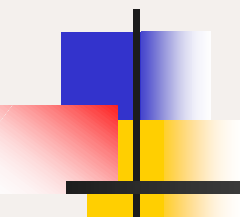
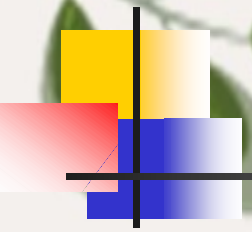




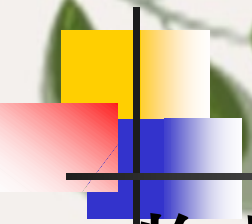
物业管理的阶段分析与探索





目 录

- 一、物业管理与房地产开发的关系
- 二、物业管理早期介入作用与任务
- 三、前期物业管理的时间界定
- 四、物业管理的基本环节

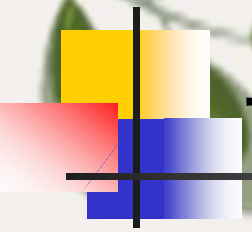


一、物业管理与房地产开发的关系

物业管理概述：

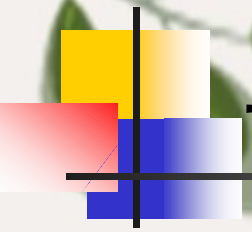
广义：业主对物业依法进行的自治管理和受物业业主选聘或委托的物业管理企业进行的专业管理的结合。

狭义：是指依法成立的物业管理企业通过公平、公开、公正的市场竞争机制接受物业业主的选聘、委托、依据物业管理法规的规定和物业服务合同的约定行使管理权，对受托管理的物业进行维修、养护、经营，以发挥物业的最大使用价值和经济价值，对基于受托的物业发生的公共秩序实施监护，对物业的业主和非业主使用人提供特约服务，并依约定合理收取物业管理劳务报酬和特约服务薄酬的专业服务性行为。



一、物业管理与房地产开发的关系

- 房地产的开发建设为人们提供入住空间，提供生活、工作的场所。人们对房地产的要求不仅注重价格和价值，还越来越重视其售后服务和物业管理。
- 物业管理作为房地产消费环节的主要管理活动，与房地产开发建设密切相关。物业管理实际上是房地产开发的延续和完善，起着重要作用。



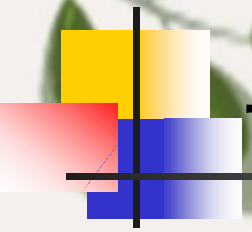
一、物业管理与房地产开发的关系

(一) 优质的物业建设是管理的基础，良好物业管理是建设得延续

物业管理依托的房屋建筑物及其发挥正常使用功能的附属配套设施，是通过建设来实现，在建设中合理的规划设计，良好的施工质量，完善的配套设施，将有利于后期物业管理工作的顺利开展

。

通过科学的管理和优质的技术服务，能有效地提高房屋的完好程度，延长房屋的使用寿命，达到保值增值的目的；通过全方位的专业化服务为广大提供一个舒适安全优美整洁文明的居住环境。

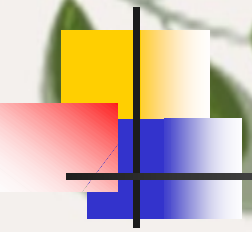


一、物业管理与房地产开发的关系

(二) 物业建设会限制管理的开展，物业管理也会制约建设的发展

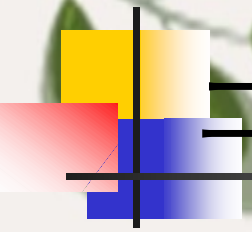
规划设计不合理，建设质量不注重，配套设施不周全等问题，如果在验收时得不到纠正和改善，都会为后期光缆造成困难。

物业管理的好坏与商品房销售和现房销售有着直接的关系。



二、物业管理早期介入作用与任务

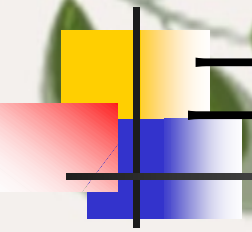
房地产开发建设为物业管理提供一定的物质基础。房地产开发项目设计与建造质量及环境的优劣，又直接影响着日后物业管理的开展。因此物业管理的早期介入十分必要。



二、物业管理早期介入作用与任务

作用

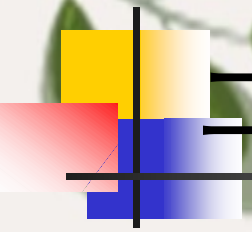
“前期介入——移交接管——入住——后期管理”，这种模式才是物业管理的完整模式。而物业管理前期介入的作用具体体现在以下几点：



二、物业管理早期介入作用与任务

1、有利于优化设计，完善设计细节。

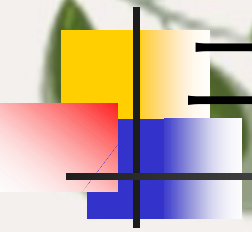
物业管理企业在项目的设计阶段，从业主或使用人的角度，凭专业人士的经验对物业的设计进行审视，对不当之处提出修改方案。（例如：铝合金窗移动的滑轨平口槽改为外低内高型，防止进水）



二、物业管理早期介入作用与任务

2 、有利于提高房屋建造质量

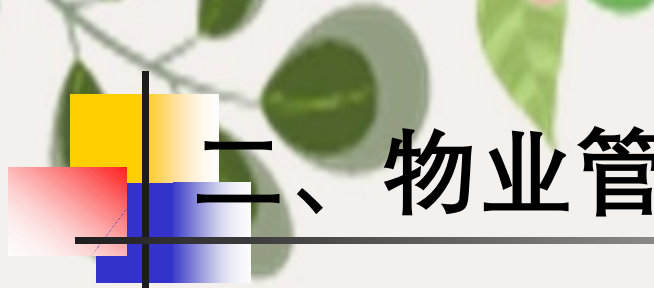
物业管理企业在物业使用与管理方面拥有第一手资料，对于楼宇在长期使用过程中的各种工程质量问题十分了解，通过参与尽可能把质量隐患消灭在建造过程中，从而提高房屋质量。



二、物业管理早期介入作用与任务

3 、 有利于保证物业的使用功能

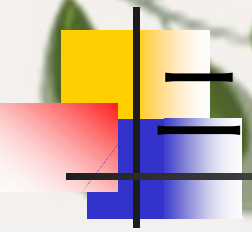
通过参与竣工验收和接管验收，并
按照有关标准验收，能确保房屋和各类
设备及附属配套设施正常的使用功能和
使用安全。



二、物业管理早期介入作用与任务

4 、 有利于加强对所管物业的全面 了 解

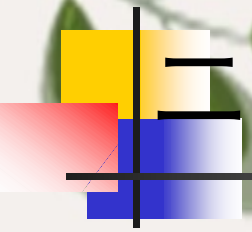
物业管理企业必须对土建结构. 管线走向. 设施建设. 设备安装等了如指掌。是为了后期做好物业及其附属设施的维修养护工作。



二、物业管理早期介入作用与任务

5、有利于后期管理工作的进行

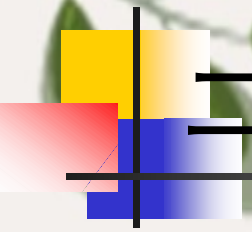
通过早期介入，能保证设计、建造质量和对物业的全面了解。对后期的物业管理能带来很多便利。便于维修保养计划的安排与实施，提高工作效率。另外，通过早期介入，便于与各部门、各单位建立顺畅的关系。



二、物业管理早期介入作用与任务

6、有利于树立物业管理企业的形象

通过早期介入，较早的开展物业管理可以为业主的入住提前做好准备。使得业主入住后物业管理能够有条不紊的开展。增强业主对物业管理的信任和满意度。

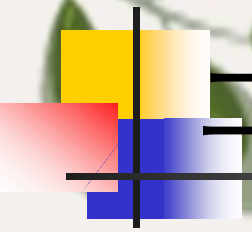


二、物业管理早期介入作用与任务

任务

1、物业自身方面

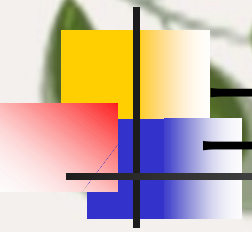
房屋建设的总体布局，周边环境，绿化，公共活动场所，小区围墙设计，道路循环设计，管线布局，设施设备的安装是否便于维修和更换。



二、物业管理早期介入作用与任务

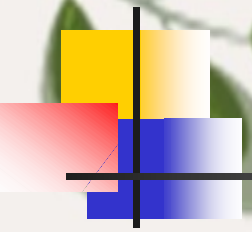
- 2、正常管理方面

- 监控室，监控点的布局，设备间，门岗设置，管理用房，人车分流通道，消防通道，垃圾堆放，空调板，烟道等的预留位置及露台，阳台的设计。



二、物业管理早期介入作用与任务

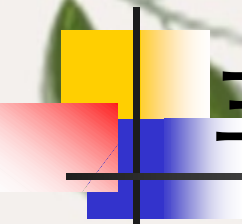
- 3、其他方面
- 会所的布局及活动项目增设等。



三、前期物业管理的时间界定

根据物业管理企业介入前期物业管理的时间，可分为早、中、晚三类，

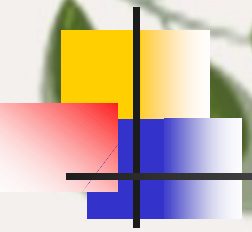
- (一) 早期介入：在项目可行性研究阶段
- (二) 中期介入：在项目施工阶段
- (三) 晚期介入：在工程结束、准备竣工和承接时



三、前期物业管理的时间界定

(一)、早期介入阶段为物业方案设计、施工准备阶段

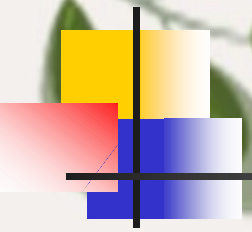
- 1、对开发的立项决策工作进行积极配合，对物业市场的现状，目标市场的定位，成本利润分析，物业管理标准和内容等发表看法和建议。
- 2、物业管理企业根据自己对业主和用户一般需求的深入了解与把握，分析原设计图纸，提出有关物业结构布局和功能的改良建议；物业规划设计中容易忽略的问题，（如；空调位置，管线布置，管道井内设备安装位置等）提出设备的设置和服务方面的改良意见，避免“先天不足”现象为将来物业管理提供便利。
- 3、提出有关设计遗留的工程项目的建议。（办公用房）



三、前期物业管理的时间界定

(二) 中期介入阶段为土木结构的建筑、进行设备安装和内部装修阶段

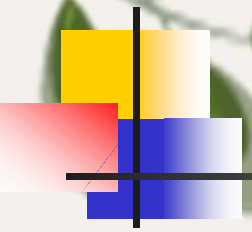
- 1、前期工程的施工质量，并就原设计中不合理但又可以更改的部分提出建议；
- 2、配合安装、管线布置，进行现场监督，确保安装质量。
- 3、提出有关遗漏的工程项目的建议。
- 4、提出有关区内小配套设施的增设建议。
- 5、提出能降低后期运行成本的方案。



三、前期物业管理的时间界定

(三) 晚期介入为工程基本结束，准备工程竣工验收、承接验收阶段

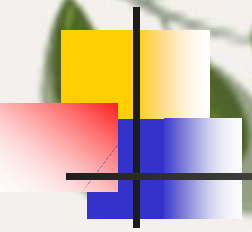
- 1、进行机电设备的测试检验，准备交接和验收；
- 2、指出前期工程缺陷，就改良方案的可能性及费用提出建议；



三、前期物业管理的时间界定

- 物业公司提前介入，对于发展商来讲可谓有百益而无一害，既可以丰富发展商的设计思路、节约建造成本，又可以提高市场竞争力，增加卖点。设计师在设计上往往带有一定的理想性，规划设计出来的房屋和未来业主实际的生活需要往往会有一定距离；承建商呢？如果由于质量问题返工，既延误工期、又造成更大的浪费。如果实行提前介入，防微杜渐，这些问题都会最大限度地避免。

而且越早介入越好。

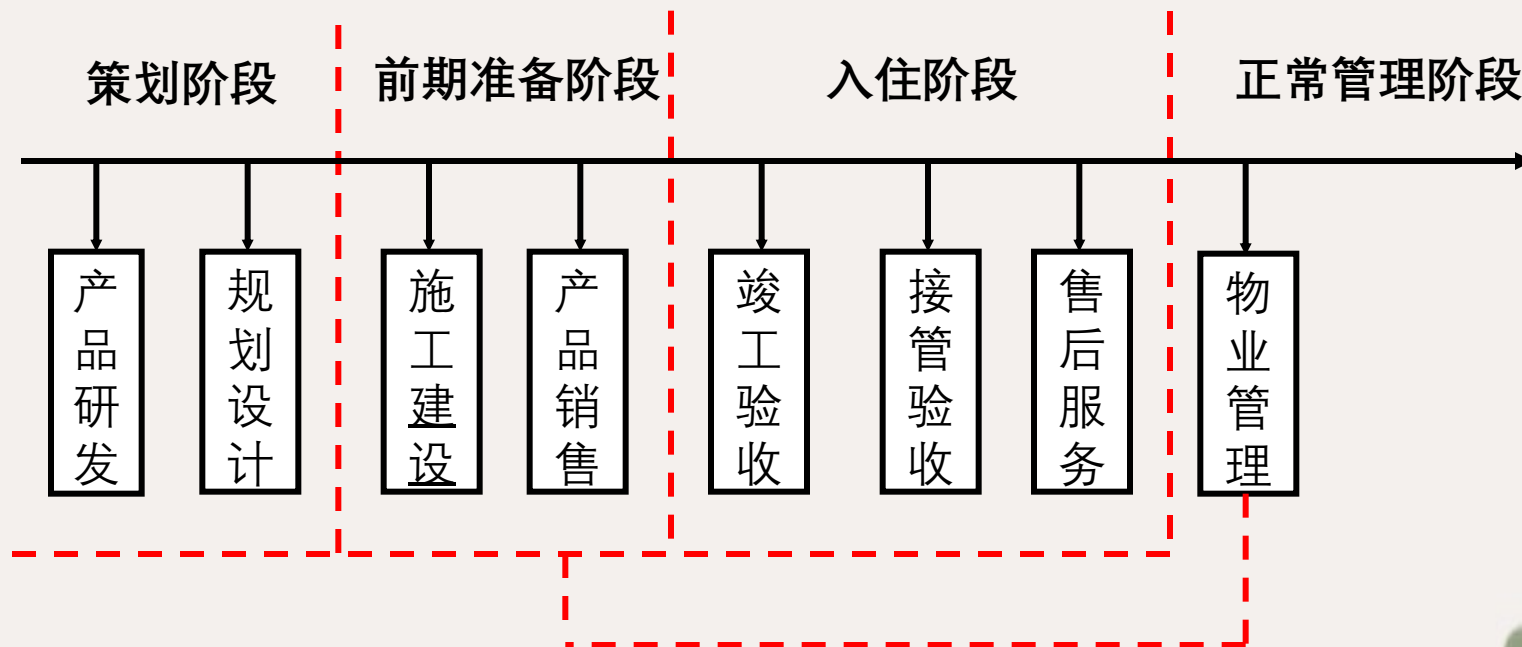


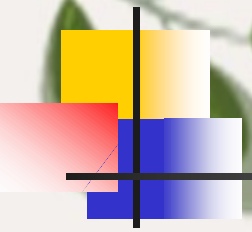
四、物业管理的基本环节

随着物业管理市场化和物业管理工作的完善和成熟，物业管理工作逐渐前移，物业管理也不再是单纯的小区管理与服务。为此，我们为了更贴近物业开发和管理，为了完善物业管理工作的基础，并根据物业管理在房地产开发、建设和使用过程中不同时期的地位、作用、特点及工作内容，我们将物业管理分成了以下四个阶段：

四、物业管理的基本环节

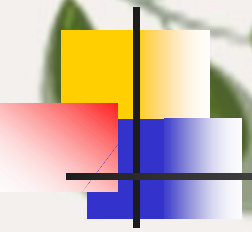
物业管理在房地产开发过程中的几个阶段





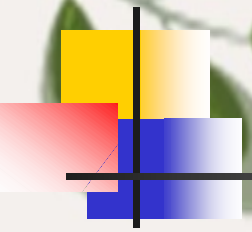
四、物业管理的基本环节

■ 物业公司围绕以上四个阶段开展工作，不但提前了解了物业情况，同时还在物业开发过程中从物业管理的角度提出使用功能方面的合理化建议，加强了与开发建设单位的沟通与合作，增强了物业管理企业与当地政府部门和相关单位的合作与配合，参与到了物业的竣工验收和接管验收过程，而且提前为入住、装修做好了准备工作，并且使物业管理企业了解业主服务需求，为接管后的正常管理奠定了良好的基础。



四、物业管理的基本环节

- 一、策划阶段（方案策划——开盘）
- 二、前期准备阶段（开盘——入住前三个月）
- 三、入住阶段（启动阶段）（入住前三个月——入住后半年至九个月）
- 四、正常管理阶段（入住后半年至九个月）



三、物业管理的基本环节

一、策划阶段

(一) 制定物业管理方案

(二) 物业管理招投标

(三) 组建物业管理企业（管理中心）



三、物业管理的基本环节

一、策划阶段（方案策划——开盘）

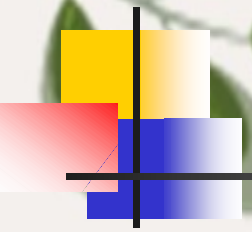
（一）、制定物管方案

1、确定管理档次

根据物业类型、功能, 规化物业消费的水平,
确定物业档次（定位）

2、确定服务标准

不同类型功能和档次的物业, 需要提供的物业管理服务项目及服务质量标准是不同的。（参考四级收费指导价标准）



三、物业管理的基本环节

一、策划阶段

(一)、制定物管方案

3、财务收支预

管理、服务人员的工资及福利费

公共设施、设备日常运行、维修及保养费

绿化管理费

清洁卫生费

公共秩序维护费

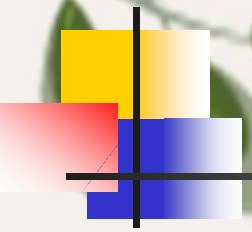
社区文化费

办公费

固定资产折旧费

固定资产折旧费

税费

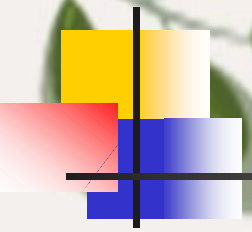


三、物业管理的基本环节

一、策划阶段

(二)、物业管理招投标：

- 1) .获悉开发商招标公告，向招标投标服务中心报名；（准备资料）
- 2) .现场察勘及准备标书；
- 3) .投标、开标；
- 4) .中标后签订前期物业管理服务合同，房管局备案及物业费报批；



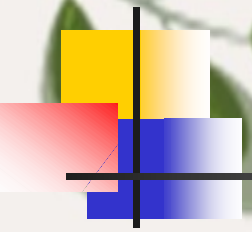
三、物业管理的基本环节

一、策划阶段

(三) 组建物业管理企业

在物业管理方案制定并经审批之后，即应根据方案确定的物业管理档次着手进行物业管理企业(物业管理中心)的选聘或组建。

首次选聘物业管理企业由房地产开发企业进行，也可自行组建物业管理企业。



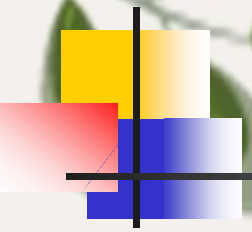
三、物业管理的基本环节

■ 一、策划阶段

- 作为物业管理的全面介入应该是在销售工作开始以前。为了配合销售，物业管理企业应该在楼盘销售过程中完成以下工作：

- 一) 签订售楼处服务协议(服务内容)
- 二) 制定售楼处各项管理规定及操作流程
- 三) 确定组织架构并人员进场
- 四) 售楼处日常管理
- 五) 完成所有合同文本 (双确认)
- 六) 配合销售活动

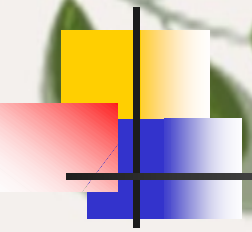
(服务标准与内容及作业表格)



三、物业管理的基本环节

二、前期准备阶段

- (一) 完善物业管理方案
- (二) 工程介入
- (三) 客户信息库的建立
- (四) 对外关系协调
- (五) 其他

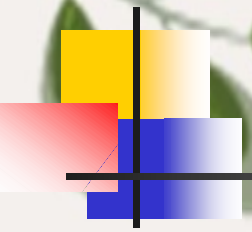


三、物业管理的基本环节

二、前期准备阶段

(一) 完善物业管理方案

前期物业管理方案要从新审定，应深度和全面地了解开发商、项目、区域市场，制定出切实可行的、适合本项目特点的、便于实际操作的物业管理方案。



三、物业管理的基本环节

二、前期准备阶段

(二) 工程介入

土建施工进度

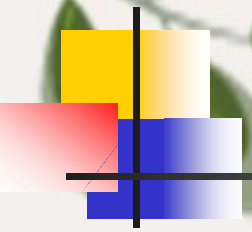
水电施工进度

大配套施工进度

隐蔽工程的跟踪等相关进度

各项工程合同文本的复印件的收集

合理化建议的提出



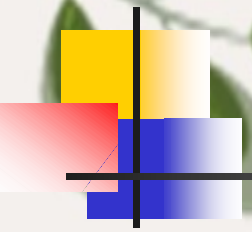
三、物业管理的基本环节

二、前期准备阶段

(三) 客户信息库的建立

1、业主公约签订，业主档案填写——与销售对接好签订流程，购房合同—业主公约—业主档案。（电话联系预约，利用销售活动签订，填写）

2、准业主回访工作，与未签公约的有效结合。



三、物业管理的基本环节

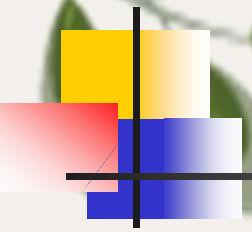
二、前期准备阶段

(三) 客户信息库的建立

3、客户资源再生——联动工作

4、准业主维系（利用销售活动，联谊，生日会，发放贺卡等其他活动维系客户，建立与客户的联好关系）

5、阶段性的掌握销管手中的准业主信息。



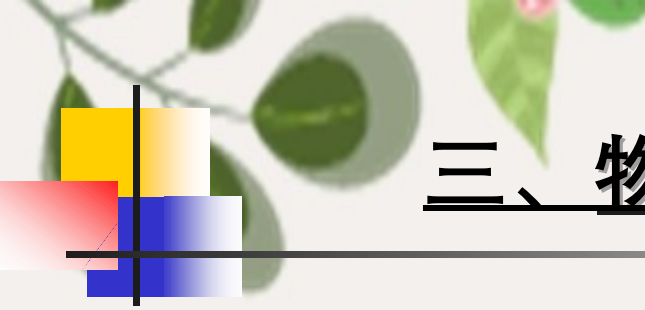
三、物业管理的基本环节

二、前期准备阶段

(四) 对外关系协调

1、开发公司销售部，工程部，开发部等经常接触的部门；

2、所属区域政府部门：物业办，工商，物价，消防，城管，环卫，居委会，派出所，水电煤气供热公司，有线电视，电信或网通（以小区进入网为依据）



三、物业管理的基本环节

二、前期准备阶段

(五).其他

1、销售回访及费用确认

1) 销售回访情况（月），对不规范，不合处进行整改，并跟进销售意见的反馈。

2) 售楼处费用确认单



三、物业管理的基本环节

二、前期准备阶段

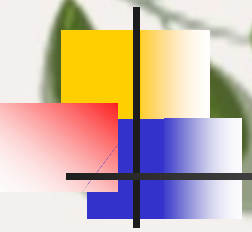
(五).其他

2、相关档案和表格明细

1) .售楼处档案明细

三、物业管理的基本环节

序号	档案名称	内容	相关表格
1	前期资料	装修责任书, 住户手册, 图纸, 销售夹报 (有关承诺类的尤为重要)	
2	业主接待记录	业主/客户接待 (外部), 外来人员接待记录	客户接待记录
3	业主档案	业主档案, 业主回访记录	业主档案, 业主公约确认书统计表, 准业主回访表, 客户资源信息
4	维修记录	维修单, 维修台帐, 维修材料使用登记表	售楼处设施检查记录表, 售楼处维修单, 工程进度跟踪表
5	安全记录	安全日志, 巡逻记录, 物品出门检查	安全日志, 巡逻记录, 物品出入登记表, 安全器材领用登记表, 车辆出入登记
6	环境管理记录	日常管理检查, 保洁消杀, 保洁材料使用登记	保洁材料领用登记表, 环境消杀工作记录表, 样板间物品交接单, 样板间物品出入登记表
7	检查, 考核, 奖惩记录	工作自查, 日常检查员工考核, 奖惩记录, 员工报到单	工作自查表, 日常检查表, 奖惩记录, 员工报到单
8	计划, 总结	周报, 月计划, 月总结	周报, 月计划 (办公用品, 安全及维修材料, 保洁用品采购计划明细, 收支计划), 月工作总结及计划
9	会议, 培训记录	例会记录, 内部培训, 训练记录, 外部培训记录	会议记录表, 员工培训记录表
10	社区文化 (活动) 记录	配合销售开展活动的相关记录	物业管理阶段探索与分析



三、物业管理的基本环节

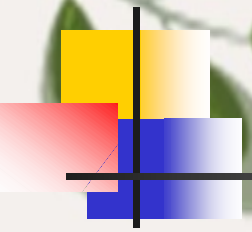
二、前期准备阶段

(七).其他

2.表格明细

1) 公司、项目日常工作表格；如：日常工作检查表、安全日志等。

2) 售楼处专用表格。如：样板间物品交接单/出入单，售楼处客户接待记录、活动到访记录等。



三、物业管理的基本环节

三、入住阶段（启动阶段）（入住前三个月——入住后半年至九个月）

（一）入住前的准备工作

（二）物业接管验收

（三）装修管理阶段工作

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/717061000063006042>