

冯秋萍 刘一声 主编

物业管理

从业人员

上岗考 前必读

广东省出版集团
广东经济出版社

主 编：冯秋萍 刘一声

副主编：张 军 陈小东 曾 雄 孙宝强

执 笔：冯秋萍 何群珍 简光沂 韩 健

物业管理

从业人员

上岗

前必读

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理从业人员上岗考前必读/冯秋萍, 刘一声主编. —广州: 广东经济出版社, 2005.3

ISBN 7-80677-939-6

I. 物… II. ①冯…②刘… III. 物业管理-技术培训-自学参考资料 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 010381 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	19.5
字数	427 000 字
版次	2005 年 3 月第 1 版
印次	2005 年 3 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-939-6 / F·1185
定价	39.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

前 言

《物业管理从业人员上岗考前必读》是继《物业管理上岗考前必读》一书之后的又一本物业管理及其岗前培训方面的参考书。本书以建设部房地产司编写的《中国物业管理从业人员岗位培训指定教材》(以下简称《教材》)1~6册为基础,围绕建设部全国房地产业深圳培训中心和深圳物业管理进修学院编印的《中国物业管理企业经理和部门经理岗位培训复习指南》四大部分四种类型的思考题编写而成。全书内容由三部分组成,第一部分为物业管理的相关理论与相关知识,包括物业管理概论、房地产开发经营与管理、房屋建筑构造的基础知识和识图的基本方法等;第二部分为物业管理从业人员岗位培训复习指导材料,包括练习题、参考答案、案例分析等;第三部分为物业管理的相关法规,这些法规既有国务院颁布的我国第一部物业管理行政法规《物业管理条例》,又有书中第二部分练习题中涉及的相关内容,将这些法规列入书中,目的是帮助广大物业管理决策者、管理者、经营者以及从业人员通过学习专业理论和政策法规,提高执业素质和管理水平,增强法律意识和法制观念,用法律规范其经营管理行为,使其置于政府有关部门和业主的监管、监督之下,并通过物业管理法规的建立和行使,进一步规范物业管理市场,维护社会、业主、企业三方利益,充分发挥物业管理在促进经济增长、提高人民群众居住水平中的作用。

书中内容在吸取现有物业管理研究成果的基础上,从物业管理的实践和实际需要出发,紧扣建设部房地产司编著的《教材》内容及物业管理企业经理和部门经理考试大纲,力求将物业管理实务的内容阐述得具体翔实,引用的观点、方法、技巧、要求与《教材》基本一致。同时,根据复习思考题,又增加了不少新的内容。本书是一本融理论性、专业性、可操作性于一体的读物,除作物业管理企业中级以上管理人员学习辅导参考书外,也适用于其他物业管理从业人员学习培训之用。

本书由广州市社科院(东院)经济情报研究所与广州城建物业有限公司共同编写。在编写过程中,作者参考了国内不少学者同仁的著作、论文,得到众多专家及广东经济出版社的大力支持,在此一并表示衷心的感谢。

限于时间和作者水平,本书不当之处在所难免,诚意接受业内人士和广大读者批评。

编著者

2005年1月

目 录

第一部分 物业管理与房地产	(1)
第一章 物业管理概论	(3)
第一节 物业与物业管理	(3)
一、物业及物业分类	(3)
二、物业管理	(4)
三、物业管理的基本原则	(6)
四、物业管理的演变及其对行业发展的影响	(7)
五、我国物业管理行业的发展趋势	(9)
六、物业管理的基本内容和基本环节	(11)
七、物业管理企业与政府及相关部门的责权划分	(12)
八、物业管理市场的形成与发展	(16)
第二节 物业管理与房地产开发	(19)
一、物业管理的早期介入	(19)
二、物业的竣工验收与接管验收	(21)
三、物业入伙	(22)
四、物业管理企业	(22)
五、业主与业主大会	(25)
六、《业主公约》	(27)
七、业主委员会	(29)
八、业主委员会与物业管理企业的关系	(32)
第三节 房屋修缮管理	(33)
一、房屋修缮	(33)
二、物业管理企业房屋修缮管理内容	(33)
三、房屋损坏原因	(35)
四、房屋完损等级评定	(35)
五、房屋修缮工程分类	(36)
六、房屋的日常养护	(37)
七、白蚁防治管理	(37)

八、房屋设备管理	(38)
第四节 物业管理综合服务	(39)
一、物业管理综合服务的内容、特点	(39)
二、环境卫生管理	(39)
三、绿化管理	(39)
四、治安管理	(40)
五、消防管理	(41)
六、车辆道路管理	(41)
七、物业管理与保险	(41)
第五节 住宅小区物业管理	(45)
一、住宅小区及其特点	(45)
二、住宅小区物业管理的特点	(45)
三、住宅小区物业管理的目标	(46)
四、住宅小区物业管理的原则	(46)
五、住宅小区物业管理的内容	(46)
六、住宅小区物业管理达标考评	(46)
七、住宅小区物业管理经费来源	(49)
八、物业管理分档次管理服务标准及其收费指导标准	(50)
第六节 物业管理合同的履行与管理	(52)
一、物业管理合同的概念及法律特征	(52)
二、物业管理合同的主体	(53)
三、物业管理合同的种类	(53)
四、物业管理合同中应包括的主要内容	(56)
五、物业管理合同的签订要点	(57)
六、物业管理招标与投标	(57)
第七节 物业管理的法制建设	(60)
一、法与法制	(60)
二、法制建设的重要性	(61)
三、目前物业管理法制建设存在的主要问题	(62)
四、物业管理的法律关系	(63)
五、物业管理法律关系的特征	(64)
六、物业管理中各有关主体的权利和义务	(64)
七、物业管理法律责任	(65)

第八节 物业管理从业人员应具备的相关知识	(69)
一、物业管理与社区	(69)
二、物业管理与诚信	(71)
三、职业道德在物业管理中的作用	(74)
四、物业管理企业与改善邻里间的关系	(75)
五、物业管理与保安人员素质	(77)
六、物业管理职业经理人制度	(78)
七、会所的经营与管理	(81)
第二章 房地产投资	(84)
第一节 房地产的种类和特性	(84)
一、房地产的种类	(84)
二、房地产的特性	(85)
三、房地产与物业管理	(86)
四、物业管理对房地产经营的影响	(87)
五、物业管理在房地产开发中的作用	(87)
第二节 房地产投资的形式与优缺点	(88)
一、房地产投资的形式	(88)
二、房地产投资的特点	(88)
三、房地产投资的风险与投资组合	(90)
四、考虑时间因素的资金等效值计算	(92)
第三节 房地产市场的特性与功能	(95)
一、房地产市场	(95)
二、房地产市场的特性与功能	(96)
三、房地产市场运行机制	(97)
四、房地产业在国民经济中的地位和作用	(98)
五、房地产开发的主要程序与管理	(99)
六、土地使用权的获取	(103)
七、城市规划对房地产开发的影响	(106)
第四节 房地产开发的可行性研究	(108)
一、可行性研究的含义和目的	(108)
二、可行性研究的作用	(108)
三、可行性研究的工作阶段	(109)

4 □ 物业管理从业人员上岗考前必读

四、可行性研究的内容	(109)
五、可行性研究的投资阶段	(109)
六、可行性研究步骤	(110)
七、房地产开发项目投资与费用构成	(110)
第五节 房地产开发的建设过程	(112)
一、建筑工程施工招投标	(112)
二、开发建设项目的招标方式	(112)
三、招标机构和程序	(113)
四、建筑施工的合同	(114)
五、工程项目管理	(114)
第六节 房地产开发项目的资金融通	(116)
一、房地产开发项目融资的基本概念与意义	(116)
二、房地产开发项目融资的资金来源	(117)
三、房地产开发项目融资方式	(119)
四、房地产市场营销	(120)
第三章 房屋建筑基本知识	(124)
第一节 房屋结构构造与识图	(124)
一、民用建筑的类型和结构	(124)
二、地基、基础与地下室	(127)
三、墙体、柱、梁、板的构造	(128)
四、楼梯、电梯、阳台、地面的构造	(130)
五、门、窗、楼面、地面的构造	(134)
六、房屋内外装饰	(137)
七、水电安装	(139)
第二节 变形缝和抗震构造措施	(140)
一、变形缝的设置	(140)
二、民用建筑抗震构造措施	(141)
三、民用建筑防火构造措施	(143)
四、高层建筑的防火	(150)
第三节 如何识读各类图纸	(153)
一、建筑施工图	(153)
二、怎样看建筑总平面图	(165)

三、怎样看房屋的建筑图	(166)
四、怎样看房屋的结构图	(168)
五、怎样看构筑物施工图	(171)
六、怎样看建筑电气施工图	(171)
七、给排水和煤气管道施工图	(181)
八、通风工程图	(183)
第二部分 物业管理从业人员岗位培训复习指导资料及答案	
.....	(185)
第三部分 相关法律法规	(229)
物业管理条例	(231)
前期物业管理招标投标管理暂行办法	(239)
业主大会规程	(245)
中华人民共和国合同法	(249)
中华人民共和国民法通则	(285)
参考文献	(301)

第一部分

物业管理与房地产

第一章 物业管理概论

第一节 物业与物业管理

一、物业及物业分类

(一) 物业的概念

物业是指已建成并投入使用的各类有价的房屋及其与之相配套的设备、设施和场地，是房产和地产的统一。物业包括商住楼、别墅、宾馆、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。物业涉及的范围非常广泛，它既可以是单元性的地产，也可以是单元性的房产；既可以是一套住宅，也可以是一栋楼宇或房屋。

(二) 物业与房地产的区别

尽管物业一词常常作为房地产的同义词，但是，物业的概念与房地产的概念在很多方面存在着差别。房地产涉及宏观领域，泛指一个国家或地区的整个房地产；而物业是一个微观的概念，它是指一个单项房地产或一项具体的实物资产。

(三) 物业的特征

1. 固定性。表现于土地、建筑物为不可移动性或位置的固定性。
2. 耐久性。表现于长久的使用寿命期。
3. 多样性。表现于建筑物构造、外观、功能等形式多样性。

(四) 物业的分类

根据功能的不同，物业可分为四类：

1. 居住类物业：包括公寓、别墅、住宅小区、单体住宅楼、度假村等。
2. 商业类物业：包括写字楼、综合楼、商业中心、酒店、康乐场所等。
3. 工业类物业：包括工业厂房、仓库等。
4. 其他类物业：如学校、医院、车站、机场等。

各类物业使用功能的不同，物业管理的内容和要求也不同。

二、物业管理

(一) 物业管理的含义

物业管理是指物业管理企业受物业所有人和使用人的委托,运用现代管理与服务技术,按照国家法律法规和物业管理委托合同,以经营的方式,对已投入使用的各种物业如房屋建筑、设备、市政公用设施、庭院绿化、卫生清洁、治安保卫、环境容貌等管理项目实施企业化、社会化、专业化、规范化的管理和维护,为物业所有人和使用人提供高效、周到的服务,创造安全方便的居住和工作环境,使物业发挥最大的经济价值和使用价值。其主要内涵有:

1. 管理对象是物业。
2. 服务对象是所有业主和使用人。
3. 属性是经营有偿劳务和服务。
4. 作用是完善物业的使用效能,并使其保值增值。
5. 手段是融管理、服务、经营于一体。
6. 基本要求是管理和协调相统一。

物业管理是伴随我国住房制度改革的推进而出现的一个新兴行业,它与房地产综合开发相配套,是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性的经营服务方式,是一种寓经营与管理于服务之中的高度统一的管理、全方位多层次的服务性行业,属第三产业,对房地产市场有培育和完善的作。物业管理的内容可分为经营、管理、服务三个方面。

(1) 经营。主要是依据市场规律,进行商业策划,根据市场中的实际情况及自身发展需要,制定并实施销售方案或评估租金,根据物业所处的位置,制定出租方案,以便使物业保值增值。

(2) 管理。主要是及时掌握房地产的变动和作用情况,使现有房屋得到及时的修缮,保持房屋使用功能,把房屋的数量、产权、建筑形式、完好程度、设备使用情况及其变更情况及时准确地记录下来;此外,还包括物业管理公司内部财务、人事上的综合管理,在实际操作中,严格按照市场经济体制下的管理模式,完善公司内部的各项规章制度,保证经营、服务的正常运行。

(3) 服务。是指及时准确地满足用户要求,根据用户的需求,及时提供优质、完善的服务,如清洁、保安、绿化及各种特约服务。

物业管理中的经营、管理、服务三方面工作,相辅相成,互为依托,寓经营管理于服务之中,在服务中更好地完善管理。

(二) 物业管理的特征

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性管理。这种集高度统一管理、全方位多层次服务、市场化经营为一体,寓经营与管理于服务之中的物

业管理是一种服务性行业，属于第三产业。

社会化、专业化、企业化、经营型是物业管理的四个基本特征。

1. 社会化。是指物业管理公司在全社会的参与和监督下和委托授权的范围内，承担着多个产权单位、产权人的总管家和政府各管理职能的总代理职能，变多个产权单位、多个管理部门、多家管理为统一管理，集中实施社会化管理。业主只需根据有关部门制定的收费标准与服务方签订协议交纳管理费，可获得周到的服务。这就摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制，既有利于提高城市的管理水平，又能充分发挥住宅小区与各类房屋整体功能的作用，达到社会、经济、环境效益的统一。

2. 专业化。是指物业管理企业通过委托合同的方式对物业实施统一的管理。这种管理企业有专门的组织机构；有技艺精湛的专业人员；有专门的管理设施；有科学、规范的工作程序和管理措施；这种专业公司通过运用现代科学管理方法和先进的维修养护技术实施专业化的管理。

3. 企业化。是指按照现代企业制度要求组建物业管理公司并对物业实行企业化经营、管理、服务的过程。一是物业管理企业是相对独立的经济实体，是自主经营、自负盈亏的生产者和经营者，具有一定权利和义务的法人单位，不受任何干扰，政、企、事完全分离；二是物业管理企业实行责、权、利相结合的经营责任制，依靠自己的经营能力和优质的服务在物业管理市场上参与竞争，寻找位置，拓展业务，赢得信誉，服务社会，获取经济效益。

4. 经营型。物业管理企业为业主提供的商品是劳务和服务，其服务是通过合理收费有偿经营的。这种经营型的企业化管理，一方面使物业管理企业通过多种经营走上自我发展的路子，同时，通过全方位、多层次的服务及房屋的维修保养、设备更新的资金，实现其良性发展。

（三）物业管理与传统的房地产管理的区别

物业管理与传统的房地产管理相比，在观念、管理模式、管理内容、广度和深度等方面都有着本质的区别，主要表现在以下四个方面。

1. 体制不同。传统的房地产管理是计划经济体制下的政府行为，是福利型的、无偿的；物业管理是市场经济体制下的企业行为，是经营型的、有偿的。

2. 内容不同。传统的房地产管理以单一的收租房为主要内容，管理内容单一。物业管理对房屋设备、设施等实行多功能、全方位、综合性经营管理与服务，既管物业又服务于人。

3. 产权结构不同。传统的房地产管理的房屋大多数是国家或单位所有，使用人不是产权人。随着住房制度改革的深入和房屋商品化的进程，产权结构已形成国家、单位、个人多元化格局。

4. 机制不同。传统的房地产管理与用户是管理与被管理的关系。用户无法选择管理者，处于被动地位。物业管理则是依照平等、互利原则，双方是委托与被委托、服务与被服务的关系。

三、物业管理的基本原则

(一) 业主自治与专业管理相结合的原则

这一原则规范业主与物业管理企业之间的关系，划清业主与物业管理企业的地位、职责、权利和义务，其具体要求包括：

1. 业主自治管理。业主自治管理的立足点是保护业主的合法利益，包括业主的个体利益和整体利益，并协调好相互间的关系。业主自治管理是指业主在物业管理中处于主导地位，但这不意味业主直接实施管理，而是通过合同的形式委托物业管理专业企业实施各项具体管理实务。

2. 专业化管理。有专门的组织机构，如管理公司、专业服务公司和公司内部的各种专门机构来实施各种服务项目，分工合作，提高效率。有专业管理人员和工程技术人员，这些人员还要经过规范化的培训和考核，取得岗位资格证书，以保证服务质量和树立良好的行风和职业道德。有现代化的各种专业设备，这是专业管理的物质保证，并与物业的档次相适应，逐步向智能化方向发展。有科学的、规范化的各种管理制度和工作程序、流程图，以保证专业化管理的正确实施。

(二) 属地管理与行业管理相结合的原则

指物业区域所在地的政府、街道办事处、相关专业部门和物业管理行业主管部门按各自职责范围共同负责小区的管理工作。地方性的工作由地区统一协调，专业性的工作归口行业主管部门和相关部门负责。条块结合有利于发挥多方面的积极性。

(三) 统一管理，综合服务的原则

这个原则体现物业管理的基本特性和要求，包括统一管理和综合服务两方面，并且有机地结合在一起。

1. 统一管理。这个原则实施的前提是“一个相对独立的物业区域，建立一个业主委员会，委托一个物业管理企业管理”。在这个前提下实施一体化的管理。包括：

- (1) 管理一体化；
- (2) 服务一体化；
- (3) 协调一体化；
- (4) 经济管理一体化。

2. 综合服务。综合服务是物业管理的基本属性，物业管理的综合服务既要达到一般服务业的要求，又有其自身的特殊要求，主要体现在以下几个方面：

(1) 高效优质。综合服务的基本要求是讲究服务的效用。就是要处处主动为业主提供方便并使业主感到舒适、满意，这是综合服务的活力所在。因此，物业管理企业要按照高效、优质的标准来实施规范化服务、礼貌服务和微笑服务。

(2) 以人为本。综合服务是以人为本，即以业主和使用人为中心来开展多样化、

全方位、多功能的服务。并针对不同年龄、不同性格、不同层次以及不同民族和不同国籍的业户提出的不同要求,开展丰富多彩、方式灵活、生动活泼的服务活动。

(3) 个性化。综合服务由于提供富有个性化的周到服务,就能赢得不同类别业户的欢迎。因此,市场的潜力很大、前景广阔,是实现物业管理经济效益和社会效益的基本保证,也是树立物业管理行业声誉和企业良好社会形象的基本保证。

物业管理部門在掌握基本原则时要尊重各主管部門的职权,接受主管部門的指导。

(四) 社会化与平等竞争的原则

在房屋商品化、自有化和产权多元化的条件下,物业管理不是按权属、按系统组建,而是按区域组建,按社会化原则管理。这个原则适应两权不分离的情况,即物业所有权与经营权不分离;也可以是物业两权分离的,即物业的所有者与经营权者不属于同一法人单位。在产权多元化情况下,物业多数是采用两权分离的方式来经营管理的。

(五) 企业化与全过程效益的原则

物业管理作为一种市场化的经营行为,要按照企业化的原则来操作,并且要追求全行业、全过程的效益。企业在其经营活动中追求全过程的效益是现代管理的基本理念。这一原则体现在:

1. 实施主体要按企业化的原则组建。物业管理企业,不论是独立的具有法人资格的公司、非独立的物业管理部、房管所转制的物业管理公司等等都要政、企分开,政、事分开,按照“独立核算、自主经营、自负盈亏、自我发展”的方针开展经营活动。

2. 按经济规律办事。物业管理企业在处理同方方面面的经济关系应严格按照经济规律办事,特别在同开发商的委托关系方面,虽然业务联系密切,或属于同一企业集团,但在经济方面应按照合同和有关规定划清各自的职权。

3. 早期介入。从追求全行业、全过程效益出发,就要使物业管理与项目开发同步进行。首先要做好物业管理的启动工作和前期基础工作。实践证明,只有早期、适时地介入房地产项目的开发经营活动,才能避免“前期后遗症”,减少后期管理工作的损失。介入的时间要根据物业的开发情况,或者在设计阶段、或者在施工阶段、或者在验收阶段、或者在销售阶段适时介入。介入的对象包括购房业主的适时介入和物业管理公司的适时介入,或两者同时介入。

4. 创建名牌。企业化的原则还要求物业管理企业努力提高经营水平、服务质量。创建名牌,关注规模经济效益和拓展业务,以提高企业的声誉,树立良好的信用。

四、物业管理的演变及其对行业发展的影响

(一) 现代物业管理的产生与发展

物业管理是人类社会经济、政治发展到一定阶段的产物,被视为现代城市的朝阳产业。它产生于19世纪60年代的英国。当时,欧洲工业革命一方面促进了生产力发展,

另一方面造成城市人口激增、地价飞涨、住宅缺乏、房屋破损严重、居住环境差等，加剧了住宅紧张局面。

1840年《法国民法典》开了各国物业领域立法之先河，提出“建筑物区分所有权之规定”。我国对“物权”予以确认的是民国时期的民法。各国关于建筑物区分所有权概念的学说推动了民间物业管理的发展。“二战”以后，随着高层建筑物权利归属、使用方式的复杂化，专门调整这类建筑物所有人之间权利义务的法律制度应运而生。

现在，物业管理除了对房屋建筑及其设备、设施、绿化、卫生、治安、环境等管理项目进行维修、养护外，其服务内容已经拓展到物业租赁推广代理、市场行情调研、智能系统化服务等专项领域。

（二）物业管理在中国的兴起与发展

我国物业管理的探索与尝试是从住宅管理开始的。1978年，我国城镇居民人均居住面积只有3.6平方米，远远低于国际公认的最低标准。至1987年，我国住房制度经历了10年探索和改革试点，房地产业的独立地位得到确认，房地产管理部门开始从行政福利型向经营管理型转变。深圳和广州借鉴国外经验，结合中国实际，率先推出物业管理模式。1981年，深圳市成立物业管理公司，开始对深圳经济特区的涉外商品房实施统一的物业管理，这是我国物业管理迈出的第一步，标志着这一新兴行业的诞生。1988年，深圳特区基本形成了由企业实施管理、房管局进行监督的住宅小区管理体制。广州五羊村也是实行专业化管理较早的一个小区。1992年，由广州珠江物业酒店管理公司和香港第一太平公司共同管理的世界贸易中心大厦，开创了国内甲级写字楼管理的先河。

1993年，深圳物业管理协会成立，表明我国物业管理进入了一个新的发展阶段。1994年，建设部颁布《城市新建住宅小区管理办法》，标志着我国物业管理开始迈上法制化轨道。1996年，建设部《关于实行物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位培训持证上岗制度的通知》，为全面提高物业管理人员素质，规范物业管理行为提供了保证。

随着我国经济的发展，房地产市场的扩大，广大人民群众居住理念的更新，物业管理这一朝阳产业，已得到各级政府、房地产业人士的高度重视，引起人们的极大关注，由此而产生的对物业管理的迫切要求，为该领域提供了更大、更广阔的发展空间。这种以人为本的现代化管理模式，直接影响着社会、经济、环境等各方面的效益，必将对物业行业产生积极的影响。

（1）物业管理促进了房地产开发、经营、服务有机结合，有利于物业管理运行体系的确立和完善。

（2）完善的物业管理能延长物业的使用寿命，充分发挥物业的使用价值，为财富的积累提供了条件。

（3）完善的物业管理是最佳的市场推广手段，它既可以使开发商降低运营成本，较快达到市场目标，也能为投资者带来经济效益。

（4）完善的物业管理有助于人际关系的融洽，促进社区文化和精神文明建设，有