



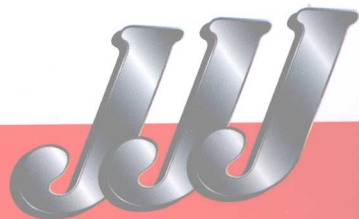
技能型人才培养用书

国家职业资格培训教材

物业管理师

国家职业资格培训教材编审委员会 编

李 爽 主编



依据 **劳动和社会保障部**

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

物 业 管 理 师

国家职业资格培训教材编审委员会 编
李 爽 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的需求编写的。本书的主要内容包括物业管理方案的制定、物业管理制度的制定、物业管理企业资金管理、房屋及附属设备设施维修养护管理、房屋及附属设备设施维修预算、综合经营服务、物业管理市场开发、绩效考核与论文撰写；书末附有与之配套的试题库及其答案，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的培训教材，也可作为技师学院、高职、各种短训班的教学用书。

图书在版编目（CIP）数据

物业管理师/李爽主编. —北京：机械工业出版社，2007.3
（国家职业资格培训教材）
ISBN 978-7-111-20983-6

I. 物... II. 李... III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2007）第 025777 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：唐海燕
封面设计：饶薇 责任印制：洪汉军
三河市宏达印刷有限公司印刷
2007 年 4 月第 1 版第 1 次印刷
148mm × 210mm · 8.375 印张 · 236 千字
0001—4000 册
标准书号：ISBN 978-7-111-20983-6
定价：22.00 元

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
	田力飞	刘云龙	刘书芳
	朱 华	沈卫平	汤化胜
	李家柱	李晓明	李超群 (常务)
	李培根	李援瑛	吴茂林
	张安宁	张吉国	张凯良
	周新模	郑 骏	杨仁江
	杨柳青	卓 炜	周立雪
	施 斌	荆宏智 (常务)	柳吉荣
	徐 彤	(常务)	黄志良
	潘宝权	戴 勇	潘 茵
顾 问	吴关昌		
策 划	李超群	荆宏智	何月秋
本书主编	李 爽		
本书参编	潘 茵	史晔华	邢国威

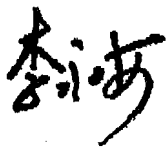
序 一

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，是科技成果转化成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！



（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

本书是根据最新颁布的《国家职业标准》并结合《物业管理条例》，按照物业管理员岗位培训的需要而编写的。物业管理系列培训教材共四本，包括《物业管理基础》、《物业管理员》、《助理物业管理师》、《物业管理师》，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。全书内容的安排一方面以物业管理员职业资格考试大纲为依据，另一方面更重视物业管理一线员工的实际需要，突出了实践性和可操作性。书中附有大量图、表和写作范例，使读者掌握起来更加清晰方便。因本职业资格考试上一级考核范围涵盖下一级考核范围，因此本书的试题库题目不仅包含了本书的内容，还包含了《物业管理基础》中的知识和技能，能够保证读者进行全面的自测和复习。

本书内容包括物业管理方案的制定、物业管理制度的制定、物业管理企业资金管理、房屋及附属设备设施维修养护管理、房屋及附属设备设施维修预算、综合经营服务、物业管理市场开发、绩效考核与论文撰写共8章。

本书第一章、第七章由潘茵编写，第二章、第四章由邢国威编写，第三章、第五章由李爽编写，第六章、第八章由史晔华编写。全书由李爽主编并负责全书的统稿，潘茵审稿。

在教材编写过程中，参阅了很多著作和资料，在此谨向有关作者致以衷心的感谢！书中难免有欠妥之处，敬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 物业管理方案的制定	1
第一节 物业管理早期介入	1
一、物业管理早期介入的概念	1
二、物业管理早期介入应具备的基本知识	3
三、物业管理早期介入的准备与实施	13
第二节 物业管理方案的制定	17
一、前期物业管理	17
二、可行性研究的基本知识	19
三、制定物业管理方案的原则	21
四、制定物业管理方案的程序	21
五、物业管理方案文本编写	23
第三节 物业再开发利用方案的制定	24
一、物业再开发利用的概念	24
二、物业再开发利用的原则	25
三、物业再开发利用的条件	26
四、物业再开发利用的法律、法规依据	26
五、制定物业再开发利用方案的工作内容	31
六、几种典型物业再开发利用方案的制定	33
复习思考题	37
第二章 物业管理制度的制定	39
第一节 物业管理制度	39

一、物业管理制度的含义	39
二、物业管理制度的分类	40
三、物业管理企业内部管理制度示例	42
四、《业主公约》和《业主大会议事规则》	45
五、《物业管理公约》	46
六、《住户手册》	47
第二节 物业管理制度的制定	48
一、制定物业管理制度的原则	48
二、物业管理企业内部管理制度的制定	49
三、物业管理企业外部制度的制定	53
复习思考题	58
第三章 物业管理企业资金管理	59
第一节 物业管理企业财务管理	59
一、财务管理概述	59
二、财务管理的职能	60
三、物业管理企业财务管理	62
四、物业管理企业财务管理机构及其职能	63
五、物业管理企业财务核算及核算办法	64
六、物业管理企业的财务分析与经济活动分析	65
第二节 物业管理企业费用预算	65
一、物业管理的营业收入	65
二、物业管理的成本费用	67
三、物业管理的利润	68
四、物业管理企业财务预算	69
五、物业管理费用收支计划的制定	71
六、物业管理资金筹措计划的制定	73
第三节 专项维修资金的管理	74
一、专项维修资金的用途	75
二、专项维修资金的管理	75
第四节 物业管理收费纠纷的处理	77

一、处理物业收费纠纷的依据	77
二、对欠交和拒交物业服务费的一般性追讨	78
三、催缴物业服务费的法律督促程序	78
四、追讨物业服务费的法律诉讼程序	79
复习思考题	80
第四章 房屋及附属设备设施维修养护管理	81
第一节 房屋及附属设备设施维修养护计划的制定与实施	81
一、房屋及附属设备设施维修养护计划的含义	81
二、进行房屋及附属设备设施维修养护计划管理的目的	82
三、房屋及附属设备设施维修养护计划体系	83
四、房屋及附属设备设施维修养护计划的制定	85
五、房屋及设备设施维修养护计划的实施	88
六、房屋及附属设备设施维修养护计划的控制	90
第二节 房屋维修养护技术管理	90
一、房屋维修养护技术管理的含义和基本要求	90
二、房屋查勘鉴定的含义和分类	91
三、房屋维修养护方案的内容	91
四、房屋维修技术档案的内容	92
五、实施房屋维修养护技术管理的步骤	92
六、房屋维修工程的验收	94
第三节 安全防范设施的设置与管理	94
一、安全防范设施的分类	94
二、设置安全防范设施的原则	95
三、几种典型安全防范设施	95
四、安全防范设施的选择与设置	100
五、安全防范设施管理方案的制定	101
复习思考题	101
第五章 房屋及附属设备设施维修预算	103
第一节 房屋维修工程预算的编制	103

一、房屋维修工程预算的含义	103
二、房屋维修工程预算定额的内容	105
三、编制房屋维修工程预算的原则	106
四、编制房屋维修工程预算的准备	106
五、编制房屋维修工程预算的步骤	108
六、编制房屋维修工程预算的案例	113
第二节 房屋附属设备设施维修预算的编制	116
一、编制房屋附属设备设施维修预算的方法	116
二、编制房屋附属设备设施维修预算的原则	117
三、编制房屋附属设备设施维修预算时的注意事项	118
四、房屋附属设备设施零修预算的编制	119
五、房屋附属设备设施中修、大修、更新改造预算的编制	121
六、编制房屋附属设备设施维修预算案例	124
复习思考题	128
第六章 综合经营服务	130
第一节 综合经营服务项目的策划	130
一、综合经营服务的概念	130
二、综合经营服务的意义	131
三、综合经营服务的特点	131
四、经营性综合服务的策划程序	132
第二节 综合经营服务项目的运作	135
一、开展综合经营服务项目的基本要求	135
二、开展综合经营服务的条件	136
三、综合经营服务项目的管理	136
四、综合经营服务的评估	137
复习思考题	138
第七章 物业管理市场开发	139
第一节 物业管理市场	139
一、物业管理市场的特点和构成	139

二、物业管理市场的运行结构	142
三、物业管理市场的运行秩序	144
第二节 物业管理市场营销	146
一、市场营销概述	146
二、物业管理企业市场营销策略的制定	149
三、物业管理项目市场营销运作	152
第三节 物业管理的招标与投标	153
一、物业管理招、投标的基本知识	153
二、物业管理招标原则	155
三、物业管理投标相关规定	156
第四节 物业管理招标与投标实务	158
一、物业管理招标程序	158
二、物业管理投标程序	162
三、物业管理投标文件的编写	163
复习思考题	165
第八章 绩效考核与论文撰写	166
第一节 员工绩效考核方案的制定与实施	166
一、绩效考核的基本知识	166
二、绩效考核方案的制定	174
三、绩效考核方案的实施	174
第二节 专业论文的撰写	179
一、专业论文的格式要求	179
二、撰写专业论文的准备工作的	182
三、撰写专业论文的步骤	183
四、专业论文成绩的评定	185
复习思考题	187
试题库	188
知识要求试题	188
一、判断题 试题 (188) 答案 (248)	
二、选择题 试题 (191) 答案 (248)	

技能要求试题	221
模拟试卷样例	226
参考文献	250

第一章

物业管理方案的制定



培训学习目标 了解居住区规划的基本知识；熟悉房地产开发程序；掌握前期物业管理知识及可行性研究的基本知识；能够参与物业早期介入；能制定物业管理方案。

第一节 物业管理早期介入

一、物业管理早期介入的概念

物业管理早期介入，是指物业管理企业接受开发企业或建设单位的邀请，在物业接管用户入住之前的各个阶段，如在社区建设项目的可行性研究、规划、设计、施工等阶段就介入，从物业管理和运作的角度为开发商提出有关规划设计、设备选用、功能布局、施工监理、工程竣工、验收接管、房屋销售、房屋租赁等多方面的建设性意见，充分反映用户的使用要求，力求使用户入住之前的各种前期工作与用户使用的实际需要及日后物业管理工作的需要相适应，并在此阶段制定出物业管理方案，为以后的物业管理打下良好的基础。

物业管理的早期介入是物业管理工作中由被动适应到主动参与的重要举措。物业管理人員拥有丰富的实践经验，他们从业主和使用人的角度，可以及时发現在项目设计和施工过程中的问题，并予以



解决。其重要意义有以下4方面。

1. 优化设计、防患于未然

物业管理企业的早期介入,从业主和使用人的角度对社区建设项目进行审视,容易发现问题并提出解决方案,以便与开发商共同协作提升物业价值。如物业管理企业在项目规划、设计阶段就介入,可以利用物业管理企业丰富的经验和专业知识,对项目的整体布局、建筑物的户型、功能、建材选用、室外环境、公共设施的合理配套与布局等向建设单位或开发企业提出建设性的意见,使规划设计在符合国家技术规范和标准的前提下,最大限度地满足业主和使用人的需要,使物业的功能更加合理、完善,避免因设计缺陷而给后期使用和管理造成的不便和障碍。

2. 提高物业建设工程质量

在我国,建筑工程施工质量有严格的制度保障。建设部明文规定房地产开发企业必须聘请专业的建筑工程监理公司对建筑工程施工的时间、成本、质量进行控制。其中质量控制是建筑工程监理公司最为重要的工作。而且,建筑工程项目竣工后国家质量监督部门还要进行验收。即使如此,房屋在交付使用后还会存在很多质量问题,这些质量问题是导致业主与开发企业及物业管理企业产生矛盾的根源。物业管理企业在施工阶段就介入,运用丰富的房屋养护和管理经验,根据日后管理、维修、养护和服务的需要,及时向开发企业提出建议,并参与工程施工质量的监督,尤其是要参与对隐蔽工程的验收。这些工作都可以强化项目施工建设过程中的质量和技术监督,提高工程的质量。

3. 有利于后期管理工作的顺利进行

物业管理早期介入可以全面了解所管理的住宅小区,对土建结构、隐蔽工程、设备安装进行全面的跟踪,确保施工质量,以便在物业接管前安排好人员聘用、上岗培训、机构设置等工作,同时熟悉环保、水电、煤气、通信、治安、绿化等工作内容和环节,理顺服务渠道,保证物业的安全启用和正常运行。各个环节在工程交工前就开始运行,能够有效地把施工和使用衔接起来,为业主提供更好的服务。