

物業管理 政策法規與操作實務

主編 張元端



中國房地產沙龍
中大房地產信息諮詢有限責任公司

物业管理 政策法规与操作实务

主编 张元端

中 国 房 地 产 沙 龙
中大房地产信息咨询有限责任公司

一九九七年·北京



中国房地产沙龙

沙淘百度求真金
龍引千里尋大澤 張元端



中国房地产沙龙成立于一九九四年四月，接受中华人民共和国建设部的指导，是由从事房地产经营管理、中介代理策划、咨询评估、物业管理的企事业、高等院校、科研院所、新闻媒体自愿组织交流、研究、合作及共商发展的会所。

宗旨是：协助政府、沟通信息、规范市场、共商发展，发挥政府与企业间的桥梁和纽带作用，促进中国房地产业的健康发展。

以灵活、多样的形式，定期与不定期相结合，由有影响及有代表性的会员轮流作为活动的执行主席，举办沙龙活动和由秘书处组织沙龙例会。通过近三年的沙龙活动，为政府与沙龙会员之间及时沟通信息；会员之间相互学习、交流经验、商务合作；提高从业人员素质、规范和引导市场行为；宣传和树立模范企业形象；引进和借鉴国际先进管理经验；组织国际同行之间的考察及商务合作等方面发挥了积极作用，赢得了政府和海内外同行的赞誉和支持。

中国房地产沙龙本着精干、高素质的高标准原则吸收会员，现有海内外会员 34 个，名誉会员若干。



中大房地产信息咨询有限责任公司

中国房地产沙龙会长单位



总经理：贺和平

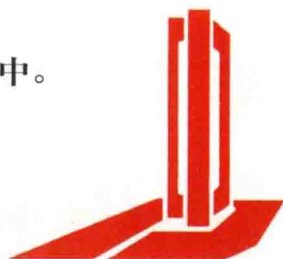
中大房地产信息咨询有限责任公司简称“中大公司”，是国家建设部直属的唯一一家大型房地产信息咨询公司，主要从事房地产信息、政策法规咨询、评估、投资顾问、中介代理、展览展示、人才培养、物业管理、工程项目设计、房地产科技开发及成果推广等业务。公司总部设于北京，分公司及工作站分布全国。

公司宗旨：在国家建设部领导下，充分利用行业联合的整体优势，为政府、行业、社会提供全方位房地产信息和中介服务，致力于促进我国房地产业快速、健康发展。

公司建立的以微机联网的全国房地产信息系统初具规模；在中央电视台图文电视、北京电视台图文电视开设了房地产专栏节目；系统网员专刊《中大房地产信息》以信息快捷、权威、指导性为特色，受到政府和企业的广泛关注和赞誉；具备国家级评估资格的评估业务遍及全国，并获建设部指定为房地产估价师培训机构；为国内外企业提供各类调查、咨询报告，并成为长期合作伙伴；招商引资、投资顾问、中介代理业务不断拓展，得到发展商和购房人的信赖；在建设部业务部门指导下举办房地产高级人才培训和专业研讨会，颁发证书；多次举办颇具影响力和全国性大型房地产交易会、成就展览会，得到国家领导人、建设部、各地建设主管部门及参展单位的高度赞扬和好评；提供物业管理顾问服务，编撰出版《物业管理政策法规与操作实务》；国际间的交流与合作日益增多，每年组织一至三次国外（包括欧洲、美国、澳洲、日本等）招商访问团；与香港理工大学合作培训人才。

公司在北京、深圳、广州近 30 万平方米的住宅建设正在开发建设中。

中大公司竭诚为社会各界提供权威、及时、值得信赖的服务。



北辰物业管理公司



北辰物业管理公司隶属北辰集团，为独立核算、自主经营、自负盈亏、自我完善、自我发展的物业管理企业。

公司现管辖的居住小区有安慧里一、二、三、四区、安慧北里、安苑北里、世纪村共七个小区，占地面积 70 余公顷，建筑面积 135 万多平方米，居民近 13000 户，委托管理占 90% 以上，所辖区域产权形式呈多元化格局。

公司自一九九二年初成立以来，在“创造、进取、务实、求信”的企业精神指导下，学习、研究、探索物业管理知识，建立健全物业管理体制、机制。公司始终坚持“住户至

上、服务第一”的宗旨，现中层以上干部已有 86% 获得物业管理专业培训证书，全体员工每年均要通过培训，执证上岗，使管理水平和服务技能不断提高。在抓好主业的同时，公司坚持全方位多层次有偿服务，收到较好效果。

四年多来，公司每年上一个新台阶，社会效益、环境效益、经济效益同步提高。公司坚持“相互支持、互不替代、和睦共处、共同发展”的原则，注意处理好公司与政府主管部门的关系；公司与城市公用设施管理部门的关系；公司与开发商的关系；公司与上级主管单位的关系；公司与产权人、业主、使用人之间的关系。公司以使产权人的物业保值增值为目标，以为使用人创造一个优美、舒适、安全、方便的居住环境为工作标准。形成了对居住区统一、专业与有偿服务的物业管理体制。

公司自成立以来，连续在市房管局系统组织的电梯、服务达标、设备联检中被评为先进单位。九三年被首都精神文明领导小组评为共建文明居住区先进单位。九四年公司管辖的安慧里三区被评为市级“优秀管理居住小区”。九五年安慧里三区又被建设部评为全国城市物业管理“优秀示范住宅小区”。公司的会计工作通过了市二级达标升级验收。公司的职工之家被市总工会命名为“模范职工之家”。九六年二月，公司又被首都文明建设领导小组评为“首都文明单位”。

公司将继续坚持“住户至上、服务第一”的宗旨，为保证产权人的物业完整、完好，保值、增值，为给使用人创造优美、舒适、安全、方便的居住环境，朝着物业管理的更高目标迈进。

中国房地产沙龙常务理事单位



慧苑华侨公寓

北京市房地产开发经营总公司

房产管理经营公司

北京市房地产开发经营总公司房产管理经营公司，是承接房地产开发和房地产物业管理的专业公司，隶属于北京市房地产开发经营总公司。94年3月1日成为独立法人公司；96年3月通过北京市房屋土地局批准核发的《北京市物业管理资质证书》。

目前下属有恩济花园物业管理公司、天宁寺、东花市北里、幸福村、银闸、龙华园物业管理处，并开发建设了白洋淀渡假村。截止九六年底，公司已接管楼房498栋，总建筑面积达338.9余万平方米，其中80.2万平方米为公司自管，其余258.7万平方米采取监督管理的委托管理方式。

根据总公司“把房管公司推向市场”的指导思想，全体职工围绕“解放思想，争创一流；重点突破，提高三个效益”的奋斗目标，坚持为小区居民“三服务、三满意”，不断以进取精神逐步使居住小区物业管理走向高层次、高品位。94年东花市北里东区、天宁寺两个居住小区被评为“首都文明居住区”；95年东花市北里东区被建设部评为“全国城市物业管理优秀住宅小区”；96年东花市北里中区、恩济花园、玉桃园、松榆里居住小区获得“北京市物业管理优秀居住小区”的称号；东花市北里中区、玉桃园居住小区被建设部评为“全国城市物业管理优秀住宅小区”；同时恩济花园被评为“全国城市物业管理示范住宅小区”和“规范化服务窗口单位”。



房管公司在市场的竞争中站稳脚步，并取得了良好的社会效益。目前，全体员工正在齐心协力再攀物业管理新高峰。不久的将来，将会有更多的居住小区加入优秀管理的行列。

中国房地产沙龙常务理事单位



北京燕侨物业管理 有限公司

北京燕侨物业管理有限公司是由北京房地产开发经营总公司和香港富景物业管理有限公司合资成立的专业管理公司。燕侨公司以物业管理为主业，涉足饭店业，实现物业管理的综合配套，为首都涉外物业管理积累经验，为燕侨物业走向社会再接再厉。

燕侨公司成立以来，在总公司的大力支持下，从华侨村物业管理起步，先后成立了京宝花园、燕侨中心、联宝公寓物业管理分公司，同时正在筹备北京恒基中心宝辰饭店和燕华苑公寓的物业管理。为了实现物业管理的配套，我们相继成立了宝源装饰、京华洗衣、宝卉花木等专业配套公司。在京外，燕侨公司承担了杭州宝城饭店、苏州宝辰酒店的物业管理，同时在苏州太湖国家旅游度假区，投资管理旅游饭店和涉外别墅。

作为专业的物业管理公司——燕侨物业以管理为本，服务至上的精神贯穿于工作始终。热情、周到、专业、高效是燕侨物业所追求的目标。

燕侨物业的服务经营范围：社区管理 保安消防 清洁绿化 设备运营 市场推广 增益服务业主沟通。

立志于为业主及客户提供完美服务的燕侨物业，一贯坚持管理为本的经营之道。公司设立了物业管理部及技术工作部，专门负责对各管理公司日常工作的控制与监督。从安全保卫、设备维护到成本控制、服务质量，实行全面的定期检查，量化评比，使整个公司的运作，随时保持最佳状态。

燕侨物业根据物业管理工作的需要，开发、研制成功了计算机物业管理信息系统并投入实际应用，对物业管理的全过程实行科学的计划与控制，极大提高了公司的管理水平。



中国房地产沙龙常务理事单位

华侨村全景

北京市北宇物业管理公司



经理：刁会坛

北京市北宇物业管理公司是北京住宅开发建设集团总公司核心层企业，是北京市成立最早、实力雄厚的物业管理企业。

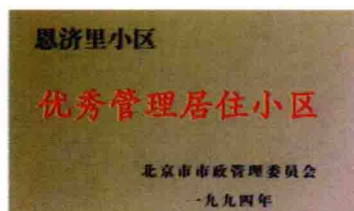
北宇物业管理公司拥有国有资产 13513 万元，注册资金 1682 万元。

目前，已承接了恩济里、华严北里、吉祥里等八个居住小区的物业管理，管房面积达一百五十万平方米，自管电梯八十三部，自管锅炉房九处，自供暖面积一百三十万平方米。

公司正式员工七百余人，有七十多名具有高、中级技术职称的管理人员和高级技术工人。在房屋设备维修，小区综合配套服务等方面具有雄厚的实力和丰富的经验。知名度较高的恩济里物业管理公司是北宇物业管理公司的一个缩影。

本公司所属的物业管理处和分公司，分别座落在东城区、崇文区、朝阳区、海淀区、丰台区、通县等区县，有能力接受各项委托管理、房屋修缮、电梯、锅炉设备安装和园林绿化设计、施工任务。

热忱欢迎产权单位、用户单位前来洽谈委托管理业务。



深圳市万厦居业公司

深圳市万厦居业公司于一九九四年元月以投标方式取得莲花北村物业管理任务。

公司以“物业管理、住宅建设配套”作为经营方向，从事物业管理、室外装饰、铝合金门窗制造安装、高级电子对讲防盗门制造安装、厨房排烟系统、房屋建筑、水电安装、市政道路修建、公共设施改造、房产经营、建材供应等业务。

公司机关下设：办公室、计财部、物业管理部、企业管理部、工程部、质安部。

公司下属屋村管理处5个：莲花北村、红

荔村、南园村、南华村、金湖花园。管理多层住宅165栋、9184套，高层住宅10栋、1976套，物业总面积达到115万平方米，迈入了深圳市大型物业管理公司前列。下属分公司（工厂）6个，员工330人，大专以上文化程度的经济管理人员、物业管理人员和工程技术人员95人；公司主要领导都具有大学本科文化，中级以上职称；绝大多数从事物业管理的员工都受过专业培训，持有上岗证。

在深圳市住宅局的正确领导和关怀下，公司始终坚持以社会效益带动经济效益，物质文明和精神文明建设同步发展。全体员工以“热诚、奉献、创新、实效”作为服务导向，提出了“挑

战平凡、无限创新”的竞争口号，不断地向新的目标冲击。莲花北村先后评为深圳市“文明住宅小区”第一名、深圳市“安全文明标兵小区”第一名、荣登“全国城市物业管理优秀示范小区”榜首，迎来了江泽民、乔石、田纪云、黄华等党和国家领导人的亲临视察，社区体育成为全国学习的典范，初步探索出了具有中国特色的社会主义住宅区社区文化，形成了“万厦物业管理模式”。



社区文化一景



全国城市物业管理优秀示范小区 —— 莲花北村



总经理：颜涛



广信花地湾居住区简介

广信花地湾居住区——羊城首座全国模范居住区，全区占地148公顷，分为十个居住小区，均以富有南国特色的花卉命名，计有牡丹苑、红棉苑、玫瑰苑、百合苑、翠竹苑、甘棠苑、紫薇苑、荷花苑、碧桃苑、玉兰苑等。建成后全区总建筑面积约400多万平方米，容积率为3.7倍，居住人口约10万多人，高层建筑达140多幢，是自成一隅及生活体系极为完善的居住小区。其完善的规划配套设施包括：16间幼儿园、8间小学、4间中学；3间卫生院及一间约800张病床的综合医院；三个3,000至5,000平方米营业面积的农贸市场、50万平方米的商铺；25,000平方米的大型文化娱乐中心、一座拥有400米跑道可进行国际比赛的多功能标准运动场；一个近30,000平方米的花湾公园、两个公共汽车总站；以及银行、电影院、剧院、游泳场、广州最大的真雪溜冰场；还有近15万平方米的超级购物中心、五星级大酒店、邮政和电讯大楼等。另还规划设有分布于各个小区，总面积达50万平方米的地下多层停车库，完全满足区内的停车需要。

中心区由中心商贸组团和四个商住组团组成，既是花地湾居住区的核心，也是广州市西南面的金融、商业及文化中心。

除占地约3万平方米的花湾公园外，各小区都有各具特色的园林设施，绿化率超过30%。花地湾居住区在城市设计意念上更别具匠心，斥巨资开凿全长2,500米，宽26米的浣花溪和映花溪，贯穿东西南北，营造了花地文化传统特色，集美化自然景观、绿化及休憩于一身。花溪两壁石墙拱岸，座座湾桥横跨清水河；两岸垂柳，和风轻拂；河上泛舟，钻小桥、戏碧水，与岸上的花园、楼宇交相辉映，好一幅南国风情画，好一个梦寐以求、安居乐业的“梦的家园”！

“羊城观五羊，花城看花地”——花地湾居住区将成为未来国际大都市广州的购物旅游、赏玩观光的新焦点。花地湾这个“梦的家园”正在迅步迈进梦想成真的境界！



红棉苑小区中心花园

 广东省信托房产开发公司花地分公司



天津房地产发展集团股份有限公司 董事
第一开发经营公司 经理 书记 王宏彬

天津房地产发展集团 股份有限公司 第一开发经营公司

中国房地产沙龙常务理事单位

天津房地产发展集团股份有限公司第一开发经营公司是隶属天津房地产发展集团股份有限公司的直属公司。它的前身为天津房地产开发集团工程承包公司，组建于1979年，是天津首家房地产开发企业。十几年来开发建设体院北、王项堤、川府新村等十几个居住小区，累计建房达一千多万平方米。为天津市城市建设和改善城市人民住房条件作出了巨大贡献。

公司自一九九三年实行股份制改革，在集团董事会的领导下，坚持了以深化改革为主线，实现了前期立项、开发、建设、商品房销售及售后服务的一条龙体系。在房地产市场不利的逆境中，公司领导班子带领广大员工锐意改革，团结一致，积极进取，努力拼搏，公司人均生产率、人均利润率指标名列天津同行业之首，取得了社会效益和经济效益的双丰收。几年来，圆满完成天津最大危陋平房改造工程——丁字沽二段20万平方米工程的开发建设工作和天津著名世贸广场建设工作，开发体院北一区环湖大厦、友谊公寓并开发项目。特别是被市政府列为安居工程——小稍口住宅小区（六万平米）年内竣工。公司经理、书记王宏彬同志获得全国房地产行业精神文明先进个人，川府新村获国家建设部优秀实验小区称号，体北一区、万新十区获天津市优质工程，世贸广场项目组获天津市建委合理化建议奖。94年公司被评为信誉“AAA”级企业。



▲
◀ 环湖大厦



正在开发建设中的河西区四号路商住楼

西安小康住宅综合开发建设总公司



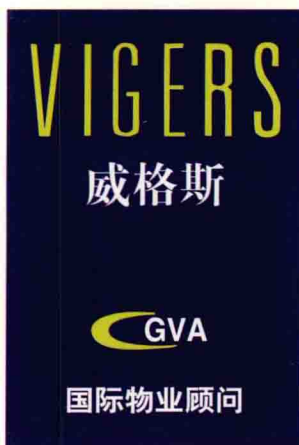
西安小康住宅综合开发建设总公司成立于1993年，为国家贰级房地产开发企业，主要经营范围：解困微利房屋、配套服务设施建设、组织成片开发建设新住宅区和改造商业区。

公司组织机构健全，技术力量雄厚，专业技术人员占职工总数的80%以上。公司下设工程部、企业发展部、计划经营部、策划公关部、财务部和行政部等，另下属西安长发建材工业有限责任公司和西安长发物业管理公司，拥有雄厚的城市建设和房地产开发实力。

公司目前已在西安市北郊征地460余亩，集中兴建大明宫花园小区，在解放路商业区征地60余亩，建设综合招商大厦，前期工作已全面铺开。

随着公司综合实力的增强和队伍的不断壮大，公司已朝着外向型、综合性、多元化、集团型方向发展，在城市经济建设中不断创新，开拓进取。





威 格 斯 VIGERS



威格斯办公地址 ——
香港渣打银行大厦

威格斯 1842 年创立于英国伦敦，最初名称为“戴维斯·威格斯拍卖及测量行”。一百五十多年来，在伦敦的产业测量领域，威格斯始终占有相当重要的位置，曾参与英国铁路和地下铁路的兴建。1975 年，威格斯为配合香港地铁的建设，在香港建立了威格斯香港物业顾问公司，主要负责地铁沿线物业的估算和评价。由此香港地下铁路公司成为威格斯的终身客户。

长期以来，威格斯在资产评估、物业管理和代理、投资顾问、项目顾问、建筑测量、室内设计、物业推广、拍卖等方面都做出了辉煌的业绩。九十年代初，为适应中国大陆市场的发展，威格斯在香港成立了威格斯中国有限公司，并先后在北京、上海、广州等地设立了办事处，以崭新的姿态开拓中国大陆市场。

威格斯中国有限公司的主要业务包括：物业评估、资产评估、物业管理、物业代理、项目市场推广、建筑顾问、投资顾问、室内设计、市场讯息咨询、政策法规咨询等等。

在专业人才方面，威格斯拥有大量大牌注册评估师、注册测量师、建筑师、设计师、工程项目经理、物业管理经理，以及优秀推销人员。

在香港房地产市场上，威格斯的评论始终具有权威性。威格斯的专家定期在香港的主要报刊上发表评论，分析行情，指导市场走向。

今天，威格斯集团统领其全球网络与业务，并以雄厚的实力，高素质的专业人员，高品质的服务而成为全球最大的物业顾问集团公司之一。

此外，威格斯更是“GVA”环球物业顾问网络的主要成员之一。“GVA”的成员包括欧洲的“GRIMLEY”，亚洲的“VIGERS”与美洲的“ADVANTUS”。“GVA”环球物业顾问网络在世界各地设有 65 个办事机构，聘用专业人员超过 3000 人。



中国房地产沙龙常务理事单位

威格斯中国有限公司北京代表处

地址：北京东长安街 33 号

北京饭店 1235 室

电话：65137766-1235；

65264595；

传真：65262926 邮编：100004

电子信箱：Vigers @ mh.bj.col.co.cn



Jones Lang Wootton

仲
量
行

International Real Estate Consultants, Surveyors, Valuers & Auctioneers

国际物业顾问、测绘师、估价师及拍卖师

仲量行于一七八三年在伦敦成立,拥有超过二百年的物业顾问及代理经验,在世界各地市场均享有专业地位,信誉超著。

本公司的业务遍及全球,在二十六个国家,有超过七十间办事处,全球雇员超过 3500 人,是世界最大物业顾问公司之一。本公司致力为客户提供独到,精确及客观的与房地产相关的全面的专业意见及服务。本公司之北京办事处是香港仲量行中国有限公司之全资公司。

我们在世界各地物业市场之服务范围广泛,包括物业租售,投资咨询,物业管理,房地产估价,建筑顾问服务及市场研究顾问服务等,多年来一直获得客户的推崇,无论是物业投资者,跨国公司,发展商及政府机构,对我们本地或全球性的市场分析均表满意及信赖。

如有需要敬请联络: TEL: (8610) 65941865-6
(8610) 65002266ext38

FAX: (8610) 65946246

跨国公司房地产服务: 罗志强 / RANDY WHITE

写字楼租赁及买卖: 黄仕伟

住宅租赁及买卖: 张红 / 徐晨

物业管理: 潘镛

编 委 会

主 任 张元端

副主任 贺和平

秘书长 杨亚彪

编 委 (按姓氏笔划)

刁会坛 北京市住总集团北宇物业管理公司经理

王宏彬 天津房地产发展(集团)股份有限公司董事
第一开发经营公司经理

王增长 西安小康住宅综合开发建设总公司总经理

申立银 香港理工大学房地产及建筑系讲师、博士

匡 平 北京鸿泰房地产开发有限公司董事长

许华嵩 深圳宝安南方实业总公司董事长

任景全 北京市房地产开发经营总公司副总经理

刘 政 深圳市物业管理协会副秘书长

刘洪玉 清华大学房地产研究所常务副所长

吴文思 深圳市万厦居业公司主任

辛伟民 北京燕侨物业管理公司董事长

李卓章 广东省信托房产开发公司物业管理公司总经理

李国华 昆明市房屋开发总公司总经理

李振全 中大房地产信息咨询有限责任公司总经理助理

张元端 建设部体改法规司司长

张明华 北京城市建设开发集团总公司总经济师

张 勇 广东省信托房产开发公司花地分公司总经理

张 莉 中大房地产信息咨询有限责任公司总经理助理

林 敏 香港威格斯(中国)有限公司董事

贺和平	中大房地产信息咨询有限责任公司总经理
赵兴汉	北京北辰物业管理公司总经理
赵家燕	广州市房地产实业总公司总经理
杨大勇	沈阳房天股份有限公司董事长
杨亚彪	中大房地产信息咨询有限责任公司总经理助理
杨燕敏	北京市房屋土地管理局总工程师
季如进	清华大学房地产研究所副所长
罗志强	香港仲量行董事
陈照新	北京万通璐顿酒店物业管理公司董事长
陈家乐	香港第一太平戴维斯顾问公司董事
贾 丁	广州中大广信房地产开发公司副总经理
高克富	北京市住总集团北宇物业管理公司副经理
黄国桥	广东广信房产信托开发公司总经理
焦克连	北京北辰物业管理公司副总经理
谢汉秋	广州珠江实业开发股份有限公司总经理
韩 煦	《中大房地产信息》编辑部负责人
董贤钧	北京恩济花园物业管理公司副经理
董黎明	北京大学教授
颜 涛	深圳市万厦居业公司总经理

执行编辑	韩 煦
编 辑	董 昭
书名题字	张元端

序

物业管理是市场经济的产物,在我国作为一项新兴行业已越来越受到政府、房地产开发企业、代理中介机构、社会大众和新闻界的重视和关注。这是房地产业改革与发展的必然;是经济发展、人民生活水平提高的必然;是改善人民居住条件、居住环境的必然;是房地产开发企业求生存、求发展的必然;是城市现代化建设的必然;是保证物业保值、增值的必然。正是在这些积极因素的促进下,我国物业管理得到了快速、健康发展。

国家和地方政府先后颁布了一系列政策、法规,确立了我国物业管理向社会化、专业化、企业化、经营型方向发展的新型管理模式。尤其是近两年来物业管理在国家和地方政策法规指导下,从点到面逐步推开,转轨和新组建了不同类型的物业管理公司,形成了具有各地特征和符合不同类型物业特点的管理模式,不同类型的物业管理公司形成了各具特色、运作有效的实际操作规程、内部管理制度和管理章程。

为了更好地贯彻国家和地方有关物业管理政策法规,并在其指导下搞好物业管理,同时也为了让物业管理企业了解、熟悉、掌握物业管理运作技能,提高从业人员的专业素质和实务能力,中国房地产沙龙和中大房地产信息咨询有限责任公司在建设部、各有关省建委、房地产管理局、物业管理协会和中国房地产沙龙会员的支持、协助下,组织专家适时地编撰了《物业管理政策法规与操作实务》一书,以期为我国物业管理的发展作出积极贡献。

本书共分四篇。一是国家、地方政策法规;二是物业管理