

# 物业管理员 上岗考证考前必读

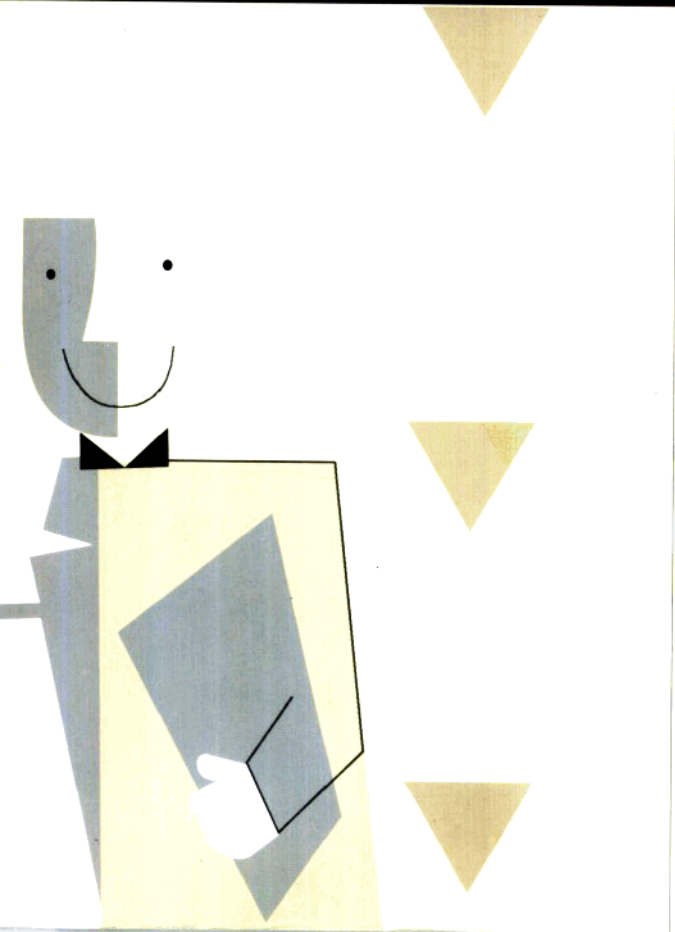
简光沂 刘君里 穆汉卿 主编

WUYE GUANLIYUAN

SHANGGANG KAOZHENG

KAOQIAN BIDU

中山大学出版社



# 序

随着我国城市化进程的加快，房地产市场化 and 房屋商品化的迅猛发展，物业管理行业应运而生，成为经济领域中的新兴行业。1981 年深圳出现第一家物业管理公司，至今正好 20 年时间；作为一种管理体制，国家建设部 1994 年颁布第一个部令（第 33 号），至今也不过几年光景。但作为一种新兴行业，其在短期内获得长足的发展，成为中国房地产业的一支新军。然而，与许多新兴行业相比，物业管理发展的势头相对逊色。业界人士认为，目前的物业管理行业主要受到两方面的制约：一是受法律、法规、公众观念和环境的制约；二是受物业管理企业内部的企业运行机制的制约。由于法规不完备，行业不规范，人员素质不高，因而导致管理不善，事故频繁，矛盾百出，业主与管理公司关系恶化等现象屡见不鲜，造成了物业管理公司良莠不齐、鱼目混珠的现象。

当前，物业管理领域面临的重要课题是尽快完善政策、法规，规范物业管理行业，提高物业管理水平，促进物业管理行业健康、顺利发展，培养和提高物业管理行业中各类人才的素质，加强法规观念，以适应这一行业日益发展的要求。可喜的是，目前政府有关部门已开始从实际出发，逐步制定和完善了各种有关政策法规，积极采取人才培训、加强资质审查等各种措施，对物业管理公司进行整顿和改善，促进了这一行业的健康发展。

鉴于目前国内出版的有关物业管理方面的一些书籍理论性

强、可操作性较差，尤其是对于初、中级管理人员缺乏实务指导性和可参考性。本书从加强实用性和可操作性出发，特别编入人事、劳动部门提供的职业技能鉴定复习指导材料，尽可能满足物业管理行业各个层面员工岗位培训、持证和资格考试参考之需。

本书可作为物业管理公司员工案头工具书、各有关部门的培训参考教材以及大专院校物业管理专业师生的教学参考书。

本书内容由两部分组成。第一部分为物业管理概述，其中包括物业与物业管理的常识和基本概念、物业管理的主要对象、物业管理的组织形式、物业管理的主要内容、物业公共设施和设备的维修保养、物业突发事件处理办法、高新技术在物业管理中的应用等；第二部分为广州市职业（初级物业管理员）技能鉴定复习指导材料，其中包括鉴定大纲、知识点、练习题、样板题及其参考答案、应知试卷及其答案等。本书还附有有关物业管理的政策和法规。

本书由广州市经济研究院策划并组织编写，在编写过程中得到广州市技能鉴定指导中心，广州城建开发物业有限公司，广州侨福物业管理有限公司，广州羊城房地产公司等单位及韩健同志的大力支持和协助，在此深表谢意。

由于作者水平有限，不足之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者

# 物业管理员上岗考证 考前必读

## 编委会名单

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 主 编 | 简光沂 | 刘君里 | 穆汉卿 |     |
| 副主编 | 骆子石 | 冯秋萍 | 何群珍 | 刘一声 |
| 编 委 | 郭迎建 | 潘国璠 |     |     |

# 绿树丛中的金羊花园



物 业 名 称: 金羊花园  
地 址: 广州市东山区中山一路49号  
售楼部电话: 87766063  
开 发 商: 广州市羊城房地产公司  
地 址: 广州市荔湾区光复北路523号  
法 人 代 表: 孔宪鸣  
总 经 理: 彭碧霞  
电 话: 81901156 81900910  
邮 编: 510145

# 目 录

## 第一部分 物业管理概述与实务

|                             |        |
|-----------------------------|--------|
| 第一章 物业管理概论 .....            | ( 2 )  |
| 第一节 物业管理的基本概念 .....         | ( 2 )  |
| 一、物业 .....                  | ( 2 )  |
| 二、物业管理 .....                | ( 2 )  |
| 三、物业管理的意义 .....             | ( 3 )  |
| 四、物业管理的宗旨和性质 .....          | ( 4 )  |
| 五、物业管理的作用 .....             | ( 5 )  |
| 六、物业管理的基本原则 .....           | ( 6 )  |
| 七、物业管理的主要内容 .....           | ( 7 )  |
| 八、物业管理的主要类型 .....           | ( 14 ) |
| 九、各种类型物业的管理 .....           | ( 15 ) |
| 十、物业管理与传统的房屋管理的区别 .....     | ( 24 ) |
| 十一、物业管理规模、模式和概念的变化 .....    | ( 25 ) |
| 第二节 物业管理的组织形式 .....         | ( 29 ) |
| 一、物业管理公司组织机构的设置与职能 .....    | ( 29 ) |
| 二、物业管理公司应具备的资质条件和审批程序 ..... | ( 33 ) |
| 三、物业管理公司的注册登记 .....         | ( 34 ) |
| 四、物业管理公司章程的制定 .....         | ( 35 ) |
| 五、物业管理公司资质等级评审 .....        | ( 36 ) |

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| 六、业主、业主大会及业主委员会 .....       | (38) |
| 示例：广州侨福物业管理有限公司管理案例 .....   | (41) |
| 第三节 物业全程管理 .....            | (49) |
| 一、物业全程管理的概念 .....           | (49) |
| 二、物业全程管理的意义 .....           | (50) |
| 第四节 竣工验收 .....              | (51) |
| 一、竣工与验收 .....               | (51) |
| 二、竣工验收的种类 .....             | (52) |
| 三、竣工验收的标准 .....             | (53) |
| 四、竣工验收应移交的资料 .....          | (53) |
| 五、竣工验收的主要工作 .....           | (54) |
| 第五节 接管验收 .....              | (55) |
| 一、接管验收与竣工验收的区别 .....        | (55) |
| 二、接管验收应注意的事项 .....          | (56) |
| 三、如何办理入伙手续 .....            | (56) |
| 四、装修的规定与管理 .....            | (61) |
| 第六节 物业管理企业的财务管理 .....       | (63) |
| 一、物业管理企业财务管理的内容 .....       | (63) |
| 二、物业管理企业财务管理的具体任务 .....     | (64) |
| 三、物业管理企业财务管理制度的建立 .....     | (65) |
| 示例：广州市城建开发物业有限公司财务管理制度 ...  | (66) |
| 四、物业管理资金的来源与管理 .....        | (69) |
| 五、物业管理费的项目与核算 .....         | (70) |
| 六、物业管理服务项目的收费原则、标准及操作 ..... | (71) |
| 七、物业管理财务预算的编制方法 .....       | (72) |
| 第二章 房屋建筑基本知识 .....          | (74) |
| 第一节 房屋建筑图分类 .....           | (74) |
| 第二节 图纸中的常用符号与记号 .....       | (75) |

|                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| 一、比例 .....                  | (75)        |
| 二、图例 .....                  | (75)        |
| 三、索引符号与详图符号 .....           | (77)        |
| 四、引出线 .....                 | (79)        |
| 五、对称符号、等距符号 .....           | (79)        |
| 六、定位轴线 .....                | (79)        |
| 七、标高 .....                  | (79)        |
| <b>第三节 如何识读建筑施工图 .....</b>  | <b>(81)</b> |
| 一、建筑总平面图 .....              | (81)        |
| 二、建筑平面图 .....               | (81)        |
| 三、建筑立面图 .....               | (83)        |
| 四、建筑剖面图 .....               | (84)        |
| 五、建筑详图 .....                | (85)        |
| <b>第四节 如何识读结构施工图 .....</b>  | <b>(85)</b> |
| 一、结构设计说明 .....              | (87)        |
| 二、基础图 .....                 | (87)        |
| 三、结构平面图 .....               | (88)        |
| <b>第五节 如何识读水电施工图 .....</b>  | <b>(88)</b> |
| 一、室内给水施工图 .....             | (88)        |
| 二、室内排水施工图 .....             | (89)        |
| 三、室外排水施工图 .....             | (90)        |
| 四、室内电气照明施工图 .....           | (91)        |
| <b>第六节 房屋结构的分类 .....</b>    | <b>(92)</b> |
| <b>第七节 房屋建筑层数的分类 .....</b>  | <b>(93)</b> |
| <b>第三章 房屋建筑修缮管理 .....</b>   | <b>(94)</b> |
| <b>第一节 房屋修缮的原则与内容 .....</b> | <b>(94)</b> |
| 一、房屋修缮的作用 .....             | (94)        |
| 二、房屋修缮的原则 .....             | (94)        |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 三、房屋修缮管理的内容 .....         | (95)  |
| 四、房屋修缮中业主与管理企业双方的责任 ..... | (95)  |
| 第二节 房屋完损等级 .....          | (95)  |
| 一、标准与分类 .....             | (95)  |
| 二、完损等级 .....              | (96)  |
| 三、房屋完损等级的评定方法 .....       | (96)  |
| 四、房屋完损等级的评定要求 .....       | (97)  |
| 第三节 物业房屋的查勘 .....         | (98)  |
| 一、房屋查勘的目的意义 .....         | (98)  |
| 二、房屋查勘的内容 .....           | (99)  |
| 第四节 房屋修缮计划的编制 .....       | (100) |
| 一、房屋年度修缮计划的编制 .....       | (100) |
| 二、房屋季节修缮计划的编制 .....       | (101) |
| 三、房屋月度修缮计划的编制 .....       | (101) |
| 第五节 实施和控制房屋修缮计划 .....     | (101) |
| 第六节 房屋修缮工程施工管理 .....      | (102) |
| 一、修缮工程的分类 .....           | (102) |
| 二、施工管理 .....              | (104) |
| 三、施工的组织与准备 .....          | (105) |
| 四、技术交底(图纸会审)和材料构件检验 ..... | (106) |
| 五、施工调度与现场管理 .....         | (108) |
| 六、质量管理与施工安全管理 .....       | (110) |
| 七、维修工程竣工验收 .....          | (111) |
| 第七节 房屋修缮技术管理 .....        | (112) |
| 一、房屋修缮技术管理的任务 .....       | (112) |
| 二、房屋修缮技术管理的内容 .....       | (112) |
| 第八节 房屋的日常养护 .....         | (116) |
| 一、房屋日常养护的内容 .....         | (116) |

|                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| 二、房屋日常养护的程序·····                | (117)        |
| 三、房屋日常养护的考核指标·····              | (118)        |
| <b>第四章 物业公共设施、设备及其维修保养·····</b> | <b>(120)</b> |
| <b>第一节 物业电气工程设备系统·····</b>      | <b>(120)</b> |
| 一、供电设备·····                     | (120)        |
| 二、弱电设备·····                     | (120)        |
| 三、电梯设备·····                     | (120)        |
| 四、防雷设备·····                     | (121)        |
| <b>第二节 建筑供配电系统的配电方式·····</b>    | <b>(121)</b> |
| 一、低压干线的配电方式·····                | (121)        |
| 二、用电负荷的分组配电·····                | (123)        |
| 三、室内照明配电线路·····                 | (125)        |
| <b>第三节 供电设备的维修保养·····</b>       | <b>(134)</b> |
| 一、明确分工·····                     | (134)        |
| 二、管理办法·····                     | (134)        |
| 三、常见故障及检修·····                  | (136)        |
| <b>第四节 电梯的保养维修·····</b>         | <b>(136)</b> |
| 一、小修·····                       | (136)        |
| 二、中修·····                       | (137)        |
| 三、大修·····                       | (137)        |
| <b>第五节 建筑防雷保护系统及其保养·····</b>    | <b>(137)</b> |
| 一、防雷装置的组成·····                  | (137)        |
| 二、避雷针的保护范围·····                 | (138)        |
| 三、避雷带(网)的保护范围·····              | (140)        |
| 四、防雷保护系统的维护·····                | (142)        |
| <b>第六节 安全用电知识·····</b>          | <b>(142)</b> |
| 一、电气设备的接地与接零·····               | (143)        |
| 二、低压电气系统的其他安全用电措施·····          | (149)        |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 三、检修工作中的安全措施·····        | (151) |
| 第七节 物业的给排水设施及其维修保养·····  | (152) |
| 一、物业的给排水设施·····          | (152) |
| 二、供水设施的维修保养·····         | (153) |
| 三、排水设施的维修保养·····         | (153) |
| 四、卫生设备及其维修保养·····        | (154) |
| 第八节 物业供暖设备及其维修保养·····    | (156) |
| 一、室内供暖设备·····            | (156) |
| 二、供暖设备的维修保养·····         | (156) |
| 第九节 空调设备系统及其维修保养·····    | (158) |
| 一、蒸汽压缩式制冷原理·····         | (158) |
| 二、中央空调的主要设备·····         | (159) |
| 三、空调机的常见故障·····          | (161) |
| 四、空调机的保养方法·····          | (161) |
| 五、空调机组的使用与维修·····        | (162) |
| 六、窗式空调器·····             | (163) |
| 七、分体式空调机·····            | (164) |
| 八、柜式空调机·····             | (167) |
| 第十节 室内煤气设备及其维修保养·····    | (170) |
| 一、室内煤气设备的安装与验收·····      | (170) |
| 二、室内煤气设备的维修与养护·····      | (171) |
| 三、室内煤气设备的管理·····         | (174) |
| 第十一节 物业消防设备系统及其维修保养····· | (175) |
| 一、物业消防安全管理的内容·····       | (175) |
| 二、物业消防系统应配备的设备·····      | (175) |
| 三、消防设备常见故障与保养·····       | (178) |
| 第十二节 物业保安系统的建立与管理·····   | (179) |
| 一、物业保安工作的内容·····         | (179) |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 二、物业保安管理的具体措施·····     | (180) |
| 三、物业保安部门岗位责任制·····     | (180) |
| 第十三节 车辆的停放与管理·····     | (182) |
| 一、建设停车场和车库·····        | (183) |
| 二、建立和健全车辆管理制度·····     | (183) |
| 第十四节 物业环境管理·····       | (184) |
| 一、物业环境的类别·····         | (184) |
| 二、物业环境管理的主要内容·····     | (185) |
| 三、物业环境管理的具体措施·····     | (186) |
| 第十五节 物业环境卫生管理·····     | (187) |
| 一、建立和完善管理制度·····       | (187) |
| 二、明确环卫工作的范围·····       | (188) |
| 三、加强环卫设施和设备的建设·····    | (188) |
| 第十六节 物业园林绿化的养护与管理····· | (189) |
| 一、绿化系统的一般类型·····       | (189) |
| 二、绿化系统布局的一般原则·····     | (189) |
| 三、绿化系统的设计与营造·····      | (189) |
| 四、绿化系统的配置与布局·····      | (190) |
| 五、绿化系统的施工工程·····       | (190) |
| 六、花草树木的养护·····         | (191) |
| 七、草坪的铺植和养护·····        | (193) |
| 八、其他绿化·····            | (193) |
| 第五章 突发意外事件的处理·····     | (195) |
| 第一节 火警·····            | (195) |
| 一、物业内的住户及其他人员注意事项····· | (195) |
| 二、物业管理应注意事项·····       | (196) |
| 第二节 水浸·····            | (197) |
| 一、居室发生水浸的处理办法·····     | (197) |

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 二、公共场所发生水浸的处理办法·····           | (198)        |
| 第三节 停电和电力故障·····               | (199)        |
| 第四节 电梯困人·····                  | (199)        |
| 一、被困者的应变措施·····                | (199)        |
| 二、管理人员的应变措施·····               | (200)        |
| 第五节 雷暴和台风侵袭·····               | (200)        |
| 一、业主、住户注意事项·····               | (200)        |
| 二、管理人员注意事项·····                | (201)        |
| 第六节 煤气或易燃气体泄漏事故·····           | (201)        |
| 第七节 盗窃和遇劫·····                 | (202)        |
| 一、业主、住户和被窃者采取的措施·····          | (202)        |
| 二、管理部门采取的措施·····               | (203)        |
| 第八节 业主、住户意外受伤和急病·····          | (203)        |
| <b>第六章 电子计算机在物业管理中的应用·····</b> | <b>(205)</b> |
| 第一节 应用电子计算机参与物业管理·····         | (205)        |
| 一、计算机参与物业管理的内容·····            | (205)        |
| 二、运用计算机进行物业管理的步骤·····          | (206)        |
| 三、物业管理信息系统介绍·····              | (207)        |
| 第二节 建立智能大厦管理系统·····            | (212)        |
| 一、通信自动化 (CA) ·····             | (212)        |
| 二、楼宇自动化 (BA) ·····             | (213)        |
| 三、管理自动化 (MA) ·····             | (213)        |
| 四、消防保安自动化 (FA) ·····           | (214)        |
| 五、办公自动化 (OA) ·····             | (214)        |
| 第三节 物业管理公司常用的办公软件·····         | (215)        |
| 一、网络操作系统·····                  | (215)        |
| 二、工作站操作系统·····                 | (216)        |
| 三、办公套件·····                    | (216)        |

|                                        |       |
|----------------------------------------|-------|
| 四、Internet 网络套件 .....                  | (216) |
| 五、数据库 .....                            | (217) |
| 六、数据库开发工具 .....                        | (217) |
| 示例：广州市城建开发物业有限公司                       |       |
| 应用计算机的基本情况 .....                       | (218) |
| <b>第七章 ISO9000 质量体系概述及在物业管理中的应用</b> .. | (222) |
| 第一节 ISO9000 质量体系概述 .....               | (222) |
| 一、ISO9000 的起源 .....                    | (222) |
| 二、ISO9000 的基本方法 .....                  | (223) |
| 第二节 ISO9000 质量体系在物业管理中的应用 .....        | (224) |
| 一、ISO9000 质量体系的贯彻 .....                | (224) |
| 二、ISO9000 的理解要点 .....                  | (226) |
| 三、推行 ISO9000 质量体系应注意的问题 .....          | (240) |

## 第二部分 广州市职业（初级物业管理员） 技能鉴定复习指导资料

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 初级物业管理员鉴定大纲 .....       | (242) |
| 广州市职业技能鉴定初级物业管理员        |       |
| 练习题（附参考答案） .....        | (246) |
| 广州市职业技能鉴定初级物业管理员应知试卷    |       |
| （红卡卷，附参考答案） .....       | (314) |
| 广州市职业技能鉴定初级物业管理员应知试卷    |       |
| （绿卡卷，附参考答案） .....       | (322) |
| 广州市职业技能鉴定标准化考试答题卡       |       |
| 使用说明 .....              | (331) |
| <b>附 录</b> .....        | (334) |
| 中华人民共和国建设部关于实行物业管理企业经理、 |       |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 部门经理、管理员岗位培训持证上岗制度的通知··· | (334) |
| 广州市人民政府《广州市物业管理办法》·····  | (339) |
| <b>主要参考书目</b> ·····      | (352) |

## 第一部分

# 物业管理概述与实务

# 第一章 物业管理概论

## 第一节 物业管理的基本概念

### 一、物业

要解释物业管理，首先必须明确物业的含义。所谓物业，是指已建成并投入使用的各类有使用价值的房屋以及与之相配套的附属设施、设备、场地。各类房屋既可以是住宅区，也可以是单体的其他建筑，包括综合商住楼、别墅、宾馆等；与之相配套的设备、设施和场地，是指房屋室外的多种设备、公共市政设施以及周围的场地、庭院、道路等。

### 二、物业管理

什么是物业管理？物业管理存在广义概念和狭义概念之区分。

广义的物业管理，其概念是由“物业”一词的含义引申出来的，是泛指一切有关房地产发展、租赁、销售及租售后的服务，其涵盖面非常广泛，只要有房屋建筑，任何投入人力、物力等处理物业因居住、使用而产生的问题都包括在内。从业主自己对房屋的修缮养护到我国传统体制下的房屋管理，都属于广义的物业管理，概念既抽象又笼统。

狭义的物业管理，即我们通常使用的物业管理概念，是广义的物业管理发展到现代市场经济条件下的一种形式。它是指专业化的机构受业主和使用人的委托，依照合同和契约，运用专业化