

21世纪工程管理系列



21世纪工程管理系列

# 物业管理

## ——理论与实务

nt

P r o j e c t M a n a g e m e n t

(第二版)

■ 李 斌 主编

Project Management

复旦大学出版社

3  
5.2

21世纪工程



21世纪工程管理系列

# 物业管理

## ——理论与实务

Project Management

(第二版)

李斌 主编

Project Management

复旦大学出版社

- [94] 王荷. 经营之道. 北京: 机械工业出版社, 2006
- [95] 王佑辉. 物业管理国际质量标准. 武汉: 华中科技大学出版社, 2004
- [96] 崔琦, 刘翠虹. 智能化小区物业管理研究. 吉林建筑工程学院学报, 2005, 6
- [97] 陆克华. 美国及香港物业管理职业资格制度考察报告. 中国物业管理, 2004, 2
- [98] 周宇. 现代物业管理实务. 北京: 中国经济出版社, 2009
- [99] 滕永健. 物业管理实务. 上海: 华东师范大学出版社, 2009

图书在版编目(CIP)数据

物业管理——理论与实务/李斌主编. —2版. —上海: 复旦大学出版社, 2012. 9

(复旦博学·21世纪工程管理系列)

ISBN 978-7-309-09177-9

I. 物… II. 李… III. 物业管理-高等学校-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 200457 号

物业管理——理论与实务

李斌 主编

责任编辑/罗翔

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编: 200433

网址: fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

门市零售: 86-21-65642857 团体订购: 86-21-65118853

外埠邮购: 86-21-65109143

上海市崇明县裕安印刷厂

开本 787×1092 1/16 印张 24.25 字数 518 千

2012 年 9 月第 2 版第 1 次印刷

印数 1—4 100


ISBN 978-7-309-09177-9/F·1862

定价: 40.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究



A large, faint watermark of the Fudan University seal is centered on the page. The seal is circular and contains the Chinese characters '復旦大學' (Fudan University) in the center, '1905' at the bottom, and '博學切問' (Bo Xue Qie Wen) at the top. There are also two stars on either side of the central text.

“博学而笃志，切问而近思。”

(《论语》)

博晓古今，可立一家之说；  
学贯中西，或成经国之才。

## 主编简介

李斌，博士，副教授，华中科技大学公共管理学院硕士研究生导师，国家注册房地产估价师，国家注册土地估价师。长期从事房地产研究，承担或作为主要参加人进行过多项国家自然科学基金、国家十五科技攻关及省市科研项目，获省市级科技进步奖2次。同时兼任武汉市房地产市场预警预报领导小组成员，湖北省资产评估协会常务理事，武汉市估价师学会常务理事、专家组成员，武汉市土地招投标评定委员会专家，湖北省司法鉴定人协会土地与房地产评估专业委员会委员。目前公开发表相关科技论文30余篇，著书2本。

## 内 容 提 要

《物业管理——理论与实务》第二版根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例（修订版）》、《业主大会和业主委员会指导规则》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、《住宅专项维修资金管理办法》、《物业服务定价成本监审办法（试行）》、《保安服务管理条例》等进行了相关的调整、补充和完善。吸纳了“低碳经济”、“物业承接查验办法”的新思想，增加了物权和建筑物区分所有权理论、低碳物业及其管理、专项维修资金管理、农村住宅物业管理等相关内容。调整了部分概念的描述，适当精炼了第一版的内容，以反映近几年世界先进科技对物业服务行业的影响以及行业发展中新近归纳的理念和规律。

本书的适用对象为普通高等院校经济管理，尤其是土地资源管理类师生。同时也可供相关行业从业人员参考使用。

FOREWORD

前言

近年来,我国物业管理作为一个新兴的服务行业,得到了长足发展。有关的法律法规逐步完善,物业管理市场主体的监管和服务职能不断强化,公平竞争的物业管理市场环境得以营造,业主大会和业主委员会行为有章可循,住宅专项维修资金管理进一步规范,业主与物业服务企业之间的和谐关系和物业管理纠纷调处机制得到高度重视。随着物业管理扩面提质,行业经济发展方式逐步转变,物业管理在和谐社会建设、经济发展、促进就业方面将发挥着越来越重要的作用。

《物业管理——理论与实务》第二版根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》修订版、《业主大会和业主委员会指导规则》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》、《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》、《住宅专项维修资金管理办法》、《物业服务定价成本监审办法(试行)》、《保安服务管理条例》等进行了相关的调整、补充和完善。吸纳了“低碳经济”、“物业承接查验办法”的新思想,增加了物权和建筑物区分所有权理论、低碳物业及其管理、专项维修资金管理、农村住宅物业管理等相关内容。调整了部分概念的描述,适当精炼了第一版的内容,以反映近几年世界先进科技对物业服务行业的影响以及行业发展中新近归纳的理念和规律。

全书由李斌负责组织修编和统稿,华中科技大学的李斌、孙峻博士,湖北工业大学的李进涛博士,湖北大学的姜虹老师承担了第一版自己编写部分的

修编工作,华中农业大学的周晓熙博士修编了第五章和第十章。在修编过程中,参阅了大量的相关文献,修编者从业内人士的真知灼见中深受启发,本书的再版也凝集了各位同仁多年实践的辛勤汗水和冥思苦想的灵光闪现。同时,得到了复旦大学出版社的大力支持和帮助,在此深表感谢之情。

编者

2012年8月



# CONTENTS | 目录

02	学习目标	100
01	第一节 物业管理法律制度概述	100
03	一、我国物业管理的立法	100
02	二、物业管理法律关系	104
00	第二节 业主与业主大会	107
01	一、业主的权利与义务	107
02	二、业主大会的职责及其执行机构	108
03	三、业主委员会的职责及其执行机构	111
04	四、管理规约	113
06	第三节 物业管理服务	114
06	一、物业服务企业质量管理	115
07	二、物业服务合同	116
<b>第一章 物业管理概述</b> 1		
07	学习目标	1
05	第一节 物业与物业管理	1
07	一、物业	1
09	二、物业管理	5
09	第二节 物业管理产生与发展	15
07	一、物业管理的起源	15
08	二、我国物业管理的发展	16
03	三、可资借鉴的先进国家与地区物业管理的发展状况	20
08	第三节 物业管理目标与原则	25
08	一、物业管理的目标	25
08	二、物业管理的基本原则	26
07	第四节 物业管理的基本内容与环节	28
09	一、物业管理的基本内容	28
09	二、物业管理的主要环节	35
02	第五节 物业管理的发展展望	40
02	一、设施管理的发展	41
04	二、智能建筑物业管理	42
04	本章小结	48
08	关键词	48
08	复习思考题	48
08	第二节 物业管理市场的运行机制与供求分析	133
08	一、物业管理市场的运行机制	133
<b>第二章 物业管理基本理论</b> 50		
00	学习目标	50

第一节 现代产权理论 .....	50
一、产权的定义与特征 .....	51
二、产权理论的主要观点 .....	53
三、物权理论 .....	55
第二节 委托-代理理论 .....	60
一、委托-代理的含义 .....	61
二、物业管理的委托-代理关系 .....	62
三、物业管理的委托-代理问题 .....	63
四、物业管理委托-代理问题的解决 .....	64
第三节 公共选择理论 .....	66
一、公共选择基本理论 .....	66
二、物业管理中的公共选择 .....	67
第四节 社区理论 .....	69
一、社区的概念 .....	69
二、社区的要素和功能 .....	70
三、和谐社区建设 .....	72
四、社区管理与物业管理 .....	75
第五节 项目管理理论 .....	76
一、项目管理概述 .....	76
二、物业管理与项目管理的联系 .....	79
三、运用项目管理方法指导物业管理 .....	80
第六节 可持续发展与低碳经济理论 .....	83
一、可持续发展的概念 .....	83
二、物业管理可持续发展的必要性 .....	84
三、物业管理可持续发展的对策 .....	84
四、低碳经济与低碳物业管理 .....	87
第七节 城市管理理论 .....	91
一、城市管理的含义 .....	91
二、城市管理的理论流派 .....	92
三、现代城市管理的特点 .....	92
四、现代城市管理的目标系统 .....	94
五、物业管理与城市管理 .....	94
本章小结 .....	98
关键词 .....	98
复习思考题 .....	98

学习目标 .....	100
第一节 物业管理法律制度概述 .....	100
一、我国物业管理的立法 .....	100
二、物业管理法律关系 .....	104
第二节 业主与业主大会 .....	107
一、业主的权利与义务 .....	107
二、业主大会的职责及其运行机制 .....	108
三、业主委员会的职责及其运行机制 .....	111
四、管理规约 .....	113
第三节 物业管理服务 .....	114
一、物业服务企业资质管理 .....	115
二、物业服务合同 .....	116
三、物业服务收费 .....	118
第四节 物业的使用与维护 .....	120
一、住宅共用部位、共用设施设备的使用与管理 .....	120
二、物业专项维修资金制度 .....	121
第五节 法律责任 .....	122
一、法律责任的概念与种类 .....	122
二、物业管理民事法律责任 .....	122
三、物业管理刑事法律责任 .....	123
四、物业管理行政法律责任 .....	123
本章小结 .....	125
关键词 .....	125
复习思考题 .....	125
<b>第四章 物业管理市场与物业管理委托 .....</b>	<b>127</b>
学习目标 .....	127
第一节 物业管理市场的概念与特征 .....	128
一、物业管理市场的概念 .....	128
二、物业管理市场的特征 .....	130
第二节 物业管理市场的结构体系 .....	131
一、按交易对象划分的物业管理市场 .....	131
二、按交易层次划分的物业管理市场 .....	131
第三节 物业管理市场的运行机制与供求分析 .....	133
一、物业管理市场的运行机制 .....	133
二、物业管理市场的供求分析 .....	135
第四节 物业管理委托 .....	137

001	一、物业管理委托的含义 .....	137
001	二、物业管理委托主体 .....	138
001	三、物业管理委托类型 .....	138
101	四、物业管理委托的内容 .....	139
101	五、物业管理委托的方式 .....	140
101	<b>第五节 物业管理招标投标概述 .....</b>	<b>141</b>
101	一、物业管理招标投标概念 .....	141
111	二、物业管理招标投标的原则和作用 .....	142
111	三、物业管理招标投标的方式 .....	143
111	<b>第六节 物业管理招标投标程序 .....</b>	<b>144</b>
111	一、物业管理招标程序 .....	144
111	二、物业管理投标程序 .....	146
111	三、物业管理开标、评标和中标 .....	148
120	<b>第七节 物业管理招标投标文件的编制 .....</b>	<b>150</b>
120	一、物业管理招标文件的编制 .....	150
121	二、物业管理投标文件的编制 .....	159
122	<b>本章小结 .....</b>	<b>162</b>
122	<b>关键词 .....</b>	<b>163</b>
122	<b>复习思考题 .....</b>	<b>163</b>
122	.....	79
<b>第五章 前期物业管理 .....</b>		<b>164</b>
122	<b>学习目标 .....</b>	<b>164</b>
122	<b>第一节 前期物业管理概述 .....</b>	<b>164</b>
122	一、前期物业管理的概念、特点及必要性 .....	164
122	二、前期物业管理需要注意的问题 .....	166
122	三、前期物业服务合同与前期物业管理服务协议 .....	168
122	四、前期物业管理与早期介入 .....	170
122	五、前期物业管理的主要内容 .....	171
122	<b>第二节 物业的接管验收 .....</b>	<b>173</b>
122	一、物业接管验收的定义 .....	173
122	二、物业接管验收制度 .....	174
122	三、物业接管验收的条件及应提交的材料 .....	175
122	四、物业接管验收的程序 .....	176
122	五、物业接管验收的标准与内容 .....	176
122	六、关于物业接管验收的新问题 .....	179
122	<b>第三节 入伙与装修管理 .....</b>	<b>179</b>
122	一、入伙的含义 .....	179



二、入伙管理的有关手续文件	180
三、装修管理	183
第四节 物业档案资料的管理	185
一、物业档案资料的含义与作用	185
二、物业档案管理的主要环节	186
本章小结	188
关键词	188
复习思考题	189
<b>第六章 房屋维修管理</b>	<b>190</b>
学习目标	190
第一节 房屋维修管理概述	190
一、房屋的基本功能与损坏原因	190
二、房屋维修与维修管理	192
三、物业服务企业房屋维修管理的内容	194
四、房屋维修责任的划分	196
第二节 房屋完损等级评定与危房鉴定	197
一、房屋完损等级评定	197
二、危房鉴定与管理	200
第三节 房屋维修工程	202
一、房屋维修工程的分类	202
二、房屋维修的标准	204
第四节 房屋的日常养护	207
一、房屋日常养护的含义	207
二、房屋日常养护的类型	208
三、房屋日常养护的内容	210
四、房屋日常养护的考核指标	215
本章小结	216
关键词	216
复习思考题	217
<b>第七章 物业设备管理</b>	<b>218</b>
学习目标	218
第一节 物业设备管理概述	218
一、物业设备管理的含义	218
二、物业设备的构成与分类	220
三、物业设备管理的基本内容与要求	222



第二节	给排水设备的管理与维修	229
一、	给排水设备设施的管理内容	229
二、	给排水设备管理机构构成及职责	230
三、	给排水设备设施管理范围的界定	231
四、	给排水设备的验收与检查	231
五、	给排水设备的运行管理	232
六、	给排水设备维修保养管理	233
第三节	供电设备的管理与维修	234
一、	供电设备管理的内容	234
二、	供电设备管理范围的界定	234
三、	物业电气设备的接管验收	235
四、	供电设备的安全管理	236
五、	供电设备设施的运行管理	238
六、	供电设备设施的维修管理	240
七、	避雷设施的管理	241
第四节	供暖设备管理	242
一、	供暖设备管理综述	242
二、	供暖锅炉房的接管及其管理	243
三、	供暖管网的接管及其管理	245
四、	供暖设备运行中异常情况的处理	245
五、	供暖用户管理	247
第五节	电梯设备管理	247
一、	电梯的接管验收	248
二、	电梯的运行管理	248
三、	电梯的安全管理	250
四、	电梯的维修管理	252
本章小结		253
关键词		253
复习思考题		254
<b>第八章</b>	<b>物业服务综合管理</b>	<b>255</b>
学习目标		255
第一节	物业服务综合管理概述	255
一、	物业服务综合管理的概念	255
二、	物业服务综合管理的内容	257
第二节	物业环境与安全管理	259
一、	物业环境管理	260

二、物业安全管理	270
本章小结	275
关键词	275
复习思考题	275
<b>第九章 物业管理的资金管理</b>	<b>277</b>
学习目标	277
第一节 物业管理的资金管理概述	277
一、物业管理中的资金类型	277
二、物业管理资金的筹措	278
三、物业管理资金的使用原则	280
第二节 物业服务费的构成与测算	281
一、物业服务费的含义	281
二、物业服务费的收费原则	281
三、物业服务费的定价形式和计费方式	282
四、物业服务费的构成	284
五、物业服务费的测算	285
第三节 住宅专项维修资金的交存、使用与管理	293
一、住宅专项维修资金的交存	293
二、住宅专项维修资金的使用与监督管理	295
第四节 物业服务企业的财务管理	298
一、物业服务企业财务管理的含义与内容	298
二、有关物业服务企业财务管理的规定	299
三、《财务管理规定》的适用范围	300
四、代管基金的概念及管理	300
五、成本和费用	301
六、营业收入及利润	302
本章小结	305
关键词	305
复习思考题	305
<b>第十章 分类型物业管理</b>	<b>307</b>
学习目标	307
第一节 住宅小区的物业管理	307
一、住宅小区的涵义、特点及功能	307
二、住宅小区物业管理的服务特点	309
三、住宅小区物业管理的内容	310

四、住宅小区的低碳物业管理 .....	312
五、农村住宅物业管理的特殊性及其发展 .....	313
第二节 写字楼物业管理 .....	315
一、写字楼的含义、分类及特点 .....	315
二、写字楼物业管理的服务特点 .....	317
三、写字楼物业管理的内容 .....	318
第三节 商业物业管理 .....	319
一、商业物业的含义、分类及特点 .....	319
二、商业物业管理的特点 .....	321
三、商业物业管理的内容 .....	322
本章小结 .....	323
关键词 .....	323
复习思考题 .....	324
<b>第十一章 物业管理资源经营 .....</b>	<b>325</b>
学习目标 .....	325
第一节 物业管理资源的内涵 .....	325
一、物业管理资源经营的原则 .....	326
二、物业管理资源经营的类别 .....	326
第二节 物业服务企业资源的经营 .....	327
一、物业服务企业的资源 .....	327
二、物业管理技术服务 .....	328
三、物业管理品牌资源经营 .....	330
四、物业管理人力资源经营 .....	333
五、物业管理信息资源的经营 .....	334
第三节 物业资源经营 .....	337
一、物业资源经营的理解 .....	337
二、物业资源的经营原则及途径 .....	338
三、停车场的服务经营 .....	339
四、会所经营 .....	340
五、社区广告经营 .....	341
六、其他物业资源的经营 .....	341
七、物业资源经营的注意事项 .....	342
第四节 业主资源经营 .....	343
一、业主资源 .....	343
二、业主资源经营的方式 .....	344
三、社区商业经营 .....	345

四、物业的租赁和代售 .....	348
五、业主的动产及无形资产资源的经营 .....	353
第五节 物业管理文化资源经营 .....	353
一、物业管理文化资源经营程序与方法 .....	354
二、物业管理教育培训资源的经营 .....	355
三、物业管理媒体经营 .....	356
第六节 物业服务企业资本经营 .....	357
一、物业服务企业理财 .....	358
二、物业管理资金经营 .....	366
三、物业服务企业扩张 .....	366
本章小结 .....	369
关键词 .....	369
复习思考题 .....	370

<b>参考文献</b> .....	<b>371</b>
-------------------	------------

## 第一节 物业与物业管理

### 一、物业

“物业”一词古已有之,系中国之“国粹”,非“外来语”。汉语中的“物”、“业”二字是多义词。“物”主要有两种含义:一是指存在体,即由自然生成或人工形成、占有一定空间、可被人感触的有形体和客观存在体;二是指“我”之外的人、物或环境,即特定主体以外的周围客体。“业”也主要有两种含义:一是指人们所从事劳动的社会政治经济部门或需付出劳动的岗位,如工业、就业;二是指归属于一主体所有的体力劳动和智力劳动的成果,即财产,如家业。宋朝李纲的奏章中有“在京有物业者,仍令各进家款以助国用,崇平,旅行归还”之议;元朝石子章《竹坞听琴·楔子》中有“这一纸文书将我那家私里外田产物业,你都与我记者”之文;中国近代史资料丛刊《辛亥革命·洪全福起义档案》中亦有“教堂教民物业”之称谓。

当今物业管理中之通行的“物业”概念则译自英语 property 或 estate,由中国香港地区传入中国大陆的沿海和内地。国内这两个英文概念有时存在着误用的现象,因此有必要对此作一个析。

property 一词的意思为财产或财产权,既包括有形财产、财产权,如土地、房屋、货