

后东升 主编

物 业 管 理 员 培 训 手 册

CONGYEGUIFAN

基层服务岗位从业规范丛书



中华工商联合出版社

物业管理员 培训手册

后东升 主编

中华工商联合出版社

责任编辑：李怀科 沈佳

封面设计：胡珊

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理员培训手册/后东升主编. —北京：中华工商联合出版社，2006. 1

(基层服务岗位从业规范丛书)

ISBN 7-80193-361-3

I. 物… II. 后… III. 物业管理-手册
IV. F293. 33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 158482 号

中华工商联合出版社 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编：100027 电话：64153909

网址：www.gslebs.com.cn

北京市安泰印刷厂印刷

新华书店总经销

787×1092 毫米 1/16 印张：55 660 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80193-361-3/F·134

全套定价：84.00 元

本册定价：28.00 元

内 容 简 介：

随着我国房地产市场的不断发展和城市现代化建设进程的加快，物业管理已成为城市现代化管理的一个重要组成部分，并且得到了广泛的重视。

为使物业管理从业人员充实自我，练好"内功"，提高素养，以便从容面对竞争，迎接挑战，同时本着语言通俗直白、内容详实易懂的原则，编写了这本书，旨在给物业管理一线人员介绍各专项业务的实际操作技能和有关知识，帮助他们更好地胜任物业管理工作。

基层服务岗位从业规范丛书



责任编辑：李怀科 沈 佳

封面设计：胡 珊

《物业管理员培训手册》

编 委 会

主编 后东升

编委会成员

樊丽丽	甘长江	刘吴昌	范普森	魏 伟
杨艺明	舒文娟	樊伟伟	李 路	张道深
熊婉芬	程日芳	傅珠军	赵望海	斯廉松
谭美凤	乔世荣	龙梅林	袁良喜	金耀华
沈宠昌	徐怀明	钱丹舟	林 静	马世泰
王露晓	鲁耘耕	方木黎	田良中	花永芳
汤玉升	黄宏深	孔会伯	姜本立	范宏喜
孙方圆	高克敏	沈冉由	华特欣	卫辉球
夏南星	韩得谊	尹尚连	曹立芳	郑洛宁
蒙正久	肖亚敏	牛 准	于干天	宋方士
胡今声	由晓强	熊午书	戴松衾	周亚芳
贾凤喜	林慧洲	冯伯如	罗斯点	石成军

前 言

物业管理在我国是新生事物，随着我国房地产市场的不断发展和城市现代化建设进程的加快，物业管理已成为城市现代化管理的一个重要的组成部分，并且得到了广泛的重视。加速培养具有现代化管理水平的物业管理专业人才，已成为当前提高我国物业管理整体水平的一项重要任务。因此，为使从事物业管理的中高层管理人员、专业技术人员和其他从业人员充实自我，练好“内功”，提高素养，以便从容面对竞争，迎接挑战，同时本着语言通俗直白、内容详实易懂的原则，编写了这本书，以供广大物业管理从业人员参考。

物业管理作为一项多功能、全方位的业务，其涉及的范围相当广泛。本书紧紧扣住物业管理员的职业要求，从内容结构上分为八个部分，系统地介绍了物业管理与物业管理员，物业管理的前期介入，物业档案管理与物业管理收费，房屋维修管理，房屋设备维护管理，物业安全管理，物业环境管理，不同类型的物业管理等方面的内容，旨在给物业管理一线的人员介绍物业管理各专项业务的实际操作技能和有关知识，帮助他们更好地胜任物业管理工作。

本书是所有物业管理从业人员上岗或资格培训的培训教材，也是物业从业人员继续教育的首选用书，极具实务指导性，同时也为社会各界人士了解物业管理这门新的行业、新的学科提供了极有价值的参考依据。

本书具有三个显著特点：

第一，系统性与全面性相结合。本书依教材形式编排，既具有条目的系统性，又具有内容的广泛性，由浅入深，循序渐进，读者可通过系统地学习，全面掌握物业管理知识。

第二，专业性与科学性相结合。同时，努力做到语言准确，表意清晰。

第三，实用性与可操作性相结合。本书非纯理论、说教式教材，而是重在实务的指导与培训，通过深入浅出的叙述方法，使专业知识更具实用价值，更易于实践，具有很强的可操作性。

编 者

目 录

第一章 物业管理与物业管理员	1
第一节 物业管理的基本概念	1
一、物业的概念及特点	1
二、物业管理的概念和特点	2
三、物业管理的宗旨和性质	4
四、物业管理的作用与职能	5
第二节 物业管理的业务范围和基本原则	8
一、物业管理的业务范围	8
二、物业管理的基本原则	11
三、物业管理的主要类型	14
第三节 物业管理员的基本要求	15
一、物业管理人员的基本素质要求	15
二、物业管理人员职业道德的基本内容与修养	17
三、物业管理人员岗位职责	21
四、物业管理人员行为规范	23
第二章 物业管理的前期介入	25
第一节 物业管理前期介入的要求	25
一、物业管理前期介入的必要性	25
二、物业管理前期介入的基本内容	27
三、前期介入的费用支付	30
第二节 物业管理的招标与投标	31

一、物业管理招标的必要性	31
二、物业管理招标的类型、原则、程序	33
三、投标的策略	36
四、投标书的拟写和经营管理测算	38
第三节 物业的竣工验收	40
一、竣工验收及验收种类	40
二、竣工验收的依据、标准及主要工作	42
三、竣工验收后的物业保修	43
附：城市住宅小区竣工综合验收管理办法	44
第四节 物业的接管验收	47
一、接管验收的含义及其与竣工验收的关系	47
二、接管验收的原则和作用	50
三、物业接管验收的标准及程序	51
四、物业接管验收注意事项	56
第五节 物业入伙手续的办理	58
一、入伙程序	58
二、入伙手续文件	59
三、业主对物业的验收	62
四、入住时常见问题处理方法	63
第六节 物业的装修与管理	66
一、业主装修申请表	66
二、装修管理规定	68
三、物业的日常管理和维修养护	70
第三章 物业档案管理与物业管理收费	71
第一节 物业的档案管理	71
一、物业档案管理的基本要求及特点	71

二、物业档案的构成及内容	73
三、物业档案管理工作内容	74
四、物业档案的保管与移交	78
五、物业档案的鉴定与销毁	78
六、物业档案资料管理制度	80
第二节 物业管理收费	81
一、物业管理收费的原则和依据	81
二、物业管理收费的内容	85
三、物业管理收费的标准和有关规定	89
四、物业管理费的收缴	91
五、物业管理费使用原则	93
第四章 房屋维修管理	95
第一节 房屋维修管理的意义及内容	95
一、房屋维修管理的特点	95
二、房屋维修管理的意义	97
三、房屋维修管理的内容	98
第二节 房屋维修管理的原则、范围及修缮计划	99
一、房屋维修管理的原则	99
二、房屋维修管理的范围	100
三、房屋修缮计划的编制	100
第三节 房屋维修质量管理	102
一、房屋完损等级分类	102
二、房屋完损等级评定的基本做法	103
三、房屋完损等级评定方法	104
四、评定房屋完损等级应注意的事项	105
五、房屋修缮的质量标准	106

第四节 房屋维修工程管理	108
一、房屋维修工程的分类	108
二、房屋修缮施工管理	111
三、房屋维修工程成本管理	113
四、房屋维修施工管理的程序	115
第五节 房屋维修技术管理	116
一、房屋维修技术管理的任务和作用	116
二、房屋维修技术管理的内容	116
三、房屋维修工程的经济技术指标	119
第六节 房屋的日常养护	122
一、房屋养护的原则、内容及作用	122
二、房屋日常养护服务中易出现的问题	124
三、房屋日常养护的程序	125
四、房屋日常养护的考核指标	126
第五章 房屋设备维护管理	128
第一节 房屋设备的构成	129
一、房屋建筑卫生设备	130
二、房屋建筑电气工程设备	131
三、房屋建筑其他设备	131
第二节 房屋设备管理的特点、意义及要求	131
一、房屋设备管理的特点	132
二、房屋设备管理的意义	133
三、房屋设备管理要求	135
第三节 房屋设备管理的内容和制度	135
一、房屋设备管理的内容	141
二、房屋设备管理的制度	149

第四节 房屋设备的维修管理	149
一、房屋设备维修工程的分类与特点	151
二、房屋设备的日常保养	153
三、房屋设备维修服务管理	163
第六章 物业安全管理	163
第一节 物业治安管理	164
一、物业治安管理的特点、作用及内容	165
二、物业治安管理的措施	169
三、治安管理的基本制度	173
四、安保的硬件知识	174
第二节 物业的消防管理	175
一、物业消防安全管理的内容	175
二、消防管理的总体要求	178
三、物业消防机构的设置	180
四、高屋建筑消防管理	181
五、物业火警的处理与扑救	183
六、消防设备常见故障与保养	184
七、消防队伍建设与消防规章制度	186
第三节 物业的道路和车辆管理	186
一、道路管理的重要性	187
二、搞好停车场(库)的建设	189
三、建立和健全车辆管理制度	192
第四节 突发事件的处理	192
一、停电和电力故障	193
二、火警与水浸	196
三、电梯困人	197

四、雷暴和台风侵袭	198
五、煤气或易燃气体泄露事故	198
六、偷盗和抢劫	200
七、业主、住户意外受伤和急病	200
八、其他事件	202
第七章 物业环境管理	202
第一节 物业生态环境管理	202
一、物业环境的类别	203
二、环境管理的任务与内容	205
三、物业环境管理的具体措施	207
第二节 物业环境卫生管理	207
一、环卫管理机构设置及职责划分	209
二、物业清洁工作的类型和原则	211
三、环卫管理的主要工作与措施	215
四、物业区域清洁管理的操作细则	216
五、清洁委托服务	217
六、物业主要部位或业务的保洁要求	222
第三节 物业绿化美化管理	223
一、物业绿化美化基础知识	224
二、绿化管理机构设置及员工岗位职责	225
三、物业绿化美化管理制度	226
四、园林绿地的营造与养护	230
五、绿化养护及管理	234
第八章 不同类型的物业管理	234
第一节 住宅小区的物业管理	235

一、住宅小区物业管理概述	241
二、住宅小区管理的原则、目标及具体内容	248
三、住宅小区管理收费原则	249
四、住宅小区物业管理的组织实施	252
五、小区住宅与楼宇入伙及装修	256
六、住宅小区的精神文明建设	258
第二节 写字楼的物业管理	258
一、写字楼的类型与特点	260
二、写字楼的日常管理	261
三、写字楼物业管理服务要求	263
四、高档写字楼管理制度	265
五、写字楼的管理科学化	269
第三节 商业楼宇的管理	269
一、商业楼宇的分类特点	275
二、商业楼宇物业管理的特点	277
三、商业楼宇物业管理的内容和目标	279
四、商业楼宇管理工作的实施与制度	281
五、商业楼宇物业管理实施中应注意的问题	282
第四节、工业物业管理	282
一、工业物业的含义和分类	284
二、工业物业管理的原则和特点	286
三、工业物业管理的要求和内容	289

第一章

物业管理与物业管理员

第一节 物业管理的基本概念

一、物业的概念及特点

(一) 概念

要解释物业管理,首先必须明确物业的含义。所谓物业,是指已建成并投入使用的各类有使用价值的房屋以及与之相配套的附属设施、设备和场地。各类房屋既可以是住宅,也可以是单体的其他建筑,包括综合商住楼、别墅、宾馆等;与之相配套的设备、设施和场地,是指房屋内外的多种设备,公共市政设施以及周围的场地、庭院、道路等。

(二) 物业的特点

物业作为一种商品不同于一般的商品,而是有它自身的特殊性。它既包括不动产,也包括附着在不动产上面的设备等动产,概括起来有如下几个特点:

1. 可转让性

物业作为一种商品,它具有价值和使用价值,可以在市场上进行买卖交易。当买受人购得物业时,他就具有了法律意义上的物业

所有权、使用权和管理权，同时，也就具有了与之相关附属物的使用权。

2. 固定性

根据现时人们对物业的认知，多是指房地产等不动产，它包含建筑物和附属属于建筑物的其他设备、环境场地等。

3. 多样性

物业的多样性不仅表现在它结构的不同，也表现在它诸多的种类的不同。比如不同的设备，不同用途的房产、场地，不同的业主等。

4. 持久性

物业所指的房地产及其附属物等，以物业本身的长久的使用价值，而表现出它具有使用期限的长久性，一般在几十年，有的甚至达百年以上。

二、物业管理的概念和特点

（一）概念

物业管理有广义和狭义之分。广义的物业管理是泛指一切有关房地产发展、租赁、销售及售租后的服务。狭义的物业管理是指由专业化的物业管理企业，根据业主或使用人的委托，依照国家法律法规和业主、使用人签订的物业管理委托合同，对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施、设备及场地，运用现代管理科学和先进的维修养护技术，以经营方式进行管理，同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理体制管理，为业主、使用人提供全方位高效、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。

物业管理的对象主要是受托接管的各类房屋建筑及其附属配套设施、设备和场地。