



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
物业管理专业师资培训包开发项目 (LBZD068)

物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

■ 教育部 财政部 组 编
高炳华 主 编



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
物业管理专业师资培训包开发项目 (LBZD068)

物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

■ 教育部 财政部 组编
高炳华 主编

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务/高炳华主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 4
教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
物业管理专业师资培训包开发项目 (LBZD068)
ISBN 978-7-300-15590-6

I. ①物… II. ①高… III. ①物业管理-中等职业教育-教材 IV. ①F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 078518 号

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
物业管理专业师资培训包开发项目 (LBZD068)

物业管理实务

教育部 财政部 组编

高炳华 主编

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www. crup. com. cn		
	http://www. ttrnet. com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京宏伟双华印刷有限公司	版 次	2012 年 6 月第 1 版
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	印 次	2012 年 6 月第 1 次印刷
印 张	17. 5	定 价	34. 80 元
字 数	361 000		

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

编写委员会

主 任 鲁 昕
副主任 葛道凯 赵 路 王继平 孙光奇
成 员 郭春鸣 胡成玉 张禹钦 包华影
王继平 (同济大学) 刘宏杰 王 征
王克杰 李新发

专家指导委员会

主 任 刘来泉
副主任 王宪成 石伟平
成 员 翟海魂 史国栋 周耕夫 俞启定 姜大源
邓泽民 杨铭铎 周志刚 夏金星 沈 希
徐肇杰 卢双盈 曹 晔 陈吉红 和 震
韩亚兰

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

**物业管理专业师资培训包开发项目
(LBZD068)**

项目牵头单位 华中师范大学

项目 负责人 邓宏乾

出版说明

根据 2005 年全国职业教育工作会议精神和《国务院关于大力发展职业教育的决定》(国发[2005] 35 号),教育部、财政部 2006 年 12 月印发了《关于实施中等职业学校教师素质提高计划的意见》(教职成[2006] 13 号),决定“十一五”期间中央财政投入 5 亿元用于实施中等职业学校师资队伍建设相关项目。其中,安排 4 000 万元,支持 39 个培训工作基础好、相关学科优势明显的全国重点建设职教师资培养培训基地牵头,联合有关高等学校、职业学校、行业企业,共同开发中等职业学校重点专业师资培训方案、课程和教材(以下简称“培训包项目”)。

经过四年多的努力,培训包项目取得了丰富成果。一是开发了中等职业学校 70 个专业的教师培训包,内容包括专业教师的教学能力标准、培训方案、专业核心课程教材、专业教学法教材和培训质量评价指标体系 5 方面成果。二是开发了中等职业学校校长资格培训、提高培训和高级研修 3 个校长培训包,内容包括校长岗位职责和能力标准、培训方案、培训教材、培训质量评价指标体系 4 方面成果。三是取得了 7 项职教师资公共基础研究成果,内容包括中等职业学校德育课教师、职业指导和心理健康教育教师培训方案、培训教材,教师培训项目体系、教师资格制度、教师培训教育类公共课程、职业教育教学法和现代教育技术、教师培训网站建设等课程教材、政策研究、制度设计和信息平台等。上述成果,共整理汇编出 300 多本正式出版物。

培训包项目的实施具有如下特点:一是系统设计框架。项目成果涵盖了从标准、方案到教材、评价的一整套内容,成果之间紧密衔接。同时,针对职教师资队伍建设的基础性问题,设计了专门的公共基础研究课题。二是坚持调研先行。项目承担单位进行了 3 000 多次调研,深度访谈 2 000 多次,发放问卷 200 多万份,调研范围覆盖了 70 多个行业和全国所有省(区、市),收集了大量翔实的一手数据和材料,为提高成果的科学性奠定了坚实基础。三是多方广泛参与。在 39 个项目牵头单位组织下,另有 110 多所国内外高等学校和科研机构、260 多个行业企业、36 个政府管理部门、277 所职业院校参加了开发工作,参与研发人员 2 100 多人,形成了政府、学校、行业、企业和科研机构共同参与的研

发模式。四是突出职教特色。项目成果打破学科体系,根据职业学校教学特点,结合产业发展实际,将行动导向、工作过程系统化、任务驱动等理念应用到项目开发中,体现了职教师资培训内容和方式方法的特殊性。五是研究实践并进。几年来,项目承担单位在职业学校进行了1000多次成果试验。阶段性成果形成后,在中等职业学校专业骨干教师国家级培训、省级培训、企业实践等活动中先行试用,不断总结经验、修改完善,提高了项目成果的针对性、应用性。六是严格过程管理。两部成立了专家指导委员会和项目管理办公室,在项目实施过程中先后组织研讨、培训和推进会近30次,来自职业教育办学、研究和管理一线的数十位领导、专家和实践工作者对成果进行了严格把关,确保了项目开发的正确方向。

作为“十一五”期间教育部、财政部实施的中等职业学校教师素质提高计划的重要内容,培训包项目的实施及所取得的成果,对于进一步完善职业教育师资培养培训体系,推动职教师资培训工作的科学化、规范化具有基础性和开创性意义。这一系列成果,既是职教师资培养培训机构开展教师培训活动的专门教材,也是职业学校教师在职自学的重要读物,同时也将为各级职业教育管理部门加强和改进职教教师管理和培训工作提供有益借鉴。希望各级教育行政部门、职教师资培训机构和职业学校要充分利用好这些成果。

为了高质量完成项目开发任务,全体项目承担单位和项目开发人员付出了巨大努力,中等职业学校教师素质提高计划专家指导委员会、项目管理办公室及相关方面的专家和同志投入了大量心血,承担出版任务的11家出版社开展了富有成效的工作。在此,我们一并表示衷心的感谢!

编写委员会

2011年10月

前言

根据教育部、财政部《关于实施中等职业学校教师素质提高计划的意见》（教职成〔2006〕13号）、《中等职业学校重点专业师资培训方案、课程和教材开发项目实施方法》（教职成〔2007〕6号）、《关于进一步深化中等职业教育教学改革的若干意见》（教职成〔2008〕8号）和《关于制定中等职业学校教学计划的原则意见》（教职成〔2009〕2号）等文件精神，结合中职学校物业管理专业教师的需求和物业管理中职教师教学能力标准，我们组织开发了物业管理专业教师培训教材。

首先，在教材开发过程中，我们坚持理论知识与专业技能相融合，突出教材的中职教育特色，根据物业管理工作岗位应具备的知识、能力、技能要求设定教材的内容及培养目标。其次，我们坚持以工作任务为中心，根据我国目前中职学校物业管理专业教师现状及其需求开发核心教材。从实际情况看，物业管理在我国是一个新兴的行业，我国中职学校物业管理专业发展的时间较短，专业发展还处在发展初期，水平较低；目前物业管理中职教师严重缺乏，许多教师是改行、改专业来从事物业管理的专业教学的，理论水平和实践能力弱，课程开发能力较低，物业管理学校普遍缺乏一支专业理论知识和实际技能都过硬的“双师型”师资队伍。再次，我们坚持将知识与能力、过程与方法、态度情感与价值观三维目标体现在教材编写中。物业管理核心教材以工作任务为中心，注重理论和实训一体化，在内容深广度上根据培训对象不同的认知特点和已具备知识水平，在教材模块中确定不同的侧重点、不同的切入点，以适合上岗培训、提高培训和骨干教师培训的需要。

物业管理培训教材包括《物业管理实务》、《物业服务岗位与案例分析》、《物业管理专业教学法》三本核心教材。

在教材开发过程中，我们得到了教育部、财政部中等职业学校教师素质提高计划专业项目管理办公室、项目专家组的指导和帮助，并得到了长春物业管理学校、北京市供销学

校、深圳市物业管理协会、武汉市物业管理协会、深圳职业技术学院等单位的大力支持，在此表示感谢！在自评自审中，我们得到了邓泽民教授、刘忠和老师、杜敬民老师、骆毅民总经理、王健总经理的指导，在此一并致谢！

华中师范大学物业管理课题组

模块一 前期物业管理 / 1

项目一 前期物业管理的两个阶段 / 1

任务一 物业管理的早期介入 / 2

任务二 前期物业管理 / 6

项目二 物业接管验收 / 10

任务一 物业接管验收的标准 / 10

任务二 物业接管验收的程序 / 14

项目三 物业入伙与装修管理 / 19

任务一 物业入伙 / 19

任务二 物业装修管理 / 24

项目四 物业档案的建立与管理 / 29

任务一 物业档案的建立 / 30

任务二 物业档案的管理 / 33

模块二 物业管理的日常工作 / 37

项目五 房屋及其附属设备的管理 / 37

任务一 房屋的维修养护管理 / 38

任务二 房屋附属设备的管理 / 46

项目六 物业环境管理 / 51

任务一 物业环境卫生管理和环境污染的防治 / 51

任务二 物业绿化管理 / 55

项目七 物业安全管理和纠纷防范与处理 / 58

任务一 物业安全管理 / 58

任务二 物业管理纠纷的防范与处理 / 63

模块三 居住性物业管理 / 67

项目八 居住小区的物业管理 / 67

任务一 居住小区及居住小区物业管理的目标和总体要求 / 68

任务二 居住小区物业管理的内容和具体要求 / 72

项目九 高级公寓的物业管理 / 80

任务一 高级公寓的种类和物业管理的特点 / 80

任务二 高级公寓管理的内容和要求 / 83

项目十 别墅的物业管理 / 86

任务一 别墅的种类和物业管理的特点 / 86

任务二 别墅物业管理重点和要求 / 89

模块四 经营性物业管理 / 94

项目十一 经营性物业管理的特点和内容 / 94

任务一 经营性物业管理的特点 / 95

任务二 经营性物业管理的内容、收入和费用 / 99

项目十二 写字楼物业管理的特点和内容 / 103

任务一 写字楼物业管理的特点 / 103

任务二 写字楼物业管理的模式和内容 / 107

项目十三 商业物业和工业厂房的管理 / 113

任务一 商业物业管理的要求和内容 / 113

任务二 工业厂房物业管理的特点和内容 / 118

模块五 物业管理综合经营服务 / 123

项目十四 物业租赁代理服务 / 123

任务一 物业租赁代理服务的合同内容 / 124

任务二 物业租赁代理服务的流程和租赁纠纷处理 / 128

项目十五 物业买卖代理和其他经营性服务 / 134

任务一 物业买卖代理服务 / 134

任务二 物业保险代理服务 / 138

任务三 物业产权登记代理服务 / 142

模块六 物业管理与社区管理 / 148

项目十六 社区的构成与特征、社区建设的项目与目标 / 148

任务一 社区的构成与特征 / 149

任务二 社区建设的项目与目标 / 153

项目十七 社区管理的内容及与物业管理的关系 / 160

任务一 社区管理的特征与内容 / 160

任务二 社区管理与物业管理的关系 / 166

模块七 物业管理绩效评价和品牌创建 / 174

项目十八 物业管理绩效评价的指标与方法 / 174

任务一 物业管理绩效评价指标 / 174

任务二 物业管理绩效评价方法 / 182

项目十九 物业管理的品牌创建 / 189

任务一 物业管理品牌的构成要素 / 190

任务二 物业管理品牌的创建过程 / 195

模块八 物业服务企业及其管理 / 202

项目二十 物业服务企业的组建及相关内容 / 202

任务一 物业服务企业的组建 / 203

任务二 物业服务企业的机构设置和管理制度建设 / 207

项目二十一 物业管理资金的运作和财务管理 / 213

任务一 物业管理资金的运作 / 213

任务二 物业服务企业的财务管理 / 219

项目二十二 物业服务合同 / 223

任务一 物业服务合同的特征 / 224

任务二 物业服务合同的种类和内容 / 228

模块九 物业业主自治管理 / 236

项目二十三 业主的权利与义务、业主大会与业主委员会的职责 / 236

任务一	业主的权利与义务 / 237
任务二	业主大会与业主委员会的职责 / 240
项目二十四	业主大会和业主委员会的设立 / 243
任务一	业主大会的设立 / 243
任务二	业主委员会的设立 / 249
项目二十五	《业主大会议事规则》和《管理规约》的订立 / 252
任务一	《业主大会议事规则》的订立 / 252
任务二	《管理规约》的订立 / 255
主要参考文献和网站 / 264	
后记 / 266	

模块一 前期物业管理

教学目标

● **知识目标：** 通过本模块的学习，应达到以下要求：

1. 了解前期物业管理的早期介入、一般物业管理的区别和前期物业管理准备的工作以及接管验收的含义、接管验收与竣工验收的区别；
2. 熟悉物业接管验收的程序和标准，物业档案资料的建立与管理；
3. 掌握物业管理早期介入各阶段的工作内容和应关注的问题，物业入伙与装修管理的流程。

● **能力目标：** 通过本模块的知识积累和实践操作，应培养以下基本技能和基本能力：

1. 能够在早期介入的各个阶段熟练地开展工作，并可以做好前期物业管理的准备工作；
2. 能够按照物业接管验收的程序和标准很好地实施接管验收工作；
3. 可以按照特定的工作流程，很好地为业主（或使用人）提供入住服务和物业装修管理服务；
4. 具备建立物业档案并组织人员对物业档案进行管理的技能。

模块概述

本模块包括四个项目：一是物业管理早期介入和前期物业管理的具体工作任务；二是物业验收和物业接管验收的具体工作；三是物业入伙和物业装修管理的具体工作；四是物业档案建立和物业档案管理的具体任务。

项目一 前期物业管理的两个阶段

项目概述

本项目介绍了物业管理早期介入的各个阶段及工作任务，指出了物业管理早期介入应重点关注的四个问题，分析了前期物业管理与物业管理早期介入及一般物业管理的区别，

提出了前期物业管理应做的准备工作。本项目包括物业管理的早期介入和前期物业管理两项任务。

任务一 物业管理的早期介入

任务描述

某物业服务企业为早期介入开发项目成立了项目组，李某是项目组成员之一，公司指派其承担物业管理早期介入的各个环节。

任务分析

本任务要求清楚物业管理早期介入应重点关注的几个问题，明确物业管理早期介入的各个环节，从而更好地组织和开展物业管理的早期介入工作。

相关知识

物业管理的早期介入，是物业服务企业或人员在接管物业之前，就物业的项目策划、规划、设计和施工建设，从物业管理的角度提出专业性的意见和建议，或直接参与现场监理等活动。物业管理早期介入是为了建成后的物业能更好地满足业主和使用人的需求而从事的物业形成前的阶段性管理。早期介入是一种物业服务企业与开发建设单位共同对物业开展的平等交叉管理，开发建设单位进行物业的硬件建设，物业服务企业进行物业的软件管理，物业服务企业协助开发建设单位以“以业主为本”的理念开发建设物业。

一、早期介入的各个阶段及其工作任务

物业管理的早期介入是一个与房地产开发整个过程紧密相关的动态控制系统，各阶段的工作内容和重点各不相同，按照房地产开发过程划分，物业管理早期介入分以下几个工作阶段：

1. 介入项目的可行性研究阶段

在这一阶段，物业服务企业的主要工作是根据物业管理工作的经验，协助房地产开发公司做好项目定位和物业管理定位。具体工作任务如下：根据土地出让价值及城市规划要求，结合物业服务企业对市场的了解，对项目的品质、功能进行划分，对目标客户群提出参考建议；根据目标客户群，提出物业管理档次的参考建议；根据项目的规划和物业管理档次，提出物业管理与服务的基本内容、标准等参考建议；根据物业管理服务的成本，初步确定物业管理的收费标准，并与开发商进行商议；从开发商的角度出发，根据物业定位及客户群的需求，设计出一个合理的物业管理与服务方案。

2. 介入项目的规划设计阶段

在这一阶段，物业服务企业的主要工作是根据工作经验，以业主为本，协助设计人员

进一步完善设计方案,使规划设计更加符合实际。具体工作任务如下:针对物业的建筑布局、功能提出改进建议,从而提升物业的内在价值和整体效果;针对物业的配套设施,如幼儿园、学校、各类商业服务网点、道路、停车位、商业配套用房、管理用房等提出建议;对设备的选型、设置提出改进建议;对水、电、管网线的铺设及容量大小提出建议;对绿化的配置提出建议;从开发商的角度,根据物业管理的实践,对智能化方案提出专业性建议。

3. 介入项目的施工建设阶段

在这一阶段,物业服务企业的主要工作是结合物业管理工作的实践,对一些在物业管理过程中易出故障的环节提出意见和建议(如线路管道的走向),从而提升物业的实用性。具体工作任务如下:配合监理单位做好对施工建设质量的把关,及时提出并落实整改方案;提醒施工单位避免物业使用中最易出现的质量问题,如厨房、卫生间的渗水问题;监督设备的安装,确保安装质量;熟悉并记录基础工程及隐蔽工程、管线的铺设走向,特别注意在设计资料中没有反映的内容;从开发商的角度,根据物业管理工作的开展,对装修方式、用料提出改进意见。

4. 介入项目的竣工验收阶段

在这一阶段,物业服务企业参与竣工验收工作,主要是为了掌握验收情况,收集更丰富的有关工程质量、各类设施设备性能、各种管线走向的资料,为物业的接管验收及更好地开展物业管理工作做准备。具体工作任务如下:记录验收过程,了解验收人员的意见和建议;记录单项工程的验收过程,收集有关工程质量的资料,记录遗留的问题;根据验收记录,对今后的物业管理工作提出一些专业性的建议。

二、早期介入应重点关注的问题

1. 停车位问题

无论是住宅物业、商务办公物业,还是商业物业,都必须充分考虑停车场的规模,一定要有充足的停车位。物业服务企业在早期介入阶段,就应从业主(或使用人)的需求出发,对开发商的项目规划设计提出建议,特别是一些高档居住物业,停车位与住户数量之比至少要超过1.5:1,并预留停车场(位)扩建场地。

2. 室外机器的安装位置

这主要是针对空调室外机和太阳能热水器等。对这些室外机器的安装位置的选择及各户位置的分配,物业服务企业应结合工作的经验,本着方便维修和管理又不影响美观的原则,在规划设计时给予开发商以专业性建议。

3. 管线管道的预留与布局

各种家用电器、设备的信息化控制和智能化管理的逐渐发展,以及厨房、卫生间各种管线和管道的必不可少,决定了物业在开发时就应考虑管线管道的铺设。物业服务企业应根据实践经验,提醒开发商和设计部门,尽可能考虑业主的个性化需求,对将可能使用到

的管线和管道预留出位置,对于已确定的管线和管道应进行合理布局,避免在以后的管理中出现纠纷和给业主带来不便。

4. 施工中预留孔洞的砌筑

在施工中,因技术和工艺的要求,需要预留出一些孔、洞,以备在施工后期进行技术处理。在施工后期,这些孔、洞都必须砌堵完整,如果不进行很好的砌堵,会给业主的使用及物业服务企业的管理留下隐患,施工中预留洞如果砌筑强度低,就难以承受装修时的正常施工冲击,外墙脚手架预留孔如果封堵不严,雨水就会由此进入墙体,从而造成内墙墙面渗水返潮现象,这都会引起房屋质量纠纷。因此,早期介入的物业服务企业应提醒开发商和监理公司特别注意对这些部位施工质量的监管。

三、相关法律法规知识

为了更好地完成物业管理的早期介入工作任务,要加强《民法通则》、《合同法》、《物权法》、《消防法》、《物业管理条例》、《建设工程质量管理条例》、《住宅建筑设计规范》、《住宅共用部位设施设备维修基金管理办法》、《物业服务收费管理办法》、《物业服务收费明码标价规定》、《高层民用建筑设计防火规范》、《建筑设计防火规范》等知识的学习。

》》任务实施

在物业管理的早期介入工作中,首先要分清楚早期介入的各个阶段,然后根据介入项目的不同阶段组织开展相应的物业管理工作。在早期介入工作过程中,尤其要注意停车位、室外机器的安装位置、管线管道的预留与布局、施工中预留孔洞的砌筑等问题。

》》学习评价

本任务的学习评价主要是按照知识目标和能力目标的要求,判断通过本任务的学习是否能够完成物业管理早期介入的各项工作任务,以便及时、系统、准确地把握重要的学习内容、学习方法、学习过程、学习效果和学习难点,从而解决学习过程中存在的问题。

》》教学探讨

一、案例分析

××物业服务企业与××置业公司签约,为其开发的“××广场”提供物业管理顾问服务。随后,××物业服务企业由管理、土建、机电、智能化等方面6名专业人士组成的顾问团抵达现场,开始了前期顾问服务工作。

当时,“××广场”尚处于结构施工阶段。顾问团通过分析市场、阅读图纸、勘验现场和比较测算,从满足物业管理服务需求、保证物业管理运行质量、控制物业管理经济成本的角度,提出了30余项优化设计建议。期间,他们还发现整个小区的消火栓系统存在