

F E N L E I W U Y E G U A N L I

F E N L E I W U Y E G U A N L I

分类 物业管理

F E N L E I W U Y E G U A N L I

谌汉初 著



华东理工大学出版社

EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS



分类物业管理

湛汉初 著



华东理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

分类物业管理/谌汉初著. —上海:华东理工大学出版社, 2005. 9

ISBN 7-5628-1797-9

I. 分... II. 谌... III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 102545 号

分类物业管理

谌汉初 著

责任编辑/李 骁

封面设计/王晓迪

责任校对/许 春

出版发行/华东理工大学出版社

地 址:上海市梅陇路 130 号, 200237

电 话:(021)64250306(营销部)

传 真:(021)64252707

网 址:www.hdlgpress.com.cn

印 刷/江苏省通州市印刷总厂有限公司

开 本/850×1168 1/32

印 张/9.375

字 数/186 千字

版 次/2005 年 9 月第 1 版

印 次/2005 年 9 月第 1 次

印 数/1-4100 册

书 号/ISBN 7-5628-1797-9/C·98

定 价/15.00 元

前 言

所谓“物业”，通常用来指称各类房屋建筑及其附属设备设施，有的还包括周边场地、庭院等。物业因其使用目的、功能、结构、风格等的各不相同，而可划分出许多不同的门类。各种类型的物业，由于是针对各种不同的使用目的，采用不同的结构、材质而设计、建造，供不同的使用者来使用的，因此就会产生一些不同的管理特点和要求。

我们通常所说的物业管理，实际上是一个非常宽泛的概念，除了住宅、写字楼、商场等主要物业类型的管理之外，它还渗透到工业厂房、货柜码头、隧道、桥梁、地铁、轻轨，各类文化、体育、艺术场馆，如美术馆、博物馆、展览馆、科技馆、影剧院，以及医院、学校、教堂、科研院所，甚至墓园、赌场等差不多所有物业类型之中。它的具体工作内容以及管理目标、细节处理等，会由于物业的不同使用目的、不同功能、不同用户对象、不同高度、不同规模、不同结构，甚至不同建造材质、不同建筑风格而有所不同。分析、比较、研究、把握这些不同的特点、要求，从中找出一些规律，对于物业管理工作更好地理解、把握不同的管理对象，事半功倍地做好管理服务工作，具有十分重要的意义。

例如在商场的物业管理中，一般应当遵循的原则是：顾客永远是对的，但在赌场管理中，顾客却永远是错的；在住

宅管理中,永远难免有住户投诉,而在墓园管理中,却永远不会有“住户”投诉。

再如,在住宅项目的管理中,需要注意与所有住户保持良好的沟通协商关系,尽量多地考虑他们的居住利益,主动求得他们的理解与合作,以达到规范服务的目的;而办公楼项目的管理与住宅楼的管理有明显的不同,除了极个别以拆零出售单元为主的办公楼项目外,一般办公楼管理架构中都没有业主委员会的监督机制,因此,租户一般很少参与管理事务,而只是相对被动地接受物业管理企业所提供的管理和服务。至于商铺,其使用情况就更为特殊,它在营业时间内完全处于开放状态,其间有川流不息的各类人员频繁出入,且因其业态的特殊性,至少在保安工作方面就不可能对所有进出人群加以甄别限制,因而也就无法采取随时作出细部处理的即时防范保安模式,而只能是在加强人群宏观控制的前提下,侧重于迅速果断地处理突发事件。

如果细加体会,在其他方面,不同类别物业的管理都会有这样那样的迥异或微殊。例如,由于各类物业的使用性质不同,使得其保养维修的目的、方式和内容也有所区别:住宅项目设备保养维护的目的是要为住户提供一个安全、舒适、便利的居住环境;办公楼项目的设备保养维护是要为其用户提供一个同样安全、舒适和高效率的工作环境;商铺则是要为商户和顾客提供一个安全、舒适、便利的交易场所。这就需要根据不同物业的使用要求,精心制定一套各取所需的完善维修计划。这里所指的定期维修计划是指有计划的日常预防性维修,其目的是为了确保持业设备始终

保持良好的运行状况,避免因其发生意外而对项目的管理目标造成不利影响。本书只是抛砖引玉,从分析比较各类不同物业的类型及其管理特点入手,为读者提供概要且尽可能齐全的物业管理分类比较,旨在帮助物业管理工作者在从事各类不同物业的管理实践中,更好地掌握其不同特点,抓住重点,把主要精力用在关键之处,从而获得更好的成效。

本书对各类物业所作的分类,着重从管理实践的需要出发,分类后得出的各个子项之间难免会有交叉重合。例如“高层物业”中有“消费型物业”、“收益型物业”、“公益型物业”;“消费型物业”中既有“高层物业”、“多层物业”,又有“超高层物业”等,凡此种种,不一而足。但这并不妨碍我们从多种角度对“物业”总体进行分析比较,并在此基础上融会贯通。这种在深入分析基础上达到的对研究对象的总体把握,是那种对研究对象缺乏分析基础的、笼统含混的总体把握所无法比拟的。

鉴于此,笔者在多年从事物业管理教学研究和实际工作的基础上,不揣浅陋地将自己的一些心得体会总结出来,见识难免不够深刻,甚至挂一漏万,但能借此机会求教于同行,或给读者些许启发,则心愿足矣。

作 者

2005年6月,于上海师范大学

目 录

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业管理行业的形成、发展及其成因	(3)
一、物业管理行业的形成与发展	(3)
二、物业管理行业的成因分析	(8)
第二节 物业管理的基本任务和基本法律关系	(11)
一、物业管理的基本任务	(11)
二、物业管理的基本法律关系	(12)
第三节 我国物业管理的基本现状和发展趋势	(14)
一、我国物业管理的基本现状	(14)
二、物业管理行业的发展趋势	(16)
第四节 结论	(19)
一、物业管理行业是社会经济发展的产物	(19)
二、物业管理以提供物业公共服务为基本任务 ...	(19)
三、物业管理行业发展至今仍不平衡	(19)
四、物业管理服务范围日益宽广	(20)
五、物业管理服务形式日益丰富多彩	(20)
六、分类物业管理的研究内容具有一定现实意义	
.....	(20)

第二章 不同使用目的物业的管理内容与特点要求	(21)
第一节 消费型物业的管理内容与特点要求	(23)
一、消费型物业的基本涵义	(23)
二、消费型物业的管理服务内容	(24)
三、消费型物业管理的特点与要求	(28)
第二节 收益型物业的管理内容与特点要求	(28)
一、收益型物业的基本涵义	(28)
二、收益型物业的管理服务内容	(28)
三、收益型物业的管理特点与要求	(38)
第三节 公益型物业的管理内容与特点要求	(45)
一、公益型物业的基本涵义	(45)
二、公益型物业的管理服务内容	(46)
三、公益型物业的管理特点与要求	(47)
第三章 不同高度物业的管理内容与特点要求	(51)
第一节 多层物业的管理内容与特点要求	(54)
一、多层物业的基本涵义	(54)
二、多层物业的管理服务内容	(54)
三、多层物业的管理特点与要求	(54)
第二节 高层物业的管理内容与特点要求	(56)
一、高层物业的基本涵义	(56)
二、高层物业的管理内容	(57)
三、高层物业管理的特点与要求	(57)
第三节 超高层物业的管理内容与特点要求	(58)

一、超高层物业的基本涵义	(58)
二、超高层物业的管理服务内容	(59)
三、超高层物业的管理特点与要求	(59)
第四章 不同用途物业的管理内容与特点要求	(65)
第一节 居住物业的管理内容与特点要求	(67)
一、居住物业的基本涵义	(67)
二、居住物业的管理服务内容	(67)
三、居住物业的管理特点与要求	(69)
四、居住物业的会所的经营管理服务探析	(82)
第二节 办公物业的管理内容与特点要求	(102)
一、办公物业的基本涵义	(102)
二、办公物业的管理服务内容	(103)
三、办公物业的管理特点与要求	(138)
第三节 零售物业的管理内容与特点要求	(156)
一、零售物业(商场)的基本涵义	(156)
二、零售物业的管理服务内容	(157)
三、零售物业的管理特点与要求	(175)
第五章 不同档次物业的管理内容与特点要求	(185)
第一节 低档物业的管理内容与特点要求	(187)
一、低档物业的基本涵义	(187)
二、低档物业的管理服务内容	(188)
三、低档物业的管理特点与要求	(188)
第二节 中档物业的管理内容与特点要求	(189)

一、中档物业的基本涵义	(189)
二、中档物业的管理服务内容	(191)
三、中档物业的管理特点与要求	(191)
第三节 高档物业的管理内容与特点要求	(192)
一、高档物业的基本涵义	(192)
二、高档物业的管理服务内容	(197)
三、高档物业的管理特点与要求	(197)
第四节 豪华物业的管理内容与特点要求	(199)
一、豪华物业的基本涵义	(199)
二、豪华物业的管理服务内容	(201)
三、豪华物业的管理特点与要求	(202)
第六章 不同结构及饰材物业的管理特点与要求	
.....	(205)
第一节 砖混结构物业的管理特点与要求	(207)
一、砖混结构物业的基本涵义	(207)
二、砖混结构物业的管理特点与要求	(207)
第二节 钢混结构物业的管理特点与要求	(210)
一、钢混结构物业的基本涵义	(210)
二、钢混结构物业的管理特点与要求	(211)
第三节 钢结构幕墙玻璃物业的管理特点与要求	
.....	(215)
一、钢结构幕墙玻璃物业概述	(215)
二、钢结构玻璃幕墙物业的管理特点与要求	(218)

第七章 不同规模物业的管理特点与要求 …… (223)

第一节 小型物业的管理特点与要求 …… (225)

一、小型物业的基本涵义 …… (225)

二、小型物业的管理特点与要求 …… (226)

第二节 中型物业的管理特点与要求 …… (232)

一、中型物业的基本涵义 …… (232)

二、中型物业的管理特点与要求 …… (233)

第三节 大型物业的管理特点与要求 …… (237)

一、大型物业的基本涵义 …… (237)

二、大型物业的管理特点与要求 …… (237)

第四节 特大型物业的管理特点与要求 …… (240)

一、特大型物业的基本涵义 …… (240)

二、特大型物业的管理特点与要求 …… (241)

第八章 不同投资模式物业的管理特点与要求 …… (249)

第一节 不同投资模式物业的基本涵义 …… (251)

一、只租不售物业的基本涵义 …… (251)

二、拆零出售物业的基本涵义 …… (251)

第二节 不同投资模式物业的管理特点与利弊 …… (252)

一、只租不售的收益型物业与拆零出售的同类

物业的管理特点比较 …… (252)

二、只租不售的收益型物业与拆零出售的同类

物业的管理利弊比较 …… (255)

第九章 不同外立面造型物业的管理特点与要求	(259)
第一节 外立面整齐规则型物业的管理特点与要求	(261)
一、外立面整齐规则型物业的基本涵义	(261)
二、外立面整齐规则型物业的管理特点与要求	(261)
第二节 外立面不整齐规则型物业的管理特点与要求	(266)
一、外立面不整齐规则型物业概述	(266)
二、外立面不整齐规则型物业的管理特点与要求	(266)
第十章 不同风格物业的管理特点与要求	(269)
第一节 传统欧式风格物业的管理特点与要求	(271)
一、传统欧式风格物业的基本涵义	(271)
二、传统欧式风格物业的管理特点与要求	(274)
第二节 中国古典风格物业的管理特点与要求	(277)
一、中国古典风格物业的基本涵义	(277)
二、中国古典风格物业的管理特点与要求	(283)
后记	(286)

第一章

物业管理概述

- 第一节 物业管理行业的形成、发展及其成因
- 第二节 物业管理的基本任务和基本法律关系
- 第三节 我国物业管理的基本现状和发展趋势
- 第四节 结论

第一节 物业管理行业的形成、发展及其成因

一、物业管理行业的形成与发展

1. 物业管理行业的形成

一般认为,物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国,迄今已有一百四十多年的历史。当时英国正处于高速发展阶段,城市需要大量的劳动力。随着大量人口的涌入,城市原有的房屋与设施已远远无法满足日益增长的人口需要,住房紧张成了当时的一大社会问题,此时一些颇有商业头脑的房地产开发商看准商机,相继修建了一大批简易住宅,以低廉的租金租给城市新移民和一些原来的工人家庭居住。由于这些住宅设施简陋,环境条件很差,人均面积很小,公共部位、共用设施如有损坏也无人问津,导致租户不满,他们往往以拖欠租金的方式来发泄不满。针对这种情况,当时有的业主率先制定出一些管理办法,比如从租金中提取一定比例的资金,专门用于公共部位、共用设施的保养维护,并聘请专人承担房屋的管理职责。此举一经推出,就获得了出人意料的成功。此后这些做法又得到逐步的改进和完善,如成立专门的房屋管理机构,并将管理费与租金分开收取,租金作为业主的收益,管理费则专门用于房屋及其配套设施的保养和维护,以及用作聘用管理人员、维持管理机构运行的经费。这样就使房屋得到了专门的维护,租户也逐步享受到日益完善的服务,于是他们的满意度提高

了,缴纳租金和管理费的积极性大大提高。这不仅有效地改善了人们的居住环境和居住条件,提升了整个社会的文明程度,也使原先彼此对立的业主和租户的关系变得和谐起来。

发生在一百多年前的英国的这场变革,通常被认为是开创了物业管理事业的先河。英国也就被公认为是物业管理的发源地和开山鼻祖。时至今日,英国国内不但推行物业管理制度,而且还成立了英国皇家物业经理协会,其会员遍布世界各地。

2. 物业管理行业的发展

物业管理在英国滥觞伊始,就取得很大成功。此后又陆续推广至欧洲大陆、北美等发达国家和地区,以及英联邦范围内的一些经济较发达的国家和地区。

现代意义上的专业化物业管理,大体形成于 19 世纪末期的美国,当时的美国紧随英国之后迅速崛起,经济发展十分迅速。随着现代建筑技术的不断进步,一幢幢高楼大厦在美国的芝加哥、纽约等大城市拔地而起,这些高层建筑结构复杂、附属设备又多,日常操作运行和维护的工作量很大,这就对管理人员的专业技术提出了更高的要求。加上大厦里面物业用户众多,公共区域、共用设备的权属关系复杂,亟须有一个接受全体业主的委托,代表全体业主利益的专业物业管理机构来处理与物业有关的公共事务。在这样的背景下,一些代表全体业主共同利益的专业物业管理机构应运而生。它们接受业主的委托,为业主提供包括设备的运行、维修、保养在内的大厦管理服务,并获得业主的认

同。随着物业管理机构的日渐增多,物业管理的行业组织也逐渐形成。

美国物业管理行业组织的最初发起人是芝加哥摩天大楼的业主和管理者乔治·A·霍尔特。他为了解决管理工作中遇到的一些问题,与同行进行探讨交流,于是就举办了一个招待宴会,邀请同行人士出席。在这次宴会上,出席者达成共识,决定成立世界上第一个物业管理的行业组织——芝加哥建筑物管理人员组织(Chicago Building Managers Organization,简称CBMO)。

1908年,CBMO举行了第一次全国性会议,宣告该组织正式成立。这次会议共有75名代表出席,以后三年中,CBMO先后在底特律、华盛顿和克利夫兰举行年会,并推动成立了第一个全美业主组织——建筑物业主组织(Building Owners Organization,简称BOO)。CBMO和BOO成立后,开展了许多积极的工作,推动了美国物业管理行业的迅速发展,在这两个组织的基础上,美国又成立了建筑物业主与管理人员协会(Building Owners and Managers Association,简称BOMA)。这是一个地方性和区域性组织的全国联盟,代表业主、房东在物业管理关系中的利益。在这个组织中,业主和管理人经常在一起交流沟通,促进了双方的相互理解和相互协作,从而使美国的物业管理行业水平上升到一个新台阶。

在亚洲,日本、中国的香港、新加坡等经济比较发达的国家和地区的物业管理起步较早。如香港的专业化物业管理模式源自英国,并根据香港本地的实际情况有所发展。