

物业的前期介入、承接查验、工程管理与装修管理

【课程背景】

物业工程管理在物业管理的过程中起着关键的作用，它犹如一颗心脏保障着各系统在正常运行。物业管理的前期介入是物业企业如何把长期直接面对客户时清晰了解到的客户实际感受与需求，通过在公共配套设施和设备的直接管理与维护中，积累的大量案例和遗留问题的解决中，系统性、前瞻性向发展商提出合理化建议和实施方案，这是一项具有较高应用价值的专项业务。然而，在很多物业的开发建设中，建设单位虽然邀请了物业企业参与了前期介入工作，因物业公司的关注点出现偏差和专业度的欠缺令产权单位和发展商不满意，前期介入工作中的实际效果违背初衷。物业公司不同业态物业的开发建设中，如何与发展商融洽协作，运用好前期介入三个阶段的工作特点，发挥物业公司优势，在新项目开发阶段开发环节的有效参与，将物业公司具备的后期管理经验与优势延伸到工程开发环节，尽可能减少问题发生，达到展现品质、凸显卖点把遗憾和遗留问题减少到最低点。物业企业在前期接入的实际工作中面

对的地产业务部门的重视程度问题、委派人员的工作成本问题、专业度话语权和协商机制等问题，面对的这些难点标杆企业是如何通过内部市场化协议来加以约定和解决的？标杆企业在实际工作中是如何操作和实施的？

物业的承接查验是对于项目工程及前期介入成果的验收和最后的把关，内容广泛，责任重大。

物业的工程管理也包括物业红线内的室外设备与设施系统，具体主要有给排水、供电、供暖、消防、通风、电梯、空调、燃气供应以及通信网络等设备，这些设备构成了物业设备的主体，是物业全方位管理与服务的有机组成部分。

作为现代物业，无论是住宅、商业，还是写字楼、工业厂房或其他不同的物业类型，物业设备是其不可缺少的重要组成部分。是为了满足人们生活的基本需求，同时还是人们追求生活更舒适、更安全的物质保证。只有这些设备、设施正常运作，物业的功能和作用才能够得以实现。

通过对我国装饰装修管理法律规定的学习，掌握物业管理企业装饰装修管理的内容，明确物业管理企业在装饰装修管理中的权利义务及法律责任。

法律规定物业管理企业装修管理内容。法律规定应禁止和注意的装修，通过案

例来说明装修过程中违章行为的处理。

【学习对象】

物业企业及相关企业的总经理、工程经理、前介经理、前介工程师、项目经理、房地产相关设计人员等。

【课程大纲】

一、物业的前期介入

第一部份 如何从客户和成本角度做好物业前期介入与设备选型

一、如何提升物业公司前期介入话语权是前期介入的关键

1、地产公司整体对物业公司前期介入工作的重视程度

2、物业公司前期介入专业能力如何体现，与地产公司强力部门沟通技巧，与地产建立正常问题反馈途径案例与样表。前期介入咨询月报，周报，建议书。

后评估报告。

3、地产公司与物业公司之间的委托协议与费用（介绍协议范本与案例）

二、居住类物业和商业物业前期介入中物业公司不同关注点的“十问”

1、住区围墙的设置是否取得物业公司的认可

2、小区入口（包括人行、车行和地库）的数量是否取得物业公司同意

3、物业用房是否与住宅分期交付同步，客服接待前台是否位于首期交付区域

- 4、 物业监控中心和消防控制中心的位置是否取得物业公司的认可
- 5、 垃圾中转站是否位于红线内（夏季）最下风口、靠近园区出入口位置，是否考虑有装修垃圾堆放点
- 6、 是否根据项目客户需求配置满足需求的电动车存放处和充电点。是否配备了电动车充电车位。
- 7、 园区和架空层是否根据客户需求设立室外集中活动场地，活动区域是否对周边业户居住影响为最小
- 8、 物业公司给地产公司《前期介入》中意见采纳的考核评价内容解析

三、新项目对客展现品质与特色竞争点——社区出入口

- 1、 突出软景效果，展现硬景特色的设计要点
- 2、 体现社区第一印象的人车分流，解析社区出入口模块细化设计清单
- 3、 标准化四类部品中不同风格设计方案
- 4、 从后期物业管理便利性和管理成本控制社区主次出入口设置原则，安防智能化配置清单，岗亭 设置风格等
- 5、 案例：社区出入口开放与封闭的几种形式
- 6、 标准化住区与城市界面交通安全环境要点等

四、住区人车分流品质感体现与停车场前期介入要点

- 1、 停车场前期规划设计布局，解析地下停车场自然采光节能、停车桥、敞开式（半地下）停车场等效果的对比与利弊分析

2、前期介入对小区内交通规划要点分析

3、不同业态车位配比参数

4、详述高、中、低不同档次社区停车场管理系统安防智能化配置建议与案例

五、物业管理用房

1、各地法规对物业管理用房的规定及物业管理用房的权属

2、在设计阶段就应解决好物业管理用房的规划与设计布局

3、通过案例解析物业客户前台、办公用房、库房、业委会与警务工作站用房

布局与装修标准

4、从后期降低物业管理岗位设置和便利性确保在建设期做好“消防、安防与服务功能三合一”

5、对于水泵房位置的选定的建议与案例

5、对于水泵房位置的选定的建议与案例

六、社区取水点、垃圾分类与绿化管理

1、社区垃圾房的不同作用与设置地点选择

2、园区、单元与楼内垃圾桶的设置标准

3、园区、高层住宅楼内、地下车库。地下空间保洁取水点问题的解决

4、推荐几款高端物业垃圾房、垃圾桶、保洁取水点、保洁工作间设置案例，

体现品质感

七、居住物业卖点是空调还是电梯

1、物业公司前期介入对有机房、无机房、小机房电梯选型与节能关注点

2、在设计与施工阶段消除电梯噪音传导途径，从源头避免业主对电梯噪音的投诉

3、从设计施工阶段解决好电梯底坑的排水与渗漏问题

4、电梯安防与“五方对讲”设置的重要性

5、前期介入阶段必须考虑与解决好空调室外机位置/尺寸/回风问题

八、太阳能与中水设施的应用利弊分析

1、对太阳能集中集热 — 集中储热辅热系统；集中集热 — 分户储热辅热系统；

分户集热 — 分户储热辅热系统利弊分析，破解运营使用与收费难题

2、高层住宅楼太阳能热水系统设置技巧与方法

3、社区自备中水系统的应用与回收利用要点

4、太阳能热水系统与社区自备中水设施运营与计费要点

九、社区商业配套设施与住区安防

1、住区配套商业街的特点与配套商业的定位

2、小区配套底商的附属设施隔油池、烟尘净化装置的必要性

3、住区配套商业位置与住区出入口开放设计，重视解决商业安防设施与围合的封闭

十、各类设备选型综合对比分析

1、不同业态在开发报建时采用何种（高压）供电方式便于后期物业管理维护成本降低

- 2、不同类型楼宇供水方式利弊解析，新建项目采用何种二次加压供水方式节能和维护成本最佳
- 3、高端居住项目采用“恒温、恒湿”作为销售卖点的潜在风险与维护成本
- 4、高层住宅如何把太阳能热水设施合理设计与布局，减少存在的“鸡肋”问题
- 5、北方地区地下车库、地下空间消防管线风险规避、车库通风与节能方式

第二部分：写字楼/公寓/商业综合体前期介入

一、写字楼/公寓/商业综合体前期介“十问”

- 1、写字楼/公寓/商业综合体安全防范设计是否取得物业认可
- 2、写字楼/公寓/商业综合体车位配比及交通设计是否取得物业公司商榷
- 3、写字楼/公寓/商业综合体物业管理用房设置是否取得物业公司认同意
- 4、综合体物业中控室、监控室的设计布局是否邀请物业公司参
- 5、写字楼/公寓/商业综合体给排水系统设备设施的配置方式是邀请物业公司参与
- 6、写字楼/商业综合体供配电系统设备设施配置状况是否约请物业公司参与
- 7、写字楼/商业综合体制冷、供暖系统设备设施配置状况是否取得物业公司认可
- 8、写字楼/公寓/商业综合体设备设施选用中节能与计量方面有哪些考虑
- 9、写字楼/公寓/商业综合体应配备哪些配套设施
- 10、写字楼/商业综合体垃圾处理设备设施配置应满足哪些条件，楼层内是否设

置清洁间

二、写字楼/公寓/酒店/商业综合体大、小物业的权责利分割

写字楼/公寓/酒店/商业综合体设备设施选型

- 1、不同业态安全安防设施的配置与楼宇自控设施的应用
- 2、优化地下车库的建安成本，规划好地下车库的行车动线、业态占比和出入口
- 3、介绍几种综合体地下车库行车动线案例，启发参训学员设计规划思路
- 4、写字楼/商业电梯的选型与数量配置，写字楼电梯的分区
- 5、综合体供电设备等级和不同业态供电负荷密度分配
- 6、综合体的品质感与节能措施应用

二：如何从物业的需求业主的感受和规范标准来进行承接验收

1. 建设部-最新-物业承接查验办法
2. 承接查验的相关法律责任，程序、范围、条件及争议解决
3. 承接查验的资料钥匙移交内容、手续、保管责任
4. 物业承接查验操作指南(给排水系统)
5. 物业承接查验操作指南(供配电系统)
6. 物业承接查验操作指南(消防系统)
7. 物业承接查验操作指南(电梯系统)
8. 物业承接查验操作指南(智能化系统)

9. 物业承接查验操作指南(房屋公共部位与公共设施)
10. 物业承接查验操作指南(暖通系统)
11. 物业承接查验操作指南(园林绿化系统)
12. 房屋分户验收标准及规范，验房工具使用及交房验收流程

三：物业设施设备管理

- 1、如何通过物业设备管理体现物业资产管理的价值
- 2、物业工程设备维保体系的建立与操作
- 3、物业工程管理（给排水部分）
- 4、物业工程管理（供配电部分）
- 5、物业工程管理（智能化系统）
- 6、物业工程管理（消防系统）
- 7、物业工程管理（暖通系统部分）
- 8、物业工程管理（房屋及公共设施设备部分）
- 9、物业工程管理（工程入室维修培训）
- 10、物业高标准设备房的打造

四：物业二次装修管理

- 1、装修管理与控制技巧
- 2、物业装饰装修管理法律规定及装修管理规程
- 3、装修管理服务协议书
- 4、图解介绍装修全过程，及办理审核关键点

5、物业装修管理问题处理与解决案例分享