



国家职业资格培训教材

助理物业管理师

ZHULI WUYE GUANLISHI

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

ZHULI WUYE GUANLISHI

ZHULI WUYE GUANLISHI



中国劳动社会保障出版社



国家职业资格培训教材

助理物业管理师

ZHULI WUYE GUANLISHI

主 编 冯明明

编 者 杜 峰 陈正爽 冯明明 高升玲

高 彬 史源英 刘 旸

审 稿 龚维丽

ZHULI WUYE GUANLISHI



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

助理物业管理师/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2006

国家职业资格培训教材

ISBN 978-7-5045-5804-6

I. 助… II. 劳… III. 物业管理-资格考核-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 099737 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京宏伟双华印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 21.75 印张 2 插页 468 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室依据《国家职业标准——物业管理员》组织编写，以助理物业管理师工作实际需要为出发点和落脚点，从强化培养操作技能、掌握实用技能的角度，较好地体现了当前最新的实用知识和操作技术，内容涉及物业管理基本常识，相关法律法规知识，职业道德，接管验收与撤管，费用管理，房屋租赁管理，客户管理服务，房屋建筑维护管理，房屋附属设备设施维护管理，物业安全管理，物业环境管理，不同类型物业的管理，培训与指导，对从业人员提高业务素质、掌握助理物业管理师的核心技能有直接的帮助和指导作用。

本教材的编写面向助理物业管理师的工作实际，是助理物业管理师知识和技能培训的必备教材，也是各级各类职业技术学校物业管理专业师生的教学参考用书，还可供物业管理工作的有关人员参考。

前 言

为落实科教兴国战略和人才强国战略，全面提高国民素质，推进我国走新型工业化道路，提升我国综合国力，构建和谐社会，我国大力推行职业资格证书制度。而职业培训是职业资格证书制度的重要组成部分，是全面推进技能振兴计划和技能型人才培养培训工程的重要手段，是满足人民群众终身学习需要的重要途径。

随着经济社会的发展和产业结构的调整，各行各业对技能人才的需求日益迫切。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出“把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础”，进一步明确职业培训为提高劳动者就业能力服务、为培养技能人才服务的发展方向。开展职业培训，教材是支柱。为了适应新形势，更好地满足各级培训、鉴定部门和广大劳动者的需要，中国劳动社会保障出版社在总结以往教材编写经验的基础上，依据国家职业标准和市场需求，组织编写了系列“国家职业资格培训教材”。

“国家职业资格培训教材”的主要特点是：

突出以职业技能为核心。教材依据国家职业标准编写，同时根据职业发展实际对国家职业标准有所提升，充分反映最新技术、知识，注重职业能力培养，凡是职业工作中要求掌握的技能及有关知识，均作详细介绍。

突出服务于培训和鉴定。教材首先根据职业发展的实际情况和劳动者的培训需求，力求体现职业培训的规律，满足职业培训的需要；其次，兼顾国家职业技能鉴定的基本要求，满足劳动者参加职业技能鉴定的需要。

分级单册按模块化编写。纵向上，按照国家职业资格等级单独成册，各等级合理衔接、步步提升，为技能型人才培养搭建了科学的阶梯型培训架构。横向上，教材按职业功能分模

块展开，贴近生产实际、贴近读者需要、贴近市场需求。

注意增加教材的可读性，提升教材的品质。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点、提高学习效率，教材精心设置了“培训目标”“单元小结”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点。在强调实用性、典型性的前提下，充分重视内容的先进性，尽可能地反映与本职业相关联的新技术、新工艺、新设备、新材料、新方法。

本书由杜锋、陈正爽、冯明明、高升玲、高彬、史源英、刘旸编写，冯明明主编；龚维丽审稿。

编写《国家职业资格培训教材》是一项探索性的工作，教材中存在不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和个人不吝赐教，提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

基本知识与基本技能篇

单元 1 物业管理基本常识	(3)
1.1 物业管理基本概念	(3)
1.1.1 物业概述	(3)
1.1.2 物业管理概述	(6)
1.1.3 物业管理的基本原则	(12)
1.1.4 物业管理的服务质量标准	(15)
1.2 物业管理机构	(16)
1.2.1 物业管理企业概述	(16)
1.2.2 业主大会与业主委员会	(27)
1.2.3 物业管理企业与相关机构的关系	(32)
单元 2 相关法律法规知识	(37)
2.1 物业管理法律法规概述	(37)
2.1.1 物业管理法律关系	(37)
2.1.2 物业管理法律规范	(40)
2.2 物业管理的相关法律法规	(43)
2.2.1 物业管理相关法律	(43)
2.2.2 物业管理相关法规	(45)
2.2.3 物业管理行业规范	(49)
2.3 物业管理政策与法律的区别	(50)
单元 3 职业道德	(52)
3.1 职业道德基本知识	(52)

3.1.1 职业道德概述	(52)
3.1.2 物业管理人员职业道德	(52)
3.2 职业守则	(53)
3.3 物业管理人员的素质要求	(54)
3.3.1 物业管理人员的基本修养	(54)
3.3.2 物业管理人员的专业知识和技能要求	(54)

专业技能篇

单元4 接管验收与撤管	(59)
-------------------	--------

4.1 接管验收	(59)
4.1.1 物业管理的前期工作	(59)
4.1.2 物业接管过程中的质量保证	(74)
4.1.3 新建物业的接管	(75)
4.1.4 原有物业的接管	(77)
4.2 撤管	(79)
4.2.1 物业管理企业的解聘	(79)
4.2.2 物业管理企业的撤管	(80)

单元5 费用管理	(82)
----------------	--------

5.1 物业服务费用的测算	(82)
5.1.1 物业服务及物业服务费	(82)
5.1.2 物业管理服务费的测算	(86)
5.2 物业服务费的使用与管理	(92)
5.2.1 日常物业服务费的使用与管理	(92)
5.2.2 物业维修基金的使用与管理	(96)
5.2.3 物业管理的保险与税收	(97)

单元6 房屋租赁管理	(99)
------------------	--------

6.1 房屋租赁市场	(99)
6.1.1 房屋租赁市场调查与预测	(99)
6.1.2 房屋租赁市场的调查	(102)
6.2 拟订房屋租赁方案	(108)

6.2.1 房屋租赁工作的程序	(108)
6.2.2 房屋租金的确定	(111)
6.2.3 房屋租赁管理工作	(112)
6.3 房屋租赁有关政策、规定	(119)
6.4 案例	(120)
单元7 客户管理服务	(121)
7.1 心理学及公共关系学的知识	(121)
7.1.1 心理学的基本知识	(121)
7.1.2 公共关系基本知识	(124)
7.2 客户关系管理	(129)
7.2.1 客户关系管理基本知识	(129)
7.2.2 与客户的有效沟通	(131)
7.2.3 客户关系管理方式	(134)
7.3 社区建设及服务与社区活动的组织	(137)
7.3.1 社区建设及服务	(137)
7.3.2 社区活动管理	(139)
单元8 房屋建筑维护管理	(143)
8.1 房屋建筑类型与结构	(143)
8.1.1 房屋建筑类型	(143)
8.1.2 房屋构造与组成	(145)
8.2 建筑工程图识读	(145)
8.2.1 施工图识读基本知识	(146)
8.2.2 建筑施工图的识读	(154)
8.2.3 结构施工图的识读	(155)
8.2.4 设备施工图的识读	(156)
8.3 房屋安全管理	(162)
8.3.1 房屋完损评定	(162)
8.3.2 城市危房管理	(169)
8.4 房屋建筑维修管理	(172)
8.4.1 房屋维修的管理	(172)
8.4.2 房屋维修的施工管理	(177)

8.5 房屋装饰装修管理	(179)
8.5.1 房屋装饰装修管理制度	(179)
8.5.2 房屋装饰装修施工管理	(185)
单元9 房屋附属设备设施维护管理	(188)
9.1 房屋附属设备设施的保养与维修	(188)
9.1.1 房屋附属设备设施相关知识	(188)
9.1.2 房屋附属设备设施管理制度	(190)
9.1.3 房屋附属设备设施养护计划	(194)
9.2 房屋附属设备设施维修管理	(195)
9.2.1 给水和排水系统维修管理	(195)
9.2.2 供暖设备维修管理	(197)
9.2.3 空调设备的维修管理	(198)
9.2.4 供电设备维修管理	(201)
9.2.5 电梯设备管理	(203)
9.3 特种设备的维修保养管理	(209)
9.3.1 特种设备概述	(209)
9.3.2 特种设备维修养护	(210)
9.3.3 特种设备维修保养招标管理	(212)
9.4 建筑智能化管理系统	(213)
9.4.1 建筑智能化概述	(213)
9.4.2 楼宇自动化系统的运行管理	(215)
9.4.3 综合布线系统的运行管理	(216)
9.4.4 火灾自动报警及消防联动系统的运行管理	(219)
9.4.5 通信网络与信息网络系统的运行管理	(222)
9.4.6 保安监控系统的运行管理	(226)
单元10 物业安全管理	(231)
10.1 安全管理	(231)
10.1.1 安保服务概述	(232)
10.1.2 安保服务制度的制定与实施	(237)
10.1.3 特殊事件的处置方法	(241)
10.2 消防管理	(243)

10.2.1	消防管理概述	(243)
10.2.2	消防器材管理	(246)
10.2.3	消防管理运作	(247)
10.3	车辆及道路管理	(249)
10.3.1	居住区车辆服务管理	(250)
10.3.2	车辆管理制度的制定与实施	(251)
10.3.3	其他物业的车辆服务管理	(259)
单元 11	物业环境管理	(260)
11.1	环境污染防治	(260)
11.1.1	环境污染基本知识	(260)
11.1.2	环境污染的防治	(263)
11.1.3	ISO14000 环境质量管理体系	(274)
11.1.4	物业环境质量管理概述	(278)
11.1.5	物业环境管理制度的建立与实施	(280)
11.2	环境保洁	(283)
11.2.1	各级清洁卫生组织机构的职责范围	(283)
11.2.2	物业管理区域清洁卫生工作	(284)
11.2.3	物业环境保洁管理制度的制定与实施	(287)
11.3	环境绿化美化	(291)
11.3.1	环境绿化美化基本知识	(291)
11.3.2	环境绿化美化职责范围	(295)
11.3.3	环境绿化管理制度的制定与实施	(299)
单元 12	不同类型物业的管理	(302)
12.1	居住小区物业管理	(302)
12.1.1	居住小区概述	(302)
12.1.2	居住小区的物业管理	(305)
12.2	写字楼物业管理	(316)
12.2.1	写字楼概述	(316)
12.2.2	写字楼的物业管理	(320)
12.2.3	写字楼的租赁管理	(321)
12.2.4	写字楼的其他管理及服务	(323)

12.3 商业场所物业管理.....	(323)
12.3.1 商业物业概述.....	(323)
12.3.2 商业场所物业管理.....	(325)
12.3.3 商业场所租赁管理.....	(325)
12.4 工业区物业管理.....	(327)
12.4.1 工业区物业概述.....	(327)
12.4.2 工业区物业管理概述.....	(328)
12.4.3 工业区厂房和仓库的管理.....	(328)
单元 13 培训与指导	(330)
13.1 培训工作.....	(330)
13.1.1 业务培训概述.....	(330)
13.1.2 业务培训流程.....	(332)
13.2 业务考核.....	(333)
13.2.1 业务考核概述.....	(333)
13.2.2 员工考核方案的制定.....	(334)

GUOJIA ZHIYEZIGE PEIXUN JIAOCAI

基本知识与 基本技能篇

单元 1 物业管理基本常识

培训目标

本单元主要讲述物业管理的基本常识，通过本单元的学习，读者应：

- ◎熟悉物业、房地产的概念，物业和物业管理的概念及特征；
- ◎掌握物业管理的工作内容、基本原则和物业管理的服务质量标准；
- ◎熟悉物业管理企业的分类、组织机构和主要职能；
- ◎掌握物业管理企业的资质等级管理；
- ◎掌握业主的权利和义务以及业主大会和业主委员会的职责；
- ◎掌握物业管理企业与地方人民政府行政管理部门、供水供电供气等单位、物业建设单位、业主大会和业主委员会等机构之间的关系。

1.1 物业管理基本概念

1.1.1 物业概述

(1) 物业相关概念

1) 物业的概念及内涵 “物业”一词译自英语 property 或 estate，最早由中国香港传入内地，广义上是指土地及土地上以建筑物形式存在的不动产。从物业管理的角度来说，物业是指已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和场地。各类建筑物可以是一个建筑群，如住宅小区、工业小区；也可以是单体建筑，如一幢高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦、宾馆、停车场等；同时，物业也是单元房地产的称谓，如一个住宅单元。相关的设备、设施和场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、公

用设施和与之相邻的场地、庭院、干道等。

在我国出现较早的物业定义仅指居住物业，建设部房地产业司向全国转发的《深圳经济特区住宅区物业管理条例》中规定：本条例所称物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。

现阶段物业通常由三个部分组成：

①土地 指由一定范围的面积构成的地产。在我国，城市土地归国家所有，土地使用者只享有一定年限的使用权。根据国家有关土地法规规定，地下公共设施及各种矿产资源归国家所有。因此，对土地所有者来说，一定范围的土地仅指一定范围内的地表面积。

②建筑物 指附着于土地的各种建筑物或构筑物，通常也被视为相对独立的物业。从产权方面来看，建筑物与用作地基的土地可以分属于不同的属主。建筑物的产权可以属于国家、集体或个人。

③物权 指物业权利主体在法律规定范围内支配不动产，并排除他人干涉的权利。物业物权的内容十分广泛，除自物权（所有权）之外，还有由所有权衍生的他物权，如用益物权、担保物权、财产使用权、承包经营权、企业经营权等。按照物业的用途分类，可以分为以下几种（见表 1—1）：

表 1—1 物业分类表

物业类型	物业种类
居住物业	商品住宅、经济适用房、廉租房、宿舍、待规划民宅
商业、服务业物业	商业物业、金融物业、服务物业、旅游物业
办公物业	各类机关办公物业、事业单位办公物业、企业办公物业、其他组织办公物业
工业物业	厂房物业、仓储物业
公共性建筑物业	文化物业、体育物业、教育物业（监狱）、医疗物业、邮电物业、交通物业、市政设施物业、文物和宗教物业
其他物业	军事物业、农业物业
综合性物业	同时包含上述两种或两种以上的物业类型

2) 物业与房地产、不动产的联系和区别 “物业”一词在国外，特别是在东南亚一些国家，往往作为房地产或不动产的别称或同义词使用。在《香港房地产法》一书中，作者李宗镗先生称“物业”是单元性的房地产。从法律意义上说，房地产是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产。这种财产是指寓于房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利，如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。从狭义的角度看，是指房屋、房屋基地以及附属土地（房屋的院落占地、楼间空地、道路占地等空间上与房屋和屋基地紧密结合的土

地)。从广义的角度看,则是指全部土地和房屋以及附着于土地和房屋上不可分离的部分。房地产由于其位置固定、不可移动,通常又被称为不动产。从广义的“房地产”概念来说,“房地产”与“不动产”是同一语义的两种表述。房地产的表述倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体,而不动产的表述侧重于表明这种财产具有不可移动这一独特属性,但两者所指乃同一对象。

“物业”“房地产”“不动产”三个概念虽有紧密联系,然而内涵却不完全相同(见表1—2)。

表 1—2 物业与房地产的概念比较

	物 业	房 地 产
称谓领域	房地产领域中单元性的房地产概念的别称	涉及宏观领域,泛指一个国家或地区的整个房地产,是经济法和行政法及商务中较常用的称谓
适用范围	“物业”一般多指一个单项的“物业”单位(如单项的房产、地产)或一个独立的房地产公司(也称“物业公司”)	“房地产”是指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产
概念外延	“物业”有时也可用来指某项具体的房地产,然而,它只是指房地产的交易、售后服务这一使用阶段或区域	“房地产”概念的外延是包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理的整个过程

(2) 物业的特征

分析和把握物业的属性,对于了解物业和物业管理的本质,掌握物业管理运作规律,搞好物业管理有着积极意义和重要作用。物业的特征包含两种属性,即自然属性和社会属性。

1) 物业的自然属性 物业的自然属性又称物业的物理性质,是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质,它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要指:

①固定性 指土地、建筑物的不可移动性或位置的确定性。即使人们将地上建筑物与土地相分离,也只是在概念上或经济意义上的分割,而不能移动法律意义或实质上的物业位置。

②耐久性 一方面是指土地的长久使用寿命期,因为土地是永存的,具有不可毁灭性;另一方面是就建筑物而言的,建筑物一经建筑完成,在正常情况下,其物理寿命期限可达到数十年甚至上百年,可供人们长期使用。

③多样性 指建筑物构造、外观、功能的多样性。建筑物的多样性不仅在于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件等方面的不同,而且每一建筑物都是单件产品,它们在类别、品种、规格、结构、样式、外观以及年代等方面同样存在着许多不同之处。物业的多