



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业教育技能型紧缺人才培养培训系列教材

物业综合管理实务

(建筑智能化专业)

本教材编审委员会组织编写

主编 罗忠科

中国建筑工业出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业教育技能型紧缺人才培养培训系列教材

物业综合管理实务

(建筑智能化专业)

本教材编审委员会组织编写

主 编 罗忠科

副主编 陈淑娟

主 审 张旭辉 何 静

中国建筑工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业综合管理实务/罗忠科主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2006

教育部职业教育与成人教育司推荐教材. 中等职业教育技能型紧缺人才培养培训系列教材. (建筑智能化专业)

ISBN 7-112-08272-2

I. 物... II. 罗... III. 物业管理-专业学校-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 035309 号

本教材是根据“中等职业学校建设行业技能型紧缺人才培养培训指导方案”编写的。

本教材内容按照教学大纲安排, 符合学科体系要求。全书共分六单元, 包括: 物业管理概述, 物业管理机构, 中国物业的分类管理, 物业的专项管理, 物业管理实务, 智能系统在物业管理中的应用。

本书除可作为教材外, 还可供相关专业技术人员参考。

* * *

责任编辑: 齐庆梅 牛 松

责任设计: 董建平

责任校对: 王雪竹

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业教育技能型紧缺人才培养培训系列教材

物业综合管理实务

(建筑智能化专业)

本教材编审委员会组织编写

主 编 罗忠科

副主编 陈淑娟

主 审 张旭辉 何 静

*

中国建筑工业出版社出版 (北京西郊百万庄)

新华书店总店科技发行所发行

霸州市顺浩图文科技发展有限公司制版

世界知识印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 10½ 字数: 252 千字

2006 年 6 月第一版 2006 年 6 月第一次印刷

印数: 1—2500 册 定价: 15.00 元

ISBN 7-112-08272-2

(14226)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

本社网址: <http://www.cabp.com.cn>

网上书店: <http://www.china-building.com.cn>

本教材编审委员会名单

主 任：沈元勤

委 员：（按拼音排序）

池雪莲	范斯远	范同顺	韩 砥	何 静	黄 河
李 宣	刘昌明	刘 玲	罗忠科	邱海霞	沈瑞珠
孙爱东	孙景芝	孙志杰	王建玉	王林根	吴伯英
吴建宁	谢忠钧	于 沙	张仁武	张旭辉	郑发泰
郑建文					

出版说明

为深入贯彻落实《中共中央、国务院关于进一步加强人才工作的决定》精神，2004年10月，教育部、建设部联合印发了《关于实施职业院校建设行业技能型紧缺人才培养培训工程的通知》，确定在建筑（市政）施工、建筑装饰、建筑设备和建筑智能化四个专业领域实施中等职业学校技能型紧缺人才培养培训工程，全国有94所中等职业学校、702个主要合作企业被列为示范性培养培训基地，通过构建校企合作培养培训人才的机制，优化教学与实训过程，探索新的办学模式。这项培养培训工程的实施，充分体现了教育部、建设部大力推进职业教育改革和发展的办学理念，有利于职业学校从建设行业人才市场的实际需要出发，以素质为基础，以能力为本位，以就业为导向，加快培养建设行业一线迫切需要的技能型人才。

为配合技能型紧缺人才培养培训工程的实施，满足教学急需，中国建筑工业出版社在跟踪“中等职业教育建设行业技能型紧缺人才培养培训指导方案”（以下简称“方案”）的编审过程中，广泛征求有关专家对配套教材建设的意见，并与方案起草人以及建设部中等职业学校专业指导委员会共同组织编写了中等职业教育建筑（市政）施工、建筑装饰、建筑设备、建筑智能化四个专业的技能型紧缺人才培养培训系列教材。

在组织编写过程中我们始终坚持优质、适用的原则。首先强调编审人员的工程背景，在组织编审力量时不仅要求学校的编写人员要有工程经历，而且为每本教材选定的两位审稿专家中有一位来自企业，从而使得教材内容更为符合职业教育的要求。编写内容是按照“方案”要求，弱化理论阐述，重点介绍工程一线所需要的知识和技能，内容精炼，符合建筑行业标准及职业技能的要求。同时采用项目教学法的编写形式，强化实训内容，以提高学生的技能水平。

我们希望这四个专业的系列教材对有关院校实施技能型紧缺人才的培养培训具有一定的指导作用。同时，也希望各校在使用本套教材的过程中，有何意见及建议及时反馈给我们，联系方式：中国建筑工业出版社教材中心（E-mail: jiaocai@cabp.com.cn）。

中国建筑工业出版社
2006年6月

前 言

本教材是根据“中等职业学校建设行业技能型紧缺人才培养培训指导方案”编写的。

本教材内容按照教学大纲安排，符合学科体系要求。对专业培养方案中已独立设课的内容，如楼宇智能化工程技术专业概述、安防系统施工、安防联动系统施工、消防联动系统施工等，本教材从略。

本教材共分六单元，包括：物业管理概述，物业管理机构，中国物业的分类管理，物业的专项管理，物业管理实务，智能系统在物业管理中的应用。本教材在编写中，结合专业特点和相关知识要求，全面贯彻素质教育思想，突出对学生知识、技能和态度的培养，以社会主义市场经济理论为指导，将物业管理理论与物业管理企业实际融通；力求语言精炼、通俗易懂，图文确切、配合恰当，资料翔实、完整，例证具体、生动，适合中专学生阅读。

本教材由罗忠科（攀枝花市建筑工程学校高级讲师）担任主编，陈淑娟（新疆建设职业技术学院副教授）担任副主编。单元1~3由陈淑娟编写，单元4、6由罗忠科编写，单元5由张春颖（攀枝花市春辉物业公司）编写。主编对各章进行了适当修改。

本教材在编写过程中，参阅了有关论著、教材和资料，在此，向原作者深表谢意；同时，本教材由张旭辉（攀枝花学院副教授）、何静（攀枝花市凤凰物业管理有限公司高级经济师）主审，主审对书稿提出了许多宝贵意见，在此一并致谢。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏之处，敬请读者给予批评指正。

目 录

单元 1 物业管理概述	1
课题 1 物业与物业管理的概念	1
课题 2 物业管理的基本环节和内容	5
课题 3 物业管理的原则和作用	10
实训课题	13
思考题与习题	13
单元 2 物业管理机构	14
课题 1 物业管理企业	14
课题 2 业主委员会	19
课题 3 物业管理的主要参与机构	21
实训课题	24
思考题与习题	24
单元 3 中国物业的分类管理	25
课题 1 住宅小区的物业管理	25
课题 2 商业物业的管理	34
课题 3 其他类型物业的管理	36
实训课题	40
思考题与习题	41
单元 4 物业的专项管理	42
课题 1 物业环境管理	42
课题 2 物业维修管理	54
课题 3 物业设备管理	59
课题 4 物业通信管理	67
实训课题	69
思考题与习题	70
单元 5 物业管理实务	71
课题 1 物业管理招投标	71
课题 2 物业的接管与用户入住	74
课题 3 物业档案的管理	80
课题 4 物业管理方案的制定	82
课题 5 物业管理中紧急事件的处理	88
课题 6 物业管理常用文书	92
实训课题	102

思考题与习题·····	102
单元 6 智能系统在物业管理中的应用 ·····	103
课题 1 自动抄表系统 ·····	103
课题 2 智能消防系统及管理 ·····	119
课题 3 智能安防系统及管理 ·····	135
实训课题·····	147
思考题与习题·····	147
附录 1 物业管理条例 ·····	149
附录 2 物业服务收费管理办法 ·····	156
主要参考文献 ·····	159

单元 1 物业管理概述

知识点：学习本单元应掌握物业与物业管理的基本概念，掌握物业管理的基本环节和内容，熟悉物业管理的作用，了解物业管理从业人员的基本要求和职业道德。

教学目标：本章作为学习物业管理的入门知识，应使同学们掌握物业与物业管理的基本概念，明确物业管理的内容和基本环节，全面理解物业管理在建设和谐社区中所起到的作用。

课题 1 物业与物业管理的概念

1.1 物业的概念

1.1.1 物业的概念

物业是单元性房地产的称谓，是指已建成并投入使用的各类建筑物、附属设施与设备、场地。

(1) 各类建筑物是指整个住宅区、单位的房屋、办公楼宇、商业大厦、工业厂房和仓库等。

(2) 附属设施与设备是指建筑物内外各类设施和设备，如市政设施、文化娱乐设施等。

(3) 场地指建筑内外相邻的场地、庭院、绿地和道路等。

1.1.2 物业的含义

“物业”一词译自英语 property 或 estate，由香港传入沿海、内地，其含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等，这是一个广义的范畴。“物业”一词在国外，特别是在东南亚地区是作为房地产的别称或同义词而使用的，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。而各类建筑物可以是一个建筑群，如住宅小区、工业小区；也可以是一个单体建筑，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。同一宗物业，往往分属一个或多个产权所有者。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、公共市政设施和与之相邻的场地、庭院、绿地、道路等。

物业可小可大，一个单元住宅可以是物业，一座大厦也可以作为一个物业；物业有大小之别，它可以根据区域空间作相对分割，整个住宅小区中的某住宅单位可作为一物业，办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房、仓库也可被称为物业。

关于物业的内涵，国内各类著述的提法至少有几十种，概言之，主要包括以下要素：

(1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的房屋；

(2) 与这些房屋相配套的设备和市政、公用设施;

(3) 房屋的建筑(包括内部的多项设施)和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。

由此而得:单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇,不能称之为完整意义上的物业。物业应是房产和地产的统一。这里的地产,系指与该房地产业配套的地业。

1.1.3 物业的分类

根据物业使用功能的不同,物业可分为四类,如表 1-1 所示:

物 业 分 类

表 1-1

序号	分 类	说 明
1	居住物业	包含住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等
2	商业物业	包含综合楼、写字楼、商业中心、酒店、娱乐场所等
3	工业物业	包含工业厂房、仓库等
4	其他物业	如车站、机场、医院、学校等

不同使用功能的物业,其物业管理有着不同的内容和要求。

1.1.4 物业的性质

世界上任何事物都有自己的属性,物业也不例外。明确物业的属性,对于我们了解物业和物业管理的本质,掌握物业管理运行规律,搞好物业管理有着十分积极意义。

(1) 物业的自然属性(物理性质)

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,它是物业社会属性的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要表现为:

1) 物业的二元性 物业的物质实体表现为具有特定用途和明确属性的建筑物。而无论何种建筑物,其基础总是建立在土地之上,从而成为土地的附属物,土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。因此,在经济发达的社会,物业多为土地与建筑物的统一体,兼有土地与建筑物两方面的物质内容。当然,对于不同的物业,其二元组成的比重有所不同,例如,从总体而言,物业的建筑面积与土地面积的比值在城市就高于乡村,在经济、文化和商业中心就高于重工业基地。物业的二元性,是其他任何商品都不具备的,它决定了物业必然兼有土地与建筑物二者特有的各种性质。

2) 物业的有限性 物业的有限性,从根本上来讲,是由土地的有限性决定的。天然的土地有限,用作兴建建筑物的优良建筑地段更有限。人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑物技术要求高、耗资量大,因此物业的数量还受制于技术水平和社会经济力量。

3) 物业的差异性和多样性 物业的差异性主要是就土地而言的。由于土地数量有限,随着人口的增加和经济的发展,人类就必须开发利用劣质土地。土地的优劣,在农村主要取决于土地的天然尺度和其他自然条件;而在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑物而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同,形成了物业形式的多样性。每一建筑物都是单件产品,它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观以及年代等方面,都存在着某种不同之处。

4) 物业的固定性 物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性。人们无法将某一物业从偏远区位移动到商业中心,即使人们将地上建筑物与土地相分离,也只是改

变物业用途，不能移动法律意义或实质上的物业位置。

5) 物业的永久性和长期性 物业的永久性是就土地而言的。土地是永存的，具有不可毁灭性，而建筑物则可能灭失或逐渐损耗，直到丧失其物理寿命。物业的长期性主要是就建筑物而言的。建筑物一经建筑完成，在正常情况下，其物理寿命可达到数十年甚至几百年，可供人们长期使用。所以，物业既可以一次性出售，也可以通过出租的方式零星出售；其价值可以一次收回，也可以在较长时期中多次收回。

6) 物业的配套性 物业的配套性是指物业以其各种配套设施，满足人们各种需要的特性。没有配套设施的物业不能满足人们的各种需要；人们的各种需求从客观上决定了物业的配套性。物业配套越齐全，其功能发挥就越充分。

(2) 物业的社会属性（经济性质）

物业的社会属性可以从两个方面来研究：作为一种商品，物业具有经济属性；从这一商品的生产关系和财产关系的调整及归属来看，物业又具有法律属性，即物业权属问题。

1) 物业的经济属性 物业的经济属性表现为四个方面，即单一商品属性，供应上的短缺性，保值、增值性，宏观政策上的调控性。

2) 物业的法律属性 物业的法律属性集中反映在物权的关系上。房地产物权，在我国是指物权人在法律规定的范围内享有房屋的所有权及其占有土地的使用权。

与购置其他商品不同的是，购入物业就意味着购入一宗不动产之所有权（物权），而且，物业的所有权不仅是一项单项权利，而且是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押，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，也可以相互分离，单独行使、享有。显然，房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。

1.2 物业管理

1.2.1 物业管理的概念

国务院于2003年9月1日施行的《物业管理条例》中所称，物业管理是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业管理服务合同约定，对房屋及配套的设施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。

1.2.2 物业管理的含义

物业管理的这一定义，有着丰富的内涵：

(1) 从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。

(2) 物业管理企业必须按照物业管理服务合同的约定，依法实施物业管理和服务。

(3) 物业管理的对象是物业，物业服务的对象是人，因此，物业管理是一种有偿的劳动。

(4) 物业管理是一种社会化、专业化和市场化的管理活动，实质上是一种综合的经营性管理服务，融管理、服务、经营于一体，在服务中完善经营与管理，在管理与经营中为人民服务，三者相互联系、相互促进，其最终目的是实现社会效益、经济效益和环境效益的统一和同步增长。

(5) 物业管理的法律关系是一种具体的关系，是指物业管理关系中的当事人在物业管

理活动中所形成的具体的权利和义务关系。其“权利”，是指物业管理关系中，当事人享有实现某种行为的可能性；其“义务”，是指物业管理关系中，当事人所负有的职责。这种权利和义务关系是依法形成的，是法律调整物业管理关系的结果。

1.2.3 物业管理的特点

物业管理是一种新型的管理模式，它具有社会化、专业化、企业化、经营型等特点。

(1) 社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会工作集中起来统一管理。除了房屋及机电设备的维修养护外，其他诸如水电管理、清洁、保安、绿化、家政服务 etc 直接关系到人们日常生活的工作，也都由物业管理公司承担。每位业主只需面对一家物业管理公司，就能将所有关于房屋和居住（工作）环境的日常事宜安排好，不必分别面对各个不同部门，有人将物业管理公司比喻成业主的“总管家”。而物业管理公司对政府来说则像一个“总代理”，业主只需根据收费标准按时缴纳管理费和服务费，就可以获得相关服务。这既方便了业主，也便于统一管理，是充分提高整个城市管理社会化程度的重要措施。因此，推行物业管理有利于发挥物业的整体功能，实现经济效益、社会效益、环境效益的统一。

(2) 专业化

专业化有三层涵义：一是有专门的组织机构；二是有专业人才，如房屋及设施设备的维修，必须配备专业人才；三是有专门的管理工具和设备。物业管理将有关物业的各项专业管理都纳入物业管理公司的业务范围之内，物业管理公司可以通过设置专门的职能部门来从事相应的管理业务。随着生产力的不断进步，社会分工日趋细化和专业化，物业管理公司也可以将一些专业管理委托给相应的专业经营服务公司，例如，机电设备维修承包给专业设备维修企业；园林绿化可以承包给专业绿化公司；环境卫生也可以承包给专业清洁公司。这些专门组织的成立，表明物业管理已从分散型管理转向了专业化管理。这种转向有利于提高城市管理的专业化和社会化程度，并能进一步促进城市管理向现代管理方式的转换。

(3) 企业化

物业管理是一种企业化的经营管理行为。物业管理公司是企业单位，不是事业单位，也不是行政机关的分支机构。物业管理公司作为一个独立的法人，应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行，不受任何行政干扰。因此，物业管理公司必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争，依靠自己的经营能力和优质服务在物业管理市场上争取自己的生存空间，用经营业绩去争取更多的客户。当然，物业管理公司在运作过程中还要处理好与公安、市政、社区、交通等行政或事业性单位的关系，以提供优质服务为目的，营造良好的服务氛围，为业主创造一个方便、整洁、安全、清静的居住和工作环境。

(4) 经营型

物业管理公司所提供的服务是有偿的，即通过收取合理的费用，维持企业的正常运转。物业管理的经营目标是保本微利，量入为出，不以高额利润为目的。在当前物业管理服务收费受到诸多限制的情况下，物业管理企业应通过规模经营、多种经营等措施走上良性发展的轨道。这样，不仅可以获得稳定的资金来源，还能为主提供全方位、多层次的

服务。

1.3 物业管理与传统房屋管理的区别

物业管理的产生是对传统房地产管理体制的一种革新,是我国房地产业发展和房屋商品化的一种结果。物业管理与传统房地产管理在许多方面都产生了明显的区别,如表 1-2 所示。

物业管理与传统房屋管理的区别对照表

表 1-2

项目\方式	物 业 管 理	传统房屋管理
管理单位性质	企业单位	事业单位
物业产权	个人产权(产权多元化)	国家财产(产权单一)
管理手段	经济、法律手段	行政手段
管理任务	维修养护、综合服务	维修养护
管理经费	自筹、收取物业管理费和多种经营	低租金和大量的财政补贴
服务性质	有偿服务	无偿服务
双方关系	代表业主管理、业主或租户主导型	代表国家管理、房管部门主导型
管理理念	为业主或租户服务	管理租用户
管理方式	社会化、专业化的统一管理	分散的部门管理
经济模式	市场经济模式	计划经济模式

课题 2 物业管理的基本环节和内容

2.1 物业管理的基本环节

物业管理是一个复杂的、完整的系统工程。它的基本环节有物业管理的早期介入,物业管理企业内部机构的设置,物业管理企业的选聘和培训,物业管理规章制度的制定,物业的验收与接管,物业档案资料的建立和物业管理的日常运作。

2.1.1 物业管理的早期介入

所谓物业管理的早期介入,是指物业管理企业在接管验收以前的各个阶段(项目及决策、可行性研究、规划设计、施工建设等阶段)就参与介入,从物业管理运作的角度对物业的环境布局、功能规划、楼宇设计、材料选用、设备选型、配套设施、管线布置、房屋租赁经营、施工质量、竣工验收等多方面提供有益的建设性意见,把好规划设计关、建设配套关、工程质量关和使用功能关,以确保物业的设计和建造质量,为物业投入使用后的物业管理创造条件,这是避免日后物业管理混乱的前提与基础。

早期介入并不是整个物业管理企业的介入,而只要物业管理企业的主要负责人和主要技术人员参与即可,或者邀请社会上物业管理专家参加,倾听他们的意见。

2.1.2 物业管理企业内部机构的设置

物业管理企业机构一般有两种形式。一是既有管理层,又有作业层的物业管理企业,管理层由具有经营决策与组织能力的人员组成,作业层由与服务内容相关的操作人员组成。二是只有管理层而无作业层的物业管理企业。这类企业不带工人队伍,而是通过合同形式与社会上的各类专业服务公司合作,需要时,以合同方式招之即来。

在物业正式接管前，只要组织成立管理层；临近物业正式接管时，则要考虑安排作业层人员到位。

企业内部机构及岗位要依据所管物业的规模和特点灵活设置。其设置原则就是使企业的人力、物力、财力资源得到优化高效的配置，建立一个以最少人力资源达到最高运营管理效率的组织。

2.1.3 物业管理人员的选聘和培训

物业管理是一项平凡、琐碎而又非常辛苦的服务性工作，从事物业管理的人员需要有着高尚的敬业精神。另外，物业管理所涉及的各岗位工种人员应达到一定的水平并对其上岗资格进行确认，这也是物业管理专业化和现代化的要求。选聘的人员一般需要两种类型：管理类型和工程技术类型。上岗前应由富有经验的最高专业人员进行培训，基本内容包括：专业管理概念，紧急应变的处置，业主及用户投诉的处理，对工程技术专业人员还要详细讲解有关专业知识。培训重点是各部门负责人及骨干；培训目的以胜任所负担的工作为主。须特别注意的是：电梯、锅炉、配电等特殊工种应取得政府主管部门的职业资格证书方可上岗。

2.1.4 物业管理规章制度的制订

规章制度是物业管理顺利运行的保证。规章制度的制定应依据国家和政府有关部门的法律、法令、文件和示范文本，结合本物业的实际情况，制定一些必要的、适用的制度和管理细则。这是物业管理规范化、法制化的重要前提，也是实施和规范物业管理行为的必要措施和保证。

首先，在业主委员会成立之前，根据物业特点和外部环境，根据政府的有关规定，有针对性地编写业主公约。其次，制定管理文件，如各项守则，管理规定，各级员工岗位职责及工作程序，建立正常高效的企业运作的内、外部管理制度，并在实践中逐步补充、修改和完善。

2.1.5 物业的验收与接管

物业的接管验收标志着物业管理的正式启动。从物业的接管验收开始到业主委员会正式成立，包括物业的验收、用户入住、产权备案和档案资料的建立、首次业主大会的召开和业主委员会的正式成立四个环节。

物业的接管验收包括新建物业的接管验收和原有物业的接管验收。新建物业的接管验收是在政府有关部门和开发建设单位对施工单位竣工验收的基础上进行的再验收。接管验收一旦完成，即由开发商或建设单位向物业管理企业办理物业的交接手续，标志着物业正式进入使用阶段，物业管理就应全面启动。原有物业的接管验收通常发生在产权人将原有物业委托给物业管理企业管理之际，或发生在原有物业改聘物业管理企业，在新老物业管理企业之间。在这两种情况下，原有物业接管验收的完成也都标志着新的物业管理工作的全面开始。

物业的接管验收是直接关系到物业管理工作的正常顺利开展的重要一环。在接管验收的过程中，物业管理企业要充分发挥自己的作用，对验收中发现的问题应准确记录在案，明确管理、维修责任，并注意审查接收的图纸资料档案。

2.1.6 物业的档案资料的建立

物业档案资料是对前期建设开发成果的记录，是以后实施物业管理时工程维修、配

套、改造必不可少的依据，是更换物业管理企业移交的内容之一。物业档案资料包括业主或租用户的产权备案资料以及物业建设过程中的工程技术资料。

物业的档案资料的建立主要抓住收集、整理、归档、利用等四个环节，要尽可能完善地归集从规划设计到工程竣工、从地下到楼顶、从主体到配套、从建筑物到环境的全部工程技术维修资料，尤其是隐蔽工程的技术资料。经整理后按照资料本身的内在规律和联系进行科学合理的分类与归档。可按建筑物分类，如设计图、施工图、竣工图、设备图等，也可按系统项目分类，如配电系统、给水排水系统、消防系统、空调系统等。

2.1.7 物业管理的日常运作

物业管理的日常运作是物业管理最主要的工作内容，包括日常的综合服务与管理、系统的协调两个环节。日常的综合服务与管理是指用户入住后，物业管理企业在实施物业管理中所做的各项工作。这是物业管理企业最经常、最持久、最基本的工作内容，也是物业管理水平高低的集中体现，涉及的方面很多，例如，房屋维修管理、房屋设备管理、环境卫生管理、绿化管理、治安管理、消防管理、车辆管理以及各项服务工作等等；系统的协调是物业管理企业协调特定的、复杂的系统内外部环境条件，为物业管理工作建立良好的基础与保障。

2.2 物业管理的目标

物业管理的目标如表 1-3 所示。

物业管理的目标

表 1-3

序号	管理目标	说 明
1	以服务为宗旨	在物业管理的全过程中为物业所有人和使用人提供高效周到的服务
2	以经营为手段	在物业管理的全过程中有偿地为物业所有人和使用人提供劳务服务
3	以效益为目的	在物业管理的全过程中以社会效益、经济效益和环境效益为最终目标

2.3 物业管理的内容

物业管理的主要内容如表 1-4 所示。

物业管理的主要内容

表 1-4

序号	内 容	具 体 内 涵
1	物业的接管验收	(1)在办理物业承接验收手续时，物业管理企业应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并登记造册； (2)建设单位应向物业管理企业移交有关物业资料； (3)物业管理企业对所有物业资料应妥善保管，在物业管理服务终止时，应将全部物业资料移交给业主委员会
2	物业管理方案和制度的制定	(1)建立物业管理企业的相关管理部门，确定人员编制； (2)在物业管理早期介入中对物业的规划设计方案、施工质量等提出合理建议； (3)根据委托服务合同制定物业管理方案； (4)制定各项物业管理制度； (5)制定物业再开发利用方案； (6)制定物业管理费用收支计划，并控制预算； (7)制定房屋租赁方案，提供房屋租赁服务

续表

序号	内 容	具 体 内 涵
3	客 户 管 理 服 务	(1)提供业主或使用人入住服务； (2)有计划地与客户进行有效沟通； (3)接待客户日常来电、来信、来访，处理客户投诉； (4)拟写物业管理的常用文书； (5)建立与管理物业管理档案； (6)测算并收取物业管理费用； (7)对专项维修资金的使用进行管理； (8)在管区内组织和管理各种有益的文体娱乐活动
4	房 屋 建 筑 及 附 属 设 备 设 施 的 维 修 养 护 服 务	(1)向业主和使用人说明房屋建筑及附属设备设施的功能和使用注意事项，进行房屋及附属设备设施的安全管理； (2)制定房屋及附属设备设施的维修养护计划； (3)对房屋进行日常养护和维修； (4)管理监督业主或使用人的室内装饰装修工程； (5)对房屋附属设备设施进行日常养护和维修； (6)运用智能化物业管理系统进行管理； (7)对特种设备的委托维修养护工作进行管理； (8)编制房屋维修预算方案和设备设施的维修、更新预算方案
5	安 全 服 务	(1)制定物业管理区域内安全防范设施的设置方案，正确设置消防器材； (2)提供物业管理区域内的安全保卫服务； (3)进行消防安全管理； (4)对进入物业管理区域内车辆的行使和停放进行管理； (5)预防和及时处理物业管理区域内的各类突发事件
6	环 境 保 洁 与 绿 化 美 化 管 理	(1)对物业管理区域内的环境污染进行防治。 (2)对物业管理区域内的房屋共用部位、共用设施设备和公共场地提供卫生保洁服务； (3)对物业管理区域内的环境进行绿化美化
7	综 合 经 营 服 务	(1)开展多种便民经营服务项目； (2)为业主或使用人自用物业单元内部提供特约性物业管理服务

2.4 物业管理从业人员的素质要求与职业道德

2.4.1 物业管理人员的素质要求

(1) 物业管理从业人员应该是具有社会主义觉悟、具有高尚道德的人

物业管理涉及千家万户，接触的人量大面广，遇到的事五花八门，管理的物业及其配套设施价值很高，不具有社会主义觉悟和高尚道德的人难以从事这项工作。具体要求有：

1) 具有社会主义觉悟，首先要有主人翁思想，把所管理的物业当成人民的财产，认真负责地对待每一项工作，事业心强；

2) 树立全心全意为人民服务的思想，时刻想到物业管理工作搞的好坏，直接关系到业主和使用人能否有一个安全、舒适、宁静、优美的生活、工作、学习环境；

3) 具有一定的政治理论修养，具有较强的法制观念，在遇到较为复杂的情况时，能够依照政策和法律、法规，热情、沉着、耐心、细微地做好工作，解决问题；

4) 作风正派，忠诚可靠，办事公道，不谋私利，在工作上勤奋主动，实事求是；

5) 思想上要有上进心，敢于改革，勇于创新，具有一定超前思想、超前意识，能够走在时代的前面。

(2) 物业管理人员必须具有专业知识和专业技能

物业管理在我国仍属新兴产业，不仅涉及面广，而且专业性很强，所以需要多方面的专业人才，没有一定专业知识和专业技能是无法从事物业管理工作的。

- 1) 物业管理人员必须具有现代管理知识；
- 2) 物业管理人员必须具有物业管理的专业知识和技能；
- 3) 物业管理人员必须能够掌握现代化管理手段。

(3) 物业管理人员应具有较高的个人素质

物业管理人员不仅要有较高的社会主义觉悟、高尚的道德品质、较高的业务能力和专业技能，而且还必须具有良好的个人素质。

- 1) 要有良好的语言表达能力；
- 2) 要以端庄的仪容仪表，树立良好的个人形象；
- 3) 要有宽阔的胸怀，良好的心理素质；
- 4) 要有健康的体魄。

2.4.2 物业管理从业人员的职业道德

(1) 忠于职守，尽职尽责

忠于职守，尽职尽责，要求物业管理人员要有强烈的事业心和职业责任感，不擅权越位，不掺杂私心杂念，不渎职，真正为业主和使用人创造“安全、舒适、宁静、方便”的工作、生活、学习环境。

(2) 兢兢业业，热情服务

兢兢业业，热情服务，要求物业管理人员在工作中一方面要谨慎、勤恳，认真负责，埋头苦干，任劳任怨；另一方面，由于物业管理对象的多样性，要求物业管理人员具有很好的心理素质和适应能力，不能把个人的情绪带到工作中。

(3) 积极主动，讲求实效

物业管理的内容多、范围广、任务急、情况复杂，要把各方面的工作做好，要做到人找工作，不要让工作找人。干工作时，要讲求时效，牢记时间就是金钱的道理，凡是用户需要做的事，都是重要的事，要分秒必争，尽快干好，决不能拖拖拉拉、互相推诿。

(4) 实事求是，办事公道

物业管理必须坚持实事求是的工作作风，一切从实际情况出发，客观正确地对待和处理问题，各项工作要求准确无误。要根据企业现有的条件，实事求是地解决业主和使用人提出的问题。

(5) 遵守纪律，奉公守法

遵守纪律就是要求物业管理人员能够按照企业的规章制度，按时出勤，上班时不做与本职工作无关的事，坚守岗位，集中精力把工作做好。奉公守法就是要求物业管理人员坚持原则，不利用职务之便牟取私利，不搞权钱交易。要以国家利益、企业利益和群众利益为重，自觉奉献，以自己的行动来抑制不正之风。

(6) 谦虚谨慎，文明礼貌

谦虚谨慎，文明礼貌，要求物业管理人员一方面能够虚心，不自满，特别是在自己取得一定成绩时，不可自命不凡，盛气凌人。只有始终保持谦虚谨慎，以平等的态度与他人共处，虚心听取他人意见，才能与同事搞好合作，有利于各项工作的开展。另一方面还要