

GAODENG ZHIYE JIAOYU JIAOCAI

· 高等职业教育教材 ·

物业管理实务

(上册)

WUYE GUANLI SHIWU

卢恩平 主编 · 纪忠益 主审



中国轻工业出版社

ZHONGGUO QINGGONGYE CHUBANSHE

高等职业教育教材

物业管理实务

上册

卢恩平 主编

纪忠益 主审

 中国轻工业出版社

高职物业管理专业系列教材编委会

主 任：沈耀泉

常务副主任：刘少文

副 主 任（按姓氏笔画排列）：

卢恩平 刘 政 时志明 张 伟

郑健壮 范祥清 曾祥延

委 员（按姓氏笔画排列）：

邓湘平 卢恩平 刘少文 刘 政

沈耀泉 沈瑞珠 张 伟 陈必安

时志明 郑健壮 范祥清 曾祥延

程 胜

高职物业管理专业系列教材

物业管理实务（上册）

物业管理实务（下册）

物业经营

房屋结构与房屋修缮

物业智能化管理

现代城市管理

楼宇设备技术

人居环境

物业管理公关及实务

物业管理法规及实务

物业管理概论

序言（一）

物业管理是一个朝阳行业，在经济发展、城市管理、精神文明建设和社区建设方面发挥着日益重要的作用，引起社会广泛关注。过去 20 年，物业管理行业得到了迅速发展。跨入新世纪，国内物业管理行业面临许多新的机遇和挑战。

人们已接受新的物业价值观，即物业的价值不仅仅体现在物业初始的建设质量，而且应体现在后续的物业服务质量。这一价值观的形成导致了物业管理走向市场化，过去那种分派或谁开发谁管理的旧格局已打破，业主有了选择物业管理企业的权力。

物业管理企业必须不断提高服务和管理质量，降低成本，以适应市场竞争。降低成本的主要途径是扩大管理面积，走规模化经营之路。物业智能化和网络化的发展，将促使物业管理企业从劳动密集型向知识密集型转变。环境污染、生态城市建设和生活水平提高，促进了生态小区的建设，需要物业管理企业运用生态学原理进行小区物业管理，创造一个舒适的环境。加入世贸组织后，物业管理行业将面临严峻的挑战，必须按国际惯例或国际方式运作。

目前，物业管理法规条例不健全、不完备，人们法律意识淡薄，有法不知、有法不依，行政管理与物业管理不顺，物业管理的民事纠纷日益增多，已经影响物业管理的发展。尽快完善物业管理法规体系，提高对物业管理法律法规知识的掌握和运用能力，已成为一项重要而紧迫的任务。

因此，社会迫切需要高素质的人才。为适应物业管理发展的需要，加快人才的培养，深圳职业技术学院和中国轻工业出版社联合组织了高职物业管理系列教材，并邀请许多企业人士参与了编写和

审稿，这是一个突破。

纵观全套教材，有下述特点：①强调实务，可操作性强，不仅仅着眼准确阐明理论、讲清程序，还注重结合案例分析。②内容全面，体系完整，反映物业管理的最新动向，兼顾物业管理发达地区和欠发达地区。③体例独到，深入浅出，突出高职特色。

该套教材不仅可作为高等院校相关专业的教学用书，也可作为物业管理从业人员和地政管理人员学习借鉴用书。

李立新 高级经济师

中海物业管理公司总经理，中国物业管理协会副会长

2001年6月28日

序言（二）

1981年3月10日，新中国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司的成立，标志着我国物业管理的诞生。经过20年风风雨雨的发展，我国的物业管理走出了一条辉煌之路。

物业管理在中国的迅猛发展需要大量的专业人才。然而，目前物业管理的从业人员，大都是从其他行业转行而来的，没有受过系统的专业教育和培训，成为制约我国物业管理发展的瓶颈。随着高新技术的不断发展，物业建设中的科技含量在迅速上升，很多科技含量高的智能化设备被采用，智能化物业逐渐成为当代城市物业发展的主流。与此相适应，网络化、智能化管理服务已经成为当前物业管理企业竞争制利的关键筹码，将成为物业管理企业管理服务的基本手段。同时，随着城市生活水平的提高，人们对物业管理服务质量也不断提出新的要求。

因此，大力发展物业管理专业教育，不仅是中国物业管理业的迅猛发展对物业管理人才的迫切需要，而且也是提高中国物业管理水平，满足人民群众对物业管理服务质量不断提高的需要。近几年国内许多院校纷纷开办物业管理专业，以适应社会需要。但由于中国物业管理专业教育刚刚起步，教材建设严重滞后，不能适应高职教育发展需要，因此，编写一套适合当前专业教育需要的教材，成为一件刻不容缓的事。

为了加快高职教育物业管理专业教材建设，以适应我国物业管理专业教育发展的需要，2000年5月底在深圳召开了高等职业教育物业管理专业教材研讨会，出席会议的有：深圳职业技术学院、华南理工大学、邢台职业技术学院、苏州职业大学、杭州职业技术学

院、广州业余大学、中国轻工业出版社、深圳市住宅局物管处、深圳市物业管理协会、万科物业管理公司等 10 个院校和单位的代表。

在会上，代表们交流了各地物业管理概况和各校物业管理专业开设情况、培养目标，就有关教学计划、课程教学及实践教学经验进行了交流，并在以下几个方面达成了共识：①物业管理业是一个朝阳产业，社会对专业人才需求量大。②物业管理专业的学生应能胜任基层管理工作。③要注意高职高专教育的特点，突出实践环节。④目前教材缺乏，急需一套适合高职高专的教材，同时这套教材也要适合企业职工培训使用。⑤由于各地办学及教学计划的一些差异，先编写出版大多数院校都开设的主干课程教材。⑥教材内容要反应物业管理最新理论和实践成果，要请行业中有实践经验的专家参加编写和审稿工作。与会代表经过充分讨论和协商，初步确定了首先编写 11 种教材，并确定了主编单位、编写计划与出版计划。

为了确保本套教材按期、保质的进行，主编单位于 2000 年 8 月中在苏州开了一次编写大纲的审稿会，对编写大纲进行了深入的讨论，通过了各门教材的编写大纲。

我们采取下述思路编写整个系列教材：①整个系列教材形成完整体系，每本教材自成系统，又与系列其他教材配套与协调。②内容全面，反映物业管理的最新动向，不同院校可根据当地情况对内容进行取舍。③强调实践与理论相结合，突出实践和可操作性，反映高职教育特色。

经过一年的努力，在出版社、各有关高职院校和企业的大力支持下，物业管理系列教材按要求终于顺利出版。然而，我们深知物业管理在中国还是个新兴行业，理论建设和实践积累尚不丰富，要编好物业管理专业系列教材，不是一件容易的事，再加上编者的认识水平有限，时间比较仓促，因而教材不可避免地会出现这样那样的问题，希望专家和读者提出宝贵意见，以便修订。

深圳职业技术学院 副院长 沈耀泉

2001 年 5 月于深圳

前 言

随着我国城市经济与建设的发展,作为房地产业的一个重要分支——物业管理也得到了迅速的发展。城镇居民从安居到追求美好的居住环境、高品质的服务,对物业管理的要求也越来越高,城镇物业迫切需要高素质的物业管理人才。为满足这一需要,目前许多院校相继开办了物业管理专业,为帮助广大物业管理工作掌握物业管理的方法和技能,以适应物业管理职业教育的发展,我们编写了《物业管理实务》这套教材。

《物业管理实务》分上下两册,全书围绕管理实务展开,具有较强的可操作性。教材反应了物业管理的最新理论和实践成果,引用了一定的案例和实用型附录资料,突出了以实训教育为主的职业教育特点。上册着重阐述了物业管理公司的组建、员工的招收、培训与考核,物业项目招投标、物业前期管理、房屋与设备、设施的维修管理等内容;下册着重阐述了物业清洁管理、绿化管理、保安管理、消防管理、交通管理、社区文化等。上下册较系统地覆盖了现代物业管理与服务的基本内容。

根据物业管理行业的发展趋势和高等职业教育的需要,我们在物业管理实务编写中,采取以下思路进行编写:①实践与理论相结合,突出实践,内容具有可操作性;②要反映物业管理的最新动向;③要结合企业和岗位培训的需要;④注意系统性及与其他课程的配套与协调。

重点难点处理:①教材的重点放在具体操作、检验标准和方法上;②由于牵涉到许多学科,在编写教材时,力求通俗;③物业管理是一个正在发展的学科,要使采用的资料知识反映最新情况;

④要做好和其他课程的衔接配合。

本书上册由卢恩平拟定大纲并担任主编，由孟玉茹和蔡秀丽担任副主编，柳国强、张献奇等参编。其中，第1章、第2章、第3章、第5章（5.1）由卢恩平编写，第8章、第10章由孟玉茹编写，第6章、第7章、第9章由蔡秀丽编写，第4章由柳国强编写，第5章（5.2，5.3，5.4）由张献奇编写。由深圳长城物业管理公司副总经理纪忠益主审。

本书在编写过程中，参考了大量的国内外书籍、资料、文献，现将引用的资料列于书后参考文献中，在此向这些文献的编著者表示衷心的感谢。

限于时间和作者的水平，本书不妥之处在所难免，敬请同行、专家和广大读者批评指正。

编者

2001.5

目 录

(上 册)

第 1 章 物业管理公司	(1)
1.1 物业管理公司的组建	(1)
1.2 物业管理公司的组织机构	(20)
1.3 物业管理公司各岗位及职责	(35)
1.4 物业管理公司资金的筹措与运用	(44)
第 2 章 员工的招聘、培训与绩效考评	(51)
2.1 物业管理公司员工的招聘	(51)
2.2 物业管理公司员工的培训	(60)
2.3 员工工作的考核评价	(72)
第 3 章 物业招投标管理	(98)
3.1 物业招标管理	(98)
3.2 物业投标管理	(104)
3.3 物业管理经费测算	(108)
3.4 物业投标文件的编制范例	(117)
第 4 章 物业前期管理	(141)
4.1 物业管理的超前介入	(141)
4.2 物业的接管验收	(145)
4.3 业主的入住	(149)
4.4 房屋的装修管理	(152)
4.5 物业档案管理	(154)
4.6 管理公约与住户手册	(158)
4.7 业主委员会	(160)
第 5 章 房屋与公用设施维修管理	(202)
5.1 房屋与公用设施维修管理概述	(202)
5.2 室内维修项目管理	(209)

5.3	房屋本体维修管理	(218)
5.4	室外公用设施维修管理	(226)
第6章	给排水设备管理	(231)
6.1	给排水设备管理概述	(231)
6.2	给排水设备设施的日常操作管理	(236)
6.3	给排水设备运行管理	(237)
6.4	给排水设备设施的维修养护管理	(241)
第7章	供暖设备管理	(252)
7.1	供暖设备管理概述	(252)
7.2	供暖设备运行管理	(256)
7.3	供暖设备维修养护管理	(262)
7.4	供暖用户管理	(265)
第8章	供电设备管理	(268)
8.1	供电设备管理概述	(268)
8.2	供电设备的安全管理	(271)
8.3	供电设备的运行管理	(275)
8.4	供电设备设施的维修管理	(280)
第9章	中央空调设备管理	(287)
9.1	中央空调设备管理概述	(287)
9.2	中央空调设备日常操作管理	(291)
9.3	中央空调设备运行管理	(292)
9.4	中央空调设备维修养护管理	(295)
第10章	电梯管理	(303)
10.1	电梯管理概述	(303)
10.2	电梯安全管理	(306)
10.3	电梯的运行管理	(310)
10.4	电梯的维修管理	(313)
主要参考文献		(322)

(下 册)

第 11 章 清洁管理	(323)
11.1 概述	(323)
11.2 清洁工作检验标准和方法	(331)
11.3 室外公共场所清洁卫生	(336)
11.4 室内公共场所清洁卫生	(343)
11.5 公用设施清洁	(352)
11.6 卫生消杀	(356)
11.7 违反管理规定的类型及其处罚	(359)
第 12 章 白蚁防治	(365)
12.1 概述	(365)
12.2 白蚁基本知识	(369)
12.3 白蚁防治措施	(372)
12.4 物业管理中的白蚁防治工作	(385)
12.5 白蚁防治工作的安全注意事项	(387)
第 13 章 园林绿化管理	(389)
13.1 概述	(389)
13.2 园林绿化工作检验标准和方法	(395)
13.3 花木栽培管理	(397)
13.4 绿化环境布置	(407)
13.5 草坪养护	(410)
13.6 盆栽盆景管理	(415)
13.7 喷雾器操作和药品保管	(416)
第 14 章 治安管理	(418)
14.1 概述	(418)
14.2 保安员职责与培训	(423)
14.3 情况处理	(432)
14.4 管理规定规程	(437)
14.5 保安服务过程的检验	(450)

第 15 章 车辆管理	(454)
15.1 岗位职责	(454)
15.2 制度	(457)
15.3 工作程序、标准、规范	(463)
15.4 检验标准和方法	(466)
15.5 车辆被盗的赔偿 responsibility 问题	(468)
第 16 章 消防及安全管理	(474)
16.1 概述	(474)
16.2 消防机构与制度	(485)
16.3 消防器材及使用	(489)
16.4 消防设备检查	(491)
16.5 消防演习	(492)
16.6 火灾处理	(494)
16.7 其他安全管理	(500)
第 17 章 社区文化	(503)
17.1 开展社区文化的意义	(503)
17.2 开展社区文化的原则和主要方式	(510)
17.3 社区文化制度和职责	(512)
17.4 社区活动的实施	(513)
17.5 社区公共文体设施的管理	(517)
17.6 质量检查	(522)
第 18 章 物业管理公司企业管理	(524)
18.1 公司规章制度建设	(524)
18.2 办公室工作	(539)
18.3 财务、资金的管理工作	(541)
18.4 物业管理的综合经营服务	(557)
18.5 物业管理 CI 设计	(562)
第 19 章 ISO9002 和 ISO14001 实施	(568)
19.1 ISO9000 系列标准简介	(568)
19.2 ISO14000 环境管理系列标准简介	(571)

19.3	ISO9000 和 ISO14000 的关系	(573)
19.4	ISO9002 标准实施	(576)
19.5	质量体系文件案例	(590)
19.6	ISO14001 标准实施	(618)
第 20 章	生态和网络化小区的建设与管理	(640)
20.1	生态住宅小区的建设与管理	(640)
20.2	网络化小区的建设与管理	(646)
主要参考文献		(657)

第1章 物业管理公司

物业管理公司是依法设立的，从事物业管理活动的，为业主和使用人提供综合服务和管理的独立核算、自负盈亏、自主经营、能独立承担民事责任的经济实体。物业管理公司必须具备设立的条件，并按照一定的程序来组建，公司应设置相应的组织机构并明确各类人员的岗位职责。本章将重点探讨物业管理公司的组建、内部机构的设置、主要工作岗位及职责、资金的筹措与运用。

1.1 物业管理公司的组建

组建物业管理公司一般要经过创办机会的研究、可行性论证、法律形式的选择、资质条件的准备、资质的申报与审批、注册登记等过程。

1.1.1 创办机会的研究

创办机会的研究就是分析物业管理公司组建的可能性。它通过对物业管理公司组建的背景、趋势、基础条件等方面的研究，从总体上大致选定物业管理公司的创办意向。具体包括：

1.1.1.1 物业管理行业分析

行业分析的主要内容有：

- ①该行业在国民经济中以及房地产业中的地位和作用。
- ②该行业及房地产业的规模、发展变化的趋势、增长率。
- ③物业管理的需求及趋势分析。
- ④支持该行业发展的财政、金融、税收和其他有关政策。
- ⑤服务、管理范围、经营成本、收益、盈亏估计及其分析等。

1.1.1.2 城市分析

城市分析是指在各城市或特定城市中选择物业管理公司的创办机会。城市分析的内容有：

①城市的基本特征。

②城市的人口，职业，人均收入，物业管理需求、供给的现状，趋势及与其他城市的差异。

③该城市房地产已开发和拟开发的规模。

④城市基础设施建设。

⑤国家对该区域的特殊政策。

在机会研究的基础上，寻找创办机会，确定创办意向，进行规模投资、管理与服务范围、成本、收益、盈亏分析等。上述两个方面的分析中，围绕的核心是物业管理市场分析，即将物业管理服务的需求量和供给量进行比较，来确定组建物业管理公司的必要性。从我国目前各城市物业管理需求与供给的现状来看，需求是大于供给的，这说明组建物业管理公司是非常必要的。

1.1.2 可行性研究

通过机会研究，从总体上确定了物业管理公司的创办意向，但是要将这种意向变成实际行为，需进行物业管理公司组建的可行性研究。即对物业管理公司创办机会从技术、经济、社会等方面进行深入论证，在论证中，应将组建物业管理公司所带来的社会效益和经济效益放在首位，以确认组建公司的可行性，并作出组建决定。

1.1.2.1 技术上的可行性研究

技术上可行性研究就是分析：

①物业管理技术水平。如分析市场需要什么样的管理技术，拟建公司能否满足技术管理需要，成本、收益有多大，是自建专职的技术管理队伍，还是外聘专业公司来进行分包管理。

②公司的规模是否经济。如能否扩大经营规模，临界规模是多大等。

③其他制约因素。如智能控制设备在物业管理中的应用等。

1.1.2.2 组织体制的可行性研究