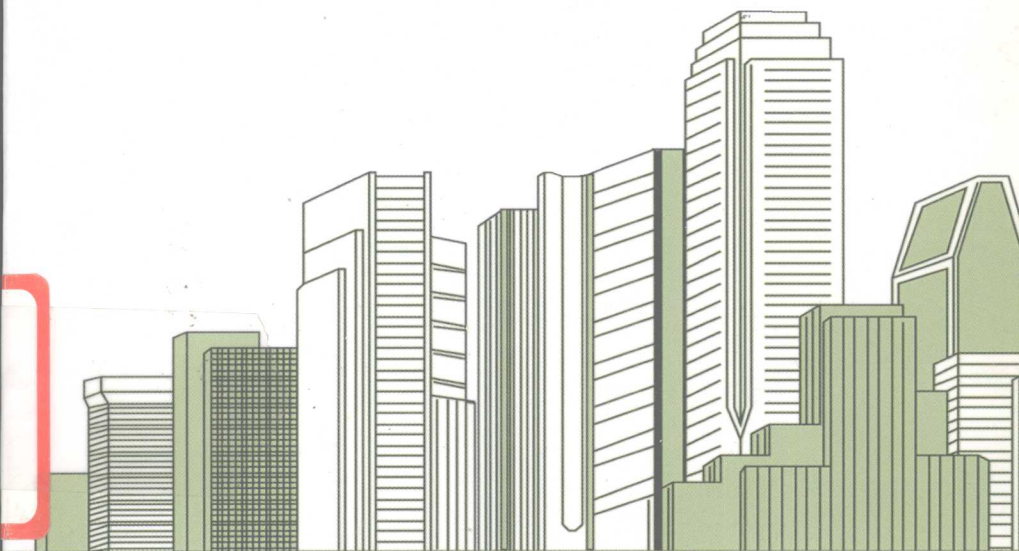




孙长菊 主编

最新 物业管理

知识问答



科学出版社
www.sciencepress.com

F293.33-44

2

最新物业管理知识问答

孙长菊 主编

F293.33-44
2

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书为物业管理人员的基本参考书。本书用通俗易懂的语言,介绍了物业管理人员在物业管理中应掌握和遵守的基本制度和政策,以及与之相关的专业基础知识。

本书采取问答的形式,有针对性地对物业管理中遇到的问题给予分析解答,是物业管理人员理想的参考书,同时也可供广大购房者参考。

图书在版编目(CIP)数据

最新物业管理知识问答/孙长菊主编,一北京:科学出版社,2005

ISBN 7-03-013829-5

I. 物… II. 孙… III. 物业管理-问答 IV. F293.33-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 066746 号

责任编辑:童安齐 彭明兰 / 责任校对:栋梁工作室

责任印制:吕春珉 / 封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新 蕾 印 刷 厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2005年1月第 一 版 开本:850×1168 1/32

2005年1月第一次印刷 印张:7 1/8

印数:1—4 000 字数:166 000

定价:15.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈路通〉)

本书编委会

主

参加编写人员

编

孙长菊

杨杏平

宁志刚

赵丽娜

赵 丽

李学彬

杜新荣

张宏印

杨艳荣

吴 童

乔 琼

侯 静

徐 荣

刘海侠

冷雪梅

胡 涛

孟庆红

张 明

王振静

付月娥

夏志新

王 芳

李 琼

向小霞

李海军

刘春梅

张 宁

王 琳

肖云飞

李增丽

陈 生

前 言

为了使物业管理从业人员熟悉国家推行的职业资格证书制度,我们以最新物业管理从业人员执业资格培训大纲为基础,编写了此书。

此书采取问答的形式,有针对性地阐述了物业管理中面临的各种问题,并给出了对其做出妥善解决的方法和理由。

本书内容新颖、实用,解答扼要、具体。读者可带着问题阅读,以达到事半功倍的效果。

本书可作为物业管理从业人员的职业培训的辅导书,亦可供广大购房者参考。

本书在编写过程中由于时间仓促,加之作者水平有限,书中难免有不妥之处,望广大读者批评指正。

目 录

第一部分

基础知识

第一章 物业管理概述

1. 什么是物业? (3)
2. 物业有哪些特征? (3)
3. 什么是物业管理? (4)
4. 特种物业按使用功能和用途分哪几类? (4)
5. 物业管理与传统房地产管理相比有何优越性? (4)
6. 物业管理有哪些特点? (5)
7. 物业管理的目标和任务是什么? (6)
8. 物业管理有哪些主要内容? (7)
9. 物业管理有哪些基本原则? (8)
10. 物业管理与旧体制下房屋管理的根本区别在哪里? (9)
11. 什么是搞好物业管理的物质基础? 应当怎样理解? (9)
12. 物业管理公平竞争的好处是什么? (9)
13. 物业管理人员有哪些素质要求? (10)
14. 物业管理人员必须具有哪些基本的知识技能? (10)
15. 物业管理人员应具有什么样的个人素质? (11)
16. 对物业管理人员的职业道德有什么要求? (11)

第二章 物业管理机构

1. 什么是物业管理企业? 其主要职能、特点、组织形

式是什么？	(13)
2. 物业管理企业及其子项目如何分类？	(13)
3. 物业管理企业资质等级中的一级企业有哪些要求？	(13)
4. 物业管理公司各部门的主要职能如何划分？	(14)
5. 物业管理有限责任公司的组织机构及其职能如何划分？	(15)
6. 物业管理企业有哪些组建条件？	(15)
7. 企业名称一般由哪几部分组成？	(16)
8. 物业管理企业的注册资本是如何规定的？	(16)
9. 公司章程内容大致是什么？	(16)
10. 联营企业的章程，还应载明的内容是什么？	(17)
11. 股份有限公司的章程内容是什么？	(17)
12. 申办物业管理资质备案和资质证书时，应向主 管部门提交哪些文件和资料？	(18)
13. 什么是业主？什么是业主自治管理？其是通过 什么实现的？	(18)
14. 业主小组成立后有什么职责？	(18)
15. 第一次业主大会或业主代表大会召开的条件是什么？ ...	(19)
16. 在一定时间内会同房屋出售单位组织业主做好第一 次业主大会或业主代表大会有哪些筹备工作？	(19)
17. 为了完成第一次业主大会或代表大会的各项 任务，会议程序如何？	(19)
18. 业主大会或业主代表大会行使什么职权？	(20)
19. 什么是业主委员会？	(20)
20. 业主委员会为取得社会团体法人资格，需向房 管部门提交哪些材料？	(20)
21. 业主委员会的作用是什么？	(20)
22. 业主委员会有哪些权利和义务？	(21)

23. 业主委员会章程, 应该包括哪些内容? (21)
24. 房地产行政主管部门对物业管理企业的监督、
管理、指导工作, 体现在哪些方面? (22)
25. 物业管理企业与工商行政管理部门、税务部门
和物价部门有何关系? (22)
26. 物业管理企业接受相关行政管理部门的哪些监
督与指导? (23)
27. 物业管理企业与房地产开发企业有何关系? (23)
28. 物业管理企业与业主委员会有何关系? (23)
29. 为什么说物业管理企业在一定意义上, 可称为业主
和住用人的总管家? (24)
30. 物业管理企业与街道办事处和居委会有何关系? (24)
31. 物业管理区域与社区建设之间有什么共同性? (24)
32. 物业管理区域建设和社区建设有什么不同点? (25)
33. 物业管理区域建设和社区建设的关系如何? (25)

第三章 住宅小区的物业管理

1. 住宅小区的构成分为几部分? (26)
2. 房屋的共有具有什么特征? (26)
3. 住宅小区居住环境包括哪几部分? (26)
4. 住宅小区与以往城镇居民分散居住、居住区与工厂区
及办公区混杂相间居住方式相比, 有什么特点? (27)
5. 住宅小区物业管理有哪些内容? (27)
6. 住宅小区物业管理的过程是什么? (28)
7. 住宅小区物业管理公司接管住宅小区物业管理
工作后应收集索取哪些相关资料? (29)
8. 住户手册是小区物业管理公司编制的具有一定
法规约束力的执行性文件, 其包括哪些内容? (29)

9. 住宅小区物业管理的目标是什么?	(30)
10. 住宅小区物业管理有哪些要求?	(30)
11. 住宅小区物业管理中管理运作人员应具有什么样的基本素质?	(31)
12. 住宅小区物业管理中房屋的维修管理的标准是什么? ...	(31)
13. 住宅小区物业管理中设备管理应具有哪些基本要求? ...	(31)
14. 住宅小区物业管理中市政公用设施管理有哪些基本要求?	(32)
15. 住宅小区物业管理中绿化管理有哪些基本要求?	(32)
16. 住宅小区物业管理中环境卫生管理有哪些基本要求? ...	(32)
17. 住宅小区物业管理中治安、保卫管理有哪些基本要求?	(33)
18. 住宅小区物业管理中有哪些社区文化?	(33)
19. 住宅小区物业管理中管理单位经济效益怎样?	(33)
20. 住宅小区物业管理的管理原则是什么?	(34)
21. 住宅小区物业管理的管理特点是什么?	(35)

第四章 写字楼的物业管理

1. 什么是写字楼?	(36)
2. 如今我国写字楼的发展情况如何?	(36)
3. 写字楼是如何分类的?	(36)
4. 按建筑面积是如何划分写字楼的?	(37)
5. 按功能是如何划分写字楼的?	(37)
6. 按现代化程度如何划分写字楼的?	(37)
7. 国外通常是如何划分写字楼的?	(37)
8. 现代写字楼有哪些特点?	(38)
9. 当前写字楼的设计有几种形式?	(38)
10. 现代写字楼内部应具有哪些系统?	(38)

11. 什么系统是现代写字楼设备中最重要的系统? 如何理解?	(39)
12. 现代写字楼中通信系统包括什么?	(39)
13. 常见的高层建筑有哪些给水方式?	(39)
14. 什么是排水? 排水系统包括哪些设备?	(39)
15. 自动喷水消防系统和水幕消防系统是如何工作的?	(40)
16. 智能化建筑的三大要素是什么?	(40)
17. 什么是楼宇自动化系统 (BAS)?	(40)
18. 采用楼宇自动化系统 (BAS) 有何优越性?	(40)
19. 什么是通信自动化系统 (CAS)?	(41)
20. 通信自动化系统 (CAS) 包括什么?	(41)
21. 什么是电视电缆系统?	(41)
22. 什么是广播系统? 其分类如何?	(41)
23. 什么是安保监视报警系统?	(41)
24. 什么是办公自动化系统 (OAS)?	(42)
25. 什么是智能化建筑的综合布线系统 (PDS)?	(42)
26. 写字楼有哪些管理方式?	(42)
27. 什么是委托服务型物业管理, 其职能包括哪些?	(42)
28. 怎样理解自主经营型物业管理?	(43)
29. 什么是专业服务公司物业管理?	(43)
30. 写字楼管理的目标是什么?	(43)
31. 写字楼的工作与生活环境具体体现在哪些方面?	(43)
32. 制订写字楼管理规划的程序是什么?	(44)
33. 写字楼使用前有哪些准备工作?	(44)
34. 写字楼的维护维修与环境管理涉及哪些内容?	(45)
35. 对写字楼的房屋管理及维修养护有哪些具体内容?	(45)
36. 写字楼的清洁卫生服务项目包括哪些内容?	(45)
37. 写字楼的保安服务有哪些内容?	(46)

38. 写字楼有哪些商务服务？	(46)
39. 物业管理公司商务中心工作人员有哪些素质要求？	(46)
40. 物业管理公司商物中心的工作程序是什么？	(47)
41. 商务中心签单程序是什么？	(47)
42. 商务中心有哪些服务项目？	(47)
43. 写字楼的客房服务有哪些具体项目？	(48)
44. 签订写字楼租赁合同有哪些具体过程？	(48)
45. 客户迁入程序包括哪些职责？	(49)
46. 营业部有哪些工作职责？	(49)
47. 工程部有哪些工作职责？	(50)
48. 保卫部有哪些工作职责？	(50)
49. 公关部有哪些工作职责？	(50)
50. 营业部向有关部门发汇签单，要求签署哪些意见？	(50)
51. 各部门接到《汇签表》后有哪些应做的工作？	(50)
52. 保卫部有哪些具体工作？	(51)
53. 客务部有哪些具体工作？	(51)
54. 财务部有哪些具体工作？	(51)
55. 工程部有哪些具体工作？	(52)
56. 营业部有哪些具体工作？	(52)
57. 写字楼对承租户的选择有哪些要求？	(52)
58. 物业管理者对承租户的调查如何进行？	(52)
59. 写字楼租金由哪些构成？	(53)
60. 什么是商品租金？	(53)
61. 商品租金的构成有哪些？	(53)
62. 什么是折旧费？	(54)
63. 什么是维修费？	(54)
64. 什么是管理费？	(54)
65. 什么是地租？	(54)

66. 什么是利息？	(54)
67. 什么是税金？	(54)
68. 什么是保险费？	(54)
69. 什么是利润？	(55)
70. 什么是成本租金？成本租金由什么构成？	(55)
71. 什么是基础租金？	(55)
72. 什么是市场租金？租金的上升与下降与什么 因素有关？	(55)
73. 写字楼租金是如何确定的？	(55)

第五章 商业场所的物业管理

1. 什么是商业场所？其发展趋势如何？	(57)
2. 商业场所有哪些类型？	(57)
3. 什么是敞开型商业场所？	(57)
4. 什么是封闭型商业场所？	(57)
5. 综合性的商业购物中心包括什么？	(58)
6. 什么是商业场所、住户两用楼房商业场所？	(58)
7. 什么是市级购物中心商业场所？	(58)
8. 什么是地区购物商场商业场所？	(58)
9. 什么是居住区商场商业场所？	(58)
10. 商业场所的特点是什么？	(58)
11. 商业服务业设施建设要注意什么问题？	(59)
12. 商业场所的作用是什么？	(59)
13. 对商业场所的形象有哪些要求？	(59)
14. 公共商业场所识别体系包括哪些内容？	(60)
15. 什么是企业识别系统？它的特点是什么？	(60)
16. 商业场所安全保卫服务有什么要求？	(60)
17. 商业场所保安人员应具备什么样的基本素质？	(61)

18. 什么是商业场所租赁？	(61)
19. 什么是租赁契约？	(61)
20. 商业场所租赁合同有哪些内容？	(61)
21. 什么是标的物？	(62)
22. 制定“租赁用途”条款的主要目的是什么？	(62)
23. 商业场所租赁合同的签订有哪些要点？	(62)
24. 承租客商的类型有哪些？	(63)
25. 承租客商对公共商业场所有什么作用？	(64)
26. 大型公共商业楼宇、小型公共商业楼宇各有何特点？ ...	(64)
27. 理想的承租户应具备哪些条件？	(64)
28. 主要承租户与次要承租户的关系如何？	(65)
29. 什么是承租商人协会？	(65)
30. 公共商业场所承租商人协会的工作，主要有哪 几个方面？	(65)
31. 什么是商业场所租金？	(66)
32. 什么是零售商业物业的租金？	(66)
33. 什么是基础租金？基础租金怎样确定？	(66)
34. 怎样理解百分比租金涉及的内容？	(66)
35. 零售商业物业租金如何确定？	(67)
36. 什么是百分比租约？	(67)
37. 租金的调整的意义如何？	(67)

第六章 工业区的物业管理

1. 什么是工业区物业管理？	(68)
2. 工业厂房和仓库物业管理有哪些职能？	(68)
3. 工业区物业管理有哪些内容？	(68)
4. 工业区有哪些管理制度？	(69)
5. 按厂房和仓库买卖或租赁合同的规定，各企业单位、	

车间除要履行各自的权利和义务，管理好各自使用的建筑 物外，还应遵守哪些规定？	(69)
6. 对工业厂房和仓库公用部位应如何管理？	(70)
7. 工业厂房与仓库有哪些服务？	(70)
8. 工业区环境管理应做好哪些工作？	(70)
9. 工业区环境有哪些污染类型？	(71)
10. 造成空气污染的原因是什么？	(71)
11. 工业区绿地有哪些类型？	(71)
12. 环境小品就其性质来说大体可分为哪些内容？	(71)
13. 治安管理的目的是什么？	(71)
14. 工业区治安管理中具有哪些特点？	(72)
15. 消防管理的基本目的和方针是什么？	(72)
16. 对车辆管理有哪些要求？	(72)

第二部分

物业管理员

第一章 物业的接管验收与撤管

1. 查验应提交哪些相关资料？	(75)
2. 新建房屋接管验收应验交的资料包括哪些？	(75)
3. 新建房屋产权资料包括哪些内容？	(75)
4. 新建房屋技术资料包括哪些内容？	(75)
5. 原有房屋接管验收应验交的资料包括哪些内容？	(76)
6. 原有房屋产权资料包括哪些内容？	(76)
7. 原有房屋技术资料包括哪些内容？	(76)
8. 新建房屋的接管验收标准包括哪些方面？	(76)
9. 质量与使用功能的检验包括哪些方面？	(76)
10. 对主体结构的验收包括哪些内容？	(77)

11. 对屋面的验收有哪些要求?	(77)
12. 对楼地面的验收有哪些要求?	(78)
13. 对装修的验收有哪些要求?	(78)
14. 对电气线路的安装验收有哪些要求?	(78)
15. 对水卫、消防的验收有哪些要求?	(79)
16. 对采暖的验收有哪些要求?	(79)
17. 原有房屋的接管验收标准包括哪些内容?	(80)
18. 质量与使用功能的检验包括哪些内容?	(80)
19. 危险和损坏问题的处理包括哪些内容?	(81)
20. 受托业务与收费标准的关系如何? 合同条款有何作用?	(81)
21. 什么是物业的接管验收?	(81)
22. 接管验收有哪些作用?	(81)
23. 物业的接管验收与竣工验收有什么区别?	(82)
24. 为了处理好接管验收中的问题, 把握好分寸, 需掌握哪些原则?	(82)
25. 什么是自然解聘? 什么是续聘?	(83)
26. 什么是提前解聘? 提前解聘的使用范围如何?	(83)
27. 选择物业管理企业的标准是什么?	(83)
28. 社会信誉的好坏如何判断?	(83)
29. 选聘物业管理企业的方法是什么?	(84)
30. 招标程序是什么?	(84)
31. 什么是投标? 投标有哪些内容?	(84)

第二章 物业管理档案的建立与管理

1. 什么是物业档案资料? 资料按时间顺序分哪几种?	(85)
2. 设计规划阶段信息包括哪些内容?	(85)
3. 委托管理阶段信息包括哪些内容?	(85)

4. 招商阶段信息包括哪些内容?	(85)
5. 用户入户信息包括哪些内容?	(86)
6. 日常管理信息包括哪些内容?	(86)
7. 根据工作的内容, 档案资料应从哪些方面来进行分类?	(87)
8. 什么是归档?	(87)
9. 档案资料建立的四个环节是什么?	(87)
10. 物业管理系统中的计算机技术有何应用?	(87)

第三章 物业管理常用文书

1. 制定规章制度有什么要求?	(89)
2. 住户手册应包括哪些内容?	(89)
3. 居住区域概况包括哪些内容?	(89)
4. 物业区域管理机构包括哪些内容?	(89)
5. 业主(住户)须知包括哪些内容?	(90)
6. 物业管理区域的管理规定包括哪些内容?	(90)
7. 综合服务包括哪些内容?	(91)
8. 什么是物业租赁?	(91)
9. 物业租赁合同有哪几种形式?	(91)
10. 租赁合同包括什么内容?	(91)
11. 什么是房屋租赁? 房屋租赁有哪些特点?	(92)

第四章 物业管理费用的管理

1. 物业管理费用的构成分为几类?	(93)
2. 住宅小区公共性服务收费的费用构成包括哪些内容?	(93)
3. 什么是物业管理费用?	(93)
4. 物业管理劳动成本分为哪两部分?	(94)
5. 物业管理经营应缴纳哪些税金?	(94)

6. 物业管理公共性服务费包括哪些收取项目？	(94)
7. 住宅小区物业管理经费从何而来？	(94)
8. 小区维修基金从何而来？	(95)
9. 目前，政府对物业管理的扶持包括哪些内容？	(95)
10. 管理费收取标准如何确定？	(95)
11. 经营费用的具体项目包括哪些？	(96)
12. 公共设施设备日常运行、维修及保养费包括哪些内容？	(96)
13. 费用是用于管理者为保留老用户，吸引新客户， 加强竞争力的需要，具体表现在哪里？	(96)
14. 如何计算房产税？	(97)
15. 什么是收益性物业管理？	(97)
16. 收益性物业管理有哪些内容？	(97)
17. 对物业管理工作的评价应从哪几个方面考虑？	(97)
18. 物业管理公共性服务费主要用于哪些方面？	(98)
19. 物业管理公共性服务费依据什么标准收取？	(98)

第五章 房屋维护与管理

1. 房屋日常养护有哪些内容？	(99)
2. 地基基础主要应从哪些方面做好养护工作？	(99)
3. 楼地面工程的养护应注意哪些方面？	(99)
4. 墙台面及吊顶工程养护有哪些共性？	(99)
5. 一般情况下，门窗有哪些易出现的问题？	(100)
6. 在门窗工程养护中，应重点注意哪些方面？	(100)
7. 如何对屋面进行工程维修养护？	(100)
8. 在房屋使用过程中，应注意些什么？	(101)
9. 垃圾道的养护管理应注意些什么？	(101)
10. 房屋的零星养护修理包括哪些内容？	(102)