

北大版·高职高专土建系列规划教材



21世纪全国高职高专土建 **立体化** 系列规划教材

# 物业管理理论与实务

WUYE GUANLI LILUN YU SHIWU

主 编 裴艳慧  
主 审 樊文广



· 房地产与物业 ·

- 4大模块16个单元统观物业管理全部环节
- 理论与实务紧密结合贴近物业管理岗位需求
- 丰富的实例、习题和综合实训体现课程实操性



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专土建立体化系列规划教材

# 物业管理理论与实务

主 编 裴艳慧  
副主编 褚菁晶 李静飞  
参 编 徐东生 吴俊臣 黄 菊  
          钟 兰 李红宇  
主 审 樊文广



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

## 内 容 简 介

本书依据国家相关职业标准和物业管理行业的相关法律法规,参照高职高专物业管理专业的教育标准、培养方案和教学大纲组织编写。本书既是物业管理理论的基础教材,也是物业管理实际操作的指导教材,主要内容包括4个模块16个单元。模块1为物业管理基础,内容包括物业管理的基本概念、物业管理的参与方、物业管理的基本工作环节和物业管理法律法规;模块2为物业管理的内容,内容包括房屋及附属设备设施的维修养护管理、物业安全管理、物业环境管理、物业项目内开展的综合经营服务、客户关系管理和不同类型物业管理服务的重点;模块3为物业服务企业管理,内容包括物业服务企业资金管理、物业服务企业人力资源管理、公共礼仪、企业文化与企业形象塑造和常用文书的拟写与档案管理;模块4为物业服务市场开拓,内容包括物业服务合同与服务方案和物业管理招投标。

本书可作为高职高专院校物业管理专业和相关专业的教材,也可作为物业服务企业和相关企业的培训教材,还可作为物业管理行业和相关行业从业人员的参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务/裴艳慧主编. —北京:北京大学出版社, 2011.9

(21世纪全国高职高专立体化系列规划教材)

ISBN 978-7-301-19354-9

I. ①物… II. ①裴… III. ①物业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第160412号

书 名: 物业管理理论与实务

著作责任者: 裴艳慧 主编

策划编辑: 赖 青 杨星璐

责任编辑: 杨星璐

标准书号: ISBN 978-7-301-19354-9/TU·0174

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电子邮箱: [pup\\_6@sohu.com](mailto:pup_6@sohu.com) [pup\\_6@163.com](mailto:pup_6@163.com)

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 27印张 633千字

2011年9月第1版 2011年9月第1次印刷

定 价: 52.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024

电子邮箱: [fd@pup.pku.edu.cn](mailto:fd@pup.pku.edu.cn)

# 北大版·高职高专土建系列规划教材 专家编审指导委员会

主 任： 于世玮（山西建筑职业技术学院）

副 主 任： 范文昭（山西建筑职业技术学院）

委 员： （按姓名拼音排序）

丁 胜（湖南城建职业技术学院）

郝 俊（内蒙古建筑职业技术学院）

胡六星（湖南城建职业技术学院）

李永光（内蒙古建筑职业技术学院）

马景善（浙江同济科技职业学院）

王秀花（内蒙古建筑职业技术学院）

王云江（浙江建设职业技术学院）

危道军（湖北城建职业技术学院）

吴承霞（河南建筑职业技术学院）

吴明军（四川建筑职业技术学院）

夏万爽（邢台职业技术学院）

徐锡权（日照职业技术学院）

战启芳（石家庄铁路职业技术学院）

杨甲奇（四川交通职业技术学院）

朱吉顶（河南工业职业技术学院）

特邀顾问： 何 辉（浙江建设职业技术学院）

姚谨英（四川绵阳水电学校）

# 北大版·高职高专土建系列规划教材 专家编审指导委员会专业分委会

## 建筑工程技术专业分委会

主任： 吴承霞      吴明军  
副主任： 郝俊      徐锡权      马景善      战启芳  
委员： (按姓名拼音排序)  
白丽红      陈东佐      邓庆阳      范优铭      李伟  
刘晓平      鲁有柱      孟胜国      石立安      王美芬  
王渊辉      肖明和      叶海青      叶腾      叶雯  
于全发      曾庆军      张敏      张勇      赵华玮  
郑仁贵      钟汉华      朱永祥

## 工程管理专业分委会

主任： 危道军  
副主任： 胡六星      李永光      杨甲奇  
委员： (按姓名拼音排序)  
冯钢      冯松山      姜新春      赖先志      李柏林  
李洪军      刘志麟      林滨滨      时思      斯庆  
宋健      孙刚      唐茂华      韦盛泉      吴孟红  
辛艳红      鄢维峰      杨庆丰      余景良      赵建军  
钟振宇      周业梅

## 建筑设计专业分委会

主任： 丁胜  
副主任： 夏万爽      朱吉顶  
委员： (按姓名拼音排序)  
戴碧锋      宋劲军      脱忠伟      王蕾  
肖伦斌      余辉      张峰      赵志文

## 市政工程专业分委会

主任： 王秀花  
副主任： 王云江  
委员： (按姓名拼音排序)  
俞金贵      胡红英      来丽芳      刘江      刘水林  
刘雨      刘宗波      杨仲元      张晓战

# 前 言

随着社会主义市场经济的发展，人们的消费水平逐渐提高，购买房产不只是为了居住或办公，能否在获得居住或办公等空间的同时享受完善的服务成为人们购买房产时关心的焦点问题。计划经济时期的房屋管理模式顺势被淘汰，“以服务为宗旨，以经营为手段，以效益为目的”的现代化物业服务企业应运而生，给广大消费者提供一个整洁、舒适、安全、宁静、优雅的工作与生活环境成为一种可能。物业管理发展的好坏直接影响着社会、经济、环境等各方面的效益，建立良好的物业管理发展模式，规范物业管理市场，不仅会产生实实在在的社会和经济效益，而且对于管理现代化城市、改善人民生活质量和构建和谐社会的现实意义。产生于 1981 年的中国物业管理行业，在经过 30 年风风雨雨的发展后，已走出了一条辉煌之路。虽然物业管理行业在我国发展历程不长，但从现在物业管理的发展速度和社会各界对物业管理的认识来看，物业管理行业正在并将继续发挥其不可取替的作用，造福人类，造福社会，其发展空间无法估量。

本书是《21 世纪全国高职高专土建立体化系列规划教材》之一，全书立足于物业管理市场现状，着眼于物业管理行业发展的未来，紧扣我国物业管理行业的特点，吸取了许多物业管理类专业书籍的经验，将物业管理理论与实践有机结合，同时内容分区标志明显，规划合理，便于读者既可以选择全书阅读，也可以有针对性地学习。在内容的安排上，本书先阐述了从事物业管理行业的最基本要求，然后在此基础上阐述实务操作、企业管理和市场开拓，内容循序渐进。同时，书中对需要读者重点注意的问题采用特别提示的方式进行强调，对有助于文中内容理解的知识采用知识链接的方式供读者选择性学习，并通过大量实例和习题来加深读者对内容的理解和学习，企业人员参与编写实际操作部分更使本书对物业管理类和相关专业具有较强的现实指导作用，同时也对行业从业人员有一定的帮助。

本书开创性地将物业管理理论与实务融合在一起，避免了以往理论与实务分别授课时的内容重复问题。本书建议物业管理专业开设 120 学时（可以分两个学期来完成），房地产类专业开设 80 学时，其他相关专业（如建筑工程技术、建筑工程管理、建筑设备、企业管理、经济管理等）开设 50 学时，具体学时分配建议见下表。

| 内容板块                 | 建议学时数与学时分配 |        |        |
|----------------------|------------|--------|--------|
|                      | 物业管理专业     | 房地产类专业 | 其他相关专业 |
| 单元1 物业管理的基本概念        | 4          | 2      | 2      |
| 单元2 物业管理的参与方         | 6          | 4      | 2      |
| 单元3 物业管理的基本工作环节      | 8          | 6      | 4      |
| 单元4 物业管理法律法规         | 6          | 6      | 4      |
| 单元5 房屋及附属设备设施的维修养护管理 | 12         | 8      | 4      |

续表

| 内容板块                  | 建议学时数与学时分配 |        |        |
|-----------------------|------------|--------|--------|
|                       | 物业管理专业     | 房地产类专业 | 其他相关专业 |
| 单元6 物业安全管理            | 8          | 6      | 4      |
| 单元7 物业环境管理            | 8          | 6      | 4      |
| 单元8 物业项目内开展的综合经营服务    | 6          | 4      | 2      |
| 单元9 客户关系管理            | 8          | 4      | 4      |
| 单元10 不同类型物业管理服务的重点    | 8          | 6      | 4      |
| 单元11 物业服务企业资金管理       | 8          | 4      | 2      |
| 单元12 物业服务企业人力资源管理     | 6          | 4      | 2      |
| 单元13 公共礼仪、企业文化与企业形象塑造 | 8          | 6      | 2      |
| 单元14 常用文书的拟写与档案管理     | 8          | 4      | 2      |
| 单元15 物业服务合同与服务方案      | 8          | 4      | 4      |
| 单元16 物业管理招投标          | 8          | 6      | 4      |
| 合 计                   | 120        | 80     | 50     |

本书由裴艳慧任主编，褚菁晶和李静飞任副主编，具体编写分工如下：单元1~单元4由内蒙古建筑职业技术学院裴艳慧编写，单元9和单元16由内蒙古建筑职业技术学院徐东生编写，单元5~单元8、单元10由内蒙古星元物业服务有限公司李静飞、黄菊、钟兰、李红宇共同编写，单元11~单元13由内蒙古建筑职业技术学院褚菁晶编写，单元14和单元15由吴俊臣编写。全书由裴艳慧统稿，内蒙古建筑职业技术学院樊文广对本书进行了审读并提出许多的宝贵意见。

本书在编写过程中参阅了大量国内外学者的有关论著，吸收了许多精华，在此表示衷心的感谢。书中存在许多不足之处，欢迎同行、专家和广大读者批评指正。

编者

2011年7月

## 北京大学出版社高职高专土建系列规划教材

| 序号   | 书名             | 书号                | 编著者  | 定价    | 出版时间    | 印次 | 配套情况       |   |
|------|----------------|-------------------|------|-------|---------|----|------------|---|
| 基础课程 |                |                   |      |       |         |    |            |   |
| 1    | 工程建设法律与制度      | 978-7-301-14158-8 | 唐茂华  | 26.00 | 2011.7  | 5  | ppt/pdf    |   |
| 2    | 建设工程法规         | 978-7-301-16731-1 | 高玉兰  | 30.00 | 2011.7  | 6  | ppt/pdf/答案 | ★ |
| 3    | 建筑工程法规实务       | 978-7-301-19321-1 | 杨陈慧等 | 43.00 | 2011.8  | 1  | ppt/pdf    | ★ |
| 4    | 建筑法规           | 978-7-301-19371-6 | 董伟等  | 39.00 | 2011.8  | 1  | ppt/pdf    | ★ |
| 5    | AutoCAD 建筑制图教程 | 978-7-301-14468-8 | 郭 慧  | 32.00 | 2011.8  | 9  | ppt/pdf/素材 | ★ |
| 6    | 建筑工程专业英语       | 978-7-301-15376-5 | 吴承霞  | 20.00 | 2011.6  | 4  | ppt/pdf    | ★ |
| 7    | 建筑工程制图与识图      | 978-7-301-15443-4 | 白丽红  | 25.00 | 2011.8  | 5  | ppt/pdf/答案 | ★ |
| 8    | 建筑制图习题集        | 978-7-301-15404-5 | 白丽红  | 25.00 | 2011.7  | 4  | pdf        |   |
| 9    | 建筑制图           | 978-7-301-15405-2 | 高丽荣  | 21.00 | 2011.7  | 3  | ppt/pdf    |   |
| 10   | 建筑制图习题集        | 978-7-301-15586-8 | 高丽荣  | 21.00 | 2011.8  | 3  | pdf        |   |
| 11   | 建筑工程制图         | 978-7-301-12337-9 | 肖明和  | 36.00 | 2011.7  | 3  | ppt/pdf/答案 |   |
| 12   | 建筑制图与识图        | 978-7-301-18806-4 | 曹雪梅等 | 24.00 | 2011.9  | 2  | ppt/pdf    | ★ |
| 13   | 建筑制图与识图习题册     | 978-7-301-18652-7 | 曹雪梅等 | 30.00 | 2011.9  | 2  | pdf        | ★ |
| 14   | 建筑工程应用文写作      | 978-7-301-18962-7 | 赵立等  | 40.00 | 2011.6  | 1  | ppt/pdf    | ★ |
| 15   | AutoCAD 建筑绘图教程 | 978-7-301-19234-4 | 唐英敏等 | 41.00 | 2011.7  | 1  | ppt/pdf    | ★ |
| 施工类  |                |                   |      |       |         |    |            |   |
| 16   | 建筑工程测量         | 978-7-301-13578-5 | 王金玲等 | 26.00 | 2011.8  | 3  | pdf        |   |
| 17   | 建筑施工技术         | 978-7-301-12336-2 | 朱永祥等 | 38.00 | 2011.8  | 6  | ppt/pdf    | ★ |
| 18   | 建筑施工技术         |                   | 董伟等  |       | 2011.9  | 1  | ppt/pdf    | ★ |
| 19   | 建筑材料           | 978-7-301-13576-1 | 林祖宏  | 28.00 | 2011.8  | 7  | ppt/pdf    | ★ |
| 20   | 建筑构造与识图        | 978-7-301-14465-7 | 郑贵超等 | 45.00 | 2011.8  | 7  | ppt/pdf    | ★ |
| 21   | 建筑设备识图与施工工艺    | 978-7-301-19377-8 | 周业梅  | 38.00 | 2011.8  | 1  | ppt/pdf    | ★ |
| 22   | 建设工程监理概论       | 978-7-301-14283-7 | 徐锡权等 | 32.00 | 2011.8  | 5  | ppt/pdf/答案 |   |
| 23   | 地基与基础          | 978-7-301-14471-8 | 肖明和  | 39.00 | 2011.8  | 6  | ppt/pdf    | ★ |
| 24   | 建筑施工技术实训       | 978-7-301-14477-0 | 周晓龙  | 21.00 | 2011.8  | 4  | pdf        | ★ |
| 25   | 建筑工程施工技术       | 978-7-301-14464-0 | 钟汉华等 | 35.00 | 2011.8  | 5  | ppt/pdf    | ★ |
| 26   | 建筑力学           | 978-7-301-13584-6 | 石立安  | 35.00 | 2011.1  | 4  | ppt/pdf    | ★ |
| 27   | 建设工程监理         | 978-7-301-15017-7 | 斯 庆  | 26.00 | 2011.7  | 3  | ppt/pdf/答案 | ★ |
| 28   | PKPM 软件的应用     | 978-7-301-15215-7 | 王 娜  | 27.00 | 2010.8  | 2  | pdf        | ★ |
| 29   | 建筑工程测量         | 978-7-301-15542-4 | 张敬伟  | 30.00 | 2011.7  | 6  | ppt/pdf/答案 | ★ |
| 30   | 建筑工程测量实验与实习指导  | 978-7-301-15548-6 | 张敬伟  | 20.00 | 2011.7  | 5  | pdf/答案     |   |
| 31   | 土木工程实用力学       | 978-7-301-15598-1 | 马景善  | 30.00 | 2011.6  | 2  | pdf        | ★ |
| 32   | 建筑工程质量事故分析     | 978-7-301-16905-6 | 郑文新  | 25.00 | 2011.1  | 2  | ppt/pdf    | ★ |
| 33   | 建筑设备基础知识与识图    | 978-7-301-16716-8 | 靳慧征  | 34.00 | 2011.7  | 5  | ppt/pdf    | ★ |
| 34   | 建筑工程测量         | 978-7-301-16727-4 | 赵景利  | 30.00 | 2011.8  | 4  | ppt/pdf/答案 | ★ |
| 35   | 土木工程力学         | 978-7-301-16864-6 | 吴明军  | 38.00 | 2010.4  | 1  | ppt/pdf    | ★ |
| 36   | 建筑结构           | 978-7-301-17086-1 | 徐锡权  | 62.00 | 2011.8  | 2  | ppt/pdf/答案 | ★ |
| 37   | 建筑施工技术         | 978-7-301-16726-7 | 叶 雯等 | 44.00 | 2011.7  | 2  | ppt/pdf/素材 | ★ |
| 38   | 建筑材料与检测        | 978-7-301-16728-1 | 梅 杨等 | 26.00 | 2011.8  | 4  | pdf        | ★ |
| 39   | 建筑材料检测试验指导     | 978-7-301-16729-8 | 王美芬等 | 18.00 | 2011.1  | 2  | pdf        |   |
| 40   | 建设工程监理概论       | 978-7-301-15518-9 | 曾庆军等 | 24.00 | 2011.6  | 3  | pdf        |   |
| 41   | 地基与基础          | 978-7-301-16130-2 | 孙平等  | 26.00 | 2010.10 | 1  | pdf        |   |
| 42   | 建筑工程施工组织设计     | 978-7-301-18512-4 | 李源清  | 26.00 | 2011.2  | 1  | ppt/pdf    | ★ |
| 43   | 建筑工程施工组织实训     | 978-7-301-18961-0 | 李源清  | 40.00 | 2011.6  | 1  | pdf        | ★ |
| 44   | 建筑结构           | 978-7-301-19171-2 | 唐春平等 | 41.00 | 2011.7  | 1  | ppt/pdf    |   |
| 45   | 工程建设监理案例分析教程   | 978-7-301-18984-9 | 刘志麟等 | 38.00 | 2011.7  | 1  | ppt/pdf    |   |
| 46   | 建筑材料与检测        | 978-7-301-19261-0 | 王 辉  | 35.00 | 2011.8  | 1  | ppt/pdf    | ★ |
| 47   | 建筑工程测量实训       | 978-7-301-19329-7 | 杨风华  | 27.00 | 2011.8  | 1  | pdf        |   |



| 序号    | 书名                   | 书号                | 编著者  | 定价    | 出版时间   | 印次 | 配套情况                 |   |
|-------|----------------------|-------------------|------|-------|--------|----|----------------------|---|
| 工程管理类 |                      |                   |      |       |        |    |                      |   |
| 47    | 建筑工程项目管理             | 978-7-301-12335-5 | 范红岩等 | 30.00 | 2011.6 | 6  | ppt/pdf              | ★ |
| 48    | 建设工程招投标与合同管理         | 978-7-301-13581-5 | 宋春岩等 | 30.00 | 2011.6 | 9  | ppt/pdf/答案/<br>试题/教案 | ★ |
| 49    | 工程造价控制               | 978-7-301-14466-4 | 斯庆   | 26.00 | 2011.8 | 6  | ppt/pdf              | ★ |
| 50    | 建筑施工组织与管理            | 978-7-301-15359-8 | 翟丽旻等 | 32.00 | 2011.1 | 5  | ppt/pdf              | ★ |
| 51    | 建筑工程计量与计价            | 978-7-301-15406-9 | 肖明和等 | 39.00 | 2011.7 | 5  | ppt/pdf              | ★ |
| 52    | 建筑工程经济               | 978-7-301-15449-6 | 杨庆丰等 | 24.00 | 2011.8 | 7  | ppt/pdf              | ★ |
| 53    | 建筑工程计量与计价实训          | 978-7-301-15516-5 | 肖明和等 | 20.00 | 2011.7 | 4  | pdf                  |   |
| 54    | 工程项目招投标与合同管理         | 978-7-301-15549-3 | 李洪军等 | 30.00 | 2011.8 | 4  | ppt                  |   |
| 55    | 建筑工程造价管理             | 978-7-301-15517-2 | 李茂英等 | 24.00 | 2011.6 | 3  | pdf                  | ★ |
| 56    | 建筑力学与结构              | 978-7-301-15658-2 | 吴承霞  | 40.00 | 2011.8 | 6  | ppt/pdf              | ★ |
| 57    | 安装工程计量与计价            | 978-7-301-15652-0 | 冯钢等  | 38.00 | 2011.2 | 4  | ppt/pdf              | ★ |
| 58    | 施工企业会计               | 978-7-301-15614-8 | 辛艳红等 | 26.00 | 2011.7 | 3  | ppt/pdf              |   |
| 59    | 工程项目招投标与合同管理         | 978-7-301-16732-8 | 杨庆丰  | 28.00 | 2011.7 | 3  | ppt                  |   |
| 60    | 建设工程项目管理             | 978-7-301-16730-4 | 王辉   | 32.00 | 2011.6 | 2  | ppt/pdf              | ★ |
| 61    | 建筑工程质量与安全管理          | 978-7-301-16070-1 | 周连起  | 35.00 | 2011.1 | 2  | pdf                  |   |
| 62    | 建筑工程计量与计价——透过案例学造价   | 978-7-301-16071-8 | 张强   | 50.00 | 2011.8 | 2  | ppt/pdf              | ★ |
| 63    | 工程招投标与合同管理实务         | 978-7-301-19035-7 | 杨甲奇等 | 48.00 | 2011.8 | 1  | pdf                  |   |
| 64    | 工程招投标与合同管理实务         | 978-7-301-19290-0 | 郑文新等 | 43.00 | 2011.8 | 1  | pdf                  |   |
| 65    | 建设工程项目管理             | 978-7-301-19335-8 | 冯松山等 | 38.00 | 2011.8 | 1  | pdf                  |   |
| 66    | 安装工程计量与计价实训          | 978-7-301-19336-5 | 景巧玲等 |       | 2011.8 | 1  | pdf                  |   |
| 67    | 建筑工程清单编制             | 978-7-301-19387-7 | 叶晓容  | 24.00 | 2011.8 | 1  | ppt/pdf              | ★ |
| 建筑装饰类 |                      |                   |      |       |        |    |                      |   |
| 68    | 中外建筑史                | 978-7-301-15606-3 | 袁新华  | 30.00 | 2011.5 | 5  | ppt/pdf              | ★ |
| 69    | 建筑装饰材料               | 978-7-301-15136-5 | 高军林  | 25.00 | 2011.7 | 2  | ppt/pdf              |   |
| 70    | 建筑装饰施工技术             | 978-7-301-15439-7 | 王军等  | 30.00 | 2011.7 | 3  | ppt/pdf              | ★ |
| 71    | 设计构成                 | 978-7-301-15504-2 | 戴碧锋  | 30.00 | 2009.7 | 1  | pdf                  |   |
| 72    | 建筑素描表现与创意            | 978-7-301-15541-7 | 于修国  | 25.00 | 2011.1 | 2  | pdf                  | ★ |
| 73    | 室内设计基础               | 978-7-301-15613-1 | 李书青  | 32.00 | 2011.1 | 2  | pdf                  |   |
| 74    | 建筑装饰构造               | 978-7-301-15687-2 | 赵志文等 | 27.00 | 2011.1 | 2  | ppt/pdf              |   |
| 75    | 基础色彩                 | 978-7-301-16072-5 | 张军   | 42.00 | 2010.3 | 1  | pdf                  |   |
| 76    | 建筑与装饰装修工程工程量清单       | 978-7-301-17331-2 | 翟丽旻等 | 25.00 | 2011.5 | 2  | pdf                  |   |
| 77    | 3ds max 室内设计表现方法     | 978-7-301-17762-4 | 徐海军  | 32.00 | 2010.9 | 1  | pdf                  |   |
| 78    | 装饰材料与施工              | 978-7-301-15677-3 | 宋志春等 | 30.00 | 2010.8 | 2  | ppt/pdf              | ★ |
| 79    | 3ds Max 9.0 室内设计案例教程 | 978-7-301-14676-7 | 伍福军等 | 32.00 | 2010.5 | 2  | ppt/pdf              | ★ |
| 80    | Photoshop 效果图后期制作    | 978-7-301-16073-2 | 脱忠伟等 | 52.00 | 2011.1 | 1  | 素材/pdf               | ★ |
| 81    | 建筑表现技法               | 978-7-301-19216-0 | 张峰   | 32.00 | 2011.7 | 1  | ppt/pdf              | ★ |
| 82    | 建筑室内空间历程             | 978-7-301-19338-9 | 张伟孝  | 53.00 | 2011.8 | 1  | pdf                  |   |
| 房地产类  |                      |                   |      |       |        |    |                      |   |
| 83    | 房地产开发与经营             | 978-7-301-14467-1 | 张建中等 | 30.00 | 2011.1 | 3  | ppt/pdf              | ★ |
| 84    | 房地产估价                | 978-7-301-15817-3 | 黄晔等  | 30.00 | 2011.8 | 3  | ppt/pdf              |   |
| 85    | 房地产估价理论与实务           | 978-7-301-19327-3 | 褚菁晶  | 35.00 | 2011.8 | 1  | ppt/pdf              |   |
| 86    | 物业管理理论与实务            | 978-7-301-19354-9 | 裴艳慧  | 52.00 | 2011.9 | 1  | pdf                  |   |
| 市政路桥类 |                      |                   |      |       |        |    |                      |   |
| 87    | 市政工程计量与计价            | 978-7-301-14915-7 | 王云江  | 38.00 | 2010.8 | 2  | pdf                  | ★ |
| 88    | 市政桥梁工程               | 978-7-301-16688-8 | 刘江等  | 42.00 | 2010.7 | 1  | ppt/pdf              | ★ |
| 89    | 路基路面工程               | 978-7-301-19299-3 | 偶昌宝等 | 34.00 | 2011.8 | 1  | ppt/pdf/素材           | ★ |

请登录 [www.pup6.cn](http://www.pup6.cn) 免费下载本系列教材的电子书(PDF版)、电子课件和相关教学资源。欢迎免费索取样书,并欢迎到北京大学出版社来出版您的大作,可在 [www.pup6.cn](http://www.pup6.cn) 在线申请样书和进行选题登记,也可下载相关表格填写后发到我们的邮箱,我们将及时与您取得联系并做好全方位的服务。联系方式:010-62750667, [yangxinglu@126.com](mailto:yangxinglu@126.com), [linzhangbo@126.com](mailto:linzhangbo@126.com), 欢迎来电来信咨询。

# 目 录

## 模块 1 物业管理基础

|                      |    |
|----------------------|----|
| 单元 1 物业管理的基本概念       | 2  |
| 课题 1.1 物业与物业管理       | 3  |
| 课题 1.2 物业管理的产生与发展    | 7  |
| 课题 1.3 物业管理的基本原则及重要性 | 8  |
| 单元小结                 | 11 |
| 习题                   | 11 |
| 综合实训                 | 13 |
| 单元 2 物业管理的参与方        | 14 |
| 课题 2.1 物业服务企业        | 15 |
| 课题 2.2 业主大会与业主委员会    | 24 |
| 课题 2.3 其他物业管理相关机构    | 31 |
| 单元小结                 | 35 |
| 习题                   | 35 |
| 综合实训                 | 37 |
| 单元 3 物业管理的基本工作环节     | 38 |
| 课题 3.1 物业管理的早期介入     | 39 |
| 课题 3.2 前期物业管理        | 44 |
| 课题 3.3 成熟期物业管理       | 57 |
| 单元小结                 | 61 |
| 习题                   | 61 |
| 综合实训                 | 63 |
| 单元 4 物业管理法律法规        | 64 |
| 课题 4.1 物业管理法律        | 65 |
| 课题 4.2 物业管理政策法规      | 81 |
| 单元小结                 | 90 |
| 习题                   | 90 |
| 综合实训                 | 91 |

## 模块 2 物业管理的内容

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 单元 5 房屋及附属设备设施的维修养护管理 | 94  |
| 课题 5.1 房屋维修养护管理       | 95  |
| 课题 5.2 附属设备设施维修养护管理   | 106 |
| 单元小结                  | 118 |
| 习题                    | 118 |
| 综合实训                  | 120 |
| 单元 6 物业安全管理           | 121 |
| 课题 6.1 物业安全管理概述       | 122 |
| 课题 6.2 公共安全防范管理       | 127 |
| 课题 6.3 消防管理           | 135 |
| 课题 6.4 车辆管理           | 143 |
| 单元小结                  | 148 |
| 习题                    | 149 |
| 综合实训                  | 151 |
| 单元 7 物业环境管理           | 152 |
| 课题 7.1 物业环境管理概述       | 153 |
| 课题 7.2 物业环境保洁服务       | 155 |
| 课题 7.3 物业环境绿化服务       | 160 |
| 课题 7.4 物业环境污染防治       | 169 |
| 单元小结                  | 176 |
| 习题                    | 176 |
| 综合实训                  | 179 |
| 单元 8 物业项目内开展的综合经营服务   | 180 |
| 课题 8.1 综合经营服务概述       | 181 |
| 课题 8.2 综合经营服务项目的选择    | 184 |

|                               |     |                                |     |
|-------------------------------|-----|--------------------------------|-----|
| 课题 8.3 综合经营服务项目的运作·····       | 188 | 课题 12.4 物业管理人员的绩效考核·····       | 312 |
| 单元小结·····                     | 192 | 单元小结·····                      | 319 |
| 习题·····                       | 192 | 习题·····                        | 319 |
| 综合实训·····                     | 194 | 综合实训·····                      | 321 |
| <b>单元 9 客户关系管理</b> ·····      | 195 | <b>单元 13 公共礼仪、企业文化</b>         |     |
| 课题 9.1 客户服务管理·····            | 196 | <b>与企业形象塑造</b> ·····           | 322 |
| 课题 9.2 客户投诉的处理·····           | 206 | 课题 13.1 物业管理中的公共礼仪·····        | 323 |
| 课题 9.3 物业服务区域的文化建设·····       | 212 | 课题 13.2 物业服务企业的企业              |     |
| 单元小结·····                     | 224 | 文化塑造·····                      | 330 |
| 习题·····                       | 225 | 课题 13.3 物业服务企业形象塑造·····        | 333 |
| 综合实训·····                     | 227 | 单元小结·····                      | 343 |
| <b>单元 10 不同类型物业管理</b>         |     | 习题·····                        | 344 |
| <b>服务的重点</b> ·····            | 228 | 综合实训·····                      | 345 |
| 课题 10.1 住宅小区物业管理·····         | 229 | <b>单元 14 常用文书的拟写</b>           |     |
| 课题 10.2 写字楼物业管理·····          | 236 | <b>与档案管理</b> ·····             | 347 |
| 课题 10.3 商业场所物业管理·····         | 246 | 课题 14.1 物业管理常用文书的拟写·····       | 348 |
| 课题 10.4 工业区物业管理·····          | 253 | 课题 14.2 物业档案管理·····            | 355 |
| 课题 10.5 其他类型物业的               |     | 单元小结·····                      | 363 |
| 物业管理·····                     | 259 | 习题·····                        | 363 |
| 单元小结·····                     | 268 | 综合实训·····                      | 365 |
| 习题·····                       | 268 | <b>模块 4 物业服务市场开拓</b>           |     |
| 综合实训·····                     | 270 | <b>单元 15 物业服务合同与服务方案</b> ····· | 368 |
| <b>模块 3 物业服务企业管理</b>          |     | 课题 15.1 物业服务合同·····            | 369 |
| <b>单元 11 物业服务企业资金管理</b> ····· | 272 | 课题 15.2 物业服务方案·····            | 379 |
| 课题 11.1 物业服务费用管理·····         | 273 | 单元小结·····                      | 385 |
| 课题 11.2 住宅专项维修资金的管理·····      | 284 | 习题·····                        | 385 |
| 课题 11.3 物业服务企业财务管理·····       | 289 | 综合实训·····                      | 387 |
| 单元小结·····                     | 294 | <b>单元 16 物业管理招投标</b> ·····     | 388 |
| 习题·····                       | 294 | 课题 16.1 物业管理招投标概述·····         | 389 |
| 综合实训·····                     | 296 | 课题 16.2 物业管理招标·····            | 394 |
| <b>单元 12 物业服务企业</b>           |     | 课题 16.3 物业管理投标·····            | 406 |
| <b>人力资源管理</b> ·····           | 297 | 单元小结·····                      | 416 |
| 课题 12.1 物业管理人员的素质要求·····      | 298 | 习题·····                        | 416 |
| 课题 12.2 物业管理人员的选聘·····        | 303 | 综合实训·····                      | 418 |
| 课题 12.3 物业管理人员的业务培训·····      | 307 | <b>参考文献</b> ·····              | 419 |

# 模块 1

## 物业管理基础

# 单元 1

## 物业管理的基本概念

### 教学目标

本单元主要介绍物业管理所涉及的基本概念，包括：物业和物业管理的概念，物业管理的产生和发展历程，物业管理实施的基本原则和必要性，并通过实例加强学生对基本概念的理解。教学目的是使学生对物业管理有一个从无到有的认识，产生学习物业管理的热情，能够有目的的完成今后的学习任务。

### 教学要求

| 能力目标                      | 知识要点             | 权重  |
|---------------------------|------------------|-----|
| 掌握物业和物业管理的概念，了解物业和物业管理的特征 | 物业和物业管理          | 70% |
| 了解物业管理的产生与发展过程            | 物业管理的产生与发展       | 10% |
| 熟悉物业管理的基本原则，了解物业管理存在的重要性  | 物业管理的基本原则及存在的重要性 | 20% |



## 引例

某市部分物业服务企业工作步履维艰,究其原因主要有这样几个方面:一是从业者不能很好的界定应对所管辖物业的哪些部分从事物业管理服务,致使工作缺少主动性;二是从业者没有搞清楚物业管理的性质,不能够很好的摆正自己作为服务者的工作心态;三是无论是从业者还是开发商或业主,对物业管理的效用认识不清,没有真正体会其存在的必要性,也就没有很好地支持物业管理工作的进行,从而使一个正规的行业成为很多人嗤之以鼻的对象。

物业管理是顺应社会的发展、满足人们消费需求的一个不可替代的行业,为何会出现这样一些不合理的现象,究其原因,各责任方或多或少都对物业管理缺乏最基本的了解,没能够从根本上认识这个行业。那么,究竟物业应包括那些组成部分?物业管理的真正内涵是什么?物业管理的存在究竟有什么重要性?

## 课题 1.1 物业与物业管理

### 1.1.1 物业

#### 1. 物业的概念

由于物业管理这个行业在我国起步较晚,所以针对物业这个名词,还有一些人会将其与不动产或房地产的名词相混淆,为加深对物业这个名词的理解,我们在这里做简单的区分。

**不动产(immovable property):**指依自然性质或法律规定不可移动的土地、地上定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并且不能分离的他物,包括物质实体和依附于物质实体上的权益。主要强调它的不便于移动性。

**房地产(real property):**指可开发的土地及其地上定着物、建筑物,包括物质实体和依附于物质实体上的权益。主要强调开发、营销到使用、管理的全过程。

**物业(property):**特指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产。主要侧重于使用、服务和管理角度。

物业的使用状态可分为以下两种。

(1) 正在使用中:例如已经成立了业主大会的住宅小区、开始营业的商场、企事业单位正常办公的写字楼、开始上课的学校等。

(2) 已经可以投入使用:进行了接管验收但业主正在办理入住手续的住宅小区、正在进行全面出租工作的写字楼和商场、已经可以投入使用但还没有投产的工厂等。

物业的组成共分为以下四部分。

#### (1) 各类建筑物。

居住类物业:经济适用住房、别墅等。

商业类物业:商场、超市、购物中心等。

办公类物业:写字楼、办公楼等。

餐饮类物业:酒楼、餐馆、快餐店等。

旅馆类物业:酒店、旅店等。

娱乐类物业：游乐场、俱乐部等。

工业和仓储类物业：厂房、仓库等。

特殊类物业：车站、学校、医院等。

综合类物业：至少有以上两种用途。

(2) 附属设备：给排水设备、供电设备、燃气设备、供暖设备、电梯设备、空调设备等。

(3) 配套设施：便民设施、市政公用设施在物业内部的延伸等。

(4) 相关场地：庭院、绿地、道路等。

## 2. 物业的特征

### 1) 固定性

所有的建筑物及构筑物及配套设施必然依附于一定的地块，建成以后，在一般情况下是搬不走、挪不动的。这就是说物业具有不可移动的固定性特点。所以，在建造物业之前，一定要有长远观念，在各级政府规划部门的规划范围内，进行精心策划，在施工中严格管理，保证质量，新建的物业，要和周围的协调一致，创造良好的自然环境。

### 2) 耐久性

物业的建造，一般都需要较长时间，物业的使用时间就更长了。我们经常看到在建筑业中提到“精心设计，百年大计”这样的口号，说明建筑物一般是要使用数十年甚至更久的时间，特别是具有纪念价值和文物保护价值的建筑物，更应当长久地保留下去。

### 3) 多样性

物业范围非常广泛，规模各不相同，高矮各不相同，形状各有差异，颜色五花八门。居住用房、商业大厦、写字楼、工业厂房、仓库、寺庙、文化娱乐场所、体育竞赛场馆及其配套设施、水、电、气、暖、庭院、道路、树木、花草等，物业类型多样，而且每一个单体物业都有独到之处，物业的多样性构成了城市乡村的不同风格，显示出物业区域别样的风采。

### 4) 高值性

物业不仅应当具有使用价值，更应当具有较高的观赏价值。各种建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的，特别在人口密集、可用土地较少和人口逐渐增多的大中城市，物业的价值就更高了。因此，如何为业主的物业保值、增值，自然成了物业服务企业的服务宗旨。

### 5) 权益性

《房地产业基本术语标准》特别强调不动产、房地产、物业都不仅包括相关物质实体，而且包括依托于物质实体上的权益。物业的法律属性集中反映在物权的关系上，我国房地产权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋所有权及其占有土地的使用权。同时，不同的购买方式也决定了产权人对物业不同的占有方式。

## 特别提示

- 房地产权比其他商品财产权的结构更为复杂。购入物业就意味着购入一宗不动产之所有权(物权)。而且物业的所有权不只是一项单项权利，而是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押等，形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中，各种权利可以以不同形式组合，



也可以单独行使、享有。

- 专有所有：例如买下一幢楼宇中的某一具体单元，业主完全享有的物业只限于该单元外墙内侧围合起来的内侧空间，这部分就是业主的专有所有部分，业主对其享有绝对支配权。
- 部分所有：整幢楼宇中的公共部分、该幢物业法定用地的使用权、该幢楼宇的基础等，为该幢楼宇全体业主共同所有和使用，每位业主只是其中之一的所有权人，所以也称为部分所有人。
- 两方共有：每个单元居住的业主与其上下左右毗邻的业主共享其房屋相连部分的房屋构建，如左右两户之间的隔墙、上下两户之间的楼板层等。
- 全体所有：在建筑群或住宅小区中，排除以上三种之外的建筑群或住宅小区的公共部分或区域，即为该建筑群或小区的全体业主所有。

## 1.1.2 物业管理

### 1. 物业管理的概念

物业管理(property management)是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

物业管理的内涵具体如下。

(1) 实施物业管理，必须是具有法人资格的、具有一定资质等级的、并经政府有关部门注册认可的专业的管理组织。

(2) 物业管理是一种经营型的管理方式。物业管理的对象是物业，其服务的对象是人。物业管理所提供的服务是有偿的服务，要合理收费(即收费和服务水平相适应)，实现以业养业。

(3) 物业管理所提供的劳务和服务能起到完善物业的使用效能，并使物业具有保值增值的作用。物业管理是综合性的管理，内容多种多样，业务涉及的范围相当广泛，属于多功能全方位的管理。

(4) 就法律属性而言，物业管理是具有中介性质的管理，通过一定的契约，规定各方权利和义务。

(5) 物业管理是一项有始有终的管理活动，其目标是用有限的资源，通过管理工作的协调、平衡来达到一个较高的质量要求，在发挥其使用功能的前提下尽可能的保值增值。

### 2. 物业管理的特征

物业管理是城市管理体制、房地产管理体制的重大改革，是一种与房地产综合开发，以及现代化生产方式相配套的综合管理；是与随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局相互衔接的统一管理；是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、市场化的管理。按照社会产业部门划分的标准，物业管理属于第三产业。社会化、专业化、市场化是物业管理的三个基本特征。

#### 1) 社会化

物业管理的社会化，指的是它摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制，由多个产权单位、产权人通过业主大会选聘一家物业服务企业来实施的活动。



物业管理社会化有两个基本含义：一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业服务企业；二是物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相互分离，是物业管理社会化的必要前提，现代化大生产的社会专业分工，则是实现物业管理社会化的必要条件。

### 2) 专业化

物业管理的专业化，指的是由物业服务企业通过合同或契约的签订，按照产权人和使用人的意志和要求去实施专业化管理。这就要求：有专业的人员配备；有专门的组织机构；有专门的管理工具设备；有科学、规范的管理措施与工作程序；运用现代管理科学和先进的维修养护技术实施专业化的管理。物业管理专业化是现代化大生产专业分工的必然结果。因此，要求物业服务企业必须具备一定的资质等级、要求物业管理从业人员必须具备一定的职业资格。

### 3) 市场化

市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下，物业管理的属性是经营，所提供的商品是劳务，方式是等价有偿，业主通过招投标选聘物业服务企业，由物业服务企业来具体实施。物业服务企业向业主和使用人提供劳务和服务，业主和使用人购买并消费这种服务。在这样一种新的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场，业主有权选择物业管理单位，物业管理单位必须靠自己良好的经营和服务才能进入和占领这个市场。这种通过市场竞争机制和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。



## 应用案例 1-1

最近，国家推行后勤管理社会化，不少高等学校纷纷建立自己的后勤服务集团，为学生服务。请问，后勤服务集团的服务是不是就是物业管理？

**【解析】**这个问题涉及后勤服务与物业管理的不关系问题。一般说来，后勤类似于物业管理，但与物业管理又有一些不同。

- (1) 相同点：两者都具有企业性质，都靠提供服务收取费用来维持生存、谋求发展。
- (2) 不同点：两者的不同点见表 1-1。

表 1-1 后勤服务与物业管理的不同

| 项 目  | 后 勤 服 务         | 物 业 管 理        |
|------|-----------------|----------------|
| 单位性质 | 学校等单位下属的企业单位    | 一般是社会化的单位      |
| 专业特长 | 主要是清洁、医疗、饮食、交通等 | 主要是安全、环境、维修等   |
| 费用收取 | 通常比社会上的服务费低     | 通常是市场化的收费      |
| 业务来源 | 主要是系统或单位的内部要求   | 主要到社会上去寻找      |
| 服务对象 | 主要是面向单位的员工      | 社会各单位、各种物业     |
| 服务内容 | 针对性强、相对单一、层次相同  | 针对性弱、内容多样、层次不一 |

从长远来看，后勤服务应该走向专业化的物业管理，也就是说，后勤服务集团是我国目前体制改革的一个暂时的现象或步骤，是一个缓解社会矛盾、解决单位人员流动的重要措施。