

农村劳动力转移就业职业培训教材



湖北省人力资源和社会保障厅 编
湖北省劳动就业管理局

物业管理员

WUYE GUANLIYUAN

尤美虹 周建亚 主编

湖北科学技术出版社

服务类

FUWULEI

请农民朋友和转岗人员按书后所附地址免费参加培训

湖北省人力资源和社会保障厅 编
湖北省劳动就业管理局

物业管理员

WUYE GUANLIYUAN

编委会

主 任	邵汉生				
副 主 任	皮广洲	鄢楚怀	高 忻	李齐贵	
	熊娅玲	党铁娃			
委 员	罗海浪	李湘泉	彭明良	程明贵	
	姜 铭	周大铭	李国俊	阎 晋	
	金 晖	卢建文	高 铮	李 琪	
	刘健飞	刘长胜	陆 军	陈 飞	
	李贞权	刘 君	李雯莉	苏公亮	
	龚荣伟	周建亚	胡 正	汪袁香	
本 书 主 编	尤美虹	周建亚			
本书副主编	王 斌	杨芬芳			

湖北科学技术出版社

服务类

FUWULEI

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理员 / 尤美虹, 周建亚主编. — 武汉: 湖北科学技术出版社, 2009.8

(农村劳动力转移就业职业培训教材丛书)

ISBN 978-7-5352-4050-7

I. 物… II. ①尤… ②张… 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 (2009) 第 058915 号

策 划: 刘健飞 李慎谦 刘 玲
责任编辑: 刘 玲

责任校对: 邓 冰
封面设计: 王 梅

出版发行: 湖北科学技术出版社
地 址: 武汉市雄楚大街268号
(湖北出版文化城B座12-13层)
网 址: <http://www.hbstp.com.cn>

电话: 027-87679468
邮编: 430070

印 刷: 武汉市科利德印务有限公司

邮编: 430071

850×1168 1/32

5.50印张

1插页

131千字

2009年8月第1版

2009年8月第1次印刷

定价: 10.00 元

本书如有印装质量问题 可找本社市场部更换

序

中国共产党十七届三中全会明确指出：农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题，最根本的出路在于城镇化，创造有效的就业岗位，引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。我省是农业大省，农村劳动力资源丰富，做好农村劳动力的转移就业工作，对统筹城乡发展、建设和谐社会，具有重大意义。

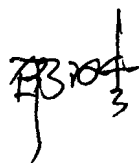
近年来，我省农村劳动力转移就业步伐加快，成效明显。但是，由于长期以来的二元经济结构，形成了城乡分割的就业管理体制，致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。专业技能的缺乏，也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的“瓶颈”所在。一方面，随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快，企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高，符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏；另一方面，许多农村外出务工人员由于教育培训不足，文化程度偏低，职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距，形成有人无事做，有事无人做的局面。因此，切

实加强农村劳动力技能培训,对于有效帮助农村劳动力实现转移就业具有十分重要的意义。

加强农村劳动力的技能培训是人力资源和社会保障部门的重要职责,为提高农村劳动力的职业技能和就业能力,我们针对湖北省的实际情况,组织有关专家编写了一套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》,涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的 50 多个岗位,对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。全省各有关机构要适应形式的发展要求,积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性,大力推动我省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

我衷心希望,这套丛书为广大农民朋友外出务工时获得理想的工作和收入提供帮助。

湖北省人力资源和社会保障厅厅长



2009 年 5 月 31 日

目 录

第一章 物业管理概述.....	1
一、什么是物业和物业管理.....	1
二、物业管理的主要工作.....	8
三、物业管理工作的基本原则	29
四、物业管理人员的素质要求和职业道德	32
第二章 物业管理的组织机构	43
一、什么是物业管理（服务）企业	43
二、什么是业主代表大会和业主委员会	51
三、物业管理企业与各有关机构的关系	66
第三章 住宅区的物业管理	69
一、住宅小区的构成及特点	70
二、住宅小区物业管理的内容与过程	71
三、住宅小区物业管理的目标与要求	74
四、住宅小区物业管理的特点及原则	77
第四章 写字间（楼）的物业管理	80
一、写字间（楼）的类型及特点	80
二、写字楼物业管理的方式及目标	81
三、写字楼物业管理的主要工作	83
四、写字（楼）的租赁管理	88
第五章 商场的物业管理	93
一、商业场所的类型和特点	94
二、商业场所物业管理的内容	95

第六章 物业的接管验收与撤管	99
一、物业的接管验收	99
二、物业的撤管	114
第七章 物业管理档案	118
一、物业档案和用户档案的建立	119
二、物业档案的管理	120
第八章 物业管理工作常用文书	135
一、物业管理（服务）合同格式及签订	135
二、通知、告示、计划及规章制度的撰写	138
第九章 物业管理费	159
一、物业管理费的构成	159
二、物业管理费的收取	161
三、物业管理费的计算	164

第一章 物业管理概述

【开篇案例】

物业管理到底管些什么？

自从我们小区进行物业管理之后，我家每月就要多交上百元的物业管理费，可我除了看见多了保安、小区干净些外，并没有发现物业公司给我们提供了什么服务。

请问，物业公司的管理到底管些什么或是有些什么服务？

一、什么是物业和物业管理

（一）物业

1. 物业的含义

“物业”原是港澳地区人们对单元性房地产的称呼，它最早在香港被普遍使用。随着我国改革开放，首先由香港传到深圳等沿海地区，后又在内地扩散。在英语中“物业”、房地产、不动产都用“Estate”或“Property”表示，其含义包括财产、产业、个人的全部资产、地产等所有权，是一个较广义的范畴。

20多年来，房地产和物业管理在我国有较大发展，人们对物业的认识基本统一。具体来说，物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及相关的设施设备和场地。各类建筑物可以是住宅小区，也可以是写字楼、商业大厦、工业厂房、仓库等；相关设施设备和场地是指房屋内外的各类设备、市政设施、文化娱乐设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。由此可见，物业是房地产开发过程中的最终产品，也是物业管理的主体对象。

一个完整的物业，至少应包括以下几个部分（表 1-1）。

表 1-1 物业的主要组成部分

项目	相关说明
建筑物	包括房屋建筑、构筑物（如桥梁、水塔等）、道路、码头等
设备	指配套的专用机械、电气设备，如电梯、空调、备用电源等
设施	指配套的公用管、线、路。如上下管道、消防、强电（供变电等）、弱电（通讯、信号网络等）、路灯以及室外公共建筑设施（如幼儿园、医院）等
场地	指开发待建或露天堆放货物之地。包括建筑地块、庭院、停车场等

特别提示：

物业可大可小，可以是群体建筑物，如住宅小区；也可以是单独建筑物，如高层住宅、写字楼等。物业还可以分割，如大物业可以划分为小物业，住宅小区物业可以划分为几个小的单位住宅楼物业等。

但是，物业的主体是建筑物，辅助部分是配套的设备、设施与场地等。如果没有建筑物，而是单独的设备、设施或是单独的场地（如空地），就不能称其为物业，至少不能称为物业管理中的物业。物业管理中的物业（适用于住宅小区）主要是物业的共同部位，共用设施设备，物业规划内的市政设施和附属建筑及附属配套服务设施。业主自用物业建筑物和自用设备通常不是物业管理的范畴，除非经过单独的委托，才能进入物业管理的范围。

2. 物业的分类

根据物业的用途不同和产权关系，物业可分为以下几种类型

(表 1-2)。

表 1-2 物业的分类

分类标准	名称及涵盖范围
物业用途	(1) 居住物业——住宅小区、公寓、别墅等 (2) 商业物业——写字楼、百货商场、大型超市、酒店、宾馆、娱乐场所等 (3) 工业物业——工业厂房、仓库等 (4) 特种物业——学校、医院、车站、政府大楼、体育场馆等
产权关系	(1) 公产物业 (2) 私产物业 (3) 单位产物业

3. 物业的特点

(1) 权属性。物业的权属性是指它的权属关系，也就是房地产物权，是物业的法律特性。在我国的法律中，是物的所有者在法律规定的范围内享有房屋的所有权及其占有土地的使用权，包括租赁、出售、抵押等权利。

(2) 位置的固定性。物业不论外形、结构、用途如何，它都依附于一定土地之上，通常情况下是不会移动的，具有固定的特点。

(3) 寿命的耐久性。不同于普通物品，物业一经建造完成，只要不故意损坏或意外损坏，一般可以使用数十年，甚至上百年以上的时间。

(4) 功能的多样性。物业按使用功能可分为许多类型，既有住宅小区，又有写字楼、商业大厦、学校等等，它们可满足人们对物业功能多方面的需要。

(5) 价值的投资性。物业是土地与房屋构成的统一体，在房

屋价格中包含土地的使用费。而土地具有稀缺性，随着城市的发展，会导致土地增值，从这一点来讲，物业具有投资价值。不过从市场经济角度讲，物业也同样有贬值的危险。

（二）物业管理

1. 物业管理的含义

长期以来，对什么是物业管理争论较多，在学术理论界没有统一的定义，当前主要是在一些地方性法规和部门规章中加以规范。2003年9月1日，国务院颁布的《物业管理条例》中对物业管理的定义为：“物业管理是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境和秩序的活动。”

一般来讲，物业管理有下面几层含义：

（1）实施物业管理的企业必须是具备一定资质的法人经济组织。

（2）物业管理是通过提供有偿物业服务来获取经济效益的。

（3）物业管理是以合同、契约为中介的委托管理。

（4）物业管理是通过对物业及其设施设备的管理来为业主和使用人服务的。

特别提示：

物业管理的客体是物业，服务的对象是业主和使用人，是集管理、服务、经营于一体的有偿劳动。所以，按行业划分，属于社会服务性行业范畴；按产业划分，属于第三产业。可见，物业管理的性质就是“服务性”，寓管理于服务之中，在管理中服务，在服务中管理。

物业管理作为城市管理体制的重大改革，与传统的房地产管理相比，从观念上、管理模式上、管理内容上都有本质的区别。

2. 物业管理的特点

物业管理是与房地产开发相配套的综合性管理，其具有社会化、专业化、市场化、企业化的特点。

(1) 社会化。物业管理是社会体系分工的组成部分，物业管理的社会化有两个基本含义：一是物业的业主需到社会上通过招投标等方式选聘物业管理企业；二是物业管理企业要到社会上去寻找可代管的物业。即物业管理既是多个产权单位、产权人的总管家，又是政府各管理职能部门的社会总总管。

(2) 专业化。专业化就是要求物业管理企业应为业主和使用人提供专业化的管理及服务，只有专业化的服务，才会有高水平、高质量、高标准的管理。因此物业管理企业要有专业的人员配备，要有专业的工具、设备，有健全的、科学的、规范的管理制度和程序，结合先进的管理方法和专业的维修养护技术来实施管理。也可将部分专业工作委托给专业服务公司，实现专业化、规模化经营，这样有利于物业管理企业降低成本，促进技术进步。

(3) 市场化。物业管理市场化也就是在物业管理活动中引入市场竞争机制，实行双向选择，进行物业管理的招投标。中标物业管理企业与招标方签订物业管理服务合同，物业管理企业按合同约定提供专业化管理与服务，业主向物业管理企业支付等价的报酬。物业管理企业只有向业主提供优质服务，才能占领市场；业主享受到满意的服务，才会继续委托物业管理企业实施管理。

(4) 企业化。物业管理组织是企业组织，不是事业单位，也不具备政府行为职能，不能让物业管理企业成为政府的另一个居委会。物业管理的属性是经营，所提供的商品是服务，它推行的是有偿服务，合理收费，即经营性的服务。物业管理企业必须是按现代企业制度组建，自主经营，自负盈亏，自我发展。物业管

理企业应依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争，用管理业绩创建企业品牌。

3. 物业管理的宗旨和作用

(1) 物业管理的宗旨。物业管理是为物业所有人和使用人提供全方位、立体式的综合性管理和服务，其宗旨概括地讲就是“管理物业，服务业主”。通过物业管理使物业保持良好的运行状态，完善物业使用功能并促使物业的保值和增值；同时，通过物业管理服务，为业主和使用人营造一个能满足其喜好的舒适、安全而又宁静的生活、工作环境。物业管理属于服务行业，在物业管理全过程中要突出“服务”二字，寓管理于服务之中，在服务中服务，在服务中管理。

(2) 物业管理的作用。物业管理是顺应房地产开发的发展而产生的，通过多年实践，物业管理活动在维护物业功能，为业主提供舒适安全的服务等方面发挥着重要作用，具体说明如表1-3所示。

表 1-3 物业管理的作用

作用	相关说明
保值和增值作用	物业建成后，会受到自然环境和人为因素的影响而造成物业不同程度的损坏。推行社会化、专业化的物业管理，可以确保物业在整个使用周期内功能的正常发挥，使物业的寿命延长。专业化的管理维护、更新改造等还可以提高物业品牌和企业品牌档次，即使在市场比较疲软的情况下，也能招徕顾客，实现物业的保值和增值

续表

作用	相关说明
创造和保持安全、舒适、文明、和谐的生活与工作环境	物业是人们生活、工作、活动的基本场所，是人们休养生息的地方。物业管理的主要任务，就是通过对物业的管理，为业主和使用人服务，为他们创造并维持舒适安全、文明和谐的生活和工作环境。这是社会稳定和人民生活水平提高的重要前提和保证，也是社会公德建设的一个重要内容
有利于提高城市化、社会化和现代化水平	物业管理将分散的社会分工汇集起来，统一进行清洁卫生、治安保卫、园林绿化、水电保障和设施设备维修等，每个业主或使用人只需面对一家物业管理企业，就能将有关物业和服务事宜办妥。同时也培养业主和使用人的社会意识，促进了城市管理的社会化、专业化和现代化，推进了城市管理水平
拓宽劳动就业领域，增加就业机会	物业管理作为劳动密集型的服务行业，它涉及的范围很广，设施设备维修、治安保障、保洁绿化等需要大量劳动力，极大地拓宽了社会就业机会。可见，物业管理大大发展了第三产业，为解决城乡剩余劳动力就业问题提供了重要途径
有利于房地产开发和销售、租赁业务的发展	物业管理是房地产开发、建设、销售、租赁的延伸。鉴于房地产（物业）的固定性、使用期长的特点，业主和使用人在选购和租赁物业时，必然会关注该物业的管理水平。因此，良好的物业管理有利于推动房地产的销售和租赁业务的发展

【思考案例】

业主入住时对物业管理不满意，是否可以拒绝物业管理公司的管理？

某小区业主张某在办理入住手续过程中，与物业管理公司发生了矛盾，就认为该物业管理公司水平低、作风差、某些工作人员素质差，提出不同意该物业管理公司进行管理，这是否可行呢？

二、物业管理的主要工作

【引读案例】

业主装修影响他人，物业管理公司应不应该协调？

某小区业主王某投诉：隔壁装修施工噪声过大，一天到晚不停地打墙、锯木，噪声很大，请物业管理公司尽快处理。物业管理公司赶忙派人去查看，发现王某反映的情况属实，于是提醒施工单位注意文明施工，不要影响他人生活和工作。次日，王某又打电话来，说打墙声音小了，但锯木声音不停，而且还不时传来施工人员的吵闹声，简直令他们无法正常生活与休息。如果再这样下去，他们将拒交以后的管理费，并且将向有关行政主管部门投诉。物业管理公司回话说，已经告知他们了，但装修单位现在要赶工，没办法。装修噪声肯定会有，新入住的住户都有这样的经历，谁也没有办法！刘某听后很生气。请问：

业主装修影响他人，物业管理公司就不能有效协调或制止吗？

（一）物业管理的基本内容

物业管理属于第三产业的服务性行业，它是一项涉及范围相当广泛的多功能全方位的管理工作。从服务性质和提供的服务方式来看，物业管理内容通常可分为：常规性的公共服务和非公共

性延伸服务。

1. 常规性的公共服务

常规性的公共服务又称物业管理的公共性服务，是为全体业主和使用人提供的经常性服务，是所有的住户都可以享受的，贯穿于物业管理始终，具体服务内容和要求一般在物业服务合同中有明确规定。因此，物业管理企业有义务按时按质提供约定服务，业主在享受这些服务时不需事先提出或作出某种约定。

常规性的公共服务其内容包括物业管理的基本业务和专项业务。基本业务是房屋维修管理和建筑设备设施管理；专项业务即建筑区划的环境管理。例如：房屋建筑主体管理，保持完好；房屋设施、设备管理，保证设施、设备正常使用；环境卫生管理，净化环境；绿化管理，提供宜人生态；治安管理，保障建筑区划安全、安静；消防管理，保持设备完好，有应急措施；车辆管理，车辆停放有序，道路安全畅通等等。

1) 房屋维修管理

房屋维修管理又称房屋修缮管理，它是物业管理的两项基本业务之一。为了保证房屋正常地发挥其使用功能，延长使用寿命，必须首先了解导致房屋损耗的因素，通过一定的管理措施，经常地、有计划地对房屋进行维修养护，以防止或减缓房屋的损耗，从而达到保值与增值的目的。

房屋维修管理的主要内容包括房屋质量管理、房屋维修施工管理、房屋维修行政管理、房屋维修资料管理。

(1) 房屋质量管理。房屋质量管理是指定期和不定期对房屋的完损情况进行检查，评定房屋完损等级，随时掌握所管房屋的质量状况和分布，组织对危险房屋的鉴定，并确定房屋完损等级。

所谓的房屋完损等级是指对现有房屋完好或损坏程度划分的质量等级，评定标准是按照建设部 1985 年颁布的《房屋完损等

级评定标准》进行的，共分为完好房、基本完好房、一般损坏房、严重损坏房和危险房 5 种类型。具体情况如表 1-4 所示。

表 1-4 房屋完损等级的分类

名称	特点
完好房	是指房屋结构构件完好，装修和设备完好、齐全完整，管道畅通，现状良好，使用正常；或虽存在一定陈旧现象或个别分项有允许值之内的轻微损毁，但不影响居住安全和正常使用，通过小修即可恢复的房屋
基本完好房	是指房屋结构构件基本完好牢固，虽有少量部件有稍超允许值的轻微损坏，但已稳定；设备的个别零部件有影响使用的破损，但通过一般性维修可以恢复使用功能的房屋
一般损坏房	是指房屋局部结构构件有变形、裂缝、腐蚀或老化，强度不足，屋面局部漏雨，装修局部破损，油漆老化，设备管道不够畅通，水、卫、电、照明的管线、器具和零部件有部分老化、损坏和残缺，需要进行中修或局部大修更换零件的房屋
严重损坏房	是指年久失修，部分结构构件有明显或严重倾斜、开裂、变形或强度不足，屋面或板缝严重漏雨，设备陈旧、不齐全，管道严重堵塞，水、卫、电、照明的管线、器具和零件残缺及严重毁损，需要进行大修、翻修或改建的房屋
危险房	是指房屋承重构件强度严重不足，结构丧失稳定性和承载能力，采用局部加固的修理仍不能保证安全且已丧失维修价值，随时有倒塌可能，不能确保使用安全，需要拆除、翻修的房屋

(2) 房屋维修施工管理。房屋维修施工管理是指针对不同类型的房屋维修工程，按照一定施工程序、施工质量标准和技术经济要求，运用科学的方法对房屋维修施工过程中的各项工作进行相应有效的、科学的管理。房屋维修施工管理的基本内容主要