

物业管理概论

● 陈友铭 主编

广东高等教育出版社 ●

物业管理概论

陈友铭 主编

·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理概论 / 陈友铭主编. — 广州: 广东高等教育出版社, 2000. 7

ISBN 7-5361-2475-9

I. 物… II. 陈… III. 物业管理 - 概论 - 高等教育: 职业教育 - 教材 IV. F 293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 26743 号

广东高等教育出版社出版发行

邮政编码: 510076 电话: (020) 87550735

地址: 广州市天河区林和西横路

中国人民解放军第四二三二工厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 9.125 字数: 220 千字

2000 年 7 月第 1 版

2000 年 7 月第 1 次印刷

定价: 18.00 元

前 言

为适应高等职业教育的需要,加强物业管理专业教材建设,促进高质量的物业管理应用型人才的培养,根据粤高教教(1998)79号文件通知的要求,我们组织编写了《物业管理概论》一书。本书为广东省高等职业教育专业教材编写资助项目。

本书作为物业管理的专业教材之一,在理论以“必需、够用”为度,“突出高等职业教育实用性、实践性”等方面作了些尝试,编入了大量示例,加强了操作性内容的阐述。

本书由陈友铭副教授主编,并编写第二、三、四、五、十章,第一、七章由黄伟军讲师编写,第六章由袁炎清副教授编写,第八章由广州市房地产协会物业管理专业委员会副秘书长黄曼女士编写,第九章由吴立杨副教授编写。全书由邓志阳教授和广东省房地产研究协会副会长兼秘书长、《南方房地产》杂志总编辑许绍基兼职研究员主审。

在本书编写过程中,得到了广东省教育厅高教处、广州航海高等专科学校教务处的的大力支持,并参考了一些学者的编著,在此表示衷心的感谢。

由于作者水平所限,本书论述中的不当之处在所难免,恳请业内人士和广大读者批评指正。

编 者

2000年9月

目 录

第一章 物业与物业管理	(1)
第一节 物业概述	(1)
第二节 物业管理	(10)
第二章 物业管理企业的设立	(19)
第一节 物业管理企业概述	(19)
第二节 物业管理企业的设立条件	(23)
第三节 物业管理企业设立的程序	(30)
第四节 物业管理企业年检	(33)
第三章 物业管理企业组织机构与制度	(37)
第一节 物业管理企业组织机构的设置	(37)
第二节 物业管理企业组织机构示例	(45)
第三节 物业管理企业制度	(48)
第四节 物业管理企业制度示例	(53)
第四章 物业管理企业员工管理	(71)
第一节 企业员工管理概述	(71)
第二节 企业员工配置	(76)
第三节 企业员工培训	(90)
第四节 企业员工的调控	(95)
第五章 物业管理企业的市场介入	(106)
第一节 物业管理市场概述	(106)
第二节 物业管理招标和投标	(110)
第三节 物业管理投标书示例	(123)

第六章 物业管理企业经营管理	(134)
第一节 物业管理企业经营管理概述	(134)
第二节 物业管理企业经营管理的主要内容	(138)
第三节 财务管理	(154)
第四节 物业管理企业经营管理活动分析	(158)
第五节 市场调查、经营预测与经营决策	(169)
第七章 物业管理企业前期管理	(178)
第一节 物业管理前期介入概述	(178)
第二节 物业验收与接管	(181)
第三节 业主入伙	(187)
第八章 物业管理业主公约	(192)
第一节 业主和业主委员会	(192)
第二节 业主公约	(195)
第三节 业主公约示例	(198)
第九章 物业管理企业 CI 设计	(212)
第一节 物业管理企业 CI 概述	(212)
第二节 物业管理企业 CI 设计准备与调查	(217)
第三节 物业管理企业 CI 设计与评估	(224)
第十章 物业管理质量体系	(239)
第一节 质量体系的作用及有关标准	(239)
第二节 质量管理指南与质量保证要求标准	(244)
第三节 服务指南的质量体系要素	(249)
第四节 质量体系的建立	(258)
第五节 质量体系认证	(266)
第六节 物业管理考评	(271)

第一章 物业与物业管理

第一节 物业概述

一、物业与房地产

1. 物业的涵义

物业是指已建成并交付使用的各类房屋及其附属的设施、设备和相关场地。它可以是整个住宅区，也可以是单体的房屋，包括住宅楼、综合大楼、写字楼、商业大厦、酒店旅馆、工业厂房、仓库、停车场、车站、码头、体育场馆、俱乐部、文化馆、影剧院等等。

2. 物业与房地产的关系

物业与房地产有着本质的联系。从房地产业运行的过程来看，一般分为三个环节，即生产环节、流通环节和消费环节。

(1) 生产环节。这是指进行土地开发、房屋建设等，从而获得房地产产品的过程。这一环节的前提条件是获得可供开发的土地。按我国现行体制，城市土地属于国家所有，农村土地属于集体所有。国家可以依法征用集体所有的土地，将其变为国有，或者依法收回已投入使用的城市土地的使用权，然后将其有期限地有偿出让给房地产开发公司。房地产开发公司可与政府部门通过

式千姿百态,这也可能形成功能上的差异。我国北方物业有取暖、保暖的设备、设施,南方物业一般没有。山城的居民住宅小区与水乡的居民住宅小区相比,即便是房屋结构、规格、造型都一样,其附属设施,如道路、园林也会不同。又如,一个城市的火车站,东南西北各站的站房和附属设施都会有较大的差异等。生产及消费水平的高低、文化特点等,也都会影响到物业的结构、造型和功能。物业的多样性决定了物业价值的不同,也会带来管理上的差异。

3. 使用的长期性

根据我国土地使用制度规定,企业、其他组织和个人通过政府出让方式取得的土地使用权,在使用年限内,其使用权可以转让、出租、抵押或者用于其他经济活动;土地使用权期满,土地使用权及其地上建筑物、其他附着物所有权除可延期使用外,均由国家无偿取得。《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》规定的土地使用权出让最高年限为:居住用地 70 年;工业、教育、科技、文化、卫生、体育用地 50 年;商业、旅游、娱乐用地 40 年;综合或者其他用地 50 年。这些规定年限一般都比其它产品的使用寿命长。有些物业使用寿命更长,多则数百年。在物业的使用寿命期内,其所有权人或使用人往往会发生变更,但这与其使用寿命并无多大关系。

由于物业使用的长期性,对一般房地产开发企业来讲,要在其物业整个使用寿命期内,维持其必要的售后服务或管理的可能性并不大。

4. 开发建设周期长

从投资决策、规划设计、土地征用、城市基础设施建设到物业建成投入使用,为物业开发建设的一个周期。物业开发建设周期比一般的商品生产周期要长得多。尤其是新城区的开发建设,要完成包括道路、上下水道、煤气、电力、通讯及垃圾处理等城

市基础设施的建设,要通过开发,使“生地”变为“熟地”,这使得物业的开发建设周期更长。物业开发建设周期长意味着物业开发建设的投资回收期长。

5. 投资的风险性

物业开发建设投资,少则几十万元,多则上百亿元或更多。这样数额巨大的投资,加之开发建设周期长,一旦遇到政治经济环境的变化、自然灾害或开发建设运作环节出现问题,开发建设和经营单位就将承受沉重的经济负担或损失,一些“烂尾楼”工程就是例证。物业建成后,往往会受到经济政策的影响,空置率高,这既影响物业投资资金的回收,增加了投资风险,又影响物业的管理。

6. 保值、增值性

随着人口的增加,产业的兴旺,经济的繁荣,人类生活水平的提高,人类对土地的需求量会不断增长。然而由于土地面积固定不变,供给的稀缺性,就使得土地的需求远大于供给,造成房地产价格的不断上涨,使物业有着保值和增值的特性。

三、物业的分级

1. 物业分级的作用

(1) 规范物业的售价、租赁及管理服务收费行为。物业的分级标准是物业出售、租赁及管理服务收费的重要依据。如广东省物业管理服务收费政府指导价规定,多层住宅服务收费:一级按优质优价的原则确定;二级 0.60 元/ m^2 (装有电梯的 0.80 元/ m^2);三级 0.40 元/ m^2 ;四级 0.30 元/ m^2 等。物业分级的直接作用就在于规范物业管理服务收费行为。

(2) 有利于物业管理者的管理。不同级别的物业应有不同的管理要求。物业管理者可依据不同的要求,采用不同的管理方法和手段对物业实施管理,并按物业不同的级别合理收取管理费,

实行优质优价。

(3) 有利于指导物业业主和使用人合理消费。物业业主是指物业的所有权人,使用人是指物业的租赁人。不同级别的物业,不仅购置费不同,服务收费也不同。业主和使用人应依据自身的条件和要求选择不同级别的物业。

(4) 有利于物业的管理者与业主和使用人的沟通 and 理解。物业管理者的服务质量高低、收费多少,以及业主和使用人对物业管理服务质量的期望、付费多少,都须以物业分级标准作为依据。这样可减少物业管理者与业主和使用人之间因服务质量和服务收费引起的不必要的矛盾。

2. 物业分级标准

目前,我国还没有物业分级的国家标准,但不少省、市制定了这类标准。

广东省于 1999 年 4 月制定了《各类物业分级参考标准》。标准中,将物业分为住宅、办公楼(写字楼)、商铺三大类,其中,住宅分为多层住宅、高层住宅(商住楼)以及高尚住宅与别墅区三类。高层住宅(商住楼)、办公楼(写字楼)、商铺均分为五级,多层住宅分为四级。一级标准要求最高,二级次之,依次标准要求渐低。各类各级标准对配套设施完善与维护、场地、治安保卫、绿化、清洁卫生、物业管理单位的资质等都作了规定。住宅类的一级标准对管理人员的要求也有规定。

如多层住宅的一级标准规定:①小区布局合理,设计档次高、质量好,整体环境优美舒适,绿地覆盖率达到 30% 以上,有较大规模的园林小景,绿化物修剪整齐美观,维护管理良好。②公共配套设施完善,维护良好。道路平整顺畅,水、电、消防设施先进,保障及时、有效。③有住户活动会所,有充足良好的各种文化娱乐、体育等社区文化活动场所和商业等生活服务设施,并能经常开展各种文体活动。④物业管理单位持有二级或以

上资质证书。⑤实行封闭式管理,配备先进保安设备和监控报警系统,保安人员 24 小时值班、巡逻,区内治安秩序良好。⑥环境清洁卫生,公共场地每天清扫、保洁,楼内大堂洁净无灰尘,区内无卫生死角、无积存垃圾,无乱堆乱放,下水道、沙井、化粪池通畅,公共用水池定期清洗。⑦管理人员素质高,文明礼貌,服务周到。

四、物业的供需主体

1. 物业的供给主体

(1) 政府部门。我国从 50 年代中期实行计划经济体制以来,长期实行低工资制,工资中基本未含住房消费这一项,国家把工资中住房消费这一部分作为隐性扣除,造好房子再分给干部职工。住房名义上是公有,而实际上相当于干部职工“私有”。对国家和单位来说,不仅没有利益收入,而且每年所收的低房租还不够维修的费用,国家还必须对其进行管理和维修的补贴,使国家背上沉重的经济包袱。在住房制度改革的过程中,政府部门是“房改房”供给的一个主体。另外,现在及今后,政府部门还是低收入者“特困房”的出售或出租者。

(2) 房地产公司。以开发、经营房地产的房地产公司,是物业的主要供给主体。从 50 年代中到 70 年代后期,我国土地所有权和使用权为国家所有,任何组织、个人不得进行买卖和转让,职工居住的房屋实行福利分配。这一时期,不存在房地产业,当然也不存在房地产公司。从 1978 年开始,随着经济体制的改革,特别是城市土地有偿使用和住房商品化改革目标的提出和实施,使得房地产业得以复苏,并迅速崛起,成为物业的主要供给者。

(3) 企、事业单位。有的企业可以将弃之不用或将其经营效益差的地块的使用权转让给别的企业和单位,也有一部分处在商业繁华地段的生产企业为赚取地租差而迁往地租低的郊区,而向

别的企业和单位转让原来的地产和房产。另外,随着住房制度的改革,企、事业单位按商品经济原则向职工出售或出租住房,使我国的企、事业单位也进入了物业供给者的行列。

(4) 居民。当自有房产的房主拥有剩余房屋时,他们就会将剩余房屋出售或出租给别的居民或单位。特别在一些城郊之处,村民把自己拥有的剩余房屋租给其他需要者。另外,有的居民将原来处在商业繁华地段的房产出售或出租,以获得高额收入,而在价格相对便宜的城郊购买或租住房。

除上述主要物业供给者外,还有其他形式的物业供给者。

物业供给的最大特点是稳定的缓慢增长,除非出现战争、地震等不可抗力的灾难,一般不会出现大起大落的变化。

2. 物业的需求主体

(1) 居民。住房是居民生活、生存和发展不可缺少的物质基础,在实施房改政策后,城镇居民主要是通过购买或租赁住房取得房产的所有权或使用权,从而成为物业的需求者。

(2) 企、事业单位。厂房、仓栈、综合大楼、商店、码头、旅游宾馆等物业是企业从事生产经营活动的物质条件,尤其是从事商业活动的企业,对繁华地段,临街物业的需求尤其强烈;事业单位也需拥有物业,如教学楼、办公楼、体育场、游泳池、电影院、实验楼、医院等等。

(3) 政府。政府对物业的需求主要是办公楼及有关设施。

(4) 涉外物业需求者。随着我国改革开放力度的加大,国外投资者在我国设立“三资企业”的数量逐渐增多,对涉外物业的需求量必然是越来越大。同时,外国人和华侨,侨眷到我国定居,临时居住而购买、租赁住房的需求也日趋增大。

五、影响物业供需的因素

1. 政治安定状况

国家只有处在和平、安定的环境中，百业才能顺利发展，繁荣兴旺，百姓才能安居乐业，投资置业兴建物业；如政治不安定，社会动荡，人们当然不会投资购置物业，相反，人们为了逃离不安定的环境而争先恐后地抛售物业。

2. 政府的政策

政府的政策导向引导着国家或国内地区经济发展的方向，这必定影响着物业供需。广州市为把房地产发展成广州三大支柱产业之一，于1998年底至1999年间采取了一系列的政策措施，旨在激活房地产市场，促进房地产业持续发展，拉动经济增长。广州在1998年前几年，一手房交易畅旺，而二手房交易所占份额却很少。二手房交易年平均只占总成交额的6.1%，不足一成，发展相当缓慢。同时期香港、上海二手楼交易占房地产交易总量的比例分别为：80%、25%。二手房交易不活跃的主要原因有：政策不明朗，税费过高。广州市二手房交易税费高达20%，而香港、上海二手楼交易综合税费分别为11%和5%。例如广州市老市区内某五口之家，想卖掉50多平方米的现住房，到市郊买一套三居室约85平方米的新居。现住房大约还值20万元，如果卖掉后买新房，广州市二手楼交易需交纳约4万元的税费，但如按上海的综合税费5%计，则只需交1万元税费。据有关资料统计：全广州市有房户，尤其是前些年购买了公房的居民中，因家庭人口、经济条件、工作性质和地点变化等因素影响，有40%~50%的人有改善住房条件的要求，其中10%~15%的人有迫切要求，而无房户的要求则更加强烈。由于潜力巨大的二手楼市场能带动一手楼市场的需求，因而为了全面激活房地产市场，广州市政府采取了一系列的政策措施，如允许已购买的房改房进入市

场买卖、交换、租赁、赠送、抵押,取消原购房年限的限制,并在税费上给予特殊优惠,目前,广州市二手楼税费已降到比上海还低;缩减二手房交易的审批手续,保证在 10~20 个工作日内完成二手房交易过户;鼓励房地产中介、估价、法律咨询等服务机构参与二手房交易过程;加强对二手房市场的金融支持。

政策对物业供需的影响还表现在货币政策方面。国家一旦出现通货膨胀,政府就要采取货币紧缩政策来抑制通货膨胀的发展,使得房地产经营机构难以获得正常经营的资金,受到抑制。当经济衰退到一定阶段,政府便要通过降低利率,放松货币供给来阻止继续衰退的势头。政府一旦放松银根,房地产业也将受惠,原来因资金缺乏而受到抑制的房地产市场就会复苏起来,物业供需走旺。另外,政权变更或其他原因引起政府政策变更,也会影响物业供需。

3. 国家的经济发展水平

经济发达的国家,工商业发展程度高,因而工商企业对工商业物业的需求比较大;同时,也由于国民收入水平、消费水平较高,导致对住宅的需求也大。相反,经济较落后的国家,工商业发展的水平较低,国民收入水平也较低,因而对工商业物业的需求较小,对住宅的需求也较小。

4. 人口状况

首先,人口越多,需得到的住宅空间就越多,对住宅的需求量就越大,使物业的需求增大。

其次,人口的移动情况,如农村人口流向城市,较贫穷地区的民工涌向经济比较发达的沿海城市,使得较发达的沿海城市的人口密度增加,加大了城市的物业需求。

第二节 物业管理

一、物业管理的产生

我国自解放以来,由于过多强调了房地产的社会福利性而忽视了它的商品属性,因而由国家用行政手段完全统管起来,这种方法虽在解决住房问题方面曾起过积极作用,但这种体制实际上否定了房地产作为一种产业的存在。国家在住房建设上只有投入,没有产出。住房建成分配使用后,还要对房屋管理维修进行补贴,建得愈多,补贴愈多,包袱背得愈重,低租金不但不能收回建房投资,就连管理、维修费都难以维持,致使大量的房屋失修失养严重,每年各级财政因此还要拿出 50 多亿元人民币来补贴,使国家背着沉重的包袱,尽管如此,房屋淘汰量还是逐年增加。由于多年沿袭着的福利房已从很大程度上变成“权力房”,“裙带房”,“关系房”,“奖励房”,拉大了干部与职工、职工与职工、干部与干部之间的差距,形成了住好房子的人越住越好、越住越新、越住越大的“怪圈”。

党的十一届三中全会以来,随着经济体制改革的深入,特别是城市土地有偿使用和住房商品化改革的实施,使得房地产业从长期萎缩状态中得以复苏,并迅速崛起,在 1994 年新修订的我国《国民经济行业分类和代码》中,房地产业被列为国民经济 15 大门类的第 10 大门类,房地产业已成为我国国民经济中一个独立产业。但是,在房地产综合开发过程中,由于各地普遍存在着“重建设,轻管理”的倾向,加上管理体制、管理经费以及人们传统的消费观念等原因,使得物业业主对物业质量等问题的投诉日益增加。造成这种后果的基本原因是物业开发经营单位

“只管出售或交付使用，而不问售后服务”的短期行为所致。为改变这种状况，必须改革物业管理体制，转换机制，将原来的行政管理模式转向专业化、社会化、企业化管理。因此，与之相适应的物业管理就应运而生。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，该公司隶属于深圳经济特区房地产公司，是经济上独立核算、自负盈亏的国营企业单位。该公司借鉴香港的屋村管理经验，结合特区的实际情况，由单纯管理性公司向服务经营型公司转变，使房地产管理工作从过去的行政性、福利性，走上了专业化的有偿服务的管理轨道。广州东华实业股份有限公司从1981年起对东湖新村实行物业管理。1984年征地开发五羊村，建成五羊新村住宅区，从1986年第一批住户入住，五羊村就成立了专业物业管理公司——广州东华物业管理公司，为居民提供各种公共服务、专项服务和特约服务，并承担市政公共设施的管理和维护，把过去以产权为依据的分散管理改为按地段统一管理；把五羊村单纯行政管理改为行政管理与多层次的有偿优质服务的物业管理相结合的管理；把行政性收费管理改为专业公司管理、服务和经营相结合的企业性管理服务。

1993年6月30日，深圳市物业管理协会正式成立，表明我国物业管理已进入了一个新的阶段。目前，我国许多大中城市都推行了物业管理，物业管理得到迅速发展。

二、物业管理及其与传统房屋管理的区别

物业管理是指物业管理经营人受物业业主的委托，按照国家法律和有关的合同行使管理权，运用现代管理科学和先进技术，对物业及物业周围的环境实施维修、养护、清洁卫生、安全保卫、公共绿化，并向业主和使用人提供多方面的综合性服务，使物业发挥最大的使用价值和经济效益的活动。