

全国物业管理师执业资格考试

# 名师讲义

## ② 物业管理实务

全国物业管理师资格考试命题研究中心/组编

全新内容 考点标注 ※ 快速记忆  
全新体系 精华浓缩 ※ 高效高分



法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

策划：乾元智博

## 全国物业管理师执业资格考试

《名师讲义》4册 定价：79元

全新内容 考点标注——快速记忆  
全新体系 精华浓缩——高效高分


《考题全解》4册 定价：52元

最新试题 全面解析——一网打尽  
即看即考 一目了然——通关秘笈

《模拟试题》 定价：37元

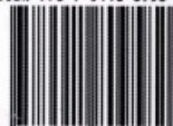
超强仿真模拟试卷 关键时刻指路明灯  
高含金量考前信息 高命中率直击考题  
体贴独到的售后服务——网上名师答疑

»»»»» 专服热线：010-51665156

 独角兽工作室  
装帧设计

上架建议 | 教辅

ISBN 978-7-5118-0958-2



9 787511 809582 >

定价(全4册)：79.00元

全国物业管理师执业资格考试

# 名师讲义

## ② 物业管理实务

全国物业管理师资格考试命题研究中心/组编



法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

**图书在版编目 (CIP) 数据**

全国物业管理师执业资格考试复习指导·名师讲义·  
物业管理实务/物业管理师执业资格考试命题研究中心  
组编.——北京:法律出版社,2010.7

ISBN 978-7-5118-0958-2

I. ①全… II. ①物… III. ①物业管理-资格考核-  
自学参考资料 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 130931 号

©法律出版社·中国

责任编辑/孙 慧

装帧设计/李 瞻

出版/法律出版社

编辑统筹/法律应用分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/廊坊市时嘉印刷有限公司

责任印制/陶 松

开本/850×1168 毫米 1/16

印张/10 字数/265 千字

版本/2010 年 7 月第 1 版

印次/2010 年 7 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台莲花池西里 7 号 (100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号 (100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

西安分公司/029-85388843

重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

书号: ISBN 978-7-5118-0958-2

定价 (全 4 册): 79.00 元

(如有缺页或倒装, 中国法律图书有限公司负责退换)

# 前 言

物业管理作为新兴服务行业在我国迅速发展,培养物业管理专业人才,提高从业人员职业素质水平,对促进全行业健康发展具有重要意义。物业管理师执业资格考试即是对物业管理规范化的一个重要举措。鉴于目前物业管理师执业资格考试辅导用书的质量参差不齐,内容诸多不一致,为了规范和统一标准,使广大应试人员更好地理解考试大纲要求,把握考试内容,我们编辑出版了这套《全国物业管理师执业资格考试名师讲义》。

在本套用书的编写中,我们坚持专业性与实用性并重,在体现教材权威性的同时,力求做到体系科学,简便易读。为此,我们对考试内容进行了系统梳理,合理分配知识点,注重基本理论与实务的结合,以便于读者理解记忆,提高学习效率。具体来说,本书有如下鲜明特点:

## 一、专业权威 内容全面

本套用书严格按照考试大纲及全国物业管理师制度管理委员会《关于修改〈全国物业管理师执业资格考试大纲〉的说明》撰写,由全国物业管理师执业资格考试命题研究中心专业人员策划编著,涵盖了考试大纲要求的全部内容,具有较强的指导性和适用性。

## 二、全新体系 脉络清晰

本套辅导用书全新收录了《物权法》、《住宅专项维修基金管理办法》、《物业服务定价成本监审办法(试行)》、《保安服务管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》等一批新法新规和司法解释,并根据修订后的《物业管理条例》和《物业服务企业资质管理办法》对全书特别是《物业管理基本制度与政策》进行了系统更新。

### 三、考点标注 重点突出

为了方便应试人员把握考试要点,本套辅导用书对重点内容均以波浪线标注,并按照“掌握、熟悉、了解”划分考点,分析有详有略,有助于在学习中抓大放小,提高效率。

### 四、精编试题 讲练结合

在本套辅导用书中,我们特别编选了一批经典试题附于考点之后,帮助读者加强记忆,深入理解考试要点,熟悉命题思路。

鉴于物业管理活动的特殊性,物业管理师执业资格考试涉及学科众多,知识体系跨越多个领域,在本套用书的策划与撰写过程中,我们参阅了大量的相关资料,并逐一归类整理,以保证知识体系的统一与连贯,力求详实而精准。然而毕竟精力有限,若有疏漏或不当之处,敬请广大应试人员和读者批评指正。

编者

2010年7月



## 目 录

- 第一章 物业服务企业的设立和组织机构**
- 考点一 物业服务企业的概念 / 1
  - 考点二 物业服务企业的特征 / 1
  - 考点三 物业服务企业的类型 / 2
  - 考点四 物业服务企业的常见模式 / 3
  - 考点五 物业服务企业的设立程序 / 3
  - 考点六 物业服务企业的组织形式与机构设置 / 6
- 第二章 物业管理招标投标**
- 考点一 物业管理招标投标及其特点 / 9
  - 考点二 物业管理招标投标的原则与要求 / 10
  - 考点三 物业管理招标投标的策划与实施 / 10
  - 考点四 物业管理招标的类型 / 11
  - 考点五 招标的方式 / 12
  - 考点六 招标的内容 / 12
  - 考点七 招标的条件与程序 / 13
  - 考点八 投标的条件 / 15
  - 考点九 投标的程序 / 15
  - 考点十 投标的策略技巧 / 16
  - 考点十一 物业管理方案 / 17
- 第三章 物业管理合同**
- 考点一 合同 / 22
  - 考点二 前期物业服务合同 / 25
  - 考点三 物业服务合同 / 26
  - 考点四 管理规约与临时管理规约 / 28
  - 考点五 其他物业管理合同 / 28



**第四章****早期介入与前期管理**

- 考点一 物业管理早期介入 / 30
- 考点二 物业管理项目前期运作内容 / 32
- 考点三 工程质量保修 / 32
- 考点四 前期沟通协调 / 33
- 考点五 前期管理的特点 / 33
- 考点六 早期介入与前期管理的区别 / 34

**第五章****物业的承接查验**

- 考点一 物业承接查验 / 35
- 考点二 新建物业的承接查验 / 36
- 考点三 物业管理机构更迭时的承接查验 / 39
- 考点四 物业管理工作的移交 / 40

**第六章****物业入住与装修管理**

- 考点一 物业入住的概念 / 42
- 考点二 物业入住的准备 / 42
- 考点三 物业入住服务的管理 / 44
- 考点四 物业装饰装修管理流程 / 45
- 考点五 物业装饰装修管理内容 / 45
- 考点六 物业装饰装修中各方主体的责任 / 47

**第七章****房屋及设备设施管理**

- 考点一 房屋种类 / 49
- 考点二 房屋的组成部分 / 50
- 考点三 房屋及设备设施管理的基本要求 / 50
- 考点四 房屋及设备设施管理的内容与方法 / 51
- 考点五 房屋及设备设施维修养护计划的制订 / 52
- 考点六 房屋及设备设施维修养护计划的实施 / 54
- 考点七 共用设备设施运行管理 / 55
- 考点八 房屋及共用设备设施维护管理项目的外包控制 / 56
- 考点九 典型设备设施的管理 / 57
- 考点十 典型设备设施管理的注意事项 / 60





第八章

物业环境管理

- 考点一 清洁卫生管理 / 62
- 考点二 白蚁及卫生虫害防治 / 64
- 考点三 绿化管理 / 65

第九章

公共秩序管理服务

- 考点一 公共安全防范管理服务 / 68
- 考点二 消防管理的内容 / 69
- 考点三 车辆停放管理 / 74

第十章

物业管理风险防范与紧急事件

- 考点一 风险和物业管理风险的概念及类型 / 78
- 考点二 物业管理风险的内容 / 79
- 考点三 物业管理风险防范的措施 / 81
- 考点四 物业管理紧急事件的界定与处理 / 81
- 考点五 典型紧急事件的处理 / 81

第十一章

财务管理

- 考点一 物业服务企业的财务管理 / 85
- 考点二 物业管理项目的财务管理 / 87
- 考点三 酬金制、包干制与物业服务费用的测算编制 / 87
- 考点四 物业管理专项维修资金的概念、来源和管理 / 89

第十二章

物业管理档案管理

- 考点一 物业管理档案的收集与整理 / 91
- 考点二 物业管理档案的检索利用与保存 / 93
- 考点三 物业服务企业信用档案 / 95

第十三章

人力资源管理

- 考点一 员工的招聘与解聘 / 97
- 考点二 员工的培训及管理 / 100
- 考点三 员工薪酬管理 / 103
- 考点四 员工的考核与奖惩 / 105



**第十四章 客户管理**

- 考点一 客户沟通的内容 / 108
- 考点二 客户沟通的方法 / 109
- 考点三 客户沟通的管理 / 109
- 考点四 客户投诉的处理 / 110
- 考点五 客户满意度调查 / 111

**第十五章 物业管理应用文书**

- 考点一 应用文书的基础知识 / 113
- 考点二 物业管理应用文书的类型 / 114
- 考点三 物业管理应用文书制作及写作要领 / 117

**附 录**

- 一 招标文件样本 / 124
- 二 ××小区房屋装修申请表 / 142
- 三 ××小区装修管理规定 / 142
- 四 ××小区装修协议书 / 144
- 五 ××小区房屋室内装修验收书 / 145
- 六 客房满意度调查程序和调查问卷 / 145





## 第一章

# 物业服务企业的设立和组织机构

### ● 考试目的

本部分的考试目的是测试应考人员对物业服务企业类型、特征、设立程序、内部组织机构设置以及物业管理相关法规等知识的掌握程度和综合运用能力。

### ● 大纲要求

**掌握:**物业服务企业的设立程序,物业服务企业的组织机构及其职能。

**熟悉:**物业服务企业主要特性、组织结构形式,物业服务企业资质管理制度。

**了解:**物业服务企业主要类型,物业服务企业组织结构设计的要求和主要影响因素。

## ▶ 考点精讲 ◀

### ● 考点一 物业服务企业的概念

物业服务企业是依法成立、具备专门资质,并具有独立企业法人地位,依据物业服务合同从事物业管理相关活动的经济实体。

### ● 考点二 物业服务企业的特征

#### 1. 独立的企业法人

拥有一定的资金、设备、人员和经营场所;拥有明确的经营宗旨和符合法规的管理章程,具备相应的物业管理资质;独立核算,自负盈亏,以自己的名义享有民事权利,承担民事责任;所提供的服务是有偿的和盈利性的。

#### 2. 属于服务性企业

主要通过常规性的公共服务、延伸性的专项服务、随机性的特约服务、委托性的代办服务和创收性的经营服务等项目,尽可能实现物业的保值和增值。

### 3. 具有一定的公共管理性质的职能

在向业主和物业使用人提供服务的同时,还承担着物业区域内公共秩序的维护、市政设施的配合管理、物业的装修管理等。

#### ★【题例】

物业服务企业的特征不包括:(C)

- A. 是独立的企业法人
- B. 属于服务性企业
- C. 是非独立的企业法人
- D. 具有一定的公共管理性质的职能

### ◎考点三 物业服务企业的类型

(一)物业服务企业按照投资主体的经济成分可分为:

#### 1. 全民所有制物业服务企业

其资产属于国家所有,这类企业在刚成立时,往往依附于原来企业或行政事业单位,管理的物业一般是由原有企业或行政事业单位自建的,具有自建自管的特点。

#### 2. 集体所有制物业服务企业

其资产属于集体所有,一般是以前街道原有的房产管理机构为基础,由街道或其他机构负责组建,管理街道区域内的物业或其他物业,还可以由集体所有制的房地产开发公司负责组建,主要管理企业自己开发的各类房产。

#### 3. 民营物业服务企业

是指民营性质的物业服务企业。

#### 4. 外资物业服务企业

是以外商独资经营、中外合资经营或合作经营等形式进行运作的物业服务企业。

#### 5. 其他物业服务企业

是指企业资产属于多种所有制经济成分的投资主体所有的物业服务企业。

(二)按股东出资形式可分为:

#### 1. 物业管理有限责任公司

其股东以其出资额为限,对公司承担有限责任,公司以其全部资产对公司的债务承担责任。

#### 2. 物业管理股份有限公司

全部资产被分为等额股份,股东以其所持股份为限对公司承担责任,公司以其全部资产对公司的债务承担责任。

#### 3. 股份合作型物业服务企业

其股东通过订立合作经营章程,按其股份享有权利和义务,企业以其全部资产对其债务承担责任。

### ◎考点四 物业服务企业的常见模式

#### 1. 房地产建设单位的附属子公司或部门

由房地产开发建设单位投资成立的法人或非法人物业服务企业,也有部分房地产企业在其内部设立专门部门(不属企业),承担售后物业的管理工作。

其特点是房地产建设单位与物业管理单位之间属上下级关系。

#### 2. 独立的物业服务企业

不依附于房地产开发建设单位和其他单位,独立注册、自主经营、自负盈亏的物业服务企业。

#### 3. 物业管理集团公司等

主要由集团总公司和下属子公司或分公司构成。集团总公司是宏观控制机构,集团发展的战略决策由总公司负责、总公司机关中设若干业务处室和行政办公部门。

### ◎考点五 物业服务企业的设立程序

根据《公司法》和《物业服务企业资质管理办法》的规定,物业服务企业设立程序分为工商注册登记和资质审批两部分。

#### (一)工商注册登记

物业服务企业工商注册登记内容包括:

##### 1. 企业名称的预先审核

根据公司登记管理的有关规定,物业服务企业应当由全体股东或发起人指定的代表或委托的代理人申请企业名称的预先核准,经工商行政管理部门批准后,获得《企业名称预先核准通知书》。

##### 2. 公司地址

物业服务企业应以其主要的办事机构所在地作为公司的地址。

##### 3. 注册资本

《公司法》规定,有限责任公司最低限额的注册资本为3万元,物业服务企业应符合此规定。同时,注册资本还应符合各资质等级注册资本的规定要求。

##### 4. 股东人数和法定代表人

在设立物业服务企业时,股东人数必须符合法定条件。

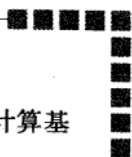
##### 5. 公司人员

物业服务企业的人数和从业资格应该符合相关法规要求。

##### 6. 公司章程

明确企业宗旨、性质、资金、业务、经营规模、组织机构以及利益分配、债权债务、内部管理等内容书面文件,是设立企业的最重要的基础条件之一。





(3)物业管理专业人员应按照国家有关规定取得职业资格证书。

(4)管理两种类型以上物业,并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于100%:

- ①多层住宅 200 万平方米;
- ②高层住宅 100 万平方米;
- ③独立式住宅(别墅)15 万平方米;
- ④办公楼、工业厂房及其他物业 50 万平方米。

(5)建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准,建立企业信用档案系统,有优良的经营管理业绩。

### ★【题例】

一级资质物业服务企业注册资本应为人民币( )万元以上。(C·2006/1)

- A. 50
- B. 300
- C. 500
- D. 1000

#### 2. 二级资质

(1)注册资本为人民币300 万元以上。

(2)物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于20 人。其中,具有中级以上职称的人员不少于10 人,工程、财务等业务负责人应具有相应专业中级以上职称。

(3)物业管理专业人员应按照国家有关规定取得职业资格证书。

(4)管理两种类型以上物业,并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于100%:

- ①多层住宅 100 万平方米;
- ②高层住宅 50 万平方米;
- ③独立式住宅(别墅)8 万平方米;
- ④办公楼、工业厂房及其他物业 20 万平方米。

(5)建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准,建立企业信用档案系统,有良好的经营管理业绩。

#### 3. 三级资质

(1)注册资本为人民币50 万元以上。

(2)物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于10 人。其中,具有中级以上职称的人员不少于5 人,工程、财务等业务负责人应具有相应专业中级以上职称。

(3)物业管理专业人员应按照国家有关规定取得职业资格证书。

(4)有委托的物业管理项目。

(5)建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准,建立企业信用档案系统。

## ★【题例】

某物业服务企业仅管理高层住宅类型的物业,管理总面积达 120 万平方米,从管理类型和面积上看,该公司符合申报( )资质条件。(C·2006/3)

- A. 一级  
B. 二级  
C. 三级  
D. 三级暂定

## ◎考点六 物业服务企业的组织形式与机构设置

## (一)组织形式的特点

## 1. 直线制

企业各级领导者亲自执行全部管理职能,按垂直系统直接领导,不设专门职能机构。

这种组织形式适用于业务量较小的小型物业服务企业的初期管理,不能适应较大规模和较复杂的物业管理。

## 2. 直线职能制

各级主管人员直接指挥,职能机构是直线行政主管的参谋。职能机构对下面直线部门一般不能下达指挥命令和工作指示,只是起业务指导和监督作用。

这种组织形式是目前物业管理机构设置中普遍采用的一种形式。

## 3. 事业部制

一是实行分权管理,将政策制订和行政管理分开;二是每个事业部都是一个利润中心,实行独立核算和自负盈亏。

这种形式一般多由那些规模大、物业种类繁多、经营业务复杂多样的大型综合型物业服务企业借鉴采用。

## 4. 矩阵制

在同一组织中既设置纵向的职能部门,又建立横向的管理系统;参加项目的成员受双重领导,既受所属职能部门的领导,又受项目组的领导。

## ★【题例】

在物业服务企业的组织形式中,( )是最简单的企业管理组织形式。(B)

- A. 直线职能制  
B. 直线制  
C. 事业部制  
D. 矩阵制

## (二)组织机构设置的影响因素

## 1. 企业战略因素

战略是为实现组织目标而制订的产业定位和发展方向。

(1)组织战略要受到现实组织机构的影响;

(2)当组织战略发生了重大变化时,组织机构应作相应的调整,以支持组织战略的变化。



## 2. 外部环境因素

外部环境主要包括物业管理的行业特点、人力资源条件、产品特点、客户、市场特点、物业管理的政策法规和宏观经济形势等因素。

在设计组织机构时要考虑外部环境及其稳定性。

## 3. 技术因素

技术因素主要指包括设备、技术、管理知识在内的广义技术概念。

(1)组织活动需要利用技术来进行；

(2)技术及设备水平影响组织活动，亦影响职责划分、岗位设置及素质要求。

## 4. 组织规模及所处阶段

组织规模直接影响到组织机构的管理层次、集权程度、规范化及制度化；组织规模比较大的企业，工作专门化、部门化的程度较高。

### (三)组织机构的设置要求

#### 1. 按照规模和任务设置

#### 2. 统一领导、分层管理

#### 3. 分工协作

#### 4. 力求精干、高效、灵活

### (四)职能机构及职责

各职能机构职责由各企业按自身需求设定。

#### 1. 总经理室

总经理室一般设总经理和若干副总经理及“三师”(总会计师、总经济师、总工程师等)，部分企业还设有总经理助理，他们共同构成企业的决策层，对企业的重大问题作出决策。

#### 2. 人力资源部

制订企业各项人力资源管理制度，编制人力资源发展和培训计划，优化人力资源结构和人力资源配置，设计实施薪酬管理方案，完成人员招募、任免、调配、考核、奖惩、培训、解聘、辞退等工作。

#### 3. 行政管理部

编制实行政管理、企业文化建设、品牌管理和信息化建设的规划和预算，建立相关规章制度、管理标准和工作标准，完成企业日常行政管理、企业文化和社区文化建设、品牌策划、后勤保障、内部信息管理、信息化建设、对外事务的联络等工作。

#### 4. 财务部

坚持原则，遵守财经纪律，执行财务规章制度；编制财务计划，做好财务核算、成本控制、预算和决算管理、财务分析和财务管理等工作；督促检查各项目的财务收支情况，监督资金和资产的安全运作，增收节支；定期向总经理室汇报财务收支情况。

#### 5. 品质管理部

企业质量管理体系运行和维护，各物业项目服务品质监督，客户满意度评价及监督，管理