

现代物业管理实务

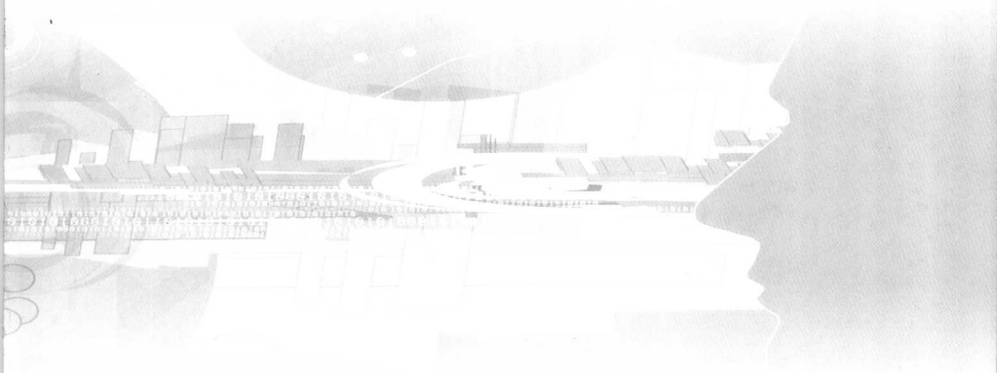
◆ 谭善勇 / 编著

 首都经济贸易大学出版社

现代物业管理实务

◎谭善勇 编著

XIANDAI WUYE
GUANLI SHIWU



 首都经济贸易大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代物业管理实务/谭善勇编著. - 北京:首都经济贸易大学出版社,2003.9

ISBN 7-5638-0971-6

I. 现… II. 谭… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 055600 号

现代物业管理实务

谭善勇 编著

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 北京宏飞印刷厂

开 本 850 毫米×1168 毫米 1/32

字 数 336 千字

印 张 13.125

版 次 2003 年 9 月第 1 版 第 1 次印刷

印 数 1~5 000

书 号 ISBN 7-5638-0971-6/F·547

定 价 21.00 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

内容简介

《现代物业管理实务》一书共包括 12 章内容。全书从物业管理经营决策的实际需要出发,以物业管理企业从组建到形成品牌为主线,分别介绍了如何科学组建物业管理企业、如何选择适当的物业管理业务、怎样签订物业服务委托合同、如何组织物业的前期管理、如何关注财务管理问题、物业日常管理与经营服务的内容、不同类型物业是如何管理的、国外先进的物业管理是如何运作的、怎样实施物业管理的贯标与创优、如何策划物业管理品牌战略等内容。书后还附有政策法规文件及相关网站。

本书针对性、实用性、新颖性及可操作性较强,适用于物业管理从业人员特别是物业管理职业经理人自修及其培训人员教学之用,也可作为大中专院校物业管理相关专业的教学参考书。

前 言

1994年4月1日,国家建设部颁布了第一个物业管理方面的专门法规——《城市新建住宅小区管理办法》。从这个时候起,我国物业管理逐渐走上法制化的轨道。但因为缺乏高素质的物业管理专业人才,在实际物业管理工作中,仍然存在着众所周知的这样或那样的问题。这些问题的存在,既影响了广大群众的安居乐业和社会的稳定,也阻碍了物业管理行业的健康发展。特别是在我国加入世界贸易组织后,大批国外优秀物业管理企业将陆续进驻我国物业管理市场,在这种情况下,如果不提高我国物业管理行业的整体水平,后果将是非常严重的。

物业管理行业水平的提高,需要政策法规的健全和市场机制的建立,更需要有足够的物业管理专业人才。其实,建设部及劳动与社会保障部早就注意到了人才培养的问题,如建设部早在1996年就开始了物业管理经理、部门经理及管理员工培训教材的编写,并开展了以上这些人员的培训工作;劳动与社会保障部在2000年也开始了物业管理员与物业管理师的认证准备工作,包括认证标准制定、教材编写等等,2001年起又开始了相关的培训。这两个部委的相关工作对物业管理人才的培养和行业水平的提高自然起到了非常大的推动作用。

本书编著者从事物业管理教学与实践工作多年,也参加过建设部以及劳动与社会保障部组织的多期相关培训的教学工作,对物业管理人才以及我国物业管理的实际情况都有相当的了解,在这个基础上编写了本书,相信能为我国物业管理人才的培养发挥一些作用。

本书由谭善勇统筹并撰写了第一章至第九章和第十二章及附录;陈丽撰写了第十章;尚文辉撰写了第十一章;张耀参与了第八章部分内容的编写。张耀、路凌燕、李倩、范文涛、李尤参加了部分资料的收集整理工作。

本书在编写过程中,参阅了大量的相关著作及论文等文献资料,有些资料在书后的“参考文献”中恐有遗漏,恳请有关方面谅解,并在这里向参考文献的所有作者表示由衷的感谢!

由于编者水平所限,书中难免存在一些缺点与不足,希望广大读者不吝赐教。

谭善勇

2003年7月

目 录

第一章 物业管理的认知	1
第一节 物业与物业管理的内涵	1
第二节 物业管理的类型、内容与环节	10
第三节 物业管理的相关机构	18
第二章 物业管理企业的组建	27
第一节 物业管理企业的定位	27
第二节 物业管理企业的组建要求	37
第三节 物业管理企业的人员安排	44
第三章 物业管理业务的获取	55
第一节 物业管理项目招标方式与过程	55
第二节 物业管理项目投标过程	61
第三节 物业管理投标书的编制	68
第四节 物业管理投标标价估算	75
第四章 物业服务委托合同	84
第一节 物业服务委托合同的内容与构成	84
第二节 物业服务委托合同的签订与履行	99
第五章 前期物业管理的组织	115
第一节 物业管理早期介入	115
第二节 竣工验收与接管验收	124
第三节 入伙管理与装修管理	137
第六章 物业财务管理与分析	151
第一节 物业管理的资金来源与使用	151

第二节 物业管理财务报告的分析与公布	167
第七章 物业日常管理与经营服务	181
第一节 房屋维修管理	181
第二节 房屋附属设备管理	189
第三节 安全管理	197
第四节 物业环境管理与绿化管理	203
第五节 物业租赁管理	209
第六节 物业经营项目的投资决策	221
第八章 不同类型物业的管理	229
第一节 住宅区物业管理	229
第二节 写字楼物业管理	234
第三节 商业物业管理	240
第九章 物业管理纠纷的化解	246
第一节 物业管理纠纷的防范	246
第二节 物业管理纠纷的处理	262
第十章 先进物业管理运作模式	280
第一节 美国物业管理运作模式	280
第二节 日本物业管理运作模式	285
第三节 香港地区物业管理运作模式	290
第十一章 物业管理贯标与创优	300
第一节 ISO 9000 与物业管理贯标	300
第二节 ISO 14000 与物业管理贯标	311
第三节 优秀物业管理小区(大厦)的创建	321
第十二章 物业管理品牌战略	343
第一节 认识物业管理品牌	343
第二节 构建物业管理品牌	348
第三节 物业管理品牌形象策划	360
附录 1 物业管理条例	367

附录 2	关于实行物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位 培训持证上岗制度的通知	380
附录 3	关于开展物业管理师和电子商务师职业资格全国 统一鉴定试点工作的通知	386
附录 4	关于物业管理师职业资格全国统一鉴定试点工作 的实施办法	389
附录 5	物业管理师(师)国家职业标准(试行)	393
附录 6	部分相关网站	401
	一、政府管理部门	401
	二、部分大学与培训机构	403
	三、物业管理协会	404
参考文献		407

第一章

物业管理的认知

第一节 物业与物业管理的内涵

一、物业的概念与分类

(一) 物业的概念与特点

1. 物业的概念。“物业”这个概念原出于港澳及东南亚一带的地区和国家,原意为单元性房地产,既可指单元性的地产,也可指单元性的建筑物。英语中物业表示为“estate”或“property”,其含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等,是一个较为广义的范畴。现实中所称的“物业”,应属物业的一种狭义范畴。

“物业”一词自 20 世纪 80 年代从香港引入我国内地,至今已 20 多年,但目前尚未形成权威的定义。比较而言,以下说法相对得到大家的更多认同:所谓“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。

从物业的概念中可以看出,一个完整的“物业”,至少应包括以下四个要素:

(1)建筑物。它是指已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的屋宇及相关建筑,包括房屋建筑、构筑物(如桥梁、水塔等)、道路、码头等。

(2)设备。它是指与上述屋宇相配套的专用机械、电气等设备,如电梯、备用电源等。

(3)设施。它是指与上述屋宇相配套的公用管、线、路,如上下水管、消防、强电(供变电)、弱电(通讯、信号网络等)、路灯,以及室外公建设施(如幼儿园、医院)等。

(4)场地。它是指开发待建或露天堆放货物之地,包括建筑地块、庭院、停车场、小区内非主干交通道路等。

由此可见,单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇,或者没有建筑物,而是单独的设备、设施,单独的场地(如空地),都不能称之为完整意义上的物业,至少不能称其为物业管理中的“物业”。物业应是房产和地产的统一体。

需要特别说明的是,物业管理中的“物业”主要是物业的共同部位、共用设施设备、物业规划红线内的市政设施和附属建筑及附属配套服务设施。其中:建筑物共同部位主要包括楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位和外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、电梯厅、楼内车库等;房屋建筑共用设施设备包括共用的上下水管道、落水管、邮政信箱、垃圾道、烟囱、供电干线、共用照明、天线、中央空调、暖气干线、供暖锅炉房、高压水泵房、楼内消防设施设备、电梯等;物业规划红线内的市政设施和附属建筑包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、自行车棚、停车场等;规划红线内的附属配套服务设施包括网球场、游泳池、商业网点等。业主自用物业建筑物和自用设备通常不是物业

管理的范畴,除非经过单独的委托,才能进入物业管理的范围。所谓自用物业建筑物部分和自用设备,是指户门以内的部位和设备,包括水、电、气户表的管线和自用阳台等。

2. 物业的一般特点。物业的一般特点包括:

(1)范围较广。物业可以是群体建筑物,如住宅小区的各个楼宇组成的整体,也可以是单体建筑物,如某一高层住宅、写字楼、商业大厦、宾馆酒店及工业仓库等。

(2)可以分割。物业有大小之别,它可以根据区域空间作相对分割,由大物业划分为若干小物业。例如:一个住宅小区可作为一个物业,小区中的一个住宅单元也可作为一个物业,同一住宅单元还可按权属的不同分割为若干物业,等等。

(二)物业与房地产、不动产的关系

一般认为,所谓房地产,是指房产、地产及附着于房产、地产之中的各种利益(包括政治的、经济的、社会的利益)与权益。就权益来说,包括所有权、使用权、租赁权、抵押权等。从法律意义上说,房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产。

由于具有位置固定性、不可移动性,房地产通常又被称为不动产。英语中的“房地产”用“estate”或“property”表示,而“不动产”则是用“real estate”或“real property”表示的。real estate 具体是指土地及附着在土地上的人工建筑物和房屋;real property 具体是指 real estate 及其附带的各种权益。从英语语义上看,房地产的表述侧重于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体,而不动产的表述侧重于表明这种财产具有不可移动这一独特属性,实际上两者所指仍是同一对象。英语中的 real estate 和 real property 可互译互称,就说明了两者之间的关系。

国际上,“物业”是一个通用的习惯词汇,与房地产、不动产表达同一种含义。特别是英国,作为物业管理行业的发源地,却并没

有“物业”这个词。在我国,“物业”有其约定俗成的内涵,与房地产、不动产是有区别的。其主要区别如下:

1. 称谓领域不同。一般来说,“房地产”是经济法和行政法及商务事务中比较常用的称谓,“不动产”则是民法惯用的词汇,而“物业”则通常是房地产领域中单元性的房地产概念的别称。

2. 适用范围不同。“房地产”与“物业”在某些方面可以通用(如基于狭义房地产概念)。但“物业”一般多指单项具体的房地产单位(如单项的房产、地产);而“房地产”是指一个国家、地区或一个城市所拥有的房产、地产及其组合。即是说,“物业”通常用于个体,房地产通常用于整体。因此,从宏观的角度来看,一般常用“房地产”,而不用“物业”。例如,“房地产业”绝对不可以用“物业”或“物业业”代替。尽管如此,在某种情况下,两者又是可以通用的。

3. 概念外延不同。一般而言,“房地产”概念的外延包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理与服务等整个过程。“物业”虽可用来指某项具体的房地产,然而它却仅仅涉及房地产交易、售后管理服务这一阶段或区域。所以,两者既有宏观与微观的区别,也有全体与部分之差。

(三)物业的分类

从不同的角度,可以把物业划分为不同的类型。不同类型的物业具有不同的特点,它们对于物业管理的要求及各自物业管理的内容也有一定的区别:

其一,根据物业的使用功能不同,可以把物业划分为四大类:
①居住物业,包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。
②商业物业,包括综合楼、写字楼、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等。
③工业物业,包括工业厂房、仓库、货场等。
④其他用途物业,如交通运输、邮政通讯、广播电视、医院、学校、体育场馆等。

其二,按主辅来划分,物业可划分为主体物业和辅助物业。主

体物业是体现物业主要功能的物业,辅助物业是帮助主体物业发挥功能的物业。例如,住宅区的主体物业是住宅建筑,辅助物业是相关的设备设施等等。

其三,按所有权性质划分,物业可划分为私有产权物业、共用部位产权物业、公用产权物业、集体产权物业、国有产权物业等类型。

其四,按层数来划分,物业可分为单层、双层、多层、中高层、高层、超高层等。

其五,按产权来划分,物业可分为单一产权物业和多元产权物业等。

二、物业管理的概念与特点

(一)物业管理的概念

物业管理是一种和房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合管理,是与随着住房制度改革的推进而形成的产权多元化格局相衔接的统一管理。作为房地产市场的消费环节,它实际上是房地产开发的延续和完善,是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性经营服务方式。目前,物业管理在国际上十分流行并获得了蓬勃的发展,物业管理业被人们视做现代化城市的“朝阳”产业。

物业管理的概念通常有广义和狭义之分。广义的物业管理是由物业的含义引申出来的,它泛指一切为了物业的正常使用、经营而对物业本身及其业主和用户所进行的管理和提供的服务。由此可见,只要有房屋建筑,存在房屋住用上的问题,就必然有(广义)物业管理的行为来处理这些问题。换句话说,在物业的使用过程中,必须伴随某种程度的管理和服务,而这种管理和服务就是广义的物业管理。

人们一般使用的物业管理的概念主要是指狭义的物业管理。根据国务院 2003 年 6 月颁布的《物业管理条例》的规定精神,所谓物业管理,即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,遵从国家法律法规和管理标准,以经营的方式对物业进行的有效市场推广(经营)和规范的管理与维修、养护,以及提供多层次、全方位的服务,满足业主或使用人(客户、用户等)多种需要的专业化、社会化、企业化、经营型的经营管理与服务活动。

在物业管理的概念中,物业管理企业是指经过主管部门资质审批,并经工商部门注册的专业物业管理单位;业主即物业所有人或称产权人,是指以购买、接受捐赠或继承遗产及作为债权人收回被抵押物(房屋)等形式合法取得房屋所有权(产权)的法人或自然人;有效市场推广,是指通过多种方式进行宣传,提升物业的知名度并进行某种程度的经营,如写字楼的招租活动和经营活动等;业主或使用人的多种需要,是指业主或使用人对诸如物业保值、增值,安全、舒适的生活、工作环境以及受到尊重、便于社会交往与交流等的需要。

完整地理解物业管理概念的内涵和外延,应把握以下几点:

第一,物业管理应包括三项内容,即对物业本身的经营管理、对业主(使用人)的管理与服务活动以及社区精神文明建设。其中,前者包括对物业的维修、养护和租售等有关活动;对业主、使用人的管理和服务包括对业主、使用人违反合同、契约的处理和对业主、使用人提供的其他各种服务;社区精神文明建设,主要是指对社区空间与居住人、文化与价值等附生于建筑物上的精神内涵的创建与发挥等。

第二,物业管理的概念涵盖四个方面,即物业、业主、业主委员会和物业管理公司。其中,物业是物业管理的主要管理对象,业主是物业管理的主要服务对象,物业管理公司和业主委员会是物业

管理的主体。具体来说,物业管理公司是物业管理的具体组织和实施主体,业主委员会是业主大会的执行机构,是物业管理的监督者和协调者。

第三,物业管理的模式是,由业主、使用人(通过业主大会)聘请一个物业管理公司,由业主委员会与之签订委托服务合同,委托其根据所签合同对所属物业进行统一的物业管理。

第四,物业管理所提供的是一种有偿的、无形的、特殊的商品——劳务与服务。这种劳务、服务的投入能够完善物业的使用效能,并使其保值、增值,同时也能让物业的所有者和使用者得到生理和心理上的满足。

第五,物业管理必须由经过有关部门的资质审查和取得营业执照的专业物业管理公司来实施,物业管理公司的员工必须通过建设部组织的资格考试,领取上岗证后才能上岗。

(二)物业管理与传统的房屋管理

一般来说,传统的房屋管理是属于行政管理和非行政管理之间的一种房屋管理形式,而物业管理则是传统房屋管理的一种革新。物业管理无论在管理模式上、手段上、观念上,还是在管理的范围、深度和广度上(向纵横发展、向前后延伸、向周边拓展),都和传统房屋管理有着很大的区别,为便于比较,现列表如下(见表1-1)。

(三)物业管理的特点

物业管理孕育于传统房屋管理,但又不同于传统房屋管理,它是一种有别于传统房屋管理的新型管理模式,其管理具有社会化、专业化、企业化、市场化的特点。

表 1-1 物业管理同传统房屋管理的比较

方 式 比较内容	物 业 管 理	传 统 房 屋 管 理
物业权属	多元产权(私有、公有)	单一产权(国有、集体所有)
管理主体	专业物业管理公司	政府、单位房管部门
管理单位性质	企业	事业或企业性事业单位
管理手段	经济和法律手段	行政手段
管理行为	企业经营服务行为	非企业行为或行政行为
管理性质	经营型的有偿管理服务	福利型的无偿、低偿服务
管理观念	为业主、住户服务,以人为本	管住住户,以物为中心
管理费用	自筹,收取的管理费、服务费等	低租金和大量补贴
管理形式	社会化、专业化统一管理	部门、系统管理与多头分散管理
管理内容	全方位、多层次的管理服务	管房和养房
管理关系	服务与被服务的关系	管理与被管理的关系
管理模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理机制	契约、合同形式,竞争上岗	行政指令,终身制,无竞争

1. 社会化。物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理,诸如房屋、水电、清洁、保安、绿化等。业主或使用人只需面对一个物业管理单位,就能解决物业使用过程中出现的各种问题,就可以满足生活、工作中的多种需要。这犹如为各业主找到了一个“总管家”;而对政府各职能部门来说,犹如找到了一个“总代理”,从而避免了多头、多家管理互相扯皮、推诿的矛盾,也解决了政府部门难以全面监管的问题。

2. 专业化。专业化主要包括专门的机构与人员、专门的设备