

## 一、物业管理概念篇

### 什么是物业？

物业是指有价土地及土地附属物，包括商业大厦、住宅楼宇、厂房仓库、共用设施及建筑地块等。物业一般由三个部分组成：1、土地。指由一定范围的面积构成的地产。2、建筑物。指附着于土地的各种建筑物或构筑物，通常也被视为相对独立的物业。3、物权。物权是财产权，它的标的是物，它的义务主体是不特定的人。

### 什么是物业管理？它包括哪些业务？

物业管理是指物业管理经营人受物业所有人的委托，依照国家有关法律规范，按照合同和契约行使管理权，运用现代管理科学和先进技术，以经济手段对物业实施统一管理，并为居住者提供高效、周到的服务，使物业发挥最大的使用价值和经济价值。

物业管理的业务可分为三类：①基本业务类：包括对房屋建筑、机电设备、供电供水、公共设施等进行运行、保养和维护；②专项业务类：包括安全保卫、环境卫生、园林绿化、消防管理、车辆交通等；③特色业务类：包括特约服务和便民服务。④经营业务类：房屋中介服务、装修业务等。

### [物业人必备证书、ISO三体系、资质、招投标必备！！](#)

万科的物业管理新定义：物业管理涉及的领域很广泛，它包括：不动产、土地、建筑、设备、房屋、家具、备品、环境系统、服务、信息、物品、预算和能源等设施的管理。物业管理是房地产综合开发的延续和完善，又是现代化城市管理和房地产经营的重要组成部分。

物业管理业务主要包括以下九项内容：

- 1、物业管理的长期规划
- 2、物业管理的年代计划
- 3、物业的财产预测和预算
- 4、不动产的获得及处理

- 5、 物业规划、 业务用房装修标准的设定， 机器、 器具和用品的设置以及房间管理
- 6、 建筑和设备的规划和设计
- 7、 新建筑和原建筑的改造更新
- 8、 维护管理和运行管理
- 9、 物业的支援机能和服务

什么是物业管理人？

物业管理人是指从事物业管理业务的、具有法人地位的企业或组织。是专门从事商业性物业管理业务，实行自主经营、独立核算、自负盈亏的，具有法人资格的经济组织，也称物业管理公司，具有专业性、商业性、独立性。

什么是物业所有权人？

“物业所有权人”是指房屋所有权人，即业主；物业管理的管理对象是物业；物业管理的服务对象是人，即物业的所有权人和使用权人。物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动，行社会化、专业化、企业化、经营型管理之路。

物业管理的性质、宗旨是什么？

物业管理的性质主要是服务，是寓管理、经营于服务之中，在服务中体现管理并完善管理与经营。

宗旨是以现代化的经营管理手段为业主服务，创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。其最终目的是实现社会效益、经济效益、环境效益和心理效益的同步增长。

什么是物业管理公司的资质等级？其等级条件是什么？

1999年建设部颁布《物业管理企业资质管理试行办法》，对全国物业管理单位的从业资格进行了规范，并确定了等级标准和资格审批管理部门。一级、二级、三级资

质企业的标准如下：

### 资质一级企业

- 1、注册资本500万以上；
- 2、具有中级以上职称的管理人员、工程技术人员不少于30人，企业经理取得建设部颁发的物业管理企业经理岗位证书，80%以上的部门经理、管理员取得从业人员岗位证书；
- 3、管理两种类型以上的物业；
- 4、管理各类物业的建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于100%。计算基数是：（1）多层住宅200万平方米；（2）高层住宅100万平方米；（3）独立式住宅（别墅）15万平方米；（4）办公楼宇、工业区及其他物业50万平方米。
- 5、20%以上的管理项目获得建设部授予的“全国城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）”称号，20%以上的管理项目获得省级城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）称号；
- 6、具有健全的企业管理制度和符合国家规定的财务管理制度；
- 7、建立了维修基金管理使用制度。

### 资质二级企业

- 1、注册资本300万以上；
- 2、具有中级以上职称的管理人员、工程技术人员不少于20人，企业经理取得建设部颁发的物业管理企业经理岗位证书，60%以上的部门经理、管理员取得从业人员岗位证书；
- 3、管理两种类型以上的物业；
- 4、管理各类物业的建筑面积分别占计算基数的百分比之和不低于100%。计算基数是：（1）多层住宅80万平方米；（2）高层住宅40万平方米；（3）独立式住宅（别墅）6万平方米；（4）办公楼宇、工业区及其他物业20万平方米。

5、10%以上的管理项目获得建设部授予的“全国城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）”称号，10%以上的管理项目获得省级城市物业管理优秀住宅小区（大厦、工业区）称号；

6、具有健全的企业管理制度和符合国家规定的财务管理制度；

7、建立了维修基金管理使用制度。

### 资质三级企业

1、注册资本50万以上；

2、具有中级以上职称的管理人员、工程技术人员不少于8人，企业经理取得建设部颁发的物业管理企业经理岗位证书，50%以上的部门经理、管理员取得从业人员岗位证书；

3、有委托的物业管理项目；

4、具有比较健全的企业管理制度和符合国家规定的财务管理制度；

5、建立了维修基金管理使用制度。

### 物业管理公司的权利和义务有哪些？

根据建设部1994年3月颁布的《城市新建住宅小区管理办法》规定，物业管理公司有以下权利和义务。

权利：①物业管理公司应当根据有关法规，结合实际情况，制定小区管理办法；②依照物业管理合同和物业管理办法对住宅小区实施管理；③依照物业管理合同和有关规定收取管理费用；④有权制止违反规章制度的行为；⑤有权要求业委会协助管理；⑥有权选聘专营公司（如清洁公司、保安公司等）承担专项管理业务；⑦可以实行多种经营，以其收益补充小区管理经费。

义务：①履行物业管理合同，依法经营；②接受业委会和住宅小区居民的监督；③重大的管理措施应当提交业委会审议，并经业委会认可；④接受房地产行政主管部门、有关行政主管部门及住宅小区所在地人民政府的监督指导。

深圳市物业管理行业规范服务标准包括哪些内容？

- 1.有固定的管理经营场所；
- 2.持有物业管理资质证书；
- 3.管理人员有明显标志，言行文明规范；
- 4.服务意识强，咨询解答耐心；
- 5.设有专门的投诉电话或投诉信箱，对投诉件的处理要有明确的时间限制；
- 6.管理处24小时有人值班，对突发事件有处理应急方案、处理措施和记录；
- 7.卫生工作定时清扫，无卫生死角，灭“四害”达标；
- 8.保安人员定时巡逻，有巡视记录；
- 9.园林绿地维护较好，无明显黄土裸露地带；
10. 配套设施维护及时，各类设备运行正常；
11. 设立收费项目要有依据，有偿服务项目明码标价；
12. 管理服务费、本体维修基金每三个月公布一次帐目。

什么是《业主公约》？它在包括哪些方面内容？

业主公约是指由业主承诺的，对全体业主（含房屋使用人）具有约束力的，有关业主在住宅区使用、维护物业及其管理等方面权利义务的行为守则。

它包括内容有：

- 1.住宅区名称、地点、面积及户数；
- 2.公共场所及公用设施状况；
- 3.业主大会的召集程序及决定住宅区重大事项的方式；

- 4.业主使用住宅和住宅区内公共场所及公用设施的权益；
- 5.业主监督住宅区内物业管理的权利；
- 6.业主对业委会及物业管理公司的监督权；
- 7.住宅区物业各项维修、养护和管理费的缴交；
- 8.业主在本住宅区内应遵守的行为准则；
- 9.违反业主公约的责任；
10. 其他有关事项。

什么是《住户手册》？应包括哪些内容？

《住户手册》是由物业管理企业制定发给业主保存的文件汇编。住户手册为业主介绍物业辖区内概况、物业企业和各种管理、服务、设备、守则及安全措施等。其目的是为了更明了自己应有的权利和注意事项。

一般包括以下内容：1、物业辖区的概况；2、物业辖区的管理机构；3、物业辖区的各项管理规则；4、业主须知；5、日常管理与维护；6、综合服务；7、管理费用；8、常用电话号码及其他。

什么是物业管理的前期介入？它包括哪些方面？

物业管理的前期介入是指物业管理公司在获得物业管理权后，对该物业入伙前期的房屋接管和移交工作，以及入伙的准备工作。

它主要包括软件和硬件两大方面：

物业硬件管理介入：既从物业管理和业主使用角度，对物业的规划设计提出合理化的意见，使之达到物业功能的完善。同时也参与物业的竣工验收工作，从开发单位处接管该物业的管理工作。

物业软件管理介入：既完善建立该物业的管理架构、方案和手续，准备入伙的一切文件和相关资料。

所谓“二房”、“二金”、“一费”的含义是什么？

所谓“二房”指的是“物业管理用房”和“经营管理用房”，它是物业发展商按政府规定价格买给业委会，用于小区管理使用和补贴管理经费的经营用房；

所谓“二金”指的是“公用设施专用基金”和“住宅维修基金”（又称：房屋本体维修基金），它是政府为保障房屋正常使用所规定的，“公用设施专用基金”是由开发商缴交，并由区属住宅主管部门管理。“住宅维修基金”是由业主缴交，并由屋村管理处按楼栋分别管理使用；

所谓“一费”指的是“物业管理服务费”。目前有三种定价方式：政府定价、政府指导价、经营者定价。（深圳地区多为政府指导价、经营者定价）

经营者定价是指由业主委员会和业主、使用人代表与物业管理公司，根据物业管理合同的委托要求，共同商议确认的价格。

“公用设施专用基金”来源、管理和使用范围是怎样的？

专用基金由开发建设单位在住宅区移交时，按住宅区除地价以外的建设总投资2%的比例，在业主委员会成立时，一次性向业主委员会划拨住宅区公用设施专用基金。

公用设施专用基金的权属住宅区全体业主和业委会；专用基金的主管部门是市、区住宅行政主管部门。

专用基金由物业管理公司根据业主委员会的决定，用于购买管理用房、垫支购买部分商业用房和住宅区公用设施的重大维修工程、改造项目。范围包括：区内道路（市政道路除外）、路灯、沟、渠、池、井、园林绿化地、地下排水管等；文体场所、停车场、连廊、自行车库等。如果是高层住宅专用基金30%用于本体外设施；另70%用于本体共用设施的重大维修工程项目。

“住宅维修基金”来源、管理和使用范围是怎样的？

业主自该栋房屋竣工交付使用保修期满后的第一个月起，根据物价部门的规定，按月向本屋村管理处缴交住宅维修基金。

住宅维修基金是由管理处以房屋本体每栋为单位进行专帐管理，并设立专用帐号存储物业的本体基金。管理处每3-6个月向业主公布一次使用情况，并接受有关部门和业主的监督。

住宅维修基金用于房屋本体共用部位的维修养护。包括：房屋的承重结构部位（基础、屋盖、梁、柱、墙体等），抗震结构部位（构造柱、梁、墙等）、外墙面、楼梯间、公共屋面、本体共用排烟管、机电设备、本体消防设施、共用防盗监控设施等。

物业管理服务费的支出包括哪些方面？

物业管理服务费的支出包括：

- ① 住宅区公用设施、设备和公共场所（地）的日常管理、维修和养护费用（包括材料费、公用水电费、设备损耗、垃圾清运费、绿化养护费等）；
- ② 业委会、管理处规定人员的津贴工资、福利及办公费用；
- ③ 就管理工作而聘请的专营公司及其他聘请人员的费用；
- ④ 住宅区公用设施、设备必要的保险费用和法定税费；
- ⑤ 住宅区必要的社区文化活动费用。

什么是业主委员会？它有哪些职权和义务？

业主委员会是经住宅区全体业主通过业主大会选举表决产生的，并由区住宅主管部门备案的业主自治群众组织。其职权和义务如下：

职权是：1、召集和主持业主大会；2、审议决定住宅维修基金和公用设施专用基金的使用；3、采取公开招投标方式聘请物业管理公司对住宅区进行物业管理，并与其订立、变更或解除委托管理合同；4、审议物业管理公司制定的本住宅区的年度管理计划、住宅区配套工程和重大的维修工程项目；5、审议住宅区物业管理服务费的收费标准；6、监督物业管理公司对本住宅区的物业管理工作。

义务是：1、执行业主大会各项决定；2、遵守和履行物业委托管理合同；3、不得从事各种投资和经营活动；4、对物业管理公司的正当经营和管理活动予以支持和



配合。

如何召集首届业主大会？业主大会会有哪些职权？

住宅区在如住率达到50%以上或自第一个业主入伙之日起满二的，开发建设单位或其委托的单位应当及时告知区住宅主管部门，区住宅主管部门应在接到告知之日起六个月内召集第一次业主大会，选举产生业主委员会；开发建设单位应协助召集业主大会。

职权是：1、选举、罢免业主委员会的组成人员；2、监督业主委员会的工作；3、听取和审查业主委员会的工作报告；4、决定住宅区内关于业主利益的重大事项；5、修改业主公约；6、改变和撤消业主委员会不适当的决定；7、批准业主委员会章程。

业主委员会委员是如何产生的？他具备的条件是什么？

业主委员会委员是通过住宅区全体业主大会，按照住宅主管部门规定的选举程序和记票方式，民主投票选举产生。

他们具备的条件是：必须是年满十八岁住宅区内业主，应当具有热心公益事业、责任心强、有一定的组织能力和必要工作时间的人士。

业主委员会筹备工作怎样进行？

1、由开发建设单位或委托的物业管理单位以书面的形式向区建设局物业科报告开始筹建业主委员会。

2、开发商召集成立筹备工作小组，并将筹备组名单公布。筹备工作组可由开发商代表1名、物业管理公司代表2名、业主代表2名三方共5人组成。

3、筹备工作小组要订出工作计划，定期开会讨论筹备工作中的一些具体问题。会议一定要做好签到、会议记录，并将这些作为原始资料保存，以便查考。

4、宣传发动工作一定要认真细致、广泛、明白，有一定的时间。讲清楚成立业主委员会的目的、意义；业主委员会的权利义务、职责；候选人的条件和如何产生候选人及进行选举形式等问题。

5、候选人的产生：候选人必须是业主本人，为了体现公平、民主，原则一份合同（一证）超过一人时，只能有一个人能当选候选人；其次候选人应当由热心公益事业、责任心强、有一定的组织能力和必要的工作时间的人士，同时也应该有一定文化程度的人，最关键一点是有公益心，不能是出于私利而参与。

[1]

什么是住宅区物业管理？它包括哪些内容？

所谓住宅区物业管理，是指对以住宅为主及生活配套的住宅小区进行综合一体化管理，并为物业的产权人和使用人提供一个安全舒适的生活居住的环境。

他包括房屋的产权档案资料管理、房屋修缮、设备维护、安全保卫、保洁绿化等基本业务，以及有偿服务和多种经营服务业务等。

什么是工业区物业管理？它包括哪些内容？

所谓工业区物业管理，是指对有较大规模的标准工业厂房进行全面综合性的管理，并为使用企业提供一个安全、规范的生产环境。

他主要对生产能源保障的管理、工业区环境规划管理、配套设备设施的维护与保养、消防责任管理、等基本业务，以及提供仓储服务、租赁代理服务和生活配套服务等。

什么是写字楼物业管理？它包括哪些内容？

所谓写字楼物业管理，是指对以从事办公、商务洽谈等业务活动为主的收益性物业进行综合一体化管理，并为使用人提供一个良好的办公、商务活动环境。

他包括房屋的产权档案资料管理、房屋修缮养护、设备设施的维护及保养、外观的规划与管理、安全保卫、车辆管理等基本业务，以及提供大型商务会议服务、通讯信息服务、租赁代理服务和生活配套服务等。

什么是公用物业管理？它包括哪些类型？

事业单位物业管理（图书馆、科研院所、医院、博物馆、体育场（馆）、文化艺术馆

、学校)；港口物业管理(码头、机场、火车站、车站、)；娱乐场所物业管理(风景旅游区、渡假村、娱乐城、影剧院)；宗教场所物业管理(庙宇、教堂、祠堂)；政府部门物业管理(行政机关、外交使馆、军营、监狱)；道路交通物业管理(公路、桥梁)等等。

## 二、房屋和设施维修管理篇

什么是房屋质量管理？

房屋质量管理就是指定期和不定期地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，并确定解危方法等。它为编制房屋维修计划、进行房屋维修工程设计、编制房屋修缮工程概预算并为做出投资计划提供依据。

什么是房屋维修？

房屋竣工使用后，由于自然、使用、生物、地理和灾害等因素的影响而造成不断损坏。为了全面或部分地恢复房屋失去的使用功能，防止、减少和控制其破损的发展，就必须要对房屋进行维修、修缮和改建。

什么是房屋维修管理？

房屋维修管理是指物业管理企业按照一定的科学管理程序和制度及一定的维修技术管理要求，对企业所经营管理的房产进行日常维护、修缮、技术管理。它包括房屋日常质量安全检查的质量管理、房屋维修的施工管理和房屋维修的行政管理。物业管理的好坏，很大程度上取决于房屋管理的成果。还关系到物业管理企业信誉的好坏。

房屋维修档案资料的管理包括哪些方面？

物业管理企业在制定房屋维修计划，确定房屋维修、改建等方案，实施房屋维修工程时，不可缺少的重要依据便是房屋建筑的档案资料。因此，为了更好地完成房屋维修任务，加强房屋维修管理，就必须设置专门部门和人员对房屋维修档案资料进行管理。房屋维修所需要的档案资料主要包括以下几个方面：

- 1、 房屋新建工程、维修工程竣工时的竣工图及有关房屋原始资料。
- 2、 现有的有关房屋及附属设备的技术资料。
- 3、 房屋维修的技术档案资料。

房屋维修管理的原则是什么？

房屋维修管理的原则主要包括以下三个原则？

- 1、 “经济、合理、安全、实用” 的原则：

经济，就是要加强维修工程成本管理、维修资金和维修定额管理，尽量做大少花钱多办事；

合理，指要求制订合理的房屋维修计划和方案；

实用，就是要从实际出发，因地制宜地进行维修，满足用户在房屋使用功能和质量上的需求，充分发挥房屋效能。

- 2、 “区别对待” 原则：

根据房屋建筑的年限，可把房屋大致划分为新建房屋和旧建房屋两大类。

新建房屋，维修管理工作主要是做好房屋的日常保养，保持原貌和使用功能。

旧建房屋，应依据房屋建造的历史年代、结构、住宅使用标准、环境以及所在地区的特点等条件，综合城市总体规划要求，分别采取不同的维修改造方案。

- 3、 “服务” 原则：

在房屋管理上维护住户的合法权益，切实做到为住户服务；建立和健全科学合理的房屋维修管理服务制度。房屋维修管理人员要真正树立为住户服务的思想，改善服务态度，提高服务质量，认真解决住户需要解决的房屋修缮问题。这是房屋维修管理的基本原则。

房屋维修工程的考核标准是什么？

房屋维修工程的考核标准是根据房屋的不同等级类别和房屋维修的分项工程而分别确定的。

## 1、主体工程

主要指屋架、梁、柱、墙、楼面、屋面基础等主要承重构件的维修。当主体工程损坏严重时，不论哪一级或类别的房屋维修，其考核标准均是要求牢固、安全、不留隐患。

## 2、木门窗及装修工程

这种维修工程的考核标准是：木门窗开关灵活、不松动、不透风。木装修牢固、平整、美观、接缝严密。一等房屋的木装修应尽量做到原样修复。

## 3、楼地面工程

楼地面工程的维修牢固、安全、平整、不起砂、拼缝严密不闪动，不空鼓开裂，地坪无倒泛水的现象。如房间长期处于潮湿环境，维修适应增设防潮层，木基层或夹砂楼面严重损坏时的维修，应该做钢筋混凝土楼面。

## 4、屋面工程

经维修后的屋面必须确保安全，不渗透，排水畅通。

## 5、抹灰工程

抹灰工程应做到接缝平整、不开裂、不起泡、不松动、不剥落。

## 6、油漆粉饰工程

油漆粉饰工程要求不起壳、不剥落、色泽均匀，尽可能保持与原色一致。对木构件和各类铁构件要进行周期性油漆保养。

## 7、金属构件

经维修后金属构件应保持牢固、安全、不锈蚀，损坏严重的应更换，无保留价值的应拆除。

## 8、其他工程

房屋其他部分的考核要求修复原样或疏通，以保证住（用）户安全，改善居住条件。

房屋维修工程考核指标有哪些方面？

房屋维修工程考核指标是考核房屋维修工程量和工程质量及房屋维修管理服务质量的指标。主要有以下几种指标：

### 1、房屋完好率

房屋完好率是完好房屋的建筑面积加上基本完好房屋的建筑面积之和，占总的房屋面积的百分比。这里的完好房是指房屋主体结构良好，设备完整，上下水道畅通，室内地面平整，能保证住（用）户安全，正常使用的房屋，一般要求房屋完好率达到50%~60%（新建房屋除外）。

### 2、房屋维修工程量

房屋维修工程量是指全年完成综合维修和大、中工程数量（以建筑面积表示）之和与全年维修人员平均数之比。这里的全部维修平均人员数包括维修数量中不包括翻修工程数量和小修工程数量。

一般要求房屋维修工程量为100M<sup>2</sup>/人年~150M<sup>2</sup>/人年。

### 3、大、中修工程质量合格（优良）品率

大、中修工程质量合格（优良）品率是指报告期经评定达到合格（或优良）品标准的大、中修单位工程数量（建筑面积表示）之和，与报告期验收鉴定的单位工程数量之和的百分比。

一般要求大、中修工程质量合格品率达到100%、优良品率达到30%-50%。

### 4、小修工程的考核指标

小修工程的考核指标主要有定额指标、服务指标和安全指标及经费指标。

（1）定额指标。小修工程定额指标是完成房屋小修工程工作量，搞好物业管理的重要考核指标，也是考核小修工程管理人员和小修养护人员工作业绩的指标。

(2) 服务指标。小修工程的服务指标是指走访查房率、小修养护计划率和小修养护及时率。

走访查访率是指物业管理企业每月走访查房户数与所辖区域内住(用)户总户数之百分比,可分为月度走访查房率和季度走访查房率。一般要求管理员月走访查房率大于50%以上,季度走访查访率等于100%。

小修养护计划完成率是指物业管理企业当月完成的属小修养护计划内项目的户数与当月养护计划安排的户次数之比。

小修养护计划完成率一般要求达到80%以上,遇到特殊情况或特殊季节,物业管理协会可统一调整养护计划率。

小修养护及时率是当月完成的小修户次数与当月全部保修中的应修户次数之比。一般来说月(季)小修养护及时率要达到99%。

(3) 安全指标和经费指标。安全指标是考核小修养护工程是否确保住(用)户和小修安全的指标,包括事故率、违章率。要求小修养护工程中的事故率和违章率降为最低。经费指标是考核小修养护工程是否节约使用小修工程经费的指标。一般是指实际使用小修养护费用与计划或预算小修养护费之比。

房屋完损等级将如何分类?

房屋完损等级是依据各类房屋的结构、装修和设备等的完好或损毁程度确定的。房屋结构是指基础、承重构件、非承重墙、楼地面、屋面等项目;房屋装修是指门窗、外抹灰、内抹灰、顶棚、细木装修等项目;房屋设备是指水卫电、照明、供暖和特殊设备(如消防栓、避雷针装置、电梯)等项目,对尚不能包括的房屋组成部分如烟道、楼梯等,各地可自行归并某一部分。

一般可将房屋完损等级分为五类,

1、完好房,是指房屋的结构构件完好,装修和设备完好、齐全完整。管道畅通,现状良好,使用正常。经过一般性的维修能够修复的。

2、基本完好房。是指房屋结构基本完好,少量结构部件有轻微损坏,装修基本完好,油漆缺乏,设备、管道现状基本良好,能正常使用,经过一般性的维修能够修复的。

3、一般损坏房。是指房屋结构一般性损坏。部分构件有损坏或变形，屋面局部漏雨，装修局部有破损，油漆老化、设备管道不够畅通，水、卫、电照具和零件有部分老化、损坏或缺。需要进行中修或局部大修更换部件。

4、严重损坏房。是指房屋年久失修，结构有明显变形或损坏。屋面严重漏雨装修严重变形、破损、油漆老化见底、设备破旧不齐全，管道严重堵塞水卫电照的管线、器具和零件残缺及严重损坏，需要进行大修或翻修、改建。

5、危险房。是指房屋承重构件以属危险构件，构件丧失稳定和承载能力，随时有倒塌可能，不能确保住户安全的房屋（详见建设部颁发的CJ13-86《危险房屋鉴定标准》。）

[2]

如何计算房屋完好率和危房率？

计算房屋完损等级，一律以建筑面积（M2）为计算单位，评定时以栋为评定单位。栋的划分原则与建筑面积的计算规则均与全国城镇普查时的规定相同。

完好房屋的建筑面积以基本完好房屋的建筑面积之和，占总的房屋建筑面积的百分比即为房屋完好率。

完好房屋建筑面积+基本完好房屋建筑面积

$$\text{房屋完好率} = \frac{\text{完好房屋建筑面积} + \text{基本完好房屋建筑面积}}{\text{总的房屋建筑面积}} \times 100\%$$

总的房屋建筑面积

房屋经过大、中修竣工验收后，应重新评定调整房屋完好率（但是零星小修后的房屋不能调整房屋完好率）。正在大修理中的房屋可暂按大修前的房屋评定，但竣工后应重新评定；新接管的新建房屋，同样按本标准评定完好率。

整栋危险房屋的建筑面积占总的房屋建筑面积的百分比即为危房率。

整栋危险房屋建筑面积

$$\text{危房率} = \frac{\text{整栋危险房屋建筑面积}}{\text{总的房屋建筑面积}} \times 100\%$$



总的房屋建筑面积

如何评定房屋完损等级？

### 1、房屋完损等级评定的要求

(1) 要求对整幢房屋进行综合评定。

(2)

要求以实际完损程度为依据评定，而不能以建造年代或原始设计标准高低为依据。

(3) 要求掌握好评定等级的决定因素，以结构部分的地基基础，承重构件屋面中最低的完损标准来评定。

(4) 要求严格掌握完好房和危险房标准。

(5) 要求对重要房屋评定等级严格复核测试。

(6) 对正在施工的房屋要求搞施工前房屋评定。

### 2、房屋完损等级评定的基本做法：

房屋完损等级的基本做法可分为定期和不定期两类。

定期评定。一般每隔1~3年（或按各地规定）对所管房屋进行一次全面的逐幢完损等级的评定。

不定期评定。就是不定期地在某个时间内对房屋进行检查评定完损等级。一般在以下情况进行不定期检查：第一，根据气候特征，如雨季、台汛、暴风雨、山洪等，着重对危险房屋、严重破坏和一般损坏放等进行检查平采功能完损等级；第二、房屋经过中修、大修、翻修和综合维修竣工验收以后，最新评定完损等级；第三，接管新建房屋后，要进行完损等级评定。

房屋设备维修工程的审批管理是怎样？

对房屋设备维修工程中的大、中修和更新改造工程，物业管理单位应在每年末设备基础上，提出下一年度的房屋设备大修、中修或更新改造计划。此计划中应包括具

体的维修更新改造方案和费用的预算及其来源与落实等。此计划必须经业主委员会讨论同意后，方可实施。

水泵房管理规定有哪些？

- 1、水泵房及地下水池、消防系统的全部机电设备由机电人员负责监控、定期保养、维修、清洁，定时进行巡回检查，了解设备的运转情况，及时发现故障苗头和消防隐患并及时处理，认真做好记录，解决不了的问题书面报告上级主管部门，争取早日解决。
- 2、水泵房内机电设备由机电人员负责，无关人员不得进入水泵房。
- 3、消防泵、生活泵、恒压泵、污水泵的选择开关位置与自动位置，操作标志都应简单明确。
- 4、保证社会供水泵的正常运转，定期检查泵的运转情况，住接处定期检查擦洗。
- 5、消防泵每月运转一次（10分钟），以保持正常运转，每半年进行一次“自动、手动”操作检查，每年进行一次全面检查。
- 6、水泵房卫生每周打扫一次，泵及管道每半月清洗一次。
- 7、操作人员在2米以上检修设备（包括开关、阀门等），必须带好安全帽，扶梯要有防滑措施，要有人扶挡。

如何进行水箱清洗操作？

根据环保和卫生防疫部门的要求，为确保水箱水质，每年必须对水箱进行二次清洗。其操作要求如下：

- 1、准备工作：（1）操作人员必须持有主管管理部门核发的上岗合格证。（2）清洗时间应提前通知业主和监控室，以免发生误报警。（3）关闭双联水箱进水阀门，安排临时排风设施、临时水源、橡皮管，打开水箱进口盖。
- 2、清洗操作：（1）当双联水箱内水位降低到一半或1/3时，将待洗的水箱出水阀关闭，打开底部排污阀，打开另一联进水阀以确保正常供水。不允许一只水箱排空

清洗，另一只满水水箱工作，这样会因负荷不均，造成水箱壁受压变形产生裂纹。  
(2) 清洗人员从进口处沿梯子下至水箱底部，用洁布将水箱四壁和底部擦洗干净，应清水反复冲洗干净。(3) 水箱顶上要有一名监护人员，负责向水箱内送新风，防止清洗人员余氯中毒，并控制另一联水箱的水位。

3、  
结束工作：(1) 清洗结束，关闭清洗水箱的排污阀，打开水箱进水阀开始蓄水。  
(2) 当两个水箱水位接近时，打开清洗水箱的出水阀门，收好清洗工具，将水箱进口盖盖上并落锁。(3) 通知监控室清洗结束，做好相关的工作记录。

供电系统的操作、保养和维修的基本内容包括哪些？

1. 建立严格配送电制度和电气维修制度。
2. 负责供电的运作，维修人员上岗前必须进行业务培训，按规定要求上岗。
3. 一定要配备主管电器的工程技术人员，要有完整的供电资料，对楼宇的进线、房屋内的线路、电表、电力匹配、电压等要心中有数。
4. 建立24小时值班制度，发现故障，及时排除。
5. 加强日常维护检修，公用的照明、指示、显示灯都要保证完好，管辖范围内的电气线路符合设计、施工技术要求，线路负荷要满足和保证用户用电安全，确保发配电设备安全运行。
6. 限电、停电提前发出通知，以使用户合理安排生活，避免造成经济损失和人员伤亡。
7. 对电表安装、抄表、用表计量及公用电进行合理分配。
8. 对临时施工工程及用户装修应有临时用电管理措施，对公用照明及其它电器设备关闭要加强管理。
9. 遇火灾、地震、水灾等灾害时，要有及时切断电源的预防措施，并协助供电部门做好安全用电的有关工作。

电梯操作、保养和维修的基本内容有哪些？

- 1.根据各种类型的电梯图纸资料及技术性能指标，制定电梯安全维修保养的规章制度；
- 2.对电梯运行人员和维修人员进行业务培训，坚持劳动主管部门的资质审查、持证上岗制度；
- 3.重视和落实电梯的保修和安全年检工作；
- 4.除电梯的日常保养维护外，电梯的故障修理必须由经劳动部门审查认可的单位和人员承担；
- 5.必须坚持定期检查维护保养工作计划，健全电梯设备档案及修理记录；
- 6.电梯钥匙要有专人管理，停梯须出告示；
- 7.电梯运行管理中发生任何故障时，要首先救护乘客出梯；
- 8.做好电梯的耗电计量及收费工作；
- 9.保持电梯机房、井道、轿厢的清洁及空气流通；
10. 定人定时对轨道、门导进行清洁，加油润滑等。

电梯的维修、保养操作规程是怎样？

- 1.电梯停驶保养时必须，首先要确认轿厢内无乘客、置放安全维护标志后，方可停机切断控制电源，以确保安全。
- 2.电梯机房要保持整洁，做到无积灰、无蛛网，地板上无垃圾和灰尘。机房内不得堆放杂物和易燃物品，不准闲人进入，不准住人。要有明亮的采光，通风良好，并配有必要的消防器材。
- 3.曳引电动机全部外形要擦净，做到无油垢、无黄油，底盘无积油。
- 4.电梯控制屏用吹风机或用漆刷轻掸，作到无灰尘，磁铁接触开关无锈蚀、无油垢。如有油垢，用酒精棉花擦净，以防磁铁得电后被粘结吸住不放，造成电动机继续

运转。

5.井道底坑如有积水，必须首先断电，然后排除。有漏水、渗水情况，一定要修好。同时要将垃圾清除干净，不得堆放杂物，保持底坑整洁，确保电梯下越程的极限开关有效运作。

6.轿箱内外、顶上、底下均须经常擦净，防止声锈腐蚀。要定期油漆，保持清洁美观。

7.各层站厅门及地坎槽要经常清洁，以防门脚阻塞而影响门厅畅通。

8.电梯检修或保养时必须挂牌，确认轿厢内乘客后，方可停机。

9.在轿厢顶维修和保养时，除了判断故障和调试需要外，禁止快车。工作时必须带安全帽。

10.井底作业时，禁止关闭厅门（留有人监视除外），防止无关人员靠近。

11.电梯凡是转动机件均须加润滑油，要做到定点、定质、定量、定期、定人，确保安全运行。

12.维修保养工作完成后，必须认真清理现场，清点工具，切忌遗漏。

13.机房、井道因工作需要动火时，必须遵守消防管理规定，做好现场的控制和监督，事后清理火种。

上门维修服务的规范要求有哪些？

1.敲门。有门铃应轻按门铃，按铃时间不要过长，无人应答再次按铃。没有门铃应轻轻叩门三响，无人应答再次叩门，叩门节奏渐快、力度渐强。若无人答应，应稍作等候，如确认主人不在家时，应填写歉意信或留言条，塞入用户屋内。

2.介绍。主人开门或在户内询问时，首先应自我介绍：“您好！我是物业管理公司的维修人员XXX，前来为您服务。”

3.在得到主人同意进门时，必须先将鞋子脱在门外或套上鞋套后在进门，进入室内步子要轻，所带的维修工具或设备不能在地上拖行。

4.铺布。达到工作现场时，应先将干净的帆布或塑料布铺在主人指定的位置，用于存放工具和需要拆卸的零件，不能将工具随意置放地上。

5.维修。在维修工作中时间手脚要轻，尽可能的不要发出噪声。实在无法避免时，应事先向主人打招呼，并说一声“非常对不起”。

6.整理。修理完毕时，应用清洁的擦布将维修物品擦拭干净，收拾好工具和物品。

7.试用。请业主试用验收，证实维修物品已恢复正常运转。向业主讲解故障的原因，介绍正确的使用方式和保养知识。

8.收费。出示规定的标准价格表或按与事先业主商妥的合同价格，如实填写维修服务工作单，按价收费。

9.辞别。向业主告辞时，应面向业主说“今后有什么需要维修的，请随时与我们联系，我很乐于为您服务，再见。”

### 三、安全管理服务篇

安全管理的任务主要有哪些？作用是什么？

物业管理中的安全管理，按其工作性质划分，主要任务是指治安管理、消防管理和交通管理三大项。按管理的空间划分，其任务又分为固定岗哨、安全巡视、监控值班等。按工作状态来划分，可分为正常状态下的安全管理和紧急状态下的安全管理等。

安全管理工作的作用主要在于：

- 1、必须确保物业及附属设备、公共场所、建筑地块等，不受人为损坏、破坏或尽可能减少损失。
- 2、必须阻止或防止任何影响业主或使用人的生命财产的行为。
- 3、必须终止任何影响业主和使用人身心健康的行为，维护正常的生活秩序与工作秩序。

4、加强区域内的精神文明建设，和睦邻里关系，减少邻里纠纷。

5、确保一方平安，打击各种犯罪活动，同时维护社区的安定团结。

什么是消防管理？主要内容是什么？

消防管理，是预防物业火灾的发生，最大限度地减少火灾损失，为业主（或租户）的生产和生活提供安全环境，增强城市居民的安全感，保卫其生命和财产的安全。

消防管理的主要内容有三方面：

1、消防队伍的建设；2、消防制度的订立；3、消防设备的管理。

业主和使用人发生刑事和治安灾害事故时如何处置？

1.当班保安人员应保护现场，用对讲机迅速向指挥中心报告，同时通过指挥中心报告主管机关；

2.应根据具体情况，实行区域隔离，禁止无关人员进入现场，以免破坏现场；

3.根据自己所掌握的情况，向有关部门如实反映，协助破案。

发生火警时如何处置？

各岗位保安人员无论接到何种形式的火警信息后，应先通知巡逻保安实地查看，作出正确处理；如管理初确实无力自救时，需有高层领导认可或授权拨打“119”，同时采取救援措施，将损失减少到最低程度；维护火场秩序，防止他人趁火打劫，并积极参加抢救伤员的财物的工作。

执勤中遇到犯罪分子偷盗或抢劫时如何处置？

1.保安人员要保持头脑冷静，智勇双全，设法制服罪犯，并立即发出信号，通知就近保安人员。

2.若罪犯逃跑时，保安人员应用对讲机呼叫门卫保安，讲清罪犯的外貌、人数、衣

着及其它特征。

3.对现场或在追捕中罪犯所留下的物品，千万不能自行处理，应维护现场由公安部门处理。

执勤中遇到不执行规定、不听劝阻的人如何处理？

- 1.纠正违章时，要态度和蔼，说话和气，以理服人；
- 2.对不听劝阻者，要查清姓名、单位、如实记录并向保安部汇报；
- 3.发生纠纷时，注意对方蛮横无理，打骂保安人员，视情节轻重作出处理。

执勤中发现可疑分子如何处理？

- 1.先观察1-2分钟，然后上前盘问，注意对方的神态，如有异样，及时通知所在的业主或使用人及保安部；
- 2.对可疑分子严格跟踪，暗中监视，防止其破坏或造成其它意外事故；
- 3.若发现可疑分子与公安部门通缉的在逃人员体貌特征相似者，可采取直接送往公安机关的方式。

执勤中发现酒醉者或精神病人闯入区域如何处置？

- 1.进行劝阻或阻拦，让其离开安全管理区域范围。
- 2.及时通知酒醉者、精神病人的有关单位或家属，让他们派人领回，并采取控制和监护措施。
- 3.若酒醉者或精神病人有危害安全目标或危害社会安全的行为时，可将其强制送到有关部门处理。

遇有使用人携带易燃易爆物品进入区域如何处理？



1.先进规劝，宣传消防管理条例，然后通知安全管理部，并将物品暂时存放在指定地点。

2.  
如对持证使用人，应对存放地点进行检查和监控，要求使用人必须做好安全防范，确保不发生事故。

当你有急事前往发案现场，在行走中需要超越宾客时如何处理？

1.应先对宾客说：“对不起，先生（小姐）请问能否让一下？”然后超越。

2.遇有两位宾客同行时，切忌从宾客的中间穿过。

3.超越后，应回头向宾客点头以示感谢。

使用人对安全保卫工作大为不满时如何处置？

1. 请使用人到单独的地方会谈，并向使用人表示理解。

2. 仔细聆听，了解事情真相，向使用人致谦，但不要随意认错。

3. 保持友好、礼貌、冷静的态度，并使使用人平静下来，向使用人提出解决问题的建议。

4. 不时记录下使用人谈话的内容，并立即处理涉及自己权限范围内的事。

5. 与具体部门联系商量解决的方法，做好事件的发生及过程的记录。

燃烧的一般条件是什么？

燃烧必须具备可燃物、助燃物、着火热源三个条件。一旦形成火警苗子，他通过传导、辐射、对流方式进行着火热源传播，从而酿成火灾。从燃烧的类型看，火灾的起因有闪燃、着火、受热自燃、本身自燃、化学爆炸。

预防火灾的一般知识

1. 减少可燃性物质。所有建筑设计防火规范和建筑消防管理规则的要求，室内装修应当采用非燃或难燃材料，尽可能减少使用可燃材料。
2. 预防着火源，严格控制明火的使用。维修、施工动用明火按有关规定经过批准，并在安全管理员监督下进行。建立感应防火报警，发现问题即使解决。
3. 建立防火分隔区。按防火要求用防火墙及防火门等，将建筑分隔为若干防火防烟分区。每层楼之间也要求防火防烟分隔设施，万一发生火灾，便于控制，防止蔓延。

### 灭火的一般知识

- 1.冷却灭火。将燃烧的温度降到燃点以下，使燃烧停止下来。
- 2.窒息灭火。采取隔绝空气或减少空气中的含氧量，使燃烧物得不到足够氧气而停止燃烧。
- 3.隔离灭火。把正在燃烧的物质，同未燃烧的物质隔离开，使燃烧不能蔓延而停止燃烧。
- 4.抑制灭火。用抑制作用的化学灭火剂喷射到燃烧物上，并参与燃烧物的反应，与燃烧反应中产生的游离基结合成稳定的不燃烧的分子结构，而使燃烧停止。

### 区内交通管理的四规范

- 1.标志要规范，管区内交通标志应与城市交通管理的标志相统一，进出环绕单行道标志应醒目，让人一看就懂。
- 2.指挥要规范，指挥手势、引导动作要舒展、大方，一般有向前、停止、左传、右转等12隔动作，每个安全管理员做得要一致。
- 3.语言要规范，在疏导车辆时特别要注意礼貌，一定要文明用语，防止发生争执。
- 4.管理要规范，对有条件得物业管理，不管是地下车库、地上车库，都应有统一的车辆安置方向，包括前、后、左、右的间隔距离合车头的位置。

[3]

#### 四、清洁、保洁服务篇

物业管理中清洁保洁的涵义？

什么是“推尘”？操作要求有哪些？

推尘是用尘推（又叫“干式拖布”或“除尘拖布”）对各种高档地面如大理石等地面的牵尘，操作简单省力，附着灰尘力强，可保持地面光亮，被广泛使用于大厦的日常清扫保洁。

基本操作要求：1、将极少量的牵尘油渗入拖布；2、沿直线推尘，尘推不可离地；3、尘推沾满尘土时，将尘推放在垃圾桶上用刷子刷净再使用，直到地面完全清洁为止；4、尘推失去粘尘能力，要重新喷上尘推处理液使用；5、尘推用脏后，可用碱水洗净，干后重新喷上尘推处理液使用。

“擦拭”的操作要求有哪些？

1、干擦。抹布一般是沾湿后使用，但有些表面如高档漆面、铜面、不锈钢面等不宜经常湿擦，可用干抹布擦拭。操作时，就像抚摸似地轻擦，以去除微细的灰尘。如果用力干擦反而会产生静电粘附灰尘。

2、水擦。在去除建筑材料及家具表面的灰尘、污垢时，广泛运用水擦或湿擦。湿抹布可将污垢溶于水中，去污除尘效果好。使用时，应经常洗涤用脏了的抹布，保持抹布清洁。另外，要注意抹布不可渍水过多。

3、抹布应选用柔软、吸水性强、较厚实的棉制毛巾。使用时将毛巾折3次，叠成8层，比手掌稍大，一面用脏后再用另一面，不可用脏抹布反复擦拭，否则回损伤被擦物的表面。

4、擦拭一般家具的抹布、擦拭饮食用具的抹布、擦拭卫生间的抹布等，必须严格分别专用。

5、擦拭时应从右至左（或从左至右），先上后下，将被擦物全部、均匀地擦遍，不要落下边角，不要漏擦。

6、有些污垢用一般抹布擦不掉，可用百洁布或刷子等特殊工具予以去除。

擦地机的操作与保养应注意的事项有哪些？

它主要用于硬性地面清洁或地面抛光，是大楼不可缺少的清洁设备之一，有单盘式和多盘式两种。

### 1.操作细则

- (1) 装地刷与针盘，并使地刷与针盘方向旋转。
- (2) 往水箱内注入清水和清洁剂，按比例兑水。
- (3) 插上电源，按下调节开关，将手柄调至适合自己的高度。
- (4) 从最靠电源插座的地方开始操作机器，防止机器压过电线。

### 2.注意事项

- (1) 工作时必须避免刷子接触电源线，以免电源线卷进刷子内。
- (2) 开动擦地时，电源线要在操作者的背后。
- (3) 使用清洁剂时，注意不要让水弄湿马达。
- (4) 使用完毕要注意安全，不要随便使手离开手柄，放开操纵杆，等机器完全停止后再切断电源，卸下地刷与针盘。

### 3.保养工作

- (1) 使用完毕，把机身及配件清洗干净。
- (2) 用干净布擦净机器、电线，将电线绕回机挂钩，机器必须存放在干燥地方。

吸尘器的操作与保养应注意的事项有哪些？

它是用与地面、地毯、墙面等较平整部位吸尘的专用设备，是清洁工作中常用的设

备之一。

### 1.操作细则

- (1) 把软管接驳在机身，插入220伏电源。
- (2) 开关时按顶上的开关按钮。
- (3) 吸硬地面时，把吸嘴毛刷伸出，吸地毯时毛刷伸入吸嘴内。

### 2.注意事项

- (1) 在使用前，须检查机内尘袋是否已清尘。
- (2) 使用后，检查尘袋，如满尘需倒尘，用另一吸尘机吸去机内及尘袋外微尘。
- (3) 干性吸尘机，切勿把水份吸入机内。

### 3.保养工作

- (1) 使用完毕后切断电源，取下软管和管夹头，将绕好的电线挂于机身外壳。
- (2) 将软管松开卷成一圈或挂在墙上。

吸水器的操作与保养应注意的事项有哪些？

它专用于清除积水，有单吸水机和吸尘吸水机两用机，其结构原理与吸尘器相同。

### 1、 操作细则

- (1) 把软管接驳在机身，插入220伏电源。
- (2) 吸地面时用带软胶的吸扒，吸地毯时用铁扒吸水。
- (3) 吸水机如果满水时，会发出不同的响声。

### 2、 注意事项

- (1) 使用前，检查机内是否已倒水。
- (2) 使用后，倒掉污水后用水清洗，再用干布抹干净。
- (3) 如机内吸入酸清洁剂，用后即刻清洗干净以免生锈。

### 3、 保养工作

- (1) 机器使用后切电源，卸下软管和管把，然后将电源线绕好挂于机头壳。
- (2) 吸水机内过滤器要拆开进行清洁，
- (3) 机身不锈钢壳用保养蜡进行保养。

### 高速抛光机的操作与保养应注意的事项有哪些？

它专用于地面抛光，其构造原理与擦地机相同。它通过高速旋转，使毛刷盘与地面进行软磨擦，达到抛光的效果，适用于大理石、花岗石、木质地板等各种平整硬质地面的抛光。

#### 1、 操作细则

- (1) 抛光前需干擦以除去地坪表面废物，并湿擦以除去砂石屑。
- (2) 检查抛光机的抛光刷是否干净、需要更换。
- (3) 检查调节机速的控制器是否在正常机速的位置。
- (4) 接通电源，操作应从电源插座最近地方开始，行路线为一一直线，后面抛光的  
地面应重叠于前面已抛光的地面。

#### 2、 注意事项

- (1) 在工作时不要将机速开得太快，以免碰撞。
- (2) 不可用易燃的液体来洗地板，或者在易爆的空气中操作机器。
- (3) 操作机器时，不可抬起操作杆，这会导致触电、休克。

### 3、 保养工作

(1) 用后，需用干净布擦清机器表面，不用时，用一只不用的抛光垫放在驱动盘下面，并断开机器。

(2)  
检查马达罩上的通气口是否畅通，如灰尘聚积较多，必须卸下马达外壳并用吸尘器除去任何灰尘。

吹干机的操作与保养应注意的事项有哪些？

吹干机又称吹风机，主要用于地毯清洁吹干或地面打蜡后吹干。

#### 1、 操作细则

- (1) 首先移去室内的所有家具，掀开地毯一角。
- (2) 调整出风口位置，正对地毯或地坪，确保内置网罩不被封住。
- (3) 把接有地线的插头插入电源插座并打开开关，风扇吹出的空气通过地毯的上面和下面加速干燥过程。
- (4) 当干燥或梳理地毯时，必须不断调整风扇的方向。

#### 2、 注意事项

- (1) 不要放在水中操作机器。
- (2) 当机器的格栅与网罩受损时，不要操作机器。
- (3) 不可在机器开放的外部插入任何物件。
- (4) 人身各部位及衣服必须离开机身开放的外部及运转部位。
- (5)  
机器开启时必须有人在场，机器不用时必须切断电源，必须先关机器再拔去插头。
- (6) 不可在易燃易爆的环境中操作机器。

### 3、 保养工作

期润滑轴承架并清洗内置网罩与出风口格栅。

高压水枪的操作与注意的事项有哪些？

它主要用于冲洗外墙、玻璃、广场地面、汽车、塑料地毯等，用途较广泛。它利用马达加压，使水枪喷射出高压水流，冲洗物体表面。

#### 1、 操作细则

- (1) 把水管接驳在机身，然后把水管接在水龙头上，插入220伏电源。
- (2) 开动机身电源开关。
- (3) 冲洗计划好的地方。

#### 2、 注意事项

- (1) 使用前检查机器及水管是否损坏。
- (2) 使用后必须将水管水放清。

如何使用全能清洁剂？

- 1、 呈靛蓝色，可用来擦洗瓷砖、不锈钢、大理石、花岗岩等，能清洗顽固油渍与污垢。
- 2、 使用时，将清洁剂按1：30（或1：40）的比例稀释，如遇较难清洁的表面或污垢太厚时，可用1：20的比例，增强清洁效果。
- 3、 使用后必须用清水冲洗。

如何使用玻璃清洁剂？

- 1、 呈浅蓝色，能清除玻璃上的油渍与污渍。



- 2、按1：30（或1：40）的比例稀释。
- 3、使用后免用清水冲洗，在玻璃表面会留下一层保护膜，有防污作用。

如何使用不锈钢光亮剂？

- 1、呈乳白色，能清除不锈钢上的污渍和锈斑。
- 2、使用时不需释，先将光亮剂均匀地擦在不锈钢表面，再用棉布把光亮剂擦净。
- 3、使用后免用清水冲洗，令不锈钢更光泽，并在表面形成保护膜，有防污作用。

如何使用去蜡水？

- 1、呈无色、透明，彻底清除地板、地坪的旧蜡、顽渍，以便重新上蜡。
- 2、按1：30（或1：40）的比例稀释。
- 3、使用后要用清水冲洗。

如何使用面蜡？

- 1、乳白色，去污力强，能保护地板及水磨石地，令地面更为光洁明亮。
- 2、直接使用，不需要稀释，使用后免用清水冲洗。

如何使用封地蜡（底蜡）？

呈乳白色，能牢牢粘附地面，在地面表面形成保护膜。

什么是喷洁蜡？

呈乳白色，喷少许在地面，配合高速抛光机，便有清洁地板污渍及补蜡翻新功能。

### 如何使用除臭剂？

- 1、 呈无色、透明，能清除厕所内小便池、马桶、下落水的异味。
- 2、 使用时不需稀释，将除臭剂直接倒入小便池、马桶、下落水即可。

### 如何使用除渍剂？

- 1、 呈浅蓝色，主要用于小便池、马桶等有污渍和锈斑的地方。
- 2、 按1：30（或1：40）的比例稀释。
- 3、 使用后要用清水冲洗。

### 如何使用除垢剂？

- 1、 呈浅蓝色和红色，能清除地面和墙面顽固污渍、油渍。
- 2、 按1：30（或1：40）的比例稀释。
- 3、 使用后要用清水冲洗。

### 如何使用静电除尘剂？

- 1、 呈无色、透明的油状，能牵引尘埃污垢，使其依附在尘推上，彻底清洁地面。
- 2、 均匀地喷洒在尘推上，隔五分钟后才可使用。

### 如何使用碧丽珠？

- 1、 主要用于清除各种木质家具、皮革、大理石等物体表面的污渍及灰尘。
- 2、 它含有较多的硅油和浓缩乳蜡，使用方便，有上光、去污、除尘、上蜡等功能，还有柠檬清香。

## 如何进行大堂清洁？

1. 原则保持以夜间操作为基础，白天进行日常保洁。
2. 夜间定期对大堂进行彻底清洗、抛光，定期上蜡。操作时，上蜡区域应有示意牌或围栏，以防路人滑跤。
3. 日常保洁要求每天对地面尘推数次，大堂内的其它部位，如玻璃、柱面、墙面台面、椅子、栏杆、沙发、灯座等，要经常光亮、明净。
4. 操作过程中，根据实际情况，适合避开客人和客人聚集的区域，待客人离散后，再予以补做；客人进出频繁和容易脏污的区域，要重点拖擦，并增加拖擦次数。
5. 遇下雨天，要在大堂进出口处放置伞袋、踏垫，铺上防湿地毯，并树立“小心防滑”的告示牌和增加拖擦次数，以防客人滑跤及将雨水带进大楼。

## 如何进行走道、茶水间的清洁？

1. 夜间定期对公共走廊、通道进行全面清扫，并打蜡。
2. 白天定时清扫走廊，不停地循环依次推地坪，保持地面干净。
3. 用擦布擦灰，依次从左到右，由上到下。
4. 做好茶水间卫生工作，保证地面的干燥、清洁。
5. 每天工作结束前，把楼面上垃圾集中后，带到指定地点；楼面上不准有垃圾过夜。

## 如何做好扶梯的清洁？

1. 用拖把把扶梯擦干净，若拖把拖不到的地方，要用擦布擦干净。
2. 将扶手从上到下擦干净，档杆或玻璃档面，做到无灰尘、无手印。

3. 扶梯四周的墙面及消防器材上的灰尘要及时掸净。
4. 每个楼面的楼梯进出口处，要保持干净、整洁。

#### 如何做好电梯及电梯厅的清洁？

1. 每日夜间对电梯厅及电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭清扫，如梯门、轿厢四壁、梯内镜面、天花板、照明灯具以及对地毯吸尘等。
2. 白天不停地循环对电梯厅的地坪进行保洁，保持电梯干净、整洁。
3. 经常清理烟灰缸内的垃圾和烟头。
4. 夜间定期对电梯进行清洁、保养，包括对电梯门壁进行打蜡上光。
5. 每天早上换一次地毯，必要时可增加更换次数。

#### 如何做好卫生间的清洁？

- 1.先用清洁剂清洗小便池，并喷上除臭剂。
- 2.按顺序擦拭面盆、水龙头、台面、镜面。
- 3.墙面要用清洁剂清洁。
- 4.配备用拖把拖干，保持地面干燥、干净。
- 5.配备好卷筒纸合吸手液。
- 6.检查皂液器、烘手器等设备的完好情况。
- 7.喷洒适量空气清新剂，保持卫生间内空气清新，无异味。
- 8.检查是否有遗漏处，不要遗忘清洁工具。

#### 如何做好会议厅的清洁卫生？

- 1.按顺序擦拭窗台、窗框、门、扶手。
- 2.依次清洁墙面、护墙板、踢脚线。
- 3.擦拭茶几、桌子，用吸尘器吸去沙发上的灰尘。
- 4.用吸尘器进行地面、地毯吸尘。
- 5.喷洒适量的空气清新剂。
- 6.检查是否有遗漏处，收拾清洁工具，并关好门。

如何做好地下车库的清洁？

- 1.定期清除地下车库内的灰尘、纸屑等垃圾。
- 2.将墙面以及所有箱柜合器具上的灰尘掸掉。
- 3.及时清除地下室进出口处的垃圾，以避免下水道堵塞。
- 4.经常查看车库内的卫生情况，不允许在地下车库堆放物品及垃圾。
- 5.经常用湿拖把拖去灰尘，保持场地清洁。

如何清洁玻璃与不锈钢什么？

- 1.准备好所有工具，如刮窗器、沾水毛刷、玻璃清洁剂、水桶、擦布等。
- 2.用沾水毛刷将稀释后的清洁剂搅匀，来回涂在玻璃表面，用刮窗器按45度从上到下、从左到右，及时将水刮下，最后用擦布把四周及地下的水迹擦干。
- 3.如遇玻璃表面较脏，则在进行第二步操作前，先用水涂在玻璃上，用刀片轻轻地刮去表面污垢。
- 4.不锈钢应用绒布擦，并用不锈钢光亮剂定期上光。

## 如何清洁金箔和紫铜？

金箔是指在建筑物与构筑物及附件表面贴上一层薄薄的黄金箔片，其外型美观，但容易集灰，保洁困难，稍不注意就会被部分擦掉。在保洁时必须注意几点：

- 1.在小灰尘的情况下用鸡毛掸子轻轻掸几次即可。
- 2.在厚灰、油灰的情况下，用纯水喷洒，并视情况可不擦或用柔软的丝绒布巾根据需要轻擦，或轻重结合擦去厚灰、油灰。
- 3.在非要使用药水才能保洁的情况下，一定要使用中性药水，要无腐蚀、无酸碱等。

紫铜的保洁：使用中性药水为最佳，全能清洁剂稀释一定要到位，再用柔软的布巾擦净，最后使用铜亮剂。

## 家庭服务注意哪些问题？

- 1.一定要注意仪容、仪表，言行要举止大方、得体。
- 2.服务过程中，动作要干净利落，尽量不发出不必要的声音。
- 3.如是长时间家里没人居住，应事先请维修人员对家里的所有设施、设备进行一次检查。如有损坏请及时告知主人后方可清洁，以避免带来不必要的麻烦。
- 4.在服务过程中，入不小心损坏或打破东西，一定要及时告知主人，说“对不起”，并迅速收拾好现场，然后再做解释，主动提出赔款。
- 5.恰当好处地与主人进行沟通，营造轻松、欢愉的气氛。
- 6.不得乱翻、看顾客的资料或物品，更不能无故停止手中正在干的活。
- 7.对于在清洁过程中发现主人的钱等贵重物品，要主动请主人收拾好。
- 8.不得收取顾客的钱物或向顾客索取钱物。

## 如何地毯清洁？

1. 一般情况用吸尘器对地毯表面进行吸尘作业。
2. 污垢多的地毯面应视情况喷洒清洁剂或粉末清洁剂，以溶解污垢。
3. 用地毯清洗机对地毯进行清洗。
4. 用吸尘器将水吸干或用吸尘器吸净即可。

#### 如何清洁水晶灯饰？

- 1.将灯饰品依次从灯架上拆卸下来。
- 2.将灯饰品清泡于盛有已配好的清洁剂盆或桶中，然后用毛巾一件一件地擦洗干净。
- 3.将擦洗干净的灯饰品放置于盛有玻璃水的盆或桶中，以增加表面光洁度及保护膜。
- 4.将灯饰品从玻璃水中取出放置于干净的干毛巾上凉干。
- 5.按顺序将灯饰品装回原灯架。

#### 如何清洁排气扇、抽油烟机？

- 1.拔掉电源插头，切断电源。
- 2.将排气扇、抽油烟机从安装支架上拆卸下来，打开外壳盖板。
- 3.用毛巾沾配置好的油烟净溶液进行清洗。
- 4.对有线路板及裸露电线头沾有水，应用电吹风吹干。
- 5.全面清洁完后按原样装回。

#### 如何清洁家用空调过滤网？

1. 对于分体空调过滤网在室内机上，用双手按住回风口盖的两端向里挤压，盖板自动弹起。
2. 抽出盖板下的过滤网用自来水从反面冲洗，洗后凉干。
3. 将凉干的过滤网按原位装回。
4. 双手按住盖板的两端向里挤压，当听到“咔嚓”声时即可。
5. 于柜式空调的回风口在下方，取装过滤网的方法同上。

### 家政服务中的居室清洁方法。

房间的清洁与否与人的身心健康密切相关，保持室内空气新鲜，是身体健康的重要条件，经常开窗换气是保持室内空气新鲜的主要方法。在寒冷的冬季，许多家庭为保持室内温度，常把门窗紧闭，甚至用密封条封堵门窗缝，这是不利于保持室内空气新鲜的，对人的身心健康也是很不利，每天应至少开窗换气两到三次，每次三十分钟左右，但若家庭中有病人、老人或婴幼儿，要注意通风门窗不要直对着他们，以免引起其他疾病。另外，房间的干净、整齐、舒适、美观对人的身心健康也是很关键的。要使房间干净舒适、整齐、美观应注意以下几点：

- (1)要减少室内灰尘的产生。收拾房间，一般应先整理摆放，后扫地，再擦桌椅家具，最后清洁地面。整理房间时要轻扫轻擦，轻拿轻放，以免尘土飞扬。
- (2)摆放物品要整齐。在收拾房间时，对物品的摆放应有一定规律，什么物品都要有固定的摆放地方（作为服务员在收拾房间时要注意尊重用户的生活习惯）。不要今天放一个地方，明天放一个地方，用起来就很不方便。
- (3)清洁房间应从卫生、科学的角度出发。收拾物品要小心，不要手忙脚乱，避免损坏物品。室内物品清洁时最好不要用鸡毛掸子掸灰，应用潮湿的抹布轻轻擦拭。抹布应经常洗涤，否则只会越擦越脏，使灰尘等污物搬家。

### 如何清洁住宅墙壁？

对于用白灰粉刷的墙壁若沾有灰尘或网状物，可用干净的长把笤帚扫，但忌用水擦刀刮；若沾上污迹，可用砂纸轻轻磨去。现代家庭不少墙壁是用涂料装饰的，可用



湿抹布轻轻擦除，或少量使用洗涤灵擦净，但不能用碱水类带有腐蚀性的去污剂擦洗，以免将涂料擦掉。油漆墙面若沾有油污，可用清水、面汤、米汤或洗涤剂清洁，塑料壁纸可用清水或少量洗涤灵擦洗，但要忌油、香蕉水等化学溶液，若是墙布、挂毯之类的装饰物，就不能用水洗，只能用吸尘器除尘。

### 如何清洁家庭水池、浴盆、便池？

家用水池、浴盆、便池多是瓷制品，若不经常清洗便会存积许多污物及水锈。其清洁最常用的方法是用刷子或海绵蘸上洗涤灵、去污粉或碱粉擦拭。另外也可用浓盐水（以盐全部被溶解为好）直接倒入洗涤池的排水管内，便可保持清洁，防止发臭或油渍。

### 如何清除居室异味？

厕所臭味，可将一盆清凉油开盖放在便池水箱盖上，半月左右这刮去上面一层，如此反复使用便可除去厕所臭味，另外也可用专门的厕所防臭剂喷撒。房间中霉味的清除方法：可将一块香皂放在有霉味的地方，或放置樟脑丸，便可消除霉味。房间中香烟味的清除方法：首先在抽烟时应开窗通风，抽完的烟蒂应及时扔出室外。另外可用专门的消烟尘来清除，即在抽烟前后在烟雾飘过处喷撒消烟尘，即可出除烟味，又可保持室内清香。

### 如何对玻璃进行清洁？

家庭中以门窗处使用玻璃较多，故在保洁时首先应注意安全，厨房玻璃常常被油烟弄黑，不易清洗，可用抹布蘸些温热的食醋擦拭，或用抹布蘸些洗涤灵、米汤、面汤出除油污，然后用报纸反复擦拭，便可出除污物。居室的玻璃主要是尘土及雨水浇淋的泥点，可先用湿抹布擦拭，将表面污物擦去，然后用报纸或棉纱反复擦拭，即可保洁。在寒冷的冬季，不要用热水擦玻璃，以免玻璃炸裂。

### 如何清洁木制家具？

木制家具怕烫、怕潮、怕磕碰，因此在清洁时应加以注意。家庭常用木制家具以衣柜、书柜、桌、椅、板凳等为主，此类物品时常会受到油类物质的污染，其去油污的方法是：用抹布蘸茶叶水或少量洗涤灵擦拭，然后用清水反复擦拭便可，但切忌用开水或碱水洗烫，以免掉漆。木制家具若滴上水，应立即擦干，否则易泛起水渍

痕迹。若一旦出现水印，应用湿布盖在水印上，然后用熨斗小心地按压湿布数次，直到水痕印的水蒸发出来为止。陈旧的木制家具，因使用时间较长，表面油漆易积垢，变黄、变黑，给人以不卫生的感觉。对于此类木制家具可先用湿抹布擦一遍，然后在家具表面倒些洗涤灵，用湿抹布反复均匀擦拭，便可除去表面积垢，然后将抹布洗干净反复擦拭家具表面，家具便会洁白如新。清洁后的家具应放在阴凉、通风干燥处晾干，切忌放在阳光下曝晒，以免变形而不利于使用。

如何清洁沙发？。

皮面的沙发可用掸子将其表面灰尘掸掉，或用潮湿软布擦拭，仿皮沙发的清洁方法与真皮沙发基本相同。布面沙发可按布面织物的清洁方法去处理。绒面沙发可用吸尘器除尘，若没有吸尘器，可用潮湿的毛巾铺在沙发上轻轻敲打，然后清洗毛巾如此反复多次，就可除去绒面上的尘土，但不宜干掸，以免弄得满室灰尘。

如何清洁煤气灶具？

煤气灶具是极易被油类等杂物污染的，应做到随用随擦，这是最简便省力的，不然每日做饭所溢出的糊汁，油污的痕迹会硬结粘在灶具上，而不易清洁。做饭菜时若有糊汁、油点、汤汁沾到灶具上，可随手用抹布或废旧报纸类及时擦拭，若煤气灶具上已积有许多污垢，可用面汤、淘米水等泡洗。

[4]

## 五、房地产基础知识篇

什么是房地产业？

房地产业是指从事房地产开发、经营、管理和服务的行业，他包括土地的开发，房屋的建设、维修、管理，土地使用权的有偿划拨、转让，房屋所有权的买卖、租赁，房地产的抵押贷款，以及由此形成的房地产市场。

什么是房产？

房产是指房屋产品归谁所有，亦即对房屋的占有、使用、收益和处分的权利。

什么是房地产经营？它的特点有哪些？

房地产经营是指房地产企业根据经营目标，在分析自身条件和市场需求的前提下，对房地产开发经营的全国程作出科学的决策，并组织有效的实施。

它的特点是：1、经营风险大，获高收益的机会也多；2、房地产经营的对象具有消费和投资的双重性；3、房地产经营中的垄断和竞争同时存在。

什么是建筑容积率？它将如何计算？

建筑容积率是指区内总建筑面积之和与区内总占地面积之比。计算公式是：

区内总建筑面积之和M2

建筑容积率= \_\_\_\_\_ × 100%

区内总占地面积M2

土地产权包括哪些权利？它们分别含义是什么？

土地产权的含义包括土地使用权、地上权、地役权、抵押权、典权和租赁权。

地上权是指以支付租金为代价在他人土地上建筑房屋的权利，。地上权的实质也就是土地使用权。

地役权是指利用他人土地供自己使用的便利。

抵押权是指土地使用权获得者在其有效的使用期限内以土地作抵押获取银行贷款或其他担保的权利。

典权是指通过支付典价而占有他人的不动产，从而获得使用和收益的权利。

租赁权是指土地使用全获得者在其有效使用期限内有权将土地出租给他人使用以获得收益。承租人即取得该块土地的租赁权。

什么是建筑面积？它由哪三部分组成？

建筑面积是指建筑物各层展开面积之总和。每层建筑面积按建筑物勒脚以上外围水平截面面积计算。它由使用面积、辅助面积和结构面积三部分组成。

什么是总建筑面积、住宅建筑面积？

总建筑面积是指小区内住宅、公建、人防地下室面积总和。

住宅建筑面积是指扣除公共建筑、人防地下室后全部低层、中层、中高层和高层住宅面积的总和。

为什么要开发企业在交付商品房时要提供《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》？具体包括哪些方面内容？

针对商品房销售、服务和装修等方面存在的问题，为加强商品住宅质量的管理，确保商品住宅售后服务质量和水平，维护商品住宅消费者的合法权益，国家建设部发出通知决定从1998年9月1日起，在商品房销售中实行《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》制度。

《住宅质量保证书》的内容应包括：

- 1、 工程质量监督部门核验的质量等级；
- 2、 地基基础和主体结构在合理使用寿命年限内承担保修；
- 3、  
正常使用情况下各部位  
、部件保修内容与保修期：屋面防水3  
年；墙面、厨房和卫生间地面、  
地下室、管道渗漏1年；墙面、顶棚抹灰层脱落1  
年；地面空鼓开裂、大面积起砂1  
年；门窗翘裂、五金件损坏1年；管道堵塞2  
个月；供热、供冷系统和设备1  
个采暖或供冷期；卫生洁具1年；灯具、电器开关6  
个月；其他部位、部件的保修期限，由房地产开发企业与用户自行约定；
- 4、 用户报修的单位，答复和处理的时限。

《住宅使用说明书》的内容应包括：

- 1、 开发单位、设计单位、施工单位，委托监理的应注明监理单位；
- 2、 结构类型；
- 3、 装修、装饰注意事项；
- 4、 上水、下水、电、燃气、热力、通讯、消防等设施配置的说明；
- 5、 有关设备、设施安装预留位置的说明和安装注意事项；
- 6、 门、窗类型，使用注意事项；
- 7、 配电负荷；
- 8、 承重墙、保温墙、防水层、阳台等部位注意事项的说明；
- 9、 其他需说明的问题。

房地产登记中，土地使用年限怎样确定？

1988年1月3日之前政府无偿划拨用地仍按原规定使用年限执行，即：

- 1、 住宅：50年
- 2、 教育、科技、医疗卫生、市政、公共建筑、特殊用地；50年
- 3、 工业、仓储；30年
- 4、 商业、金融业用地；20年
- 5、 种植、畜牧、养殖业用地；20年

1988年1月3日之后，凡通过有偿方式与国土局签订了《土地使用权出让合同书》的土地，其土地使用最高年限期按国家规定执行。即

- 1、 住宅用地：70年

- 2、 工业用地：50年
- 3、 教育、科技、文化、卫生、体育用地：50年
- 4、 商业、旅游、娱乐用地：40年
- 5、 综合或者其他用地：50年

对公告之前签订《土地使用权出让合同书》的按合同规定的起始日推算、顺延。公告之日的按《土地使用权出让合同书》规定计算。对未签订出让合同的历史行政划拨用地，仍按原批准的使用年期执行。

红皮《房地产证》与绿皮《房地产证》的区别在哪里？

红皮《房地产证》记载市场商品房地产；绿皮《》房地产正记载非市场商品房地产。凡绿皮本《房地产证》记载的房地产，一律不得买卖，需抵押出租的，应按有关规定办理。

已办理楼花按揭登记的房地产能不能办理《房地产证》？

已办理楼花抵押登记的房地产，原抵押（按揭）合同中如规定有楼花转现楼登记的条款，在完成初始登记后，并在已办理楼花转现楼抵押登记的前提下，可由银行代业主统一申办《房地产证》，并由银行领取。

[5]

附件四：我国房屋结构分类表

类别项目	楼地板 及天棚	门窗	墙面 装饰	耐用年限	
钢筋混凝土一等	结构 钢筋混凝土框架、梁、柱承重现浇或预制楼板	席纹地板或硬木企口板，地板面层花岗砖、磨	门窗 正规门窗；有纱门窗或双层窗，部分有铝合金	设备 有独立用厨房、水、电、卫生设备，采暖地区	100

	(包括升板、滑模), 平台屋面(砖墙或其他墙体用于填充分隔)	石子地面, 有线脚的天棚或悬吊天棚	门窗	装饰布(纸)	有暖气	
钢筋混凝土二等	同上(包括大板)	普通水泥楼地面	正规门窗; 部分有纱门窗或双层窗	中级或普通粉刷	有厨房、水、电、卫生设备, 采暖地区有暖气	80
砖木一等	木屋梁、梁柱, 或实砌砖墙承重, 有屋面板, 油毡的平瓦屋面(包括部分混合结构的平台屋面)	席纹楼地或硬木企口楼地面, 部分花岗砖、磨石子地面, 有线脚灰的天棚	正规门窗; 有纱门窗或双层窗	全部油漆墙面, 或部分胶白、色粉, 有油漆的护墙板或隔门板	有独立用厨房、水、电、卫生设备, 采暖地区有暖气	7 5
砖木二等	木屋架、梁柱, 或木立贴屋架, 或实砌空斗砖墙承重, 有屋面板的平瓦屋面(包括部分混合结构的平台屋面)或望砖望板的下清瓦屋面	普通木板楼地面或普通水泥地面, 灰天棚或板天棚	普通门窗或部分简易门窗	普通粉刷、胶白、色粉	水、电齐全, 内有公共设备和厨房	65

砖 木 三 等	木屋架、 立贴屋架 、木檩条 、实砌、 空斗砖（ 包括半砖 墙或乱砖 墙）承重 ，平瓦小 青瓦屋面	普通木版 或水泥地 板，芦席 抹灰天棚 后粉椽档	简易门窗	普通粉刷	水、电全 ，间或缺 水	55
砖 混 一 等	砖墙或部 分钢筋混 凝土梁柱 承重现浇 或预制板 ，钢筋混 凝土圈梁 或钢筋砖 圈梁，平 台屋面或 平瓦屋面	磨石子或 水泥地面 （塑料漆 地面或塑 料地面面 层）	正规门窗 ；部分有 纱门窗或 双门窗， 部分有铝 合金门窗	胶白、油 漆、色粉 或中级粉 刷，包括 各类装饰 墙布（纸 ）	有独立用 厨房、水 、电、卫 生设备， 采暖地区 有暖气	80
砖 混 二 等	实砌砖墙 或间隔空 斗或部分 钢筋混凝 土梁柱承 重现浇或 预制楼板 ，有圈梁 ，平台屋 面或平瓦 屋面	普通水泥 楼地面	正规门窗 ；部分有 纱门窗或 双门窗	胶白、色 粉或普通 粉刷	有除非、 水、电及 公共卫生 设备，采 暖地区有 暖气	70