

WUYE

G U A N L I G A I L U N

物业管理概论



主编/包贵江



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NENUP.COM

东北师范大学出版社

教育部高等学校工商管理类专业教学指导委员会推荐教材

物业管理概论

第二版



教育部
HIGHER EDUCATION PRESS
高等教育出版社

WUYE

GUANLI GAILUN

物业管理概论

主编/包贵江



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NENUP.COM

东北师范大学出版社 长 春

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/包贵江主编. —长春:东北师范大学出版社, 2007. 6

ISBN 978 - 7 - 5602 - 4948 - 3

I. 物… II. 包… III. 物业管理 - 专业学校 - 教材
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 077337 号

☐责任编辑:李正坤 ☐封面设计:宋 超

☐责任校对:苏振禄 ☐责任印制:张允豪

东北师范大学出版社出版发行
长春市人民大街 5268 号(130024)

电话:0431—85685389

传真:0431—85693386

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdcbs@mail.jl.cn

东北师范大学出版社激光照排中心制版

吉林省委党校印刷厂印装

长春市前进大街 1299 号 邮政编码:130012

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

幅面尺寸:170 mm×227 mm 印张: 17 字数:290 千

印数:0 001 — 3 000 册

定价:22.00 元

前 言

本书是根据国家教育部 2001 年颁发的《中等职业学校物业管理专业教学指导方案》的基本要求,结合“全国物业管理从业人员职业资格鉴定标准”,严格遵照国家最新的物业管理法律、法规编写。在编写中力求知识性、实践性与可操作性有机结合,突出了“职业性”,并具有一定的“前瞻性”。本书系统阐述物业和物业管理的基本概念及各类物业的物业管理知识、物业管理服务质量与 ISO9000 质量标准等方面的内容,并选取了一定量的典型案例分析,有助于学生(读者)对知识的理解和运用,有益于提高从业人员的专业素质,促进物业管理行业的健康、快速发展。

全书共分十章,由包贵江主编,王海娜,周艳华任副主编。第一章由郑晓哲编写,第二章由甘丽梅编写,第三章由张睿智,第四章由杨凤义编写,第五章、第六章由王珏编写,第七章由闫国范编写,第八章由包贵江编写,第九章及第十章由王允编写。

本书由长春市职业与成人教育指导中心主任曲晓绪任主审。

本书在编写过程中还参阅、借鉴了大量专家、同行们的研究成果和资料,并得到了多家物业管理公司的大力支持,在此表示衷心感谢!

编 者

2007 年 5 月

目 录

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业管理的起源	1
第二节 香港地区及国外物业管理的发展	4
第三节 中国物业管理发展道路	16
第四节 中国现代物业管理的产生	21
本章小结	22
思考与练习	23
第二章 物业管理的基本概念	24
第一节 物业与物业管理	24
第二节 物业管理的基本原则	29
第三节 物业管理基本内容	31
第四节 物业管理的目标	35
本章小结	36
思考与练习	37
第三章 物业管理机构	38
第一节 物业管理企业	38
第二节 业主与业主大会	58
第三节 物业管理企业与其他相关部门的关系	69
本章小结	75
思考与练习	75
第四章 物业管理实施过程	77
第一节 物业管理的早期介入	77

第二节 物业的接管与验收	83
第三节 业主入伙	85
第四节 房屋装修管理	90
第五节 对业主、客户的管理	94
第六节 房屋、附属设施设备及场地日常维护管理	98
第七节 经营服务与管理	104
第八节 智能化管理	109
第九节 物业管理与保险	114
第十节 物业管理资金、费用的管理	122
本章小结	130
思考与练习	131
第五章 物业管理招投标与质量管理	133
第一节 物业管理市场的形成和发展	133
第二节 物业管理的招投标	137
第三节 物业管理服务质量	142
第四节 ISO9000 质量标准与物业管理	146
本章小结	152
思考与练习	152
第六章 住宅小区的物业管理	154
第一节 住宅小区的构成与特点	154
第二节 住宅小区物业管理的内容	158
第三节 住宅小区物业管理的目标、原则和要求	160
本章小结	175
思考与练习	176
第七章 写字楼的物业管理	177
第一节 写字楼的类型与特点	177
第二节 写字楼物业管理的方式、内容和特点	179
第三节 写字楼物业管理的目标与要求	186
本章小结	196
思考与练习	197

第八章 商业场所的物业管理	198
第一节 商业场所的类型及特点	198
第二节 商业场所物业管理的内容与特点	200
本章小结	204
思考与练习	205
第九章 工业区的物业管理	206
第一节 工业区的构成及特点	206
第二节 工业区物业管理的内容和要求	207
本章小结	220
思考与练习	220
第十章 特种物业的物业管理	221
第一节 医院的物业管理	221
第二节 学校的物业管理	224
本章小结	228
思考与练习	228
附录一	229
附录二	235
附录三	240
附录四	249
附录五	254
参考文献	261

第一章 物业管理概述

【本章摘要】

本章介绍了物业管理的起源及相关国家物业管理的现状及其发展道路。通过学习,了解国内外物业管理现状及其发展趋势。

对于从事和学习物业管理的人们来说,首先应该知道物业是什么样子的,物业管理又是怎么回事,实施管理活动的双方又是谁,这样才能方便学习物业管理知识。

1. 管理的对象——物业,主要指使用中的房屋及其配套的设施设备、场地和周围环境。

2. 服务的对象——业主,是指物业的所有权人。

3. 物业管理者——物业公司,是指以经营为目的,对物业实施管理、为业主提供服务的企业。

4. 物业管理是指物业管理企业受物业所有人的委托,按照国家的法律法规、行政管理部门制定的管理标准及委托合同行使管理权,运用现代科学技术和先进的维修养护技术,以经济手段管理物业,从事对物业及周围环境的养护、修缮、经营、管理,并为物业所有人和使用人提供全方位的服务,使物业发挥最大的使用价值,为物业所有人和使用人创造一个优雅、舒适、整洁、安全的工作、学习和生活环境的活动。

第一节 物业管理的起源

物业管理从一定意义上讲,应该是与私有制的产生相伴随的,当人们有了私有的土地及建筑在其上的房屋,即有了物业,也产生了物业管理。但那都是一家一户,一般是由业主本身完成的管理工作。我们这里所说的物业管理,严格地说是专业的物业管理,无论在规模、内容还是目的、手段上,都与原始的物业管理

完全不同。它是社会、经济和技术等方面发展到一定程度的必然需要。

一、物业管理的由来

辞海解释“馆人”为“古代掌馆舍之官”。以后又发展到民间，称“管家”。西方古代的皇室、庄园等也设类似的官或管家。官或管家下面还有不同分工的一班人。今天看来，这些人所从事的工作，可称是物业管理的先驱。因此，人们称物业管理开始是个“富人行业”，为富人服务，若没有拥有那么多房屋、土地的富人，就不能产生这个行业。

随着科学技术的进步，工业及商业的发展，以及城市的形成，劳动者逐步进入城市。他们不可能拥有房屋，一般都租住新兴产业主建的连体房屋，并配有一定数量的商业、教育等公共建筑。产业主为维护其利益和公共秩序，就与租户签订合同，制定公约，共同遵守，并开始雇佣人员，协助其管理。这可以称为物业管理的雏形。

以后，城市人口越来越多，城市规划学科出现，注重公用设施、公共建筑和环境内容、功能分区建设，并且政府直接参与建设，促使物业管理行业越来越发展。当中产阶级出现以后，他们开始买地自建房或买产业主建的房，而劳动者租用政府建的租金较低的房。他们均要求安居乐业，有物业管理为其服务，从而促使物业管理行业进一步规范化，并向产业化方向发展。物业管理就是这样——在经济与社会的发展，家庭收入的增加，生活质量的提高中发展起来的。

高楼大厦普遍出现以后，尤其是智能建筑的出现，物业管理的内容越来越复杂，所涉及的知识越来越广，在社会上的作用越来越大，于是出现了当今的现代物业管理行业。

行业并不等于产业，产业是在竞争中照章纳税，追求利润的行业。而物业管理行业还有相当大的一部分（主要在发展中国家），处在免税或有关部门给予补贴的状态，不是把追求利润作为目标。但随着社会资产的增加，人们生活水平的提高，物业管理必然向产业方向发展，即在国民生产总值（GNP）中或在国内生产总值（GDP）中，占有相当的比例。这时，物业管理行业与其他产业一样，也就形成了社会上不可缺少的独立产业。

二、物业管理的起源

物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时英国的工业正处于一个猛烈发展的阶段。农村人口纷纷涌入工业城市，形成了城市人口的大量集中，对房屋的需求急剧膨胀，住房严重供不应求。这时，房地产开发商见机便纷纷营建简陋的

住房出租,权宜解决工人的居住问题。但是,由于住房质量低劣,附属设备、配套设施严重不足,因而,出现了普遍拖欠租金及住户人为破坏房屋和设备设施的现象,逐渐,租赁关系混乱,业主的经济利益得不到保障。当时有一位名为阿克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士决定亲自整顿其名下出租的物业,理顺租赁关系。她首先修建、完善了房屋的配套设备设施,改善了居住环境,然后制定一系列行之有效的管理制度,要求用户严格遵守,否则收回房屋。结果这些措施取得了可喜的成绩,租金得到了保证,用户住得满意,还使业主与承租人的关系由原来的对立变得友善起来,首开物业管理的先河。阿克维娅·希尔的举措也震惊了其他业主和英国政府的有关部门。从此,出租物业的业主纷纷效仿,这套管理方法自英国迅速推广并不断发展和完善。

三、物业管理专业组织的产生

现代意义上的物业管理产生于19世纪末的美国,装有电梯的高层楼宇出现之后。这类建筑附属设备多,结构复杂,需要专业性很强的日常养护、维修。于是,专业的物业管理机构和组织开始出现。

20世纪初,美国芝加哥市有一个名叫乔治A.霍尔特的人,他拥有一幢16层的大楼。在工作中他认识到物业管理经理须要经常见面并互相探讨和交流信息,于是他就经常邀请他的同行们参加会议晚餐,边吃饭边交流各自的经验体会,探讨一些自己感兴趣的问题。后来为了使这种形式更正规和经常化,他们就建立了“芝加哥建筑物管理人员组织(CBMO—Chicago Building Managers Organization)”。这个组织1908年举行了第一次全国会议,宣告了世界上第一个专业的物业管理组织的诞生。后来改名为“国际建筑物业主与管理人员协会(BOMAI)”。

早期大多数BOMAI成员都是办公大楼的经理和少量的公寓、仓库大楼经理。20世纪30年代,住宅公寓的业主和经理在大多城市中成立了他们自己的协会,到了40年代,成立了全国性的公寓业主协会,物业管理形成了一种社会行业。

香港受英国的影响,物业管理由聘用“看更”开始,以后又聘请英国的“房屋经理”。至1970年制定了《多层建筑物条例》,确定了业主的“参与管理者”身份,业主可以组织“业主立案法团”,可聘用管理人员,收取管理费或聘用专业管理公司。1989年“香港物业管理公司协会”的成立,对香港物业管理起到了推动的作用。

中国内地实行改革开放以后,香港资金首先涌入深圳,其中很多资金投入住

房建设。由于初始都是“谁建谁管”，于是将香港的物业管理模式引入深圳。迄今为止，物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分，在国际上十分流行并获得了蓬勃发展，被人们视为现代化城市的朝阳产业。

第二节 香港地区及国外物业管理的发展

自从在英国诞生之日起，物业管理迅速传遍世界各地，并受到各国的普遍重视。目前，物业管理在我国还刚刚起步，世界上不同国家和地区物业管理的具体运行模式并不一致。我们先选取几个相对发达的国家和地区的物业管理模式作简介，使读者对世界上的物业管理概况有一个粗略的了解，在学习物业管理理论时借鉴、发展和完善。

一、香港的物业管理

香港的物业管理源自英国，始于20世纪60年代。在实施公共房屋计划的同时，香港从英国引进物业管理人才，管理理论和方法，并根据本地实际有所发展。香港实行的是混合经济制度下，行政调节与市场调节有机结合的公契式的全方位物业管理模式。

（一）香港物业管理的兴起与发展

第二次世界大战前，大部分香港的市民为农夫及渔夫，他们主要零散地居住在山脚或渔船上，加上当时的人口不多，居住问题不难解决。

第二次世界大战后，香港人口激增，从1945年至1949年短短四年间，香港的人口从60万骤增至200万。急剧增长的人口需要大量的住宅，但由于受到战火的摧残，香港房屋残破、短缺，一些由发展商开发的楼宇应运而生。但是楼宇的建设仍然跟不上人口增长的需求，仍有达四分之一的居民住在铁皮、木板搭建在荒地或山边的简陋的棚屋里。

1954年，香港政府开始直接干预房屋市场的运作，大规模兴建公营房屋，并于1972年推行“十年建屋计划”，1977年推行“居者有其屋”计划，并鼓励私人发展商积极投资大型屋村的建设。随着大批房屋的建成，高层建筑和屋村的规模不断扩大，人们对居住环境的要求也在提高，政府对物业管理的质量也越来越重视。从20世纪60年代开始，香港政府在实施公共屋村计划的同时，从英国引进物业管理人才，管理理论和方法。1966年香港的物业从业人员成立了英国皇家物业经理学会香港分会（Chartered Institute of Housing）。同时，香港政府

也注意物业管理法规方面的建设。香港物业管理的主要法规是《公共契约》及《建筑物管理条例》。

进入 80 年代, 香港政府倡导“良好大厦管理”, 鼓励大厦小业主积极参与大厦的日常管理事务, 使管理服务更具活力, 更加蓬勃发展。在这期间, 成立了“私人大厦管理咨询委员会”和“香港物业管理公司协会”。这些组织的建立使香港物业管理更加全面、深入, 更具有群众基础和权威性, 更能适应不断增长的住房需求, 因而成为人们公认的提高管理水平和服务质量的里程碑。

后来, 香港政府结合香港的实际情况将物业管理不断发展, 从公共房屋发展到私人楼宇, 从政府管理发展到专业化物业管理公司。今天, 香港的物业管理以其专业化、社会化、科学化的优质服务, 健全的组织机构, 法制体系和人才培训制度, 在物业管理方面取得了显著的成效。

(二) 香港住宅建设

香港的住宅楼宇一般分为两种: 一种是政府资助兴建的“公共楼宇”, 以优惠价出租或出售给居民; 另一种是私人投资兴建的“私人楼宇”。

1. 公共房屋

公共房屋又叫公共屋村、公屋, 是香港政府出资拨款, 并以低价批地和低息贷款资助, 由香港房屋委员会会员兴建, 用于出租给符合《轮候公屋登记册》收入限额的低收入者的住宅群体。一个标准的公共房屋约有 6000 户住户。

促使香港政府兴建公共房屋的动因是一场大火。1953 年圣诞前夕, 石硤尾木屋区大火造成 5 万多人无家可归, 于是香港政府在 1954 年初开始赶建简单的房屋来安置灾民, 这是香港政府提供公营房屋的开始。为了管理这些给灾民居住的房屋, 香港政府当时从英国聘请了物业管理专家来香港加入政府公务员的行列, 这就是香港的早期物业管理。

公共房屋的分配是由房屋委员会统一负责的, 一部分人申请登记轮候的办法, 另一部分人由房屋委员会按不同情况进行分配。

香港的公屋建设的出发点是福利性的, 从修建到低租金, 政府每年都要以财政拨款的形式提供巨大的资助。总之, 香港政府修建的公屋是租给低收入市民居住的廉价房屋, 所有权归政府。这是香港政府致力于解决香港市民困难的一项重要措施。

2. 居屋

从 1977 年开始, 香港政府推行“居者有其屋”计划, 采取以房屋委员会建房为主, 吸收私人资金参与建设的办法, 加速公共屋村的建设, 并改变以往只租不售的局面。居屋的销售对象是那些在香港有永久居住权的中下收入阶层和公屋

租户，以满足他们自置居所的需求。

3. 私人房屋

20 世纪 80 年代以来，多数港人已得到基本的固定居所，随着收入水平的提高，很多人愿意购买一套较为体面的住宅，于是香港政府调整了房屋政策。1988 年 4 月，香港政府提出了“长远房屋策略”，将政策的重点转向以提供优惠贷款方式，帮助居民购买私人机构兴建的楼宇，逐步减少政府在供应住房方面的作用，更多地发挥私人机构的积极性。目前，香港已有一半人口居住在私人楼宇中。

(三) 香港物业管理组织机构

1. 房屋委员会

香港房屋委员会于 1973 年 4 月根据香港法例 283 章条例而成立。它由多个官方机构先后演变而成，负责就房屋事宜向政府提供意见，统筹所有公共房屋事务，并负责规划、兴建及管理各类公营房屋与附属设备设施。

房委会有 21 名非公职人员，他们分别来自社会各阶层，均在社会服务方面具有丰富经验或具有某种行业的专业知识。此外，还有四名公职委员，分别代表与房屋事务有关的政府部门。全部委员均由行政长官委任，每次任期 2 年。主席由非公职委员出任，副主席是房屋署署长（公职人员）。

房屋委员会是监督管理“居屋”物业的物业管理公司。香港房屋管理组织机构如 1-1 所示。

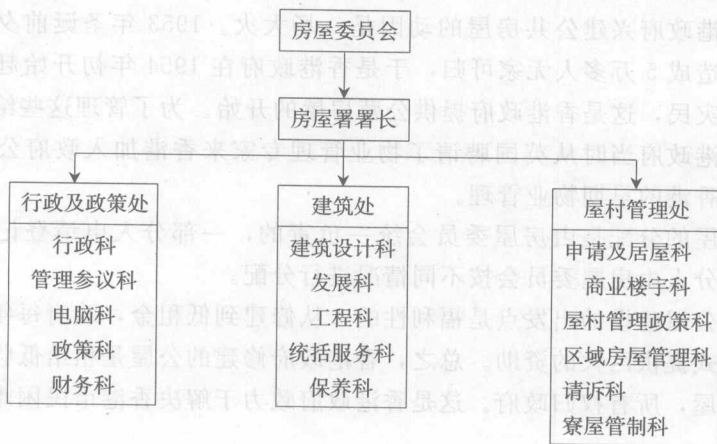


图 1-1 香港房屋管理组织结构

2. 房屋署

香港房屋署是政府机关，也是香港房屋委员会的执行部门，主要是为香港房

屋委员会管理公屋、商场、工业大厦及“居者有其屋”的屋苑，负责执行房屋委员会的决策。房屋署机构庞大，1987年就有55万余公屋单位，5.7万余居屋单位，2万余工业单位，员工1.2万名。

3. 香港房屋协会

香港房屋协会是1948年在香港政府支持下创建的一个群众性团体，其宗旨在于解决战后初期香港住房极度短缺问题。1951年香港政府通过《香港房屋协会注册成立条例》，香港房屋协会便成了一个法定团体。

现在的香港房屋协会已成为一个自负盈亏，行政上完全独立的非牟利机构，其经营盈余全部回投于建造更多的住宅，为香港市民提供更多的居所。房屋协会由执行总干事负责，下设若干高级助理总干事，分别负责房屋发展、工程管理、屋村及物业管理、财政及行政管理等事项。具体事项由各自秘书和助理总干事执行。

4. 公共屋村管理机构

公共屋村一般由房屋生活会管理，设有公共屋村办事处。该办事处的人员构成有房屋事务经理、副经理、房屋事务主任、事务助理员、技工等，下设总务室和市容整洁队。

5. 多层建筑物业主立案法团

当业主购买多层建筑物的单位时，亦同时拥有该大厦不可分割的业权份数，因此参与该大厦的日常管理是业主的基本权利。在香港，业主通常以业主委员会、业主立案法团和楼宇互助委员会三种形式参与大厦的管理。

业主委员会的任务主要是协助加强各业主与管理者的沟通，并就大厦管理的重要事宜向物业经理提出意见和建议。管理者通常有责任在大厦入伙一年之后召开业主大会，选举产生业主委员会。业主委员会通常不少于5名成员（依大厦单位数而定），包括主席、副主席、秘书等职位，每届任期为3年。此后业主委员会须每年召开一次大会，每次召开大会及讨论内容均须按一定的程序进行，并且所有会议须有详细记录使其保存在一个固定地方可供其他业主查阅。除了每年召开年会以外，还应按管理者的要求随时召开会议。

业主立案法团是私人楼宇自治组织。它由购有私人开发商建设的大厦单元房的业主，依据《多层建筑物（业主法团）条例》规定的条件和程序设立。业主立案法团类似于内地的业主大会，下设的“多层大厦管理委员会”则为业主委员会。业主立案法团的主要职责是通过各业主共同订立一份公共契约，并由管理委员会行使对物业管理的决策权和支配权，可聘请职员进行自我管理，也可聘用物业管理公司实施社会化管理。

对于不够条件成立多层建筑物业主立案法团的楼宇，只要有 20% 的住户同意，就可成立楼宇互助委员会。楼宇互助委员会是群众性组织，由楼宇或大厦住户组成。其成立条件简单，组织灵活，其职责及运作与业主立案法团一样。

6. 香港物业管理公司协会

香港的各大物业管理公司于 1990 年 1 月组成了香港物业管理公司协会有限公司，该会的宗旨及目标如下：

- (1) 建立、改善物业及多层大厦管理的专业水平；
- (2) 向香港政府及有关团体组织提供物业管理方法的专业意见；
- (3) 制定及监管会员的专业守则以保障公众认识的权益；
- (4) 鼓励专业管理公司之间相互合作，提高服务水平；
- (5) 向会员及有意从事物业管理的人提供专业训练；
- (6) 代表各会员参与政府及其他相关团体在物业管理方面的咨询、讨论及研究。

物业管理公司协会制定会员守则，目的是向社会提供高素质的专业物业管理服务及有道德的商业行为。例如，会员必须遵从所有合约的精神，不可承接一些公司本身能力不能应付的合约，不可将客户的保密资料向外透露，遇有利益冲突的问题必须申报。协会亦强调物业管理公司在进行商业竞争时必须符合公平竞争及商业道德的标准，任何会员若违反守则可遭谴责、暂停会籍甚至开除会籍。

(四) 物业管理模式

按照物业管理的不同类型划分，香港的住宅类型包括公共屋村、居屋苑、私人楼宇及临时住房等。不同的物业类型其管理模式也不相同。公共屋村由香港房屋署下设的屋村管理处管理，其部分工作由私人管理公司承担；居屋苑由房屋署下设的办事处管理，其中一部分由物业管理公司管理；私人楼宇大部分由“业主立案法团”及其管理委员会自行管理，其他私人楼宇由物业管理公司管理；临时房屋区由政府下属的物业管理机构管理。

香港政府对各种类房屋的管理主要是通过立法和鼓励业主和租户成立群众性的社会组织进行自主管理。房屋的维护和各种服务主要通过订立合约，由该种类专业公司进行维修和提供社会化服务。

(五) 物业管理内容

香港的物业管理从其管理模式上看，主要由屋村管理处和私营物业管理公司来实施管理。

1. 屋村管理处的物业管理内容

香港的公共屋村都是由香港房屋署屋村管理处负责，日常管理的范围很大，

具体有如下几方面:

(1) 入住管理。房主签署租约后,其家庭中的一位成员应在指定的日期前往屋村办事处领取大门钥匙,同时携带两人身份证及租约,供办事处职员审核。

(2) 住户的装修管理。住户欲想装修住处,加设或改建一些设备,须先填写申请表格,待获得屋村办事处书面允许后方可进行。

(3) 维修保养。房屋一般的轻微损坏,由屋村内的技工修理,复杂的维修则由屋村办事处的保养承办商来负责。

(4) 倾倒垃圾。屋村办事处雇用清洁公司承办清洁工作,除定期清洁公共地方外,每日逐户倾倒垃圾,不另收费。为保持环境卫生,住户要用胶袋或纸袋装载垃圾,放入附有紧密封盖的垃圾桶内,然后放在门外,以便清洁工人每天收集。

(5) 收取租金。房屋事务主任由屋村事务助理员或保卫员陪同,于每月月初按户上门收取。

(6) 终止租约。住户如果欲迁出其住所,应在租约终止前一个月,书面通知屋村的房屋事务经理,将锁、钥匙交回管理该楼宇的房屋事务主任。

2. 私营物业公司的物业管理基本内容

(1) 代聘各级员工管理大厦电梯、公共地方及各个通道的治安。

(2) 负责大厦一般清洁事务。

(3) 保证水电正常供应。

(4) 负责大厦管理费的收取、追讨和诉讼工作。

(5) 发布住户通告,告诫业主应遵照执行的事项。

(6) 处理大厦税务事宜。

(7) 参加或策划任何有关改善大厦福利的活动。

(六) 香港物业管理的有关法规

1. 公共契约

它是由发展商、管理公司和业主签署,规定其相互之间权利、责任、义务关系,作为大厦管理权力来源的具有约束力的合约文件,也是成立立案法团的依据。

公共契约的主要内容有:

(1) 业主权利

a. 租金收益权。

b. 产业自由出售、转让、出租或准许他人使用权。

c. 与其他业主共同使用大厦公用部位及设施权。