

# 《物业管理》课程教学大纲

## 一、课程基本信息

课程代码：16145602

课程名称：物业管理

英文名称：Property Management

课程类别：专业课

学时：32

学分：2

适用对象：酒店管理专业、旅游管理专业、房地产经营与管理专业

考核方式：考查

先修课程：管理学

## 二、课程简介

随着我国服务业的发展和现代企业制度建立的要求，物业管理形式逐渐多样化，很多物业采用管理合同或租赁合同形式，将所有权与经营权分离开来。物业管理模式在目前现代服务业中具有一定的先导性和示范性。本课程是酒店管理专业的专业课，也可以作为全院选修课程，作为其他专业的素质拓展课程，是具体研究物业运作管理的课程。学习本课程应具有管理学的基础知识。本课程重点介绍物业管理的一般理论，课程的内容比较注意与物业管理的实际紧密联系。主要内容包括：物业管理概述、物业管理的招标与投标、前期物业管理、物业房屋维修管理、物业设备维修管理、物业环境管理、物业租赁管理、物业安全管理、物业保险等内容。

With the development of service industry and the establishment of modern enterprise system in our country, the form of property management is gradually diversified, and many properties adopt management contract or lease contract, which separates ownership from management right. Property management model in the modern service industry has a certain leader and demonstration. This course is a specialized course in hotel management, and can also be taken as an optional course in the whole school as a quality development course for other majors. It is a specific course for studying the management of property operations. Learning this course should have the basic knowledge of management. This course focuses on the general theory of property management, the contents of the course, pay close attention to the actual link with the property management. The main contents include: an overview of property management, property management bidding, property

management, property management, housing maintenance and property management, equipment maintenance management, property leasing property environmental management and property safety management, property insurance etc.

### 三、课程性质与教学目的

本课程既是专业课，也可作为全校选修课程, 适合与物业管理相关专业的学生学习。通过教学使学生系统掌握物业管理的基本理论，系统掌握物业管理的主要内容；能运用物业管理具体的管理规范与服务质量标准；注重理论性与实践性相结合；使学生树立正确的服务意识和经营理念，具备较高的社会责任和道德标准，践行社会主义的价值观。

### 四、教学内容及要求

#### 第一章 绪论

##### (一) 目的与要求

1. 掌握物业、物业管理的概念
2. 了解物业的类型
3. 掌握物业管理与传统房产管理的区别

##### (二) 教学内容

###### 第一节 物业概述

1. 物业的含义
2. 物业的基本性质
3. 物业的类型
4. 房地产、不动产与物业之间的联系与区别

###### 第二节 物业管理概述

1. 物业管理的含义
2. 物业管理的特点
3. 物业管理的对象及目标
4. 物业管理的内容
5. 物业管理的类型
6. 物业管理与传统房屋管理的区别
7. 物业管理与房地产业

### 第三节物业管理的兴起与发展

1. 物业管理的产生与发展
2. 我国物业管理的兴起与发展

虽然我国物业管理的发展起步较晚，但发展速度很快，由此在教学过程中向学生们倡导爱国主义，树立民族自信心，增强制度自信、文化自信。

#### (三) 思考与实践

1. 简述物业的基本概念，掌握当前物业常见的物业形态。
2. 什么是物业管理？如何理解物业管理的基本特点？
3. 物业管理的基本类型有哪些？
4. 当前物业管理与传统房屋管理有什么不同？

#### (四) 教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、分组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第二章 物业管理市场

### (一) 目的与要求

1. 掌握物业管理市场定义、性质
2. 掌握物业管理市场的构成
3. 了解物业管理市场的管理

### (二) 教学内容

#### 第一节 物业管理市场概述

1. 物业管理市场
2. 物业管理市场化的必然趋势

#### 第二节 物业管理市场的构成

1. 物业管理市场主体
2. 物业管理市场客体
3. 物业管理市场环境

#### 第三节 物业管理市场的管理

1. 物业管理市场管理及其意义
2. 物业管理市场管理的对象与原则
3. 物业管理市场管理的主要内容
4. 我国物业管理市场的发展趋势

### （三）思考与实践

1. 简述物业管理市场的基本含义。
2. 如何理解物业管理市场的基本特性？
3. 简述物业管理市场的构成。
4. 简述物业管理市场管理的主要内容。

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第三章 物业管理的招标与投标

### （一）目的与要求

1. 掌握物业管理的招标和投标的涵义和基本程序
2. 掌握投标的物业管理投标的基本策略
3. 了解物业管理招投标的基本原则和作用、物业管理服务方案

### （二）教学内容

本章导读学习《中华人民共和国招标投标法》，引导学生深化对法治理念、法治原则的认知，坚定走中国特色社会主义法治道路。

#### 第一节 物业管理的招投标概述

1. 物业管理招标与投标的含义
2. 物业管理招投标的基本原则
3. 物业管理招投标的作用和意义

#### 第二节 物业管理招标

1. 物业管理招标的特点及主要方式
2. 物业管理招标的程序
3. 物业管理招标文件的编制
4. 物业管理招标标底的确定

#### 第三节 物业管理投标

1. 物业管理投标的基本目的和原则
2. 物业管理投标的基本策略
3. 物业管理投标的程序

#### 4. 物业管理投标书的编写

#### 第四节 物业管理服务方案

##### (三) 思考与实践

1. 简述物业管理招标与投标的含义和基本原则
2. 物业管理招标与投标的基本程序是怎样的？
3. 简述物业管理投标的基本策略。

##### (四) 教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

### 第四章 物业管理早期介入

#### (一) 目的与要求

1. 掌握物业管理早期介入
2. 了解物业竣工验收
3. 掌握物业项目的承接查验

#### (二) 教学内容

##### 第一节 物业管理早期介入

1. 物业管理前期介入概述
2. 物业管理前期介入的类型
3. 物业管理前期介入的主要内容

##### 第二节 物业竣工验收

1. 物业竣工验收的含义
2. 物业服务企业在竣工验收中的职责
3. 竣工验收的种类
4. 竣工验收的实施
5. 竣工验收后的物业保修

##### 第三节 物业项目的承接查验

1. 物业项目的承接查验及其重要作用
2. 物业项目的承接查验的实施
3. 物业项目的承接查验时的注意事项
4. 物业项目的承接查验过程中争议的解决

### （三）思考与实践

1. 什么是物业管理早期介入？
2. 简述不同阶段物业管理早期介入的主要内容。
3. 新建物业承接查验过程中应提交哪些资料？

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第五章 前期物业管理

### （一）目的与要求

1. 掌握前期物业管理的含义、内容
2. 理解和掌握楼宇入伙与装修管理
3. 了解档案资料的管理

### （二）教学内容

#### 第一节 前期物业管理概述

1. 前期物业管理的含义
2. 前期物业管理的工作内容
3. 前期物业管理的意义
4. 前期物业管理与前期介入的区别与联系

#### 第二节 楼宇入伙与装修管理

1. 楼宇入伙
2. 物业装修管理

#### 第三节 档案资料的管理

1. 物业管理档案
2. 物业管理档案资料的收集
3. 档案资料的管理

### （三）思考与实践

1. 简述前期物业管理的基本概念及其意义
2. 一般情况下物业装修管理的主要内容有哪些？

3. 简述物业管理档案资料收集的主要渠道。

#### (四) 教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第六章 房屋维修管理

### (一) 目的与要求

1. 了解房屋损坏的主要原因
2. 掌握房屋维修的含义及其特点
3. 掌握房屋日常维修养护的类型及其主要内容
4. 了解房屋维修工程的类型

### (二) 教学内容

#### 第一节 房屋维修概述

1. 房屋维修
2. 房屋损坏的原因
3. 房屋维修的基本特点

#### 第二节 房屋维修管理综述

1. 房屋维修管理的概念和特点
2. 房屋维修管理的一般原则
3. 房屋维修管理的基本内容
4. 房屋维修管理的意义

#### 第三节 房屋维修工程

1. 房屋维修工程的类型
2. 房屋维修工程的相关指标
3. 房屋完损等级
4. 房屋完损等级的评定

#### 第四节 房屋日常维修养护

1. 房屋日常维修养护及其作用
2. 房屋日常维修养护的类型及主要内容
3. 房屋日常养护的一般程序
4. 房屋日常维修养护考核指标

### （三）思考与实践

1. 简述房屋损坏的主要原因。
2. 简述房屋维修的含义及其特点。
3. 简述房屋日常维修养护的类型及其主要内容。
4. 房屋维修管理应遵循的一般原则有哪些？
5. 房屋维修工程的类型有哪些？

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第七章 物业设备管理

### （一）目的与要求

1. 掌握物业设备的基本类型
2. 掌握物业设备管理的主要内容
3. 了解物业设备管理的基本制度和管理方法

### （二）教学内容

#### 第一节 物业设备概述

1. 物业设备的含义
2. 物业设备的类型

#### 第二节 物业设备管理综述

1. 物业设备管理及其意义
2. 物业设备管理的作用
3. 物业设备管理的主要内容

#### 第三节 物业设备管理的基本制度

1. 岗位职责
2. 管理制度

#### 第四节 主要物业设备管理方法

1. 给排水设备管理
2. 供电设备管理
3. 供暖设备管理
4. 空调设备的管理



5. 电梯设备管理
6. 消防设备管理

### （三）思考与实践

1. 简述物业设备的基本类型。
2. 物业设备管理的主要内容有哪些？
3. 简述电梯设备的安全管理。
4. 物业设备的更新改造应注意的主要的问题有哪些？

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第八章 物业安全管理

### （一）目的与要求

1. 掌握物业安全的概念
2. 掌握物业安全管理的主要措施
3. 了解物业保安管理与消防管理的主要内容

### （二）教学内容

#### 第一节 物业安全管理概述

1. 物业安全管理的含义
2. 物业安全管理与基础物业管理的区别
3. 物业安全管理的主要措施
4. 物业安全管理的重要意义

#### 第二节 物业保安管理

1. 保安管理的含义和特点
2. 物业保安管理的一般原则
3. 物业保安管理的主要内容
4. 物业保安管理的主要措施
5. 物业保安管理的机构设置

#### 第三节 物业消防管理

1. 物业消防管理概述
2. 物业消防管理的主要内容

3. 物业消防管理的组织
4. 高层楼宇的消防管理

#### 第四节 车辆管理

1. 停车管理概述
2. 停车场的建设
3. 车辆停放管理制度

### (三) 思考与实践

1. 什么是物业安全？
2. 简述物业安全管理的主要措施。
3. 结合实际谈谈物业保安管理的主要措施。
4. 物业消防管理的主要内容有哪些？
5. 物业管理区域停车场建设应考虑的主要因素有哪些？

### (四) 教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第九章 物业环境管理

### (一) 目的与要求

1. 掌握物业环境的含义及其基本类型
2. 理解和掌握物业环境管理的主要内容
3. 掌握物业保洁及其保洁管理的主要内容
4. 了解物业绿化的含义及其功能

### (二) 教学内容

#### 第一节 物业环境管理概述

1. 物业环境
2. 物业环境管理

#### 第二节 物业保洁管理

1. 保洁管理的含义
2. 物业保洁管理的实施
3. 物业保洁管理的主要内容

4. 保洁管理的工作标准
5. 保洁管理组织

### 第三节 物业绿化管理

1. 物业绿化及其功能
2. 物业绿化管理的主要内容
3. 物业绿化管理的组织
4. 绿化管理的质量要求和考核标准

### (三) 思考与实践

1. 简述物业环境的含义及其基本类型。
2. 简述物业环境管理的主要内容
3. 简述物业保洁及其保洁管理的主要内容
4. 简述物业绿化的含义及其功能。

### (四) 教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 第十章 物业租赁管理

### (一) 目的与要求

1. 掌握物业租赁的含义及其特征
2. 了解物业租赁的一般原则与一般程序
3. 掌握物业租赁合同的主要内容
4. 掌握物业商品租金的构成、物业租金的影响因素

### (二) 教学内容

#### 第一节 物业租赁概述

1. 物业租赁及其分类
2. 物业租赁的特征
3. 物业租赁的一般原则
4. 物业租赁的资质条件
5. 物业租赁的一般程序

#### 第二节 物业租赁合同

1. 物业租赁合同概述
2. 租赁合同的签订与变更
3. 物业租赁双方的权利和义务

### 第三节 物业租赁管理综述

1. 租赁物业的交接验收
2. 物业租赁的日常管理和服务
3. 退房与验收交接
4. 物业租赁的营销

### 第四节 物业租金

1. 物业租金及其分类
2. 物业商品租金的构成
3. 影响物业租金的因素
4. 物业租金的管理

### （三）思考与实践

1. 简述物业租赁的含义及其特征。
2. 简述物业租赁的一般程序。
3. 简述物业租赁合同的主要内容。
4. 简述开展物业租赁的营销策略。
5. 影响物业租金的因素主要有哪些？

### （四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

## 五、各教学环节学时分配

教学时数 课程内容	教学环节					小计
	讲课	习题课	讨论课	实验	其他教学环节	
第一章绪论	2					2
第二章物业管理市场	3		1			4
第三章物业管理招标与投标	3				1	4
第四章物业管理早期介入	2					2
第五章前期物业管理	2					2
第六章房屋维修管理	3		1			4
第七章物业设备管理	2					2
第八章物业安全管理	3				1	4
第九章物业环境管理	2					2
第十章物业租赁管理	2		2			4
考试					2	2
合计	24		4		4	32

## 六、推荐教材和教学参考资源

### (一) 推荐使用的教材:

张作祥主编. 物业管理概论 (第3版) [M]. 北京: 清华大学出版社, 2014. 8

### (二) 推荐使用的参考书:

1. 雷林. 物业管理+社区服务:移动互联网时代, 物业管理企业的创新之路(第1版) [M], 重庆: 重庆大学出版社; , 2016. 12
2. 张作祥主编. 物业管理概论[M] (第2版). 北京: 清华大学出版社, 2011. 1
3. 王占强. 物业管理经典案例与实务操作指引[M], 北京: 中国法制出版社, 2017
4. 谭善勇, 郭立主编. 物业管理理论与实务[M]. 北京: 机械工业出版社, 2005
5. 陈友铭主编. 物业管理[M]. 北京: 高等教育出版社, 2003
6. 王在庚, 白丽华主编. 物业管理学[M]. 北京: 中国建材工业出版社, 2002

7. 杨晶, 党超编著. 商业物业管理理论与实务[M], 中国水利水电出版社, 2006. 9
8. 汪纯孝编著. 饭店物业投资决策与管理形式[M], 广州: 中山大学出版社. 1995. 3
9. 赵绍鸿主编. 物业管理实务[M]. 北京: 中国林业出版社, 2002. 1
10. 宋建阳编著. 物业管理概论[M]. 广州: 华南理工大学出版社, 2004
11. 姚坤一, 于国华编. 物业管理[M]. 上海: 同济出版社. 1996. 8
12. 苏宝炜、李薇薇. 互联网+:现代物业服务 4.0[M], 北京: 中国经济出版社, 2016. 8
13. 胡龙伟, 姜东民主编. 物业管理概论[M], 北京: 中国电力出版社, 2006

## 七、其他说明

总成绩评定比例: 平时考核成绩占总成绩 40%; 期末以开卷形式进行考核, 期末考核成绩占总成绩的 60%。

大纲修订人: 陈玲

修订日期: 2020.12

大纲审定人:

审定日期: