

物业管理技能鉴定考试参考书

主 编 冯秋萍

副主编 何群珍 骆子石

物业管理员

上岗考证考前必读

中 级

中山大学出版社

物业管理技能鉴定考试参考书

物业管理员(中级)上岗考证 考前必读

冯秋萍 主 编

何群珍 副主编
骆子石

中山大学出版社

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理员 (中级) 上岗考证考前必读/冯秋萍主编; 何群珍, 骆子石副主编. —广州: 中山大学出版社, 2006. 6

ISBN 7-306-02702-6

I. 物… II. ①冯… ②何… ③骆… III. 物业管理—资格考核—自学考试参考资料
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 037663 号

责任编辑: 刘学谦

封面设计: 谭 江

责任校对: 刘 文

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

编辑部电话 (020) 84111996, 84113349

发行部电话 (020) 84111998, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275

传 真: (020) 84036565

印 刷 者: 中山大学印刷厂

经 销 者: 广东新华发行集团

规 格: 787mm×960mm 1/16 18 印张 360 千字

版次印次: 2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元 印数: 1-5000 册

本书如有印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系调换

绪 论

中国物业管理行业经过 20 多年的发展,目前,公司的数量以及质量都有所增长。但是,业主投诉、媒体曝光、业内人士不满的现象仍时有发生。就物业管理的现状而言,无论是社会环境还是行业内部都存在一些问题:一是社会对物业管理公司缺乏客观认识,普遍存在误区,对物业管理本身的职责范围不清晰。老百姓习惯了计划经济时代的免费服务,认为只要交了钱,物业管理公司凡事都应该负责到底。人们把诸如发展商遗留问题、业主之间的矛盾等别的问题转嫁到物业管理公司身上。另外,很多业主在对物业管理公司的选择上,存在重价轻质的现象,首先关心价钱,不考虑服务质量的差异。二是恶性竞争阻碍发展。物业管理作为服务性的劳动密集型行业,技术含量不高,门槛较低,随着房地产业的兴旺发展,大批物业公司应运而生,行业竞争异常激烈,甚至出现不公平竞争或恶性竞争现象。在僧多粥少的情况下,很多公司为了争夺项目,价格一再下降,甚至不惜赔本竞争。这种恶性竞争,消费者虽然一时享受了低价服务的好处,但从长远来看,整个行业的盈利空间和良性运转空间越来越小,最终受到损害的将是消费者自身。三是业主欠费无计可施。物业管理公司提供的是有偿服务,但欠缴管理费是普遍存在的现象。如今业主维权意识普遍提高,但有些业主却只想到自己的权益,没有考虑公共权益,在维护权益的方法上,不按法律程序办事,对物业公司提出很多超出其职责范围内的要求,一旦要求得不到满足,则以不交管理费相要挟。对于管理费的欠缴行为,目前很多物业公司只能通过说服的办法。因为物业公司面对的是全部业主,不能因为个别业主的欠缴而损害大多数业主的权益。就现有的法律、法规而言,物业管理公司缺乏保障自身权益的相关规定和办法。四是人员素质普遍偏低。目前,物业管理从业人员正处于两证共用时期,国家建设部以及劳动和社会保障部推出的职业资格认证都可以发挥效用。但物业管理行业在发展初期,从业人员整体文化层次较低,这就加大了从事管理工作的难度,加上很多企业在员工上岗前的培训不到位,难免会出现侵害业主权益的事情。总体来说,在物业管理行业内,一些公司没有把服务放在首位,偏离了物业管理行业作为服务业的方向。很多公司刚刚起步,管理面积不够,效益不佳,薪酬微薄,难以吸引高素质人才,而缺乏高素质人才又导致管理和服务水平难以提高,如此

恶性循环也是行业发展的瓶颈之一。

安居乐业自古以来是人们对美好生活的向往和追求，随着生活水平的提高，人们对居住条件的要求也越来越高，物业管理成为新时代安居工程至关重要的一环，物业管理行业的规范和发展，也将对建设和谐社会起着重要的作用。今后，随着行业的发展，社会分工高度细化，房地产开发的项目不可能再依靠自己管理，物业管理公司发展的趋势将高度社会化，公司作为“总管家”而存在，对业主负总责，对物业设备的维护、保养、保安、清洁等事务都会分派给专业公司负责。物业管理公司将是人才、高科技、网络等多种因素的综合体。

为了适应社会对物业管理人才不断增长的需求，提高物业管理人员的素质，为了规范物业管理，促进行业健康发展，2003年6月，国务院颁布了《物业管理条例》，明确规定物业管理从业人员须持证上岗。物业管理职业资格证书分为三级：物业管理员（中级职称）、助理物业管理师（高级职称）和物业管理师（技师级职称）。

作为与国际接轨的双证（学历证书和国家职业资格证书）之一，职业资格证书是从业者从事某一职业的必备证书，它是从业者具有从事某一职业所必备的学识和技能的证明。与学历文凭证书不同，职业资格证书与某一职业能力的具体要求密切结合，反映特定职业的实际工作标准和规范，以及从业者从事这种职业所达到的实际能力水平，所以它是从业者求职、任职的资格凭证，是用人单位招聘、录用从业者的主要依据，也是境外就业办理技能水平公证的有效证件。

职业资格证书可记入档案并与薪酬挂钩。根据我国劳动和社会保障部职业技能鉴定中心与英国伦敦工商会考试局签署的《中英职业资格证书合作项目联合颁发合作协议》，考取中国国家劳动和社会保障部职业技能中心认可的职业资格证书，不仅全国范围内通用，还可以作为进行法律公证的有效文件，在全球90多个国家畅通无阻。

随着物业行业趋于专业化、法制化、市场化、国际化、集团化，物业管理企业对从业人员的要求从学历到经验都更加严格，对专业物业管理的需求将继续扩大。证书不仅是进入职场的敲门砖，也是身价的证明。用权威、有名气的证书为自己“镀金”，是时下年轻求职者偏爱的方式。企业对求职者能力的判断，很大一部分也是以证书为依据的。

《物业管理员（中级）上岗考证考前必读》，是《物业管理员上岗考证考前必读》（2001年9月中山大学出版社出版）的续集。该书根据劳动部门提供的物业管理员（中级）职业技能鉴定复习指导资料，从实用性和可操作性出发，突出职业培训的特色，紧贴《物业管理员国家职业标准》中“相关理论”和“相关知识”的内容，并分别对应于物业管理员（中级）职业技能鉴定知识点的“技能要求”和“相关要点”。这样编写的目的就是让读者在最少的时间里掌握更多的知识和内容，以满足同行各个层面的

员工学习、岗位培训、资格考试之需。

本书内容由两部分组成。第一部分是物业管理相关知识，包括物业管理应知应会的理论知识、建筑识图、房屋维修的基本常识、电器设备维修与保养等；第二部分为物业管理员（中级）职业技能鉴定知识及答案，包括物业管理员国家职业标准，物业管理员（中级）职业技能鉴定题库说明，物业管理员（中级）职业技能鉴定知识点及其参考答案。

本书的编写得到众多专家学者的支持和帮助，在此深表谢意。

由于作者水平有限，不足之处在所难色，敬请读者批评指正。

编 者

2005 年 12 月于广州

目 录

第一部分 物业管理相关知识

第一章 物业与物业管理	(3)
第一节 物业的分类和属性	(3)
第二节 物业管理学科体系	(4)
第三节 物业管理公司	(5)
第四节 人力资源管理	(9)
第五节 物业管理招投标	(12)
第六节 物业管理的前期介入	(13)
第七节 物业管理公约与规定	(16)
第八节 业主、业主委员会、业主大会	(18)
第九节 房屋设备设施管理	(20)
第十节 物业治安管理	(23)
第十一节 消防管理	(24)
第十二节 物业清洁保养与管理	(32)
第二章 房地产经营与管理	(35)
第一节 房地产经营	(35)
第二节 房地产市场	(36)
第三节 物业管理市场	(37)
第四节 物业管理市场的运行秩序	(39)
第五节 物业管理者	(40)
第六节 物业管理的基本原理	(41)
第七节 物业管理的类型和功能	(43)
第八节 物业管理的目标、原则	(44)
第九节 物业管理的服务质量	(46)
第十节 物业管理与社区文化	(48)
第十一节 物业管理综合效益评估	(49)

第十二节 现代物业的类型与特征	(50)
第三章 物业管理实务	(52)
第一节 高层楼宇管理	(52)
第二节 写字楼管理	(53)
第三节 公共商业楼宇管理	(54)
第四节 住宅小区管理	(55)
第五节 高级综合大厦管理	(57)
第六节 物业管理综合技巧	(58)
第四章 物业管理法律法规	(60)
第一节 我国物业管理立法概况	(60)
第二节 物业管理法律关系	(62)
第三节 物业管理合同	(63)
第四节 物业管理法律责任	(65)
第五节 物业交易法律制度	(69)
第六节 物业管理法律实务	(73)
第七节 物业管理纠纷的处理	(76)
第五章 建筑电气	(79)
第一节 建筑供配电系统	(79)
第二节 建筑电气施工图	(85)
第三节 建筑弱电系统	(92)
第四节 电梯	(94)
第五节 空调系统	(98)
第六章 房屋构造与识图	(103)
第一节 投影作图	(103)
第二节 房屋维修技术	(112)
第三节 危险房屋的鉴定	(117)
第四节 钢筋混凝土结构的维修	(117)
第五节 钢木结构的维修	(118)
第六节 房屋防水的措施和维修	(120)

第七节 房屋装饰的维修	(121)
第八节 各种工程量计算	(122)
第七章 建筑给排水	(130)
第一节 给水系统	(130)
第二节 排水系统	(135)
第三节 给排水施工图	(138)
第四节 给排水系统的管理与维护	(155)

第二部分 物业管理员（中级）职业技能鉴定知识及答案

● 物业管理员国家职业标准	(161)
● 物业管理理论知识与技能要求	(164)
● 物业管理员（中级）职业技能鉴定题库说明	(165)
● 物业管理员（中级）职业技能鉴定知识点	(166)
● 物业管理员（中级）职业技能鉴定考试题型及参考答案	(173)
● 物业管理员（中级）技能考核鉴定项目及要点	(263)
● 物业管理员（中级）技能实操及评分标准（房屋验收部分）	(264)
主要参考书目	(280)

第一部分

物业管理相关知识

第一章 物业与物业管理

第一节 物业的分类和属性

一、物业

1. 物业的概念

物业是指已建成并具有使用功能和经济效用的屋宇及与之相配套的设备、设施，屋宇所在的建筑地块与附属的场地、庭院。物业是房产和地产的统一，主要包括以下要素：

- (1) 已建成并具有使用功能的屋宇。
- (2) 与这些屋宇相配套的设备 and 设施。
- (3) 屋宇的建筑和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。

2. 物业的分类

根据使用功能的不同，物业可分为以下四类：

- (1) 居住类物业。包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。
- (2) 商业类物业。包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、康乐场所等。
- (3) 工业类物业。包括工业厂房、仓库等。
- (4) 其他类物业。如学校、车站、机场、医院等。

二、物业的性质

根据物业的内涵，物业具有自然属性和社会属性。

1. 物业的自然属性

物业的自然属性是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质，又称物理性质，它是物业社会经济的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要指：

- (1) 物业的二元性。
- (2) 物业的有限性（供应短缺性）。
- (3) 物业的差异性和多样性。
- (4) 物业的固定性。

(5) 物业的长久性与长期性。

(6) 物业的配套性。

2. 物业的社会属性

物业的社会属性又分为物业的经济属性和物业的法律属性。表现在如下几点：①单一商品属性；②供应上的短缺性；③保值、增值性；④宏观政策上的可控性。

三、物业管理

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合管理；是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。这种集高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体、寓经营与管理于服务之中的物业管理，是一种服务性行业，属于第三产业。

社会化、专业化、企业化、经营型是物业管理的四个基本特征。

第二节 物业管理学科体系

一、物业管理学的研究对象

物业管理学的研究对象，是房地产商品的价值实现之后，进入消费过程的特殊矛盾的经济关系及其运动规律。它不仅包括对物业的维修养护、使用功能的完善和使用寿命的延长等方面的研究，而且包括对物业市场、投资、产权关系、人与环境、综合经营、房地产评估、金融融资、社区公共关系和文化建设等诸多社会经济文化活动及其相互关系与运动规律的研究。

二、物业管理学的研究方法

物业管理学的研究方法一般有以下三种：

1. 唯物辩证法

唯物辩证法是研究物业管理学的基本方法。

2. 系统方法

系统方法就是用系统的观点来研究和分析物业管理活动的全过程。它要求我们了解和把握系统的特征，从中找出系统的特点，并据以研究、分析和解决物业管理中的各种问题。

3. 实证方法

实证方法就是用实际情况予以证实的方法。研究物业管理学，要应用实证方法，通

过案例分析,为进一步的理论阐述与研究提供事实基础。

第三节 物业管理公司

一、物业管理公司的资质条件

物业管理公司的资质条件,是为界定、查验、衡量物业管理公司具备或拥有的资金数量、专业人员、受托管理物业的规模等方面的状况,是企业实力、规模的标志。物业管理公司的资质条件一般包括:

- (1) 公司拥有或受托管理一定建筑面积的物业。
- (2) 一定数量的注册资金。
- (3) 有符合规定的公司名称和公司章程。
- (4) 有固定的办公场地和设施。
- (5) 有必要的管理机构 and 人员。
- (6) 有符合国家政策法规的经营范围。
- (7) 能独立承担民事责任。

二、物业管理的组织机构

基本要求:

- (1) 体现专业化管理的职能。
- (2) 具备服务性功能。
- (3) 充分发挥每个人的积极性。
- (4) 信息流通顺畅。
- (5) 高效、灵活。

三、机构设置应遵循的原则

1. 目标原则

机构设置应该根据公司的目标而定,因事设岗,因岗设人,以保证组织机构的合理、有效,保证经营管理的高效运作。

2. 分工协作原则

3. 权责对应原则

4. 统一领导、分级管理原则

5. 统一指挥原则

6. 有效管理幅度原则

四、机构设置的程序

1. 部门划分

物业管理的业务分为基本业务、辅助业务和内部业务三个部分。

部门的划分一般有三种方法：一是以目标为基础的划分；二是以活动为基础的划分；三是混合划分。以目标为基础的划分实际上是以服务为中心的划分。

2. 职责权限的界定

职责权限的界定要遵循：职责与权力对等原则；明确性原则；制度化原则。

3. 关系协调

4. 组织管理文件的建设

5. 岗位设定

6. 人员配备

五、物业管理公司组织机构的类型

物业管理公司组织机构的基本类型有四种：直线制、直线职能制、事业部制、矩阵制。

1. 直线制

这是最简单的企业管理组织形式。特点是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。

其优点是集中指挥和职能于一身，命令统一，责权分明，指挥及时；缺点是要求领导者通晓各种专业知识，具备多方面的知识和技能。这种组织形式适用于物业管理业务量较小的小型企业的初期管理，不适用较大规模和较复杂的物业管理。

2. 直线职能制

直线职能制在职能制和直线制的基础上吸收了职能制的长处，各级均设置了相应的职能部门，从事各项专业管理活动，但各职能部门没有直接向下发布命令的权力。这种组织形式是在综合直线制和职能制的优点、摒弃其缺点的基础上形成的。它既保持了直线制的集中统一指挥的优点，又具有职能分工的长处，且这种结构重点突出，形式灵活，特别适合多宗、大范围管理的需要。在多宗物业管理中，各职能部门既具有一定的独立性，保证了工作效率；同时，职能部门协调指导，一方面可以提高工作质量，弥补领导专业知识的不足，另一方面可以减少重复机构，精减人员，节约成本，提高效益。缺点是横向协调配合困难，不利于沟通信息，影响工作效率。直线职能制一般适用于管理范围较大的中、大型物业管理企业，是目前物业管理企业中最常见的一种组织形式。

3. 事业部制

按照“集中管理，分散经营”的原则，在总公司下设事业部。各事业部则在总公司制定的政策、目标、计划的指导和控制下，根据物业经营管理的需要设置组织机构。特点是把物业管理活动按内容和专业的不同，建立独立的事业部。每个事业部实行独立核算，独立经营，是总公司控制之下的利润中心。公司最高管理层负责重大方针的制定，掌握影响公司重大问题的决策权，如资金使用、下属单位人事任免、发展战略的制定等。

这种模式的优点是：以多样化的服务来满足业主和使用权人的多样化要求，在一定程度上分散了风险；有利于最高管理机构摆脱日常事务工作，集中精力做好公司的战略决策和大政方针的研究。由于权力向下扩散，有利于调动下属单位的积极性和创造性；有利于培养全面的管理人才；有利于组织专业化经营活动，提高专业化物业管理水平和服务水平，提高效益；有利于建立考核管理人员业绩标准。缺点是机构重叠，管理人员较多，增强了管理经费；易于造成各事业部之间各自为政，从而影响公司的整体利益；职权下放过大，容易造成失控现象。

这种组织形式适用于规模巨大、管理内容多样、管理范围较为分散的物业管理公司。

4. 矩阵制

矩阵制又称规划目标结构组织。按照业务内容、任务或项目划分而建立横向领导系统，纵横交叉，构成矩阵的形式。特点是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；参加项目的成员既受所属职能部门的领导，又受项目组的领导。

这种组织模式的优点是：有利于加强横向联系，克服职能部门各自为政的现象，专业人员和专用设备能得到充分利用；具有较大的机动性，人力、物力有较高的利用率；各种专业人员同在一个组织共同工作，完成同一任务，为了一个目标互相帮助，相互激发，思路开阔，相得益彰。缺点是：组织结构稳定性差，人员经常变动，有临时观念，有时人员的责任心不够强；受双重领导，出了问题有时难以分清责任。该组织结构适用于规模较大、物业管理种类较繁、综合经营较强、专业服务组较多的物业管理企业。

六、物业管理企业目标管理

目标管理，是指把经营的目的和根本任务转化为企业的方针和目标，实现各层次目标的管理。目标管理既能激发有关人员的责任心和创造性，同时又把总的目标层层分解，最终化为个人的目标。其特色如下：①以满足总的效益为本；②强调自觉性；③通过目标体系沟通个人和整体的关系；④注意提高各级管理人员的主动性；⑤重视学习和能力的开发。

一个企业的管理目标有企业组织的外部目标和企业组织的内部目标。企业组织的内部目标有三类：①同竞争者的关系；②同职工的关系；③同所有者的关系。

管理是追求效益的过程。在这个过程中，要积极挖掘人的潜能，必须在合理分工的基础上明确各个部门和个人必须完成的工作任务和承担与之相应的责任。

1. 明确每个人的职责

2. 合理设计职位和权限委托

一个人对所管理的工作能否做到完全负责，取决于权限、利益、能力三个因素。

职责、权限、利益是相等的。根据具体情况，能力可以略小于职责，这样使得工作更富有挑战性，促使管理者更加自觉学习新知识，注意发挥智囊的作用，慎重使用权限，获得利益，产生更大的动力，努力把自己的工作做得更好、更出色。但是，能力也不可过小，以免形成承担不起职责的后果。

3. 奖惩要分明、公正而及时

七、企业文化

1. 文化

文化是复合的，有广义和狭义之分。广义上的文化包括政治、经济，是指在人类社会历史实践过程中所创造的物质财产和精神财产的总和；狭义的文化仅指精神层面的内容。文化具有三个基本特征：

（1）价值观是文化的核心。

（2）文化与行为有密切关系，在很大程度上决定着人们的行为，并激励或限制行为的结果。

（3）文化是后天习得的，可以继承，生生不息。

2. 企业文化

企业文化由四个层次构成：物质文化、行为文化、制度文化、精神文化。

（1）物质文化。是指由企业员工创造的产品和各种物质设施等所构成的器物文化，包括企业产品的结构和款式、企业员工劳动环境和娱乐场所、文化设施、厂容厂貌等。

（2）行为文化。是指企业员工在生产经营、学习娱乐和人际交往时产生的活动文化，主要包括企业经营活动、宣传教育、协调人际关系活动、各种文体体育活动等。

（3）制度文化。是指与现代企业在生产经营活动中形成的企业价值、企业精神等意识形态相适应的企业规章制度和组织机构等。

（4）精神文化。是企业文化的核心层，是指企业在生产经营中形成的独具企业特征的意识形态和文化观念，包括企业精神、企业道德、企业目标、价值观念、行为准