

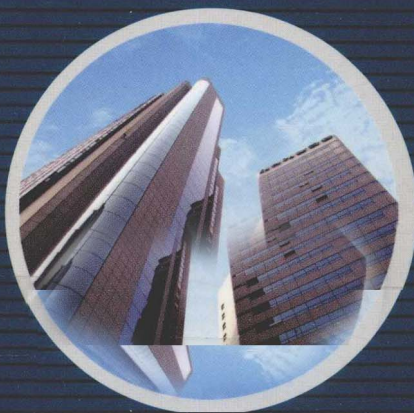
全国物业管理师资格考试用书

|修订版|

物业管理实务

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

- 紧扣考试大纲
- 囊括全部内容
- 全真模拟试卷
- 权威系统实用



 中国工人出版社

全国物业管理师资格考试用书

物业管理实务

|修订版|

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

张海港 郑良雨◎主编

0388998

 中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务: 2011 修订版 / 北京亚太教育研究院
物业管理研究中心编写. —北京: 中国工人出版社,
2011.5

ISBN 978-7-5008-4985-8

I. ①物… II. ①北… III. ①物业管理—资格考试—
自学参考资料 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 075887 号

出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京市鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100120

电 话: (010)62350006(总编室)

(010)82075934(编辑室)

发行热线: (010)62045450 62005042(传真)

邮购热线: (010)62383056 62045461

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市国英印务有限公司

版 次: 2010 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 2 版第 2 次印刷

开 本: 700 毫米×1000 毫米 1/16

字 数: 180 千字

印 张: 10.5

定 价: 32.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

前 言

《物业管理师制度暂行规定》施行后,国家对从事物业管理工作的专业管理人员实行职业准入制度,须经过全国统一考试,取得《中华人民共和国物业管理师资格证书》,并依法注册取得《中华人民共和国物业管理师注册证》。

2010年,北京亚太教育研究院物业管理研究中心与全国各地有影响力的机构及行业协会一起,举办了几十场累计23000余人次的物业管理师培训课程,为了进一步方便广大物业管理从业人员参加考试,提高学习、复习效率及考试通过率,发挥我们的优势资源,编者在总结了大量注册物业管理师培训经验的基础上,结合学员培训效果反馈,严格参照考试大纲,对2010年5月出版的考试用书进行了修订,系统编写了这套全新的考试参考教材。它是参加注册物业管理师资格考试学员备考以及老师讲解的重要工具。

这套新教材将每个知识点进行精简归纳,方便记忆,同时将所有知识点在严格参照考试大纲的基础上,依据考试出题思路 and 模式,按重要性划分为四个级别,即:

A级——需要重点掌握的内容;

B级——需要熟悉的内容;

C级——需要了解的内容;

大纲不做要求的内容。

希望大家在学习过程中注意把握重点内容。

同时,这套教材按照全国物业管理师制度管理委员会发布的《关于修改〈全国物业管理师执业资格考试大纲〉的说明》,对四个科目的相关知识点全部进行了更

新。缩减了《物业管理实务》模拟练习中选择题的数量,加大补充了《物业管理实务》案例分析、简答部分的模拟练习题。对《物业管理综合能力》科目中的案例分析题目也进行了调整。另外,《物业管理基本制度与政策》是在新修订的《中华人民共和国物权法》《住宅专项维修资金管理办法》《物业服务定价成本监审办法(试行)》《物业管理条例》《物业服务企业资质管理办法》《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》《保安服务管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》以及2011年开始实施的《物业承接查验办法》等法规基础上进行撰写的,对模拟考试习题知识模块也进行了相应的修改、调整和补充。

最后,对于参与本教材调研的众多学员和考生,提出修改修订建议的诸位老师、行业内的领导、专家,参与教材相关准备、校对的诸多工作人员以及相关人士的大力支持和帮助,在此表示衷心的感谢!

由于篇幅及时间限制,书中难免会有疏漏,望广大物业同仁批评指正。

北京亚太教育研究院物业管理研究中心 张海港

2011年5月8日于北京

目 录

第一章 物业服务企业	1
第一节 概述	1
第二节 物业服务企业的设立	2
第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置	3
第二章 物业管理服务招标投标	5
第一节 物业管理服务招标投标的内容与形式	5
第二节 物业管理服务招标投标的策划与实施	9
第三节 物业管理服务方案的制订	14
第三章 物业管理合同	17
第一节 合同的概念	17
第二节 前期物业服务合同	19
第三节 物业服务合同	21
第四节 管理规约和其他物业管理合同	23
第四章 早期介入与前期物业服务管理	25
第一节 早期介入	25
第二节 前期物业服务管理	27

第五章 物业的承接查验	30
第一节 新建物业承接查验	31
第二节 物业管理机构更迭时的承接查验	34
第三节 物业管理工作的移交	35
第六章 物业入住与装修管理	37
第一节 入住服务的内容	37
第二节 入住服务应该注意的问题	40
第三节 装修管理	41
第七章 房屋及设备设施管理	46
第一节 房屋及设备设施管理概述	46
第二节 房屋及设备设施维修养护计划的制订	49
第三节 共用设备设施运行管理	52
第四节 房屋及共用设备设施维护管理项目的外包控制	54
第五节 几种典型设备设施的管理	55
第八章 物业环境管理	61
第一节 清洁卫生管理	61
第二节 白蚁及卫生虫害防治	63
第三节 绿化管理	64
第九章 公共秩序管理服务	68
第一节 公共安全防范管理服务	68
第二节 消防管理	71
第三节 车辆停放管理	75

第十章 物业管理风险防范与紧急事件	76
第一节 物业管理风险的内容及防范管理	76
第二节 紧急事件处理	78
 第十一章 财务管理	 82
第一节 物业服务企业财务管理	82
第二节 物业管理项目的财务管理	83
第三节 酬金制、包干制与物业服务费用的测算编制	84
第四节 物业管理专项维修资金	85
 第十二章 物业管理档案管理	 88
第一节 物业管理档案的概念与分类	88
第二节 物业管理档案的收集与整理	88
第三节 物业管理档案的检索利用与保存	90
第四节 物业服务企业信用档案	91
 第十三章 人力资源管理	 94
第一节 员工的招聘与解聘	94
第二节 人员的培训及管理	96
第三节 员工薪酬管理	98
第四节 员工的考核与奖惩	99
 第十四章 客户管理	 101
第一节 客户沟通	101
第二节 客户投诉的处理	102
第三节 客户满意度调查	103

第十五章 物业管理应用文书	105
第一节 应用文书的基础知识	105
第二节 物业管理应用文书的类型	106
第三节 物业管理应用文书制作及写作要领	107
 附录 1:2006 年度全国物业管理师资格考试《物业管理实务》试卷	108
附录 2:2006 年度全国物业管理师资格考试《物业管理实务》试卷参考答案	117
附录 3:《物业管理实务》考试模拟习题	120
附录 4:《物业管理实务》考试模拟习题参考答案	156

第一章 物业服务企业

第一节 概 述

一、物业服务企业的概念和特征【A 级】

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

物业服务企业的特征:

1. 独立的企业法人。
2. 属于服务型企业。

本身不制造产品,它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,实现物业的保值和增值。

3. 具有一定的准公共管理性质的职能。

二、物业服务企业的分类【C 级】

(一)按照投资主体的经济成分划分

1. 全民所有制物业服务企业。
2. 集体所有制物业服务企业。
3. 民营物业服务企业。
4. 外资物业服务企业和其他物业服务企业。

(二)按股东出资形式划分

1. 物业管理有限责任公司。
2. 物业管理股份有限公司。
3. 股份合作型物业服务企业。

三、物业服务企业常见模式

1. 房地产建设单位的附属子公司或部门。
2. 独立的物业服务企业。
3. 物业管理集团公司等。

按集团公司这一模式也可以归纳为股权隶属和行政隶属。

第二节 物业服务企业的设立

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【B级】

物业服务企业工商注册登记内容:企业名称的预先审核、公司地址、注册资本、股东人数和法定代表人、公司人员和公司章程。

二、资质审批及管理【A级】

(一)物业服务企业的资质条件

物业服务企业资质等级分为一、二、三级。新设立的物业服务企业,其资质等级按最低等级核定,并设一年的暂定期。

国务院建设主管部门负责一级物业资质证书的颁发和管理;

省、自治区人民政府建设主管部门负责二级物业服务企业资质证书颁发和管理;

直辖市人民政府建设主管部门负责二级和三级物业服务企业资质证书颁发和管理,并接受国务院建设主管部门的指导和监督;

设区的市级人民政府房地产主管部门负责三级物业服务企业资质证书的颁发

和管理,并接受省、自治区人民政府建设主管部门的指导和监督。

技巧说明:各资质等级物业服务企业判定标准和技巧如下,直至判定为止。

1. 首先判定管理物业类型,若只管理一种类型物业,则为三级。

2. 若管理两种以上物业类型,先比较注册资金,一级物业服务企业注册资金为 500 万元以上,二级物业服务企业注册资金为 300 万元以上。

3. 管理两种以上各类型物业的面积要求分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%。

一级企业:多层住宅 200 万 m^2 ;高层住宅 100 万 m^2 ;独栋别墅 15 万 m^2 ;其他类型 50 万 m^2 。

二级企业:多层住宅 100 万 m^2 ;高层住宅 50 万 m^2 ;独栋别墅 8 万 m^2 ;其他类型 20 万 m^2 。

(二)申报资质时需要提供的资料

物业服务企业在领取营业执照之日起 30 日内,须持营业执照、公司章程、验资证明、企业法定代表人的身份证明、物业管理专业人员的职业资格证书和劳动合同、管理和技术人员的职称证书及劳动合同资料向当地的房地产主管部门申请资质。

(三)物业服务企业的资质管理

2007 年 11 月 26 日颁布的《物业服务企业资质管理办法》规定物业服务企业资质不必“年检”。

第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置【C 级】

一、物业服务企业的组织形式

物业服务企业应依据自身实际情况,选择适宜的组织形式。

物业服务企业的组织形式有直线制、直线职能制、事业部制、矩阵制等。

二、组织机构设置的影响因素

1. 企业战略因素;

2. 外部环境因素；
3. 技术因素；
4. 组织规模；
5. 企业所处发展阶段。

三、组织机构的设置要求

物业服务企业组织机构设置的要求是：

按照规模和任务设置；统一领导、分层管理；分工协作；力求精干、高效、灵活。

四、物业服务企业的机构设置

一般情况下，物业服务企业职能机构包括：总经理室、人力资源部、工程管理部、财务部、品质管理部、市场拓展部、经营管理部、安全管理部、环境管理部等，各职能机构职责由各企业按自身需求设定。

第二章 物业管理服务招标投标

第一节 物业管理服务招标投标的内容与形式

一、物业管理服务招标投标的概念

(一) 物业管理服务招标

1. 物业管理招标的概念【B级】

物业管理招标是物业管理服务产品预购的一种交易方式,即由招标人(物业的建设单位、业主大会或物业所有权人)根据物业管理服务内容,制订招标文件,由多家物业企业或专业管理公司参与竞标,从中选择最符合条件的竞投者,并与之订立物业服务合同的一种交易行为。

2. 物业管理服务招标主体【A级】

招标主体一般是物业的建设单位、业主大会(或单一业主)或物业所有权人(政府机关或物业产权部门)。

前期物业服务招标由物业建设单位组织实施,业主大会成立后由业主大会负责组织实施。

重点基础设施或大型公共设施物业(政府物业如学校、医院、机场、政府办公楼等)产权为国有资产管理部门的物业招标必须经相关产权部门批准。

(二)物业管理服务投标

1. 物业管理服务投标的概念【B级】

物业管理服务投标,是对物业管理招标的响应,是指符合招标条件的企业,根据招标文件要求与标准,编制投标文件,参与投标竞争的行为。

2. 物业管理服务投标的主体【B级】

物业服务投标的主体一般指符合招标条件的物业服务企业或专业服务公司。市场上也存在将一个整体物业项目按服务内容进行分项投标的情况,参与投标的不仅有物业服务企业,也有相应的专业服务公司(如电梯维修公司、清洁卫生专业公司等)。

二、物业管理服务招标的类型【C级】

按物业类型分:住宅项目和非住宅项目(商业、写字楼物业、工业物业、公共基础设施等)。

按项目服务内容分:整体招标、单项招标、分阶段项目招标。

按招标主体分:物业的建设单位为主体的招标、业主大会(或单一业主)为主体的招标、物业所有权人为主体的招标。

按项目服务方式:全权管理项目招标、顾问项目招标。

三、物业管理服务招标投标的特点【C级】

物业管理服务招标投标具有综合性、差异性和特殊性等特点。

1. 综合性:物业管理服务是综合性的服务,服务内容涵盖范围和领域较广,甚至在一个项目中有时会出现几种不同类型的物业,并要求投标人提供综合性的管理服务。

2. 差异性:不同地区人们对物业服务的认知水平、消费观念、需求标准存在着较大差异;投标人在分析和策划投标活动时采取的方式和策略也会有差异。

3. 行业特殊性:一是招标主体的特殊性。物业管理招标主体是业主大会(或单一业主)、建设单位、政府机关(物业产权人)和事业单位;同一类型的物业,因产权人的身份不同,招标的主体也不同;同一物业在投入使用前后招标主体也会发生改变;政府物业招标还须经产权部门授权委托。二是物业管理服务内容的特殊性。它是具有社会公共服务和个体服务特征的群体服务,提供的是全天候、不间断、全

方位和多层次的服务产品,产品服务对象、服务需求和服务内容具有相对不稳定性。

四、物业管理招标的方式【A级】

物业管理服务招标的方式包括公开招标和邀请招标。

(一)公开招标

公开招标是指招标人通过公共媒介发布招标公告,邀请所有符合条件的企业参加投标的方式。

公开招标的特点是招标人以公开的方式邀请不确定的法人组织参与投标,招标程序和中标结果公开,评选条件及程序是预先设定的,且不允许在程序启动后单方面变更。

(二)邀请招标

邀请招标,也称为有限竞争性招标或选择性招标,招标人预先选择若干有能力的企业,直接向其发出投标邀请的招标方式。

邀请招标的主要特点是招标人不得使用公开的公告方式,投标人是特定的,即只有接受邀请的企业才是合格的投标人,投标人数量有限。

五、物业管理服务招标的内容【B级】

(一)早期介入

早期介入即前期物业咨询顾问式招标,主要招标内容有:

1. 对投标物业的规划设计提供专业的合理化建议;
2. 对投标物业设施配备的合理性及建筑材料选用提供专业意见;
3. 对投标物业的建筑设计、施工是否符合后期物业管理的需要提供专业意见并对现场进行必要监督;
4. 提出投标物业的其他管理建议;
5. 参与物业的竣工验收,并提出相应整改意见;
6. 设计物业管理模式,制订员工培训计划;
7. 对经营性物业进行经营策划,制订物业管理方案;
8. 办理移交接管,对业主入住、装修实施管理和服务。

(二)常规物业服务招标内容

常规物业服务招标内容即物业管理服务方案的主要内容。包括：

1. 项目机构的建立与日常运作机制的建立,包括机构设置、岗位安排、管理制度等;
2. 房屋及公共设备设施的管理;
3. 环境与公共秩序的管理,包括清洁卫生、环境绿化养护、停车场及安全防范等;
4. 客户管理、客户服务和便民措施;
5. 精神文明建设;
6. 物业租赁经营;
7. 财务管理,包括对物业服务费和专项维修资金的使用和管理。

(三)物业服务招标中管理方式的确定

物业服务项目承接有全方位服务型、顾问服务型和合资合作(投标联合体)三种方式。

1. 全方位服务型管理方式,是指招标人聘请物业服务企业负责对招标物业进行全方位的常规物业管理服务,由物业服务企业自行负责组织实施和运作,招标人只负责对管理服务质量和效果进行综合测评。

2. 顾问服务型管理方式,是指由物业服务企业派驻相应的管理小组,对招标人的前期物业管理或全方位的物业管理进行顾问指导服务,日常运作完全由招标人(或原有的管理方)自行负责。顾问服务管理方式实际上是咨询服务的一种延伸。

3. 合资合作方式,是指招标投标双方就招标物业的常规物业管理招标内容采取合资合作的方式,一般使用大型的综合性物业、经营型物业或招标人有下属的物业服务企业的情况。