

就业技能

WUYEGUANLIYUAN



中国农民工职业教育培训教材

物业管理员

农民工职业教育培训教材编委会 编

ZHONGGUO NONGMINGONG ZHIYE
JIAOYU PEIXUN JIAOCAI



四川出版集团
四川教育出版社

就业技能

中国农民工职业教育培训教材

物业管理

农民工职业教育培训教材编委会 编

四川出版集团
四川教育出版社

2007·成都

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理员 / 四川省农业厅编. — 成都: 四川教育出版社, 2007.6

中国农民工职业教育培训教材

ISBN 978-7-5408-4651-0

I.物… II.四… III.物业管理-技术培训-教材
IV.F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 072342 号

责任编辑 樊佳林

版式设计 张 涛

封面设计 何一兵 金 阳

责任校对 左倚丽

责任印制 吴晓光

出版发行 四川出版集团 四川教育出版社
(成都市槐树街2号 邮政编码 610031)

印 刷 成都双流鑫鑫印务有限公司

版 次 2007年6月第1版

印 次 2007年6月第1次印刷

成品规格 130mm×195mm

印 张 7.375

字 数 137千字

印 数 1-2500册

定 价 8.60元

如发现印装质量问题, 请与本社调换。电话: (028) 86259359

编辑部电话: (028) 86259381 邮购电话: (028) 86259694

编者的话

BIANZHE DE HUA

随着我国经济发展的加快,大量农民工进入城市。据2006年国务院政策研究室发布的《中国农民工调研报告》,我国外出务工农民数量为1.2亿人左右,如果加上在本地乡镇企业就业的农村劳动力,农民工总数大约2亿人。从趋势上说,农民工的数量仍然在不断增加。在珠江三角洲的一些地区,农民工的人数可达本地户籍人口的10倍以上,“劳务经济”已经成为国民经济发展中的新亮点。在今后20年里,我国至少还要推动2亿~3亿农村劳动力进入城市和乡镇非农产业。加强对农民工的职业教育,对解决“三农”问题,推进城镇化建设,建设和谐社会,实现党的十六大提出建设全面小康的目标具有重要意义。

2006年7月,教育部领导在国务院新闻办召开的新闻发布会上指出,职业教育在今后一段时间内服务的主要对象就是农民工,要“使无业者有业,使有业者乐业”。

根据国务院有关政策,农民工的职业教育将从三方面展开:1. 实施国家产业发展紧缺人才的培养工程;2. 实施国家农村劳动力转移工程,在转移之前和转移当中、转移之后都采取一系列的措施对农民工进行职业培训;3. 实施关于在职人员的继续教育工程,各个企业、社会各方面都要加大对在职人员的职业教育和继续教育,主要对象是进城农民工的职业教育。

我们这套培训教材,就是针对农民工的就业需求而编写的。它的实用性、操作性强,内容浅显易懂、图文并茂,便于农民朋友学习掌握,使农民工经过学习,掌握职业技能、提高职业素养,帮助农民工顺利就业。

全套教材共32册,每个工种一本书,是国内工种比较齐全的培训教材。

由于编写时间较为仓促,教材中难免存在不足和错误,诚恳希望读者批评指正。

农民工职业教育培训教材编委会

农民工职业教育培训教材编委会

主 编：滕彩元

副 主 编：赵世勇

成 员：张 熙 杨祥禄 曾学文
赵平飞 邓爱群 李 明
陈德全 张中华 陈 雄
邱永成 朱 江 韩 松
郑大喜 陈代富 丁 燕
卢晓京

第一章 物业管理概述.....1	
第一节 物业管理基础知识.....1	
第二节 物业管理的环节.....12	
第三节 物业管理相关部门、组织结构及其相互 关系.....17	
第二章 物业管理人员的素质与要求.....27	
第一节 物业管理人员的基本素质与能力.....27	
第二节 物业管理人员的培训与考核.....31	
第三章 物业管理相关法律与法规.....34	
第一节 物业管理的资格认定.....34	
第二节 物业管理的相关政策法规.....36	
第四章 物业管理与服务.....40	
第一节 住宅小区物业管理.....40	

- 第二节 写字楼的物业管理.....50
- 第三节 商业场所的物业管理.....64
- 第四节 工业区的物业管理.....70

第五章 物业的接管验收与撤管.....76

- 第一节 管区物业接管验收.....76
- 第二节 物业的撤管.....86

第六章 物业管理常用文书.....88

- 第一节 通知、计划和规章制度.....88
- 第二节 物业管理合同102
- 第三节 物业档案的管理.....103

第七章 物业管理费用计算.....108

- 第一节 物业管理企业收入的组织.....108
- 第二节 物业管理费用的计算112
- 第三节 物业管理费的收缴.....118

第八章 房屋管理与维护.....122

- 第一节 房屋的日常养护122
- 第二节 房屋的维修管理.....132
- 第三节 房屋附属设备管理与维护.....136

第九章 安全管理.....168

- 第一节 治安管理.....169

第二节	消防管理.....	180
第三节	车辆管理.....	187
第十章	环境管理.....	196
第一节	物业环境污染与防治.....	197
第二节	物业环境的清洁管理.....	206
第三节	物业环境的绿化管理.....	212
第十一章	社区文化工作.....	218
第一节	社区文化工作制度.....	219
第二节	社区文化活动的组织.....	220
	物业管理教材考试大纲.....	224
	物业管理技能考试大纲.....	226
	主要参考文献.....	228

第一章

物业管理概述

第一节 物业管理基础知识

一、物业管理的概念和涵义

1. 物业

是指已建成并投入使用的各类建筑物及其配套设施、设备和场地。物业可以是一个建筑群，如住宅小区、工业小区；也可以是单体建筑，如写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、宾馆等。配套设施、设备，是指建筑物之外的各类设施、设备，如市政设施、文化娱乐设施。场地，是指庭院、绿地、道路等。

还有特种物业的说法，这是就物业的使用功能和用途来说的，大

体有以下几类：

(1) 体育类物业：体育场、体育馆、健身房、高尔夫球场等；

(2) 文化娱乐类物业：剧场、影视厅、音乐厅、舞厅、游乐场、文化广场、度假村等；

(3) 卫生保健类物业：医院、疗养院、药检所、养老院等；

(4) 交通类物业：公路、铁路、桥梁、涵洞、通道、车站、码头、空港等；

(5) 名胜古迹类物业：古建筑、名人故居等；

(6) 宗教类物业：教堂、礼拜寺、庙宇、宗祠等。

物业管理的对象主要是受托接管的各类房屋建筑及其附属配套设施、设备和场地。不同使用功能的物业，其物业管理有着不同的内容和要求。

2. 物业管理

广义的物业管理是泛指一切有关房地产发展、租赁、销售及售租后的服务。狭义的物业管理是指由专业化的物业管理企业，根据业主或使用人的委托，依照国家法律、法规和业主、使用人签订的物业管理委托合同，对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施设备及场地，运用现代管理科学和先进的维修养护技术，以经营方式进行管理，同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理，为业主、使用人提供全

方位高效、优质、经济的有偿服务，使物业发挥最大的社会效益、环境效益和经济效益。

3. 物业管理员

对投入使用的房屋建筑及其附属设备与设施及场地进行经营性管理，并向物业产权人、使用人提供多方面、综合有偿服务的人员。

物业管理的目的是为了发挥物业的最大使用功能，使其保值增值，并为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境，最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。

二、物业管理的产生与发展

最早的物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国，一位名叫奥克维娅·希尔的女士为自己的出租物业制定了一套管理办法，以防止大量从农村涌入城市的住户对自己房屋的毁坏，改善了居住环境。这套办法和规范给希尔带来了意想不到的好处，住户也非常满意。这就是所谓的最早“物业管理”了。

现代意义上的物业管理产生于 19 世纪末的美国。建筑机械等技术的发展使装有电梯的高层楼宇出现之后，这类建筑附属设备多，结构复杂，需要专业性很强的日常养护、维修。于是，专业的物业管理机构开始出现。

我国的物业管理起步较晚，它作为房地产业的一个分支，在我国几经起伏，经历了起步、休眠、复苏与发展三个阶段。

20世纪20年代初到抗战前夕，是中国房地产萌芽和初步发展阶段。在此期间，在我国的上海、天津、武汉、广州、哈尔滨等城市大量出现一些八九层高的建筑物。上海出现了28座10层以上的高层建筑，最高的达24层，还建造了许多风格各异的住宅。如外滩的建筑群、南京路及淮海路的商业街、幽静的西区住宅群等，从而形成了有“万国建筑博览”之称的上海市容特色。同时，因房地产市场的需求，产生了代理经租、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营性的专业公司。这些专业公司的管理形式与我们今天的物业管理公司的服务形式较为相似。

1949年新中国成立后，城市土地收归国有实行无偿划拨使用，房产绝大部分转为公有制，住宅建设基本上由政府包下来作为福利分配。房地产管理由政府设立的管理机构统一管理，政、企、事合一。这样，房地产这一生产生活要素不作为商品进入流通，经营活动亦停止，物业管理相应也随着房地产市场的沉寂而处于休眠状态。

进入20世纪80年代后，随着我国市场经济的不断发展，房地产业重新崛起并不断加快其发展的步伐。特别是沿海开放城市率先打破了传统土地管理和使用制度，实施一系列优惠政策，吸引了大量的外资涌入，房地产业异军突起，涉外商品房产产生。涉外商品房的业主、住户大多为港、澳同胞和海外侨胞，他们按海外生活的水准对商品房产提出售后要求，即所

购房产保值、增值的要求和居屋环境安全、舒适、文明的要求。传统的福利性房管制度无法适应这一新形势，物业管理在涉外商品房区最先被配套引入。此时，由深圳和广州开始，出现了借鉴香港经验、大胆探索、不断创新的现代物业管理行业。1994年，建设部以33号令颁布新中国成立以来我国有关物业管理的第一个部门规章——《城市新建住宅小区管理办法》，明确了这种新的管理体制。同年6月，深圳市人大常委会通过了我国有关物业管理的第一个地方法规——《深圳经济特区物业管理条例》。这些法规和规定的实施，进一步确定了物业管理在中国的地位，标志着中国物业管理事业的发展进入了新的时期。我国物业管理业发展到今天，物业管理企业已超过2万家，从业人员逾200万人，很多省市实施的物业管理覆盖面达50%以上。物业管理作为一个与千家万户密切相关的新兴行业已经得到各级政府、房地产行业人士的高度重视，引起广大人民群众的极大关注和欢迎，前景广阔，必将得到更为广泛蓬勃的发展。

三、物业管理的基本内容

物业管理基本内容按服务的性质和提供的方法可分为：常规性的公共服务、针对性的专业服务和委托性的特约服务三类。

（一）常规性的公共服务

指物业管理企业面向所有住宅提供的最基本的管理与服务，目的是确保物业完好与正常使用，保证正

常的工作生活秩序和美化环境，是物业内所有业主每天都能享受到的服务。其内容和要求在物业管理委托合同中有明确规定，物业管理企业有义务按时按质提供这些服务，使用人在享受这些服务时也不需要事先再提出或作出某种约定。

常规性的公共服务包括：

- (1) 房屋修缮及其管理、装修管理等；
- (2) 房屋各类设施的日常运营、保养、维修与更新；
- (3) 环境卫生管理；
- (4) 绿化管理；
- (5) 治安管理；
- (6) 消防管理；
- (7) 车辆道路管理；
- (8) 为业主代缴水电费、煤气费等。

(二) 针对性的专项服务

指物业管理企业为改善和提高业主的工作生活条件，为满足其中一些住户和单位的一定需要而提供的各项服务，其特点是物业管理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，住户可自行选择。专项服务实质上是一种代理业务，为使用人提供工作、生活的方便。主要内容有：

1. 家务总揽

包括代办各项家务，如搬家、聘保姆、付水电气费、订报刊等。

2. 教育卫生

开办各种文化、教育、卫生、体育类场所。包括照料病人，举办物业管辖区内的托儿所、幼儿园、小学校、诊所、保健站等。

3. 文化娱乐

举办各种小型、地区性的文化娱乐、体育设施，如俱乐部、文娱活动室、小型健身房、舞厅、有线电视台等。

4. 商业网点

如开办物业管辖区内的小型商场、副食品市场、饮食店、小五金、日杂用品、公用电信服务、家电维修等。

5. 代办各种保险业务

设立银行分支机构等。

6. 经营代理中介服务

如物业销售、租赁、评估、公证等。

7. 社会福利

提供带有社会福利性质的各项服务工作，如举办老年活动室，照顾区域内孤寡老人等。

(三) 委托性的特约服务

指为满足业主的个别需求，受委托而提供的服务。通常在物业管理委托合同中未作要求，专项服务中也未设立，但物业管理企业应在可能的情况下尽量满足其要求，提供特约服务。这实际上是专项服务的补充和完善。如：不动产投资咨询、中介、动拆迁、

住房置换、房屋改建、室内装潢、设备安装、经营建材等；经营旅游、餐饮、商场，如“服务性住宅”、“旅游房地产”等。

上述三大类管理与服务工作是物业管理的基本内容。从物业管理所涉及的范围来看，体现了“物业管理”是融管理、服务、经营于一体的服务性行业。

实践中，以上三大类业务项目具有相互促进、相互补充的内在有机联系。其中，第一大类是基本的，也是物业管理的基础工作，一切物业管理单位首先应做好第一大类的工作，树立起良好的管理服务形象。第二大类是业务的拓展，是服务广度和深度的拓展。第三大类则可根据各个物业管理单位的实际情况来安排。物业管理企业在做好第一大类工作的同时，根据自身能力和使用人的需要，确定第二、第三大类中的具体服务项目和内容。采取灵活多样的经营机制和服务方式，以人为本，做好物业管理的各项管理与服务工作，并不断拓展其广度和深度。切忌本末倒置，以副代正。

四、物业管理的原则

（一）业主自治与专业化管理相结合的原则

业主自治管理是指业主在物业管理中处于主导地位。但这并不是说由业主自己实施管理，而是通过合同的形式，委托物业管理专业机构实施各项具体管理。业主拥有决策、选聘、审议和监督的权利，同时也应承担相应的义务：履行合同、公约和规章制度，

协助和协调各方关系。

专业化管理包含以下几层意思：（1）有精干、高效的专业机构（管理公司、专业服务公司和公司内部的各种专门机构来实施各种服务项目）；（2）有精干的专业管理人员和工程技术人员，这些人员需经过规范化的培训和考核，取得岗位资格或等级证书；（3）有现代化的常用专用设备，这是专业管理的物质保证；（4）有科学的、规范化的、齐全的管理制度和 Work 程序、流程，保证专业化管理的正确实施。

（二）属地管理与行业管理相结合的原则

物业区域所在地的政府、街道办事处、相关专业部门和物业管理行业主管按各自职责范围共同负责小区的管理工作，地方性的工作由地方统一协调，专业性的工作由归口行业和相关部门如市政、绿化、卫生、交通、供水、供气、供热、邮电、广播、供电、环卫等专业部门归口管理。

（三）统一管理、综合服务的原则

统一管理包括“四个一体化”：

1. 管理一体化

物业区域内的建筑物、附属设备、设施、区域环境等都由一个单位统一管理；在此前提下，物业管理企业可以通过签订合同的办法将一些专用性很强的项目分包给其他具有实力的专业公司。如将区域绿化分包给园林绿化公司，房屋修缮可以分包给房屋修缮公司，区域内保洁可以分包给保洁公司，治安保卫可以