



W

专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

物业管理基础

劳动保障部 中国就业培训
技术指导中心 组织编写

中央广播电视大学出版社





责任编辑：尹立宏 刘 仙

封面设计：张往金



ISBN 7-304-02589-1



9 787304 025892 >

ISBN 7-304-02589-1/G · 768

定价：22.00元

国家职业资格培训教程 物业管理基础

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写

中央广播电视大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理基础/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京:中央广播电视大学出版社, 2004. 3

国家职业资格培训教程

ISBN 7-304-02589-1

I. 物… II. 劳… III. 物业管理—技术培训—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 018697 号

版权所有,翻印必究。

物业管理基础

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行/中央广播电视大学出版社

经销/全国新华书店

印刷/北京密云胶印

开本/787×1092 1/16 印张/10.25 字数/237 千字

版本/2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

印数/0001—33000

社址/北京市西四环中路 45 号 邮编/100039

电话/68519502 62529338

(本书如有缺页或倒装,本社负责退换)

书号:ISBN 7-304-02589-1/G·768

定价:22.00 元

国家职业资格培训教程

物业管理员编审委员会

主 任：陈 宇

副主任：陈李翔 张永麟 张宝秀

委 员：（按姓氏笔画排序）

王青兰 王瑞华 艾白璐 刘增田 安 静

邢莉萍 孙 颖 李胜来 陈 蕾 陈瑛洁

赵绍鸿 诸建华 班道明 戴林章

物业管理员全套教程主编主审人员

主 编：张宝秀

副主编：艾白璐 王青兰

主 审：诸建华 李胜来 赵绍鸿 戴林章

《物业管理基础》分册编写人员

主 编：刘增田 邢莉萍

执 笔：（按姓氏笔画排序）

刘增田 刘海波 闫同申 邢莉萍 孙亚洲

孙 颖 张国利

前 言

为推动物业管理员职业培训和职业技能鉴定工作的开展,在物业管理从业人员中推行国家职业资格证书制度,劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《物业管理员国家职业标准》(以下简称《标准》)制定工作的基础上,组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家,编写了国家职业资格培训教程——物业管理员系列教程(以下简称《教程》)。

《教程》紧贴《标准》,内容上,力求体现“以职业活动为导向,以职业技能为核心”的指导思想,突出职业培训特色;结构上,针对物业管理从业人员职业活动的领域,按照模块化的方式,分物业管理员、助理物业管理师、物业管理师3个级别进行编写。本套《教程》中《物业管理基础》分册的内容覆盖《标准》的“基本要求”;《物业管理员》、《助理物业管理师》和《物业管理师》分册的内容分别覆盖《标准》中3个职业等级的“工作要求”,其中“基本操作”和“相关知识”的内容分别对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

国家职业资格培训教程——物业管理员系列教程适用于本职业国家职业资格四级、三级、二级的培训和鉴定,是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

张宝秀、艾白璐、王青兰负责全套教程的统稿工作。诸建华、李胜来、赵绍鸿、戴林章负责本套教程的主审工作。《物业管理基础》分册由刘增田、邢莉萍主编,具体编写分工如下:闫同申编写第一章,邢莉萍编写第二章,张国利编写第三章,刘增田、刘海波编写第四章、第五章,孙亚洲编写第六章、第七章,刘增田、孙颖编写第八章。

由于时间仓促,不足之处在所难免,欢迎读者提出宝贵意见和建议。

目 录

第一章 物业管理基本概念.....	1
第一节 物业与物业管理.....	1
一、物业.....	1
二、物业管理.....	2
第二节 物业管理的主要内容与过程.....	4
一、物业管理的主要内容.....	4
二、物业管理的早期介入与前期物业管理.....	6
三、物业管理的过程.....	6
第三节 物业管理的基本原则.....	7
一、权责分明原则.....	7
二、业主主导原则.....	8
三、服务第一原则.....	8
四、统一管理原则.....	8
五、专业高效原则.....	9
六、收费合理原则.....	9
七、公平竞争原则.....	9
八、依法行事原则.....	9
第四节 物业管理的服务质量标准.....	10
一、建设部制定的《全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区） 标准及评分细则》.....	10
二、中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级 标准（试行）》.....	11
三、国家行政管理部门和地方政府制定的其他服务质量要求.....	12
四、业主与物业管理企业约定的服务质量标准.....	12
第五节 物业管理人员的素质要求.....	12
一、物业管理人员应当具有高尚的职业道德.....	12

二、物业管理人员应当具有专业知识和专业技能	13
三、物业管理人员应当具有较高的个人素质	13
第二章 物业管理机构基本知识	15
第一节 物业管理企业	15
一、物业管理企业的分类	15
二、物业管理企业的组建	16
三、物业管理企业的组织机构	18
四、物业管理企业的权利和义务	22
五、物业管理企业资质管理	23
第二节 业主大会与业主委员会	25
一、业主	25
二、业主大会	27
三、业主委员会	30
第三节 物业管理相关机构	32
一、房地产行政主管部门	33
二、工商、税务和物价等行政主管部门	34
三、供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位	35
四、物业建设单位	36
五、业主大会和业主委员会	37
六、专业性服务企业	38
七、街道办事处和居委会	38
八、行业协会	39
第三章 住宅小区的物业管理知识	40
第一节 住宅小区的构成与特点	40
一、住宅小区的涵义	40
二、住宅小区的构成	41
三、住宅小区的的特点	42
第二节 住宅小区物业管理的内容与特点	43
一、住宅小区物业管理的概念	43

二、住宅小区物业管理的内容.....	43
三、住宅小区物业管理的特点.....	44
第三节 住宅小区物业管理的目标与要求.....	45
一、住宅小区物业管理的目标.....	45
二、住宅小区物业管理的要求.....	46
第四章 写字楼的物业管理知识.....	56
第一节 写字楼的类型与特点.....	56
一、写字楼的含义.....	56
二、写字楼的类型.....	56
三、写字楼的特点.....	57
第二节 写字楼物业管理的方式与目标.....	59
一、写字楼物业管理的方式.....	59
二、写字楼物业管理的目标.....	59
第三节 写字楼物业管理的内容与特点.....	66
一、写字楼物业管理的内容.....	66
二、写字楼物业管理的特点.....	69
第四节 写字楼的租赁管理.....	71
一、写字楼租赁合同的签订.....	71
二、写字楼租赁合同的执行.....	71
三、写字楼承租户的选择.....	73
四、写字楼租金的确定.....	74
第五章 商业场所的物业管理知识.....	76
第一节 商业场所的类型与特点.....	76
一、商业场所的含义.....	76
二、商业场所的类型.....	76
三、商业场所的特点.....	77
第二节 商业场所物业管理的内容与特点.....	78

一、商业场所物业管理的内容.....	78
二、商业场所物业管理的特点.....	81
第三节 商业场所的租赁管理.....	81
一、商业场所租赁合同的签订.....	82
二、商业场所承租客商的选配.....	83
三、商业场所租金的确定.....	87
第六章 工业区的物业管理知识.....	89
第一节 工业区的构成与特点.....	89
一、工业区的构成.....	89
二、工业区的类型.....	89
三、工业区的特点.....	90
第二节 工业区物业管理的内容、特点与要求.....	91
一、工业区物业管理的含义.....	91
二、工业区物业管理的内容.....	91
三、工业区物业管理的特点.....	95
四、工业区物业管理的要求.....	96
第七章 其他类型物业管理知识.....	102
第一节 其他物业的主要类型与特点.....	102
一、其他物业的主要类型.....	102
二、其他类型物业的特点.....	102
第二节 其他类型物业管理的内容与特点.....	103
一、酒店物业管理的内容与特点.....	103
二、学校物业管理的内容与特点.....	108
三、医院物业管理的内容与特点.....	110
第八章 相关法律法规知识.....	113
第一节 物业管理法律常识.....	113
一、物业管理法律关系.....	113

二、物业管理法律规范.....	114
三、物业管理法律责任.....	116
第二节 物业管理法律法规.....	118
一、《中华人民共和国民法通则》.....	118
二、《中华人民共和国合同法》.....	119
三、《物业管理条例》.....	120
四、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》.....	123
五、《业主大会规程》.....	124
六、《物业服务收费管理办法》.....	124
第三节 物业管理相关政策.....	125
一、物业管理法律法规与政策之间的关系.....	125
二、物业管理相关政策的作用.....	127
附 录.....	130
参考文献.....	150

第一章 物业管理基本概念

第一节 物业与物业管理

学习目标

1. 了解物业的概念与特征。
2. 了解物业管理的概念与特征。

一、物业

（一）物业的概念

“物业”原是广东、香港、澳门地区人们对单元性房地产的称谓。根据李宗镔先生所著的《香港房地产法》一书解释：“物业是单元性地产。一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。故一物业可大可小，大物业可分为小物业^①。”

物业、房地产、不动产是既有联系，又有区别的 3 个概念。根据《中华人民共和国行业标准——房地产业基本术语标准》（JGJ/T30—2003）的定义，不动产（immovable property）是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并且不能分离的他物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益；房地产（real estate, real property）是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益；而物业（property）特指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。各类建筑物可以是住宅小区的房屋，也可以是写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场馆等；配套设施、设备，如市政设施、文化娱乐设施、交通设施等；场地，是指庭院、绿地、道路等。房地产一词的使用贯穿于房屋从开发、营销到使用、管理的全过程；不动产强调的是它的不便于移动性；物业则侧重于使用、服务和管理角度。

根据用途，物业可分为居住物业、商业物业、工业物业和其他物业等多种类型。其中，居住物业又可分为普通住宅小区、公寓、别墅等类型；商业物业可分为写字楼、商业场所等类型。商住两用等类型物业属综合型物业。

（二）物业的特征

1. 固定性

^①李宗镔. 香港房地产法. 香港: 商务印书馆香港分馆, 1988. 9.

所有的建筑物、构筑物及其配套设施必然依附于一定的地块，建成以后，在一般情况下是搬不走、挪不动的。这就是说物业具有不可移动的固定性特点。所以，在建造物业之前，一定要有长远观念，在各级政府规划部门的规划范围内，进行精心策划，在施工中，要严格管理，保证质量。新建的物业，要和周围环境协调一致，创造良好的自然环境。

2. 耐久性

物业的建造，一般都需要较长的时间，物业的使用时间就更长了。我们经常看到在建筑业中提到“精心设计，百年大计”这样的口号，说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长的时间，特别是具有纪念价值和文物保护价值的建筑物，更应当长久地保留下去。

3. 多样性

物业范围非常广泛，规模各不相同，高矮大小悬殊，形状各有差异，颜色五花八门。居住用房、商业大厦、写字楼、工业厂房、仓库、寺庙、文化娱乐场所、体育竞赛场馆及其配套设施、水、电、气、暖、庭院、道路、树木、花草等等，物业类型多样，而且每一个单体物业又有独到之处。物业的多样性构成了城市乡村的不同风格，更加显示物业区域的风采。

4. 高值性

物业，不仅具有使用价值，而且应当具有较高的观赏价值。各种建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的。尤其在人口密集、可用土地较少和人口逐渐增多的大、中城市，物业价值就更高了。因此，如何为业主的物业保值、增值，自然就成了物业管理企业的重要职责。

5. 权益性

《房地产业基本术语标准》特别强调不动产、房地产、物业都不仅包括相关物质实体，而且包括依托于物质实体上的权益。物业的法律属性集中反映在物权的关系上，在我国，房地产权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权及其占有土地的使用权。

房地产权比其他商品财产权的结构更为复杂。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只是一项单项权利，而是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押等，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。

二、物业管理

（一）物业管理概念

物业管理（property management）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。从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格，具有一定的资质；物业管理企业按照国家法律、法规和物业服务合同，采用先进的维修养护技术和方法，对建筑物与物业管理区域内的环境卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理，为业主提供全方位高效、优质、经济的服务，使物业发挥最大的社会效益、环境效益和经济效益。物业管理的具体内容，应当按照业主和物业管理企业签订的《物业服务合同》实施。现代物业管理与传统房地产管理在管理体制、服务范围

和服务质量上都有很大的不同。

（二）物业管理的起源及在我国的发展

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时英国正值工业发展时期，大量农村人口涌入城市，造成了严重的房荒。有些开发商相继修建一些简易住宅，以低廉的租金租给工人家庭居住。由于环境恶劣，人为破坏时有发生，租金拖欠严重，业主的经济收益也得不到保障。当时，有一位名叫奥克维姬·希尔（Octavia Hill）的女士为在其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法，要求租户严格遵守，从而改善了居住环境。自此以后，物业管理逐渐得到业主和政府有关部门的重视，被推广到世界各国。迄今为止，物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分，在国际上十分流行并获得了蓬勃发展，被人们视作现代化城市的朝阳产业。

20 世纪 80 年代，随着全国住宅小区的兴建，现代物业管理从香港传入我国内地。1981 年 3 月，全国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司诞生。此后，物业管理行业在我国迅速发展，各地物业管理企业和从业人员数量迅速增加。1994 年 3 月 23 日，建设部以第 33 号令颁布了《城市新建住宅小区管理办法》，这为我国有关城市住宅小区管理工作正规化、法制化奠定了基础。同年 6 月 18 日，深圳市颁布了《深圳经济特区住宅物业管理条例》，并于 11 月 1 日起施行，这是我国第一部地方性物业管理法规。其后，北京、上海等地区也相继制定出台了地方性物业管理法规，推动了城镇物业管理的进一步发展，使各地物业管理工作进一步走向规范化和法制化。2003 年 9 月 1 日，国务院颁布的《物业管理条例》开始实施，这标志着我国物业管理工作步入了新的发展阶段，进入了高效、法制、规范的高速发展新时期。

（三）物业管理的特性

1. 覆盖面广

物业管理是从香港和国外传播到国内的，从 20 世纪 80 年代开始进入我国大陆沿海城市，由深圳逐步发展到上海、广州、北京、天津、辽宁、山东、福建、江苏等省市的众多城市。物业管理，从地域上看，管理面广，从管理对象上看，包括的范围也比较宽。在深化改革过程中，大批售后公房或未售公房以及商品住宅、办公用房、工商用房，甚至机关、学校用房及其配套设施设备，都是物业管理的对象。从服务对象来看，由于各种物业属于不同的业主或由各种各样的使用人使用，所以物业管理服务的对象也各不相同，十分广泛。

2. 服务性强

物业管理属于服务性行业。在《中华人民共和国职业分类大典》中，物业管理人员属于社会服务人员。虽然有时物业管理人员需要履行管理职责，但服务是物业管理的根本属性。为了突出强调物业管理的服务性，《物业管理条例》中将物业管理委托合同称为《物业服务合同》，规定物业管理企业须按照《物业服务合同》为业主和使用人提供服务。物业管理企业只有根据业主的委托和要求，不断管理创新，不断改进服务态度，不断创新服务办法，不断提高服务质量，不断扩大服务范围，不断开拓服务项目，更好地为业主提供高效、优质、周到的生活服务和现代化的商务服务以及智能化的管理，才能具用无限的生命力，才能立于不败之地，才能不断得到新的发展。

3. 专业性强

物业管理企业接受委托后, 需要按照物业服务合同的约定, 采用先进的维修养护技术和方法, 对建筑物与物业管理区域内的环境卫生、安全保卫、道路养护统一实施专业化管理, 为业主提供全方位高效、优质、经济的服务, 涉及物业管理、建筑工程、电气设备、给排水、暖通、自动化、保安、保洁、绿化等多种专业领域, 需要多方面的专业人才。物业管理企业的所有工作人员, 无论从事哪个工种的工作, 都需要学习物业管理专业知识, 成为复合型人才, 只有这样, 才能更好地为业主和使用人提供服务。

4. 业主处于主导地位

业主是物业的主人, 在物业管理中业主始终处于主导地位。从立法到行政管理都有明确的法规和措施来保障业主的权益。《物业管理条例》规定: “物业管理区域内全体业主组成业主大会”, “代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益”, 业主“参加业主大会会议, 行使投票权”, “选举业主委员会委员, 并享有被选举权”。这从制度上保证了业主能够自治管理物业, 在管理中起主导作用, 占据主要地位。在实践中, 业主委员会执行业主大会的决议, 通过招标形式选择物业管理企业, 按照《物业服务合同》监督物业管理企业的管理服务工作。物业管理企业的服务, 只有被业主接受, 企业才会有生命力, 才能取得合法收入, 得到良好的效益。

5. 物业管理与社区管理相结合

社区管理, 一般是由政府的基层单位街道办事处和社区内的居民委员会承担的, 主要工作包括组织管理社区的妇幼保健、计划生育、青少年教育、治安保卫、民事调解、社会福利、老龄工作等。物业管理服务项目众多, 内容丰富, 从最基本的物业维修、养护到物业管理区域的环境管理, 都应与社会管理紧密结合, 共同营造现代化、具有浓厚文化生活气息的生活和工作环境, 创造物质文明和精神文明。

第二节 物业管理的主要内容与过程

学习目标

熟悉物业管理的工作内容, 能够全面实施《物业服务合同》。

一、物业管理的主要内容

(一) 物业的接管验收

主要是根据物业管理委托服务合同制定物业的接管验收方案, 按照有关规定组织物业的接管验收。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; 建设单位应向物业管理企业移交有关物业资料。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。

（二）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。

（三）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。

（四）房屋建筑及附属设备设施的维修养护管理服务

（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。

（五）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。

（六）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。