



高等教育自学考试
物业管理专业专科系列教材

◎林广志 / 主编

物业管理 实务(上) (第二版)

WUYE GUANLI SHIWU WUYE GUANLI SHIWU

□陈德豪 / 杨振标 / 主编

中山大学出版社

ZHONGSHAN UNIVERSITY PRESS

中国高等院校教学用书

物业管理专业系列教材

第三版

物业管理

实务(上)

第二版

中国物资出版社

物业管理实务（上）

（第二版）

陈德豪 杨振标 主编

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务(上)/陈德豪,杨振标主编.-2版-广州:中山大学出版社,2000.12

(高等教育自学考试物业管理专业系列教材/林广志主编)

ISBN 7-306-01542-7

I. 物… II. ①陈… ②杨… III. ①房地产-经济管理 ②物业管理 IV. F293.3

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路135号 邮编:510275)

电话:020-84111998,84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

广东从化市印刷厂印刷

(地址:广东从化市街口新村路15号 邮编:510900 电话:020-87916882)

850毫米×1168毫米 32开本 13.5印张 338千字

1999年3月第1版 2000年12月第2版

2000年12月第4次印刷

印数:14000-19000册 定价:19.80元

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

总 序

让我们一块上路

林广志

高等教育自学考试是国家学历考试制度，同时又是个人自学、社会助学、国家考试相结合的开放式高等教育形式。它是我国高等教育体系的重要组成部分。由于高等教育自学考试制度非常方便，在职和非在职人士通过自学提高自身科学文化素质、考取国家学历文凭，因此受到社会各界的热烈欢迎。1997年7月，广东省自学考试委员会（省考委）以其远见卓识和创新精神，接受广州珠江物业酒店管理公司（珠江管理）的委托，在国内率先开考了高等教育自学考试物业管理专业专科，掀开了国内物业管理专业教育和学科建设的新篇章。

高等教育自学考试物业管理专业的开考，是我国物业管理业发展到一定阶段的产物。改革开放以来，物业管理这种高度集中的、企业化、社会化、专业化的房地产管理模式被引进国内，并得到了长足的发展。1981年3月，深圳市物业管理公司的成立，标志着我国物业管理业迈出了第一步，随后，广州、上海、青岛等沿海大中城市纷纷尝试物业管理的方式和体制，并有不同程度的发展。1994年3月，国家建设部发布了《城市新建住宅小区管理办法》，标志着我国物业管理开始走上法制化的轨道。10多年来，物业管理在国内各地得到了应有的重视和迅速的发展，仅

在深圳、广州,从事物业管理的专业公司和专业部门总数已逾千家,从业人员超过10万人,形成了一个全新的朝阳行业。

物业管理是专业性、服务型的新行业。国内物业管理业的迅猛发展需要大量的从业人员,这些从业人员一是从酒店管理转行,二是来自行政企管,三是来自其他行业或刚刚毕业的学生,大多没有经过物业管理的专业培训。因此,在物业管理业发展过程中,逐渐暴露出一个严峻的问题:如何加强从业人员的专业和行业教育,提高从业人员的执业素质。物业管理人才教育滞后的主要原因之一,便是物业管理理论建设的滞后和学科设置适应所需专业教育的阙如。由于社会没有设置相应的专业,许多有志于学习物业管理专业技术和方法的从业人员往往“向学无门”。从业人员的专业教育跟不上,整体上影响了从业人员专业素质的提高,影响了物业管理及其服务的水平和质量。因此,物业管理界许多有识之士认为,物业管理专业教育刻不容缓,这既是中国物业管理业发展的迫切需求,也是物业管理从业人员、业主和租户的强烈呼声。

广州珠江物业酒店管理公司是国内最早从事物业管理的专业公司之一,在业内享有较高声誉。随着公司业务拓展至国内各地,员工不断增加,全面提高员工素质成为公司的要务。自1995年起,公司先后举办多期物业管理培训班,在业内引起热烈反响,珠江三角洲许多从业人士驱车前来听课。多期短训班为公司培训了大批中高层管理人员,能解燃眉之急。但是这种应急性的培训并不能从根本上改善公司员工的素质结构和能力结构。

1997年初,珠江管理开始探索专业结构合理、专业知识与专业技术并举的物业管理专业教育,并得到了广东省自学考试委员会的赞赏和支持。在省考委的领导下,经过管理学界、物业管理界许多专家的共同努力,诞生了国内第一个物业管理专业(专科)的学科设置和考试计划,同时决定编写国内第一套高等教育

自学考试物业管理专业专科系列教材，由珠江管理负责策划和主编。

编写物业管理专业系列教材，并不是容易的事情，因为可供参阅的资料不是太多，物业管理的理论建设和实践积累尚不丰富，影响物业管理操作的政策、心理诸因素时刻发生着变化等等。尽管如此，珠江管理仍秉承其创新精神，勇敢地承担起教材策划与主编这样的开山劈路的艰苦工作，并提出了教材编写的总体思路：在吸取现有的物业管理研究的理论成果的基础上，从物业管理的实践经验和实际需要出发，注重物业管理实务，着重讲述当代物业管理的技术和方法；充分考虑自学考试的特性，方便考生自学。

为了坚持和突出教材的实务性，在编者人选方面注重了两方面的结合，即高校教师与管理专家共同参与，使教材既保持一般教材的特点，又能充分地总结归纳实践经验。这是本套教材的一个重要特色。

我们深知，中国物业管理专业教育刚刚起步，目前所作的一切，都免不了粗疏简陋。随着社会经济的发展，物业管理及其教育培训将会踏上新的台阶，更加完善的物业管理教育体系与系统教材将会陆续出现。能够参与中国物业管理教育，并为此作出自己的贡献，这是珠江管理的荣幸和骄傲。

中国物业管理从产生到发展，时间还不长，还有许多课题需要不断地探索，我们乐于与广大从业人员和理论工作者一起，为中国物业管理的发展作出自己的努力。

让我们一块上路。

再版前言

本书是高等自学教育物业管理专业系列主干教材之一，全书共分上、下两册，上册着重围绕物业管理各环节、各项管理工作内容而展开，下册着重围绕各种类型物业的管理内容而展开，上、下册自成体系，基本涵盖了物业管理实务的各个方面。

全书紧紧围绕物业管理实务进行阐述，是编写者在多年物业管理一线实践、探索、积累的基础上，广泛吸收近年各地物业管理先进成果和经验，参照本行业最新的研究成果和立法进展编写而成。不同于一般物业管理教材的是，本书由从事物业管理多年的管理专家编写而成，特别注重物业管理实务方法、技巧、程序和要求的阐述，内容翔实具体，有较为丰富的实例资料，实用性、针对性强，对读者把握物业管理实务工作要领，推动物业管理实务工作的展开、提高物业管理水平有很强的现实指导作用。

承蒙读者厚爱，本书出版一年多来共发行 册。此次再版，作者对有关章节内容进一步做了补充、修正，并对下册进行了增补，力求概念术语更加规范，章节内容更加充实，全书体系更加严谨。尽管如此，由于作者水平有限，本书难免还有不当之处，诚意接受业内人士和广大读者批评指正。

本书由林广志拟定编写大纲，陈德豪（广州大学管理工程系副教授）、杨振标（珠江物业酒店管理公司项目总经理）主编，杨戟（武汉世贸大厦管理公司总经理）、罗小刚（广州世贸大厦

管理公司总经理)、傅少平(江讯清洁服务有限公司总经理)、王友华(广州好世界广场管理公司总经理)、但五星(宁波珠江物业管理有限公司总经理)、欧貽宏(广州市花卉协会理事)、刘宝裕等参编,由陈德豪、杨振标统稿。

在本书的编写和再版过程中,参考了国内不少学者同仁的编著、论文,得到广州珠江酒店物业管理公司、中山大学出版社的大力支持,特别是得到珠江管理专修学院助理院长王怀志老师的直接帮助,在此一并表示衷心的感谢。

编者

2000年9月

目 录

第1章 概论	(1)
第一节 物业管理实务的性质和特点	(2)
第二节 现代物业管理日常运作的基本原则和要求	(3)
第三节 中国物业管理实操的状况与趋势	(5)
第四节 学习物业管理实务的意义和方法	(11)
本章小结	(13)
思考题	(14)
第2章 物业管理的招标与投标	(15)
第一节 物业管理项目谈判	(16)
第二节 物业管理招标与投标	(21)
第三节 物业管理建议书与投标书范式	(27)
本章小结	(31)
思考题	(32)
附件一：物业管理委托合同示范文本	(33)
附件二：武汉市××大厦物业管理建议书	(42)
附件三：深圳市××小区物业管理投标书 (摘要)	(52)
第3章 物业管理的前期介入	(61)
第一节 物业管理前期介入概述	(62)
第二节 物业的竣工验收与接管验收	(68)

第三节 物业的人伙准备与开业筹备	(72)
本章小结	(77)
思考题	(78)
第4章 物业管理的组织机构	(79)
第一节 管理机构设置的基本要求和应考虑的 主要问题	(80)
第二节 机构设置的原则和步骤	(82)
第三节 物业管理公司组织机构的类型和特点	(87)
第四节 管理的有效与高效	(92)
本章小结	(102)
思考题	(103)
第5章 人力资源管理	(104)
第一节 人力资源管理的任务和内容	(105)
第二节 员工的招聘	(107)
第三节 员工的培训	(112)
第四节 员工的考核	(119)
第五节 员工的激励	(131)
本章小结	(136)
思考题	(136)
第6章 物业管理公约与规定	(138)
第一节 物业管理公约	(139)
第二节 物业管理规定	(146)
第三节 用户手册	(147)
第四节 入伙手续与文件	(148)
第五节 楼宇装修与规定	(158)
本章小结	(164)
思考题	(165)
附件一: ××大厦管理公约及承诺书	(166)

附件二: ××大厦管理规定·····	(182)
附件三: ××住宅区管理规定·····	(187)
附件四: ××大厦用户手册·····	(192)
附件五: 办理入伙手续作业程序·····	(210)
附件六: 明火动用申请表·····	(211)
附件七: 办理装修手续作业程序·····	(212)
附件八: ××大厦装修指南·····	(213)
第7章 业主大会与业主委员会 ·····	(220)
第一节 业主与业主大会·····	(221)
第二节 业主委员会·····	(226)
第三节 非业主使用人·····	(231)
本章小结·····	(233)
思考题·····	(234)
附件一: ××大厦业主委员会章程·····	(235)
第8章 房屋维修管理 ·····	(240)
第一节 房屋维修管理概述·····	(241)
第二节 房屋维修管理的内容·····	(244)
第三节 房屋维修标准和经济技术指标·····	(260)
第四节 房屋维修的计划和维修工程的分类·····	(264)
第五节 房屋的日常养护·····	(272)
本章小结·····	(275)
思考题·····	(276)
第9章 设备设施管理 ·····	(277)
第一节 物业设备设施的构成·····	(278)
第二节 物业设备管理的意义、方式与内容·····	(283)
第三节 物业设备管理的制度及服务意识·····	(288)
第四节 物业设备的使用与维修·····	(301)
本章小结·····	(324)

思考题·····	(325)
第10章 治安保卫管理 ·····	(326)
第一节 治安管理的内容及特点·····	(327)
第二节 保安部的组织架构和岗位职责·····	(332)
第三节 车辆的停放及管理·····	(339)
第四节 治安管理中常见问题的处理方法·····	(345)
本章小结·····	(346)
思考题·····	(347)
第11章 消防管理 ·····	(348)
第一节 消防基本知识·····	(349)
第二节 消防管理制度·····	(354)
第三节 物业管理中的消防演习·····	(358)
本章小结·····	(362)
思考题·····	(362)
第12章 物业清洁保养与管理 ·····	(364)
第一节 物业清洁保养概述·····	(365)
第二节 室内清洁保养·····	(372)
第三节 外墙清洗·····	(380)
第四节 清洁保养的管理·····	(385)
第五节 物业的清洁“开荒”·····	(391)
本章小结·····	(395)
思考题·····	(396)
第13章 物业绿化管理 ·····	(397)
第一节 物业绿化概述·····	(398)
第二节 物业绿化的类型和要求·····	(399)
第三节 物业绿化管理·····	(407)
本章小结·····	(417)
思考题·····	(418)

第 1 章

概 论

本章要点

- 物业管理实务的性质与特点
- 现代物业管理日常运作的基本原则和要求
- 我国物业管理实操的状况与趋势

物业管理是一项实践性很强的工作，熟悉掌握物业管理各方面及各环节具体运作的实务知识，是直接从事物业管理一线工作的必备条件。

第一节 物业管理实务的性质和特点

所谓物业管理实务，是指物业管理的实际工作，包括物业管理的工作内容、工作程序、工作方法和要求等，它强调的是如何具体地做好物业管理的每一项日常工作。物业管理实务具有以下性质与特点：

1. 实践性、事务性强

物业管理实务涉及的是物业管理的具体工作，要解决物业管理每一步做什么、怎么做，注意什么问题，因此实践性很强。同时它包括的内容细而具体、繁杂而重复。涉及经营、管理与服务的各个方面，所以又有很强的事务性。

2. 与群众生活相关性强

物业管理实务说到底是为业主、使用人提供的服务性工作，自然就与他们的生活密切相关。治安不佳，人们就不能安心居住、生活与工作；水停、电断、顶漏、管塞会带来无尽的生活烦恼；更不用说消防不力可能导致的生命财产损失了。所以，物业管理的各方面工作必须做好，让群众满意。

3. 时效性强

正因为与群众生活密切相关，所以，物业管理实际工作有很强的时效性。水停、电断、顶漏、管塞需要即时处理（新加坡物业管理单位为解决好这一点，设有 24 小时“热线”电话，为居民提供日夜服务，并设有维修车，以便及时赶到工作现场。如发生电梯故障，只要按响警铃，五分钟内就有维修人员到现场抢修）。卫生清洁、治安防范乃至房屋出租等亦有极强的时效性，

一步工作不到位，不是造成不良影响，就是造成一定的损失。所以，物业管理工作不能有片刻的放松，需要责任落实，管理到位，定期检查，最好建立即时反应系统。

4. 系统性、综合性强

物业管理实务涉及的工作面广而复杂，具有很强的系统性和综合性。一个环节出了问题，便会对其他环节产生影响（例如，前期介入工作没做或没做好，就会给日后的管理维修带来麻烦、不便；电梯出现故障，其他工作便难以进行）。这一特性要求在具体工作时，既要分工明确、各司其职，又要统筹兼顾、互相协调配合，不然，像保安员在治安巡逻时发现水管漏水、场地脏乱而不管不问，不及时通知总部，就会出现有事不能及时解决、影响工作时效性的问题。

5. 递增性强

随着社会的发展变化和人们生活水平的提高，人们对服务的需求会不断增加变化，随之而来，物业管理实务所包括的内容和项目也会不断增加变化。物业管理单位要能适应这种增加的变化和需求，同时也应主动开辟一些新的服务项目和领域，培育自身的应变机制，增强自身的管理创新能力和活力，以提高管理水平和竞争力。

第二节 现代物业管理日常运作的基本原则和要求

现代物业管理要求以新的管理思想、管理手段管好物业，为业主和使用人提供优质、高效、经济、便捷的服务，为此，其日常运作必须贯彻以下原则和要求：

1. 为业主、使用人服务的原则

要彻底改变以前“我管你从”的思想，使现场工作人员牢固

树立“为您服务”的思想，管理人员只有从内心深处转变了服务观念、增强了服务意识，才能表现出好的服务态度，也才能自愿学好服务技能、本领，做好日常管理服务工作。贯彻这一原则就是要：想业主之所想，急业主之所急，把他人的需要视做自己的职责，以体贴入微的精神、高度负责的态度，勤勤恳恳地做好每一件事，善待每一个人。

2. 系统化原则

即要遵守物业管理的规律，使每步管理程序和每个管理环节形成一个有机整体的系统和各种制度，使物业管理单位的内部管理和现场管理能有机地互相协调配合起来。这一原则要求：

(1) 明确目标。管理单位必须制定一个总体一致的目标，各个运作部门制定各自的工作目标。

(2) 面向全局。管理人员必须学会统筹兼顾、综合协调，从全局的角度看问题，而非各管一摊不问其他。

(3) 立足本位。每个人、每个部门都有其职责作用，且能呈现其重要性。每一位工作人员应安于本位、乐于本位、干好本位，做到各在其位、各司其职、各负其责。

(4) 明确职责。用各种制度、守则等，明确每个岗位及每个人的职责。

3. 制度化原则

通过各种制度规章，规范人在工作中的行为、在企业中的行为，最后做到物业管理日常工作只依靠制度而不依靠人，核心是建立各种岗位责任制。

4. 反馈原则

建立应急反应机制、即时报修处理机制、投诉应答机制，使工作中的不足、失误马上能得到纠正，成绩和卓有成效之处能得到及时嘉奖和强化，出现的问题能即时回复解决。物业公司应一方面多做自我检查评估，一方面要接受业主的批评监督。