

新世纪高校工程管理专业系列教材

物业管理

WuYe GuanLi

方芳 吕萍 编著



上海财经大学出版社

新世纪高校工程管理专业系列教材

物业管理

方 芳 吕 萍 编著



上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理/方芳,吕萍编著. —上海:上海财经大学出版社,2003.1

新世纪高校工程管理专业系列教材

ISBN 7-81049-854-1/F·738

I. 物… II. ①方…②吕… 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(2002)第 110499 号

WUYE GUAN LI

物业管理

方 芳 吕 萍 编著

责任编辑 徐 超 封面设计 优典工作室

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster @ sufep.com

全国新华书店经销

上海崇明县裕安印刷厂印刷装订
2003 年 1 月第 1 版 2003 年 7 月第 2 次印刷

890mm×1240mm 1/32 16.5 印张 475 千字

印数: 5 001—9 000 定价: 23.00 元

新世纪高校工程管理专业系列教材

编委会

顾 问

张君一 俞文青 钱永伟

主 任

储敏伟

副主任

杨大楷

委 员

(按姓氏笔画为序)

王洪卫	杨大楷	应望江
季宝红	姚玲珍	储敏伟

总 序

随着改革的深入和社会主义市场经济的建立,在我国经济管理体制和资源配置机制发生根本性变革的同时,工程项目的管理体制、管理内涵、管理方法、管理形式和管理手段等也都发生了巨大变化,项目的投资主体更加多元化,决策机制更加科学化,融资渠道与方式则向更深、更广的领域拓展。而WTO的加入,更加快了我国融入经济全球化的进程,使国内外资金的对流规模越来越大,从而扩大了工程建设规模,增加了社会对工程管理人才的需求。正是在这样的背景下,我们强烈地意识到:以国内外先进的工程管理理念、管理理论和管理方法,来培养基础知识扎实的工程管理高级人才,是摆在我们工程管理教育工作者面前的一项艰巨任务。因此,工程管理教学与研究的改革和发展已经迫在眉睫,造就新世纪工程管理人才的培养方案必须作前瞻性的筹划。

“工欲善其事,必先利其器”。工程管理人才的培养和学科专业的建设离不开优秀的教材和其他有助于教学科研的著作。为此,几经酝酿,我们决定编写这套以教材为主的工程管

理丛书。

工程管理学是一门融管理学、经济学和工程(即工程技术基础知识)于一体的新兴交叉学科。学科主要涉及的教学研究领域包括:工程管理的理论与方法,投资经济的基本理论与方法,工程技术知识,工程项目建设的方针政策与法规,工程决策与全过程管理,等等。学科建设的基本任务,是通过揭示工程管理活动的规律,为我国在推动社会主义市场经济的进程中制定一系列投资与建设的规划和政策,健全建设法规和构筑建设管理主体,以及进行投资估算、工程谈判、合同签订、项目融资、建设管理提供理论依据。基于这样的考虑,本丛书的编写,以工程经济学、工程项目管理学、工程造价与管理、工程合同管理、项目评估与可行性研究以及工程项目融资等内容为重点,充分发挥学科理论与实务运作相结合的优势,推动学科向经济与管理相结合、法规与建筑技术相结合、投资与建设相结合的前沿学科发展,并以外向型与国际化为依托,进一步发挥学科的工程经济、财务与会计、估价与投资分析、金融与保险、物业管理与工程监理等的优势,使学科更好地为经济建设服务,以适应新世纪国际化复合型人才培养的需要。

我国财经类高等院校的工程管理服务专业始建于1999年。在此之前,有关工程管理服务专业的课程主要分散在投资经济管理、房地产经营管理以及工商管理等服务学科中,由此造成了工程管理服务专业学科方向不明确、学科体系不完整的情况。1998年教育部颁布的《普通高等学校本科专业目录》,在学科调整时设置了工程管理服务专业,从而掀开了工程管理服务学科建设的崭新一页。由于该专业设置的时间不长,需要探讨研究的内容很

多;同时,一个学科的建设和发展,也需要社会各界的关爱和几代人的努力。因此,本丛书在内容和体系方面,肯定还存在许多不足,恳请同行批评指正。

本丛书的编写和出版,得到了国家建设部等政府管理部门以及许多实际工作部门的大力指导和万泰集团等企业的支持,得到了兄弟院校的帮助,也得到了上海财经大学出版社的鼎力相助,在此谨致诚挚的谢意。

新世纪高校工程管理专业系列教材编委会

前 言

加入 WTO,将给我国的经济发展带来巨大商机,进而也会对物业管理市场产生深远的影响。加入 WTO 后,必将有大量的境外物业管理企业涌入国内市场,原有的市场份额很有可能被境外同行抢占。物业管理市场竞争将更加激烈,优胜劣汰的规律将进一步凸显。物业管理面临的将是深层次、人性化、标准化的服务竞争。服务是竞争的关键,服务质量是竞争的決定因素,而高素质高水平的物业管理人才是提高服务质量的关键。

当今互联网络技术的发展改变了物业管理公司的市场行为,使物业管理公司的竞争有了更多的形式,极大地丰富了物业管理的市场客体,对规范物业管理的市场行为和管理行为具有重要的作用,因此,计算机在物业管理中的运用也越来越普遍。当今的开发商已将高科技、高标准的建设手段融入了房地产的开发建设当中,管理这些高标准物业的硬件也需要高素质的人才。

此外,随着物业管理市场化进程的加快,市场竞争的日益

激烈,以及房地产形势的新发展,经营越来越被提到物业管理企业的日程上来,物业管理企业要得以快速发展,经营将是一条必由之路。培养物业管理的经营人才也是至关重要的。

虽然我国的物业管理行业走过了近 20 年的路程,但这毕竟是一个新兴的行业,很多法规政策还不健全,人们对物业管理的认识理念还有待进一步深化,物业管理的竞争市场还有待进一步规范,先进的物业管理手段和方法也有待于进一步使用与提高。同时,入世后物业管理面临的另一个问题是人才的竞争。在人才这方面,来自境外的、成熟的物业管理公司从业人员,会越来越多地进入我国物业管理市场,这些人员所带来的先进、规范的管理方法、运作模式、经营理念,在使人们享受更高档次服务的同时,也将对国内的物业管理市场产生冲击。目前一些国外的物业管理公司已经开始涉足高档住宅和写字楼市场,他们规模大,掌握的信息完善详尽,从业人员专业水准高,服务周到,不仅提供二手房的中介服务,还提供物业测量和二手房的价值评估及相关的法律咨询等。如 2002 年国际房地产服务公司高纬物业(Cushman & Wakefield)亚太分部与新加坡资产服务公司宏腾国际(PREMAS, International)宣布合作,在中国创建高纬宏腾房地产服务公司。新公司通过向本地和跨国公司提供整套咨询代理服务和资产服务,做大在中国房地产服务领域的市场份额。这一切都要求我们急速提高我国的物业管理水平,普遍提高我国物业管理从业人员的素质,以便在同境外物业管理企业的竞争中取胜。为此,我们在广泛学习吸取了国内外同行学者的一些研究成果,并对物业管理实践中的新经验、新问题、新情况进行了调查分析总结和概括的基础上编著了这本致力于培养

高水平高素质的物业经营与管理人才的《物业管理》一书。本书适合于高等学校物业经营与管理专业及与之相关的房地产、工程管理等专业的教学之用,也适合于从事相关专业的各政府、企业、事业单位人士使用。

本书由上海财经大学方芳副教授和吕萍老师撰写,全书共分14章,前5章由吕萍编写,在介绍了物业管理的业务范围、特点、原则和职能作用的基础上,说明了物业管理企业和业主委员会设立的程序和方法,并对物业管理市场管理体制的建立和发展,以及物业管理程序作了较为详尽的阐述。后9章由方芳编写,主要是从物业管理市场运行的基本规律和基本理论出发,介绍了物业管理公司在市场竞争中如何通过招标投标的具体策略和方法来承接业务,对物业管理公司如何筹集资金和如何对资金的使用进行科学的控制与管理也作了详尽的论述。本书还着重通过论述各种类型物业的特点,来对各种物业的经营管理运作内容、程序、方法和手段作了详细的阐述,包括居住、办公、商业和工业物业及其附属设备设施的租售管理和日常维护管理等。本书在每一章后都有小结,还列有一些名词解释、简答题、论述题和案例分析思考题,以帮助读者更好地理解 and 掌握物业管理的一些基本概念和理论,使读者能够更进一步深入思考物业管理的一些理论问题,并能够灵活地将这些理论运用到实际中去指导实际工作。

本书在写作过程中得到戴德梁测量师行、上海房屋土地管理局、万泰房地产集团公司和华东师范大学等单位的通力协作,在此一并表示衷心的感谢。还要感谢在本书编著过程中参考过的所有书籍的作者们。

物业管理在我国还是一门新兴的管理学科,限于作者水

平有限,本书在内容和编写方法上难免有不妥之处,恳请广大专家、同行和读者的批评指正。

编著者
2002年10月

目 录

总 序.....	1
前 言.....	1
第一章 物业管理概述.....	1
第一节 物业管理的业务范围.....	1
第二节 物业管理的特点与原则.....	6
第三节 物业管理的职能与作用	10
本章小结	15
复习思考题	16
第二章 物业管理企业	18
第一节 物业管理企业的资质管理	18
第二节 物业管理企业的组织机构	22
第三节 物业管理企业的经营目标和文化建设	26
本章小结	31
复习思考题	32

第三章 业主管理委员会	34
第一节 业主管理委员会的成立	34
第二节 业主管理委员会的权利和义务	37
第三节 业主公约和业主管理委员会章程	38
本章小结	49
复习思考题	51
第四章 物业管理市场的管理体制	52
第一节 政府对物业管理市场的管理	52
第二节 行业协会对物业管理市场的管理	54
第三节 物业管理企业的自我管理	57
本章小结	64
复习思考题	66
第五章 物业管理程序	67
第一节 物业管理前期介入	67
第二节 物业的接管与验收	73
第三节 物业入伙手续的办理	78
第四节 物业的装修与管理	81
本章小结	85
复习思考题	86
第六章 物业管理招标与投标	88
第一节 物业管理招标与投标概述	88
第二节 物业管理招标的范围、方式、内容和程序	98
第三节 物业管理投标的程序与策略	119
本章小结	134
复习思考题	135

第七章 物业管理资金的筹集	139
第一节 物业管理资金筹集概述	140
第二节 物业管理资金的筹措	147
第三节 物业管理资金筹措的管理	166
本章小结	172
复习思考题	173
第八章 物业管理资金的使用与管理	176
第一节 物业管理资金使用的原则与特点	176
第二节 物业管理资金使用的控制与考核	179
第三节 物业日常综合管理费的使用与管理	187
第四节 物业储备基金的使用与管理	198
本章小结	215
复习思考题	216
第九章 房屋维修管理	218
第一节 房屋维修与维修管理概述	218
第二节 房屋维修管理的意义与原则	225
第三节 房屋维修管理的内容	228
第四节 房屋维修的考核与评价	246
本章小结	251
复习思考题	252
第十章 物业设备设施的管理	254
第一节 房屋设备设施概述	255
第二节 房屋设备设施管理的内容与措施	259
第三节 房屋设备设施的运行管理与维修管理	273

第四节 市政设施的管理·····	282
本章小结·····	286
复习思考题·····	287
第十一章 物业综合管理与综合经营·····	289
第一节 物业综合管理与综合经营概述 ·····	289
第二节 物业安全管理·····	299
第三节 物业环境管理·····	313
第四节 物业综合经营服务·····	326
本章小结·····	347
复习思考题·····	348
第十二章 物业租赁管理·····	351
第一节 物业租赁与物业租赁市场·····	351
第二节 物业租赁合同·····	364
第三节 物业租赁管理的程序·····	374
本章小结·····	398
复习思考题·····	399
第十三章 居住小区的物业管理·····	402
第一节 居住物业管理概述·····	402
第二节 居住小区的管理·····	409
第三节 会所的经营与管理·····	427
第四节 不同居住物业的管理·····	435
第五节 居住小区物业管理计算机系统·····	442
本章小结·····	450
复习思考题·····	452

第十四章 收益性物业经营与管理.....	454
第一节 收益性物业管理概述.....	455
第二节 办公物业的经营管理.....	461
第三节 零售物业管理.....	477
第四节 工业物业管理.....	490
本章小结.....	504
复习思考题.....	506
参考文献.....	508

第一章

=====

物业管理概述

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的一种必然结果。正因为如此,物业管理方法一经推出,就显示出旺盛的生命力,全国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与业务范围,物业管理的特点与原则,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 物业管理的业务范围

一、物业与物业管理

(一) 物业

“物业”一词原出于中国香港及东南亚一带的地区和国家,英语为“estate”或“property”,其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等。物业一词自 20 世纪 80 年代引入国内,现已形成了一个完整的概念,即:物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。这里的“各类房屋”,可以是住宅区,也可以是单体的其他建筑,