

物业管理师执业资格考试复习教材与强化训练

# 物业管理实务

本书编委会 编

中国建筑工业出版社

中国物业管理协会 中国物业管理杂志 中国物业管理研究会 中国物业管理企业协会

# 物业管理实务

（第2版）

中国物业管理协会 中国物业管理杂志 中国物业管理研究会 中国物业管理企业协会

物业管理师执业资格考试复习教材与强化训练

# 物 业 管 理 实 务

本书编委会 编

中国建筑工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务/本书编委会编. — 北京: 中国建筑工业出版社,  
2015. 9

(物业管理师执业资格考试复习教材与强化训练)

ISBN 978-7-112-17772-1

I. ①物… II. ①本… 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 (2015) 第 031460 号

本书是《物业管理师资格考试复习教材与强化训练》丛书之一, 根据全国物业管理师执业资格考试大纲和教材编写而成, 对考纲进行精细讲解, 精选典型考生答疑, 依考试难点、重点进行例题解析, 每章节均提供大量练习题, 书后附有模拟试题, 全书注重考试精讲和实战训练的双重功效, 可作为物业管理师考试考生的应试参考。

责任编辑: 岳建光 张磊

责任设计: 王国羽

责任校对: 李美娜 刘梦然

物业管理师执业资格考试复习教材与强化训练

物业管理实务

本书编委会 编

\*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京红光制版公司制版

环球印刷 (北京) 有限公司印刷

\*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 13 字数: 312 千字

2015 年 2 月第一版 2015 年 2 月第一次印刷

定价: 30.00 元

ISBN 978-7-112-17772-1

(27042)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

## 前 言

中国物业管理师执业资格考试内容包括四门课程，分别是《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》、《物业经营管理》、《物业管理综合能力》。

由于学员大都是利用业余时间学习，在备考时往往觉得安全知识点分散，概念抽象，把握不住重点，费了很大的劲，收效却甚微。

我们作为常年进行考试培训的一线授课教师，根据每年对学员的辅导和答疑，对考生的薄弱环节非常熟悉，我们编撰这套辅导书就是有针对性地对考生不懂难懂的知识点进行重点讲解，辅以例题解析及大量的练习题，另外我们通过对历年考试题及考试大纲的分析研究，给出了几套模拟试题。

我们期望这套书能够帮助学员更快更好地掌握教材的内容，提高自己的物业知识，顺利地通过考试。也希望这套书能成为物业工作者的培训用书。

本书在编写过程中参考了近年出版发行的有关书籍和文章，在此对各位作者表示感谢。由于编写人员能力和水平所限，对于本套辅导教材的疏漏之处或不妥之处，欢迎发送邮件至 289052980@qq.com 批评指正，以便在今后的工作中加以改进，我们亦在此预先表示由衷地感谢。最后祝大家取得好成绩。

# 目 录

<b>第一章 物业项目早期介入</b> .....	1
<b>第一节 物业项目早期介入的概述</b> .....	1
一、物业服务项目早期介入的含义 .....	2
二、物业服务项目早期介入的作用 .....	2
三、物业服务项目早期介入的方式 .....	2
<b>第二节 物业项目早期介入的工作内容</b> .....	3
一、物业项目可行性研究阶段的早期介入 .....	3
二、物业项目规划设计阶段的早期介入 .....	3
三、物业项目施工建设阶段的早期介入 .....	4
四、物业项目营销策划阶段的早期介入 .....	4
五、物业项目竣工验收阶段的早期介入 .....	5
<b>第三节 物业项目早期介入的组织实施</b> .....	5
一、早期介入工作的准备 .....	5
二、项目早期介入合同的订立与管理 .....	5
三、项目早期介入的组织与实施 .....	6
四、项目早期介入应注意的事项 .....	8
<b>第二章 物业项目管理权获取</b> .....	13
<b>第一节 物业项目管理权获取方式及项目招投标</b> .....	13
一、物业项目管理权获取方式 .....	13
二、物业项目的招投标 .....	14
<b>第二节 物业服务方案</b> .....	18
一、制定物业服务方案的一般程序 .....	18
二、制定物业服务方案的要求 .....	19
三、物业服务方案的编制原则 .....	19
四、物业服务方案的编制要点 .....	19
<b>第三节 物业管理合同</b> .....	22
一、物业管理合同 .....	22
二、前期物业服务合同 .....	22
三、物业服务合同 .....	23
<b>第三章 物业项目承接查验</b> .....	35
<b>第一节 新建物业项目承接查验</b> .....	36
一、物业承接查验与工程竣工验收的区别 .....	36

二、物业承接查验的依据和原则 .....	36
三、新建物业承接查验应当具备的条件 .....	37
四、物业承接查验的程序 .....	37
五、承接查验的准备与实施 .....	38
六、物业共用部位、共用设施设备的交接 .....	39
七、其他 .....	39
八、物业承接查验遗留问题的解决与物业保修责任 .....	39
九、物业承接查验中其他法律责任 .....	39
十、争议的解决 .....	40
十一、新建物业承接查验注意的问题 .....	40
<b>第二节 物业管理机构更迭时的承接查验 .....</b>	<b>40</b>
一、承接查验的法律主体 .....	41
二、承接查验的条件 .....	41
三、承接查验依据的文件 .....	41
四、承接查验的准备 .....	41
五、承接查验及移交的程序和内容 .....	42
六、承接查验注意事项 .....	42
<b>第四章 物业项目前期管理 .....</b>	<b>47</b>
<b>第一节 物业项目前期筹备 .....</b>	<b>48</b>
一、筹备工作计划 .....	48
二、行政人力资源筹备工作 .....	48
三、财务筹备工作 .....	49
四、物资筹备工作 .....	49
五、其他运行筹备工作 .....	51
<b>第二节 物业项目入住管理 .....</b>	<b>52</b>
一、入住的含义 .....	52
二、入住各方主体的责任界定 .....	52
三、入住服务流程及要求 .....	52
四、入住管理注意事项 .....	53
<b>第三节 物业装饰装修管理 .....</b>	<b>54</b>
一、装饰装修管理的含义 .....	54
二、装饰装修管理各方主体责任 .....	54
三、装饰装修管理流程及要求 .....	55
四、装饰装修管理注意事项 .....	56
<b>第四节 物业工程质量保修管理 .....</b>	<b>57</b>
一、工程质量保修的含义 .....	57
二、工程保修各方主体责任 .....	58
三、工程保修流程及要求 .....	58
四、工程保修注意事项 .....	59

五、常见工程遗留问题处理 .....	59
<b>第五章 房屋与设施设备管理 .....</b>	<b>65</b>
<b>第一节 物业设施设备管理概述 .....</b>	<b>65</b>
一、物业设施设备 .....	66
二、物业设施设备管理 .....	66
三、物业设施设备基础管理 .....	66
<b>第二节 房屋共用部位、共用设施与场地管理 .....</b>	<b>68</b>
一、房屋及共用设施、场地的种类与组成 .....	68
二、房屋共用部位、共用设施与场地管理的内容、方法与要求 .....	68
三、房屋共用部位、共用设施与场地管理的注意事项 .....	69
<b>第三节 共用设备管理 .....</b>	<b>69</b>
一、共用设备的分类与组成 .....	70
二、共用设备管理的内容、方法与要求 .....	70
三、几种典型共用设备管理的内容、方法、要求及注意事项 .....	72
<b>第四节 物业公共能源管理 .....</b>	<b>75</b>
一、物业公共能源管理 .....	75
二、节能与减排管理 .....	75
<b>第六章 公共秩序管理 .....</b>	<b>83</b>
<b>第一节 公共安全防范管理 .....</b>	<b>83</b>
一、公共安全防范管理的工作内容 .....	83
二、公共安全防范管理的工作方法与要求 .....	84
<b>第二节 消防管理 .....</b>	<b>85</b>
一、消防管理的工作内容 .....	85
二、消防管理的工作方法与要求 .....	85
<b>第三节 车辆停放管理 .....</b>	<b>88</b>
一、车辆停放管理的工作内容 .....	88
二、车辆停放管理的工作方法与要求 .....	88
三、车辆停放管理的注意事项 .....	89
<b>第七章 物业环境管理 .....</b>	<b>93</b>
<b>第一节 清洁卫生管理 .....</b>	<b>93</b>
一、清洁卫生服务的工作内容 .....	93
二、清洁卫生服务的工作方法与要求 .....	94
三、清洁卫生服务的注意事项 .....	95
<b>第二节 有害生物防治 .....</b>	<b>96</b>
一、有害生物防治的工作内容 .....	96
二、有害生物防治的工作方法与要求 .....	96
三、有害生物防治的注意事项 .....	97
<b>第三节 绿化管理 .....</b>	<b>97</b>



一、绿化管理的工作内容	98
二、绿化管理的工作方法与要求	99
三、绿化管理的注意事项	99
<b>第八章 风险防范与紧急事件</b>	104
<b>第一节 物业管理风险的内容及防范管理</b>	104
一、风险的概念和构成要素	104
二、物业管理风险的内容	105
三、风险管理的方法	105
四、物业项目风险的应对	106
<b>第二节 紧急事件处理</b>	107
一、紧急事件	107
二、处理紧急事件的要求	108
三、紧急事件的处理过程	108
四、典型紧急事件的处理	108
<b>第九章 客户服务与公共关系</b>	112
<b>第一节 物业项目的客户服务</b>	112
一、客户服务的含义	112
二、物业项目客户服务的一般内容	113
三、建立客户服务体系	113
<b>第二节 物业项目的客户管理</b>	114
一、客户沟通与关系维护	114
二、客户投诉管理	115
三、客户满意管理	116
<b>第三节 物业项目的公共关系管理</b>	117
一、建立公共关系的主体	117
二、建立公共关系的工作方法	117
三、建立公共关系的注意事项	117
<b>第十章 人力资源管理</b>	121
<b>第一节 职位管理</b>	122
一、职位管理	122
二、项目人力资源计划	123
三、员工招聘	123
四、员工劳动关系	124
<b>第二节 员工培训管理</b>	126
一、培训的分类与内容	126
二、培训计划的制定	126
三、培训的组织实施	126
<b>第三节 员工绩效管理</b>	127

一、员工绩效管理的概念 .....	127
二、员工绩效计划 .....	128
三、员工绩效辅导 .....	128
四、员工绩效评估 .....	128
五、员工绩效运用 .....	128
<b>第四节 员工薪酬管理 .....</b>	<b>128</b>
一、薪酬管理目标及政策 .....	129
二、薪酬体系的设计 .....	129
三、员工薪酬沟通 .....	129
<b>第五节 员工的劳动保护 .....</b>	<b>130</b>
一、职业健康安全危险源 .....	130
二、员工劳动保护的方法 .....	130
<b>第十一章 财务管理 .....</b>	<b>137</b>
<b>第一节 物业服务企业的财务管理 .....</b>	<b>137</b>
一、物业服务企业的收入构成 .....	138
二、物业服务企业的成本费用构成 .....	138
三、物业服务企业的利润 .....	139
四、物业服务企业代收代付业务 .....	139
五、物业服务企业的财务特征 .....	139
六、酬金制与包干制 .....	140
<b>第二节 物业服务费的测算编制 .....</b>	<b>140</b>
一、物业服务费标准确定的政策模式和途径 .....	140
二、物业服务项目费用测算的依据 .....	141
三、物业服务项目费用测算的方法 .....	141
<b>第三节 住宅专项维修资金 .....</b>	<b>142</b>
一、住宅专项维修资金的概念与来源 .....	142
二、住宅专项维修资金的管理 .....	142
<b>第十二章 质量管理、绩效评价和供应商管理 .....</b>	<b>151</b>
<b>第一节 质量管理 .....</b>	<b>151</b>
一、全面质量管理的基本理念 .....	151
二、质量管理体系的建立 .....	152
三、实施质量管理的注意事项 .....	153
<b>第二节 绩效评价 .....</b>	<b>153</b>
一、物业项目绩效评价的含义 .....	153
二、物业项目绩效评价的方法 .....	154
三、绩效管理注意事项 .....	155
<b>第三节 供应商管理 .....</b>	<b>155</b>
一、供应商管理概述 .....	155

二、供应商管理体系的建立 .....	156
三、供应商管理注意事项 .....	156
<b>第十三章 档案管理与应用文书</b> .....	158
<b>第一节 物业管理档案管理</b> .....	158
一、物业管理档案的概念与分类 .....	158
二、物业管理档案的建立 .....	159
三、物业管理档案的管理 .....	160
<b>第二节 物业管理应用文书</b> .....	161
一、应用文书基础知识 .....	161
二、物业常用应用文书 .....	161
<b>第十四章 物业项目管理权交接</b> .....	168
<b>第一节 物业管理权移交</b> .....	168
一、物业管理权移交的含义和主体 .....	169
二、物业管理权移交工作的程序 .....	169
三、物业管理权移交的移交内容 .....	169
<b>第二节 物业项目管理退出</b> .....	170
一、物业项目管理退出的含义 .....	170
二、物业项目管理退出的方式 .....	170
三、物业项目管理退出的原因 .....	170
四、物业项目管理退出中的交接问题及成因分析 .....	171
五、物业项目管理退出的程序 .....	171
六、物业项目管理退出应移交的工作内容 .....	171
七、物业项目管理退出时的工作重点 .....	171
八、物业项目管理退出的注意事项 .....	171
<b>综合练习题（一）</b> .....	174
<b>综合练习题（二）</b> .....	179
<b>模拟预测试卷（一）</b> .....	184
<b>模拟预测试卷（二）</b> .....	190

# 第一章 物业项目早期介入

## 本章知识框架

物业项目 早期介入	第一节 物业项目早期介入的概述
	第二节 物业项目早期介入的工作内容
	第三节 物业项目早期介入的组织实施

## 本章要点说明

第一节 物业项目早期介入的概述	一、物业服务项目早期介入的含义
	二、物业服务项目早期介入的作用
	三、物业服务项目早期介入的方式
第二节 物业项目早期介入的工作内容	一、物业项目可行性研究阶段的早期介入
	二、物业项目规划设计阶段的早期介入
	三、物业项目施工建设阶段的早期介入
	四、物业项目营销策划阶段的早期介入
	五、物业项目竣工验收阶段的早期介入
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
	二、项目早期介入合同的订立与管理
	三、项目早期介入的组织与实施
	四、项目早期介入应注意的事项

## 第一节 物业项目早期介入的概述

### 本节知识体系

物业项目早期介入的概述	一、物业服务项目早期介入的含义
	二、物业服务项目早期介入的作用
	三、物业服务项目早期介入的方式

## 本节重要考点详解

### 一、物业服务项目早期介入的含义

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、配套设施、管线布置、施工质量、竣工验收等方面提出的合理化意见和建议，以便建成的物业更好地满足业主和物业使用人的需求，方便物业服务工作的开展。

### 二、物业服务项目早期介入的作用

(1) 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，提高物业的认可度。

(2) 从物业管理角度，有利于物业服务工作的顺利开展。

1) 有利于了解物业情况。

2) 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。

(3) 从项目开发角度，有利于提高建设单位的开发效益。

1) 建设单位在进行小区规划设计时往往比较关注技术规范对于今后是否符合业主使用要求、管理要求、降低管理成本考虑较少。

2) 项目早期介入是物业服务企业从项目的可行性研究开始到项目竣工验收的全程介入，通过早期介入的专业支持，建设单位可以对项目进行准确的市场定位，并考虑到物业的使用功能和业主满意，促进项目的销售，加快资金周转。

### 三、物业服务项目早期介入的方式

建设单位委托物业服务企业或专业咨询机构，由被委托单位安排专业的工作人员通常运用以下方式实施项目的早期介入。

(1) 市场调研，物业服务企业或专业咨询机构通过对项目及周边情况进行调研，了解项目的交通、教育、医疗等相关配套情况和不利因素，综合分析、评估对项目产生的各种影响，并将结果向建设单位进行汇报说明，以助于建设单位进行项目决策。

(2) 图纸会审，是指物业服务企业或专业人员会同建设单位、设计单位、施工单位、监理单位等，对图纸进行分析、论证，并提出相关建议。

(3) 对标管理，是指物业服务企业或咨询机构通过对同类型物业的客户群、服务标准等调查比较的基准的方法，以便对新建物业的物业服务定位、物业服务模式等向建设单位提供建议。

(4) 过程监控，是指在项目早期介入的不同阶段，物业服务企业或咨询机构通过现场勘察，评估、发现新建物业建设过程中出现的各种问题，并向建设单位提交改善建议。

(5) 物业服务企业或咨询机构通过定期参加由建设单位组织的项目沟通会，以发函的方式提交建议书等，了解项目的建设进展情况，并就早期介入的相关问题交换意见。

## 第二节 物业项目早期介入的工作内容

### 本节知识体系

物业项目早期介入的工作内容	一、物业项目可行性研究阶段的早期介入
	二、物业项目规划设计阶段的早期介入
	三、物业项目施工建设阶段的早期介入
	四、物业项目营销策划阶段的早期介入
	五、物业项目竣工验收阶段的早期介入

### 本节重要考点详解

#### 一、物业项目可行性研究阶段的早期介入

##### (一) 介入形式

物业服务企业在项目立项阶段获取项目信息，组织相关人员对项目的整体设想和建设思路、周边情况、项目定位等进行分析、评估，就项目的物业服务进行总体策划。

##### (二) 工作内容及要点

- (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建议。
- (4) 设计与客户目标相一致并具备合理性价比的物业服务框架性方案。
- (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，物业服务企业就项目定位、物业管理的基本思路和框架、物业管理运作模式提供专业意见，帮助建设单位更准确地进行市场定位，提高项目的性价比。

#### 二、物业项目规划设计阶段的早期介入

##### (一) 介入形式

组织结构、设备专业人员参与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) 工作内容及要点

- (1) 获取项目规划资料。
- (2) 就项目的结构布局、功能方面提出建议。
- (3) 就项目环境及配套规划的合理性、适用性提出建议。
- (4) 就项目设备设施的设置、选型及运营、维护等方面提供改进建议。
- (5) 就物业管理用房、社区活动场所、公建配套等公共配套建筑、设施、场地的设置和要求等提出意见。
- (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体现专业性，并符合有关法律、法规及技术规范的要求。

(8) 从确定的目标客户的角度考虑问题。在设计上，比较物业建设、使用、维护的成本与目标客户的需求及经济承受力，使业主、建设单位与物业服务企业的目标利益相统一。

(9) 要贯彻可行性研究阶段所确定的物业服务总体设计规划的内容和思路，保证总体思路的一致性、连贯性和持续性。

### 三、物业项目施工建设阶段的早期介入

#### (一) 介入形式

此阶段主要是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) 工作内容及要点

(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，并收集相关的技术资料及文件。

(4) 熟悉并记录基础及隐蔽工程、管线的铺设情况，特别注意在设计资料或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，既要和质量持认真的态度，又不能影响正常的施工、监理工作。

### 四、物业项目营销策划阶段的早期介入

#### (一) 介入形式

确定物业服务模式、收费标准等，对销售人员、客户提供物业服务的培训、咨询活动，让业主对项目的物业服务情况有一定的了解。

#### (二) 工作内容及要点

(1) 根据物业产品类型、目标客户群的定位确定物业服务的模式。

(2) 根据物业规划、配套确定物业服务的基本内容和服务质量标准。

(3) 拟订物业服务的各项费用的收费标准及收费办法，协助各种手续的报批。

(4) 协助建设单位起草并确定《前期物业服务合同》和《临时管理规约》。

(5) 安排现场咨询人员，在销售现场为客户提供物业管理咨询服务。

(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。在销售时应依据物业服务的策划方案，不应为了促销而夸大其词，更不能作出不切实际的承诺。

## 五、物业项目竣工验收阶段的早期介入

### (一) 介入形式

从确保物业正常使用的角度，工程技术人员参与对已竣工物业的验收，严把质量关。

### (二) 工作内容及要点

(1) 收集相关的验收标准和法律法规。

(2) 参与竣工验收。在各单项工程完工后，参与单项工程竣工验收；在分期建设的工程完工后，参与分期竣工验收；在工程全面竣工后，参与综合竣工验收。

(3) 协助跟进遗留问题的整改和竣工验收资料的收集整理。

(4) 参与竣工验收，主要是为了掌握验收情况，收集工程质量、功能配套以及其他方面存在的遗留问题，为物业的承接查验做准备。

(5) 应跟进验收过程，了解验收人员给施工或建设单位的意见、建议和验收结论。

## 第三节 物业项目早期介入的组织实施

### 本节知识体系

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
	二、项目早期介入合同的订立与管理
	三、项目早期介入的组织与实施
	四、项目早期介入应注意的事项

### 本节重要考点详解

#### 一、早期介入工作的准备

(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) 项目早期介入的工作准备

- (1) 人员准备、后勤保障。
- (2) 获取、了解、熟悉项目建设计划及相关资料，以及现场勘查。
- (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) 制定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

项目早期介入合同的内容应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以书面形式订立，承接查验后合同终止。



项目早期介入合同的主要内容如下：

- (1) 项目早期介入概况；
- (2) 项目早期介入委托内容及要求；
- (3) 服务费用；
- (4) 双方的权利义务；
- (5) 违约责任；
- (6) 其他事项。

### 三、项目早期介入的组织与实施

#### (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

##### 2. 主要工作职责

- (1) 负责与建设单位、施工单位就早期介入相关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相关文件资料，并备案存档，同时熟悉各个部分环节，为日后管理做好充分的准备。
- (6) 负责对建设单位销售人员进行物业管理基础知识专业培训。
- (7) 负责跟进提出的相关建议，并督促各相关单位实施。

##### 3. 明确沟通机制

##### 4. 获取物业项目相关信息、资料

##### 5. 项目早期介入工作计划

#### (二) 项目早期介入主要技术要点

项目早期介入主要技术要点集中在规划设计阶段、营销策划阶段和建设施工阶段，三个主要阶段结束后配合建设单位进行竣工验收。

##### 1. 规划设计阶段技术要点

###### (1) 规划设计评估准备资料。

1) 《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》、配套条件明细资料等；

###### 2) 企划文件；

###### 3) 设计文件；

4) 建设单位需组织项目说明会，会同其所属项目设计、工程、营销、物业等相关部门专题介绍项目情况并解答疑问。

###### (2) 规划设计总体评估技术要点。

###### (3) 安保布局技术要点。

###### (4) 消防布局技术要点。

###### (5) 交通布局技术要点。

###### (6) 生活配置技术要点。