



智能大厦智能小区

物业管理与维护教程

- ✓ 物业管理基础
- ✓ 网络机房管理，广播音响管理
- ✓ 电梯系统，给排水系统，一卡通系统维护与管理
- ✓ 火灾自动报警系统，综合布线系统维护与管理

黎连业 黎恒浩 编著



清华大学出版社



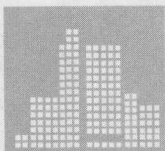
智能大厦智能小区

物业管理与维护教程

黎连业 黎恒浩 编著

清华大学出版社
北 京





内 容 简 介

本书基于物业管理和维护所需要的知识组织内容,面向从事智能大厦智能小区物业管理工作的技术和维护人员,全方位地介绍了从事智能大厦智能小区物业管理和维护工作需要掌握的所有要点。

全书共分 11 章,内容包括智能大厦物业管理基础、智能小区物业管理基础、智能大厦智能小区网络机房管理、智能大厦智能小区计算机网络管理、智能大厦智能小区电梯管理、智能大厦智能小区给排水系统管理、智能大厦智能小区广播音响背景音乐系统管理、智能大厦智能小区一卡通系统管理、智能大厦智能小区火灾自动报警系统的维护与管理、智能大厦智能小区综合布线系统的维护与管理 and 智能大厦智能小区物业管理要掌握的主要表据。

本书叙述由浅入深,内容系统全面,重点突出,概念清晰易懂,实用性强,可供物业管理和维护相关人员使用,也可作为高等院校相关专业的教材和物业管理与维护培训班的教学用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

智能大厦智能小区物业管理与维护教程/黎连业,黎恒浩编著.

—北京:清华大学出版社,2008.6

ISBN 978-7-302-17662-6

I. 智… II. ①黎… ②黎… III. 智能建筑-物业管理-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 073814 号

责任编辑:夏非彼 杨秀芝

责任校对:贾淑媛

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

<http://www.tup.com.cn>

社 总 机:010-62770175

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

邮 编:100084

邮 购:010-62786544

印 刷 者:北京国马印刷厂

装 订 者:三河市李旗庄少明装订厂

经 销:全国新华书店

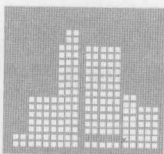
开 本:185×260 印 张:20 字 数:486 千字

版 次:2008 年 6 月第 1 版 印 次:2008 年 6 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:38.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:027840-01



前言

本书基于物业管理与维护所需要的知识组织内容,面向从事智能大厦智能小区物业管理工作的技术和维护人员,全方位地介绍了从事智能大厦智能小区物业管理与维护工作需要掌握的所有技术。

本书所介绍的内容具有先进性,基本反映了当前物业管理与维护工作的要点。作者认为,对于从事智能大厦智能小区物业管理与维护工作的读者来说,是一本非常好的参考书,适合物业管理专业的管理人员、工程技术人员和大学生阅读和参考。

本书内容

全书由11章组成,包括以下内容。

第1章“智能大厦物业管理基础”。重点介绍以下内容:智能大厦物业管理的概念、目标和物业管理公司的构成,智能大厦物业管理的内容,智能大厦管理系统的业务需求和服务功能,与智能大厦设备运行有关的控制系统,物业管理信息系统,商业智能建筑的物业管理,高层综合楼的物业管理,楼宇设备管理的基本内容和目标,目前智能建筑物业管理中存在的问题,智能建筑技术未来发展趋势。

第2章“智能小区物业管理基础”。重点介绍以下内容:智能小区的概念、组成和智能小区三大功能,智能小区的物业管理系统,智能小区物业管理注意事项,并给出了一个典型的小区智能化系统。使读者对智能智能小区物业管理有一个全面认识。

第3章“智能大厦智能小区的网络机房管理”。重点介绍以下内容:计算机网络机房的组成,机房内应遵循的标准以及必要的机房管理制度。

第4章“智能大厦智能小区的计算机网络管理”。重点介绍以下内容:智能大厦智能小区计算机网络管理概述,智能大厦智能小区网络数据备份,RAID备份技术,智能大厦智能小区网络数据磁带存储技术,智能大厦智能小区计算机网络管理,网络管理对人员素质的要求,计算机病毒防范制度,网络固定资产管理,软件应用管理,磁盘管理,网络安全管理员职责的管理,UPS电源管理,空调管理,文档资料管理,电子邮件使用管理。

第5章“智能大厦智能小区电梯管理”。重点介绍以下内容:电梯日常使用管理,电梯安全管理,电梯设备管理,电梯机房管理,电梯钥匙管理,电梯公司售后维修服务管理。

第6章“智能大厦智能小区给排水系统管理”。重点介绍以下内容:建筑给排水技术概况,给排水系统管理,给排水系统的设备和设备管理,给排水设备的维修保养,水暖空调设备的管理和维修保养,空调系统概况和二次供水的管理。



第7章“智能大厦智能小区广播音响背景音乐系统管理”。重点介绍以下内容：广播音响系统，公共广播系统，厅堂扩声系统设计要，广播音响系统设备的分类管理。

第8章“智能大厦智能小区一卡通系统管理”。重点介绍以下内容：一卡通系统概述，一卡通系统安全体系的管理，一卡通系统卡片的管理，一卡通系统终端设备的管理，一卡通系统的维护管理。

第9章“智能大厦智能小区火灾自动报警系统的管理与维护”。重点介绍以下内容：火灾自动报警系统验收的一般规定，火灾自动报警系统的验收，火灾自动报警系统的管理与维护。

第10章“智能大厦智能小区综合布线系统的维护和管理”。重点介绍以下内容：综合布线系统的验收，综合布线系统光缆故障与维护，同轴电缆故障与维护。

第11章“智能大厦智能小区物业管理验收的主要表据”。重点介绍以下内容：网络综合布线系统工程验收使用的主要表据，智能小区工程验收阶段使用的主要表据，闭路电视监控系统工程验收使用的主要表据，楼宇设备自控系统工程验收使用的主要表据。

通过阅读本书，使物业管理与维护人员对智能大厦智能小区的工程质量有一个了解，做一名合格的物业管理工程师。

写作特色与读者对象

本书内容系统全面，重点突出；概念讲解清楚易懂，实用性强。可供物业管理与维护相关人员使用，也可作为高等院校相关专业的教材和物业管理维护培训班的教学用书。

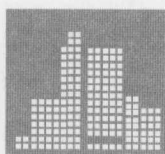
致谢

在本书的编写过程中，得到了同行的支持，尤其李宝林、张维、单银根、陈建华、王兆康、王长富等同志提出了许多有益的建议，王安、金陆、段兆金等同志为本书的写作提供了许多技术资料，李淑春、王月冬、黎军等同志为本书写作做了大量的文字组织工作，借此机会对上述同志一并表示感谢！

由于时间仓促，作者水平有限，书中错误和不当之处在所难免，敬请读者批评指正。

编著者

2008年3月于北京



目 录

第 1 章

智能大厦物业管理基础	1
1.1 智能大厦物业管理概念	1
1.1.1 智能大厦管理系统的特性	1
1.1.2 智能大厦的物业管理	2
1.1.3 物业管理的目的和物业管理公司的构成	4
1.2 智能大厦物业管理的内容	6
1.2.1 智能大厦的日常管理	6
1.2.2 保洁绿化管理	9
1.2.3 安全保卫	10
1.2.4 固定资产管理	11
1.2.5 租赁业务管理	12
1.2.6 事务管理	12
1.2.7 设备运行和维护	12
1.3 智能大厦管理系统的业务需求与服务功能	13
1.3.1 智能大厦管理系统的业务需求	13
1.3.2 智能大厦管理系统的服务功能	13
1.4 与智能大厦设备运行有关的控制系统	14
1.4.1 设备运行管理和有关控制系统	15
1.4.2 火灾报警与保安系统	15
1.4.3 智能大厦设备运行管理和控制系统的形式	15
1.5 物业管理信息系统	17
1.5.1 物业管理信息系统的功能	17
1.5.2 物业管理信息系统的物理构成	18
1.6 商业智能建筑的物业管理	21
1.6.1 商业智能建筑的特点	21
1.6.2 商业智能建筑的物业管理	21
1.7 高层综合楼的物业管理	21
1.7.1 高层综合楼的物业管理特点	22



	1.7.2 高层综合楼物业管理的原则	22
	1.7.3 高层综合楼物业管理的内容	23
	1.8 楼宇设备管理的基本内容和目标	24
	1.8.1 楼宇设备管理的基本内容	24
	1.8.2 楼宇设备综合管理的主要目标	28
	1.9 智能建筑在物业管理中存在的问题	29
	1.10 智能建筑技术未来发展趋势	29
第 2 章	智能小区物业管理基础	31
	2.1 智能小区简述	33
	2.2 智能小区的组成	33
	2.3 智能小区三大功能	35
	2.3.1 物业管理功能	35
	2.3.2 家庭智能管理功能	40
	2.3.3 信息通信网络	45
	2.4 智能小区的物业管理系统	46
	2.4.1 小区物业管理系统建设所需的环境	47
	2.4.2 系统管理模块的主要功能	48
	2.4.3 主要子系统的功能简述	48
	2.5 小区物业管理注意的问题	56
	2.6 一个典型的小区智能化系统	57
第 3 章	智能大厦智能小区的网络机房管理	62
	3.1 计算机网络机房	62
	3.2 计算机机房遵循的标准	63
	3.3 建立必要的机房管理制度	64
	3.3.1 机房管理	64
	3.3.2 机房安全、消防管理	65
	3.3.3 机房出入管理	66
	3.3.4 机房环境卫生管理	66
	3.3.5 机房参观管理	67
	3.3.6 机房管理员职责管理	67



3.3.7 机房保密管理	69
3.3.8 机房操作管理	69

第 4 章

智能大厦智能小区的计算机网络管理	71
------------------------	----

4.1 智能大厦智能小区计算机网络管理概述	71
4.1.1 智能大厦智能小区计算机网络管理机构	71
4.1.2 智能大厦智能小区网络费用管理	72
4.1.3 智能大厦智能小区网站管理	72
4.1.4 智能大厦智能小区网络信息、数据安全保密管理	73
4.1.5 智能大厦智能小区网络设备定期维护管理	76
4.2 智能大厦智能小区网络数据备份	77
4.2.1 网络数据备份的意义	77
4.2.2 网络数据保护与安全策略	77
4.2.3 网络数据的磁盘阵列存储技术	78
4.2.4 数据备份管理	83
4.3 RAID 备份技术	84
4.4 智能大厦智能小区网络数据磁带存储技术	89
4.4.1 磁带简述	89
4.4.2 四分之一英寸匣式磁带 (QIC) 驱动器	89
4.4.3 数字线性磁带 (DLT)	91
4.4.4 螺旋式扫描磁带	91
4.5 智能大厦智能小区计算机网络管理	92
4.5.1 网络管理协议介绍	93
4.5.2 智能大厦智能小区计算机网络管理的基本功能	95
4.5.3 网络运行维护管理	98
4.5.4 网络打印管理	99
4.5.5 网络存储管理	99
4.5.6 网络的磁盘管理	99
4.5.7 Windows 2003 网络数据备份和恢复	101
4.5.8 网络测试管理	105
4.6 网络管理对人员的要求	107



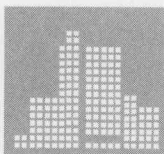
4.7	计算机病毒防范制度.....	108
4.8	网络固定资产管理.....	109
4.9	软件应用管理.....	109
4.10	磁盘管理.....	110
4.11	网络安全管理员职责的管理.....	110
4.12	UPS 电源管理.....	112
4.12.1	UPS 电源管理的内容.....	112
4.12.2	UPS 电源蓄电池的维护.....	112
4.12.3	UPS 电源使用的注意事项.....	113
4.13	空调管理.....	114
4.14	文档资料管理.....	114
4.15	电子邮件使用管理.....	115
第 5 章	智能大厦智能小区电梯管理.....	116
5.1	电梯日常使用管理.....	116
5.1.1	电梯管理的概念.....	116
5.1.2	电梯管理的要求.....	117
5.1.3	电梯日常管理.....	117
5.2	电梯安全管理.....	119
5.2.1	实施安全教育.....	119
5.2.2	电梯司机的操作安全管理.....	120
5.2.3	对乘梯人员的安全管理.....	122
5.2.4	电梯出现异常情况的安全管理.....	122
5.3	电梯的设备管理.....	127
5.3.1	电梯的运行管理.....	127
5.3.2	电梯的设备管理.....	127
5.4	电梯机房的管理.....	134
5.5	电梯钥匙管理.....	135
5.6	对电梯公司售后维修服务管理.....	136
第 6 章	智能大厦智能小区给排水系统的管理.....	139
6.1	建筑给排水技术概况.....	139

6.1.1	建筑给排水技术的三个发展阶段	139
6.1.2	给水系统	139
6.1.3	排水系统	140
6.2	给排水系统管理	141
6.2.1	给排水系统管理的内容	141
6.2.2	给排水系统管理的职责	143
6.3	给排水系统的设备和设备管理	144
6.3.1	给排水系统的设备	144
6.3.2	给排水系统管理的范围	145
6.3.3	给排水系统管理的年度计划	145
6.4	给排水设备的维修保养	145
6.5	水暖空调设备的管理和维修保养	154
6.5.1	水暖工的工作	154
6.5.2	管道清洗	155
6.5.3	暖通管理的重点部位	156
6.6	空调系统概况	158
6.7	二次供水的管理	160
第 7 章	智能大厦智能小区广播音响背景音乐系统管理	163
7.1	广播音响系统	163
7.2	公共广播系统	164
7.3	厅堂扩声系统设计的要求	165
7.4	广播音响系统设备的分类管理	167
7.4.1	广播音响系统设备的分类	167
7.4.2	广播管理制度	167
7.4.3	广播管理人员职责	168
7.4.4	广播系统（广播室）维护工作的要求	168
第 8 章	智能大厦智能小区一卡通系统管理	170
8.1	一卡通系统概述	170
8.1.1	一卡通系统组成及功能	170
8.1.2	一卡通系统主要特点	177



8.2	一卡通系统安全体系的管理.....	177
8.2.1	密钥管理系统.....	178
8.2.2	密码管理系统.....	178
8.2.3	安全设备管理.....	179
8.3	一卡通系统卡片的管理.....	179
8.3.1	一卡通遵循的技术标准.....	179
8.3.2	一卡通的应用范围和特征.....	179
8.4	一卡通系统终端设备的管理.....	180
8.5	一卡通系统的维护管理.....	180
第 9 章	智能大厦智能小区火灾自动报警系统的管理与维护	182
9.1	火灾自动报警系统验收的一般规定.....	182
9.2	火灾自动报警系统的验收.....	183
9.3	火灾自动报警系统的管理与维护.....	198
9.3.1	火灾自动报警系统运行条件.....	198
9.3.2	火灾自动报警系统的管理与维护	200
第 10 章	智能大厦智能小区综合布线系统的维护和管理	203
10.1	综合布线系统的验收.....	203
10.1.1	验收检验项目	203
10.1.2	综合布线系统主要项目验收的要点	205
10.1.3	综合布线系统安装质量检查	208
10.1.4	各子系统验收要点.....	211
10.1.5	文档及系统测试验收要点.....	213
10.2	综合布线系统的光缆故障检修与维护.....	214
10.2.1	光缆工程竣工移交的技术资料.....	214
10.2.2	光缆纤芯故障的原因	214
10.2.3	光缆纤芯故障的一般判断方法.....	215
10.2.4	光缆线路的维护	216
10.3	综合布线系统的同轴电缆故障检修和维护	217

XI



第 1 章

智能大厦物业管理基础

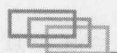
智能大厦物业管理是现代化城市管理的重要组成部分，以物业管理公司为平台。物业管理公司迄今已有十多年的历史，随着社会的发展物业管理已成为社会化、市场化、企业化经营和专业化管理的一个新型的服务行业。20世纪90年代关注的是如何建智能大厦，今天讨论的是如何管理智能大厦，如何使智能大厦智能小区发挥应有的作用。

1.1 智能大厦物业管理概念

智能大厦物业管理系统是一个智能化的综合管理系统，利用大厦内的各种相关资料，分析整理成有效的信息，运用先进技术和方法使大楼的运行方式更有效、运行成本更低、竞争力更强。

智能大厦内各个子系统高度综合，提高物业管理的效率和综合服务能力，并进行数据的收集、累积、计算，进行大厦管理业务、保养业务、收租业务、能源管理及大厦所有者的维持预算管理等事务的自动处理，如：台账管理、合同管理、运行业绩管理、保养时间表管理、维修计划管理、维修业务支援、设备履历管理、预算管理、设备图纸管理、自动集中抄表、费用计算等管理业务的软件自动处理。

这种具有高生产率、低运行成本的大楼管理系统，称为“智能大厦管理系统”或“智能大厦物业管理系统”。



1.1.1 智能大厦管理系统的特性

智能大厦或智能建筑物（Intelligent Building）的组成通常有三大基本要素：

- 楼宇自动化系统（Building Automation System, BAS）；
- 通信自动化系统（Communication Automation System, CAS）；
- 办公自动化系统（Office Automation System, OAS）。

智能大厦的综合管理系统通常分解为若干个子系统，这些子系统分别是：

- 中央计算机管理系统（Central Computer Management System, CCMS）；
- 办公自动化系统（Office Automation System, OAS）；
- 楼宇设备自控系统（Building Automation System, BAS）；
- 保安管理系统（Security Management System, SMS）；
- 智能卡系统（Smart Card System, SCS）；

- 火灾报警系统 (Fire Alarm System, FAS) ;
- 卫星及公用电视系统 (Central Antenna Television, CATV) ;
- 车库管理系统 (Carparking Management System, CPS) ;
- 综合布线系统 (Premises Distribution System, PDS) ;
- 局域网络系统 (Local Area Network System, LANS) 等。

智能大厦是指对建筑物的结构、系统、服务和管理等4个基本要素以及通过它们之间的内在联系,运用系统工程的观点进行优化组合(系统集成),来提供一个投资合理的、具有快捷、高效、舒适、安全、方便环境的建筑物。

在进行智能大厦功能设计时,必须对整个大厦的结构、系统、服务和管理等4个方面综合考虑,将语音、数据、图像以及监控信号等,经过统一的规划,涉及多系统间的协调配合,防止系统整体结构混乱、系统分离脱节、服务缺乏保证、管理功能不全等现象发生,给大楼的拥有者在经济上造成浪费和损失,应保证大厦拥有者无后顾之忧。

1.1.2 智能大厦的物业管理

通常建筑物的寿命在60~70年,而设备的寿命在6~25年不等。建筑物一经投入使用,就需要管理和维护。对建筑物和其中的设施要定期地进行测试和诊断,及时地进行维护和修理,以保证建筑物和设施的完好,这不仅可以降低成本延长使用寿命,而且还可以使物业增值。很多国家对物业管理(Facility Management, FM)都是十分重视的。

智能大厦的物业管理首先是从建筑物业主、管理者和使用者的利益出发,对所有的设施与环境进行规划、管理的经营活动。物业管理是为使用者提供服务,向建筑物业主保证其投资的有效回报并不断地得到资产升值,为社会提供一个安全舒适的工作场所。智能大厦的物业管理有三大要素:质量、财务和供给。

1. 质量

什么是质量? GB/T 6583-ISO8402(1986)《质量—术语》是这样定义的:“反映产品或服务满足明确或隐含需要能力的特征和特征总和”, ISO/DIS 8402-91“质量管理和质量保证—词汇”中定义为:“反映实体满足明确或隐含需要能力的特征之总和”。质量的主体是实体,实体可以是活动或过程,也可以说是活动或过程结果的有形产品。在一切活动中质量是第一位的,没有质量就是无所谓的活动。在讨论质量的同时,还应该讨论需要、质量的含义、智能大厦物业管理的质量、影响工程质量的因素等问题。

(1) 需要

需要是随环境的变化而变化的,不同的环境下有着不同的解释。

在合同和法规的标准下,需要是规定的;在其他环境下,需要是随着时间的变化而变化的。因此有必要定期评审“需要”,定期修改反映这些需要的规定(法规、标准、技术支持等)。需要是针对社会的,而不是针对个别人的。也就是说,需要不仅是指人们的需要,还应包括社会的需要,需要应符合国家的法律、法规和政策。随着科学技术



的发展,生产力的不断提高,人们的生活水平不断改善,社会和人类的环境不断变化,不同时期、不同地区的需要也就不完全一样。在不同的情况下,“需要”的定义也不一样。

明确需要——指在合同、规范、标准、技术文件、条约中明确确定的要求。

隐含需要——指人类和社会对产品或服务的期望。

因此,对需要可以理解为:需要具有环境性、时间性和区域性,是有具体的准则和特性的。

- 所谓时间性:需要在某个时间内是重要的,超过这个时间就不重要了;
- 所谓地域性:需要在某个地域内是重要的,离开了这个区域,可能就不重要了;
- 所谓环境性:需要在某个环境内是重要的,超过这个环境就不一定重要了。

(2) 质量的含义

质量是反映产品或服务在满足合同、规范、标准、技术文件和图纸中作出的明确规定,并对可描述的属性有一个可度量的指标。

质量是一个术语,不具有表达意义(如优良程度),也不具有定量意义(如技术评价)只有在加上修饰词后才具有表达意义和定量意义。

表达意义的质量用词:产品或服务在相互比较情况下的优良程度、质量水平。

表达定量意义的质量用词:对质量进行精确的技术评价。

质量又可分为广义质量和狭义质量。广义质量是指除了产品和服务质量外,还有着工序质量和工作质量。工序质量是取决于人员素质、原材料、生产设备、工艺方法、加工工序,辅助材料,环境等因素。工作质量是与工作人员的质量意识、责任心、业务水平有关,在同样的工作平台下,不同的工作人员,产生的工作质量可能是不一样的。

(3) 智能大厦物业管理的质量

智能大厦物业管理的质量主要包括2点:

- 服务质量;
- 管理质量。

(4) 影响工程质量的因素

影响工程质量的因素主要有5点:

- 人员因素;
- 材料因素;
- 机械因素;
- 方法因素;
- 环境因素。

2. 财务

智能大厦的物业管理的财务可分为设施运营费、设施相关与投资、设施的固定资产、

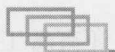
生命周期费用等4部分。

- 设施运营费：包括设备租借费、能源费、运行服务费等；
- 设施相关与投资：包括土地费、增容费、排污费、设备维护更新费用等；
- 设施的固定资产：物业管理要努力使固定资产减少折旧，促进增值；
- 生命周期费用：利用技术措施与管理方法，延长设施的安全运行寿命，降低建筑物运行费用、设备维护更新费用、修缮费等。

3. 供给

供给是物业管理的重要职能。智能大厦的物业管理供给可分为需求响应、设施利用效率、维护费用的保障等。

- 需求响应：能为用户不断地提供所需要的空间、环境、设施与服务；
- 设施利用效率：充分发挥公共区域的设施能力（会议室、健身房、停车场等）；
- 维护费用的保障：智能建筑的设施设备日趋高性能、大型化、信息化与自动化，所以在其寿命周期中运行与管理费用，管理费用约占寿命周期成本总费用的85%以上。因此，维持设备的功能，确保设备的高效率，尽量减少设备的故障，是发挥设备投资效益的重要环节。



1.1.3 物业管理的目的和物业管理公司的构成

1. 物业管理的目的

物业管理的目的是为了实现物业的价值和发挥物业的最大使用功能，以保值增值，并为物业所有人和使用者创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境，最终实现社会、经济、环境3个效益的统一。物业管理行业属于第三产业中的服务行业，具体服务内容和范围广泛，包括智能大厦和智能小区，如高层与多层住宅区、综合办公楼、商业楼宇、工业厂房、仓库、停车场等。尽管物业类型各有不同，使用性质差异大，但物业管理的基本内容是一样的。

2. 物业管理涉及的服务领域

物业管理涉及的服务领域相当广泛：房屋建筑主体的管理，房屋设备、设施的管理，环境卫生的管理，绿化管理，保安全管理，消防管理，车辆道路管理，公众代办性质的服务，商业服务，文化、教育、卫生、体育，委托性的特约服务（特约服务是为满足物业产权人、使用人的个别需求受其委托而提供的服务，通常指在物业管理委托合同中没有要求，物业管理企业在专项服务中也没有设立，而物业产权人、使用人又提出该方面的需求，此时，物业管理企业应在可能的情况下尽量满足其需求，提供特约服务，如小区内老年病人的护理、接送子女上学、照顾残疾人的上下楼梯、为业主代购生活物品等）。

3. 智能大厦物业管理分类

智能大厦物业管理可分为办公类的智能大厦物业管理、商业服务类的智能大厦物业管理和高层综合楼的智能大厦物业管理。

4. 物业管理公司

物业管理公司是从事物业管理活动的企业。应当具有：

- 独立的法人资格；
- 职业资格证书；
- 实施物业管理的技能。

建设单位委托物业管理公司为物业提供管理和服务、物业管理公司在承接物业时，应当对物业共用部分、共用设施设备进行查验，查验中发现房屋质量和公建配套设施等问题，应书面告知建设单位，并办理交接手续。建设单位应当按照《物业管理条例》第29条规定向物业管理公司移交物业管理资料，对验收发现的问题应当予以整改，并承担相应的民事责任。物业管理公司承接物业管理时应考虑以下10点：

- 物业的接管验收；
- 物业服务费用管理；
- 房屋租赁服务；
- 客户管理服务；
- 房屋建筑维修养护管理；
- 房屋附属设施设备维修养护管理；
- 物业安全管理；
- 物业环境管理；
- 物业的撤管；
- 业务培训与考核。

5. 物业管理人员

近年来，物业管理作为新兴服务行业在我国发展很快，新建物业和新成立的物业管理公司不断崛起。为了提高物业公司的管理水平和服务质量，必须加强对现有的和新入行的从业人员的业务培训，全面提高物业管理人员的整体素质，为规范从业人员的职业行为，国家安排每年两次举办全国物业管理人员职业资格统一考试。

物业管理职业资格共设4个等级，2006年开展鉴定认证的等级有3个：物业管理师（国家职业资格二级）、助理物业管理师（国家职业资格三级）、物业管理员（国家职业资格四级）。参加考试并鉴定合格者，由劳动和社会保障部颁发相应等级的《中华人民共和国职业资格证书》，证书上加贴“国家题库统一命题鉴定合格”证签，并实行统一编号登记管理和网上查询，聘用后按国家规定享受相应待遇。助理物业管理师申报条件为：

- 取得物业管理员职业资格证书后，连续从事本职业工作2年以上，经本职业正规培