



技能型人才培养用书

国家职业资格培训教材

物业管理基础

国家职业资格培训教材编审委员会 编

潘茵 主编



依据 **劳动和社会保障部**

制定的《国家职业标准》要求编写



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



技能型人才培养用书
国家职业资格培训教材

物业管理基础

国家职业资格培训教材编审委员会 编
潘 茵 主编



机械工业出版社

本书是依据《国家职业标准》并结合《物业管理条例》，按照物业管理岗位培训需要的原则编写的。本书是物业管理的基础教材，主要内容包括：物业管理人员的职业素养，物业管理概论，物业管理运行机构及基本知识，住宅小区的物业管理，写字楼物业管理，商业场所物业管理，工业区物业管理，其他类型物业管理和物业管理相关法律法规等。书末附有与之配套的试题库，以便于企业培训、考核鉴定和读者自测自查。

本书主要用作企业培训部门、职业技能鉴定培训机构、再就业和农民工培训机构的教材，也可作为技校、中职、各种短训班的教学用书。

图书在版编目（CIP）数据

物业管理基础/潘茵主编. —北京：机械工业出版社，2006.3

国家职业资格培训教材

ISBN 7-111-18769-5

I. 物... II. 潘... 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（2006）第 025321 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：何月秋

责任编辑：邓振飞 版式设计：霍永明 责任校对：陈延翔

封面设计：饶薇 责任印制：李妍

保定市印刷厂印刷

2006 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

880mm × 1230mm A5 · 8.25 印张 · 235 千字

0001—5000 册

定价：19.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

本社购书热线电话（010）68326294

编辑热线（010）88379083

封面无防伪标均为盗版

国家职业资格培训教材

编审委员会

主 任	于 珍			
副 主 任	郝广发	李 奇	洪子英	
委 员	(按姓氏笔画排序)			
	王 蕾	王兆晶	王英杰	王昌庚
	田力飞	刘云龙	刘书芳	刘亚琴 (常务)
	朱 华	沈卫平	汤化胜	李春明
	李家柱	李晓明	李超群 (常务)	
	李培根	李援瑛	吴茂林	何月秋 (常务)
	张安宁	张吉国	张凯良	陈业彪
	周新模	郑 骏	杨仁江	杨君伟
	杨柳青	卓 炜	周立雪	周庆轩
	施 斌	荆宏智 (常务)		柳吉荣
	徐 彤 (常务)		黄志良	潘 茵
	潘宝权	戴 勇		
顾 问	吴关昌			
策 划	李超群	荆宏智	何月秋	
本书主编	潘 茵			
本书参编	史晔华	邢国威	李 爽	

序

为贯彻“全国职业教育工作会议”和“全国再就业会议”精神，落实国家人才发展战略目标，促进农村劳动力转移培训，全面推进技能振兴计划和高技能人才培养工程，加快培养一大批高素质的技能型人才，我们精心策划了这套与劳动和社会保障部最新颁布的《国家职业标准》配套的“国家职业资格培训教材”。

进入21世纪，我国制造业在世界上所占的比重越来越大，随着我国逐渐成为“世界制造业中心”进程的加快，制造业的主力军——技能人才，尤其是高级技能人才的严重缺乏已成为制约我国制造业快速发展的瓶颈，高级蓝领出现断层的消息屡屡见诸报端。据统计，我国技术工人中高级以上技工只占3.5%，与发达国家40%的比例相去甚远。为此，国务院先后召开了“全国职业教育工作会议”和“全国再就业会议”，提出了“三年50万新技师的培养计划”，强调各地、各行业、各企业、各职业院校等要大力开展职业技术培训，以培训促就业，全面提高技术工人的素质。那么，开展职业培训的重要基础是什么呢？

众所周知，“教材是人们终身教育和职业生涯的重要学习工具”。顾名思义，作为职业培训的重要基础，职业培训教材当之无愧！编写出版优秀的职业培训教材，就等于为技能培训提供了一把开启就业之门的金钥匙，搭建了一座高技能人才培养的阶梯。

加快发展我国制造业，作为制造业龙头的机械行业责无旁贷。技术工人密集的机械行业历来高度重视技术工人的职业技能培训，尤其是技术工人培训教材的基础建设工作，并在几十年的实践中积累了丰富的教材建设经验。作为机械行业的专业出版社，机械工业出版社在“七五”、“八五”、“九五”期间，先后组织编写出版了“机械工人技术理论培训教材”149种，“机械工人操作技能培训教材”85种，“机械工人职业技能培训教材”66种，“机械工业技

师考评培训教材”22种,以及配套的习题集、试题库和各种辅导性教材约800种,基本满足了机械行业技术工人培训的需要。这些教材以其针对性、实用性强,覆盖面广,层次齐备,成龙配套等特点,受到全国各级培训、鉴定和考工部门和技术工人的欢迎。

2000年以来,我国相继颁布了《中华人民共和国职业分类大典》和新的《国家职业标准》,其中对我国职业技术工人的工种、等级、职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平等根据实际需要进行了重新界定,将国家职业资格分为5个等级:初级(5级)、中级(4级)、高级(3级)、技师(2级)、高级技师(1级)。为与新的《国家职业标准》配套,更好地满足当前各级职业培训和技术工人考工取证的需要,我们精心策划编写了这套“国家职业资格培训教材”。

这套教材是依据劳动和社会保障部最新颁布的《国家职业标准》编写的,为满足各级培训考工部门和广大读者的需要,这次共编写了38个职业159种教材。在职业选择上,除机电行业通用职业外,还选择了建筑、汽车、家电等其他相近行业的热门职业。每个职业按《国家职业标准》规定的工作内容和技能要求编写初级、中级、高级、技师(含高级技师)四本教材,各等级合理衔接、步步提升,为高技能人才培养搭建了科学的阶梯型培训架构。为满足实际培训的需要,对多工种共同需求的基础知识我们还分别编写了《机械制图》、《机械基础》、《电工常识》、《电工基础》、《建筑装饰识图》等15种公共基础教材。

在编写原则上,依据《国家职业标准》又不拘泥于《国家职业标准》是我们这套教材的创新。为满足沿海制造业发达地区对技能人才细分市场的需要,我们对模具、制冷、电梯等社会需求量大又已单独培训和考核的职业,从相应的职业标准中剥离出来单独编写了针对性较强的培训教材。

为满足培训、鉴定、考工和读者自学的需要,在编写时我们考虑了教材的配套性。教材的章首有培训要点、章末配复习思考题,书末有与之配套的试题库和答案,以及便于自检自测的理论和技能模拟试卷,同时还根据需求为7种教材配制了VCD光盘。

增加教材的可读性、提升教材的品质是我们策划这套教材的又一亮点。为便于培训、鉴定、考工部门在有限的时间内把最需要的知识和技能传授给学员，同时也便于学员抓住重点，提高学习效率，对需要掌握的重点、难点、考点和知识鉴定点加有旁白提示并采用双色印刷。

为扩大教材的覆盖面和体现教材的权威性，我们组织了上海、江苏、广东、广西、北京、山东、吉林、河北、四川、内蒙古等地相关行业从事技能培训和考工的 200 多名专家、工程技术人员、教师、技师和高级技师参加编写。

这套教材在编写过程中力求突出“新”字，做到“知识新、工艺新、技术新、设备新、标准新”；增强实用性，重在教会读者掌握必需的专业知识和技能，是企业培训部门、各级职业技能鉴定培训机构、再就业和农民工培训机构的理想教材，也可作为技工学校、职业高中、各种短训班的专业课教材。

在这套教材的调研、策划、编写过程中，曾经得到广东省职业技能鉴定中心、上海市职业技能鉴定中心、江苏省机械工业联合会、中国第一汽车集团公司以及北京、上海、广东、广西、江苏、山东、河北、内蒙古等地许多企业和技工学校的有关领导、专家、工程技术人员、教师、技师和高级技师的大力支持和帮助，在此谨向为本套教材的策划、编写和出版付出艰辛劳动的全体人员表示衷心的感谢！

教材中难免存在不足之处，诚恳希望从事职业教育的专家和广大读者不吝赐教，提出批评指正。我们真诚希望与您携手，共同打造职业培训教材的精品。

国家职业资格培训教材编审委员会

前 言

物业管理在我国一出现便显示出强大的生命力，并蓬勃地发展起来。大量新建住宅小区、写字楼的出现为我国的物业管理市场增添了诱人的魅力。随着我国城市化进程的推进，许多城市不仅重视新建小区的建设与管理，也开始对旧住宅小区进行更新改造，并引入物业管理机制。这也使物业管理行业面临着更为广阔的市场空间。在物业管理行业迅猛发展的同时，各地物业管理纠纷事件层出不穷，这势必会影响到城市社会稳定和物业管理行业的发展。物业管理的发展关系到千家万户的生活质量，为了确保服务质量，对物业管理从业人员进行岗位培训和职业指导，提高物业管理从业人员的职业素质，是物业管理行业一项十分迫切的任务。本书是根据最新颁布的《国家职业标准》，结合《物业管理条例》，按照物业管理岗位培训的特点编写的。物业管理系列培训教材共四册，包括《物业管理基础》、《物业管理员》、《助理物业管理师》、《物业管理师》。

本书以物业管理行业特点为依据，对物业管理从业人员应具备的基础知识进行了全面的阐述。本书在编写过程中，考虑到读者的阅读习惯和培训教学的要求，在内容的选择、表述及结构编排上，尽可能去适应读者。为了方便读者，书后附录收集了最新的物业管理行业管理标准和管理办法。这些管理标准和管理办法，是物业管理行业从事物业管理活动的依据。参加国家职业资格鉴定的人员，对于这部分内容必须认真学习并要求掌握。

《物业管理基础》全书共九章内容，包括物业管理的职业道德、物业管理概论、物业管理运行机构及基本知识、住宅小区物业管理、写字楼物业管理、商业场所物业管理、工业区物业管理、其他类型物业管理、物业法律法规。其中第一章、第二章、第五章由潘茵编

VIII

写，第三章、第八章由史晔华编写，第四章、第九章由邢国威编写，第六章、第七章由李爽编写，全书由潘茵、李爽统稿，潘茵担任主编。本书既可作为物业管理岗位培训用书，也可以作为物业管理从业人员及准备进入物业管理行业人士的自学指导用书。

本书的编写参阅了许多国内外学者的有关论著，消化吸纳了许多精华，并得到有关部门的鼎力相助，在此表示诚挚的感谢。特别要感谢建设部房地产司物业管理处王玉平在百忙之中审阅了此书，并提出了宝贵的意见。

由于编者水平有限，书中难免会存在不足和错误，真诚希望读者批评指正。

编 者

目 录

M U L U

序

前言

第一章 物业管理人员的职业素养	1
第一节 物业管理人员的职业道德	1
第二节 物业管理人员的专业知识及专业技能	2
一、物业管理的专业知识	3
二、物业管理的专业技能	4
三、物业管理的现代管理手段	4
第三节 物业管理人员的个人素质	5
一、综合能力	5
二、个性特征和个人形象	6
三、健康的体魄	6
复习思考题	6
第二章 物业管理概论	7
第一节 物业及物业管理	7
一、物业的概述	7
二、物业管理概述	9
三、物业管理的特性	11
第二节 物业管理的内容与过程	12
一、物业管理的主要内容	12
二、物业管理的重要工作环节	15
三、物业管理的过程	16
第三节 物业管理的基本原则	17
一、业主至上原则	17

二、统一管理原则	17
三、经济合理原则	17
四、专业化高效原则	18
五、权责明确原则	18
六、超前管理原则	18
七、公平竞争原则	19
八、权力界定原则	19
第四节 物业管理服务质量标准	19
一、《全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及评分 细则》介绍	19
二、《普通住宅小区物业管理服务等级及标准》介绍	21
三、行政管理部门及地方政府制定的相关规定	21
四、ISO 9000 质量管理体系	22
复习思考题	22
第三章 物业管理运行机构及基本知识	23
第一节 物业管理企业	23
一、物业管理企业的分类	23
二、物业管理企业的资质管理	25
三、物业管理企业的组建	28
四、物业管理企业组织机构的设置	31
五、物业管理企业的权利与义务	33
第二节 业主、业主大会及业主委员会	34
一、业主	34
二、业主大会	37
三、业主委员会	41
第三节 物业管理相关机构	43
一、政府行政主管部门	43
二、能源供应部门	45
三、房地产开发商	46
四、专业性服务企业	47

五、街道办事处及居委会	47
六、行业协会	47
复习思考题	48
第四章 住宅小区的物业管理	49
第一节 住宅小区概述	49
一、住宅小区的概念	49
二、住宅小区的构成	50
三、住宅小区的特点	53
第二节 住宅小区物业管理概述	54
一、住宅小区物业管理的概念	54
二、住宅小区物业管理的内容	54
三、住宅小区物业管理的特点	55
第三节 住宅小区物业管理的目标与要求	57
一、住宅小区物业管理的目标	57
二、住宅小区物业管理的要求	58
复习思考题	59
第五章 写字楼物业管理	60
第一节 写字楼物业概述	60
一、写字楼物业的概念	60
二、写字楼物业的分类	60
三、写字楼物业的特点	61
第二节 写字楼物业管理的方式与目标	63
一、写字楼物业管理的方式	63
二、写字楼物业管理的目标	64
第三节 写字楼物业管理的内容与特点	65
一、写字楼物业管理的内容	65
二、写字楼物业管理的特点	70
第四节 写字楼租赁管理	72
一、写字楼租赁合同的内容	72

二、写字楼租赁合同的签订	73
三、写字楼租赁合同的执行	73
四、写字楼租赁客户的选择	76
五、写字楼物业租金的确定	77
复习思考题	80
第六章 商业场所物业管理	81
第一节 商业场所物业概述	81
一、商业场所物业的概念	81
二、商业场所物业的分类	82
三、商业场所物业的特点	83
第二节 商业场所物业管理的方式与要求	85
一、商业场所的物业管理方式	85
二、商业场所物业管理的要求	86
第三节 商业场所物业管理的内容与特点	86
一、商业场所物业管理的内容	86
二、商业场所物业管理的特点	90
第四节 商业场所物业租赁管理	91
一、商业场所物业租赁合同的内容	92
二、商业场所物业租赁合同的签订	94
三、商业场所物业租客的选择	94
四、商业场所物业租金的确定	99
复习思考题	103
第七章 工业区物业管理	104
第一节 工业区物业概述	104
一、工业区物业的概念	104
二、工业区物业的类型	104
三、工业区物业的特点	105
第二节 工业区物业管理的方式与要求	106
一、工业区物业管理的方式	106

二、工业区物业管理的要求	108
第三节 工业区物业管理的内容与特点	108
一、工业区物业管理的内容	108
二、工业区物业管理的特点	113
复习思考题	115
第八章 其他类型物业管理	116
第一节 其他物业的类型与特点	116
一、其他物业的主要类型	116
二、其他类型物业的特点	117
第二节 其他类型物业管理的内容与特点	118
一、酒店物业管理	118
二、学校物业管理	120
三、医院物业管理	123
四、体育场馆物业管理	124
五、娱乐类物业管理	124
复习思考题	125
第九章 物业管理相关法律法规	126
第一节 物业管理法律基础	126
一、物业管理法律关系	126
二、物业管理法律规范	127
三、物业管理法律责任	131
第二节 物业管理法律法规	133
一、《中华人民共和国民法通则》	133
二、《中华人民共和国合同法》	134
三、《物业管理条例》	137
四、《物业管理企业资质管理办法》	141
五、《业主大会规程》	141
六、《物业管理服务收费管理办法》	142
七、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	143

第三节 物业管理相关政策	144
一、物业管理法律法规与政策之间的关系	144
二、物业管理相关政策的作用	146
复习思考题	150
试题库	151
一、判断题 试题 (151) 答案 (182)	
二、选择题 试题 (157) 答案 (182)	
附录	185
附录 A 《全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则》 ···	185
附录 B 《普通住宅小区物业管理服务等级标准》(试行) ···	191
附录 C 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》	197
附表 D 《全国物业管理示范工业区标准及评分细则》	206
附录 E 《物业管理条例》	215
附录 F 《业主大会规程》	226
附录 G 《物业服务收费管理办法》	231
附录 H 《前期物业管理招标投标管理暂行办法》	235
附录 I 《物业管理企业资质管理办法》	242
参考文献	248

第一章

物业管理人员的职业素养



培训学习目标 了解物业管理应具备的个人素质、专业知识及专业技能，掌握物业管理从业人员应具备的职业道德。

物业管理从业人员，是指在物业管理企业从事物业服务工作的人员。自从1994年建设部颁发了33号令，即《关于在新建小区推行物业管理》的相关规定以来，我国的住宅小区就开始推行专业化、社会化、规范化、标准化的物业管理工作。作为物业管理的从业人员，首先应具备各种职业素质和职业道德。2003年颁布的《物业管理条例》第33条就明确规定了：“从事物业管理的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书”。

第一节 物业管理人员的职业道德

职业道德是从事某一职业的人在工作中应遵守的道德准则。党的十四届六中全会关于“加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议”中提到：“要大力倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德”。物业管理是服务于千家万户的行业，近年来的发展非常迅速。在物业管理高速发展的过程中，也出现了不少问题。目前，部分物业管理企业存在着资质低、规模小、专业人员少的问题，从业人员不熟悉业务知识，他们的专业技术、综合能力、法律水平等都难以适应物业管理的要求。因此，积极开展教育培训变得十分必要，要通过专业培训、技术技能指导等，提



高从业人员的职业素质、业务水平、技术水平，以满足专业化物业管理的需求。在物业管理行业加强职业道德教育，树立良好的职业道德风尚，具有十分重要的意义。

1. 遵纪守法、爱岗敬业

遵纪守法、爱岗敬业是职业道德的基础和核心，是社会主义职业道德提倡的首要规范，对于物业管理从业人员，要有较强的法制观念，在复杂的情况下，能够依照政策和法律、法规，热情、沉着、细致地做好每一项工作，解决每一个问题。有强烈的事业心，忠于职守，爱岗敬业，为业主和客户提供一流的物业管理服务。

2. 工作认真、尽职尽责

责任重于泰山。物业管理工作关系到广大业主和使用者的生命、财产安全，生活环境和生活质量。物业管理人员应该有强烈的职业责任感，认真对待工作，尽职尽责，刻苦钻研，不断提高职业素质、业务水平和技术水平。

3. 诚实守信、热情服务

诚实守信是职业道德建设中最为重要的内容。作为一种职业道德规范，诚实守信就是指真实无欺、遵守承诺和契约的品格。物业管理企业与业主之间就是一种契约关系，因此物业管理人员必须谦虚谨慎、文明礼貌、作风正派、忠诚可靠、办事公道、不谋私利，在工作上勤奋主动、实事求是，树立一流的服务意识，依照合同，为业主提供热情、周到、满意的服务。

第二节 物业管理人员的专业知识及专业技能

物业管理在我国尚属新兴行业，是社会分工细化、专业化的产物。物业管理行业对从业人员的专业要求非常高。没有一定的专业知识和专业技能的人是无法从事物业管理工作的。《物业管理条例》规定，从事物业管理的人员必须按国家有关规定取得职业资格证书。物业管理业务的涉及面非常广，因此要求物业管理从业人员应具备下面的知识和技能。