



技能型人才培养用书

国家职业资格培训教材

助理物业管理师

国家职业资格培训教材编审委员会 编

邢国威 主编

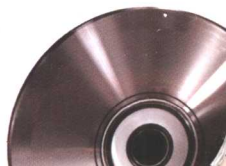


依据 **劳动保障部**

制定的《国家职业标准》要求编写



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



技能型人才培养用书
国家职业资格培训教材

助理物业管理师

国家职业资格培训教材编审委员会 编
邢国威 主编



机械工业出版社

本书是依据《国家职业标准》并结合国务院颁布的《物业管理条例》，按照物业管理岗位培训需要的原则编写的。本书主要由两部分组成：第一部分为培训内容，包括物业的接管验收与撤管、物业费用管理、房屋租赁服务、客户关系管理、社区物业服务与社区文化活动的组织与管理、房屋建筑维护管理、房屋附属设施设备维护管理、安全服务、环境保洁与绿化、美化管理和培训与考核十章内容；第二部分为试题库及其答案，以便于企业培训、考核鉴定和读者自测自查。

本书主要用作企业培训部门、职业技能鉴定培训机构、再就业和农民工培训机构的教材，也可作为技校、中职、各种短训班的教学用书。

图书在版编目(CIP)数据

助理物业管理师/邢国威主编. —北京：机械工业出版社，2007.1

国家职业资格培训教材

ISBN 7-111-20199-X

I. 助... II. 邢... 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(2006)第 125784 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑：邓振飞 版式设计：霍永明 责任校对：樊钟英

封面设计：饶薇 责任印制：李妍

北京铭成印刷有限公司印刷

2007 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

148mm × 210mm · 10.25 印张 · 290 千字

0001—5000 册

定价：29.00 元(含 1VCD)

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

销售服务热线电话(010)68326294

购书热线电话(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话(010)88379083

封面无防伪标均为盗版

国家职业资格培训教材

编审委员会

主 任	于 珍		
副 主 任	郝广发	李 奇	洪子英
委 员	(按姓氏笔画排序)		
	王 蕾	王兆晶	王英杰 王昌庚
	田力飞	刘云龙	刘书芳 刘亚琴(常务)
	朱 华	沈卫平	汤化胜 李春明
	李家柱	李晓明	李超群(常务)
	李培根	李援瑛	吴茂林 何月秋(常务)
	张安宁	张吉国	张凯良 陈业彪
	周新模	郑 骏	杨仁江 杨君伟
	杨柳青	卓 炜	周立雪 周庆轩
	施 斌	荆宏智(常务)	柳吉荣
	徐 彤(常务)	黄志良	潘 茵
	潘宝权	戴 勇	
顾 问	吴关昌		
策 划	李超群	荆宏智	何月秋
本书主编	邢国威		
本书参编	潘 茵	史晔华	李 爽

序 一

当前和今后一个时期，是我国全面建设小康社会、开创中国特色社会主义事业新局面的重要战略机遇期。建设小康社会需要科技创新，离不开技能人才。“全国人才工作会议”、“全国职教工作会议”都强调要把“提高技术工人素质、培养高技能人才”作为重要任务来抓。当今世界，谁掌握了先进的科学技术并拥有大量技术娴熟、手艺高超的技能人才，谁就能生产出高质量的产品，创出自己的名牌；谁就能在激烈的市场竞争中立于不败之地。我国有近一亿技术工人，他们是社会物质财富的直接创造者。技术工人的劳动，是科技成果转化为生产力的关键环节，是经济发展的重要基础。

科学技术是财富，操作技能也是财富，而且是重要的财富。中华全国总工会始终把提高劳动者素质，作为一项重要任务。在职工中开展的“当好主力军，建功‘十一五’，和谐奔小康”竞赛中，全国各级工会特别是各级工会职工技协组织注重加强职工技能开发，实施群众性经济技术创新工程，坚持从行业和企业实际出发，广泛开展岗位练兵、技术比赛、技术革新、技术协作等活动，不断提高职工的技术技能和操作水平，涌现出一大批掌握高超技能的能工巧匠。他们以自己的勤劳和智慧，在推动企业技术进步，促进产品更新换代和升级中发挥了积极的作用。

欣闻机械工业出版社配合新的《国家职业标准》，为技术工人编写了这套涵盖38个职业的159种“国家职业资格培训教材”。这套教材由全国各地技能培训和考评专家编写，具有权威性和代表性；将理论与技能有机结合，并紧紧围绕《国家职业标准》的知识点和技能鉴定点编写，实用性、针对性强；既有必备的理论和技能知识，又有考核鉴定的理论和技能题库及答案，编排科学、便于培训和

检测。

这套教材的出版非常及时，为培养技能型人才做了一件大好事。
我相信这套教材一定会为我们培养更多更好的高技能人才做出贡献！

A stylized calligraphic signature in black ink, consisting of two characters: '李' (Li) and '安' (An), written in a fluid, cursive style.

（李永安 中国职工技术协会常务副会长）

序 二

为贯彻“全国职业教育工作会议”和“全国再就业会议”精神，落实国家人才发展战略目标，促进农村劳动力转移培训，全面推进技能振兴计划和高技能人才培养工程，加快培养一大批高素质的技能型人才，我们精心策划了这套与劳动和社会保障部最新颁布的《国家职业标准》配套的“国家职业资格培训教材”。

进入 21 世纪，我国制造业在世界上所占的比重越来越大，随着我国逐渐成为“世界制造业中心”进程的加快，制造业的主力军——技能人才，尤其是高级技能人才的严重缺乏已成为制约我国制造业快速发展的瓶颈，高级蓝领出现断层的消息屡屡见诸报端。据统计，我国技术工人中高级以上技工只占 3.5%，与发达国家 40% 的比例相去甚远。为此，国务院先后召开了“全国职业教育工作会议”和“全国再就业会议”，提出了“三年 50 万新技师的培养计划”，强调各地、各行业、各企业、各职业院校等要大力开展职业技术培训，以培训促就业，全面提高技术工人的素质。那么，开展职业培训的重要基础是什么呢？

众所周知，“教材是人们终身教育和职业生涯的重要学习工具”。顾名思义，作为职业培训的重要基础，职业培训教材当之无愧！编写出版优秀的职业培训教材，就等于为技能培训提供了一把开启就业之门的金钥匙，搭建了一座高技能人才培养的阶梯。

加快发展我国制造业，作为制造业龙头的机械行业责无旁贷。技术工人密集的机械行业历来高度重视技术工人的职业技能培训工工作，尤其是技术工人培训教材的基础建设工作，并在几十年的实践中积累了丰富的教材建设经验。作为机械行业的专业出版社，机械工业出版社在“七五”、“八五”、“九五”期间，先后组织编写出版了“机械工人技术理论培训教材”149 种，“机械工人操作技能培训教材”85 种，“机械工人职业技能培训教材”66 种，“机械工业技

师考评培训教材”22种,以及配套的习题集、试题库和各种辅导性教材约800种,基本满足了机械行业技术工人培训的需要。这些教材以其针对性、实用性强,覆盖面广,层次齐备,成龙配套等特点,受到全国各级培训、鉴定、考工部门和技术工人的欢迎。

2000年以来,我国相继颁布了《中华人民共和国职业分类大典》和新的《国家职业标准》,其中对我国职业技术工人的工种、等级、职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平等根据实际需要进行了重新界定,将国家职业资格分为5个等级:初级(5级)、中级(4级)、高级(3级)、技师(2级)、高级技师(1级)。为与新的《国家职业标准》配套,更好地满足当前各级职业培训和技术工人考工取证的需要,我们精心策划编写了这套“国家职业资格培训教材”。

这套教材是依据劳动和社会保障部最新颁布的《国家职业标准》编写的,为满足各级培训考工部门和广大读者的需要,这次共编写了38个职业159种教材。在职业选择上,除机电行业通用职业外,还选择了建筑、汽车、家电等其他相近行业的热门职业。每个职业按《国家职业标准》规定的工作内容和技能要求编写初级、中级、高级、技师(含高级技师)四本教材,各等级合理衔接、步步提升,为高技能人才培养搭建了科学的阶梯型培训架构。为满足实际培训的需要,对多工种共同需求的基础知识我们还分别编写了《机械制图》、《机械基础》、《电工常识》、《电工基础》、《建筑装饰识图》等近20种公共基础教材。

在编写原则上,依据《国家职业标准》又不拘泥于《国家职业标准》是我们这套教材的创新。为满足沿海制造业发达地区对技能人才细分市场的需要,我们对模具、制冷、电梯等社会需求量大又已单独培训和考核的职业,从相应的职业标准中剥离出来单独编写了针对性较强的培训教材。

为满足培训、鉴定、考工和读者自学的需要,在编写时我们考虑了教材的配套性。教材的章首有培训要点、章末配复习思考题,书末有与之配套的试题库和答案,以及便于自检自测的理论和技能模拟试卷,同时还根据需求为20多种教材配制了VCD光盘。

增加教材的可读性、提升教材的品质是我们策划这套教材的又一亮点。为便于培训、鉴定、考工部门在有限的时间内把最需要的知识和技能传授给学员，同时也便于学员抓住重点，提高学习效率，对需要掌握的重点、难点、考点和知识鉴定点加有旁白提示并采用双色印刷。

为扩大教材的覆盖面和体现教材的权威性，我们组织了上海、江苏、广东、广西、北京、山东、吉林、河北、四川、内蒙古等地相关行业从事技能培训和考工的 200 多名专家、工程技术人员、教师、技师和高级技师参加编写。

这套教材在编写过程中力求突出“新”字，做到“知识新、工艺新、技术新、设备新、标准新”；增强实用性，重在教会读者掌握必需的专业知识和技能，是企业培训部门、各级职业技能鉴定培训机构、再就业和农民工培训机构的理想教材，也可作为技工学校、职业高中、各种短训班的专业课教材。

在这套教材的调研、策划、编写过程中，曾经得到广东省职业技能鉴定中心、上海市职业技能鉴定中心、江苏省机械工业联合会、中国第一汽车集团公司以及北京、上海、广东、广西、江苏、山东、河北、内蒙古等地许多企业和技工学校的有关领导、专家、工程技术人员、教师、技师和高级技师的大力支持和帮助，在此谨向为本套教材的策划、编写和出版付出艰辛劳动的全体人员表示衷心的感谢！

教材中难免存在不足之处，诚恳希望从事职业教育的专家和广大读者不吝赐教，提出批评指正。我们真诚希望与您携手，共同打造职业培训教材的精品。

国家职业资格培训教材编审委员会

前 言

本书是根据《国家职业标准》并结合国务院颁布的《物业管理条例》，按照物业管理岗位培训需求编写而成的。《助理物业管理师》（三级）是物业管理系列培训教材之一，与《物业管理基础》、《物业管理员》、《物业管理师》共同适用于本职业国家职业资格四级、三级和二级的培训和鉴定。

本书编写中，一方面以物业管理师职业资格考试大纲为依据，另一方面针对物业管理一线员工的实际需要，突出了实践性和可操作性。本书内容包括物业的接管验收与撤管、物业费用管理、房屋租赁服务、客户关系管理、社区物业服务与社区文化活动、房屋建筑维护管理、房屋附属设施设备维护管理、安全服务、环境保洁与绿化、美化管理和培训与考核。书中附有大量图、表，使读者能够轻松掌握。书末附有试题库。因为本职业资格考试的上一级考核范围涵盖了下一级考核范围，所以，本书的试题库题目除了本书的内容外还涉及《物业管理基础》和《物业管理员》中的部分内容。这样，就更能保证读者可以进行全面的自测和复习。

本书由邢国威主编。第一、四章由潘茵编写，第二、三、八章由邢国威编写，第五、九、十章由史晔华编写，第六、七章由李爽编写。

在教材编写过程中，编者参阅了很多著作和资料，在此对这些著作、资料的作者致以衷心的感谢！由于编者理论知识和实践能力的限制，书中难免有错误和不恰当之处，恳请广大读者批评指正！

编 者

目 录

M U L U

序一

序二

前言

第一章 物业的接管验收和撤管	1
第一节 物业接管验收	1
一、接管验收	1
二、物业交接双方的责任及质量问题的处理	3
三、物业接管验收的程序	5
四、物业接管验收应提交的相关资料	7
五、物业接管验收的标准	8
第二节 物业的撤管	12
一、物业的解聘	12
二、物业的撤管	14
复习思考题	15
第二章 物业费用管理	16
第一节 物业服务费用测算	16
一、物业服务费的定价形式	16
二、物业服务费的定价约定形式	17
三、物业服务费的测算	18
第二节 物业服务费用收缴管理	26
一、物业服务费的收缴管理	26
二、物业服务费的收缴及追缴	27

三、物业服务收费中的相关问题	29
四、物业服务收费的相关规定	30
复习思考题	32
第三章 房屋租赁服务	33
第一节 房屋租赁市场调查与预测	33
一、市场调查与预测的基本知识	33
二、房屋租赁市场调查的准备	37
三、房屋租赁市场调查的实施步骤	38
四、影响房屋租赁市场的主要因素	40
第二节 房屋租赁方案的制定	41
一、房屋租赁管理的一般程序	41
二、制定房屋租赁方案的程序	48
三、房屋租金的确定	49
四、房屋租赁纠纷的预防和处理	52
复习思考题	54
第四章 客户管理服务	56
第一节 与客户的沟通	56
一、与客户沟通的心理过程	56
二、沟通的形式	57
第二节 与客户有效沟通的程序	58
一、与客户沟通的方式	58
二、与客户沟通的技巧	59
第三节 客户关系管理	62
一、客户关系管理的概念	62
二、客户状态分析	62
三、客户关系管理的主要内容	63
四、客户关系管理的实施方法	63
复习思考题	64

第五章 社区物业服务与社区文化活动	65
第一节 社区物业服务	65
一、社区物业服务的基本概念	65
二、社区物业服务的主要内容	66
三、社区物业服务的开展	67
第二节 社区文化活动的组织与管理	68
一、社区文化活动的作用	68
二、社区文化活动的特点	70
三、社区文化活动的组织	72
四、社区文化活动中的注意事项	76
复习思考题	76
第六章 房屋建筑维护管理	77
第一节 建筑工程图的识读	77
一、结构施工图的识读	77
二、设备施工图的识读	85
第二节 房屋安全管理	107
一、房屋的安全管理	107
二、房屋完损等级的评定	109
三、危险房屋的管理	116
第三节 房屋维修养护管理	118
一、房屋维修养护管理的内容	118
二、房屋维修养护管理的要求	118
三、房屋维修责任的划分	119
四、房屋维修工程的分类	120
五、房屋维修标准	121
六、房屋维修管理的原则	122
七、房屋维修养护管理制度的制定	122
八、房屋维修的施工管理	124
第四节 房屋装修管理	124
一、房屋装修管理的相关规定	124

二、物业管理企业对业主房屋装修的管理责任	125
三、房屋装饰、装修管理制度的规定	126
四、房屋装饰装修施工管理	126
复习思考题	127
第七章 房屋附属设备设施的维护管理	128
第一节 房屋附属设备设施养护维修管理制度	128
一、房屋附属设备设施养护管理制度	128
二、房屋附属设备设施维修管理制度	129
第二节 房屋附属设备设施养护维修管理的实施	131
一、房屋附属设备设施养护管理的实施	131
二、房屋附属设备设施维修管理的实施	131
第三节 房屋附属设备设施维修管理	131
一、房屋给排水设备的维修管理	131
二、空调设备的维修管理	133
三、电梯设备的维修管理	134
四、供暖设备的维修管理	135
五、供电设备的维修管理	136
第四节 特种设备委托养护管理	136
一、特种设备的含义	137
二、特种设备维修养护管理的一般规定及原则	137
三、特种设备委托维修养护管理的必要性	138
四、特种设备委托维修养护管理的程序	139
五、特种设备安全技术档案的建立	140
第五节 建筑智能化管理系统	141
一、智能化住宅小区智能化系统的组成	141
二、运用智能化系统对物业进行管理	141
三、智能化系统的运行管理	142
四、建筑智能化系统运行管理及维修养护规程	143
复习思考题	147

第八章 安全服务	148
第一节 安全管理制度的制定与实施	148
一、安全管理的相关部门和机构	148
二、安保服务机构的设置	148
三、安保服务管理制度的制定	149
四、安保服务管理制度的实施	151
五、安保服务管理的主要制度	152
六、安保服务的基本知识	156
第二节 消防管理制度的制定与实施	168
一、消防管理机构的设置	168
二、消防安全服务的主要规章制度	169
三、消防报警的处理程序	170
四、火警火灾的应急处置程序	171
五、消防演习	172
六、消防设备的使用、管理与养护	174
七、居民住宅的火灾扑救对策	179
八、人员密集场所的火灾扑救对策	180
九、高层建筑的火灾扑救对策	181
第三节 车辆管理制度的制定与实施	182
一、居住区道路规划	182
二、停车场(库)管理规划	183
三、电子停车场管理系统	185
四、停车场管理规定	186
五、车辆管理突发事件的处理	189
复习思考题	190
第九章 环境保洁与绿化美化管理	191
第一节 环境污染防治制度的制定与实施	191
一、环境保护的基本知识	191
二、物业环境管理的早期介入	203

三、物业环境管理机构的设置	206
四、物业环境保护制度的制定	207
五、物业环境保护制度的实施	209
第二节 环境保洁制度的制定与实施	211
一、物业保洁管理机构的设置	211
二、物业保洁管理制度的制定	213
三、物业保洁管理制度的实施	215
第三节 环境绿化美化制度的制定与实施	217
一、绿化基本知识	217
二、居住区绿地	218
三、绿化管理的基本内容	221
四、物业绿化管理机构的设置	223
五、物业绿化管理制度的制定	225
六、物业绿化管理制度的实施	227
复习思考题	229
 第十章 培训与考核	231
第一节 业务培训	231
一、员工培训的基本知识	231
二、业务培训计划的制定	234
三、业务培训计划的实施	236
第二节 培训考核	237
一、培训考核的作用及方法	237
二、培训考核方案的制定	238
三、培训考核方案的实施	238
复习思考题	239
 试题库	240
知识要求试题	240
一、判断题 试题(240) 答案(304)	
二、选择题 试题(243) 答案(304)	

技能要求试题·····	280
模拟试卷样例·····	284
参考文献·····	307