

中国物业管理师执业资格考试参考教材

# WYGL

## 物 业 管 理 实 务

中国物业管理协会 编写

中国建筑工业出版社

中国物业管理师执业资格考试参考教材

# 物 业 管 理 实 务

中国物业管理协会 编写

李加林 周心怡 主编

张玉亭 陈智勇 陈蔼贫 连建人 副主编

中国建筑工程工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/中国物业管理协会编写;李加林,周心怡  
主编. —北京:中国建筑工业出版社, 2006  
中国物业管理师执业资格考试参考教材  
ISBN 7-112-01978-8

I. 物… II. ①中… ②李… ③周… III. 物业管理—  
资格考核—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 089783 号

中国物业管理师执业资格考试参考教材

物业管理实务

中国物业管理协会 编写

李加林 周心怡 主编

张玉亭 陈智勇 陈蔼贫 连建人 副主编

\*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

新华书店经销

北京天成排版公司制版

北京新丰印刷厂印刷

\*

开本: 787×960 毫米 1/16 印张: 16 $\frac{3}{4}$  字数: 348 千字

2006 年 8 月第一版 2006 年 8 月第一次印刷

印数: 1—30,000 册 定价: 35.00 元

ISBN 7-112-01978-8

(14378)

版权所有 翻印必究

请考生注意识别本书防伪标签:



本标签表面采用珠光变色技术,通过变换视角,可看到“查询真伪”四字。拨打查询热线电话,核对刮开涂层后显现的 20 位数字,可知本书真伪。举报电话:(010)88083105。

史群华

为了支持中国女子教育事业。  
向中华女子学院捐赠此图书。  
特此留念

中华女子学院图书馆

2013年3月

中国物业管理协会

地址：北京市三里河路 15 号中建大厦 B 座 9003 室

邮编：100037

电话：(010)88083105 88083107

传真：(010)88082258

网址：<http://www.ecpmi.org.cn>

## 中国物业管理师执业资格考试 参考教材编审委员会

名誉主任：刘志峰

主任：谢家瑾

副主任：沈建忠 陆克华 姜万荣 徐俊达 王玉平  
陈伟

委员：（以姓氏笔画为序）

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 刁向明 | 马象林 | 马永光 | 仇慎谦 | 王军  |
| 王鹏  | 王殿武 | 王晓瑜 | 王明炫 | 田在玮 |
| 冯占雄 | 刘德军 | 刘洪玉 | 刘金联 | 刘少为 |
| 刘勇  | 任宏  | 任景全 | 许怀云 | 许建华 |
| 许新民 | 仲伟斌 | 朱志刚 | 陈蔼贫 | 陈晨苗 |
| 陈家豪 | 陈庆芳 | 陈之平 | 陈智勇 | 杜挺  |
| 何从华 | 何华荣 | 李萍  | 李琼才 | 李文洁 |
| 李越  | 沈大鹏 | 吴德仁 | 吴建设 | 张年  |
| 张广云 | 张继刚 | 张景伊 | 张宣文 | 邹劲松 |
| 季如进 | 罗小钢 | 郑良雨 | 周士冲 | 周心怡 |
| 贡振富 | 赵成  | 柴强  | 桑卫京 | 翁国强 |
| 黄嘉辉 | 黄隆规 | 梁建  | 董贤钧 | 韩朝  |
| 彭安绪 | 彭先成 | 曾艳  | 蔡任重 | 蔡兴发 |
| 穆汉卿 | 薛福志 | 藏小军 |     |     |

## 本书编写人员

(以姓氏笔画为序)

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 王壁伟 | 刘 克 | 刘固基 | 刘长森 | 李 钊 |
| 李国珍 | 李志鸿 | 张万和 | 张景春 | 宋立忠 |
| 汪海菁 | 吴春兴 | 肖建章 | 侯庆宏 | 曹 阳 |
| 梁树达 | 覃永辰 |     |     |     |

# 目 录

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 第一章 物业管理企业 .....           | 1  |
| 第一节 概述 .....               | 1  |
| 一、物业管理企业的概念和特征 .....       | 1  |
| 二、物业管理企业的分类 .....          | 1  |
| 三、物业管理企业的常见模式 .....        | 2  |
| 第二节 物业管理企业的设立 .....        | 3  |
| 一、物业管理企业的工商注册登记 .....      | 3  |
| 二、物业管理企业的资质审批及管理 .....     | 4  |
| 第三节 物业管理企业的组织形式与机构设置 ..... | 6  |
| 一、物业管理企业的组织形式 .....        | 6  |
| 二、物业管理企业组织机构设置的影响因素 .....  | 9  |
| 三、物业管理企业组织机构设置的要求 .....    | 10 |
| 四、物业管理企业的机构设置 .....        | 10 |
| 复习思考题 .....                | 12 |
| 第二章 物业管理招标投标 .....         | 13 |
| 第一节 物业管理招标投标的内容与形式 .....   | 13 |
| 一、物业管理招标投标的概念 .....        | 13 |
| 二、物业管理招标的类型 .....          | 14 |
| 三、物业管理招标投标的特点 .....        | 15 |
| 四、物业管理招标的方式 .....          | 16 |
| 五、物业管理招标的内容 .....          | 16 |
| 第二节 物业管理招标投标的策划与实施 .....   | 18 |
| 一、物业管理招标投标的基本要求与原则 .....   | 18 |
| 二、物业管理招标的条件与程序 .....       | 19 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 三、物业管理投标的条件、程序与策略技巧 .....    | 24 |
| 第三节 物业管理方案的制订 .....          | 40 |
| 一、制订物业管理方案的一般程序 .....        | 40 |
| 二、制订物业管理方案的要求 .....          | 41 |
| 三、制订物业管理方案的要点及方法 .....       | 41 |
| 复习思考题 .....                  | 49 |
| <b>第三章 物业管理合同</b> .....      | 50 |
| 第一节 合同的概念 .....              | 50 |
| 一、合同的要约 .....                | 50 |
| 二、合同的承诺 .....                | 52 |
| 三、合同的要件 .....                | 53 |
| 四、口头合同、书面合同、事实合同 .....       | 53 |
| 五、合同签订应遵循的基本原则 .....         | 54 |
| 第二节 前期物业服务合同 .....           | 55 |
| 一、前期物业服务合同的概念 .....          | 55 |
| 二、前期物业服务合同的主要内容 .....        | 56 |
| 三、签订前期物业服务合同应注意的事项 .....     | 57 |
| 第三节 物业服务合同 .....             | 57 |
| 一、物业服务合同的概念 .....            | 57 |
| 二、物业服务合同的特点 .....            | 57 |
| 三、物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别 ..... | 58 |
| 四、物业服务合同的签订 .....            | 58 |
| 五、物业服务合同的终止 .....            | 60 |
| 第四节 业主公约和其他物业管理合同 .....      | 66 |
| 一、业主公约 .....                 | 66 |
| 二、其他物业管理合同 .....             | 66 |
| 复习思考题 .....                  | 67 |
| <b>第四章 早期介入与前期物业管理</b> ..... | 68 |
| 第一节 早期介入 .....               | 68 |
| 一、早期介入的必要性 .....             | 68 |
| 二、早期介入的作用 .....              | 69 |

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| 三、早期介入的内容 .....          | 71        |
| 第二节 前期物业管理 .....         | 75        |
| 一、物业管理项目前期运作 .....       | 75        |
| 二、工程质量保修 .....           | 76        |
| 三、前期沟通协调 .....           | 76        |
| 四、前期物业管理的特点 .....        | 76        |
| 复习思考题 .....              | 77        |
| <b>第五章 物业的承接查验 .....</b> | <b>78</b> |
| 第一节 新建物业承接查验 .....       | 78        |
| 一、准备工作 .....             | 78        |
| 二、物业查验的主要内容与方式 .....     | 79        |
| 三、承接查验所发现问题的处理 .....     | 81        |
| 第二节 物业管理机构更迭时的承接查验 ..... | 82        |
| 一、准备工作 .....             | 82        |
| 二、物业查验的内容 .....          | 82        |
| 第三节 物业管理工作的移交 .....      | 83        |
| 一、新建物业的移交 .....          | 83        |
| 二、物业管理机构更迭时管理工作的移交 ..... | 84        |
| 复习思考题 .....              | 86        |
| <b>第六章 入住与装修管理 .....</b> | <b>87</b> |
| 第一节 入住服务的内容 .....        | 87        |
| 一、入住服务的涵义 .....          | 87        |
| 二、入住的准备 .....            | 88        |
| 三、入住服务的管理 .....          | 91        |
| 第二节 入住服务应注意的问题 .....     | 92        |
| 一、入住服务准备工作要充分 .....      | 92        |
| 二、入住期间需要注意的问题 .....      | 93        |
| 三、入住操作实务案例 .....         | 93        |
| 第三节 装修管理 .....           | 95        |
| 一、物业装饰装修管理流程 .....       | 96        |
| 二、物业装饰装修管理内容 .....       | 100       |

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| 三、在物业装饰装修中各方主体的责任 .....        | 104        |
| 四、装修管理应注意的问题 .....             | 105        |
| 复习思考题 .....                    | 106        |
| <b>第七章 房屋及设施设备管理 .....</b>     | <b>108</b> |
| 第一节 房屋及设施设备管理概述 .....          | 108        |
| 一、房屋及设施设备的种类和组成部分 .....        | 108        |
| 二、房屋及设施设备管理的基本要求 .....         | 109        |
| 三、房屋及设施设备管理的内容与方法 .....        | 110        |
| 第二节 房屋及设施设备维修养护计划与实施 .....     | 112        |
| 一、房屋及设施设备维修养护计划的制订 .....       | 112        |
| 二、房屋及设施设备维修养护计划的实施 .....       | 116        |
| 第三节 共用设施设备的运行管理 .....          | 121        |
| 一、制订合理的运行计划 .....              | 121        |
| 二、配备合格的运行管理人员 .....            | 121        |
| 三、提供良好的工作环境 .....              | 121        |
| 四、建立健全必要的规章制度 .....            | 122        |
| 五、设施设备的状态管理 .....              | 122        |
| 六、节能管理 .....                   | 123        |
| 第四节 房屋及共用设施设备维护管理项目的外包控制 ..... | 124        |
| 一、共用设施设备外包的选择 .....            | 124        |
| 二、共用设施设备外包管理合同的签署和外包控制 .....   | 125        |
| 第五节 几种典型设施设备的管理 .....          | 126        |
| 一、供配电系统 .....                  | 126        |
| 二、给排水系统 .....                  | 127        |
| 三、消防系统 .....                   | 128        |
| 四、电梯系统 .....                   | 130        |
| 五、空调系统 .....                   | 131        |
| 复习思考题 .....                    | 132        |
| <b>第八章 物业环境管理 .....</b>        | <b>133</b> |
| 第一节 清洁卫生管理 .....               | 133        |
| 一、清洁卫生服务内容与基本方法 .....          | 133        |

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| 二、清洁卫生的日常管理 .....              | 134        |
| 第二节 白蚁及卫生虫害防治 .....            | 137        |
| 一、白蚁防治 .....                   | 137        |
| 二、其他虫害防治 .....                 | 137        |
| 第三节 绿化管理 .....                 | 139        |
| 一、绿化管理的内容 .....                | 139        |
| 二、绿化管理的要求 .....                | 140        |
| 三、绿化管理方法 .....                 | 142        |
| 复习思考题 .....                    | 143        |
| <b>第九章 公共秩序管理服务 .....</b>      | <b>144</b> |
| 第一节 公共安全防范管理服务 .....           | 144        |
| 一、公共安全防范管理服务的内容 .....          | 144        |
| 二、安全防范服务的要求 .....              | 145        |
| 三、安全防范工作检查方法 .....             | 146        |
| 四、治安防范注意事项 .....               | 146        |
| 第二节 消防管理 .....                 | 147        |
| 一、义务消防队伍建设 .....               | 147        |
| 二、消防制度的制订 .....                | 148        |
| 三、物业消防安全检查内容与方法 .....          | 148        |
| 四、动火安全管理 .....                 | 149        |
| 五、消防安全预案制订 .....               | 150        |
| 六、消防器材的配备、使用与维护 .....          | 151        |
| 第三节 车辆停放管理服务 .....             | 154        |
| 一、车辆管理的方法与要求 .....             | 154        |
| 二、车辆管理注意事项 .....               | 154        |
| 复习思考题 .....                    | 156        |
| <b>第十章 物业管理风险防范与紧急事件 .....</b> | <b>157</b> |
| 第一节 物业管理风险的内容及防范管理 .....       | 157        |
| 一、风险与物业管理风险的概念 .....           | 157        |
| 二、物业管理风险的内容 .....              | 157        |
| 三、物业管理风险防范的措施 .....            | 160        |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 第二节 紧急事件处理 .....             | 162 |
| 一、紧急事件 .....                 | 162 |
| 二、处理紧急事件的要求 .....            | 162 |
| 三、紧急事件的处理过程 .....            | 163 |
| 四、典型紧急事件的处理 .....            | 163 |
| 复习思考题 .....                  | 167 |
| <br>第十一章 财务管理 .....          | 168 |
| 第一节 物业管理企业财务管理 .....         | 168 |
| 一、物业管理企业营业收入 .....           | 168 |
| 二、物业管理企业的成本费用和税费 .....       | 169 |
| 三、物业管理企业利润 .....             | 170 |
| 第二节 物业管理项目的财务管理 .....        | 170 |
| 一、物业管理项目机构财务管理概述 .....       | 170 |
| 二、物业管理项目财务管理的类型 .....        | 171 |
| 第三节 酬金制、包干制与物业服务费的测算编制 ..... | 171 |
| 一、酬金制与包干制 .....              | 171 |
| 二、物业服务费的测算编制应考虑的因素 .....     | 173 |
| 三、物业服务费成本(支出)构成 .....        | 173 |
| 四、物业服务费编制的依据 .....           | 174 |
| 五、物业服务费核算要点及方法 .....         | 174 |
| 第四节 物业管理专项维修资金 .....         | 175 |
| 一、专项维修资金的概念与来源 .....         | 175 |
| 二、专项维修资金的管理 .....            | 176 |
| 复习思考题 .....                  | 177 |
| <br>第十二章 物业管理档案管理 .....      | 178 |
| 第一节 物业管理档案的概念与分类 .....       | 178 |
| 一、档案的定义 .....                | 178 |
| 二、物业管理档案的内容 .....            | 178 |
| 三、物业管理档案的分类方法 .....          | 178 |
| 四、物业管理档案存放 .....             | 179 |
| 第二节 物业管理档案的收集与整理 .....       | 180 |

---

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 一、物业承接查验期档案的收集与整理 .....    | 180 |
| 二、物业入住期档案的收集与整理 .....      | 181 |
| 三、日常物业管理期档案的收集与整理 .....    | 182 |
| 第三节 物业管理档案的检索利用与保存 .....   | 183 |
| 一、物业管理档案的检索 .....          | 183 |
| 二、物业管理档案的保存与安全 .....       | 184 |
| 第四节 物业管理企业信用档案 .....       | 186 |
| 一、物业管理企业信用档案 .....         | 186 |
| 二、物业管理企业信用档案的建立范围 .....    | 187 |
| 三、物业管理企业信用档案工作的目标和要求 ..... | 187 |
| 四、物业管理企业信用档案的记录内容 .....    | 188 |
| 五、信用档案记录内容的采集 .....        | 192 |
| 六、物业管理企业信用档案投诉处理 .....     | 192 |
| 复习思考题 .....                | 194 |
| <br>第十三章 人力资源管理 .....      | 195 |
| 第一节 员工的招聘与解聘 .....         | 195 |
| 一、招聘计划的制订 .....            | 195 |
| 二、招聘的组织实施 .....            | 195 |
| 三、员工的解聘 .....              | 198 |
| 第二节 人员的培训及管理 .....         | 199 |
| 一、培训体系的建立 .....            | 199 |
| 二、培训的分类及内容 .....           | 199 |
| 三、年度培训计划 .....             | 203 |
| 四、培训的组织与实施 .....           | 203 |
| 第三节 员工薪酬管理 .....           | 204 |
| 一、员工薪酬管理的主要内容 .....        | 204 |
| 二、薪酬体系的设计 .....            | 205 |
| 第四节 员工的考核与奖惩 .....         | 207 |
| 一、考核的组织与实施 .....           | 207 |
| 二、员工的奖惩 .....              | 208 |
| 复习思考题 .....                | 209 |

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| <b>第十四章 客户管理</b> .....            | 211 |
| <b>第一节 客户沟通</b> .....             | 211 |
| 一、客户沟通的概念与内容 .....                | 211 |
| 二、客户沟通的准备 .....                   | 212 |
| 三、沟通的方法与管理 .....                  | 212 |
| 四、客户沟通的注意事项 .....                 | 213 |
| <b>第二节 客户投诉的处理</b> .....          | 215 |
| 一、投诉的内容和方式 .....                  | 215 |
| 二、正确理解投诉的意义 .....                 | 215 |
| 三、物业管理投诉处理的要求 .....               | 216 |
| 四、物业管理投诉处理的程序 .....               | 216 |
| 五、物业管理投诉处理方法 .....                | 217 |
| <b>第三节 客户满意度调查</b> .....          | 218 |
| 一、客户满意度 .....                     | 218 |
| 二、客户满意度调查 .....                   | 219 |
| <b>复习思考题</b> .....                | 228 |
| <br><b>第十五章 物业管理应用文书</b> .....    | 229 |
| <b>第一节 应用文书的基础知识</b> .....        | 229 |
| 一、正确使用汉字 .....                    | 229 |
| 二、准确使用词语 .....                    | 229 |
| 三、正确使用标点符号 .....                  | 229 |
| 四、表达要符合规范 .....                   | 230 |
| 五、表达要符合逻辑 .....                   | 230 |
| 六、相关术语 .....                      | 231 |
| <b>第二节 物业管理应用文书的类型</b> .....      | 231 |
| 一、行政公文 .....                      | 231 |
| 二、事务文书 .....                      | 233 |
| 三、制度文书 .....                      | 234 |
| 四、礼仪文书 .....                      | 235 |
| 五、其他日常文书 .....                    | 235 |
| <b>第三节 物业管理应用文书制作及运用的要领</b> ..... | 235 |
| 一、行政公文与其他文书的区别 .....              | 235 |

---

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 二、应用文书标题的制作 .....     | 236 |
| 三、应用文书写作的行款格式规则 ..... | 236 |
| 四、应用文书的写作要领 .....     | 237 |
| 复习思考题 .....           | 252 |

# 第一章 物业管理企业

## 第一节 概述

### 一、物业管理企业的概念和特征

物业管理企业是依法成立、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。其特征可以归纳为以下三点：

第一，是独立的企业法人。物业管理企业严格遵循法定程序建立，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。

第二，属于服务性企业。物业管理企业的主要职能是通过对物业的管理和提供的多种服务，确保物业正常使用，为业主和物业使用人创造一个舒适、方便、安全的工作和居住环境。物业管理企业本身并不制造实物产品，它主要是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。因此，物业管理企业的“产品”就是服务，与工业企业等其他经济组织是有区别的。

第三，具有一定的公共管理性质的职能。物业管理企业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，其内容带有公共管理的性质。

### 二、物业管理企业的分类

物业管理企业的分类方法有很多种，本书只介绍其中具有代表性的几种分类方法。

#### （一）按照投资主体的经济成分来划分

##### 1. 全民所有制物业管理企业

全民所有制物业管理企业的资产属于国家所有。这类企业从已有的全民所有