

全国物业管理专业应用型人才培养规划教材

物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

主 编 何江华 张 扬 杨 帆
副主编 王情香 张红芳 唐青松



西南财经大学出版社

艰难困苦 玉汝成

全国物业管理专业应用型人才培养规划教材

物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

主 编 何江华 张 扬 杨 帆

副主编 王情香 张红芳 唐青松



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/何江华,张扬,杨帆主编. —成都:西南财经大学出版社,2015.8

ISBN 978-7-5504-2100-4

I. ①物… II. ①何…②张…③杨… III. ①物业管理

IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 181555 号

物业管理实务

主 编:何江华 张 扬 杨 帆

副主编:王情香 张红芳 唐青松

策划编辑:孙 婧

责任编辑:孙 婧

封面设计:墨创文化

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www. bookcj. com
电子邮件	bookcj@ foxmail. com
邮政编码	610074
电 话	028-87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	185mm×260mm
印 张	21.5
字 数	485 千字
版 次	2015 年 8 月第 1 版
印 次	2015 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1—2000 册
书 号	ISBN 978-7-5504-2100-4
定 价	39.80 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

全国物业管理专业应用型人才培养规划教材

编审委员会

顾 问：李万斌

主 任：孟兆怀

副主任：李壮成 王洪辉 邓 杰 许洪顺

主 审：王道坤 靳能泉

委 员：傅忠贤 陈 仲 陈熙隆 张 扬

何江华 王 娟 张俊浦 余 滢

王情香 杨 帆 宋志金 王 跃

唐青松 毛 丹 张红芳 王 浩

丁 艳

总序

摆在我们面前的这套规划教材是物业管理在我国 30 多年发展基础上的一项重要成果,是我国高校物业管理教育中的一件大喜事。

众所周知,无论是在国外还是在国内,房地产都是一种稀缺的资源、生产的要素(如土地和厂房)、生活的依赖(如住宅)和权利的象征(如所有权和居住权),毫无例外地被视为国民经济中的基础产业或支柱产业,在国计民生中发挥着举足轻重的作用。随着经济的发展、社会的进步和人类需求的增长和多元化,房地产作为一种商品正成为一种良好的投资对象、谋利的经营资产,房地产业也相应成为一种关乎民生、关乎政治、关乎发展的重要产业、关键行业。物业管理根植于房地产业的土壤,着眼于房地产的管理,致力于房地产及其附属设备设施的维修、养护和相邻场地、相关环境卫生与秩序的维护,经过原始到现代、萌芽到繁荣的 100 余年发展,已显示出独具特色的专业化、市场化、规范化和社会化水平和能力,已呈现出理论研究火热、实操发展新颖、经验成果丰硕、行业转型快速等优势 and 特点。

在我国,房地产业是一个既古老又年轻的产业。说其古老,是早在 3 000 多年前的青铜器铭文中就有关于田地交换和买卖的记载。《黄帝内经》中也有“宅者,人之本也”之论。100 多年前的上海,近代房地产业开始得到迅速发展。说其年轻,是因为所有这些以旧制度为基础的房地产业先是随着中华人民共和国的建立而迅速消失,继后又受制于计划经济体制的理论误区和社会公众的认识偏差而难以复苏;直到 20 世纪 80 年代,在改革开放的背景下,随着推行房屋商品化政策、改革住房制度和土地使用制度,我国的房地产业才真正开始兴起并发展起来。尤其是 20 世纪 90 年代末以来,我国房地产业得到了迅猛发展。这无论对改善我国居民住房条件、拓展城市空间、改变城镇面貌,还是对拉动内需、促进增长、改善民生,都起了巨大的积极作用。当然,在此过程中,也产生了包括房地产供应结构失衡、房价上升过快、市场秩序不规范等系列问题,但这些问题都是前进中的问题,房地产业作为我国国民经济发展支柱产业的地位和作用并不会因产生了这些问题而有所动摇。从 2004 年开始,国家对房地产业加大了宏观调控力度,“国八条”(2005)、“国十五条”(2006)、“国十一条”(2010)、“新国十条”(2010)、“新国八条”(2011)、“新国五条”(2013)、新国五条细则(2014)等宏观政策的不断出台,旨在更好地引导和扶植房地产业的规范和健康发展。

我国“物业”一词最早可追溯到后周。公元 952 年即后周广顺二年,开封府拟定指挥:“其有典质,倚当物业;仰官牙人、业主及四邻同署文契。委不是曾将



物业印税之时，于税务内纳契白一本，务司点校，须有官牙人、邻人押署处，及委不是重叠倚当，方得与印……”这可说是官方最早的物业之说和物业管理之源。我国现代物业管理在 20 世纪 60 年代的香港发端，20 世纪 80 年代在沿海地区兴起，现已深入人们经济生活和工作的方方面面。顺应房地产业快速发展和物业管理迅速崛起的需要，我国高校自 1996 年开始设置物业管理高等教育专业课程，现已形成了普通高校全日制教育、高等职业教育、自学考试、成人教育以及专项培训等全面发展的格局。

今天，我国高校物业管理专业教育方兴未艾、前程似锦，物业管理专业人才供不应求、竞争激烈。由于物业管理的理论性和实践性都很强，不论是从高等教育服务于生产、服务于实践、服务于社会来思考，还是从高等教育走应用型人才或研究型人才培养的道路来谋略，我国物业管理高等教育的健康、持续和科学发展，都离不开相应的教材支撑，都少不了系统性、层次性、针对性较强的系列教材。但是，纵观目前市场上流通使用的物业管理高等教育教材，各种版本教材内容衔接不紧密或交叉重复，有些提法过时或矛盾，教材层次性、系统性不够等；尤其在专业特色和实践教学方面有所欠缺，而且多是高职高专或自学考试物业管理专业或房地产经营管理或房地产开发与管理专业的教材。因此，为了对物业管理专业教材的内容进行规范和统一、促进衔接、凸显实际和实践，加快和加强该专业的特色建设，我们编写了这套适用于物业管理本科专业教育需要的系列规划教材，包括《物业管理学》《物业管理实务》《物业服务企业会计》，并将在此基础上继续编写《分类物业管理》《物业服务企业财务管理》《物业经营管理》等。我们希望这套教材能对读者有所帮助，能对我国物业管理教育走向成熟起到积极作用，能对物业管理行业的规范和兴旺产生重大功效。

本系列教材在编写上力求突出以下特色：

1. 内容上实现理论知识、专业指导、实验实训的“三合一”

在教材内容设置上，该系列教材综合考虑物业管理专业就业行业、职业方向、用人单位需求等来设置结构体例。其中，“理论知识”是就该专业本身所需要的一些专业术语、理论体系和知识链条等作系统性安排；“专业指导”是任课教师针对理论知识对本专业理论研究现状与未来的观点进行的阐述或表达以及对本专业就业状况和发展趋势的基本介绍或讲解；“实验实训”是围绕理论知识、专业指导对学生在常用文体写作、常见实操训练等方面进行的应用型培养。采取这种“三合一”的教材编写样式和相应的教学方式，将更加利于协调“教、学、做、用”的关系，增强学生对用人单位的适应性和用人单位对学生的满意度，并为学生以后的职位升迁和业绩提升打下坚实的基础。

2. 功能上实现教、学、做、用的“四重奏”

按照物业管理本科人才培养目标和要求，本系列教材在体例设计上充分考虑

教师“教”、学生“学”及师生“做”和“用”，方便教师和学生明确主次、有针对性地分配时间与精力。

此系列教材按“本章要点、本章目标、专业指导和实验实训”的体例编写，最大的亮点在于将理论教学和实践教学有机地结合，增强了理论与实践的紧密度，利于应用型人才培养，便于学生就业对路和工作上手。

3. 要素上实现教学目标、时间、空间、资源和形式的“五交融”

教学要素不论怎么划分，都离不开教学目标、教学时间、教学空间、教学资源 and 教学形式等方面的作用。此系列教材在编写上注意了这些方面的交融效果。比如，在教学时间安排上，将课内教学时间与课外训练时间紧密结合；在教学空间上，将教室课堂拓展到能有助于学生“学”和“习”的场所；在教学资源上，除了应用教材、教师提供的素材等外，还需要灵活有效地利用网络资料、媒介信息和会议信息等；在教学形式上，以教师的“教”为指引，重在学生的“学”和“习”等。而这些方面又不是孤立存在和单向作用的，而是相互配合、紧密联系、互动互促的。

本系列教材的编写、出版得到了“四川省物业管理专业综合改革试点项目”和四川文理学院优秀自编教材立项的资金资助。

当然，由于我国物业管理理论还在不断完善之中，物业管理实践也在迅速发展和变革中，物业管理法律法规仍处于不断的修订和完善中，在短时间将其反映到教材中尚有一些困难，不成熟、不周全之处在所难免。加之作者编写水平有限，编写时间仓促，我们的观点和体会亦是一家之言，教材的疏漏甚至错误之处不可避免。敬请行家和读者批评指正，以便修改和完善。

本书在出版的过程中，得到了西南财经大学出版社的支持和帮助，在此表示衷心的感谢；同时，我们也将此教材献给在身后默默支持我们写作的家人们、朋友们、同仁们！

“全国物业管理专业应用型人才培养规划教材”编写委员会

2015年3月

前言

随着我国经济的快速增长和城市化进程的加快,人们的居住条件明显改善,对物业管理服务的要求也越来越高,物业管理服务水平已成为人们选择住房的一个重要参考指标,这对物业管理行业的跨越式发展是一次难得的机遇,当然物业管理行业也将面临前所未有的挑战。面对并适应这些新的机遇和挑战,就要求物业管理理论不断创新和完善,在普及物业管理知识,培养较高素质的、理论与实践相结合的物业管理专业人才,提高我国物业管理从业人员素质和物业管理服务能力与水平等方面发挥出日益巨大的作用。经过多年的教学实践和多次的理论研讨,并结合深入物业服务企业调研及学习的实际情况,在认真吸收国内外物业管理理论研究成果的基础上,我们编写了这本致力于适应物业管理专业综合改革下的应用型人才培养要求的专业教材。

本教材集作者多年的物业管理教学和实践经验,针对现有物业管理教材侧重对物业管理基础理论、基本内容论述较多,而对以理论为基础针对不同情况的应用操作介绍偏少的情况,力争在理论联系实际工作的操作层面有所突破,具有理论完善、论述深刻、实用性强以及兼顾知识性和操作性等特点。本教材可作为物业管理、城市与社区管理、房地产管理、工商管理等专业的基础教材和物业服务企业培训教材,也可作为物业管理专业成人教育、自学考试以及从业人员学习物业管理实务的参考教材。

本教材从构思、立项到最终定稿,经过多轮次的研讨、论证,始终围绕“物业管理应用型本科人才培养”的目标,主要包括物业管理实务概述、房屋的养护与管理、物业设备设施管理、治安保卫管理、物业绿化管理、物业租赁管理、物业风险管理与保险、物业档案管理和物业质量管理。本教材力求在全面论述基础理论的基础上,重点培养和提高物业管理实操能力,给即将从事物业管理服务工作的人员提供一些基本方法借鉴,对长期从事物业管理服务工作的人员在改进工作方法和提高管理能力上提供较好的基本技能技巧参考,使所有读者在熟悉和掌握物业管理实务基础理论知识和基本原理的基础上进一步提高实操能力。

本教材由四川文理学院何江华主编并负责统稿,四川文理学院的王跃、王情香、张红芳和河南财经政法大学的张扬、重庆工商大学融智学院的杨帆参与了本书相关章节的编写。四川文理学院原教务处处长王道坤教授参与了本教材的编写大纲拟定。本教材在编撰过程中,还得到了四川文理学院、河南财经政法大学和重庆工商大学融智学院的领导以及有关各方的大力支持,编者参阅了许多作者的



书籍、资料、文献和一些业内人士的观点，在此一并表示深深的谢意。对所参阅和引用的内容在教材中没有进行标注，而是采用了书后列出参考文献的方式，编者未能与作者取得联系，冒昧地将其资料加以收录编入或其思想直接加以借鉴应用，敬请谅解。

对于教材中的不妥之处，恳请行家和读者批评指正。

编 者

2015 年 3 月

目 录

第一章 概论

第一节 物业管理实务概述	 1
一、物业管理实务的内容和特点	 1
二、物业管理实务的原则和要求	 3
第二节 我国物业管理实务的现状与发展趋势	 4
一、我国物业管理实务的发展历程	 4
二、我国物业管理实务的发展现状	 5
三、我国物业管理实务的问题及对策	 6
四、我国物业管理实务的发展趋势	 9

第二章 房屋的养护与管理

第一节 房屋概述	 13
一、房屋的基本组成与分类	 13
二、房屋损坏及原因	 18
第二节 房屋安全使用检查	 19
一、房屋查勘与鉴定	 19
二、房屋完损等级评定	 23
三、危房的鉴定与管理	 28
第三节 房屋日常养护	 31
一、房屋日常养护的类型及要求	 31
二、房屋日常养护的内容	 35
三、房屋渗漏的防治与管理	 40



第四节 房屋维修管理 44

- 一、房屋维修管理的内容和要求 44
- 二、房屋维修工程的分类与维修标准 50
- 三、房屋维修施工管理 57

第五节 房屋装饰装修与维护管理 60

- 一、房屋装饰装修管理 60
- 二、装饰工程养护维修 61

第三章 物业设备设施管理

第一节 设备设施的构成 73

- 一、房屋建筑卫生设备设施 73
- 二、房屋建筑电气工程设备设施 75
- 三、房屋建筑智能化技术设备设施 76

第二节 设备设施管理概述 77

- 一、设备设施管理的内容和要求 77
- 二、设备设施管理的维修和养护 83

第三节 各类设备设施的管理与维修 84

- 一、给排水设备设施的管理与维修 84
- 二、供电设备设施的管理与维护 91
- 三、制冷、供暖设备设施的管理与维修 97
- 四、电梯设备设施的管理与维修 105

第四章 治安保卫管理

第一节 治安管理 124

- 一、治安管理概述 124

二、治安管理的基本制度	 125
三、治安管理的主要内容和岗位职责	 127
第二节 消防管理	 130
一、消防基础知识	 130
二、消防管理概述	 131
三、消防管理的特殊要求与运用	 133
四、消防设备的使用与维护	 136
五、物业管理中常见火灾的扑救方法	 144
第三节 停车场与车辆管理	 146
一、车辆停放场所及其建设	 146
二、车辆管理的内容	 148

第五章 物业环境管理

第一节 物业环境管理概论	 159
一、环境的含义	 159
二、物业环境的内涵	 160
三、物业环境管理的内容	 163
四、物业环境管理的原则	 164
第二节 保洁管理	 166
一、物业保洁管理的含义	 166
二、物业保洁管理的范围	 166
三、物业保洁管理的原则	 166
四、物业保洁管理的内容	 167
五、物业保洁管理的要求	 169
第三节 绿化管理	 171
一、物业环境绿化管理概述	 171
二、物业环境绿化管理的内容	 172



三、物业环境绿化管理的实施	 174
---------------	-----------

第六章 物业租赁管理

第一节 物业租赁概述	 183
------------	-----------

一、物业租赁的法律特征	 183
二、物业租赁的登记与纳税	 186
三、物业租约及法律特征	 187

第二节 物业租赁管理的程序	 193
---------------	-----------

一、捕捉潜在租户	 193
二、租户资格的审查	 195
三、租约条款谈判	 195
四、缔约技巧	 199
五、物业核查	 199
六、租赁关系的建立	 200
七、租金的收缴	 200
八、续签租约	 201
九、租赁终(中)止	 202

第三节 物业租赁营销管理	 203
--------------	-----------

一、物业租赁营销	 203
二、谈判和签约	 207

第四节 房屋租赁合同纠纷的解决	 209
-----------------	-----------

一、仲裁	 209
二、申请行政主管部门处理	 210
三、诉讼	 211

第五节 物业租赁案例分析	 212
--------------	-----------

一、意思表示不真实的租赁合同无效	 212
二、拒付租金的责任	 213

三、拖延维修房屋造成承租人损失的应予以赔偿	 215
四、不服房地局改变承租人复议决定	 216
五、经租房不愿折价收购	 218
六、私房高租和公房转租争议	 221

第七章 物业管理风险与保险

第一节 物业管理风险	 231
一、风险与风险管理	 231
二、物业管理风险	 233
三、物业管理风险防范	 239
第二节 物业保险	 244
一、保险及承保	 244
二、保险的基本原则	 245
三、保险合同	 251
四、物业保险管理	 255

第八章 物业档案管理

第一节 物业档案概述	 267
一、档案的界定	 267
二、物业档案的界定	 269
三、物业档案的分类	 274
四、物业档案管理现代化	 275
第二节 物业档案的收集与归档	 276
一、物业档案的收集	 276
二、物业档案文件材料的归档	 280
三、物业档案文件材料的更改	 283
第三节 物业档案的整理	 284
一、物业档案全宗的划分	 284



二、全宗内物业档案的分类	 285
三、物业档案的立卷和编号	 287
四、物业档案案卷目录的编制	 292
五、立档单位与全宗说明	 294
 第四节 物业档案的保管	 295
一、物业档案保管概论	 295
二、物业档案保管的物质条件	 296
三、物业档案库房的管理	 298
 第九章 物业质量管理	
 第一节 物业管理概述	 308
一、质量管理概述	 308
二、物业服务质量管理	 310
 第二节 物业管理服务质量体系	 315
一、物业管理服务质量的提高	 315
二、物业管理服务质量管理体系	 318
三、物业管理服务质量认证体系	 321
四、物业管理服务质量评价体系	 324
 参考文献	 328



第一章 概论

本章要点：本章主要涉及物业管理实务的概念、内容和特点，物业管理实务的原则和要求，物业管理实务的发展现状与趋势等。

本章目标：了解物业管理实务的发展，掌握物业管理实务的原则和要求，熟悉物业管理实务的内涵。

第一节 物业管理实务概述

一、物业管理实务的内容和特点

1. 物业管理实务的概念

实务是指实际事务。物业管理实务就是指物业管理的实际工作，强调的是如何具体地做好物业管理的每一项日常工作。它有广义和狭义的区别，广义指物业管理的各项工作，包括围绕各种物业而实施的一系列具体管理内容、方法、程序和要求等，以及围绕业主而开展的各种服务事项与活动。狭义仅指对居住物业进行的设备设施维修养护、绿化管理、保洁管理、保安全管理、秩序维护、租赁管理、信息管理、档案管理以及物业服务企业本身的管理活动。由于物业服务企业可以按照一般企业管理的方法着手管理，所以一般的物业管理实务就不包括物业服务企业本身的人力资源管理、财务管理、会计管理等。这些要么借鉴相应的理论，要么单独形成“物业服务企业人力资源管理”“物业服务企业财务管理”“物业服务企业会计”等专门研究。最狭义的物业管理实务只指狭义中的某一方面。为了与分类物业管理区分，本教材的物业管理实务是狭义的理解和应用，对于写字楼、会所、高级楼宇、高级商厦等的管理实务放在《分类物业管理》教材中。

在现实工作中，我们经常看到或听到物业管理实操的表述，这说明物业管理实务与物业管理实操之间没有区分，或者说不需要区分，主要因为两者是从不同的立场与视角作出的表达，不必深究。说物业管理实务，那是从理论上和教学中说明物业管理应该这么做；说物业管理实操，则是从工作上和实践中说明物业管理必须这么做。不同的两种说法实际上也共同表达出一种愿望：实务和实操需要互动适应、达成一致，从而避免理论与实践的脱节和教、学、做、用的不协调。

2. 物业管理实务的内容

物业管理是新兴行业，同所有服务业一样，是以特殊的商品——劳务和服务的生产和提供为基础和前提，因此，物业管理实务的内容也主要是指物业管理的和管理和服务。它具体包括如下内容：

(1) 基本管理服务

基本管理服务是指业户与物业服务企业通过物业服务合同约定的公共性服务,是直接针对物业和所有业户的各项管理服务。这类管理服务主要是对房屋及其配套的设备设施和相关场地进行的维修、养护、管理,对相关区域内的环境卫生和秩序进行的维护,以及在此过程中围绕非公共部位和非公共设备设施为业户提供的相关服务。它具体包括房屋管理服务、设备设施管理服务、环境卫生管理服务、绿化园艺管理服务、治安秩序管理服务、消防协助管理服务、车辆车场管理服务、装饰装修管理服务、信息档案管理服务、维修基金代管服务等。

(2) 综合经营管理服务

综合经营管理服务是为了方便业户的 life 和工作而提供的全方位、多层次的委托性管理服务,涉及业户的衣、食、住、行、乐、游、玩以及教、科、文、卫、体等方面的代接代送、代订代买、代收代售、代租代聘、代请代管以及现场直接进行销售、租赁、交易等管理服务。这类管理服务的方式可以通过设置店面、门市,配备场所、设施,组织安排、定点,联系接洽、商谈等,出发点和归宿点就是方便业户,满足需求,服务到家。

(3) 社区管理服务

物业管理与社区管理相互渗透和融入,物业管理实务中必然涉及社区管理服务,即协助街道办事处、居委会(家委会)进行社区文化建设和文明培育等。组织开展节日庆祝活动、“五好家庭”评选活动、见义勇为表彰活动、义务植树或清洁活动、模范家庭或业主评比活动、学赶先进活动、计划生育宣传活动、治安联防工作、打恶除黑与扫黄打非等,都是物业服务企业的社区管理服务内容,也是物业服务企业应尽的社会责任和履行的社会义务。

上述三类业务项目是一个相互促进、相互补充的有机整体。其中第一大类是基本的,是物业管理的基础,是物业服务企业生存和发展必须首先做好的;第二、三大类是业务的内容扩大、广度拓展和深度延伸,是物业服务企业壮大和强大的必需,物业服务企业必须在做好基础工作而保证生存发展的前提下,更好地培育和利用自身优势,面向所有业主和整个社区与社会开展形式多样的管理服务。

3. 物业管理实务的特点

(1) 实践性、事务性强

物业管理实务涉及的是物业管理的具体工作,物业管理具体工作都存在相应的程序和步骤,以及每一步做什么、怎么做和注意什么等问题,因此具有很强的实践性。同时,物业管理实务所涉及的内容细小而具体,繁杂而重复,涵盖了经营、管理和服务的各个方面,所以事务性也很强。

(2) 相关性、民生性强

物业管理实务根本上就是为业户提供高效优质的各种服务,与业户的工作和生活密切相关,与社区建设、社会管理、城市管理联系紧密。业户工作和生活治安不佳、地面脏乱差、水电气常停常断、外墙渗水屋顶漏水、管道经常堵塞等环境里,既让业户增加无尽的烦恼和困扰,影响了正常的工作生活秩序;也破坏了小区和社区的和谐稳定,不利于社会管理的创新和城市管理的有序、有效。通过做好物业管理实务的各方面工作,才能解决好这些问题,真正体现民生与民愿。