



教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材

物业管理实务

Real Estate Management Practice

主编 战晓华

副主编 宁亚瑜
隋风琴



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

Real Estate Management Practice

参 编 沈秀东 田 游



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书从物业管理经营与运作的实际需要出发,围绕物业管理岗位必备能力,重点对物业管理实务工作的内容、方法、标准、程序与要求做了阐述。主要内容包括物业管理概述、物业服务企业的管理、物业管理招标与投标、前期物业管理、房屋维修管理、物业设备设施管理、物业环境管理、物业安全管理、物业综合经营服务、客户服务等,同时针对不同类型物业的特点介绍了各自物业管理的组织与落实以及物业服务企业的贯标与创优常识,即不同类型物业的管理与服务及质量管理。针对常见问题,本书在每章后设置了思考题、单选题、多选题、案例分析题以及情景题,以提高学生分析应用能力。

本书内容深入浅出,有较强的实践性,同时介绍了当前有关物业管理的新信息、新资料。本书可作为高职高专物业管理、社区管理与服务、房地产经营及相关专业教材,也可作为物业管理行业培训教材及广大读者自学参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/战晓华主编. —天津:天津大学出版社,
2008. 10

教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材

ISBN 978-7-5618-2833-5

I. 物… II. 战… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 158930 号

出版发行 天津大学出版社

出 版 人 杨欢

地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)

电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742

网 址 www.tjup.com

短信网址 发送“天大”至 916088

印 刷 迁安万隆印刷有限责任公司

经 销 全国各地新华书店

开 本 169mm × 239mm

印 张 18.75

字 数 440 千

版 次 2008 年 10 月第 1 版

印 次 2008 年 10 月第 1 次

印 数 1—3 000

定 价 39.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材

编审委员会

主任：王处辉 南开大学高等教育研究所 教授/博士生导师

副主任：陈庆云 北京大学政府管理学院 教授/博士生导师

杨欢 天津大学出版社 社长

唐永泽 南京工业职业技术学院 教授/书记

邹文开 长沙民政职业技术学院 教授/副院长

委员(以下按姓氏音序排列)：

丛建阁 山东财政学院 教授/处长

杜创国 山西大学政治与公共管理学院 副教授/副院长

林闽钢 南京大学公共管理学院 教授/博士生导师

刘清华 南开大学高等教育研究所 副教授/博士

陆建洪 苏州经贸职业技术学院 教授/博士生导师

聂荣华 湖南省教育厅 教授

宋琦如 宁夏医学院公共卫生学院 教授/院长

孙迎光 南京师范大学公共管理学院 教授/副院长

张晓华 北京青年政治学院 教授/副院长

赵宏志 天津大学出版社 副编审

赵栓亮 石家庄邮电职业技术学院 教授/主任

周良才 重庆城市管理职业学院 教授

周绿林 江苏大学工商管理学院 教授/书记

周跃红 广东科学技术职业学院 教授

总序

高等职业教育既是我国高等教育体系的重要组成部分,也是职业教育体系的重要组成部分。近几年,高等职业教育呈现出前所未有的发展势头,高等职业院校数量、在校生和毕业生人数持续增长。1996年,我国高等教育的毛入学率仅为6%,2002年达到高等教育大众化阶段的15%,到2007年上升至22%,这其中,高职高专教育的快速发展起到了不可或缺的作用。

20世纪80年代以来,世界许多国家和地区都把职业教育确立为教育发展战略重点。伴随着经济一体化的要求,把发展职业教育作为提高国家竞争力的战略措施,成为世界各国教育政策调整的普遍做法。

我国从20世纪80年代初期建立职业大学至今,高职教育走过20多年的发展历程。随着我国社会经济体制的转型以及高等教育大众化的发展,高等职业教育得到快速发展,其中一个重要原因是国家政策的促进。1996年,全国人大通过并颁布了《中华人民共和国职业教育法》,从法律上确定了高职教育在我国教育体系中的地位,由此我国的高职教育发展驶入了快车道;1999年全国教育会议召开,中央提出“大力发展高等职业教育”的工作要求,我国高职教育进入了蓬勃发展的历史新阶段。2005年,国务院印发《关于大力发展职业教育的决定》,召开全国职业教育工作会议,明确提出,推进我国走新型工业化道路,解决“三农”问题,促进就业再就业,必须大力发展职业教育。2005年成为我国职业教育史上具有里程碑意义的一年。与此同时,各地纷纷出台新举措,加强对职业教育的统筹领导,加大财政投入,鼓励和支持民间资本举办职业教育,完善职业教育的管理体制和保障机制。

从目前我国高等教育发展的总体情况看,存在着由于各层次高等教育不协调所造成的人才类型结构失衡现象。面对这一问题,中国人民大学校长纪宝成曾在2005年高等教育国际论坛上呼吁:“(高等教育)结构

调整的关键是发展高等职业技术教育。”^①当前存在的社会需求与学校教育的供求矛盾,对高职高专院校而言无疑是一次发展的机遇。

截至2005年底,高职高专教育取得了规模性增长,基本形成了每个市(地)至少设置一所高职高专院校的格局。全国共设有高职高专院校1091所,占普通高等学校总数的60.9%。从招生情况看,2005年全国高职高专招生人数达到268.1万人,占全国本专科招生总数的53.1%。从在校生规模看,2005年全国高职高专在校生人数为713万,占本专科在校生总数的45.7%。根据国家对职业教育发展的规划,到2010年,高职高专招生规模将占高等教育招生规模的一半以上^②。高职高专已经占据了高等教育的半壁江山。

2004年10月26日,教育部首次颁发了《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录(试行)》(教高[2004]3号)(简称《目录》)、《普通高等学校高职高专教育专业设置管理办法(试行)》(教高[2004]4号),并印发《普通高等学校高职高专教育专业简介》,从2005年开始实施。这是我国第一次在专科层次颁布全面系统的专业目录,填补了我国缺少高职高专教育专业目录的空白。《目录》按职业门类分设包括公共事业大类在内的19大类,下设二级子类77个,专业556个。公共事业大类下设公共事业类、公共管理类、公共服务类3个二级子类,共设有24个专业。2005年12月,教育部发布《教育部关于成立2006—2010年教育部高等学校有关科类教学指导委员会的通知》(教高函[2005]25号)。2006年,全国高职高专各专业类教学指导委员会相继成立。教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会于2006年6月在南开大学召开成立大会暨第一次工作会议,会议讨论并通过了《教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会工作章程》、《教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会2006—2010年工作规划》以及2006年的工作计划,明确了该教学指导委员会2006年及其今后四年的总体工作目标与任务。

教材建设是专业建设的重要组成部分。高职高专公共事业类专业教学指导委员会成立以来,就把教材建设作为一项重要的工程来抓。为此,我们制定了针对高职高专公共事业类专业特点的人才培养目标,按教育部确定的必修课和专业课课程设置,动员和组织全国相关院校的专业教

① 沈祖芸,计琳:《一个统率高教发展的重要命题》,载《中国教育报》,2005-11-25(5)。

② 教育部发展规划司:《2005年高等教育事业统计主要结果与分析》,见《教育统计报告》,第一期。

师和研究人员,编写一套高水平的教材的计划。

我们组织编写这套教材的总体构想是:严格按照教育部高职高专公共事业类专业建设的基本要求,根据专业教学内容、教学发展要求、人才培养方案以及学生的基本素质情况,以职业岗位核心技能培养为目标,紧密结合学生未来工作实际,充分体现职业岗位核心技能要求和工学结合特点。同时,积极探索“专业标准”建设,并尝试建设“标准化”教材,力争对全国高职高专院校公共事业类专业的教材建设起到示范、引领和辐射的作用,鼓励高职高专双师型专业教师参与编写并积极推广使用,从而提高公共事业类专业的教学质量,面向行业培养出更多高质量的应用型高级专业人才,为我国的社会主义建设服务。

我们期望这套教材应具有以下特点。

1. 教材以职业岗位核心能力需求为主线,按照职业岗位核心技能的要求制定教材编写大纲,设计教材体例和内容。教材中的知识点与职业岗位核心技能紧密对应,使理论知识学习、实践能力和可持续发展紧密结合起来,形成教材内容的三位一体,强化教材体系的职业性。

2. 教材内容突出对学生职业岗位能力的培养,把专业和职业结合起来,将核心技能的培养贯穿于教材全部内容。

3. 教材内容体现“基础理论适度、突出应用重点、强化实训内容,形式立体多元”的思想原则,教材内容设计以岗位技能需求为导向,以素质教育、创新教育为基础,以学生能力培养、技能训练为本位,使其真正成为为高职高专学生“量身定做”的教材。

4. 教材融入职业资格标准,体现职业素质培养。将双证书教育融入教材内容,使职业资格认证内容和教材教学内容有机衔接起来,让学生学习相关课程教材后可直接参加职业资格证书考试。

5. 将行业或国家的技术标准融入教材内容中,让学生在校期间接受“标准”教育,增强“标准”意识。

6. 将人才培养方案、专业标准、实训条件等放入教材内容中,在强化教材职业针对性的同时,体现教材实用性、创新性和前瞻性的特点。

7. 扩大教材的使用范围,使教材的功能多元化。既可以作为高职高专院校学生的教材,也可以作为一般本科院校相关专业的教学参考用书及行业的培训参考读物,还可以作为相关人员普及提高相关知识的应用性图书。

8. 教材的形式力争立体化,除纸质的主教材外,另辅以电子教案、教

学计划、CAI 课件、IP 课件(流媒体课件)、电子习题库、电子试卷库、影音资料等辅助教学资源,最终为学校专业建设、教师教学备课、学生自主学习提供完整的教学解决方案,最大限度地做好全方位的资源供给服务,从而提高教材选用的竞争力。

在确定教材编写目标和要求的基础上,我们教学指导委员会与天津大学出版社合作,按教育部规定的高职高专公共事业类专业的课程目标,选定一批主干课及专业必修课程,采取在全国范围内公开招标的方式,在编著者自愿申报的前提下,由本教学指导委员会成员组成的教材编审委员会从中遴选最优秀的教师担任既定教材的主编,并鼓励高职高专公共事业类专业有经验的一线教师与研究型大学的相关教师合作,由我们牵线搭桥,优化组合成一部教材的编写团队,共同完成一部教材的编写工作,以求达到理论与教学实践的有机结合。

然而,编写高水平的专业教材谈何容易。虽然参与编写这套课程教材的都是既有丰富教学经验也有较高研究水平的教育工作者,但毕竟我国公共事业类专业开办的时间尚短,所以,这套教材肯定会有一些不尽如人意之处,敬请大家提出批评、改进的建议,使这套教材臻于完善,为我国公共事业类专业的发展做出应有的贡献。

教育部高等教育司高职高专处、教育部高职高专教学指导委员会协办、天津大学出版社对出版这套教材给予了大力支持。在研讨设计和组织审定这套教材的过程中,天津大学出版社给予了部分经费支持,并对这套教材的编写方针提出了参考意见,为本教材的出版做出了大量推动和建设性工作。在此表示衷心的感谢。

教育部高职高专公共事业类
专业教学指导委员会主任 王处辉

2008年6月于南开大学

前言

物业管理是伴随着我国房地产市场的发展而应运而生的新兴事物。在短短的20多年时间里,物业管理在我国经历了从无到有并逐步获得迅速发展,显示出了强大的生命力和广阔的发展前景。了解物业管理的规律,熟悉物业管理实际操作的基本环节和主要内容,适应市场经济条件下现代物业管理的发展趋势,这对提高物业管理的水平将是十分重要的,为此,我们编撰了《物业管理实务》这本教材,旨在为物业管理行业的从业人员和有志于从事这一行业的人士提供一本实用的参考书。

本教材依据物业的法规制度,从物业管理者的角度出发,以物业服务企业从组建到发展为主线,介绍了物业管理各个阶段不同业务环节应具备的基本知识和操作技能。本教材具有以下基本特色。

一、以职业岗位核心能力需求为主线,设计教材内容。淡化理论知识,突出实践技能。

二、把职业资格认证培训内容和教材教学内容有机地衔接起来,并且每章后除思考题以外的其他题型与职业资格考核相一致,推进双证书教育的实施,注重教材的融合性。

三、体例上,每章由“学习目标”、“案例导入”、“主体内容”、“阅读资料”、“案例”、“本章小结”和“思考与练习”七部分组成。按照提出问题(学习目标、案例导入)→解决问题(教材主体内容、案例、阅读资料)→总结练习(本章小结,思考与练习)的思路谋篇布局。既符合阅读习惯,也使读者在把握知识点与技能点的基础上,加深对教材内容的理解与掌握,提升实操能力。

四、把物业管理相关政策法规的最新信息引入教材。把自2007年以来颁布的《物权法》、最新修改的《物业管理条例》以及《物业服务定价成本监审办法(试行)》、《住宅专项维修资金管理办法》、《物业服务企业资质管理办法》中的最新信息引入教材,如采用《物权法》内容,将以前的说法“接管验收”、“物业管理企业”、“业主公约”分别改为目前最新提法“承接查验”、“物业服务企业”、“管理规约”,等等。

本教材由辽宁商贸职业学院战晓华任主编,盘锦职业技术学院宁亚瑜、辽宁科技大学隋凤琴任副主编。具体编写分工如下:第1~4章、第10章、第12章由战晓华编写,第5章、第6章由宁亚瑜编写,第9章、第11章由隋凤琴编写,第7章由辽阳职业技术学院沈秀东编写,第8章由沈阳建筑大学职业技术学院田游编写。

教材编写中,力求做到尽善尽美,但由于水平所限,难免存在不妥、疏漏之处,恳请广大读者不吝赐教。

2008 年 7 月

目 录

1 物业管理概述	(1)
1.1 物业与物业管理	(1)
1.1.1 物业	(1)
1.1.2 物业管理	(2)
1.2 物业管理机构	(4)
1.2.1 物业服务企业	(4)
1.2.2 业主大会与业主委员会	(6)
1.2.3 物业管理相关职能机构	(10)
1.2.4 行业协会	(11)
1.3 物业管理服务内容与基本环节	(12)
1.3.1 物业管理服务的内容	(12)
1.3.2 物业管理的基本环节	(12)
1.4 物业管理制度	(13)
1.4.1 物业管理制度的含义	(13)
1.4.2 物业管理制度的内容	(13)
本章小结	(14)
思考与练习	(15)
2 物业服务企业的管理	(17)
2.1 物业服务企业的组建	(17)
2.1.1 物业服务企业的组建程序	(17)
2.1.2 物业服务企业机构设置及职能	(20)
2.1.3 物业服务企业人员配备与素质要求	(21)
2.2 物业服务企业的财务管理	(23)
2.2.1 物业服务企业财务管理概述	(24)
2.2.2 物业管理资金的筹集与使用管理	(26)
2.2.3 物业服务费的管理	(28)
2.2.4 物业专项维修资金的管理	(32)
2.3 物业管理档案的管理	(34)
2.3.1 物业管理档案的内容	(35)
2.3.2 物业管理档案的管理程序	(35)
2.3.3 物业管理档案的管理要求	(38)
本章小结	(38)

思考与练习	(38)
3 物业管理招标与投标	(40)
3.1 物业管理招标	(41)
3.1.1 物业管理招标的方式	(41)
3.1.2 物业管理招标的实施程序	(42)
3.2 物业管理投标	(51)
3.2.1 物业管理投标的程序	(51)
3.2.2 物业管理投标文件的编制	(55)
3.3 物业服务合同	(57)
3.3.1 物业服务合同的类型	(57)
3.3.2 物业服务合同的内容	(58)
3.3.3 物业服务合同的签订	(65)
本章小结	(65)
思考与练习	(66)
4 前期物业管理	(68)
4.1 物业管理早期介入	(69)
4.1.1 物业管理早期介入的意义	(69)
4.1.2 物业管理早期介入的工作内容	(70)
4.2 物业的承接查验	(72)
4.2.1 承接查验及竣工验收	(73)
4.2.2 物业承接查验的依据、条件与准备工作	(73)
4.2.3 物业承接查验的程序	(74)
4.2.4 物业承接查验中质量问题的处理	(79)
4.2.5 房屋维修责任的划分	(79)
4.3 业主入住服务	(80)
4.3.1 业主入住前的准备工作	(81)
4.3.2 业主入住的有关手续文件	(82)
4.3.3 业主入住的办理程序	(86)
4.4 装修管理	(87)
4.4.1 装修管理的程序	(87)
4.4.2 装修管理的要求	(90)
本章小结	(92)
思考与练习	(92)
5 房屋维修管理	(95)
5.1 房屋维修管理概述	(95)
5.1.1 房屋维修管理内容	(96)

5.1.2	房屋维修工程分类	(100)
5.1.3	房屋维修标准及要求	(101)
5.2	房屋日常养护	(103)
5.2.1	房屋日常养护类型	(103)
5.2.2	房屋日常养护的程序	(105)
5.2.3	日常服务的考核指标	(109)
5.2.4	房屋重点部位的养护	(110)
5.3	常见的房屋修缮问题处理	(112)
5.3.1	卫生间地面渗漏的处理	(112)
5.3.2	穿板管道渗漏的处理	(113)
5.3.3	墙体长毛的处理	(113)
5.3.4	墙体裂缝渗漏的处理	(114)
5.3.5	平顶屋面渗漏的处理	(114)
	本章小结	(115)
	思考与练习	(116)
6	物业设备设施管理	(118)
6.1	物业设备设施管理概述	(118)
6.1.1	物业设备设施含义及分类	(119)
6.1.2	物业设备设施管理内容	(120)
6.1.3	物业设备设施的保养与维修	(121)
6.1.4	物业设备设施日常维修程序	(123)
6.1.5	物业设备设施管理制度	(124)
6.2	供电设备管理	(126)
6.2.1	供电设备使用及养护管理	(126)
6.2.2	供电设备常见故障处理	(128)
6.3	给排水系统管理	(129)
6.3.1	给排水系统使用及养护管理	(129)
6.3.2	给排水系统常见故障处理	(132)
6.4	空调系统的管理	(134)
6.4.1	空调系统的使用及养护管理	(134)
6.4.2	空调系统常见故障处理	(136)
6.5	电梯设备管理	(136)
6.5.1	电梯设备使用及养护管理	(136)
6.5.2	电梯设备常见故障处理	(139)
6.6	供暖系统管理	(140)
6.6.1	供暖系统使用及养护管理	(140)

6.6.2 供暖系统常见故障处理	(142)
本章小结	(143)
思考与练习	(143)
7 物业环境管理	(146)
7.1 物业区域环境污染的防治	(147)
7.1.1 大气污染的防治	(147)
7.1.2 水体污染的防治	(148)
7.1.3 固体废弃物污染的防治	(149)
7.1.4 噪声污染的防治	(151)
7.2 物业保洁服务	(152)
7.2.1 保洁服务概述	(152)
7.2.2 保洁服务的内容	(153)
7.2.3 垃圾收集与清运	(161)
7.3 物业绿化管理	(162)
7.3.1 绿化管理的内容	(162)
7.3.2 绿化管理标准	(168)
本章小结	(169)
思考与练习	(170)
8 物业安全管理	(172)
8.1 物业治安管理	(173)
8.1.1 物业治安管理的主要内容	(173)
8.1.2 对保安部各岗位的工作要求	(175)
8.2 物业消防管理	(177)
8.2.1 消防管理的主要内容	(177)
8.2.2 高层楼宇消防管理	(183)
8.3 物业车辆道路管理	(184)
8.3.1 物业车辆道路管理的内容	(184)
8.3.2 物业车辆管理制度	(185)
8.4 物业管理突发事件处理	(187)
8.4.1 突发事件产生的原因及应对	(187)
8.4.2 常见突发事件应急处理程序	(188)
本章小结	(194)
思考与练习	(195)
9 物业综合经营服务	(197)
9.1 物业综合经营服务概述	(197)
9.1.1 物业综合经营服务的含义及种类	(198)

9.1.2 物业综合经营服务的原则	(198)
9.2 物业综合经营服务的策划与运作	(198)
9.2.1 物业综合经营服务的调查与策划	(198)
9.2.2 物业综合经营服务的运作程序	(201)
9.3 物业的租赁管理	(202)
9.3.1 物业租赁管理概述	(202)
9.3.2 物业租赁管理的程序	(204)
本章小结	(209)
思考与练习	(209)
10 客户服务	(211)
10.1 客户服务概述	(212)
10.1.1 客户服务的含义	(212)
10.1.2 客户服务的工作要点	(212)
10.2 客户接待服务	(215)
10.2.1 客户来电、来访、来信、问询及报修接待	(215)
10.2.2 客户接待服务注意事项	(216)
10.2.3 接待服务礼仪规范	(217)
10.3 客户沟通	(218)
10.3.1 与客户沟通的程序	(218)
10.3.2 客户沟通注意事项	(219)
10.4 客户投诉	(219)
10.4.1 客户投诉的原因	(219)
10.4.2 客户投诉处理的原则	(220)
10.4.3 客户投诉处理程序	(221)
10.4.4 客户投诉预防	(222)
10.5 客户满意度调查	(223)
10.5.1 客户满意度调查的方法	(223)
10.5.2 开展客户满意度调查的步骤	(223)
本章小结	(227)
思考与练习	(228)
11 不同类型物业的管理与服务	(230)
11.1 居住物业的管理与服务	(230)
11.1.1 居住物业的类型	(231)
11.1.2 住宅小区的物业管理	(231)
11.1.3 花园别墅的物业管理	(234)
11.1.4 高级公寓的物业管理	(235)

11.2 非居住物业的管理与服务	(236)
11.2.1 非居住物业的类型	(236)
11.2.2 写字楼的物业管理	(237)
11.2.3 商业场所的物业管理	(241)
11.2.4 工业区的物业管理	(244)
11.2.5 其他物业的物业管理	(247)
本章小结	(252)
思考与练习	(253)
12 质量管理	(255)
12.1 ISO9000 与物业管理贯标	(255)
12.1.1 ISO9000:2000 系列标准的主要内容及特点	(256)
12.1.2 ISO9000 标准在物业管理中的应用	(256)
12.1.3 质量管理体系文件	(261)
12.2 物业管理达标创优	(269)
12.2.1 ISO9000 标准与物业管理创优的关系	(269)
12.2.2 物业服务企业创优工作的程序	(270)
本章小结	(271)
思考与练习	(272)
附件1	(274)
附件2	(278)
参考文献	(284)

1

物业管理概述

学习目标

知识点:通过本章学习,了解各种物业管理机构及物业管理制度的含义;掌握物业的含义,物业管理的含义、特点、目标及原则,物业管理服务内容与基本环节以及物业管理制度的内容。

技能点:通过本章学习,掌握各物业管理机构在物业管理中的权利、义务或职责,能够正确处理物业服务企业与其他物业管理机构之间的关系。

【案例 1-1】

某旧小区实行物业管理后,不少业主对物业服务公司的一些工作很不理解,比如,物业服务公司不允许业主把车停放在楼下门口,把小区原来的四个出口封闭了两个,不让业主把被子拿到小区内的空地上搭绳晾晒等。对这些做法,业主非常疑惑,不是说物业服务公司是聘请来为业主服务的吗?可物业服务公司为什么又处处管着业主?物业管理到底是管理还是服务?如何正确认识物业管理?

1.1 物业与物业管理

1.1.1 物业

1.1.1.1 物业的含义

故事 物业一词源于港澳及东南亚一带的国家和地区对房地产的称谓。在英语国家,