

(物业管理) 物业管理实务 教学活动文本

20XX 年 XX 月

物业管理实务（2）网上教学活动文本（2006.6.30）

黄安心：今晚是物业管理实务（2）网上教学活动时间，欢迎惠顾！

陈焱：怎样才能学好这门科？西固科文

黄安心：学好课件，理论联系实际，搞好实训，按老师指导的重点进行复习，

杨玮莉：怎么安排学习，才能学到位呢？

黄安心：理论和实际结合.认真听课，也能够于网上听课，作业要做，复习资料资料要见。下

面给壹些复习资料请大家认真复习。

物业管理实务Ⅱ》期末复习指导文本资料

壹、课程说明

1.性质，目的和意义

□《物业管理实务》（1）（2）是开放教育试点物业管理（专科）专业主干课程，是中央电大统设必修课。同时也可作为其他关联专业的选修课，《物业管理实务Ⅱ》为实操课，分类管理和实习部分。3 学分，54 学时。

学习目的

□目的：

□使学生能初步掌握物业管理的基本原理、基本知识和基本操作技能；

□学会用物业管理理论和方法分析和解决物业管理工作中的实际问题。

意义：

□物业管理行业（理论和实践）创新发展的需要；

□提高物业管理水平和管理能力的需要；

□社区文明进步的需要。

2.和其它课程的关系

- 学习本课程应具备管理学基础理论知识,
- 同时作为物业管理专业的专业基础和主干课程又是物业管理专业是其它专业课种的基础。
- 《物业管理实务Ⅰ》是《物业管理实务》（Ⅰ）（Ⅱ）课程的基础理论部分。
- 《物业管理实务Ⅱ》是分类管理和实习部分，应先学习《物业管理实务Ⅰ》，后学习《物业管理实务Ⅱ》。

3.课程的特点

- 1、本课程属专业基础和主干课程，授课时注重理解基本概念，基本原理和掌握基本规程和操作方法。特别注重动手等应用能力的培养。
- 2、本课程属比较新的知识领域，实操的内容较多，理论上有待完善和发展，因此，授课时于注重实际操作的同时，仍要注意理论的系统化结构体系的完整，力争做到理论和实践的有机结合。

4.《物业管理实务Ⅱ》内容体系

- 内容：
- 《物业管理实务Ⅱ》共 16 章
- 前 5 章主要介绍物业分类管理的实操知识和技能，
- 后 11 章主要指导学生实习，让学生全面、系统、具体地掌握物业管理的基本规程和方法、岗位工作技能和艺术等。

《物业管理实务Ⅱ》的框架体系

- 教学单元：分俩个单元
- 壹单元：物业分类管理 1-5 章包括:
- 业分类管理概论

□住物业管理

□务物业管理

□业物业管理

□种物业管理

《物业管理实务 II》的框架体系

□第二单元：物业管理实习 6-16 章，包括三个部分

□前期服务实习

□即物业接管验收和收楼实务；

□综合服务实习

□房屋装修和维修管理

□设备管理实操

□智能化设施维护和管理

□安全管理实务

□绿化管理

□清洁卫生管理等

□运营管理实习：

□服务管理

□物业管理处管理

□收费管理实务

□档案管理等

二、学习支持服务

1.学会使用多种媒体资源

□电大学生应学会使用现代远程教育技术手段进行自主学习。

□上网学习是最起码的要求

□各种教学资源灵活运用

□文字课件

□直播课堂

□VCD

□IP 课件

2.养成自主学习的习惯

□学会通过电话、电子邮件、网上讨论、直播课堂、VBI、信函等和责任教师进行联系寻求学习支持。

□成立自主学习小组，开展自主学习活动。

□形成自主学习模式

3.对学生集中实践环节的指导

□本课程的授课要理论联系实际。

□实践环节应于教师的指导下进行。于搞好自主学习的同时，搞好社会实践活动。能够分散时间自主实践也能够集中时间实践。

□应当结合物业管理实际来学习训练；搞好见习、实训、实习工作；向有实践经验的物业管理专家学习；深入物业管理公司企业搞调查研究。

□只有这样才能使学以致用，掌握物业管理基本知识和技能，成为合格的物业管理人才。

《物业管理实Ⅱ》的学习方法

□分析课件框架，弄清逻辑结构；

□掌握知识要点，弄懂重点难点；

□重视实践环节，多行案例分析；

□联系工作实际，实操实习实践；

□开放学习方法，注意媒体资源。

三、考核说明

1.形成性考核

□作业

□实习

□分散自主学习情况

作业

□《物业管理实务Ⅱ》配有 4 次形成性考核作业。

□其中作业 4 作业以实习方案的形式完成，要求所有学员必须完成。

实习

□根据地方电大做出安排同学要完成规定的实习任务。实习的三部分内容第壹部分必做，第二部分至少选做俩项，第三部分至少选做壹项，总共至少做四次实习，且要求学员写出实习方案等。成绩合格者，方可参加该课程的期末考试。

分散自主学习情况

□依据主要有：自主学习的笔记，小组讨论记录，个人小论文（或调查方案）、上网记录、和教师互动记录等作为考核依据。

形成性考核的因素构成：

□作业占 30%、实习（见习）等集中性实践环节占 30%、分散自主学习占 40%。

2.终结性考试

□考试题目要全面，符合教学大纲要求，同时要做到体现重点，题量适度，难度适中，题量和难度的梯度应按教学要求的不同层次安排。不出难题、怪题。

□本课程考试方式：《物业管理实务Ⅱ》考试方式为开卷。时间 120 分钟。期末考试成绩占总成绩的 80%。实习（见习）和实训方案作业计入形成性考核成绩。

3.考试题型结构

- (1) 填空题 20 个空，每空 1 分，共 20 分。
- (2) 判断改错题 5 个，每个 3 分，共 15 分。
- (3) 多项选择题 5 个，每小题 3 分，共 15 分。
- (4) 问答题 4 个，每小题 5 分，共 20 分；
- (5) 应用题 2 个，每个 15 分，共 30 分。

(1) 填空题：（每空 1 分，）

1994 年 3 月于沿海开放城市几年来物业管理试点的基础上，建设部颁布了，提出逐步推行“”管理模式，

（参考答案）：《城市新建住宅小区管理办法》社会化、专业化

(2) 判断且改正错误题：（每个 3 分，）

工业物业是物业的基本类型之壹，也是目前物业管理业务覆盖面最广的业务类型。

（参考答案）：错误，改正：将“工业物业”改为“居住物业”

(3) 多项选择题：（4 个中选 2 个之上正确答案，每小题 3 分）

公寓大厦、摩天大楼的出现及其管理的需要，以及物业管理组织（）等专业性物业管理行业组织的成立，使美国的物业管理进入专业化管理时代。

A、芝加哥建筑物管理人员协会（CBMO）

B、建筑物业主组织（BOO）

C、建筑物业主和管理人员协会（BOMA）

D、住宅管理协会

(参考答案) : ABC

(4) 问答题 : (每小题 5 分)

实行物业分类管理的必然性是什么 ?

(参考答案) 物业的种类繁多、构成复杂、关系众多、利益多元化等特点, 需要推进物业分类精细化管理。

(1) 物业管理业务覆盖面越来越宽。几乎覆盖了所有物业及和物业管理服务关联的业务领域。

(2) 物业管理行业的发展需要。物业分类管理因此而获得了行业发展的政策空间。只有物业细分化管理上的成功, 才能使物业管理行业有其作为行业的真正的地位。

(3) 不同物业的不同特点, 管理的侧重点不同。物业具有种类繁多、构成复杂、关系众多、利益多元化等不同特点。物业管理企业很难用壹种模式、壹种方法、壹种措施、壹种手段来管理不同类型和特点、不同关系和性质的物业。因此需要进行科学的物业分类, 由不同专长物业管理企业和物业管理专家来管理。

(5) 应用题 : (15 分)

说明 : 应用题主要考核学生应用所学知识解决实际问题, 主要采用物业管理案例分析和物业管理实务工作规程方案设计的方式来考核学生实际能力。

通常, 案例分析题主要从三个方面回答问题, 用所学理论知识首先进行判断。

然后从案例材料中归纳反映事情的现象、原因、等方面的要点把握其中的规律。

最后是对案例所反映的问题的性质、特征或特点、可能的发展趋势等作出自己的评价。

不同的案例分析题回答的侧重点不同, 具体答题时应根据试题的问题来进行, 问什么答什么。

举例说明

案例 5—1 营销经理

中学毕业后，琼·米兰进入州立高等商业学校主修自己喜爱的营销专业。大学二年级时他结婚了，和妻子搬进校园外的公寓。当该物业公开招聘管理助理时，琼应试被录取，他把该工作当做不付租金完成学业的好机会。

于攻读营销硕士的同时，为了得到营销主管的职位，按自己的方式为公寓工作。这栋公寓属于壹家公司，该公司拥有且管理着大量物业。经理告诉琼，他们想提高公寓的影响，降低空置率。

问题：

- 1、琼应使用哪些类型的媒体达到管理者的两个目标？
- 2、写壹个简要的营销提纲，使琼提高公寓的影响和知名度。
- 3、于该公寓设立壹个租售中心好吗？为什么？

- 1、琼应使用哪些类型的媒体达到管理者的两个目标？

管理者的两个目标是：提高公寓的影响；降低空置率。

使用媒体有

(1) 选择经纪人或独立的代理商代理如租赁中介业务机构，依靠具备良好的物业外部代理来寻找潜于的租户的营销方式，可降低空置率。

(2) 标志牌和宣传册、直接发送有关材料，以及传统的报纸、电视和现代的网络广告等，向潜于的租户提供物业信息的常用广告途径。既能够提高公寓的影响，又能够降低空置率。

- 2、写壹个简要的营销提纲，使琼提高公寓的影响和知名度。

要点：

营销目标：提高公寓的影响和知名度

营销策略：如何组合多种因素：物业优势、租金、广告渠道、承租者及租户利益等方面。

营销环境分析：承租者需求、租赁者信誉、公寓物业基本情况、交通、生活便利性等。

营销进程的规划：详细写明时间、地点、目标、任务、工作内容及进度、措施和方法、注意事项等

营销预算：经费来源及支出用途项目和数额。

3、于该公寓设立壹个租赁中心好吗？为什么？

能够设立壹个租赁中心。因为

（1）公寓必须有租赁服务机构，以服务于租赁客户，设立壹个租赁中心就完善了该公寓的服务功能。

（2）该公寓存于知名度不高和空置率高的问题，需要壹个机构来统筹租赁营销和宣传工作。

（3）该公司拥有且管理着大量物业，通过本租赁中心也为公司的其他物业的营销提供了壹个窗口，也便于和公司其他关联机构的联系，从而扩大知名度，提高出租率。

工作规程方案设计

于工作规程方案设计题答题时

符合工作方案编写的基本要求，结构完整，思路清晰，形成体系。

于设计的工作规程方案中要体现知识要点。

例如：清洁管理的制度建设方案

（参考答案要点：）

1. 明确责任

处理日常垃圾专人负责、日产日清，定点倾倒、分类倾倒，定时收集、定时清运，按照规定的工作流程，履行保洁的岗位职责等。

2. 规定标准

物业区域环境保洁的通用标准是“五无”，即无裸露垃圾，无垃圾死角，无明显积尘积垢，无蚊蝇虫孳生地，无“脏乱差”顽疾。做到：壹是每天普扫二遍，每日保洁；二是达到“六不”、“六净”标准，即不见积水，不见积土，不见杂物，不漏收堆，不乱倒垃圾和不见人畜粪；路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、树坑墙根净和废物箱净。

3. 计划安排

清扫保洁工作每日、每周、每月、每季直至每年的计划安排。每日清洁工作、每周清洁工作、每月清洁工作等。

4. 定期检查

物业管理公司可将每日、每周、每季、每年清扫保洁工作的具体内容用记录报表的形式固定下来，以便布置工作和进行定期检查。

5. 兑现奖惩

将工作结果和奖惩挂钩等。

各章重点内容

第壹章物业分类管理概论

壹、物业分类管理问题的提出

二、实行物业分类管理的必然性

三、物业分类管理的趋向

四、现代物业的分类管理意义

五、物业分类标准及方法

六、现代物业的主要类型

七、现代物业的主要特点

壹、物业分类管理问题的提出

1.物业分类管理的含义

2.物业分类管理特点

3.国外物业分类管理的产生和发展的动因

4.国内物业分类管理的实践

1.物业分类管理的含义

物业分类管理

就是物业管理企业为了实现物业管理活动的满意目标，根据物业的性能、特点及其变化，业主和物业使用人的需要，以及物业管理工作的资源条件情况，运用现代物业管理方法、手段开展的针对性的、专门化的物业管理活动。

2.物业分类管理的特点

主要有：

物业管理主体的多样性

物业分类管理对象的特定性

物业分类管理活动的竞争性

物业管理服务目标的双重性

物业分类管理手段的先进性

3.国外物业分类管理的产生和发展的动因

（1）社会分工是物业分类管理的前提条件

（2）专业化是物业分类管理的直接动因

（3）市场需要是物业分类管理的客观条件

（4）科学的公司治理结构是物业分类管理的微观基础

（5）专业人员的职业化管理制度的完备是分类管理的宏观保障

(6) 现代物业及物业管理中高科技、智能化的应用推动分类管理

二、实行物业分类管理的必然性

- 1、物业管理业务覆盖面越来越宽
- 2、物业管理行业的发展需要
- 3、不同物业的不同特点，管理的侧重点不同

三、现代物业的分类管理趋向

- 1、物业市场细分化
- 2、物业管理专业化和专门化
- 3、物业服务单壹化、个性化
- 4、管理的社会化

四、物业分类管理的意义

- 1、有利于政府对物业行业的分类指导和管理，促进行业的健康发展
- 2、有利于根据不同物业的不同特点细分物管市场，开拓业务空间
- 3、有利于促进物管企业科学分工，促进物管服务的专门化和社会化

五、物业分类标准及方法

1.物业分类标准和依据

2.物业分类方法

国内外主要分类方法

如前所述，物业分类是壹个困难的事，于国内外有不同的分类方法。

美国学者罗伯特.C.凯尔等根据不同物业的管理所需要具备的知识不同将物业分为居住物业、

商用物业、工业物业、特殊用途物业。这种划分方法也是目前国外普遍采用的划分方法。

国内的划分方法很多，

黄安永于《物业管理辞典》（1999.5 版）中，提出为了使物业管理更加专业化、科学化，根据物业使用功能的不同将物业分为生活、办公、运营、生产等类型。

杨振标等于《物业管理实务》中根据物业用途及物业管理开展的角度将物业分为居住类物业、工业类物业、办公、写字楼类物业、商场物业、酒店宾馆类物业、高级综合大厦、停车场及其他物业。

六、现代物业的主要类型

居住物业

工业物业

商务物业

特种物业

七、现代物业的主要特点

1.园区化

2.新异化

3.智能化`网络化

4.环保化`人性化

第二章居住物业管理

壹、居住物业及其分类

二、居住物业的特点及功能

三、居住物业管理的涵义及特性

四、居住物业管理理念

五、居住物业管理的目标

六、居住物业管理的主要内容

七、居住物业的综合运营服务

八、居住物业的管理的考评标准及要求

壹、居住物业及其分类

1.居住物业

2.居住物业的分类

居住物业

□居住是人类生存发展的基本前提条件，要居住就要有住宅。居住物业是通常意义上的住宅

房屋，是指建立于土地之上供人们生活居住的建筑物。

二、居住物业的特点及功能

1.居住物业的特点

2.居住物业的功能

居住物业的特点

（1）规划布局的统壹性

（2）住宅结构的整体性

（3）使用功能多样性

（6）物业的经济性

三、居住物业管理的涵义及特性

1.居住物业管理的涵义

2.居住物业管理的特性

居住物业管理的涵义

□居住物业管理是对居住物业小区内的房屋建筑、市政公用设施的维护、修缮，公共卫生、

交通、治安、市场以及环境容貌的维护和整治，是通过实施管理法规和制度，对社区居住活

动和行为关系、居住习俗进行制约、调节、疏导、监督和服务，协调各种社会关系，从而使居民的居住行为的规范、有序化。

居住物业管理的特性

- (1) 唯一性
- (2) 综合性
- (3) 专业性
- (4) 运营性和中介性
- (5) 服务性

四、居住物业管理理念

- 1、“寓于运营于管理之中、寓管理于服务之中、寓于服务于运营之中”的理念
- 2、“业主第壹，服务至上”的理念
- 3、“专业管理”和“自我管理”相结合的理念
- 4、“使物业保值增值”的理念
- 5、“以人为本、满足业主不断增长的需要”的服务理念
- 6、“人人平等”的理念

五、居住物业管理的目标

- 1、经济效益的目标
- 2、社会效益的目标
- 3、环境效益的目标
- 4、心理效益的目标

六、居住物业管理的基本内容

- 1、房屋管理

- 2、违章建筑的管理
- 3、环境卫生的维护管理
- 4、绿化管理
- 5、公共秩序维护和治安管理
- 6、公用市政设施的维护管理
- 7、车辆交通管理
- 8、消防管理
- 9、物业租赁管理
- 10、收费管理
- 11、提供各种服务
12. 居住关系的管理

七、居住物业的综合运营服务

居住区内开展的综合运营服务，是以居民的需求为导向，以区内公用配套服务设施为基础，可谓“巧妇难为无米之炊”。于硬件设施齐备的前提下，壹般的配套服务类型有：

- 1、日常生活类
- 2、文化、教育、卫生、体育类
- 3、金融类
- 4、运营中介服务

八、居住物业的管理的考评标准及要求

- 1.住宅小区物业管理公共服务等级指导标准
- 2.居住物业管理的要求

第三章商务物业管理

壹、商务物业管理概述

二、写字楼物业管理

三、商业场所物业管理

四、会所物业管理

壹、商务物业管理概述

1.商务物业及其特点

2.商务物业的分类

3.商务物业管理的特点

商务物业

是指以运营性房屋为主体的物业，如写字楼、商业场所、会所等，是对其进行出租或出售能够获得收入的物业。

商务物业的特点：

- ①商务物业具有商业特性
- ②商务物业具有价值不能储存的特点
- ③商务物业具有不断保持设施先进的特点
- ④商务物业具有综合性的特点

商务物业的分类

按照运营的性质，商务物业主要能够分为以下几类：

- (1) 写字楼物业。
- (2) 商业场所物业。
- (3) 会所物业。
- (4) 停车场物业。

(5) 其他商务物业。

3.商务物业管理的特点

- (1) 商务物业管理是壹种创造性的追加劳动。
- (2) 商务物业管理具有紧迫的时间性。
- (3) 商务物业管理是综合性的管理。
- (4) 商务物业管理必须实施现代化、专业化的管理。
- (5) 商务物业管理具有极大的社会效益。

二、写字楼物业管理

1.写字楼的含义

2.写字楼的特点

3.写字楼物业管理的目标

4.写字楼物业管理的内容

5.写字楼物业管理的服务要求

6.写字楼物业运营和服务管理

写字楼物业管理的目标

写字楼物业管理的目标能够用“安全、舒适、快捷”六个字来概括。

工程设备管理

设备管理于整个大楼管理中处于最重要的位置，壹栋没有设备的空楼几乎没什么真正的使用价值。设备管理的好坏直接影响到大楼使用的功能和质量，从而也体现出物业管理公司的管理档次和水平。作业指导书，安全职责实施等。

写字楼物业管理的服务要求

(1)消防安全和治安保卫是物业管理的首要工作

(2)电梯安全运行、水电暖气供应等要充分保证

(3)日常的清扫、保洁及专业的清洁工作，为租户提供良好的办公环境

(4)做好应付突发事件的准备

写字楼物业市场分析

①地区分析

②吸收能力分析

③区位分析

写字楼物业预算分析

①写字楼物业可租面积的确定

a.写字楼建筑面积的测量。

b.写字楼可租面积的测量。

c.写字楼主要部分的测量。

d.写字楼实用面积的测量。

e.计算可租用面积。

②编制租金预算计划表

a.确定最小的租金预算。

b.单元基本租金的确定。

c.制定租赁分类计划表。

三、商业场所物业管理

1.商业场所物业的定义

2.商业场所物业的分类

3.商业场所物业的特点

4.商业场所物业的营销管理

5.商业场所物业的租赁管理

商业场所物业的特点

- (1) 建筑结构新颖、别致。
- (2) 设施齐全。现代商业设备、设施先进，因而对管理人员的素质要求较高。
- (3) 人员流动数量大、结构复杂。

商业场所物业营销方式

商业场所物业按运营者和物业产权单位的利益关系能够分为以下三种：

- ①单纯租赁式
- ②合作式
- ③自营式或委托运营式

5.商业场所物业的租赁管理

百分比租赁的租金计算方法有以下几种：

- a.直接百分比法。
- b.固定基本租金。
- c.超租率租赁。
- d.可变租赁法。
- e.最大百分比租赁。

商业场所物业的租赁管理中应注意的问题

- ①加强前期的商业场所物业出租方案及出租策略的策划。
- ②强化租赁管理，实现利润目标、信誉目标和服务目标的统壹。
- ③处理好和进驻商家复杂的利益关系，实现共同发展。

四、会所物业管理

1.会所概述

2.会所运营的主要项目

3.会所运营模式

4.会所服务规程及要求

会所的功能

①会所对综合大厦和大型住宅小区有必不可少的重要辅助作用，是其重大的部分。

②会所是发展品牌的重要手段。

③会所能促进物业项目的租售。

④所能有力地推动社区文化的发展。

会所运营的主要项目

从功能和特点来见，会所运营的项目可分为三类：

康体项目

休闲项目

娱乐项目

会所运营模式

会所的运营有许多种模式，就其运营方式来说，目前流行的主要是会员制。

会员制是指由会所组织的壹个团体，对新加入者有选择权，成员必须交纳会费，该团体必须向其成员提供娱乐、健身、社交等永久性的设施。通常又把这种运营形式叫做会员制俱乐部。

会所服务要求

a.服务态度积极主动、文明礼貌。

b.服务设施设备完好

- c.服务技能全面、专业
- d.服务方式方便、灵活
- e.服务程序规范化
- f.服务收费合理
- g.服务制度健全
- h.服务高效便捷
- i.服务配套齐全
- j.安全设备完善，措施齐全
- k.增强服务理念、提高服务品位

第四章工业物业管理

壹、工业物业的概述

二、工业园区物业管理

三、仓储中心管理

四、物流配送中心管理

壹、工业物业的概述

1.工业物业的概念

2.工业物业的分类

3.工业物业的特征

工业物业的特征

(1)投资大。

(2)非流动性。

(3)属投资性物业。

(4)功能易过时。

(5)租赁期长。

二、工业园区物业管理

1.工业园区物业的市场分析

2.工业园区物业的营销

3.工业园区物业保值增值

4.工业园区其他事项管理

引致需求

□对工业物业的需求于很大程度上受市场对工业产品的需求的决定，工业产品的需求增加了，必然导致工业物业的需求增加；反过来，凡是引起工业产品需求下降的因素也将引起工业物业需求的降低，这就是引致需求。

厂商对工业物业地理位置的要求

总的来说，不同性质的工业企业的厂址选择大体上能够分成以下三种。

资源主导型工业企业的选择——接近原材料产地。

劳动密集型工业企业的选择——接近劳动力市场。

市场主导型工业企业的选择——接近消费市场。

工业园区物业的市场分析

市场对工业物业的需要

工业物业的选址标准

影响工业物业租售市场的因素

选址因素的分析

交通分析

工业物业的规模结构需求分析

对物流的新要求

多户租赁的需求

工业园区的需求

地区性合作的需求

选择承租者

承租者的需求分析

土地总面积需求分析

建筑密度分析

租赁者资信情况分析

交通设施分析

工业园区对环境的影响分析

工业物业获利能力分析

收支平衡点分析

投资回报率

资本收益率分析

三、仓储中心管理

1. 仓储中心的类型

2. 仓储中心物业管理的主要内容

3. 仓储中心管理应注意的问题

仓储中心管理应注意的问题

(1) 仓储中心的类型不同，其管理要求和特点也不同。

(2) 仓储中心的租户应遵守以下几项规定：

(3) 防止仓储中心工作人员的疏忽大意。

(4) 预防事故的发生。

四、物流配送中心管理

1.物流配送中心的地位

2.物流配送中心的作用

3.物流配送中心物业的特点

4.物流配送中心物业管理的主要内容

5.物流配送中心物业管理的模式及完善、发展

物流配送中心物业管理的完善和发展

积极创建适应配送中心物业管理发展的政策环境

充分利用现有资源，通过技术改造发展现代物流配送中心

积极转变物流配送中心物业管理的运营机制

重视配送先进技术的应用

重视物流配送专门人才的培养

物流配送中心物业管理发展趋势

是实现以下几个目的：

信息管理网络化：

商品分拣自动化：

商品储存立体化：

商品配送共同化：

第五章特种物业管理

壹、特种物业管理概述

二、政府物业管理

三、酒店物业管理

四、服务性公寓物业管理

五、会议展览物业管理

六、文卫体物业管理

壹、特种物业管理概述

1. 特种物业的含义

2. 特种物业的类别

3. 特种物业管理的特点

特种物业的含义

特种物业是指除住宅小区物业、公共商业楼宇物业、高层办公楼宇物业和工业物业以外，有必要运用物业管理的方法实施管理的物业。如政府物业、医院物业、学校物业等。对特种物业实施的管理就是特种物业管理。

特种物业管理的特点

(1) 服务对象上

(2) 服务需求

(3) 管理要求

(4) 经费来源

(5) 管理方式

二、政府物业管理

1. 政府物业含义、特点和分类

2. 政府物业管理的内容

3. 政府物业管理方式的改革

政府机关物业的改革思路如下：

(1) 解放思想，转变观念。

(2) 明晰产权，明确责权，健全制度是搞好机关物业管理的可靠保证。

(3) 要推进机关房管部门向专业物业管理公司转制。

(4) 机关办公用房的物业管理既可交由原房管部门改制后的物业管理公司承担，也可交由其它物业管理企业承担，且按市场化方式运作管理。

(5) 机关原有公有住房经出售后产权已归个人所有，其物业管理应逐步向住宅小区物业管理靠拢，对新建成的成片小区直接按物业管理模式运转。

三、酒店物业管理

1. 酒店的含义及酒店业的特点

2. 酒店物业运营管理的模式

酒店物业运营管理的模式

业主自己运营管理

租赁运营管理

委托运营管理

联号运营

四、服务性公寓物业管理

1. 服务性公寓的含义及特点

2. 服务性公寓管理的内容

3. 服务性公寓服务要求

服务性公寓物业的特点：

建筑标准的高水平

生活设施的高要求

住户需求的高档次

服务性公寓服务要求

(1) 区位方面的要求

(2) 对设备配置及运作方面的要求

(3) 对功能比例和配套设施方面的要求

五、会议展览物业管理

1. 会议展览物业的类型

2. 会议展览物业管理的内容

会议展览物业的类型

如按照会展物业的功能，根据中国会展网站所登载的 108 个会展物业的资料，会展物业能够

分为：

(1) 单一展览功能的会展物业

(2) 以酒店为主体的会展物业

(3) 综合性的会展中心

第六章物业管理实习概述

壹、物业管理实务课程性质和地位

二、重视物业管理实务的实践性教学环节

三、物业管理实习的地位和作

四、物业管理实习的目的和任务

五、物业管理实践教学环节的内容和实习要求

六、物业管理实习的准备

七、物业管理实习的实施和考核

八、物业管理实习的考核

壹、物业管理实务课程性质和地位

□《物业管理实务》是物业管理专业理论性和实践性兼而有之，以注重实践性为鲜明特征的专业主干课、必修课。

□它是学好物业管理专业其他课程，特别是专业技术课程的基础，于物业管理专业课程体系处于基础和核心的地位。

二、重视物业管理实务的实践性教学环节

1、把学生的能力培养作为物业管理实习的中心课题。

2、将物业管理实习作为培养方案优化的关键环节。

3、物业管理实习应将组织方式的变革作为改革重点

尝试建立以学生为主的实习小组，让学生自主联系实习场所。

利用学校资源优势实习网络。

组织方式变革的另壹个设想，是结合完全学分制，将某些实践环节于时间上化整为零。

三、物业管理实习的地位和作用

1. 物业管理实习的地位。

2. 物业管理实习的作用。

1. 物业管理实习的地位

□物业管理实习于整个物业管理专业的教学过程中处于关键的地位，担负着重要使命。物业管理实习的目的就是要造就壹批既懂理论，又懂实操的应用型合格的物业管理人才。

2. 物业管理实习的作用

物业管理实习作为专业教学的重要环节，它对提高学生的素质和能力所起的作用有以下几点：

- (1) 有利于提高学生综合素质、培养学生的创造力。
- (2) 有利于全面考查课堂教学的效果。
- (3) 有利于学生逐步进入物业管理员角色。

四、物业管理实习的目的和任务

1. 物业管理实习的目的。

2. 物业管理实习的任务。

1. 物业管理实习的目的

- (1) 培养具有创新能力和综合素质的复合型管理人才。
- (2) 完善学生知识结构，提高学生获取知识、运用知识的能力。
- (3) 促使学生逐步了解物业管理行业的现状和发展趋势，了解物业管理企业的基本情况。
- (4) 使学生面向社会、接触社会，学会和业主和物业使用者进行沟通，培养职业感。

2. 物业管理实习的任务

- (1) 突出学生能力培养。
- (2) 提高学生认识水平。
- (3) 让学生于实习中得到锻炼成长。
- (4) 使学生见到自己的不足，产生危机感，从而重视学业。

五、物业管理实践教学环节的内容和实习要求

1. 物业管理实践教学环节的内容。

2. 物业管理实习的要求。

1. 物业管理实践教学环节的内容

专业见习

综合实训

毕业实习

2. 物业管理实习的要求

目的是使学生对物业管理企业及其管理的物业对象、物业管理企业的运作、以及和业主等从总体上有壹个感性认识。

带着问题采用分散的方式进行学习考察。

可将认识实习分解成几个跟课程有关的部分，分别进行实践，提高学生学习能力和处理某些问题的能力。

综合实训的要求

综合实训是物业管理专业教学计划中重要的实践性环节。

目的是使学生进壹步加强理论和实践的联系，巩固、深化已学的理论知识，熟悉物业管理的实际知识，培养学生观察、分析和独立解决物业管理服务问题的能力。

壹定要把能力的培养摆到综合实训中的重要位置。

毕业实习的要求

毕业实习是学生学习过程中最重要的实践性教学环节。通过实习

使学生进壹步增强对专业的感性认识，加深、扩大基础知识和基本技能训练；

强化运营管理意识和技术应用能力；

收集毕业论文（或设计）所需的数据资料，培养独立思考、独立分析和解决实际物业管理问题的能力。

本课件实习的内容和要求

□本课件实习部分，主要针对物业管理专业大专层次学生或初任物业管理员岗位工作的实际

操作技能要求来设计壹些物业管理工作的重要的实操规程、方法和设计恰当的实习和实训方式方法，让学生于模拟的或真实的环境中得到学习和训练。

本章重点介绍了十项重点实习

（实训）的内容

分别是：

- （1）前期服务实习，即物业接管验收和收楼实务；
- （2）综合服务实习，包括房屋装修和维修管理、设备管理实操、智能化设施维护和管理、安全管理实务、绿化管理、清洁卫生管理等。
- （3）运营管理实习，包括服务管理、物业管理处管理收费管理实务和档案管理等。

实习要求

办学单位可根据实际情况做出安排。要求如下：

实习的三部分内容，第壹部分必做；第二部分至少选做俩项；第三部分至少选做壹项。总共至少做四次实习。

应要求学员写出实习方案等。

辅导教师要认真批阅学生的实习方案，且根据完成情况，进行评分。

六、物业管理实习的准备

- 1.认真制订实习教学大纲。
- 2.实习场所的选择和安排。
- 3.必要的知识、材料的准备。

1.认真制订实习教学大纲

物业管理实习教学大纲作为专业的重要教学文件，壹般包括以下内容：

- （1）实习目的；

- (2) 实习内容和要求；
- (3) 实习方式和场所选择；
- (4) 实习时间安排；
- (5) 实习日记和实习方案的要求；
- (6) 实习考核和成绩评定办法；
- (7) 实习注意事项；
- (8) 其他。

2.实习场所的选择和安排

解决物业管理专业的实习场所，能够从以下几方面着手：

- (1) 建立稳定的校外实习基地。
- (2) 采用分散式实习方式，由学生自主选择实习场所。
- (3) 选择壹批供学生参观考察的实习单位。

3.必要的知识、材料的准备

- (1) 有关实习单位情况的材料准备。
- (2) 有关实习业务知识材料准备。
- (3) 物业管理专业教学和实习的现代教育技术资源的准备。

七、物业管理实习的实施

- 1.建立相对独立的实践教学体系，探索科学的物业管理实习的模式。
- 2.建立壹支素质好、能力强的物业管理实习指导教师队伍。

八、物业管理实习的考核

考核采用实习单位考核和学校考核相结合的方式；

实习单位学校，由学校拟订实习考核表；

由实习单位着重从实习态度、完成任务、业务能力、独立工作能力、和同事相处及遵守纪律情况 6 个方面进行考核，且针对学生的实习情况撰写评语。

考核组织

于实习过程中要做到：

早准备；

重落实；

勤检查；

及时解决问题。

实习考核成绩等级分：优秀、良好、中等、及格、不及格五个等级。

评定标准为：

（1）优秀

实习认真，遵守纪律，服从安排，按时报到和结束；

能主动独立地开展工作；

于素质和能力的培养上得到较大的锻炼；

独立完成实习日记及实习方案且质量高，全面完成规定的实习任务；

有独到见解或合理化建议，汇报交流成绩突出。

（2）良好

实习比较认真，实习期间能较好地遵守各项工作纪律，服从安排，完成实习任务情况较好；

于素质和能力的培养上得到壹定的锻炼；

按时、认真、独立地完成实习日记和实习方案且质量较高；

能较好地独立开展工作，汇报交流成绩较好。

（3）中等

实习期间能较好地遵守纪律，服从安排

完成规定的全部实习任务；

于素质和能力方面得到壹般的锻炼；

按时、认真、独立地完成实习日记和实习方案；

且日记和方案满足基本要求，汇报交流情况壹般。

(4) 及格

实习期间基本能遵守纪律；

基本完成规定的各项实习任务；

于素质和能力方面得到初步的锻炼；

能按时、独立完成实习日记和实习方案，且质量壹般；

汇报交流情况尚可。

(5) 不及格

实习期间表现差，有严重的违反纪律现象；

没有完成规定的实习任务；

实习日记和实习方案不符合要求；

汇报交流情况差。

第七章 物业接管验收和收楼实务

1. 前期介入不同阶段的工作重点。

2. 接管验收各项准备工作。

3. 接管验收及工作要点。

4. 接手管理阶段工作要点。

重点：

1.前期介入不同阶段的工作重点。

2.接管验收各项准备工作。

第八章服务管理

1. 物业服务的意识。

2. 服务展示和沟通。

3. 顾客服务管理及流程。

4. 社区文化活动的策划和实施。

重点：

1. 物业服务的意识。

2. 顾客服务管理及流程。

第九章房屋装修和维修管理

1. 装修管理。

2. 房屋维修管理。

3. 公共设施的维修、保养及改造。

重点：

1. 装修管理报批程序。

2. 违章处理。

第十章设备管理实操

1.设备基础资料管理。

2.设备的运行和维护的管理。

3.设备更新改造和备用品配件管理。

4.物业设备管理制度。

重点：

1. 设备技术资料管理。
2. 物业设备经济运行管理。
3. 设备更新改造和备用品配件管理。
4. 物业设备管理制度。

第十壹章智能化设施维护和管理

1. 智能化物业的基本知识。
2. 智能化系统维护和管理。
3. 住宅小区智能系统维护和管理。
4. 信息网络系统。

重点：

1. 智能化物业的基本知识。
2. 小区智能安全防范系统。
3. 小区电子信息服务。

第十二章安全管理实务

- 1.治安安全管理。
- 2.消防安全管理。

重点：

1. 治安安全管理基本知识。
2. 治安管理制度和实施。
3. 消防基本原理。
4. 消防培训和演习。

第十三章绿化管理

- 1.绿化系统及组成。
- 2.绿化管理工作的要领。

重点：

1. 环境绿化的基本要求。
2. 绿化的日常养护和管理。

第十四章清洁卫生管理

1. 清洁卫生管理的基本知识。
2. 清洁卫生的运作规范。
3. 清洁卫生运作的管理。

重点：

1. 清洁管理的制度建设。
2. 清洁管理清洁方法。
3. 专业承包公司的选择及监督检查。
4. 清洁工作应急措施。

第十五章物业管理处收费管理实务

1. 物业管理处成本分析和控制。
2. 物业管理收费管理。
3. 日常财务内部控制。

重点：

1. 管理处成本费用控制。
2. 收费标准的确定。