

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

物业管理服务人员 实用从业知识 三日通

● 余源鹏 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

物业管理服务人员 实用从业知识 三日通

● 余源鹏 主编

目录

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理的定义

第二节 物业管理的发展

第三节 物业管理的内容

第四节 物业管理的原则

第五节 物业管理的作用

第二章 物业管理法规

第一节 物业管理法规概述

第二节 物业管理法规的构成

第三节 物业管理法规的效力

第四节 物业管理法规的适用

第五节 物业管理法规的违反



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书系统讲述了物业管理服务人员在物业管理服务活动中应掌握的基本知识及应了解的各项实操业务。全书分为三部分，内容包括物业管理服务基础知识，物业管理服务实务，各类房屋的物业管理服务。本书具有实操性、全面性、工具性、简明性，可作为广大物业管理服务人员的基础培训手册或自学提升教程，也可供物业服务公司管理人员及广大物业管理专业和房地产专业师生学习参考。

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理服务人员实用从业知识三日通/余源鹏主编. —北京: 机械工业出版社, 2009. 6

(物业管理服务实操一本通丛书)

ISBN 978-7-111-27161-1

I. 物… II. 余… III. 物业管理 - 基本知识 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 076402 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: 赵 荣 责任编辑: 赵 荣 陈瑞侠 版式设计: 张世琴

责任校对: 李秋荣 封面设计: 鞠 杨 责任印制: 邓 博

北京机工印刷厂印刷 (兴文装订厂装订)

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

169mm × 239mm · 19.5 印张 · 358 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-27161-1

定价: 38.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

销售服务热线电话: (010) 68326294

购书热线电话: (010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话: (010) 68327259

封面无防伪标均为盗版

本书编写人员

主 编：余源鹏

副主编：李巧莉

参编人员：唐璟怡 林达愿 夏 庆 蒋祥初
崔美珍 张雄辉 叶志兴 卢 敏
林旭生 林敏玲 李苑茹 黄 然
余浩杰 宋明志 杜志杰 余晓生
陈友芬 王旭丹 余鑫泉 张吉柱

策划顾问：广州鹏起房地产代理有限公司

信息咨询：盈地网 www.eaky.com

前 言

物业管理是我国住房制度改革、城市管理方式改革的产物，物业服务企业是市场经济的一个细胞，而物业管理服务从业人员则是使这个细胞得以活跃的基本因素。近年来，随着经济和房地产业的发展，越来越多的人开始对生活质量标准有了更高的要求，包括对居住空间、环境、安全的要求，这表明物业管理服务已成为人们生活中不可缺少的一部分。可以这么说，每一个有人生活、活动的空间都需要物业管理服务。这些空间包括居住小区、商业物业、工业厂房、行政办公楼以及学校等，都需要对其进行物业管理服务，而且其从业人数十分庞大并将继续不断增加。

物业管理是一个涉及领域十分广泛的行业。其管理的对象是物，即已建成的各类地上建筑物及其附属的设施、设备和相关场地；而其服务的对象是人，即物业的业主和使用人。其主要是通过各种优质、高效的管理和服务获取酬金。这就要求物业管理服务从业人员掌握一定的专业知识和技能，通过较高的思想道德素质、心理素质和业务能力来提高物业服务公司的管理服务质量水平，在个人素质得到良好发展的基础上推动整个行业的发展。

基于我国目前物业管理服务从业人员专业水平参差不齐的现状，为了让更多的从业人员和有意进入该领域从业的人士能更加深刻和清晰地了解和学习必要的从业专业知识，我们从实用的角度出发，根据从2007年10月起实施的最新《物业管理条例》的精神，以“专业可用”为基本编写理念编写了此书——《物业管理服务人员实用从业知识三日通》，以期在短期内为从事物业管理服务的相关人士提供适用的最新理论和切实可行的操作参考。

本书用三章内容系统地讲述了物业管理服务人员在物业管理服务

活动中应掌握的基本知识以及应了解的各项实操业务。这三章内容包括：

第1章（第1日），物业管理服务基础知识，主要讲述物业管理概述、物业管理市场、业主委员会、物业服务企业、物业管理服务人员、物业管理法律法规以及房地产和房屋建筑学等方面的专业知识。

第2章（第2日），物业管理服务实务，主要讲述前期物业管理、日常物业管理服务、物业管理服务质量、物业社区文化建设以及物业服务企业的内部管理等物业管理服务方面的实操内容。

第3章（第3日），各类房屋的物业管理服务，主要讲述了住宅小区、别墅、商业物业、写字楼、工业区等常见物业类型的特点和物业管理服务的内容以及其他类型物业的物业管理服务内容。

本书在编写时力求做到以下五大特性：

第一，最新性。本书以从2007年10月起开始施行的最新版《物业管理条例》作为本书编写的依据，能体现物业管理服务现在及未来的发展实操要求。

第二，实操性。本书一如既往地保持了我们的编写房地产和物业管理图书的实战性风格，针对不同物业对物业管理服务从业人员的工作作了具体介绍，力求让读者阅读后既能了解必要实用的专业知识，又能掌握正确的从业操作技巧。

第三，全面性。本书用通俗易懂的语言，从物业管理服务基本知识着手，详细地阐述了物业管理服务的实质性工作以及不同物业的管理服务的特点等内容，将物业管理服务过程中需要掌握的必要知识系统地告知读者，为读者工作的顺利开展奠定了坚实基础。

第四，工具性。本书用三章内容从不同的角度对涉及物业管理服务各方面的实用知识进行了阐述，读者可根据实际工作阶段和需要快速翻阅本书相应部分的内容，以了解急需的实操知识。

第五，简明性。本书主要是为广大不同学历、不同工作经验的读者而编写的。编写的知识点力求全面、实用、简洁，语言文字力求浅显易懂易用。

除以上五大特性外，本书还是一本融理论性、规范性、专业性于一体的读物。

本书特别适合作为广大物业管理服务人员的基础培训手册或自学提升教程，也适合作为物业服务公司管理人员职业提升的参考书和工具书，作为广大物业管理专业和房地产专业师生学习参考的必修教材以及作为物业管理员、助理物业管理师和物业管理师等职业的培训教材。同时，本书还适合于专门提供保安、保洁、环境绿化等专业物业服务公司的从业人士阅读。

本书是我们编写的“物业管理服务实操一本通丛书”中的一本，有关物业管理服务的其他实操性知识以及房地产开发各环节的实战性知识，请广大读者参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。对此，编者将十分感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买过余源鹏主编的房地产和物业管理类图书的读者登录盈地网 www.eaky.com，在网页右上角的“客户留言”处留下您的邮箱和联系方式，之后我们将每月为您免费发送《盈地网中国房地产情报》一份。

编者

目 录

前言

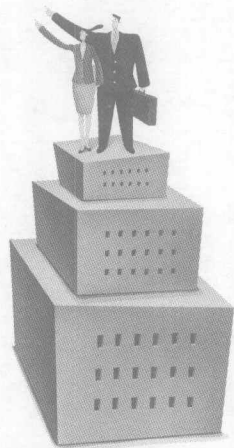
第1章 (第1日) 物业管理服务基础知识	1
1.1 物业管理概述	3
1.1.1 物业的概念	3
1.1.2 物业的性质	4
1.1.3 物业管理的概念与发展	8
1.1.4 物业管理的特点	11
1.1.5 物业管理的作用	14
1.1.6 物业管理的类型与内容	15
1.2 物业管理市场	17
1.2.1 房地产市场的含义与模式	17
1.2.2 物业管理市场的概念与结构	18
1.2.3 物业管理市场的竞争机制	19
1.2.4 物业管理市场的定价方法	21
1.2.5 物业管理市场的管理体制	22
1.3 业主委员会	24
1.3.1 业主	24
1.3.2 业主大会	26
1.3.3 业主委员会	28
1.3.4 管理规约	33
1.4 物业服务企业	34
1.4.1 物业服务企业的概念与分类	34
1.4.2 物业服务企业的权利和义务	35
1.4.3 物业服务企业与相关部门的关系	36
1.4.4 物业服务企业的建立程序与条件	40
1.4.5 物业服务企业的组织机构	44
1.4.6 物业服务企业的文化建设	50
1.5 物业管理服务人员	51
1.5.1 物业管理服务人员的素质要求	51
1.5.2 物业管理服务人员的岗位职责	54



1.5.3 物业管理服务人员的仪容仪表标准	75
1.5.4 物业管理服务人员的语言标准	78
1.6 物业管理法律法规知识	81
1.6.1 物业管理法律关系的要素	81
1.6.2 物业管理法律关系的特征	83
1.6.3 物业管理法律规范的含义与表现形式	84
1.6.4 物业管理的法律责任	87
1.7 房地产的相关知识	87
1.7.1 有关房屋的基本名词	87
1.7.2 有关房地产开发的名词	90
1.7.3 有关房屋产品类型的名词	91
1.7.4 有关房屋建筑类型的名词	93
1.7.5 有关商业房产的名词	96
1.7.6 有关土地所有制的知识	99
1.7.7 有关土地开发的名词	100
1.7.8 有关土地权益的知识	102
1.7.9 有关房地产开发的名词	104
1.7.10 有关房地产交易的名词	106
1.8 房屋建筑学知识	106
1.8.1 有关规划设计的知识	106
1.8.2 有关房屋建筑学的名词	109
1.8.3 有关住宅建筑学的名词	112
1.8.4 有关房屋结构的名称	116
1.8.5 有关住宅保修期的知识	121
1.8.6 有关智能化系统的知识	122
1.8.7 有关房屋面积的名词	122
1.8.8 有关房屋面积测量的规定	125
1.9 物业管理服务的常用英文词汇	126
附录 1A 物业管理条例 (2007 年版)	133
附录 1B 业主大会规程	142
附录 1C 管理规约	146
附录 1D 物业管理企业资质管理办法 (2007 年版)	148
附录 1E 物业服务合同 (示范文本) (2007 年版)	152
附录 1F 物业管理员国家职业标准 (2003 年版)	158
第 2 章 (第 2 日) 物业管理服务实务	167

2.1 前期物业管理	169
2.1.1 物业管理的早期介入	169
2.1.2 物业的验收接管	173
2.1.3 物业入伙	175
2.1.4 物业搬出搬入管理规定	178
2.1.5 物业的装修与管理	179
2.2 日常物业管理服务	182
2.2.1 治安管理服务	182
2.2.2 消防管理服务	187
2.2.3 清洁卫生管理服务	190
2.2.4 绿化管理服务	193
2.2.5 车辆交通管理服务	195
2.2.6 房屋及设备设施管理服务	196
2.2.7 其他管理服务	198
2.3 物业管理服务质量	198
2.3.1 物业管理服务评估的内容	199
2.3.2 物业管理服务的质量标准	200
2.3.3 物业服务企业如何申办质量认证	201
2.4 物业社区文化建设	204
2.4.1 物业的精神文明建设	204
2.4.2 物业社区的精神文明公约	205
2.4.3 社区文化活动	205
2.5 物业服务企业的内部管理	206
2.5.1 物资请购及申领管理	206
2.5.2 物资的采购管理	207
2.5.3 中控室的管理	209
2.5.4 物业档案的建立与管理	210
第3章 (第3日) 各类房屋的物业管理服务	211
3.1 住宅小区的物业管理服务	213
3.1.1 住宅小区的涵义与特点	213
3.1.2 住宅小区物业服务的概念及特点	214
3.1.3 住宅小区物业管理服务的目标与原则	214
3.1.4 住宅小区物业管理服务的内容	215
3.1.5 住宅小区物业管理服务的承诺标准	221
3.1.6 住宅小区物业管理服务的经费来源	223

3.1.7	住宅小区物业管理服务费的构成内容	224
3.2	别墅的物业管理服务	226
3.2.1	别墅的含义与特点	226
3.2.2	别墅物业管理服务的特点与要求	226
3.2.3	别墅物业管理服务的内容	227
3.3	商业物业的物业管理服务	229
3.3.1	商业物业的含义与特点	229
3.3.2	商业物业的类型	230
3.3.3	商业物业的管理运作方式	231
3.3.4	商业物业的物业管理服务特点与目标	232
3.3.5	商业物业的物业管理服务内容	233
3.3.6	商业物业的租赁合同	239
3.4	写字楼的物业管理服务	240
3.4.1	写字楼的含义与特点	240
3.4.2	写字楼物业管理服务的目标与要求	241
3.4.3	写字楼物业管理的内容	242
3.5	工业区的物业管理服务	245
3.5.1	工业区的含义与特点	245
3.5.2	工业区物业管理服务的特点	245
3.5.3	工业区物业管理服务的内容	246
3.6	其他类型物业的物业管理服务	250
3.6.1	专业市场的物业管理服务	250
3.6.2	仓库的物业管理服务	253
3.6.3	酒店的物业管理服务	255
3.6.4	学校的物业管理服务	258
3.6.5	医院的物业管理服务	260
3.6.6	停车场的物业管理服务	261
3.6.7	会所的物业管理服务	266
附录 3A	普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）（2004年版）	270
附录 3B	全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则（2000年版）	275
附录 3C	全国物业管理示范大厦标准及评分细则（2000年版）	281
附录 3D	全国物业管理示范工业区标准及评分细则（2000年版）	288



第 1 章

(第 1 日) 物业管理服务基础知识

Wu Ye Guan Li Fu Wu Shi Cao Yi Ben Tong



1.1 物业管理概述

1.1.1 物业的概念

1. 物业的含义

“物业”一词是由英文“Estate”或“Property”翻译而来，由香港特别行政区传入沿海内地，其含义是指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。其中，各类建筑物分为住宅小区的房屋、写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场馆等；配套设施分为市政设施、文化娱乐设施、交通设施等场地分为：庭院、绿地、道路等。由此可见，物业包含以下要素：

- (1) 已建成并具有使用功能和经济效用的各类供居住和非居住的楼宇。
- (2) 与这些楼宇相配套的设备 and 市政、公用设施。
- (3) 楼宇的附属建筑包括内部的多项设施和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。
- (4) 附着在物业上的各种权益。

2. 房地产的含义

房地产是房产和地产的有机结合体，它是指地上房屋建筑及其附着物和承载房屋建筑和附着物的土地，以及由它们所衍生的各种权利。

在物质形态上，房屋与土地密不可分，房依附于地，房地相联；在经济形态上，房产与地产的经济内容和运行过程也具有内在整体性与统一性。

(1) 房地产有三种存在形式：

- 1) 单纯的土地，如一块无建筑物的城市空地。
- 2) 单纯的建筑物，如在特定的情况下把地上的建筑物单独看待时。
- 3) 土地和建筑物结合的“房地”，如把建筑物和其坐落的土地作为一个整体来考虑，这也就是说，土地和建筑物既有各自独立的物质内容，又是一个密不可分的整体，不论土地和建筑物是以独立的形式存在或是以结合的形式存在，都属于房地产，是房地产的一个部分。

但就我国目前房地产业务范围而言，它包括归国家所有的城镇生产性或非生产性用地——城市地产，及附着在其上的城镇生产、生活用建筑和辅助设施——城市房产。农村生产用地、用房及宅基地等不属城市房地产业务范围。国家有偿征用农村土地用于城镇建设时，只有所有权转让过程结束后，



才纳入城市房地产业的经营范围。

房地产按用途可划分为：居住房地产、商业房地产、旅游房地产、工业房地产和农业房地产等五种。

(2) 房地产的特征：



- 1) 资源的有限性。
- 2) 物业的差异性。
- 3) 位置固定，不能移动。
- 4) 开发建造周期长，达数月至数十年。
- 5) 使用期限更长，达数十年至数百年。
- 6) 投资数额大，具有保值性和增值性。
- 7) 价格不仅取决于本身投入，还取决于其所处位置和周围环境。
- 8) 受政府规划和政策管制，政府有征用权。

1.1.2 物业的性质

物业的属性与房地产的属性有许多相似之处，分析和把握物业的属性，对于我们了解物业和物业管理的本质，掌握物业管理运作规律，做好物业管理有着十分积极的意义。

1. 物业的自然属性

物业的自然属性是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质，它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要指：

(1) 物业的二元性。物业的物质实体往往表现为具有特定用途和明确属主的建筑物。而无论何种建筑物，其基础总是建筑在土地之上，成为土地的附属

物,土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。物业是土地与建筑物的统一体,兼有土地与建筑物两方面的物质内容。物业的二元性,是其他任何商品都不具备的,它决定了物业必然兼有土地与建筑物二者特有的各种性质。

(2) 物业的有限性。物业的有限性,从根本上来讲,是由土地的有限性决定的。天然的土地有限,用做兴建建筑物的优良建筑地段更有限。人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑物技术要求高、耗资大,因此物业的数量还受制于社会经济力量和技术水平因素。

(3) 物业的差异性和多样性。物业的差异性主要是就土地而言的。随着人口的增加和经济的发展,人类就必须开发利用劣质土地。土地的优劣,在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑物而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同而形成了物业形式的多样性。每一座建筑物都是单件产品,它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观以及年代等方面都存在着某种不同之处。

(4) 物业的不可移动性。物业的不可移动性主要是指物业空间位置上的不可移动性。人们无法将某一物业从偏远区位移动到商业中心,即使人们将地上建筑物与土地相分离,也只是改变物业用途,不能移动法律意义或实质上的物业位置。

(5) 物业的长期性。物业的长期性主要体现为建筑物一经建筑完成,在正常情况下,其物理寿命期限可达到数十年甚至几百年,可供人们长期使用。所以,物业既可以一次性出售,也可以通过出租的方式零星出售,边流通边消费。其价值可以一次收回,也可以在较长时期内多次收回。

(6) 物业的配套性。物业的配套性是指物业以其各种配套设施来满足人们各种需要的特性。没有配套设施的物业不能满足人们的各种需要。物业配套越齐全,其功能发挥就越充分。

2. 物业的社会属性

物业的社会属性可以从两个方面来研究:作为一种商品,物业具有经济属性;从商品的生产关系和财产关系的调整及归属来看,物业具有法律属性,即物业权属问题。

(1) 物业的经济属性。

1) 商品属性。物业的商品属性是由物业的使用价值和商品经济决定的,它具有几方面的实质性内容:通过市场交易活动实现物业的价值和使用价值。物业的买卖、租赁、抵押,土地使用权的出让与转让,都体现了物业的商品属性;物业的开发建设、经营管理都是商品经济活动,必须遵从最基本的价值规律;物业的分配与消费,即便是非盈利性的,也都无一例外地充斥着商品的行为,

奉行着“商品—货币”的规则。参与物业开发建设、经营管理与消费的人与人之间的关系，本质上是一种商品经济的关系，从生产到消费都是有偿的。

2) 稀缺性。物业在供应上的稀缺，一方面表现为土地资源供应的绝对稀缺，另一方面表现为建筑资源供应的相对稀缺。

3) 保值、增值性。物业的增值是一种长期的趋势，从某一时期来看，物业的价格可能有升有降、上下波动，但从长期来看，它会在波动中呈现出上扬的趋势，其上扬的形式是呈螺旋式上升。

4) 宏观政策的调控性。由于物业的稀缺性，也由于物业是关系到国计民生、社会稳定的重大问题，而且我国的物业是从福利分房、行政性管理转换过来的，政府在宏观政策上的调控就显得尤为重要。具体表现在：一是政府通过各种政策、法令、法规，从宏观上来调控物业建设的数量、容积、布局、高度、类别等来维护土地的公有性，合理保护和开发土地资源，并科学、合理地规划和建设城市，实现城市经济、社会发展目标；二是物业建设是一个系统工程，既会涉及许多相关的法律、法规、政策，也会涉及市容环境保护、绿化、治安管理等有关法规条例；三是作为物业本身，其管理也受到法律和政策的约束与规范。《城市房地产管理法》对物业服务公司的资质验证、物业管理、产权产籍管理等都有明文规定。

(2) 物业的法律属性。物业的法律属性集中反映在物权的关系上。我国的房地产权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋所有权，及其占有土地的使用权。

与购置其他商品不同的是，购入物业就意味着购入一宗不动产的所有权（物权），它不仅是一项单项权利，而且还是一个权利束，拥有多项权能，如因租售、抵押等而形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中，各种权利既可以以不同形式组合，也可以相互分离，单独行使和享有。显然，房地产权比其他商品财产权的结构更为复杂。

3. 物业与房地产、不动产的区分

“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念常被交换使用，三者之间有着密切的联系。

从法律意义上说，房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产。这种财产是指包含于房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利，如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。

在民法中，将财产分为动产和不动产两类。“不动产”一词译自英语 Real Estate 或 Real Property。在英语中，Real Estate 具体是指土地及附着在土地上的人工建筑物和房屋；Real Property 具体是指 Real Estate 及其附带的各种权益。房