

物业管理

● 季如进/主编

「房地产经营管理丛书」



/// 首都经济贸易大学出版社

「房地产经营管理丛书」

物业管理

◎ 季如进 / 主编

 首都经济贸易大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理/季如进主编. —北京:首都经济贸易大学出版社, 2004. 10
(房地产经营管理丛书)

ISBN 7-5638-0931-7

I. 物… II. 季… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 091349 号

物业管理

季如进 主编

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

E-mail publish @ cueb. edu. cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京泰锐印刷有限责任公司

开 本 787 毫米×960 毫米 1/16

字 数 341 千字

印 张 21.5

版 次 2004 年 10 月第 1 版 第 1 次印刷

印 数 1~6 000

书 号 ISBN 7-5638-0931-7/F·519

定 价 28.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

序

房地产,是一种稀缺的资源、重要的生产要素(如土地、厂房)和基本的生活资料(如住宅),是一种人们十分重视、十分珍惜的财产。在市场经济中,房地产还是一种商品,成为良好的投资对象。随着经济的发展、社会的进步和人口的增长,人们对房地产的需求会日益增加。由房地产开发、咨询、估价、经纪、物业管理等组成的房地产业,是国民经济的一个重要产业,并已经成为国民经济的支柱产业。

房地产业在我国是一个既古老又年轻的产业。说其古老,是早在3 000多年前的青铜器铭文中,就有关于田地交换和买卖的记载。100多年前,在上海,近代房地产业开始得到迅速发展。说其年轻,是所有这些以旧制度为基础的房地产业,随着中华人民共和国的建立而迅速消失了。本应以新制度的新型房地产业取而代之,却由于理论和认识上的禁锢,迟迟未能实现。直至20世纪80年代,在改革开放的背景下,随着推行房屋商品化政策,改革住房制度和土地使用制度,现代房地产业在我国才开始兴起。

现代房地产业在我国的兴起,虽然是近20多年的事,但其发展迅猛。2003年,全国房地产开发投资首次突破1万亿元。房地产业对国民经济和人民生活的影响日益显著,为世人所瞩目。1992年和1993年,我国曾一度出现“房地产热”,1993年后国家开始实施“宏观调控”,1998年提出把住宅建设培育为新的经济增长点,2003年8月,国务院18号文件将房地产业定位为国民经济的支柱产业。据不完全统计,目前,全国有房地产开发企业约2.7万家,从业人员100多万人;房地产估价机构3 000多家,从业人员10多万人,其中取得房地产估价师执业资格的人员有2万多人;房地产经纪机构约3万家,从业人员30多万人;物业管理企业达2万多家,从业人员200多万人。

随着我国社会主义市场经济的稳步发展,房地产投资活动也日益活

跃,房地产业对拉动经济增长和提高人民生活水平发挥了重要作用。我们相信,在改革开放大潮中崛起的中国房地产业,将在我国社会主义市场经济发展中日益显示出其重要性。但同时我们也不能不承认,房地产是一种特殊的物品,房地产业是一个特殊的产业,从事房地产经营管理需要具备房地产方面的广博的知识、丰富的经验和良好的职业道德,而我国目前的房地产市场尚处在发育阶段,有待进一步规范和完善,人们的房地产投资行为还带有一定的盲目性,高素质的房地产经营管理人才还很缺乏。

为使广大房地产投资者、经营者、管理者充分了解和认识我国的房地产制度,掌握房地产投资、开发、估价、营销、物业管理、金融、会计等方面的知识,避免房地产投资的盲目性,提高房地产专业服务水平,我们曾在1993年编辑出版了《房地产开发经营指南》丛书。该丛书出版后得到了广大读者的欢迎,其中有的书连续重印十几次。鉴于近年来我国房地产业的迅速发展、制度政策环境的重大变化、房地产理论研究的不断深入,我们对原丛书进行了调整与修订,并增加了部分书目,使其更加适应市场与读者的需要。我们希望尽自己所能,为我国房地产业的持续、健康、规范发展作出一份贡献。

现呈现在读者面前的《房地产经营管理》丛书包括《房地产制度》、《房地产经济学》、《房地产投资分析》、《房地产开发》、《房地产估价》、《房地产营销》、《物业管理》、《房地产金融》、《房地产会计》,由中国房地产估价师与房地产经纪人学会、清华大学、中国人民大学、首都经济贸易大学、东北财经大学、中国工商银行、中国信达资产管理公司等单位的专家、学者编写。我们希望这套丛书能对读者有所帮助,能对我国房地产业走向成熟、发达起到积极的作用。

丛书编辑委员会

2004年9月

从1981年3月10日我国内地第一家物业管理公司在深圳成立,到1994年4月建设部33号令《城市新建住宅小区管理办法》的发布,再到2003年6月国务院379号令《物业管理条例》的颁布与实施,物业管理伴随着我国改革开放的历程一路同行,在我国走过了从出现到推广,再到规范发展的成长过程;人们对物业管理也从最初的模糊认识,到半信半疑,直到虽仍不满意,但也离不开了。目前,物业管理已经成为具有相当规模的新兴行业,其市场不断拓宽,实施越来越规范,市场竞争越来越激烈。物业管理已经得到政府、广大人民群众以及社会各界的高度重视和极大关注。

物业管理是与房地产综合开发的生产方式相配套的综合管理,是与随着我国住房制度改革的深化而出现的产权多元化相衔接的统一管理,是与社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、市场化的管理。物业管理建立在物权与人权两个理论基础之上,这两个理论好比铁路的两条铁轨;物业管理有业主和物业管理企业两个实施主体,它们又好比火车的两侧轮子,只有默契配合,物业管理才能发展得更快、更好,载着我们沿着全面加快小康建设的道路走向美好的明天。

物业管理在我国的出现不是偶然的。改革开放以来,神州大地经历了,并正在经历着社会转型、体制转轨、企业转制、观念转变的巨大变化。这一时期是以社会主义市场经济体制的全面建立和完善为其时代特征的。市场经济是个大学校,我们每一个人都在这个大学学校里自觉或不自觉地学习。从这个角度来看,在物业管理的发展过程中,目前出现的各类问题、矛盾和纠纷就不难理解了。

多年来,由于政府部门的重视和引导、广大人民群众的积极参与、物业管理企业的努力探索,共同促进了对物业管理理论的研究、对物业管理本质的认识和在实践中的探索。作者有幸参与了这一过程,并在多年的教

学、研究与实践中有了一些心得,历时数载,写就此书,希望能在促进全面、正确理解和认识物业管理,推动物业管理健康、规范、可持续发展方面起到些许作用。

本书的编写力求突出理论与实践的统一。一方面,注重从理论上剖析物业管理的本质,强调这一新兴行业的个性特征,如物业管理区别于一般服务行业的特性,业主的三个层次和业主应具备的三种意识,物业管理企业区别于一般企业的特点,物业服务合同与一般委托合同的差异,物业管理招投标与通常招投标的区别等;另一方面,强调物业管理实施过程中的可操作性,即各环节的操作要点,如物业服务合同的分类与签订要点,业主大会、业主委员会的议事程序和注意事项,物业管理招、投、评标的要点,物业接管验收的要点,物业服务收费包干制与酬金制的区别及测算要点等。

全书由季如进主编并统稿,在编写过程中,清华大学房地产研究所的同事和研究生们给予了多方支持,参与编写的人员有:李平(第一、十章),阮小健(第二章),李菁(第四、五、九章),吴公樑(第六章),李昂(第七、八、十二章),沈悦(第十一章)。北京建工学院的郭立副教授参与了全书大纲的讨论,并编写了第三章。

作 者

2004 年 9 月

目 录

物 业 管 理

C O N T E N T S

第一章 物业管理概论	1
第一节 物业管理基本概念	1
第二节 物业管理的产生和发展	10
第三节 物业管理的基本内容	14
第四节 物业管理的主要环节	18
第五节 物业管理与社区管理	23
第二章 业主	27
第一节 业主与使用人	27
第二节 业主大会	32
第三节 业主委员会	37
第四节 业主公约和业主大会议事规则	41
第三章 物业管理企业	45
第一节 物业管理企业的设立与资质	45
第二节 物业管理企业的机构设置与组织形式	51
第三节 物业管理人员的素质要求与员工培训	56
第四节 物业管理企业的自身建设	65

第四章 物业管理的委托与招投标	76
第一节 物业管理的委托	76
第二节 物业管理招投标概述	79
第三节 物业管理招投标的分类及其要点	84
第四节 物业管理招投标程序及其要点	87
第五章 物业服务合同	96
第一节 物业服务合同概述	96
第二节 物业服务合同的分类	100
第三节 物业服务合同签订要点	105
第四节 物业服务合同的变更与解除	109
第五节 物业管理企业的续聘与解聘	110
第六章 前期物业管理	112
第一节 前期物业管理概述	112
第二节 物业管理的早期介入	114
第三节 物业的接管验收	119
第四节 楼宇入伙	128
第五节 物业的装修管理	132
第七章 房屋修缮管理	137
第一节 房屋修缮管理概述	137
第二节 房屋完损等级评定与危房鉴定	144
第三节 房屋修缮工程	149
第四节 房屋的日常养护	153
第八章 物业设备管理	157
第一节 物业设备管理概述	157
第二节 给排水设备的管理与维修	171
第三节 供暖设备管理	174
第四节 供电设备的管理与维修	179
第五节 电梯设备管理	182

第六节 智能设备管理	186
第九章 物业综合管理	189
第一节 物业综合管理概述	189
第二节 物业的环境管理	191
第三节 物业的安全管理	197
第四节 物业的风险管理与保险	210
第十章 物业管理经费与财务管理	219
第一节 物业管理经费的来源	219
第二节 物业服务费的构成与测算	222
第三节 维修基金的筹集、使用与管理	235
第四节 收益性物业的物业服务费构成与测算	238
第五节 物业管理企业的财务管理	242
第十一章 物业信息管理	251
第一节 物业信息概述	251
第二节 物业档案资料管理	254
第三节 物业管理信息系统	259
第十二章 居住物业的物业管理	269
第一节 居住物业的含义及特点	269
第二节 居住物业管理综述	271
第三节 住宅小区的物业管理	273
第十三章 非居住物业的物业管理	279
第一节 收益性物业管理概述	279
第二节 写字楼物业的管理	284
第三节 公共商业物业的管理	292
第四节 工业物业的管理	304
第五节 特种物业的管理	307

附录 1: 业主临时公约(示范文本)	309
附录 2: 前期物业服务合同(示范文本)	315
附录 3: 物业管理委托合同(示范文本)	326

第一章 物业管理概论

物 业 管 理

第一节 物业管理基本概念

一、物业与物业管理基本概念

(一) 物业

1. 物业的含义。“物业”一词是由英文“Estate”或“Property”翻译而来的,其含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等,它是一个广义的范畴。从物业管理的角度来说,物业是物业管理的物质对象,是指各类房屋及其附属的设备、设施和相关场地。各类房屋可以是建筑群,如住宅小区、工业小区,也可以是单体建筑,如一幢高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦、宾馆、停车场等。同时,物业也是单元房地产的称谓,如一个住宅单元。同一宗物业,往往分属一个或多个产权所有者。附属的设备、设施和相关场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、干道等。由此可见,一宗物业首先要界定其范围,即产权的界限。

2. 物业的分类。物业可以从不同的角度进行分类,如按建筑结构形式、层数、产权形式等。各国对此没有统一的分类标准,从物业管理的角度出发,根据物业使用功能的不同,物业可以分为以下4类:①居住物业。这是指以居住为主要功能的物业,包括:住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅等。②商业物业。这是指以收益性经营活动为主要功能的物业,包括:综合楼、写字楼、商业中心、酒店、康乐场所等,以及以收益性办公服务为主要功能的其他物业,如办公楼。③工业物业。这是指以生产经营活动为主要

功能的物业,包括:工业厂房、仓库等。④其他用途物业。这是指除上述3项物业以外的其他物业,如车站、机场、医院、学校等。

(二) 物业管理

1. 物业管理的含义。2003年6月8日,国务院颁布的《物业管理条例》第二条指出:物业管理,是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

业主,即物业产权人,指房屋所有权和土地使用权人。值得注意的是,业主可以是个人、集体或国家。物业管理企业,通常称为物业管理公司,是以全面物业管理为主营业务,具有独立法人资格的经济实体。一些从事某些单项服务的公司,如保洁公司、保安公司、绿化公司等属于劳动服务公司而不属于物业管理企业。

2. 物业管理的目的。概括地讲,物业管理的目的是为了保证和发挥物业的使用功能,使其保值增值,达到社会收益和福利的最大化;并为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境;最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长,提高城市的现代文明程度。

我们从以下3个角度进行具体分析,以加深对物业管理目的的认识。

(1)从物的角度讲,通过物业管理,实现物业的保值增值。物业管理的对象首先是物业,没有物业,就没有物业管理。物业管理首先要管理物业、管好物业。房地产作为不动产,是一个国家最主要的自然资源 and 财富载体。对于一个家庭来说,拥有的房产或称物业是其主要或重要的财富。因此,很多国家都把实现物业的保值、增值作为物业管理的最终目的或首要目的,同时,也是业主委托物业管理企业对物业实行统一有效管理的初衷。通过物业管理,确保和延长物业的使用期限,完善和增强物业的使用功能,实现物业的保值和增值,在实现业主利益最大化的同时也实现了社会总体效益和社会福利的最大化。

(2)从人的角度看,通过以人为核心的物业管理,为广大住用人创造良好的生活、工作环境。物业为人所用,物业的产权人、使用人具有多元化的特征。在物业管理的具体实施过程中,其管理服务必须坚持以人为核心,通过开展全方位、多层次、高效率、高质量的管理服务工作,为广大住用人提供并保持整洁、文明、安全、舒适的良好生活、工作环境和秩序,以保障人们生活、工作的正常、有序进行。

(3)从社会的角度看,通过物业管理,促进社区管理和社会的和谐和稳定,提高城市的现代文明程度。城市的基础是社区,每个社区又由众多的居住小区和其他物业组成,因此,从一定意义上讲,物业管理尤其是住宅小区的物业管理,是社区管理和城市管理的基础性工作之一。做好物业管理工作,就能保障和促进社会的和谐和稳定,提高城市管理水平和现代文明程度。

3. 物业管理在房地产开发中的地位和作用。物业管理是房地产开发建设的延续和完善,它既是开发建设的延续,更是开发建设的完善,在房地产产业的整个产业链条中有着不可替代的地位,起着至关重要的作用。

房地产的开发建设最终是为了满足社会 and 人们的需求。房地产开发建设应把握、处理好以下三种关系的基本和谐:

(1)与自然的和谐——天人合一的理念。人在自然界中生存和活动,要想可持续发展,必须处理好人与自然的关系,确保人与自然的和谐。任何房地产开发建设项目,其规划、设计都会考虑到这一原则。但一方面,任何规划、设计都不可能十全十美,总会存在或多或少的不足;另一方面,自然界的不断变化、社会经济的不断发展、科技水平的不断提高,又会对现存的事物提出新的更高的要求,如何适应和满足这些要求,确保人们的生活、工作环境与自然的最大程度的和谐,对建成投入使用的物业而言,就需要通过物业管理来补充和完善。

(2)人与物的和谐——物为人用的原则。任何建筑物的建设目的都是为人们提供居住生活、工作、生产以及经营的场所,即物为人用。这是房地产开发、建设和物业管理必须时刻把握、遵循的重要原则。然而,建筑又是一个遗憾的艺术,在规划、设计、施工中又难免留下这样那样或多或少的不足与缺陷,给日后的使用、管理带来不便。如何在建成物业现有的客观条件下,通过日后的管理来弥补、改善这些不足与缺陷,尽量提高建筑物的品质,更好地保障物为人用,是物业管理的首要任务。其次,物业的使用期限长,随着时间的推移,物业的逐渐损坏、破旧与功能的逐步陈旧不可避免。完善的物业管理,可以使物业始终保持最佳最优的使用状态,满足人们的使用需求。

(3)人与他人的和谐——群体生活、工作的要求。现代社会,是群体社会。无论居住小区,还是写字楼、办公楼,都是很多人聚集的场所。大家在一起共同生活、工作,由于群体内不同人之间各方面的种种差异,必然会给

生活和工作带来各种噪声,产生方方面面的不和谐,妥善处理、协调好这些不和谐,是群体生活、工作的基本前提和要求。

这首先需要有一个共同认可的游戏规则(大至法律、法规,小至业主公约)。其次,需要一个大家认可并委托的“第三者”的参与,即物业管理企业通过受托实施物业管理。从这个意义上讲,物业管理实际上是协调处理公共事物(如共用部位、共用设施设备的维护管理)、公共关系(邻里关系等)、公共行为(如小区内的一些禁止行为等)的一门学问和工作。通过物业管理,最大程度地实现人与他人的和谐,提供群体生活、工作的基本保障,实现群体利益的最大化。

二、物业管理的性质

物业管理是城市管理体制、房地产管理体制的重大改革,是一种与房地产综合开发,与现代化生产方式相配套的综合性管理;是随着住房制度改革推进而出现的产权多元化格局后与之相衔接的统一管理;是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、市场化的管理。按照社会产业部门划分的标准,这种集高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体,寓经营与管理于服务之中的物业管理是一种服务行业,属于第三产业。

社会化、专业化、市场化是物业管理的三个基本特征。

(一)社会化

4 物业管理的社会化指的是摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制,由多个产权单位、产权人通过业主委员会选聘一家物业管理企业;变多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理企业的统一管理,在业主委员会委托授权的范围内集中实施社会化管理,从而克服各自为政、多头管理、相互扯皮、互相推诿的旧体制下的种种弊端,有利于提高整个城市管理的社会化程度,充分发挥住宅小区与各类房屋的综合效益和整体功能,使之实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

物业管理社会化有两个基本含义:一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业管理企业;二是物业管理企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相分离是物业管理社会化的必要前提,现代化大生产的社会专业分工则是实现物业管理社会化的必

要条件。

(二) 专业化

物业管理的专业化,指的是由专业物业管理企业通过合同或契约的签订,按照产权人和使用人的意志与要求去实施专业化管理。因此,物业管理企业必须具备一定的专业资质并达到一定的专业水平。这就要求:有专业的人员配备;有专门的组织机构;有专门的管理工具设备;有科学、规范的管理措施与工作程序;运用现代管理科学和先进的维修养护技术实施专业化的管理。物业管理专业化是现代化大生产专业分工的必然结果。

(三) 市场化

市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营,所提供的商品是劳务,提供的方式是委托,业主通过招投标选聘物业管理企业,由物业管理企业来具体实施。物业管理企业是按照现代企业制度组建并运作,具有明确的经营宗旨和管理章程,实行自主经营、独立核算、自负盈亏,能够独立承担民事和经济法律责任的企业法人。物业管理企业将日常管理工作纳入市场经济运行轨道,推行有偿服务、合理收费,并通过多种经营,使小区及各类房屋和设备的管理走上以业养业、自我发展的道路;向业主和使用人提供劳务和服务,业主和使用人购买并消费这种服务。在这样一种新的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业管理单位,物业管理单位必须靠自己良好的经营和服务才能挤进和占领这个市场。这种通过市场竞争机制和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。委托和有偿是物业管理市场化的集中体现。

5

三、物业管理与传统的房地产管理的区别

物业管理作为城市管理体制的重大改革,与传统的房地产管理相比,从观念上、管理模式上以及管理的内容、广度和深度上都有本质的区别,主要体现在以下四个方面。

(一) 管理体制不同

传统的房地产管理是在计划经济体制下由政府或各部门、企事业单位采用行政手段直接进行的福利型封闭式管理,管理单位是终身制。物业管理则是专业化的企业通过市场由业主选择,并且通过合同方式实行在规定的期限内的聘用制,用经济手段进行社会化管理的有偿服务。即传统的房地

产管理是计划经济体制下的政府行政行为,是福利型的、无偿的;物业管理则是市场经济体制下的企业行为,是经营型的、有偿的。

(二)管理内容不同

传统的房地产管理以单一的收租养房为主要内容,管理内容单一。物业管理则是对房屋设备设施等实行多功能、全方位、综合性经营管理与服务,既管物又服务于人,以对物业有形的“物质”(房屋主体、设备设施等)的管理为基础,以该物业的业主和使用人为核心展开与此相关联的各项服务与管理工作,以人为核心提供精神和物质两方面的服务。物业管理企业通过自身的经营渠道,形成正常的造血功能,以业养业,政府不给补贴,实现资金的良性循环。

(三)所管房屋的产权结构不同

传统的房地产管理,不论是政府还是单位管理的房屋绝大多数是国家或单位所有,是公产,其产权关系单一,使用人仅是承租者而不是产权人。随着住房制度改革的深入和房屋商品化的进程,产权结构发生了根本性变化,国家或单位所占的比重越来越少,已形成国家、单位、公司、个人,包括港、澳、台以及外国人拥有产权的产权多元化格局。

(四)经营机制不同

6 传统的房地产管理是一种福利机制,由管理者按自身的意愿去管理用户,与用户是管理与被管理的关系。用户无法选择管理者,很少有监督权,更谈不上决策权,处于被动地位。物业管理则是市场经营机制,产权人有权选聘物业管理企业,物业管理企业也有权接受或不接受选聘。双方在完全平等的原则下,通过市场竞争双向选择,签订物业管理委托合同,明确各自的权利、义务,产权人和使用人参与重大事项的决策。物业管理企业与产权人和使用人是委托与被委托、服务与被服务的关系。

四、物业管理实施的基本原则

社会化、专业化、市场化的物业管理实施的基本原则是业主自治自律与物业管理企业统一专业化的管理相结合。

随着我国住房制度改革的不断深入和住房商品化进程的加快,房屋产权多元化格局逐步形成,这就要求物业管理体制能适应产权多元化的需要,实行业主自治与物业管理企业专业化管理相结合。在产权结构逐步走