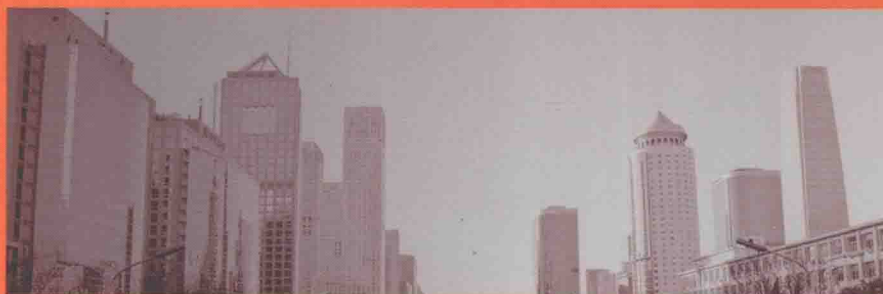


管理
基础

用于国家职业技能鉴定



国家职业资格培训教程

物业管理基础

修订本

中国就业培训技术指导中心 组织编写

技能·110 职业资格培训教材

人力资源和社会保障部 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

国家职业资格培训教程

物业管理基础

修订本

中国就业培训技术指导中心 组织编写

中央广播电视大学出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理基础 / 中国就业培训技术指导中心组织编写.
—修订本. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2013.12
国家职业资格培训教程
ISBN 978-7-304-06421-1

I. ①物… II. ①中… III. ①物业管理—技术培训—
教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 310056 号

版权所有, 翻印必究。

用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程
物业管理基础·修订本
中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行: 中央广播电视大学出版社
电话: 营销中心 010-58840200 总编室 010-68182524
网址: <http://www.crtvup.com.cn>
地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号
邮编: 100039
经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 苏 醒	责任编辑: 谷春林
印刷: 北京宏伟双华印刷有限公司	印数: 0001~5000
版本: 2013 年 12 月第 1 版	2014 年 2 月第 1 次印刷
开本: 787×1092 1/16	印张: 16.5 字数: 346 千字

书号: ISBN 978-7-304-06421-1
定价: 42.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

物业管理员国家职业资格培训教程

编审委员会

主 任：刘 康

副主任：张亚男 艾一平

委 员：（按姓氏笔画排序）

王青兰	王晓宇	王瑞华	艾白璐
邢莉萍	刘会民	刘 昱	刘海波
刘绪荒	刘增田	闫同申	安 静
孙亚洲	孙 颖	苏 醒	李胜来
李 霞	杨永杰	佟晓晨	谷春林
张 昊	张国利	张培力	陈瑛洁
陈 蕾	周 朋	赵绍鸿	班道明
徐 丹	诸建华	谭利芬	谭善勇
戴林章			

《物业管理基础·修订本》

编审人员

主 编：刘增田 邢莉萍

执行主编：安 静

编 者：（按姓氏笔画排序）

刘 昱 刘海波 闫同申

孙亚洲 孙 颖 张国利

审 定：苏 醒 李 霞 杨永杰

谷春林

前言

国家职业资格培训教程——物业管理员系列教程适用于物业管理员国家职业资格四级、三级、二级的培训和鉴定，是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

我国的物业管理经过 30 多年发展，内外部环境和自身运作模式都在发生深刻变化。从物业管理内容看，在清洁、绿化、秩序维护、设施设备维修等 4 项基本服务基础上，物业管理纵向延伸至房地产开发早期的规划、设计、设施设备选用顾问，中期的招商策划、营销代理，后期的尾盘销售、商业物业经营、房地产经纪业务等整个链条，横向涵盖消费者居家养老、家政服务、房屋租售、电子商务等各类个性化需求，不断挖掘出物业服务产品的附加值和边际效益，体现出物业管理丰富的商业价值。

《中华人民共和国物权法》于 2007 年颁布实施，对于物业管理活动中有关物业的权属、管理等问题作出了相关规定。2007 年 8 月 26 日，国务院根据《中华人民共和国物权法》的有关规定，对《物业管理条例》进行了修改。修改后的条例将原来的物业管理企业改为物业服务企业，强调了物业服务公司对于业主的服务功能，进一步增加和保障了业主享有的有关权利，物业管理的相关理论也不断形成和完善。

鉴于此，我们在保留原版结构框架及基本内容的原则下，对于近年来在物业管理中发生变化的内容进行了修订。

本修订版教程紧贴《物业管理员国家职业标准》（以下简称《标准》），内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对物业管理从业人员职业活动的领域，按

照模块化的方式，分物业管理员、助理物业管理师、物业管理师 3 个级别进行编写。本套教程中《物业管理基础·修订本》分册的内容覆盖《标准》的“基本要求”；《物业管理员（四级）·修订本》《助理物业管理师（三级）·修订本》和《物业管理师（二级）·修订本》分册的内容分别覆盖《标准》中 3 个职业等级的“工作要求”，其中“基本操作”和“相关知识”的内容分别对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是《物业管理基础·修订本》分册，适用于物业管理员国家职业资格四、三、二级鉴定考试，主要内容包括：物业管理基本概念、物业管理相关理论、物业管理机构基本知识、住宅小区的物业管理知识、写字楼的物业管理知识、商业场所的物业管理知识、工业区的物业管理知识、其他类型物业管理知识、相关法律法规知识。该分册由刘增田、邢莉萍主编，执行主编为安静，参与编写的人员有刘昱、孙颖、闫同申、张国利、刘海波、孙亚洲。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国就业培训技术指导中心

2013 年 12 月

目 录

第一章 物业管理基本概念.....	1
第一节 物业与物业管理.....	2
一、物业.....	2
二、物业管理.....	4
第二节 物业管理的主要内容与过程.....	7
一、物业管理的主要内容.....	7
二、物业管理的早期介入与前期物业管理.....	9
三、物业管理的过程.....	10
第三节 物业管理的基本原则.....	11
一、权责分明原则.....	11
二、业主主导原则.....	12
三、服务第一原则.....	12
四、统一管理原则.....	13
五、专业高效原则.....	13
六、收费合理原则.....	13
七、公平竞争原则.....	14
八、依法行事原则.....	14
第四节 物业管理的服务质量标准.....	15
一、《全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区） 标准及评分细则》概述.....	15

二、《普通住宅小区物业管理服务等级标准 (试行)》概述.....	16
三、国家行政管理部门和地方政府制定的 其他服务质量要求.....	17
四、业主与物业服务企业约定的服务质量标准.....	17
第五节 物业管理人员的素质要求.....	18
一、物业管理人员应当具有高尚的职业道德.....	18
二、物业管理人员应当具有专业知识和专业技能.....	19
三、物业管理人员应当具有较高的个人素质.....	20
第二章 物业管理相关理论	21
第一节 房地产基本理论.....	22
一、房地产与房地产业.....	22
二、我国现行土地所有权.....	23
三、我国现行房屋所有权制度.....	24
四、房地产登记.....	26
第二节 建筑物区分所有权理论.....	27
一、建筑物区分所有权概述.....	27
二、建筑物区分所有权的内容.....	30
第三节 委托代理理论.....	33
一、委托代理理论概述.....	34
二、委托代理的含义.....	34
三、物业管理中的委托代理关系.....	35
四、物业管理中委托代理应注意的问题.....	35
第四节 公共选择理论.....	37
一、公共管理.....	37
二、公共选择理论.....	38
三、物业管理中公共选择理论的应用.....	39

第五节 项目管理理论.....	41
一、项目管理理论概述.....	41
二、项目管理的主要内容.....	43
三、项目管理与物业管理.....	44
 第三章 物业管理机构基本知识.....	47
第一节 物业服务企业.....	48
一、物业服务企业的分类.....	48
二、物业服务企业的组建.....	49
三、物业服务企业的组织机构.....	52
四、物业服务企业的权利和义务.....	56
五、物业服务企业资质管理.....	57
第二节 业主大会与业主委员会.....	61
一、业主.....	61
二、业主大会.....	64
三、业主委员会.....	67
第三节 物业管理相关机构.....	72
一、房地产行政主管部门.....	72
二、工商、税务和物价等行政主管部门.....	74
三、供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位.....	75
四、物业建设单位.....	76
五、业主大会和业主委员会.....	78
六、专业性服务企业.....	80
七、街道办事处和居委会.....	80
八、行业协会.....	80
 第四章 住宅小区的物业管理知识.....	83
第一节 住宅小区的构成与特点.....	84
一、住宅小区的涵义.....	84

二、住宅小区的构成.....	85
三、住宅小区的特点.....	87
第二节 住宅小区物业管理的内容与特点.....	89
一、住宅小区物业管理的概念.....	89
二、住宅小区物业管理的内容.....	89
三、住宅小区物业管理的特点.....	90
第三节 住宅小区物业管理的目标与要求.....	92
一、住宅小区物业管理的目标.....	92
二、住宅小区物业管理的要求.....	93
第五章 写字楼的物业管理知识.....	105
第一节 写字楼的类型与特点.....	106
一、写字楼的含义.....	106
二、写字楼的类型.....	106
三、写字楼的特点.....	108
第二节 写字楼物业管理的方式与目标.....	110
一、写字楼物业管理的方式.....	110
二、写字楼物业管理的目标.....	111
第三节 写字楼物业管理的内容与特点.....	118
一、写字楼物业管理的内容.....	118
二、写字楼物业管理的特点.....	123
第四节 写字楼的租赁管理.....	125
一、写字楼租赁合同的签订.....	125
二、写字楼租赁合同的执行.....	126
三、写字楼承租户的选择.....	128
四、写字楼租金的确定.....	129

第六章 商业场所的物业管理知识	133
第一节 商业场所的类型与特点.....	134
一、商业场所的含义.....	134
二、商业场所的类型.....	135
三、商业场所的特点.....	136
第二节 商业场所物业管理的内容与特点.....	138
一、商业场所物业管理的内容.....	138
二、商业场所物业管理的特点.....	141
第三节 商业场所的租赁管理.....	142
一、商业场所租赁合同的签订.....	143
二、商业场所承租客商的选配.....	145
三、商业场所租金的确定.....	149
第七章 工业区的物业管理知识	153
第一节 工业区的构成与特点.....	154
一、工业区的构成.....	154
二、工业区的类型.....	154
三、工业区的特点.....	155
第二节 工业区物业管理的内容、特点与要求.....	156
一、工业区物业管理的含义.....	156
二、工业区物业管理的内容.....	157
三、工业区物业管理的特点.....	161
四、工业区物业管理的要求.....	163
第八章 其他类型物业管理知识	171
第一节 其他物业的主要类型与特点.....	172
一、其他物业的主要类型.....	172

二、其他类型物业的特点	173
第二节 酒店、学校、医院物业管理的内容与特点	174
一、酒店物业管理的内容与特点	174
二、学校物业管理的内容与特点	180
三、医院物业管理的内容与特点	183
 第九章 相关法律法规知识	187
第一节 物业管理法律常识	188
一、物业管理法律关系	188
二、物业管理法律规范	189
三、物业管理法律责任	193
第二节 物业管理法律法规	194
一、《中华人民共和国民法通则》	194
二、《中华人民共和国合同法》	196
三、《中华人民共和国物权法》	198
四、《物业管理条例》	210
五、《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律 问题的解释》与《关于审理物业服务纠纷案件具体应 用法律问题的解释》	214
六、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	215
七、《业主大会规程》	215
八、《物业服务收费管理办法》	216
第三节 物业管理相关政策	218
一、物业管理法律法规与政策之间的关系	218
二、物业管理相关政策的作用	220
参考文献	223
附 录	224

第一章 物业管理基本概念

物业管理是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

物业管理是随着商品经济的发展而出现的。在商品经济条件下，房屋的所有权和使用权相分离，房屋的所有者将房屋出租或出售给使用者，使用者向所有者支付租金或购房款。这种房屋所有与使用相分离的现象，要求所有者必须委托一个专业机构来管理房屋及其配套设施设备，以维护房屋的使用寿命和价值。这个专业机构就是物业服务企业。物业服务企业受业主的委托，按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序，提供物业服务。

物业管理的内容包括：房屋本体管理、共用设施设备管理、公共秩序管理、环境卫生管理、绿化管理、车辆管理、装修管理、业主大会和业主委员会的管理等。

物业管理的目的是：通过专业化的管理，提高物业的使用价值和经济效益，保障业主的合法权益，创造良好的居住环境。

第一节 物业与物业管理

学习目标

1. 了解物业的概念与特征。
2. 了解物业管理的概念与特征。

一、物业

（一）物业的概念

“物业”原是广东、香港、澳门地区人们对单元性房地产的称谓。根据李宗锷先生所著的《香港房地产法》一书解释：“物业是单元性地产。一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。故一物业可大可小，大物业可分为小物业。”

物业、房地产、不动产是既有联系，又有区别的3个概念。根据《房地产业基本术语标准》（JGJ/T30—2003）的定义，不动产（immovable property）是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并且不能分离的他物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益；房地产（real estate, real property）是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益；而物业（property）特指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。各类建筑物可以是住宅小

区的房屋,也可以是写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场馆等;配套设施、设备,如市政设施、文化娱乐设施、交通设施等;场地,是指庭院、绿地、道路等。房地产一词的使用贯穿于房屋从开发、营销到使用、管理的全过程;不动产强调的是它的不便于移动性;物业则侧重于使用、服务和管理角度。

根据用途,物业可分为居住物业、商业物业、工业物业和其他物业等多种类型。其中,居住物业又可分为普通住宅小区、公寓、别墅等类型;商业物业可分为写字楼、商业场所等类型。商住两用等类型物业属综合型物业。

(二) 物业的特征

1. 固定性

所有的建筑物、构筑物及其配套设施必然依附于一定的地块,建成以后,在一般情况下是搬不走、挪不动的。这就是说物业具有不可移动的固定性特点。所以,在建造物业之前,一定要有长远观念,在各级政府规划部门的规划范围内,进行精心策划,在施工中,要严格管理,保证质量。新建的物业,要和周围环境协调一致,创造良好的自然环境。

2. 耐久性

物业的建造,一般都需要较长的时间,物业的使用时间就更长了。我们经常看到在建筑业中提到“精心设计,百年大计”这样的口号,说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长的时间,特别是具有纪念价值和文物保护价值的建筑物,更应当长久地保留下去。

3. 多样性

物业范围非常广泛,规模各不相同,高矮大小悬殊,形状各有差异,颜色五花八门。居住用房、商业大厦、写字楼、工业厂房、仓库、寺庙、文化娱乐场所、体育竞赛场馆及其配套设施、水、电、气、暖、庭院、道路、树木、花草等等,物业类型多样,而且每一个单体物业又有独到之处。物业的多样性构成了城市乡村的不同风格,更加显示物业区域的风采。

4. 高值性

物业,不仅具有使用价值,而且应当具有较高的观赏价值。各种建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的。尤其在人口密集、可用土地较少和人口逐渐增多的大、中城市,物业价值就更高了。因此,如何为业主的物业保值、增值,自然就成了物业服务企业的重要职责。

5. 权益性

《房地产业基本术语标准》特别强调不动产、房地产、物业都不仅包括相关物质实体，而且包括依托于物质实体上的权益。物业的法律属性集中反映在物权的关系上，在我国，房地产权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权及其占有土地的使用权。

房地产权比其他商品财产权的结构更为复杂。购入物业就意味着购入一宗不动产之所有权（物权），而且物业的所有权不只是单项权利，而是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押等，形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中，各种权利可以以不同形式组合，也可以相互分离，单独行使、享有。

二、物业管理

（一）物业管理概念

物业管理（property management）是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格，具有一定的资质；物业服务企业按照国家法律、法规和物业服务合同，采用先进的维修养护技术和方法，对建筑物与物业管理区域内的环境卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理，为业主提供全方位高效、优质、经济的服务，使物业发挥最大的社会效益、环境效益和经济效益。物业管理的具体内容，应当按照业主和物业服务企业签订的《物业服务合同》实施。现代物业管理与传统房地产管理在管理体制、服务范围和服务质量上都有很大的不同。

（二）物业管理的起源及在我国的发展

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时英国正值工业发展时期，大量农村人口涌入城市，造成了严重的房荒。有些开发商相继修建一些简易住宅，以低廉的租金租给工人家庭居住。由于环境恶劣，人为破坏时有发生，租金拖欠严重，业主的经济收益也得不到保障。当时，有一位名叫阿克维姬·希尔（Octavia Hill）的女士为在其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法，要求租户严