

21

SHIJI GAOZHIGAOZHUAN WUYEGUANLI ZHUYANLI XUEJIBENCAI
世纪高职高专物业管理专业系列教材



物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

- 主 编 蒋贵国 张 果
- 副主编 何 伟 胡家忠 卜珺琳



华中科技大学出版社

[http:// www.hustp.com](http://www.hustp.com)

21世纪高职高专物业管理专业系列教材



物业管理实务

(学大高职高专) 学大高职高专

◎主 编 蒋贵国 (四川师范大学)

张 果 (四川师范大学)

◎副主编 何 伟 (四川师范大学)

胡家忠 (湖北三峡职业技术学院)

卜珺琳 (浙江育英职业技术学院)

◎编 者 (以姓氏笔画为序)

文 军 (湖北三峡职业技术学院)

陈 兰 (四川师范大学)

张晓霞 (成都大学)

韩江萍 (湖北三峡职业技术学院)

(学大高职高专) 学大高职高专

(学大高职高专) 学大高职高专

(学大高职高专) 学大高职高专

(学大高职高专) 学大高职高专

(学大高职高专) 学大高职高专

(学大高职高专) 学大高职高专

(学大高职高专) 学大高职高专

(学大高职高专) 学大高职高专

华中科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/蒋贵国 张 果 主编
武汉:华中科技大学出版社,2006年1月
ISBN 7-5609-3587-7

I. 物…

II. 邓…

III. 物业管理-基本知识

IV. F293.33

物业管理实务

蒋贵国 张 果 主编

策划编辑:周小方

责任编辑:苏克超

责任校对:刘 竣

封面设计:刘 卉

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:湖北新华印务有限公司

开本:787×960 1/16

印张:13.75

字数:223 000

版次:2006年1月第1版

印次:2006年1月第1次印刷

定价:19.80元

ISBN 7-5609-3587-7/F·293

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

21世纪高职高专物业管理专业系列教材

编委会

主 编: 高炳华 (华中师范大学)

副主编: 蒋贵国 (四川师范大学)

胡运金 (广西大学)

胡 彦 (湖北经济学院)

编 委: (以姓氏笔画为序)

刘文新 (广东白云学院)

何小雄 (广东白云学院)

何 伟 (四川师范大学)

张 果 (四川师范大学)

吴建华 (湖北经济学院)

张晓华 (广州市广播电视大学)

陈淑云 (华中师范大学)

杨群祥 (广东农工商职业技术学院)

巢来春 (浙江育英职业技术学院)

蒋秋霞 (浙江育英职业技术学院)

黎洁梅 (武汉职业技术学院)

朱 权 (广东白云学院)

张 艺 (浙江育英职业技术学院)

李训贵 (广州城市职业学院)

张定文 (武汉职业技术学院)

李述容 (湖北三峡职业技术学院)

辛晓娜 (山东物业管理专修学院)

杨 志 (广东农工商职业技术学院)

袁永华 (湖北三峡职业技术学院)

袁耀林 (四川师范大学)

熊学忠 (武汉职业技术学院)

魏晓安 (广州大学)

内 容 提 要

本书从物业管理者的角度出发,通过论述物业管理基础、物业管理公司内部管理实务、物业前期管理、物业管理合同与制度、物业管理服务实务、物业租赁管理、分类物业管理实务、物业管理与社区建设、物业综合经营服务等内容,使读者系统地了解物业管理企业运作的全过程。

本书在内容、难易程度、教学课时安排等方面都考虑了高职高专教学的需要,力求将理论融于实际,并附有大量法规和 workflows,突出了可操作性,可为物业管理从业人员、业主与物业使用者,以及相关专业师生、理论研究人员提供参考。

随着房地产业的快速发展和住宅消费观念的不断更新,人们对物业管理的要求越来越高,期望值越来越大。然而,我国物业管理无论是理论建设还是实践探索,都远远滞后于城市的建设与发展。特别是在实际运作中,由于现代新型建筑材料的应用,环保建筑、生态建筑、信息建筑、智能建筑的产生,更在发展水平上拉开了现代城市建筑与物业管理的差距。如何规范物业管理市场,规范物业管理运作程序,力求物业管理观念创新、经营创新和管理创新,使物业管理市场化、规模化、专业化、信息化、规范化和科学化,这不仅成为业内同仁,而且已经成为社会有识之士的共识。

物业管理作为一种新兴服务行业,目前尚未建立起完善的行业管理标准和从业人员行为规范,从业人员素质良莠不齐。一些物业管理公司忽视从业人员的职业教育,使得物业管理的服务观念不强,管理水平不高,服务质量不好,甚至摆不正服务与被服务的关系,使产权人、使用人的应有地位得不到尊重,利益得不到保障,其严重制约着我国物业管理行业的健康发展。同时,物业管理又是一个劳动密集型行业,可以吸纳大量的劳动力就业,但是,从事物业管理的人员必须是懂管理、会经营、通技术、精技术的专业人才。因此,开展致力于物业管理专业教育和物业管理从业人员的技能培训工作是十分必要的。华中科技大学出版社推出的“21世纪高职高专物业管理专业系列教材”,无疑为物业管理专业教育和物业管理从业人员技能培训工作的实施发挥了积极的推动作用。

华中师范大学、四川师范大学、广西大学、广州大学、湖北经济学院、广州市广播电视大学、广州城市职业学院、广东白云学院、武汉职业技术学院、湖北三峡职业技术学院、浙江育英职业技术学院等主编院校组织有关学者和专家,编写了“21世纪高职高专物业管理专业系列教材”。该系列教材包括:《物业管理法规》、《物业管理概论》、《物业管理实务》、《房地产估价》、《房地产开发经营》、《物业管理企业财务会计》、《建筑识图与房屋构造》、《房屋维修技术与预算》、《物业设备管理》和《物业智能化管理》。这套系列教材对各部门课程的基本理论、基本知识、基本方法和基本技能做了深入浅出的阐述,并力求全面系统、理论与实际相结合,体现了较强的实用性和可操作性特点。该套系列教材不仅是高职高专物业管理专业教材,也是物业管理从业人员岗前培训和继续教育的重要读物。

前

言

Foreword

本书作为“21世纪高职高专物业管理专业系列教材”之一,是供高职房地产经营管理类专业,特别是物业管理专业作为基础理论课的教材而用。由于高职高专教育的课程教学有其特殊性,现有的不少教材大都难以完全适用,因此需要在内容程度、教学课时上都适合目前需要的教材,这便是本书的编写宗旨。

本书从物业管理者的角度出发,通过论述物业管理基础、物业管理公司内部管理实务、物业前期管理、物业管理合同与制度、物业管理服务实务、物业租赁管理、分类物业管理实务、物业管理与社区建设、物业综合经营服务等内容,使读者系统地了解物业管理企业运作的全过程。

同时,本书结合物业管理的现状与发展趋势,力求将理论融于实际,并附有大量法规和工作流程,突出了可操作性,可为物业管理从业人员、业主与物业使用者,以及相关专业师生、理论研究人员提供参考。

另外,现有的有关物业管理方面的专著、教材等为我们编写本书提供了丰富的参考资料,未及在书中一一注明,特附参考文献于后,并向相关作者表示感谢。

本书由四川师范大学何伟编写第一章,四川师范大学张果、陈兰编写第二章,四川师范大学蒋贵国编写第三章、第七章,四川师范大学蒋贵国、成都大学张晓霞编写第十章,浙江育英职业技术学院卜珺琳编写第四章和第五章,湖北三峡职业技术学院文军编写第六章,湖北三峡职业技术学院胡家忠编写第八章,湖北三峡职业技术学院韩江萍编写第九章,全书由蒋贵国统稿。

由于我国物业管理行业的迅速发展,加之作者水平所限,书中难免有不足之处,还望读者朋友批评指正。

作 者

2005年12月28日

目 录

CONTENTS

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业与物业管理	(1)
一、物业的含义及其性质	(1)
二、物业与物业区域的类型	(2)
三、物业经营与物业管理	(3)
第二节 物业管理的类型和内容	(5)
第三节 物业管理的职能与作用	(8)
一、物业管理的五种职能	(8)
二、物业管理的地位和作用	(10)
本章综合思考题	(12)
第二章 物业管理机构的设置	(13)
第一节 物业管理公司	(13)
一、物业管理公司的分类	(13)
二、物业管理公司的资质条件及审批	(15)
三、物业管理公司资质等级的评审	(17)
四、物业管理公司的权利和义务	(18)
第二节 业主管理委员会与业主(代表)大会	(20)
一、业主管理委员会的产生和构成	(20)
二、业主管理委员会的权利与义务	(21)
三、业主管理委员会的运作	(22)
四、业主(代表)大会	(23)
第三节 物业管理公司与业主管理委员会的关系	(24)
一、法律关系	(24)
二、工作关系	(25)
本章综合思考题	(26)
第三章 物业管理公司内部管理实务	(27)
第一节 物业管理公司的组建	(27)

一、物业管理公司的概念	(27)
二、物业管理公司建立的步骤	(27)
第二节 物业管理公司内部机构设置	(29)
一、物业管理公司机构设置的原则	(29)
二、物业管理公司的组织类型	(30)
三、物业管理公司的主要职能机构	(30)
第三节 物业管理员工的培训	(31)
一、培训意义	(32)
二、培训工作的原则	(32)
三、员工培训的内容	(33)
第四节 物业管理资金的运作和财务管理	(35)
一、物业管理资金的来源与分类	(35)
二、物业管理资金的主要用途	(37)
三、物业管理服务费的构成与测算方法	(38)
四、物业管理公司的财务管理	(40)
第五节 物业管理公司的 CI 设计	(43)
一、CI 设计的含义	(43)
二、CI 设计的原则	(44)
三、CI 设计的程序	(44)
四、物业管理公司 CI 设计的主要内容	(45)
第六节 物业管理的招标与投标	(46)
一、物业管理招标的意义、原则和特点	(46)
二、物业管理招标方式、程序和内容	(49)
三、物业管理投标程序和方法	(52)
本章综合思考题	(55)
第四章 前期物业管理	(56)
第一节 物业管理早期介入	(56)
一、物业管理的早期介入	(56)
二、前期物业管理	(58)
第二节 物业接管验收	(60)
一、物业接管验收概述	(60)
二、物业接管验收标准作业规程	(63)
三、接管验收遗留问题的处理	(65)
第三节 业主入住	(66)

一、业主入住的准备工作	(66)
二、业主入住的手续文件	(66)
第四节 物业装修管理	(71)
一、报批程序	(71)
二、装修管理要求	(71)
三、押金及保证金	(72)
四、违规责任	(72)
五、管理权限	(72)
第五节 档案资料的建立	(73)
一、物业档案概述	(73)
二、物业档案的组成	(73)
本章综合思考题	(74)
第五章 物业管理合同与制度	(75)
第一节 物业管理合同	(75)
一、物业管理合同的内涵	(75)
二、物业管理合同的特征	(75)
三、物业管理合同的主要类型	(76)
四、物业管理合同的主要条款	(76)
第二节 业主公约	(78)
一、业主公约概述	(78)
二、业主公约的内容	(79)
第三节 物业管理制度	(87)
一、物业管理制度概述	(87)
二、物业管理制度的制定	(88)
本章综合思考题	(92)
第六章 物业管理服务实务	(93)
第一节 房屋维修与养护管理	(93)
一、房屋维修与养护的含义和作用	(93)
二、房屋维修和养护的原则	(95)
三、房屋安全与质量管理	(96)
四、房屋的日常养护	(98)
第二节 物业设备维修与管理	(99)
一、物业设备的概念及分类	(99)
二、物业设备管理的内容、方式和意义	(100)

三、物业设备的保养与维修	(102)
四、物业设备管理制度	(103)
五、设备和备件管理	(107)
第三节 清洁卫生管理及服务	(107)
一、清洁卫生管理的含义	(108)
二、保洁的范围和方式	(108)
三、保洁管理的具体措施	(109)
四、保洁管理的注意事项	(110)
第四节 环境绿化管理及服务	(110)
一、绿化的作用及意义	(110)
二、绿化的内容	(111)
三、绿化养护管理的具体措施	(111)
第五节 治安保卫管理	(112)
一、治安管理的含义和特点	(112)
二、治安管理的机构设置与职责划分	(113)
三、治安管理的主要内容	(114)
第六节 消防管理及服务	(116)
第七节 车辆交通管理及服务	(120)
本章综合思考题	(123)
第七章 物业租赁管理	(124)
第一节 物业租赁概述	(124)
一、物业租赁的定义	(124)
二、房屋租赁的法律特征	(125)
三、物业租赁的分类	(125)
四、物业租金	(126)
五、物业租赁登记	(126)
第二节 租约管理	(127)
一、租约的含义及法律特征	(127)
二、租有权的概念	(128)
三、租约的类型	(128)
四、有效租约的基本条款	(129)
五、租赁双方的权利和义务	(134)
第三节 租赁营销管理	(134)
一、营销原则	(134)

二、营销活动	(135)
三、谈判和签约	(136)
本章综合思考题	(141)
第八章 分类物业管理实务	(142)
第一节 住宅小区的物业管理	(142)
一、住宅小区概述	(142)
二、住宅小区物业管理的目标和内容	(144)
三、住宅小区物业管理的要求	(145)
第二节 别墅的物业管理	(148)
一、别墅的含义	(148)
二、别墅小区的特点	(148)
三、别墅物业管理服务的特点与要求	(149)
第三节 高层楼宇的物业管理	(151)
一、高层楼宇的特点	(151)
二、高层住宅楼的特点	(151)
三、高层住宅楼宇物业管理的特点	(152)
第四节 写字楼的物业管理服务	(154)
一、写字楼概述	(154)
二、写字楼的物业管理	(155)
第五节 商业楼宇的物业管理	(159)
一、商业楼宇的类型和特点	(159)
二、商业楼宇物业管理的内容	(160)
第六节 工业厂房及仓库的物业管理	(161)
一、工业厂房的概念	(161)
二、工业厂房物业管理的特点	(162)
三、工业厂房物业管理的内容	(162)
第七节 智能建筑的管理与服务	(164)
一、智能建筑概述	(164)
二、智能化建筑物业管理的要求	(166)
本章综合思考题	(167)
第九章 物业管理与社区管理	(168)
第一节 社区建设	(168)
一、社区的含义与特征	(168)
二、社区建设概述	(170)

三、社区建设的主体	(172)
四、社区建设的基本原则	(173)
五、社区建设的主要目标	(174)
第二节 社区管理与物业管理	(177)
一、社区管理概述	(177)
二、社区管理与物业管理的关系	(182)
第三节 物业管理公共关系	(183)
一、公共关系的含义	(183)
二、物业管理公共关系的具体内容	(185)
本章综合思考题	(188)
第十章 物业综合经营服务	(189)
第一节 代理营销服务	(189)
一、业主放盘	(190)
二、业主填写委托书	(190)
三、对资料的整理分析	(190)
四、做广告,寻找买主,组织看房	(190)
五、确定价格、收取定金	(191)
六、完成过户工作,保存资料	(191)
第二节 代理租赁服务	(191)
一、业主放盘,了解情况	(192)
二、填写物业租赁委托书	(192)
三、寻找客户,洽谈业务	(192)
四、收集准备有关资料文件,签订合同	(193)
五、办理租赁登记手续	(193)
六、完成交接手续	(193)
七、存档备案	(194)
第三节 代理保险服务	(194)
一、物业管理公司取得保险代理人资格	(194)
二、物业管理公司保险代理业务员的培训	(195)
三、核保	(195)
四、保险费的计算、缴纳	(195)
五、保险风险管理	(196)
六、保险理赔	(196)
第四节 代办房地产登记	(197)

一、委托登记应办理的手续	(197)
二、房地产登记应履行的手续	(197)
三、商品房登记程序	(198)
四、物业管理公司代理产权登记的程序	(198)
第五节 协办公证服务	(199)
一、公证程序	(199)
二、公证中可能发生的问题	(201)
三、办理公证的注意事项	(202)
本章综合思考题	(202)
主要参考文献	(203)

第一章

物业管理概述

本章学习要点

物业管理是房地产市场体系的一个重要组成部分,是房地产市场发展到一定程度,为适应广大业主需求而产生的。正因为如此,物业管理一经推出,就显示出旺盛的生命力,在全国范围内得到了普遍响应。各地均结合本地区的特点,进行物业管理理论和实践的探索。本章论述物业管理的概念,物业管理的类型与内容,以及物业管理的职能与作用,目的是使读者对物业管理有一个总体认识和基本了解。

第一节 物业与物业管理

一、物业的含义及其性质

(一) 物业的含义

“物业”一词,最先在广州、深圳一带使用,随着改革开放的发展而在全国普遍使用起来。我国传统使用的房地产、不动产、建筑物等名称现在仍在使用,那么它们与物业这一新名词究竟有什么关联和区别呢?从关联来说,它们都是指房屋、土地、建筑物及其设备和设施一类事物。从区别来说,有以下两个方面。

(1) 使用的范围不同。房地产一般是指这一事物的整体,它包含了房地产的投资、开发、建造、销售、售后管理的全过程,因此往往在宏观上、整体上使用。而物业这一名称往往是指单元性的房地产,并且是在房地产的经营、管理这些过程中经常使用,如物业租赁、物业经营、物业管理等。

(2) 适用的场合不同。建筑物这个名称往往是从工程角度着眼,比如,我们常讲建筑设计、建筑施工,而不讲物业设计、物业施工。物业这个名称是从使用角度着眼,它是指已建成并投入使用的建筑物。不动产则是根据房屋、土地这类财产不可移动的特性而使用于民法之中。

综上所述,物业这个概念可以归纳为:物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及其附属的设备、设施和场地。物业可以是一个建筑群体,如住宅小区、仓储中心,也可以是一个单体建筑,如一幢办公楼或者一座厂房。根据用途及其他标准,物业还可以分成不同的种类,这将在以后章节中阐述。

(二) 物业的特性

一事物的特性是区别该事物与其他事物的依据,只有掌握了物业这一事物的特性才能对这一概念有更深层的了解。物业的特性主要可归纳为以下几个方面。

(1) 固定性。物业都是建筑在土地之上的,由于土地具有不可移动性,因而物业也就固定在它所立足的土地之上,直至灭失为止。物业的这一特性,使它具有不动产的名称;同时,也使得房地产的开发、销售、租赁、管理等一系列经济活动要受到地域的限制,而不像其他商品可以通过运输手段,进行异地交易。

(2) 耐久性。相对于一般物品,物业的使用寿命相当长,短则几十年,长则上百年。人类建造房屋的原始动机是为了安居乐业,坚固耐用自然是首先要考虑的因素。因此房地产的开发、流通过程相对其他商品来说周期较长,人们不可能像更换彩电、冰箱那样轻易地去更换物业。

(3) 特定性。这是物业区别于其他一般商品的重要特性。由于物业具有空间的固定性,这就使得每一个单元性的物业(一幢楼、一间房或者一个小区)所处的空间位置绝不雷同。因此,作为商品来说,物业在交易过程中必须通过合同、契约等手段来明确该物业的特定性质。比如在注明该物业所处的地域、位置、层次、朝向时,必须注明具体是哪一个单元,而不是泛指相同地域、位置、层次、朝向的任意一个单元。

(4) 投资性。物业作为一种耐用消费品,也是较昂贵的商品。在使用过程中,良好的物业管理可以使它保值与增值。从这一角度来说,物业具有投资价值,但物业的保值与增值在很大程度上还要取决于供求关系等市场因素,因而从投资性这点上来说物业同样也有贬值的风险。

二、物业与物业区域的类型

(一) 物业区域的含义

物业区域,简单地说,就是一个相对独立的物业管理区域,这个区域由一种或几种类型的物业所构成,它可以是一栋楼,也可以是若干层次不同的物业。

(二) 物业与物业区域的类型

物业与物业区域从其使用功能上来划分,可分为以下几大类。

(1) 居住型物业。用做居住的物业或物业小区(也可称做住宅小区、住宅群等),可以是多层建筑或高层建筑,也可以是独立式或连体式的花园别墅所组成。

(2) 非居住型物业。除居住用途之外,物业与物业区域的其他使用功能大体可分为:商用办公性质的,如商场、购物中心、办公楼、商务楼等;文教卫生性质的,如影院、剧场、体育场馆、宾馆酒店、度假村、学校、医院等;生产性质的,如厂房、仓储、机场、码头、车站等。

(3) 综合型物业。由居住和非居住型物业混合在一起。这种类型的物业区域,有些是由于城市开发建设过程中规划不周密而造成的,有些则是因其特殊需要而形成的,如学校内有宿舍,同一小区内既有住宅楼又有商务楼。

三、物业经营与物业管理

(一) 物业经营与物业管理的关系

1. 物业经营的含义

“经营”这个词带有筹划的意思,因而物业经营有时被理解为对物业开发、流通及售后管理这一经济活动的全过程谋划决策,有时又着重在流通、消费环节,因而又有“经营管理”之称。从广义上来说,物业经营不仅是指谋划决策或消费流通,它还可以囊括物业开发、流通、售后管理全过程的所有内容。

2. 物业管理是广义物业经营的一个环节

物业管理从商品流通的意义来说,是一种售后服务,因此它既是广义物业经营的一个环节,也是最后一个环节。我们从这一点上来理解物业经营与物业管理的关系,至少有以下两层意义。

(1) 物业管理与物业经营的这种关系告诉我们,物业管理也是一种市场经济行为,我们不能将它与物业经营中的其他环节割裂开来,以传统的行政福利性手段来运作。

(2) 物业管理作为一种售后服务,它对物业的流通消费的促进作用是显而易见的,因而开发商在经营物业时必须重视这一环节,以确保经营全过程的顺利运行。

(二) 物业管理的概念

1. 物业管理的含义

物业管理这个名称同物业一样,是一个新概念,它蕴涵着以下几方面的内容。

(1) 物业管理是通过对物业及其设备、设施的管理来为业主和使用人服务的,因此可以说它管理的对象是物——物业及设备设施等,服务的对象是人。人,可以是自然人,也可以是法人。