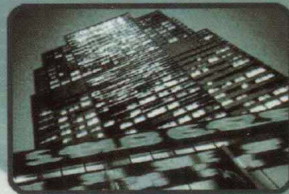


高等职业教育物业管理专业系列教材



物业管理专业岗位实习指导教程

WUYE GUANLI ZHUANYE GANGWEI SHIXI ZHIDAO JIAOCHENG

□主编 朱光福

□副主编 黄建新

□主审 常剑

重庆大学出版社

高等职业教育物业管理专业系列教材

物业管理专业 岗位实习指导教程

□主编 朱光福 □副主编 黄建新 □主审 常 剑

重庆大学出版社

● 内容提要 ●

本书是高等职业教育物业管理系列教材之一。全书以物业管理岗位所需的基本技能为主线来设计不同的实习项目,并对各实习项目的操作进行了系统的论述和介绍,为物业管理从业人员提供了管理能力、业务技能、职业素养等专业技能的实习实训指导。全书篇章相对独立,针对性、可操作性强,实习组织单位和实习人员可根据具体的实习环境进行灵活的选择组合。

本书力求体系和内容创新,以实习项目为中心,主题突出,线索清楚,实用性强。既可作为大专院校物业管理专业的实习指导教程,又可作为物业管理从业人员的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理专业岗位实习指导教程/朱光福主编. —重庆:重庆大学出版社,2005.2
(高等职业教育物业管理专业系列教材)

ISBN 7-5624-3338-0

I. 物... II. 朱... III. 物业管理—教育实习—高等学校:技术学校—教材 IV.
F293.33—45

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 010989 号

高等职业教育物业管理专业系列教材 物业管理专业岗位实习指导教程

主 编 朱光福

副主编 黄建新

主 审 常 剑

责任编辑:林青山 版式设计:林青山

责任校对:蓝安梅 责任印制:秦 梅

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆诚凤印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:15 字数:302 千

2005 年 2 月第 1 版 2005 年 2 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 7-5624-3338-0

定价:19.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究。

编委会名单

主 任 王青兰

副主任 巫大德 常 剑 谢晋洋

委 员 (按姓氏笔画为序)

王 强 王林生 王开建 宁继昌 刘 勇

刘晓敏 刘文新 张 亚 杨洪杰 武智慧

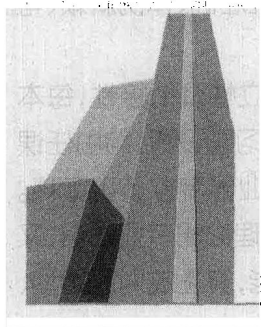
陈庆芳 陈 真 罗渝陵 林 澜 贺云华

荣瑞麟 赵宏家 聂孝仑 徐志国 袁建新

唐光明 温全华 曾祥荣 曾 莉 雷懋成

特别鸣谢(排名不分先后):

上海市房地产科学研究院
重庆经济技术开发区物业发展有限公司
重庆融侨锦江物业管理有限公司
重庆新龙湖物业管理有限公司
重庆华新锦绣山庄网络物业服务有限公司
重庆大正物业管理有限公司
重庆科技学院
三峡联合职业大学物业管理学院
成都航空职业技术学院
四川建筑职业技术学院
昆明冶金高等专科学校
成都电子机械高等专科学校
黑龙江建筑职业技术学院
重庆社会工作职业学院
湖北黄冈职业技术学院
武汉职业技术学院
贵州大学职业技术学院
广东建设职业技术学院
广东白云职业技术学院
福建工程学院
重庆市物业管理协会
解放军后勤工程学院
重庆教育学院
重庆邮电学院
重庆大学城市学院
西安物业管理专修学院
四川外语学院南方翻译学院
西南师范大学
宁波高等专科学校
成都大学
成都市房产管理局物业管理处



序

中国内地的物业管理从 20 世纪 80 年代初起步,经过 20 多年的磨砺,今天已经发展成为一个拥有 2 万多家企业,230 多万从业人员,在大、中城市占 GDP 总值 2% 左右的一个生气勃勃的朝阳行业。可以毫不夸张地说,今天生活在大、中城市的人们,已经离不开物业管理了。随着社会经济的发展和人们生活水平的不断提高,物业管理服务还将进一步深入到全国中、小城镇的居民小区中,获得更大的发展空间。

行业的发展引发对物业管理专门人才的强烈需求。以培养人才为己任的高等院校,尤其是高等职业院校,用极大的热情关注着物业管理这一新兴行业的发展,纷纷开设物业管理专业。20 世纪 90 年代中期,广州、深圳、重庆等地建立了物业管理专门学院,争先为物业管理行业培养和输送各类应用型人才,在一定程度上缓解了物业管理专业人才匮乏的矛盾。许多教育工作者、理论工作者和实务工作者,在百忙之中编写出版了物业管理专业高等和中等教育的多种教材和专著,一定程度上满足了物业管理专业教育的急需。

由于物业管理专业在我国尚处于起步发展阶段,对物业管理的经验总结和理论研究虽有一定进展,但尚未形成完善的物业管理学科体系。各类物业管理专业基础课、专业课的教学大纲正在制定,物业管理的相关政策法规陆续出台。在新的形势下,编写出版一套《高等职业教育物业管理专业系列教材》,以适应物业管理专业教育迅速发展和不断提高的需要,是十分必要和紧迫的。重庆大学出版社在广泛深入调研的基础上,邀请国内物业管理界和 20 多所高等院校的专家、学者和部分知名物业管理企业“双师型”职业经理组成编委会,由上海房地产科学研究院副

院长王青兰博士任主任,重庆经济技术开发区物业发展有限公司副总经理、重庆融侨锦江物业管理有限公司总经理、各高校教授、专家任副主任和编委。经反复研究,决定在 2004 年秋季陆续推出一套理论够用、突出应用、定位准确、体例新颖、可操作性强的《高等职业教育物业管理专业系列教材》。

本套系列教材的框架体系,教材与教材之间的相关性、独立性及衔接性,每本教材的编写大纲,知识点的提出,实例和案例的选择,思考题和习题设置,均由任课教师和物业管理界的专家、实务工作者共同研究确定,并由企业界专家负责审稿。旨在使学生通过本套教材的学习,既掌握物业管理专业的基础理论和专业知识,又熟悉物业管理企业各主要工作部门实际操作的标准程序与技能,真正成为应用型、技能型的专业人才。

来自教育界、理论界、实务界的编委、主编、参编、主审,按照教育部《关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》提出的“高等职业教育应以服务为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路”的精神,结合自己熟悉的领域,优势互补,大胆尝试,严把教材质量关。期盼这一良好的开端,能使本套教材充分凸现理论紧密结合实际的特色,成为培养应用型、技能型专业人才的好教材。

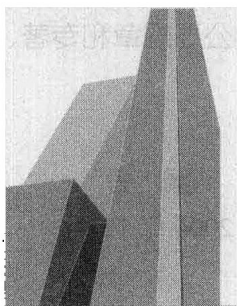
本套系列教材可以供高等职业教育应用型本科和专科学生使用,还可以作为物业管理从业人员的日常工作参考用书。

物业管理专业的高等职业教育方兴未艾,高职教育紧密结合社会发展和行业发展需求,不断地向行业输送符合专业需求的应用型、技能型人才任重道远。我们有理由相信,在高校与物业管理界紧密合作和共同努力之下,物业管理学科建设定将取得丰硕成果和明显进步,使我们的高等教育更好地为行业培育出一大批应用型、技能型专业人才,为行业的发展不断提供优质的人才资源。

让我们一路同行,共创物业管理的美好明天!

编委会

2004 年 8 月



前 言

物业管理发展成为一个新兴独立的行业已成为不争的事实。得人才者得市场,办企业如此,办教育亦如此。当前物业管理行业面临的重要问题之一便是普遍缺乏训练有素的专门人才。而试图弥补这一缺憾的学校物业管理专业教育,又普遍存在理论与实践教学脱节的问题:要么理论教学多于实践训练,要么实践训练缺乏系统性、针对性和有效性,从而导致物业管理专业学生毕业后还需要进行二次培训才能适应物业管理岗位的要求。这种局面的出现,无形中延长了教育培养周期,增加了培养成本,这也是处于激烈竞争环境中的物业管理公司所不愿接受的。

本书旨在以物业管理岗位所需基本技能为主线来设计不同的实习项目,并对各实习项目进行了系统的论述和介绍,为准基层物业管理人員提供了管理能力、业务技能、职业素养等方面全方位、针对性强的实习实训指导。全书篇章相对独立,可操作性强,实习组织单位可根据具体的实习环境进行灵活的选择组合,既可安排在相关理论课程教学之后实习,也可集中在毕业或上岗前分项目实习,但每一章实习项目的实习时间应有足够的保证。

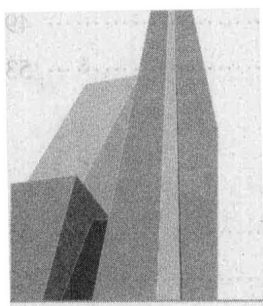
全书共分10章,其中绪论、第1章物业承接验收与入住管理实习、第3章物业环境管理实习、第10章物业管理常用文书拟写与档案管理实习、第11章物业管理信息系统实习由朱光福编写;第6章治安防范与消防管理实习由唐光明编写;第2章房屋装修管理实习、第4章房屋修缮管理实习、第7章机电设备维修实习、第8章水电维修实习、第9章物业服务资金管理实习由黄建新编写;第5章物业管理办公自动化实习由代礼奎编写。本书由朱光福任主编,黄建新任副主编,常剑任主审。全书由朱光福、巫大德统稿、定稿。本书在编写过程中得到重庆经济技术开发

区物业发展有限公司巫大德副总经理、重庆新龙湖物业管理有限公司温全华总经理的大力支持,并提出了许多宝贵意见和建议。

由于本书的编写具有探索性,在编写过程中难免有不足、遗漏之处,敬请同行、专家和广大读者批评指正。本书编写内容借鉴了部分物业管理公司规章和专著、教材的成果,在此深表谢意。

编 者

2004 年 12 月



目 录

绪 论

0.1 物业管理岗位实习的重要性	1
0.2 物业管理岗位实习的目的和任务	5
0.3 物业管理岗位实习的内容与要求	6
0.4 物业管理岗位实习的组织与实施	7

第 1 章 物业承接验收与入住管理实习

1.1 制定物业承接验收方案	12
1.2 客户入住服务	15
1.3 客户投诉接待	18

第 2 章 房屋装修管理实习

2.1 二次装修的办理	21
2.2 装修施工合同的签订及相关表格和规定的拟写	28
2.3 装修工程的验收	37

第3章 物业环境管理实习

3.1 保洁管理	43
3.2 绿化养护及管理	49
3.3 消毒灭害管理	53

第4章 房屋修缮管理实习

4.1 房屋修缮工程的施工管理	55
4.2 房屋修缮预算的编制	62
4.3 卷材屋面沥青油毡防水层损坏的维修	66
4.4 房屋不同部位渗漏水问题的处理	69

第5章 物业管理办公自动化实习

5.1 计算机操作	77
5.2 复印机的使用与常见故障处理	79
5.3 打印机的常见故障及处理	83

第6章 治安防范与消防管理实习

6.1 使用手动灭火设备进行灭火	86
6.2 突发火灾应急处理	88
6.3 突发治安事件应急处理	89

第7章 机电设备维修实习

7.1 给排水系统的管理与维修	94
7.2 供电系统的维修与保养	103
7.3 电梯系统的维修	108
7.4 空调系统的维修	120

第8章 水电维修实习

8.1 水表、电表常见故障的处理	129
------------------------	-----

8.2 水电维修服务及管理	135
---------------------	-----

第9章 物业服务资金管理实习

9.1 物业服务费的测算及管理	141
9.2 物业维修基金的归集、使用和管理	150

第10章 物业管理常用文书拟写及档案管理实习

10.1 公务类文书的拟写	159
10.2 事务类文书的拟写	161
10.3 公司规章制度类文书的拟写	163
10.4 合同类文书的拟写	170
10.5 业主公约类文书的拟写	192
10.6 物业档案的建立与管理	205

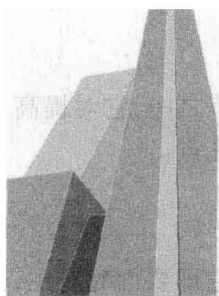
第11章 物业管理信息系统实习

11.1 物业管理信息基础数据维护	207
11.2 物业管理常规业务信息管理	208
11.3 物业管理公司内部信息管理	211

思考题参考答案

实习日志

参考文献



绪 论

根据教育部和相关部门的文件精神,高等职业教育专业实训时间应不少于半年。照此推算,专业实训时间应占总培养时间的 25% 以上,可见专业实习实训对高等职业教育的重要性。根据职业教育的办学规律,在知识适用、够用的基础上,强化专业实习实训,是打造专业品牌,增强学生社会竞争力的重要途径。物业管理专业作为一个“高职”特色明显的专业,应该搞好相应的专业实训、岗位实习,为物业管理者顺利进入物业管理行业打下坚实的基础。

物业管理随着实践的需要而产生,随着实践的发展而发展。从某种意义上说,物业管理是一门实践性很强的学科。因而,从事物业管理工作以及培养物业管理人才,就必须对物业管理的实践实习予以足够的重视。物业管理岗位实习作为物业管理教育与培训工作重要的、不可或缺的实践性环节,已越来越受到物业管理企业和为物业管理行业输送人才的各类高等院校的重视。

0.1 物业管理岗位实习的重要性

0.1.1 为造就优秀的专业管理队伍打下基础

随着社会经济和科技水平的提高,房屋建筑日益向着高档化、智能化的方向发展,物业管理的难度也越来越大,迫切需要有丰富物业管理经验和专业知识技能的人才胜任此项工作。同时,业主和住户对物业管理服务的要求也越来越高。人们呼唤有一批一流的物业管理企业来为自己的工作和生活服务。对物业管理企业来说要想争创一流,首先就要有一支优秀的管理服务队伍。当前物业管理行业面临

的瓶颈问题仍是普遍缺乏人才。

因此,需要实行严格的物业管理专业实习,培养优秀的物业管理人才,仅仅接受过大学相关专业课程的理论教育是远远不够的。

0.1.2 有利于提高人才培养效果

物业管理岗位实习是专业教学计划中重要的实践性教学环节之一,它对提高学生及实习参训人员的素质和能力起着重要的作用,主要有以下几点:

1) 有利于提高学生综合素质、培养学生的创造力

物业管理涉及技术、经济、管理、心理、法律等多方面的知识,它即要面对业主,又要面对政府的各个行政主管部门,它的管理服务范围相当广泛,服务项目多元化,是一种特殊的服务行业,搞好物业管理工作需要物业管理从业人员具备良好的综合素质与创造能力。

物业管理专业要求学生的知识构成要强调四大教学模块,即技术、经济、管理、法律法规,它们可以通俗地比喻为支撑物业管理专业的“四条腿”。

物业管理岗位实习为学生提供了综合运用所学知识的时间与空间,学生可以在物业管理企业的各个重要环节上操作实习,既有技术性的实习岗位,又有服务、经营、管理等实习岗位,学生通过岗位实习,自然而然把课堂上学来的知识变成自己的能力。由于实习环节的综合性与灵活性,就为学生提供了综合运用所学知识的机会和场所。在实习期间所要解决的问题与涉及的知识,既可能是技术方面的,又可能是经济、管理方面的,甚至还会是法律和心理方面的;既可以是基础知识,也可以是专业基础或专业知识。在实习期间综合素质与创新能力可得到充分的检验,既要考察知识掌握情况,又要求学生能解决实际问题,还会涉及文字、语言表达、组织、宣传、公关能力。实习环节比课堂教学更有利于充分调动学生的想象力与创造力,在对学生的素质与能力的培养上有着课堂上难以达到的作用。

2) 有利于指导和改进课堂教学

课堂教学对学生的检验、考查,往往局限于书本知识,考试成绩都优秀的学生,不一定在实际工作中就必然能干得很出色。在实习环节中,检验一个学生是否优秀,不在于看他学了什么知识,而应看重他会用什么知识解决问题;不看他怎么学知识,而应看他怎么用知识;不看他学了多少知识,而看他能用和会用多少知识。从这种角度说,物业管理岗位实习为学生提供了学以致用所需的舞台,是将学生作为“成品”输送给社会的最后一道“工序”,也是全面考查评价物业管理专业教学成败的最后环节。

通过物业管理岗位实习,学生往往能及时发现自己的不足,或是基础不扎实,

或是知识面不够,或是运用知识的熟练程度与灵活性的缺陷。学生通过实习常常能增强奋发学习的自觉性,并能在今后的工作、学习过程中自觉地拾遗补缺,主动地、有针对性地学习。

通过物业管理岗位实习,又能检验教学计划、课程设置、教学内容以及教师教学方法上存在的不足。因为学生实习中暴露出来的一些问题,正是教师教学状况的一面镜子,学校管理部门、教师可通过总结学生实习中存在的问题,将改进并逐步完善物业管理专业的教学计划、课程设置、教学内容以及教学方法。

3) 有利于学生逐步融入社会,尽快适应工作环境

物业管理专业的学生在校期间尽管也通过认识实习、实地参观等途径了解到物业管理公司或物业管理行业的一些情况,但此举并没有让他们真正根植于社会。而物业管理专业培养的学生,将要直接面对众多业主和物业使用者,物业管理公司与业主之间主要是一种服务与被服务的关系,而不是管理与被管理的关系。物业管理专业人员学会与业主和物业使用者进行沟通是十分重要的。管理要有超前性,服务水平要有持久性,能发挥人的主观能动性。此外,服务还要做到科学合理、体贴细致,以业主满意为最终目的。尤其是在物业服务过程中要结合业主的特点,多与业主沟通。物业管理岗位实习为学生提供了去面对业主和物业使用者的实践机会。他们通过实习,与业主进行接触,并逐步沟通,了解业主的需求和实际困难与问题,了解业主对服务是否满意,了解业主希望提供哪些新的服务项目、哪些服务项目收费不当,了解业主对企业的评价。物业管理岗位实习为学生逐步融入社会提供了机会,使学生能了解现实社会的生存结构,领略现实社会的各种各样的问题,积累社会工作的经验。

0.1.3 物业管理岗位实习是教学过程的重头戏

物业管理专业的实践性教学环节包括认知实习、生产实习(岗位实习)、课程设计、毕业实习(综合岗位实习)、毕业论文(设计)等。高等职业物业管理专业实践性教学环节的课时安排一般应在20~30周,相当于整个在校学习时间的1/4。其中,尤其是认知实习、生产实习、毕业实习,对学生的影响与作用最大,是学校实行开门办学、引导学生学以致用、接触社会的重要途径。目前,还有相当一部分教师和学生仍存在着“重理论、轻实践”的思想,对实践性教学,特别是实习投入不足,加上实际中遇到不少困难,如实习经费不足、实习地点和实习单位难以落实以及学生毕业前夕择业的干扰等,从而造成学生精力不集中,实习效果欠佳等问题。因而,明确实习的目的和意义,有针对性地解决实习中存在的问题,是能否使实习完成好并取得应有效果的关键。具体可从如下几方面入手:

1) 以能力培养为主线来安排物业管理岗位实习

物业管理专业学生能力的培养是一种养成培养。其管理服务能力、操作能力、沟通能力、语言表达能力、处理问题的能力都可以在岗位实习过程中得到充分地锻炼。因此,如何合理分解物业管理专业必备能力结构,并以此为基础设计物业管理岗位实习项目和顺序将直接影响到岗位实习的效果。

2) 物业管理岗位实习是优化整个培养方案的关键环节

在生产实习环节,应该让学生自己动手,自己去解决实际问题。在时间或条件有限的情况下,宁可砍掉部分不具备实习条件的实习项目,也必须明确布置几项任务,由学生自己动手,自己操作,自己去解决问题。这一过程,应当比熟悉物业管理的情况、掌握大量信息资料更为重要。因此,对于物业管理岗位实习应有一个综合的考虑,从培养学生的基本技能出发,给予学生最基本的训练。

3) 物业管理岗位实习应将改革组织方式作为一个重点

物业管理岗位实习教学过程的组织,是费时费力的一项工作。组织方式的改变,是物业管理岗位实习改革的一个重点。具体可采用如下方式的结合:

(1) 让学生自主联系实习场所,有利于学生自我能力的锻炼,又可使实习教师解脱一部分事务性工作。具体可做如下安排:要求学生在联系实习场所过程中,了解物业管理公司的基本情况,提出实习的计划(收集信息并进行初步加工的能力)。进入物业管理公司一段时间后,向指导教师提出实习中拟重点了解和学习的内容(发现问题和提出问题、解决问题的能力)。实习结束后完成书面报告并进行交流、讲评(表达能力和综合分析能力)。

(2) 建立稳定的校外实习基地。聘请部分有实践经验的物业管理专业人员任实习现场指导教师,与一些物业管理企业建立固定的产学合作机制,学校利用自己的优势给社会提供一定的服务,也可以利用社会力量来解决实习教学环节的部分事务性工作,使教师有更多的精力投入到教学过程的组织上及实践环节的考核上。

(3) 将某些实践环节在时间和实习人数上化整为零。我们可以给学生提供建立实践环节指导书,要求学生必须在学习期间内充分利用课余时间和寒暑假完成规定的实践内容,经过实习单位和学校的双向考核达到要求,给予相应的实习成绩。此种方式必须以提高学生参与实习的自觉性和积极性为前提。

总之,组织方式的改变应以学生能力和素质的提高为最终目标。

0.2 物业管理岗位实习的目的和任务

1) 培养具有创新能力和综合素质的复合型人才

通过系统的岗位实习,让学生学会独立发现问题、分析问题、解决问题,并最终促使他们综合素质的提高。

2) 完善学生的知识结构,提高学生获取知识、运用知识的能力

现代职业教育更注重走理论与实践相结合的道路。通过岗位实习,同学们在干中学,学中干,知识结构不断完善,知识的运用不断熟练。

3) 促使学生逐步了解物业管理的现状与发展趋势,了解物业管理企业的基本状况

物业管理从观念到实践,走过的时间不长,但是已成为一个迅猛发展的行业。物业管理为何会得到如此快的发展?它的现状如何?发展趋势如何?物业管理企业是如何运作的?这些情况对于一个学习物业管理专业的在校学生来说是了解得不够的,即使对其他转岗人员来说,知道的也并不多。这些问题只有通过实习这一环节,让学生亲身在实践的碰撞摩擦的过程中,逐步认识和理解。

4) 使学生面向社会、接触社会,学会沟通

物业管理工作的重点之一就是要与业主、物业使用者进行沟通,通过物业管理去推动和协调物业区域内的业主、物业使用者之间的社会 and 人际关系,建立起互惠互利、和睦共处的邻里关系。这些都不是在课堂上可以学得到的,有待学生进入社会并且经过刻苦磨炼才会有所体会。物业管理岗位实习为学生提供了这种机会和舞台,使得学生能够面向社会、接触社会,初步学会与人沟通。

此外,通过岗位实习,还可提高用人单位对物业管理专门人才的预期,调整毕业求职者的求职预期。在实习过程中,大家会更进一步体会到工作的艰辛与乐趣,熟悉工作环境,明确自身的求职定位。