



职业技术 · 职业资格培训教材

物业管理

人力资源和社会保障部教材办公室
中国就业培训技术指导中心上海分中心 组织编写
上海市职业技能鉴定中心

五级



中国劳动社会保障出版社

1+X

职业技术 · 职业资格培训教材

物业管理员

主编 周建华 主审 许惠贤

五级



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理员：五级/上海市职业技能鉴定中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2013

1+X 职业技术·职业资格培训教材

ISBN 978-7-5167-0175-1

I. ①物… II. ①上… III. ①物业管理-职业技能-鉴定-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 054232 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 21.25 印张 402 千字

2013 年 3 月第 1 版 2013 年 3 月第 1 次印刷

定价：48.00 元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者重奖。

举报电话：(010) 64954652

内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业技能鉴定中心依据上海 1+X 物业管理员（五级）职业技能鉴定细目组织编写。教材从强化培养操作技能，掌握实用技术的角度出发，较好地体现了当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握物业管理员（五级）的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，以能力培养为根本出发点，采用模块化的编写方式。本教材内容共分为 9 章，主要包括物业管理概述，物业管理人员基本从业要求，前期物业管理及物业管理的招标投标，物业管理的运作主体，房屋的养护与维修管理，房屋设备的维护与管理，物业管理服务，物业管理常用的信函、文本与合同，建筑识图与房屋建筑基础。为方便读者掌握所学知识与技能，教材在每一章节后附有测试题及答案。

本教材可作为物业管理员（五级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供全国中、高等职业院校相关专业师生参考使用，以及本职业从业人员培训使用。

前 言

职业培训制度的积极推进,尤其是职业资格证书制度的推行,为广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力提供了可能,同时也为企业选择适应生产需要的合格劳动者提供了依据。

随着我国科学技术的飞速发展和产业结构的不断调整,各种新兴职业应运而生,传统职业中也越来越多、越来越快地融进了各种新知识、新技术和新工艺。因此,加快培养合格的、适应现代化建设要求的高技能人才就显得尤为迫切。近年来,上海市在加快高技能人才建设方面进行了有益的探索,积累了丰富而宝贵的经验。为优化人力资源结构、加快高技能人才队伍建设,上海市人力资源和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X培训与鉴定模式。1+X中的1代表国家职业标准,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业的部分知识和技能要求进行的扩充和更新。随着经济发展和技术进步,X将不断被赋予新的内涵,不断得到深化和提升。

上海市1+X培训与鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部的支持和肯定。为配合上海市开展的1+X培训与鉴定的需要,人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业技能鉴定中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的核心知识与技能,较好地体现了适用性、先进性与前瞻性。编写组特聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材内容的科学性及与鉴定考核细目、题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色,使读者通

过学习与培训,不仅有助于通过鉴定考核,而且能够真正掌握本职业的核心技术与操作技能,从而实现从懂得了什么到会做什么的飞跃。

职业技术·职业资格培训教材立足于国家职业标准,也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核,以及高技能人才培养提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作,由于时间紧迫,不足之处在所难免,欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

人力资源和社会保障部教材办公室
中国就业培训技术指导中心上海分中心
上海市职业技能鉴定中心

目 录

第1章 物业管理概述

第1节 物业及物业管理的概念	2
第2节 物业管理的原则、基本环节和服务内容	8
第3节 物业管理的模式、目标和发展趋势	13
本章小结	17
复习思考题	18
模拟测试题	18
模拟测试题参考答案	20

第2章 物业管理人员基本从业要求

第1节 物业管理人员的基本素质	24
第2节 物业管理人员的职业道德	26
第3节 物业管理人员的礼貌礼仪	28
本章小结	36
复习思考题	36
模拟测试题	37
模拟测试题参考答案	38

第3章 前期物业管理及物业管理的招投标

第1节 物业管理的早期介入及前期物业管理	42
第2节 物业的验收与接管	47
第3节 物业的交付入住	51
第4节 前期物业管理的招标与投标	57
第5节 物业的装饰装修管理	70
本章小结	73
复习思考题	73
模拟测试题	74
模拟测试题参考答案	75

第4章 物业管理的运作主体

第1节 物业服务企业的设立	78
第2节 物业服务企业的机构设置	86
第3节 物业服务企业的资质等级	90
第4节 业主、业主大会、业主委员会和业主委员会联席会议	95
本章小结	109
复习思考题	110
模拟测试题	110
模拟测试题参考答案	112

第5章 房屋的养护与维修管理

第1节 房屋养护管理	116
第2节 房屋维修管理	119
第3节 房屋完损等级评定	123
第4节 房屋维修技能	127
第5节 白蚁的防治	148
本章小结	158
复习思考题	158
模拟测试题	158
模拟测试题参考答案	160

第6章 房屋设备的维护与管理

第1节 给水排水系统的维护与管理	164
第2节 供配电系统的维护与管理	182
第3节 电梯系统的维护与管理	187
第4节 空调系统的维护与管理	193
第5节 消防设备、防雷系统的维护与管理	199

本章小结	202
复习思考题	203
模拟测试题	203
模拟测试题参考答案	205

第7章 物业管理服务

第1节 窗口接待及物业档案资料管理	208
第2节 物业公共区域的清洁卫生服务	211
第3节 物业公共绿化养护服务	215
第4节 公共秩序的维护服务	217
第5节 车辆停放管理	224
第6节 物业消防管理	226
第7节 其他委托服务	229
本章小结	231
复习思考题	231
模拟测试题	232
模拟测试题参考答案	234

第8章 物业管理常用的信函、文本与合同

第1节 物业管理中常用的公务信函	238
第2节 物业管理中常用的事务文本	250
第3节 物业管理制度文本	254
第4节 物业管理经济文书	260
本章小结	277
复习思考题	277
模拟测试题	277
模拟测试题参考答案	279



第9章 建筑识图与房屋建筑基础

第1节 房屋的建筑类型及影响因素	282
第2节 房屋建筑的基本组成	284
第3节 房屋建筑的承重结构	295
第4节 房屋建筑施工图	298
本章小结	316
复习思考题	316
模拟测试题	317
模拟测试题参考答案	318
物业管理员(五级)知识考核模拟试卷(一)	320
物业管理员(五级)知识考核模拟试卷(二)	325



1

第 1 章

物业管理概述

第 1 节	物业及物业管理的概念	/2
第 2 节	物业管理的原则、基本环节和服务内容	/8
第 3 节	物业管理的模式、目标和发展趋势	/13

第 1 节 物业及物业管理的概念

一、物业

1. 物业的含义

“物业”一词译自 Real Property 或 Real Estate, 其含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等, 这是一个广义的范畴。它最早使用于我国香港地区及东南亚一带的国家, 20 世纪 80 年代传入内地, 其含义是指土地以及土地上以建筑物形式存在的不动产。

在世界上大多数国家和地区, “物业”作为通用的词汇, 与房地产、不动产表达的是同一个概念。但在我国特定的环境下, 物业与房地产所表达的意思不完全相同。房地产是一个相对宏观的概念, 是指形成于生产、流通、消费整个过程中的房地产产品, 是土地及定着于土地之上的建筑物、构筑物和其他附属物在自然形态和经济形态下的总称; 而物业则是一个相对微观的概念, 它一般是指进入消费领域的房地产产品。

归纳起来, 物业的含义应该包含以下三项内容:

- (1) 已建成并具有使用功能和经济效用的各类房屋。
- (2) 与这些房屋相配套的设备、设施。
- (3) 相关的场地。

各类房屋可以是一个建筑群, 如住宅小区、工业小区等; 也可以是单体建筑, 如一幢高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦、旅游宾馆、停车场等。与之相配套的设备、设施和相关的场地是指房屋内外各类设备、市政、公用设施及相邻的场地、庭院、干道。

2. 物业的分类

物业可以从各个不同的角度进行分类, 本书仅就使用功能的角度来划分。

根据使用功能的不同, 物业一般可分为以下四类:

- (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、会展中心、酒店、康乐场所等。
- (3) 工业物业。包括工业厂房、仓库等。
- (4) 其他用途物业。如车站、机场、医院、学校、教堂、寺庙、名人故居等。

具有不同使用功能的物业, 其管理有着不同的内容和要求。

3. 物业的特点

作为土地、建筑物与物权总和的物业，它与其他工业产品有着本质的区别，这主要体现在以下几个方面。

(1) 空间位置的固定性。由于土地具有不可移动性，而建筑物必须固定在土地上，也就形成了物业空间位置的固定性，这种固定性是指土地的空间方位、位置的确定性。物业空间位置的固定性，使得房地产的开发、买卖、租赁及售租后的服务等一系列经济活动必须因地制宜、就地进行，而不可能像其他工业产品那样可以通过运输而到处流动。欠发达地区的物业不能因为发达地区的价格高就流动到发达地区去。物业空间位置的固定性也使得与之相配套的管道、道路、电缆不能移动，否则就会丧失物业的全部或部分功能。

(2) 使用寿命的长期性。物业使用寿命的长期性有两重含义：一方面，从构成物业基础的土地来看，它对于房地产开发来说具有可以永续利用的特点，拆除某一建筑物或构筑物后，可以再建其他建筑物或构筑物。因此，土地的使用寿命相对于人的寿命来说，可以看做是永恒的。另一方面，所开发的物业使用期限一般可达几十年乃至上百年。即土地和房屋本身是可以长期使用的。在我国，根据《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》的规定，土地使用权出让最高年限如下：居住用地为 70 年，工业用地为 50 年，教育、科技、文化、卫生、体育用地为 50 年，商业、旅游、娱乐用地为 40 年，综合或者其他用地为 50 年。土地使用权期间届满，根据《中华人民共和国物权法》的规定，住宅建设用地使用权期间届满的，自动续期；非住宅建设用地使用权期间届满后的续期，依照法律规定办理。该土地上的房屋及其他不动产的归属，有约定的按照约定办理；没有约定或者约定不明确的，依照法律、行政法规的规定办理。

(3) 建设时间的长期性与投资资金的高额性。物业开发建设周期比一般的商品生产周期要长得多，从土地征用到“七通一平”（“七通”即通路、通水、通电、通话、通有线电视、通地下排水管、通管道煤气，“一平”即平整土地），到施工、安装，再到竣工验收和交付使用，一般需要 1~2 年或更长的时间。物业开发建设同时需要大量的资金投入，一般一栋几千平方米至上万平方米的楼房，仅建筑安装工程造价就高达几千万元，在北京、上海、深圳等城市的黄金地段甚至超过这个水平。随着城市经济的发展和房地产市场的日益成熟，大、中城市土地价格又不断上涨，再加上我国由于在城市建设中实行了综合开发、配套建设的方针，使得物业开发建设的投资数额进一步增大。

(4) 价值上的保值性与增值性。由于土地资源稀缺，一般来说，随着时间的推移，物业表现出明显的保值性与增值性。这是因为，随着社会生产力的发展、人口的增加和人民生活质量的提高，不论是生产还是生活，人类对土地的需求量是不断增长的。然而一定时

期内,按照城市规划的要求,可用于物业建设的土地面积是有限的。由于土地面积的相对稳定性,使得土地供求矛盾日益尖锐,所以,物业的价格一般也会不断上涨,具有保值和增值的倾向。当然,物业的增值是一种长期的趋势,而不是直线式的运动。从某一时期来看,物业的价格可能有升有降、上下波动,但从长期来看,无疑呈现出在波动中上扬的趋势。

(5) 形式上的多样性。建筑物的功能不同、位置不同、环境条件不同,形成了物业形式上的多样性。在南方地区,建筑物为了防台风往往建得比较低矮;而在北方地区,房屋为了便于融雪常把屋顶建得尖一些、斜一些。世界上许多著名建筑物,在考虑其使用要求时,还表现或追求一种理念以及艺术视觉效果,或体现出相应的宗教信仰,如巴黎的卢浮宫、悉尼歌剧院、北京紫禁城、西宁的塔尔寺以及上海的东方明珠电视塔、金茂大厦等。当然,房屋等建筑物因其用途、功能不同也需要建造不同的形式,以满足不同的需要。即使是同一式样的楼宇,也会因地点、环境、气候条件的不同,在结构、质量、材料方面表现出一些差异。

(6) 政府宏观调控性。由于土地资源的稀缺,使得物业也是稀缺的,而物业又关系到国计民生、社会稳定等重大问题。因此,对于物业的使用、支配,任何国家多少都有一些限制,加强政府的宏观调控也是十分必要的。物业法令和政府政策的影响主要体现在以下两个方面:一是限制权,即政府基于公共利益的需要,可通过相应的法律和政策限制某些物业的开发、使用、转让等,如城市规划对土地用途和建筑高度、容积率、覆盖率等都有明确的规定;二是行政征用权,政府为满足社会公共利益的需要,可以对任何物业实行强制征用。物业受政策影响较大还体现在,由于物业具有固定性,所以无法躲避未来政策变化的影响。这表明物业投资具有高风险与高收益并存的特点。目前,我国大陆与物业相关的法律、法规主要包括物权法、土地管理法、城市房地产管理法、城市规划法、城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例、城市新建住宅小区管理办法、物业管理条例等,以及民法、商法、经济法和一些地方性的法规。如果没有这些法律、法规,整个国家和地区的物业建设势必处于混乱无序状态,给社会环境、生态平衡、人口流向、交通、治安、防火、防灾等带来巨大的负面影响。

4. 物业的社会属性

物业的社会属性主要包括以下内容:

(1) 经济属性。表现为物业的商品属性,即物业是一种商品,物业的生产、经营、交换、分配、消费等必然是商品化的运行过程,物业的一切运行须符合市场经济的客观要求。

(2) 法律属性。表现为房地产的物权关系。在我国的法律中,房地产物权是指房地产

物权人在法律范围内享有房屋的所有权及其占有土地的使用权。

5. 物业的物权

物业的物权是指物业权利主体在法律规定的范围内支配不动产，并排除他人干涉的权利。物权是财产权，它的标的是物，它的义务主体是不固定的人，且物权有追及效力，即物权的标的物无论辗转于任何人之手，权利人均可凭借其物而主张权利。物业物权的内容十分广泛，除自物权（所有权）之外，还有由所有权衍生的他物权。物业的他物权是指与自物权对应的、在他人所有物业或不动产上设定的物权，以及所有权以外的物权的全体。具体包括以下内容：

（1）用益物权。是指以他人不动产的使用与收益为内容和目的依法设定的物权，包括地上权、地役权、典权、永佃权等。用益物权以其使用价值为目的，就其实体而利用，因而被称为实体支配权。用益物权人依法获取占有、使用、收益的权利，致使原所有权人暂时或长期失去部分或全部权利。用益物权通过合同等法律手续取得后，具有相对独立性，即为相对独立的他物权，并可以对抗所有权。

（2）担保物权。是指为了担保债务的履行，在债务人或第三人特定的不动产或权利（含土地使用权）上所设定的物权，包括抵押权、留置权、质权等。担保物权是一种从物权（从属于债权）和他物权。担保物权以取得不动产交换价值为目的，其性能是确保债务的清偿，并不直接占有和使用标的物。

二、物业管理

1. 物业管理的起源

“物业管理”一词译自 Real Estate Management，它是社会经济发展到一定水平时的产物。传统意义上的物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国，由于工业革命的发展使得大量农村人口涌入工业城市，这必然引起对城市房屋需求的增加，但对其缺乏管理导致诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等“社会问题”。当时有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士迫不得已为其名下出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法，出乎意料地收到了良好效果，使得当地人士纷纷效仿，这可以说是最早的“物业管理”。时至今日，英国的物业管理作为一个固定行业，其整体水平是世界一流的。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外，物业管理的内容已延伸至工程咨询和监理、物业功能布局 and 划分、市场行情调研和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通信及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。

我国大陆对物业管理的探索和尝试是从 20 世纪 80 年代初开始的，在学习和借鉴国外及国内港澳先进经验的基础上，首先在经济特区深圳和沿海发达地区广州试行，然后在总

结经验的基础上逐步推广至全国。

2. 物业管理的基本概念

根据国务院 2007 年 8 月 26 日修订,并于 2007 年 10 月 1 日起实施的《物业管理条例》,对物业管理做了以下定义:本条例所称物业管理,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,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

就实践而言,物业管理的外延也在不断扩大。物业服务企业除了提供上述基本服务之外,还应为业主或使用人提供全方位的综合性服务,这既可方便业主或使用人、服务业主或使用人,同时也能增加企业的收入。

物业管理首先提供的是服务,其服务对象是人;物业管理其次提供的是管理,其管理对象是物业。物业管理的服务主要是通过它的管理来体现的。物业管理是集服务、管理、经营为一体的有偿经济活动。

3. 物业管理的性质

物业管理在我国是一种新型的管理模式,其性质也非常明确,本质是服务,它与行政管理及其他管理截然不同。首先,从经济活动方式上看,物业管理同第三产业的其他部门一样,不直接生产有形的商品,而是提供服务;其次,物业管理作为房地产综合开发的延伸和完善,存在于房地产业的消费环节中,将专业化的管理和服务提供给业主和使用人,从业主和使用人那里收取服务费用。总之,物业管理是寓管理、经营于服务之中的第三产业。

物业管理采取有偿服务的方式,这与社会主义市场经济的本质是相吻合的。

科学地认识物业管理的性质,对于制定物业管理的有关方针、政策,引导物业管理健康发展,充分发挥物业管理的作用都具有十分重要的意义。它可以为物业管理政策和法规的制定提供理论依据,从而对物业管理真正起到指导和规范作用;它更有利于促进物业管理实践的发展,使人们认识到物业管理既不是福利性的行业,也不是一个可获丰厚利润的行业,物业服务企业只有通过提供质价相符的优质服务,才能使企业不断获得发展;它可以帮助物业服务企业及其管理部门增强服务意识,通过服务实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

4. 物业管理的特点

物业管理一般具有社会化、专业化、规范化、经营化、契约化等特点。

(1) 物业管理职能的社会化。物业管理职能的社会化是指它将分散的社会分工汇集起来统一管理。除了房屋及设施、设备的管理和维护外,还包括绿化、保洁、公共区域秩序维护、车辆的停放管理、协助做好物业管理区域内的安全防范工作以及物业管理的特色服

务,包括特约服务和便民服务。物业管理职能的社会化大大方便了业主和使用人,因为生活中的很多琐事都能通过物业服务企业的各种服务得到解决,使广大业主和使用人能集中精力投入自己的工作中去,从而为社会创造更多的财富。同时,对政府各有关职能部门而言,由于物业服务企业提供了热情、周到的服务,这也为他们工作的顺利开展打下了一个良好的基础,也有利于和谐社会的创建。

(2) 物业管理组织的专业化。物业管理是由专业的服务企业——物业服务企业实施对物业的统一管理。除了物业服务企业从事专业服务外,绿化公司、保安公司、清洁公司等专业化公司提供专业服务已逐步成为一种趋势。所谓专业化有三层含义:一是有专门的组织机构。专门组织的建立表明这一行业已从分散型的劳动转向了专业型。二是有专业的人员配备。物业管理的内容很多都是专业性的,如机电设备、电梯、空调、房屋、管道、消防设备等的维护必须由专业人员实施。三是有专门的管理工具和设备。物业服务企业将一些专业管理以经济合同的方式交予相应的专业经营服务公司,这有利于提高城市管理的专业化和社会化进程,并能进一步推进城市管理向现代化管理方式的转换。

(3) 物业管理形式的规范化。这是物业管理走向现代化、科学化的一个重要标志。它不仅指企业的设立必须按照国家和政府机关的有关政策、法规规定,合法经营,而且还包括企业的管理运作程序必须规范,如物业的接管要规范、日常管理服务要规范、与业主签订契约要规范等。物业服务企业还应建立岗位规范,所谓岗位规范,就是本岗位工作、服务的目标要求,这是企业创文明、塑形象的重要环节。

(4) 物业管理过程的经营化。与投资管理、决策咨询等一样,物业管理是一种经营性行为,所追求的目标就是利润的最大化,而非以往政府职能的延伸。当然,在我国的物业服务企业仍属微利企业,它所能实现的经营目标也仅仅是保本微利、量入为出。但随着我国经济的进一步发展,物业管理服务质量的进一步提高,物业服务企业的利润应该还有一定的上升空间,这也是物业管理行业今后能健康持续发展的前提。

(5) 物业管理关系的契约化。契约化的含义是通过经济合同或公共契约的方式,约定契约双方的权利和义务,并明确服务项目的,包括经济利益的标的。这种在市场经济中出现的管理服务型的经济关系是一种商品经济合同式的买卖关系,彻底改变了原来房屋管理的行政式管与被管的关系,增强了行业的竞争性和挑战性。