

WUYE GUANLI ZHINAN

物业

管理指南

主 编 孙惠萍 马 聪 冯开东



四川出版集团

四川科学技术出版社

物业管理指南

主 编	孙惠萍	马 聪	冯开东
副主编	丁 波	谭周清	张 俭
编 委	俞 炜	张妹红	彭 莉
	卢敏鸾	王冰河	贺 蓉

江苏工业学院图书馆
藏书章

四川出版集团
四川科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理指南/孙惠萍,马聪,冯开东主编. - 成都:
四川科学技术出版社, 2004.4

ISBN 7-5364-5491-0

I. 物… II. ①孙…②马…③冯… III. 物业管理 - 指南 IV. F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 021236 号

物业管理指南

主 编	孙惠萍 马 聪 冯开东
责任编辑	李宗昌 侯机楠
装帧设计	朱晋蓉
责任校对	杨璐璐 王 勤
责任出版	邓一羽
出版发行	四川出版集团·四川科学技术出版社 成都盐道街3号 邮政编码 610012
开 本	850mm × 1168mm 1/32 印张 10.625 字数 230 千
印 刷	四川五洲彩印有限责任公司
版 次	2004 年 4 月成都第一版
印 次	2004 年 4 月成都第一次印刷
定 价	15.00 元
ISBN 7-5364-5491-0	

■ 版权所有·翻印必究 ■

■ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

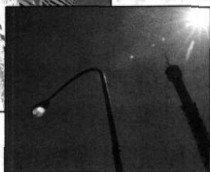
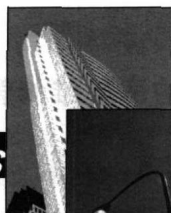
■ 如需购本书,请与本社邮购组联系。

电 话:86671039 86672823

邮政编码/610012



Contents



第一章 物业管理概论

- 1 第一节 物业管理的起源和发展
- 5 第二节 物业管理理论
- 16 第三节 中国物业管理的现状与发展前景
- 33 第四节 国外的物业管理



第二章 物业管理组织

- 46 第一节 物业管理企业
- 63 第二节 业主大会与业主委员会

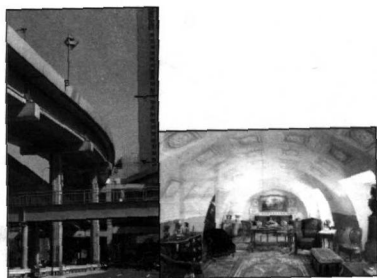


第三章 物业管理的前期介入

- 71 第一节 物业管理的前期介入概述
- 77 第二节 物业的接管验收
- 91 第三节 物业的入住管理
- 103 第四节 物业的装修管理

第四章 物业管理的房屋维修管理

- 108 第一节 房屋维修
- 109 第二节 房屋维修管理
- 137 第三节 房屋完损等级的评定
- 139 第四节 房屋的日常维修养护



第五章 物业管理的设备设施管理

- 150 第一节 岗位制度
- 156 第二节 管理制度
- 164 第三节 设备档案管理
- 165 第四节 各类设备的维修保养

第六章 物业管理的综合服务

- 202 第一节 环境卫生管理
- 220 第二节 环境绿化管理
- 227 第三节 物业安全管理
- 265 第四节 物业管理与保险
- 282 第五节 物业管理的多种经营



WuYe GuanLi ZhiNan



第七章 物业管理企业的财务管理

- 301 第一节 财务规章制度的建立
 - 302 第二节 财务账册、报表的建立和编制
 - 304 第三节 维修资金的管理
 - 305 第四节 物业管理服务费的管理
 - 318 第五节 物业管理企业的纳税
 - 318 第六节 物业管理企业的财务公开
-
- 320 附件1 中国物业管理协会关于印发《普通住宅小区物业管理服务等级标准》（试行）的通知中物协[2004]1号
 - 328 附件2 《普通住宅小区物业管理服务等级标准》（试行）的使用说明
 - 329 附件3 国家发展改革委、建设部关于印发物业服务收费管理办法的通知发改价格[2003]1864号



WuYe GuanLi ZhiNan

第一章 物业管理概论

第一节 物业管理的起源和发展

1. 现代物业管理的产生和发展

物业管理是房地产投资、开发、流通的自然延续,是现代化城市管理和房地产经营的重要组成部分,在国际上十分流行并获得了蓬勃发展。它所实行的企业化经营、专业化管理、社会化服务的运行机制,适应了市场经济的要求,显示出强劲的发展趋势,引起了世界各国的高度重视,是现代化城市的朝阳产业。

1.1 物业管理的起源与发展

现代意义上的“物业管理”起源于19世纪60年代的英国。以英、法、德为首的欧洲大陆国家,先后开始了以棉纺织业的机械化、蒸汽机的发明和运用,以及铁路建设为主的工业革命。工业革命的发展一方面使大机器生产代替了工场手工劳动,极大地解放和促进了生产力的发展;另一方面,它又加速了城市和工业中心的急剧膨胀,造成城市人口激增、地价暴涨、住宅缺乏的局面。由于工业革命的迅速发展,使

得大量农村人口迅速涌入工业城市，引起了城市房屋需求的增加。但对其缺乏管理的状况导致了房屋破损严重，居住环境日趋恶化成为了亟待解决的社会问题。当时英国有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士在为其名下出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法，出乎意料地收到了良好的效果，不仅有效地改善了居住环境，还为当地人士纷纷效仿，这可以说是最早的物业管理了。100多年来，英国的物业管理作为一个固定行业，在普遍推行物业管理工作的同时，成立了英国皇家物业管理学会，其会员遍布世界各国。香港的物业管理源自英国，并根据地处亚洲的实际情况及区域优势，又有了创新和发展。在目前，英国的物业管理整体水平仍是世界一流。

随着现代化城市的建设和发展，物业管理这种管理模式日益被各国政府所重视，被普遍推行于世界各地，物业管理已开始走向一个欣欣向荣发展的新时期。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外，物业管理的内容已延伸到工程咨询和监理、物业功能布局和划分、市场行情调研和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。

1.2 我国物业管理的产生及发展

我国在有关住宅、房产管理的基本政策和住宅制度方面经历了大致如下的发展历程。从1949年新中国成立到1978年以前，我国实行的是单一的公有化福利型住宅制度。它是一个以供给制为核心、以实物分配为特征、完全排斥商品经济运行机制的住房制度体系。它从住房的生产、流通到分配、消费，都有自己独特的运行机制：由国家投资建设住房，再由政府单向流通到职工，采用实物分配的形式由职工无偿消

费。房屋建成分配使用后,还要对房屋管理维修进行补贴。据20世纪80年代初统计,全国直管公房失修、失养率达50%以上。城市住房实行低租金制、每平方米使用面积年租金仅1.56元,除去管理费0.68元,18%的税金0.28元外,修理费只剩0.60元,只有正常维修保养费的1/6,致使房产管理部门租金不足以养房,管房越多,亏损越大。房产管理部门长期亏损,无法核算其经济效益,职工切身利益与经济利益完全脱节,造成管房单位缺乏内在动力和外部压力,不愿抓经营,更无力深化管理,使房屋淘汰量逐年增加。1980年淘汰800万平方米,比1977年增加1.5倍;1982年淘汰1311万平方米,比1980年增加60%。危房达3000万平方米,危房倒塌伤人事件时有发生。这种房产管理体制造成的各种弊端,不仅使国家财富和人民生命财产遭受重大损失,而且住户也不满意,房产管理已是到了非改革不可的地步。20世纪70年代以后,由于城市人口急剧增加,居民住房严重短缺。据统计,1978年,我国城镇居民人均住房面积为3.6平方米,低于国际上公认的最低住房标准。党的十一届三中全会以后,随着经济体制改革的进行,为解决城市居民住房供需日益尖锐的问题,克服公有化、福利型住房制度的弊端,国家开始了对旧有住房制度的改革。从1978年到1987年,我国住房制度经历了10年探索和试点阶段,房地产业作为国民经济中一个独立产业的地位也得到确认,房产管理部门也从单纯的行政福利型向经营管理型转变。作为经济特区的深圳和沿海开放城市的广州,为破除旧的住宅管理体制弊端,在借鉴国外先进经验的基础上,结合我国的实际状况,大胆探索,走出一条专业化、社会化、经营型的崭新的住宅管理新路,首先推行了物业管理的方式。

1981年3月，深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司成立，标志着中国在物业管理上迈出了第一步。该公司是一家以管理涉外商品房为主，经济上独立核算、自负盈亏的国有企业。建立了“综合收费，全面管理服务，独立核算，靠企业自身经营运转”的商品化房管体制。新体制理顺了市场经济形势下房产部门与管理部门之间、管理部门与业主、租户之间的关系，使房地产管理工作从过去的行政性、福利性走上了专业化有偿服务的管理轨道。我国内地物业管理由此产生，并从起步阶段逐渐走向快速发展之路。

广州于1981年开始在新建的东湖新村试点实行新型住宅区物业管理办法。为了管理好这个住宅小区，开发商东华公司参考香港屋村管理经验，在新村内组建管理处，制定了具体的管理措施：维护小区规划布局和楼房外貌，制止乱搭乱建；楼内公共区域和楼外道路、空地等统一实行清洁卫生管理；统一种植和管养花木，美化、绿化环境；协助当地公安机关统一实行治安管理；向住户提供多种服务。尽管初期管理水平较低，但仍受住户好评，引起政府部门和社会的重视。

1988年2月，国务院颁布了《关于在全国城镇分期分批推行住房改革制度的实施方案》，对我国城镇住房制度改革的目标、任务及若干具体政策作了明确规定，我国城镇住房制度改革进入了一个新阶段。1989年12月，建设部颁布了《城市异产毗连房屋管理规定》，这是我国对建筑物区分所有权制度最早的法规文件。

1991年11月，国务院办公厅转发了国务院住房制度改革领导小组《关于全面推进城镇住房制度改革的意见》，标志着我国住房制度改革进入了全面推进阶段。为解决向居民个

人出售新旧房屋后的维修养护问题,1992年6月,建设部又颁布了《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》。1994年3月,建设部颁布《城市新建住宅小区管理办法》,强调新建小区必须推行物业管理,并明确指出:住宅小区推行社会化、专业化管理模式,由物业公司实施统一专业化管理,是深化房地产管理体制改革的的重要举措。在这种形式下,物业管理在中国内地获得了广泛的认同,其含义也从仅指住宅小区的管理,扩大到包括各类办公楼宇、商业中心、旅游饭店以及工业大厦等的管理,并逐步进入更为规范和迅速发展的阶段。

第二节 物业管理理论

物业管理在我国虽然起步较晚,但其发展势头迅猛,完全可能在未来几年内成为房地产行业中的最大分支。作为积极投身于这一现代化城市朝阳产业的人,要做好物业管理工作,必须了解和熟悉有关物业管理的基本理论。

1. 物业管理的基本概念

1.1. 物业的涵义

房地产由于其位置固定不可移动,通常又被称之为不动产,英文名称为 Real Estate 或 Real Property。在英语中,“Real Estate”一词具体是指土地及附着在土地上的人工建筑物和房屋,“Real Property”一词具体是指 Real Estate 及其附带的各种权益,包括所有权在内的,以及与此相关的享用权、管理权、处分权等。我们认为有关物业的涵义应该是指 Real property。

物业是单元性房地产的称谓，是指已建成并投入使用的各类房屋、附属设施以及相关的场所。可以是整个住宅区，也可以是单体的房屋，包括高层与多层住宅楼、综合大楼、写字楼、商业大厦、旅游宾馆、标准工业厂房、仓库等。

物业与房地产既有本质的联系，又有所不同，两者在使用上有所差别：物业一般用于指某项具体的建筑物及相关的场地；房地产则一般泛指一个国家、地区或城市所有的房产与地产。物业通常用于个体；房地产通常用于整体。简言之，从物业管理的角度来看，物业是房地产进入消费领域的具体的房地产产品。

1.2 物业管理的涵义

所谓物业管理（Real Property Management 或 Property Management），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的约定对房屋及配套设施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。物业管理的对象是物业，服务对象是人，是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动，走社会化、专业化、企业化经营之路，其最终目的是实现社会效益、经济效益、环境效益统一的同步增长。

物业管理作为房地产开发系统工程中的一个重要环节，所创造的价值是非常巨大的。我们知道，房地产整个过程包括前期的规划建设、中期的销售、租赁以及后期的物业管理三部分，而物业获取利润的途径除了通过第一次转让，即销售实现之外，绝大部分价值是在其后几十年的使用过程中，通过良好的物业管理获得稳定的合理利润，最重要的是能以其优良的市场形象，经久常新的楼宇质量和相对延长的使用寿命，在产权的多次出售转让中为业主创造出远远超越物业

本身的难以估量的价值。这种价值本身往往大于售卖和租赁所产生的资金回报率。

今天物业管理的重要意义和作用已被越来越多的人所认识,开发商所开发出的一幢楼宇或一片小区,由一个优秀的物业公司管理,可以为人们创造出一个安全、舒适的办公环境或宁静、温馨的居住家园;在业主和社会上产生良好的口碑,势必促进物业的保值增值。那么在新开发出的楼宇或小区住宅,其销售势头会异常火爆,物业的售价也比同类高出许多,其增值潜力也普遍看好。据1996年的一次统计,全国城镇房产约78亿平方米,初步计算,房产价值总量约3.12万亿元。对这么巨大的物质财富,若管理得好,使其延长使用一年,按平均使用寿命50年计算,就相当于为社会新建1.56亿平方米房屋,按每平方米土建单位造价500元计算,其价值约为780亿元。相反,如果管理不好,使这些房屋自然淘汰加快,缩短使用期限一年,则使社会浪费、损失780亿元。所以,搞好物业管理,不仅会产生巨大的社会效益和经济效益,而且对于管理好现代化城市和改善人民生活质量具有重大现实意义。

2. 物业管理的基本内容

物业管理的内容繁多,服务项目呈现多元化、全方位的趋势,而且不同类别的物业有着不同的管理侧重点。但总的归纳起来可分为“六大管理、三类服务”。六大管理包括:一是房屋及设施设备管理;二是环境卫生管理;三是保安消防管理;四是绿化管理;五是车辆交通管理;六是其他公共管理。三类服务包括:一是常规性公共服务(合同服务);二是委托性特约服务(非合同零星服务);三是经营性多种服务(全方位、多层次的综合服务)。

①对物业共用配套设施的维护和保养。任何物业对机电设备、供水供电系统、公用设施等，都要求处于一个良好的工作状态，不能等出了故障后再去修理，经常性的维护和保养，可延长物业的使用寿命。

②做好日常维修工作，确保物业设备设施的正常，为业主和租户提供基本的使用保证。

③加强保安和消防的管理，向业主和租户提供生活和办公的安全保障。必须认真做好安全护卫工作和消防设备的养护工作，确保消防设备处于良好的使用状态。

④搞好物业及周围环境的清洁，为业主或租户提供一个整洁舒适的居住、办公环境，整洁的环境可造成人们视觉上的美感和心理上的舒适感。

⑤做好绿化草地和花木的养护工作，努力营造一个优美宜人而充满温馨氛围的环境。

⑥加强车辆道路的管理，防止车辆丢失、损坏或酿成事故，要求小区、大厦行车路线有明显标志，道路平整、车辆行驶限速，定点停放。

⑦搞好维修资金的核收与管理，为用户的长远利益做好筹划。

⑧及时办理物业附属设施设备的财产保险，避免由于自然灾害给业主造成巨大的财产损失。

⑨做好物业管理费用的核收和使用，保证物业管理工作的正常进行。

⑩搞好多种配套服务经营，为业主和租户尽可能提供全面的服务，满足业主和租户的生活、办公需求。

⑪搞好社区管理，创造健康文明的社区文化，建立友好、融洽的新型人际关系。

⑫协助政府部门进行社会管理,推进社会的文明进步,在所管物业内认真从事人口统计、计划生育、预防犯罪等工作。

⑬就公共市政设施的有关事务与政府和公共事业部门联系,建立所管物业档案,随时掌握产权变动情况、维护物业的完整统一管理。

物业管理的内容十分广泛,只要是业主和租户的需要,对公众和社会有益,物业管理公司都应想方设法做好,这是物业管理人員义不容辞的责任。

3. 物业管理的特点和作用

社会化、专业化、企业化、经营型物业管理最基本的特点,是业主自治自律与物业管理企业统一专业化管理相结合。

业主作为物业的主人,拥有物业的所有权、收益权、处分权等。业主的这些权利是由国家的法律、法规和物业管理委托合同来保障维护和实现的。业主在享有这些权利的同时也必须承担和履行遵守管理公约、履行物业管理委托合同、服从物业管理公司的合法管理、合理使用物业、承担相应费用、不损害公众利益和他人合法权益、自律的行为义务。

自治就是业主对自己的财产负责,行使所拥有的权力。业主自律就是当业主个人利益与公众利益发生矛盾时,个人利益要服从公众利益,并且要求业主正确处理与邻里的关系和与全体业主的关系,自觉维护公共道德和公众利益。物业管理的好坏,不仅是物业管理公司的责任,也是全体业主的共同责任。因此,就要求所有的业主都要增强权利意识、自治意识和自律意识,共同参与管理,变被动管理为主动行使管理权,建立起自治自律管理体制。物业管理公司虽然承担有相应的管理服务责任,但这也是通过与业主委员会签订的

物业服务合同所获得的。

业主自治自律有两个关键环节：首先要有一个全体业主共同遵守的《业主公约》，它是所有业主和使用人自律的保证，也是实行业主自治的前提。其次，要成立业主委员会，它代表业主与业主大会选聘的物业管理企业签订物业服务合同。

物业管理涉及到各个方面，有各种各样的矛盾和关系需要协调和处理，各项管理工作专业性、技术性强，要提高物业管理的整体水平、降低物业管理成本费用，就必须对物业实施统一专业化的管理，由物业管理企业全面负责和承担管理服务责任。

物业管理作为房地产消费环节的主要管理活动，实际上是房地产开发的延续和完善。在房地产开发建设、流通、消费使用的全过程中，物业管理起着重要作用。实践表明，优秀的物业管理服务不仅有利于树立开发商的形象，加快其市场销售进度，更有利于维护房屋购买者或投资者的利益，达到保值、增值的目的。

4. 物业管理的基本常识

4.1 为什么要推行和实施物业管理

业主购买某个物业，都希望有一个既安全又舒适的生活、工作环境，为了保障业主的权益，在管理和养护好物业这两个方面提供优质服务，并使社区设施不断完善，延长物业使用年限，确保其设计功能正常发挥作用，要达到这个目的，就必须由一家专业的物业公司来推行和实施专业的物业管理。

4.2 物业管理和传统房屋管理的区别

物业管理是市场经济条件下形成的管理模式，而传统房屋管理是在计划经济体制下形成的管理模式，前者是积极地以经济手段进行开拓式管理，后者是消极被动地以行政手段

进行管理。两种管理方式在观念上、模式上、内容方面、广度和深度上都有本质的区别，主要表现在五个方面：

4.2.1 管理体制不同

传统的房地产管理是计划经济体制下的政府行为，是福利型、无偿型的；物业管理是市场经济体制下的企业行为，是经营型的，提供有偿服务，并能获取相应的合理利润。

4.2.2 管理内容不同

传统的房地产管理多年来一直以单一的收租养房为主要内容，管理内容单一。由于是福利型的低租金，收了租也养不了房，需要政府的大量财政补贴，盖的房越多，管的房越多，包袱就越大，亏损数额就越大。物业管理是对物业实行全方位、多功能的经营、管理、服务，它既管房又要以人为核心提供物质和精神两个方面的服务，企业通过自身的经营机制，获得合理利润，实现造血功能，实现行业的良性发展。

4.2.3 管理机制不同

传统的房地产管理是管房单位以自身的意志去管理住户，住户无法选择房管单位，很少有监督权，更谈不上选择权，处于被动地位。物业管理是产权人通过市场选聘物业管理企业，物业管理企业可以接受也可以不接受选聘。双方在完全平等的条件下，通过市场竞争，双向选择并签订物业服务合同，明确各自的权利、义务。产权人有权参与重大事项的决策。

4.2.4 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，使用人仅是租用者而不是产权人。随着住房制度改革和房屋商品化的进程，产权结构发生了根本性的变化，已经形成国家、单位、个人，包括港、澳、台地区及外国人拥有产权的多元