

第一章 物业管理实务概论

1、物业管理实务的概念

所谓物业管理实务，是关于物业管理服务各项具体工作程序、工作方法、基本技能等知识，包括物业管理实务的工作内容、工作程序、工作标准等。它强调的是如何具体地做好物业管理的每一项日常工作。

2、物业管理实务的性质

物业管理实务与其他行业的服务一样，有一般服务业所具备的共性：

- 1、可靠性 准确可靠地执行所承诺服务的能力。
- 2、响应性 帮助顾客及为其提供便捷服务的自觉性。
- 3、安全性 员工以专业知识和谦恭态度获得业主信任的能力。
- 4、移情性 能够给予业主充分关心和提供个性化的服务。
- 5、有形性 以有形的工具、设备、人员和书面材料显示自身的专业水准。

物业管理实务性质的独特方面：

- (1) 物业管理实务的规范化
- (2) 物业管理实务的标准化
- (3) 物业管理实务的制度化

3、物业管理实务的特点

- 1、实践性与操作性
- 2、与业主（使用人）相关性强

3、时效性强

4、系统性、综合性强

5、服务项目递增性强

4、物业管理实务的目标？

物业管理实务的目标是通过有效的服务和管理，为业主和使用人提供一个优美整洁、舒适方便、安全文明的工作、生活环境；通过加强经营管理，为业主的物业获得最大的收益；同时，完善物业的使用功能，提高物业的使用效率，延长物业的使用年限，促使物业的保值和增值。

5、物业管理实务的宗旨？

物业管理实务的宗旨或者说基本指导思想应该是：一切从物业住用者的利益出发，以满足物业住用者的需要为宗旨，通过科学、有效的管理，为物业住用者的生活、健康、方便和享受提供优质服务，让物业住用者得到真正的实惠。

6、法律法规所明确的物业管理实务内容并哪些？

《深圳经济特区住宅区物业管理条例》第26条规定，物业服务企业在住宅区范围内就下列事项进行管理：

1、房屋的使用、维修、养护。

2、消防、电梯、机电设备、路灯、连廊、自行车房（棚）、园林绿化地、沟、池、井、道路、停车场等公用设施的使用、维修、养护和管理。

3、清洁卫生。

- 4、车辆行驶及停泊。
- 5、公共秩序。
- 6、市住宅主管部门规定和委托管理合同规定的其他物业管理事项。

7、新建商品住宅物业管理的一般运作程序？

新建商品住宅物业管理的一般运作程序。

- (一) 物业管理单位的确定
- (二) 规章制度的建立
- (三) 物业的验收与接管
- (四) 行政管理部门的监督、指导与管理
- (五) 业主选聘物业管理单位

8、我国物业管理实务发展中存在的主要问题

- 1、观念差距依然明显。
- 2、制度设计存在局限。
- 3、责任边界需要界定。
- 4、服务理念有待加强。
- 5、队伍素质参差不齐。
- 6、行业自律有待提高。

第二章 房屋维修管理

1、房地产行政主管部门履行房屋维修管理的哪些主要职责

- 1、贯彻执行国家和地方有关城市房屋维修的法规、标准和方针、

政策，组织编制城市房屋维修的长期规划和近期计划，并督促实施；

2、按照管理权限对房屋维修企事业单位进行资质管理，施行资质登记制度，监督实施按资质等级承接修缮任务；

3、组织或参与房屋维修定额的编制、修订并监督检查执行情况，使金额做到项目设置恰当，结构合理，平均先进，简明适用；

4、指导并督促房屋所有人落实房屋维修资金；

5、负责房屋维修工程的安全、质量监督管理；

6、组织房屋维修业务、技术的培训和房屋维修新技术、新工艺、新设备的推广应用

7、依法调解和处理有关房屋维修的争议和纠纷。对房屋所有人或者修缮责任人不按按照国家 and 地方有关规定修缮房屋，造成房屋严重损坏或者危害他人生命财产的；无故阻碍房屋维修，造成严重后果的；无证或者越级承担房屋维修任务的；中级以上的房屋维修工程，不办理质量监督手续的；房屋维修工程发生质量、安全事故的，对违反《规定》行为给予行政处罚。

2、房屋维修管理的特点

1. 复杂性 房屋维修管理的复杂性特点是由于房屋的多样化、个体性和房屋维修的广泛性和分散性决定的。

2. 计划性 房屋维修过程本身存在着各阶段、各步骤之间一定的不可违反的工作程序。

3. 技术性 由于房屋维修具有技术性，决定了房屋维修管理也具有一定的技术性。

3、房屋保养概念

房屋保养是指物业管理者为保证物业处于良好的使用状态，对房屋结构、装修及设备部分实施的综合养护工作，是物业管理的一种经常性和持久性的工作。

4、房屋维修包括房屋保养及房屋修缮。

房屋保养是指物业管理者为保证物业处于良好的使用状态，对房屋结构、装修及设备部分实施的综合养护工作，是物业管理的一种经常性和持久性的工作。

5、房屋的保养工作与房屋维修工作区别与联系：

房屋的保养工作与房屋维修工作区别与联系：

1、房屋的保养是对房屋进行的预防性养护工作，而房屋维修则是对房屋损坏部分进行的修复工作；

2、房屋保养的对象主要是房屋结构完好、装修及设备完整良好的房屋，而修复的对象则主要是结构、装修及设备受到一定损伤的一般损坏房屋、严重损坏房屋及危险房屋；

3、房屋保养工作一般具有经常性，且较零碎，工程量较小，而修复工作则大多具有周期性，有规律且工程量较大。

4、但在整个物业管理中，房屋的保养与维修通常又是密不可分和交叉进行的，而且在内容上也是有重叠的，如房屋的保养与维修都包括对房屋的小修内容。所以，在对待与处理房屋保养与维修的关系上，应同样重视、不可偏颇和协调开展。

6、特定季节的房屋保养工作应着重做好哪些工作

特定季节的房屋保养工作应着重做好以下工作：

(1) 普遍对房屋完损程度进行检查，对损坏较严重以及危险的房屋或部位进行着重保养或维修，确保房屋顺利过季；

(2) 检查房屋的综合防寒防冻性能，及时整修门窗、装配玻璃、修补屋面和墙体等；

(3) 彻底清查房屋的排水系统，清理屋面、排水管、窖井以及室外雨水排放通道，确保雨季、暴风雨及冰雪融化时的排水畅通；

(4) 及时做好寒冻来临之前水管、水箱等设施的防冻裂工作，对外露的水管、水箱等设施进行包扎、粉刷、覆盖等，提高其防冻能力；

(5) 大雪及冰冻期间，及时组织人员清扫屋面、外廊、屋檐、天棚、阳台等部位积雪、积冰，以减轻其荷载，防止塌落事故的发生；

(6) 对空调等供暖设施进行检查，发现漏、坏等现象及时进行修复或更换，以保证整个供暖期的工作正常；

(7) 其他保养小修工作。

7、房屋日常保养巡查制度常规的巡查项目有哪些

① 对房屋的基本结构部分进行日常性检查

② 对房屋的装修部分进行检查，

③ 对房屋基本设备设施进行日常性检查

④ 对房屋附属设施及周围环境的日常性检查，

⑤ 其他日常性巡查工作。

8、房屋安全与质量管理的基本任务

就是在房屋的长期使用过程中，通过定期和不定期的组织房屋的

质量鉴定与安全检查，随时掌握房屋的质量状况和分布，及时发现房屋的危损状况及隐患，为房屋的合理使用、维护管理、日常养护和计划修缮提供基本资料依据，做好隐患排除和危房排险工作，以确保房屋完好和住用安全。

三方面工作：房屋完损等级评定

房屋安全检查

危房鉴定及排险

9、房屋安全检查的分类

日常性检查、随时抽查、重点检查、普查

10、房屋维修计划的内容主要包括在一定时期内有关房屋维修的计划目标、实施方案和相应的保证性措施。

11、房屋维修计划管理的概念

房屋维修计划管理是指为高效率地实现企业计划职能而围绕房屋维修所开展的计划编制、组织实施及控制协调活动。其目的是通过合理安排和有效协调，高效率地利用企业现有的生产要素，协调好企业各职能部门的关系，从而使房屋维修工作正常开展。

12、搞好房屋维修计划管理应该注意的问题

- 1 要建立健全计划管理机构和工作制度；
- 2 明确各级管理人员的职责；
- 3 保证维修工作在预先拟定的内容、步骤和投资标准内进行；
- 4 严格控制投资标准，合理安排人力、物力和财力；
- 5 在执行计划中做好调节和综合平衡工作。

13、房屋维修计划管理的任务是什么？

(1)根据国家房管政策对维修工作的要求，根据房屋损坏情况及用户的实际需要，在调查研究及分析预测的基础上，制定房屋维修计划，确定合理的房屋维修周期、维修范围和维修方案。

(2)做好房屋维修计划的综合平衡和优化工作，保证重点工程，统筹安排，最优地使用企业的资源，提高综合经济效益。

(3)在组织维修计划的实施过程中，通过控制和协调手段，消除执行过程中的薄弱环节及不协调因素，保证生产有节奏、有秩序地进行。这里讲的控制和协调是指年度计划对季度计划的控制和协调，季度计划对月度计划的控制和协调。

(4)做好执行情况的检查、统计和分析，总结经验和教训，及时反馈、及时调整和改进，不断提高计划管理水平。

14、房屋维修辅助计划的内容包括哪些？

①房屋维修施工力量计划。

②房屋维修材料供应计划。

③房屋维修机具供应计划。

④房屋维修技术支持计划。

⑤房屋维修资金使用计划。

⑥房屋维修成本及利润计划。

15、房屋维修的技术管理包括哪三个环节？

1. 科学地制定房屋维修的设计、施工方案，确定经济合理的修缮费用标准；

2. 监督、保证房屋维修施工过程符合技术规程要求, 确保施工质量与安全生产;

3. 建立房屋的技术档案, 贯彻技术责任制, 打下好的技术管理基础。

16、修缮工程应根据工程量大小及工程难易等具体分别编制施工组织设计(大型工程)、施工方案(一般工程)或施工说明(小型工程)

17、维修工程成本可分为: 预算成本、计划成本、实际成本。

18、成本管理的基本任务

成本管理的基本任务就是保证降低成本, 通过对维修工程施工中各项耗费进行预测、计划、控制、核算、分析和考核, 以使用最少的消耗取得最优的经济效果。

(1)做好成本计划, 严格进行成本控制。

(2)做好成本管理的基础工作。

(3)加强维修成本核算与分析。

19、维修工程成本管理的工作内容一般包括: 成本预测、成本计划、成本控制、成本核算以及成本分析和考核。

20、搞好成本管理应建立哪些成本管理制度?

21、房屋维修施工过程包括哪些环节?

这个过程包括: 签订房屋维修工程合同、施工组织与准备、施工调度与管理、质量管理与施工安全以及竣工交验等。

22、维修施工项目管理有哪些基本内容

(1)落实维修任务, 签订承包合同。

(2)在工程开工前,解决住户临时迁移,做到水、电、道路通畅,并安排大宗材料堆放,设备安置进场,确定施工方案等各项准备工作。

(3)组织均衡流水立体交叉施工,并对施工过程进行质量控制和全面协调工作。

(4)加强对维修现场的平面管理,合理利用空间,促进文明施工,创文明施工现场。

(5)做好参与项目施工的各方的协调工作并开展合同管理工作。

23、施工组织设计的内容?

①工程概况。包括工程地点、面积、投资、维修工程内容、工期、主要工种工程量、材料设备及用户搬迁时间等。

②单位工程进度计划。

③施工任务的组织分工和安排,总包、分包的分工范围,物业管理公司、维修施工单位和设计单位的三方协作关系。

④劳动力组织及需要量计划。

⑤主要材料、预制品、施工机具需要量及旧料代用计划。

⑥生产、生活临时设施计划。

⑦施工用水、用电、燃料的供应办法。

⑧施工现场总平面图,包括:标明应清理的现场障碍物、给定定位坐标、地下管网情况、水电源的接设、消防设备位置、现场材料的存放位置和道路设置。

⑨保证工程质量及安全生产的技术组织措施。

⑩各项技术经济指标等。

24、维修工程施工现场管理工作的主要内容

- ①修建或利用各项临时设施，安排好施工衔接及料具进退场，节约施工用地；
- ②按计划拆除旧建筑，排除障碍物，清运渣土等；
- ③注意生产与住(用)户安全，在拆除与翻修时，设立施工防护标志，处理好与毗邻建筑物或构筑物的关系。

25、房屋维修工程验收的具体条件

(1)符合维修设计或维修方案的全部要求，并全部完成合同中规定的各项工程内容。

(2)做到水通、电通、路通和建筑物周围场地平整，供暖通风恢复正常运转并具备使用功能。

(3)各种施工技术资料准备齐全。

①维修施工单位应根据各地城市建设的档案管理的有关规定，对施工技术资料进行分类整理，装订成册。一部分资料移交房产管理机构，一部分资料自留归档。

②竣工图整理。凡按图施工的工程应以原有施工图作竣工图，工程变更不大的可利用原有施工图修正即可，对于变更较大的工程，必须重新绘制竣工图。竣工图必须加盖竣工图签，经复核无误，施工负责人签字后方能归档。

26、房屋维修工程验收的依据

(1)项目批准文件；

(2)工程合同；

- (3)维修设计图纸或维修方案说明;
- (4)工程变更通知书;
- (5)技术交底记录或纪要;
- (6)隐蔽工程验收记录;
- (7)材料、构件检验及设备调试等资料。

27、房屋地基常用的几种加固方法

- 1、石灰浆加固适用于膨胀土地基的处理。
- 2、旋喷桩加固适用于淤泥、粘土层等软土层。
- 3、硅化加固。
- 4、灰土挤密桩加固。
- 5、其他。

28、砖砌体耐久性破坏防治的主要工作

- (1)消除或最低限度地减少侵蚀介质和环境腐蚀的影响。
- (2)提高砌体耐蚀能力。
- (3)对热工性能不足的外墙、檐口等部位采取加厚墙体或其他保温措施，以消除内墙面，顶棚的“结露”“挂霜”等现象。
- (4)对湿度较大的或经常关闭的小房间应加强对防水层、排水设施的维护、防止水的侵蚀。
- (5)及时维修失效的防水层，养护好已有的防水层。
- (6)保持室外场地平整和排水坡度，防止建筑物周围积水。
- (7)禁止墙上任意开洞，或直接无组织的排放污水、蒸气等，以防侵蚀墙体。

(8)对已风化，侵蚀在墙上的结晶物，应用钢丝刷子刷除，防止继续腐蚀墙体。

(9)经常维修屋面保持屋面排水系统正常工作，做到屋面不渗漏。

(10)对于已经维修后的砖砌体，应针对破坏的因素，采取有效措施，防止砌体再次发生腐蚀。

第三章 物业设备管理

1、物业设备的安全管理主要涉及哪四方面的工作

1. 维修操作人员安全作业的培训与教育
2. 业主和使用人的安全教育和宣传
3. 建立设备的安全管理措施

包括：对特殊、具危险性设备加保护装置

定期进行设备的安全检查和性能测试

制定设备的安全管理制度

4. 建立安全责任制度

2、智能化大楼的特点

- (一) 综合布线系统是智能化大楼的基础
- (二) 通信技术的高速网络化
- (三) 办公自动化程度的日益提高
- (四) 楼宇自动化管理和服务水准的不断提高
- (五) 现代图形显示技术得到普遍应用
- (六) 现代计算机技术是实现智能化管理的關鍵

(七) 建筑结构的协调优化组合

(八) 智能化大楼的一体化集成设计实现集中的控制管理

3、给排水设备设施的管理内容

(一) 给排水设备设施的基础资料管理

(二) 给排水设备设施的日常操作管理

(三) 给排水设备运行管理

(四) 给排水设备设施的维修养护管理

4、空调设备的管理内容

(1)接受完整的空调施工图尤其是对原设计进行了修改和补充后的竣工图。

(2)收集所有使用设备的产品样本和使用说明书。

(3)查验有关施工记录，重点确认设备调试、系统调试、隐蔽工程验收、水压试验等应符合规范及规定标准。

5、供暖系统的管理指标主要包括哪些？

- 1、用户室温合格率。
- 2、运行事故率。
- 3、户报修处理及时率。
- 4、失水率。
- 5、水质达标率。
- 6、锅炉负荷率。
- 7、负伤事故率。
- 8、来人、来电、来信上访率。

9、烟尘、烟气排放达标率。

10、设备噪声达标率。

11、设备完好率。

6、供暖设备维修养护管理包括哪些内容?

(一)设备维修养护年度计划的制定

(二)锅炉房内燃烧机的维修养护

(三) 锅炉本体的维修养护

(四) 锅炉附属装置维修保养要领

(五) 室内外供热管网的维修养护

7、供电设备管理的内容

供电设备管理的内容主要有供电设备的安全管理、供电设备的正常运行管理、供电设备的维修管理。

8、电梯维修管理制度的内容主要包括哪些?

1、 月维修保养制度：主要检查各种按钮是否灵活，开关是否正常，有无噪声和异味，限速制动元件是否可靠。检修完成后填写《电梯月维修保养记录》。

2、 季度维修保养制度：针对机房内的主要设备进行检修，检修完成后填写《电梯季度维修保养记录》。

3、 年维修保养制度：每年对电梯的整机运行性能和安全设施进行一次检查维修，也可委托获得政府管理部门颁发电梯维修许可证的单位进行维修。整机检修完成后应填写《电梯年维修保养记录》。

4、电梯故障处理制度：电梯管理员和电梯值班电工，接到电梯故

障的通知后，在5min内到达现场。根据现场情况作出正确判断，并对电梯被困人员进行解救。查看故障现象、分析故障原因，根据情况进行故障处理。对于一般故障，处理后填写《电梯维修记录》，电梯的重大故障应由企业工程部负责请电梯公司的技术人员进行维修，并经劳动局专业人员检验合格方可使用。

5、不定期保养维修：物业服务企业不定期对电梯保养维修情况进行检查。

第四章 物业公共秩序管理

1、物业公共秩序管理的概念

所谓物业公共秩序管理是指物业管理公司采取各种措施和手段，保护业主和物业使用人的人身、财产安全，维持正常的工作和生活秩序的管理活动。

2、物业公共秩序管理的特点

1、受制性。2、专业性。3、有偿性。4、履约性。5、能动性。

3、物业的公共秩序管理的主要内容

1、公共治安秩序管理：对物业区域内违反《治安管理条例》的行为进行制止，并报公安机关处理，对物业区域内妨碍他人正常生活的行为进行禁止。

2、消防秩序管理：其内容主要是预防和控制火灾的发生，以保障业主和物业使用人的生命、财产的安全。

3、交通秩序管理：主要是搞好物业公共区域内的车辆停放和交通

安全管理，保证车辆和行人的安全。

4、治安管理的特点

（一）受制性

物业安保部门或组织在履行其服务职能的过程中，一般要受到来自公安主管部门指令信息及国家有关法律、法令、法制的制约。

（二）履约性

物业治安管理操作的前提是物业管理公司与业主及使用人签订安保服务协议或合同，这也是处理并最终检验双方权利与义务实现程度的主要依据。

（三）能动性

作为一个专业化的物业安全管理机构，它必须经常对业主及使用人进行了解，收集信息，以便选择、调整其特定的服务内容及服务方式。

5、小区公共秩序管理责任

当物业管理区域有危害公共秩序的安全事故发生，并危害到业主的人身或财产安全时，物业服务企业能够或应制止而未能及时制止的，就可认定物业管理公司有公共秩序管理违约行为。由于物业管理区域的安全度因素有三个方面，由安全管理能力或者安全管理人员引起的安全事故属物业管理公司过错，物业管理公司承担公共秩序破坏造成的后果。科技因素造成的安全事故则是业主管委会过错，由于物业管理单位负公共场所的公共秩序管理义务，承担的是过错责任，因此物业管理单位应承担的是治安事故中由于安全管理能力不足或者安

保人员的过错造成的责任。

如物业服务企业正常情况下能够或应该知悉，且已采取了及时有效的措施，即使事故已造成业主人身或财产损失，也不能认定物业管理公司承担任何责任。如物业服务企业应、能知悉而不知悉或知悉后未及时采取措施，或虽采取措施但措施不当造成业主人身或财产损失的，物业管理公司应根据过错大小承担不同的责任，或承担危害人赔偿后差额部分。

6、具体灭火的方法主要有哪些？

- 1、窒息灭火法
- 2、冷却灭火法
- 3、隔离灭火法
- 4、抑制灭火法

7、常用消防设施设备和器材有哪些？

1、灭火器

灭火器是一种可由人力移动的轻便灭火器具，它由筒体、筒盖、瓶胆、喷嘴等部件组成。

(1) 化学泡沫灭火器。(2) 干粉灭火器。(3) 二氧化碳灭火器。

2、火灾自动报警系统装置

按监测的火灾特性不同，火灾探测器常分为如下几种：

(1) 烟感火灾探测器。(2) 温感火灾探测器。(3) 可燃气体火灾探测器。(4) 光感火灾探测器。

3、自动喷淋灭火系统装置

自动喷淋灭火系统是按适当间距和高度装置一定数量喷淋头的供水灭火系统，主要由喷头、阀门、报警控制装置和管道等组成。

4、消火栓系统

消火栓系统主要由供水泵、管网、消火栓、水带、水龙头、喷水栓、报警按钮及报警电话等组成。发生火灾时，通过击碎玻璃报警，消防中心接报后会自动启动消防水泵，消防人员接上喷水栓，打开水龙头开关即可灭火。

5、防排烟系统

现代化的高层楼宇里可燃材料多，发生火灾时会产生大量有毒烟气，因而，在安全通道附近都安装有排烟装置。

6、加压送风系统

发生火灾时，为防止烟雾、毒气进入疏散通道及消防电梯厅，除安装防火门外，还应在每一层的疏散楼梯及消防电梯前安装百页式加压送风系统，以供应充足的新鲜空气，确保人员疏散和消防电梯的正常运行。

7、安全通道与消防电梯

当发生火灾时，人员可通过安全通道（即防火楼梯）进行紧急疏散直达室外或其他安全处（如避难层、平台等）。消防电梯是供消防灭火、抢救伤员、运输消防器材的专用电梯。

8、消防工作的基本内容

（一）消防工作由公安机关实施监督。物业管理公司全体员工都是义务消防员，应知晓《中华人民共和国消防条例》和公安部发布的

《高层建筑消防管理条例》，并掌握发生火灾时应急措施和方法。

(二) 定期巡视、试验、大修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理，使消防器材、设备、设施处于100%的完好状态。

(三) 任何单位和个人都有责任维护消防设施，不准破坏和擅自挪用消防设备和器材，不准埋压和圈占消防水源，不准占用防火间距、堵塞消防通道。

(四) 积极开展防火宣传教育。建筑物内严禁焚烧物品，燃放烟花爆竹。建筑物内的走道、楼梯、出口等部门，要经常保持畅通，严禁堆放物品。

(五) 物业管理公司要按照有关电力技术规范的规定，定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查，凡不符合安全要求的，要及时维修或更换。建筑物内的煤气管道系统的仪表、阀门和法兰接头，必须符合安全要求，并定期检查维修。

(六) 业主或使用人进行室内装修或改造需动用明火作业时，须经物业管理公司批准。动火单位或个人应严格执行动火制度，采取防火措施，做好灭火准备。

(七) 坚持管理人员和保安人员的巡回检查制度及节假日、重大活动日的全面安全大检查。对查出的消防隐患，应责令有关部门制订整改措施，限期改正。

第五章 物业环境管理与综合经营服务

1、物业环境的概念

物业环境是指与业主及使用人生活、生产和学习有关的，直接影响其生存、发展和享受的各种必需条件及外部变量因素，即包括园林绿化、卫生保洁、治安秩序在内的各种因素的总称，物业环境是人类城市环境的一部分，是属于城市大环境范围内的某个物业区域范围的小环境。

2、物业环境管理的概念

所谓物业环境管理，是指物业管理公司通过执法检查、履约监督、制度建设和宣传教育工作，防止和控制已经发生和可能发生的物业环境污染。从精神上、文化上、制度上和管理上影响业主和使用人，使业主和使用人树立起高度的环境保护意识，力求业主和使用人素质与环境质量的高度协调与统一，共同创建一个整洁、舒适、优美、文明的生活和工作环境。

3、物业环境管理的任务主要是？

- A.保护和维持物业区域内的容貌，防止人为破坏和减缓自然损坏；
- B.维护正常的生产、生活和办公秩序；
- C.保持物业区域内环境的整体形象；
- D.保证物业区域内居民的身心健康以及提高物业的知名度等等。

4、物业管理公司专门的环保机构的工作内容一般包括？

- (1) 拟订物业区域内环境保护的标准和规范。
- (2) 组织环境监测，掌握所管物业区域环境状况和发展趋势。
- (3) 会同有关部门组织所管物业区域的环境科学研究和环境教

育。

(4) 负责具体的环保工作，如环境的绿化、净化、美化等。

5、污染防治的概念

所谓污染防治，其实质就是控制人类活动向环境排放污染物的种类、数量和浓度。

6、防治城市生活垃圾污染的有关法规规定？

1. 按规定的地点、时间和有关要求，排放、倾倒生活垃圾和粪便；
2. 垃圾箱（桶）应与生活垃圾产生量相适应，有密封、防蝇、防污水外流等防污染设施；
3. 生活垃圾应及时清扫收集，统一运输和处理，做到日产日清；
4. 生活垃圾应实行分类收集，逐步实现“三化”。
5. 超标大件垃圾，不得随意投放。
6. 特殊垃圾按有关规定处理，不得混入生活垃圾之中。
7. 实行谁产谁负责的原则，“门前三包”等，对居民实行生活垃圾分类袋装化等。

7、噪声污染的概念

所谓噪声污染，是指人类活动排放的环境噪声超过国家规定的分贝标准，妨碍人们工作、学习、生活和其他正常活动的现象。

8、物业的保洁管理的概念

所谓物业的保洁管理，是指物业服务企业通过宣传教育、直接监督和日常保洁工作，保护物业环境，防止环境污染，并进行日常生活垃圾的分类收集、处理和清运，为业主和使用人提供保洁、优美、舒

适的工作生活环境。

9、物业综合经营服务的概念

物业综合经营服务是指与房屋楼宇及住宅小区的住（用）户生活、工作、生产相配套的一些经营服务，包括商业网点、文化教育、卫生、娱乐、体育等公共设施的建立、开设和经营，以及为方便住（用）户生活而开展的多种特约便民和经营服务。

10、物业综合经营服务项目的选择原则

（1）日常生活类优先考虑。最好从柴、米、油、盐、酱、醋、茶等方面先开设服务项目。

（2）消费周期短、利用频繁的项目优先。例如，餐饮、生活必需品等方面的项目应优先。

（3）易损易耗品优先。例如，小五金、小家电等易损坏，其维修项目可优先开设。

（4）优势特色项目优先。例如，开设家电维修服务中心等。

（5）中介服务项目优先。例如，找保姆、介绍家教等服务项目。

第六章 不同类型物业的管理

1住宅小区的概念

住宅小区是指按照统一规划、合理布局、综合开发、配套建设的原则开发建设起来的，并达到一定的规模，具有比较齐全的公共配套设施的居住区域。

2住宅小区可以分为居住区、居住小区和居住组团三种规模。

一般来说，一个居住区的规模是住户在10000～50000户，人口在30000～50000人；

一个居住小区的住户大约在2000～4000户，人口在7000～15000人；

一个居住组团的住户大约在300-700户，人口在1000-3000人。

3住宅小区管理概念

所谓住宅小区管理是指在住宅小区范围内，以住宅房屋为主体的各类房屋建筑物及其设备、公共建筑及其他公用基础设施为基本对象，以提供全面服务为中心任务的管理活动的总称。

4住宅小区物业管理的内容

- 1、住宅小区居民的管理和服务
- 2、房屋管理
- 3、环境卫生、绿化管理
- 4、公共治安秩序管理
- 5、小区内供水、供电、公共照明、电梯、空调等设施设备的管理
- 6、市政设施维护管理
- 7、车辆管理
- 8、公共消防秩序管理
- 9、物业租赁管理
- 10、收费管理
- 11、提供各种其他服务

5住宅小区达标考核的内容有哪些？

按照《全国城市文明住宅小区标准》和《全国城市文明住宅小区

达标考评实施细则》的要求，住宅小区达标考核要求如下：

1、管理运作

(1) 有健全的管理机构，并有固定的办公场所；

(2) 小区管理机构能发挥作用；

(3) 小区管理制度完善，制定了居民公约及各项专业管理规章、办法和工作考核标准，并建立住户回访制度。

2、精神文明建设

(1) 注重精神文明建设，制定有居民精神文明建设公约；

(2) 小区内居民能自觉遵守住宅小区居民公约各项管理规定；

(3) 文明居住，邻里团结，弘扬社会主义精神文明和道德风尚，共同建设文明住宅小区；

(4) 社会化服务质量好，开展优质服务竞赛。

3、房屋管理

(1) 住宅小区内房屋无乱搭乱建现象；

(2) 住宅楼阳台（包括平台和外廊）的使用不碍观瞻，不危及房屋结构与他人安全；

(3) 房屋的共用楼梯、走道等部位保持清洁，不随意堆放杂物和任意占用；

(4) 制定有便民收费办法，各种费用及时收缴，推行统收，减少手续，方便用户，费用收缴率应达98%以上；

(5) 房屋档案资料齐全，管理完善。

4、房屋修缮

- (1) 坚持房屋修缮制度，制定有便民措施，主动及时养护维修；
- (2) 保持房屋完好，房屋完好率达到98%以上；
- (3) 房屋小修及时率达99%以上；
- (4) 维修质量合格率达到100%。

5、环境卫生

- (1) 小区内环境卫生设有专业队伍管理，管理制度落实；
- (2) 经常清扫保洁，垃圾日产日清，清扫、保洁率达”99%以上；
- (3) 环卫设施完备，设有果皮箱、工具房、保洁设备、休息室等；
- (4) 小区内不能有违章建筑，不能饲养家禽、家畜；
- (5) 不能有污染环境、有害于居民身体健康的工厂和单位，不能有未达到国家或地方规定标准的污染物的堆放。

6、园林绿化

- (1) 住宅小区的公用绿地、庭院绿化和街道绿化合理分布；
- (2) 小区人均公用绿地达到1.5平方米以上，绿地率达到30%，绿化覆盖率达到25%以上；
- (3) 有绿化专业队伍实施管理。

7、市政设施及道路维护

- (1) 公共配套设施达到国家规定的规划指标,运营正常,方便居民；
- (2) 小区内所有公共配套服务设施不得随意改变用途；
- (3) 小区内的公用设施完好率达到95%以上；
- (4) 小区内道路通畅，路面平坦清洁，排水通畅；
- (5) 小区集中供暖的住宅，冬季居室内温度不得低于16℃，全小区

住户室温合格率要达到97%以上；

(6) 有专业队伍实施管理工作；

(7) 小区内不得有坏井、缺井环或井盖。

8、社会治安

(1) 小区配备保安人员，负责治安保卫；

(2) 火灾、刑事和交通事故年发生率不得超过1%；

(3) 车辆交通管理有序，无乱停乱放的自行车、汽车等。

9、住户评议

住户对小区管理服务工作的评议满意率达到95%以上。

6别墅管理服务的基本要求

(1) 服务态度积极主动、文明礼貌

(2) 服务设施设备完好良好

(3) 服务技能全面、专业

(4) 服务方式方便、灵活

(5) 服务收费合理

(6) 服务制度健全

(7) 服务高效便捷

(8) 增强服务理念，提升服务品位

7写字楼的类型按建筑面积大小，可以分为哪四种？

(1) 小型写字楼：建筑面积一般在1万平方米以下。

(2) 中型写字楼：建筑面积一般在1-3万平方米。

(3) 大型写字楼：建筑面积一般在3万平方米以上。

(4) 超大型写字楼：建筑面积一般在十几万甚至几十万平方米以上。

8写字楼物业管理的目标

- 1、在管理过程中，首先是要为业主和用户创造与保持一个安全、舒适、快捷的工作与生活环境
- 2、应确保延长大楼的使用年限及其功能的正常发挥
- 3、完善写字楼管理，不仅使物业保值，而且使物业增值
- 4、写字楼管理应与“全国城市物业管理优秀大厦标准”要求相结合

9从建筑规模上划分，商业物业可以分为哪三种类型

(1) 市级购物中心 这种购物中心一般建筑规模在3~10万平方米以上，其商业辐射区域覆盖整个城市，服务人口在30万人以上，年营业额在5亿元以上。

(2) 地区购物中心 这种购物中心的建筑规模一般在1~3万平方米之间，商业服务区域以城市中心某一部分为主，服务人口在10~30万人，年营业额在1~5亿元之间。

(3) 居住区商场 这种购物中心一般在0.3~1 万平方米之间，商业服务区域以城市中的某一居住小区为主，服务人口在1~5万人之间，年营业额在3000万~1亿元之间。

10商业楼宇管理服务的内容

商业楼宇的管理服务有许多同办公楼宇相同之处。但是，商业楼宇管理服务还有许多特殊的内容，具体包括以下几点：

(一) 楼宇与设备、设施的养护及维修管理

(二) 环境卫生及绿化管理

(三) 安全保卫管理、

(四) 广告管理

(五) 装修管理

(六) 租赁管理

11 工业区物业管理的概念

工业区物业管理包括工业厂房与仓库等房屋建筑的管理，以及厂房、仓库以外工业区地界桩、建筑红线以内的给排水系统、围墙、道路、绿化带等共用设施及场地的管理。

12 其他物业的主要类型

(1) 文化类物业。包括学校、图书馆、博物馆、档案馆、文化馆等。

(2) 体育类物业。包括体育馆、健身房、游泳馆、网球馆等。

(3) 卫生类物业。包括医院、卫生所、疗养院、药检所、防疫站等。

(4) 娱乐类物业。包括影剧院、歌舞厅、卡拉 OK 厅、游乐场等。

(5) 特种物业。包括机场、码头、车站、农业建筑、寺庙、教堂、古建筑、监狱等。

第七章 物业服务企业的财务管理

1 物业服务企业的财务管理的概念

物业服务企业的财务管理就是对物业服务企业资金运行的管理，在资金运行过程中，包括整个物业经营出租、管理服务收费等资金的筹集、使用、耗费、收入和分配。要按照政府的有关规定规范物业服务企业的财务行为，加强财务管理和经济核算。

2物业服务企业的财务管理的主要内容有哪些

物业服务企业的财务管理的主要内容有：对资金筹集运用的管理，固定资产和经租房产租金的管理，金收支管理，商品房资金的管理，物业有偿服务物业服务费的管理，流动资金和专用资金的管理，资金分配的管理，财务收支汇总平衡等

3财务预算的具体编制程序

(1) 根据相关法规和管理服务合同的要求(特别是物业管理的内容和收费标准等)，编制资本预算及年度收入预算。

(2) 以收入预算为基础，制订营业成本预算，即直接材料费和直接人工费预算。

(3) 依据收入预算，编制物业服务费用预算。

(4) 根据收入预算、营业成本和物业服务费用预算等，进而结合物业服务企业的收付款政策和资本预算，编制现金预算。

(5) 最后，综合所有各项预算，编制利润预算（预计损益表）和预计资产负债表

4物业服务企业应如何搞好维修资金的管理

维修资金的管理，应按照建设部、财政部颁布的《住宅共用部位共用设施设备维修资金管理办法》及本地区实施细则规定，对维修基

金的筹集、使用、分摊、管理方式、实际操作等作出细化规定。做到专户存储、专款专用；核算到户，每户收、支、余账目清楚。维修基金闲置期间，除可用于存放银行、购买国债或者法律、法规规定的其他用途外，严禁挪作他用。维修基金自存入维修基金专户之日起按规定计算利息，每年转存1次。基金增值收益扣除财政部门核定的物业服务费用后，其余转作维修基金每年滚存使用和管理。

5、物业服务费的概念

物业服务费是对物业管理区域居住或工作环境实施综合管理，向业主及使用人提供物业管理公共服务，由此而产生的管理成本及利润总和，按公摊面积比例分摊到业主的物业服务费用。