

转移农村劳动力技能培训丛书



物业管理员 实务指南

Wuye Guanliyuan
Shiwu Zhinan

孟建华 主编



中央民族大学出版社
zhong yang min zu da xue chu ban she

转移农村劳动力技能培训丛书

物业管理员实务指南

孟建华 主编

中央民族大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务指南/ 孟建华主编. -- 北京 :
中央民族大学出版社, 2010.9
ISBN 978-7-81108-918-9

I. ①物… II. ①孟… III. ①物业管理—指南 IV.
①F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 185266 号

物业管理实务指南

主 编 孟建华

责任编辑 木 子

封面设计 靖宝庆

出 版 者 中央民族大学出版社

北京市海淀区中关村南大街 27 号 邮编: 100081

电话: 68472815 (发行部) 传真: 68932751 (发行部)

68932218 (总编室) 68932447 (办公室)

发 行 者 全国各地新华书店

印 刷 厂 河南旺高印务有限公司

开 本 710×1000 (毫米) 1/16 印张: 11

字 数 180 千字

版 次 2010 年 9 月第 1 版 2015 年 8 月第 5 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81108-918-9

定 价 18.80 元

版权所有 翻印必究

前 言

一般认为，物业管理有广义和狭义之分。广义的物业管理指的是对资产、财产的管理，如对生产资料、生产工具等的管理都属于物业管理的范畴，因为资产、财产或设施等所指的范围很广，可以说无所不包。狭义的物业管理是指以经营方式来管理物业，包括物业的租赁、租金的收取、维修等内容的对房地产的管理，是由专门的机构和人员对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属设施及环境进行管理、维护，提供相应的服务，创造良好的社会环境，满足人们居住、工作、消费等的需求，使得物业能保值、增值。

我国的“物业管理”是指专门的机构受物业所有人的委托，按照国家法律以及合同和契约行使管理权，运用现代管理科学和先进的技术对已投入使用的物业以经营的方式进行管理，同时对物业周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等统一实施专业化管理，并向业主或租户提供多方面的综合性服务。其最终目的是实现社会、经济、环境效益的同步增长。

物业管理是一种集管理、经营、服务于一体的有偿劳动，其劳动是一种服务性行为，不生产实物产品，也不经营实物产品，其所实行的是社会化、专业化、企业化的经营管理模式。“物业管理的经营者”是指能够提供物业管理服务的企业或组织，“物业所有权人”是指拥有房屋所有权的人即业主。物业管理的对象是物业，而服务对象是人即业主或使用人。物业管理的性质关键是“服务性”，它寓管理与经营于服务之中，并在服务中充分体现和完善有关受业主委托物业的管理与经营。

物业管理是一个极具发展潜力的行业，物业管理行业的发展离不开一个既有秩序、又有竞争，同时又日趋成熟的物业管理市场。物业管理市场要有良好的运作，首先必须规范市场主体的行为。物业管理市声场的主体主要是

物业管理企业和业主团体，即物业管理市场的供需双方。

物业管理是我国借鉴国外的先进经验引进的一种新型的房地产管理方法，它有别于我国传统的房屋管理方法，是一种集管理、经营、服务于一体的有偿劳动，其劳动是一种服务性行为，不生产实物产品，也不经营实物产品，其所实行的是社会化、专业化、企业化的经营管理模式。本书在内容上除了对物业管理的基础知识、服务过程进行介绍外，还紧密结合《物业管理条例》对物业的经营管理和风险管理进行详细的介绍，以期让读者更好地理解 and 掌握物业管理的性质关键是“服务性”，它寓管理与经营于服务之中，并在服务中充分体现和完善有关受业主委托物业的管理与经营。

本书系统地阐述了物业管理的基础知识、机构设置及其服务的内容，对物业的经营管理、法律知识、物业服务风险管理及其实务进行了较为详细的介绍。本书力求适应现代物业管理的新变化，内容充实、体系完整，表述尽可能精炼准确。

目 录

第一章 物业管理基本知识	1
物业与物业管理	1
一、物业的含义及其性质	1
二、物业与物业区域的类型	2
三、物业经营与物业管理	3
物业管理的类型和内容	5
物业管理的职能与作用	9
一、物业管理的五种职能	9
二、物业管理的地位和作用	11
第二章 房屋维修与保养	14
房屋建筑与结构的基本知识	14
一、房屋建筑的基本知识	14
二、房屋结构的基本知识	17
三、常用建筑材料的基本知识	19
房屋土建维修及其标准	21
一、房屋维修工程	21
二、房屋维修标准	22
三、房屋维修操作规程及维修方法	23
第三章 给排水管道与设备维修	39
给排水系统	39
一、给水系统	39

二、消防系统	41
三、排水系统	43
四、卫生器具	47
给排水管道工的职责	49
一、管道工基本操作技能	49
二、生产安全	52
给排水设备维修标准及维修规程	55
一、给水系统的维修	55
二、室内排水系统的维护和维修	60
三、管道的保温	62
第四章 供暖及供气系统的管理与维修	63
供暖系统的管理与维修	63
一、供暖系统的组成	63
二、机械循环热水采暖系统	65
三、供暖系统常见故障分析与维修方法	71
锅炉与水泵的维修常识	72
一、锅炉本体	72
二、锅炉配件	73
三、锅炉常见事故分析与处理	73
四、水 泵	74
家用燃气设备的管理与维修	76
一、燃气管道的压力分类和布置	76
二、室内燃气管道的布置和安装	76
三、燃气计量表和燃气用具	77
四、燃气系统的管理与维护	80
第五章 供电与照明线路和设备的维修	82
供电与照明设备的基本知识	82
一、供电系统及其设备	82
二、照明线路及设备	87
物业维护电工的基本操作技能	90

一、电工常用工具的使用	90
二、常用电工仪表的使用	94
低压电器设备的简单维修	99
一、照明灯具与维修	99
二、插座的安装与接线	105
三、室内配电线路维修	107
第六章 卫生、绿化维护	114
清洁常识	114
一、小区清洁员岗位设置及主要职责	114
二、常见的影​​响小区清洁的意外情况及处理方法	114
三、常用清洁剂	115
室外公共卫生知识	115
一、马路、人行道、公共场地的清理	115
二、公共设施的清洁方法	116
三、垃圾的清洁、运输	117
四、环境消毒和灭害	118
绿化管理	120
一、绿化管理常识	120
二、小区常见的花卉及其栽培方法	122
三、草坪的保养	122
四、小区绿化树木的保养	123
五、植物病害的识别与防治	125
第七章 物业的服务管理	128
物业的维修管理	128
一、物业维修的含义及特点	128
二、物业维修管理的概念及原则	130
三、物业维修管理的内容	132
物业设备管理	135
一、物业设备的含义及构成	136

二、物业设备管理的内容	137
物业的环境管理	140
一、物业环境概述	140
二、物业环境管理的含义及原则	142
三、物业环境管理主要内容	143
四、物业环境管理目标	146
物业的安全管理	147
一、物业安全管理概念	148
二、物业安全管理的内容	148
物业的信息管理	156
一、物业信息管理系统的基本功能模块	156
二、物业信息管理系统的开发方式	157
三、物业信息管理系统的设计目标	158
四、物业信息管理系统的发展	159
物业的综合服务	160
一、物业综合服务的概述	160
二、物业综合服务的内容	166
三、物业综合经营服务的类别	166
四、物业综合服务市场预测	167

第一章 物业管理基本知识

物业与物业管理

一、物业的含义及其性质

(一) 物业的含义

“物业”一词，最先在广州、深圳一带使用，随着改革开放的发展而在全国普遍使用起来。我国传统上使用的房地产、不动产、建筑物等名称现在仍在使用，那么它们与物业这一新名词究竟有什么关联和区别呢？从关联来说，它们都是指房屋、土地、建筑物及其设备和设施一类事物。从区别来说，有以下两个方面。

(1) 使用的范围不同。房地产一般是指这一事物的整体，它包含了房地产的投资、开发、建造、销售、售后管理的全过程，因此往往在宏观上、整体上使用。而物业这一名称往往是指单元性的房地产，并且是在房地产的经营、管理这些过程中经常使用，如物业租赁、物业经营、物业管理等。

(2) 适用的场合不同。建筑物这个名称往往是从工程角度着眼，比如，我们常讲建筑设计、建筑施工，而不讲物业设计、物业施工。物业这个名称是从使用角度着眼，它是指已建成并投入使用的建筑物。不动产则是根据房屋、土地这类财产不可移动的特性而使用于民法之中。

综上所述，物业这个概念可以归纳为：物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及其附属的设备、设施和场地。物业可以是一个建筑群体，如住宅小区、仓储中心，也可以是一个单体建筑，如一幢办公楼或者一座厂房。根据用途及其他标准，物业还可以分成不同的种类，这将在以后章节中阐述。

(二) 物业的特性

一个事物的特性是区别该事物与其他事物的依据，只有掌握了物业这一事物的特性才能对这一概念有更深层次的了解。物业的特性主要可归纳为以下

几个方面。

(1) 固定性。物业都是建筑在土地之上的，由于土地具有不可移动性，因而物业也就固定在它所立足的土地之上，直至灭失为止。物业的这一特性，使它具有不动产的名称；同时，也使得房地产的开发、销售、租赁、管理等一系列经济活动要受到地域的限制，而不像其他商品可以通过运输手段，进行异地交易。

(2) 耐久性。相对于一般物品，物业的使用寿命相当长，短则几十年，长则上百年。人类建造房屋的原始动机是为了安居乐业，坚固耐用自然是首先要考虑的因素。因此房地产的开发、流通过程相对其他商品来说周期较长，人们不可能像更换彩电、冰箱那样轻易地去更换物业。

(3) 特定性。这是物业区别于其他一般商品的重要特性。由于物业具有空间的固定性，这就使得每一个单元性的物业（一幢楼、一间房或者一个小区）所处的空间位置绝不雷同。因此，作为商品来说，物业在交易过程中必须通过合同、契约等手段来明确该物业的特定性质。比如在注明该物业所处的地域、位置、层次、朝向时，必须注明具体是哪一个单元，而不是泛指相同地域、位置、层次、朝向的任意一个单元。

(4) 投资性。物业作为一种耐用消费品，也是较昂贵的商品。在使用过程中，良好的物业管理可以使它保值与增值。从这一角度来说，物业具有投资价值，但物业的保值与增值在很大程度上还要取决于供求关系等市场因素，因而从投资性这点上来说物业同样也有贬值的风险。

二、物业与物业区域的类型

（一）物业区域的含义

物业区域，简单地说，就是一个相对独立的物业管理区域，这个区域由一种或几种类型的物业所构成，它可以是一栋楼，也可以是若干层次不同的物业。

（二）物业与物业区域的类型

物业与物业区域从其使用功能上来划分，可分为以下几大类。

(1) 居住型物业。用做居住的物业或物业小区（也可称作住宅小区、住宅区等），可以是多层建筑或高层建筑，也可以是独立式或连体式的花园别墅所组成。

(2) 非居住型物业。除居住用途之外，物业与物业区域的其他使用功能

大体可分为：商用办公性质的，如商场、购物中心、办公楼、商务楼等；文教卫生性质的，如影院、剧场、体育场馆、宾馆酒店、度假村、学校、医院等；生产性质的，如厂房、仓储、机场、码头、车站等。

(3) 综合型物业。由居住和非居住型物业混合在一起。这种类型的物业区域，有些是由于城市开发建设过程中规划不周密而造成的，有些则是因其特殊需要而形成的，如学校内有宿舍，同一小区内既有住宅楼又有商务楼。

三、物业经营与物业管理

(一) 物业经营与物业管理的关系

1. 物业经营的含义

“经营”这个词带有筹划的意思，因而物业经营有时被理解为对物业开发、流通及售后管理这一经济活动的全过程谋划决策，有时又着重在流通、消费环节，因而又有“经营管理”之称。从广义上来说，物业经营不仅是指谋划决策或消费流通，它还可以囊括物业开发、流通、售后管理全过程的所有内容。

2. 物业管理是广义物业经营的一个环节

物业管理从商品流通的意义来说，是一种售后服务，因此它既是广义物业经营的一个环节，也是最后一个环节。我们从这一点上来理解物业经营与物业管理的关系，至少有以下两层意义：

(1) 物业管理与物业经营的这种关系告诉我们，物业管理也是一种市场经济行为，我们不能将它与物业经营中的其他环节割裂开来，以传统的行政福利性手段来运作。

(2) 物业管理作为一种售后服务，它对物业的流通消费的促进作用是显而易见的，因而开发商在经营物业时必须重视这一环节，以确保经营全过程的顺利运行。

(二) 物业管理的概念

1. 物业管理的含义

物业管理这个名称同物业一样，是一个新概念，它蕴涵着以下几方面的内容：

(1) 物业管理是通过对物业及其设备、设施的管理来为业主和使用人服务的，因此可以说它管理的对象是物——物业及设备设施等，服务的对象是

人。人，可以是自然人，也可以是法人。

(2) 物业管理作为一种经济行为，是通过提供有偿的劳务来获取经济效益。这种劳务，无论是体力还是脑力的，都紧随着现代科技的进步和管理理念的更新而不断趋向先进。

(3) 物业管理从法律角度而言，是以合同、契约为中介的信托管理。物业管理企业将按照合同、契约的规定享受权利并履行义务。

(4) 物业管理还同社区建设有着密切的关系。社区建设中的创建“文明小区”、“安全小区”、“卫生小区”等活动都有赖于物业管理的服务水准和管理质量的提高。

综上所述，根据 2003 年 5 月 28 日国务院第 9 次常务会议通过的《物业管理条例》可知，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，以创造一个适合人们生活、工作的社区环境。

2. 物业管理与传统房屋管理的区别

我们从物业管理的定义中可以看出它明显地不同于传统房屋管理，主要可概括为以下几个方面。

(1) 管理体制不同。传统的房地产管理是在计划经济体制下由政府房管部门或各企事业单位采用行政手段进行福利型的封闭式管理。由于这是一种非经营性的管理行为，在低租金的条件下只能用行政补贴来弥补经费的不足，往往不能有效地保养房屋。同时，管理单位又是房屋所有者（国家或企事业单位）的代表，因而它的管理是终身制的，这也给管理质量、服务态度等带来很多问题。物业管理则是专业化的企业，而且是在市场经济体制下通过市场由业主选择的。物业管理通过合同方式用经济手段进行社会化的有偿管理服务，它依靠对物业的经营和对业主的优质服务来管理好物业并保证企业的生存和发展。这种体制上的不同，可以概括为行政性的房屋管理和企业化的物业管理。

(2) 管理内容的不同。传统的房地产管理以收租养房为主要内容，业务范围狭窄，功能单一。这一方面显然是由于经费的缺乏及其行政地位的限制，另一方面也是计划经济体制下管理理念的落后使然。物业管理则是对房屋及其设施设备与周边环境实施多功能、全方位的管理与服务，开展一业为主、多种经营，千方百计从广度和深度上拓展业务，以业主和使用人为核心展开与此相关的各项服务和管理工作。物业管理企业通过自身的经营渠道，“以业

养业”来取得企业的经济效益。

(3) 管理机制的不同。传统的房屋管理是管理者按自己的意志去管理用户,与用户是管理与被管理的关系。用户处于被动地位,无法选择管理者,也很少有监督权。物业管理则是业主和使用人有权通过市场选择物业管理企业,通过市场竞争的双向选择,签订物业管理委托合同,明确各自的权利和义务。业主和使用人参与物业管理重大事项的决策,并依据合同行使监督权。他们与物业管理企业是委托与被委托、服务与被服务的关系。

物业管理的类型和内容

物业管理可根据管理的性质或产权的性质进行分类。

(一) 按管理性质划分

根据我国的实际情况,可把物业管理划分为行政性管理和企业化管理两类。

1. 行政性管理

1949年新中国成立以后,城市用地逐步收归国有,实行无偿划拨使用,房产绝大部分转为公有制;住宅基本上由政府包下来建设,住房作为福利分配;房地产管理由政府设立的管理机构统一管理,政、事、企合一。房产管理部门的管理职能限于办理房屋出租、使用分配及房屋和附属设备设施的一般性维修与养护。系统、单位的住宅由本系统或本单位建造、分配、维修和管理。

行政性房屋管理是一种政府行为,其管理的对象主要是公有住宅。房屋使用人只有使用权,而无房屋所有权。使用人得到使用权后;只需交纳极为低廉的租金,即可以无限期地使用下去。行政性房屋管理的经费来源除了租金外,主要依靠政府的财政资金补贴。

这种管理模式,是在计划经济体制下产生的,在我国占有很大的比例,而且在相当长的一段时间内,仍会在一些地区和城市存在。行政性房屋管理模式的社会基础根深蒂固,造成了国家建房、分房、修房、管房,老百姓等房、要房的局面。由于国家财力有限,房屋维修、养护、管理的费用包袱越背越重,使得公有住宅的房屋管理往往因经费不足而达不到基本的管理要求,最终导致房屋“一年新、二年旧、三年破了无钱修”的局面。

目前,中国正在进行住房制度改革,房屋产权正由公有向个人所有过渡,

形成了产权多元化的格局。产权多元化，需要管理模式多样化。传统的行政性房屋管理模式已受到了冲击。

2. 企业化管理

所谓企业化物业管理，是指由专门的管理公司通过合同或契约的签订，按照产权人的意志与要求实施管理。这种管理模式，理顺了房地产开发单位与房地产管理单位之间、房地产管理单位与业主之间的关系，并将行政性管理的终身制变为企业经营型的聘用制。在这样一种新的体制和机制下，将逐步形成和发展有活力的物业管理竞争市场。业主有权选择物业管理公司，物业管理公司必须依靠良好的经营和服务才能进入和占领物业管理市场，这就将从根本上促进服务态度的改变、服务质量的改善和管理水平的提高，从而有利于提高城市管理的社会化、专业化程度，并向现代化的管理方式转变。

(二) 按产权性质划分

按产权性质划分，物业管理可分为委托服务型 and 自主经营型。

1. 委托服务型物业管理

委托服务型物业管理是指房屋所有权人将自己使用的物业委托给专业管理公司进行管理，通过签订合同、支付费用而享受物业管理服务的管理模式。在中国现阶段物业管理运作中，第一次委托往往是在开发商和管理者之间进行的。房地产开发企业将开发建成的房屋分层、分单元出售，收回投资和利润，并委托物业管理企业对房屋进行日常管理，完善其售后服务。开发商在完成政府规定的售后服务期限后，由业主决定续聘或改聘物业管理公司。第一次委托管理一般通过以下两种方式进行。

(1) 房地产开发企业自己组建物业管理公司，对所出售的房屋进行管理。一些较有实力的房地产开发企业大多采取这种方式。这样做的优点有：①售后服务与物业管理相结合，许多售后服务工作可由开发商自己下属的物业管理公司完成；②有利于房地产开发企业通过优质的物业管理服务树立良好的企业形象；③一般来说，这类物业管理公司在维修基金取得、配套设施完善等方面可以得到更多的支持。

(2) 房地产开发企业以招标的方式委托给专业物业管理公司。我国第一次采用招标方式确定的物业管理机构是深圳市万厦居业公司，该公司通过投标的方式取得了深圳市住宅局开发的莲花北村的物业管理权。这是今后物业管理发展的方向。因为只有通过招标，才能引起竞争，进而促使物业管理公司有一种紧迫感，感到不搞好工作就难以使企业得到发展，甚至被物业管理

市场淘汰。

从长远来看,委托管理将在业主与物业管理公司之间进行。

2. 自主经营型物业管理

自主经营型物业管理是指房地产开发企业建成房屋后并不出售,而是分层、分单元出租,通过租金收回投资,取得利润。它是房地产开发企业为求得长期投资收益而采取的一种经营方式。这类物业管理往往不但承担物业的维修养护工作,而且承担所管物业的出租经营。物业管理的水平直接或间接地影响着物业的价值和出租率。

自主经营型物业管理与委托服务型物业管理的差别可以从这样几个方面来看:从产权上看,前者拥有产权的往往是一个大业主,而后者则有多个产权人。从管理上讲,前者需要刻意营造一个良好的物业使用环境,并把房地产开发中不完善的部分根据市场的需要加以完善,以创造良好的物业租赁条件,赢得顾客;而后者是为了保证物业的正常使用,并常常与售后服务工作结合起来。从管理的对象来看,前者管理的多是商业大楼、综合大楼、写字楼,而后者则多是住宅楼宇或小区等。从服务对象上分析,前者多是以职业角色出现的人群,而后者则是以居民角色出现的人群。因此,物业租赁的经营目标决定了自主经营型物业管理必须是积极的、带有开拓性的。

(三) 物业管理的内容

物业管理的主要对象是住宅小区、高层与多层住宅楼宇、综合楼、写字楼、商业大厦、旅游宾馆、标准工业厂房、仓库等。它的管理范围相当广泛,服务项目多元化,除房屋的使用与出租的管理,房屋与附属设备、设施的维修养护外,还有物业管理区域的清扫保洁、治安保卫、交通及车辆管理、环境绿化,以及业主或使用人生活、工作、生产方面的服务等,并代表业主或使用人就有关事宜与政府各部门或公共事业单位交涉。具体地讲,物业管理包括如下内容。

1. 基本业务

- (1) 房屋建筑的维护、修缮与改造。
- (2) 物业附属设备、设施的维护、保养、更新。
- (3) 相关场地的维护与管理。
- (4) 消防设备的维护、保养、更新。

2. 专项业务

- (1) 治安保卫。即通过值班、看守、巡逻进行的防火、防盗、防事故以

及突发事件的处理。

(2) 清扫保洁。即对管辖区域内的废弃物的定时、定点的收集清运，以及对公共部位的日常清扫保洁。

(3) 庭院绿化。即对管辖区域内的公共绿地、宅旁绿地和道路绿化的日常养护。

(4) 车辆管理。即对进入管辖区域内各种机动车辆的限制，其他车辆经过允许方能驶入，并按规定地点停放。

3. 特色业务

物业管理的特色业务主要是指接受业主或使用人的委托而提供的各种服务。

- (1) 代办各种公用事业费。
- (2) 代购车、船、机票。
- (3) 代订、送报刊杂志。
- (4) 代聘请家教、保姆、家庭护理。
- (5) 代做室内清洁。
- (6) 业主或使用人委托的其他服务。

4. 经营业务

物业管理企业可根据不同的服务对象，开展各种经营业务。

- (1) 室内装潢。
- (2) 电器维修。
- (3) 商务中心。
- (4) 咨询、中介。
- (5) 代理租售。
- (5) 房屋交换。
- (7) 其他。

上述基本业务、专项业务、特色业务和经营业务的项目具有内在的联系。前两项是物业管理的基本工作，是物业保值、增值以及为业主和使用人提供基本的居住环境、工作环境和生产环境必不可少的；后两项业务是在基础工作上的进一步拓展，是从深度和广度上进一步满足业主和使用人的需要，以达到物业管理的社会效益、经济效益和环境效益的统一。