

全国物业管理企业经理
岗位培训学习资料

建设部干部学院

全国物业管理企业经理 岗位培训学习资料

王京京 主编

二〇〇一年二月

目 录

一、物业管理企业经理岗位培训教学计划	(1)
二、物业管理企业经理岗位培训考试课程教学大纲	(3)
1.《物业管理概论》教学大纲	(3)
2.《物业管理法规政策》教学大纲	(8)
3.《房地产开发经营与管理》教学大纲	(11)
三、《物业管理法规政策》教学内容补充资料	(16)
1. 中华人民共和国城市房地产管理法	(16)
2. 中华人民共和国价格法	(30)
3. 中华人民共和国治安管理处罚条例	(39)
4. 中华人民共和国消费者权益保护法	(51)
5. 建设部关于印发《家庭居室装饰装修管理 试行办法》的通知	(62)
6. 关于加强商品房销售,房改售房与 物业管理衔接工作的通知	(68)
7. 物业管理企业财务管理规定	(73)
8. 住宅共用部位共用设施设备 维修基金管理办法	(78)
9. 物业管理企业资质管理试行办法	(83)
10. 前期物业管理服务协议示范文本	(87)
11. 国家税务总局关于物业管理企业的 代收费用有关营业税问题的通知	(96)

12. 建设部关于修订全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及有关考评验收工作的通知	(97)
四、物业管理企业经理岗位培训开卷考试课程试题 ...	(125)
1.《房地产基本制度与政策》开卷考试试题.....	(125)
2.《房屋结构构造与识图》开卷考试试题.....	(132)
3.《房屋设备基本知识》开卷考试试题.....	(138)
附:答题页	

物业管理企业经理岗位培训教学计划

一、培训目标

通过岗位培训,使物业管理企业经理的专业知识与工作能力达到岗位要求,基本胜任本岗位工作。

二、培训对象

具有大专以上文化程度(或同等学历)的物业管理企业经理。

三、培训内容

《物业管理概论》、《物业管理法规政策》、《房地产开发经营与管理》、《房地产基本制度与政策》、《房屋结构构造与识图》、《房屋设备基本知识》等六门课程。培训教材使用《中国物业管理企业经理岗位培训指定教材》。

四、培训方式

采取面授与自学相结合的方式进行培训,教学时间共260学时。

1. 自学:学员按照物业管理企业经理岗位培训教学计划和考试大纲自学教材,自学时间180学时。为了确保教学质量,提高考试合格率,学员自学是不可缺少的教学环节,因此要求学员务必在参加面授之前自学教材。

2. 面授:学员在自学的基础上,参加建设部干部学院组织的面授学习和考前辅导,面授时间80学时。面授期间由物业管理领域的专家、教授讲授《物业管理概论》、《物业管理法规政策》、《房地产开发经营与管理》等三门课程,并进行考前辅导。对规定的考查课程进行辅导答疑。

3. 考试:考试内容只限于物业企业经理岗位培训指定教材范围;考试命题由建设部住宅与房地产业司和人事教育司审定。

面授学习结束后,进行《物业管理概论》、《物业管理法规政策》、《房地产开发经营与管理》三门课程的闭卷考试。

《房地产基本制度与政策》、《房屋结构构造与识图》、《房屋设备基本知识》三门课程实行开卷考试,面授阶段学习结束后 15 天内,将答卷寄建设部干部学院。

五、课程设置及学时分配

序号	课程内容	总学时	自学学时	面授学时	考核
1	物业管理概论	80	52	28	闭卷考试
2	物业管理法规政策	30	6	24	闭卷考试
3	房地产开发经营与管理	30	14	16	闭卷考试
4	房地产基本制度与政策	30	26	4	考查
5	房屋结构构造与识图	30	26	4	考查
6	房屋设备基本知识	30	26	4	考查
7	计算机应用	30			
	合计	260	180	80	

六、发证

学完全部课程,并经闭卷考试、考查合格者,由建设部干部学院颁发建设部统一印制,在全国范围内通用的《物业管理企业经理岗位证书》。邮 100835、电话:6496834 王京京
北京市建设部干部学院

物业管理企业经理岗位培训考试课程教学大纲

《物业管理概论》教学大纲

一、课程的性质和任务

《物业管理概论》是物业管理企业经理岗位培训考试课程。它主要研究物业管理及其企业管理的基本理论和管理运作模式,详细介绍了物业管理运作过程中的基本内容和与之相关的专业知识。

本课程的任务是:了解掌握物业管理的基本理论,物业管理在房地产开发建设中的地位作用,各类型物业的物业管理要点及运作方式,有关物业管理费用构成及测算,达到物业管理企业经理应具备的基本条件。

二、课程内容及教学要点

(一)物业管理概述

教学目的:在了解物业管理及其市场的产生与发展基础上,明确物业的含义与分类,以及物业管理的基本内容、基本环节、委托及经营管理方式等基本概念和内容,为深入学习和掌握物业管理具体运作方法打下基础。

教学内容:物业与物业管理基本概念,物业管理的产生与发展,物业管理的基本内容,物业管理的基本环节,物业管理涉及的有关部门、组织和机构及其相互关系,物业管理行业和物业管理市场。

教学要点:物业的含义与分类,物业管理的性质及基本特点、基本内容、基本环节和委托与经营方式,以及不同房屋产权关系下参与物业管理的各相关机构、组织之间的关系。

(二)物业管理与房地产开发

教学目的:了解物业管理在房地产开发中的位置与作用,从而充分认识物业管理早期介入的必要性;掌握早期介入的内容和方法。

教学内容:物业管理企业在规划、设计、施工阶段的参与,物业管理企业在物业竣工验收与接管验收中的参与方式与职责。

教学要点:竣工验收与接管验收的区别、内容及双方责任。

(三)物业管理企业

教学目的:了解物业管理公司设立的条件、程序、组织形式、机构设置;掌握物业管理企业的权利、义务,具备物业管理企业运作和管理的基本能力。

教学内容:物业管理企业性质与模式,物业管理企业设立,物业管理企业组织形式、机构设置,物业管理企业权利和义务,物业管理企业素质要求与培训,物业管理企业的自身建设。

教学要点:物业管理企业的权利、义务,物业管理企业经理必备知识和能力,物业管理员工的培训方式及要点。

(四)业主大会与业主委员会

教学目的:了解业主及非业主使用人的基本权利、义务,业主大会和业主委员会的性质、关系、地位和作用,从而明确业主委员会和物业管理企业双方的权利、义务,聘用方法及程序。

教学内容:业主及非业主使用人的基本权利义务、业主大会与业主委员会的组成及其运作、业主委员会与物业管理企

业的关系及聘用。

教学要点:业主、业主大会、业主委员会的权利与义务,业主公约、物业管理委托合同的详细内容,物业管理招标程序和招标书的编制方法。

(五)房屋修缮管理

教学目的:了解和熟悉房屋完损等级评定、修缮和装饰装修管理、日常养护管理的内容、标准、分类和基本要点,明确房屋修缮责任、房屋完损等级评定和危房鉴定管理的基本方法,具备组织房屋修缮管理工作的基本能力。

教学内容:房屋修缮管理概述、房屋损坏原因、房屋完损等级评定、房屋修缮工程、房屋安全管理与鉴定、房屋日常养护、白蚁防治管理。

教学要点:房屋修缮责任划分、房屋完损等级分类和危房鉴定与管理。

(六)房屋设备管理

教学目的:了解房屋设备管理的基本内容、要求、要点、方法及职责划分,具备组织房屋设备管理工作的基本能力。

教学内容:概述、给排水设备管理与维修、供电设备管理与维修、电梯设备管理、供暖设备管理、其他设备管理。

教学要点:各类管理要点及职责划分。

(七)物业管理综合服务

教学目的:了解物业管理中综合服务和相关专业管理的概念、基本内容、特点与要求、基本制度及运作方式与措施,从而明确综合服务在物业管理中的重要地位和作用。

教学内容:概述、环境卫生管理、绿化管理、治安管理、消防管理、车辆道路管理、物业管理与保险。

教学要点:绿化评价指标,治安管理中常见问题的处置,消防管理规章制度的制定。

(八)住宅小区物业管理

教学目的:了解住宅小区物业管理的特点、目标、要点及达标考核内容与方法,以及物业管理经费的来源、收费原则、费用构成与测算方法,具备测算住宅小区物业管理经费的基本能力。

教学内容:概述、住宅小区的物业管理、住宅小区物业管理的达标考评、住宅小区物业管理经费及测算。

教学要点:不同产权性质的住宅管理要点、住宅小区物业管理达标考核程序与标准、物业管理服务费用的来源、收费原则构成与测算方法。

(九)非住宅物业管理

教学目的:了解非住宅物业管理的模式、基本内容和分类、相关影响因素、租户选择、市场营销与保险、租金测算、租约谈判及各项费用构成与测算的基本方法,具备非住宅物业管理的基本能力。

教学内容:收益性物业管理的模式与内容、写字楼物业管理、零售商业物业管理、收益性物业的市场营销与保险、收益性物业管理中的费用测算与财务报告。

教学要点:写字楼物业、零售商业物业租金的确定与租约谈判,收益性物业管理各项费用的构成与测算方法。

(十)物业管理企业财务管理规定

教学目的:了解国家对物业管理企业财务管理的基本要求;掌握代管基金、成本、费用、营业收入、利润概念及管理要求。

教学内容:《物业管理企业财务管理规定》(财政部财基字[1998]7号文件)。

教学要点:代管基金、成本、费用、营业收入、利润概念及管理要求。

三、课时分配

序号	课 程 内 容	总课时数	面授	自学	备注
1	物业管理概述	12	4	8	
2	物业管理与房地产开发	6	2	4	
3	物业管理企业	8	4	4	
4	业主大会与业主委员会	6	2	4	
5	房屋修缮管理	6	2	4	
6	房屋设备管理	6	2	4	
7	物业管理综合服务	10	2	8	
8	住宅小区物业管理	12	4	8	
9	非住宅物业管理	10	4	6	
10	物业管理企业财务管理规定	4	2	2	
	合计	80	28	52	

四、大纲说明

(一)大纲编写依据和适用范围

本大纲是根据建设部建教培[96]41号文件中“物业管理企业经理岗位规范”和“物业管理企业经理资格培训教学计划”要求编写的,适用于物业管理企业经理资格培训。

(二)教学要求

1.《物业管理概论》是从实践中总结和概括的专业基础课程。针对学员的实际情况,在课堂教学过程中要紧密联系实际,结合案例采用启发式教学进行深入浅出的讲解。

2. 将面授与结合学员工作实际进行研讨及学员自学等

方式结合起来。本课程学习应在自学的基础上集中面授。

3. 课程结束后,应组织学员参观考察国家级物业管理优秀与示范项目。

《物业管理法规政策》教学大纲

一、课程性质与任务

《物业管理法规政策》是物业管理企业经理岗位培训考试课程。内容包括国家基本法律、相关法规及物业管理法规、政策等,是物业管理企业运作过程中,必须严格遵守的规范和准则。

通过学习,使学员基本了解和掌握一般法律概念、法律关系、法律责任,目前国内物业管理法规政策体系的现状及原则,熟悉法规政策的应用,纠纷处理原则与要点、程序等,使物业管理工作沿着法制化的方向健康发展。

二、课程内容

(一)法律基本知识(物业管理概论第十章)

教学目的:使学员了解和掌握法律概念、法律关系、法律责任等基本知识;掌握物业管理法制建设的基本内容及违约行为的处理。

教学内容:法律概念与法律关系、法律体系与法律的一般原则、法律责任、物业管理法制建设的内容。

教学要点:法律概念、法律关系、法律责任;物业管理内、外部管理制度和管理方法的制定及违约的处理。

(二)国家基本法律及相关法规

教学目的:使学员了解和掌握与物业管理工作密切相关的国家基本法律、法规。

教学内容：

1. 中华人民共和国城市房地产管理法
2. 中华人民共和国民法通则
3. 中华人民共和国合同法
4. 中华人民共和国公司法
5. 中华人民共和国价格法
6. 中华人民共和国治安管理处罚条例
7. 中华人民共和国消费者权益保护法
8. 中华人民共和国保险法等。

教学要点：房地产交易、房地产权属登记管理、法人制度、民事法律行为、民事权利、民事责任以及治安管理、消费者权益。

(三)物业管理法规、政策

教学目的：使学员熟悉和掌握国家及地方物业管理法规、政策，提高学员利用法律手段分析问题、解决问题的能力。

教学内容：

1. 城市新建住宅小区管理办法 （1994 年 建设部令第 33 号）
2. 城市住宅小区管理服务收费暂行办法 （计价费 [1996]266 号）
3. 城市住宅小区竣工综合验收管理办法 （建房[1993] 814 号）
4. 住宅共用部位设施设备维修基金管理办法 （建住房 [1998]213 号）
5. 物业管理企业资质管理试行办法 （建住房[1999] 261 号）

6. 物业管理企业财务管理规定 (财计字[1998]74号)
7. 商品房购销合同示范文本 (GF-95-0171)
8. 物业管理委托合同示范文本 (建房[1997]263号)
9. 前期物业管理服务协议示范文本 (建住房[1999]246号)
10. 建筑装饰装修管理规定 (1995年建设令第46号)
11. 家庭装饰装修管理试行办法 (建建[1997]92号)
12. 城市异产毗连房屋管理规定 (1989年建设部令第5号)
13. 建设部关于印发《全国优秀住宅管理小区标准》及有关考评验收工作的通知 (建房物字[1996]120号)
14. 建设部关于印发《全国城市物业管理优秀住宅小区(大厦、工业区)达标办法》的通知 (建房物字[1996]第008号)
15. 建设部关于印发《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则》的通知 (建房物字[1997]第011号)
16. 建设部关于加强商品房销售、房改售房与物业管理衔接工作的通知 (建房[1997]219号)
17. 房屋接管验收标准 (GBP30001-90)
18. 建筑内部设计防火规范 (GB50222-95)

教学要点:关于管理体制、开发商、物业管理公司、业主的法律地位以及相互间的权利义务、验收交接管理、安全防范管理、装修管理、管理基金和专用房屋、物业维护责任、赔偿责任与车辆管理责任、独立核算及帐目公开、物业管理公司合法利润、业主委员会、业主公约、委托管理合同、前期服务协议、竞争投标、物业管理公司资质管理、关于处罚权、物业管理标准、物业管理企业资质等级标准、物业管理纠纷的处理原则与程

序。

(四)案例分析

三、课时分配

序号	课 程 内 容	总课时数	面授	自学	备注
1	法律基本知识	4	2	2	
2	国家基本法律及相关法规	8	4	4	
3	物业管理法规、政策及案例	16	14	2	
4	案例分析	4	4		
	合计	32	24	8	

四、大纲说明

(一)大纲编写依据和适用范围

本大纲是根据建设部所颁布的考试大纲、目前国内物业管理行业发展及法制建设的实际情况编写的,主要用于物业管理企业经理岗位培训。

(二)教学要求

本课程集中培训课时少,涉及法律法规内容多,因此在教学中只能就重点、难点进行讲述,这就要求学员必须做到课前预习、课后复习。在教学中特别注重结合案例和物业管理实践讲解法律、法规,为依法从事物业管理工作打下良好的基础。

《房地产开发经营与管理》教学大纲

一、课程的性质与任务

(一)课程的性质

《房地产开发经营与管理》是物业管理企业经理岗位培训

考试课程。该课程从对房地产投资的风险与投资组合分析开始,对房地产市场进行充分的分析,并且对房地产开发程序与管理,房地产开发项目的评估、开发建设过程中资金融通、市场营销等几个方面进行了深入的分析,为物业管理企业经营者提供了必要和充分的房地产开发经营与管理专业知识。

(二)教学任务

使物业管理企业领导者认识房地产开发经营与管理在房地产经济发展过程中的重要地位和作用,房地产开发经营各个环节的内容、程序、方法及相关的政策,投资与管理的内在规律;明了房地产开发运作的全过程,从而选择物业管理先期介入的最佳时机。

二、课程的内容及教学要点

(一)房地产投资概述

教学目的:了解房地产投资风险、投资组合的概念,投资风险类型对投资者行为的影响,通过学习使学员熟悉投资特性及其对物业管理工作的影响,并掌握考虑时间因素的资金等效值计算方法。

教学内容:房地产的种类与特征、房地产投资的形式、房地产投资风险与投资组合、考虑时间因素的资金等效值的计算。

教学要点:考虑时间因素的资金等效值的计算。

(二)房地产开发的程序与管理

教学目的:了解城市规划与房地产的关系,政府调控房地产市场的手段和方法,熟悉国有土地使用权的获取方式和在新旧区域进行房地产开发的特点,掌握房地产开发的主要程

序。使物业管理企业经理明了进一步研究房地产市场的必要性。

教学内容:房地产开发的主要程序、土地使用权的获取、城市规划及其对房地产开发的影响、政府土地政策及其对房地产市场的管理。

教学要点:房地产开发程序的八个步骤和四个阶段、土地使用权获取方式、城市规划与房地产的关系、政府实施宏观调控的主要方式。

(三)房地产开发项目评估

教学目的:了解房地产开发项目可行性研究内容与步骤,房地产开发项目不确定性分析的手段与方法;熟悉现金流量法、财务内部收益率法在房地产开发项目可行性研究中的应用;掌握各项经济指标可行性研究含义及计算方法。

教学内容:房地产开发项目的可行性研究的内容与步骤、房地产市场的分析与预测、房地产开发项目投资与成本费用的估算、房地产开发项目的财务评价、房地产开发项目的不确定性分析、房地产开发项目可行性研究报告的撰写。

教学要点:项目财务评估指标概念、项目成本费用估算、房地产开发项目可行性研究内容与步骤。

(四)房地产开发的建设过程

教学目的:了解房地产开发项目建设基本程序,工程竣工验收内容,工程建设承包合同形式与条款,工程建设招投标方式、过程及计算方法;熟悉建设过程中工程项目管理的主要内容及工期、成本、质量的控制的方法。

教学内容:建筑工程施工的投标与招标、建筑工程施工的合同形式与一般合同的条款、工程项目的管理、工程项目的竣