

教育部人才培养模式改革与开放教育试点
物业管理专业系列教材辅导书

物业信息管理

学习与实践指导书

曾海 主编

中山大学出版社

物业信息管理学习 与实践指导书

主编 曾 海

编者 夏静清 伍香娟

项荣建

江苏工业学院图书馆
藏书章

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

物业信息管理学习与实践指导书/曾海主编.—广州:
中山大学出版社, 2004.4

ISBN 7-306-02257-1

I. 物… II. 曾… III. 物业管理: 信息管理-电视
大学-教学参考资料 IV. F293.33-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 018024 号

责任编辑 邓启铜

责任校对 张礼凤

责任技编 黄少伟

封面设计 毛 毛

出版发行 中山大学出版社

(广州市新港西路 135 号 邮编: 510275)

经 销 广东省新华书店

印 刷 茂名广发印刷有限公司

开 本 787×1092mm 1/16

印 张 19.375

字 数 380 千字

版 次 2004 年 4 月第 1 版

印 次 2004 年 4 月第 1 次印刷

I S B N 7-306-02257-1/F·449

定 价 35.00 元

前 言

《物业信息管理》是物业管理专业的一门重要的主干课程。本指导书是该课程主教材《物业信息管理》的配套辅导教材。本教材共分为四篇，分别为：学习指导环节、实践调查环节、实验与应用实践环节和设计实践环节。对学习者的理论知识学习、实践操作、教学实验及设计实践进行指导。

对于专科层次的学习者而言，本课程的教学目标并不强求学习者能够编写复杂的应用程序，或者是从开发者的角度去设计一个实际的物业管理信息系统，而定位于培养知悉管理信息系统开发技术及理论的复合型、应用型物业管理专门人才。通过本课程的学习和实践，要求学员在熟悉物业管理实务的前提下，既能熟练操作物业管理软件，又初通计算机技术和物业管理信息系统的实际开发过程，包括分析、设计、实施和评价。

对于本套教材的编写体系，除考虑其完整性和整体性以外，还从现代远程教育的视角考虑其开放性和自主性，因此，编写中力求体现以下特点：

一、 注意认知过程的渐进性

主教材从认识计算机软硬件、网络及其数据库技术等构建物业管理信息系统的众多基本概念和技术开始学习，然后以一种典型的商业化的物业管理信息系统软件为例，由浅入深加以介绍，再通过实践环节的训练，使学习者对物业管理信息系统软件产生

感性认识，为学习系统设计建立一个完整的概念。在此基础上讲述如何在计算机环境下开发物业管理信息系统软件，了解开发设计过程中使用的原则和方法。本指导书也传承了以上循序渐进的教学思想，即从理论到实践、从实验到应用、从应用到设计。

二、把握专科教学定位的准确性

主教材紧扣《物业信息管理》课程教学大纲，根据“必须与够用”的原则，既考虑非计算机类专业专科学生对MIS开发理论的实际教学需求，做到理论精当，繁简适度，又注意保持讲授内容的系统性、实用性和先进性。另外，从物业管理的角度谈技术和开发也是主教材在编写中的一个创新思路和大胆尝试，目的是使学员能以管理者的身份参与物业管理信息系统的规划、开发和实施的整个过程，接受全方位训练，为将来尽快适应岗位打下良好的基础。

三、突出本课程教学的实践性

本课程重视对学生实践操作能力的培养，安排了充分的实践教学时数和上机操作训练，如案例教学、实践调查、岗位实习、实验和系统设计方案编写等，力求教学过程更贴近实际需要。本指导书特别针对学生的实践环节进行了全方位的指导。

四、体现对自主学习的支持性

在本套教材编写的指导思想上强调“以人为本、一切为学习主体服务”的理念，在具体的编写手法上融入了适当的教学设计，以实现支持学生自主学习的功能。这体现在，主教材每章节前编有内容提要 and 重、难点分析，正文部分给出与学习内容同步的注

解、提示和教师对难点、重点的说明，章节后配有复习思考题。正文部分还预留了一定的空间，以便于学员记录笔记，为了更好的帮助学生学习本课程，还专门配套了一本指导书。

本指导书由广州市广播电视大学曾海主编，并负责教学设计，暨南大学潘久辉教授主审。参编人员具体分工如下：第一、二、三、四、五、九、十、十六和十九章由广州市广播电视大学曾海执笔，第六、七、八、十、二十、二十一、二十二章由夏静清执笔，第十一、十二章由广州市广播电视大学项荣健执笔，第十三、十四、十五章由广州市广播电视大学伍秀娟执笔，第十七、十八章由广州市广播电视大学郭海波执笔，最后由主编对全书进行统稿。

在本书的编写过程中，得到了广州市广播电视大学学校领导的大力支持及有关专家的热心帮助，特别是主教材的主编和其他编写人员给予了极大的帮助。中山大学张治国副教授、广州大学谷岩副教授在百忙之中审阅了书稿，提出了许多宝贵的修改意见，深圳广播电视大学胡新生教授、广州大学陈德豪副教授对本书教材的编写大纲也提出了许多建设性的意见。在此，一并表示真诚的谢意。

由于物业管理专业在我国尚属新开专业，物业管理信息系统的教学和研究也还处于探索之中，加之水平有限和时间仓促等原因，教材中难免存在一些问题和不足，恳请读者能不吝赐教，以便我们进一步修订和完善。

编 者

2004年02月

目 录

第一篇 学习指导

第一章	物业信息管理概述	2
第二章	物业信息管理基础知识	6
第三章	物业信息管理技术基础	10
第四章	数据库技术基础	19
第五章	物业管理信息系统实例	26
第六章	物业管理信息系统开发概述	28
第七章	物业管理信息系统的设计	34
第八章	物业管理信息系统的实施	37
第九章	物业管理信息系统设计实例	41

第二篇 实践调查环节

第十章	物业管理信息系统及物业小区情况的调查	44
-----	--------------------------	----

第三篇 实验与应用实践环节

第十一章	SQL Server 2000 基本操作实验	54
------	------------------------------	----

任务 2: 收费前的准备工作	170
任务 3: 录入各种计费用原始数据	183
任务 4: 月收费数据生成及收费过程	188
任务 5: 数据的导出	194
任务 6: 月收费数据查询与报表	196
第十六章 物业设备管理实验	201
任务 1: 实验前的准备工作	203
任务 2: 设备管理	203
任务 3: 设备检定	208
任务 4: 物品管理与查询	215
第十七章 工程管理和综合管理实验	221
任务 1: 准备工作	223
任务 2: 房产设施维修管理	223
任务 3: 工程相关信息、图纸管理	228
任务 4: 工程管理	231
任务 5: 综合管理功能	232
任务 6: 其他信息管理	238
第十八章 其他管理功能实验	244
任务 1: 准备工作	245
任务 2: 出租房屋管理	245
任务 3: 保安信息管理	252
任务 4: 保安排班管理和查询	257
任务 5: ISO 文档管理	262
任务 6: 其他管理	265

第十九章 物业信息管理系统应用实践	267
-------------------------	-----

第四篇 设计实践环节

第二十章 物业管理信息系统分析实践	270
第二十一章 物业管理信息系统的设计实践	275
第二十二章 物业管理信息系统实施实践	277
附录 1: 课程教学大纲	279
附录 2: 《物业信息管理》课程模拟试卷	293
参考文献	300

第一篇

学习指导

第一章

物业信息管理概述

一、学习要点

1. 内容提要

主教材第一章简述了物业信息管理的意义，并在给出系统一般概念的基础上，引出物业管理系统和物业管理信息系统的概念。介绍了物业管理信息系统的组成与模块划分、建立过程、开发方法和发展趋势等内容。

2. 重点、难点

- 重点介绍物业信息管理的概念、意义、特点及构成要素；
- 难点是如何正确地将系统的一般理论与实际物业管理系统相结合。

3. 学习目标

- 理解物业管理信息系统组成与模块划分、建立、开发方法等概念；
- 了解物业管理信息系统的作用、特点和发展趋势。

二、重点概念辅导

1. 物业信息

物业信息是在物业的产生、交易、维护、处置过程中所形成的各种记录、文件、合同、技术说明、图纸等重要信息资料资源。

物业信息具有以下特点：多样性、多层次性、动态性和相互关联性。

2. 系统

所谓系统是指宇宙中普遍存在的客观事物的一种结构组成模式。可以被定义为具有共同目标的，相互联系、相互作用和相互依存的要素的完整集合，它置身于环境中并与之进行着交换。

系统有以下主要特性：目标性、界定性、集合性、相关性、层次性、动态性。

3. 物业管理系统

物业管理系统有如下特点：组织专业化、服务一体化、过程市场化、关系契约化。

物业管理系统通常由以下要素构成：其中系统主体就是企业的决策者，系统客体就是所管的物业，系统过程就是实施对物业的管理控制，系统基础包括物业信息和服务标准化等，系统方法通常为物业分析法、成本核算法等，系统工具主要是以计算机为基础的物业管理信息系统，而系统保证则是与物业管理相关的条例法规及运行机制等。

4. 物业管理信息系统

物业管理信息系统是物业管理系统的子系统。

目前的物业管理系统中，都采用计算机来建立物业管理信息平台，这就是物业管理信息系统。物业管理信息系统是针对物业管理行业的特点而开发的专用于物业管理的管理信息系统，管理

信息系统又简称为MIS。

物业管理信息系统的设计方案依据公司规模和业务类型大体有如下五种：小规模物业管理公司方案、大中等规模物业管理公司方案、智能小区方案、写字楼方案、集团化综合物业管理方案。

物业管理信息系统通常具有如下功能模块：房产管理模块、住户/业户管理模块、设备管理模块、行政管理模块、安全管理模块、环境管理模块、社区文化管理模块、财务管理模块、系统管理模块。

5. 物业管理信息系统的开发

物业管理信息系统目前通常的开发方式有：

- 自行开发：用户依靠用户自己的力量独立完成开发任务，特点是所需费用较少，所开发的系统专用性强，易于维护，也有利于培养自己的技术力量。不足是开发时间较长，另外，由于不是专业开发队伍，系统整体优化不够，开发水平难以保证。

- 委托开发：由用户委托开发公司承担开发任务，其优点是省时、省事，开发的系统技术水平较高。不足是费用较高，系统维护有赖于开发单位的长期支持。

- 合作开发：合作开发基本综合了上述两种方式的优点，但合作沟通易出现问题。

- 二次开发：选择购买符合要求的商品化软件，按照用户自身的需求进行二次开发，有节约时间和成本的优势，但往往由于多种原因要做较大改动，仍需费力编制必要的接口软件。

系统开发方法，就是以某一开发理论和开发策略为依据而提出的求解问题、实现系统目标的一组规程。常用的典型开发方法大致有以下四种：

- 结构化生命周期法（System Development Life Cycle, SDLC）；

- 原型设计法（Prototyping）；

- 面向对象的开发方法（Object Oriented, OO）；

● 计算机辅助软件工程开发方法 (Computer Aided Software Engineering, CASE)。

物业管理信息系统的发展趋势是, 系统整体性能更趋于智能化, 在软件模式方面从传统的C/S模式向B/S模式转变等。

第二章

物业信息管理基础知识

一、学习要点

1. 内容提要

主教材第二章重点讲解数据、数据处理等基本概念；介绍数据和信息、信息系统和物业管理信息系统的概念和区别，物业管理信息系统的结构和作用，讨论常见的信息系统的类型和相互关系。

2. 重点、难点

- 重点讲述数据与信息概念和区别；
- 难点是从整体上把握信息系统和物业管理信息系统的概念。

3. 学习目标

- 掌握数据、数据处理等基本概念；
- 理解信息、信息系统和物业管理信息系统的定义和内涵；
- 了解常见的信息系统的类型和相互关系。

二、重点概念辅导

1. 数据

数据 (Data) 是指客观实体的属性的值。数据由原始事实组成, 是对事实、概念的一种特殊表达形式, 且通常是记录下来的、可以鉴别的、未经加工的原始资料。

数据处理是指运用设备和手段对数据进行采集、转换、计算、分类、合并、储存、输出等加工过程。数据处理的目的是使用者经过对数据的处理, 分析其相互的联系, 找出其内在的规律, 提炼出有价值的信息。

2. 信息

信息就是一种已经被加工为特定形式的, 经过解释的, 对某一社会组织的行动或决策具有明显或实际价值的信息。信息与数据有着密切的联系, 数据是记录客观事物的性质、形态、数量特征的抽象符号, 而信息则是对数据加工的结果, 使之成为反映事物客观规律的一组数据。

信息来源于数据, 但又对数据给予解释, 揭示了数据的内涵。信息作为数据的载体, 可以采用不同的形式传播, 但无论何种形式都不能改变其基本内容。

信息的重要性质:

- (1) 普遍性: 信息是普遍存在的;
- (2) 传递性: 信息可以被感知、提取和识别, 可以被传递、检索和利用;
- (3) 变换性: 信息是可以变换的, 可以由不同的载体和不同的方法来载荷;
- (4) 共享性: 信息可以为众多用户所共享;
- (5) 相对性: 对于同一事物, 不同的观察者所能获得的信息量可能不同;
- (6) 时效性: 信息具有动态性质, 一切活的信息均随时间而变化。因此, 信息是有时效、有“寿命”的。

物业信息对于物业管理企业实施物业管理具有极其重要的意