

全国物业管理师资格考试用书

物业管理实务

最新修订版

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

WUYE GUANLI SHIWU

紧扣最新大纲
囊括全部考点
全真模拟试题卷
权威系统实用

 中国工人出版社

全国物业管理师资格考试用书

物业管理实务

最新修订版

北京亚太教育研究院物业管理研究中心◎编写

张海港 郑良雨◎主编

 中国工人出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务：最新修订版 / 北京亚太教育研究院物业管理研究中心编写. —北京：中国工人出版社, 2014. 7

(全国物业管理师资格考试用书)

ISBN 978-7-5008-5835-5

I. ①物… II. ①北… III. ①物业管理—资格考试—自学参考资料 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第128817号

物业管理实务·最新修订版

- 出 版 人 李庆堂
责任编辑 杨博惠
责任校对 董春娜
责任印制 黄 丽
出版发行 中国工人出版社
地 址 北京市东城区鼓楼外大街45号 邮编：100120
网 址 <http://www.wp-china.com>
电 话 (010) 62350006 (总编室) (010) 62005039 (营销出版部)
(010) 82075934 (社科文艺分社)
发行热线 (010) 62005049 (010) 62005042 (传真)
经 销 各地书店
印 刷 北京市密东印刷有限公司
开 本 710毫米×1000毫米 1/16
印 张 16
字 数 260千字
版 次 2010年6月第1版 2014年7月第3版第1次印刷
定 价 40.00元
-

本书如有破损、缺页、装订错误，请与本社营销出版部联系更换
版权所有 侵权必究

前 言

《物业管理师制度暂行规定》施行后,国家对从事物业管理工作的专业管理人员实行职业准入制度,须经过全国统一考试,取得《中华人民共和国物业管理师资格证书》,并依法注册取得《中华人民共和国物业管理师注册证》。

2010年至2013年,北京亚太教育研究院物业管理研究中心与全国各影响力机构及行业协会一起,举办了几十场累计5万余人次的物业管理师培训,考试通过率更是连续数年领先于全国。为了进一步方便广大物业管理从业人员参加考试,提高学习、复习效率及考试通过率,发挥我们的优势资源,编者吸取了大量注册物业管理师培训经验,并结合数千位学员的反馈,在详细分析总结本套考试用书2010年版和2011年版的基础上,根据最新考试大纲,进行了全面修订。

按照全国物业管理师制度管理委员会发布的2014年《全国物业管理师资格考试考试大纲》要求,注册物业管理师考试考点中不再按照“了解、熟悉、掌握”三个层次来划分。但是,编者依据应试类考试的特点,结合行业实际和相关知识点、依据考试出题思路 and 模式,在将每个知识点进行精简归纳、方便记忆的基础上,按重要性划分为四个级别,即:

A级——需要重点掌握的内容;

B级——需要熟悉的内容;

C级——需要了解的内容;

大纲不做要求的内容。

希望大家在学习过程中注意把握重点内容。

本套“全国物业管理师资格考试用书”(最新修订版)是按照全国物业管理师制度管理委员会发布的2014年《全国物业管理师资格考试大纲》编写的,对相关知识全部进行了更新。全套书包括《物业管理实务》、《物业管理基本制度与政策》、《物业经营管理》、《物业管理综合能力》四本,每本书后都附有代表性的考试模拟试题。

本书专门针对全国物业管理师资格考试,是考生备考以及教师讲解的重要工具,更是考前强化训练、备考冲刺、复习知识点的有力武器。

最后,对于参与本教材调研的众多学员和考生,提出修改修订建议的诸位老师、行业内的领导、专家,参与教材相关准备、校对的诸多工作人员以及相关人士的大力支持和帮助,在此表示衷心的感谢!

由于篇幅及时间限制,书中难免会有疏漏,望广大物业同人批评指正。

北京亚太教育研究院物业管理研究中心 张海港

2014年6月20日于北京

目 录

第一章 物业项目早期介入	1
第一节 物业项目早期介入概述	1
第二节 物业项目早期介入的工作内容	2
第三节 物业项目早期介入的组织实施	5
第二章 物业项目管理权获取	14
第一节 物业项目管理权获取	14
第二节 物业服务方案	20
第三节 物业管理合同	23
第三章 物业项目的承接查验	27
第一节 新建物业承接查验	27
第二节 物业管理机构更迭时的承接查验	35
第四章 物业项目前期管理	39
第一节 物业项目前期筹备	39
第二节 物业项目入住管理	44
第三节 物业装饰装修管理	47
第四节 物业工程质量保修管理	52

第五章 房屋及设施设备管理	59
第一节 物业设施设备管理概述	59
第二节 房屋共用部位、公用设施与场地管理	62
第三节 共用设备管理	65
第四节 物业公共能源管理	85
第六章 公共秩序管理	90
第一节 公共安全防范管理	90
第二节 消防管理	95
第三节 车辆停放管理	102
第七章 物业环境管理	106
第一节 清洁卫生管理	106
第二节 有害生物防治	113
第三节 绿化管理	116
第八章 风险防范与紧急事件	124
第一节 物业管理风险的内容及防范管理	124
第二节 紧急事件处理	130
第九章 客户服务与公共关系	136
第一节 物业项目的客户服务	136
第二节 物业项目的客户管理	139
第三节 物业项目的公共关系管理	144
第十章 人力资源管理	145
第一节 职位管理	145
第二节 员工的培训管理	151
第三节 员工的绩效管理	152

第四节 员工薪酬管理	154
第五节 员工劳动保护	155
第十一章 财务管理	158
第一节 物业服务企业的财务管理	158
第二节 物业服务费的测算编制	165
第三节 物业管理专项维修资金	169
第十二章 质量管理与绩效评价及供应商管理	173
第一节 质量管理	173
第二节 绩效评价	176
第三节 供应商管理	179
第十三章 档案管理与应用文书	182
第一节 物业管理档案管理	182
第二节 物业管理应用文书	188
第十四章 物业管理权交接	190
第一节 物业管理权的移交	190
第二节 物业管理退出	192
附录1:《物业管理实务》考试模拟习题	195
第一部分 单项选择题	195
第二部分 多项选择题	210
第三部分 案例分析题	227
附录2:《物业管理实务》考试模拟习题参考答案	241
第一部分 单项选择题	241
第二部分 多项选择题	243

第一章 物业项目早期介入

第一节 物业项目早期介入概述

一、物业项目早期介入的含义【C级】

项目早期介入是指新建物业竣工之前,建设单位在项目的立项、规划设计、施工建设、营销策划、竣工验收阶段所引入的物业服务咨询活动。物业服务企业从业主使用和物业服务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、管线布置、施工质量、竣工验收等方面提出合理化的意见和建议。

项目早期介入对建设单位而言并非强制性要求,根据项目的实际需要进行选择,可以由物业企业提供,也可以由专业咨询机构提供;项目早期介入是建设单位在项目开发各阶段引入的物业服务专业技术支持;服务的对象是建设单位,建设单位支付项目早期介入服务费用。

二、早期介入的作用【A级】

物业服务企业的早期介入可以协助开发建设单位及时发现项目规划、设计、施工、销售过程中所存在的问题,使规划更为优化、完善,减少设计上的缺陷以及交付后的业主纠纷,在项目建设初期把不利于物业管理、损害业主利益的因素尽可能消除或减少,使物业服务顺利开展,业主利益得到保障。

(一)从业主使用的角度,有利于提高业主对物业的认可度

(1)优化设计,满足业主使用需求;

(2)有助于提高工程质量。

(二)从物业管理角度,有利于物业服务工作顺利开展

(1)有利于了解物业情况;

(2)能够为前期物业管理做充分准备;

(3)有利于规避物业经营管理风险。

(三)从项目开发角度,有利于提高建设单位的开发效益

(1)从业主实际使用需求提出建议,可以避免返工,减少不必要的投资;

(2)促进项目销售,加快资金周转。

三、早期介入的方式【A级】

物业服务企业或专业咨询机构通常运用市场调研、图纸会审、对标管理、过程监控方式定期参加建设单位组织的项目沟通会,以发函的方式提交建议书,就早期介入的相关问题交换意见,从而使得项目早期介入的工作内容得以实施。

第二节 物业项目早期介入的工作内容

一、项目可行性研究阶段【C级】

(一)介入形式

获取收集项目信息,对项目整体设想和建设思路、周边情况、项目定位等进行分析评估,对项目物业服务进行总体策划。

(二)工作内容

(1)了解项目的周边环境;

(2)协助建设单位评估项目所需相关配套设施;

(3)向建设单位提供专业咨询意见和可行性研究报告;

(4)设计与客户目标相一致并具备合理性能价格比之上的物业管理框架性方案;

(5)推选知识面广、综合素质高、策划能力强的管理人员承担项目早期介入工作;

(6)可行性研究是项目开发建设的前提,早期介入服务单位就项目定位、物业管理的基本思路和框架、运作模式提供专业意见,使建设单位更准确地进行市场定位,提高项目性价比。

二、规划设计阶段【B级】

(一)介入形式

组织结构、设备专业人员参加项目规划设计沟通会,从使用、维护、管理、经营以及未来功能的调整和保值增值等角度,对设计方案提出意见或建议。

(二)工作内容

- (1)获取项目规划资料;
- (2)就物业的结构布局、功能方面提出建议;
- (3)就物业环境及配套设施的合理性、适应性提出建议;
- (4)提供设备、设施的设置、选型及运营、维护等方面的改进意见;
- (5)就物业管理用房、社区活动场所等公共配套建筑、设施、场地的设置、要求等提出意见;
- (6)收集对建设单位规划设计的建议,整理成项目建议书并跟进落实;
- (7)所提出意见和建议应该体现专业性,并符合有关法律、法规及技术规范要求;
- (8)从确定的目标客户角度考虑问题,使建设单位、业主与物业企业的目标利益相统一;
- (9)贯彻可行性研究阶段所确定的物业服务总体设计规划内容和思路,保证总体思路的一致性、连贯性和持续性。

三、施工阶段【A级】

(一)介入形式

安排工程技术人员驻场,对施工中的项目进行巡查、了解、记录,并就有关问题提出建议。

(二)工作内容

- (1)熟悉规划设计内容,对现场施工情况进行跟踪;
- (2)参加项目沟通会,准确了解现场施工进度节点和各专业分项施工计划;

(3)跟进设施设备的安装调试,了解设施设备的使用功能和操作要求,并收集相关技术资料文件;

(4)熟悉并记录基础及隐蔽工程、管线的铺设情况,特别注意那些在设计资料中及常规竣工资料中未反映的内容;

(5)与建设单位就施工过程中的问题共同磋商,及时提出并落实整改方案;

(6)仔细做好现场记录,将重要的场面拍照存档,为今后的物业服务提供资料,也为将来处理质量问题提供重要依据;

(7)物业服务企业不是建设监理单位,要注意介入的方式方法,既要对质量持认真态度,又不能影响正常的施工监理工作。

四、销售阶段【A级】

(一)介入形式

确定物业服务模式、收费标准等,对销售人员、客户提供物业服务培训、咨询活动。

(二)工作内容

(1)根据物业产品类型及目标客户群的定位确定物业管理的模式;

(2)根据规划和配套确定物业管理服务的基本内容和服务质量标准;

(3)拟定物业服务的各项费用的收费标准及收费办法,协助各种手续报批;

(4)协助建设单位起草《前期物业服务合同》和《临时管理规约》;

(5)安排项目销售现场物业服务咨询人员;

(6)评估项目红线内外影响业主生活的不利因素,向建设单位提出建议;

(7)接受建设单位的委托对销售中心、样板房等提供物业管理服务,并展示未来物业服务的状况;

(8)物业服务费的定价除考虑物业档次、定位外,还应考虑物业服务成本的增长趋势和可持续经营;

(9)对于物业服务的宣传及承诺,要实事求是,符合法规。

五、竣工验收阶段【A级】

(一)介入形式

工程技术人员参与竣工验收,严把质量关。

(二)工作内容

- (1)收集相关的验收标准和法律法规;
- (2)参与竣工验收,包括单项工程验收,分期竣工验收和综合竣工验收;
- (3)跟进验收过程,了解验收人员给施工或建设单位的意见、建议和验收结论;
- (4)掌握验收情况,收集工程质量、功能配套以及其他方面存在的遗留问题,为物业承接查验做准备;
- (5)跟进遗留问题的整改和竣工验收资料的收集整理。

第三节 物业项目早期介入的组织实施

一、早期介入工作的准备【B级】

(一)项目早期介入的风险评估

- (1)责任划分不清造成的风险
- (2)专业能力不足造成的风险
- (3)职业安全的风险
- (4)信息管理的风险
- (5)可持续经营的风险

(二)早期介入的工作准备

1. 人员准备、后勤保障

- (1)按照合同约定配置早期介入人员;
- (2)落实工作所需劳动保护用品及工具;
- (3)建立项目早期介入管理制度,规范工作流程;
- (4)为项目早期介入提供后勤保障。

2. 获取了解熟悉项目建设计划及相关资料,现场勘查

3. 与建设单位沟通,知会项目早期介入人员安排及工作计划

4. 制订项目早期介入工作节点

5. 按照合同约定和工作计划开展项目的早期介入工作

二、项目早期介入合同的订立与管理【A级】

早期介入合同由建设单位与被委托单位协商约定,在项目早期介入实施前订立,承接查验后合同终止。

早期介入合同的主要内容有:

1. 项目早期介入概况
2. 早期介入委托内容及要求

根据项目早期介入委托合同内容,主要包括对项目早期介入约定输出内容。

(1)规划设计阶段,对管理用房,项目安全性及物防、技防措施,交通规划,工程配套及规划,园林景观,环保节能措施进行评估,向建设单位提供评估报告。

(2)建设施工阶段,跟进现场施工,核实前期规划建议落实情况,评估指出施工过程中存在的质量或安全隐患等风险,形成评估报告,同时挖掘对后期物业服务可能带来的风险问题,整理收集并提交建设单位整改建议,以确保交付工作顺利完成。

(3)营销策划阶段,制订的服务方案、服务内容、服务标准须与项目定位的顾客群体相对应,测算的费用应与后期提供的物业服务质价相符,并且测算时要综合考虑市场调节与城市经济发展因素。

(4)承接查验阶段,协助物业服务企业做好物业项目的承接查验工作,提交验收报告,以便建设单位及时整改,规避风险。通过评估支出交付后仍存在不利于客户感受 and 实际使用功能的问题,行成评估报告,以便今后项目借鉴以提升产品质量。

3. 服务费用
4. 双方的权利和义务
5. 违约责任
6. 其他事项

主要包括商业机密、不可抗力、书信来往与送达、廉洁合作协议、合同期限、合同终止与解除等。

三、早期介入的组织与实施【A级】

(一)项目早期介入的组织实施

1. 成立项目早期介入专项工作小组

工作组人员由房屋结构、设备专业等方面人员组成,要求经验丰富、知识全面

的管理人员和技术人员。

2. 主要工作职责

(1)负责与建设单位、施工单位就早起介入工作进行沟通与协调；

(2)负责参与项目各专业设计、技术交底和图纸会审，提出书面合理化建议和意见；

(3)负责参与施工现场的了解、跟进，发现可能影响日后使用或管理运作的因素，及时反馈给建设单位采取适当措施；

(4)负责对检查过程中发现的问题和合理化建议进行对接、沟通；

(5)负责收集整理前期物业管理档案文件；

(6)负责对建设单位销售人员进行物业管理知识培训；

(7)负责跟进提出的相关建议，并督促实施。

3. 明确沟通机制

(1)获取建设单位和各施工单位的联系信息；

(2)建设单位必须明确早期介入对接的设计、工程等专业部门；

(3)填写周报制度，主要包括工作进度计划、检查情况及问题处理建议。

4. 获取物业项目相关信息、资料

(1)收集小区整体规划指标、了解产品类型、设施设备配套等信息；

(2)收集物业项目开发建设计划、运营计划、各分项工程时间节点等，与建设单位保持积极沟通，及时获取最新资料；

(3)获取物业项目相关图纸(建筑、结构、给排水、电器、暖通、景观、精装等)。

5. 早期介入工作计划

早期介入工作计划主要从项目立项至规划设计阶段、建设施工到营销策划阶段、竣工验收阶段三个阶段制订工作计划。

项目立项至规划设计阶段的工作计划内容主要是：签订早期介入合同、成立早期介入工作组、实施项目调研获取详细资料；与建设单位设计单位从未来使用、维护、经营物业管理的角度，从物业保值增值的角度就项目的有关规划设计、配套设施选型的合理性提出意见和建议。

建设施工到营销策划阶段的早期介入工作计划内容主要是：跟进落实监督现

场施工,保证施工质量,确定物业管理的服务模式、服务标准、测算物业管理收费标准,完成物业管理招投标和政府备案,对销售人员进行物业管理知识培训。

竣工验收阶段的早期介入工作计划内容主要是:参与竣工验收,准备成立服务中心人员招聘、培训等。

(二)项目早期介入主要技术要点【C级】

1. 规划设计阶段技术要点

对项目总体设计、安保布局、消防布局、交通布局、生活配套、设备配套、新材料、新技术、管理用房、生态环保、公共空间、景观配置、绿化配置、室内配置、房屋成本、智能化配置、管理用房及垃圾房进行重点模块开展工作。

(1)规划设计评估资料准备

《可行性研究报告》及批复、《详规》及批复、项目选址意见书、《勘测定界报告》、配套条件明细等资料文件;企划文件;设计文件。

(2)规划设计总体评估技术要点

规划设计总体评估技术要求:功能合理、交通合理、环境自然和谐、生活配套齐全、设备完善可靠、材料环保节能、安防完备先进、网络智能充分、节约管理成本。

(3)安保布局技术要点

消除管理死角、避免管理盲点、出入口设置清晰、安防设施齐全。

(4)消防布局技术要点

配置充分合理,消防车道合规,登高设置合规,消防通道、门、墙、避难区设置合理。

(5)交通布局技术要点

层次合理、人车分流、配置充分。

(6)生活配套技术要点

市政配套、商业用房配置;生活配套;商业配套。

(7)设备配套技术要点

①水、电、煤、电信、广播电视、污水处理要满足使用需要,留有余地;

②配电、水泵、电梯、重要空调设备定型成熟可靠;

③沟、管、渠、井的设置合理,便于维修保养;

④公共照明、楼道照明配置合理;

⑤配电房设备合规、水泵房不应设在住宅建筑内,给水泵房内不应有污水管穿越,电梯井不应紧邻卧室、书房、起居室,或者采取隔音措施;

⑥供配电系统设计时,应当将居民用电与商铺及公共用电分开设计,小区配套用房、控制中心、室外公共照明、车库、景观照明、电梯供电、会所商业等均应安装计量装置,以便分类控制计量核算;

⑦绿化用水、商业用水、会所用水、配套用房用水、公厕用水等安装独立计量和控制设计,委托物业抄表的计量表应集中设置在公共区域。

(8)智能化配置技术要点

安保智能化、网络智能化、设备管理智能化。

(9)房屋本体技术要点

屋面防水隔热,可上人屋顶花园满足其特殊要求;墙体考虑防水、隔热、隔音效果;楼板厚度、隔音合规;窗户、卫生间、厨房及其管道检查孔布局设置合理,便于检修;宜采用垂直烟道,断面尺寸合理(不少于 250 毫米),应有防止油烟回流和串烟措施,高层宜安装无动力风帽;地坪层应充分考虑防潮。

(10)室内配置技术要点

①室内空调机位置设置合理;

②室外空调机位应考虑外墙美观,统一设置;

③室外空调机位应考虑安装维修便利;

④空调机冷凝水设专管排放,或接入阳台排水系统;

⑤室内空调机洞位置合理,距地 2.2 米左右,向外倾斜 10 度左右;

⑥各类插座、开关位置合理;

⑦电视、信息插座宜在主卧、起居室、书房分别设置,不宜并行设置。

(11)绿化配置技术要点

①绿化布局合理,乔木、灌木、花、草的配置层次丰富;

②绿化率、集中绿地率设置合理,分布均衡,集中绿地位置适中;

③绿化品种适宜当地气候条件;

④绿化品种便于养护,养护成本节约;

⑤绿化局部不遮掩住宅采光;