

东南大学出版社

u y e g u a n l i c i d i a n

黄安永 叶天泉 主编

物业管理

辞典
Cidiane

物业管理辞典

主 编 黄安永 叶天泉

副主编 李 路 黄安祥 李永明

编 写 （按姓氏笔划排序）

丁 涛	邓 俊	王莉飞	申 玲
刘 静	叶天泉	刘全根	吕振球
李 路	杜 静	李永明	李卓章
胡 冰	张玉亭	胡华莉	黄 晔
黄 杨	黄安永	黄安祥	戴 阳

东南大学出版社

内容提要

本辞典共分十五篇,收有词目 4000 余条。根据从物业管理企业的设立开始,到物业管理企业的工作展开,以及物业管理中的各类服务内容的工作顺序这根主线进行编写,同时增加了物业管理与房地产开发、物业管理的法制建设、社区文化与公司文化以及物业管理企业实施 ISO9000 的内容。

本辞典内容丰富,深入浅出,具有可操作性,不仅是物业管理工作人员必备的工具书,也是从事物业管理行政管理工作的指导书,并可提供给从事物业管理研究的人员以及大专院校相应专业作参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理辞典/黄安永主编. —南京:东南大学出版社,1999. 5

ISBN 7—81050—482—7

I. 物… II. 黄… III. 物业管理—词典 IV. F293. 3-61

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 20568 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人:宋增民

江苏省新华书店经销 南京化工大学印刷厂印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:37.125 字数:930 千字

1999 年 5 月第 1 版 2003 年 1 月第 4 次印刷

印数:7001~8000 定价:98.00 元

前 言

物业管理在我国还是一个年轻的行业,虽然在深圳、广州等南方沿海城市已有十几年历史,然而在内地还处在初创阶段,可它的发展速度却十分迅速,据不完全统计,到 1996 年底,全国已有物业管理公司 6000 多家,从业人员近百万人。随着近几年我国国有企业改革进一步深化和产业结构的逐步调整,一些国有企业的下岗职工还会转岗到物业管理行业中来。随着物业管理从业人员的大量增加,如何提高他们的物业管理水平已成为政府部门、专家学者以及广大人民所关心的热点问题。

物业管理在运作过程中涉及的知识面很宽,有行政管理学、心理学、公共关系学、经济学、法律等管理类知识;还有城市规划、建筑学、建筑结构以及设备、电器、水暖、煤气、空调、电讯、计算机等工科学技术类知识。目前,物业管理从业人员的知识量还远远不能适应。虽然近期全国各地根据建设部《关于实行物业管理企业经理、管理员岗位培训持证上岗制度的通知》而开展了岗位培训,但并不能完全解决在实践中碰到的各类问题,从而影响了物业管理的质量,目前迫切需要物业管理方面的工具书做指导。为此,我们组织了一批长期从事物业管理的研究人员、技术管理干部、高校教师以及有实际工作经验的同志,编写了《物业管理辞典》。

编写辞典的指导思想是:简明实用、重在操作、兼顾理论,并具有较强的可读性和实用性。本辞典具有以下特点:(1) 内容丰富、全面,有 4000 余条词目;(2) 释文不拘于编者的研究成果,也借鉴和吸收他人有益的知识;(3) 释文简洁明确、文笔流畅、通俗易懂;(4) 既有理论性,又注重可操作性;(5) 按照物业管理开展的程序来编排辞条,使用方便,故作为一名物业管理工作人员,拥有这部辞典,将会给工作带来便利,并从中获益。

在编写辞典的过程中,我们得到了建设部住宅与房地产业司谢家瑾司长、徐俊达处长的关心和支持。另外,在编写辞典过程中,我们参阅并引用了很多专家、学者的论著和有关单位的实践总结,对丰富本辞典的内容起到了很大的作用。在此,一并表示最深切的感谢。

由于本辞典是在我国物业管理刚刚起步阶段和法律法规滞后于物业管理的情况下编写出来的,其难度是可想而知的,加之我们的水平有限,辞典中难免有不当之处。随着物业管理进一步发展完善,这部辞典也应进一步完善。毫无疑问,辞典的编著者们十分欢迎来自读者、同行们的有益批评,使本辞典在再版或增补时得以改进。

作者

1999.2 于东南大学土木工程学院

目 录

第一篇 现代企业常识

一、现代企业

(一)现代企业内涵

企业(3) 现代企业(3) 现代企业特征(3) 现代企业分类(3) 现代企业规模(3) 现代企业系统(3) 现代企业系统特征(3) 现代企业系统性质(4)

(二)企业现代化

企业的根本任务(4) 企业的义务(4) 企业的权利(4) 企业发展的外部环境(4) 企业发展战略(4) 企业的现代化(5) 企业的活力(5) 衡量企业活力的标志(5) 企业活力类型(5) 企业活力大小标准(5) 提高企业活力的途径(5) 企业的素质(5) 企业素质的主要内容(6) 企业素质的标志(6) 提高企业素质的途径(6) 企业经营环境的分析(6) 市场因素分析(6) 非市场因素分析(6) 企业行为(6) 企业行为组成(7) 企业行为的基本类型(7) 企业行为的合理化(7) 企业的经营机制(7) 企业的运行机制(7) 企业的自我激励机制(7) 企业的自我约束机制(7)

(三)现代企业经营方式

企业的所有权(8) 企业的经营权(8) 所有权与经营权分离(8) 企业经营方式的多样化(8) 租赁经营(8) 租赁经营的基本特征(8) 租赁经营的基本类型(8) 租金(9) 承包经营的基本特征(9) 承包经营的主要形式(9) 两保一挂(9) 上交利润递增包干(9) 上交利润基数(或纳税目标)包干(9) 微利、亏损企业利润包干或减亏包干(9) 投入产出包干(9) 承包经营的实施(9) 资产经营责任制(9) 股份制的意义(10) 企业股份的构成(10) 企业股票(10) 股票市场(10) 股息与红利(10) 实行股份经营的原则(10) 实行股份经营的范围(10) 实行股份经营的基本程序(11) 经济联合(11) 经济联合形式(11) 企业集团(11) 企业集团特征(11) 企业集团的主要形式(11) 企业集团的作用(11) 企业兼并(11) 企业兼并形式(12) 企业兼并程序(12)

二、现代企业工作内容

(一)现代企业经营战略

经营思想(12) 经营思想的多样性(12) 经营目标(12) 经营目标的内容(12) 经营目标的作用(12) 经营目标的预测(12) 经营目标预测内容(13) 经营目标预测方法(13) 经营目标的制定(13) 确定优选目标的方法(13) 经营目标评价标准(13) 经营策略(13) 经营策略的特点(13) 经营策略的多样化(14) 产品—市场战略(14) 强化推销战略(14) 新产品开发的策略(14) 新产品开发的方向(14) 新产品开发的方式(14) 产品价格策略(14) 集约化经营(14)

(二)现代企业的用人管理

重视人才(14) 发现人才(15) 人才流动(15) 人才考核(15) 信任下级(15) 信任下级的基本要

求(15) 用人之长(15) 敢用能人(15) 人才搭配(15) 因材施教(16) 职务促进(16) 以身作则(16)

(三) 现代企业市场开发

市场(16) 市场开发(16) 市场开发四个阶段(16) 市场开发策略(16) 市场竞争(17) 市场竞争策略(17) 市场信息(17) 市场信息作用(17) 市场信息来源(17) 市场细分化(17) 市场细分化作用(17) 市场开发目标选择(18) 市场选择策略(18) 选择市场开发目标应考虑因素(18) 市场机制(18) 市场控制(18) 市场控制的核心内容(18) 市场策略(19) 市场环境调查(19) 市场环境调查内容(19) 市场需求调查(19) 市场需求调查内容(19) 分销途径调查(19) 分销途径调查目的(19) 分销途径调查内容(19) 竞争结构调查(20) 竞争结构调查内容(20) 市场调查方法(20) 市场容量(20) 市场占有率(20) 市场需求量(20) 市场预测(20) 市场预测作用(20) 市场预测的特点(21) 市场预测的种类(21) 市场预测的程序(21) 市场预测的内容与方法(21) 市场预测效果(21) 影响市场预测效果的因素(21) 市场价格确定的原则(21) 市场价格的构成(21) 市场价格的种类(22) 确定市场价格的方法(22) 总成本加成定价法(22) 根据竞争者的产品价格定价法(22) 收支平衡定价法(22) 变动成本定价法(22) 最优定价法(22) 实验定价法(22) 以成本为中心的定价策略(23) 以需求为中心的定价策略(23) 以竞争为中心的定价策略(23) 市场需求的价格弹性(23) 国际市场(23) 国际市场的特点(23) 开发国际市场的作用(23) 国际市场的分类(24) 国际市场开发目标的选择(24) 进入国际市场的途径(24)

(四) 现代企业的决策

决策在现代企业家活动中的作用(24) 经营决策的内容(24) 经营决策的分类(24) 经营决策的原则(24) 决策构造(25) 决策程序(25) 现代决策理论(25) 最小—最大收益值法(25) 最大—最大收益值法(26) 最小后悔值法(26) 培欣决策(26) 马尔可夫决策(27) 决策树法(27) 系统分析法(27) 系统分析步骤(27) 系统分析原则(28) 系统分析作业(28) 费用—效益分析法(28) 风险性决策(随机性决策)(28) 敏感性分析(28) 敏感性分析的方法(29) 可行性研究(29) 可行性研究的步骤及方法(29) 盈亏分析(29) 线性规划法(29) 匈牙利法(29) 排队论(29) 净现值法(30) 企业生产方向决策(30) 产品开发决策(30) 产品结构决策(30) 确定产品结构的原则(30) 技术改造决策(30) 投资的社会经济效益(31) 投资的企业经济效益(31) 投资利用时间效果(31) 投资回收期(31) 投资转化固定资产率(31) 单位生产能力投资消耗(31) 单位投资产值率(32) 单位产品能耗及能源利用率(32) 占地面积及土地利用率(32) 建设工期(32)

三、现代企业管理

(一) 现代企业管理基础

国民经济(33) 经济结构(33) 工业部门结构(33) 经济管理目标(33) 经济管理体制(33) 经济模式(33) 行政手段(33) 经济手段(33) 经济杠杆(33) 价格体系(33) 经济实体(34) 经济合同(34) 劳动密集型经济(34) 生产力布局(34) 中心城市(34) 社会总产值(34) 国民收入(34) 工业现代化(34) 工业技术进步(35) 工业生产集约化(35) 工业生产专业化(35) 工业生产协作(35) 工业公司(35) 经济法人(35) 企业的责任(35) 企业管理(35) 企业管理二重性(35) 企业管理的内容(36) 企业管理的职能(36) 企业管理咨询(36) 企业管理的基础工作(36) 科学管理(36) 美国企业管理的观念(36) 宏观经济学(36) 微观经济学(36) 经济计量学(36) 数量经济学(36) 泰罗制(36) 泰罗制的内容(37) 福特制(37) 丰田制(37) 丰田制的核心(37)

(二) 计划管理

计划经济(37) 计划体制(37) 计划管理(37) 国民经济计划(37) 国民经济长期计划(37) 国民经济中期计划(37) 国民经济短期计划(38) 综合平衡(38) 社会总产品(38) 最终产品(38) 中间产

品(38) 初级产品(38) 计划形式(38) 指令性计划(38) 指导性计划(38) 市场调节(38) 市场机制(38) 市场经济(38) 全面计划管理(39) 企业长期计划(39) 企业年度计划(39) 年度生产经营计划(39) 编制经营计划的步骤(39) 季度生产经营计划(39) 生产技术综合计划(39) 生产技术准备计划(39) 产品销售计划(39) 新产品试制计划(39) 质量计划(39) 技术组织措施计划(40) 成本计划(40) 财务计划(40) 修理计划(40) 对外协作计划(40) 职工培训计划(40) 企业改造计划(40) 最优计划方案(40) 指标体系(40) 生产技术经济指标(40) 经济指标(40) 生产计划(40) 生产计划指标(40) 在制品(40) 计划方法(41) 滚动计划法(41) 资源法(41) 最终产品法(41) 定额法(41) 比例法(41) 比较法(41) 综合平衡法(41) 弹性计划(41)

(三) 物资管理

物资管理(41) 物资管理的意义(41) ABC分析法(41) 物流管理(41) 供货合同(42) 定期订货方式(42) 定量订货方式(42) 物资消耗构成(42) 物资消耗定额(42) 物资工艺消耗定额(42) 原材料利用率(42) 物资供应计划(42) 物资需要量(42) 物资申请计划和采购计划(42) 物资储备定额(42) 经常储备定额(42) 经济订购批量(42) 库房管理“四号定位”、“五五化”、“四对口”(42) 限额发料制(43) 能源管理(43) 能源的种类(43)

(四) 信息管理

系统(43) 环境与要素(43) 开放性系统和封闭性系统(43) 最优控制理论(43) 系统分析(43) 系统分析程序(43) 系统评价(43) 技术再评价(43) 树立整体观念(44) 注重综合效果(44) 要有明确的目的(44) 发挥层次功能(44) 掌握动态规律(44) 适应环境变化(44) 信息(44) 信息论(44) 信息的类型与特征(44) 管理信息(44) 管理信息系统(44) 信息源与信息量(44) 管理信息系统流程图(44) 信息传输(44) 信息处理(45) 信息反馈与情报检索(45) 集成生产系统(IMS)(45) 信息在现代企业家工作中的作用(45) 获取符合要求的信息(45) 控制论(45) 反馈控制法(45) 反馈控制法实施程序(45) 标准控制法(45) 企业标准化控制工作(45) 例外控制法(45)

第二篇 物业管理企业

一、物业公司的设立

公司(49) 有限责任公司(49) 有限责任公司特征(49) 股份有限公司(49) 股份有限公司特征(49) 国有独资公司(49) 合资公司(49) 国内公司(49) 涉外公司(49) 分公司(49) 子公司(50) 控股公司(50) 上市公司(50) 物业管理公司(50) 物业管理公司组建原则(50) 物业管理公司的性质(50) 物业管理公司的指导思想(50) 物业管理公司分类(50) 专项管理公司(50) 专项管理公司的种类(50) 园林绿化专业公司(50) 清扫保洁专业公司(51) 保安公司(51) 电梯、设备修理专业公司(51) 房屋修缮专业公司(51) 设立公司的条件(51) 资质(51) 资质等级(51) 资质条件(51) 资质审批资料(51) 资质审批程序(52) 公司的组织机构(52) 股东会和股东大会(52) 董事会和监事会(52) 经理(52) 公司债券(52) 公司的合并(52) 公司分立(52) 公司破产(52) 公司破产的条件(52) 公司解散(52) 公司解散的条件(53) 公司清算(53) 清算组织机构组成(53) 公司破产后财产的处理(53) 物业管理公司的注册登记(53) 公司章程(53) 物业管理公司章程的主要内容(53)

二、物业管理公司模式与机构设置

物业管理公司部门设置原则(53) 企业化原则(53) 专业化原则(53) 社会化原则(53) 物业管理

分类(54) 行政、福利性管理型(54) 行政性与专业化相结合管理型(54) 社会化、专业化、市场化管理型(54) 行政管理部門成立物业管理模式特点(54) 房管部門成立物业管理模式特点(54) 市场经济方式管理模式(54) 单位自行管理的物业管理模式特点(54) 物业管理公司部門设置的步骤(54) 物业管理公司机构形式的选择(55) 直线制(55) 职能制(55) 直线—职能综合制(55) 事业部制(55) 矩阵制(55) 总经理负责制管理模式(55) “三总师”负责制管理模式(55) 物业管理公司组织机构设置(55) 总经理(55) 办公室(56) 财务部(56) 工程部(56) 管理部(56) 经营服务部(56) 物业管理公司建设(56) 物业管理现代化(56) 物业管理现代化内容(56) 管理观念现代化(56) 管理方式程序化(56) 管理标准规范化(56) 管理组织网络化(56) 管理手段自动化(57) 管理机构现代化(57) 管理人员素质现代化(57)

三、物业管理企业领导者及其培养

(一) 现代企业家的地位

现代企业家的二重性(57) 现代企业家在企业发展中的地位和作用(57) 现代企业家在企业发展中的作用(57) 企业家地位的演变(57) 企业家的职责(57) 企业家的权力(57)

(二) 物业管理企业领导者的素质与培养

领导者的基本条件(58) 政治素质(58) 良好的职业道德(58) 业务素质强(58) 文化素质(58) 身心素质(58) 物业管理企业经理的必备知识(58) 物业管理企业经理所应具备的能力(58) 物业管理部門经理的必备知识(58) 物业管理部門经理所应具备的能力(58) 物业管理培训(59) 物业管理培训的内容(59) 思想建设(59) 作风建设(59) 业务建设(59) 法制建设(59) 物业管理培训的形式(59) 短期培训(59) 专题讲座(59) 技能竞赛(59) 学历教育(59) 外派培训(59) 交叉培训(59) 培训工作的组织原则(60) 理论与实践相结合(60) 长期培养与短期培训相结合(60) 对现代企业家素质的要求(60) 企业家素质的转变(60) 现代企业家素质的结构(60) 高度的觉悟(60) 艰苦创业的精神(60) 勇于创新的胆略(60) 密切联系群众的作风(60) 强烈的事业心(60) 创新能力(60) 决策能力(61) 组织能力(61) 指挥能力(61) 控制能力(61) 协调能力(61) 现代企业家知识结构的内容(61) 现代企业家知识结构的分析(61)

(三) 物业管理企业领导者的领导艺术

领导艺术的涵义和特征(61) 领导艺术与领导科学的关系(61) 领导艺术在现代企业家活动中的地位和作用(61) 掌握领导艺术的途径(62) 表扬人的要领(62) 批评人的方式(62) 个别交谈的诀窍(62) 说服别人的技巧(62) 善于运用反面的意见(62) 善于授权给下级(62) 专心业务排除干扰(62) 预防事故解除危机(62) 开好会议的要领(62) 巧排时间计划的要领(62) 杜绝时间浪费的途径(62) 发挥时间效能的技巧(63) 个别交谈方法(63) 决断魄力(63) 实施能力(63) 孚众吸引力(64) 凝聚组合力(64) 总体统御力(64) 创造型领导的一般特征(65) 反常思考能力(65) 临机应变与变通执行能力(65) 调查研究能力(66) 信息网络利用能力(66) 自学完善能力(66) 写作能力(67) 演说能力(67) 纠纷调解方法(68) 期望值调整方法(69) 角色调整方法(69) 说服沟通方法(70) 目标激励方法(70) 工作激励方法(70) 沟通激励方法(71) 榜样激励方法(72) 挫折激励方法(74) 公平激励方法(75) 人才鉴别方法(75) 视能授权方法(76) 分段授权方法(76) 分类授权方法(76) 决策的含义(77) 建立权威方法(77) 科学决策(78) 威信树立方法(78) 经验决策(79) 经验决策的特性(79) 经验决策的主要方法(79)

第三篇 现代化城市管理与物业管理开展

一、城市管理现代化

城市(83) 城市功能(83) 城市化(83) 城市建设(83) 城市系统(83) 城市性质(84) 城市职能(84) 开放型城市(84) 中心城市(84) 专业化城市(84) 花园城市(84) 城市圈(85) 城市人口(85) 城市环境(85) 城市公用事业(85) 城市公共设施(85) 城市总体布局(85) 城市现代化(85) 传统管理(85) 科学管理(86) 民主管(86) 现代管理(86) 行为科学(86) 系统论(87) 控制论(87) 决策论(87) 规划论(87) 运筹学(87) 优选法(88) 统筹法(88) 城市建设管理现代化(88) 管理信息系统(88) 目标管理(88)

二、物业管理开展

物业(89) 物业特性(89) 物业的质量(89) 物业的硬质量(89) 物业的软质量(89) 物业管理(89) 物业管理分类(89) 居住类物业管理(89) 办公楼、写字楼类物业管理(89) 商业、旅游业类物业管理(89) 厂房类物业管理(89) 物业管理性质(89) 物业管理经营方针(90) 物业管理的指导思想(90) 以服务为宗旨(90) 以经营为手段(90) 以效益为目的(90) 物业管理的基本特点(90) 业主自治自律(90) 物业管理企业的统一专业化管理(90) 物业管理类型(90) 委托服务型物业管理(90) 租赁经营型物业管理(90) 委托服务型与租赁经营型的区别(90) 物业管理的主要原则(91) 确认权力主体原则(91) 两权分离原则(91) 专业服务原则(91) 综合管理原则(91) 有偿服务原则(91) 以业养业及基金专用原则(91) 管理竞争原则(91) 专群结合原则(91) 写字楼物业管理特点(92) 住宅的物业管理特点(92) 公共商业楼宇物业管理特点(92) 旅游宾馆物业管理特点(92) 工业厂房物业管理的特点(92) 物业管理基本内容(92) 常规性公共服务(92) 针对性的专项服务(92) 委托性的特约服务(93) 物业管理的委托(93) 物业管理委托方主体(93) 物业管理的委托方式(93) 不实行公开招标的委托方式(93) 实行公开招标的委托方式(93) 物业管理的委托内容(93) 物业管理的基本环节(93) 物业管理的策划阶段(93) 物业管理的早期介入(93) 物业管理早期介入的作用(94) 制定物业管理方案(94) 确定物业管理档次(94) 确定物业管理服务标准(94) 物业管理的财务收支预算(94) 选聘或组建物业管理企业(94) 物业管理的前期准备阶段(94) 物业管理企业内部机构的设置(94) 物业管理人员的选聘(94) 规章制度的制定(95) 物业管理的启动阶段(95) 物业接管验收(95) 新建物业接管验收(95) 原有物业的接管验收(95) 物业接管验收的作用(95) 竣工验收与接管验收区别(95) 接管验收的主要内容(95) 接管验收应交资料内容(95) 新建房屋接管验收应交的产权资料(95) 新建房屋接管验收应交的技术资料(95) 原有房屋接管验收应交的产权资料(96) 原有房屋接管验收应交的技术资料(96) 新建房屋的接管验收标准(96) 原有房屋的接管验收标准(96) 用户入住(96) 产权备案(96) 档案资料的建立(96) 首次业主大会的召开(96) 物业管理市场(96) 市场主体(96) 供给主体(96) 需求主体(97) 协调主体(97) 市场客体(97) 市场运作环境(97) 物业管理市场的特点(97) 物业管理市场的培育(97) 物业管理协会(97) 物业管理协会宗旨(97) 物业管理协会的作用(97) 物业管理与传统房产管理的区别(97) 物业管理与传统房产管理在管理体制上的区别(98) 物业管理与传统房产管理在管理内容上的区别(98) 物业管理与传统房产管理在所管的房屋的产权结构上的区别(98) 物业管理与传统房产管理在管理机制上的区别(98) 物业管理公司参与规划设计(98) 物业管理公司参与规划设计的要点(98) 住宅建筑群规划布置的原则(98) 住宅建筑群布置的基本形式(98) 行列式

(98) 周边式(99) 混合式(99) 自由式(99) 公共建筑规划的原则(99) 现代写字楼规划要点(99) 现代写字楼中的设施设备要求(99) 商业楼宇的规划设计要求(99) 商业圈的规模与形状(99) 影响商业圈规模的因素(99) 商业店址应具备的条件(99) 商业店面不宜选址的区域(100) 商店外观设计(100) 商店外观的封闭型(100) 商店外观的半开放型(100) 商店外观的开放型(100) 商店店面设计的主要内容(100) 商店内部环境设计内容(100) 物业管理公司参与工程监理的意义(100) 物业管理公司参与工程监理的内容(100) 物业装修(100) 二次装修特点(101) 二次装修的操作程序(101) 装修施工责任书(101)

三、居住性物业与经营性物业管理

住宅小区特点(101) 住宅小区管理特点(101) 住宅小区管理作用(101) 住宅小区管理指导思想(102) 住宅小区管理原则(102) 住宅小区机构建设原则(103) 以行政管理为主模式(103) 经营服务型模式(103) 职工租赁承包模式(103) 住宅小区机构职责(103) 住宅小区维护类经费(103) 住宅小区养护类经费(103) 住宅小区修缮类经费(104) 住宅小区更新改造类经费(104) 住宅小区添置类经费(104) 住宅小区服务类经费(104) 住宅小区房屋维护与修缮管理(104) 住宅小区环境的维护管理(104) 住宅小区违章建筑管理(104) 住宅小区公用设施管理(104) 住宅小区环境卫生维护管理(104)

住宅小区绿化管理(104) 住宅小区治安管理(105) 住宅小区车辆交通管理(105) 住宅小区常规性服务(105) 住宅小区委托性服务(105) 住宅小区经营性服务(105) 住宅小区管理达标考评(105) 服务性公寓管理特点(105) 服务性公寓(105) 服务性公寓的服务项目(106) 服务性公寓内部清洁卫生服务的内容(106) 服务性公寓公共区域清洁卫生(106) 服务性公寓保安消防服务措施(106) 服务性公寓开展经营性服务内容(106) 公寓社区俱乐部服务(106) 公有住宅(107) 公有住宅售后管理(107)

公有住宅售后管理的意义(107) 公有住宅出售后管理的依据(107) 售后公有住宅管理组织形式(107) 业主自治管理(107) 房管小组组建(107) 公有住宅售后维修基金的筹措(107) 公有住宅售后维修基金的使用(107) 公有住宅售后维修基金的增值(107) 业主转让住宅后的维修基金结算(107) 公有住宅售后物业管理委托合同基本内容(107) 公有住宅售后维修责任和维修费用分摊(108) 公有住宅售后、管委会成立前房屋共用部位、共用设备和公共设施的维修(108) 公有住宅出售后的维修报修(108) 公有住宅出售后住宅急修项目内容(108) 公有住宅出售后一般修理项目的报修内容(108) 公有住宅售后修理收费标准(108) 公有住宅出售后房屋修理质量保修期(108) 公有住宅售后的房屋使用规定(108) 公有住宅售后房屋室内改装和搭建规定(109) 公有住宅售后对不交管理费用的业主处理(109) 经营性物业(109) 经营性物业管理(109) 经营性物业管理的特点(109) 经营性物业管理重点(109) 经营性物业管理工作分解(109) 经营性物业管理内容(110) 制定管理计划(110) 经营性物业管理的收入(110) 影响物业收益的主要因素(110) 租金的确定(110) 租金收取方式(111) 经营性物业管理中的运营成本(111) 对开展经营性物业管理企业的选择(111) 对开展经营性物业管理工作的评价(111) 高层楼宇(111) 写字楼(111) 商务楼(111) 商住楼(111) 按建筑面积大小来进行写字楼分类(111) 按写字楼的功能来进行写字楼分类(111) 写字楼的管理方式(111) 委托专业公司管理和发展商自己管理(112) 经营性管理和非经营性管理(112) 社会化分包管理和一家管理(112) 写字楼管理目标(112) 写字楼物业管理的组织工作(112) 写字楼开展物业管理前的准备工作(112) 物业管理装修服务范畴(112) 写字楼物业管理服务范畴(112) 写字楼的市场销售(112) 写字楼市场调研的内容(112) 宏观环境(112) 市场需求(113) 写字楼营销状况(113) 销售合同的执行(113) 客户迁入程序(113) 营业部工作(113) 财务部工作(113) 工程部工作(113) 保卫部工作(113) 公关部工作(113) 写字楼商务中心的管理(113) 商务中心设备管理(113) 商务中心工作要求(113) 商务中心的服务项目(114) 写字楼客户服务项目(114) 写字楼工程维修服务项目(114) 写字楼承租人选择

(114) 公共商业楼宇(114) 公共商业楼宇与零售商店区别(114) 公共商业楼宇的类型(114) 公共商业楼宇的特点(115) 树立公共商业楼宇良好形象的目的(115) 公共商业楼宇良好形象的作用(115) 建立公共商业楼宇识别系统(115) 商人协会(115) 公共商业楼宇商人协会工作内容(115) 公共商业楼宇的日常管理(115) 公共商业楼宇的安全保卫工作(115) 公共商业楼宇的消防工作(116) 公共商业楼宇的清洁卫生工作(116) 工业厂房和仓库管理的职能(116) 工业厂房与仓库管理的内容(116) 工业厂房与仓库的管理制度(116) 工业厂房与仓库的安全保卫制度(116) 工业厂房和仓库公用部位的管理(116) 物业租赁(117) 物业租赁特点(117) 物业租金(117) 物业租金的构成(117) 物业租赁价格的构成(117) 成本租金(117) 理论租金(117) 实际租金(117) 统一租金(117) 协议租金(117) 浮动租金(117) 租金基数制定(118) 租金标准的核定(118) 租金的调剂因素(118) 租金方案(118) 物业租赁契约(118) 物业租赁合同的主要条款(118) 租赁双方权利与义务(118) 出租人的权利与义务(118) 承租人的权利与义务(119) 租赁纠纷的解决方法(119) 租赁纠纷的协商(119) 租赁纠纷的调解(119) 租赁纠纷的仲裁(119) 物业租赁合同的标准格式(119)

第四篇 房屋修缮管理与房产管理

一、房屋修缮管理

(一) 建筑结构基本知识

建筑工程图(123) 建筑总平面图(123) 建筑施工图(123) 建筑工程施工图(123) 结构施工图(123) 建筑平面图(124) 建筑剖面图(124) 建筑立面图(124) 建筑构造(124) 建筑分类(124) 结构安全度(124) 安全系数(125) 建筑结构(125) 木结构(125) 砌体结构(125) 混凝土结构(125) 钢筋混凝土结构(126) 钢结构(126) 预应力钢结构(126) 墙板结构(126) 现浇式墙板结构(126) 装配式大板结构(126) 框架结构(127) 剪力墙结构(127) 框架—剪力墙结构(127) 筒体结构(127) 筒体—框架结构(127) 框筒结构(127) 筒中筒结构(127) 束筒结构 壳体结构(127) 网架结构(128) 悬索结构(128) 框架轻板建筑(128) 大模板建筑(128) 升板建筑(129) 滑模建筑(129) 地下建筑(129) 地基(129) 基础(129) 条形基础(129) 片筏基础(130) 箱形基础(130) 桩基础(130) 桩(130) 变形缝(130) 沉降缝(130) 伸缩缝(130) 抗震缝(130) 防潮层(131) 防水层(131) 勒脚(131) 散水(131) 梁(131) 过梁(131) 圈梁(131) 柱(131) 防风柱(132) 楼盖(132) 无梁楼盖(132) 楼板层(132) 层高(132) 阳台(132) 平台(132) 楼梯(133) 走道(133) 屋架(133) 托架(133) 檩(133) 椽(133) 顶棚(133) 龙骨(133) 屋脊(133) 屋顶(134) 屋顶分类(134) 平屋顶(134) 坡屋顶(134) 刚性防水屋面(134) 柔性防水屋面(134) 天沟(134) 泛水(135) 隔垫层(135) 天篷(135) 内墙(135) 外墙(135) 挡土墙(135) 混水墙(135) 清水墙(135)

(二) 建筑材料

建筑材料的分类(135) 建筑材料标准(135) 硅酸盐水泥(136) 普通硅酸盐水泥(136) 矿渣硅酸盐水泥(136) 水泥标号(137) 标准砂(137) 建筑砂浆(137) 砂浆标号(137) 白色水泥(137) 三合土(138) 灰土(138) 碳素钢(138) 合金钢(138) 建筑钢材(138) 建筑木材(139) 原条(139) 原木(139) 板方材(139) 人造板材(139) 混凝土(139) 混凝土标号(139) 混凝土配合比(139) 红砖(140) 青砖(140) 瓦(140) 小青瓦(140) 石棉水泥瓦(140) 石灰(140) 冷底子油(140) 沥青砂浆(141) 防水材料(141) 防水涂料(141) 防水嵌缝油膏(141) 沥青防水卷材(141) 绿豆砂(142) 石膏板(142) 人造大理石(142) 建筑玻璃(142) 钢化玻璃(142) 钙塑板(142) 建筑涂料(143) 石棉水泥瓦(143) 膨胀珍珠岩(143) 保温材料(143) 常用保温材料(143) 建筑五金(144) 塑料壁纸

(144) 玻璃纤维贴墙布(144) 铝合金建筑型材(144)

(三) 房屋竣工接管

房屋竣工验收(144) 竣工图(144) 竣工日期(145) 竣工面积(145) 保修期(145)

(四) 房屋完损情况及其查勘鉴定

房屋完损标准(145) 房屋完损等级分类(145) 完好房(145) 基本完好房(145) 房屋耐用年限(145) 房屋完损等级评定(146) 房屋完好率(146) 房屋损坏(146) 严重损坏房(146) 一般损坏房(146) 危险房屋(147) 待修空房(147) 房屋安全鉴定(147) 房屋查勘鉴定(147) 房屋查勘目的(147) 房屋查勘分类(147) 房屋查勘程序(147) 房屋查勘方法(148) 工程查勘鉴定(148) 工程查勘定案(148) 重点查勘鉴定(148)

(五) 房屋损坏及房屋维修项目

瓦面酥散(148) 木构件糟朽(148) 木构件变形(149) 木构件下垂(149) 砌体结构裂缝(149) 砌体沉降裂缝(149) 砌体温度裂缝(149) 砌体变形裂缝(149) 砌体空鼓(149) 砌体弯曲(149) 砌体裂缝(150) 砌体歪闪(150) 砌体酥碱(150) 灰皮脱落(150) 板缝漏水(150) 地面破损(151) 门窗破损(151) 房基下沉(151) 钢筋混凝土构件结构裂缝(151) 钢筋混凝土构件收缩裂缝(151) 危积漏(151) 房屋修缮工程(151) 修缮工程分类(152) 结构修缮(152) 非结构修缮(152) 恢复性修缮(152) 赔偿性修缮(152) 补偿性修缮(152) 返工性修缮(152) 救灾性修缮(153) 季节性修缮(153) 抗震加固工程(153) 综合维修(153) 综合维修工程(153) 改善工程(153) 改建工程(154) 防寒工程(154) 安全工程(154) 翻修工程(154) 加固顶棚(155) 屋面换瓦(155) 屋面整修(155) 平屋面补漏(155) 屋面补漏工程(155) 屋面查补(155) 房屋结构修缮(155) 修补灰皮(156) 修补抹灰(156) 修补饰面(156) 拆砌砖墙(156) 砌体裂缝加固(156) 整修门窗(156) 重做门窗装修(156) 木结构加固工程(157) 条形基础加固(157) 大修工程(157) 中修工程(157) 小修工程(157) 零星工程(157) 房屋大修(158) 房屋中修(158) 房屋小修(158) 修补地面(158) 巡回检修(158) 紧迫性小修(158)

(六) 房屋维修管理

房屋维修管理(158) 修缮方案(159) 修缮工程施工方案(159) 修缮工程任务单(159) 修缮工程技术交底(159) 文明施工(159) 修缮工程施工现场管理(159) 房屋修缮方针(160) 房屋修缮原则(160) 房屋修缮周期(160) 房屋修缮范围(160) 房屋修缮计划(160) 房屋修缮标准(161) 房屋修缮投资标准(161) 修缮工程预算造价(161) 修缮工程施工定额(161) 房屋修缮预算定额(161) 房屋修缮预、决算(161) 工程预算的编制(161) 工程决算的编制(162) 工程费用(162) 直接费(162) 人工费(162) 材料费(162) 施工机械台班费(162) 其他直接费(162) 房屋修缮定额管理(162) 生产工日(162) 非生产工日(163) 直接生产工(163) 辅助生产工(163) 间接生产工(163) 修缮工程劳动管理(163) 修缮工程统计报表(163) 房屋修缮计划管理(163) 修缮施工管理(163) 房屋修缮技术管理(164) 房屋修缮质量管理(164) 房屋维修工程质量合格率(164) 房屋维修工程质量优质率(164) 小修服务及时率(164) 修缮工程机具设备管理(165) 年度房屋修缮计划的编制(165) 季度房屋修缮计划的编制(165) 月度房屋修缮计划的编制(165) 房屋技术档案管理(165) 修缮工程监理(165) 修缮工程监理内容(165) 承重结构的修缮(166) 非承重结构的修缮(166)

二、房产管理

城市房地产管理(166) 房屋行政管理(166) 房屋政策管理(166) 房屋产权管理(166) 房屋技术管理(166) 房屋产权(166) 房屋产权分类(166) 产别(166) 公产(167) 全民单位自管公产(167) 集体单位自管公产(167) 代管产(167) 托管产(167) 中外合资产(167) 外产(167) 其他房产(167)

产权分割(167) 有限产权(167) 住宅所有权(168) 总登记(168) 申请书(168) 产权审查(168) 初审(168) 复审(168) 产权核定(168) 产权异议公告(168) 权证种类(169) 房地产产权登记(169) 转移登记(169) 变更登记(169) 遗失登记(169) 更正登记(169) 新建登记(169) 他项权利登记(169) 制止登记(169) 外侨房产登记(169) 房屋所有权的灭失(169) 主体灭失(170) 绝对灭失(170) 相对灭失(170) 法定继承(170) 遗嘱继承(170) 房屋产籍管理(170) 产籍图表(170) 产籍(170)

第五篇 房屋的设备管理与维修

一、供电管理

(一) 电的基本知识

电荷(173) 电场(173) 电压(173) 电路(173) 电源(173) 负载(173) 电阻(173) 导体(173) 绝缘体(173) 半导体(173) 电流(173) 电功率(173) 欧姆定律(173) 无源支路欧姆定律(174) 全电路欧姆定律(174) 含源电路欧姆定律(174) 变压器(174) 三相变压器(174) 高压隔离开关(174) 高压熔断器(174) 限流式熔断器(174) 跌落式熔断器(175) 高压负荷开关(175) 高压开关柜(175) 低压电器(175) 低压电器种类(175) 低压刀开关(175) 刀开关种类(175) 胶盖开关(175) 铁壳开关(175) 万能转换开关(175) 组合开关(175) 按钮(175) 自动低压电器(176) 低压熔断器功能(176) 熔断器种类(176) 熔断器的选择(176) 熔断器的安装和维护(176) 继电保护(176) 继电保护的基本要求(176) 继电器(176) 热继电器(176) 电流继电器(176) 时间继电器(176) 液位继电器(177) 电度表(177)

(二) 照明线路与灯具

裸线(177) 绝缘电线电缆(177) 绝缘导线的种类(177) 橡皮绝缘电线(177) 橡皮绝缘电线种类(177) 棉纱编织橡皮绝缘线(177) 玻璃丝编织橡皮绝缘线(177) 氯丁橡皮绝缘线(177) 塑料绝缘电线(177) 塑料绝缘电线种类(177) 聚氯乙烯绝缘电线(177) 聚氯乙烯绝缘软线(177) 丁晴聚氯乙烯复合物绝缘软线(178) 电缆的特点(178) 电缆的种类(178) 电力电缆(178) 控制电缆(178) 电力电缆结构(178) 配电线路导线截面选择要求(178) 导线截面分类(178) 导线截面选择方法(178) 按发热条件来选择导线截面(178) 按机械强度条件选择导线截面(178) 按允许电压损失条件选择导线截面(179) 室内线路敷设种类(179) 明敷设布线(179) 暗敷设布线(179) 线路常见故障(179) 断路(179) 短路(179) 接触不良(179) 漏电(179) 管子配线的绝缘电阻下降(179) 断路检修方法(179) 短路检修方法(179) 接触不良的检修方法(180) 漏电检修方法(180) 白炽灯(180) 荧光灯(180) 高压汞灯(180) 高压钠灯(180) 卤钨灯(180) 工厂灯具(180) 荧光灯具(180) 建筑灯具(180) 吊灯的安装(180) 吸顶灯的安装(181) 壁灯的安装(181) 荧光灯的安装(181) 高压水银荧光灯的安装(181) 碘钨灯的安装(181) 吊扇的安装

(三) 用电设备及保护

变压器种类(181) 变压器构造(182) 电机(182) 发电机(182) 电动机(182) 电动机种类(182) 交流电动机种类(182) 感应电动机特征(182) 感应电动机构造(182) 变压器安装(182) 高压断路器(182) SN₁₀-10型少油断路器的安装程序(182) 高压户内隔离开关的安装程序(182) 高压户内隔离开关的安装过程(182) 配电柜安装(183) 配电房内设备(183) 备用电源(183) 电动机安装(183) 电动机干燥(183) 过压保护(183) 过流保护(183) 短路保护(184) 欠压保护(184) 失压保护(184) 缺相保护(184) 熔断器的熔体的选择(184) 控制和保护设备的选择原则(184) 根据周围环境

特征选择的原则(184) 根据电压、电流选择的原则(184) 根据保护要求选择的原则(184) 变电所(184) 变配电所型式(184) 变配电所对建筑要求(185) 低压线路的接线方式(185) 放射式接线特点(185) 树干式接线特点(185) 环形接线特点(185)

(四) 安全用电与管理

电气设备接地保护(185) 接地(185) 零线(185) 接零(185) 电气设备接地种类(185) 工作接地(185) 保护接地(185) 重复接地(185) 保护接零(186) 单相电气设备接零保护(186) 零线不装熔断器的接零保护(186) 零线相线都装熔断器接零保护(186) 防雷设备(186) 接闪器(186) 避雷针(186) 避雷线(186) 避雷带和避雷网(186) 避雷器(186) 阀式避雷器(186) 排气式避雷器(187) 保护间隙(角式避雷器)(187) 金属氧化物避雷器(187) 架空线路防雷措施(187) 变电所防雷措施(187) 高压电动机的防雷措施(187) 建筑物的防雷措施(187) 消雷器(187) 接地电阻(188) 接地装置的装设类型(188) 自然接地体的利用(188) 人工接地体的装设(188) 负荷计算(188) 负荷计算方法(188) 供电管理(188) 供电管理基本内容(188) 配电房管理制度(188) 运行记录(189) 值班巡视内容(189) 供电设备的正常维护工作的内容(189) 建立电器设备档案(189)

(五) 电器维修

电扇时转时停(故障)的可能原因及排除方法(189) 电扇旋转时速度慢(故障)的可能原因及排除方法(189) 电扇接通电源不能启动的可能原因及排除方法(190) 电扇启动时有抖动现象的可能原因及排除方法(190) 电动机温升过高的可能原因及排除方法(190) 电扇运转时有杂音(磁噪或机噪)的可能原因及排除方法(191) 电扇外壳带电(麻手)的可能原因及排除方法(191) 电动机自动跳闸及其处理方法(191) 电动机过热的原因(191) 电动机运行中出现不正常声响的原因(192) 电动机运行时强烈振动的原因(192) 电动机扫膛的处理方法(192) 电动机转子不平衡的处理方法(192) 电动机轴颈和轴承室磨损的处理方法(192) 电动机轴承过热的原因及处理方法(192) 电动机漏油的原因及消除方法(193) 电动机三相电流不平衡的原因及解决方法(193) 三相异步电动机不能反转的原因及解决方法(193) 电动机空载电流偏大或偏小的原因及解决方法(193) 异步电动机绝缘不良的原因及解决方法(193) 三相电动机缺相运行及其解决方法(193) 异步电动机定子绕组相间短路的原因及解决办法(194) 三相异步电动机的绕组接地及解决办法(194) 绕线式电动机的电刷冒火星的原因及处理办法(194) 直流电动机严重振动的原因及处理办法(194) 直流电动机换向不良的原因(194) 直流电动机温升过高的原因及解决方法(195) 白炽灯泡不亮的可能原因及排除方法(195) 灯光暗淡的可能原因及排除方法(195) 白炽灯泡灯丝易断的可能原因与解决方法(195) 灯泡忽亮忽暗的可能原因与解决方法(195) 接通电源荧光灯不亮的可能原因及排除方法(196) 荧光灯抖动或两头发光的可能原因及排除方法(196) 灯管两端发黑或有黑斑的可能原因及排除方法(196) 灯管亮度降低或色彩变差的可能原因及排除方法(197) 灯管寿命短或发光后立即熄灭的可能原因及排除方法(197) 镇流器有杂音或电磁声(197) 荧光灯关断后灯管仍有光(197) 接通电源后高压汞灯不发光的的可能原因及排除方法(197) 高压汞灯不亮的可能原因及排除方法(198) 高压汞灯忽亮忽灭的可能原因及排除方法(198) 高压汞灯只亮灯芯的可能原因及排除方法(198) 接通电源灯一亮即灭的可能原因及排除方法(198)

(六) 电信设备管理

电信(198) 电信按其业务分类(198) 电信按传送信号方式分类(198) 电信按传送信号媒质分类(198) 有线电通信特征(199) 无线电通信特征(199) 电信通信网(199) 有线电信电路(199) 无线电信电路(199) 电报(199) 电话(199) 电信局所(199) 电信通信枢纽(199) 光纤通信(199) 现代电信技术(200) 电话通讯服务内容(200) 电话通讯服务管理(200) 电话通讯服务管理内容(200) 机务员、话务员的交接班制度(200) 交接班设备检查记录(200) “四比、六好”优质服务(200)

二、给排水管理

(一) 基本知识

流动性(201) 压缩性(201) 粘滞性(201) 热胀性(201) 流量(201) 流速(201) 过流断面(201)
管道坡度(201) 给水铸铁管(201) 排水铸铁管(201) 混凝土排水管(202) 截止阀(202) 三通
(202) 弯头(202) 四通(202) 管箍(202) 对丝(202) 水质标准(202) 生活饮用水水质标准(202)
工业用水水质标准(202) 水质净化(202) 水质净化方法(202) 澄清(203) 消毒(203) 除臭除味
(203) 除铁(203) 软化(203) 淡化和除盐(203) 水泵(203) 给水泵站分类(203)

(二) 室内给水系统

给水工程(203) 室内给水(203) 给水管网的布置(204) 地下水取水构筑物(204) 生活给水系统
(204) 室内给水系统分类(204) 消防给水系统的分类(204) 水幕系统(204) 室内常用给水方式
(204) 室内简单的基本给水方式(204) 设置水箱的给水系统(204) 设置水箱及水泵的给水系统(204)
分区、分压给水系统(204) 气压给水系统(205) 贮水池施工(205) 给水管道穿越建筑基础的施工
(205) 地下设备层的给水设备基础分类(205) 普通基础的施工(205) 有减震要求的基础施工(205)
明装管道(205) 暗装管道(206) 管道刷油防腐(206) 管道保温(206) 水箱清洗(206) 水箱清洗准
备阶段(206) 清洗操作工程(206)

(三) 排水系统

排水系统(206) 室内排水(206) 室内排水系统分类(206) 室内排水管道(206) 排水管道密度
(207) 排水管道服务人口(207) 排水管道服务面积(207) 排水管道普及率(207) 排水管道排水量
(207) 污水排放量(207) 污水管道水力计算的一般规定(207) 生活污水系统(207) 化粪池(207)
排水系统组成(208) 污水处理厂(208) 物理处理(208) 重力分离法(208) 离心分离法(208) 筛滤
截留法(208) 生物处理(208) 生物处理法类型(208) 需氧生物处理法(208) 厌氧生物处理法(208)
化学处理(208) 废水处理分级(209) 生活污水系统(209) 生产废水系统(209) 雨水系统(209)
卫生洁具的分类(209) 卫生洁具(209) 器具排水管(209) 横管(209) 立管(209) 排出管(209) 排
气设备的组成及各部分作用(209) 蹲式大便器施工要点(209) 小便器及小便槽(210) 洗脸盆的施
工(210) 给排水施工图常用图例(210) 给排水施工图内容(210) 小区给排水平面图(210) 管道纵断面
图(211) 庭院排水任务(211) 室外排水管材(211) 混凝土管(211) 缸瓦管(211) 排水系统中附属
构筑物的内容(211) 检查井的作用及设置位置(211) 跌水井(211) 雨水口(211)

(四) 给排水设备的管理与维修

给水系统管理范围界定(211) 给排水设备验收接管制度(212) 给排水设备验收接管要点(212)
给排水设备日常检查巡视制度(212) 日常检查巡视的要点(212) 给水系统管理(212) 水泵房管理
(212) 水泵房管理内容(212) 给水管道的养护(212) 给水管道的检查(212) 保温防冻工作(213)
对冻裂事故的处理(213) 给水管道的维修方法(213) 哈夫夹堵漏法(213) 换管法(213) 水咀的常见故
障(213) 水咀螺盖漏水(213) 水咀关不严漏水(213) 阀门螺盖漏水故障及修理(213) 阀门开不动故
障及修理(213) 阀门打开后不通水故障及修理(213) 阀门关不住或关不严故障及修理(213) 排水系
统管理范围界定(213) 排水系统管理(214) 室外排水管道维修主要内容(214) 管道坡度搞反形成返
水故障及维修(214) 管道堵塞故障及维修(214) 室内排水管道渗漏故障及维修(214) 雨水排除方式
(214) 檐沟排水(214) 天沟外排水(214) 雨水的内排水(214) 高位水箱的故障(214) 屋顶高位水
箱浮球阀故障(214) 关不严故障及维修(214) 浮球阀不出水故障及维修(215) 高位水箱渗漏故障及
维修(215) 高位水箱的清洗消毒(215) 给水地下管道漏水的修理(215) 排水地下管道漏水的修理
(215) 地上管道漏水的修理(215) 卫生设备内容(215) 大便器高低水箱常见故障与修理方法(215)

大便器的常见故障与修理方法(216) 小便器的常见故障与修理方法(216) 瓷脸盆的常见故障与修理方法(216)

三、供暖设备

(一) 基本知识

热(216) 热量(216) 热量单位(216) 热传导(216) 热对流(217) 热辐射(217) 饱和蒸汽(217) 过热蒸汽(217) 建筑物的热损失及其包括的项目(217) 建筑物减少能源消耗的设计思路(217) 自然循环系统(217) 自然循环系统的工作原理(217) 机械循环系统(217) 常见的水采暖系统(217) 上供下回双管系统的特点(217) 上供上回双管系统的特点(217) 下供下回双管系统的特点(217) 单管垂直顺序式系统的特点(218) 同程系统及异程系统的特点(218) 高温热水采暖系统(218) 高温热水采暖系统的特点(218) 高温热水采暖系统的定压方法(218) 水柱静压加压法(218) 水柱静压加压法的特点(218) 补给水泵定压法(218) 补给水泵定压法的特点(218) 蒸汽采暖系统的分类(218) 蒸汽采暖管道的布置方式(218) 减压阀(218) 蒸汽采暖系统的减压阀种类(219) 高压凝结水系统(219) 采暖及采暖系统(219) 集中供热(219) 供热能力(219) 供热总量(219) 供热面积(219) 供热管道长度(219) 供热户数(219) 供热普及率(219) 失水率(220) 供热煤耗(220) 供热电耗(220) 综合能耗(220) 人均年供热面积(220) 单位成本降低率(220) 工业余热供热(220) 集中锅炉房供热(220) 集中供热系统方式(220) 热源(221) 管网(221) 热用户(221) 集中供热系统的形式(221) 区域锅炉房供热系统(221) 热电厂供热系统(221) 热水供暖系统(221) 热水采暖设备(221)

(二) 采暖设备

散热器(221) 铸铁散热器(221) 长翼型散热器(221) 圆翼型散热器(222) 翼型散热器特点(222) 柱型散热器(222) 钢制散热器(222) 钢制散热器类型(222) 闭式钢串片(222) 板式散热器(222) 钢制柱型散热器(222) 光管型散热器(222) 散热器安装要求(222) 热风采暖(223) 辐射采暖系统(223) 辐射板构造(223) 采暖管道支架(223) 活动支架(223) 固定支架(223) 管沟敷设(223) 通行地沟(223) 半通行地沟(224) 不通行地沟(224) 埋地敷设(224) 架空敷设(224) 室外热水采暖管道布置形式(224) 同程热水采暖系统(224) 异程热水采暖系统(224) 室外采暖管道的接管方法(224) 管道保温作用(225) 采暖工程施工图内容(225) 图纸说明书(225) 管道平面图(225) 节点大样图(225) 管沟剖面图(225)

(三) 锅炉及附件

锅炉(225) 锅炉类型(225) 锅炉型号表示方式(225) 锅炉本体组成(226) 锅炉辅助设备(226) 上煤及除渣系统(226) 鼓引风系统(226) 消烟除尘系统(226) 除尘器的种类(227) 热水锅炉管道系统(227) 热水锅炉管道工艺流程(227) 循环水泵(227) 除污器(227) 分水器(227) 蒸汽锅炉管道系统(227) 锅炉给水设备(227) 离心式水泵(227) 旋涡泵(227) 蒸汽往复泵(228) 离心水泵安装(228) 泵轴中心在吸水水面之下安装形式(228) 泵轴中心在吸水水面之上安装形式(228) 水处理(228) 水垢(229) 水垢成分(229) 水的硬度(229) 水的酸碱度(229) 炉内水处理(229) 炉外水处理(229) 水的除氧(229) 叫水(229) 安全阀(229) 水位计(230) 温度计(230) 压力表(230) 烘煮炉(230) 烘煮炉操作程序(230) 蒸汽锅炉紧急停炉(231) 热水锅炉紧急停炉(231) 锅炉房验收(231)

(四) 锅炉的维修养护与供暖设备管理

锅炉定期检查(231) 定期检查的主要内容(231) 锅炉超水压试验(231) 锅炉打碱(232) 锅炉打碱的方法(232) 锅炉的保养方法(232) 锅炉湿式保养过程(232) 锅炉干式保养过程(232) 供热锅炉水处理(232) 水处理方法(232) 炉外软化法(233) 物理软化法(233) 除氧(233) 锅炉的排污方法

(233) 热水供暖运行期间的维护(233) 供暖管道停运后的维护(233) 供热管道漏水处理(233) 散热器漏水及漏气的修理(233) 散热器不正常散热的原因(233) 个别散热器不热原因(234) 供暖管理特点(234) 供暖物业管理模式(234) 自营管理(234) 委托专门的供热管理公司管理(234) 供暖锅炉房的接管意义(234) 锅炉资料(234) 锅炉房设计及安装资料(234) 锅炉使用登记证(234) 运行锅炉检验(234) 司炉工及水质化验员上岗证(234) 运行管理中的各项制度(234) 锅炉及其辅机的操作规程内容(235) 锅炉操作岗位责任制(235) 供暖用户管理(235)

四、空调管理

(一) 空调基本知识

通风(235) 空气调节(235) 空气湿度(235) 绝对湿度(235) 相对湿度(235) 露点(235) 空调按其功能分类(235) 一般性空调(235) 工业空调(236) 洁净性空调(236) 空调系统的分类(236) 集中空调系统(236) 末端空调系统(236) 新风—风机盘管系统(236) 局部空调系统(236) 空调器按结构分类(236) 窗式空调(236) 窗式空调形式(236) 分体式空调(236) 分体式空调器室内机组形式(237)

(二) 空调制冷设备

制冷量(237) 制冷量单位(237) 制冷剂(237) 冷媒(237) 比容、比重(237) 吸收式制冷的简单原理(237) 蒸汽喷射制冷(237) 压缩式制冷工作原理(237) 制冷压缩机类型(237) 容积式制冷压缩机工作原理(237) 离心式制冷压缩机工作原理(237) 冷凝器的作用及分类(238) 立式壳管冷凝器的构造及工作过程(238) 卧式壳管冷凝器的构造及工作过程(238) 空气式冷凝器的原理及工作过程(238) 蒸发器的作用(238) 节流膨胀阀的作用(238) 电磁阀的作用(238) 制冷管道系统的分类(238) 冷冻水循环系统的组成(238) 冷冻水循环水泵及其作用(238) 集水器与分水器(239) 膨胀水箱(239) 除污过滤器(239) 冷却水循环系统组成(239) 蒸发式冷却装置种类(239) 自然通风喷水冷却池工作程序(239) 机械通风式的冷却塔工作程序(239) 软化水系统作用(239) 空气输送系统(239) 空气输送系统组成(239) 风管材料(240) 风管施工(240) 蝶阀及分类(240) 多叶调节阀及分类(240) 防火阀工作原理(240) 防火阀作用(240) 风口的种类(240) 百叶送风口(240) 散流器风口及分类(240) 条形直片风口(240) 孔板送风口(240) 方格式送风口(240) 空气幕(241)

(三) 空调的保养维修与管理

保养的目的(241) 清洗的内容(241) 故障产生原因(241) 空调不能启动的原因(241) 空调不能启动的可能原因及排除方法(241) 空调风机电机转而压缩机不转的可能原因及排除方法(241) 风机电机不转的可能原因及排除方法(242) 制冷机启动运行后立即停转的可能原因及排除方法(242) 空调漏水原因及排除方法(242) 空调制冷制热效果不好原因及排除方法(242) 房间温度降低但压缩机停的原因及排除方法(244) 空调运转噪声大原因及排除方法(244) 空调水管施工要求(245) 空调水管保温要求(245) 物业管理中空调管理队伍组成(245) 空调负责人(245) 空调操作人员(245) 空调保障人员(245) 空调管理制度(245) 空调日常管理内容(245)

五、电梯管理

(一) 电梯的基本知识

电梯(246) 电梯的组成(246) 井道和机房部分(246) 传动部分(246) 升降设备部分(246) 安全装置(246) 控制部分(246) 曳引机(246) 门厅(246) 井道(246) 围壁(246) 顶板(246) 底坑(246) 机房(247) 电梯的分类(247) 客梯(247) 货梯(247) 病床电梯(247) 客货两用梯(247) 电