

广东2009年高等教育自学考试物业管理实务课程（课程代码：06569）100Test网自考PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_\\_E5\\_B9\\_BF\\_E4\\_B8\\_9C2009\\_c67\\_645803.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E5_B9_BF_E4_B8_9C2009_c67_645803.htm) 目录、课程性质和设置目的要求、课程内容与考核目标 第一章物业管理的基本认知 第二章物业管理企业的组建 第三章物业管理业务的获取 第四章物业服务合同的订立 百考试题自考站，你的自考专家！ 第五章前期物业管理的组织 第六章物业日常管理与服务 第七章物业及区域经营管理 第八章物业管理纠纷及其管理 第九章物业财务管理及财务报告 第十章不同类型物业的管理 第十一章智能化物业与物业智能化管理 第十二章物业管理品牌及其创建、有关说明与实施要求 附录：题型举例、课程性质和设置目的要求 《物业管理实务》是广东省高等教育自学考试物业管理专业（本科）的一门必修专业课程。该课程主要是对学生进行物业管理实操方面的教育。学习本课程，要从物业管理经营决策的实际需要出发，了解和掌握如何科学组建物业管理企业、如何选择适当的物业管理业务、怎样签订物业服务委托合同、如何组织前期物业管理、如何关注财务管理问题、物业日常管理与经营服务的内容、不同类型物业是如何管理的、国外先进的物业管理是如何运行的、怎样实施物业管理的贯标与创优、如何策划物业管理品牌战略等内容。通过本课程的学习，有助于明确物业和物业管理的内涵，掌握物业管理工作的基本内容、原理和方法，提高分析问题和解决问题的能力。、课程内容与考核目标（考核知识点、考核要求） 第一章物业管理的基本认知 一、学习目的和要求

通过本章学习，了解物业的基本界定，物业管理的概念与特点；熟悉物业的分类，物业管理与传统房屋管理的区别，物业管理的类型，物业管理中涉及的政府主管部门，物业管理的基本环节，物业管理机构设置与人员安排，规章制度的制定；掌握物业管理的内容，业主大会与业主委员会的职责，物业管理公司的性质、权利和义务，以及物业管理公司的社会关系。

## 二、课程内容

### 第一节 物业与物业管理的内涵

#### （一）物业的概念与分类。物业的概念与特点。物业与房地产、不动产的关系。物业的分类。

#### （二）物业管理的概念与特点。物业管理的概念。物业管理与传统的房屋管理。物业管理的特点。

### 第二节 物业管理的类型、内容与环节

#### （一）物业管理的类型。托管型与自管型。直接管理型与顾问管理型。包干型与成本加利润型。管理型、实务型及半管理半实务型。

#### （二）物业管理的内容。公共服务。专项服务。特约服务。

#### （三）物业管理的基本环节。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。

### 第三节 物业管理的相关机构及其关系

#### （一）政府主管部门和相关部门。政府行政主管部门。政府相关管理部门。

#### （二）业主大会与业主委员会。业主大会。业主委员会。

#### （三）物业管理公司。物业管理公司的性质。物业管理公司的权利。物业管理公司的义务。

#### （四）物业管理机构之间的关系。物业管理公司与政府行政主管部门的关系。物业管理公司与政府相关职能部门的关系。物业管理公司与业主大会及业主委员会的关系。

## 三、考核知识点

### （一）物业与物业管理的内涵

### （二）物业管理的类型、内容与环节

### （三）物业管理的相关机构及其关系

## 四、考核要求

### （一）物业与物业管理的内涵

#### 1、识记：（1）物业

；（2）物业的四个要素；（3）物业管理。2、领会：（1）物业与房地产、不动产的区别；（2）物业管理的特点。（二）物业管理的类型、内容与环节1、识记：（1）公共服务；（2）专项服务；（3）特约服务。2、领会：（1）物业管理市场化的具体表现；（2）物业管理的基本环节。（三）物业管理的相关机构及其关系1、识记：（1）业主大会；（2）业主大会的职责；（3）业主委员会；（4）业主委员会的职责；（5）物业管理公司。2、领会：（1）业主大会设立的条件；（2）业主委员会的地位。3、综合应用：物业管理公司与业主大会及业主委员会的关系。

## 第二章物业管理企业的组建

### 一、学习目的和要求

通过本章学习，了解物业管理企业的定位原则与基本架构形式；熟悉物业管理企业定位的内容，物业管理企业的资质等级，物业管理企业的人员招聘与培训，物业管理企业人员的知识结构与素质；掌握组建物业管理企业的条件与程序。

### 二、课程内容

#### 第一节物业管理企业的定位

（一）物业管理企业的目标定位。总体目标定位。运作目标定位。信誉目标。盈利目标。发展目标。服务目标。（二）物业管理企业的架构定位。企业架构定位的原则。可供选择的组织架构形式。现行常见的物业管理企业组织架构。（三）物业管理企业的类型定位。实体型物业管理企业。管理型物业管理企业。

#### 第二节物业管理企业的组建要求

（一）组建物业管理企业的条件。（二）组建物业管理企业的程序。可行性研究。获得资质审批。工商注册登记。税务登记和公章刻制。（三）物业管理企业的资质等级。资质一级企业。资质二级企业。资质三级企业。

#### 第三节物业管理企业的人员安排

（一）物业管理企业人员的知识结构与素质。物业管

理企业经理的必备知识与能力。物业管理企业人员素质要求。

（二）物业管理企业的人员招聘。人员招聘的数量控制。人员招聘程序。人员招聘时间安排。

（三）物业管理企业的人员培训。职前培训。在职培训。交叉培训。

三、考核知识点

（一）物业管理企业的定位

（二）物业管理企业的组建要求

（三）物业管理企业的人员安排

四、考核要求

（一）物业管理企业的定位

1、识记：（1）物业管理企业架构的选择必须满足的四个基本要求；（2）物业管理企业架构的选择必须遵循的原则。

2、领会：（1）物业管理企业的目标；（2）可供选择的组织架构形式。

3、简单应用：（1）直线职能制；（2）事业部制。

（二）物业管理企业的组建要求

1、识记：（1）设立物业管理有限责任公司应当具备的条件；（2）设立物业管理股份有限公司应当具备的条件；（3）组建物业管理企业的程序；（4）物业管理企业的资质等级。

2、领会：一级企业、二级企业、三级企业的资质标准。

（三）物业管理企业的人员安排

1、识记：（1）物业管理企业人员素质要求；（2）物业管理企业人员招聘程序。

2、领会：物业管理企业人员在职培训的具体形式。

第三章物业管理业务的获取

一、学习目的和要求 通过本章学习，了解物业管理项目招投标的概念，物业管理招标的主要方式；熟悉物业管理投标书的组成、物业管理投标过程；掌握物业管理招标与投标的一般程序、物业管理项目招标评标过程、投标标价的估算过程。

二、课程内容

第一节物业管理项目招标方式与过程

（一）物业管理项目招标的主要方式。公开招标。邀请招标。协议招标。

（二）物业管理项目招标的一般程序。建立物业管理招标工作领导小组。编制招标文件。发布招标消息。投标单

位的资格预审。发售招标文件及有关设计图纸、技术资料等。召开标前会议及组织投标单位现场踏勘答疑。接受和收存投标书。组织开标答辩会。进行评标和确定中标单位。发出中标或未中标通知书。与中标单位签订委托服务合同。（三）物业管理项目招标评标。评标的主要依据。评标的主要方法。

## 第二节物业管理项目投标过程

### （一）物业管理投标的一般程序

获取招标信息，决定是否投标。组建投标领导小组。报送投标申请书与获得资格预审。取得招标文件。熟悉招标文件。考察物业项目现场。投标决策。编制投标书。办理投标保函。投标书的封装及送达。参加开标会议及招标答辩

### （二）物业管理投标定标后的工作

中标后的合同签订与履行。未中标的总结。资料整理与归档。

## 第三节物业管理投标书的编制

### （一）物业管理投标书的组成

标书的封面。标书的序言。标书的目录。标书的正文。标书的附件。

### （二）物业管理投标书的编制

物业管理投标书的基本要素。物业管理投标书的编制要求。物业管理投标书编写的注意事项。

## 第四节物业管理投标标价估算

### （一）招标标底与投标标价

招标标底。投标标价。

### （二）投标标价的估算

投标标价估算的准备。制定管理服务方法及工作量。制定资金计划。标价试算。标价评估与调整。投标标价确定。

## 三、考核知识点

### （一）物业管理项目招标方式与过程

### （二）物业管理项目投标过程

### （三）物业管理投标书的编制

### （四）物业管理投标标价估算四、考核要求（一）物业管理项目招标方式与过程 1、识记：（1）物业管理项目招标；（2）公开招标；（3）邀请招标；（4）协议招标。2、领会：（1）物业管理项目招标的主要方式；（2）物业管理招标的评标方法。（二）物业管

理项目投标过程 1、识记：（1）物业管理项目投标；（2）物业管理投标的一般程序。 2、领会：物业管理投标定标后的工作。（三）物业管理投标书的编制 1、识记：（1）物业管理投标书的组成；（2）物业管理投标书的基本要素。 2、领会：（1）物业管理项目投标书的基本要素；（2）物业管理项目投标书的编制要求。 3、简单应用：（1）物业管理投标书正文主要包括的内容；（2）物业管理项目投标书编写的注意事项。（四）物业管理投标标价估算 1、识记：（1）物业管理招标标底；（2）物业管理投标标价。 2、领会：物业管理投标标价估算的步骤。

#### 第四章物业服务合同的订立

##### 一、学习目的和要求

通过本章学习，了解物业服务合同的概念及类型；熟悉物业服务合同的基本构成部分及如何避免合同陷阱；掌握各种物业服务合同的签订过程及其变更与解除的相关操作。

##### 二、课程内容

###### 第一节物业服务合同的内容与构成

（一）物业服务合同的构成。总则。服务管理事项。管理服务费用。合同双方的权利与义务。管理服务质量。合同期限。违约责任。附则。（二）物业服务合同示范文本。（三）避免合同陷阱及过分承诺。认真研读合同。避免过分承诺。

###### 第二节物业服务合同的签订与履行

（一）物业总承包合同的签订。签约前协商谈判。签订谅解备忘录。发送中标函或签发意向书。拟订并签订合同协议书。（二）前期物业管理服务协议的签订。（三）专业服务分包合同的签订。专业分包合同的内容。签订分包合同应注意的问题。（四）物业服务合同的履行。物业服务合同履行的界定与原则。物业服务合同履行中的变更。物业服务合同履行中的解除。物业服务合同变更与解除的程序。

##### 三、考核知识点

（一）物业服务委托合同

的内容与构成（二）物业服务委托合同的签订与履行四、考核要求（一）物业服务委托合同的内容与构成识记：（1）物业服务合同；（2）物业服务合同的种类；（3）物业服务合同的构成。领会：避免过分承诺。（二）物业服务合同的签订与履行1、识记：物业服务合同签订步骤2、领会：（1）履行物业服务合同过程中应遵循的原则；（2）物业服务合同变更与解除的程序。3、简单应用：签订分包合同应注意的问题。

第五章前期物业管理的组织一、学习目的和要求通过本章学习，了解物业管理早期介入所做的准备工作，业主入住前应做的准备工作及建立物业档案的必要性；熟悉竣工验收的种类、依据标准；掌握竣工验收的注意事项以及如何对物业资料档案进行收集、归档、管理。了解如何通过前期物业管理，为业主和入住后的管理都提供最大的方便，最大限度满足双方的需要。

二、课程内容第一节物业管理早期介入（一）物业管理早期介入与前期管理。（二）物业管理早期介入的准备。早期介入的可行性研究。介入人员的准备。有关资料的准备。设备器材的准备。资金的准备。合同的准备。（三）早期介入的具体实施。规划设计阶段的介入。施工阶段的介入。设备安装及内装修阶段的介入。接管验收阶段的介入。

第二节竣工验收与接管验收（一）竣工验收及其管理。竣工验收及验收种类。竣工验收的依据及标准。竣工验收的程序。竣工验收所需移交的材料。竣工验收后的物业保修。（二）物业的接管验收。接管前的准备工作。接管验收应索取的资料。接管验收的程序。接管验收的内容与标准。接管验收中应注意的事项。交接双方的责任。

第三节入伙管理与装修管理（一）入伙管理。入伙管理的准备。入

伙管理的实施。入伙有关手续文件。（二）装修管理。装修申报与审批管理。装修施工管理。第四节物业档案的建立与管理（一）建立物业档案的作用。物业档案是物业公司收取物业管理费用的依据。物业档案是物业公司进行物业维修、养护、配套改造的依据。物业档案是维护产权人合法权益的依据。物业档案是日后保修、索赔等的凭据。物业档案是有关方面重要的参考资料。（二）物业档案资料的收集。档案资料收集的要求。资料收集的渠道。物业资料和住户资料的收集。（三）物业档案资料的整理与分类。资料的整理。进行科学分类。（四）物业档案资料的（五）物业档案的管理。物业档案鉴定与销毁。物业档案保管。物业档案统计。物业档案利用。计算机在物业档案管理中的应用。三、考核知识点（一）物业管理早期介入（二）竣工验收与接管验收（三）入伙管理与装修管理（四）物业档案的建立与管理四、考核要求（一）物业管理早期介入1、识记：（1）物业管理早期介入；（2）早期介入的三种情况。2、领会：物业管理早期介入的准备。3、简单应用：（1）规划设计阶段的介入；（2）施工阶段的介入；（3）设备安装及内装修阶段的介入。（二）竣工验收与接管验收1、识记：（1）竣工验收；（2）竣工验收的种类。2、领会：（1）竣工验收的程序；（2）接管验收的程序；（3）交接双方的责任。3、简单应用：接管验收中应注意的事项。（三）入伙管理与装修管理1、识记：（1）入伙；（2）入伙通知书；（3）入伙手续书。2、领会：（1）入伙通知书应注意哪些问题；（2）装修审批的权限划分。3、综合应用：（1）入伙管理的准备；（2）入伙管理的实施。（四）物业档案的建立与管理1、识记：（1

) 物业档案；(2) 资料收集的渠道。2、领会：(1) 建立物业档案的作用；(2) 档案资料收集的要求；(3) 档案整理要遵循的原则。3、简单应用：计算机在物业档案管理中的应用。

## 第六章 物业日常管理与服务

### 一、学习目的和要求

通过本章学习，了解房屋完好率、房屋维修工程量、房屋维修工程质量合格率、养护及时率、应急管理的特点以及社区文化服务的意义；熟悉房屋维修工程分类、给排水系统等的制度管理、消防管理的主要内容；掌握房屋维修日常养护的内容与程序、物业环境管理的内容和措施、清洁管理工作的内容和措施、应急管理的措施。

### 二、课程内容

#### 第一节 房屋维修管理

(一) 房屋维修管理的内容。房屋维修的质量管理。房屋维修的施工管理。房屋维修的行政管理与档案管理。

(二) 房屋维修工程分类。翻修工程。大修工程。中修工程。小修工程。综合维修工程。

(三) 房屋维修工程考核指标。房屋完好率。房屋维修工程量。房屋维修工程质量合格(优良)率。小修养护及时率。

(四) 房屋维修日常养护的内容与程序。房屋维修日常养护的具体内容。房屋维修日常养护考核指标。

#### 第二节 房屋附属设备管理

(一) 给排水系统管理。给排水设备的验收与检查。给水系统的管理。排水系统的管理。

(二) 供电系统管理。设备档案的建立与完善。供电设备的正常维护与保养。安全用电、合理用电的宣传。承包责任到人。有关人员的培训。建立有关制度。

(三) 供暖系统的管理。组织管理和队伍建设。供暖锅炉房的管理。热网管理。采暖用户的管理。

(四) 电梯设备管理。基础管理。设备管理。安全管理。

#### 第三节 物业区域秩序管理

(一) 治安管理。建立健全物业治安管理组织机构。制定和完善各项治安保

卫管理制度。加强保安员的培训。建立正常的巡视制度。完善区域内的安全防范设施。联系区内群众，搞好群防群治。与周边单位建立联防联保制度，并与当地公安机关建立良好的工作关系。为保安人员配备必要的保安器具，并为保安人员办理人身保险。（二）消防管理。消防管理的方针。消防管理的主要内容。高层建筑的消防管理。（三）车辆道路管理。车辆管理。道路管理。交通管理。第四节物业环境管理与绿化管理（一）物业环境管理。物业环境管理的任务。物业环境管理的措施。（二）绿化管理。绿化的规划设计与建设。物业绿化管理的主要措施。竖向绿化的管理。（三）清洁管理。清洁管理工作的原则。清洁管理机构的设置与职责。清洁管理工作的内容和措施。第五节社区文化服务策划与实施（一）开展社区文化服务的意义。为业主与物业管理公司提供沟通机会。提高业主的生活和工作质量。为业主与业主提供交流机会。（二）社区文化服务的策划（三）社区文化服务的实施第六节物业区域突发事件应急管理（一）物业区域突发事件应急管理的含义与特点（二）物业区域突发事件的类型及其应急管理。天然气泄漏应急管理。火警事故应急管理。停电应急管理。跑水事故应急管理。公共卫生事件应急管理。电梯困人应急管理。治安事件应急管理。地震灾害应急管理。其他突发事件应急管理。（三）物业区域突发事件的处理流程。建立物业区域突发事件应急管理网络。物业区域突发事件应急管理处理的基本程序三、考核知识点（一）房屋维修管理（二）房屋附属设备管理（三）物业区域秩序管理（四）物业环境管理与绿化管理（五）社区文化服务策划与实施（六）物业区域突发事件应急管理四、考核要

求（一）房屋维修管理 1、识记：（1）房屋维修管理的内容；（2）翻修工程、大修工程、中修工程、小修工程、综合维修工程；（3）房屋完好率、房屋维修工程量、房屋维修工程质量合格（优良）率、小修养护及时率。 2、领会：（1）房屋维修的质量管理；（2）房屋维修工程分类；（3）房屋维修日常养护考核指标；（4）管理单位在安全生产中要十分注意的三个方面。（二）房屋附属设备管理 1、识记：（1）给水系统管理的具体措施；（2）排水系统管理的具体措施。 2、领会：对电梯司机、维修人员的安全要求。（三）物业区域秩序管理 1、识记：（1）治安管理的内容；（2）停车场建设的要求。 2、领会：（1）消防管理的主要内容；（2）车辆管理；（3）交通管理的主要内容。 3、综合应用：（1）高层建筑消防管理的主要措施；（2）火灾发生紧急情况下的疏散管理。（四）物业环境管理与绿化管理 1、识记：（1）物业环境管理的任务；（2）竖向绿化管理的内容；（3）物业清洁管理工作的具体内容。 2、领会：（1）物业环境管理的措施；（2）为作好清洁管理工作需要采取的具体措施。 3、简单应用：物业绿化管理的主要措施；（五）社区文化服务策划与实施 1、领会：（1）开展社区文化服务的意义；（2）租金基数合定的方法。 2、综合应用：社区文化服务的实施。（六）物业区域突发事件应急管理 1、识记：物业区域突发事件应急管理。 2、领会：物业区域突发事件应急管理的特点。 3、简单应用：（1）天然气泄漏、火警事故、停电、跑水事故、公共卫生事件、电梯困人、治安事件、地震灾害等应急管理；（2）物业区域突发事件应急管理处理的基本程序。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访

