



首都职工素质建设工程专版教材——物业管理行业

物业管理基础



首都职工素质建设工程指导委员会办公室 组编
刘忠和 主编

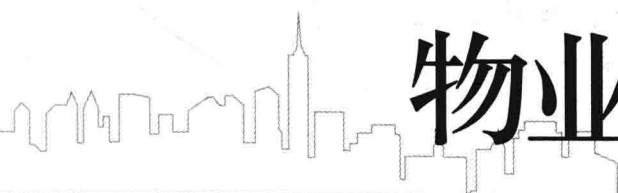
Wu ye Guan li Ji chu



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS



首都职工素质建设工程专版教材——物业管理行业



物业管理基础



首都职工素质建设工程指导委员会办公室 组编
刘忠和 主编

Wu Ye Guan Li Ji Chu



高等教育出版社·北京

HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

图书在版编目(CIP)数据

物业管理基础 / 刘忠和主编 ; 首都职工素质建设工程指导委员会办公室组编. --北京 : 高等教育出版社, 2012.5 (2013.4重印)

首都职工素质建设工程专版教材. 物业管理行业

ISBN 978-7-04-033471-5

I. ①物… II. ①刘… ②首… III. ①物业管理-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第230186号

总策划 龙杰 策划编辑 吴勇 刘金菊 责任编辑 李黎阳 刘金菊 封面设计 赵阳
版式设计 王艳红 责任校对 殷然 责任印制 尤静

出版发行 高等教育出版社
社址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印刷 北京凌奇印刷有限责任公司
开本 787mm×960mm 1/16
印张 6.5
字数 110千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版次 2012年5月第1版
印次 2013年4月第2次印刷
定价 26.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物料号 33471-00

首都职工素质建设工程专版教材 指导委员会

主 任 梁 伟 (北京市委常委、北京市总工会主席)

副主任 曾繁新 (北京市总工会党组书记、副主席)

委 员 高小强 (北京市总工会副主席)

闫 成 (北京市委组织部副部长)

王文杰 (北京市委统战部副部长)

付志峰 (北京市教育委员会副主任)

朱世龙 (北京市科学技术委员会副主任)

王学军 (北京市经济和信息化委员会副主任)

杨慕彦 (北京市财政局副局长)

陈 蓓 (北京市人力资源和社会保障局副局长)

赵林华 (北京市人民政府国有资产监督管理委员会党委副书记)

郑默杰 (北京市工商业联合会党组副书记、常务副主席)

周立军 (北京市科学技术协会副主席)

杨志坚 (中央广播电视大学校长)

胡晓松 (北京广播电视大学校长)

首都职工素质建设工程专版教材

编 委 会

主 任 张 锦 (北京市总工会职工大学常务副校长)

副主任 龙 杰 (高等教育出版社副总编辑)

委 员 (以姓氏汉语拼音为序)

范秉珍 贺淑晶 李克诚 梁秀梅 刘 蓉 龙 杰

马海山 马 嵘 汪启富 王 毅 王永浩 吴荣胜

吴 亚 吴 勇 阎仁浩 杨德成 杨 颀 于 森

张 锦 张开泰 张少刚 张铁道 张宇蕾 赵 红

赵靖芝 支 玮 朱 强

首都职工素质建设工程专版教材

编委会办公室

主 任 赵靖芝

副主任 刘金菊

序

由北京市总工会、北京市教育委员会、北京市人力资源和社会保障局、中央广播电视大学、北京广播电视大学等单位共同组织实施的首都职工素质教育工程，是时代的一种选择，是职工迫切呼声的一个回应，是最终惠及职工的一项民心工程，是需要社会方方面面给予扶持的一个新生事物。首都职工素质教育工程系列专版教材的正式出版，不仅为全市职工提供了具有首都特色、行业特色、职业特色和岗位特色的培训课程，而且为加快工人阶级的知识化进程，努力建设一支强大的高素质的职工队伍进行了有益的尝试。

我国是世界上人口最多、劳动力资源最丰富的国家，但是劳动力素质偏低，自主创新能力薄弱，核心技术严重缺乏，制约了我国经济发展和国际竞争力的提高。全面提高职工队伍的整体素质，为全面建设小康社会提供强有力的人才保证和智力支持，是党代表中国先进生产力发展要求必须履行的第一要务，是关系到国家富盛、民族兴衰的一项全局性、战略性任务，也是广大职工群众的根本利益所在。

我国工人阶级之所以是先进阶级，是因为工人阶级始终站在时代前列，引领着先进生产力和生产关系的发展，善于顺应社会前进的潮流。当今世界，新知识、新事物、新变化层出不穷，广大职工群众要更好地担负起历史赋予的光荣使命，必须主动适应社会主义市场经济深入发展和科技进步日新月异的新形势，学习新知识，掌握新技能，增长新本领，谋求新发展，不断增强自身的学习能力、创新能力、竞争能力和创业能力。应当说，组织实施首都职工素质教育工程是保持和发展工人阶级先进性的重要内容和有效途径。

树立和落实科学发展观，建设民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活

力、安定有序、人与自然和谐相处的社会主义和谐社会，要以满足人的全面需求、促进人的全面发展为目标，在推动改革、促进发展中有效地维护职工的学习权、发展权以及精神文化权益。通过组织实施首都职工素质建设工程，让更多的职工认识到学习创造价值、知识改变命运的道理，让更多的职工树立继续教育、终身学习的全新理念，让更多的职工踏上充满奋斗和希望的学习之路。要引导职工努力掌握多种新知识、新技能，尽快把知识和技能转化为企业效益和社会生产力；动员职工站在知识经济前沿，不断提高运用新科学、新技术的能力，力求在科学研究和技术开发上实现新的突破；帮助职工逐步掌握现代化管理手段，由岗位熟练型向业务专家型转变，成为学习型、知识型、技能型、专家型职工，以逐步解决职工队伍的文化结构、知识层次、技术水平、管理能力与岗位要求不相适应的问题。

我相信，通过整合社会资源，各方通力配合，发挥整体优势，首都职工素质建设工程为全市职工提供的有组织、有计划、有目标、有考核、有激励措施的学习环境和交流平台，一定能够让所有职工都能有机会、有条件参与学习和继续深造，一定能够推动职工群众不断地在实践中充实自己、在竞争中提高自己、在奋斗中完善自己、在事业中实现自身的价值，一定能够进一步加快首都职工队伍的知识化进程！



2005年3月22日

总 前 言

首都职工素质建设工程是北京市总工会、北京市委组织部、北京市委统战部、北京市教育委员会、北京市科学技术委员会、北京市经济和信息化委员会、北京市财政局、北京市人力资源和社会保障局、北京市人民政府国有资产监督管理委员会、北京市工商业联合会、北京市科学技术协会、中央广播电视大学和北京广播电视大学13家单位，在终身学习背景下，将全面提高首都职工队伍素质作为长期战略任务而为全市职工搭建的公共服务共享平台。为向该平台提供有效、实用的教学内容和课程资源，首都职工素质建设工程指导委员会办公室与高等教育出版社联合开展了“职工教育课程资源建设项目”。

中共中央总书记、国家主席、中央军委主席胡锦涛于2008年10月在人民大会堂同全国总工会新一届领导班子成员和中国工会“十五大”部分代表座谈时发表重要讲话，强调要全面提高职工队伍思想道德素质和科学文化素质，充分发挥“工会大学校”作用，坚持在全国广大职工中深入开展社会主义核心价值观体系建设，特别是要引导广大职工群众牢固树立中国特色社会主义共同理想和实现中华民族伟大复兴的坚定信念，着力培养造就一大批知识型、技术型、创新型的高素质职工，不断推进我国职工队伍知识化进程。

首都职工素质建设工程是深入贯彻落实科学发展观的一项重大举措，是加快推进首都职工知识化进程的务实、创新之举。“职工教育课程资源建设项目”将以全市职工为受教育主体，以全面提高职工思想道德素质、科学文化素质和技术技能水平为主要目标，以增容新知识、传授新理念、提升新技能为主要内容，以通用能力培训和行业知识培训为支点，确保在最大范围内满足各层次职工职业生涯发展和实现自我超越的需求。

“职工教育课程资源建设项目”的顺利开展，得到了高等教育出版社的大力支持。作为专业的教育出版机构，参与该项目的建设，是高等教育出版社“植根教育、弘扬学术、繁荣文化、服务社会”办社宗旨的体现，也是高等教育出版社在落实和践行党培养先进生产力战略举措中发挥知识服务作用的体现。

为尽快将资源建设内容传递到首都职工手中，在“共同参与、共同研究、共同建设”的出版和培训理念的指导下，我们的工作得到了许多专家、业内人士和广大企业与职工的大力支持和有关方面的鼎力相助，在此表示衷心的感谢！

该系列资源建设内容是我们在职工素质教育探索工作中的初步成果。限于我们的能力和水平，不足之处在所难免。衷心期望社会各界、特别是广大学习者提出宝贵意见和建议。

首都职工素质建设工程指导委员会办公室

2011年4月2日

目 录

第一章 了解物业管理基础知识	1
第一节 物业管理是什么	1
第二节 物业服务企业	8
第三节 业主	17
第四节 管理规约	20
第二章 物业服务与管理的流程	21
第一节 物业管理的早期介入	21
第二节 物业的承接查验	25
第三节 业主入住	28
第四节 房屋装修管理	33
第五节 对业主、客户的管理	38
第六节 房屋、附属设施设备及场地日常维护管理	40
第七节 经营性服务与管理	46
第八节 物业管理资金、费用的管理	50
第三章 住宅小区物业管理	62
第一节 住宅小区的构成与特点	62
第二节 住宅小区物业管理的内容与特点	66
第三节 住宅小区物业管理的目标、原则	68

第四章 写字楼的物业管理	71
第一节 写字楼物业管理的方式、内容和特点	71
第二节 写字楼物业管理的目标与要求	78
第五章 常见特种物业的物业管理	81
第一节 医院的物业管理	81
第二节 学校的物业管理	84
第三节 酒店的物业管理	88

第一章 了解物业管理基础知识

物业管理是指物业服务企业受物业所有人的委托,按照国家的法律法规、行政管理部门制定的管理标准及委托合同实施服务与管理,运用现代科学技术和先进的维修养护技术,以经济手段管理物业,从事对物业及周围环境的养护、修缮、经营、管理,并为物业所有人和使用人提供全方位的服务,使物业发挥最大的使用价值,为物业所有人和使用人创造一个优雅、舒适、整洁、安全的工作、学习和生活环境的活动。

对于初学物业管理知识的人们来说,首先应该知道物业是什么样子的,物业管理又是怎么回事,实施管理活动的双方又是谁,这样才能方便学习物业管理知识。大致上说,物业管理包括以下几部分:

1. 管理的对象——物业,主要指使用中的房屋及其配套的设施设备、场地和周围环境。既有自然生成或人工形成占有一定空间、人们可以触摸到的有形体,也包括有相应内容的客观存在体。
2. 服务的对象——业主,是指物业的所有权人,其中也包括物业的使用者。
3. 实施物业服务与管理者——物业服务企业,是指以经营为目的,对物业实施管理、为业主提供服务的企业。

第一节 物业管理是什么

一、物业

(一) 物业有哪些要素

一般来说,物业包含以下要素:

1. 已建成并具有使用功能和经济效用的各类供居住和非居住的楼宇。

2. 与楼宇相配套的设备和市政、公用设施。
3. 楼宇的附属建筑。包括楼宇内部的多项附属设施设备用房、管理用房、库房等。
4. 场地。场地是指庭院、停车场、公共绿地、小区内非主干交通道路。
5. 附着在物业上的各种权益。

（二）物业的分类

根据使用功能的不同，物业可分为以下四类。

1. 居住物业。包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅等。
2. 商业物业。包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、娱乐会所等。
3. 工业物业。包括工业厂房、仓库等。
4. 特种物业。

其中特种物业包括以下几个部分：

（1）体育类物业。包括体育场、体育馆、健身房、保龄球馆、武术馆、高尔夫球场等。

（2）娱乐类物业。包括剧场、影视厅、音乐厅、舞厅、游乐场、夜总会、度假村等。

（3）文化类物业。包括学校、图书馆、博物馆、文化馆、青少年宫、展览馆等。

（4）传媒类物业。包括电台、电视台、电视塔、音像影视制作基地等。

（5）餐饮类物业。包括宾馆、旅店、酒楼、饭店、咖啡屋、茶坊、酒吧、啤酒屋等。

（6）卫生保健类物业。包括医院、疗养院、药检所、养老院、殡仪馆等。

（7）交通类物业。包括公路、铁路、桥梁、涵洞、通道、车站、码头、机场等。

（8）名胜古迹类物业。包括古建筑、名人故居等。

（9）宗教类物业。包括教堂、清真寺、庙宇、宗祠等。

二、物业管理

《物业管理条例》中对物业管理作出了准确的定义：“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。”

(一) 物业管理的基本原则

物业管理的原则是指导物业管理运作的基本要求和理顺物业管理各方面问题的依据。

物业管理的基本原则有:

1. 统一管理原则

物业是一个有机的整体,机体的任何一部分的变动都会影响到其他部分。在以往的物业管理中,实行多头管理、分头管理,缺陷很大。在《物业管理条例》中明确规定“一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理”。为了克服以往的弊端,必须由物业服务企业对主体物业及其相关的辅助设备、设施实行统一管理。物业区域内的房屋建筑的维护及修缮、环境保护、绿化美化、治安保卫、车辆道路、设备维护等统一由物业服务企业负责。在物业区域内产生的问题,住用人一律找物业服务企业解决,由物业服务企业和业主根据共有权和专有权的区分来承担责任。在物业区域外部的管网、道路等各项管理工作应由政府有关部门统筹管理。

2. 权、责分明原则

在物业管理区域内,业主、业主大会、物业服务企业的权利与责任应当非常明确。物业服务企业内部各部门的权利与职责要明确,主体物业与相应配套设施、设备的衔接问题也要明确。只有权、责分清了,才能做到事事有人做,事事有人管,才能避免瞎指挥,有利于提高管理水平和服务质量,让业主和住用人安居乐业。

3. 产权、经营权分离原则

业主是物业的主人,对物业享有所有权,不同的物业归不同的业主所有。物业的产权是物业管理权的基础。业主或业主大会是物业管理权的权力主体,是物业管理权的核心。物业服务企业是物业管理的具体经营者。

4. 经济合理原则

物业管理的经费是搞好物业管理的物质基础。物业服务企业在开发商那里能得到一定数量的公用设施专用基金。这些资金作为整个物业管理经费是远远

不够的，而这些费用的来源也是暂时的。物业服务企业只有通过实行有偿服务和开展多种经营来增加收入。按照“谁享用，谁受益，谁负担”的原则，由享用人、受益人分担。物业服务企业要向业主和使用人收取物业服务费用。收取费用的数量应当合理、公开并与物业产权人、使用人的承受能力相适应，提供的服务要让业主和使用人满意，收取的费用要让业主和使用人能够接受并感到质价相符。

5. 业主至上原则

强调业主至上，这是与旧体制下房屋管理的根本区别。旧的体制下，因为房屋一般都属于公有，使用者是被动地接受管理。而在市场经济体制下，业主成了物业的主人，有权选聘物业服务企业。物业管理的各种服务标准、收费标准也要经过业主大会同意，报相关部门批准后才能执行。业主大会有权监督物业服务企业；物业服务企业要对业主或业主大会负责，要保护业主的根本利益，为业主和住用人提供优质的、全方位的服务。

6. 依法行事原则

物业管理涉及的法律很多，遇到的事又十分复杂，如何开发物业管理中的服务项目，如何收取各种费用，这些绝不能依靠一个或几个人凭空想象，而应以法律、法规为根据。业主、使用人、物业服务企业的人员，都应该认真学习相关法律、法规，遇到问题时要有法律意识和法律观念，处理问题时要以法律、法规为依据。只有这样，签订的合同才有效，制定的规章制度才能有效地实施，处理问题才恰当。

7. 专业高效原则

物业管理涉及面非常广泛，是专业性比较强的工作。物业服务企业进行统一管理，并不等于必须由物业服务企业自己来干。为了高效优质服务，减少开支，创造良好的社会效益和环境效益，物业服务企业根据需要可以通过签订合同的方式，将一些专业性较强的项目分包给其他具有实力的专业公司。比如区域绿化可分包给园林绿化公司，房屋修缮可分包给房屋修缮公司，区域内保洁可分包给保洁公司，治安保卫可分包给保安公司等。《物业管理条例》中明确规定：“物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人”。物业服务企业

主要是进行组织、协调和管理,这完全符合社会主义市场经济进一步发展、社会分工越来越细的要求,也是物业服务企业开发服务项目,对住用人实行全方位服务,更充分满足住用人需求的捷径。

8. 公平竞争原则

物业管理是市场经济的产物,在市场经济中应当实行平等公平的竞争,在选聘物业服务企业时,应该坚持招投标制度,业主或业主委员会发标,物业服务企业投标。招标要公开,揭标也要公开,谁中了标就让谁管理。这样可以激励物业服务企业加强内部管理,提高服务水平,降低管理成本,增强自身实力,发展企业本身。同时,实行公开、公正、公平的招标制度,也可以遏制腐败现象的产生。

(二) 物业管理的基本内容

物业管理的对象是物业。物业管理范围广且繁杂,包括各类建筑物、设施设备和公共秩序等,但物业管理的基本内容是一样的。

· 1. 常规性的公共服务

这是指物业管理中基本的管理工作,是物业服务企业面向所有的住用人提供的最基本的管理与服务。其目的是确保物业的完好与正常使用,保证正常的生活工作秩序和净化、美化生活、工作环境。公共服务管理工作,是物业区域内所有住用人每天都能享受到的,其具体内容和要求通常在物业服务合同中明确规定。因此,物业服务企业有义务按时、按质提供这类服务;住用人在享受这类服务时不需要事先提出或者做出某种约定。公共服务主要有以下八项服务:

(1) 房屋建筑主体管理。这是为保持房屋完好率、确保房屋使用功能而进行的管理与服务。包括房屋基本情况的掌握、房屋维修管理、房屋装修管理等。

(2) 房屋设备、设施管理。这是为保持房屋及其配套附属的各类设备、设施的完好及正常使用而进行的管理与服务。包括各类设备、设施基本情况的掌握,各类设施设备的日常运行及其保养维修等设备管理。

(3) 环境卫生管理。这是为净化物业环境而进行的服务与管理。

(4) 绿化管理。这是为优化物业环境而进行的服务与管理。

(5) 治安管理。这是为维护物业管理区域中人们正常的工作与生活秩序而

进行的专门的服务与管理。

(6) 消防管理。这是为保证物业管理区域中人们正常的工作与生活秩序而进行的专门的服务与管理。包括火灾的预防及发生火灾时的处理与救助。

(7) 车辆道路管理。这是为维护物业管理区域中人们正常的工作与生活秩序安全方便出行而进行的专门的服务与管理。包括车辆的保管、道路的管理、交通秩序的维护等。

(8) 公众代办性质的服务。这是指为业主和使用人代收、代缴水、电、气、电话、有线电视等公共事业性的费用，注意不得向业主收取手续费等额外费用。

2. 综合经营性服务

这是指物业服务企业为改善和提高住用人的生活、工作条件，为满足其中一些住户、群体和单位的一定需要而提供的各项服务工作。其特点是物业服务企业事先设立服务项目，并将服务内容与质量、收费标准公布，当住用人需要这种服务时可自行选择。综合经营性服务的内容主要有以下几大类：

(1) 日常生活类。是指物业服务企业为广大住用人提供的日常生活中衣、食、住、行等方面的服务。

(2) 商业服务类。是指物业服务企业提供的各种商业经营服务项目，如商业网点、饮食店、美容美发店、家用电器维修店等。

(3) 文化、教育、卫生、体育类。是指物业服务企业在文化、教育、卫生、体育等方面开展的各项服务，包括各类相关设施的建立与管理以及各种活动的开展。如：

① 文化类。开办图书室、录像室，举办展览、文化知识讲座等。

② 教育类。开办托儿所、幼儿园等。

③ 卫生类。设立卫生防疫站，提供出诊、打针、小孩疫苗接种，提供家庭病房工作等。

④ 体育类。开办各种健身场所，如游泳池、健身房、桌球房、网球场；举办小型体育活动和比赛等。

(4) 金融服务类。代办各种财产保险、人寿保险等业务，开办信用社等。

(5) 经纪代理与中介服务类。是指物业服务企业拓展的经济代理与中介服