

湖南省高等教育自学考试
课程考试大纲

物业流通与管理
(课程代码: 08766)

湖南省教育考试院组编
2016年12月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：物业流通与管理

课程代码：08766

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

物业流通与管理是高等教育自学考试房地产经营与管理（本科）专业的专业核心课程。对于考生来说，学好这门课程有利于运用物业管理基本理论，结合我国实际，分析和解决现实物业管理工作中遇到的问题。

二、课程目标与基本要求

物业管理是一门新兴的管理科学，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管理的重要组成部分。本课程的目标是，让考生掌握物业管理的基本能力、基本方法及其基本运作规律，培养考生实际物业管理的能力，为参与房地产开发建设及其管理打好扎实的基础。

本课程的教学必须强调理论与实践相结合的原则，通过教学达到下列基本要求：

1. 掌握物业流通与管理的基本概念、基本理论和研究方法，对管理机构设置、制度建设、招标与投标、维修管理、设备管理、环境管理以及安全管理等物业流通与管理的基本范畴有较深刻的理解，熟悉和掌握各类型物业的管理，对物业流通与管理的基本运作规律有较系统的掌握。

2. 了解中国的国情和物业管理的发展状况，掌握观察和分析物业流通与管理问题的正确方法，培养运用所学理论、知识和方法来分析解决物业流通与管理实际问题的能力。

3. 提高考生在房地产经营与管理方面的素养，为进一步学习其它课程打下必要的基础。

三、与本专业其他课程的关系

物业流通与管理是房地产经营与管理专业的核心课程，课程内容以物业为研究对象，主要包括三大部分：物业管理基本范畴、物业管理基本内容和各类型的物业管理。其先期课程是管理学原理、房屋构造与维护管理和土地经济学等，这些课程将为物业流通与管理提供基本理论基础。另一方面，本课程又为房地产经营与管理专业的后续课程（如房地产营销学等）奠定必要的知识基础。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 物业与物业管理基本知识

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，

理解物业与物业管理的基本知识。考生应了解物业的含义，掌握物业的特点；理解物业管理的内涵，掌握物业管理的特征；了解物业管理的性质，掌握物业管理的类型，熟悉物业管理的原则；掌握物业管理的基本内容，了解物业管理的特色业务和多种经营业务，熟悉物业管理的目标；熟悉物业管理的基本环节。

二、考核知识点与考核目标

（一）物业管理的概念与特点、物业管理的基本内容及基本环节（重点）

识记：物业、物业管理、房地产、不动产、委托服务型物业管理、自主经营型物业管理

理解：物业的特点、物业管理的主要特征、物业管理的性质、物业管理的基本原则、物业与房地产或不动产的区别与联系

应用：物业管理的基本内容、物业管理的基本环节

（二）物业管理的目标与内涵（次重点）

识记：业主自我管理、专业管理、社会化管理、企业化管理

理解：物业管理的目标、物业管理的内涵、物业管理的专业化

应用：不同物业的管理要点

（三）物业管理的特色业务与多种经营业务（一般）

识记：统一经营、综合管理、特约服务、便民服务

理解：物业管理的特色业务、物业管理的多种经营业务

应用：物业管理的行业发展状况

第二章 物业管理机构的设置

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，理解物业管理机构设置的基本知识。考生应了解物业服务公司的经营宗旨，掌握物业服务公司的资质条件，了解物业服务公司组织机构设置应遵循的程序，理解物业服务公司拥有的权利和应承担的义务；了解业主的权利与义务，掌握业主大会应履行的职责，掌握业主委员会的运作程序、职责与条件。

二、考核知识点与考核目标

（一）物业服务公司的资质条件和物业管理机构设置应遵循的程序、业主大会与业主委员会应履行的职责（重点）

识记：物业服务公司、管理型物业服务公司、顾问型物业服务公司、综合型物业服务公司、业主

理解：物业服务公司的资质条件、物业服务公司组织机构设置需遵循的程序、业主大会应履行的职责、业主委员会应履行的职责、业主大会的规则

应用：物业服务公司的经营宗旨、物业服务公司的权利与义务

（二）物业服务公司经营资质的申报、业主大会的产生与筹备（次重点）

识记：业主大会、业主委员会

理解：物业服务公司申报经营资质需要提供的资料、物业服务公司经营资质的审批程序、物业服务公司组织机构构成、业主大会的产生与筹备、成立业主大会与业主委员会的必要性

应用：业主的权利和义务

（三）物业服务公司的培训（一般）

识记：知识密集型、劳动密集型

理解：物业服务公司资质等级的评审、物业服务公司的培训工作

应用：物业服务公司的人员培训的主要内容

第三章 物业管理的制度建设

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，理解物业管理制度建设的基本知识。考生应了解业主公约和业主大会议事规则的主要内容，掌握物业服务收费标准确定的方法；理解物业服务定价成本监审遵循的原则；了解物业管理专业人员的职业准入制度，掌握物业管理师的执业范围；了解住宅室内装饰装修管理服务协议的内容；了解城市居民住宅安全防范设施的建设遵循的原则，掌握如何加强居民住宅区安全防范工作。

二、考核知识点与考核目标

（一）业主自我管理规约、物业服务公司内部制度以及行业主管部门的规章制度（重点）

识记：业主公约、业主大会议事规则、劳动合同、物业服务收费、物业服务定价成本、住宅室内装饰装修

理解：业主公约的主要内容、业主大会议事规则的主要内容、物业收费的标准、物业服务公司内部管理制度的内容、物业服务公司各部门的职责范围、物业管理行业规章制度的内容、物业服务成本的构成、物业服务定价成本监审应当遵循的原则、住宅安全防范设施建设遵循的原则

应用：物业管理实行职业准入制度的必要性

（二）违反公约应承担的责任、物业服务公司员工条例的具体内容（次重点）

识记：物业公司员工条例、劳动用工、约定服务期、竞业限制、政府指导价、市场调节价、包干制、酬金制

理解：违反公约应承担的责任、业主投票权的确定办法、物业服务公司有什么情形下劳动者可以解除劳动合同、劳动者有什么情形下物业服务公司可以解除劳动合同、员工奖惩的行为、物业服务公司员工条例的具体内容

应用：物业管理师的执业范围

（三）物业管理企业员工的责任与义务（一般）

识记：人员费用、绿化养护费、秩序维护费、清洁卫生费、办公费、固定资产折旧费

理解：物业管理企业员工岗位责任、劳动合同的种类、劳动合同的条款、物业管理师资格考试条件、物业管理师注册材料
应用：如何加强居民住宅区安全防范工作

第四章 物业管理的招标与投标

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，理解物业管理招标与投标的基本知识。考生应理解物业管理招投标的意义，掌握物业管理招投标的特点；掌握物业管理招投标遵循的原则，掌握物业管理招投标的程序；理解招标文件中“不选择最低标价”申明的原因。

二、考核知识点与考核目标

（一）物业管理招投标的特点及意义、应遵循的原则和程序（重点）

识记：物业管理招投标活动、物业管理的招标和投标、前期物业管理的招投标、邀请招标、公开招标

理解：物业管理招投标的意义、物业管理招投标的特点、物业管理招投标应遵循的原则、物业管理招投标的程序

应用：招标文件中“不选择最低标价”申明的原因；前期物业管理的招投标和业主、业主大会选聘物业管理企业的招投标的区别

（二）物业管理招投标文件的主要内容（次重点）

识记：不选择最低标价、要求管理的物业说明书

理解：物业管理招标文件的主要内容、投标文件的内容、招标提交的材料

应用：物业管理投标文件的主要内容

（三）物业管理招投标的其它规定（一般）

识记：投标保证金、履约保证金

理解：开发商应向物业管理企业移交的资料

应用：物业招投标活动对物业管理市场的重要意义

第五章 物业维修管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，理解物业维修管理的基本知识。考生应了解物业维修的含义，掌握物业维修的特点；理解物业维修的意义，掌握物业维修的原则；理解物业维修的内容，掌握评定物业完损等级需要注意的问题，了解物业维修施工管理的基本内容；掌握物业维修工程的分类与考核；掌握物业的日常养护，掌握当住宅专项维修资金划转业主大会管理后，在需要使用住宅专项维修资金时所遵循的程序。

二、考核知识点与考核目标

（一）物业维修管理的特点、应遵循的原则及内容（重点）

识记：物业维修、物业维修管理、完好房、基本完好房、一般损坏房、严重损坏房、危险房、物业维修施工管理、住宅专项维修资金、小修工程、中修工程、大修工程、翻修工程、综合维修工程、物业完好率、物业日常养护、计划管理、工程程序管理、物业维修技术管理、日常养护

理解：物业维修的特点、物业维修管理的意义、物业维修管理应遵循的原则、物业完损等级的具体做法、评定物业完损等级需注意的问题、维修施工管理的基本内容、维修工程施工过程管理、物业维修资金的管理、大修工程的适用范围、物业小修养护的内容、物业日常养护的一般程序

应用：使用住宅专项维修资金遵循的程序、物业维修工程的考核标准和考核指标

（二）物业维修工程的分类与考核（次重点）

识记：新建物业、旧物业、整栋危房、局部危房、危险点、物业维修行政管理

理解：物业完损的等级标准、划分危险房的标准、危险物业的解危方法、物业完损等级评定的操作、物业维修技术管理的作用、物业维修技术管理的内容、翻修工程的适用范围、综合维修工程的适用范围、物业计划养护的内容、物业季节性养护的内容

应用：不得从住宅专项维修资金中列支的项目、应当转入住宅专项维修资金滚存使用的资金

（三）物业维修管理的相关指标、物业的日常养护（一般）

识记：人均年物业维修工程量、大中修工程质量合格品率、人工定额、材料定额、走访查房率、小修养护计划完成率、小修养护及时率、安全指标、经费指标

理解：物业完损等级评定的要求、物业完损等级评定的基本做法、物业维修工程的分类、小修工程的适用范围、中修工程的适用范围

应用：施工组织与准备

第六章 物业设备管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，理解物业设备管理的基本知识。考生应掌握物业设备的概念，熟悉物业设备所包括的系统；了解物业设备管理与维修的意义，掌握物业设备的管理、维修和养护；理解物业设备维修的特点，掌握物业设备管理的基本制度。

二、考核知识点与考核目标

（一）物业设备的构成、物业设备管理与维修的特点及分类（重点）

识记：物业设备、燃气设备系统、给排水设备系统、物业供暖设备、物业

制冷设备、室内通风设备、物业设备管理、物业设备的日常性保养
理解：物业设备所包括的系统、物业设备的分类、物业设备管理的措施、
物业弱电设备及其构成、物业设备维修的分类及特点、物业日常性
保养的内容、物业设备管理的基本制度

应用：物业设备管理与维修的重要意义、加强电梯管理的应急管理意义

(二) 各类设备的具体维修方法（次重点）

识记：物业供水设备、物业排水设备、物业卫生设备、物业热水供应设备、
物业消防设备、热水供暖系统、蒸汽供暖系统、物业弱电设备、零
星维修保养工程、设备更新和技术改造

理解：物业制冷设备的构成、物业防雷等级划分、给水系统的管理与维护、

应用：供电系统在操作、保养与维修过程中应当注意的问题；房屋供暖与
制冷设备的管理、维修与养护

(三) 各类设备的组成与分类（一般）

识记：电梯设备、城市供水管网供水、二次供水、哈夫夹堵漏法、换管法、
外观巡视检查

理解：热水供热系统的组成与分类、蒸汽供暖系统的组成与分类、物业设
备日常性保养的要求、排水系统的管理与维护

应用：制定物业设备管理制度的必要性、物业设备的登记与建档、卫生设
备的维修

第七章 环境、绿化与保洁管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，
理解环境、绿化与保洁管理的基本知识。考生应掌握物业环境的分类与内容，了
解影响住宅内外部居住环境的因素；掌握物业服务公司环保机构的职责，掌握绿
地在布置时应遵循的原则；了解物业保洁工作的业务种类，掌握物业保洁工作的
实施要求和基本作业法，掌握城市生活垃圾的治理原则。

二、考核知识点与考核目标

(一) 物业环境管理的内容、绿地建设的原则与内容、物业保洁工作的业务种类 (重点)

识记：物业环境、物业环境管理、物业辖区管理、公共建筑、混合绿地、
游览绿地、缀花绿地、园林小品、观赏绿地、屋顶绿化、墙面绿化、
物业保洁工作

理解：物业环境的分类、物业环境管理的内容、绿化的作用、绿地的种类、
布置绿地应遵循的原则、绿地建设的内容、绿地施工的程序和内容、
物业保洁工作的业务种类

应用：城市生活垃圾的治理原则

(二) 内外部环境、绿地建设的具体措施（次重点）

识记：内部居住环境、外部居住环境、违章搭建、市政公共设施、花坛绿地、运动场绿地、推尘

理解：物业服务公司环保机构的职责、环境污染的情形、对污染源的治理内容、园林设计与营造、园林小品的种类、园林整形与修剪的内容、病虫害防治的措施、物业保洁工作的实施要求

应用：影响住宅内外部居住环境的因素、物业主要部位或业务的保洁要求

（三）保洁工作的基本作业法、环境影响因素（一般）

识记：阳台绿化、自然式修建、人工式修建、混合修建、深翻土壤

理解：影响办公环境的因素、影响商业环境的因素、影响生产环境的因素、常见花卉的种类和栽培、花木的养护

应用：实施绿化的作用、保洁工作的基本作业法

第八章 保安、消防与车辆管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，理解保安、消防与车辆管理的基本知识。考生应了解保安工作的任务与特点，掌握保安管理的内容，理解物业服务公司招聘保安队伍资质审查的内容；掌握消防管理的主要内容，了解消防工作的制度，了解消防常识及常见消防工具的使用；了解停车场（库）的内部要求。

二、考核知识点与考核目标

（一）保安管理与消防管理的内容（重点）

识记：保安管理、消防管理、冷却灭火、窒息灭火、隔离灭火、抑制灭火、车辆管理

理解：保安管理的特点、保安部门的岗位设置、保安人员的资质审查与培训工作、消防管理的主要内容、消防制度的构成、主要消防设施与工具、停车场（库）的内部要求

应用：对于物业服务公司招聘保安时加强资质审核的必要性

（二）保安部门岗位设置与职责（次重点）

识记：防火分隔区、火灾自动报警系统、消防给水系统、自动喷淋系统

理解：保安管理的任务、保安管理的分类、保安管理的内容、保安人员的工作纪律与交接班制度、停车场（库）的规划

应用：保安管理中常用的应急处理办法

（三）消防工作制度、车辆停放与管理（一般）

识记：消防增压水泵、卤代烷灭火系统、消防电梯、消防水箱

理解：保安部门的岗位职责、消防管理人员的职责、车辆管理人员的职责、车辆管理规定

应用：消防常识

第九章 住宅小区、服务性公寓和高层写字楼管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，理解住宅小区、服务性公寓和高层写字楼管理的基本知识。考生应了解住宅小区的特点，掌握住宅小区管理的指导思想，掌握住宅小区物业管理的主要内容；了解服务性公寓需提供的服务项目，掌握服务性公寓物业管理的主要内容；理解高层写字楼的含义与特点；领会高层写字楼管理的要点，掌握高层写字楼管理的目标与措施。

二、考核知识点与考核目标

（一）住宅小区、服务性公寓、高层写字楼的物业服务特点、要点及主要任务（重点）

识记：住宅小区、住宅小区管理、服务性公寓、写字楼、高层写字楼管理

理解：住宅小区的特点、住宅小区的功能、住宅小区物业管理的主要任务、服务性公寓管理的主要内容、写字楼的特点、高层写字楼管理的要点、高层写字楼管理的实施

应用：住宅小区管理的指导思想；住宅小区、服务性公寓和高层写字楼管理的主要区别

（二）住宅小区管理的主要内容（次重点）

识记：特许服务、便民服务、保本微利、公寓住户俱乐部、家庭服务项目

理解：住宅小区管理的目标、住宅小区公共性服务收费的构成、搞好住宅小区配套设施建设的工作措施、搞好住宅小区环境管理的工作措施、服务性公寓的服务项目

应用：住宅小区管理达标考评的主要内容

（三）服务性公寓、高层写字楼管理的主要内容与目标（一般）

识记：交通服务项目、小型邮递服务、商务服务

理解：服务性公寓服务的主要内容、高层写字楼管理的目标

应用：普通住宅小区物业管理服务等级标准

第十章 智能化小区（建筑）及其物业管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应准确识记本章的基本概念，领会本章的基本理论，理解智能化小区（建筑）及其物业管理的基本知识。考生应理解智能化小区（建筑）的基本概念，了解智能化小区（建筑）的一般规定和设计要素；了解智能化小区（建筑）网络与设备管理的构成，掌握智能化小区（建筑）网络与设备管理的特点及主要内容；了解智能化小区（建筑）管理人员培训的方式，掌握对小区（建筑）的智能化系统进行物业管理应做好的工作。

二、考核知识点与考核目标

（一）智能化小区的概念、对智能化系统进行物业管理的侧重点（重点）

- 识记：智能化小区、建筑设备自动化系统、通信网络系统、办公自动化系统、建筑设备监控系统、综合布线系统、系统集成
- 理解：智能化小区（建筑）与普通建筑小区的区别、智能化小区（建筑）网络与设备的构成、传统的办公系统与现代化的办公自动化系统的区别、智能化小区（建筑）网络与设备管理的特点、智能化小区（建筑）网络与设备管理的主要内容、智能化系统的管理制度建设
- 应用：我国目前对智能化小区（建筑）的标准及一般规定
- （二）智能化系统的人才培养与管理制度建设、智能化小区网络与设备管理的内容（次重点）
- 识记：主干网、局域网、广域网、通信自动化系统、计算机网络、定量化检测
- 理解：建筑设备自动化系统的内容、通信自动化系统的内容、办公自动化的模式、智能化小区与普通小区的主要区别
- 应用：如何培养智能化物业管理人才
- （三）智能化系统的设计要素（一般）
- 识记：事务型办公系统、管理型办公系统、决策型办公系统
- 理解：通信网络系统的设计要素、办公自动化系统的设计要素、建筑设备监控系统的设计要素、综合布线系统的设计要素、智能化小区的一般规定
- 应用：智能化小区物业管理的行业前景

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

二、教材

指定教材：物业管理概论，周宇、董藩，清华大学出版社，2010年第二版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。

2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。
3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共 3 学分，建议总课时 54 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一章	物业与物业管理基本知识	6
第二章	物业管理机构的设置	5
第三章	物业管理的制度建设	5
第四章	物业管理的招标与投标	5
第五章	物业维修管理	6
第六章	物业设备管理	6
第七章	环境、绿化与保洁管理	6
第八章	保安、消防与车辆管理	4
第九章	住宅小区、服务性公寓和高层写字楼管理	6

第十章	智能化小区（建筑）及其物业管理	5
合 计		54

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 25%、“理解”为 50%、“应用”为 25%。
3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、填空题、名词解释、简答题、论述题。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例（样题）

一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 因时间原因导致物业的抗震能力下降，需对物业主体结构进行专项抗震加固。这种工程属于
 A. 小修工程 B. 中修工程 C. 大修工程 D. 翻修工程

二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

1. 下列关于物业管理的说法中，正确的有
 A. 物业管理具有社会化的特征 B. 物业管理具有专门化的特征
 C. 物业管理具有企业化的特征 D. 物业管理具有经营化的特征
 E. 物业管理形式具有规范化的特征

三、填空题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 一般来说物业管理有两种类型：委托服务型和_____。

四、名词解释题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 业主公约

五、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 简述物业设备管理与维修的意义。

六、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 结合实际，试论述物业管理实行职业准入制度的必要性。