不同收取的管理费外,物业管理公司还根据租户的实际需求提供各种专项服务,这类收入包括公司自行经营的商场购物服务收入、餐饮服务收入、商务中心服务收入、交通服务收入以及各种委托代办服务收入等等。对于经营性物业管理来说,各种专项服务收入在整个收入中占有较大的比重。

●经营性物业管理资金的使用

经营性物业管理资金的使用主要有三个方面:管理费用、营租费用、税费。因为物业管理公司接管物业有的空间已出租,有的待出租。其工作包括两部分,一是管理好物业,为现有租户提供良好服务;二是加强管理工作,尽快租出空置房屋,把空置率降低到最低限度。

1. 管理费用支出。经营性物业的管理费用支出一般包括下列内容。

(1) 建筑物的维修费用。平均的维修费用取决于建筑物建造和设计的类型、建筑物的楼龄以及租约中规定的租户承担的责任范围。最有效的方法就是参照建筑物实际情况,求出建筑物内、外部修理所需的周期性费用,并将这笔费用折算成年金,再将所算出的结果与类似物业的相关费用进行比较。

(2) 机电设备管理费用。机电设备如发电机、中央空调、电梯、供电、供水、消防、通信等设施设备,其运行与维修费用与设备质量关系大,贵重设备的维修费用较高。

(3) 治安保卫管理费用。保安人员工资和防盗报警设备维修保养费是该项主要支出。

(4) 卫生清洁管理费用。该项费用主要取决于所雇佣清洁工数量的多少,以及清洁工具及用品的消耗支出。

(5) 职员工资以及福利。职员费用要视实际情况而定,应注意考虑实际雇佣的职员数量对物业管理来说是否足够,这些职员主要是为保证建筑物正常使用而必须雇佣的人员。

(6)办公费。物业管理公司日常工作购置办公用品所需费用,如办公桌椅、电话、传真机、笔墨纸张等。

(7)保险费。保险费随选择的险种不同,承保范围也不同,一般承保范围越广保险费越高。一般来说,火险是最主要的选择险种,其它还要包括公众责任险、人身财产安全险、电梯保险等。表 2.5.9 反映上述各项费用分配的比例。

表 2.5.9 广州世贸大厦与香港甲级写字楼管理费用支出比例对照

	工资 津贴	电费	办公费	保险	酬金	设备 维修	清洁
广州	15%	37%	2.1%	3.6%	8%	13%	15%
香港	30%	30%	5%	5%	10%	15%	10%

分析表 2.5.9 可以看出,在费用比例上,大陆的人工费用较低,而电费和清洁费用则较高。这主要是由于大陆物业管理尚处于起步阶段,许多硬件设施都不能很好地配合,使得水、电等可变费用占管理费用的比重过大。作为物业管理公司应分析原因,尽量将这些费用控制在较低水平,从而降低物业管理的管理成本,于业主、租户和公司都是大有益处的。

2. 营租费用。物业管理公司接管用于出租的物业的管理任务后,还要花费大量的财力和人力从事营租管理,这是因为:

(1)保证入住租户的需要。虽然租户签定了租约并已入住,但若管理不善或者经营方式不力,达不到租户期望的目标,那么租户会在租约期满后另觅他处。这一点对商业物业特别重要,铺位虽然租出,但如果一定时间内管理不能采取有效措施吸引顾客来购物,门前冷落,交易暗淡,租户赢利无望,就容易撤离不干。业主和管理公司的经济效益也难以实现。

(2)吸引新租户的需要。通过高质量的物业管理和有效的营租活动吸引潜在租户,尽可能提高物业的出租率。

(3)增强竞争优势的需要。经营性物业租赁市场不是一成不变的,而是动态的、时刻变化的,竞争性租赁物业不断涌现,租约条件越来越优惠,要使自己始终立于不败之地,就必须加强营租工作,提高竞争能力,为租户提供质高价廉的服务。

营租费用是物业管理公司为开拓市场,加强竞争力所需要的费用。

(1)广告费。广告是提高物业形象,扩大物业知名度,吸引租户的重要手段。在整个营租费用中,广告费占较大的比重。广州玛莎世界广场就是采取报纸媒体公开招租的。该广场为大型购物中心,占地 8600m²,商场总面积 20475m²,配套足够的写字楼,正门外广场面积 3000m²,停车位 100 个。该广场采取大百货公司式的管理方式,由专业物业管理公司统一经营管理。通过《羊城晚报》把上述信息传递给目标客户,每次广告费至少在 5 万元以上,可见其费用是相当高的。

(2)代理费。这是指物业管理公司委托他人或单位代理营租业务,利用对方的知识、经验和信息网络办理租赁,并根据代理者业绩大小付给代理服务费的一种费用。由于代理人或单位只起中介作用,所以一般都以中介费标准付费。中介费标准因地而异,一般按成交额的 1—5% 计算,成交额越大计费基础增大,百分比降低。

(3)公共关系费用。成功的公共关系活动对营租工作有着巨大的促进作用,因为良好的

公共关系而联系的客户成功率高,相处融洽。完善的公共关系方案的实施也需要不小的开支,管理者一定要在充分调查研究的基础上做决策。

(4)其他费用。这是指进行营租推广活动所需要各种杂项支出,也应在预算中予以考虑。

3.有关税费。物业出租经营过程中的主要税费包括房产税、营业税、城市建设维修税、教育附加费和土地使用税等。

第三节 物业管理费的核算

一 物业管理费用的构成

物业管理公司在对物业进行管理的过程中所发生的各项支出,一般称之为物业管理费用。对物业管理费用的核算,是物业管理公司财务管理工作中的一项非常重要的内容。一座物业投入管理运行之前,必须进行管理费用的核算,运行一年后,还要根据上年运行情况进行调整。费用标准预算方案要经物业管理公司审阅后提交业主管理委员会讨论审核通过之后,方可公布执行。

物业管理费用标准的测算可以用下面一个简单的公式来表示:

P :代表求得的物业管理费用标准(元/月· m^2 或元/年· m^2);

F :代表费用(元/月或元/年);

i :代表费用项数($i=1, 2, 3, \dots, n$);

Σ :表示对所有费用项目算术之和;

S :表示参加测算的物业总面积(m^2)。

上面列出了许多费用项目,但绝不是全部。具体到核算一个特定物业的管理费用标准时,由于物业类型的不同,可能只用到上述费用项目的一部分。总的说来,要想得到一个较为适用的费用标准,除了合理预算每项费用外,关键是不漏项,要把所有发生的费用项目尽可能全部计算在内。

为了测算与收费管理的方便,一般又把上述项目按管理专业和专用设备归类分别核算,即分为十一类:行政办公费、一般公共设施维护费、电梯费、空调费、环卫清洁费、绿化费、保安费、保险费、管理者酬金、税项等。

二 管理费的核算方法

●行政办公费的核算

此项费用的核算可以用全年的费用预算来折合出每月费用(全年费用/12)。物业管理公司根据上年的年终决算数据很容易就得到这一数值。

其构成为:

1. 行政办公人员费用,包括工资、福利津贴、保险和服装费等;

F_1 (元/月)

2. 文具、办公用品; F_2 (元/月)

3. 车辆使用费,包括油费、维修费、折旧费; F_3 (元/月)

4. 节日装点费; F_4 (元/月)

5. 公共交际费 F_5 (元/月)

6. 宣传广告费 F_6 (元/月)

7. 一切杂项。 F_7 (元/月)

$$P_1 = \frac{\sum F_i}{S_T} \quad (i = 1 \dots 7) \text{ 元/月} \cdot \text{平方米}$$

S_T : 为所管物业之总面积 , 管理面积越大 , 则每单位面积分摊的行政办公费越低。

●一般公共设施维护费的核算

其构成为 ;

1. 人员费用。分管理人员、技师、工人等各类人员 , 包括工资、福利、津贴、保险和服装费用等。 F_1 (元/月)

2. 公共照明系统。此项又分为 :

(1) 电费 $(W_1 \times T_1 + W_2 \times T_2 + \dots) \times 30 \times P_{\text{电}}$

F_2 (元/月)

W_1 : 表示每天开启时间为 T_1 (小时) 的照明电器的总功率(千瓦/小时)

T_1 : 表示每日开启的时间(小时)

30 : 每月天数

$P_{\text{电}}$: 表示电费单价(元/度)

(2) 维修费 , 这是一个估算和经验值。

F_3 (元/月)

3. 抽送风分为以下二项 :

(1) 电费 $= W \times 24 \times a \times 30 \times P_{\text{电}}$ F_4 (元/月)

W : 抽送风电机的功率

a : 使用系数 = 平均每天开启时间/24

(2) 维修费。 F_5 (元/月)

4. 给排水费用如下 :

(1) 电费 $= W \times 24 \times a \times 30 \times P_{\text{电}}$ F_6 (元/月)

(2) 维修费。 F_7 (元/月)

5. 供配电、发电系统设备维修费。 F_8 (元/月)

6. 消防系统维修费。 F_9 (元/月)

7. 公共建筑、道路维修费。 F_{10} (元/月)

8. 以上 2 ~ 7 项之不可预见费用 , 按 10% 计。

F_{11} (元/月)

$$P_2 = \frac{\sum F_i}{S} \quad (i = 1 \dots 11) \text{ 元/月} \cdot \text{平方米}$$

9. 更新储备金。

$$P'_2 = \frac{\sum (M_i + I_i) / Y_i}{12 \times S}$$

M_i : 各一般公共设施的购置费 , 包括照明系统、抽送风系统、配电发电系统、消防系统等 ;

I_i : 各设施的安装费用 ;

Y :各设施的正常、安装使用年限。

●电梯费的核算

1. 电费 = $n \times W \times 24 \times a \times 3 \times P_{\text{电}}$

F_1 (元/月)

n :电梯数 ;

W :电梯功率 ;

a :电梯使用系数 ,由于写字楼、商厦、公寓的电梯使用时间和频率不同 ,会有差别 ,它可以通过统计的方法进行估算 , a 大致在 0.3 ~ 0.6 这样的范围。

2. 维修费 ,包括材料和专门人工费。

F_2 (元/月)

3. 第一、二项之不可预见费用 ,按 10% 计。

F_3 (元/月)

$$P_3 = \frac{\sum F_i}{12 \times S_{\text{梯}}} \quad (i = 1, \dots, 3) \text{ (元 / 月} \cdot \text{平方米)}$$

$S_{\text{梯}}$:带电梯的物业面积。

4. 更新储备金。

$$P'_3 = \frac{\sum (M_{\text{梯}} + I_{\text{梯}}) / Y}{12 \times S_{\text{梯}}}$$

●空调费的核算

1. 电费

中央空调之公共用电有主机和辅机(水泵、冷却塔等)两部分 ,所以 :

电费 = $[n_{\text{主}} \cdot W_{\text{主}} b_{\text{主}} + (n_{\text{泵}} \cdot W_{\text{泵}} + n_{\text{塔}} \cdot W_{\text{塔}}) \times b_{\text{辅}}] \times T \times 30 \times P_{\text{电}}$

F_1 (元/月)

$n_{\text{主}}$:主机台数 ;

$W_{\text{主}}$:主机功率 ;

$b_{\text{主}}$:主机之负荷系数 ;

$n_{\text{泵}}$:水泵台数 ;

$W_{\text{泵}}$:水泵之功率 ;

$n_{\text{塔}}$:冷却塔电机台数 ;

$W_{\text{塔}}$:冷却塔电机之功率 ;

$b_{\text{辅}}$:辅机之负荷系数 ;

T :每天空调工作时间 ;

$P_{\text{电}}$:电费单价 (元/度)。

2. 水费。 F_2 (元/月)

3. 维修费 (仅指公共部分 ,各业主户内风机由业主负责费用) ,包括材料和人工费用。 F_3 (元/月)

4. 1 ~ 3 项之不可预见费用 ,按 10% 计算。 F_4 (元/月)

$$P_4 = \frac{\sum F_i}{S_{\text{空调}}} \quad (i = 1, \dots, 4) \text{ 元/月} \cdot \text{平方米}$$

$S_{\text{空调}}$ 指使用中央空调的物业面积。

注意 :由于办公楼、商场的人流量不同 ,所以制冷量在设计时也不一样。在提出上述 P_4 之后 ,各类型物业要根据其设计数据调整价格。如商场一般制冷量是写字楼的 2 倍 ,所以 ,对于商场的空调费分摊就应是 $2 \times P_4$ (元/月·平方米)。

5. 更新储备金。

$$P'_4 = \frac{\sum (M_{\text{空调}} + I_{\text{空调}}) / Y}{12 \times S_{\text{空调}}}$$

$M_{\text{空调}}$:空调设备购置费 ;

$I_{\text{空调}}$:空调设备安装费 ;

Y :空调安全使用年限。

●环卫清洁费的核算

1. 人工费。包括管理人员及工人的工资、福利津贴、奖金、保险、制服等。 F_1 (元/月)

2. 清洁机械材料费。其中大型清洁机械 ,如大楼幕墙清洁设备、打蜡抛光机等 ,按价值和使用寿命折算出每月的值 ;日常易耗品及工具 ,每月作预算。 F_2 (元/月)

3. 垃圾桶购置费。 F_3 (元/月)

4. 垃圾清倒费。 F_4 (元/月)

5. 化粪池清理费。 F_5 (元/月)

6. 水池清洁费。 F_6 (元/月)

7. 清洁环卫所需之其他费用。 F_7 (元/月)

$$P_5 = \frac{\sum F_i}{S_T} \quad (i = 1, \dots, 7) \text{ 元/月} \cdot \text{平方米}$$

S_T 指上述费用所涉及清洁区域面积。

●绿化费的核算

1. 人员费用。包括管理人员、技师、工人等。

F_1 (元/月)

2. 绿化工具、材料(如化肥、除草剂等)费。

F_2 (元/月)

3. 绿化用水费。 F_3 (元/月)

4. 园林景观之再造费用。 F_4 (元/月)

$$P_6 = \frac{\sum F_i}{S} \quad (i = 1, \dots, 4) \text{ 元/月} \cdot \text{平方米}$$

●保安费的核算

1. 人员费用。包括工资、福利津贴、人身保险、服装床铺等。

F_1 (元/月)

2. 保卫系统设备 ,包括 :

(1) 电费 F_2 (元/月)

(2) 维修费 F_3 (元/月)

3. 日常保卫器材费(如警棍、电池等) F_4 (元/月)

$$P_6 = \frac{\sum F_i}{S} \quad (i = 1 \dots 4) \text{ 元/月} \cdot \text{平方米}$$

4. 更新储备金

$$P'_7 = \frac{\sum (M_{\text{保}} + I_{\text{保}}) / Y}{12 \times S}$$

$M_{\text{保}}$:保安系统购置费;

$I_{\text{保}}$:保安系统安装费;

Y :保安系统正常使用年限。

●电视系统费用的核算(非有线电视公司提供)

1. 电费 $W \times 30 \times P_{\text{电}}$ F_1 (元/月)

2. 维修费 F_2 (元/月)

3. 节目租用费 F_3 (元/月)

4. 更新储备金。

$$P'_8 = \frac{\sum (M_{\text{视}} + I_{\text{视}}) / Y}{12 \times S}$$

$M_{\text{视}}$:电视系统购置费;

$I_{\text{视}}$:电视系统安装费;

Y :电视系统正常使用年限。

●保险费的核算

及时投保保险是物业管理中一个不可忽视的方面,切不可怠慢或存侥幸心理,一旦由于某种灾害造成了物业总体的破坏,而无资金及时修复,那将是物业管理公司的严重失职,它会因此而丧失管理资格,而业主所蒙受的损失更是无法弥补的,所以必须加倍重视。

1. 险种选择

险种的选择是根据所管物业的类型和使用性质来决定的。同时要考虑业主的意愿和承受能力。业主如有异议,则必须经过业主管理委员会或业主大会讨论决定,形成有关文件。

(1) 一般对于多层公寓、别墅小区,只对配套的水电设施投保,以便万一受到地震、台风、火灾等破坏时能及时修复。

(2) 对于高层写字楼、商厦、酒店等,则必须投保大厦财产保险,包括土建、装修和设备,一般可按楼宇的总造价来投保。

(3) 对于商厦、酒店的管理,还需投保公共责任险。

(4) 对一些特殊设备(如高层公寓的电梯)投保。

总之,综合考虑安全、经济、地区特点、业主承受能力等诸多因素,审慎地选择投保,是搞好物业管理的一个重要环节。

2. 保险费分摊

$$P_9 = \frac{MX}{S}$$

M :投保总金额 ;

X :保险费率 ;

S :保险受惠物业之总面积。

●更新储备金的核算

物业的配套设备都有一定的安全使用寿命 ,到时候就得更换(否则可能会酿成灾害) ,一下子向业主筹集这笔费用 ,业主肯定难以承担 ,所以物业管理公司有责任从物业投入使用开始就逐年积存这部分费用 ,以备不时之需 ,这是物业管理费重要的构成部分。从所有权关系上讲 ,这笔款项是业主的共有财产 ,所以要在银行单独立帐 ,由业主管理委员会和物业管理公司共同管理。当物业管理公司更换时 ,此笔款项必须移交给新的物业管理公司。物业管理公司使用这笔款项 ,必须经过业主管理委员会的审批。

$$P_{10} = P'_2 + P'_3 + P'_4 + P'_7 + P'_8$$

关于更新储备金的几点争议及说明 :

1. 业主费用负担过重的疑虑

目前 ,很多物业管理公司在核算管理费用时 ,总觉得更新储备金是一个较大的费用项目 ,总顾忌于业主的承受力而不予核算或人为地减少其数额。实际上 ,这里有一个财产关系需要澄清 :表面上看 ,储备金是业主的一项费用支出 ,但实质上这笔支出却是业主财产的积累 ,就好像业主每月在银行存了一笔钱一样。不考虑物价上涨因素 ,物业随着使用年限的增长 ,设备逐渐老化 ,物业的价值在贬低 ,但储备金的逐年积存 ,将正好抵消了这一贬值的部分 ,这恰恰是使物业保值的一种管理举措。加之储备金的核收考虑了物价上涨因素(即每年要根据物价上涨指数进行调整) ,因而物业的升值因储备金的存在才真正得以实现。

再者 ,储备金的核收完全是出于业主的利益考虑。管理者不仅要考虑业主的现时利益(所谓“费用负担”) ,更应当为业主的长远利益考虑 ,二三十年之后 ,如果由于缺少更新资金而使空调停机 ,十几层以上的大厦电梯停运 ,水电设施带险运行 ,那将是管理者的失败。

对于业主来说 ,交纳储备金等于在为后人积累财富 ,因为这笔金融资产是归业主自己所有的。

3. 重复折旧的争议及其平息

由于在核算设备更新储备金时采用了与设备折旧类似的算法 ,不少业主认为这样出现了设备的重复折旧 ,因此而不愿意承担这部分费用 ,不少管理者由于对这其中的财务关系也未透彻了解 ,在说服业主时也感到不少困难 ,所以非常有必要从财务角度彻底阐明其中的资产关系。

业主在购买了物业之后 ,应将购置费用按不同设施的使用年限 ,以折旧的形式 ,作为固定成本 ,参与企业的经营核算。但储备金只是将几十年后更新设备所需的资金交由物业管理公司代为储存积累 ,应作为企业往来帐目 ,记在应收款帐下 ,表现为该企业银行存款减少 ,企业应收款的增加 ,企业的资产并未减少。在帐务处理上 ,储备金不应记入成本 ,只是到了几十年后设备更新时 ,积累的这部分储备金才转为该企业更新设备的成本 ,参与下一轮设备折旧和固定成本的摊销。整个过程之中 ,设备随着使用年限增长而贬值 ,而储备金却在不断增加 ,始终保持了设备百分之百的价值 ,即物业保值得以实现。储备金的核收积存 ,对于保持物业长久的完整性和正常使用意义重大 ,必不可少 ,对于多业主共有之物业来说 ,更是如此。因为几十年之后 ,设备需要更新时 ,一下子向业主分摊许多费用 ,业主必将不堪重负 ,如果由于收不足更新费用而使设备得不到更新 ,使物业管理运行瘫痪 ,物业的价值、业主的利

益将大大受损。所以,现在就逐步积存更新储备金,实际上是减轻了业主的费用负担,真正维护了业主的利益,即使业主几十年后要转让自己的物业,由于这笔储备金的存在,也不会使转让价值受损。

3. 储备金的管理和增值运作

(1) 储备金的管理。储备金是业主的财产,虽然由物业管理公司核收,但必须由业主管理委员会和物业管理公司共同管理,接受全体业主的监督,任何业主都有权对储备金的管理和使用情况进行查询,物业管理公司也有将储备金收入、管理和使用情况向业主公布的责任和义务。作为一种安全、透明的操作程序,可以由业主管理委员会和物业管理公司共同开设一个储备金帐户,业主可以将应缴的储备金直接划入或存入该帐户,待交款单或进帐单到物业管理公司核销该笔费用,这样就可以有效防止某些物业管理公司不负责任的短期行为而使业主蒙受财产损失。

(2) 储备金的增值运作。储备金(包括维修基金)存于银行不动,必然会随着时间的推移和物价的上涨而贬值,所以在保证资金安全的前提下,通过经营运作使之增值也是很有必要的。当然,该笔资金的使用必须经由业主大会讨论通过。业主管理委员会可以接受全体业主的委托成为该笔资金产权的合法代表人,由它签订各种经营合同。它和物业管理公司可以将该笔基金的一部分委托给经营信誉良好的专业基金管理公司或企业,由其操作,获取经营收益,物业管理公司也可以向业主管理委员会申请使用该笔基金。这当中,安全、有效的抵押或担保是必不可少的,且应特别注意委托经营合同等法律文件的完备性和有效性。

●物业管理公司酬金的核算

上述十项费用(并未完全包括)都是管理所需的实际支出,是没有利润的。物业管理公司作为一个企业实体,要有合理的利润,否则将会失去经营的动力。酬金的比率可根据管理的水平、管理成效,由物业管理公司和业主管理委员会商定。一般服务性行业的利润率在8%~15%之间。这笔费用就是以以上十项费用之和为基数,乘上酬金比率即可。

●税项的核算

这是一个目前尚未解决清楚的问题。前述第一至第十项费用是管理的实际需要,无利润可言,水费、电费、收视费等只是由物业管理公司代收、代缴,对于这部分往来收入,不应该向管理者征税,否则就出现了重复征税的问题。但目前税收部门仍对管理公司的全部收入征税,这一方面增加了业主的费用负担,同时也带来了管理上的困难。这一问题有待在物业管理的立法中予以明确。物业管理公司要认识并尽可能妥善处理好这一问题。

三 加强收费管理

●一般性追讨

当上月费用被拖欠时,物业管理公司在第二月向业主(使用人)发催款通知单。此单将上月费用连同滞纳金以及本月费用一起通知业主(使用人),并经常以电话催缴。电话中要注意文明礼貌,如果第二月仍被拖欠,物业管理公司将在第三个月第二次发催款通知单,此前两个月的费用、滞纳金和当月费用一并通知,并限期三天内缴清,三天过后物业管理公司将根据管理公约停止对其服务(停止水电供应等)。如果业主(使用人)经收费员上门催缴仍

物业管理公司对

下面是一份每日费用通知单示例

房号： 单位名称：

11. 本行批准	11. 本行批准
----------	----------

第四节 物业管理财会电算化

一 财会电算化概述

电算化是我国经济领域中以电子计算机处理事务的通俗称谓。同样,会计电算化是对电子计算机处理会计业务的通俗称谓。会计电算化是现代会计科学发展的重要成果,也是充分发挥会计管理职能的必要手段。会计电算化不仅使广大财会人员从繁重的手工操作中解脱出来,减轻劳动强度,更主要的还是通过计算手段和会计管理决策手段的现代化,提高会计信息搜集、整理、传输、反馈的灵敏度和正确度,提高会计的分析决策能力,为提高现代化管理水平和提高经济效益服务。

二 “万能财会软件”应用实例

“万能系列通用财务软件”是根据我国当代会计工作特点,由经验丰富的会计师,经过多年努力开发完成。它是我国目前唯一一套功能一体化,单项核算全部实现自动编制凭证,自动入帐的高智能财务软件,代表了国内商品化通用财务软件的最高水平。

“万能 yyx 通用财务软件”分为以下三个层次:

第一层次为基本使用层次,包括帐务处理、报表处理、银行对帐、往来帐和万能转帐,以及相应的查询、统计、打印、维护等功能。

第二层次为核算层,是在第一层次的基础上,从核算的角度提高财务工作的自动化程度,包括工资核算、固定资产核算、材料核算、成本核算、销售等单项核算功能。

第三层次为管理层,是在前两个层次的基础上,从管理的角度提高了财务工作的自动化程度,包括财务计划、财务预算、财务控制和财务分析。

上海广播大厦目前应用的是“万能 yyx 通用财务软件”的基本财务系统、即帐务系统、报表系统、万能转帐和核算系统。通过由计算机代替手工处理会计业务,将会计业务有机地组织起来,由计算机进行系统处理,即会计信息系统电算化,从而使会计工作从事务性与繁琐性中解放出来,大大节约许多人力的计算过程,降低了月底结帐及编制报表的劳动强度。该软件高速、精确和安全可靠,特别在处理复杂性数据时,是人工所无法比拟的。

1. “万能财务软件”——帐务系统

上海广播大厦使用该系统可完成从建帐、建科目开始,到日常输入凭证,产生各总帐和明细帐、汇总表,以及查询、打印、结帐、备份等各个帐务处理工作。

(1) 系统可根据需要选定科目级别和长度。

(2) 可按科目、按部门或数量、单价等内容,自动判断进行核算。

(3) 以人民币金额、外币金额、数量为记帐内容。

(4)凭证种类可分记帐凭证、收款凭证、付款凭证、现金凭证、银行凭证、现金付款、现金收款、银行收款、银行付款、转帐凭证。

(5)凭证输入、凭证复核后各帐自动生成。

(6)根据时间、科目、部门产生各种汇总表。

(7)可查询各种凭证、帐、汇总表、余额表和科目表。

(8)可打印、结帐。

2.“万能财务软件”——工资核算系统

上海广播大厦在当前改革大潮的推动下,改变了过去的劳动用工制度。今天的工资核算已不同于以前,效益工资普遍推广,工资涉及因素多,计算复杂;“万能财务软件”的工资核算系统则能解决上述问题。

(1)系统可根据需要设定工资核算项目、工资表栏目和计算关系,以及工资表的打印格式,可确定哪些栏目自动计算,使输入时简练准确。

(2)系统可进行工资数据的输入和汇总计算,形成各种工资结果。

(3)可方便地处理人员调动与机构调整。

(4)可按人员、单位、工资等任意项目进行查询统计。

(5)可打印出工资表、工资条、工资卡、工资汇总表。

(6)可自动编制工资发放凭证和工资分配凭证,并自动入帐;可将工资内容自动转成银行通存通取的数据文件,直接将软盘送到银行转入职工个人帐户。

(7)系统可自由调整工资栏目、核算项目、输出形式而不必更改程序,并配有专门的数据备份和恢复功能,保证了数据的安全可靠性。

(8)系统可独立运行,也可与其它系统共同运行。

3.“万能财务软件”——固定资产核算系统

固定资产的核算是上海广播大厦核算的重要环节,该系统为其固定资产管理提供了方便。

(1)系统可建立固定资产卡片。

(2)可对固定资产购进、调拨、售出、报废、盘存、价值重估等业务核算处理。

(3)可自动计提折旧,自动编制凭证,自动入帐。

(4)各种表、卡可自由设定,折旧方法可自选。

4.“万能财务软件”——报表系统

该系统与手工最大的区别在于,它只需要编制一次报表,以后每次报表的生成由计算机自动完成,无需再进行重复劳动。

(1)系统可在屏幕上建立各种复杂的报表结构。

(2)可由总帐、明细帐及有关资料自动产生报表。

(3)可产生各时期的汇总表,如季度报表、年度报表的汇总、某日到某日的报表、某月到某月的报表、某年到某年的报表。

(4)可按报表上的任意因素进行查询、统计、分析和打印。

(5)报表生成过程中,系统自动对表内的表间数据进行勾稽关系监控,以保证正确性。

5.“万能财会软件”——万能转帐系统

该系统主要编制一些每月固定的自动转帐凭证,如待摊、预提、摊销、利润分配以及其它各种会计处理业务。其功能是:

(1)系统可自动处理任何会计转帐业务;

(2) 设制方法与填凭证相似,符合会计凭证的规则。

万能转帐系统为财会人员月末和年末的决算工作减轻负担,使经济效益的提高得到了确实的保障。

第六章

第六章

物业管理公司的 企业管理

物业管理公司 的企业 管理

第一节 物业管理公司的管理

一 物业管理公司管理概述

●物业管理公司管理的涵义

要弄清楚物业管理公司管理涵义,首先必须知道物业管理的定义。我们认为,物业经营人运用现代经营手段和修缮技术,按合同对已投入使用的各类物业实施多功能、全方位的统一管理,为物业的产权人和使用人提供高效、周到的服务,以提高物业的经济价值和使用价值,创造一个安全方便的居住和工作环境,这就是物业管理。

就其内涵分析,物业管理的属性是经营,它所提供的是一种有偿无形的商品——服务,而它的服务对象是业主与使用人,采用的手段是现代修缮技术与现代管理经营艺术等。

那么,物业管理公司的管理是什么呢?它是一种企业管理,是物业管理公司为了保证自己企业的物业管理大政方针而实施的指挥、组织、协调、计划、监督等的企业行为。也就是说,是对物业管理的管理,是对物业服务的管理,是对物业经营的管理。因此,与物业管理概念比较,物业管理公司的“管理”的属性还是“管”。尽管它也提供一种有偿、无形的商品,但是它是物业管理公司对物业管理、服务进行指挥、组织、协调、计划、监督,因此在运作过程中,其可以实行物业管理公司办公自动化。同时也可以运用现代科学技术和现代企业管理手段。

●企业现代化管理的涵义

1. 现代化管理的定义

现代化管理就是将现代科学技术成果综合应用于经济和企业管理。现代科学不仅包括社会科学中的文化学、人类学、社会学、心理学,而且还指在经济管理中应用当代科学技术最新研究成果,广泛采用系统工程、价值工程、运筹学、现代电子信息技术(电子信息高速公路)和计算机等技术,对生产、经营、管理、服务过程实行最优化的控制与调节。

2. 现代化管理的内容

现代化管理的内容主要指管理观念、管理机构、管理方式和手段、管理人员素质的现代化。

(1) 管理观念(即管理理念)的现代化。首先是指企业经营者所能接受的管理观念、经营战略思想。这与经营者自身的文化素养、个性内涵有着极其重要的联系。从宏观范围说,管理观念主要体现在经营者是否能够接受、把握,并且吸收当代市场经济中的管理新观念、新思想;从微观范围说,管理观念主要体现在经营者是否能够结合新思想,独创与设计属于自己企业经营特色的意识和观念,并把这种思想观念渗透到企业管理的制度、方式、手段以及管理全过程中,成为企业员工的行动守则和信条。

从具体操作上来看,管理者是否能把现代管理科学、行为科学等现代管理理论和操作技术与本国、本地、本企业的具体情况结合起来,应用到实际管理中。特别是如何吸收与弘扬我国传统的管理思想精神,比如以人为本的传统管理思想,讲究人际关系的协调,在“立法”、企业管理制度建立的同时,为员工创造一个宽松、和谐的工作环境与人际关系,充分体现群体互协互利的作用,调动员工的劳动积极性与创造性。

(2) 管理机构的现代化。企业管理机构现代化的一个重要标志,就是建立现代企业制度。它的基本内容有三项:一是完善企业法人制度;二是建立有限责任制度;三是科学的组织制度。其特征就是“产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学”。现代企业制度的最基本形式就是有限责任公司和股份有限公司。管理机构现代化从企业内部范围说,它可以包括:一是按照企业生产经营、管理实际需要,设立部门机构,并进行定岗定员;二是根据建立现代企业制度的需要,建立和转换经营、管理、服务、竞争、激励、发展等运行机制;三是应该建立与拥有一套完整的考核保证、监督的制度与体制。

(3) 管理方式和手段的现代化。管理方式现代化就是指管理必须符合当代经济发展的客观规律,运用社会科学和自然科学研究最新成果与技术来进行经济管理。管理手段的现代化则是指管理工具的现代化,比如办公的自动化、智能化等。

(4) 管理人员素质的现代化。这是指员工素质不能光有外“包装”的更新,而且在内在文化修养、技术、业务素质与能力上都必须达到专业化、知识化、现代化要求。现代化管理知识,涵盖面很广,比如基础数学、计算机技术、现代通讯技术、概率论、规划论、图论、网络技术、系统论、控制论、信息论、排队论、对策论、价值工程以及最新的耗散结构论、协同学、超循环论、混沌学等复杂性科学或非线性科学。

二 物业管理“生产”和工业企业生产的区别

物业管理是服务业,物业管理服务与工业企业生产比较有以下区别:

1. 无形性与不可触摸性

物业管理——服务,是无形的,不可触摸的。制造业的产品购买者,在购买某一产品之前,通常都有看、摸、听、闻、尝的机会,但对于物业管理服务产品购买者来说则不然,他们并没有这种机会。因为物业管理所提供的服务,是通过服务的传递过程实现的,它难以向前来购买的顾客进行描述和陈列。由于服务的这些特性,设计和控制一项服务要比制造业生产一件产品,需要对顾客的购买心理有更深入的了解,因此物业管理公司必须首先明确顾客的特定需要,然后通过推销与宣传,说明企业能够满足这种需要,并向顾客展现公司的竞争力,使顾客能够欣然接受。由此也导致了下述结果:物业管理公司和它的推销人员所拥有的信誉在服务市场上的作用,远比制造业企业的信誉在商品市场上的作用重要,它常常是顾客对服务的质量进行判断时的一个重要方面。

2. 无法贮存性

在工业企业,今天卖不出去的产品,明天可能会卖出去,或者,以原定价格卖不出的产品,降价后也许会畅销。但是,物业管理所提供的服务则不同,服务价值实现的机会若在限定的时间内丧失,便一去不复返。服务的无法贮存性,要求物业管理公司的管理者要以更大的努力使服务量化,否则就会出现“产品”的闲置或“产品”不足无法满足顾客需要的状况。

3. 同时性

服务的生产和消费是同时进行的。在物业管理服务的生产过程中,存在生产者和消费者之间高度的相互关联、相互作用,这就是说业主在这中间有特别的双重作用。一方面,业主可以成为服务企业生产量化的一个来源;另一方面,业主的参与又在生产服务的时间、质量及服务设施需求的容纳度等方面,给物业公司的管理造成了不确定性。一旦出现市场对服务的需求与公司所必须具备的提供服务的能力不一致的时候,业主就不得不等待或不得不放弃此项服务,甚至是辞退整个公司的服务,而这样结果势必会导致社会对公司产生不良印象,从而影响企业的利益。反之,如果企业具有一定的优质的服务生产能力,但缺乏服务的需求市场,那么服务生产能力的闲置也将同样使企业的效益大受影响,乃至亏损。如果对企业的能力与服务的市场需求两个因素进行比较的话,前者相对稳定,后者相对灵活。因此,物业管理公司的管理者应当竭尽全力去影响、调节后者,即通过宣传、促销等手段来改善自己的形象,从而改变市场需求量,以寻求两者之间的平衡。

4. 非运输性

物业管理服务是无法运输的,所以,通常业主获得服务只有两种途径:一是业主亲临企业获得服务;二是企业上门为业主服务。随着计算机系统的广泛应用,产生了许多新式的服务,如电话购物、电话订票、家教、室内清洁、搬家等等,使本来无法运输的服务仍能够运输演进,越来越多的业主可以不必亲临服务企业,便可以得到服务。因此,服务企业在设计生产能力时,应该考虑这个新的发展。

三 物业管理公司管理分类及运作

● 物业公司管理的基础工作

物业公司管理基础工作,对物业管理企业的经营、管理和服务活动是至关重要的。而且,随着房改的深入发展,物业管理的社会化、企业化、专业化、市场化程度的不断提高,它们的作用将越来越突出并将无可替代。它们既是企业管理工作的一部分,又同企业的经营、财务、人事、劳资、技术、现场管理和服务工作有所不同,呈现了为企业的管理、服务和经营所具有的共用性,是企业专业管理赖以运转的基础。

1. 标准化工作

含有技术标准、管理标准和工作标准。

技术标准,包含建筑图纸和配套设施性能审查标准,对物业的文件、资料进行点交、确认和对房屋及相关配套设施进行检验的物业验收接管标准,对房屋及相关配套设施进行维修养护的物业修缮标准,物业完损等级评定标准,危险物业鉴定标准。

管理标准,包含各部门的专业管理标准,以物业用途划分的居住小区管理标准,商住大楼标准,办公楼宇管理标准,休闲场所管理标准,各类机电设备管理标准,各类物业的管理费测算标准及投诉处置标准。

工作标准,包含各类人员的工作标准、考核标准,各类机电设备的操作规范。

2. 定额

含有劳动定额、材料消耗定额和价格,包含维修工种的工时定额,各类机电设备和安保人员巡视周期,各类维修工种的材料消耗定额,车辆耗油定额,各类机电设备耗油、耗电定额,以及各类有偿项目的价格。

3. 计量

包含长度、温度、湿度计量器具及机电设备检测器具,以及与之相应的配备、鉴定、修复规范。

4. 信息

含有原始凭证、统计报表和资料档案

原始凭证,包含各种管理用表、台帐、报表、报告式和通知式表格,机电设备和安保人员巡视记录表式,业主及使用人办理入住、验收、领取钥匙、申办保险、报修、预约服务表式,会客登记表式。

统计报表,包含上级规定的各类财务报表和统计报表,业主及使用人变迁报表,设备运转记录报表,以及向业主定期公布的管理费收支报表和有关基金使用情况报表。

资料档案,包含介入规划设计、施工监理和验收形成的资料,移交过程中的各项文件、用地红线图、建筑许可证、工程预算审查表、固定资产投资许可证、开工许可证、竣工图和验收证书及规划平面图、总平面图、电设备图纸和说明书、地下管线竣工图,业主和使用人入住过程中的物业管理公约、业主档案卡、机电设备大中修及更新改造资料,成立业主管理委员会的业主大会决议、社团报批表、管委会章程、机构、名单,以及公房管理延续而来的产业、租赁档案、修理养护档案、产业图纸档案、人事档案和按年度归档的文书、财务档案。

5. 规章制度

包含以责任制为核心的规章制度和确立权利、义务关系的契约范本。

以责任制为核心的规章制度含有各部门职责、经济责任制承包办法,企业固定资产管理制度,流动资金管理制度,员工守则,人事劳动管理制度,安全防火管理制度,防寒、防汛、防风管理制度,入住装修规定,治安保卫管理制度,环境卫生管理制度,绿化管理制度,泊位管理制度。确立权利、义务关系的契约范本,含有物业验收接管契约、物业管理契约、业主公约,以及各类合同、协议书。

6. 基础教育

含有在职员工的业务培训,各类专业人员的上岗培训和外包项目进驻人员的职业道德教育及岗位教育,机电设备操作人员的技能训练,安保人员的擒拿训练。

为把物业管理基础工作落在实处,还必须有相应的配套工作。

首先,物业管理企业要把落实基础工作,提到企业摒弃传统管理、成为科学管理、推进现代化管理的高度来认识,它是企业经营、管理、服务实现规范化的基础,将促使企业提高承接物业进行管理,尤其是高档次物业管理的能力和品位。

其次,企业落实基础工作要采取专业管理与归口管理相结合的方法。各项基础工作必须由相应的管理部门管理,同时要明确归口部门,归口部门起协调和督促的作用。

再次,电脑广泛应用于物业管理,将大大提高基础工作的质量和容量。同时应该看到,电脑有待资料输入,方能得到处理和输出结果,因此,落实基础工作,也是为了给广泛采用现代化管理手段作必要的准备。

最后,物业管理基础工作应得到行业的重视,指导和监督企业落实各项基础工作,并为一些具有行业特点的项目作示范和组织交流。

●物业管理公司管理的分类

在物业管理公司企业管理这一总称下,公司管理可分为经营管理、服务管理、房屋设备管理、劳动工资管理、物资管理、财务管理等。

(1) 经营管理,在物业管理中,一般系指经营计划管理、房屋租售合同管理,以及其它相

关的服务项目经营。例如餐厅管理、娱乐、文体项目管理；又如保龄球、游泳池、放映厅、会议室、健身房等出租、经营项目管理。这当中还包括这些经营项目中的设备管理、人、财、物的基础管理。

(2) 服务管理,主要是指服务人员、礼仪小姐以及安保、清洁、绿化、工程设备人员在服务中的工作质量管理。一个规范的物业管理公司的各类服务人员,都应有岗位工作职责,都应有工作标准和操作程序。如何按照规范要求进行服务质量考核,使之弹性服务硬化、数据化,这是服务管理的重要内容。当然在规范管理同时辅之以政治思想工作,加强精神文明建设,是建设有中国特色物业服务管理的特点。

(3) 房屋设备管理,不仅是指对房屋、设备等物业硬件进行技术管理、养护、修缮,同时也是对工程设备员工的管理。硬件管理工作主要内容有:

- ①根据物业硬件性能与使用要求,合理地按操作规程选择与使用设备;
- ②及时地、有效地做好维修、保养工作,延长物业硬件的寿命;
- ③制订并贯彻执行硬件计划预防、维修制度;
- ④做好日常硬件管理工作,比如设备、设施的验收、登记、保管、报废等工作,建立设备运转情况记录;
- ⑤有计划、有步骤地进行设备、设施、建筑的改造、大修和更新。

(4) 劳动工资管理,主要就是指如何合理配置劳动力资源问题,提高工作、服务效率。具体内容包括编制劳动工资计划,按期做统计、分析工作,做好人力资源日常管理工作,其中包括日常工作实绩考核,技术能力的考核,出勤情况考核等,不断研究适合本公司的工资、奖励形式,真正做到“岗位靠竞争、收入凭贡献”,制订有关劳动工资管理制度,维护劳动纪律,进行岗位安全教育,以及员工的技术培训、考核。

(5) 物资管理,是指对物业公司中所需物资,如原、辅材料、燃料、工具等采购、储备、使用进行一系列的组织管理工作。其主要内容有,根据实际需要,按预测按时供应各种物资,合理储备,以加速物资、资金的周转,严格按标准验收物资,并妥善保管,减少积压,做到帐、卡、物相符,全面分析物资使用情况,修改材料计划,及时做好物资报表,最后,还必须做好旧物资回收、利用工作。

(6) 财务管理,是对物业管理资金运动情况进行分析与管理。它的主要任务有,合理筹集资金,提高资金使用效能,加强成本管理,努力降低成本,增加企业积累,正确进行分配,维护企业利益,全面组织财务监督。

第二节 物业管理的 CI 设计

一 CI 概述

CI 是 CIS 的简称。CIS 是英文 Corporate Identity System 的缩写。Corporate 意思是“法人组织”、“社会财团”,即现代企业组织形式——公司;Identity 的含义是“自身”,也就是指区别于它物的“个性”;System 的含义是“系统”,三词连缀起来的意思,就是企业识别系统。在许多情况下,人们将 CI 与 CIS 不作严格的区别而相互换用。但在介绍 CI 的系统构成时,人们通常倾向于采用 CIS 这一术语。一般说来,学者们认为 CIS 是由三个相互有关联的系统所构成的,即理念识别系统(MIS)、行为识别系统(BIS)、视觉识别系统(VIS)。

1. 理念识别系统(Mind Identity System)

所谓理念识别系统,是指一个企业的企业理念的定位,形成自己独特的企业理念以区别于其它同类企业,从而树立起企业在市场中的形象。企业理念是一个综合的概念,它也包括三个基本要素,即企业的存在意义、经营状况与行为规范。

2. 行为识别系统(Behavior Identity System)

行为识别是指企业围绕企业的理念识别系统而给予社会的种种形象及其行为准则。它是企业理念中行为规范的物化表现。它大致包括企业的对外行为活动和对内行为活动。前者有市场调查、促销活动、社会公益性及文化性活动等等。后者是指企业的生产管理、员工教育(包括敬业精神、服务水平、应接技巧、行为准则)等等。行为识别归结到一点上,就是指企业内部人员的活动,以及他们在活动中所表现出来的举止、态度、行为方式等等。

3. 视觉识别系统(Visual Identity System)

视觉识别系统是一项基于 MIS 和 BIS 而形成的,围绕企业的标识、企业名称的系统工程。它是通过统一设计企业的标准标识或商标的标准字体、装饰图案和线条,来装饰企业的各种建筑物和活动场所以及一切用品,使社会公众从视觉角度、从整体认识企业的独立系统形象。

二 CI 设计和物业管理品牌战略

●CI 战略实施的基本步骤

1. 制定明确的企业理念与企业战略目标

这是 CI 战略的第一个步骤,也是最关键的一个步骤。它是 CI 战略的核心所在。市场经济是一种竞争经济,它要求企业的经营者应以新的、有远见的眼光,去重新审视与企业有直接、间接关系的经济、技术、社会、文化诸要素,在此基础上建立起一套新的、与时代要求高度契合的企业理念与企业战略,即领先于时代的新 CI 战略。并且,这种差异与风格首先不

是表现在产品上,而是表现在形象上,表现在企业形象的“灵魂”——企业理念上。

2. 设计一流的形象概念这是实施 CIS 战略的第二步骤。公司的经营者必须让企业内外人员,能够全力按照步骤——所拟定的企业战略来行动。但是,如何使企业内外人员达成共识,配合企业战略呢?抽象的理念往往不能得到直接的传递。至少可以说,直接的传递难以收到良好的效果,人们最容易接受尤其是最易于无意识中接受的、且印象最深刻的是形象化的东西。所以,在确立了企业理念之后,就应通过各种形象化的标志,把这种抽象的理念表现出来,并传递出去。

3. 制作形象概念

这是 CIS 战略的第三步。形象概念一旦设定妥当,接下来就要将所制定完成的企业理念应用于企业标志、标准字、商标、企业造型上。

因为即使已经设定很好的企业理念,如果不能找到完美的表达方式,CIS 战略可能功亏一篑,所以将确定的一流形象概念应用于基本项目的工具上,是步骤三的主要重点。

如果说,第二步是创意公司来完成的话,那末第三步就必须由制作公司根据形象概念来表达这一设计要求。

4. 全方位地应用外部标志

标志设计出来之后,就应全方位地展开运用。外部标志每个企业都有,但企业是否已引进 CI 战略的一个很大区别,就是这种标志是否得到了全方位的应用。这里所谓全方位,系指一切可资利用的地方与场合,那么这些标志包括哪些呢?它们有基本设计要素类(公司名称标准字体、企业标志专用字体、企业造型、商品名称标准字、制服等)、公司证件、文具、对外帐票、符号、交通工具外观识别、印刷广告类、商品及包装、接待客人用的物品等。

5. 重视对员工进行 CI 教育与管理

CI 战略需要企业全体员工的高度投入,才能取得预期的效果。有鉴于此,企业在实施 CI 战略期间,应要求每个员工都必须做到以已确立了的的企业理念为重心,任何言行举止、所作所为都不得与之相违背,在接洽生意、对外交流、招聘人员、公关广告宣传等活动中,都必须按照 CI 指导手册行事,不得有任何任意的逾越。只有如此,各项 CI 前期设计、劳作与各种投入才不会付之东流。

●CI 战略实施的工作程序

1. 计划准备阶段

计划准备阶段的主要任务是:由企业最高负责人确认企业行将导入 CI 战略,并在最高负责人的主持下成立筹备委员会。在筹备委员会上重点讨论本企业导入 CI 战略的理由、原因,了解实施 CI 战略的目的、意义。在此基础上,决定本企业 CI 战略的大致工作范围。即究竟改变企业的某些外观标志要素,还是对整个企业理念作彻底的审视与变革。总之,这一阶段的工作是作为具体执行者的 CI 工作班子确定工作目标与工作范围。在这一阶段,可以邀请有关 CI 方面的行家、学者到企业来办一些讲座,还可以派一些人到已经实施了 CI 战略的企业去参观学习。在这一阶段,还要制订整个 CI 计划的经费预算与日程安排。在一般情况下,导入 CI 战略所需的时间约为一年到一年半,最长为两年时间。经费预算的大致比例是,前期调查费用、企业外观标志调整费用、后期管理费用各占三分之一。

2. 现状分析阶段

现状分析可分为两个方面,即企业内部环境的现状分析与企业外部环境的现状分析,以及两者之间的相互关系。

关于企业内部环境的现状分析,可从进行意向调查入手。通过与企业最高负责人面谈、与各部门负责人面谈、与普通员工面谈,以及企业形象调查、视觉形象的审查等多种形式的活动,找出本企业目前所面临的主要问题,从而使本企业 CI 计划中的课题明朗化。

企业外部环境的分析,主要是指对自身所处的社会环境的分析,对当前市场特点的分析,对本企业主要目标市场消费者的分析,对其它与本企业直接、间接相关企业的企业形象的分析。通过这一系列的相关分析活动,再度准确地确认本企业在社会、市场、同行中的地位与形象,并预测、探索本企业今后在社会、市场和在同行中的可能地位与形象。

3. 企业理念与事业领域界定阶段

根据对上述现状之调研、分析而得来的信息,便可重新检讨与审视本企业的企业理念与事业领域。具体来说,鉴于目前的内外部环境,企业理念应做哪些适应性的调整,或者应全盘更新?哪些事业领域将是本企业可能介入的,有一定优势且大有前途的?目前本企业所从事的事业领域有哪些是应该放弃或逐渐放弃的?这种界定,既要考虑到历史的延续性,更要考虑到未来的发展性,重新界定的主要着眼点应放在未来,放在未来的 10~20 年的这一时间跨度内。

4. 企业结构调整阶段

企业结构调整阶段是根据已经确定了的新的企业理念与事业领域,对企业的内部结构作适应性的调整。这是一个着手改善企业内部素质、增强企业内部活力的工作。在这一阶段中,CI 工作班子可在广泛征询本企业各部门、各阶层人士意见的基础上,在外界 CI 专业公司或其它机构或有关专家学者的参与下,重新设定企业内部的组织与体制,以及企业信息的传递系统。

5. 综合表现阶段

这里所说的表现具有两个层面的意义,一是企业行为的表现,二是企业视觉特征的表现。

企业行为表现系指通过上述企业结构与体制的调整,表现出新的活动方式与活动内容。它的关键是企业员工的行为表现是否能以一个全新的面目出现,以及有一个在 CI 战略统筹下的整齐划一的表现。

视觉特征表现是指企业内外人人都能看得到的信息传递媒体。企业要想很好地把自己的视觉形象传递给那些想要影响的组织与个人,一个最重要的前提条件就是形象的标准化与统一化。所以,企业视觉形象设计的综合是传递企业形象的有效武器,同时它也与媒体制作的效率化、信息传播的效率化有着十分密切的关系。

这一阶段的工作还可再细分为几个步骤:基本设计要素的开发;应用设计系统的开发;实施设计与实施系统的开发。

● 房地产与物业管理的品牌战略

1. 房地产市场品牌战略的引入

我国房地产市场应该在较大程度上引入品牌概念。考察时下众多的房地产营销方案,绝大多数以价格为轴心进行策划和操作。房地产市场和其它商品市场一样,如果缺乏一批品牌产品,就称不上是成熟和发达的市场。

作为一种商品,房屋品牌的重要性是不言而喻的。这是因为,只有具备稳定的形象才能持久地赢得市场,赢得客户。这就要求开发商从提高整体素质着手,从生产、流通、消费的全过程,从融资、设计、工程、售后服务等各个环节全面把住质量关。通过稳定的质量和合适的

市场定位创立品牌,从而在广大消费者中树立起一个稳定而令人放心的企业与产品形象。同时也在无形中为商品房作了永久性的广告。

房地产品牌的含义是在楼盘本身质量的基础上,发掘提升楼盘的品级、品位、品格、品味,建立传播楼盘的知名度、印象度、美誉度,创造楼盘的附加价值和无形资产,满足客户超越物质层面的各种心理和精神需求,使楼盘热销和增值。

房地产品牌的本体是楼盘本身的质量,也就是品牌中的“硬质”,如果楼盘内在的质量是低下的,还想打品牌,那只能是弄虚作假,愚弄客户。但是,楼盘本身诸如工程等方面的高质量,倘若没有品牌营销建设性的工作,这样的楼盘往往不够“上品”,楼盘会和市场多样性的需求相脱节。楼盘的“硬质”实际上具有建筑学和市场学双重性质。房地产品牌营销首先从市场学的意义对楼盘的质量和它的性能进行调控,广泛深入地研究客户各种需求,积极参与楼盘工程的方方面面,从楼盘立体造型、平面房型、环境格局等方面促使楼盘质量、性能 and 市场需求相一致。为楼盘注入文化含金量是房地产品牌营销的重要使命。一个具有品牌价值的名楼,它的灵魂是文化内涵,它属于品牌的“软质”,和楼盘的附加价值和无形资产密切相关。楼盘作为一种特殊商品涵盖了人类生存广袤的空间和深层内核,人们购房置业既是对物质生存条件的一种改善,也是印证自己一生的追求、业绩、理想、归宿,这就需要从人居文化广阔的视野对楼盘进行全方位的文化立意、文化渗透和文化包装。从操作的角度来说,可以发掘楼盘的历史渊源和传统,渲染楼盘的艺术氛围和情调,弘扬楼盘的人文气质和人性,提升业主的文化生活质量,等等。

房地产品牌营销“软质”的营造过程中,还有一个重要领域就是强化服务。试想,一个楼盘“硬质”即使再好,但在销售中对客户态度生硬、作风拖沓,缺少服务意识,这样的楼盘品牌也会大打折扣。房地产企业在塑造楼盘品牌时,应该形成一个以服务客户为导向的企业全员服务运作体制。总经理确立整个公司的服务策略,各部门经理应根据总经理的方针,建立服务操作程序与提出保证措施,销售一线人员为客户按规范要求进行全面服务操作,并将实践结果反馈给总经理。总体上,体现为企业给予客户一种无微不至的服务,使品牌营销达到人性化的境界。

房地产品牌营销是一个系统工程,包括楼盘的命名、标志的设计、广告的策划、公共关系的开拓等等。它具有多方面的特征,是多种优势的结合。

与此同时,我国装饰行业也提出导入CI战略的见解。

装饰行业是一个新兴的行业,目前对CI还缺乏认识和了解,实施应用的更少。其实,装饰行业导入CI具有得天独厚的优势。与其它行业相比,装饰业的优势主要表现在三个方面,即“新”、“高”、“快”,其一,装饰业新企业多、新产品多。这些企业受计划经济传统观念的干扰和影响较少,层出不穷的新产品急于脱颖而出,而CI战略的三大要素之一“企业视觉识别”系统正是宣传企业、宣传产品的最完整设计方案。其二,装饰业起步晚但起点高。很多企业都是从国外引进的先进设备和生产技术,这些高新技术的掌握必须有高技术素质的员工,CI战略的三大要素之一“企业行为识别”系统,对内包括员工教育、工作环境、职工福利等,对外包括市场调查、公共关系、促销对策及公益文化活动等。其三,装饰业发展快,进入国际市场的步伐更快。据悉,装饰业1994年产值约600多亿元,1990年至1993年平均增长速度达到46%。目前我国已有八大类装饰业产品热销国际市场:木制品、白色釉面砖、红地毯、陶瓷马赛克、塑料壁纸、平板玻璃、地毯、花岗石板材等。这些产品参与国际市场竞争,从长远的观点看,不仅仅是产品的竞争,更是企业整体形象的竞争。为什么有些企业“昨日水淹七军,今天败走麦城”?怎样才能万变的市场中保持常盛不衰?这些问题CI战略的

三大要素之一“理念识别”系统能够给予最圆满的答案。

综上所述,装饰业导入 CI 不仅可行,而且急需。它关系到装饰业能否尽快提高行业整体形象,更关系到装饰界的企业能否插上腾飞的翅膀,屹立于国际市场之林。装饰业导入 CI 势在必行。

2. 品牌战略是物业管理形象设计的体现

物业管理作为房地产发展的一个重要组成部分,其形象设计正日益引起房地产开发商和物业管理公司的重视。

现在无论是规模较大的居住小区,还是小范围的住宅区,只要是新建的,就必定要有物业管理。社区的文明程度,居住的软硬环境,恐怕是商品房销售之中的一个关键问题。一些明智的房地产开发商,已把物业管理作为楼盘销售的一大法码。特别是近段时期以来,凡各类媒体上的楼盘销售广告,开发商必定强调本身楼盘的物业管理如何如何,诸如港式管理、日式管理、英式管理、美式管理、中国特色管理,诸多开发商全都说自己是全方位的物业管理。

物业管理作为房地产开发的配套工程已引起普遍重视。良好的物业管理,已成为开发商的无形资产、楼盘销售的活广告。

当房地产开发商自行组建的物业管理公司大叫“吃勿消”的时候,一批专业化物业管理公司挺身而出,其中有上海公司、有中外合资公司,也有外商独资公司。他们完全是按市场经济的规律进行运作,在激烈的竞争中求得生存和发展。他们一致打出这样的旗号:“要规模、讲品牌、拚实力”。当一些高档办公楼的开发商感觉到一幢、两幢楼难管的时候,这些专业物业管理公司在楼宇还未竣工前就争先恐后地去超前加入,争取受聘。他们的目的就是扩大规模,规模越大,成本越低。

例如,独资开发平江小区的某集团推出了一项新的营销举措:对于 1996 年 11 月前购买平江小区高层住宅的业主,在保证优质服务的前提下,免收 10 年物业管理费。其经过上海市公证处公证的“优质服务保证书”上有着多项承诺,包括 24 小时电视监控保安措施、特殊需求及时上门服务以及绿化、清洁专业化等等,其中引入注目的还有一条:倘如电梯故障半小时内未修复,整幢大楼业主,无论免交物业管理费与否,都可藉此索赔当月的物业管理费。

物业管理经过公证,这在沪上开发商中尚属首家。这一举措,体现了该集团对平江小区建造质量、配套水准及管理能力的充分自信心。同时,开发商的承诺不再是一纸空文。而是置于法律的监督之下,这也使业主有了安全感,增强了业主的信心。另一方面,开发商的承诺,还在于年复一年、周而复始的物业管理上,这充分体现了开发商解除业主后顾之忧、刻苦创立小区品牌的强烈意识。

上海最大的物业管理公司之一的某集团物业管理公司,管理着近 180 万平方米的房屋,在物业管理上始终探索富有特色的物业管理模式。他们的物业管理于细微处着手,如分发报纸、维修家电、修饰装潢、代送液化气等,都服务到家。由该公司牵头成立的上海首家业主管理委员会——茅台花苑业管会,实行物业管理公司和业主管理相结合的模式进行小区管理,曾受到市有关主管部门和有关主管领导的首肯。

锦江物业管理公司从 1985 年开始受托全权管理上海第一幢甲级写字楼起,就知道将来市场竞争的激烈,因此积极引进境外先进地区物业管理的经验,同时还将它们与锦江集团先进的酒店管理经验结合起来,使大楼的出租率始终稳定在 90% 以上,仅通过 4 年多时间的运行就收回了大楼的建设投资。从此,锦江物业管理公司在高档物业管理市场中树起了良好的信誉。目前,已全权受托管理的高档大楼除了联谊大厦之外,还有启华大厦、锦明大厦、

上海绅士汽车商城、华东电力大楼、锦江集团办公大厦 ;以合作方式管理的大楼有上海电力大楼 ;以咨询方式管理的大楼有上海内外联大厦、宇航大厦、上海医药大厦、新城大厦等。而且 ,锦江物业管理公司的业务范围已冲出上海 ,地处南京市的南京长江贸易大楼也在他们咨询管理中顺利开业 ,安徽省在上海的裕安大厦也由该公司咨询管理 ,据悉北京也有物业管理的业务在商议之中。为了使自己公司的物业管理无论在何时何地都保持一流的水平 ,他们还编写了 10 余万字的《锦江物业管理模式》。值得一提的是 ,由于一流的管理水平 ,已使地处淮海路的启华大厦成为众多领事馆的办公、住宿之地。目前 ,在启华大厦办、公、住宿的有美、英、丹麦、瑞典、意大利、奥地利、巴西、捷克、新西兰、芬兰、墨西哥、法国等国家的领事馆人员。

都说物业管理极难赚钱 ,其实高档物业管理在形成一定规模 ,与业主形成风险共担、利益共享 ,使物业在保值升值的前提下 ,还是能够赚钱的 ,问题在于你有无高超的本领去赚。锦江物业管理公司已形成 30 万平方米的经营规模 ,年利润已达数百万元 ,就是最好的例证。

物业管理公司的品牌 ,实际上就是实力的同义词 ,那就是管理的实力和经济实力。有一个正在建设中的住宅大基地 ,开发商有意与业主一起选择名牌物业管理公司。一个名牌物业管理公司负责人说 ,这是考验我们实力的时候了 ,该基地的一期工程我们不可能赚钱 ,发展到两、三期时才能赚钱 ,问题是你管得好不好 ,是否在一年中就将你“炒”掉了。上海的物业管理行业 ,已经进入了“要规模、讲品牌、拚实力”的阶段。

第三节 物业管理的文化品位

一 物业的文化性

建筑是城市文化的折射,优秀的建筑对于城市来说不啻是一首诗、一曲“凝固的交响乐”,而且更是在逐渐发现、发掘这一城市居民人文性的内涵与价值。

矗立在黄浦江东岸的东方明珠广播电视塔,塔身高达 468 米,仿佛一柄刺天长剑,直插云霄。为了美化塔身,设计师巧妙地在上面装置了晶莹耀眼的上球体、下球体和太空舱,既可供游人登高俯瞰浦江两岸景色,又使笔直的塔身有了曲线变化。更妙的是,上球体所选的位置在塔身总高度 5:8 的地方,即从上球体到塔顶的距离,同上球体到地面的距离大约是 5:8。这一安排使塔体挺拔秀美,看上去十分舒服。这个比例就是美学上著名的黄金分割。

黄金分割,是由 5000 年前古希腊毕达哥拉斯学派最早发现的,该学派认为:“美就是比例和谐。”在建筑结构中,他们发现长方形比正方形要美,长方形宽与长比例大致在 5:8 左右更美。这个比例系数正好是 0.618。依据这个比例构成的形体最美,故又称为“黄金分割”。

建筑师对 0.618 情有独钟,无论是古埃及的金字塔、古希腊的帕特农神殿,还是遍布全球的众多优秀近现代建筑,都有与 0.618 有关的数据。例如,有人对举世闻名的巴黎圣母院做过一番测量,发现它正面高度和宽度的比例是 8:5,它的每一扇窗户长宽比例也是如此。

法国哲学家德里达就提出,哲学是建筑的隐喻,我们所使用的哲学基本词汇,如“上层建筑”、“基础”、“结构”、“层面”都来自建筑。同是法国人,文豪巴尔扎克的很多小说开头,通常是大段的关于建筑和街区场景的描述。我们很难说是 19 世纪建筑师设计了巴尔扎克的美学边界,还是巴尔扎克赋予了 19 世纪建筑的美学语义。

优秀的建筑,在文化艺术上能影响一座城市乃至一个时代的人文精神和风格。古典的希腊与罗马建筑与文艺复兴时期的意大利、法国建筑,不仅产生、创造了闻名世界的艺术宫殿,而且还涌现一批世界巨匠式的建筑师。他们在建筑内蕴含的人格力量、个性风范至今仍然堪称典范。

在当代,日本许多城市留下了堪称现代建筑经典的建筑,不仅在世界现代建筑艺术史上,使日本占据一席之地,而且也为日本的现代文化形象带来良好声誉。其外部原因不外是经济振兴带来的建筑需求,以及几乎当代所有的世界一流的建筑师包括日本本土建筑师都在日本留下了作品。

在上海除了东方明珠塔之外,其它的现代化建筑也已形成了浦东开发区的独特氛围,成为上海改革开放的象征。它们不仅使上海的建筑告别了千篇一律的“兵营式”,而且正在浦东陆家嘴金融区争相显露出各自迷人的魅力、这里既有“像凯旋门、又像孔方兄”的证券大厦,又有“瘦高个”的建设大厦、世界金融大厦、新上海国际大厦,更有一批被称为“龙椅”的银都大厦、时代广场。记得有位世界建筑大师曾在上海讲过这么一段话:“一座现代化大都市的崛起,它的形象标志就是有一群超高层的摩天大楼和特色建筑群,它们是现代发达国家的

脊髓。“浦江东岸新崛起的近 170 幢‘凝固的音乐’，将与浦江西岸的万国建筑群，共奏大都市楼宇的新乐章。

二 物业管理的文化建设

“只有民族的才是世界的”这话说来有点绝对，但是要从事具有中国特色的物业管理文化建设也只有如此。曾经有一位欧洲的建筑师提出了优秀的建筑物必须具备的三个条件：坚固、实用和欢愉。前两个条件是从建筑的角度上提出来的，而第三个条件的提出则是基于美学的观点。但问题往往就集中于这第三点上，因为建筑艺术与其它艺术相比，不仅有区别，而且更难评判。

●当前城市建筑中存在的文化问题

随着时代的发展，城市建设在给人类带来生活、工作、教育与科研的方便与舒适的条件外，也给城市的环境带来了污染，污染已从“水、声、气、渣”，发展到了“视觉污染”。这一问题的严重性已受到世界范围的重视。

什么是“视觉污染”？具体地说，就是指城市规划布局不合理、色彩不和谐、园林雕塑无美感等现象，它们通过视觉给人们造成不快，对人的身心健康产生影响和危害。

1. 建筑形体的污染

某城市有一幢七层商业楼，名叫金銮殿大厦。大家都说它是这座城市里的新城隍庙，有的老太太还在门口烧开了香。有人打比方说，这座楼就像是站在洋人堆里的李鸿章。有一家酒厂进城建大楼，别出心裁地要求建筑师将大楼设计成该厂生产的酒瓶状。建筑师觉得很为难，一连出了几个方案，都未能通过。最后中选的方案就是用各种酒瓶状组合成的一个大楼。楼体外表是酒瓶，传达室是酒瓶状，厕所是酒瓶状，楼梯间是酒瓶，人们上楼得从瓶内的旋转楼梯转上去，再到由两个巨大的酒瓶组成的办公室里。办公室也在酒瓶里，因而所有的房间全是圆形的，办公桌都无法靠墙安放，浪费了很多的空间。整个大楼看上去就是一堆瓶子，不伦不类，难看透顶。

厕所和垃圾箱以前一向被忽略，污水遍流，臭气熏天，找厕所得靠鼻子嗅。现在，有的地方又被重视过了头，厕所被刻意打扮，有的还做了有飞檐的琉璃瓦顶，细细地做了花墙，用马赛克镶嵌了壁画，一座厕所所有的要花费数十万元，叫“豪华厕所”。从外表看，俨然是一座小洋楼、小公馆、小别墅，吓得人们望而却步。有的标新立异，提出“景点垃圾箱”的要求，于是，泥水匠们便大显身手，将一座座垃圾箱进行美化，装点了盆景，贴了花瓷砖，还有的将它改造成一座花轿，花团锦簇，有的做成青狮、白象、熊猫、龙船等玩具，造型上却是恶俗不堪，大张巨口在等着吞垃圾，吓得人们端着垃圾不敢往里面倒。这样的美化，美则美矣，然而犹如粪土上着花，美而无当，还是不美，其实是一种污染。

建筑物的使用寿命一般在 70～100 年之间。作为城市固定的风景，一旦出现煞风景的败笔，它对环境造成的破坏也将是长期的。

建筑是城市文化的一部分，设计一幢高楼，如同设计一件时装，在达到实用目的之同时，应该追求一定的艺术风格。我们虽然拥有号称万国建筑博览会之称的外滩，拥有上海商城、金茂大厦、中欧工商管理学院、东方明珠塔等富有个性的优秀建筑，但也有不少大厦或是平庸无奇，或是华而不实，与环境格格不入，这即使不是建设性的破坏，起码也是一种资源的浪

费。二战之后的欧洲急于重建而忽略建筑的文化含量,由此造成的后果让 60 年代的欧洲人吃到了苦头,不少新建的大楼推倒重来。殷鉴不远,上海怎能重蹈人家的覆辙?

“凝固交响乐”的杂乱无章,究其原因。首先在于缺少“指挥”。建一座大厦,设计方案的技术是否可行、质量能否保证往往会有主管部门来监管,而设计是否美观和谐,除了业主却很少有人过问。但大部分业主对建筑是外行。其中有些业主还一味标新立异,追求奇特豪华。一些不负责任的建筑设计师或是对业主百依百顺,或者为求快而粗制滥造。建筑设计的招投标在一定程度上提高了设计作品的质量。但不少业内人士反映。评标小组往往走过场,专家们也不必对评标结果负责,国外对一个区域的规划往往有很多很细的要求,风格相对一致的建筑要有机地组合在一起,使城市有序、和谐,而国内对此却不够重视。

建筑设计要讲究风格,但也不是唯风格是从。每一单体的过度个性化,也会造成建筑群体的不和谐,甚至产生混乱的“音符”。“建筑应是从土里生出来,而不是从空中插下去。”要做到这一点,不可缺少“凝固音乐”的“指挥大师”对城市建筑整体应精心组织、合理布局、参差协调,有节奏地、和谐地“弹奏”。

2. 装修装饰的污染

现代城市里绝大多数是洋式建筑,在进行装饰时选用西方的风格也无可非议。如果一味地强调“民族风格”,生搬硬套地将中国古代的牌楼和殿宇都搬到城市里。却又不作变通的做法,倒并不见得就是佳作。有的建筑也用传统形式来装潢,但大多是装饰成皇宫,飞檐斗拱,画梁雕栋,门悬宫灯,一对石狮子守门,用这样的形式来招徕顾客,可人们称它们是“土地庙”。但是,我们现在所引进的西洋风格都是些什么?大多集中在罗马、巴洛克和罗可可这三种风格上。它们过于精巧、过于矫饰,具有一种纨绔子弟的气息,甚至还可嗅到一股暴发户的市侩气,因而,我们在视觉被污染的同时,又会感到这是与我们国家应有的社会风尚不相协调的。

比如,1984 年上海联谊大厦第一个用幕墙玻璃后,那玻璃幕墙显现出建筑物周围的景物、蓝天、白云等自然景观令人大开眼界,其光亮、明快、挺拔、别具一格的特点提升了楼盘的档次和卖价。于是,凡建高楼者,几乎都要用玻璃幕墙,上海高层建筑成了玻璃世界。由此而带来了光污染,带来了能源浪费。更使上海建筑物的外衣显得单调。

3. 城雕与建筑的不协调

城雕以前长久被人忽略,现在,一提倡城市雕塑,马上有人响应,弄来了一些七仙女和维纳斯,到处置放。自从珠海在海边立起了潘鹤塑的《南海明珠》的城雕后。其复制品和仿制品或变体作品便到处都是:你是美女捧珠,我是美女捧瓶、捧太阳、捧花环、捧稻穗、捧水果、捧火炬。美人鱼也到处都受到宠爱,上半身是维纳斯,双乳裸露,下半身是鱼跃龙门,连年有余,既迎合了人们感官刺激的需要,又有吉祥的寓意,还是舶来品,过瘾!可惜的是搞这些城雕的绝大多数不是行家。还没有搞清城雕和架上雕塑的区别。有的人只是做泥菩萨的匠人,便用传统线塑的方法来打制城雕,弄得好多座城雕都成了大阿福。名作在中国都有了复制品,却又被改得面目全非,看着这样的一批伪劣产品在街头不伦不类地站岗放哨;一片石板上打了八九个洞,便可以说是《开放》,将两片钢板焊成 V 字形,就可以说是《腾飞》。浅薄的图解,还饰以深厚的思想,这从根本上曲解了美学理念与作品之间的关系,因此产生不了具有中国当代美学意义上的代表作,当然更产生不了世界级的经典作品。

●物业管理的美学探索

物业管理要创造一个建筑美与环境美相结合的氛围,城市建筑需要一个良好的形象,而

良好的形象首先来源于楼体的造型。这尽管是设计师们的事,或者是建造商的事,但是物业管理还是可以前期参与,从管理的角度,从建筑维修、保养、使用等提出一些实际操作中的问题,以便于设计师们改进。

有人说建筑的造型是骨架,而外观的色调是灵魂。走进一个或一群建筑,给人印象最深的往往是房子的造型和色调。在规划设计中,人们对建筑的空间布局以及造型比较重视,而对建筑的色调则注意不够。其实,建筑的外观色调对整个建筑或建筑群的品味、风格都有重要的影响,是创造一个赏心悦目的生活环境所不可忽略的组成部分。作为物业管理来说,也应该懂一点建筑美学,其中包括色彩这个基本要素。

色彩虽然本身没有什么确定的感情内容,但是由于不同的国家、不同的民族、不同的宗教、不同的风俗习惯、不同的地理环境,而使色彩的联想习惯也不相同,给人们带来的心理感受也不同。研究表明,红、橙、黄这几种颜色称为暖色,给人的感觉是凸出、逼近,看起来显得近一些;蓝、绿、青这几种颜色称为冷色,冷色显得远一些,能提高视觉的空间高度。冷色调令人感到凉爽、宁静,暖色调使人感到欢快、温暖。因此,建筑与建筑群的外观色调选配,一定要尽量注意色彩与建筑的功能相协调。

在进行建筑与建筑群外观的色彩设计时,要十分慎重地选用基本色调。大的色块应“调”和“为主”,小的色块应“对比”为主,使整体统一协调,局部对比活跃,使小区色彩构成一个主次分明、层次清晰、彼此衬托的有机整体,形成统一而又丰富的色调。具体地说,建筑或建筑群为浅色,公建为深色,建筑或建筑群的墙面应采用白色、淡黄、乳白;屋顶可采用红色、蓝色、绿色。另外,门、窗、阳台、檐口要采用明快的对比色红色、蓝色、橙色、绿色。公建设施和建筑小品可用鲜艳的色彩,起到点缀作用。可以想象,绿屋顶在阳光照耀下,与淡黄色或乳白色的墙相衬映,整个建筑与建筑群会显得多么宁静而快活啊!住宅小区千万不能选用鲜艳的大红色为主色,不然会使建筑与建筑群失去宁静感。当然,建筑与建筑群建筑的栋号标志牌要首选醒目的红色。

要给建筑物穿上漂亮的“外衣”,首先“面料”要美。随着我国建筑业的发展,如今建筑物的“衣服面料”已由昔日低档次的涂料、饰面板发展到今天的高级涂料、高级饰面板和建筑幕墙等三个大类。每一类又按其功能状态、质感等发展到众多品种。

“面料”具备,就看建筑师的“裁缝手艺”了。上海已竣工的建筑物中,“外衣”俊美的不乏其例。锦沧文华大酒店的“外衣”由涂料和玻璃幕墙相拼而成,线条清晰,色彩宜人。波特曼大酒店虽用涂料作外衣,却不失为雄伟壮观。而用多种“面料”作“外衣”的太阳广场,也让人称慕。

如果我们提高审美标准,就会发现,上海建筑物的外衣雷同的不少。70年代之后上海建筑物“外衣”,大体经历这样一个过程:70年代中期是“涂料热”,当时建造的房屋,不论是住宅还是办公楼,基本上都用涂料;80年代初期又出现“饰面砖热”,从高层到厕所,绝大部分用饰面砖;90年代又“风行”幕墙各色玻璃。乃至有些泛滥成灾的味道。

就像人穿外衣要多色彩一样,建筑物的“外衣”也应风格各异,这样才能使上海形成流派纷呈的美的世界。首先,“外衣面料”和色彩的选择与楼盘功能定位、周围环境及其所在区域要协调。如位于钦州路、桂林路的康乐小区,用的涂料,白、黄、红等多种色彩相交,与道路两旁的树木交相辉映,使住宅区表现了鲜明的海派风格,因此获国家建设部金奖;位于肇嘉浜路、天平路口的汇金广场,其“外衣面料”有玻璃墙等多种面料,由于相间得体,与周围大楼和徐汇广场相映成辉,既表现出高贵、庄重的自身气派,又给人良好的购物环境感。

小区风景是目前物业管理追求的又一文化建设的新目标。现在购房者或使用者的眼光

越来越挑剔,他们不仅把目光集中在房型、地段、朝向与价格,而且还十分注重建筑与环境的氛围。小区建设的首要一条是绿化覆盖率。久居大都市的人,都对枯燥、单色调的生活感到乏味,他们渴望和大自然亲近。这样,绿色成了都市居民的第一需要,小区建设的另一重要方面就是和绿化相匹配的亭台楼阁,如搞点亭子,建点假山,配些富含艺术韵味的雕塑和喷水池。

优秀的城市雕塑是一个城市的灵魂,世界名城无不重视对城市雕塑的建设,它既构成典雅、优美的城市气氛,又体现一座城市乃至一个国家的历史、文化、艺术、民众及理念。目前,上海街头的300多座雕塑已成为城市文化的一个重要组成部分。

据传媒报道,浦东陆家嘴中央绿地、隧道口的绿岛和滨江大道将唱起城市雕塑的重头戏。1997年6月建成的拥有10公顷面积的中央绿地,总投资900万元,由6.5万平方米的大草坪和乔灌木组成,草坪全部选用从欧洲引进的四季型长绿草种,配植了红枫、雪松、玉兰等四季植物。整个广场以绿地为主,水景为辅,四周高楼林立,是中央商务区内最大的一块绿洲。这里将规划建设一个世界级的雕塑群体,并设想邀请国外及国内一些著名的雕塑大师设计和创作,位于延安东路隧道、陆家嘴出口处的绿岛,是浦西进入浦东的一个门户,设想在此建设一个浦东新区标志性的雕塑,而在作为浦东新外滩的滨江大道,则重点创造一批反映浦江母亲河,具有陆家嘴鲜明个性的优秀城市雕塑。

第七章

物业管理的招标和投标

物业管理的招标和投标

物业管理的招标投标,是物业开发商(或业主)与物业管理公司围绕即将竣工的物业,就以后的委托管理和经营开展的选择与参与的活动,是物业管理公司前期介入的首要内容和基本前提。物业管理公司只有投标成功,才有可能介入其它物业管理的前期运作。

物业管理中引入招标投标,实际上是物业管理市场化的一种表现,这是在物业管理中引入了竞争机制,并为开发商(或业主)选择管理者提供了较大的空间,同时也为物业管理公司提供了公平竞争的机会。

第一节 招标投标

一 招标和招标的新闻发布会

●招标

招标是物业开发商(或业主)依据和运用市场经济的价值规律和竞争规律来组织物业委托管理的一种方式。物业管理实行招标,有利于提高物业管理的质量和物业的保值、增值,有利于增强物业管理公司的活力,有利于市场经济的发展。

招标由物业开发商(或业主)负责,通过招标,开展竞争,择优选聘物业管理公司。

物业管理招标按内容分,可以分为单纯物业管理招标和物业管理与经营总招标。

物业管理招标按方式分,现行的有以下三种:

(1)公开招标,即由招标单位通过报刊、广播、电视等发表招标公告,实行公开招标。

(2)邀请招标,即由招标单位向有承担能力的若干物业管理公司发出招标通知,邀请他们参加投标。

(3)协商招标,即由招标单位直接邀请物业管理公司进行协商,确定物业管理的有关事项。

招标程序大致可以分成以下七步:

(1)选择招标方式。

(2)编制招标文件。招标文件可以通过新闻发布会、刊登广告发表,或直接向投标单位发送。

(3)投标单位资格审查。

(4)组织勘察现场,即招标单位组织投标单位勘察物业现场,解答招标文件中的疑点。

(5)报送标书。标书由投标单位编制,经密封后报送招标单位。

(6)开标、评标、决标。

(7)签订物业委托管理合同。

●招标的新闻发布会

招标的新闻发布会是向投标单位发布招标文件、信息的一种方式。新闻发布会由物业

开发商(或业主)组织召开,出席对象为有关领导、招标工作小组成员以及有意参加投标单位的领导和工作人员。

新闻发布会主要是向投标单位发布招标消息。介绍物业的基本情况、功能、用途、竣工日期、主要设备设施,委托管理经营的范围,应达到的各项经济指标、管理指标及基本要求,投标起止日期和开标日期、地点等。

物业管理公司也可就有关问题进行咨询、查问。

二 投标和投标的策略

●投标

投标是物业管理公司依据物业开发商招标文件的要求组织编制标书,参加物业管理资格竞争的一种行为。

投标工作主要有以下两项:

(1)报送申请书。参加投标的物业管理公司,按招标通知规定的时间,向物业开发商(或业主)报送申请书,申请参加投标。

(2)编制标书。物业管理公司在接到物业开发商(或业主)发出的投标邀请书后,根据招标文件的内容和要求,编制标书。标书要加盖物业管理公司及其负责人的印鉴。标书可派人送给物业开发商(或业主),也可密封后通过邮局挂号寄送。

●投标的策略

投标的策略,实际上就是物业管理公司为了投标取得成功所采取的相应原则和方式方法。为了使投标获得成功,或者说具有竞争力,物业管理公司在实施投标操作时可以采用一些不违反法律原则的特殊的政策和与众不同的谋略,以争取出奇制胜。

(1)组织落实。在决定参与投标后,马上成立投标领导小组和工作小组,尽快制订工作计划,有重点地分头开展工作,并进行互相沟通。

(2)自我包装。对物业管理公司的形象进行恰如其分地包装,实事求是地介绍、宣传公司自身的资质,包括人员资质、已经管辖的物业资质、所获得的荣誉,十分明确地表达公司参与投标竞争的决心和信心。

(3)市场调查。通过各种关系和渠道,尽可能摸清一些相同类型物业在物业管理上的做法、经验,经营项目的设置、价格定位、客源、收益等情况,以别人的成功经验为我所用。

(4)了解对手。在自己紧锣密鼓地进行投标准备时,也要想方设法了解竞争对手的情况,以争取主动,合理定位。

(5)规范、及时。投标是一个公平竞争的行为,操作时要绝对做到不违反国家有关的制度和法规,投标单位之间不串通一气、相互作弊。投标书书写规范,送达及时,尽量争取先声夺人。

三 投标书的拟定和经营管理测算

●投标书的拟定

投标书的拟写是投标准备过程中一项极其重要的工作。投标书的拟写是否明了、规范,

对于投标是否成功起着至关重要的作用。如果投标书词不达意,虽在以后开标答辩时可以作些解释、补充,但只是事倍功半,很有可能导致前功尽弃。

投标书一般由以下几部分组成:综合说明投标意图、物业概况、投标单位概况、对意向中的物业选择适当的管理模式、管理经营的宗旨、方针、内容、管理经营机构框架及人员编制计划、管理经营测算、物业管理的前期介入服务,等等。其它如管理规定、员工岗位职责等内容,可以作为投标书的附件。

投标书的拟写除了在文字上做到通俗、规范,在内容上做到全面、合理,在编排上做到重点突出外,还要注意一些技巧的运用。比如:

(1)在拟写综合说明时,要做到层次分明、言简意赅,具有诱惑力。

(2)在拟写物业概况时,除了做到数据正确、介绍全面以外,还要注意用词的专业性,尽量发掘物业所具有的说服力。

(3)在拟写投标单位概况时,要做到如实介绍、突出优势与实力,具有竞争力。

(4)在拟写管理经营的宗旨、方针时,要注意从物业开发商(或业主)的利益出发,替他们着想,为他们服务,具有亲合力。

(5)在拟写机构、人员、费用等关键内容时,要做到机构设置科学、人员编制合理、费用测算正确,具有吸引力。

(6)最后,要不失时机地宣传招标单位所具有的良好传统、作风、精神,并可作为物业管理公司今后工作的借鉴,具有鼓动力。

●经营管理测算

经营管理测算是整个投标方案中重要的一部分。经营管理测算的合理、正确与否,直接关系到方案是否具有竞争力,是投标成功与否的关键。

经营管理测算主要包含以下内容:

(1)前期介入服务中发生的费用预算,包括办公设备购置费、工程设备购置费、清洁设备购置费、通讯设备购置费、安保设备购置费、商务设备购置费、绿化设备购置费等。

(2)第一年度物业管理费用预算,包括物业管理人员的工资、福利费、办公费、邮电通讯费、绿化清洁费、维修费、培训费、招待费等。

(3)年度能源费用测算,包括水费、电费、锅炉燃油费等。

(4)物业所具有的各项经营项目的经营收入预算,包括各项收入、利润分配等。

(5)年度经营管理支出费用预算,包括人员费用、办公及业务费、公用事业费、维修消耗费等。

物业管理公司在组织投标过程中,要把较多的精力、人力花在经营管理费用测算上,注意管理费用的合理性。例如,能源费、修理费、排污费、垃圾清运费等要按实计算;人工费要与管理水平相一致;管理者酬金按国内外通行的做法以实际发生的管理费用乘以10~15%的比率,过高或过低都将影响投标的成功;其它一些管理酬金可以确定一个固定数,属经营性的管理可与营业指标挂钩,等等。在进行前期介入费用的测算时,还要掌握勤俭节约、最低配置、急用先置的原则。

第二节 投标书范式

东视大厦是上海市广播电影电视局所属东方电视台投资建造的一幢现代化智能大厦。为了管理经营好这幢大厦,在局领导的要求下,东方电视台决定采用局内系统公开招标的办法确定由谁来进行管理经营。共有局内的三家单位参加了投标。经过公开开标、评标答辩,最后××一举中标,获得了东视大厦的物业管理与经营资格。以下列出的便是××参加这次投标的建议书。

东视大厦物业管理、经营建议书

引 言

东视大厦是一幢现代化的智能大厦,是上海市广播电影电视局最先进的大厦,并将成为上海又一幢融古典欧陆风格与现代建筑理念为一体的标志性建筑。

面对这样一幢高资质、高品位、高水平的楼宇,到底由谁来进行管理,什么才是最佳的管理,局领导要求在局系统用招标的方式进行竞争,是把我们真正推向了市场。这个决定无疑是正确的和英明的,我们表示坚决拥护。

东视大厦需要一流的物业管理经营,我们有决心、有信心、有能力、有经验、有实力参与竞争,为东视提供一流的管理服务。

我们要求对东视大厦物业管理、经营实行总委托承包。其依据如下:

其一,我们上下思想统一,认识一致,决心竭尽全力拿下东视大厦。自×月×日东视大厦物业管理招标新闻发布会以后,我们立即召开了专题会议,研究如何接管东视大厦的问题,领导们认为,东视大厦物业管理本身就是市场竞争。我们今年要转换经营管理机制,走物业管理之路,实现自收自支,必须有勇气跨出这一步。如果说,广播大厦物业管理成功先例是第一战役的话,那么东视大厦就是第二战役,今后还要打第三战役,因此必须打好这关键的一仗。领导们还认为,要打好这场攻坚战。必须从大处着眼,小处着手,从考虑整个××走向市场的长远和全局利益出发,高起点、高标准抓好这次投标工作。

其二,配备强有力的领导班子与工作班子。领导班子成员不仅有××的主要领导。还有智能化管理专业技术人员、广播大厦与局招待所负责人。我们还邀请了市一流物业管理公司的老总作为这次投标策划的总顾问。另外,我们已经着手组建一个有高工程技术水平、有丰富物业管理经验的班子来筹建东视大厦的经营管理。

其三,摆正竞争位置,提出正确的物业管理经营的指导思想。应该清楚地认识到,我们参与东视大厦招标竞争,主要目的不是为了赚钱,而是为了向东视提供一流的服务,是为了广电物业管理的荣誉,为了转换广电后勤服务机制。这不仅是一个机遇,也是一种挑战。

因此,我们投标竞争指导思想的出发点是,急为东视所急,想为东视所想,先东视之忧而忧,后东视之乐而乐。为了让东视人安心、放心地搞好宣传播出,我们要甘心、贴心地为东视

充当“大管家”,而且一定要当好这个“大管家”。

我们指导思想的着眼点是,不是东视的人,要有东视的神。东视和东视大厦这一品牌的无形资产与社会效应,是我们从事物业管理经营最宝贵的精神财富和最丰富的实践经验。发扬东视人创建东视的敬业精神、拼搏精神、竞争精神,学习“创业创新,团结奉献,勇于改革,敢为人先”的东视精神,提倡东视人“一专多能、身兼数职”;“急事急办、特事特办”的效率观念;要像东视人一样,培养一种“不分白天黑夜”;“不论份内份外,只要对东视有利,人人争先恐后,兢兢业业,一丝不苟”的作风;也要像东视一样引进一套“优化组合、优胜劣汰”;“人员活水流,按劳分配,奖惩分明”的用工分配机制。这是我们搞好物业管理经营,把物业管理融化在整个东视事业中的一个重要前提。

我们指导思想的基本点是:“不赚东视人的钱,而要为东视人赚钱”,把东视与东视大厦这块“蛋糕”做大,同时也就实现了××“转换经营管理机制,走物业管理之路”的第二步改革战略目标。

在具体的管理经营指导思想上,我们要求的是东视大厦物业管理经营总委托承包,并一定贯彻局、台领导的指示精神,在剔除大厦折旧费、保险费,不承担维修基金、能源费的基础上,实现“以所养楼”,即以招待所及娱乐设施这一块的收入,管理、维修、养护整个东视大厦,不要东视拿出一分钱,并使大厦保值增值,永葆“青春”。

管理的指导思想是,在优先考虑东视人员消化的基础上,按照物业管理标准,大胆管理,严格管理。加强东视大厦物业管理的思想建设、组织建设与制度建设,建立健全东视大厦物业管理的用工机制、工资机制、服务机制、管理机制与经营机制等,并在管理中充分体现奖罚分明、双向选择、岗位流动的原则。

其四:“以所养楼”的基本思路框架。根据我们建议书的精心预测,在经营设施到位、软件配备正常的情况下,东视大厦经营每年实际收入可达838.58万元(已减去经营年度预算支出,但包含能源费),而物业管理每年(第一年度)实际支出预算为393.03万元,实际收支相抵,如由我们总委托管理经营东视大厦,还可每年为东视赢利445.55万元,前景非常看好。

其五,我们有长期从事后勤服务的经验。上海广播大厦物业管理成功的理论与实践,局招待所经营上的业绩都将作为最佳的组合,融化在投标方案中,显示出我们接管东视大厦的真正优势。广播大厦是局第一家进行物业管理的单位,也是第一家对广播影视办公楼宇进行专业管理的单位。经过一年半的实践,广播大厦以其严格的管理、优质的服务,为广播电视物业管理赢得了广泛的声誉,先后得到中央等各级领导、外国友人、社会各界与同行专家的一致好评。乔石委员长的题词是:“大力发展广播影视事业,为人民群众与社会主义现代化建设服务”;赵启正的题词是:“先进大厦,现代管理”;龚学平的题词是:“严格管理,搞好物业,努力为广播事业服务”;叶公琦的题词是:“为广播事业提供高层次高质量的服务”;沙麟的题词是:“建筑一流、设备一流、管理一流、质量一流”。

其六,在实际管理经营中,继续探索建设具有广电系统特色的物业管理。根据局内招标特点,我们同东视是兄弟单位关系,在物业管理模式运转上,我们拟采用委托管理经营的方式,在体制与机制上拟采用行政性与专业化管理相结合的体系框架。在管理手段上为了东视安全播出,拟实行大厦封闭式管理(招待所例外)。这种委托管理在职权关系上是切合目前我们与东视对物业管理实际需要的。

其原则要求如下:

第一,在运作机制上接受业主的领导。在领导体制上接受东视与××的双重领导。

第二,在整个组织建制框架上,实行垂直领导。第一层为管理部,第二层为三部一室,即为办公室、综合部、工程部、经营部,经营部内辖招待所及娱乐、生活设施;第三层为领班,第四层为员工。

第三,在财务上接受业主的监督。这不仅指物业管理经营帐目对业主的公开与公布,而且还指一切财产处置权归业主(东视)所有。

第四,在工作思路与内容上要围绕东视宣传这一中心,实现物业管理经营与东视精神文明建设与形象设计的联动,争创与东视的社会效应、文化效应相媲美的东视物业管理的品牌效应。

我们追求的物业管理、经营最佳目标是:

1. 物业管理争创“上海市优秀物业管理单位”;
2. 招待所再创“上海市精神文明窗口单位”;
3. 清洁卫生再创“全国卫生城市检查优秀单位”;
4. 绿化争创“上海市花园式单位”;
5. 通讯再创“上海市电话局四比、六好竞赛先进集体”;
6. 安保争创“上海市安全文明单位”。

有鉴于此。我们充分认识到,只有完全利用自己的优势,增强信心,抓住机遇,敢于竞争,迎接挑战,才能拿下东视大厦这幢现代化的智能型大楼。也衷心希望,广电局领导与东视领导能给予我们一个机会。在未来的日子里能与东视合作,并且合作愉快,共同创造东视新形象与广电物业管理新天地。

我们为能有一个为东视人提供服务的机会而深感荣幸。

第一部分 改革前进中的××

上海市广播电影电视局所属××成立于1987年,现有职工760多人,固定资产净值达3500多万元。其主要任务是负责全局的后勤服务保障工作,提供的不仅有大众化服务,而且经过多年来的后勤服务体制的不断深化改革,更能提供有专业技术管理要求或大规模突击性的综合性服务。广播大厦就是其中最突出一例。在实践过程中,广播大厦全体员工以高度的责任感和积极奉献的精神,不依赖别人的经验,走自己的新路子,在无现成模式可借鉴的情况下,在理论研究、模式探索、接管验收、经费预算等诸多方面,倾注了大量的心血,进行了卓有成效的探索。

根据国务院“机关后勤服务中心改革分三步走”的思路,××的成立就完成了“与机关分离,单独核算”的第一步。

十年来,××坚持为广播电影电视宣传服务,坚持为全局广大职工生活服务。在职工思想教育和精神文明建设上狠下工夫,锻炼了一支团结拚搏、吃苦耐劳、能打硬仗的后勤队伍。这支队伍在东亚运动会、历届电视节、音乐节等大型活动中,都圆满地完成了后勤服务的艰巨任务,而且一届比一届出色,得到各届组委会、局领导的高度信任和赞赏。1995年,××所属招待所被评为“上海市精神文明窗口”,北京路管理部被评为“全国卫生城市检查优秀单位”,××被评为“上海市机关后勤先进集体”。这三项荣誉标志着××第一步改革的成功,规模服务的优势得到了充分体现,为进一步改革打下了坚实的基础。1996年××根据局领导的要求和自身的实际情况,以虹桥路广播大厦物业管理部等四个单位试点为契机,坚定地跨出了改革的第二步。

虹桥路广播大厦物业管理部自1995年11月进驻广播大厦以来,始终遵循局和××领

导关于物业管理要“高起点、高标准、高水平”的指示精神,坚持自我加压,团结一致,相互配合,努力学习,不断发展,坚持两个文明一起抓。以“业主(租户)至上,服务第一”为宗旨,开展了一系列后勤管理改革,逐步形成了物业管理新机制,圆满地完成了“两台两中心”历史性搬迁。在这期间,做了大量建设性、开拓性的工作。

1. 编写出版《物业管理实用教程》。

为了搞好物业管理,管理部十余位骨干首先对物业管理理论进行了有益的探索,特别是对传媒业(以广播电视为主)物业管理的探索,先后走访了国内外一流的物业管理公司60余家,收集、整理了大量的资料。经过半年多十多位同志每天十几个小时的努力,一本40余万字的《物业管理实用教程》由上海远东出版社出版发行。这些都为××全面迈进物业管理做好了理论上的准备。目前这本书在国家建设部对同类10余本书籍的内测评比中名列前茅,被上海市建委选为物业管理紧缺人才培养教材,被上海市电视中专作为物业管理专用教材。

2. 超前介入,搞好物业接管验收。

在实际操作中,为了接管广播大厦,管理部在大厦正式落成一年前就提前介入,没有白天黑夜地跟班学习、调查,一点一滴积累了大量的资料,做好了接管验收的工作。为此,管理部还专门成立了以“工程设备、安全保卫、清洁保障、电话通讯”等部门组成的验收小组,制定了《广播大厦接管验收标准》,确保物业管理顺利接管广播大厦。

3. 义务服务,实现“两台两中心”的历史性搬迁。

“两台两中心”的搬迁是对物业管理服务的一次考验。广播大厦全体员工从1996年10月14日开始,在将近半个月的搬迁中,始终把服务放在首位,全身心地投入到这一工作中去。他们不顾劳累,不计时间,连续作战,将近三分之二的员工每天只睡四五个小时,共计搬运了近200余车次的货物,胜利、圆满地完成了历史性的搬迁任务。

4. 建立制度,为规范化管理打好基础。

在实践过程中,管理部根据物业管理实际需要,在分析、研究了广播大厦的管理结构、组织结构、人员结构、工资结构等诸多方面因素后,先后建立了《广播大厦管理暂行规定》、《广播大厦物业管理部内部管理制度及服务规范》、《员工手册》、《员工岗位职责》、《员工岗位考核指标体系》等制度,确保了广播大厦物业管理的规范化、制度化、标准化、科学化,同时也为传媒业物业管理的制度化建设和发展提供了示范。

广播大厦物业管理部在借鉴东视创业精神基础上,经过一年半物业管理方式的运转后,已经建立了一套机制,培养了一种作风,锻炼了一支队伍,基本上完成了局领导要为广播电视电影电视物业管理“摸一条路子,创一块牌子”的目标,既体现了传媒业物业管理特点,又实现了××探索物业管理模式的任务,为××“立足本局、走向市场”进行第三步改革准备了条件。

第二部分 委托管理的模式与优点

一、管理模式的选择

东视大厦物业管理拟采用委托管理模式。

委托管理的模式又叫委托代管型,它主要是指物业管理的承办形态。这种承办形态主要适用于物业产权不属于物业管理公司的情况。物业管理公司只接受业主的委托,对业主所委托的物业进行管理。委托管理一般采用的是全权委托的方式。业主通过委托书,选聘责任管理公司对设备、保安、清洁、服务等各个方面实行统一的管理。

在体制与机制上,东视大厦物业管理拟采用行政性与专业性管理相结合的体系框架,即

在领导体制与管理体制性质上采用行政性的管理。由此东视大厦物业管理的组织可采用“管理部”的名称,隶属于东视与××的双重领导。但在具体物业管理、经营、服务上采用专业化管理方式。按物业管理各实务运作标准、程序、制度、考核方法进行操作。总之,有点类似于目前广播大厦的管理方式。

在管理手段上。为了东视宣传的安全播出,主楼(办公楼)拟实行封闭式管理。所谓封闭式管理。是以楼宇整体为管理单位,用隔离体将大厦及附属部分(含广场、绿化地带及车库等)与外界分开,在管理范围内对出入楼宇区域的人员、车辆等流动性因素进行控制管理,即人、物、车凭牌证出入。管理单位对辖区内治安、防火、清洁卫生、水、电、煤、油、风等进行全面负责。

选择上述物业管理模式,是在我们充分研究东视的实际需要的前提下,根据××的实际情况而确定的。在采用委托管理模式,行政性与专业性管理相结合的运作体制、机制上,我们主要考虑了以下做法:

- 1.在管理体制上可接受业主的领导。特别在领导体制上,可采取东视与××的双重领导,物业管理单位主要负责人可接受双重领导。业主关于大厦管理的要求、指示将得到认真执行,定期向业主汇报工作情况,以取得业主的理解、支持和帮助。

- 2.财务上接受业主的监督。各种费用开支贯彻节约和公开的原则,业主可以在任何工作时间内查询帐目,并定期(每季度一次)公布管理费用的帐目。

一切管理活动不涉及财产的处理,一切财产的处置权归业主所有。

- 3.在具体物业管理操作上,仍然便于引进专业化的管理运作机制。这些机制包括物业管理机制、服务机制、经营机制、用工机制、工资机制与财务机制等,实行劳动力优化组合、合理配置,并把物业管理实务运作按规范管理、服务的标准、程序进行操作。为了能尽早介入东视大厦物业管理,我们已经根据东视大厦管理经营需要,起草拟定了一整套制度。

- 4.采用封闭式管理主要由于东视是新闻媒介单位。必须确保安全,而且实际也具备这样管理的条件。其一,它具有楼宇自动化管理系统,即BA系统,其中消防系统、安全系统、电梯监视系统也包括在内。另外出入口管理系统是一个磁卡数据系统,包括地下车库停车管理与计费。其二,它有一支常规的安保队伍,进行大门保卫、安全巡逻、应急情况处理、监控值班等,并辅之以64个磁卡感应点,更强化了安保管理。

二、采用上述模式的优点

这种管理方式,其优点是明显的。

- 1.管理统一,有利于确保管理质量。一幢大厦,管理涉及的方面很多,有设备、清洁、保安、商务服务、总台问询、停车场管理等等,每个方面又涉及众多的内外关系。实践证明。对各方面实施统一指挥是提高管理质量的重要保证。分头管理、多头指挥,就会造成矛盾甚至混乱,影响大厦的管理质量。

- 2.人员精干,节约费用。统一管理的又一好处是有利于节约人员,减少费用的支出。由于统一管理,人员安排实施统一调度,部门与部门之间、班组与班组之间,分工又合作,能合并的岗位就合并,能不设的岗位就不设。人少了,工作效率高了,费用反而降低了。比如,如果东视将物业管理与招待所及娱乐设施一并委托××管理经营,××将可节约较多的人员,至少把招待所及娱乐设施的安保、工程、财务、通讯、公共场所清洁与绿化的人员节约下来,由物业管理人员兼管。如果东视将物业管理与经营分开委托,将会造成人员重复使用,以及能源使用与管理等问题上的相互扯皮与推诿。我们可以简单地算这样一笔帐,如果经营与物业管理分开委托,经营一摊子至少要单独配备8名安保(按每班2人,四班三运转)8名

清洁工、4名话务员、10名工程技术人员、3名财务,如人均按1800元月工资计算,33人则为594万元,每年必须增加工资额度为71.28万元,这还不算其它应享受的福利等费用。又如:如果东视将大厦全部委托××管理经营,××将可借鉴广播大厦管理、设备、设施维修与养护的现成经验,因为广播大厦许多设备、设施是采用了东视大厦同类产品。如楼宇用途同为新闻播出单位的办公楼,大堂、会议室、演播区有共同点,电梯同为日本三菱,空调同为美国开利,锅炉同为德国劳斯,消防设备同为日本能美,紧急广播同为荷兰飞利浦等等,为管理经营带来极大便利。

3. 条线清楚,有利于协调与业主的关系。实施统一的管理,业主关系容易协调,有意见投诉也方便。对于业主来说,也容易表达自己的意见,保护自己的利益。

4. 专业管理,能够确保维修基金等专款专用,能够使大厦尽可能保值升值,不仅能保证业主的长远利益,而且也能永葆业主的良好社会形象。

第三部分 管理经营宗旨、方针、内容

一、宗旨

坚持“业主(租户)至上,服务第一”的宗旨,以“管理职能社会化,管理组织企业化,管理形式专业化,管理过程商业化,管理关系契约化”为管理目标。综合管理,全面服务,为东视人和客户提供一个“安全、整洁、方便、文明、舒适、典雅”的现代化办公条件与生活环境。

二、方针

实现“保本经营、独立核算、自负盈亏”的方针,开展“一业为主,多种经营”;“不赚东视人的钱,而为东视人赚钱”,从管理服务中转换经营管理机制,求得自身的生存与发展。

三、内容

从“全天候服务、全过程管理”的物业管理要求出发,我们提供的服务内容有:

第一类属物业的基础管理

(一)房屋建筑管理:此项是物业管理的基础工作,即对楼宇、附属建筑的保养、维修,使之保持良好的可使用状态,并使物业整体保持完好、美观,延长其使用年限。

(二)房屋设备维修管理:对供水、供电、空调、电讯、排水等设备的运行、保养、维修,使之保持良好的使用状态。

第二类 属物业的综合管理

(一)清洁管理:包括对大厦公用部位的清洁,对垃圾、粪便、废物的清除和污水、雨水的排泄,以保持大厦的整洁卫生。

(二)绿化管理:大厦的绿化和养护,提供了良好的生态环境,并创造条件建立小型的花圃、暖棚,自行培植鲜花和观赏性植物,既美化环境,又可及时满足客户的需要,增加经济效益。

(三)消防管理:消防制度的建立和执行,对物业使用人的消防宣传教育,消防器材设置,消防力量的组织和管理等。

(四)安全管理:大厦范围内的安全、保卫、巡逻、监控等,并包括排除各种干扰,保持大厦环境的宁静。

(五)车库管理:对机动车库、非机动车库实施安全和消防管理,疏导车辆进出和停放。

第三类属物业配套的综合经营服务

(一)管理经营好招待所,包括客房、餐厅、酒吧、商场、商务中心、桑拿、健身房、美容中心、保龄球馆、剧场等综合配套服务和娱乐设施,在坚持高标准服务的同时,逐步提高经济效益。

益。

(二)开展与物业管理有关的经营项目,如不动产投资咨询、中介、物业置换、建筑装潢、设备安装等。

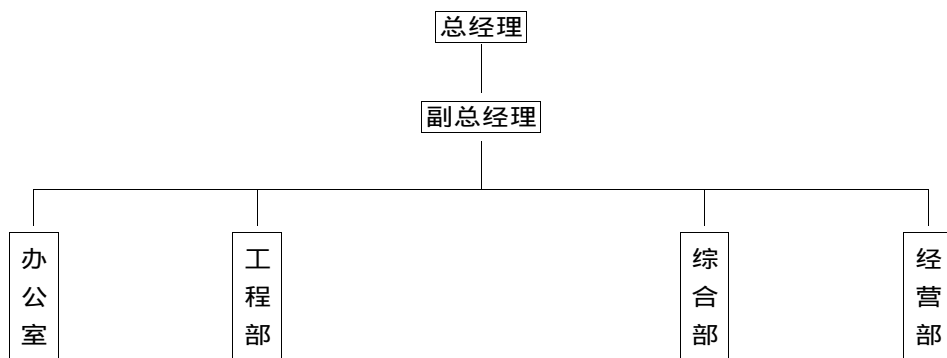
(三)接受高标准物业的物业管理业务和顾问咨询业务。

第四部分 管理经营机构框架

一、管理经营机构框架

××如受托管理经营东视大厦,将以××优秀的管理、工程技术人才组成管理机构,提供优质的管理和良好的服务,使东视大厦成为具有一流水平的综合性办公楼之一。

大厦管理实行总经理负责制,并辅之垂直管理方式。总经理为大厦管理的责任人和主要领导,各职能部门(拟设三部一室)均在总经理的领导下进行工作。纵向之间,操作人员对主管(领班)负责,主管(领班)对部门经理负责。部门经理对总经理负责;横向之间,各部门分工合作,但实行科学的网络流程管理,做到既协调动作,又相互制约。



办公室职责范围:劳资、人事、档案、宣传、礼仪、收发、班车、安保、消防、车辆、车库管理等。

工程部职责范围:房屋、设备、设施的日常养护和定期维修,水、电、气、空调、电梯、电讯、闭路电视等设备、设施的运行、养护、维修。

综合部职责范围:财务、计划与统计、采购、仓库管理、清洁、绿化、医务。

经营部职责范围:招待所(含客房、餐厅、商场、商务中心、桑拿、健身房、美容中心、保龄球馆)、剧场、销售公关。

二、人员编制计划

本着东视人员精干、高效、一专多能、急用先进的原则,物业管理经营前期预测如下:

经理室:总经理1名,副总经理1名。(小计2名)

办公室:主任1名,劳资培训1名,秘书兼宣传、打印1名,安保主管1名,消防主管1名,安保领班4名。

(小计9名)

工程部:经理1名,电脑工程师1名,电气工程师1名,空调、锅炉、电工领班各1名,中、高级工17名,通讯主管1名,机务、线务2名,话务员12名。(小计38名)

综合部:经理1名,财务3名,仓库1名,采购1名,清洁绿化主管1名,领班4名(小计

11 名)

经营部 经理室经理 1 名 ; 办公室人员 1 名 ; 客房部主管 1 名 ; 餐饮部主管 1 名 ; 总厨 1 名 ; 娱乐部主管 1 名 ; 销售公关部主管 1 名 ; 专职销售员 1 名 ; 采购供应部主管 1 名 ; 专职采购 1 名。(小计 10 名) 人员编制总数 70 人

注: 1. 绿化工作由物业管理部聘请专业公司负责, 人员不包括在内。

2. 经营部分管招待所及生活娱乐设施。

3. 副总经理一般分管经营部。

第五部分 经营部经营预测

一、经营目标

东视物业管理经营部将借鉴国内外酒店先进的管理经验, 对东视招待所及其它各经营创收设施、项目进行科学管理, 形成一套“新颖、独特、快捷、高效、一流”的东视管理特色。通过对涵盖全市大、中、小星级宾馆、餐饮娱乐业进行较为周密、详尽的市场调查、分析与比较, 并经过认真测算, 制定出年度经营创收目标和年度经费支出预算如下:

1. 每年创收 1781.38 万元(三年内平均数, 具体测算依据略)。

其中:

(1) 客房部年创收 622.08 万元(按三年年平均客房率 75% 计算);

(2) 餐饮部年创收 720 万元(按每月创收 60 万元计算);

(3) 娱乐部年创收 339.3 万元(按每月创收 28.3 万元计算);

(4) 其它创收项目收入 100 万元(包括客房部服务费、剧场收入及霓虹灯广告)。

2. 年度经费总支出为 942.8 万元(其中含营业税 113.8 万元, 具体预算略)。

3. 年度预算收入减去年度预算支出, 经营部实际收入预计每年可达到 838.58 万元(含水、电、煤、油等能源费)。

除此之外, 在边运作边经营的过程中, 积极开发其它业务, 为东视的社会效益与经济效益作出更大的贡献。

东视招待所在东视物业管理经营部经理的直接领导下, 设客房部、餐饮部、娱乐部、销售公关部、采购供应部 5 个管理部门, 管理人员定为 10 名(具体见第四部分管理经营机构框架)。

二、市场定位

东视招待所按三星级宾馆标准建造, 建筑面积 9007.7 平方米, 坐落于浦东新区商业街东方路上的繁华地带, 与上海标志性建筑的东视大厦连成一体。

招待所设施齐全, 拥有标准客房 51 套、套房 9 套。招待所还拥有规模不等的宴会厅、贵宾厅、中餐厅、咖啡厅、酒吧, 将为业主与宾客提供各式地方风味的美味佳肴。招待所内设有具备多种同声翻译的多功能厅、商场、商务中心、会议中心、桑拿、健身房、弹子房、舞厅、美容院、休闲中厅、保龄球馆以及剧场等综合配套服务的娱乐设施, 并拥有 2000 平方米的车库。整个招待所采用先进的电脑管理。

经营部将以与东视业务往来的国内外各宣传媒体、影视界同仁为主要接待对象。客房销售以影视、旅游团体、国际国内会议、散客、商务办公用房出租等方式进行推销。同时, 积极主动地吸引东视大厦周边地区的企事业单位、居民、商务办公楼及游客等作为招待所餐饮、娱乐的服务对象。

三、开发构思设想

东方电视台是一个在国内外颇具影响的、生气蓬勃的电视台。东视招待所作为东方电视台的一个组成部分。将以自己创新、独特、优质的服务,抓住浦东开发开放的历史机遇,依托浦东作为中国改革开放的前沿阵地、优越的地理位置和东方电视台的无形资产,创造一种与“开拓创新的东视精神,兢兢业业的东视作风,爱岗敬业的东视氛围以及一专多能、快捷的东视效率”相融合的工作机制。在开发构思设想上,探索一套全新的、具有东视特色的东视招待所服务方式。在此基础上,拟初步构思开发设想如下:

1. 东视大厦是上海市标志性建筑。为展示东方电视台形象和风采,拟除播出机房、宣传重地及非对外开放的区域外,以游客购票参观形式,实行向社会开放。

2. 拟利用招待所现有的保龄球、健身房、桌球、舞厅、桑拿、美容等服务娱乐设施,集娱乐、保健、美容为一体,实行会员制形式,积极吸收社会各界人士入会,以规模效应推动整个招待所的经营管理水平,创造社会效益和经济效益。

3. 经营部将利用浦东作为改革开放的龙头地位和旅游资源,拟开设以“一日游”为主的旅游项目,吸引国内外游客,为他们提供游览东视大厦(对外开放区域)、东方明珠塔、陆家嘴金融区、外高桥保税区、金桥出口加工区、野生动物园、南浦大桥、杨浦大桥等展示浦东新貌的标志性建筑和旅游景点的“一条龙”服务,为宣传浦东出力,同时积极为经营创收作出努力。

4. 拟成立“东视艺术沙龙”,邀请东视名编辑、名记者、名节目主持人和社会名流,定期或不定期地开展“东视荧屏”、“影视讲评”、“明星视角”等各种高层次、高水平的影视艺术沙龙活动,宣传东视、宣传浦东、宣传上海。努力营造一种“观众与东视,共度好时光”的氛围。

第六部分 管理费用预测

一、编制说明

1. 物业管理费按年度费用预测收取。
2. 维修费是指日常设备管理中发生的维修费用,不包括中修、大修费用及设备更新费用。
3. 能源费(包括水、电、煤、油)按实际使用发生数结算。
4. 清洁费中不包括各楼层的厕所的日常消耗品,包括卫生纸、洗手液等。
5. 大楼保险费未测算在内。
6. 各项管理费在使用中,本着勤俭节约的原则,在保证管理服务质量的前提下,尽量减少,决不赚东视的钱。
7. 经营部支出预测(含职工工资)不包括在内。

二、人员经费测算(单位:人民币元)

1. 人员经费测算按在编人员与合同制工等分算。
2. 在编人员为 3000 元/月,人员额度为 15 人;合同制工为 1800 元/月,人员额度为 45 人。
3. 每月报酬实际发生数为 $(15 \times 3000) + (45 \times 1800) = 45000 \text{ 元} + 81000 \text{ 元} = 126000 \text{ 元}$ 。
4. 全年报酬实际发生数为 $126000 \text{ 元} \times 12 \text{ 月} = 1512000 \text{ 元}$ 。

三、年度管理费用预算

年度管理费用按人员工资、福利费、办公费、邮电通讯费、绿化费、清洁费、维修费、安保费、洗涤费、招待费、运输及车辆养护费、培训费等项目逐一进行预算,合计数为 393.03 万元,具体预算略。

四、年度能源费用测算

根据现有资料估算,年度水费、电费、油费等能源费用合计数为 578.4 万元(含招待所用数),具体测算略。

第七部分 物业管理的前期介入内容及经费

一、前期介入的工作内容

如果聘请××管理,根据实际情况,我们将在管理合同签订后半个月内,首先派出精干工作小组进入东视大厦。随后根据工程进度及实际需要调整增加人员。

按照东视大厦计划竣工的日程,我们的前期介入,其主要工作内容如下:

1. 仔细研究工程设计原图,根据工程施工的现状,提出有关结构布局方面可改进的意见。
2. 检查前期工程的质量,就原设计不合理又可以更改的部分提出建议。
3. 根据管理实际需要,提出原设计遗漏项目和内容的改进意见和建议。
4. 对订购的设备型号、性能、产地等提出咨询意见。
5. 根据工程进度,协助业主和监理单位搞好施工监理,对施工不符合规范的,适时提出整改意见。
6. 定期参加施工工作会议,与施工方互通情况,协调相互关系,促进工程顺利进展。
7. 配合设备安装,进行现场监督和测试,确保安装质量。
8. 参与并协助业主搞好工程竣工验收。
9. 制定详细管理大纲,适时招聘员工并按计划培训,做好开业的各项准备工作。

二、前期介入的费用预测

从管理合同签署后至大厦开业,前期介入的各项费用本着勤俭节约、最低配置、急用先置的原则预测,主要项目有办公设备购置费、工程设备购置费、清洁设备购置费、通讯设备购置费、安保设备购置费、商场商务设备购置费、绿化设备购置费、制服费以及其它不可预见性开支,具体数据略。

第八章

第八章

物业管理公司 应了解的房屋 结构构造和识图

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

房屋建筑是供人们居住、生活、生产和进行社会活动的场所。房屋的建筑构造包括原理构造和构造方法两方面内容。构造原理是研究对房屋各组成部分的要求和构造的理论,构造方法则是研究房屋的各相关基本构件、配件之间的连接方法。

一 房屋建筑的类型

房屋建筑可分为工业建筑和民用建筑,本书主要研究民用建筑。

民用建筑是供人们生活、文化娱乐、医疗、商业、旅游、办公、居住等活动的房屋。

1. 按建筑物的用途分类

根据用途不同,民用建筑大致可分为:

(1)居住建筑:住宅、宿舍,这主要是供人们生活起居的房屋,也是建筑中最面广量大的房屋建筑。按层次又可分为单层、多层和高层建筑(国内规定8层以上,25m以上为高层)。

(2)办公楼建筑:主要供给政府机关、企业、事业单位办理工作的房屋。也有多层、高层的区别,目前高层的商住办公用房也大量出现。

(3)教学建筑:主要提供教学用的学校的教室、实验室、办公室等房屋。

(4)文化娱乐建筑:如剧院、会堂、图书馆、博物馆、文化馆、展览馆等等,根据各自的需要,都有自身的建筑风采和造型、布局。

(5)体育类建筑:是提供人们进行体育活动的场所。它有体育场、体育馆、游泳馆、溜冰场(馆)、训练馆、室内球场等等,服务于体育运动的房屋建筑。它根据运动类型不同,房屋也具有不同的特色。

(6)商业建筑:主要是提供人们商品的建筑场所。它有商场、贸易市场、自选市场、饭店、饮食店,以及相配套的货仓、冷库等。

(7)旅游建筑:主要是宾馆、旅馆、招待所等主要供流动人员的住宿和生活的建筑。它也具有各自的使用要求和特色。

(8)医疗建筑:主要是医院、疗养院所需的各种房屋建筑。有急诊楼、门诊楼、住院楼等建筑。

(9)交通、邮电类建筑:像候机楼、火车站、汽车站、码头、客船航运站、邮电大楼、电话局、电报局等,用于交通、通讯的人与物交流、集散的房屋建筑。

(10)其他建筑:属于非生产性的民用建筑,按其使用要求不同,实在太多了,即使分类也难以包全。其他的建筑如在司法、公安方面使用的特殊建筑,市政公共设施使用的房屋如加油站、煤气站、消防站、公共厕所等等都是不易分类的。所以房屋是千变万化的,我们看施工图时也是先要弄清房屋的性质,才能弄清它的构造原理。

2. 按建筑物的结构类型和材料分类。

(1) 砖木结构房屋

它主要是用砖石和木材来建造房屋的。其构造可以是木骨架承重、砖石砌成围护墙,如老的民居、古建筑;也可以用砖墙、砖柱承重的木屋架结构,50年代初期的民用房屋。

(2) 砖混结构房屋

主要由砖、石和钢筋混凝土组成。其构造是砖墙、砖柱为竖向构件,受竖向荷重,钢筋混凝土做楼板、大梁、过梁、屋架等横向构件,搁在墙、柱上。这是我国目前建造量最大的房屋建筑。

(3) 钢筋混凝土结构房屋

该类房屋的构件如梁、柱、板、屋架等都用钢筋和混凝土两大材料构成的。目前多层的工业厂房、商场、办公楼大多用它建造。过去的单层工业厂房基本上都用它建成。

(4) 钢结构的房屋

主要结构构件都是用钢材——型钢构造建成的,如大型的工业厂房及目前一些轻型工业的厂房都是钢结构的,又如上海宝钢的大多数厂房的柱、梁、板、墙都是钢材;近年建筑的高层大厦如深圳的地王大厦、上海的金茂大厦都是钢结构为骨架的超高层大楼。

3. 按建筑物承重受力方式分类

(1) 墙承重的结构形式的房屋

用墙体来承受由屋顶、楼板传来的荷载的房屋,我们称为墙承重受力建筑。如目前大多数的砖混结构的住宅、办公楼、宿舍,高层建筑中剪力墙式房屋,墙所用材料为钢筋和混凝土,而承重受力的是钢筋混凝土的墙体。

(2) 构架式承重结构的房屋

构架,实际上是由柱、梁等构件做成房屋的骨架,由整个构架的各个构件来承受荷重。这类房屋有古式的砖木结构,由木柱、木梁等组成木构架承受屋面等传来的荷重;有现代建筑的钢筋混凝土框架或单层工业厂房的排架组成房屋的骨架来承受外来的各种荷重;再有型钢材料构成的钢结构骨架建成房屋来承受外来的各种荷重。

(3) 筒体结构或框架筒体结构骨架的房屋

该类房屋大多为高层建筑和超高层建筑。它是房屋的中心同一个刚性的筒体(一般由钢筋混凝土做成)和外围由框架或更大的筒体构成房屋受力的骨架。这种骨架体系是在高层建筑出现后,逐步发展形成的。

(4) 大空间结构承重的房屋

采暖和空调等系统,如为高层或高档建筑还要配置电梯。在有条件的城市住宅还要配置煤气系统提供生活需要。房屋构造上要考虑各种影响使用的因素,才能保证房屋安全、长期、正常的使用。所以在进行房屋设计和建造时,必须考虑这些因素,采取各种措施来达到。

要考虑的因素主要如下:

(1) 房屋受力的作用

房屋受力的作用是指房屋整个主体结构在受到外力后,能够保持稳定,没有不正常变形,没有结构性裂缝,能承受该类房屋所应受的各种力。在结构上把这些力称为荷载。荷载又分为永久荷载(亦称恒载)和可变荷载(亦称活荷载),有的还要考虑偶然荷载。

永久荷载是指房屋本身的自重,及地基给房屋土反力或土压力。

可变荷载是指在房屋使用中人群的活动、家具、设备、物资、风压力、雪荷载等等一些经常变化的荷载。

偶然荷载如地震、爆炸、撞击等非经常发生的,而且时间较短的荷载。

(2) 自然界给予的影响因素

房屋是建造在大自然的环境中,它必然受到日晒、雨淋、冰冻、地下水、热胀、冷缩等影响。因此在设计和建造时要考虑温度伸缩、地基压缩下沉、材料收缩、徐变。采取结构、构造措施,以及保温、隔热、防水、防温度变形的措施。从而避免由于这些影响而引起房屋的破坏,保证房屋的正常使用。

(3) 各种人为因素的影响

在人们从事生产、生活、工作、学习时,也会产生对房屋的影响。如机械振动、化学腐蚀、装饰时拆改、火灾及可能发生的爆炸和冲击。为了防止这些有害影响,房屋设计和建造时要在相应部位采取防振、防腐、防火、防爆的构造措施,并对不合理的装饰拆改提出警告。

因此房屋构造在设计和施工中,都应防止这些不利的影响因素,做好工作。如受力上,设计和施工必须保证工程质量;自然和人为影响上,设计必须采取措施,施工必须按图施工,并保证施工质量;进行装饰时,防止乱拆乱改。物业管理单位必须提出警告,对使用单位或人员,必须提高这方面的知识,以杜绝后患。

二 房屋建筑的等级

房屋建筑根据类别、重要性、使用年限、防火性等划分了不同等级。

1. 建筑物耐久性(年限)的等级

(1) 建筑物的耐久性等级。即是根据建筑物的使用要求确定的耐久年限。

一级:具有历史性、纪念性、代表性的重要建筑物(如纪念馆、博物馆、国家会堂等),100年以上。

二级:重要的公共建筑(如一级行政机关办公楼、大城市火车站、国际宾馆、大体育馆、大剧院等),50年以上。

三级:比较重要的公共建筑和居住建筑(如医院、高等院校以及主要工业厂房等),40—50年。

四级:普通的建筑物(如文教、交通、居住建筑以及工业厂房等),15—40年。

五级:简易建筑和使用年限在5年以下的临时建筑,15年以下。

(2) 从耐久年限可以看出,它分为5个等级,100年以上、50~100年、40~50年、15~40年、15年以下。为此要求在设计和建造时,对基础、主体结构(墙、柱、梁、板、屋架)、屋面构造、围护结构(包括外墙、门、窗、屋顶等),以及防水、防腐、抗冻性所用的建筑材料或所采取的防护措施,应与要求的耐久性年限相适应,并在建筑与正常使用期间,定期检查和采取防护维修措施,以达到确保耐久年限的要求。

2. 建筑物的耐火等级

(1) 建筑物的耐火等级根据燃烧性能和耐火极限(时间)分为四级。

(2) 其表中燃烧性能是指建筑构件在明火或高温的作用下,燃烧的难易程度。它可分为非燃烧体、难燃烧体、燃烧体三类。

① 非燃烧体:在空气中受到火烧或高温作用时不起火、不微燃、不碳化的材料,如石材、砖、瓦、混凝土等。

② 难燃烧体:在空气中受到火烧或高温作用时,难起火、难微燃、难碳化,当火源脱离后即停止燃烧的材料,如沥青混凝土。

③燃烧体 指在空气中受到火烧或高温作用时 ,容易起火或微燃 ,且火源脱离后 ,仍继续燃烧或微燃的材料 ,如木材、塑料、布料等。

(3)耐火极限 :是指建筑构件遇火后能支承荷载的时间。即从起火燃烧到房屋失掉支承能力 ,或发生穿透性裂缝 ,或其背面温度升高到 220℃以上时所需要的时间。

4. 建筑物重要性等级

建筑物按其重要性和使用要求分成五等。

特等为具有重大纪念性、历史性、国际性和国家级的各类建筑。

甲等为高级居住建筑和公共建筑。

乙等为中级居住建筑和公共建筑。

丙等为一般居住建筑和公共建筑。

丁等为低标准的居住建筑和公共建筑。

第二节 房屋结构种类

一 地基与基础

●地基

承受由基础传来荷载的土层叫地基。地基与基础是密切相关的,俗话说万丈高楼平地起,整个建筑物的全部荷载都通过基础传给地基来承受,但地基承受荷载的能力是有一定限度的。地基每平方米所能承受的最大压力,叫地基容许承载力(也叫地耐力)。当基础对地基的压力超过地基容许承载力时,地基将出现较大的沉降变形,甚至地基土层会滑动挤出而破坏。为了保证建筑物的稳定与安全,就要根据基底压应力不超过地基容许承载力的原则,适当扩大基础底面积。所以,上部荷载越大,要求基础的底面积就越大,或者说,地基容许承载力越大,所需要的基底面积就越大。

建筑物事故的发生,常与地基基础问题有关,而地基基础事故一旦发生,就难以补救。从工程造价上看,一般四、五层的民用建筑,基础工程的造价约占总价的10%—20%左右,由此也可看出地基与基础在建筑工程中的重要性。

●基础

基础是房屋的重要组成部分,位于房屋的最下部位,直接作用在土层上并埋入地下,即是在墙体或柱下端做成放大部分的承重结构,这个放大部分称为基础,由它来承受房屋的全部荷载,并将荷载传给地基。

1. 基础的材料

基础材料的选择是一个十分重要的问题,因为它决定基础的强度、耐久性和造价。常用的基础材料有砖、石、混凝土(包括毛石混凝土)、钢筋混凝土、灰土等。

(1) 砖、石

就砖的强度和抗冻性来说,不能算是优良的基础材料,但由于取材容易、价格低廉,所以在干燥而温暖地区的中小型建筑较为常用,寒冷而又潮湿的地区则不宜用。毛石的耐久性和抗冻性很高,但毛石间的粘结依靠砂浆,结合力较低,毛石砌体的强度并不太高,形状整齐的石料砌体虽然具有较高的强度,但因造价高也很少使用。

(2) 混凝土及毛石混凝土

混凝土的强度、耐久性都比较高,便于机械化施工,是理想的基础材料。为节约水泥,可在混凝土中掺毛石,配成毛石混凝土,毛石混凝土的强度较砖石砌体高,在材料供应条件允许情况下,较重要的建筑物基础是可以采用的。

(3) 钢筋混凝土

钢筋混凝土是建造基础最理想的材料,抗弯性能好,在相同的条件下,钢筋混凝土基础

的构造高度比砖石或混凝土基础小得多。钢筋混凝土基础便于机械化施工,又能和上部结构结成整体,强度、耐久性、抗冻性都很高,所以较重要的建筑物或上部荷载较大时,常采用钢筋混凝土基础。

(4) 灰土、三合土

灰土是由石灰与粘土按一定比例加适量水拌合夯实而成(三合土是石灰、砂、碎砖等材料拌合夯实而成)。灰土的抗冻、防水性能差,只能用于地下水位以上和冰冻线以下的基础,潮湿和寒冷地区不宜采用。

2. 基础的构造类型

基础的构造类型与上部结构(如墙、柱、独立结构物)有密切的关系。此外,还和地基土的承载能力、荷载和埋置深度等有关。基础按其构造特点可分为:条形基础、单独基础、联合基础和箱形基础等。

(1) 条形基础

该类基础适用于砖混结构房屋,如住宅、教学楼、办公楼等多层建筑。做基础的材料可以是砖砌体、石砌体、混凝土材料、以至钢筋混凝土材料,基础的形状为长条形。(2) 独立基础

该种基础一般用于柱子下面,一根柱子一个基础,往往单独存在,所以称为独立基础。它可以用砖、石材料砌筑而成,上面为砖柱形式;而大多用钢筋混凝土材料做成,上面为钢筋混凝土柱或钢柱。基础形状为方形或矩形。

(3) 整体式筏式基础

这种基础面积较大,多用于大型公共建筑下面,它由基板、反梁组成,在梁的交点上竖立柱子,以支承房屋的骨架。

(4) 箱形基础

箱形基础也是整块的大型基础。它是把整个基础做成上有顶板,下有底板,中间有隔墙,形成一个空间如同箱子一样,所以称为箱形基础。为了充分利用空间,人们又把该部分做成地下室,可以给房屋增添使用场所。

(5) 桩基础

桩基础是在地基条件较差时,或上部荷载相对大时采用的房屋基础。桩基础由一根根桩打入土层,或钻孔后放钢筋再浇混凝土做成。打入的桩可用钢筋混凝土材料做成,也可用型钢或钢管做成。桩的部分完成后,在其上做承台,在承台上再立柱子或砌墙,支承上部结构。

二 地下室的构造

●地下室的类型

地下室的类型很多,按使用功能分为普通地下室和人防地下室;按顶板标高分为全地下室和半地下室;按结构材料分为砖墙结构地下室和钢筋混凝土结构地下室。

普通地下室,可用以满足各种建筑功能的要求,如居住、办公、食堂、贮藏等。防空地下室除按人防管理部门的要求建造外,还应考虑平时的使用,提高利用效率。

半地下室指地下室顶板底面标高高于室外地面标1.5m左右的地下室。这种地下室一部分在地面以上,因而易于解决采光、通风问题,普通地下室多采用这种类型。当地下室的

顶板底面标高低于室外地面时,称全地下室。防空地下室多采用这种类型。

砖墙结构地下室,用于上部荷载不大及地下水位较低的情况。当地下水位较高及上部荷载很大时,常采用钢筋混凝土墙结构的地下室。

●地下室的构造

任何一种类型的地下室,一般均由墙、底板、顶板、门窗和楼梯等部分组成。地下室的墙不仅承受上部的垂直荷载,还承受土、地下水及土冻胀时产生的侧压力。所以,地下室墙采用砖墙时,其厚度一般不小于490mm。当采用混凝土或钢筋混凝土墙时,其厚度应按计算确定。

地下室的顶板,采用现浇或预制钢筋混凝土板。防空地下室的顶板,一般应为现浇板,为了节约模板和简化施工程序,也可以在预制板上浇注一层混凝土,并应在构造上保证两者紧密结合为一体。

当地下水位高于地下室地面时,地下室的底板不仅承受作用在它上面的垂直荷载,还必须承受地下水的浮力。此时常采用钢筋混凝土底板,并应具有足够的强度、刚度和抗渗能力,否则,即使采取外部防水措施,仍易出现渗漏现象。

地下室的门窗与地上部分相同。防空地下室的门,应符合相应等级的防护要求。防空地下室一般不允许设窗。地下室的窗,在地面以下时,为达到采光和通风的目的,要设采光井。

地下室的楼梯,可与地面部分的楼梯间结合设置,由于地下室的层高小,故多用单跑楼梯。一个地下室至少有两个楼梯间通向地面。防空地下室也应有两个出口通向地面,其中一个可用与地面部分楼梯间结合的楼梯,另一个必须是独立的安全出口。独立安全出口与地面建筑物要有一定距离,在一般情况下,不得小于地面建筑物高度的一半,以防止地面建筑物破坏坍落后将出口盖住。安全出口与地下室用能承受一定荷载的通道连接。

●地下室采光井

地下室可通过两侧外墙窗设采光井采光和通风。一般每个窗设一个光井,当窗的距离很近时,也可设一个通长的采光井。采光井由侧墙和底板构成。侧墙一般用砖砌筑,井底板则用混凝土浇筑。

采光井的深度视地下室窗台的高度而定。一般采光井底面低于窗台250~300mm,采光井的深度为1~2m,其宽度为1m左右,其长度则应比窗宽大1m左右。采光井侧墙顶面应比室外地面高250~300mm,以防地面水流入采光井内。

当最高地下水位低于井底标高时,井底要做3%~5%的坡度,用陶管将灌入井底的雨水引入下水管网;当最高地下水位高于井底标高时,要在井口上设遮雨设施,防止雨、雪落入井底。有些建筑物还要在采光井口设铁篦子,以防人、畜跌入。采光井也要采取防潮、防水措施,其要求和做法与地下室相同。

●地下室的防潮与防水

地下室的外墙与底板常年埋在土中,受到土中所含水和地下水的浸蚀,随着地下水的升高,地下室可能被浸泡在地下水中,如不采取构造措施,地下室将受到水的渗透,轻则引起墙面抹灰脱落、墙面霉变,重则使地下室进水而影响使用及降低房屋的耐久性,因而必须保证在地下室使用时不潮湿、不进水。

地下室的防潮与防水是一个很重要的构造措施问题。地下水位一年之中有起有落,雨季之后,地下水位最高,称丰水期;冬季地下水位最低,称枯水期。根据水位高低与地下室地坪的关系,地下室的防潮、防水的构造做法有以下几种:

1. 防潮

常年静止水位和丰水期最高水位都低于地下室地坪时,由于地下水不会直接浸入地下室,可只做防潮处理。常用的做法是:外墙外侧抹 20mm 厚的 1:2.5 水泥砂浆(高出散水 300mm 以上),在砂浆抹面上再涂上冷底子油和两道热沥青(到散水底),再在地下室外墙的顶板中间和地坪垫层中间处各做一道水平防潮层,使整个地下室的防潮层形成整体。在地下室外墙防潮层外侧 0.5m 范围内,用 2:8 灰土或粘土回填夯实。在其外侧再用原土回填并分层夯实。

2. 防潮与排水相结合

常年静止水位低于地下室地坪,丰水期最高水位高于地下室地坪,但不超过 500mm 时,可采用防潮与排水相结合的做法。常用的做法是:将地下室室内地坪架空,在每间房的外墙上,开一个洞,把丰水期升起来的水引至集水坑,再用水泵抽至室外下水道。防潮做法同第一种。

3. 卷材防水

常年静止水位和丰水期最高水位都高于地下室地坪时,是一种最不利情况。在这种情况下,地下水不仅可以浸入地下室,还对墙板、底板有较大的压力。这种地下室必须采取防水构造做法,常用的防水做法是卷材防水。卷材防水层粘贴在地下室墙外表面者叫外防水;粘贴在外墙内表面者叫内防水。外防水的防水层贴在迎水面上,防水效果好;内防水的防水层则是贴在背水面上,防水效果较差,但施工简便、便于修补。

4. 钢筋混凝土防水

这是承重结构与防水层合一的做法,也就是采用钢筋混凝土箱形结构,由于钢筋混凝土具有一定的抗渗能力,也能承受水压,如果配合比准确合理,保证施工质量,可不作防潮、防水处理。另一种做法可在混凝土中加入适量防水剂,做成防水混凝土,并在墙板外侧抹水泥砂浆找平层,再涂两道热沥青即成。防水混凝土墙和板不能过薄,一般墙板厚不应小于 200mm,底板不宜小于 150mm。

三 房屋骨架 中墙、柱、梁板的构造

●墙体的类型

墙体是房屋的主要组成部分。墙体工程在一般民用建筑中占有相当大的比重,墙体和楼板被称为房屋的主体工程。墙体的造价约占工程总造价的 30%~40%,其重量约占建筑物总重量的 40%~60%。如何选择墙体材料和构造方法,将直接影响房屋的使用质量、自重、造价、施工工期和材料消耗。所以在确定墙体构造时必须全面考虑使用、结构、施工、经济等方面的各种因素。

墙的类型按其所处位置墙可分为外墙和内墙。外墙指房屋四周与室外接触的墙;内墙是位于房屋内部的墙。

按其方向墙可分为纵墙与横墙。纵墙指与房屋长轴方向一致的墙;横墙是与房屋短轴方向一致的墙。外纵墙又称檐墙,外横墙习惯上称山墙。

按其受力情况墙可分为承重墙和非承重墙。承重墙指承受上部传来荷载的墙,非承重墙是不承受上部传来荷载的墙。只承受自身重量的墙,属于非承重墙。所以,非承重墙包括自承重墙和框架墙。框架墙是指在框架结构中,填充在框架间的墙,它的重量由楼板、梁、柱承受。房屋中的隔墙也属于非承重墙。

按构成墙的材料和制品,墙又可分为砖墙、石墙、砌块墙、板材墙等。

●墙体的构造

1. 砖砌墙体材料

砖砌墙体是由砌墙砖与砂浆砌合而成,按国家现行标准,砌墙砖分为普通砖和空心砖两大类。

空心砖指孔洞率 $\geq 15\%$ 的砖。

我国普通砖的尺寸是按长、宽、厚(均包括灰缝)之比为 $4:2:1$ 的原则制定的。它使1个砖长(240mm),恰等于2个砖宽加灰缝($115 \times 2 + 10$),或等于4个砖厚加3个灰缝($53 \times 4 + 9.5 \times 3$),如图3-2所示。普通砖的这个尺寸关系便于组砌成以砖厚为基数的任何尺寸。在工程实践中常以1个砖宽加1个灰缝($115 + 10 = 125$)的尺寸为基数确定墙各部分的尺寸。

砌墙用的砂浆是由胶凝材料(水泥、石灰、粘土等)和填充材料(砂、矿渣等)混合加水搅拌而成。常用的有水泥砂浆、水泥石灰砂浆、石灰砂浆和粘土砂浆。水泥砂浆主要用于砌墙基础,砌墙一般用水泥石灰砂浆。石灰砂浆和粘土砂浆因强度较低,多用于砌筑非承重墙或荷载不大的承重墙。

砌筑砂浆的强度等级是由它的抗压强度确定的,共分为M15、M10、M7.5、M5、M2.5、M1和M0.4七个等级。

2. 砖砌墙体的基本尺寸和砌式

砖墙的基本尺寸包括砖墙的厚度、墙段长度和墙高。决定砖墙基本尺寸应考虑很多因素,如荷载、门窗洞口的大小及数量、横墙间距、支承楼板的情况以及保温、隔热、隔声、防火等要求。

实心砖墙指用普通砖(其中主要是普通粘土砖)砌筑的墙。由于普通粘土砖的尺寸是 $240 \times 115 \times 53\text{mm}$,所以实心砖墙的尺寸均为砖宽加灰缝($115 + 10 = 125$)的倍数。

砖墙的厚度一般以砖长为基数称为砖墙的厚度,如墙为一砖厚(240mm),通称24墙;墙为一砖半厚(365mm),通称37墙;墙为两砖厚(490mm),通称49墙。

为了确保墙的牢固,砌砖墙要遵照一定的排列方式。砖的排列方式应按内外搭接,上下错缝的原则砌筑,错缝距离一般不小于60mm。错缝和搭接能够保证墙体不出现连续的垂直通缝,以提高墙体的强度和稳定性。

实心墙的砌式方法有:全顺式、一顺一丁式、多顺一丁式、两平一侧式。

空斗墙的砌筑方式有:有眠空斗墙、无眠空斗墙。

空心砌墙的砌筑方式多用整砖顺砌法:即上、下皮错开半砖,在转角、内外墙搭接、壁柱和独立砖柱等部位时,都不需砍砖。

复合墙体常采用普通砖与其它高效保温材料组合形成复合墙体。复合墙体的构造方式有3种:即在墙的一侧敷设保温材料,在墙中间填保温材料,在墙中间设置空气间层。

●隔墙

隔墙与内墙不同,它是不承重的,对房屋内部只起分割房间成空间的作用。所以,隔墙应尽量满足轻、薄、隔声、防火、防潮和易于拆卸、安装、可改变房间的要求。

隔墙的类型很多,按构造方式可以分为三大类:

块材式隔墙 块材式隔墙系指用普通砖、空心砖、加气混凝土砌块等块材砌筑的墙。这类隔墙自重较大,但由于隔声效果较好和取材容易,所以采用比较广泛。

立筋式隔墙 立筋式隔墙也称立柱式、龙骨式隔墙。它是以木材、钢材或其它材料构成骨架,把面层钉结、涂抹或粘贴在骨架上形成的隔墙,如板条抹灰墙、钢丝(板)网抹灰墙、纸面石膏板墙等。这类隔墙自重轻,可以搁置在楼板上,不须作特殊的结构处理。由于这类墙有空气夹层,隔声效果一般也比较好。

板材式隔墙 板材隔墙是采用工厂生产的制品板材,以砂浆或其他粘结材料固定形成的隔墙,如加气混凝土条板墙、碳化石灰板墙等。这类隔墙的工厂化程度较高、施工速度快、可减少现场湿作业,不仅用于预制装配式建筑,在砖混结构中也已开始采用。

1. 砖隔墙

由于普通砖取材方便,砖隔墙是目前在砖混结构房屋中采用比较广泛的一种隔墙。普通砖隔墙按厚度分为 1/4 砖厚和 1/2 砖厚两种。

1/4 砖隔墙,是用砖侧砌而成,其厚度的标志尺寸为 60mm,砌筑砂浆一般不低于 M5。这种隔墙一般用于没有门或面积较小的部位,如住宅中厨房、卫生间、厕所之间的隔墙。当用于面积较大的部位时,要用钢筋加固。

1/2 砖隔墙(半砖墙)。墙厚的标志尺寸为 120mm,砌墙用砂浆的强度等级不应低于 M5。当墙高大于 3m 或墙长大于 5m 时,要采取加固措施。

(2) 立筋式隔墙

立筋式隔墙又可分为板条抹灰隔墙、钢丝网抹灰隔墙和人造板隔墙三大类。

(1) 板条抹灰隔墙。简称板条墙,板条墙由上槛、下槛、立柱(龙骨、墙筋)斜撑等组成骨架,将板条钉在支柱上,然后再抹灰。

2) 在钢丝网上抹灰。钢丝网抹灰隔墙的构造与板条抹灰隔墙相似,所不同的是板条间距可稍大,并在板条外增加钢丝网,在钢丝网上抹灰。如采用钢板网可将钢板网直接固定在槽钢骨架上,在板网上抹灰,省去板条。

(3) 人造板隔墙。人造板隔墙是在木质骨架或金属骨架上镶钉胶合板、纤维板、石膏板等轻质薄板的一种隔墙。

3. 板材隔墙

板材隔墙是一种由板件直接装配而成的隔墙。由工厂生产各种规格的定型构件,其墙板的单板高度相当于房间的净高,面积也较大。常见的有加气混凝土板、碳化石灰空心板、石膏空心板和蜂窝板等隔墙。

(1) 加气混凝土板隔墙。加气混凝土板由水泥、石灰、砂、矿渣、粉煤灰等,加发气剂铝粉,经过原料处理、配料浇注、切割、蒸压养护等工序制成。其密度为 $500\text{Kg}/\text{m}^3$ 、抗压强度 $30 \sim 50\text{MPa}$ ($300 \sim 500\text{Kgf}/\text{cm}^2$) 加气混凝土墙板厚为 125 ~ 250mm,宽为 600mm 长度 2700 ~ 3000mm(一般等于室内净高)。板材的拼装用粘结剂固定,粘结剂有水玻璃磨细矿渣粘结砂浆、107 胶聚合水泥砂浆(1:3 水泥砂浆中加适量 107 胶,即聚乙烯醇缩甲醛)。板缝用腻子补平,墙板上可裱糊壁纸或涂刷涂料。

(2) 碳化石灰空心板隔墙。碳化石灰空心板长 2700 ~ 3000mm (为房间净高), 宽为 500 ~ 800mm, 厚为 90 ~ 120mm。这种板是由磨细生石灰掺入 3% ~ 4% 的短玻璃纤维, 加水搅拌, 成型后利用石灰窑产生的废气碳化而成。制作简单, 不用钢筋, 成本低、自重轻, 干作业施工, 有可加工性 (可刨、锯、钉), 有一定的防火、隔音能力。安装时板顶与上层楼板连, 可用木楔打紧, 两块间可用水玻璃粘结剂连接。安装后刮腻子找平。

(3) 石膏空心板隔墙。石膏空心板是以天然石膏或化学石膏为主要原料加入纤维材料 (如玻璃纤维、稻壳、木屑等) 制成。制作简便, 防火、隔声、不被虫蛀、收缩性小, 有可加工性。板厚一般为 90mm。

(4) 纸蜂窝石膏板隔墙。纸蜂窝的规格有 300 × 1200 × 50mm 及 2000 × 120 × 43mm。安装时两块板间可用木、塑料压条或金属嵌条。纸蜂窝板是用浸渍纸以树脂粘巾成纸芯, 再张拉、浸渍酚醛树脂, 烘干固化等工序制成。要求尺寸准确、表面平整, 没有翘曲及歪斜现象。对墙的表面, 一般需刮腻子、修平后再喷 (或涂刷) 色浆或裱糊墙纸等。

(5) 纸面石膏板。隔墙纸面石膏板是一种新型建筑材料, 它以石膏为主要原料, 生产时在板的两面贴粘具有一定抗拉强度的纸, 以增加板材搬运时的抗弯能力。纸面石膏板的厚度为 12mm, 宽为 900 ~ 1200mm, 长度为 2000 ~ 3000mm, 一般使其长度恰好等于室内净高。纸面石膏板的特点是容重小 (750 ~ 900kg/m³), 防火性能好、加工性能好 (可锯、割、钻孔、钉等) 可以粘贴、表面平整, 但极易吸湿, 故不宜用于厨房、厕所等处。目前也有耐湿纸面石膏板, 但价格较高。

纸面石膏板隔墙, 也是一种立柱式隔墙。它的龙骨可以用木材、薄壁型钢等材料制作, 但目前主要采用石膏板条粘结成的矩形或工字形龙骨。

●玻璃幕墙

玻璃幕墙 (简称幕墙) 是一种新型墙体。主要用于高层办公塔楼及高级宾馆。

玻璃幕墙的构造形式一般为框格式, 主要承重骨架为垂直向的主龙骨和水平向的次龙骨, 中间嵌入玻璃。玻璃镶嵌后用橡胶密封胶及其他连接件组成框格式外围护反射玻璃幕墙。所有玻璃幕墙的重量 (垂直荷载) 及风载 (水平荷载) 均通过主龙骨与混凝土楼板的连接件传给各层楼板。

主龙骨、次龙骨均为铝合金空腹材料, 主龙骨长可以两层楼高为一段, 其接头可用套筒法, 并应考虑伸缩。次龙骨端头有弹性橡胶垫, 镶嵌的玻璃 (单、双) 端头应留有间隙, 可在橡胶垫夹定位置上滑移而不损坏。

玻璃幕墙所有接缝部位, 除橡胶垫外, 均要压入密封胶, 以确保密封效果。

玻璃幕墙所用的玻璃是按不同用途进行生产出不同性质的玻璃, 目前生产的玻璃有中空玻璃、透明浮法玻璃、彩色玻璃、防阳光玻璃、钢化玻璃、镜面反射玻璃等。玻璃色彩有无色、茶色、蓝色、灰色、灰绿色等, 一般多采用茶色反光玻璃 (采光和不采光)。如北京国际宾馆的玻璃幕墙采用了双层中空玻采光窗, 外层为茶色反射玻璃, 厚 8mm, 内层为 8mm 平板玻璃, 中空层 12mm。采光部分 (窗间墙) 为单层茶色反射玻璃, 厚 6mm, 为满足热工要求, 另有镀锌钢板, 上贴矿棉保温 (防火) 层。

幕墙在双层采光窗部分, 为使冷凝水能排出, 有留孔及管道装置使保温单层窗部分通风、排气, 将下面橡胶垫于 1/4 处切断留孔, 并在次龙骨上也要留有通气孔。

●柱、梁、板的构造

柱子是独立支撑结构的竖向构件。它在房屋中顶住梁和板这两种构件传来的荷载。梁是跨过空间的横向构件。它在房屋中承担其上的板传来的荷载,再传到支承它的柱上,板是直接承担其上面的平面荷载的平面构件。它支承在梁上或直接支承在柱上,把所受的荷载再传给梁或柱子。

柱、梁和板,可以是预制的,也可以在工地现制。装配式的工业厂房,一般都采用预制好的构件进行安装成骨架;而民用建筑中砖混结构的房屋,其楼板往往用预制的多孔板,框架结构或板柱结构则往往是柱、梁、板现场浇制而成。

四 房屋中门窗、地面、装饰和水电安装的构造

房屋除了上面介绍的结构件外,还有很多使用上必备的构造,像门、窗、地面面层和层次构造,屋面防水构造和为了美观舒适的装饰构造,都是近代建筑所不可缺少的。

●门和窗

门和窗是现代建筑不可缺少的建筑构件。门和窗不但有实用价值,还有建筑装饰的作用。窗是房屋上阳光和空气流通的“口子”,门则主要是分隔室内外及房间的主要通道,当然也是空气和阳光要经过的通道“口子”。门和窗在建筑上还起到围护作用,起到安全保护、隔声、隔热、防寒、防风雨的作用。

门和窗按其所用材料的不同分为:木门窗、钢门窗、钢木组合门窗、铝合金门窗、塑料或塑钢门窗,还有贵重的铜门窗和不锈钢门窗,以及用玻璃做成的无框厚玻璃门窗等等。

门窗构件与墙体的结合是:木门窗用木砖和钉子把门窗框固定在墙体上,然后用五金件把门窗扇安装上去;钢门窗是用铁脚(燕尾扁铁联结件)铸入墙上预留的小孔中,固定住钢门窗,钢门窗扇是钢铰链用铆钉固定在框上,铝合金门窗的框是把框上设置的安装金属条,用射钉固定到墙体上,门扇则用铝合金铆钉固定在框上,窗扇目前采用平移式为多,安装在框中预留在滑框内,塑料门窗基本上与铝合金门窗相似。其他门窗也都有它们特定的办法和墙体相联结。

门窗按照形式可以分为:夹板门、镶板门、半截玻璃门、拼板门、双扇门、联窗门、推拉门、平开大门、弹簧门、钢木大门、旋转门等;窗有平门窗、推拉窗、中悬窗、上悬窗、下悬窗、立转窗、提拉窗、百叶窗、纱窗等等。

根据所在位置不同,门有:围墙门、栅栏门、院门、大门(外门)、内门(房门、厨房门、厕所门),还有防盗门等;窗有外窗、内窗、高窗、通风窗、天窗、“老虎”窗等。

以单个的门窗构造来看,门有门框、门扇。框又分为上冒头、中贯档、门框边挺等。门扇由上冒头、中冒头、下冒头、门边挺、门板、玻璃芯子等构成。

窗由窗框、窗挺、窗框上冒头、中贯档、下冒头及窗扇的窗扇挺、窗扇的上、下冒头和安装玻璃的窗棂构成。

●楼面 and 地面

楼面和地面是人们生活中经常接触行走的平面,楼地面的表层必须清洁、光滑。在人类

开始时,地面就是压实稍平的土地;在烧制砖瓦后,开始用砖或石板铺地;近代建筑开始用水泥地面,而到目前地面的种类真是不胜枚举。

地面的构造必须适合人们生产、生活的需要。楼面和地面的构造层次一般有:

基层:在地面,它的基层是基土;在楼层,它的基层是结构楼板(现浇板或多孔预制板)。

垫层:在基层之上的构造层。地面的垫层可以是灰土或素混凝土或两者的叠加;在楼面可以是细石混凝土。

填充层:在有隔声、保温等要求的楼面则设置轻质材料的填充层,如水泥蛭石、水泥炉渣、水泥珍珠岩等。

找平层:当面层为陶瓷地砖、水磨石及其他,要求面层很平整的,则先要做好找平层。

面层和结合层:面层是地面的表层,是人们直接接触的一层。面层是根据所用材料不同而定名的。

水泥类的面层有:水泥混凝土面层、水泥砂浆面层、水磨面层、水泥石子无砂面层、水泥钢屑面层等。

块材面层有:条石面层、缸砖面砖、陶瓷地砖面层、陶瓷锦砖(马赛克)面层、大理石面层、磨光花岗石面层、预制水磨石块面层、水泥花砖和预制、混凝土板面层等等。

其他面层如有:木板面层(即木地板)、塑料面层(即塑料地板)、沥青砂浆及沥青混凝土面层、不发火(防爆)面层等等。

面层必须在其下面的构造层次做完后,才能去做好。为楼面和地面构造层次的示意图,供参考。

●房屋内外的装饰构造

装饰是增加房屋建筑的美感,体现建筑艺术的一种手段。犹如人们得体的美容和服饰一样,在现代建筑中装饰不可缺少。

装饰分为外装饰和室内装饰。外装饰是对建筑的外部,如墙面、屋顶、柱子、门、窗、勒脚、台阶等表面进行美化;内装饰是在房屋内对墙面、顶棚、门、窗、卫生间、内庭院等进行建筑美化。

1. 墙面的装饰

当前外墙面的装饰有涂料,在做好的各种水泥线条的墙上涂以相应的色彩,增加美观;大多现在是用饰面材料进行装饰,如用墙面砖、锦砖、大理石、花岗石等;还有风行一时的玻璃幕墙利用借景来装饰墙面。

内墙面一般装饰以清洁、明快为主,最普通的是抹灰加涂料,或抹灰后贴墙纸,较高级一些的是做石膏墙面或木板、胶合板装饰。

2. 屋顶的装饰

屋顶的装饰,最好说明的是我国的古建筑,它飞檐、戗角、高屋建瓴的脊势给建筑带来庄重和气派。现代建筑中的女儿墙、大檐子、空架式的屋顶装饰构造,也给建筑增添不少情趣。

3. 柱子的装饰构造

如果柱的外观是毛坯的混凝土,不会给人带来美感,当它在外面包上一层镜面不锈钢的面层,就会使人感到新颖。当然柱子的外层可以装得美观,但在构造主要要靠与结构的联结。才能保证长期良好的使用。

4. 勒脚和台阶

勒脚和台阶相当多的采用石材,并在外面进行装饰,达到稳重、庄严的效果,

5. 吊顶

有些房屋,对隔声或装饰要求较高的楼板或屋顶下部空间常作吊顶。吊顶的类型很多,本节主要介绍以下几种吊顶作法:

各种吊顶均由龙骨(主、次)、吊杆和饰面板(罩面板)等组成。吊顶板材的铺设方式有两种:一种是搁置式用于跨度小的走道平顶,直接在龙骨架上搁置饰面板即可,另一种板材铺设方式是锚固式,将铝条板或板材(纸面石膏板等),按设计要求用射钉或自攻螺丝锚固于龙骨架即可。

铝合金吊顶龙骨必须固定牢固,并应互相交错拉牵,加强吊顶的稳定性。

6. 门、窗的装饰

在门、窗的外围加以修饰使门窗的主体感更强,再在门窗的选形上,本身在花饰上增加线条或图案,也起到装饰效果,这些都是房屋建筑装饰的一个部分。

7. 其他的装饰构造

为了室内适用和美观,往往要做些木质的墙裙、木质花式隔断,为采光较好一些隔断做成铝合金骨架装透光不见形的玻璃,有些公共建筑走廊为了增添些花饰在廊柱之间做些中国古建中的挂落等。总之室内、外为了增添建筑外观美和实用性出现的各种装饰造型,这在今后建筑中将会不断增加。在这里说明一下,以使读者了解。

●水、电等安装在房屋建筑中的构造

完整的房屋建筑必须具备给、排水、电气、暖卫,乃至空调、电梯等。

1. 电气的构造

在房屋中,入户必须有配电箱,通过配电箱出来的线路(线路分为明线和暗线,暗线是埋置于墙、柱内的)输送到各个配电件上。配电件有灯座、插销、开关、接线匣等,还有直接送到一些设备、动力上的闸刀开关上。这些构造在房屋中是不可缺少的。

2. 给水系统的构造

给水即俗称的“自来水”,从城市管道分支进入房屋。它的构造是进房屋前有水表(水表要放置于水表井中);入户主管、分管,根据用量的大小管子直径不同,供水管分立管和水平管,供水管上的构造有管接、三通、弯头、丝堵、阀门、分水表、单向阀等。形成供水系统,供至使用地点的阀门处(俗称水龙头处),或冲厕用的水箱中。有的地方城市水压不够,又无区域水塔,往往在房屋(主要是多层)顶上设置大水箱,待夜间用水少时,水管中水位上升来充满水箱,供白天使用。

3. 排水系统的构造

排水是房屋中的污水排出屋外的构造系统。排水先有排水源,如洗手池、厕所、洗菜池、盥洗池等。由它们流出排入污水管道再排往室外窨井、化粪池至城市污水管道。污水管道的构成现在开始采用塑料管,它亦有存水弯头、弯头、管子接头、三通、清污口、地漏等,通过水平管及立管排至室外。污水管道由于比较粗大,在高级一些的建筑中,水平管往往用建筑吊顶遮掩,立管往往封闭在用于竖向管道通过的俗称“管弄”的建筑构造中。维修时有专用门可进入修理。

4. 暖卫系统的构造

所谓暖即是采暖,在我国北方地区的现代建筑中都要设置,俗称“暖气”。它由锅炉房通过管道将热水或蒸汽送到每栋房屋中。供蒸汽的管道要求能承受较大的压力,供热水的可以与给水系统的管道一样。其构造上与给水系统一样有管接、弯头等,所不同的是送至室内后

要接在根据需要设置的散热器上,散热器俗称“水汀”。散热器一头为进入管,一头为排出管(排出散热后的冷却水)。

所说的卫,是指卫生设备,即置于排水系统源头的一些装置,比如浴缸、洗脸盆、洗手池等等。目前这些卫生设备的档次、外观、质量不断提高,变成了室内装饰的一部分,这是与过去建筑初始情况所不同的地方。

5. 空调及电梯的构造

空调与电梯是不相关的,在这里主要说明这两者在我国目前较高级建筑中已配置了。

(1) 空调

空调是为保证房屋内空气、温度保持一定值的装置。它由空调机房将一定温度(夏季低于 25°C ,冬季高于 15°C)及湿度的空气,通过管道送至房屋内。它有进风口、排风口、通风管道组成一个系统。由于管道要保温又粗大,往往是隐蔽于吊顶内、管弄内不被人观察到。在进入室内的进风口下,一般设有调节开关,由人们根据需要调节进风量。

(2) 电梯

电梯分为层间的“自动楼梯”和竖向各层间的升降电梯。前者在目前市场、宾馆用得较多,后者在高级的多层建筑中及所有高层建筑中都要设置。

竖向电梯有专门的电梯井,这是土建施工中必须建造的一个竖向通道。然后让电梯安装单位来进行安装。施工时要求按图纸尺寸,保证准确。

“自动楼梯”,一般在建筑留出它的空间位置,施工时一定要对它两端支座点间的尺寸,按图施工准确,否则“楼梯”放不下或够不着就麻烦了。

五 其他构件的构造

房屋中在构造上除了以上的那些主要构件外,还有其他相配套的构件,如楼梯、电梯、阳台、雨篷、屋顶等。

●楼梯

两层以上的房屋就需要有上、下的垂直交通设施。楼梯和电梯是联系房屋上下各层的垂直交通设施。有些建筑,如医院、疗养院、幼儿园等,由于特殊需要(如医院在没有电梯的情况下,疗养人员、幼儿行走楼梯不方便等),常设置坡道联系上下各层,所以坡道是楼梯的一种特殊形式。在房屋中同一层地面有高差或室内外面有高差时,要设置台阶联系同一层中不同标高的地面,因此台阶也是楼梯的一种特殊形式。高层建筑上下各层的联系主要靠电梯,在人流较大的公共建筑中可设置自动扶梯。设有电梯或自动扶梯的建筑,也必须同时设置楼梯。

从楼梯的使用性质区分,室内设置主要楼梯和辅助楼梯,室外设有安全楼梯和消防楼梯。

1. 楼梯的组成和形式

(1) 楼梯的组成

楼梯一般由楼梯段、休息平台、楼梯栏杆(板)及扶手等部分组成。

① 楼梯段

楼梯段由踏步和斜梁组成。斜梁支承踏步荷载,传至平台梁及楼面梁上,它是楼梯的主

要承重构件。踏步的水平面叫踏面,垂直面叫踢面。每一个楼梯段的踏步数量一般不应超过 18 级,由于人走的习惯,楼梯段踏步数量也不宜少于 3 级。

②楼梯平台

楼梯平台位于两个楼梯段之间,主要用来缓解疲劳,使人们在上楼过程中得到暂时的休息。楼梯平台也起着楼梯段之间的联系作用。

③栏杆与栏板

栏杆在楼梯段和平台的临空边缘设置,保证人们在楼梯上行走的安全。

④扶手

在栏杆或栏板上的上端安设扶手,做上下楼梯时依扶之用,同时也增加楼梯的美观。

(2)楼梯的形式

楼梯的形式很多,主要是根据使用要求确定的。由于楼梯段形式与平台的相对位置的不同,形成了不同的楼梯形式。

当楼层层高较小时,常采用单跑楼梯,即从楼下第一个踏步起一个方向直达楼上,它只有一个楼梯段,中间没有休息平台,因此踏步不宜过多。楼梯所占楼梯间的宽度较小,长度较大,不适用层高较大的房屋。

双跑楼梯是一般建筑物中普遍采用的一种形式。它是双梯段并列式楼梯,又称双折式楼梯。由于第二跑楼梯折回,所以占用楼梯间的长度较小,与一般房间的进深大体一致,便于进行房屋平面布置。

双分式和双合式楼梯相当于两个双跑式楼梯并在一起,一般用于公共建筑。

曲尺式楼梯常用于住宅户内,适于布置在房间的一角,楼梯下的空间可以充分利用。

三跑式、四跑式楼梯,一般用于楼梯间接近正方形的公共建筑。这种楼梯形式构成了较大的楼梯井,所以不能用于住宅、小学校等儿童经常上下楼梯的建筑,否则应有可靠的安全措施。

弧线形、圆形、螺旋形等曲线形楼梯采用较少,一般公共建筑可根据需要选用。

桥式楼梯相当于两个双跑式楼梯对接,多用于公共建筑。

交叉式楼梯相当于两个单跑式楼梯交叉设置,个别居住建筑有时采用这种楼梯形式。

2. 楼梯的基本尺寸和构造

楼梯的休息平台及梯段支承在平台梁上,楼梯踏又有高度和宽度的要求,踏步上还要设置防滑条。楼梯踏步的高和宽按下面公式计算:

$$2h + b = 600 - 610\text{mm}$$

式中 h — 踏步的高度

b — 踏步的宽度

其高宽的比例根据建筑使用功能要求不同而不同。一般住宅的踏步高为 156 ~ 175mm,宽为 250 ~ 300mm;办公楼的踏步高为 140 ~ 160mm,宽为 280 ~ 300mm;而幼儿园的踏步则高为 120 ~ 150mm,宽为 250 ~ 280mm。

楼梯在结构构造上分为板式楼梯和梁式楼梯两种。在外形上分为单跑式、双跑式、三跑式和螺旋形楼梯。楼梯的坡度一般在 $20^\circ \sim 45^\circ$ 之间。楼梯段上下人处的空间,最少处应大于或等于 2m,这样才便于人及物的通行。再有楼梯休息平台的宽度不应小于楼梯段的宽度。这些都是楼梯这构件的要求,也是我们在看图、审图和制图时应了解的知识。

梯段通行处应大于等于 2m。

楼梯的栏杆和扶手:在构造上栏杆有板式的,栏杆式的;扶手则有木扶手、金属扶手等。

栏杆和扶手的高度除幼儿园可低些,其他都应高出梯步 90cm 以上。

楼梯的踏步可以做成木质的、水泥的、水磨石的、磨光花岗石的、地面砖的或在水泥面上铺地毯的。

以上就是楼梯的一般构造。

●台阶的构造

台阶是房屋的室内和室外地面联系的过渡构件。它便于人们从大门口出入。台阶是根据室内外地面的高差做成若干级踏步和一块小的平台。

台阶可以用砖砌成后做面层,可以用混凝土浇制成,也可以用花岗石铺砌成。面层可以做成最普通的水泥砂浆,可做成水磨石、磨光花岗石、防滑地面砖和斩细的天然石材。

●电梯与自动扶梯

1. 电梯

7 层及 7 层以上的住宅建筑,或最高住户入口层楼面距底层室内地面的高度在 16m 以上的住宅,均应设置电梯。另外,如一些公共建筑虽然层数不多,但建筑等级较高(如宾馆)或有特殊需要(如医院),也应设置电梯。多层仓库和商店需设置运货用电梯。高层建筑应设消防电梯。

电梯由机房、井道、轿厢三大部分组成。轿厢是由电梯厂生产的设备,其规格依额定起重量不同而异。一般乘客电梯分为 500、750、1000、1500、2000kg 五种;载货电梯分为 500、1000、2000、3000、5000kg 五种。电梯厢门的开启方式有:中分推拉门、中分双扇推拉门、双扇推拉门等多种。

电梯井道是电梯运行的通道。每层均有出入口,井内有导轨、导轨撑架、平衡垂及缓冲器等。机房通常设在井道上方。电梯井道和机房可用砖砌成,但大多数均为钢筋混凝土结构。井道出入口(也称电梯厅)的门套应进行装修。出入口处地面应向井道挑出牛腿。

电梯导轨固定在导轨撑架上,导轨撑架固定在井道壁上。

电梯的驱动电机及控制部分安装在机房内。

2. 自动扶梯

自动扶梯由电动机械牵动,梯级踏步连同扶手同步运行。机房设在地面以下。自动扶梯可以正逆运行,既可提升又可下降。在机械停止运转时,可作为普通楼梯使用。

自动扶梯的坡度通常为 30°。扶梯的栏板分为全透明型、透明型、半透明型、不透明型 4 种。前 3 种内装照明灯具,不透明型利用室内的照明。

●阳台

1. 阳台的结构形式

楼房的阳台是各层房屋接触室外的平台,按阳台与外墙的相对位置,一般可分为凸阳台、凹阳台两种。凸阳台是指阳台全部挑出墙外,凹阳台是指阳台全部凹进墙内。阳台的结构布置应与建筑物楼板的结构布置统一考虑,有现浇和预制构件两种。预制装配式构件被广泛采用。

阳台一般挑出建筑物外墙 1.2 ~ 1.5m,宽 3 ~ 5m,一般等于房间的开间。

(1) 挑板式结构

挑板式结构是将预制板扩大悬挑出去,板的一部分作为楼板压在墙内,一部分作为阳台

挑出。

(2) 压梁式结构

压梁式结构是梁和悬臂板统一为一个构件,施工时将梁压在墙内、板挑出。其梁可与圈梁现浇在一起。这种形式的板悬挑不宜过大。

(3) 挑梁式结构

挑梁式结构是将梁从横墙中悬挑出来,然后在梁上搁板,其阳台宽度与房间的横墙间距相同。挑梁呈变截面的形式,梁伸入横墙的长度应不小于悬挑长度的1.5倍。这种布置结构简单,阳台板可与室内楼板通用。

2. 阳台的排水

为防止阳台上的雨水流入室内,阳台地面一般低于室内地面30mm以上。阳台地面应作1%~3%的坡度,以便将雨水排除;有栏板的阳台,应在两侧埋设 $\varnothing 40\text{mm}$ 以上的镀锌铁管或塑料管,并向外伸出至少60mm。为使雨水不溅到下层阳台上,也可将排水口接入房屋有组织排水的落水管内。

3. 阳台栏杆、栏板和扶手

阳台有砖砌栏板、混凝土栏板、金属栏杆等。金属栏杆常用方钢或扁钢组合而成,方钢断面 $12 \times 12\text{mm}$,扁钢截面 $6 \times 20\text{mm}$ 或 $5 \times 10\text{mm}$ 。金属栏杆通过扁钢与扶手连接,扶手采用钢管或木扶手,截面形式有圆形和方形。木扶手做油漆,所有金属构配件均做防锈处理。

栏板有空心的和实心的,混凝土栏杆有现浇和预制构件安装两种。预制构件有 $40 \times 40\text{mm}$ 的栏板柱与20mm厚的板组合,也可在栏板与扶手间镶嵌各种预制花饰等。扶手可采用细石混凝土制作,表面可做各种抹面,如水泥砂浆、水磨石、水刷石等。

● 屋顶

屋顶是房屋上面的构造部分。屋顶由屋面、屋顶承重结构、保温隔热层和顶棚组成。

屋顶的类型及组成

(1) 屋顶的类型

由于不同的屋面材料和不同的承重结构形式,形成了多种屋顶类型,一般可归纳为四大类:即为平屋顶、坡屋顶、曲面屋顶和多波式折板屋顶。

①平屋顶承重结构为现浇或预制的钢筋混凝土板,屋面上做防水、保温或隔热处理。平屋顶的坡度很小,一般采用3%以下,上人屋顶坡度在2%左右。

②坡屋顶坡度较陡,一般在10%以上,用屋架作为承重结构,上放檩条及屋面基层。坡屋顶有单坡、双坡、四坡、歇山等多种形式。

③曲面屋顶由各种薄壳结构或悬索结构作为屋顶的承重结构,如双曲拱屋顶、球形网壳屋顶等。在拱形屋架上铺设屋面板也可形成单曲面的屋顶。这类屋顶结屋内力分布合理,能充分发挥材料的力学性能,但施工复杂,一般用于大跨度的大型建筑。

④多波式折板屋顶是由钢筋混凝土薄板形成的一种多波式屋顶,折板厚约60mm,预制的还要薄些,折板的波长约为2~3m,通常跨度9~15m,折板的倾斜角在 $30^\circ \sim 38^\circ$ 之间。

(2) 屋顶的组成

屋顶的形式与类型虽然很多,但通常是由4个部分组成,即屋面、承重结构、保温层、顶棚。

① 屋面

屋面是顶的面层,它直接承受大自然的长期侵袭并应承受施工和检修过程中加在上面

的荷载,因此屋面材料应具有一定的强度和很好的防水性能。还应考虑屋面能尽快排除雨水,就要有一定的坡度。坡度的大小与材料有关,不同的材料有不同的坡度。

②承重的结构

不同的屋面材料要有相应的承重结构。承重结构的类型很多,按材料分为木结构、钢筋混凝土结构、钢结构等。承重结构应承受屋面所受的活荷载、自重和其他加于屋顶的荷载,并将这些荷载传到支承它的承重墙或柱上。

③保温层、隔热层 组成屋顶前两部分的材料,即屋面材料和承重结构材料,保温隔热性能都很差,在寒冷的北方必须加保温层,在炎热的南方则必须加设隔热层。保温层或隔热层的材料大都是由一些轻质、多孔的材料做成的,通常设置在屋顶的承重结构层与面层之间,常用的材料有膨胀珍珠岩、沥青珍珠岩、加气混凝土块等。

(3)顶棚

对于每个房间来说,顶棚就是房面的顶面,对于平房或楼房的顶层房间来说,顶棚也就是屋顶的底边,当屋顶结构的底面不符合使用要求时,就需要另做顶棚。顶棚结构一般吊挂在屋顶承重结构上,称为吊顶。顶棚结构也可单独设置在墙上、柱上和屋顶不发生关系。

坡屋顶顶棚上的空间叫闷顶,如利用这个空间作为使用房间时,叫做阁楼,在南方可利用阁楼通风降温。

●平屋顶

1.屋面的构造

平屋顶是目前民用建筑中采用最普遍的屋面形式,主要以钢筋混凝土屋顶为主。

屋面的基本功能要求是防水和保温(隔热)。因此屋面的构造一般有3个层次组成:

①承重层。承重层即屋顶的承重结构,一般采用预制或现浇钢筋混凝土板,目前采用最多的是预制钢筋混凝土板。如空心板、槽形板等。

②面层(防水层)。由于平屋顶坡度很小,所以屋面的防水和排水处理非常重要,因此要加强屋面的防水构造处理。平屋顶应选用防水性能好和大片的屋面防水材料。目前在南方地区常采用水泥砂浆或混凝土浇筑的整体面层,称刚性防水屋面。在北方地区,则多采用柔性材料作为防水层(如沥青卷材、高分子卷材等),称柔性防水屋面。

③保温层或隔热层。保温层或隔热层应设在屋顶的承重结构层与面层之间,一般采用无机粒状材料和制品块材,如膨胀珍珠岩、沥青珍珠岩、加气混凝土块等,纤维材料容易产生压缩变形,采用较少。

2.平屋顶的防水

(1)柔性防水屋面的构造

柔性防水屋面,系指用防水卷材和沥青胶结材料分层粘贴组成防水层的屋面。目前我国柔性防水屋面防水材料主要有沥青油毡、防水涂料和高分子卷材等。其中沥青油毡是一种传统的防水做法,在屋面防水工程中使用量占70%左右,近几年来以各种防水涂料为主体的涂膜发展得很快,使用量已上升到20%,高分子卷材目前仅在少数重要工程上使用。

由于卷材连续搭接,卷材和沥青胶结材料两者合在一起,形成一层整体的屋面防水覆盖层。沥青胶结材料粘附在卷材的上下表面,所形成的薄膜,既是粘结层,也是防水层。

卷材铺设层数与屋面坡度有关。一般屋面铺两层卷材,在卷材与找平层之间、卷材之间和上层卷材表面共涂浇3层沥青,重要部位或严寒地区的屋面铺3层卷材(2层油毡、1层油纸),共涂浇4层沥青。前者习惯称两毡三油作法,后者称二毡四油作法。

构造层。为了保证屋顶各组成部分的构造合理,并保证屋顶的各层次的作用,在相应的层次之间加设构造层。

隔蒸气层。为使室内潮气不进入保温层而影响保温效果,在找平层上刷冷底子油一道,沥青一道(或再铺油毡一层)。也可在承重层上抹 20mm 厚的 M10 水泥砂浆或 10~25mm 的沥青砂浆做隔蒸气层。

找平层。为使防水卷材层下面有一个平整而坚实的基层,保证油毡的铺设,在保温层上面做一层找平层。找平层厚 20mm,用 1:3 水泥砂浆找平、压实。找平层不宜抹得过光,待找平层干后,再铺设防水面层。

如结构层构件布置不平整,将使保温层破坏,而影响保温效果,因此有时在承重层上面也做一层水泥砂浆找平层。

保护层。在不上人的卷材防水屋面上,铺最后一道沥青时,撒上一层(厚 3~6mm)豆石,摊铺均匀平整,不得露油;在上人的屋面上,可铺水泥面砖、架空混凝土板 40~60mm。豆石混凝土做保护层。

保温或隔热层。保温隔热层设在屋顶的承重结构层与防水层之间,常用的材料有膨胀珍珠岩、沥青珍珠岩、加气混凝土块等。

承重层。承重层即屋顶的承重结构,一般是用预制或现浇钢筋混凝土板,多用预制钢筋混凝土板,如空心板或槽形板等。

(2) 柔性防水屋面的防水

目前建筑工程中的屋面渗漏问题,已成了我国建筑物中普遍存在的“痼疾”,每年用于建筑防水返工和维修费用高达 5 亿元以上。所以屋面防水工程是非常值得重视的问题。

屋面防水除按构造要求做好屋面上大面积的防水外,对柔性防水屋顶,必须特别注意屋面各节点部位的构造处理,如屋面防水层与垂直墙面相交处的泛水、屋面檐口、雨水口、变形缝和伸出屋面的管道、烟囱、屋面检查口等与屋面防水层的交接处的构造,这些部位都是防水层被切断或防水层的边缘,是屋面防水层最容易处理不当的部分。

(3) 刚性防水屋面的构造

刚性防水屋面是指用防水水泥砂浆或用细石混凝土做成的屋面。

刚性防水材料是在砂浆或混凝土中加入防水剂、泡沫剂,以提高和改进砂浆或混凝土的防水性能;另外也可以控制砂浆或混凝土骨料的级配、控制施工质量,提高砂浆或混凝土的密实性,从而提高其防水性能。

细石混凝土防水层系采用空心板或槽形板做成结构层,在其上抹 30~45mm 厚的细石混凝土即成,为了防止翘曲和裂缝,一般在混凝土中采用 $\Phi 3@150\text{mm}$ 或 $\Phi 4@200\text{mm}$ 的双向配筋,钢筋宜置于中层偏上,使上面有 15mm 厚的保护层。

刚性防水屋面具有施工方便、耐久性好、屋面可作为多种用途等优点,但施工后常出现裂缝而渗漏。裂缝的原因很多,其中最常见的原因是热胀冷缩和受力后的翘曲,为了适应防水层的变形和扩展,一般采用设置隔离层和分仓缝等办法解决。

隔离层的作法有两种:一种是在屋面板上用砂浆找平,再用沥青、废机油及石灰水刷面或干铺一层或二层油毡、油纸等形成一层隔离层,然后再做刚性防水层;另一种是在屋面板上做一可滑动的粘土、石灰较多的砂浆或松散状材料层,然后再作刚性防水层。作隔离层的目的是使刚性防水屋面与结构层分开,使刚性防水层能自由变形。

分仓缝也称分格缝,其位置一般在结构层的支座处。分仓缝的宽度为 20mm 左右,缝的上部一般用油膏填注,为防止油膏下流,油膏的下部可用沥青麻丝等材料填塞。在横向分仓

缝处,常将细石混凝土面层抹成凸出表面 30~40mm 高的分水线,以避免仓缝处积水。为了保证分仓缝变形时屋面不漏水和保护嵌缝材料,防止其老化,常用卷材覆盖分仓缝。在覆盖的卷材与防水层之间再干铺一层卷材,使覆盖的卷材有较大的伸缩余地。

3. 平屋顶的排水

平屋顶的排水非常重要,因为不论柔性防水屋面还是刚性防水屋面,其防水一方面要靠严密的构造,另一方面还要做到尽快排除屋面水。为排除屋面水,屋面就必须形成一定的坡度,坡度越大对排水越有利。坡度的形成有垫置和搁置两种方法。

垫置坡度又称构造找坡,即屋面的铺设是水平的,然后以廉价的轻质材料如炉渣、膨胀珍珠岩等来垫置出屋面坡度。

搁置坡度又称结构找坡,即利用屋面板搁置在不同标高的支承结构上而形成坡度。搁置坡度屋面的排水坡度一般在 2%~5% 之间,上人屋面不超过 2%~3%。

不同坡面的相交在屋上形成了不同方向的分水线。

平屋顶屋面排水方式可分为无组织排水和有组织排水。屋面排水方式要与檐部构造做法相配合。无组织排水又叫自由落水。有组织排水有檐沟外排水、女儿墙外排水。

4. 平屋顶的保温与隔热

我国幅员广大,在北方冬季很冷,但室内温度较高,为了使室内热量不致很快散发,同时也避免围护结构的内表面和内部产生凝结水,对屋面要采用保温构造措施。在南方夏季的太阳辐射热使屋顶温度急剧升高,热量传入室内影响生活和工作,所以在南方对屋顶要采取隔热构造措施。

(1) 平屋顶的保温

① 保温层设置在屋面板上

这种方法最为方便,是最常用的构造方法。常用的保温材料均为空隙多、容重轻的材料,如炉渣、矿渣等工业废料以及膨胀珍珠岩等,保温材料可直接采用散状的或用水泥、石灰等胶结材料做成轻混凝土块。

② 保温层设置在屋面下

如屋面板是自防水构件,保温层只能设置在屋面板之下。其做法有喷涂、粘贴、吊挂等方法。

③ 保温层设置在屋面板内

这种方法是将保温层夹在屋面板中间,施工较方便,但由于板的上下表面温差较大,胀缩不一致,易于引起开裂渗漏。

(2) 平屋顶的隔热

① 实体材料隔热

在屋面板上设置实体材料隔热层,利用材料的热稳定性可以使房间在太阳辐射下内表面温度比外表面温度有较大的降低。具体做法有大阶砖或混凝土实铺屋面、堆土屋面,其上可植草、砾石层屋面、蓄水屋面等做法。

② 通风降温屋顶

在屋顶上设置通风空气间层,通风间层开口应与夏季主导风向一致,以增加通风间层内气流速度,通风口的面积应大些。通风间层的高度可取 200mm 左右。这种通风降温屋顶较实体层隔热屋顶降温效果好。通风间层常设在防水层上。这种屋顶不能上人。

六 变形缝和抗震构造措施

●变形缝的设置

1. 变形缝及其作用

变形缝是伸缩缝、沉降缝、防震缝的总称。

建筑物受到外界各种因素的影响,如温度变化的影响、建筑物各部分所受荷载不同的影响、或建筑物相邻部分结构形式差别较大的影响、或因地基承载力差异的影响和地震等影响,会使建筑物因此产生变形、开裂、导致结构的破坏,故在设计时事先将建筑物分成几个独立部分,使各部分能自由的变形。这种将建筑物垂直分开的缝称变形缝。

变形缝的作用是防止建筑物在外界因素影响下而产生的变形和开裂使结构破坏。防止由温度影响产生变形而设置的变形缝,叫温度伸缩缝;防止因荷载、结构形式、地基能力的差异等原因而产生不均匀沉降的影响所设的变形缝叫沉降缝;防止由地震的影响而设置的变形缝叫防震缝。

2. 变形缝的设置

(1) 伸缩缝

建筑物的墙体等构件常因温度的变化热胀冷缩而出现不规则的破坏,为预防这种情况发生,应沿建筑物长度的适当位置设置一条竖缝,即伸缩缝(温度缝)。伸缩缝要从基础顶面开始,将墙体、楼板、屋顶全部断开。基础部分因埋置于地下,受温度影响较小,所以不必断开,如房屋屋顶采用瓦屋面,屋顶部分也无需另做伸缩缝,因瓦屋面本身有伸缩的可能性。整体式或装配式整体式钢筋混凝土结构,因屋顶与楼板基本没有缝隙,屋面本身没有可自由伸缩的余地,因此伸缩缝的间距就比其他结构形式小些。尤其是无保温层和隔热层的屋顶,屋顶温度变化大,热胀冷缩的幅度就比较大,所以较有保温层或隔热层的屋顶,伸缩缝的间距要小些。反之,装配式有檩体系的钢筋混凝土结构,如有保温层时,间距就可以大些。总的说,伸缩缝的间距与构件所用材料、结构类型、施工方法、构件所处位置和环境等均有密切的关系。

(2) 沉降缝

建筑物因不均匀沉降将导致某些薄弱部位产生错动开裂。为了避免出现这种情况而设置的变形缝即沉降缝。沉降缝是将建筑物垂直方向划分为若干个刚度较一致的单元,使相邻单元可以自由沉降,而不影响建筑的整体。

下列情况均应设置沉降缝:

- ①建筑平面的转折部位;
- ②高度差异(或荷载差异)处;
- ③长高比过大的砌体承重结构或钢筋混凝土框架结构的适当部位;
- ④地基土的压缩性有显著差异处;
- ⑤建筑结构(或基础)类型不同处;
- ⑥分期建造房屋的交界处。

沉降缝应有足够的宽度,缝宽可按表 6-3 选用。

伸缩缝与沉降缝由于其功能各异,因此在构造上就有所不同。最显著的区别是伸缩缝只在墙、楼地面、屋顶上,基础不设缝。沉降缝则从屋顶到基础,全部构件部位均需设缝分

开。这两种缝相同之处是,都要保证缝的两侧构件均能自由伸缩而互不影响。缝的表面必须遮盖妥善,不得渗漏。一般沉降缝同时可起伸缩缝的作用,而伸缩缝不能代替沉降缝。

伸缩缝的宽度一般采用 20—30mm,沉降缝的缝宽与房屋的层数有关。

沉降缝同时可起伸缩缝的作用,所以当建筑物既要做伸缩缝,又要做沉降缝时,尽可能合并,以沉降缝代替伸缩缝,但伸缩缝不能代替沉降缝,因伸缩缝两侧的建筑物只能左右伸缩,而不能自由沉降。

3. 防震缝

在地震区建造房屋应考虑地震的影响,根据抗震设计规范规定,地震烈度 6 度以下地区的房屋可不予设防,9 度以上的地区,一般避免进行工程建设。所以房屋的设防重点放在 7—9 度地震区域内,防震缝设置就用在该地区内。按抗震设计的基本原则,房屋的体形应尽可能简单,以保证房屋结构的整体性和刚度的均匀性。但如因建筑功能的要求,必须将房屋设计成体型复杂、各部分的刚度相差悬殊,或有错层且楼板高差较大时,宜用防震缝将房屋分隔成若干个体型简单、结构刚度均匀的独立单元。为避免地震时相邻建筑物相互碰撞,以及防止施工时落入砂浆、碎砖等影响防震作用,规定防震缝的宽度在任何情况下不得小于 50mm。防震缝的宽度在建筑抗震设计规范中按不同宽度根据不同结构、砌体类别、房屋类别、高度等都有不同的规定。

防震缝的两侧应采用双墙、双柱。防震缝可以结合伸缩缝,也可以结合沉降缝要求统一考虑。

防震缝应沿房屋的全高设置。在平面复杂的建筑中,由于与震动方向有关的房屋各相连部分的刚度差别很大,因此应将基础分开。此外,当防震缝与沉降缝结合设置时,基础也应分开。但在其情况下基础内可不设防震缝。

在防震缝两侧有承重墙或框架柱应成双布置,在框架建筑中,组成防震缝的成双柱子允许设在共同的基础上。防震缝在墙身、楼层以及屋顶各部分的构造。基本上和沉降缝各部分的构造相同。但防震的构造应注意以下几点:

(1) 任何部位的缝口,都不允许采用以木料等非强性材料堵塞的做法,用沥青麻刀或油毡卷堵的做法,也应避免;

(2) 内外墙面都不允许采用重质脆性块材砌筑的假壁柱盖缝;

(3) 不允许在缝口两侧用挑砖的做法缩小缝口;

(4) 混合结构房屋,除内走道外,缝的两边不允许只在一边做封墙,应在缝的两边都做封墙;

(5) 房屋内走道的防震缝处,不允许用门樘作盖缝,如设门樘,立樘处距缝口之距离上应大于或等于门扇宽上。

在地震区,凡需设置伸缩缝、沉降缝时,均应按抗震缝设置要求考虑。

● 建筑抗震构造措施

1. 地震对房屋的破坏

地壳自地球形成至今一刻也没停止过运动。这种变化虽是缓慢的,但日积月累就在地壳内形成很大的应力,最终就会在地壳岩层最薄弱处发生断裂错动的激烈运动,这种运动传到地面就表现为地震,这就是构成地震的成因。

地震的强烈程度称为震级,它是由地震释放出能量的多少决定的。震级越大,放出能量越多,影响越大。

地震烈度是指一地区地面和各类建筑物遭受一次地震影响的强烈程度。地震烈度不仅与震级大小有关,而且与震源深度、震中距、地质条件等因素有关。一次地震只有一个震级,然而同一次地震却有好多个烈度区。

地震时作用在房屋上的惯性力就是地震力。地震时,首先到达的是纵波,表现为房屋的上下颠簸,使房屋受到垂直地震力,随之而来的是横波和面波,表现为房屋的左右摇晃,使房屋受到水平地震力。在震中区附近,垂直地震力影响很明显,房屋先受颠簸,使结构联结松散,房屋的整体性受损伤,接着水平力使房屋摇晃就容易造成严重破坏。而离震中较远的地区,垂直地震力的影响往往可以忽略,房屋损坏的主要因素是水平地震力。

在水平地震力作用下,房屋破坏形态有:

(1) 墙体交叉裂缝

与地震力平行的墙体往往由于主拉应力而发生剪切破坏,表现为斜裂缝。因为地震力一般是反复作用的,因此更多地表现为交叉裂缝。在有门窗的墙上,交叉裂缝常由门窗角向外扩展,这是因为门窗角有应力集中现象。

(2) 纵横墙交接处的竖向裂缝。

这是由于水平地震力使墙体发生横向水平位移而引起的。如纵横墙分别施工,留“马牙槎”,交接不良,竖缝常表现为锯齿形;当砖的抗拉强度很低,或施工中留直槎时,竖缝常表现为直线。

(3) 沿墙长度方向的水平裂缝

这种裂缝产生的原因是由于墙体与楼盖的刚度不同,在水平地震力作用下不能共同工作,彼此发生错动而产生裂缝。此外,空旷房间的外纵墙和山墙,也可能因墙体发生局部弯折而产生水平裂缝。

(4) 墙角破坏

常发生在房屋上层两端山墙处,表现为墙体断裂或三角形块崩落。墙角刚度大,承担的地震力也就大,但墙角开窗后一方面砌体削弱,同时双发生明显的应力集中,所以一般常出现墙角破坏。)

(5) 碰撞破坏

当房屋变形缝处未按防震要求设置足够的缝宽时,在水平地震作用下,缝两侧墙体常因振动频率和振幅不同而互相碰撞。严重者会使两侧部分房间倒塌。

(6) 钢筋混凝土柱端弯剪破坏

这类破坏多发生在内框架结构顶层柱的上、下端。在水平地震力作用下,内框架结构四周刚度较大的墙体先遭破坏,这样,相当一部分地震力改由框架柱承担,从而引起弯剪破坏,轻时柱端钢筋压屈,混凝土剪压破坏,重时混凝土压碎,钢筋呈灯笼形。

垂直地震力产生的破坏一般在震中附近或在高烈度区才会发生,所以规范规定设计烈度为七度时不考虑它的影响,只有当设计烈度为八度及九度时,悬臂结构、长跨结构及烟囱等才考虑垂直地震力的作用。

在垂直地震力作用下,房屋的破坏形态有:

(1) 墙的薄弱部位被压酥,或有密集的竖向裂缝。

(2) 外墙或山墙被压屈外鼓,严重时内外墙咬槎处附近的砌体拉裂。

(3) 门窗过梁上的墙体产生水平裂缝,这是由于过梁及其上的墙体在垂直地震力作用下颠簸而引起的。

(4) 钢筋混凝土预制楼板被颠裂,钢筋混凝土梁被颠折或剪裂,梁支承处砖砌体被压酥;

现浇钢筋混凝土柱头的纵向钢筋被压屈外鼓,混凝土发生竖向裂缝等。

2. 房屋震害的特点

房屋震害的原因和表现形态是复杂的,但从大量的现象中可以归纳如下一些特点:

- (1)房屋体型复杂、平面交错、有突出部位的震害较重,体型简单、平面规整的震害较轻。
- (2)横墙承重的震害较轻,纵墙承重房屋震害较重。
- (3)房屋两端比中部震害重,转角处和伸出端比其余部分震害重。
- (4)房屋横向刚度弱时,上层震害重,横向刚度强、各层结构一致时,下层震害重,横向刚度强、各层结构不一致时,哪层弱哪层震害重。
- (5)屋盖重时房屋震害重,屋盖轻时震害较轻。
- (6)楼盖为预制板时震害较重,楼盖为现浇板时震害较轻。
- (7)设置圈梁,且布置得当时,震害较轻;不设置圈梁,或虽设置而布置不当时,震害较重。
- (8)钢筋混凝土内框架结构墙体比内柱震害重,单列柱比多列柱震害重,预制内框结构比现浇内框架结构震害重。
- (9)在软弱不均的土层上、饱和砂土层上、故河道或河滩旁、非岩质陡坡、山包上建房,都可能加重震害。

●民用建筑抗震构造措施

1. 平面布置

多层砖石房屋墙体的布置应当均匀,上下层墙体对齐,墙上门窗洞口大小尽量一致,窗间墙应等宽均匀分布。在房屋的一个独立单元内宜采用相同的结构和墙体材料。

平面上尽量避免凹进凸出的墙体,若为L形或Ⅱ形平面时,应使转角或交叉部分的墙体拉通,如侧翼伸出较长(超过房屋宽度),则应以防震缝分割成独立的单元。

2. 立面与体形

立面体型复杂、屋顶局部突出物比平面不规则对地震更敏感,所以应不做或少做地震时易倒、易脱落的门脸、装饰物、女儿墙、挑檐等。如必须设置时,应采取措施在变截面处加强连接。建筑物的立面、体型应力求简单,注意减轻建筑物自重,降低重心位置。

3. 防震缝

当设计烈度为八度和九度并遇有下列情况之一时,宜设防震缝将房屋分成若干体形简单、结构刚度均匀的独立单元;

- (1)房屋立面高差在6m以上;
- (2)房屋有错层,且楼板高差较大;
- (3)各部分结构刚度截然不同。

防震缝应沿房屋全高设置,其两侧应布置墙,基础也可不设防震缝。防震缝的宽度应根据房屋高度和设计烈度的不同,一般取5~7cm。

防震缝可以和沉降缝、伸缩缝统一考虑。

4. 多层砌体房屋的总高度和层数限值及构造柱

多层砌体房屋的总高度和层数,不超过有关规定;对于医院、教学楼等横墙较少的房屋总高度,应比规定相应降低3cm,层数应相应减少一层,各层横墙很少的房屋,应根据具体情况再适当降低总高度和减少层数。

砖砌体房屋层高,不宜超过4m,砌块砌体房屋的层同,不宜超过3.6m。

交接处、较大洞口两侧、大房间内外墙交接处均应设置构造柱。构造柱最小截面可采用 $240\text{mm} \times 180\text{mm}$,纵向钢筋宜采用 $4\phi 12$,箍筋间距不宜大于 250mm 且在柱上下端宜适当加密 7 度时超过 6 层、8 度时超过 5 层和 9 度时 ,构造柱纵向钢筋宜采用 $4\phi 14$,箍筋间距不应大于 200mm ,房屋四角的构造柱可适当加大截面及配筋。

构造柱与墙连接处宜砌成马牙槎 ,并应沿墙高每隔 500mm 设 $2\phi 6$ 拉结筋 ,每边伸入墙内不宜小于 1m 。

构造柱应与圈梁连接 ,隔层设置圈梁的房屋 ,应在无圈梁的楼层增设配筋砖带 ,仅在外墙四角设置构造柱时 ,在外墙上应伸过一个开间 ,其他情况应在外墙和相应横墙上拉通 ,其截面高度不应小于四皮砖 ,砂浆等级不低于 M5。

构造柱可不单独设置基础 ,但应伸入室外地面下 500mm ,或锚入浅于 500mm 的基础圈梁内。

5. 多层砖石房屋的整体连接

(1) 墙体间的连接

纵横墙体的交接处应同时咬槎砌筑。设防烈度为 7 度时层高超过 3.6m 或墙长度大于 7.2m 的大房间 ,及设防烈度为 8 度和 9 度时 ,外墙转角及内外墙交接处 ,当未设构造柱时 ,应沿墙高每隔 500mm 配置 $2\phi 6$ 拉结钢筋 ,并每边伸入墙内不宜小于 1m 。

后砌的非承重墙砌体应沿墙高每隔 500mm 配置 $2\phi 6$ 钢筋与承重墙柱拉结 ,并每边伸入墙内不应小于 500mm ,当设防烈度为 8 度和 9 度时长度大于 5.1m 的后砌非承重砌体隔墙的墙顶 ,尚应与楼板或梁拉结。

(2) 设置圈梁

圈梁是增强房屋整体性、加强各部分墙体连接的有效措施。多层粘土砖房的现浇钢筋混凝土圈梁构造 ,应符合下列要求 :

①圈梁应闭合 ,遇有洞口应上下搭接 ,圈梁宜与预制板设在同一标高处或紧靠板底 ;

②圈梁在一定要求的间距内无横墙时 ,应利用梁或板缝中配筋替代圈梁 ;

圈梁的截面高度不应小于 120mm ,配筋应符合要求 ,规范规定增设的基础圈梁 ,截面高度不应小于 180mm ,配筋不应少于 $4\phi 12$,砖拱楼、屋盖房屋的圈梁应按计算确定 ,但配筋不应少于 $4\phi 10$ 。

(3) 楼板与墙体和楼板与梁的连接

地震惯性力相对集中在楼板处 ,并通过楼板与墙体的连接传给下层墙体 ,因此 ,楼板与墙体的连接部位是力传递的必由途径。多层粘土砖的楼、屋盖应符合以下要求 :

①现浇钢筋混凝土楼板或屋面板伸进纵、横墙内的长度 ,均不宜小于 120mm ;

②装配式钢筋混凝土楼板或屋面板 ,当圈梁未设在板的同一标高时 ,板端伸进外墙的长度不应小于 120mm ,伸进内墙长度不宜小于 100mm ,且不应小于 80mm ,在梁上不应小于 80mm ;

③当板的跨度在大于 4.8m 并与外墙平行时 ,靠外墙的预制板侧边应与墙或圈梁拉结 ;

④房屋端部大房间的楼盖 ,8 度时房屋的屋盖和 9 度时房屋的楼盖、屋盖 ,当圈梁设在板底时 ,钢筋混凝土预制板应相互拉结 ,并应与梁、墙或圈梁拉结。

楼、屋盖的钢筋混凝土梁或屋架 ,应与墙、柱(包括构造柱)或圈梁可靠连接 ,梁与砖柱的连接不应削弱柱截面 ,各层独立砖柱顶部应在两个方向均有可靠连接。

(4) 楼梯间的抗震措施应符合以下要求 :

楼梯间的墙体由于每层没有楼板嵌固 ,因此比较高而空旷 ,常常破坏严重。在突然发生

的大地震中,人们往往来不及从楼内跑出,如将某一部位的结构经过局部加强,使它能经受住比设计烈度更高的地震,形成安全区,以便人们暂时在其中躲避,这个安全区称为房屋抗震的“安全岛”。在一栋房子中,楼梯间是人员易于到达和便于疏散的部位,因此,把楼梯间做为“安全岛”既可以解决防震安全问题,也加强了楼梯间这个薄弱的环节。

①8度和9度时,顶层楼梯间横墙和外墙宜沿墙高每隔500mm设2φ6通长钢筋,9度时其他各层楼梯间可在休息平台或楼层半高处设置40mm厚的配筋砂浆带,砂浆强度等级不宜低于M5,钢筋不宜少于2φ10;

②8度和9度时,楼梯间及门厅内墙阳角处的大梁支承长度不应小于500mm,并应与圈梁连接;

③装配式楼梯段应与平台板的梁可靠连接,不应采用墙中悬挑式踏步或踏步竖肋插入墙体的楼梯,不应采用无筋砖砌栏板;

④突出屋顶的楼、电梯间,构造柱应伸到顶部,并与顶部圈梁连接,内外墙交接处应沿墙高每隔500mm设2φ6拉结钢筋且每边伸入墙内不应小于1m。

七 建筑防火构造措施

●建筑防火的一般知识

1. 建筑构件的燃烧性能

建筑材料受到火烧以后,有的要随着起火燃烧,有的只见火热,或可见火焰微燃,有的只见碳化成灰,不见起火,也有的不起火,不微燃也不碳化。根据在明火或高温作用下的变化特征,建筑构件的燃烧性能可分为3类:

(1)非燃烧体

用金属、砖、石、混凝土等非燃烧材料制成的构件。这种构件在空气中受到火烧或高温作用时,不起火、不微燃、不碳化。

(2)难燃烧体

用难燃烧材料制成的构件,或用燃烧材料为基层而用非燃烧材料作保护层的构件。难燃烧材料是指在空气中受到火烧或高温作用时难起火、难微燃、难碳化,当火源移走后燃烧或微燃立即停止的材料。如沥青混凝土、经过防火处理的木材、水泥刨花板以及木骨架两面加钢丝网抹灰,或板条抹灰墙等都属于难燃烧体。

(3)燃烧体

用燃烧材料制成的构件。如木柱、木梁、木吊顶搁栅、纤维板、胶合板吊顶等。这种构件在明火或高温作用下能立即起火或微燃,且火源移走后仍能继续燃烧或微燃。

2. 建筑构件的耐火极限

建筑构件起火或受热失去稳定而破坏,能使建筑物倒塌。为了疏散人员、抢救物资和扑灭火灾,要求建筑物有一定的耐火能力。建筑物的耐火能力取决于建筑构件的耐火性能,称为耐火极限。

耐火极限是按规定的火灾升温曲线,对建筑构件进行耐火试验,从受到火的作用起,到失去支持能力或发生穿透裂缝或背火一面温度升高到220℃时止,这段时间称为耐火极限,用小时表示。

火灾升温曲线或称标准温度-时间曲线,它表示火灾时室内温度随时间变化的关系曲

线。实际上每次火灾都因起火燃烧条件的不同,而有不同的火灾升温曲线,但为试验研究的可比性,各国都规定了标准温度-时间曲线(即火灾升温曲线)以控制试验时的温度。

把发生穿透裂缝和背火面温度达到 220°C 做为界限,主要是因为构件上如果出现穿透裂缝,火能通过裂缝蔓延,或者是构件背火面的温度达到 220°C ,这时虽然没有火焰过去,但其温度已能使靠边构件背面的纤维制品自燃。所以从阻止火势蔓延要求出发,按构件产生裂缝或背火面达到界限温度的时间来研究建筑构件的耐火极限。

建筑构件的耐火极限不仅决定于其材料,同时也与其它条件有关。例如墙体的厚度、钢筋混凝土构件的截面最小尺寸与保护层厚度等。

3. 建筑物的耐火等级

(1) 耐火等级的划分

建筑物的耐火等级分为 4 级。

建筑物的耐火等级是由组成建筑物的墙、柱、梁、楼板等主要构件的燃烧性能和耐火极限决定的。制定耐火等级标准时,以楼板的耐火极限为基准。就是首先确定各耐火等级建筑物中楼板的耐火极限,然后将其他建筑构件与楼板相比较。在建筑结构中所占地位比楼板重要者,其耐火应高于楼板;比楼板次要者,其耐火极限适当降低。

楼板的耐火极限是根据我国火灾情况和建筑特点确定的。我国大部分火灾的延续时间为 1-2 小时,目前建筑物所采用的钢筋混凝土楼板其钢筋保护层为 1.5 厘米,其耐火极限一般大于 1 小时。因此,将 2 级耐火等级建筑物楼板的耐火极限定为 1 小时;1 级耐火等级的定为 1.5 小时;3 级定为 0.5 小时;4 级定为 0.25 小时。其它建筑构件的耐火极限,如在 2 级耐火等级的建筑物中,支承楼板的梁比楼板重要,其耐火极限应比楼板高,定为 1.5 小时;柱和墙承受梁的重量,更为重要。其耐火极限定为 2.0-2.5 小时,其余依此类推。

各耐火等级的建筑物,对建筑构件燃烧性能的具体要求是:1、2 级耐火等级的建筑物的构件都应该是非燃烧体,其中 1 级耐火等级应该是钢筋混凝土结构或砖墙与钢筋混凝土组成的混合结构;2 级耐火等级可以是钢屋架、钢筋混凝土柱或砖墙组成的混合结构。3 级耐火等级是木屋顶和砖墙组成的砖木结构。4 级耐火等级是木屋顶、难燃烧体墙组成的可燃结构。

大体上说,1 级耐火等级建筑是用钢筋混凝土结构楼板、屋顶、砌体墙组成;2 级耐火建筑等级和 1 级基本相似,但所用材料的耐火极限可以较低;3 级耐火等级建筑用木结构屋顶、钢筋混凝土楼板和砖墙组成的砖木结构;4 级耐火等级建筑是木屋顶、难燃烧体楼板和墙组成的可燃结构。

(2) 耐火等级的选择

如何确定拟建建筑物的耐火等级是一个重要的问题。因为它直接关系到有关部分的材料和构造。单从防火要求来说,建筑物的耐火能显然是越高越好,但由于投资、材料等各方面原则,建筑物全部采用不燃建造实际上也是不必要的,建筑物的耐火性能标准,主要应由建筑物的重要性和其在使用中的火灾危险来确定。有时采用可燃的建筑结构,按使用要求增加一些措施,也同样可以保证防火安全,符合适用、经济的要求。对各类建筑耐火等级的确定应区别对待,例如具有重大政治意义的建筑物或具有贵重设备的建筑物都应采用耐火性能较高的建筑结构;一般住宅火灾危险性较小,与使用人数众多的大型公共建筑就要区别对待。

根据使用性质、重要程度及火灾危险性,一般要求重要的民用建筑采用 1、2 级耐火等级;居住建筑、商店、学校、食堂、菜市场可采用 1、2、3 级耐火等级,如不超过 2 层,占地面积不超过 600米^2 时,也可采用 4 级耐火等级。

4. 建筑构件与火灾的发展蔓延

建筑防火设计的任务是采取防火措施、减少火灾损失,当火灾发生后,能限制火势的发展或抵制火的直接威胁。

火灾的发展即火势的蔓延,主要是靠可燃构件的直接燃烧、热的传导、热的辐射和对流。研究火势蔓延途径,是在建筑物中采取防火隔断,设置防火分隔的根据。火从起火点向外蔓延的途径主要是外墙窗口、内墙门、隔墙、楼板与空心构造。

(1) 外墙窗口

火通过外墙窗口向外蔓延的途径,一是火焰热辐射穿过窗口烤着对面的建筑物。另一个是火舌直接向上烧向屋檐或上层,这样逐层向上蔓延就会使整个建筑物起火。为防止火势的蔓延,可加大上、下层窗口间的距离,或采用非燃烧体的雨篷、阳台、过梁挑板等使烟火偏离上层窗口,阻止火势向上蔓延。

(2) 内墙门

木板门是房间外壳阻火的薄弱环节,是火灾突破外壳窜到其它房间的重要途径。在起火房间内,即或门离起火点较远,燃烧也会以热辐射的形式,使木板的受热表面温度升高,直到发火自燃,最后把门烧穿,烟火从门窜到走道,进入相邻房间。起火房间往往只有1个,而火最后蔓延到整个建筑物,其原因大多是内墙的门未能把火挡住。

(3) 隔墙

隔墙为木板时,极易燃烧。板条抹灰墙受热时,内部首先自然,直到背火面的抹灰层破裂,火才能够蔓延过去。当墙为厚度很小的非燃烧体,但隔壁靠墙堆放易燃物体,则可能因墙的导热和辐射自燃起火。

(4) 楼板

由于热气流向上的特性,火总是要通过上层楼板、楼梯口、电梯井等向上蔓延。

火自上而下使木地板起火的可能性很小,只有在辐射热很强或正在燃烧的可燃物落地时,木地板才有可能起火燃烧。

(5) 空心构造

空心构造是指板条抹灰墙木筋间的空间、木楼板搁栅间的空间、屋盖空心保暖层等结构封闭的空间这一类的构造。这一类构造内部空间虽小,但起火后,热气流能把火由起火点带到构造内连通的全部空间,在内部燃烧起来而不被觉察。这样的火灾及至被人发觉,往往难以扑救。例如某幢五层砖木结构起火,起火原因是地下室内火炉烤着了有抹灰的空心板条墙,使内部木筋燃烧。火由地下室顺着板条抹灰墙的空间,直到第五层才从板条墙里烧到墙外,而其它各层并未发现有火,这种情况给灭火工作带来很大困难。用燃烧体建造整体串连纵横交错的空心构造,就会成为火势蔓延的一种途径。

5. 耐火等级与面积、长度、层数的关系及防火间距。

(1) 耐火等级与面积、长度、层数的关系

建筑物的面积大,室内容纳的人和可燃物的数量也多,起火后疏散量大,燃烧时间长,灭火所需力量也多,所以面积过大对减少火灾损失是不利的。因此应按建筑物耐火等级的不同加以限制。民用建筑还必须限制其最大允许长度,它是根据消防车水龙带最大长度时的供水能力,及室外消火栓的保护半径等因素决定的。

1、2级耐火等级的民用建筑,因它采用了非燃烧体的建筑构件,构件的耐火极限高,建筑物倒塌的可能性小,一般都能较好地限制火势蔓延,有利于安全疏散和扑救火灾,所以其占地面积和长度可以大些,防火规范规定最大允许占地面积为 2500m^2 ,长度可为 150m 。

3级耐火等级的民用建筑屋顶是可以燃烧的,通常起火后的火灾损失严重。其占地面积应比1、2级要小,其最大允许占地面积为 1200m^2 ,长度可为 100m 。

4级耐火等级的建筑物,不仅屋顶可以燃烧,四周的墙大多也是可燃的,而且燃烧较快,所以其占地面积不得超过 600m^2 ,长度不超过 60m 。

1、2级耐火等级的民用建筑,防火条件好,其层数不必限制。3级耐火等级的建筑在中小城镇建造较多,而目前中小城镇一般消防车设施能直接扑救的高度不超过5层,所以规范规定3级耐火等级建筑物最多不超过5层,4级不超过2层。

对各耐火等级的建筑物,按其使用性质的不同,还应适当降低其层数。

(2) 防火间距

当一幢建筑物起火后,随着燃烧时的高温气流和强烈的热辐射作用,能使靠近它的建筑物被烤着、起火,但距离起火点较远的地方受热辐射和热气流的影响就相对减少。因此,建筑物之间留出适当的距离就可以有效的防止火灾蔓延扩大,这个距离叫做防火间距。防火间距不仅能阻止火势的蔓延,同时还为安全疏散和扑灭火灾创造了有利条件,所以它在建筑防火中具有相当重要作用。

确定建筑物间的防火间距,除了考虑建筑物的耐火等级、使用性质等因素外,还要考虑消防人员能够及时到达并迅速扑救这一因素。如灭火人员能在起火后20分钟之内到达火场,就不需要设置太大的安全距离,例如3级耐火等级的民用建筑起火,热辐射对站在 7m 外的灭火人员威胁尚大,因此在3级与3级耐火等级民用建筑之间防火间距就采用 8m ,4级与4级之间更多一些,采用 12m 等。

一般民用建筑占地面积不大,如每幢建筑物间都设 8m 甚至更大的间距,将对节约用地不利,规划上也难以做到。为此,规范规定数幢1、2层的居住建筑如占地面积的总和不超过表7-3规定的最大允许占地面积(按组内耐火等级最低的建筑考虑)的1.5倍,可成组布置。组内建筑之间不宜小于 3.5m 。组与组或组与相邻建筑之间的防火间距则仍应符合表7-4的规定。

(3) 安全出口

① 安全出口的条件

符合下列条件的设施可作为安全出口:

- A. 直通屋外者;
- B. 经走道、楼梯间或门厅能通向屋外者;

C. 通过相邻建筑或房间可至屋外者(此相邻建筑或房间应不低于2级耐火等级,并有安全出口)。

建筑物的外门在多数情况下都可作为安全出口。但须注意,凡朝向封闭院子或死胡同的外门,不能作安全出口看待。设有一般楼梯间的建筑,低层楼梯间应设有直通屋外的出口。当楼层不超过4层时,可将对外出口布置在离楼梯间不大于 14m 处。

② 安全出口的设置数量

公共建筑的安全出口不应少于2个。剧院、电影院、礼堂、体育馆的观众厅、候车室、商场等人员密集的公共场所,则必须根据容纳的人数进行计算确定。

凡符合下列情况的,可只设1个安全出口:

A. 公共建筑一个房间面积不超过 60m^2 ,位于走道尽端房间内由最远一点到房门口的距离不超过 14m ,且人数不超过50人者,可设1个门。

B. 除医院、疗养院、托儿所、幼儿园以外的2、3层公共建筑,可设1个疏散楼梯。

C. 除托儿所、幼儿园、哺乳室以外的单层公共建筑,如面积未超过 200m^2 ,且人数又不超过 50 人时,可设 1 个直通屋外的安全出口。

D. 集体宿舍、旅馆等居住建筑安全出口的数目不应少于 2 个,但第二或第三层面积不超过 350m^2 的 2、3 层 1、2 级耐火等级建筑,第二层面积不超过 350m^2 的 2 层 3 级耐火等级建筑,以及底层或单层的建筑面积不超过 200m^2 时,均可设 1 个安全出口。

E. 单元式住宅可有 1 个直通楼梯间的出口。超过 6 层的单元式住宅,应将各单元的楼梯通至平屋顶,并从第七层起,相邻单元宜设连通阳台或凹廊。超过 10 层的单元或住宅宜采用防烟楼梯间。

③安全疏散距离

民用建筑的安全疏散距离,应符合下列要求:

A. 民用建筑内任何房间的门至最近的外部出口、封闭或防烟楼梯间的距离,应符合有关要求。

B. 房间的门至最近的一般楼梯间的距离,如为位于两个楼梯间之间的房间,应按一般要求减少 5m,如为袋形走道两侧或尽端的房间,应减少 2m。

C. 不论采用何种形式的楼梯间,房间内最远一点到房门的距离,不应超过有关规定的袋形走道两侧或尽端的房间从房门到外部出口或楼梯间的最大距离。

④安全出口的宽度

剧院、电影院、礼堂、体育馆等人员密集的公共场所观众厅的疏散门以及观众厅外的疏散外门、楼梯和走道的各自总宽度,均应不小于有关的要求。入场门和太平门的宽度不应小于 1.4m 。

学校、商店、办公楼等民用建筑疏散外门、楼梯、走道的各自总宽度,均应不小于有关规定。人员密集的公共场所的室外疏散小巷,其宽度不应小于 3m 。

6. 安全疏散设施的构造要求

(1) 楼梯及楼梯间

民用建筑室内疏散楼梯宜设置有墙保护的楼梯间。医院的病房、影剧院、礼堂、体育馆等建筑物和超过 5 层的其它民用建筑,除门厅内的主楼梯外均应设置封闭楼梯间。疏散楼梯的最小宽度不要小于 1.1m ,但也不宜过宽,过宽在人员拥挤时容易跌倒,必须在中间增加扶手栏杆。

疏散用的楼梯间,宜有天然采光,不得已时应设事故照明。为了保证楼梯间内疏散的安全,在楼梯间内,除楼梯入口的门以外,不要把其它房间的门再开向楼梯间。烧水间、可燃材料贮藏室、非封闭式的楼梯井、电梯竖道、煤气管道等不要设在楼梯间内。为了保证行走安全,楼梯间内不应有影响疏散的突出物,如散热器等。疏散楼梯和疏散走道上的台阶,不要采用扇形踏步,要在踏步外缘采取防滑措施。升降式电梯不能作为疏散用。

(2) 疏散走道

一般建筑物疏散走道的宽度应使有突出物的最窄处仍能符合防火规范规定的要求,公共场所的疏散走道,在高度 2 米以下不能有突出物。公共场所的疏散走道上如有少于 3 阶的踏步时,应改为带防滑措施的斜坡,其坡度不应大于 $1/10$ 。疏散走道内墙面装饰物应避免用可燃性材料。疏散走道两侧的墙上一般不宜开窗口,如因采光要求必须开设时,窗口面积应尽量小,如窗口连通火灾危险性较大部位时,应在窗口上装带有铅丝玻璃的固定防火钢窗扇。为了疏散的安全,3 级耐火等级建筑物的疏散走道的墙应为非燃烧体,但顶层吊顶可用板条抹灰等耐火极限不低于 0.25 小时的难燃烧体。

(3) 疏散用门

疏散用门应开向疏散方向。但房间内人数不多,如 60 人以下,且每个门的平均疏散人数不超过 30 人时,其开启方向则可不限。为避免打不开门而把人困在起火房间内,疏散门不得采用水平推拉门和悬吊门,严禁使用转门。

疏散用门开启时,门扇不应影响疏散走道和平台的宽度。

人员密集的公共场所,观众厅的入场门、太平门不应设门槛,必须向外开,紧靠门口处不应设置踏步。严禁在建筑物使用时上锁,宜装置自动门。

(4) 事故照明和安全指示装置

为了便于在夜间或在烟气很大的情况下紧急疏散,在人员密集的公共场所、地下建筑、以及在医院、病房、旅馆等场所的安全出口、疏散走道和楼梯上均应设置事故照明和安全疏散指示标志。事故照明和安全疏散指示标志应有事故紧急照明的备用电源。重要的建筑物如有从 2 个变电所分别供电的电源时,可用自动切换装置控制;或由自备发电机、自备蓄电池供电,但自备发电机还应能远距离启动。

事故照明和安全疏散指示灯要有一定的照度。事故照明灯设置的重点部位是太平门等出口的上部、疏散走道两侧墙面上、楼梯口和走道转角处,其高度应在人的视线高度以上。在影院、剧场等观众厅的走道上有台阶的地方还应装设脚灯。

人员密集的公共场所的疏散楼梯、太平门,应在室内设明显的标志。在太平门上宜用明显字样标明开启方法,使疏散人员在紧急情况下能正确使用。

7. 防火分隔及防火构造要求

为了防止火灾在建筑物内部蔓延扩大,需要采取防火分隔措施。在建筑物内部设置耐火极限较高的防火分隔物,把建筑物的空间分隔成若干防火区段,使每一个防火区段发生火灾时,都能在一定时间内不至向外蔓延扩大。这些措施也同样能防止火灾在相邻建筑物之间蔓延。

防火分隔物应用最广的有防火墙、防火间隔墙、防火门等。有时根据需要也辅之以其他防火隔离措施,或加做防火带等。

防火分隔物应具有较高的耐火极限,能有效地隔绝火势和热气流的影响,为扑救灭火赢得时间。其中有些重要的分隔物(如防火墙),在结构上还必须具有相对的独立性和稳定性,以便充分发挥作用。

(1) 防火墙

① 防火墙的分类和要求

根据防火墙在建筑物中的位置和构造形式,有横向防火墙(与屋脊方向垂直)、纵向防火墙(与屋脊方向平行)、内墙防火墙、外墙防火墙和独立防火墙等。

对防火墙的具体要求是:

A. 防火墙应由非燃烧体材料构成,其耐火极限不应低于 4 小时。

B. 防火墙应直接砌筑在基础上或框架结构的框架上。当防火墙一侧的屋架、梁和楼板被烧毁或受到严重破坏时,防火墙体本身仍应不致受到影响而倒塌。

C. 防火墙应截断燃烧体或难燃烧体的屋顶结构,且应高出非燃烧体屋面(如粘土瓦、石棉瓦、铁皮等)不小于 40cm,高出燃烧体或难燃烧体屋面(如木板、油毡、茅草等)不小于 50cm。

当屋顶承重构件为耐火极限不低于 0.5 小时的非燃烧体,防火墙(包括纵向防火墙)可砌至屋面基层的底部,不必高出屋面。

D. 建筑物的外墙为难燃烧体时, 防火墙应突出难燃烧体墙的外表面 40cm; 或在难燃烧体墙上修建防火带, 即在防火墙中心线两侧各不小于 2m 范围内改由非燃烧体砌筑, 且不得在此范围内开设门、窗。

E. 防火墙不宜设在 U、L 形建筑物的转角处。如设在转角附近, 内转角两侧墙上的门窗洞口之间最近的水平距离不应小于 4m。

紧靠防火墙两侧的门窗洞口之间最近的水平距离不应小于 2m。如装有耐火极限不低于 1 小时的非燃烧体固定窗扇的采光窗(包括转角墙上的窗洞), 则不受距离的限制。

F. 防火墙内不应设置通气孔道, 如民用建筑必须设置, 其两侧的墙身截面厚度均不应小于 12cm。

防火墙上不宜开门窗洞口, 如必须开设时, 应设耐火极限不低于 1.2 小时的非燃烧体或难燃烧体的防火门窗。

防火墙上不宜通过管道, 如必须通过时, 应采用非燃烧材料将周围孔隙紧密填塞。

② 防火墙的应用

A. 当建筑物之间的防火间距不足时, 可将相邻较高建筑物的外墙做成防火墙。

B. 建筑物的占地面积如超过规定的范围时, 应在建筑物内部加以分隔, 使防火墙间占地面积符合表 7-3 的要求。

C. 建筑物内防火要求不同或灭火方法不同的部位之间, 要设防火墙或防火间隔墙加以分隔。

(2) 防火间隔墙

防火间隔墙是建筑物内部的一种防火分隔物。它可以进一步分隔防火墙的占地面积和长度, 把火灾的危害限制在更小的局部范围内, 因此也可以说, 它是对防火墙的一种补充或辅助手段。一般多用于局部带有火灾危险性的部位, 或用来隔断 2 种不同使用性质和防火要求的房间。

防火间隔墙应采用非燃烧体, 有困难时也可以采用难燃烧体。其耐火极限则应根据使用要求确定。

① 有重要设备的房间(如电子计算机房)、影剧院等公共场所的后台部分; 1、2、3 级耐火等级建筑物的门厅和走廊的间隔墙, 均应用耐火极限不低于 1.5 小时的非燃烧体。

② 单元式组合住宅的单元之间和厨房与其它房间之间, 应采用耐火极限不低于 1.5 小时的非燃烧体墙。单元之间的墙应砌至屋面板底部。

③ 电影放映室、舞台下面的灯光操作室和道具、布景储藏室; 电梯井和电梯机房, 超过 5 层的民用建筑管道井, 民用建筑的低压锅炉房, 医院中的手术室, 居住建筑中的托儿所、幼儿园、商店等均应用耐火极限不低于 1 小时的非燃烧体墙与其它部分隔开。

④ 2 级耐火等级的公共建筑的间隔墙, 如采用非燃烧体有困难时, 允许采用耐火极限不低于 0.7 小时的难燃烧体。

(3) 防火门

为了保证防火墙的效能, 消灭薄弱部位, 在防火墙上最好不开窗, 但为工作联系或运输等需要必须开门洞时, 便要在开门窗处利用防火门、窗补救。

防火门是一种活动的防火分隔物, 不但要求它具有较高的耐火极限, 而且对它的构造、安装等方面都有具体要求, 这些要求主要是:

① 防火门应能够关闭紧密, 不会窜出烟火。

② 防火门有非燃烧体及难燃烧体 2 种。难燃烧体防火门上应设泄气孔, 因防火门中的

木构件在火灾时遭到高温会碳化解,产生大量气体,能从内部胀坏外包的钢板。

③为了保证防火门能够及时关闭,防火门应设自动关闭装置,以阻挡火势蔓延。这种装置在门关闭后应仍可随时开启,开启困难或不能随时开启的应设活动小门。

(4)防火窗

建筑物为了防止外来火种窜入,或相邻建筑物之间的防火间距不足,但又必须在外墙上设置采光窗时,可以采用防火窗。防火窗有开启式和固定式2种。

①开启式防火窗,又称铁板防火窗。主要用于仓库建筑,白天打开,晚上关闭。构造简单,只是在普通窗扇外侧加包薄钢板,木窗框也要钉上薄钢板,制作简便,实用。

②固定式防火窗,又称铅丝玻璃防火窗。由双层钢窗构成,并装铅丝玻璃。因系固定装置,无法开启,故不能通风,其耐火极限可达1.2小时。当采用耐火极限较高的防火墙外墙,但局部房间采光有困难,必须开设窗洞时,采用固定式防火窗。

●屋顶和屋面的防火构造要求

2级耐火等级建筑的屋顶,如采用耐火极限不低于0.5小时的结构有困难时,可采用无保护层的金属结构。但易燃、可燃液体火焰能烧到的部位,应采取防火保护措施。

有闷顶的3、4级耐火等级建筑的屋顶,不宜采用冷摊瓦。闷顶内烟囱周围50cm范围内,不应用可燃材料作保温层。闷顶内的电线,应用金属管配线或带金属保护层的绝缘导线。

舞台的屋顶上,应设置便于开启的排烟气窗或高侧窗,其总面积不宜少于舞台地板面积的5%。

超过2层有闷顶的3级耐火等级建筑,在每个防火隔断范围内应设置老虎窗,其间距不宜超过50m。

有闷顶的建筑,在每一个防火隔断范围内应设有不小于70×70cm的闷顶入口。并布置在走廊中靠近楼梯间的地方。

3级耐火等级的建筑,当屋顶承重构件为燃烧体时,屋面防水层应采用非燃烧体。

1. 高层建筑的防火

(1)高层建筑的分类、耐火等级与防火间距

高层民用建筑应根据其使用性质、火灾危险性、疏散和扑救难度等进行分类。高层民用建筑的耐火等级分为1、2两级。其构件的燃烧性能和耐火极限不应低于规定。1类建筑物的耐火等级应为1级,2类建筑物的耐火等级不应低于2级。与高层主体建筑相连的附属建筑,其耐火等级不应低于2级。建筑物的地下室,其耐火等级应为1级。建筑物内存放图书、资料、纺织品等可燃物的平均重量超过200kg/m²的房间,如不设自动灭火设备时,其梁、楼板和隔墙的耐火极限应按规定提高0.5小时。

(2)高层建筑的防火、防烟分区及建筑构造

高层民用建筑内应设防火墙划分防火分区。每个防火分区最大允许建筑面积不应超过有关规定。建筑物内如设有上下层相连通的走马廊、开敞楼梯、自动扶梯、传送带、跨层窗等开口部位时,应按上下连通层作为1个防火区,其面积之和不应超过有关规定。需设排烟设施的走道,净高不超过6m的房间,应采用挡烟垂壁、隔墙或从顶棚下突出不小于50mm的梁划分防烟区。每个防烟分区的建筑面积不宜超过500m²,且防烟分区不应跨越防火分区。

高层建筑的防火墙不宜设在U、L形建筑物的转角处。如设在转角附近,内转角两侧墙上的门窗洞口之间最近的水平距离不应小于4m。如相邻一侧装有耐火极限不低于1.00小

时非燃烧体固定窗的采光窗时,可不受距离限制。紧靠防火墙两侧的门窗洞口之间最近的水平距离不应小于 2m。如相邻一侧装有耐火极限不低于 1.00 小时非燃烧体固定窗扇采光时,可不受距离限制。

防火墙上不应开设门窗洞口,如必须开设时,应设置耐火极限不低于 1.20 小时的防火门窗。输送可燃气体和易燃、可燃液体的管道,均严防穿过防火墙;其它管道也不宜穿过防火墙,如必须穿过时,应采用非燃烧材料将其周围的空隙紧密填塞。穿过防火墙的管道的保温材料应采用非燃烧材料。

建筑物内的主要分隔墙,应砌至梁板的底部。管道穿过隔墙、楼板时,应采用非燃烧材料将其周围的空隙紧密填塞。

附设在高层民用建筑内的固定灭火装置的设备室(如钢瓶室、泡沫站等)、通风、空气调节机房等,应采用耐火极限不低于 3.00 小时的隔墙和 2.00 小时的楼板与其它部位隔开。隔墙的门应采用甲级防火门。经常有人停留或可燃物较多的地下室房间的隔墙,其耐火极限不应低于 2.00 小时,且隔墙上的门应采用甲级防火门。

电梯井应独立设置,井内严禁敷设可燃气体和易燃、可燃液体管道,也不应敷设与电梯无关的电缆、电线等。电梯井壁除开设电梯门洞和通气孔洞外,不应开设其它洞口。电梯门不应采用栅栏门。电缆、管道井、排烟道、排气道、垃圾道等竖向管井应分别独立设置,其井壁应为耐火极限不低于 1.00 小时的非燃烧体。井壁上的检查门应采用丙级防火门。电缆井、管道井应每隔 2-3 层在楼板处用相当于楼板耐火极限的非燃烧体作防火分隔。电缆井、管道井与房间、吊顶等相连通的孔洞,其空隙应采用非燃材料紧密填塞。

垃圾道宜靠外墙设置,其内壁应无突出物,排气口应直接开向室外。垃圾斗应采用非燃材料制作,并能自行关闭。

防火门分为甲、乙、丙 3 级。其耐火极限:甲级为 1.20 小时,乙级为 0.9 小时,丙级为 0.60 小时。防火门宜为平开门、推拉门,并在关闭后能从任何一侧手动开启。用于疏散楼梯间的防火门,应采用单向弹簧门,并应向疏散方向开启。建筑物设置防火墙或防火门窗有困难时,可采用防火卷帘。代替防火墙的防火卷帘,必须用水幕保护。

屋顶采用金属承重结构时,其吊顶、望板、保温材料等均应采用非燃材料,屋顶金属承重构件应采取外包或喷涂耐火材料等措施,使其达到规定的耐火极限,或设置自动喷水灭火设备加以保护。

室内变形缝(包括伸缩缝、沉降缝、防震缝等)四周的基层,应采用非燃材料,表面装饰层不应采用可燃材料。在变形缝内不应敷设电缆、可燃气体管道和易燃、可燃液体管道,如穿过变形缝时,应在穿过处加设非燃材料套管,并应采用非燃材料将套管两端空隙紧密填塞。

第三节 建筑施工图及其识别

一 建筑施工图的概念

人们生活中所见到的高楼大厦,工业生产使用的高大多样的厂房,都是随着社会经济发展而兴建起来的。我们在施工建造这些建筑物时,事先都要有从事设计的工程技术人员进行设计,通过设计形成一套建筑物的建筑施工图。这些图纸外观为蓝色,所以也称为“蓝图”。目前随着科技的发展,采用电子计算机绘图技术之后,图纸将由过去的蓝色,变为白纸黑色线条的图纸了。蓝色图纸将逐渐成为过去。在这些图纸上运用各种线条绘成各种形状的图样,建筑施工时就根据这些图样来建成房屋。如同做衣服一样,裁剪时需要先划成一片片样子,最后裁拼成整件衣服。不同的是房屋建筑不像做衣服那么简单,而是要按照图纸上所定的建筑材料,制成各类不同的构件,按照一定的构造原理组合而成的。

概括地说:建筑施工图就是在建筑工程上所用的一种能够十分准确地表达出建筑物的外形轮廓、大小尺寸、结构构造和材料做法的图样。”

建筑施工图是房屋建筑施工时的依据,施工人员必须按图施工,不得任意变更图纸或无规则施工。因此作为建筑施工人员(包括工程技术人员和技术工人)必须看懂图纸,记住图纸的内容和要求,这是搞好施工必须具备的先决条件。同时,学好图纸、审核图纸也是施工准备阶段的一项重要工作。

二 图纸的形成

建筑施工图是按照一定原理绘制而成的。为了给看图纸作一些技术准备,我们在这里谈谈投影的概念与视图如何形成。一是从实物通过投影变为图形的原理说明物与图之间的关系;二是从利用投影原理见到的视图说明形成图纸的道理。

●什么叫投影

在日常生活中我们常常看到影子这种自然现象。如在阳光照射下的人影、树影、房屋或景物的影子。

我们知道,物体产生影子需要二个条件,一要有光线,其次要有承受影子的平面,缺一不可。而影子一般只能大致反映出物体的形状,如果要准确地反映出物体的形状和大小,就要对影子进行“科学的改造”,使光线对物体的照射按一定的规律进行。这时光线在承影面上产生的影子就能够准确反映物体的形状和大小。那么要什么样的光线呢?我们说这种光线要互相平行,并且垂直照射物体和投影平面,由此产生的该物体某一面的“影子”,这种影子就称为物体这一面的投影。我们给这种投影方法称为正投影。正投影是建筑图中常用的投

影方法。

一个物体一般都可以在空间 6 个竖直面投影(以后讲投影时都指正投影),如一块砖它可以向上、下、左、右、前、后的 6 个平面上投影,反映出它的大小和形状。由于砖也是一块平行 6 面体,它的各两个面是相同的,所以只要取它向下、后、右 3 个平面上的投影图形,就可以知道这块砖的形状和大小了。

建筑和机械图纸的绘制,就是按照这种方法绘出来的。我们只要学会了看懂这种图形,可以在头脑中想象出一个物体的立体形象。

●点、线、面的正投影

- (1)一个点在空间各个投影面上的投影,总是一个点。
- (2)一条线在空间时,它在各投影面上的正投影,是由点和线来反映的。
- (3)一个几何形的面,在空间向各个投影面上的正投影,是由面和线来反映的。

●物体的投影

物体的投影比较复杂,它在空间各投影面上的投影,都是以面的形式反映出来的。

对于一个空心的物体,如一个关闭的木箱,仅从它外表的投影,是反映不出它的构造的,为此人们想出一个办法,用一个平面在中间切开它,让它的内部在这个面上投影,得到它内部的形状和大小,从而才能反映这个物体的真实。建筑物也类似这样的物体,仅外部的投影(在建筑图上叫立面图)不能完全反映建筑物的构造,所以要有平面图和剖面图等来反映内部的构造。

●视图

视图就是人从不同的位置所看到的一个物体在投影平面上投影后所绘成的图纸。一般分为:

上视图:即人在这个物体的上部往下看,物体在下面投影平面上所投影出的形象。

前、后、侧视图:是人在物体的前、后、侧面看到的这个物体的形象。

剖视图:这是人们假想一个平面把物体某处剖切开后,移走一部分,人站的未移走的那部分物体剖切面前所看到的物体在剖切平面上的投影的形象。

仰视图:这是人在物体下部向上观看所见到的形象。建筑中的仰视图,一般如在室内人仰头观看到的顶棚构造或吊顶平面的布置图形。建筑中顶棚无各种装饰时,一般不绘制仰视图。

从视图的形成说明物体都可以通过投影平面的形式来表达。这些平面图形又都代表了物体的某个部分。施工图纸就是采用这个办法,把想建造的房屋利用投影和视图的原理,绘制成立面图、平面图、剖面图等,使人们想象出该房屋的形象,并按照它进行施工变成实物。

三 建筑施工图的内容

●建筑施工图的设计

建筑工程图纸的设计,是由设计单位根据设计任务书的要求及有关设计资料如房屋的用途、规模、建筑物所定现场的自然条件、地理情况等,以及计算用的数据、建筑艺术风格等

多方面因素,设计绘制成图。首先进行初步设计,这一阶段主要是根据建设单位提出的设计任务和要求,进行调查研究,搜集资料,提出设计方案,然后初步绘出草图。复杂一些的还可以绘出透视图或制作建筑物的模型。初步设计时图纸和有关文件只能作为提供研究和审批使用,不能作为施工的依据。第二阶段是技术设计阶段,这一阶段主要根据初步设计确定的内容,进一步解决建筑、结构、材料、设备(水、暖、电、通风等)上的技术问题,使各工种之间取得统一,达到互相协调配合。在技术设计阶段各工种均需绘制出相应的技术图纸,写出有关设计说明和初步计算等,为第三阶段施工图设计提供比较详细的资料。最后阶段是施工图设计,主要是为满足工程施工中的各项具体技术要求,提供一切准确可靠的施工依据。它包括全套工程图纸和相配套的有关说明和工程概算。整套施工图纸是设计人员的最终成果,是施工单位进行施工的依据。

●建筑施工图的种类

1. 建筑总平面图

它是说明建筑物所在地理位置和周围环境的平面图。一般在图上标出新建筑物的外形,建筑物周围的地物或旧建筑,建成后的道路、水源、电源、下水道干线的位置,如在山区还标有等高线。有的总平面图,设计人员还根据测量人员定的坐标网,绘制出需建房屋的方格网和标出水准标点。为了表示建筑物的朝向和方位,在总平面图中,还绘有指北针和表示风向的“风玫瑰”图等。

2. 建筑施工图

建筑施工图是说明房屋建造的规模、尺寸、细部构造的图纸。这类图纸的图标上的图号区内常写为建施×号图。建筑施工图包括建筑平面图、立面图、剖面图以及施工详图、材料做法说明等。

3. 结构施工图

结构施工图是说明一栋房屋的骨架构造的类型、尺寸、使用材料要求和构件的详细构造的图纸。这类图纸的图标上的图号区内常写为结施×号图。它包括结构平面布置图、构件详图,必要时还有剖面图。此外基础图纸也归入结构施工图中。

4. 暖卫施工图

这类图纸说明一栋房屋中卫生设备、上下水管道、暖气管道以及有煤气或通风设备的构造情况。它分为平面图、透视图、详图等。

5. 电气设备施工图

这类图纸说明所建房屋内部电气设备、线路走向等构造。它亦分为平面图、系统图、详图等。

●图纸的规格

所谓图纸的规格就是图纸幅面大小的尺寸。为了做到建筑工程制图基本统一,清晰简明,提高制图效率,满足设计、施工、存档的要求,国家制订了全国统一的标准《房屋建筑制图统一标准》(GBJ1~86)。该标准规定,图纸幅面的基本尺寸为5种,其代号分别为A0、A1、A2、A3、A4。

为了适应建筑物的具体情况,平面尺寸有时要适当放大,所以《标准》中又规定了图纸长边可以加长的尺寸。

●图标与图签

图标和图签是设计图框的组成部分。图标是说明设计单位、图名、编号的表格。

图标的位置一般在图纸的右下角。图标的尺寸在国家标准中也有规定,其长边的长度应为 180mm,短边的长度宜采用 40、30、50(mm)三种尺寸。凡是为对外工程设计的,图标的设计单位名称前应加“中华人民共和国”的字样,并在各项主要内容的中文下方应附有译文。

图签是供需要会签的图纸用的。一个会签栏不够用时,可另加一个,二个会签栏应并列,不需要会签的图纸,可不设会签栏。

图签位于图纸的左上角,其尺寸应为 75mm × 20mm,栏内应填写会签人员所代表的专业、姓名、日期(年、月、日)。

●施工图的编排顺序

一套房屋建筑的施工图按其建筑的复杂程度不同,可以由几张图或几十张图组成。大型复杂的建筑工程的图纸可以多到上百张、几百张。因此设计人员应按照图纸内容的主次关系,系统地编排顺序。例如基本图在前,详图在后;总体图在前,局部图在后;主要部分在前,次要部分在后;布置图在前,构件图在后等方式编排。

一般一套建筑施工图的排列顺序是:图纸目录、设计总说明、建筑总平面图、建筑施工图、结构施工图、给水排水施工图、采暖通风施工图、电气工程施工图、煤气管道施工图等。

图纸目录便于查阅图纸,通常放在全套图纸的最前面。图纸目录上图号的编排顺序应与图纸一致。一般单张图纸在图标中图号用“建施 3/12”或“结施 4/10”的办法来表示,分子代表建施或结施的第几张图,分母代表建施或结施图纸的总张数。那么目录表上的编号必须有该种图纸的号,这样才能前后一致。

●建筑施工图上的一些名称

前面介绍了图纸的内容、种类,这里要讲的是为了看懂图纸必须懂得图上的一些图形、符号,作为看图的准备。下面我们从基本的线条开始介绍。

1. 图线

在建筑施工图中,为了表示不同的意思,并达到图形的主次分明,必须采用不同的线型和不同宽度的图线来表达。

(1) 线型的分类

线型分为实线、虚线、点划线、双点划线、折断线、波浪线等,见表 8-4。

前四类线型分为粗、中、细 3 种,后 2 种一般为细线。线的宽度用 b 作单位, b 的宽度按国家标准取值。

(2) 线条的种类和用途

线条的种类有定位轴线、剖面的剖切线、中心线、尺寸线、引出线、折断线、虚线、波浪线、图框线等多种。现分别说明如下。

定位轴线:采用细点划线表示。它是表示建筑物的主要结构或墙体的位置,亦可作为标志尺寸的基线。定位轴线一般应编号。在水平方向的编号,采用阿拉伯数字,由左向右依次注写。在竖直方向的编号,采用大写汉语拼音字母,由下而上顺序注写。轴线编号一般标志在图面的下方及左侧。

国标还规定轴线编号中不得采用 I、O、Z 三个字母。此外一个详图如适用于几个轴线时,应将各有关轴线的编号注明。通用详图的轴线号,只用“圆圈”不注写编号。

二个轴线之间,如有附加轴线时,图线上的编号就采用分数表示,分母表示前一轴线的编号,分子表示附加的第几道轴线,分子用阿拉伯数字顺序注写。剖面的剖切线,一般采用粗实线。图线上的剖切线是表示剖面的剖切位置和剖视方向。编号是根据剖视方向注写于剖切线的一侧。

国标还规定剖面编号采用阿拉伯数字,按顺序连续编排。此外转折的剖切线的转折次数一般以一次为限。当我们看图时,被剖切的图面与剖面图不在同一张图纸上时,在剖切线下会有注明剖面图所在图纸的图号。

再有,如构件的截面采用剖切线时,编号亦用阿拉伯数字,编号应根据剖视方向注写于剖切线的一侧,例如向左剖视的数字就写在左侧,向下剖视的,就写在剖切线下方。

中心线:中心线用细点划线或中粗点划线绘制,是表示建筑物或构件、墙身的中心位置。此外在图上为了省略对称部分的图面,在图上用点划线和两条平行线,这个符号绘在图上,称为对称符号,这个中心对称符号是表示该线的另一边的图面与已绘出的图面,相对位置是完全相同的。

尺寸线:尺寸线多数用细实线绘出。尺寸线在图上表示各部位的实际尺寸。它由尺寸界线、起止点的短斜线(或圆黑点)和尺寸线所组成。尺寸界线有时与房屋的轴线重合,它用短竖线表示,起止点的斜线一般与尺寸线成 45° 角,尺寸线与界线相交,相交处应适当延长一些,便于绘短斜线后使人看时清晰,尺寸大小的数字应填写在尺寸线上方的中间位置。

此外衍架结构类的单线图,其尺寸在图上都标在构件的一侧,单线一般用粗实线绘制。

标志半径、直径及坡度的尺寸,半径以 R 表示,直径以 ϕ 表示,坡度用三角形或百分比表示。

引出线:引出线用细实线绘制。引出线是为了注释图纸上某一部位的标高、尺寸、做法等文字说明时,因为图面上书写部位尺寸有限,而用引出线将文字引到适当部位加以注解。

折断线:一般采用细实线绘制。折断线是绘图时为了少占图纸而把不必要的部分省略不画的表示。

虚线:虚线是线段及间距应保持长短一致的断续短线。它在图上有中粗、细线两类。它表示:1.建筑物看不见的背面和内部的轮廓或界线。2.设备所在位置的轮廓。

波浪线:可用中粗或细实线徒手绘制。它表示构件等局部构造的层次,用波浪线勾出以表示构件内部构造。

图框线:它用粗实线绘制,是表示每张图纸的外框。外框线应符合国标规定的图纸规格尺寸绘制。

其他的线:图纸本身图面用的线条,一般由设计人员自行选用中粗或细实线绘制,还有像剖面详图上的阴影线,可用细实线绘制。以表示剖切的断面

2. 尺寸和比例

(1) 图纸的尺寸

一栋建筑物,一个建筑构件,都有长度、宽度、高度,它们需要用尺寸来表明它们的大小。平面图上的尺寸线所示的数字即为图面某处的长、宽尺寸。按照国家标准规定,图纸上除标高的高度及总平面图上尺寸用米为单位标志外,其他尺寸一律用毫米为单位。为了统一起见所有以毫米为单位的尺寸在图纸上就只写数字不再注单位了。如果数字的单位不是毫米,那么必须注写清楚。按照我国采用的长度计算单位规定, $1\text{m} = 100\text{cm} = 1000\text{mm}$,那么,假如一个数字3600不注单位即为3.60m,俗称3米6。在实际施工中量尺寸时,只要量取3.60m长就对了。

在建筑设计中为了标准化、通用性,为了使建筑制品、建筑构配件、组合件实现规模生产,使用不同材料、不同形式和方法制出的构配件、组合件具有较大的通用性和互换性,在设计上建立了模数制。我国在修改原有模数制的基础上于1986年重新修订成《建筑模数协调统一标准》(GBJ2-86),在这个标准中重新规定了模数和模数协调原则。

建筑模数是设计上选定的尺寸单位。作为建筑空间、构件以及有关设施尺寸的协调中的增值单位。我国选定的基本模数(是模数协调中的基本尺寸)值为100mm。而整个建筑物和建筑物的一部分以及建筑中组合件的模数化尺寸,应是基本模数的倍数。

因此。在基本模数这个单位值上又引出扩大模数和分模数的概念。扩大模数是基本模数的整数倍数,如上述的3600mm,就是100mm这个基本模数的整数倍。分模数则是整数除基本模数的数值,如木门窗的厚度为50mm,则是用2去除100mm得到的分模数。

但国家对模数的扩大及分小有一定的规定,如扩大模数的扩大倍数为3、6、12、15、30、60,分模数为1/10、1/5、1/2。凡符合扩大模数的倍数(整数)或分模数的倍数,则其尺寸为符合国家统一模数的尺寸,否则为非模数尺寸,则为非标准尺寸。如平面尺寸3600mm,即为6倍模数的6倍,即 100×6 (规范规定的6倍,允许。)再乘以6(整数倍)则得出为3600mm,称为标准尺寸。而有些设计房屋的开间定为3400mm,则它是非标准的了。为了适应其尺寸,如空心楼板的长度就要生产出长3380mm的尺寸,这与标准的3280mm、3580mm长的标准构件不一样了,生产厂就要单独为其制作。

所以模数制对提高设计速度,建筑标准化,提高施工效率和质量,降低造价都有好处的。这点在这里简单地介绍一下。

(2) 图纸的比例

图纸上标出的尺寸,实际上并非在图上就真是那么长,如果真要按实足的尺寸绘图,几十米长的房子是不可能用桌面大小的图纸绘出来的。而是通过把所要绘的建筑物缩小几十倍、几百倍甚至上千倍才能绘成图纸。我们把这种缩小的倍数叫做“比例”。如在图纸上用图面尺寸为1cm的长度代表实物长度1m(也就是代表实物长度100cm)的话,那么我们就称用这种缩小的尺寸绘成的图的比例叫1:100。反之1栋60m长的房屋用1:100的比例描绘下来,在图纸上就只有60cm长了,这样在图纸上也可以画得下了。所以我们知道了图纸的比例之后,只要量得图上的实际长度再乘上比例倍数,就可以知道该建筑物的实际大小了。国标还规定了比例必须采用阿拉伯数字表示,例如1:1、1:2、1:50、1:100等等,不得用文字如“足尺”或“半足尺”等方法表示。

图名一般在图形下面写明,并在图名下绘一粗实线来显示,一般比例注写在图名的右侧。如下:

平面图 1:200

当1张图纸上只用1种比例时,也可以标在图标内图名的下面。

标注详图的比例,一般都写在详图索引标志的右下角,如图8-4.2.1。

一般图纸采用的比例可见表8-6。

我们看图纸时懂得比例这个道理后,就可以用比例尺去量取图上未标尺寸的部分,从而知道它的实际尺寸。懂得比例,会用比例这也是我们学习识图所需要的。

3. 标高及其他

(1) 标高

标高是表示建筑物的地面或某一部位的高度。在图纸上标高尺寸的注法都是以m为单位的,一般注写到小数点后3位,在总平面图上只要注写到小数点后2位就可以了。总平

地图上的标高用全部涂黑的三角表示,例如 1:75.50。

在建筑施工图纸上用绝对标高和建筑标高二种方法表示不同的相对高度。

绝对标高 :它是以海平面高度为 0 点(我国是以青岛黄海海平面为基准),图纸上某处所注的绝对标高高度,就是说明该图面上某处的高度比海平面高出多少。绝对标高一般只在总平面图上,以标志新建筑处地的高度。有时在建筑施工图的首层平面上也有注写,它的标注方法是如 $\pm 0.000 = 1:50.00$,表示该建筑的首层地面比黄海海面高出 50m,绝对标高的图式是黑色三角形。

建筑标高 ,除总平面图外,其他施工图上用来表示建筑物各部位的高度,都是以该建筑物的首层(即底层)室内地面高度作为 0 点(写作 ± 0.000)来计算的。比 0 点高的部位我们称为正标高,如比 0 点高出 3m 的地方,我们标成 $\triangle + 3.000$ 而数字前面不加(+)号。反之比 0 点低的地方,如室外散水低 45cm,我们标成 $\triangle + 0.450$,在数字前面加上(+)号。

(2) 指北针与风玫瑰

在总平面图及首层的建筑平面图上,一般都绘有指北针,表示该建筑物的朝向。指北针的形式有国标规定。有的也有别的画法,但主要在尖头处要注明“北”字。如为对外工程,或进口图纸则用“N”表示北字。

风玫瑰是总平面图上用来表示该地区每年风向频率的标志。它是以十字坐标定出东、南、西、北、东南、东北、西南、西北……等 16 个方向后,根据该地区多年平均统计的各个方向吹风次数的百分数值,绘成的折线图形,我们叫它风频率玫瑰图,简称风玫瑰图。

(3) 索引标志

索引标志是表示图上该部分另有详图的意思。它用圆圈表示,圆圈的直径一般为 8—10mm。

金属零件、钢筋、构件等编号亦用圆圈表示,圆圈的直径为 6—8mm。

(4) 符号

图纸上的符号是很多的。有用图示标志的符号,有用文字标志的符号,还有用符号标志说明某种含意的符号等。现分别叙述于下:

对称符号 :在前面提到中心线时已讲了对称符号。这个符号的含意是当绘制一个完全对称的图形时,为了节省图纸篇幅,在对称中心线上,绘上对称符号,则其对称中心的另一边可以省略不画。

连接符号 :它是用在连接切断的结构构件图形上的符号。如当一个构件的这一部分和需要相接的另一部连接时就采用这个符号来表示。它有二种情形,第一,所绘制的构件图形与另一构件的图形仅部分不相同,可只画另一构件不同的部分,并用连接符号表示相连,二个连接符号应对准在同一线上。第二,当同一个构件在绘制时图纸有限制,那时在图纸上就将它分为二部分绘制,在相连的地方再用连接符号表示。

各种单位的代号 :在图纸上为了书写简便,如长度、面积、重量等单位,往往采用计量单位符号注法代表。其表示方法为:

长度单位:

公里—km,米—m,厘米—cm,毫米—mm。

面积单位:

平方公里— km^2 ,平方米— m^2 ,平方厘米— cm^2 ,平方毫米— mm^2 。

体积单位:

立方米— m^3 ,立方厘米— cm^3 。

重量单位；

克—g, 千克(公斤)—kg, 吨—t。

钢筋符号 : 在施工图上 , 采用不同型号、不同等级的钢筋时 , 有不同的表示方法。这里我们列表说明。

混凝土强度的标志方法 : 图纸上为了说明设计上需要的混凝土强度 , 现在采用强度等级来表示。目前分为 C7.5、C10、C15、C20、C25、C30、C35、C40、C45、C50、C55、C60 等 12 个等级。它的含义是表示混凝土立方体上每平方毫米面积上可以承受多少牛顿的压力。例如 C20 , 则表示每平方毫米上可承受 20 牛顿的压力。以此类推。

砂浆强度的标志方法和混凝土相似。但其标志符号不同 , 是用 M 表示。它们的等级分为 M0.4、M1、M2.5、M5、M7.5、M10、M15 等。它的含义是表示 $70 \times 70 \times 70$ 砂浆试块立方体上每平方毫米面积以上可以承受多少牛顿的压力。

砖的强度则采用 MU 表示。强度等级分为 MU5、MU7.5、MU10、MU15 等。

型钢的符号 : 图纸上为了说明使用型钢的种类 , 型号也可用符号表示 , 我们下面简单的介绍一些：

工字钢 : 用工表示 , 如果它的高度为 30cm , 那么就表示成工 30 ；

槽钢 : 用[表示 , 如果它的高度为 24cm , 那么就写成[24 ；

角钢 : 分为等边和不等边二种。其表示方法为 $\angle$ 及 $\angle$, 等边的书写时其两边各为 50mm 长时写成 $\angle 50$, 不等边的要将两边的长都写上如 $\angle 75 \times 50$, 同时由于其翼缘厚度不同还得标上厚度 , 如 $\angle 50 \times 5$, $\angle 75 \times 50 \times 6$ 等；

钢板和扁钢 : 钢板和扁钢用—符号表示 , 要说明尺寸时 , 在—符号后注明数字 , 比如用 20cm 宽、8mm 厚的钢板或扁钢 , 其表示万法是— 20×8 。

构件的符号 : 结构施工图中 , 构件中的梁、柱、板等 , 为了书写简便一般用汉语拼音字母代表构件名称。

门窗的代号 : 建筑施工图上门窗除了在图上表示出其位置外 , 还要用符号表示门、窗的型号。因为门、窗的图纸基本上采用设计好的标准图集。门、窗又分为钢质、木质等不同材料组成 , 因此表示木门时用“ $M \times \times$ ”的符号 , 表示木窗时用“ $C \times \times$ ”符号 ; 表示钢门用“ $GM \times \times$ ”符号 , 表示钢窗用“ $GC \times \times$ ”符号。

门的代号除用数字表明类别外 , 为了看图人便于了解它的尺寸 , 在 M 符号前面还标出数字说明该门应留的洞口尺寸。其标法如下：

其洞口高度如以 300 及 900 为模数的缩写数字表示 , 只要将该数字乘以 3 即为所选用的洞口宽或高的尺寸。例如 $39m^2$, 即为 $3 \times 300 = 900$ 为宽 , $9 \times 300 = 2700$ 为高的玻璃门。如果个别洞口不符合 3 的模式 , 则用其他数字作代号表示 , 而不乘 300 , 这只要在标准图中加以说明就行了。

总之 , 木门的表示各地区由于设计部门不同 , 加工单位不同 , 采用不同的表示方法 , 但在施工图上都有“M”这个字母表示门 , 这点是一致的。

窗的代号和门一样 , 在“C”代号前亦有数字表示尺寸(表示方法同门) , 此处不再赘述。

门、窗的种类不只是上面 2 张表所包括的 , 还有其他的特殊类型 , 如翻门、翻窗 , 在材质上还有钢门窗、玻璃钢门窗等等 , 这只有在生产实践和不断看图学习中才能全面了解。

其他的代号 : 在施工图上除了上述介绍的这些符号代号外 , 还有如螺栓用“M”表示 , 如用直径 25mm 的螺栓 , 图上用 M25 表示。

在结构图上为了表示梁、板的跨度往往用“上”表示 , 此外用“H”表示层高或柱高 ; 用

“⑥”表示相等中心的距离;用“φ”表示圆的物体,以上是在结构图中常见的代号。有时设计人员会在图上将代号加以说明的,只要我们掌握了大量常用的习惯表示方法后,就可以顺利看图了。

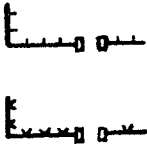
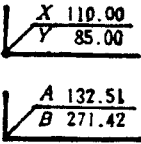
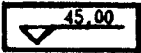
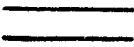
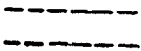
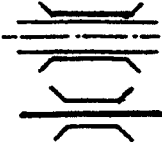
●建筑施工图上常用的图例

图例是建筑施工图纸上用图形来表示一定含意的一种符号。它具有一定的形象性,使人看了就能体会它代表的东西。下面将一般常见的建筑和结构图上用的图例分类绘制成表。

1. 建筑总平面图上常用的图例(见图 2.8.1)

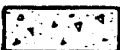
图 2.8.1 总平面图例

名 称	图 例	说 明
新建的建筑物		1. 上图若不画出入口图例,下图为画出入口图例 2. 需要时,可在图形内右上角以点数或数字(高层宜用数字)表示层数 3. 用粗实线表示
原有的建筑物		1. 应注明拟利用者 2. 用细实线表示
计划扩建的预留地或建筑物		用中虚线表示
拆除的建筑物		用细实线表示
新建的地下建筑物或构筑物		用粗虚线表示
漏斗式贮仓		左、右图为底卸式中图为侧卸式
散状材料露天堆场		需要时可注明材料名称
铺砌场地		
水塔、贮藏		左图为水塔或立式贮罐 右图为卧式贮罐
烟 囱		实线为烟囱下部直径,虚线为基础必要时可注写烟囱高度和上、下口直径

名 称	图 例	说 明
围墙及大门		上图 为 砖 石、混 凝 土 或 金 属 材 料 的 围 墙 下 图 为 镀 锌 铁 丝 网、篱 笆 等 围 墙 如 仅 表 示 围 墙 时 不 画 大 门
坐 标		上 图 表 示 测 量 坐 标 下 图 表 示 施 工 坐 标
雨 水 井		
消 火 栓 井		
室 内 标 高		
室 外 标 高		
原 有 道 路		
计 划 扩 建 道 路		
桥 梁		1. 上 图 为 公 路 桥，下 图 为 铁 路 桥 2. 用 于 旱 桥 时 应 说 明

2. 表示常用建筑材料的图例(见图 2.8.2)

图 2.8.2

名 称	图 例	说 明
自然土壤		包括各种自然土壤
夯实土壤		
砂、灰土		靠近轮廓线点较密的点
天然石材		包括岩层、砌体、铺地、贴面等材料
混 凝 土		1. 本图例仅适用于能承重的混凝土及钢筋混凝土 2. 包括各种强度等级、骨料、添加剂的混凝土 3. 在剖面图上画出钢筋时,不画图例线 4. 断面较窄,不易画出图例线时,可涂黑
钢筋混凝土		
多孔材料		包括水泥珍珠岩、沥青珍珠岩、泡沫混凝土、非承重加气混凝土、泡沫塑料、软木等
石 膏 板		
金 属		1. 包括各种金属 2. 图形小时,可涂黑

名 称	图 例	说 明
玻 璃		包括平板玻璃、磨砂玻璃、夹丝玻璃、钢化玻璃等
防水材料		构造层次多或比例较大时,采用上面图例
粉 刷		本图例点以较稀的点
毛 石		
普通砖		1. 包括砌体、砌块 2. 断面较窄,不易画出图例线时,可涂红
耐火砖		包括耐酸砖等
空 心 砖		包括各种多孔砖
饰面砖		包括铺地砖、马赛克、陶瓷锦砖、人造大理石等

3. 表示建筑构造及配件的图例(见图 2.8.3)

图 2.8.3

名 称	图 例	说 明
土 墙		包括土筑墙、土坯墙、三合土墙等
隔 断		1. 包括板条抹灰、木制、石膏板、金属材料等隔断 2. 适用于到顶与不到顶隔断
栏 杆		上图为非金属扶手 下图为金属扶手
楼 梯		1. 上图为底层楼梯平面,中图为中间层楼梯平面,下图为顶层楼梯平面 2. 楼梯的形式及步数应按实际情况绘制
检 查 孔		左图为可见检查孔 右图为不可见检查孔
孔 洞		
墙预留洞		
墙预留槽		

名 称	图 例	说 明
空门洞		
单扇门(包括平开或单面弹簧)		1. 门的名称代号用 M 表示 2. 剖面图上左为外、右为内,平面图上下为外、上为内 3. 立面图上开启方向线交角的一侧为安装合页的一侧,实线为外开,虚线为内开
双扇门(包括平开或单面弹簧)		4. 平面图上的开启弧线及立面图上的开启方向线,在一般设计图上不需表示,仅在制作图上表示 5. 立面形式应按实际情况绘制
烟 道		
通 风 道		
单层固定窗		1. 窗的名称代号用 C 表示 2. 立面图中的斜线表示图的开关方向,实线为外开,虚线为内开;开启方向线交角的一侧为安装合页的一侧,一般设计图中可不表示
单层外开平开窗		3. 剖面图上左为外、右为内,平面图上下为外,上为内 4. 平、剖面图上的虚线仅说明开关方式,在设计图中不需表示 5. 窗的立面形式应按实际情况绘制

4. 表示水平及垂直运输装置的图例(见图 2.8.4)

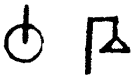
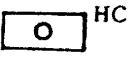
图 2.8.4

名 称	图 例	说 明
铁 路		本图例适用标准轨距使用时注明轨距
起重机轨道		
电动葫芦		上图表示立面 下图表示平面 G_n 表示起重量
桥式起重机		S 表示跨度
电 梯		电梯应注明类型 门和平衡锤的位置应按实际情况绘制

5.表示卫生器具及水池的图例(见图 2.8.5)

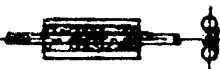
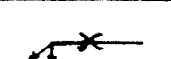
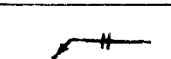
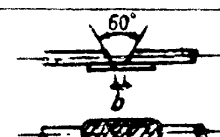
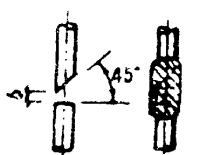
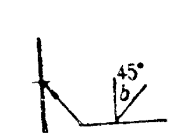
图 2.8.5

名 称	图 例	说 明
水盆水池		用于一张图内只有一种水盆或水池
洗脸盆		
浴 盆		
化验盆洗涤盆		
盥 洗 槽		
污 水 池		
立式小便器		
蹲式大便器		
坐式大便器		
小便槽		

名 称	图 例	说 明
淋浴喷头		
圆形地漏		
雨 水 口		
阀门井、检查井		
水 表 井		
矩形化粪池		HC 为化粪池代号

6. 钢筋焊接接头标志的图例(见图 2.8.6)

图 2.8.6 钢筋焊接接头标注方法

名 称	接 头 型 式	标 注 方 法
单面焊接的钢筋接头		
双面焊接的钢筋接头		
用帮条单面焊接的钢筋接头		
用帮条双面焊接的钢筋接头		
接触对焊(闪光焊)的钢筋接头		
坡口平焊的钢筋接头		
坡口立焊的钢筋接头		

7. 钢结构上使用的有关图例(见图 2.8.7~2.8.10)

图 2.8.7 孔、螺栓、铆钉图例

名 称	图 例	说 明
永久螺栓		1. 细“+”线表示定位线 2. 必须标注孔、螺栓、铆钉的直径
高强螺栓		
安装螺栓		
螺栓、铆钉的圆孔		

图 2.8.8 钢结构焊缝图形符号

焊 缝 名 称	焊 缝 型 式	图 形 符 号
V 形		
V 形(带根)		
不对称 V 形(带根)		
单边 V 形		
单边 V 形(带根)		
I 形		
贴 角 焊		
塞 焊		

图 2.8.9 焊缝的辅助符号

符号名称	辅助符号	标志方法	焊缝型式
相同焊缝	○		
安装焊缝	≡		
三面焊缝	┌		
	┐		
周围焊缝	□		
断续焊缝	!		

图 2.8.10 常用焊缝接头的焊缝代号标志方法

名 称	焊 缝 型 式	标 志 方 法
对接 I 型焊缝		
对接 I 型双面焊		
对接 V 型焊缝		
对接 单边 V 形焊缝		
对接 V 型带根焊缝		
搭接 周边焊缝		
贴角焊接		
T 型接头		

四 看图的方法和步骤

●看图的方法

看图纸必须学会看图的方法。如果我们把一叠图纸展开后,在未掌握看图方法时,往往东看一下,西看一下,抓不住要点,分不清主次,其结果必然是收效甚微。在看图的实践经验中告诉我们,看图的方法一般是先要弄清是什么图纸,根据图纸的特点来看。从看图经验的顺口溜说,看图应:“从上往下看、从左向右看、由外向里看、由大到小看、由粗到细看、图样与说明对照看、建施与结施结合看”。必要时还要把设备图拿来参照看,这样看图才能收到较好的效果。

但是由于图面上的各种线条纵横交错,各种图例、符号密密麻麻,对初学的看图者来说,开始时必须仔细认真,并要花费较长的时间,才能把图看懂。

●看图的步骤

一般的看图步骤如下:

(1) 图纸拿来之后,应先把目录看一遍。了解是什么类型的建筑,是工业厂房还是民用建筑,建筑面积多大,是单层、多层还是高层,是哪个建设单位,哪个设计单位,图纸共有多少张等。这样对这份图纸的建筑类型有了初步的了解。

(2) 按照图纸目录检查各类图纸是否齐全,图纸编号与图名是否符合,如采用相配的标准图则要了解标准图是哪一类的,图集的编号和编制的单位,要把它准备存放在手边以便到时可以查看。图纸齐全后就可以按图纸顺序看图了。

(3) 看图程序是先看设计总说明,了解建筑概况,技术要求等等,然后看图。一般按目录的排列往下逐张看图,如先看建筑总平面图,了解建筑物的地理位置、高程、坐标、朝向,以及与建筑有关的一些情况。如果是1个施工技术人员,那么他看了建筑总平面之后,就得进一步考虑施工时如何进行平面布置等设想。

(4) 看完建筑总平面图之后,则先看建筑施工图中的建筑平面图,了解房屋的长度、宽度、轴线尺寸、开间大小、一般布局等。再看立面图和剖面图,从而达到对这栋建筑物有1个总体的了解。最好是通过看图之后,能在脑子中形成这栋房屋的立体形象,能想象出它的规模和轮廓。这就需要运用自己的生产实践经历和想象能力了。

(5) 在对建筑图有了总体了解之后,我们可以从基础图一步步地深入看图了。从基础的类型、挖土的深度、基础尺寸、构造、轴线位置等开始仔细地阅读。按基础——结构——建筑(包括详图)这个施工顺序看图,遇到问题还要记下来,以便在继续看图中得到解决,或到设计交底时提出。在看基础图时,还可以结合看地质勘探图,了解土质情况以便施工时核对土质构造。

(6) 在图纸全部看完之后,可按不同工种有关的施工部分,将图纸再细读,如砌砖工序要了解墙厚度、高度,门、窗口大小,清水墙还是混水墙,窗口有没有出檐,用什么过梁等等。木工工序要关心哪儿要支模板,如现浇钢筋混凝土梁、柱就要了解梁、柱断面尺寸、标高、长度、高度等等,除结构之外木工工序还要了解门窗的编号、数量、类型和建筑上有关的木装修图纸。钢筋工序则凡是有钢筋的地方,都要看细,经过翻样才能配料和绑扎。其他工序都可以从图纸中看到施工需要的部分。除了会看图之外,有经验的人还要考虑按图纸的技术要求,

如何保证各工序的衔接以及工程质量和安全作业等。

(7) 随着生产实践经验的的增长和看图知识的积累,在看图中间还应该对照建筑图与结构图看看有无矛盾,构造上能否施工,支模时标高与砌砖高度能不能对口(俗称能不能交圈)等等。

通过看图纸,详细了解要施工的建筑物,在必要时边看图边做笔记,记下关键的内容,以免忘记时可以备查。这些关键的东西是轴线尺寸、开间尺寸、层高、楼高,主要梁、柱截面尺寸、长度、高度,混凝土强度等级,砂浆强度等级等等。当然在施工中不能一次看图就能将建筑物全部记住,还要再结合每个工序再仔细看与施工时有关的部分图纸。总之,能做到按图施工无差错,才算把图纸看懂了。

在看图中我们如能把1张平面上的图形,看成为1栋带有立体感的建筑形象,那就具有了一定的看图水平了。这中间需要经验,也需要我们具有空间概念和想象力。当然这不是一朝一夕所能具备的,而是要通过积累、实践、总结,才能取得的。只要我们具备了看图的初步知识,又能虚心求教,循序渐进,达到会看图纸、看懂图纸是不难办到的。

●建筑总平面图的识别

1. 什么是建筑总平面图

建筑总平面图是表明需建设的建筑物所在位置的平面状况的布置图。其中有的布置1个建筑群,有的仅是几栋建筑物,有的或许只有一二两座要建的房屋。这些建筑物可以在1个广阔的区域中,也可以在已建成的建筑群之中;有的在平地,有的在城市,有的在乡村,有的在山陵地段,情形各不相同。因此,建筑总平面图根据具体条件、情况的不同其布置亦各异。近几年来,各地的开发区,其所绘制的建筑总平面图,往往要用很多张图纸拼起来才行。

建筑群的总平面图的绘制,建筑群位置的确定,是由城市规划部门先把用地范围规定下来后,设计部门才能在他们规定的区域内布置建筑总平面。当在城市中布置需建房屋的总平面图时,一般以城市道路中心线为基准,再由它向需建设房屋的一面定出1条该建筑物或建筑群的“红线”(所谓“红线”就是限制建筑物的界限线),从而确定建筑物的边界位置,然后设计人员再以它为基准,设计布置这群建筑的相对位置,绘制出建筑总平面布置图。

若为仅单独1栋房屋,又在城市交通干道附近,那么它一定要受“红线”的控制。如果它在原有建筑群中建造,那么它要受原有房屋的限制,如2栋房屋在同一朝向时,要考虑光照,那么其前后间隔的距离,应为前面房屋高度的1.1~1.5倍,楼房与楼房之间的侧向距离应不小于通道、小路的宽度,和防火安全要求的距离,一般为4~6m。

2. 怎样看建筑总平面图

(1) 总平面图的内容

总平面图的基本组成有房屋的方位,河流、道路、桥梁、绿化、风玫瑰和指北针,原有建筑,围墙等等。

(2) 怎样看图

①先看新建的房屋的具体位置,外围尺寸。

②再看这些房屋首层室内地面的±0.000标高是相当于多少绝对标高。

③看房屋的座向。④看房屋的具体定位。⑤看与房屋建筑有关的事项。如建成后房周围的道路,现有市内水源干线,下水管道干线,电源可引入的电杆位置等,因此这些都是在看总平面图后应有所了解的内容。

⑥最后如果从施工安排角度出发,还应看旧建筑相距是否太近,在施工时对居民的安全

是否有保证,河流是否太近土方坡牢固否等。如何划出施工区域等作为施工技术人员应该构思出的1张施工总平面布置图的轮廓。

如果从以上6点能把总平面图看明白,那么也就基本上会看总平面图了。在图上我们还用了箭头进行注释,帮助看图,以后各章也将采取这个办法,使读者容易掌握看图技巧。

●怎样看房屋的建筑图

建筑图是房屋建筑的施工图纸中关于建筑构造的那部分图。在图纸目录中把这部分图在图号栏中标为“建施××”。这类图纸主要是表明建筑物内部的布置和外部的装饰。以及施工所需的材料和施工要求的图样。总之,这类图纸只表示建筑上的构造,非结构性承重需要的构造。有时为了节省图纸,在混合结构的建筑施工图纸中,建筑图和结构图不是绝然分开的。如砖墙的厚度、高度、轴线结构与建筑是一致的,所以为了减少纸张两者就可以合一而用。建筑施工图主要用来作为放线、装饰的依据。它分为建筑平面图、立面图、剖面图和详图(包括标准图)。此外按建筑类型又分为工业和民用建筑2大类。因此又有工业建筑施工图和民用建筑施工图之区分。

1. 什么是建筑平面图

建筑平面图就是将房屋用1个假想的水平面,沿窗口(位于窗台稍高一点)的地方水平切开,这个切口下部的图形投影至所切的水平面上,从上往下看到的图形即为该房屋的平面图。而设计时,则是设计人员根据业主提出的使用功能,按照规范和设计经验构思绘制出房屋建筑的平面图。

建筑平面图包含的内容为:

①由外围看可以知道它的外形、总长、总宽以及建筑的面积,像首层的平面图上还绘有散水、台阶、外门、窗的位置,外墙的厚度,轴线标法,有的还可能有变形缝,外用铁爬梯等图示。

②往内看可以看到图上绘有内墙位置、房间名称、楼梯间、卫生间等布置。

③从平面图上还可以了解到开间尺寸,内门窗位置,室内地面标高,门窗型号尺寸以及表明所用详图等符号。

平面图根据房屋的层数不同分为首层平面图、2层平面图、3层平面图等等。如果楼层仅与首层不同,那么2层以上的平面图又称为标准层平面图。最后还有屋顶平面图,屋顶平面图是说明屋顶上建筑构造的平面布置和雨水泛水坡度情况的图。

2. 什么是建筑立面图

建筑立面图是建筑物的各个侧面,向它平行的竖直平面所作的正投影,这种投影得到的侧视图,我们称为立面图。它分为正立面、背立面和侧立面,有时又按朝向分为南立面、北立面、东立面、西立面等。立面图的内容为:

(1)立面图反映了建筑物的外貌,如外墙上的檐口、门窗套、出檐、阳台、腰线、门窗外形、雨篷、花台、水落管、附墙柱、勒脚、台阶等等构造形状,同时还表明外墙的装修做法,是清水墙还是抹灰,抹灰是水泥还是干粘石,还是水刷石,还是贴面砖等等。

(2)立面图还标明各层建筑标高、层数,房屋的总高度或突出部分最高点的标高尺寸。有的立面图也在侧边采用竖向尺寸,标注出窗口的高度、层高尺寸等。

3. 什么是建筑剖面图

为了了解房屋竖向的内部构造,我们假想1个垂直的平面把房屋切开,移去一部分,对余下部分向垂直平面作正投影,从而得到的剖视图即为该建筑在某一所切开处的剖面图。

剖面图的内容为：

- (1) 从剖面图可以了解各层楼面的标高、窗台、窗上口、顶棚的高度,以及室内净空尺寸。
- (2) 剖面图还画出房屋从屋面至地面的内部构造特征。如屋盖是什么形式的,楼板是什么构造的,隔墙是什么构造的,内门的高度等等。
- (3) 剖面图上还注明一些装修做法、楼、地面做法,对其所用材料等加以说明。
- (4) 剖面图上有时也可以标明屋面做法及构造、屋面坡度以及屋顶上女儿墙、烟囱等构造物的情形等。

4. 什么是建筑详图(亦称大样图)

我们从建筑的平、立、剖面图上虽然可以看到房屋的外形、平面布置和内部构造情况,及主要的造型尺寸,但是由于图幅有限,局部细节的构造在这些图上不能够明确表示出来的,为了清楚地表达这些构造,我们把它们放大比例绘制成(如 1:20, 1:10, 1:5 等)较详细的图纸,我们称这些放大的图为详图或大样图。

详图一般包括:房屋的屋檐及外墙身构造大样、楼梯间、厨房、厕所、阳台、门窗、建筑装饰、雨篷、台阶等等的具体尺寸、构造和材料做法。

详图是各建筑部位具体构造的施工依据,所有平、立、剖面图上的具体做法和尺寸均以详图为准,因此详图是建筑图纸中不可缺少的一部分。

● 建筑施工详图的识别

1. 民用房屋的建筑施工详图

(1) 详图的类型

一般民用建筑除了平、立、剖面图之外,为了详细说明建筑物各部分的构造,常常把这些部位绘制成施工详图。建筑施工图中的详图有:外墙大样图、楼梯间大样图、门头、台阶大样图、厨房、浴室、厕所、卫生间大样图等。同时为了说明这些部位的具体构造,如门、窗的构造、楼梯扶手的构造、浴室的澡盆、厕所的蹲台、卫生间的水池等做法,而采用设计好的标准图册来说明这些详图的构造,从而按这些图进行施工。像门、窗的详图。北京市建筑设计院曾设计了一套《常用木门窗配件图集》作为木门窗构造的施工详图,北京钢窗厂也设计了一套《空腹钢门钢窗图集》。以及诸如此类的各种图集应用于施工中间。

(2) 具体详图的阅读

① 外墙大样图。我们外墙大样图上可以看到各层楼面的标高和女儿墙压顶的标高,窗过梁、窗台挑出尺寸、厚度、内窗台板采用的型号,这就又得去查标准图集,从图集中找到这类窗台板。还可以从大样图上看到圈梁的断面、女儿墙的压顶钢筋混凝土断面,还可以看到雨篷、台阶、地面、楼面等的剖切情形。

总之,外墙大样图主要表明选剖的外墙节点处的具体构造,了解该处的相互联系,使我们施工时对具体的外墙做法有所依据。

② 楼梯间的详图(大样图)可以看到楼层高度、楼梯竖向尺寸,及栏杆做法。③ 窗的详图。门、窗的详图一般都有统一的标准图集。对于特殊的或有具体做法要求的窗样,则可绘制具体的施工详图。

④ 厕所大样图。

在厕所平面图中我们可以看到有小便池、拖布池、大便坑,还可以看到通气孔的位置、地漏位置等,结合它们的节点图就可以进行施工了。

●房屋结构图的识别

1. 什么是结构图

房屋的结构图也就是 1 栋房屋的结构构造的施工图纸,在图纸目录中标为“结施”的那部分图纸。房屋的结构施工图主要反映房屋骨架构造的图形。如砖混结构的房屋,它的结构图主要是墙体、梁或圈梁、门窗过梁、砖柱或混凝土柱、或抗震的构造柱、楼板、楼梯,以及它们的基础。当为钢筋混凝土框架结构的房屋,那么它的结构图主要是柱子、梁、板、楼梯、围护墙体结构等,以及与主体结构相适应的基础,如独立柱基、地梁联结式柱基、筏式基础等。当为单层工业厂房时,称为排架结构。它的结构图主要是柱子、墙梁、吊车梁、屋架、大型屋面板、连系梁等以及柱子下一般称为杯型基础的柱基。

在结构施工图的首页,一般还有结构要求的总说明,主要说明结构构造要求,所用材料要求,钢材和混凝土强度等级,砌体的砂浆强度等级和块体的强度要求,基础施工图还说明采用的地基承载力和埋深要求。如有预应力混凝土结构,还要对这方面的技术要求作出说明。

结构施工图是房屋承受外力的结构部分的构造的图纸。因此阅读时必须细心,因为骨架的质量好坏,将影响房屋的使用寿命,所以看图时对图纸上的尺寸,混凝土的强度等级等必须看清记牢。此外在看图中发现建筑图上与结构图上有矛盾时,一般以结构尺寸为准。这些都是在看图时应注意的。结构施工图一般分为以下几方面:

(1) 基础施工图

基础施工图主要是将这栋房屋的基础部分的构造绘成图纸。基础的构造形式,和上部结构采取的结构形式有很大关系。一般基础施工图分为:基础平面图和基础大样图。

①基础平面图主要表示基础(柱基或墙基)的位置、所属轴线,以及基础内留洞、构件、管沟、地基变化的台阶、底标高等平面布置情况。

②基础大样图主要说明基础的具体构造。一般墙体的基础往往取中间某一平面处的剖面来说明它的构造,柱基则单独绘成 1 个柱基大样图。基础大样图上标有所在轴线位置,基底标高,基础防潮层面标高,垫层尺寸与厚度。墙基还有大放脚的收放尺寸,柱基有钢筋配筋和台阶尺寸构造。墙基上还有防潮层做法和它与管沟相连部分的尺寸构造等。

(2) 主体结构施工图(亦称结构施工图)

结构施工图一般是指标高在 ± 0.000 以上的主体结构构造的图纸。由于结构构造形式不同,图纸也是千变万化的。现在这里简单的介绍一下常见民用结构与单层工业厂房结构图的内容。

①砖混结构施工图

砖混结构施工图一般有墙身的平面位置,楼板的平面布置,梁或过梁的平面位置,楼梯的平面位置,如有阳台、雨篷的也应标出位置。这些平面位置的布置图统称为结构平面图。图上标出有关的结构位置、轴线、距离尺寸、梁号与板号,以及有的需看剖面及详图的剖切标志。这些与建筑平面图是密切相关的,所以看图时又要互相配合起来看。

除了结构平面图外,还有结构详图,如楼梯、阳台、雨篷的详细构造尺寸、配置的钢筋数量、规格、等级,梁的断面尺寸、钢筋构造,预制的多孔板采用的标准图集等,这些都是施工的依据。

②钢筋混凝土框架结构施工图

该类施工图也分为结构平面施工图和结构构件的施工详图。结构平面图主要标志出框架的平面位置、柱距、跨度,梁的位置、间距、梁号,楼板的跨度、板厚,以及围护结构的尺寸、

厚度和其他需在结构平面图上表示的东西。框架结构平面图有时还分划成模板图和配筋图 2 部分。模板图上除标志平面位置外,还标志出柱、梁的编号和断面尺寸,以及楼板的厚度和结构标高等。配筋图上主要是绘制出楼板钢筋的放置、规格、间距、尺寸等。

同样框架结构也有施工详图,主要是框架部分柱、梁的尺寸,断面配筋等构造要求;次梁、楼梯、以及其配套构件的结构构造详图。

③工业厂房结构施工图

一般单层工业厂房,由于厂房的建筑装饰相对比较简单,因此建筑平面图基本上已将厂房构造反映出来了。而结构平面图绘制有时就很简单,只要用轴线和其他线条,标志柱子、吊车梁、支撑、屋架、天窗等的平面位置就可以了。

结构平面图主要内容为柱网的布置、柱子位置、柱轴线和柱子的编号,吊车梁及编号,支撑及编号等,它是结构施工和建筑构件吊装的依据。在结构平面图上有时还注有详图的索引标志和剖切线的位置,这些在看图时亦应加以注意。

工业厂房的结构剖面图,往往与建筑剖面图相一致的,所以可以互相套用。

工业厂房的结构详图,主要说明各构件的具体构造及联结方法。如柱子的具体尺寸、配筋,梁的尺寸、配筋;吊车梁与柱子的联结,柱子与支撑的联结等。这些在看图时必须弄清,尤其是联结点的细小做法,像电焊焊缝长度和厚度,这些细小构造往往都直接关系到工程的质量,看图时不要大意。如发现这些构造图不齐全时应记下来,以便请设计人员补图。

●地质勘探图的识别

地质勘探图虽不属于结构施工图的范围,但任何房屋建筑的基础都坐落在一定的地基上。地基土质的好坏,对工程的影响很大,所以施工人员除了要看基础施工图外,往往还要看懂该建筑的地质勘探图。地质勘探图和资料往往是伴随基础施工图一起的,所以先看基础图或先看勘探图都可以,目的是了解地基的构造层次和土质性能,明了基础为什么要埋置在某个深度。看勘探图及资料后,使我们明确基础应处于何种土层之上,并为核对开挖至设计深度时,土质、土色、成分是否与勘探资料符合。如果发现异常应及时提出,便于及时处理,而避免发生不必要的失误。

1. 什么是地质勘探图

地质勘探图是利用钻机钻取一定深度内地层土壤后,经过土工试验确定该处地面以下一定深度内土壤成分和分布状态的图纸。地质勘探前要根据该建筑物的大小、层高,以及该处地貌变化情况,确定钻孔的多少、深度和在该建筑上的平面布置。以便钻探后取得的资料能满足基础设计的需要。施工人员阅读该类图纸只是为了核对施工土方时的准确和防止异常情况的出现,达到顺利施工,保证工程质量。并且根据国家规定,土方施工完后,基础施工之前还应请设计勘察部门验证签字后才能进行基础施工。

2. 地质勘探图的内容

地质勘探图正名为《工程地质勘察报告》。它包括 3 个部分,一是建筑物平面外形轮廓和勘探点位置的平面布点图;一是场地情况描述,如场地历史和现状,地下水位变化;一是工程地质剖面图,描述钻孔钻入深度范围内土层土质类别的分布。最后是土层土质描述及地基承载力的 1 张表。在表内将土的类别、色味、土层厚度、湿度、密度、状态以及有无杂物的情况加以说明,并提供各层土的允许承载力。

地质勘察部门还可以对取得的土质资料提出结论和建议。作为设计人员做基础设计时的参考和依据。具体内容我们在下面介绍。

●工程地质剖面图的识别

地质勘探的剖面图是将平面上布的钻孔联成一线,以该联线作为2孔之间地质的剖切面的剖切处。由此绘出2钻孔深度范围内其土质的土层情况。

要说明的是图上孔与孔之间的土层采用直线分布表示,这是简化的方法,实际土层的变化是很复杂的。但作为钻探工作者不能臆造2孔之间的土层变化,所以采用直线表示作为制图的规则。

我们从土层剖面图可以看出不同土层采用不同代号。不同土层的土质是不同的。因此对不同的土层要把土工试验分析的情况写在表上,让设计及施工人员了解。其中的湿度、密度、状态都是告诉我们土质的含水率、孔隙度、手感,使我们有个印象,还有色和味,是给我们直觉的比较。因此施工人员看懂地质勘探图,与工程现场结合,这对掌握土方工程施工和做好房屋基础具有一定意义。

五 建筑图和结构图的综合看图方法

我们讲了怎样看建筑施工图和结构施工图。但在实际施工中,我们是要经常同时看建筑图和结构图的。只有把两者结合起来综合的看,把它们融洽在一起,1栋建筑物才能进行施工。

1. 建筑图和结构图的关系

建筑图和结构图有相同的地主和不同的地方,以及相关的地方。

(1)相同的地方,像轴线位置、编号都相同;墙体厚度应相同;过梁位置与门窗洞口位置应相符合……等等。因此凡是应相符合的地方都应相同,如果有不符合时这就叫有了矛盾,有了问题,在看图时应记下来,留在会审图纸时提出,或随时与设计人员联系以便得到解决,使图纸对口才能施工。

(2)不相同的地方,像建筑标高有时与结构标高是不一样的,结构尺寸和建筑(做好装饰后的)尺寸是不相同的,承重的结构墙在结构平面图上有,非承重的隔断墙则在建筑图上才有等等。这些要从看图积累经验后,了解到哪些东西应在哪种图纸上看到,才能了解建筑物的全貌。

(3)相关联的地方,结构图和建筑图相关联的地方,必须同时看2种图。民用建筑中如雨篷、阳台的结构图和建筑的装饰图必须结合起来看,如圈梁的结构布置图中圈梁通过门、窗口处对门窗高度有无影响,这时也要把两种图结合起来看,还有楼梯的结构图往往与建筑图结合在一起绘制等。工业建筑中,建筑部分的图纸与结构图纸很接近,如外墙围护结构就绘在建筑图上,还有如柱子与墙的联结,这就要将两种图结合起来看。随着施工经验和看图经验的积累,建筑图和结构图相关处的结合看图会慢慢熟练起来的。

2. 综合看图应注意要点

(1)查看建筑尺寸和结构尺寸有无矛盾之处。

(2)建筑标高和结构标高之差,是否符合应增加的装饰厚度。

(3)建筑图上的一些构造,在做结构时是否需要先做上预埋件或木砖之类。

(4)结构施工时,应考虑建筑安装时尺寸上的放大或缩小。这在图上是没有具体标志的,但在从施工经验及看了两种图后的配合,应该预先想到应放大或缩小的尺寸。

(5) 砖砌结构, 尤其清水砖墙, 在结构施工图上的标高, 应尽量能结合砖的皮数尺寸, 做到在施工中把两者结合起来。

以上几点只是应引起注意的一些方面, 当然还可以举出一些, 总之要我们在看图时能全面考虑到施工, 才能算真正领会和消化了图纸,

●怎样看构筑物施工图

1. 构筑物的概念

(1) 什么是构筑物

构筑物是不同于房屋类型的, 它是结构型的特殊建筑物。在钢筋混凝土结构学中把这种构筑物, 归在特殊钢筋混凝土结构一类。它们具有各自的独立性, 可以单独成为 1 个结构体系, 用来为工业生产或民用生活方面服务。常见的构筑物有烟囱、水塔、料仓、水池、油罐、电厂的冷却塔、高压电线的支架、挡土墙等。

构筑物的外部装饰都很简单, 有的甚至不加建筑装饰, 而以结构外表暴露在大气中。对于构筑物主要应达到结构坚固安全, 使用上能耐久实用。

构筑物可以用砖石、钢筋混凝土、钢结构等材料建成。主要以具体对象和使用要求、经济效果来决定用哪种材料。

(2) 不同构筑物的构造及用途

构筑物的种类是很多的, 这里我们介绍常见的 4 种构筑物的构造, 便于看图时看懂图纸的内容和含意。

① 烟囱

烟囱是在生产或生活设施中用来排除烟气的构筑物。它由基础、囱身、囱顶装置 3 部分组成的。外形可以分为圆形和方形两种。材料上可以用砖、钢筋混凝土、钢板等制造。在工业生产及大型锅炉房的烟囱一般都采用砖或钢筋混凝土建造; 用钢板卷成筒形的烟囱一般均用在小型加热炉等方面, 不是经常遇到的。

烟囱基础: 烟囱在地坪以下部分均称为基础, 它由基础底板和圆筒形囱身组成。底板可以是混凝土或钢筋混凝土的, 筒形囱身可以是砖砌的, 或钢筋混凝土的。

囱身: 烟囱在地坪以上的部分称为囱身。它分为外壁和内衬, 外壁在竖向有 1.5% ~ 3% 的坡度, 是 1 个上口直径小, 下部直径大的细长形的截头圆锥体。外壁可以用砖砌或用钢筋混凝土浇筑做成。内衬附在外壁内侧, 与外壁有 5cm 左右的空隙, 中间放隔热材料。内衬一般要求用耐火砖砌, 但在烟气低于 500℃ 时, 也可以用普通 MUIX 即过去称为 100 号的砖, 粘土砖砌筑。

囱顶: 囱顶是囱身顶部的一些构造。因为烟囱很高, 顶部要安装避雷针、信号灯等, 同时还有爬到顶部铁爬梯、护栏及休息小平台等。此外在外观上顶部还要作些建筑线条装饰, 因此与以下两部分有所不同, 作为单一部分构造。

② 水塔

水塔是用来提供 1 个区域内用水的构筑物。它要高于周围的建筑物, 以达到供水有足够的水压。水塔也由基础、支架、顶部水箱 3 部分组成。目前绝大多数水塔采用钢筋混凝土材料建成。

基础部分: 主要采用圆形厚体积的钢筋混凝土浇筑成的底板。

支架部分: 有用钢筋混凝土框架或圆筒柱体做成; 也有的下面用砖砌圆筒体或烟囱身做支架的。

水箱部分:存水的部分称为水箱。采用钢筋混凝土浇筑成型。一般为圆形结构,近年来也有采用倒锥形的形式。

水塔构筑上还有附属其上的爬梯、休息平台、塔顶栏杆、信号灯、避雷装置等。

③蓄水池

蓄水池是工业生产作为储存大量用水的构筑物。分为圆形和方形两种。可以储存几千立方米水到一万多立方米水。

水池也分为池底、池壁、池顶3部分组成。目前大型水池都用钢筋混凝土浇筑的。

④料仓

料仓是存放各种散粒材料或谷物的大型构筑物。如谷物、水泥、煤、矿石等等。料仓从类型上又分为浅仓(俗称漏斗)和深仓(俗称筒仓或筒库)。

料仓目前均用钢筋混凝土建成。浅仓一般在厂房内,吊放在框架梁上,作为厂房内储存短期用料的储存库。深仓则可以单独建于1个地点,独立使用。深仓由基础、支柱、仓身、机房、出料装置等部分组成。

●怎样看建筑电气施工图

在房屋建筑中,电气设备的安装是不可缺少的。工业和民用建筑中的电气照明、电热设备、动力设备的线路都需绘成施工图。它分为外线工程 and 内线工程,还有专门电气工程如配电所工程。

电气施工图是属于整套建筑工程施工图的一个部分。在下面的各节中主要叙述如何看懂一些常见的建筑工程的电气施工图。便于土建配合施工需要。至于那些复杂的专门电气工程和设备的施工图,属于电气专业知识,这里就不作介绍了。

1. 电气施工图的一般概念

(1) 房屋建筑常用的电气设施

①照明设备:主要指白炽灯、日光灯、高压水银灯等,用于夜间采光照明的。为这些照明附带的设施是电门(开关)、插销、电表、线路等装置。一般灯位的高度、安装方法图纸上均有说明。电门(开关)一般规定是:搬把开关离地面为140cm,拉线开关离顶棚20cm。插销中的地插销一般离地面30cm,上插销一般离地180cm。此外有的规定中提出照明设备还需有接地或接零的保护装置。

②电热设备:系指电炉(包括工厂大型电热炉)、电烘箱、电熨斗等大小设备。大的电热设备由于用电量大,线路要单独设置,尤其应与照明线分开。

③动力设备:系指由电带动的机械设备,如机器上的电动机、高层建筑的电梯、供水的水泵等。这些设备用电量大,并采用三相四线供电,设备外壳要有接地、接零装置。

④弱电设备:一般电话、广播设备均属于弱电设备。如学校、办公楼这些装置较多,它们单独设配电系统,如专用配线箱、插销座、线路等,和照明线路分开,并有明显的区别标志。

⑤防雷设施:高大建筑均设有防雷装置。如水塔、烟囱、高层建筑等在顶部装有避雷针或避雷网,在建筑物四周地下还有接地装置埋入地下。

2. 电气施工图的内容

电气图也象土建图一样,需要正确、齐全、简明地把电气安装内容表达出来。一般由以下几方面的图纸组成:

(1) 目录

一般与土建施工图同用一张目录表,表上注明电气图的名称、内容、编号顺序,如电1、电

2 等。

(2) 电气设计说明

电气设计说明都放在电气施工图之前,说明设计要求。如说明:

- ① 电源来路,内外线路,强弱电及电气负荷等级;
- ② 建筑构造要求,结构形式;
- ③ 施工注意事项及要求;
- ④ 线路材料及敷设方式(明、暗线);
- ⑤ 各种接地方式及接地电阻;
- ⑥ 需检验的隐蔽工程和电器材料等。

(3) 电器规格做法表

主要是说明该建筑工程的全部用料及规格做法。

(4) 电气外线总平面图

大多采用单独绘制,有的为节省图纸就在建筑总平面图上标志出电线走向,电杆位置就不单绘电气总平面图。如在旧有的建筑群中,原有电气外线均已具备,一般只在电气平面图上建筑物外界标出引入线位置,不必单独绘制外线总平面图。

(5) 电气系统图

主要是标志强电系统和弱电系统连接的示意图,从而了解建筑物内的配电情况。图上标志出配电系统导线型号、截面、采用管径以及设备容量等。

(6) 电气施工平面图

包括动力、照明、弱电、防雷等各类电气平面布置图。图上表明电源引入线位置,安装高度,电源方向,配电盘、接线盒位置,线路敷设方式、根数,各种设备的平面位置,电器容量、规格,安装方式和高度,开关位置等。

(7) 电器大样图

凡做法有特殊要求的,又无标准件的,图纸上就绘制大样图,注出详细尺寸,以便制作。

3. 电气施工图看图步骤

- ① 先看图纸目录,初步了解图纸张数和内容,找出自己要看的电气图纸。
- ② 看电气设计说明和规格表,了解设计意图及各种符号的意思。
- ③ 按顺序看各种图纸,了解图纸内容,并将系统图和平面图结合起来,弄清意思,在看平面图时应按房间有次序的阅读,了解线路走向,设备装置(如灯具、插销、机械等)。掌握施工图的内容后,才能进行制作及安装。

4. 电气施工图例及符号

图例和符号是看电气平面图和系统图应先具备的知识,懂了它才能明白图上一些图样内容的意思。我们根据国家统一颁发的图例和符号,选绘于下供阅图时参考。

(1) 图例

图例是图纸上用一些图形符号代替繁多的文字说明的方法,电气施工图中常用的图例见图 2.8.11 ~ 2.8.16。

图 2.8.11 电动机变压器等图例

图 例	名 称	图 例	名 称
	电动机的一般符号		变电所
	发电机的一般符号		杆上变电所
	变压器		移动式变电所
	配电所		

图 2.8.12 配电箱(屏)控制台图例

图 例	名 称	图 例	名 称
	电力或照明的配电箱(屏)		控制屏(台、箱)
	移动用电设备的配电箱(屏)		多种电源配电箱
	工作照明分配电箱		表

图 2.8.13 用电设备图例

图 例	名 称	图 例	名 称
	电阻加热炉		交流电焊机
	直流电焊机		X 光机

图 2.8.14 起动控制及信号设备图例

图 例	名 称	图 例	名 称
	起 动 箱		熔 断 器
	变 阻 器		自动空气断路器
	电 阻 箱		
	高压起动箱		跌开式熔断器
	双线引线穿线盒		
	三向引线穿线盒		刀 开 关
	分 线 盒		刀开关(三级)
	按 钮		高压熔断器

图 2.8.15 灯具、开关、插销等图例

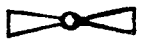
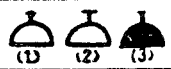
图 例	名 称	图 例	名 称
	各种灯具的一般符号		天棚灯座
	防水防尘灯		墙上座灯
	壁 灯		顶棚吸顶灯
	乳白玻璃球形灯		荧 光 灯
图 例	名 称 和 说 明		
	吊式风扇		
	轴流风扇		
	单相插座(1)一般(2)保护式(3)暗装		
	单相插座带接地插孔 (1)一般(2)保护或封闭(3)暗装		
	三相插座带接地插孔 (1)一般(2)保护或封闭(3)暗装		
	单极开关(1)明装(2)暗装(3)保护或封闭		
	双极开关(1)明装(2)暗装(3)保护或封闭		
	拉线开关(1)一般(2)防水		
	双控开关(1)明装(2)暗装		

图 2.8.16 电气线路图例

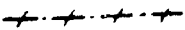
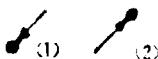
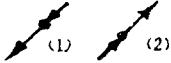
图 例	名 称
	配电线路的一般符号
	电杆架空线路
	架空线表示电压等级的
	移动式软导线(或电缆)
	母线和干线的一般符号
	滑 触 线
	接地或接零线路
	导线相交连接
	导线相交但不连接
	(1)导线引上去(2)导线引下去
	(1)导线由上引来(2)导线由下引来
	导线引上并引下

图 例	名 称
	(1)导线由上引来并引下(2)由下引来并引上
	电源引入标志
	避雷线(网)
	接地标志
	单根导线的标志
	2 根导线的标志
	3 根导线的标志
	4 根导线的标志
	n 根导线的标志
	一般电杆的标志 a — 编号 b — 杆型 c — 杆高
	带照明的电杆 a、b、c 同上 A — 连接相序 d — 容量
	带拉线的电杆
	阀型避雷器
	避雷针(平面投影标志)

(2)符号

符号是图上用文字来代替繁多的说明,使人看了这些符号就懂得它的意思。常用符号见表 2.8.1、2.8.2、2.8.3。

表 2.8.1 文字符号表

名 称	符 号	说 明
电源	m ~ fu	交流电 ,m 为相数 ,f 为频率 ,u 为电压。
相序	A	A 相(第一相)涂黄色油漆
	B	B 相(第二相)涂绿色油漆
	C	C 相(第三相)涂红色油漆
	N	中性线 涂黑色或白色
用电设备标注法	$\frac{a}{b}$ 或 $\frac{a c}{b d}$	a. 设计编号 ,b. 容量 , c. 电流(安培) ,d. 标高(m)
电力或照明配电设备	a $\frac{b}{c}$	a. 编号 ,b. 型号 ,c. 容量(千瓦)
开关及熔断器	a $\frac{b}{c/d}$ 或 a - b - c/I	a. 编号 ,b. 型号 ,c. 电流 , d. 线规格 ,I. 熔断电流
变压器	a/b - c	a. 一次电压 ,b. 二次电压 ,c. 额定电压
配电线路	a(b × c)d - e	a. 导线型号 ,b. 导线根数 ,c. 导线截面 , d. 敷设方式及穿管管径 ,e. 敷设部位
照明灯具标注法	a - b $\frac{c \times d}{e}$ f	a. 灯具数量 ,b. 型号 ,c. 每盏灯的灯泡数或灯管数 , d. 灯泡容量(瓦) ,e. 安装高度 ,f. 安装方式
需标注引入线的规格时标注法	a $\frac{b - c}{d(e \times f) - g}$	a. 设备编号 ,b. 型号 ,c. 容量 ,d. 导线牌号 , e. 导线根数 ,f. 导线截面 ,g. 敷设方式
线路敷设方式	M A S CP CJ QD CB G DG VG	明敷 暗敷 用钢索敷设 用瓷瓶或瓷柱敷设 用瓷夹或瓷卡敷设 用卡钉敷设 用木槽板或金属槽板敷设 穿焊接钢管敷设 穿电线管敷设 穿硬塑料管敷设
线路敷设部位	LZ Q P D	沿梁下或屋架下敷设的意思 沿柱 沿墙 沿天棚 沿地板

名 称	符 号	说 明
常用照明灯具	J T W P S	水晶底罩灯 圆筒型罩灯 碗型罩灯 乳白玻璃平盘罩灯 搪瓷伞型罩型
灯具安装方式	X X ₁ X ₂ X ₃ L G B D R	自在器吊线灯 固定吊线灯 防水吊线灯 人字吊线灯 链吊灯 吊杆灯 壁灯 吸顶灯 嵌入灯
计算负荷的标注	P ₀ K _x P _{js} cosφ I _{js}	电气设备安装总容量 需要系数 计算容量 功率因数 计算电流
线路图上一般常用编号	①②③ (一)(二)(三) (I)(II)(III) 铃 广	照明编号 动力编号 电热编号 电铃 广播

表 2.8.2 其他符号的含意

文字符号	说明的意义
HK	代表开启式负荷开关(瓷底 胶盖闸刀)
HH	代表铁壳开关 亦称系列负荷开关
DZ	代表自动开关
JR	代表系列热继电器
QX ₁ QJ ₃	代表系列起动机
RCLA	代表瓷插式熔断器
RM	代表系列无填料密闭管式塑料管熔断器

表 2.8.3 常用绝缘电线的型号、名称表

型号		名 称
铜芯	铝芯	
BX	BLX	棉纱编织橡皮绝缘电线
BXF	BLXF	氯丁橡皮绝缘电线
BV	BLV	聚氯乙烯绝缘电线
	BLVV	聚氯乙烯绝缘加护套电线
BXR		棉纱编织橡皮绝缘软线
BXS		棉纱编织橡皮缘双绞软线
PX		棉纱总编织橡皮绝缘软线
RV		聚氯乙烯绝缘软线
RVB		聚氯乙烯绝缘平型软线
RVS		聚氯乙烯绝缘绞型软线(花线)
BVR		聚氯乙烯绝缘软线
YZ	YZW	中型橡胶套电缆
YC	YCW	重型橡胶套电览

2. 看电气外线图和系统图

(1) 电气外线总平面图

电气外线总平面图 ,主要是指一个新建筑群的外线平面布置图。图上标注线杆位置、电线走向、长度、规格、电压、标高等内容。

(2) 电气外线平面图的看法

一个新建住宅区的外线线路图 ,有 4 栋住宅 ,1 栋小传达室 ,四周有围墙。当地供电局供给的电源由东面进入传达室 ,在传达室内有总电闸控制 ,再把电输送到各栋住宅。院内有 2 根电杆 ,分两路线送到甲、乙、丙、丁 4 栋房屋。房屋的墙上有架线支架通过墙穿管送入楼内。

图上标出了电线长度 ,如 $L = 27000、15000$ 等 ,在房屋山墙还标出支架高度 $6.25m$,其中 $BLXF - 500 - 3 \times 25 + 1 \times 16$ 的意思是氯丁橡皮绝缘架空线 ,承受电压在 $500V$ 以内 ,3 根截面为 $25mm^2$ 电线加 1 根截面为 $16mm^2$ 的电线。另外还有 2 根 $16mm^2$ 的辅线 $BBLX$ 是代表棉纱编织橡皮绝缘电线的进户线 ,其后数字的意思与上述的相同。

(3) 电气系统图

电气系统图是说明电气照明或动力线路的分布情形的示意图。图上标有建筑物的分层高度 ,线的规格、类别 ,电气负荷(容量)的情形 ,如控制开关、熔断器、电表等装置。

系统图不具体说明有什么电气设备或照明灯具 ,这张图对电气施工图来说 ,相当于一篇文章的提纲要领 ,看了这张图就能了解这座建筑物内配电系统的情形 ,便于施工时可以统筹安排。

(4) 看电气系统图

为了节省篇幅 ,我们仅说明 3 个单元的 2 户建制的系统图。

进户线为三相四线 ,电压为 $380/220V$ (相压 $380V$,线压 $220V$) ,通过全楼的总电闸 ,通过

3 个熔断器,分为 3 路,一路进入 1 单元和零线结合成 220V 的一路线,一路进入 2 单元,一路进入 3 单元。每一路相线和零线又分别通过每单元的分电闸,在竖向分成 5 层供电。每层线路又分为 2 户,每户通过熔断器及电表进入室内。

具体的线路。室内灯具等均要通过电器施工平面图来表明了。

从前面符号中可以了解文字符号。如首层中 BLVV - 500 - 2 × 2.5QD (X P)M 意思是:聚氯乙烯绝缘电线 500V 以内 2 根 2.5mm² 用卡钉敷设、沿墙、顶明敷。其他类同。

3. 看电气施工平面图

电气施工图在建筑物内一般采用平面图表示,没有剖面或很少有竖向图。因为竖向线路都由总电闸在垂直方面最短的距离输送到上一层该位置再设配电盘再送到该层室内,所以看了平面图就了解了施工的做法。

(1) 看住宅照明线路平面图

住宅照明目前有采用暗敷和明敷两种。暗敷在平面图上的线路无一定规律,总以最短的距离达到灯具,计算线的长度往往要依靠比例尺去量取长度。明敷线路一般沿墙走,平直见方比较规矩,其长度一般可参照建筑平面尺寸算得。

这里我们介绍的是住宅室内照明施工平面图,采用的是明线敷设,如进线位置在纵向墙南往北第二道轴线处,在楼梯间有 1 个配电箱,室内有日光灯、顶棚座灯、墙壁座灯,楼梯间有吸顶灯、插销、拉线开关连系这些灯具。

应注意的是线路平面实际是在房间内的顶上部分,沿墙的按安装要求应离地最少 2m,在中间位置的实际均在顶棚上。线通过门口处实际均在门口的上部通过。

此外图上的文字符号,如日光灯处 30/2.5L 及 40/2.5L 是分子表示灯为 30W 或 40W,分母表示离地高 2.5m, L 是采用链子吊挂的办法安装。

(2) 看车间动力线路平面图

这里介绍一座小车间首层的动力线路平面图。

动力线路由西北角进入,为 BBLX(棉纱编织橡皮绝缘电线)3 根 75mm² 线,用直径 70mm 焊接钢管敷设方式输入 380V 三相电路。进入室内总电柜(控制屏)后,分 3 路线在该层通往各设备用电;一路在墙内引向上面一层去。

室内共有 18 台设备,11 个配电箱分别供给动力用电。如图中 M7130、M115W、M7112 三台设备由西南面 1 号配电箱供电,其中分式 1/7.625、2/4.125、3/2.425 意思是分子为设备编号,分母为电动机的容量单位,为 kW。

4. 电气配件大样图

电气工程的局部安装,配件构造均要用详图表示出来,才能进行施工。

(1) 配电箱大样图

一个照明系统的配电箱内配电盘的构造样图,它应标出电闸(开关)的位置线的穿法,电盘尺寸等。

(2) 电灯照明的接线图

我们选了 2 个接线图说明照明具体的接线方法,这也属于一种详图。

一个是表示 1 只开关控制 1 盏灯的接线方法,开关应接在相线这一头。另一个是表示 1 只开关控制 1 盏灯和 1 个插销座的接线方法。

(3) 日光灯的接线图

对于一个日光灯单灯线路图,从图上可以了解开关到灯管之间线头如何接法的图样,从面可以安装时不致弄错。

(4) 线路过墙穿管的大样图

室内照明明线过墙时敷设方法的详图,施工时应按图要求进行安装。

(5) 外线横担大样

室外电杆上横担的制作大样。图上应表明横担用材料(角铁、U形卡环)尺寸,施工时照制作后就可安装。

电气施工详图内容广泛,不能一一介绍,选择一、二使我们了解它的内容,学会看图。具体的这些施工详图可查阅水电出版社出版的电气《施工安装图册》进行学习。

●怎样看给排水和煤气管道施工图

由于给水管线和煤气管线相仿,因此把煤气线路图亦归入本章一起介绍,有些地区煤气管道不归建筑工程施工,这里只介绍一些概念。

1. 什么是给排水施工图

(1) 什么是给水施工图

给水就是供水,供给生活或生产用的水,俗称自来水。这些供水要通过管道进入建筑物,因此给水施工图是描述将水由当地供水干管供至建筑物的线路图,以及在建筑物内部管线的走向和分布图。

(2) 什么是排水施工图

排水就是将建筑物内生活或生产废水排除出去。这些排除的废水也需要通过管道流向指定地点,如流入化粪池或当地的污水干管道。因此表明这些排水管道在建筑物内的走向、布置和建筑物外的走向、布置的施工图就叫排水施工图。

建筑物屋面雨水的排水,有的与污水管结合一起排除,有的自然排除,因此没有单独的施工图。

(3) 给排水的图纸类别和常用图例

给、排水施工图一般分为平面图、透视图(亦称系统图)、施工大样图。前两种图纸均由设计单位根据建筑需要设计绘成施工图。后者施工大样图,一般则根据国家统一编制的标准图册作为施工时应用。

为了看懂施工图上的一些图样,我们在这里将给、排水的常用图例绘制如下,便于看图时参考,见图2.8.20。

2. 给排水管道布置的总平面图

给排水总平面图亦称给排水外线图,是指在建筑物(一群或单个)以外的给排水线路的平面布置图。图上要标志出给水管的水源(干管)、进建筑物管子的起始点、闸门井、水表井、消火栓井以及管径、标高等内容,同样要标出排水管的出口、流向、检查井(窰井)、坡度、埋深标高以及流入的指定去向(如流入城干管或化粪池)。

下面我们介绍某建筑群中2栋楼的给排水总平面图。

给水系统是,水由当地供水干管道引入,接出时有一接口的闸门井,接出管径为 $\Phi 100$ (俗称4英寸管),接到2栋住宅外面,分别通过水表井进入各栋住宅,管子上标的标高为 -1.80m 。看图时应懂得给水管的标高均指管子中心的标高,如果要开挖管沟,沟的深度就要在标高数上再加1个管子半径的数值。如管子为 $\Phi 100$,标高 -1.80m ,沟深就应为 $1800 + 2/100 = 1850\text{mm}$ 即 1.85m ,实际开挖深度要加管底垫层厚度,可在 $-1.90 - 2.00\text{m}$ 之间为宜。

此外,排水管道要比给水多些,构造稍复杂些,每栋房屋有6个起始窰井,由这些浅井流出汇入深井,再流入城市污水总干管。图上标志出了管子的首尾埋深标高、管子流向和坡

度。排水管的标高 ,一般指管底标高 ,因此挖管沟时 ,只要按图标高加管底垫层厚度进行施工即可。但在窨井处要再加深 15 - 20cm ,以便管子伸入井内。

图 2.8.17 给排水常用图例

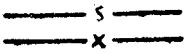
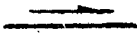
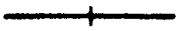
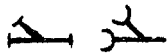
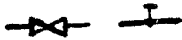
图 例	图 例 的 含 义
	用汉语拼音字头表示管子类别
	表示管子水的流向
	表示管子坡向
	管道固定支架
	管道滑动支架
	多孔管
	管子用法兰连接
	管子用承插连接
	管子用螺纹连接
	管子的活接头表示法

图 例	图 例 的 含 义
	管子的弯头亦称弯管
	正三通(接头)
	斜三通(接头)
	闸 阀
	截止阀
	减压阀
	放水龙头
	室外消火栓
	表示单出口的室内消火栓
	流量计(俗称水表)

3. 看给排水平面图和透视图

在一栋建筑物内,给水和排水系统均通过平面图和透视图来表明。看图时把平面图和透视图结合起来,就可以了解这栋住宅的给排水管道的施工了。

(1) 看给排水平面图

给水平面图主要表示供水管线在室内的平面走向、管子规格,标出何处需要用水的装置,如水池处、卫生设备处均有阀门。平面图上一般用点划线表示上水管线,用圆圈表示水管竖向位置。

排水平面图主要表示室内排水管的走向、管径以及污水排出的装置,如拖布池、大便器、小便器、地漏等的位置。平面图上一般用粗实线表示排水管道,用双圆圈表示竖向立管的位置。

(2) 看给排水透视图

给排水的透视图是把管道变成线条 绘成竖向立体形式的图纸。在透视图上标出轴线、管径、标高、阀门位置、排水管的检查口位置以及排水出口处的位置等。在透视图上为了看得清楚 ,往往将给水系统和排水系统分层绘出。我们只要将平面图和透视图结合看 ,就可以了解哪一层上有哪些给水 ,哪些排水管道了。

4. 看煤气管道图

煤气管道的构造基本上和上水管道是相同的。也分为平面图和透视图 ,只是施工时要求的材质的密封性能要高 ,管材安装时施工的质量要求高。此外在管线上还装有凝水器及抽水装置、检漏管 ,用户的煤气表等。在地下部分要做防腐 ,管道均用焊接来接长 ,闸阀要密封 ,这些都是不同于给水管道的地方。

煤气管线一般没有规定的国际图例 ,但根据现在习惯绘法是用一划四点的线条表示煤气管线 ,以便在外线管道的综合图中辨出不同的管线。其他图形一般在图上均单独绘制图例加以说明。

(1) 看煤气管道的外线图

煤气外线图是表示煤气管道在进入建筑物前在室外地下的埋置布置图。在图上要表示出管道的走向、标高、管径、闸门井、抽水凝水装置。对一建筑群中的两栋外的煤气管道图 ,在西南角上有一个加压站 ,提高市政主管道的煤气压力。增压站外有一闸门井 ,通过进入增压站的一根管子及经增压后出来的一根管子由加气站接连压后出来的 2 根管子通向东西两头去 ,供给这小区的住宅用。在通向两栋住宅的管子在主管线上有 2 座三通单闸门井。每栋楼的主管为外每项 89mm ,管壁厚 4.5mm ,分管为外径 57mm ,管壁厚 3.5mm ,进入楼内。在外线图上的一些转角处均标有管道中心的绝对标高值(煤气管标高和上水管一样以管中心为准)。图上还有凝水器处的抽水缸井的设置。

(2) 看煤气室内平面图系统图

煤气室内平面图上有煤气灶、煤气表 ,管道走向、管径标志等内容。系统图上有立管及水平管的走向 ,还有阀门、清扫口、活接头等位置。对于住宅内厨房的煤气管线及煤气灶图 ,一个是首层平面 ,一个是标准层平面。首层平面上看出有管子入楼的位置离轴线 270mm。管进入楼内进墙外有套管。进墙后向上走 ,穿过地坪用 89×4.5 的套管 ,到 0.95m 时拐弯 ,有 2 个清扫口 ,再往上 1.5m 处有个闸阀 ,平面图上用圆圈加 T 形表示立管及闸阀位置 ,再往上到 2m 左右一头通入煤气表 ,由表出管到煤气灶 ,高度是由 2.57m 到 2.56m 到 0.735m。在 1.7m 处有一点火棒。再往下用活接头通向煤气灶。另一头为竖向立管往 2 层以上通去。

5. 看给排水、煤气安装详图

井的大小 ,井壁厚度 ,给水管进楼时水表的安装位置它的两头有阀门各 1 个 ,作为修理安装时控制水流用的。井内有上下的铁爬梯蹬 ,井口用成品的铸铁井盖。井砌在 3:7 灰土垫层上 ,中间留出自然土作为放水时渗水用。

排水检查井主要是在排水转弯处及一定长度中需疏通用的。

室内厕所蹲式大便器的安装详图。图上要标志出下水管道与磁便器如何接通 ,以及各便器流入水平管后如何与立管接通排出污水。

图上标志出井的大小尺寸、深度、通入井内的上流来管及下流去管 ,井内也有铁爬梯蹬。排水检查井的特点是接通上、下流管的井内部分要用砖砌出槽并用水泥砂浆抹成半圆形凹槽 ,底部与两头管道贯通使水流通畅。

清扫口(又称地漏)做法详图,它表示的是弯管的剖节图,主要表示出接口处用水泥捻口封闭。

低压凝水器(抽水缸)的安装上部为地面可见到的井,下部为凝水器,中间为抽煤气管中的凝结水的管子。

●怎样看采暖和通风工程图

采暖(供热)是北方房屋建筑需要装置的设备。采暖就是在冬期时由外界给房屋供给热量,保证人们正常生活和生产活动。通风装置是随着社会生产的发展和人民生活水平的提高,在房屋建筑中开始逐步采用的设施。因此采暖工程的施工和通风工程的安装,都有一套施工图作为安装的依据。本章主要就是介绍这两种图纸的看图方法。

1. 采暖施工图的一般常识

(1) 什么是采暖工程

采暖工程是安装供给建筑物热量的管路、设备等系统的工程。

采暖根据供热范围的大小分为局部采暖、集中采暖和区域采暖,以热媒不同又分为水暖(将水烧热来供热)、气暖(将水烧成蒸气来供热)。热源(锅炉)将加热的水或气通过管道送到建筑物内,通过散热器散热后,冷却的水又通过管道返回热源处,进行再次加热,以此往复循环。

此外,在采暖布管的方法上一般有4种形式:

- ①上行式。即热水主管在上边,位置在顶棚高度下面一点;
- ②下行式。即供热主管走在下边的,位置在地面高度上面一点;
- ③单立式。即热水管和回水管是用一个立管的;
- ④双立式。即热水管和回水管分别在2个管子中流动。双立式和下行式一般比较常用。

(2) 采暖工程施工图的种类和内容

① 图纸的种类

供热采暖施工图主要分为室内和室外两部分。室外部分表示一个区域的供暖管网,有总平面图、管道横剖面图、管道纵剖面图和详图。室内部分表示一栋建筑物内的供暖工程的系统,有平面图、立管图(或叫透视图)和详图。这两部分图纸都有设计及施工说明。

② 图纸的内容有以下几部分

图纸设计及施工说明书:主要说明采暖设计概况、热指标、热源供给方式(如区域供暖或集中供暖、水暖或气暖)、散热器(俗称炉片)的型号、安装要求(如保温、挂钩、加放风等)、检验和材料的做法和要求,以及非标准图例的说明和采用什么标准的说明等。

总平面图:主要表示热源位置、区域管道走向的布置、暖气沟的位置走向、供热建筑物的位置、入口的大致位置等。

管道纵、横剖面图:主要是表示管子在暖气沟内的具体位置,管子的纵向坡度、管径、保温情况、吊架装置等。

平面图:表明建筑物内供暖管道和设备的平面位置。如散热器的位置、数量、水平干管、立管、阀门、固定支架及供热管道入口的位置,并注明管径和立管编号。

立管图(透视图):表示管子走向、层高、层数,立管的管径,立管、支管的连接和阀门位置,以及其他装置如膨胀水箱、泄水管、排气装置等等。

详图:主要是供暖零部件的详细图样。有标准图和非标准图两类,用以说明局部节点的

加工和安装方法。

(3)采暖施工常用图例及代号

①文字代号

名称	代号	料体	代号
闸阀	Z	灰铸铁	Z
截止阀	J	球墨铸铁	Q
旋塞	X	可锻铸铁	K
止回阀	H	铜合金	T
疏水器	S	碳钢	C
安全阀	A	铝合金	L
减压阀	Y		
调节阀	T		

②图例(见图 2.8.18)

图 2.8.18

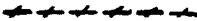
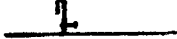
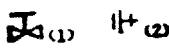
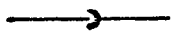
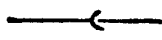
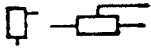
图 例	图 例 的 含 义
	水暖图上表示供热管道
	水暖图上表示回水管道
	蒸气供热管道
	蒸气凝水回水管
	管道有支架固定
	弓形伸张器(补偿器)
	管道中装有除污器
	闸 阀
	截止阀
	泄水阀
	放气阀

图 例	图 例 的 含 义
	逆止阀(单向阀)
	疏水器
	活接头
	散热器(炉片)
	(1)供热水管的立管平面图 (2)回水管的立管平面图
	(1)压力表 (2)温度表
	(1)安全阀 (2)水表
	波形伸缩器
	套管伸缩器
	水 泵
	(1)丝扣闸阀 (2)丝堵
	自动排气装置
	管子到弧形处下行透视如 形式
	管子到弧形处上行透视如 形式
	集气罐

2.看采暖外线图

暖气外线一般都要用暖气沟来作为架设管道的通道 ,并埋在地下起到防护、保温作用。图上一般将暖气沟用虚线表示出轮廓和位置 ,具体做法一般土建图上均有。暖气管道则用粗线画出 ,一条为供热管线用实线表示 ,一条为回水管线用虚线表示。

我们在图上可以看到锅炉房(热源)的平面位置 ,及供热建筑 1 座研究楼 2 栋住宅 1 个会堂。平面图上还表示出暖气沟的位置尺寸 ,暖沟出口及入口位置。还有供管线膨胀的膨胀穴。图上还有暖沟横剖面的剖切位置。

3.看采暖平面及立管图

采暖平面及立管图指暖气管在建筑物内布置的施工图。

(1) 平面图

为节省篇幅,我们这里取某教学楼中 2、3、4 楼局部平面,来看暖气平面布置图。

从图上说明看出,该楼暖气片采用钢串片散热器。平面图上表示出了暖气片位置在窗口处,每处 2 片,并注有长度尺寸。在墙角处表示出立管的位置,并在边上编上立管的编号,以便看立管图时对照。

(2) 立管图

对照平面图的位置,我们绘制对应的立管图。

我们从图上看出这是一栋 4 层楼房,各层标高在平面图上及立管图上均已标出。立管图上还标出了管径大小,在说明中还指出与暖气片相接的支管均 $\Phi 15$ 。图上还可以看出热水从供热管先流进上面的炉片。后经过弯管流入下面炉片,再由下面炉片流到回水立管中去。炉片长度尺寸和片数在图上也同样标明,便于与平面图核对。

通过平面和立管图,我们可以看出,这类构造是属于下行式、双立式的结合。并且从图上可了解到管子的直径、尺寸、数量,炉片的尺寸数量就可以备料施工了。此外图上炉片的离地高度均未注明,施工时就按规范要求高度执行。

4. 暖气施工详图

采暖工程施工详图主要为施工安装时用,以便了解详细做法和构造要求。有的要按详图制作成型,所以采暖施工详图亦是施工图中必不可少的一部分。

5. 通风工程的概念

(1) 什么是通风工程

我们知道人所处的空气环境对人和物都有很大的影响。季节和天气的不同可以使人汗流如雨或冷得发抖,也可以因为干燥或潮湿使物品发生变质。在长期的生产和生活实践中,人们为了创造具有一定的空气温度和湿度,保持清新的空气环境,使人们能正常生活和劳动,采用自然的或人工的方法来调节空气。

房屋建筑上的窗户,起到调节空气的作用,这是一种自然空气流通的办法来调节空气。而当建筑物本身的功能不能够解决这个问题时,如纺织厂的纺织车间,对空气要求有一定的温湿度,电子工业车间对空气要求控制含尘量,这些就要在建筑物内增加设备的措施来调节空气了。这些建筑设备就是包括前面讲过的供热和下面要讲的通风和空气调节。

供热采暖是冬季对室内空气加热,以补充向外传热,用来维持空气环境的温度的一种措施。

通风是把空气作为介质,使之在室内的空气环境中流通,用来消除环境中的危害的一种措施。主要指送风、排风、除尘、排毒方面的工程。

空调是在前两者的基础上发展起来的,是使室内维持一定要求的空气环境,包括恒温、恒湿和空气洁净的一种措施。由于空调也要用流动的空气——风来作为媒介,因此往往把通风和空调笼统为一个东西了。事实上空调比通风更复杂些,它要把送入室内的空气净化、加热(或冷却)、干燥、加湿等各种处理,使温、湿度和清洁度都达到要求的规定内,通风工程是通风和空调进行施工的过程。

(2) 通风的构造

通风的方式可以为:①局部排风,即在生产过程中由于局部地方产生危害空气,而用吸气罩等排除有害空气的方法。

②局部送风。工作地点局部需要一定要求的空气,可以采用局部送风的方法。

③全面通风。这是整个生产或生活空间均需进行空气调节的时候,就采用全面送风的办法。

任何一个空调通风工程都有一个循环系统,由处理部分、输送部分、分布部分以及冷、热源等部分组成。其全过程称为系统图。

从图上可以看出送风道、回风道是属于输送部分,空气进口到送风机中间一段为处理部分,几个房间为分布部分。看通风图纸主要就是看输送部分和分布部分的施工图。

其中空气处理室部分一般有两种,一种是根据设计图纸现场施工的,其外壳常用砖砌或钢筋混凝土结构;另一种是工厂生产的定型设备,运到工地进行现场安装的,外壳一般是钢板的。

输送部分,送风道一般采用镀锌钢板或定型塑料风管做成。风道都安装在房间吊顶内;回风道一般采用砖砌地沟由地坪下通到排风机。(3)通风图的种类和内容

通风图纸在整个房屋建筑中属于设备图纸一类,在目录表中的图号都注上设×的编号,通风设计尚未有全国统一标准的图例和代号,因此图上所有图例及代号均在设计说明中加以标志。图纸的设计说明还对工程概况、材料规格、保温要求、温湿度要求、粉尘控制程度以及使用的配套设备等加以说明。施工图纸分为:

①平面图:主要表示通风管道、设备的平面位置、与建筑物的尺寸关系。

②剖面图:表示管道竖直方向的布置和主要尺寸,以及竖向和水平管道的联接,管道标高等。

③系统图:表明管道在空间的曲折和交叉情形,可以看出上下关系,不过都用线条表示。

④详图:主要为管道、配件等加工图,图上表示详细构造和加工尺寸。

6. 看通风管道的平、剖面图

(1) 看通风管道的平面图

我们取某建筑的首层通风平面布置图作为例子。

从图上看出这是两个通风管道系统,为了明显起见管道上都涂上深颜色,看图时必须想象出这根管子不是在室内底部的平面上面,而是在这个建筑物的空间的上部,一般吊在吊顶内。其中一根是专给会议厅送风的管道;另一根是分别给大餐厅、大客厅、小餐室、客厅4个房间送风的。图上用引出线标志出管道的断面尺寸,如 1000×450 即为管道宽1m,高45cm的长方形断面。在引出线下部写的“底3250”,意思是通风管底面离室内地坪的高为3.25m。图上还有风向进出的箭头,剖切线的剖切位置等。从平面图上我们仅能知道管道的平面位置,这还不能了解它的全貌,还需要看剖面图才能全面了解进行施工。

(2) 看通风管的剖面图

我们根据平面图的剖线,可以绘成剖面图,看出管道在竖向的走向和与水平方向的联接。

例A-A、B-B、C-C三个剖面,A-A剖面是剖切两根风管的南端,切口处均用孔洞图形表示,并写出断面尺寸,一个是 650×450 ,1个是 900×450 ,底面离地坪为3.25m,风管由首层竖向通到二层拐弯向会议厅送风,位置在会议厅的吊顶内。结合平面可以看出共3个拐弯管弯入二层向会议厅去,并标出送风口离地标高为4.900m。

C-C剖面主要表示送风管的来源,风管的竖向位置,断面尺寸,与水平管联接采用的三通管,在三通中有调节阀等等。

通过平面图和剖面图结合看,就可以了解室内风管如何安装施工。在看图中还应根据施工规范了解到风管的吊挂应预埋在楼板下,这在看图时应考虑施工时的配合预埋。

第九章

第九章

物业管理公司参与 物业开发的全过程

物业管理公司参与 物业开发的全过程

房地产开发的全过程分为规划、设计、建设、销售、售后服务等几个环节。作为整个开发过程的最后一个环节,物业管理虽然是在物业建成后提供的管理和服务,但良好的物业管理有一个基本要求,即物业开发既要重视房屋本身的工程质量,更应考虑房屋的使用功能符合时代发展的需要。因此,物业管理公司要参与物业开发的全过程,这也是日后搞好物业管理的基础。

第一节 物业管理公司 超前介入开发的意义

在传统的做法中,人们常把物业开发看成是开发商、设计院和施工单位的事,开发商委托设计院作规划设计,绘制出图纸,然后又委托施工单位建筑施工。但是往往等到房屋造好使用后,却常常出现这样或那样的问题。有些情况是开发商没有注意开发区的综合配套;有些情况是设计单位在设计时未考虑到某些实际需要;有些情况是施工单位选用材料不当以及施工中遗留下来的建筑质量问题,等等。如何避免物业开发过程中的这些问题,确保物业建设质量和使用功能完善,除了开发商、设计单位、施工单位应认真执行国家有关标准和严格把关外,在当前物业市场不断完善的过程中,物业管理公司积极参与物业开发的全过程是一种有效措施。其积极意义体现在以下几个方面:

一 能够完善物业的使用功能

在市场经济的大潮中,开发商要保持和提高自己物业产品的竞争力,在开发时就要高起点,充分考虑人们对物业产品和工作居住环境需求的不断变化,不仅要重视房屋本身的工程质量,更应该考虑房屋的使用功能、布局的合理、建筑的造型、建材的选用、室外的环境、居住的安全和舒适、生活的方便等等。一宗物业的使用可以有上百年的时间,而现代科学技术在日新月异地发展,几十年上百年的时间人类社会将发生多么大的变化!相应的人们的生活方式包括对住房的需求,对住房质量的要求,不可能停留在原有水平上,而物业这种凝聚着巨大物化劳动和财富的不动产,不可能像更换家用电器和机械设备那样简便易行。那么,物业的开发建设从规划设计开始,就应有长远的眼光,既要考虑目前的实际,又要考虑几十年的发展中的物业的可用性和适应性。因此,在物业开发的规划阶段,物业管理公司就应积极参与,就物业日后的使用和管理问题充分发表意见。比如:房型的设计、供电供水、污水处理、电信、道路、绿化、管线走向、服务配套设施及平面布局等问题提出建设性意见。

二 能够改进房屋设计的具体要求

在房屋设计时,许多设计人员往往按照一般规律,直接采用国家建筑设计标准。但实际上中国疆域广阔,地理环境与经济发展水平差距悬殊,这就必然要对设计提出不同的要求,并不是一个标准所能包括的。比如在海南,高温时间较长,空调用电量特大,尤其是旅游酒店和商业大厦若没有空调,经营就会受到影响,按国家建筑设计标准设计的普通电路就不能承载这样重的负荷。而在北方,房屋设计就要考虑取暖问题。又比如通常的铝合金窗移动的滑轨都是平口槽型的,但对于台风较多的沿海地区,这样设计就有问题,每当台风到来时,就可能使槽内浸水,并倒灌进房,因此必须对这种平口槽进行改进,变成外低内高,就可有效防止进水。等等。类似这些看似细小,实则影响房屋日后使用的问题,一般设计人员很难完全预料、估计,而有经验的物业管理公司却十分清楚这些问题的存在及其造成的后果。所以,物业管理公司从日后管理的角度及时向设计单位提出自己的意见,就能使设计单位避免许多设计缺陷。

三 能够严肃监理施工质量

国家建设部已有明文规定,我国的施工建设要与国际接轨,设立建设监理制,这样,一批专业工程监理公司便应运而生。尽管如此,由于物业管理公司在物业的管理和使用方面拥有第一手资料,并作为潜在业主的楼宇验收接管代理,在物业的建设过程中参与监理,可以加强房屋建造质量管理。这样,在施工单位自我质量管理,开发单位检查管理的基础上,又增加了用户单位的监督管理,不仅强化了房屋建造中的生产技术的监控,而且还落实、保证了质量监督的组织措施,从而确保房屋建造质量。

四 能够为竣工验收和接管验收打下基础

由于物业管理公司对物业开发的先期介入,因此在物业建成验收前,物业管理公司已对将验收的物业的各种情况都相当熟悉,这样可以提高验收工作的质量,缩短验收的时间。对于验收中发现仍需整改之处,因为情况比较清楚,也容易交涉和协调,使验收工作不致于成为“走过场”的程序。

五 便利日后对物业的管理

由于先期介入物业开发,物业管理公司对该物业的整体情况相当熟悉,这对于物业的管理、养护、维修,可以说带来许多便利。一是方便了物业管理中维修保养计划的安排;二是方便了物业管理中的检修,特别是可以缩短检修时间;三是能够或比较容易保证维修质量;四是方便了改造、搭建、拆除等改进工程及设备的重换等。所有这一切,提高了物业管理工作效率和工作质量,为物业管理公司向住户提供良好的服务打下了基础。

第二节 物业管理公司 如何参与规划设计

物业管理公司对规划设计的参与形式主要表现在全面细致地反映物业管理能得以顺利实施的各种需要,以及在以往管理实践中发现的规划设计上的种种问题或缺陷,把它以咨询报告的形式提交给设计单位,并建议其在设计中予以纠正,以保证日后物业的正常使用。

一 物业管理公司参与规划设计的要点

1. 配套设施的完善

如果是一个居住小区,那么幼儿园、小学校、商场、美容美发室、饮食店、商务中心、邮电所、娱乐场所等基本的生活配套设施就必须在规划设计中予以考虑;如果是写字楼,那么商务中心和停车场就显得很重要。

2. 水电供应容量的问题

物业在规划设计时,要根据实际情况,充分考虑到地域特点和发展需要,以此来规划设计水电供应容量问题。

3. 安全保卫系统

在考虑成本的前提下,尽可能设计防盗报警系统,给业主和租户创造一个安全的居住办公环境。完善可靠的报警系统能替代防盗网,因为各式各样的防盗网不仅影响美观。而且一旦发生火灾,就无法逃离火场,彼时的安全,此时却成了更大的危险,这在香港等一些地区已有血的教训。

4. 垃圾处理的方式

根据各地气温不同,决定宜否采用垃圾通道。如采用这种方式,则应考虑如何通过管理来保持通道清洁,使之不致于成为一个异味和蚊蝇孳生源;如不采用通道,则应考虑如何在各楼道设垃圾桶,分发垃圾袋,并由专人收倒垃圾。

5. 消防设备的设置

在建筑设计中,消防设备的配套是有严格要求的。物业管理公司则应着眼于各种消防死角,比如大楼中的通道部分、电缆井部分、自动喷淋装置的安装部位等。

6. 对建筑材料的选用

物业管理公司应根据自己在以往所管楼宇中所见建材的使用情况,向设计单位提交一份各种品牌、型号建材使用情况的报告,以便设计单位择优选定。

7. 对于一些细微之处的意见

物业管理公司应从住户的立场出发,尽可能全面细致地考虑到各种可能的使用问题,提请设计单位注意。比如前面讲到的铝合金窗的安装情况,类似这种细节问题都应考虑到并

提出意见。

二 居住区的规划与设计

居住区的规划是满足住户的居住、工作、休息、文化教育、生活服务、交通等方面要求的综合性建设规划。它的任务是为住户创造一个满足日常物质和精神生活需要的宁静、卫生、方便和优美的环境。

●居住区的分类及其用地组成

1. 居住区的分类

居住区是指具有一定人口和用地范围,并能满足居民日常生活所需要的物质和文化功能,以城市干道所分割或自然界限所围成的相对独立的区域。居住区规模以居住人口的数量和用地面积来区分的。我国居住区按不同规模分为三级:

(1)居住区:居民数量为3—6万人,占地面积为50—100公顷,服务半径为800—1000m。

(2)居住小区:居民数量为5000—15000人,占地面积12—35公顷,服务半径为500m左右。

(3)居住生活单元:居民人口数量2000—3000人,占地面积为2—3公顷,是相对独立的居住场所。

2. 居住区用地组成

- (1)居住建筑用地;
- (2)公共建筑和生产性建筑占地;
- (3)道路和广场用地;
- (4)园林绿地和体育场地等。

●居住区规划的主要内容

- 1. 选择居住区具体位置和范围。
- 2. 确定居住区内人口数量和占地面积。
- 3. 拟定住宅建筑类型、数量及其布置形式。
- 4. 确定公共服务设施的内容、规模、数量以及布置方式。
- 5. 拟定市政设施、道路的布置形式及有关的工程规划方案。
- 6. 拟定园林绿化、文化教育、体育及卫生设施的场地位置、数量、分布及其布置方式。
- 7. 确定各项技术经济指标及造价估算。

●住宅建筑规划

1. 住宅建筑群布置的原则

(1)满足日照充分的要求。住宅群的布置应当使大部分房屋为南北向,而且前后排房屋的距离达到设计规范的要求,使少部分房屋采用东西向排列。并且每一套住宅中,都要有一至二间能满足日照要求。

(2)达到通风良好的要求。我国住宅目前一般是用自然风取得降温散热的效果,为此要

求建筑物有门窗的方面应该与当地夏季主导风向垂直布置 ,才能使它导风进入房间 ,或者组织穿堂风 ,从而取得良好的通风散热的效果。

(3)做到整洁宁静的要求。居住区级道路应当专为居住服务 ,不应作为过境交通线 ,道路和住宅应留有一定距离。垃圾站周围要有围墙设施 ,并应经常清运 ,它与住宅也要保持一定距离 ,饭店、锅炉房等排放污染物的建筑物不应紧靠住宅群布置。

(4)满足庭院雅观的要求。居住区内空地应当进行绿化 ,布置街心小花园及建筑小品 ,为老人和儿童创造一个休憩场所。在住宅首层窗前墙外可以布置小院 ,种植花草 ,以起到美化环境和隔断行人干扰的作用。

2.住宅建筑群布置的基本形式

住宅建筑群平面组合的基本形式有四种 :

(1)行列式。按设计规范要求的间距和一定的朝向成排布置建筑物。大部分住宅为南北向重复排列 ,使每户都有最佳朝向的房间。而且使施工也较为方便。但是这种布置方式所形成的室内外空间比较单调和呆板。如图 2.9.1 所示。



图 2.9.1 行列式布置

(2)周边式。沿着街坊、院落周围布置建筑物。这种布置形式土地利用率较高 ,同时给住宅区庭院创造一个安静的环境 ;但是使部分住宅的朝向较差 ,也影响通风效果。如图 2.9.2 所示。

(3)混合式。采用行列式和周边式相结合的方法进行布置住宅。它可采取二者之长处 ,使住宅院落形成开半封闭式。如图 2.9.3 所示。

(4)自由式。根据基地的地形地貌以及周围环境等条件 ,而采取灵活布置建筑的形式 ,使住宅取得良好通风和日照的效果。这种布置使得环境变化多端而较为活泼 ,但给施工带来不便。如图 2.9.4 所示。

图 2.9.2 周边式布置

图 2.9.3 混合式布置

图 2.9.4 自由式布置

3. 住宅建筑的造型

在住宅建筑的造型规划中,应研究拟定以下几项内容:

(1)住宅层数。在住宅建设中,一般说低层和多层住宅建筑造价较低,居住方便,施工也便利,但占地面积大,高层住宅建筑用地较少,但由于结构复杂,施工技术要求高,所以造价也高,而且经常性维修费用也较高,居住也不十分方便。因此,住宅的层数,应综合考虑土地价格、建筑造价、人口密度、室外工程及施工周期等因素,拟定层数比例。对于较大的居住区则应采取高低层建筑相结合、错落有致的方式来确定各类建筑物的层数比例。

(2)长度和体型。一幢房屋长度长,则可以减少山墙数量和山墙之间端头的间距,节约用地和投资。但当住宅过长时,就应增加伸缩缝与防火墙,同时,对抗震和通风也不利。所以,住宅长度要选择适宜,而且建筑物体型也要条型和塔型相结合,才能取得良好的效果。

(3)进深和开间。一般地,当每户建筑面积不变时,进深大则开间小,纵墙短,可以节约用地和投资;当进深小则开间大,采光好,但纵墙就长,占地多,造价也高。因此,住宅的开间与进深尺寸应适宜,

(4)住宅的层高。降低住宅的层高可以减少造价(一般层高降低 10cm,可减少造价 2% 左右),节约用地和热能消耗,也缩小阴影范围。当前中国住宅高多取 2.7—2.8m。

(5)户室比。在住宅建筑中,为满足不同人口组成的家庭对户型的需要,应合理确定户室比,即确定各种户型在总户数中所占的比例。根据中国目前经济条件和家庭人口日趋减少的情况下,住宅户型多为二室一厅户。

(6)建筑面积密度。亦称平面系数 K 值或容积率,它是衡量住宅建筑在经济效益方面的一项重要指标。K 值是指总建筑面积占总建筑用地面积的百分比,即:

$$K = \frac{\text{总建筑面积}}{\text{总建筑占地面积}} \times 100\%$$

K 值越高,建房越多,占地越少,说明经济效益好,当然也不能片面地追求过大的 K 值,应当根据不同城市情况和其它因素全面考虑来确定。

4. 居住区建设规划的技术经济指标

评价居住区经济效益优劣的依据,是用以下几项主要技术经济指标:

$$(1) \text{居住人口毛密度} = \frac{\text{居住总人口}}{\text{总用地面积}} \quad (600 - 800 \text{ 人/公顷})$$

$$(2) \text{居住人口净密度} = \frac{\text{居住总人口}}{\text{总居住用地面积}} \quad (\text{人/公顷})$$

$$(3) \text{居住建筑面积密度} = \frac{\text{居住总面积}}{\text{总居住用地面积}} \quad (\%)$$

$$(4) \text{居住建筑密度} = \frac{\text{总住宅占地面积}}{\text{总居住用地面积}} \quad (\%)$$

$$(5) \text{容积率} = \frac{\text{总建筑面积}}{\text{总建筑用地面积}} \quad (\%)$$

$$(6) \text{建筑密度} = \frac{\text{建筑基础面积}}{\text{建筑用地面积}} \quad (\%)$$

$$(7) \text{高层住宅比例} = \frac{\text{高层住宅面积}}{\text{总住宅面积}} \quad (\%)$$

$$(8) \text{公建比例} = \frac{\text{公共建筑面积}}{\text{总住宅面积}} \quad (\text{一般为 } 16\% - 20\%)$$

$$(9) \text{配套商业面积比例} = \frac{\text{配套商业面积}}{\text{住宅建筑面积}} \quad (\text{规定为 } 5\%)$$

$$(10) \text{绿化覆盖率} = \frac{\text{绿化覆盖面积}}{\text{规划用地面积}} \quad (\text{一般为 } 60\% \text{ 左右})$$

$$(11) \text{人均公共绿地面积} = \frac{\text{集中绿地面积}}{\text{居住人口}} (\text{近期为 } 2\text{m}^2/\text{人})$$

运用以上技术经济指标衡量居住区经济效益时,一定要进行综合分析,全面研究和考虑,要根据不同城市的具体情况和经济发展水平,因地制宜地作出具体分析和判断,还要从远景发展来分析研究确定指标的科学性、合理性。总之,要灵活运用,而不应生搬硬套,要结合时间、地点、具体条件来制定。

●公共建筑规划

1. 公共建筑规划的原则

根据规划的不同级别和人口数量,并遵循配套齐全、分散和集中相结合的原则布置公共建筑。其基本要求有以下几项:

(1)适当集中布置。使居民一次行动能达到多种目的。

(2)符合人流走向。居民日常使用频繁的设施,应当布置在居民上下班经过的地方,以方便居民。

(3)服务半径缩小。使居民节省时间和路途。

(4)不要干扰居民。对于某些产生噪声、气味与污染等公建项目,应和住宅保持一定距离。

(5)发挥经济效益。根据条件,兼顾区内外服务,发挥服务潜力,以获得更好的经济效益。

2. 公共建筑布置的形式

(1)托幼建筑和文教建筑。应保证儿童和学生就近入托上学,服务半径应尽量缩短,但也要和住宅保持一定距离,以防互相干扰,同时应考虑到交通安全问题。

(2)商业服务建筑。可布置在居民区中心或沿街集中布置,也可在住宅楼底层设置。对于规模较大的项目可以集中布置,而较小的项目则分散布置为宜,可使居民顺道或就近满足所需。

(3)附属建筑项目。这是指锅炉房、煤气调压站、水泵房等公共设施应与住宅隔开布置,以防干扰,但也要有方便的交通联系。

(4)停车场库。

3. 公共建筑项目内容及其指标

中国于1980年12月国家建委颁布了居住区级和居住小区级公共建筑设施定额指标,制定了公共建筑项目内容和指标的规定。

(1)居住区级公共建筑:

①教育卫生。包括托儿所、幼儿园、学校、医院、门诊所等。

②金融邮电。包括银行、邮电所等。

③商业服务。包括百货商店、书店、药房、食品、日用杂品、饭馆、副食、菜场、理发、浴室、服装加工、综合修理、洗染等。

④文娱体育。包括影剧院、科技文化馆、青少年宫、运动场等。

⑤行政管理。包括派出所、街道办事处、市政管理、房管所、商业管理机构等。

⑥附属建筑。包括液化气站、煤气调压站、开闭所等。

以上公共建筑的指标为:每千人建筑面积 620 - 734.2m²。详见表 2.9.1

表 2.9.1

居住区级公共建筑指标

系 统	序 号	指 标 项目	千人指标			备 注
			数量	建筑面积 (m^2)	用地面积 (m^2)	
卫 生	1	医院	3—3.5 床位	129—169	240—300	综合性医院,两个居住区设一处,病床 300,日门诊 900 人次
	2	门诊	14—15 人次/日	18—22.5	27—33.8	综合性门诊所,日门诊 600—700 人次,两个居住区设一处
		小计		174—191.5	267—334.8	
金融、 邮电	3	银行		14—15		特大城市在办事处下设银行分理处
	4	邮电支局		25—30	40—45	
	5	邮电所		7.5—8		应具有信件、汇兑、包裹、电报、电话、报刊发行业务
		小计		46.5—53		
文 化 体 育	6	电影院	36—37.5 座	56—72	90—114	设简易舞台,4 万人设 1500 座,5 万人设 1800 座,若分设两处各 700—1000 座
	7	科技文化馆	18.5 座	60—62.5		共设 740—980 座,包括图书馆、礼堂、电大、夜校等近期预留用地。
	8	青少年站		20	60	可同时容纳 240—300 人
	9	运动场 小计		136—154.5	200—300	可设两处用地面积共 8000—15000 m^2
商业 饮食 服务	10	百货商店		40—50		
	11	书店		8—10		
	12	中西药店		10		
	13	食品店		18	27	经营干鲜果品、糖、茶、烟、酒、糕点
	14	日杂商店		7—8		经营日用陶瓷、厨房用品、卫生用品、土产、特产等
	15	饭馆	3—3.2 座	15—16	22.5—24	共设 120—160 座位
	16	快餐馆	1.9—4.4 座	7.5—14		共设 76—176 座
	17	面食馆	1.6—3 座	6.5—12		共设 64—152 座位

系统	序号	指标 项目	千人指标			备 注
			数量	建筑面积 (m ²)	用地面积 (m ²)	
商业 饮食 服务	18	菜市场	5 座	40 – 45	60 – 70	包括副食
	19	照相馆		4		
	20	理发馆		5		包括锅炉房、煤场
	21	浴室		25	40	收活门市部、洗染厂 4
	22	洗染店		2 – 3		– 5 个居住区设一处
	23	服装加工店		6 – 8		
	24	综合修理店		35 – 40	40 – 45	修鞋、黑白铁、修自行车、修小百货一处 ,修钟表家电一处
	25	弹棉花店		2		收活门市部 ,弹花厂 3
		小计		231 – 270		– 5 个居住区 一 处 300m ²
行政管理	26	街道办事处		7 – 8		商业、饮食、服务管理机构可分别设置 ,可与商店同建不另占用地 负责居住区房屋管理和维修 包括绿化、清洁、道路、排水等管理机构
	27	派出所		7.5		
	28	商业管理机构		6 – 80		
	29	房管所		12	36	
	30	市政管理		12	33	
		小计		44.5 – 47.5		
其 它	31	开闭所		8 – 9	9 – 10	一开闭所带 3 – 4 变电所 服务半径 1km ,本项与 33 项根据实际情况设一项 每处服务 3500 – 6000 户 ,每 4 个液化气站 ,设一中心站(包括管理处) 建筑面积 600m ² ,用地面积 780m ²
	32	煤气调压站		1 – 1.2	3 – 4	
	33	液化气站		6 – 7.5	20 – 22.5	
		小计		15 – 17.7		
		总计		620 – 734.2		

(2)小区级公共建筑

①教育文体建筑。包括托儿所、幼儿园、小学、中学、运动场等 ,每千人建筑面积为 559 – 850m²。

②商业服务建筑。包括百货店、粮店、菜场、理发店、饮食店、综合服务及物质回收等 ,每千人建筑面积为 353 – 389m²。

③金融邮电建筑。包括储蓄所、邮电所等 ,每千人建筑面积为 16 – 22.5m²。

④附属建筑。包括居委会、物业管理部門、变电站、公厕、垃圾站等 ,每千人建筑面积为 1019 – 1472.5m²。

居住小区级公共建筑指标详见表 2.9.2。

表 2.9.2 小区级公共建筑指标

系 统	序 号	指 标 项 目	千人指标			备 注
			数量	建筑面积 (m ²)	用地面积 (m ²)	
教 育	1	托儿所	8 – 10 座	32 – 60	80 – 120	仅考虑保健系统在小区内办的托儿所 ,约占适龄儿童总数 20 – 25% , 建筑面积 4 – 6m ² /座 , 用地面积 10 – 12m ² /座 仅考虑教育部门在小区所办幼儿园 ,约占适龄儿童总数 25 – 30%。 建筑面积 6 – 8m ² /座 , 用地面积 12 – 14m ² /座 采用指标下限时可三个小区设两所 ,建筑面积 2.5 – 3.0m ² /座 ,用地面积 7 – 10m ² /座 两小区设一所或一个居住区设两所 ,建筑面积 3.5 – 4m ² /座 ,用地面积 12 – 15m ² /座(不包括教职工宿舍和食堂)
	2	幼儿园	12 – 15 座	72 – 120	144 – 210	
	3	小学	70 – 90 座	175 – 270	490 – 900	
	4	中学	80 – 100 座	280 – 400	960 – 1500	
		小计		559 – 850		
金融 邮 政	5	储蓄所		6 – 7.5		两个小区一处(120 – 150m ²)
	6	邮政所		10 – 15		
		小计		16 – 22.5		

系 统	序 号	指标 项目	千人指标			备 注
			数量	建筑面积 (m ²)	用地面积 (m ²)	
文体	7	运动场		200 – 300		
商业、饮食、服务	8	粮店		37.5		两个小区设三处 ,兼营切面每处服务 1500 – 2000 户 两个小区设一处 ,另设堆放筒棚 100 – 150m ² 经营小百货、小副食、肉菜等。每处 250m ² 每处 250 – 300m ² 经营副食、食品、干鲜果品、设后院 每处 300 – 500m ² ,兼营鱼肉
	9	煤店		2.5 – 3	20 – 25	
	10	基层商店		75		
	11	百货店		25 – 30		
	12	副食店		45 – 55		
	13	菜店		30 – 50	80 – 90	
商业、饮食、服务	14	饮食店		60 – 80		每处 200 – 300m ² ,设后院 每处 100 – 120m ² 经营修鞋、修自行车、黑白铁 ,每处 80m ² 包括拆洗、缝纫、奶站等 为 4 层以上住户服务 , 15 辆/户、0.8m ² /辆
	15	理发店		10 – 12		
	16	修理部		8		
	17	服务站		15 – 20		
	18	自行车棚	95 – 100 辆	76 – 152		
	19	物资回收小计		5 389 – 535	10	
行政管理	20	居委会		20		内设医疗站 ,每小区设两处 ,每处 25 – 30m ² 包括清洁组和绿化组用房 ,每处 200 – 250m ² 设后院
	21	房管段		20 – 25		
		小计		40 – 45		
	22	变电所		12 – 14		每处 120 – 140m ² 每处 30m ² 包括垃圾筒堆放处 ,每处用地 15 – 20m ²
	23	公共厕所		3 – 6	1.5 – 2	
	24	垃圾站小计		15 – 20		
		总计		1019 – 1472.5		

●道路规划

1. 居住区道路分级

(1) 居住区级道路。居住区级道路为居住区内主要道路,它是用来划分及联系区内各居住小区的道路,同时还是居住区对外的道路交通。其单行道宽为 9—12m,若通行公共汽车,则一般为 14—15m 为宜,并应设人行道(宽度为 3—4m),其红线宽度不应小于 20m。

(2) 居住小区级道路。居住小区级道路为联系小区内各组成部分的道路,车行道宽度不应小于 7m,红线宽度不应小于 10m。

(3) 居住生活单元级道路。这种道路为生活单元内的道路,以通行自行车和人行为主,路面宽一般为 5m 左右。

(4) 宅旁道路。这是通向各个单元外门的小路,一般宽度为 2m 左右。

2. 居住区道路规划原则要求

(1) 为了方便居民出入,道路走向要符合人们上下班的人流去向。

(2) 为了保证居民的安全和安静,不允许过境交通穿过。居住区内尽量少设置向城市交通干道的车道出口,同时出口间距应不少于 150—200m。

(3) 为了道路有利排除雨水,应尽可能结合自然分水线和汇水线设计道路。结合地形情况布置道路。

(4) 为了便于在道路的尽端处回车,尽端式道路不宜超过 200 米。

(5) 为了符合人们走路习惯,在道路转弯处尽可能少设置 90°角。

(6) 为了居民的安宁,建筑物外墙与车行道边缘应不小于 3 米;与人行道边缘不小于 1.5 米。

●绿化规划

1. 住宅区绿化系统分类

住宅区绿化系统分类大致上可以分为以下几类:

(1) 公共绿地。包括居住区公园,住宅组群的小块绿地。

(2) 公共建筑和公用设施绿地。

(3) 住宅旁和庭院绿地。

(4) 道路绿地。

2. 各类绿地布置原则

(1) 统一规划、合理组织、形成系统。根据功能和使用要求,采取重点与一般、集中与分散、线、点、面相结合的原则进行布置,形成系统。

(2) 节约用地。充分利用自然地形和现状条件,尽可能利用劣地、坡地和洼地为绿化用地。

(3) 注意景观。合理选种和配置,花草结合,常绿树与落叶树结合,乔木灌木相结合。

三 写字楼的规划与设计

写字楼与办公楼是同一个含义,是指供人们办公用的,由一间一间办公室组成的楼宇。

●现代写字楼的特征

1. 现代写字楼多建于经济信息中心城市,其社会功能是为任何一个企业和个人进入激烈的商战前沿阵地提供必需的工作空间。

2. 现代写字楼多为高层建筑,其根本原因是因为经济中心城市的办公室需求日益俱增,而经济中心城市的土地又十分有限,这就迫使人们向高空发展。现代写字楼的高层化这一特点使得其设计规划要注意以下二点:

(1) 高层写字楼所在的地方必须交通十分方便,一般需要宽阔的马路相配合。几十层的写字楼,里面职员成千上万,没有相应的交通条件以利上下班、外出联系业务需要,那是不可想象的。

(2) 高层写字楼还必须配有相当面积停车场,因为业主或租户都为企业,大多配有自己的小车,这就需要有停车的地方。这种情况也提高了对写字楼交通道路的要求。

3. 现代写字楼多为高档次建筑,大多出于著名建筑师之手或为著名设计机构之杰作,建设豪华,风格各异。

●现代写字楼的共同要素

1. 达到一定规模的面积

所谓达到一定规模是指能提供大小多种规格的办公室,使办公面积达到一定的规模。面积太小,只有少量办公室的虽然也可叫写字楼,但是不能称作现代写字楼。

一些现代的大公司往往要求大面积的办公室。一个办公室几百平方米,里面安放几十张办公桌,领导者一目了然掌握着属下员工的工作状况,无疑这是提高工作效率的一种办法。日本三井物产株式会在瑞金大厦租用了近千平方米的办公室,这么大的办公室除了几间(如会客室等)单独分隔外,其余几乎连成一片。而一些小公司则希望办公室面积相对小些,以节省开支。因此现代化写字楼应能够提供大小不等多种规格办公室,以满足不同客户的需要。目前通常的设计情况有以下两种:

(1) 预先分割成大小多种规格的办公室供客户选择,如上海瑞金大厦,有五种规格的办公室可供客户选择。

(2) 办公室为一定面积的一大统间,任由客户自行分割,如上海国际贸易中心就属于这一种。

1. 现代化的设施设备

现代写字楼对其设施设备的要求是很高的。一般说来应包括以下八个系统:

(1) 电气设备系统。

电气设备是大楼设备中最重要的系统,是其他设备的基础和中心。包括变配电、照明、各种电动机、备用发电设备等等,其中变配电室又是中心的中心。没有电,所有的设备几乎都无法启动,大楼等于是—幢死楼。因此,—幢大楼的设计必须保证供电充足,一般应保证两路供电,当一路供电发生故障时能自动切换至另一路。有的楼宇还配置备用发电机,供断电时应急使用。

(2) 通讯系统

包括电话、传真、电传、电报、卫星通讯、信息网络等。通讯手段是现代办公的主要工具之一,大楼的档次和它的通讯设备的档次是相匹配的,越是现代化的大楼,它的通讯设备也应越是现代化。以电话为例,现代写字楼一般没有那种人工转接的电话总机,它有充足的直线电话作保证,而且套间内还有集团电话自动交换机供客户使用。内部管理用内线电话,保安人员用无线电话、特殊需要的安装可视电话等等。

(3) 空调系统。

空调有中央空调、分体式空调和窗式空调等几种。现代写字楼基本上是用中央空调或者是以中央空调为主,部分区域根据需要配装分体空调机组。

空调制冷在 80 年代以前大多采用氟利昂制冷设备,随着国际上氟利昂的禁用,目前多采用溴化锂制冷。无论哪一种方式,酷暑期间办公室内温度应能控制在 25℃ 左右为宜。

采暖的方式有的用锅炉,有的用热泵,有的用城市集中供暖。无论采取哪一种方式,必须保证寒冷天气办公室内温度达到 20℃ 左右。

写字楼对空调的要求是很高的,要求能够提供充足的新风和冷暖气。新风量要求按人均 10~15 平方米面积设计。有的大楼为了适应不同季节的需要,中央空调采用多路或多机组输送,有的采用先进的自动控制系统,以满足人们对新风和温度的要求,效果都较好。

(4) 运载系统。

运载系统是指电梯和其他升降设备。电梯按用途有客梯、货梯、消防电梯之分;按运载高度有高层电梯和底层电梯之分;按升降速度有高速电梯和低速电梯之分;按运载方式有自动扶梯和厢式电梯之分。布局合理、性能可靠的电梯是现代写字楼所不可缺少的组成部分。

(5) 给排水系统。

水是人类生存之本,一幢大楼必须有足够的水供应。城市自来水通过水泵和管道提升至楼顶水箱(也有的水箱在地下室或别的部位),再分配至各个用户,这部分叫供水。使用过的废水通过输出管道排出,先经过处理变成合格的废水再进入城市污水管道,这叫排水。因此,管道、泵、水箱、污水处理装置等构成了大楼的排水系统。值得一提的是污水处理,为了加强环境保护,我们国家制定了城市污水的排放标准,主要指标有油指标、COD、BOD 等。现代写字楼必须有良好的污水处理系统。

(6) 消防系统。

写字楼对消防系统要求很高,大楼的各个部位都应安装有温感器和烟感器等感应装置,它们直接与消防控制中心相连。一旦有火警,一方面自动发出警报,另一方面消防泵自动启动,将水压入消防管道,火灾现场的喷淋自动喷水灭火。另外每个楼面还应装有消防栓,供消防人员灭火用。平时每个房间和公用走道还应放置手提灭火器。为保证人员及时疏散,大楼应设消防通道及避难层。

(7) 监控系统。

为了确保大楼的安全,建立监控系统是非常必要的。在出入口、电梯、停车场和各个楼面过道等重要部位安装监视器,中央控制室电视屏幕显示该部位情况,保安人员可以通过屏幕监视各个点的情况。

● 写字楼的公共服务设置

写字楼综合公共服务是写字间内所能提供的服务不可缺少的内容,包括前台服务、商务中心、外币兑换、邮局、航空售票和商品出售等。

1. 公共服务的地点选择

公共服务的地点以综合设置在写字楼首层为佳。一方面从客人举步进入写字楼之始就能全面地感受到相关服务的特有气氛,使得首层不但有宽阔、豪华的感觉,又有方便集中的服务,一个区线就包容了客人的基本公共服务需求。另外,客人亦不必上楼费时寻找,就能得到相关的服务。

2. 前台服务处

正门大厅入口醒目之处或客人进门后右侧服务台最佳,最方便。前台服务处每时每刻都在与客人接触,肩负着写字楼与客人的直接联系,是写字楼的神经中枢。

3. 商务中心

商务中心是写字楼服务的扩展和延伸。商务中心一般设置在首层大厅附近,标志要清楚醒目。内部应设有供客人使用的座椅和报刊。商务中心要尽可能迅速地为客人提供理想的商业服务或所需资料,它包括DDD电话、IDD电话、传真、复印、中英文打字、录像转录、翻译、小型商务出租、送信和秘书服务,还可通过计算机联网提供有偿咨询和资料服务。

4. 外币兑换处

主要是方便客人购买机票、客户付帐或其它支付所需兑换业务需求,设在大厅尽头毗邻财务应收和旅游订票处,这样既方便又安全。

5. 邮局

写字楼客户的通讯手段,除电话、传真外。当属邮局的邮寄业务最重要。在写字楼首层设邮局,对客人和邮局自身邮件搬运都方便,使得客户的商务通讯不出楼便可全部满足。

6. 航空售票

为方便写字楼客户商务出差预定飞机票和火车票的需要,写字楼应设有办理此项工作的机构。此项服务可划归商务中心办理,也可出租场地给专业代理机构办理,服务内容最好包括火车票的订购和去外地旅游的联票订购,以满足客户公差和旅游订票的需要。

7. 商品部

一般设在大厅入口处或明显处。经销的商品除选择封装较好,规格较小的食品、饮品外,应突出经销写字楼客户的商务办公所需商品,如办公用品、复印纸、传真纸、包装纸等长线 and 应急用品,同时应包括送货上门、预订、代询价、代购等灵活多样的服务方式。

四 商业楼宇的规划与设计

●商业圈分析

商业圈分析是商业楼宇选址的第一个步骤。

1. 商业圈的规模与形状

商业圈是指商场吸引顾客的地理区域。它是以商场为中心,向四周扩展,构成一定的辐射范围,形成商业圈。商业圈包括三部分:核心商业圈、次级商业圈和边缘商业圈。如图2.9.6。

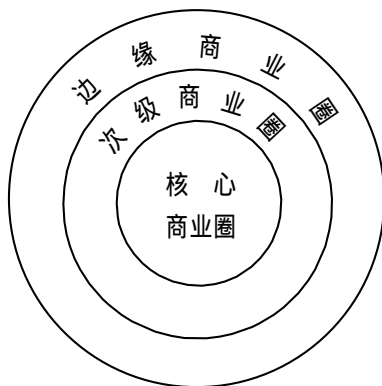


图 2.9.6 商圈图

商业圈的规模和形状受各种因素影响,诸如商场类型、规模、竞争者的位置、交通状况、促销活动等。现有商场与新建商场商业圈划定有所不同。

(1) 两家类似的商场即使设在同一商业区,它们对顾客的吸引力却不会一样。假如一家商场供应商品的花色品种多,推销宣传很广泛,并且建立了良好的商誉,它的商业圈就会比另一家大得多。

(2) 商场经营品种种类也会影响其商业圈的规模。在地区性的购物中心,百货商店的商业圈最大,服装商店次之,超级市场及其他日用品商店的商业圈都较小。

(3) 商业圈也受商店规模的影响,商业圈随着商店规模的扩展而增大。

(4) 竞争者的坐落位置对商场的商业圈有决定性的影响。

(5) 顾客驱车或步行来购货的条件对商业圈的规模具有影响。

2. 商业圈的分析方法

(1) 零售引力法则。

零售引力法则将划定商业圈的传统含义进一步扩展。该法则证实城市人口越多,规模越大,商业越发达,对顾客的吸引力越大。其具体内容是在两个城镇之间划定一个中介点,顾客在此中介点可能前往任何一个城镇购买商品。即:

$$D_{ab} = \frac{d}{1 + \sqrt{\frac{P_b}{P_a}}}$$

式中 d : 城镇 A 和 B 的距离;

P_a : A 城镇人口;

P_b : B 城镇人口;

D_{ab} : A 城镇商业圈的限度。

假设 A 城镇人口为 90000 人, B 城镇人口为 10000 人, A 距 B 20 公里,代入公式为:

$$D_{ab} = \frac{20}{1 + \sqrt{\frac{10000}{90000}}} = 15 \text{ 公里}$$

该例子说明,在中介点(距 B 城 5 公里处或 A 城 15 公里处)的顾客可能前往任何一个城中购物;而在 A 城与中介点之间居住的顾客将往 A 城购物;在 B 城与中介点之间居住的顾客将前往 B 城购物。如图 2.9.7

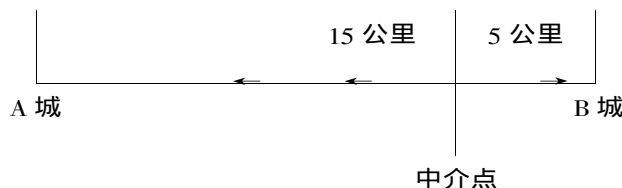


图 2.9.7 零售引力法则举例图

(2) 商业圈预期的营业额

商业圈预期的营业额计算公式如下:

$$Q_s = P \times Q_b \times A$$

式中 Q_s :预期年度营业额 ;
P :商业圈内的人口数 ;
 Q_b :全年每个消费者的预期购货额 ;
A :商业圈内购货的消费者百分比。

(3)商业圈饱和度

商业圈饱和度决定着是否开办新的零售商场。

商业圈饱和情况可以通过几种方法来计算。诸如每个零售商场供应的人口数 ,每平方米销售面积的营业额、饱和指数等 ,从而可知这个地区是商店不足、过多、还是饱和。

$$IRS = \frac{C \times RE}{RF}$$

式中 C :某地区购买某类商品的潜在顾客数 ;
RE :某地区每一顾客平均购买额 ;
RF :某地区经营同类商品的商店营业总面积 ;
IRS :某地区某类商品零售饱和指数。

例如 :有三个地区 ,每个地区的顾客与商店情况都是已知的 ,具体资料见表 8 - 9 ,我们由此进行分析。

表 2.9.3 商店坐落区域计算与比较方案

	1 区	2 区	3 区
购买商品的顾客数(C)	60000	30000	10000
每个顾客平均购买额(RE)	10 元	12 元	15 元
经营同类商品的商店营业总面积(RF)	20000m ²	15000m ²	7500m ²
零售饱和指数($IRS = \frac{C \times RE}{RF}$)	30 元	24 元	20 元
经营同类商品商店营业总面积(除去计划筹建)	15000m ²	10000m ²	2500m ²
零售饱和指数(除去计划筹建)	40 元	36 元	60 元

策划者已确定 :每平方米店铺面积至少实现 20 元销售额才能盈利。因此 ,必须选择最高的饱和指数 ,即 1 区 ,零售饱和指数为 30 元 ,每平方米店铺面积可实现 30 元销售额 ,而 2 区、3 区分别为 24 元和 20 元。假如抛开计划筹建的商店这个因素 ,3 区应是选择的目标 ,每平方米销售额达到 60 元 ,而 1 区、2 区仅为 40 元和 36 元。

分析零售企业的商业圈 ,就是分析顾客 ,了解顾客。商业圈分析得越细致 ,零售企业的主动权就越大 ,办法就越多 ,和顾客的关系就会越密切。商业圈是经过经营者努力争取的范围 ,并不是别人为企业划定的 ,也不是永远不变的。

●商业楼宇位置的确定与评价

1. 店址应具备的条件

一般地说 ,好的商店地理位置 ,要具备以下条件 ,具有以下全部条件的是第一流的店址 ,一般的都要具备其中的二条以上。

(1)商业活动频度高的地区 ;

- (2)人口密度高的地区；
- (3)面向客流量最多的街道；
- (4)交通便利的地区；
- (5)接近人们聚集的场所；
- (6)同类商店聚集的街区。

2. 商店不宜选址的区域

- (1)快速车道边；
- (2)周围居民少或增长慢而商业网点已基本配齐的区域；
- (3)同一地区，层高地方。

3. 商店位置的确定

零售商店确定店址需要分两步进行：

第一步，确定商店位置的类型，是选择独立店区，或是非规划商业区，或是有计划的购物中心。

第二步，具体确定商店的坐落场所。对一孤立的商店来说，应选定一条具体的公路或小巷，对建在非规划的或有计划的购物中心的商店来说，应选定一个具体的区域或购物中心的某一部分。

4. 店址评价

对商店位置评价可按以下标准来进行。

- (1)客流量；
- (2)顾客的质量；
- (3)交通条件；
- (4)与邻近商店的关系。

●商店外观设计

1. 商店外观的三种形式

(1)封闭型。商店面向大街的一面用橱窗或有色玻璃遮蔽起来，入口尽可能小些。一些经营高档商品。如珠宝翠钻、影像设备的商店多采用这种形式。这一形式突出了经营贵重商品的特点，设计别致，用料精细、豪华，使进店的顾客具有与众不同的优越感，觉得在这样的商店里买东西很自豪。由于这类商店的接待对象为少数有钱人，所以橱窗设备等不必太突出，要让街上的消费者难以看到店堂内部，给顾客创造良好的选购环境。

(2)半开放型。商店入口适中，玻璃明亮，橱窗低位配置，使消费者从大街上一眼就能看清店堂内部，不知不觉地被引入店内。经营化妆品、服装等中高档商品的商店多采用这种形式。这一类商店的顾客，预先都有购买商品的计划，当看到橱窗陈列时，便会径直走入店内进行选购。

(3)开放型。商店正对大街的一面全部开放，没有橱窗，顾客出入随便，没有任何障碍。在国外，出售食品、水果、蔬菜和小百货等低档日常用品的商店常采用这一形式进行店面处理。

2. 商店店面设计的主要内容

- (1)立面造型：是门面的功能特色及个性的形象表现。
- (2)入口：是引导顾客出入，满足生理机能和行为的主要部位。
- (3)照明：为夜晚人们使用和欣赏创造一种特定的环境气氛。

(4) 橱窗 :是展示经营品种与特色的窗口 ,并以此来吸引顾客。

(5) 招牌与文字 :是告示人们服务功能 ,其突出主题、丰富立面空间形象和文化价值的作用是不可忽视的。

(6) 材质 :门面设计中所用的材质对创造某种个性、气氛、意境 ,将会有深刻的影响。

(7) 技术 :是指对新材料、新施工技术的掌握程度。它是门面设计完成的保障因素。

(8) 装饰 :适当合理的装饰应包括结构件和附加上去的饰物 ,以及色彩、图案等 ,是强化店面设计形象个性和风格的内容之一。

(9) 绿化 :是构成整体环境完美体现的有效手法 ,反映出勃勃生机与朝气。

(10) 室外地面与规划 :室外地面设计是不容忽视的 ,它是构成完整店面设计的一个重要方面。它能有效地控制人们的行为 ,丰富空间形象。

3. 进出门部位设计

门的设计在位置、构造、材质、色彩、空间容量、开启方式、安全性上对从事特定活动而完成的一定的行为需要仔细研究以满足动作需要是设计工作重点。门要达到合理设计的目标 ,应注意以下几点 :

(1) 人体工程学研究 ;

(2) 客流量的研究 ;

(3) 流通的顺畅 ;

(4) 疏散方便、快捷与安全 ;

(5) 气候带来的差别 ;

(6) 是否有效利用使用面积及门的开启方向。

4. 橱窗设计陈列的一般规则

(1) 橱窗横度中心线最好能与顾客的视平线相等 ,那么 ,整个橱窗内所陈列的商品都在顾客视野中。

(2) 在橱窗设计中 ,必须考虑防尘、防热、防淋、防晒、防风、防盗等 ,要采取相应的措施。

(3) 不能影响店面外观造型 ,橱窗建筑设计规模应与商店整体规模相适应。

(4) 橱窗陈列的商品必须是本商店出售的 ,而且是最畅销的商品。

(5) 橱窗陈列季节性商品必须在季节到来之前一个月预先陈列出来向顾客介绍 ,这样才能起到迎季宣传的作用。

(6) 陈列商品时 ,应先确定主题 ,无论是多种多类或是同种不同类的商品 ,均应系统地分种分类依主题陈列、使之一目了然地看到所宣传介绍的商品内容 ,千万不可乱堆乱摆分散消费者视线。

(7) 橱窗布置应尽量少用商品作衬托、装潢或铺底 ,除根据橱窗面积注意色彩调和、高低疏密均匀外 ,商品数量不宜过多或过少。要做到使顾客从远处近处、正面侧面都能看到商品全貌。富有经营特色的商品应陈列在最引人注目的橱窗里。

(8) 容易液化变质的商品如食品糖果之类 ,以及日光照晒下容易损坏的商品 ,最好用其模型代替或加以适当的包装。

(9) 橱窗应经常打扫 ,保持清洁 ,特别是食品橱窗 ,肮脏的橱窗玻璃 ,橱窗里面布满灰尘 ,会给顾客不好的印象 ,引起对商品的怀疑或反感而失去购买的兴趣。

(10) 橱窗陈列需勤加更换 ,尤其是有时间性的宣传以及陈列容易变质的商品尤应特别注意。每个橱窗在更换或布置时 ,停止对外宣传时间 ,一般必须在当天内完成。

●商店内部环境装饰

1. 装饰材料的选用

商店内部装饰中,装饰材料质地的不同会产生不同的效果。

(1)质感粗糙的装饰材料使人感到稳重、沉着和粗犷,细滑的表面质感则使人感觉轻巧、精致。

(2)装饰材料的软与硬也是一种对比。纤维织物具有柔软的触感,硬质材料多数有很好的光洁度。

(3)正确选用装饰材料,能增加商场的艺术表现力。一般来说,光滑的材料可以反射光线,粗糙的材料可以吸收光线;空间大的似乎质感粗一点的材料为好,而空间小的则采用光滑质感材料为佳;大面积的墙面可以粗一些、重点装修的墙面则要精细一些,以取得对比的效果。

2. 货柜货架

货柜货架是陈列、展示和销售商品的主要设施之一。过去制作货柜货架的材料主要是木材和玻璃,现在已逐渐让位给新型的铝合金材料,过去主要是标准尺寸、长方形的三尺柜台,现在各种异形的柜台,不断出现在商场。

3. 照明设计

商业楼宇的照明方法很多,可以分为基本照明、特别照明和装饰照明三大类。

基本照明的特点是匀称地镶嵌于天棚之上的固定照明,这种形式为商店空间提供了一个良好水平面的均匀照度。一般在营业厅最里面配置光度最大,营业厅前面和侧面光度次之,营业厅中部光度可稍小些。基本照明的这种比例配置,不仅可以增加商店空间的有效利用,使商店富有朝气,还可以使消费者的视线本能地转向明亮的里面,吸引他们从外到内把整间商店走遍,始终保持较大的选购兴趣。

特别照明是为了突出商店的某一部分或某些商品,布置一些投射灯具进行重点照明,大多采用聚光灯、色灯、探照灯等照明设备定向照射。特别照明的配置,一般要视主营商品的特性而定。例如,珠宝玉器、金银首饰、音响器材、精密的商品,往往用定向光束直照商品,这不仅有助于消费者观看欣赏,选择比较,还可以显示出商品的珠光宝气,给消费者以高贵稀有的心理感觉。许多商店为了突出新产品,采用较高照明度的重点照明来突出商品,获得了良好的照明艺术效果。

装饰照明是为了丰富商店的空间环境,在室内布置一些装饰性灯具,其目的不在于采光而是强调装饰效果。装饰照明大多采用彩灯、壁灯、吊灯、落地灯和霓虹灯等照明设备。

4. 声响控制

声响是购物环境和购物气氛的重要组成部分,商店声响的控制是不可忽视的影响消费者和营业员情绪的心理方法。商场里播放音乐的目的是为了减弱噪音,因此播放音乐的内容和时间必须精心安排。一般情况下,商店宜多用优雅轻松的室内轻音乐,乐曲的音量应控制到既不影响说话声音,又不被噪音所淹没,播放时间控制在一个班次播放两小时左右。这样做,不仅是对商店环境气氛的理想的调节,使消费者心情愉快,精神焕发,对商店产生好感,而且还能提高营业员的服务热情和工作效率、对销售活动感到轻松舒展,富有节奏性。

5. 色彩设计

商场布置中,色彩会帮助人们认识商店形象,产生良好的记忆。

在商场布置中,色彩的运用不是单一的,一般以一种色彩为主调,并同背景色彩,陈列道具与商品之间的色彩合理搭配。一个时期变换一次商场的主色调,可以使顾客感到一定程

度的新鲜感,使工作人员感到工作环境有所变化。

按照人们对色彩的感受经验,可将色彩分为冷色、暖色和中间色。红、橙、黄色,给人一种温暖的感觉,被称为暖色;青、蓝、紫色,给人一种寒冷的感觉,被称为冷色;白、绿则被称为中间色。不同的色彩能引起不同的联想,产生不同的心理感受。所以,商店内部装饰的色彩,是否调配得当,对消费者和营业员在购买活动与销售工作中的情绪调节都有不可忽略的作用。

6. 气味调节

商店环境的芳香气味,给消费者的吸引力颇大。根据商店的环境和商品的特性,或放置散发各种香气的花草盆景,或人工制造特别的香味,如点燃香料、喷香水等,无疑是对消费者嗅觉的良好刺激,使他们在购买活动中精神爽快,心情舒畅,刺激购买欲望。

气味的心理效果,必须以商店优良的卫生环境作为前提,如果商店内外遍地垃圾、油污,异味扑鼻,人工制作的香味,不但不能奏效,还会使消费者恶心反胃,抑制购物兴趣。

7. 商店绿化

绿化与商店能起到相互辉映的作用。现代商店的空间实体常常是简洁整体的,轮廓与造型是干净利落的,而绿化的造型则是千姿百态的,高低疏密各不相同,这样就与建筑物形成强烈的对比,使商店与绿化相得益彰,也增加了商店建筑的艺术表现力。

绿化在商店中可以起到分隔空间、沟通空间、补充空间、环境导向的作用。商店装饰采用室内绿化手法,以创造店内自然环境,把绿化、山石流水引入室内,创造商场和商业步行街这样的共享空间。

第三节 物业管理公司的 施工监理职责

监理,从字面上可以简单地理解为监督和管理。工程建设监理即对工程建设中的技术经济活动进行监督和管理,使这些活动符合有关的法规、政策、技术标准、规范及合同的规定,促使工程进度、质量、造价按计划实现。国家建设部已明文规定,中国的施工建设要向建设监理制过渡,向国际惯例靠拢,一批工程监理公司亦已应运而生。即使是聘请了监理公司来对工程建设进行监理,但物业管理公司对工程监理的介入同样有重要意义。

一 物业管理公司参与工程监理的意义

物业管理公司从其专业角度出发,对物业使用中可能暴露出的各种工程质量问题有清楚的了解。诸如卫生间、厨房等处的漏水问题及其成因,水电管线如何排列才利于安全和便于管理,什么样的墙体会渗水,供暖管道哪些部分容易灼伤人,各种建筑材料的选用等等。这些问题如有物业管理公司在现场参与监理,就会在施工中予以解决而不致遗留下来,成为日后使用和管理中难以克服的障碍。

发展商及施工单位在完成了一个项目的开发后,就将集中精力去开发新的项目,他们不再有责任解决原来物业的使用问题(当然除保修期外)。该物业在此后几十、上百年的使用过程中,只有业主和物业管理公司来应付各种可能出现的问题。如果物业管理公司对该物业的内部结构、管线布置,甚至所用建材的性能知之甚少或不了解,那么就很难管理好物业。所以,物业管理公司参与施工监理,有助于掌握物业的整体情况。从而为日后的管理作好充分的准备。

物业管理公司参与监理也有益于物业良性开发。对于发展商来说,物业管理公司参与施工监理,加强了监理力量,使工程质量又多了一份保证,同时又能保证建筑移交和日后管理的连续性,为发展商节省了时间,提高了工程质量、工期及售后服务诸方面的信誉。

二 物业管理公司参与工程监理的内容

物业管理公司参与工程建设监理的主要内容是:

1. 协助建设单位与承建单位编写开工报告。
2. 审查承建单位提出的施工组织设计、施工技术方案和施工进度计划,提出修改意见。
3. 审查承建单位提出的材料和设备清单及其所列的规格与质量。
4. 督促、检查承建单位严格执行工程承包合同和工程技术标准。

5. 检查工程使用的材料、构件和设备的质量。
6. 检测工程质量 ,验收分部分项工程 ,处理质量事故。
7. 控制工程进度 ,认定工程数量。
8. 检查安全防范措施。
9. 整理合同文件和技术档案资料。
10. 提出竣工验收报告。
11. 在物业投入使用后的保修阶段 ,负责检查工程状况 ,鉴定质量问题责任 ,督促保修。

三 物业管理公司参与工程监理的要点

在实际工作中 ,物业管理公司要参与对工程的工期目标、质量目标和费用目标进行控制。

1. 工程进度监理

工程项目进度监理的目的在于采取管理措施 ,纠正施工进程的偏差 ,保证预定工期目标的实现。监理的基本方法是定期取得工程的实际进展情况 ,与计划作出比较 ,从中发现问题 ,采取措施 ,防止进度拖延。

(1) 实行工程进度监理首先要进行施工组织设计 ,即对整个工程项目通盘规划 ,制定出经济合理的规划方案 ,对项目在人力物力、时间和空间、技术和组织上做出全面而合理的安排 ,以控制项目总投资、总工期、工程质量、主要材料和设备的供应。

施工组织总设计包括 :施工的具体项目及其工作量、施工进度总计划、开发建设工程布置和总平面布置图(分区的市场管线施工示意图、公用工程示意图、各类房屋开工竣工示意图、环卫绿化示意图、施工场地及大型临时设施总平面布置图以及根据上述内容综合绘制的开发建设区的总平面布置图。

物业管理公司根据施工组织设计 ,要求参加项目施工的各单位做出具体的分部分项工程组织设计和单幢工程施工组织设计。

(2) 控制施工进度计划 ,实现进度控制须有一个科学、合理的工程项目进度计划。在物业开发项目中 ,一般要编制项目总进度计划、施工总进度计划和作业进度计划等等。

(3) 实施对工程项目进度的控制 ,物业管理公司要对现场情况进行调查分析 ,协助解决工程项目建设中的问题 ,明确解决问题的措施、期限和承担者 ,并督促其实现。

2. 工程质量监理

(1) 工程质量监理的任务

① 督促承建单位建立工程项目质量保证体系。承建单位是工程的具体实施者 ,他们的工作直接影响工程质量 ,物业管理公司要协助监理单位须在项目开工前督促承建单位设置质量保证体系 ,包括设置质量管理目标、程序和办法 ,设立质量检查负责人 ,建立 TQC 小组等。

② 设计过程的质量监控。设计过程是工程项目质量监控的起点。物业管理公司对方案和图纸要进行认真的审核 ,对其中的质量问题提出质疑 ,并要求有关单位及时修改。

③ 材料、设备的质量监控。物业管理公司要协助监理单位严格督促有关方面按合同规定的质量要求组织订货、采购、包装及运输 ,以及按标准进行检查和验收 ,并按要求组织堆放、储存、保管和加工。

④施工过程的质量监控。物业管理公司要督促发展商选择优秀的、有信誉的施工单位,认真审查施工单位的技术水平、设备水平和管理水平等。在合同中明确对质量的规定及责任,督促承建单位认真执行工艺标准和操作规程,提高项目质量的稳定性;监理人员要对每个阶段、每个分部分项工程、甚至每道工序进行检测与验收;监理人员要做好质量记录,并进行统计数字的分析处理,对不符合质量标准的活动加以处理。

(2) 工程质量监理的实施

首先,物业管理公司要明确合同要求,对工程项目进行全面细致的调查研究,组织好质量控制体系,配备能够胜任工作的监理人员,明确其质量控制责任。

其次,要建立对日常各项工作的监督和记录制度,通常可通过建立一套报表体系来实施,报表包括的主要内容是:要开始的工作;工作检查情况及对工作的要求;施工中的检验或现场试验情况以及其他工作情况。

最后,对通过检查、试验、测量等手段发现的各种问题,要提出解决问题的办法,并及时向发展商通报情况。

3. 工程造价监理

工程造价监理是在不影响工程进度、质量和安全施工的条件下,确保工程费用不超过合同规定标准所采取的控制活动。这种控制可以从工程项目的全过程和工程造价构成两方面来进行。

(1) 对工程项目的全过程进行造价控制

① 设计阶段的造价控制

对工程项目的造价控制始于设计阶段。监理人员在这个阶段要注意对设计方案进行审核,如发现设计方案的费用估算超出控制投资额的范围,应及时对设计方案提出修改意见;监理人员还可以通过现场踏勘,发现设计方案在哪些方面可以进行优化,向设计单位提出更改意见。

② 施工阶段的造价控制

施工阶段的造价控制,要从审查每个工程和分部分项工程的清单、单价入手,按形象进度拟定拨款计划。要选择最佳的施工速度,严格把好按进度拨款关,应及时掌握和详细记录修改设计、变更工程量、增减工程项目等情况。当无法预计的情况发生时,如水文地质情况变化、设备材料的延期交货、价格调整等都应详细记录并合理分析,以分清甲乙双方责任,为索赔作准备。

(2) 对工程造价构成的控制

从工程造价构成的角度进行控制,可以分为直接费用的控制和间接费用的控制。

① 直接费用的控制

直接费用是构成工程造价的主要部分,因此是进行造价控制的重点。对直接费用的控制,首先要将实际费用与工程预算比较,通过对预算和实际完成量所支付的人工、材料、机械台班费和其他直接费的分析比较,看出超支节余情况及趋势;其次要对工程单价进行分析,可以根据各工种每个月以及累计完成的实物工程量和相应的实际费用,求出各工种每月以及累计的实际工程单价,再与预算单价进行对比,从中分析超支或节约的原因。

② 间接费用的控制

间接费用一般按合同规定的直接费用的百分数提取,这项费用由于直接费用的变动而发生变化,监理方对间接费的控制采取两项措施:其一是审核承建单位计算间接费用依据的合理性,其二是根据直接费用的变动处理间接费用的提取。

第四节 物业管理公司 代理物业销售

发展商在销售已开发的物业时,应该懂得,投资者在作置业选择时,除了考虑物业本身的因素外,还会为自己日后几十年的居住环境考虑,希望有一个优美、舒适、安全、方便的居住环境,并希望自己所购的物业能保值、升值。因此,信誉良好的物业管理公司代理物业销售,能增强投资者的投资信心。

一 物业管理公司代理物业销售的益处

物业管理公司代理物业销售有着他人代理销售不可比拟的许多优势和益处。物业销售不只是一种交易行为,更多的是一种管理行为、服务行为。在工程前期就参与物业开发的物业管理公司,不仅对工程进展、工程质量非常了解,而且对将来的管理有着详细的规划,这能使投资者乐意日后系统、周到的服务和优良的管理而购买该物业。

从管理角度讲,物业管理公司代理物业销售也是最为恰当的。因为物业在投入使用后的管理问题都由物业管理公司来承担,而物业管理公司和业主共同参与物业管理的过程,恰恰是从销售这一环节开始。

二 物业管理公司如何代理物业销售

1. 和发展商签订代理销售协议

物业管理公司要代理物业销售,就要和发展商签订代理销售协议,以明确双方的权利和义务。这是双方之间一份重要的法律文件,其中应包括如下一些重要事项:

(1)委托销售的标的物业(包括名称、地址、建筑面积、单元面积、开工状况、预计工期等)。

(2)委托销售价格(价格可由发展商给定,也可由物业管理公司根据市场情况确定参考价格,再由发展商决定)。

(3)资金划入的帐户(这在销售合同中应明确指出,一般是发展商的帐户)。

(4)销售合同的履约责任者(应当是发展商)。

(5)销售合同的第三方(即代理商——物业管理公司)的责任(负责策划、咨询、签约、盖章以及办证等)。

(6)物业管理公司(代理商)的利益。

(7)销售完成指标及奖罚条款。

(8)销售费用问题。

(9)其它事项。

2. 建立强有力的营销队伍

要在众多发展商激烈竞争的环境中使自己的物业能够售出,绝不是一件简单的事件,也不可能是登一则通知式广告,然后就等买家上门所能奏效的。物业销售是一门科学,也是一种艺术,因而一支强有力的营销队伍的建立,对销售至关重要。

物业管理公司的营销人员应该对市场有专业的研究和深刻的理解。他们能通过调查研究,透过纷繁复杂、光怪陆离的市场表象,看到市场的动向和趋势。因而,他们能根据自己物业的特点,针对当时的市场状况和特定的销售对象确定相应的销售策略,并组织实施具体的销售活动。

3. 拟定销售计划

一个好的物业营销方案必须有一个好的计划书,以在整体上把握整个营销活动。市场营销计划更注重产品与市场的关系,是指导和协调市场营销努力的主要工具。物业管理公司要想提高市场营销效能,必须学会如何制订和执行正确的市场营销计划。

三 物业营销计划的内容和执行

1. 物业营销计划的内容

一般来说,物业市场营销计划包括以下一些内容:

(1)计划概要

计划书一开头便应对本计划的主要目标和建议作一扼要的概述,计划概要可让高级主管很快掌握计划的核心内容,内容目录应附在计划概要之后。

(2)市场营销现状

计划的这个部分负责提供与市场、产品、竞争、配销和宏观环境有关的背景资料。

①市场情势

应提供关于所服务的市场的资料,市场的规模与增长取决于过去几年的总额,并按市场细分与地区来分别列出,而且还应列出有关顾客需求、观念和购买行为的趋势。

②产品情势

应列出过去几年来产品线中各主要产品的销售量、价格、差益额和纯利润等的资料。

③竞争情势

应辨明主要的竞争者并就他们的规模、目标、市场占有率、产品质量、市场营销策略以及任何有助于了解其意图和行为的其他特征等方面加以阐述。

④宏观环境情势

应阐明影响房地产未来的重要的宏观环境趋势,即人口的、经济的、技术的、政治法律的、社会文化的趋向。

(3)机会与问题分析

应以描述市场营销现状资料为基础,找出主要的机会与挑战、优势与劣势和整个营销期间内公司在此方案中面临的问题等。

①机会与挑战分析

经理应找出公司所面临的主要机会与挑战,指的是外部可能左右企业未来的因素。写

出这些因素是为了要建议一些可采取的行动,应把机会和挑战分出轻重急缓,以便使其中之重要者能受到特别的关注。

②优势和劣势分析

应找出公司的优劣势。与机会和挑战相反,优势和劣势是内在因素,前者为外在因素,公司的优势是指公司可以成功利用的某些策略,公司的劣势则是公司要改正的东西。

③问题分析

在这里,公司用机会与挑战和优势与劣势分析的研究结果来确定在计划中必须强调的主要问题。对这些问题的决策将会导致随后的目标、策略与战术的确立。

(4)目标

此时,公司已知道了问题所在,并要作为与目标有关的基本决策,这些目标将指导随后的策略与行动方案的拟定。

有两类目标——财务目标和市场营销目标需要确立。

①财务目标

每个公司都会追求一定的财务目标,企业所有者将寻求一个稳定的长期投资的概率,并想知道当年可取得的利润。

②市场营销目标

财务目标必须要转化为市场营销目标。例如,如果公司想得180万元利润,且其目标利润率为销售额的10%,那么,必须确定一个销售收益为1800万元的目标,如果公司确定每单售价20万元,则其必须售出90套房屋。

目标的确立应符合一定的标准:

- 各个目标应以明确且可测度的形式来陈述,并有一定的完成期限。
- 各个目标应保持内在的一致性。
- 如果可能的话,目标应分层次地加以说明,应说明较低的目标是如何从较高的目标中引申出来。

(5)市场营销策略

应在此列出主要的市场营销策略纲要,或者称之为“精心策划的行动”。在制定营销策略时往往会面对多种可能的选择,每一目标可用若干种方法来实现。例如,增加10%的销售收益的目标可以通过提高全部的房屋平均售价来取得,也可以通过增大房屋销售量来实现。同样,这些目标的每一目标同样也可用多种方法取得,如促进房屋销售可通过扩大市场提高市场占有率来获得。对这些目标进行深入探讨后,便可找出房屋营销的主要策略。

策略陈述书可以如下所示:

目标市场:高收入家庭,特别注重于男性消费者及各公司,注重于外企。

产品定位:质量高档的外销房,有商用、住家两种。

价格:价格稍高于竞争公司。

配销渠道:主要通过各大著名房地产代理公司代理销售。

服务:提供全面的物业管理。

广告:针对市场定位策略所定位的目标市场,开展一个新的广告活动,着重宣传高价位,高舒适的特点,广告预算增加30%。

研究与开发:增加25%的费用以根据顾客预购情况作及时的调整,使顾客能够得到最大的满足。

市场营销研究:增加10%的费用来提高对消费者选择过程的了解,并监视竞争者的举

动。

(6) 行动方案

策略陈述书阐述的是用以达到企业目标的主要市场营销推动力。而现在市场营销策略的每一要素都应经过深思熟虑来作回答:将做什么?什么时候去做?谁去做?将花费多少?等等具体行动。

(7) 预计盈亏报表

行动方案可使经理能编制一个支持该方案的预算,此预算基本上为一项预计盈亏报表,主管部门将审查这个预算并加以批准或修改。

(8) 控制

计划的最后一部分为控制,用来控制整个计划的进程。通常,目标和预算都是按月或季来制定的,这样公司就能检查各期间的成果并发现未能达到目标的部门。

有些计划的控制部分还包括意外应急计划,简明扼要地列出可能发生的某些不利的情況时公司应采取的步骤。

2. 市场营销计划的执行

营销执行是将营销计划转化为行动的过程,并保证这项任务的完成,以实现计划的既定目标。

策略所论及的是营销活动是“什么”和“为什么”的问题,而执行则论及到“谁”去执行,在“什么地点”、“什么时间”和“怎么样”去执行等问题。策略与执行密切相关,策略指导着执行,如给营销方案分配一些基金,指导房屋销售人员改变推销重点、重印价格表等。另外,执行也是一种策略反馈,即预计在执行某一策略过程中会产生的困难将影响策略的选择。

(1) 诊断技能

当营销计划的执行结果不能达到预期目标时,策略与执行之间的内在紧密关系会造成一些难以诊断的问题。如销售率低究竟是由于策略欠佳还是因为执行不当呢?此外还得确定究竟应确定是什么问题(诊断)还是应确定采取什么行动的问题?对每个问题都有不同的管理“工具”组合与不同的解决方法。

(2) 存在问题的不同层次

营销的执行问题在3个层次的任一层上都会发生。

① 营销功能层次

销售、办理许可证、广告、新产品计划、配销渠道等功能,在执行营销任务时是必须履行的。

② 营销方案层次

即把各种营销功能协调组合在一起,构成一整体活动。例如房屋代理商通过定价、促销和配销的整体功能活动将房屋售给顾客。

③ 营销政策层次

这里管理部门所关心的是:引导从事营销工作的人去理解本组织的主张及其在营销活动中的行为。营销的领导艺术以及更具体的各种报酬、招聘、训练和销售政策等要素。都体现了该组织的营销文化。如果房地产公司的工作人员在与客户、开发商和其他人交易时采用社会性营销观念,就需要有达到这一目标的明确的营销政策。营销政策对能否有效执行营销方案的影响最大,其次才是执行营销功能的能力。因此,营销方案能否有效地执行,主要取决于制订和执行健全的政策。

(3) 执行市场营销的技能

为了有效地执行营销方案,公司的每个层次即功能、方案、政策等层次都必须运用一整套技能。主要包括配置、监控、组织和相互影响。

①配置技能

指营销经理给功能、政策和方案3个层次分配时间、资金和人员的能力。如按何种方式来有效配置好房地产推销人员是每个房地产公司都面临的一个共同问题。

②监控技能

建立和管理一个对营销活动效果进行追踪的控制系统。控制有4种类型:年度计划控制、利润控制、效率控制和策略控制。从执行的角度出发,我们主要关心的是前3种类型。

③组织技能

涉及营销人员之间为实现公司目标而应具有的关系结构。掌握构成控制系统的集中化程度和正规化程度及理解非正式营销组织的地位和作用,是制定有效执行程序的重要先决条件。非正式系统与正式系统的交互作用将影响许多执行活动的效率。

④相互影响技能

指公司人员之间相互影响,尤指经理影响他人把事情办好的能力。营销人员不仅必须有能力推动本组织的人员有效地执行理想的策略,还必须推动组织外的人或企业,如营销调研企业、广告代理商、经销商来执行理想的策略,哪怕他们的目标不会正好与组织的目标相同。

组织内每个问题出现的频率,可能与企业的规模、市场位置和企业与之竞争的行业增长率有关系,而卓越的营销执行需要在3个层次(功能、方案、政策)上的4个方面(配置、监控、组织、相互影响)的管理技能。

(4)执行的评价技能

在市场上取得良好的绩效并不一定能证明营销执行得好。因此很难用绩效来区分策略好/执行差和策略差/执行好的情况。但是,我们可为评价一个公司的执行效果做一些基本的准备工作。要证明营销执行工作有效,应包括对下列问题的正面回答:

①有无明确的营销主题、强有力的营销领导和能促进和诱发美德的企业文化?

②公司的营销活动中有无健全的次级功能?属于销售功能的配销、定价和广告是否都管理得很好?

③公司的营销方案是否形成整体,并以集中的方式向各类顾客群体进行营销活动?

④公司营销管理部门与 a. 其他与营销有关的人员如销售人员; b. 公司的其他职能部门; c. 顾客与同行的相互关系是否良好?

⑤管理部门采用什么监控方法使自己不仅知道自身的活动状况,而且也知道顾客和潜在顾客的行动状况?

⑥管理部门给各种营销工作分配的时间、资金和人员是否得当?

⑦为完成营销活动和处理与顾客的相互关系,管理部门是如何组建的?是否有向顾客及同行敞开的、容易进入的“组织机构大门”?

要将策略和执行在市场上产生的结果区分开来终究是一项困难的工作,但是,强调公司需要擅长执行营销计划和做好策略性的营销规划则会全面提高公司的绩效。

四 案例：金顶大厦营销计划书

目 录

- (一) 计划概要
- (二) 地区环境现状分析
- (三) 大厦特性分析与建议
- (四) 问题与机会分析
- (五) 目标
- (六) 市场营销策略
 - 1. 目标市场
 - 2. 产品定位
 - 3. 产品开发
 - 4. 定价
 - 5. 促销组合策略构想
 - 6. 营销时间选择
 - 7. 物业管理
- (七) 营销行动方案
 - 1. 广告计划
 - 2. 直接邮寄(DM)计划
 - 3. 说明书
 - 4. 工地现场布置
 - 5. 销售接待中心设置
 - 6. 人员推销
 - 7. 公共关系
 - 8. 其他营销活动
- (八) 营销预算

1. 计划概要

房屋建筑乃百年之大计。

本方案旨在为房地产业主提供一个准确无误的投资方向,通过对市场状况的缜密调查,机会与问题的审慎分析,市场营销策略的周密设计以及行动方案规划的新突破等,目的在于能使金顶大厦特性更加突出,销售利润更为可观且更容易达到销售目标。

2. 地区环境现状分析

(1) 位置。大厦坐落在本市南平路与光明路、东平路之间。本市有两条主要干道连接本市与外界的高速公路,一为重清路,一为南平路。而重清路已发展成为商业、消费、休闲一体的高级生活区。南平路将同样有此发展潜力。从整个区域来讲,大厦所在地的道路、公共设施、对外联系等的发展均有很好的前景。

(2) 北区消费圈。附近高速公路旁有一特定北区商业消费区:日本八百伴、远东爱买等大型商厦都设在此。旧有市区过度膨胀而促成次消费圈的发展,此区将起到重要的疏散消费人口的作用并发展成完整的生活区。

(3) 环境质量。工程所在地面临 58 万坪预定花园,附近亦有近九所学校和多条外环路及各种公共设施,可提供很舒适的生活环境,包括商业、居住、消费、休闲、教育等。

(4) 建筑配置。采取对万坪公园开放而成的 V 字型规划,在日光角度、通风方位、视觉效果上均有最佳表达。

3. 大厦特性分析与建议

(1) 地段

分析:本厦坐落地点乃系北区最理想之高级住宅地段。本区公告地价每坪约 6 万,目前市场价约在 20 万上下。水南附近,因商业云集,车水马龙居家渐趋嘈杂,已不适合宁静的高级住家。

建议:本厦坐落地点位于南平路交流道之间,地段印象不及中港路、文公路,故于广告重点宣传,可列举同地段之知名大厦,以其高知名度及高级感,以消除地段抗性。

(2) 整体规划

分析:本厦基地占 1255 坪,楼高地下二层,地上 20 层,为北区史无前例之超级高层高级住宅大厦。

① 本厦系聘请闻名的王敦谦建筑师主持全案建筑设计,造型独特,格外与众不同。

② 每栋大厦有三部电梯登乘上下,大户气派,最有高级感。

③ 本厦尚规划有温水游泳池、喷泉、餐厅等,住家尽善尽美。

建议:娱乐性与休闲性空间规划仍不够完善,需加强,喷泉似不宜住宅大厦,似可考虑其他静态性的大型雕塑,可邀名家规划主持。

(3) 具体设计

分析:本厦为八角状玻璃帷幕墙设计。

① 每层各配置四户,每户各拥有不同角度之景观视野。

② 每户各 71.5 坪,分为五房二厅三卫。

③ 每户室内面积占 88.5%,公共设施占 11.5%。

④ 每户配置均成棱角状,从门厅进入各户玄关至室内各房,均采斜角切入,十分具有特色。

⑤ 室内动线,格局简洁,秘密性与公共性空间明显分野。

⑥ 主卧室 8.70 坪,客厅 10.98 坪,餐厅 5.39 坪,其余各房皆在 4.5 坪以上,分坪合理。

⑦ 每户均考虑洗衣间、工作间及佣人房,显然走欧式住宅规则路线。

建议:晒衣阳台皆面向马路,需考虑日后用户加造违章,破坏大厦造型,可以赠送全套洗衣、烘干设备,并于住户公约上载明不准违章,违者必罚之规定等,以弥补本项缺陷。

(4) 结构

分析:剪刀墙结构设计,采大跨距方式,室内柱列最少,隔间富于弹性。

① 高拉力钢筋,安全性最高。

② 每层高度 3 米。

建议:由于每层高度仅 3 米,对于本大户住宅空间似嫌低矮,可利用室内装修设计拉高室内空间感。

(5) 售价

分析:本区 2F 以上住宅每坪所能接受之平均销售价格约为 7 万元左右。

本厦预定售价每坪约为 10 万至 11 万元之间。

建议:本厦与本区房屋售价每坪相差约 3.5 万,若以目前现有商品特色,尚难弥补此一

大差额,故建材设备、装修赠送及规划方面尚需加强,以拉近差距。

4. 问题与机会分析

(1) 困难点

①经建会已拟定方案,计划大量增加房屋供给量来平抑高涨的房价,经建会有关权威人士更是预测,房价一年半后将会下跌二成。

②土地公告现值即将提高,将使建筑界的成本提高,并且转价到房屋售价。

③行政人员工资调整,波及物价上涨,而技术工人缺乏,此外土地投资者因对物价敏感而纷纷惜售,影响建筑成本,使造价上升。

④建筑业主急于搭赶景气的最后列车,造成一窝蜂的推销个案,更造成价格波动及销售吃力。

⑤高层贷利率效应,加上近日“投资公司风暴”,直接影响房市买卖及加重自住型购买者的观望心态。

(2) 机会点

①本公司财力雄厚,加上以往获利颇丰,对于今年这股不景气风潮可采取“边建边售”的策略。

②今年下半年的投资策略还是以商品精华品的店面,交通要道的办公大楼和套房,高级住宅区的投资为主。

③仍有不少房屋专案,因市场细分策略应用成功,推出后市场反应热烈,销售率高达 80%~90%。

④物价不稳,保值心理浓厚。

⑤十月推出正值佳节,房屋推出可能再起高潮。

⑥本案规划尽善尽美,国内市场鲜有与之竞争之方案。

⑦旅美大牌建筑师王敦谦精心设计,无论造型、平面、建材等均属独创。

⑧建筑业主在世界知名度极高,在社会大众颇具信赖感。

⑨目前房屋方案针对中阶层者颇多,本案对象属最高消费层,将无竞争对手。

建议:建筑业主属实力型公司,财力雄厚,作风稳健,平日知名度尚佳。业绩如金兰、钻石等等,平日给予大众之印象及口碑尚佳。但由于业主缺乏自身形象之有利宣传,尤其在往年各业绩各案推出期间,往往只重商品宣传,而未加强企业形象,故社会大众对公司的印象尚未定位,似嫌卑薄模糊,不如国泰建设的“国泰建设,值得信任”来得有力,故本案在公开销案之前,应加强公司信誉的宣传,以及商品质量的信任感。

5. 目标

(1) 销售目标预测

①第一阶段(九月底至十月底)

预定成交 50 户

销售率 38.5%

②第二阶段(十月底至十一月中旬)

预定成交 25 户

销售率 19.2%

③第三阶段(十一月中旬至十二月初)

预定成交 20 户

销售率 15.4%

④合计 95 户

销售率 73.1%

⑤本销售率之拟定,乃系针对市场状况,以及各项销售工作进度之配合而定,若作业执行未遇特殊状况干扰,则本销售率之达成,当按上述预测而无疑虑。

(2)财务目标:投资与利润分析

①面积计算:

a.基地面积:1255P

b.建筑面积:1255P × 46.73% = 586.4P

一层面积 586.40P

露台面积 4.39P × 8 = 35.12P

2-20 层面积 586.40P × 19 = 11141.60P

阳台 4.39P × 8 × 19 = 667.28P

合计可售面积 12430.40P

地下室二层 1162.8P × 2 = 2325.60P

屋顶突出物 586.4P × 1/8 = 73.30P

总建筑面积 586.4 + 11141.6 + 2325.6 + 73.3 = 14053.60P

②损益预估:

a.销售收入 25 万/P × 621.52P = 15538.00 万

11 万/P × 11808.88P = 129897.68 万

合计 145435.68 万

b.直接成本:土地成本地价 28 万/P × 1.255P = 35140 万

增值税 0 万

合计 35140 万

建筑成本造价 4.5 万/P × 14053.6 = 63241.20 万

公共规划 145435.68 × 2.5% = 3635.89 万

合计 66877.09 万

总计 35140 万 + 66877.09 万 = 102017.09 万

③投资毛利:145435.68 万 - 102017.09 万 = 43418.59 万

④营销成本 63241.2 万 × 20% = 12648.24 万

⑤税前利润 43418.59 万 - 12648.24 万 = 30770.35 万

⑥所得税预估 30770.35 万 × 35% = 10769.62 万

⑦税后利润 30770.35 万 - 10769.62 万 = 20000.73 万

6.市场营销策略

(1)目标市场

①身家财产在 3000 - 5000 万以上。

②从事高收入及社会评价较高之职业,或为公司行号负责人。

③购买年龄约为 40 - 70 岁。

④家庭结构已进入老年期,人口简单,婚姻历史久,居住空间之娱乐性与休闲性需求较大。

⑤购买动机均非投资性或使用性,系住宅经济中,典型之下漏现象。

⑥形成个人独特的商品哲学与价值观。

⑦社会关系复杂,接触较难。

⑧购买行为鲜受大众传播影响。

(2) 产品定位

①超越的:本商品乃系独一无二的产品,针对其目标顾客的使用需求,务必使商品性能达到最颠峰,故无论建材或规划都将是突破性、超越性的。

②荣耀的:心理的荣耀感,比较任何商品特色来得强而有力,因此本商品定位将超出一般的水平点甚多。

③安全的:追求安全是人类俱来的天性,尤其本此高价位产品,心理上安全的疑虑将重于一般产品,如何给予安全上的保证,将是目前规划及今后经营的重点所在。

④利润的:利润追求是企业经营的不二法则,尤其本厦营建时间历经三年,其中风险不可谓不高,如何控制成本,严格要求利润,以制定合理的销售价位,乃本案商品策略重点之一。

(3) 产品开发

①公共设施规划建设;

温水游泳池 200P

酒廊 50P

电影视听图书馆(含闭路电视服务中心) 80P

娱乐室(撞球台、桥牌桌……) 30P

餐厅 50P

三温暖 80P

男女美容院 30P

喷泉取代以杨英风雕塑

两个大门厅各设壁雕或立雕一处。

②建筑材料与设备建议:

外墙:贴西德宝塔牌高级磁砖。

门窗:外部采最高级力霸发色钻门窗,配以 6mm 茶色安全玻璃,住宅部分大门采美国进口高级不锈钢艺术门,配以美国威士锁(WESLOCK)及防盗眼、音乐门铃等设备。窗内门采用特殊设计高级木门配美国威士锁(WESLOCK)及日本神灯牌电磁门止。

空调设备:特设每户独立中央冰水式名牌主机,采用美国柯布兰(COPLAND)压缩机,冷暖气系统,并有 HONEYWELL3-WAY VALE 及自动控温度可随意调节,且计费单纯。

高速电梯:六部美国 OTIS 高速电梯,每分钟行程 105 公尺,升降安稳便捷。电梯内设警视及音响系统,内部特请国外专家设计,采用进口金丝绒及不锈钢面处理,装饰豪华。

紧急发电机:使用美国 G.M. 全自动发电机,使停电时自动切换电源,可持续供应门厅、电梯、各户客厅、起居室及厨房之照明,以及供应电梯、中央音响及警视系统之用电,无停电、停水之虑。

厨房及工作房:全套意大利原装进口不锈钢厨具,包括吊橱、炉台、调理台、洗濯台、排油烟机,另附四个烟台连烤箱一炉,美国惠而浦碎杂机,及美国原装进口洛克菲洛水龙头等设备。

a. 敷设欣中天然瓦斯管道设备。

b. 工作房有全套洗衣、烘干设备及给排水系统。

卫生设备:住宅部分

主卧室 浴缸、脸盆、下身盆、马桶采用法国名牌 IDEASTANDARD 全套彩色产品。

配件 采用法国 ALLIBERT 全套浴室配件 ,附青玉石台面 ,进口明镜。

其他卧室 浴缸、脸盆、马桶采用日本 TOTO 全套产品。

配件 法国 ALLIBERT 全套浴室配件 ,附可久石台面。

佣人房 马桶、脸盆——和成牌 A 级品象牙白。

配件 和成牌毛巾架 ,附淋浴电话或莲蓬头设备。

给水设备 采用直接供水方式 ,15 层以上设加压设备 ,以保持水压 ,没有总表。特设有矽磷护蚀 (SILI - PHOS)设备 ,以为给水管之防垢、防锈、防蚀。每户阳台并设有皮管龙头 ,全部采优级白铁配管、为减少热能损耗 ,特于热水管加装回水管 ,每户均附 50 加仑电热水炉。

排水设备 排水管用美规加重 G.L.P. 管。

电气设备 采美国进口奇异无熔线开关 ,及西德 BERKER 开关及插座 ,阳台设防水式插座 ,下雨浇花均无顾虑。

电视对讲机 住户设有电视对讲机与服务中心连络。

收视系统 本厦采用公共分配式天线包括三个电视台 ,一个设频台的专用天线 ,另装设闭路电视系统 ,各户、各房室均配完整之电视及调频插座、电话配管设备。

警视系统 门厅及各电梯(及.....)均有闭路电视警视系统 ,由服务中心设监视总站 ,维护整幢大厦之安全。

音响及播音系统 公共门厅、电梯、电梯门厅、停车场、健身中心均设有音响及播音系统。

公共设施 门厅大门配置超音波控制开关自动门。大门入口设高雅新颖安全雨篷 ,高级地砖人行道。

停车场 特设美国 LINEAR 牌车库门遥控进口控制器 ,日本 KYOSAN 超音波车库门出口控制系统 ,地下室设窗内停车场 ,每户奉送一车位。

装修部分 :

大厦门厅

地面 贴意大利米黄石(BOTTICINO)地面。

墙面 贴意大利米黄石(BOTTICINO)及合金蚀刻浮雕。

平顶 艺术天花板含灯饰。

电梯间

地面 铺高级意大利磁砖 ,镶意大利米英石边(BOTTICINO)

墙面 贴意大利米黄石(BOTTICINO)

平顶 艺术天花板含灯饰

楼梯间

地面 镶止滑铜条白水泥磨石子。

墙面 喷磁砖。

扶手 柚木扶手。

平顶 水泥粉光 P.V.C. 漆。

客厅、餐厅、卧房、书房

地面 羊毛地毯

墙面 贴进口壁纸

平顶 艺术夹层平顶贴壁纸或喷高级壁材

卧室 附高级壁橱 ,内部为喷漆或樟木皮

阳台 铺克硬化砖。

厨房、浴厕

地面 意大利彩色地砖。

墙面 意大利彩色面砖到顶。

平顶 喷高级壁材。

佣人房、贮藏室、工作房

地面 佣人房、贮藏室 P.V.C. 地砖 , 工作房罗马磁砖。

墙面 水泥粉光 P.V.C. 漆 , 工作房罗马磁砖到顶。

平顶 喷石夹板平顶。

(4) 定价

①本厦土地成本据估计每坪分摊约为 3 万元左右。

②据王建筑师提供资料显示 , 本厦每坪造价约在 4.5 万元左右。

③管销成本每坪负担为造价之 20% , 为 0.9 万。

④分担物价上涨风险 , 三年据估计当在造价之 30% , 为 1.35 万。

⑤总成本为 9.75 万。

⑥则每坪销售单价平均为 11.7 万。

⑦利润则为总成本之 20% , 为每坪 1.95 万。

⑧但一楼单价多属高价 , 若扣除一楼部分 , 则二楼以上每坪单价当为 11 万/坪。

$$[(11.7 \text{ 万/坪} \times 72 \text{ 坪} \times 8 \times 20) - (25 \text{ 万/坪} \times 72 \text{ 坪} \times 8)] \div (72 \text{ 坪} \times 19 \times 8) = (134784 \text{ 万} - 14400 \text{ 万}) \div 10944 = 11 \text{ 万/坪}$$

(5) 促销组合策略构想

①告知阶段

a. 工地已搭建围墙、样品屋 , 以及 P.O.P. 等 , 皆将引起路人的注意。

b. 杂志广告企业活动推展 , 先加强商品印象 , 并引起社会大众的好奇。

②唤起购买者需求阶段

a. 此阶段先行采用拉式策略 , 运用广告媒体之宣传 , 唤起目标顾客之关切与需要。

b. 选定 DM 之目标顾客 , 直接寄发商品讯息。

c. 接待中心适时担当销售解说商品之任务。

d. 说明书、简介等 , 扮演着购买者由接待中心回家之后的商品媒介。

③促成购买阶段

a. 人员销售集中攻势 , 采用推式策略 , 采取主动登门拜访。

b. 配合 SP 活动 , 再度刺激销售高潮。

c. 公开酒会之举行 , 邀请社会名流 , 再肯定本厦之格调 , 进而促成购买成交。

(6) 营销时间选择

根据本案之工作进度 , 推出时机可分别考虑七月初及十月初开始对外销售。

①七月初推出 :

今年最令人忌讳的是七月鬼节 , 推出未及一月 , 则遭顿挫 , 等鬼节过后再推出 , 则难以持续 , 必遭败绩。且准备时间未能充裕 , 质量难以控制 , 恐影响建物美好之设计形象。

②十月份推出 :

十月份为每年房地产推出之旺季 , 本案若于此时推出 , 一来准备时间充裕 , 可一鼓作气 , 所有广告策略必能充分配合 , 销售成绩必佳 , 二来房屋市场八月时最为晦涩难定 , 至十月方

能渐呈稳定,地利、人和配合得好,则可望马到成功。

③建议:

本案建议应于九月底十月初开始展开销售阶段。

(7)物业管理

物业管理制度的完善与否与大厦服务周全与否皆大大影响大厦的格调与水准,为避免日后产生目前各住宅大楼通有的弊病并提高购买客户的兴趣与信赖感,事先物业管理制度的拟定是绝对必要的。

物业管理制度建设如下:

①凡客户购买本厦同时,必得与天王公司签订本管理制度合约,以示遵守,若有违例,得处罚之。

②本厦自完工日起,由天王公司管理一年,待管理制度步上轨道之后,再交由住户自组的管理委员会管辖。

③本管理服务中心、服务人员的编配如下:

管理主任 1 名

警卫 2 名

服务员 6 名

门童 2 名

④本管理服务中心服务人员均需穿戴制服,并配识别证。

⑤管理条例:

A. 购买客户如欲变更室内设计者,应于签约一个月内以书面提出申请,同意后方可变更。

B. 本厦外墙不得悬挂招牌,妨碍观瞻。

C. 阳台不得曝晒衣物,妨碍观瞻。

D. 本厦外部、地下室不可随意破坏,改造或任意搭建。

E. 游泳池、门厅、停车场或各公共设施,不得任意堆置杂物。

F. 大厦内避免震动、噪音、骚扰或散发恶臭,以保持大厦清静、安宁。

G. 大厦内外之公共卫生住户共同维持。

H. 垃圾废物等应以塑胶袋装盛,扎好后置于指定位置,由服务员运走。

I. 每月管理费用应于指定日缴交,不得藉故拖延。

⑥大厦服务准则:

A. 大厦入口处,于上午九时至下午九时,置有门僮服务。

B. 两栋大厦各有门警维持秩序、以防身分不明者出入。

C. 公共设施如电梯、停车场、游泳池等平日维护其安全及环境卫生。

D. 水、电、瓦斯、电话费之代缴。

E. 外墙每年清洁两次。

F. 大理石墙面每月清洁两次。

G. 地下室及屋顶每月清洁两次。

H. 地面打蜡每周一次。

I. 各楼梯、太平楼每周大洗一次。

J. 道路、水沟每月清洁两次。

K. 各楼层门房清洁及垃圾处理每天一次。

L. 夜间有轮值服务员查勤,以保大厦安全。

7. 营销行动方案

(1) 广告计划

① 报纸广告

a. 媒体选择 经济日报、工商时报。

b. 版面大小:20 全、10 全、10 半,以 10 半为标准版面,以免破坏商品印象。

c. 刊登时间:自 9 月 24 日开始预售阶段,以单纯的企业广告为主,逐渐的转为商品性为主的企业广告,再而强调商品特色,而为商品广告,约至 11 月中旬以后,广告力渐弱,而至停止。

d. 广告强度:

9 月下旬至 10 月上旬 25% 125 万

10 月上旬至 10 月下旬 25% 250 万

10 月下旬至 11 月中旬 20% 160 万

11 月中旬以后 5% 25 万

e. 诉求重点:

a 初期企业印象广

- 严肃的探讨中国建筑对世界建筑的影响。
- 中国人的才华以及中国人的作品。
- 一栋足以让所有中国人自傲的世界级 20 层高级住宅大楼,将在中部诞生。
- 一个大企业十一位名建筑师的不朽之作。

b 商品印象广告

- 追求完美,是中国人有生俱来的天性。
- 全中部最高层的住宅大楼。
- 商品规划最足以代表居住者身份地位。
- 史无前例的世界级建材大结合。
- 唯一签约生效的售后服务。
- 最佳销售服务网,只要一通电话,随时登门拜访解说。
- 企业体的保证,施工期间若有不满意,保证原价加银行利息退回。

② 杂志广告

a. 媒体选择 经理文摘、卓越、日本文摘。

b. 版面大小:全页彩色广告。

c. 期别:预售开始的十月份及十一月两期。

d. 诉求重点:

第一张稿:

- 现代中国的新建筑已开始起飞。
- 一个第一流的大企业 + 第一流的建筑设计的建筑经典之作即将诞生。
- 欢迎所有有志响应为中国新建筑出力生的人士,共同来了解这个伟大的新计划。
- 欢迎索取“一个崭新的中国建筑”简章。

第二张稿:

- 世界水准——中部第一栋 20 层高级住宅大楼已经诞生。
- 规划特色——媲美欧美任何一栋高级纯住宅大楼。
- 建材特色——采用世界各国最高级最独特产品。

·大企业的保证——不满意即原价退回。

③电视广告

a. 媒体选择

b. 时段选择 :高收视率节目 ,如连续剧、新闻气象报告等。教育性节目 :新闻眼 ,华视新闻杂志 ,九十分钟 ,时事座谈等。高水准影集 :国外影集 ,世界名片欣赏等。

综艺节目 :双星报喜 ,连环泡。

c. 提供方式 :提供 30"或 1'节目。

d. 影片制作 :拍 2 支 30"电视 CF"。

e. CF 构想 :

a 第一支 CF :于销售初期放映。

·当太空人初上月球时 ,回望地球之时 ,不见纽约自由女神 ,不见巴黎艾菲尔铁塔 ,只见中国万里长城 ,中国人的智慧足以令人骄傲 ,今后两年从中部高空下望 ,也只见到一栋 20 层的双子星式造型的高级住宅大厦。

·这支 CF 将引用全新的视觉效果 ,强化商品幻影 ,主旨在以新的构想及新的拍摄手法 ,而大大提高大众的注意力 ,塑造大厦的高知名度。

b 第二支 CF :于 10 月初以后放映。

·撷取商品重点特色 ,以片断的连结方式 ,有如电视影集的片头拍摄效果 ,配合动感而富于暖性的音乐效果 ,将可塑造大厦的高级感 ,并引起大众兴趣。

(2)直接邮寄(DM)计划

①说明 :本案乃系本市独一无二的高价位商品 ,故在目标顾客的选择 ,乃至商品特性如何被接受的方式 ,皆将迥异一般房屋销售。因此 ,本案 DM 的运用 ,将在销售策略里扮演一个极其重要的角色 ,尤其它将针对过滤后的名单目标 ,直接渗透并传导商品讯息。

②构想

第一阶段 :将刊登有本厦企业广告的日本文摘、经理文摘、卓越 ,选定目标顾客 4000 名 ,直接寄发 ,内附本厦简介一份。

第二阶段 :再度针对 4000 名目标顾客 ,寄发录音带一卷 ,录音带内容除了录制优美动听的世界名曲之外 ,并适当的加入本厦说明之旁白 ,富于煽动性的商品介绍 ,再次加深了其对本案的注意与兴趣。

第三阶段 :若当时机成熟时 ,则当然会来电洽询 ,若仍未有动静 ,则再次寄发公开酒会请柬 ,邀请参加 ,或由其销售人员登门拜访。

③预测 :

本案执行之后 ,预料每 20 人有一人将有兴趣洽谈 ,再经过滤之后 ,每十人将有一人成交。

(3)说明书

①大说明书

本说明书为销售时运用的便利 ,考虑拟分成三本一套的作法 ,三本的诉求内容各异 :

a. 第一本乃系一唯美诗集 ,内容重点强调于大厦规划的特色 ,以及大厦主人生活的诗篇 ,笔触柔和感性 ,有如翻阅一本世界名家摄影作品一般 ,予人无限遐思。

b. 第二本即为建筑认知 ,采理性诉求 ,介绍本厦精彩之建筑设计及建材设备 ,严肃而真实。

c. 第三本则是管理服务制度的拟定办法 ,充分显示天王公司对本厦日后 ,大厦保养管理的认真负责态度 ,同时这本管理服务条例的拟定 ,也可当作业主与客户签约的合法凭证。

d. 说明书的页数各为 24 页。

- e. 说明书的封面将采进口纸张 ,以显示不同的气质格调。
- f. 说明书的内页以雪铜 100 磅为主。
- g. 说明书的大小及设计特色视说明书封面设计提案。

②小说明书(即 DM)

- a. 小说明书可兼 DM 之效用 ,随时针对对象寄发。
- b. 小说明书的设计构想 将采取不同的方式 ,有 DIARY(小日记本)的功效 ,以消除广告抗性。
- c. 商品特性说明视需要而穿插其内。

(4)工地现场布置。

- ①任务 将整个工地现场 ,依建筑设计的特色配置 ,给予参观者一目了然的感觉。

②构想 除大厦配置的正确位置 ,左边搭建接待中心兼样品屋 ,右边则以小栏围出其位置范围。

- a. 喷水池的地点 ,筑一临时的喷泉 ,以助长销售声势。
- b. 回车道与喷水池一并完成 ,上铺沥青。
- c. 其余空地满植韩国草、外围间植龙柏 ,使有绿荫满园之感。
- d. 高大的旗杆沿接待中心两旁设立 ,旗帜飞扬 ,声势浩大。
- e. 停车坪划好车位 ,一部部名牌轿车停放益增大厦高级感。
- f. 停车坪部分与接待中心入口处 ,分配 2 名开门侍僮 ,身穿鲜艳制服 ,如饭店门僮 ,以唤起参观者的虚荣感 ,并进而显示大厦气派。
- g. 看板与围墙将于适当处摆放 ,但避免繁多以免降低大厦之高级感。
- h. 现场四周矗立风格独特的路灯 ,在入夜后有助于销售人员引导说明。

(5)销售接待中心设置

- ①任务 增进客户对购买标的物的认识 ,进而引起其强烈的购买欲望。

- a. 显示商品的特点魅力 ,增加客户对商品的充分了解。
- b. 运用现场媒体的多重功能 ,影响客户对高级住宅大厦的再次评估。

- ②构想 整个销售接待中心根据建筑师设计的平面、配置划分。

a. 功能可分为四个单元 ,入口大厅、商品印象馆、销售处、样品屋 ,销售接待中心配置及动线参考如下(图 2.9.8)

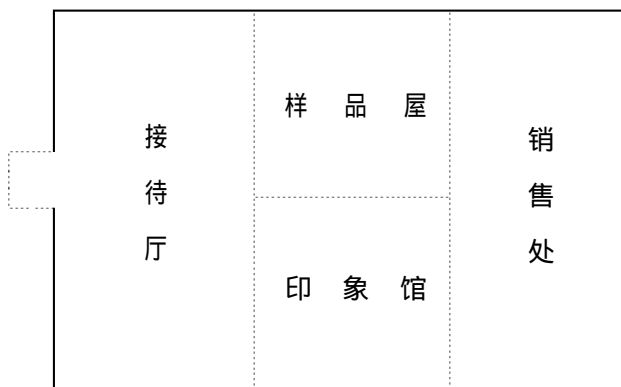


图 2.9.8 销售接待中心配置图

- b. 销售接待中心将设置一组高级音响 ,随时播放柔美而动听的音乐。
- c. 各个单元面积分配平均 ,比照建筑平面之设计 ,每个单元约为 70 坪。

每馆赋予任务及功能如下 :

入口大厅

A. 约 60——70 坪的入口大厅 ,简洁明朗的设计 ,高敞气派的空间 ,充分显示大厦本身高水准、高格调的气势。

B. 有如饭店的门厅设计 ,显示了投资兴建业主不同凡响的品鉴能力。

C. 大厅中分配两位小姐 ,向来宾分发解说小册子 ,并问好 ,以加深参观者的好感。

商品印象馆

A. 商品印象馆乃系一最现代化的电动媒体展览馆。

B. 本馆将派有 3 - 4 位现场小姐 ,随时在电动媒体放映结束之后统一解答一些深入的问题。

C. 当参观者由大厅先感受到一股独一无二气势 ,再踏入本馆时 ,经本馆小姐及电动媒体之介绍 ,将更加深参观者的印象 ,进而引发其购买欲 ,三个电动媒体单元 ,采用柯达放印机分别介绍。

a. 投资兴建业主天王公司及其业绩。

b. 本案建筑师王敦谦及其世界性产品。

c. 本厦细部说明 ,亲切简明清晰的旁白 ,均将引发参观者极大的好奇及兴趣。

d. 本馆壁面 ,将挂上若干组透明片及大型图表 ,内容将以本案有关说明重点为主。

1/100 的大模型将置于最显著的地方 ,摩登而风格独具的造型 ,将是一个观感焦点 ,尤其模型回车道部分属电动 ,人车不断移动 ,极具效果。

样品馆

A. 样品馆空间大小 ,及平面配置均按原建筑设计。

B. 采用建材设备 ,均以本厦所赠之建材设备为准 ,并附带压克力简牌说明。

C. 本样品馆之设计原则 ,将尽量充分显示大厦住户的高品鉴能力。

D. 样品馆的完善功能 ,将大大吸引参观者徘徊留连 ,本馆将派有 3 位销售人员 ,藉此向参观者详细说明 ,强烈的购买欲望就此引起。

销售处

A. 销售处将是本接待中心的最后一站 ,也是最重要并达成销售任务的空间。

B. 参观访客经由大门厅、商品印象馆、样品馆再踏入销售处时满脑子已充满本案商品印象 ,可减少销售人员对商品再说明的负担。

C. 此时销售人员所扮演的角色 ,不是对以往一般繁琐式建筑重点的说明 ,而是在于坚定的回答购买困难总的质询。

D. 因为所有有意购买的住户 ,在此已充分了解大厦功能与优点 ,他们所怀疑的可能 ,将在大厦的管理、施工以及税务方面的困扰 ,因此犹豫或不肯定的解说 ,将破坏销售效果。

(6) 人员推销 :

① 说明 :

a. 本案乃高价位产品 ,针对的目标顾客与一般房屋个案不同 ,广告的功效仅在于宣传商品的知名度及引入至现场参观的目的 ,至于成交与否 ,销售人员的素质训练 ,皆占举足轻重的地位。

b. 本案为突破一般房地销售之瓶颈 ,并大大提高销售人员的素质 ,乃建议如下方式而

行。

②构想；

- a. 于八月中旬登报公开征求销售服务人员,以大版面刊登。
- b. 征求人员,将限于汽车业、保险业、房地产、事务机器等业别的高级业务人员。
- c. 入选的人员,除甄选 20 名于工地接待中心负责销售之外,余者将以兼差方式行之。
- d. 所有本厦的销售人员,均需配戴识别证,有别于其他大厦销售人员。
- e. 兼差之销售人员,将以抽取 0.15% 之佣金为酬劳。
- f. 分配至销售接待中心人员,则领取固定费用,并抽取 0.1% 的奖金。
- g. 所有销售人员分配成四组编制,除给予规定的费用及奖金,同时另据销售成绩,给予优胜奖金,藉此激起销售信心。
- h. 每周必举行检讨会议一次,以随时改进大厦之销售方式,并提供企划作业人员参考。

(7)公共关系

公开酒会的举行,为避免流于俗套,而失去应邀者的兴趣,届时将由公司出面邀请社会知名人士共同联合召开,并由此知名人士在酒会中发表演说,藉此吸引工商届人士参与。

(8)其他营销活动

为考虑购买客户的税务问题,本案建议拟用两份合约书。一为房屋买卖合同书,一为房屋装修合同书,则将来涉及缴税部分,只限于房屋买卖部份。

8. 营销预算

(1)广告计划

- ①报纸广告 500 万
- ②杂志广告 25 万
- ③电视广告 300 万
- 制片费用 40 万

(2)宣传促销计划

- ①说明书 150 元/@ × 3 本 × 1500 套 60 万
- ②海报 4 元/@ × 5 万份 20 万
- ③DM 20 万/@ × 3 万份 60 万
- ④消息稿发布 2 万
- ⑤人际关系费用 5 万
- ⑥多银幕媒体制作 20 万
- ⑦透明胶片 30 万
- ⑧图表制作 5 万
- ⑨模型 20 万
- ⑩公关活动 20 万

(3)销售现场布置

- ①工地接待中心 300 万
- ②工地现场布置 50 万
- ③路牌广告、围墙、指示标志、宅区指示标 25 万

(4)其他项目支出

- ①合同书 50 元/@ × 2 种 × 150 本 × 2 份 3 万
- ②价目表 10 元/@ × 3000 份 3 万

- ③销售训练 5 万
- ④工地管理费 15 万
- ⑤各种表格制作 5 万
- ⑥人员薪资 $1.5 \text{ 万/人} \times 20 \text{ 人}$ 30 万
- ⑦人员奖金 $12 \text{ 亿} \times 0.10\%$ 120 万
- 总计 1650 万

第五节 物业的竣工验收

一 竣工验收的涵义

竣工验收是指一个建筑工程项目经过建筑施工和设备安装之后,达到了该工程项目设计文件所规定的要求,具有了使用的上百年的使用过程中,主要靠物业管理公司来应付各种可能出现的问题。如果物业管理公司对该物业的内部结构、管线布置,甚至所用建材的性能知之甚少或不了解,那么就很难管理好,或无法管理。物业管理公司选派相应专业的管理人员参与施工质量监督,提前熟悉该物业的各个部分、做到了如指掌,这样物业管理工作就有了可靠的基础。

二 介入阶段的选择

物业管理的前期介入是实施物业管理的一个重要环节。是关系到楼宇长期管理好坏的一个大问题,一个高明的开发商总是十分重视这一个问题。根据介入阶段的不同,它可以分成早、中、晚三类。具体应该在何时介入,还要依据物业的具体情况和特点来定。但物业管理公司应在接管物业前介入管理则已是业内人士的共识。

建筑工程项目的竣工验收可以分为隐蔽工程验收、分期验收、单项工程验收、全部工程验收。

1. 隐蔽工程验收

各项隐蔽工程完成后,在隐蔽前,开发单位与承建单位应按技术规范要求及时进行检查验收。验收以施工图的设计要求和现行技术规范为准。经检查合格后,双方在隐蔽工程检查记录上签字,作为工程竣工验收资料。

2. 分期验收

分期验收,是指分期进行的工程项目,或单元工程在达到使用条件、需要提前使用时所进行的验收。例如住宅区,当第一批房屋建成后,即可进行验收,以使完成的建筑产品及时投入使用,发挥其投资效益。

3. 单项工程验收

工程项目的某个单项工程已按设计要求施工完毕,具备使用条件,能满足投产要求时。承建单位可向开发单位发出交工通知。开发单位应先行自行检查工程质量、隐蔽工程有关资料、工程关键部位施工记录以及有否遗漏情况等,然后由设计、承建等单位组织验收小组,共同进行交工验收。

4. 全部工程验收

整个建设项目按设计要求全部建成,并达到竣工验收标准时,即可进行全部工程验收。

大型建设项目的全部工程验收工作,应在做好验收准备的基础上,按预验收、正式验收的顺序进行。预验收必须由开发单位、设计单位、承建单位及有关部门组成预验收工作组。

经正式验收合格后的物业,应迅速办理固定资产交付使用手续,并移交与建设项目有关的所有技术资料。

三 竣工验收标准及所应提交的资料

1. 竣工验收的标准

工程项目竣工之后,验收机构应以批准的设计任务书、设计文件、施工图纸、设备说明书、现行施工技术验收规范、上级领导机关下发的有关建设文件,以及国外引进技术或成套设备的合同文件和国外提供的设计文件等资料为依据进行验收。

由于建筑工程项目的性质不同、行业不同,其竣工验收的标准也不同,具体标准可参见有关书籍、手册中的介绍。

2. 竣工验收时所应提交的资料

在工程项目竣工验收前,承建单位应将有关技术资料系统整理,分类立卷,在竣工验收时交开发单位归档保管,以适应生产、维修的需要。竣工验收时,所应提交的资料主要有:竣工工程项目一览表;设备清单;设备、材料证明;土建施工记录;设备安装调试记录;建(构)筑物监测记录;隐蔽工程验收记录;工程质量事故发生及处理记录;图纸会审记录;设计变更通知和技术核定单;工程项目竣工图;建(构)筑物的使用注意事项;其它重要技术决定和文件。

四 完善竣工验收的必要措施

1. 杀个“回马枪”

现在的验收程序,一般是这样的:首先是开发、承建单位介绍情况,然后专家们分专业下现场验收,之后重新聚集。分专业讲评、订分、定级,由开发、承建单位表态,最后在验收报告上会签,并对需要整改的项目提出处理意见。

我们认为,讲评时应详细地做好记录,并搞一个验收纪要;对于存在的问题,应列出整改一览表,并定出整改期限。期限结束后,应杀几次“回马枪”,直至完全整改完毕为止,再发合格证。否则,很有可能把工程质量不合格或配套不完善的物业流入市场,给物业管理公司和业主(或使用人)带来管理和使用上的诸多麻烦。

2. 建立“合议庭”

在讲评之前,验收部门应与物业管理公司合议一次,理由是物业管理公司通过较长时间的耳濡目染,或通过参加前期介入,对建设情况的内幕和存在的问题还是比较了解的,他们的意见很有参考价值。

验收时不把问题暴露全面,事后再提整改意见,那是白费心机的。“人家建设局都通过了,你们物业管理公司有什么权利在这纠缠不休”,包括承建单位在内,没人会理你的。

3. 驱逐“伪劣品”

目前的验收,对室内的装修、水电设施看得比较多,而对室外的公共部份看得比较少。例如管道的走向、各种管道井的位置是否与图纸相符,化粪池和排污井的规格是否符合规范,水电表的厂家、型号是否为推荐产品,停车场、道路是否符合要求,避雷系统是否可靠,等

等 ,而这些都是物业管理公司最关心的。因此 ,应引起重视 ,避免顾此失彼。

4. 搞点“小测验”

目前的验收 ,一般是凭眼力和手中的一把小榔头 ,应增加一些测试仪器、仪表。该试压的就试压 ,该试流量的就试流量 ,该测负荷能力的就测负荷能力。

第六节 物业的接管验收

一 接管验收的涵义

1. 接管验收的定义

接管验收是指物业管理公司接管开发单位、承建单位(或个人托管)的新建房屋(或原有房屋)时,在竣工验收的基础上以物业主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。

接管验收是物业管理过程中必不可少的一个环节。物业管理公司不仅要尽早地介入物业的建设,而且要充分利用其在接管验收中的地位严格把关。如果在接管验收中马虎从事,得过且过,物业管理公司就有可能遭受损失。因为一旦合同生效,物业管理公司就必须承担合同中规定的义务和责任。所以,物业管理公司应该充分重视接管验收。

2. 接管验收的作用

接管验收的作用主要体现在以下几方面:

(1)明确了在物业接管验收中交接双方的责、权、利。在市场经济条件下,交接双方是两个独立的经济体,通过接管验收,签署一系列文件,实现权利和义务的同时转移,从而在法律上界定清楚交接双方的关系。

(2)确保了物业使用的安全和正常的使用功能的发挥。物业接管验收有相应的标准,通过这一程序促使承建或开发单位依标准进行规划设计和建设,否则,物业将作为不合格产品不允许进入使用阶段或市场营运。

(3)为实施专业化、社会化、现代化管理创造了条件。通过接管验收,一方面使工程质量达到了要求,减少了管理过程中的维修、养护工作量;另一方面,根据接管的物业有关的文件资料,可以摸清物业的性能与特点,预期管理中可能出现的问题,计划安排好各管理事项,发挥专业化、社会化、现代化的管理优势。

(4)提高了物业的综合效益。例如居住区的接管验收,不是简单的房屋的验收,而是居住区各组成部分的验收。通过综合验收,使小区的建设注重综合效益并使其得到不断提高。

(5)促进了建设项目及时投产,发挥投资效果,总结建设经验。接管验收工作既是建设项目进行投产、发挥效益的前提,也是其正常运营的保证。同时,接管验收实际上是一项清理总结的过程,既会发现建设过程中的问题,以利及时纠正,也会获得一些好的经验。为以后的建设提供借鉴。

二 接管验收标准及所应提交的资料

1. 接管验收的标准

接管验收的标准。对于新建房屋和原有房屋是不相同的。新建房屋的接管验收主要是对主体结构、外墙、屋面、楼地面、装修、电、气、水、卫、消防、采暖、附属工程等方面进行质量及使用功能的检验,其具体标准可参见有关书籍、手册中的介绍。

2. 接管验收时所应提交的资料

接管验收时,开发单位应向物业管理公司提供以下资料(或复印件),作为今后物业管理公司进行物业管理、维修、养护的依据。

新建房屋接管验收时,所应提交的资料主要有:

(1) 产权资料,包括:项目批准文件;用地批准文件;建筑执照;拆迁安置资料。

(2) 技术资料,包括:竣工图(包括总平面、建筑、结构、设备、附属工程及隐蔽管线的全套图纸);工程合同及开、竣工报告;工程预、决算;图纸会审记录;工程设计变更通知及技术核定单(包括质量事故处理记录);隐蔽工程验收记录;沉陷和变形位移观测记录;永久性水准点位置及基础埋深;钢材、水泥等主要材料的质量保证书;竣工验收合格证书;新材料、构配件的鉴定合格证书;水、电、采暖、卫生器具、电梯、消防等设备的检验合格证书;砂浆、混凝土试块试压报告;供水、供暖的试压报告。

接管验收时,物业管理公司应与开发单位办理书面交接手续,写明接管物业的范围、资料、保修规定,对验收中发现的质量问题应明确记录在案,监督开发、承建单位修整改进。

三 上海广播大厦接管验收运作实例

上海广播大厦是一幢集广播节目制作、播出、办公、观光于一体的综合性办公大楼,1993年12月16日打桩破土动工,一年后主楼结构封顶,1996年11月18日落成。其由上海市广播电视电影电视局投资开发(具体工作委托局下属广播大厦筹建处办理),南京三建(集团)公司承建,广播大厦物业管理部管理。

南京三建(集团)公司是国有大型一级施工企业,组建于50年代,由核心层、紧密层、半紧密层、松散层四个层次32家企业组成,是以资产和产业为纽带的多法人联合体。公司下设土建、设备安装、机械化施工、装饰装修工程、房地产开发、商品房销售、市政工程、道路桥梁工程、地基基础工程施工、预应力工程、防水工程、脚手架工程等21个分公司以及建筑机械制造、预应力产品制造、销售,建筑锚具、波纹管生产、电气安装维修,汽车运输,汽车修理,砼制品生产、销售,木材厂等工厂以及建工设计研究院,并在深圳、上海、厦门、海南、铜陵、芜湖、石家庄等设立了10个分公司,具有总承包国内外土木建筑、设备安装、高级装饰装修工程的能力和房地产开发经营、境外工程承包的资质。

该公司现有职工近7000人,其中管理干部1149人,有各类经济、技术职称的管理干部占管理人员的75%以上。全公司拥有总资产45241.76万元。

多年来,该公司以其雄厚的施工实力,足迹遍及江苏、四川、安徽、上海、深圳、厦门、海南、石家庄等省市及伊拉克、科威特、苏丹、加拿大、日本、美国等国家,以优质、高速和良好的服务赢得了用户的普遍赞誉。

由于开发单位与管理单位同居于一个系统,所以大厦的竣工验收(南京三建与筹建处)的过程,同时也是接管验收(筹建处与管理部)的过程,即两者合二为一。因此,管理部在整个验收过程中的责任、任务也就无形之中加重了许多。为了搞好验收,管理部作了充分的准备,投入了大量的精力,顺利完成了大厦主体楼层和主要设备、设施的接管验收。

1. 成立上海广播大厦接管验收小组

接管验收小组由管理部下属工程设备、电话通讯、安全保卫、清洁保障等部门的骨干人员组成。工程设备部门负责与筹建处、南京三建协调。做好接管验收期间的互相沟通,参加每一次的工程协调会,并把协调会的情况以会议纪要的形式分送给每一个部门。

2. 制订《上海广播大厦接管验收标准》

接管验收标准是在参照建设部《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》(1993年)、《房屋接管验收标准》(1991年)的基础上,根据广播大厦建筑与设备、设施的特点与验收特点而制订的。接管验收标准共三大块 22 项 144 条,通讯一块计 5 项 29 条,内容为电话中继线、交换机设备、软件、电话机房技术及环境要求、电话电缆工程;设备(含消防设备)一块计 10 项 68 条,内容为照明、动力电气设备、锅炉、电梯、生活用水、卫生设备、空调器、风机盘管、房屋设施、消防设备;清洁一块计 7 项 47 条,内容为厕所、外墙、过道、房间、会议中心、多功能演播厅、大堂、平台、大院、车库。

验收标准的制订使接管验收有了依据,同时也为具体操作带来了便利。

3. 收集上海广播大厦建筑及设备资料、图纸

由于大厦竣工验收与接管验收同步进行,在筹建处竣工图没有出来之前,管理部只能自己每天想方设法收集大厦设备资料、图纸,并每天进楼进行核对,发现有更改、错误的地方及时修改、标出。碰上电梯等设备调试,管理部的同志就跟班作业,了解运转状况,基本上把应该标出来的全部标出。有时借来的整套图纸明天要还,他们就加班进行复印、装订,尽可能地把所有楼层、设备图纸都收集起来,不仅为验收做好准备,而且也为今后的维修、养护做好了准备工作。

4. 跟班作业,做好接管验收

如何做好验收准备工作,在部务会议上大家一致认为,要搞好验收,一要了解大楼建筑设备情况,二要了解电台、技术中心、节目中心对大楼设备使用的特殊要求,三要了解正常的物业管理要求。据此,各部门分头开始操作。

1996年3月份,工程设备部门拟写了广播大厦验收要求,发放到每一位进楼跟班作业的同志手中,每星期检查跟班作业情况。另外积极与电台、技术中心、节目中心取得联系,了解他们对楼宇使用的要求,并把它作为验收的特殊要求提出来。电话通讯部门也积极与筹建处联系,索取电话线路图,并进楼查看,发现有不符的地方,马上标明。

4月份,清洁保障部门、电话通讯部门、工程设备部门等派出了几十个人次对大楼卫生间、供水、电器、电梯、电话、空调等工程情况进行了解与检查。通过进楼作业,电话通讯部门发现原 1500 门电话总机在安装交换线过程中没有达到设计要求,只敷设了 100 根交换线,还缺 64 根;工程设备部门发现主楼电梯 5 部 16 扇门有不同程度拉毛,地下室冷水泵接电、铁壳损坏,裙楼平顶室外机散热片大多数损坏,大理石地坪由于大理石质量而高低不平,清洁保障部门发现烧水间没有申购烧水器,卫生烘手器没有到位,卫生间内布局不合理等问题。

5、6月份,工程设备部门重点验收地下室的低压配电柜安装、线路,对管道分布进行了讨论、研究,并到现场查看。工程设备部门每天还安排两人开电梯,熟悉电梯性能,注意发现问题,做好电梯的验收。

7月份,大厦土建工程已进入最后阶段。各楼层均开始装饰、装潢,设备、设施也进入调试、验收阶段。工程设备部门的同志为了接管验收,主动出击。上半个月,各工程对口跟班学习,下半个月主要跟班调试。比如,中央空调经过一个月跟班,每天分两班调试,发现了一

个问题:冷冻设备主机运行没有达到设计要求,对此工程设备部门的同志在协调会上提出,要求妥善解决。在电话机务方面,机务员配合西门子公司的人员一起参加了程控交换机的安装和调试,并对广播大厦分机编号方案和分机服务等级软件进行了加载,对电话软件数据、电脑计费数据进行了记录,还认真地对机房分机线路及中继线线路进行测试校对,对一些线路差错都作了修改。同时,他们还配合电话局施工人员进行室内穿线和通局电缆上配线架的工作。

8月份,市话总机线全部割接。由于筹建处将所有中继线都开设了国内、国际长途,给管理和操作都带来不便。电话通讯部门及时与筹建处取得联系,并向市电话局申请关闭了部分中继线的国际、国内长途功能,并把当时还没移交的设备等都一一作了查验,记录在案。总机房机务室和话务室的隔断也按管理要求在当月全部完工。

9月份,管理部对大厦主楼四楼到三十楼进行了全面接管验收。在检查中,工程设备、安保、清洁部门的三位经理本着对业主负责的精神,逐层地全方位地对物业进行仔细查看,不放过一点不合格的地方,提出了169项问题,要求承建单位限期进行整改,整改后再进行复验,复验合格方在验收单上签字;不合格的继续整改,直到合格为止,而且每次整改都有记录,并有参加验收各方的签字。

5. 对接管验收操作的思考

接管验收是一个比较复杂的过程,不仅涉及到建筑工程技术,而且牵涉到许多法规,常常会出现一些实际结果与理论要求不一致之处。为了处理好接管验收中的问题,把握好分寸,需掌握如下基本原则:

(1)原则性与灵活性相结合。所谓原则性,就是实事求是,铁面无私。这里需要防止为个人利益而放弃原则。物业管理公司应把在验收中查出的各种问题作非常详细的记录,该返工的要责成承建单位返工,属无法返工的问题就应索赔。返工没有达到要求,不予签字,直至达到要求。所谓灵活性,就是在不违背原则的前提下,具体问题具体分析。对于大规模的物业,难免会出现一些不尽如人意之处,接管验收人员不必拘泥于成规,要针对不同情况分别采取措施。不能把接管验收双方置于对立状态,而应共同协商,力争合理地、圆满地解决接管验收中存在的问题。

(2)细致入微与整体把握相结合。工程质量问题对物业产生不良影响的时间是相当久远的,给管理带来的障碍是巨大的,所以,物业管理公司在进行工程验收时必须细致入微,任何一点忽视都会给自己日后的管理带来无尽的困难。也将严重损害业主的利益。整体上的把握是从更高层次上去验收,无论是什么类型的物业,其土地使用情况、市政公用设施、公共配套设施等综合性项目决定该物业的档次和发展潜力。对住宅小区,因为与千家万户的日常生活紧密相关。所以,一个舒适、优美、安静的环境是小区建设和管理的重要目标。写字楼则要重视能体现使用者的地位和身份,因此装饰、地段和一流的设施系统应是接管验收的重点。

6. 上海广播大厦接管验收操作表式

(1) 上海广播大厦接管验收标准(样张)

①上海广播大厦通讯接管验收标准(见表2.9.4)

表 2.9.4 验收部位 :交换机设备硬件类

序号	验 收 标 准 内 容	检查结果	备注
1	交换机机柜完好。		
2	交换机电路卡板(用户板、中断板、数字板等)。		
3	电脑维护终端设备(电话及打印机、键盘等)。		
4	计费设备(电脑及打印机)。		
5	话务台(显示屏、操作台、听筒等)。		
6	总配线架(配线模块等)齐全。		
7	交换机附属设备(刻刀等)齐全。		
8	交换机软件设备、软件说明资料(软件版本软件维护操作手册等说明书)移交。		

②上海广播大厦清洁接管验收标准(见表 2.9.5)。

表 2.9.5 验收部位 :厕所

序号	验 收 标 准 内 容	检查结果	备注
1	厕所墙面砖无松动、无破裂、无污渍。		
2	厕所地坪无空鼓、开裂、起砂。		
3	厕所恭桶没有裂缝、平整 ,水箱部件抽水		
4	灯具无损。		
5	烘手器无损坏。		
6	手纸夹装卸完好。		
7	厕所门、窗、天花板完好、无污渍。		
8	镜面及盆明亮、无破裂、无烟渍。		
9	面盆台无破裂、无污渍。		
10	水龙头使用完好。		
11	落水孔畅通。		

③上海广播大厦设备接管验收标准(见表 2.9.6)。

表 2.9.6

验收部位 :电梯

序号	验 收 标 准 内 容	检查结果	备注
1	经市劳动局、质监站竣工验收合格 ,并取得《电梯合格使用证》。		
2	筹建部门必须提供大厦两种电梯的产品说明书和整套安装图。		
3	检查电梯内外表面有无损坏 ,厅门、轿厢门应平整正直、启闭灵活 ,无跳动、摇摆、噪声。		
4	检查电梯操作箱上开关和按钮 ,要求灵敏、正确 ,安全开关灵活可靠 ,当安全开关断开后 ,操纵箱上按钮开关应失效 ,无法启动电梯。应急开关作用良好。		
5	厅门锁作用良好 ,当门关闭时应不能从外面开启。		
6	检查限位开关作用灵活可靠 ,当轿厢到达上下端时 ,应能不用操纵装置的作用 ,自动将轿厢停止 ,电梯停止后不能再向原方向起动 ,只能向反方向开动。		
7	极限开关作用灵活可靠 ,如电梯因限位开关失效或其它原因不能在上下端站及时停止而继续行驶 ,极限开关应起作用将驱动电机电源切断而使电梯停止行驶。		
8	电梯在运行时应平稳 ,无异常噪声、振动、冲击 ,各层平层作用良好。		
9	电梯机房清洁无灰尘 ,控制屏上接触器、断路器动作可靠、无异响。		
10	减速器正常运行下温度不超过 70℃ ,无渗油 ,曳引钢丝绳张力一致 ,无裂损。		

(2)上海广播大厦设备安装发现问题统计表(样张,见表 2.9.7)

表 2.9.7

序号	设备名称	存在问题	数量	存在问题部位	日期
1	55KW 水泵马达	接线盒破损	1 只	主楼地下室冷冻	
2	高压变压器柜	线接线没就位	3 台	主楼地下室	
3	门玻璃	破碎	1 块	主楼地下室进口处门	
4	低压柜电排引出线	搁在铁板上,无护套管	全部	主楼地下室低压配电室	
5	AFB 空调机过滤网	坏	1 块	主楼地下室东北面	
6	动力柜电压表	玻璃破碎	1 块	主楼 1 层东井道门内	
7	AF-20 空调器	门手柄缺少	2 件	1 楼 1 层西内弧	
8	AF-20 空调器	门手柄缺少	1 件	主楼 2 层东外弧	
9	AF-20 空调器	门缺少一扇	1 扇	主楼 2 层大厅内东侧	
10	进空调机房冷冻水管	无保温层	1 段	主楼 3 层进东外弧空调间	
11	AF-20 空调器	门手柄缺少	1 件	主楼 3 层东外弧	
12	气窗玻璃	破损	1 块	主楼 4 层东外弧房间内	
13	气窗玻璃	破碎	3 块	主楼 5 层东外弧	
14	AFH 变风量空调器过滤网	从 6~23 层有不同程度拉不出或只能拉出一块		主楼 6~23 层 (每层 2 台)	
15	气窗玻璃	破碎	1 块	主楼 6 层东外弧	
16	玻璃	左下角有一处裂损	1 块	主楼 6 层开水间内房间	
17	气窗玻璃	破碎	1 块	主楼 7 层东外弧	
18	气窗玻璃	破碎	1 块	主楼 9 层东外弧	
19	2 台立柜式空调机左侧面	铁皮外壳均向内凹损	2 个	主楼 10 层电脑间	
20	从室内通向走廊冷凝排水管	走向多 2 个弯头不合理	1 处	主楼 10 层电梯厅对面	

筹建处签名： 南京三建签名： 监理部签名： 管理部签名：
日期：

(3) 上海广播大厦楼层移交手续(样张)

广播大厦主楼九层、十六层移交手续

9月2日,上海广播大厦工程筹建处、南京三建、监理部与物业管理部等就主楼九层、十六层移交给物业管理部共同进行了全面检查验收,参加人员有×××、×××、×××、×××等。经检查,该两层墙面基本无污迹,吊顶矿棉板完整,窗台油漆良好,门扇、门锁开关正常,灯具、电话插座、CATV、卫生设备等全部安装完毕,仅有小部分需要重新整修,已列附表。物业管理部同意从9月3日起全面接受管理,负责做好防火、防盗、人身安全等各项措施。从9月3日起,任何施工人员进入该两层都必须持两证方可进入,损坏产品,负责赔偿,服从管理部门统一管理。

附表:广播大厦主楼九层、十六层移交过程中检查发现的问题

1. 9013# 风机盘管有异响,吊顶装饰线未油漆,东侧安全通道防火门门框未油漆。
2. 女厕所二号房抽水马桶水箱下一只龙头坏。
3. 男厕所隔离板横档脱落。
4. 907# 左侧墙面起壳。
5. 912# 空调机漏水。
6. 920# 门吸坏。
7. 1602、1614 房内的窗台有色差。
8. 九层有一处、十六层有二处应急灯有故障。

以上几条,望有关部门及时整改,管理部将根据整改情况逐一划去。以确保物业管理的顺利交接。

参加人员签名:

南京三建

监理部

物业管理部

筹建处

水电处

1996年9月3日

第十章

第十章

物业管理公约和规定

物业管理公约和规定

第一节 物业管理公约

任何一个物业辖区要推行物业管理,客观上需要有可供共同遵守的行为准则,物业管理合同(契约)就是在此基础上产生的。它一般可分为三大类:第一类是管理公约,是指在一定的物业管理区域内,由物业管理公司和业主或使用人共同签订的,明确各方有关权利、义务关系的合同;第二类是物业管理公司与专业公司签订的,如清洁、绿化、安保等合同;第三类是物业管理公司接受委托的代理管理合同。这里我们详细介绍第一类管理公约,因为第二类、第三类合同在实际操作中并不一定发生。

一 管理公约的涵义

管理公约属于协议、合约性质的文件。物业管理公司在前期介入阶段必须准备好,以便在业主或使用人办理入住手续时与之签订。

在许多物业管理书籍中的有关章节,我们常常可以看到这样一些名词:管理公约;公共契约;入住合约;物业使用、维修、管理公约;业主公约;等等。对于它们之间的关系,各书也说法不一:有的认为,管理公约就是公共契约,就是物业使用、维修、管理公约;有的认为,物业使用、维修、管理公约,就是业主公约。经过分析、比较,我们认为,这些名词所对应的文件,虽然作用、性质、目的均是相同的,但其包含的具体内容等还是有些区别的,弄清它们之间的异同,对于物业管理公司在操作中根据所辖物业的情况正确选用,无疑是有好处的。现将它们之间的异同列于表 2.10.1。

表 2.10.1

	管理公约	业主公约	公共契约	入住合约
作用	一座大厦、一个住宅小区,住户之多、事务之杂,各类活动、各种关系错综复杂,客观上需要有共同遵守的行为准则。			
性质	属于协议、合约性质,反映大厦或小区各方面的共同意志,应共同审定、共同遵守执行。			
目的	订明各种规则,使物业管理公司、业主或使用人都明白本身的职责、权利和义务。			

	管理公约	业主公约	公共契约	入住合约
内 容	1. 业主的权益、义务和责任； 2. 物业开发商应享有的权利； 3. 物业管理的权利与责任； 4. 对物业公共部位及公用设施的管理； 5. 对物业全部或部分损坏无法正常使用的规定； 6. 管理费用规定； 7. 法律责任； 8. 其它事项。	1. 物业名称、地点、面积及户数； 2. 公共场所及公用设施状况； 3. 业主大会的召集程序及决定物业重大事项的方式； 4. 业主使用其物业和公共场所、公用设施的权益； 5. 业主参与物业管理的权利与应承担的义务； 6. 业主对管委会及物业管理公司的监督权； 7. 物业管理中，维修、养护及管理各项费用的缴纳； 8. 业主或使用人应遵守的行为准则； 9. 违反业主公约的责任； 10. 其它有关约定事项。	1. 大厦或住宅区的管理机构； 2. 物业管理公司的职责； 3. 业主的权力和权益； 4. 业主的义务和责任； 5. 各方的法律责任； 6. 约束业主使用楼宇的公共契约条款。	1. 物业管理公司及住用户； 2. 甲方的责任和工作要求； 3. 乙方的责任和使用要求。
拟定者	开发商与物业管理公司或物业管理公司	开发商	物业管理公司	物业管理公司
拟定依据		当地政府统一制订的示范文本	业主公约及委托管理合同	
约束对象	业主或使用人 物业管理公司	业主或使用人	业主或使用人 物业管理公司	业主或使用人 物业管理公司
生效	经双方签名后(业主或使用人为一方,物业管理公司为另一方)。			
保存	一式两份,业主或使用人与物业管理公司各执一份。			
其它说明	1. 公约以准法律文件形式出现。 2. 由业主管理委员会修改、补充。	1. 公约中物业情况由物业管理公司填写。 2. 由业主大会依据住宅区的实际情况进行修订。	1. 契约必须到公证部门公证,才具有法律效力。 2. 经大厦或住宅区 2/3 以上业主或使用人投票同意后,由业主管理委员会负责修订。	有些物业管理公司没有制定“公共契约”,而以“入住合约”的方式来操作,也是可行的。

二 管理公约范本

● × × 小区业主公约

为加强住宅区各类物业管理,保障本住宅区物业的安全与合理使用,维护住宅区的公共秩序,创造良好的生活环境,同意签订本公约,并共同遵守。

一、本住宅区情况

- 1.地点: 区 路;
 - 2.总占地面积: 平方米;
 - 3.总建筑面积: 平方米,其中:住宅 平方米,非住宅平方米(商业用房 平方米,其它 平方米);
 - 4.楼宇 栋 套,其中:高层楼宇 栋 套,多层楼宇 栋 套;
 - 5.业主数量: 个;
 - 6.管委会财产:
 - (1)公用设施专用基金: 元;
 - (2)物业管理用房 平方米,其中:管委会 平方米,物业管理公司 平方米;
 - (3)商业用房 平方米;
 - (4)其它:
 - 7.公用设施及公共场所(地)状况:
 - (1)道路:车行道 平方米,人行道 平方米;
 - (2)园林绿化地面积: 平方米;
 - (3)教育设施:中学 所,建筑面积 平方米;小学 所,建筑面积 平方米;幼儿园 所,建筑面积 平方米;
 - (4)文体设施:文娛活动中心 个,建筑面积 平方米;网球场 个,占地面积 平方米;门球场 个,占地面积 平方米;游泳池 个,建筑面积 平方米;儿童游乐场所 个,占地面积 平方米;
 - (5)路灯 盏;庭园灯 盏;其它灯 盏;
 - (6)污水检查井 个,排污管 米;雨水检查井 个,雨水管 米;化粪池 座;明沟 米;暗沟 米;
 - (7)消防水泵头接口 个;
 - (8)停车场 个,总占地面积 平方米,车位 个;
 - (9)综合楼 座,建筑面积 平方米;
 - (10)肉菜市场 个,建筑面积 平方米;
 - (11)邮电局(所) 个,建筑面积 平方米;
 - (12)影剧院 座,建筑面积 平方米;
 - (13)医院 座,建筑面积 平方米;
 - (14)其它:
- 以上所有公用设施和公共场所(地)有 、 、 项已竣工交付使用, 、 、 项尚未竣工或交付使用,预计 年 月可交付使用。

8. 其它事项：

二、业主大会的召集和决定住宅区重大事项的方式

1. 业主大会的召集：

(1) 第一次业主大会在住宅交付使用且入住率达到 50% 以上时, 由区住宅管理部门会同开发建设单位或其委托的物业管理公司按法定程序和形式召集, 选举产生管委会。

① 由区住宅管理部门牵头与开发建设单位或其委托的物业管理公司组成业主大会筹委会(以下简称筹委会), 筹委会可邀请市住宅主管部门及其它有关单位、部门的人员参加;

② 筹委会根据有关法规规定, 在充分征求业主的意见后提出管委会委员候选人名单, 并做好大会议程、资料准备等工作;

③ 筹委会在业主大会召开十四天前将大会召开日期、地点、内容、方式、程序及管委会候选人名单等在住宅区内公告;

④ 筹委会主任按规定的程序主持业主大会, 选出第一届管委会委员, 完成大会各项议程;

⑤ 第一届管委会产生后, 经市政府社团登记部门核准登记成立, 依法行使各项权利;

⑥ 住宅区所有有投票权的已入住业主, 均应按筹委会公告要求, 按时出席业主大会, 参加投票, 行使法定权利, 承担法定责任;

⑦ 各业主明白如不出席业主大会并参加投票表决, 将由自己承担由此而产生的一切后果。

(2) 管委会成立后, 负责召集此后的业主大会, 并每年至少召开一次。

经持有 10% 以上投票权的业主提议, 管委会应于接到该项提议后十四天内就其所指明的目的召开业主大会。

管委会应于召开业主大会七天前将会议地点、时间、内容、方式及其它事项予以公告。

业主大会由管委会主任主持, 如管委会主任缺席, 则由管委会副主任主持。

2. 业主大会必须有已入住业主中持有 50% 以上投票权的业主出席才能举行; 如已经入住业主中持有 50% 以上投票权的业主决定, 可以推迟召开业主大会。

3. 业主大会的出席人数达到法定人数时, 在会上提出的一切事项, 由出席会议的业主表决, 以过半数为通过。表决可采用书面投票或其它形式。如遇票数相等, 则会议的主持人除可投一票普通票外, 还可投一票决定票。

4. 大会投票实行住宅房屋一户一票, 100 平方米以上的非住宅房屋每 100 平方米的建筑面积为一票, 100 平方米以下的有房地产权证书的非住宅房屋每证一票。

5. 在业主大会上, 业主应亲自或委托代表投票。委托代表投票, 必须于会议召开前一天或管委会主任批准的时间内, 向管委会出具授权委托书, 否则该项委托无效。授权委托书必须有业主签字。如业主为法人, 则必须盖该法人公章。

6. 业主可以一栋或数栋楼房为单位, 推选楼长, 作为推选人的共同代表, 参加业主大会, 并行使业主的其它物业管理权利。

三、业主的权利、义务

(一) 业主的权利

1. 依法享有对自己所拥有物业的各项权利;

2. 依法享有合理使用房屋本体公用设施(楼梯、通道、电梯、上下水管道、加压水泵、公用天线、阳台、消防设备等)和住宅区公用设施和公用场所(地、道路、文化娱乐场所、体育设施、停车场、单车房等)的权利;

3. 有权按有关规定在允许的范围内进行室内装修、维修和改造；
4. 有权自己或聘请他人对房屋自用部位的各种管道、电线、水箱以及其它设施进行合法维修养护；
5. 有权根据房屋的外墙面、楼梯间、通道、屋面、上下水管道、公用水箱、加压水泵、电梯、机电设备、公用天线和消防设施等房屋本体公用设施的状况。建议物业管理公司及时组织维修养护，其费用从住宅维修基金中支出；
6. 有权根据住宅区的道路、路灯、沟、渠、池、井、园林绿化地、文化娱乐体育设施、停车场、连廊、自行车房（棚）等住宅区公用设施及公共场所（地）的状况，建议物业管理公司及时进行维修养护，其费用从管理服务费中支出；
7. 有权要求物业管理公司对住宅区内各种违章建筑、违章装修以及违反物业管理规定的其它行为予以制止、纠正；
8. 有权参加业主大会，并对住宅区的各项管理决策拥有表决权；
9. 有权对本住宅区物业管理的有关事项向管委会、物业管理公司提出质询，并在三日内得到答复；
10. 有权要求管委会和物业管理公司按照市政府规定的期限定期公布住宅区物业管理收支帐目；
11. 有权对住宅区的物业管理提出建议、意见或批评，可要求管委会对物业管理公司的违反合同或有关规定的行为进行干预、处罚；
12. 有权会同其他业主就某一议题要求管委会召集业主大会；
13. 有权就本住宅区的物业管理向市住宅主管部门和区住宅管理部门投诉或提出意见与建议；
14. 有权要求毗连部位的其他维修责任人承担维修责任，对方不维修的，可要求物业管理公司代为维修养护，并按规定分摊维修费用。

（二）业主的义务

1. 在使用、经营、转让其名下物业时，应遵守有关法律、法规和政策规定；
2. 在使用住宅区物业时，应当遵守下列规定
 - （1）未经市政府有关部门批准，不得改变房屋结构、外貌和用途；
 - （2）不得对房屋内外承重墙、梁、柱、楼板、阳台、天台、屋面及通道进行违章凿、拆、搭、占；
 - （3）不得堆放易燃、易爆、剧毒、放射性等物品，但自用生活性燃料除外；
 - （4）不得利用房屋从事危害公共利益的活动；
 - （5）不得侵害他人的正当权益。
3. 业主如需将其住宅装修，必须遵守《××市住宅装修管理规定》，并填写装修申请表，报物业管理公司审查批准后方可施工，接受物业管理公司管理、监督；
4. 房屋室内部分以及供电、供水、供气等分户表后部分（往用户方向）和表前至第一个阀门部分由用户负责维修养护；
5. 凡房屋及附属设施有影响市容或者可能危害毗连房屋安全及公共安全的，按规定应由业主单独或联合修缮的，业主应及时进行修缮。拒不进行修缮的，由管委会授权物业管理公司修缮，其费用由业主承担。
6. 业主应自觉维护公共场所的整洁、美观、畅通及公用设施的完好，不得在任何公共场所违章搭建任何建筑物或堆放、悬挂、弃置物品、垃圾，不得损坏、拆除、改造供电、供水、供

气、通讯、交通、排水、排污、消防等公用设备；

7. 在住宅区内不得有下列行为：

(1) 践踏、占用绿化地；

(2) 占用楼梯间、通道、屋面、平台、道路、停车场、自行车房(棚)等公用设施而影响其正常使用功能；

(3) 乱抛垃圾、杂物；

(4) 影响市容观瞻的乱搭、乱贴、乱挂等；

(5) 损坏、涂划园林艺术雕塑；

(6) 聚众喧闹；

(7) 随意停放车辆和鸣喇叭；

(8) 发出超过规定标准的噪音；

(9) 排放有毒、有害物质；

(10) 经营锻造、锯木、建筑油漆、危险品、殡仪业以及利用住宅开舞厅、招待所等危害公共利益或影响业主正常生活秩序的行业；

(11) 妨碍他人合法使用公用设施及公共场所(地)；

(12) 法律、法规及市政府的规定禁止的其它行为。

8. 对本住宅区物业管理公司人员在出示工作证(牌)或有关证明后,在合理时间内(上午 11:45-12:45,下午 6:00-7:30)进入本住宅区任何楼宇内部及其公共部位进行检查、维修、养护或检查业主公约的有关条款是否得到遵守和实施的巡视行为,业主应提供方便,不得拒绝或阻挠；

9. 按规定缴纳应支付的管理服务费和住宅维修基金等；

10. 业主应同时遵守下列城市管理法规、规定,并承诺接受管委会或物业管理公司据此而进行的管理及处罚：

(1) ×× 经济特区住宅区物业管理条例及其实施细则；

(2) ×× 市公共卫生管理条例；

(3) ×× 市园林绿化管理条例；

(4) ×× 市环境噪声管理暂行规定；

(5) ×× 经济特区房屋租赁管理条例；

(6) ×× 市消防管理暂行规定；

(7) ×× 市人民政府关于禁止在市区饲养家禽家畜的通告；

(8) ×× 市人民政府关于禁止在特区内销售燃放烟花爆竹的通告；

(9) ×× 市住宅装修管理规定；

(10) 其它有关住宅区物业管理的法律、法规及政策规定。

11. 业主应承诺在自己与其他非业主使用人建立合法使用、修缮、改造有关物业的法律关系时,告知对方并要求对方遵守住宅物业管理规定和本业主公约中的有关规定条款。

四、业主应付的费用

1. 业主应按月到物业管理公司缴纳管理服务费。管理服务费的标准是:开发建设单位自行或委托物业管理公司管理期间,执行市物价主管部门和市住宅主管部门批准的收费标准,管委会成立后,由其根据本住宅区的实际情况制订,并交业主大会通过后实施。管理服务费的用途,住宅区的通道、路灯、沟、渠、池、井、园林绿化地、文化娱乐体育场所、停车场、连廊、自行车房(棚)等公共设施和公共场所(地)的管理、维修、养护。

2. 业主应按月到物业管理公司缴纳住宅维修基金。住宅维修基金的标准是 0.5 元/平方米。由物业管理公司以房屋本体为单位设立专帐代管,用于房屋的外墙面、楼梯间、通道、屋面、本体主下水管道、公用水箱、加压水泵、电梯、机电设备、公用天线和消防设施等房屋本体公用设施的维修、养护。

3. 业主如进行室内装修,则应在办理申请手续时按有关规定缴纳装修管理费,装修完工后由物业管理公司进行检查,如无违章情况则予以返还,否则不予返还。

4. 业主如请物业管理公司对其自用部位和毗连部位的有关设施、设备进行维修、养护,则应支付有关费用。

5. 业主使用本住宅区内有有偿使用的文化娱乐体育设施和停车场等公用设施、公共场所(地)时,应按规定缴纳费用。

五、违约责任

1. 违反业主义务中第 2、6、7 款规定的,物业管理公司有权制止并要求其限期改正,逾期不改正的,可进行强制恢复,包括采用停水、停电、停气等催改措施,造成损失的,有权要求赔偿。

2. 业主进行室内装修,如违反《××市住宅装修管理规定》,按其中有关规定处理。

3. 业主如延期缴纳应交的管理服务费、住宅维修基金以及有关赔偿款、罚款等费用的,处以每日千分之三的滞纳金,无正当理由超过三个月不交的,物业管理公司可采取停水、停电、停气等催缴措施。

4. 业主无理拒绝、阻挠物业管理公司对房屋本体公用设施和区内公共场所、公用设施的检查、维修、养护以及其它正常管理活动,由此造成损失的,应赔偿损失。

六、其它事项

1. 本业主公约由前期物业管理单位如实填写第一条“本住宅区情况”后印制,并在本住宅区入住率达到 30% 后组织已入住业主签订。

2. 本业主公约经已入住业主中持有过半数以上投票权的业主签订后生效。已生效的业主公约对本住宅区所有业主和非业主使用人具有约束力。

3. 业主大会可以依法根据本住宅区的实际情况对本业主公约进行修改补充,并报市住宅主管部门和区住宅管理部门备案。修改补充条款自业主大会通过之日起生效,无需经业主重新签订。

修改补充条款不得与法律、法规和有关政策规定相抵触,否则区住宅管理部门有权予以纠正或撤销。

4. 本业主公约一式两份,业主和物业管理公司各执一份。

业主(签章):

物业管理公司(盖章):

签约时间:

代表:

联系地址:

联系电话:

名下物业:住宅: 栋 房

商业用房: 栋 房(店、铺)

其它:

● × × 花园公共契约

为了加强住宅区管理,保持物业的完好美观,维护业主或使用人的合法权益,创造一个舒适、安全、清洁、优雅的生活环境。根据国家和市有关政策法律规定,签定本公共契约。(以下简称公契)

一、总则

第一条 上海 × × 物业管理公司(以下简称管理公司)是该住宅区的物业管理机构,依照法律授权及有关规定对住宅区的房屋、公共设施、居住秩序等事务行使管理权。全体住户以及有关人员均应服从管理,支持、配合管理公司工作。

第二条 公契双方应严格履行各自的权利、职责和义务,并应知晓对自己的行为承担相应的法律责任和道德责任。双方在遵守本公契的同时,还应严格执行国家及市有关政策法律规定。

二、管理公司的职责

第三条 负责住宅区的管理、经营及房屋和公共配套设施的维修、养护。

第四条 维护住宅区内所有公共地方的照明及消防设备,并保持其功能良好。

第五条 保持住宅区内公共地方环境清洁卫生。

第六条 负责住宅区内所有绿化的维护和管理。

第七条 对住宅区内的各种车辆(包括机动和非机动车辆)实行管制。机动车辆除消防、救护、警备、清洁、殡葬和特许车辆外,其它机动车辆未经许可,一律不准驶入住宅区。各种车辆(包括自行车、三轮车等)实行定点停放。对停车场的停放车辆按规定收取停放费。

第八条 安排管理员和保安人员对住宅区进行日常巡视,做好住宅区内的治安保卫工作,对违章行为进行纠正和处罚。

第九条 对住宅区内的商业服务网点进行管理。

第十条 按规定向房屋业主或使用人和其他应缴费人收取有关管理费。收取的管理费,单列项目,专款专用。年度费用收支情况张榜公布,接受上级部门和缴费人监督。对逾期不缴纳管理费者,每天处以应缴款额 5% 的滞纳金。对拒缴或无理不缴者,可采取停止供水、供电等措施。管理公司欢迎住户提前预缴管理费。

三、业主的权利、义务和责任

第十一条 业主独自拥有、使用、居住及享用其名下单位及全部租金收益。

第十二条 业主有权将其名下所占的业权份数,连同上述的权利和权益,自由出售、转让、出租或准许他人使用而不受其他业主干涉。

第十三条 可与其他业主共同自由使用楼宇和住宅区的公用地方及设施,例如楼梯、走廊通道、电梯、消防系统、供水及排水系统、电力供应系统,以便适当使用及享用其名下物业。

第十四条 对住宅区的各项管理决策拥有投票权,每份业权一票。

第十五条 业主或使用人在行使上述权利时,必须遵守以下规定:

(1) 业主或使用人必须依照公契的规定,负责其名下应分担的管理费及其它基金款项。

(2) 住户可在自己的门户装上名牌,但不得涉及其行业、职业或工商业。同时,住户单位之外墙及窗户禁止竖立任何广告或标志。

(3) 住户单元及阳台仅作居住使用,不得作写字楼、货仓、工厂或其它商业用途。

(4) 业主或使用人在装修房屋时,不得改建楼宇的结构。例如更改承力墙、横梁、支柱等,或加建、扩建、拆除任何建筑物。

(5) 不得阻碍异产毗连房屋的正常维修(如上层楼漏水,给其他住户造成影响时,上层楼住户必须给予配合),否则,应承担给他人造成损害的责任。

(6) 切忌往楼下抛弃垃圾、杂物,以免伤及他人或影响卫生。注意不要把垃圾、布屑等杂物投入水池或下水道。因使用不当而导致堵塞或损坏,业主或使用人应负责全部修理费用。

(7) 生活垃圾(包括搬家垃圾)应用袋装好,按指定时间放到指定地点。

(8) 楼宇公共地方,不得摆放家具、货物或其它物品。

(9) 住宅区内之任何地方,均不得乱涂、乱画、乱张贴。如属儿童所为,应由家长负责。

(10) 在不妨碍公共卫生的前提下,住户可以饲养少量较为驯良的供观赏的动物,如猫、鸟等,但不得饲养家畜、家禽。

(11) 楼宇内严禁收藏、拥有任何危险品(如枪支弹药、炸药、汽油)和毒品。以保证全体住户的安全。

四、法律责任

第十六条 凡违反本公契或有关政策法规的行为,除了停止违章违约行为外,还应照章罚款。罚款标准按有关政策规定执行。对违反本公契而政策法律又无明确规定的行为,以支付违章契金(10~300元)及其它形式处罚。该项违章契金纳入住宅区管理基金,用于住宅区公益事业,每年由管理公司公布罚收名单和支出明细表。

第十七条 对违章违约者的执行处罚,都同时在住宅区内公布并通知被处罚者。被处罚者如有不服,可在5日内向上级有关部门申诉,或在15日内向人民法院起诉。

第十八条 管理公司工作人员违法或违反本公契,应加重处罚。凡因管理公司工作人员渎职或失职(包括滥用职权、故意刁难住户、徇私舞弊、乱收费、乱罚款、工作失误等)给住户造成损失的,由责任者负责赔偿,并追究其政纪直至法律责任。

五、附则

第十九条 本公契可依据有关政策、法规修订或补充,也可经住宅区三分之二以上业主或使用人投票同意修订,但不得违反政策、法律规定。

第二十条 本公契自双方签字或盖章后生效。本公契一式两份,管理公司及业主各执一份。

上海××物业管理公司签章

业主签章

年 月 日

年 月 日

● ××大楼入住合约

为了加强××大楼的管理,维护建筑的完好,创造优美整洁的居住环境,保障住户的居住安全,根据国家房管政策和有关规定,由大楼管理单位(甲方)与住户(乙方)订立以下合约:

一、甲方的责任和工作要求

1. 严格遵守上海市有关房屋管理条例,为住户提供文明优质服务、便民小修养护。坚决制止在大楼内外乱放、乱拆、乱搭、乱建。

2. 负责大楼各层的门厅、电梯轿厢、屋顶的保洁工作,负责周围明沟下水道、污水管、垃圾管道的疏通工作。

3. 为保证居民饮水卫生,屋顶水箱每年清洗一次,水箱必须加盖上锁,并做好冬季的防冻保暖工作。

4. 严格执行《上海市居住大楼(公寓)电梯管理服务规则》,加强电梯管理服务,为居民服

务。

二、乙方的责任和使用要求

1. 提倡文明居住大楼 ,保持公共环境整洁 ,负责本室门前走道和玻璃窗的保洁工作。严禁在公用走道、楼梯通道堆放、吊挂杂物。严禁擅自在公用部位装门占为私用 ,自行车应停放在指定位置 ,以保证走道畅通。

2. 乙方对房屋及附属设施有保护的责任 ,不得擅自拆动、改装房屋内附属设备 ;阳台不得装窗 ,严禁安装球门衣架 ,大楼内外墙面禁止任意凿洞。

3. 讲究文明卫生 ,不得饲养禽畜(包括养鸽)。 为保证下水道、污水管及垃圾管道畅通。不得将体积较大的杂物、未熄灭的煤饼、烟蒂等投入垃圾管道 ,不得将垃圾、硬物倒入马桶及下水道。

4. 保护大楼内的一切设施、设备 ,不得擅自开启屋顶水箱、消防龙头 ,严禁擅自启动电梯 ,配合做好电梯安全运行。

5. 严格遵守上海房屋管理条例 ,按时缴纳有关管理费用 ,以保证大楼的正常管理工作。

6. 严守户籍和治安法规 ,礼貌待人 ,团结邻里 ,积极参加创建文明楼活动。

7. 住户因使用不当或违反规定 ,致使住宅结构、公用设备遭到人为损坏 ,住户必须负责修复或赔偿 ,房管部门并视情节轻重酌处罚款。

本合约一式两份 ,甲、乙双方各执一份 ,必须共同遵守执行。

甲方签章(管理单位)

乙方签章(住户)

路 弄 号 室

年 月 日

年 月 日

第二节 物业管理规定

一 管理规定的涵义

办公楼宇或住宅区管理规定是一份综合性的管理文件,由一系列具体到某一方面的管理规定所组成,其目的是为了规范业主或使用人的行为,监督管理人员的工作质量,保障办公楼宇或住宅区内房屋和公用设施的正常使用,创造一个安全、方便、文明、舒适的工作环境或生活环境。

办公楼宇或住宅区管理规定的主要内容包括:治安保卫管理规定、消防管理规定、清洁卫生管理规定、绿化管理规定、机动车辆管理规定、非机动车辆管理规定、楼宇维修养护管理规定、室内装修管理规定、电梯使用管理规定、禁止违章用地及违章搭建管理规定、费用分摊与缴纳管理规定、商业服务网点管理规定、物业管理服务项目等。

物业管理公司在具体制订管理规定时,应根据所管物业的类型和物业的具体情况,对以上内容进行增补或删减,使制订出来的管理规定具有针对性,便于执行和监督。

对于住宅区管理规定,在具体操作时还可以一份文件的形式出现,主要内容包括:住宅区的管理机构;住宅区的管理原则;住宅区管理机构的职责权限;住宅区的使用、维修和养护;环境和治安的管理;管理经费问题;违反住宅区管理规定的处理原则;对管理公司和管理人员的要求。

二 管理规定范本

●上海广播大厦管理暂行规定

上海广播大厦是上海市广播电影电视局首幢以物业管理模式进行试点管理的大厦。

上海广播大厦物业管理部是受上海市广播电影电视局(业主)的委托,按照物业管理模式,经营管理广播大厦,并为上海人民广播电台、东方广播电台、节目中心、技术中心等使用人服务,以确保电台的安全播出为第一位。

《广播大厦管理暂行规定》是上海广播大厦物业管理部根据广播大厦及使用人的具体情况而制订的,其内容涉及广播大厦通讯、楼宇、设施维修、餐饮、清洁卫生、绿化、机动车、非机动车、消防、安全保卫等方面的管理暂行规定,共十一项,现列出其中的几项内容。

I. 广播大厦楼宇、设施维修和管理暂行规定

为了确保广播大厦楼宇、设备、设施的正常使用与安全,使使用人和客户有一个安全、良好的工作环境,使楼宇、设备管理工作达到物业管理标准,特制订本规定,望各使用人与客户积极支持、互相配合、共同遵守。

一、爱护大厦设备、设施,爱护公物,损坏者要赔偿。

二、禁止楼内、室内擅自乱拉、乱搭、乱接电线与管道。如确需,要向工程设备部门书面申请,经同意后才能安装施工。

三、随手关灯,切断电源。

四、严禁用电炉、电热杯、油汀等电器设备。

五、大厦内(包括过道)室内禁止搭建和改建,如确需,要经大厦工程设备部门、安保部门书面同意后才能施工。

六、使用人装修装饰房屋必须得到工程设备部门、安保部门书面同意,必须以不影响房屋结构为前提。

七、工程施工时不得影响其他使用人的正常办公、工作等,不得占用公共场所作为施工场地。

八、电梯不能超载运行,望用户配合。

九、主楼电梯只准载客,不准装运其它货物。如需装运货物,请到指定货梯(工作梯)装运。

十、电梯内不准乱写、乱涂、乱贴、乱划,保持电梯整洁。

十一、如发现灯不亮、线路有故障、空调不制冷、卫生设备漏水等,请来电报修,工程设备部门将及时修理,望用户配合。修理后请在维修单上签字认可。

十二、使用人与客户如有特殊需要,请与工程设备部门联系。

十三、使用人与客户如有违反上述规定者,将按照有关物业管理规定,视情节严重程度,予以赔偿,或处以罚款,或给予通报批评。

十四、如对大厦维修与管理工作有意见、建议等,可到大厦内投诉点书面投诉。或直接到大厦管理部投诉。

II. 广播大厦机动车辆管理暂行规定

为了维护广播大厦院内的交通秩序,保持大院内的安静、整洁,保持消防通道和人行道的畅通,特制订本规定,望各使用人和客户积极支持、互相配合、共同遵守。

一、所有外来车辆未经管理部安保部门许可,不得进入广播大厦后院及车库,也不得在大院内长时间停放。

二、禁止货车、卡车进入地下车库。

三、禁止车辆在广播大厦大院内乱停乱放,不准停放在大厦门口,不准停放在交通要道,不准停放在绿化带,违者罚款。

四、机动车辆必须按指定区域停放,并收取停放费。

五、长期停放在广播大厦大院内的车辆,应向管理部申请,领取物业管理部颁发的“停车证”。并按时交纳停车泊位费。如果迟交,要付滞纳金。如果不交泊位费,管理部安保部门有权吊销“停车证”,阻止该车进入车库泊位。

六、泊位费根据广播大厦物业管理部的机动车辆统一收费标准收取。

七、驶入大厦大院内的车辆如损坏路面、公用设施,应按价赔偿。

八、无论是本局单位还是外单位的机动车辆,均需听从本管理部安保人员的指挥、调度。

九、严禁在大院内擅自冲洗汽车。

十、使用人与客户如对大厦车辆管理有意见、建议等,可到大厦内投诉点书面投诉,或直接到大厦管理部投诉。

III. 广播大厦消防管理暂行规定

为了加强消防工作,保护国有财产和广大使用人与客户的生命财产的安全,根据《中华

《中华人民共和国消防条例》和上海市有关消防规定,特制订本规定,望各使用人与客户积极支持、互相配合、共同遵守。

一、广播大厦消防安全由物业管理部安保部门负责、协调,部主任是当然责任人,管理部全体人员都是义务消防员。

二、局内各单位按使用楼层实行防火责任制,并由各单位领导担任防火责任人,负责做好各自所属范围的防火安全工作。消防工作要贯彻“预防为主,防消结合”的方针。

三、各使用人与客户应指定义务消防员。防火责任人和义务消防员的职责是:

1.认真贯彻执行消防法规和上级有关消防工作指示,开展防火宣传,普及消防知识。

2.经常检查防火安全工作,特别是办公用房的安全工作,纠正消防违章,整改火险隐患。

3.管理消防器材设备,特别是室内消防器材,定期检查,确保各类器材和装置处于良好状态。安全防火通道要时刻保持畅通。

4.管理部工程设备部门负责管理好消防泵与消防电梯等,定期运转和保养,使之处于良好状态。

5.管理部安保部负责管理好消防监控中心,实行24小时监控。

6.使用人、客户与管理部要定人、定时、定措施,组织制订紧急状态下的疏散方案。接到火灾报警后,在向消防机关准确报警的同时,迅速启用消防设施进行扑救,并协助消防部门查清火灾原因。

四、楼梯走道和出口,必须保持畅通无阻,任何单位或个人不得占用或封堵。严禁在通道上停放车辆和堆放物品,大厦防烟门应经常关闭。

五、不得损坏消防设备和器材,妥善维护楼梯、走道和出口的安全疏散指示和事故照明设施。

六、大厦内严禁经营和贮存烟花、爆竹、炸药、雷管、汽油、香蕉水等易燃易爆物品以及各类剧毒物品,不得在大厦内燃放烟花、爆竹。

七、办公室内烟头及火柴余烬要随时弄熄。

八、遵守安全用电管理规定,严禁超负荷使用电器,以免发生事故。

九、各使用人与客户进行室内装修,必须向管理部工程设备部门提出书面申请,经批准后方可动工。需要增设电器线路时,必须符合安全规定,严禁乱接临时用电线路。装修应采用阻燃材料,使用易燃或可燃材料的,必须经消防机关批准,按规定进行防火处理。

十、需要进行烧焊等动火作业的,应向工程设备部门、安保部门提出申请。经批准后,在大厦工程设备部门人员的监护下,持有明火操作证的人员,方可作业。

十一、晚上大厦内严禁施工,特别是动用明火。

十二、发现火警,应立即告知管理部或拨火警电话119,并关闭电气闸和门窗,迅速离开工作场所,切勿从电梯逃生,应徒步从楼梯下去。

十三、根据市消防管理暂行规定,有下列情形之一的,视情况处以罚款,并可处以行政处罚:

1. 占用或封堵楼梯、走道或安全疏散出口的;
2. 封闭或损坏安全疏散指示、事故照明设施或消防标志的;
3. 使用电炉、电热锅、电热杯等的;
4. 乱拉、乱接电器线路的;
5. 擅自挪用灭火工具、器材或消防备用水源的。

十四、有下列情形之一的,责令停止作业,并分别情况,处以罚款:

1. 未办理申报审批手续即进行室内装修的 ;
2. 室内装修所用材料不符合防火要求 ,又不进行防火处理的 ;
3. 未办理申报审批手续即进行动火作业的 ;
4. 烧焊、用火、用电作业时 ,防火安全措施不落实的。

十五、各使用人与客户必须服从消防机关和管理部安保人员有关防火方面的管理 ,对刁难、辱骂或以暴力、威胁等手段妨碍消防监督人员工作的有关人员 ,根据情况 ,或处罚款 ,或处行政拘留 ,直至依法追究刑事责任。

十六、使用人与客户如对大厦消防管理有意见、建议等 ,可到大厦内投诉点书面投诉 ,或直接到大厦管理部投诉。

● × × 住宅区管理规定

第一章 总 则

第一条 为了加强 × × 住宅区管理 ,保障住宅区房屋和公用设施的正常使用 ,创造清洁、优美、舒适、安宁的生活环境 ,特制定本规定。

第二条 × × 物业管理公司(以下简称管理公司)统一负责该住宅区管理工作。

第三条 住宅区管理原则。

1. 统一管理 ,综合服务 ;
2. 独立核算 ,以区养区 ;
3. 专业化管理与社会化管理相结合。

第四条 住宅区内房屋(包括住宅区的平房、多层住宅、高层住宅、商业楼、办公楼及其它用途的楼房)的住户之合法权益受法律保护 ,不得非法侵犯。

第五条 住宅区内的公用配套设施 ,部分实行有偿使用 ,住户有合理使用的权利和维护的义务。

第二章 住宅区管理机构和职责权限

第六条 管理公司以合同形式对所辖住宅区实行统一管理 ,管理公司向授权委托机关承担经济责任和法律责任。

第七条 管理公司的职责及权限 :

1. 对各种房屋在使用、维修、装修、租赁等方面的管理和监督 ;
2. 对公用配套设施方面如供水、供电、消火栓、电梯、机电设备、路灯、走廊、园林绿化、卫
生环保、供气管道、储罐站、明暗沟、化粪池、检查井、车棚的管理 ;
3. 对公共地方如文化、体育娱乐场所的管理 ;
4. 对商业服务网点的管理 ;
5. 对道路交通及停车场的管理 ;
6. 对治安秩序的管理 ;
7. 对便民服务设施的管理 ;
8. 依法依约对违章行为实行处理。

第八条 住宅区内原则上每 500 户左右建立一个“业主委员会”的群众组织。业主委员会的主要职责是 :

1. 吸取和征求住户意见 ,及时反映住宅区住户的需求 ,并提出合理化建议 ,监督管理公司履行管理职责 ,维护住户的合法权益。
2. 协助管理公司、派出所以及政府各级主管部门搞好住宅区管理工作。

3. 通过各种形式开展宣传、教育和文化娱乐活动。

第三章 住宅区的使用、维修、养护

第九条 住户应合理使用住宅和公共配套设施,有责任保护房屋的完整和使用的安全。

第十条 住户需要对房屋进行装饰、维修,必须事先申报,经管理公司批准,并严格遵守×房[1989]19号文《关于×房装修改造的规定》。

第十一条 住户对房屋的使用。必须严格遵守下列规定:

1. 不准改变房屋的结构、用途和外貌;
2. 不准对房屋的内外墙、梁、柱、板、阳台、平台、天台、通道乱凿、乱拆、乱搭、乱占;
3. 不准堆放有损房屋的危险物品;
4. 不准利用房屋从事危害他人合法权益和其它非法的活动。

第十二条 房屋的维修,按下列划分范围,分别承担责任:

1. 室内部分,由住户负责;
2. 室外部分,如整体外墙面、楼梯间、通道、天台等,由管理公司按异产毗连房屋维修责任划分与费用分摊规定,负责组织维修。
3. 异产毗连房屋维修时,住户应积极支持配合,不得以任何理由阻碍维修工作(例如上层楼漏水影响下层楼住户时,上层楼住户应积极配合,及时进行维修。)

第十三条 凡需维修的房屋,住户应及时进行维修,住户不在本市的,可委托管理公司代办,不得借故拖延或抵制。

第十四条 住宅区内所有配套设施,如路灯、电梯、消防栓、机电设备、电表、水表、公用天线、园林绿化、停车场、娱乐场所、车棚、上下水管道、明暗沟、化粪池等,不得随意动迁、拆改,如人为造成损坏,应由损坏者负责修复或赔偿。如属自然损坏,由管理公司负责及时维修。

第四章 环境与治安

第十五条 住户有保护和美化住宅区环境的权利和义务,禁止有损环境的行为。

第十六条 为保护和美化住宅区的环境,必须遵守下列十个不准:

1. 不准随意践踏、占用绿化草地,摘折花木;
2. 不准在公共地方拉绳晾晒衣物;
3. 不准攀、涂园林艺术雕塑;
4. 不准从楼上往楼下抛杂物;
5. 不准在公用的楼梯间、通道、天台、平台等处堆放杂物;
6. 不准随地吐痰,乱丢烟头、纸屑、果皮、饮料罐(瓶);
7. 不准机动车辆随意停放,堵塞消防通道,鸣高音喇叭;
8. 不准播放大功率音响,大声喧哗吵闹,鸣放鞭炮;
9. 不准饲养鸡、鸭、狗等禽畜;
10. 不准有影响市容观瞻的乱搭、乱贴、乱挂等现象和行为。

第十七条 管理公司内部需设立治安管理工作小组或治保委员会,在业务上接受公安部门的领导,配合公安部门搞好社会治安工作。

第十八条 住户有责任配合治安人员做好治安保卫工作,确保住宅秩序的安定。

第十九条 机动车辆在住宅区内应按规定的道路行驶和按规定的场所停放。

第五章 管理经费

第二十条 为保证住宅区管理和维修、养护工作正常开展,管理公司可按规定收取以下

经费：

1. 公用设施管理维修养护费（住户缴纳）
2. 卫生清洁费（住户缴纳）
3. 商业、服务业、摊贩管理费（使用者缴纳）
4. 车辆停放保管费（使用者缴纳）
5. 公共场所有偿使用费（使用者缴纳）

以上各项费用收取办法及标准按有关文件规定执行。

第二十一条 住宅区管理经费应本着专款专用的原则，取之于民，用之于民。公用设施管理维修养护费的收支情况应定期公布，接受房屋业主和使用人的监督。

第六章 罚 则

第二十二条 凡违反本条例，有下列行为之一者，视其情节轻重，可处以人民币 50 ~ 1000 元罚款，依法追究民事、刑事责任。

1. 违反第十一条中任何一项的；
2. 未经批准而擅自装修、改建或扩建的；
3. 拖延或抵制房屋维修的；
4. 人为造成公共配套设施损坏的；
5. 违反第十六条中任何一项的；
6. 收留、隐藏计划外怀孕、生育者的。

第二十三条 机动车辆在住宅区内违反本条例有关规定的，按交通部门的有关规定处罚。

第二十四条 拖延缴交有关管理费的，每天加收 5% 的滞纳金。

第二十五条 被处罚者如对处罚不服，应在接到处罚通知单后 5 天内向上级房管部门申请复议或在 15 日内向人民法院起诉，逾期将采取必要措施或申请人民法院强制执行。

第七章 管理公司和管理员

第二十六条 管理公司实施管理的宗旨是依法管理，服务第一。管理公司工作人员必须依法办事，严格管理，廉洁公正。

第二十七条 管理员必须热爱本职工作，努力学习管理技能，不断提高管理水平。

第二十八条 管理公司实行值班巡视制度，发现问题，及时处理。

第二十九条 管理公司和管理员如不履行职责或有违法行为发生，住户有权向主管部门或执法机关投诉。

第十一章

入伙手续和装修规定

入伙手续和装修规定

第一节 入伙手续文件

一 入伙手续文件的涵义

●入伙及入伙手续

入伙是指业主或使用人进房入住。入伙是物业管理公司与服务对象的首次接触,它标志着物业管理工作将以人为中心而逐步展开。

入伙手续是指物业管理公司在所建楼宇具备了入伙条件以后,向业主寄发入伙手续文件(以下详述);业主按要求进行验楼、付款、签约、搬迁、装修、入住等。在办理入伙手续时,物业管理公司应以方便业主为出发点,坚持集中办理与分散办理相结合,主动向业主介绍物业情况。为业主搬迁入住提供帮助,为业主进行房屋装修提供指导;业主也应积极配合物业管理公司,尽量按时办理收楼手续,及时付清有关费用、认真签订管理公约,遵守各项管理规定。下面的例子,足以说明业主及时办理收楼手续的重要性。

某业主购买了一套商品房,已付清全部楼款。但因故没有按要求前去办理收楼手续。那么,延迟收楼的法律后果是什么呢?

按规定,当新建商品房符合了交付使用的条件。开发商或物业管理公司会适时向购房人发出入伙(交付使用)通知,约期办理收楼手续。通常,购房人应在约定期限内办妥房屋验收手续。如一时因特殊原因无法收楼,必须及时征得开发商或物业管理公司同意。购房者擅自延迟收楼的行为,在法律上称之为受领延迟,是对不动产买受方的协助义务相应规定的一种违反。其法律后果,反而使对方当事人(开发商)在房屋买卖合同关系上的相关风险责任得以减免,又在房屋管理、维护等关系方面产生出新的权利、义务问题,这使购房者可能承担赔偿责任他方损失的责任。具体而言,约定期限内无正当理由不收楼,开发商可通知购房者并将房屋钥匙交物业管理公司。此时即视为房屋已经交付,风险责任也随之向购房者转移。其后,如发生房屋遭损的意外,开发商便获免责,而由购房者承担后果。如因管理、维护导致损失,也应由购房者负责赔偿。

在实际操作中,有的业主会提出这样的问题:入伙手续究竟应由开发商办理还是由物业管理公司办理,哪种办法比较规范?

据了解,入伙手续究竟应由谁来办理,现行法律、法规尚无硬性规定。但由物业管理公司直接向业主移交物业恰恰是最合理的一种做法。除开发商兼具物业管理职能的情况外,开发商通知业主入伙前已先行与物业管理公司建立了聘用、代理关系。由于物业管理公司直接参与了物业的工程验收,使物业管理公司对将要管理的物业的施工质量有了清楚的了解,物业管理公司在全面验收接管的基础上,完全能负责地向业主进行单元房屋移交。

应当看到,物业向业主的移交即是物业管理公司和业主共同管理、相互监督的开始,移交时双方须完成的一系列相关手续,涉及的均是业主与物业管理公司之间的权利、义务。上

述情况也决定了入伙手续由物业管理公司直接办理为宜。

●入伙手续文件

入伙手续文件是指业主在办理入伙手续时,所要知晓、参照、签订的有关文件,主要内容
包括入伙通知书、入伙手续书、收楼须知、缴款通知书。这些文件都由物业管理公司负责拟
定,并以开发商和物业管理公司的名义,在业主办理入伙手续前寄发给他们。在实际操作
中,有些物业管理公司还准备了验楼情况一览表、楼宇交接书等,供业主在验楼时使用。

1. 入伙通知书

入伙通知书是物业管理公司在物业验收合格后通知业主可以来办理入住手续的文件。

在制定入伙通知书时应注意下面几个问题:

(1)一般来说,楼宇的入伙不是一家或几家业主,而是几百家甚至几千家。如果集中在
同一时间办理,必然要给予入伙手续办理带来许多困难。所以,应在通知书上注明各楼宇或各
层办理的时间,分期分批办理。

(2)如业主因故不能按期前来办理,可在规定办理时间以后,留有机动时间予以补办。

(3)考虑到有少部分业主仍不能如期在机动时间内前来办理,则应在通知书上注明处理
的办法。

2. 入伙手续书

入伙手续书是物业管理公司为方便业主,让其知晓办理入伙手续的具体程序而制定的
文件。一般在入伙手续书上都留有分部门的确认证明,业主每办完一项手续,有关职能部门
在上面盖章证明。

3. 收楼须知

收楼须知是物业管理公司告知业主在收楼时应注意的事项,以及在办理入伙手续时应
该携带的各种证件、合同和费用的文件。

4. 缴款通知书

缴款通知书是物业管理公司通知业主在办理入伙手续时应该缴纳的款项及具体金额的
文件。

5. 验楼情况一览表

验楼情况一览表是物业管理公司为方便业主对房屋进行验收,监促开发商及时整改问
题,以避免相互扯皮,使问题能得到及时解决而制定的文件。

6. 楼宇交接书

楼宇交接书是业主在确认可以接受所购楼宇后,与开发商签订的一份协议。

二 入伙手续文件范本

●入伙通知书

×公司/女士/先生:

您好!您所认购的××大厦×层×室已于×年×月经×省/市××验收部门和××房
地产公司、××建筑工程公司、××物业管理公司等组成的验收小组验收合格,准予入住。

1.请您接到本通知后按附表规定的时间前来办理入伙手续。地点在-----,在此期间内,
房产公司财务部、地产部、物业管理公司等有关部门将到现场集中办公,一次办完手续,为您

提供快捷方便的服务。

2. 如果您因公事繁忙,不能亲自前来,可委托他人代办。代办时,除应带齐相关的文件外,还应带上您的委托书、公(私)章和本人的身份证件。

3. 如果您不能在附件中规定的时间前来办理手续,可以在×月×日后到××房地产公司(地点-----)先办理财务及收楼手续,再到××物业管理公司(地点-----)办理入伙手续。

在您来办理各项手续前,请仔细阅读《入伙手续书》、《收楼须知》、《缴款通知书》。

特此通知!

××房地产开发公司

××物业管理公司

年 月 日

●入伙手续书

×公司/女士/先生:

您好!您所认购的××大厦×层×室现已具备入伙条件,请阅读《收楼须知》、《缴款通知书》,按如下顺序办理入伙手续。

1. 至房地产开发公司 2. 至房地产开发公司

财务部缴付购房余款。 地产部审核入伙资格。

购房款项已全部付清。
特此证明

财务部盖章

年 月 日

入伙资格审查合格。
特此证明

地产部盖章

年 月 日

3. 至物业管理公司

财务部缴付管理费用

各项管理费用已全部付清。
特此证明

物业公司财务部盖章

年 月 日

4. 至物业管理公司

办公室办理收楼事项。

入伙收楼事项已办理完毕。
特此证明

业主盖章

年 月 日

××房地产开发公司

××物业管理公司

年 月 日

●收楼须知

×公司/女士/先生:

欢迎您成为××大厦的新业主!

我公司为提供良好的管理服务,兹先介绍有关收楼事项和有关收楼程序,避免您在接收新楼时,产生遗漏而引致不便。望您能认真阅读,务勿遗忘。

1. 您应在接到《入伙通知书》之日(以邮戳为准)起三个月内前来办理产权登记和入伙手续。逾期办理者,每逾期一天应缴纳人民币×元的逾期金。超过半年不来办理的房产,将由本大楼物业管理公司代管。代管期间的管理费用仍由购楼业主承担。超过三年不来办理手续,视为无主房产,交由有关部门依法处理。

2. 您来办理入伙手续时请带齐以下物件:

- (1) 购房合同(协议);
- (2) 业主身份证或护照及图章;
- (3) 公司购买的还应带公司法人证件和公章;
- (4) 《入伙通知书》;
- (5) 《入伙手续书》;
- (6) 已缴款项的收据(调换正式发票);
- (7) 未缴的购房款和物业管理应缴的款项。

如您委托他人来办理,还应带上:

- (1) 您(业主)的委托书,应由律师签证;
- (2) 您(业主)的身份证或护照的影印件;
- (3) 代理人的身份证或护照。

3. 您办理手续时请按以下程序进行:

(1) 至房地产开发公司财务部缴付购房余款,并缴上原预缴款收据以换取正式发票。购楼余款缴清后,财务部将在您的《入伙手续书》上盖章。

(2) 至房地产开发公司地产业部审核入伙资格,当您缴验各种证件通过后,地产业部将在您的《入伙手续书》上盖章。

(3) 至物业管理公司财务部缴付物业管理各项费用,费用缴清后物业管理公司财务部将在《入伙手续书》上盖章。

(4) 至物业管理公司办公室办理其它手续,主要有验收房屋、签订《管理公约》、领取《住户手册》、领取钥匙等。当以上事项办好后,您(业主)在《入伙手续书》上签章,并交由物业管理公司保存。

4. 您收楼时,请认真检查室内设备、土建、装修是否有缺少、损坏等质量问题。如有投诉,请在收楼时书面告知,物业管理公司将代表业主利益向承建商协商解决。

5. 根据大厦承建合同,大厦维修保养期为一年。一年内如有工程质量所导致的问题,承建单位将为业主免费修理。但是,如属使用不当所导致的问题,则由业主自行支付修理费用。

6. 您(业主)可以对所购的房间进行室内装修,但应保证绝对不影响大厦结构和公共设施。装修前,需向物业管理公司提出书面申请,获准后方可进行,并按规定缴纳一定的装修管理费。

祝您顺利入伙!

××房地产开发公司
××物业管理公司
年 月 日

●缴款通知书

×公司/女士/先生：

您好！您所购买的××大厦×层×室房屋已经竣工。按购房合同规定，您来办理入伙手续时，请同时缴清以下款项：

1. 购房余款，计人民币 元。
2. 预收×个月管理费，计人民币 元。
3. 水电管理备用金，用于供水、供电、机电、电梯、消防等重要设备的更新及突发事件抢修时的储备资金，计人民币 元。
4. 装修管理费，装修完毕按规定退还，计人民币 元。
5. 建筑垃圾清运费，用于清理业主入住装修时产生的建筑垃圾所预收的管理费，装修完毕后，按规定清退，计人民币 元。
6. 其它费用（具体列出项目及金额供业主选择）。

××房地产开发公司
××物业管理公司
年 月 日

●验楼情况一览表

××大厦×层×室业主×××于×年×月在物业管理公司××部×××的陪同下入楼验收，检查了所购房屋的建筑质量和初装修情况，认为：

1. 无任何异议；
 2. 发现有以下质量问题：
- (1)
 - (2)
 - (3)

请开发商予以解决！

业主签字

物业管理公司(代表)签字
年 月 日

●楼宇交接书

甲方：××开发商

乙方：××业主

鉴于甲方所开发的物业“××大厦”已竣工，并且经××市有关部门鉴定合格。业主购买的×楼×层×室已经具备入伙条件，可以入住。开发商和业主双方均同意签署本楼宇交接书，以便开发商将业主所购买的该单元房屋通过本楼宇交接书正式移交给业主。现业主已检查了该单元的建筑质量和初装修情况，双方一致认为，该单元可以交付给业主，业主可以接受该单元。因此，双方签订本交接书，并确认下列条款：

1. 双方确认，自×年×月×日起，该单元由开发商交付给业主；
2. 业主在此确认，确已收到该单元钥匙；
3. 开发商确认，尽管该单元已交付给业主，但其仍负有“楼宇销售(预售)合同”中规定的保修义务；

4. 业主同时确认 ,该单元的建筑质量和初装修质量符合双方所签的'楼宇销售(预售)合同'的规定 ,业主并无异议 ;

5. 双方一致同意 ,有关业主购买的该单元产权登记事宜 ,均委托 × × 律师事务所办理 ,开发商予以协助。有关税费按国家规定分别由双方各自承担。

6. 本交接书自双方签字之日起生效。

7. 本交接书一式两份 ,双方各持一份。

开发商(代表)签字 :

业主签字 :

年 月 日

第二节 楼宇装修规定

一 装修的涵义

1. 装修的定义

装修是指楼宇竣工交付使用后,业主或使用人办理完入伙手续以后,在正式入住前。根据自己的特点和要求,对所购(所租)房屋进行重新设计、分隔、装饰、布置等。有时住用户调换后,新住用户往往又要将原来的装修推倒,按自己的意愿重新进行装修。以上几种装修,习惯上人们常常把它称做二次装修。

2. 二次装修的特点

二次装修一般是在原来房屋初装修的基础上进行的,加上业主或使用人入住的时间先后等因素,造成它具有以下与一般装修所不同的特点:

(1) 二次装修必须符合原楼宇设计时的工程技术规范与技术指标。

(2) 二次装修一般是在楼宇已有入住业主或使用人的情况下进行的,因此施工时应顾及相邻住用户的正常工作及生活,尽量避免或减少对他们造成的影响。

(3) 对施工人员的技术及素质要求比较高。由于一幢楼宇、一个小区入住的业主或使用人成百上千,出于各种原因,进入的施工队伍人员也比较多、比较杂,如果他们素质不高,必将给物业管理公司的管理增加难度。对楼宇或者小区内的住用户人身、财产带来损害。

(4) 施工中的防火要求特别重要。

二 二次装修的规定

二次装修是物业管理中一项经常而又重要的事项。虽然房屋业主有权对自己的房屋进行装修,但如果不加以管理,就有可能侵犯到其他住用户的利益,甚至破坏房屋结构。因此,物业管理公司应认真对待二次装修,工程设备部门、安全保卫部门、经营部门等应通力合作,共同做好住用户二次装修的管理工作。

●二次装修的操作程序

1. 住用户装修申报

(1) 业主或使用人如需对房屋进行装修,必须首先向物业管理公司工程设备部门提出申请。

(2) 工程设备部门对业主或使用人的资格进行确认,并提供装修指南及有关资料。

(3) 业主或使用人尽快请设计公司进行装修方案设计(或自行设计也可),并选择合格的装修单位(由物业管理公司审查或由物业管理公司直接推荐)。

(4) 业主或使用人在十五天内将装修设计图纸交工程设备部门。

2. 物业管理公司审批

(1) 在接到业主或使用人递交的装修方案一周内,工程设备部门会同安保部门将对方案进行审核,以考虑是否同意业主或使用人提交的方案,或提出方案的变更意见。

(2) 装修方案最终由物业管理公司批准后方可实施。

(3) 方案批准后,业主或使用人按规定到物业管理公司签订协议,并领取装修许可证。

3. 装修单位施工

(1) 与物业管理公司签订《装修施工责任书》,并领取施工许可证。

(2) 所有施工必须按物业管理公司审查批准的方案进行,不得有任何更改。如实际情况需更改,必须经物业管理公司确认,出具更改通知才可施工。

(3) 装修单位在施工期间,应严格遵守装修管理规定及有关的大厦或小区管理规定,对严重违反者,物业管理公司有权下逐客令。

4. 物业管理公司验收

(1) 装修工程完工后,由业主或使用人通知工程设备部门并会同其它有关部门对工程进行验收。

(2) 隐蔽工程必须在隐蔽前进行验收。

(3) 竣工验收合格后,由工程设备部门向业主或使用人出具竣工验收单。

(4) 业主或使用人凭竣工验收单到管理部、安保部门办理必要的手续。

●二次装修的规定范本

1. 装修申请表

装修申请表

业主姓名		地址		电话		签字	
受托人姓名		地址		电话		签字	
装修房号				装修面积			
施工队名称		地址		电话		联系人	
施工队负责人姓名		地址		电话			
装修项目： 1. ... 2. ...							
物业管理公司意见：							
(签章) 年 月 日							

2. 施工许可证

施工许可证

经研究允许_____所拥有的_____号房屋进行室内装修和拆改设备,其主要项目为:

1....

2....

...

批准部门

年 月 日

3. 装修施工责任书

兹有住户---委托---公司(以下简称甲方),对其购买(或租赁)的由---物业管理公司(以下简称乙方)经营管理的---大厦---层---室进行装修。为加强对装修工程的管理,确保工程质量和大厦正常的工作、生活秩序,甲乙双方同意签订本责任书。

一、装修人员入户装修时,必须向物业管理公司缴纳每日每人×元的管理费。

二、装修人员每人须交二张1寸照片,一张办理临时出入证,另一张办理个人档案。

三、装修人员在装修期间不得影响相邻住用户的休息,装修必须在规定时间内进行,即上午8:00-12:00,下午14:00-21:00。禁止在晚上使用电动机械及进行油漆喷涂等操作。

四、装修人员不准侵扰其他业主(或使用人),不准在楼道内闲逛,不准在其它楼层停留。

五、装修人员必须保持公共场所,包括楼梯、过道及墙壁的清洁。不允许将污水、废物倒在楼道里,不得在公共部位堆放杂物,装修垃圾应及时处理。

六、施工负责人要保证各楼层公共设施的完好,如不得随意按电梯按钮,不得乱刻、乱画,不能撬各种门锁。

七、注意用电及消防安全。例如,用电时要采用适当的插头,严禁用电源线直接接到漏电开关上,严禁用电炉做饭、烧水。

八、进行电焊施工必须事先向物业管理公司申请配备消防用具,禁止在易燃易爆物品旁吸烟。

九、装修材料超长超宽时,禁止使用电梯。

十、装修人员不准在施工场所留宿,确需过夜留守的应先与物业管理公司联系,经同意后后方可过夜。

十一、施工队伍应严格按照有关规定装修。如业主要求违章装修时,应解释说明,不予装修。否则,除业主承担责任外,施工队伍也应承担一定的责任。

十二、出现问题时,施工负责人应及时与物业管理公司联系,双方协商解决,不得擅自作主。

十三、如违反上述规定,物业管理公司将视情节轻重给予罚款,并有权责令其停工整顿。

十四、如有未尽事宜,双方可另行协商解决。

十五、本责任书签字盖章后有效。一式两份,双方各执一份。

甲方:××装修公司

乙方:××物业管理公司

负责人：

年 月 日

负责人：

年 月 日

4. 装修管理规定

为了确保楼宇和公共设施的安全,凡承担大厦住用户室内装修的施工人员以及委托装修的业主或使用人必须遵守下列规定:

一、申报程序

凡欲进行室内装修的住用户,应提前一周向物业管理公司申报。由业主或使用人携带有关证件(权属证明、租赁合同、身份证等)填写申请表,注明装修时间、项目及施工队伍名称,并附有关图纸资料,经物业管理公司审核并由装修单位到物业管理公司签订《装修施工责任书》,交纳有关费用后,方可进场施工。

二、装修范围

1. 任何装修不得擅自改变房屋的柱、梁、板、承重墙、屋面防水隔热层、上下水管道、电路等;
2. 不准擅自凿除楼面,地面装修不准擅自用缸砖、大理石以及其它超重材料,地面装修材料厚度不得超过 10 毫米;
3. 不得擅自封闭阳台或改变阳台的用途;
4. 不得擅自改变原有外门窗的规格及外墙装饰,只允许在门窗内增设纱门窗;
5. 安装空调等大型耗电品应事先经过物业管理公司同意;
6. 全部装修只限于楼内单元内部,禁止改变建筑物的外观,亦禁止在单元外做任何广告形式的装饰。

三、批准权限

1. 非结构变动由物业管理公司负责查勘、鉴定、批准;
2. 结构变动,物业管理公司可代为报请房地产行政管理部门批准,并收取代办服务费;
3. 专用设备(如煤气仪表、管线等)的变动,必须报请主管部门批准,物业管理公司可有偿代办。

四、施工管理

1. 申请批准后,物业管理公司发给“施工许可证”。装修单位拿到此证方可施工。
2. 装修工作开始前,业主或使用人应缴纳一定数额的装修管理费。待装修完毕后,由物业管理公司检查,如未对公共设施及他人财产造成损害,则将管理费全部退还;若有损害行为发生,罚金从管理费中扣除。
3. 所有装修工程均须由装修单位向物业管理公司交付施工管理垃圾外运费。
4. 装修时间必须安排在每天上午 8:00 至 12:00,下午 14:00 至 21:00,不得延长施工时间,以免影响他人休息。否则,物业管理公司有权给予停水、停电的处理。
5. 装修改造的垃圾必须堆放到物业管理公司指定的位置,不准在公共部位乱堆乱放,严禁投入下水道或随意倾倒。
6. 施工人员应到物业管理公司办理个人登记,发给临时出入证后在指定区域内活动。施工人员进出物业时必须佩戴此证,办理该证每人交纳 30 元(其中 20 元为押金,退证时发还,10 元为工本费)。
7. 施工人员不准在施工场所留宿,确需留宿者,要将留宿人员名单报予物业管理公司,经批准后方可留宿。并且每人必须缴纳 100 元保证金,待施工结束后,如无异章行为,该保

证金如数退还,否则将依据《关于对施工人员的内部治安安全管理规定及处罚办法》的有关条款,从保证金中扣除罚款。

●其它有关规定说明

1. 建设部《建筑装饰装修管理规定》

建设部房地产业司向各地建委(建设厅)和省会城市房地产管理局等发出“关于认真贯彻《建筑装饰装修管理规定》,做好原有房屋安全管理工作的通知”,要求各地认真贯彻建设部发布的《建筑装饰装修管理规定》。

该通知要求:

(1)广泛、深入地做好《规定》的宣传工作。各地房地产行政管理部门要结合房屋安全普查工作,利用广播、报刊、宣传栏等广泛宣传《规定》的主要内容,使房屋所有人、使用人,设计、施工、房屋安全鉴定、质量监督、公安、消防等单位 and 部门都了解原有房屋装饰装修的审批范围、申请程序、有关手续、各自职责和应承担的法律责任等,使《规定》家喻户晓、利于执行。

(2)提高认识,认真行使房地产行政管理职能。各地房地产行政主管部门要高度重视《规定》的发布实施,把原有房屋装饰装修安全管理作为一项重要工作抓好抓实。要按照《规定》的精神,认真履行政府职责,使原有房屋的装饰装修安全管理工作,由过去多口、多头、无人管理或只管住宅、直管公房转变为房地产行政主管部门对本辖区的各类原有房屋统一管理和有效监督;要组织各种形式的业务、技术学习,使房屋管理和安全鉴定人员等都了解并掌握房屋结构、消防安全基本常识和《城市危险房屋管理规定》(第4号部令)、《城市异产毗连房屋管理规定》(第5号部令)、《城市房屋修缮管理规定》(第11号部令)、《危险房屋鉴定标准》(CJ13-86)、《房屋接管验收标准》(ZBP90-30001)等法规知识;建立健全原有房屋装饰装修管理制度,规划管理工作,提高管理水平,及时研究解决管理工作出现的问题。

(3)对影响原有房屋结构稳定和承载能力的装饰装修工作,要严格实行审批制度。对原有房屋涉及拆改主体结构和明显加大荷载的装饰装修工程,必须严格按照第8条的规定办理装饰装修申请手续,领取装饰装修批准书。在办理装饰装修申请手续时,申请人必须出具房地产权属证书或房屋所有人与使用人签订的协议、房屋原图纸、房屋安全鉴定文书、查勘鉴定结论、房屋装饰装修设计图(方案)及有关文字说明等材料;房屋安全鉴定单位与委托鉴定人签订查勘合同后,必须实地查勘、科学鉴定,并对其结论负责;对严重损坏和有险情的原有房屋,在修缮加固达到居住和使用安全条件后,方可准允其装饰装修;对只进行简易装饰装修(仅用面层涂料、贴墙纸、铺面砖等)的,物业管理单位亦及时掌握情况和登记备案;对《规定》发布前已完成拆改主体结构或明显加大荷载的装饰装修工程,要逐一复查。凡至今仍存在消防安全隐患,破坏或有损结构安全的,应责令其立即采取加固防范措施,直至房屋达到住用安全。

(4)进一步建立健全房屋安全鉴定机构,大力做好房屋安全鉴定工作。各地要认真执行第4号部令的第6条:“市、县房地产行政主管部门应设立房屋安全鉴定机构,负责房屋的安全鉴定,并统一启用房屋安全鉴定专用章”的规定。目前,已建立了鉴定机构的地区,要逐步做到“管(理)、鉴(定)”分开,进一步健全机构和完善机制。没有建立机构的大城市和省会城市,应建立安全鉴定机构;有技术力量的中小城市和县,也必须尽快建立鉴定机构,均应有专(兼)职人员主管此项工作。要努力提高、更新鉴定人员的技术知识。要从鉴定费收入中规定一定比例用于购置检测设备,逐步做到由“传统鉴定法”过渡到“可靠性鉴定法”,努力达

到鉴定结论正确无误。

(5)规范管理工作,优质服务于民。各地在受理原有房屋装饰装修申请和安全鉴定工作中,要本着简便手续、方便群众的原则建立健全制度。公开申请办理程序,分片设点受理申请,提供优质服务,提高办事效率。要按《规定》要求,在20日内签发批准意见书。不得借此以职权谋利或刁难住户,不得营私舞弊、弄虚作假、玩忽职守、滥用职权。要遵守国家和地方政府发布的各项法令、法规和职业道德。未经地方政府许可,不得以保证金、抵押金等名目向用户乱收费、高收费。如有违反上述规定的,其所在单位或上级主管部门应视情节给予处罚。

(6)各房地产行政主管部门,应将贯彻情况及存在的问题及时报送房地产业司物业管理处。

2. 上海市政府《上海市公有住宅售后管理暂行办法》

对于房屋装饰、装修和房屋使用,上海市政府有明确规定。《上海市公有住宅售后管理暂行办法》规定,房屋使用中禁止下列行为:擅自改动房屋主体承重结构;擅自在内天井、天井和庭园内搭建;擅自移装共用设备,占用共用部位、共用设备;侵占绿化地,损坏绿化地或围护设施。

房屋装饰、装修管理是物业管理中的一个重要环节,物业管理部门应依法加强监管,使其规范。

按照现有管理办法规定,房屋业主和使用人应按照有关规定,在房屋装修前要向有关行政管理部门和物业管理单位办理批准和登记备案手续;在实施装修过程中,不得有危及房屋安全、损害相邻住户利益的行为。业主和使用人因违章装修房屋影响他人生活的,相邻业主和使用人有权依法提起民事诉讼,造成他人人身财产损害的,行为人应予赔偿。物业管理单位应做好房屋装饰、装修的登记备案工作,要本着简便手续、方便住户的原则,建立健全有关制度;在住户入住前,应将房屋使用、管理规定及房屋装饰、装修规定、制度,向业主和使用人明示,同时加强对装饰、装修过程中的监督管理,维护房屋的正常使用和生活居住环境,发现违章装修应及时予以制止。业主和使用人拒不改正的,应及时移送有关行政管理部门处理。房地产管理部门和规划管理部门应按照管理法规,严格执法,发现违章行为要及时处理,以保护房屋业主和使用人的合法权益,使居民能安居乐业。

依法规范房屋装饰、装修行为,加强监管工作是一项十分严肃的事,执行过程中确有一定的难度,但是为了让广大住户共同拥有一个安全、舒适的居住环境,我们必须这样做。相信通过物业管理部门及有关管理部门的努力,在广大住用户的共同配合下,一定能够达到预定目标。

3. 上海市室内装饰行业协会《上海市家庭装潢行业标准(试行本)》

上海市第一部经过上海市建委标准化办公室认可的,以规范家庭装饰工程操作规程和质量验收标准为主要内容的《上海市家庭装潢行业标准(试行本)》诞生,并在该行业全面实施。这是上海市室内装饰行业协会家庭装潢专业委员会成立以来推出的新举措。

据调查,上海“九五”期间每年将有近1400万平方米民用住宅竣工,约有23万个家庭进行居室装潢和旧房装修,每年约有90~120亿元的家庭装潢工作量。目前,上海市已涌现了数百个家庭装潢公司。由于家庭装潢行业尚处在发展时期,加上缺乏强有力的行业管理,以及无章可循、无序管理、不公平竞争等倾向,导致“假冒伪劣、质次价高”现象愈演愈烈,严重损害了消费者的利益。

由上海市室内装饰行业协会制订的《上海市家庭装潢行业标准(试行本)》,从设计、施

工、管理等八个方面对各类技术和验收标准逐条进行了统一规定,其中包括:瓷砖的横、平、竖、直,其上下缝道偏差不得大于 1.5 毫米;电路排设中,大功率家电必须单独排线,中间不得有电线接头;管道接口处铰牙必须达 8 牙以上,紧度达 5 牙以上;卫生间坐便器与地面的连接处必须用油灰封堵,不得采用容易导致渗漏的白水泥;管道用材必须为热接着,不得使用冷拉管;煤气淋浴器进水、进气处必须加闸阀,使修理时不影响家庭正常用水、用气等。

第十二章

第十二章

委托管理和管理委员会的建立

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

一 物业管理公司的选择

市场上物业管理公司日渐增多,形式也多种多样。由于公司素质参差不齐,若选择错误,则非但不能保持整洁、安全、舒适、方便的工作环境和生活环境,甚至连物业价值也会因管理不善而下降,因此,选择一家能为业主与使用人提供周到服务的专业物业管理公司至关重要。

那么如何去选择物业管理公司呢?

1. 选择原则

(1)量力而行的原则。根据业主与使用人的收入水准,确定是选择外资物业管理公司,还是内资物业管理公司;外资物业管理公司中是选择美国的,还是日本的,或者是法国的、英国的、新加坡的。

(2)量体裁衣的原则。根据欲托管的物业档次,选择相应资质等级的物业管理公司。

2. 选择标准

选择物业管理公司的标准主要可以参考以下六条:

(1)要清楚地了解该物业管理公司的背景,过去的业绩及目前的服务状况。应当说,我们首选目标是具有良好信誉以及丰富的物业管理经验的公司,这两点是最重要的考虑因素。

(2)选择有较好资质的物业管理公司。物业管理是一个专门的行业,若没有受过专业培训,当然无法提供专业的物业管理服务。因此,最好选择一家拥有专业物业管理的经理、工程师、会计师以及各类专业人员的专业物业管理公司。

(3)能提供完善的物业管理服务。一般是指:能够安排定期的维修保养服务,以维持设备的正常运作及延长物业的使用寿命;能够处理日常管理的行政工作,安排投保保险,制定大厦或小区管理守则,严格执行公共契约的各项条款;还要与政府主管部门及公用事业有关部门,如公安、工商、市政、房地、园林、环卫、邮电等部门保持密切联系,并能够协调关系。此外,因管理工作项目繁多,若物业管理公司能有电脑设备作为日常工作的助手,将使工作效率大大提高,从而能提供更好的、更全面的管理服务。

(4)能提供周详和有效率的财务管理服务。每年要定期衡量所需开支,制定准确的财务预算及核定管理收费,不能过高,也不能不足,同时还需要有一个长期性的维修支出预算,以应付主要公共设施及设备的更新或公共地方的大型修缮工程的支出;定期向业主提供详尽的财务报告。

(5)能制定一套完善的招聘、培训及督导员工的计划和办法,以保持和提高良好的管理服务水准。

(6) 积极倡导与各业主维持紧密的沟通,主动听取业主意见,定期与业主代表讨论有关物业管理事宜,提供有关法律咨询服务。

3. 注意事项

在选择物业管理公司时,也要注意以下几点:

(1) 不要只看收费价格,谁便宜就请谁。费用和管理质量有着相当大的关系,过分的降低费用将导致管理质量的下降。

(2) 不要只看牌子,不要过分迷信境外的物业管理公司。境外的物业管理公司也是各种各样的,有的虽有名气,但实际管理水平并不怎么样。

(3) 不要讲究关系,与谁关系好就用谁。这是一种不正之风的反映,产生的不良后果会更大。

选择物业管理公司,一定要坚持“货比三家”,在反复比较中作出选择。

二 管理模式的选择

在选择物业管理公司的同时,对管理模式作出选择也是非常重要的。管理模式确定以后,物业管理公司才能据此开展物业管理的一系列操作。

目前,物业管理模式主要包括委托服务型和自主经营型两大类。

委托服务型物业管理模式是物业开发商将开发建成的房屋分幢、分层、分单元出售给用户,一次性收回投资和利润,然后组建物业管理公司对房屋进行日常管理,完善售后服务。由此可知,物业管理公司只拥有经营管理权,而无产权。此类物业管理公司的职能包括房屋及其附属设施设备的保养、维修,治安、环卫、交通、消防、绿化等服务,即通过服务为住用户提供安全、整洁、文明、方便的工作或居住环境。此类服务是有偿的,实行收支相抵,保本微利,属于纯服务性的管理。

自主经营型物业管理模式是物业开发商开发建成房屋后并不出售,而交由属下的物业管理公司进行经营管理,通过收取租金收回投资。这样的物业管理公司,不仅拥有经营管理权,而且拥有产权;不仅具有维护性管理的职能,而更主要的是要出租经营所管理的物业。

委托服务型物业管理与自主经营型物业管理的区别,首先从管理上看,委托服务型物业管理仅仅是售后服务,只需保持物业的正常使用;自主经营型物业管理则需要创造一个良好的物业使用环境,并将房地产开发中不完善的部分,根据市场的需要加以完善,创造良好的物业租赁条件,以赢得租户,它是开发商为谋取长期投资效益而采取的一种经营方式。其次从权属上看,委托服务型物业管理公司对管理对象不享有产权,自主经营型物业管理公司对管理对象却拥有产权。

虽然物业管理模式可以大体上分为上述两大类,但随着房地产和物业管理的发展,事实上在实际操作中并不完全或根本不能机械地按照上述模式进行管理经营。因此,物业开发商可根据自己所开发的物业类型、物业用途,自身与物业管理公司的隶属关系、资金运作的因素等,以针对性、灵活性为原则,综合考虑,选择模式。

第二节 物业的委托管理

一 业主在物业管理中的地位

业主是指物业(房屋和相关设施)的所有权人。业主是物业管理中的主人,是真正的“老板”,是物业管理公司服务的对象,其“上帝”的地位不可动摇。

业主和物业管理公司之间是一种聘与被聘的法律关系。业主可以在物业保修期以后,根据对原开发商聘用的物业管理公司的考察,决定是续聘或是改聘别家更好的物业管理公司,并授予物业管理公司管理权,同样,在认为必要时,也可以通过一定的程序收回管理权。

物业管理公司必须清楚自己在物业管理中的地位,不要误认为自己有着无限的权力,好像一个“管”字就能带来特权,甚至凌驾于业主之上,发号施令,勒索业主。

同样,业主也要维护自己在物业管理中的地位,不要只怨声载道,却又无可奈何,要知道用法律手段来保护自己的合法权益,维护“主人”的尊严。当然,这里所指的业主合法权益是某一小区、某一大楼全体业主的整体利益,而不是个别业主的利益。

二 业主在物业管理中的权利和义务

1. 业主在物业管理中的权利

- (1) 通过业主管理委员会对物业管理公司行使任免权。
- (2) 根据合同条款,有权监督物业管理公司及其管理人员的管理行为。
- (3) 有权参与决定一切与业主利益有关的物业管理大事,尤其是涉及费用分摊的一切事项,如工程改造项目等。
- (4) 有权审查、征询、讨论、表决由物业管理公司经过测算提出的管理费、水电费等各种费用标准。

(5) 有权审查、监督物业管理费的收支。

(6) 有权参与修订管理公约等管理条文,并有投票权。

2. 业主在物业管理中的义务

- (1) 有积极参与物业管理,对物业管理公司提出意见、建议的义务。
- (2) 有遵守《管理公约》的义务。
- (3) 有支持物业管理公司开展管理工作的义务。
- (4) 有遵守《物业管理规定》的义务。
- (5) 有共同维护小区与楼宇内治安,检举揭发坏人坏事的义务。
- (6) 按照合同规定,有及时交纳管理费和其它费用的义务。

3. 物业委托管理中的一些问题

(1) 业主能不能自行管理物业

某大楼有几位业主认为《管理公约》未能充分体现业主的管理权,提出要自己管理物业。那么,业主到底享有哪些管理权?业主能不能自己管理物业呢?

业主管理权可以包括决策权,即对物业管理重要事项的决策;选择权,对物业管理公司和管理模式的选择;收益权,即公共设施使用收益(如屋顶广告牌设置等);建议权,对管理问题提出建议;知情权,对管理情况如经费使用、管理人员聘用的了解等等。物业分散售出以后,其售出的单元具备了私有的属性。但是由于现代物业的特性,决定房屋与相关配套设施不可分割。房屋不可能由小业主各自分散进行维护管理,必须委托通过政府主管部门资质认可的专业机构(物业管理公司)来操作。物业管理公司既对业主提供经营性服务,又对公共利益实施有效管理监督,包括代替政府履行部分城市设施的管理与维护(如绿化、消防设施等)。在处理大楼公共设施、业主(住用户)之间关系等等问题上,只有物业管理公司作为专业机构,才能有效承担起管理责任。上述业主的管理权,事实上是通过物业管理公司的监管而体现的。业主与物业管理公司之间既是一种购买服务、提供服务的关系,又是一种维护公共利益的监督关系。

因此,业主自行管理物业在法律上和现实中都是行不通的。

(2) 业主入住时对物业管理不满意怎么办

有位业主在办理入伙手续的过程中,发现物业管理公司办事效率低,作风粗糙,提出不同意该物业管理公司进行物业管理,是否能行呢?

《上海市居住物业管理条例》第六章规定,前期物业管理,即新建房屋出售后至业主委员会成立前的物业管理,是由物业开发商事先决定的。这是因为,新建房屋的出售以及业主的入住是一个陆陆续续的过程,物业开发商作为大业主,既有责任也有权利事先安排物业管理。事实上,当业主在办理入伙手续时,签订了住宅使用公约,就是同意物业开发商安排的一种表示。因此,业主在入住阶段不能依照自己的主张选择物业管理公司。但是,这并不妨碍业主行使批评、建议权,甚至对住宅使用公约的不合理、不合法之处提出修改要求。如果物业管理公司在实施管理过程中有违反前期物业管理服务合同的行为,作为业主,可以追究其违约责任。需要指出的是,物业开发商安排的前期物业管理,其实是一种过渡形态的管理,一俟成立业主管理委员会后,业主即可通过业主管理委员会行使物业管理的选择权。当然,物业管理公司接受的是集体委托,每一个业主都有投票权,投票的结果,将形成物业管理模式的决策。

三 委托管理合同

●委托管理合同概述

选择好物业管理公司以后,必须签订委托管理合同。合同是双方的一种约定,是双方合作的依据。在前期介入阶段,一般是由物业开发商(第一业主)聘用物业管理公司,所以委托管理合同由第一业主与物业管理公司签订,期限一般不超过2年。2年以后由业主管理委员会决定续聘或改聘物业管理公司,并与之签订委托管理合同。

合同的拟写要规范,内容是否详尽、用词是否贴切,都事关双方对合同的履行质量,并可以减少麻烦。一份规范合同应姑包括以下几方面的内容:

1. 合同当事人

所谓合同当事人,是指签订合同的双方,应写明双方的企业名称,并指明在合同中的简称。

2. 委托管理的范围

第一是委托管理的资产范围,是将整幢楼宇(或整个住宅区)全部委托管理,还是其中的一部分;第二是全权委托,还是单项管理业务委托。

3. 委托管理的期限

期限应包括起始日期及终止日期,根据双方意愿还可以对合同到期后的延期问题作出规定。

4. 委托方(业主)的权利和责任

业主的权利主要有:财产的处置权、财务的监督权,对管理者管理质量提出意见,并要求限期改正的权利等。

业主的责任主要有:为管理者搞好管理提供必要的费用保障,包括前期开办费用;尊重管理方的管理及所提出的管理方面的意见与措施,按期支付管理酬金等。

5. 被委托方(管理者)的责任和权利

这是合同的中心条款,应当本着责任和权利对等的原则,尽可能给予详细的规定。

管理者的任务是:租金及管理费的催交收取,费用的合理开支,定期完成财务报表,公用设施设备的管理,公共场所清洁管理,安全保卫及停车场管理,等等。

管理者的权利是:按照管理公约进行管理并对违章者处罚的权利,对员工招聘录用和辞退的权利,在规定额度内决定员工工资待遇的权利,支付管理所需的各项费用的权利,比较复杂的工程设备修理和保养委托第三方并支付费用的权利,等等。

6. 违约责任

执行合同中如有一方违约应赔偿另一方损失,合同应就损失的计算及赔偿的标准按照经济合同法的规定进行具体表述。

对不可抗力,如地震、暴风雨、战争等造成的损失应免于赔偿。

7. 争议的解决和适用的法律

一般情况下,应通过友好协商解决双方执行合同中遇到的矛盾和纠纷,如果协商不成则可通过经济仲裁庭申请仲裁或人民法院提起诉讼,合同中应对此有明确的表达,并应规定适用中华人民共和国有关法律及法规。

8. 其它

执行中对合同修改或补充的规定,合同文字及份数的规定,合同的见证和生效,等等。

● 委托管理合同范本

委托管理合同

甲方:××小区业主管理委员会

乙方:××物业管理公司

根据国家和本市有关法规、规章,甲乙双方就某住宅区域,包括场地环境的物业管理服务事项订立本合同,以资共同遵守。

一、甲方就××住宅区域内的下列物业管理事项委托乙方管理:

1. 房屋共用部位、共用设备的修缮和管理;
2. 公共设施的修缮和管理;
3. 社区服务配套设施的经营和管理;

4. 房屋修缮基金、高层住宅电梯水泵大修更新基金和街坊公共设施修缮基金的帐务管理 ;

5. 物业档案资料管理 ;

6. 建筑管理 ;

7. 公共环境卫生 ;

8. 保安 ;

9. 高层住宅电梯、水泵运行服务管理。

二、甲方是××小区物业业主的法定代表,以上各项事宜应接受甲方的审议、考核、评定和监督,根据考核评定的情况,甲方有权要求乙方限期整改,直至采取扣付管理费,乃至解除合同。

三、乙方对住户自用部位、自用设备、共用部位、共用设备、公共设施的报修,应设立报修点接待住户报修,报修点应向住户公布。

四、乙方对住户的报修应当场登记,约定修缮时间,出具报修凭证,并按规定的质量和收费标准予以修缮和收费。

五、报修项目修理竣工,应由报修人验收,并在报修单上签字。修缮费用按规定列支,其中自用部位、自用设备的修缮费用由业主直接支付;共用部位、共用设备的修缮费用在住宅修缮基金中列支(高层住宅电梯水泵大修更新费用在高层住宅电梯水泵大修更新基金中列支);公共设施的修缮费用在公共设施修缮基金中列支,未建立共用设施修缮基金的单位和个人,该项目发生修缮费用时在修缮基金中列支。共用部位、共用设备以及公共设施凡属人为损坏的,修缮费用由行为人支付。

六、乙方负责住宅修缮基金、高层住宅电梯水泵大修更新基金、公共设施修缮基金的帐务管理,上述三项基金应按幢立帐,按户核算,专款专用。三项基金的收支情况,乙方应在每季末予以公布。并接受甲方和业主的监督。

七、乙方应编制公共设施年度修缮计划。并经甲方审核同意后组织实施。修缮费用由甲方认可后,按规定列支。

八、乙方在管理上述三项基金时,凡修缮项目在两工以内的修理费用。由报修人签字认可按规定列支;共用部位、共用设备的修缮项目在两工以上且修缮金额在500元内的,必须经各号楼分会主任或副主任认可后予以修缮,费用按规定列支,1500元以上的修理项目和公共设施的修缮项目,必须经甲方成员认可后予以修缮,费用按规定列支。

九、住宅修缮基金、高层住宅电梯水泵大修更新基金不足时,由甲方负责筹集。

十、乙方应按规定向业主收取管理费,其中,住宅一室户 元/月,二室户 元/月,三室户 元/月;非居住用房按居住用房的2-3倍计算。住宅管理费由乙方用于接待住户报修、房屋修缮基金、高层住宅电梯水泵大修更新基金、公共设施修缮基金的帐务管理、物业档案资料管理等人员费用开支。当政府调整管理费标准时,乙方应按调整后的标准向业主收取。业主拥有的房屋不论使用与否,都需交付管理费。

十一、乙方负责管理区域范围内的绿化养护、除虫除草,应由专业人员对绿化进行定期保养,如发生树木花草枯死,由乙方负责。日常绿化养护费按每平方米绿化地面积 元/年的标准,由甲方支付。绿化费用按住宅面积平均分摊,计入修缮基金内,非居住用房按居住用房标准的2倍计收。

十二、乙方负责区域范围内道路养护管理,保证道路平整畅通,无乱搭乱建。道路修缮费用在公共设施修缮基金中列支。

十三、乙方必须做到区域内照明灯通亮。照明路灯的修缮、更新费用在公共设施修缮基金中列支。

十四、乙方对区域内的擅自改变房屋结构和使用性质、擅自占用共用部位和违章搭建的行为,应及时予以制止,行为人经劝告不听,甲、乙方有权采取各种措施,直至恢复原状或移送政府有关部门处理。

十五、乙方负责本住宅区域范围内的公共环境卫生。每天清扫垃圾。保持公共环境卫生、整洁。保洁费用由本住宅区域的住户支付,目前住户每户每月 元、非居住房屋每平方米 元/月。

十六、乙方负责本住宅区域范围内的保安,设门卫并穿统一保安服装,全天候(每日 24 小时,包括节假日)对住宅区域进行巡逻检查。保安费用由本住宅区域住户支付,目前住户每户每月 元,非居住房屋每平方米 元/月。

十七、乙方负责高层住宅电梯、水泵运行服务管理。高层住宅电梯运行服务时间为 24 小时。电梯、水泵运行费为每平方米每月 元,由整幢房屋业主按规定支付,其中业主自付每平方米建筑面积每月 元,其余部分在修缮基金中列支。非居住房收费标准,根据其使用频率,按居住标准的 3 - 10 倍计收。

十八、甲乙双方应严格履行本协议,一方违约,另一方有权解除本合同,违约方同时应承担相应的违约责任。违约金按项目总额的 20% 由违约方承担。造成一方损失的,应承担相应的赔偿责任。

十九、本合同未尽事宜,经双方协商一致可订立补充协议。补充协议与本合同具有同等效力。

二十、本合同自 年 月 日至 年 月 日止。

二十一、经协商由乙方提供本小区管理细则,经甲方认可后作为管理的标准。

二十二、本合同一式 份,甲、乙双方各执 份。经双方签字盖章后生效。本合同日后如有与政府法规、规章不符,以政府法规、规章为准。

甲方:

乙方:

签章:

签章:

年 月 日

年 月 日

第三节 管理委员会的建立

一 管理委员会的产生和组成

管理委员会有两重含义：一是指大厦(或住宅小区)管理委员会；二是指业主管理委员会。两者既有区别。又有许多相同之处。下面，我们主要介绍业主管理委员会(以下称业主委员会)的产生与组成。

业主委员会是随着物业管理兴起，伴随着房地产业的发展、住房制度改革而诞生的一个新生组织。它是全部由业主(包括一部分使用人代表)组成，代表全体业主利益，向社会各方反映业主意愿和要求，并监督物业管理公司管理行为的组织。

一般在一个新建商品住宅小区，当住宅出售建筑面积达到50%以上时，开始组建业主委员会，以便为今后更好地实现物业管理双向选择和市场竞争打下基础。首届业主委员会由物业所在地的区、县房地产管理部门会同住宅出售单位出面组织。业主委员会由业主大会或者业主代表大代选举产生。业主大会由物业管理区域内全体业主组成，业主人数较多的，应当按比例推选业主代表，组成物业管理区域的业主代表大会。

业主委员会委员应当由业主担任，当选的委员必须有全体业主过半数或者全体业主代表半数以上的赞同。业主委员会每届任期2年，委员可连选连任。业主委员会任职期间，委员缺额应及时补选。

业主委员会根据物业管理区域的规模由5—15人组成，设1名会长，若干名副会长，1名执行秘书，形成一个常设办事机构。在会员代表大会闭会期间，代表全体业主行使职权。

业主委员会是目前物业管理中普遍采用的模式，但大厦(或住宅小区)管理委员会也有其适用之处。它既有一定的民间自治性，又具有部分“官方色彩”，正在筹建之中的上海广播大厦管理委员会便是一例。

上海广播大厦是由上海市广播电影电视局(业主)开发的物业，委托局所属的服务中心虹桥路管理部进行物业管理。租赁大厦的主要是局所属的上海人民广播电台、东方广播电台、节目中心、技术中心(以下简称“两台两中心”)等单位。由于业主、使用人、管理者三者之间关系的特殊性，为了维护各自的利益，明确各自的权利和义务，协调好相互的关系，用好管好上海广播大厦，在局领导的协调下，决定成立上海广播大厦管理委员会。

上海广播大厦管理委员会(筹)将由业主、各租赁单位、物业管理部多方派员组成。

二 管理委员会的权利和义务

由于业主管理委员会比大厦(或住宅小区)管理委员会更具有普遍性，所以我们重点介绍业主管理委员会(以下称业主委员会)的权利和义务。

●业主委员会的权利

首先是决策权。业主委员会有权决定选聘和解聘物业管理公司,代表业主与物业管理公司签订物业管理服务合同,促使物业管理公司根据业主的需求管理运作;同时,业主委员会对大厦或住宅小区一切公用部位的处置具有最终拍板权,如电梯水泵改造更新决定运用“基金”,屋顶广告收益决定用于补充“基金”,车库、车棚经营收入用于大厦或住宅小区建设和业主委员会办公经费开支等。其次是审议权。例如对于物业管理中的重大举措进行讨论和审查。有的还必须提交业主代表大会通过。第三是监督权。业主委员会必须经常听取业主的意见和要求,采取定时查帐、书面通报等形式,对费用收支、服务达标、犯规处罚等进行监督,发现问题及时解决,以免物业管理公司因经营不善或权力膨胀而偏离管理目标。比如,物业管理公司在为业主提供服务时,收取的费用已包括成本和酬金两部分,划清了成本和酬金的界限,业主便能从费用构成上监督物业管理公司收费情况。

●业主委员会的义务

业主委员会应经常地将业主的意见和要求,及时地向物业管理公司和政府主管部门反馈与传递。配合管理,协调关系,筹集资金,落实费用,帮助业主树立“服务的纵深不同,收费的标准也不同”的“有偿服务”新观念。支持物业管理公司依照法规和物业管理服务合同规定行使职权,督促业主按规定交纳管理费以及其它应时的服务费,教育业主遵守房屋使用公约和业主(住户)公约,对违反规范的行为加以阻止,同时还要积极争取街道、居委等的支持,理顺社区管理与物业管理的服务关系,增强业主意识,净化业主心灵,规范业主行为。

●操作实例分析

1. 业主委员会正确行使选聘权,有效地维护了自身的合法权益

上海市虹古路××别墅的业主委员会,代表480户业主正确行使选聘权,作出了终止物业管理达6年之久的某甲物业管理处合同的决定,并重新选聘某乙物业管理公司进行管理。业主自主罢免物业管理公司,另聘新“管家”,这在上海市尚属首例。

××别墅的业主委员会辞退物业管理公司的举动,并非是意气用事。长期来,业主们对原物业管理公司的绿化管理、清洁保卫、维修服务不满意。小区的业主委员会在广泛征求业主意见的基础上,才作出了与原物业管理公司终止合同的决定。业主委员会另聘物业管理公司,也不是盲目从事。××别墅的业主委员会从自身利益出发,通过对4家愿意接盘的物业管理公司进行比较,然后才选择感到满意的一家物业管理公司。

从××别墅业主委员会行使自主权的做法中,我们看到了业主的成熟。这不仅使市场意识和服务意识不强的物业管理公司开始清醒,更是对物业管理公司的挑战。据有关部门调查,上海批准成立的业主委员会中有七成还缺乏自主意识。如果上海所有住宅小区的业主委员会都具备了自主意识,懂得维护自身的合法权益,那么每一个物业管理企业都将面临优胜劣汰的市场选择。可以肯定,随着住宅商品化的深入,这样的日子已经不会太久。可喜的是,被终止合同与被选聘的两家物业管理公司都正视市场选择的现实。某甲物业管理处表示,要帮助新的物业管理公司顺利接管,已向某乙物业管理公司提交了有关房管资料。而被选聘的某乙物业管理公司也并非“大喜过望”,而感到沉重的压力,因为接管一个旧的物业并要改变它的面貌,远比管理一个新的物业艰难。该公司负责人表示,他们要在业主委员会的监督下,把物业管理好,对业主服务好,努力争创文明小区,以接受市场的洗礼。

2. 业主委员会擅自乱用选聘权,造成“一女二嫁”,引起纠纷

位于上海市徐汇区的××广场小区,由外销房、侨汇房、内销房等组成,受开发商上海××房地产开发公司委托,由上海××房产有限公司(中港合资)实施管理,并签订了委托物业管理合同。1995年7月两幢内销房××、××公寓的业主相继入住后,对环境脏乱差状况不满,于1996年3月投诉新闻媒介。据此,××公司董事会及时采取整顿措施,解聘了原物业管理港方总经理,组建新的领导班子。该公司新班子迅即整改,在环卫部门配合下,将外销房建筑垃圾和业主装修房间垃圾迅速清除干净,各项服务管理措施逐步到位,开发商抓紧小区外销房建设速度,小区的绿化、产权证等问题相继逐步解决,使整个小区面貌一新,物业管理走上了良性发展轨道,得到广大业主和政府主管部门以及闻讯采访的新闻媒介的好评。短短几个月中,通过企业主动自我整改,变落后为进步。事情似乎得以平息,但××业主委员会在没有同现有物业管理公司协商下,立即与另一物业管理公司签订委托管理两幢内销房的物业管理合同,并在1996年9月21日请该物业管理公司挂牌进驻,而××公司9月19日才接到业主委员会通知,很感意外,于是造成“一女嫁二夫”、两个物业管理公司同管的混乱局面,物业管理费也不能正常收取。双方矛盾又重新激起。××业主委员会认为:其有对物业管理公司的选聘权,既然业主对××公司失去了信任感,那么另请其它物业管理公司管理是合乎情理的,因此××公司应立即退场。××公司则认为,国家建设部颁布的《城市新建住宅小区管理办法》第5条规定:“房地产开发企业在出售住宅小区房屋前,应当选聘物业管理公司承担住宅小区的管理,并与其签订物业管理合同。”再说,××房地产开发公司售房时所采用的管理公约蓝本,仍是市房地产局印制、市公证处提供的。业主与××公司签订的物业管理合同,也不能随意解除,否则具有法律效力的管理公约将失去法律约束力,会引起整个房地产市场物业管理上的混乱,不利于社会的安定团结。双方观点针锋相对,由于不能达成和解,××业主委员会对这一纠纷向徐汇区人民法院起诉。

造成“一女二嫁”现象,症结是对业主委员会的选聘权的理解问题。业主应有对物业管理公司的选聘权,但不等于有立即解聘权。业主委员会应在业主与物业管理公司所签公约合法解除后才可以行使选聘权,如果业主委员会要解除合同,必须经双方协商一致,如果不能达成一致,也应通过一定的法律程序解决。当双方合同自然终止,或征得另一方同意终止合同,业主委员会的选聘权行使才是合法的。当业主未与现有物业管理公司解约时,业主委员会与另一物业管理公司签约,则类似“重婚”性质。何况区房产局闻悉这个情况后,曾通知××业主委员会此事不要,并要求另一家物业管理公司不要进场,使不明真相的另一家物业管理公司此时感到进退两难;且三四天后,市房地局、区房地产管理部门电话通知××公司坚守岗位,维护广大业主利益。可见,业主的合法权益要保护。物业管理公司的合法权益同样也要保护。

上述纠纷发人深省。由于业主委员会是小区物业管理公司矛盾体的一个方面,因此在对物业管理公司的管理和服务素质提出更高要求时,为保障业主的利益,加强住宅小区业主管理委员会的建设、培训和指导,显得很有必要。这不仅对促进小区物业管理、保护业主利益有意义,而且对社区的安定团结也有重要意义。

3. 业主委员会呼吁:应切实保障业主的合法权益。

××大厦业主委员会召开业主代表(扩大)会议,决定终止××房产公司对××大厦的物业管理,不再续约。××房产公司复函接受业主委员会意见。然而,在物业管理移交中冒出的种种障碍一直未获合理解决,××大厦业主委员会不得不通过传媒呼吁:应切实保障业主的合法权益。

××大厦业主委员会称,原受房产开发商委托管理××大厦物业的××房产公司管理

混乱,严重损害业主利益。按《上海市商品住宅物业管理服务收费暂行办法》,房屋修缮基金必须用于“新建住宅保修期满后,房屋共同部位和共同设备的养护、维修和更新”,且应“以业主委员会名义存入金融机构,按不低于城乡居民存款利率计息”;不得挪作他用”。××大厦业主入伙时缴纳房屋修缮基金为200余万元,××房产公司在长达2年多的时间内,并未按进户时合同规定“单独设立银行帐户,专款专用,年度结算公布”,一直未将该笔基金专户存入银行,长期挪用该基金。为此,××大厦业主委员会召开了9次会议,每次会后均向××房产公司提出物业管理改进意见,其中包括应将房屋修缮基金存入银行,不得挪作他用。××房产公司一拖再拖,不得已才同意将这笔基金划入××大厦业主委员会开设的帐户,但将划入前的长期利息仅以活期利息结算,且非法扣除了在2年保修期内不应从房屋维修基金开支的房屋维修养护费用10多万元。被终止物业管理委托后,××房产公司又拖延不更改基金开户银行印鉴卡上的印章,致使××大厦业主委员会至今仍无法正当动用这笔基金。在终止管理后,××房产公司又拒不移交建筑图纸及电梯、水泵、消防等相关档案资料。他们擅自拆走2台三菱电梯机房恒温用空调器和地下室水库水位报警器、管理室电话,搬走了所有修理工具及材料、办公用具如写字台、椅子、更衣箱、电饭煲、热水瓶、取暖电炉和门卫棉大衣等。尤其令人愤慨的是,在他们动手搬迁期间,××大厦24层楼梯灯泡被换上坏灯泡,造成楼梯一片漆黑。

徐虎精神已在物业管理行业中广为发扬。在物业管理市场化的进程中,许多物业管理公司倡导规范服务,创建了一个个“文明窗口”。××房产公司一些人的所作所为,实在同文明潮流相悖。在长达2年多的物业管理期间,该公司一再侵犯业主利益,被终止物业管理委托后又一再刁难,制造困难。这种情况如不制止,物业管理市场化又从何谈起,业主委员会又如何开展正常工作?业主委员会岂不形同虚设?

三 管理委员会章程

●章程概述

管理委员会章程是管理委员会的行为准则。是保障管理委员会达到其管理目标的原则性文件。成立了管理委员会,必然要有一个章程。制定管理委员会章程,一般可以从以下几个方面考虑:

- (1)管理委员会成立的目的;
- (2)管理委员会的宗旨;
- (3)管理委员会的权利和义务;
- (4)管理委员会成立的方法;
- (5)管理委员会会议;
- (6)管理委员会的任务;
- (7)其它补充说明。

根据这些原则,再考虑成立的管理委员会性质,物业管理公司所管辖的物业类型,第一业主、业主(或使用人)、物业管理公司三方之间的关系等具体情况,便可制定出相应的管理委员会章程。

●章程范本

城市花园业主管理委员会章程

第一章 总 则

第一条 城市花园业主管理委员会(以下简称管委会)是住宅区内房屋业主(含房屋使用人)为了加强住宅区管理,自愿成立的组织,依据本章程开展活动并行使权利和义务。

第二条 管委会的宗旨是:支持、配合、监督管理部门搞好住宅区管理;代表业主的利益,维护业主的合法权益,开展各种有益于居民身心健康的活动,建设文明住宅区。

第三条 城市花园住宅区的房屋业主均属管委会会员,有履行会章的权利和义务,并从政治、经济等方面给予管委会支持和帮助。

第四条 管委会是由会员推选的常设组织,是业主表达愿望和意志的代表,负有对外联系和组织业主的责任。

第二章 组织机构

第五条 首届管委会由物业管理公司出面组织,管委会委员由会员代表大会选举产生。多层楼宇以每一楼梯口为单位推选出代表一名,高层楼宇每10~15户推选代表一名。管委会委员候选人从代表中推选。

第六条 管委会由7~11人组成,设会长一名,副会长1~2名,执行秘书一名。执行秘书协助会长工作,并负责决议的执行。执行秘书由物业管理公司人员担任。

第七条 当选的委员须有代表半数以上的赞同。管委会每届任期两年,委员可连选连任。管委会委员任职期间,委员缺额应及时补选。

第八条 会员代表大会每年开会一次,特殊情况可随时召开。代表大会的主要任务是:

- 一、听取会员的意见或建议;
- 二、研究决定涉及业主利益的重大问题;
- 三、审议工作报告;
- 四、选举新的管委会;
- 五、其它需要研究的问题。

第九条 会员代表大会闭会期间,由选出的管委会履行大会的权利和义务。

第十条 管委会一经成立,即应向市社团登记和市房地局备案。

第三章 管委会会议

第十一条 城市花园业主管理委员会是本住宅区最高权力机构,管委会会议分为例会和特别会议。例会每半年举行一次,由执行秘书召集。在召开管委会会议的7天前,提交会议日期、地点和议题,并书面通知全体委员。有下列情况之一者,管委会应召开特别会议:

- 一、百分之七十以上委员认为必要时;
- 二、会长、副会长两人以上认为必要并书面呈述议题时。

第十二条 不能出席会议的委员,可以书面委托他人代表。

第十三条 会议进行表决时,每一委员有一票表决权。委员可委托代表人行使表决权,但必须出具授权委托书。表决结果中同意票超过委员总数半数以上时,表决视为通过。若表决中出现赞成票与反对票票数相同之情形时,由会长或主持会议之人士投决定性一票。

第四章 管委会任务

第十四条 管委会的任务是:

- 一、听取和征求业主意见,及时反映住宅房屋业主或使用人的要求,并提出合理化建议,

监督物业管理公司履行管理职责,维护业主或使用人的合法权益。

二、协助物业管理公司、派出所以及政府各级主管部门搞好住宅区管理工作。

三、通过各种形式开展对住户的宣传、教育和文化娱乐活动。

第十五条 管委会执行任务时,必须遵守以下原则:

一、三分之一以上会员代表提议的议案必须在递交议案之日一周内作出答复。

二、涉及会员的有关事项,应书面或口头通知,或在楼梯口处予以公布。

三、所有决议、决定、议案不得违反有关政策规定。

四、提请物业管理公司、派出所及政府有关部门处理的事项必须以书面形式送达。

五、所办事项应设立专门档案备查。

第五章 附 则

第十六条 本章程未尽事宜,由会员代表大会补充。

第十七条 本章程的解释权属于本住宅区业主管理委员会。

第十八条 本章程经业主管理委员会会议通过生效。

第十三章

第十三章

通信管理和服务

通信管理和服务

第一节 通信技术概述

自 1876 年美国科学家贝尔(A. G. BELL)发明了电话以后,通信技术得到了飞速的发展。进入 20 世纪 90 年代以后,通信技术的发展更是日新月异。

一 分布式成网技术

电话交换机是电话通信网的主体设备,它已由原来的共电式、机电制发展到现在的数字程控,而现在的程控交换网是将各种信号的交换、接续功能集于一体。在未来几年中,电话交换网将引入分布式成网技术,它将各种交换、接续功能“分而治之”,使原来集中交换的各项功能分别由交换机和各分布交换机来完成。运用这种分布成网技术后,交换网络中的基础交换网和支撑交换网可得以分离,最基本的交换、接续功能由主交换机来完成,而信令和智能服务等支撑网的交换功能则由若干分布式交换机来完成。首先,各电话局之间的中继信令交换功能从基础中分离出去,组成相对独立的,由信令点、信令转接点、信令链路组成的七号信令交换网;其次,将同步设备从交换网中分离出去,组成独立的为交换网提供同步时钟源的同步网;再次,各种智能业务控制功能也将从交换网中分离出去,组成由智能业务交换点、业务控制点和智能外设系统等组成的智能交换网;最后,把用户馈线等用户接口功能从交换网中分离出来,使用户接口设备一直延伸到用户终端。让局用交换机尽可能靠近用户,通过宽带传输网技术为用户提供宽带综合业务。采用分布式成网技术后,可使交换网上的各个节点设备各司其职,成为完成某一交换功能的专门设备,使得每一节点的交换容量大大增加。

二 SDH 传输技术

电话传输网今后的发展趋势是 SDH(光同步数字网),这是以同步数字体系为基础构成的光纤通信网。目前,光纤传输技术虽然已在上海电话传输网中得到运用,但主要以提供话音业务的 PDH(准同步传输数字)为主。这是由于这种设备的各生产厂商的产品互不兼容。网络的调度性及自愈功能较差,SDH 传输技术可弥补这种不足。所以在未来的几年中,上海电话传输网中将逐渐采用 SDH 技术。大量采用 SDH 技术并和光纤用户接入网技术相结合后,不仅能大大提高话音传输质量,而且还可以为数据和图像传输提供极其宽畅的传输通道。随着电话网络技术的不断发展,今后上海的电话网将由以交换机为主体的网络向以传输为基础的网络转换。

三 其它几种通信技术

随着通信技术的不断发展,一些先进的通信技术也将广泛地运用到我们的日常工作和生活中。

(1)可视图文业务。又称老板机,是一种人和计算机之间的交互型双向通信业务。它把电视、电话、数据通信和计算机结合在一起,为公众提供文字和静止图形的信息服务。这种服务正在改变人们生活、工作和学习的方式,成为当今迅速发展的通信业务之一。

(2)上海公共信息网。这是上海市邮电管理局为配合上海信息港建设而兴建的公共信息服务系统。它既是上海的本地 Internet 网络,又是上海的本地公共信息平台。上海热线是在现有通信网络基础上建设的作为信息高速公路的高性能计算机网络,它将和上海现有的各种公用或专用网络互联,并成为信息资源的汇集点。另外,它还具有完善的网络管理和计费管理功能,为分布在社会上的各行各业的数据库资源提供了商用化的渠道。

(3)电子信箱(E-MAIL)。这是一种基于计算机和通信网的信息传递业务,它利用存储一转发方式为用户提供各种类型的信息交换,除传递电子信函、文件、数字传真外,还可传递图像、数字化语音和其它形式的信息。

(4)GSM 数字移动电话系统。它作为一种国际数字移动电话通信标准,其最大的优势在于容易实现国内和国际范围的联网漫游服务。它具有通话质量好、背景噪声小、抗干扰性强、保密性能好等优点,同时还可以在基本的电话通信之外,开放诸如短信息服务、语音信箱服务、多方通话服务、传真业务服务、数据通信服务,以及其它程控电话所能提供的程控电话新业务。

四 通信技术的发展方向

综观世界通信技术的发展,虽然千姿百态。但总的趋势是明朗的,即当代通信正向着宽带化、智能化、个人化的方向跃进。作为东方大都市的上海,下一世纪的通信,也必将朝着这个方向发展。估计,宽带综合业务数字网(B-ISDN)将是近期内发展的目标。所谓宽带综合数字网,是一种能提供用户间端对端的数字连接,能同时承接话音和高速数据传输、高速文件传输、可视电话、会议电话、可视图文、高清晰度电视,以及多媒介、多功能终端等业务的综合电信网。

上海电话网络的发展,目前已初步具备了开通窄带综合数字网(N-ISDN)的条件,上海电信事业的发展正在稳步地迈向 21 世纪。

第二节 电话通讯设备

电话通讯设备的主体是电话交换机,电话网内各电话局及各用户之间各种信号的交换、接续以及电话局向用户提供的各种电信特殊服务功能都是通过交换机来完成的。电话交换机已由最初的步进制交换机,逐步发展为旋转制交换机、纵横制交换机和程控交换机。程控交换机把电话的呼叫编成计算机操作的程序,赋予必需的数据,由计算机对程序逐条操作,把所接续的呼叫接通。由于它具有传输与交换速度快、正确率高、使用新业务方便等特点,目前已普遍被采用。

一 程控交换机的种类和组成

●程控交换机的种类

我国在程控交换机发展初期,电话网内的用户程控交换机多数是直接从国外引进的产品,如德国西门子配 MS 型,美国联合技术公司的 DBX-1200 型,日本 NEC 公司的 NEAX-2400 型等。目前新入网的用户程控交换机,基本上以国产的或从国外引进的流水线生产的产品为主,品种主要有 HJB-800 型, HJB-256 型及通广北电 MSL-1 型,西门子 HICOM 型,飞利浦 SOPHO-S 型等。据统计,目前上海电话网运行的程控交换机总计有近百个品种,50 多万门容量。

●程控交换机的组成

用户程控交换机主要由硬件和软件两部分组成。

1. 硬件

计算机及机器等外围设备属硬件,具体有:

(1) 公共设备——交换网络处理器(CPU)、收号器、音信号、电源[工作电压 - 48V(DC 直流)或 - 24V(RG 铃流)];

(2) 中继/分机设备(用户/线架设备)——用户电路、出/入中继、会议电话板、话务台[由显示屏、拨号盘、环路键(又称路由键,包括外线呼入键、回叫呼入键、内线呼入键等)、性能键(大部分可以编程,非常性能可代码代替)、告警指示灯(有电源告警和中继线告警两种)]等组成];

(3) 辅助设备——交电装置、蓄电池、充电器、保安器、稳压器、配线架、空调器、打印机、维护终端(用于对交换机进行维护操作、故障排除等日常操作)。

2. 软件

电脑程序与数据库属软件,具体有:

(1) 执行管理程序(操作系统);

- (2) 呼叫处理程序;
- (3) 系统监视和故障处理程序;
- (4) 故障诊断程序;
- (5) 维护和运行程序。

二 程控交换机的性能和操作

●程控交换机的性能

- (1) 系统性能:根据系统配置而赋予用户交换机系统的能力(容量和软件包)。
- (2) 分机性能:系统赋予特定的分机装置的性能。分机性能取决于服务等级(COS),它包括性能服务等级(FCOS)、呼入服务等级(ICOS)、呼出服务等级(ECOS)等。
- (3) 话务台性能:针对话务台所拥有的性能,使呼叫处理简化,提高工作效率(接通率)。

●程控交换机的操作

用户程控交换机的操作一般可以分成机务操作和话务操作两部分。为了确保程控交换机的正常运行,电话通讯部门的机务员和话务员都必须严格按照操作程序进行规范操作。

1. 机务工作的操作程序

- (1) 每日主动检测交换机、各线路和其它硬件设备的工作情况,并认真翻阅交接记录。
- (2) 接到用户或话务员的故障报告,应带好所需的工具,及时前往抢修,力争在最短的时间内排除故障,并认真做好记录。
- (3) 如遇故障一时无法排除,应立即逐级汇报,并积极做好配合工作。
- (4) 如遇电话局电缆或交换机硬、软件发生重大故障,应立即通知有关单位前来抢修。同时,在记录本上做好详细记录(故障发生的时间、地点、原因、抢修时间、人员姓名等)。
- (5) 一切以集体利益为重,在工作中要做到相互配合,发挥各自特长,及时排除故障。
- (6) 定时完成业主或使用人的各项电信业务。
- (7) 每月一次对业主或使用人电话费进行打印结算,并随时接受电话费的查询工作。

2. 话务工作的操作程序

- (1) 当班时应首先翻阅交接班记录,发现问题及时处理。
- (2) 话务台灯亮,铃响三次之内,话务员应快速接听来电,并用标准普通话和规范英语接待来电者。
- (3) 听完来电者叙述后,话务员应快速、准确地帮助转接相应分机。
- (4) 当分机回跳话务台时,表明分机无人接听,话务员应为用户转接其它相关分机。
- (5) 若来电为长途,且需转接的分机占线时,话务员有责任强插该占线用户,通知其有长途电话,请挂机以接听长途。
- (6) 当来电咨询各种电信业务时,话务员应正确、及时地告知用户所需了解的信息。
- (7) 话务员对一些疑难问题一时解决不了,应在交接本上做好详细记录,并口述给接班人员。

3. 电话总机的应急操作程序

- (1) 如遇突发性停电,应转用自备蓄电池供电,以确保通讯畅通,并及时汇报工程设备部门进行抢修。

- (2) 如发现可疑电话,应迅速报安全保卫部门,并做好监听记录。
- (3) 如发生火灾,应采取自救,并同时报消防部门。
- (4) 如发生突发性机器故障,应及时抢修。
- (5) 如接到报警电话,应迅速按其性质转报各有关部门。

三 程控交换机的维护管理

完好的设备是优质服务的基础,良好的维修保养是延长设备寿命和安全运行的保证。

电话通讯部门的管理人员和操作人员要高度重视设备管理工作,要按照有关的制度要求,认真做好用户程控交换机的维护管理。

1. 用户程控交换机机房的工作制度

(1) 机房内应有人进行 24 小时值班,值班人员应认真做好当班记录,并做好交接班工作。

(2) 严格遵守岗位职责和有关的各项规章制度。

(3) 严禁与机房无关的人员进入机房,非本专业人员严禁操作、使用机房内的有关设备。

(4) 严格遵循程控交换机房的各项操作规程,按时完成周期检测,做好日常维护工作,确保程控交换机的正常运行。

(5) 未经同意,不得随意修改各类管理数据。

(6) 注意安全,避免发生人为故障。不得随意拆卸机器、设备零件,如遇较大故障,应及时逐级汇报。

2. 用户程控交换机机房的环境卫生制度

(1) 机房环境应保持在最佳条件下,即温度在 $20 \sim 25^{\circ}\text{C}$,绝对湿度在 $6 \sim 188\text{H}_2\text{O}/\text{m}^3$,相对湿度在 $20 \sim 70\%$ 范围之内。

(2) 严格控制机房内的极限条件,即温度在 $10 \sim 40^{\circ}\text{C}$,绝对湿度在 $2 \sim 258\text{H}_2\text{O}/\text{m}^3$ 。相对湿度在 $20 \sim 80\%$ 范围之内。

(3) 机房内的独立分体空调机的送风量与制冷量之比应该是 1:2 或 1:3,必须安装粗效或中效的过滤器。

(4) 机房的防尘要求为每年积尘应限制在 $< 10\text{g}/\text{m}^2$ 范围之内。

(5) 进入机房要在过滤门廊内换鞋,以保证地面的整洁。

(6) 防静电地板要每天吸尘,绝对不能用扫帚清除。

3. 用户程控交换机的周期维护及例行测试制度(见表 2.13.1)

表 2.13.1

编号	项 目	周期	备 注
1	出中继拨号音测听	日	
2	主、备用音流,全流测听		
3	夜间服务转接后拨打	日	
4	出、入中继拨号测试	月	

编号	项 目	周期	备 注
5	GGF 蓄电池清、检、润	月	包括比重、电压测量 ,铅过桥、隔外帽、面盖板、电池槽、木架清洁、端子连接、液面高度检查。
6	整流器清、检、润	月	包括告警性能测试。
7	配线架清洁、整洁	季	
8	所具程控性能全面测试	半年	
9	音流电路测试	半年	
10	CPU 板、TDB 板等备件检查	月	
11	市电中继转换性能检查	月	检查能否转换到备用电源(蓄电池) ,无备用电源的测试能否把全部中继线转到指定的分机上。
12	GGF 蓄电池放电测试	年	
13	接地线电阻测试	年	不得超过 4 欧姆。
14	分机室内线整治	二年	近二年内整治完。
15	分线箱清洁整理	二年	
16	引入线整治	二年	
17	电器、工具、仪表、保安带工作样安全检查	年	

四 电话通讯设备

在电话程控交换机中 ,上海西门子数字程控通信系统有限公司(SBCS)提供的西门子 382 型数字程控交换机 ,是目前世界上少数具有综合业务数字网(ISDN)功能的最先进机型之一。它是数字通信交换技术、计算技术和微电子技术相结合的高科技产品 ,是德国西门子公司在 80 年代中后期推向国际市场的最新机型。

1. HICOM382 型程控交换机的特点

HICOM382 型程控交换机的主要特点是 :产品技术先进成熟 ,产品质量稳定可靠。它采用功能分担和分级控制方式 ,具有话音/非话音功能 ,是目前中国引进七种机型中性能上最先进、唯一进入第四代的机型 ,它完全能适应未来通信发展的需要。

2. HICOM382 型程控交换机的配置

HICOM382 型程控交换机适用于四、五星级宾馆、酒店和办公楼。它可以根据用户的不同要求 ,配上适当的管理系统 ,如房间状态的“ 显示留言、叫醒服务、长途计费、市话计费、无线寻呼、结帐和打印帐单 ”等功能。

HICOM382 型程控交换机的系统配置有 :端口数、中继卡板数、用户线路、中继线数、话务台、模拟线路板、数字线路板、主机柜数、配线架、维护终端、计费装置、打印机。

3. HICOM382 型程控交换机的功能

下面分别介绍 HICOM382 型程控交换机的各项具体功能。

(1) 对系统的维护管理功能

①自动装载。如维护终端已输入用户数据,硬盘上已存有用户数据,交换机一接通电源,系统就会将存于硬盘中的数据及程序自动送入中央处理机的内存中。

②人工启动装载。如采用人工启动,则接上电源后,还要在维护终端上送入启动指令,才开始装载。如硬盘或维护终端中没有存入用户数据或要进行数据修改,则可在维护终端上用键盘人工输入。

③自动检测及告警。当自动检测程序发生故障时,立即显示并在维护终端上打印出来。

④工作状态显示。装载过程以及各电路板的工作状态,在电路板的面板及维护面板上,均有指示灯显示。

⑤用户的编组。能按用户的性质、所在部门,将用户分群,在同一群内的用户能进行连选、代接和转移等。

⑥自动呼叫分配。使用一个代码,就能使呼叫平均地分配给一个用户群的分机。

⑦故障诊断。系统如出现故障,无论是公用控制部分的故障,还是外围设备(用户线、中继线)的故障,维护终端均会自动将有故障的电路板的位置、序号打印出来,90%可定位至一块板。用户线接地、碰电源和中继线断路均可打印出来,并可定位至某一路。

⑧话务量统计。在维护终端上输入指令,可打印出用户群、中继群的话务量。

⑨可进行集中维护。管理和数据服务器 ADS 最多可配有 6 个 V24 端口,其中一个做本端维护用,其余的端口可分配给长途计费、旅馆管理或远端维护用。

(2) 程控交换机的主要功能

①HICOM382 型数字程控用户交换机可接任何类型话机,如拨号盘脉冲话机、按键脉冲话机、双音多频(DTMF)话机。

②灵活编号方式。分机号码可多至 6 位,同一系统内可采用不同位数分机号码。

③一机多用户。HICOM382 的分机及话务台可以分成几个独立部门。根据用户要求,每个部门可以独立对应市话局,并限制部门之间的话务台、分机之间的通信。

④多等级服务功能。在 HICOM382 上可编 500 种服务等级,系统可以对各级分机灵活地管理。

⑤灵活话务台编组。多个话务台可编成一组、多组,可指定中继到指定话务台组。

⑥夜间服务。定时转入夜间服务时,市话局来电话可转移到指定话务台或指定分机,或接到特殊夜间值班信号系统如振铃,然后由其它分机代接。

⑦电源中断转移。为应急情况,全断电时部分中继线可直接连到指定分机上。

⑧路由限制。可限制某些用户只能选用某些中继线,遇到特殊情况,话务拥塞时,只有服务等级高的用户才能选用。

⑨中继预占。服务等级高的用户,当中继忙时,有权预占中继,当这条中继释放后,就连到该用户。

⑩汇接功能。可用不经话务台转接的汇接交换功能。

⑪识别卡功能。具有识别卡(Chip Card)的用户,可将此卡插在他人数字话机上,而卡上具有的等级功能转到此分机上,如有权打国际长途等等。

⑫寻线组功能。在系统中可编成多个寻线组,使用一个组的代码可把呼叫接到该组的空闲分机上(每个分机还可有独立的分机号)。

⑬代答组功能。系统中可编成多个代答组,同一组内分机按代码后可代替另一正在振铃分机回答呼叫。

⑭缩位拨号。系统中有中央缩位拨号表及个人分机缩位表,用户灵活选用,可节省大量拨号时间。

⑮超时释放。对摘机久不拨号的分机,超过规定时间送忙音,如仍不挂机,则系统释放用户电路。

⑯主任/秘书电话功能。系统中可配置多种方式主任/秘书电话组,可秘书截接、领导转接等功能。

(3)主要的分机用户功能

HICOM382 的服务功能很多,下面仅介绍一部分基本的分机用户功能。

①热线。热线功能用于通话特别频繁而重要的分机用户。具有这种功能的分机,只要一摘机,就立即接通所需的热线用户。

②延迟热线。具有这种功能的分机,既可做热线电话使用,又可做一般电话使用,如摘机立即拨号,则如普通分机一样,可拨打任何其他用户,如摘机超过预置的时间不拨号,则接通热线用户。

③寻线组。根据需要将一些分机编成一个寻线组,组内任何一个话机无人接时会在振铃若干秒后自动转到下一个分机。

④代接组。把某些分机(如一个办公室或一个部门的分机)编成一个代接组,给一个代码后,则该组任一分机响铃,组内其它分机,可按此代码,代接在振铃分机的电话。

⑤交替通话。具有此功能的分机用户,可同时呼叫出两个分机,交替与之通话,暂不通话的一方听音乐。

⑥叫醒服务。拨代码及预订的叫醒时间($\times \times$ 时 $\times \times$ 分),到了预定时间,电话铃自动响,如振铃一次不取机,过5分钟(此时间可调)再振铃一次,取消时再按一次代码。

⑦等级转换。每一分机设有两个服务等级,可根据需要进行转换。服务等级转换以后在分机上可听到一特殊拨号音,转换以后的服务等级也可以用同样的方式恢复。

⑧送强入通知音。当等级较低的两个用户正在通话,等级较高的用户有权向他们送通知音,催促他所需要呼叫的分机用户挂机,他所需要的分机用户挂机后,立即响铃,取机后,即可与等级较高的用户通话。

⑨强插。当两个分机在通话时,等级更高的用户可强插进去告知一方挂机,以便与另一方通话。

⑩三方通话。一主叫用户要同时与二个分机通话,可先叫出第一被叫,再按代码及第二被叫号码,将第二被叫叫出,再按一代码,即可三方同时通话。

⑪遇忙回叫。当您拨打其它分机遇忙时,只要按代码听到回铃音后挂机,当对方挂机时,其电话铃就会响,对方取机后您的电话铃也会响,您取机后,即可与对方通话。如您设置了此功能后,又要离开,则只要按一个复原代码,便撤消了设置。

⑫无应答回叫。当您拨打其它分机听到回铃音,但无人接,您可按一代码后挂机。

当对方取机再挂机时,您的电话铃便会响,您摘机后,对方铃响,对方取机即可双方通话。

如有多个用户呼入,则依次排除。

⑬遇忙记存呼叫。当您拨打其它分机遇忙时,您按一下代码后挂机,如您再要叫此分机时,您只要按那个代码即可,而用不着再拨被叫号码了。

⑭免打扰。如您正在开重要会议或要入睡,不希望有电话打扰您,那么您就可用此功能。您只要按一个代码并听到音频回铃音得到证实后,就不会有电话打进来了,但您还是可以打出。如要撤消,只要再按一个代码。

⑮转移呼叫。当您离开办公室到其它地方去,但您又希望能接到打给您的电话,那您就可采用此功能。取机后您按一代码及您要去的那个部门的分机号码,挂机后再取机听证实音,那么,凡是打到您分机上的电话就会自动转到您现在所在部门的分机(即您转移的分机)上。如要撤消,只要再按一下代码。

⑯固定转移呼叫。当您离开办公室或暂不愿接电话时,您可将您的电话转移到您预先确定的一个固定分机上(如您的秘书),当电话铃响过一定时间而无人摘机时,就会转移到该固定分机。当您要用此功能时,您取机后,按一代码及您要转移的固定分机号码,挂机后再取机,再按另一代码再挂机,那么,凡打到您分机上的电话,您的电话先响铃 20 秒,无人按时,再转移到您设置的固定分机上。撤消时再按一个代码。

⑰系统缩位拨号。为了节省您打电话的拨号时间,您可将经常要打的电话号码编成缩写表。那么,当您要打这些电话时,只要按缩位表拨对应的缩位号码就可以了,而不要拨原来很长的号码。

⑱分机缩位拨号。如果您仅对某些分机采用缩位拨号方式,那么就可取机后按一个代码和要缩位的分机号码,下次您要打此分机时,就只要按代码就可以了,一个分机可设置 10 个。

⑲追查恶意电话。如您接到恶意电话,您想把打恶意电话的人查出来,那么当您听到主叫挂机送来忙音后,即按一个代码。维护终端上就会立即打印出主叫号码及通话时间。

⑳电话的自动跟踪。凡有用户打火警(119)、匪警(110)或您认为要跟踪的电话时,可在维护终端上设置,那么,凡有这类电话时,维护终端上便会将主叫号码和通话时间打印出来。

从以上可以看出,HICOM 系统的服务功能,除了具有一般程控交换机具有的常用功能外,还具有某些特点,如在热线功能中,有立即热线和延迟热线两种,如采用延迟热线,便可省去一部专用于热线功能的话机;寻线组有线性寻线和循环寻线两种方式,采用后一种方式时,使呼入话务量可均匀分配;缩位拨号有三种缩位方式,便于用户灵活使用;除了追查恶意电话外,还有电话的自动跟踪;另外,还有独特的识别卡功能,使用户等级和功能的使用,可以做到“认人不认机”,控制更加方便灵活,等等。

4. HICOM382 型程控交换机的维护

HICOM382 型程控交换机维护的主要任务是:系统启动、管理维护及话务测量功能等。

管理及维护主要完成系统数据库中非常驻程序的查询、修改,以及系统功能单元的测试、故障定位、闭塞及恢复等功能。

话务测量功能提取系统的话务数据,以实现系统工作的最佳操作状态及话务拥塞的确定等。

HICOM382 型程控交换机的维护功能可由本地/远端服务及呼叫处理终端来完成,并且系统管理维护所使用的语言是 CCITT 建议的标准 MML 人机语言,且为预防误用每个 MML 指令及操作,系统设有防护的指令“通行令”加以保障。

5. 电话计费装置

市话、长话电话计费装置是由计费软件及电脑、打印机等硬件组成。计费软件是由分机用户电话费率、计时单位、帐号、部门名称、市话、长话、分类等等组成。电话费率、计时单位是根据长途电信局、市话局规定设置的,其余数据则可根据各单位的实际要求设置。分机电

话的计费 ,以一个分机号码为基本单位 ,一次计费数据能显示出起始分机号码、呼叫时间、呼叫时长、被叫号码、费率等。由于计费软件具有查询、结帐、数据修改等功能 ,另外还可将电话帐单数据进行贮存 ,贮存时间任意选定 ,并随时可作查询 ,因此也给日常工作带来了方便。

第三节 电话通讯服务

一 项目和程序

电话通讯服务的项目随着数字程控用户交换机的采用而大大增加。物业管理公司应从尽可能满足业主或使用人的需要出发,积极开拓新的服务项目,以充分提高设备的服务功能利用率。

上海广播大厦电话通讯部门开设的电话通讯服务项目,一共有电话机维修、传真机维修、直线电话帐单查询、电子信箱、语音信箱、无线移动电话申办及维修、各类 BP 机申办及维修、线务维修等 22 项。按照 1996 年上海市物价局、上海市邮电管理局联合出版的《上海市邮电资费手册》中的有关规定,他们制定了服务项目及收费标准一览表,并注明服务费及服务完成时间,提供给用户选择。

为了便于业主或使用人申办及物业管理部据此合理收费,上海广播大厦电话通讯部门还设计了《广播大厦电话通讯业务申办表》和《广播大厦电话维修记录单》等表格。

电话通讯服务的程序是:业主或使用人提出书面申请,物业管理公司审核同意后按标准收费,并在规定的时间内完成服务。

二 达标和创优

电话通讯是物业管理公司对外服务的一个“窗口”,其服务质量的优劣,将直接影响到物业管理公司的声誉。规范、优质的服务可以给业主或使用人带来身心的愉悦和工作、生活上的便利,物业管理公司理应从以下几个方面做到电话通讯服务的达标和创优。

●接听电话工作规范

接听电话最基本的工作规范是:铃响三声,必有应答;礼貌接听,用语规范。物业管理公司的全体员工都应该按照这一规范要求进行操作。

在规范用语方面,物业管理公司可以对一般管理员工及专业话务人员提出不同的要求。

以下是上海广播大厦物业管理部在实际操作中的工作规范。

1. 全体员工接听电话工作规范

为维护上海广播大厦物业管理部的良好形象,全体员工在接听电话时,必须统一使用如下规范用语,并一律用普通话应答,做到态度和蔼、亲切,语言简洁明了。

(1) 当接听外线来电时,使用:

您好!广播大厦,请讲!

(2) 当外线来电者需找某人时,使用:

请您稍候 ,我去叫他(她)。

(3)如来电者要找的人不在时 ,使用 :

对不起 !他(她)不在 ,您是否需要留言或传话 ?(视情况可告诉 BP 机号码)

(4)如不认识来电者需找的人时 ,使用 :

对不起 !您能说出他(她)是哪个部门的 ?

对不起 !请您稍候 ,我帮您询问一下 !

(5)如来电者询问怎样来我部时 ,使用 :

我部在虹桥路 1376 号 ,位于中山西路、伊犁路之间 ,公交车有 57 路、72 路、73 路、224 路、505 路、911 路 ,您可以到虹桥路站下车。

2. 话务人员接听电话规范用语

(1)您好 !广播大厦。

Good morning(Good afternoon/ Good evening) , the Broadcasting Mansion .

(2)您好 !总机。

Good morning/(afternoon/ evening) , this is operator . Can I help you ?

(3)广播大厦的地址是 :上海市长宁区虹桥路 1376 号。

The address of the Broadcasting Mansion is No. 1376 Hongqiao Road , Changning District , Shanghai .

(4)广播大厦的邮编是 200051。

The post code of the Broadcasting Mansion is 200051 .

(5)前来广播大厦可乘坐公交车 57 路、72 路、73 路、224 路、505 路、911 路 ,到虹桥路站下车。

The public transport to the Broadcasting Mansion are No. 57 ,72 ,73 ,224 ,505 ,911 buses . You can get off your bus at the Hongqiao Road Stop .

(6)好的 !请稍等。

Just a moment ,please !

(7)电话已接通 ,请讲。

The phone is got through (. is on the line) , please go ahead .

(8)请先挂机。我帮您查询一下 ,然后再呼叫您。

Please hang up while I 'll check before ringing you back .

(9)请问您要转接哪个部门 ?

Which department ?

(10)请问您找谁 ?

What is the name of the person you are calling ?

(11)对不起 ,电话占线 ,请稍候再打来。

I 'm sorry , the line is busy ,please call later .

(12)对不起 ,您打错了 ,这里是广播大厦。

I 'm afraid you 've got a wrong number ,This is Broadcasting Mansion .

(13)对不起 ,无人应答 ,您是否需要留言 ?

Sorry , no answer , Do you wish to leave a message ?

(14)对不起 ,他人不在 ,您是否需要与其他人通话 ?

Sory ,he is out at the moment . Do you want to speak to any other person at this extension ?

(15) 对不起,您要转接的分机发生故障正在维修,我帮您转旁边的分机好吗?

Sorry, there is some problem with the extension you want. It is being fixed at present. Shall I get you through to other extension?

(16) 对不起,现有您的长途,我可以接进来吗?

Excuse me, here is a long-distance call for you. Shall I get it through to you?

(17) 请留下您的姓名和联系电话。

Please leave your name and telephone number.

(18) 您好,现在是您的叫醒时间,祝您愉快!

Good morning. This is morning call (wake-up call). Have a good day.

●交接班制度及记录

物业管理公司应逐步建立、健全机务员、话务员的交接班制度以及做好工作情况记录,交接、检查记录等,以保持电话通讯工作的连续性、条理性,便于及时发现问题、解决问题,减少扯皮与推诿现象,提高服务质量与层次。

1. 机务员、话务员交接班制度

(1) 整理好工作台,使接班人员感到整洁、舒适、有条理。

(2) 交班人员在接班人员因故未到场,或未完成接班检查工作前不得擅自离去。

(3) 交班人员应将本班工作进行情况做好详细记录,并向接班人员如实反映。

(4) 接班人员应认真阅读工作日志,以了解上一班的工作情况。

(5) 交班人员应明确回复接班人员提出的问题,并和接班人员共同核实、检查设备运行情况。

(6) 接班人员发现交班人员未认真完成有关工作,或检查中发现问题,应向交班人员提出,如交班人员不能给予明确回复或不加以改善,接班人员可拒绝接班,并报上级领导处理。

(7) 当交接班检查工作完成,并且接班人员无任何疑问后,交接班工作方算结束。

2. 交接班检查记录

(1) 应按规定的交接或检查事项,逐一做好记录,检查情况正常者记√号,不正常情况或问题记×号。

(2) 每天、每班次都要有专人进行记录。

(3) 记录必须经交班人和接班人签名认可,每天由领班负责审阅并签名。

(4) 交接或检查事项,主要包括机房温、湿度是否在正常范围,整流器运转是否正常,浮充电压、电流是否正常,测听各种音流信号是否正常(包括备用),测试告警信号是否正常,用标进展灯是否正常(纵横),测听出中继有无拨号音,入中继线信号灯是否正常,巡视四周有无异味和不正常声音,机盖、机罩是否盖妥。公用工具、仪表是否齐全,电缆充气气压是否正常,机线待修故障交待。

●通讯服务质量自检

物业管理公司电话通讯部门要经常按照上海市电话局程控用户交换机通讯服务质量互检内容的要求,做好通讯服务质量的自检。

程控用户交换机通讯服务质量互检内容涉及服务质量、机键质量及信号、话机质量、环境整洁、分线箱整洁和其它等六大方面,具体可参见上海市电话局统一印制的《程控用户交换机通讯服务质量互检内容及评分记录表》。

●优质服务劳动竞赛

物业管理公司电话通讯部门要在平时严格要求、规范服务的基础上,鼓励、支持机务员、话务员积极参加上海市电话局组织的“四比、六好”优质服务竞赛。做到互相学习,取长补短,加强管理,改善服务,确保电话全程全网通信畅通。

上海市电话局“四比、六好”优质服务竞赛内容为:

四比是:

比思想、比干劲、比作风、比贡献。

六好是:

(1)服务思想、服务态度好。牢固树立人民邮电为人民的思想,认真贯彻“迅速、准确、安全、方便”的服务方针,对用户要热情、和蔼、亲切、周到,正确使用值机用语,不讲禁用语,有礼貌地解答用户的询问,定期听取各方面意见,不断改进工作,做到用户、单位领导、市话局满意。

(2)全程全网通信质量好。加强机线设备维护、测试,减少障碍,中继电路和号盘脉速脉比要定期测试维修,经常保持通信设备的完整和性能良好,防止发生停话事故。要按标准配足中继线(除局方原因),主动疏通号线的话务,严格控制装置副机和分机,限制打外线(一般在40%—50%)。要努力完成话务工作质量指标(即应答时限、话务差错),正确执行话务操作法,积极做好“小114”回叫、留言转告等多种服务,并做好各种原始记录。运用口头、黑板报、广播等宣传工具,广泛、经常地宣传正确使用电话的常识,以疏通话务,千方百计提高接通率。

(3)加强管理,执行制度好。切实贯彻邮电部颁发的《市内电话用户交换机管理办法》,从实际出发,建立与健全各种统计记录(一机一卡)、质量统计和各项规章制度(岗位责任制、安全保密制、测试检修制等)。自觉遵守值机守则,不任意离开工作岗位,不做与工作无关的事情。认真做好交接班,注意火种,不让闲杂人员进入机房,保证安全、保密。

(4)环境整洁、设备状况好。机房要有防尘、防潮措施,经常做好清洁卫生,保持窗明几净,定期话机消毒。不在机台上吃喝、吸烟。总机间不放三机(打字机、油印机、广播机)。不晾挂衣被,不堆放什物,机台和机键设备上不搁置流汁和什物,易燃、易爆和有毒物品应远离总机间,电力、电灯线不同电话线、电缆并设,工具材料要放置明显地方,阴雨天或湿度高时要有去潮措施,使环境、设备经常处于良好状况。

(5)人员业务素质好。能按操作规程、技术标准进行熟练操作或设备维修,对通信设备采取应急措施,了解市内电话一般业务知识,能熟记紧急电话和常用电话号码,积极参加培训学习和业务技术练兵。“应知、应会”考核成绩优良。

(6)团结协作好。送方便、留困难,发扬先人后己的共产主义风格。主动搞好班内班外团结,做到多尊重、多通气、多商量、多谅解,虚心向先进学习。积极参加竞赛交流和协作组活动,树立全程全网一盘棋的整体观念、能识大体、顾大局,为完成电话全程全网通信畅通尽心尽职。

第十四章

安全保卫管理和服务

安全保卫管理和服务

第一节 物业管理安保概述

一 物业管理安保的涵义

顾名思义,物业管理安全保卫的对象是房屋建筑、附属设备和公共设施。但是物业管理又是以人为本,业主与使用人的生命与财产安全是最基本、最基础的物业管理要求。物业管理安全保卫可简称为“安保”。有了安保,才会有清洁要求、便捷要求、舒适要求、享受要求、豪华要求等等,否则一切物业管理便无从谈起。试想一下,如果一个物业管理公司连业主或使用人的生命与财产(包括物业这一“不动产”在内)安全都不能提供切实保证,那么还管理什么物业呢?因此,我们可以给物业管理安保下一定义:物业管理安保就是必须通过现行的科学技术手段与管理手段,依靠各种先进设备与工具,防止和终止任何危及或影响物业管理辖区内的业主或使用人的生命财产与身心健康的行为与因素,比如电线短路、电梯关人、水管爆裂、火警、偷盗以及噪声等,还有如自然灾害、人为事故、流氓活动以及各种破坏活动的预防与阻止,确保业主或使用人人身不受到伤害。财物不受损失,工作、生活秩序正常。

二 物业管理安保的任务、作用和准则

1. 任务

从目前物业管理实践来看,物业管理安保的任务主要有三项,即治安管理、消防管理与交通管理。这是从安全保卫工作的性质来划分的。

还有一种从管理或管理的空间来划分,物业管理安保的任务又可分为固定岗哨、安全巡视、监控值班等。

第三种是根据安全工作所处状态来划分,可分为正常状态(或一般状态)下的安保管理和紧急状态(或非正常状态)下的安保管理。

防盗、防流氓犯罪活动、防各种破坏活动,是属于治安管理范畴;防火、防电梯故障及各种自然灾害,是属于消防管理范畴;防交通事故、防车辆失窃、维护管区内交通秩序,是属于交通管理范畴。

门岗、各种重要位置的岗哨,如车库岗哨、定点伏击哨位、仓库和机房等重要区域设岗等都是固定岗位,各种流动的巡查、巡更则是流动岗哨。流动岗哨一种是有指定巡查路线的,另一种则无。

正常状态下的安保管理,是指按原定班次、时间、人员、岗位、工作性质来执行任务的管理;非正常状态下的安保管理,是指突发性的事件、案件处理,紧急情况下的临时性处置、管制。在规范的物业安保管理中,它有一定的预案,也即紧急应变方案或突发性事件应变方案。根据紧急情况与程度不同,方案又可分为一级方案、二级方案、特别方案等。非正常状

态下的安保管理,一般要打乱正常状态下的班次、人员、岗位、时间与工作的性质,必须一切服从、听从方案中所指定负责人的调动。

2. 作用

(1)必须确保物业及附属设备、公共场所、建筑地块等,不受人为损坏、破坏或尽可能减少损失。

(2)必须阻止或防止任何危及业主或使用人的生命财产的行为。

(3)必须终止任何影响业主或使用人身心健康的行为,维护正常的生活秩序与工作秩序,如终止噪声、废气对业主或使用人的影响,维持正常的交通秩序,以及制止外来人员的干扰、骚扰。

(4)加强小区、大厦内的精神文明建设,和睦邻里关系,减少邻里纠纷。

(5)确保一方安全,打击各种犯罪活动,同时维护社会的安定团结,为改革开放与社会稳定发展创造条件。

3. 准则

由于上述的不同,物业管理的安保人员在执行任务、处理日常事务工作中,一定要“端正态度、摆正位置、灵活机动、尽心尽职”,并把这16个字作为安保人员处理问题的准则。

第二节 物业管理安保的 基础知识

一 安保的硬件知识

1. 分类

(1) 从性质来分,安保硬件可分为设施、设备与工具。

①所谓设施,是指依附在建筑物上的构筑物,如防火卷帘门、防火门、消防通道、避难层、消防梯前室、楼梯前室、消防水池(水箱)、防烟排烟装置、轻质龙骨阻燃矿棉板、防火墙等。

②所谓设备,是指安装在整个大厦与小区内用于安保的电子、电器、给排水等操作系统,如电子监控系统、红外线报警系统、火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消防电梯等。

③所谓工具,是指安保人员可随身携带的安保用具,如对讲机、手电筒、应急灯、太平斧、警棍等。

(2) 从用途来分,安保硬件又可分为治安、消防、交通三类。

①治安设施、设备与工具有电子监控系统、红外线报警、门警管理系统、电子巡更仪、对讲机、集群电话、电筒、警棍等。

②消防设施、设备与工具有火灾自动报警系统、自动喷淋系统、消防供水系统、消防增压泵、墙式消防栓、楼层发信机、消防电梯、卤代烷灭火系统、应急照明、灭火器、氧气面具、消防战斗服、救命绳、太平斧等。

③交通管理的设备与工具有机动车库和非机动车库管理系统之分。

2. 用途

这里主要介绍一下安全保卫、安全消防、交通管理的设施、设备与工具的用途。

(1) 电子监控系统。整个监控设备由电子摄像机、屏幕显示、录像机、中央微处理机(中控键盘、矩阵)、中央供电器等主要部分组成。

电子摄像机(也叫探头):一般安装在大厦、小区的重要部位,如大门口、电梯口、电梯内、停车场、各楼层公共走道、大堂、后堂等。在经济条件许可的情况下,在所需监视的范围之内最好均安装探头,不让监视区域出现死角。

屏幕显示:在中央监控室里,将输入的电子信号转换成图像在屏幕上显示出来。一般有多少个摄像探头,就应有多少个屏幕。但是由于智能化大厦所需监视的目标较多,一般需要几十只甚至上百只探头,这样就要相当数量的屏幕和人员与之相匹配。所以在一般情况下,为了节省显示屏,都采取了画面切割或分割的形式,如一个屏幕4个画面、16个画面等。还有一种就是采用画面选择,将画面编程序进行滚动,即选多个监控点编一组,每间隔几秒钟自动切换画面,如看到有疑问的地方可以实行单一探头专录或定格。

录像机:由于屏幕众多,一般无法有效全面地看清所有的画面,通过录像,可以把监视范

围的所有人员情况逐一录下,并随时提供给有关单位、人员进行查阅。

中央微处理机:它是整个监控系统的大脑,一般设在监控室内或总控室内。它能够根据用户的需要与要求,对整个大楼多路(探头)的输入输出信号进行编组、分路,并在指定的显示屏上显示。它还可以通过键盘的操作,对每组监控线路的滚动间隔时间、显示时间等进行设定,对移动式探头进行远近、上下、左右的跟踪、监视,重新选择、显示所需的监视点。

中央供电器:它是为监控室或总控室的电器设备提供一个可靠、稳定电压的工作电源。它是电子监控系统重要的辅助设备,由两组交流稳压器进行分路输出(根据摄像机探头的路数),各路均有指示、开关及短路保护,以保证监控正常进行与监控质量。

(2) **红外线报警系统**。由防盗主机、键盘、门窗传感器、变压器、电瓶等组成,如果在重点部位人为使传感器进入报警状态,即传感器被纳入系统,一旦在禁止入内的时间内有人出入,传感器就会通过防盗主机发出警报。一般主机安置在监控室内,值班安保就会作出反应。

(3) **门禁管理系统**。由控制器、进出门读卡机、报警传感器、警报器、阴锁/电磁锁、出门按钮、门传感器等组成。该系统最大的特点是为监视及控制人员进出第一区域提供了完备的功能。一般控制器可识别三种类型的IC卡:“用户卡”、“特殊卡”、“设置卡”。进出人员只要拥有三卡中的任何一卡,进出无阻,否则谢绝入内。

(4) **电子巡更仪(又叫巡逻到位仪)**。它是一种能弥补监控不到位的部位或死角,也能对巡逻安保人员的工作进行督查的仪器。它由手机、墙机、打印机等组成。墙机主要安装在需要巡视的部位,手机主要由巡逻安保掌握,在到达指定部位时,将手机插入墙机方孔内,手机即可记录巡逻人员巡逻的信号、日期、时间,监督人员(领班、主管、经理)即可通过手机显示屏或专用打印机输出记录内容,以便查阅巡逻情况。

(5) **对讲机**。它是目前安保人员常用的寻呼、联络、通话设备,一般是由电源板、主机、天线等三部分组成。主机上设有寻呼频道旋钮与音量旋钮。需对话、联络时,双方必须把旋钮安放在同一频道。一般对讲机应有多个频道。

(6) **火灾自动报警系统**。一般有温感、烟感、煤气感应等几种。当大厦内某一部位温度上升到一定的临界点时,温感器就会自动感应,将信号传入主控制室。烟感器同样如此,当大厦内某一部位的烟雾浓度达到某一临界点时,也会将信号传入主控制室。煤气感应器的原理也同样如此。有的大厦把各种感应报警系统装置的控制室设在一起,形成总控室,有的则是与治安监控室放在一起。

(7) **自动喷淋系统**。目前一般新建的高层建筑或综合性建筑都设有喷淋装置,它分为闭式自动喷水灭火系统和开式自动喷水灭火系统。一般大厦都使用开式自动喷水灭火系统。通常由火灾探测系统、传动管网、淋水管网、雨淋报警装置等组成。平时雨淋阀呈关闭状态,火灾发生时建筑物内温度升高,导致 a. 如是易熔锁封控制,易熔合金熔化、锁封脱开后,传动阀门打开; b. 如是闭式喷头控制,温感元件易破脱落; c. 如是电动控制,火灾探测器经火灾报警控制箱开启电磁阀,使传动管网压力释放,雨淋阀自动开启,向淋水管网供水,所有开式喷头、水幕管、水幕喷头等一齐喷水灭火。

(8) **消防给水系统**。一般的高层建筑都有一套独立的消防用水系统,专门用于灭火的供水系统,它的机房也是独立的,主要包括消防水泵、消防水箱和消防管道等。消防管道控制开关一般每个楼层都有,并与楼层中的消防栓相连接。消防栓装置包括接口、开关、水带、喷头等。消防栓栓口离地面高度为 1.1m。在消防栓边,一般装有楼层发信机,在紧急情况下启用,能及时通知消防控制中心及周围人员马上疏散,一旦发生火灾,每个楼层打开消防栓,启用消防水泵(自动),水就直接从水龙头中流出,进行灭火。

(9)消防增压泵。在一类建筑(住宅除外)消防水箱不能满足灭火要求的水压或二类公共建筑无消防水箱时设置,使平时消防给水管网保持足够的压力。

(10)卤代烷灭火系统。卤代烷 1301 是世界上工业发达国家广泛应用的卤代烷灭火剂,它无色、无味、低毒、不导电,能以蒸气状态喷入火灾区域,通过化学反应,中断燃烧过程,迅速扑灭 A 类、B 类、C 类物质的表面火灾。对于大部分火灾,5% 的灭火剂蒸气容积浓度就可以扑灭,且在灭火后不留任何污迹。

(11)应急照明。一般有两种。一种是安装在每个楼层通道及公共场所的墙上。在正常情况下,它是处于充电的状态下,但是一旦大厦供电线路出现故障或停电,它就自动启动照明,以供应急使用。还有一种是手提式应急灯,平时充电,应急时使用,式样有些像煤矿中的手提式矿灯。

(12)消防电梯。它是在火灾发生时,专供消防灭火用的电梯。它与一般电梯有两点不同:一是它的轿厢、门等都是用防火材料制成。二是在火警发生时,只要敲破底楼的紧急按钮,它就不再接受其它楼层按钮的信号。

(13)灭火器。根据国家有关规定,灭火器的配置一般在非重点要害部位,每 100m² 配置两只 2kg 的灭火器,重点要害部位每 50m² 配置两只 2kg 的灭火器。它的类型有:水型(清水、酸碱),主要用来扑灭木材、纺织品、纸张等引起的火警;干粉型(磷酸铵盐、碳酸氢钠),主要用来扑灭易燃液体、气体、电气设备引起的火警;泡沫型(化学泡沫),主要用来扑灭油脂、石油制品引起的火警;卤代烷型(1211、1301),主要用来扑灭电器、燃油、煤气等引起的火警;二氧化碳型,主要用来扑灭油类、易燃液体等引起的火警。

(14)氧气管面具、消防战斗服、救命绳、太平斧。这些都是消防自救的必备器具。一旦发生火警,一个训练有素的安保人员,接到报警后,就应在最短的时间内带上上述器具整装待命,投入战斗。

(15)防火卷帘门、防火门。国家对高层建筑设防火区域有统一规定,防火卷帘门、防火门的用途是一旦发生火灾,可将火势控制在一定的范围内,防止蔓延扩大,便于消防扑救,以便减少损失。

(16)消防通道、避难层、消防电梯前室、楼梯前室。当火灾发生时,人们紧急疏散,要一个阶段比一个阶段安全性高,即人们从着火源(房间或其它部位)跑到公共走道,再由公共走道到消防通道或消防电梯前室、楼梯前室,然后转向室外或其它安全处所如避难层(间),一步比一步安全,不会产生“逆流”情况。这样的疏散路线即为安全通道。临时藏身之处有消防电梯前室、楼梯前室,而避难层,一般是与设备层、消防给水分区系统和排烟分区系统有机地结合,十分便利。

(17)消防水箱(水池)。现代化的高层建筑随着楼层的递增,对消防用水也提出了相应的要求,每幢大厦设上区和中区水箱。按规范规定:中区消防水箱与生活水箱各自独立设置,消防水箱容积为 18m³,设置在 26 层。上区生活与消防水箱共用,容积为 100m³,设置在 46 层。顶层 50 层水箱容积为 18m³,消防水箱为矩形,钢筋混凝土制作。

二 安保的业务知识

●有关的法律条规

一个合格的物业管理公司的安保人员,必须首先掌握一些适用于物业管理安保的法律、

条例、条规,如《中华人民共和国治安管理处罚条例》、《高层建筑消防管理条例》、《上海市消防条例》以及交通规则等。对于违反这些规定的人员,安保人员可视情节,将其扭送公安局或警署。

●业务常识

1. 治安管理常识

作为一个区域物业管理的安保,首先应做到防止和终止任何危及或影响辖区内的业主或使用人的生命财产和身心健康行为与因素,以本单位系列规章为范本,既要做到坚持原则,依法处理,又要有一定的灵活性,不至于将矛盾或事态扩大。以下介绍治安管理中常见的问题和处置方法:

(1) 业主或使用人发生刑事和治安灾害事故时如何处置?

①当班安保人员应保护现场,用对讲机迅速向安保部报告,同时通过安保部报告公安机关。

②应根据具体情况,实行区域隔离,禁止无关人员进入现场,以免破坏现场。

③根据自己所掌握的情况,向有关部门如实反映,协助破案。

(2) 发生火警时如何处置?

①各岗位安保人员无论接到何种形式的火警信息后,应先通知巡视安保到实地查看,作出正确处理。

②如确实是自救无能为力时,由本单位最高层拨打“119”,同时采取救援措施,将损失减少到最低程度。

③维护火场秩序,防止他人趁火打劫。并积极参加抢救伤员和财物的工作。

(3) 执勤中遇到犯罪分子偷盗或抢劫时如何处置?

①安保人员要保持头脑冷静,智勇双全,设法制服罪犯,并立即发出信号,通知就近安保人员。

②若罪犯遇人逃跑时,安保人员应用对讲机呼叫门卫安保,讲清罪犯的外貌、人数、衣着及其它特征。

③对现场或在追捕中罪犯所留下的遗物,千万不能自行处理,以便公安机关侦破。

(4) 执勤中遇到不执行规定、不听劝阻的人如何处置?

①纠正违章时,要态度和蔼,说话和气,以理服人。

②对不听劝阻者,要查清姓名、单位,如实记录并向安保部汇报。

③发生纠纷时,注意把握政策,如属对方蛮横无理,打骂安保人员,视情节轻重,作出处理。

(5) 执勤中发现可疑分子如何处置?

①先观察1~2分钟,然后上前盘问,注意对方的神态,如有异样,及时通知所在地业主或使用人及安保部。

②对可疑分子严密跟踪观察,暗中监视,防止其破坏或造成其它意外事故。

③若发现可疑分子与公安部门通缉的三逃人员体貌特征相似者,可采取措施,将其送至公安机关。

(6) 执勤中发现酒醉者或精神病人闯入如何处置?

①进行劝阻或阻拦,让其离开安保区域范围。

②及时通知酒醉者、精神病人的有关单位或家属,让他们派人领回,并采取控制和监护

措施。

③若酒醉者或精神病人有危害安保目标或危害社会安全的行为时,可将其强制送到有关部门处理。

(7)遇有使用人携带易燃物品进入租赁区内如何处置?

①先进行规劝,宣传消防管理条例,然后通知安保部存放在指定地点。

②规劝态度要真诚、和蔼。

(8)当你有急事前往案发处。在行走中需要超越宾客时如何处置?

①应先对宾客说:对不起,先生(小姐)请问能否让一下?然后超越。

②遇有两位宾客同行时,切忌从宾客的中间穿过。

③超越后,应回头向宾客点头以示谢意。

(9)使用人对安保工作大为不满时如何处置?

①请使用人到单独的地方会谈,并向使用人表示理解。

②仔细聆听,了解事情真相,向使用人致歉,但不要随意认错。

③保持友好、礼貌、冷静的态度,并使使用人平静下来,向使用人提出解决问题的建议。

④不时记录下使用人谈话的内容。并立即处理涉及自己权限范围内的事。

⑤与具体部门联系商量解决的方法,做好事件的发生及过程的记录。

(10)如何做到规范的仪表仪容?

①搞好个人卫生,保持精神饱满。

②制服干净整洁,下班后禁止再穿制服。

③上班之前不吃带异味的食品,如生葱、蒜、韭菜,不喝酒。

④在公共场所注意动作雅观,不允许有挖鼻、揉眼、剔牙、掏耳、打哈欠、剪指甲等行为。

2. 消防常识

(1)燃烧的一般知识。燃烧必须具备可燃物、助燃物、着火热源三个条件。一旦形成火警苗子,它通过传导、辐射、对流方式进行着火热源传播,从而酿成火灾。从燃烧的类型看,火灾的起因有闪燃、着火、受热自燃、本身自燃、化学爆炸。

(2)防火的一般知识。

①减少可燃性物质。所有建筑都要贯彻国家的建筑设计防火规范和建筑消防管理规则的要求,室内装修应当采用非燃或难燃材料,尽可能减少使用可燃材料。

②预防着火源,严格控制明火的使用。维修、施工动用明火按有关规定经过批准,并在安全员监督下进行。建立感应防火报警,发现问题及时解决。

③建立防火分隔区。按防火要求用防火墙及防火门等,将建筑分隔为若干防火防烟分区。每层楼之间也要有防火防烟分隔设施,万一发生火灾,便于控制,防止蔓延。

(3)灭火的一般知识(原理)。

①冷却灭火。将燃烧的温度降到燃点以下,使燃烧停止下来。

②窒息灭火。采取隔绝空气或减少空气中的含氧量,使燃烧物得不到足够氧气而停止燃烧。

③隔离灭火。把正在燃烧的物质,同未燃烧的物质隔开,使燃烧不能蔓延而停止燃烧。

④抑制灭火。用抑制作用的化学灭火剂喷射到燃烧物上,并参与燃烧物的反应,与燃烧反应中产生的游离基结合成稳定的不燃烧的分子结构,而使燃烧停止。

(4)灭火机的操作。目前国产灭火机以压把式操作的为多,倒置喷射的有酸碱与化学泡沫两类,而二氧化碳灭火器则有手轮式和压把式两种。规范的做法应在同一场所,选用操作

方法相同的灭火器。

(5) 高层建筑中设置屋顶直升飞机停机坪的作用、用途。按消防机构惯例,超过 31 层的高层建筑,应在屋顶上设有直升飞机停机坪。当火灾发生时,将聚集在屋顶层上的人员疏散到安全地域,尤其当楼内消防电梯不能满足灭火需要,或因断电、电梯故障等原因不能运行时,空运消防人员与必要的消防器材到停机坪,自上而下到达起火层,开展抢救工作。这对及时控制火势蔓延以至灭火,将会起很大的作用。

3. 交通常识

管区内的交通虽不像市区马路上车辆那样拥挤、繁忙,但作为一名称职的安保人员,也应具备一定的交通常识,即标志要规范,指挥要规范,语言要规范,管理要规范。

(1) 标志要规范,管区内交通标志应与城市交通管理部门的标志相统一,进出环绕单行道标志应醒目,让人一看就懂。

(2) 指挥要规范,指挥手势、引导动作要舒展、大方,一般有向前、停止、左转、右转等 12 个动作,每个安保人员做得要一致。

(3) 语言要规范,在疏导车辆时特别要注意礼貌,一定要文明用语,防止发生争执。

(4) 管理要规范,对有条件的物业管理,不管是地下车库、地上车库、立体车库,都应有统一的车辆安置方向,包括前、后、左、右的间隔距离和车头的位置。

第三节 物业管理安保服务的运作

一 安保人员的资质条件和培训要求

目前各物业管理公司的安保队伍,主要来自三个方面:一是由专业保安公司派出的;二是聘用离退休人员;三是由各公司自行招聘上岗的。在这三种保安人员中。前二种人员自身素质、遵纪自律都较好。容易出毛病的大多是公司招聘的保安人员,因为物业管理公司往往以身材高大、外貌英俊为录用标准,而忽视了安保人员的内在素质。加上一些安保人员上岗时,没经过必要的岗位培训,上岗后有关管理部门又未加强纪律教育,致使少数安保人员“先天不足”。他们虽身穿制服,但常开口伤人,动手打人,甚至还发生监守自盗的情况。××花园凶杀案就是一例。凶手留给公司的住址查无此人,公司在招聘时未作任何审查,而该犯有盗窃前科,刑满释放不到二年。对于这种血的教训,我们必须引以为戒。

1. 安保人员的资质条件

(1) 热爱中国共产党,拥护社会主义制度,能遵纪守法,法制观念强。

(2) 政历清楚,品行端正,思想作风正派,无社会、地区劣迹记录。

(3) 具有正常人的体力、智力和体型,身体健康,五官端正,视力正常(0.8以上),身高1.72m以上。

(4) 恪守职责,具有敬业精神。

2. 安保人员的培训要求

前面已经说过,要带出一支好的安保队伍,并非一件容易的事,它必须经过招聘、面试、军训、培训、考试、试工、上岗等过程。

(1) 通过社会招聘,从填写表格中可以粗略地判断其是否适合做安保工作。

(2) 初试合格,进入面试阶段,在与他们的谈话中,可以了解到他们的工作动机、家庭情况、社会关系、语言表达能力等。

(3) 面试合格,派人政审。政审的范围,从他们填写的表格中最后一个单位的工作情况看是否辞职、除名等,地区政审看他们在地区中是否有劣迹。

(4) 政审合格。进入为期二周的军事训练。其目的是培养他们吃苦耐劳的意志品质和进行站姿、坐姿的训练,掌握一般的擒拿、格斗动作。

(5) 体能过关后,进入正常的业务培训,结合本公司的具体情况,一般有安保部服务管理模式,安保部奖惩考核办法,安保部各岗位工作程序,安保部日常规范服务系列,安保部规范上岗条例,突发事件反应预案,安保接待工作系列方案,非常时期安全防范预案等专题的培训。

(6) 培训结束后,进行思想小结,业务考试。考试分两块,一块是业务知识培训考试,另

一块是监控中心上岗操作考试。

(7)以上项目全部过关,转入4~6个月的试岗阶段。在这期间,可以考查一个安保人员的实际操作能力,并使其逐步对业主、使用人有所了解。

(8)试岗结束,转入正式员工,公司与他们签定合同。如在合同期内,保安员工有违反合同及安保部的有关规定、制度的情况,按有关规定处理,或者解除合同。

二 安保服务的运作程序和制度

●班次的设置与岗位的轮转

安保部管理层人员为常日班。

保安员工实行“四班三运转”,即二天早班、二天中班、二天夜班、一天休息。另一种是12小时一班的运作方法,即做一天,休息一天。

岗位轮转的原则是固定岗位,流动人员。

由于现代化的大楼管理,需要依靠先进的科学技术,因此如何切实有效地实现技防与人防的结合,是摆在我们面前的一项重要课题。我们认为,随着科学技术的不断进步,在现有技术范围基础上,作为一名安保人员,更应起到一种技防所不能达到的目的,如巡视监控未及的死角、发现异常情况要及时处理等。

我们在实际操作中感到,每一岗位的设置,都应根据物业管理公司所管辖的区域而设立,每一岗位的人员配置也应相对固定。然而,在实际运作中,采取固定岗位、流动人员这一操作模式,使安保人员在有效的工作时间内达到最佳的工作效力是无可非议的。例如,针对安保所设置的岗位,在上海广播大厦4.7万平方米的建筑面积中,每个班设8名安保,采取12小时工作制,即可以实施2人一组的方式,3个小时在监控,3个小时在门卫,3个小时在大堂、地下车库,3个小时在巡视,这样最大的特点是:a.不因某一人的缺席而影响一个班的实际操作;b.在有效的工作时间内,发挥每一个人的实际工作能量;c.减少工作疲劳性;d.全面提高员工的工作积极性;e.增强岗位的竞争意识。

●岗位操作程序

1. 监控中心工作程序

(1)上岗前自我检查,按规定着装,仪容、仪表端庄、整洁,做好上岗签名。

(2)安保监控、消防报警系统昼夜开通,设立24小时监控值班岗,全面了解和严密监视大厦安全状况。

(3)当班员工要密切注意屏幕情况,发现可疑情况定点录像。在大堂、客梯、楼面及要害部位发现可疑情况要采取跟踪监视和定点录像措施,并通知有关岗位上的安保人员,另行注意或询问盘查,同时向安保部报告。

(4)如发现火灾自动报警装置报警,应立即通知使用人(保卫科)和安保巡视,迅速赶赴报警现场,查明情况。如是误报,应在设备上消除报警信号。

(5)与工作无关人员,不得擅自进入监控室,工作联系持介绍信在有关领导的陪同下方可入内,并做好登记手续。

(6)建立岗位记事本,发现有异常情况,应记录备案,做好交接班的口头和书面汇报。

(7)进入监控中心必须换拖鞋,保持室内整洁,严禁吸烟,严禁使用电水壶及其它明火,

设备与操作台上不得堆物。

(8) 监控中心人员必须保持充沛精力,不打瞌睡,以高度的责任感认真观察,不得随意向外人提供本楼监控点、消防设备等安保方面的详细资料。

2. 大堂内保工作程序

(1) 上岗前自我检查,按规定着装,仪容、仪表端庄、整洁,做好上岗签名。

(2) 精神饱满,站姿端正,真诚微笑。在大堂内执行安全保卫任务。

(3) 遇不明身份者,问清情况,与使用人及时联系,办理有关手续后方可入内。建立岗位记事本,发现可疑情况,不论如何处理,都应有记录。做好交换岗和交接班的口头与书面汇报。

(4) 每天 24 00 点以后必须有礼貌地执行验证工作。

(5) 严格执行各项规章制度,严格工作作风,树立安保的良好形象。

3. 门卫流动岗、广场外安保工作程序

(1) 上岗前自我检查,按规定着装,仪容、仪表端庄、整洁,做好上岗签名。

(2) 精神饱满,勤巡逻,勤观察,勤思考,发现衣冠不整者和其他闲杂人员阻止其入内。

(3) 维持大厦门口交通秩序,指挥和疏导进出车辆,引导要及时,手势要规范。

(4) 遇有运输车出入,进门时问清来车单位和目的,出门时要验看出门证(出门证由需方部门签证,各项手续完备才能放行)。

(5) 建立岗位记事本,发现有异常情况,不论如何处理,都应有记录。做好交换岗和交接班的口头与书面汇报。

(6) 发现垃圾及时请清洁员工打扫,保持工作环境的整洁。

4. 巡视稽查工作程序

(1) 上岗前自我检查,按规定着装,仪容、仪表端庄、整洁,做好上岗签名。

(2) 巡视范围包括主楼各层楼面、裙房、员工通道、男女更衣室、各处通道。

(3) 按责任路线巡视检查,登楼至高,徒步下楼,呈 S 型巡视,按规定敲打巡更仪,发现问题及时解决。遇重大问题通知领班,巡视中严防“死角”。

(4) 巡视中应思想集中,通过“看、听、闻、问”,发现问题及时向领班汇报。巡视时还得注意消防设施及器材。

(5) 巡视时见使用人要主动打招呼问好,有礼貌地回答使用人的查询,实行文明服务。

(6) 建立岗位记事本,发现有异常情况,应记录备案。做好交换岗和交接班的口头与书面汇报。

(7) 接到治安、火警报警,应及时赶到现场,了解情况,作出正确处理。

5. 地下车库工作程序

(1) 上岗前自我检查,按规定着装,仪容、仪表端庄、整洁,做好上岗签名。

(2) 精神饱满,进行车库安全服务。停车合理,指挥规范,队型整齐。

(3) 经常巡视已停车辆。发现车辆门、后盖未锁或玻璃窗未摇上的要及时予以锁好、摇上。

(4) 外来车辆实行停车收费,泊位在临时车道上,原则上每小时 10 元。具体收费标准另定。

(5) 建立岗位记事本,发现有异常情况,应记录备案。做好交接岗和交接班的口头与书面汇报。

(6) 在有客人出入的公共活动区域,设立禁止车辆停放的醒目标志,发现有车滞留,告知

驾驶员立即开到指定地点停放。

●安保有关制度

1. 安保部交接班制度

- (1) 工作实行两班轮翻制,每班 8 人,提前 15 分钟报到,做好更换制服工作。
- (2) 上、下岗领班先交接,交待所遗留移交的有关问题及记事本。
- (3) 上岗领班召开班前会议,布置当日工作,准时上岗。
- (4) 由领班带员工至每一岗位,逐一交接。交接时,先查明下岗人员手持对讲机是否损坏,如果损坏及时上报。然后进行岗位遗留问题的交接处理及记事本移交。
- (5) 上、下岗员工交接时,应互相问候、握手,以示敬意。

2. 安保部会议制度

- (1) 安保部目前安排的会议有部门全体员工大会、各班组长安保员工作讲评会。
- (2) 部门全体员工大会每月召开一次,一般安排在月初进行,由部门主管主持召开,部门内勤负责做好会议记录。
- (3) 部门全体员工大会的主要内容:
 - ① 学习党的现行方针、政策,学习有关的安保专业知识,了解管理部近阶段的工作目标。
 - ② 通报安保部门的日常工作。
 - ③ 总结前阶段的工作,表扬好人好事,指出不足之处。
 - ④ 布置下阶段的工作,要求员工不断提高管理技巧。
- (4) 各班组长安保员工作讲评会每月召开一次,一般安排在月中进行,由各班组的领班分头负责召集并做好会议记录。
- (5) 安保员工作讲评会的主要内容:
 - ① 将管理部、安保部门的工作意见传达到每位安保员。
 - ② 沟通安保部管理人员、领班、安保员三者之间的相互关系。
 - ③ 安保员对前阶段的工作进行讲评,对下阶段工作提出设想。

3. 对讲机使用及管理规定

对讲机是重要的辅助通讯工具,为便于使用和严格管理,需要制订下列规定:

- (1) 对讲机使用频道规定:安保部门专用“××”,工程技术部门专用“××”,办公室及其它临时使用的部门或值班时专用“××”。这样,可以避免通话时占用同一频道而发生信息混乱。
- (2) 对讲机实行“谁使用,谁管理”的原则,各部门的对讲机必须有明确的编号,电源板也必须有明显的部门识别标志,避免混淆与遗失。除临时借用外,其余由专人使用的对讲机都必须办理借用归还手续。
- (3) 对讲机备用电源板,各部门必须由专人负责集中充电,统一每天调换,以保证对讲机的正常使用。
- (4) 对讲机的使用者必须随身携带,严禁随手乱放,离开大厦或下班之后,也必须妥善保管,一旦遗失将由使用者赔偿。
- (5) 对讲机通话必须规范用语。开始甲必须先呼:“×××(人名或部门),听到请回答。”乙听到后回答:“我是×××,请讲。”然后进行通话。通话完毕后,甲说:“通话完毕。”乙回答说:“明白”,或说“再见”。
- (6) 通话必须文明用语,不准讲污言秽语,更不准骂人。
- (7) 对讲机如在使用中发现红色的电源指示灯变为黄色,说明电源用完,必须马上调换

电源板。

4. 消防监控中心管理制度

(1) 禁止无关人员进入消防监控中心,遇事进出必须办理登记手续。

(2) 进入消防监控中心必须换拖鞋,操作台上不得堆放任何物品,严禁吸烟。

(3) 工作时间必须保持充沛精力,不打瞌睡,不放过任何疑点,发现异常情况应立即报告领班及有关领导,并采取相应措施。

(4) 严禁在监控中心内使用可能干扰和破坏计算机运行的其它电器、电子设备。

(5) 禁止随便开关仪器设备,以防发生故障,严格按操作规范进行操作,确保仪器设备的正常运行。

(6) 注意保持环境的清洁,物品摆放规范,下班时做好卫生值日工作。

(7) 当班时精神饱满,集中精力,不准聊天、吃零食,不准看书报、杂志,不准打瞌睡,不准任意使用报预电话。

三 安保服务预案的设计

根据物业、业主或使用人的实际情况,对可能发生的突发事件做好预案,是物业管理安保服务的一项重要工作。预案工作做得好不好,将直接影响到业主或使用人的生命财产是否有安全保障,间接地也会影响到物业管理公司的经营状况。安保服务预案一般由安保部门负责设计起草,经有关部门、人员讨论、确定后,由安保部门据此进行修改,最后须经有关领导认可。一旦有突发事件发生,有关部门、人员均应严格按照预案的程序进行操作。下面列出的是上海广播大厦设计的部分安保服务预案。

●大厦突发火警火灾反应预案

为了增强全体员工及各租赁单位对突发火警火灾事件的反应能力,做到遇火警火灾事件不慌不忙,有步骤、有秩序地实施各项紧急措施,以确保大厦的国家财产及使用人的安全,特制定大厦突发火警火灾反应预案。

(1) 报案程序

物业管理部全体员工及各使用人,凡发现大厦内有火警火灾发生,一定要保持清醒的头脑,及时采取边扑救、边报告的有效措施。一般先报消防中心或就近安保人员。当消防中心接警后,立即通知领班和安保人员,赶赴现场进行扑救,然后通知总值班、安保经理及有关领导。

(2) 各岗位职责

① 管理部主任、总值班职责

接到报警后,立即赶到现场,指挥安保部和有关部门,共同做好抢救人员、保护和疏散物资。维护好火场秩序,当公安消防队赶到后,要配合公安消防队并给予一切便利。

② 安保部职责

接到报警后,除一人留守消防中心进行监控联络外,所有人员迅速赶到现场,并带上工具如:氧气呼吸器、应急电筒、对讲机、消防战斗服等,马上投入扑救工作,并积极做好抢救人员、保护和疏散物资的抢险救灾工作。如火势已失去控制,当公安消防队赶来之际,安保人

员要向公安消防队介绍火场情况,并做好向导工作,积极配合公安消防队做好灭火战斗任务,维护好火场秩序,限制无关人员进入火场。

③工程部职责

在接到报警后,工程部要密切和安保部加强联络,准备随时切断电源,打开备用电源,随时准备开启消防供水,要保证足够的消防用水,并要使各风口、管道的防火阀门全部关闭,阻止火势的蔓延,并使消防电梯到底层待命,其它客梯一律禁止使用,当公安消防需要了解情况,要能及时拿出大楼图纸以供查阅。

④电话总机职责

接到报警后,先与安保部消防中心取得联系,随时了解火势情况,并逐级通知各个部门、总值班、管理部主任以及其它单位的领导等,在整个火灾处理过程中要起到上传下达的作用,确保通讯设备的线路畅通。

⑤管理部各员工职责

当大厦发生重大火灾,各部门员工要保持镇静,立即报告各级领导或安保部。见机行事,力所能及地协助安保做好救人、保护和疏散物资。自觉维护大厦的秩序,保护客人迅速撤离。防止有人破坏灭火工作的正常进行。

●大厦突发事件反应预案

为了增强各租赁单位及管理部全体员工对突发事件的反应能力,做到遇突发事件不慌不忙,有步骤、有秩序地实施各项紧急措施,以确保大厦内国家财产及使用人的安全,特制定上海广播大厦突发事件(爆炸、抢劫、盗窃及自然灾害事故)反应预案。

一、报案程序

各租赁单位及物业管理部全体员工,凡发现大厦内发生爆炸、抢劫、盗窃及自然灾害事故,一定要保持清醒的头脑,及时采取边报告边排险的有效措施。一般按部门主管、总值班、安保部门顺序报告,在特殊紧急的情况下可先报安保部门(或监控中心)。总值班、部门主管如遇特殊情况,发现案犯正欲逃跑等危急情况,可先通知大堂内安保及门卫安保采取封闭措施,而后及时报告有关领导、部门。

二、各级职责

1. 租赁单位职责

(1)如发现自己所在楼层有爆炸、抢劫、盗窃及自然灾害等事故,不必惊慌,保持镇静,立即报告管理部或安保部门,见机行事。

(2)做好现场保护工作,及劝阻周边地区的人员不得进入。

(3)遇重大凶杀、盗窃等现场,一经发现立即通知安保部,及时抢救重号伤员,封闭现场。严禁任何人进入现场,等大厦管理部、安全保卫部门前来协同处理。

(4)各租赁单位有职责协助大厦安保部和配合公安部门做好案件的侦破工作。

2. 管理部主任、总值班职责

(1)接到报警后立即赶到现场,指挥安保部门和有关部门共同做好现场保护。

(2)根据现场情况组织人员抢救危难伤号(保护现场)。

(3)遇有案犯在逃等特殊情况下,立即指挥有关人员进行堵截捉拿。

(4)指挥安保等部门人员配合公安部门做好案件侦破工作。

3. 安保部门职责

(1) 接到报告后,除一人留守安保部门进行联络外(夜间除外),其余应迅速赶到现场,在管理部(总值班)的领导下组织有关人员保护好现场。

(2) 根据现场情况协助领导做好排险救难工作。

(3) 夜间接到重大杀人、抢劫、盗窃、爆炸等恶性案件的报告后,立即通知安保人员,及时关闭所有大门,人员只准进、不准出。

(4) 对现场情况作一定了解后,视情况报告公安部门。

(5) 视案发情况,组织巡逻队、大堂内外安保,对可疑人员(案犯)进行围、追、堵、截。

(6) 协助公安部门做好案件侦破审结工作。

4. 部门主管(包括夜间值班领导)职责

(1) 接到部门员工的报告立即赶到现场,视情况报告管理部主任(总值班)、安保部门,同时组织人员做好现场保护。

(2) 根据管理部主任(总值班)、安保部门的处理意见,指挥部门员工迅速做好排险救难工作。

(3) 遇有案犯在逃等紧急情况,配合安保人员组织部门员工进行堵截捕捉。

5. 电话总机职责

(1) 接到各类报警电话立即报告管理部主任、安保部门。

(2) 在整个案件处理过程中起好上传下达的作用,确保案发现场电话线路的畅通。

(3) 发生重大恶性案件要保持沉着稳定,处事不慌,确保大厦内外电话线路畅通完好,不出现临阵脱岗现象。

6. 巡逻队、监控室职责

(1) 接到报警后火速赶到现场,发现安保主管尚未到现场立即通知,并与有关人员做好现场保护。

(2) 安保人员应及时奔赴各处要道,协助各大门警卫共同做好对嫌疑人员的布控。(在没有明确堵截对象时,以保卫现场为主。)

(3) 发生重大灾情事故,负责事故现场周围的巡逻防范。

(4) 夜间发生重大抢劫、杀人、盗窃、爆炸等突发事件,立即会同各大门警卫封锁大门,人员只准进、不准出,查实无疑经安保部门同意后才可离去。

(5) 监控中心发现可疑人要进行定点录像,善于捕捉各类疑点,掌握第一手资料,对画面上的不明人与事,要正确及时地通知安保部门和巡逻队,起到监控中心的应有作用。

7. 大堂内保及各门卫流动岗的职责

(1) 接到一般行窃、抢劫、流氓滋事等报案后,立即加强对离楼人员的盘问、观察,注意从中发现可疑人员。

(2) 如发现可疑人员立即通知安保部门,并采取可行措施,防止可疑人员逃跑。

(3) 发生重大案件(包括自然灾害事故、爆炸、行凶抢劫、杀人、盗窃等),大堂内外安保必须坚守岗位,听从安保部门统一调配,离开本岗时要招呼其他人员照应一下。

8. 管理部所有员工的职责

(1) 当大厦内发生重大事件时,各部员工不必惊慌,立即报告各部领导或安保部门,见机行事。

(2) 做好现场保护工作,对重伤员进行及时抢救。

(3) 遇重大凶杀、抢劫等现场,一经发现立即报告安保部门,如场内无重伤人员,立即封闭现场,严禁任何人进入现场,等部主任和安保部门前来处理。

(4)遇发生盗窃案件立即封闭现场,除部主任、安保部门同意外。严禁他人进入现场。

●大厦安全接待系列保卫方案

为了适应广播大厦落成典礼后日益繁忙的接待任务和各参观团的观光、学习、会务等活动,有必要建立一套能适合广播大厦日常接待的系列保卫方案。以各代表团的行政级别来划分,采取一级加强保卫、一级保卫、一般保卫等三种方案,使广播大厦的安全接待工作纳入正轨,真正做到安全播出和安全接待两不误。

1. 一级加强保卫

(1)来访对象:政府首脑、部长、直辖市市长参加大厦重大活动。

(2)投入安保:×个班,×名安保,并配有武警在有关岗位上行礼示意。

(3)器械配置:×只对讲机,监控中心全方位监控。

(4)行动路线:从大堂→×楼观光厅→×楼半球会议中心→×楼播出区→×楼多功能演播厅→大堂。

(5)岗位设置:两处门卫、广场、大堂、监控、主楼各主要部位、地下车库等处设置安保,并配备机动、巡视安保。

(6)操作要求:

①提前60分钟进入岗位,做好周围四边的人员清场及各项准备工作,并及时与安保部取得联系。

②做好VVIP参观前后的安全保卫工作,如遇突发事件,首先应保护VVIP的人身安全。

③工作中应保持高度警觉,要有应变能力,确保一方平安。

④VVIP到来之时,严禁在对讲机里闲聊,通话要简短。

⑤各岗位严格按区域分管的管理模式实施操作,如遇要事,工作互补性要强。

⑥如遇突发性事件,武警××队可调遣武警官兵前来支援。

2. 一级保卫

(1)来访对象:政府职能机构、民主党派参加局机关会议、会晤等活动。

(2)投入安保:×个班,×名安保。

(3)器械配置:×只对讲机,监控中心全方位监控。

(4)行动路线:视情况而定。

(5)岗位设置:按一级加强保卫岗位设置,所在会议、会晤地增配一名安保。

(6)操作要求:

①提前60分钟进入岗位,做好会议、会晤周围的人员清场及各项准备工作,及时报告。

②做好会议、会晤中心的安全保卫工作,如遇突发事件,首先应保护VIP的人身安全。

③工作中要有高度的责任性、事业性,以不变应万变,确保一方平安。

④如遇突发性事件,武警××队可调遣武警官兵前来支援。

3. 一般保卫

(1)来访对象:社会团体、观光及参观代表团、散客。

(2)投入安保:×个班,×名安保。

(3)器械配置:×只对讲机,监控中心一般监控。

(4)行动路线:根据来访者的要求具体拟定,一般以一级加强保卫行动路线参观。

(5)岗位设置:按各班原先工作方案实施,局部岗位听从调动。

(6) 操作要求：

- ①按安保部各岗位规范服务模式实施操作。
- ②做好各岗位周边地区的安全保卫，确保一方平安。

第十五章

第十五章

清洁管理和服务

清洁管理和服务

第一节 物业管理清洁保障概述

清洁保障是物业管理公司为业主或使用人创造卫生、健康、舒适、优美的工作环境和生活环境的重要环节,是体现辖区文明的第一象征和物业管理水平的重要标志,是延长设备和建筑物寿命的主要因素。整洁的物业环境,需要有规范化的清扫保洁服务来保障。

一 物业管理清洁保障的涵义

清洁保障是指物业管理公司对物业辖区进行定点、定时、定人的日常清扫。废弃物的收集和清运,并依照管理规定对业主和使用人进行宣传教育、管理和监督,通过清、扫、擦、拭、除、洗等常规性的服务,维持公共区域的清洁卫生,以提高环境效益。

清洁保障是一项服务性的工作。“业主至上,服务第一”,为业主和使用人创造干净、舒适、优美的环境,是物业管理公司的服务宗旨,并始终以优质、规范的服务,使业主或使用人满意。

清洁保障的范围可以分成狭义的和广义的两大类。狭义的是指楼宇周围即物业辖区内的道路、空地、绿地等所有公共区域(这是一个平面的概念);楼宇上下空间的公共部位,即楼宇底层到顶层屋面,包括扶梯、电梯、大厅、裙房、天台等(这是一个垂直的概念);还包括物业辖区范围内日常生活垃圾的收集、归类、袋装和清运。广义的是指物业环境周围“废气、噪声、污水”的处理。即“三废”处理。

清洁保障具有一定的约束性。优良的物业环境要靠管理者和被管理者共同创造和扶植。物业管理公司应该依照小区、楼宇的管理规定和有关法律性规定,进行宣传教育,使业主或使用人能自觉遵守规章制度,杜绝不良卫生习惯,防止“脏、乱、差”现象发生。

随着时代的不断进步,现代化的建筑设施标准不断提高,人们对环境卫生的要求也愈来愈高,这就决定了清洁工具和设备的不断更新,清扫方法的多种多样。下面,我们将介绍一些常用清洁设备、工具及基本操作法。

二 大厦清洁的几种基本作业法

●手工作业

1. 推尘

推尘是用尘推(又叫“干式拖布”或“除尘拖布”)对各种高档地面如大理石等地面的牵尘,操作简单省力,附着灰尘力强,可保持地面光亮,被广泛应用于大厦的日常清扫保洁。

基本操作要求：

- (1) 将极少量的牵尘油渗入拖布。
- (2) 沿直线推尘,尘推不可离地。
- (3) 尘推沾满尘土时,将尘推放在垃圾桶上用刷子刷净再使用,直到地面完全清洁为止。
- (4) 尘推失去粘尘能力,要重新用尘推处理液处理,然后才可使用。
- (5) 尘推用脏后,可用碱水洗净,干后重新喷上尘推处理液使用。

2. 擦拭

(1) 干擦。抹布一般是沾湿后使用,但有些表面如高档漆面、铜面、不锈钢面等不宜经常湿擦,可用干抹布擦拭。操作时,就像抚摸似地轻擦,以去除微细的灰尘。如果用力干擦,反而会产生静电粘附灰尘。

(2) 水擦。在去除建筑材料及家具表面的灰尘、污垢时,广泛运用水擦或湿擦。湿抹布可将污垢溶于水,去污除尘效果好。使用时,应经常洗涤用脏了的抹布,保持抹布清洁。另外,要注意抹布不可浸水过多。

(3) 抹布应选用柔软、吸水性强、较厚实的棉制毛巾。使用时将毛巾折3次,叠成8层,比手掌稍大,一面用脏后再用另一面,不可用脏抹布反复擦拭,否则会损伤被擦物的表面。

(4) 擦拭一般家具的抹布、擦拭饮食用具的抹布、擦拭卫生间的抹布等,必须严格分别专用。

(5) 擦拭时应从右至左(或从左至右),先上后下,将被擦物全部、均匀地擦遍,不要落下边角,不要漏擦。

(6) 有些污垢用一般抹布擦不掉,可用百洁布或刷子等特殊工具予以去除。

●机械操作

1. 擦地机

它主要用于硬性地面清洗或地面抛光,是高楼不可缺少的清洁设备之一,有单盘式和多盘式两种。

(1) 操作细则。

- ① 装地刷与针盘,并使地刷与针盘按逆时针方向旋转。
- ② 往水箱内注入清水和清洁剂,按比例兑水。
- ③ 插上电源,按下调节开关,将手柄杆调至适合自己的高度。
- ④ 从最靠电源插座的地方开始操作机器,防止机器压过电线。

(2) 注意事项。

- ① 工作时必须避免刷子接触电源线,以免电源线卷进刷子内。
- ② 开动擦地机时,电源线要在操作者的背后。
- ③ 使用清洁剂时,注意不要让水弄湿马达。
- ④ 使用完毕,要注意安全,不要随便使手离开手柄,放开操纵杆,等机器完全停止后再切断电源,卸下地刷与针盘。

(3) 保养工作。

- ① 使用完毕,把机身及配件清洗干净。
- ② 用干净布擦净机器、电线,将电线绕回机挂钩,机器必须存放在干燥地方。

2. 吸尘机

它是用于地面、地毯、墙面等较平整部位吸尘的专用设备,是清洁工作中常用的设备之

一。

(1) 操作细则。

- ①把软管接驳在机身,插入 220 伏电源。
- ②开动时按顶上的开关按钮。
- ③吸硬地面时,把吸嘴毛刷伸出,吸地毯时毛刷伸入吸嘴内。

(2) 注意事项。

- ①使用前,检查机内尘袋是否已清尘。
- ②使用后,检查尘袋,如满尘需倒尘。用另一吸尘机吸去机内及尘袋外微尘。
- ③干性吸尘机,切勿把水分吸入机内。

(3) 保养工作。

- ①使用完毕后切断电源,取下软管和管夹头,将绕好的电线挂于机身外壳。
- ②将软管松开卷成一圈,或挂在墙上。

3. 吸水机

它专用于清除积水,有单用吸水机和吸尘吸水两用机,其构造原理与吸尘器相同。

(1) 操作细则。

- ①把软管接驳在机身,插入 220 伏电源。
- ②吸地面时用带软胶的吸扒,吸地毯时用铁扒吸水。
- ③吸水机如果满水时,会发出不同的响声。

(2) 注意事项。

- ①使用前,检查机内是否已倒水。
- ②使用后,倒掉污水后用清水过,再用干布抹干净。
- ③如机内吸入酸性清洁剂,用后即刻清洗干净以免生锈。

(3) 保养工作。

- ①机器使用后切断电源、卸下软管和管把,然后将电源线绕好挂于机头壳。
- ②吸水机内过滤器要拆开进行清洁。
- ③机身不锈钢壳用保养蜡进行保养。

4. 高速抛光机

它专用于地面抛光,其构造原理与擦地机相同。它通过高速旋转,使毛刷盘与地面进行软磨擦,达到抛光效果,适用于大理石、花岗石、木质地板等各种平整硬质地面的抛光。

(1) 操作细则。

- ①抛光前需干擦以除去地坪表面废物,并湿擦以除去砂石屑。
- ②检查抛光机的抛光刷是否干净、需要更换。
- ③检查调节机速的控制器是否在正常机速的位置。
- ④接通电源,操作应从电源插座最近地方开始,行走路线为一直线,后面抛光的地面应重叠于前面已抛光的地面。

(2) 注意事项。

- ①在工作时不要将机速开得太快,以免碰撞。
- ②不可用易燃的液体来洗地板,或者在易爆的空气中操作机器。
- ③操作机器时,不可抬起操作杆,这会导致机器失控。
- ④机器必须放在室内,不可淋到雨和雪,绝不可以使机器顶端喷到任何液体。
- ⑤不可在机器上压东西,因为它有一个精密的平衡,当操作需移动操作杆时,必须移动

全部电线。

⑥地线必须和开关盒、马达相连,接错将导致触电、休克。

(3)保养工作。

①每次使用后,需用干净布擦清机器表面,不用时,用一只不用的抛光垫放在驱动盘下面,并断开机器。

②检查马达罩上的通气口是否畅通,如灰尘聚积较多,必须卸下马达外壳并用吸尘器除去任何灰尘。

5. 吹干机

又称吹风机。主要用于地毯清洗吹干或地面打蜡后吹干。

(1)操作细则。

①首先移去室内的所有家具,掀开地毯一角。

②调整出风口位置,正对地毯或地坪,确保内置网罩不被封住。

③把接有地线的插头插入电源插座并打开开关,风扇吹出的空气通过地毯的上面和下面加速干燥过程。

④当干燥或梳理地毯时,必须不断调整风扇的方向。

(2)注意事项。

①不要放在水中操作机器。

②当机器的格栅与网罩受损时,不要操作机器。

③不可在机器开放的外部插入任何物件。

④人身各部位及衣服必须离开机身开放的外部及运转部位。

⑤机器开启时必须有人在场,机器不用时必须切断电源,必须先关机器再拔去插头。

⑥不可在易燃易爆的环境中操作机器。

(3)保养工作。

需定期润滑轴承架并清洗内置网罩与出风口格栅。

6. 高压水枪

它主要用于冲洗外墙、玻璃、广场地面、汽车、塑料地毯等,用途较广泛。它利用马达加压,使水枪喷射出高压水流,冲洗物体表面。

(1)操作细则。

①把水管接驳在机身,然后把水管接在水龙头上,插入220伏电源。

②开动机身电源开关。

③冲洗计划好的地方。

(2)注意事项。

①使用前检查机器及水管是否损坏。

②使用后必须将水管水放清。

三 常用清洁剂的使用

1. 全能清洁剂

(1)呈靛蓝色,可用来擦洗瓷砖、不锈钢、大理石、花岗岩等,能清除顽固油渍与污垢。

(2)使用时,将清洁剂按1:30(或1:40)的比例稀释,如遇较难清洁的表面或污渍太厚

时,可用 1:20 的比例,增强清洁效果。

(3)使用后必须用清水冲洗。

2. 玻璃清洁剂

(1)呈浅蓝色,能清除玻璃上的油渍与污渍。

(2)按 1:30(或 1:40)的比例稀释。

(3)使用后免用清水冲洗,在玻璃表面会留下一层保护膜,有防污作用。

3. 不锈钢光亮剂

(1)呈乳白色,能清除不锈钢上的污渍和锈斑。

(2)使用时不需稀释,先将光亮剂均匀地擦在不锈钢表面,再用棉布把光亮剂擦净。

(3)使用后免用清水冲洗,令不锈钢更光泽,并在表面形成保护膜,有防污作用。

4. 去蜡水

(1)呈无色、透明,彻底清除地板、地坪的旧蜡、顽渍,以便重新上蜡。

(2)按 1:30(或 1:40)的比例稀释。

(3)使用后要用清水冲洗。

5. 面蜡

(1)乳白色,去污力强,能保护地板及水磨石地,令地面更为光洁明亮。

(2)直接使用,不需稀释,使用后免用清水冲洗。

6. 封地蜡(底蜡)

呈乳白色,能牢牢粘附地面,在地面表面形成保护膜。

7. 喷洁蜡

呈乳白色,喷少许在地面,配合高速抛光机,便有清洁地板污渍及补蜡翻新功能。

8. 除臭剂

(1)呈无色、透明,能清除厕所内小便池、恭桶、下落水的异味。

(2)使用时不需稀释,将除臭剂直接倒入小便池、恭桶、下落水即可。

9. 除渍剂

(1)呈浅蓝色,主要用于小便池、恭桶等有污渍和锈斑的地方。

(2)按 1:30(或 1:40)的比例稀释。

(3)使用后要用清水冲洗。

10. 除垢剂

(1)呈浅蓝色和红色,能清除地面和墙面顽固污渍、油渍。

(2)按 1:30(或 1:40)的比例稀释。

(3)使用后要用清水冲洗。

11. 静电除尘剂

(1)呈无色、透明的油状,能牵引尘埃污垢,使其依附在尘推上,彻底清洁地面。

(2)均匀地喷洒在尘推上,隔五分钟后才可使用。

12. 碧丽珠

(1)主要用于清除各种木质家具、皮革、大理石等物体表面的污渍及灰尘。

(2)它含有较多的硅油和浓缩乳蜡,使用方便,有上光、去污除尘、上蜡等功能,还有柠檬清香。

第二节 物业管理清洁保障规范运作

一 日常保洁

1. 大堂

(1) 操作程序。

①大堂保洁的原则是：以夜间操作为基础，白天进行日常保洁。

②夜间定期对大堂进行彻底清洗、抛光，定期上蜡。操作时，上蜡区域应有示意牌或围栏绳，以防旁人滑跤。

③日常保洁要求每天对地面尘推数次，大堂内的其它部位，如玻璃、柱面、墙面、台面、椅子、栏杆、沙发、灯座等，要经常清洁，保持光亮、明净。

④操作过程中，根据实际情况，适当避开客人和客人聚集的区域，待客人离散后，再予以补做，客人进出频繁和容易脏污的区域，要重点拖擦，并增加拖擦次数。

⑤遇下雪或下雨天，要在大堂进出口处放置伞袋、踏垫，铺上防湿地毯，并树立“小心防滑”的告示牌和增加拖擦次数，以防客人滑跤及将雨水带进大楼。

(2) 卫生标准。

①保持地面大理石无脚印、无污渍、无烟蒂、无痕迹、无垃圾。

②大堂内的其它部位，如柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等，保持光亮、整洁，无灰尘。

③玻璃大门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损。

④大堂内不锈钢烟缸，保持光亮，无烟灰迹、无痕迹。

2. 公共区域

(1) 操作程序。

走道、茶水间：

①夜间定期对公共区域的走廊、通道进行全面清扫，并打蜡。

②白天定时清扫走廊，不停地循环依次推地坪，保持地面干净。

③用揩布擦灰，依次从左到右，由上到下。

④做好茶水间卫生工作，保证地面的干燥、清洁。

⑤每日工作结束前，把楼面上垃圾集中后，带到指定地点，楼面上不准有垃圾过夜。

扶梯：

①用拖把把扶梯擦干净，若拖把拖不到，要用揩布擦干净。

②将扶手从上到下擦干净，档杆或玻璃档面，做到无灰尘、无手印。

③扶梯四周的墙面及消防器材上的灰尘要及时掸净。

④每个楼面的楼梯进出口处,要保持干净、整洁。

电梯及电梯厅:

①每日夜间对电梯厅及电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭清扫,如梯门、轿箱四壁、梯内镜面、天花板、照明灯具以及对地毯吸尘等。

②白天不停地循环地对电梯厅的地坪进行保洁,保持电梯干净、整洁。

③经常清理烟灰缸内的垃圾和烟头。

④夜间定期对电梯进行清洁、保养,包括对电梯门壁进行打蜡上光。

⑤每天早上换一次地毯,必要时可增加更换次数。

室外场地:

①清扫地面的灰尘和垃圾。

②每星期进行两次大面积的冲洗(星期天或7:30前),冲洗后及时扫干净,保证无积水。

③不停地循环地清扫,保持地面无灰尘、无垃圾、无烟蒂。

④所有垃圾集中到总垃圾箱里。

⑤保持室外场地的各类标牌、栏杆、墙面、灯座的清洁。

⑥保持室外场地上的下水道干净、畅通。

(2)卫生标准。

①地面保持清洁、光亮,无污迹、无水迹、无脚印。

②走道四角及踢脚板保持干净,无垃圾。

③烟灰缸保持清洁,无污痕,烟蒂不得超过6个。

④茶水间保持清洁、整齐,保证整个大楼所有部门的茶水供应,保证饮用水的卫生,注意安全用电,防止烫伤。

⑤楼面垃圾间内垃圾箱放置整齐。把垃圾袋套在垃圾箱上;四周无散积垃圾,无异味。

⑥墙面及走道设施、门框、通风口、灯管,保持干净,无积灰。

⑦安全扶梯台阶保持清洁,无污物、无垃圾,扶杆上保持光亮,无积灰。

⑧保持电梯梯门光洁、明亮,轿箱及四壁地面干净、整洁。

⑨室外场地的地面,做到无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑,使人感到宽广、舒畅。

3. 卫生间

该区域要求每日清扫四次,每天第一次保洁工作必须在8:00前做好。

(1)操作程序。

①先用清洁剂清洗小便池,并喷上除臭剂。

②按顺序擦拭面盆、水龙头、台面、镜面。

③墙面要用清洁剂清洁。

④地面用拖把拖干,保持地面干燥、干净。

⑤配备好卷筒纸和洗手液。

⑥检查皂液器、烘手器等设备的完好情况。

⑦喷洒适量空气清新剂,保持卫生间内空气清新,无异味。

⑧检查是否有遗漏处。不要遗忘清洁工具。

(2)卫生标准。

①卫生洁具做到清洁,无水迹、无头发、无异味。

②墙面四角保持干燥、无蛛网,地面无脚印、无杂物。

③镜子保持明净,无灰尘、无污痕、无手印、无水迹。

④金属器具保持光亮,无浮灰、无水迹、无锈斑。

⑤卫生用品保证齐全,无破损。

⑥保持卫生间内空气清新。

4. 会议厅

(1) 操作程序。

①按顺序擦拭窗台、窗框、门、扶手。

②依次清洁墙面、护墙板、踢脚线。

③擦拭茶几、桌子,用吸尘器吸去沙发上的灰尘。

④用吸尘器进行地面、地毯吸尘。

⑤喷洒适量的空气清新剂。

⑥检查是否有遗漏处,收拾清洁工具,并关好门。

(2) 卫生标准。

①保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁,无破损。

②保持室内墙面、天花板整洁、完好,无污渍、无浮灰、无破损、无蛛网。

③保持地面、地毯整洁、完好,无垃圾、无污渍、无破洞。

④保持室内各种家具光洁,无灰尘,放置整齐。

⑤保持室内各种灯具清洁、完好,无破损。

⑥保持室内空调出风口干净、整洁,无积灰、无霉斑。

⑦室内各种艺术装饰挂件挂放端正。清洁无损。

⑧定时喷洒空气清新剂,保持室内的空气清新。

5. 地下车库

(1) 操作程序。

①定期清除地下车库内的灰尘、纸屑等垃圾。

②将墙面以及所有箱柜和器具上的灰尘掸掉。

③及时清除地下室进出口处的垃圾,以避免下水道堵塞。

④经常查看车库内的卫生情况,不允许在地下车库堆放物品及垃圾。

⑤经常用湿拖把拖去灰尘,保持场地清洁。

(2) 卫生标准。

①保持地下车库道路畅通,无堆积垃圾及物品。

②保持地面无灰尘、无垃圾。

③保持地下车库空气流畅,无异味、无毒味。定期喷洒药水。

6. 玻璃及不锈钢

(1) 操作程序。

①工作前,准备好所有工具,如刮窗器、沾水毛刷、玻璃清洁剂、水桶、揩布等。

②用沾水毛刷将稀释后的清洁剂搅匀,来回涂在玻璃表面,用刮窗器按45度从上到下、从左到右,及时将水刮下。最后用揩布把四周及地下的水迹刮干。

③如遇玻璃表面较脏,则在第二步操作前,先用水涂在玻璃上,用刀片轻轻地刮去表面污垢。

④不锈钢应用绒布揩,并用不锈钢光亮剂定期上光。

(2)卫生标准。

- ①玻璃无灰尘、无水迹,保持干净、光亮。
- ②玻璃上的污斑、手印应及时清除,保持清洁。
- ③要防止玻璃因清洁不当而发毛。
- ④爱护清洁工具,注意保养,不得用损坏的工具擦洗玻璃。
- ⑤不锈钢无灰尘、无水迹、无污迹、无手印。

7. 金箔和紫铜的保洁

金箔是指在建筑物与构筑物及附件表面贴上一层薄薄的黄金薄片,如世贸大厦的金顶、金柱和齐鲁大厦、汤臣大厦的金柱、金雕及即将竣工的东视大厦的‘金饭碗’等,其外型美观,但容易积灰,保洁困难,稍不留意就会被部分擦掉。因此,在保洁时必须注意几点:

(1)在小灰尘的情况下用上好的鸡毛掸子轻轻掸几次即可。

(2)在厚灰、油灰的情况下,用纯水喷洒,并视情况可不擦或用柔软的丝绒布巾根据需要轻擦,或轻重结合擦去厚灰、油灰。

(3)在非要使用药水才能保洁的情况下,一定要使用中性药水,要无腐蚀、无酸碱等。

紫铜的保洁:使用中性药水为最佳,全能清洁剂稀释一定要到位,再用柔软的布巾擦净,最后使用铜亮剂。

二 地毯的清洗和地面打蜡

●地毯的清洗

地毯大多应用于宾馆、写字楼的办公室、会议室以及家庭居室厅的地面铺设,能使室内环境显得豪华、美观、清洁、安静,具有‘软性雕塑’之美称,步行感觉比硬性地面感到舒适、柔软、不滑、不累、安全。但地毯容易脏污,且不易清除。为了经常保持地毯清洁,延长地毯的使用寿命,除每日吸尘、做好日常保洁外,还需根据地毯的不同类型、特性采取合理的清洗方式,定期进行清洗。现将两种地毯清洗方式与操作程序介绍如下:

1. 地毯干洗(粉末清洗法)

(1)准备机械器材,包括刷地机、刷盘、吸尘器、加压式喷雾器、长把刷、局部除污工具以及粉末清洁剂、预先处理剂等。

(2)清理作业区域的碍事物品,进行吸尘作业。

(3)用地毯清洁剂清除地毯污迹,如有油污多的地方,要先喷洒预先处理剂,使油污溶解。

(4)在准备作业区域内均匀布洒粉末清洁剂。每平方米布洒量为100克左右(大约手捧一把)。为防止粉末干燥,一次布洒面积以10平方米为好。

(5)在刷地机上装好刷盘,按机器使用要领进行操作,依次从里到外对地毯进行刷洗。

(6)用机器刷完后,待粉末干燥后再回收(30分钟左右)。

(7)用长把刷把进入纤维内的粉末刷出,再用吸尘器将粉末回收。

(8)作业结束后,确认作业效果,收拾机器工具。

用此方法不会使地毯因潮湿而引起收缩。

2. 地毯湿洗(喷吸清洗法)

(1)准备机械器材,包括地毯清洗机(也可由带水箱刷地机、吸水机代替)、刷盘、吸尘器、加压式喷雾器、长把刷、局部除污工具、防污垫布以及地毯清洗剂、预先处理剂等。

(2)清理作业区域内碍事物品,进行吸尘作业。

(3)用地毯清洁剂清除地毯污迹,地毯上如有油污多的地方,要先喷洒预先处理剂,使油污溶解。

(4)使用地毯清洗机自动喷水、擦洗、吸水、吸泡,从里到外清洁地毯,不要留下空档。

(5)用起毛刷刷起并理顺地毯绒毛。

(6)用吹风机送风干燥,或自然晾干,自然晾干需6小时后方可走动,故此操作应放在夜间进行。

(7)作业结束后,确认作业效果,将机器工具洗净、揩干、存放。

此方法适用于地毯污脏严重、需全面清洗的情况。

清洗地毯要求达到鲜明的清洁感,基本无污渍,保持保洁前的毛感性。

●地面打蜡

地面打蜡是对大理石、木质地板等地坪最主要的清洁和保养手段,它可以起到使地面光亮和减轻磨损的作用,尤其是大理石极易磨损,一般情况应1~2个月打蜡保养一次,每天抛光一次。现将地面打蜡的程序介绍如下:

(1)准备好抛光机、吸水器、去蜡水、面蜡、底蜡、刷地机、清洁剂等器具,并检查好器具的安全性能。

(2)打蜡前将需要打蜡的区域里可移动的物品,轻轻地搬离该区域。

(3)地面先吸尘,将去蜡水稀释(1:30)后,用拖畚均匀地涂在地面上,用机器擦洗、吸干。

(4)用百洁刷磨擦地面,要全部磨到,使原来大理石表面的蜡质全部溶解。

(5)用吸水器吸干地面,再用清水洗两次,并吸干、拖干净,使地面光亮、清洁,无污迹。

(6)待地面干后将底蜡用蜡拖均匀地涂在地面上,纵横各一次,等地面干后再打1~2次底蜡,打蜡时应做到均匀,防止起泡。

(7)最后上一次面蜡,并用抛光机抛光。

(8)检查一遍工作质量,确认合格后将原搬离的物品轻轻搬回原处,收拾好工具,并清洗揩干,做好记录。

打蜡要求达到表面光亮,无污迹和脚印,墙壁下贴脚线、门框下部及家具脚部无蜡迹。

三 垃圾的收集处理

垃圾的收集处理是大厦清扫保洁的重要项目。如果垃圾收集处理不当,不仅影响美观。还容易产生臭味,滋生各种细菌、害虫,严重污染环境,影响人们的健康。

许多国家在垃圾收集处理方面已实行垃圾袋装化,不同垃圾分装并要求对垃圾进行分类、粉碎压缩等中间处理。

1. 大厦垃圾的存放

大厦和各个场所应视情况分别设置垃圾筒、垃圾箱、垃圾车、烟灰筒、字纸篓、茶叶筐等临时存放垃圾的容器。但需注意:

- (1) 存放容器要按垃圾种类和性质配备。
- (2) 存放容器要按垃圾的产生量放置在各个场所。
- (3) 存放容器要易存放、易清倒、易搬运、易清洗。
- (4) 有些场所的存放容器应加盖,以防异味散发。
- (5) 存放容器及存放容器周围(地面、墙壁)要保持清洁。

2. 垃圾收集清运的操作程序

- (1) 及时清除楼面上所有的垃圾,收集清运时,用垃圾袋装好,并选择适宜的通道和时间,只能使用货运电梯,不可使用客梯。
- (2) 在清除垃圾时,不能将垃圾散落在楼梯和楼面上。
- (3) 要注意安全,不能将纸盒箱从上往下扔。
- (4) 要经常冲洗垃圾间,保持垃圾间的整洁,防止产生异味及飞虫。
- (5) 配合做好清运垃圾工作。

3. 垃圾房的卫生标准

- (1) 无堆积垃圾。
- (2) 垃圾做到日产日清。
- (3) 所有垃圾集中堆放在堆放点,做到合理、卫生,四周无散积垃圾。
- (4) 可作废品回收的垃圾,要另行放开。
- (5) 垃圾间保持清洁,无异味,经常喷洒药水,防止发生虫害。
- (6) 按要求做好垃圾袋装化。

四 清洁委托服务

清洁委托服务,是指业主或使用人委托清洁管理部门,为他们的办公区域或公寓住所(即清洁管理部门负责清洁的公共区域外的场所)进行清扫保洁,并收取清洁服务费的一种有偿服务。它分固定委托和临时委托两种。固定委托是将室内的全部或部分清洁工作固定委托给清洁管理部门,清洁部门派出专人长期定期为他们进行清洁服务,临时委托是指某一项清洁内容。如洗地毯、地板打蜡、擦拭玻璃、窗门之类,临时请清洁部门进行服务。

1. 清洁委托手续

固定委托双方应签定委托协议,内容应包括委托服务期限、内容、质量要求、验收方法、费用、结算方式等。

临时委托一般由委托方填写《清洁服务委托单》,交给清洁管理部门,清洁管理部门即可按《清洁服务委托单》要求进行工作。

表 2.15.1

清洁服务委托单

年 月 日

用户：	房号：	委托人：	电话：
要求清洁服务时间： 年 月 日 时 分			
委托清洁服务内容（需要 = ✓） 1. 日常清扫 7. 打水蜡 2. 清洗杯子 8. 清洗地毯 3. 卫生间清洗 9. 清洗沙发 4. 厨房清洗 10. 清洗轿车 5. 清扫阳台 11. 6. 揩玻璃窗 12.		支付费用： 结算办法：	
备注			
委托人签字：		接收人签字：	
验收人签字：			

2. 室内清洁委托服务程序

进行室内清洁服务 必须挑选思想和技术素质好的员工 并经过严格的纪律培训方可委托任务。

进场工作前必须对照《清洁服务委托单》中要求服务的内容认真做好准备工作 设备、工具、清洁剂等应完好无缺 然后按以下程序进行工作：

（1）进门。预约清洁服务如是在上班时间 或虽是晚上但仍有人在室内工作 进入客人房间前应轻轻敲门 待里面主人开门后 可以问：“先生（小姐）你好 现在可以来做清洁吗？”得到允许后方可进入。如预约在夜间 办公室内已无人（轻轻敲门确认）可用钥匙将门轻轻打开。

（2）预检。进房后先开灯 查看室内是否还有人 并记下工作区域的各种物品所处位置 然后将这些物品轻轻搬离该区域。

（3）清洁。按规定内容和要求进行工作。先做桌面清洁工作（洗杯子 擦拭灰尘）东西要轻拿轻放 然后做地面清洁工作（吸尘、抛光、洗地毯等）最后垃圾袋装后送至垃圾间。

（4）工作结束（如主人在场应由主人验收签字）将原物品轻轻撤回原处 并收拾好清洁设备、工具。

（5）检查。再次审视现场 确认后闭灯、关门。

（6）登记。第二天主人上班后 请主人验收并签字。

第三节 外墙清洗

现代城市高楼林立,众多大厦在外墙上都使用幕墙玻璃、铝合金、大理石、金箔贴面等建材,显得豪华气派、光彩夺目。大厦的清洁就如同人的外表,数月不洗,蓬头垢面,在景观中黯然失色,经常清洗就能保持大厦容光焕发。但是由于上海的环保水平还不尽如人意,空气中的尘埃和有害物质往往会侵蚀大厦外墙的铝合金、玻璃、大理石等,使外墙受损,因此沪上大厦一般清洗期为2~4个月,作为一个专业物业管理公司就有必要了解和掌握外墙的清洗方法。

一 外墙清洗的条件

1. 气候条件

由于大厦的外墙清洗是在室外的高空中进行,危险性大,气候条件是外墙清洗的基本条件。外墙清洗必须处于良好的气候条件,一般情况是,风力应小于4级,如果风力在4级以上,应立即停止作业。工作前,应先测定风力大小,尤其是高空风力。此外,如果天气下雨、下雪、有雾、能见度差以及高温(35℃以上)或低温(0℃以下)等,都不适宜进行外墙清洗。

2. 人员条件

外墙清洁工必须有良好的身体条件和心理素质,年龄应在40岁以下,血压正常,视力良好,无恐高症。每一个被招用的外墙清洁工都必须经过严格的身体检查和定期复查,发现有不适合的疾病应立即停止工作。身体合格的外墙清洁工还必须经过专门的培训,取得国家劳动部门核发的高空作业证书,并在有效期内方可上岗。严格禁止无证上岗,确保高空作业的安全。上岗前不得饮酒,有感冒等身体不适症状应暂停高空作业。

二 外墙清洗的方式

目前,外墙清洗主要有两种方式:使用擦窗机和吊板作业。

1. 擦窗机

擦窗机又称室外吊篮,工作人员可站在篮内,通过吊篮上下左右移动,达到清洗目的。吊篮内有电话,可以与外界随时进行联系,比较安全,是现代高楼外墙清洗主要发展方向。

擦窗机一般应在楼宇建造时就安装好,但是上海目前绝大多数大楼都没有擦窗机。原因是一些业主为了省钱而往往忽略了这一点,这就给外墙清洗业带来一定的困难和危险性,清洁工因清洗外墙而坠楼身亡事故时有发生,因此擦窗机的安装已成为当前高楼建筑中无法回避的问题。目前,国内已根据楼宇形状的各不相同,制造出各式各样的擦窗机。例如:

a. 大楼顶面平整,可采用轨道式擦窗机,操作十分方便,能大大降低劳动强度。b. 如果大楼

顶面不平整或有其它设施,可用轮胎式擦窗机,它的制造和安装方便,灵活性比较大。c.有些大楼既不能用轨道式,也不能用轮胎式,可用爬升式擦窗机,它是由高空作业吊篮发展而来,机型结构简单,移动方便,可快速拆装。d.对于建筑物特别复杂或严重凹凸不平的场合,可用伸缩臂式擦窗机。它制造成本较高,适用于大幅度动作的作业需要。有些大楼尺寸小,高度低,楼面拥有一定的场合,可选用插杆式和滑车式擦窗机。这两种机型简单,工程造价低,是市场上用得最多的两种擦窗机。

2. 吊板

吊板是由悬挂支架、大绳(直径16毫米,长度视楼宇高度而定)、吊板和安全带、安全滑动锁组成,它将清洁工吊到工作位置上进行外墙清洗。吊板作业方式比较简单,成本也低,只要工人素质好。绳子连接牢固就可以进行,一般的楼宇都可以用这种方式进行清洗。但是,这种方式危险性比较大,一旦安全措施不到位,就有可能发生事故。

三 外墙清洗的操作

●擦窗机的操作程序

1. 准备工作

(1)查看作业现场,确定作业方案。重点查看屋顶状况,确认能否安装吊篮,吊篮在屋顶移动有无障碍,霓虹灯、广告字牌等是否妨碍作业等,并确定作业方案。

(2)天气预报无大风、雨雪及高温、低温报告,现场测试风力小于4级。

(3)擦窗机性能状况良好。工作位置地面设置好围栏和安全告示牌,并由安全员进行现场监督。

(4)准备清洗工具,如水桶、水枪、毛滚、胶刮、毛巾、百洁布(旧磨盘)、刷子、铲刀、刮刀以及清洁剂、溶剂等。

(5)2名操作人员携带清洗工具和用品进入吊篮后,系好安全带。

2. 操作过程

(1)先用水枪喷射墙面,除去浮尘。

(2)将毛滚浸入桶中,待充分吸入清洁剂后均匀地涂抹于墙面或玻璃面。稍后,即用刮片上下和左右刮玻璃、窗框表面及边角位子,交叉对拉,不漏涂,再用毛巾擦拭干净。注意不要划伤玻璃。

(3)一个位置结束后将吊篮放至下部同一位置进行清洁,当纵向从上到下一个位置清洁完毕后,再横向左或右移动至相邻一个位置从上到下清洁。

(4)全部作业完成后,收拾整理机器设备和工具,撤去地面拦护绳和告示牌,将地面水迹擦净。

(5)进行设备的清洁保养,清除灰尘、滴漏的液体以及可能打滑的其它物质。

(6)对因故障待修的设备,挂上标志牌,在恢复正常状态前禁止使用。

3. 安全操作规程

为了贯彻执行国家安全生产法规,确保职工人身安全及设备正常运转,必须制定吊篮高空作业安全操作规程,具体要求如下:

(1)作业者必须是年满18周岁的男性公民,且经过专门技术训练,懂得吊篮工作原理及性能,经考试合格方可上岗作业。

- (2) 作业者必须经过身体检查和定期检查,确认无危及安全的疾病后方可进行工作。
- (3) 作业者在工作期间严禁喝酒和嘻笑,更不准在吊篮内打闹或投掷物品。
- (4) 作业者在工作期间必须穿工作服、戴安全帽及手套,系好安全带(包括室内活窗内的清洁人员)。
- (5) 作业者如遇身体不适或没休息好,不得参加高空作业。
- (6) 作业前应将现场围栏装好并由专人进行安全检查,对吊篮各部位如吊篮紧固件、连接件、提升机、安全保护装置、钢丝绳、电缆线等要逐一检查,确认无隐患后方可工作。
- (7) 作业前对屋面结构悬挂装置的联接件、紧固件、牵引绳进行检查,确认无隐患后方可工作。
- (8) 在吊篮作业中严禁修理或移动吊篮悬挂机构及制动器等。
- (9) 在移动屋面某部分结构时,吊篮中严禁站人,在吊篮跨越障碍移动中,必须用缆绳稳定吊篮以防止碰撞到其它地方。
- (10) 严禁用吊篮做垂直运输工作,更不能在超负荷下工作,3米吊篮作业人员不得超过2人,6米吊篮不得超过4人。
- (11) 在吊篮工作时要设法使吊篮稳定,以防大的晃动,在4级风以上,如风向对吊篮有影响应停止工作。
- (12) 雨天应将电器部件防护好,以防漏电,并经常检查电缆的破损情况。
- (13) 指挥人员必须集中精力从事专项指挥工作,不得兼做其它工作。
- (14) 爱护设备及工具,提升机每工作24小时注油一次。悬挂钢丝绳每工作56小时全面检查一次,提升机制动器每月检查一次。
- (15) 作业后应将工具、器具进行清洗和晾晒,不准乱扔、乱放,按指定位置集中放置。
- (16) 作业后应将吊篮停放或悬挂在安全地点,并上好安全锁,防止损坏其它物品。

●吊板的操作程序

1. 准备工作

- (1) 天气情况与擦窗机工作要求相同。
- (2) 勘察现场,建筑物顶部必须有固定吊板绳和安全绳的牢固构件,绳子下垂经过位置不得有尖锐棱角锋口,如有尖锐棱角锋口必须经过特别安全处理。在高压电源区无法隔离时,不得进行工作。
- (3) 准备清洗工具。如吊板、吊板绳、安全绳、水枪、配置好的清洁剂、刮板、抹布等。对吊板绳与安全绳应作详细检查,直径不得小于16mm,中间不得有断裂及结扣。将吊板绳(工作主绳)扎捆在牢固构件上,绳扣必须打死结,且有两个结点,安全绳结点不得与吊板绳结点同一。
- (4) 操作人员穿戴劳动防护衣、安全帽、鞋,按规定系好安全带,将自锁器单独悬挂于安全绳上。

(5) 现场安全监督员到位。

2. 操作过程

- (1) 操作人员坐于吊板规定位置,将所有用具扎连在吊板上。
- (2) 缓缓将吊板下放,到达第一次工作位置。
- (3) 用水枪对准工作位置喷水,初步除去尘灰,然后将清洁剂涂在墙面上,稍后用刮板或刷子擦拭,最后用抹布将墙面揩干。

(4) 边下滑、边作业 ,直至一趟作业完毕。降至地面后 ,卸下水桶、吊板等 ,再上屋顶开始第二次作业。

(5) 整个工作过程中 ,安全监督员应自始至终作现场安全监督。

(6) 将吊绳、安全绳收好 ,并检查一遍被损情况。如发现绳子被损 ,应作报废处理 ;如绳子完好 ,则送回仓库 ,放置于干燥通风的地方 ,并作绳子使用记录。

(7) 将其它工具擦拭干净 ,自锁器在弹簧处加润滑油。

3. 安全操作规程

为了贯彻执行国家安全法规 ,确保工作人员人身安全及设备正常运转 ,必须制定吊板高空作业安全操作规程 ,具体要求如下 :

(1) 使用吊板作业者必须是年满 18 周岁的男性公民 ,并且经过身体检查和安全技术培训 ,经考核合格方可作业。

(2) 作业者在工作期间及午饭休息时严禁喝酒 ,严禁在高空及吊板上打闹嘻笑或投掷物品。

(3) 作业者在使用吊板前 ,必须将工作服、安全带、安全锁装好 ,否则不得上吊板工作。

(4) 在使用吊板前 ,必须选择安全可靠的铆点 ,将两根大绳系好 ,并且由专人验收符合要求后方可使用。操作时 ,铆点必须设专人看管。

(5) 大绳与建筑物棱角锋锐接触部位 ,必须加胶皮等绳套 ,以保护绳索。

(6) 使用频繁的大绳、吊板、安全锁 ,必须进行班前检查 ,发现异常 ,停止使用。如发现大绳断丝或离股超出以下规定 ,应立即停止使用 :在一节距内 ,其中有一股断丝超过 3 根 ;工作部位的大绳出现离股现象。

(7) 吊板及安全带上的各种部件 ,不得任意拆掉 ,更换新绳时要注意加绳套。

(8) 吊板作业者不准穿戴棉大衣和手套。风力超过 4 级 ,不准上吊板作业。

(9) 吊板作业所带物品 ,必须绑扎牢靠 ,以防掉落。

(10) 大绳在搬运过程中 ,禁止使用有钩刺的工具 ,并防止日晒雨淋。

(11) 大绳及吊板应存放在干燥通风的仓库内 ,严禁接触高温、明火、强酸和尖锐的物体。

四 特殊形状的外墙清洗

现代城市中的建筑形状各异 ,有圆柱形、弧形、球形、飞碟形、金字塔形等 ,它们的特点是结构别致 ,外形美观 ,但却给表面清洗带来了极大的困难 ,这就需要我们研究采用多种外墙清洗方式。目前 ,激光技术已进军建筑外墙清洗新领域 ,如美国劳伦斯·利弗莫尔实验室发明了一种便携式除污激光器。这种小型便携式除污激光器一小时可将长 200 米、宽 1.5 米范围内的建筑物表面污垢消除干净。

上海广播大厦的外形是由半圆形的弧线与台阶体的曲线组合而成 ,主楼的凸出部位是一个半球体玻璃圆顶建筑 ,主楼的顶上还有一座飞碟形的观光厅。目前 ,上海广播大厦物业管理部已对这两部分特殊形状的外墙清洗作了探索和研究 ,并设计了清洗方案。

1. 玻璃半球表面清洗

整个玻璃半球是用硅胶将一块块玻璃粘拼而成的。玻璃半球直径跨度大 ,从而增加了清洗难度 ,使用机械设施 ,损坏玻璃面危险性大。为此 ,采用绳子吊人下来清洗的方法 ,即在玻璃半球上方的吊环处用绳子吊人下来至半球上方清洗 ,在玻璃半球外围四等分处各有一

根绳索拉紧清洗操作工,使其固定在玻璃半球的中央,此时清洗工可以向四周清洗。

在执行上述操作同时,必须首先清洗顶部,待顶部清洗结束,再清洗四周,最后清洗底部。

2. 飞碟体清洗

飞碟观光厅外部是用硅胶粘合。无处立足。为保证结构物的完好无损,又要做好清洗表面工作,考虑采用爬杆和伸臂机械配合操作方法。整个清洗机械在工作结束后可以全部拆下,不影响大楼环境之美观。在飞碟平台处安装环状路轨,在路轨上安装爬杆支点装置。爬杆与支点装置连接采用活动销子,使爬杆在支点装置上能 180° 任意上下摆动。爬杆支点装置可顺着路轨绕平台作环状移动,根据支点到顶部最外端的夹角安装定位装置,保证爬杆上移时不会超过顶端最外端。爬杆用无缝钢管制成,用法兰连接。在顶面最外端接触处用泡沫合夹管包扎,以免爬杆上升时碰撞最外端而损坏结构物。在飞碟顶端下面两处收缩端面处,在爬杆相应位置上装有向内伸入之吊臂。在飞碟顶端安装3T卷扬机一台。此台卷扬机能在平地上环向一周移动,用钢丝绳拉升爬杆。爬杆上升到定位装置处(即爬杆用泡沫合夹管包扎处与飞碟顶部最外端接触处),卷扬机停机,然后可对整个飞碟四周进行清洗。

清洗顺序:首先用电动葫芦把操作工输送至吊臂上,对飞碟上半部分进行清洗。待四周及顶部上端清洗结束,再用趴脚扶梯由操作人员对飞碟下半部分进行清洗。待整个清洗结束,用卷扬机放下爬杆,然后拆除所有机械装置。

第四节

保洁服务的管理

一 作业计划

作业计划是进行大厦清扫保洁作业的主要依据。科学的、周密的作业计划 ,能使管理者、作业者心中有数 ,能使各项作业有组织、有秩序、有节奏地进行 ,能更合理地安排时间 ,提高工作效率与工作成果 ,能统筹兼顾。以下列出的是大厦清扫保洁作业计划(见表 2. 15. 2)。

表 2. 15. 2

大厦清扫保洁作业计划

清洁范围	清洁内容	清洁要求
(一) 入 口 大 堂	1. 清扫及洗刷大堂入口地台及梯级 2. 大堂地坪、台阶推尘 3. 清洁大堂玻璃门、窗及装备 4. 墙脚线、大理石、墙面用碧丽珠抛光 5. 大理石地坪清洗	每天 4 次 每天数次 每天 2 次 每周 1 次 每天 1 次
(二) 公 和 共 茶 区 水 域 间	1. 走廊、过道尘推 2. 清洁门、窗、框、栏杆、扶手 3. 门、框、栏杆、扶手用碧丽珠抛光 4. 清洁空调风口、照明灯罩 5. 清洁垃圾箱、烟灰缸及花槽内外表面 6. 收集、清理所有垃圾箱、烟灰缸及花槽内的垃圾	每天数次 每天 2 次 每月 2 次 每月 1 次 每天 4 次 每天 2 次
(三) 卫 生 间	1. 用全能清洁剂清洗马桶 2. 清洁门、窗、框 3. 冲洗及擦净马桶 4. 擦净卫生间内镜面、面池及地面拖干 5. 天花板及灯罩表面除尘 6. 更换卫生纸、毛巾、肥皂及清洁液 7. 清理手纸篓	每天 1 次 每天 1 次 每天数次 每天 4 次 每周 2 次 每天 2 次 每天 4 次

清洁范围	清洁内容	清洁要求
(四) 电 梯	1. 清洁电梯门表面及内壁 2. 电梯天花板表面除尘 3. 电梯吸尘 4. 清洁电梯通风口及照明罩 5. 电梯门表面涂上保护膜	每天 2 次 每天 1 次 每天 1 次 每天 1 次 每周 1 次
(五) 楼 梯	1. 清洁各楼层楼梯 2. 擦洗栏杆和扶手 3. 扶手和栏杆抛光	每天 2 次 每天 2 次 每月 1 次
(六) 天 台	1. 清理积聚于天台的垃圾, 避免渠道堵塞 2. 擦洗天台大门表面	每天 1 次 每天 1 次
(七) 其 它	1. 大理石清洗、打蜡 2. 地板清洗、打蜡 3. 地毯清洗	每周 1 次 每月 1 次 每季 1 次

因各大厦情况不同及大厦保洁位置、范围不同。清洁的次数与程度应根据实际需要确定, 在安排保洁人员时, 应根据各区域的空间、步行线等特点, 突出重点, 员工除按条件分工定岗外, 应有一定的机动量。

二 管理制度

1. 清洁设备领用、操作制度

(1) 领用。

① 领用设备必须填写领用登记表。

② 领用设备时, 领用人自行检查设备的完好程度, 因检查不细, 造成病机出库而影响工作者, 由领用人自行负责。

③ 使用设备时如发生故障, 不得强行继续操作, 违者罚款。

④ 因使用不当, 发生机具、附件损坏者, 按规定赔偿。

⑤ 归还设备时, 必须保证设备完好无损, 内外干净, 如有损坏应及时报修, 并在领用簿上注明损坏情况。

⑥ 凡不符合上述领用要求的, 保管人员有权拒收, 由此而影响工作的, 由领用人负责。

(2) 操作。

① 在设备使用前, 要了解设备的性能、特点、耗电量。

② 操作前, 先清理场地, 防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。

③ 擦地机、抛光机、地毯清洗机、吸水机、吸尘器等设备均需按照使用说明正确操作, 正确使用。

④ 高压水枪不能在脱水情况下操作。

⑤设备使用后,按要求做好清洗、保养工作。

2. 清洁工安全操作规程

(1)牢固树立“安全第一”的思想,确保安全操作。

(2)清扫人员在超过2米高处操作时,必须双脚踏在凳子上,不得单脚踏在凳子上,以免摔伤。

(3)清扫人员在使用机器时,不得用湿手接触电源插座,以免触电。

(4)清扫人员不得私自拨动任何机器设备及开关,以免发生事故。

(5)清扫人员在不会使用清洁机器时,不得私自开动机器,以免发生意外事故。

(6)清扫人员应该严格遵守防火制度,不得动用明火,以免发生火灾。

(7)在操作与安全发生矛盾时,应先服从安全,以安全为重。

(8)清扫人员在泡开水时,应思想集中,以免烫伤。

(9)室外人员在推垃圾箱时,应小心操作,以免压伤手脚。

三 监督检查

严格的监督检查,是保证作业计划、责任制、管理制度等贯彻落实的重要手段。监督检查一般采用员工自查、领班巡查和部门经理抽查“三查”相结合的方法。

1. “三查”制度

(1)员工自查。每个员工都要根据操作规范和要求,对自己所负责的区域、项目不断地进行自查,发现问题,及时解决。

(2)领班巡查。领班应把巡回监督检查作为自己的主要工作,每天对自己管区内的所有部位、项目进行巡回检查,不得少于四次。

(3)部门经理抽查。由部门经理或组织有关人员联合检查,每日抽查不得少于两次,部门经理应协同上级领导或有关组织人员定期联合检查。

2. “三查”的要求

“三查”一要认真,二要高标准。如果不认真,走马观花,有问题也看不见;如果标准不高,见怪不怪,熟视无睹,再检查也不顶用。此外,还要做到以下四个结合:

(1)检查与教育、培训相结合。检查者发现问题后,不论是工作质量问题、操作规范问题,还是员工行为规范问题,不仅要及时指出纠正,还要帮助员工分析原因,耐心地对员工进行教育、培训,以防止同类问题不断重复出现。

(2)检查与奖励、惩罚相结合。领班巡查或部门经理抽查时,可采取加减分的办法,对员工进行奖罚,月底根据员工的分数,确定员工的奖金。

(3)检查与测定、考核相结合。检查不单单是检查卫生标准,还包括测定、考核等内容。

(4)检查与改进、提高相结合。作业现场应定期对“三查”所发现的问题进行分析,针对问题,找出原因,提出改进措施,予以解决。

第十六章

绿化管理和服务

绿化管理和服务

第一节 物业管理绿化概述

一 绿化的作用

1. 绿化具有保护和改善生态环境的作用

(1) 防风、防尘,保护生态环境。绿化树林能起到降低风速、阻挡风沙、吸附尘埃的作用,因此大面积的绿化覆盖。对防止尘土飞扬是十分有效的。

(2) 净化空气,降低噪音,改善环境。绿色植物能吸收二氧化碳,放出氧气,起到净化空气的作用。灌木和乔木搭配种植可以形成一道绿篱声障,吸收和隔挡噪声。

(3) 改善小气候,调节温度,制止城市热岛效应。绿化能蒸发水分,增加空气中的相对湿度,而散发出来的水分可吸收热量,从而降低炎热季节的气温。热岛效应完全是人为造成的:人造热源多、车辆多、人口密集,钢筋混凝土建筑物和水泥路面储存大量热能,楼厦逼仄透风差、散热性能差等等,大面积的绿化带能抑制“热岛”的形成。是制止城市热岛效应的最有效措施之一。

2. 绿化具有美化环境的作用

园林绿化是美化城市的一个重要手段,是城市建设中不可或缺的组成部分。运用园林植物树木花卉不同的形状、颜色、用途和风格,因地制宜地配置一年四季色彩富有季节变化的各种乔木、灌木、花卉、草皮。不仅使城市披上绿装。而且瑰丽的色彩,芬芳的花香,点缀着绿树成荫。蓊郁葱茏中,更能起到画龙点睛、锦上添花的作用,为城市居民劳动、工作、学习、生活创造优美、清新、舒适的环境。

3. 绿地、花卉能陶冶人的情操,起到修身养心的作用

绿地是儿童游戏,大人休闲、娱乐,老人锻炼身体的场所,能起到丰富生活、消除疲劳、令人心身愉快的效果。花卉还能陶冶人的情操、提高人的审美能力,是人类追求完美的一种精神寄托。

花卉具有色、形、味、意多重审美属性,可以用它来装点、美化人们的生活。人们欣赏花,培植花,以花为友,不仅能得到美的享受,引发人的审美遐想,还能起到充实人的生活、提高生活情趣、优化生活质量的作用。

二 强化绿化意识

长期以来,绿化在一些人的头脑意识中总是公益行为、短期行为,一些公司、企业在植树节,把植树任务当作是走过场、赶时髦,而往往忽略了植树造林是净化环境,造福后代,有益健康,推动经济发展的一件大事。其实,绿化不仅能美化居民生活,改善生态环境,更能有力地推动旅游业和房地产业的发展。

强化绿化意识,可以从以下几方面来明确:

1. 把绿化建设纳入城市建设规划之中

形成和保持良好的生态环境,已成为当今城市管理的一项主要内容。新一轮《上海市城市总体规划》提出,现在至下世纪中叶,绿地规划布局分三阶段实施:第一阶段至2000年,上海市人均公共绿地面积由目前的1.15平方米提高到3~4平方米,人均绿地8~9平方米,绿化覆盖率由现在的13.8%提高至20%;第二阶段至2010年,人均公共绿地6~7平方米,人均绿地12~14平方米,绿化覆盖率30%;第三阶段至下世纪中叶,人均公共绿地8平方米,绿化覆盖率35%。《规划》中还指出,到2010年,上海市市区每个街道、郊区每个城镇,都要有一个公园,道路绿化规划将以环线道路绿化为基础,形成绿化环带,从而使上海的绿化建设与现代化国际大都市的形象相匹配。

上海市政府规划中还开辟了跨世纪现代居住区作为今后小区建设的样板,如最近由上海市政规划的四大示范居住区之一的“万里示范小区”正式启动。“万里示范小区”的特点是建造生态型住宅、生态型园林,人均占有绿地达10平方米以上,绿化覆盖率达40%,组成点、线、面立体交叉的绿化系统。又如国家级示范小区民乐苑,力求“贴近自然,以自然为本”,从绿化、水体、地形、阳光、空气等生态要素考虑,进行环境设计,集中绿地达1.6公顷,绿化覆盖率达50%以上。

2. 把环境绿化思路融入住宅商品房的设计之中

环境是21世纪的主要命题,也是上海房地产业目前面临的重大问题。以前,由于受传统设计思路的局限,不少设计师在设计商品房住宅小区时,常常把环境和绿化问题放在从属地位,认为绿化是可有可无的补充。房地产企业也以眼前的经济利益为重,要求设计师提高建筑容积率,以求得低造价带来的市场效益与经济效益。

作为绿化问题,直接影响到住宅商品房的空间环境、生态环境和视觉环境。因此,设计师在设计商品住宅时,既要有小区环境观念,也要有城市环境观念。住宅商品房开发,要注重环境绿化效应,开发商首先要有环境绿化意识。对于加强住宅环境绿化的管理,可以采取以下措施:

(1) 把环境绿化工作列入当前住宅商品房的决策之中。环境绿化工作是一个系统工程,需要各方面配合来重视并加以落实,但作为住宅建设的承担者、投资者,开发商首先要有这种意识,只有把开发商的观念统一了,才有可能把环境绿化搞上去。

(2) 要充分、合理地利用土地资源。土地资源的节约使用,不是简单地见缝插针造房子,而是要留有充分的绿地,形成良好的生态环境。

(3) 以人为本进行设计规划。新建的商品房住宅区要严格进行设计和规划,不能随意开发,并要有相应的配套政策作保证,进行立法监督和实施体系的建立,真正改变目前轻视环境绿化的局面。

有些人认为,强调、重视了住宅商品房的环境就会减少房地产开发的利润;在同一地块中,房子造少了就吃亏。其实,环境效应和经济效益并不矛盾,楼宇只有有了市场特色才能拥有客户群,只有有了优美环境才能卖出好的价格,给楼盘带来竞争力。这种现象已在房地产销售市场中多次得到证实。例如××都市花园,尽管地价很高,但开发商在建委、规划部门和有关政府部门的关心支持下,设置了近6000平方米的超大型绿地,使建筑物沿绿化草坪展开设计,户户面对绿化带,实现了开窗见景的设计,刚开盘就实现销售55%。地处虹口区的××小区占地面积50亩,住宅开发占地30亩,其余全部用作绿化,人均绿化面积高达10平方米。在小区临近结构封顶时,以3488元起价,一下订出数十套住宅房。久居大都市

的人,都对枯燥、单色调的生活感到乏味,他们渴望和大自然亲近。这样,绿色就成了都市居民的第一需要。因此,小区的绿化率如果低于30%的话,那么人们对此类小区也就兴味索然了。

3. 物业管理公司要以宣传教育为主,依法强化管理

物业管理公司要通过行使组织、协调、督导、宣传教育等职能,以及通过建绿、护绿劳动,加强绿化管理,创造清洁、安静、舒适、优美的生态小区,极大地提高环境效益。物业管理公司还应依照与物业管理有关的绿化管理的法规和《城市绿化管理条例》,对违章占绿、毁绿现象,加大管理和处罚力度,依靠法规力量保护绿化成果。

因此,搞好绿化不仅是政府部门的事,而且是房地产开发商、住宅设计者、物业管理公司乃至每个市民都应树立的意识。建设绿化,保护绿化环境,是每个居民应尽的职责。我们应该把我们的城市建设成“房在林中、林在城中、人在绿中”的现代化的生态城市。

第二节 绿化的基础知识

一 常见花卉的种类和栽培

●花卉的种类

一般常见花卉以观赏类盆栽为主,大致可分为以下六种:

- (1) 观花花卉,如木本科的牡丹、月季等,草本科的菊花、海棠、天竺葵等,球根类的美人蕉、郁金香、朱顶红等。
- (2) 观叶花卉,如龟背竹、棕榈、朱蕉、苏铁、橡皮树、散尾葵等,
- (3) 观茎花卉,如仙人球、仙人掌等。
- (4) 观果花卉,如金桔、石榴等。
- (5) 芳香花卉,如米兰、水仙、茉莉等。
- (6) 观景花卉,如进行各种造型的树体加工的树桩盆景等。

●花卉的栽培

1. 施肥

花卉施肥要恰到好处。在种植前应先施足基肥。为弥补基肥的不足,根据花卉不同生长发育时期的特殊要求,可追施化学肥料。

2. 上盆和换盆

上盆是指第一次把花苗种入盆内。

上盆首先要选盆,根据花苗的大小和生长速度的快慢,选择相应的陶瓷花盆,有时用油盆是为了临时装饰用。选好盆后,就要垫盆和装盆。垫盆时用微凹的瓦片,凹面向下盖没盆底的排水小孔,再填些碎盆片,以利排水,然后将配制好的培养土,用一分筛孔的筛子筛过。粗土块置于碎瓦片上面,约占花盆的三分之一,再放中等细土约三分之一,再放细土,使土与盆口保持3~4分。盆越大,留出的沿口要更多一些。最后用手揸紧、刮平、将幼苗移入盆内。

换盆是指将花卉植株由原种植盆换到另一个盆里。花苗长大后与花盆不相适应时,可换大一些的盆。换盆的时间一般在植物繁殖季节(即春、秋季)进行。先将原盆内的植株轻轻敲出,修整一下根系,然后将花苗直立于新盆正中,一手扶正,一手加土,轻震花盆,使土下沉,然后从盆边压紧植株根部泥土,植苗的深度宜近似原来种植的深度,或略深一些。

3. 盆栽的浇水

盆花土少,浇水的原则是,水温与室温要接近,浇水一定要浇透,盆土要始终保持湿润,不要过干、过湿,也不要时干、时湿。

二 常见草坪的种类和栽培

●草坪的种类

“天涯何处无芳草”。可是现代人却生活在水泥丛林中,才意识到草的可贵。草坪是城市绿地的重要组成部分,在城市绿地中有独特的功能。它覆盖了裸露的土地,使整个城市或小区、楼宇建筑单位整洁清新、生气勃勃,形成柔软的绿色“地毯”,为人们提供了一个理想的户外游憩活动的场地。因此,现代化的城市,都注重大面积地发展草坪。草坪面积是评价一个城市绿化水平的重要标准之一。草坪大致可分为以下几类:

1. 混合草坪

由两种以上草坪植物混合组成的草地称混合草坪,有时也称“混交草坪”或“混栽草坪”。它常以草坪的功能性质和人们的实际需要,合理地按比例配合进行,如夏季抗炎热的和冬季抗严寒的混合,宽叶类草坪种和细叶类草坪种混合,耐磨性强的和耐强剪的种类混栽。实行混合栽培可以延长草坪的绿色观赏期,并能提高草坪的使用效率和防护功能。

2. 游憩草坪

这类草坪在绿地中没有固定的形状,面积较大,管理粗放,允许人们入内游憩活动,所以称为“游憩草坪”,也称“自然式游憩草坪”。它的特点是草地内可以配植孤立树,点缀石景,种植树群。周围边缘配植花卉、树木,中部形成“空间”,能分散较多的人流。游憩草坪大多利用地形排水,故造价成本较低。选用草坪种类,应以适应性强的较合适。

3. 缀花草坪

这是草坪铺设的一种形式。一般在以禾草植物为主的草地上,混栽多年生的开花地被植物。称为缀花草坪。例如在草地上自然点缀种植水仙、葱兰、马蔺、二月兰、点地梅、紫花地丁、野豌豆等草本及球根地被。这些植物的种植数量,一般不超过草坪总面积的三分之一,分布有疏有密,自然错落。在分布于人流较少的游憩草地上,有时有花,有时花与叶均隐没于草地之中,远远望去绿茵如毯,别具风味。

4. 观赏草坪

在园林绿地中,专供景色欣赏的草坪称为观赏草坪,也称“装饰性草坪”,如栽种在广场雕像、喷泉周围和建筑物前作为景前装饰和配衬景观。这类草地一般不允许入内践踏,栽培管理要求精细,严格控制杂草,因此栽培面积不宜过大,以植株低矮、茎叶密集、平整、绿草观赏期长的优良细叶草类最为理想。北方大多用羊胡子草(即白颖苔草)、野牛草、羊茅类草,南方大多用细叶结缕草(即天鹅绒草)、假俭草、结缕草、地毯草、小糠草等作观赏草坪栽培。

5. 花坛草坪

混生在花坛中的草坪,称为花坛草坪。这类草坪在园林绿地中应用较多,一般均作为重点栽培,它实际上是花坛的组成部分,常作花坛的填充材料或镶边起装饰陪衬的作用。它既能丰富花坛的图案色彩,又能增强花坛的主体感受,兼能改善花坛的环境条件。在管理上它和花坛同样采取封闭式管理,严格控制杂草危害,并应经常进行切边处理,才能显示花坛草坪的花纹平整清晰。尤以夹种在横纹式花坛中的草坪植物更需要精心护理。花坛草坪中的草坪植物以采用细叶低矮者为佳。

6. 运动场草坪

供开展体育活动的草坪称为运动场草坪,或称“体育草坪”。如足球场草坪、网球场草坪、滚球场草坪、高尔夫球场草坪、儿童游戏场草坪等。各类运动场地均要选用适应于运动

特点的草坪种类。一般情况下,应选能经受坚硬鞋底的踩踏,并能耐频繁的修剪刈割,有较强的根系和快速复苏蔓延能力的种类。适应于冬季国际球赛活动的场地,则应选用能在潮湿、寒冷气候中生长良好的草种类型。

●草坪的栽培

1. 平整土地

栽植草坪的场地应有一定坡度,中心地区稍高,形成 2% 左右的排水坡度。或以某一基线向某一方向倾斜,如临近建筑物的新建草地,最好从屋基向外倾斜。

2. 深翻

对土壤进行一次全面的深翻,其深度要在 20 厘米以上,同时必须改良土壤,施基肥和使用化学除草剂,消灭杂草,特别是播种草籽的草坪尤为重要。

3. 轧剪

经常保持平整美观,并能促使草生长茂盛,控制草高度不超过 5 厘米。轧剪大面积草坪可用轧草机,小面积草坪用大剪草刀修剪。草坪边缘的乱草要进行切边,使草坪切缘线条保持清晰。

4. 除杂草

杂草是草坪的大敌,它的生命力很强,不及时清除,会抑制草坪的生长。杂草可用人工拔除,或用选择性化学除草剂消除。

5. 施肥浇水

草坪需要从土壤中吸取足够的养料,才能正常生长。草坪长年累月地经常轧剪,而且剪下的叶片又被清除,不能返回土壤,养料不断减少。所以草坪要经常施肥,以补充养料。

要使草坪生长良好,浇水工作也不可少。浇水时要一次浇透。不能只浇土层表面、至少达到湿润土层 5 厘米以下。浇水时间以早晚为好。无雨季节每周浇水 1~3 次。此外,病虫害也时有发生,其防治工作不可忽视。

第三节 绿化建设和 养 护 管 理

一 绿化建设

●物业管理绿化建设的三个方面

1. 新辟绿地

新建居住区的绿地一般由房地产开发公司按政府规定的投资规模辟建,竣工后交由物业管理公司接管。物业管理公司应争取前期介入,会同建设单位审定绿化设计图纸,提出修改意见和质量要求,在施工过程中进行技术指导和质量监督,并一起参加绿化工程的竣工验收。在特殊情况下,房地产开发公司也可按照《新建居住区环境绿化建设暂行规定》,采取合同方式,拨款给物业管理公司,由物业管理公司不迟于住宅交付使用后的第二个植树节适时种植绿化。居住区绿化设计的指导思想是“适用、经济、美观”,要求以绿为主,见缝插绿,节约用地。合理配置,注意景观。

2. 恢复或整顿绿地

这是两种工作量不同的绿化建设。恢复绿地是指原有绿地由于自然因素或人为因素的严重损坏,需要重新进行调土、整地,种植大量树木,增添建筑小品,使之恢复绿化面貌。整顿绿地是指原有绿地失管失养,造成少数树木死亡或绿化设施损坏,需要补种树木,部分更新草皮,修补绿化设施。让绿地重新焕发青春。

3. 提高绿地级别

物业管理公司根据业主委员会的要求对原有绿地进行全面调整和升级改造。例如,增加植物新品种,营造花坛。栽植草地,用植物造景,增添建筑小品,拓展竖向绿化空间,新辟屋顶绿化、墙面绿化和阳台绿化,变封闭式绿地为开放式绿地,增加老年休息活动场所和儿童乐园等。

●小区的园林式绿化建设

1. 营造

对绿地的要求,应做到遮荫、降温、减少噪音、防尘、增加湿度、防火。

重点美化部分应放在小区的出入口处、引人注目的地方。广场绿地可建草坪、花坛、座椅、水池等。广场两侧可布置成花园式,并与街道绿化相呼应。

2. 植物选择

小区绿化的功能是绿化美化环境,改善居住条件,使环境卫生、空气清晰。植物选择应考虑:

(1)要适地选树,因为树木生长周期长,选择不当,会造成严重后果。

(2) 园路树应选择树干高大、树冠浓密、根深耐旱、清洁无臭、速生抗性强的风土树种。

(3) 水边树宜栽落叶少的花木,减少污染水面。

(4) 绿地上不选用带刺及有毒的品种。

(5) 花坛、花境应栽色彩鲜艳、花香果佳的植物。

(6) 选用抗性强的植物,减少病虫害和风害,保持较佳景观。

3. 配置方式

小区的园林式绿化布置可采用规则式和自然式两种格式。

近建筑物园区采用规则式(景物对称、整齐、端庄、明确显著),远离建筑物的地方采用自然式(优柔、活泼、含蓄、曲折、淡雅),两者结合,形成混合式园林。园林布置还要考虑快长与慢长、常绿与落叶、乔木与灌木、观叶与观花、观果树的搭配。

4. 施工

(1) 严格按照图纸施工。

(2) 适时适地。

(3) 优质苗木。

(4) 栽培措施。

① 挖取苗保留根系越完整,越易成活。

② 包装整齐,捆扎结实,根系不受损。

③ 运输应迅速及时,轻拿轻放。

④ 挖穴,穴宽度大于土球,便于种植。

⑤ 下足基肥,使树苗生长良好。

⑥ 定期种植,栽树的品种要按设计图纸对号入座。

⑦ 立支柱,防风暴。

⑧ 修剪。

⑨ 浇水。定植后要连续浇水,使土壤缝隙填实,使树根与土壤紧密结合。

● 垂直绿化

在“寸土寸金”的大城市,要靠市区的土地来挖掘绿化潜力,扩大人均绿化面积显然是比较困难的。为了改善城市生态环境,搞好城市绿化,使21世纪人均绿化面积达到国际标准水平,不仅要注意地面绿化,还要利用城市空间进行绿化,大力发展垂直绿化。垂直绿化通过屋顶、墙面、阳台“三位一体”的立体绿化,把地面与空间连成一片绿色世界,向稠密的建筑群索取绿化空间,在拥挤的建筑空间插上一片片新绿。具有防暑降温、滞尘、净化空气、美化环境之功能。

1. 屋顶绿化

又称“空中绿化”、“空中花园”,是城市多层次空中绿化的一部分。绿化形式多样,种植方法多种,在屋顶不超负荷的情况下,除了不能栽植较大的树木外,可以同地面绿化一样布置、造景,使大自然环境在空中再现。

德国最近实施的“绿色屋顶”研究,就是想给“灰姑娘”戴顶风采绰约的“绿帽子”。这项由马德里大学和柏林大学一批科学家共同承担的研究计划是,在建筑物顶上种植花草,利用普通的草为屋顶做衣,证实了绿色屋顶完全可以战胜城市污染。他们寻找和选定几种十分耐旱、不需浇水的草种,如矮种早熟禾、白景天或苔藓等,这些草能承受各种恶劣气候,不需任何养护,而且其根部极小,不会对屋顶构成威胁。绿色屋顶决不意味着房屋潮湿和渗水,

它既能防水隔热,又能使草生长,既可用于小平屋顶,也可用于垂直墙壁。而且草坪对城市空气非常有利,因为这种屋顶草坪能吸收悬浮的灰尘和空气中有害的颗粒,起到天然过滤作用。

近年来,日本也流行兴建屋顶花园。在东京,已有近七分之一的大厦屋顶种上了花草。这不仅令建筑物冬暖夏凉,节省了空气调节的电力开支,而且减轻了大城市普遍存在的热岛效应。

2. 墙面绿化

在外墙边栽植攀援藤本植物,目前大多采用爬墙虎、薔薇等。它的不定根附着墙面。枝蔓生于墙壁、篱笆、栏桥、灯柱、桥栏、立交桥、人行桥等处,使墙面遍绿,美化外墙,还会使室内空气清新湿润,室温夏凉冬暖。

3. 阳台绿化

城市建筑向高空发展,住户没有庭院,但大部分住宅都有阳台。有些阳台建有花池花槽,填入基质即可栽植花卉,无池、槽的阳台可用盆栽花卉点缀。发展“阳台绿化”,不仅是美化居室、改善生活环境需要,也是开发城市绿化的一个重要途径。

二 绿化的养护和管理

●绿化的养护

- (1) 浇水。根据季节、气候、地域条件和绿地、花木品种、生长期决定浇水量。
- (2) 施肥。根据土质、花木生长期、花木品种和培植需要,决定施肥的种类和数量。比如,植物长叶期要多施氮肥,开花期多施磷肥。
- (3) 除杂草、松土。杂草指非人工培植的草类,必须根据管辖区域大小决定除草量,松土也类似。
- (4) 修剪整形。必须根据树木形态、观赏效果、树木品种和生长情况等因素来进行修剪整形。修整树木一般在冬季。修剪强度一般分为两种三级(见表 2.16.1)。

表 2.16.1

重修剪	轻截	一年生枝条长度	1/5 ~ 1/4
	中截	一年生枝条长度	1/3 ~ 1/2
	重截	一年生枝条长度	3/4 ~ 2/3
轻修剪	轻疏	全树枝条	10%
	中疏	全树枝条	10 ~ 20%
	重疏	全树枝条	20% 以上

(5) 除病虫。根据病虫害发生规律实施综合治理,或可施药、或可创造有利于花木生长的良好环境,提高花木的抗病虫害能力。

(6) 药剂防治。这要注意以下几点:

- ① 对症下药。根据防治的对象、药剂性能和使用方法,对症下药,进行有效的防治。

②适时施药。注意观察和掌握病虫害的规律适时施药 ,以取得良好的防治效果。

③交替用药。长期使用单一药剂 ,容易引起病原和害虫的抗药性 ,从而降低防治的效果 ,因而各种类型的药要交替使用。

④安全用药。严格掌握各种药剂的使用浓度 ,控制用药量 ,防止产生药害。

●绿化的管理

(1)涂白。冬季用石灰水加盐或石硫合剂涂白树干 ,消灭在树皮越冬的害虫与防止爬虫上树产卵。

(2)立支柱。风较大的地方或台风发生频繁的地区 ,要立支柱 ,防止风吹斜、吹倒树木。

(3)围护。临街临路的树木要适当加以围护 ,防止树木撞伤、撞倒。

(4)禁止在树干上打钉、拴绳、拴线、晾晒衣服、被褥 ,晒物过重会压弯、压伤树木。铁线紧箍树干 ,会影响树木的生长。

(5)加强宣传教育和派人巡视 ,防止人为的毁坏。例如 ,在树干上刻字、剥树皮入药、砍干折枝、攀树摘花等现象时有发生 ;贪走近路 ,横跨绿化带 ,久而久之会造成缺株缺口 ,绿化带断缺、影响景观和失去防范功能。对此 ,物业管理公司要进行宣传教育 ,采取切实措施 ,加强管理。

(6)洗尘。人与车辆流动多 ,尘土飞扬 ,树冠受到污染 ,会影响树木生长和美化效果 ,应经常用水喷洗树冠。

第四节 物业管理的 绿化艺术

一 绿化是一门艺术

1. 城市绿化不等于栽树种草

多年来,随着“植树造林,绿化祖国”的口号渐渐成为人们自觉的行动,不停地栽树种草使我们的城市变绿了,尘埃变少了,噪音变小了,一些恼人的困扰渐渐消失。但随着城市文明的不断发展,人们意识到绿化就是城市的外衣,既然服饰革命早已跳出“遮体保暖”的基本功能,那么城市绿化除了必须发挥净化环境的作用外,更应具备美化环境的功能,简单意义上的栽树种草已不能适应新形势的要求,城市绿化必须走出往日“栽树种草”的樊篱,倡导个性化的艺术绿化,创造优美的生存环境。

有的城市提出建设花园城市的总体目标,要求城市的每一块绿地、每一条道路的绿化从创意设计到选材取料、施工管理等方方面面都要树立精品、名品意识,杜绝雷同,鼓励创新。

如果说栽树种草为一度灰色的城市披上了人为的绿装,多少带有“遮体保暖”的味道,那么艺术绿化则是城市绿化的革命。从艺术创作的角度,对城市容貌进行精心的修饰,表现出人与自然的和谐统一,使远离自然的城市人享受到自然的情趣。这理应成为今后城市绿化的主旋律。

2. 住宅小区力求绿化上品

时下,各种冠名以“花园”的楼盘广告充斥于媒体,然而真正立足于“人与自然”协调发展的高度来精心设计的佳作实在太少。不管名字如何动听,不管规划图上标明的集中绿化达到30%或40%,绝大多数花园还是在建筑边角上种点树、栽点草,千篇一律无个性的简易绿地,无一丝自然的感染力。

住宅小区的园林设计,若以高品位来要求,必须在以下三方面作出努力:

(1)要有独创性。比起建筑来,园林有着较大的随意性,它是一种活的、有生命的艺术。它一方面是建筑的陪衬,起着烘托建筑群的作用,而另一方面又有自身特有的艺术规律。譬如说,要因地制宜,根据不同的地形地貌条件来设计;要四季均可观赏,按不同的季节来种植花草树木等。因此,花园设计千变万化,丰富多样,要有独特的构想和艺术创造,切忌千篇一面,都是冬青草皮、雪松黄杨。新近落成的浦东花园民乐苑小区通过溪流水池、缓坡草坪、落叶小径、灌丛花坛的组合,烘托了“湖光”、“山色”、“林海”、“春韵”四个景观主题,颇具独创性。

(2)要注重园林的文化性。园林非仅草木泉石之声,它有较深的文化内涵,不管中式、西式,世界各地的园林都有悠久的历史 and 人文内容,这在设计规划时必须注意。例如某都市花园的两个方案,规则式就较多地带法式古典文化的色彩,自由式则与文艺复兴时期英国的

自然风景有几分类似。此外,文化性还反映在园林的功能配置上。小区园林又是大众的公共活动空间,人们在这里交往、休息和娱乐,是社区精神文明建设的一个重要基地。

(3)要提高花园的审美性。小区园林固然是环境生态的需要,但它不能像苗圃那样,成排成行,密密匝匝。要称得上花园必须是赏心悦目,具有较强的观赏性。无论是植物、水体,还是山石景色,都要有自己的个性,并要互相协调,形成一个整体。例如1995年全国住宅样板——上海三林苑的花园,在主入口处,就有一条清溪,将人们引导到一个圆弧形开敞的中心花园。这里大片绿地、公共娱乐建筑及小品组成一个收放有序、有层次的观赏空间。“诗意地栖居”是国际上关于住宅环境的一种新的审美观念,它既指悠闲、无压力、心情舒畅的生活,又指栖息在诗情画意的环境中,这两者都对小区的园林环境美提出了较高的要求。

两种绿化方案介绍:

1. 英国式(自然式)绿化方案介绍

根据以人为本、人性回归自然的心理渴求,仿自然生态环境,自然式的绿化把大面积集中绿地和封闭式休闲区、组合式广场,形成对比和协调,实现了一步一景、情景转换;虽是人,宛如天成'的现代园林绿化意境。

自然式绿地设计方案,以草坪、树木、建筑为基础,根据植物本身的生态习性,自由分割成以下几个园林绿化区:

(1)草坪活动区。利用起伏地势的变化,产生了视线的起伏和层次感,不仅强调了其集中绿地的气势和规模,同时以弯曲的小径和花木相配合,引发强烈的绿视感觉,顶端配以红色小亭,有高有低,点面结合。色彩和谐。

(2)老年休闲区。以石凳、雕塑小品等形成一个封闭式的老年休闲区,既宁静又舒适,使未来的业主有了互相交流的共享空间,或聊天、或下棋、或谈心、或休息,上部配以花架廊遮阳,四周绿树丛生。

(3)休闲散步区。粉红色的石板路。前为老年休闲区,右为园林绿化区,后为雕塑广场,构成了一种既回归自然、又超越现实的生活体验,散步谈心,品花赏草,曲径通幽,给予未来业主以诗意化居住的感觉效果。

(4)观赏活动区。位于这一绿地之中心,由现代派雕塑和小广场、花架勾勒而成,是融观赏和活动于一体的半封闭区域。从视线变化来看,这里可以欣赏到空间曲线和自然绿化组合而成的景观;从布局设计来看,这里是业主集散活动的中心,是孩子们玩耍、爱侣们谈情、老年人锻炼的好地方。

2. 法国式(规则式)绿化方案介绍

其主要特点是利用对称式布局,将绿化功能区域明显分割和组合。使“软”和“硬”形成反差,给人以一定的规模和气势的感觉。它以一条小溪为明显的中轴线,将绿地分割为两半。在视觉上,使总的绿地产生远近呼应的效果。由于不惜代价地以两个既独立又关联的大草坪为主体,又在联结点上融入大量的人工建筑,体现了都市花园的豪华和气派,而且体现了现代园林绿化的音乐感、线条美。

以直线明显分割,有以下几个功能区:

(1)草坪活动区。这是一个半封闭的绿化区域,由于以绿色小溪分割,两个草坪区域互相呼应,但又自成一体,产生情景交融的视觉体验和享受。围绕草坪,四周均布以花草树木,形成色调美感。这一手笔,对业主产生了强烈的导入活动概念。

(2)休闲活动区。以三角形、直线组成大面积休闲活动区。这一开放式设计通过三角形的多次重复和布置,构成了节奏上的韵味。由于这一条状的空间较大,又自然形成一个个相

对较独立的共享空间,休闲功能和活动功能皆有。四个互通的空间组合成一条条状的长廊式园林景观。这种有机的离合体现了一种规模和气势,动静交叉、远近呼应、前后各异。

(3) 观景休闲区。在整个绿地的中心地段和右下角均布有观景休闲区。雕塑小品、喷水池塘、花坛棚架,体现了设计制作上的细微。在观景休闲区,可饱览全景,听小溪淙淙、赏花木葱茏。这对于身居都市的人们,回归自然,休闲聊天,实在是一种不可多得的补偿。

这一规则式设计方案,以园林设计中特有的固定语言,将色彩搭配、人景组合较好地表现出来,较好地体现了该都市花园倡导“绿播上海”的气魄。

二 大厦的绿化布置

1. 大厦内的绿化布置

大厦内的绿化布置主要以公共部位为主,如大堂、过道、走廊、大小会议厅、观光厅等。其摆设基本固定,但根据绿化的长势和需要,一般1-3个月更换一次。同时,要根据季节的不同选择观叶和花卉相配备的盆景。例如,早春以花为主,配以青绿;盛夏以芳香为主,配以树桩盆栽,如文竹、蕨类盆景;晚秋初冬以果为主,配以叶花;严冬以看青为主,配以花果。品种要多元化,有一定的观赏性。

(1) 大堂的绿化摆设

大堂是大厦的门面。一般来说,大堂的高度要占据大厦的2个楼层,宽广、高大,有一种雄伟壮丽的气势。它包括入口、休息区、楼梯、电梯、公共卫生间,与此相连的还有咖啡室、酒吧、商场等设施。它是大厦的重要组成部分,也是人们第一印象的重要空间。因此大堂的绿化摆设尤为重要。大堂的绿化摆设以大盆或中型的观叶植物为主,如棕竹、龟背竹、苏铁、巴西铁、橡皮树、凤尾葵等;在春、秋季节还可适当配些色彩鲜艳、品种名贵的盆花来加以点缀,如茶花、杜鹃、地被菊等;二楼围廊上可采用垂直绿化,悬挂垂萝、常春藤等蔓性植物来装饰,枝叶扶疏,满目葱绿,给人以一种清新、幽雅、春意盎然的感觉。

(2) 走廊、过道的绿化摆设

以普通型的大盆或中盆的观叶植物为主,如散尾葵、发财树、针葵、棕竹等。

(3) 会议厅的绿化摆设

会议厅是接待来客、举行会议或搞庆典活动的场所,分大会议厅和小会议厅。例如上海广播大厦的多功能演播厅是一个大会议厅,是参观、庆典和大型活动的主要场所,绿化布置应力求高贵、典雅、美观、大方,四周可放置大型和中型的较名贵的观叶植物,如万年青、变叶木、巴西铁等,茶几和桌上可以放上瓶插花。

广播大厦的半球形会议中心,是由8个小会议厅组成,厚厚的淡红地毯用绿叶来陪衬,茶几上是一瓶瓶插有红色玫瑰或康乃馨的瓶插花,显得高贵、幽雅,可以宁静、舒适地接待宾客、商谈生意。这里曾接待过许多高级领导人和外国友人,得到各界人士的好评。

(4) 观光厅的绿化摆设

广播大厦的顶层是一座飞碟形的观光厅。走进大厅,迎面而立的是几盆高大的迎客松,仿佛在说:“您好,欢迎您!”窗台上一盆盆红色圣诞花和绿色橡皮树交替摆置,沐浴在阳光之下,四周的柱子边上站立着一盆盆阔叶的散尾葵、巴西铁、发财树等观叶植物,使宾客好像置身于园林、花坛之中,令人心情舒畅、豁达开朗。

(5) 办公室的绿化摆设

办公室是写字楼办公的主要地方,在绿化摆设上要突出舒适、清静、高雅。在窗台上可选用小兰草、君子兰、文竹、富贵竹、垂盆草等植物来点缀。办公桌上可放些小型盆景或瓶插花,如水仙花等,一般以白色、黄色为宜。如果色彩太艳,则会扰乱办公情绪。

此外,如果有特殊活动,如大型庆祝活动、国际文化交流或中外首脑、宾客的参观访问,就要根据活动和参观者对象不同,适当调整或摆放植物花卉,并用色彩较艳的花卉来点缀,以增加喜庆气氛。

2. 大厦绿化布置及养护、清洁的操作程序

(1) 绿化布置的操作程序

- ①对大堂、楼面、餐厅等公共场所的绿化花草布置安排和摆放位置作出规划。
- ②根据限定的调换时间,定期撤换各种花卉盆景。
- ③重大任务前,根据有关部门的通知进行重点绿化布置。

(2) 养护、清洁的操作程序

- ①每天从底层开始按顺序检查,养护、清洁全部花卉盆景。
- ②拣去花盆内的烟蒂杂物,擦净叶面枝杆上的浮灰,保持叶色翠绿,花卉鲜艳。
- ③发现花草有枯萎、凋谢现象,应及时剪除调换。
- ④定时给花卉盆景浇水,操作时溅出的水滴及弄脏的地面要随手揩干、擦净。
- ⑤养护和清洁花草时,要小心操作,不影响其他人的正常活动。
- ⑥对庭院或花园内的树木花草,进行定期修剪整理和喷药杀虫。花卉盆景要定期浇水、施肥养护及调换。

目前,越来越多的大型商厦、高级商住办公楼、写字楼在大厅、楼道、走廊或临窗的一隅放上一些盆栽花卉,来点缀美化大厦。其摆设的盆景主要是采用“租绿化”方式,即从花圃租来绿化。“租绿化”又称“租摆”,即观赏植物的租赁摆放。品种主要有盆景、盆花、观叶植物等三大类。它的优点是可以根据植物的生长状况,定期送回花圃“养一养”,行话叫“复壮”,其中有的要淘汰,有的要翻盆,有的要重新繁殖。花圃在用量大的客户那里还常设养护人员,按时浇水、清枝、除尘,有的盆栽对日光的要求高,就要定期将盆栽转向,把背光面移为阳光面。

第十七章

礼仪接待管理和服务

礼仪接待管理和服务

第一节 礼仪接待概述

一 礼仪的涵义

礼的本意是敬神,泛指特定民族、人群或国家基于历史传统而形成的,以确立、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式,今引申为表示敬意的通称,是人们在社会活动中约定俗成的一种共同崇尚的规范形式。

礼主要分为两部分,一是规范自身形式的礼,称为礼仪;二是规范对他人态度和行为的礼,称为礼貌。“有礼”是文明的表现;“无礼”是野蛮的反映。礼的主要作用是通过一种规范的共同崇尚的形式来表达心意或昭示某种风俗,它在人际交往和社会活动中广泛应用。

当今的社会是文明的社会,虽然各国社会制度各异,但都有自己的礼节,提倡文明礼貌。在社会生活中,人们往往把讲礼貌,作为一个国家和民族文明程度的重要标志,对个人而言,则是衡量道德水准高低和有无教养的尺度。

我国是“文明古国”,素有“礼仪之邦”的美称。我国古代的传统美德,至今仍有许多受到赞扬。例如“己所不欲,勿施于人”是律己的标准;“礼尚往来”是处理亲友之间关系的原则;“相敬如宾”则是夫妻关系的最高境界,等等。还有“温、良、恭、俭、让”,即在社会生活中,人们要温和、善良、恭敬、节俭、忍让。

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为,它体现了时代的风尚与人们的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现。这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。一个人傲气十足、出言不雅、动作粗俗、衣冠不整,就是对他人没有礼貌。有礼貌的人往往恭敬待人,热情大方,行为举止显得很有教养。

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体体现。例如我国古代的作揖、跪拜,现在世界大多数国家通行的点头致意、握手,南亚诸国的双手合十,欧美国家的拥抱、接吻,少数国家和地区的吻手、吻脚、碰鼻子等都属礼节的各种形式。

各国、各民族都有自己的礼节,然而礼节也是随着时代的进步而发生变化的。例如我国古代的行跪拜礼已鲜为人见。又如在世界各国互相交往中,人们对有些礼节已互相通融,如握手礼原是西方国家盛行的礼节,开始传入中国时也曾令许多人感到别扭,而现在却已成为习以为常的礼节了。

因此,服务接待工作需要熟知各国、各民族不同的礼节,还应尊重各国、各民族的风俗习惯,从而在对外服务接待工作中真正做到不卑不亢,以礼相待。

礼貌和礼节两者之间的关系是相辅相成的。有礼貌而不懂得礼节,容易失礼。我们有时会看到某些人对他人虽有恭敬、谦虚之心,但在与人交往时却显得手足无措,或因为礼节不周而使人觉得尴尬。还有一种人虽懂得礼节,但在施礼时却缺乏诚意。这些都是没有理

解礼貌、礼节含义的结果。我们主张敬人要从心里敬,内心和动作要协调一致。所以讲究礼貌、礼节,既不能机械模仿,也不能故作姿态。礼貌不是客套。人际交往中切不可矫揉造作,使人反感。留下“此人虚伪”、“不诚实”的不良印象。

二 礼貌、礼节在物业管理中的意义

讲究礼貌、礼节是社会文明的一种体现,它不仅有助于维护整个社会的安定团结,而且有利于社会的健康发展。在我国的社会主义制度下,讲究礼貌、礼节不仅是社会对每一公民的要求,而且也在逐步成为文明公民衡量自己行为的规范。物业管理行业属于服务业、第三产业,为人服务是其生产活动的主要形式,因此在与人的打交道、为客人搞好服务中讲究礼貌、礼节,对于搞好物业管理工作具有重大意义,是搞好物业管理服务接待工作的先决条件。

物业管理中的礼仪接待服务工作的宗旨是“宾客至上、服务第一”。“宾客至上”的核心是把以礼相待作为服务工作的先决条件,就是要在管理服务中讲究礼貌、礼节,使业主、宾客满意,给业主、宾客留下美好印象,从而才能获得“宾至如归”的最佳服务效果。

物业管理礼仪接待服务工作必须注意以下几点:

(1)注意礼节,讲究原则。物业管理礼仪接待要讲究礼貌,但并不是阿谀奉承,言辞、行为不可给人一种低声下气、人格低下的感觉。要克服服务工作低人一等的思想,要认识到尊重客人就是尊重自己。虽然物业管理接待工作有其特殊性,往往与用户、领导、外宾、同行打交道比较多,一定要在接待中既坚持原则,又要注意礼貌。

(2)一视同仁,举止得当。物业管理礼仪接待的对象繁多,有外籍人员,也有侨胞、领导和普通业主。但是不管是什么对象,都是宾客,都要满腔热情地对待他们,决不能有任何看客施礼的意识,更不能有以衣帽取人的错误态度。当然在接待规格、档次安排上有所不同,但不等于服务态度可以变化,礼仪、礼节可以有所区别,都必须以优质接待服务来取得宾客对你工作的信任,使他们乘兴而来,满意而归。

(3)严于律己,宽于待人。在物业管理接待服务工作中,业主有时会提出一些无理甚至是失礼的要求,应耐心地加以解释,得理也得让人,要学会宽容别人,给来客以下台阶的机会。

第二节 礼仪接待的基础知识

一 基本礼节

一般来说,礼仪接待服务工作中最基本的礼节有两大类,一类是体现在语言上的礼节,有称呼礼节、问候礼节、应答礼节;另一类是体现在行为举止上的礼节,有迎送礼节、操作礼节和次序礼节。

1. 称呼礼节

称呼礼节是指服务接待人员在日常工作中与来宾交谈或沟通信息时应恰当使用的称呼。

(1)最为普通的称呼是“先生”、“太太”和“小姐”。当我们得悉宾客的姓名之后,“先生”、“太太”、“小姐”这三种称呼就可以与其姓氏或姓名搭配使用,如“王先生”、“张太太”、“李小姐”等,这能表示对他们熟悉和重视。

(2)遇到有职位或职称的先生,可在“先生”一词前冠以职位或职称,如“总裁先生”、“教授先生”等。

(3)对于政府官员、外交使节或军队中的高级将领,最好再加上“阁下”二字,以示尊敬,如“总统先生阁下”、“大使先生阁下”、“将军先生阁下”等。

(4)对于皇帝、皇后、国王、王后,则应称呼为“皇帝陛下”、“皇后陛下”、“国王陛下”、“王后陛下”。亲王、王子或公主则称为“亲王殿下”、“王子殿下”、“公主殿下”。对于教会中的神职人员,可以称“牧师先生”、“布莱克神父”。

(5)凡来自与我国互称“同志”国家的宾客,可用“同志”相称。有职衔的宾客应同时加上职衔为宜,如“部长同志”、“团长同志”等。

在服务接待工作中,要切忌使用“喂”来招呼宾客。即使宾客离你距离较远,也不能这样高声呼喊,而应主动上前去恭敬称呼。

2. 问候礼节

问候礼节是指服务接待人员日常工作中根据时间、场合和对象,用不同的礼貌语言向宾客表示亲切的问候和关心。

(1)与宾客初次相见时应主动说“您好,欢迎光临”;一天中不同时间遇见宾客可分别说“早上好”、“下午好”、“晚上好”。

(2)根据工作情况需要,在用上述问候语同时还可跟上“我能帮您做些什么?”或“需要我帮忙吗?”

(3)在接待外宾时,我们不仅要会用汉语来表示对宾客的问候,而且更应掌握外语(特别是英语、日语),按照外宾的习惯来表示问候,如“How do you do?”(只能用在初次见面时),“How are you, Mr. Black?”(用于熟人)。

(4)在向宾客道别或给宾客送行时,我们也应注意问候礼节,可以说“晚安”、“再会”、“明

天见”“祝您一路平安”“欢迎再次光临”等。

(5)宾客若患病或感觉不舒服,则需要表示关心,可以说“请多保重”;是否要我去请医生来”等等。

3. 应答礼节

应答礼节是指服务接待中在回答宾客问话时的礼节。

(1)应答宾客的询问时要站立说话,不能坐着回答;要思想集中,全神贯注地去聆听,不能侧身目视它处、心不在焉;交谈过程中要始终保持精神振作,不能垂头丧气、有气无力;说话时应面带笑容、亲切热情,不能表情冷漠、反应迟钝,必要时还需借助表情和手势沟通和加深理解。

(2)如果宾客的语速过快或含糊不清,可以亲切地说“对不起,请您说慢一点”;“对不起,请您再说一遍好吗?”而不能说“我听不懂,你找别人去”,也不能表现出不耐烦、急躁或恐慌的神色,以免造成不必要的误会。对宾客提出的问题要真正明白后再做适当的回答,决不可以不懂装懂、答非所问。

(3)对于一时回答不了或回答不清的问题,可先向宾客致歉,待查询或请示后再向问询者作答。凡是答应宾客随后再作答复的事,届时一定要守信,决不可不负责任地置之脑后,因为这是一种失礼的行为。

(4)回答宾客的问题时还要做到语气婉转、口齿清晰、语调柔和、声音大小适中。同时,还要注意在对话时要自动地停下手中的其它工作。在众多宾客问询时要从容不迫地一一作答,不能只顾一位而冷落了他人。

(5)对宾客的合理要求要尽量迅速作出答复,对宾客的过分或无理的要求要能沉住气,婉言拒绝,如可以说“恐怕不行吧”;“可能不会吧”;“很抱歉,我无法满足您的这种要求”;“这件事我需要去同主管商量一下”等等,要时时表现出热情、有教养、有风度。

(6)如果宾客称赞你的良好服务时,也千万不要在众人面前流露出沾沾自喜的样子,更不能手舞足蹈,忘乎所以,而应保持头脑冷静,微笑、谦逊地回答“谢谢您的夸奖”;“这是我应该做的”,等等。

4. 迎送礼节

迎送礼节是指礼仪接待服务人员在迎送宾客时的礼节。这种礼节不仅体现了我们对来宾的欢迎和重视,而且也反映了接待的规格和服务的周到。

(1)在迎送宾客时,应主动迎上去,一手打开车门,一手遮挡车门框上沿,以防宾客头部碰撞到车门框。但注意有两种宾客是不能遮挡的,一是信仰伊斯兰教的,二是信仰佛教的,因为他们认为这样做“佛光”被遮住了。对于老弱病残幼的宾客,拉开车门后还要主动搀扶其上下车,对不愿他人搀扶的宾客,不必勉强,多尊重其意见,但要多加注意,随时准备采取应急措施。

(2)对于重要的宾客,必要时应组织管理人员和服务人员在大厅或大门口列队迎送,迎送的队伍要排列成行、精神饱满、服装整齐、笑容满面,气氛热烈。在宾客全部进入或离去后,迎送人员方可撤离。

5. 操作礼节

操作礼节是指礼仪接待服务人员在日常业务工作中的礼节。

(1)引导

①为宾客引路时,应走在宾客的左前方,距离保持2-3步,随着客人的步伐轻松地前进。

②遇拐弯或台阶处,要回头向客人示意说“请当心”。

③引领客人时,应用“请跟我来”“这边请”“里边请”等礼貌用语。

④为宾客送行时,应在宾客的后方,距离约半步。

(2) 电梯手势

①电梯到达时,应站到梯门旁边,一只手斜放在梯门上。手背朝外,以免梯门突然关闭,碰到宾客;另一只手微微抬起放在胸前,手心朝上,五指并拢,方向是电梯,并面带微笑地说:“电梯来了,请进。”

②等宾客全部进电梯,然后才站进电梯,面向电梯门,一只手按电钮,另一只手的手心朝着电梯门,随着梯门的关闭而伸长。这样是为了防止梯门在关闭时夹到宾客及其衣服、物品等。

③等梯门完全关闭,呈上升状态时,转过身,与梯门呈 45° 角,面向宾客,并用身体挡住电钮开关,使其呈隐蔽状态,防止宾客不小心碰到电钮,引起不必要的麻烦。

④电梯即将停止时,要用一只手挡住梯门,避免宾客靠在梯门上,梯门完全打开时,首先出去站在梯门旁,一只手斜放在梯门上,手背朝外,另一只手的上臂与下臂呈 135° 角,五指并拢,手心向上,方向指向通道的出入口并面带微笑地说:“×××到了,请走好。”

(3) 沏茶

①先检查一下茶具,千万不能用没洗干净的茶杯或者缺口的茶杯,这些小事可能会严重影响企业的形象。

②茶盘内放一块抹布更好,以便茶水溢出时擦拭。

③茶盘应与胸平齐,左手托盘,右手自然下垂。

④茶叶不可用手抓,上茶时不可从坐着的宾客头上越过。

⑤当走至宾客面前时,应一膝弯屈,右手从托盘上把茶端给客人。应先客后主,先女士后男宾;如有外宾,则先送给外宾,注意走路轻、动作轻。

⑥当把杯子放好后,应立即转动一下,使得杯柄在右侧,以便客人端拿,还要及时地说:“请用茶。”

⑦沏茶时,应先一膝弯曲,然后打开杯盖,把茶杯拿起来注水。注水时,茶杯应轻拿轻放。打开杯盖,把杯盖放到桌上时,杯盖的内侧应该朝上,手不能碰到杯口和杯盖的内侧,以示卫生。

⑧杯盖开启、合盖要缓而轻,避免杯盖相碰而发出响声。

6. 次序礼节

(1) 坐

①室内:面对门为大。

②座位:多数国家以右为尊。

(2) 行

①右为大,左为小。

②两人同行,右为尊。

③三人并行,中为尊;三人前后行,前者为尊。

(3) 上车

①尊者从右门先上车,坐右位。

②位低者绕车后从左门上,坐左位。

③后排(三座)次序为:③①②或②③①(法式)。

二 仪表、仪容和仪态

1. 仪表、仪容

仪表即人的外表,它包括容貌、姿态、服饰三个方面。仪容主要是指人的容貌。仪表、仪容是一个人精神面貌的外观体现,是人际交往中一个不可忽略的重要因素。注重仪表、仪容是尊重宾客的需要,是讲究礼貌礼节的一种具体表现。

仪表、仪容的基本要求是:

(1)上岗前应按规定着装,服装要干净、整洁,皮鞋要上油擦亮,布鞋要刷洗干净。通常男员工的袜子的颜色应跟鞋子的颜色和谐,以黑色最为普遍;女员工应穿与肤色相近的丝袜,袜口不要露在裤子或裙子外。

(2)自觉佩带好工号牌或胸牌,工号牌应端正地佩戴在左胸上方。

(3)适当化妆、修饰。发型应统一、规范,经常修剪指甲;上班时应摘除项链、戒指等饰物;男性发根不过衣领,不得留小胡子、大鬓角;女性不梳披肩发型,不得浓妆艳抹。

2. 仪态

仪态是指人在行为中的姿势和风度。姿势是指身体呈现的样子,风度则属于气质方面的表露。

仪态的具体要求是:

(1) 站姿

站立是礼仪接待服务的基本功之一。基本要求是“站如松”,即站得要像松树一样挺拔。正确站姿的要领是:上身正直,头正目平,挺胸收腹,腰直肩平,两臂自然下垂,两腿相靠站直,肌肉略有收缩感。站姿大致有三种,即侧放式(双手放在腿部两侧、手指稍弯曲)、前腹式(双手相交放在小腹部)、后背式(双手轻握放在后腰处)。站立太累时,可变换姿势,将身体重心移到左脚或右脚上。但无论是哪一种站姿,切忌双手叉腰或将手抱在胸前,也不可将手插在衣裤袋内,因为这些动作都是傲慢和懒散的表现。

(2) 坐姿

正确的坐姿要求是“坐如钟”,即坐相要像钟那样端正。其基本要领是:上身正直,腰背稍靠椅背,两腿自然弯曲,两脚平落地面。坐姿中要根据凳面的高低及有无扶手,注意两手、两脚、两腿的正确摆法。

①两手摆法。有扶手时,双手轻搭或一搭一放。无扶手时,两手相交或轻握放于腹部;左手放左腿上,右手搭左手背上,两手呈八字形放于腿上。

②两脚摆法。脚跟脚尖全靠或一靠一分,也可一前一后或右脚放在左脚外侧。

③两腿摆法。凳高适中时,两腿相靠,两膝的距离,男性松开一拳为宜,女性不松开为好。凳面高时,一脚略搁于另一脚上,脚尖向下。

无论哪一种坐姿,要切忌下列几种坐姿:二郎腿坐势、搁摆坐势、分腿坐势、O型坐势。

(3) 步姿

正确的步姿要求是“行如风”,即走起路来像风一样轻盈。其基本要领是:身体重心应稍向前,头朝正前方,眼睛平视,面带微笑;上身正直不动,两肩相平不摇,两臂摆动自然,两腿直而不僵,步度适中均匀,两脚距离为45~50公分左右,步位相平直前,双脚前后成一直线,脚步轻稳。

(4) 手势

恰当地运用手势,可以增强感情的表达。与来宾谈话时,手势不宜过多,动作不宜过大,更不要手舞足蹈。在引路、指示方向时,切忌用手指指点。

(5) 表情

面带微笑,真诚服务,这是服务接待工作者的基本要求。所以,我们在服务工作中要树立“笑迎天下客”的良好风气。微笑服务,不仅是接待的需要,也是广交朋友的交际手段。作为接待者,应发自内心地微笑,轻松友善地微笑。这种笑一定会得到双向的感情交流,能把工作做得更好。微笑的要求是:

- ①微笑时,应保持额头平滑,眉头舒展,不应皱眉和抬眉;
- ②双眼微微眯起。目光坦诚,直视对方,笑时应微微颌首;
- ③嘴角上扬,双唇间微微露齿。

三 礼貌用语

根据我国的传统风俗习惯,根据各大宾馆、旅行社以及物业管理礼仪接待的实践经验,常用的礼貌用语可概括为如下一些:

礼貌服务用语五十句

1. 请! 18. 没关系! 35. 让您久等了!
2. 您好! 19. 别客气! 36. 给您添麻烦了。
3. 欢迎。 20. 不用谢! 37. 希望您能满意!
4. 恭候。 21. 请稍等。 38. 请您再说一遍。
5. 久违。 22. 请指教。 39. 请问您有什么事?
6. 奉陪。 23. 请当心! 40. 请问您是否找人?
7. 拜访。 24. 请走好。 41. 我能为您做什么?
8. 拜托。 25. 这边请。 42. 很乐意为您服务!
9. 请问? 26. 您先请。 43. 这是我应该做的。
10. 请进: 27. 您请讲。 44. 把您的需求告诉我。
11. 请坐! 28. 您请放心! 45. 我会尽量帮助您的。
12. 谢谢! 29. 请多关照。 46. 我再帮您想想办法。
13. 再见! 30. 请跟我来。 47. 请随时和我们联系。
14. 对不起。 31. 欢迎光临! 48. 请您多提宝贵意见!
15. 失陪了。 32. 欢迎再来! 49. 有不借的地方您尽量问。
16. 很抱歉! 33. 请不要着急。 50. 您的需要就是我的职责。
17. 请原谅。 34. 请慢慢地讲。

第三节 礼仪接待在物业管理中的应用

一 物业管理礼仪接待的分类及规程

1. 服务台服务

(1) 前台服务,应思想集中、精神饱满、真诚微笑、着装整齐,仪表、仪容端庄、整洁。

(2) 客人来到服务台,应主动招呼、热情问候、一视同仁、依次接待,让人感到你是乐于助人的。

(3) 接受问讯时,应双目平视对方脸部眼鼻三角区,倾听要专心,以示尊重和诚意。

(4) 对有急事而词不达意的客人,应劝其安定情绪,然后再问,可说:“先生(小姐),别着急,请慢慢地讲,我正在听。”

(5) 对长话慢讲、细述详问的客人要有耐心,细心听清要求后再作回答,决不能敷衍了事或拒之门外。

(6) 答复问讯时,做到百问不厌,有问必答,用词得当,简洁明了,不能说“也许”、“大概”之类的没有把握或含糊不清的话。

(7) 自己能回答的,要随问随答,决不推诿。

(8) 对不清楚的事,不能不懂装懂,随便回答,不可轻率地说“我不知道”,一推了事。经过努力,确实无法回答时,应表示歉意说:“对不起,这个问题现在我无法解答,让我了解清楚后再告诉您。”

(9) 在填写访客单前,应先问明对方的情况,待宾客出示相关的证件(如介绍信、身份证、工作证等)后,方可填写访客单。

(10) 接受宾客出示的证件时,应双手接下及时奉还,并应致谢,知道客人姓氏,尽早称呼。

(11) 遇不明身份者,应问清情况,及时用电话与业主或使用人联系,视情况填写访客单。

(12) 建立岗位记事本,发现异常情况,无论如何处理,都应在记事本上记录。

2. VIP 或 VVIP(Very Important Person 或 Very Very Important Person)接待

(1) 接到 VIP 到来的通知,事先按照 VIP 人数的多少,准备好一切有关物品,如茶叶、茶杯以及相关的材料等。

(2) 打开所有必经通道的门、灯及空调。

(3) 在 VIP 到达前 15 分钟就在入口处站好,准备迎接。

(4) VIP 到达时,应面带微笑,身体向前倾 45°,一只手自然下摆偏中,另一只手指向休息室大门的方向,五指并拢,上臂与下臂呈 135°角,并对 VIP 说:“欢迎光临,这边请。”

(5) 当 VIP 全部进入休息室坐下后,立即奉上事先准备好的茶或饮料,先敬主位上的客

人(先女后男),最后敬本单位的陪同领导,并说:“先生(小姐),请用茶(或饮料)。”

(6)开启饮料(易拉罐)时,要将孔口朝客人侧后方向外拉开,避免喷溅到客人身上。

(7)如若半途中有电话或人员找休息室内有关人员,应马上通知本人,先轻轻走到其身后,然后低声说:“先生(小姐),外面有您的电话(或外面有人找您)。”要注意,不可影响其他人员。

(8)当VIP离开时,应预先站在出口处,看见VIP,应弯身迎送,并面带微笑地说:“欢迎再次光临,请走好。”

二 礼仪接待操作实例

●接待人员规范上岗条例

全体礼仪接待人员必须明确:上海广播大厦物业管理的礼仪服务,不同于社会上一般单位的礼仪服务,是创一流的服务,要高起点、高水准、高品位。因此,在服务管理上要体现“三严”,即严格管理、严格要求、严格纪律,树立礼仪接待人员良好服务的形象,为广播大厦物业管理增添光彩。

(1)礼仪接待宗旨:宾客至上,服务第一;工作核心,固定岗位,流动服务,主动补位,通力合作;工作标准,表里如一。

(2)礼仪接待实行三级责任制,即接待员对接待主管负责,接待主管对办公室主任负责,办公室主任对管理部主任负责。工作中要互相合作,严于律己,正确处理当班所发生的各类事宜,并做好记录与报告。

(3)礼仪接待工作实行日班制。为了落实临时性接待任务,周六、周日也安排人员到岗。

(4)礼仪接待人员应听从办公室的统一安排,严格遵守岗位职责,站如松,面带微笑,彬彬有礼,坐如钟,微笑服务,有问必答。

(5)仪表、仪容必须做到:

①上岗前应适当化妆、修饰,按规定着装,仪表、仪容端庄、整洁。精神饱满,真诚微笑,站立时两脚合拢,双手交叉在前。

②发型应统一、规范,修剪指甲,上班时必须摘除项链、戒指等饰物。

③在规定场合应站立服务,对使用人和宾客要主动热情,和蔼可亲。

(6)礼仪接待人员应坚持文明用语,做到无投诉、无违纪、无责任事故。

(7)礼仪接待人员在工作中要一丝不苟,认真负责,既要坚持原则,又要掌握灵活运用,做到外松内紧,有理有礼。

(8)礼仪接待人员应自觉遵守大厦各项规章制度与《员工手册》,做到领导在与不在一个样,有无活动一个样。

(9)员工间应提倡互相友爱,通力合作,坦诚相见,一切以工作为重。有利于物业管理工作的话与事,多说多做;不利于物业管理工作的话与事,不说不做。

●用语

(1)当客人进来时说:“您好!欢迎光临上海广播大厦!”

(2)对第一次来广播大厦的客人,应问:“先生(小姐),我能为您提供什么服务?”或问“请问有什么事吗?”“我能为您做什么?”

(3)接受客人吩咐时说：“好！明白了。”“好！知道了。”“好！听清楚了。”若未听清，要说“对不起，请您再说一遍。”

(4)对待不能立即接待的客人，应说：“对不起，请您稍候。”或说：“对不起，请您稍等一下。”

(5)对稍等的客人要说：“对不起，让您久等了。”

(6)接待失误或给客人添麻烦时说：“对不起，刚才疏忽了，给您添麻烦了，实在抱歉，今后一定注意，不再发生这类事，请再次光临指导。”

(7)如对方是来找人的，应把他（她）请到服务台，办理有关手续。

(8)当客人离开时，应说：“谢谢光临。欢迎下次再来，请走好（或再见）。”

●礼仪接待操作程序

礼仪接待是最能体现物业管理部服务水准、部门间协调配合的一项重要工作。为了针对不同的接待任务，不同的接待对象，做好每一次的接待工作，特拟定以下操作程序。

1. 总则

(1)礼仪接待工作由办公室总体负责，礼仪接待人员具体实施，安保、工程、清洁、绿化等部门协助配合。

(2)整个接待过程涉及部门间的协调工作由办公室负责。

2. 接待前的准备(见表 2.17.1)

表 2.17.1

序号	项目名称	主办	工 作 标 准	协 办	工 作 标 准
①	接受任务	办公室	明确来宾的数量、层次，确定活动的日期、时间及活动形式，了解其它特殊要求。	经营人员	确定收费与否，或确定具体收费标准。
				财务部门	确定费用的收支数额及方式。
②	拟定方案	接待人员	根据所接受的任务具体要求，拟定详细的接待方案。	办公室	对拟定的方案提出修改意见，并审核确认。
③	准备物品	接待人员	根据所确认的实施方案，做好以下各类物品的准备：茶具、日用品、饮料水果，做好品种数量登记。	办公室	按需准备好会标、横幅、大屏幕等。
				绿化部门	按需准备好盆花、鲜花、花篮、会议桌椅等。
				工程部门	按需准备好灯光、音响、空调、电梯等。
				清洁部门	按需准备好清香剂、餐巾纸、其它卫生用品。

④	布置 场地	接 待 人 员	按实施方案 ,做好茶具、日 用品、饮料、水果的摆放 ,并负责 指导其它设备的布置。	办 公 室	按要求挂放会标、横幅 ,设置大屏 幕等。
				绿 化 部 门	按要求摆放桌、椅、花卉等。
				工 程 部 门	按要求打开通道、门 ,调好灯光、 音响、空调 ,协助挂放会横幅。
				清 洁 部 门	按要求清扫场地 ,置放卫生用品 , 喷清香剂。
				通 讯 部 门	按要求接受电话专线 ,并保证线 路畅通。
⑤	总体 验收	办 公 室	对所有的准备工作作最后的 确认 ,发现问题 ,及时通知有关人 员纠正补做。	接 待 人 员	按拟定方案 ,对各项准备工作作 总体验收。
				安 保 部 门	打开参观通道、会场门户 ,对 所有的准备作安全方面的检查、 认可。
备 注	活动形式指 :一般会议、舞会、冷餐会、联欢会、颁奖会、观光等。 特殊要求指 :会标、横幅、大屏幕、绿化、灯光、音响、电话专线等。 接待方案含 :人员配置与分工 ,会场桌椅排列方式 ,灯光配置绿化点缀 ,环境装饰 ,安 全保卫等级 ,所需物品品种与数量等。				

3. 接待中的服务(见表 2.17.2)

表 2.17.2

序号	项目名称	主办	工 作 标 准	协 办	工 作 标 准
①	迎拉 宾客	管 理 部	根据来宾层次确定迎客的领导名单,并在大堂或会场门口迎接宾客。	接 待 人 员	按分工提前 15 分钟在大堂、梯口、会场门口、会场内等处迎接宾客,并按服务规范操作。
				工 程 部 门	按要求设置专梯,迎接宾客。
				安 保 部 门	按安全接待的系列保卫方案实施。
②	礼仪 服务	接 待 人 员	按拟定方案做好礼仪服务,按服务规范操作。	工 程 部 门	确保设备、设施运转正常,及时处理突发事件。
				清 洁 部 门	走道、厕所等处做到随脏随扫。
				安 保 部 门	按安全接待的系列保卫方案实施,确保安全。

③	送客道别	管理部	根据来宾层次,确定送客的领导名单,并将宾客送到梯口大堂或广场。	接待人员	在指定地点,按服务规范送客。
				工程部门	按要求设置专梯,接送宾客。
				安保部门	按安全接待的系列保卫方案实施,确保安全。
备注	安全接待的系列保卫安全方案具体内容见安保规章制度。 礼仪接待系列服务规范具体内容见办公室规章制度。				

4. 接待后的清理(见表 2.17.3)

表 2.17.3

序号	项目名称	主办	工 作 标 准	协 办	工 作 标 准
①	整理物品	接待人员	按单查验接待必需品,并做好剩量登记、物品整理,为下一次接待做好准备。	绿化部门	整理桌椅、花卉,做好清洁归还工作。
				工程部门	撤除装饰物、会标、横幅,关闭音响、空调。
				清洁部门	协助做好桌椅的清洁与归还就位工作。
				通讯部门	拆除电话专线,并做好费用统计与结算。
②	清扫场地	清洁员	按操作规范对场地进行打扫。	接待人员	对接待必需品进行清洗,为下一次接待做好准备。
③	安全检查	安保部	对接待过程中所涉及的场所作全面检查,确保安全。	工程部门	关闭所有应该关闭的设备、灯光、门窗。
				接待人员	检查场地内是否有宾客的遗留物,如发现应该及时汇报,设法归还。

5. 附则

(1) 接待必需品中,茶具包括饮料杯、瓷茶杯、一次性塑料杯;饮料包括茶叶(备几种品种)、矿泉水、咖啡、雪碧、可乐等;日用品包括托盘、毛巾、竹篮、面巾、洗洁精、百洁布、果盆、烟缸、热水瓶、周转箱、面盆、消毒柜、台布、饮料柜、会议桌椅、围裙等;水果包括四季性和时令性水果。一般以香蕉、橘子为主。

(2) 灯光的选择要注意与活动的形式相配,如开大型会议应采用冷色调光源,这样可以使与会者觉得精神抖擞,思想高度集中;如是冷餐会或舞会,则采用暖色调的光源再配上五光十色的转灯、闪光灯等加以点缀,可以烘托出热闹、高雅、温馨、浪漫的气氛。

三 各种大型会议服务程序

1. 贸易洽谈会

(1) 贸易洽谈会一般要进行展品陈列,陈列工作由承办单位负责,但安保部门要保证展品的安全。

(2) 根据要求,要准备若干小型会议室,供洽谈业务。会议室要保持整洁卫生,当中外双方业务人员洽谈时,要及时供应茶水、咖啡或饮料,派送小毛巾,热情服务,保持安静。

(3) 洽谈期间将要举行多次招待会或宴请,因此必须按各国不同的风俗习惯,做好接待和服务工作。

2. 高级会谈

(1) 会谈气氛庄严隆重,会场布置长会议桌或环形会议桌,桌上铺设呢毯,再在呢毯上铺会议桌台布,座椅用扶手椅,椅座与参加会谈的人数相等。

(2) 高规格的会谈,要在会议桌中央安放会谈两国国旗,东道国国旗在左。

(3) 会谈桌上必须准备文具用品,为了保持会场安静,茶盘上放一块折成四方的小毛巾或茶垫纸。

(4) 凡属保密会谈,应按接待部门规定,严格遵守进入会场的时间。

(5) 参加会谈的服务人员,必须严守国家机密。

3. 签字仪式

(1) 根据接待单位选定的多功能厅,经全面清扫后在厅的中央部位安放一长条形签字台,要求签字台背面邻近墙上最好有幅大型巨画。

(2) 签字台铺设优质台布,桌上放两国的国旗和两套签字用文具,另备一个吸干墨水器,并在相应地位安放两把座椅。

(3) 在距离座椅约1米处,放置一排高低层脚踏板,以便签字双方人员站立合影。

(4) 应事先按要求准备好祝贺用的香槟酒和香槟杯,供双方签字后交换文本时,举杯共贺。如时间和条件允许,双方举杯庆祝后,为客人派上一道小毛巾。

4. 新闻发布会

(1) 根据举办单位选定的多功能厅,在面向入口处的中央部位,放一长条会议台。会议台长短根据举办单位出席代表人数而定,会议台背后墙面拉条横幅或在墙上作新闻发布会装饰。

(2) 根据出席会议的新闻记者人数,面对会议台排列若干椅子。

(3) 由举办单位领导与代表列队在入口处迎宾,当客人进入休息室时,应立即供应茶水或饮料和小毛巾。

(4) 会议开始,先请客人入座,然后举办单位代表入座。一般会议期间,只供应会议台茶水、毛巾,但也有全面供应茶水、毛巾的。

(5) 会议结束,一般情况仍由举办单位领导和代表在出口处列队道谢送别。

5. 茶话会

(1) 茶话会因其优点众多,故广泛流行。会议多设圆桌椅子,自由入座,不排席位。

(2) 茶话会供应茶水、点心、水果,应根据接待单位规定准备,一般只供应咖啡、红茶、绿茶、中西式点心和糖果、水果,不备菜肴和酒类。

(3) 客人边吃边谈,要随时观察客人对饮料的需求量,一般半小时添加一次,全过程添加

2-3次就差不多了。

(4)茶话会中期和临近结束时,应各分送毛巾一次。

(5)茶话会的迎宾和送客一般都由接待单位代表在入口处迎送。

6. 国际会议

(1)国际会议的接待条件,除了高星级的客房、商务中心、康乐、客车等设施外,还应具有同声翻译设备的大会场和相邻的若干小型会议室。

(2)国际会议还经常在上、下午会议期间要求供应茶点,应做好充分准备,迅速高效、热情周到地提供服务。

(3)国际会议还经常在晚餐前举行鸡尾酒会,便于与会代表交谈商榷,一般时间应掌握在三刻钟左右。

四 物业管理的国旗礼仪

国旗礼仪是指有关悬挂、升降国旗的政治礼仪。国旗是一个国家的象征和标志,是由国家正式制定并经法律承认的。人们往往通过悬挂国旗来表示对祖国的热爱或对他国的尊重。

中华人民共和国国旗为五星红旗,红色象征革命,五颗五角星象征中国共产党领导下的中国各阶层人民的大团结。在1949年10月1日中华人民共和国的开国典礼上,伟大领袖毛泽东主席升起了第一面五星红旗,以后每逢国庆节,我国的城市、乡村、机关、团体都要悬挂国旗,以示纪念。在国际交往中,国旗代表着一个国家的尊严,如国际会议、外交谈判、国与国的外交签字仪式、举办国际性展览会、体育比赛等都要悬挂国旗。我国政府机关的建筑物上、驻外使馆、边境口岸等处都悬挂国旗以体现国家主权。

悬挂国旗,对国旗尊重不仅是一种政治礼仪,而且是一种法律义务。国旗每天应日出而升,日落而降。升旗时要服装整齐,军人、警察面向国旗行军礼,一般公民要严肃认真,立正脱帽行注目礼。升国旗的速度要与国歌节奏合拍,要把国旗升至杆顶。不得使用破损、污损的国旗。遇国家领导人逝世,举行国葬时,要下半旗志哀。先将国旗升至旗杆顶,然后徐徐降至离杆顶相当于旗杆三分之一处,降旗时应先将国旗升至杆顶,再下降。

当国旗和其它旗(区旗或企业旗)需同时悬挂时,应严格按照《中华人民共和国国旗法》的有关规定执行:凡国旗和区旗同时升挂、使用时,应当将国旗置于中心、较高或者突出的位置;凡国旗和区旗同时或者并列升挂、使用时,国旗应当大于区旗,国旗在右,区旗在左;列队举持国旗和区旗行进时,国旗应当在区旗之前。包括香港特区,国务院已作出明确规定。自1997年7月1日起,在特区内同时升挂、使用国旗和区旗时,也按此规定严格执行。

物业是建筑物,物业管理是对建筑物的管理。建筑物,特别是代表一个城市的标志性建筑物,往往以悬挂国旗来象征其庄严和对祖国的热爱。上海广播大厦是党和国家政治宣传喉舌的基地,其外观造型既是一个城市标志性建筑,又是国家与政府政治、文化象征的一部分,因此必须悬挂国旗。广播大厦物业管理部参照解放军国旗礼仪班的操作规程,每天严肃、认真地举行升旗、降旗仪式,以显示广播大厦物业管理的政治价值观念,也代表了广播大厦物业管理部对员工进行爱国主义教育及精神文明建设的行为规范的一部分。

第十八章

物业管理中的 综合经营服务

物业管理中的 综合经营服务

物业管理与传统的房屋管理的主要区别之一是物业管理“以人为本”,开展一种全方位立体式的综合服务。由于物业管理公司所开展的综合服务基本上是保本性质的,经费来源靠开展综合经营服务的利润来补充,所以配套综合经营服务也是物业管理公司开展工作的一个重要的侧面。

第一节 综合服务的内容

一 综合服务的内涵

综合服务是指全体物业管理工作人员为业主(使用人)提供非要素性劳动服务,它是一种采取活劳动的形式,以满足业主(使用人)生活和工作上的各种要求,以高效、优质、有偿的服务,换取一定的劳务费的市场经济活动。它含有三方面内容:

1. 综合服务提供的是活劳动性质的服务

物业管理公司所开展的综合服务与一般工矿企业所开展的综合服务不同,它所提供的服务属于第三产业范畴,是为他人或事业的需要而提供的一种活劳动。综合服务具备服务的共性,即它们都是活劳动,都是劳动力——脑力或体力有目的的使用,都是服务者通过自己的脑力劳动或体力劳动而付出的时间的消耗,从而满足业主(使用人)的各种需求。随着时代的进步,科技的发展,各种信息传媒速度的加快,市场竞争趋于激烈化,人们越来越感到时间最为宝贵,“花钱买时间(Time is money)”已成为人们之共识。物业管理的实质,不是管居住的群体,而是为居住群体提供综合服务,满足各类业主(使用人)的需要,使这些居住者“不出宅门,能办天下事”,为他们节约大量的时间。应该说物业管理公司工作人员为满足业主(使用人)的各种需要所提供的活劳动性质的服务,即“劳务”是综合服务的本质属性。

2. 综合服务提供非要素性服务

物业管理公司员工所提供的劳务是一种非要素性劳务。所谓非要素性劳务是指非直接生产部门所进行的脑力劳动和体力劳动。它虽以“物”为媒介,却不以“物”为目的。因为它所提供的劳务并不直接进入物质产品创造价值,而是围绕物业,以“人”为本,通过提供必要的服务来提高业主(使用人)的劳动生产率,从而间接或再间接地创造物质财富。例如,物业管理中的绿化养护服务并不直接种树养花并以此拿到市场上进行交换,而是通过绿化劳动,净化空气,美化环境,保护生态平衡,改善居住条件,从而提高人们的劳动效率。据有关资料显示,当绿化率达到25%时,会起到减轻人们疲劳,改善人们心理状态和精神面貌的效果,使人们工作效率平均提高25%,工伤事故减少40%~50%。又如一些业主(使用人)远离住宅小区上班,往往会为刚上小学的孩子的午餐及他们上学、放学的安全担心。物业管理公司可以根据住户需要提供一种特殊服务,负责接送孩子上学、放学并提供午餐。如此,可解决家长们的后顾之忧,不须再为孩子的午餐、上学、放学接送而来回奔跑,既消耗时间,又消耗精力,影响工作。因此,物业管理公司综合服务所提供的非要素性劳务,对于其他产业门类的渗透和促进作用是显而易见且不可缺少的。

3. 综合服务所提供的劳务具有商品性

在市场经济的前提下,综合服务既具有劳务性,又具有商品的属性而被称为劳务商品。劳务商品是物业管理公司的员工通过提供依靠自身的知识、技艺、体力、责任感与服务态度,借助于一定的生产资料(如设备、工具、材料等)为他人提供服务的劳动成果。劳务商品是非物质的、无形的,但却是可感知的。比如一个脏、乱、差的环境,不可能陶冶人们的情操,净化人们的心灵,提高民族的素质,培养人们社会主义公共道德意识、高尚健康的思想和科学、文明的生活方式。古代“孟母三迁”的典故就是意在说明环境的影响是无形且巨大的,也是十分重要的。物业管理市场上的劳务交换发生在物业管理公司员工与业主(使用人)之间,其劳务交换关系从商品经济理论上讲,实质上是买卖关系或雇佣与被雇佣的关系。物业管理公司的员工通过自己的劳动换取一定的劳务报酬,业主(使用人)则通过支付一定的劳务费来购买高效、优质的服务与享受。按商品经济规律、价值规律、等价交换的原则,物业管理公司所开展的各类服务应是有偿的。

二 综合服务的内容与要求

根据物业管理的宗旨和本质要求,综合服务的内容应是多样化、多方位的。在服务过程中,一定要树立“业主至上,服务第一”、高效优质服务思想。

1. 综合服务的内容

根据目前众多物业管理公司所开展的综合服务情况,现将其基本的服务内容归纳为以下五方面:

(1) 为物业自身服务

此类服务是指对房屋建筑、附属设备设施及相关场地的维护、保养、修缮、装修、翻新、改造等。

(2) 清扫保洁服务

这类服务是指对小区内物业环境进行全面清扫保洁,包括对公共地方和公共部位的日常清扫保洁,定时、定点收集垃圾、清运垃圾。

(3) 绿化养护服务

这类服务是指对小区内的公共绿地、宅旁绿地、庭院绿化和道路绿化的日常养护、恢复整顿、美化修理以及提供家庭私人绿化服务与指导。

(4) 治安保卫服务

这类服务是通过保安的值班、巡逻所进行的防火、防盗、防突发事件等工作。

(5) 家庭居民生活服务

这类服务是指对全体住户进行衣、食、住、行、医、娱、用、修等全方位的服务。

2. 综合服务的方式

综合服务的方式由其内容所决定,它主要有常规性服务、委托性服务及无偿性服务等方式。

(1) 常规性服务

常规性服务是综合服务的基本方式。它主要包括公共的、经常性的、全体业主(使用人)认为必不可少的服务项目。一般也称之公共服务项目。它通常以“公共契约”的形式相对固定下来,作为物业管理公司最基本的服务项目。它的服务范围,就是物业管理公司管理业务

的范围,例如:

- ①房屋建筑本身的维护、修缮与改造;
- ②房屋设备与附属设施的维护、保养与更新;
- ③有关场地的维护、清理与整顿;
- ④治安、保卫工作;
- ⑤清扫保洁工作;
- ⑥园庭绿化的维护与保养;
- ⑦车辆交通管理;
- ⑧社区关系与公共事务协调;
- ⑨业主(使用人)投诉与纠纷处理。

搞好常规性服务是物业管理公司生存与发展的基础。常规性服务是有偿的,但又是非盈利的。这是因为通过常规性服务收取的管理服务费是一种劳务付出的应有代价,并不包含“利润”的因素。而且在一定的时期内(如一年),管理服务费是一个常数,并不随供求关系的变化而上下变化。从某种意义上讲,常规性服务还带有社会公益的性质,故较强调社会效益。往往许多物业管理公司开展的公共服务所收取的管理费远不够成本开支,再由物业管理公司从其他的渠道所收取的经费来弥补这一经费的不足。

(2)委托性服务

委托性服务是综合服务中具有委托代理性质的服务方式。当业主(使用人)因健康、时间、知识、信息、能力等的局限,遇到生活上或工作上的各种问题而难以自理需求帮助时,物业管理公司员工应有求必应地提供相应服务。因此,委托性服务是一种临时性的、不固定的、专项性的、住(用)户自愿选择的特约服务。它的服务项目也十分繁多,根据上海和其他南方城市物业管理公司的经验,目前在综合服务中设置的委托性服务项目有:

- ①代聘各种类型的保姆、家教和医疗护理;
- ②代看管空房和家具;
- ③代办家庭清洁、消毒,代办室内的装璜设计及施工;
- ④代交水电、煤气和电话费用;
- ⑤代装空调、淋浴器、防盗门、晒衣架;
- ⑥代订车船机票,代订报刊、杂志;
- ⑦代办房产证和申报户口;
- ⑧代办保险等等。

委托性服务是综合服务全方位立体式发展的必然结果,它是常规性服务的延伸和发展,使综合服务更丰富多彩、别具特色。在开展委托性服务时,必须遵循以下原则:

①要量力而行,因地、因时、因人制宜,积极地、有计划有步骤地开展。可以先搞问卷调查、开小型座谈会来征求业主(使用人)的意见,有针对性地提供服务,绝不能一哄而起,以副代正。

②服务收费要维持经营,收支平衡、略有盈余,适度进行。物业管理公司与业主(使用人)要双方议定,两厢情愿,根据服务标准和要求协商定价,切不可乱收费、乱涨价。

③要做到服务有情。“人在情在,人不在情亦在”,让业主(使用人)感到物业管理公司的员工是实实在在地为他们服务的。服务过程中应注意道德,讲究社会效益。

(3)无偿性服务

在综合服务中,物业管理公司除了开展上述的有偿性服务外,为了沟通和融洽管理者与

被管理者的关系,提高社会效益和长期效益,还应为业主(使用人)开展某些无偿性服务。比如:为住户修理自来水龙头、电灯,代孤寡病残老人购物,提供雨伞出借和自行车打气等。这些免费服务对于树立物业管理公司的良好形象,促进管理工作的正常开展都是有利的。

3. 综合服务的要求

综合服务就是在物业管理的全过程中突出“服务”二字,用户至上,想用户之所想、急用户之所急,把服务工作做到家。通常要达到以下要求:

(1) 效果

这是业主(使用人)对服务者的相应素质和使用价值的诉求。它是由服务者的知识、技术或体力转化所带来的实际效果。例如,物业维修工作必须保质保量,符合有关标准;环境清洁服务必须做到“四无”,即:墙面无灰尘,地面无裸露垃圾,无蚊蝇孳生地,无“脏乱差”现象等。

(2) 方便

这是业主(使用人)在讲究效果的同时对于省力、省时、省事的诉求,又称为对于时空效果的诉求。例如,报修近便,只要业主需要就有求必应,随叫随到,修理及时、基本上做到全天候、全方位向业主提供服务。

(3) 态度

这是业主(使用人)对于服务者行为方式上的诉求。为了提供高效优质的服务,服务者必须与业主(使用人)相互沟通,协调一致,贴心周到,才能取得信任。国际市场上流行着“顾客总是对的”的口号,国内许多物业管理公司也十分重视服务态度。万科物业管理公司要求每一位员工(上至经理,下至职员)都要记住:住户(业主)是主人,管理人员是服务者,是仆人,同住户是主仆关系,是雇佣与被雇佣关系。按照这一关系所确立的“热情尽力,温暖万家”的万科精神,不仅铭刻在所有万科人的心中,而且成为万科人的行为准则。员工想到的是如何热情地为住户服务,担心的是伯得罪了住户而被“炒鱿鱼”。这说明主动、热情、诚恳、和气的服务态度是劳务成交的前提,正如常言道:“和气生财”。

(4) 合理

这是业主(使用人)对于服务者的服务质量转换成货币的一种评价与认可的诉求。在为业主(使用人)的各种服务中收取费用的标准,应该是合理的,恰如其分的,否则即使服务人员的服务热情细致,但由于收费不合理,仍然会造成业主(使用人)心里不舒服、不满意。

(5) 满意

这是业主(使用人)对于效果、方便、态度、合理的心理感受,也是对所需服务高效优质与否的总体评价,如安全感、舒适感、方便感、归宿感等。“业主便是上帝”;“上帝”的满意应是物业管理公司所追求的最高目标。

三 经营性综合服务的目的与特点

物业管理除对物业的软硬件进行综合服务外,另一项工作重点是搞好对所管辖的物业开展综合经营服务。

1. 经营性综合服务的目的

综合服务使物业正常运转,保证了业主(使用人)在小区生活工作的基本要求,而经营性综合服务则提供了生活工作的各种便利,使物业显示出生机与活力。开展经营性综合服务

的另一个目的是:它是物业管理公司利润的主要来源。因为物业管理费用的收入,只能用于物业管理工作的正常开支,物业管理公司不可能也不应该从管理费用中获取高额利润。然而,现在情况是许多物业管理公司通过综合服务收取的管理费还远不够各种费用支出。例如广州市五羊小区为了顺利地开展物业管理,每户每月只交8元钱,而实际成本则是15元钱,物业管理公司从经营性综合服务的利润中提出一定数量的货币来补贴综合性服务,从而达到“以区养区”、“以业养业”的目的。又如,实行企业化管理的深圳市莲花二村小区、区内居住约一万人,主要居住者是行政事业单位工薪人员,在缴纳管理费有限(一房一厅:6元/月;二房一厅:7元/月;三房一厅:8元/月;四房一厅:9元/月;卫生费每户2元/月)的情况下,却管理得很好,荣获1992年全国模范文明住宅小区桂冠。他们以“勇于开拓、锐意改革”的精神,采取多种经营性综合服务措施,开拓资金筹集渠道,弥补了小区居民按规定缴纳的管理费而造成的开支不足。值得注意的是,要根据客观条件和实际需要统筹安排经营性综合服务。因为物业管理公司工作的重点是“以综合服务为主,多种经营为辅”,即经营性的综合服务业应从属于主业,而不能淡化主业。

2. 经营性综合服务的特点

根据住宅小区住户生活的特点以及开展经营性综合服务的目的,选择经营性综合服务项目应考虑以下两点:

(1) 规模性

物业管理公司所开展的经营性综合服务应围绕着住户需要上规模,设置一些经营性的商业网点、医疗、体育、文教、娱乐等设施。如设置综合商场、副食品商场、各类饮食店、杂货店、美容美发厅、修配门市部、新华书店、中小学、幼儿园、托儿所、医院、文化馆等。经营性综合服务上规模有两点好处:一是可满足业主(使用人)日常生活必需品的供应,使其深感小区生活的方便;二是可促使社区的各种功能在小区物质文明建设与精神文明建设中发挥更大的作用。

(2) 盈利性

物业管理公司之所以开展经营性的综合服务,其主要的目的就是通过为业主(使用人)开展第三产业服务获取一定的利润,也就是说要有盈利。要通过这些经营性服务工作所获取的利润来贴补综合服务的成本开支,以便更好地开展物业管理工作。

四 经营性综合服务的内容

经营性综合服务的内容很多,实际上住户(业主)的需要就是可经营的项目,可以说它包括了衣、食、住、行、娱乐、购物等各方面、以下列举一些服务项目:

1. 衣着方面

(1) 洗涤服装服务

现在老百姓的物质生活较以前有了很大改善,人们生活已由温饱型向小康型过渡,审美的意识增强了,爱美之心得到了发展。毛料服装(包括西装、大衣)各类皮衣每年换季都需要清洗,而家庭条件有限,高档服装很难洗干净,希望就近进行干洗,这样就为服装洗涤业务的开展奠定了基础。

(2) 裁剪、制作服装服务

目前商店里的服装虽然花色品种齐全、款式新款,但仍然不能满足一些人的需求,特别

是体现各自个性的服装太少。许多人愿意购买布料进行制作,因此服装制作加工业务潜力很大。

2. 饮食方面

(1) 餐饮店、快餐服务

随着社会竞争日趋激烈,人们的时间观念也越来越强;“时间就是金钱,时间就是效率”已逐步为人们所共识。在吃饭上人们不愿意费过多的时间。因此快餐服务、餐饮业非常受人青睐。

(2) 音乐茶社、咖啡屋的便民服务

由于一天紧张的工作,晚上大家都喜欢轻松一下,年青人都愿意聚在一起,边听音乐,边饮茶、喝咖啡,边议论国事、家事,交流看法。所以这类服务尤其受到青年人的青睐。

3. 居住方面

这方面的服务内容也十分丰富,尤其是住宅商品化以后,人们更注意改善自己的生活空间,对自己的房屋更注重装修以体现自己的个性。因此房屋装璜业、房屋修缮业甚至方便住户的搬家公司都十分受住户(业主)的欢迎。

4. 娱乐方面

随着人民物质生活的不断改善,人们越来越重视文化、娱乐活动。尤其是一些退休的老人离开工作岗位后,家庭事务不是很多,希望能参加各类文体活动,锻炼身体,交流情感,安度晚年;年青人白天工作紧张,晚上报需要调节放松一下,这些要求为我们开展各类文体娱乐活动奠定了基础。物业管理公司可根据住宅小区的人口规模、从事各类不同工作的人员情况以及老年人、青年人的特点组织开展一些活动,比如成立棋牌社、读书社,举办影视、歌舞、健身活动等。

5. 购物方面

人们生存需要各类物质商品的维持保证。因此,凡是有人住的地方就要有购物的场所,这就是住宅小区开展购物活动的依据。根据住宅小区人口状况及购物的心理,在小区内开展的购物活动通常有两类:

(1) 日用百货供应

这是人们生活中必不可少的部分。在平时处理生活事务时,常常临时出现困难,需要尽快地解决,比如,准备洗衣服时,发现洗衣粉没有了,需要就近购买等。消费者对耐用消费品,如电视机、冰箱等产品,由于产品价格昂贵购买时比较慎重,常常要考虑厂家质量问题、出售单位信誉问题等,所以一般到大的百货公司或专用商店去购买。因此,住宅小区开办的商店,应注重住户的购物心理积极推销,供应日用百货将会起到事半功倍的效果。

(2) 粮油蔬菜供应

这是住户每天都需要购买的生活必需品。这类商场办得好坏直接影响着住宅区住户的情绪,影响着物业管理工作的开展,所以应引起物业管理公司领导的高度重视。

尽管经营性综合服务的项目很多,可得利润也很高,但如果一些基本条件不具备也是难以开展的。因此,物业管理公司在选择经营性综合服务项目时,首先要进行市场分析,了解业主(使用人)对所要开展的服务项目的态度;其次要有经营场地、经营用房。只有住宅小区的业主(使用人)迫切需要,同时又具备了开展经营服务的基础条件(如房屋、设备、资金等),开展经营性综合服务才可能取得成功。

第二节 经营性综合服务的操作程序

经营性综合服务的内容范围很大,每一种服务又有自身的特点,开展这类服务都有一个基本程序,现以餐饮服务为例说明。

一 市场分析

在筹办餐饮经营服务之前,必须对住宅小区的住户进行调查,可以通过问卷式的调查表格或小型住户座谈会来了解对办餐饮服务的看法和需求,从而决定是否经营以及经营规模的大小和档次的高低。比如以工薪阶层居住为主的商住小区,餐饮业应以早餐和夜宵为主。因为这些地方应酬性聚餐很少,早晨忙于赶车上班,因此方便、快捷的早餐会大受欢迎。在沿海,尤其是特区一些居住办公兼有的小区内,正餐的需要较为突出,有的白天公务忙,无暇做饭,有的则借就餐进行业务活动,所以小区内经营中档实惠、环境雅致、干净卫生的餐饮店,一定会受到人们的欢迎。在南方,人们的夜生活较为丰富而且时间持续长,可经营一些露天排档和茶座等。

二 选择场地环境

经过市场调查确定经营餐饮业之后,就要选择与落实场地。由于住宅小区是居住与办公之地,物业管理公司兴办餐饮业也是为了更好地为住户服务,因此在选择地点时,一定要考虑业主(使用人)的方便。比如选择餐饮店要处理好噪音干扰和环境污染。餐饮店油烟排放一定要妥善解决,排污通道要保持畅通,以免影响周围居住的环境和卫生。

三 特色经营

要想经营服务上水平,一定要办出自己的特色。例如对餐饮业来讲,应注意以下三方面:

- (1) 餐厅装修,使人耳目一新;
- (2) 菜肴口味,使人回味无穷;
- (3) 服务质量,使人流连忘返。

第十九章

第十九章

房屋修缮及其服务

房屋修缮及其服务

第一节 房屋修缮与服务概述

房屋修缮与服务是贯穿于整个修缮活动过程中既有联系又有区别的两个方面。修缮以服务为宗旨,通过修缮保证房屋的住用安全和正常使用;服务是通过修缮活动来实现的,是围绕房屋修缮工作,采取各种措施,保证修缮做到主动及时和方便群众,把物质文明建设和精神文明建设有机地结合起来。

一 房屋修缮与服务的概念和特点

●房屋修缮概述

房屋修缮,是指房屋自建成到报废为止的整个使用过程中,为了修复由于自然因素、人为因素造成的房屋损坏,维护和改善房屋使用功能,延长房屋使用年限而采取的各种修葺活动。

1. 房屋修缮分类

房屋修缮工程按其规模和范围可划分为:翻修、大修、中修、小修、综合维修和结合修缮进行添建、改建、装饰、装潢、增添设备等各种修缮项目。按房屋修缮部位则可划分为:结构性修缮和非结构性的装修、设备维修。按修缮性质则可划分:返工性修缮、恢复性修缮、改善性修缮、赔偿性修缮、救灾性修缮。按产权类则可划分为直管公房的修缮、单位自管房的修缮、私人房屋修缮。

2. 房屋修缮管理

(1)房屋修缮行政管理,是各级政府房地产行政主管部门对房地产业实施行政管理的内容之一,是对房产经营管理单位(或所有人)和房屋修缮施工单位的房屋修缮工作所实行的管理、调控、指导和监督。其主要管理方式:一是根据国家基本法和相应法规,从房屋修缮实际出发,制定房屋修缮的行政法规、经济政策和技术规范,并督促贯彻执行;二是组建房屋质量检测机构,督促房屋经营单位或所有人及时检查修理房屋;三是加强修缮市场管理,对修缮企业实施资质审查,指导修缮企业改善经营管理,开展平等竞争,提高工程质量和服务质量。行政管理的主要作用在于通过立法的、行政的、经济的、思想教育的手段,对房屋修缮工作进行规划、指导、监督和协调,从而达到提高房屋修缮的经济效益、社会效益和环境效益的目的。

(2)房屋修缮经营管理是房屋修缮施工单位为实现修缮总体目标,而对各种经营活动进行预测、对策和决策,以及为了实现决策而进行的计划、组织、指挥、调节和监督。经营管理的主要内容包括计划管理、定额与预算管理、施工管理、劳动管理、材料与机具管理、成本核算管理等等。经营管理的主要作用在于适应修缮工作外部环境的变化,不断调整内部经营管理方式,力求以最少的消耗,取得最佳的效益,即少化钱,多修房,修好房。

(3)房屋修缮技术管理是房产经营管理单位对房屋修缮各个环节的技术活动过程和技术工作要素进行的管理。其主要内容包括:建立健全房屋修缮技术管理系统及其管理制度;实施有关技术政策、技术标准和技术规范,监督房屋的合理使用,对房屋进行查勘鉴定,评定房屋完损等级,根据房屋修缮原则、范围和投资标准安排修缮工程;实施房屋修缮设计、施工、查勘鉴定的技术监督和解决相关技术问题;审核修缮方案、工程预算、签订工程合同,进行工程验收;开展技术革新、技术培训活动,搞好新材料、新设备、新工艺的推广运用;建立房屋技术档案及其管理制度。技术管理的主要作用在于保障房屋修缮技术的先进性和合理性,确保修缮工程质量,提高社会效益和经济效益。

3. 房屋修缮特点

(1)房屋修缮具有服务和生产的双重性质,房屋修缮具有服务性,是指房屋修缮中的大修、中修、小修,以及综合维修等,都是为了保持房屋物质形态的完好无损,维护房屋能够正常使用。就这方面意义说,房屋修缮,既是为保存房屋使用功能服务,又是为房屋居住者能正常使用房屋服务。因此,它具有服务性。在产业划分上把房屋修缮业作为第三产业的一个组成部分。房屋修缮具有生产性,是指在房屋大修、综合维修过程中必然会结合进行增添设备、改进装饰装修、改善结构等项工程,通过房屋修缮,可使房屋增值。从这点上说,房屋修缮不属于房屋的物质生产活动。因此,具有生产性。

(2)房屋修缮活动,在有计划商品经济的条件下,既具有技术性,又具有经营性。房屋修缮具有技术性,是指房屋修缮活动本身具有特殊的技术规定性,区别于一般建筑业,房屋修缮技术是以建筑工程专业及其相关专业技术知识为基础。但由于房屋修缮活动的特殊性,决定它又有独特的设计、施工技术和操作技能。其技术水平的高低直接关系到修缮工程质量的优劣,是衡量房修行业实力的重要标志,也是考评房修企(事)业资质等级的一个主要项目。因此,修缮企业必须配备技术素质优良的专业技术人员和技工,制定严格的技术操作管理规定和质量考评标准;房屋修缮技术人员应参与新材料、新设备的研制和先进操作方法的推广应用,以及专业人材的培训。修缮活动的经营性,是指房屋修缮企(事)业是独立核算、自负盈亏、自我积累、自我发展的房修经营者。它的一切活动都必须遵循价值规律的要求,按照修缮市场的变化情况合理制定和调整经营策略和方法,加强对修缮活动过程各阶段、各环节、各要素的投入产出的严格核算,实现以较少的劳动占用和劳动消耗,争取最大的劳动成果,在提高社会效益的前提下,提高企业的经济效益,求得企(事)业自身的生存和发展。

(3)房屋是使用期限很长的劳动产品。由于房屋建造时在设计或施工、材料上的缺陷,以及房屋交付使用后自然因素的影响,或使用不当等原因,导致房屋、设备损坏和使用功能减弱。因此,房屋修缮是一项经常性的工作。但又由于房屋部构件有着不同的更新周期,加之,房屋所处的地理位置、环境和用途的差异,同一结构房屋使用功能减弱的速度和损坏的程度也是不均衡的,因而需要针对房屋不同的结构、不同的损坏部位和不同的损坏程度采取不同的修缮设计方案和施工措施。房屋修缮还要适应季节变化的需要,及时进行防护性修缮。随着社会经济的发展、科学技术的进步和人民生活水平的提高,修缮也不再是只进行原样修复,而是向改善、创新的方向发展,所有这些都增加了房屋修缮的复杂性。

(4)城市经济建设和人民生活离不开房屋为其提供的空间条件,由于房屋分布在城镇的每个角落,涉及到工厂、商店、机关团体、文教卫生等单位,以及千家万户。因此,房屋修缮任务面广量大,零星分散。另一方面,由于房屋具有体积大、不能搬动的特征,决定了修缮工程的场地和队伍,随着修房地段、位置的改变而不断调整和频繁流动。

4. 房屋修缮与新建的区别

房屋修缮与新建的对象都是房屋建筑,在设计、施工原理与建材的选用等方面有着共同或类似的地方。但修缮与新建是处在不同阶段,不同条件下进行,各有其特性。所以,两者又有一定的区别。

(1) 新建工程是从无到有地建造房屋和构筑物。因此,建筑业是物质生产部门,属第二产业。修缮工程是在已建成房屋基础上根据房屋不同损坏程度,对房屋进行着局部的或全面的补偿和更新。因此,从主体上说,与房地产业整个行业一样是劳务服务部门,属第三产业。

(2) 在设计上,新建工程约束条件相对较少,对各种房屋的设计以国家颁发的有关规范、标准为依据,其标准化程度较高,修缮工程是对不同结构的房屋,在不同的部位、受到不同程度损坏的情况下进行的,受到原有的地理环境、资源等条件的限制。因此,在设计时,不仅要考虑房屋的原有结构,而且要考虑环境、相邻房屋或其他构筑物的存在和相协调。

(3) 在施工上,新建房屋有明显的阶段性和专业分工,施工现场条件较好,机械化程度高,管理也较集中;而修缮施工项目零星分散,一般是在用户不搬迁的情况下进行,场地狭小,施工、运输困难,管理也较复杂,手工操作比重大。

所以,修缮工程相对新建工程而言,难度大,要求高。这就要求修缮技术管理人员既要掌握新建的专业知识,又要掌握修缮的专业知识,才能胜任修缮工作。

●房屋修缮服务

房屋修缮服务是指修缮过程中,以为人民服务、对人民负责为宗旨,在修缮的内容、质量、时间、形式、方法等各方面所进行的便利用户的活动。

服务活动,一般包括两个方面:一是房屋经营管理单位或产权所有人在管理过程中,向用户(租户)所提供的服务;二是修缮施工单位在施工过程中向用户所提供的修缮服务。在现行管修不分的房产经营管理体制中,这两种服务是交织在一起的。

房屋修缮与服务有其内在的联系,密不可分。服务是通过修缮来体现的,离开修缮,服务即失去基础,反之,修缮不以服务为宗旨,也就失去了方向。

但房屋修缮与服务,两者又有不尽相同的内涵,修缮属于物质文明建设与精神文明建设相结合的范畴。本文所指的服务,是属于便利用户的服务活动,属于精神文明建设范畴,其主要特点:

一是修缮服务的思想性。公房是社会主义的全民财产,公房使用人既是承租户,又是公房主人。房屋修缮既要满足租户正常使用的要求,又要从方便用户出发,搞好文明修房。为此,房屋修缮工作应有鲜明的服务观点和群众观点,想用户所想,急用户所急,千方百计为用户提供优质服务。

二是修缮服务的主动性。及时、主动的维修养护房屋是服务的一个重要方面,应经常地查房、走访了解与掌握房屋损坏情况,主动了解用户对修房的要求,并采取巡回养护、上门服务等方法做好房屋修缮。

三是修缮服务的多样性。根据房屋的完损、季节变化、住户对象等,采取日常修缮服务、季节修缮服务、重点修缮服务和特殊修缮服务等形式,并在此基础上使服务工作逐步走向制度化、规范化轨道。

四是修缮服务的针对性。为了使房屋修缮真正达到为群众办实事、求实效、排忧解难,在工作中要采取因地制宜、因时制宜、因房制宜、因户制宜,根据用户的不同需求和所处的特

定条件,采取有针对性的服务措施,使用户真正得到实惠。

五是修缮服务的纪律性。房屋修缮涉及各行各业和千家万户,要十分注意群众纪律和职业道德,要尊重群众风俗习惯,做到文明修房,树立修缮业的良好形象。

●房屋修缮的意义和作用

房屋修缮是一项青春常在的事业。它无论从房屋的再生产过程,还是从城市的建设与管理,以及改善人民居住条件等各个方面链考察,都具有十分重要的意义和作用。

首先,它与房屋再生产的生产、流通、消费诸环节紧密相连。因为房屋修缮是房屋生产在房屋使用全过程中的延续,包括经常性维修养护、局部更新,以至翻修重建,实行简单再生产。房屋修缮又是房屋流通的前提。房屋建成后进入流通领域,实行商品交换。其基本任务:一是实现房屋的价值,保证房屋的再生产;二是实现房屋的使用价值,满足消费者的需要。在房屋进行商品交换中,采取分期出售(出租)的,只有通过不断修缮房屋,使房屋处于正常使用的状态,才能分期地交出使用价值,收回交换价值。即使是一次性出售,也有个售后的修缮与服务问题。房屋修缮也是房屋消费能够顺利进行的保证。如果房屋长期处于危险与损坏状态,则无论生产性消费或生活性消费都是难以进行下去的。

其次,房屋修缮对城市的建设与发展有着重要影响。因为城市是由经济实体、社会实体和物质实体三者综合形成的。而房屋建筑则是城市物质实体的重要组成部分,也是反映不同时期社会经济发展、科学技术进步、建筑工艺和人民生活水平的一个显著标志。搞好房屋修缮,恢复和提高其使用功能,一是为城镇的经济活动和社会活动提供必需的物质基础;二是为城市的建设与发展创造有利的物质条件;三是改善市容观瞻和提高环境效益;四是维护和保持古建筑的风貌和特征,推进城市现代化建设。

再次,房屋修缮是改善人民居住条件的一个重要方面,是发展房地产业根本目的。要在现有经济条件下,一方面加强对房屋的查勘鉴定,掌握完好、损坏情况,有计划地安排修缮,保证住用安全,恢复和提高其使用功能。另一方面,通过房屋修缮,充分挖掘现有住房的潜力,根据需要与可能,结合进行加层、接长、搭阁、放披等,缓解部分住房拥挤矛盾。同时,通过房屋修缮还可以提高房屋的完好率,降低危房率。目前,全国城市住房有二十多亿平方米,如每年能降低危房率1%,即可少淘汰二千多万平方米房屋,不仅有利于缓解供求矛盾,而且在经济上也是最大的节约。

二 房屋修缮业的现状与发展

房屋修缮的历史与房屋建筑同样悠久。房屋修缮业的形成是城市建设发展的客观需要,也是社会经济发展的客观必然,它是房地产业的一个重要组成部分。

当今世界上经济发达国家的城市大体经历三个阶段:大规模新建,新建与旧房改造并重,除新建外,重点逐渐转向旧房修缮和更新改造,并使其现代化。随着我国城市建设迅速发展,旧城改造和对旧房的修缮与管理,成为城市建设和现代化管理的主要内容。房屋修缮业伴随城市建设的发展和房屋修缮的需要而逐步形成。

建国以来,党和政府非常重视城市房屋修缮工作。建国初期即提出“以租房养房”的方针,在当时百废待举的经济状况下,各地房管部门的修缮工作首先致力于保证房屋的不倒不塌,力争不积水、不漏雨。随着国民经济的恢复和发展,在保证住用安全的基础上,逐步转向正

常维修、计划轮修,不少城市还采取民办公助等办法,发动群众改造棚户区,改善居住条件。党的十一届三中全会以后,各地房管部门认真贯彻第三次全国城市工作会议提出的“充分利用,加强维修,逐步改造”的方针,进一步加强了城市房屋修缮工作,国家每年用于补贴公房修缮和职工修房、建房资金达40多亿元。房产经营管理部门也实行一业为主,多种经营,以丰补欠,以副养房,拓宽了房屋修缮资金的来源,从而使房屋完好率逐步达到60%左右,住用条件也不断改善。

建国40年来,城市房屋修缮业一般经历了三个阶段:

1. 摸索形成阶段

建国初期,各城市房产管理部门由于缺乏专业修缮管理技术人员和施工队伍,公房修缮一般都发包给营造厂和泥木作坊施工,从设计到施工,基本上沿用新建的一套模式和做法。实践结果,问题很多。于是开始组建自营的公房修缮队伍。通过摸索,初步形成了一套适应房屋修缮需要的规章制度及工作程序。与此同时,房产经营管理部门的修缮专业队伍也开始形成并日趋健全。根据城市大小,管房多少,实行分级管理、分级修缮的体制。在基层管修工作中,提倡“一专多能”,开展多面手活动,创造了“管、修、用结合”、“管、养、爱并举”等专业队伍与用户群众相结合的形式。1958年开始,不少城市房屋管修机构撤并下放,修缮资金、材料被挪用,修缮队伍上升为建筑企业,严重削弱了修缮实力,房屋失修失养问题日益突出。

2. 调整充实阶段

60年代初期,根据“调整、巩固、充实、提高”八字方针,不少城市调整了房产经营管理机构,扩大了房屋修缮队伍,充实了技术力量,同时建设起修建材料生产、构配件加工、器材库场和机具修理厂等后方基地。到60年代中期,房屋失修失养状况有了明显改变,修缮技术和管理水平得到提高,修缮工作程序和规章制度也进一步完善。十年动乱期间,房修工作受到干扰,体制变动频繁,导致修缮欠帐过多,管理水平下降。

3. 改革发展阶段

党的十一届三中全会以后,实行改革开放政策,给修缮工作带来了生机和活力。十年来修缮业发生了深刻变化,有了很大发展,其主要表现有7个方面:

一是企业化管理程度不断提高。随着政企分开、事企分开,修缮施工单位作为房产经营管理单位的内包企业,都实行了程度不同的独立核算,自负盈亏的经营体制,改变了长期存在的实报实销、“吃大锅饭”的现象,有的已经过渡到完全企业化管理。

二是修缮经营机制改革取得显著效果。在现有经济条件下,逐步推行修建承包、管养承包等多种形式的承包经营责任制,促进管理工作、工程质量、服务质量、劳动效率 and 经济效益、社会效益的提高。

三是修缮经营方式搞活,业务范围拓宽。充分利用行业优势,开展行业为主,多种经营,从自我封闭的单一修缮,发展到既对内,又对外,既搞修缮,又搞新建、安装、装饰装潢和售后修缮服务,以及多种经营。不仅安排了承包后的富余劳动力,减少工资开支,而且还创造盈利、弥补修缮资金的不足。

四是修缮科技有所进步。随着多层、高层房屋和新建小区的增多,推动了修建工程中新技术、新工艺、新材料、新机具的研究、试验和推广应用,促进了修建科技水平的提高。

五是房屋完好率逐步上升。各城市房产经营管理单位由于调整非住宅租金,多种经营盈利和城市维护费补贴等,为维修资金来源开辟了多种渠道,因而修缮养护有所加强,房屋完好率逐渐上升。

六是修缮技术法规建设进展较快。1985年以来,原国家城乡建设环境保护部为适应改革与发展的需要,注意了房屋修缮、管理的法规建设,现已制订的房修标准有24个,其中8个已经颁布施行,还有7个正在制订中。各自为政、无章可循的状况正在不断改善。

七是行业风气不断好转。在社会主义精神文明建设中,根据原城乡建设环境保护部1983年1月颁发的城市房屋维修服务五条纪律、八项注意的要求,各地房屋管修单位广泛开展了文明修房的优质服务活动,服务质量有所提高,修缮业形象有所改善。

当前城市房屋修缮方式和组织形式主要有以下7种:

1. 直管直修

即国家房产经营管理单位负责直接管理的公房维修。除北京、上海等市直管公房数量很大,专门成立专业性修缮公司承担修建任务外,一般的均由市、县房产经营管理单位所属的修缮组织承担直管公房的修缮任务。其中大、中城市多实行“三级修缮体制”,即市负责翻修改建工程,区负责大修中修工程,房管所(站)负责小修养护工程。小城市、县则实行“二级修缮体制”,市、县负责大修以上工程,其余由房管所(站)负责。

2. 自管自修

即自管房单位的自有公房由该单位所属的修缮组织负责修缮。单位自管房一般占城市房屋总数的3/4,其管理和修缮的组织形式多种多样,自管房较多的单位一般都有承担维修养护的修缮力量,有的单位还有较强的专业修建队伍,承担大修和零星基建任务。

3. 托管托修

即房产信托公司对房屋所有人托管房屋所进行的房屋修缮,房产信托业务是近年来在我国出现的新事物,它是促进城市房屋修缮和方便房屋所有人的一条新路。

4. 售后服务

即城市房屋开发公司、物业公司实行“一条龙”经营中的房修形式。有些城市房屋开发公司本着建成一个小区,便应管好一个微观社会的原则,实行规划、设计、建设、经营、管理、维修、服务“一条龙”的经营方式。房屋修缮成为售后服务中新的主要内容,显示出一种现代化和社会化的新型房修形式。

5. 合作修缮

主要是同幢异产的房屋,各所有人为了解决房屋维修,特别是公用部位的维修,本着平等协商、合理分担的原则,组织集资修房。它的较高形式为住宅合作社,合作修房是住宅商品化客观需要和必然结果。

6. 成片维修

即由政府主管部门专门组织对成片房屋进行的综合维修。它是适应城市规划和建设发展需要而产生的一种新型房修形式。这种由政府组织城市房地产管理部门和其它有关部门定时定向地对各种不同产权,不同类型的房屋进行综合修缮,最能体现城市的整体性功能,它能有效地改善房屋的使用功能,改变街道景观及旧区市容,能提高房地产管理部门的管理和修缮技术水平。

7. 发包修缮

不少单位自管房、私房的修缮任务发包给集体、个体以及中外合资的房修组织施工。很多城市在街道、里弄中都存在着一些集体、个体性质的房修组织,少数城市还出现了中外合资经营房屋修缮、装饰的房屋装饰公司、营造厂或水暖设备维修队等。这些房修组织大都具有以下特点:一是房修组织都是自筹资金;二是职工大都是待业青年和离退休人员;三是实行企业经营、独立核算、自负盈亏;四是维修项目多样,方便群众。这些房修组织数量不多,

但填补了国营房修队伍不能达到的空白领域,解决了城市居民和企业的应急维修,丰富了房屋修缮的内涵和范围,更重要的是这些多种经济形式的房修企业为探索改革城市房修体制提供了实践经验。

我国现阶段房屋修缮业呈现出以下两个主要特征:

(1) 国营房修企(事)业占主导地位,无论是城市房产经营管理单位,还是房产信托公司、物业管理公司,以及各种开发公司的修缮组织,都是国营企(事)业。这些企(事)业是房屋修缮业的骨干力量,承担着城市绝大部分房屋的维修任务。同时集体、个体的修缮队伍,也活跃在房屋修缮、装饰工程上,发挥不容忽视的辅助和补充作用。

(2) 房屋修缮业开始由全民的“一家经营”逐步向“多家经营”转化。街道、社队、个体的房修队伍,已经在房修市场中占有一席之地,一些建筑企业开始兼营房屋修缮、装饰业务,城市房产经营管理单位的修缮队伍也冲破自我封闭,开始走向社会,房屋修缮市场已经初步形成。但由于旧体制的影响,以及修缮资金不足,行业生产方式落后和房修队伍素质较低等等原因,目前的房修市场还很不完善,市场功能有待进一步提高。

我国房屋修缮任务日趋繁重。房屋失修失养严重,例如住宅,据1989年统计,全国城市危险住宅达2790.5万平方米,需急待修缮。近10年建造的住宅也陆续进入大修阶段,90年代将形成修缮高峰,据预测我国城镇在今后10年里还要新建住宅20亿平方米,不仅加大修缮的工作量,而且高层、多层建筑及住宅小区的增多,也为房屋修缮带来新的要求和难度。新房大量建成使用,旧房屋住用条件差距悬殊,加之不少房屋古老超龄,存在塌屋伤人危险因素,加速旧房修缮改造,保证住用安全和改善居住条件的问题愈来愈突出。随着经济发展和人民生活水平的提高,结合修缮进行装饰、装潢、增添设备等改善条件的业务日益增多。许多城市在制定城市建设规划中明确提出,要把城市房屋修缮列为城市建设与管理中一项重要工作,应与房屋开发建设同等对待,这就为房屋修缮业的发展开辟了广阔的前景。

加快房屋修缮业的发展,是修缮任务日趋繁重的客观需要,也是经济体制改革的基本要求。修缮业的改革与发展,既要有良好的外部环境作保证,又要以增强企业内部的经营机制和活力为基础,两者缺一不可。

当前不利于修缮业发展的因素:一是对房屋修缮在国民经济和城市建设中的地位和作用缺乏应有的认识;二是房产管理、经营、修缮部门政事企不分现象仍很普遍;三是住房制度改革还有待推开,实现房屋价值形态和实物形态的补偿还有很大差距;四是管理体制、经营机制还没有真正理顺,房屋修缮组织缺乏一定的压力、动力和活力;五是房屋修缮业职工队伍的政治、业务、技术素质有待进一步提高;六是房屋管修立法工作还跟不上改革与发展的需要。这就为改革与发展房修业提出了艰巨的任务。所谓艰巨任务主要有两个方面:

① 积极为修缮业的发展创造良好的外部条件

第一,要实行政、企分开,管修分设,使房屋的修缮组织逐步从房屋经营管理单位中分离出来,成为自主经营、自负盈亏、享有法人资格的经济实体。国家在政策上应给房修企业以建筑企业的同等待遇。继续巩固全民房修企业的主导地位,同时积极扶持和发展集体、个体房修企业,开展适合社会主义初级阶段的多种经济成份、多种经营方式并存的房屋修缮经济。

第二,改革住房制度。从根本上解决房屋修缮费用和折旧基金。在此之前,国家要继续给城市维护费补贴和支持房产经营单位调整非住宅租金并在房产税、土地使用费等方面给予优惠,房产经营管理单位要继续发展一业为主,多种经营,千方百计缓解修缮资金不足矛盾,使房屋修缮更新、更能持续稳定地发展。

第三,建立健全有关行政、经济、技术系列法规。特别要制定修缮企(事)业单位资质等级的考评标准和评审制度,按资质等级划分修缮业务范围,促使修缮企业不断提高自身素质,加快修缮业向现代化发展的步伐。

第四,培养和完善房地产市场,把修缮业纳入市场范围。打破行业界限,破除部门封锁,引进竞争机制,允许不同所有制形式的修建企业进入市场,实行招标投标、承发包双向选择,公平竞争、优胜劣汰,改变独家经营、捧‘铁饭碗’吃‘大锅饭’的状况。要健全房地产行政管理机构,从行政上、立法上加强房修市场管理,推动房屋修缮业的健康发展。

②继续完善修缮企业内部的各项政策

第一,要端正房屋修缮的指导思想,各级房修企业在房屋修缮经营中既要讲究经济效益,更要注重社会效益和环境效益,使房修真正做到了为社会服务,为待业服务,为群众服务。

第二,坚持和完善各种行之有效的房屋修缮承包经营责任制。要制定实施发展战略,防止并克服短期行为,改革分配制度,实行经营效益与工资奖金挂钩,改善修缮劳动组合,以利提高生产效率,继续采取措施促使房修企业由生产管理型向生产经营服务型转变,进一步拓宽业务范围,提高服务功能,把房屋修缮、装饰、服务系列化,搞好一业为主,多种经营,要建立强有力的分层次的指挥系统,并实行经营决策的科学化、民主化。

第三,调整修缮企业的组织规模和机构。过去,修缮组织“贪大求全”,规模大,层次多,基层、班组没有自主权,超越了维修生产力水平,因此要调整修缮企业组织规模,以符合房修生产服务的实际需要。每个城市,除承担翻修改造的骨干企业外,一般修缮企业的规模,一要与以手工劳动为主的产力水平相适应,二要与维修工程工地分散、工程小、工期短、流动性大的特点相适应,形成一个数量多、分层次、布面广的维修服务网络。公房维修养护可以试行放开,既可以由本单位修缮企业承包经营,也可以外包给社会上修缮企业施工。

第四,强化竞争机制,树立市场观念。在企(事)业内部鼓励竞争,增强整体竞争意识。要突破“自管自修”的经营修缮范围的局限,面向行业,面向社会,立足房地产市场和修缮业发展需要,不断调整经营策略的拓宽经营范围。同时,要加强先进技术的研究运用,注意专业人才的培养,不断提高队伍的政治、业务、技术素质,适应房修市场变化及自我发展能力,促使企业上等级、上水平,全面提高企业素质。

第二节 房屋修缮技术标准与规定

建国以来,全国各地房地产行政主管部门根据经管房屋的情况,分别制定了一些地方性的房屋修缮技术标准与规定,起到了积极的作用。但就全国来说,在较长时间里缺乏一个统一的、配套的技术标准与规定,致使房屋修缮工作存在着技术标准不一、统计口径各异的情况。为此,国家建设部(原国家城乡建设环境保护部)从1984年以来,先后制定颁发了《房屋修缮工程施工管理规定(试行)》、《房屋修缮技术管理规定(试行)》、《房屋修缮工程质量检验评定标准(试行)》、《房屋修缮范围和标准(试行)》、《房屋完损等级评定标准(试行)》、《危险房屋鉴定标准》、《房屋修建工人技术等级标准》、《古建筑修建工人技术等级标准》和《城市危险房屋管理规定》、《城市异产毗连房屋管理规定》等技术标准与规定,并正在制定《城市房屋接管验收标准》、《古建筑修建工程质量检验评定标准》、《房屋修缮工程施工技术规定》、《房屋修缮工程查勘设计规程》、《房屋修缮管理制定》等技术标准与规定,使我国的房屋修缮有了一批统一的标准,为房修工作逐步走向规范化轨道铺平了道路。

房屋修缮技术标准与管理规定是房地产管理部门评定房屋完损等级、编制房屋修缮计划、制定修缮方案、鉴定危险房屋、进行施工、技术管理和工程质量检查等工作所必须遵循的技术、行政法规,是实现房屋正常使用、确保住用安全、提高社会和经济效益的基本保证。各地房地产行政主管部门和房屋经营管理单位、房屋修缮施工单位,要结合本地的实际情况严格执行。因此,从事房屋修缮工作的人员,除有一定的房屋结构知识和修缮工程实践经验外,还必须熟悉与掌握有关房屋修缮的技术与行政法规定。在进行房屋修缮工程时,要依据标准(规定)对房屋原有结构和围护部分的完损情况进行细致的实地查勘,同时,考虑对邻房的影响,以及地下管网等因素。然后制定出符合实际、便于施工的修缮方案,以利确保工程质量和安全施工,降低工程成本,提高劳动生产率,使房屋修缮工程顺利地进行。

现将其中的7个修缮技术标准(管理规定)及其应用分别作一简要介绍。

一 《房屋修缮技术管理规定》及其应用

房屋修缮技术管理是指房屋管理部门对其所属单位所经营房屋的使用和修缮的技术管理。为加强房屋经营管理单位的修缮技术管理,合理使用修缮资金,延长房屋及其设备的使用年限,实现房屋的正常使用,确保住用安全。原国家城乡建设环境保护部于1984年11月颁发了《房屋修缮技术管理规定》。它是房屋管理部门对各类房屋(包括单位自管房屋)进行技术管理的依据。该规定从房屋修缮技术管理的任务,房屋查勘鉴定的方法与分类,鉴定人员的技术业务素质及职责,制定修缮设计或方案的原则与内容,工程监督与验收,到技术档案管理和技术责任制都做了明确的规定。

房屋修缮技术管理的主要任务 :一是监督房屋的合理使用 ,防止房屋结构和设备由于使用和维护不当而造成过早的损坏 ,维护房屋和设备完整 ,提高房屋完好率 ;二是对在房屋查勘鉴定中发现的损坏房屋 ,须根据《房屋修缮范围和标准》的有关规定确定修缮项目 ,进行修缮设计和制定修缮方案 ;三是建立房屋技术档案(包括原始建房资料 ,使用过程中对房屋进行改造的有关资料 ,以及以往对房屋进行较大修缮工作中的主要资料) ,掌握房屋完损情况 ;四是贯彻技术责任制 ,在房屋修缮工作中做到各司其职 ,责任分明 ,谁设计谁负责 ,谁施工谁负责。

1. 查勘鉴定

房屋查勘鉴定工作是房屋经营管理单位的一项重要的工作。必须进行定期的季节性查勘鉴定 ,及时掌握房屋的完损状况 ,据以编制房屋修缮计划 ,拟定房屋修缮设计或修缮方案。

该规定要求房屋经营管理单位每隔 1 - 3 年应对所管房屋进行一次逐幢普查 ,全面掌握完损情况。并根据当地的自然情况和气候征(雨季、大雪、台风、山洪等) ,对所管范围内的危险房屋、严重损坏房屋进行重点检查 ,及时抢险解危 ,以保证房屋使用安全。在查勘鉴定中须对房屋的现有结构、围护设施、设备情况做出准确的评价 ,对损坏的房屋提出修缮方案。对需要改建、加层、扩建或改变使用功能 ,以及房屋可能发生坍塌 ,毗邻房屋出现破坏而产权双方对破损原因有异议时 ,应先对房屋进行技术鉴定 ,弄清房屋结构原状况及破损原因 ,并向有关方面提交确切的鉴定报告。

房屋修缮工作具有较强的专业性 ,为此 ,负责房屋查勘鉴定的工作人员 ,必须具有房屋建筑专业知识和房屋修缮专业知识 ,并具有一定的房屋修缮工作实践经验 ,熟悉房屋结构情况以及易损坏部位 ,把好查勘鉴定关。

2. 房屋维护

各类房屋的使用功能必须与设计功能一致 ,住(用)户不得擅自改变房屋使用功能或私拆乱搭 ,民用住宅楼(尤其是悬挑结构阳台面)不得集中堆放超重物体(如大量的砖块、煤块) ,也不得在结构构件上悬挂重物。

房屋经营管理单位应对所管房屋的使用进行监督 ,发现问题 ,及时纠正 ,同时加强对房屋的日常维护 ,提高房屋的完好程度。

3. 修缮设计或修缮方案

房屋修缮设计或修缮方案要依据查勘鉴定意见进行 ,充分听取住用户的意见 ,使修缮设计和方案尽量做到合理、可行 ,并使住户满意。经过修缮的房屋 ,其完好程度必须符合《房屋修缮范围和标准》的要求 ,保证结构安全和正常使用。

具有一定技术力量的房屋经营管理单位 ,可由具有较丰富专业知识的工程技术人员制定一般工程的修缮方案 ,但须按设计、审核、批准手续办理。较大翻、改建工程的设计 ,必须由持有相应设计资质等级证书的单位承担 ,不得越级设计。

在进行修缮设计和制定修缮方案时 ,应了解掌握房屋所在地的地下、地上管线情况。对相邻建筑物的影响以及工程地质情况等 ,以免造成不必要的损失或给房屋正常使用留下隐患。在进行修缮工程设计时 ,房屋经营管理单位必须向设计单位提供批准翻修的计划文件、修建标准及使用功能要求等技术资料。

修缮方案应包括房屋平面示意图 ,明确交代修缮项目、要求、工程技术要点、方案图纸、工期安排、旧料利用、主要施工措施以及工程预(概)算要求准确无漏项 ,以便房屋经营管理单位控制和安排修缮经费。

4. 工程监督

工程监督是房屋经营管理单位技术管理工作的一项关键工作,是对房屋修缮工程的施工方案、工程量、材料质量、工程进度和工程造价等进行的全面监督。

房屋经营管理单位在工程开工前,应组织设计、施工单位进行图纸会审,与施工单位共同领会设计意图,商讨问题,做好技术交底和会审记录,作为工程验收及决算的依据。

施工过程中房屋经营管理单位应指派专人(甲方工程项目代表)与竣工单位建立固定联系,监督修缮设计或修缮方案的实施,甲方工程项目代表须具有一定的专业知识和实际工作经验,能及时处理施工过程中出现的问题,并负责对隐蔽工程进行检查验收。在不改变原设计和不提高使用功能及用料标准的前提下,大中修和综合维修工程预(概)算造价 10% 以内,翻修工程预(概)算造价 5% 以内有权增减或变更项目,并代表甲方签证,作为工程决算的依据。

房屋经营管理单位在施工过程中,要根据《房屋修缮工程质量检验评定标准》对工程质量进行检查。重点检查:混凝土构件、木构件等成品或半成品,水泥、钢材、砖、沥青、油毡、电气、水暖器材等材料的出厂质量保证书,混凝土和砂浆强度试验报告,各种电气、水暖设备安装的绝缘、保温、压力等方面是否符合要求,对原房旧料的利用是否合理等。

对施工过程中发生的质量事故,必须查清原因,征得设计单位同意,配合施工单位进行处理,并做好事故处理报告,备查存档。有条件的地区或部门,要积极推行工程项目监理制度。

5. 工程验收

施工单位在完成设计图纸要求的全部项目后,必须向房屋经营管理单位提出房屋验收申请,由甲方会同设计单位进行验收。验收内容包括:所有施工项目质量是否符合《房屋修缮工程质量检验评定标准》,工程技术资料是否完整准确,以及工期是否达到合同要求等。工程验收合格后,由房屋经营管理单位签发工程竣工验收报告。

6. 技术档案

工程技术档案是真实反映房屋面貌的技术性文件,是对房屋进行管理、修缮、改造和拆建的原始依据,包括房屋建造和维修过程中所形成的文字和图纸资料。

房屋经营管理单位应配备专人管理技术档案,有条件的单位还应积极采用电子计算机管理技术档案,以提高科学管理水平。

二 《房屋完损等级评定标准》及其应用

房屋完损等级是指对现有房屋的完好或损坏程度划分的等级,即现有房屋的质量等级。评定房屋完损等级是按照统一的标准、项目和评定方法,通过直观、检测和定量、定性分析,对整幢房屋进行的综合性评价。

为了统一评定各类房屋的完损等级标准,科学地制定房屋维修计划,尽快地提高房屋完好率,原国家城乡建设环境保护部于 1984 年 11 月颁发了《房屋完损等级评定标准》。它是房地产管理部门确定各类房屋完损程度,制定修缮计划,以及房屋折旧估价的依据,适用于房地产管理部门经营管理的房屋、单位自管房(不包括工业建筑)和私房,也可供评定古典建筑完损等级时参考。对有抗震设防要求的地区,在划分房屋完损等级时,还应结合抗震能力进行评定。

《房屋完损等级评定标准》根据大多数城市的房屋情况,按常用结构可划分为:钢筋混凝土

土、混合、砖木和其它四类结构。对钢结构、钢和钢筋混凝土结构参照钢筋混凝土结构进行评定,对木结构房屋中用料质量好、施工正规的,可列入砖木结构类,对用料差、施工简易的列入其它结构类。

按照划分幢号的原则,一幢房屋只能有一种结构形式,如一幢房屋中有两种结构形式,则以一种主要结构为准。

1. 房屋完损等级的分类

各类房屋完损等级是根据房屋的结构、装修、设备三个组成部分的完好和损坏程度进行划分的。共分为:完好、基本完好、一般损坏、严重损坏和危险五类。除危险房屋已另订标准外,前四类房屋的评定,该标准都作了具体规定。

房屋的结构组成部分包括:基础、承重构件、非承重构件、屋面和楼地面;装修部分包括:门、窗、内外粉刷、顶棚和细木装修;设备部分包括:水卫、电器照明、暖气和特种设备(如电梯、消防系统、避雷装置等)。对尚未包括的烟囱、楼梯,可并入某一分项中。

完好房,是指房屋的结构、装修和设备各部分完好无损,不需要修理或经一般小修就能具备正常使用功能的房屋。

基本完好房,指房屋主要结构部位和构件基本完好,或虽有轻度损坏,但已稳定并能保证使用安全,装修和设备部分亦有轻度损坏,但不影响正常使用,经一般性维修能修复的房屋。

一般损坏房,指房屋结构有一般性损坏,部分构件有损坏或变形,已降低了结构完全度,屋面局部漏雨,装修和设备部分有损坏、老化和残缺不能正常使用,需要进行中修或局部大修、更换部件的房屋。

严重损坏房,指房屋年久失修,主要结构有明显损坏或变形,屋面严重漏雨,装修部分严重变形破损,设备残缺或严重损坏,已无法使用,需进行大修或改建的房屋。

2. 在评定分项完损程度时需要注意的几个问题

(1)遇到断面明显不足的构件,必要时应经过复核或测试才能确定完损或危险程度。

(2)在评定分项完损程度时,遇到一个分项内有几种损坏内容,以严重的那一种为准,评定该项的完损程度。

(3)在评定分项完损程度时,除结构组成部分的各项外,其余组成部分的各项可以数量最多部件的完损程度为准,评定该项的完损程度。

(4)对于房屋组成部分中未列入的分项如阳台、楼梯、烟囱、壁厨等,在评定完损程度时,要分别列入房屋的组成部分中进行评定。

3. 评定房屋完损等级的原则和注意事项

(1)评定房屋完损等级应根据房屋主要结构部分的完损程度,结合装修、设备等部分的完损程度进行综合评定。当地基基础、承重构件、屋面等三项的完损程度不在同一个完损标准时,应根据其中最低完损标准的一项或两项进行评定。评定结果要能恰如其分地反映房屋的实际完损情况,以免造成不必要的浪费,或掩盖了房屋不安全的隐患。例如,某幢混合结构房屋的地基基础、承重构件的完损程度符合完好标准,屋面局部漏雨符合基本完好标准,装修、设备等项符合完好标准,则该房应评定为基本完好房。

(2)评定房屋完损等级要以房屋的实际完损程度为依据,严格按《房屋完损等级评定标准》中规定的方法进行,不能以建造年代或原设计标准的高低代替评定房屋的完损等级。

(3)完好房屋结构部分中各项一定都要达到完好标准,以保证完好房的质量。

(4)评定房屋完损等级时,若超过规定允许的下降分项范围,则整幢房屋完损等级可下

降一个等级,但不能下降到危险房屋的等级。如发现有险情,应按部颁 CJ13-86《危险房屋鉴定标准》另行评定。

(5)在遇到对重要房屋进行评定时,应对房屋的地基基础、承重构件进行复核或测试后再确定其完损程度。

(6)对正在大修理中的房屋暂按大修前房屋情况评定。

4. 评定房屋完损等级的基本做法

(1) 定期评定

一般每隔 1-3 年对所管房屋进行一次全面逐幢的完损等级评定,以全面掌握房屋完损情况。此做法可结合房屋普查进行。

(2) 不定期评定

一般有以下几种方法:

①根据气候特征,如雨季、台风、暴风雪、山洪等,着重对危险房屋和严重损坏房屋进行检查及评定。

②凡房屋经过中修、大修、综合维修及翻修,在竣工验收后,需要重新评定完损等级。

③在接管新建房屋及其它房屋后,应评定其完损等级。

三 《房屋修缮范围和标准》及其应用

为了掌握房屋修缮范围和标准,合理使用修缮资金,延长房屋使用年限,原国家城乡建设环境保护部在 1985 年 1 月颁布了《房屋修缮范围和标准》,它适用于房地产管理部门的直管公房。单位自管房屋亦可参照执行。不适用于私房和古建筑。本标准是依据当时低租金制的经济状况制定的,随着住房制度的改革,房屋修缮标准将会有所调整。

1. 房屋修缮工程分类

为了保证房屋的使用功能和住用安全,使有限的资金发挥较大的社会效益和经济效益,必须根据房屋完损状况合理地确定修缮工程类别。通常分为翻修、大修、中修、小修和综合维修等五类。

(1) 翻修工程

翻修工程适用于:主体结构严重损坏,丧失承载能力,有倒塌危险的房屋;因自然灾害破坏严重,不能继续使用的房屋;结构简陋,房屋低矮,影响使用,无修理价值的房屋;地处陡峭易滑坡地区或地势低洼,长期积水又无法排水的房屋;以及国家基本建设规划范围内需要拆除恢复的房屋。翻修工程是将原房全部拆除后,另行设计,重新建造,应尽可能选用原房屋构件和旧料,其费用要低于同类结构的新建房屋。

(2) 大修工程

凡需牵动、拆换部分主体构件或大部分房屋设备,但不需全部拆除或改装的工程为大修工程。主要适用于主体结构严重损坏、有局部倒塌危险,或设备大量损毁,影响使用的房屋。大修工程一次性费用应在该建筑物同类结构新建造价的 25% 以上。大修后的房屋必须符合基本完好或完好房屋标准的要求。

(3) 中修工程

凡需牵动、拆换少量主体构件或装修少量房屋设备,但保持原有房屋结构标准的,为中修工程。主要适用于一般损坏的房屋。中修工程一次性费用在该建筑物同类结构新建造价

的 20% 以下。经过中修后的房屋 ,70% 以上必须符合基本完好或完好房屋标准的要求。

(4) 小修工程

凡以及时修复小损小坏 ,保持房屋原来完损等级为目的的预防性养护工程为小修工程。小修工程的综合年均费用为所管房屋时造价的 1% 以下。

(5) 综合维修工程

综合维修工程指成片多幢(大楼为单幢)大、中、小修一次性应修尽修的工程。各地区根据具体条件 ,按辖区划片 ,逐片对损坏房屋进行修缮保养 ,通过依次成片轮修 ,改变城市房屋面貌。

2. 房屋修缮范围

根据资金、材料和房屋完损状况 ,制定修缮范围。对于不同建筑结构和不同等级的房屋 ,在修缮中应区别对待 ,结构较好、设备较全、等级较高和有纪念意义的房屋 ,应按原建筑修复 ;一般旧式房屋以安全实用为主 ,城市主要干道和广场周围的房屋 ,要本着与市容及环境相协调的原则进行修缮 ;对大型商场、影剧院、车站、码头等房屋的修缮范围 ,应与使用单位协商制订。

(1) 不同损坏原因的修缮

房屋竣工后 ,在使用期间 ,其主体结构、围护结构和装修设备 ,都会出现不同程度的损坏。导致房屋损坏的原因大致可分为 :自然损坏 ,设计、施工质量低劣 ,维护保养不良和人为损坏等四种。

①自然损坏 :房屋处于自然环境中 ,经常受到日晒雨淋、风雪侵蚀、干湿冷热等影响 ,使结构构件风化剥落 ,锈蚀腐朽 ,建筑物日渐损坏。如遇到地震、台风、洪水等不可抗拒的自然灾害 ,其破坏性更大。

②设计和施工质量低劣 :是由于房屋在新建或修缮时 ,设计不当 ,施工质量差、用材不合要求等因素 ,造成房屋倾斜 ,钢筋混凝土、砖石砌体产生裂缝 ,影响房屋结构安全 ;或者造成墙面渗水 ,墙皮剥落 ,木结构翘曲变形 ,屋面渗漏 ,楼地面起壳开裂等 ,致使房屋加速损坏。

③维护保养不良 :房屋没有适时地加以维修保养 ,或养护措施不当而引起的损坏(包括对已发现的损坏未及时修复 ,致使损坏程度和范围扩大 ,甚至产生危险)。如钢筋混凝土外露构件的铁胀排队不及时、金属构件和设备等缺乏油漆保养、木材白蚁危害防治不力、给排水管道未采取防冻措施等。

④人为损坏 :是指用户在使用期间未经经营管理单位鉴定同意 ,擅自拆改 ,或使用不当 ,以及发生人为灾害所造成的房屋损坏。如 ,在屋面增设气窗、添搭阁楼、加层扩建等 ,改变了房屋原有合理的结构和强度 ,引起房屋损坏。或者将办公、住宅用房改为车间、仓库 ,在室内安装起重设备和机器 ,引起房屋倾斜、开裂 ,甚至倒塌 ;用户使用不当或在楼面上锤击、堆载重物 ,瓦屋面上搭架晾晒等致使房屋损坏 ;更为严重的引发火灾、爆炸等人为灾害 ,毁坏房屋 ,损失更大。

对于上述各种损坏 ,首先要分析损坏原因。凡属自然损坏、设计施工引起和维护保养不良而造成的损坏 ,由房产经营管理单位负责修缮。对于人为损坏 ,应区别情况 ,分别由用户及肇事者负责赔偿。

直管公房的水、卫、暖、电器、避雷等设备设施发生损坏时应及时修复。原房屋没有的 ,条件许可时 ,可结合修缮酌情装置。

(2) 用户自费的修缮

①用户为改善使用条件或其它特殊需要 ,要求对房屋或设备进行增、搭、拆、改、扩时 ,必

须向房屋经营管理单位提出申请,在确保原房结构不受损坏、完好程度不降低和邻房住(用)户不受影响的前提下,按有关审批权限经审定同意,双方签订协议后方可进行,费用由住户自理。

②企、事业单位因生产、业务需要,经同意安装的电器设备和专业线路的维修费用,一律由使用单位自理。

(3)异产毗连房屋的修缮

直管公房与私房、单位自管房毗连时,按《城市异产毗连房屋管理规定》处理。属于各自单独管理使用部分,由各自负责修缮,共用部分原则上由房屋所有人按面积比例分担修缮费用。

(4)改善条件的修缮

随着人民物质文化生活水平的提高,可在确保住用安全和财力、物力条件许可的前提下,结合修缮逐步改善房屋的住用条件。

①房屋无窗或采光面积仅为1/10者,可开窗或扩大原窗;原有房屋的檐高过低或顶层住人楼阁过矮者,可升高屋面,增设窗户。

②没有厨房或多户合用厨房的旧住宅,到大修时,可根据房屋实际情况,合理布局,分设厨房;照明通风条件差、走道狭小、严重影响居住使用的,可结合大修予以局部改造。

③对几代同堂,或吃、烧、住合用一个房间,生活极不方便户,可增设隔墙。条件允许时,逐步加以改善。

④对目前尚无水电的房屋(不通水电地区除外),应有计划地逐步安装配齐,水电表容量不足,在条件许可时,进行分户或增容,也可逐步做到供水到户。

⑤底层窗户或户室门及腰窗,可增设铁栅。院落内无下水道的,条件允许可以增设。

由于各地情况不同,可根据当地的实际情况,尽可能地改善居住条件,更好地为住户服务。

(5)提高房屋结构功能的修缮范围

在房产经营管理单位管理的直管公房中,有大部分旧房,建成年代较久。其中不少是砖木结构、木结构或简易结构。因此,在进行房屋修缮时,应考虑提高房屋建筑抵御自然灾害的能力。

①加强房屋抗震能力。在抗震设防地区进行房屋大修时,应考虑抗震加固措施,增强房屋的整体性和刚度。对不符合抗震要求的女儿墙、高门楼、牌楼、封火墙、烟囱等,一般应予拆除;必须保留的,应尽量降低高度,并采取相应设防加固措施,尤其对临街和人流集中的大型公共建筑物,应首先进行抗震加固。

②注意白蚁危害的防治。白蚁对房屋的危害极大。在白蚁危害严重地区,直接影响到房屋的使用安全。对白蚁危害应贯彻“以防为主,防治结合”的原则,定期地进行蚁情普查,发现白蚁危害及时灭治。在房屋修缮时,应注意观察白蚁的危害情况,对已遭白蚁侵害的构件要及时进行灭治或更换。

③注意房屋修缮与防火、防风、抗洪、防雷击等相结合。对砖木结构或简易结构防火性能很差的房屋,特别是一些居住条件较差的棚户区和院落的房屋进行修缮时,应尽可能提高其结构的防火性能和耐火程度。如将木板墙改为砖墙、木柱改为砖柱、木楼梯改为砖混楼梯、加做防火疝墙等。

对地势低洼、下水不通、经常淹水,造成结构受潮腐烂,影响结构安全和正常使用的房屋,应采取妥善措施增设下水道、排除积水。一时无法排除的,屋檐较高的房屋可提高地坪

高度。

对经常受台风暴雨袭击地区的房屋,要提高抗风能力。如增设抗风柱,以增强房屋的整体性和刚度。

(6) 不属房屋经营管理单位修缮的范围

院落或房地基外的污水、雨水管道、污水处理装置、道路、桥涵、公厕等,由市政部门负责维修;房屋进户的水表及电表(包括表)以外的供水、供电管道线路,由水电部门负责维修;煤气管线和设备由煤气部门负责维修;使用单位自备的锅炉及管道设备应由使用单位负责检修;文物古迹、园林等,由文物保护及园林管理部门维修;人防设施,由人防部门负责维修;城墙、危崖、滑坡、堡坎等设施的修缮,由各专业管理部门负责修缮。

3. 修缮标准

修缮标准是按不同的结构、装修、设备条件,将房屋分为“一等”、“二等以下”两类分别制订的。一等房屋指钢筋混凝土结构、混合结构和砖木结构中的一等房屋(各类房屋等级分见表8-1);二等以下房屋指钢筋混凝土结构、混合结构中的二等房屋和砖木结构中的二、三等房屋,以及简易结构房屋。分为两类房屋的目的在于对原结构、装修、设备较好的一类房屋,加强维修养护,使其保持较高的使用价值;对二等以下的房屋主要是通过维修保证住用安全,适当改善住用条件。

修缮标准按主体工程、木门窗及木装修工程、楼地面工程、屋面工程、抹灰工程、油漆粉刷工程、水、电、卫、暖等设备工程、金属构件及其它等九个分项工程确定。

(1) 主体工程

主要指屋架、梁、柱、墙、楼面、屋面、基础等主要承重构件。当主体结构损坏严重时,不论修缮那一类房屋,均应要求牢固、安全、不留隐患。

(2) 木门窗及木装修工程

木门窗应开关灵活、不松动、不透风;木装修应牢固、平整、美观、接缝严密。一等房屋的木装修应尽量做到原样修复。

(3) 楼地面工程

楼地面工程的维修应牢固、安全、平整、拼缝严密不闪动、不起壳开裂;卫生间、厨房、阳台地坪无倒泛水现象。厨房、卫生间长期处于潮湿环境,如木基层或夹砂楼板损坏严重时,应改做钢筋混凝土楼面。

(4) 屋面工程

屋面工程必须确保安全,要求平整不渗漏,排水畅通。

(5) 抹灰工程

抹灰工程应接缝平整、不开裂、不空鼓、不起壳、不起泡、不坠落。

(6) 油漆粉饰工程

各种油漆和内、外墙涂料,以及地面涂料,均属保养性质,应制定养护周期,达到延长房屋使用年限的目的。对木构件和各类铁构件应进行周期性油漆保养。油漆粉饰要求色泽均匀,尽可能保持与原色一致。

(7) 水、电、卫、暖等设备工程

房屋的附属设备均应保持完好,保证运行安全,正常使用。电气线路、电梯、安全保险装置及锅炉等应定期检查,严格按照有关安全规程规定期保养。对房屋内部电气线路破损、老化严重、绝缘性能降低的,应及时更换线路;当线路发生漏电现象时,应及时查清漏电部位及原因进行修复或更换线路。对供水、供暖管线应做保温处理,并定期进行检查维护。

(8)金属构件

应保持牢固、安全、不锈蚀。

(9)其它工程

对属房地产管理部门管理的庭院绿化 ,不应降低绿化标准 ,并注意对庭院树木进行检查、剪修、防止大风暴雨时对房屋造成破坏。

表 2.19.1 房 屋 结 构 分 类 表

项目	结 构	楼地板及天棚	门 窗	墙面装饰	设 备
钢 筋 混 凝 土 一 等	钢筋混凝土框架,架、柱承重现浇或预制楼板(包括升板、滑模)、平台屋面(砖墙或其它墙体用于填充分隔)	席纹地板或硬木企口板,地板面花缸砖、磨石子地面,有线脚的天棚或悬吊天棚	正 规 门 窗、层有纱门、窗或双面部分有铝合金门窗	全部分油漆墙面或部分胶白、色粉、包括各类装饰墙布(低)	有 独 用 厨 房、水、电、卫 设备,采暖地区有暖气
钢 筋 混 凝 土 二 等	同上(包括大板)	普通水泥楼地面	正 规 门 窗 部 分 有 纱 门 窗 或 双 层 窗	中 级 或 普 通 粉 刷	有 厨 房、水、电、卫 生 设备,采 暖 地区有暖气
砖 混 一 等	砖墙或部分钢筋混凝土梁柱承重,现浇或预制板、钢筋混凝土圈梁或钢筋砖圈梁,平台屋面或平瓦屋面	磨石子或水泥楼地面(塑料漆地面或塑料地面面层)	正 规 门 窗 部 分 有 纱 门 窗 或 双 层 窗,部 分 有 铝 合 金 门 窗	胶 白、油 漆、色 粉 或 中 级 粉 刷,包 括 各 类 装 饰 墙 布 (低)	有 独 用 厨 房、水、电、卫 设备、采 暖 地区有暖气
砖 混 二 等	实砌砖墙或间隔空斗或部分钢筋混凝土梁柱承重,现浇或预制楼板、有圈梁,平台屋面或平瓦屋面	普通水泥楼地面	正 规 门 窗 部 分 有 纱 门 窗 或 双 层 窗	胶 白、色 粉 或 普 通 粉 刷	有 厨 房、水 电 及 公 用 卫 生 设备,采 暖 地区有暖气
砖 木 一 等	木屋架、梁柱、或实砌砖墙承重,有屋面板,油毡屋平瓦屋面(包括部分混结构的平台屋面)	席纹楼地面或硬木企口楼地面,部分花缸磨石子地面,有线脚的灰天棚	正 规 门 窗 有 纱 门 窗 或 双 层 窗	全部油漆墙面或部分水胶白、色粉、有油漆的护墙板或隔门板	有 独 用 厨 房、水、电、卫 设备,采 暖 地区有暖气
砖 木 二 等	木屋架、梁柱、或木立帖屋架、或实砌空斗砖墙承重,有屋面板的平瓦屋面(包括部分混合结构的平台屋面或望砖望板的小瓦屋面)	普通木楼地面或普通水泥地面,灰天棚或板天棚	普 通 粉 门 或 部 分 简 易 门 窗	普通粉刷胶白色粉	水 电 全,内 有 公 用 卫 生 设备 及 厨 房

项目	结 构	楼地板及天棚	门 窗	墙面装饰	设 备
砖 木 三 等	木屋架、立帖屋架、木檩条、实砌、空斗墙(包括半砖墙或乱砖墙)承重、平瓦或小青瓦屋面	普通木地板或水泥地面、芦席抹灰天棚或粉椽档	简易门窗	普通粉刷	水电全,间或缺水
简 易	不正规,木屋架、木檩条,外墙为乱砖、木板、竹笆、土等各种简易墙,瓦屋面或石棉瓦、铁皮屋面等	水泥、砖铺、煤屑地面	简易门窗	普通粉刷	有电,间或有水

此外,对偏僻分散、不便管理,且房屋质量较差的房屋,修缮时应保证满足不倒不漏的基本住用要求,或作移地翻修处理。

四 《房屋修缮工程施工管理规定》及其应用

为了提高房屋修缮施工单位的经营管理水平和社会、经济效益,原国家城乡建设环境保护部于1984年1月颁布了《房屋修缮工程施工管理规定》。该规定适用于从承接修缮施工任务到竣工验收全过程的施工管理,是房屋修缮施工单位进行施工管理的依据。

修缮工程施工管理的主要任务是:正确贯彻执行国家有关房产经营管理的政策,按照本规定所列的各项内容科学地组织施工,积极采用新技术、新工艺、新材料,提高修缮施工单位的技术素质和施工人员的业务水平,保证工程质量和降低成本,实现安全生产。

《房屋修缮工程施工管理规定》包括承接修缮施工任务,编制施工计划,施工准备与组织,施工调度与现场管理,技术交底和材料构件检试,质量管理和安全生产,以及竣工交验与技术责任制等内容。

1. 承接任务与施工计划

房地产管理部门的修缮施工单位,主要承担房地产管理部门所经营管理房屋的修缮施工任务,包括翻修、大修、中修、小修、综合维修和古建筑修缮任务,也可跨地区、跨部门对外承接施工任务。还可以在人员素质、机械装备允许的条件下,承建施工单位资质等级规定以内的新建任务。

房屋产权单位或经营管理单位和修缮施工单位在发包和承包修缮施工任务时,应以工程合同的形式明确双方的经济关系和经济责任。

施工单位在承接任务后,应根据工程情况及施工条件,编制施工计划,对人、材、物做出合理的安排。同时,要加强计划管理,实行经济核算,正确安排主要工程和后备工程,做到均衡施工,以保证按时完成修缮任务。对房屋经营管理单位提出的有特殊时限要求的工程,施工单位应优先安排施工,但必须科学合理,不得违反施工基本程序。

2. 施工准备与组织

施工准备是保证修缮施工顺利进行的基础,其内容包括组织施工力量、准备材料、安排施工用水用电、编制施工组织设计和施工进度计划等。在准备修缮工程所需材料时,应本着节约的原则,尽可能地利用原房拆除的尚可利用的旧料。

施工组织设计是用于指导施工的大纲,包括工程概况、单位工程进度计划、材料进场计

划、劳动力安排、质量安全保证措施和冬、雨季施工设施、施工现场总平面图、机械设备安排计划等。其编制的基本原则是:合理安排施工顺序,采用先进施工技术组织施工,按质按量安全节约地完成任务。

施工进度计划,是施工单位编制季度、月度计划的依据,又是平衡劳动力的基础,也是材料调配、物件、机具进场的基础。这样才能以投入最少的劳力和运用先进的技术,安排合理的施工顺序,保质保量完成任务。

施工方案是施工单位根据修缮设计要求,研究确定房屋主要部位和构件安装的施工方法。

3. 施工调度和现场管理

施工调度是依据施工进度计划,针对施工中出现的 ([情况进行平衡协调的综合性的管理。

现场管理是修缮施工中一项经常性的管理工作,包括现场事务、工程质量与安全和经济技术管理。施工单位应明确单位工程项目负责人,自始至终负责到底。

现场事务管理是指修建和利用各项临时施工设施,在拆除旧房时要充分考虑对邻房的影响,必要时须采取临时措施保证邻房安全。

质量安全管理是现场管理的重要环节。施工单位应对工程质量和安全负责,设立质量和安全监督机构,配备专职质量、安全检查员,依据《房屋修缮工程质量检验评定标准》对施工质量进行检查与监督,保证施工组织设计中质量指标的实现。同时要对施工现场的安全设施和邻房的安全进行检查,加强对职工的安全思想教育,严格遵守安全生产和操作规程,做好现场的安全围护工作,以免造成行人和周围居民的伤亡。

在质量管理中必须实行自检、互检和交接检查的制度。对隐蔽工程和结构关键部位,须经检查验收合格后方可继续施工,做到层层把关,发现问题及时处理。对工程中出现的质量事故,要及时向设计房屋经营管理单位和有关部门汇报,查明原因,作出处理。对因工作失职或违反操作规程造成的质量事故,要追究当事人的责任。

经济技术管理必须从实际的施工条件出发,使最终选定的施工方案达到技术上合理、施工上方便有效、设备上力所能及、工程成本上经济合理的要求。同时,在单位工程中要积极推动经济责任制,把个人收入同劳动成果、企业效益挂起钩来,充分调动全体施工人员的积极性,提高劳动效率和降低材料消耗,收入同劳动成果、企业效益挂起钩来,充分调动全体施工人员的积极性,提高劳动效率和降低材料消耗。

4. 技术交底和材料、构件检试

(1)技术交底工作要根据修缮施工工程的具体情况,由不同级别的工程技术人员在工程开工 ([前进行并做好文字记录。其中,一般工程在施工组织设计或施工方案计划得到批准后,由施工处(队)的技术负责人向有关施工员、技术员、质量员、安全员、材料员和班组负责人做技术交底。

技术交底中主要应交代清楚以下问题:

①设计图纸或修缮方案中的尺寸、轴线、标高以及预留孔洞、预埋件、新旧部位的联接等;

②主要材料的品种、规格及混凝土砂浆配合比质量要求等;

③施工方法、施工顺序、工序衔接等;

④质量标准、安全措施和成品保护以及冬、雨季施工等措施;

⑤复杂结构和关键部位的处理等。

(2)材料的成品、半成品的试验和检验。凡有出厂证明或检验合格报告单的,原则上不需再检验。但对性能容易变化,或由于运输影响、储藏过期可能变质的仍须经过检验,在确认合格后方可使用。

①水泥、钢材、焊条、砖、沥青、油毡等材料,如无出厂证明,或虽有证明,但由于运输、储存等原因,对质量有怀疑的,以及设计对材料有特殊试验要求的,均应进行试验,合格后方可使用。混凝土、砂浆试块必须现场制作,其它材料均得做好试验,合格后方可施工。以免造成返工浪费。

②混凝土、钢木构件等成品、半成品,对进场构件应逐个进行外观检查,无出厂证明的不准进场使用。安放、吊运必须符合要求。

③对现浇量大或有特殊要求的混凝土和砂浆的配合比应事先进行选择样试配,然后发给施工配比。用量较小或非重要部位的混凝土和砂浆可采用计算或经验配合比,并按要求留试块检查。

④沥青玛脂配合比,一律经试验确定,不得套用。

⑤各种电气设备、高压绝缘材料和各种锅炉及压力容器等设备电气材料,不论有无出证明,在安装使用前均需规定做直观检查和试验,检查试验记录应存入技术档案。

⑥利用的旧料,其材质必须满足工程质量要求。

各种试验、检测所使用的仪器、仪表、量具等,应定期检修、保养、校对,以保证试验和检测的准确性。

5. 竣工交验

施工单位在完成合同规定的全部工程内容,质量符合《房屋修缮工程质量检验评定标准》,经自检合格后,方可进行竣工交验。房屋竣工验收应由房屋经营管理单位(甲方)、设计单位、施工单位和政府质量监督部门共同参加进行。施工单位应提交工程合同、修缮方案及有关技术说明、会审记录、变更通知单、隐蔽工程验收单、工程竣工图、设备安装调试及试运行记录等资料作为验收的依据。

竣工交验工程应达到《房屋修缮范围和标准》中规定的房屋完好标准,对邻房无影响,并由参加验收单位根据质量情况作出等级评定,合格后签署竣工验收报告。如无新增加项目,施工单位应立即提交工程决算。

房屋竣工后施工单位应对房屋进行回访和保修,在保修期内,发生施工质量问题,应由施工单位负责修理。

五 《房屋修缮工程质量检验评定标准》及其应用

为了统一房屋修缮工程质量检验评定方法和标准,进一步提高工程质量,多快好省地完成修缮施工任务,原国家城乡建设环境保护部于1984年11月颁布了《房屋修缮工程质量检验评定标准》。它是房地产管理部门在房屋修缮中,对翻修、大、中、小屋修缮工程质量进行检验评定的依据。该标准共分土建、电气、暖卫三个部分,包括屋面工程、主体工程、楼地面工程、装饰工程、门窗及装修工程、基础、土方及垫层、路面、下水道工程、电气工程、管理安装工程、卫生、散热器具、锅炉及附属设备安装工程、室外供热管网的安装及防腐、保温、防露工程等十一个分部工程,基本上涉及到房屋修缮工程的各个方面。

房屋修缮工程质量的检验和评定按分项、分部和单位工程进行。工程质量分为“合格”、

“优良”两个等级。质量等级评定方法:凡标准中用“必须”、“不得”词语规定的主要项目应全部符合标准的规定,标准中用“应”、“不应”词语规定的一般项目应基本符合标准的规定,对有质量要求或允许偏差要求的项目抽查点数中有60%及其以上达到要求的,该分项工程定为合格;凡在合格基础上,对有“质量要求”和“允许偏差要求”的项目抽查点数中有80%及其以上达到要求的,该分项工程定为优良。但对主要结构部位进行补强加固后的工程,不得评为优良。分项工程按工种质检、评定,应在施工班组自检的基础上,由单位工程负责人组织有关人员进行检查、核定。

分部工程的质量评定方法:各分项工程全部达到合格要求的,该分部工程评为合格;在合格的基础上分项工程有50%及其以上达到优良的,该分部工程定为优良。分部工程质检与评定,应由施工单位的技术负责人组织质检人员检查核定。其中主要结构部位和隐蔽工程应有甲方代表核定的签证。

单位工程,高层、多层大楼及其相联整体以单幢为一个单位工程,低层和平房分别按单幢或多幢划为一个单位工程。其质量评定方法为:各分部工程全部达到合格要求的,该工程定为合格。在合格的基础上,分部工程有50%及其以上达到优良的,该单位工程定为优良工程。单位工程质检与评定,应由房地产管理部门、设计单位和施工单位共同派员参加,通常与竣工验收同时进行。

1. 屋面工程

屋面工程通常包括:平瓦屋面、小青瓦屋面、卷材屋面、刚性防水屋面、白铁石棉瓦屋面等。

对各种屋面总的质量要求是不得漏雨、积水和渗水。具体标准:瓦屋应排瓦整齐、搭接紧密;卷材面的卷材与基层、卷材与卷材之间应粘结牢固,不得有空鼓、皱折、翘边等现象;刚性屋面不得有裂缝,对裂缝的修补要除清垃圾,用修补材料填嵌密实;白铁和石棉瓦屋面要安装顺直,钉接牢固,钉接须置于瓦脊处,石棉瓦竖垄压搭应割角,横向搭接两垄,竖向15公分,瓦垄铁竖向搭接不少于10公分。屋面质量检查必要时,须采取下面观察或泼水检查等办法。

2. 主体工程

主体工程包括砖墙、石墙和水泥砂浆防火层、模板、钢筋、混凝土、混凝土预制构件安装、木结构等分项工程。其质量标准 and 一般检查方法如下:

(1) 砖砌体

应着重检查水平、垂直、砂浆饱满度,接槎应密实,不得有通缝,严禁留直槎。砌筑砂浆须做试块检查其强度。在抗震设防地区还应着重检查抗震钢筋的设置,不得漏放、少放。检查采用托线板、经纬仪、吊线锤、量尺、百格网和契形塞尺等工具进行观察、检测。

(2) 水泥砂浆防水层

应与基层结合紧密,表面平整、厚薄均匀,无裂缝、空鼓、起砂、脱层等现象。

(3) 模板及其支架

必须有足够的强度、刚度和稳定性,支架的支承部分有足够的支承面积。模板与混凝土接触面应清理干净,并采取防粘结措施,板缝严密不漏浆。

(4) 钢筋工程

着重核查钢筋的材质、规格、焊条牌号是否符合规范和设计要求,同时检查钢筋绑扎位置、保护层厚度、钢筋绑扎或焊接的搭接长度、锚固长度,并注意钢筋骨架应有一定的刚度,以防浇捣混凝土时产生变形。

(5) 混凝土工程

所用水泥、骨料、配合比以及浇制成的构件规格尺寸,均需符合设计要求,水泥须有出厂证明和安定性试验报告,现场搅拌须按规范要求留置试块。混凝土震捣应密实,表面无露筋,不出现蜂窝麻面和钢筋位移。新旧混凝土结合面要妥善处理,结合良好。在对混凝土进行检查时,应结合受检混凝土试块的试压报告对其质量进行评定。

(6) 木屋架的材质和节点杆件尺寸

下弦起拱高度,应符合设计要求和规范规定,主要杆件不得有较大疤节和伤迹。屋架安装就位后应保持垂直稳定、节点和杆件不得松动。

木基层应牢固可靠,表面基本平整。木结构用铁件均须做防锈处理,接触潮湿和埋入墙内的木材需做防腐处理,白蚁为害地区应采取预防措施,不得利用腐朽和白蚁蛀蚀的旧料。

3. 楼地面工程

楼地面工程包括整体楼地面(水泥和细石混凝土楼地面)、块料铺块楼地面(常用的普通粘土砖、陶瓷锦砖、缸砖、大理石、水泥花砖、混凝土板、塑料板等)和木质楼地面等。总的质量标准:基层的材质、强度、密实度等必须符合设计要求。各项质量标准分别如下:

(1) 整体楼地面工程要求基层与面层必须粘结牢固,无空鼓,表面平整光滑,无裂缝,不起砂。阳台和厕所满足防水要求,不得倒泛水,与管道、地漏结合处无渗漏,须经泼水检查。楼地面局部修补时应保持新旧表面平整,色泽一致。

(2) 块料楼地面工程,所用面层块料的品种、质量必须按设计要求检验,修补用料的颜色、规格应尽量和原楼地面一致,块料拼缝要相同,表面须平整、不空鼓。阳台和厕所地面要求不漏、不渗、不倒泛水。

(3) 木楼地面工程,要求搁栅牢固稳定,无腐朽,无白蚁蛀蚀,搁置长度不小于 12 厘米,并做防腐处理。面层要求拼缝严密、平整、所用木料须控制含水率、不风裂变形、色泽尽量一致、表面光滑。

4. 装饰工程

装饰工程包括:一般抹灰、装饰抹灰、贴饰面砖、喷浆装饰等。质量标准如下:

(1) 一般抹灰,各抹灰层之间及抹灰层与基体间必须粘结牢固,不露底,无脱层、空鼓,面层无爆灰(起泡)和裂缝。局部修补性的抹灰、新老灰面应粘结牢固,接槎应平顺、均匀一致。墙面、天棚抹灰应保证一定的垂直度和平整度,门窗洞、阳角应做水泥砂浆护角。外墙粉刷应在窗台、腰线、台口线等处设置滴水线,保护一定的泛水坡度,门窗框边不得渗水。抹灰面层应符合下列要求:普通抹灰基本光滑,接槎平整;中级抹灰应表面基本光滑,洁净,接槎平整,线角顺直;高级抹灰应表面光滑洁净,颜色均匀,线角平直方正,无抹纹。(2) 装饰抹灰,常指水刷石、干粘石、剁斧石、拉毛灰等。其质量标准与一般抹灰标准基本一致,但应注意表面质地均匀、色泽一致。

(3) 贴饰面砖,要求色泽一致、表面平整、缝宽一致。面砖与基层粘结牢固,无空鼓,基底须平整,具有一定密实度,不渗水。

(4) 喷浆(刷浆)装饰。要求底层平整无洞眼、无污染、浆液与底子粘结牢固、不脱皮,表面色泽均匀、不露底,不漏刷。

5. 门窗及装修工程

门窗工程通常指木门窗和钢门窗。其质量标准:

(1) 木门窗用材的材质、含水率、防腐及防虫处理等必须符合设计要求。门窗扇牢固、不变形、开关灵活,门窗框与墙体的联结要牢固稳定,榫槽应嵌合严密,以胶料粘结并用胶契加

固,小五金安装整齐准确,木螺钉必须保证有 $2/3$ 的拧入深度。

(2) 钢门窗,安装应牢固、不变形、开启灵活,关闭严密,五金齐全,进行防锈处理。

门窗工程中对油漆、粉刷和玻璃安装的具体要求:

油漆、粉刷,要求基层无油垢锈迹,干燥平整。金属面应刷防锈漆,油漆表面要求光滑光亮,色泽一致,无流淌、皱纹。墙面粉刷要求涂刷均匀,色泽一致,不脱皮。

玻璃安装必须平整、牢固,无松动。玻璃裁割尺寸正确,油灰饱满并与玻璃、裁口粘结牢固,钉子和钢丝卡数量符合规定。细木装修(楼梯扶手、贴脸板、护墙板、窗帘盒、窗台板、挂镜线等)应按新做或修复的设计要求施工,与基层镶钉牢固,不松动,表面应光滑,线角顺直,接缝严密,不露钉帽,安装位置正确。

6. 基础、土方及垫层

(1) 土方和垫层工程,地槽(坑)外形尺寸应符合设计要求,上下平直,深宽度一致,浮土应铲清,回填土逐层夯实,各种垫层应分层落实,配料正确,拌合均匀。

(2) 基础工程,所用材料、管道位置、标高和轴线尺寸等均应符合设计要求,防潮层位置准确。

7. 路面、下水道工程

(1) 路面工程质量标准:所用材料、配合比、结构、坡向等应符合设计要求,路基稳固,路面平整,不起壳,不积水,泄水畅通。

(2) 明沟及下水道工程质量标准:明沟不断裂,不积水,排水流畅。下水道坡度满足设计要求,基层填实,管道接口严密,不渗漏,排水畅通,无障碍物。窨井标高应满足设计要求,井底保持 15 厘米以上的沉积深度,井盖搁置平稳。排水系统常用水冲纸球(团)方法进行检查。

8. 电气工程

电气工程包括:进户线(进户线横担)、配电箱(盘、板)、牵线管敷设、槽板配线、瓷瓶(瓷珠)和瓷夹配线、铝皮线和塑料护套线配线、照明灯具和插座开关、接地线和避雷针等。

(1) 进户线必须绝缘良好,机械强度和截面尺寸符合设计要求,与地面、屋檐、阳台等有一定的安全距离,引入导管必须防腐、防水。进户线横担与进户线保持一定角度和距离,保证横担牢固可靠,绝缘件符合耐压要求。常用手扳动和实测进行检查。

(2) 配电箱(盘、板)必须安装牢固,中心与地面保持 1.8—2 米高度。总开关容量应符合设计要求,接点可靠,箱内结线整齐、无绞接,箱盖开闭灵活。可用仪表进行检测。

(3) 穿线管敷设应保证穿线方便,转向处保证有一定弯曲度,穿线管必须与墙、地面等基层相固定,管长不宜超过 5 米,过长者须加接线盒。管内不得有毛刺,管口光滑,管内导线不得有接头,盒(箱)内导线应有适当余量,导线要求连接牢固、绝缘良好。

(4) 槽板配线,因此种配线已逐步被套线取代,故在此不作叙述。

(5) 瓷瓶(瓷珠)、瓷夹配线中,瓷件应安装牢固,无损坏,瓷瓶不能倒装,间距和与地面距离要正确。导线应平直,不得有损伤。

(6) 铝皮线和护套线,不得在高温或易腐蚀导线的地方使用,严禁直接埋入抹灰层内敷设,要与地面保持一定高度。导线应无扭结、死弯,绝缘层无损坏,护套无断裂。导线敷设外观平直整齐,固定可靠。

(7) 照明灯具和插座开关的安装位置必须符合设计要求,灯具安装必须牢固可靠,开关应切断相线,插座接地线不与工作零线混装。

(8) 接地线和避雷针(带、网)应接地可靠,接线平直牢固,固定点均匀,有防腐、防锈措

施。接地体与建筑物保持一定距离,并不影响住户的正常使用。避雷针接地电阻不得大于30 欧姆,应用接地电阻测试仪进行检查。

9. 管道安装工程

管道安装工程一般包括 焊接管、镀锌管、铸铁管、缸瓦管和塑料管的安装。

管道安装的质量标准:管材的选用必须符合设计要求,安装前须进行腔内清理,不得有污物,管道切口应与管中心线垂直,不得有砂眼、裂纹等。旧管利用必须进行清理检查,有严重腐蚀和麻面的不得使用。管道和管道支座严禁铺设在冻土和未经处理的松土上。室外上、下水管应埋在冰冻层以下。给水管安装完毕或交付使用前须进行管内吹洗。采用丝扣连接的管道,连接处不得有乱丝,承插连接管道捻口要严密、饱满。所有管道必须固定牢靠,固定件齐全(每层不少于3个)。塑料管须按设计要求安装伸缩节,管口不得变形渗漏。排水支管铺设应顺直,带有一定坡度。暖气管和冷热水管穿墙或楼板处应加套管,卫生间、厨房应加高出地面的钢套管,减压器调压后的压力必须符合设计要求。

管道安装完毕后,上水管应做通水检查,下水管应做冲水检查,室内埋设的下水管和雨水管,在隐蔽前须做闭水检查。

10. 卫生、散热器具、锅炉及附属设备安装工程

卫生器具安装包括 污水盆、洗涤盆、洗脸盆、浴盆、淋浴器、大便器、小便器、地漏等器具的安装。

(1)卫生器具安装应平整牢固,不得有破损和炸纹,排水口与排水管承口连接处不得有渗漏,器具的排水坡度应符合设计要求。

(2)散热器安装必须平稳牢固,不得有渗漏,尺寸符合设计要求,散热片不得有砂眼、裂纹,内部污物应清除干净。卫生器具和散热器要进行观察、测试检查。

(3)锅炉应有产品合格证。附属箱、罐等的安装位置和结构构造应符合设计要求,埋设要平整牢固,并作防锈处理。安装完毕后进行吊线和尺量检查,锅炉应进行水压试验,箱、罐做灌水试验。

11. 室外供热管网安装及防腐、保温、防露工程

室外供热管网中采暖管和热水管应分别采用钢管和镀锌钢管。伸缩器位置须符合设计要求,并应进行预拉伸。减压器调压后的压力应符合设计要求。除污器过滤网的材质、规格和包扎方法必须符合设计要求,并在系统试压和冲洗后进行清扫。整个供热管网施工完毕后应进行吹洗,验收时应检查调压和吹洗记录。

所有明装管道、部件等均应进行防锈处理,管道应做保温层,厚度均匀,表面光圆平直,不脱落。

六 《危险房屋鉴定标准》及其应用

为确保住用安全,原国家城乡建设环境保护部于1986年4月颁布了《危险房屋鉴定标准》,其内容包括:危险构件的检查与鉴定,危险房屋的鉴定与分类,危房及危险点的处理,以及该标准的适用范围,从而使各地房地产管理部门对危险房屋的技术鉴定有了明确的依据。

危险房屋(以下简称“危房”)是指结构已严重损坏或承重构件已属危险构件,随时有可能丧失结构稳定和承载能力,不能保证居住和使用安全的房屋。

危房鉴定是一项十分复杂而细致的工作,技术性强,涉及面广,与人民生命财产安全和

国民经济建设休戚相关。危房的成因不仅与承重构件本身质量有关,而且与环境、气象、自然灾害和人为破坏等因素有着密切的关系。因此,危房鉴定工作必须引起房屋产权所有者的高度重视。

1.《危险房屋鉴定标准》的适用范围

本标准是根据房地产管理部门经营管理为数较多的砖混、钢筋混凝土结构、砖木结构和其它一些简易结构房屋而制定的。适用于房地产管理部门经营管理的房屋、单位自管房和私房。对工业建筑、公共建筑、高层建筑及文物保护建筑等的鉴定,还应参照有关技术标准、规范和规程进行。

2.危房按其危险程度划分为整幢危房、局部危房和危险点

(1)整幢危房:房屋大部分结构均有不同程度的破坏,并已危及整幢房屋安全,随时有整幢倒塌可能的房屋。

(2)局部危房:房屋大部分结构尚好,只有局部结构出现险情,并将可能局部倒塌的房屋。

(3)危险点:房屋的单个承重构件或设备等出现险情,不危及其它构件的安全。

3.危险构件的检查与鉴定

危险构件通常是房屋的构件已达到其承载能力的极限状态。对危房进行鉴定,首先要确定房屋构件是否已属危险构件。《危险房屋鉴定标准》把房屋构件划分为地基基础、钢筋混凝土构件(柱、墙、梁板和屋架)、砌体结构构件(墙、柱、过梁、拱)、木结构构件(柱、梁、搁栅、檩条、房架),以及其它结构构件(土墙、混合墙和乱石墙)等,并对构件进行鉴定的计算单位作了具体规定。如条形基础以一个自然间的单面长度为单位,墙以一层高、一个自然间的一面为单位,预制板以块、捣制板以一个自然间的面积为单位等。

常见危险构件检查的内容和标准:

(1)地基、基础。主要检查沉降滑移和裂缝开展,以及影响地基变形的周围环境,如地下水、滑坡、冻胀土等。当地基基础出现不均匀沉降、位移、折裂等状况,并有继续发展趋势的,即认为是危险构件。

(2)钢筋混凝土结构构件。墙、柱主要检查顶部和根部混凝土有无压碎、露筋、裂缝、酥裂、碳化、起鼓等,依据标准规定的限值评定是否已属危险构件,要注意区别构件出现的是粉刷裂缝还是混凝土本身的裂缝。梁、板应注意检查支座附近(悬挑构件根部),集中力作用点,跨中有无裂缝,以及梁柱联接处的混凝土和钢筋质量,当梁、板上的裂缝长度和宽度及挠度超过标准规定的限值,即认为该构件已属危险构件,并应检查混凝土保护层厚度和钢筋的锈蚀程度。屋架的检测部位和内容与梁板基本相同。在对构件进行破损检查时,应选择适当部位进行,不得造成新的危险构件。

(3)砌体结构构件。查墙、柱的高厚比,尤其要检查以下部位的变形和强度情况:房屋内外壁连接处、房屋转角处和两端山墙、承重墙、柱及变截面处,不同材料结合处、拱角、拱面、悬挑构件上部砌体,基础和墙角的变形、风化剥落情况等。其中砖砌体应主要检查墙体有无倾斜、裂缝、砖和砂浆有无风化、剥落等现象,墙体交接处有无通缝。梁支座下的砖柱应检查有无因强度不足而产生的裂缝和有效面积的削弱程度等。悬挑构件上的砖砌体应主要检查其结构整体性和稳定性。砖过梁和砖拱应侧重检查端部有无斜裂缝,砌中有无明显弯曲,拱体拉杆有无松动、锈蚀等。砖基础通常应设置在地下水位以上,北方应在冰冻土以下,以免侵蚀砌体,应检查砌体有无开裂、砖体酥蚀、砂浆强度降低。

(4)木结构构件。应注意检查结构的变形和稳定、受力构件的工作情况、木材的腐朽和

虫蛀,以及其它缺陷。应重点检查:是否影响房屋的整体变形和稳定性;受力构件的倾斜、弯曲;受弯构件的挠度;受拉构件裂缝节点连接的可靠性;支撑系统的可靠性;构件的受潮、腐朽、虫蛀、裂缝以及木节和斜纹;铁件的锈蚀和变形程度。在对木材外观损坏情况检查时,应注意白蚁对木结构的危害,进行木结构内部检查,尤其是屋架、楼板不得漏查。

(5)山墙、乱石墙、碎砖墙等其它结构(简易结构)构件。应着重检查墙体的倾斜、扭曲、松散、风化、硝化、开裂和受潮软化的变形情况,以及周围环境和排水情况等。

4. 危险房屋鉴定

危险房屋鉴定是在对危险构件检测的基础上进行的。首先应考虑构件的危险是孤立的还是关联的。若构件的危险是孤立,则不构成结构的危险;反之,则应联系结构判定危险范围,并考虑危险范围的发展。

其危险范围划分:

(1)整幢危房。因地基基础产生的危险,可能危及主体结构(柱、墙、梁、板、盖)导致整幢房屋倒塌的;因柱(框架)、墙、梁、混凝土板产生的危险,可能构成结构破坏而导致整幢房屋倒塌的;因屋盖(屋架、檩条、筒拱、扁壳、波形筒拱)产生危险,可能导致整个屋盖倒塌并危及整幢房屋的。

(2)局部危房。因地基基础、墙、柱、梁、混凝土板产生的危险,危及部分房屋结构,可能导致局部倒塌的;因屋盖(屋架、檩条、筒拱、扁壳、波形筒拱)产生危险,可能导致部分屋盖倒塌,但不危及整幢房屋的;因搁栅产生危险、危及整间楼盖倒塌,或因悬挑物件危险导致梁、板倒塌的。

(3)危险点。单个承重构件、围护构件、房屋设备处于危险状态,但不影响其它构件的安全。

危房鉴定的目的在于确保住用安全。因此,对危房和危险点在查清、确认后,必须及时采取切实有效措施,防止塌屋伤人事故的发生。

七 《城市危险房屋管理规定》及其应用

为加强城市危险房屋管理,保障居住和使用安全,促进房屋有效利用,国家建设部于1989年11月第4号令颁布了《城市危险房屋管理规定》。这是继《危险房屋鉴定标准》之后又一个有关危险房屋管理的行政法规。它规定了县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本辖区的城市危房管理工作,使城市危房纳入了统一管理的轨道。该规定适用于城市(包括建制镇)内各种所有制的房屋(未设镇建制的工矿区可参照执行)。其主要内容包括:房屋安全鉴定机构设置、鉴定程序、危房处理、房屋所有人、使用人、行为人及鉴定机构应负的法律責任等。

1. 鉴定机构

市、县人民政府房地产行政主管部门设立的房屋安全鉴定机构,负责本辖区房屋的安全鉴定,并统一启用“房屋安全鉴定专用章”。

鉴定机构的主要职责是:贯彻执行危房鉴定标准、管理规定和有关政策,进行房屋安全查勘鉴定;对鉴定人员进行业务培训和考核;总结交流鉴定业务工作的经验。

鉴定机构的鉴定人员应具备与鉴定有关的专业知识,掌握危房鉴定标准、鉴定方法和房屋修缮加固技术,经资格审查合格,取得鉴定作业证书后方可上岗鉴定。进行安全鉴定,必

须有两名以上鉴定人员参加。对特殊复杂的鉴定项目,鉴定机构可外聘专业人员或邀请有关部门派员参与鉴定。鉴定工作必须尊重科学,讲求职业道德,不得弄虚作假和营私舞弊。

2. 鉴定程序

房屋安全鉴定应按:受理申请、初始调查、现场查勘、检测验算、分析定性和签发鉴定文书的程序进行。

(1)受理申请:凡单位或个人需要对房屋进行查勘鉴定时,可持有关民事权利的合法证件,向当地鉴定机构提出申请。鉴定机构接到鉴定申请后,应及时派员进行鉴定。

(2)初始调查:向申请人调查房屋基本情况,摸清房屋的历史和现状,查阅房屋设计、施工、改建、加固和其它有关档案资料。

(3)现场查勘:对房屋的地基、基础、墙、柱、梁、板、屋架等承重结构构件进行实地踏勘,并观察相邻建筑物和构筑物,以及地形、排水系统、环境对被鉴定房屋的影响,测试、记录各种损坏数据和状况。

(4)检测验算:用经纬仪、水准仪、裂缝显微镜等常用工具检测房屋或构件的沉降、倾斜、挠度、开裂等变形数据;用化学法(酚酞酒精)测定混凝土碳化深度;用回弹仪测定混凝土强度;用取蕊法、超声法检测混凝土强度、裂缝深度等。必要时可对有关构件的部位进行取样试验或对构件强度、刚度、稳定性、荷载及地耐力进行验算。经检测计算整理出有关数据,作为查勘鉴定的依据。

(5)分析定性:根据调查、勘测、验算的全部资料,对被鉴定房屋进行全面分析,综合判断,确定其危险类别(整幢危险、局部危险或危险点),提出处理建议。

(6)鉴定文书:凡鉴定完毕的房屋,鉴定机构应签发鉴定文书。鉴定文书主要内容包括:被鉴定房屋基本情况、存在问题及产生问题的原因、鉴定结论和处理建议等。要求:定性准确、文字简练、使用统一术语,所有参加鉴定的人员均应在鉴定文书上签字,以示负责。

经鉴定属危房的,鉴定机构必须及时发出“危险房屋通知书”。属于非危险房屋的应在鉴定文书上注明在正常使用条件下的有效时限,一般不超过一年。

3. 危险房屋的处理

危房处理分为:观察使用、处理使用、停止使用和整体拆除等。

观察使用,适用于构件经补强加固后,尚能短期应用,但需继续观察的房屋。

处理使用,适用于采取适当技术措施(如减轻荷载、改变使用性能)后,可解除危险的房屋。

停止使用,适用于已无修缮价值,暂时不便拆除,又不危及相邻建筑物和影响他人安全的房屋。

整体拆除,适用于整幢危险已无修缮价值,需立即拆除的房屋。

4. 危险房屋的治理

该规定对危险房屋的所有人、使用人和政府房地产行政主管部门的责任作了具体规定。

房屋所有人是危房管理的直接责任人,应对其房屋贯彻“预防为主,及时治理”的原则,经常进行安全检查,注意养护,适时维修,保持房屋的完好状态。特别是在暴风、雨雪季节,更应做好排险解危的各项准备。对被鉴定为危房的私房,其解危资金应由房屋所有人自行解决。房屋所有人有经济困难时,可由其所在单位给予贷款;如系出租房屋,可以租赁双方合资治理,承租人付出的修缮费用可以折抵房租或由出租人分期偿还。

房地产行政主管部门,应切实督促房屋所有人对其房屋进行安全检查和排险解危。在发生自然灾害进行抗灾抢险期间,应在当地政府的统一领导下,组织和监督房屋抢险工作的

实施。当危房所有人拒不按照鉴定机构的意见进行修缮治理,或使用人有阻碍行为时,房地产行政主管部门在动员督促责任人履行责任的同时,有权采取强制措施,依法治理。

异产毗连危险房屋的各所有人,应按照国家对《城市异产毗连房屋管理规定》,共同履行治理责任。

5. 法律责任

房屋所有人对有险不查或损破不修,经鉴定机构鉴定为危房而未采取有效解危措施,造成事故的,应承担民事或行政责任。

使用人擅自改变房屋结构、构件、设备和使用性质,或阻碍房屋所有人对危房采取解危措施,以及行为人出于施工、堆物、碰撞等行为危及房屋的,应对由此造成的事故承担民事责任。

鉴定机构对下列情况承担民事或行政责任:

- (1) 因故意把非危险房屋鉴定为危险房屋而造成损失;
- (2) 因过失把危险房屋鉴定为非危险房屋,并在有效时限内发生事故;
- (3) 因拖延鉴定时间而发生事故。

第三节 房屋修缮管理

修缮管理是依据国家有关房屋修缮的政策、规定,合理利用房屋修缮资源,配置、协调内部生产要素和外部协作关系,维持和改善房屋使用功能,不断提高房屋完好率,延长房屋使用年限,以尽可能低的消耗获得尽可能好的经济效益、社会效益和环境效益。房屋修缮管理包括房地产行政主管部门对房屋修缮的行政管理,房产经营管理单位对房屋修缮的技术管理和修缮施工单位的经营管理。

由于现存的房产管理体制,房产经营管理单位往往既是甲方,又是乙方。经营管理单位的技术管理和修缮施工单位的经营管理往往交织在一起,很难截然分开。因此,本节阐述的查勘鉴定和技术管理,主要适用于房产经营管理单位,施工管理、劳动管理和材料与机具管理,主要适用于房屋修缮单位,计划管理、定额与预算和成本管理,适用于房屋经营单位和修缮施工单位。

一 计划管理

房屋修缮计划管理是根据国家房管政策对修缮工作的要求、房屋的完好损坏情况及用户的实际需要,在调查研究、分析预测的基础上,制定房屋修缮计划,以便对修缮活动的各个方面进行有效的组织、指挥、协调和控制。计划管理的主要内容有:建立健全计划管理和工作制度,明确各级管理人员计划管理的职责,科学合理的制定计划,保证修缮工作在预先拟定的内容、步骤和投资标准内进行,合理安排人力、物力、财力,严格控制各项标准,并在计划执行中给予调节和平衡,分析评价计划执行情况,总结经验,拟订下一期计划改进措施等。

●计划管理的目的

- (1)有计划地对房屋进行维修保养,可避免房屋修缮工作盲目性,确保房屋安全正常使用;
- (2)保证修缮资金的合理使用,使有限的修缮资金发挥最大社会效益和经济效益。多修房,修好房,延长房屋的使用年限;
- (3)提高房屋修缮管理水平,实现房屋修缮目标,全面完成修缮任务。

●计划内容及考核指标

房屋修缮计划是一项专业性强而又具体的工作计划。按期限划分,主要以短期计划为主,即年度、季度、月度计划。计划的组成、内容及考核指标是由房屋修缮活动特有的内在要求所决定的,修缮计划在房地产经营管理单位是经济总体计划的一个组成部分,与其相关的经营管理房屋基建投资等计划相联系,而在房屋修缮施工单位,它作为主体计划,必须与房

房屋修缮施工、劳动力、材料器具、修缮资金成本和利润等计划相互衔接,组成一个有机的整体。因此,在确定修缮计划时必须处理好修缮计划与其它计划的相互关系,保持计划之间内容、形式、数量、质量指标相互适应、协调统一。同时还须根据修缮工作的特点,不断调整,完善修缮计划的内容、指标,促进修缮工作发展,确保总体计划全面贯彻实施。

修缮工程施工计划主要内容:

- (1) 修缮工程量:即需要完成的翻修、大修中修和综合维修等工程建筑面积数量;
- (2) 修缮投资额:即完成房屋修缮工作量及小修养护等工程所需要的修经费;
- (3) 自营修缮工程量:即自有修缮队伍需完成的房屋维修工程建筑面积数量;
- (4) 外包修缮工程量及修缮投资额:即需发包给外部修缮队伍施工的房屋维修工程建筑面积数量及完成此工程量所需要的修经费;
- (5) 房屋完好增长率:即要求通过修缮,完好房屋和基本完好房屋增加的比例;
- (6) 修缮工程质量合格率及优良品率:即要求维修工程质量达到合格品及优良品的比例;
- (7) 修缮工程成本降低率:即要求维修工程通过增产节约,挖掘潜力、降低修缮工程成本的比例;
- (8) 住用、生产安全:即要求确保房屋住用安全,防止发生塌屋伤人事故及控制维修工程施工过程中负伤事故频率。

根据建设部 88 建房字第 328 号文颁发的《房地产经营、维修管理行业经济技术指标》规定,考核房屋修缮工作的主要经济技术指标有:

- (1) 房屋完好率 50 - 60 %;
- (2) 年房屋完好增长率 2 - 5 % ,年房屋完好下降率不超过 2 %;
- (3) 房屋维修工程量 100 - 150m²/人·年;
- (4) 维修人员劳动生产率 5000 元/人·年;
- (5) 大、中修工程质量合格率 100 % ,其中优良品率 30 - 50 %;
- (6) 维修工程成本降低率 5 - 8 %;
- (7) 杜绝重大伤亡事故,年职工负伤事故频率小于 3‰;
- (8) 小修养护及时率 99 %;
- (9) 租金用于房屋维修率不低于 60 - 70 %。

●房屋修缮计划编制

编制房屋修缮计划应本着实事求是,量力而定,积极可行,留有余地的原则。在充分调查研究分析预测的基础上进行编制。

1. 年度房屋修缮计划的编制

年度房屋修缮计划是全年修缮工作的方向和目标。正确制定年度修缮计划,是搞好全年房屋维修养护,提高修缮管理水平,取得经济效益和社会效益,完成全年修缮任务的首要一步。

(1) 编制年度修缮计划的依据

① 经管房屋的完损状况。现有经管房屋的完损状况是编制年度修缮计划的主要依据。通过查勘鉴定,掌握经管房屋各类完损等级情况后,为确保房屋的安全、正常使用,保持房屋完好率,必须安排不同类别的修缮。如危险房屋必须及时安排修缮排险;严重损坏房可根据具体情况考虑翻修或大修;一般损坏房可进行中修,上升为完好房;完好和基本完好房要经

常进行维护保养,以保持完好状态等。所以要根据现有经管房屋的完损情况,着重在确保安全使用前提下,编制安排全年房屋修缮总工程量及翻修、大修、中修、综合维修等各类修缮工程量。

②房屋修缮经费。房屋修缮经费的多少是编制修缮计划的重要依据之一。全年修缮工程量及修缮标准的确定,除根据房屋完损状况还必须视修缮经费情况,统筹兼顾,合理安排。

目前由于全国各地房产系统管理体制、租金标准和修缮经费来源不尽相同,修缮费用和修缮标准的差异也比较大。大部分地区实行的是低租金制,住宅租金收入不能实现房屋的简单再生产和以租养房。修缮经费主要来源于租金收入和城市维护费的补贴。修缮计划只能根据有限的修缮经费来考虑安排。

为解决修缮经费不足,房产经营管理单位采取一业为主,多种经营,以副补主的办法,自筹部分资金,补贴修缮经费,取得了可喜的成效。

少数地区的非住宅租金已基本达到成本租金标准(包括折旧费、修缮费、管理费、固定资金占用费、税金等),其修缮经费可按租金构成中修缮费所占比例提取。

编制年度修缮计划,除上述主要依据外,还应根据上级主管部门要求完成的指标、项目,修缮材料供应,修缮施工力量,修缮设备、设施,人员技术素质等因素进行综合平衡。

(2)年度修缮计划内容及主要指标,依前述房屋修缮计划的内容及考核指标编制。年度计划一经批准就有其严肃性,必须严格按照执行,保证计划的实施。因此,年度计划一般不予调整。

2. 季度计划的编制原则

根据年度计划,按照均衡生产的原则,并结合季节特点编制季度计划。季度计划要保证年度计划的完成。

(1)根据不同季节,不同气候条件(如冬季天寒地冻,夏季盛夏酷暑)适当安排修缮任务和采取施工措施。

(2)根据不同季节安排不同工程项目。如修缮屋面工程应尽量安排在雨雪季节到来之前。

(3)不同季节安排不同住用户修缮。如修缮商业用房尽量放在商店营业淡季进行,学校、托幼儿园用房可安排在暑寒假施工等。

3. 季度计划编制内容及主要指标

季度房屋修缮工程量。季翻修、大修、中修、综合维修各类修缮工程量及季各类修缮工程项目地点。

其余计划内容及指标同年度计划。

季度计划,无特殊情况,其修缮工程量及各修缮类别工程量一般不予调整,但具体工程项目地点可调整。

4. 月度计划的编制

在充分保证季度计划完成的前提下,根据季度项目计划中各项工程准备情况及房屋完损情况,按轻重缓急原则编制月度计划。

工程准备情况主要指工程前期准备,包括工程项目的查勘设计,工程项目报批,有关建筑执照申领,水电表移位,道路占用办理,住用户动迁,修缮队伍、材料、设备、工具落实等各项工作的准备情况。

危险房屋,人流量大的公共场所及重点窗口单位等要优先安排。

月度计划主要是编制具体工程项目计划。由于房产部门修缮工程的特殊性,月度计划

可作调整,但必须保证季度计划的完成。

月度计划内容和主要指标同年度计划。

5. 房屋修缮计划的执行和检查

编制房屋修缮计划,是计划管理的开始,重要的是在计划确定以后,如何贯彻执行,保证计划的实现。

房屋修缮计划是修缮工作要达到的总要求。因此,必须将修缮计划按内部组织机构层层分解,落实到基层,并让从事修缮的有关人员了解,使计划成为全体人员的奋斗目标。

在计划贯彻执行过程中,要进行经常性地监督检查和考核。房屋修缮施工中对已有房屋进行的维护保养、修理、改造,受到多种因素的制约。如:因使用单位和用人不能搬迁而使修缮不能按期进行,因房屋周围环境牵连而改变修缮方案,因城市规划的需要而提前更新改造,因修缮经费限制而降低修缮标准和减少修缮工程量,以及建筑材料价格调整,突发性天灾人祸等等,这些必然会影响到原计划的实施和完成。

因此,加强对修缮计划的监督检查和考核,发现问题,及时研究解决。搞好综合平衡对于修缮计划的完成尤为重要。

计划执行情况检查的主要内容有:计划指标分解及措施落实情况;计划指标的完成情况;原计划的正确程度;执行计划过程中出现的问题及解决的办法;有哪些经验教训等。

考核房屋修缮计划的执行和完成情况,主要是通过由房屋修缮计划及完成情况统计表反映。

二 技术管理

房屋修缮技术管理是运用管理职能,组织各项技术工作开展,达到合理使用修缮资金,正确制订修缮方案,实行有效的工程监督管理,确保工程质量和住用安全。

●房屋修缮技术管理的任务

(1)掌握所管房屋结构的完好和损坏情况,针对房屋损坏的程度,采取安全技术措施,确保住用安全。

(2)掌握所管房屋的使用状况,进行技术指导和监督,制止承租户超载堆放物品和随意改变房屋用途,消除房屋不安全的外来因素,使房屋处于正常使用状态。

(3)房屋查勘鉴定后,根据《房屋修缮范围和标准》,制定修缮方案或进行修缮设计,有计划地安排房屋的修缮,提高房屋的完好率,延长使用年限。

(4)建立和健全房产技术档案,做好房屋技术资料、档案的管理工作,保证房产技术资料的齐全完整。

(5)建立和健全技术管理责任制,完善房屋修缮技术管理制度,促进房屋修缮技术管理工作现代化。

●技术管理的原则

房产经营管理的修缮生产活动必须贯彻执行国家有关房屋修缮方面的政策、标准和规定。为此,在房屋修缮技术管理中应遵循下列原则:

(1)在房屋修缮活动的各环节中,必须认真贯彻‘充分利用,加强维护,逐步改造’的原则

和执行各项技术政策、标准与规定,在保证安全的情况下,应修则修,能修不翻。

(2)按照城市总体规划要求,结合房修资金、人力和物力的可能,分清轻重缓急,统筹安排,有计划地对超龄破损和整幢危房实行更新改造。

(3)坚持为群众、为生产服务,根据需要与可能,尽量为群众生活着想,对商店、工厂在营业和生产上的特殊要求,只要技术许可又属于修缮范围以内的项目,应尽量安排修缮,对超出修缮资金、范围的,可由使用单位出资代修。

(4)发挥修缮投资作用,充分利用有限的修缮资金,做到少化钱、多修房、修好房,根据切实掌握的完损情况,恰当地安排大、中、翻修计划,认真地制定修缮方案和编制预算,合理安排施工,确保工程进度。

●技术责任制

房产经营管理单位应建立和健全技术责任制,逐步实现各级技术岗位都有技术负责人,形成有效的技术决策体系。

大城市的房产经营管理单位应建立健全技术责任制,实现技术工作统一领导,分级管理。各级技术岗位负责人分别接受上一级技术负责人的领导并全面负责本级范围内的技术工作。

大城市的房产经营管理单位均应设置总工程师、主任工程师和技术负责人;中、小城市的技术岗位层次可适当降低。

房产经营管理单位各级修缮技术岗位的职责按国家建设部1985年颁发的《房屋修缮技术管理规定》中的第8条款并结合各地的具体情况贯彻执行。

三 查勘鉴定

查勘鉴定是房产经营管理单位掌握所管房屋完损状况的一项经常性的基础工作,是维护和修缮房屋的依据,对于合理安排维修资金、编制维修计划、确保住用安全、延长房屋使用年限均有其现实意义。

●分类

(1)定期查勘(普查)鉴定。每隔1—3年对所管房屋进行一次逐幢普查,全面掌握完损状况。分为短期普查和常年轮查:

短期普查,即以直接管辖片段为单位,组织普查小组,用较短时间对所管房屋进行查勘鉴定。

常年轮查,一般以基层管房机构为单位,组织专业普查组,对所管房屋进行常年轮查。

(2)季节性查勘鉴定。即根据当地气候特征(雨季、台风、大雪、山洪等),着重对危险房屋和严重损坏房屋进行检查,及时抢险解危。

(3)工程查勘鉴定。即对需修项目,经查勘后作出书面的技术性鉴定,提出具体意见,确定单位工程修缮方案。

●内容

1. 定期查勘鉴定

对房屋的结构、装修和设备以及附属设施进行全面查勘鉴定,查清完损情况,经过分析研究,评定出完损等级(等级标准不含室外的附属设施)。

(1)结构部分:基础、梁、柱、墙、板、楼面、屋盖、屋架有无损坏;瓦屋面是否漏雨,瓦片是否零乱、木基层是否平整完好;平屋面防水层是否老化,有无裂缝、起壳、渗漏现象。

(2)装修部分:内外抹灰有无裂缝、起壳、脱落及其位置、程度;墙壁是否渗漏、结露;门窗有无松动、腐烂(锈壳);五金、玻璃是否齐全;油漆是否起壳、剥落。

(3)设备部分:水、卫、电照、暖气及特种设备是否合理、完好、完整。

(4)附属设施:下水道、窨井、化粪池是否堵塞,有无损坏。

2. 季节性查勘鉴定

是根据地区和季节特点确定的机动的查勘鉴定。

(1)政府房地产行政主管部门及时督促管房单位、房屋所有人检查鉴定辖区内房屋完损状况和预防自然灾害的措施。

(2)房屋经营管理单位依据气候变异状况和自然灾害的预测情报,进行重点查勘鉴定:

- ①新发现危险迹象的房屋;
- ②未处理解危的危险房屋;
- ③严重损坏的房屋;
- ④建筑在经常淹水、岩上、坡边等地区的不安全的房屋;
- ⑤结构简易,或存在不合理结构体系的房屋;
- ⑥基层申请或使用人举报,有必要复查鉴定的房屋;
- ⑦商场、学校、幼儿园、影剧院等人流密集场所。

3. 工程查勘鉴定

是以房屋定期查勘鉴定或季节性查勘鉴定所掌握的完损状况为基础,对需修房屋进行的深入一步的查勘,它是拟订修缮方案的技术依据。

工程查勘鉴定以损坏的构件和结构体系作重点,应掌握房屋各部结构的强度、刚度、稳定性、耐久性,并注意周围环境、使用条件和其他因素对房屋建筑整体的影响。

(1)砖砌体应检查房屋高宽比、墙、柱的高厚比,并重点检查以下部位的变形(倾斜、裂缝)等情况:

- ①房屋内、外墙连接处,房屋转角处和两端●墙;
- ②承重墙、柱和变截面处,不同构料结合处、拱脚、拱面,悬挑构件(楼梯、阳台、雨篷、挑梁)的上部砌体和墙脚的变形、风化剥落情况。

(2)木结构:变形的变形和稳定性,受力构件的工作情况,木材的腐朽和虫蛀,木材质量的其他缺陷。

重点检查以下部位:

- ①房屋桁架的整体变形和稳定性;
- ②房屋的柱、梁、屋架受周围环境的影响而变形;
- ③受压构件的倾斜、弯曲,受弯构件的挠度,受拉构件的裂缝,节点连接的可靠性;
- ④支撑系统的可靠性;
- ⑤构件的受潮、腐朽、虫蛀、裂缝,以及木节和斜纹;
- ⑥铁件的锈蚀和变形程度;
- ⑦白蚁的危害情况。

(3)钢筋混凝土结构:检查的内容主要是混凝土强度、混凝土的碳化程度,钢筋的锈蚀,

裂缝展开程度。检查中要重视以下部件：

- ①梁支座附近,集中力作用点,跨中；
- ②柱与梁的联接处,柱脚、柱顶；
- ③板支座附近,跨中；
- ④屋架的弦杆、腹杆、节点及支撑系统；
- ⑤悬挑构件的根部受拉区；
- ⑥装配式结构件连接点。

(4)其他结构,检查空斗墙、乱石墙、混合墙时,应着重检查墙体的倾斜、扭曲,墙脚风化、硝化、开裂和受潮软化的变化情况,以及周围环境的排水情况等。着重检查以下部位：

- ①墙体的整体性和稳定性(《危标》2·7·1·1—2·7·2·2)；
- ②墙体高厚比(B),单层房屋不宜大于14,两层不大于12；
- ③墙体的自由长度不应超过6米；
- ④在纵、横墙交接处有无连接措施。

(5)地基基础要观察检验,地基基础的变形(沉降、滑移、裂缝等)；地基基础不均匀沉降的现状和观测资料,地基基础的周围环境(地下水、危岩、危坎、滑坡、冻胀、排水等)。

●要求

1. 定期查勘(普查)鉴定：

(1)做到每幢查勘,查清隐患,确保质量。查清各类结构的完损情况,完好房,基本完好房需保养情况,水电增容增压情况,房屋其他设施、设备缺损情况。最后按幢综合评定出完损等级,并认真填填好“查勘鉴定表”。

(2)普查的步骤

①组织准备。各地根据具体条件建立房屋查勘鉴定组织,对普查工作进行全面组织和领导。

短期普查。每个直接管辖片段,由房屋管理人员和有经验的瓦、木工等组成的检查小组。上级管理机构由有关负责人等组成复查、抽查小组。

常年轮查。每个基层管房单位,由技术人员和木(瓦)工等数人组成专业普查小组。上级管房机构由有关负责人等组成复查、抽查小组。

②工具、仪器、资料准备。常用工具有梯子、钉锤、撬棍、吊篮等；仪器主要有经纬仪、水准仪、回弹仪等；经管房屋资料“房屋完损等级评定标准”、“危险房屋鉴定标准”和各种报表等应准备齐全。

③业务培训。普查工作开始前,应组织全体普查人员学习有关技术标准、规定,业务知识,明确普查的目的意义,报表填写要求和岗位责任,并应选择不同类型的房屋进行试点。

(3)普查的方法

普查要深、细、彻底,做到：

一看,对房屋的外形和周围环境应全面查看——遍,按“从外到内,从上到下”的检查顺序进行,以便对房屋有个总体的了解。

二问,询问使用单位和住户有关房屋损坏情况和使用中发现的问题。

三钻,有平顶、地垄的一定要钻进去检查,必须查清“七头”(柱头、梁头、屋架头、桁条头、搁栅头、橡子头和榫头)有无虫蛀、腐烂、脱榫现象,及程度。

四敲,对于某些梁、柱、墙壁从表面看不出问题时,可采取敲击,辨别其声音或敲碎粉刷

五测 对房屋的倾斜、墙壁弓凸、构件的下垂变形,要测其倾斜量、弓凸量、挠度;有的房屋损坏发展较快,还应进行定期复测。

查勘时应注意 确保普查工作的安全 ;发现险情 ,立即采取有效措施 ;遵守群众纪律 ,倾听用户对房屋修缮和使用方面的要求 ,但不要许愿。

①普查组将外查资料在逐日整理的基础上,最后再进行整理汇总,经检查填表符合规

②普查情况经核定如与原管理资料不同,应及时变动原资料。

③所有普查资料应建立档案。

经营房屋	其 中：
------	------

注 (1) M^2 指建筑面积 (2) 第 17 危险部分面积指局部危险房屋以危险构件需要修理部分面积计算 (3) $B = 5 + 8$

$$+ 14 + 19 + 22 + 25 \quad (4) I_1 = 14 + 19 \quad (5) I_2 = \frac{14 + 19}{8} \times 100\% \quad (6) I_5 = (14 + 3) \times 100\% \quad (7) I_0 = 19 \div 3 \times 100\%$$

表 2.19.3

房屋分幢查勘鉴定表

座 落 _____ 序 号 _____
 幢 号 _____ 管 别 _____ 用 途 _____ 建筑面积 _____
 丘 号 _____ 使用单位 _____ 建筑式样 _____ 结构类别 _____

组成 部分	完损 标准 分类	项 目	结 构	19 年 检查情况	19 年 检查情况	19 年 检查情况
结 构		地基基础				
	承 重 构 件	屋架				
		桁条				
		梁				
		柱				
		板				
		搁栅				
		山墙				
		沿墙				
		非承重墙				
	屋 面	面层				
		基层				
		沟管				
	楼 地 面	楼面				
		地面				
		楼梯				
装 修		门 窗				
		外 抹 灰				
		内 抹 灰				
		顶 棚				
		细木装修				
		油 漆				
设 备	水 卫	上、下水				
		水 箱				
		卫生设备				
	电 照	电器电线				
		暖 气				
		特殊设备				
附属 设施		下水管道				
		窨井、雨水井				
		化粪池				
白 蚁		白蚁查治				
其 它						

普 查 意 见			
检 查 人 员			
检 查 日 期			
异 动 情 况			

2. 季节性查勘鉴定

(1) 在成片大面积检查时 ,参照普查的内容与要求 ,在重点检查险房时 ,按照工程查勘鉴定的内容与要求进行。

(2) 经查勘鉴定确认的险房 ,应由鉴定机构以书面通知房屋经营管理单位或房屋所有人 ,促使立即采取安全措施。

(3) 经查勘鉴定 ,认为房屋原结构存在缺陷而不能抗御灾害的袭击 ,房屋经营管理单位应根据本地区不同的抗灾设防要求 ,及早采取补救措施。

3. 工程查勘鉴定

(1) 工程查勘鉴定工作应由专门查勘鉴定机构或房屋经管单位的工程技术部门负责。鉴定负责人必须具有中级以上技术职称(或具有相当的技术水平)。其工作人员必须具有本专业初级以上技术人员的水平。

工程查勘鉴定要作出局面的技术性鉴定 ,并提出房屋修缮的建议和具体的修缮方案 。

(2) 对于下列情况 ,应提前安排查勘鉴定 :

- ①房屋需要改变使用功能的 ;
- ②房屋可能发生局部或整体坍塌的 ;
- ③房屋需要改建、扩建或加层的 ;
- ④毗邻房屋出现破损 ,产权双方对破损原因有异议的。

(3) 应注意的问题 :

- ①以房屋普查资料为基础 ,进行详尽地检查 ,找出各部位损坏的确切原因 ;
- ②广泛收集住用户的合理意见 ,充分采纳房管人员和施工人员反映的实际情况 ,结合房屋损坏状况 ,提出处理建议 ;

③重视查勘鉴定的质量 ,做到检测深入细致、数据正确无误、记录清晰齐全 ,并应保证检查人员和房屋使用人的安全。

(4) 检测与验算

①检测仪器。检测混凝土强度采用回弹仪 ,房屋垂直度使用经纬仪 ,建筑沉降则采用水准仪。

②结构验算。根据取得的数据 ,应复核验算梁、板、墙、柱的强度、刚度 ,稳定性是否符合设计及有关技术规范要求。

③复核检验。进一步观察了解其变化情况 ,检验分析原因和处理建议是否正确。

● 职责

(1) 定期查勘(普查)鉴定是房屋经营管理单位必须按期完成的任务 ,如有延误、差错、各级负责人应承担任。

(2) 季节性查勘鉴定 ,一般由基层管房单位组织实施。特殊、复杂的项目 ,申请上级管理部门组织复查 ,对于发现险情的房屋 ,基层单位必须做到保证安全。

(3) 工程查勘鉴定 ,应由经管人员填写报告表 ,逐级上报 ,申请查勘鉴定。对于危险房

屋,若因未填报而发生事故的,经管人员要承担责任。

(4) 查勘鉴定负责人,若因工作失职而造成事故的,要承担责任。

四 定额与预(决)算

定额是现代生产领域科学管理的重要内容。房屋修缮定额管理是房屋修缮的主要生产管理环节。运用定额正确地编制工程预、决算,是房屋修缮管理中合理确定工程造价、控制修缮费用、提高投资效益的必备条件,也是房产经营管理单位和修缮施工单位进行经济核算的依据。

● 修缮工程定额特点

(1) 修缮定额是指在某一房屋修缮工程中,对人力、物力、财力消耗的标准尺度,它反映了一定时期的社会生产力水平。

修缮定额是一种具有法令性的经济指标,经国家或其授权单位批准颁发,在其执行范围内,未经有权单位批准,不得任意更改。

修缮定额具有相对稳定性,必须在实践中不断验证其准确程度。随着生产发展,新技术和新材料的采用,原有定额不相适应时,应修订或补充符合新水平的定额。

(2) 修缮定额的特点:由于修缮工程主要是对原建筑物的维修、养护和局部更新,单位工程量小,工地分散,机械化作业程度低。而其中翻修、改建工程又与新增工程相似。因此,修缮定额与新建定额之间,两者既有联系,又有区别。

(3) 修缮定额的种类及适用范围:定额的种类很多,但不论何种定额,所包含的生产要素是共同的,即人工、材料和机械三要素,根据三要素,定额可分为劳动定额、材料消耗定额和机械台班定额。根据工程性质,综合以上三要素,可制定:施工定额(表示某一施工过程中的人工、材料、机械消耗量)、预定额(是完成某一修缮工程或分项工程的全部人工、材料和机械的消耗量)、概算定额(或综合预算定额,是预算定额的综合与归纳)。

(4) 房屋修缮工程目前一般编制下列几种定额:

① 房屋修缮工程定额 适用于房屋的大、中修工程,凡以原有房屋拆除或改建、零星添搭、接建、局部建筑物、配件(设备)部件的拆旧换新等施工作业为内容的,均应采用修缮定额。包括土建、暖卫、水电、电梯等工程的维修及油漆保养工程。

② 古建筑修缮工程定额 适用于古建筑的修缮。包括宫、院、寺、庙、亭、廊、榭、舫,以及古民居建筑的砖墙、构架、屋面、门窗、装饰等修缮工程。

③ 房屋抗震加固工程定额 适用于原有房屋进行抗震加固的专用工程定额。包括房屋抗震加固的全部土建工程内容。

④ 房屋零修养护工程定额(又称小修工程定额) 适用于工程量小,修缮内容零星分散的养护工程的专用定额。包括土建、暖卫、水电、电梯修理等房屋的零星养护工程的全部内容。

● 定额管理

定额管理不仅是施工单位的一项重要基础管理工作,也是房屋经营管理单位实行企业管理的主要内容。

定额经政府主管部门批准以后,任何单位和个人都应遵守,不得更改。对于定额中的不

完善部分,制定定额的部门应及时收集情况,进行修定、补充。

定额管理是一项思想性、政策性、技术性和群众性很强的工作,做好定额管理工作,对提高劳动生产率和企业经济效益具有重要的作用。加强定额管理工作,首先必须建立、健全各级管理机构,配备必要的专、兼职人员。机构的设置和管理采取统一领导和分级管理相结合的方式,专业管理和群众管理相结合,以专业管理为主的原则。定额管理工作要与企业其它各项管理工作结合起来。正确处理好定额与质量、材料节约、施工计划、财务成本等方面的关系,做到互相配合、互相促进。对部分长期达不到定额的个人或单位,应帮助分析原因,采取切实措施,促使其提高企业管理水平。要制定相应的奖励制度,奖励完成定额好的个人或单位。

●预算定额与地区单位估价表

(1) 预算定额是为完成单位工程劳动工时、机械台班、材料消耗数量的标准,是确定修缮费用的主要依据,预算定额应代表大多数企业能够达到或超过的平均先进水平。

预算定额是以施工定额为基础制定的,但它包含了更多的可变因素,所以,一般预算定额低于施工定额 10% 左右。

(2) 地区单位估价表是建筑产品的价格表,是编制和审查工程预(决)算,确定工程费用的依据。单位估价表经当地建(计)委批准后,即成为法定的单价,在规定区域范围内所有建设和施工单位都必须执行。

①地区单位估价表是依据所在地区的修缮工程预算定额、直接参加生产工人的平均日基本工资、材料预算价格与机械台班定额费用等编制的。

②地区单位估价表编制的方法是将定额中各个项目的合计用工数、材料消耗数和机械台班消耗量套乘相对应的单价,即为各个项目的预算单价。编制单位估价表必须按照规定的预算定额项目及其实物量进行,定额中的缺项,在编制地区单位估价表时,可以根据定额的编制原则和方法进行补充,并报原批准单位审批后执行。

●预、决算及其编制方法

(1) 房屋修缮工程预、决算是以某一修缮工程为对象,依据该地区的单位估价表逐一计算,加上规定收取的间接费、独立费等,而得出的全部工程费用。

(2) 预算是编制修缮计划,比较修缮方案是否经济合理、工程拨款和施工单位进行经济核算的依据。

(3) 决算是最终确定工程费用、核定固定资产、考核投资效果的依据。

(4) 工程预算的编制,应根据已经审查批准的修缮施工图或修缮方案进行,其编制要点是:

①熟悉施工图纸、修缮内容和要求,全面了解房屋的结构和特征。

②深入现场,认真查勘施工条件,拟定实施方案。

③工程量是编制工程预算的原始数据,必须正确计算,并按照定额中的有关规定及工程量计算规则,按分部、分项计算,做到不重算,不漏算。

④正确套用定额或单位估价表,做到工程名称、内容、计量单位与定额相符。如修缮方案与定额项目中规定的产品规格、增添的材料数量等不相符时,可按定额中的有关规定予以换算;又如遇到修缮定额中的缺项,而主管部门尚未批准补充,一般由施工单位提供资料与管房单位协商临时制定一次性使用的补充定额,并报上级主管部门备查。

⑤严格执行主管部门批准颁布的有关取费标准和规定,按施工企业的性质、等级计取施工管理费及其他费用。

⑥做好各单项工程的工料分析,把各项工程按照定额规定所应消耗的劳动力、材料(含成品、半成品)、机械台班等分别计算,并进行汇总。单位工程的工料分析是施工单位安排劳动力、材料、成品半成品、建筑机械计划和甲、乙双方结算材料差价的依据,也是进行经济核算,加强企业管理的主要内容。

(5)工程决算是单位工程竣工后,按照编制工程预算的方法,以实际完成的工程量逐项进行调整计算。由于修缮工程可变因素较大,所以认真编制修缮工程决算十分重要,编制工程决算应注意以下几点:

①管房单位与施工单位应按照有关规定,本着实事求是的精神,汇总施工过程中的原始资料,深入现场进行核实,互相配合办理好竣工决算。

②编制竣工决算时,应以下列资料为依据:工程竣工验收单和竣工报告;工程合同;经批准的工程预算;双方协定的临时定额;预算外费用及工程变更的签证;材料设备及其他费用的调整依据及有关定额费用调整的补充规定;隐蔽工程验收记录。

●工程费用组成

修缮工程费用由直接费、施工管理费、独立费和法定利润四个部分组成。

1. 直接费

是指直接用于房屋修缮工程的有关费用。包括人工费、材料费、施工机械费和其他直接费四个项目。

(1)人工费:是指直接从事施工的工人(包括:现场场内水平垂直运输等辅助工人)和辅助生产工人(制作构件等工人)的基本工资、附加工资和工资性质的津贴。但不包括材料管理、采购及保管人员、驾驶施工机械、运输工具的工人的工资,以及材料到达施工现场以前的搬运、装卸工人和其他由施工管理费支付工资的人员工资。

(2)材料费:是指为完成房屋修缮工程中所耗用的材料、构件、配件和半成品的价值以及周转性材料(如脚手架、模板、临时支撑)的摊销费。它是工程直接费的主要组成部分。定额中规定的材料预算价格由下列费用组成:材料原价;材料的供销部门的手续费;燃料费;材料运输费(包括装卸等杂费);材料采购保管费。

(3)施工机械台班费:施工机械台班费用以八小时为一“台班”计算。每一个台班所必须耗用的人工构件和应分摊的费用即为一个机械台班单价。其费用组成分两类:

第一类费用不因施工地点和条件不同而发生变化的,称不变费用。主要包括下列八项:折旧费;大修理折旧费;经常修理费;替换设备、工具及附加费;润滑及擦拭材料费;安装拆卸及辅助设施费;机械场外运输费;机械保养费。

第二类费用:是指机械在施工运输时发生的费用。这类费用常因施工地点和施工条件的变化而变化,称可变费用。其内容包括:机上操作工人的人工费用;动力燃料费,包括电力固体或液体燃料费;养路费(按当地的规定标准计算)。

(4)其它直接费:是指预算定额以外为满足施工需要所发生的水电以及旧房拆除、旧料回收、废土外运、冬雨季施工等费用,以及由于修缮工程场地狭小所发生的材料二次搬运费。

2. 施工管理费

是指为组织和管理房屋修缮工程施工所发生的各项经费。由于此项费用不易摊入工程直接费中,而采取由主管部门根据国家方针、政策和各地区房修施工企业生产管理水平制定

的。修缮工程施工管理费的计取方法,目前主要有二种:一种是以工程直接费为基础的按取费百分率计取;另一种是以直接费中的人工工资为基础按百分率计取、施工管理费项目:

- (1)工作人员工资;
- (2)生产工人辅助工资;
- (3)工资附加费;
- (4)办公费;
- (5)差旅交通费;
- (6)固定资产使用费;
- (7)工具使用费;
- (8)劳动保护费;
- (9)检验试验费;
- (10)工人大学等教育经费;
- (11)其它费用(包括定额测定费、工程点交费、预算编制费等);
- (12)上级管理费。

3. 独立费

是指为进行修缮工程需要的其它工程费用,这类费用按实际发生和各省、市地区的相应规定单独计取。其计算方法是以直接费和间接费或以人工费为基础按百分率来计取。

独立费的项目:

- (1)临时设施费;
- (2)远征工程增加费;
- (3)施工机械迁移费;
- (4)冬雨季及夜间施工增加费;
- (5)技术装配费;
- (6)其它费用(如物价性、工资性补贴所发生的费用)。

4. 法定利润

是按照国家规定的法定利润率计取的修缮施工企业的利润(房管部门的内包施工单位一般不提取),其计算方法是以直接费和间接费或人工费为基础,按百分率计取。

五 施工管理

房屋修缮工程施工管理,是以生产活动为中心,贯穿于修缮施工的全过程。

房屋是不动产,是固定不变的实体,但其式样多、结构类型复杂,且修缮工程有特定的用户与使用要求,故管理变异性大、困难多。搞好修缮施工管理,对完成修缮任务、提高修缮施工单位经济效益有重大意义。

●主要任务

(1)贯彻修缮工程的施工程序,合理地安排人力、物力、财力,不断地更新维修技术,提高劳动生产率,降低修缮成本,增加盈利。

(2)运用科学管理的方法与职能,对修缮计划、生产、技术、物资、劳力和财务进行业务管理,对修缮工程质量、工程成本和进度进行控制管理。

●基本内容

- (1) 落实修缮任务,签订发包合同;
- (2) 在工程开工前,解决住户临时迁让,做到水、电、道路通,并安排材料堆放、设置安置场地,确定施工方案等各项准备工作;
- (3) 在施工的整个过程中进行经常性的材料和技术等管理工作;
- (4) 组织均衡流水立体交叉施工,并对施工过程进行质量控制和全面协调工作;
- (5) 加强对修缮现场的平面管理,合理利用空间,促进文明施工,创文明施工现场。

●施工任务的承接与工程合同

1. 房地产管理部门所属内部修缮施工单位施工任务的主要来源

- (1) 由经营管理单位按年、季、月下达;
- (2) 通过招标的形式,跨地区、跨部门对外承揽业务。

2. 修缮工程施工合同

修缮任务一经确定,甲乙双方之间必然签订承包工程合同,以明确各自的职责、经济责任,建立双方经济和业务关系。

- (1) 修缮工程合同的内容除与新建的基本相同外,还应有修缮范围和结算依据等;
- (2) 工程合同签订后,修缮施工单位根据修缮设计或修缮方案,进行施工组织与准备;
- (3) 双方均应严格遵守合同,任何一方不得随意中止或擅自变更合同。

●施工组织与准备

施工组织与准备系指开工前,甲乙双方在组织、技术、经济、劳力和物资等方面,为保证工程顺利开工而事先必须做好的一项综合性的组织工作。修缮工程应根据工程量大小及工程难易等具体情况分别编制施工组织设计(大型工程)、施工方案(一般工程)或施工说明(小型工程)。

1. 修缮施工组织准备主要内容

- (1) 对翻修工程应摸清施工现场情况,包括电缆、电机以及煤气、供暖、给排水等地下管网及其走向,并平整好现场;
- (2) 翻修工程设计图纸齐全;
- (3) 施工组织设计或施工方案获得批准;
- (4) 贮备材料、成品和半成品等构件,能陆续进入现场,确保连续施工;
- (5) 领取建筑施工执照;
- (6) 安置好需搬迁的住、用户,切断或接通水、电源;
- (7) 落实资金和劳动力计划。

2. 大型修缮工程组织设计程序与内容

(1) 工程概况:包括工程地点、工程名称、工程规模、修缮内容、工期、承包方式、预算费用等;

(2) 施工部署:

- ① 根据修缮设计图纸,划分施工段、分部工程及主要分项工程;
- ② 选择施工技术要求高、难度大、工程占用时间长和劳动力消耗大的几个主要分部、分项为主体,确定施工部署和施工方法;
- ③ 根据工程特点和现场的可能性,正确选择施工机械;

④确定各种预制构件加工生产的方案；

⑤确定保证施工质量和安全生产及冬雨季施工的技术措施。

(3)施工进度计划。根据施工部署、施工方案、劳动力和材料情况确定计划工期；

(4)施工现场总平面图。是指导大型工程现场施工的平面、空间的部署方案,其内容与新建工程基本相同。

3. 一般工程施工方案内容

(1)工程概况；

(2)重要分部、分项的主要施工方法,以及保证修缮质量、安全、节约及冬雨季施工方面的技术措施。

(3)单位工程形象化进度计划；

(4)施工现场平面图。

4. 小型工程施工说明的内容

工程概况、修缮性质和内容、修缮预算造价、安全质量技术措施、旧料利用和料具配置等内容。

●施工调度与管理

施工平衡调度是以工程施工进度计划为基础,在整个施工过程中不断求得劳动力、材料、机械与施工任务和进度要求之间平衡,并解决好工种与专业之间衔接的综合性协调工作。其主要任务：

(1)经常检查督促施工计划和工程合同的执行情况,进行人力、物力的平衡调度,促进施工生产活动的正常进行。

(3)组织好材料运输,确保施工连续性;监督检查工程质量,安全生产、劳动防护等情况、发现问题,找出原因,提出措施,限期改正。根据天气预报,做好雨季施工工作。

1. 以施工组织设计为依据,对施工现场进行经常性管理,其内容主要有：

(1)修建或利用各项临时设施,安排好施工衔接及料具进退场,节约施工用地；

(2)把场内建筑垃圾、多余土方、余料和废料及时清运出场,创建文明施工现场；

(3)确保住用户人身和财产安全,在拆除与翻修时,做好施工防护标志,处理好毗邻建筑物或构筑物的关系。

2. 材料管理是直接影响计划进度和修缮成本的后勤管理工作,其主要任务

(1)根据施工进度和现场大小,有计划地组织建筑材料分期分批地进场,以满足工程连续施工的需要。

(3)按施工材料需用计划,实行材料限额领料与核算制度,并做好现场材料的检查、保管。

(3)加强现场平面管理,根据施工变化及时调整材料堆放位置。

(4)及时回收旧料、废料,做好修旧利用。

(5)工程竣工后,及时清理现场,将剩余材料进行清点,并办好转、退料手续。

3. 机具设备管理。为了发挥机具设备的使用效果,必须加强现场使用管理。

(1)机械设备要专人专机操作,同时实行使用、保养责任制；

(2)根据各类机具设备的性能与特点,建立、健全各项规章制度与安全操作规程和各种安全防护装置,确保安全生产；

(3)加强机具设备的维修保养工作,使其始终处于正常运转的状态；

(4)根据修缮工程性质、场地大小和施工的实际需要,正确选用修缮机具与设备。

4. 施工作业计划

基层施工单位的施工作业计划,是以修缮施工活动为主,按照季度施工计划的要求,结合人力、财力和物力等情况,根据上月实际完成的形象化进度,制定下月的修缮作业计划。一般月末编制一次,月中平衡调整。施工作业计划应抓住以下两个方面:

(1)计划的贯彻执行。月度施工作业计划经批准下达后,应召开生产骨干会议,分头贯彻,把各项计划按旬按日落实到施工班组和个人。

(2)计划的督促检查。采取专业检查与班组自查相结合的方法。专业检查每旬进行一次,班组自检每天一次。主要检查施工任务的完成情况,以及实物工程量、工程质量、安全生产等方面。发现问题,及时采取果断措施。

5. 冬雨季施工管理

为了减少气候条件给修缮施工带来的不良影响,修缮施工单位必须在冬雨季之前制定组织措施和技术措施,其主要内容:

(1)在冬雨季施工前,首先建立季节性指挥机构,在冬雨季施工中,实行专人专事负责制;

(2)落实冬雨季施工材料和物资的采购与贮备;

(3)认真研究确定冬雨季施工的项目工程和施工方案,合理安排施工程序,抓好冬雨季施工现场排水、防滑、防雷和抗寒防冻等各项组织措施;

(4)对主要分部、分项工程应认真编制和提出切合实际、经济实用的冬雨季施工的技术措施和安全措施;

(5)抓好有关冬雨季施工的操作规程,施工技术、安全和技术措施方面的教育。

6. 翻修工程的生产管理

主要抓好施工现场、计划进度、材料供应,要求现场平面布置合理、材料堆放整齐、建筑垃圾及时清运、按施工进度计划,组织材料供应,确保正常施工需要,抓好单位工程进度计划的贯彻落实并加强督促检查,落实冬雨季施工的组织措施和技术措施,尽量减少自然条件带来的不良影响。

●技术交底(图纸会审)和材料构件检验

在施工准备阶段,修缮施工单位应首先熟悉修缮设计或修缮方案,在此基础上,参与房产经营管理单位组织的技术交底和图纸会审,并将会审中就有关问题提出的解决措施等,作为施工的依据之一。

1. 修缮设计施工图会审的主要内容

(1)设计、方案和说明是否符合有关技术规范或规定;

(2)修缮设计及其说明是否完整清楚,图纸尺寸、标高、坐标轴线交驻点是否准确,土建与设备是否配套;

(3)新旧建筑与毗邻建筑、地上建筑与地下构筑物间有无矛盾;

(4)修缮施工技术装备条件与设计要求能否达到,采用预制构件与施工场地间有无矛盾;

(5)对修缮设计提出合理化建议或修改设计。

2. 施工技术交底

在施工和有关人员学习修缮设计与图纸会审的基础上,同施工负责人向负责该项工程

的技术员、工长、班长等进行施工技术交底。其内容有：

- (1)根据工程设计要求、工程特点,提出修缮工程应达到的质量标准;
- (2)按施工组织设计、施工方案和施工说明的总要求,提出提高工程质量、保证安全生产的技术措施;
- (3)拆除原有房屋或结构部件的拆除程序、方法及安全技术措施;
- (4)本工程对毗邻房屋的影响程度及应采取的安全技术措施;
- (5)冬雨季及夜间的施工安排及技术措施;
- (6)修缮工程中经常可能发生的质量通病及其预防措施;
- (7)土建施工与水电暖卫气安装,平行交叉及协调配合等注意事项;
- (8)旧料利用的施工要求及提高旧料利用质量的技术措施。

3. 对材料、成品、半成品的检验工作

- (1)凡有出厂证明或检验报告单的,原则上不需要检验。但对性能容易变化或由于运输影响,储藏过期可能变质的,仍需经过检验,在确定合格后才能使用;
- (2)凡现浇混凝土结构、预制构件、砌筑砂浆必须按规定作试块检验;
- (3)成品、半成品检验其出厂合格证明、品种与规格,凡不合格的,严禁使用;
- (4)对新材料、代用材料等,应有权威部门的技术鉴定书方能使用;
- (5)对所有的旧料,须经技术部门鉴定或经抽样验试合格。

4. 一般大、中、翻修工程的技术交底。其内容

- (1)修缮方案及其修缮范围、内容与要求;
 - (2)毗连房屋的使用和产权情况及房屋内部产权交叉情况,避免错修;
 - (3)根据修缮方案,提出修缮工程应达到的质量标准及房屋上升完好等级;
 - (4)按修缮方案要求,提出提高修缮质量、确保安全生产的技术措施;
 - (5)指出原有房屋结构部、构件拆除的方法与要求及拆除的安全技术措施;
 - (6)保证住用户人身财产安全的安全措施与防护措施;
 - (7)旧料利用的施工要求及技术要点;
 - (8)施工方法、施工制序和工序穿插、衔接等;
 - (9)所用主要材料的品种、规格、质量及砼工程、砌筑砂浆的配合比、标号、骨料要求等。
- 技术交底后,施工员应组织施工班组认真讨论,贯彻落实。

●质量管理与施工安全

1. 质量管理

系指为保证和提高修缮工程质量,贯彻“预防为主”,为下道工序负责,为住户负责而进行的一系列的管理工作。

(1)建立健全质量监督检查机构,配置专职或兼职质检人员,分级管理,层层负责,并相互协调配合。

(2)质量机构和质检人员必须坚持标准,参与编制工程质量的技术措施,并监督实施,指导执行操作规程。

(3)坚持贯彻班组自检、互检和交接检查制度,对地下工程、隐蔽工程,特别是基础与结构关键部位,一定要经过检查合格,办理签证手续后,才能进入下一道工序施工。

(4)在施工准备阶段,熟悉施工条件和施工图纸,了解工程技术要求,为提高施工组织设计质量、制定质量管理计划与质量保证措施,提供控制质量的可靠依据。

(5) 施工过程中,加强中间检查与技术复核工作,特别是对关键部位的检查复核工作。

(6) 搞好施工质量检查验收,坚持分项工程的检查,做好隐蔽工程的验收及工程质量的评定,不合格的工程不予验收签证。

(7) 加强现场对建筑构配件、成品与半成品的检查验收,检查出厂合格证书或测验报告。

(8) 严格对建筑材料的品种、规格和质量进行检查验收,主要材料应有产品合格证或测试报告。

(9) 发生工程质量事故,按有关规定及时上报主管技术部门,并查清事故原因,进行研究处理。

(10) 对已交付使用的修缮工程要进行质量跟踪,实行质量回访。在保修期内,因施工造成质量问题时,按合同规定负责保修。

2. 施工安全管理

就是修缮施工过程中保护好职工的人身安全与健康。其要求:

(1) 修缮施工单位应设立安全监督机构或部门,并配备专职安全人员,建立健全安全生产责任制。职责明确,责任到人,逐级负责。

(2) 强化安全生产检查制度,实行领导与群众、专职与兼职、班组自检与互查三结合检查制度。同时建立健全安全生产的各项管理制度。

(3) 修缮施工单位的各级领导和安检人员,必须认真贯彻党和国家关于安全生产、劳动保护方面有关方针、政策、法规和上级组织有关安全生产方面的指示。

(4) 根据修缮性质与内容,认真制定安全生产的技术措施,并在施工中贯彻执行。特别对拆除工程、高空作业及其它危险作业,要事先采取防护性措施。

(5) 做好安全生产和劳动保护的宣传教育工作,认真贯彻安全生产的规章制度,严格按安全技术操作规程进行生产,使全体职工牢固树立“安全第一”的思想。新工人未经安全操作培训与教育的,不得上岗生产。

(6) 必须认真贯彻执行国务院颁发的“工人职员伤亡事故报告规程”,重大安全事故必须严肃处理。

● 施工班组管理

施工班组管理的主要任务,积极采用科学的管理方法,学习和采用先进施工工艺和操作技术,优质低耗、均衡快速地完成修缮任务。班组管理应着重抓好以下几方面:

(1) 选好班长,同时根据需要配备兼职职能人员(包括质量安全员、经济核算员、料具管理员、劳动考勤员和学习宣传员),形成班组骨干力量,协助班长搞好工作。

(2) 建立和健全班组的有关管理制度,包括生产岗位挂牌、劳动考勤、质量安全检查和奖金分配等制度。做到岗位明确,责任到人。

(3) 搞好班组核算。首先,抓好施工任务单的管理。项目工程要填写清楚正确,工程量计算要实事求是,生产用工填报要准确无误。其次,办好限额领料,搞好现场材料保管,及时办理材料结转退手续,为核算班组人工、材料的节、超提供可靠的凭据。再次,班组核算应发挥民主,贯彻按劳分配的原则,并公开经济效果。

(4) 加强班组原始记录的管理。班组原始记录是经济核算的重要依据。任务单和领用料具单据要完整,记录要准确,结报要及时。

(5) 经常对班组工人进行思想教育,组织政治学习和进行职业道德教育,促进精神文明建设。

●竣工交验

竣工交验必须符合房屋竣工交验的条件和质量评定标准,才能通知有关部门进行竣工验收。合格签证后方能交付使用。

1. 工程交验的具体条件:

(1)符合修缮设计或修缮方案的全部要求,并全部完成合同中规定的各项工程内容。

(2)做到水通、电通、路通和建筑物周围场地平整,供暖通风恢复正常运转并具备使用功能。

(3)竣工图和施工技术资料准备俱全。工程技术资料应符合:

①修缮施工单位应根据各地城市建设的档案管理的有关规定,对施工技术资料进行分类整理,装订成册。一部分资料移交房产经营管理单位,一部分资料自留归档。

②竣工图整理。凡按图施工的工程可以用原有施工图作竣工图;工程变更不大的可利用原有施工图修正即可;对于变更较大的工程,必须重新绘制竣工图。竣工图必须加盖竣工图签,经复核无误,施工负责人签字后方能归档。

2. 修缮工程质量交验标准

(1)修缮工程的分项、分部工程必须达到国家建设部 1985 年颁发的《房屋修缮工程质量检验评定标准》中规定的合格标准和合同规定的质量要求。

(2)修缮工程中的主要项目,如:钢筋强度、水泥标号、砼工程和砌筑砂浆等,均应符合《房屋修缮工程质量检验评定标准》中规定的全部要求。

(3)观感质量评定得分合格率不低于 95%。

3. 一般大、中、翻修工程竣工交验标准

(1)必须达到修缮方案的全部要求,并完成合同规定的各项修缮内容。

(2)修缮工程的施工文件和技术资料准备俱全,装订成册。

(3)所修的分部、分项工程必须达到《房屋修缮工程质量检验评定标准》中规定的合格标准。

(4)观感质量评定得分合格率不低于 95%。

施工单位通过自检达到以上条件和标准后,才能通知房产经营管理单位进行竣工交验。

●技术责任制

修缮施工单位,特别是房屋修缮企业应建立健全技术责任制。大型修缮施工单位可设置总工程师、主任工程师、技术队长(或单位工程技术负责人);房产经营管理单位内部的中、小型修缮施工单位也应实行技术工作的垂直统一领导和分级管理。其技术负责人应接受上级技术负责人的技术领导,一级管一级,独立全面地担负本级范围内的技术工作。各级技术岗位的主要职责,按照建设部 1985 年颁发的《房屋修缮工程施工管理规定》的第 8 条款执行。

六 劳动管理

房屋修缮工作中的劳动管理是房屋修缮活动中对劳动力和劳动过程进行管理的总称。劳动管理旨在通过合理使用,开发劳动力资源,有效调动劳动者积极性,合理组织劳动过程的分工与协作,协调处理好各种劳动关系,以达到提高劳动生产率,全面完成房屋修缮任务。

的目的。劳动管理的主要内容包括:劳动的组合、劳动定额、劳动定员、劳动报酬和劳动保护5个方面。其中,劳动定额已在“定额与预(决)算”中作了专门论述,这里,仅谈其余四个方面。

●劳动组合

劳动组合是指在房屋经营管理单位内部,合理地组织劳动的分工与协作,把生产工人之间,生产工人与劳动对象,劳动手段之间的关系有机地组织起来,成为房屋修缮活动中统一的整体。

1. 劳动组合的形式

劳动组合的形式要以有利于开展修缮活动和提高劳动效率为前提,与所进行的修缮工程内容和特点相适应。一般有以下三种:

(1)管养段的小修组按“管养结合”的形式由房管员和养护工人组成。“管养段”负责房屋零修养护工作。“管养段”小修组是最基层的劳动组合形式。

(2)基层房管所(站)的维修班(组)。根据中修、大修和综合维修、小型翻修工程施工的需要,由瓦工、木工、普通工混合编组,10—15人为宜。对水电、油漆、玻璃等特殊工种则单独编组,由工长直接指挥。

(3)修建工程队专业组。房产经营管理单位在承担辖区内旧房翻修改建和成街成片综合维修任务中,由于翻修改建工程的生产规模较大,专业化程度较高。因此,有的按市县(区)组建房屋修建工程队(公司),内部按不同工种组成若干专业班组,组成一个生产大组(施工队)。

2. 劳动组合的要求

为了合理使用劳动力,充分发挥每个劳动者的积极性和创造性,不断地提高劳动生产率,在劳动组合中,要讲科学性、可行性。

(1)要提高效率。根据工作量进行劳动组合,以保证每个工人满负荷生产。在劳动组合时,既要考虑施工技术的专业化,也要注意劳动力的充分使用。特别是维修养护工程项目繁多,工程量不大,工地分散,若分工过细,容易造成窝工、浪工。因此要培养工人掌握多种技术,做到一专多能。

(2)要按需配人。根据工作内容进行劳动组合,以保证每个工人在恰当的位置进行劳动。对零修养护的劳动组合应配备技术较全面,能吃苦耐劳的中、老年工人,并尽可能使人员相对稳定,以熟悉房屋,熟悉住(用)户。对维修组和修建工程队的劳动组合,则应按施工内容中的劳动强度、技术要求及修缮服务效果配置适当人员,以便发挥他们的长处,调动各自的生产积极性。

(3)要平衡搭配。无论进行那一种形式的劳动组合,都要注意各班组人员的平衡,其中包括工人数量、技术水平、思想觉悟等,并且要保持相对稳定,以提高整个队伍的基本素质。

3. 修缮职工的培训

开展专业技术培训与政治思想教育,不断提高劳动者技术知识水平和操作技能,培养良好的职业道德和主人翁思想,是职工队伍建设的主要内容,是劳动管理中一项十分重要的工作。修缮职工的培训,主要运用以下三种形式:

(1)脱产轮训。可利用房屋修缮工作的冬闲时期,组织脱产轮训。由于学习时间有保证,师资教材、培训场地比较正规,效果明显,能较快提高职工的专业技能。

(2)业余培训。单位根据生产需要,开设专业班,利用业务时间培训。由于这种专业培

训解决了工学矛盾,针对性强,是职业培训的一种好形式。

(3)现场培训。是单位对职工进行经常性培训的主要方法之一。它通过岗位练兵、技术操作表演、专业技能比赛等形式,在不脱离生产岗位、不需要专门教学设备的情况下,激发广大职工学习技术的热情,以达到促进生产、提高职工技术水平的目的。

●劳动定员

劳动定员是根据单位既定的各项任务和生产规模,本着精简机构、人尽其用的原则,确定各类人员的数量界限。劳动定员是各单位配备生产工人人数的标准,是提高劳动生产率、加强管理和健全劳动组织的重要措施。

1. 劳动定员的原则

(1)执行标准。编制定员,应以上级主管部门颁发的定员标准为依据,按照各类人员的比例和各岗位的定员数额配备人员。

(2)先进合理。先进就是要体现高效率,满负荷和充分利用工时的原则;合理就是从实际出发,切实可行,以保证完成生产任务为前提,以实现生产经营目标为依据。

(3)比例协调。各类人员比例,如直接和产人员与非生产人员、基本工种与辅助工种、非直接生产人员内部各类人员以及基本工种与辅助工种内部各工种之间的比例关系等,都要根据房产经营管理单位所承担的房屋修缮任务来寻求最佳比例,按这一比例配备各类人员,使单位获得最佳效益。

(4)人尽其用。劳动定员要充分考虑人尽其用的原则。只有这样,才能将生产工人安排到适合发挥其才能的工作岗位上。

2. 劳动定员的标准

根据原城乡建设环境保护部制定的《城市建设各行业编制定员试行标准》规定:

(1)房屋维修企业全员人数,按每人平均维修房屋面积 100—180 平方米配备。其中:

- ①直接生产工人占全部职工定员人数的 60% 以上;
- ②附属、辅助生产工人占全部职工定员人数的 8~10%;
- ③管理与工程技术人员占全部职工定员人数的 13~14%;
- ④服务人员占全部职工定员人数的 5~7%。

(2)房产经营管理单位(管养合一,包括小、中修)全员人数,按管理房屋面积,每一万平方米配备 4.5~5.5 人。同时还规定:

- ①直接生产工人占全部职工定员人数的 60% 以上;
- ②附属、辅助生产工人占全部职工定员人数的 5~8%;
- ③管理与工程技术人员占全部职工定员人数的 18~21%;
- ④服务人员占全部职工定员人数的 5~6%。

3. 劳动定员的贯彻落实定员方案,执行定员标准,必须抓住以下三个环节:

(1)建立定员管理制度,不得随意抽调生产工人从事非生产活动。脱产工人或外借人员要在规定的限期内,返回生产岗位。主管部门和有关单位,也不应任意向生产单位摊派劳动力和借调生产工人。同时要严格执行职工考勤、定员定额管理及人员调动审批等制度。

(2)做好劳动力的平衡调剂工作。随着生产任务和在岗工人的变化,常会发生劳动力的不平衡现象,要及时采取措施,解决劳动力的不平衡问题。

(3)妥善安置生产岗位上的富余人员。对生产岗位的富余人员要及时撤减下来。并要因地制宜,利用行业优势,广开就业门路,妥善解决富余人员的工作和生活。

●劳动报酬

劳动报酬是指劳动者在付出一定的劳动之后,根据在一定时间内所提供的劳动数量和质量而取得一定的资金或消费品(一般以货币的形式表现)。这是社会主义个人消费品的主要分配形式。劳动报酬的正确、合理分配、是维护国家利益、调动职工生产积极性的必要保证。

1. 劳动报酬的分配形式

房产经营管理单位修缮职工劳动报酬的分配形式,根据房屋修缮的特点和具体条件,一般以计件工资和计时工资两种基本形式,加上奖金、津贴、浮动工资等多种辅助形式构成。

(1)计时工资加综合奖的分配形式。以时间为单位计量劳动消耗并支付工资的形式称为计时工资。

这种传统的分配形式,由于工人的劳动成果同工资之间没有直接的联系,存在着明显的缺点。为了弥补这种不足,房产经营管理单位又用以多项生产指标作为计奖条件的综合奖形式做为补充。上述计时工资加综合奖的分配形式,较多地运用于从事以社会效益为主的养护服务人员和单位内部附属、辅助生产工人及服务人员。

(2)计件工资加单项奖的分配形式。计件工资,就是按工人生产的合格产品的数量和计件单价来计发工资。同时以一项或两项生产指标为计奖条件,进行考核后,计发单项奖以做补充形式。上述计件工资加单项奖的分配形式,较多地运用于从事房屋修缮的中修以上工程的维修班组、修建工程队。在一项工程开工时,即标明按期、按质完成规定的工作量以后,工人所得的工资总额,同时对材料消耗、工程质量、工程期限等重点指标专项进行考核,材料节约的,按一定比例提取节约奖;工程质量超过约定等级的,给予质量奖;工程期限提前完成的,按一定比例给予工期奖。

(3)部分浮动工资与奖金捆在一起的分配形式。就是提取职工标准工资中的一部分(一般是20~40%)同规定数额的综合奖捆在一起,随同单位的生产经营成果和个人劳动实绩上下浮动发放。这是近年来房地产业在经济体制改革中试行的一种辅助分配形式。由于把职工基本工资的一部分同单位的生产经营成果和职工的劳动实绩挂起钩来,在一定程度上克服了平均主义,调动了职工的积极性。

2. 劳动报酬的分配原则

(1)统筹兼顾,正确处理物质利益。在社会主义条件下,对劳动报酬的分配,必须做到摆正国家、集体、个人三者利益的关系,实现责、权、利相结合;国家、集体、个人三者利益相统一,眼前利益、长远利益相兼顾。在国家多收入,集体多留成的前提下,使超额劳动的职工得到应有的报酬。

(2)按劳分配,克服平均主义。分配上要真正把职工的劳动实绩与劳动报酬联系起来,做到奖勤罚懒、奖优罚劣,才能充分调动广大职工的生产积极性。改变由于吃“大锅饭”和“平均主义”带来修缮工作劳动效率低、工期长、质量差和社会效益不高等弊端。

(3)加强教育,发扬主人翁精神。在贯彻按劳分配的过程中,还应对职工加强思想政治工作,激励广大职工以主人翁的态度来对待劳动,在各尽所能的前提下,正确贯彻按劳分配的原则。

●劳动保护

劳动保护,是保护劳动者在劳动生产过程中的安全 and 健康。这是社会主义企业一项基

本任务。由于房屋修缮工作流动分散,劳动强度大,现场环境复杂,加之露天、高空和特殊工种作业的不安全因素较多,所以房产经营管理单位和修缮施工单位要针对容易发生高空坠落、物体打击、触电及机械设备伤害等工伤事故的特点,开展劳动保护工作,确保安全生产。应抓好以下几方面工作:

1. 广泛进行安全生产的教育

进行安全生产教育的目的是提高各级领导和广大职工对劳动保护重要性的认识,树立“安全第一,预防为主”的思想,增强做好劳动保护工作的自觉性。通过教育,达到禁止违章指挥、违章作业,杜绝违反劳动纪律的现象发生,提高工人安全保护意识和自我安全保护的能力。

教育的内容有:党的安全生产方针教育;安全技术知识教育;安全操作规程和岗位责任制度教育;安全生产先进经验和典型事故的教育等。

教育的方法有:经常性的安全生产教育;安全活动日教育;建立劳动保护教育室;举办安全生产展览、讲座;组织观看科技及安全生产教育的电影、录像等。

2. 建立安全生产责任制

安全生产责任制是安全生产规章制度中的一个核心制度。认真遵循这个制度,就能实现人人抓生产,人人抓安全的全面安全生产管理,保证安全生产方针得到贯彻执行。

3. 加强安全生产检查

安全生产检查是劳动保护工作的重要一环,认真做好安全检查,就能及时发现并消除事故隐患,切实贯彻预防为主,防患于未然的安全生产方针。

(1) 安全检查的方法

自查:各单位、各施工班组、各生产工人对安全生产自行检查;

互查:定期不定期的组织各单位、各施工班组进行互查;

抽查:上级单位、分管领导、专(兼)职安技专业人员的抽样检查;

联合检查:由安技部门、群众组织和有关领导组织的联合检查;

专业性检查:为某一专项内容而组织的安全检查;

节前检查:节日前工地、仓库等地进行的安全防火检查。

(2) 安全检查的内容:检查各单位对党和国家的安全生产方针、政策、法规的贯彻执行情况,劳动保护技术措施项目的执行情况;安全技术、劳动保护方面存在的问题,以及安全生产管理工作和伤亡事故的处理情况等。

4. 搞好行业性劳动保护

《建筑安装工程安全技术规程》是总结我国建筑施工安全管理的经验而制定的。是关于建筑安装工程施工过程中的安全技术设施标准的规程,适用于工业及民用建设的施工单位,也适用于房产经营管理单位和修缮施工单位。要根据行业特点,搞好有针对性的安全技术措施,开展劳动保护工作。

(1) 因时制宜的劳动保护。雨天、结冰、下雪时的防滑,雷雨两季的防雷击等。

(2) 因事制宜的劳动保护。旧房拆除,屋面或高空作业,危险部位的施工等,均应在施工交底时,对安全生产、劳动保护一并进行书面交底。

(3) 因物制宜的劳动保护。施工中使用的工具、设备、构件材料应做安全性能检查。机械设备在正式使用前,应试运转,在各项功能均属正常后,方可使用。

(4) 因人制宜的劳动保护。特殊工种要根据有关规定进行专业安全培训,经考核合格,领取安全操作证后,方可独立操作;对女职工“三期”要根据有关规定采取劳动保护措施。

(5)严格执行《工人职员伤亡事故报告规程》,要及时了解事故情况,查明责任、吸取教训、采取措施、改进工作、避免类似事故发生。对事故的调查与分析要切实做到“三不放过”,即:事故原因没有分析清楚不放过;事故责任者和群众没有受到教育不放过;没有采取切实可行的预防措施不放过。

七 材料及机具管理

房屋修缮材料及机具管理是搞好房屋修缮工作的一个重要组成部分。其内容包括材料、机具以及劳动保护用品的计划、申请、采购、储运、保管、供应和对材料合理使用、节约代用、旧料利用等工作。

●材料管理

1. 材料管理的重要性

(1)材料管理是保证修缮工程正常进行的先决条件。由于房屋修缮工程所耗用的材料不仅数量大、品种、规格多,而且工程分散,现场狭窄。要想顺利施工,必须事先做好材料供应的组织与准备。在施工中材料供应的节奏与速度必须满足工程进度和工期要求,保证工程按期或提前竣工。

(2)搞好材料管理是提高工程质量的重要环节。房屋修缮工程的质量在很大程度上取决于材料的质量。只有确保供应规格正确、品质良好、性能符合要求的建筑材料,才能使工程质量达到预定的标准。

(3)搞好材料管理,是降低工程成本、节约修缮费用的关键因素。材料费在修缮工程中占的比重较大,一般达60%左右。所以在供料中要精打细算,选择最佳进货渠道,减少重复运输,加强旧料利用和节约代用,降低工程成本。

(4)搞好材料管理是加速流动资金周转的有效措施。在房屋修缮中,材料占用的流动资金数量比例较大。所以在保证工程进度需要的前提下,必须合理订货、储备和供应材料,提高流动资金周转率。

(5)搞好材料管理是提高劳动生产率的重要条件。科学而有效的管理可以减少材料的二次搬运及材料规格不符引起的改制、代用等,避免不合理的人工再投入,从而提高劳动生产率。

2. 材料管理的主要任务

(1)确保供应。就是根据房屋修缮工程的需要,按规定的时间、地点、质量、数量和品种,规格齐全、配套供应。真正做到从生产出发、为生产服务。

(2)快速周转。就是在材料的采购、运输、储备、供应过程中,减少中间环节,简化手续层次,合理选择运输方式,科学确定最低库存量,达到尽可能少的材料周转量,保证施工的需要。

(3)降低消耗。就是通过合理地使用原材料,降低材料耗用量,提高材料的利用率。材料的供应和管理部门在材料的运输、库存和搬运过程中要努力降低损耗,材料的使用也要努力节约;同时还要加强综合利用、节约代用旧料回收,以最少的材料消耗取得最大的经济效益。

(4)节约费用。就是材料管理部门本着节约的原则,选择最佳进货渠道,缩小采购过程

中的各项开支,不断降低材料购进成本,减少中转环节,克服层层设库、重复储备的浪费现象,改善仓库和现场材料保管工作,减少库存和待用材料的损耗,以最小的材料成本,最少的占用资金,完成房屋修缮任务。

3. 材料供应计划

材料供应计划是为保证修缮施工正常进行所拟定的材料计划,是修缮企业申请或向市场采购材料的依据。材料供应计划,有材料申请计划和材料采购计划两种,分别按年度、季度和月度编制。编制材料供应计划的主要内容有:材料供应目录、各种材料的需要量、计划期初和期末材料储备量、材料平衡表和材料申请(或采购)量等。

(1) 编制材料供应目录。为了便于正确选择和确定需用的材料品种,材料供应部门必须认真编好材料供应目录。把修缮工程需用的不同规格的材料,按照材料分类整理汇总,并详细列明各种材料的类别、名称、规格、型号、技术标准、计量单位、计划价格以及材料的供应来源。

材料供应目录要随着施工任务、技术条件及材料生产、供应情况的变化,及时修订。

在编制或修订材料供应目录的基础上,对选用的材料必须保证修缮工程的质量,有利于提高劳动生产率和设备利用率,立足于国内市场,并充分考虑就近取材的可能性,尽量选用货源充足、价格低廉的材料来代替稀缺、贵重的材料。

(2) 确定材料的需用量。材料的需用量是指计划期内全部修缮工程任务所需的材料数量。修缮材料需用量的确定分直接计算法和间接计算法两种。

直接计算法是根据计划期修缮任务和材料消耗定额来确定某种材料的需用量。其计算公式:

$$\text{某种材料需用量} = \sum \frac{\text{需用某种材料的计划工程量}}{\text{消耗定额}} \times (1 + \frac{\text{废品反工率} - \text{旧料回收率} - \text{材料节约率}}{\text{材料消耗定额}})$$

间接计算法是根据历史资料考虑计划期同前期任务的变化情况,采用一定调整系数估算材料需用量。主要适用于某些不便于制订消耗定额的材料或耗用量不大的辅助材料。

(3) 确定计划期初库存和期末储备量。由于修缮任务、供应条件的变化,计划期初库存量和期末储备量往往是不相等的。即使材料需用量不变,申请供应的材料数量也会发生增减。当期初库存大于期末储备时,申请供应材料数量就会减少,反之,则要增加申请供应量。

期初库存量一般是根据编制计划时的实际盘点数,以及预计计划期初的到货量和耗用量计算出来的,可用下列公式计算:

$$\text{期初库存量} = \frac{\text{编制计划时的实际库存量}}{\text{实际库存量}} + \frac{\text{期初前的到货量}}{\text{到货量}} - \frac{\text{期初前的耗用量}}{\text{耗用量}}$$

期末储备量。通常按经常储备定额加保险储备定额来计算。如果需用某种材料的品种、规格较多,当按材料“小类”或“组”来计其期末储备量时,采用 50 ~ 70% 经常储备加保险储备,来作为期末储备量。

(4) 编制材料平衡表。在确定各种材料需用量和期初、期末储备量的基础上,就可以编制材料平衡表(材料申请计划表),提出计划年度材料的申请量(或采购量),其计算公式:

某种材料的申请量 = 该种材料的需用量 + 期末储备量 - 期初库存量 + 内部可利用的材料

编好材料平衡表后,对于计划分配的材料必须编制材料申请计划,以作为上级部门进行材料平衡和分配的依据,对于非计划分配的材料,则编制材料采购计划,经主管领导审批后,可作为采购材料依据。

4. 材料管理的机构设置

房屋维修工地面广而分散,遍及城乡。通常在大、中城市很难做到由一个集中点供应或把所有的料、具从产地直接送到现场,往往要通过中转环节,即场外两次搬运,而二次搬运所耗费的人力、物力较大,不仅增加了搬运量,而且使建筑材料在搬运中不可避免地受到损耗,增加了工程的成本。所以,在翻修、大修工程时,凡施工点比较集中,又有一定的堆料场地的,应尽可能直接提供料到现场,减少中转环节。为适应维修工程的施工特点,材料机构的设置宜采取集中与分散相结合的管理机构:

(1) 专业化材料供应站:直属市(区、县)房产经营管理单位。该站规模较大,有比较正规的库房及堆料场,有的还设有成品及半成品加工厂,除备有品种比较齐全的建筑材料外,还有相应的运输力量、机械设备等。对国拨及部拨材料集中订购、调拨、管理和供应,对易燃易爆危险品设有专用仓库。这种专业化材料供应部门可作为独立经济核算单位,实行企业化管理。

(2) 附属型材料供应点:直属各基层房管所(处、站),专业化材料供应站联系,行政上可视具体机构设置,分属基层单位管理。它有一定的材料储备及运输力量、小型建筑机械,并可自行采购、供应部分或大量市场材料及地方材料。一般规模较小,主要作为片区的物资中转、调剂基地。

5. 材料分类

(1) 按材料分配管理权限划分:

① 国家统一分配材料(简称统配材料)。这是由国家计委、国家物资总局主管分配的材料。主要有:钢材、木材、水泥等。

② 国务院各部分分配材料(简称部管材料)。这类材料具有专业性强、配套性强的特点。主要有:玻璃、铸铁管、钢门窗、油毡、沥青、汽油、柴油等。

③ 地方管理材料(简称地管材料)。主要有:砖、瓦、砂、石等。

④ 市场供应材料。指从商业部门直接购置的材料。主要有:元钉、小五金、油漆、装饰材料等。

近几年来,随着改革开放,加强市场调节,发挥经济杠杆作用,前三类材料已有相当一部分进入市场供应材料之中。如:目前各地建立的物资贸易中心、钢材市场等。

(2) 按材料在修缮中的作用划分:

① 主要材料。指构成工程实体的各种材料。主要有:钢材、木材、水泥、砖瓦、砂石、石灰、五金、油漆、电线、水管等。

② 预制构配件。指构成工程实体的各种预制的金属、木质、钢筋砼等结构物和构件。常用的有:木门窗、钢门窗、钢筋砼梁(板、柱)等。

③ 周转材料。指在施工过程中反复多次周转使用的工具性材料:模板、脚手架。

④ 机械配件。包括机械设备备用的零配件。如轴承、活塞。

⑤ 其他材料。包括不构成工程实体,但是修缮工程必须的材料。如:燃料、润滑、油料、氧气、砂袋、棉纱头等。

这种划分便于制定材料消耗定额,从而进行成本控制。

(3) 按材料的自然属性划分:

① 金属材料。包括黑色金属和有色金属两种。常用的有钢筋、型钢、铸铁管、铅丝等;

② 木制品材料。如:木板、门窗、椽子、瓦条、拼花地板等;

③ 硅酸盐材料。如:水泥、砖瓦、砂石、玻璃等;

- ④五金材料。如 元钉、门窗、小五金等；
- ⑤电器材料。如 电线、开关、白料等；
- ⑧化工材料。如 油漆、沥青等。

这种分类便于根据材料的物理、化学性能分别储存保管。

6. 材料库存量及采购点的确定

(1) 库存规模分类——A、B、C 分类法。

要做到合理的库存 ,首先就要对材料进行分类。ABC 分类法是一种科学的分析方法 ,其目的是抓住材料管理的重要。

修缮工程需要的材料种类繁多 ,但从其占用资金的比例可分为三类 ,见下表：

表 2.19.4 材料 ABC 分类表

分 类	占全部品种 %	占用资金总额 %
A 类材料	10—15	80
B 类材料	20—30	15
C 类材料	60—65	5

从表中可见 ,C 类材料虽然品种繁杂 ,但占用资金较少 ,把 A 类及 B 类材料购买及库存控制好 ,对资金节约起关键作用。

(2) 经济库存量。经济库存量又称经济订购批量 ,就是求订购费和仓库费用之和最低时的库存量。

订购费用是指材料价款之外每次订购材料运抵仓库之前的一切费用。主要是采购人员工资、差旅费、采购手续费、检验费等。订购费用的特点是随订购次数的增加而增加。

仓库费用是指材料在库或在场所需的一切费用。主要是该批材料占用流动资金的利息 ,占用仓库费用(仓库设施折旧、修理费等) ,库存期间的损耗以及防护费、保险费等等。仓库费用还常按均库存量一定的百分率计算。库存量越大 ,仓库费用就越大。

订购批次多 ,库存量少 ,可以节约仓库费用 ,但相应地增加了订购费用。

经济库存量计算公式：

$$\text{经济库存量} = \sqrt{\frac{2 \times \text{年需要量} \times \text{每次订购费用}}{\text{材料单价} \times \text{仓库费率}}}$$

(3) 安全库存量。经济库存量是理想状况下的合理库存量。实际上由于各种因素的影响 ,在经济库存量之外 ,还应保持一定的安全库存量 ,以防止缺货的风险。

安全库存量可以根据数理统计方法或经验估计法求取。还常可按一定的安全系数求取：

$$\text{安全库存量} = \text{经济库存量} \times \text{安全系数}$$

(4) 订购点的确定。经济库存量和安全库存量之和 ,就是最高的库存量。超过最高库存量库存即为积压物资 ,应及时处理 ,消耗到一定库存量时要及时补充。这种补充方法就是订购点的确定。订购点确定有两种方法：

① 定量订购点。即按一定的库存量决定订购时间。

$$\text{订购点} = \text{安全库存量} \times \text{备运时间} \times \text{日消耗量}$$

这种方法一般用于数量大、订购批次少的材料。

②定期订购点。即按固定的周期组织材料的采购,采购量按购买期实际库存量决定。

$$\text{订购次数} = \frac{\text{年度总需要量}}{\text{经济库存量}}$$

$$\text{订购周期} = \frac{365}{\text{订购次数}}$$

订购的具体日期应确定在安全库存点之前,考虑到备运时间的需要。

7. 旧料利用和回收

修缮工程和新建工程不同,在施工中从房屋上拆下的旧料有的可以就地利用,既节省材料又节约运费。就地利用的材料,应在工程预算中预估,器材管理部门一般不办理入库手续,而应对实际利用数量进行核实,以保证旧料的合理使用和正确反映工程成本。不能就地利用的旧料,材料部门应及时进行清理、回收,或转运到需要用的工地,但不论是回收或转运,均应办理入库手续。

8. 危险品和劳动保护用品管理

易燃易爆物品应专门设库,库房的设置与要求应符合有关部门的规定,并有专人保管,除满足供应外,一定要保证安全。

劳动保护用品是保障维修职工安全生产的必要条件,应按规定标准有计划的采购、发放。既要保证供应,又要避免积压霉烂变质,如库存时间过长或过多时不用的,发放前及使用前应经过质量检查。南方地区霉雨季节后,针、棉制品的劳保用品应该翻晒,以免因劳动用品变质、失效而造成不应有的损失。

●机械设备和工具管理

在修缮工程中用机具代替手工劳动能提高劳动生产率,减轻工人的劳动强度,提高工程质量,改善劳动环境及安全条件。因此,购买实用经济的机具或开展技术革新自制机具,提高修缮工程的机械化程度,是修缮管理中的一个重要方面。加强机械设备管理,提高机械设备的完好率,提高施工效率,防止事故的发生,保持机械设备的最佳状态,对完成修缮施工任务和提高经济效益都有重大意义。

机械设备管理的具体内容包括正确地选择和合理使用机械;搞好机械设备的维护、保养、插查和修理工作,建立和健全机械设备管理制度。

1. 机械设备的合理使用

- (1) 和执行机械设备的操作规程,实行机械设备的使用、维修、保养责任制;
- (2) 培训机械设备的熟练操作人员,实行操作证制度;
- (3) 掌握机械设备的性能和技术特征;
- (4) 建立机械设备档案。

2. 机械设备的保养

保养的目的是为保持机械设备的良好技术状态,提高设备运转的可靠性和安全性,减少零件的磨损,延长使用寿命,降低消耗,提高机械施工的经济效益。

(1) 日常保养,属于正常使用管理工作,它不占用机械设备的运转时间,由操作人员在班前或施工间歇期间进行,以达到“清洁、润滑、紧固、防腐”。

(2) 强制保养。属周期性保养,需要占用机械的运转时间,停工进行保养。

强制保养按一定周期和内容分级进行。保养级别由低到高。如起重机、挖土机等大型

设备要进行一到四级保养 ;汽车、空压机等进行一到三级保养 ;其他一般机械进行一、二级保养。通常一般性保养属日常保养。

3. 机械设备的修理

(1)零星小修。是指临时安排的修理 ,目的是消除操作人员无力排除的突然故障 ,个别零件损坏 ,或一般事故性损坏等问题。

(2)中修。是大修间隔期内对少数工程进行大修的一次平衡性修理 ,对其他不进行大修的工程只是执行检查保养。

(3)大修。是对机械设备进行全面的解体检查修理 ,保证各零件质量和配件要求 ,使其达到良好技术状态 ,恢复可靠性和精密度等工作性能 ,以延长机械设备使用寿命。

大修和中修需要列入修缮计划 ,并按计划预检修制度执行。

4. 考核机械设备管理水平指标

(1)完好率。是反映报告期内机械设备技术状况和维修管理情况的指标 ,可分为日历完好率和制度完好率。日历完好率按日历台日数计算 ,制度完好率则按扣除节假日的制度台日数计算。计算公式 :

$$\text{日历完好率(制度完好率)} = \frac{\text{报告期机械完好台日数(制度完好台日数)}}{\text{报告期日历台日数}} \times 100\%$$

(2)利用率。是反映报告期内对机械设备台日利用情况的指标。分日历利用率和制度利用率两种。

其计算公式 :

$$\text{日历利用率 制度利用率} = \frac{\text{报告期机械实际工作台日数}}{\text{报告期制度台日数 报告期制度台日数}} \times 100\%$$

5. 工具和周转材料管理。

工具(包括工具性材料)即周转材料从性质上与材料不同 ,材料属于劳动对象 ,工具则是劳动手段。

但目前管理单位内部分工 ,工具和工具材料通常由材料部门负责。

(1)工具和周转材料分类。

- ①固定资产类工具。如 :焊接、测试用的仪器、仪表等工具 ;
- ②低值及易耗工具。如 :千斤顶、灰桶、量具等及其他专用工具 ;
- ③周转材料。如 :模板、脚手架材料等。

(2)购置和供应

①固定资产工具的购置 ,属基建投资性质 ,须经有关部门审批后方能购置。

②供应办法因地、因单位而有所不同。多数由单位统一供应和调剂 ,对各工种个人使用的专业工具 ,则可采取发放工具费由工人自备的办法 ;对种类繁多而班组经常使用低值、易耗的工具 ,则实行包干制 ,即核拨给规定的购置费 ,由班组自购自用 ,节约归组 ,超支不补。

(3)工具和周转材料直接关系到生产安全和提高劳动生产率。因此必须做到 :

- ①采购供应及时、合用、保证质量 ;
- ②经常检查库存的工具和周转材料的性能 ,妥善保管、贮存 ,防止霉烂、变质 ;
- ③教育工人爱护使用 ,防止造成浪费 ,保持工具和周转材料的安全性能。

八 成本管理

● 修缮工程成本及管理要求

修缮工程成本是全面反映施工生产活动及各项管理工作质量的一个综合性指标。加强修缮工程成本管理,对于实行经济核算,改善经营管理有着重要意义。

修缮工程施工活动是一个生产性的过程。在施工过程中既要消耗一定数量的生产资料,又要支付一定数量的劳动报酬,还要发生一些其他消耗。施工中的一切消耗都要通过货币形式以费用来表现,构成了修缮工程成本。修缮工程成本,简单地说是指修缮单位工程所消耗的活劳动和物化劳动的总和。活劳动即是劳动者在进行修缮工程施工时所耗的劳动价值,物化劳动是指修缮施工过程中所消耗材料的价值。

现阶段的修缮工程成本按其经济实质来说,是产品价值的一个组成部分。修缮产品价值取决于施工生产该项工程(产品)的社会必要劳动量。它由以下三部分组成:①工程施工中所耗费的生产资料的转移价值;②劳动者的报酬—相当于必要劳动所创造的价值;③劳动者剩余劳动所创造的价值(即利润)。一般说来,工程成本只是相当于产品价值的前二个部分。

在实际工作中,修缮工程成本又可分为三类:预算成本、计划成本、实际成本。

预算成本是指按修缮工程预算定额计算的预算造价,按照成本项目的核算内容,进行分别归类而得到的成本。

计划成本又叫成本计划,是指为了有步骤地降低工程成本而编制的内部控制修缮成本的具体计划指标。

没有成本计划,就不可能有效的控制工程成本,也无法进行成本分析工作。

实际成本是修缮工程实际支出的生产费用的总和,它是反映修缮部门经济活动的综合指标。

实际成本与预算成本相比,考虑成本实际盈亏情况;实际成本与计划成本相比,考虑预先计划各项指标的完成情况。

充分挖掘内部潜力,不断地降低修缮工程成本,必须做到以下几方面工作:

(1)正确区分费用支出,严格执行规定的成本开支范围和费用开支标准,修缮工程成本开支范围是由国家或地方统一规定的各种支出,具有不同性质和用途,必须严格划清其界限,以确保成本计划的正确性。

(2)加强成本管理基础工作,建立健全定额管理、原始记录和计量与验收制度。

(3)建立健全内部成本管理责任制。各职能部门对成本工作,都应担负一定的职责,以加强成本控制与监督。

(4)加强预算管理,搞好预算审查工作。在工程开工前编制施工图预算,竣工时报制竣工结算。搞好施工图预算的编审工作,按照预算确立的工程收入,进行预算成本分析,考核实际成本升降,计算工程盈利。

(5)搞好调查研究,及时解决存在的问题,要深入现场,切实了解各方面、各环节存在的问题,各项成本费用节约或超支的情况,找出原因,有针对性地提出解决问题的办法,及时总结经验教训。

● 修缮工程的成本核算

为了正确地对修缮工程成本进行核算,必须合理地划分成本核算的对象。成本核算的目的,就是要确定它的实际耗费,以便与施工图预算所确立的费用进行比较,从而考核施工的经济效果,以满足施工单位加强经营管理的需要。因此,划分成本核算对象,应以每一独立的施工图预算所列的单位工程为依据,并结合施工管理和具体情况来确立。

工程成本核算对象划分的原则:

(1)一般是应以每一单位工程为成本核算对象。

(2)同一施工地点、同一结构类型,修缮项目基本相同、开竣工时间相近的若干个单位修缮工程,可以合并成为一个成本核算对象。

(3)综合维修工程,可按其开竣工时间相接近的一批单位工程,合并成一个成本核算对象。

工程成本对象经确定后,各有关部门必须共同遵守,不得随意变更。所有原始记录和核算资料,都必须按照统一确定的成本核算填写清楚,分别设置工程成本明细帐,以便归集各成本核算对象的生产费用和计算工程成本。

1. 工程成本项目

修缮工程的施工过程,既是生产过程,又是生产的消费过程。为了了解各种生产费用的情况,监督生产费用支出,合理组织工程成本核算,必须对生产费用按经济用途进行科学分类,形成成本项目。修缮工程的成本项目有以下六项:

(1)材料费,指构成工程实体或有助于工程实体形成的各种材料和结构件等费用以及周转材料的摊销费。

(2)人工费,指直接从事施工的工人,包括现场内水平、垂直运输等辅助工人的基本工资、各种补贴费用。

(3)施工机构使用费,指施工过程中的小型机械折旧摊销费,大型机械台班费、租赁费及按规定支付的机械拆装进退场费。

(4)其它直接费,指不包括上述费用内的现场施工用水、电、气费,现场由发生的材料二次搬运费以及季节性施工、道路占用等费用。

(5)施工管理费,指为组织和管理工程施工所发生的各项费用。包括现场管理人员的工资、生产工人的辅助工资、工资附加费、办工费、差旅费、固定资产使用费等。

(6)独立费,按地区规定收取。以上一至四项构成修缮工程的直接费成本,直接费成本加后二项费用构成修缮工程的总成本。

合理划分成本项目,可以正确反映修缮工程成本的构成,考核各项生产费用的使用是否合理。为了使计算出来的工程实际成本能与预算成本相比较,实际成本项目所包含的内容,应和各项预算成本项目所包含的内容相一致。

2. 工程成本计算

成本计算通常是指修缮工程实际成本的计算,是将施工中发生的各种生产费用,通过一定的归集和分配程序,计算出各成本项目、费用并进行汇总,求得各成本对象的实际成本。

在计算工程实际成本时必须注意两点:

一是划清工程成本的范围。不应计入工程成本的支出,不得挤入成本。

二是划清不同时期的成本,不应由本期工程成本负担的支出,不得任意计入本期成本。

各项费用的归集和分配方法:

(1)材料费的归集和分配。材料费在工程成本中所占的比重最大,一般约占工程成本的

60~70%,认真做好材料费的核算,监督施工中的材料实际消耗,是加强工程成本管理的重要环节。其方法:

①直接计入法。根据填明1号的领料单和退库单等原始凭证,经过计价、分类、汇总后直接计入工程成本。

②分配计入法。在几个工程共同施工领用的大堆材料难以确定实际用量时,按工程定额用量比例法进行分配,经计价后计入工程成本。其公式

某工程的定额耗用量 = 材料消耗定额 × 实际完成工程量

$$\text{分配系数} = \frac{\text{各工程实际耗用量}}{\text{各工程定额耗用量}}$$

某工程的实际耗用量 = 该工程的定额耗用量 × 分配系数

大堆材料采用上述方法确定实际耗用量后,填制领料单,计入工程成本。

工程耗用材料的原始凭证,经过整理后,应编制“工程耗用材料分配表。”

表 2.19.5 工程耗用材料分配表

年 月 日					
工程名称及 编 号	料单直接计 入的计划成本	耗用材料计划 成 本 合 计	材料成本差异 (+3%)	料单分配计入 计划成本	耗用材料实际 成 本
合 计					

(2)人工费的归集和分配。人工费一般是根据各作业班组的“工日利用情况汇总表”和“平均日工资率”进行分配,计入工程成本。其公式:

$$\text{平均日工资率} = \frac{\text{本月工人基本工资总额}}{\text{本月各工程实际工日合计}}$$

表 2.19.6 工日利用情况汇总表

年 月 日					
组 别	人 数	01 工程 实作业工日数	02 工程 实作业工日数	03 工程 实作业工日数	实作业工日 合 计
合 计					

根据当月的“平均日工资率”和“工日利用情况汇总表”所列各工程的实耗工日数,编制“工人工资分配表”,据以计入工程成本。

表 2.19.7

工 人 工 资 分 配 表

年 月

工程名称及编号	实作业工日合计	每个工日平均工资	工资分配合计

(3)其他费用的归集和分配。其他费用内容较多,而且在费用发生时往往不能计入各项工程成本的费用。一般先通过“其他费用”项目归集,月终再按一定的比例进行分配。

其他费用的分配办法,通常采用直接费比例法,也就是将当月发生的其他费用总额与各单位工程当月发生的直接费(包括材料和人工费)总额比例,求出费用分配率,计入工程成本。其公式:

$$\text{费用分配率} = \frac{\text{本月其他费用总额}}{\text{本月各单位工程直接费总额}} \times 100\%$$

然后,再按以下公式计算得出各工程应分摊的“其他费用”分配额:

某项工程其他费用分配额 = 某项工程本月发生直接费 × 费用分配率

根据上述计算结果,编制其他费用分配表

表 2.19.8

其 他 费 用 分 配 表

年 月

工程名称及编号	直 接 费	费 用 分 配 率

3. 工程总分类核算和明细分类核算

工程的实际成本,是通过设置会计科目进行核算的。工程施工中发生的生产费用,根据各种费用分配表的汇总数或在费用发生时,记入本科目的借(增)方;工程竣工办妥交付使用手续后的实际成本,记入本科目的贷(减)方。本科目余额在借(增)方,表示正在进行施工或虽已竣工但尚未办妥移交手续的工程实际成本。

工程的成本明细分类核算,是通过按成本计算对象设置明细帐或成本计算单进行的。各工程明细帐必须自工程开工发生费用起,至工程竣工全部费用入帐后,才能计算出工程完整的实际成本。

●降低工程成本的途径

修缮工程成本的构成因素决定降低工程成本的途径,主要有以下几方面:

(1)提高职工的政治思想素质和科学技术水平。努力提高企业领导、技术人员、管理人

员及生产工人的科学技术水平和业务能力,是降低成本、提高经济效益的关键。结合修缮企业的特点,加强职工政治思想教育,开展行之有效的社会主义劳动竞赛,充分调动职工的生产积极性,建设一支政治思想好,具有技术专长,精通企业管理的职工队伍,是企业发展的无价之宝。

(2)按查勘、设计方案进行修缮,坚持修缮原则,不任意扩大修缮范围,保证修缮质量,杜绝“大修出、小修进”的不正常现象。

(3)降低材料消耗。用料应精打细算,大材不小用,优材不劣用,做到物尽其用,在保证质量的前提下,充分合理的利用旧料。

(4)提高劳动效率。对修缮班组进行合理的调配和组合,科学地安排各道工序的衔接,起到事半功倍的效果。提倡在工人中推行“一专多能”和“一工多技”,提高劳动效率。

(5)精简管理机构,压缩非生产性开支。本着勤俭节约的方针,精简管理人员,压缩编制,实行岗位责任制,提高工作效率,降低管理费用开支。

第四节 房屋修缮服务

房屋修缮服务主要是指房产经营管理单位和修缮施工单位在房屋翻修、大修、中修、小修和综合维修的全过程中为住(用)户所提供的主动、及时、方便、周到的服务。而这种服务活动又主要的,大量的体现在小修养护和综合服务之中。小修养护和综合服务主要有以下四种形式:

一 日常服务

日常服务是房产经营管理单位为确保房屋的正常使用所进行的经常性、持续性的小修养护和综合维修。是房产经营管理单位最普遍、最频繁的日常服务工作。

●主要内容

1. 房屋小修养护

(1)瓦屋面清扫补漏及局部换瓦,屋脊、泛水、躺立沟的整修;油毡顶斜沟的修补及局部翻做;平屋面裂缝修补、拆换及新做少量天窗;墙体局部挖补;墙面局部粉刷;普通水泥地的修补及局部新做;天棚、椽档、雨棚、墙裙、踢脚线的修补、刷浆;室外排水管道的疏通及少量更换;窨井、雨水井的清理;井盖、井圈的修配;化粪池的清理;明沟、散水坡的养护、清理等。

(2)木门窗维修及少量新做;装配五金;接换柱脚;支顶加固;木桁条加固及少量拆换;木屋架加固;木楼地楞、木隔断、木楼梯、木天棚、木栏杆的维修及局部新做;细木装修的加固及局部拆换等。

(3)水管的防冻保暖;给水管道的少量拆换;排污、废水管道的维修、保养、疏通及少量拆换;便器、脸盆、菜池、浴缸的修补拆换;水咀、阀门、抽水马桶及其零配件的整修、拆换;屋顶压力水箱的修理、清污等。

(4)灯口、电线、开关的修换;线路故障的排除、维修及少量拆换;配电箱、盘、板的安装、修理;电表与电分表的新装及拆换等。

(5)修缮后的门窗补刷油漆、装配玻璃及少量门窗的新做油漆;楼地板、隔断、天棚、墙面维修后的补刷油漆及少量新做油漆;楼、地面、墙面刷涂料等。

(6)钢门窗整修;白铁、玻璃钢屋面的检修及局部拆换;白铁、玻璃钢躺立沟、斜沟的整修、加固及少量拆换等。

2. 设备运行维护

(1)电梯的维护、管理,经常保持正常驾驶操作,保证电梯安全运行。

根据电梯保养规程要求,对电梯进行周期性保养,使其处于良好运行状态;对电梯的运行情况进行经常性巡视观察,发现故障,及时排除;对无法排除的复杂故障,速请专业维修单

位进行维修。

(2) 锅炉及附件设备的管理, 保证安全、正常、经济运行, 确保在供暖期内持续有效、达标供暖。

在停炉状态下, 锅炉及附件设备的内、外部检查, 对新装、改装、移装或经大修和持续运行达六年的锅炉及附件设备, 进行水压试验等。发现锅炉及附件设备的缺陷, 及时予以修理、拆换。

在运行状态下, 对锅炉及附件设备进行认真保养, 使其处于润滑、清洁、无泄漏的良好工作情况。经常进行锅炉及附件设备的外部检查, 随时排除故障, 做好供煤、清渣等有关工作。

(3) 水泵的运行管理, 泵房设备、器具的维修、保养, 泵房清洁及水质的检查、保洁等, 消防泵的定期试运行。

●组织形式

1. 定员标准

《城市建设各待业编制定员试行标准》规定: 房屋管理站、所(管养合一, 包括小、中修)全员人数, 按房屋管理面积, 每 1 万 M^2 配备 4.5—5.5 人, 同时规定: 直接生产工人占全部职工定员人数应在 60% 以上。根据此项规定计算, 房产经营管理单位的直接生产工人, 每 1 万 M^2 可配备 2.7—3.3 人。在直接生产工人中, 根据小、中修的实际需要, 再对从事小修养护与中修以上工程的人员进行分别核定, 一般按 6:4 进行分配。据此, 房产经营管理单位小修养护人员, 每 1 万 M^2 可配备 1.6—2 名。

小修养护人员的工种, 一般按以下标准搭配:

每 1 万 M^2 配备 1—1.4 名瓦工、木工、普通工等基本工种;

每 1 万 M^2 配备 0.5 名油漆、玻璃、白铁工、水暖工、电工等少数工种;

每 1 万 M^2 配备 0.1 名工长;

对于上述定员标准, 各房产经营管理单位在参照执行时应注意以下四个方面:

(1) 要以上述定员标准为基础, 以本单位历史上最好水平或同行业先进水平为目标, 充分挖掘劳动潜力, 力求达到更为先进的定员水平。

(2) 要根据所管房屋的具体情况, 如居住房与非居住房, 新建住宅区与旧城住宅区, 房屋连片集中与偏远分散, 房屋完损等级, 服务内容等不同情况合理配备小修养护人员。

(3) 在选配小修养护人员时, 要充分考虑它所具有的工程量小、零星分散、服务内容繁杂、直接面对群众和劳动强度一般大于其它修缮工程的特点, 配备一些技术比较全面, 经验比较丰富, 工作责任心强的工人为宜。

(4) 上述定员标准内不含从事小修养护以外的综合服务人员。因此, 凡开展综合服务的房产经营管理单位, 如提供电梯运行服务、冬季供暖、泵房高压给水或其它内容的服务, 应根据工作量大小, 按照确保有效服务、安全生产和精减的原则, 另行配备人员。

2. 人员组合

日常服务的人员组合, 要根据修缮服务的特点进行安排。其组合形式, 首先要以提高社会效益为目的, 最大限度地方便辖区内住(用)户, 其次要考虑经济效益的实现, 避免发生人浮于事的现象。

“管养合一, 分段包干”负责制, 是房产经营管理单位在长期工作实践中形成的日常服务组合形式。“管养段”是由房管员、小修养护工人组成的最基本的日常管养服务组织。根据定员标准, 管养段管理养护的房屋面积一般在 30000 M^2 或 700 户左右。每段配备房管员一

名、养护工人 3—4 名。并以瓦工、木工、普通工等基本工种为主。少数工种一般不固定在管养段内,而由基层房管所(站)统一配备、调度。每 3—4 个管养段可配备一名工长。

管养段在划定辖区时(尤其所管房屋以住房为主的),一般应同居民委员会管辖范围或自管房单位宿舍的自然片区对口。有条件的,还可在管养段辖区内,设一固定场所,用以存贮日常服务中所需的小宗器材、工具和作为同住(用)户的联系点。

管养段一般由房管员负责,以房管员为主开展日常服务,养护工人承担全段的小修养护和综合维修服务。房管员和养护工要做到明确分工和密切联系相结合。

成立日常服务机动组,是一些以管理非住宅为主的基层房管所(站),根据生产、办公用房的小修养护工作次数相对不多,修缮工程量较大的实际情况,进行日常服务的组合形式。一个基层房管所(站),一般可组建一支 10 名左右工种齐全,人员精干的队伍,负责整个辖区的小修养护工作。其余直接生产工人全部从事中修以上的自营修缮任务。

日常服务机动组由基层房管所(站)直接领导,其小修养护任务由房管员提供,工长组织实施。

实践证明,这样日常服务的组合形式,既可快速、及时地完成零星分散的小修养护工作,又能胜任工程量较大的修缮任务,是一种效率高的优化组合形式。

●一般程序

1. 项目收集

日常服务的小修养护项目,主要通过房管员的走访查房和住(用)户的随时报修两个渠道来收集。

走访查房是房管员定期对辖区住(用)户进行走访,并在走访中查看房屋,主动收集住(用户)对房屋修缮的具体要求,发现住(用)户尚未提出或忽略掉的房屋险情及公用部位的损坏。为了提高走访查房的实际作用,应建立走访查房手册。

为了方便住(用)户随时报修,房产经营管理单位收集服务项目的措施主要有以下几种:

(1)建立接待值班制度:在基层房管所(站)配备一名专(兼)职报修接待员,负责全天接待。记录住(用)户的电话、信函、来访。接待员应填写报修单,处理回报单上下两联组成的接待登记表。

(2)设置便民报修箱:基层房管所(站)在辖区的繁华地段和房屋集中的街巷、院落中,设置信箱,供住(用)户随时投放有关的报修单和预约上门修缮的信函。房管所(站)要定时开箱收集。

(3)组织服务性集会。一般利用节、假日时间,基层房管所(站)在公共场所住(用)户集中的院落里摆摊设点,征求住(用)户提出包括日常服务内容的有关意见。

2. 计划编制

通过走访查房和接待报修等方式收集到的修缮服务项目,除室内照明、给水排污等部位发生的故障及房屋险情等应及时解决外,其余修缮服务项目,均由房管员统一收集,逐一落实。其中属于小修养护范围的项目,应按轻重缓急和劳动力情况,于月底前编制次月的小修养护计划表,并按计划组织实施。

凡超出小修养护范围的项目,房管员也应于月底前填报中修以上工程申报表。基层房管所(站)的修缮管理部门按照申报表,到实地查看,根据报修房屋的损坏情况和年、季度的修缮计划,进行勘估定案,安排中修以上工程解决。

房管员对即将进场施工的项目要及时与住(用)户联系,做好搬迁腾让等前期工作,对无

法解决或暂不进场施工的,应向住(用)户说明情况。

3. 任务落实

房管员根据上月编制的小修养护计划表和随时发生的急修项目,开列小修养护工程单。养护工凭工程单领取材料,根据工程单开列的工程地点和项目内容进行施工。对施工中发现的房屋险情,可先行处理,然后由开列工程单的房管员办理变更或追加工程项目手续。

在施工中,房管员应每天到施工现场,解决施工中出现的問題,检查当天任务完成情况,安排次日的零修养护工程。

基层房管所(站)的工长也应深入分管的各管养段,对较复杂的技术问题进行具体指导,对完工的项目进行质量检查,并对填报上来的工程单人工、材料耗用情况及时逐处核实。

●料具管理

(1)日常服务的施工现场一般在住宅区,场地狭小,且由于施工工期较短,工地转移频繁,因此管养段的养护工人应自备运输工具,自行运送料具,工地开工,人到车到,随车带来材料、工具。工地转移,人走车走,随车带走剩余材料、工具。又由于日常服务所用料具,大都散落在街头,不便看管,因此,养护工人还应根据当日施工项目,领取当日需用的料具,以便在当日完工时将少量的剩余材料,用自备的运输工具带走。这样既可避免材料、工具的散失,又可做到工完料尽场地清。

(2)常用物资的准备。日常服务的常用物资,也应采用计划备料,计划领用的管理办法。年度、季度的日常服务材料计划,可按上年度或上季度的实际耗用情况,结合本年或本季可能发生的材料增减因素,进行预估后编制月计划。月度材料计划,则应力求准确,以便合理备料。一般由工长根据房管员编制的次月小修养护计划表,于当月月底前提出下月的材料计划。如遇次月计划开工的小修养护工程中需要特殊规格品种的材料,应在申报的材料上予以注明。

由于小修养护工程所用材料数量虽不多,品种却比较繁杂,加上施工范围大而散。所以房产经营管理单位不但要有中转仓库,存放大宗材料、工具,以备各管养段及中修以上工程自管维修队、组随时领用,有条件的管养段还可以在辖区范围内,设置小仓库,管养段可以预领一批小修养护工程的常用的周转材料,再按工程单上的限额领料数,依次销帐。存贮点还可存放一些脚手板、长梯、高凳等工具。这样可以对管养段提供很大的便利。特别是那些同基层房管所(站)距离较远,往返不便的管养段,设置小仓库更为必要。

●考核指标

1. 定额指标

日常服务属于房屋修缮经济活动范围,其中的小修养护工程与翻修、大修、中修和综合维修同属于修缮工程。因此,在编制养护计划,勘察估算工料、签发工程单及完工结算时,都必须以当地房地产行政主管部门正式颁发的《房屋小修养护工程定额》为依据。

各地的小修养护工程定额,已充分考虑了小修养护工程的特点。如:工程零星分散,一定范围的料、具自运,工种搭接,工地转移频繁,以及全部手工操作等。所以其人工定额均高于其它类别的修缮工程定额,其材料消耗定额符合在合理的施工情况下,生产质量合格的单位产品所必须消耗的材料数量。

达到小修养护工程定额的指标,是完成小修养护工作量和搞好日常服务的必要保证。因此,工程定额指标的完成情况,应作为考核管养段养护人员劳动实绩,进行工资总额分配

的主要依据之一。

小修养护工人的劳动效率要 100% 达到或超额完成人工定额。材料消耗要不超过或低于材料消耗定额。同时,要通过合理组织生产,发挥劳动潜力和充分回收利用旧料,努力降低小修养护工程成本。

2. 经费指标

小修养护经费,应根据出租房屋的租金构成因素中小修养护费用的含量及企业自有房屋中按规定提取的修理费额进行核定。但由于现行的低租金制度,难以“以租养房”,因此为维护房屋的正常使用和住(用)户安全,对维修费用实行保底限额使用,是十分必要的。建设部(88)建房字第 328 号文颁发的《房地产经营管理行业经济技术指标》规定:租金用于房屋维修率:不低于 60% - 70%。

房屋经营管理单位根据这一指标,在回收的租金中,专项核定房屋维修费用,并按一定比例,划出小修养护经费。

为了充分调动管养段职工的工作热情和生产积极性,提高劳动生产率,使小修养护费发挥最大的社会效益和经济效益,近年来,一些房产经营管理单位推行了“管养承包经济责任制”,收到了较好的效果。它的基本格局是:基层房管所(站)招聘管养段的承包人签订承包合同,明确双方的责任、权利与利益。管养段承包人根据自愿组合与单位调配相结合的原则,聘用管养人员。在管养承包中,小修养护费用,作为承包经费,按管房面积划给管养段,实行包干使用,亏损不补,节约留用的办法。

3. 服务指标

提高社会效益,是日常服务的首要目的,房产经营管理单位在持续开展优质服务活动中,不断推出具有地方特色且为广大住(用)户欢迎的便民服务方式,为使这些服务方式制度化、规范化、标准化,各地房产经营管理单位制定了相应的考核指标。常用的有:

(1) 走访查房率。一般要求管养段的房管人员,每月对辖区内的住(用)户要走访查房 50% 以上,每季对辖区内住(用)户要逐户走访查房一遍。其计算公式如下:

$$\text{月走访查房率} = \frac{\text{当月走访查房户数}}{\text{辖区内住(用)户总户数}} \times 100\%$$

$$\text{季走访查房率} = \frac{\text{当季走访查房户数}}{\text{辖区内住(用)户总户数}} \times 100\%$$

注:走访查房户数计算时对月(季)内走访查房如系同一户超过一次的均按一户计算。

(2) 养护计划率。管养段应按房管人员每月编制的小修养护计划表,依次组织施工。考虑到小修养护中对急修项目需及时处理,因此在一般情况下,养护计划率要求达到 80% 以上。遇特殊情况或特殊季节,房产经营管理单位可统一调整养护计划率,其计划公式如下:

$$\text{月养护计划完成率} = \frac{\text{当月完成属计划内项目户次数}}{\text{当月养护计划安排的户次数}} \times 100\%$$

(3) 养护及时率。管养段对辖区内住(用)户报修的项目中,经专业人员实地查勘,属小修养护范围的,应按及时服务的原则组织施工,建设部(88)建房字第 328 号文颁发的《房地产经营维修管理行业经济技术指标》规定:小修养护及时率应达 99%。其计算公式计算如下:

$$\text{月养护及时率} = \frac{\text{当月完成的小修养护户次数}}{\text{当月全部报修中应修的户次数}}$$

注:当月全部报修中应修的户次数,指剔除了经专业人员实地查勘后,认定不属小修养护范围,并已作其他修缮工程类别安排的和因故不能安排修缮的报修户次数。

(4)安全指标。确保住户安全 and 生产安全,是修缮服务中的首要指标,是考核管养段工作实绩的重要依据,也是实行管养承包经济责任制的主要指标之一。建设部(88)建房字第328号文颁发的《房地产经营维修管理行业经济技术指标》规定,安全生产,杜绝重大伤亡事故,年职工负伤事故频率,小于3‰。确保住户安全,杜绝塌屋死亡事故。

为确保生产安全,房产经营管理单位应建立一系列安全生产操作规程和安全生产检查制度,以及相配套的安全生产奖惩办法。管养段在安全生产中要十分注意以下三个方面:

①严格遵守操作规程,不违章上岗,不违章操作,不违章施工。

②注意工具、用具的安全检查,及时修复或更换带有不安全因素的工具、用具。

③按施工规定选用结构部位的材料、利用旧料时,要特别注意安全性能的检验。增强施工期间和完工后交付使用的安全因素。

为确保住户安全,房产经营管理单位根据多年管房修房的经验,已总结出一套防患于未然的办法。主要在管养上要抓住以下三个环节:

一是通过房管人员的走访查房,收集住(用)户对房屋发生异常现象的反映。在查看房屋中,特别注意房屋结构部位的异常变化和可能出现险情的异常征兆,及时发现房屋可能存在的危险因素。

二是养护人员在施工时,除按工程单完成指定项目外,对临时发现的结构部位损坏和房屋险情,都应及时修缮和排除。对陈旧的砖木结构和属严重损坏的房屋,也应对其结构部位做安全性能检查。

三是对住、用户在报修中有关涉及房屋险情的可疑征兆,如屋面持续漏雨、墙体或楼地面开裂,木构件发生干裂声响等,应立即派专业人员赴现场勘察。

●检查和奖罚

1. 检查的基本方法

严格检查日常服务的各项考核指标完成情况,是搞好日常服务,提高社会效益和实现管养承包经济责任制的最终目标的必要措施。房产经营管理单位在专业化管理中,积累了一套行之有效的检查方法,即:现大中城市中一般常用的建立三结合检查体系,设置三级检查机构,形成三种检查方式等。

三结合检查体系,指定期的全面检查与不定期的重点抽查相结合,专职人员检查与上级机关抽查相结合,房产经营管理单位的专业检查与住(用)户的社会监督相结合。

三级检查机构,指基层房管所(站)配备专(兼)职检查人员,按月对日常服务的考核指标进行的全面检查;上级经营管理单位组成的检查小组,按月或按季对基层房管所(站)日常服务指标的完成情况进行抽查;房地产行政主管部门组织检查组,定期(一般半年一次为宜)对日常服务考核指标进行指导性抽查。

2. 检查的主要内容

实行管养承包经济责任制的房产经营管理单位,应采取内业审核与实地检查相结合,请进来与走出去相结合等方式,认真对承包合同约定的有关指标,进行考核。

定额完成情况、走访查房情况、报修处理情况、安全质量情况、社会效益情况等主要指标要作重点考核。

3. 奖罚兑现方法

在检查考核的基础上要根据奖优罚劣,奖勤罚懒的原则及时兑现,通常采用的考核兑现方法有以下两种:

一是百分考核。一般用于实行浮动工资与奖金捆在一起分配的基层房管所(站)集体承包管养任务的承包方式。把承包方案中包括管养任务在内的各项承包内容,划成若干指标,对这些指标逐一规定完成的得分和完不成(或违反)的扣减分。每月检查后按项计分,根据实际得分发给浮动工资和进行奖金分配。

二是条款考核。一般用于实行管养段个人承包的方式。由于这种经济承包制在承包期内的小修养护经费包干使用,所以把承包合同中双方签订的承包内容和有关考核指标,按条款和重要程度,逐一规定了完不成(或违反)的具体扣罚金额,每月检查后,在承包经费中按实扣除当月累计的扣罚金额。

二 季节服务

季节服务是指房产经营管理单位,在特定季节内,为满足住(用)户因季节变化产生的特殊需求和排除房屋因灾害性天气而造成的损坏和危险因素所进行的突击性、针对性的小修养护和综合服务。它是搞好修缮服务的重要环节。

● 种类

1. 防汛防风的排除性服务

每年春、夏季节发生的洪汛期、台风期和融冰化雪期,是季节服务的重要时期。对此时期的季节服务,要掌握以下两个主要环节:

一是灾害性天气出现前的预防。首先对在册险房、严重损坏房及存有不安全因素的房屋逐处重点查勘,对危险部位进行加固,确保其具有抵御可能出现的灾害性破坏的能力。其次,清理和疏浚下水管道、雨水井、窨井等,确保排水畅通。特别对较低洼、易积水地区的房屋,更应采取措施,改善排水功能。再就是要进行普遍性房屋漏雨检查。对漏雨严重的房屋或作仓库、营业使用的非住宅,必须抢在雨季前和灾害性天气出现前修复。另外,对高层房屋,还要进行避雷设施的检修。

二是灾情发生后的抢修。灾害性天气出现、房屋发生危险情况或已发生塌屋伤人事故时,房产经营管理单位应迅速组织人力、物力,赶赴出事现场,排除险情,尽快予以修复。将损失与伤害减少到最低限度。房产经营管理单位的职工,要以保护国家财产,保护群众安全为职业责任,搞好灾害性天气出现后的季节性服务。

寒冷地区,由于房屋历经秋冬季节的低温高寒而受到严重冻结。每年春季冰雪融化时,结构部位酥松,常会造成房屋倒塌或部件塌落事故。因此,这些地区的春修排险工作成为突出的季节服务内容之一。

春修排险工作,一般安排在当地气温回升,冰雪融化期间,以“防倒塌,防渗漏,防堵冒”为中心内容。

在防倒塌时,要对以下部位进行重点检查:房架、墙体等主体结构,烟囱,女儿墙,老虎窗等屋面附属构件,天棚、内外墙的抹灰面层,外廊、屋檐、阳台、沿口装饰物等悬挑处。发现有松动、塌落、倾斜、损坏的,应及时加固或修复。已无法维修或不影响使用,不妨碍市容的,可改装或拆除。

在防渗漏时,要对破损的屋面,屋面上的排水构件,渗水的墙体进行及时修复。

在防堵冒时,要对排水管道、化粪池、窨井、雨水井等进行疏通,以便在大量冰雪融化时

排水通畅。

2. 防寒防冻的维护性服务

每年秋冬之交,因气候由暖转冷和可能发生的寒潮侵袭,使防寒防冻工作,成为季节性服务的又一重要内容。

温暖地区的防寒防冻工作一般有以下三个方面:

一是在冬季到来前,普遍检查一次房屋的御寒性能。抓紧整修门窗,配齐玻璃,修补屋面墙体的透漏破损等。

二是在寒潮到来之前,把所有外露的管道、水箱等设备进行包扎、粉裹,提高其防冻能力。三是遇降大雪天气,应组织人力清扫积压在不堪负重的屋面及悬挑结构上的积雪,减轻其荷载,防止发生塌落事故。

寒冷地区的防寒防冻工作,要充分考虑冬季气温低,寒冻时间长的特点,做好越冬准备工作。主要有以下三方面:

一是以供暖锅炉的试火运行为重点,对锅炉及附件设备和锅炉房的工作状态,保温性能进行最后的检查,发现缺陷,及时修复或更换。对整个供暖需要的燃料及工具,另配件等要准备充分,确保供暖期的持续、达标供暖。

二是以提高房屋防寒防冻性能为目的,对门窗、墙体、屋面等部位“四火一电”(火墙、火炕、火道、火炉、电线)等设备进行检查、整修,达到严密、保暖、安全的要求。

三是在结冻前,对化粪池、窨井、排水管道等进行普遍清掏,保证冬季给排水畅通,对室外水箱进行全面清刷后,加锁封闭。

在抗震设防地区,管养段对辖区房屋要注意观察房屋的抗震性能。对缺乏抗震性能的房屋要建议在进行中修以上工程时增加抗震性能,对缺乏抗震性能的公共场所房屋,应提出申报,要求尽快安排采取抗震加固构造措施。

●人员组织

为紧急处理灾害性天气对房屋和住(用)户造成的危急情况,在洪汛、台风、寒潮侵袭期间,发生地震、滑坡等自然灾害时,房产经营管理单位要做好以下四个方面工作:

一是建立排险值班制度。在整个灾害性天气里,房产经营管理单位及基层房管所(站)应安排昼夜值班。由单位领导负责,管理人员、生产骨干参加。为方便住(用)户随时报告紧急情况,要把基层房管所(站)的值班地点、联系电话和上级单位的监督电话在当地报纸上公告。

二是形成排险联系网。在灾害性天气尚未形成破坏或情况有所缓解时,基层房管所(站)可根据单位领导、管理人员、生产骨干的家庭住址,形成3—5条可接力通知的联系网,以便在夜晚、节假日发生紧急情况时,以最快的速度召集。每条联系网均应配备具有抢修排险能力的生产工人和专业技术人员,并由一名单位领导负责,划定负责的地段范围。

三是组织突击性、机动性、临时性的抢修排险队伍。在灾害性天气肆虐期间,随时可能发生房屋倒塌事故时,各基层房管所(站)应根据需要成立抢修排险队伍,主要配备瓦工、木工、电工和普通工,并由一名工长,一名专业技术人员负责。这支队伍应集中在房管所(站)待命抢险,直至灾害性天气有所缓解。

四是险情信息的快速反馈。这是确保及时排除险情,避免或减少破坏的关键。因此,在整个灾害性天气里,房产经营管理单位不但要组织好轮修排险队伍,还要加强对辖区房屋的巡回检查。领导干部、管理人员均应深入现场,勘查房屋,发现险情随时通知排险网或排险

队赶赴抢修。

2. 特殊需要的专业服务队伍

寒冷地区的冬季供暖,是季节服务的重要内容之一。随着住宅片区的建设,集中供暖将逐步取代一家一户靠暖炕、火炉取暖的办法。集中供暖的锅炉及附件设备的管理、使用、保养、维修均需要较强的专业技能。因此,房产经营管理单位在开展这项服务时,应配备专业化队伍。

(1) 固定性专业化队伍。即在房产经营管理单位成立专业热力供暖机构,为整个城市或一个地区的供暖服务。专业热力供暖机构根据供暖面积和锅炉吨位,设立与基层房管所(站)相对应的供暖点。在各供暖点进行岗位标准化管理。按照“人定岗、岗定责”的办法,制定每个岗位的工作标准和考核要求。各供暖点人员应相对稳定,定人定炉,实行停炉检查与维修、开炉保养与包烧的一条龙包干。以便充分发挥专业化管理的优势,增强工作责任感,保证冬季供暖顺利进行。

(2) 临时性专业化队伍。即房产经营管理单位不成立专业供暖机构,仅在基层房管所(站)根据需要配备一支供暖专业人员队伍。在停炉期间进行供暖区域内锅炉及附件设备的检查、维修。在供暖期间则分散于各锅炉房负责运行中的技术指导、排除故障等。整个包烧工作主要由进入冬闲的零修养护工承担。这是寒冷地区在冬季对零修养护工人冬闲时的一种合理安排和使用。

●物资准备

由于季节服务的内容多属抢修排险,具有突击性、紧急性的施工特征。因此,对季节服务的物资准备,也应有特定要求。

1. 专物专用的要求

季节服务所需要的物资,准备时要突出一个“专”字。即对抢修排险需要的常用材料、工具、运输车辆等,都应堆放在指定地点,指定专人保管,并实行专物专用。

在灾害性天气尚未缓解、险情尚未彻底消除之前,任何单位和个人都不得挪用抢险的专用物资。

2. 超前准备的要求

季节服务所需要的物资,在准备上述应突出一个“早”字。对抢修排险、防寒防冻、冬季供暖必备材料等,都应按上年同期的耗用量,结合当年可能发生的变化情况,提前采购进库,充足储备。对季节服务中常用的工具、设备、器械等,也应提前检修、保养,使其随时处于使用良好的状态。

三 重点服务

重点服务是房产经营管理单位对所管房屋中具有代表性的用房单位和个人,以及节假日期间开展的多样化、改善性的小修养护和综合服务。它是房产经营管理单位开展精神文明建设的重要内容,是提高服务质量的有效措施。

●对象与范围

1. 对重点用房单位的服务

重点用房单位,是指那些与群众生活和城市面貌密切相关的公共场所、窗口单位和文教卫生部门。由于这些单位本身具有社会服务性,因此对其用房进行重点服务,既能提高这些单位的服务功能和服务质量,又能为普遍的行业作风好转和精神文明建设起到积极的作用。

2. 对重点住户的服务

重点住户是指房产经营管理单位所管房屋中,居住着对社会有较大贡献,具有一定影响或有特殊困难的住户。如劳模、教师、离退休老干部、烈军属、残疾人、社会五保户等。对这些住户的住房,进行重点服务,不但充分体现了扶困解难的良好社会风气,而且能使那些得到重点服务的家庭,感到党和政府的关怀,同时,在为这些住户的重点服务中还能起到陶冶职工心灵、培养职工高尚道德情操的潜在作用。

3. 节、假日重点时间的服务,是指在法定节、假日期间为住(用)户提供的急修项目的服务。如电气照明故障、管道堵塞、化粪池满溢和房屋险情等。对这些项目的紧急处理,是房产经营管理单位想群众所想,急群众所急,为住(用)户排忧解难的具体行动。

●准备与实施

1. 建立服务对象台帐房管员对辖区内属于重点用房单位和重点住户,要熟悉、掌握有关情况,建立重点服务对象台帐。其中:非居住房重点服务台帐,要详细记录单位的名称、性质、工作内容和休息日,租用房屋的坐落、面积、结构和完损等级,以及这些单位对租用房屋提出的修缮或改善条件的要求等;住房重点服务台帐,要准确反映住户的姓名、单位、职业、休息日,租房的自然状况和家庭居住水平,以及该户对租用房屋提出的具体要求等。

2. 选择特定服务时间开展重点服务应选择适当时间。如在节日前对公共场所、窗口单位的服务,教师节前对教师住户的服务,建军节前对烈军属住户的服务,国庆节前对社会困难户、残疾人的服务等。在这些特定的或有纪念意义的时间,基层房管所(站)的领导应亲自参加走访查房,上门征求意见,主动组织修缮服务,以增加服务效果,发挥重点服务的预期作用。

3. 运用多种服务形式

根据不同的服务对象,运用多种服务形式,是开展重点服务的成功经验。

对重点用房单位的服务,要灵活安排维修时间。如商店、菜场、影剧院等单位,停业修房不但造成经济损失,也会给群众带来不便。在这种情况下,基层房管所(站)可采用“你下班、我上班,你休息,我加班。”的办法,抓住歇业的间隙,穿插作业。对学校、幼儿园的重点服务,应充分利用寒、暑假,集中人力、物力,赶到开学前完成。

对重点住户的服务,除按其职业、身份、特点,选择有纪念意义的时间上门服务外,还可采用预约服务的办法,根据住户提出的具体时间,安排修缮。

对节、假日重点时间的服务,一般采用水电零修昼夜值班和抢修排险联系网的办法。在节、假日期间,基层房管所(站)设专人值班,每班均配有电工、水暖工,随时处理住(用)户报修的有关项目。对报修中涉及房屋险情的,值班人员则立即召集排险联系网,赶赴现场勘查险情,及时排除。

●基本要求

1. 服务目的要端正

重点服务是房产经营管理单位在开展优质服务活动中总结出的服务形式。开展重点服务,可受到住(用)户的普遍欢迎。但是要正确开展这项服务,首先必须端正指导思想,切忌

搞花架子和形式主义。如果对重点服务的对象,平常走访不积极,报修处理不及时,仅在纪念性节日期间上门服务,这样就会使服务对象产生反感,达不到预期的效果。因此,必须坚持在搞好日常服务的基础上,开展重点服务。这种服务不应是日常服务拖久的补课,而是在条件许可下,为服务对象改善住、用房条件,提供方便、主动、周到、及时的服务,使其感受到重点服务的内在涵义。

2. 服务项目要广泛

开展重点服务,还必须根据服务对象的实际需要,灵活掌握修缮原则,在条件许可情况下,适当提高修缮标准。

对非居住房中的重点服务对象,如繁华地段的商业用房可以增加楼、地、墙面的油漆或涂料的工程项目。如对幼儿园、医院用房的纱门窗、木楼、地面破损等,可以修复或新做;对食堂、餐馆或其他有侵蚀性用房,可在相关部位铺贴瓷砖或增抹水泥墙裙等。

对住房除做到能修则修、应修尽修以外,对居住条件困难的住户,可因地、因房制宜,在不妨碍他户权益,不影响房屋安全的前提下,采取搭阁楼、隔间壁、开门窗等办法,提高房屋使用功能,改善居住条件。

四 特殊服务

特殊服务是指房产经营单位在有计划的商品经济发展中,为适应深化改革的新形势而开展的新的工作内容。是结合行业特点,改革经营机制,在修缮服务中进行的开拓性、探索性的经济活动。

现将正在推行或着手研究的有关服务内容,作一般介绍。

●配套服务

随着城镇房屋开发与建设的迅速发展,群众居住条件有了较大改善,在解决住的前提下,对居住环境、生活设施、服务功能上的配套服务,才能达到安居乐业的目的。因此,在住宅小区或单幢、多幢楼房内实行配套服务,是房产经营管理单位根据“一业为主,多种经营”的方针,为管好房屋,方便住(用)户而进行的有益尝试。

1. 人员配备

开展配套服务,应根据服务的内容与范围,配备有关人员。一般以一幢高层或几幢相邻的多层楼房为单位,设置一个现场配套服务小组,并在楼内备有固定房间,供服务小组使用。这个小组除配备管理人员外,还应配备小修养护工人、电梯司机和电梯修理工、热力锅炉工、暖气设备修理工、清洁工、门卫和从事其它服务工作的有关人员。

服务小组要根据住宅小区管理机构的有关规定和住(用)户的实际需要,制定各类服务人员的岗位责任。做到分工合理,职责明确。

服务小组在配备有关人员时,还应根据精减的原则,做到“一工多能”。如小修养护工在冬闲时可转入从事供暖工作,电梯修理工又可负责大楼内的电气、暖卫部分的零修。

2. 服务的范围

配套服务的范围以最大限度地方便住(用)户为原则,对托管的房屋则应根据产权人要求或合同签订的范围进行,一般有房屋及设备的零修养护;电梯的运行服务;供暖期的集中供暖;门卫值班;安全保卫;楼内公用部位、楼外院落走道的保洁;住户自行车及单位各种车

辆的存放、保管 ;加压水泵的管理 ;地下和楼顶贮水池(箱)清洁消毒 ;庭院绿化管理 ;向住(用)户提供劳务 ,如代搞室内卫生 ,代购笨重物品 ,代洗衣物 ,代取牛奶 ,代倒垃圾等 ;统一代收房租、水电费、煤气费、卫生费 ;设立小卖部 ,供应零星生活用品等。

开展配套服务 ,既方便群众生活 ,增加商品房屋的吸引力 ,又为房产经营管理单位富余人员找到出路 ,对房地产业深化改革 ,变管理型为经营型起了促进作用。

●售后服务

开展房屋售后服务 ,是解除房屋购买者后顾之忧和保障房屋正常使用的主要环节 ,也是房产经营管理单位改革经营机制 ,强化竞争能力的重点途径。

1. 售后服务的形式

房屋售后服务 ,要本着“政府指导 ,自我管理”和“平等竞争 ,优胜劣汰”的原则采取多种服务形式 :

(1)城镇房屋建设开发单位出售的商品房 ,实行工程保修制度。按城乡建设环境保护部颁发的《建筑工程保修办法》中有关保修的范围期限、费用等规定 ,在房屋竣工移交使用后 ,定期回访 ,征求住(用)户的意见 ,并在保修期内负责及时修缮。

(2)房产经营管理单位在确保所管房屋修缮养护任务全面完成的前提下 ,可面向社会承接售后维修服务的业务 ,并与其他房屋修缮队伍展开竞争 ,凭借数十年的专业经验和雄厚的物质基础 ,应当成为房屋售后服务的主力军。

(3)群众性管房组织 ,也是从事房屋售后服务的重要形式。同幢或相邻房屋的各产权人在房屋所在地区政府和房地产行政主管部门的指导下 ,选举产生自我服务性质的群众管房组织 ,订立管房公约和维修制度 ,处理、协调各产权人及有关各方的关系 ,督促房屋的安全勘查、维修保养、工程发包、质量检查、费用结算以及环境卫生、安全保卫等工作。

2. 售后服务的要求

开展房屋的售后服务 ,要注意兼顾社会效益和经济效益 ,因此应当坚持优质服务的原则 ,尊重权属的原则 ,搞好售后服务 ,促进住宅商品化。

●有偿服务

房产经营管理对住(用)户由于使用不当而造成的人为损坏或私拆乱改带来的房产损失 ,应实行有偿服务 ,以减少非正常修缮费用的支出 ,而且这样做 ,既为责任人的赔偿性修复提供了便利、周到的服务 ,保证房屋及设备的正常使用功能 ,又对提高广大住(用)户爱护房屋的自觉性 ,起到了促进作用。

1. 有偿服务的依据

《中华人民共和国合同法》第四十四条关于违反财产租赁合同责任中规定 :“由于使用保管或维修保养不当 ,造成租用财产损坏、灭失的 ,负责修复或赔偿 ;擅自拆改房屋、设备、机具等财产 ,负责赔偿由此而造成的损失”。国家城乡建设环境保护部颁发的《房屋修缮范围和标准》规定 :“用户因使用不当 ,超载或其它过失引起的损坏 ,应由用户负责赔偿。”这都为有偿服务提供了法规依据。

2. 有偿服务的内容

有偿服务的内容主要包括因住(用)户使用不当或私拆乱改造成的房屋、设备损坏而引起的修缮项目 ,现将其主要内容及计费标准作一般介绍 ,供参考。

(1)门、窗及门窗五金配件、玻璃、卫生洁具、电气设备及其他装修设备等 ,因使用不当造

成破损时 ,整修或拆换后 ,可计收损坏部件的现值材料费。

(2)卫生设施、下水管道、屋面排水沟管等 ,因使用不当造成堵塞时 ,疏通后 ,可计收人工费。

(3)因在屋面架设天线、种植花草、养鱼喂鸽等造成屋面漏雨或楼顶水箱污染 ,维修、清理后 ,可计收人工、材料费用。

(4)因私拆乱改房屋结构、设备、线路造成的修理工作 ,修复后 ,可收取发生的成本费用和索赔由于私拆乱改造成房屋及设备的损失费用。

(5)因私自改变租赁房屋的核定用途(如将居住房改作非居住房) ,违章使用房屋及设备(如超重悬吊、堆积重物、增设有侵蚀或震动的使用功能等) ,造成房屋及设备损坏 ,修复或限期排除后 ,可收取发生的成本费用和索赔房屋及设备的损失费用。

3. 有偿服务的实施

实行有偿服务 ,要做好以下几方面工作 :

(1)开展广泛宣传。使广大群众理解有偿服务的意义 ,以取得住(用)户的理解和支持。

(2)对实行有偿服务范围的房屋及设备。应进行检查 ,如有破损、老化或不合使用的 ,应予以更换、修复。然后对房屋及设备的完好状况 ,所具有的功能及有关设备的件数 ,向承租人进行清点、交接、建帐、签收。

(3)加强产业管理。认真走访查房 ,及时发现违章使用和私拆乱改等人为损坏情况以及损坏原因和责任人 ,进行合理有效的有偿服务。

房产经营管理单位在进行日常服务、季节服务、重点服务和特殊服务的经济活动中 ,应根据建设部《关于城市房产经营维修企业进行全面整顿的通知》规定 ,结合行业特点 ,按照工作需要制定一套行规行约 ,用以促进修缮服务工作的正常开展和争取获得最佳的社会效益。

第五节 房屋修缮技术

房屋修缮技术是根据房屋的损坏部位、损坏程度、修缮价值、结构、用途等自身状况,结合修缮资金、城市规划等制约因素,为保证房屋的安全、牢固、适用、经济、美观而采取的措施和方法。

一 地基与基础的修缮

地基与基础在房屋建筑工程中占有重要的地位,对于延长房屋使用寿命及搞好房屋修缮工作都有十分重要的作用。地基土质不好,容易引起房屋上部结构变形、开裂、甚至倒塌。所以,地基与基础的修缮,首先要了解我国地基土的分类及其工程特性和特殊地质条件等。

●地基土的分类

建筑物、构筑物的地基土可分为岩石、碎石土、砂土、粘性土和人工填土。

1. 岩石

颗粒间牢固联结,呈整体或具有节理裂隙的岩体。按坚固性分为硬质和软质。按风化程度则可分为微风化、中等风化和增风化。

2. 碎石土

粒径大于2毫米的颗粒含量超过全重50%的土。根据颗粒级配及形状分为漂石、块石、卵石、碎石、圆砾和角砾;按密实度分为密实、中密和稍密。

3. 砂土

粒径大于2毫米的颗粒含量不超过全重50%,塑性指数 I_p 不大于3的土。根据颗粒级配分为砾砂、粗砂、中砂、细砂和粉砂;按密实度则分为密实、中密、稍密和松散。

4. 粘性土

塑性指数 I_p 大于3的土。

(1)按工程地质特征分为:

①老粘性土:第四纪晚更新世(Q_3)及其以前沉积的粘性土;

②一般粘性土:第四纪全新世(Q_4)沉积的粘性土;

③新近沉积的粘性土:在湖、塘、沟谷与河漫地段沉积的粘性土。其工程性能较差;

④淤泥和淤泥质土:在静水或缓慢的流水环境中沉积,经生物化学作用形成。当天然含水量大于液限,天然孔隙比大于1而小于1.5的粘性土为淤泥质土;天然孔隙比大于1.5的为淤泥。它们的成因类型主要有滨海相、湖沼相和河流相。

⑤红粘土:碳酸盐类岩石经风化后残积、坡积形成的褐红色(亦有棕红、黄褐色)粘土。

(2)按塑性指数 I_p 分为:

- 粘土 $I_p > 17$
- 亚粘土 $10 < I_p \leq 17$
- 轻亚粘土 $3 < I_p \leq 10$
- (3)按液性指数 IL 分为：
- 坚硬 $IL \leq 0$
- 硬塑 $0 < IL \leq 0.25$
- 可塑 $0.25 < IL \leq 0.75$
- 软塑 $0.75 < IL \leq 1$
- 流塑 $IL > 1$

5.人工填土 这类土成分复杂 ,可分为：

- (1)素填土 :由碎石、砂土、粘性土等组成的填土 ,经分层压实者 ,统称为压实填土；
- (2)杂填土 :含有建筑垃圾、工业废料、生活垃圾等杂物的填土；
- (3)冲填土 :由水力冲填泥砂形成的沉积土。

●地基土的容许承载力

地基土的容许承载力系指在保证地基稳定的条件下 ,房屋构筑物的沉降量不超过容许值的地基承载能力。对于重要的或结构特殊的房屋和构筑物 ,应结合野外载荷试验、公式计算和实践经验等方法综合确定。对于一般房屋和构筑物 ,当基础的宽度小于或等于 3 米、埋置深度为 0.5 – 1.5 米时 ,地基土的容许承载力 ,可根据土的物理力学指标或触探试验按下列表确定：

表 2.19.9 沿海地区淤泥和淤泥质土的容许承载力【R】吨/米²）

天然含水量 W(%)	36	40	45	50	55	65	70
容许承载力 【R】吨/米 ²)	15	13	11	8	6		

注 ①对于内陆淤泥和淤泥质土 ,可参照使用。
②W 为原状土的天然含水量。

表 2.19.10 粘性素填土的的容许承载力【R】吨/米²）

压缩模量 E_s (公斤厘米 ²)	70	50	40	30	20
容许承载力【R】 (吨/米 ²)	15	13	11	8	6

注 :本表只适用于堆填时间超过十年的粘土、亚粘土以及超过五年的轻亚粘土。

●特殊土地基和特殊地质条件

我国地域辽阔 ,从沿海到内陆 ,由山区到平原 ,由于不同的地理环境 ,气候条件 ,地质成

因物质成分和次生变化等原因,使某些地区土类具有特殊工程地质性质的叫作特殊土。

特殊土主要有,西北地区的湿陷性黄土,沿海地区的软土,主要分布在南方地区的膨胀土和红粘土以及高纬度和高海拔地区的多年冻土等。

1. 湿陷性黄土地基

黄土是在一种在第四纪时期形成的黄色粉状土。它含有大量的碳酸盐类,具有天然含水量的黄土,如未受水浸湿,一般强度较高,压缩性较小。但当受水浸湿,土的结构迅速破坏,并发生显著的附加下沉,其强度也随着迅速降低,称为湿陷性黄土。用这类土作为建筑物地基,称湿陷性黄土地基。

2. 膨胀土地基

膨胀土一般系指粘粒成分主要由强亲水性矿物组成,具有吸水膨胀和失水收缩,且胀缩性能较大的粘性土。利用这种土作建筑物地基时,如不采取必要的措施,会给建筑物造成很大危害,这类土在我国中南、西南、华东等地区分布较广。

3. 红粘土地基

温湿气候条件下的石灰岩、白云岩等碳酸盐类岩石,在强烈的风化作用下形成的堆积于洼地 and 山麓坡地的粘土物质,一般带红色,称为红粘土。用这种土作为建筑物的地基,应考虑到它虽厚度不大,但变化颇剧,土的密度偏小,而塑性较高,却并非高压缩性土。红粘土多分布在黔、滇、桂等省。

4. 冻土地基

凡是温度等于或低于摄氏零度,并含有固体水(冰)的土,称为冻土。只是温度等于或低于摄氏零度,但不含冰的土,叫“冷土”(寒土)。冻土的特点是冻融循环,膨胀收缩,房屋基础埋置深度最好在冻土层以下。我国北方、寒冷地区多是此类土。

5. 软土地基

软土一般是指天然含水量大(接近或大于液限),孔隙比大(一般大于1),强度较低,压缩性高($a_{1-2} < 0.05$ 厘米²/公斤),渗透性较小,承载能力低的一种软塑到流塑状态的粘性土。如淤泥、淤泥质土以及其他高压缩性饱和粘性土等。主要受力层由软土组成的地基,称为软土地基。

特殊地质条件有岩溶、滑坡、泥石流及断层等。

1. 岩溶

也称“喀斯特”,它是石灰岩、泥灰岩、白云岩、大理岩、石膏、岩盐层等可溶性岩石受水的化学和机械作用而形成的溶洞、溶沟、裂隙、钟乳石等奇特的地面及地下形态。

2. 滑坡

岩质或土质边坡在一定地形地貌、地质构造、岩土性质、水文地质等自然条件下,由于地表水及地下水的作用或受地震、爆破、切坡、堆载等因素的影响,斜坡土石体在重力的作用下,失去其原有的稳定状态,沿着斜坡方向向下作长期而缓慢的整体移动,这种现象称为滑坡。

3. 泥石流

在山区,由于暴雨或大量积雪骤融,突然形成急剧的径流,它夹杂着大量泥砂和石块,迅速地沿着山坡沟谷向下流动,形成一股能量极大的特殊洪流,这种现象称为泥石流。由于泥石流来势凶猛,防治困难,因此,对于暴发频繁,规模较大的泥石流地区,严禁选为建筑场地。对已建房屋,有泥石流破坏因素的地段,可采取排导、拦挡及水土保持等防范措施。

4. 断层

因地壳升降运动或地震而引起的岩体断裂和位移形成断层。在选择重要建筑场址时,应避开活动断层带。

●地基沉降引起房屋倾斜、砌体开裂

1. 地基不均匀沉降

地基均匀沉降对建筑物危害较轻。由于土层分布不均匀,上部建筑物荷载大小悬殊或外部干扰等等产生不均匀沉降,造成建筑物倾斜、开裂。

2. 地基冻胀

地基冻胀时,房屋墙面成倒八字形斜裂缝,冻融收缩时,墙面成八字形斜裂缝,对冻胀的地基可采取换土护基办法处理,将冻土换掉,护理基础。

3. 地基滑坡

地基滑坡引起房屋倾斜、砌体开裂,甚至倒塌。地基土滑坡多是地基含水量过多,时间过长,加速土体风化流塑,甚至产生流砂,因山坡(土坡)地势高差较大,土体失稳,或由于在房屋四周人工弃土所致。滑坡地基应根据具体情况,采取有效地基防滑措施,达到加固地基的目的。

4. 地震破坏地基

地震时地基可能发生滑坡、山崩、地陷,饱和的轻亚粘土和砂土层,可能产生液化。所以,对于河岸、陡坡、古河道、暗滨、沟塘,非发震断裂与发震断裂带交汇的附近地段,不宜进行建设,当地基受力范围有软弱粘性土层,应采取适当的抗震措施。如做桩基、人工处理地基、扩大基础底面积和加深地梁,加深基础,减轻荷载,增加结构整体性等。一般情况下尽量避免直接将可液化土层作为建筑物地基的持力层,否则应采取加密或打桩处理。

5. 地基承载力不足

由于房屋上部荷载过大,超过地基土的允许承载力,引起上部结构产生裂缝。地基承载力不足的处理,应减少上部荷载,并对地基加固,基础补强,再加钢丝网水泥砂浆粉面等方法来修补墙面裂缝。

6. 人为损坏地基,造成旧房被破坏

由于城市新建房屋与已建成房屋的间距不符合规范规定,或在建房开挖基槽、打桩、抽水时造成原房基础沉降,房屋倾斜,砌体开裂。

新旧房距离小于新房基础附加应力扩散线影响范围,会使旧房基础外倾,发生新的沉降,当新建房屋沉降量 ≤ 6 厘米,而旧房长高比 $LH < 2$ 时,旧房一般不会倾斜开裂。当新建房屋沉降量 > 10 厘米,而旧房长高比 $LH > 2$ 时,要考虑旧房受影响。旧房刚度好,表现为房屋倾斜;旧房刚度差,表现为房屋墙体开裂。

L_1 为新旧房基础底面距离;

$\triangle H$ 为新旧房基础底面标高差;

$Q = 22^\circ\text{C}$ 为应力扩散线角度;

L 为房屋长度;

H 为自基底算起的房屋高度。

●地基加固

基础沉降有个发展过程,对地基加固,基础补强,要在沉降基本稳定以后才能进行,如尚在发展阶段,可采取如下措施:

观察 按时进行检测 ,记录变易、发展情况 ;

减荷 减少上部荷载 ,达到减少沉降量的目的 ;

保土 阻止在邻近房屋挖土、抽水 ,并可用钻孔桩围挡压密注浆办法 ,尽量保住地基水土 ,减少流失。

沉降趋于稳定或沉降已基本结束 根据建筑物损坏的程度及不同的地基土质情况 ,选择最佳的地基加固方案。

在软弱土地基上建造房屋 ,常常需要人工处理来提高软弱土地基的强度 ,保证地基的稳定。软弱土地基处理方法可参照下表常用的方法 :

表 2.19.11 软弱土地基处理方法

编号	分类	处理方法	原 理 及 作 用	适 用 范 围
1	碾压 夯实	碾压法重夯 法强夯法	通过机械压及夯击压实土的表层 , 强夯法则利用强大的夯击迫使深层 土强化和固结而密实	适用于砂土及含水量不高 的粘性土。强夯法应注意 其震动对附近建筑物的影 响
2	换土 垫层	砂垫层碎石 垫层素土垫 层	挖去浅层软土 ,换上砂、砾石等强度 较高的材料 ,从而提高持力层的承 载力 ,减少部分沉降量	适用于处理浅层软弱土地 基一般只适用于荷载不大 的建筑物基础
3	排水 固结	预压法砂井 预压法排水 纸板法井水 降水预压法	通过改善地基的排水条件和施加预 压荷载 ,加速地基的固结和强度增 长 ,提高地基的稳定性 ,并使基础沉 降提前完成	适用于处理厚度较大的饱 和软弱土层 ,但需要具有 预压条件(预压的荷载和 时间 ,对于厚的泥炭层 ,则 要慎重对待)
4	振动 及 挤密	挤密砂桩振 冲桩挤密土 桩生石灰桩	通过挤密或振动使深层土密层 ,并 在振动挤压过程中回填砂、砾石等 , 形成砂桩或碎石桩 ,与土层一起组 成复合地基 ,从而提高地基的承载力 ,减少沉降量	适用于处理砂土、粉砂或 碎粉粘土粘含量不高的粘 性土
5	化学 加固	电硅化法旋 喷法深层石 灰搅拌法	通过注入化学浆液 ,将土粒胶结 ,或 通过化学作用或机械拌和等 ,改善 土的性质 ,提高地基的承载力	适用于处理软土 ,特别 是对已建成的工程事故处理 或地基的加固等

几种地基常用的加固方法 :

1. 旋喷桩

用旋喷桩加固软土 ,人工杂填土地基。旋喷桩是用高压泵把浆液通过特殊喷咀 ,以高速度喷入土层中 ,使高压浆液水平射流 ,不断切割土地 ,搅拌混合 ,形成圆柱形凝固体 ,使土体

增加强度 ,提高承载能力。旋喷桩对于处理软土、人工杂填土 ,防止房屋沉降和房屋倾斜都有很好效果。

2. 挤密桩

用挤密桩加固人工杂填土、湿陷性黄土 ,或沉降量较小的房屋。

挤密桩加固地基 ,在基础四周打 2 - 3 排挤密桩孔。打桩时 ,桩成梅花形逐层打入、拔起 ,保证基础不受损坏。成孔后 ,将搅拌好的掺合料灌入桩孔 ,可用长杆铁锤边灌边捣实 ,由于打桩成孔侧向挤密作用 ,在基底周围形成密实的围幕 ,能提高地基的承载力 ,减少地基沉降变形。

挤密桩有机械打桩和人工操作两种。

人工桩(拉钟)。桩径 $\varphi 30$ 厘米 ,桩深 4 - 6 米 ,相邻桩距离 $2.5d - 3d$, d 为桩径。

机械桩(0.6 吨打桩机)。桩径 $\varphi 20$ 厘米 ,桩深 6 - 10 米 ,相邻距桩离 $2.5d - 3d$ 。

3. 锚杆压桩法

锚杆压桩法借助建筑物自重作反力 ,选用一品角钢制成的桩架 ,一个油压千斤顶 ,在原有钢筋混凝土基础上钻 $4\varphi 25$ 的孔 ,孔深不小于 20 厘米 ,四个孔间距 50 - 60 厘米左右 ,四孔内插入 $\varphi 22$ 锚杆 ,用环氧砂浆胶死 ,将原基础凿成倒契口洞 ,孔中压入 20×20 厘米混凝土预制桩 ,桩长 7 - 8 米 ,分三段制成。预制桩一头留 $\varphi 18$ 的孔 ,另一头预埋 $\varphi 14$ 钢筋用硫磺胶泥灌满桩的接头 ,用 300 # 膨胀混凝土封桩顶孔隙 ,然后在原基础上扎钢筋 ,浇 200 # 混凝土、封桩。

用锚杆压桩来提高地基基础的承载能力 ,减少房屋的沉降量 ,其优点 :一是可在室内操作 ;二是直接加固基础下面的地基 ,经济效果好 ;三是受力机理明确。

4. 注浆工法

软土地基注浆加固是国内外近年来发展较快的一项新技术。注浆工法分为以下几种类型 :渗透注浆、劈裂注浆、压密注浆和混合注浆。注浆材料分为 :水泥系 ,水泥化学浆液系 ,化学浆液系。

注浆工法的工作原理 :浆液在注浆泵的作用下 ,通过注浆管 ,到达设计地层部位。由于注浆液颗粒的沉积作用和渗入作用 ,使注浆液和土层固结。另在泵压作用下 ,使注浆液和处理的土层颗粒重新排列 ,压缩排挤孔隙中的气和水 ,从而提高地基的强度和减少土层的孔隙比。注浆工法加固地基用于涌渗水层的处理 ,堵漏止砂 ,效果尤为显著。

5. 滑坡地基的处理

首先要弄清滑坡的地貌、地质、水文情况 ,采取阻止滑坡和加固地基的有效措施。一般对滑坡地基的加固方法有 :排、挡、减、护。

排 :排除地下水、地面水 ,可开挖截水沟、盲沟等阻止或排除雨水流入地基。

挡 :砌筑抗滑桩、抗滑墙等支桩筑墙挡土 ,挡住土体滑动 ,雨水流入地基。

减 :在滑坡地基处禁放堆物或拆除滑坡处的危险房屋 ,减轻滑坡地基上的重量。

护 :对滑坡地基进行灌浆加固 ,或修筑护墙将滑坡体维护住 ,以保证滑坡地基的稳固。

6. 房屋纠偏加固

房屋建成后 ,由于地质勘探资料不准 ,设计人员过错 ,或施工质量粗糙 ,材料强度过低等原因 ,造成建筑物沉降量过大 ,倾斜严重的后果。这类房屋如拆除重建 ,给国家造成巨大的经济损失。不处理 ,人民生命财产又受到严重威胁。因此 ,房屋的纠偏工作显得十分重要。

目前 ,房屋纠偏加固工作可归纳为两类 :一类是沉降法 ,主要有堆载加压法 ,钻孔掏土法 ,沉井冲孔法等 ;另一类是顶压法 ,有锚杆静压桩、压密灌浆、化学加固等。

两种房屋纠偏方法：

(1) 锚杆静压桩纠偏房屋(也叫顶桩掏土纠偏法)。在建筑物沉降量较多的一侧,先压一排垂直桩,桩的长度与多少,应根据房屋纠偏需要。但桩的长度应穿过软弱土层,支撑在好土层上。压桩后,利用地基软土侧向挤密的特性,使建筑物处于稳定状态,然后在沉降量较小的一侧打一排桩位孔,桩轴线垂直于地坪,利用桩孔对地基深部的土层,进行冲水掏土,形成孔穴,为基础下沉创造条件。经过数次反复冲水排出泥浆,使建筑物逐渐回倾,然后向桩孔中填砂,再压入保护桩,使建筑物达到回倾允许值,将两侧软端部钢筋与原房屋基础钢筋焊接,用混凝土封死,然后修复地坪,即达到房屋纠偏的目的。

房屋纠偏后,应继续测试房屋沉降量,做好观测记录。房屋倾斜率应控制在5‰以下。建筑物趋于稳定后,再对房屋上部砌体结构裂缝作相应的处理。

(2) 钻孔掏土法纠偏房屋。钻孔掏土法对房屋纠偏分两步进行:第一步钻孔掏土,第二步进行抽水。

钻孔掏土:在建筑物倾斜的相反方向钻50°的斜孔,深入地基桩尖以下基础宽度的三分之一或二分之一处,将孔内的土掏出。由于钻孔壁附近产生应力集中,造成上部土体的侧向挤出。与此同时,在整个桩基范围内的土体中,由于边界条件的改变,产生了应力重新分布,使整个基础连同基础下的土体同步下沉,其速率外侧下沉量大于内侧下沉量。掏土后,减小了桩基础的支承面积,在建筑物、桩基和土体自重荷载作用下,产生均匀下沉,由于外侧大于内侧,又是同步进行的,下沉的速率较为缓慢,对建筑物影响不大。

进行抽水:抽水工作是加速沉降,同时,又是控制沉降,矫正倾斜的一项措施,向孔内抽水可用10米的空气压缩机,将空气压缩送入孔内,产生高速气流,形成气水混合物,同时将孔内的水和泥砂带出。

由于水位降低,静水压力减少,泥砂排出地层孔隙增大,形成一定的空间,在建筑物和泥土自重的作用下,必然产生下沉,沉降速度可由抽水强度来控制。抽水强度大,沉降则快,抽水强度小,沉降就慢。

此法纠偏效果的好坏,主要取决于钻孔的口径间距,掏土后的自然沉陷量与钻孔直径的平方成正比,与钻孔的间距成反比,并借助于抽水的作用,加速地基的沉降,就可以达到满意的纠偏效果。

●基础加固

对基础加固补强,首先要了解基础被破坏的原因,承受基础荷载的地基土质情况,以及基础加固后是否能满足房屋上部荷载的作用。盲目进行会失去效果,造成事故。

基础加固,要与地基补强结合起来进行。基础加固,在于恢复和提高基础的强度、刚度和承载能力,如将地基同时补强,则能消除房屋继续产生过大的沉降量,使房屋上部结构被破坏后不再继续发展,以利于房屋上部结构的修复和加固。

1. 基础偏小,扩大基底面积的加固

条形基础扩大基底面积,加大基础抗力截面,提高承载能力,使基础在上部荷载的作用下不发生剪弯破坏。做法是将每排3~4根钢筋在基础两侧打入基础内,并将原基础两侧打毛洗刷干净,浇灌混凝土,宽度不少于100毫米,标号不少于200#,在原基础两侧分段进行。另一种加固方法,扩大基础面积连同增加扶壁桩整体加固。可扩大基底面积,并对房屋上部砌体结构,增加扶壁砖柱(或钢筋混凝土扶壁柱),共同承受房屋上部荷载。

扩大基础底面积：

(1)基槽开挖深度不宜超过基础的底面,否则基土应力扩散会影响原基础承载力。

(2)新旧基础结合,应将原基础顶面、侧面泥砂冲洗干净并凿毛,提高新旧基础的牢固结合。

(3)施工需确保原墙与扶壁柱、新老基础连成一体,共同承受上部荷载。

2. 基础刚度不足的加固

基础刚度不足,可将基础表面打毛,配钢筋浇灌新混凝土,来提高基础的刚度,增加基础的承载能力。

提高钢筋混凝土柱基刚度补强的钢筋,应根据不同的住基选配,补强的混凝土标号应提高一级。

3. 基础强度不够的加固

基础砌体强度不够,使基础疏松变形,房屋沉降,对基础强度不够的房屋,如砖砌大方脚或毛石砌筑的基础,可在基础外围包钢筋混凝土套,以扩大基础底面积,达到加固补强的目的。

二 砖砌体的修缮

砖砌体是房屋建筑中广泛使用的结构。在砖木结构和混合结构中用作房屋的墙、柱、基础等承重构件和间隔围护结构,在钢筋混凝土结构房屋中用作非承重构件。砖砌体结构的损坏分别有腐蚀、裂缝变形和倾斜等不同状况。

●砖砌体的腐蚀

砖砌体的腐蚀是指砖块表面起粉状损坏,并不断酥松剥落。严重时,减低砌体的结构强度,甚至引起坍塌的安全事故。

1. 砌体腐蚀的原因

(1)砌体被用作外承重墙、柱或围护结构时,长期暴露于大气中,由于受大自然雨、雪、风霜的侵蚀,以及热胀冷缩和高温、严寒循环冻融的影响而造成砖块的表体风化。

(2)有害的腐蚀介质,如酸、碱、盐等对砌体的侵蚀。

(3)靠墙管道和地面(如厨房、卫生间的渗漏,落水管、沿沟破损等,致使墙面受潮而加速墙体的腐蚀。

(4)原砌筑时砖块的质量不好,如使用欠火砖等。

2. 砌体腐蚀的修缮

(1)对一般腐蚀程度较轻的墙面,可刷去表面粉状风化部分,进行粉刷保养。对于处于有腐蚀介质环境中的墙体,可选用耐酸砂浆或耐碱砂浆等。

(2)对于被严重腐蚀的砖块数量不多,又不影响承重构件时,可采取凿陈旧砖,嵌补新砖处理。

(3)承重墙体腐蚀严重,影响其承载能力和结构安全时,应将损坏部分拆除,选砖砌筑新墙。

(4)对于靠近地面处的墙体腐蚀严重需要拆砌而上部砌体的质量又很好时,可用分段施工法挖换下部砌体,并保持上部结构的完好。但应注意:对上部结构加临时支撑,把损坏的砌体分成若干段,分为1、3、5……和2、4、6……的顺序间隔轮流拆砌,各段之间的联结和先后拆砌要有适当的时间间歇。新砌的墙体具有一定的强度后,方可拆砌后一段,还要注意顶

部与原墙的联结。

●砖砌体的裂缝

砖砌体裂缝的产生,是砌体内某部分产生的应力,已超过它所能承担的抗拉、抗剪极限强度的标志,裂缝的产生,将直接影响到建筑物的稳定性和整体性。

1. 砌体裂缝产生的原因

(1)地基基础的不均匀沉降,使砌体内产生附加应力,当应力超过其极限经度时,在墙体的薄弱部位即产生裂缝。

(2)温差裂缝。由于温度变化差异,使墙体产生胀缩而导致产生的裂缝。一般发生在顶层房屋的两尽端,四角未设构造柱或顶层未设圈梁的尤其明显。

(3)荷载裂缝。由于砌体因抗压强度或局部抗压强度不足而产生的裂缝,也有因砌体抗剪强度不足而产生的裂缝(如档土墙),还有因砌体的抗拉强度不足而产生的裂缝(如墙外有悬挑构件,倾覆力矩过大而使内墙产生拉裂)。

(4)设计、施工原因。设计计算误差。施工方法不符合规程规范要求,如咬槎不良、砂浆标号不合格等。砖块的质量差,强度不够,均可能造成砌体的裂缝。

(5)原有房屋上加层,或改变使用性质,或使用中超荷也可能造成砌体的裂缝。

(6)相邻房屋建筑的影响。

2. 砌体裂缝的修缮

砌体裂缝的修缮,一般应在裂缝稳定后进行。修缮时,应针对裂缝产生的原因和裂缝的范围、大小、程度及其对建筑物的影响,分别采取不同的修缮方法。

(1)加固地基或基础。地基、基础和上部结构是三位一体的,没有完好、稳固的地基和基础,就没完好的上部结构。砌体裂缝的产生就是地基沉降和基础滑移在上部结构的一种反映。因此在修缮上部砌体裂缝的同时应加固地基,整修基础。

(2)对不影响结构安全的裂缝,可用嵌补法进行修缮,但应注意观察发展情况。

①将裂缝处清凿干净,用水泥砂浆或石灰砂浆或水泥和 107 胶嵌补密实。

②将裂缝口开槽、清理,嵌入聚氯乙稀胶泥或环氧胶泥或聚脂酸乙稀乳液砂浆等密封材料。

③将裂缝处开凿或矩形方槽,侧面凿毛,用丙稀树脂、硅树脂、聚胺脂或合成橡胶等弹性材料进行嵌补。

④高压灌浆。纯水泥浆或水泥石灰砂浆等用机械压灌入砌体裂缝内。

(3)外墙转角处裂缝修缮。可将外墙角两边各拆砌数匹,间隔距离约 50 厘米左右,内置 2φ6 转角钢筋拉结,或用钢筋钢片包角,粉刷水泥砂浆。也可在转角处的墙内设置钢筋混凝土梁拐。

(4)砌体上较宽的斜裂缝,可采用预制钢筋混凝土砌块嵌入裂缝处的砖墙内,其间距为 40~60 厘米,内外交替放置,斜裂缝凿槽,嵌入 107 胶、水泥砂浆并粉平。

(5)纵横墙相交接处的裂缝,可在外墙垂直设置角钢两根,在每层楼盖下沿横墙两侧用钢拉杆拉紧,由花兰螺丝调节,可通长拉结,也可进行局部拉结。

(6)对裂缝分布较多且需加固补强的墙体,可用钢筋网片贴于墙体两侧,原粉刷层应予铲除,然后用水泥砂浆粉刷或用喷浆机喷射混凝土层,两侧的钢筋网片须用穿墙钢筋联结,这种方法对大面积加固补强或局部加固补强(如窗间墙、墙角等)均适用。

(7)砖柱损裂严重并影响其承载力或原设计承载能力不足时,可在原柱四周用钢筋混凝

土围套加固 ,亦可在砖柱四角用角钢加固 ,L 形铁箍的开口应错开方向。

必要时 ,应先进行验算 ,根据计算结果进行。

(8)对集中荷载作用下的砌体 ,因局部承压面不足而引起开裂的 ,可进行部分拆砌 ,并放置预制钢筋混凝土垫块。

(9)拱圈裂缝的修缮

①视砌体情况和荷载情况 ,拆除后改砌成钢筋砖过梁。

②用型钢加固。先剔除砖缝内砂浆 ,根据跨度和荷载情况 ,选用角钢或槽钢自砖缝内打入 ,伸入支座不小于 25 厘米 ,再用水泥砂浆将原缝隙填补密实。

●砖砌体的变形(弯曲与鼓凸凹陷)

1. 砌体变形产生的原因

(1)砌体的稳定性不足 ,高厚比超过规范规定的允许值。

表 2.19.12 墙、柱的允许高厚比(β)值

砂浆标号	墙	柱
≥ 50	24	16
25	22	15
10	20	14
4	16	—

(2)原有孔洞等薄弱部位过大或使用中注意开凿孔洞 ,削弱了墙体的有效截面 ,经长期使用后引起墙体的位移或失稳。

(3)生产及周围环境产生的震动所造成的影响。

(4)原砌筑时材料质量和施工质量较差。如砂浆调制不合要求 ,砖块质量差、接搓不良及施工偏差等。

2. 砌体变形的修缮

(1)墙体挖补。对凹进和凸出墙体表面的部分拆除重新砌筑。重砌时 ,要注意新旧墙体之间的咬接。

(2)砌体弯曲时可在墙体的侧面附加砖柱或钢筋混凝土柱 ,并与原有墙体进行可靠的拉结。

(3)增设内横墙 ,并与外墙联结。

(4)凡孔洞宽度大于 0.3 米时 ,应在上口设置拱圈或过梁。孔洞过大并影响墙体有效截面时 ,应堵砌或部分堵砌孔洞 ,或对孔洞进行加固。

●砖砌体的倾斜

1. 砌体倾斜的原因

(1)地基基础的不均匀沉降和相邻房屋建筑的影响 ;

(2)原来砌筑时质量较差 ,允许偏差尺寸超过规范的规定 ;

(3)使用时受到较大震动以及受到水平外力的长时间的作用;

(4)外纵墙的自由长度过长,横墙间距过大,或外墙缺乏锚固,与横墙无可靠的拉结等。

2. 砌体倾斜的修缮

(1)对于不均匀沉降的地基,基础应采取加固,补强纠偏措施。

(2)低层房屋外墙倾斜,可在墙体的薄弱部位设支点,提高墙体的稳定性。可在墙体的一侧或两侧增砌附墙砖垛,或加扶壁砖柱钢筋混凝土双支柱进行加固。

也可增砌内横墙或横隔墙,以增加墙体的横向稳定。新增砌的墙、柱与原有墙体必须进行凝固或联结。

(3)多层房屋在针对倾斜的原因进行整治的同时,应检查和加强房屋整体结构,如加钢筋混凝土外柱和外加圈梁。

●空斗墙与半砖墙的修缮

1. 空斗墙的修缮

由于空斗墙房屋的整体性能差,承载面积小,抵抗外力作用的能力差,一旦失去承载能力就容易溃散,所以在抗震设防地区的新建工程中已不再使用。但在非抗震设防地区和现存的原有建筑中仍大量存在。

(1)将砌体受压、受拉、受剪等应力集中的范围内的空斗墙改为实心砌体;

(2)为增强空斗墙的刚度,对横墙间距过大的空旷房屋内增砌内横隔墙,横隔墙可沿房屋进深的全长设置,并与纵墙进行拉结,也可在空斗墙的两侧或一侧增砌附墙砖垛或设钢筋混凝土柱进行加固;

(3)控制墙体的砌筑高度。根据各地区抗震设防的要求,总高度不得超过有关规定;

(4)减少、缩小门窗洞口,并不得任意开凿孔洞,避免截面削弱过大;

(5)对开裂或强度不够的空斗墙,可在两侧粉刷水泥砂浆或加钢丝网片,粉刷水泥砂浆;

(6)对损坏严重,或承载力严重不足的空斗墙可予以拆除,改砌成实心砌体。

2. 半砖墙的修缮

(1)半砖墙不能作为承重墙,在修缮时应将半砖墙改为一砖以上承重墙;

(2)要控制半砖墙的自由长度和高度比,提高砂浆标号。或适当增设砖垛,以提高墙体的刚度;

(3)半砖墙砌筑时应分段用钢筋带加固,并与相联接的墙体进行拉结。

(六)抗震加固

我国是一个多地震的国家,地震活动分布广、震源浅、强度高、危害大。因此要对现有房屋采取有效的抗震加固措施,切实做到“小震不坏,大震不倒”,以保证人民生命财产的安全。

1. 地震震级和地震烈度

(1)地震主要有两种:由地下岩石的构造活动产生的地震叫构造地震,这种地震破坏性大,影响范围广。由火山爆发产生的地震叫火山地震,一般强度较小,波及面也不大。此外,某些特殊情况也会产生地震,如岩洞的崩塌,大陨石的撞击等,但这种情况是极其罕见的。

(2)震级。震级是按地震本身强度而定的等级标准,和地震释放出来的能量有关,释放出来的能量多,震级就愈大。

表 2.19.13 地 震 震 级 能 量 表

震 级	能 量	震 级	能 量
0	1×10^{12} 尔格	7	2×10^{22} 尔格
1	2×10^{13} 尔格	8	6×10^{23} 尔格
2.5	4×10^{15} 尔格	8.5	4×10^{24} 尔格
5	2×10^{19} 尔格	8.9	1×10^{25} 尔格
6	6×10^{20} 尔格		

(3)地震烈度。地震烈度是为了比较不同地区所受地震影响的大小所制定的一种标度。主要按地表的变化现象、建筑物的破坏程度和人体的主观感觉分为若干等级来确定某一地区的地震强度。它与震源距离、地质的情况有关,但与地震本身的强度(即震级)并不成比例。国际间比较通用的地震烈度分为12度。

表 2.19.14 地 震 烈 度 表

地震烈度	主要标志	房屋、结构物损坏情况	相应震级
I 无感	只有用仪器才能记出	无损坏	2
II 很弱	在完全静止中才感觉到	无损坏	1
III 弱	类似马车驰过的震动	无损坏	3
IV 中度	地板、窗棂、器皿发出响声,类似载重卡车疾驰而过的震动	尘土落下,抹灰层可能有细小裂缝	4
V 相当强	室内震动较强,个别窗玻璃破裂		
VI 强	书籍、器皿翻倒坠倒,灰泥裂开,轻的家具受震移动	砖石砌体有轻微损坏,临时房屋和工棚可能倾倒	5
VII 很强	旧房屋显著破坏,井中水位变化,土石有时崩落	I类房屋少数倾倒,II类房屋少数破坏	5—6
VIII 破坏	人难站住,房屋多有破坏,人、畜有伤亡	I类房屋大多数破坏,倾倒,II类房屋大多数破坏,少数倾倒,III类房屋少数破坏	6
IX 毁坏	大多数房屋倾倒破坏	I类房屋大多数倾倒,II类房屋许多倾倒,III类房屋少数倾倒	7
X 毁灭	坚固建筑亦遭破坏,土地变形,管道破裂,土石大量崩滑	III类房屋许多倾倒	7
XI 灾难	地层发生大断裂,景观改变	房屋普遍毁坏	8
XII 大灾难	地形强烈改变,所有建筑物严重毁坏,动植物遭到毁灭	建筑物普遍毁坏	8 以上

2.房屋的抗震鉴定

房屋抗震鉴定,是做好抗震加固的关键。抗震鉴定应以现行的工业与民用建筑抗震鉴

定标准和抗震设计规范为依据,对建筑物的设计情况、房屋现状、抗震构造措施、施工质量、抗侧力构件强度、地基土质情况等进行认真的调查研究和必要的核算,找出存在的问题和薄弱环节,以便对症下药进行抗震加固。因此,凡抗震设防地区不符合有关规定和要求的,都应该认真考虑采取合理的和必要的加固措施。

(1)抗震横墙最大间距。横墙最大间距的限制是保证房屋空间刚度的必要条件,保证楼层横向水平地震力通过楼盖有效地传给横墙。因此,抗震横墙除应进行抗震强度验算外,期间距不得超过表 2.19.15 的规定。

当不符上表要求时,应增设抗震横墙或采取其他加固措施。

表 2.19.15 抗震横墙的最大间距(米)

楼 盖 类 别	设 计 烈 度		
	7 度	8 度	9 度
现浇钢筋混凝土	18	15	11
装配式钢筋混凝土	15	11	7
木	11	7	4

表 2.19.16 多层砖房的高度限值(米)

墙 体 类 别	设 计 烈 度		
	7 度	8 度	9 度
24 厘米及 24 厘米以上实心墙	19	13	10
18 厘米墙	12	9	—
24 厘米空斗墙	9	—	—

注:①房屋的高度指室外地面到檐口的高度。

②医院、学校等横墙少的房屋,高度限值应降低 3 米。

③房屋的层高不宜超过 4 米。

④砖的标号不宜低于 75 号,砂浆的标号不宜低于 25 号。

⑤本表及以后表中“—”表示该类结构不宜采用。

(2)房屋总高度不宜超过表 8—26 的规定。

当高度超过上表规定时,可采用钢筋混凝土构造柱加强。当高度超过规定 3 米左右时,每隔 8 米左右在内墙交接处及外墙转角处宜设构造柱。当高度超过规定 6 米左右时,每隔 4 米左右宜设构造柱。柱截面不应小于 24×18 厘米,主筋一般采用 4φ12,箍筋间距不宜大于 25 厘米。墙与柱应沿墙高每 50 厘米设 2φ6 钢筋联结,每边伸入墙内不应少于 1 米。

(3)抗震墙的强度应进行计算。可以利用最小面积率方法进行墙体的抗震强度验算,根据验算结果,确定加固措施。

(4)砖墙质量应符合下述要求:

①墙体不空鼓(带肚),无明显倾斜(歪闪),无严重酥减;

②承重墙体及纵横墙交接处无明显裂缝;

③外墙尽端门窗口处无上下贯通的竖向裂缝;

- ④砖过梁(包括平拱、弧拱、半圆拱)无严重开裂和变形；
- ⑤砂浆标号不应低于 25 号,而且应当灰浆饱满；
- ⑥没有其他严重影响墙体质量的缺陷。

(5)墙体的联结。内外墙或纵横墙缺乏可靠的联接时,地震时常引起内外墙拉脱,外墙外闪倒塌,并引起相连内墙因失稳而倒塌。为保证房屋的整体性和刚度,提高房屋的抗震能力,内外墙或纵横墙的联结构造是十分重要的。因此要求墙体交接处的咬搓应良好,后砌非承重墙与承重墙(柱)应有可靠的拉结。(沿墙高每 50 厘米配置 2φ6 拉结筋,每边伸入墙内不少于 1 米)。

单层厂房或空旷房屋的转角处应设置转角构造柱或包角砖柱,山墙部位的抗风柱(附墙砖墩)应砌至屋顶下,或沿山尖设置抓梁。

(6)楼(屋)盖与墙体的联结。

- ①与外墙平行的板,在屋盖或楼盖处与墙应有拉结。
- ②为保证房屋有较好的整体性,坡屋顶的挂瓦板、桁条,应与外山墙或屋架有可靠的联结。
- ③楼(屋)盖构件的支撑长度:预制板在外墙上不小于 12 厘米,内墙不小于 10 厘米,梁上不小于 8 厘米。

梁或屋架应与墙、柱或圈梁锚固,在墙上的支撑长度不应小于 25 厘米。

(7)坡顶木屋盖的支撑、联结等应符合下列要求：

- ①木屋架在墙上的支撑长度不应小于 25 厘米,并与墙或梁锚固；
- ②对接桁条在屋架上的支撑长度不小于 6 厘米,在墙上不小于 12 厘米,并与屋架钉牢或与山墙拉结。
- ③屋架的垂直支撑应间隔有一道,并用螺栓与屋架联结；
- ④屋架、桁条等木构件不应有腐朽和严重开裂,无虫害。抗震设防地区不宜采用组合屋架,若已采用,应予加固,以增强其整体性；
- ⑤立帖屋架的各节点无松动、拔榫,若有,应用木(铁)夹板和螺栓联结,立帖屋架不宜超过两层。

(8)房屋的局部尺寸过小,常会造成局部破坏或塌落,有时甚至会影响整幢房屋的安全,引起倒塌。房屋的局部尺寸应遵守表 2.19.17 的规定。

表 2.19.17 房屋的局部尺寸(米)

构 造 类 别	设 计 烈 度			备 注
	7 度	8 度	9 度	
承重窗间墙最小宽度	1.00	1.20	1.50	
承重外墙尽端至门窗边最小距离	1.00	2.00	3.00	按本规范第 30 条的规定在墙角设钢筋混凝土构造柱时,不受此限。
无锚固女儿墙最大高度	0.50	0.50	—	出入口上面的女儿墙应有锚固
内墙阳角至门窗洞边最小尺寸	1.00	1.50	2.00	阳角设钢筋混凝土构造柱时,不受此限

注:非承重外墙尽端至门窗洞边的宽度不得小于 1 米

(9)圈梁的设置应符合表 2.19.18 的规定和要求。

表 2.19.18

圈梁设置要求及配筋

圈梁设置 及配筋		设 计 烈 度		
		7 度	8 度	9 度
圈 梁 设 置	沿外墙及 内纵墙	屋盖处必须设置 楼层处隔层设置	屋盖及每层楼盖处设置	
	沿内横墙	同上,屋盖处间 距不大于 7 米,楼盖 处间距不大于 15 米	同上,屋盖处间 距不大于 7 米,楼盖 处间距不大于 11 米	同上,屋盖处沿 所有横墙楼盖处间距 不大于 7 米
配 筋		4 ϕ 8	4 ϕ 10	4 ϕ 12

注 ①18 厘米承重墙房屋,应在屋盖及每层楼盖处沿所有内外墙设置圈梁。

②纵墙承重房屋,每层均应设置圈梁。此时,抗震横墙上的圈梁,还应比上表适当加密。

当不符合上表规定时,应增设外加圈梁,沿内横墙无圈梁时,可在内横墙两侧设置钢拉杆,两端与圈梁锚固。

(10)过梁。地震灾害中,砖过梁的破坏比较常见,平拱砖过梁的抗震性能比钢筋砖过梁差,破坏更严重。故靠近房屋端部的平拱砖过梁,8°区大于 1.5 米和 9°区大于 1.2 米的砖过梁,均应采取加固措施或换成钢筋混凝土过梁等。

(11)房屋的附属结构,如女儿墙、砖烟囱、风火墙、高门脸、屋顶水箱等地震时普遍容易倒塌,产生不必要的灾害。因此对于这些结构应分别进行处理和加固,不必要的应当予以拆除,必须保留的要尽量降低高度和采取必要的联结锚固措施。

3. 抗震加固的一般措施

(1)改造建筑平面及立面的体型,在平面和立面的突变处及高低的接合处增设抗震缝,或在适当位置,如扭矩较大的外墙四角,应力集中的转角等处加构造柱及拉杆。

(2)增加抗震砖墙面积,增砌内隔墙。新砌墙应做基础,上部要与楼板顶实,并与原纵墙拉结牢固,也可在原横隔墙的侧面新砌砖墙或钢筋混凝土抗震墙。新砌墙的截面厚度不应小于 24 厘米。

对于纵墙或者窗间墙断面过小者,可采取以下措施:

- ①局部或全部堵塞过大的门洞,但必须与旧墙咬搓结牢;
- ②窗间墙配钢筋网,粉水泥砂浆加固;
- ③门窗洞用钢筋混凝土门窗框加固;
- ④纵墙增砌砖垛或增加钢筋混凝土柱。

(3)提高砖墙抗剪强度。

- ①在砖墙的一侧或两侧增加钢筋网混凝土层或钢筋网抹水泥砂浆层;
- ②拆砌开裂墙体,提高砂浆标号;
- ③在墙的两端加钢筋混凝土构造柱;

(4)加强内外墙的整体性。

- ①在内外墙间设钢拉杆,可采取通长或局部拉结。

钢拉杆应设置在内横隔墙的两侧,前后段内横隔墙应在一条直线上拉通,拉杆固定的构造柱应成对设置。有屋架又无横山墙的空旷房屋不宜采用设钢拉杆加固。

②在外墙转角处设钢筋混凝土梁拐或设转角钢筋嵌入墙内。

③在外墙设外贴圈梁,并设销键伸入墙内其间距 1 米~2 米。

也可不设销键而采用钉式铁板锚固。

屋顶圈梁应与屋顶的结构层联结成整体,同时要考虑防倾覆措施。

(5)加强外墙抗水平地震力的能力:

①外墙加水平圈梁及拉杆;

②外墙加构造柱;

③外墙加构造柱与圈梁;

④外墙内外侧加钢筋网水泥砂浆面层;

⑤在外墙内侧或外侧加砖垛;

⑥在外墙内外侧加钢筋混凝土或钢筋网水泥砂浆组合壁柱。沿墙高每间隔 60 厘米至 1 米穿墙联结。

(6)墙体局部裂缝加固。对已开裂的墙体,应先分析并找出开裂的原因,消除开裂的根源,并对已开裂的墙体用以下方法加固处理:

①局部拆砌开裂部分,可铺设拉筋,注意新旧墙体之间的联接;

②在裂缝的两端及中部加设钢筋混凝土梁拐;

③裂缝小、部位少的可用压力灌浆法加固;

④裂缝较多的可用钢筋网水泥砂浆抹面;

(7)砖砌隔墙与承重砖墙应有可靠的联结,可采用角钢、钢筋网水泥砂浆粉刷等方法加固墙体交接处。

(8)屋顶加固。加强屋盖构件间的联结和加强健全支撑系统以提高屋盖的空间刚度和增强其整体性,同时加强屋盖与墙体的联结亦很重要。

①当屋顶无圈梁者,应增设内外墙封闭圈梁,内墙圈梁可用拉杆代替。

②可采用铁螺栓将屋架与圈梁联结,无圈梁时可在屋架下新加圈梁,并顶埋钢筋与屋架联结。

③当桁条未与山墙锚固或桁条搁置长度不足者:

对木桁条可在桁条下加人字木,通过螺栓与山墙联结,或用螺栓一端打扁夹住桁条,拉住山墙,两桁条间可用扒钉或短木块联结。

对于混凝土桁条,可用木块或用角钢和“ $\cap$ ”形螺栓加强桁条与墙体的联结。两桁条间的联结可用一字扁铁夹板、螺栓穿桁条的预留孔夹结,亦可用 10 号铅丝穿过预留孔绞紧。

混凝土桁条与木屋的锚固,可参照以上方法进行。

混凝土桁条搁置在外山墙时,亦可在桁条下增设钢筋混凝土人字斜梁,预埋螺栓,以加强桁条与墙的联结。

(9)对于砖柱断面过小(24×24 厘米)稳定性差,又无拉结措施的,应采用扁铁、圆钢加强楼层处砖柱与房屋的拉结,或在砖柱四周加钢筋混凝土围套,或加钢筋粉刷水泥砂浆,也可将四角用角钢加固,以增加砖柱的稳定性和抗震能力。

所有加固用的铁件,凡裸露在外者均需作防锈处理,处于有腐蚀介质环境中的,应作防腐处理。

三 钢与钢筋混凝土结构的修缮

●钢结构的修缮

钢结构在工业厂房中使用较多,结构比较复杂。修缮过程中,应注意对钢材锈蚀情况、焊缝、铆钉和螺栓连结、杆件、缀板、钢结构和构件的挠曲变形等进行检查,查清钢结构的损坏情况及原因。钢结构在加固前,一定要对结构的各个部位支撑牢固,在构件不受力的情况下,再采取维修和加固措施。

1. 钢材锈蚀的原因

钢材锈蚀有化学性和电化学性锈蚀两种:

(1)化学性锈蚀。钢铁的表面不加防护或防护措施不当,与大气中的水分、氧气及其它腐蚀性气体等相接触会引起腐蚀,这种腐蚀称化学性腐蚀。

钢材的化学性锈蚀,随着时间或温度的增加而增加,所以钢材放置时间愈长或温度愈高,锈蚀愈严重。

(2)电化学性腐蚀。钢材与液态介质(如水溶液)、潮湿的气体或电解质(如酸、碱溶液)接触时,就产生电化学作用,由此引起的腐蚀称为电化学腐蚀。

防止电化学腐蚀,要阻止水和氧与钢材接触。

2. 受力构件的检查与修缮

(1)钢材锈蚀的检查与维护钢结构的房屋应定期检查钢构件中经常干湿交替的部位,如天然地面附近、露天结构的各种狭缝以及其他可能积水的部位,遭受结露或水蒸汽侵蚀的部位等等,因为这些地方的部件都容易发生锈蚀。

钢构件在使用过程中,应注意油漆(涂料)保养,以防止锈蚀。有下列情况应及时进行维护:

- ①涂层表面失去光泽达 90%;
- ②涂层表面粗糙、风化、开裂达 25%;
- ③漆膜起泡,构件有轻微锈蚀达 40%。

(2)钢构件的检查与维护

①焊缝外观检查:将焊缝上的污垢除净凭肉眼或用放大镜观看焊缝的外观质量。

②焊缝钻孔检查:是一种破坏焊缝的检查。在重要的结构中,焊缝可疑,用钻孔办法检查焊缝是否有气孔、夹渣、未焊透和裂纹等。

③螺栓和铆钉的检查:螺栓、螺帽的检查,一般用目测结合扳手试扳进行。如发现螺栓断裂,应查明原因,采取更换方法处理。螺帽松动,应予以拧紧。铆钉检查中,发现有松动、掉头、剪断或漏铆的铆钉均需及时更换补铆。严重的部位,需采取高强螺栓来代替铆钉,其直径按等强度换算而定。

3. 钢结构的加固补强

钢结构的修缮主要方法有:

(1)减轻荷载,改用轻质材料或其他减小荷载的方法,解决钢结构承载力不足。

(2)改变结构的静力计算图形,调整原有结构中的应力,改善被加固构件内的受力情况,以减少加固工作量。

(3)加大原结构的构件截面和连接强度。

4. 钢柱加固前 ,应先用临时支柱支撑屋面及吊车梁荷载 ,在柱子不受力的情况下进行加固。

(1) 多跨列柱加固。加固厂房地跨列柱时 ,可重点加固某列柱使其他柱减轻负荷 ,也可重点加固主跨列柱 ,使副跨作为静定体系简支依附在主跨上。

(2) 桁架下部钢柱的加固或截断拆除下部柱的加固、截断需采取如下措施 :

- ① 将桁条、牛腿用临时支柱、千斤顶支撑牢 ;
- ② 截除损坏部位的钢柱脚 ;
- ③ 用事先准备好的型钢柱脚与上部柱身锚固焊接牢固 ;
- ④ 加固后的钢柱必须达到强度要求后 ,再拆除临时支柱、千斤顶。

5. 桁架屋架的加固

(1) 改变桁架的弯矩图形 ,变更荷载的分布情况 ,将一个集中荷载分为几个集中荷载 ,将构件变为撑杆式构架或施加预应力。

- ① 撑杆式桁架 :将原桁架加固 ,变为撑杆式构架。
- ② 增设预应力拉杆 :在桁架中加设预应力拉杆 ,起到加固桁架的作用。

(2) 屋架用再分析进行加固可在屋架支杆中增设再分式腹杆 ,以减少小杆件的长细比 ,当压杆的长细比大于 70 ,或上弦受局部弯矩时 ,用此法较适合。

6. 钢梁加固

钢梁加固 ,可用焊接 ,也可用铆接。当原有钢材的可焊性较好时 ,尽量考虑用焊接加固 ,并应减少焊接工作量以减少焊接应力的影响。几种常用的加固方法是 :

(1) 型钢梁在简支梁弯矩较大的区段 ,原构件的抗弯及抗剪能力均不足时的加固方法 (加固构件不伸到支座处)。

(2) 组合梁加固 ,一般采取加固构件与原梁焊接的方法进行。

- ① 当腹板强度不足时 ,采用竖板焊接的加固方法 ;
- ② 适用于不允许加大梁高的情况下的加固方法 ;
- ③ 适用于梁较高时的加固方法 ,但加固的角钢离中和轴较近时 ,效果较差 ;
- ④ 是采用铆接来加固焊接梁。主要用于原有构件钢材焊接性能差 ,焊接质量不能保证的特殊情况下进行的加固方法。

● 钢筋混凝土结构的修缮

钢筋混凝土的破坏是从结构构件产生裂缝、变形开始的。裂缝的出现 ,是由于房屋负荷超载、空间侵蚀影响 ,设计、施工差错等因素致使结构构件损坏而产生的。变形有构件变形 ,温度变形、基础沉降变形以及混凝土碳化引起的变形等等。当钢筋混凝土产生裂缝或变形时 ,首先要查清构件受力情况 ,产生裂缝、变形的原因 ,然后采取相应的修缮和加固措施 ,防止构件破坏。

1. 钢筋混凝土结构的检测

为了有效地修缮钢筋混凝土结构的房屋 ,要做好检测工作 ,检验混凝土裂缝、变形的部位、现状和发展趋势 ,内部钢筋锈蚀的程度。根据取的检测资料 ,制定合理的修缮加固方法。

检测工作应按如下步骤进行 :

(1) 现场宏观观察

- ① 现场观察房屋的倾斜、沉降、开裂的情况 ;
- ② 水汽对构件侵袭与酸、碱腐蚀程度 ;

- ③主体结构构件连接的损伤和变形；
- ④装修设备是否正常使用；
- ⑤房屋超载、拆改或其他因素造成的损坏情况。

(2) 对结构构件的深入查检

- ①结构构件产生变形、挠度的时间、部位及其发展情况；
- ②裂缝长度、宽度、深度及变异位置；
- ③构件截面尺寸与损坏程度；
- ④设计荷载与实际使用荷载情况；
- ⑤基础设计资料与实际开挖情况的查对。

(3) 测试方法与检测仪器

①取芯法检验混凝土强度。在混凝土构件上用钻孔取芯,从整体中取得的混凝土试件是对受检构件测定混凝土现实状况、受力性能、挤压强度的较好方法。钻孔取芯一次,可取得2—5个试块,试件直径为50、100、150毫米三种,长细比应满足0.8—2.5之间的要求。检测仪器有取芯机。

②回弹法测定混凝土的抗压强度。用回弹方法检验混凝土构筑物容重 $\geq$ 每立方米1800公斤的已硬化混凝土,鉴定混凝土的抗压强度和抗压强度的分布情况。仪器有回弹仪。

③水准仪测试混凝土的挠度。混凝土构件在受力情况下,抗拉、抗弯强度不够,或钢筋级(号)不准,或房屋地基基础不均匀沉降所致构件产生变形所需的测试方法。

④放射性同位素方法测定混凝土密度。适用于测定轻量、普通、多孔和密实硅酸盐混凝土,混凝土拌合物和混凝土的密度(容量)。测试仪器有密度计、变换器、 γ 辐射探测器等。

⑤回弹超声综合法测定混凝土强度、密度。对钢筋混凝土密度和强度的测试,可用回弹测定混凝土的抗压强度,超声测定混凝土的密实度,回弹超声综合法所检验获得的大量超声数据,应用概率评价法,对混凝土构件质量作出正确评价。

⑥电磁方法定混凝土保护层厚度和钢筋布筋位置。电磁法是根据钢筋引起磁场(电磁场)特性改变的原理制定的,用于钢筋混凝土结构在使用过程中的质量检验。检测仪器有混凝土保护层测定仪。

⑦混凝土碳化和钢筋锈蚀的检测。混凝土中水泥水化时,会形成大量氢氧化钙,混凝土表层碱性较高,PH值在12—14之间,如空气中的二氧化碳与其相互成弱碱性的碳酸钙,PH值降低到9的表层即为碳化层。钢在碱性介质(PH值=12)中,表面会形成钝化膜,无论氧气向表面扩散,钝化膜都可以有效地抑制钢的腐蚀程度。当碳化深度等于或超过钢筋保护层,钝化膜就会局部损坏,混凝土碳化到钢筋表面时,钢筋就有锈蚀的危险。

鉴别混凝土碳化,可在新凿开的混凝土断面上喷射酚酞的酒精溶液,尚未碳化的混凝土即呈紫红色(PH值为12—13),而已碳化的不明显变色(PH值为8—9)。实观可见,碳化与未碳化的混凝土有一截然的分界线,根据变色范围,可实测混凝土构件上各处的碳化深度。

2. 钢筋混凝土结构常见的损坏情况

(1)钢筋锈蚀:混凝土碳化深度超过钢筋保护层,混凝土内含有促凝剂——氯化钙(CaCl_2)、氯化钠(NaCl)等,都会对钢筋引起锈蚀。

(2)混凝土抗渗能力不足,空气、淡水、海水、酸碱溶液、油剂等,通过混凝土的多孔毛细管,在压力作用下,均能渗透到混凝土内,对混凝土和钢筋均能起腐蚀作用;

(3)房屋使用不当,静、动荷载超过原设计,使钢筋混凝土的构件产生裂缝;

(4)混凝土养护不周,收缩造成的裂缝;

(5)施工质量粗糙、振捣不实、级配不好、模板漏浆和材料不符合要求等,使构件产生蜂窝、麻面、酥松,降低了钢筋混凝土的强度。

(6)设计计算错误,造成钢筋混凝土结构的抗压、抗剪、抗弯强度不足,混凝土构件出现变形裂缝。

(7)地基基础不均匀沉降,钢筋混凝土构件产生挠曲、变形、裂缝。

3. 钢筋混凝土面层修补

(1)局部钢筋锈蚀

①表面混凝土酥松起壳、钢筋外露锈蚀,应及时修补;

②清除钢筋铁锈,洗刷干净;

③钢筋表面锈蚀,不影响主筋受力,可采用环氧树脂胶或其他防护材料作表面处理;

④用高标号混凝土或水泥砂浆修补混凝土保护层。

(2)混凝土裂缝的修理

①混凝土表面局部干缩裂缝未危及构件承载能力,可将表面层凿毛,清洗干净,用1:2水泥砂浆粉补,再用107水泥胶水涂刷表面,使龟裂封闭。

②混凝土裂缝经鉴定可以处理的,可将裂缝表面清理后,用环氧砂浆或环氧树脂嵌进修补。

(3)钢筋混凝土面层损坏严重,降低了结构构件的强度,则应按构件加固处理。

4. 钢筋混凝土梁的加固

钢筋混凝土梁损坏时,要结合关联结构进行检测工作,查明产生的裂缝、变形状况,分析损坏原因,通过验算,采取相应的加固措施。

(1)加厚单梁

单梁端部或中部开裂,降低了抗剪、抗弯强度,可在梁的下部用钢筋混凝土(配筋及厚度根据计算而定)加厚加固。

加厚前,必须将原梁底部保护层凿去,清洗干净,新加配筋与原梁钢筋点焊联接,新加混凝土振捣密实与原梁混凝土不留缝隙。

(2)缩短梁的跨度

钢筋混凝土梁产生的挠度,超过规范规定,可在梁下适当部位,增设钢筋混凝土柱支承,缩短梁的跨度。

(3)连续梁加固

二跨(或多跨)连续梁受损坏,多处产生裂缝,梁的强度减弱,承载能力不够,可在梁的跨间下部加高梁的截面,加厚柱的支座,在加固前必须先支撑后加固,二跨连续主梁中间支座为柱时的加固方法。

(4)角钢补强

钢筋混凝土梁的承载能力不够,使梁的挠度及裂缝较大,可在梁的下面用角钢补强。

(5)增加梁减小荷重

梁的上部荷载过大,可在梁的一侧或两侧增加一根或二根梁(预制或现浇梁),共同支承楼面荷载,达到减小原梁负荷的作用。

(6)预应力下撑式拉杆补强

钢筋混凝土梁承受上部过大荷载,变形产生较大挠度,可用预应力下撑式补强拉杆结构加固梁,提高梁的承载能力。

采用下撑式拉杆参加受力,被补强的构件变成为复合的体系,改变了结构原来的静力图形。原来的受弯构件变成为偏心受压构件,下撑造拉杆承托住构件的地方产生卸荷力,这样能大大地增加构件的承载能力,能使构件承载力增加一倍,并整个地提高被补强构件的刚度。采取下撑式预应力补强拉杆结构,只占4~8厘米的高度,基本不占房间的净空。

预应力拉杆的组成:两个拉条,两个支座锚固件,两个支撑垫板和一个拉紧螺栓。拉杆采用20~30毫米的圆钢。当内力较大时,拉杆采用轧制角钢(型钢)制造。

下撑式拉杆的两端焊在锚固装置上,这些拉杆通过锚固装置,固定在被补强的钢筋混凝土梁上,并将压力传给梁。

(6) 建筑结构胶粘贴钢板

钢筋混凝土梁上的裂缝、混凝土的强度不够、钢筋锈蚀等损坏,都可以用建筑结构胶粘贴钢板的方法来加固梁,当前常用的建筑结构胶的性能比较详见下表:

表 2.19.19 JC—1 型与 JGN 型胶粘剂性能对比表

胶 粘 剂 名 称	胶粘剂的物理、化学性能		
	钢板、混凝土粘结后 剪切强度(MPa)	抗压强度 (MPa)	均匀扯离强度 (MPa)
JC—1	10.6—14.4	69.4—71.7	17.3—19.5
JGN	7.8—9.4	70.3—72.9	17.7—18.0

混凝土梁在涂结构胶粘贴钢板前,应将混凝土老化层和构件涂水泥浆表面用平砂轮拾毛,用手铲将凸起部分铲掉,一般铲除面层为1~2毫米厚,把混凝土本体暴露出来。然后,再用6~8公斤/平方厘米压缩空气机或铁刷将浮灰除掉吹净,再用丙酮抹布擦净灰尘,以保证钢板和混凝土平滑地贴合在一起。

钢板粘贴表面除锈和粗糙处理。可用化学除锈法除锈:先用5~10%浓度的稀盐酸浸泡30分钟,使锈层脱落,然后用石灰水冲洗,中和掉酸离子,便可达到除锈的目的。也可用高速喷砂除锈法、机械除锈法进行除锈处理。

混凝土构件涂结构胶粘贴钢板后,应采用固定加压设备加压,如:锚固螺栓紧固加压,U型夹具紧固加压,木杠加楔紧固加压等。胶粘加压达到固化时间后,梁的加固完成。结构胶同样可以应用其它构件加固。

结构胶加固构件应注意:

- ①用回弹仪测定,低于100#的混凝土构件不宜采用此法加固;
- ②施工环境温度应高于10℃;
- ③环境温度为20℃时,初固时间24小时,固化时间为48小时以上;
- ④被加固的混凝土构件必须干燥,才能粘贴钢板加固。

5. 钢筋混凝土柱的加固

钢筋混凝土柱轴心受压或偏心受压强度不够,柱受上部荷载后扭曲变形,混凝土收缩或强度不足引起的柱身裂缝等,可根据不同情况经过验算,采取不同的加固方法。

(1) 用钢筒箍加固柱身

钢筋混凝土柱出现竖向裂缝或斜裂缝,降低了柱的强度,不能承受上部荷载时,可用钢筒箍加固柱身。钢筒箍的角钢一般不小于的尺寸为 $L36 \times 5$ 毫米,焊接钢板间距则不大于 500 毫米。

(2) 钢筋混凝土围套

用钢筋混凝土围套配筋(钢筋根据计算而定),一般可配 $8\phi 10$ —— $\phi 12$ 进行加固。

施工步骤是先将原钢筋混凝土柱表面打毛,清洗干净,向四周配筋,制模壳,然后灌 200 # 或 250 # 混凝土。此加固法,能使新旧混凝土凝结牢固,增加柱的承载能力,是常用的柱梁补强方法。

(3) 双侧预应力撑杆结构

双侧撑杆补强柱,用于提高轴心受压及有正负弯矩的偏心受压柱的承载能力,给补强撑杆施加预应力,预应力能使撑杆的端头与补强构件紧密接触,能大大提高柱的承载能力。预应力撑杆是在柱的四角按装撑杆角钢并要安装传力角钢、传力板等附件。

为使撑杆角钢均匀而又紧密地与传力角钢相接触,在撑杆端部焊有专用的传力板。传力板的横向截面应与撑杆截面相等。在撑杆角钢翼缘中点留有切口,在安装撑杆时,这些切口可以使撑杆在中间弯曲。撑杆弯曲方向朝外,并留有空隙。在撑杆的弯曲处,柱的侧表,撑杆之间焊上补强盖板,再安装拉紧螺栓。

为了施加预应力,可借助穿在联结板上伸出部分的拉紧螺栓,将两根撑杆相互拉紧,螺栓拧紧,撑杆内就产生应力,将撑杆角钢柱拉直紧贴着柱子的侧壁,提高柱的承载能力。

6. 钢筋混凝土板的加固

钢筋混凝土板,有预制平板,多孔板,屋面板,有现浇的单向板、双向板等。损坏情况也是多样的。板的修缮应根据具体损坏情况采取不同的维修加固方法。

(1) 空心板加肋加固

我国多层住宅建筑中,多数用空心预制楼板作楼层结构,经常发生少数楼板裂缝,强度不够等问题。对这类情况,可将某块空心板一至二条肋凿掉,与板平行方向设模壳,配置钢筋,现浇细石混凝土肋,成为两板之间的一根现浇小梁(肋),起到加固多孔楼板的作用。

(2) 预制空心板严重开裂或断裂的修缮

预制空心板严重开裂或断裂,应拆除、配筋、支模,新浇混凝土。

(3) 板的挠度超过规范

钢筋混凝土楼板有挠度,可在板的下面加预制梁承托,减小板的跨度,增加板的负荷能力。

(4) 叠合板的加固

整浇双向板板石竖向或横向裂缝较多,或板石产生不规则的交叉裂缝,或由于油渍油污板面,酸碱等溶液腐蚀板面,降低了板的强度,需作整体叠合板加固。

加固前,将楼面逐层支撑,支撑时用列柱和水平剪刀撑稳定楼板,防止位移。具体做法是:

① 将极面油渍清除,将疏松混凝土打掉,板石打毛,再清洗干净;

② 在板面布 $\phi 6a150$ ——200 双向钢筋网;

③ 浇灌厚 30—50 毫米细石混凝土,捣实,再用 1:2 水泥砂浆粉刷面层。叠合板加固方法也适合单向板的加固。

7. 悬挑构件的修缮

钢筋混凝土悬挑构件有板式阳台、梁板式阳台、大雨蓬、悬挑梁、广告牌等。悬挑构件被破坏的原因:钢筋布筋位置下移,混凝土标号降低,材料强度不够,设计计算错误或在悬挑构件上堆积重物造成事故等。

(1) 板式阳台加固

板式阳台根部产生裂缝,应检测混凝土保护层厚度及钢筋位置、损坏情况进行加固处理。

① 缩短板跨。在阳台的两侧砌筑砖墙,板中置梁,缩短板跨;

② 改为简支板。在阳台外口增加钢筋混凝土柱,上搁置梁来支撑阳台板,将悬挑板改为简支板;

③ 新浇阳台板。拆除被破坏板的混凝土,保留钢筋,重新浇灌板式阳台;

④ 叠合板加固。在原有阳台板上增设钢筋,伸入根部,使新浇的混凝土和原阳台板叠合成为整体,增加阳台板的有效高度,提高承载能力。

(2) 梁板式阳台加固

① 改为简支梁加固。可将悬挑梁端部设柱加梁支撑,将悬臂梁改为简支梁加固阳台。

② 缩短跨度的加固。在悬挑阳台梁跨的适当部位,砌筑砖墙或现浇钢筋混凝土柱支撑挑梁,以缩短悬梁的跨度来加固阳台。

(3) 阳台扶手加固

阳台扶手与墙体拉开,产生裂缝的加固。如扶手连结墙处有钢筋混凝土圈梁或构造柱,可将梁柱保护层混凝土凿开露筋,扶手钢筋与其连结,再填补混凝土修复。

另一种修缮方法是:将墙面打洞,现浇钢筋混凝土垫块,在垫块中预留钢筋与扶手筋连结。

8. 钢筋混凝土屋架的加固

钢筋混凝土屋架在屋面荷载作用下,产生裂缝的变形的原因,有设计单薄、施工质量差、材料强度低、使用不当等。应根据计算、测试的数据,采取有效的加固补强措施。

屋架上弦或斜承杆产生裂缝,可用环氧树脂嵌补修理裂缝。屋架下弦变形,可参照梁的加固方法,用预应力圆钢拉杆加固补强,也可用角钢包固上、下弦,来提高屋架的承载能力。屋架端节点出现裂缝,可用钢筋箍包固后浇混凝土围套来加强,若因环境污染,引起屋架碳化,降低承载能力者,则应改变建筑物的使用性质。

对屋架上有气楼设施的,可拆除气楼或减轻气楼荷载,达到减少屋架荷载的目的;或用角钢加固气楼,提高气楼的稳定性和承载力。

对因支承屋架的墙柱沉降引起屋架损坏,则首先要对引起沉降的地基进行加固。基础补强,使房屋基本停止沉降,然后处理好墙、柱支承强度,再修缮和加固钢筋混凝土屋架损坏部位。

对钢筋混凝土屋架的加固,先要将屋架两端支撑好,卸荷。并用剪刀撑将屋架侧平面稳定牢固、加固后,待屋架达到要求强度后,再拆除支撑设施。

四 墙面渗水和屋面渗漏的修缮

● 外墙渗水

外墙渗水常见于建筑物受季风影响东面和北面墙体。通常发生在外墙的裂缝处、外粉

刷的破损和裂缝处、分格缝处、外墙窗台处以及墙板的接缝处等,致使内墙面潮湿,内装饰损坏霉变、粉刷脱落,不仅影响美观,而且还影响居住和使用。

外墙渗水的主要修缮方法是:

(1) 外粉刷的分格缝未做二次处理而引起渗水的,应用水泥砂浆重新嵌补密实,勾成斜缝;

(2) 窗台处渗水,应将窗台拆除重新砌粉,向外留有渗水坡度,窗檯底的外侧应留有1厘米左右圆凹缝,并用水泥砂浆填实;

(3) 因外粉刷层起壳、开裂而引起渗水的,应铲除粉刷层,重新粉做密实;

(4) 一布四胶喷浆(或刷浆)修理,在外墙渗水部位,用一层玻璃纤维网格布和四度氯丁建筑防水胶涂贴,再用机械喷涂(或手工涂刷)1:0.5水泥砂浆面层;

(5) 外墙渗水面积较大时,可满涂1-2度胶质防水涂料;

(6) 墙板接缝处渗水,可用预制氯乙烯胶泥条嵌缝。先开凿、清理板缝,用喷灯加热板缝和胶泥条,边嵌边加热,最后在胶泥条外用水泥砂浆勾缝和封闭;

(7) 用氯丁防水胶在室内修补。将渗水处的内粉刷层铲除,范围比渗水部位的周边扩大10-15厘米,将墙面和缝隙清理干净,用氯丁胶和水泥砂浆嵌缝,然后再用水泥砂浆粉刷基层,在基层上涂刷2-3度氯丁胶,在最后一度胶未干时即用水泥砂浆涂平,再粉刷面层。

●砌体结露的修缮

1. 结露产生的原因:

在严寒地区,常常在外墙里侧的墙面上出现露状水珠——“结露”,其产生的原因:

(1) 室内、外温差过大,室内空气中的水分子遇冷在墙面上凝结成水珠;

(2) 砌筑材料的加热性能不符合要求,施工质量差,砂浆不饱满,内墙石无保温措施;

(3) 施工中预留的孔洞,在完工时未堵砌严实。

2. 结露的修缮方法

(1) 增强砌体的保温性能,在内墙增设保温层。如补抹珍珠岩混合砂浆,或贴砌泡沫混凝土保温层。

(2) 双胶复用法。即在内墙面以801胶为粘结质主体,以乳白胶涂层为聚苯乙烯泡沫板与801胶涂层(已先涂于墙面一段时间)间的粘结质,既保证了粘结的强度,又保证了粘结层的耐水作用。这是目前先进的修缮方法。

●瓦屋面渗漏的修缮

屋面渗漏是房屋常见的通病,它不仅直接影响到房屋的正常居住和使用,而且雨水侵入后,还会导致屋面基层潮湿,结构腐朽,砌体受潮腐蚀,电线腐蚀走电,引起倒塌、火灾等安全事故,同时还影响房屋使用寿命。因此在房屋修缮工作中,屋面修漏往往占有较大的比重。

1. 屋面种类

本文屋面渗漏的修缮仅包括各种坡屋顶形式的盖材屋面。其中包括青瓦屋面、平瓦屋面、筒瓦屋面、波形石棉水泥瓦屋面、铁皮屋面(平铁皮屋面及波形铁皮屋面)。

2. 渗漏原因

(1) 一般原因:

① 屋面坡度太小流水不畅,或屋面排水量大而水道太长;

② 基层结构或承重结构有缺陷,屋面局部下沉,造成凹陷处渗漏;

③突出屋面的墙体、烟囱、管道等与屋面的连接处处理不善或起壳、损坏；

④天沟、斜沟、檐沟断面不够排水量需要，或天沟、斜沟、檐沟与屋面搭接长度不够，或天沟、斜沟、檐沟已破损；

⑤脊瓦与脊瓦，或脊瓦与坡瓦搭接不够，或未搭接上；

⑥压顶、汛水、出线抹灰不密实，起壳，裂缝；

⑦使用有砂眼、裂缝、翘曲、缺角等缺陷的瓦片；

⑧未及时检查更换损坏、断裂或冻坏的瓦片。

(2) 平瓦屋面

①挂瓦条间距不正确，上下两瓦片搭接不够；

②瓦片上下左右搭接不密合；

③流水槽破损或被灰尘、垃圾堵塞；

④平瓦脱勾或原挂瓦的铅丝锈烂，使瓦下滑。

(3) 筒瓦屋面。坐灰不严密，或用黄泥代灰砂作坐灰，引起渗漏。

(4) 波形石棉水泥灰屋面

①铺设时，相邻两瓦没有顺当地主导风向搭接；

②搭接不符合规范要求，或不够规范尺寸；

③固定瓦片的螺栓或螺钉，未加防水垫圈或有虚钉、浮钉；

④脊瓦与两面波形瓦之间，波形瓦与泛水之间，波形瓦与天沟、斜沟、檐沟的铁皮之间，未用油灰或麻刀灰填塞严密。

(5) 铁皮屋面

①平铁皮咬口不严；

②波形铁皮屋面有虚钉、浮钉，或缺少胶垫；

③铁皮缺乏防腐处理，产生锈蚀、腐烂致漏；

④房屋结构变形，造成平铁咬口开裂，或波形铁皮脱钉、脱节。

3. 修缮方法

(1) 青瓦屋面修缮

①修理屋面渗漏，首先必须找出渗漏的原因和渗漏的部位，然后才能对症下药，制订出切合实际的整治方案。可以利用雨时、雨后进行查找。必要时，可拆除屋面的覆盖物进行检查，亦可在晴天用喷水或浇水法实地试验研究，找出渗漏的正确原因和部位。

②天沟、斜沟、檐沟、水落管断面不足，致使排水水畅，或因破损变形造成渗漏时，应根据实际情况，予以扩大、整形、更换，保持排水畅通。

③房屋承重结构或屋面基层结构有缺陷，造成屋面凹陷，或屋面坡度太平，排水不畅，或排水量大而水道太长时，应翻修有缺点的结构构件，整平基层，达到屋面牢固平整，坡度合适顺直的要求。

④压顶、泛水，出线处的抹灰开裂、起壳，应及时修补或翻做。白铁泛水不密贴，露缝，或锈蚀破损时，应修补或拆除更新重做。

(2) 小青瓦屋面修缮

①因瓦片下滑，造成上下脱节，或搭接太少而发生渗漏时，应整修瓦片，校正行距。俯、仰瓦的搭盖每边为 4—6 厘米，仰瓦搭接应符合“一搭三”。

②在斜沟处或在檐口处，瓦片应垫好窝牢，务使仰瓦顺直，避免局部倒泛水现象。斜沟宽度不少于 22 厘米，底瓦应盖出斜沟不少于 5 厘米。

③因椽距过大而使仰瓦脱落、下陷时,应将瓦片掀开,在椽子间加钉板条,重新盖好瓦片。

(3)平瓦屋面修缮

①瓦片下滑时,整修瓦片,使瓦片的后爪勾住瓦条,如屋面坡度很陡时,瓦片要用铅丝拴牢。

②扫除流水槽积灰,修补水槽,瓦片破损严重者需要换。

(4)筒瓦屋面修缮

筒瓦用黄泥坐灰的,应改用纸筋灰或麻刀灰坐灰。

(5)波形石棉水泥瓦屋面修缮

对于没有加放防水垫圈的螺栓或螺钉,应立即添加垫圈;有浮钉、虚钉的,应即补修补钉齐全牢固;未填塞的缝隙,应用油灰或麻刀灰补塞严实。

(6)铁皮屋面修缮

①铁皮锈蚀严重或破损处较多,无法修补时,应局部或整张更换或全部更换。

②对点状的漏孔、小块开裂、咬口腐蚀等一般零星破损部位,可进行焊补洞眼,添加垫圈打漏或补钉处理。修补前必须清除屋面上的污垢、灰尘和锈斑,以保证焊补质量。

③当屋面坡度大于30%时,垂直流水方向的铁皮拼缝可用单平咬口,坡度等于或小于30%时,宜做成双平咬口,咬口应顺流水方向。

平行于流水方向的铁皮拼缝,以及在屋脊处的拼缝,均应做咬口。在屋面同一坡面上,铁皮主咬口的折边,应顺主导方向。

(四)平屋面渗漏的修缮

1. 渗漏的原因

(1)屋面结构承重部位及分仓缝处漏水,屋面结构支撑处,防水层下部未设隔离层,屋面板在荷载作用下产生变形,使防水层受拉而开裂漏水。

(2)出屋面管道处漏水,屋面板与出屋面管道交接处未设防水隔离层,使该处屋面防水层开裂漏水。

(3)有隔墙的屋面板两侧漏水,由于分隔墙顶住屋面板,使相邻两板产生变形缝,引起防水层开裂漏水。

(4)屋面泛水处漏水,防水层泛水未按规定施工,使雨水从防水层与砖墙之间搭接缝中渗入室内。

(5)屋面板与沿沟交接处漏水,该处防水层下未设隔离层,使防水层开裂漏水。

2. 刚性平屋面修漏方法

(1)用胶泥或油膏修理平屋面分仓缝漏水。

(2)结构承重部位在荷载作用下,屋面板产生变形,或原刚性防水层分仓缝处漏水,堵漏方法可参照图8-64做法。

(3)平屋面纵横泛水渗漏,可在泛水漏水处填三层干油毡,用聚氨脂嵌缝进行修理,此法用于刚性平屋面的渗漏,也可用于柔性平屋面渗漏的修理。

(4)出屋面管道处漏水,先将管道四周清洗干净,再用密封材料嵌缝。密封材料有PVC胶泥、塑料油膏、氯丁聚氨脂等。

(5)沿沟处漏雨。滴水处,可用密封材料嵌缝,沿沟底部可用雨布四油氯西橡胶防水层进行修漏,也可用满涂胶泥或油膏的方法来维修补漏。

3. 柔性平屋面修漏的方法

“二毡三油”平屋面渗漏严重,屋面翻修或较大面积的修缮,建议采用“一布六胶”来翻修屋面。渗漏点可用“一布四胶”进行零星修漏。

修缮前,先将屋面绿豆砂等面层清洗干净,满涂一度氯丁防水胶,未干时,满铺一层玻璃纤维布(最好是无纺布,这种布碱性低,有伸缩性,防漏效果好),再涂一度胶,以后两度(一布四胶)或四度(一布六胶)。都是氯丁胶干后再涂。在施工时要注意新、旧屋面层有足够的搭接长度,达到堵漏的效果。

4. 平屋面水池(或水箱)修漏的方法

水池(或水箱)渗漏,可用“一布四胶”防水层技术修缮。施工前,将水池四壁清洗干净,做“一布四胶”防水层,外涂一度弹性水泥防水层,再用1:2水泥砂浆做保护层,即能达到堵漏目的。

五 房屋设备与设施的修缮

●供电及电气照明

1. 供电及电气照明线路的构成

一般地说,电气照明系统,从低压供电电网引入,经计量、配电、线路到达各家各户,其中再经控制、保险等装置到灯具或其他电器,根据供电部门的要求在新建住宅中逐步做到直接配电按户计量(即分表到户集中装于表位处),这就构成了一个简单的电气照明系统。在这个系统中,任何一点的断开,或者导线相碰(短路)都会造成用电的障碍而不能正常使用。这也就是人们常说的“故障”。在日常使用中这些故障是经常发生的。在这里我们主要来探讨一下电气照明线路的各个构成部件及其主要的常见故障形式与维修方法。

(1)进户装置及电表。一般常见小容量用电系统均采用由交流380/220V低电压电网单相或三相架空进户。大容量的用户可采用高压架空进户或低压电力电缆埋地进户,而重要场所则应采用双回路进户等等。单相或三相架空进户,进户点处导线应用硬塑料管或镀锌钢管保护。所用保护管都要注意外低里高以防雨水顺管进入室内。根据有关供电规程,所有进户都应采用单相三线或三相五线制进户(增加一根接地线以做电器设备接地保护之用)。

电度表,是用电户用以计量用电量多少的仪表。一般总电表的安装及维修均由供电部门负责,用户不得自行拆下维修。一般电路总容量在50A以下,用直接表计量;在50A以上时需用电流互感器配套间接计量。

50A以下直接表计量,表位应安装在接近负荷中心,无振动,无灰尘,无高温,明亮通风以及便于抄读的地方。表位处不得漏雨或其他漏水、潮湿等,否则会造成漏电或烧毁电表的故事。

(2)配电装置。通过配电装置将电流分配到各支路及用电器。一般由各种开关组成,它对电路起到接通或切断的控制作用。

开关的种类一般有以下三种:

①开启式负荷开关(底胶盖闸刀开关)。有单相和三相两类,它适用于380V及以下的小容量电器(60A以下),作为隔离开关或负荷操作开关。常用的有HK1、HK2系列,额定电压为380V,额定电流为15、30、60A等几种,优点是价格低廉,安装方便,缺点是灭弧性能较差。

②铁壳开关。常用的有HH3系列。铁壳开关的额定电压有250V、500V两种,额定电流

有 15、30、60、100、200A 几种。它常带有机联动装置,操作安全可靠。大容量的还带装有石英砂填料的熔断器以及灭弧罩等装置,可作为较大容量的负荷开关使用。

③自动空气开关。是一种带有过电流保护、失压保护等自动保护装置的开关。可以作为隔离开关和负荷开关之用,它包括触点系统、机械操作机构、灭弧及过电流保护装置。有单相和三相两大类。常用的用 DZ5、DZ10、DZ12、DZ15 系列塑料外壳自动空气开关。

以上三种开关的选用应注意:

①开关的额定电压和电流应大于电路正常工作电压和实际工作电流;

②热脱扣线圈的额定电流,应与所控制的电器的额定电流相一致;

③电磁脱扣器的瞬时动作整定电流,应大于负荷电路正常工作时可能出现的峰值电流。

对于电动机来说,过电流脱扣器的瞬时动作整定电流宜等于电动机起动电流的 1.7—2.1 倍。

(3)安全保险装置。在电气线路中,为了防止漏电及触电事故的发生,就必需安装漏电断路器(触电保安器)。当线路中有人触电后,线路中的电流立即变化,漏电断路器能迅速切断电源以保护人身安全。故应按户或每一支路安装一个漏电断路器。但目前,漏电断路器尚处于推广阶段。

当线路发生短路或线路内荷载过大时,电流迅速增加,为保护线路和用电器的安全,在线路中和设备上宜装设熔断器(即保险丝)。

常用的低压熔断器:

①瓷插入式熔断器。也叫插铅丝。目前,RCIA 系列是使用最普遍的无填补式熔断器,额定电压有 220V、380V 两种,额定电流等级有 5、10、15、30、60、100、200A 等几种。

②螺旋式熔断器。螺旋式熔断器的熔丝周围充满石英砂,由于石英砂的导热性能良好,所以在熔断时可大量吸收热量,因此能迅速地将电弧熄灭,从而提高了熔断器的分断能力。为了安全地更换熔丝,应将电源进线接在熔断器的下接线端上。常用的有 RL1 系列,额定电压 500V,额定电流有 15、150、200A 几种。

③熔断器的选择。熔断器的选择根据过负荷保护和短路保护之不同要求而有不同的选择方法,并且与导线的允许载流量有一定的配合关系。在这里,我们主要根据过负荷保护的安全进行介绍。

熔断器的选用应考虑下列几个方面:

①熔断器的额定电压必须符合被保护电路的电压等级。

②熔丝(片)的额定电流不大于熔断器的额定电流,在电灯、电热线路中,熔丝的额定电流应大于或等于所有电器额定电流之和;用电设备为电动机时,对单台电动机,熔丝额定电流 $\geq 1.5 - 2.5 \times$ 该电动机的额定电流;多台时,熔丝额定电流 $\geq 1.5 - 2.5 \times$ 最大一台电机的额定电流 + 其余各台电机的计算负荷电流。

计算负荷电流 = 电机容量 KW $\times$ 该电机的额定电流 A/KW $\times$ 常用数。

多级设置熔断器时,后一级熔断器熔丝额定电流应比前一级小。

表 2.19.20

常用熔丝规格选用表

种 类	直 径 (毫 米)	近似英规 线号	熔断电流 (安)	额定电流 (安)
铅锡合金丝 (铅 5%、锡 25%)	0.508	25	3.0	2.0
	0.509	24	3.5	2.3
	0.61	23	4.0	2.6
	0.71	22	5.0	3.2
	0.813	21	6.0	4.1
	0.915	20	7.0	4.8
	1.22	18	10	7.0
	1.63	16	16	11
	1.83	15	19	13
	2.03	14	22	15
	2.34	13	27	18
	2.65	12	32	22
	2.95	11	37	26
	3.26	10	44	30
钢 丝 (纯铜)	0.23	34	8.6	4.3
	0.25	33	9.8	4.9
	0.27	32	11.0	5.5
	0.32	30	13.5	6.8
	0.37	28	17.0	8.6
	0.46	26	22	11.0
	0.56	24	30	15
	0.71	22	41	21
	0.74	21	43	22
	0.91	20	62	31
	1.02	19	73	37
	1.22	18	98	49
	1.42	17	125	63
	1.63	16	156	78
	1.83	15	191	96
	2.03	14	229	115

(4)照明及动力配电线路。配电线路的形式有利用瓷夹板、瓷柱、瓷瓶、木槽板或穿线管(硬塑料管、半硬塑料管、电线管、镀锌钢管)配线,以及直接埋地和沿钢索配线等几种。室内配线常用的有管子配线及塑料护套线配线两种。

各种配线的选择应本着安全、可靠、节约、美观的原则选用,根据具体场合,选择相应的

配线方式。对于各种配线的具体施工要求 ,应符合相应的安装施工及验收规范的要求 ,并应考虑当地‘ 低压电气安装规程 ’的要求。

各种配电线路应根据要求设置保护接地系统 ,以保护人身安全及设备安全。接地系统包括接地极及接地线。接地极用镀锌元钢、钢管或角钢埋地而成。接地线可利用镀锌扁钢、元钢或绝缘导线。接地电阻应符合规程、规范要求(一般不大于 10 欧姆)。

导线的截面选择应考虑以下几点：

- ①导线的安全载流量及计算负荷电流；
- ②导线的电压降及允许的电压损失；
- ③导线的机械强度(截面)；
- ④与熔断器或自动开关的配合。

照明线路导线的安全载流量 $A \geq 1.25$ 熔断器熔丝的额定电流 A

照明总线截面按计算负荷电流选择 ,即：

导线安全载流量 $A \geq$ 总容量 KW $\times$ 额定电流 A/KW $\times$ 利用系数 $\times$ 安全系数。

利用系数按使用情况定 ,一般在 0.6－0.7 左右 ,安全系数一般为 1.1－1.2 左右。

照明分路导线截面按安装接容量计量 ,即：

导线安全载流量 $A \geq$ 总容量 KW $\times$ 额定电流 A/KW。

照明分路最大负荷 一般不应超过 15A ,装接灯头数不超过 25 只(包括插座)。电路分路最大负荷不超过 30A ,装接插座不超过 6 只。

表 2.19.21 塑料绝缘线安全载流量表

截面 (mm ²)	固定敷线用线芯			装置		二根						三根						四根						二芯				三、四芯				软 接 单芯 双芯	
						二根		三根		四根		二根		三根		四根		二芯		三、四芯													
	根数	单根直径 (mm)	近似英规	铜	铝	铜	铝	铜	铝	铜	铝	铜	铝	铜	铝	铜	铝	铜	铝	铜	铝	铜	铝	铜	铝	铜	铝						
0.5																		7		4					8	7							
0.9																		11		9					14	11							

2. 线路的常见故障及其检修方法

线路的常见故障一般地说包括 :断路、短路、接触不良及漏电等几种。在检修时 ,首先应根据各种表现现象 ,加以综合分析判断 ,找出故障原因及故障所在 ,再按情况加以排除。在检修中也应按照安全、可靠、节约、美观的原则进行。

(1)断路。分相线和中性线断路两种。

①查熔断器内的熔丝是否已熔断；

②用测电笔在总开关进线端查验是否有电 ,如无电 ,则表示市电网线路停电 ,不需修理；如接户线、进户线断线 ,则要请供电部门检修或配合检修。如有电 ,则应顺线路从前到后逐段测验 ,如电笔发光 ,则说明此点以前相线未断 ,再用校验灯测 ,若发光则表示此点以前中性线未断 ,如此逐段向后测验 ,直到校验灯不亮 ,则故障即在此点与前一点之间 ,再用电笔测 ,如发光则说明断中性线 ,两根均不发光则说明断相线。

③再观察此段内有无明显的机械损伤 ,过墙拐角处有无松动等 ,若明线布线可轻拉导线

看手感反应有无明显导线机械强度软弱处。

④检查开关、灯头、接线盒及各接头处是否松动。

⑤对接地线断路的检查 接地线虽不直接参加工作,但对于保护人身安全及设备安全是非常重要的。所以,接地线任何时候都应处于良好的状态(即任何一点的接地电阻都不大于规定的要求,照明电路为 10 欧姆)。检查方法是按线路逐路在最远点(分枝末梢)将线路中的接地线与用电设备全部脱离,用接地电阻表测量其接地电阻,如符合要求,则说明该段接地线良好;不符合要求或超标不大,则说明接触不良,接地电阻很大说明断路。对于有断路时则应再到前一级配电盘处(下一层楼)测量接地电阻,直到符合要求即说明断路在前一点与此测点之间发生,再顺路线检查,找出具体断路位置予以更换导线或将断线接好。修好后应重新测量一次接地电阻。

⑥查出断线处,可采取重新接头或拆除该段导线另换新线(应用相同规格的新线)。对于因负荷过大烧断的,应重新计算负荷,选择相应规格的新线进行换线。

(2)短路。是指相线与相线、相线与中性线或相线与接地线之间短接的现象(即电阻等于或接近于零)。

检查短路的方法(单相供电线路):

①在该线路已熔断的熔丝上下端串接一功率较大(100—200W)的校验灯,切断该线路内的所有用电器开关,观察校验灯发光状况,如正常发光,则说明该线路短路。

②切断电源进线和各用电器开关,拔下所有用电器插头,用兆欧表对线路分段测量其线与线、线与地之间的绝缘电阻,绝缘电阻接近于零,即为故障段。

③检查线路上有无金属物使线路短路,检查线路交叉处是否因绝缘破损而碰线,检查电线管管口、接线盒内有无击穿灼痕或磨破绝缘层而短接等。

④如检查线路无故障,则说明在灯具或用电器上有短路。用方法 A 对电器或灯具逐一插上或开启,观察校验灯发光状况,如发光不正常则说明短路发生在该用电器或灯具内。查出短路后,根据情况分别给予换线、重新包扎等措施。

(3)接触不良:在正常使用中发现电压有较大的波动或见照明灯发光不正常(发暗或忽明忽暗),则应重点检查:

①熔断器内螺丝是否压紧,接触是否良好;

②线路的接头(特别是铝导线)是否因氧化而接触不良,可轻轻敲击接头处,观察灯泡的发光变化;

③开关的动静触点是否因电火花烧灼而损坏;

(4)漏电:是因导线老化、受潮、绝缘层损坏或受环境破坏造成电流泄漏,严重的能造成人身事故,或造成不能正常用电。检查方法是用兆欧表测量线路或设备绝缘电阻,然后按具体情况给予修复或更换。

表 2.19.22 导线穿电线管标准直径选择表

导线标准 截面(mm ²)	导 线 根 数								
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	电 线 管 的 最 小 标 准 直 径 (mm)								
1	12	15	15	20	20	25	25	25	25
1.5	12	15	20	20	25	25	25	25	25
2	15	15	20	20	25	25	25	25	25
2.5	15	15	20	25	25	25	25	25	32
3	15	15	20	25	25	25	25	32	32
4	15	20	25	25	25	32	32	32	32
5	15	20	25	25	25	32	32	32	32
6	15	20	25	25	25	32	32	32	32
8	20	25	25	32	32	40	40	40	40
10	25	25	32	32	40	40	40	50	50
16	25	32	32	40	40	50	50	50	70
20	25	32	40	40	50	50	50	70	70
25	32	40	40	50	50	70	70	70	70
35	32	40	50	50	70	70	70	70	80
50	40	50	70	70	70	80	80	80	80
70	50	50	70	70	80	80	80	—	—
95	50	70	70	80	80	—	—	—	—
120	70	70	80	80	—	—	—	—	—

(5)管子配线的绝缘电阻的测量及换线。由于管子线处在长期不通风、散热极差的状态下工作 ,故导线的绝缘层极易发生粘连、变脆、老化 ,导致导线绝缘电阻下降。在此时 ,必须对管内导线进行更换。

首先要对管内的导线进行绝缘电阻的测量 ,选用相应等级欧表(一般为 500V) ,将管内导线与电源、用电器及设备脱离 ,各线头间也应散开 ,对管内导线逐一测量线间及线地间的绝缘电阻 ,测量结果以耐压角伏不小于 1000 欧姆为标准 ,即 相对相 0.38 兆欧 ,相对地 0.22 兆欧 ,36 伏以下低压线路为 0.22 兆欧。

检测结果达不到上述要求时 ,则应予以更换新导线。

导线的更换应查清损坏原因 ,如导线因过载而老化 ,则应根据现负荷大小 ,经过计算 ,重新选用新截面 ,在原管子标准直径允许的情况下加粗截面 ,否则同时更换管径或减少负载。如若原管路更换不可能(如现浇钢筋混凝土内)时 ,亦可重新敷设其他暗敷或明装线路。

穿线完毕后 ,应用兆欧表检测绝缘电阻 ,符合要求后 ,与原线路连接好。三相设备则应校正相序 ,以防用电设备逆转。

3. 白炽灯和日光灯的常见故障及其检修方法

白炽灯和日光灯是目前我国农村、城市室内照明使用得最为普遍的光源。白炽灯的最大优点是安装简单 ,价格低廉 ,能根据各种需要安装在各种场合。日光灯发光效率高 ,寿命

较长 ,光色好。因此 ,白炽灯和日光灯就得到了较广泛的应用。

表 2.19.23 白炽灯的常见故障及检修

故障现象	可 能 原 因	检 修 方 法
灯泡不亮	1、灯头线断 2、灯座、开关等处接触不良 3、线路断路或停电 4、熔丝熔断	1、更换灯头引入线 2、检查、修复灯座、开关触点或更换新灯座、开关等 3、检查线路 ,修复断路 4、检查原因 ,排除故障后 ,调换熔丝
灯泡忽明忽暗	1、灯座或开关等处松动 2、熔丝接触不良 3、线路接头松动 4、电网电压有波动 ,或附近线路上有大容量设备经常起动	1、检查加固 2、检查压紧 3、接线路接触不良检修 4、不必修理
灯泡发强白光或马上烧坏	1、灯丝短线 2、灯泡额定电压低于电源电压	1、调换灯泡 2、更换电压相同的灯泡
灯光暗淡	1、灯泡外壳积污垢 2、灯泡灯丝老化 ,变细 ,电流减小 ,灯泡寿命即将终止 3、供电电压过低 4、线路受潮或绝缘损坏 ,有漏电现象	1、清洗灯泡外壳 ,干后再用 2、调换新灯泡 3、不需修理 4、检查线路 ,修复漏电

表 2.19.24 日光灯的常见故障及检修

故 障 现 象	可 能 原 因	检 修 方 法
灯管完全不发光	1、线路上灯脚、镇流器、启辉器座等接触不良 2、启辉器损坏 ,内部不通 3、灯丝断或灯管漏气 4、电压过低或气温过低	1、转动灯管及启辉器等使之接触良好 2、检查后更换启辉器 3、检查灯丝是否断 ,灯管荧光粉变色则表示漏气 ,更换灯管 4、检查电压、升压、升高气温
灯光抖动 ,灯管两头跳闪发光	1、启辉器损坏 ,电容击穿 2、镇流器规格不符 3、灯管使用过久 ,陈旧老化 4、接线错误 ,启辉器接在相线或零线上	1、检查启辉器 ,用新的试一试 2、更换新镇流器 3、更换新灯管 4、检查后重新接线
电磁声过大	1、镇流器内部短路 2、镇流器质量差 ,硅钢片松动	1、检查后更换新镇流器 2、更换镇流器 ,或扎紧硅钢片调整铁芯间隙

故障现象	可能原因	检修方法
镇流器过热 或冒烟烧毁	1、内部线圈短路 2、长期通风散热不良	1、更换新镇流器 2、改善通风散热
灯管发光后 立即熄灭	1、接线错误 2、灯丝烧断	1、检查线路重新接线 2、检查烧断原因(相、零同时接在灯管的一头,误接 380V 电源)重新接线后的灯管
灯光闪烁和 灯光滚动	1、使用新灯管的暂时现象 2、单灯管的常有现象 3、镇流器配用不适当 4、启辉器损坏,松动	1、使用几次后即可正常 2、有可能改用双灯管 3、改换适当的镇流器 4、更换、修整启辉器座
灯管寿命短	1、镇流器质量差,镇流器配用不适当 2、开关频繁或启辉器损坏后长期闪烁 3、安装位置不当,易受长期震动灯丝断 4、新装时因接线错误而烧断灯丝	1、测定镇流器工作电压及电流参数,予以更换 2、减少开关次数,调换启辉器 3、改变安装位置 4、纠正接线

4. 避雷设施的修缮

雷电是一种自然现象,它是由于上升、下降气流急剧运动,使云层带电并在云层之间及云层与地面凸出物之间发生的放电现象,云层与建(构)筑物之间的放电就叫做雷击。雷击会对建筑物(构筑物)产生巨大的破坏作用,给人民生命财产造成巨大的损失。

雷击的一般形式有:直接雷、感应雷和高电位窜入等三种。这三种雷击的危害都会引起人身伤害、电气线路、设施的烧毁,产生的电火花可能引起火灾及爆炸。所以对建(构)筑物,尤其是对易燃、易爆场所的避雷设备要做好经常性的维修养护工作,使之永远处于完好的工作状态,以防止雷击的危害。

(1)建(构)筑物防雷等级的划分:

一类建(构)筑物:是指存放爆炸物品或经常发生瓦斯、蒸汽、尘埃与空气的混合物,因电火花能发生爆炸,致使建(构)筑物损坏或人员伤亡者。

二类建(构)筑物:凡贮存大量易燃物品的房屋(构筑物)或具有重要政治意义的民用建筑物。

三类建筑物:凡不属第一、二类的范围,而需要作防护的建筑物。

对于一、二、三类建(构)筑物的防雷设施都有具体的要求,请参阅有关规范要求。

(2)防雷装置的一般要求:

一般建筑物的防雷设施有针式和带式两大类,避雷针又可分为单支、双支、多支保护等几种形式。单支避雷针,其保护范围以避雷针尖为中心,向四周引成约 45°伞形保护范围。避雷带则以带围向外侧引成 45°伞形保护范围。

避雷设施一般由接闪器(避雷针、避雷带),引下线和接地极三个部分组成。

①接闪器(包括避雷针、避雷带) 避雷针一般采用镀锌圆钢或钢管制成,圆钢直径不小于 25 毫米,钢管直径不小于 40 毫米,壁厚不大于 2.75 毫米,顶端抹尖而成。长度不超过 2 米为宜。

避雷带一般采用镀锌圆钢或扁钢。圆钢直径不小于 8 毫米,扁钢厚不小于 4 毫米,截面积不小于 48 平方毫米。安装在房屋顶的脊带,女儿墙顶,高位水箱顶边沿高约 100 - 150 毫米的地方,前后支撑物间距 1 - 1.1 米。

②引下线。应采用直径不小于 $\phi 8$ 的镀锌圆钢,或截面积不小于 48 平方毫米,厚不小于 4 毫米的镀锌扁钢,引下应取最短的途径,要避免弯曲,采用暗敷时截面应放大一级,也可利用建筑物柱内的钢筋,但应是焊接良好。三类建筑物防直接雷,引下线及接地极不少于 2 根,引下线间距应不大于 30 - 40 米。

③接地装置。接地极一般可采用钢管或角钢制成,钢管直径为 30 - 50 毫米,壁厚不小于 3.5 毫米,角钢为厚不小于 4 毫米,长不小于 2.5 米,顶端埋深不小于 60 厘米。接地极之间的联接线扁钢不应小于 40×4 毫米,圆钢为 $\phi 8 - 14$ 毫米,埋深为 0.5 - 0.8 米,二根接地体之间的水平间距不小于 5.0 米,也可利用建筑物基础钢筋作接地体,但其接地电阻应符合要求。

(3)其他要求。避雷接地极与电气设备的接地极作可靠的连接。为防止雷击时产生的跨步电压,故接地装置与道路及建筑物的主要出入口距离一般不得小于 3 米,并尽可能地远离一些,不能满足要求时,应采取深埋或做均压带等措施。

避雷设施各部之间均应可靠焊接,其接地电阻应符合规范要求。一般的说不应小于 5 - 10 欧姆。

避雷装置的检查包括外观巡视检查和测量两个方面进行。一般可用接地摇表来测量接地电阻,按照一、二、三类建筑物的防雷接地电阻有关规范的要求,分别测试对照是否符合要求。发现问题应顺着接闪器、引下线等各个焊接部位是否断裂脱焊等现象。发现后应及时予以补焊,重新检测接地电阻值,直到符合要求为止。接地电阻的检测每三年进行一次,雷雨后应注意对防雷保护装置进行巡视。

外观检查主要包括对接闪器、引下线等各部分的连接地是否可靠,有没有受机械损伤、腐蚀、锈蚀等情况,支撑是否牢固。对其问题应相应地加固、补强、调整涂刷保护漆膜,局部更换等,以经常保持其在正常状态下工作,对外观检查每年应进行一次。

●给水排水管道、配件和卫生器具的维修

1. 给水管道、配件的维修

(1)几种给水方式。房屋的供水方式很多,使用最多的有以下三种。

①对于 1 - 3 层的低层建筑,由城市给水管网直接供水;

②对于 1 - 7 层的多层建筑,1 - 3 层由城市管网直接供水,4 - 7 层由屋顶水箱供水;

③对于超过 24 米的高层建筑,多采用水池 - 水泵 - 屋顶水箱增压方式向 4 层以上供水。

(2)给水管道的维修。漏水是给水管道及配件的主要常见毛病,明装管道沿管线检查,即可发现渗漏部位。

对于埋地管道,首先进行观察,对地面长期潮湿、积水和冒水的管段进行听漏,同时参考原设计图纸和现有的闸门箱位,准确确定渗漏位置,进行开挖修理。

管道损坏的原因通常由于使用年限太久,受酸、碱、废水的腐蚀和其他机械损伤。

渗漏管段的维修,常有以下几种办法:

①哈夫夹堵漏法。用铅楔或木楔打入洞眼内,然后垫以 2 - 3 毫米厚的橡皮布,最后用尺寸合适的哈夫夹夹固。

②换管法。对于锈蚀严重的管段则需要更换。地下水管的更换有时需锯断管子的一头或两头,于地下管子上套丝扣,再截取长度合适的新水管,用活接头予以重新联接。注意地下套丝时应将管子固定以防扭断。

对于管道不出水,主要原因是堵塞,堵塞的原因是:一,使用年久,管内水垢的沉积,特别是以地下水为水源的自来水。二,在安装或维修时异物进入管道引起堵塞。逐渐拆开放水检查、清除和复装。

(3)水嘴和阀门的常见故障和维修

①水嘴的常见故障和维修

a 水嘴螺盖漏水,形成的原因是螺杆与填料之间形成的空隙。修理方法,拆开螺盖,剔除旧填料,用细石棉线缠绕2-3圈,重新旋上螺盖。

b 水嘴关闭不严漏水,若无滑丝现象,主要原因是皮芯磨损严重,更换皮芯即可。若滑丝则要更换新阀杆或更换新水嘴。

②阀门的常见故障和维修

a 盖母漏水(也叫荸荠帽)原因及维修方法与水嘴漏水的原因和维修方法相同,只是因阀门较大,缠绕的填料要3-4圈,另装有填料盖,拧紧盖母即可。

对于2"以上阀门没有盖母,但有格兰,格兰本身不带螺扣,用两根螺栓联结在阀盖上,所用填料是成型的石棉盘根,漏水原因和修理方法和盖母的维修方法基本相同。

b 开不动或开启后不通水

对于长期不开动的阀门,容易生锈而打不开,这时可用小锤轻轻敲击阀杆,使之松动。如仍开不动可用管钳,轻轻转动手轮,用力要慢要均匀,以免扭断、扳弯阀杆。

阀门打开后如不通水,则可能有以下几种情况:

球阀和闸阀:手感开不到头,关不到底,这是阀杆滑丝的象征,需要换阀杆或更换整个阀门。如能开到头或关到底,是阀芯同阀杆脱节,闸阀闸板脱落,阀门不通,这时可拆开阀门检查,根据其结构特点进行修理或予以更换阀门。

c 关不严密封垫阀门关不严,多层密封垫磨损,应拆开阀门盖,更换密封垫。

球阀及闸阀关不严,多属阀芯与阀座间有异物,如水垢、砂粒等卡住,或由于机械损伤,磨损等原因而造成,应拆开阀芯,取出异物和采用研磨的方法,消除伤痕使之闭合严密。

(4)高位水箱及其浮球阀的维修和清洗消毒,屋顶高位水箱浮球阀的常见故障有:

①关不严。浮球虽已升到最高点,仍然出水,原因是胶皮芯磨损变薄。应将浮球、球杆、挑杆、阀芯逐一拆下,更换阀芯胶皮垫,当阀芯与胶皮垫槽损坏时,则应连同阀芯一起更换。

②浮球阀不出水

a 阀芯挑杆锈蚀:拆下挑杆用砂布打磨,除去锈蚀,重新安装即可。

b 阀座出水眼被堵:当浮球处在最低点时阀芯行动自如,则应拆开阀芯,用细铁丝进行疏通水眼。

c 阀芯锈蚀不能自如地活动,用手轻摇浮球杆手感不灵活,因阀芯锈蚀造成。修理时应将浮球、球杆、挑杆及阀芯逐一拆下,将阀芯用细砂布打磨,以及打磨所需要转动的部件,除去铁锈,重新安装即可。

③高位水箱的渗漏,找出渗水裂缝,清扫干净,在裂缝中心凿出或钻出灌注孔,待其干燥后,可采用压力灌注环氧树脂进行补漏。

④高位水箱的清洗消毒。高位水箱由于管理不严,或人为造成无盖,或有盖不严,以致异物侵入造成水质污染,这是经常发生的,夏季的水质常常达不到生活用水标准。故应每年

进行一次水箱清洗工作,先刷洗,再冲洗直至干净为止。水箱的消毒应每三年进行一次,用0.2—0.3%漂白粉水溶液加等量的氯化铵或硫酸铵等促进剂浸泡1—2小时,然后放水冲净即可。

(5) 给水管道的维护

①给水管道的检查。维修养护人员应十分熟悉给水系统的走向,各控制阀门的位置、类型、管径等都应了解得十分清楚,有条件的应逐步建立档案资料。

维修养护人员应经常检查给水管道及阀门(包括地上、地下、屋顶等)的使用情况,经常注意地下有无漏水、渗水、积水等异常情况,如发现有漏水现象,应及时进行维修。

②保温防冻工作。在每年冬季来临之前,维修人员应做好防冻保温工作。

维修人员应注意做好水表箱、阀门井、消防栓井等的防冻保温。一般用干稻草、干锯木屑等填好井,并封好盖子,以防冻坏。

对室内外的管道、阀门、消防栓等应根据当地气温情况分别采取包扎稻草或其他措施进行保温。

③对冻裂事故的处理。对已发生冰冻的上水管道,不能采用火烤、开水冲等办法,以防突然升温管道及阀门开裂,应浇以温水逐步升温或加包保温材料,让其自然化冻。

对已冻裂的水管,可根据具体情况,采取电焊或换管的方法处理。对马铁铸成的水嘴和阀门若被冻裂,则应予以换新。

在更换新管和新阀门时,应注意先切断水源。若全部被冻未融时亦可不必关闭阀门。在有水无法关闭阀门时应尽量使用阻力较小的闸阀和球型阀,应全部开启阀门以防减水。

2. 排水系统的维修

由受水器(通气管)到室外第一口窰井之间的排水管,统称室内排水系统。室内排水管有分流制和合流制之分。为了防止细菌(病源)的污染,厕所粪便水不得与厨房排水合流,应分别设置。

连接房屋四周窰井的排水管道,统称室外排水管道,其他的排水管道称为街坊排水支管或里弄排水支管。

(1) 室内排水管的维修:室内排水管的常见故障:

管道渗漏,多发生在横管或存水弯处,有砂眼、裂缝等。当主管发生堵塞时,也会发生渗漏。因砂眼造成渗漏时可采用上水管一样的打铅楔、木楔的办法。对于不太大的裂缝,亦可采用哈夫夹的办法堵漏。对于承插接口渗漏,可将原水泥封头剔除,重新打封口,对于塑料管接渗漏,可用胶封,对管身开裂不大的,可采热塑料焊接补漏。

管道堵塞。管道堵塞造成流水不畅,排泄不通,严重的会在水池、马桶等处漫溢外淌。造成堵塞的原因,基本是人为使用不当造成硬杂物进入管道,一般停滞在拐弯处,也有在施工过程中,砖块、砂浆、混凝土、木块等进入管中,此时在修理中比较困难,修缮方法可对不同部分的堵塞就近在清扫口或屋顶透气管处进行疏通。方法一般有人工和机械两种。人工疏通可用毛竹片、细钢筋($\phi 5$ 以下)等伸入管道来回推拉,同时冲水直至畅通为止。机械疏通,由疏通机根据堵塞物采用不同钻头通过软轴进行疏通。在采用人工和机械疏通都无效时(一般都处在地下弯头处,如堵塞物为石块、砖块、混凝土块及木块而体积较大时),则采用“开天窗”的办法,对堵塞处进行大开挖,拆换坑管弯头或短截坑管,排除堵塞。若此种堵塞发生在钢筋混凝土整板基础中,则排除堵塞就显得异常困难,只能采用机械疏通,实在不能见效时,则弃置地下管道,改道于地面之上,另排管道。对于底层的便器,则应提高安装高度,另于地面之上排初管道,采用明管解决。

(2)室外排水管道的维修

①管道坡度搞反形成倒返水。此类故障常见于新建的房屋中,原因是施工单位未按图纸要求放坡,或在施工管沟底未做垫层,直接敷设在松软土沟之中,加上接口封闭不严,管道渗流而造成不均匀下沉,此类故障的后果是排水不畅,严重的则会引水倒流,在检查处污水外溢。维修方法是按原设计图纸和规范要求返工重做。

②管道堵塞,在附近有施工工地,沙石冲洗的泥砂及垃圾进入管道,造成沉积堵塞,或常期不疏,逐步形成淤积,造成堵塞。对于此类堵塞往往在上游检查井中排水不畅,造成污水外溢,而下游检查中,则无水干枯或很少有水。这时,首先应将检查井中的沉积物用钩勺淘清,随后再用毛竹片进行疏通,疏通后还应用中间扎有刺铁丝球(球的直径应稍少于管道内径)的麻绳来回拉刷,同时放水冲淤。对于堵塞时间过久或堵塞物带有胶结材料在管中硬结无法疏通时,则要在堵塞位置上进行破土开挖,采用局部起管疏通,重新接管的办法进行疏通。

(3)卫生设备的维修:

①水箱的常见故障及维修。常见水箱主要有高、低水箱两种。常见故障及维修方法,见表。②大便器(坐、蹲式)常见故障及维修。大便器有坐式和蹲式两种,常见故障及维修方法见表。

表 2.19.25 高低水箱常见故障及修理方法

常见故障	产生原因	现修方法
不下水	挑杆铁丝断	更换新铁丝
水箱自泄漏	浮球失灵,浮球杆损坏,球阀挑杆销子折断,浮球与浮球杆连接折断,浮球落下后与橡皮球相碰使橡皮球落不下去 浮球阀关闭不严 浮球定位过高 橡皮球下水后盖不住落水口	换浮球杆 更换销子 更换浮球 调正浮球与橡皮球的位置或加装浮球限位 使浮球与橡皮球不相碰 更换皮芯或门芯 调整到合适位置 调整橡皮球的中心位置
锁母漏水	水箱安装不稳 填料封闭不严	固定水箱不使摇动 更换填料重新上紧锁母
浮球阀不出水	浮球进水阀进,水眼被堵 浮球不动或不灵活	拆开疏通 拆下进水阀门芯除锈并上油保养
水箱损坏	有细小裂缝 严重损坏	用防水类胶粘补缝 更换水箱
冲洗管损坏	撞击或高位箱活动移位	更换冲洗管或固定水箱

表 2.19.26

大便器的常见故障及修理方法

常见故障	产生原因	修理方法
便器堵塞,污水不流或流得很慢,楼板有渗漏	存水弯或管道中有堵塞	用橡皮泵拔或钩子钩,打开扫除口疏通
存水弯损坏,有滴漏、不下水	在疏通时方法不对,用棍子乱捅	更换大便器或存水弯
橡皮碗(大小头)漏水,致使地面或下层顶棚滴水	皮碗或绑扎铜丝腐烂,铜丝绑扎不良	刨开地面更换皮碗或重新扎好
大便器裂纹或碎裂	重物撞击	用粘结剂粘补 更换新便器
坐便器摇动	地面木楔腐烂,固定螺钉腐烂,使用不得当,蹲在上面使用或脚踩半边	更换新木楔,新螺钉重新固定好并做好宣传工作,使之正确使用

大便器的故障基本上是由于使用不当引起堵塞,造成不通或渗漏。所以,首先应指导住(用)户正确使用,不能作为倒脏水或洗衣水和倒垃圾使用。坐便器不能蹲在上面使用,冲洗时应使用水箱水冲洗,并应有足够的水量。在维修中应注意不能有杂物落入管道中。在更换便器时应有两天以上的时间,以保证纸筋(麻刀)灰的干燥,并保证接口内壁光滑。

③小便器的常见故障及维修

小便器冲洗阀的故障可参照给水水嘴的维修方法。小便器不下水或底部滴水。小便器不下水的主要原因是存水弯堵塞,有异物,可用橡皮泵拔,拔不通时可拆下存水弯进行疏通。另一个主要原因是尿碱沉积,可拆下存水弯用铁丝、短铁棒等疏通,瓷存水可用盐酸浸泡,再用水冲洗干净,然后重新安装。

底部滴水,若是松动的原因,则应拆下重新用油石灰封闭并固定便器及存水弯等。

存水弯漏水,主要原因是活接头处松动或中间填料老化,以及金属管壁焊接处开裂等原因。活接松动可上紧,填料老化可拆开活接更换新填料,重新上紧接头,管壁开裂轻微的可重新进行锡焊补漏,开裂严重的应更换存水弯。

④瓷脸盆、浴盆的常见故障及维修。脸盆的常见毛病有水嘴漏水,下水漏水,不下水等。其故障原因及维修方法见表。

表 2.19.27 瓷脸盆的常见故障及修理方法

常见故障	产生原因	修理方法
水咀处漏水	盖母漏 ,销母漏 ,关不严	相应更换填材及垫料
排水栓漏水	根母松 ,托架不稳	拧紧根母或加垫料 ,稳固托架
瓷脸盆损坏	有细小裂缝 使用不当 ,严重损坏	用防水胶粘剂补缝 ,更换脸盆
不下水	排水栓或存水弯堵塞	用橡皮泵拔或疏通
存水弯与排水管 接口漏水	排水管道内有异物堵塞	疏通

修理中应注意：

①修水嘴时 ,不能让水嘴转动 ,应使用特制扳手扳住 ,同时不能碰坏脸盆。

②更换脸盆时 ,应使用同规格、型号的脸盆 ,以免与托架不吻合。

浴盆的常见故障与修理方法与脸盆基本相同 ,参照表(8 - 44)。

3. 消防设施的要求及维修

(1)设置及要求对于原有建筑在房屋改造、修缮时 ,应对照建筑设计防火规范 [GBJ16 - 87]的高层民用建筑设计防火规范 [GBJ45 - 82]的具体要求设置室内消防给水设施。

对一般民用建筑来说 ,对如下三类房屋必须设置消防设施：

①超过七层的单元式住宅和超过六层的塔式住宅、通廊式住宅 ,底层设有商业网点的单元式住宅；

②超过五层和体积超过一万立方米的其他民用建筑；

③国家级文物保护单位的重点砖木结构或木结构的古建筑。

对于以上的建筑物中 ,任何部位在火灾发生时必须有两股水同时到达着火点 ,消防的水量必须满足规范的要求 [一般为 $2 \times 2.5 - 3 \times 5L/S$] ,屋顶水箱或水塔应储存 10 分钟消防用水。消防管网在底层应安装水泵接合器 ,以满足城市消防车向室内供水灭火。

(2)消防设施的维修及养护对于室内消防设施的维修 ,管道及阀门的维修同室内供水管道部分 ,它也是由管道、阀门等构成 ,其损坏同样是管道的漏水 ,阀门的漏水及关闭不严等。对于室内外的管道同样应做好冬季的防冻保温工作以确保随时处于良好的工作状态。

对于消防栓接圈的封闭圈及水龙带应按有关规定进行定时的检查、保养及试验工作。以防止老化、霉变、失效 ,对于检查不合格的应及时更换。

对于储水(箱、塔)也应随时储备足够的水量 ,并随时补足 ,对于离心泵及其电机 ,按有关规定 ,定时检查保养 ,并应根据有关规定设置备用水泵。

六 白蚁防治

白蚁,俗称白蚂蚁。其拉丁文名称为 Isoptera(即昆虫分类学中所在目的名称“等翅目”),英文名 Termite(英文俗名 White Ant,即“白蚂蚁”)。因“白蚁”二字极易与蚂蚁混淆,所以,我国一些著名学者主张在昆虫分类学中用“蚁”作为白蚁的汉语名称。

在昆虫的进化系统中,白蚁与●蠊(俗称蟑螂、甲由)近缘,是较原始的昆虫。从已获得的古老白蚁化石考证,白蚁的存在至少已有 2.5 亿多年的历史了。

●白蚁及其危害

1. 主要的危害白蚁

(1) 主要危害种类及分布。目前,世界上存世的已知白蚁计有 2231 种。其中大多数种类分布在热带和亚热带地区,以非洲大陆的白蚁种类最多,分布密度最大。我国到 1987 年底为止,已知白蚁计有 4 科 42 属 376 种 2 亚种。迄今为止,在我国对房屋建筑及建筑材料有害的白蚁约有 4 科 12 属 41 种(见表 8—43)。其中,散白蚁属 Reticulitermes 是我国分布最广,危害最普遍的白蚁类群。其地理分布:东起丹东,经北京、黄土高原南沿、川西高原南缘至云南丽江、下关、营盘街和西藏的察隅、墨脱、错那一线,该界线以外的地区即是我国的无白蚁区。家白蚁属 Coptotermes 是我国白蚁中危害力最大的一类白蚁,也是长江流域及以南广大地区房屋建筑和木材的主要危害白蚁。江苏建湖是该属在我国分布的最北点。以堆砂白蚁属 Cryptotermes 等为代表的干木白蚁主要分布于我国南方(北纬 25°),干木白蚁在我国零星分布的最北点可达上海、浙江、海宁、江苏南京及甘肃文县。

表 2.19.28 危害房屋建筑及建筑木材的主要白蚁种类及其危害、分布概况

主 要 危 害 白 蚁			危 害 情 况	分 布
科	属	种		
木白蚁科	堆砂白蚁属	截头堆砂白蚁	房屋木结构、建材	海南、云南、台湾
		铲头堆砂白蚁	房屋木结构、建材	广东、广西、福建
		平阳堆砂白蚁	房屋木结构、建材	浙江(平阳)
		叶额堆砂白蚁	建 材	海 南
		长腭堆砂白蚁	建 材	海 南
		罗甸堆砂白蚁	房屋木结构、建材	贵 州(罗甸)
		狭背堆砂白蚁	建 材	四 川(江安)
	树白蚁属	陇南树白蚁	房屋底部木结构	四川(宜宾)、甘肃(文县)
	木白蚁属	侧角楹白蚁	房屋木构件、家具、包装箱	浙江(海宁)
		小楹白蚁	房屋木构件、家具、包装箱	上海、浙江、江苏(南京)
	新白蚁属	恒春新白蚁	建 材	福建、广东、云南、台湾
	木白蚁属	台湾木白蚁	干 材	台 湾
原白蚁科	原白蚁属	日本原白蚁	木材、山林间房屋木结构	浙江(龙泉)、湖南
		越南原白蚁	木材、山林间房屋木结构	四川、湖南

主 要 危 害 白 蚁			危 害 情 况	分 布
科	属	种		
鼻白蚁科	散白蚁属	栖北散白蚁 黄胸散白蚁 肖若散白蚁 福建散白蚁 尖若散白蚁 黑胸散白蚁 海南散白蚁 湖南散白蚁 圆唇散白蚁 细腭散白蚁 清江散白蚁	房屋木结构、建材 房屋木结构、建材 建材、房屋木结构 建筑、房屋木结构 房屋建筑建材结构 房屋木结构、建材 建材、房屋木结构 建材、房屋木结构 房屋建筑及木材 建材、房屋建筑、 房屋木结构、建材	广布我国北方 广布全国白蚁区 福建、湖南、江西、浙江、四川、 江苏、福建、湖南、江西、湖南、 安徽遍布全国大部分白蚁区。 广布大部分白蚁区海南、广东、 湖南、江西、福建、湖南、四川、 贵州。广布全国白蚁分布区福建、 浙江、湖南、广东、海南、江苏、 安徽、浙江
	家白蚁属	普见家白蚁 巢县家白蚁 台湾家白蚁 广东家白蚁 广州家白蚁 海南家白蚁 异型家白蚁 苏州家白蚁 异头家白蚁	房屋建筑、建材 房屋建筑、建材 房屋建筑、建材 房屋建筑、建材 房屋建筑、建材 房屋建筑、建材 房屋建筑、建材 房屋建筑、建材 房屋建筑、建材	家白蚁分布区普见种 安徽(巢县) 广布长江流域以南、台湾 广 东 广 东 海南、广东 广 东 江苏、上海 广东、广西

(2)白蚁与蚂蚁的区别

尽管白蚁的无翅个体(工、兵蚁)和未成熟的长翅个体(若蚁,或称翅芽繁殖蚁等),体色较浅,近于白色。但是,白蚁绝不是“蚁之白者”。白蚁和蚂蚁的血缘关系极远,是完全不同的两类昆虫。

3. 白蚁的生活习性

从一对经脱翅配对的长翅成虫建巢定居开始,经交配、繁殖,到发展成又能产生长翅成虫的成熟群体时为止的全过程,即是白蚁群体的一个世代(即生活史)。这一过程通常要数年时间方能完成。通过长期观察发现白蚁有如下一些生活习性。

(1)白蚁的食物和消化几乎所含有纤维的物质都能成为白蚁的食物。白蚁依靠其消化道(后肠)内的大量共生生物(如氧化单细胞原虫、毛滴虫、超鞭毛原生动物、兼性或专性的厌氧细菌、螺旋体等)。以及其自身的消化系统的作用来分解和消化木质与纤维,从而维持白蚁本身及群体的生存。

(2)白蚁的群居习性。白蚁在长期的环境适应中造就了它们的社群特性,过着营巢群居的生活。在白蚁群体中,形态和分工不同的各个品级,相互配合、协调地构成了一个个白蚁“社会”,每个白蚁群体都似一个整体那样进行着各种活动。白蚁群体内部,各个白蚁品级都受到对方释放的信息素和自身保幼激素等外来和内在因子的影响而维持着各品级间相对稳定比例。每个白蚁个体又通过由腹板腺分泌的“跟踪信息素”保证了行动上的整体性。同时,又依靠群体“气味”来识别同群的伙伴或驱逐异群个体和其它的入侵者。

(3)活动的季节性。白蚁的活动与温度关系密切,在一定的温度范围内,随着气温上升而活动力增加。

但是,在酷热的盛夏,白蚁活动趋缓并转至阴凉处或地下。散白蚁属 *Reticulitermes* 种类比较能耐低温。即使在冬季气温很低的情况下仍有缓慢的活动。长翅成虫在白蚁群体中季节性出现的,以及长翅成虫对出巢群飞的气象等因子的选择,形成了各种白蚁的长翅成虫在不同的季节发生离巢群飞的活动规律(表 2.19.29)

表 2.19.29 几种主要危害白蚁群体内长翅成虫出现的时期及群飞活动的规律

主要危害 白蚁种类	长翅成虫 在巢群内 出现的月份	长翅成虫群飞活动发生规律				
		发生的时期	发生的时间	发生时的气象条件		
				温度℃	湿度%	气压
栖北散白蚁	9—10月	4—6月 5月最多	上午9时许 			
黄胸散白蚁		2—5月 3、4月最多	下午5时许	>20		<760mm 汞柱
圆唇散白蚁 黑胸散白蚁 尖唇散白蚁	3—4月	4—6月 5月初和5 月中旬最多	上午9时许 下午5时许 中午前后较多	约25		1010毫巴
家白蚁	4—5月	5—6月	下午7时许	21.9 	65 	1001.2毫巴
				29.4	70	1013.2毫巴
平阳堆砂白蚁		室6月上、中旬 外—7月中旬	中午前后	26—30 29居多		
		室内6月中— 内7月下旬	上午9—11时许			
铲头堆砂白蚁		4月下旬 —5月上旬	8—18时	25.6 	85—92 以89时	1002毫巴
截头砂堆白蚁		5月中、下旬	17—21时	32.9	居多	1010毫巴 以1007毫
长腭堆砂白蚁		5月底				巴时居多

(4)活动的隐蔽性。白蚁柔弱的体壁、盲眼的生理缺陷和低下的抗御动物天敌攻击和捕食的能力促成了白蚁畏光和隐蔽活动的特性。

(5)交哺和整饰。白蚁群体中一部分不能自行取食的个体(蚁王、蚁后、兵蚁、幼蚁等)都必须依赖工蚁的喂养。有时工蚁之间也会以互相舔吮的方式为对方身体除脏和进行营养交换。并且以这种方式在白蚁群体内广泛传递着各种各样的信息素,从而达到调整群体中品级间的比例,或使幼蚁获得和刚蜕皮的个体重新获得共生生物。

3. 白蚁对房屋建筑的危害

白蚁对房屋建筑的危害,在我国古代书籍中早就有所记载(邹树文,1981)。随着社会的发展、科学技术的进步,人们对白蚁危害的认识也在不断深入。在国外,一些对城市建筑造成危害的白蚁种类已被列为重要的城市害虫而成为“都市昆虫学”的研究对象。在我国,广

大的城市和乡镇 ,白蚁对竹木结构、砖木结构、混合结构和简易房屋的危害十分严重 ,不久前在 23 个城市计 2220 万平方米各类房屋进行的调查表明 ,白蚁危害率达 32.4%。在混凝土、钢筋混凝土结构的建筑中 ,白蚁也能穿过因种种原因而出现的缝隙进入室内 ,加害木家具、各种含纤维的附属设施、装饰物、储存物品、图书资料、文件档案等等。仅杭州一地在 3 年中就有 70 余家宾馆、工厂、学校总计 20 余万平方米的这类结构房屋内的物品遭到了白蚁的危害 ,损失折计人民币 1000 余万元。近年来 ,高层建筑的兴建使白蚁危害的高度出现了上升趋势 ,许多新建不久的大型建筑发生白蚁危害的事例不断出现。如广州某大楼在第 32 层上出现了白蚁的危害。目前 ,在我国广大城镇还遗留着许多陈旧的砖木结构甚至竹、草等简易结构房屋 ,在这些建筑中白蚁危害年长日久 ,十分严重。每年 ,各地都能发现许多因白蚁严重危害而造成的危房 ,甚至还有因不及抢修而塌屋伤人的恶性事故发生。据有关部门统计 ,全国因白蚁危害所造成的直接经济损失达人民币 10 亿元。

●白蚁防治的常用药械

1. 常用的化学药剂

(1) 砷制剂。砷制剂有粉制和亚砷酸钠溶液 ,主要用于白蚁的灭治 ,

①粉制剂。是以亚砷酸粉末为主要杀虫成分 ,配以其他添加剂(如水杨酸、升汞等) 填充剂(如滑石粉等) ,有的还加进染色剂等细粉 ,充分拌匀 ,过 80 - 200 目的筛后制成的干粉制剂。

②亚砷酸钠水溶液。为目前国内较常用的一种灭治白蚁的水剂。其准确的化学名应为 偏亚砷酸钠(Na_3AsO_2)。自制配方为 :三氧化二砷 ,150 公斤 ;30% 烧碱(NaOH)液 ,20 公斤 ;纯碱(Na_2CO_3) ,50 公斤 ;水 ,220 公斤。制成品因各种工业原料中含杂质和灰分的缘故而呈粘稠的黑褐色液体。波美比重为 60 度左右。含亚砷酸钠约 60% ,呈碱性反应。是一种兼具强能杀毒性的强烈胃毒剂。使用时需加水稀释 ,稀释比为 :亚砷酸钠药液 :水 = 1 : 9。在白蚁预防中 ,还可用于场地处理和基础处理。

亚砷酸是一种极毒的无机农药 ,在配制含亚砷酸的粉剂和药液时必须注意安全。

(2) 有机氯类药物。常用的有机氯类药物 ,有粉剂、乳剂、油剂、水剂等各种剂型。

自 1984 年以来 ,我国许多城市的白蚁防治研究从筛选直接灭杀白蚁的药物转向了对白蚁诱饵材料的筛选 ,从而进一步研制出了一系列有相当好的诱杀白蚁效果的以灭蚁灵为主体杀虫成分的白蚁毒饵剂(详见表 2.19.30)。

表 2.19.30 以灭蚁灵为主体杀虫成分的各种白蚁毒饵剂

白蚁毒饵胶冻剂	灭蚁灵(杀虫成分) 银耳和黑木耳腐朽物(引诱成分) 甘蔗渣粉(填充成分) 琼脂水溶液胶凝成分	引诱成分中含白蚁信息素类似物 ,引诱力强 ,毒饵剂呈胶冻状。用药量小 ,对环境几无污染 ,使用塑料牙膏管密封包装 ,携带和使用十分方便。	南京市白蚁防治研究所高道蓉、朱本忠、范寿祥。1984 年 12 月 10 - 11 日通过省级科技成果鉴定 ,获 1984 年度江苏省重大科技成果三等奖及南京市重大科技成果二等奖。
灭蚁灵诱饵剂	灭蚁灵 和蕨食糖	引诱物为来源广泛的野生草本植物 ,成本低 ,用药量小 ,随机投放 ,使用方便。	浙江省临安县白蚁防治站 ,汪一安等。1982 年 11 月通过省级鉴定
纸型白蚁诱饵剂	(灭蚁灵约载体) 白糖、松花糖(引诱成分) 面粉 粘合剂	有 $1 \times 2\text{cm}^2$ 和 $2 \times 4\text{cm}^2$ 两种纸片型。诱杀效果好 ,使用灵活方便 ,对人畜安全 ,基本无环境污染 ,可长期存放。	湖北宜昌市西陵房管所白蚁防治站李耀华、刘显钧。1988 年 12 月通过鉴定。
纸质灭蚁灵药饵(2 名 :防治白蚁丸)	灭蚁灵 纸白糖、松花粉	按几何形状分成四型 :I 型—贺锥形 ;II、III 型为小大不同的圆管形 ,IV 型为圆柱形 ,其余同上	湖北宜昌市西陵房管所白蚁防治站 ,李耀华、刘显钧。1988 年 12 月通过鉴定

灭蚊膏剂	饲料 蔗渣粉(或松花粉) 纤维素 粘合剂 蜂蜜剂、蜜灭蚊灵	按不同分成三号。装入塑料管中 , 每管 重 7 克。可同于各种不同环境条件下 的白蚊诱杀。制作技术简接操作简单。 使用安全 , 同不造成环境污染。	四川重庆市白蚊防治研究所 , 史文鹏、郑崇 渊、胡国超 1988 年获重庆市科技成果奖
白蚊毒饵	灭蚊灵 蔗渣粉、蜂蜜、松花粉、结晶纤维素 CP 维卅散白蚊跟踪激素类似物	按灭蚊灵与其他 5 种引诱成分配成 8 种配方 , 装入塑料管中密封 , 操作简单 成本低 , 使用安全 , 无环境污染。	四川成都市白蚊防治研究所毒饵研究组

表 2.19.31 所列的各种有机氯杀虫剂中 , 除灭蚊灵属低毒类农药外 , 其余各种均有较高毒性。有机氯制剂可以通过皮肤、呼吸道进入人体 , 且具蓄积作用。主要伤害神经系统、肝、肾等器官 , 还能引起眼和皮肤的疾病。因此 , 使用有机氯杀虫剂 , 必须严格按使用浓度稀释。同时操作人员要注意劳动保护和安全操作。

表 2.19.31

药剂	用量(克/立方米)
溴甲烷(CH ₃ B _r)	35 ~ 40
硫酰氟(SO ₂ F ₂)	30
磷化铝(AIP)	8 ~ 12
敌敌畏(DDVP)	35 ~ 40
氯化苦(CCL ₃ NO ₂)	40

(3)其他药物

①木材防护剂。亚砷酸钠和表 2.19.31 中除灭蚊灵外的各种有机氯类杀虫剂均可单独或混合用于木材的防虫处理。表 2.19.32 为常用的木材防护剂。

表 2.19.32 各种类型的木材防护剂

类型	药 剂 名 称 或 组 成	用 途 及 特 性
有机油剂类	杂酚油、葱油、煤焦油、沥青、页岩油	毒性大 , 不溶于水 , 挥发少 , 药效持 久。 污染成材 , 气味大。宜用于室外木材 防护。
无机盐类	氟化钠(NaF) 氟硅酸钠(Na ₂ SiF ₆) 硫酸 铜(CuSO ₄) 氯化锌(ZnCl ₂) 砷酸氢二钠 (Na ₂ HAsO ₄) 砷亚酸钠 Na ₃ AsO ₃)	可溶于水 , 如加入重铬酸钾(K ₂ Cr ₂ O ₇) 或重铬酸钠(Na ₂ Cr ₂ O ₇) 作固定剂 , 可减少 雨水淋湿。着色浅 , 气味小 , 可作浴渍、 压注、喷、涂等

类型	药 剂 名 称 或 组 成	用 途 及 特 性
混 合 类	氯丹 5% ,鱼油 70% ,柴油 25%	浸泡暴露在外 的木结构
	氯丹 5% ,葱油 45% ,煤焦油 45% 苯 5%	浸泡不暴露 的木结构
	氯丹 10% ,鱼油 65% ,柴油 25%	喷洒和涂刷暴露 的木结构
	氯丹 10% ,葱油 40% ,煤焦油 40% ,苯 10%	喷涂或涂刷非暴露 的木结构
	硼酚合剂 ,硼砂 45% ,硼酸 30% ,五氯酚钠 25%	家具或建材的冷、热槽浸渍
	硼酚合剂 ,硼砂 35% ,硼酸 30% ,五氯酚钠 35%	家具或建材的冷 热槽浸渍
	铜铬合剂 ,硫酸铜 5.6% ,重铬酸钠 (钾)8.65% ,醋酸 0.25% 水 85.5	溶于水 ,无臭味 ,药液呈绿色 ,对人畜 毒性低。用于常温溶渍或压力浸注
	氟砷铬合剂 :氟化钠 60% ,亚砷酸钠 20%。重铬酸钠 20% 伏尔曼盐 :氟化钠 25% ,砷酸二氢钠 25% ,二硝基苯酚 12.5% ,重铬酸钠 37.5%	溶于水 ,不腐蚀金属 ,温水不流失 ,对 人畜极毒。常用于常温或冷 热槽浸渍
	鲍里登盐 :砷酸 26(或 20%) ,砷酸氢 二钠 27(或 21% ,重铬酸钠 22(或 16%)硫酸锌 25(或 45%)	溶于水 ,遇水不流失 ,对人畜剧毒 ,用 于常温或冷、热槽浸注
	绿盐 ,重铬酸钾 56(或 50%) ,硫酸铜 33(或 37.5%)、五氧化二 磷 11(或 12.5%)	溶于水 ,遇水不流失 ,毒性较大 ,可用 于常温 ,冷、热槽或加压浸注
	海莫尼特盐 :亚砷酸 40 或(40.7%)氢 氧化铜 60(或 57.7% ,醋酸 0 或 1.6%)	工作溶液中含 2—3% 氨水和 0.05% 的醋酸 ,遇水不流失 ,毒性大 ,用于常 温 ,冷、热槽或加压浸注
	五氯酚林丹合剂 :五氯酚 ,5% 林丹 1% ,柴油 94%	适用于腐朽和虫害严重区 ,用于直接 涂刷
	混合防腐油 :煤杂酚油 50% ,煤焦油 50%	不宜用于外 露木构件 ,用于与砌体直 接接触面的直接涂刷 ,可也用于常 温和冷、热槽和加压浸注
	强化防腐油 :混合防腐油(或葱油) 94% ,五氯酚 5% ,林丹(或狄氏剂 ,或 氯丹)1%	

②熏蒸剂。常用于较小型的木材、构件、家俱白蚁危害的熏蒸,单个房间或仓库等室内熏蒸治虫。表 2.19.33 为目前常用的熏蒸剂。除表列各种药剂外,过去还曾用氰化钾(KCN)或氰化钠(NaCN)和盐酸(HCl)混合时所产生的极毒的氰化氢(HCN)气体熏杀室内危害的白蚁。

表 2.19.33 常用的几种白蚁熏蒸剂

药 剂	用量(克/立方米)
溴甲烷 CH_3Br	35—40
硫酰氟 SO_2F_2	30
磷化铝 (ALP)	8—12
敌敌畏 (DDVP)	35—40
氯化苦 CCl_3NO_2	40

2. 常用的防治器械

(1) 检查器具

常用于检查白蚁的工具 有 锤子、凿子、螺丝起、铁撬棍、手电筒等。

(2) 施药器械

①喷粉球。又称喷粉枪、喷枪、药球。是粉剂灭治白蚁的专用工具。通常由以螺纹联接的铜质喷嘴、喷管、装药碗和球形空心胶囊组成。装药时,从装药碗上旋下喷管,药物从装药碗进入胶囊。施药时,用手挤压胶囊,产生的空气压力使药粉通过喷管从喷嘴成烟尘状喷出。

②喷雾器。常用的有背负式喷雾器、单管喷雾器等手动的农用喷雾器和电动喷雾器。使用单管喷雾器和电动喷雾器时,需配备贮药桶。为了使喷出的药液形成具有一定冲力的直线状水柱,必须将雾状的喷头进行改装成单孔喷嘴。在手动喷雾器中,皮碗是易损的零件,应该经常备用皮碗。

③潜望镜。系一种集照明、喷药和观察于一体的液体喷药工具。常用于对底层木地板下水剂灭治。

●白蚁的预防

1. 预防的意义

白蚁活动的隐蔽性危害极大。在房屋建筑中一旦发现,往往已经造成了严重破坏。即使马上全歼危害的白蚁,但损失已不可挽回。因此,防治白蚁必须贯彻‘以防为主,防治结合’的方针。白蚁预防就是采取各种措施,防止白蚁危害的产生,遏制白蚁的扩散和危害的蔓延,是保护人民财产和社会主义建设成果的积极对策。

2. 白蚁扩散和危害发生的规律

(1) 飞”。即白蚁长翅成虫的季节性群飞。这是在自然界所有白蚁进行种群延续的重要方式之一。也是白蚁扩散和危害蔓延的一个重要途径。

(2) 爬”。随着白蚁群体的成长,个体的增加,必然会不断地向四面八方拓展其取食范围。白蚁在发展过程中,把它们的危害向四面八方蔓延开去。这就是发生白蚁危害蔓延的另一条常见的途径。

(3) 带”。在贸易、货物的储运,旧木料的复用等等人类的各种活动中,经常无意识地把白蚁及其危害从一地带到另一地去。这种人为的携带能使白蚁及危害向更广阔、更遥远的地方传播,使白蚁及其危害的扩散蔓延常常能超越省界、国界,甚至飘洋过海,从一个大陆传到另一个大陆去,成为那儿的灾难。

3. 预防措施

(1) 新建房屋的白蚁预防措施

①建筑设计中的白蚁预防措施。湿度是白蚁生存中必不可少的重要条件,因此,新建房屋要在结构上有较好的排水系统,并保证室内有较好的采光和通风,以降低湿度,构成不利于白蚁滋生的条件。

木材是白蚁的喜食食物,也是其主要的危害对象,因此,新建房屋结构上应尽量少用或不用木构件,或采用有强抗白蚁蛀蚀能力的树种木材制作木构件。在我国已经试验的 141 种树的木材中,有强抗白蚁蛀蚀能力的针叶树种,有:柏木、柳杉、福建柏、圆柏、侧柏。阔叶树种有:黑格、油丹、蚬木、铁刀木、赤桉、柠檬桉、母生、黄棉木、望天树、刺槐、构木、柚木、红椿、青兰(海南黄叶树)、枣木、毛麻地楝、海南子京、槐树(中国林业科学研究院木材所防腐室等,1981)。如采用速生材源而且价廉的弱抗白蚁蛀蚀或无抗白蚁蛀蚀能力的树种木材,则必须对木材进行防虫防腐处理。结构设计中,必须避免使木构件与地面直接接触或埋入土中。

②建筑施工中的白蚁预防措施首先要进行施工场地处理。清除掉场地内的树桩、树根等可供白蚁栖居或取食的各种废杂物。清除已存在的白蚁和危害物,以杜绝白蚁生存和发生的可能性。用化学药剂杀灭已有的白蚁,并且用 0.5—2.0% 氯或 5% 亚砷酸钠水剂在施工场地,特别是建筑物四周设置毒土隔离带,以防止场地外白蚁从地下向场地内蔓延。

其次,要进行建筑物的基础处理。在采用砖砌条形墙基结构的建筑物中,必须用氯丹或其他药物均匀地对所有的墙基地槽和地坪的基底及各侧面喷淋两次。对于钢筋混凝土整板地坪结构的各类房屋建筑,虽然白蚁不可能危害建筑本身,但出于在将来房屋建成使用时对室内各种含纤维的装饰、装修、家具及其他存放物品进行保护的考虑,也应该用氯丹或其他药物对钢筋混凝土整体地坪的分舱缝或沉降缝等进行毒化处理。对于基础浅的建筑,尤其当基底深度不足 30 厘米时,应当在基底按 30—50 厘米的间距钻 30—50 厘米的孔,并向孔中灌药液两次,使墙基和地坪的地基形成一连续而比较均匀的毒土隔离层,有效地阻隔白蚁从地下侵入地基蔓延为害。对墙基两侧的填土和地坪的填层都应该用药液拌土处理。使用浓度:有机氯类物的乳剂或水剂,1—3%;亚砷酸钠水剂,5%。使用药量为喷洒用量 4—5 公斤/每平方米,拌土用量,1 公斤/每立方米左右。大面积的水泥地面层的伸缩缝,尽量不用木板条,如用木材制作,则应先进行防腐防虫的处理。

要进行木构件的防白蚁处理。

第三,目前,在美国和日本,在地上部分有较多木结构的房屋建筑中,在基础墙、柱基上采用了一种金属的帽盖状的防白蚁装置,用来阻隔地下白蚁在墙基上构筑蚁道向房屋上部木结构蔓延危害。另外,在美国,还建议在房屋建筑中采用几种能有效地防止地下白蚁向地上部分发展的木结构、混凝土结构和钢筋混凝土整板地坪结构。

(2) 现有房屋建筑的白蚁预防措施

①白蚁危害的调查和环境的清理。采取各种有效措施消灭环境中已存在的白蚁和危害,消除掉建筑物周围环境中有利于白蚁滋生、蔓延的杂物。在此同时,应该注意保护绿化和美化环境的各种植物。

②建筑物内地基和周围的土壤处理。这是为了防止周围环境中的白蚁从地下进行建筑物内危害的措施。对周围(墙基外)用挖沟(深 50 厘米,宽 40 厘米)或钻间距 30—50 厘米的深 50 厘米的孔两排,环绕房屋建筑一周。用药液喷洒地沟底侧面泥土和拌回填土的方法作成毒化隔沟。或向深孔灌药渗进土壤形成毒土隔离带来保护房屋。室内地坪的处理,对于木地板,向板下(地板背面、●栅、垫木、地面等)均喷洒药物进行毒化处理。对水泥地坪,可用间隔钻孔灌药,裂缝、伸缩缝喷淋药物和修补缝隙等方法处理。

③木材保护。用木材防虫防腐药剂处理弱抗白蚁和非抗白蚁蛀蚀的木材,就能达到保护这类木材不受白蚁危害的目的。表(2.19.34)是常用的各种木材防虫防腐的处理方法的特点和适用范围。

表 2.19.34 各种木材防白蚁处理方法的特点及应用范围

处理方法	优 点	缺 点	适用范围
浸渍法	1. 处理不均匀现象少; 2. 省工时; 3. 用改变浸渍时间便能在广泛范围内改变吸药量	1. 需药量多; 2. 不能用于局部处理 3. 药剂易变脏 4. 不能处理已安装好的构件	常温和冷、热槽法,适用于拼装构件前的成材处理
涂刷法	1. 省药用量; 2. 可自由处理构件的局部和安装好的构件; 3. 可反复多次使用	1. 费工时 2. 容易发生处理不均匀现象; 3. 难于处理狭小的缝隙和榫孔及向下的平面;	通常用于构件处理(无论已安装、未安装均可)

④扑杀白蚁长翅成虫。在白蚁的群飞季节扑杀白蚁的长翅成虫能有效地遏制新生白蚁群体的产生和防止白蚁危害的扩展。方法有:虫网兜捕、灯光诱杀、开水浇烫、蝇拍拍打和喷射杀虫剂直接杀灭,还可以放家禽啄食。

⑤天敌保护。白蚁在自然界中的众多天敌使白蚁每年离巢群飞的长翅成虫的死亡率高达 99.5%。捕食白蚁的天敌主要有鸟类、两栖动物、蜥蜴、壁虎等爬行类、蜘蛛等多足类、蚂蚁等肉食性昆虫、蝙蝠和食虫的鼠类等哺乳动物等。对这些白蚁的天敌应予以大力保护。

●白蚁的检查

1. 散白蚁类白蚁危害的检查

至 1987 年底为止,已知散白蚁属 *Reticulitermes* 在我国计有 81 种 1 亚种。其中对房屋建筑及木材造成危害的常见种类有 11 种。此类白蚁大都群体较小,活动隐蔽,危害分散,其巢层就在被害物内,无一定形状。它们的存在往往不容易被发现。如不仔细检查,就很难彻底防治。对其检查可归纳为下列五个方面。

(1)问。这是对白蚁和危害情况进行调查了解的过程。通过询问房屋的用户可以了解到有关房屋的某些情况,同时根据用户反映的白蚁问题,还可初步判断出危害白蚁的种类、危害部位、危害程度等等。

(3)看。根据初步的判断结果和散白蚁类白蚁在房屋建筑中的常见危害部位和周围环境中仔细看其外露迹象。如分飞孔、蚁道等,以及在撬开危害部位的木构件表皮后,查看危

害内部的白蚁活动,以便于施药灭治。

(3)听。即是根据经验用听觉器官听声辨别是否有白蚁危害的可能。当用锤或螺丝起敲击完好无损的木构件时,声响一定很坚实;当白蚁危害到一定程度,敲击时,必然会发生空鼓声或沉闷的声音。另外,在白蚁较集中活动的地方或危害严重的地方,常常在敲击后能听到从木材里面发出“沙沙”的白蚁活动声和“卡拉、卡拉”的白蚁受惊后的告警声。较微弱的白蚁活动声,则可用“白蚁声频探测仪”探知。

(4)探。探是对木地板的试探。木地板、木●栅、垫木等很容易遭受白蚁危害而联结松动,使地板出现上下晃动。如试探中发现底层地板有这种现象,就可初步判定木地板的部分构件已腐朽或有白蚁危害。

(5)撬。用工具撬开怀疑有白蚁危害或确有白蚁危害的木构件表皮、木地板等,以便进一步检查发现白蚁活动,进行施药灭治。

3. 家白蚁类白蚁危害的检查

家白蚁属 *Codotermes* 在我国目前已知有 33 种。这类白蚁建有大型的有一定结构形式的集中型的白蚁巢居。它们群体都较大,个体数多,危害迅速,取食范围的半径可达 50—100 米。

(1) 家白蚁危害活动的迹象

①排泄物。又名 排积物、白蚁泥、巢壁。常出现在白蚁巢的外围。当白蚁巢位不深时,排泄物往往大片外露,十分显眼。如果排泄物在白色粉刷后面,它的湿度常使白色粉刷出现面积较大的褐色斑。房屋内的常见部位在天花板内、墙角、柱脚、大料头等处。可以帮助找巢,也是施药灭治此类白蚁的好地方。

②分飞孔。又称 分群孔、羽化孔等。出现于白蚁群飞季节。在木材、墙面单独出现时呈不规则的短条状或粗虚线状凸起。与排泄物混杂出现时,较难分辨。分飞孔下方与长翅成虫集中待飞的侯飞室相连,也是施药的好部位。

③蚁道。由工蚁修筑通向食源和水源等处的往返通道,为管状隧道。通常越接近巢居的蚁道越粗,往返活动的白蚁也越多。蚁道最多,最容易发现外露迹象。有人把通向水源蚁道专称为“汲水线”,表面较湿润。

④通气孔。常在白蚁活动集中的地方,如巢层表面、大型蚁道、排泄物表面等等。大如芝麻粒,小似针尖,常排列成梅花形,故又称之为梅花点。认为有调节温、湿度的作用。

(3) 家白蚁巢

是白蚁活动的大本营。外面有排泄物包裹,内部由排列成同心图形式的纸片状巢页围成的小腔室构成,它们互相通连。王宫是一个较大的扁平腔室,是蚁王和蚁后居住的地方,常位于近中心部位。家白蚁巢较隐蔽。但其筑巢部位常有:①有充足的木材供取食;②温暖、潮湿但无积水,阴暗而不通风;③不受惊扰、震动小的环境条件。

8. 木栖类白蚁的检查

在我国危害建筑物和木材的木栖类白蚁有属木白蚁科 *Kalotermtidae* 的木白蚁属 *Kaloterms*、楹白蚁属 *Incisitermes*、堆砂白蚁属 *Cryptoterms*、树白蚁属 *Glyptoterms*、新白蚁属 *Neoterms* 的干木白蚁和属原白蚁科 *Termopsidae* 原白蚁属 *Hodotermopsis* 的湿木白蚁。它们的活动可完全不和泥土接触,将巢就筑在危害活动的木材内,群体小,活动隐蔽,除了从危害木材表面小孔中推出它们排泄的砂粒状粪便外,几乎看不到其它痕迹。其粪便呈长圆形,质坚硬,不易捏碎。所以木材小孔下方这种砂粒状粪便的堆积即是其存在的唯一依据。

●白蚁的灭治

1. 化学灭治

(1) 粉剂灭治我国目前常用的灭白蚁粉剂是 70% 灭蚁灵粉和亚砷酸混和粉剂。均系慢性胃毒剂。用于灭治危害房屋地上部分木结构的白蚁。药物的毒性主要利用白蚁的交哺和整饰习性而在群体内广为传递的。喷粉球是粉剂灭治的专用施药工具。喷粉球中装药以达到胶囊容积的 $\frac{1}{3}$ — $\frac{1}{2}$ 为宜, 这样, 喷出的药粉才能成烟尘状, 射程远, 散得开。装药过多时喷出的药粉会堆积而影响防治效果。要选择白蚁活动频繁的部位喷药, 并直接喷施在活动的白蚁身上。要多选点施药, 达到以点带面。操作者要占据上风位置。取喷嘴稍高于胶囊的握球姿态。

(2) 液剂灭治灭治白蚁的液剂型有: 水剂、乳剂、油剂等。常用于灭治在底层地板下, 各种地坪内, 底层接地木构件下部、地面木堆垛中危害的灭治。专用施药工具是喷雾器。灭治效果取决于喷洒全面、均匀、深透的程度。

(3) 薰蒸灭治利用对白蚁有毒的气体或常温下能汽化的固体和液体药物的有毒蒸汽可以渗透到木材缝隙和空间深处杀灭白蚁的原理薰杀对木材、未安装的木构件、家俱等木材危害的白蚁。在国外还用于整幢房屋的密封薰蒸。效果关键在于: ①药量充足 ②密封程度良好, 无泄漏。

(4) 毒饵诱杀毒饵诱杀法是将诱和杀有机地结合在一起的防治方法。我国近年来研制和使用的毒饵诱杀剂详见表 3。通用于情况复杂而又不允许破坏的房屋建筑、绿化环境内的危害白蚁。这些新型的毒饵诱杀剂毒性小, 携带方便, 对环境污染小, 已成为深受群众欢迎的灭白蚁药剂。

2. 高温法灭治

可以杀灭中、小型木材及未安装构件中的白蚁。因白蚁的生存环境温度有一定的最高极限。所以, 只要将有白蚁的木材或构件在高于其耐受极限高温的环境中保持较长时间, 白蚁便会死亡。有烘房烘烤。还有用远红外照射和高频电热等方法获得局部高温杀灭局部危害的白蚁。

3. 引诱法灭治

用白蚁喜食材料作诱饵将隐蔽危害的白蚁诱集起来集中消灭。常用于消灭危害重点保护的文物、古建筑和树木等的白蚁。有用引诱坑、引诱箱、引诱堆、引诱桩等设饵引诱。还用于采集供研究用的活白蚁。

4. 挖巢法灭治

对于筑大型集中型白蚁巢的白蚁种类, 根据其筑巢的规律, 外露的迹象定出大致的白蚁巢位, 然后跟踪蚁道走向追迹, 直到挖除白蚁巢。该方法耗费人力、时间、对建筑物破坏较大, 若时机把握不好, 还会留下隐患, 反而使危害扩散。目前大多已不主张用此法灭治白蚁。

第二十章

第二十章

居住性物业的 管理与服务

居住性物业的 管 理 与 服 务

住宅建设与百姓生活息息相关,是房地产综合开发的重点。在国家政策倾斜和鼓励下,居住性物业较其它用途物业有更快的发展,大批新建住宅小区落成并使用。为加强居住性物业的管理和服务,国家建设部颁布《城市新建住宅小区管理办法》、《全国优秀住宅小区标准》等法规,这对提高中国居住性物业管理的整体水平将起重要作用。

第一节 居住性物业的管理模式及其评价

目前,中国各地居住性物业管理的发展不平衡,其管理模式各不相同,因此管理效果也存在明显的差异。

一 居住性物业管理的四种模式

根据对居住性物业管理模式的总结,目前中国居住性物业管理模式大致有以下四种:

第一种模式:以街道办事处为主成立居住物业管理委员会进行管理。

第二种模式:以房地产管理部门为主,由下属房管所或成立居住物业管理服务组织进行管理。

第三种模式:单位自管模式,主要是一些大型厂矿企业自己管理所属的居住性物业。

第四种模式:由物业管理公司实行专业管理。

二 对四种管理模式的评价

这四种模式是各地根据不同的情况及城市建设的发展来确定的,各具特色和缺陷。

1. 第一种模式的优点是突出地方政府行政管理作用,因其管理机构与政权基层组织相一致,在实施管理时具有权威性,制约力较强。如能加强对各专业管理部门的领导,专业管理机构履行各自的职责,做到统一安排,分工明确,专业协作,各负其责,可使居住物业形成一个完整的管理体系。

这种模式的不足之处是容易形成管委会大包大揽,忽视专业管理部门的作用,形成政府干预企业的事,政企不分,缺乏经济活力,不能适应市场经济发展。

2. 第二种模式的优点是发挥房地产管理部门房管专业之所长。居住性物业管理是以房屋管理为主体,其主要工作量集中在“房”字上,可以发挥房管部门的管理经验和专业技术专长,对房屋进行科学的管理,保持房屋较好的完好率,有利于保护居住性物业的整体风貌。

这种模式需要注意的是,要加强总体协调工作,防止各专业部门各自为政,推卸责任,造成扯皮现象,影响房屋的正常维修养护。

3. 第三种模式的优点是企业领导一般都比较重视,服务与管理对象以本单位职工和本单位房产为主,比较单一,管理经费以企业福利基金为后盾,也比较充裕。

但随着住房制度的改革,这种模式必须作出适应性的调整,以适应社会化和专业化的管理要求。

4. 第四种模式在市场经济比较发达的地区较易推广。这种管理模式主要遵循产权与管理权分离和有偿服务的原则,由物业管理公司向业主和租户提供综合服务和管理。

这种模式应当注意经济效益与社会效益相结合,加强政府的监督、指导,维护住户的合法权益,并注意处理好与街道办事处的协调工作,充分发挥基层政权组织的作用。

现阶段,中国居住性物业管理存在着以上四种模式并存的现象,随着中国住房商品化改革的进一步推广,专业物业管理模式日益显示它的重要性和必要性。建设部颁布的《城市新建住宅小区管理办法》中明确指出:“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式。由物业管理公司统一实施专业化管理。房地产开发企业在出售住宅小区房屋前,应当选聘物业管理公司承担住宅小区的管理,并与其签订物业管理合同。住宅小区在物业管理公司负责管理前,由房地产开发企业负责管理。住宅小区应当成立住宅小区管理委员会。管委会是在房地产行政主管部门指导下,由住宅小区内房地产产权人和使用人选举的代表组成,代表和维护住宅小区内房地产产权人和使用人的合法权益”。

第二节 住宅小区的管理与服务

住宅小区是指具有一定人口和建筑规模,能满足住户日常物质和文化需要,为城市干道所分割或自然界限所包围的相对独立区域。一个住宅小区就是一个社会的缩影,是一个“微型社会”,如何管理好住宅小区,是物业管理中的艰巨而又复杂的任务。

一 住宅小区的特点和功能

1. 住宅小区的特点

住宅小区的特点很多,它与物业的特点在某种程度上是重合的,但是由于其专指住宅,因此就有它的个性;由于其是小区,因此更注重物业整体性、相关性。

概括而言,住宅小区的特点如下:

(1) 规划建设集中化,使用功能多样化

由于城市建设的发展和居住水平的提高,住宅小区的规划建设有了很大变化。住宅小区建设由分散的、功能单一的传统方式,向集中化、综合化和现代化方向发展;而在使用功能上,新建的住宅小区大多建有商业、服务业、文化教育、卫生、办公用房、住宅及其配套建筑和设施,组成一个完整的、功能齐全的多功能区。

(2) 楼宇结构整体化,公用设施系统化

住宅小区的房屋是以住宅为主体并与之相应的各类服务用房,区院的建筑小品、道路、绿化等配套建筑组成统一的整体;贯通各家各户的水、暖、电和煤气等组成一个“网络”体系。从而住宅小区的各类房屋、各种专业设备形成一个多层次多功能的大系统。

(3) 产权多元化,管理复杂化

由于住宅建设投资渠道多以及住宅商品化的逐步实现,使房屋的产权结构发生了重大变化。由单一的全民所有制变为多种所有制,一个住宅小区可以分属国家、集体和个人等不同的产权所有人。这样,在管理上便产生了一个统一管理与按产权或使用权分散管理的基本矛盾。即住宅小区的整体性要求统一管理,产权的多元化则自然地形成分散管理,导致住宅小区各项管理工作复杂化。

2. 住宅小区的功能

住宅小区的主要功能有以下几方面:

(1) 居住功能。根据住户的不同需要,提供各种类型的住宅,如居住单元、青年公寓、老年公寓等。

(2) 服务功能。住宅区的公用配套设施应能为住户提供多项目多层次的服务。

(3) 经济功能。住宅小区的经济功能主要体现在交换功能和消费功能两个方面。从房

地产行业看,住宅和其他用房的出售或出租都体现商品交换关系,而其中包括部分再生产功能;从社会消费看,住宅既是人们最基本的生活资料,又是使用时间长、价值量大的商品。住宅小区的经济功能是城市经济的一个组成部分,并受其制约。

(4)社会功能。住宅小区的居民以及为之服务的各种行政、商业、文体等团体,他们相互联系,共同组成了住宅区的社会关系,形成了一个社会网络,相互影响和相互制约。

二 住宅小区管理的含义和指导思想

1. 住宅小区管理的含义

所谓住宅小区管理,就是指新建的住宅小区的整个区域管理,也指经过改造后的老新村和老城区住宅的管理。住宅小区投入使用后,主要就是要解决管理问题,使居住环境和住房质量都达到新的水平。住宅小区的良好管理,可以提高生活质量和改善小区环境,

2. 住宅小区管理的指导思想

(1)服务至上,寓管理于服务之中。住宅小区管理是一项服务性很强的工作。物业管理公司要端正经营作风,自始至终贯彻“为民服务、对民负责”的思想。住宅小区管理中的服务工作,一是长期性,管理服务的时限很长,往往在几十年以上;二是群众性,服务对象的范围很宽,有各行各业,分布于各年龄层与文化教养水平的男女老幼。因此要树立“方便住户,服务至上”的思想,寓管理于各项服务之中。

(2)人民城市人民建,人民城市人民管。住宅小区建成使用后,还有一个自身生存、完善和发展的问題。国家负有这个责任,同时必须依靠住宅小区里居民参与,为改善小区环境承担责任。

在管理的责任体系方面,体现了责任与义务的相互性。一方面居民享有政府和管理部门提供的各项管理和服 务;另一面要遵守公德与法规,参与管理、整治、建设小区的应尽的义务与责任。

(3)统一管理 与综合服务相结合。针对住宅小区产权多元化、管理项目多样化的现状,必须实施统一的管理,并将综合服务贯穿到管理过程中去,使得管理工作做得更加合理、深入和有效。

(4)产权与管理权相分离。在确认住宅小区的产权、使用权的前提下,将管理权集中统一,由物业管理公司实施住宅小区的统一管理。

(5)有偿服务、合理负担。住宅小区管理采取有偿服务,合理承担费用的办法,以“保本微利,公平合理”的方针,按照“谁享用、谁受益、谁负担”的原则,由享用人、受益人分担住宅小区的管理经费。

三 住宅小区管理的目标与要求

1. 住宅小区管理的目标

住宅小区管理的目标概括起来,就是要实现社会效益、经济效益、环境效益的统一。

(1)社会效益。住宅小区管理的社会效益,主要体现在为居民提供一个安全、舒适、和睦、优美的生活空间。这一空间是指整个社区的治安、交通、绿化、卫生、文化、教育、娱乐等方面。它对于调节人际关系,维护社会安定团结,都有着十分重要的意义。

(2) 经济效益。住宅小区的良好管理,一方面能够提高物业的价值,有利于物业的后续销售,从而使发展商获取更多的销售利润;另一方面能够延长物业的使用寿命,前者往往是讲经营单位的利益,后者主要是指权益人的利益。

(3) 环境效益。住宅小区的环境状况与居民的身心健康有着密切的关系。因此,创造一个良好的生活环境,不仅有助于人的身心健康,还将对整个城市风貌产生积极影响。

(4) 心理效益。这是上述效益反映在居民心态中的一种主观感觉。如果住宅和环境的舒适、优美的程度已达到了心理价位,居民就会有一种满足感、幸福感。

2. 住宅小区管理的要求

住宅小区管理的基本要求,可概括为以下三个方面:

(1) 物质环境管理要求

① 增强住宅功能。把握住宅建设和房屋装修发展趋势,从方便和优化居民生活实际需要出发,在收楼入伙、装修规定中积极引导居民,注意房屋装修设计中的房屋结构、空间、采光、通风、绿化以及其他炊事设备、卫生设备、生活设备安装的合理性、安全性和舒适性。

② 搞好小区设施配套。这主要是指消防、治安、卫生、交通、生活服务等公共设施配套,根据“统筹考虑、添建补缺”的原则,就近方便配置。

③ 创造优美环境。这就是绿化为主,配以雕塑、假山、水池、花架、喷泉、亭台、榭舫,装扮小区环境。具体要求是:形成系统,合理布局;节约用地,因地制宜;植物选择,搭配有序。

(2) 社会环境管理要求

① 健全机构,形成机制,实行专业性与群众性相结合的管理,充分发挥小区管委会的作用,调动各方积极性。

② 完善制度,协调和理顺内外部关系。

③ 综合治理,开展社区文化活动,接强小区精神文明建设。

(3) 以改革、开拓精神探索小区管理新思路。

四 住宅小区管理的主要内容

住宅小区的管理工作包括行政管理和物业管理两个方面。

行政管理是住宅小区所在的属地政府对该小区实施的政府职能管理,直接管理的机构有街道办事处、公安派出所和政府各分管部门的职能机构,如城市监察、城市规划、市政管理、房屋产权管理、环境卫生、防疫、环境保护、工商行政、物价、税务、民政事务、社会治安等机构,此外,还有分布于住宅小区内的各个工作委员会,如居委、侨务、治保、调解、爱卫、计生等等。

物业管理则是对分布在小区内所有产权单位或产权人所拥有的,以房屋为主体包括共有的各项公共配套设施如动力、供水、供气等机械设备、市政设施、园林绿化设施等的管理。住宅小区管理中属于物业管理的主要内容有四个方面。

1. 房屋的维护与修缮管理

(1) 住宅小区内房屋及设备的维护管理

维护管理的重点是对房屋及设备的科学的、正确的使用。其内容包括:

① 按照建筑设计用途使用,不得随意改变房屋的用途。

② 按照设计功能使用,不得随意滥用。

③按照设备的系统功能使用,不得随意拆改和增添。

(2) 住宅小区内房屋及设备的修缮管理

通过修缮管理可以延长房屋及设备的使用年限,充分发挥房屋及设备的效用。国家历来非常重视房屋的修缮管理,并制定了一系列可行的规定、规范和标准,为修缮管理提供了可靠的依据。

这些法规主要有《房屋修缮工程技术管理规定》、《房屋修缮工程施工管理规定》、《房屋修缮工程质量检验评定标准》、《房屋完损等级评定标准》、《房屋修缮范围和标准》、《危险房屋鉴定标准》、《房地产经营维修行业经济技术标准》及《城市异产毗连房屋管理规定》等等。

2. 环境的维护管理

住宅小区环境的维护管理主要包括以下一些内容。

(1) 小区内违章建筑的管理

违章建筑的出现与存在是对住宅小区环境的破坏,不仅影响小区的美观,而且直接影响到小区的安全、卫生、侵犯了居民的公共利益,必须加以严格的管理。

(2) 公用市政设施的维护管理

住宅小区内各种公共市政设施的养护需要广大住户的配合,同时要设立报修渠道,并有巡查制度,专人负责,发现损失,及时修复。

(3) 环境卫生的维护管理

住宅小区是否达到文明标准,环境卫生是一个重要的标志,必须注意搞好环境卫生。

(4) 绿化管理

住宅小区内的绿化是构成优化环境的重要因素,它对小区美化和调节局部生态平衡具有重要的作用,因此要充分利用可以利用的土地,以及屋顶、阳台等处,搞好环境的美化和绿化。

(5) 治安管理

一个安全的居住环境是居民安居乐业的重要条件,因此物业管理公司应该建立严格的治安管理制度,配合公安部门做好小区的治安保卫工作,使广大居民有安全感。

(6) 车辆交通管理

为了保证住宅小区的宁静和行人安全以及保护小区内的道路、庭院、花草树木和其它公共设施不遭破坏,对进入小区的各种机动车辆要进行管理。

3. 开展多种便民有偿服务

住宅小区的管理不仅限于物业及环境的管理,而且还应开展各种便民服务项目,向住户提供多层次的综合性服务。

(1) 常规性服务

常规性服务是指为了维护小区的整洁、环境的美化、居民生活的方便,而提供的必不可少的、经常性的服务项目。这类项目一般不以赢利而是以方便住户为目的。

(2) 委托性服务

委托性服务指根据居民的需要,旨在方便住户,受委托而提供的有偿服务。便民微利是这类服务的特点。

(3) 经营性服务

经营性服务是物业管理公司发挥企业的能动作用,积极开展多种经营活动。这类服务要注重社会效益和经济效益的统一。

4. 创建文明住宅小区

住宅小区管理要把争创文明住宅小区活动作为重要工作来抓,落实到实处。国家建设部已经制定并颁布了《全国城市文明住宅小区标准(试行)》、《全国城市文明住宅小区达标考评办法(试行)》及《全国城市文明住宅小区达标考评实施细则》等一系列标准与办法。参照《考评实施细则》,住宅小区精神文明规范应有以下几个方面:

- (1)制订小区居民精神文明公约;
- (2)开展文明单位创建活动,主要是文明小区、文明楼、文明家庭、文明居民小组活动;
- (3)开展社区活动,运用各种传媒工具和文娱康乐活动场所,组织各种公益活动,包括体育、文艺、文化活动,联络感情,增强友谊;
- (4)小区居民能够遵守各项管理制度,文明居住,并能积极参加各项公益活动,邻里间团结友爱,互相帮助。

五 住宅小区管理达标考评要求(文明小区标准)

建设部颁发的《全国城市文明住宅小区达标考评实施细则》,规定对住宅小区的考评,应如下几个方面进行。

1. 管理运作

- (1)有健全的管理机构,并设有固定的办公场所;
- (2)小区管理机构能发挥作用;
- (3)小区各项管理制度完善,制订了居民公约及各项专业管理规章、办法、工作考核标准,并建立住户回访制度。

2. 精神文明建设

- (1)注重精神文明建设,订有居民精神文明建设公约;
- (2)小区居民能够自觉遵守住宅小区居民公约及各项管理规定;
- (3)文明居住,邻里团结,弘扬社会主义精神文明和道德风尚,共同创建文明住宅小区;
- (4)社会化服务质量好,开展优质服务竞赛。

3. 房屋管理

- (1)住宅小区房屋内无乱搭乱建;
- (2)住宅楼阳台(包括平台和外廓)的使用不碍观瞻,不危及房屋结构与他人安全;
- (3)房屋的共用楼梯、走道等部位保持清洁,不随意堆放杂物和任意占用;
- (4)订有便民收费办法,各种费用及时收缴。推行统收,减少手续,方便住户,费用收缴率达到48%以上;

- (5)房屋档案资料齐全,管理完善。

4. 房屋修缮

- (1)坚持房屋修缮制度,制订有便民报修措施,主动及时养护维修;
- (2)保持房屋完好,房屋完好率达到98%;
- (3)房屋零修及时率达到99%;
- (4)维修质量合格率达到100%;

5. 环境卫生

- (1)设有专业队伍管理小区内环境卫生,队伍固定,管理制度落实;
- (2)经常清扫保洁,垃圾日产日清,清扫、保洁率达99%;

(3) 环卫设施完备,设有果皮箱、工具房、保洁设备、休息室等;

(4) 小区内不能有违章建筑,不能饲养家禽、家畜,不能有污染环境、有害于居民身体健康的工厂和单位,不能有未达到国家或地方规定标准的污染物排放。

6. 园林绿化

(1) 住宅小区的公用绿地、庭院绿地和街道绿化合理分布;

(2) 小区人均公用绿地达到 1.5m^2 以上,绿地率达到 30%,绿化覆盖率达到 25% 以上;

(3) 有绿化专业队伍实施管理。

7. 市政设施及道路维护

(1) 公共配套设施达到国家规定的规划指标,运营正常,方便居民;

(2) 小区内所有公共配套服务设施不得随意改变用途;

(3) 小区内的公用设施完好率达到 95% 以上;

(4) 小区道路畅通,路面平坦清洁,排水通畅;

(5) 小区内集中供暖的住宅,冬季居室内温度不得低于 16°C ,全小区住户室温合格率达到 97% 以上;

(6) 有专业化队伍实施管理工作;

(7) 小区内不得有坏井或缺井盖。

8. 治安管理

(1) 小区配备保安人员,负责治安保卫;

(2) 火灾、刑事和交通事故年发生率不得超过 1%;

(3) 车辆交通管理有序,无乱停乱放的现象。

9. 住户评议

住户对小区的管理服务工作的评议满意率达到 95% 以上。

第三节 服务性公寓的含义

服务性公寓是一种新兴的物业类型,我们可以借鉴现代旅游酒店管理的经验,来研究对这类物业的管理与服务。

一 服务性公寓的含义

服务性公寓是一种高档居住性物业,它根据不同市场需求设计多种房型,每套单元都配有全套家具、电器、厨房设施及起居用品,不仅为住户提供酒店式服务,也营造家庭温馨气氛。服务性公寓既提供服务生清洁房间、钟点工料理家务等服务,住户也可以自己动手做饭等,充分享受酒店式服务和自由的私人空间。

服务性公寓自出现起就显示出良好的市场前景,有人称之为“旅游房地产”,有关预测认为,服务性公寓将在中国各大城市普及开来。上海仅虹桥开发区周围,除已有绿谷别墅、西郊别墅等大型服务性公寓外,新建的还有温可莎花园 56 幢,翡翠苑 20 幢,富宏花园 70 幢,法华苑 84 套,君悦花园 146 套等。

二 服务性公寓的服务项目

1. 设立住户服务台

服务台 24 小时值班,住户可随时打电话与服务台联系,服务台将以最快速度随时为住户解决各类问题。

2. 穿梭巴士服务

穿梭巴士定时将公寓住户送至市内主要办公、商业等地点,以方便用户。

3. 学校巴士服务

物业管理公司专职人员每天接送中小学生前往国际学校或其它有关地点。

4. 看管孩子服务

当住户外出不方便携子女共同前往时,物业管理公司可派出专职人员前往住户家中看管孩子。

5. 公寓托儿所

为照顾及教育学龄前儿童,物业管理公司在公寓社区内设立托儿所,并聘请专职教师任教。

6. 医疗及救护服务

物业管理公司与当地主要医院联络,随时应住户要求联系医生前来探病或送住户至医院治疗。

7. 公寓园艺绿化

物业管理公司定期为公寓花园进行园艺美化。

8. 小型邮局

随时为住户处理邮件、快件等邮递服务,每天为住户分发邮件、报刊。

9. 家务服务

应住户要求,物业管理公司可以为住户安排专职“阿姨”协助住户处理日常家务。

10. 洗衣服务

随时为住户提供洗衣、送衣服务。

11. 洗车服务

随时为住户提供洗车服务,包括汽车、摩托车等。

12. 汽车租赁

物业管理公司配有汽车租赁服务,携带司机或住户自行驾驶均可,以方便住户外出。

13. 保险服务

协助住户联系并购买其需要的各类保险。

14. 社区仓库

物业管理公司在社区设立专门的仓库,帮助住户将其多余行要、物品存放于内。

15. 商务服务

设立小型商务中心,向住户提供商务信息和秘书服务,以方便住户于节假日或下班后处理紧急商务事宜,包括打印文件、复印文件、发传真等,并可为住户收取传真并立即送往住户处。

16. 装修设计

可协助住户聘请装修公司对其住宅内外部装修或改装进行设计及施工。

17. 小型超级市场

为住户准备各类生活用品、食品等,使家庭主妇们不出社区即可买到日常所需用品,也可打电话通知服务人员将其所需物品送至家中。

三 公寓服务和社区卫生

1. 服务公寓内部清洁卫生服务

为公寓住户提供类似酒店服务的服务项目,这是服务性公寓管理重要的特点。这使住户能够在自己家中得到与住饭店同样的便利,同时能够使用社区的各类公共设施,享受比饭店更舒适的环境。

- (1)负责更换床单、毛巾(住户自己提供);
- (2)清洁室内所有家具;
- (3)地毯吸尘;
- (4)清洁厨房;
- (5)卫生间清洁;
- (6)窗户及玻璃清洁;
- (7)定期室内大清扫及住户入住前大清扫;
- (8)住户园艺美化;

(9)根据住户要求清洁其它物品。

2. 公共区域清洁卫生

(1)保持公共区域整洁及周围花园绿化；

(2)停车场清洁；

(3)电梯内外清洁；

(4)楼梯清洁；

(5)楼道清洁；

(6)清洁仓库；

(7)清洁公用洗衣房；

(8)清洁所有消防设施设备(消火栓、灭火器、火警铃、喷淋头等)；

(9)清洁所有公共区域空调；

(10)公共垃圾区域的清扫工作；

(11)社区街道、路牌、标志、路灯等的清洁工作；

(12)定期杀灭蚊虫。

四 保安消防服务

1. 24小时门卫保安,保证住户正常出入；

2. 社区24小时安全巡视,确保社区安全。

3. 建立社区各种紧急安全疏散程序,保证住户绝对安全；

4. 定期检查并调试社区各类消防及保安器材；

5. 社区俱乐部安全保卫；

6. 当住户度假或出差离开住址时,保安人员将对该住户住宅进行特别安全保护。

五 公寓工程维护及工程顾问

1. 提供电力及电器维修服务；

2. 提供水管、空调维修服务；

3. 提供其他各类物品维修服务；

4. 协助住户安装电脑、传真等办公设备；

5. 协助住户安排家庭装修、家具制作；

6. 协助住户安装各类家用电器设备；

7. 协助业主在租户搬出时完成详尽的房屋工程检查,并出具报告；

8. 协助业主在租户搬出后重新做必要的房屋整修。

六 公寓社区俱乐部服务

物业管理公司可根据住户的实际需要,成立公寓住户俱乐部,提供各种文化体育娱乐服务项目。此外,俱乐部内还可设立各类餐厅,每天提供早餐、中餐及晚餐;并提供送餐服务,方便住户在家里用餐或招待家中来宾;俱乐部内的多功能厅可让住户安排家庭活动、生日聚

会、结婚纪念会或其它各类活动 ,俱乐部内的酒吧将为住户会友及商务提供场所。等等。

七 市场租赁服务

1. 公寓整体形象市场推广 ;
2. 公寓社区的各种节日布置 ;
3. 协助业主出租其所购住宅 ;
4. 协助业主定期向租户收取租金并汇入指定帐户 ;
5. 协助业主做好出租业务的市场调查 ,并建议合理的租金 ;
6. 为业主提供各类房产出租的文件 ,提供咨询服务 ;
7. 协助业主联系国内外著名律师作为房产法律顾问。

第四节 公有住宅售后管理

公有住宅是指现阶段国家或企业投资建造分配给个人居住的房屋,随着住房制度的改革,国家将把这类住宅出售给个人。由此,研究这种公有住宅售后的管理是物业管理公司一项新的任务。

一 公有住宅售后管理的意义

出售公有住宅是国家住宅政策的重要组成部分,也是住房制度改革的重要内容。研究对这类住宅的管理维修和服务问题,不但可以加强对公有住宅的售后管理,而且也可以推动公有住宅的出售工作,促进住房制度的改革。

二 公有住宅售后管理的依据

售后公有住宅的管理是一个全新的课题,迫切需要制定出具体的管理办法。就目前实践看,我们可以根据国家建设部发布的《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》,结合实际情况,制订管理办法。作为解决这类住宅管理问题的准则。

上海市房屋土地管理局根据国家有关规定,制定了公有住宅售后管理的具体操作方法,并于1996年7月颁布试行。在下面的内容里,我们将介绍上海对这类住宅管理的一些做法。

三 售后公有住宅业主管理组织的组建

1. 业主管理组织形式

公有住宅出售以后,其管理采用业主自治管理与物业管理单位专业管理相结合的管理形式。业主自治管理组织是以房屋业主管理小组(简称房管小组)为基础,业主管理委员会(简称管委会)为核心,业主代表大会为最高权力机构的组织形式。该组织代表业主对住宅区域范围内的房屋、公共设施、环境等实行自治管理。具体物业由管委会委托物业管理单位实行专业化管理。

2. 房管小组组建和业主代表大会召开

一幢公有住宅出售的建筑面积达到30%以上的,都应组建房管小组。房管小组成员由本幢房屋内业主按各自的产业面积协商或选举产生房管小组成员。其中,房管小组成员中的公房业主代表,由公房业主委派。房管小组成员由3人以上单数组成。一个住宅小区公有住宅出售率达到30%以上的,该住宅区域所在地的区、县房管部门和售房单位及部分

业主可组成业主委员会筹备组,并组织召开第一次业主代表大会。

第一届业主代表大会的代表,由本住宅区域范围内各幢房屋的房管小组成员组成。由业主代表大会选举产生业主委员会成员,通过业主委员会章程和业主公约。业主代表大会的决议,由出席会议的业主代表超过半数以上表决赞同即为通过,业主代表大会的表决可采用投票或其他方式,但业主委员会成员的产生,须采取投票选举方式。

3. 业主委员会成立

第一届房屋业主代表大会选举产生业主委员会成员名单、通过业主委员会章程和业主公约后,即可向所在地的区、县房管局提出成立业主委员会的申请,并提交下列文件。

- (1) 设立管委会的申请;
- (2) 管委会章程;
- (3) 管委会成员名单;
- (4) 办公场所证明文件。

区、县房管局在接到书面申请之日起 15 日内作出审批意见,批准之日为业主委员会成立日期。

4. 房屋业主公约

房屋业主公约是对本管理区域全体业主具有约束力的有关房屋使用、维修、管理等方面的共同行为守则。

四 公有住宅售后维修基金的筹集、使用和管理

1. 维修基金筹集

公有住宅出售时,为了保证房屋及其公共设备、公共设施的日常维修、更新的正常进行,房屋出售人和购房人应按规定交纳下列三项基金:

(1) 住宅修缮基金。多层住宅按出售房屋成本价 6%,高层住宅按出售成本价 12% 比例由售房单位一次性缴纳,购房人不分多层、高层住宅,首次按所购房屋成本价 1.5% 的比例缴纳。

(2) 高层住宅电梯、水泵大修更新基金。由出售人从售房收入款中一次性提取。

(3) 街坊公共设施维修基金。由出售人从售房收入款中按每平方米一次性提取交纳。

住宅维修基金不敷使用时,由房管小组按购房业主房屋的建筑面积再次筹集。业主可使用本人及其同住人和直系亲属的住房公积金支付住宅维修基金。

2. 维修基金使用

物业管理单位对上述“三项基金”应按幢建立帐户。日常房屋维修养护费用由物业管理单位编制年度计划,经管委会审核同意后组织实施。维修费用经管委会同意后,按规定列支。物业管理单位使用上述“三项基金”时,凡急修项目或修缮项目在两工以内的修理费用,由报修人签字认可按规定列支,除此以外,修理项目在两工以上且金额在 500 元以上的,共用部位、共同设备的修理项目需经管房小组成员认可后按规定列支,街坊公共设施的修理项目需经管委会成员认可后按规定列支。物业管理单位应每半年公布“三项基金”收支情况的明细帐目。

3. 维修基金支用结算

公有住宅售后维修基金的支用,须按月由有关物业公司出具经管委会审核签章后的费

用汇总单,交建设银行区、县支行办理结算,银行将分摊结果逐户记入业主帐户。银行每年分别在1月份和7月份向业主管委会提交一份半年维修基金管理报告;每年7月份向每位业主提交一份全年的维修基金管理报告。

4. 公有住宅售后维修基金的增值

业主管委会在开设银行帐户时,以委托的形式将“三项基金”的80%部分交市公积金管理中心统一集中增值,增值收益每年结算一次;基金的20%部分按存本取息利率每月支取。增值资金结算日为每年6月30日,由经办行将增值资金收益记入管委会和业主明细帐。

5. 业主转让住宅后的修缮基金结算

业主转让住宅应事先报告房管小组,其缴纳的住宅修缮基金不予退还,继续用作该住宅的维修。住宅修缮基金中原个人交纳的剩余部分予以结算,由受让方向出让方支付。

五 售后公有住宅维修管理

1. 公有住宅售后物业管理基本内容

一个相对独立住宅区域应由管委会委托一个物业管理单位承担房屋售后管理,接受委托的物业管理单位必须与管委会签订房屋管理服务合同。合同主要内容:

- (1)管理服务事项;
- (2)管理服务权限;
- (3)管理服务标准;
- (4)管理服务费用;
- (5)管理服务期限;
- (6)违约责任;
- (7)双方约定的其他权利、义务。

2. 公有住宅售后维修责任和维修费用分摊

公有住宅售后,业主自用部分、自用设备的维修责任由业主承担,维修费用自理;整幢房屋业主共同使用部位、设备的维修、更新责任,由整幢房屋业主按各自的房屋建筑面积比例共同承担。其中已出售的公有住宅,其费用在住宅修缮基金中列支,高层住宅电梯、水泵的大修、更新费用在电梯水泵大修更新基金中列支;住宅区域内业主共同使用的公共设施的维修更新责任,按公有住宅出售前的规定承担。其中道路、照明路灯、绿化地的维修和更新费用在公共设施维修基金中列支,不足部分在城市维护费中列支。

3. 高层住宅电梯、水泵的大修、更新

高层住宅电梯、水泵是否大修、更新,由房管小组向管委会提出申请后予以决定,但经房屋安全检测部门鉴定为危险的电梯、水泵,管委会和房管小组须按鉴定意见予以大修、更新。

4. 管委会成立前房屋共用部位、共用设备和公共设施的维修

管委会成立前,房屋共用部位、共用设备和街坊公共设施的修理,由售房单位或原管房单位负责,在征得业主认可后,其修理费用由房屋业主承担,费用按规定列支。其中,购买公有住宅的业主其费用分别在住宅修缮基金、高层住宅电梯水泵大修更新基金和街坊公共设施修缮基金中列支。

5. 公有住宅出售的报修和维修

公有住宅出售后,应按下列规定报修和修理:

(1) 公有住宅出售后,自用部位和自用设备的损坏,各房屋业主可自行修理,也可委托专业的修理部门修理;共用部位和共用设备的损坏,由房管小组成员负责报修;公共设施的损坏由管委会成员负责报修。

(2) 接受委托的物业管理单位,对住户的报修应设立报修点,报修点应向住户公布。住房报修可采用电话报修或直接到报修点报修的方式。

(3) 物业管理单位应在规定的报修接待时间内接待报修,报修接待时间由业主管委会和物业管理单位双方商定。

(4) 节假日和夜间应实行水电急修值班制度。值班时间和地点由物业管理单位与业主管委会商定,并向住户公布。

(5) 物业管理单位接到报修后,应发给报修凭证,并在规定时间内派员上门查勘或修理,如逾期未修,报修人员可持报修凭证查询、催修。

(6) 报修项目修理竣工,由报修人验收,并在报修单上签字。

(7) 住户报修项目分为急修项目和一般项目,对急修项目,物业管理单位应在接到报修后 72 小时内修理。

6. 住宅急修项目和一般修理项目

(1) 住宅急修项目

- ① 房屋结构性损坏而发生危险的排险解危;
- ② 因室内线路故障而引起的停电和漏电;
- ③ 因水箱水泵故障和进水表以内的水管断裂造成的停水和龙头严重漏水;
- ④ 楼地板、扶梯踏步板断裂和阳台、晒台、扶梯等各种扶手栏杆松动、损坏;
- ⑤ 其他属于危险性急修项目。

(2) 住宅一般修理项目

- ① 各类钢、木门窗损坏;
- ② 水卫设备零件损坏;
- ③ 屋面渗漏水;
- ④ 水落管、污水管堵塞和水盘等设备漏水;
- ⑤ 其他属于小修养护的项目。

7. 公有住宅售后修理收费标准如下:

(1) 修理人工费的计收标准为:凡修理项目定额工时在两工以上的按《房屋修理工程预算定额》计收,定额工时在两工以下的,按实做工时计收(实做工时按房修劳动定额计算),在一小时以内的以一小时计算,超过一小时不足两小时的,以两小时计算,余则依此类推。需用辅工的,辅工同样计算。目前人工费一小时以 5 元计算。具体人工费见表 2.20.1。

表 2.20.1 两工以内零星修理项目人工费价目表
(1995 ~ 1996 年度参考价目表)

项 目	单 位	工 时	金 额(元)	备 注
水:				
新、拆装小水表	只	1.00	5.00	指 1/2、3/4 水表
换、装龙头	只	0.15	5.00	包括换橡皮等

项 目	单位	工时	金额(元)	备 注
换浴缸落水	只	1.45	10.00	普通式
换面盘落水	只	0.40	5.00	
换三角凡尔	只	0.30	5.00	
换水盆落水	只	0.50	5.00	
换地板落水	只	1.30	10.00	规格不分
修理瓷马桶	只	3.00	15.00	拆装、疏通等
马桶换圈、盘、铰链	付	0.40	5.00	
换水箱铜器	付	1.45	10.00	拆装等
修理水箱零件等	套	0.30	5.00	内部零件等
电：				
拆装小电表	只	1.30	10.00	修理、安装
换拉线开关	只	0.15	5.00	
换插座	只	0.20	5.00	指各种规格
换灯头	只	0.15	5.00	
电线线路整理	间	0.30	5.00	
修理日光灯	套	0.40	5.00	18' - 48'
铁工				
钢门整修	堂	2.00	10.00	零件修理校正
钢窗整修	堂	1.00	5.00	单扇整理校正
钢窗整修	堂	2.00	10.00	双、三扇整理校正
换钢门零件等	只	0.24	5.00	部分小零件等
换钢窗零件等	只	0.24	5.00	部分小零件等
钢门锁修理	付	2.00	10.00	拆旧装配校正
修理球门衣	付	2.00	10.00	
泥工：				
换水盘	只	0.30	5.00	
修龙头块	块	1.12	15.00	
内墙修理粉刷	平方	0.45	10.00	
平顶粉刷	平方	0.50	10.00	
修补瓷砖	平方	4.15	50.00	1 平方米以上

项 目	单位	工时	金额(元)	备 注
				15×15 瓷砖
修补瓷砖	平方	6.00	60.00	1 平方米以下
修补压头阴阳角	米	1.40	20.00	
修补地砖	平方	6.00	60.00	
玻璃：				
配钢门窗玻璃	块	2.50	15.00	0.2 平方米以下
配木门窗玻璃	块	1.15	10.00	0.2 平方米以下
木工：				
木门整理	扇	10.00	10.00	
木窗整理	扇	0.50	5.00	
修窗固门	扇	2.00	10.00	单面 100% 计
修理窗帘箱	只	1.00	5.00	
装门轧头	只	0.20	5.00	
修门锁	把	1.00	5.00	指弹子锁、执手锁
修理木地板	平方	2.00	10.00	
疏通水斗或浴缸	只	2.50	15.00	包括开洞、修补
疏通污水总管	处	3.50	20.00	不包括脚手费
疏通地下水道	处	1.50	10.00	
低水箱加固	只	0.40	5.00	
调换坐式磁马桶	只	2.00	10.00	
调换、拆装驮或牛角弯	付	1.70	10.00	
调换低水箱	套	1.75	10.00	
调换、拆装 1/2" 阀门	只	1.75	10.00	
疏通落水管	处	1.5	10.00	不包括脚手费
平屋面或墙面裂缝凿嵌	米	0.5	10.00	双工
平屋面修理渗漏水	平方	1.2	10.00	
外墙面修理渗漏水	平方	1.2	10.00	
镶外楼板洞或墙洞	只	0.5	5.00	

表 2.20.2

电梯、水泵修缮保养费价目表

电 梯 类 型		每月每台保养费(人民币)
市设备继电器控制电梯		300 元每层加 20 元(5 层 5 站)
PC 控制电梯		300 元每层加 20 元(5 层 5 站)
中 迅	MB - D2 微电脑控制电梯	800 元每层加 40 元(10 层 10 站)
	MB - DS 微电脑控制电梯	800 元每层加 40 元(10 层 10 站)
	MV - 16 微电脑控制电梯	1000 元每层加 60 元(10 层 10 站)
	KJX - A 继电器控制电梯	300 元每层加 20 元(5 层 5 站)
	XPM - 71 继电器控制电梯	300 元每层加 20 元(5 层 5 站)
三 菱	XPM - 71 继电器控制电梯	300 元每层加 20 元(5 层 5 站)
	KJX 继电器控制电梯	300 元每层加 20 元(5 层 5 站)
	VVVF 电脑控制电梯	1000 元每层加 60 元(10 层 10 站)

泵 类	项 目	费 用
水泵	保养、小修	150 - 170 元
	更新	泵浦收 10% 管理费 材料收 15% 管理费 人工费 40 元/工
水防泵(带控制箱)	保养、小修	收 200 元(50 元以上材料另按实结算)
	更新	同水泵更新

电梯类型	修理类别	费 用
继电器控制 电梯	小修	5 万元以下
	中修	5 万元到 10 万元以下
	大修	10 万元以上
微机控制电梯	小修	10 万元以下
	中修	10 万元以上到 25 万元以下
	大修	25 万元以上

(2) 修理材料费的计收标准为:以修理项竣工之日的市场价格及实际耗用材料的数量予以结算。

(3) 住户要求改善和改装等其他委托服务的收费,由业主与物业管理单位协商确定。

8. 房屋修理质量保修期

物业管理单位对房屋修理项目质量实行保修制度,保修期一般为三个月。业主报修项目修理竣工以业主验收签字为准。因修理质量引起的返修不得再向住户收费。

9. 公用电费和电梯水泵运行费收取

(1)除电梯、水泵以外的公用电费应按实结算,由整幢房屋业主按房屋建筑面积比例分摊。

(2)电梯、水泵运行费除底层和原始结构中电梯不停靠的楼层住户不予摊算外,其余按房屋所有人的建筑面积予以合理分摊。

(3)电梯水泵运行费具体收费标准由市房地局和市物价局制定公布。

10. 公有住宅售后服务费收取

服务费按以下规定收取:

(1)管理服务费,房屋业主按市房地局、市物价局制定的标准支付。

(2)保洁服务费,住宅由房屋使用人支付;非居住房屋按每平方米建筑面积计算,由房屋使用人支付。

(3)保安服务费,住宅由房屋使用人支付;非居住房屋按每平方米建筑面积计算,由房屋使用人支付。

(4)保洁、保安服务费的收取,应根据住宅区域的实际情况,由物业管理单位与业主管理组织或业主代表按规定协商,确定具体收费标准,并订立相关服务制度。保洁、保安服务费应实支实收,合理分摊,无此项目的,不准收取此项服务费。

六 公有住宅售后使用管理

1. 公有住宅售后的房屋使用规定

公有住宅出售以后,房屋业主应按照有利居住、方便生活、团结互助、公平合理的原则,正确处理房屋使用、给排水、通行、通风、采光、维修等方面的关系。在修缮房屋共用设备时,有关相邻住户应予配合,因修缮造成相邻房屋、设备损坏或其他财产损失的,责任人应予修复和赔偿,因相邻住户阻挠修缮而造成房屋及他人人身财产损害的,由阻挠人承担赔偿责任。业主和住户使用房屋中应禁止下列行为:

- (1)擅自改建房屋主体承重结构;
- (2)擅自在天井、庭园内搭建;
- (3)擅自移装公用设备;
- (4)占用公用部位、共用设备;
- (5)侵占绿化地、损坏绿化或围护设施;
- (6)法律、法规和规章禁止的其他行为。

根据规定,公有住宅售后,第二层及第二层以上的住宅不得改变使用性质。底层业主如果需要改变住宅使用性质的,须经房屋所在地区、县房管部门批准,并符合下列条件:

- (1)符合房屋使用安全;
- (2)不妨碍相邻住户的使用或对相邻住户有妨碍但已征得相邻住户书面同意的;
- (3)按市场价补交房价。

2. 房屋业主进行房屋室内改装和搭建,应符合房屋安全,不影响周围环境和市容观瞻,并不得改变房屋主体承重结构。凡因改装和搭建影响周围邻居的,应征得相邻业主和住户

的书面同意。因改装和搭建而对相邻业主和住户造成损害的,应予赔偿。

3. 业主擅自改建、搭建房屋的处理

业主和住户擅自改建房屋或改变房屋主体承重结构,擅自在内天井和庭园内搭建的,规划管理部门可以按照城市规划管理的法律、法规、规章予以处罚。

4. 对不缴费用的业主处理

对不交纳各项应缴费用的业主,管委会或物业公司可督促其交纳,拒不交纳的,管委会或物业公司可以根据《业主公约》、《房屋使用公约》和管委会章程,采取必要的措施,也可向人民法院提起诉讼。

第五节 高层住宅楼宇的管理

一 高层楼宇的含义

目前,世界各国高层建筑及超高层建筑都无固定的划分标准。如美国住宅规范规定 10 层以上为高层住宅,前苏联规定 16 层以上为高层住宅,而日本规定 11 层以上或建筑高度超过 31 米的建筑称为高层建筑,英国则把高度为 24.3 米以上的建筑称为高层建筑。

联合国科教文组织所属的世界高层建筑委员会于 1992 年按高层建筑的层数和高度分为四类:

第一类 9~16 层(最高不超过 50 米)

第二类 17~25 层(最高不超过 75 米)

第三类 26~40 层(最高不超过 100 米)

第四类 40 层以上(高度在 100 米以上)

我国在 1983 年以前,以 8 层作为高层建筑的起点《钢筋混凝土高层建筑结构设计 with 施工规定》第 1 章第 3 条“本规定适用 8 层及 8 层以上的高层建筑……”。

自 1983 年 6 月 1 日开始试行的国家标准《高层民用建筑设计防火规范》第 1.0.3 条规定适用 10 层及 10 层以上的住宅建筑和建筑高度超过 24 米的其他民用建筑。

由 1987 年 10 月 1 日开始试行的部颁标准《民用建筑设计通则》第 1.0.5 条又进一步明确民用建筑层数的划分:

(1)住宅建筑按层数划分为:1~3 层为低层,4~6 层为多层,7~9 层为中高层,10 层以上为高层。

(2)公共建筑及综合性建筑总高度超过 24 米者为高层(不包括高度超过 24 米的单层主体建筑)。

(3)建筑物高度超过 100 米时,不论住宅或公共建筑均为超高层。

根据 1990 年 11 月在香港召开的第四届国际高层会议资料,世界上最高的 100 栋高层建筑高度为 218~443 米,32~110 层,用途为:办公 85 栋,多功能 12 栋,旅馆 3 栋。其中有 78 栋在美国。

据此,根据我国民用建筑设计规范及迄今的共识,凡称为高层楼宇必须同时具备两个条件:一是层次在 8 层或 8 层以上的楼宇,二是建筑高度一定要在 24 米以上。

我国进入 80 年代,全国各大城市和一批中等城市普遍兴建高层建筑。而上海截止到 1995 年 9 月,8 层以上的高层建筑已达 1300 余栋,其中 20 层以上的有 357 栋,约占高层建筑总数的 27.4%。将在浦东兴建的 95 层、高 460 米的“上海环球金融大厦”2001 年建成后将成为当今世界最高的超高层建筑。它比美国芝加哥市的西尔斯大厦高 17 米,比正在建设的马来西亚双塔楼还要高 8 米。

高层建筑的开发建设,不仅为繁荣城市增添了新的景观,而且也成了物业管理中的一个

重要内容。

二 高层住宅楼宇管理的特殊要求

由于高层住宅楼宇的结构比较复杂,设施设备较为完善,各种设施的使用功能又较多,这就为物业管理带来了较大的困难。高层住宅楼宇的物业管理,除了一般房屋所具有的特点外,又有其特殊的要求。

1. 要建立有序有效的人员管理系统

因高层楼宇高度高,层数多,居住点集中,人口稠密。业主和租客本身就较多,再加上外来临时人员等成分极其复杂。所以建立一个有序的、有效的人员出入查证系统。

2. 要保证给水、排水系统的正常运行

由于城市给水管网的供水压力一般不能满足高层住宅的供水要求,因此需要另行加压,而要保证给排水的正常运行就要具备良好的给排水设备。高层住宅管理的重点是管好各类设施、设备,其中管好给水、排水系统是维持住户生活和大厦运转的基础。

3. 要绝对保障电的供应

高层建筑的电源,除常用电源外,还需备用电源。备用电源的作用是当正常电源出现故障而发生停电事故时,至少能使完全照明、消防水泵、消防电梯等供电能继续运行。

4. 要有完善的自动报警和消防中心

自动报警设施有两种:一种是温感式,随室内升温而自行启动,适用于火灾时热量突增的场所。另一种是烟感式,利用火灾初起时,烟气浓度骤增对光或电离子的干扰发生电讯报警,适用于失火初期烟多而热量上升慢的场所。

消防中心的作用是指挥高层建筑内分散各处的报警装置、自动灭火装置、防火门、排烟机等设备,与消防站迅速联系报警,通过广播对讲系统及时通知人们有组织地疏散,接通事故照明电源,监测消防梯及消防水泵工作情况。

5. 要保障电梯的运行

电梯是高层住宅内部最重要的垂直交通工具,它对高层建筑起着不可低估的作用。从安全可靠出发,每栋高层住宅至少要配置两台电梯,其中一台作消防电梯,平时兼作客梯使用。另外,有可能的话,电源也要配置来自不同变压站的两组电源。

6. 要保持楼宇的清洁卫生

高层住宅因楼层高,结构复杂,居住及进出人员均较多,产生垃圾的污染源也较多,而且楼道死角多,隐蔽处多,清扫人员的活动范围相对又较狭小,这给清扫工作带来一定的难度。除在楼宇进口大堂处要派人定点清扫之外,整个垂直面的清扫也要安排责任心强的人员负责。

三 高层住宅楼宇管理的内容

1. 代表购房业主(住户)验收楼宇

物业管理部門最好能在楼宇规划设计时就提前介入,并在施工中同步进行质监,一旦发现问题就要求及时整改。在楼宇完工交付使用之前,根据各项规定标准,对楼宇进行全面的内外部的竣工验收,边验边改,以尽可能完好的物业交付业主使用,维护广大业主的合法权益。

2. 依法维护居住环境的完美

要依据《住户手册》《管理公约》等与业主订立的相互间的行为规范,坚决杜绝类似封闭阳台等违章搭建,空调室外机组要有统一的安装位置,冷凝水管要有统一的排放总管理。原则上不允许在外墙立面上搭建晾衣架。业主装修时若损坏外墙立面装饰,坚决要求责任者恢复原状。

3. 做好给水、排水管理

由于城市管网压力不够,因此高层建筑的供水需另行加压。当建筑物超过一定高度后,还必须在垂直方向将全楼分成几个区,分压供水。否则上层和下层都会产生问题,如下层给水压力过大,会引起喷溅现象;上层的水龙头由于流速过大影响出水,还会产生负抽吸现象,造成回流污染。

高层住宅楼宇中给水系统一般分为:生活给水(卫生间、厨房间)、消防用水(消火栓、自动喷淋)。

高层住宅楼宇的给水方式可分三大类:高位水箱式(在每个给水区的上部都设有水箱),气压水箱式(控制水泵间歇工作,保证管道保持一定水压),无水箱式(高压给水,水泵一直运行,保持管网中恒压)。

高层住宅的排水由于污水立管长,接入卫生器具多,部分立管可能被水充塞。破坏了卫生器具中的水封,使臭气外泄。因此,排水系统必须设置通气管。

4. 认真做好电气、机电设备的管理

除了做好常规的电气线路设备的保养维修外,高层住宅楼宇更要注意以下几项设备的管理:

水泵间:水泵间有振动和噪声,要尽可能将其设置在地下室或底层。每个系统的水泵不可少于两台(组)有一台(组)备用。每个水泵间至少有四台水泵,两台为生活用水泵,两台为消防用水泵。

擦窗机:为了维修建筑外墙面和清洁玻璃窗,可在建筑物的屋顶上,沿外墙设轨道安装擦窗机、伸出吊臂及升降吊斗,吊斗一般可容3~5人工作,电动控制。

其他属于弱电系统的尚有:消防自动报警和防排烟系统,电梯及自动扶梯控制系统,电力和照明控制系统,变配电及备用柴油发电机组系统,空调及通风控制系统,给水排水控制系统,采暖及电热锅炉系统,保安监视闭路电视系统,紧急电话系统,紧急广播系统,经营管理微机系统等。

5. 楼宇内的绿化管理

搞好楼宇封闭区内及庭院的绿化。因高层住宅楼不能与别墅等相比,绿化面积相对较小,所以可绿化的面积一定不能移作他用,更要见缝插针式地大搞绿化,还可以在门庭、大堂、走廊的布置上下点功夫,甚至在规划设计时,有意识地造些屋顶花园,使垂直绿化有用武之地,也能使钢筋混凝土森林绿色长驻,赏心悦目。

6. 保持楼宇清洁卫生

高层住宅楼宇的人口密度极高,层次不一,上下班时间相对集中。因此,要求清扫保洁人员首先要有良好的服务素质。其次,在安排作息时间表时要与住户的上下班时间错开,一般安排每天首次清扫要早,等大部分住户上班时,楼宇内已经清扫1~2遍。再次,收集袋装生活垃圾要定时定点,并使规定深入人心,家喻户晓。

清洁作业面的安排要针对高层建筑结构复杂、隐蔽死角多等的特点,作业的时间路线安排要尽量合理,不要遗留死角。

底层的大堂犹如人的一张脸,尤其要加强清扫的力度。

7. 加强安保值勤,确保业主安全

高层住宅进出人员多,时间也极不固定,因此除了在底层大堂入口处24小时配置安保人员外,楼宇内更要设立巡逻人员,针对可能发生的一切意外事故,设计多套应急方案,如失火、台风、偷窃、业主急救、打架斗殴、邻里纠纷等。有监控系统的,中央控制室24小时不能断人,并针对各种事故,要定期进行实况演习,并与公安、消防部门保持经常性联系,以得到它们业务上的指导。

8. 保证电梯的正常运转

由于科技的发展,目前所采用的电梯设备都比较先进,对管理水平和保养维修技术水平要求也高。因此在高层住宅楼宇管理中,电梯的管理显得特别重要。

电梯是用来运送人或物的垂直交通工具,其安全性要求最重要,因此其使用方法及注意事项不仅要求物业管理人员知道,其使用者——乘客也应了解。管理部门应在电梯内显著位置悬挂管理规定和使用说明。此外,水浸可能对电梯造成非常大的破坏,要严密检查,杜绝此类事故的发生。

有条件的高层楼宇,一般都将载客与载货分流运行。载客的电梯又分为住户与大楼工作人员分流运行。

9. 防风、防雷击

住宅楼宇因高度较高,受风面积相对较大,因此在台风等天气异常季节,管理部门要派出专职人员对各住户的阳台、窗台、天台等放置东西的地方进行检查、督促、防止高空坠物伤人损物的现象发生。

高层建筑物被雷击的或然率随建筑物高度的平方根而递增。因此,高层建筑必须采取必要的防雷击措施。防雷装置一般包括:设在屋顶上的防雷设备;防雷接地装置;引下线;管理部门要经常检查这些设施是否完好,尤其在雷雨季节,更要加倍注意。

10. 加强消防管理

随着经济的繁荣和高层住宅楼宇生活服务设施配套的不断完善,消防工作显得日益重要。管理部门在房屋装修的前期即要求室内装修应当采用非燃和阻燃材料,尽可能地减少可燃性物质。严格控制明火的使用,维修、施工动用明火须按有关规定经过批准,并在防火员的监督下进行。要按防火要求用防火墙及防火门等将建筑分隔成若干防火防烟分区,每层楼之间也要有防火防烟分隔设施。若发现消防隐患,必须及时处理。有条件的要组织义务消防员队伍,加强上岗培训,增强消防、预防能力。

11. 积极为业主排忧解难

管理部门要积极为业主(住户)排忧解难,及时处理与回复各类涉及楼宇管理问题的投诉,对合理、能解决的要立即解决,暂时无法解决的要给予认真的答复解释,务使业主满意。

12. 及时投保

加强风险、保险意识,及时投购楼宇的房屋保险,包括土建、装修和设备。有条件的物业管理企业还应督促业主及时办理家庭财产保险,确保物业保值、升值。

四 高层住宅楼宇管理经费的筹集

管理经费的筹集有以下几个方面:

1. 维修基金

可分为常设项目下的土建、基础大修、公共部位的维修基金和突发性项目的电梯、水泵、消防、通风、中央空调等重大设备的维修基金。

1. 常设项目的维修基金

本基金的筹集首先由发展商提供楼宇综合造价的 4% ,一次性到位 ,存入物业管理部门的专用账户。其次 ,由各业主交纳所购物业造价的 3% ,在入户时一并存入上述账户。

本项基金主要用于 :公共道路、公共楼梯、雨污水管道、电缆井道、排烟风道、天台楼面等土建、基础的大修、更新、改造等工程。

2. 突发性项目以及重大设备的维修基金

本项基金的筹集途径同上 ,但要求比例较高 ,尤其是高层楼宇电梯的大修、更新经费和水泵的大修、更新经费更要得到充分保证 ,不能因资金不到位 ,而使水泵停转或电梯停驶 ,一旦如此 ,后果将难以想象。因此 ,高层楼宇的管理者对此要给予充分重视。

维修基金的使用要由业主委员会研究决定 ,如基金使用完毕或不足以开展某一项大修项目的实施需求时 ,应采用再向业主收取的方法 ,以保证楼宇大修的正常进行。

2. 管理费

高层住宅楼宇的管理费基本上按惯例即按建筑面积征收。其标准由物业管理公司每年提出预算 ,经业主委员会审议通过 ,由物业管理公司负责实施。

一般来说 ,由业主或租户缴纳的管理费用一般用于以下几方面 :

- (1)聘用管理员工的薪金、福利、补贴等 ;
- (2)房屋设备的保养维修 ;
- (3)公共部位水电煤气及通信设施 ;
- (4)房屋外墙及公共部位清洁 ,上门收取清运垃圾和清洗蓄水池 ;
- (5)房屋火灾保险、劳工保险 ;
- (6)保安 ,护花种草美化环境 ;
- (7)物业管理公司的行政开支及办公费用 ;
- (8)物业管理公司的酬金和税费。

3. 其他收入

车库停车费 ,滞纳金 ,房屋中介及租赁咨询费 ,违章罚金 ,公共场所有偿使用金 ,商务服务费 ,专项清洁服务费 ,各类特约服务费 ,多种经营的收入。

五 高层住宅楼宇管理的几种模式

1. 常规性管理模式(较开放式)

这种管理带有较强的开放性 ,一般标准的内销高层住宅较多采用 ,基本上与其他物业管理相似 ,即以保证住户基本生活秩序为前提的管理模式 ,使得接受服务的对象能在楼宇(生活区)中处于安全、方便、清洁、舒适的环境中。

2. 酒店、宾馆式管理(封闭式)

这是一种较高级、较先进的管理方式。它以每一幢住宅楼的整体为一基本管理单元(包括地下车库等) ,有专用隔离带将住宅区与外界分开。对进出管理区域的所有人员、车辆严格地凭牌、证进出 ,并进行逐人逐车登记。管理部门对所管区域内的一切——治安、消防、清洁、绿化、车辆、防雷击、水电、电梯、水泵等负有全面、彻底的连带责任。

有条件者可设置闭路电视监控系统、报警系统、与住户联络的对讲可视系统等。

这种酒店、宾馆式的物业管理,特别在涉外商品房住宅中较为推崇。它要求物业管理企业有一套较为成熟的管理模式和严格的规章制度,并能在物业管理实务操作中体现较高的经营管理服务水平。

高层楼宇可视各楼宇的建造标准、使用功能及管理服务的不同需求,拟订和确定高层楼宇的管理目标,并以此配备精干高效的人员。一般配备有下列各工种岗位:

- 大楼管理处
- 电气设备主管
- 消防监控主管
- 水泵机修主管
- 空调设备主管
- 锅炉设备主管
- 电梯设备主管
- 安保
- 清洁服务
- 车管等。

第六节 别墅小区的管理

一 别墅小区的含义

别墅小区一般是由相当建筑规模或具有一定占地区域的现代独立式小型住宅群组成。这类住宅豪华、气派、宽敞,住宅之间都保持一定距离的空间,四周拥有绿地,用以种植各种花草植物,或者建有风格各异的私家庭园,因而具有空气清新、阳光充足、典雅舒适、曲径通幽的显著特点。就上海而言,别墅一般分为两类:一类属三四十年代建造的独立式花园,其特点为自成体系,独家居住,一栋一户,建筑面积是现代单体别墅建筑的几倍甚至十几倍,几易春秋,素有深宅大院之称;另一类为近几年大批建造的花园住宅群,多为几栋乃至几十栋组成,封闭管理的现代物业。

由于别墅小区以现代高级起居生活方式为前提,因此室内空间的功能也得到合理分化,房间都以其功能来命名,诸如客厅、客房、餐厅、厨房、书房、卧室等等,装潢富丽堂皇且有个性化。

别墅小区的形成,除有一定量的独立式别墅外,还应有给水、排水、煤气、电气、通讯设备以及与之相配套的服务设施,诸如俱乐部、商务、邮政、保健中心、文化体育设施、卫星接收设备和报警监控系统及公共巴士等。

独立别墅或小区别墅配有独立的停车库,并建有公共停车场,以保障高档住宅业主的现代交通工具的需求,同时,小区内还建有完整道路网络,确保车辆行驶畅通无阻。

二 别墅小区的管理特点

别墅小区既然是花园式高雅舒适的高级住宅区,那么相对而言,入住的业主一般都是经济富裕的境内外企业家或者是高级管理人员,从而形成了别墅小区管理上的独有特点,这就是:

1. 认真负责做好别墅售后的维修保养工作

由于别墅是高级住宅楼宇,发展商除对小区环境、楼宇外形设计刻意追求外,对房屋质量也有较高的标准。所以物业管理公司在验收时,就要从维护业主利益出发,按规定的质量标准严格把关。对工程质量不合格和设备功能障碍等问题应限时限刻给予解决,决不拖延推诿敷衍搪塞。尤其是对于封顶后的隐蔽工程,应从物业的长期管理角度实施质量监督。在保修期内,尽心尽责做好楼宇养护,当好“楼宇保姆”,优质的施工和优质的养护,才能使物业延寿增值。

2. 向业主提供系统化服务

业主入住后,他们希望得到系统化快捷方便的服务,物业管理公司就要向酒店式星级服

务方向去努力,除向业主提供商务、餐饮、康乐等服务项目外,更重要的是注意解决业主的家居生活服务,如代请保姆、家教,代办水、电、煤气等公用事业费用的缴纳;代购物品;代办室内装修、家具设计、灯具配置、私家花园改建、除草灭虫、医疗保健和居家旅游等等,形成一个系统化的服务网络,使业主真正实现不出家门就能得到系列服务的要求。

3. 尽心营造高品位的居住环境

做好服务之后,另一个重要问题就是物业管理公司要尽心营造整个别墅小区的高品位居住环境,这是使业主安居的基本条件。假如居住环境脏乱差,那么最好的别墅,最优秀的服务都是零。环境不好就会影响销售,服务就会没有对象。所以,物业管理公司要尽心营造一种花园式的自然绿色环境,从整个小区绿化规划着手,加强公共绿地的花草养护和修剪种植,培育优良品种,保持四季花草常开常绿,形成一个红绿相间、花香鸟语、温馨自如、自然清新的生活环境。要优化社区文化环境,充分利用别墅小区内的公共场所,开展丰富多彩,富有国际民族特色的交流活动,增进业主之间、业主与物业管理人员之间的交往和友情,譬如开设俱乐部、文化体育设施、儿童乐园等,组织住户参加集体公益活动,把整个小区营造成人与人、人与自然优雅的生活和社交的园地。

4. 保障业主生命财产的安全

按照马斯洛的需要理论而言,生命财产安全的需要,是人类的第二需要,也是人类生存的基本需要,对于高档外销别墅来说,小区安全是业主安居的最重要的也是最基本的条件。一个优雅文明的生活环境,其中最重要是安全环境的体现。因此,物业管理必须加强保安工作力度,解决好业主最为关心的大事。首先要完善保安硬件设施,建立监控中心,把小区围墙红外线报警系统、别墅室内报警装置及道路监控网连成一体,以增强防盗防窃手段,杜绝案件发生。在软件上加强保安人员培训,严格执行保安管理制度,强化夜间巡逻值班措施,把认真负责的工作态度同完善的保安设施有效结合起来。保证业主生活在安全优雅的文明环境中,实现真正的“安居乐业”。

三 别墅小区管理内容

由于别墅小区是花园式高雅的高级豪华住宅区,因而对它的管理着重为业主或租户营造宁静、安全、舒适的居住生活环境。要求做到:别墅内冷气、暖气供给充足,水、电、煤气供应有保障,电话通讯畅通,搞好小区内园林绿化,环境卫生,增强防盗、防窃手段,确保人身财产安全,以及建立完善的公建配套等。依照这些要求,就可以确定以下几个方面的管理内容:

(1) 保护别墅小区整体规划的完整性。按照规划设计的要求,保持别墅的建筑风格,不准随意改变别墅的结构。

(2) 保证别墅小区花园绿地不受侵占,禁止擅自改变用地位置或扩大用地范围的任何违章用地或违章建筑。

(3) 认真做好别墅养护和维修工作,保证别墅功能的良性运行,水、电、煤气、冷暖气系统不出故障。

(4) 加强市政设施管理和养护,及时检修水、电、煤气、通讯等公共管线以及变电房、公共照明、排水排污系统,使这些设备能良性运转,确保正常的供水、供电、供煤气、供冷暖气和通讯畅通。

(5)做好别墅小区园林绿化管理和养护,不断调整小区花草树木品种,加强优良品种培育,使得小区花草一年四季常开常绿,尽心营造一个花香鸟语、温馨自如、高雅清新的生活环境。

(6)按照城市卫生管理条例,切实做好别墅小区卫生清洁工作,包括住户生活垃圾定时清运、道路清扫、公共区域环境卫生的治理,防鼠灭虫,外墙清洗以及污水雨水道的清理,保持一个整洁环境。

(7)加强别墅小区车辆交通管理。在小区内要设置明显交通标志和实行车辆限速行驶的规定,防止交通事故发生。为防止车辆丢失、损坏,车辆必须定点停放,禁止乱停乱放。

(8)加强安保和消防系统的管理检查,完善安保报警系统,提高防盗防窃技术手段,以增强别墅安全系数。同时,严格保安管理制度,强化夜间值班巡逻,杜绝案件发生。定期组织消防演习,对消防设备实施专人检查保养,并实行义务消防员制度。

(9)开展高效优质有偿服务。如代办保险、代缴公用事业费、代订报刊、代请保姆、代购物品、室内清洁等家务类服务。

(10)经常举办小区文化娱乐活动。利用俱乐部、文娱活动室的场地,开展文化体育活动,组织小区业主或租户外出参观旅游,增进业主间情感交流,建立良好的人际关系。

(11)开展一业为主多种经营活动,在搞好管理基础上,还可以为小区业主提供房地产市场信息、投资咨询、中介、室内装潢服务,以及做好小区商场、餐饮的经营业务。

四 别墅小区管理的运作方式

1. 物业管理公司的机构设置

物业管理公司一经开业即是独立企业法人,有明确经营宗旨和管理章程,实行自主经营、独立核算,自负盈亏,能够独立承担民事和经济法律责任。

因此,物业管理公司从成立之日起,就应对委托管理的别墅明确自身管理责任,为别墅保值升值,做好养护管理,提供优质服务。物业管理公司可根据自己管理的范围和经营状况,本着精简高效的原则设立工作部门。一般可设立管理部、工程部、绿化清洁部、保安部、财务部、人事行政部。

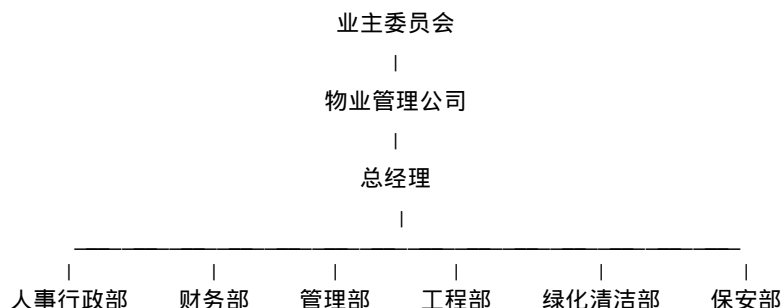


图 2.20.1 物业管理公司机构图

管理部 办理业主或租户的入户手续;处理业主/租户的投诉与纠纷;建立和管理业主

或租户资料,负责同业主的联络,做好业主信息反馈,组织业主大会或管委会的会务工作,加强对外宣传,做好公关工作,积极开展小区娱乐活动。

工程部 负责别墅小区内公共设备的运行管理和维修养护,为业主或租户提供各种生活设施的装潢、维修保养的有偿服务。

绿化清洁部 维护小区内绿化设施,负责公共绿化区域的花草树木的养护和种植,不断培育新品种。规划设计绿化环境,向业主或租户提供私家花园的改建工程和花木租售服务。负责公共区域和道路的清扫,保持大门、外墙及公共设施、雕塑小品的整洁,认真做好小区环境卫生,消灭鼠害、虫害,向业主或租户提供灭虫、地板打蜡、室内清洁服务。

保安部 负责小区内治安保卫、交通管理和消防管理,负责管理报警设备和消防设施,认真做好防盗、防窃、防火的工作,确保业主人身、财产的安全,维护小区生活和工作的秩序。

财务部 制订财务计划和管理费的预算方案,负责各项收费业务的管理,做好公司的财务报表及费用分析报告,定期向业主公布费用使用情况,监控公司资金的运转,接受业主、工商、税务及审计部门的监督检查。

人事行政部 负责人事劳资工作,处理日常行政事务,管理公司后勤,协调和监督检查各部门的工作,做好图纸档案管理。

2. 物业管理早期介入

为了使别墅开发、管理形成良性循环,物业管理公司在接受别墅小区委托管理后,就应即时介入工程开发,尽早参与施工质量监理,了解房型结构,施工要求,熟悉室内外各种管线走向布局,掌握室内装修标准,为以后做好别墅的维修养护积累技术资料。

物业管理公司在参与开发中,还有责任做好有关规划设计、工程质量、设施配套、市场定位等方面信息反馈工作,及时反映施工质量问题,积极向设计部门提供业主合理化建议,使别墅设计更贴近生活,更符合业主的需求,更加美观、合理。物业管理早期介入,有利于别墅质量问题及时整改,有利于售后服务,有利于维护业主根本利益。

3. 认真把好别墅验收交接关

别墅竣工后,物业管理公司将扮演一个承上启下的角色,一方面从发展商那里验收接管竣工的别墅,另一方面又要将验收完毕的别墅向业主交付使用。所以在接受竣工别墅时,必须严格把关,组织土建、水电、泥木、管道等专业技术人员,按质量标准逐项验收,特别注意土建结构中屋面、外墙、窗台、露台是否渗漏水现象,埋入墙内各种管线质量是否符合标准,空调机安装调试是否规范,制冷制热是否正常。对别墅内设备尤其注意使用功能中的问题,例如各种电器开关插座有否电源,水龙头有否漏水,门窗锁件有否缺损,地板、吊顶、内墙粉刷是否符合售楼书规定标准,总之对交付别墅质量要认真按售楼合同规定标准,严格把好验收关。对查验出来的质量问题,都要请建设单位限时整改,否则不予交接,以维护业主利益不受损害。

4. 做好物业管理从业人员的培训工作

要达到专业化的物业管理目标,首先必须强化自身管理队伍的素质与提高专业水平,譬如建筑知识、设备保养知识、财务知识、行政管理知识、法律知识、公共关系知识等等,有了专业知识的管理队伍,才可能有高质量的专业化管理服务的水平。因此在招聘管理从业人员时,就要挑选有专业知识的人才。其次聘请有关专家、工程师进行专业技术指导和理论授课,以提高管理人员业务素质。第三对达不到管理要求的人员予以离岗进行培训,经考核后再择优录用,确保管理工作需要。

对不同层次的管理人员要确定不同的培养目标:

(1)对维修操作人员,重在实操技能的培训,按照劳动局规定技术等级标准实行定期技术考核,基本掌握别墅小区的物业设备、园林绿化、环境卫生、安全保卫等基本操作和维修的技术,具有灵活处理突发事件的应变能力。

(2)对中层管理人员要着重法律法规和物业管理专业培训,能熟练运用合同法,物业管理法规及管理公约,带领与督促本部门员工开展日常管理工作。

(3)对物业管理公司经理要重在政策法规、计划决策、行政管理能力的培训,使他们能熟练运用各方面专业知识,以最高效率最经济方式管理好物业,达到维护业主投资的根本利益。

5. 规范地办理业主入户的各项手续

业主在收到发展商发出的收楼通知后,将会到别墅入户,物业管理公司一般应按业主入户收楼程序办理手续。

五 别墅小区管理经费的筹集

别墅小区管理经费的筹集渠道有以下几个方面:

1. 竣工别墅的交接验收费和保修期的维修费

物业管理公司在接收竣工别墅时,应该组织相关工程技术人员,对交付别墅的工程质量进行认真查验,从维护业主利益出发,严格把好验收关,对不符合质量标准的工程,要坚决返工。对交接验收中发生的费用,由发展商交付物业管理公司。费用标准可根据不同等级别墅综合造价、面积多少,双方协议确定。

物业管理公司在接收别墅后,在规定的保修期内,可以要求开发商支付质量保证金,即保修期内的维修费,用于别墅内水、电、煤气管线和装备设施,以及隐蔽工程等因建造质量问题引起的返修费用。当然发展商也可以从原施工单位中组织一支维修队伍来解决保修期内质量问题。质量保证金标准可根据工程质量优劣双方协议。

2. 维修基金

为了保证别墅交付后能正常使用,并使其价值能不断增值,业主必须分担一部分维修基金。同时发展商作为对置业者售后服务和对工程质量负责出发,也必须支付给物业管理公司一定比例的维修基金,以养护维修别墅小区的公共设施,如道路、各种水、电、煤气、电话等地下管线,以及卫星电视、公共照明、消防、保安系统设备等等。业主首期应按房屋建筑面积成本价的2%,缴纳房屋维修基金。发展商可以按工程的成本价以及工程质量的等级情况确定,一般按百分之三作为保修期满后的维修基金。

业主和发展商所支付的维修基金,应该设立物业维修基金专门账户,由银行监管基金的使用。物业管理公司在确保维修基金本息的同时,也可采取有效方法使其流动增值,使物业公共设施得到最佳养护。当然当基金确实不足以支付维修费用时,可以向业主再次说明情况按实计收维修费,或再次筹集维修基金。

3. 管理费

(1)管理费标准是由小区物业管理公司每年提出预算草案,经小区业主委员会审议通过,由物业管理公司负责实施。在小区业主委员会未产生以前,管理费标准由发展商审查批准。因特殊原因需修改管理费标准,需经发展商或业主委员会批准。

(2)管理费的开支范围

①小区公共设施的维修、保养费用,发电、配电、照明系统、给排水系统、消防、保安系统、煤气管道系统、公共卫生排污系统、外墙、公共道路、园林绿化等定期保养及维修开支。

②物业管理公司聘用的从事小区管理的人员的开支,包括工资、津贴、制服、医疗、保险等。

③管理者的酬金。

④购买或租赁所必须的机械或器材的支出。

⑤保险费支出,包括小区的火险及各种责任保险。

⑥税收。

⑦聘用法律、会计等专业人员的支出。

⑧垃圾清运、公共地方及外墙的清洁、环境美化、种植花草等支出。

⑨小区节日装饰的支出。

⑩行政办公费支出。

(11)其他为管理小区发生的合理支出,包括小区完工前筹备管理期间的一切支出。

(3)管理费缴交办法

①业主入户后,应每月按规定缴交管理费和水、电费及其他有关费用。物业管理公司每月15日前将各业主或租户上月所发生的费用通知单送达各业主或租户。业主须在次月五日前将费用缴清。

②如在交款期限内未收到业主的付款,物业管理公司将发出首次催缴通知,如首次催缴未见业主缴款,物业管理公司将再发一次有效期为15天的催缴通知,如果这次通知的有效期内仍未见业主缴款,物业管理公司将采取有效措施(包括停水、停电等)来催促违章业主缴款。未按规定时限缴款,物业管理公司将按该应缴金额的3‰/天收取滞纳金,或按约定加收滞纳金。

③业主或租户如对缴款通知单所列金额有异议,可与物业管理公司联系,但不可借故拖延付款。

④业主或租户因特殊情况,在规定缴款期内无法缴付者,必须在规定缴款期内通知物业管理公司,并经物业管理公司确认同意,可以延期。

⑤业主在进行房屋出售、转让、馈赠、出租或以其他方式处理或变卖时,必须在上述行为发生前一个月,携同新业主或租户一起到物业管理公司进行登记,结算有关费用,办理有关手续。否则物业管理公司将视该物业仍为原业主所有,所发生费用仍由原业主承担。

⑥业主或租户以及其他人士因违反小区有关管理规定而被处以罚款,必须按罚款通知单上规定时间到管理处缴付。逾期不缴付者,将承担全部经济及法律责任。

⑦各项缴交费用以款项到达物业管理公司账户为准。任何形式的付款,只要款项未进物业管理公司账户,都视同未付,不开具财务票据。

⑧业主或租户以转账形式支付费用时,必须在票据上特别注明单元号,费用类型及月份等,以避免发生差错。如发生差错,责任不在管理公司。

4. 其他有偿服务费

物业管理公司可充分利用专业管理队伍的优势,开展多层次有偿服务,例如:为业主进行室内装潢、家具灯具代置代装、私家庭园改建、花草树木养护和种植等。同时为业主代办公用事业费、洗衣、保险、家居清洁、复印、传真等服务,还可以开展物业代理、中介、咨询等房地产业务。

总之,通过有偿服务形式,一方面拓展服务范围,提高服务层次,当好物业保姆;另一方面

扩大物业管理公司资金来源,形成物业管理市场的良性循环。

有偿服务收费标准,可以按实际情况,由物业管理公司制定。

六 别墅小区的规范化管理

实施小区规范化的管理,首先是要有一系列行之有效的法规制度,有了法规制度的保证,小区管理工作才能有法可依,有章可循,才能科学地开展规范化管理,才能促进规范化管理向更高层次的发展。

规范化管理有两个方面,即管理人员行为的规范管理和业主行为的规范化管理。

●管理人员行为规范——员工管理条例

员工素质优劣是规范管理的寒暑表,而素质的提高要靠规章制度来约束。因此,员工管理条例是实施别墅小区规范管理的重要前提。

1. 员工的行为规范

“诚信为本、规范管理、服务至上、业主满意”是每个员工的准则。

(1) 敬业精神

①要树立为业主竭诚服务的职业志向,热爱本职工作,讲究工作效率,把自己从事的工作与国家的建设,与为国为民的理想联系起来,在物业管理的岗位上积极地作出应有的贡献。

②刻苦学习管理工作的知识和技能,努力提高自身素质和业务水平,使自己成为既有崇高的职业道德,又有过硬的服务本领的新型管理人才。

③认真学习物业管理理论,不断研究物业管理工作的新课题,努力探索物业管理新思路,提高服务质量。

(2) 廉洁奉公

管理人员要克己奉公,严格要求自己,在工作中一心一意为业主服务,上岗时不做任何与本职工作无关的私事。自觉遵守国家法纪和公司规章制度,对一切可以引致欺诈伪冒或贪污的情况要提高警惕,要做到廉洁自律,洁身自爱,为本企业建立良好信誉而勤奋工作。

(3) 文明管理

①仪表端庄。衣着打扮要整洁端庄,给业主以美的感受,使人感到亲切和蔼。

②语言谦逊。在接待宾客过程中,语言力求文雅、谦恭、准确,务必要做到:不讲庸俗低级的口头语,不讲脏话,不讲讽刺挖苦的话,不讲与工作无关的闲话。同时做到不冷淡人,不取笑人,不训斥人,不刁难人,不报复人。

③主动热情。在接待业主的过程中,要主动热情,认真听取业主对管理工作提出的意见、建议和要求,在一定时限内给予答复或解决。

④优质服务。事事处处为业主着想,对业主委托的事情要认真做好,不能做到的,要说明原由,对业主的后顾之忧要积极地想办法排忧解难,使业主能身心愉快地安居在小区。

⑥文明管理。就是依据国家法规,物业管理的规章制度,依法管理,其根本目的是完善服务机制,提高服务水准。

(4) 诚信为本

诚信为本是物业管理人员职业道德的一个重要内容,就是说,管理人员要忠诚老实,实

事求是,言而有信,严守信用。

(5) 注重效益

对经济效益和社会效益要两手抓。提高经济效益就是要强化管理,开源节流,多渠道开展服务项目,增加收益,同时要讲究社会效益,开展社会主义精神文明建设,维护业主权益,搞好环境建设,扩大市场信誉,塑造企业形象。

2. 员工岗位职责

(1) 物业经理岗位职责

全面统筹整个别墅的物业管理工作,包括:

① 协调工作

1) 协助住户组织业主委员会,以便推广管理事务。

2) 加强与住户及业主委员会联系,出席业主委员会会议,并经常征询住户意见,集中交业主委员会参考。

3) 代表物业管理公司与公用事业机构以及政府有关部门进行联系,保证国家有关政策法规的落实。

② 管理工作

1) 处理所有住户或业主的查询及投诉。

2) 切实执行管理公约及业主手册条款。

3) 督促公司员工认真执行管理规章制度。

4) 定期召开业务会议或各部门会议,传达公司决策及拟定方针,并研究处理各项管理问题。

5) 健全档案制度。

6) 审批、签发来往函件。

7) 拟定别墅内各项设备的使用办法、守则。

8) 每月向业主委员会及发展商汇报工作情况。如:住户入伙情况及空置情况,重大遗漏工程,业主委员会或业主会议决定事项,财务管理明细表及其他事项。

9) 别墅楼宇验收和住户入户交接工作。

10) 认真执行政府政策法规和公安部门防盗防火防灾计划。

③ 人事管理

1) 对人事部的培训计划进行审核,以及对员工表现的考核。

2) 组织召开人事晋升会议,对人事升迁作出决定性建议。

3) 批签所有管理员工的假期。

④ 财务管理

1) 审查及签发每月管理费明细表及管理费月报表,研究制定追收欠缴款项的措施和办法。

2) 抽查物业管理费及其他收入的收支情况及作出改善措施。

3) 批签物业之付款申请表及支票。

4) 审批物料采购申请报表。

(2) 人事部人员岗位职责

① 与劳动服务公司建立良好关系,及时调整人力配额,知会物业经理有关政府实施的最新劳资政策。

② 安排员工的替补或增聘工作,做好拟定及刊登招聘广告等事宜。

③收集应聘者来信并分类归档,以便招聘员工时能有所参考。筛选应聘来信,接见及评估申请人的适应性,供有关部门选择。

④安排入职手续及每年体格检查。

⑤对新进员工进行入职辅导,引导员工熟悉别墅环境。

⑥预备每月人事报告及其他有关报告。

⑦处理员工变更和有关劳动合同条件变更的事宜。

⑧随时注意本市有关劳动法规的变动,以便落实相应措施。

⑨按照政府有关劳动法规规定,拟定招聘合同上报劳动局审批。

⑩设立个人档案及编制有关文件,分发员工的有关证件。

⑪做好员工个人资料的变更,记录员工假期,整理每位员工调动资料并提供报告。

⑫贯彻履行别墅管理的人事政策,有效处理员工调动,管好员工薪金记录。

⑬依照既定程序,处理员工投诉、劳资及违纪纠纷。

⑭安排求职见面,入职前体检及制服试身。

⑮书写张贴通告,执行其他被派遣的任务,致力于部门整体效率的提高。

⑯管好员工的考勤资料并报会计部准确支付薪金。

⑰办理员工的调动、解雇、离职和退休手续。

⑱负责员工特别福利津贴(如住院医疗、伤残津贴、抚恤金、贺金等)的调查,并向物业经理提出报告和建议。

(3) 管理部主任岗位职责

①协助物业经理落实一切物业管理职能。

②监管公共设施正常运作,定期向物业经理汇报及提出改善措施。

③定期向各管理员工反馈业主的意见和投诉,并协助解决相关问题。

④监管别墅小区清洁、绿化及维修,并进行妥善安排。

⑤熟悉并能自觉地运用政府及公司制订的各项法规、规章,实行有效管理。

⑥熟悉别墅小区地理环境,别墅布局,结构用途,各种管线走向,各种设备状态,住户基本资料以及收费标准和计算方法。

(4) 管理员岗位职责

①上班后即阅读上一班管理工作记录,如有需要,可采取相应措施并作好记录。

②公共地方巡视,如水、电、煤气供应情况,清洁情况,保安情况以及其他事项。巡视完毕后即填写巡视报告呈交每班主管。所有报告必须交到管理部主任处。

③建立及整理别墅内住户的有关记录,除日间办公电话及负责人姓名外,更须有夜间的紧急联络电话及联络人姓名。有关业主的记录资料必须保密,并及时送交管理部主任处理。

④认真听取业主对管理工作的意见和要求,接受投诉。可处理者,即行处理,不能解决者,报告上级,并填写于管理工作记录内。

⑤了解各部门员工的工作情况,接受上级的工作安排。

⑥熟悉《管理公约》和《业主手册》的有关规定,认真做好管理费、水、电、煤气各项费用收缴工作,掌握发生火警、盗窃或其他灾害事故时的应急处理方法。

⑦参与别墅验收工作,并做好业主入户交接手续。

(5) 财务部主任岗位职责

①负责整个物业管理账目,制订年度管理费预算,做好每月财务报表并定期公布。

②督促、检查出纳员及会计员的日常工作,协调财务部人员之间的工作关系。

③根据凭证汇总表登记总账,每月上旬提交上月管理开支报表及财务状况分析表。

④按时计付员工薪金。

⑤与银行、税务及工商局联系,解决公司财务税项及与外汇有关的问题。

⑥协助财务审计所进行年度审计。

⑦如有需要协助招聘财务部员工。

(6) 会计员岗位职责

①根据有关应收账款及其他费用账原始凭证制作记账凭证并准确入账。

②控制客户账期,催收账款如每月管理费等。

③每月上旬将客户欠账情况编制明细分析表。

④定期列出每个开支项目的发生及余额。

(7) 出纳员岗位职责

①负责现金管理及日常管理费用的报销。

②登记现金收支及银行日记账。

③编制当天的出纳报表。

④熟悉各项收费标准和计算方法,配合管理员做好费用的收缴工作。

(8) 工程部主任岗位职责

①向物业经理建议及提交别墅的维修、保养、改善及更新工程的计划。

②监管整个别墅小区维修保养的正常运作。

③准备及检查工程招标的文件,设定标准及规格,分析回标及作出建议。

④就业主及租户的投诉及重要维修保养工程作出调查,并提交报告。

⑤查核承包商交来的单据及报价,监管承包商之工作。

⑥组织竣工别墅的验收,检查督促工程队整改措施,按照工程质量标准做好物业接管工作。

⑦出席有关物业管理工作的会议。

⑧定期巡视整个别墅小区附属设备和公共设施的运转状况。

⑨协助做好招聘、挑选、培训工作。编制值班表,超时工作报表及假期安排等。

(9) 维修人员岗位职责

①维修人员对别墅机电设备和设施的运行、保养和维修实施具体的操作。熟悉别墅供水、供电的管线、消防系统和控制位置,机电设备的性能和使用状况。会安全操作,会供水供电,会使用消防设备,会排除故障。

②懂得各种设备的使用操作,严格执行有关规程,遵守公司制订的水电运行维修保养制度。会判断和处理一般性和应急性的故障。

③每天要巡查设备、仪表运行情况,认真做好各种运行记录,发现问题及时处理,处理率达95%以上。

④每天要对机房、电房清扫一次,保持室内和设备的整洁,机电设备完好率要达95%以上。及时更换已坏的开关、灯泡和龙头等,保证照明和用水。

⑤发生停电、停水、火警或其他事故,应立即到位,迅速查明原因并采取相应措施。

⑥坚守岗位,按时上下班,并做好交接工作。保管好资料、图表、工具。

⑦配合管理员做好水表、电表抄录和水电费收缴工作。

(10) 绿化人员岗位职责

①熟悉别墅小区的绿化面积和布局,花草树木的品种和数量。

②懂得花草树木的名称、种植季节、生长特性和培植管理的方法。

③对花草树木要定期培土、施肥、除杂草和防治病虫害,并要修枝剪叶、补苗、淋水。

④保证绿化场地不留杂物垃圾,不缺水,不死苗,不被盗窃,花木生长茂盛。

⑤认真学习业务技术知识,提高管理水平。

⑥定期定时,保质保量地做好业主私家花园的养护。按绿化养护质量标准,完成业主委托任务。

⑪保安部主任岗位职责

①负责整个别墅小区的保安工作,参与制订整体保安计划,并确定保安人员的编制。

②为配合各期别墅之迁入,提供保安建议。

③负责整个别墅的日常保安运作,以高标准要求保安人员,并密切注意保安人员的工作表现。

④协助制订别墅日常保安和消防程序,并监管执行。协助招聘保安员工。

⑤与公安局、消防局定期联络,协调有关别墅保安问题。

⑥定期向经理汇报有关别墅保安运作情况并作出建议。

⑦联络客户,调查有关客户之投诉及垂询。

⑧严格检查保安人员使用电子巡逻器情况,对违反规定者提出批评与处理。

(12)保安员岗位职责

①对所管理区域执行巡逻任务,严格按照规定路线,正确使用电子巡逻器。对进出别墅的外来人员按规定进行登记。

②熟悉楼宇情况,按时开关公共照明灯,学会使用消防器材,懂得一些救护知识,发生突发事件,及时处理并上报有关部门。做好现场保护工作,积极配合有关部门进行抢救和善后工作。

③严格交接班手续,做好值班记录。

④对进入小区的车辆必须进行检查登记。凡出租车进出都要做好进出时间、车号的登记。访客必须先与业主电话联系后放行。

⑤讲究文明礼貌待人,对违章住户应耐心说服遵守别墅小区的各项规定。

⑥严格实行门岗值勤制度,值勤时衣着端正,姿态正确,保持良好形象,不准无故离岗。

⑦对业主邮件做好登记、分发工作,安全准确地投递各住户信箱中。对遗失、破损业主邮件者,按价赔偿并严肃处理。

(13)义务消防员职责

①每个员工都是义务消防员,必须履行消防员职责。

②积极做好防火、防范宣传教育活动,在小区范围开展安全检查,做到及时发现隐患,及时报告,及时整改。

③做好别墅小区的消防器材、设备检查(每月一次),保证设备处于完好状态,一旦发生火警即可投入使用。

④凡属公司员工、临时工,一旦别墅小区发生火警事故,上班员工都必须投入现场抢救工作,不得借故逃避。

⑤发生火警事故,必须采取以下紧急措施:

1)立即拨打火警电话:119,报告火情。

2)组织人员抢救险情,并注意了解起火原因,采取适当措施,力争把火灾扑灭,

3)做好妥善安排,组织住户撤离危险地区。

4)实施消防紧急方案:本方案有三位保安员(以A、B、C称呼)组成骨干,并组织其他人员形成消防力量进行灭火和紧急疏散行动,本方案有两个火警判断标准和实行方法(A级和B级)。

B级火警判断标准与扑救方法

(1)接到报警,由A和B两位保安员各携带数只1211灭火器骑自行车前往报警地点,C保安员警卫大门并做好应接准备。

(2)A和B保安员到达报警地点,确认火警。在有把握控制、扑灭火灾时,立即使用1211灭火器进行扑救,扑救时注意自我保护,并区别1211灭火器不能扑灭的燃烧物质。

(3)厨房火灾首先关闭煤气阀门,再进行灭火。如阀门受火势直接威胁,无法关闭,首先冷却阀门,在保证阀门完好情况下,再行灭火,灭火后迅速关闭阀门,并使用水稀释和驱散余气。

(4)电气设备和线路火灾,首先切断电源再进行灭火。如无法切断电源,又要带水扑救,一定要注意与带电体的距离。

(5)通知C保安员火警情况,由C保安员向救护中心电话求救,并做好迎接救护车到来的准备。

(6)火灾扑灭后,调查火灾原因,保护火灾现场,向受惊住户解释和劝慰,等待安保部主管处理,做到“三不放过”的消防规定。

(7)如果火灾不能扑灭,难以控制,则B级火警上升为A级火警标准。

A级火警判断与扑救方法

(1)与B级火警扑救方法的第一条相同。

(2)A、B保安员到达报警地点,确认火警,但火势仍有蔓延的可能,难以控制,通知C保安员火警情况并向119消防中心报警。

(3)C保安员接到报警通知后,立即拨打119报警,报警必须讲清楚火场所处位置,周围路名及其单位名称和火警情况,然后打电话通知总经理和安保部主管。完成上述任务后,C保安员跑步到路口迎接消防车的到来,并将消防车引导进火场。

(4)A、B保安员通知C保安员报警后,立即铺设消防水带,由A保安员操纵水枪,根据火势情况、气象情况及火场情况进行灭火,控制火势蔓延。

(5)B保安员立即组织指导其他人员进行灭火自救和疏散老人、病人、儿童及小汽车等贵重财物到安全地带。

(6)A级火警一经确认,由外部通向火场的通道即成消防通道,禁止一切和消防救护无关的车辆停放和驶入消防通道。如有原先停放车辆由B保安员通知业主立即开出消防通道。

(7)消防车到达后,B、C保安员立即将消防员带进火场和水源(消火栓),由A保安员向消防指挥员介绍火情,并协助灭火。

(8)B、C两保安员完成上述任务后,B保安员马上警戒火场周围,禁止无关人员进入火场周围,并看好疏散出来的财物。C保安员立即回到保安部,并作好迎接以后消防车辆和救护车的准备。

(9)火灾扑灭后,A、B保安员在总经理或部门主管的领导下,协助公安消防管理部门调查火灾原因。

●住户行为的规范化管理——物业管理条例

别墅小区的规范化管理另一个重要侧面是要求住户(包括业主和租户)行为规范化,这就需要有一系列的物业管理条例来保证。

1.《装修管理规定》

(1) 业主或租户在装修前,须向物业管理公司管理部提出申请,在未得到管理部书面批准之前,请勿擅自施工。

(2) 管理部批准并不表示已得到其他有关政府、公共部门的认可,因此装修工程还必须获得有关部门的书面核准,尚未接获批准而擅自动工者,可能须将改变的地方恢复原来面貌,直至有关当局满意为止,而所需一切费用,概由有关业主或租户负责。

(3) 别墅装修不得改变或损坏房屋结构、外貌以及房屋配套设施的使用功能。

(4) 业主或租户不能更改或干扰别墅观瞻,请勿加设任何招牌、帐篷、花架、天线或其他装置于别墅外墙或屋顶上。

(5) 业主或租户在装修过程中,应遵守下列规定:

① 装修承办商必须经常保持公共地方清洁,保持所有通道畅通无阻,而所有因该项装修工程所引致的垃圾及废料必须由装修承办商或业主或租户自行或委托清理出别墅。

② 该项装修工程不能对公共地方的设施构成任何损失或损坏。

③ 如装修承办商违反上述任何一项规定,业主或租户需对其装修承办商违反上述规定而导致的一切后果完全负责。

(6) 装修承办商需代其工人向管理部申请通行证。同时,装修队伍要向物业管理公司交付管理费。

(7) 装修承办商的工作人员不准在别墅内留宿。

(8) 为免骚扰其他住户,装修工程只可于星期一至星期六上午九时至下午六时之间进行,公众假期除外。

(9) 业主或租户必须对其所聘用的装修承办商工作人员在别墅内的行为及活动完全负责。

上述各项措施目的在为大家提供一个优雅和协调的居住环境,敬希衷诚合作,遵照执行。

2.《水、电、煤气使用管理规定》

(1) 水

① 小区内的给排水管道由物业管理公司负责养护维修,业主或租户不准随意开挖、安装、更改管线。如业主或租户确需增建,必须事先书面申明理由提交施工方案及图纸,经物业管理公司批准后,由公司指定专业队伍施工,非专业队伍不得进入小区施工。

② 排水道内禁止倾倒杂物及垃圾,管道发生堵塞的,由物业管理公司负责疏通维修,堵塞如是人为造成,将由责任人承担全部维修费。

③ 业主或租户应爱护水表和其他公共管线设备,如发现水道设备损坏和给水不畅,应及时报修,由物业管理公司负责维修。户内部分维修费由业主或租户承担。

④ 业主或租户必须按月及时缴纳水费,不得欠缴,逾期不缴者将按国家规定罚缴滞纳金。对无正当理由欠缴水费的业主或租户,物业管理公司有权停止供水或采取其他有效措施。

⑤ 由于业主或租户装修和其他原因造成公共水道故障,物业管理公司有权拆除任何违章物,并要求当事人赔偿由其造成公共水道故障而导致的全部损失的费用。

(2) 电

① 为保证业主或租户的用电安全,请不要擅自拆改原设计的电路,由于私自改变供电设施而造成的损失,将由其承担全部赔偿责任。

②业主或租户如需安装家电设备或特殊用电,可向物业管理公司提出申请,并接受监督指导,保证安全用电。户外空调机安装须按物业管理公司指定位置安装。

③业主或租户应按时缴纳电费,逾期者按供电局规定加收滞纳金,三个月不缴电费者,物业管理公司有权停止供电。

④电路出现故障,应通知物业管理公司检查维修,不能私自触动公共配电设施,尤其在停电时不得私自作业。如因私自作业造成公共配电设施损坏,应负全部经济责任,造成人身事故由有关人员自己负责。

⑤业主或租户别墅内线路发生故障,应及时通知管理处维修,以免扩大故障范围,维修费用由业主或租户承担。

⑥偷用公电将以“一罚十”处理,由此造成的经济及人身损失责任自负。

(3) 煤气

①业主或租户在使用煤气时,请正确使用煤气设备,保护煤气管线不受损伤。不准私自改变煤气管道走向,或安装非标准煤气设备。业主或租户如需要在户外装修施工,必须先向管理处申请,提供施工图纸,经核实同意后,在不影响煤气管线安全的情况下,方可施工。

②业主或租户发现煤气热水炉、灶具、煤气表及其他设备有故障时,应及时报修,不要私自拆装检修,以免造成意外事故。凡违反煤气公司有关规定,私自违章作业者所造成经济与人身责任均由其承担全部责任。

③煤气热水炉间、厨房间不准作为睡房住人,晚间入睡前要关闭煤气开关,认真检查煤气设备,发现有漏气现象及时向煤气公司或管理处报修,切勿拖延时间。

④煤气公共管道与设备统一由物业管理公司负责管理,由物业管理公司指定专业的施工队进行养护维修。

⑤业主或租户必须按时缴纳煤气费,逾期不缴者,将按煤气公司规定收取滞纳金,经催缴,长期拖欠煤气费的业主或租户,物业管理公司有权停止供气,直至其缴清费用后再恢复供气。

3.《电信及闭路电视使用管理规定》

(1) 电话

①别墅小区内电话通讯线路由物业管理公司负责日常养护维修。未经管理处同意,业主或租户不准私拆电信线路,如违章施工,造成通讯中断,由肇事者承担由此引起的经济和法律责任。

②业主或租户户内如因加装电话分机或传真机需改变线路走向,必须向管理处提出书面申请,批准后方可请专业人员施工,以保障线路畅通。

③电话使用、安装、拆移、更名、过户等都要按电话局规定办理,电信线路有故障时,请及时向管理处或电话局报修,不要自行拆检,以避免发生大范围通讯障碍。

④按时缴纳电话费,逾期者将按电话局规定加收滞纳金。

(2) 闭路电视

①闭路电视接收和放送设备及线路设施由物业管理公司负责养护维修。电视节目内容的播放均按政府有关部门规定实施,物业管理公司有权安排和改变所播放电视节目内容。

②未经管理处批准,业主或租户不得擅自更改闭路电视线路和户内的接收装置。如确需改动必须向管理处申请,由管理处派专业人员进行改建,以保证电视信号接收效果。

③当收视效果不好,或者电视信号接收发生故障,请及时通知管理处派专业人员进行维修。

④随着接收电视频道的增加,按照电视播放公司规定,加密频道每户电视接收终端都必须缴付加密费,不支付加密费或加密设备费的业主或租户,不能收看加密频道电视节目,物业管理公司亦有权对不付费的终端停止输送电视接收信号。

4.《别墅小区车辆交通管理规定》

(1)车辆进入小区必须持车辆通行证,无证车辆需停车登记,由保安人员核准后放行。

(2)禁止4吨以上货车或30座以上客车进入别墅小区。

(3)进入小区的车辆必须遵守小区内交通标志和服从别墅管理人员的指挥。

(4)车辆驶入小区应减速行驶,不准鸣号,如损坏路面或公共设施,必须按价赔偿。

(5)车辆进入小区后不得乱停乱放、违例泊车,凡占用公共道路,影响交通者罚款20元~50元。

(6)严禁在别墅小区内学习驾驶车辆,一经发现学习驾车,该车将会被截停,拖至指定地点停放并将罚款100元。

(7)不准在小区主干道上落卸货物,不准在公共地方修理汽车,以保证道路畅通。

(8)严禁车辆驾驶员在小区道路上随意乱抛车上废物及垃圾,一经查实,将负责支付清缴费。

(9)为杜绝意外事故,保证小区安全,严禁携带易燃易爆剧毒及各种腐蚀品的车辆进入小区。

(10)非住户的自行车、摩托车不得驶入小区,一律停放在别墅区大门外。业主或租户聘用员工的车辆请到管理处领取车牌,凭车牌出入小区大门。

5.《别墅小区环境卫生管理规定》

(1)业主或租户的生活垃圾必须置于垃圾袋内,每天上午9:00与下午3:00以前将垃圾袋放在大门外,由清洁人员清倒处理,请不要乱扔乱抛垃圾袋。

(2)进入别墅小区的人员要保护环境整洁,不准随地吐痰,不准乱扔果皮、烟蒂、杂物等。严禁随地大小便。违者将按公共卫生条例罚款10~500元并负责清扫现场。

(3)业主或租户饲养宠物必须获得政府有关部门批准,并保证不会扰及其他住户,宠物在公共区域所造成人身伤害事故及影响清洁卫生之后果,由饲养住户承担全部经济和法律责任。

(4)别墅的公共区域不得张贴海报广告类的资料。建筑物外墙上均不得乱涂、乱画、乱写,违者应负责清洗粉刷费用。

(5)凡乱倒垃圾、污水、杂物,污染公共地方者必须负责清扫现场并受到罚款处理,如由此引起下水道堵塞或损坏,均应负责全部修理费用。

(6)为保持环境整洁和宁静,住户不得于晚间11:00到早晨7:00之间在花园或公共区域内弹奏乐器、使用音响器材,以致骚扰邻居。

(7)住户的私家花园除野餐烧烤用途外,不得生火及焚烧树叶或垃圾,对花木施肥时应应用无毒及不刺鼻的肥料,以免引起空气污染。

(8)要保持公共通道的整洁,住户请勿在道路上乱停放各种车辆,清洗车辆后,必须将污水清洗干净,不得影响道路整洁和影响邻居环境卫生,违者将负责全部清洗费用。

6.《别墅绿化管理规定》

为保护别墅小区绿化设施,创造优美舒适居住环境,现对别墅小区绿化管理规定如下:

(1)人人都要爱护别墅小区绿化设施和花草树木,不准攀折花木,不准在树木和绿化隔离带及花台上晾晒衣物,不准践踏草坪和乱倒污水。

(2) 在绿化区域内, 未经同意不准堆放任何物品, 不准设置广告牌。

(3) 任何车辆不准在草坪上行驶, 不得损坏绿化设施。不准用绿化专用水龙头清洗车辆。

(4) 凡人为造成花木草坪及绿化设施损坏者, 将根据政府规定和损坏程度分别给予罚款处理。

(5) 违反上述规定的罚款由管理处执行, 未成年者的罚款由其监护人(家长)支付。

(6) 所有屋宇于接收六个月内, 不论居住与否或有否装修, 私人花园必须植上草皮、花木或适当处理, 亦需要经常维修, 以免蚊虫孳生及影响本园外观。倘物业管理公司发出通知后两星期内, 有关业主或租户未将其屋宇花园野草清除, 物业管理公司有权代为清理, 而有关业主或租户需支付所有费用。

7.《消防管理规定》

(1) 认真贯彻上海市消防法规, 开展防火宣传, 经常检查各类消防器材设备的完好率和防火安全工作, 及时整改火险隐患。

(2) 别墅小区内所有消防设施不准擅自移动, 不准用于其他作业, 未经物业管理公司批准而擅自更动和使用消防设施者, 给予罚款处理, 情节严重者要负全部经济 and 法律责任。

(3) 别墅小区内禁止燃放烟花爆竹, 禁止装载各类易燃易爆物品和剧毒物品的车辆进入小区。别墅内不得储存上述危险物品。

(4) 安全使用煤气, 不得随意拆装煤气表和灶具及私接各种煤气管线, 煤气泄漏及时报修。未经批准别墅内严禁动用明火作业。

(5) 业主或租户进行室内装修, 需增设电器线路时, 必须符合安全规定, 严禁乱拉、乱接临时用电线路, 使用易燃或可燃材料的, 必须经消防机关批准, 按规定进行防火处理。

(6) 别墅小区内进出的通道和道路必须保持畅通无阻, 任何住户不得占用或封堵, 禁止在设立禁令的道路上停放车辆。

(7) 别墅小区如发生火灾, 各住户应及时扑救, 同时即刻使用房内报警器, 向保安部或拨火警电话 119 报告火情, 同时切断电源, 关闭着火房间通向走道的门等。

(8) 火警发生后, 除灭火人员外, 其他人应迅速有序地转移至安全地带。

8.《基本防盗措施建议》

(1) 各业主或租户应于晚上休息前或外出时记住将所有窗户关好。

(2) 如有遗失任何钥匙或当装修工程竣工后, 住户需更换新的大门锁。

(3) 对于自称为公共机构或政府人员之访客, 必须要求其出示身份证明文件。

(4) 避免将贵重财物放在家中, 如有必要, 应将所有贵重物件, 摄影存底。

(5) 晚上外出时不要将所有灯光熄掉。

(6) 为贵重物件购买保险。

(7) 如发现可疑人物, 应即通知管理处或物业管理公司保安部求助。

(8) 对一层楼宇热水炉间、洗衣间、卫生间、房间的活动窗, 加装防盗不锈钢窗栅, 以防盗窃者入。

第二十一章

第二十一章

经营性物业的 经营与管理

经营性物业的 经营与管理

经营性物业是用于出租能够产生经济收入的物业,以这种经营性房屋为主体对象的经营管理称为经营性物业的经营管理,它普遍存在于写字楼、公共商业楼宇、旅游酒店等的管理中。经营性物业的经营管理要求管理者有系统的管理理论、服务意识和操作技能,它最能反映现代物业管理的本质。随着中国经济的进一步发展,对此类物业管理的需求越来越多。

第一节 经营性物业管理概述

经营性物业管理较之居住性物业管理有其不同之处,其工作的焦点是及时了解市场的变化,寻求解决或应付问题的方法,对未来的经营管理做出决定并评估这种决定对未来的影响。

一 经营性物业管理的特性和原则

1. 所辖物业是以商品的形式存在的。投资者或租客付出了货币而获得物业永久或一定期限的使用价值,这就产生了投资性物业经营的主要活动方式——出租或出售。

2. 经营性物业管理是一种创造性的活动。在经营性物业管理中,建筑物成了商品,随着其外界环境的变化以及内部管理的优劣,其使用期限会有较大差异,市场的价格也会有很大的变动。随着物业使用期限的延长或缩短,物业的价值有着极大的变化,正因为这种变化的敏感性,使得物业管理的可塑性极强,所以说,经营性物业管理不是简单的商品交换,它是一种创造性的活动,良好的管理过程会大大提高物业的使用价值。

3. 经营性物业管理属于服务性行业,要寓管理于服务之中。经营性物业管理的对象是建筑物及附属设施,而服务的对象是“人”,是物业的产权所有者和使用者,它属于服务型行业,所管理的内容要从服务中体现出来。因此管理要严、服务要优。

4. 经营性物业管理中所提供的房屋产品没有贮存性。经营性物业管理中最重要的服务在于房屋的出租和其它附属性的商业服务。房屋的价值不能库存,若当天售不出去,就失去了当天价值回收的机会。例如酒店客房的数目是固定的,即使第二天出租率为100%,也无法收回前一天的空置而造成的损失。并且不论物业的出租情况如何,与物业有关的管理费用支出一般也不能减少。仍举酒店的例子,即使某天酒店的出租率仅为10%,也不可能马上裁减员工,停开中央空调或减少清洁保安服务。因此,经营性物业管理强调时间的充分利用。

5. 经营性物业管理是综合性的统一管理。经营性物业管理的内容相当广泛,既有房屋出租、商业服务等经营型内容,又有结构、装修、设备维修等技术内容,还存在着清洁、保安、绿化、交通等日常服务,同时还要代表产权人和使用者与政府有关部门、公共事业部门、社会团体等组织就相关问题进行协商。因此它是综合性的管理。

6. 经营性物业管理具有极大的社会作用。随着社会主义市场经济的发展,经营性物业

的投资主体呈日益多元化的趋势,维护投资者的利益就成了至关重要的问题。因而经营性物业管理对社会的安定,人民生活水平的提高,城市的美化等起着不可低估的作用。此外,随着市场经济的发展,经营性物业管理逐渐成为物业管理的主流,因此在物业管理中要时刻关注社会效益。

二 经营性物业管理的内容

经营性物业管理的内容包括以下几个方面:

1. 制定管理计划 在接管一宗物业后,首先要制定一份管理计划并获委托方认可。计划应详细说明物业管理所提供的服务内容以及所采用的方法,计划的制定一般有五个步骤:

(1) 确立目标。物业所有者(业主)的目标是管理计划的基础,有时业主除了最大限度地获得利润以外,没有具体的目标。物业管理人员要通过有关的调查,分析有关投资信息,来确定较为具体的目标。此外,业主授予物业管理者的权力范围也有很大差别,有些业主只对重大决策问题发表意见,但也有些业主可能希望对有关细节问题亦予过问。物业管理人员常常需要就业主提出的相互矛盾的目标作解释工作,例如有业主同时提出了最小维护费用和最大增值两个不相容的目标,一旦物业管理公司接受了委托,就要在物业管理目标上与业主达成共识,并尽可能来维护业主的利益。

(2) 物业管理状况的检查。物业管理状况的检查是物业管理工作的主要内容。即使是新建筑,也会有应立即引起重视的方面。物业管理人员要根据状况检查的结果,确定实现业主提出的目标所需的时间、需要进行的修缮工作及其费用。

(3) 形成租金方案和出租策略。出租实际上是出售一定期限(月或年)的物业使用权,只有在业主和租客均满意的情况下租约才会继续下去,从这种意义上讲,为物业出租而进行的努力是永无止境的。

租金方案十分重要。从理论上来说,租金的确定是基于运营成本、固定的税费、业主希望的投资回报率,而实际上租金的高低主要取决于同类型物业的市场供求关系。维护较好的旧建筑,由于其建造成本和融资费用较低,往往限制了新建筑的租金水平,因此对旧建筑而言,租金收入常常使回报率超出预期的水平,且建造成本和融资费用上升越快,这种情况就越明显。

从总体上来说,物业租金收益必须能抵偿所有投资成本,并能为投资者带来一个合理的投资回报。否则,就不会有人再来进行开发建设投资。物业管理人员还必须了解市场,过高或过低的租金都可能导致业主利益的损失,因为若确定的租金高于市场租金水平,则意味着物业的空置,而低于市场租金水平的租金,虽可能使出租率达到100%,但可获得的租金收入并不一定理想。

对出租期限内租金水平的调整没有数学公式可循,物业价格、租金指数对租金定期调整的意义也不大,所以恰如其分地租金调整和形成初始租金方案一样困难。如果投资者购买的物业本来就有人租用,这种租金的调整就更加困难,因为先前的业主确定的租金可能低于市场租金水平,所以当新业主或物主管理人员决定提高租金至市场租金水平时,可能会遇到抵制。正是由于制定租金方案、调整租金水平非常复杂,因此需要物业管理提供的专业服务。

(4) 提出预算(包括管理费)。预算是物业管理中经营计划的核心,预算中包括详细的预

期收益估算、允许的空置率水平和经营费用,且这些数字构成了物业管理的量化目标,要根据实际经营情况对预算进行定期的调整,因为租金收益可能由于空置率的增加而较预期的减少,此时物业管理人员往往就要空置率增加的原因进行检讨。维护费用超过预算一般预示着建筑物内的某些设备需要予以更新。

预算还可以使业主较容易的对物业管理的财务情况进行检查。当业主发现物业经营收入和费用大大超过它的预计水平时,通常会要求物业管理人员予以解释,物业管理人员则必须负责对实际执行结果背离预算的原因进行说明,并告之业主这种未预计到的情况的发展趋势。所以,一旦提出了一个预算,物业管理人员和业主之间的经济关系也就确立了,但在双方共同制定预算过程中,物业管理人员常能为业主提出更为完美并切合实际的目标。

(5) 物业管理的委托合同。业主和物业管理公司签定的委托合同必须明确物业管理人员权利和责任,当然,合同中的有关条款也要有一定的弹性,以免物业管理人员事无巨细都要请示业主。

(6) 物业管理记录和控制。当委托合同鉴定后,物业管理人员必须及时收集整理有关数据,以便编制有关报告。例如一份财务月报告就应包括上月结余、本月收入(包括租金、保证金、申请费等)、本月支出(包括工资、维护费、修理费、水电热费用、税费、保险费、抵押贷款偿还、管理费、宣传广告费、资本回收等)和月末结余。通过阅读财务月报告,业主和物业管理人员就会发现失去控制的有关项目内容即费用超出预算的方面。

2. 加强市场宣传以提升物业的租金。物业管理人员通常要努力进行市场宣传以使物业达到一个较为理想的租金水平。这种宣传一般围绕着物业的特性来进行,如宣传物业所处的位置、周围景观、通达性和方便性等,他们一般很少通过强调租金低廉来吸引租客。因为对于某些物业如商业物业、工业物业等的租金水平相对于物业的其它特性来说可能并不十分重要。因为物业管理人员一般认为,只要租金相对于其它竞争性物业来说相差不大,则物业的特性和质量是吸引租客的主要因素。且对于大量的租客的调查表明,他们选择物业时所考虑的众多因素中,租金便宜只占第五或第六位。

3. 制定收租方法。制定收租办法的目的是尽量减少由于迟付或拖欠租金而给业主带来的损失。

4. 物业的维修。良好的物业维修管理不仅是租客要求的,也是物业本身和物业管理目的所要求的。

除应租客要求而进行的维修外,还要按时对物业进行定期的检查、维修。每次检查维修都要依建筑物各部位和其附属设备的情况有所侧重,检查结果要详细记录并及时报告给业主。

物业管理人员虽然被授权负责物业的维修,但必须以不突破维修预算为原则。对于建筑物内主要设备的更新工作和供热或空调系统的更新,物业管理人员必须征得业主的同意。

良好的物业维修计划还应包括对租客就建筑物尤其是内部设备的使用提供指导,使租客、物业管理人员以及业主共同承担物业维护的责任,并使各方的利益得到应有的保护。

5. 安全保卫。当前,物业管理人员越来越重视为物业及租客提供安全保卫服务。一方面,建筑物的损伤可能导致租客生命财产的损失,另一方面,外界的犯罪活动亦会导致租客的利益受到伤害。

安全保卫方面的考虑从建筑物的结构设计就开始了。政府的公共安全部门对建筑物设计过程中的保安措施尤其是防火设计都有明确的要求。物业管理人员通常还要对建筑物内容易造成人身伤害的部位做出明确标志,以提醒人们注意安全。为了防止犯罪活动,一般要

设置大厦保安人员,锁上人们不经常使用的出入口,对经常使用的出入口派保安人员值班。

6. 业主、物业管理人员和租客的关系。确立业主、物业管理人员和租客间关系的关键是及时的对话、沟通。作为专业人士的物业管理人员,必须设法建立三方经常沟通的渠道。通过物业管理人员这个中间媒介,使某方的希望、需要、抱怨能及时地让其他各方了解,为了防止由于物业管理人员给业主报告的不完备带来的缺陷,业主与租客也可以建立起直接的联系渠道。

7. 组织与控制。从业主的角度来说,如果能够按时地、经济地实现预期的目标,则物业管理就是有效的。物业收入和费用支出的差异大小,也能体现物业管理组织与控制的有效性。

此外,如果业主能不过问具体管理事务而又对物业管理人员能及时处理所遇到的问题抱有信心的话,那么,物业管理的组织与控制就是有效的。

三 经营性物业管理的收入与费用

一般说来,经营性物业主要用于出租,了解其特点、运营成本和财务核算方式,对于该类物业的估价工作具有相当重要的意义。

1. 经营性物业的收入

经营性物业的收入既是房地产投资者收回投资、获取投资收益的来源,也是物业管理公司进行经营管理的费用来源,该收入主要包括经营收入和其它业务收入两个方面。经营收入一般指出租建筑物楼面和其附属配套设施的租金收入;其它业务收入则包括管理费、附属性的餐饮、购物、商务中心、交通等项服务所得。

(1) 影响物业收益的主要因素。一般来说影响物业收益的主要因素除了宏观的社会经济状况和供求关系外,还有物业所处的位置、物业的类型及临街状况、租客的类型、租期、楼层、朝向、面积等诸多因素。

物业的位置决定了其使用者与外界环境交往过程中的便利程度,例如,北京王府饭店和香格里拉饭店同属五星级,但其客房的租金却相差近一倍;北京西单购物中心虽不如燕莎友谊商城高级,但前者单位面积营业率却比后者高得多。这主要是位置不同导致客流量、购买力等不同而带来的影响。

物业的类型对租金的影响亦十分大。一般来说,在其他条件相同的情况下,经营性物业租金从高到低的顺序是:杂货店、百货店、家具店、餐馆、电器商行、男子时装店、书店和体育用品商店、妇女时装店、化妆品商店、珠宝首饰商店。

从投资的角度讲,租客类型对物业收益的影响也很大。通常来说,物业出租给大型综合性公司在获取租金收益方面有着特殊的安全保障。所以,同样的物业,租客的类型不同租金也可以有一些差异,租给大型公司的租金通常要低一些。物业的收益还与楼层、朝向和面积大小有关。例如对写字楼和公寓来说,楼层越高租金也越高,而对商场而言,楼层越高租金越低;良好的朝向和室外景观能提高人们的工作效率和身心愉快的程度,故对大多数建筑物来说,良好朝向的楼面租金要高一些。面积也同样重要,不同的面积租金水平也有较大差异,通常物业出租的广告中,租金是指单位面积楼面(包括隔墙结构的面积)的租金,为了避免就实际面积可能发生的争议,一般要规定面积测量或计算的公式。

(2) 租金的确定与调整

①租金的确定。租金的确定是项很复杂的专业性工作,要针对物业本身的特点综合考虑上述影响因素来确定。

租金确定过程中,首先要对同类物业市场进行分析,了解市场上同类物业出租的租金水平和出租率情况,结合物业本身的特点和优势进行市场定位,确定本物业出租的市场租金水平,面对的主要租客对象,并根据租客类型、心理和可支付租金的能力,确立市场推广战略。

其次,根据业主对投资收益率的要求和物业价值的情况,分析不同收益率情况下的出租率和租金水平,确定乐观、一般和悲观条件下的租金和出租率水平。

综合上述两个步骤所得的结果,确定物业出租的基本租金。之后,再根据楼层、朝向、使用面积容易利用程度(平面布置)等确定建筑物内各部分面积的租金(该租金)与租客谈判时,根据租客的情况,有一定的调整余地。

②租金的调整。按照市场变化情况适时调整租金是一项很重要的工作。作为市场推广的一种战略,许多业主为了有效地吸引租客,迅速扩大物业的知名度和影响力,初始的租金一般多定在一个较低的水平上,对于正常运营很长时间的物业,其租金水平也不一定总与市场的发展趋势相一致,因此,如何视市场供求关系变化情况、通货膨胀率、本物业在当地整个市场中的地位变化等因素调整租金,以使物业租金收益始终保持在一个较为理想的水平就成了业主或其委托的物业管理公司的一个重要课题。

③租金收取方式。租金一般按月于月初收取。对于常租客户,有时也按优惠价格一次收取或一年或数年的租金,以尽快缓解投资者的资金压力。但要特别注意的是,对于大多数租客而言,一般都难一次支付较大数额的租金,否则他就会去买楼而不是租楼了。所以,一次收取较长时间租金的优惠要有足够的吸引力,不论是何种收租方式,通常租客还要交纳一至三个月的押金,这笔押金的利息收入,也是物业出租收入的一部分。

④其他附属服务收入。除了物业管理公司视提供服务的内容和深度不同收取的管理费外,附属服务收入还包括物业内提供的除出租房屋外其他服务的收入。这类收入包括物业管理公司自行经营的商场购物服务收入、多次服务收入、商务中的服务收入、交通服务收入等。对于许多经营性物业来说,附属服务行业总收入中有时也占有相当大的比重。

2. 经营性物业管理中的运营成本

支出一般包括下列内容:

(1)建筑物的维修费用。平均的维修费用取决于建筑物建造和设计的类型,建筑物的楼龄以及租约中规定的租客承担的责任的范围,在租客反对内部装修负有责任的情况下,业主实际上要承担维修费用的全部,所以必需安排一笔数量相对很大的准备费用。

(2)服务及其设备的费用。这方面包括的费用依物业的类型有较大的差别。一般的租约是要尽量增加收费项目的范围,且向租客的此项收费,不仅要补偿实际成本,还要包括服务监督所需的费用,一般情况下,服务费通常按服务项目单独收取作为附加租金。在这种情况下,要弄清楚收费的条件,尤其应该明确,是否能将未来可能增加的费用负担转嫁到租客身上,另外,如果考虑到有关服务设备的折旧,所收的费用是否足以补偿提供服务过程中实际发生的成本。

(3)有关税费。物业出租经营过程中的主要税费包括房产税、营业税、城市建设维护税,教育附加费和土地使用税。

了解了经营性物业经营中的主要收入与费用,就可以运用一般财务分析的手段与方法很容易地进行有关技术经济指标的计算,并利用所计算的结果,及时对经营中存在的问题进行控制、调整。

第二节 写字楼管理与服务

写字楼又称办公楼,主要是作办公用途。本节将重点从高层写字楼的角度,论述其管理的特点和组织实施。

一 高层楼宇的一般定义

高层楼宇系指层数多且高的建筑物。世界各国出于经济条件和各种具体情况的不同,对高层楼宇起始高度的认识也不相同。中国高层民用建筑设计规范中规定,8层或8层以上的住宅及高度超过24米的其他建筑为高层建筑;美国规定高22~25米以上或7层以上为高层建筑;英国规定24.3米以上的为高层建筑;日本把8层以上或高度超过31米的称为高层建筑。

在1972年国际高层建筑会议上,对高层建筑的定义取得了统一认识,并把高层建筑分为以下四类:

第一类高层建筑:9~16层(最高到50米);

第二类高层建筑:17~25层(最高到75米);

第三类高层建筑:26~40层(最高到100米);

第四类高层建筑:40层以上(高度为100米以上)。

高层楼宇包括商住楼宇、综合楼宇、宾馆饭店、办公大楼,以及文化、娱乐等各行各业各种类型的建筑。在现代社会中,高层建筑已逐渐成为人们工作、生活及其他活动的重要场所。

二 写字楼的含义与类型

1. 写字楼的含义

写字楼原意是指用于办公的建筑物,或者说是由办公室组成的大楼。写字楼可能是所有者自己使用一部分,其余部分用于出租,因为一些企业为树立企业形象,建造大型写字楼,但往往自己只使用其中一部分便足够了,多余部分用于租赁经营。作为收益性物业,写字楼也常常被用来全部出租,以收回投资和取得利润。当然,也有这种情况,即发展商建成写字楼后,分单元出售给企业作办公用。但在这里,写字楼是指被用于出租办公室的收益性物业。

写字楼、商务楼、商住楼……这是当前城市建设中非常热门的新名词。它们之间究竟有什么联系和区别呢?所谓商务楼是指提供各种商务活动的楼宇,除了办公室以外一般还有展示厅、会议室、洽谈室等,当然其主要部分仍然是办公室。所谓商住楼是指既能办公又兼能住宿的楼宇。在现代,不少大楼将办公、住宿、商务活动等功能综合在一起,又称为综合性多功能写字楼。在本书中,为了叙述的方便,我们忽略了它们之间的这些细微区别,将这些

楼宇通称为写字楼。

写字楼是商品经济和社会专业化分工发展的产物。写字楼为社会各行各业各部门提供了集中办公的场所,从而大大缩短了社会各方面人员的空间距离。现代社会文明的发展对写字楼的需求越来越多,要求越来越高。政府机关工作需要写字楼,企业单位业务发展需要写字楼,文化、教育、体育、金融、法律、保险等方方面面的工作都离不开写字楼。可以说,写字楼已经成为现代社会生活和发展不可缺少的组成部分。

2. 写字楼的类型

(1) 按建筑面积的大小可以分以下三种:

①小型写字楼,一般为1万平方米以下;②中型写字楼,一般为1万至3万平方米;③大型写字楼,一般为3万平方米以上。

(2) 按写字楼的功能可分为以下三种:

①单纯型写字楼,就是写字楼基本上只有办公一种功能,没有其他功能(如展示厅、餐饮等)。

②商住型写字楼,就是既提供办公又提供住宿。这又有两种方式,一种是办公室内有套间可以住宿,如上海雁荡公寓,上海启华国际大厦等;另一种是楼的一部分是办公,楼的另一部分是住宿,如北京国际大厦。

③综合型写字楼,就是以办公为主,同时又有其他多种功能,如上海瑞金大厦,除办公外,还有公寓、餐饮、商场、展示厅等多种功能。现在许多新建的写字楼甚至还设有客房、舞厅、桑拿、保龄球等功能。当然,它们功能再多,占的面积不会太多,用作写字办公部分的面积总是最多的,否则它们就不叫写字楼了。

(3) 按照大楼现代化程度可分为以下两种:

①非智能化大楼。

②智能化大楼,就是指具有高度自动化功能的大楼。80年代中期美国发明了一种新的建筑物布线系统,即将非屏蔽双绞线和光纤混合布线,使传输速率达每秒100兆毕,从而能将楼宇内的通信、电脑、电气、管道、监控等分散的布线系统连成一个综合体,达到高效优化的集中自动化管理。目前国内外对智能化大厦没有统一的标准,一种说法为“3A”说,即:大楼管理自动化(BA)、通信自动化(CA)、办公自动化(OA);另一种说法是“5A”说,即在前三个自动化的基础上,再加上停车场自动化(PA)、安全自动化(SA)。

3. 现代写字楼的特点

现代写字楼同过去传统意义上的办公楼已是两个完全不同的概念。过去办公楼的条件十分简陋,一张桌子一支笔就可以解决办公问题。但现在却不一样,科技的发展尤其是通讯和信息技术的现代化带动了办公的现代化,人们已经不能用传统的工作方式来满足今天的工作要求。我们所说的现代写字楼是指符合现代社会要求的办公楼宇。现代写字楼有如下三个特点。

(1) 现代写字楼有相当规模的面积,办公单位集中,人口密度大。

(2) 现代写字楼有良好的建筑现代化的设备。现代写字楼不仅外部风貌具有独特的线条、格局、色彩和装饰,而且其内部一般都具有先进的设备,如中央空调、高速电梯、高灵敏度的系统化通讯等等。

(3) 现代写字楼功能齐全,设施配套,形成独立的工作、生活系统。因此,现代写字楼能为客户提供工作和生活上的方便,能满足各种客户办公的需要与高效率地工作。

三 写字楼的管理方式和目标

1. 写字楼的管理方式

(1) 委托专业公司管理和发展商自己管理

所谓委托管理就是大楼造好后委托给专业物业管理公司,在发达国家,这是最常见的一种形式。而在我国比较常见的是发展商(业主)自己组建物业管理公司进行管理,这一方面是因为专业物业管理公司水平还不够高,另一方面受“肥水不流外人田”的思想影响,喜欢自己的“孩子”自己“抱”。

(2) 经营性管理和非经营性管理

所谓经营性管理,就是管理者不仅要负责管理而且还要负责楼宇的出租、销售等业务;非经营性管理,就是管理者不负责楼宇的出租、销售等业务,这些业务由业主自己负责或委托别人负责,管理者只负责设备、保安、清洁等管理和服务工作。由于实际情况的千差万别,存在这两种情况是十分正常的,两种方式管理的范围不一样,人员的配备、收费方式等也不一样。

(3) 社会化分包管理和一家管理

所谓社会化管理,就是物业管理公司接管写字楼后,将有些管理内容再委托给其他专业公司去做;一家管理,是指受委托物业管理公司自己完成所有的管理内容。发展社会化的管理功能是社会发展的必然趋势,在发达国家是相当普遍的,中国有些写字楼的管理也在不同程度上往这个方向发展,但是由于经济水平的限制,还达不到高度的社会专业化。

2. 写字楼管理的目标

写字楼管理可围绕“安全、舒适、快捷”六个字来展开。

安全是指让用户在写字楼里工作有安全感。它包括以下几个方面:

(1) 人身安全:保证大楼内主要设备的完好,不出现意外事故。通过闭路监视系统,监控大楼停车场、楼宇大堂、电梯等人员流动量大的地方。加强定时巡查,不给犯罪分子以可乘之机。

(2) 财产安全:通过安装在大楼内的防盗系统,及时掌握大楼内的情况。保安人员全天候在大楼内部及周围指定地点、指定路线上为用户服务。保证大楼治安保卫工作万无一失,不发生盗窃案件。

(3) 消防安全:消防工作既涉及人身安全,又涉及财产安全,应重点加强,特别强调。保证消防设备始终处于良好状态,定期进行消防系统测试,并在条件许可的情况下组织消防演习,增加用户防火和自救的知识。

舒适是指创造优美的环境让用户在大楼内生活工作起来感到舒服、方便。大厦裙楼和地下室部分应开辟各类商场、酒家、娱乐室、银行、书店等生活服务设施,吃、穿、用齐全。确保大厦内电梯、空调、供水等服务处于正常运行状态。

快捷是指让用户在大楼内可随时与世界各地联系,交换信息,抓住商机。通讯联络好比人体的神经系统。通讯联系中断了,企业的各项业务也就陷入瘫痪状态。智能化写字楼通过卫星接收系统和信息高速公路与世界每个角落随时交换信息资料。

四 写字楼管理的组织工作

1. 制订写字楼管理的构想

在构想中,首先明确物业管理公司的责任,其责任就是运用先进的管理知识和方法,以

最佳方式保养和管理物业及其附属设施与四周的环境,令业主和用户有一个安全、舒适、快捷的工作生活环境;其次,明确大楼使用前的准备工作;再次,订明物业管理服务范畴;最后,订出物业管理财务、组织及人事制度。

2. 大楼使用前的准备工作

(1) 根据大楼的特点及周边环境,编写物业管理维修公约,计算楼宇各部分所占的管理份额,使各单位使用者公平地负担管理费及管理维修基金的支出。

(2) 草拟一切有关物业管理的文件,包括大楼各项制度、装修规定等。

(3) 从物业管理角度,向发展商提供合理化意见,为日后的管理和物业的升值服务。

(4) 做好大楼交接的各项准备工作。

3. 物业管理服务范畴

(1) 装修图则审批

所有业主和用户进行装修,装修图则都需由管理公司事前批准。装修工程完成后,物业管理公司有权予以检查、验收,以确保大楼结构不受影响,消防喷淋系统不受破坏。

(2) 维修服务

管理公司将安排工程人员 24 小时值班,并于最短时间处理突发性情况,如漏水、停电、电梯故障等。

(3) 保安服务

制定全面的保安计划,完善闭路电视系统,对办公时间和非开放时间的进出、探访有严格的监控。

(4) 清洁服务

制订完善的清洁细则,订明需要清洁的地方、材料、所需次数、检查方法等,以此为准则执行。

(5) 咨询服务

在大楼内设询问处,为用户和来宾提供咨询,并在大楼醒目处设各类指示牌,标明公司名录及房号等资料。

(6) 公关服务

为提高大楼的知名度,须开展公关活动。遇到重大节日,为增加气氛,树立大楼独特的形象,可进行必要的节日装饰,这有利于提高出租率和物业售价。

(7) 向业主和用户定期报告

应定期向业主和用户提交管理报告。报告有关管理情况、基金帐目情况、值得留意的事项以及改善的建议等。

(8) 其他服务

如设管理处、提供保险服务等。

4. 物业管理财务、组织及人事制度

(1) 财务制度

要达到物业管理的最高成效,必须有一个良好的财务计划。没有计划,每年的管理费将不稳定,直接影响管理的素质和物业本身的价值。在物业交付各业主以前,根据实际情况及物业自身的设计特点,制定财务预算方案,交发展商审批。物业管理公司还应建立完善的财务制度,有效地控制各项开支。

(2) 组织及人事制度

建立一个以最少人力资源而能达到最高营运管理效率的组织机构。根据业务需要,设立必要的工作岗位,制订各项守则及员工工作程序,草拟各级管理员工岗位职责,安排招聘

所需员工,进行员工岗前培训,灌输专业物业管理精神,建立优胜劣汰的人事制度。

五 写字楼的市场销售

市场需求是写字楼经营的主要依据,只有在了解市场的基础上,才能正确地制定写字楼产品计划,有效地参与写字楼市场竞争。

1. 市场调研的内容

(1) 宏观环境

宏观环境包括政治、经济、社会三大因素,具体有:

①国家的有关政策法规;②国际政治、经济形势的变化;③写字楼承租人的政治倾向;④写字楼承租人所在国国民生产总值、国民收入、物价水平、物价指标;⑤写字楼承租人所在国社会文化背景。

(2) 市场需求

写字楼市场的变化发展趋势是市场调研的关键内容,它包括:

①房地产发展商的投资意向;②现有租购写字楼市场对写字楼的需求量;③同档次写字楼需求情况;④可替代写字楼需求情况;⑤潜在市场的调查。

(3) 写字楼营销状况

写字楼营销状况是指本企业销售状况,它包括:

①写字楼经营管理状况;②价格定位及价格构成;③促销情况;

(4) 竞争对手

①竞争对手写字楼的促销手段;②竞争对手写字楼的服务设施;③竞争对手写字楼的经营措施;④竞争对手写字楼的管理方式。

2. 销售合同的签定

(1) 销售代表在授予的权限内代表公司与客户商写租约条件后,开始制作销售合同,同时做租赁合同审核表,报财务部审核;

(2) 财务部将审核后的租赁合同审核表按规定日期返回销售部;

(3) 销售代表将合同及有关房租及保证金收费通知一并送给客户签字;

(4) 待客户签好合同返回后,再次确认合同内容有无改动,确认无误后呈总经理签字;

(5) 将客户签字的房租及保证金收费通知转送财务部由会计催帐;

(6) 将签定的合同保存一份归档,另一份送还给客户。

3. 销售合同的执行

销售合同的执行是通过客户迁入写字楼,客户使用写字楼,客户迁出写字楼的整个过程。

(1) 客户迁入程序

① 营业部应做的工作

a. 向客户发合同第一期房租及保证金收费单,及时将有客户签字确认的收费单转送财务部,作为收款凭单,另做复印件存档;b. 根据客户要求,向工程部发工作单,安排办公间装修、通讯安装、商社名牌安装等事宜;c. 向客务部发工作单,安排为办公室配置所需办公家具、更换客户房间外门锁以及清扫等工作;d. 在客户正式迁入前,向各部门发出《商社迁入通知单》,并将合同中的特殊条款通知有关部门。

② 财务部应做的工作

财务部接到营业部转送的收费单 ,及时确认款额到帐情况 ,并通知营业部。

③工程部应做的工作

工程部接到营业部工作单后 ,及时与客户联系并洽谈有关办公室装修事宜 ,为客户推荐一二家装修商进行报价。根据客户与装修商签定的施工合同 ,做三方协议(即客户、工程部和装修商)。协助装修商到写字楼保卫部办理动工手续并监理施工。客户办公室装修竣工后 ,与客户一同进行工程验收并填写工程验收报告。

④保卫部应做的工作

保卫部按营业部签发的工单 ,为客务部提供所需的外门锁 ,并收回换下的旧锁以及其他保安工作。

⑤公关部应做的工作

公关部在客户正式迁入日 ,代表总经理向客户送鲜花篮(配总经理名片、欢迎卡等)表示欢迎 ,并搜集客户主要人员的资料。

客户迁入程序如图 2.21.1 所示

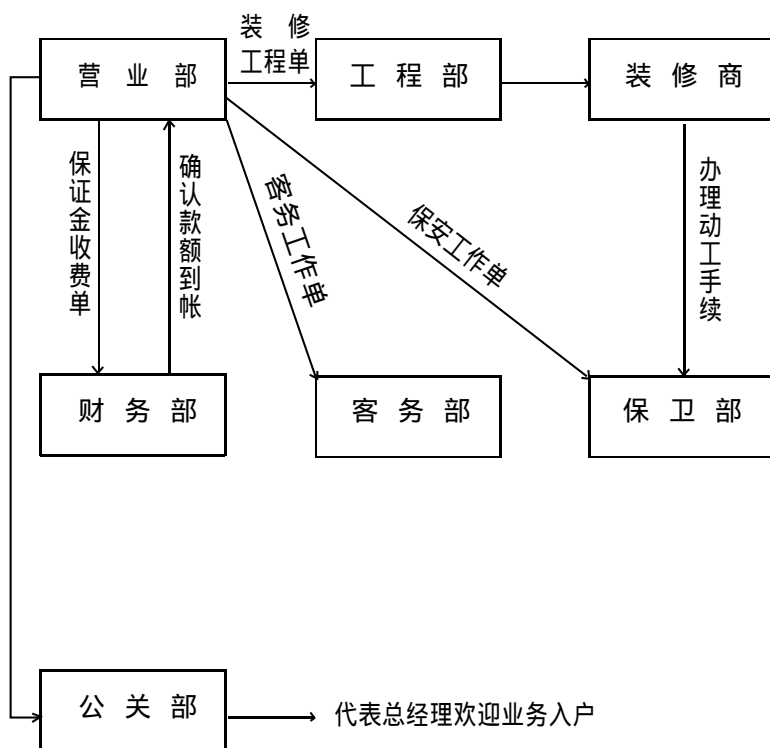


图 2.21.1 客户迁入程序图

发 INVIOCE(保证金、租金、铭牌及电话)以及欢迎卡、用户手册、鲜花、总经理名片等确定领取饭补人员。

注:在客户正式迁入前,应给各部室(办公室、财务部、保卫部、采购部、服务部、人事部、前台、总机)发出迁入通知,并将合同中的特殊条款通知有关部室。

(2) 客户迁出程序

① 营业部向有关部门发《汇签表》

营业部在接到写字楼内客户书面迁出通知后,立即向有关部门发《汇签表》,表内设:前言、致部室、发表日期、公司名称、房号、迁出日期、部门经理签字栏、返回日期、限定返回日期、及汇签项目栏(和附件),并和客户约谈搬迁事宜。

② 各部门接到《汇签表》后应做的工作

各部门接到表后,立即安排本部门与迁出商社的汇签工作,认真填写,部门经理核签后,按表中限定返回日期返回营业部:

a. 保卫部

- 按《汇签表》中注明的迁出日期,届时安排预留停车位 1—2 个,认真按营业部转送的客户物品出门清单核验放行报出物品(此清单附营业部签发工作单一张)。在检验过程中,如有不符之处,及时通告营业部与客户联系解决;

- 在《汇签表》中注明的迁出日期之前,和客户约定检查客户室内有关消防设施情况;

- 在客户迁出过程中,与营业部负责现场监督管理工作。

b. 客务部

- 接到营业部签发的汇签单及工作单,在客户迁出之日,安排专用货梯服务。检查本部门与客户收费结帐情况;

- 客户迁出后立即清扫房间,使房间保持良好的出租状态;

- 信件、报刊服务在客户迁出一周内终止,此周中电话通知客户取件。一周后信箱提供有偿服务,价格由客务部和客户具体商谈(以不超过一个月为宜);

- 接到营业部转回信箱钥匙后,立即调换箱锁,做好为客户提供信箱的准备;

- 有特殊情况,以营业部签发的的工作通知单为准。

- 接到营业部汇签表后,在客户迁出日期之前,主动和销售代表商定核查客户房内写字楼所提供家具的时间,按销售代表提供的有客户签字的家具清单到客户房间与客户一同进行核查。依据家具现状,对家具种类、数量、破损情况(包括配属的钥匙)进行核查汇签并提出相应赔偿方案。必要时可请销售代表协助一同进行;

- 客户迁出后,负责把房间内家具摆放整齐,再次检查房间家具数量,与销售部办理交接手续。

c. 财务部

- 提供客户在写字楼帐面保证金、房租金额及对应租期,以便营业部核对;

- 截止客户迁出日下午 3:00 之前,将其尚未结帐事宜,通知营业部,并协助催款;

- 核查客户缴费结帐情况,向客户催收各项未缴款额;

- 财务部按照写字楼总经理批示的保证金结算方案,及时办理有关事宜。

d. 工程部

- 接到营业部的《汇签表》后,在客户迁出时,与客户一同对房间地毯、墙纸、天花板等设施进行系统检查汇签并将《汇签表》按时返回营业部;

- 通讯服务(总机接长途服务)截止时间为《汇签表》上所注迁出日期当日下午 6:00;

- 根据营业部的工作单,为客户拆卸门牌。

e. 营业部

- 以工作单形式通知有关部门,安排客户迁出事宜;
- 在客户迁出以前,及时与客户联系并办理有关通讯线路过户等工作;
- 在客户迁出过程中,销售代表负责协助保卫部在现场监督管理工作;
- 在客户迁出之日与客户办理退房手续(接收客户退还的房门、信箱及地库钥匙),并向各部门发《商社迁出通知》;
- 营业部按各部门汇签表说明的情况及时与客户确认有关保证金结算事宜,并要求客户书面提供开户银行、帐户名称及帐号(中英文);
- 客户正式迁出后一周内,销售代表做保证金结算报告,向写字楼总经理报批,得到批复后向客户发保证金结算书。

客户迁出程序如图 2.21.2 所示

收到客户迁出的书面通知后,销售部应立刻向各有关部门发出汇签表及迁出通知。

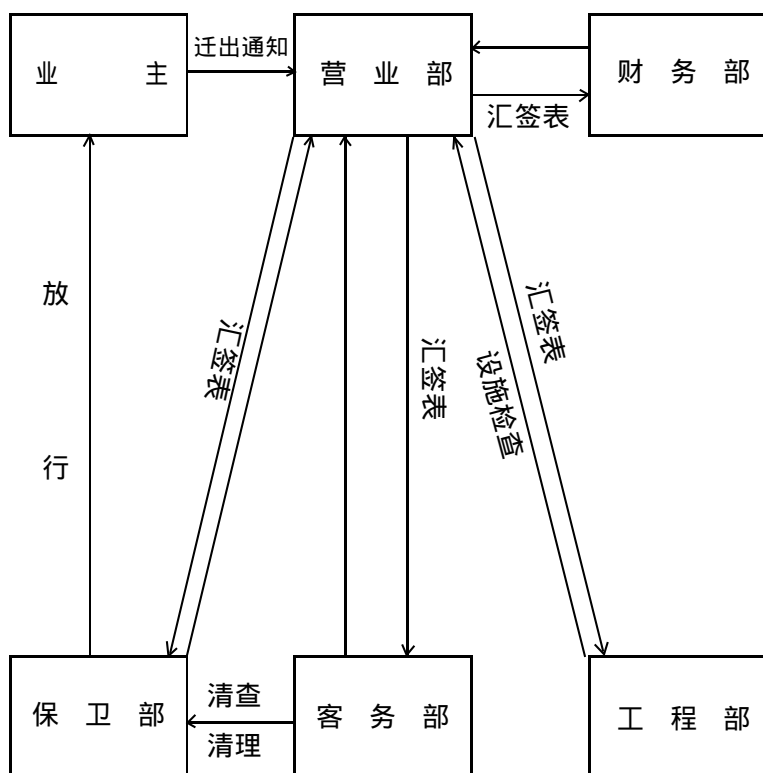


图 2.21.2 客户迁出程序图

迁出时,提供搬出物品清单,迁出后,交回所有钥匙(外门、内门、地库及信箱)

注:最后,根据各部室返回的汇签单,销售部提出对客户保证金的处理意见并上报总经理,批准后由财务部执行。

六 写字楼的公共关系活动

卓有成效的公共关系活动能使写字楼与公众建立良好关系,为写字楼树立起良好的社会形象。

1. 写字楼的客户公关活动

这是指针对写字楼客户而开展的各种公共关系活动。其常见的活动方式有以下几个方面。

(1) 建立 VIP 档案

公关人员要将首席代表等重要客人的生日、国籍、兴趣、爱好等资料收集存档。每逢他们过生日时,准备一份精美的礼品送给他们,使客人有宾至如归感,这就是我们所说的感情投资中的一项。在送礼品时应该注意:

- ①应以写字楼总经理的名义送,因为他是这个企业的最佳代表;
- ②应准备生日祝词卡,附加总经理名片;
- ③送礼品的人员可为总经理本人,也可由公关经理代表或是 1—2 名有关的销售人员,同时应注意外事礼节;
- ④礼品送给客人时,应当面呈交不可让其他客人代转;
- ⑤应该特别注意所送礼品的含义。

(2) 定期或适时组织联谊活动

组织联谊活动,范围可分全部和局部,对象可分为客户的重要客人,一般客人或秘书职员等;也可按业务性质分类组织。组织不同规模,不同形式的联谊活动,是与客户保持密切的联络方式,增进与客人的友谊,促进交流,从而能够及时地了解客户意向,保证销售工作的顺利完成。组织联谊活动的方式有:定期安排写字楼总经理拜会客户代表,适时组织客户郊游或文体娱乐活动,举办重大节日的联欢会或答谢宴会,组织客人参观及介绍楼内的服务设施,组织邀请客人观看精彩演出,邀请客人参加趣味竞猜活动,组织客户体育比赛等等。

(3) 定期走访客户、征求客人意见

主动征求收集客人对写字楼管理与服务等方面的意见,是对客户负责任的一种表现,会增加客户对写字楼管理水平与服务质量的信心,也是检验写字楼管理水平与服务质量高低的一面镜子。写字楼的管理人员应给予足够的重视并运用这一手段来定期自我检查。这里特别提出注意征求客人意见后,要及时将内容反馈给有关部门,限期给客人一个满意的答复,以确保维护企业的信誉。征求收集客人意见可使用书写表格的方法,也可安排与客户座谈的方式。征集意见大致可分为:管理方面、服务方面、设施使用方面、环境交通、客户建议等内容。

(4) 及时将写字楼增设服务的信息传达给客户

及时将写字楼增设服务的信息传达给客户,以便让客人了解及配合写字楼的管理工作。例如,写字楼定期要清洗外墙及外窗。在实施这一项工作之前,不妨可以发给客户一个通知,告诉客人写字楼外墙将于近期清洗,请客户予以协助,并对由此给客户带来的不便表示歉意。试想,客人接到这样的通知,会为写字楼管理者向他们提供一项服务而感到高兴,就不会计较那些不便之处了。

(5) 及时利用每一个节日,向客人表达衷心的祝福

人们往往在节日里,心情都很愉快,这时你向他们表达你衷心的祝福,他们会更加感到

你的亲切。同样,在节日里,把写字楼装饰出节日气氛,客人看见后会感受到你的热情,从而增进与客人之间的友谊,保持良好的业务关系。

2. 写字楼的社会公关活动

写字楼的社会公关活动主要是指与新闻媒介单位及业务关系单位的宣传广告工作及间接协助销售的促销活动。它包括:

(1)与社会新闻单位建立并保持良好的合作关系,运用灵活多变的方式,利用新闻传播工具来宣传写字楼,树立企业形象,为保障写字楼销售工作的顺利完成起到促销作用。

(2)与国家政府有关部门保持密切的联系,及时了解国家的有关方针政策,以便指导写字楼的经营策略的制定。

(3)与其它写字楼保持良好的协作关系,了解市场变化情况,交流写字楼管理经验,加强横向联系。

(4)与各种媒体、广告公司保持良好关系。

(5)与所在社区保持良好关系。

七 写字楼商务中心的管理

商务中心是写字楼为了方便客人,满足客人需要而设立的商务服务机构。

1. 商务中心的设备

商务中心应配备的主要设备及用品有:中英文处理机、打印机、传真机、电传机、打字机、电脑、装订机、塑封机、口述录音机、电视、电话、影视设备、投影仪及屏幕、摄像机以及其它的办公用品等。商务中心设备的配备可根据服务项目的增设而添置。

商务中心设备的正常使用和保养,是服务保障的前提条件。因为,这里的设备成本较高,一些设备的精密性很强。商务中心人员在使用过程中应严格按照正常操作程序进行操作,定期对设备进行必要的保养,设备一旦发生故障,应由专业人员进行维修。

2. 商务中心的工作要求和工作程序

商务中心的服务是小区域、多项目的直接服务。客人对商务中心服务质量的评价,是以服务的周到与快捷为出发点的。要做到服务周到、快捷必须依靠经验丰富的工作人员和一套健全的工作程序。

(1) 工作要求

商务中心工作人员要求具备:

- ①流利的外语听、说、读、写能力;
- ②熟练的中英文打字能力;
- ③熟练操作各种设备的能力;
- ④商务信息知识;
- ⑤秘书工作知识;
- ⑥一定的设备清洁保养知识。

(2) 工作程序

①服务前:了解客户所需服务项目、服务时间及服务要求,向客户讲明收费情况,开据收费通知单并收50%的押金;

②服务中:以准确、快捷为原则,按客人的服务项目、服务要求准时、精确地完成服务。

③服务后 :将客人所需服务完成后交给客人 ,填写《商务中心费用收据单》、并陪同客人到财务部结帐。《商务中心费用收据单》一式三份 ,一联交给财务部 ,一联交给客人 ,一联商务中心存档。

商务中心主要对象是客人 ,有时写字楼内部人员也因工作需要在商务中心使用设备 ,为此制定商务中心签单程序 :

写字楼内部人员到商业中心使用设备 ,必须是因工作需要 ;使用前 ,必须由该员工所在部门经理的同意 ,须在《商务中心设备使用申请单》上填清原因、内容、使用时间及批准人后 ,在不影响为客人提供服务的前提下使用 ;使用后须在《费用结算单》上签名。

3. 商务中心的服务项目

- (1) 翻译服务 ,包括文件、合同等 ;
- (2) 秘书服务 ,包括各类文件处理 ;
- (3) 办公系统自动化服务 ;
- (4) 整套办公设备和人员配备服务 ;
- (5) 临时办公室租用服务 ;
- (6) 长话、传真、电讯服务 ;
- (7) 商务会谈、会议安排服务 ;
- (8) 商务咨询、商务信息查询服务 ;
- (9) 客户外出期间保管、代转传真、信件等 ;
- (10) 邮件、邮包、快递等邮政服务 ;
- (11) 电脑、电视、录像、摄像、幻灯、BP 机、手机租赁服务等 ;
- (12) 报刊、杂志订阅服务 ;
- (13) 客户电讯设备代办、代装服务 ;
- (14) 印刷文件、名片等印刷服务 ;
- (15) 成批发放商业信函服务 ;
- (16) 报刊剪报服务 ;
- (17) 秘书培训服务。

八 写字楼的客务服务

在写字楼市场的竞争日趋白热化的今天 ,谁能为客户提供更好的服务、更方便舒适的办公环境 ,谁就能够拥有更多的客户 ,谁就能够在写字楼市场的竞争中立于不败之地。

1. 前台接待服务项目

- (1) 问讯服务和留言服务 ;
- (2) 信件报刊收发、分拣、递送服务 ;
- (3) 个人行李搬运、寄存服务 ;
- (4) 出租汽车预约服务 ;
- (5) 提供旅游活动安排服务 ;
- (6) 航空机票定购、确认 ;
- (7) 全国及世界各地酒店预定服务 ;
- (8) 代订餐饮、文化体育节目票务 ;

- (9) 文娱活动安排及组织服务；
- (10) 外币兑换；
- (11) 花卉代购、递送服务；
- (12) 洗衣、送衣服务；
- (13) 代购清洁物品服务；
- (14) 提供公司‘阿姨’服务；
- (15) 其他各种委托代办服务。

2. 清洁卫生服务项目

- (1) 写字楼清洁保养工作；
- (2) 外墙的定期清洁；
- (3) 电梯清洁保养；
- (4) 公共区域空调机房、风室、风口的清洁；
- (5) 变电房、楼层配电室清洁；
- (6) 消防系统及其设备的清洁；
- (7) 供水、排水、泵房系统及其设备的清洁；
- (8) 公共照明设备的清洁；
- (9) 公共洗手间清洁；
- (10) 楼层及公用垃圾房的清洁；
- (11) 写字楼外围区域的清洁保养；
- (12) 写字楼绿化、美化保养；
- (13) 停车场清洁服务；
- (14) 写字间内大清扫服务；
- (15) 清洗地毯服务；
- (16) 各类石材地面打蜡、抛光服务；
- (17) 洗车服务,包括汽车、摩托车、自行车；
- (18) 其他清洁卫生服务项目。

九 写字楼工程维修服务项目

- (1) 电梯 24 小时维护、保养；
- (2) 中央空调系统维护、保养；
- (3) 消防系统及其设备维护、保养；
- (4) 公共照明系统的维护、保养、更换；
- (5) 给排水系统维护、保养；
- (6) 蓄水池、水箱、泵房；
- (7) 变电室、楼层配电间监控、维护；
- (8) 公共电器维修服务与保养；
- (9) 锅炉房监控与保养；
- (10) 写字间内部各项设施维修服务；
- (11) 写字间内部电器安装服务；

- (12) 办理电视卫星天线安装；
- (13) 航空商情信息自动查询系统设置；
- (14) 办理电脑终端入网安装；
- (15) 办理金融信息入网安装；
- (16) 写字间装修、审批、提供装修公司服务；
- (17) 装修期间的保安、清洁服务；
- (18) 其它客户所需要的工程服务。

十 写字楼保安服务项目

- (1) 写字楼门户保安服务(正门、运货门)；
- (2) 写字楼内部保安服务；
- (3) 电梯间保安服务；
- (4) 写字楼外围保安巡逻服务；
- (5) 停车场的保安、交通指挥服务；
- (6) 写字楼消防系统监控、检查；
- (7) 消防泵的安全巡视、监控；
- (8) 消防培训服务；
- (9) 每月一次保安、消防会议；
- (10) 其它所需要的保安服务。

十一 写字楼的智能化管理

智能化大楼是指运用电子信息技术,实现对大楼的设备、通讯、办公等多方面自动化的有机结合。智能化大楼不但能对大楼的所有重要设备,如空调、照明、变配电、电梯、水泵、消防等进行有效的自动控制,还能为管理者提供帮助,能自动生成维护、维修计划,自动生成设备零部件的采购单,自动为客户结算水、电、煤等各项费用等。

智能化大楼这种集中自动化控制,大大方便了楼宇的管理,但同时也使管理工作产生了新的特点并提出了新的要求。

1. 对控制室人员的素质提出了更高的要求

在智能化大楼里,控制室名符其实地成为大楼的“心脏”。在这个心脏里工作,不仅要有强烈的责任心,而且要有良好的文化技术素质,还必须具有处理各种突发事件的经验和能力。因此,在对控制室工作人员的选拔和培训应特别重视,并应对控制室的工作,制定严格的规章制度和考核办法。

2. 必须对控制部分的设施设备进行认真的保养维护,设备越先进,保养维护就越重要,自动控制系统很容易受各种外界因素的影响和干扰,特别是各类探头、传感器,因此必须保证使它处于良好的工作状态,每隔一段时间就要测试一下各种数据,不正常的应及时校正,失效的零部件应及时更换。

3. 在利用智能化监控的同时不能放松人的管理作用

智能化是先进的,但过分地依赖智能化也会走向另一个极端。我们这样提出问题是因

为 :首先 ,智能化系统本身是人设计和制造的 ,它依然离不开人的操作和控制 ;同时 ,智能化的控制范围有一定的局限性 ,智能化不可能把大楼管理的所有部位和设施全包括进去。其次 ,像所有其他设备一样 ,智能化系统也会发生工作上的差错 ,误报警、信号丢失等情况难以避免。因此我们还应该充分发挥人的作用 ,做好各方面的工作 ,对一些报警信号的火警应尽可能地进行核实后采取措施 ,防止误报警真动作而造成损失。

第三节 公共商业楼宇的含义和类型

随着改革开放的进一步深化,中国各地为了适应搞活经济、搞活流通、繁荣市场和调整商业网点布局、改善市容面貌,结合旧城区改造,相继新建和改建了一大批公共商业楼宇。如何管理好这些公共商业楼宇,不仅关系到商家形象,直接影响商业收益,而且也影响人们的购物、休闲的方便程度与舒适程度。

一 公共商业楼宇的含义和类型

1. 公共商业楼宇的含义

公共商业楼宇是因商业发展而建立起来的一种新型商业化的房地产,主要是一个消费者购物的场所。它与零售商店有两点不同:第一,一个零售商店即使规模很大,它仍然只是一个经营实体,而公共商业楼宇内有很多家商店在经营,它们都是互相独立的经营单位;第二,公共商业楼宇内各行各业的经营服务内容远远超过零售商店的经营范围,它不仅有零售商店,而且还有各种服务性企业,各种娱乐场所、银行等等。因此,公共商业楼宇是一种出租房产供商人零售商品的房地产。

2. 公共商业楼宇的类型

公共商业楼宇的类型可以从以下两种不同角度来划分。

(1)从建筑结构上来分,一种是敞开型,如国外一些发达国家的公共商业楼宇,往往是由露天广场、林荫道与低层建筑物构成,其中包括附设有大型停车场;一种是封闭型的,如香港的公共商业楼宇,大多是高层建筑,中国一些大城市目前所建的公共商业楼宇基本上是香港式的,比如上海的友谊商城等等。

(2)从建筑功能上来分,一种是综合性的专业购物中心;一种是商住两用的。

二 公共商业楼宇的特点

1. 建筑结构新颖、别致

现代人们购物习惯较以前发生了质的变化,他们希望在舒适、高雅、方便、布置富丽堂皇的气氛中无拘无束地购物,追求购物的享受和乐趣。为此,公共商业楼宇在设立方面也是下足功夫,务求新、奇、特。外形突出商业楼宇的个性及地区特色,以给顾客留下强烈的第一印象。内部设计竭尽能事,进出口皆有鲜明的标志,有些并配置有喷泉、瀑布、阳光走廊等。铺位组合大中小、高低档应有尽有,均采用优质上等的装饰材料和设备,令人赏心悦目,流连忘返。

返。

2. 人员流动数量大、结构复杂

公共商业楼宇是面向社会的经营性场所,每个人都有权在正常情况下自由出入,这其中既有购物的,也有闲逛的等等。

三 树立公共商业楼宇的良好形象

公共商业楼宇物业管理的一项重要工作,就是设法把顾客引进来。所以,物业管理公司要认真做好宣传推广活动,扩大公共商业楼宇的知名度,树立良好的商业形象,以吸引更多的消费者前去购物。

1. 公共商业楼宇良好形象的作用

公共商业楼宇良好的形象是商业特色,是潜在的销售额,也是潜在的资产。

(1) 公共商业楼宇的良好形象产生特色

公共商业楼宇必须具有自己鲜明的特色。才能具有对顾客的吸引力。在新产品层出不穷的当代社会,在大同小异的商品、琳琅满目的货架跟前,顾客显得越来越犹豫、迟疑,很难产生购物冲动。所以,使自己与众不同,具有鲜明特色是经营成功的重要条件。在实际管理上,应突出一个一贯的形象,使顾客熟悉、认识,印入脑海,潜移默化,产生联想,通过对具体认识对象的特征部分的认定,达到强化和识别的目的。这样可以帮助顾客克服记忆困难,并使这个一贯、独特的形象在他们购买时发生反射作用。

(2) 公共商业楼宇的良好形象是销售的先行指标

公共商业楼宇的销售业绩,原则上应该和公共商业楼宇的知名度成正比。也就是说,消费者对公共商业楼宇有了认知,才有可能产生好感和信赖,并进而成为商店的顾客。同业间两家商店,知名度高的公共商业楼宇其业绩肯定优于知名度低的公共商业楼宇。因此公共商业楼宇的良好形象是销售的先行指标,可以说是明天的销售额。

(3) 公共商业楼宇的良好形象是潜在的资产

公共商业楼宇的良好形象是一种无形资产。当商业市场进入“印象时期”后,消费者认为,过去买“品牌”,现在买“店牌”。可以说,在不同商店里,同样品牌的商品,具有不同的价值与形象。

2. 建立公共商业楼宇识别系统

企业识别系统(Corporate Identity System,简称CIS)是强化公共商业楼宇形象的一种重要方式。从理论上分析,完整的CIS系统,由三个子系统构成,即MIS——理念识别系统;VIS——视觉识别系统;BIS——行为识别系统。三者只有互相推进,共同作用,才能产生最好的效果。

CIS是一种藉以改变企业形象,注入新鲜感,使企业更能引起广大消费者注意,进而提高业绩的一种经营手法。它的特点是通过对企业的一切可视事物,即形象中的有形部分进行统筹设计、控制和传播,使公共商业楼宇的识别特征一贯化、统一化、标准化、个性和专有化。其具体的做法,是综合围绕在企业四周的消费群体,及其他的关系群体(如股东群体、竞争同业群体、制造商群体、金融群体等),以公共商业楼宇特有和专用的文字、图案、颜色、字体组合成一定的基本标志——作为顾客和社会公众识别自己的特征,并深入贯彻到涉及公共商业楼宇有形形象的全部内容。诸如,企业名称、自有商标、商徽、招牌和证章;信笺、信

封、帐单和报表;包装纸、盒、袋;企业报刊、手册、简介、广告单、商品目录、海报、招贴、纪念品、橱窗、指示牌、办公室、接待室、展厅、店堂;员工服装、服饰、工作包等等。它是公共商业楼宇促销的一项战略性工程,必须系统展开,长期坚持。

四 承租客商的选配和商人协会

1. 承租客商的选配

公共商业楼宇是一个商业机构群,其所有人是通过经营商业店铺的出租而赢利的,因而公共商业楼宇的管理者必须十分重视对承租客商的选择及其搭配。

公共商业楼宇的管理者可以从以下五个方面对承租客商进行分类:

(1)零售商店的经营品种范围。按照经营品种,零售企业可分为家电商店、交电商店、家具商店、食品店、药店、文化用品商店、书店、服装商店、床上用品商店、皮鞋店、五金店、灯具店、日用小百货商店、杂货店等等。公共商业楼宇的管理者在选配承租客商时,要尽量做到经营各种商品的零售商店“齐”、“全”,以满足购物者各方面的需要。

(2)零售商店的不同形式。零售商店除了传统上分为综合商店和专业商店,现代的零售商店形式还分为百货公司、连锁商店、超级市场、自选商场、折扣商店、样品展销商店等等。这些零售商店在经营上各有特色,它们能够适应各种收入水平和社会阶层的不同需求。

(3)不同层次的商店。零售商店就其信誉和实力可以划分为不同的层次,如全国性的、省市级的以及其他一般商店。公共商业楼宇的管理者在招租时应充分考虑不同层次商店的选配。

(4)不同的商业机构。商业机构在这里是一个广泛的概念,除了纯商业机构,它还包括饮食业企业,如饭店、快餐厅、酒吧、酒楼;服务性企业,如照片冲扩商店、干洗店、修理店、理发店、沐浴室;旅游业企业,如旅行社、旅馆;娱乐业企业,如录像室、电子游戏机室、游泳池、溜冰场、儿童乐园;金融机构,如银行、信用社,等等。

公共商业楼宇实际上可以看成是一个商业区,里面可以包容城市商业街区的各行各业。

(5)承租客商在公共商业楼宇的不同作用。承租客商根据其向公共商业楼宇承租营业场所的期限分为三种类型,即基本承租户、主要承租户和一般承租户,他们对公共商业楼宇的作用是不同的。基本承租户又称关键承租户,他们的租期通常要在20年以上,这对于稳定公共商业楼宇的经营管理及其收入具有主要作用,是公共商业楼宇发展的基础。主要承租户的租期一般在10年以上,他们对公共商业楼宇的经营稳定性起到重要作用。租赁期在10年以下的为一般承租户。安排这三类承租客商在公共商业楼宇中的结构比例是公共商业楼宇管理的一项十分重要的工作。根据国外经验,一座公共商业楼宇的基本承租户承租的营业面积应达50%以上,即公共商业楼宇营业面积一半以上要有长期的客户;主要承租户承租的营业面积应达30%以上;其余的20%由一般承租客商承租,尽管他们变动性比较大,但这也体现了公共商业楼宇对市场变化的适应性。

公共商业楼宇的管理者选配承租客商时,主要应该依据所管理的公共商业楼宇规模的大小和不同层次。大型公共商业楼宇如省、国家级的、甚至是国际级的,其经营的商品、零售企业的形式以及商业机构门类应该越齐越好,给人以购物天堂、度假去处的感觉,同时应尽量争取一些省、市级全国性乃至世界级商店的分店为基本承租户。中型公共商业楼宇,如大城市区一级的,其经营的商品和零售企业形式应该尽量齐全,各种其他商业机构应该有,但

不求齐全,同时应尽量争取省市级和区级大商店的分店作为基本承租户。小型公共商业楼宇,如一些住宅小区的购物中心则各方面都不必太全,其主要功能是为附近居民提供生活方便。

2. 商人协会

商人协会是公共商业楼宇特有的一种类似于行业协会的民间组织,它是由公共商业楼宇管理者倡导,由公共商业楼宇的关键承租商牵头组织起来的。根据租赁合同规定,公共商业楼宇的所有承租商都必须参加商人协会,参加者每人一票选举一个管理委员会协会,日常工作由一位专职的执行秘书负责。公共商业楼宇本身是一个整体,承租商的经营活动在许多方面往往需要协调一致,但公共商业楼宇的管理者是无权介入承租客商经营活动的,有了商人协会,公共商业楼宇的管理者就可以通过它间接的对承租客商经营活动进行协调和管理。

公共商业楼宇商人协会的工作主要有四个方面:

(1)开展公共商业楼宇整体性的促销活动,如筹资、委托制作宣传公共商业楼宇的商业广告;举办节假日的削价展销会;组织顾客联谊活动;以公共商业楼宇名义为社会事业赞助等等。

(2)协调公共商业楼宇各承租户的关系。商人协会可以通过共同订立的章程,规范会员的经营行为。如不得欺行霸市,不得进行不公平的竞争;统一营业时间,不能影响他人营业;管好店铺门前卫生等。承租客商在经营上发生的矛盾、纠纷也可由商人协会调解仲裁。

(3)搞一些承租客商之间的互助工作,比如互通信息,提供一些融资方便等等。

(4)协调承租客商与公共商业楼宇管理者之间的关系。一方面公共商业楼宇管理者通过商人协会来达到统一组织、协调承租客商经营的目的,另一方面,商人协会又成为承租客商与公共商业楼宇管理者对话的工具。

五 公共商业楼宇的日常管理

1. 安全保卫工作

公共商业楼宇面积大、商品多、客流量大,容易发生问题,因此安全保卫要求高,应做好下列工作:

(1)制定严密规范的保卫制度和行之有效的安全措施;

(2)坚持不间断值班巡逻,安排便衣保卫人员场内巡逻;

(3)安装电子安全监视系统;

(4)所有固定设置、装饰品及设备,均须达到安全标准,使顾客、特别是儿童不致意外受伤。

2. 消防工作

公共商业楼宇商品多、客流量大,环境复杂,应特别强调消防工作。一般应做好以下工作:

(1)制定严密的消防制度;

(2)管好、维护好消防设备;

(3)消防通道要保持畅通无阻,一旦发生火警,能及时疏散人群;

(4)管理好义务消防队;

(5)制定一套紧急情况下的应急措施预案。

3. 设备管理

管理好机电设备 ,保证正常运转 ,是公共商业楼宇管理的一项重要工作。比如电梯、中央空调等 ,都必须保证正常运转。

4. 清洁卫生工作

要有专职人员负责场内的流动保洁 ,把垃圾杂物及时清理。

第四节 酒店楼宇的管理

一 酒店楼宇的含义

“Hotel”是国际上公认并通用的对具有多功能的旅馆、饭店、宾馆、酒店的通称。为有别于规模较小、功能单一的餐饮企业,国内外均以“酒店”惯称。

现代酒店特指凭借一定的建筑物及必要的设备、设施,将其和接待服务人员的劳务相结合。向宾客出售客房、餐饮、服务等商品,满足宾客物质和精神方面需求的经济组织。现代酒店已成为集向宾客提供膳、宿、行、乐、购物、健身、商务活动于一体的,能满足宾客多种需求的综合性服务企业。

二 酒店楼宇的类型与标准

●酒店的类型

按照不同的标准和尺度,可分别把酒店划分为不同的类型。诸如根据酒店设施规模大小,主要指酒店楼宇拥有的客房数量的多寡,可分成大、中、小型酒店。通常认为600间以上的为大型酒店,300间以下的为小型酒店,300—600间客房为中型酒店;根据酒店所在的区域和地点,可分为海滨酒店、名胜酒店、城市酒店、森林酒店、机场酒店;按营业接待时间,可分为全年性和季节性酒店等。但是,国际上通常按酒店接待对象和酒店的设备、设施条件,主要划分如下六大类:

1. 商务性酒店

也称暂住型酒店,通常地处城区,靠近商业中心区域,主要接待过往客商。这些客商经济条件较好,文化水平较高,对于价格并不计较,但对于酒店设施及服务质量、服务水准等要求较高,特别是他们开展商务活动所需的良好通讯系统、商务中心、洽谈会议场所和文秘服务等要求相当高。酒店开发商应对此类楼宇从外观环境、内部设施、装潢及特殊服务等方面考虑,满足商务客户的需要。

2. 度假性酒店

顾名思义,以接待度假、休闲、保健、康乐为主要旅游目的的宾客。此类酒店多位于海滨、山城、海岛、温泉、瀑布、森林等幽静的风景区,大多开辟适宜于该区域各类健身、娱乐项目,诸如垂钓、爬山、骑马、狩猎、划船、潜水、冲浪、网球等活动,以吸引此类游客。

3. 长住性酒店

此类酒店,主要供一些贸易商社、机关、团体或家庭长期居住。长住性酒店有其独特的要求,客房都采用家庭式的结构与布局,以套房为主,面积宽敞,设备考究,并配备适应宾客长住所需的家具、电器以及厨房设备。既有酒店业的常规性服务,又要增添家庭式的乐趣和

温馨。

4. 旅游性酒店

大多建于名胜古迹、旅游景点密集、交通亦较方便的区域,主要接待服务对象为旅行、游览、观光者。它不仅要满足旅游者的膳、宿之需,而且要有酒吧、咖啡厅、游艺室、商场等公共服务设施,以满足其休憩、娱乐、购物的需要。

5. 会议性饭店

目前,“MICE”的接待业务,成为世界范围的酒店业共同追逐的目标。MICE是指Meeting(会议)、Incentive(奖励旅游)、Conference(大型会议)and Exhibition(展览会),这四项业务中有三项直接属会议性。酒店业逐鹿于MICE业务,主要是此类客户消费水平高,会议参加者消费金额为一般性旅客的两倍,逗留时间长,平均逗留10天,而一般旅客只有6天,且较少在价格上斤斤计较,受季节的波动性也小,故会议饭店应运而生。它一般设在政治、经济中心的大都市或交通方便的风景区、游览胜地。除住宿、餐饮、购物等常规性服务外,它的最大特点是具有适应各类会议召开的系列装置,不仅有各类会议厅、宴会厅、多功能厅,还需配齐会议的设备,诸如扩音、照明、音像录放、视听投影、同声翻译等装置。

6. 特殊性饭店

追逐“奇、特、异”是旅游者固有的消费心理,满足特殊旅客或特殊需要的特殊性酒店令人目不暇接。有主要供年迈老人或带家眷长住的“公寓式酒店”;也有满足过往、过境需要的“机场酒店”、“汽车酒店”;还有以其他特殊形式出现的“仿古酒店”、“皇宫酒店”、“森林酒店”、“水上酒店”、“狩猎酒店”,以及“井下酒店”、“树上酒店”、“监狱酒店”等等。

●酒店的标准

国际上评定酒店标准基本相同。一般划分为五个等级,以星级表示的评定标准和方法得到了广泛认同。采用星级标准体系的,把酒店划分为五个星级,即一星、二星、三星、四星和五星酒店。理解和掌握不同星级酒店在其建筑结构、设备、设施和服务项目必备条件方面的关键点是:(1)一星级与二星级酒店,规模较小,设备、设施较为简单,主要满足宾客膳、宿的基本需要,适应经济支付能力较差的宾客。(2)三星级酒店规模较大,设备亦较齐全,不仅能提供膳、宿服务,而且还有卖品部、宴会厅、美容、娱乐、健身等综合服务项目,服务水准高,服务质量优良,主要服务对象是中等收入以上的宾客,在酒店业中,数量多且受大多数宾客的青睐。(3)四星级酒店,建筑规模较大,设备齐全豪华,综合服务设施配套完善,能满足宾客膳、宿、娱乐、健身、社交、商务等高级享受的需要。(4)五星级酒店是最高等级的豪华饭店。其设备齐全、豪华、先进,不仅有相当高等级的套房,并设有最高等级的“总统套房”。服务项目一应俱全,服务水准最高,服务质量特佳。以满足富商巨贾、社会名流和收入颇丰的大公司的高级职员等在旅游、商务、社交活动的豪华享受需要。

三 店楼宇管理的内容

现代酒店管理说到底,其最中心、最主要的任务,是通过对酒店各类资源的合理配置,力争以最少的劳动(物化劳动和活劳动)消耗,取得最大的经济效益和社会效益。

1. 按照现代管理的原理和要求,合理组织和配置酒店的人力、物力和财力,务必使各经营要素达到最佳组合。

2. 以市场为导向,遵循酒店经营的特有规律,制订合理的营销战略与策略,扩大客源,增强接待服务能力,从而充分增加酒店楼宇、设施的利用率。

3. 强化质量管理,加强含酒店楼宇环境管理在内的服务现场的监控,清洁与美化酒店楼宇内外部环境,不断改善服务态度,提高服务质量,为本酒店创造更多的“忠诚顾客”,增加企业的经济效益,从而为酒店楼宇的维修、保养、改造以至必要的更新创造条件。

4. 加强核算和财务管理,开源节流,节约费用开支。

5. 加强各类设备、设施的保养和维修,确保正常、良好运转,为宾客服务提供良好的物质条件。

6. 严格安保、消防管理,开展“四防”、“三禁”(“四防”即防火、防盗、防破坏、防治安灾害事故;“三禁”即禁毒、禁娼、禁赌)教育与管理,确保宾客和员工生命财产的安全和身心健康。

7. 做好人事、劳动工资的管理,最大限度地激励与调动员工的积极性。

8. 在酒店的统一管理下,做好酒店内的客房、餐饮、康乐、商场等部门性、业务性的管理。

四 酒店楼宇的设备、安保、清洁、环境管理

欲使酒店楼宇保值、增值,除上述常规性管理而外,尚需在如下几方面采取强化管理措施,方能奏效。

●酒店楼宇的工程设备管理

1. 酒店工程设备管理的性质

酒店工程设备管理,说到底是对酒店楼宇的硬件管理,唯有硬件服务体现出现代科学技术的最新成果,以此为基础,加上规范化、制度化的管理与服务,酒店楼宇方能人见人爱。现代酒店的设备、设施门类繁多,诸如变配电系统、冷暖空调系统、锅炉系统、给排水系统、通讯系统、防灾监视系统、计算机电脑网络、电梯设备、音响影视设备、厨房设备、污水处理设备、卫生设备、康乐与健身设施等等,几乎分布在整个酒店,如同人体,构成了严密的神经系统、循环系统、消化吸收与排泄系统,强化工程设备管理,最终为保证各系统功能健全、协调运作。

2. 酒店楼宇设备管理的具体任务

酒店楼宇设备管理的主要任务,是为酒店提供优良而经济的技术装备,对酒店的设备、设施进行日常性保养与预防性维修,以及对酒店的楼宇和设备等适时作必要的改造、更新,从而使酒店的经营活动,建立在最佳的物质基础上,保证接待、服务的顺利进行,使饭店获得最高的综合经济效益。其具体任务:

(1) 确保能源供给与控制能耗。不仅要保证冷水、热水、制暖、制冷的供给,而且要有效地控制能源消耗,完善各项节能措施。

(2) 做好设备、设施的选择与评估。其原则是:性能优良、技术指标先进、价格适中,适合使用现场,运行经济指标良好。

(3) 做好设备、设施的日常管理。包括设备的分类、验收、登记、建档、保管、封存、搬移、调拨、事故处理、报废等。

(4) 设备安装、调试。设备进场后,需按安装要求和额定运行参数,组织安装、调试,力求一次调试成功,经过规定时间的试运转后,正式验收投运。

(5)做好设备维修保养与修理。设备投入运行后,当班操作人员需正确操作并认真执行现场巡视制度,发现异常状态应及时处理并作记录,对突发故障,立即报告设备主管,由主管组织排除。定期计划保养与修理,由操作人员、专职维修人员分别完成之。

(6)做好设备技术管理。其主要内容有:一是保存一套完整的随机技术资料;二是积累设备运行资料(运行参数、故障情况、停机时间、保养修理记录等),目的是尽可能保持设备的技术性能指标。

(7)做好设备备件管理。关键设备的易损件必须购置备品、备件,以便及时更换,缩短停机时间。

(8)做好设备改造、更新。设备超过使用寿命或确需提前淘汰时,需按实际需求并经一定的报批手续,对其实施改造或更新。

(9)建筑、装饰的养护与维修。酒店建筑、装饰是酒店的标志性形象,需注意养护,保持其特有的风貌与格调,切忌破损。

(10)筹划楼宇的改建、扩建与新建。随着酒店市场需求的变化和发展,酒店楼宇的改建、扩建、新建,势在必行。工程设备部应当积极主动地向酒店总经理室提出筹划方案,并在总经理决策后予以贯彻实施。

3. 酒店楼宇设备管理要领

酒店楼宇设备管理的性质、任务及其重要性,已如前述,它的管理要领概言之,必须建立起一个适合运行,便于管理的楼宇设备的组织系统,按照酒店的实际情况,把该部门的人、财、物、技术、信息,从劳动的分工协作上,从上下左右的相互配合上,从时间、空间的联结上,合理组织起来,形成一个有机的整体。具体而言可概括如下几点:

(1)设置合理的楼宇、设备管理的组织机构,要根据酒店规模与设备配置状况来筹划切合实际的机构与岗位。其原则是机构设置宜小而全,岗位配置应少而精,提倡一专多能,一人多岗。

(2)强化各级人员的岗位职责。

(3)制定各类规章制度。一定要确保各类规章制度的科学性、严密性和可操作性。令行禁止,切实加强督促与检查,保持规章制度的法定性、强制性和严肃性。

(4)严格执行各项操作规程。为确保各类设备正常、安全、可靠运行,杜绝人为的设备缺陷所造成的事故,必须严格执行各类设备系统的操作规程。诸如禁止带负荷拉闸、未办审批手续自行动火、使用未通过检测的蒸汽锅炉、高空作业未携安全带等违章作业,均需令行禁止,防患未然。

(5)建立完整齐全的设备技术档案。分门别类,一机一卡,专人整理、保管,原始档案不得外借。

(6)建立快速、优质的报修服务中心。在楼宇设备正常、安全运行过程中,除计划保养修理外,大量的日常报修工作,其特点是报修内容繁杂,必须随叫随到,即到即修。

(7)加强能源管理。必须以信息、数据、资料为依据,做好信息、标准和目标的三大管理。

(8)制定年度维修、改造、更新计划。

(9)制定预防性维修计划。“预防为主,防修结合”应成为酒店楼宇设备维修与管理的一项重要方针。对各项设备特别是关键性设备、设施的预防性维修计划,切实执行,力避设备故障。

(10)加强出勤、进度、质量及费用支出的控制。

(11)奖勤罚懒、赏罚分明,合理分配,思想工作领先,激励酒店楼宇设备从业人员的积极

性和工作责任性。

●酒店楼宇的安保管理

1. 酒店楼宇安保管理的终极目标

要保障酒店以及来店宾客的人身和财产安全 ;保障酒店楼宇内所进行的一切宴请、会议、娱乐、社交等活动的顺利进行 ;并且消除饭店的一切“潜在侵害因素” ,使酒店始终保持一种既没有危险 ,也没有可能发生危险的良好状态。

2. 酒店楼宇安保管理的具体任务

(1)贯彻国家安全保卫工作的法规和方针政策。

(2)开展以“四防”“三禁”为重点的安全、法制教育 ,旨在酒店全体员工中牢固树立“没有安全就没有旅游”的观念 ,并积极采取切实措施 ,确保重点 ,保障安全。

(3)加强内部治安管理 ,落实酒店业相关的治安法规 ,维护酒店内部各公共场所和道路交通等各项治安秩序。

(4)根据“预防为主 ,防消结合”的方针 ,加强酒店内部消防管理 ,建立并检查各部门防火安全制度 ,组建义务消防队 ,定期进行消防预习和消防检查 ,对一切火警苗子都要做到“三不放过”(即原因不明不放过 ,责任不清不放过 ,整改措施不到位不放过)。

(5)负责追查酒店内部发生的破坏事故和破坏嫌疑事故 ,并配合协助有关部门 ,参与调查重大的治安灾害事故。

(6)协助公安机关查处酒店内部发生的治安案件和侦破各类刑事案件。对内部治安案件由酒店安保部负责调查取证 ,需要给予治安处罚的 ,按照治安管理条例的有关规定报送公安机关裁决 ,对饭店内部发生的危害国家安全和刑事案件 ,则协助公安机关做好侦破工作。

(7)确保酒店要害部位、重点工程和重要活动的安全。

(8)完成酒店总经理和公安机关交办的其他任务。

3. 酒店安保岗位设置

酒店安保机构设置及人员配备 ,是确保酒店楼宇安全的组织保证。关于酒店安保机构的设置 ,除必须遵循精简、统一、高效的一般原则外 ,还必须遵循下列特有原则 :

(1)与酒店的星级高低和规模大小相适应的原则。通常酒店的星级越高、规模越大 ,酒店楼宇的建筑装潢、设备设施、服务项目、服务水平、安全要求也就越高。

(2)与酒店的性质和任务相适应的原则。

(3)与酒店楼宇的建筑风格相适应的原则。大楼式的酒店与花园别墅式的酒店相比 ,在安全保卫工作的要求上有着明显的差别。前者占地面积小 ,楼层高 ,在监控设施配备和消防工作方面有着特殊要求 ;后者占地范围大 ,园林、小楼多 ,故在门卫和巡逻等方面有着更高、更特殊的要求。酒店安保机构的设置 ,必须同这些不同的要求相一致。

(4)与酒店管理体制相适应的原则。内资酒店 ,安保部是酒店安全保卫工作的职能部门和国家保卫组织系统的基层组织 ;外商独资酒店 ,由于其经营管理完全由外方独自负责 ,我国法律和公安机关对该酒店的安全保卫工作有某些制约作用 ,但其安保机构的设置与管理多引进其本国的一些模式 ;中外合资或合作酒店介于这两者之间 ,酒店安保机构的设置 ,虽然要考虑到酒店所有制的性质 ,合理吸收国外的先进经验 ,但仍然要与我国国情相适应。

图 2.21.3 酒店安保岗位设置图

4. 酒店主要安保管理制度

(1) 住宿验证登记制度。境内人员凭身份证填写《旅客住宿登记表》,境外人员凭护照、旅行证、回乡证,填写《临时住宿登记表》。酒店总台服务人员对登记住宿的旅客,既要主动热情、快速敏捷,又要坚持做到“三清、三核对”,即字迹写得清、登记项目清、证件查验清;证件照片与住宿旅客本人是否相符,登记年龄、证件年龄和旅客实际年龄是否相符,证件印章和证件期限是否有效。服务人员还应告知客人贵重物品的存放办法。

(2) 长包房安全管理制度。应由酒店(通常由酒店营销部)和承租者签订《客房租赁合同书》和《治安防火责任书》,签约前要查验承租者的相关证件。严格控制长包房卡的发放。用作办公的长包房限一房一卡,持卡人为签约人;用作住宿或住宿兼办公的,按登记住宿的人发卡。并切实加强加强对长包房客户的日常关心、服务与管理。

(3) 客房、楼层安全管理制度

- ① 客房的《服务指南》中,必须有公安部门颁布的《宾馆、饭店旅客须知》;
- ② 严格执行迎送客人程序;
- ③ 客人退房时,应及时进房检查,若发现客人遗留物品,按照客人失落物品处理程序进行处理;
- ④ 若发现其他问题和异常情况,应立即向客房部报告;
- ⑤ 若发现客房楼层有异声、异味和其他不正常情况,应及时查明情况,并迅速报告安保部和客房部;
- ⑥ 发现访客超过晚十一时仍未离开客房的,应提醒访客离房;
- ⑦ 客房内严禁放置易燃、易爆物品和化学危险物品;
- ⑧ 酒店楼宇的各类人员,都要熟悉安全出口的方位、消防器材的放置位置和使用方法,以保证在紧急情况下能熟练地疏导客人和使用消防器材灭火;
- ⑨ 发生火警,首先要沉着报警,讲明地点、燃烧物质、火势情况和自己的姓名及工号,然

后按照‘先救人后灭火’的原则进行救人灭火。

(4) 酒店钥匙管理制度

①客房门钥匙由前厅总服务台负责管理,在客人办理住宿登记时,由酒店总服务台发给客人,退房时交回钥匙,客人住宿期间遗失钥匙,应填写《配置调换钥匙登记表》,经前厅部经理同意、签字并送安保部批准后,方能配制或调换。

②因工作需要,酒店员工需临时借用客房门钥匙,必须办理登记和审批手续,并按时收回。

③严格控制‘万能钥匙’的保存和使用。它通常只有两把,一把由总经理亲自掌管,一把由安保部保管。‘万能钥匙’非经总经理批准不准使用,使用情况也要记录在案。

④重要库房、保险柜必须采取双人双锁或三人三锁制,钥匙由二人或三人分别掌管。开启重要库房和保险柜,必须由掌管钥匙的人同时到场才能开启。

⑤客房和客房楼层的总钥匙,严禁带出店外,更不得随意开启房门让无关人员进入客房。

⑥安保部负责对酒店钥匙管理的检查和监督,积极配合各部门做好钥匙的管理工作。

(5) 巡逻稽查制度

①坚守岗位,忠于职守,按规定时间和路线进行巡逻、打钟卡,发现可疑情况要及时处理并做好记录。

②文明巡逻,依法执勤,不说和不做有损于安保人员形象的话和事。

③预先熟悉巡逻区域的所有通道,要害部位,重点设施,特别是消防设备及其使用方法,做到心中有数。

④发现火警或接到火警指令,应立即赶赴现场,弄清情况,及时扑救并报告消防指挥中心或安保部。

⑤巡逻时拾得的钱物应及时上交。

⑥除规定时间休息外,巡逻员不得进入办公室休息。

(6) 要害部门的安保管理制度。酒店要害部门乃指对酒店全局起决定作用和对员工、宾客安危有重要影响的部门,其中包括锅炉房、空调机房、电梯机房、发电机房、配电房、电话总机房、电脑房、行李房、金库和油库等。

①要害部门的安全工作由安保部主管,并会同有关部门共同负责。

②要害部门的工作人员要忠于职守,坚守岗位,认真履行岗位职责,严格按照技术作业规程进行操作。与此同时,要积极做好安全防范工作,确保安全。

③未经所属部门经理同意,非该部门工作的人员不得进入要害部门。经批准进入要害部门的,应进行登记,并注明出入人、出入时间、出入原因及审批人姓名。

④要害部门严禁私自乱拉电线,严禁带入和存放易燃、易爆等危险物品,严禁吸烟,严禁乱堆、乱放杂物,影响道路畅通。

⑤凡要害部门的从业人员,均要熟悉消防设备和器材的名称、性能、配置位置、使用方法以及有关安全消防知识,以保证在发生火情时能迅速、高效地使用这些器材。

⑥定期检查、保养要害部门的各种机械设备、仪表仪器、线路管道和阀门开关,以保证正常运作。

⑦严格执行交接班制度。

(7) 消防设施安全检查制度

①各种消防设施应由工程设备部负责、安保部配合进行定期检查,发现故障及时维修,

以保证其性能完好。

②安保巡逻员每天必须对巡逻区域内灭火器材安放位置是否正确、铁箱是否牢固、喷嘴是否清洁、畅通等进行检查,发现问题应及时报告工程设备部修复或更换。

③工程设备部会同安保部对消防栓箱门的开启、箱内水枪、水带接口、供水阀门和排水阀门等,每月进行一次放水检查,发现问题,应及时纠正。

④消防中心要经常检查消防报警、探测器(温感、烟感)等消防设施,发现问题,应及时报工程设备部进行维修。

⑤消防中心每三个月检查一次二氧化碳灭火器的重量及其存放位置,对温度超过 42℃ 的,应采取措施。

⑥消防中心应定期检查“1211”灭火器,重量减少十分之一以上的,应补充药剂并充气,对放置在强光或高温地方的,应马上移位。

⑦每天都要检查安全门的完好状态。检查安全、消防通道是否畅通,如发现杂物或影响畅通的任何物件,应即采取措施加以排除。

⑧消防设施周围严禁堆放杂物,消防通道应随时保持畅通。

⑨所有消防安全检查均应记录归档。

(8) 动火作业安全管理制度

①酒店和外来施工单位在酒店禁止烟火区域内,需要动用明火作业时,须事先向安保部提出申请,填写《动火作业申请表》。

②安保部根据明火作业的范围,并按照《三级动火审批制》的规定加以核准或报上级领导和主管部门批准。原动火单位因未完成任务需要延长动火时间的,必须重新办理动火审批手续。

③动火作业者必须持有特种作业安全操作证,才能上岗操作,并需严格按操作程序和相关规定进行操作。

④动火前必须做到“五不”:防火、灭火措施不落实的,不动火;周围的易燃物品未清除的,不动火;附近难以移动的易燃结构未采取安全防护措施的,不动火;凡贮存有易燃、易爆物品的仓库、场所,未经排除危险的,不动火;未配备相应灭火器材的,不动火。

⑤动火后必须做到“四要”、“一清”。即要指定现场安全负责人,进行安全监护,要严格按照技术规程进行操作,要严密注意动火情况,一有不安全苗子,立即停火,要及时扑灭作业中发生的火警和爆炸事故,动火完毕,必须立即清理现场火种,火种不清除不可撤离动火现场。

⑥动火申请部门应委派现场监护人负责动火现场的消防安全检查,安保部则要加强现场巡视,以确保动火安全。

(9) 易燃易爆物品的安全管理制度

①易燃易爆物品是指油漆、香蕉水、汽油、柴油、氧气、乙炔气、酒精、石蜡等,应设专用仓库储存,由专人管理;

②在仓库的显要地方,应放置专用消防器材;

③仓库内严禁吸烟,严禁使用明火,严禁火种入库;

④仓库使用的照明灯必须是防爆灯,其开关必须安装在库房外的保护盒内;

⑤除电源为电池的计算器外,仓库内不得使用其他电气设备;

⑥易燃、易爆物品入库,必须先行检查登记,入库后要定期进行检查;

⑦易燃、易爆物品入库后,要分类、分项存放。遇水燃烧、爆炸的化学物品,不得存放在

潮湿和容易积水的地方。通道之间要有一定距离,更不准超量储存;

⑧严禁无关人员进入仓库。

5. 增加科技在安保方面的投入,提高酒店技术防范能力

“安全第一”是实践反复证明的一条颠扑不破的真理。酒店楼宇的安全防范,除强化制度建设,加强领导,措施落实到人,使整个酒店的安全保卫工作同酒店的各个岗位职责结合起来;“群防群治”而外,还必须增加科学技术在安保方面的投入,配置消防、电视监控设施,提高酒店技术防范能力。

(1) 现代酒店在楼宇建筑上除应完全符合《关于建筑设计防火规范》、《高层民用建筑设计的防火规范》等法规的防火标准外,在楼宇使用管理上要合理配置各种消防设施,以及时控制火警,确保安全。

(2) 在总台、账台、仓库、保险柜(箱)等重要部门都要设置技术先进、性能良好的防盗、报警装置,以便及时了解、控制这些部门的安全状况,及时采取措施。

(3) 在酒店出入口、应急通道、大堂、商场等公共区域和电梯、楼面电梯口等客房区域,以及财会室、物资仓库等重点部位安装电视监控设备,实行24小时值班监视,尤其对大堂出入口、电梯和楼面电梯口等重点部位还应分别实行24小时定点录像,录像资料应保存二个月,以备查考。

上述技术防范措施,无疑对扩大酒店安全监控覆盖面,提高预防、发现、控制各种不安全因素,以至打击违法犯罪活动,均将起到巨大的、不可忽视的作用。

●酒店楼宇的清洁、绿化、美化管理

1. 高标准搞好酒店内外的清洁卫生工作无论是客房还是餐厅或是商场,对于清洁卫生工作均有严格的、精确的要求,诸如星级酒店的客房卫生间,对于清洁卫生要求达到一尘不染、一发不沾、洁白无暇的地步。除此以外,对酒店楼宇公共区域的整洁,均应有过细的严格的要求。

(1) 大堂清洁工作

①要配有专人不停地拖净大堂地面的大理石或磨光花岗岩,不允许有灰尘和脚印。还应注意大堂的边边角角的清洁卫生工作,定期上蜡或磨光。

②沙发、茶几、烟灰缸、总服务台的柜台面和摆设,要每2小时擦拭一次,以保证其无尘、无污迹。

③如已有口香糖等造成的污渍,则应及时报告主管,安排专门人员作特殊的清理。

④擦窗工在早班一上班,先要将大堂玻璃门擦净,然后擦其他地方的玻璃、镜子等。擦净的玻璃要保持无尘无污迹。

⑤铜、不锈钢等金属装饰,在晚班大清洁后,要在金属上擦以铜油或不锈钢清洁剂,早班和中班一般只需用抹布抹去灰尘和手印。

⑥墙面和墙上装饰大面积的清洁工作,一般在晚上进行。

(2) 酒店楼宇环境的清洁工作

①保持地面清洁,定时清扫,还要注意将地面上由车辆等所带来的泥沙、灰尘清除干净。

②保持墙面整洁。要定期将墙面积灰清除干净。

③保持绿化地带整洁。草、木要及时修剪,并经常去除其中的杂物、枯枝、败叶,并定期去除杂草。

④保持各种装饰件的整洁。要每天清洁各种金属装饰物或器皿,并定期用擦铜油擦拭

干净。对喷泉、水池,也要定期将其中的水放干,清洁池底及池壁。

(3)公共盥洗间的清洁工作

①日常的一般性清洁工作主要有:保持清洁用具的干净、完好;洗手盆、台面、水龙头和镜子等,要及时清除其灰尘、杂物,擦去污迹和水迹,使其保持干净明亮;保持地面干净,及时擦去地面上的水迹和脚印;及时补充各种卫生用品;及时倒净垃圾筒里的杂物,不能使杂物超过垃圾筒的 $\frac{1}{3}$;为了保持空气的清新,还需要经常喷洒空气清洁剂,等等。

②日常的大清洁。每一工作班,除须做以上日常的一般性清洁工作外,还至少要做一次大清洁:用湿拖把拖净地面,地面边角处容易积污垢,必须用湿抹布,细细抹干净;将墙面、垃圾筒等擦洗清洁、抹干;坐厕内和小便池内,须用马桶清洁剂刷洗干净,并喷洒消毒剂;用清洁剂擦洗墙面、地面后,还要对地面进行磨光、上蜡。除此外,还要定期进行更彻底的大扫除。

(4)大理石的清洁保养

大理石具有含水量较高、质地较软、多孔、渗透性强等特点。在清洁大理石时,必须注意绝对不能使用碱性或酸性的清洁剂、去污粉、漂白粉等清洁剂,也不可使用粗糙、尖硬的钢丝钳、铲刀等磨擦或刮洗大理石。要每天用干尘拖推尘,尽量避免沙土存留在地面上。对于污迹,可用清水润湿后,用中性清洁剂拖或擦洗,再用清水过一次后擦干即可。为保护大理石地面,在地面清洗干透后,涂抹2层封蜡及2层面蜡。

(5)地毯的清洁保养

星级酒店几乎均用地毯,因此地毯的清洁保养,对保持酒店楼宇的价值关系甚大。为此:

①每天用吸尘器打扫。有条件的酒店,大堂和走廊地毯都可用直立滚擦式地毯吸尘机,它可将地毯纤维内的砂粒及污尘等清除掉。

②污迹及时清除。对于油污性污渍,可将地毯除油喷剂从外至内地喷在污渍上,把污渍包围,再用软刷子向内轻刷,然后用清水刷干净并吸干。对于水溶性污渍,如咖啡、可口可乐饮料等,可用地毯除渍剂喷洒在污渍上,用软毛刷轻刷,再用干毛巾吸干,然后用清水过干净、吸干。对于粘有胶姆糖(口香糖)的,可先用胶姆糖喷剂,从外至内喷在胶姆糖上(或用冰块替代),使胶姆糖硬化,然后用小铲刀打碎结成了硬块的胶姆糖,便可予以铲除。

③对于受过水泡的地毯,如是小面积的,可直接用多条毛巾放在上面,用人脚踩,使水分被毛巾吸出。如是大面积的,则需用吸干机将地毯吸干,有时还需将地毯移走,更换地毯下的垫子。湿地毯经吸干铺设好后,还要用干泡洗地毯机将地毯洗一遍。

④对于脏而失去弹性的地毯,需要用干泡式清洗地毯机清洗,其操作程序是:用吸尘机将地毯吸干净→清除各种污渍→把装有地毯干泡清洗剂的洗地毯机接上电源→打开发泡开关,等泡沫充满地毯后再开动刷地毯机,将清洗剂泡沫刷入地毯中→从左至右,横行退着走,一行洗完再从右至左洗一行,直至洗完→在地毯洗完后揩干透之前,注意不要在上面行走→地毯上的污渍被清洁剂溶合成粉末状晶体后,只要用吸尘机吸去,地毯便恢复清洁美观和松软的状态。

(6)沙发的清洁保养每天要用吸尘器的真空管清除沙发上的灰尘、砂粒、头发丝等污物。沙发上的污渍,可参用清洁地毯的方法清除。条件允许的酒店,还可购置沙发干洗机。其清洁剂与洗地毯基本相同,由于它的清洁头具有产生泡沫的功能,并配有吸泡沫的设备,清洗较为方便。如没有这种机器,亦可用地毯干泡清洗机替代。使用沙发干洗机的步骤:打开制泡开关,使其打出泡沫→从制泡箱经过送泡管将泡沫涂抹在沙发上→用软刷和着泡沫刷洗

刷洗后→再用干毛巾擦干,即可。

(7) 清洁设备的使用和保养

①吸尘器 1)使用前需先检查电源线及插头是否完好,以防触电;2)操作时,要正确操作,如吸尘器散发异味或发出不正常的响声,应立即关机,进行检查、校正;3)在吸尘过程中,如遇有物体阻挡,切不可用力拉吸尘管,以防被拉断;4)绝对不能吸水,以防烧坏电机;5)使用完毕时,须先关掉电源,然后将吸尘器内的垃圾清除掉,并将电源线有规则地绕放好;6)将吸尘器放置在通风、干燥处,以备下次使用。

②吸水机 1)使用前,须检查电源及电源插头是否完好,以防触电;2)操作时,如机器发出异常的响声或有异味时,应立即停机,检查、修复;3)在吸水过程中,如有物体阻挡,切不可用力拉吸水管,以防吸水管被拉断;4)不能吸有较强碱性或酸性的水,以防腐蚀机体;5)在倒水时,要小心轻放。防止水筒碰撞变形而失去真空吸水的能力;6)使用完毕时,须先切断电源,然后将电线擦干,绕放好;7)吸水器内的垃圾、积水必须清除后擦干,放在通风、干燥处,以备下次使用。

2. 绿化

(1) 绿化在酒店楼宇管理中的作用。回归自然,注重生态的平衡,已引起世人的普遍重视。不仅是庭园式、别墅式的酒店要重视绿化和环境的美化,其他各类酒店均应因地制宜,注重搞好酒店楼宇中的绿化和环境美化。

(2) 酒店绿化的区域与范围

①室外区域酒店围墙、大门、庭园、境界绿地(也称境界绿坛)、立体花坛、停车场、喷水池周围、大堂、大楼大门口外、台阶上下、屋顶花园、屋顶平台及其他所有室外康健娱乐场所等。

②室内公共区域大堂、总台、商场、各类厅室、礼堂、走廊通道、商务中心、公共关系部、客用厕所、宴会厅、各类餐厅、酒吧、茶座、舞厅、健身房、网球场、游泳池、理发美容中心、每层客用电梯厅、每层客房楼面的主要过道等。

③各房内区域如高级客房、特色套房、总统套房等。酒店凡有需要又有可能绿化之处,均应有绿化,以美化环境。

④酒店内部场所。董事长、总经理办公室、各部门经理以上人员的办公室、休息室、员工餐厅、医务室、图书室等。

(3) 注意开拓酒店绿化的新领域

如屋顶花(庭)园、屋顶平台绿化围墙、大门处的绿化等。只要潜心想,处置得当,对酒店楼宇均可起锦上添花之功。

(4) 其他绿化方式

①组合布景即运用各种无色、较大的玻璃缸、瓶及透明塑料板等材料定做的容器,适栽的品种有网纹草、血叶兰、椒草、小吊兰、孔雀竹芋、冷水花、蟆叶海棠、红绿草、吊竹梅等小型观叶植物及小型多肉类植物。所用介质,其底层为聚苯乙烯粒,上面的中央铺以珍珠岩或蛭石、河沙,再上面可饰以白瓜子石或小卵石等,也可无饰,施无机肥。置于室内别具一格、清雅高贵。

②盆栽蔬菜绿化成本低廉,新鲜嫩绿,栽培容易、用完丢弃。如种菠菜、早芹、西洋芹、红皮萝卜、红米苋、蕹菜、芋艿等。

③水养植物绿化常用的是水仙。其形状有自然形态的(俗称笔架式),也可栽于黄沙、瓜子石或珍珠岩盆内,和人为雕刻形态的。另如将大个红皮萝卜、根切平置于一浅盆中,倒入清水,置于台几上。红球、翠叶,清新可爱。其他如羽衣甘蓝、胡萝卜等均可照样做。

④无土盆栽植物观赏。相当种类的阴性观叶、花植物均可无土栽培,其介质有姬石、珍珠岩、水苔、腐热水屑、黄沙、陶砾等。可用塑料盆栽,施用无机化肥和营养液,清洁、卫生、美观,可长期置于室内桌上。

⑤室内盆栽吊悬绿化。其品种很多,除较普及的有各种吊兰、吊竹梅、常春藤外,还有紫梗芋、蔓喜林芋、薛荔、血叶兰、各种绿萝、圆盖阴石蕨、松鼠尾、蔓椒草、蔓紫鹅绒草、蔓长春花、蔓子恋等。这些植物耐阴,可长期吊悬或垂直绿化室内。

3. 园艺在酒店楼宇中的应用

(1) 花束、饰花及台花布置

①花束。主要用于对宾客的专项服务。可选用的材料甚多,有臂抱花、手提花、圣诞花等。其形状有圆形、三角形、弯月形、S形、瀑布形、放射形等。除要熟谙花卉语(否则必将弄巧成拙,事与愿违)而外,还要讲究造型、比例的平衡,主体、陪衬、色彩之间的组合与协调。手握处可用包胶纸、锡纸或蜡纸包裹,并可酌情饰以彩带,也可用透明玻璃纸半裹花束,还可将白兰花或其他浓香小花用细线串连,置于其间,以增加香气。

②饰花。也是用于对宾客的专项服务。有胸饰、发饰、钮饰、帽饰、腰饰等。最简易常用的是取一二朵康乃馨配一或两片文竹或肾蕨叶、柄并拢后用细金属丝扎紧,最外层再用绿色胶纸粘缠,然后给宾客插于胸袋、胸襟或西装花钮眼处。

③台花布置主要有:1)圆桌共食型。可在转盘中心置一西方派的低矮的小半圆球面型的插花,直径以30厘米为宜,下垫衬口布折托。此外,各种适宜的花朵(剪去柄,花面朝上),间隔组配成各种圆圈图案,平摊在台布上。2)圆桌分食型(无转盘),可在中心置一西方派的小半圆球面型或低塔型插花,无需以布垫衬,亦可在托盘内或其他定做器皿内拼摆人造插花块(5厘米厚),花、叶插于其上,直径50厘米或稍大一些。3)大长方桌分食型。当中可设一或两三簇西方派小半圆球面型或低塔型插花,周围一圈装饰成椭圆形或棱型,当中设一长条或间断长条的低矮繁密插花。4)各类冷餐会、自助餐会、鸡尾酒会等,台花布置则可随台型而定,有四面观、三面观、一面观。可用低矮盆栽花草布置,但盆外须用白布或锡纸包裹,以遮蔽盆土。5)圣诞圈(哈利圈)制作:用稻草或类似物扎成环,外层裹以绿色造纸,插上火棘果枝、南天竹果或枸骨果、松果、榉树叶、日本柳杉小枝、枸骨叶、悦景山草,平置于台面的当中,再摆一枝蜡烛台,有烛光烁烁,气氛幽雅。

(2) 插花艺术

插花艺术在酒店应用甚广,流派甚多,主要可分东方、西方两大艺术流派。东方插花以中国、日本为代表,西方则以欧美为主体。

①东方流派有庄严肃穆的宗教插花,有富丽堂皇的宫廷插花,有脱俗清雅的文人插花,有热闹喜气的民间插花。它们讲究线条造型,通过其长短粗细、曲直扬挫、强弱刚果、虚实疏密,显出其柔美、刚劲、纤细、粗犷、秀雅、苍古等不同风格。讲究意境,形神合一,情景交融,形中含意,意示于形。在色彩配置方面,要掌握好主色调、调和色、对比色、情感色之间的关系。东方流派的插花造型,适宜于总台、商务中心、公共关系部、各类餐厅、客房、宾客专用服务及各用餐、酒吧等桌面上的小型插花。

②西方流派较多地选用繁密形花枝插在人造插花块或花泥上。对器皿、几座的要求没有东方派那么高,只要用鲜花构成各种图案,有明显的重心。其主题主要表现于外形,欣赏它的色彩美、造型美。或雍容华贵,或艳丽浓重,或气派非凡,或五彩缤纷,或瑰丽无比,或热情奔放。其枝叶一般只作陪衬或遮蔽花泥之用,不是欣赏对象。所取材料,一般均由专业生产单位供给,主体有康乃馨、菖兰、菊花、扶郎花、月季、晚香玉、霞草等,陪衬材料主要有夹竹

桃、大叶黄杨、批叶珊瑚、海桐、棕榈叶、文竹、悦景山草及蕨类植物等。西方流派的插花造型,适宜于各种典礼、舞会、庆贺等宾客的专项服务。此外,还有重要宾客所需的西方派插花和花篮等。

(3) 盆景艺术

真正上好的盆景作品,被誉为无韵的诗、立体的画、凝固的音乐、有生命的文物。由于盆景艺术的魅力,决定了它在美化酒店楼宇中的特殊地位,它使宾客受到一种浓郁的东方色彩的美感。盆景的各种流派、风格,可分为树桩盆景类、组合盆景类、水石盆景类。

①树桩盆景主要取材于各种木本老树桩,来源于野外掘取和人工繁殖两个方面,以野外掘取为主。盆景制作追求意、景、神、情、姿,而不能与普通的观赏盆景相混淆。盆景制成后能明显产生缩丈成寸、小中见大的艺术效果,有独特的品赏价值。

②组合类盆景包括丛林式、水旱式、全旱式。此类盆景强调选材恰当适宜,构思造景合理,再加上妥切、精心、科学地养护管理,亦能成为一幅上乘的味浓、意深、情景交融、充满诗情画意的立体盆景。

③水石盆景此类盆景主要取材于各种石头,以及少许微小型植物、苔鲜、小摆件。盆景是园林工艺的骄子,是科学、技术、文学、绘画、情感交融的东方高等艺术珍品。而水石盆景的“移天缩地、盆立大千”;“咫尺之内而瞻万里之迢,方寸之中乃辨千寻之峻”的特点,更是形象而浪漫地凝聚、舒展其“立数寸作千仞之高,横咫尺作百里之回”的气势。水石盆景艺术形式有悬崖式、怪石式、象形式等。

品评盆景水平的高下,除景的优劣外,还必须兼顾到盆和架的配套是否相宜。景如面,盆如腰,座如足。因此配盆、几架亦大有讲究,但强调为主景服务,不能喧宾夺主。现代酒店的文化功能已日益显示,盆景艺术的贴切运用,则可使酒店楼宇增辉,给宾客以美的享受。

5. 车辆管理工作

车辆管理工作首先要设立泊车位,国内主要是自行车停放处,以方便顾客的交通往来;其次是要有专人指挥管理,维持良好的交通秩序。

第五节 工业厂房与仓库的管理与服务

工业厂房与仓库是较难管理的一种物业,如厂房储存易燃货物与材料,易造成火警;笨重的机器和存量过多的货物,其重量往往会超出楼面结构的负荷;机器开动时会造成震荡,损耗严重;保养费用高等等。

工业厂房与仓库管理的水平与生产和产品质量有直接关系,所以一定要做好管理工作。

一 工业厂房和仓库管理的职能

1. 负责建筑物的日常管理事务。
2. 代表各企业统一对外联系,协助落实街道办事处交办的社会任务。
3. 监督厂房和仓库管理规定的实施,协调各企业对公共部分的使用,维护绿化布局,落实卫生制度。
4. 负责厂房和仓库范围内公用部位、共同整体性设备及附属设施的管理、养护和维修。
5. 负责建立厂房和仓库修缮管理基金,设置专项帐户,专款用于维修项目。
6. 按时收取和分摊管理费、维修费,并定期公布帐目。
7. 有权采取必要的措施,保证管理规定的实施。

二 工业厂房与仓库管理的内容

工业厂房是生产车间,关系到产品质量;仓库是储存保管要点,关系到产品的丢失损坏等。因此,这两项管理工作是十分严谨细致的工作,必须做好。

1. 制定严格的管理制度

- (1) 工业厂房与仓库的管理规定;
- (2) 各个岗位的工作职责及操作规程;
- (3) 机器设备的安装、管理、使用规定;
- (4) 材料领取、加工、检验等规定;
- (5) 产品出厂入库的规定;
- (6) 成品发货出库等制度。

2. 安全保卫制度

(1) 工业厂房和仓库都要建立值班守卫制度,对人员、产品的进出都要进行认真的检查登记;

- (2) 无关人员不得进入厂房和仓库重地；
- (3) 下班后厂房与仓库要有值班巡逻及其他安全措施；
- (4) 严格执行两人以上进入仓库、锁门等制度。

3. 消防制度

- (1) 建立严格的消防制度，明确各级的消防责任人；
- (2) 建立严格的消防措施，配备消防用具，如消防带、消防柱、灭火具、砂等用品；
- (3) 备有先进的报警设备等；
- (4) 不定期的组织消防教育和消防演习。

三 工业厂房和仓库内部管理

按厂房和仓库买卖或租赁合同的规定，各企业要履行各自的权利和义务，管理好各自使用的建筑物。此外，各企业应遵守以下几项规定：

1. 厂房和仓库不准用作生活居住，除经公安部门批准同意设立专用库房外，禁止在厂内堆放易燃、易爆、有腐蚀性危险品和有害物品。
2. 各企业根据生产需要，对厂房和仓库进行分割改造和内部安装设备时，不可损坏楼面结构和超过楼面允许的荷载。施工前应与管理者联系，并提供图纸，经有关部门会签后方可施工。
3. 各企业应按照楼层的承受负荷要求放置设备和货物，如有超载放置而引起楼层损坏，管理者有权要求有关企业修复到正常状态，由此造成的损失由责任企业负责。
4. 因使用水电不当而造成其他企业损失的，其损失由责任者承担。
5. 管理者要求各企业的工业废弃物自行处理，不可向外倒放。

四 工业厂房和仓库公用部位的管理

1. 各企业不得以任何形式占用在购买或租赁合同中明确的公用部位。各企业应教育员工爱护公用部位的房屋结构和设备，如人为损坏，由责任者负责。
2. 为确保厂房和仓库及附近建筑物群体协调和美观，满足给排水要求、消防安全规定及生产和人员安全，各企业不得在红线范围内的基地上或屋面、外墙、技术层搭建和安装设备，要在外墙及屋顶上设置企业标志和广告，应事先向管理者申请，经协调、批准后方可实施。
3. 为确保文明生产和绿化环境，无论是购买或租赁厂房和仓库面积多少，均不可占用园林绿地。
4. 厂房和仓库的公共场地，除由管理者协商确定停放自行车和汽车外，各企业不得堆放货物。
5. 为确保公共场所的清洁卫生，各企业要加强对员工的教育，对违反环卫保护规定的，由责任者负责。

五 工业厂房与仓库的服务项目

工业厂房与仓库的服务，主要是做好各项保障工作，如材料、物资、设备、工具的供应保障；工作生活设施及工作条件的保障；优美环境和娱乐的保障等。

第六节 购物中心的管理

一 购物中心的含义与类型

(1) 含义。购物中心是国外(境外)从六、七十年代因商业发展而建立起来的一种新型商业化的房地产,在我国还是新生事物。因此,它有两层含义:一是以各种零售商店(或柜台、楼面)组合为主体,包括其他商业、服务以及金融机构(银行)在内的商业群体;二是购物中心的楼层与摊位是专供出租给商人零售商品作为经营收入的房地产。因此,购物中心是一种出租房产供商人零售商品的房地产。

(2) 类型。从建筑结构上来分,一种是敞开型的,如西方发达国家的购物中心,往往是由露天广场、林荫道与低层建筑物构成,其中包括附设有大型停车场;一种是封闭型的,如香港的购物中心,大多都是高层楼宇建成。国内一些大城市目前所建的购物中心大多是香港式的,比如上海的友谊商城、九洲商厦等。从建筑功能上来分,一种是综合性的专业购物中心,一种是商住两用的。从设置的地理位置来看,一种是设在小区中心、临街的位置,一种是设在郊区和乡镇高速公路边。

二 购物中心的特点

(1) 建筑结构新颖、别致,无论是外墙、门楼的装饰,还是内部的构思,都很奇特。比如香港的购物中心,供消费者小憩的广场是设在中心内的,并有喷水池、阳光走廊以及其他装饰物,既可以供人购物,又可以观赏(包括建筑与商品)。

(2) 流动人员数量大、人员素质杂。进购物中心的大多数人是为了购物,也有的是闲逛等等。

三 购物中心的日常管理

(1) 承租客商的选配,是购物中心管理者的重要任务。购物中心是一个商业机构群。要想使购物中心繁荣,对顾客有吸引力,在楼层、摊位出租经营时,一定要充分考虑经营管理中的百货商的搭配和组合,使顾客真正感到“走百家不如去一家”。

(2) 安全保卫是一项突出的管理工作。大型购物中心面积大、商品多、客流量大,更容易发生问题。因此,安全保卫要坚持24小时值班巡逻,并要安排便衣保卫人员在场内巡逻。高级购物中心还可设电子监视器,尽可能使顾客购物时安全、可靠。

(3) 消防工作也要常抓不懈。不仅要管好消防设备、设施,还要形成一支义务消防队,并要有一套紧急情况下的应急措施。

(4)管好机电设备,保证正常运转,是购物中心管理一项必要的工作。比如电梯、手扶电梯、中央空调或南方的制冷设备、北方的供热设备,都必须保证正常运转,不然很可能影响顾客购物。

(5)购物中心还必须做好环境卫生和车辆管理工作。要有专门人员负责场内流动保洁,把垃圾杂物及时清理外运,随时保持场内的卫生。车辆管理不仅要有专门停车场,国内主要是自行车寄放处,还要有专人指挥管理,维持良好的交通秩序。

第七节 广播电视行业 物 业 管 理

一 广播电视事业大发展呼唤后勤

管理体制变革走物业管理之路

广播电视是高技术、重装备的事业,其建筑物业无不以独特的造型、先进的设施、一流的硬件设备,在我国城市建设现代化进程中独领风骚,成为城市现代建筑的象征和城市形象的标志。以上海而论,无论是建成并投入使用的东方明珠电视塔、广电大厦、银星假日大酒店、东海影视乐园等,还是正在建设中的上海大剧院、浦东东视大厦、上海广播大厦、上海电视台新大厦等,都已经或在不久的将来以各自的风采和魅力,为上海这个国际化的大都市增辉添彩。

广播电视建筑物业得以在 90 年代迅猛发展,固然是我国改革开放、对外文化交流、对内提供健康向上的精神食粮的文化事业发展的需要,同时也是广播电视事业不断开拓、深化内部机制改革、向企业化发展、发挥产业功能的硕果。与此同时,也对广播电视系统后勤管理现行体制及管理模式提出了新的挑战 and 机遇。抓住机遇,迎接挑战,努力把广播电视建筑管理提高到一个新水平,是摆在人们面前的重要课题。

广播电视系统现行后勤管理服务体制及工作模式,作为广播电视深化体制改革的一个重要组成部分,在 1987 年和 1992 年迈出了两大步。

1987 年初,上海市广电局在中共上海市委、市政府的关怀、支持下,在全国同行中率先把社会化专业生产方式引进到广播电视系统中来,引进了较程度上的竞争机制,建立了“五台三中心”的新格局,即上海电视台分割为电视一台、二台、电视剧制作中心;上海电台分割为新闻教育台、文艺台、经济台;全局的技术工作由局技术中心统一领导;所有后勤部门由生活服务中心统一管理。

“五台三中心”的体制为加强宣传的力度和深度,坚持正确的舆论导向起了积极的促进作用。同时,建立了经济电台和以经济节目为特色的电视二台,加强和突出了经济宣传。在管理上,新建的技术中心对全局的摄录、转播、制作、演播、传输、发射等所有技术装备实行集中管理、统一使用;生活服务中心则统辖汽车运输、食堂、托儿所、总务、报刊发行等后勤部门。几年来,两个“中心”运转正常,并显示了积极作用,提高了技术设备的使用率,统一安排技术装备的规格、品种,更加适应不同节目的制作要求,设备完好率有较大幅度提高,后勤职工提高了地位,激发了工作热情。

1992 年,上海市广电局领导又审时度势,抓住上海浦东加快改革步伐的有利时机,一并成立了两个具有独立法人资格的上海东方广播电台和上海东方电视台。在上海电台、上海电视台试行企业化管理,改革组织人事制度和内部分配制度。同时从“只有发展产业,才能

建设事业”的认识高度,利用广播电视的优势,发展经济实体,主动投入到市场经济的汪洋大海中去,创造收入,增强实力,形成广播电视事业良性循环的改革思路。经过努力,逐渐形成了广告、音像制品、印刷出版、旅游饮食文化、贸易经营与生产实体等六大系列经营实体,创收能力大大加强。1986年全局经营收入第一次超过国家拨款,到1991年底已超过1亿元,至1993年突破4亿元。在这一阶段,还通过组建如东方明珠股份有限公司的形式建设文化项目,实现了对我国文化事业发展传统规范的突破。这不仅有利于理顺产权关系,实现所有权与经营权的分离,而且从根本上改变文化企业的经营机制,为我国文化事业发展的产业化进程作出了积极的探索。

上海广播电视体制改革成果斐然,观众市场的不断扩大和六大系列经营规模的日益扩增,为广播电视事业积聚了资金,增强了实力。而“九五”期间的改革思路,更是高定位、高标准、高起点、高要求,即吸收国际上广播电视行业的体制及管理体的通行做法,又大胆而坚实地改变原先事业单位、政府管理部门的积习,朝着企业化方向发展。它依然是党、政府和人民的喉舌,是大众传播媒介,同时,实行企业化管理,把精神产品的生产流程尽可能纳入量化管理的轨道,并在一定程度上发挥产业功能,成为产业性广播电视机构。

曾经在上海广播电视事业发展进程中立下汗马功劳的后勤管理,在整个广播电视系统逐渐向企业化方向发展、发挥产业功能的进程中,由于改革力度较小,管理机制显露出不少缺陷,上海目前广播电视系统的后勤管理与广播电视事业发展的不相适应,主要有以下几个方面:

(1)在体制上,目前后勤管理都由事业型的实体——服务中心统辖,基本上沿袭传统行政化管理,拨多少钱办多少事,缺乏活力,缺乏后劲,缺乏积极性。

(2)经费来源是市广电局全额划拨,处于一种高水位的平均主义,没有体现岗位定酬、优绩优薪,与以社会市场劳动价格定酬更相距甚远。

(3)在日常管理中,口头、临时要求多,突击性要求多,缺乏工作标准和工作规范,工作效率不高,管理成本还未达到应有水平。

(4)主动服务意识不强,服务出效益观念淡薄,埋怨地位低、劳动量大、收入少,与“窗口”单位的形象颇有距离。

(5)在人员选聘安排方面,重政治标准,轻业务能力,兢兢业业“老黄牛”不乏其人,而技术密集、文化密集的“千里马”后勤管理人才却凤毛麟角,与广播电视事业文化品位高、服务对象层次高、服务质量要求高、社会期望值高的要求有较大距离。

(6)在经营方面,虽然有所开展,但在开拓市场,运用广播电视优势及区位优势,开展多元经营方面步子不大,效益不明显。至于形成经营规模优势方面,更是落后。

广播电视事业大发展,后勤方面肩负重任,大有可为,其方向应该也必然是走企业化经营、社会化管理的物业管理之路。

二 广播电视行业的物业管理

我们搞现代市场经济条件下的物业管理,先要弄清楚作为当代不动产管理方式的基本形态、管理宗旨,然后才有可能创造性地寻求与我国广播电视事业特殊的政治前提和文化背景耦合的接口,探索和形成具有中国特色的广播电视行业的物业管理模式。鉴于国内尚无这方面的经验,这里借鉴国际广播电视行业物业管理的管理体制通行做法,从我国具体情况

出发,着重探讨广播电视物业的建筑特点及要求,探讨广播电视行业物业管理的管理特征和体制、方法、手段等主要方面的问题。

1. 广播电视物业的建筑特点 现代智能建筑

何谓智能建筑,我国目前较流行的提法是,以大厦内所配置的自动化设备来作为智能建筑的定义,如 3A 智能大厦,就是指大厦具有通讯自动化设备、大楼自动化设备、办公自动化设备。如果将消防自动化设备与安保自动化设备从大楼自动化设备中划分出来,就成为 5A 智能大厦。1995 年 7 月,上海华东建筑设计院制订了一个智能化建筑的设计标准,将智能化建筑划分为甲、乙、丙三级,这使规范智能化建筑的工程设计有了一个大致的度量尺度。

日本智能大楼研究会提出,智能化建筑应提供包括商业支持功能、通讯支持功能等在內的高度通讯服务,并能通过高度自动化的大楼管理体系来保证舒适的环境和安全,以提高工作效率。

美国智能大厦协会对智能大厦的描述为:智能建筑是通过对建筑物的 4 个基本要素(结构、系统、服务和管理)以及它们之间的内在联系的优化,来提供一个投资合理、高效、舒适的环境。

新加坡政府的公共事业部在其《智能大厦手册》中提出,智能大厦必须具备有 3 个条件:一是大楼必须具备先进的自动控制系统,能对空调、照明、安保、火灾报警等设备进行监控,从而为承租户提供舒适的工作环境;二是大楼必须具备良好的通讯网络设施,使数据能在大楼内的各个区域之间进行流通;三是大楼能够提供足够的对外通讯设施。

在智能大厦中,主要的支持技术有以下 4 项:

(1)计算机监控技术。以大楼自动化系统来说,它就包括能源监控系统、安全管理系统、消防及火警系统、给排水管理系统、交通管理系统等。这些控制系统通过传感器对被控对象进行检测,然后将检测到的信号输入计算机。例如,大楼内的照明和温度变化情况会被相应的传感器感知后输入计算机,计算机即将当时大楼内的照明度和温度与外界的日光和气温加以比较,并按设定的要求,将相应的调控指令送到照明系统中的调光装置及空调系统中的加热或冷冻装置,来完成调控的目的。随着技术的发展,国外已有了对大楼内细菌含量的控制指标,可解决通常所说的“空调综合症”。

(2)综合布线技术。如要将大楼自动化系统(OB 系统)、办公自动化系统(OA 系统)等许多子系统连接成一个整体,就需要通过一个物理实体来实现,这就是智能大厦内的结构化综合布线系统。而在传统的大厦内,照明、空调、火灾报警、通信、音响、安保、计算机、自控等系统的布线都是各自为政的,各有一套独立的布线系统,这既给设计施工和大厦的管理带来极大的困难,而且一旦布线完成后,也无法变更、调换或增加,更主要的是不能将各个系统连接成一个完整的大楼信息管理与控制系统。因此,结构化的综合布线技术是建造智能大厦必不可少的四大支持技术之一。

(3)计算机信息管理技术。人们最关心的是办公自动化系统(OA 系统),其中包括资料档案管理、多媒体信息查询、可视会议、财务、计划、人事管理以及今后的电子数据库(EDI)系统。

(4)计算机网络与现代通讯技术。在整个智能大厦中,通讯自动化系统是一个中枢神经系统,它包括以数字式程控交换机为核心的通信系统,以及通过大厦的结构化综合布线系统来实现计算机网络、卫星通信、闭路电视、可视电话、电视会议等系统的综合,从而达到大厦内、市内、国内以及国际间的信息沟通与共享。由于通信与计算机的结合愈来愈密切,而且传输的媒体也从语音、数据发展到图像及动画,因此计算机网络及结构化综合布线的作用和

优点就更为突出。

所谓计算机网络,就是指将有关计算机及其子系统通过联网集成起来。无论是大楼自动化系统(OB系统),还是办公自动化系统(OA系统),它们都是由许多计算机子系统所组成。一个子系统往往就是一个局域网,要将这些局域网连接起来,就需要有一个高速主干通信网。因此,智能大厦的计算机网络不仅是一个高速主干网,能覆盖到大楼的各个楼层,连接各个楼层内的局域网和其他联网的办公设备,还应该能与外界的网络实现联网。

智能大厦内部与外界的通信主要是通过邮电部门的公共通信网来连接的,如现已有X25公共数据交换网、DDN数字数据网和电话通信网等。

广播电视建筑除了具有一般智能大厦的特点外,还具有一些自身的特点。

第一,物业建筑风格比较鲜明。与传媒业物业文化功能相符的是,目前上海建造的广播电视物业都比较注意设计上的文化品位,无论是其审美上的观赏价值,还是其内蕴的民族文化风格、前卫先锋意识,都是如此。每一幢传媒业建筑都力求体现一种建筑造型和功能相一致的风格。

第二,通讯广播等系统设施比较发达。由于传媒业物业功能的关系,与一般智能大厦不同的是,通讯传媒系统更发达。从上海广播电影电视物业看,其计算机系统已基本联网。一个功能是它实现了办公的自动化,可以进行文字处理、电子邮件、文件传送、数据共享等;另一个功能是可以实现社会服务功能。比如上海有线台有一套计算机网络,是用于管理全市130万用户资料的。上海有线台还利用先进的计算机控制技术,自动播出各套节目与转播各套节目。

它还具有各类信号传送、信号回传及有线开播后的调频广播播出功能。

加密电视的发展,也体现出了传媒业物业的这一特点。加密电波采用软件与硬件,分别进行播送与处理。软件的作用是将正常的电视图像和伴音信号以极其复杂的规则进行调制加密,然后通过卫星发射。正常图像经加密后,一般用户收到的图像变得模糊散乱,难以辨认,伴音是一片杂音,难以听清。但是,用户只要向传播公司交纳费用,公司就会提供硬件——译码机给用户。只要把译码机置于电视机高频头前,加密电波经译码机处理后,便恢复成正常电波,用户就可欣赏到图像和伴音均佳的电视节目了。

传媒业物业还可专门建立卫星收录室,收录其他国家的视频、音频信号和相应稿件。

第三,设有多种备用设施。社会主义国家广播电视事业是党的喉舌、国家的宣传工具。为了顺利地宣传党的路线、方针、政策,传播对人民群众有益的文化精神食粮,传媒设施必须保证永不停息地正常运转。但是,传媒设施总是要有维修保养或有故障的,如何解决这一难题,就是必须多设置几套广播电视备用设施。比如电视播出,如广电大厦至东方明珠电视塔的传输主路光纤发生传输故障,就改用东方明珠电视塔小微波或备用光缆播出,备用光缆也出故障,就用老塔播出,确保传播万无一失。

第四,具备社会化的商业文化功能。现代传媒业物业一般都是多功能的。除了用于传媒外,还开展多种商业文化娱乐活动。比如上海东方明珠电视塔利用美方投资,合作兴建“上海梦幻天地”,在运用美方提供的先进的科技、道具、灯光、音响、舞台布景等技术设备基础上,把该球体建成中国式的“好莱坞”娱乐中心。又如上海广电大厦也具有多种文化功能,既可观光,可进行新闻发布,还可进行多种演播,楼外墙面大屏幕还能供广大过路群众观看、欣赏电视音乐节目。

2. 建立广播电视行业物业管理模式的构想

解放初,上海电台实行军管制,并在保障体制上实行供给制。以后在很长一段时间内,

在计划经济体制影响下,广播电视系统的后勤服务推行的是事业型单位的行政管理。尽管当时政治上要求严,但是对于后勤管理是经验型的,管理制度没有程序化、规范化。

粉碎“四人帮”以后,我国广播电视系统后勤管理发生了深刻变化。从一开始要求食堂人员、设备人员开展技术练兵等活动,到80年代提出传媒业后勤集中、组成服务中心,逐步向实体化发展。后勤管理模式从原来行政化的管理,转向准市场的双轨制运行。

经过几年来的实践和探索,传媒业的物业管理已从传统单一的行政管理转变为以下两种管理模式:

一是服务中心统管型。在上海广播电影电视系统内,一般的物业都由局建立的半实体化的服务中心派出管理部管理,实行楼宇维修、设备护养维修、医务、总务等后勤服务统起来管的方式。经费由服务中心直接调拨或实报实销。

二是公司制与商业化的管理。比如东方明珠电视塔,它是东方明珠股份有限公司名下产业。由该公司直接经营管理,独立核算,自负盈亏。广电大厦也是如此。

为了适应市场经济发展,探索广播电视行业物业管理之路势在必行。鉴于有关物业的一般共性管理内容各章已有论述,在此,主要从广播电视行业现行后勤管理的转制角度,对建立新型的广播电视行业物业管理模式应具有的主要内容列述如下:

(1)在体制上,要由现行的行政化、半实体化管理转向企业性、专业化管理。新体制要体现物业所有权与管理经营权相分离的原则,组建物业管理公司,由广播电影电视局作为国有资产代表和投资业主代表,由物业管理公司以独立法人资格,采用业主委托管理的方式,对物业行使管理权和经营权。广电物业管理公司要以宣传服务为宗旨,坚持社会效益第一,物业管理公司与投资人(业主)及使用人的权利、义务与责任,要以管理公约来确定。

(2)在管理要求上,要由以往的经验型、运动型、突击型转为系统化、动态式、全方位管理,实行岗位职责规范化、服务标准化、管理程序化、表式表格统一化。

(3)在服务上,要由以往的被动式、不规范转为主动、热情、周到、得体,向宾馆式服务标准看齐。

(4)在内部管理机制上,要由现行行政化为主转为企业化为主。在经过广播电影电视局(业主)认可并批准的权责范围内,独立行使用人自主权、分配自主权、经营自主权。

(5)在管理手段上,要由现行的行政管理手段为主转为(坚持必要的行政手段)主要采用经济手段和法律手段。

(6)在机构设置上,严格按照事业部职能制运作,本着精干、高效、创新的原则,所有管理人员一律实行合同制,不定行政级别,内部实行垂直领导,四级负责,即:

A级:总经理,全面负责物业公司管理与经营;

B级:部经理,负责一个部门的管理工作;

C级:领班,负责3-12人的工作检查与考核,并能作出示范;

D级:实际操作人员,负责管理或操作一个岗位或兼1-2个岗位。

(7)在经费来源上,要由现行行政全额拨款转为承包经营,逐步过渡到自负盈亏、自收自支、自我发展。在服务方面,要把服务当作项目开发一样开展,实现保本微利。在经营方面,要多元发展,不断开拓,如自办或联办购物中心、餐厅或酒家、银行储蓄所代办处等。

(8)在业务范围上,除管理物业大楼及车队、招待所、设备工程公司等原有项目外,要主动出击,要改变领导给多少钱办多少事的老办法,要有抢滩意识——领先一步,有条件要干好,没有条件创造条件努力干好,借鉴国际广播电视行业的管理经验,广泛开展租赁业务,出租沿街房屋,也可有选择地招客户入内,如银行、保险、航空公司代办处,做好物业管理区域

内的广告业务,增创收入,不断增加大厦设施的维护、更新储备基金,完善大楼使用功能,延长其使用年限,提高物业的保值增值性。

同时,应注意以下几个相关因素的制约和配套关系:

(1)业主与管理者的关系。物业管理公司与广电局不仅有着经济上的业主与管理者之间委托与受托的关系,鉴于广播电视物业的职责、功能之独特性,还应坚持“宣传是中心,管理是关键,事业是基础,队伍是保证”的原则,在政治上、在管理程序上,坚持政治意识的坚定性、政治纪律的严肃性,坚持党管干部的原则性。

(2)处理好与使用人及客户之间关系。大楼使用人为各台或各部门人员及客户,彼此之间是服务与被服务的关系,这种关系的维系既要靠觉悟和素质,更要抓制度与契约。

(3)处理好军民关系。广播大楼有武警守卫,军民关系非常重要,是搞好管理的重要组成部分。物业管理公司要关心武警战士的生活,及时通报及交流有关情况,做到密切配合,尤其是重要外事接待任务、重大国际文化交流活动等更应周到细致。

在具体管理中尤应注意以下几点:

(1)传统模式与现实应用的关系。要发扬过去肯吃苦、能战斗的优良作风,更要学习新知识,运用新技能,使“老黄牛”与“千里马”相映成辉。

(2)严格管理与灵活处理的关系。在标准、规范上要严,坚持按制度办事,但具体运作中要因地制宜,循序渐进。从基础抓起,从小事抓起,规范操作,力求管一个带一片,形成既有严格管理,又具有凝聚力的氛围。

(3)处理好服务第一与经营为重的关系。物业管理公司以服务为本,多元发展,增收创利,使物业管理公司逐渐形成寓效益于服务之中、寓效益于经营之中的良性循环。

(4)在操作上应注意各类人员、设施的到位。尤其是消防、治安,必须专人专岗,经常巡逻,及时发现险情,清除隐患;各消防通道、消防器材、备用电机乃至厕所,都要经常检查,确保处于正常状态;备用通道,都要在规定高度安置醒目标志,如有紧急情况,能及时启用,确保安全。

三 广播电视行业的物业管理必须

高起点、高定位、高标准、高要求

发展物业管理,是广播电影电视系统后勤管理的必由之路,是深化改革的必然选择,是发挥广电事业产业功能的必然结果。因此,物业管理必须要抓住机遇,迎接挑战,组建之初要高起点、高定位、高标准、高要求。

(1)在观念上,在政治思想上,要坚持党的观念、喉舌观念、阵地观念、纪律观念,提倡奉献精神、牺牲、开拓、任劳任怨精神,要有全局意识,要有“抢滩”意识(领先一步意识)。在服务意识上,要业主至上,服务第一,社会效益第一,树立服务是无形的商品,服务是社会化的,服务也能创造新价值,在服务中求效益的观念。

(2)在机制上,要努力使相关部门到位,并明确物业管理的权、责、利。改革要有力度,逐渐深化,促使利益明晰化。物业管理公司组建之初,就应符合现代企业制度要求,做到产权明晰,管理科学,规范操作,严格要求。在用人权、分配权、财务权、管理权上能以独立法人的资格行使自主权,以形成吸引人才,选优逐劣;“优者上,平者让,庸者下”的用人机制,形成绩效挂钩,优绩优薪,克服高水位平均主义的分配新机制,形成注重成本核算,在规模优势基础

上节流开源、自我壮大的财务管理新机制,形成服务星级化,考核定量化,工作程序化,管理系统化的管理新机制。

(3)在经营上,要注重社会效益与经济效益关系,在实行企业化管理、发挥产业化功能方面,尤其要注重开拓新市场,确立新增长点,形成新优势,在搞好大楼管理的同时,努力为社会服务,向其他领域辐射,形成滚动效应。

(4)在制度建设上,要从基础管理制度制定入手,从严管理。古人云:“小智善于治事,大智善于用人,睿智善于用法,无规矩不成方圆。”从当前实际出发,制定制度时,要大胆借鉴、吸取国际传媒业及国内其他物业管理的先进经验,逐一制定每一管理层次、每一岗位的工作职责和工作规范(标准)以及检查考核办法,做到满负荷运行,责权利相符,无管理空白,有无领导在场管理均能有序、正常地进行。

(5)在队伍建设上,要坚持人员组成上的双密集型标准(即技术密集型、知识密集型),以能力为本位,坚决实行“化学组合”,反对搞“物理组合”。组建物业管理公司时,既要为本局职工提供公平竞争的上岗机会,又不能简单地作为安置劳动力的福利性收容所。

鉴于目前物业管理专业人才紧缺的现状,燃眉之急是通过招聘和考核办法,从社会上选贤纳才,使主要管理人员能做到专业能力强、文化程度高、基本素质好,努力在实践中培养管理上的能人,显示管理的力量。同时,对现有员工或今后招聘的员工,要坚持在岗培训和岗前培训,把培训、考核作为与个人收入挂钩的一个依据。

当前培训重点是:物业管理专业知识,尤其是各主要岗位的应知应会,服务标准和服务规范,文明礼仪知识。

(6)在区域环境建设上,要设计企业标志,树立企业形象,不仅绿化等要与大厦造型、基色相协调,而且走廊、通道、扶梯都应设显著标牌。所有员工必须统一着装,按季换装,佩牌服务,营造物业管理公司的亲切、周到、有序、规范的服务氛围。

(7)在管理上,要高起点、高定位,借鉴香港公契等,订立具有准法律约束力的大楼公约,使管理者与使用人的关系符合市场经济的要求,彼此能够正确行使各自的权利,履行各自的义务,形成管理者与使用人之间既有利益纽带,又有机制制约的新型服务与被服务、管理与被管理的格局。

第二十二章

物业管理公司 营 销 管 理

物业管理公司 营 销 管 理

从商业角度来看,成立物业管理公司的主要目的是将接管的物业管好,建立良好的企业和物业声誉及形象,使物业不但可以保值而且能够不断升值,具有长远的发展前景。所以,围绕物业所进行的多种经营活动,既是为业主提供多种服务,也是物业管理公司为了自身的发展所进行的必要的经营活动。

第一节 销售

现今的中国与所有经济高速发展的国家和地区(如 50 年代战后的欧洲,60 年代的日本,70 年代的亚洲四小龙等)有着一样的历程,社会生产力空前提高,经济增长迅速,市场形势发生了重大变化。一方面,商品供应大大增加,新产品不断涌现,卖方市场全面形成;另一方面由于政府采取了一系列刺激需求的政策,使市场需求在量和质两方面都大为提高。中国的房地产市场随着政府对住房制度改革步伐,由诞生走向逐渐成熟,其间 80 年代到 90 年代,某些区域的楼价整整长了 10 倍,使更多的投资者从旁观到积极踊跃地加入。比如,某大厦于 1991 年底推向市场,开始对外销售楼花,尽管对于这些楼宇住宅单位进行的完全是一种期货交易,但仍在短短的几天时间里销售一空。当时政府的政策法规在许多方面尚不完善,买卖双方使用发展商印制的预售合同,在发展商处就可以办理转名,使“炒楼”活动相当的活跃。该大厦于 1993 年 12 月 1 日提前一个月交楼(不仅按时交楼,并提前了整整一个月,这在当时是绝无仅有的),但从业主的名册上看见,第一批的买家也所剩无几了。显然,购房者中间除了一部分是解决自己使用房屋问题,还有其他许多投资目的。

一 投资经营

对于投资房地产的经营者来说,主要有以下 3 种操作形式:

1. 公司化、集团性操作

这一类的买家,通常为一些大公司及大财团,他们实力雄厚,资金充足,往往一次购入整幢物业或数十个住宅单位的期货,在价格上可以低于现货,并利用产业投资中的高低潮,周而复始地进行低买高卖的操作获取利润。另外,物业从长远角度看有升值潜力,而且租金的收益率又超过银行按揭利率,投资者还会考虑长线投资来谋求更高的利润。

2. 专业化操作

此类买家有地产专业公司或进行地产专业的人士以及熟悉地产运作程序及法律条例的人士,他们比较注重收集物业的最新情况、资料,并掌握着市场的最新行情、动态等市场信息,与地产发展商及政府相关行业有一定的商业联系,从事有组织的买卖,并利用所掌握的市场信息进行时间差的操作而获取高额利润。

3. 独自型操作

这类买家以单独行动为主,其中不乏成功的例子,并通过自身的运作逐步掌握房地产政策、法规,逐渐地步入专业人士的行列。但仍有一些投资者因为资金雄厚,实力不菲,盲目入市又缺乏自己的主见,对远景缺乏正确的判断,又易受宣传媒介的误导,不能很好地把握机会,最后损失惨重。

综上所述,在物业管理的过程中,无论是长线投资,还是短线投机,追求小的风险,好的经济效益是他们的共同特性。而投资房地产赚钱的愿望最终要通过市场实现,这样,在物业管理中不可避免地逐渐生成了一个房地产的三级市场。

所谓三级市场是相对于一级市场及二级市场而言的,一级市场是指土地转让的市场,对于中国也即是土地使用权转让的市场,通常由政府有关部门有计划地进行,将土地的供应及开发纳入城市规划。而二级市场是指发展商在获得一级市场中的土地使用权后,通过包装、建设等行为,将土地使用权再转让的交易市场。三级市场则又是业主通过获得二级市场中的物业再进行转卖、出租、抵押等交幼活动的市场。所以房地产市场中这三个级的市场可以说是紧密相联的,共同繁荣、共同兴旺是一种良性的循环,反之则可能步入恶性循环。物业管理的营销活动,则主要是开发三级市场,这既是为业主提供的一项服务,又是谋求长远发展、扩大生存空间的一项重要举措。

业主委托物业管理公司销售流程如图 2.22.1 所示。

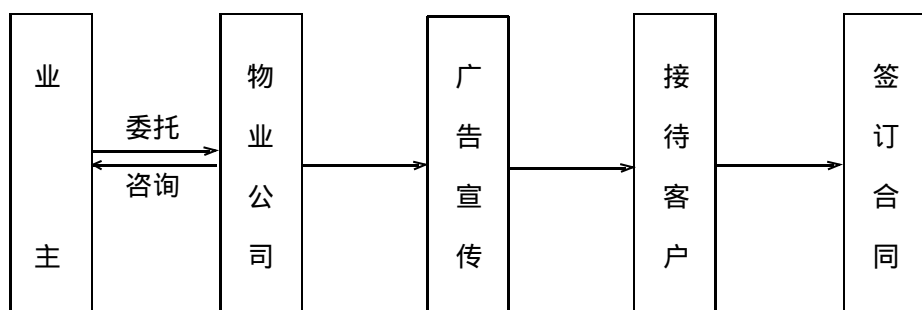


图 2.22.1

二 营销操作

业主在高利润的驱使下或业主急需兑现,又没有时间或精力、经验亲自操作,通过委托专业人士放盘是一种较为行之有效的办法,其中,委托物业管理公司则是多数人的选择。具体操作有以下几个步骤:

第一步,业主前往物业管理公司放盘,公司应了解清楚业主的意图,并真实准确地向业主提供情况及有益的建议。

第二步,公司应指导业主填写委托书,包括详细地写下物业地址、房屋类型、装修标准等,并商议制订出能真实地反映出物业价值的价格及付款方式和要求等,在联系人及联系电话方面,应考虑到方便及时。并应尽可能地联系到业主本人,要让业主本人清楚地知道:①时间就是金钱,保持即时清晰的联系及沟通是极其重要的,低进高出是投资成功的基本原

则,把握时机、时间至关重要。②既全权委托,就应给与充分的信任,中间应尽可能地避免第三人、中间人。由于事不关己,所以屡屡误事,在这方面我们所接触的教训太多。③在整个过程中要抱平常心,由于投资都会存在高潮、低潮,所以在有价无市的时候,要能够接受现实,并正确地修改自己的计划。④除需准备齐全的资料以外,需将房屋根据情况,尽可能地内外装修,俗话说“人靠衣装,佛靠金装”。

第三步,指导业主填完委托书,并对手头上的资料进行整理及分析,并应将所收集到的业主资料(产权证、合同、公证书、平面图、发票、委托书等)的复印件及时地输入电脑存档,每一位经纪人员都要对所有资料了如指掌,然后根据所得到资料的真实情况寻找买主。

第四步,在寻找买主时首先必不可少的是广告宣传,可散发、张贴海报传单等,以吸引顾客,其次准备接听电话,安排来访或直接与买主进行洽谈。这些都是对每一位经纪人员的考验,一个好的经纪人员应凭着自己的三寸不烂之舌,牵线搭桥成人之美。接下来是接待来访者看屋,要注意:①切忌经纪人员一问三不知,这样等于赶走顾客。②应直接带买主看楼,避免中间出现第三者。因为每一位投资买屋者一般都慎重,要仔细考察以确定自己的投资意向。很少有人将这么一件大事假手第三者,以避免出现难以预料的事情发生。③避免访客是其他中介经纪人或市场调查员等,因为他们的目的并不是买主,无谓将自己的商业资料与他人分享。④应清楚买主投资的目的是自住、短线投机,还是长线投资。⑤督促买卖双方确定价格及其他事宜。

第五步,一旦与买主确定了价格及付款条件等要求以后,要以尽快的速度,在最短的时间里劝说买主成交,并留下定金,以免错失良机。买主付了定金以后,接着就要准备各项文件、表格、资料等,准备过户,并结清卖方前期所拖欠的所有费用(如管理费、水电费、电话费、煤气费等),维护买主及物业管理公司的利益。转名(转契)过户一定要前往房地产管理局交易所按照政府的有关规定、政策进行,并自觉遵守国家法令、法规,缴纳有关税费。私下自行签订买卖合同,自行过户皆是无效的,也不受国家法律的保护。

第六步,在完成过户工作以后,要保存好各项资料及过户的有关手续,并应及时调整知会管理处记录,并将有关资料输入电脑,登记备案,并更改或备注以往所存资料。

第二节 租赁

由于物业具有使用寿命长、价格昂贵,属于一种不可移动的产业,所以注定了租赁这种交换形式在物业管理过程中是业主较广泛应用的一种交易形式,通过出租达到商品流通的目的。公民、法人或其他组织,将拥有产权或经营管理权的房屋出租或提供给他人从事经营活动或以合作方式与他人从事经营活动,由承租人向出租人支付租金,并在租赁关系终止时,将房屋返还出租人。所以,对出租人而言,出租这种行为虽然短期,但却可以逐年逐月地收回该物业的投资和利润,在其过程中该物业所转移的只是暂时的使用权,而不是所有权。对于承租人与出租人两者之间的关系完全是平等的,出租人获得物业的价值补偿,承租人获得物业的使用权。

一 物业的租金

物业的租金和物业的出租率,是物业回报率直接体现,租金基本上是由成本加上利润(补贴)组成的,而成本中主要含有:

(1)折旧费。根据物业的投资额按物业使用年限计算的逐年回收的物业投资。

(2)管理费。物业管理公司维持物业正常运作,进行管理和提供服务所收取的费用,其中含物业公共设施、设备维修保养的费用,聘用专业人士及管理费用的费用,公共部分的水、电费,公共事务、清洁、保安等费用。

(3)税金。根据国家有关部门的条例,出租人需缴纳如房屋租赁管理费、印花税、个人收入调节税等其他各项税项,它主要是国家财政收入的重要来源之一,也是每一个公民所应尽的义务。

(4)维修费。出租人(业主)应该定时对物业进行检查、维修、保养,如不按约定及时维修物业,致使物业发生破坏性事故,造成他人财产损失或人身伤害的,应当承担赔偿责任。承租人因使用不当,造成房屋损坏的,应当负责维修并支付由此产生的费用。

(5)利息。一般指出租人(业主)向银行申请抵押按揭所应支付的费用,有时也会用中国银行的活期或定期存储所获得额外费用。

(6)保险金。物业的业主为了使自己的物业免受水、火等人力不可抗拒的因素而遭受的意外损失,而向保险公司进行房产保险所应支付的保险费。

二 租赁流程

租赁流程如图 2.22.2 所示:

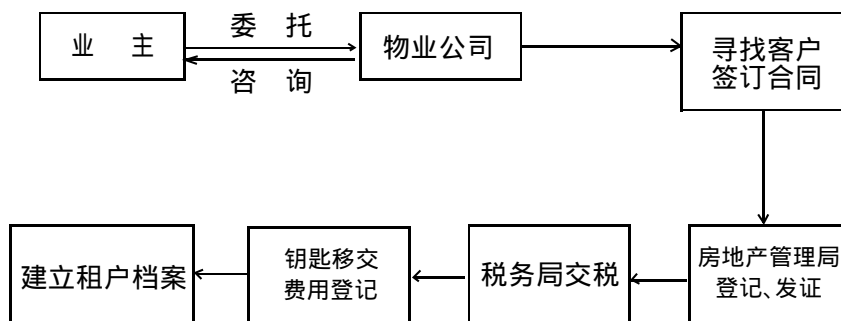


图 2.22.2

对于投资房地产的买主,房屋购入后如果遇上房地产的低潮,物业不能出手,空放在那仍要维持各项费用,如贷款利息、管理费、维修保养费用等,这无异于是在慢慢蚕食投资者的本金,这与当初投机的目的正好相反。于是,投资者只好将物业投入营运,通过出租房子,收取租金,以租养息,保持资金的良性循环。另外,对于长线投资的业主,他对于物业的升值前景抱着坚定的信心,再通过计算,出租出去后的收益率要好过物业按揭的利率,于是选择出租是明智之举。一般租赁过程有以下几个步骤:

第一步,业主前往地产代理部或管理处放盘,作为业务人员,应热情地接待业主,从专业人士的角度为业主提供一项顾问咨询,而业主在物业出租中最担心的莫过于害怕收不到(或不准时)租金,害怕电话(IDD)的管理、管理费、水电费的拖欠,房屋的人为损坏等等。所以有许多服务项目就是针对这些问题而特设的,如代收租金,代管物业单位,代缴电话费等。这些服务项目有些是有偿的(收取占租金大约5%的费用),有一些完全是无偿的,目的只是向业主提供一些方便,并维护业主及物业管理公司的合法权益,使业主和物业管理公司都避免一些不必要的损失。业主不必再为收取租金而奔波,因为到了时间公司会通过银行将他的租金转帐,或替他存起来。其实在物业管理中,类似的问题是很多的,并会经常出现一些新问题,而物业管理公司工作的重点也就是尽量避免问题的出现,以真正对业主做到“您之委托,我必做到”。

第二步,在业主了解了各种情况及各项服务后,业务员应辅导业主正确填写物业租赁委托书,除需清楚地填写业主姓名及物业地址以外,还应与业主一起根据市场行情填写适当的租赁价格及收款方式,及要求提供的服务项目等。然后为了便于联系及及时地与业主沟通,随时就租赁条件达成一致。业务员除了应递上自己的名片,以便情况有变时,业主方便联系自己,还应与业主确定最直接、有效的联系人及联系电话(或地址)。

第三步,拿到业主所填写的委托书后,接下来,业务员根据业主的资料输入电脑进行分类,另一方面从自己电脑平时有意识建立的客户档案中,寻找条件比较接近的客户,然后就可以展开洽谈工作。在大多数的案例中,从一开始双方一拍即合的例子几乎是不存在的,这就需要业务人员的“耐心、细心、恒心”,特别是在市场不景气的时候,往往租客(承租人)会表现出比较挑剔,甚至会提出许多不太合理的要求,这时既是一个优秀的业务人员大显身手的极好机会,同时也是一次难得的锻炼机会,与双方比耐心、毅力。所以,在每一项业务的整个过程中,洽谈是最为重要的,最后在双方就各自所应承担的权利与义务达到一致后,则要准

备签订合同。

第四步,在双方签订合同以前,业务员按照双方所达成的各项条件填写合同,并收集出租人与承租人双方的有效证明文件,如个人有身份证、护照的复印件,公司则有营业执照(商业登记)、法人代表证明书、法人代表委托书等,然后请双方在租赁合同(由房管局统一印制)的有效位置签名(盖章)。

第五步,房地产租赁工作的行政主管部门是当地的市国土局、房地产管理局(以下简称房管局)根据有关房屋租赁管理办法中的规定,房屋租赁实行登记制度,未经租赁管理机构登记的租赁行为不受法律保护,双方应在签订租赁合同后,前往房管局的租赁登记所办理登记手续,并准备以下文件:①出租人应向租赁登记所提交房屋租赁申请书;②出租人的房地产权利证书或证明其产权的其他有效证件;③房屋租赁合同;④出租人与承租人双方的身份证明文件或其他合法资格证明;⑤其他涉及的法规、法律规定所应当提供的证明文件。

一般,房管局租赁登记所在收到上述文件的10天内,对符合规定的,会予以登记并由租赁登记所发给《房屋租赁证》,不符合规定的,也会给予书面答复。如属于前者予以登记的,租赁登记所将所有登记的资料在20天以内抄送有关税务部门,而出租人应当依法缴纳房屋租赁登记费(房屋租赁管理费)予租赁登记所。当事双方(出租人、承租方)则应向税务部门缴纳印花税等税款,至此租赁登记完成,并受到法律保护。当租赁合同发生纠纷时,双方除自行协商外,也可以请求租赁登记所进行调解,在调解不成的情况下还可向当地仲裁机构申请仲裁或向人民法院起诉。

第六步,完成登记后,业主可以将所有的房屋锁匙、信箱锁匙、大堂防盗大门锁匙(密码)移交给租客,同时租赁登记所会将有关资料送管理处备案,并根据双方所签订的租赁合同的承租日期,将日期前所发生的所有费用(管理费、水电费、电话费、煤气费等)与业主结算清楚,从承租日开始由租客开始承担所有费用。

第七步,将登记后的有关资料,输入电脑存档备案,并更改事前的业主档案、客户档案,立新的租户档案。至此,整个租赁工作宣告完成。

第三节 公证

公证制度是国家的一项司法制度。中国实行公证制度是为了健全和维护社会主义法制,预防纠纷,减少诉讼,保护中华人民共和国的权利和权益,保护中国法人和公民的权利和合法利益。由于公证机关的证明活动是按照它特有的公证程序进行的,因而经过公证机关公证证明后,就具有法律上的效力。

为方便业主,物业管理公司一般都与公证处签订了代办协议,使公证成为公司向业主提供的另一项重要服务。

一 中国公证的业务范围

(1)接受国内外当事人的直接申请或国内外的华侨、中国血统的外籍人和港澳同胞的来信委托其亲友向公证处提出的申请,办理国内或涉外民事法律行为、有法律意义的事实和法律文书等公证。如产属关系、出生、居住、学历、经历、职称、婚姻状况、健康状况、定居、死亡、财产继承、遗嘱、赠与、委托、声明、未受刑事处分或受过刑事处分、劳工赔偿、收养等。

(2)受理机关团体、企事业单位和个人的申请,办理在经济活动中所签订的国内或涉外经济合同、协议、经济文书公证。

物业管理公司在协办公证业务时,原则上前往当事人户籍所在地的公证机关办理。

二 公证的作用

一切经过公证的文书,在法律上都具有证据上的效力。公证作用主要有:

(1)能预防纠纷,减少诉讼。从以往所发生的纠纷看,如继承遗产、宅基、买卖、合同等案件占人民法院受理案件总数的很大比重。究其原因,多为当事人在发生这些法律行为时,没有预先用法律形式确认。如果有对法律意义的行为或事实加以公证证明,就能提供有利法律保证。再说,公证机关在公证工作中,进行法律宣传,教育群众遵纪守法,在提高社会主义物质文明的同时,努力提高社会主义精神文明,有效地促进社会安定,人民内部团结,起到预防纠纷、减少诉讼、维护社会主义法制的作用。

(2)能促进经济合同的双方当事人认真履行规定的条款。由于中国经济建设的不断发展,各地区、各单位之间所发生的经济联系也越来越多。相应的由合同所产生的纠纷也日益增加,如不采取措施防止,中国的经济建设就会受到阻碍。对经济合同进行公证,既可起到对当事人在合同的签订、履行上进行法律监督,又可维护合同纪律,保证规定条款的实现。

(3)有利于生产责任制的贯彻落实,发挥各行各业人员干“四化”的积极性。经验证明,凡是对农、林、牧、副、渔等行业证明过的责任承包合同,其履约率就高,就能受到干部群众的

欢迎,达到双方都满意的效果。

(4)有利于扩大国际交往,保护国家对外经济活动与公民、归侨和港澳台同胞在域外的合法权益。按照国际惯例和文书使用国的要求,有关单位对外承包工程、合资经营、投标、贷款、商标注册、引进技术等经济往来中,都必须对有关事项给予公证证明,才能取得国外有关机构的承认。否则,法人单位就无法从事正常的经济活动。

此外,中国公民和在中国居住的华侨,如去国外学习、谋职、定居、探亲以及继承遗产等,也都需要中国公证机关对有关事项作出证明,才能使其个人的某种权利或经济利益取得法律保障。

三 涉外公证

外销商品房的业主或使用者很多是境外人士,所以涉外公证占了公证中的很大比例。涉外公证是公证业务的一个部分。涉外公证是公证机关办理对发生在国内的法律行为及有法律意义的文件和事实向国外出具的公证文书,或外交、领事机关办理对发生在国外的法律行为及有法律意义的文件和事实所出具的公证文书。各国人员往来、对外经济交流以及文化、科技等交流中,产生的一系列涉外民事关系,如婚姻关系、财产关系、贸易关系等,各国为保护本国的公民、法人在国际交往中的正当权益,都制定一套涉外民事关系的法律。凡是按照三大法律规定进行活动的,就赋予民事法律上的权利、义务性质,也即具有法律关系的意义,并得到国家强制力的保证。当有关国家处理此类民事关系时,往往要求当事人提供相应的公证文书,如亲属关系证明、结婚证明、继承权证明、营业证明、委托代理权证明等。这些证明都由有关国家公证机关出具。而这类公证则称为涉外公证。

随着中国实行改革、开放的方针,经济、贸易交往增多,各项有关涉外政策(包括侨务政策)的贯彻落实,涉外公证量不断增多。涉外公证的事项有亲属关系证明、结婚证明、出生证明、健康证明、工作经历证明、学历证明、死亡证明、继承权证明、委托证明以及外贸机构的商标注册证明、投标承包工程单位的合法代表证明等。这些证明发往近百个国家使用,数量如此之多,使用地如此之广,在其他国家中是少有的。这些涉外公证文书涉及各方面的涉外民事关系,既保护了中国国家的权利和利益,也保护了中国法人和公民的权利和合法利益。

关于领事认证问题。涉外公证与领事认证有密切联系。而领事认证是指外交、领事机关在涉外公证文书上证明公证机关或认证机关最后一个印章和签名属实,使其具有域外法律效力。按照国际惯例,在域外使用的公证文书一般都要办理使领馆认证。办理认证的目的是使在一国境内已公证的文件能为另一国境内有关当局所承认,不致因怀疑文件上的签名或印章是否属实而影响文件的法律效力。涉外公证文书,通过领事认证在处理涉外民事关系中,一般来说具有域外法律效力。

四 公证程序

1. 流程

公证的流程一般分为3步:申请→受理→交费取证。

(1)申请。凡具有民事权利能力的人均可作为公证事项的当事人。无民事行为能力人则由其法定代理人代理。法人可以作为公证事项的当事人。

当事人向公证处申请办理公证,应携带有关证明材料,亲自到公证处办理申请手续。

申请人有特殊情况,需要委托他人代理的,代理人必须提出有代理权的证明。但办理遗嘱、收养子女、赠与、委托书、声明书等公证,不得委托他人代理。

申请时,当事人应按公证接待室规定的次序提出申请,主动向公证人员说明申请办理何项公证,同时提交能够证明其身份的证件,以及与申请公证事项有关的各种文件、材料。

(2)受理。申请人提出申请后,应按要求填写公证书申请表。其内容主要有当事人姓名、性别、年龄、籍贯、民族、职业、工作单位和住址,或法人的名称、住所和法定代表人的姓名、职务;申请公证的事项和公证书的使用目的;有关证据和证据来源;证人的姓名和住址等。当事人填写申请表确有困难的,可以口述,由公证人员代为填写,填写时应用墨水笔或签字笔,并接受经办人员对有关问题的询问,询问结束后在谈话笔录上签名或盖章。公证处受理申请后,对申请人的身份、行为能力以及申请公证的行为、事实和文书的真实性、合法性依法进行审查。审查中对申请人提供的证明材料,认为不完备或有疑义的,通知申请人作必要的补充或者向有关单位、个人进行调查,索取有关证件和材料,有关单位、个人有义务给予协助。

公证处对申请公证事项审查后,可以办理的,按司法部规定的格式制作公证文书,如不能办理的,用口头或书面通知申请人。

申请人要求办理公证,但确因病残不能到公证处申请办理的,可要求公证人员到申请人住所地办理。

(3)交费取证。公证书办妥后,申请人按公证处发的《交款通知》缴交公证费。随即领取公证书。领取公证书时,申请人应在收据上签名或盖章,并写明领到公证书的日期。

申请人领取公证书后,要仔细核对公证书内容,如有错漏,应及时向经办人员提出,以便核查更正。

如需办理外交认证的公证书,申请人交款后,将公证书副本领回,正本则由公证处函寄中旅社转外交部领事司认证,认证手续办妥后,即通知申请人前来领取。

2. 期间可能发生的问题

(1)撤回公证。申请人向公证处提出办证申请后,在公证书尚未发出之前,认为不再需要办理的,可以用口头或书面方式提出撤回申请。口头撤回的申请人须在撤回申请的谈话笔录上签名或盖章。如申请人在2人以上的,一方前来撤回,须通知他方。撤回申请时,公证处一般可把申请人提供的有关证件发还。

申请人提出撤回申请时,公证书尚未制作的,一般不收工本费。但是,如果公证书已经制作或虽未制作但对该项申请已作了调查取证工作的,要收回工本费。

(2)拒绝公证。公证处经过审查,发现申请人申请公证的事项不真实、不合法的,有权拒绝公证。拒绝公证的,公证处可用口头或书面方式向申请人说明拒绝的理由,并且说明对拒绝公证不服的申诉程序。申请人对拒绝公证不服,可以向公证处或司法机关申诉。

(3)撤销公证。公证处或上级司法机关,发现已经发出的公证文书有不当或者错误,有权撤销。撤销时应将撤销的理由通知申请人,并收回公证书。申请人接到撤销通知后,应将公证书退回公证处。

3. 办理公证注意事项

(1)申请公证的行为、事实和文书必须真实合法,提供情况必须确实有据。

(2)为了便于公证人员审查核实公证事项,尽快出证,申请人要主动提供与申请公证事项有关的证据材料。

(3) 证人必须是申请人申请公证事项的知情者,证人作证时必须实事求是,提供的情况必须真实可靠,不得提供假证、伪证。

(4) 在接待室等候办证时,请按秩序先后排队办理。应保持安静,不得高声谈话,以免影响他人。

(5) 申请人提供的外文译名(包括关系人的外文译名),必须与国外亲属所填报的一致。公证文书在港澳地区使用的,不必提供外文译名。

(6) 申请公证的当事人请勿给公证处工作人员递香烟或馈赠任何物品,公证处工作人员如有向当事人索要物品者,公证处予以查究。

五 资料准备

1. 办理公证通常需要的资料

(1) 当事人双方或委托人的户口簿、居民身份证或其他身份证明,如当事人为公司则应提供营业执照(商业登记)、法人代表证明书及相关身份证明文件。

(2) 提供或办理所需公证的相关文件资料。

(3) 当事人双方接受口头或书面声明,其中口头声明的应在谈话笔录上签名或盖章。

(4) 公证人员要求提供的与此项公证有关的其他证件或材料。

2. 常见公证举例

(1) 申请《赠与》公证须提供下列证件:

——赠与人及受赠人的户口簿、居民身份证或其他身份证明。

——赠与人的财产凭证。如房产所有权证等(应备一份复印件交公证处存档)。

——赠与人必须提供赠与书,赠与书必须详列赠与人及受赠人的姓名、性别、出生时间、住址以及赠与物等。赠与物要写得具体明确。例如,赠与房屋应写明坐落、结构、面积、产权证登记号码等。

——赠与人必须亲自到公证处申请办理,不得委托他人代理(赠与的如果是夫妻共有财产,夫妻双方均应亲自到公证处办理)。如因病或其他特殊原因不能亲自到公证处的,可要求公证人员上门办理。

——受赠人愿意接受赠与的口头或书面声明。口头声明的,应在谈话笔录上签名或盖章。

——公证人员要求提供的与此项公证有关的其他证件或材料。

(2) 申请《委托书》公证须提供下列证件:

——委托人与受托人的户口簿、居民身份证或其他身份证明。

——有关委托事项的标的物凭证。例如,委托管理房产或处理遗产的,应提供委托人的房产所有权或遗产凭证(上述证件应备一份复印件交公证处存档)。

——委托人必须提供委托书。委托书应详列委托人与受托人的姓名、性别、出生年月、住址、委托处理事项的权限、期限、有无转委托权、委托日期等,并由委托人签名或盖章。

——委托人必须亲自到公证处申请办理,不得由他人代理。因病或其他特殊原因不能亲自到公证处的,可要求公证人员上门办理。

——受委托人愿意接受委托的口头或书面声明。口头声明的,应在谈话笔录上签名或盖章。

——如要转委托他人时,必须提交原来的委托书。

——委托人在委托期限内撤销委托行为的,应提出撤销委托的申请书。

——公证人员要求提供的与此项公证有关的证件或材料。

(3)申请《声明书》公证提供下列证件:

——声明人的户口簿、居民身份证或其他身份证明。

——与声明事项有关的证明。例如,放弃权声明书,必须提供被继承人的遗产凭证,又如,旅外侨胞、外籍华人申请来华定居,在华亲属办理同意供养声明书的,必须提供声明人与申请来华定居者是何种亲属关系的证明。

——声明人必须亲自到公证处填写《声明书》申请表,不得委托他人代理。《声明书》应详列声明人姓名、性别、出生时间、现住址以及声明的事项(内容必须明确具体。例如,放弃继承权声明书,应说明本人与被继承人的关系、遗产的坐落、本人的应继份额转移给何人继承等),并在声明书上签名或盖章。

——声明书在国外使用的,要提供声明人的外文译名。

——公证人员要求提供的与此项公证有关的其他证件或材料。

(4)申办各种合同或经济文书公证。双方当事人应根据有关合同的种类,提供相应的证明材料:①申请合同公证的申请书;②双方达成的书面合同稿样;③单位负责人签署的授权书或委托书;④营业执照;⑤政府或主管部门的批文;⑥申请人或代表人的身份证件;⑦开户银行及帐户、帐号;⑧资信证明文件;⑨物业、财产的所有权证明;⑩可行性研究报告。

第四节 代理保险

自古以来,人类社会总存在着风险与担忧。当风险发生时,必然造成经济损失和资金短缺,于是引发人们弥补损失或短缺的欲望,而保险这一业务恰好能满足这种欲望。保险业务是把个别人由于事故造成的财产上的不利结果,由处于同一危险环境之中但未遭遇事故的多数人予以分担以排除或减轻灾害的一种经济补偿。同时,保险业务是转移风险,即把个人的危险转移给他人或社会机构的一项工作,显然保险就是众人投保,风险共担,一方有难,八方救援。所以,在物业管理中,物业管理公司将保险推荐给众多的业主(其中包括家庭、社会团体、公司、个人等),受益者并不是业主单方面,而是多方面的,包括物业管理公司自身。

一 物业管理公司对所管物业应办理的保险

财产保险是商业保险的一大类别。它是一种以各种财产以及与其有关利益作为保险标的的保险或以造成财产损失的损害赔偿责任作为保险标的的保险。物业管理公司主要对所管辖楼宇的结构、公共装修及公共设施、设备进行保险。所投保险主要分财产险和机损险两种。而不承担对业主及家人、单元内的所有财产的保险。而财产险和机损险为最重要。

1. 财产保险

主要对建筑物及装饰所投的险种。由下列原因造成损失的,保险公司负责赔偿:①火灾、雷电、爆炸、水管爆裂等;②暴风雨、飓风、台风、龙卷风、水灾、海啸、雹灾、山崩、雪崩、地震、火山爆发、地面下陷下沉、地下水发水等;③飞机坠毁、飞机部件或飞行物体坠落等。

由于物业为多个业主所有,其结构及公共部分对每个个体来说不易划分,因此这些部分的保险应由物业管理公司负责,而其保险费用由全体业主分摊。

2. 机损险

主要对物业配套设施设备所投的险种。对物业管理公司而言,机损险的投保范围为:供配电系统、发电机、直升梯、空调系统、锅炉房、给排水系统等。这些部分虽为全体业主所拥有,但分割投保显然是不可能的,所以也应由物业管理公司代业主投保,保险费用由全体业主分摊。

保险金额的计算按帐面原值乘以一个系数(协商数)变成市值投保。

保险业务是物业管理公司在管理过程中必不可少的一项重要工作,物业管理公司可根据本公司实际情况投保,以求做到有备无患。

二 物业管理公司可代理的常见险种

物业管理公司除自身的管理中需重视保险业务的办理,同时,也为方便业主,代办理保

险业务。目前物业管理公司较合适代理的险种主要是商业保险。代理商业保险的好处有很多,可以使管辖内的业主发生意外后,损失减低到最小限度,同时,也可减轻物业管理公司的压力。

目前物业管理公司向业主提供保险的服务,主要是通过和保险公司签订保险代理协议,并获得政府的执照才能展开业务活动,政府对代理人有较严格的要求,有时还开设考试以检验其资格。在业务活动中,代理人必须遵守国家的有关规定、法规及代理合同,如有违反,政府可以撤销其营业执照,保险公司也可解除代理关系。

从被保险人或投保人来看,人们对自己的利益所面临的风险并不总是清楚的,而且侥幸心理总使人们心存希望。所以,保险从业者如不事先帮助人们认识风险、分散风险、转移风险,大多数潜在的被保险人并不会主动地、积极地、及时地参加保险,消除潜在风险对自己的影响。所以,从物业管理角度来看,拓展保险的业务,对广大的业主(潜在的投保人)降低投资风险很有意义。为了能向被保险人提供较好的服务,主动地谋求业务的发展,物业管理公司往往以自己的业务员直接向业主推销保险。由于保险业务的选择和控制是拓展业务的关键环节,因而可由保险公司对物业管理公司业务员进行保险知识的培训。

物业管理公司在为业主提供服务(代理保险业务)的同时,必须对投保人投保的风险加以审核,来决定是否承保,承保的条件如何,适用怎样的费率等。投保人由于所抱目的不同,所以通过选择适当的保险公司及适合的险种来达到自己的目的,而物业管理公司出于对自身的保障,在核保过程中也需要对保险人进行选择。

核保中应特别注意的问题 ①道德风险。是指因被保险人故意行为而导致发生损失的风险。它的产生有3种原因:保险条款有漏洞、被保险人道德的丧失、被保险人遭遇财务上的困难。②心理风险。是指被保险人因参加保险而松懈了风险防范意识所造成的风险。③核保与展业的关系。展业的目标在于承揽业务,核保的目标在于提高业务的质量,两者之间一定是存在着冲突的,特别对于物业管理公司,由于展业的对象主要是物业的使用者(业主、租客及相关人士等),所以更要处理好这种关系,否则,在以后的工作中将人为地增添许多不必要的麻烦与问题,甚至影响到正常的管理工作。

保险费计算是保险经营的一项重要工作,物业管理公司是根据保险公司提供的财产保险费计算为依据。保险合同成立时,投保人向物业管理公司(代收)交纳保险费,物业管理公司通过定期(每星期或每月)与保险公司结算。保险事故发生时由物业管理公司通知保险公司负责给付保险金。

保险风险管理是保险经营管理中的一个重要组成部分,特别作为物业管理公司在代理保险工作中,由于需要面对大量的业主,所以一定要借助于一定的手段,在日常管理工作中对客观存在的各种风险进行识别和评估。例如,保险业主的车辆,往往会有监守自盗的情况发生,如果物业管理公司采用严格的车库管理制度来控制,就可以避免保险诈骗的现象出现,从而保障社会经济生活的持续稳定和发展。风险管理的重要目的在于预防风险和控制风险的扩大。因此,物业管理公司加强风险管理可以更直接地降低风险发生率和损失率,提高保险经营管理的经济效益。

保险理赔是保险经营管理的主要工作,它体现了保险人履行给付保险金的义务和被保险人享受保险待遇的权利。风险事故发生后,被保险人及物业管理公司要及时通知保险人,向其提供损失证明物件,进行损失登记。被保险人还要保护现场,并且采取适当措施补救损失,制止损失继续扩大。保险人根据出险通知,派员进行现场勘察,调查损失详情,确定理赔责任,并给付保险金额。在保险理赔中,双方当事人要重合同守信用,具体问题具体分析,坚

持实事求是 ,而物业管理公司在理赔工作中应做到主动积极 ,迅速及时 ,准确合理。

通常物业管理公司替业主办理理赔程序如下 :①是否签发过保单 ,保单号多少 ;②保单是否有效 ;③损失是否由被保风险所造成 ;④索赔者是否为投保人或被保险人或受益人 ;⑤损失是否发生在被保地点 ;⑥确定被保险人有无保险利益损失的发生 ;⑦投保人或被保险人有无违背保险合同的行为 ;⑧确定损失的金额 ;⑨确定赔付的金额。

其中双方可能会对应赔与不赔、赔偿多少产生异议。如果发生了赔偿纠纷 ,物业管理公司应分别要求双方协商解决。协商无结果时 ,可由仲裁机关仲裁。

第五节 业务员的工作要则

一 敬业乐群

1. 了解公司

当员工刚进入公司时,必须先对公司作一番了解。

(1)公司的共同目标。每一家公司都有各自的目标,并且通过“经营理念”、“经营方针”等形式,明白地表示给员工知晓。而在公司内工作的每一个人,都必须朝同一方向从事有秩序的活动,才能达成公司目标。所以,一踏进企业工作,都应先深入了解公司的目标。

(2)公司的目标可分解为公司内每个人的目标。公司必须要由很多人分担其各式各样的工作,这些任务的完成才能达成公司的总目标。

(3)尽心完成自己份内的工作。既然员工是公司的一份子,就不可以因为本身的厌恶或心情不佳等理由而不做其派定的工作。

2. 由学生意识转为社会人意识

刚步出校门的学生,一旦进入公司服务后,公司就必须将他们娇嫩的学生意识转换为社会人意识。

学生和社会人的差异在哪里呢?

一般说来,在学生时代的意识是:①没有上、下班固定时间,而且节假日很多,可以自由处理的时间比较多;②以考试成绩来评价自己和别人;③只和自己喜欢的人或气味相投的人交往;④平常靠打零工来赚钱,不需要考虑利益问题;⑤为了考试必须认真念书。

可是身为社会人,就不一样了,进入了社会到公司上班后,在意识上必须具备:①不仅有固定的上、下班时间,而且工作忙的时候必须自觉留下来加班;②以日常的工作态度、成果来评定员工的表现;③不论年龄、性别,都要与别人保持良好的人际关系;④为了公司的利益,做事时必须考虑工作效率和降低成本;⑤工作上必须具备的知识,必须靠自己主动去努力充实。

3. 成功的表现

作为一名成功的业务员,工作时应表现得精神抖擞、一丝不苟,在与顾客应对时,亲切有礼,给人感受颇为舒畅。这种敬业乐群的工作态度,并非与生俱来,而是靠长期培育训练出来的。

二 着装

“佛要金装,人要衣装”。由于一个业务员的外表,会给公司内、外人士留下深刻印象,所以,业务员在上班时间,对自己的穿着应多加留意,一名业务员服装的贵贱在其次,重要的是

让人有清洁愉悦的感觉。一个能干的业务员,除了要将工作做得尽善尽美之外,还须给人以良好的印象。而要给人良好的印象,员工应该视不同的场合穿得体的服装。

在服装方面,应注意的事项有:

(1)服装应以便于工作,不要穿休闲服或太过华丽的衣服。如果公司规定穿制服或工作服,应依照公司的规定穿着。

(2)服装要求整齐清洁,绝对不可肮脏皱乱。

(3)为有利于规范员工行为和加强自律,上班时应将名牌、服务证挂在左胸上。

(4)如果休假日需加班会见客人时,也要像平常上班一样,装扮整齐。

三 工作步骤

一名业务员被指示做某一工作时,最好依以下步骤来进行,以收事半功倍之效。

(1)接受工作指示或命令。一般业务员做某一工作时,会接获上司的工作指示。这时候,不能只听上司交代的,还要明确地掌握住工作目的才行。所以,员工要深思的事情有:①目标是什么?②为什么必须达到那个目标?③何时达到呢?④如何会做得更好?

(2)搜集有关的资料、情报。即搜集与工作的计划、执行等相关的文件、资料、情报,而且对于情报的选择,要有慧眼。

(3)考虑工作的步骤与方法。愈是需要花长时间工作的事情,愈需要依照工作的步骤与方法来做,才比较有效率。此时宜好好活用“5W2H”的审核表。

(4)决定工作的步骤与方法。不妨从所拟定的几个方案中挑选较合理的,决定时应该考虑到“更早、更好、更轻松、更便宜”这几项因素,来做筛选。

(5)制定行事表。

(6)实施时须留意:①确实依照所计划的步骤和方法去做;②很自信地去执行;③时时审核实际进度和预定计划的差距,必要时修改所定计划。

(7)检讨与评估。从品质、期限、成本等层面,将工作的结果和当初的计划做一比较,如不能达到预期结果,就应该找出其原因。

(8)做完后,向上司报告结果。

注 5W2H 之中 5W 是:when、where、who、why、what,即何时、何地、何人、何因、何事;2H 是 how、how much(many),即如何、多少。

四 商用文书

商用文书有一定的标准格式:①发文号码;②发文年月日;③收件人;④发件人;⑤文件名称;⑥问候语;⑦本文;⑧末文;⑨结语;⑩要点摘录;⑪追加或附注事项。

这儿提出几点需要特别留意之处:

(1)收件人的公司名称、职称名称、个人姓名等,都要用敬语来写,而且公司名称应全文照写,不可省略。

(2)文件名称应该力求简洁具体,让人能够一目了然,知道该项文件的主旨是什么。

(3)开头问候的部分,一般写些问候语,或有关最近交易的感谢词句等。

(4)正文、末文部分要简明,且能有一气呵成的连贯性。

- (5) 文章要以客气、不失礼的口吻,不过也不可过于冗长、散漫、丧失格调。
- (6) 避免使用艰涩或陈腐的言词,力求平易简洁和现代化。
- (7) 不可有错字、漏字,因错漏字是很失礼的事。信件写好后,一定要再过目。
- (8) 对外文函,避免手写而尽可能打印。
- (9) 发信时机不可错过。
- (10) 书信的格式应尊重对方国家的习惯。

五 关于问题的解决

对于一名业务人员要尽可能避免问题的发生,但仍难免会发生浪费或错误事情,若能够提高警觉并加以改善,事情就会做得圆满无缺。

首先,为了避免小错不断发生,每位业务员对于自己份内的工作,应该每时每刻都存有问题意识,也就是经常采取“质问”的态度来发现问题。比如常自问:“为什么会变成那个样子呢?”“该怎么做,才会把事情做得更好?”等问题,然后激荡思考力来处理这些问题。

不可对习以为常的工作抱着“这样做就成了”的态度,如此一来,问题意识就荡然无存,也不可能再发掘什么问题及进一步要求自我改进了。因此,一个肯精益求精的业务员,会经常保持鲜活、敏锐的眼光来探寻新的问题,并努力要求自己去突破改善。

平常到底有些什么问题等着业务员去发掘呢?常见的问题有:

(1) 具有障碍性质的问题。也就是为了达到目标,而让业务员颇感困扰、难以处理的问题。

(2) 与所定的基准发生偏差的问题。如业绩不能如所预期的增长,纠纷发生率偏高,出错误的件数比平常增加等。

(3) 为了达到目标而必须解决、改善的重要问题。

(4) 属于创新之类的问题。这是公司为了将来要开创新的事业、开发新的业绩等,衍生出来的问题。业务员必须愿意积极面对新的挑战,同心协力,努力去克服困难。

在分析问题的过程中,可以采用因果分析图(也称鱼刺图)和 Pareto 图(也称排列图)作为辅助工具。

六 礼貌用语

一名业务员对于“敬语”应有所了解,然后在与人交谈时灵活运用。比如:

- (1) 尊敬语:表示尊敬对方和对方的动作之言词,加“您”等。
- (2) 谦逊语:表示谦卑的言词,如“敝公司”、“本人”等。
- (3) 客气语:表示对对方的客气话,如“请”。
- (4) 敬语加上客气话,如“李总经理,您请用”。

在商界上,最好多使用这四类敬语,让人感受到彬彬有礼。

有些说话不太严谨的业务员,很容易在上班时间因一时疏忽,在顾客或上司面前讲错了话,故而不可不慎。例如:①俺。②你是谁啊?③等一下!④什么事?⑤要我来问吗?⑥什么?再说一遍!⑦你第一次吗?⑧快一点!⑨写下你的地址、姓名。⑩打电话给经办人等等,不可轻易脱口而出。

七 使用电话

电话对工商界来说,是不可缺少的工具。可是,如果使用不当,比如说话声音太大、不亲切、不简洁等,反而会出现反效果。所以,员工应该懂得使用电话的礼节。

使用电话时,应该注意以下事项:

(1)不管是打电话或接电话,不可因为对方看不到你说话的表情或态度,就草率地应答对方,还是要保持应有的说话态度。

(2)打电话的时间应该留意小心,如打到公司时,最好避免中午或下班后的时间,打到个人的住家,则应该避免吃饭的时间。

(3)最好在清静的地方打电话,这样比较不会泄漏业务机密。还有,若夹杂喧闹嬉笑声,会引起对方的不悦,这点也要留意。

(4)电话是很方便的通讯工具,但不是所有的事情都可以靠电话来处理。如果是要拜托长辈或顾客的事,或要向对方表达歉意时,不管对方住多远,最好亲自去拜访一趟,比打电话来得好些。

接电话时,还要注意:

(5)电话铃一响,就要马上去接,绝对不可任它一直响下去而不管。

(6)接了电话筒以后,要马上清晰地表明自己公司的名称、自己所属的单位。若对方说“经常麻烦您”,就要回答“哪里,我们才是麻烦您!”

(7)如果对方没有说出公司名称、所属单位,或自己的姓名,接电话这边应该说:“抱歉,您是哪一位?”以确认对方的身份。

(8)接电话时,一定要交谈的内容记在备忘录上,以免忘了误事。

(9)若电话中所谈的事情,需要传达给有关同仁,必须将时间、地址、内容等正确地传达出去。

(10)电话讲完后,要确定对方已挂上电话筒,才能放下电话,这是应有的礼貌。

八 交换名片

交换名片是建立人际关系的第一步,如果运用得当,将有助于自己事业的发展。基于此,业务员在与他人初次见面交换名片时,须注意以下几点:

(1)外出时,必须准备一些名片,若忘记携带或用光了而未准备,都欠妥当。

(2)名片应从名片夹抽出,而名片夹最好放在上衣胸口的袋里,千万不要放在长裤口袋中。还有,名片从皮包夹或车票夹取出不太好看。

(3)名片最好是站着递给对方,如果自己是坐着,待对方走过来时,应站立起来,问候对方后再交换名片。

(4)地位较低的人或访问的人要先递出名片。如果对方有很多人,先与主人或地位较高的人交换,如果自己这边人较多,就由地位较高的人先向对方递出名片。

(5)名片递给对方时,应从对方看得到的方向交给对方。

(6)名片应该以双手递给对方,收别人名片时,也要用双手去接。

(7)拿到对方的名片时,应先仔细看一遍,碰到不认识的字,应问对方怎么念。另外,也

要确认一下对方的头衔。

(8) 收了对方的名片后,若是在站着讲话,应该将名片拿在齐胸的高度;若是坐着,就放在视线所及之处;若一次收很多张名片,就按顺序放在桌子上。

(9) 在谈话中,不可折皱对方的名片,或任意丢弃在桌上,这样是极不礼貌的。

九 会客

当有客人来公司,柜台的业务员出面迎接,见到对方时,要先说“欢迎光临敝公司”,然后将客人带到会客室。

在引导客人通过走道走进会客室之时,要注意到如下几点:①在客人的左前方两三步,说:“请走这边!”然后以自己的背不完全被客人看到为准则,静静地带路。②若走道弯弯曲曲或上下起伏时,要轻声提醒客人注意。③通过危险地带时,要提醒访客务必小心。

搭乘电梯时,要注意的事项有:①自己先进入,按钮,到了之后,先让访客出去。②如果电梯有人操作,进出电梯时,应让客人或上司先走。

引导客人进入会客室后,必须:①让客人坐上座。②要客人长等时,应拿出杂志、报纸给客人看,并不时进来传达拜访对象的状况。③若拜访对象在开会,或有其他事情时,最好由本人或其代理人先出来照会一下,并说声抱歉,再让客人等候。

在上班时间内,如果须在同一时段约见同事和公司外的访客,则应以访客为优先。

对于来访的客人应该如何应对呢?

(1) 无论访客的身份如何,不可让他久等。

(2) 会见访客时,举止要高雅。不可将双手交叉于胸前,不要盘腿而坐,大腿不可神经质地摇动等。

(3) 西装要穿着整齐,纽扣要扣好。

(4) 当代表公司接待访客时,不可谈些个人的想法或自己所不知道的事情,也就是,绝不做不负责任的承诺或回答。

(5) 与客人会面时,为了维护公司的形象,应该显现明朗诚恳的态度。

(6) 会客时,原则上不要接听电话,如果非接不可,应获得访客的谅解。

来访的客人告辞时,业务员原则上应送到公司门口,如果公司在高楼大厦内,则至少要送到电梯口。

有关送客时要注意的事项有:

(1) 当走在走廊时,业务员应走在访客的斜后方,不过,当要为客人指引出口、电梯等时,就要走在客人的左前方。

(2) 当送客人到电梯口时,必须要等到电梯门关了后才可离开,而送访客上车时,则在汽车开动时,应鞠躬行礼送客。

(3) 客人乘自用车来访时,应该在客人离开前,通知停车场将车开到公司大门口处等候。

(4) 提醒访客,不要忘记寄存的物品。

十 拜访客户

当业务员代表公司到客户的公司或住宅拜访时,不仅不可为对方带来困扰,而且在访问

前,还要做好各种准备。在访问前应做的准备事宜有:①先与受访者预约,并将访问的目的、日期、停留时间、人数一并告诉对方;②当约定有所变更时,应及早与对方取得联络;③再次确认访问的目的,使对方了解谈话的方向;④多数人一同去拜访时,应先做好协调工作;⑤将必要的资料、名片准备好;⑥即使事前有预约,出发前仍须确认对方的情况。

到了拜访对象的处所时,应注意:①起码要比预定的时间早到5分钟。②到了目的地之后,要先整理服饰,外套应该在进门前脱下。③如果迟到的话,应该及早跟对方或本公司联络,以免别人认为你不守信。迟到时若不闻不问,不仅有损个人的形象,也会毁了公司的信誉。拜访客户时,业务员的一举一动都会受到对方的注意,为了让自己以及公司为对方留下良好的印象,业务员应该以合宜的态度来应对才是。

首先,到达对方的前台时,应该:①要清晰地讲出公司名称、自己的姓名、拜访对象,以及事前是否有预约,并将名片递出等待转达;②若是通过介绍人安排见面,应将实情说明,并出示介绍信;③柜台答允代为转达时,应即道谢,再在指定的场所等候。

其次,在等候时,应注意:①不可东张西望、流露出惊恐的样子,应该在指定的场所静静地等候;②离开等候处所时,应向柜台人员交待一声;③等候时间超过30分钟仍无法会面,不妨约定下次再见面的时间,然后离去;④当对方正在忙碌或不在时,可以留下名片,简要说明拜访内容,请人代为转交。被引见时,要注意:①站在入口处,等待一下;②对方邀请进入时,先在所指定的席位上正襟危坐地等候要拜访的对象,以便等一下站起来与对方打招呼。

当外出和拜访对象晤谈时,业务员应该表现得落落大方。

在会客室等待拜访时,就应该:①看到对方进来,应该立刻站起来与对方招呼;②对方说请坐时,应即道谢;③感谢对方接见之后,再确认对方可以谈话的时间有多少。

在晤谈时应注意:①原则上不应该抽烟,若想抽,应在确认对方不怕烟熏时才可抽。不过,当你向对方做说明时,最好不要抽。还有,绝不可叼着烟,这样很不礼貌;②不要流露出一副坐立不安的样子,这样不仅对方会被感染,而且亦难以取得对方对自己的信赖感。所以,入座时应尽量坐在椅子的前半部,两手则放在膝上或手持笔记、文具等,并且应避免露起大腿;③讲话时应看着对方,不可东张西望或一直往下看。

十一 洽谈

要想成为洽谈的高手,发自内心的热情与诚意是第一要诀。

在与别人洽谈时要注意:

(1)要热忱、诚恳地和对方交谈,务必谦虚。

(2)咬字要清楚,让对方易于了解。

(3)声音太大、太小或音调过高,都应避免。

(4)长话最好分成几个段落,以便让对方有思考的时间。

(5)在洽谈前,将要表达的内容规划出优先顺序,洽谈时再逐一提出,但不可以专家的姿态,唱独脚戏。

(6)谈话要能够引起对方的共鸣,不可伤对方的自尊,也不要使用对方不懂的专门用语或外语。

(7)尽量多听取对方的意见,不光是听,还要用心倾听下来,边听边记录。

(8)最好不要用方言,以免对方听不懂。

(9) 不要忘记自己是代表公司与对方洽谈业务。

(10) 发言时要说“敝公司”或“我们”……,而不是说“我”……,总之,时时以公司的意向为依归。

(11) 在与对方洽谈时,要避免显露个人的意见、感情。

十二 约会

约会准时,是做生意的基本条件。一个没有时间感的人,做起生意会让人没有信任感。所以,与人有约,一定要切实履行,绝不可轻易失约。与人约会时,应注意:

(1) 不做太离谱的约定。

(2) 发言时,要先衡量,哪些是自己权限内可说的,哪些是不可说的。

(3) 遇到自己不了解的事务,或必须取得上司、他人同意者,应于保留,等回到公司与有关人员磋商后,再和对方联络。

(4) 要将约定的事项记录下来,在洽谈结束后再互相确认一下。

(5) 所做的约定,无论是大是小,都要向上司报告。

约定完成以后,必须注意:

(1) 谈完主题内容后,不要再说些无谓的话,应赶快道谢离去。

(2) 不要超过预定的时间,万一超过,必须道歉。

(3) 离开时不要忘了随身携带的文件、物品,以免泄露公司的机密。

十三 表达能力

作为一名业务人员,能够从容地站在众人面前说话,是最基本的要求,并将直接影响自己业务上的成交率。遇事畏首畏尾,腼腆的人,总觉得这种个性是天生的,没有办法改变。然而个性受后天环境的影响也很大,如果有信心,还是可以矫正的。

(1) 心里想要做的事,最好付诸实施,这并不需要有多大的果断力,只要有点勇气就可以了。

(2) 不妨拉下脸皮想,就是丢脸,也不要怕在众人面前发言,如此历练过几次,胆子变大后,遇事就不会缩手缩脚了。

(3) 一般腼腆的人愈是想着自己的缺点,就愈是畏缩不前。最好厚着脸皮想“又不是只有我才有缺点,大家都有,有什么好担心的呢?”

(4) 公开表达意见之前,最好先做好充足的准备,将表达的内容记在备忘录上,然后反复演练,直到熟练为止。通过这种反复练习之后,应该不会再在众人面前发生紧张怯场之事了。

第二十三章

第二十三章

计算机在物业管理中的应用和物业管理信息系统

计算机在物业管理 中的应用和物业 管理信息系统

随着中国房地产开发的迅速发展,各类楼宇的大量涌现,人们对生活、工作等居住质量要求的不断提高,以及房地产业大量使用新技术、新设备和新方法,促使物业管理必须摆脱过去那种单纯依靠手工进行管理的方法和手段,及时引进计算机技术并运用到物业管理的具体实践中,提高管理效率和管理质量,使物业管理走上专业化、正规化、现代化的管理之路。

第一节 计算机的发展和应用

电子计算机是 20 世纪科学技术最卓越的成就之一,它的出现引起了当代科学、技术、生产、生活等的巨大变化。

世界上第一台计算机 ENICA 于 1946 年诞生于美国,它能够按人的预先设置自动地连续进行完整的复杂计算。此后的 40 多年中,计算机的发展经历了第一代电子管计算机(1945—1957)、第二代晶体管计算机(1958—1964)、第三代集成电路计算机(1964—1972)、第四代大规模集成电路计算机(1972—现在)的四个阶段,其技术水平不断提高,功能越来越强,价格越来越低,应用越来越广。

目前,计算机最有代表性的应用领域有以下几种:

1. 科学计算。这是计算机的最早应用领域。大到宇宙天体,小到基本粒子,上至航天飞行,下至地震海啸,对这些物理现象的研究和探索,都需要进行大量的精密计算。计算机的应用,使得用人工难以完成的计算变得现实可行甚至轻而易举,同时,不断深入的研究,又对计算量和计算速度提出越来越高的要求,反过来促使计算机技术进一步发展。

2. 数据处理。这是目前计算机应用最广泛的领域。生产管理、仓储管理、数据统计、办公自动化、银行电子化、交通调度、情报检索都可归于这一类。

3. 实时控制。在化工、电力、冶金等生产中,用计算机自动采集各项参数,进行检验、比较,及时控制生产设备的工作状态;在导弹、卫星的发射中用计算机随时精确地控制飞行轨道的姿态;在热处理加工中用计算机控制炉窑温度曲线;在对人有害的工作场所用计算机控制机器人自动工作,等等。

4. 辅助设计。利用计算机的计算和绘图能力,帮助人们进行工程设计和图文处理工作,大大提高工程设计和图文处理的质量和效率。在建筑行业,计算机技术为建筑设计、居室装修等提供了全新的制作手段,使得制图、预览、出图等变得极为方便。

5. 通讯。通过电话线 + Modem,微型机可以与远方其它地区的计算机建立远程通讯联系,相互调用,交换资料。目前活跃在世界各地的 Internet 网即是一个通过使用统一的通讯协议(Tcp/Ip)将信息转换彼此可以互换的语言,在不相匹配的计算机系统之间转换文件,跨国界传递信息,以实现世界范围内的网络互联和信息资源共享的计算机网络。

6. 信息存储。计算机的存储量是以 M(兆)为单位的,1M 硬盘容量可存储 50 万汉字,一

张小小的 CD(光盘),其容量为 650M。而普通的计算机硬盘一般在 200 - 1000M(兆)之间,这足可以存下一个住宅小区的从规划设计图到每套房间的结构图,从每天的治安值班记录到每件设备的保养状况等等所有资料。由于信息是有规则地集中存放,查询起来也相当方便。

计算机技术的飞速发展和普及,尤其是和通讯技术结合在一起,大大改变了人们的工作、生活方式,给各行各业的发展带来了新的生命力。当前,计算机大致是向以下四个方向发展:

1. 巨型化。为了适应科学研究、航天航空、军事、气象、地质等领域的需要,出现了高速度、大存储容量和强功能的超大型计算机。巨型计算机的发展集中体现了计算机科学技术的发展水平,推动了计算机系统结构、硬件和软件的理论和技术、计算数学以及计算机应用等多个科学分支的发展。

2. 微型化。适用于个人和家庭使用的计算机称为微型计算机。70 年代初出现的这种微型计算机,使得计算机迅速渗入到企业、机关、学校、家庭,成为无所不在的常用工具,帮助人们完成着形形色色的工作。微机的发展以微处理器的发展为特征,如今已经历了 8086、80286、80386、80486、Pentium(奔腾即 586)等几代产品,PentiumPro(奔月)的样机也已出现。微型机几乎每隔二三年就更新换代一次,1994 年、1995 年的时候,一台 486/66 的微机还是比较先进的机型,但到 1996 年,这种机型已被 Pentium 机淘汰了。其它附属产品,如打印机、CD-ROM(光盘驱动器)、MODEM(调制解调器)等也是以极快的速度更新换代。

3. 网络化。所谓计算机网络,就是按照约定的协议,将若干台独立的计算机通过通讯线路连接起来,形成彼此能够相互通信的一组相关的或独立的计算机系统。计算机网络已成为计算机系统集成应用的支柱技术,它具有数据传输功能,并且可以实现数据共享,软件和硬件资源共享以及均衡系统负荷,使用户在同一时间、同一地点使用一个计算机网络系统,从而大大提高计算机系统的使用效率。我们现在讲的所谓“信息高速公路”,就是指在一国之内或几国之间把大量计算机资源用光纤和卫星通信技术互相连接起来实现信息高速传输的计算机巨型网络系统。如果说计算机的使用只是改变了我们的工作方式,那么“信息高速公路”则将渗透到我們生活的每一个角落,彻底改变我们传统的生活方式。

4. 智能化。智能化就是要求计算机具有人工智能,这是第五代计算机需要实现的目标。人工智能的模拟是在计算技术和控制论研究的基础上发展起来的,是自动化发展的高级阶段。以目前的发展趋势来看,未来的计算机将是微电子技术、光学技术、超导技术和电子仿生技术互相结合的产物。

第二节 物业管理使用计算机技术的必要性和可行性

物业管理作为中国一个新的行业,正处于从起步走向成熟的阶段。物业管理要实现大的发展,就必须从现在起抓住机遇,大力推广使用现代化的管理手段,而计算机作为各行各业提高工作效率的主要工具,其在物业管理中的广泛使用,必将使中国在这一领域的管理水平推上一个新的台阶。

一 计算机参与物业管理的必要性

物业管理作为房地产综合开发的最后一个环节,也是延时最长、与社会各方面接触最多的部分,它承担着物业及其设备的保养与维修、保安、消防、清洁卫生、环境美化、楼宇验收与接管、住户各种费用的收缴等大大小小的繁琐事务,而且还要与设计单位、发展商、环保部门、治安部门以及煤气、供电、供水等部门相互联系。如果仍然单纯应用过去的手工方式进行管理,不但耗费很大的人力、物力和时间,而且很难达到规范化管理的效果。要改变中国物业管理这方面的落后状况,把事务繁杂、资料众多的工作系统地、规范化管理起来,就必须使用计算机参与管理。

具体来说,计算机在物业管理中的应用,能够在以下几方面带来明显的效果。

1. 有效地改善物业管理中有关资料的存储方式

在物业管理中有关物业的各种规划档案、管道图、平面图、验收文件等等资料,往往是相当庞杂的。而利用计算机,不但可以把所有资料存入到一块小小的硬盘中去,而且可以直接把建筑设计院利用计算机做的各种图纸、各类照片等统统加入到管理系统中,查找、翻阅、修改、复制各项资料都非常方便、快捷。

2. 分类记录物业管理日常发生的各种事务

物业管理日常接触到的林林总总的各类事务手工处理起来既繁琐,又无规范,利用计算机则可以将各项事务分门别类而又相互关联地存储起来,按时进行统计分析,甚至自动判断、提示管理人员哪些资料不完善,还有哪些工作需要做等等。在物业管理信息系统中,它往往是以表格的方式由管理人员填写日常发生的各项事务,而后自动以统一的格式显示或打印出来,并以图表方式显示统计结果,由于所有工作都是自动进行的,因而可以显著地减少管理人员重复性工作。

3. 计算物业管理中发生的各项费用,实现财务电算化

物业管理公司的财务管理是非常繁琐的,各式各样的表格、凭证,不但要做到帐目清晰,更要保证数字万无一失,采用计算机和相应的财务管理软件则可以使这种状况大为改观,计算机不但可以记录各项费用,而且大大简化了统计、制表、核查、分析等工作。计算机之所以

能够分担人的工作,是因为它可以按照制定好的规则(即程序)高速度地完成计算操作:普通的486电脑一秒钟可以完成数百万次计算操作,一个千余户的住宅小区的所有住户的一个月的水电费不到一秒钟即可计算完毕,而这千余户住户一年发生的各项费用在计算机中还占不到1M的空间,只有一个普通硬盘容量的千分之几。

4. 实现物业管理信息的共享与高速交换

计算机的发展势必将与通讯行业合二为一,中国正在建设中的“三金工程”和“信息高速公路”在不久的将来把我们推入网络社会,各个企业的运作将极大程度地依赖于网络,支付款项、传递文件、查询资料、甚至做广告等等都能通过计算机在网络上进行。当计算机与“信息高速公路”连接上以后,借助基于光纤的通讯线路,顷刻间即可完成与世界各地的信息传递交换。物业管理公司同住户和外界之间的交流也可以通过计算机完成,例如收发文件、划拨帐目等,住户也可以用自己的计算机查询管理处保存的房屋资料、交纳的各项费用,获取管理费使用情况报告等。

5. 提高物业管理的质量

目前,计算机一方面以极为丰富的涉及各个行业、功能非常强大的应用软件有效地改善着物业管理中传统的处理事务的方式;另一方面,计算机的规范化操作又促使物业管理实践按规范执行,提高管理人员处理事务的效率和自身素质,从而提高管理质量。

6. 实现物业管理决策科学化

在物业管理中,计算机能够存储和查找各类信息,并能按规则进行统计、比较、绘制图形等工作,为领导的决策提供材料和初步的依据。

总之,利用计算机进行物业管理是提高管理质量、改善公司形象、促进房屋销售的重要手段,每个物业管理人员都应当从企业的发展和提高企业竞争力这样的高度上充分认识这个问题。

二 业管理如何与计算机相结合

在中国目前物业管理的起步阶段,物业管理公司运用计算机技术参与具体事务的管理需要综合考虑四个方面的因素:第一,管理的范围、深度和想要达到的管理效果;第二,现有管理流程的规范化程度;第三,管理人员综合应用计算机的水平;第四,资金的投入。

具体来说,实行计算机管理应当遵循下列步骤:

1. 建立以管理人员为中心的管理信息系统

物业管理是以人为中心进行的,计算机作为为人服务的辅助工具,必须服从管理者的习惯。在系统设计初期,就应当分清哪些事务要由人具体处理,哪些信息需要存入计算机,切忌贪求管理系统全面详尽,把管理者的任何活动都存入计算机中,致使管理人员为其所累。在管理系统中应只记录必要的信息,并依据各项业务的特点,降低手工输入量,使得处理具体事务的人的灵活性与计算机存储容量大、计算速度快的特长能相得益彰,真正提高物业管理信息系统的实用性和高效率。

2. 建立计算机使用制度

必须采取强有力的措施推动计算机在物业管理各项工作中的应用。在计算机管理系统刚开始使用阶段,要查找各种文件、档案、图片等原始数据资料并输入计算机中,工作量很大,为此须有专门领导负责进行。当计算机系统进入正常期后,要建立诸如月末整理数据,

一次性把本月的维修、投诉、治安、文件等事务输入计算机系统,并由专门领导定期检查的制度,保证数据的完整和系统持久地运行下去;同时,还应该促进计算机成为规范化的一部分,推动规范化的完善,改变原有的工作方式。后期的维护和使用工作也很重要,搞好各种资料的存档工作,为管理信息系统的运用创造良好的环境。

3. 对管理人员进行定期培训

作为计算机系统使用者的操作人员,是决定计算机使用情况的关键要素。因此,物业管理公司要制定以掌握基本知识和常用应用软件的操作为目标的短期培训计划;同时,要从整体上提高管理人员使用计算机的熟练性以及使系统的使用走向制度化为目标的长期培训计划。由于计算机的使用效率和受训程度成正比关系,特别要强调有意识地引入计算机参与具体管理,使计算机逐渐渗透到每个角落,促进管理人员在使用过程中能越来越熟练地进行操作,更重要的是,还要进一步探索利用计算机改进原有管理方式的途径。此外,计算机的飞速发展不断地提供着各类新软件,因此要及时采用新软件或对系统进行升级,并对管理人员定期进行培训,以跟上潮流的发展。

4. 在应用中发展

中国的物业管理正经历着从起步迈向规范化的阶段,计算机亦处于不断升级换代的过程中,因而在计算机参与物业管理方面,还有大量工作要做,在实际应用中发展。

第三节 计算机信息系统在物业管理中的应用

现代物业管理的一个显著特征是 ,高技术的含量越来越大 ,信息处理技术的地位显得越来越重要。信息系统及其应用已是衡量物业管理公司实力和竞争力的重要尺度。

一 物业管理信息系统的含义

信息与数据是不可分的 ,但两者是有区别的。数据是人们用来反映客观世界而记录下来事物 ,它可以多种形式存放在各种媒体之中 ,如数值、文字、图像、声音和图表等等。信息是客观世界中各种事物的状态、特征及其运动方式的表现形式 ,是经过加工并对人们的社会实践和生产、经营活动产生影响的数据。

管理信息系统是对一个组织机构的各种日常性工作所产生的大量的数据进行处理 ,同时也是一个为管理提供信息的信息处理系统。它能够预测组织的各种运行情况 ,能利用信息控制组织的活动 ,并帮助实现其规划目标。

物业管理信息系统 ,是利用计算机硬件和软件 ,对物业管理中的建筑物、住房、费用、工程、管理人员、绿地、附属设施、治安消防、交通、清洁卫生、投诉等信息资料统一进行一系列收集、传递、加工、存储、计算等操作 ,反映企业的各种运行状况 ,辅助企业决策 ,促进企业实现规划目标的应用系统。物业管理信息系统是专用于物业管理的一套事务处理软件 ,它是一个十分庞大的系统 ,现在国内外许多软件公司开发了这方面的软件。

国外比较有影响的是法国的“ HABITAT 400 ”系统 ,它以 IBMAS/400 为基础 ,由 3000 多个模块式程序组成 ,其软件的内容非常丰富 ,且具有高水平的系统完整性 ,提供了广泛的实用范围。主要的模块有 :出租管理、预算管理、支出管理、总会计、协作单位、房屋现状勘察管理、工资与人事管理、物业维修管理、书面材料管理等。

国内也已经开发成功了类似的系统 ,其中较有影响的是广州建设开发物业公司、广州市智海软件有限公司和中联实业股份有限公司联合开发的“ 建业物业管理信息系统 ”。该系统是在中文 Windows3.1 下 ,利用 Foxpro 2.6 for Windows 为开发工具制作完成的 ,分为住宅小区管理系统和物业管理公司管理系统两大部分。物业管理公司管理系统采用 NOVELL 总线式网络结构 ,以公司内的六个部门为基础 ,分为经理查询、管理部、办公室、财会部、经营部、房管部六个子系统 ,每个科室都有一至两台计算机处理本部门的业务。住宅小区管理系统按管理功能划分为小区概况、房产管理、住户管理、绿化环卫、日常事务、系统维护等六个部分。出于费用问题的考虑 ,住宅小区与物业管理公司之间通过电话线 + Modem 方式实现联网 ,各住宅小区的原始数据经过接口模块传入物业管理公司管理系统中 ,经过更新、分类、汇总等处理 ,归入经理查询、管理部、财会部等系统中 ,形成管理公司系统可用的数据 ,实现了数据

共享。这套系统基本上覆盖了中国物业管理的大部分职能,构成了计算机参与物业管理的雏形。

二 计算机参与物业管理的模型

从计算机参与物业管理的角度出发,我们提出如下一个物业管理信息系统。

1. 功能覆盖物业管理的所有环节,与其它软件相配合实现物业管理的办公自动化。包括:

- (1) 存储各类资料和数据,如各类数字、表格、图纸、录像、声音等。
- (2) 记录每天发生的各项管理事务,如治安、投诉、房屋维修、设备保养及维护、工程施工等。

(3) 计算、记录各类费用,实现财务电算化。

2. 采用方便灵活的输入方法

- (1) 住户界面简洁,普通人稍加培训即可方便地使用。
- (2) 具有检测程序保证输入系统数据的安全与正确。
- (3) 输入方法多样,如录像机、水电表扫描仪等设备采集的数据资料均可引入系统使用。

3. 高效的查询与输出手段

- (1) 组合数据,多方面地反映管理状况,以表格、图像等方式输出。
- (2) 自动分类统计,绘制图形,纵横比较。
- (3) 在保证数据安全的基础上,实现共享。
- (4) 按管理人员思考、处理问题的习惯横向、纵向查寻各类相关信息。
- (5) 实现远程访问。
- (6) 以多种设备输出。
- (7) 可以在全局图上自由定位,并可以放大局域部分,查看细节部分和有关资料。

4. 与其它软件有良好的互用能力

(1) 可以把系统中的数据输出到其它软件中,利用其它软件的特长进行处理或输出(如利用文字编辑工具输出系统中的资料 and 提供系统中的数据供图形处理软件使用等),也可以把其它系统中的资料输入本系统使用或直接调用其它系统的功能(如把制图软件中的建筑图等自动引入系统或调用三维图形制作软件,显示房屋状况)。

(2) 管理信息系统没必要具备太强的除数据处理之外的专业处理能力,但它必须具备与其它专业处理软件共享数据的能力,达到互相配合、发挥各自所长的功能,并具有扩展接口。

5. 建立与外界交流信息的网络系统

- (1) 与外界环境可以方便地交流各种信息。
- (2) 与住户相互沟通,住户的计算机可以访问到物业管理公司的计算机中向外界公布信息的部分。

(3) 办公达到无纸化作业,财务实现通过银行进行自动转帐。

6. 辅助管理人员的日常工作

- (1) 根据设定的工作日程表,提示哪些工作需要完成。
- (2) 根据累计的资料,分析各类设备的运行情况和问题,提供解决方案。
- (3) 介入日常管理,承担记录每天的设备检测等工作,成为规范化管理的一部分。

(4) 分高层管理者和一般管理人员两个层次提供不同的统计材料,为决策提供初步的依据。

三 物业管理中计算机的基本应用

应用计算机参与物管理应当与具体管理相结合,至少应包含下面七个方面的内容。

1. 编辑、处理、打印各类文档和表格。
2. 以图文方式综合介绍小区的情况,包括:规划设计图,市政和公建配套设施状况,各类管理制度和法规,各项收费标准,发展商品资料等。
3. 存储各项基本资料,包括:各幢楼宇的结构图,各种设备的资料和保养状况,房屋的竣工、验收、交接、装修、维修等各个阶段的档案资料,绿化、保洁、人事、文件、合同、档案等。
4. 记录发生的各类事务及处理结果,必须包括下列内容:投诉、治安、设备保养及维修、房屋装修及维修等。
5. 计算各项费用,并在费用收缴过程中完善收费方式和收费制度,初步实现财务电算化。
6. 综合查询各类相关资料,并分类汇总存储在计算机中的各项数据,为决策提供初步的依据。
7. 建立内部网络系统,实现数据共享。

以上这些内容基本上可以满足目前物业管理的需要,也可以进一步促进物业管理的规范化,在取得足够经验的基础上,再将其发展成为完善的物业管理信息系统。

四 物业管理中计算机的硬件设备和软件环境

●物业管理中计算机的硬件和软件简述

物业管理中的计算机硬件设备基本上采用微型机及附属产品,其型号一般采用 486 和 586 等最新二代产品。

就软件环境而言,从目前微型计算机的发展趋势来看,Windows 操作系统是比较理想的平台,NOVELL 网络则可以提供比较理想的网络环境。

Windows 是由美国 Microsoft(微软)公司开发的一套基于图形的操作系统,其成熟的版本是 1993 年推出的 Windows 3.0 版。Windows 是随着计算机硬件的飞速发展应运而生的,它以漂亮的“桌面”、统一的操作方式、并行多任务机制、OLE(对象链接与嵌入)和 DDE(动态数据交换)技术等优势成为一套真正易用的工具,结束了基于 DOS 操作系统呆板的行命令式界面占统治地位的日子。Windows 最新的版本是 Windows 95,国内已有中文版推出。Windows 95 是纯 32 位保护模式的操作系统,它以精心改进的界面、支持即插即用标准、多任务操作,大大增强了网络性能和远程访问能力等技术,进一步提高了 Windows 的性能。

NOVELL 网络是美国 NOVELL 公司开发的高性能局域网,其操作系统 Net Ware 以网络拓扑结构灵活、硬件兼容性好、运行速度快、数据安全性高、操作维护方便等特性被评为数据库的标准环境。NOVELL 网络支持大型机、小型机和微型机等多种计算机系统相互连接,能够建立不同的网络结构,提供广泛的网络服务功能,从而能建立起适合不同用户需要的、广阔的网络计算环境,是当前普及率最高的微型机网络。

Windows 95 操作系统与 NOVELL 网络操作系统结合在一起 ,可以大大提高网络管理效率。物业管理公司可以在物业管理信息系统等软件升级到 Windows 95 环境后 ,把操作平台升级到 Windows 95 ,进一步提高计算机的功能和使用效率。

●住宅小区和写字楼管理系统(单用户)

(1)硬件

- ①Pentium/75 以上档次的微机(8M 内存、540M 硬盘、单速 CD - ROM);
- ②符合 V.34 标准的调制解调器(MODEM);
- ③针式打印机(如 ,EPSON 1600K)。

(2)软件

使用中文 Windows 3.1/3.2 作为操作环境 ,在此之上安装 :

- ①物业管理信息系统 ;
- ②中文 OFFICE 4.2 FOR WINDOWS ;
- ③传真/通讯软件(如 BIT FAX/BIT COM)。

●物业管理公司管理系统(网络系统)

(1)硬件

- ①Pentium/100 以上档次的原装服务器(16M 内存、1G 以上硬盘);
- ②Pentium/75 以上档次的工作站微机(8M 内存、540M 硬盘);
- ③针式打印机(如 EPSON1600K)多台 ;
- ④符合 V.34 标准的调制解调器(MODEM)两台(网络公用);
- ⑤双倍速以上 CD - ROM 一台(网络公用);
- ⑥激光打印机一台(网络公用);
- ⑦台式彩式扫描仪一台(网络公用)。

(2)软件

- ①Novell4.1 网络操作系统 ;
- ②中文 Windows3.1/3.2 操作系统 ;
- ③物业管理公司管理信息系统 ;
- ④中文 Office4.2 For Windows ;
- ⑤传真/通讯软件(如 BIT FAX/BIT COM 等);
- ⑥图像编辑软件(如 Corel Draw 5.0、Aldus Freehand 等)。

第四节 物业管理信息系统 功 能 简 述

物业管理信息系统的开发在国内还处在起步阶段,这方面的工作还有待于进一步努力。近两年,广州、深圳陆续出现了几套物业管理信息系统,其中比较成功的一套是广州的《建业物业管理信息系统》。下面我们对物业管理信息系统作一大致的介绍。

一 智能化物业管理系统的概述

智能化物业也叫智能化建筑,它包括智能化大厦与智能化小区。它是指运用现代计算机技术与建筑技术(主要是指综合布线技术)结合的产物。把办公自动化(OA)、建筑自动化(BA)和通讯自动化(CA)三大系统(称为3A系统)联结成为一个彼此间不能分隔的有机体。

我国目前较流行的提法是,是大厦内所配置的自动化设备来作为智能建筑的定义,如3A智能大厦,就是指大厦具有通讯自动化设备、大楼自动化设备、办公自动化设备。如果将消防自动化设备与安保自动化设备从大楼自动化设备中划分出来,就成为5A智能大厦。1995年7月,华东建筑设计院制订了一项智能化建筑的设计标准,将智能化建筑划分为甲、乙、丙三级,这使规范智能化建筑的工程设计有了一个大致的度量尺度。

1986年1月,英国智能大厦专业协会给智能化大厦下的定义为:智能建筑是通过对建筑物的四个基本要素(结构、系统、服务和管理)以及它们之间的内在联系的优化,来提供一个投资合理、高效、舒适的环境。

日本智能大楼研究会提出,智能化建筑应提供包括商业支持功能、通讯支持功能等在内的高度通讯服务,并能通过高度自动化的大楼管理体系来保证舒适的环境和安全,以提高工作效率。

新加坡政府的公共事业部在其《智能大厦手册》中给出了智能大厦必须具备的三个条件:一是大楼必须具备先进的自动控制系统,能对空调、照明、安保、火灾报警等设备进行监控,从而为承租户提供舒适的工作环境;二是大楼必须具备良好的通讯网络设施,使数据能在大楼内的各个区域之间进行流通;三是大楼能提供足够的对外通讯设施。

智能化物业,具有这样几个其它物业不可替代的特征:一是综合所有的自动化系统在一个网络上;二是所有自动化系统的操作都是通过一个统一的电脑控制平台;三是每一个自动化系统都可以共享一个数据库,以及相互交换彼此的信息,从而达到交换的作用;四是通过中央处理器,可以监控所有自动化及其它信息系统。

当然物业的部分自动化并不等于智能化。现在有的智能物业通常只具备一些智能化功

能,而且只是一些独立的自动化系统,如楼宇自控系统(BAS)、消防报警系统(FAS)、安保系统(SAS)等。这些系统通过先进的硬件及软件,处理简单的输入和输出功能,达到自动化要求。但这类系统只能分散地个别处理自己的系统,甚至有个别非常先进的系统也必须依赖管理人员的配合,才能够发挥它的自动化功能。

因此,局部的、零碎的自动化系统还不能称为完全的智能化物业。

1984年1月,在美国康涅狄格州的哈特福德市,有一座旧式大楼要进行改造。在改造过程中,美国联合科技集团UTBS公司投资,以最先进的计算机网络技术对大楼的空调、电梯、照明和防盗等设备进行监控。并为客户开设了语言通讯、文字处理、电子邮件和资料检索等信息服务。由此,这幢大楼被公认为是世界上第一座智能办公大楼。

1985年,日本也建造了日本电话电报智能大楼。此后,智能大楼在世界各国有了极为迅速的发展。据估计,至1995年,美国已拥有上万座智能大厦;到本世纪末,日本将会有65%的建筑物实行智能化。

住宅智能化反映了国际上住房建筑发展的方向。在法国巴黎市的塞莱斯坦沿河大道上,有一幢装有各种电子技术装置的电脑公寓,计有电视摄像控制台15个,录像机3台,电子计算机8台。文字信息联播机、与公寓150套住户房间都能联系的内线电话机各1台。任何不速之客想在此作案,必须闯过三关:第一关是公寓大门。公寓前的停车场、院子以及大门口都装有电视摄像机,能使所有住户从自己房间里的电视屏幕上看到每一个来客。第二关是房间门。公寓的每套房间门上不仅有传统的锁,而且还有密码暗锁。如果不速之客奇迹般地闯过了这两关,他也难过第三关——由雷达电脑控制的无形天罗地网,因为每套住房里装有一台小型电脑雷达,当家里无人时,它会向公寓看管人员报告任何可疑情况。

日本的智能化住宅更是别具一格。除了住宅门口安装了微型摄像机必须经由主人向电脑下达指令,否则即使知道大门的暗锁号码也无法进门。其它人欲进入住宅,面孔一律显示在电视屏幕上,因而十分安全可靠。另外,大门外设有气象情况传感器。电脑根据气象数据,控制室内的温度和通风状况。在电脑住宅的客厅里,只设几张沙发。其它物品分门别类存放在地下仓库里,需要什么物品时,可操作电脑将其调运出来。厨房内装有一套全自动烹饪设备,只要一按电钮,就会做出色香味美的饭菜。卧室的床头有一写着“休息”字样的开关,主人按下这个开关,设置在房子四周的防盗报警系统进入工作状态。住宅厕所里安装有检查身体的电脑系统。每当主人上厕所时,与抽水马桶连接的体检装置即能自动分析大小便的情况,如发现异常,电脑立即发出警告,以督促主人及早治疗。

我国现代化的城市建设正在迅速地发展,大型楼宇如雨后春笋般地涌现。有人估算,世界上建筑中的大型楼宇项目约超过一半将在亚洲地区或我国境内出现,要使这些物业得到有效的管理,就离不开“智能大厦”系统。近年,国家科委办公楼、国家体委办公楼、杭州市政府新建的办公楼、广州国际大厦,以及北京英华大厦等已先后宣布建成智能大厦。北京新建的国际广播电台总部大楼、中化大厦、三峡工程指挥总部大厦、珠海70层巨人大厦等都计划通过智能网络系统进行电脑管理。

80年代以来,我国各地兴建20层以上的高层楼宇达8000多幢,国内目前最高的楼宇是正在建设中的上海浦东金茂大厦,设计为88层,高420米。目前,上海已有高层大楼1750幢,其中半数以上是住宅楼。据悉,综合布线信息点数200个以上的大楼已近150幢,其中

半数以上的大楼已经开通计算机网络。为推广应用智能建筑技术,建设部科委专门成立了智能建筑技术开发推广中心,上海市智能建筑设计标准也于1996年3月1日正式施行。

从上海智能化建筑来看,大部分的智能化大厦是采用国外的全智能技术,比如新建的坐落在浦东的东方电视台办公大厦、中电大厦,在建的智慧广场、银冠大厦等。然而,上海第一个国产的智能化大楼已通过鉴定。1996年10月4日,新黄浦大厦智能化系统通过上海市科委技术鉴定。有关行家认为,该系统构思新颖,技术先进,配置合理,实用性好,开发和应用是成功的,是目前国内房地产行业中自行设计开发的第一个成功的智能化建筑系统,它在功能集成的完整性方面,接近90年代国际先进水平。

对于住宅小区智能化建设。也在上海新黄浦集团研制下。成功地开发了全国第一个“住宅小区设备智能化集中监控管理系统”,目前已使用在上海市平江小区内。该系统具有以下四大功能:

(1)发生设备故障3秒钟内即在电脑屏幕上自动显示并报警,并实现了设备故障预警效果,对用户而言则有设备未发生过故障的感觉;

(2)可实施电梯远程监控无人驾驶,减少大量的电梯驾驶员,降低物业管理成本;

(3)提高设备管理档次,提高设备的完好率,为今后设备的更新、维修、管理提供科学的依据;

(4)该系统在小区四周、楼宇通道、电梯轿厢建立红外线电脑监控系统,并可为每家每户建立消防治安监控网络,同时具备每户紧急事件应急处理功能。

智能化物业的“3A”或“5A”,代表不同数目的自动化系统(Automation Systems)。“3A”是指楼宇自动化(Building Automation System,简称BA)、通讯自动化(Communication Automation System,简称CA)和办公自动化(Office Automation System,简称OA)。“5A”是在“3A”的楼宇自动化中分解出保安自动化(Security Automation System,简称SA)、消防自动化(Fire Automation System,简称FA)。

●楼宇自动化(BA系统)

楼宇自动化,也可叫建筑自动化,但其实质是建筑设备、设施的自动化。设备、设施的自动化是建筑自动化的一个最重要、最基本的功能。而它传统的物业设备、设施比较,其智能化的优势体现在:

(1)它能够利用自动化控制系统大规模地集中控制、管理和监护建筑内的各种设备、设施。及时了解、掌握这些设备的运转状况。比如根据环境变化来作适应性的设备安排。

(2)可以依据不同的温度、湿度、流量、压力或光度需要来调整相应的量度,作出最优化的控制处理。比如1996年年底,上海博物馆二楼临时展览厅举办“陈逸飞画展”。展览期间,天气从晴朗到连续大雾,室外湿度从40%到99%地急剧变化。展览厅内,白天人满为患,晚上寥若晨星。尽管环境变化起伏很大,但智能化设备会自动调节,24小时的记录仪显示,一周内温度变化幅度保持在上下1度左右,相对湿度的差值不超过4%。

(3)根据工作、生活需要,设定时间,对各类设备、设施进行合理安排,如灯光、空调开关时间自动控制等。

建筑自动化其所控制的范围,从电子计算机网络不断开发、应用的角度看。可以给予设

计者与管理者以较大的空间,具有无限智慧的功能。但从目前实际所控制的范围来说,一般包括工程设备的水、电、风、气、温,以及安全保卫的治安、消防、交通、应急广播等设备、设施。

1. 工程设备自动化系统方面

(1) 给排水系统。能自动监视并控制生活水箱、各种水泵(生活水泵、排水泵、污水泵)、污水池及污水处理装置的运行,自动计算水流量,自动与主机通信。当生活水箱水位低于一定程度时,进水泵自动启动;当污水池污水达到一定程度时,排污水泵自动启动;当某处出现运行故障时,控制室会自动显示。

(2) 供配电系统及照明系统。供配电系统能自动显示和记录供配电设备运行情况,包括电压、电流、功率因素等,并与管理系统联网。能在控制室实现对变配电整个系统的操作,当发生异常情况(如变压器高温)时,能自动报警,显示故障区域或部位;当多路进线中一路发生故障时,能自动切换至另一路。照明系统能自动设定时间并控制各部位照明的开和关,能利用自然光源自动调节灯光亮度,实现能源的合理使用。

(3) 空调系统。能实现对冷冻机组、热泵、新风机组、送排风机组、风机盘管等自动监视和控制。能自动设定开机和关机的时间,并根据温度、湿度等情况,自动调节新风送风量和制冷量。能在运行中自动将各部位的温度信息传至控制室,使管理操作人员及时掌握情况,当发生故障时能显示故障的位置及性质。

输油设施能自动监控燃油锅炉显示油位位置及锅炉运行状态,有故障时能自动显示故障位置及性质。

2. 安全保卫自动化系统方面

(1) 保安监控。能通过监视器实现对重要部位的屏幕监测及录像,能通过防盗报警及探测设施(红外、微波),确保对要害部位人员进出的监视。在发生紧急情况与突发事件时,能及时报警,并通过及时摄录现场情况,保存报警信息。

(2) 消防系统。能自动控制消防系统各项设备,包括烟感器、温感器、煤气感应器等。当发生异常情况时,它们能够自动将报警信号传至控制室;当火警发生时,它们自动切断电源,打开排油烟风机,消防泵自动启动,消防喷淋头子自动喷水灭火。

(3) 交通管理系统。能自动显示并记录停车场的车辆进出情况,并向中央控制平台自动传送信息,车辆进出能实现费用磁卡自动化管理。

这一系统还应包括电梯自动化,能自动控制安排电梯运行状况,如电梯发生故障能及时把信号传送至控制中心;火灾发生时,能使电梯超越火警层,降至适当楼层,为抢险提供方便。

(4) 广播系统。包括公共广播和应急广播,两套系统由同一控制中心控制。平常能提供背景音乐或新闻广播,当发生灾害性情况(火警、地震等),突发性事件时,能由公共广播切换为应急广播。

“5A”的自动化系统划分,则把上述安全保卫系统从建筑自动化系统中抽出,再把消防、治安或交通自动化系统分开。

● 通讯自动化与办公自动化(CA与OA系统)

1. 通讯自动化

现代通讯是跨越时空的纽带。“决胜千里、运筹帷幄”，已不再是古代圣人智慧的体现，而是现代每一个普通人都能够做到的。通讯自动化不仅是办公自动化的基础，同时也是社会生活、家庭生活中不可或缺的一部分。

智能物业对通讯自动化的要求，是能包含整个物业各个不同的信息处理，同时还能通过同样的通讯媒介来完成信息交换。而要满足上述要求，就必须把物业中的各个不同系统（电话、电视、电脑、消防、保安、监控、广播等等）的独立布线，组合在一起，就会使原来单一的信息传递功能转变为综合性信息传输。这种能够将所有语言、数据、图像以及信息系统线路组合在一起的技术，就叫综合布线技术。这种结构化布线系统如果与电子计算机连接起来，就构成了所谓的计算机网络。它不仅能够解决物业通讯自动化支持性的技术基础问题，而且还能无限地拓展现代通讯的能力与速度，能够与全国乃至全世界通讯设施联网。

在香港这个国际商业都市，人们已离不开广泛、高效、迅捷的现代通讯服务。目前，香港通过长达十几万公里的 7 套海底光缆系统和 17 座卫星接收天线，与全球各个国家和地区畅顺地交流信息。香港的移动电话可以在 32 个国家和地区漫游，电脑网络用户可以在 150 多个国家和地区漫游。靠这一点，人们几乎可以在任何情况下、在任何地方处理各种事务。

现代通讯，缩短了人与人之间、香港与世界之间的距离，也把香港和内地联系得更紧密。通过香港电讯集团和内地合资兴建的穗港、深港和京九高速数码光缆系统，香港已能与内地 110 个城市直接通话，传输各种图文资料；范围广阔的移动电话和传呼跨地域网络，使香港人可以在内地 400 多个城镇使用他们在香港的移动电话和传呼机；2 条连接香港与北京、上海和广州三大城市的高容量国际私人专线，满足着越来越多在内地投资的跨国企业的需求。

目前上海信息港建设传来令人振奋的消息。上海邮电系统和美国的 IBM 公司合作，已经在上海市范围建设了一个初步的高速 ATM 交换网络。到 2010 年，在强大服务器支持下的网络将无所不在，人们不再需要复杂昂贵的桌面 PC，许许多多设备将取代今天的 PC，软件也将不再那么昂贵，大众将可以享受低廉的网络服务。也许每一辆汽车将会有有一个互连网络的地址，甚至家里的冰箱都可能得到一个交互网络的地址。换句话说，我们可以通过网络在任何地点控制家中的家电，开启冰箱、空调，或者设定煮饭时间。

2. 办公自动化

办公自动化在美国麻省理工学院 M·季斯曼教授看来，是把计算机技术、通讯技术、系统科学和行为科学应用于传统的数据处理技术难以处理的、数量庞大而结构又不明确的业务领域。国内的一些专家则把办公自动化定义为：办公室工作人员运用现代科学技术管理和传输信息，其作用和内容除了包含传统的数字性资料处理之外，还包括文字、图像、语音等其它各类非数字性资料的处理和运用，并且通过局域网络和远程网络加速信息的互通。而我们认为，办公自动化是运用计算机技术、通讯技术，把办公设备、设施通过网络技术联成一体，将文字、数据、图像、语音、信息处理等功能组合在一个自动化系统中，从而提高办公效率和办公质量。

办公自动化的支撑技术是计算机技术、通讯技术、自动化技术，这些技术对办公自动化的支持主要体现在办公自动化所用的硬设备和软设备之中。办公硬设备是指计算机设备、通讯设备和各种办公用的电子装置和终端设备，以及其它各类专用设备，如打字机、打印机、显示器、绘图仪、传真机、电传机、电话机、交换机等。其基本发展趋势为数字化、智能化、无

纸化、综合化。办公软设备包括基本软件、专用应用软件和通用应用软件,以及支持办公软设备的各种系统软件。

基本软件是维持计算机本身的运行和提供开发管理和应用所必需的软件,例如操作系统、编译程序、软件工具、数据库管理系统等,另外还有构成计算机网络通信环境所需的软件,如网络操作系统、网络管理软件以及信息传递等方面的软件。

办公自动化通用软件是可以商品化的、为大多数办公自动化系统用户所公用的应用软件,有汉字输入、文字处理、电子表格处理、文档管理、电子出版系统、图形图像处理、语音处理、财务统计报表软件、电子日程管理软件等。国内外厂商看到这类软件有广泛的市场,把这类办公自动化通用软件集成在几个软件包中,形成组合办公软件作为商品向用户提供,方便了各类用户的使用。

办公自动化专用软件是面向特定单位、部门的办公应用的特点,有针对性地开发的办公应用软件,其中有日常办公事务处理的,也有结合经营业务开发的。对于事业机关,它的日常事务有文件处理、会议安排、行政、基建工作、车辆调度和人事材料等方面。对于工商企业,日常的主要事务是编制经营计划、处理供销业务、市场动态分析、库存统计和财务收支等。处理物业管理事务的软件也属此类。

二 智能化物业的支撑技术

当今社会是一个信息社会,人们在日常生活、社会生活以及工作中需要处理越来越多的信息,这需要配置完善的通讯系统,也即需要足够带宽和高速的通讯网络与相应强大的通讯设备、设施。但是要能够支撑现代通讯系统,就必须改变传统各种信息各自布线状况。为了解决现代信息传输硬件上的这一难题,80年代后期,美国的 Bell 通讯实验室推出一种全新概念,通过一套集成的布线结构,将其所有的语言、数据、图像以及信息系统的线路组合在一起,制定出一个国际标准的统一布线系统。这一标准的统一布线系统也就是我们现代常说的“综合布线系统”或“建筑物结构化综合布线系统”。在技术上,这一布线系统发明采用了非屏蔽双胶线(UTP)和光纤混合布线系统。这样,不仅能大大提高传输速率,使所有的控制和数据、图像、语音、文字等信号都在单一的线缆上传送,规范地从一个工作区达到整个建筑物。实现高效优化的自动化管理。

更重要的是它大大地提高了信息通讯能力。现代通讯通过综合布线技术与电子计算机配套使用,构成电子计算机网络。而建筑内的电子计算机网络如果与光缆、铜缆接通或者通过卫星与微波传输就能够为人们提供市内、长途和国际电话服务,有线、无线卫星电视、广播,收发股市、财经、金融及各类不同买卖信息,接收和处理各类电视的数据等等。综合布线技术除了上述先进的功能外,本身还具有以下一些优点:

(1) 经济性。布线性能稳定,使用时间长,维护费用很低,可谓一次投资,长期使用。就投资比例而言,一套非常完善的楼宇自动化系统占整体建筑投资的比例不会超过3%,按运行中节省的能源、人力、物力累积计算,2-3年就可赚回成本。更为重要的是,它具有扩展功能。为今后潜在的发展需要提供了基础。例如,在空调系统中采用了界值控制、最佳启停控制、设置自动控制与多种节能优化控制措施,使大厦能耗大幅度下降,从而达到最佳运行

状态。在最新的自动控制系统之下,每个房间都安装有电子感应器和微型处理机,可以自动调节温度、光线,可以操纵室内冷暖气,还可以节省 30% 以上的能源。

(2)扩展性。结构化的布线系统能满足目前的要求又能扩展,如用五级的非屏蔽双胶线,其传输速度可达 100—155m。就是再过若干年,配置更高速的网络计算机也能满足使用需要。

(3)实用性。即能支持各种数据通讯、多媒体技术和信息管理系统。既能支持集中式网络系统,又能支持分布式网络系统,可以适应不同厂家、不同类型的网络产品;不仅能够连接不同类型的设备,而且还能使囿于建筑内的办公弹性化,即人员的安排和使用的机动化,职员不受办公桌、办公室、职位的束缚,得以“自由”发挥。在产品方面,目前综合布线系统形成国际标准。国际上主要生产的厂家有:美国 AT&T 公司“PDS”或“IBS”系统产品,德国的西门子、日本的 NEC 和美国 AMP 公司的布线产品等。在可预见的将来,布线产品会达到互相兼容的统一标准。前不久,美国的结构化布线鼻祖西蒙公司来我国,在 20 个城市巡回展出,其中有 100 多项专利及 1500 多种结构化布线产品。旨在促使和支持我国智能建筑业走上国际规范化轨道,并最终制定出符合中国市场的智能建筑结构化布线统一标准。

目前国内常用的美国 AT&T 公司的 SCS 综合布线系统,据有的物业管理公司介绍,其系统由以下六个子系统构成:

(1)建筑物子系统(Compus Backbone)。这是一个建筑物、建筑群与另外一些建筑物、建筑群之间的线缆连结。

(2)设备室子系统(Equipment)。这是整个布线系统的总配线机构,是整个系统的核心。通过配线架,连接程控交换机、数据网络设备等,管理整个建筑物的综合布线系统。

(3)垂直子系统(Backbone/Riser)。又叫主干子系统,是综合布线系统的骨干部分。将分配线架与主配线架用星形结构连接起来。

(4)管理子系统(Admitlistration)。分布在大楼各层配线室(弱电竖井)内,是各楼层的分支管理系统,管理各个楼层的水平布线,连接相应的网络设备。

(5)水平子系统(Horizontal)。将用户工作区引至管理子系统的水平电缆系统。一般与土建配合。埋设暗管或线槽,土建完工后相对固定。

(6)工作站子系统(Work Location)。它是最终用户的办公区域。根据用户的要求和总容量,布设信息点(插座),供用户使用。

三 住宅小区管理系统介绍

住宅小区管理系统是物业管理的重要部分。建业物业管理系统中的这部分内容覆盖了住宅小区的大部分管理工作,其结构是由安装程序和六个可分可合的子系统组成。图 2.23.1 是该软件的结构图。(其界面图略)。

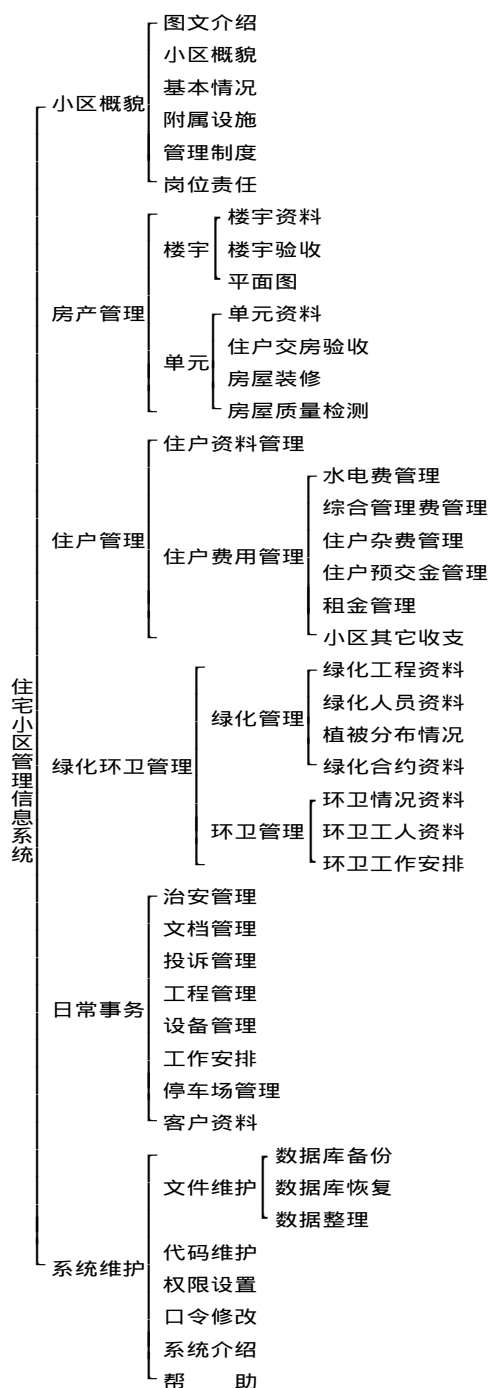


图 2.23.1 住宅小区管理信息系统结构图

第二十四章

第二十四章

国内外物业管理简介

国内外物业管理简介

第一节 深圳经济特区 物业管理简介

一 深圳经济特区住房供应模式

“衣、食、住、行”是人们生存的需要,如果无处栖身,无以蔽风雨,人是很难生存下去的,早在一千多年以前,唐代大诗人杜甫就写下了“安得广厦千万间,大庇天下寒士俱欢颜”的千古名句,可见“住”的问题自古以来就是那么重要。住房问题解决得怎么样,决定于社会发展,同时又反过来对社会发展起着一定的积极促进或消极阻碍作用。

既然衣、食、住、行是人们赖以生存的最基本需要,它与千家万户有着密切的联系,必然会得到各国政府的关注和重视,当权者如果不能很好地解决与人们密切相关的衣食住行问题,势必会引起社会的不安定和政权的不稳。其中,住房问题又是一个非常复杂的问题,它与一个国家的政治、经济、住房制度、住房供应模式有着密切的关系。现在国际上基本上有四种住房供应模式:

1. 实行住宅商品政策为主的国家。如美国、日本,在美国,大约有三分之二的家庭拥有自己的独立住宅。据1970年的资料,美国属于政府投资的公有住宅仅占2.2%,而私人投资的占97.8%。

2. 实行住宅商品政策兼有福利政策的国家。如法国、荷兰等国,主要是由政府提供低息贷款,资助社会团体和个人建造房屋及实行房租补贴,其社会公共住宅比例约占40—60%。

3. 实行住宅福利政策为主的国家。如前苏联、北朝鲜等。北朝鲜对城市住宅实行统一规划、统一投资、统一设计、统一施工、统一分配,房租一般不超过家庭收入的5%。

4. 实行住房的福利政策兼有商品政策的国家。如匈牙利,匈牙利自1960年改变住房由国家包下来的办法,发挥经济杠杆作用,调动国家、集体和个人的积极性,加快了住宅建设。

香港目前实行的是双轨住房供应模式。一是政府资助的公共房屋(包括廉价出租的公屋和居者有其屋两类)和政府宿舍;二是私人房屋——私人楼宇的出租和市场商品房的供应。

新加坡住房供应模式既与香港相类似,又有独到之处。新加坡实行的也是公营和私营双轨住房模式。公营房屋由建屋发展局所建造和经营,租售结合,以售为主。到1988年3月,建屋发展局所提供的房屋,容纳了新加坡86%的居民,居于住房供应的主导地位,虽然新加坡公营房屋没有划分两类,但他们推行了按单元住宅面积的差价制度,体现了政府补贴或盈利的不同。买小房,房价低于成本;买大房,房屋面积越大,单位面积价格就越高,以此来平衡住房的经济承受能力和调节供需关系。

我国解放以来实行的住房供应和分配,基本上是国家包下来的福利性质的单一渠道,这无疑给国家财政增加了很大的负担,并带来了分配不公等不正常现象。十一届三中全会以

后 随着市场经济的发展 ,沿海开放城市和一些经济特区率先改变了这种国家全包的住房制度 ,各地相继出现了商品房的供应市场。深圳经济特区房地产业的发展更为活跃 ,开发商所提供的商品住宅占全部竣工住宅的 50% 以上。怎样改变单一住房供应渠道和缓和供需矛盾 ,深圳市政府非常重视这个问题 ,他们组团到香港、新加坡考察 ,学习、分析、比较和消化 ,结合我国国情和特区实际情况 ,并在总结深圳住房制度改革经验的基础上 ,为解决深圳市人民住房问题 ,优化投资环境 ,适应特区的需求 ,提出了深圳经济特区住房供应的新模式 ,即实行两条轨道 ,三种类型 ,简称为“ 双轨三类 ”模式。我们用下表来说明这种供应模式。

表 2.24.1 深圳经济特区住房供应模式

双 轨	房管部门代表政府组织建设的公营房屋	
	房地产开发企业投资建设的民营住宅	
三 类	福利商品房	以准成本价提供给党政机关和事业单位的职工居住
	微利商品房	是介于福利商品房和市场商品房之间的一种商品房 ,它按优惠价格出售给符合资格的企业或个人使用。
	市场商品房	由房地产企业投资经营建设 ,建成后按规定自行出售 ,其价格基本上是随行就市由供需双方自己确定。

福利商品房和微利商品房是由政府房管部门组织建设的。三类住房的建房比例实行“ 中间大两头小 ”的原则 ,近期内按福利商品房和市场商品房各占 30% ,微利商品房占 40% 的比例控制 ,在住房面积与标准上 ,按深圳市政府(1988)195 号文件规定严格执行 ,以保证 “ 小型、合理、实用、多类型 ”的原则的贯彻执行。

由此可见 ,深圳经济特区住房供应模式的多元化 ,决定了特区住房管理模式的多样化。

二 深圳经济特区住房管理模式

1980 年 ,国家批准在深圳建设经济特区 ,深圳就掀起了大规模铺摊子、打基础的热潮 ,一座座高级别墅 ,一幢幢高层楼宇 ,一个个住宅小区在深圳兴建与出售 ,这些房屋总起来讲有以下几个特点 :

- 三新 :房屋新、设施新、环境新 ;
- 四高 :规划高、建设标准高、管理要求高、管理费用高 ;
- 一难 :管理难度大。

面对这些新建的房屋 ,怎样管 ? 用行政方式管 ,还是用经济方式管 ? 以及管理法规等问题 ,摆在了深圳市政府的面前。因此 ,深圳市政府作出了以下几项重大决策 :

1. 住宅区由企业来管 ,政府不搞“ 大锅饭 ” ,不背“ 包袱 ” ;
2. 学习借鉴香港的管理模式 ,实行“ 统一管理 ,综合服务 ” ;
3. 各管理单位依据《深圳经济特区商品房管理规定》的精神 ,自行制定管理制度 ,先予试行 ;
4. “ 谁开发 ,谁管理 ” ,责、权、利相结合 ;
5. 政府管理部门宏观调控 ,提出目标要求 ;各管理单位独立核算 ,微观搞活。

这些决策实施以后,住宅区管理单位“八仙过海,各显其能”,结合自己的实际情况,创造了各自的管理模式。大致上讲,深圳经济特区住房管理模式有以下四种:

●涉外商品房住宅区的管理模式

涉外商品房住宅区内的住宅,绝大部分为港、澳、台同胞和国外驻深办事机构所购买。

这类住宅区,基本特点是:住户经济条件好,生活水准高,服务要求全面,商品经济意识强,法制观念也不同于国内人员。为了管好这类住宅区,最早开发涉外房地产的特区房地产公司率先成立了“深圳市物业管理公司”,并且组团赴港,采取“拿来主义”的办法,基本上套用香港的管理模式实施管理。这种管理模式,主要表现为两个方面:一是管理,二是服务。管理,由一家统管;服务,要全面。即住宅区需要管理的所有项目如市政、环卫、消防、治安、供水、供电等项目都由物业管理公司负责,住户需要的服务,如送牛奶、请保姆、办房产证、进口家电、看家等等,公司尽力予以满足或设法联系有关单位提供。这种管理和服务都是有偿的,按“国际惯例”,你拿钱买方便,我出力得报酬。由于这类公司收费标准高,并且按照社会化、企业化、专业化以及遵循商品经济规律办事,基本上可以实现“自我运转、自我发展、自我完善”的目标。

●市场商品房住宅区的管理模式

这类住宅区的房屋,是由开发公司开发,出售给国内企业(含个人)干部职工居住的房屋。三家联合办公管理的基本分工是:房管部门(公司)起全面负责作用,并主管住宅区内的一切物业,包括维修养护以及住宅区各种规章制度的贯彻执行,是管理工作的主体;派出所负责治安秩序,并派有保安队;居委会负责居民工作和环境卫生。三家各有分工,定期开会,互相协调,互相支持。三家联合办公的管理模式,这是主管副市长在住宅区蹲点摸索总结出的行之有效的一种管理方式,这是一种中、西结合,既保证管理质量,又不脱离中国国情的管理模式。

●公产房为主的住宅区的管理模式

以公产房为主的住宅区在深圳有十余个,分别由专业管理公司承包管理,按承包合同明确双方的权利和义务。这类住宅区管理的特点是:

1. 住宅区设屋村管理处并实行目标承包管理岗位责任制;
2. 管理经费来源于住户 60%,政府补贴 10%,公司和屋村管理处自筹资金 30%。
3. 专业管理公司统管住宅区内物业。公安、居委、供水、供电等部门各负其责,予以配合。

1988 年 10 月深圳经济特区住房制度改革方案实施以后,80% 以上的公产房已被干部职工购买。这类住宅区的管理工作也由半福利性向完全的社会化、企业化、专业化、科学化管理过渡。

●单位自建自用房住宅区的管理模式

这类住宅区在深圳较大的有四个。如海关、电子集团、建设集团、公安局大院等,他们的管理办法基本上还是“大锅饭”形式,主要依靠单位补贴。公司内部设行政部门代管,维修养护等工作没有社会制约,而主要取决于单位的意见。

以上四种管理模式,一般认为较理想的是第一种模式,即专业化物业管理模式,是今后房屋管理发展的方向。

三 深圳经济特区住宅区管理的具体做法

住宅区管理是一项系统工程,涉及到城建、房管、环卫、环保、公安、街道、工商、城管、供水、供电等政府职能部门和企业、个人的切身利益,是一个地区政治、经济、科学、文化以及人们思想观念表现的缩影。因此,在国外,把住宅区叫做“微型社会”,它是城市居民衣、食、住、行的聚集地。一天中,居民除上班时间外,其余时间基本上都在住宅区内度过。因此,管好住宅区,为居民提供良好的生活环境是城市管理的重要组成部分,具有重要的政治意义和经济意义。

深圳十几年来一直把住宅区管理摆在重要地位探讨。他们的具体做法是:

●思想观念更新

观念的更新,是一个长期而又艰巨的工作。我国解放以来在住房分配上一直实行的是福利制度,而且租金也不到位,长期实行低租金制度。因此,在房屋管理上,要从传统的以行政手段管理转变到以经济手段管理,从无偿服务转变到有偿服务,从国家财政补贴转变到受益人(居民)自己出钱。这必然会引起一部分人(可能占不小的数目)的想法,而且,深圳作为一个移民城市。人员的思想观念差异大,这必定给住宅区管理带来很多困难。因此,深圳市政府一直把观念更新作为重点突破,其做法是:

1. 坚决推行企业化、专业化管理的做法,政府不包揽。这样即解决了编制和负担问题,也节省了财政开支。仅投入住宅区维护经费一项,每年可为政府节约1000万元开支。
2. 实行房屋所有权与管理权相分离的原则。在不影响房产业主的所有权与使用权的前提下,所有的房屋必须服从住宅区管理处的统一管理,不能各自为政,各霸一方。
3. 管理与服务必须是有偿的,要按市场经济规律办事。
4. 管理单位要坚持“依法管理、业主至上、服务第一”的宗旨,把为住户提供满意服务作为一切工作的核心。
5. 管理单位坚持管理与服务双重装能,为大多数人谋利益。

这些管理措施的推行,对于改变人们传统的观念,对于深圳经济特区住宅区管理模式的建立和有关制度的推行,起到了相当大的作用。

●管理体制改革

管理体制是一个非常敏感的问题。深圳市目前的做法是:市住宅局是全深圳住宅区业务主管部门,负起住宅区管理规章制度的制定与有关部门关系协调及对住宅区管理业务指导、检查、监督等方面的职能。(注:深圳市住宅局不同于内地房管局,而接近于香港房屋署,主要负责从土地的申请、报建、开发、施工组织、房屋分配、房屋买卖、房屋管理等,并负责供应全市职工的住房。)

住宅区管理处通行的原则是:

1. 实行目标管理责任制;
2. 屋村管理处对辖区负有全权管理责任;

3. 政务、财务公开,接受住户的监督;

4. 与各有关部门密切配合。

屋村管理处是一个相对独立的单位,对住宅区管理负有直接责任,避免了多头管理和多头领导。

●管理经费

深圳市目前管理经费的主要来源从以下几个方面考虑:

1. 管理费(住户缴纳):

管理费的收费标准及币种,根据物业的不同类型和用途制订。收费标准须报请物价部门批准执行。业主若逾期未缴管理费,加收3—5%的滞纳金。为方便资金流动,管理公司一般都鼓励住户提前预缴管理费。

管理经费的收费标准,按“以支定收”的原则预算,各住宅区的管理费收费标准是不同的。

例一:某高层楼宇的管理费以建筑面积每平方英尺港币0.35元计算,其收费标准见下表:

表 2.24.2 某高层楼宇管理费收取标准(港币)

规格	面积(英尺)	管理费/月
三房一厅	1096.00	384 元
三房一厅	1077.60	377 元
二房一厅	899.66	315 元
二房一厅	808.29	283 元

例二:某商品房住宅小区,1993年经深圳市物价局、住宅局批准管理服务费收费标准如下:

表 2.24.3 某住宅小区管理服务收费收取标准(人民币)

房屋规格	管理费/月
一房一厅	9 元
二房一厅(含二厅)	11 元
三房一厅(含二厅)	13 元
四房一厅(含二厅,或建筑面积 100m ² 以上)	16 元
五房二厅(含建筑面积 120m ² 以上)	20 元

例三 深圳市某涉外商品房的收费标准。

表 2.24.4 涉外商品楼宇管理服务收费标准

楼房类别			计费单位	收费标准	
				港币	人民币
国外（港澳）业主	低层楼宇 （无电梯）	住 宅	元/套/月	50 元	
		写字楼(办公室)		0.20 元	
	高层楼宇	住 宅		0.25 元	
		写字楼(办公室)		0.35 元	
	别墅	住 宅		0.10 元	
		写字楼(办公室)		0.20 元	
	商场			0.10 元	
国内业主	低层楼宇 （无电梯）	住宅	元/套/月		15 元
					12 元
		写字楼(办公楼)			0.10 元
	高层楼宇	住 宅	按建筑面积 元/平方英尺/月		0.12 元
		写字楼(办公楼)			0.17 元
	别墅	住 宅			0.05 元
		写字楼(办公楼)			0.10 元
	商 场				0.05 元

2. 水电管理备用金(业主或住户缴纳):

缴纳办法是根据低层、高层楼宇和商场三种不同类型一次付清,根据业主的身份并分港币和人民币两种计价与结算方式。其收费标准各管理单位不同。相同之处是该项备用金专款专用,不得挪作他用,以保证重要设备的更新和突发事故的抢修。

3. 房屋维修备用金(业主缴纳):

该项备用金的收取方法同水电管理备用金相同,该项备用金也是专款专用,主要是为了房屋日后的维修时使用,不得挪作他用。

4. 卫生清洁费(住户缴纳):

卫生清洁包括公共卫生的打扫、住户垃圾的清倒和清扫。1993 年 7 月 1 日起,深圳市物价局、住宅局联合发文,卫生清洁费由每月 2 元调整为每月 4 元。有些管理单位单独收取这笔费用,也有些单位采取“综合收费”的方法,将这笔费用包括在管理费之中。

5. 便民服务网点管理费(使用者缴纳):

在住宅区内,有一些小商店、理发店、电话亭、奶品供应站等,这些便民服务网点,除了向他们收取租金以外,也收一定的管理费。

6. 车辆保管费(使用者缴纳):

根据深圳市政府有关规定和收费标准,对于住宅区内的停车收取停车费,自行车、助动车、三轮车、摩托车等收取保管费。

7. 公共场所有偿使用费(使用者缴纳):

在住宅区内,有一些游乐场、游泳池、溜冰场、网球场等公共场所,收取一定的使用费。

该项费用不盈利,以保证管理人员的工作费用和公共设施的小修小补为原则。

8. 房屋维修改造管理费(业主或住户缴纳):

业主或住户入伙后需装修房屋,需缴纳一定的管理费。各管理公司收取的管理费不等,一般在 20 - 25 元之间。(该项收取费用指的是房屋维修改造管理费,而不是房屋装修押金。)

9. 向发展商征收的住宅区管理基金:

一般发展商从开发总投资额中提取 1 - 2% 作为管理基金。该笔款项有些发展商乐意拿出,有些发展商不肯拿出,拿出或不出,从法律或政策上,对开发商没有什么制约。

10. 城市维护费的少量补贴。

另外,随着住宅区的老化和物价指数的上涨,应每两年适当调整一次管理费,以保证收支平衡。

●管理标准

管理标准一般由承包合同确定,根据建设部关于文明住宅区标准和深圳市住宅局根据这一标准确定的 10 项考核指标,各管理公司制定的管理标准大同小异。例如,深圳市房产经营管理公司对下属住宅区管理工作有 10 项指标:

1. 房屋完好率 90% 以上;
2. 道路完好率 85% 以上;
3. 路灯完好率 85% 以上;
4. 管道完好率 85% 以上;
5. 消防装置安全使用率 100% ;
6. 避雷装置安全使用率 100% ;
7. 绿化覆盖率 95% 以上;
8. 大、中、小修工程合格率 100% ;优良品率 60% 以上,全优工程率 15% 以上,
9. 业权人或住户投诉率 2% 以下;
10. 各种费用收缴率 98% 以上。

●管理制度

没有规矩,不成方圆。管理制度是非常重要的。这是使住宅区由人治向法治过渡的基础。深圳在没有完整的住宅区管理法出台以前,各管理公司根据《深圳特区商品房产管理规定》和《广东省公有房产管理条例》,以及涉及住宅区物业管理内容的法规,自行制定完整的管理制度并付诸实施。管理制度比较齐全并且已汇编成册的管理公司有:深圳市物业管理公司,深圳市南油钜建物业管理公司,深圳市莲花山物业管理公司等单位。目前各住宅区通行的管理制度有:

1. 住户手册;
2. 屋村管理员岗位职责;
3. 廉政制度;
4. 职业道德准则;
5. 管理费收支规定;
6. 卫生管理规定;
7. 交通管理规定;

8. 治安管理规定 ;
9. 维修管理规定 ;
10. 绿化管理规定。

在这些文件中 ,对于屋村管理员的岗位职责制定得非常详细。例如 ,深圳市物业管理公司《管理员岗位责任制》包括了三个方面的内容 :

1. 掌握管理业务知识 ,提高管理水平 ,做到“三明确一通晓”。

三明确 :

- (1) 明确“依法管理 ,业主至上 ,服务第一”的服务宗旨 ;
- (2) 明确管理处职责 ;
- (3) 明确管理处为业主提供的服务项目。

一通晓 ,通晓《深圳经济特区商品房产管理规定》、《商业楼宇管理公约》、《楼宇管理公约》、《住户手册》、《文明村文明楼十条标准》、《深圳市市容卫生十不准禁令》规定。

2. 具备管理能力 ,做到“四知七主动”。

四知 :

- (1) 知本管理处屋村大厦有几座 ,住户、业主有多少 ;
- (2) 知屋村、大厦业主情况 ;
- (3) 知住户情况 ;
- (4) 知屋村大厦公共设施、治安保卫、园林绿化、环境卫生和各种费用收支等情况。七主

动 :

- (1) 主动上门为孤寡老弱户、困难户服务 ;
- (2) 主动走访业主、住户征求管理意见 ;
- (3) 主动向住户宣传有关房产管理规定 ;
- (4) 主动向来访者介绍公司业务 ;
- (5) 主动承接管辖内的各种服务 ,为公司创更多利润 ;
- (6) 主动检查各种公共设施、安全卫生情况 ;
- (7) 主动向领导汇报情况及业主、住户对管理工作的意见。

3. 严格执行规章制度 ,做到 :

- (1) 认真执行外事纪律和政策 ,做好资料保管工作 ,严守国家机密 ;
- (2) 严守岗位 ,按时上下班 ,处理值班期间的日常事务 ;
- (3) 遵守社会公德 ,讲究职业道德 ,礼貌待人 ,文明服务 ;
- (4) 维持治安秩序 ,屋村大厦白天有巡视 ,晚间也有巡查 ;

(5) 搞好管住关系、上下关系、内部关系 ,与其他兄弟单位关系 ,互相通气协作。深圳市物业管理公司要求每个管理员必须以上述各项管理职责严格要求自己 ,做到“三满意” ,即 :业主满意、领导满意、自己满意。

至于物业管理公司成立时批准的公司章程和住户入住住宅区时与管理处签订的入住合同或公共契约 ,更是大家共同遵守的重要文件。

● 维修问题

维修问题主要表现在下面三个方面 :

1. 住宅区公用设施的维修保养。

这项工作十分艰巨 ,而且又是一个长期的任务。例如 ,房屋渗漏水 ,排污排雨管道堵塞、

房屋外墙皮脱落。道路设计不合理、汽车压坏路面、人行道等方面的维修。深圳市通行的办法是：小修和急修项目由屋村管理处直接实施；中修大修项目由管理公司实施。各管理公司都订有住宅区维护、养护细则。例如《深圳市莲花山住宅区维护、养护细则》规定了七条。下面是第五、第六条款的详细内容：

第五条：住户自购房之日起，产权单位保修一年，但属人为损坏的，不在保修范围内。保修项目若在保修期内未得到彻底修复，保修期后继续由施工单位负责修复。正常情况下，保修期后的维修费用由住户或责任者负责。

第六条：为维持房屋及配套设施完好程度，管理公司必需定期安排养护工程，具体规定如下：

- (1) 上下管道、明沟、雨污水检查井，每年清理二次，化粪池清理一次；
- (2) 屋面四年检修一次，八年大修一次；
- (3) 外墙面粉刷，八年进行一次；
- (4) 室内水电设备及一般项目，八年检修一次。

上述项目除第一项外，其余各项费用由住户或责任者负责。2. 住户对房屋的装修。

业主或住户入伙后的装修项目主要有换装铝合金门窗、安装防盗网、室内地面装修以及厨房卫生间改造等。深圳市住宅区明文规定：

- (1) 住户装修房屋必须申报经屋村管理处批准并接受管理处技术指导和装修工作监督；
- (2) 装修时间规定为上班时间；
- (3) 建筑垃圾自行清运，否则管理处有权用已收的装修押金请人清运；
- (4) 违章装修要罚款；
- (5) 对别人造成损失要赔偿等。

市住宅局还建立了房屋监察员队伍，并授权执法。

3. 维修界线的划分。

这一问题直接涉及到维修经费的承担问题。深圳市划了以下三条维修界线：

(1) 以楼房滴水线为界。滴水线以外由屋村管理处维修，滴水线以内由业主和住户维修；

(2) 以责任为界。自然损坏或无责任人损坏由屋村管理处负责维修，人为损坏由肇事人负责修复；

(3) 楼梯、天面、外墙、共用上下水管，共用电视天线由直接受益人承担维修，室内设施由房屋业权人负责维修。

这几条界线一划分，维修工作就能落到实处。

●服务问题

深圳市物业公司管理的住宅小区大部分业主是港澳同胞，住户则多是他们在内地的亲属。相对来讲，经济条件比较好，生活水准比较高，他们希望住在小区内，衣、食、住、行、用、乐样样都方便。如小孩入幼、入托、上学能就近解决；从楼上下来就能买到油、盐、醋等日常用品，家里龙头、灯泡坏了打个电话就有人来修理等。因此，管理公司就增设了小商店、理发店、电话亭、奶品供应站、汽车、单车保管站、开办幼儿园、托儿所等。这样做深受住户的欢迎，他们觉得“花点钱，图个方便，省心省力，经济上是划算的。”

深圳市莲花山物业公司为了满足住户的需要，组建了工程部，使公司具有房屋维修、改造、室内装修设计 and 施工等一体化的部门，住户只需打一个电话，公司就能为其提供服务，收

费合理 ,并能按住户的要求 ,逐一给予满意的服务。另外 ,为了满足住户不同层次的需求 ,开设“老人活动室”、“心理咨询室”、“健美健身房”、“培训室”、“乒乓球室”等活动场所。

总起来说 ,深圳市住宅区的服务工作可分为两种类型 :

- 第一种类型

有偿服务

例如代办户口申报、家具进口、房屋买卖、理发、洗衣、电话、报刊、花木、清洁等。

无偿服务

例如为住户修水喉、门锁、电灯、代孤寡病残人购物等。
- 第二种类型

常规服务

按公共契约规定的内容 ,如供水供电、按时清运垃圾、提供保安等。

专项服务

例如客人接送站、房屋看管、医疗看护、房屋装修等。该项服务的收费相对高一些。

深圳市居民大多数都喜欢“花钱买方便” ,而物业管理公司也乐意挣这个钱 ,你情我愿 ,皆大欢喜。当然这和经济基础、社会发展是分不开的 ,也是社会工作压力大、生活节奏快和社会专业化分工越来越细的结果。

●违章执法与社会监督问题

在人们精神文明尚未达到一定程度时 ,违法乱纪和违章行为是难免的。一方面 ,要宣传教育 ,另一方面 ,要执法约束。深圳住宅区对违法违章行为治理是比较坚决的。一是有法可依 ,二是有处罚标准 ,三是有执法行动。表八摘录了深圳市对违法违章行为的罚款标准和执法依据。

表 2.24.5 深圳市住宅区违章违法行为罚款额及执法依据(摘录)

项目		罚款额	执行依据
乱扔、乱倒垃圾	次	10 —50 元	深圳市卫生管理条例 10 不准第 2 条
私自饲养禽、畜	只	10 —100 元	深圳市卫生管理条例 10 不准第 3 条
损毁树木	株	20 元	深府(85)23 号文
践踏草地	次	5 元	深府(85)23 号文
车辆带泥污染道路	次	200 —3000 元	深府(1985)227 号文
车辆停放人行道	次	50 —1000 元	深府(1985)227 号文
建章占道路乱摆摊点	次	50 —100 元	深府(1985)227 号文
损坏公共设施	次	加倍罚款	深圳市市政管理条例第 31 条

目前 ,深圳市大部分住宅区管理部门都建立了房管监察员和巡视员队伍 ,做到“三证一收据”随身带。

三证 :上岗证、房管监察执法证、市容卫生执法证。

一册《国家、省、市有关房管法律法规、政令、政策规定选编》手册

一收据 财政统一罚款收据。

执法是管理公司和管理处行使职权,而社会对管理公司和管理处也有监督。一是政府职能部门和主管公司的监督,二是业主和住户的监督,业主和住户的监督表现为:

1. 每个业主和住户都有权利依据管理法规和公共契约,要求屋村管理处履行义务并对不称职行为进行投诉。

2. 居民联谊会(或业主委员会、楼栋管理组)根据自己的职责和权利随时可以咨询或要求管理处就某些问题作出答复。

3. 管理处每年必须公布管理费收支情况并向居民代表及有关部门代表报告工作。

4. 居民投诉,主管部门或管理处必须有答复。

5. 宣传机构有权就住宅区的成绩和问题进行表扬和批评。

●协调问题

住宅区的管理业务涉及政府很多部门,协调得不好,住宅区也管不好。由于我国现行的条块管理体制,对住宅区多头管理问题一直没有完全解决,深圳的做法是:

1. 涉外商品房:由屋村管理处统管,其他部门要在辖区内行使职权必须通过屋村管理处。住宅区的保安队、水、电费收取、卫生清洁等都由管理处负责。

2. 国内商品房:采取两种形式。第一种形式,房管部门、居委会、派出所三家联合办公对住宅区管理;第二种形式,采用书面委托方式,由屋村管理处代行有关部门的职能。

住宅区管理只有改变多头管理,实行“一家统管,综合服务”,才能管得好。

●完善问题

规划、设计、建设再好的住宅区,随着社会的发展,人们生活水平的提高和自然物的损毁,都存在一个不断更新、改造和完善问题。深圳市政府对这一问题十分重视。市政府成立了专门的“住宅区设施配套完善工作办公室”,由住宅局、建设局、工商局、城管办、供电局、自来水公司、电话公司和较大的开发集团公司领导参加。事实上,住宅区的完善工作各管理公司早已在进行。例如深圳市物业公司就曾拿出61万元,为住宅区兴建停车场、棚26个,完成了17000多平方米的绿化工程,还开办了两所幼儿园。完善工作是住宅区环境改善、面貌更新不可不做的工作。

弹指一挥间,十几年过去了。正是深圳那些在物业管理工作岗位勤勤恳恳工作的人们,用自己辛勤的汗水和成功的经验,为中国房产管理工作闯出了一条新路子。

四 深圳市经济特区典型管理经验介绍

●深圳市海丽大厦物业管理实例

1. 大厦概况

“海丽大厦”是由在深圳房地产界较有影响的发展商中国海外建筑(深圳)公司开发建设的。该项目位于深圳市中心文锦中路与爱国路交汇的繁华闹市区,占地面积3500余平方米,总建筑面积68000平方米,总投资约2.5亿元,工程于1991年3月开工进场,1993年7月竣工。大厦由三栋32层高的楼宇组成。其中1—4层为裙房,连为一体,用作办公写字楼及

商场,第5~32层塔楼为住宅,分别称为丽晶阁、丽珠阁和丽景阁。丽晶阁与丽景阁对称于丽珠阁左右,三栋楼宇看似一体却各自独立。外部设计装修美观、亮丽,内部结构装修合理、高雅。大厦周围的花园喷泉、花园草坪隔离了闹市,过滤了噪音,清新了空气,色彩斑斓的花朵,郁郁葱葱的草坪树林,美丽动听的音乐喷泉使人仿佛置身于“世外桃源”中。

大厦丽晶阁、丽景阁每层均为8户单位,二房二厅75平方米4户,三房二厅101平方米4户,电梯三部。丽珠阁每层均为6户单位,二房二厅90平方米4户,三房二厅110平方米2户,两部电梯。大厦住宅共616套,居住人口约2000人,大部分来自国外和港澳台地区,部分为深圳常住及暂住人员。暂住人员以租住出租屋居多,租金标准二房二厅约HK\$5000/月,三房二厅约HK\$6000/月,不包括水电及管理费。大厦周围设有停车场、篮球场、海丽达国际幼儿园及海丽小学。海丽小学是发展商送给深圳市政府的丰厚礼物。

2. 物业管理

“海丽大厦”由中国海外建筑(深圳)公司全资下属企业——中海物业管理公司海丽管理处负责管理。管理范围包括房屋维修、消防、电梯、机电设备、水电气设备、路灯、连廊、自行车库、马路、停车场、篮球场、海丽小学等公共设施的维修养护和管理,花园绿化、大厦及周围清洁卫生、车辆行驶及停泊、治安及公共秩序,同样属于管理范围。

“海丽大厦”居住人口约2000人,许多来自国外和港澳地区,加之暂住人口多,出租房屋人员更换频繁,成分十分复杂且流动性强,管理难度很大。而“海丽大厦”却多次被深圳市人民政府、住宅局命名为“物业管理先进单位”。管理处吴先生介绍:“海丽大厦”的管理工作之所以搞得比较好,有赖于严密的组织机构、健全的规章制度和现代化的先进设备。“海丽大厦”管理处定编人员75人,管理处下设办公室、财务室、治安办、消防控制中心和管理组等机构:

办公室5人:主任1人,副主任1人,主任助理1人,助理员2人;

财务室4人:财务2人,收款员2人;

管理组29人:水、电、气、电梯综合管理员13人,清洁工13人,绿化和花工1人,理发员2人;

治安办37人:采取24小时值班制,每班12人,9个岗位,另一名备用;

消防控制中心9人。

海丽管理处本着“业主第一,信誉至上”的服务宗旨,针对居住人口的特点,借鉴香港先进的管理模式及深圳物业管理的实际经验,制定出一整套覆盖管理工作各方面的管理制度及各类管理人员的岗位责任制,使人人有章可循,事事有据可依。入伙以来,大厦绿化及清洁卫生工作出色,做到处处郁郁葱葱,地上一尘不染,给人以井井有条、生机勃勃的印象。

海丽大厦配备有高质量的日本三菱电梯等先进的机电设备和价值达150万元的消防设备及治安设备,由于其性能优良,维护精心,保证了大厦的正常运转。在市政停电的情况下,大功率发电机组可在7秒钟内自动接通电梯及公共照明用电,使大厦所有设备运作恢复正常。

在海丽大厦管理中,特别值得一提的是治安管理及消防管理。治安及消防是管理的难点和重点,这是因为大厦住宅用途具有多功能性,可为住宅,又可为商用(公司或机构办事处),又可商住两用,所以居住及来往人员十分复杂,各种经济来往及纠纷多。据公安部门统计,刑事案、盗窃案多发生在高层楼宇中,加之大厦设计特点,采用管道煤气,如果业主防火意识松懈及操作不当,容易引发火灾,所以海丽管理处狠抓治安、消防两个重点,以大厦安全的环境对社会产生很强的吸引力。为了确保住户和大厦的安全,管理处所辖罗湖区政法

委、黄贝街道办事处和黄贝派出所的支持和协助下,将社会治安综合治理和物业管理工作紧密结合起来,在不断完善治安消防设施建设的同时,大力加强专业保安消防人员的思想、作风、纪律和业务建设,做到人防、技防双管齐下,从而保证大厦的环境清幽,治安良好。据统计,自大厦入伙一年多来,整个住宅区从未发生任何刑事罪案,没有出现一起灾害事故,没有丢失一辆汽车、摩托车或自行车。大厦治安、消防管理取得如此好的成绩,总结起来有以下经验:

第一,牢固树立安全第一的指导思想,努力建设现代化的治安消防管理系统。为住户提供“安全、清洁、舒适、方便”的生活和工作环境,把确保业主和大厦的安全放在第一位,是管理公司员工、干部工作的指导思想。

在管理及设备方面,大厦三个大堂和值班室共装6台对讲机,全部与住户联通,业主可通过闭路电视专设频道识别来访者;大厦八部载客电梯内全部装有摄像探头,与各大堂通道处的摄像探头一齐与大堂值班室闭路电视联通,加上设在大堂值班室的电梯进程显示器,使值班员可有效地监视通道和电梯内人员的位置和活动情况,3个大堂均安装不锈钢闸门和保安员控制的电子锁。来访人员一律凭有效证件方可进入大厦,保安员宿舍和各大堂、大厦人口岗亭均设有报警装置,大厦配有15台便携式对讲机,执勤保安员人手一台,保证了信息网络在有效时间内快速完成,管理处还为巡逻保安员专门装备了巡逻监督器,并在大厦各栋楼宇每间隔5层设置一台计时打卡钟,使巡逻人员必须在指定时间步行到指定位置巡逻检查,从而保证了巡逻质量。

为进一步增强业主的安全感,管理处还为616套住房全部安装了防盗铁门和防盗窗花,针对大厦4A层(花园、设备层)闲散人员较多的情况,在三栋楼的十几个天井下方总计约180平方米的空间安装了带倒刺的平面防盗网,防止歹徒从上下水管线上爬入户屋作案。

近几年来,深圳市盗窃机动车的犯罪活动比较猖獗,海丽大厦业主很多配有豪华进口车。为确保安全,管理处在大厦入口处设岗亭一个,配有自动挡车器,保安员监控进出口汽车,驶入车辆司机用行驶证换取车场停车证,离开时换回。在地面停车场,管理处自行设计并投资安装了三式护栏车位桩,杜绝汽车乱停乱放,容易丢失的现象。在地下停车库进出口分别设有自动挡车器,并装有4台闭路电视监视器,整个车场动态在此尽收眼底,从根本上保证了汽车的安全。摩托车及自行车也采取存车发牌,收牌取车的管理办法,实行24小时值班管理,大厦从未发生丢车事件。

消防管理方面,大厦设有消防控制中心一座并有专业人员昼夜值班,配有400千瓦德国进口发电机一台,消防水泵7台,消防水泵结合器6套,室内、外消防栓344个,消防疏散指示灯200盏,自动灭火喷淋头1544只,烟感探测报警器1500个,温感报警器130个,报警按钮、警铃各140只;130"气体灭火系统2套。“1211”手提式灭火器676个,正压通风口244个,消防广播喇叭84只。入伙以来,海丽大厦先后出现两次火警,均因业主违反消防管理规定引起,火警发生后,大厦消防控制中心同步报警,管理处义务消防队员及时赶到,取出消防栓水袋,奋力将火扑灭,未引起严重后果,保证了业主生命财产的安全。

第二,建立健全组织机构和各种管理制度,使大厦社会治安综合治理工作稳步走上制度化、规范化、科学化的管理轨道。

根据社会治安综合治理“谁主管、谁负责”的属地管理要求,管理处,在黄贝派出所的直接领导下,从入伙时起,由管理处主任任社会治安综合治理小组组长,副主任专职从事安全防范和保安员队伍的管理与教育训练工作。管理处现有保安员36名,其中复员退伍军人11名,占31%,平均年龄26.6岁,文化程度全部在初中以上,其中大专、中专、高中毕业程度的

占 50%。管理处保安员分三个班 ,每班分设内卫、外勤、车场三个小组 ,实行 24 小时全天在大厦管理区域的全方位值班巡逻。管理处还以保安班为单位 ,分别对三幢高层楼宇的综合治理工作实行了重点区域包保责任制。在消防管理方面 ,管理处建立了由主任、副主任分别担任正、副指挥 ,水电维修班长任教练员 ,由保安和水电班骨干成员组成的 26 人的义务消防队 ,对大厦及其重点防范部位都任命了消防责任人。

在建设好现代化的安全防范设施体系 ,并从组织机构和人员配备方面等得到落实的同时 ,管理处积极引进香港管理的成功管理模式 ,结合深圳市同行的先进管理经验 ,制订并不断完善了一批覆盖各方面的管理制度 ,使人人有章有循 ,有据可依。治安管理制度有《管理人员值班制度》、《公司保安部职责》、《暂住人员值班制度》、《保安员职责》、《保安员上岗执勤须知》、《地面、地下停车场管理规定》等。消防管理制度有《消防控制中心管理制度》、《消防值班员岗位责任制》、《消防灭火实践方案》、《消防职责》、《消防控制中心事故处理秩序》、《消防设备检查、保养、维修规定》等。

在形成了具有海丽大厦特色的治安、消防管理规范和管理网络的基础上 ,管理处积极组织全体管理人员集中学习、培训、考核有关规章制度及岗位责任制 ,并进行物业管理闭卷考试及物业管理知识竞赛 ,有效地提高了管理人员的管理水平 ,在中海物业管理公司举办的各类比赛中 ,成绩皆名列前茅。

第三 ,高标准 ,严要求 ,努力培养一支作风过硬 ,组织纪律严明 ,业务技术精通的保安消防队伍。

具体措施是 :

(1)采取多种形式 ,坚持对保安消防员进行思想政治工作和职业道德教育。

(2)高强度开展业务技能训练 ,坚持实行半军事化管理 ,切实提高保安队伍的治安防范本领。

为了增强保安员的消防业务能力 ,在组织办班培训 ,请消防处教员讲课 ,观看消防录像的同时 ,组织消防演习三次 ,不仅增强了保安员的责任感 ,而且有效提高了他们发现问题 ,排除隐情的业务水平。

(3)切实关心保安消防员的物质文化生活 ,积极改善福利待遇 ,努力解除他们的后顾之忧 ,调动他们的积极性、主动性 ,有效地保持队伍的稳定性。

3. 管理经费

海丽管理处以社会效益为主 ,经济效益为辅 ,业主第一 ,信誉至上为管理原则。

管理经费来源于 :

(1)管理费

收费标准 :

HK \$ 0.35/平方尺	管理费	
HK \$ 3.77 平方米	二房二厅 75 平方米	HK \$ 282
	三房二厅 101 平方米	HK \$ 381
	二房二厅 90 平方米	HK \$ 339
	三房二厅 110 平方米	HK \$ 415

管理处将 HK0.05/平方尺留作管理备用金。

管理费月总收入为 HK \$ 18.6 万元及人民币 1.77 万元。

(2)代收缴水电费。平衡管理费用收支 ,采用稍提高水、电费收费标准而不摊收公共耗电方式。

(3) 停车场收费余留。

大厦共设车位 100 个,地面停车位 40 个,收费标准 HK\$ 600/月辆,地下停车位 60 个,收费标准 HK\$ 1000/月辆;

所收停车费中,每月上交 25000 元给中国海外建筑深圳公司。

余下 10% 上交中海管理公司。

其余归管理处自留。

(4) 代海丽业主出租房屋,收取中介费,标准一般为一个月租金,也可商量。

(5) 中海外(深圳)公司物业出租,租金中海外收,管理处收水电及管理费,管理费标推为 HK\$ 18/平方米。

管理费支出:

(1) 各类公共设施、治安、消防设备的维修、维护,如需大项支出,由“中海外”负责。

(2) 管理员工工资、福利、医疗等支出 HK\$ 80000/月;

(3) 卫生费(工具、水电等)1000/月。

(4) 绿化(肥料、工具、水电等) HK\$ 200/月;

(5) 管理处办公用地由“中海外”提供,免收租金、水电费。

(6) 前期管理投资及重大节、假日举办各类庆祝、联欢活动,如 1993 年圣诞节,一次性投入 4 万元等。

管理经费可以做到良性循环,略有盈余。

● 深圳市莲花二村小区物业管理实例

1. 基本情况

莲花二村小区是深圳市房地产管理局利用出售老房回收的住房基金,于 1990 年底建设的一个功能齐全的花园式的现代化住宅小区。1992 年被评为全国模范文明住宅小区。

小区占地总面积 16.43 万平方米,总建筑面积 20 多万平方米,区内多层住宅 44 栋(层高 8 层),高层住宅 2 栋(层高 21 层),各式住宅 1627 套,公寓 243 间,并设有中学、幼儿园、多功能文化活动站、停车场及洗车台。为方便居民生活,小区内设有各类商业服务设施,还有标准游泳池、网球场、门球场、羽毛球场等体育设施及儿童游乐场所。小区楼宇设计新颖,室外环境以艺术雕塑、建筑小品、群体绿化组成园林式花园,居住环境优美、清洁、舒适。区内居住约 1 万人,居民主要是行政事业单位的干部和职工。

2. 管理人员配备和机构设置

莲花二村小区的综合管理工作由深圳市莲花物业管理公司下属莲花二村管理处负责。

管理处定编 52 人,其中设主任 1 人,副主任 1 人,他们是由上级主管公司聘任,授权到住宅区实施综合管理的负责人;

房管员 1 人,主要职责是对住宅区的楼宇及公共建设施行管理,如参与住宅区的验收交接工作,每天巡视住宅区以维护治安秩序,处理火灾、电梯困人、台风、盗窃等紧急事件,接待住户的来访和投诉并及时处理;

电脑资料员 1 人,负责住宅区内房屋及住户的有关资料的存档工作和信息收集工作;

收款员 1 人,负责管理处经济核算工作和各种费用的收缴工作;

卫生清洁员 11 人,负责住宅区内的卫生清洁工作,每天清扫绿化带、公路及人行道、楼梯道及道口;

绿化管理养护工 10 人,负责住宅区内的绿化及花草树木的养护培植工作,并对住户的

垂直绿化(阳台摆花)和庭院绿化进行指导和帮助;

保安员 12 人,负责住宅区范围内的治安、保卫防范、车辆管理工作,配合派出所、车管、消防等部门维护住宅区内正常治安秩序,确保小区安宁;

车辆管理员 9 人,负责管理住宅区停车场及出入小区的各种车辆,维护小区的交通秩序;

维修养护工 2 人,负责住宅区的房屋水电气、公建公共设施的维修养护管理;

文化活动中心管理员 3 人,负责住宅区内的文化活动中心、网球及游泳池等其他文体设施的管理。

居民小区管理委员会,由小区内居民(占半数)、居委会、派出所、管理处等单位代表共 13 人组成,主要职责是及时反映群众呼声,对住宅区内与绝大多数居民密切相关的重大事情进行协调、决策,在管理处与居民之间起互相沟通的作用。

3. 小区管理资金的主要来源及使用情况

(1) 管理经费主要来源(以 93 年度为例):

①经市政府批准,从小区建设总投资(1.2 亿元)中提取 1% 作为管理基金,即 120 万元给物业管理公司;

②按小区总建筑面积的 0.5%,计 800 平方米的商业用房(主要分布在各楼的底层),以成本价 750 元/平方米卖给物业管理公司(计 60 万元)由其经营或出租,月收入为 4.8 万元,年收入为 57.6 万元;

③向住户收取公共设施维修养护费,每月收入为 2.1 万元,年收入为 25 万元;

④向住户收取卫生费,每户每月缴纳卫生费 2 元,每月收入为 0.75 万元,每年收入为 9 万元;

⑤停车场及维修有偿服务,年收入为 27.4 万元。

1993 年度莲花二村管理处总收入为 119 万元。

(2) 1993 年度总支出为 104 万元,其中:

①小区公共设施的常维修养护 44 万元(内容包括管道、井池的改换清理、道路维修、绿化、卫生清运、文化中心、游泳池、网球场等维修养护);

②小区部分配套完善 18 万元(其中绿化改造 15 万元、砌第 1 栋东侧挡土墙 3 万元);

③管理处办公费及员工工资等计 34 万元;

④其他管理费开支计 8 万元(办公室租金、水电费等)。

收支相抵,1993 年度莲花二村管理处盈余 15 万元。

4. 住宅区的一体化综合管理

(1) 实行小区管理委员会、屋村管理处、居民三位一体的新型物业管理体制。由住宅区内居民、居委会、派出所、屋村管理处等单位代表组成的小区管委会是小区的最高决策议事机构,它作为沟通住户与屋村管理处之间的纽带,在小区的建设方面起着不可替代的作用。管理处作为由物业管理公司授权对小区进行综合管理的具体执行部门,要接受上级公司的领导和考核,经常听取并接受小区管委会的指导和建议,并接受居民的监督,将居民的表扬和批评作为物业管理公司考核管理处管理工作完成得好坏的主要依据;居民一方面对管理处的服务工作进行监督,遇到不满意的地方随时可以到管委会或管理处投诉,而另一方面他们的行为通过与管理处签订的《公共契约》受到约束。《公共契约》中管理处、居民两方面的权利、职责及应尽的义务都写得清清楚楚(见附件 1),并且列出了违章执罚标准(见附件 2),让人一目了然。这样,小区管委会、屋村管理处、居民三者互相监督、互相制约、互相促进,有效地调动了各方面的积极性,增强了居民参与管理的热情和对小区的责任感,也促进了小区

物业管理水平的提高。

(2) 承包责任制促进了小区物业管理。为进一步调动管理处员工的工作积极性,莲花二村管理处与上级主管部门莲花物业管理公司签订了《莲花二村管理目标、经济指标承包责任书》,引入了竞争机制,严格选聘了素质较高的员工,培训上岗,规范服务,严格考核,奖罚分明,提高了工作效率,调动了各方面的积极性,增强了各级员工的责任感,促进了物业管理队伍向专业化、高素质、高效率方向发展,大大提高了小区管理水平。

(3) 开展了丰富多采的社区文化活动。除了在房屋维修、车辆、治安、绿化等方面提供优质服务外,管理处充分利用文化活动的文体康乐设施,组织村民参加各种联谊活动,弘扬了优秀的民族文化,丰富了村民的业余生活,把管理关系融入挚爱温情中,协调了人际关系,促进了邻里和睦友好,增强了小区安定、团结、祥和的氛围。

(4) 齐抓共管,共创文明。管理处坚持不懈地利用各种形式对住户进行正面宣传教育,使广大住户能热情参与管理。建立了10人左右的治安、卫生监督员队伍,为创建模范文明小区作出了应有的贡献。

5. 几点经验和体会

(1) 物业管理公司与居民相互约束、相干监督、相互理解、相互支持、相互促进的关系是物业管理工作的首要条件。物业管理的首要目标是为居住区内的居民创造一个良好的生活环境,这就要求物业管理部门自身工作水平和质量的提高,又需要广大居民的理解和支持。莲花二村管理处通过签订的承包责任书及与广大住户签订的《公共契约》,使得管理部门和居民都有了共同遵守的行为规范,为保证小区的正常的生活秩序奠定了基础。

(2) 以社会效益为主,经济效益为辅,两者兼顾,相互促进”的管理原则是搞好小区物业管理工作的前提。管理小区的目的,是为了尽善尽美地满足人民群众居住生活的需要,为广大居民创造一个安静、舒适、方便、优美的生活环境,这就要求物业管理部门不但要有责任感和积极性,还要有奉献精神,树立为人民服务的思想,以开拓创新和奉献光荣的精神把小区管理好。

(3) 专业化、高素质、高效率的物业管理队伍是搞好小区物业管理工作的基础。小区管理的范围相当广泛,服务项目多元化,服务对象也是社会的各个阶层,这种管理内容的多样性和复杂性要求管理形式的专业性和统一性,对物业管理队伍提出了更高的要求。

(4) 稳定的、充足的资金来源是搞好小区物业管理工作的关键,解决住宅小区管理经费来源总的思路是要立足于改革,立足于在住宅小区建立内部“造血机能”。莲花二村的经费来源主要有以下三个渠道:一部分是小区建设总投资的1%作为管理基金,一部分是每户居民每月缴纳10—12元的管理费,另一部分是经营商业用房及停车场得来的创收,管理经费基本上做了收支平衡,略有节余,实现了管理经费的良性循环。

(5) 健全的规章制度是搞好小区物业管理工作的保证。物业管理单位的运营需要以法制作为保障,要重视建章建制的基础建设。制订住户手册发给各产权人和租住人,使人们知章守制,约束其在使用公共场所和设施时的行为,建立健全的管理规章和制度,做到以法管理,照章作业。

附件 1 :

深圳市莲花二村公共契约

甲方 深圳市莲花物业管理公司

负责人 : 电话 :

办公地址 栋 号

乙方 栋(座)号(室)

姓名 : 联系电话 :

工作单位 :

为了加强住宅区管理 ,维护国家财产和住户(业主或使用人)的合法权益 ,根据国家和省市有关政策法律规定 ,签定本公共契约(以下简称公契)。

一、总则

第一条 莲花物业管理公司(以下简称管理公司)是该住宅区的房产管理机构 ,依照法律授权及有关规定对住宅区的房屋、公共设施、居住秩序等事务行使管理权。全体住户及有关人员均应服从管理 ,支持配合管理公司工作。

第二条 公契双方应严格履行各自的权利、职责和义务 ,并应知晓对自己的行为承担相应的法律(行政、民事、刑事)责任和道德责任。双方在遵守本公契的同时 ,还应严格执行国家及省、市有关政策法律规定。

二、管理公司的职责

第三条 负责屋村的管理、经营及房屋和公共配套设施的维护、养护。

第四条 根据上级规定和住户的合理意见与要求 ,拟定、撤销及修改管理规则 ,以便更好地管理屋村。

第五条 为维持房屋及配套设施的完好 ,定期安排养护工程 :

(1)雨、污水检查 ,井及管道、化粪池每年清理二次 ;

(2)根据有关规定定期粉刷房屋外墙。检查、检修或大修屋面、水电设备等 ,并按规定向住户分摊费用。

第六条 维护屋村内所有公共地方的照明及消防设备 ,并保护其功能良好。

第七条 保持屋村内公共地方环境清洁卫生。

第八条 对住宅区内的各种车辆(包括机动和非机动车辆)实行管制。机动车辆除消防、救护、警备、清洁、殡葬和特许的车辆外 ,其它机动车辆未经许可 ,一律不准驶入住宅区。各种车辆(包括自行车、三轮车等)实行定点停放。对停车场的停放车辆按规定收取停放费。

第九条 负责住宅区内所有绿化的维护和管理。

第十条 配合派出所管理日常治安工作。

第十一条 对住宅区内的商业服务网点进行管理。

第十二条 按规定向房屋业主、使用人和其他应交费人收取有关管理费(收费标准见附表 1“莲花二村管理收费表”)。对逾期不交纳者 ,每天处以应交款额 5% 的滞纳金。对拒交或无理取闹的 ,可采取停止供水、供电等措施。

第十三条 收取的管理费 ,应单列项目 ,专款专用。年度费用收支情况应张榜公布 ,接受上级部门和交费人监督。

第十四条 安排管理员对屋村进行日常巡视 ,并在合理时间持有效证件进入所管辖的房

屋内视查,住户或有关人员不得故意刁难或阻碍。

第十五条 对违章行为进行纠正和处罚。其方式有:责令停止违章行为、责令恢复原状、批评教育(包括公开批评)、扣押或没收违章工具和物品、照章罚款等(没收和罚款所得款项上交财政)、拆除违章建筑或设施等。

第十六条 实行依法、文明、民主、高效管理,定期征求住户意见,为住户排忧解难认真热情接待住户或当事人来访。

三、住户(业主或使用人)的权利和义务

第十七条 依法享有对房屋的所有权或使用权。

第十八条 享有对住宅区公用地方和公用设施的使用权。

第十九条 享有对本住宅区各种管理制度的投票权、建议权。

第二十条 享有对管理公司及其管理人员的监督权、投诉权。

第二十一条 房屋业主、使用人和其他应交费的人必须定期按规定交纳有关管理费。

第二十二条 住户对房屋的使用,必须严格遵守下列规定:

(1)不得改变房屋的结构、用途和外貌;

(2)未经批准不得对室内外墙、梁、柱、板、阳台、平台、天台、通道等进行任何形式的凿、拆、加建等改动;

(3)不得堆放有损房屋的危险物品;

(4)不得利用房屋从事危害社会公共利益、损害他人合法权益等非法行为;

(5)不得私自占用或妨碍他人使用公共设施和公共地方。

第二十三条 住户有权对其房屋进行规定范围内的装修、维修和改造,但必须先向管理公司申报、领取装修许可证、预交押金 300 元后,方可动工,并按装修范围的大小缴纳一定的技术审定费(最高限额为 20 元)。冷气机安装应按管理公司统一规划的位置安装,不得穿坏墙体、破坏结构。装修、改造的垃圾,必须按管理公司指定的位置堆放,以便统一清运,垃圾清运费在装修申报审批时,根据工程量的大小一次支付。

第二十四条 出售的房屋自购房之日起,由产权单位负责保修一年,但属住户人为损坏的,不在保修范围内。保修项目在保修期内未得到彻底修复,保修期后继续由产权单位负责维修。正常情况下,保修期满后,由住户或责任人负责维修。

第二十五条 教育全体家庭成员及来访的亲友遵守本公契和住宅区规章,并由签约人(或户主)对家庭成员或亲友的违章行为依法负连带责任。

第二十六条 遵守有关治安、户籍等规定,不得容留无证(无特区身份证或暂住证、边防证)人员居住。发现可疑人员立即报告有关部门。

第二十七条 不得从空中向地面抛弃任何物品,并承担因故意或过失向地面坠弃物品的一切责任。

第二十八条 不得在居民休息时间(上午 12 时至 2 时,晚上 11 时至翌日 7 时)制造噪音(如敲击、高音响、按喇叭等)。

第二十九条 不得阻碍异产毗连房屋的正常维修(如:上层楼漏水,给其他住户造成影响时,上层楼住户必须给予配合),否则应承担给他人造成损害的责任。

第三十条 生活垃圾(包括搬家垃圾)应用袋装好,按指定时间(早上 7 时半至 8 时半,下午 1 时半至 2 时半)放到收集点或垃圾站,不得放在楼梯口、道旁或草坪,违者每次罚款五至二十元,重犯者加倍。

第三十一条 在屋村内,不得有下列行为:

- (1) 随地吐痰、随地丢果皮、废纸和杂物、随地倒垃圾；
- (2) 饲养鸡、鹅、鸭、猪、狗等禽畜；
- (3) 未经批准擅自接水、电、或开挖道路、草地等；
- (4) 搭建各类违章建筑；
- (5) 损坏水、电设备、花草树木、园林小品等公共设施；
- (6) 不按规定位置停放非机动车辆；
- (7) 机动车辆碾压人行道和绿化、或不停放在指定位置并妨碍其它车辆和行人正常通行；
- (8) 改变窗户或阳台色调、改变前后阳台的用途、阳台雨水管道中排放污水、造成雨、污水混排。

第三十二条 不得擅自住宅区任何未经允许的公共地方张贴、悬挂任何广告牌或物品、不得在任何公共设施上乱写、乱刻、乱画。

第三十三条 不得从事任何不文明、不道德行为、作不文明表演等。

四、法律责任

第三十四条 凡违反本公契或有关政策法规的行为、除以停止违章违约行为、排除危险、返还财产、恢复原状或修复更换、赔偿损失、消除影响或恢复名誉、赔礼道歉和口头或书面检讨等方式承担责任外、还应照章罚款。罚款标准按有关政策法律规定执行(详见附件2“莲花二村管理处罚标准”)。对违反本公契而政策法律又无明确处罚规定的行为、以支付违约金(每次5-100元)及其他形式处罚、该项违契金纳入住宅区管理基金、用于住宅区公益事业、每年由管理公司公布罚收名单和支出明细表。

第三十五条 对违章违约者的任何处罚、都同时在住宅区内公布并通知被处罚者单位。被处罚者如有不服、可在5日内向上级房管部门申诉、或在15日内向人民法院起诉。

第三十六条 管理公司工作人员违法或违反本公契、应加重处罚。凡因管理公司工作人员渎职或失职(包括滥用职权、故意刁难住户、徇私舞弊、乱收费、乱罚款、工作失误等)给住户造成损失的、由责任者负责赔偿、并追究其政纪直至法律责任。

五、附则

第三十七条 本公契可依据有关政策法规修订或补充、也可经住宅区三分之二以上住户投票同意修订、但不得违反政策法律规定。

第三十八条 本公契自双方签字或盖章后生效。本公契一式二份、管理公司、住户各存一份。

深圳市莲花物业管理公司

(章)

负责人

(签)

栋(座) 号(室)

(签)

年 月 日

附件 2 :

深圳市莲花二村管理违章执罚标准

序号	项 目	单位	罚 款	执 行 依 据
1	临时占用人行道	平米	25 元	深圳市市政管理条例第 11 条
2	垃圾筒焚烧杂物	次	按原价加倍罚	深圳市卫生管理条例十不准第 7 条
3	乱扔、乱倒垃圾	次	10 ~ 50 元	深圳市卫生管理条例十不准第 2 条
4	私自饲养禽、畜	只	10 ~ 100 元	深圳市卫生管理条例十不准第 3 条
5	违章停放车辆	次	50 ~ 100 元	深圳市卫生管理条例十不准第 5 条
6	乱贴乱立标牌广告		10 ~ 100 元	深圳市卫生管理条例十不准第 6 条
7	损毁树木	株	20 元	深府〔 85 〕232 号文 ,偷伐 1 ~ 5 倍罚
8	侵占绿化地	平米	20 ~ 50 元	深府〔 85 〕232 号文
9	践踏草地	次	5 元	深府〔 85 〕232 号文
10	损坏人行道板	块	加倍罚款	深圳市市政设施管理条例第 5 条
11	损坏电缆沟盖板	块	加倍罚款	深府〔 1985 〕235 号文
12	无故损坏道牙	块	加倍罚款	深府〔 1985 〕235 号文第 15 条
13	偷盗各种井盖	块	1000 元	深府〔 1985 〕232 号文第 23 条
14	车辆带泥污染道路	次	200 ~ 3000 元	深府〔 1985 〕227 号文
15	车辆停放人行	次	50 ~ 1000 元	深府〔 1985 〕227 号文
16	违章占道乱摆摊点	次	50 ~ 100 元	深府〔 1985 〕227 号文
17	损坏公共设施	次	加倍罚款	深圳市市政管理条例第 31 条
18	私自接水偷水	次	500 ~ 1000 元	市供水管理暂行规定 31 条 ,深府〔 82 〕213 号
19	因施工堵塞管、井	次	300 元	市供水管理暂行规定 31 条
20	偷电、破坏路灯		500 ~ 1000 元	市府〔 84 〕8 号文第 5 条

附表 1

深圳市莲花二村管理收费表

项 目	类 别	标 准(元)	执 行 依 据
管理费	一房一厅	6/月	深府办〔 1988 〕671 号文
	二房一厅	7/月	
	三房一厅	8/月	
	四房一厅	9/月	
卫 生 费	每户	2/月	深工商物价〔 1989 〕10 号文

第二节 香港物业管理简介

一 香港住房情况及其管理

香港位于我国的南部,总面积约 1000 平方公里,其中丘陵、山地占 80%,农田占 9%,人口约 600 万,是世界上人口最密集的地区之一。香港的房地产业是香港经济的一大支柱,在香港经济发展中起着重要的作用。

香港物业管理的产生,可以追溯到第二次世界大战期间。第二次世界大战后,由于战火摧残,香港房屋残破短缺,另一方面,大量人口由中国大陆涌入港岛。第二次世界大战前,香港不足 100 万人口,1947 年底,已增至 180 万,1951 年达 200 万。以后,每隔 10 年约增长 100 万,到 90 年代初,已近 600 万人口。急剧增长的人口,需要大批量地提供住所,于是大型楼宇应运而生,拥有百个以上单元的大型楼房相继推出,并由发展商分层、分单元地出售或出租,人口密集、业权分散的情况带来了治安等各种问题。如何保持安静、安全的公共环境,日益成为人们急待解决的实际问题。于是,一些大楼开始聘用“看更”为居民服务,即由专人进行夜间巡逻等治安保卫工作,这就出现了楼宇管理的萌芽和雏形。

50 年代初,尽管开始投建大型楼宇,但远远跟不上人口的剧增,约有四分之一的居民仍居住在用铁皮、木板搭建在荒地或山边的简陋棚屋里,这些木屋同各种灾害结下了不解之缘。

1953 年圣诞节晚上,一场大火将九龙石硤尾一个人烟稠密的木屋区完全烧掉。大火过后,五万多人无家可归。面对大量的灾民,香港政府开展了安置灾民的艰巨工作,很快建起了由木材盖成的二层临时建筑物,给灾民及时提供了庇护。香港的公共房屋计划也由此而诞生,并推动了香港房地产迅速发展。

为了加快建造房屋,香港政府公布了一个雄心勃勃的十年发展计划,为 150 万人提供居所。与此同时,香港政府宣布成立新的房屋委员会以及房屋署,并责成该机构实施这个计划。房委会曾是法定机构,直属港督领导,除了负责改建和管理原先的出租公屋外,还负责实施“新型屋村”的规划和建设。

尽管如此,由于香港地少人多,住房问题一直困扰着广大中下阶层市民。香港住房贫富悬殊,居住水平差异很大,大致上分为以下四种情况。

●临时性建筑物(寮屋、木屋、平房、临时房屋、临时安置所)

香港的寮屋,是指在未发展的政府土地上非法盖搭的房舍。根据香港现行的政策,凡在 1982 年 6 月前已存在的寮屋,可以暂时保留。而在此之后出现的、没有登记的寮屋,一经发现便予以清拆,无任何补偿或安置。寮屋居民不能扩大建筑物的面积,不能用与登记不同的材料改建寮屋,也不能改作与记录不同的用途。香港政府对寮屋的情况都有详细的记录。

在香港,寮屋的清拆可以是因市政发展的需要(政府收回土地,建造天桥、隧道、公路、

公园等),也可因非市政发展用途而清拆。政府收回土地后,在短期内没有发展计划,这种清拆一部分是因为经土建工程师查察后,认为斜坡有潜在危险,必须清拆斜坡上所有的寮屋。另外,根据香港现行政策,政府希望在1994-1995年之前清拆所有市区的寮屋。按政策规定,所有受清拆的寮屋居民,都会根据他们的资格给予适当的安置。

当寮屋区发生灾害,如水浸、火灾、山泥倾泻或者倒塌,寮屋管理部门会立即派职员到现场,为灾民登记,使受影响的灾民得到安置。

木屋是指用木板搭起的临时房屋。有些木屋属于寮屋性质。木屋问题一直困扰着香港这个社会。木屋区居住环境恶劣,容易招惹天灾,同时更构成治安问题。另一方面,木屋也帮助不少低下阶层市民解决急切的房屋需要。特别是大量移民涌入的时期,木屋更相应地蓬勃发展。

经过70年代与80年代初期的经验,政府在木屋问题上终于制定了一个全面的政策。政府一方面接受木屋区的存在需要,协助居民改善居住环境,减低木屋区天灾危险,以免打乱政府的安置步伐;另一方面又加强管制,以防止木屋区的人口数目增加,更重要是订立全面的清拆计划。在“三管齐下”的措施下,香港的木屋问题渐趋和缓。

平房是香港政府在40年代末期,为战后重建在市区划出位置较偏僻的地方让居民自行搭建的房舍,属于一种早期公屋,多为单层石屋。平房区的设施方面非常简陋且没有一定规格,居民只依赖公众街喉等设备,各样设施均难以达到满足居所的要求。因此,香港“检讨房屋政策联委会”呼吁,政府应尽快取缔平房区。房屋署应预留公屋单位,安置平房区居民搬入该区附近的永久公共房屋,以减轻居民的不便和达到安居乐业的目的。1991年3月31日认可的平房区居民人数为9613人,1992年3月31日为9530人。

临时房屋是指安置在香港未住满7年,没有资格即时入住永久公屋,但又因受天灾、清拆和其他事故以致无家可归的人士居住的。临时房屋的住房单位设备比较简陋,都是一层或二层高的完整建筑物,有自来水和电力供应。临时房屋区内设有公共厕所或设有个别的卫生间。

临时房屋的出现,是香港政府短期权宜的措施,临时房屋区的设计,开始是政府提供土地给予居民自行搭建,后来是政府提供给完全建成的临屋区,虽然在设计及生活改善上前进一大步,但距离一个自给自足和满足居住的基本需要仍相差很远。1989年,建成的临时房屋单位达24706个,后清拆了6434个;1990年,共有17745个临屋单位建成,而只有10860个单位被收地发展或火灾而清拆。所以说,临时房屋的单位数目近两年有增无减。1991年3月31日认可的临时房屋区的居民人数是81385人,1992年3月31日认可的人数是65180人。在香港,目前已有77个临时房屋区,其中27个是超逾7年屋龄,有些已达17年之久(九龙湾、坪石等)。这些以简陋的建筑材料搭建成的临屋区根本不能负荷十多年的风吹雨打。房屋署已于1990年开始花庞大的资金去为这些超龄房屋进行维修。

临时安置所主要是为无家可归者及火灾、天灾灾民提供急需的临时居所,暂时居住,然后迁往公屋或临时房屋。在实际使用中,临时安置所除提供临时居所安置天灾及火灾的灾民外,亦提供因房屋署进行清拆而暂未得到永久安置的清拆区居民。

临时安置所内设有无间隔的大床,另设有公共浴室、厕所及一个公共煮食间。简陋的设施以及令家庭生活不便的间隔,导致灾民不愿搬入。

●廉租屋

廉租屋也称为公屋,供低收入者租用的一种房屋。公屋主要有房屋委员会和房屋协会

建造和管理的。香港现有人口约 600 万 ,其中近 50% 的人居住在房委会和房屋协会建造的公屋和居屋中。

出租的公屋是为低收入居民提供的。凡符合资格的家庭 ,均予登记注册 ,轮候公共房屋 ,经房委会调查后 ,可获编配公屋。

申请登记的资格主要为 ;

1. 申请人必须年满 18 岁。

2. 家庭人数不少于 2 人 ,如属 2 人家庭 ,则须由下列人士组成 :夫妇(递交申请书时须附上结婚证明文件影印本) 两名一同居住的近亲(如父母与子女、祖父母与孙子、孙女、兄弟姊妹) 申请人与一同居住并依靠其供养的亲属。

3. 申请人及其家庭成员不能拥有下列各类楼宇或占有其中任何权益 :任何战后住宅楼宇 ,任何不受管制或用作自住的战前住宅楼宇 ;已签署购买该等楼宇的协议。

4. 申请人及家中其他成员的全家每月总收入不得超过规定的最高限额。1992 年 4 月 1 日起 ,单身人士及一般家庭总收入限额为 :

家庭人口 每月最高总收入限额(港币)

1 名 3800 元 2 名 6700 元 3 名 8400 元 4 名 9700 元 5 名 11000 元 6 名 12800 元 7 名 13900 元 8 名 15300 元 9 名 16600 元 10 名及以上 18000 元

5. 现居住的实用面积人均低于 6.5 平方米

6. 在港居住时间满 7 年。(即申请人及大部分家庭成员在香港居住满 7 年 ;若工人家庭 ,则工人均须在香港住满 7 年。)

公屋的租金较私人楼宇低廉 ,租金组成为建筑折旧(按 40 年分摊)、管理、维修费及差饷 ,不包括土地成本和建设期利息。1954 - 1973 年建筑的旧式房屋 ,每平方米使用面积月租金为 8 - 12 元 ,平均占家庭收入的 7% ;1973 年以后新建的房屋租金 ,新市镇每平方米月租为 13 - 15 元 ,市区为 17 - 20 元左右 ,分别占住户收入的 13% - 15% ,均比私人楼宇租金占住户收入的 19% 低。

1993 年 7 月 ,香港青衣长亨(和谐二型)和葵盛东(和谐一及三型)新楼预期租金见下表 :

表 2.24.6 香港葵盛东新楼租金和长亨新楼租金一览表

单位类别	室内楼面面积	编配人口	长亨新楼租金 (每平方米 \$ 38 或以上)	葵盛东新楼租金 (每平方米 \$ 41.8)
小型单位	16.35 ~ 17.09m ²	1 - 2 人	\$ 622 ~ 650 元	\$ 705 ~ 715 元
一幢房	34.76m ²	3 - 4 人	\$ 1321 元	\$ 1455 元
二幢房	43.58 ~ 43.76m ²	4 - 6 人	\$ 1656 - 1663 元	\$ 1820 ~ 1830 元
三幢房	49.34 ~ 52.66m ²	6 人或以上	\$ 2000 元	\$ 2185 元

公屋在财政上是入不敷出的。1985 年至 1986 年间 ,公屋财政年度租金收入 19 余亿元 ,支出 20 余亿元 ,出现 1.2 亿元赤字。房委会靠商业用房租金收入弥补。房委会在其辖下的各屋村内有 2 万多个商业单位及厂房出租 ,每年租金收入达 10.97 亿元。

●居者有其屋

“居者有其屋”也称为居屋,即房委会或房屋协会建造并用于出售的成套住宅,供中等收入者购买。

“居者有其屋计划”是1976年根据一个工作小组的建议而设立的。1977年房委会应邀作为政府的代替人,负责设计、兴建、销售及管理工作。该计划的主要目的是鼓励家境较佳的公共屋村的住户自置居所,然后把他们原来受到巨额资助的租住单位交出,重新编配给更加需要的家庭。居屋的设计标准比公屋高,面积较大,设备也较好,卫生间一般有三件设备。1978年开始实施该计划的第一期,每年平均推出17500个居屋单位。

由于居屋价格较私人楼宇便宜,而且可获优惠贷款,为中下收入家庭所欢迎。购置居屋必须符合下列条件:

1. 承诺获得居屋楼宇后,放弃现时租住的公屋单位;
2. 家庭人数不少于2人,并有亲属关系;
3. 申请人年满18岁;
4. 申请人及其中一名家庭成员必须是香港永久居民,并在香港居住满7年。

申请居屋者家庭每月总收入限额如下:

表 2.24.7

修订日期	期数	月总收入限额(港币)
最初推行居屋计划	第一期	3500 元
1980 年 3 月	第二期甲	5000 元
1981 年 3 月	第三期甲	6500 元
1984 年 6 月	第六期甲	7500 元
1986 年 5 月	第八期乙	8500 元
1989 年 4 月	第十一期甲	10000 元
1990 年 4 月	第十二期甲	11500 元
1991 年 4 月	第十三期甲	14000 元
1992 年 4 月		18000 元

居民购买“居屋”的条件分两种情况:一种是原租住公屋的家庭,不论收入高低,均可购买;另一种是非租住公屋的家庭,家庭月收入须在1.8万港币以下。收入超过1.8万元者,则必须到市场上去购买商品房(居屋的售价为市场价格的60%左右)。

为了推动居者有其屋计划,房委会规定,住户在公屋住满十年以后,收入超过住公屋的限额,应交双倍租金,迫使更多的公屋住户购置居屋。

政府为了防范有人投机,对居屋的转让实行限制,业主在拥有物业权的最初十年只能售还给房委会,并以原售价收回。十年后转让,应向房委会补付地价。此外,居屋只能业主自住,不得转租他人。

另外,香港由于市区狭小,十分拥挤,新的屋村大部分是建在远离中心区的新市镇,如沙田、大埔等。这些新的屋村建设根据小区地形规划设计,有独到之处。住宅楼宇多是二十多层或三十多层,周围配置园林绿化,还有游泳池、健身房、网球场,亭台楼阁、瀑布喷泉,每个

屋村均建有综合商场、超级市场、酒楼、幼稚园、小学、中学、医疗中心、停车库和公共汽车站,有的还有图书馆和文化中心等。设施、设备都很现代化,装饰华丽,商品丰富,上下自动扶梯。有的建筑架在屋村的主干道上,由居住楼宇到商场购物不需穿越道路。由屋村去香港、九龙市区,有小火车、地铁、大小巴士连通,车速较快,很为便捷。

由于这样的居住环境和生活条件,所以不论编配公屋或居屋,都很乐意迁往,没有偏远之感。

●私人楼宇

在香港,私人楼宇的居住标准高,环境优美,但价格昂贵。居住私人楼宇分为两种情况:购买或租住。

香港私人购买楼宇分买楼花(未建成而开出卖盘的住宅楼宇单位)和现货楼(已有入伙纸,可以是新楼或是二手楼)两类。不论买那一类楼宇,事前都要考虑土地年期、楼宇用途(商住或工业)、建筑面积与实用面积等情况。因为香港所有楼宇单位都有规定的用途,这种用途受到城市设计、土地租契或卖地条款、建筑物条例、买卖合约及公契限定,不能随意更改。工业或商业用途的楼宇是绝不可作住宅用的。买楼时如果事先未查明购入楼宇单位的用途而“买错楼”,就会造成损失。所以,买楼时应先查明所欲购入单位的楼宇用途,始可付订金及签约。

香港私人楼宇买卖必须用契约方式进行,而一切手续依香港现行法例规定,必须经律师办理。一般说来,香港房地产买卖要经过三个阶段,即洽谈、订约和完成产权转户。至于楼宇的价值,受多种因素的影响,其中土地可使用年期对一个楼宇单位价值影响较大。因为香港的土地全部属政府所有,由政府以契约方式租给民间,地产发展商拥有该土地有年限的使用权。如果土地租期已满,业主仍需拥有该楼宇,就要另补地价。

私人住宅出租一般由业主与租客按双方需要订立租约,租约中阐明每月租金,是否包含差饷、水电费用、租金及租期等。普通住宅租房可由双方各自签署,然后各保存一份作记录,如有见证人加签则更佳。较为复杂或涉及大笔租金的租约,最好由银行或律师代办,以策安全。所有的租约均受《业主与租客(综合)条例》的约束。

总而言之,私人楼宇在香港的房屋供应上一直担当着重要的角色。在未有公营房屋之前,私人楼宇是市民除了在山边搭建木屋以外的唯一房屋选择。直至目前,私人楼宇每年提供超过二万个的住宅单位,以供市民购买居住。私人楼宇的价格在理论上可以透过市场的供求关系来决定,但是实际上是一个“卖家的市场”,楼宇的供应大部分控制在少数地产发展商的手上。另一方面需要房屋的市民人数众多,部分想购买私人楼宇来达到一个理想的居住环境,部分则要在市场购买房屋来解决急切的住房问题,部分因未符合公营楼宇的资格必须向私人市场来寻求居所。私人楼宇市场一向是需求大过于供给,以致价格不断上升,很多时候楼价会脱离中下阶层人士的购买能力。

以上“临时性房屋”、“廉租屋”、“居者有其屋”和“私人楼宇”四种住房情况,前三种住房基本上由政府组织物业管理人员进行管理。而最后一种则管理模式不一。

随着大批公屋和居屋的建成,尤其是人口密度的增长,高层建筑和屋村规模不断扩大,以及人们对居住环境的要求日益提高,政府对物业管理也越来越重视。香港专业性房屋管理在政府关注下逐步形成和完善,物业管理业也随之发展起来,并成为香港房地产业中一个日益重要的部门。到1992年底为止,全港约有专业物业管理公司450多家,其中规模较大的约100家。在香港房委会和房屋协会所建的屋村,都有一位房屋事务经理作主管,并有一

组受过训练的职员协助管理屋村。他们经常与居民的互助委员会和居民组织开会,商讨有关屋村环境的改善及治安等问题。房委会和房屋协会也为各屋村制订一个维修及改善计划,维持各项服务的水准,以防止楼宇结构恶化情况发生。另一方面,由于对住房的需求量很大,单靠政府兴建大厦和屋村,缺房问题仍然严重,于是发展商也积极投资大型建筑。当第一个大型私人屋村向政府申请规划许可时,政府一方面乐意采纳这种建屋请求,另一方面担心人口如此密集的大型屋村一旦建成,尚无良好的管理,后果将不堪设想。于是,在批准其发展计划时附上若干条件,要发展商承诺在批地契约余下全部年限内妥善管理该屋村。因此,也就出现了由发展商为私人楼宇提供专业化管理的形式。

同时,香港政府也注意发挥住户和业主自我管理、民主管理的作用。1970年,香港政府制定了“多层建筑物条例”,确定业主可以“参与管理者”的身份,组织“业主立案法团”,主持或参与所住大厦的日常管理事务。它可以向住户收取管理费,雇用员工,也可以委托专业管理公司,为大厦提供多方面服务,使楼宇和屋村的管理更臻完善。

“香港物业管理公司协会”于1989年成立,主要的物业管理公司都是协会委员。物业管理公司协会可以代表物业管理人士发言,也可以对同行业进行监督。所有这些,都使楼宇及屋村管理更加全面、深入,更富有群众基础和权威性,更能适应不断增长的住房需求,因而成为人们公认的提高管理水平和服务质量的里程碑。

二 香港房屋管理机构

●香港房屋委员会

香港房屋委员会(简称房委会)于1973年4月1日根据香港法例第283章房屋条例而成立。它由多个官方机构先后演变而成,负责就房屋事宜向香港总督提供意见,统筹所有公共房屋事务,并负责规划、兴建及管理各类公营房屋与附属设施。

房委会有21名非公职人员,他们分别来自社会各阶层,均在社会服务方面具有丰富经验,或在某种行业具有专业知识。此外还有4位公职委员,分别代表与房屋事务有关的政府部门。全部委员均由总督委任,每次任期两年。主席由非公职委员出任,副主席是房屋署署长(公职人员),而秘书是房屋署副署长(行政及政策,公职人员)。

房委会每3个月开会一次,检讨属下8个事务小组委员会的工作。这些小组委员会获权分别处理发展、建筑及维修,商业楼宇,编制,财务,居者有其屋管理及行动,租户上诉及投诉事宜。各小组委员会均由1名非公职委员担任主席,其余成员除正式委员外,还有增选委员,为小组委员会提供专业意见。

香港房委会成立20年来,已为近半数香港居民提供了公共房屋居住。他们在公屋的兴建和经营管理上,不以盈利为目的,但也不吃大锅饭,讲究经济效益。它们的主要经济来源:

1. 政府资助——提供为期40年的无息贷款,供兴建公屋建筑费用
2. 提供免费土地;
3. 商业单位租金的盈余。

居屋建造费用则由政府拨款,出售回收继续用于居屋计划。

1988年4月1日房委会进行了改组。改组后,房委会取得了财政的自主权,可以灵活地处理政府所拟定的长远房屋策略。该策略目标是在本世纪末之前,为所有需要房屋的家庭解决居住问题。

●香港房屋署

香港房屋署是政府机关,也是香港房屋委员会的执行部门,房委会所制定的政策,均由房屋署执行。房屋署具体负责策划建筑、管理公屋和居屋。房屋署实行公务员制度,署下分三大部分,分别由3名副署长负责。房屋署署长和3名副署长都是房屋委员会委员。

●香港房屋协会

香港房屋协会是1948年在香港政府支持下创立的一个群众性团体,其宗旨在于解决第二次世界大战后初期香港住屋极度短缺的问题。1951年香港政府通过《香港房屋协会注册成立条例》,香港房屋协会便成为一个法定团体。

该协会于1952年8月建成第一个屋村以来,香港政府以市价三分之一的地价,将土地批给该会,并从“发展及福利基金”中拨出款项,以低息贷款给该会,分40年摊还。

该会于60年代得到迅速发展,直到1968年香港政府停止给予经济上的支持。

现在的香港房屋协会已成为一个自负盈亏、行政上完全独立的非牟利机构,其经营盈余全部回投于建造更多的住宅,为香港市民提供更多的居所。

该会的所有决策由执行委员会作出,其成员包括社会不同行业的知名人士或专业人士。该委员会下设多个小组以处理不同的会务工作,其中包括屋村管理小组、财政小组、物业发展小组、建筑及投标小组等。

●公共屋村管理机构

公共屋村是香港政府出资拨款,并以低价批地和低息贷款资助,由香港房屋委员会兴建,用于出租给符合《轮候公屋登记册》收入限额的低收入者的住宅群。公共屋村一般由房屋委员会管理。

一个标准的公共屋村,约有的6000户,设有一个管理公共屋村的办事处。办事处由房屋事务经理、房屋事务主任、房屋事务助理员、技工、市容整洁队、总务室等组成。

房屋事务经理的日常工作有(1)管理屋村日常事务,如清洁、保安、维修等;(2)制定每年的财务预算;(3)管理财务支出;(4)主管办事处及下属职员;(5)培训下属职员;(6)处理租户对有关住房(或店铺)的投诉和遇到的疑难问题;(7)确保租户缴交租金并处理拖欠租金案;(8)监督租约的执行;(9)安排屋村的大型维修及改善工程的计划;(10)负责处理办事处文件及记录工作。其对外的主要任务是负责对房屋署各有关部门、政府各有关部门、公共机构、屋村内的有关机构及其他民间团体的联络。

房屋事务主任是第一线工作人员,每人管理一幢楼宇,负责收取租金,视察维修工程及保洁工作,处理居民投诉和遇到的疑难问题,领导市容整洁队执行清理整顿任务等。

房屋事务助理员负责协助主任处理各种问题,主要是巡视整个屋村、督察清洁工作及商户与住户是否堆放杂物于公共部位或场所。

技工负责屋村内的小型维修工程,如排水沟渠堵塞、水管漏水、灌溉花草树木、油漆粉刷工程等。

市容整洁队负责执行对非法设摊小商贩的清理等。一般每个屋村办事处有1-2个市容整洁队,每个队有管工1名,队员6名。

公共屋村办事处的日常管理包括:

1. 入住管理

户主签署租约后,须携带家庭两人身份证及租咭在指定日期到屋村办事处经审核后领

取门匙。户主领取门匙后,可对租住处详细检查。若各项设备妥善,户主应签署一份室内装置项目表。

2. 住户装修管理

住户如欲装修住所,加设或改建一些设备,需先填妥申请表格,待获取屋村办事处书面允许方可进行。

3. 维修保养

房屋一般轻微损坏,由屋村内的技工修理;复杂的维修则由屋村办事处的保养承办商负责。

4. 清倒垃圾

屋村办事处雇用清洁公司承办清洁工作。除定期清洗公共地方外,每日逐户清倒垃圾,不另收费。为保持环境卫生,住户要用胶袋或纸装垃圾,放入附有紧密封盖的垃圾桶内,然后放置于门外,以便清洁工人每天收集。工人清倒后,住户应将垃圾桶收回屋内。

5. 收取租金

房屋事务主任在着制服的屋村事务助理员或护卫员陪同下,于月初按户上门收租。住户如对来者的身份有怀疑,可要求对方出示公务员证件或与屋村办事处联络。住户可用现金或支票缴纳。

6. 终止租约

住户如想迁出其住所,应在租约终止前一个月,以书面通知屋村的房屋事务经理。而通知的住满日期须为月底,并写明通讯地址,以便作出安排,再次将该住房租出。行将迁出的住户应在租约终止前将钥匙交回负责管理该座楼宇的房屋事务主任,以便检查室内各项设备。如有损坏,修理费由迁出住户支付。

至于香港“居屋”苑的日常管理、保养、清洁及看守服务,大部分是由香港房屋署负责。与公共屋村一样,各居屋苑均设有办事处。所有业主每月须缴交管理费,以支付各项开销,如公用电灯、保安与看守服务、保养升降机、修缮和保养楼宇的公用地方,包括重新粉饰外墙等。所有居屋业主须签署一份“大厦公共契约”,在法律上规定各自的权利、利益、责任和义务,以确保楼宇管理标准。

●多层建筑物业主立案法团

香港政府对私人楼宇管理所采取的方针,是以尊重私有权和“大厦自治”为原则,务求业主主动管理自己的楼宇。多层建筑物业主立案法团即是多层大厦各业主按照香港政府制定的《多层建筑物(业主法团)条例》成立的法人团体。设立的目的,在于各业主通过共同订立一份公共契约,使各自的产权得到法律保障,各业主都能得益。

对于那些不符合成立多层建筑物业主立案法团条件的楼宇,可成立楼宇互助委员会。楼宇互助委员会是群众性志愿组织,由楼宇或大厦住户组成。其成立条件简单,一座楼宇只要有五分之一的住户赞成,便可成立互助委员会。香港政府于1973年开始实行互助委员会计划,最初以私人住宅楼宇为推行对象,其后迅速地扩展至公共屋村、工厂大厦及临时房屋区。设立楼宇互助委员会的目的,在于培养楼宇内各住户间的友谊,增进彼此间的信赖,使各住户协力改善大厦的安全措施,改善居住环境,使楼宇管理工作更加完善。

总之,在改善和发展私人楼宇管理的工作上,香港政府担当的角色固然重要,但最重要的是居民、业主、发展商及管理公司之间保持紧密的联系,同心协力。

三 香港房屋的维修和保养

●公共房屋的维修和保养

香港房委会非常注重其物业的保养、维修及改善。每年,屋村管理办事处与保养工程组就屋村的保养、维修进行磋商,按缓急程度和资源许可,安排工程和拨款。对于租住公屋的居民来说,由于公屋的管理、维修、保养、差饷及清洁等费用已全部包括在租金中,因此,如果发生房屋维修保养事宜,只需按规定缴租金,不必再付管理费,房屋的维修和养护可分为两类:

1. 经常性养护。

房委会每年处理的保养工程超过 20 万件,属于经常性养护的工程占 98%,而费用仅占养护和维修总费用的 10%。经常性养护的内容包括:疏通下水道、修理破裂的上水管道、修理平顶漏水、调换损坏的窗玻璃等。在经常性养护的项目中,房委会规定 90% 的项目须在 18 天内完工,其中 22% 的项目在 3 天内完成,51% 的项目须在一星期内完成。若维修工作不能及时进行,管理人员须在损坏处张贴告示,告知住户修理工程将在何时施工?何时完工?他们认为,迅速处理损坏之处,不但可增进与住户的良好关系,还可以减少住户因不满而对住房有意或潜意识的破坏。

公共房屋经常性的养护,由各屋村管理处人员负责安排。这些管理人员必须接受若干工程技术的训练,他们能够处理发生的任何损坏,安排每日需要进行的修理工作。管理人员每天都要巡视,如发现损坏,须立即填写养护单,安排人员进行修理。如损坏是紧急的,就先指示屋村管理处的工人进行应急修理,然后交由保养工程承造商维修,管理处的工人只负责维修较小规模的损坏。

住户如发现损坏,可在管理人员巡视房屋时报告,或亲自前往屋村管理处,或打电话报告屋村管理人员。当管理人员接到报告时,应往现场查勘损坏的性质、程度。通过现场查勘,管理人员可决定如何安排修理工作,决定修理费用由谁负责。

当工人进行维修时,若发现需要维修的地方与养护单上填写的不同时,应向屋村管理人员报告,以便避免错误或拖延施工和完工后费用上的纠纷。

维修工作完成后,屋村管理人员须到现场,视察工程是否按养护单完成,材料的使用量等,这样可作为对保养工程承造商的帐单审核的依据,避免付款时发生纠纷。

2. 预定计划的维修。

计划维修占保养工程的 2%,而费用占维修和养护总费用的 90%。计划维修工程每年约有 4000 件,如定期粉刷房屋的外墙,重新油漆栏杆,调换水管,清洗食水箱等。计划维修周期,一般为 5 年,由房屋署保养工程科的技术人员负责,审定工程的需要、设计和施工。计划维修工程采用投标的方式,由维修承造商负责。

对于业主和住户在保养上的责任,规定为:一切公共地方、公共设施的维修由业主负责。对于内部装置,如属于正常损耗,或工程本身处理不当,或材料质量不符合要求造成的损坏,也由业主负责。一切因住户不小心、疏忽、错误使用而引起的损坏,包括意外的损坏,均由住户负责维修费用。

在房屋的养护和维修工作中,香港房屋委员会已广泛采用电子计算机储存和分析资料,如产业资料的统计,监督工程的进度,费用管理和统计,维修设计,安排工程之程序,物资管理和预防性保养工程施工的日期并发出指示等。他们还采用一些先进的仪器来检查损坏,

如采用电子探测器找出下水道位置,闭路电视机检查下水道淤塞等。

●私人楼宇的保养及维修

为改善居住环境,楼宇内的各项设施和设备,应有适当的保养。通常需要注意保养的地方包括楼宇的外墙、内墙、上盖及地面。

此外,喉渠、水泵、消防设备均应经常检查,如有需要应立即换上适合配件,水箱亦应定期清洗。

在香港,私人楼宇如果日久失修,外墙破损或石粒松脱,屋宇地政署会对大厦业主发出指令,指令业主在一段期限内完成维修工程,而业主必须对指令作出反应,否则于指定期限满后,政府将代聘承建商进行施工。一切费用(包括监工费用),由业主承担(即按公共契约内的业权份数分担)。

四 香港房屋管理的财务安排

为履行楼宇、屋村管理的职责,必须有相应的财务安排加以保证。既要筹集资金,又要用好资金,经济、社会和环境效益兼收。

香港房屋管理的财务安排主要有以下几个方面:

●编制管理预算案

首先,在接受管理任务时应弄清管理任务的各个方面。为此,须收集有关资料,了解楼宇的结构、承建等情况,了解公共地方的界定,公用设施的种类、数量和分布,了解业主对管理的要求和管理机构所应承担的责任等。

其次,对各项职责进行经济分析,核算所需经费开支。如果是旧房老村,可查阅往年的各项开支记录,如果是新房新村,则情况比较相近。在了解、掌握应开支的情况后,再结合新年度增加或减少的项目以核算须增加或减少的支出。此外,在通货膨胀的情况下,还须预计因通货膨胀而引起的费用变化。总之,应尽可能地预先核算各项经费开支,努力使预算案具有科学性和准确性。由于一些不可预见性的因素,因而整个预算案除了较为准确地确定各项可预见的开支外,还应列入一定比例的不可预见性开支。不可预见性开支的多少视管理的对象、性质等情况而定。

最后,根据所需的经费开支确定应有的收入。楼宇、屋村管理的财务安排一般应遵循“量出而入”的原则,也就是努力做到“保证必需、收支基本相抵”。这个原则的确定,是基于楼宇、屋村管理的基本任务是为住户提供多方面的优质服务,既需要有足够的经费来源,又不以盈利为目的。如果不是“量出而入”而是“量入而出”,有可能会因资金短缺而影响管理任务的完成;如果不是“收支基本相抵”,也可能出现为多盈利而出现收入过多,增加住户经济负担。“量出而入”的原则是楼宇、屋村管理的财务安排的一般原则,更是确定管理费或租金的重要依据。

所有这些收与支的厘定,就构成楼宇、屋村管理的财务预算案。

●管理费的厘定

香港楼宇、屋村管理费主要用于以下几个方面的开支:

1. 管理维修人员之薪金、长期服务金、医疗、劳保等费用；
2. 公用地方和公用设施的维修、保养费；
3. 清洁用料和服务费；
4. 公用水电费；
5. 火险及公众地方的责任保险；
6. 管理处差饷、电话、文具及杂费；
7. 其他和管理有关的支出；
8. 不可预见性开支。

按照“量出而入”的原则，一般是依据上述开支项目确定全年度应支出或将支出的总金额，然后再确定每个单位及每个业主所应付的管理费。

假定：全年管理费总开支为 120000 元，全部业权为 100 份

那么，每份业权每年管理费支出 = $120000 \div 100 = 1200$ （元）

每份业权每月管理费支出 = $1200 \text{ 元} \div 12 \text{ 个月} = 100 \text{ 元}$

若每个单位业权各占一份，各单位每月所缴之管理费即为 100 元，若某些单位所占业权不只一份，那么则依其实际占有的份数确定其应缴管理费的总额。

设单位占有业权的份额为 x ，那么单位每月应缴管理费为 $100 \times x$ 元，

●公屋租金的厘定

租金主要用于维持房屋的再生产。就维持某房屋的再生产而言，可视为简单再生产，其租金构成应包括：房屋维修费、管理费、折旧费、利息、税金和保险费、地租，这即成本租金。若某房屋的租金，不仅维持自身的再生产还可适当积累以扩建、增建新房，则叫扩大再生产。能进行扩大再生产的租金除了包括上述七项因素之外，还应包括一定的利润，即所谓八项租金或商品房租金。商品房租金受市场规律调节，由相互竞争的开发商所提供的私人楼宇一般属于此种类型。

在香港，为缓解严重的住房问题，政府出面组建大量公屋，并在居民难以按市场价购买或难以按市场租金租赁住房的情况下，也采取相应的优惠和资助政策。

租金的厘定，在香港的公屋政策中占有重要的地位。租金的高低直接影响到居民的生活，影响到社会的稳定繁荣，所以需要妥善厘定。香港公共屋村的订定受以下因素的影响：

1. 住户的负担能力

为确保公屋租金是住户所能负担的，房委会在订定和检讨租金时，是根据住户的租金与收入比例中位数不超过 15% 为准则（即住户中一半租金与收入比例是低于 15%，而另一半则是高于 15%）。例如，申请公屋的是四人家庭，每月收入中位数是 4500 元，而获配单位面积是 30 平方米，并坐落在最高价值屋村内。房委会所订的月租，便不会超过 675 元（ $4500 \text{ 元} \times 15\%$ ）。根据实例证明，这个比率是现时一般住户所能接受及负担的。至于一些设施质素较低，及远离市区的旧屋村，其屋村价值通常较低，则租金与收入比例中位数将远低于 15%。

2. 屋村的对比价值

房委会就各个屋村落成的先后、地点、交通、屋村设施与环境，区内文化娱乐的设备及服务等因素互相比较，订出各屋村间的对比价值来厘定租金，并借每平方米若干元的租金来反映各屋村的优点和缺点。

3. 差饷（税务）加额

差饷是政府向物业直接征收的一种税。房委会代政府向住户征收差饷,其办法是向住户收取包括差饷的租金,如政府增加差饷,住户也不会立刻受到影响。待下次租金检讨时,差饷加额便会计入调整的租金内。现时差饷约占包括差饷在内租金的16%—25%。

4. 通货膨胀及维修和管理费用的增加。

房委会每年都拨一大笔费用来维修和改善各个屋村以保持楼宇的价值及增加其经济效益,使居民能享受美好环境,从而安居乐业。此外,管理公屋的经常开支,常受通货膨胀影响,故每次检讨新租额时,房委会会参考自上次检讨租金后,消费物价指数的变动情况来作调节。

房委会经考虑上述因素后而厘定的租金是以每平方米计算,而各单位的租金则是把每平方米所征收的租金乘以单位面积而得出。目前,新屋村租金只约为市值的四分之一至三分之一,而较旧屋村的租金则比市值更低。房委会之所以能够将租金维持在这低水平,乃因政府给予巨额资助,及免费拨地予房委会兴建公屋。租金所得,主要用来支付各项经常性开支。由于大部分现有屋村租金偏低,所以屋村经费经常出现赤字。因此,房委会认为,所有公屋住户都无权终生享用当局巨额资助的公共房屋。因此,那些经济环境已改善的家庭,当可负担较高的房屋支出。经过民意咨询后,房委会为善用资源,使更多亟需房屋资助的家庭受益,由1987年4月实施,规定凡住满公屋首10年的住户,其家庭成员的总收入,若超过资助收入限额,则需缴付双倍净额租金另缴差饷。但假如日后,他们的收入降至资助收入限额之下,即可申请恢复原有租金。

租金每隔三年检讨一次,由房委会的管理小组开会讨论来决定,主要是将开支来作详细分析。开支包括房屋署职员薪金、保养建筑物费用、清洁费、电费、行政开支、政府贷款予建筑的利息、折旧率等,来取得一个经营成本的数据。例如,上次检讨租金的成本数据,每平方米约为港币19元。故此,现时的福利租金,一律订为每平方米港币19元。由于成本不断上涨,房委会每隔三年就要检讨此类租金,假如居民在经济上没有能力缴付调整后的租金,房委会会安排他们迁往相同居住面积但租金较为便宜的屋村单位。

五 香港房屋管理的法制化

香港素以“自由主义”著称,又以法治闻名,二者有机结合,构成“活而不乱,管而不死”的所谓“大笼子”政策。楼宇、屋村的管理要使各方面的利益得到保障,既不能各自为政,各行其是,也不能临渴掘井,就事论事。因而建立健全法制体系,确立人们的行为准则,是十分必要的。

●香港房屋管理的公共契约

随着楼宇、屋村的兴建,一个屋村、一座楼宇住户之多,事务之杂,各类活动、各种关系之交错,客观上需要共同遵守的行为准则,于是以共同办好楼宇、屋村管理为宗旨的公共契约便应运而生。从70年代起,香港政府就开始推行楼宇、屋村管理公契制度,使公共契约制度化、法制化。

公共契约属于协议、合约性质,反映楼宇、屋村各个方面的共同意志,由各方共同审定,共同遵守执行。公共契约具有法律效力,它的制定、执行和修订,均须以有关法律、法令为依据,在法律上对签署各方,包括发展商、管理公司、业主及其承租人都有约束力,各参与公契

签署者均须遵守。

1. 关于业主的权利和义务

A. 业主的权利 业主通过合法程序购得之物业 ,从总体上对之拥有业权 ,公共契约则具体明确规定其权益。一般包括 :

- (1) 独自拥有、使用、居住及享用其名下单位以及租金收益 ;
- (2) 全权将其名下所占的业权份数 ,连同上述的权利及权益 ,自由出售、转让、出租或准许他人使用 ,而不受其他业主干涉 ;
- (3) 可与其他业主共同自由使用大厦的公用地方及其设施 ;
- (4) 对大厦的各项管理决策拥有投票权 ,每一份业权一票 ;
- (5) 业主如引用公契以采取法律行动时 ,应事前征询法律界人士的意见及指导 ,以确保并无误解公契内容 ;

(6) 各业主可根据条款 ,监督管理公司和管理人员的工作。

B. 业主的义务和责任 :

- (1) 业主在行使上述权利时 ,须遵守公契的规定 ;
- (2) 业主须依照公契的规定 ,负责其名下应分担的管理费及其他基金款项 ;
- (3) 业主须负责维修大厦的主要结构 ,包括外墙、公用地方及公用设施 ;
- (4) 业主须缴交其名下单位须缴付的税项、差饷等 ;
- (5) 业主占用其名下的单位时 ,须遵守大厦公契的规定 ;
- (6) 业主须遵守业主会或管理人员所订立的“住户守则”。

C. 约束业主使用楼宇的公契条款 :

- (1) 不得改建楼宇的结构 ,或加建、扩建、拆除任何建筑物 ;
- (2) 不得干扰楼宇任何公用部分或暗渠、排水道、喉管、电缆、固定装置等设备 ;
- (3) 不得将其名下单位作非法或不道德用途 ,或在单位内进行任何足以妨碍或侵扰其他住户的事项 ;
- (4) 不得妨碍他人使用公用地方及公用设施 ;
- (5) 不得在楼宇内进行任何足以引致楼宇所投保保险失效 ,或引致保费增加的事情 ;
- (6) 不得经营大厦公契所禁止的行业 ,例如经营公寓、舞厅、打铁、殡仪业等 ;
- (7) 业主按照大厦公契所规定各类单位的用途 ,使用其名下单位。

2. 关于楼宇、屋村管理者的权力和责任

香港楼宇、屋村管理的公共契约规定其管理者一般为管理委员会。管理委员会负责楼宇、屋村的管理、保养及经营。除特别规定外 ,一般管委会有全权办理一切保养及管理的事务。总的讲来 ,管理委员会有下列权力、职责及义务 :

- (1) 征收、收取及收受所有本契约规定业主应缴付之款项。
- (2) 拟订、撤销及修订大厦规则以管制该楼宇、屋村及其服务设施、康乐设施之使用、经营及保养 ,以及管制凡居住或使用该屋苑大厦或前来探访人士之行为。所有大厦规则不时所作之修订或增订将张贴在该屋村之布告板上 ,同时所有业主及所有代表业主或业主授权之人士均须遵守该大厦规则及所有修订或增订之条文。

(3) 以该委员会名义 ,代表该屋村之业主 ,为屋村内所有大厦及设施 ,向声誉良好的保险公司投保及投保火险、公共责任保险与管理及保养人员之佣主责任保险 ,以及代表业主缴付为保持此等保险生效而须缴付的保险费。投保项目及投保额将由该委员会全权决定。由投保上述大厦的火险或其他保险所得的所有赔偿款项 ,将用以修复该大厦 ,使其恢复原状 ,并

用以补偿该大厦因遭损失而蒙受的损失。

(4) 安排清理该屋村各单位及公用地方的垃圾。

(5) 维修该屋村内所有大厦公用地方的照明及通风设备, 以及所有属于该屋村公用设备一部分的灭火设备, 并保持其功能良好。

(6) 保持及维持该屋村公用地方环境清洁卫生。

(7) 维修该屋村所有大厦的主要结构(包括外墙、屋顶、公用地方及结构物)、设备、器具、服务设施、设施及公用地方, 保持其功能良好, 并在有需要时更换任何需要替换部分。

(8) 每隔若干合理时间所需加漆、粉饰或修补时, 及无论如何在任何政府部门提出要求时, 为该屋村内所有需要加漆、粉饰或修补的大厦外墙及公用地方加漆或粉饰或用水泥浆或其他适当的材料修补。

(9) 更换该屋村内任何大厦的公用地方门窗的破烂玻璃。

(10) 维修该屋村内公用设施及保持其功用良好。

(11) 维修该屋村内所有大厦的升降机, 保持其操作功用良好, 并更换任何需要替换的升降机及升降机零件。

(12) 防止该屋村及其大厦任何公用地方或该屋村内的道路、小径及空地遭受障碍, 以及停泊在该屋村任何地方的车辆移走, 并向车主征收该委员会不时厘订的拖车费和停车费。

(13) 拆移该屋村内任何地方非法或违犯以下所载大厦规则及本契约规定的任何搭建物或安装物、招牌、荫篷、托架、设备、障碍物或物件, 并向竖设或安装此等搭建物或其他物体的单位业主收取拆移所需费用。

(14) 委托一名律师, 授权其代表该屋村所有业主处理及接受所有与该屋村的服务设施、器具及设备有关法律诉讼文件。

(15) 防止任何人士未经委员会许可而泊车、占用或使用该屋村任何公用地方道路及小径、空位及空地或其他任何地方。

(16) 防止该屋村内任何业主、居民或房客违向政府承批该土地时所订官契的任何规定, 并在有任何违反官契规定的情形时, 采取索偿行动。

(17) 防止任何人士更改或损坏该屋村任何部分或其任何设备、器具。

(18) 保养、修复草坪及道路等设施。

(19) 缴付该委员会根据该官契规定缴付的地税及其他费用。

(20) 支付公用水、电费用, 管理员工薪金和各类管理费用。

(21) 向该屋村内每单位业主收取按本契约规定业主应缴付的业主责任保证金。

(22) 依照该委员会指定的办法, 向每一单位的业主征收及收取按照本契约规定各该业主应分担的该屋村管理、保养费用及开支。

(23) 将该委员会因履行本契约职责所支付一切开支及所收取的一切款项正确记帐, 并每年将该帐目张贴在该屋村的布告板上。

(24) 代表所有业主进行与政府或任何公用事业机构或其他有关机构或任何其他人士洽办任何涉及该屋村及其设备、器具、服务设施事务。

(25) 代表所有业主订立契约, 聘请、雇用、付给薪酬及解雇律师、建筑师及其他专业人员、顾问人员及顾问公司、承造商、工人、园丁、佣人、代理人、看更员、管理员及其他管理、保养、行政人员, 以提出、主持、进行及答辩有关涉及该屋村及其管理方面的法律诉讼或其他事件。

(26) 确保业主遵守及履行本契约的规定、条件及章则, 并在有任何违反本契约规定的情

形时 ,采取行动 ,包括提出、主持及答辩法律诉讼 ,以及登记及征收有关费用。

(27)在该屋村内控制、指挥及管理车辆交通。

(28)处理其他一切合理而有关该屋村管理的杂务。

●香港房屋管理的法律依据

香港楼宇、屋村管理的公共契约是有关各方直接遵循行为规范 ,它能具有法律效力的关键在于 :自始至终以法律为依据。公契的宗旨、内容和制订程序符合法律规定 ,公契的执行、监督和保证均凭借法制 ,若对公契的解释、贯彻出现异议和争端 ,更须直接诉讼法院 ,依法裁决和处理。

香港楼宇、屋村管理的法制化 ,实际上包含公共契约和相关法律的成龙配套 ,相互为用 ,体现出依法管理的系列化、规范化。

在香港 ,同楼宇、屋村管理有关的法律依据 ,主要有以下几方面的法例 :

1. 房屋条例

该条例是为房屋委员会的设立、各级组织机构管理权限的明确而制订的。于 1973 年 4 月 1 日公布 ,列为香港法例第 283 章。房屋条例给楼宇和屋村管理机构设置和权限提供较高层次的法律依据。

2. 多层大厦(业主立案法团)条例

该条例是在加强楼宇、屋村管理的原则指引下有效发挥业主集体自治力量而确立的法例。该条例首先赋予业主立案法团的成立以法律地位。根据此条例 ,楼宇、屋村的业主有权成立自己的组织——业主立案法团。

成立业主立案法团的第一步工作是召开业主大会。业主大会选出管理委员会的成员 ,包括主席、秘书等 ,第二步是管理委员会于成立后 14 天内 ,依照条例规定向田土注册处处长申请注册为立案法团。

业主立案法团成立后 ,日常的管理事物及决策 ,将交由管理委员会负责处理。而管理委员会则按时向各业主报告会务。因此 ,管理委员会除了在各分会业主注册成立立案法团之日起 165 个月内 ,安排召开该法团的第一次周年大会外 ,每年还要召开周年大会一次。同时 ,每次都要将帐目结算清楚 ,呈交大会审核。

3. 规划条例

规划条例既是城市和楼宇、屋村建设的蓝图 ,也是有关管理的依据 ,它在依法治城和依法治区中 ,均有基础性的作用。香港早在 1939 年即行制定 ,列为香港法例的第 131 章。该法例要求城市规划要“像设计一座大厦的造型一样 ,通过进行系统的准备和制定合理布局的市区发展规划 ,促进社会的健康、秩序、福利和公共福利的发展。”该法例还赋予被批准的规划以法律效力 ,不仅是规范城市、进行宏观管理的法律依据 ,也是规范建筑物 ,从事楼宇、屋村管理的法律依据。

4. 建筑物条例

该条例是对包括住宅、商店、办公室和各类公用房屋、设施在内的建筑物进行直接管理的法律规范 ,除对建筑工程的申报、批准等有详尽的规定、严格的程序 ,对建筑物的使用、改动等也有相应的要求和规范。

5. 消防条例

该条例对预防和制止火灾作出规定 ,这是楼宇、屋村管理的重要依据和法律保证。条例规定 ,任何没有消防装置或设备楼宇的业主 ,或业主不在场时 ,其住客须随时保持该幢装置

或设备操作效能良好,并须每12个月至少由注册的消防装置承办商检查该幢消防装置及设备一次。下列事项,属于违法:

- (1)阻塞逃生途径;
- (2)用锁或其他装置把逃生途径(门或闸)锁上,以至在楼宇里面也需用匙开启。

6. 公共卫生条例

对维护楼宇、屋村的公共卫生作出明确规定,以便严格制止“脏、乱、差”现象。

7. 防止贿赂条例

把廉政建设具体化、法制化,对健全和加强管理有着深刻的意义。根据“防止贿赂条例”第九条,任何雇员,包括受雇为大厦管理员、清洁工或维修工的,未经雇主许可,在执行与职务有关的事务上索取或接受任何利益,即属违法,而提供利益者,也同属违法。

六 香港房屋管理人员的培训

香港楼宇、屋村管理能有高水平,在很大程度上是由于管理人员具有较高的素质,而管理人员之所以能有较高的素质,则应归功于人们对培训工作的重视和建立了一整套严密的培训制度。

香港房屋署有1.15万名职员,拥有许多有经验的建筑师、工程师及居住小区管理人员。为了提高工作水平,他们很重视对职员的教育和培养,提倡“一生功业在房署”,为公共房屋事业贡献力量,房屋署在香港大学协助下,举办了三年制“屋村管理”专业的进修班,选派职员去进修提高。对新招聘的房屋事务助理员进行就职训练。所以,房屋署的人员都精通自己的业务,各项工作很有秩序,职责分明。各种资料、数据比较齐全,工作效率很高,成为主管政府投资建房和经营管理的全权机构。

另外,房屋署还设有专门的训练组作为经常性的培训办事处。训练组由一个主任、三个骨干职员和两个文职所组成。除了训练组进行经常性培训工作,还有一系列机关和学校从事相应的培训工作。其中主要有:

- (1)公务员训练处;
- (2)本地高级公务员训练中心;
- (3)香港中文大学;
- (4)理工学院;
- (5)香港管理专业协会;
- (6)香港大学校外课程部(房屋主任三年制房屋管理证书课程);
- (7)摩利臣山工业学院(屋村管理员日间部分时间给假课程)(半脱产);
- (8)建筑业训练中心(技工日间部分时间给假课程)(半脱产);
- (9)香港外展训练学校(行政人员个人潜能、团体领导才干实际求生知识训练)。

香港楼宇及屋村管理的培训课程,大体可分为四大类:

1. 基层管理员、护卫员培训课程

基本上由个别管理公司举办新人入职培训课程或由政务处、职业训练局及部分社区团体举办短期课程。培训内容主要介绍管理部门的运作,管理员工工作守则及基本水电维修常识。培训时间长短由数小时、数星期至数月不等。

2. 初级管理阶层员工培训课程

香港职业训练局属下之工业学院为初级物业管理阶层员工提供两年制全日及三年制夜间物业管理及估值课程。科目包括楼宇结构营造、保养维修、法律、物业管理、经济、物业估值及办公室实务等。

3. 中级管理阶层员工培训课程

香港理工学院为中级管理阶层员工提供三年制夜间估值及物业管理高级证书课程。

修读科目有：

(1) 办公室管理 (2) 楼宇保养及维修 (3) 城市及地区规划 (4) 法律 (5) 物业管理 (6) 估值。

每学年为 30 星期,每星期上课三晚,每晚两小时。

4. 高级及行政阶层管理职员培训课程。

香港大学校外课程部三年制部分给假房屋管理文凭课程。所有学员(就职于物业管理行业并由雇主保送)需通过一个入学考试并需要修读一个 50 小时之英文课程及格后才可进修这课程。表 2.24.8 是香港大学校外课程部房屋管理文凭课程修读科目。

表 2.24.8 香港大学校外课程部房屋管理文凭课程修读科目

		授课时数	内容
第一学年	房屋学(甲)	60	房屋发展历史、房屋政策及其演变、香港政府架构、公共政策及行政
	管理学(甲)	52	群体组织、管理原理及应用、先进资讯科技引用
	建筑工程技术(甲)	54	楼宇结构、建造行业运作
	法律	78	法律概论、司法制度、合同法、民事法、家庭法、土地法
	社会结构及社会服务	46	人口结构、家庭、就业、教育、医疗卫生康复
第二学年	房屋学(乙)	56	房屋管理原理及实务
	房屋财务及估值	44	一般会计原理、政府公共开支、房屋政策、房屋拨款及补贴、与房屋有关帐目
	建筑工程技术(乙)	60	楼宇基本设施、管理及维修技术
	法律(乙)	34	公司法、合伙法、代理法、有关业主与租客普通法
	社会政策及行政	42	
第三学年	房屋学(丙)	50	房屋概念、政策及面对困难
	管理学(乙)	42	人事管理
	法律(丙)	56	业主与租客有关法律法例及与公众卫生有关法例
	建筑经济及土地规划	48	有关物业发展之经济及财务安排、建筑合约运作、城市及土地规划
	城市社会学	40	社会学原理、香港及中国社会之演变

部分资深或工作表现优良的领导阶层职员则获选报参加海外训练课程。提供海外训练课程的机构或学院有：

英国伯明翰大学

英国伦敦皇家公众行政学院

新加坡屋宇发展局

新加坡市区重建委员会

一切有关海外训练进修课程皆由训练组审核,送交署方或中央政府批准津贴。而海外前来接受训练的访客,亦由训练组安排。

总之,香港楼宇屋村管理以专业化、社会化为特征,以科学化和优质服务为目标,以健全组织机构、财务制度、法制体系和人才培养为保证,在物业管理方面取得了显著成效。香港的做法与经验,无疑将为我们住宅小区和高层楼宇的管理提供了很好的借鉴。

第三节 新加坡物业管理简介

新加坡物业管理统归新加坡建屋发展局负责。该局是根据建屋与发展法令于 1960 年 2 月 1 日成立的。它是新加坡共和国的唯一公共住屋当局,由国家发展部长管辖。建屋发展局负责实施政府决定的建屋计划和统筹物业管理、策划及发展高质量住屋,并且推行政策以提供优良的生活环境。其业务活动包括规划及发展新镇、翻新旧住宅区、推行有助于鼓励人民自购组屋、培养居民的责任感以提升社区生活素质的各种住屋政策、提供优质住屋及有关设施、为住宅区的管理及营建工艺立下标准等。建屋发展局根据国家法令和商品经济的原则实行自行决策、自主经营、自负盈亏。该局成立 34 年来,已为所有新加坡人提供策划周详的组屋区和新镇为目标,系统地实施了公共住屋兴建计划,取得了显著成效。目前,超过 87% 的新加坡人居住在 60 万单位的建屋局组屋里。

一 住宅区概况

新加坡是一个拥有 300 万人口,总面积仅 639 平方公里的岛国,土地有限。为解决经济的发展和人民居住问题,政府一方面按土地征用法令规划土地的使用,一方面填土造地,增加土地面积。截止 1994 年 1 月 1 日,填土地段总面积 26.59 平方公里,等于新加坡土地面积的 4%。由于土地资源有限,向高空发展建设成了新加坡建房的唯一选择。建屋发展局建造的住宅有公共组屋、共管式公寓。

●关于公共组屋

新加坡公共组屋和小区建设的指导思想是:一是提倡家庭和睦,尊重和赡养老人。政府规定,申请租赁、购买组屋,都必须是核心家庭。单身男女青年不得租赁或购买组屋。二是便于邻里交往,促进邻里团结。新加坡已有 87% 的人口居住在高层组屋内,且多数楼房对偶建设,相距很近,每栋底层不安排住户,用作商店或娱乐室,为居民休息、娱乐、集会和购小食品之用。三是兴建多代同堂的组屋(属大面积分户隔断,即为“主体住宅”和“单身公寓”并存,或多房多厅式住宅)。

公共组屋是六种款式的单元住宅,分布在整齐划一的高层建筑里。每一座公共组屋可容纳 120 户家庭。

建屋局不仅兴建组屋,同时还规划组屋区和新镇的全面居住环境。在一个拥有五到七个邻区的典型新镇里,每一个邻区至少由六个邻里组屋组成,而每一个邻里是由四到八座组屋组成的。由此算来,一个典型新镇的公共组屋可容纳 1.44 万户至 4.03 万户。目前,新加坡人口密度为每平方公里 4800 人。

每一个邻里中心都设有儿童游乐场和小型商店。邻区中心则设有购物设施和其他重要

性服务 ,如银行和诊疗所。此外 ,无论是镇内或镇外的公共交通系统 ,都以镇中心为全镇中枢。在镇中心 ,建有百货公司、超级市场、图书馆、邮政局和戏院等等。

在最新的新镇里 ,无论是街道或是高楼的外型或轮廓 ,都采用综合性的设计。一些具有代表性的楼宇和建筑物点缀其中 ,为邻区和邻里增添特色。

兴建一个新镇 ,从策划师的首张草图到新镇的竣工 ,须用 10 年。所有的专业服务如规划、设计、工程和品质测量都由建屋局提供。实际的工地施工是通过公开招标的方式让私人承包商承建 ,工地的监督工作则由建屋局职员负责。建屋局通过新的建筑和工程科技来提高本身的专业技术。与此同时 ,当局也应用可提高生产力的管理措施 ,采用预制和预先铸造法、电脑设计与绘图系统 ,以及进行发展与研究工作。

●关于共管式公寓

共管式公寓是新加坡政府在 1974 年引进的概念。当时 ,政府为避免传统低密度房屋的蔓延造成土地浪费 ,故宣布采用共管式公寓 ,以引导私人屋业发展的方向 ,从而进一步达到使用有限的土地得到更密集的利用 ,保留更多的园地作为娱乐设备 ,以及确保建筑物能更好地达到管理与维修之目的。

当局规定兴建共管式公寓的地皮面积不能少过 0.405 公顷。共管式公寓在 70 年代初期出现后 ,它发展很快 ,目前已成为私人房产的重要部分。

共管式公寓的基本概念是 ,在一项产业发展范围内 ,有好些个别产业的业主。他们不只是个别单位公寓的业主 ,同时又是共有产业的业主 ,个别业主的单位有明确的界线 ,界线以外所发展的公共设备与建筑物则称为共有产业。

在共有所有权的土地上 ,除发展共管式的屋宇外 ,不少于 40% 的土地保留作为花园、风景区 ,以及其他娱乐设备。

二 建设资金和管理经费

建屋局建屋的资金来源 ,主要是从政府取得两笔贷款 ,一是发展贷款 ,专用于建房 ;二是居民购房贷款。此外 ,还有出租、出售住房经营收入的资金。

1988 年以来 ,新加坡政府提供给建屋局的贷款金额 ,见表 2.24.9。

表 2.24.9

财政年度	供房屋发展贷款 (百万元)	从建屋局给予购 屋者之抵押贷款	总 额 (百万元)
88/89	—	1445	1445
89/90	—	607	607
90/91	865	729	1594
91/92	940	668	1608
92/93	905	1182	2087
总 计	2710	4631	7341

物业管理资金来源 ,一是建屋发展局在售房利润中留下一笔管理基金 ;二是物业管理处

(不指基层管理单位) 出租小贩中心的商务收入(但实行统收统支);三是开展便民服务收入。

三 购买和租赁建屋发展局(HDB)组屋

●购买组屋的限制及条件

HDB 法令表明 :不是每一个人都有权购买 HDB 组屋。最严格的条例是 :

A. 凡拥用房地产者 ,即拥有组屋、公寓、私人屋子及建筑物的人 ,都无权购买 HDB 组屋 (拥有不超过价值 250000 元(新币) 商用产业 的人和享有继承产业的权益不超过 25% 的人除处)。

B. 任何人售卖其组屋、公寓、私人屋子或建筑物 ,在 30 个月内无权购买 HDB 组屋。

C. 除上述两大限制之外 ,还有以下重要条件 :

(1)买者必须是 21 岁以上新加坡公民 ,家属身份必须符合以下其中一条。

a. 新加坡公民 ;

b. 至少有一位是新加坡公民 ;

c. 至少有一位是新加坡永久居民 ;

(2)每个家庭只限买一个单位的组屋 ,而且只限买者与其家庭成员及经“ HDB ”批准的人士居住。在这里“ 家庭 ”指的是买者与同他有直接婚姻或血缘关系的人为核心所共同组成的。

(3)已注册结婚或订婚的新加坡公民足以构成一个家庭核心。他们须在签立合同购买 HDB 组屋的 3 个月内 ,向 HDB 呈交“ 婚姻注册证书 ”。

(4)买者与获得 HDB 准许共同居住在组屋里的人 ,每月总收入不可超过 3500 美元。若每月总收入介于 1501 到 3500 美元之间 ,可申请购买 4 房式、5 房式或公寓式之组屋。每月总收入超过 1500 美元者 ,不准申请购买 2 房式、3 房式组屋。

(5)组屋分配主要靠抽签决定。

(6)已申请购买其他房屋建设机构建造的组屋人士 ,不能同时申请购买 HDB 组屋。

(7)组屋的权益属 99 年的“ 租借土地保有权 ”。

(8)所有手续费 ,如政府估计费、印花税、注册费、转让产业权益及一切有关费用 ,全由买者付。

(9)买者无自由转让组屋的权利。他不得在获取 HDB 的书面同意之前 ,转卖、顶出、抵押或租出组屋 ,也不得让外人居住。

(10)买者须负责照顾及维持组屋的良好状况。这包括屋内外设备 ,也须付 HDB 规定的保养费。

(11)买者在装修或修补组屋之前 ,须预先获得 HDB 批准。

(12)组屋价格 ,因地点、设计、大小而有所不同。买者须付 HDB 当局订下的定钱数额 ,大约是组屋售价的 20% ;其余的可按月分期付款 ,最长的可分 20 年还清 ,但须付年率 6.25% 左右的利息。

(13)买者可动用公积金购买屋 ,包括付定钱。

(14)购得组屋后 ,买者可继续利用公积金按月分期付款 ,也可用公积金摊还 HDB 屋业贷款。

(15) 55 岁之前曾动用过公积金购屋者 , 当转售组屋时 , 不能获取全部售价。以前动用过的公积金之全部数额(包括利息) , 须先从售价中扣出 , 存回买者公积金户口里。HDB 再从售价中取回买者尚欠数额 , 剩余的才归买者所有(时下买者转售组屋时 , HDB 当局还根据售价取“ 转卖费 ” 3 房式抽 10% 4 房式抽 15% 5 房式抽 20%)。

(16) 买者一定要遵守 HDB 规定 , 才能转卖组屋 , 否则转卖属非法无效。

(17) 买者的婚姻是经“ 雇佣总监 ” 批准 , 他不可拥有 2 个以上儿女 , 否则被视为破坏 HDB 之条规。

(18) 当申请购买 HDB 组屋者或其家属有欠 HDB 任何债款 , HDB 当局有权要申请人先付清债款 , 然后才考虑其购买组屋申请。

(19) HDB 有权拒绝或删除任何申请 , 而不须给予理由。同时 , HDB 或申请人可以书面通知对方 , 取消购屋申请。HDB 有权没收全部定钱及从中扣出 HDB 当局手续费。

● 租赁组屋

租赁建屋局组屋也有条件限制 , 详见下表 2.24.10。

表 2.24.10

组屋 类型	楼面面积 (平方米)	公共计划		短期租屋计划		非公民租屋计划	
		附有津贴 的租金	合格条件	市场租金	合格条件		
一房式	33	\$ 26 ~ \$ 33	* 新加坡公民 * 至少 21 岁	—		—	
二房式	45	\$ 50 ~ \$ 75	* 每月家庭总收入不超过 \$ 800	\$ 190 ~ \$ 310	* 申请人必须已成功订购“ 居者有其屋计划 ” 下的组屋 , 并且正在等待领取组屋钥匙 , 或者是三次都申请不到新镇组屋者。	\$ 570 ~ \$ 880	非公民住屋计划
三房式	69		* 必须组成核心家庭单位	\$ 380 ~ \$ 700		\$ 810 ~ \$ 1100	* 获得财政部社会融合管理处核准的永久居民、专业人士及熟练非公民。
四房式	93		* 不得拥有任何其他产业	\$ 640 ~ \$ 880	* 至少 21 岁 * 必须组成核心家庭单位		* 至少 21 岁 * 单身人士可联名合租一组屋 , 或者与家人联名申请 * 没有最高收入限制宿舍计划 * 获得经济发展局核准 , 从事制造、工程或建筑业的特选公司 * 以公司名义承租

目前 , 居住在组屋内的人口 , 租赁组屋者占 6%。过去数十年来 , 新加坡的人均生产总值增加了 10 倍以上。这一来 , 建屋局便可以根据人民的要求去兴建较大型和更优良的组屋 , 同时也鼓励更多家庭 , 包括低收入者 , 放弃租赁而改为购买组屋。

四 物业管理任务和机构

新加坡的物业管理范围很广 , 除购房直接放在建屋发展局申请外 , 其他业务都在物业管理单位办理。其业务范围包括 : 房屋维修保养(包括电梯等电器维修保养) ; 商业房屋(小贩中心、购物中心) 的租赁管理 ; 出租住宅的租金缴纳与售房期款的收取 ; 公共场所的出租服务及管理 ; 居住小区内停车场的管理 ; 居住小区的环境清洁 , 园艺绿化管理。此外 , 还负责介绍居民就业 , 配合治安部门搞好治安工作。

居住小区管理制度完备 , 执行坚决。新加坡为了加强对居住小区的管理 , 物业管理部門

编写了《住户手册》、《住户公约》和《防火须知》等(大多数都经政府部门批准)。对公共住宅室内装修、室外公共设施保养等都作了规定。

公共住宅室内装修规定,政府出售的公共住宅,室内装修控制严格,为了减少住户装修对邻居的干扰,规定装修工程在领到钥匙之日起3个月内完成,此后3年内不准再进行第二次装修。同时规定住户装修须向建屋发展局申请装修许可证,由领有建屋发展局施工执照的承包商承办。装修户与承包商必须一起前往物业管理单位办理装修手续,并且交纳一笔建筑材料搬运和废物清理费。工程装修完毕,由住宅稽查员根据申请装修内容进行工程检查验证。

为了保持建筑物的结构完整性和外观统一性以及保证安全,对室内装修项目作了严格规定。不准改变住宅主体结构(钢筋混凝土墙体、柱子、梁)、厨房、卫生间的磨石地板和墙壁瓷砖头3年不准更换,不许改变户外观。特别是室内管线(上下水管、电线)、电源开关不准改变。

政府还规定所出售的公共住宅从领取房屋钥匙之日起维修一年。住户领取钥匙后限期提出缺损报告,保修期满后,室内设施修理费由购房者负责。

物业管理单位对小区内公共设施进行保养和提供服务。

为了防止住宅过早老化,新加坡十分重视对房屋的管理和维修。

住宅楼的维修。政府规定5年对整栋楼房的外墙、公共走廊、楼梯、屋顶进行一次维修。

电梯的保养与维修。所有住宅楼的电梯都由物业管理单位作例常维修和检查。一旦电梯发生故障,5分钟内电梯维修工必须到场维修,否则给予检控。

水电卫生设备,由物业管理单位提供24小时服务。备有维修车。车内有无线电话,维修实行有偿服务。

停车场管理。小区内的停车场都由小区管理单位统一管理,并有完善的制度。任何拥有车辆的住户,须向物业管理单位申请“停车季票”,每户只准申请一个车位,夜间停车须特别申请,并办理“夜间停车固本”。外来车辆一律执行按钟点收费。

垃圾的处理。为了确保小区整洁,避免有难闻异味,全面推行垃圾袋装化。垃圾必须装入袋内,方可投入垃圾桶,并规定太大和太重的垃圾(箱子、瓶子)实行定期处理,直接送至垃圾站,不许投入垃圾桶。同时,还规定易燃、易爆、易碎物品,不许投入垃圾桶,以确保防火防爆安全。

作为发展商只是建屋局的两项重要任务之一,另一项则是负责住宅区的管理事务。在1988年3月以前,所有的组屋区和新镇的管理与维修服务的都由建屋局负责提供。在市镇理事会接管这些事务之后,建屋局便只扮演一个在发展与研究工作上提供支援性服务角色。这项转变的目的是要使得各新镇都有其独特性,同时也让更多的居民能够参加该区的管理工作。建屋局还为市镇理事会提供电脑应用系统和24小时紧急维修服务。电梯里装有自动拯救系统,在电流中断的时候,会自动把电梯送到最接近的出口,此外,还装有自动监测系统,侦察电梯失灵和被滥用的情形。

在政府公共住屋计划下建造的房屋都由市镇理事会统一管理。每一个组屋区都隶属一个市镇理事会管辖。

私人住宅(如共管式住屋)是由各自依法规组织的管委会管理的。

无论市镇理事会或私人住宅的管委会,都通过委托房屋管理公司来负责起日常的工作。物业管理单位设若干业务组。包括财务组、保养维修组、小贩市场组、环境清洁组、园艺组、文书组。

财务组设财务监督、出纳员、收租员、打字员、信差 ;维修组设高级住宅稽查员、中级住宅稽查员、稽查员、电梯援救员、维修技工 ;小贩市场组设中级停车场监督员、高级管理员、管理员 ;环境清洁组设中级清洁管理工、清洁工人和清洁工头 ;园艺组设中级园艺员、园艺员和园艺工头 ;文书组设公关助理、速记员、打字员、电话服务员。

经过 30 余年的努力 ,新加坡人民的居住条件得到了根本改善。在基本住屋需求获得满足和社会日趋富裕的同时 ,新加坡人选择组屋的条件也提高了。他们要求更优良的设计和居住环境。大多数人已经不再是等候购买他们的第一间组屋。他们等候的 ,是购买更优良完善的组屋。为确保组屋的供求得到更好的配合 ,建屋局在 1989 年 7 月实施了订购组屋制度。这个制度按照组屋的需求量来兴建组屋。为了继续以快捷的速度和高效率来提供公共住屋 ,建屋局已经把康乐和体育设施的计划与设计交给公园暨游乐署和新加坡体育理事会直接管辖。建屋局只以代理人的身份来处理这类工作。为了分享其丰富的经验 ,建屋局成立了几家私人公司 ,以便在本地和外地提供建屋发展和住宅管理方面的服务。

为了缩短新旧组屋区之间的品质上的差距 ,政府通过建屋局进行了一项长期的旧组屋翻新计划 ,以使它们能够更接近新组屋的水平。根据居民的需要 ,当局将在三方面进行改良 :在各单位组屋内 ,在各座组屋内 ,以及在各邻里加以翻新改善 ,以便进一步提高居民对社区的认同。

为了满足新加坡人日趋提高的要求 ,“服务”是建屋局所注重的另一项任务。建屋局将定期检讨它的政策 ,以继续提供友善和高效率的服务。

第四节 美国物业管理简介

美国是一个科学、技术、经济发达的国家。美国人在各种经济活动中,习惯向银行贷款,他们的高级住宅、豪华汽车,大多数都是向银行贷款购置。美国人一般不搞积累,是超前消费,与我国人民先积累后消费的观念截然不同。我国人民是先劳动积累有钱才去花费,贷款是钱不足或没有钱。而美国人则是贷款是信誉和富有的象征。他们的一切经济活动无不贷款,特别是购置固定资产必须贷款。他们认为用贷款有三大好处:一是每月还银行款,迫使你努力劳动、挣钱,按时、按量还银行款;二是贷款可减免国家和地方的很多税收,特别是工资税;三是钱是银行的,随时可得到银行的信息、支持和帮助,使你的经营活动少受损失,总之,美国人与中国人的消费观念不同,所以,物业管理方法也不相同。现简介如下:

一 住宅建设

●土地及其分类

美国是一个私有制国家,土地是私人所有,城市土地也是私有的。土地房屋虽是私有但房屋建设是严格按照国家、地区、城市的统一规划执行的。它的土地一般分为如下几类:

1. A——农业用地
2. R——1——住宅用地(独栋别墅)
3. R——2——住宅用地(楼房、连体住宅)
4. C——商业用地
5. P. u. u——(发展)规划用地
6. H——饭店、旅游用地
7. M——1——轻工业、仓库用地
8. M——2——工业用地

●规划设计

土地购置后,在土地的红线范围之内,按照土地种类性质(即上面的土地分类的地种),根据各地区、城市的规划、设计法规进行房屋建筑的规划、设计。它的规划设计大致有如下要求:

1. 建筑物离红线的距离

建筑物种类	正面距红线尺寸 (英尺)(ft)	背面距离尺寸 (英尺)(ft)	侧面距离尺寸 (英尺)(ft)
R—1	15	10	8
R—2	15	10	8
C	—	20	—
M—1	—	20	8
M—2	25	25	15

2. 地基宽度和面积要求地基最小边尺寸和最小面积为：

建筑物种类	地基最小宽度 (英尺)(ft)	地基最小面积 (平方英尺)(sq. ft)
R—1	50	5000
R—2	50	5000
C	20	20000
M—1	50	5000
M—2	120	40000

3. 多层楼房、公寓间距建筑种类：不开窗户面、开窗户面

建筑物种类	不开窗户面 (英尺)(ft)	开窗户面 (平方英尺)(sq. ft)
R—2	5	15

4. 停车位个数要求：

住宅	一户	2 个停车位
商业楼	200 平方英尺	1 个停车位
办公楼	400 平方英尺	1 个停车位
仓库	800 平方英尺	1 个停车位

5. 停车位尺寸及红线内车道要求

a. 车道在有环行线的情况下车道(车不掉头)可以为 20 英尺宽。其它按以下规定：

一排停车位(90°) 一条车道宽 20 英尺

二排停车位(90°) 一条车道宽 24 英尺

斜停车位一条车道 12—18 英尺

b. 每个停车位尺寸为 9 英尺×20 英尺

6. 楼房高度限制

R—1 一般为一、二层,高度不超过 20 英尺

R—2 一般为三层,高度不超过 30 英尺

7. 设计人员必须是有执照的工程师、建筑师,否则所设计的图纸不能被批准。但可找有执照的建筑师签字,以签字的设计师名义报批。设计费一般为 3%—6%,签字费一般为 3%—5%,比设计费低不了多少。所以没有执照的人一般不能承担设计任务。

●工程验收

工程竣工后,由业主(或由业主委托施工单位代理)组织施工、设计、公安局及有关部门分别进行各项(如结构、装修、水、电、通讯、电视、空调等)检查,合格后交水、电、通讯电视等部门进行自来水的消毒和接头,并作停车位划线、编号及其他标志后方验收签字,工程才算竣工。

●办理产权证(居住证)

1. 独栋别墅工程,没有产权分割问题的住房,检查验收完后直接去房产管理部门办理产权证(即入住证明)。

2. 楼房、公寓、连体式住宅或多栋住宅有公用设施、公用建筑者,要先办理产权分割,把公共设施、停车位、道路、绿地等按户划分文件做好(一般请律师去做),送房产管理部门审批后发给产权分割证书。持此产权证办理居住证明。

二 物业管理

美国的物业管理已是社会化了,各地都有很多大小不等的物业管理公司和专业部门。业主可将房屋交给物业管理公司包干负责管理,也可自己管理。在美国各行各业的服务业都齐备,任何人均可从事物业管理。但物业管理的公司或专业部门,都得申请办理营业执照。申报营业执照,必须具备有关的要求条件,否则不能批准。在美国没有营业执照是办不了任何公司的。现以中房集团公司在美国关岛投资建设的一个住宅群(区)为例:

●住宅群(区)概况

这个住宅群是中房集团公司在美国房地产不景气之时建造的商品房,共三栋三层建筑,21套三居室房屋,总建筑面积31836平方英尺。一栋三层9户,另两栋三层各6户。每户建筑面积为1516平方英尺。共有43个停车位,其中:每户2个车位;还设有1个残疾人停车位。总投资336万美元,平均每户成本为16万美元,加上利息(施工时期利息)约为17.60万美元/套,售价为21.50-22.70万美元/套。于1994年上半年已卖出7套,尚有14套进行出租,从事物业管理工作。

●住宅出租情况

由于房地产市场不好,剩余房屋只有出租。因为这些房屋在设计时仔细考虑了住户的方便,在布局上下了功夫,施工质量也很好,在竣工交工时,该地区(1993年8月8日)发生了8.2级的大地震,震时61秒,是世界震时最长、震级最大的一次。但这些建筑物完好无损,只在一户的大窗户角下发现一条20厘米长的裂纹,其他任何地方未见裂纹。这次地震给建筑物的考验,是一个不花钱的广告,不到3个月计划出租的6套房屋全以高价租出。本地其他相似的3居室房屋,月租金一般为900-1300美元,而中房集团公司的则为1500-1750美元,最高达2300美元。物业管理出租房屋关键在服务质量、信誉。服务应及时、认真,项目齐全,使住户方便。

●房屋维修管理

1. 出售房屋一般规定是保修一年(从住户入位时起算)。属于住户损坏的由住户自付外,其他凡在保修期内全由业主负责修理。保修费一般扣留售价的 5%,作为保修押金,一年期满后付清。如果业主不及时维修,住户有权自己维修,费用从扣留 5%押金内支付。

2. 出租房屋维修费用全由业主负责,如维修不及时造成住户的损失,业主须依据合同赔偿其损失。

3. 房屋维修工作在工程竣工的一年内按规定是由施工单位负责。如房屋竣工后立即出售或出租,一年内的维修费应由施工单位负责。一般出售房屋如在施工单位维修期满尚未满一年的,由业主继续负责维修。在满一年后则由买主(住户)维修。

4. 可自己组织一批长期维修人员(房屋多、或大的管理公司)。房屋少,则可向社会的其他公司临时请人来修理,按工作内容议定价格或按市场规定人工价格支付,或者按项目包干管理。如绿化的管理,按数量发包出去,规定每月除杂草、剪草次数,按需要杀虫浇水,保证草木生长良好。每月、季、年计费。中房集团公司院(区)21 户包括停车场卫生和游泳池,管理每月费用为 2000—3500 美元/月,垃圾箱按月交费。单剪一次草约 150—250 美元/次。在美国这些管理非常灵活,只要有钱就行。

●保险

保险的内容很多,美国保险公司也多,业主可根据需要进行保险。一般物业管理保以下险即可,保险金额按保险价值为准:

- | | |
|--------|--------|
| 1. 火灾险 | 0.151% |
| 2. 台风险 | 1.68% |
| 3. 地震险 | 0.18% |
| 4. 其他 | 0.021% |

按建筑物的建安价值每套住宅 10 万美元计算,每户 2032 美元/年,21 套住宅共计 4.267 万美元。如愿意将保险金额加大为 15 万美元/套,则每户为 3048 美元/年,21 套住宅共计为 6.40 万美元。在物业管理中保险费是一大笔支出。若管理有方,能预测或不发生灾害也可不保险或少保险,保险也可选定几个单项保险。上述保险费用是参考价格,还可根据具体情况商议。在美国保险少了一般用户不愿意,他们的财产都要有保险才放心,否则不租用此房。

三 纽约市小星城住宅区建设和管理情况

●住宅区概况

美国纽约市小星城住宅区是由市政府与私人企业小星城建筑集团合作开发建设的一个住宅区,距离纽约市中心 24 公里。

住宅区的建设用地是利用开发一处垃圾处理场。建设程序:先平整场地,搞地下市政基础设施和区间干道,最后进行地上各项建设施工,全部建成共用 3 年 6 个月。

住宅区用地面积为 62 公顷,建筑物占地 16%,绿化用地和其他公共活动场地占 84%。房屋建筑共 46 万平方米,还有一个小型发电厂、一个污水处理站、八处汽车停车场、各类球场、商业中心、学校、医院,以及文化娱乐设施和电视广播系统等。各项设施齐全,近似一个

城镇。

住宅区有居民两万多人,居住对象主要是美国中等收入以下的雇员和工人,是一个多种族合居的居住区。

住宅区的建设和管理是在市政府的赞助和支持下,由私人企业“小星城房地产公司”独家建设和经营管理的。在建设阶段,该公司就着手研究住宅区建成后的经营管理方案,房屋建成后便很快地进入了“市场”(出租),取得良好的经营效果。

●建设投资和管理经费

住宅区全部建设投资为3.8亿美元。投资来源主要是靠政府贷款,占投资总额的90%,私人企业投资占总投资的10%。贷款是由州政府通过发行公债筹措的,全部由“小星城房地产公司”使用。贷款的年利率为8.5%,但该公司只付利率1.0%的利息,余下7.5%由政府补贴。

住宅区年总支出约为6000万美元。经费来源主要有:

1. 租金收入,占总支出的1/3
2. 政府给予定额补贴,占总支出的1/3;
3. 政府免收房地产税,占总支出的1/3。

这样基本上做到收支平衡。

●住宅建筑和租金情况

住宅区的住宅建筑共46幢,全部是高层建筑。11层的有11幢,17层的有20幢,20层的有15幢。住宅单元共有5881套。其中:一室一厅2306套,占39%;二室一厅1994套,占34%;三室一厅1581套,占27%。每套住宅单元都有卫生间、浴室、厨房、冷气、暖气,以及电话和闭路电视等设备。三室型住宅单元有两套卫生间和浴室的设备,为居住两代人(父母及未成年的子女)的需要。洗衣间是集中的,设在每幢楼的地下室,住户可以随时使用,使用时投入硬币(一次0.5美元)洗衣机即启动,既方便又节省能源。

房屋租金没有统一标准,主要是依据供求关系、地区环境以及房屋的数量和质量。租金数量一般的占家庭收入的27%—30%。租金计算不按平方米数,是按套(单元)计算。平均租金额:一室户型的月租约200美元,二室户型月租约250美元,三室户型月租约300美元。租金水平低于市内繁华地区,在市内一室户型的月租高达700美元。租金包括水、电、冷、暖等费用,有的还包括家具及室内陈设(这类房间租金较高)。除租金外,住户在承租房屋时还要交保证金。

●管理任务和机构

住宅区相当于一个城镇的规模,管理单位是“小星城地产公司”。管理任务:开发建设与规划设计、房地产管理与维修、庭院绿化、交通道路、环境卫生、治安保卫、文化体育、广播电视、附属发电厂、污水处理站,以及有关的生活服务项目,几乎居民生活需要的事都有人管理,是“一家管百事”。管理效率高,服务周到。

住宅管理机构:房地产公司下设管理维修部、能源管理部、财会部、治安部等主要的职能部门。各职能部门的主要任务是:

1. 管理维修部:负责房产经营与房屋维修。包括租赁管理、定租收租、检修房屋及设备、房屋档案管理、维修工人管理,以及有关房产及租赁纠纷的法律起诉代表。住宅区全部维修

工人只有 157 人 ,主要负责房屋的日常养护和小修服务项目。大中修工程采取对外发包的办法。

2. 能源管理部 :管理发电厂和污水处理站 ,冷、暖气及热水的供应 ,以及动力设备的管理维修。

3. 财会部 :负责制订住宅区的收支计划、会计出纳、经济核算、租金和其他经费的管理 ,以及雇员和工人的工资奖金计算发放等工作。

4. 治安部 :负责住宅区的公安保卫、消防、地区巡逻和交通管理工作。治安系统直接受公司领导 ,公司有权聘用解雇警察 ,警察的薪金考绩晋升都由公司负责。纽约市警察局对他们只是业务领导关系。全住宅区雇用 60 名公安警察 ,按楼幢和地段分工负责 ,警察有权追捕刑事犯罪分子和侦察刑事案件。警察除负责治安等工作外 ,还负责抢救病伤员、查找人口和处理其他紧急事宜。

住宅区分 8 个管理小区 ,由公司 3 个副经理分工直接领导 ,没有中间层次 ,每幢设有管理室 ,有 1.23 名管理服务人员。住户有事可直接到管理室 ,一般小修当天都可解决 ,检修后由住户签字的“任务单”必须交回管理室 ,以便检查核对。室内日常维修项目主要是养护性的工作。如定期打地板腊、擦洗门窗玻璃、清洗墙壁和公共通道、检修设备等。

●开展人际交往 ,推行“社团”活动

住宅区的管理单位为招揽住户 ,宣传住宅区的优越性 ,开拓公司的房产经营事业 ,得到社会的好评和确认 ,十分注意宣传工作和社会工作。这个住宅区提出的口号是“ We live together !”(我们同住在一起 !),他们经常组织各类体育比赛、舞会和文艺演出晚会 ,加强住户之间的交往与联系 ,并办有《小星城周报》和电视系统 ,进行宣传和信息交流。这些活动使住宅区居民生活丰富多彩。居民们感到虽远离城市 ,但生活并不单调 ,乐于居住。这些社会工作使住宅区的管理工作十分活跃 ,获得了社会好评 ,也促进了他们事业的发展。

第五节 日本物业管理简介

一 日本物业政策

日本在解决居民住房方面,一方面通过多方筹集资金,建设公共住宅,另一方面鼓励和推进私人建设住宅。其中通过国家资金建造的公营住宅有公营住宅、公团住宅、金融公库住宅和地方住宅供给公社住宅。

1. 公营住宅:国家补助工程造价的 $1/2$,对以低收入者为对象的公营住宅,国家补助工程造价的 $2/3$ 。地方公共团体接受国家的补助建造住宅,然后以低租金,出租给低收入居民和职工。公营住宅的建筑标准,则由建设大臣确定。迁入公营住宅的人,是受条件限制的:年家庭总收入在 500 万日元以下的 4 口家庭者;有同居的亲族;住房困难者。有时达到一定年龄以上,或身患残疾的单身,也可入居公营住宅。公营住宅的租金额为偿还费、缮费、管理费、保险费及地租之和。其平均月租金约相当于月收入的 $17\% \sim 18\%$ 。如东京大川端新村的公营住宅,一套 2 居室的住宅,月租金为 3—7 万日元。

2. 住宅·都市整备公团住宅:与“公营住宅”相比,住宅·都市整备公团是以较高层次家庭收入的居民为对象,利用国家的财政投资贷款以及来自民间的借款,供应出租住宅和出售住宅。公团借款与回收资金间的利息差,由国家财政补给。这样公团就有可能以较低的价格向公民提供优良的住宅。公团住宅房租一般为 2—25 万日元/套月;出售价格为 2 千万日元—9 千万日元/套。东京市某住宅区出售的公团住宅(即商品住宅),1 套 80 平方米的四居室,出售给原迁行户为 4000 万日元,出售给社会上的外来人员则为 8000 万日元。至今住宅公团已有 36 年的历史,已出售 58 万套住宅,现拥有并管理着 70 万套住宅,平均房租 3.5 万日元。公团住宅,受到大日本人民的青睐。

3. 住宅金融公库贷款住宅:住宅金融公库是银行等金融为促进住宅建设,融通长期低息的住宅资金而设立,住宅金融公库是专门为政府从事住宅投资、低息贷款活动的国家金融机构。其贷款资金稳定,对提供宅基地及促进土地的合理利用、宅基地整治、建成区再开发等,均提供资金。其贷款对象主要是购买或建造住宅的中低收入者。同时,对于高龄者,有身残同居者,以及节能的高层住宅等均给予优惠。

4. 地方住宅供给公社住宅:与“公营住宅”相同,各地的住宅供给公社也是以各都道府县及市的居民和本地职工为对象,利用住宅金融公库和来自民间借款等,主要供应出售住宅,为劳动者提供居住环境良好的住宅及宅地。由于公司是不以营利为目的的特殊法人,所以开支受到地方公共团体的限制。在地方公共团体的监督下,有计划地提供住宅,按照法律规定,在各都道府县及人口在 50 万以上的政令指定都市里,均可设立住宅供应公司。日本的私有房屋占有率比较高,约有 60% 的现有住宅为个人住宅。为了推进私房建设,政府采取了住宅金融公库贷款建房以及制定税制等项政策、措施,具体有:

- (1) 鼓励增加住房数量的税制。无论建房是为了自住或出租均予以鼓励,其目的仍在于鼓励增加住房数量。如降低注册和执照税,新建出租住房特别减价,降低固定资产获得税以及降低市政财产税等。
- (2) 鼓励私人获得住房。如获得住房扣除所得税;住房贷款扣除所得税;捐款税里的住宅基金捐款折减制等。

(3) 更好地利用现有住房而制定的税制。如对现有住房减少注册和执照税,住房获得扣除及减少不动产获得税以及捐款税里的住房基金捐款折减制等。通过税制调动了私人建房的积极性,有力地推动了住宅建设的发展。

二 日本物业管理机构

日本的管理和提供住房的常设机构有:建设省住宅局、住宅和都市整备公团和住宅金融公库等3个。建设省住宅局成立于1949年,它是日本住宅建设的中央统管机构。住宅局现有职工149人,下设7个课,包括住宅总务课、住宅政策课、民间住宅课、住宅建设课、住宅生产课、民间住宅课、建筑指导课和市街地建筑课。住宅局负责主管狭义上的“住宅行政”和“建筑行政”。其主要职责是:负责基本住宅政策的起草、实施体制的健全、立法措施和税制度的政策实施、有关住宅预算的确保和分配等,编制住宅建设5年计划,对地方政府机构、住宅和都市整备公团、住宅金融公库进行指导和监督,推动与指导私人住房活动等。住宅·都市整备公团1955年成立,属于国家机关的“日本住宅公团”,以后与“宅地开发公团”合并,1981年10月易名为“住宅·都市整备公团”。其任务是:为大城市的中等收入人员建造和管理出租住宅,提供出售住宅和住宅用地,进行大规模的城市再开发及住宅小区建设等。住宅金融公库是1950年由国家出资成立的。其任务是向个人提供长期低息贷款以购买商品住房,向出租住宅的建设者及住宅建筑业主进行政策性贷款。住宅金融公库的事业是作为每年度的国家预算及财政投资资金计划的一部分被策定实施的。其贷款资金来源是邮局储蓄、福利保健养老金、国民养老金事业的存款等,由个人集中在国家事业中的资金并以长期(一般为25-35年)、低息(以5.5%为主)的条件向建造或购入住宅的个人等贷款。在贷款时,以民间金融机构为窗口,在进行资金和还款的出纳同时,还委托都道府县和市町村审查住宅图纸和建筑现场。住宅金融公库总部设在东京,除本部外,在全国各地设有13个分支机构,现拥有职工1146人,资本金972亿日元。目前,日本全国47个都、道、府、县作为地方公共团体设置并管理公营住宅,开发住宅用地。下一级的市、町、村也设置并管理公营住宅。另外,每一个都、道、府、县和部分市还设有地方住宅供给公社,向居民供应住宅。如“地方住宅供给公社”1965年制定了《地方住宅供给公社法》,目前各都道府县与9个市设立了56个公社,至1989年度的建设住宅量约为52万套,此外还有“日本勤劳者住宅协会”、“雇用促进事业团”等组织。

三 日本的老人住宅

日本65岁以上的老年人口,在第二次世界大战以前增长缓慢,但是战后便迅速增长。老年人口比率,1950年为4.94%,1960年为5.7%,1970年为7.07%,1975年为7.92%,1978年为8.61%,1979年为8.9%,预计2000年将达14.06%,年平均增长率为2.65%,比瑞典(1910-1990年的1.14%)要高出1倍多。日本很重视老人与住宅的关系,采取了不少积极措施来妥善解决日益迅速增长的老年人口住宅问题。这些措施集中反映在老人的福利设施上,如日本建立了养护老人之家、特别养护老人之家、低费老人之家、收费老人之家、老人福利中心、老人休憩之家、老人休养之家等。另外,日本在解决散居老人的住宅问题方面,也出台了一些有效的措施,在国家公营的住宅中,建有老人家庭公营住宅,供老人夫妇、老人与儿

童同居,老人同居家庭公营住宅,供老人与儿女夫妇居住,还有双拼住宅,这种住宅是老人与儿女都有独立的住宅而又相互邻接在一起,既能保持两辈之间相互密切的联系,又能保持各自生活的私密性。从 1972 年起,凡是与 60 岁以上老人同居的亲属,为了扩大或改建老人专用居室的,有 65 岁以上卧病老人的家庭,因住宅结构不适合照料老人需要扩大或改建住宅的,都可得到低息贷款。加入年金福利事业及各种保险的同老人居住抚养老人的家庭,可在贷款、中选率、住宅规模等方面得到优惠。日本还建有方便老人生活的“老人对策住宅”出租,这种老人对策住宅分为(1)一对老年夫妇的 1DK 型住户(2)邻近儿女夫妇的 2DK 型的“老人专用型住宅”的住户(3)包括老人在内 5 人以上的家庭,使老人具有单独住宅的 4DK 型“老人同居型住宅”。这种老人对策住宅原则上是一、二层。

第六节 加拿大物业管理简介

一 加拿大物业维护管理

加拿大十分重视旧房翻新改建,政府采取了许多措施,其中带有特色的措施有:

1. 将维修列为住房的宗旨。加拿大的《全国住房法》是住房政策的总纲领。该法明确指出其宗旨:“促进新住房建造,促进现有住房的维修更新和改善住宅及居住条件”。另外,关于市区更新和邻里改善、住宅改善贷款、住宅扩大与翻新等均有条款规定。加拿大政府还提供相当数量的资助来推动旧住宅的翻新改造。几乎所有主要城市都在积极推行旧房维修更新计划。更新后的住房内外装修和设施焕然一新,大大改善了使用条件和外观。
2. 成立专门实施机构。按照《加拿大抵押和住房公司法》,加拿大政府设立专门的国营机构——加拿大抵押和住房公司。全国住房法授权该公司代表政府行使贷款职能,执行社会住房计划,改善现有住房和居住区环境。该公司推行了“全国住房法计划”,作为贯彻政府住房政策,改善社会住房状况和管理房产的重要措施,并为执行此项计划补贴 17 亿加元。该公司还开展住房维护技术部业务,从事住房建筑科研和信息传递以及改善住房质量和社区规划等工作。
3. 重视维修技术培训。根据行业预测,今后一二十年内,住房的修复改善将会保持发展势头。因此,开发各类住房,尤其是低造价公共住房的维修更新技术乃是当务之急。为此,加拿大抵押和住房公司编写了一系列住房维修技术培训教材,制作了电视教学片,并制订出通用教学计划,以适应国内广泛的社会需求,并为国外承担培训业务。为执行此项培训任务,加拿大设有全国住房修复技术培训中心。对房产契约人、房产承包商和经营人员、建筑检查员、房产评估员、项目管理人员以及想自选修复更新住房的居民进行培训。培训之后要求他们掌握一定的技能。培训课程包括:房屋检查及维护常识、价值评估及书写规范、住房能源保护及改善更新、以及修复项目执行管理等。

二 加拿大“社会住房计划”

社会住房计划是加政府为资助低收入和最穷的公民,使他们有体面的栖身之处,而采取的一项措施。其主要内容有:

- (1) 公众住房 这项计划自 1945 年开始。这类房屋是政府投资建造的,75% - 90% 的经费来自联邦政府贷款,其余来自省政府贷款。房屋供最低收入的穷人租用,据其收入不同,住房只需交月薪的 25% - 30% 作为房租,其差额由政府以补贴方式补足。该类住房自 1983 年起,逐渐停止。被住房公司倡导和资助建的另两类房屋:非牟利住房和合作住房取代。
- (2) 非牟利住房 这种住房投资与公众住房相同,是由联邦政府和省政府支持的。由于人们批评公众住房使得穷人集中地居住在一起,造成社会问题,于是新的社会住房计划的作法是政府出钱为低收入者建非牟利房屋,并以稍低于市场房屋的价格卖

给或租给低收入或中等收入的家庭,同时在这种住房的居民中参夹进去享受公众住房条件的房客。(3)合作住房 这类住房由“合作社”兴建。合作社必须由5人以上组成,他们的收入不一定低,但有公德心,不牟利,愿为社会住房出力。住房公司对这类住房给予支持。合作社资金来源一般从工会或银行贷款,利息为11%,房屋建好后不许出卖,只租给合作社的成员和穷人居住,除本金外,房客只付2%的利息,余9%由住房公司贴息补助。住房的各个方面管理工作由合作社董事会负责,全部过程不赢利。住房公司还要求,必须把所建房屋的1/4租给穷人。这些人享有如同公众住房房客根据收入交房租的补贴,且合作社董事会还必须对此情况保密,以维护这部分房客的体面和尊严。这类住房也称为“2%低息抵押住房”。

三 加拿大物业政策

加拿大是一个住房水平很高的国家。地广人稀的自然环境,丰富的木材资源和发达的建筑生产力,为加拿大住房创造了极为有利的条件。但是,应该看到,加拿大政府制定法规,贯彻落实政策和采取有效措施也是保持和发展其住房优势的重要原因。

加拿大的有关住房法律主要有两个(1)《全国住房法》。制定于1938年,主要针对民用住房方面。经不断地修订完善,现已成为加拿大联邦政府住房政策的总纲领。其宗旨是:“促进新房屋建造,现有房屋的翻修更新和改善住房及生活条件”。(2)《加拿大抵押和住房公司法》,综合两个法令,体现的加拿大的住房政策总精神是:私人拥有住房,政府鼓励和帮助私人购置房产,以“社会住房计划”(贷款担保、贴息和低房租等措施)向低收入家庭提供住房。

四 加拿大物业管理的特点

(1)政府鼓励和帮助不同收入的人购买住房,这已成为从政府到个人都极为重视的大事,是加拿大住房政策的出发点。公民享有自己的房产,这对社会安定和经济发展是有积极作用的。(2)加拿大联邦“全国住房法”和“加拿大抵押和住房公司法”是全国住房政策的两大基石。各省政府的立法进一步以法管房。(3)加拿大设立专门的国营机构(住房公司)推行“全国住房计划”,介入和调节房地产市场,刺激房屋建设繁荣经济,缓和失业,尤其是住房公司面向低收入阶层的“社会住房计划”执行得较为成功。(4)在房租政策方面,加拿大对不同收入的人实行不同的政策,对收入越低的家庭补贴越多。这种政策意在缓和社会住房矛盾,同时使政府的责任尽量减少。(5)美国利用减税手段刺激人们买房,这已成为政府巨大的负担,欲罢不能。加拿大不这样做,认为税收是政府的收入,买得起房的人就应该缴得起税。但加拿大的抵押贷款保险租房担保、贴息和低房租加补贴等措施向不同阶层的人提供了各种可能性,尤其对中下等收入的家庭适用的补助措施带有社会福利色彩。应该说美加两国的作法各有其效。(6)加拿大民间“合作社”的建房管房的组织形式,是对房地产公开市场的补充,符合社会上一定阶层人们的经济利益和道义追求,也加速了住房状况的改善过程。

五 加拿大抵押和住房公司

该住房公司是加拿大联邦政府为贯彻“两法”的住房政策而设立的一个国营机构。住房

公司的主管上级是联邦政府劳务部(曾系公共工程部)。总部设在渥太华,下设5个地区分部,分管全国各地70个办公处,全国共有工作人员3700名。

住房公司遵照“全国住房法”开展自己的业务。其主要使命是贯彻住房法,促进新住房建设,修复和更新旧房,改善住房与生活条件。其更深远的意义在于以住房建设促进经济增长,创造就业机会和节省能源。全国住房法授权住房公司代表政府(1)建立抵押贷款保险系统(2)执行“社会住房计划”为低收入阶层提供住房,执行根据收入水平缴纳不同的房租,政府予以补贴的房租政策。(3)改善现有房屋和居民区环境,开展居民建筑科研和信息传播工作,改善居民质量和社会规划,同时努力当好政府住房政策的参谋。

住房公司首要的活动是代表政府管理法律授权的三笔基金:抵押贷款保险基金,居民改善贷款保险基金和租房担保基金。第一笔基金用于鼓励对兴建住房的投资,保护贷款者的利益不因借款人违约而遭损失。一旦借款人无力偿还贷款,住房公司从基金中偿还贷款人的损失,由此获得的房产转到基金名下,再行变卖后归入基金。第二笔基金帮助私人改善自己住房所需的贷款保险。第三笔基金的对象是低收入阶层,住房公司为他们提供担保,有利于他们租到住房。如1984年,住房公司在执行计划中提供资助、捐助和补贴达17亿加元,其中9亿用于补贴公众住房,3.67亿用于分期付款保险,2.3亿用于贷款豁免。

第七节 瑞典物业管理简介

一 瑞典的老人住宅

瑞典是福利国家的先驱,人口发展很早便成为少生少死的类型。1975年65岁以上的人口已达123.4万人,占总人口的14.88%,预计到2000年,65岁以上的老年人口比重将达到16.13%。

以长寿国家闻名于世的瑞典,从1953年起,就对老人住宅给予补助。1958年以后又采取了许多措施,加以改善。这些措施是:1.发放住宅津贴。凡是家庭收入未达到一定水平的老人,通常在其老年金中,加给住宅津贴。并且从1971年起不再纳税。住宅津贴的数量,由地方政府根据当地生活条件来决定。如果老人对长期居住的房屋进行现代化的改建时,不仅发放低息贷款,而且还支給住宅津贴。农村的住宅较差,靠年金生活的老人,要完全依靠自己的资金来改善住宅设备较为困难,因而政府给予一定量的补助金,如果仍不够支出,还可得到2—25年的长期低息贷款。2.提高一般住宅标准。一般住宅,即一般公寓。以前一般住宅标准,是除了厨房外1人1室。1965年增为除厨房以外单身老人1人1室,夫妇2室。以后又改为除厨房、客厅、食堂以外,1人1室。因而每个老人,具有厨房兼食堂、客厅、卧室这样的住宅标准,室内并拥有现代化的设备。那些除了年金以外别无其他收入或收入甚少的老人,由地方政府给予标准住宅房租相当的住宅津贴。瑞典有半数的老人,领取这种住宅津贴。该国有88%的65岁以上的老人住在民间一般住宅中。3.建设年金住宅。从1960年起,对符合建筑标准及年金者使用的特别公寓或合作经营的公寓住宅,国库以低息贷款放建筑费,政府并给予40%—70%的房屋维修津贴。在一般住宅的大厦中,也建有年金者专用的公寓,其室内设备是适合老人的特殊需要的,并且还配备有女性管理人员。第二次世界大战以后,出现了“服务住宅”或“家庭旅馆”。从1970年起新建这种住宅,内部有1—3室。附有厨房、浴室,设置食堂,可以购券用餐,有医务室及各种活动设施,并有告急的警报系统。住入的老人们有独立性和安全感,尤其是单身老人极为便利。瑞典有10%的老年人住在这种住宅中。这种住宅属地方政府所有,并由其进行管理。民间也有设备完善专供老人居住的高级服务住宅,除缴纳房租外,还要付保证金。4.设立老人之家。瑞典的老人之家,是在以前的救贫院的基础上,从1918年改建而成的,它专门收容需要养护的老人。公立的老人之家,是按老人的经济状况分别收费的。收取费用的最高数额,相当于每个老人在老人之家所需经营费用的数量。但是,在老人之家内得到的服务,则不论收费的多寡,完全平等。5.开辟老人日间中心。现在的老人之家和年金公寓等,大都附设老人日间中心。内设会议室、图书室、娱乐室、诊疗所、理发室、美容室、手工艺及大食堂等完整的设备。让住在老年公寓、老人之家的老人和社会上散居的老人,一起共同利用。使他们有一个互相慰藉、交谈、娱乐和联谊的中心场所。近年来又增设了游泳、运动等新设备,让下一代的年青人也来参加活动,以便老人交流,互增乐趣。瑞典近来为了适应老年人不宜与社会疏远的特点,在

老人住宅建设中不再改建陈旧的设施,或将老人住宅建筑在僻静的郊外,而将其建设在接近市街中心或学校附近,与普通公寓建在一起,使老人们经常接触后辈沸腾的社会生活,观察社会,相互交流情感和生活经验,以消除他们的孤独感和被遗弃感。

二 瑞典房产维修管理瑞典

从 70 年代后期开始将住房建设的重点转为对旧房的更新改造,并使其达到现代化的居住标准,其主要做法有:1.通过立法提高居住标准。瑞典政府于 1973 年通过了《住宅更新法》,强迫房产主改善不符合最低标准的住宅。国家给予贷款和补助。支持促进旧住宅现代化。例如,住宅最低设备标准为:能连续供暖和供给冷热水;有厕所、洗脸池、澡盆等卫生设施;有洗涤槽、水箱、贮藏室等设施 and 洗衣设备;四层以上房屋有电梯。2.维修更新有保存价值旧住房时保留原有的外貌。瑞典《建筑条例》对“不作为新建筑的改建房屋”、“建筑物的管理维修”、“建筑物的拆除”等均有专门条款规定。对有文化历史价值地区的住房要求进行保护与维修,一般不准拆除。对传统民族形式的旧房进行更新时不改变旧房面貌,只作室内改造,如配备现代化的厨房、卫生设备、更换成高质量的门窗,采用新材料装修,调整户型等。同时,还注意院落的修整,如进行绿化、增添儿童娱乐设施和建筑艺术小品等。在房屋改造时,住户可以提出自己的要求,如要什么样的户型、设备标准和内墙色调等。一栋旧楼的改造限 2 个月完成,住户投亲靠友或作临时安置。3.政府给予贷款或补助。80 年代瑞典建筑业的首要任务是对现有旧房进行更新改造和维修。1983 年用于这方面的投资占国内全部建筑业投资的 50%。旧房要更新改造的资金来源与新建住房相同,有银行抵押贷款和国家贴息贷款,审批权在省一级的住宅管理局,主要审查申请的费用是否合理,改造的旧房是否遵守规定的标准等。必要时到现场检查。政府贷款有改建住房贷款、维修和改善贷款、多户住宅维修贷款、残疾人住宅改建贷款以及文化与历史性建筑贷款等。房屋改造后,如要出租房屋,租金可作相应提高。

三 瑞典物业金融

自住房政策实施以来,有关金融的规章已经经过两次大的修订,最近一次是在 1974 年,在现行的制度下,建房资金主要来自信用机构。来自信用机构的贷款占建设资金的 70%,偿还期是 40-50 年,贷款利率是市场利率。这些贷款被称为基本贷款。中央政府出租基本贷款之外建房所需的全部或部分资金。这些贷款被称为二级贷款,可达建设资金的 22%-30%。百分比的低值是私人所有的公寓式住宅的限数,住房所有者提供所需资金的 8%;百分比的高值适用于没有直接盈利目的的国营住房公司。如果住房产权归地方政府或国营住房公司所有,那么政府的二级贷款加上基本贷款可达所需资金的 100%;如果住房产权所有者是共同管理的租户所有团体,那么是个人自建独户所需资金的 99%;如果是个人自建独户住房,两项贷款可达 95%;个人所有的公寓式住房贷款可达 92%。所以,建设住房或购买住房所花费用的大部分都可以通过国家和信用机构贷款筹措解决。并且,由于归还期限较长,住房的设计使用年限也较长,贷款的归还也就不会遇到什么大的问题。这也就是为什么瑞典不修建在数十年内就报废的劣质住房(别墅除外)的原因所在。另外,由政府发放的贷款利息接近市场利息,但是与基本贷款相同,政府贷款也附带利息担保。现在,如果贷款

用来建出租房或租户所有住房,借贷人第一年付 2.6% 的利息。自住的独户住房贷款第一年付 5%。后者付高额担保利息是因为住自有房人贷款可以派生抵押利息款。出租房和租户所有住房贷款的利息自第二年以后每年增加 0.25%,自住房贷款利息每年增加 0.5%,直到与市场利率持平。目前的市场利率为 10%。根据目前的利率情况,这种贷款体系第一年为出租房和租户所有住房提供了相当全部平造价(包括维修费和供暖费)一半以上的资金,应付利率逐年递增。只要市场利率高,偿还期就长,当然一定要在补贴期满之前还清。近年来由于通货膨胀和高利率使补贴额相应增加,有关补贴的规定曾经过几次改变。因此,贷款的利率比贷款时规定的利率提高了。瑞典还实行税收补贴政策。住房所有人有权从应纳税收入(房租收入)中削减归还贷款部分。如果后者高于前者,部分归属房租收入就免征所得税。70 年代后期到 80 年代初,由于通货膨胀引起的利息率上涨,因为房租欠款数增大,对此政府大量实行住房减税。1984 年减征住房税 115 亿克朗,1986 年为 135 亿克朗。自 1970 年中期以来,住房政策面临的一个最大问题是减少新、旧住房因通货膨胀引起的价差。政府贷款体系有利于消除上述差别,税收制度对住房造价的影响越来越大。为了对付新、旧住房的价差,政府又设立了财产税。与原有的金融管理制度一道,这一税收提供了一个再分配体系。税收基金可以用于金融体系,用来降低新建住宅的造价,同时抑制住宅补贴的增长。

四 瑞典物业政策

瑞典是一个具有代表性的福利国家。为了维持国民最低生活水平,政府实行保障收入、保障医疗、保障受教育机会的政策。在住房政策方面则认为“享有良好的居住环境和宽敞的住房条件是国民的社会权利”,并且作为政府的社会责任,政府要为保障国民的这一权利而不断努力。因此,以社会保障为中心,政府长期致力于福利政策的制定和贯彻执行,每年光是用于社会保障方面的支出就占国民收入的近 40%,瑞典政府的公共支出与国民收入之比,以及维持这一政策的税收和社会保险费与国民收入之比都居世界之首。总的来说,瑞典的住房政策的目标旨在普遍改善居住条件。中央及地方政府的措施并不仅仅针对社会集团或社会地位较低的阶层。而是针对全体居民。主要目标是:减少住房短缺,消灭住房拥挤现象,提高住房的空间水平,将室内的固定设备水平提高到一般新住房的标准,将房屋造价降到使收入一般的家庭能够租到足够大且设备齐全的住房。鉴于上述目标,瑞典的住房政策在以下几方面独具特点:1. 维持住房的最低国民标准与保障收入、保障医疗以及保障受教育机会一样,是瑞典政府的职责,并且也是为了履行这一职责所采取的具体政策手段。与其他资本主义国家相比,瑞典的公有住房和住房协作团体所有的住房的比重比较高,公有住房的补助制度相当完善。此外,瑞典还积极实行对私人获取住房给予利息补贴的制度。这些都是瑞典政府维持最低国民住房条件的政策手段。2. 城市住房用地大部分属于公有,而且即使是私有土地也实行“土地功能社会化”。3. 城市建设被严格纳入城市规划,居民普遍参加城市建设以及地方社会福利组织建设。制定住房、土地政策的权力实行分权化,基层自治体的权力非常大,这也是一个重要特点。4. 以标准化观念为基础,为了使老年人和残疾人能独立地、安全地正常生活,对老年人和残疾人的住房和居住环境也给予特别的照顾。这一条瑞典有一个专门的住房补贴制度。由于瑞典在住房政策上坚持以福利思想为基础,不主张区别对待,而实行普遍受益原则。因此不为低收入者修建由政府补助的低房租劣质住房,也不让低收入阶层的国民住进这种低质住房,从而消除国民在住房中的差别。所以瑞典没

有贫民窟,即使是最低水平的住房,条件也比较好,与一般住房相比,其房租差别也不大。也就是说瑞典不建造房租非常低的低成本、低质量住房。但是,这样一来,房租就会给靠退休金生活的家庭、多子女家庭或低收入者家庭带来较大的负担。因此,瑞典中央政府制定了补贴政策,使低收入者也能居住最低国民标准住房,补齐退休金,把多子女家庭的儿童补助补齐。

五 瑞典的 SABO 和 HSB

SABO 是瑞典自治体本住宅公司协会的简称,这是一个全国性组织,主要管理全国的公有住房,这些公有住房主要由地方公有住宅公司建设并向国民提供。约 16% 是住房协作团体所有住房。大部分公有住宅公司归地方基层自治体所有。瑞典全国有 284 个自治体,其中除了 4 个之外,都有自己的住宅公司。这些自治体拥有的住宅公司大部分都加入了 SABO。加入 SABO 的住宅公司有 300 个,他们管理着 80 万户住房(占瑞典全部住房股份的 21%,居住人口 150 万)。加入 SABO 的自治体住宅公司拥有的最典型的住房是两室一厅或三室一厅的公寓。1986 年面积为 75 平方米的标准公寓月平均房租为 1900 克朗(约 5 万日元)。瑞典的公有住房不一定是为低收入家庭提供的,而是为所有的公民提供的。

HSB(住房储蓄和建筑)是瑞典全国住房合作社联盟。该联盟系全国性住房合作组织。由 63 个省、市级住房合作协会组成,辖有 3405 个基层住房合作社。现有会员 46 万余人,约占全国住房的 80%。HSB 源于 19 世纪 20 年代。HSB 按照会员入会时间长短和储蓄额的多少,决定住户取得住房的次序。HBS 自成立以来,共向社会提供了 40 万套住宅,累计住房投资达 427 亿克朗,目前,每年为会员提供 5000 套左右高质量的住房。

HSB 组织规定,凡加入 HSB 协会的会员入会要交 500 克朗作为入会股份,如退会可以退还,以后每年交 70 克朗会费,入会后成年人每年储蓄 1200 克朗(相当于个人税后每年收入的 1—1.5%),16 岁以下的未成年人储蓄 600 克朗,一般储蓄 8—10 年就可以获得住房。首次付款以储蓄抵付约占 1%,房价的 29% 由政府提供年息 2.6% 的低息贷款,以后每年递增 0.25%,直到与市场利率持平。其余 70% 为抵押贷款,利率按市场利率计算。

HSB 认为,住宅建造一般需一二年时间,但住户要在其内居住五六十年以上。因此,住宅的管理、维护,为住户提供良好的服务十分重要。基于这种认识,HSB 大多数工作人员均从事管理工作,并注意不断提高管理技能和管理手段的现代化。由于住房属于合作社会员所有和使用,所以他们很注意发挥会员的作用。会员迁入新居后,就选出他们所信任的人组成管理委员会,其中有 1 名委员由 HSB 协会指派熟悉业务且有经验的人士承担,以便同其他委员一道有效地进行管理工作。管理委员会的成员皆系兼职。大的合作社(50 户以上)有时雇佣 1 名专职管理员,维修工作由协会和住户分担。室内部分,包括一些设备的维修,由住户自己修理养护或委托协会维修。室外、管道等比较复杂部分的维修则由协会负责。