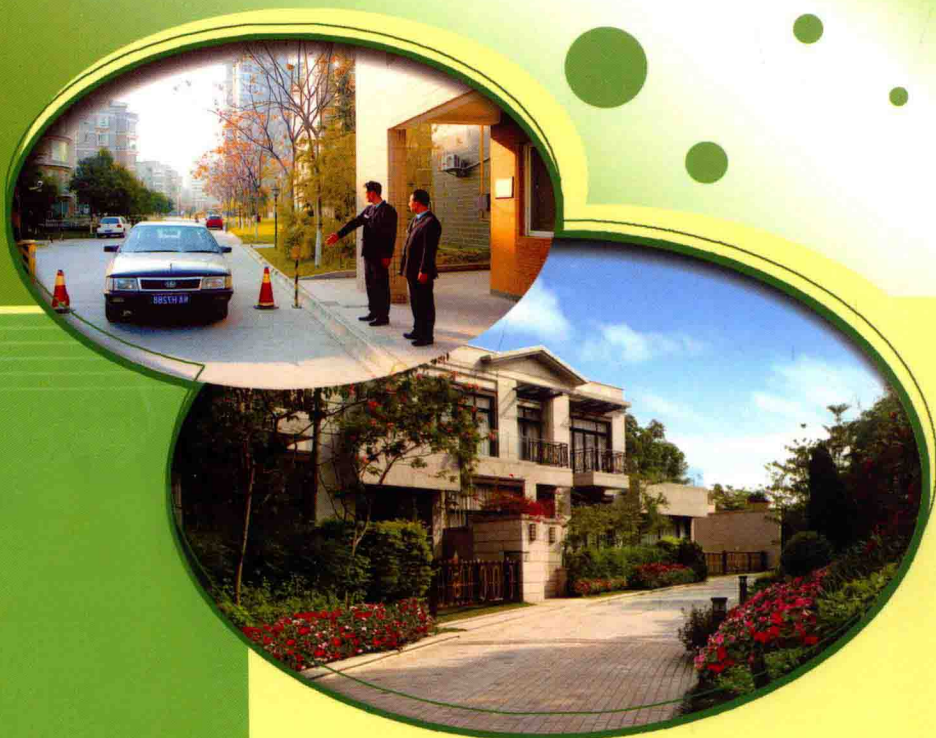


新型农民职业技能培训系列丛书

新技术
新热点

物业管理员

杨章亭 主编



中国农业科学技术出版社

责任编辑 朱 绯
封面设计 孙宝林 高 鋈

ISBN 978-7-5116-0563-3



9 787511 605634 >

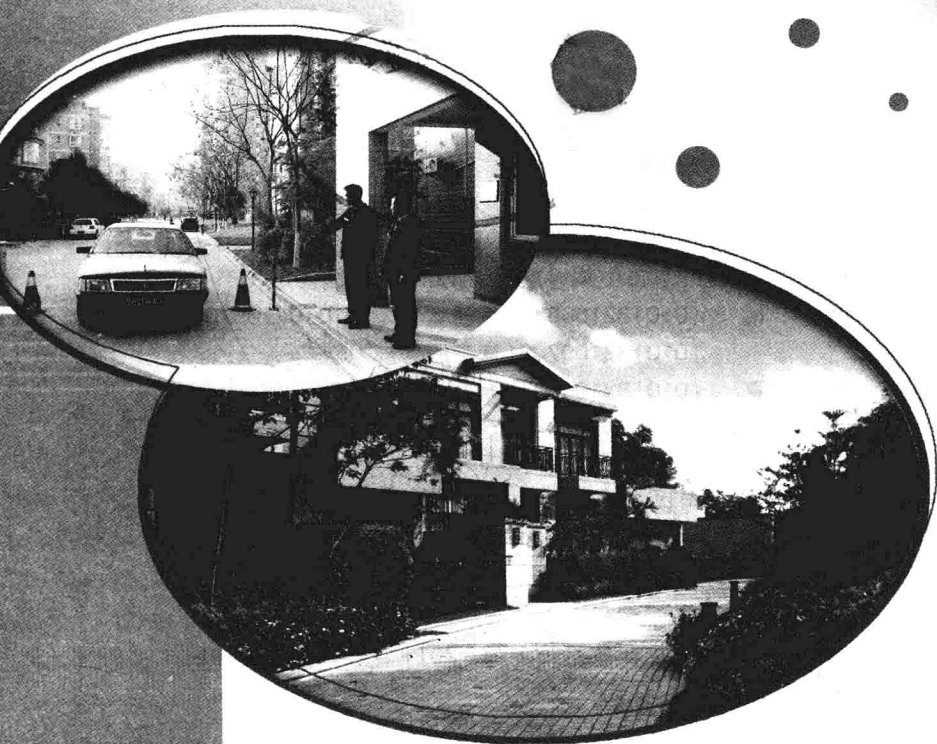
定价：12.00元

新型农民职业技能培训系列丛书

新技术
新热点

物业管理员

杨章亭 主编



中国农业科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理员 / 杨章亭主编. —北京: 中国农业科学技术出版社, 2011. 8

ISBN 978 - 7 - 5116 - 0563 - 4

I. ①物… II. ①杨… III. ①物业管理 IV. ①F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 131483 号

责任编辑 朱 绯

责任校对 贾晓红 范 潇

出 版 者 中国农业科学技术出版社

北京市中关村南大街 12 号 邮编: 100081

电 话 (010)82106638 (编辑室) (010)82109704 (发行部)
(010)82109709 (读者服务部)

传 真 (010)82106624

网 址 <http://www.castp.cn>

经 销 者 各地新华书店

印 刷 者 中煤涿州制图印刷厂

开 本 850mm × 1 168mm 1/32

印 张 3. 125

字 数 81 千字

版 次 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

定 价 12. 00 元

▶ 版权所有 · 翻印必究 ◀

《物业管理员》

编委会

主 编 杨章亭

编 者 肖茂峰 梁 雯 严伟伟 韩 粟
周军平 马伶俐

序 言

农村劳动力转移，是我国从城乡二元经济结构向现代社会经济结构转变过程中的一个重大战略问题。解决好这个问题，不仅直接关系到从根本上解决农业、农村、民生问题，而且关系到工业化、城镇化乃至整个现代化的健康发展。十七届三中全会《决定》中继续强调“引导农民有序外出就业”的同时，特别提出“鼓励农民就近转移就业，扶持农民工返乡创业”。因此，顺应农民对小康生活的美好期待，抓住时机，进一步加大对农村劳动力转移培训力度，大力发展劳务经济，对稳定和提高农民收入，开创社会主义新农村建设的新局面，具有十分重要的现实意义。

为便于实施劳动力转移技能培训，配合国家有关政策的落实，特别是针对开展以提高农村进城务工人员、就业与再就业人员就业能力和就业率为目标的职业技能培训，我们依据相应职业、工种的国家职业标准和岗位要求，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了这套“易看懂、易学会、用得上、买得起”的全国农民工职业技能短期培训教材，以满足广大劳动者职业技能培训的迫切需要。

这套教材涉及了第二产业和第三产业的多个职业、工程，针对性很强。适用于各级各类教育培训机构、职业学校等短期职业技能培训使用，特别是针对农村进城务工人员培训、就业与再就业培训、企业培训和劳动预备制培训等，同时也是“农家书屋”的首选图书；在此，也欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中的不足之处提出宝贵意见和建议。

编 者

2011年5月

目 录

第一章 物业管理基础知识	(1)
第一节 物业管理概述	(1)
第二节 物业管理员的职业道德和基本 素质	(10)
第三节 物业管理法律常识	(14)
第四节 房屋维修与保养管理	(22)
第五节 房屋维修管理	(29)
第六节 房屋养护管理	(35)
第二章 物业设备设施管理	(40)
第一节 物业设备设施管理概述	(40)
第二节 给排水管道与设施维修	(44)
第三节 供电设备设施的维修与管理	(49)
第四节 供暖设备设施的维修与管理	(55)
第三章 物业安全服务管理	(61)
第一节 物业治安管理	(61)
第二节 车辆与道路管理	(64)
第三节 消防管理	(70)
第四章 物业环境管理	(76)
第一节 物业环境管理	(76)
第二节 物业环境保洁管理	(78)
第三节 物业绿化管理	(82)
第四节 物业环境污染管理	(86)
参考文献	(91)

第一章 物业管理基础知识

第一节 物业管理概述

一、物业的概念与构成

物业一词在我国古已有之。《汉语大词典》中记载：宋朝李纲的奏章中即有“在京有物业者……”；元朝石子章《竹坞听琴·楔子》中有“将我那家私里外田产物业”；中国近代史资料丛刊《辛亥革命·洪全福起义档案》中也有“教堂教民物业”。在西方国家，“物业”的英语单词为“Estate”或“Property”，含义为“财产”“资产”“拥有物”“房地产”等是一个较为广义的范畴，而本书所指“物业”则是物业的一种狭义范畴。

目前，尽管国内学术界、理论界及物业管理实际工作者对物业的定义尚未形成一致的认识，但一般都认为，所谓物业，是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。

从物业的概念中可以看出，一个完整的物业，应至少包括以下4个部分：

（一）建筑物

即已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的屋宇及相关建筑。包括房屋建筑、构筑物（如桥梁、水塔等）、道路、码头等。

（二）设备

指与这些屋宇相配套的专用机械、电气等设备。如电梯、备用电源等。

（三）设施

指与这些屋宇相配套的公用管、线、路。如上下水管、消防、强电（供变电）、弱电（通信、信号网络等）、路灯，以及室外公建设施（如幼儿园、医院）等。

（四）场地

指开发待建或露天堆放货物的场地，包括建筑地块、庭院、停车场、小区内非主干交通道路等。

二、物业的主要类型

（一）根据物业使用功能不同分类

1. 居住物业包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。
2. 办公物业指供有关单位办公用的物业，一般是写字楼。
3. 商业物业包括综合楼、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等。
4. 工业物业包括工业厂房、仓库、货场等。
5. 其他用途物业指除以上几种物业之外的物业类型，如交通运输、邮政通信、广播电视、医院、学校、体育场馆等。

（二）按物业所有权性质不同的分类

可划分专有产权物业和共有产权物业两种类型。其中，专有产权物业，又称独有物业，产权归一个业主所专有的物业；共有产权物业，包括两方共有、部分共有和全体共有产权物业。

（三）按物业的所有权人的多少来分类

可分为单一产权物业和多元产权物业等。其中，单一产权物业，即某物业的业主只有单个个人或单个单位，如过去单位所拥有的某栋住宅楼，产权归该单位所有。多元产权物业，即某物业的业主有多个个人或多个单位，如目前大部分新建的商品住宅小区。

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。

三、物业管理的特性

住宅小区内居住着职业、信仰、习惯、阶层、经济收入、爱好情趣、文化程度、道德水准等都不相同住户，他们对居住环境的不同要求和居住行为当然就存在着各种各样的差异。而这些客观差异最终引发出物业管理的基本特性。

（一）层次性

与人的生活息息相关的物业管理也有着人的需求一样的层次性：

1. 满足业主的生理需求

业主对房屋的第一需求是居住。人类的生存、清洁卫生、餐饮睡眠、生儿育女、防盗、防风、防雨、防野兽侵扰等生活需求都要通过物业公司的管理服务来实现。安全、舒适的是人们安居乐业、生活安定的前提。

2. 满足业主的生活需求

为了满足业主的生活需求，物业公司为业主提供教育、学习、销售、健身、金融等多方面、多层次、全方位的消费服务，充分体现物业小区的服务功能。

3. 满足业主的心理需求

为了使业主得到精神上的享受和满足，物业管理公司为业主营造一个环境优美舒适、娱乐休闲设施齐全的私密性活动场所。在这里，人们可以发挥各自的专长和才智，充分展示自己的个性与美，以陶冶情操，增加情趣，联络友谊、沟通感情。

4. 业主发展的需求满足

物业管理公司要适应各类业主谋求发展的需要，就必须提供包括人际沟通和安静适宜的阅读、学习、工作、交往的场所，这有利于促进房屋的租售活动，拉动业主对小区的消费投入，活跃小区的经济，繁荣物业与小区。

（二）复杂性

住宅小区规划、设计、建设的统一性、系统性、功能的多样性、房屋结构与配套设施的整体性、产权多元化、异产毗连等因素的共同作用导致物业管理服务工作的复杂性。

（三）协调性

多座单体楼宇构成的小区房屋建筑系统的整体性、每栋楼房的地上建筑与地下建筑构成的完整性、区域内供水、排水、供电、各种热力、燃气管网互相连通成网络的系统性以及区域内绿化、道路设计规划的统一性，在相互交融与组合后，形成物业管理的高度协调性。

（四）收费的艰难性

由于产权形式的不同，导致物业管理服务经费的筹集渠道、物业管理收费的计算原则和费用收缴方式都不相同。物业管理服务是市场经济下的商业行为，是有偿的等价服务，而许多业主并没有形成这样的认识。因此，复杂的经费筹集渠道和人们滞后物业管理服务费缴纳观念都给住宅小区物业管理服务费用收取带来非常大的困难，使之更加艰难。

四、物业管理实务的基本内容

(一) 物业管理实务内容的多样化

1. 物业种类的多样性造成物业管理实务内容的多样化。物业从用途上看包括多种类型,不同类型的物业对管理服务的要求必然不一样,各有各的特点,各有各的侧重,这就造成了物业管理实务内容的多样化。例如,居住物业会增加延伸服务和文化活动等方面的内容,办公楼会提出消防安全、紧急疏散等方面的内容,医院会增加病人护理、综合服务、大型锅炉维保等方面的内容,观光隧道会增加礼仪服务、经营服务等方面的内容。

2. 物业管理的行业性质造成物业管理实务内容的多样化。物业管理是服务性行业,这一性质决定物业服务企业必须主动增加管理服务的内容,以差异服务、优质服务来满足业主的不同需求,通过不断地延伸服务、不断让业主满意来谋求经营规模的扩张,使企业得以生存和发展。这就促成了物业管理内容朝着多样化方向发展。

3. 不同时代、不同观念形成不同的物业管理实务内容。物业管理实务内容的多样化除了与物业种类的多样化、物业管理行业的特性相关外,还与不同时代、不同观念有关。在我国引入物业管理模式之前,大多数居住物业由房管所管理,住户是客,而房管所则是主人的代表,管理内容仅仅是房屋、设备、设施的维修和养护,小区环境卫生管理与绿化养护等。

引入物业管理之后,物业管理逐步形成企业化、专业化、社会化和市场化的管理体制,业主与物业使用人成了主人,而物业服务企业则是提供管理服务的企业,物业管理实务的内容随之有了本质的变化。物业服务企业除了要做好房屋、设备、设施的维修和养护,小区环境卫生管理与绿化养护之外,更要提供相应的管理服务,另外增加业主接待、礼仪接待、社区文化活动、物业档案资料等方面的管理服务。

如今,随着物业管理的市场化进程的加快,物业管理的理念

也发生了根本的变化，特别是物业管理服务理念的形成和发展，使物业管理实务的内容又有了重大突破。物业服务企业除了提供公共性的专业服务外，还增加了大量非公共性的延伸服务，服务内容不断延伸，一个以服务为核心的现代物业管理模式正在形成。

（二）物业管理实务的基本内容

现代物业管理的核心理念应该是服务理念。在这个理念的指引下，物业管理实务的服务内容与传统的物业管理实务内容已经大不相同，物业管理法律法规所规定的管理内容成为现代物业管理行业服务中的基本内容，物业管理实务的内容应由公共性的专业服务和非公共性的延伸服务两大块组成，具体内容将随着我国物业管理的不断发展而不断延伸。

1. 公共性专业服务的内容

（1）业主服务 指物业服务企业为区域内业主提供的入住管理服务、装修管理服务、接待与联系服务、权籍管理服务、业主资料管理服务等。

（2）维保服务 指物业服务企业为区域内业主提供的房屋、设备、设施的运行管理服务、保养管理服务、维修管理服务和设备设施应急处理服务等。

（3）保安服务 指物业服务企业为区域内业主提供的安全防范服务（包括门卫值勤、安全巡视、安全监控与消防管理）、礼仪接待服务（包括保安礼仪值勤与礼仪接待）、车辆管理服务（包括泊位管理、停车管理与交通秩序管理）、保安应急处理服务（包括火警事故、治安事件、自然灾害事件）等。

（4）保洁服务 指物业服务企业为区域内业主提供的公共场地、公共环境、共用部位、物业外墙、幕墙玻璃的保洁，以及生活垃圾的收集、清运管理等服务。

（5）绿化服务 指物业服务企业为区域内业主提供的室外公共绿地养护（包括草坪、树木、花坛）、室内公共场所观赏植物养护

(包括观叶、观花植物)的管理服务等。

(6) 接待服务 指物业服务企业为业主提供的大堂接待、前厅接待、会议接待、特殊客人接待、话务接待等方面的服务。

(7) 应急服务 指物业服务企业为业主提供的区域内火警应急处理、停水应急处理、停电应急处理、水浸应急处理、电梯故障应急处理、治安事件应急处理、其他突发事件应急处理等方面的服务。

2. 非公共性延伸服务的内容

(1) 代办服务 例如,物业服务企业在专业服务之外为业主提供的例如代订报纸杂志、代缴公用事业费、代办票务、代办假日旅游、代聘家政服务、代购简单物品等方面的非公共性服务。

(2) 特约服务 例如,物业服务企业在专业服务之外为业主提供的诸如上门清洁、上门保安、上门维修、上门绿化、装潢监理、照看老弱病残、接送孩子上下学、驳运建筑垃圾等方面的个别服务。

五、物业管理的环节

根据在房地产开发、建设和使用过程中的地位、作用、特点及工作内容的不同,就单个物业服务企业来说,可以把物业管理工作划分为四个基本环节:物业管理的前期阶段、物业管理的启动阶段、物业管理的日常运作阶段和物业管理的撤管阶段。

(一) 物业管理的前期阶段

物业管理前期阶段具体包括物业管理的招投标、物业管理机构的组建及前期介入等各个基本环节。

对房地产开发商和已成立的业主委员会来说,首先需要进行物业管理的招标,选聘合适的物业服务企业,然后才可能有具体的物业管理;对物业服务企业来讲,则首先需要参加物业管理的投标,取得项目的物业管理权以后,才能做好物业管理的准备并在适当的时候开始具体的物业管理工作。

一般来讲，物业管理的招标与投标需要做的基础工作就是编制与确定物业管理方案以及制定物业管理招标书或投标书，在这个前提下，进行招标或参与投标。在确定物业服务企业后，以下的各环节就由物业服务企业来进行。

（二）物业管理机构设置与人员安排

就某一个物业项目而言，物业服务企业可能需要另行组建新的物业管理机构或物业管理处，通过这个机构来具体实施物业管理项目的管理。当然，在物业正式接管前，只需要组织成立管理层，临近物业正式接管时，再考虑安排作业层人员到位。

物业管理机构及岗位要根据所管物业的类型、规模及特点等具体情况来灵活设置。有关人员的选聘一要注意各工种的人员编制及应聘者的专业水平（是否有上岗证等），二要注意选聘的时间安排，急需的先招聘，不急需的后招聘。员工招聘后，还要注意组织培训，培训时间、培训内容、培训重点等要根据员工的具体情况 & 设置岗位的要求来确定。

（三）规章制度的制定

规章制度一般包括内部管理制度和外部管理制度两个方面。内部管理制度中，最基本的制度就是员工管理办法，该办法主要包括劳动用工制度、员工行为规范、员工福利制度、员工奖惩制度以及岗位责任制等内容。外部管理制度是针对物业服务企业内部来说的，其主要内容有管理规约、住户手册、各项守则与管理规定等。

（四）早期介入管理

早期介入管理的主要内容，包括物业服务企业对早期介入的准备以及在规划设计、施工监理、设备安装以及租售代理等阶段的介入与管理。早期介入不是整个物业企业的全体介入，而是物业服务企业或者物业管理处的负责人与技术人员的参与。

（五）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 1-1 所示。

表 1-1 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，也能招来顾客，实现物业的保值和增值
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