



商业现代化与基础管理丛书



物 业 经营管理

理 论 · 案 例 · 制 度 · 实 务

赵 涛◆主编



核心竞争力就是获得客户忠诚度，让顾客满意的形式

沃尔玛创始人 萨姆·沃尔顿

让顾客满意，让员工满意

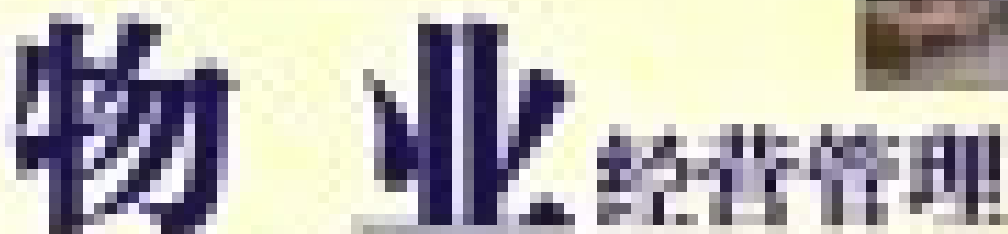
最终才能让股东满意

本田汽车创始人 本田宗一郎



theory
case analysis
policy & rules
management
service strategy

北京工业大学出版社



理 理 · 理 理 · 理 理 · 理 理



商业现代化与基础管理丛书

物业经营管理

——理论、案例、制度、实务

学术顾问：于森博士(教育部电子商务专家组成员，
中国人民大学贸易经济学博士)

实践顾问：苏姗博士(华点通国际顾问咨询有限公司总裁)

主 编：赵 涛

编 委：高 林 萧江霖 王化萍

陆强华 王 飞 范 姝

张宇浩 王宗红 宋金玲

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业经营管理/赵涛主编. —北京:北京工业大学出版社, 2004.6

(商业现代化与基础管理丛书)

ISBN 7-5639-1380-7

I. 物... II. 赵... III. 物业管理-中国
IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 050498 号

商业现代化与基础管理丛书

物业经营管理

赵 涛 主 编

*

北京工业大学出版社出版发行

邮编:100022 电话:(010)67392308

各地新华书店经销

河北固安保利达印务有限公司印刷

*

2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月第 1 次印刷

880 mm×1 230 mm 大 32 开 13 印张 270 千字

ISBN 7-5639-1380-7/F·175

定价:29.50 元

序 言

商业现代化是根据目前社会发展的现状，对照国际商业发展的先进水平得出的概念，是区别于原先的那种一家一户式的、夫妻店式的、贱买贵卖式的、非规模化的、非标准化的传统商业而言的。商业现代化交织了工业经济和信息经济的概念，是商业适应中国经济加速发展阶段以实现商品的最终价值的必然趋势。

现代商业是一个把制造业、交通运输业、商业销售业、金融业、保险业、信息咨询业等整合在一起的概念。商业现代化的主要目的是在于促进商业的全面提升。针对目前商业整体经营环境，就经济功能而言，商业现代化主要有以下几个发展方向：扩大经营空间，改善商业环境；促进整体商业现代化；提升商业服务品质；落实消费者权益的保护。商业实现现代化有三大标准，即规模化、标准化和信息化。为了配合发展商业现代化的趋势，包括现代信息系统在内的一些现代化的工具被发明出来并得到广泛应用。了解商业发展的新趋势，掌握最新的商业经营知识，是当前中国企业应对商业现代化浪潮的必修之课。

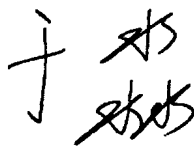
这套《商业现代化与基础管理》丛书内容丰富、完整，分别涉及了商业领域的多个业态的内容，涵盖非常全面。该丛书将每一个业态作为一个专题进行展开，用一本书的篇幅对其进行详细的分析：首先从一个业态的概念谈起，然后介绍它的起源、历史、发展、类型以及特征等，进而逐条讲解有关于这种业态的具体内容，比如组织形式、管理制度、经营策略以及相关的法律法规等方面的问题。丛书内容不是脱离实际的空洞说教，而是重点

着眼于与企业经营运作过程所密切相关的各种问题；内容相当具体全面，且均是现实运作中将要面对的问题，有着很高的实用价值。编者在理论讲解之后往往恰到好处地穿插进一些生动易懂的案例，使读者对书中所介绍的内容能够有更加感性、深刻的了解。丛书还注重吸收国外的先进研究成果，为读者介绍不少世界著名企业的宝贵经营管理经验，同时对目前国内商业现代化的发展状况也做出了客观的评析和理性的展望，提出了一些问题的解决方案。

丛书文笔流畅、思路清晰，既适合拥有一定实践经验的企业管理者，也可以作为高校学子了解商业现代化知识的入门级读物。读者能够在轻松的阅读中学到知识，得到启示。在此我很高兴地向大家推荐这套深入浅出、通俗易懂的作品，相信它必将成为国内广大商业经济研究者的良师益友。

是为序。

教育部电子商务专家组成员
中国人民大学贸易经济学博士
北航管理科学与工程博士后



目 录

第一篇 物业与物业管理

第1章

物业及物业管理的概念与原则 /3

§ 1.1 物业的概念与分类 /3

§ 1.2 物业管理的起源、发展与物业管理 管理的概念 /5

§ 1.3 物业管理与传统房屋管理的 区别 /8

§ 1.4 物业管理的基本原则与性质 /10

第2章

物业管理的内容及发展趋势 /16

§ 2.1 物业管理的基本内容 /16

§ 2.2 物业管理的主要类型 /19

§ 2.3 物业管理的目标 /23

§ 2.4 我国物业管理的现状及发展 前景 /26

第3章

物业管理的基本环节与程序 /33

§ 3.1 物业的前期介入与管理 /33

§ 3.2	物业的接管验收	/38
§ 3.3	入住手续的办理	/45
§ 3.4	物业的装修	/54

第二篇 物业管理机构的运作

第4章

物业管理公司 /61

§ 4.1	物业管理公司概述	/61
§ 4.2	物业管理公司的成立过程	/64
§ 4.3	物业管理公司的资质等级管理	/67
§ 4.4	物业管理公司的组织结构	/74
§ 4.5	物业管理企业的当前处境与 发展方向	/81

第5章

业主委员会 /90

§ 5.1	业主的权利与义务	/90
§ 5.2	业主大会	/93
§ 5.3	业主委员会	/115
§ 5.4	物业管理公司与业主委员会 的关系	/139

第6章

物业管理的招标投标 /146

§ 6.1	物业管理招标投标的概念和 原则	/146
§ 6.2	物业管理的招标投标组织 机构	/152
§ 6.3	物业管理招标文件示范样本	/154

§ 6.4 物业管理投标文件示范样本	/171
--------------------	------

第三篇 各类型物业管理

第7章

居住型物业管理	/181
---------	------

§ 7.1 住宅小区物业管理	/181
----------------	------

§ 7.2 公寓物业管理	/197
--------------	------

§ 7.3 别墅物业管理	/204
--------------	------

第8章

经营性物业管理	/207
---------	------

§ 8.1 高层办公楼宇的物业管理	/207
-------------------	------

§ 8.2 公共商业楼宇的物业管理	/222
-------------------	------

§ 8.3 工业物业管理	/232
--------------	------

§ 8.4 会所物业管理	/245
--------------	------

第四篇 物业管理实务综述

第9章

房屋维修及设备管理	/257
-----------	------

§ 9.1 房屋维修管理的基本观念	/257
-------------------	------

§ 9.2 房屋维修计划管理	/263
----------------	------

§ 9.3 房屋维修质量管理	/269
----------------	------

§ 9.4 物业设备的管理	/278
---------------	------

第10章

物业环境管理	/299
--------	------

§ 10.1 物业环境及物业环境管理 的内涵与内容	/299
------------------------------	------

§ 10.2	物业环境清洁管理	/300
§ 10.3	物业环境绿化管理	/318
第 11 章		
	其他物业管理	/335
§ 11.1	物业安全管理	/335
§ 11.2	消防管理	/339
§ 11.3	停车场物业管理	/348
§ 11.4	紧急情况处理	/350

第五篇 物业管理与 ISO9000 标准

第 12 章		
	物业管理中实施 ISO9000 标准	/359
§ 12.1	ISO9000 标准知识	/359
§ 12.2	物业管理中实施 ISO9000 标准的要求	/370
§ 12.3	在物业管理中推行 ISO9000 的步骤	/376
§ 12.4	质量体系文件	/383

物业经营管理

第 一 篇

物业与物业管理

居住慢慢地改变着中国，房地产业也出现了空前的繁荣景象，伴随房地产而来的物业管理也走进了人们的生活，可是今日很少有人能正确清楚地说出什么是物业，物业管理是一种什么样的管理。本书第一篇详细介绍了物业与物业管理的最基本的知识。

Property Management

第 1 章

物业及物业管理的概念与原则

什么叫物业？物业管理是一种什么样的管理？物业管理行业所遵循的原则又是什么？

§ 1.1 物业的概念与分类

□ 物业的概念

“物业”是粤港方言对房地产的称呼，它最早在香港被普遍使用，其含义是单元性的房地产。被称为物业的单元性房地产可大可小，如一栋商业楼宇、一组标准厂房、一栋住宅楼或一套住宅都可称为物业。从英语上讲，物业（estate 或 property）就是房地产的意思，但房地产一词是一个宏观的概念，物业一词则是个微观的概念，在我国内地一般认为“物业”是“房地产”的一种方言表述。

学术界、理论界以及房地产实际管理者对物业一词的理解存在不同的认识，主要观点有以下几种。

一是物业是指房屋建筑物的那部分，地业是指房屋建筑所在土地。房屋是物业和地业的总和。

二是物业是指在一定土地范围内以建筑物形式存在的产

业。

三是物业是指各类有价值的房屋及其附属的市政、公用设施和相关的场地。

综上所述，我们认为物业是指人工形成、有使用价值和价值、有业主的建筑物与场地。其中包括为发挥其功能相匹配的设备、设施、环境等；泛指各类房屋、附属设施及相关场地，即可以是整个住宅小区的全部或与住宅相关的整体产业，也可以是单体的房屋财产，如高层或多层住宅楼单位、综合大楼、写字楼、商业大厦、宾馆、厂房、仓库等。

物业伴随着房地产的出现而出现，物业和房地产又有什么关系？房地产业是专门从事房地产的独立产业，其中包括房地产的开发、经营、管理和服务的全过程；而物业是房地产进入消费领域的房地产品，简单地说，物业就是与房地产相关的产业。房地产业的兴盛与否直接决定了物业的命运。

□ 物业的分类

物业可以从下列几个不同的角度来分类。

1. 按地段划分

按地段划分一般是以市政道路或明显标志物为界，如深圳的莲花北村和益田村。按地段划分有利于统一管理，提高工作效率，但这样划分后物业功能较多，给管理带来很多麻烦，所以在选择这种划分时要考虑各方面条件是否成熟。

2. 按物业功能划分

物业功能的划分是按物业的社会功能来分的，共十大类，

即居住, 厂房、仓库、货场, 办公, 商业, 交通运输, 邮政、通讯、广播、电视, 宾馆、饮食、服务、旅游, 文化、教育、科研, 卫生, 体育等。

3. 按主辅划分

按物业的构成角度, 物业分为主体物业和辅助物业。主体物业体现物业的主要功能, 如居住区的主题物体是住宅建筑; 辅助物业是发挥主体物业功能的物业, 如相关设备、设施等。

4. 按所有权性质划分

产权在物业管理中是相当关键的, 只有产权界定清楚了, 权利和义务才能判定清楚。物业所有权可分为私有产权、共用部位产权、共用物业产权、集体产权、国有产权。

5. 按空间高度划分

从布局空间角度看, 物业分单层、多层、中高层、高层、超高层。随着土地的不断减少, 物业向空间发展成为趋势, 但从管理工作上来看, 建筑物越高, 设备越多, 技术性越强, 管理难度越大。

§ 1.2 物业管理的起源、发展与物业管理 管理的概念

有了物业, 物业管理自然呼之而出。物业管理是一种为已建楼宇提供各种优良的服务, 保证人们的生产、经营、商务、办公活动和居住生活正常进行的行业。

□ 物业管理的起源与发展

物业管理作为一种不动产管理的模式起源于 19 世纪 60 年代的英国，当时，英国正处于工业革命的辉煌时期，大量农村人口为寻找工作而迁移至各工业城市。由于迁移速度过快，工业城市的发展未能配套，所以各种社会问题相继出现。其中工人的生活环境质量最为严重。当时，英国社会上有些热心人士兴建一些普通住宅，以低廉的租金租给工人家庭居住。因人们缺乏公共道德教育和完善的管理，在这些住宅中，经常出现严重的不清洁卫生、破坏建筑与设备及拖欠租金等问题，使得居住环境不能得到改善，房屋业主的利益亦无保障。1860—1866 年间，Hill 女士在对自己所出租房屋的物业管理中，制定了一系列规则，严格要求租客遵守，使住户的居住环境得到了很大改善。因为她的工作甚见成效，物业管理工作渐渐被业主们及政府所重视，而且在同行业的从业人员中亦建立了一个为英国皇家特许的专业学会——英国屋宇经理学会，其会员分布于世界各地，首开物业管理之先河。

我国的物业管理起步较慢，早期是封建主义扼杀了物业管理在中国的可能性。新中国成立前期由于实行的是计划经济，物业管理的发展也很缓慢。改革开放后沿海地带的经济特区开始尝试新的发展模式，在这种环境下，我国大陆的物业管理有了发展的势头。我国大陆的物业管理起源于 1981 年 3 月 10 日，深圳市成立我国大陆首家物业管理公司，标志着我国大陆物业管理工作摆脱行政—福利型传统计划经济下的管理模式，

走上了专业化、企业化、经营性的市场运作轨道。深圳市物业管理公司是我国大陆第一家物业管理公司。深圳市“东湖丽苑”商品住宅小区号称“深圳市物业管理第一村”，由深圳市物业管理公司实施对该小区的物业管理工作。1983年由深圳市物业管理公司对特区内第一栋涉外商品写字楼——国际商业大厦实施物业管理。1985年深圳市物业管理公司第一个对工业区实施物业管理，即由深圳市鹏基工业区管理服务公司对鹏基工业区实施物业管理。1990年深圳市出现第一家实施综合一体化物业管理的住宅小区，即由深圳市莲花物业管理有限公司对深圳市福利房住宅小区——莲花二村实施综合一体化物业管理。1993年我国第一家实行招投标的物业，由深圳市住宅局主持，在住宅局所属莲花物业管理公司、万厦物业公司、大众物业管理公司中，对莲花北、景田西两住宅小区实施邀请招投标活动。真正意义上社会化公开招投标选择物业管理公司的物业是1996年12月，对深圳市福利房住宅小区——鹿丹村的面向社会的公开招标活动。最后深圳万科物业管理有限公司中标。中国物业管理的发展，沿海城市作出了表率。

□ 物业管理的概念

关于物业管理的定义一直争议颇多。物业管理是为全体业主和用户提供服务的，在公共契约里有这样一条条款：“物业管理的根本宗旨是为全体业主和用户提供及保持良好的生活、工作环境，并尽可能地满足他们的合理要求。”国务院总理温家宝2003年6月8日签署第379号国务院令，公布了我国第