

中国物业管理师执业资格考试参考教材

W Y J Y

物 业 经 营 管 理

中国物业管理协会 编写

中国建筑工业出版社

中国物业管理师执业资格考试参考教材

物 业 经 营 管 理

中国物业管理协会 编写
刘洪玉 柴 强 主编

中国物业管理协会物业管理师资格考试教材

物业管理师资格考试教材

中国物业管理协会物业管理师资格考试教材

主编 刘洪玉 柴强

中国建筑工业出版社出版

北京 100045 中国物业管理协会

北京 100045 中国物业管理协会

北京 100045 中国物业管理协会

ISBN 7-112-01880-X

定价：40.00元

ISBN 7-112-01880-X

ISBN 7-112-01880-X

(14380)

中国建筑工业出版社

中国建筑工业出版社

中国建筑工业出版社

中国建筑工业出版社

中国建筑工业出版社

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业经营管理/中国物业管理协会编写;刘洪玉,柴强
主编. —北京:中国建筑工业出版社,2006
中国物业管理师执业资格考试参考教材
ISBN 7-112-01980-X

I. 物… II. ①中… ②刘… ③柴… III. 物业管理—
资格考核—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 089781 号

中国物业管理师执业资格考试参考教材

物 业 经 营 管 理

中国物业管理协会 编写

刘洪玉 柴 强 主编

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

新 华 书 店 经 销

北京天成排版公司制版

北京新丰印刷厂印刷

*

开本: 787×960 毫米 1/16 印张: 25½ 字数: 528 千字

2006 年 8 月第一版 2006 年 8 月第一次印刷

印数: 1—30,000 册 定价: 40.00 元

ISBN 7-112-01980-X

(14380)

版权所有 翻印必究

请考生注意识别本书防伪标签:



本标签表面采用珠光变色技术,通过变换视角,可看到“查询真伪”四字。拨打查询热线电话,核对刮开涂层后显现的 20 位数字,可知本书真伪。举报电话: (010)88083105。

中国物业管理协会

地址：北京市三里河路 15 号中建大厦 B 座 9003 室

邮编：100037

电话：(010)88083105 88083107

传真：(010)88082258

网址：<http://www.ecpmi.org.cn>

中国物业管理师执业资格考试 参考教材编审委员会

名誉主任：刘志峰

主 任：谢家瑾

副 主 任：沈建忠 陆克华 姜万荣 徐俊达 王玉平
陈 伟

委 员：(以姓氏笔画为序)

刁向明	马象林	马永光	仇慎谦	王 军
王 鹏	王殿武	王晓瑜	王明炫	田在玮
冯占雄	刘德军	刘洪玉	刘金联	刘少为
刘 勇	任 宏	任景全	许怀云	许建华
许新民	仲伟斌	朱志刚	陈蔼贫	陈晨苗
陈家豪	陈庆芳	陈之平	陈智勇	杜 挺
何从华	何华荣	李 萍	李琮才	李文洁
李 越	沈大鹏	吴德仁	吴建设	张 年
张广云	张继刚	张景伊	张宣文	邹劲松
季如进	罗小钢	郑良雨	周士冲	周心怡
贲振富	赵 成	柴 强	桑卫京	翁国强
黄嘉辉	黄隆规	梁 建	董贤钧	韩 朝
彭安绪	彭先成	曾 艳	蔡任重	蔡兴发
穆汉卿	薛福志	藏小军		

本书编写人员

(以姓氏笔画为序)

于春立 沈悦 张红 张学珊

郑思齐 谭善勇

目 录

第一章 物业经营管理概述	1
第一节 物业经营管理的概念	1
一、物业经营管理的内涵	1
二、物业经营管理活动的管理对象	2
三、物业经营管理服务的目标	6
四、物业经营管理企业	8
第二节 物业经营管理的层次与工作内容	9
一、物业经营管理的层次	9
二、物业经营管理不同层次之间的关系	10
三、物业经营管理中的战略性工作	12
四、物业经营管理的常规工作	14
复习思考题	19
第二章 房地产投资及其区位选择	20
第一节 房地产投资	20
一、房地产投资的概念	20
二、房地产投资的形式	20
三、房地产投资的特性	22
四、房地产投资的利弊	25
第二节 房地产投资的风险	26
一、房地产投资风险的基本概念	27
二、系统风险	28
三、个别风险	31
四、风险对房地产投资决策的影响	32
第三节 房地产投资区位的选择	33

一、区位的含义	33
二、不同类型房地产投资对区位的特殊要求	35
复习思考题	37
第三章 房地产投资分析技术	38
第一节 投资分析的基本概念	38
一、现金流量	38
二、现金流量图	38
三、房地产置业投资	40
四、房地产置业投资的现金流量	40
第二节 现值与现值计算	43
一、资金的时间价值	43
二、利息与利率	44
三、单利计息与复利计息	45
四、名义利率与实际利率	46
五、复利计算公式与系数	47
六、复利系数的应用	50
第三节 设备更新中的经济分析	52
一、设备更新的原因与特点	52
二、设备经济寿命的确定	54
三、物业管理中的设备更新问题	56
第四节 房地产投资财务评价指标	57
一、投资回收与投资回报	57
二、财务评价指标体系	58
三、盈利指标计算方法	58
四、清偿能力指标计算方法	62
五、财务评价指标计算实例	63
第五节 某出租公寓项目投资分析案例	67
一、项目概况	67
二、规划设计和建造标准	68
三、购买投资和运营费用分析	70
四、财务评价	72
复习思考题	73

第四章 收益性物业价值评估	74
第一节 收益性物业的概念	74
第二节 收益性物业价格的概念和特征	75
一、物业价格的概念和形成条件	75
二、物业价格的形成条件	75
三、物业价格的特征	76
第三节 收益性物业价值和价格的种类	77
一、使用价值和交换价值	77
二、投资价值和市场价值	78
三、成交价格、市场价格和理论价格	79
四、总价格和单位价格	80
五、实际价格和名义价格	81
六、现房价格和期房价格	82
七、起价、标价、成交价和均价	83
八、评估价、保留价、起拍价、应价和成交价	84
九、买卖价格、租赁价格	85
十、市场调节价、政府指导价和政府定价	86
十一、原始价值、账面价值、市场价值	86
第四节 影响收益性物业价格的因素	87
一、物业价格的影响因素概述	87
二、人口因素	88
三、居民收入因素	89
四、物价因素	90
五、利率因素	90
六、汇率因素	91
七、物业税收因素	91
八、城市规划因素	92
九、交通管制因素	92
十、心理因素	92
第五节 收益性物业估价的基本方法	93
一、市场法	93
二、成本法	101

三、收益法	110
复习思考题	118
第五章 房地产市场与市场分析	120
第一节 房地产市场概述	120
一、房地产市场的概念	120
二、房地产市场的运行环境	120
三、推动房地产市场转变的社会经济力量	121
第二节 房地产市场的供求关系	122
一、房地产市场的需求	122
二、房地产市场的供给	123
三、房地产市场的机制	125
第三节 房地产市场结构与市场指标	126
一、房地产市场结构	126
二、房地产市场细分	127
三、房地产市场指标	129
第四节 房地产市场的特性与功能	132
一、房地产市场的特性	132
二、房地产市场的功能	133
三、房地产市场的政府干预	135
第五节 房地产市场分析	139
一、房地产市场分析的概念与作用	139
二、房地产市场分析的内容	141
第六节 物业经营管理计划	144
一、物业经营管理计划的概念	144
二、编制物业经营管理计划的基础工作	145
三、构造物业管理方案	148
四、物业管理计划中的预算技术	150
复习思考题	153
第六章 租赁管理	155
第一节 物业租赁概述	155
一、物业租赁及其特征	155

二、物业租赁的分类	156
三、物业租赁管理模式	159
四、房屋租赁的行政管理	160
第二节 租赁管理与租赁方案	162
一、租赁管理的概念与内容	162
二、租赁方案与策略	162
三、租户选择	165
四、租金确定与调整	165
五、租约谈判与签约管理	166
六、租赁管理中的市场营销	167
第三节 房屋租赁合同	168
一、房屋租赁合同的概念和法律特征	168
二、房屋租赁合同的基本条款	170
第四节 租户关系管理	175
一、客户关系管理理论简介	176
二、租赁管理中的租户关系管理	179
复习思考题	180
第七章 成本管理	182
第一节 物业管理中的成本及其分类	182
一、物业管理中的成本	182
二、物业管理成本的分类	184
第二节 成本估算方法	187
一、成本估算的目的	187
二、主要成本项目的估算方法	188
三、成本估算结果汇总	194
第三节 成本预算	194
一、成本预算的意义与要求	194
二、成本预算的编制方法	196
三、成本预算的编制程序	198
第四节 成本控制	200
一、成本控制的含义与分类	200
二、成本控制的原则与程序	202

三、成本控制的组织体系	204
四、成本的日常管理	205
复习思考题	206
第八章 合同与风险管理	207
第一节 物业管理中的主要合同类型	207
一、合同的概念	207
二、物业管理活动中主要的合同类型	207
三、物业管理合同的构成要素	208
第二节 物业服务合同	209
一、物业服务合同的类型	209
二、物业服务合同的特征	212
三、物业服务合同的主要内容	212
四、物业服务合同的签订要点	214
第三节 招标投标阶段的合同管理	218
一、物业管理招投标概述	219
二、物业管理招标	220
三、物业管理投标	223
四、物业管理企业投标的关键事项	226
第四节 风险管理理论	227
一、风险理论	227
二、风险管理理论	229
第五节 保险与物业保险	230
一、保险的概念	230
二、保险合同概述	231
三、物业保险的目的	236
四、物业保险的主要险种	236
五、物业管理中的投保决策	241
复习思考题	242
第九章 财务管理与绩效评价	243
第一节 财务管理概述	243
一、财务管理对象	243

二、财务管理目标	245
三、财务管理的内容	248
四、财务管理的手段	251
第二节 财务报告分析	252
一、财务报告的构成与内容	252
二、财务报告分析的概念与形式	256
三、财务报告分析的主要方法	259
四、财务报告分析的一般过程	261
第三节 物业管理绩效评价	262
一、物业管理绩效评价的概念与意义	262
二、物业管理绩效评价的类型	264
三、物业管理绩效评价的基本要素	265
四、物业管理绩效评价的指标体系	266
五、物业管理绩效评价的标准	279
六、物业管理绩效评价结果与报告	280
第四节 绩效评价的主要方法	281
一、功效系数法	281
二、综合分析判断法	283
三、定量和定性相结合计分法	284
第五节 物业管理报告	285
一、物业管理报告及其类型	285
二、物业管理报告的构成与内容	287
三、编写物业管理报告的注意事项	288
四、物业管理报告的公布或送达	290
五、物业管理报告示例	290
复习思考题	300
 第十章 写字楼物业管理	302
第一节 写字楼及写字楼物业管理	302
一、写字楼物业的特点	302
二、影响写字楼分类的因素	303
三、写字楼物业管理的目标	308
四、写字楼物业管理的工作模式	309

五、写字楼物业管理的内容	311
六、写字楼管理中的策略	312
第二节 写字楼租赁管理	314
一、写字楼的租户选择	314
二、写字楼租金的确定与调整	316
三、写字楼的租约制定	318
第三节 写字楼安全与风险管理	320
一、写字楼安全管理	320
二、写字楼风险管理	323
三、写字楼的物业保险	325
第四节 写字楼物业管理企业的选择与评价	326
一、物业管理企业的选择标准	326
二、物业管理工作的评价	326
三、写字楼物业经营管理的绩效评价	327
复习思考题	328
第十一章 零售商业物业经营管理	329
第一节 零售商业物业及其分类	329
一、零售商业物业简介	329
二、零售商业物业的发展简史	329
三、零售商业物业经营管理的内容	331
四、零售商业物业经营管理的类型	332
第二节 零售商业物业经营管理中的经济学原理	333
一、选址与规划	333
二、经营与运作	335
第三节 零售商业物业的租赁管理	337
一、租户选择	337
二、租金确定与调整	340
三、租约制定	342
第四节 零售商业物业的现场管理	344
一、策略与计划	344
二、管理范围	350
三、管理目标	350

第五节 风险与安全管理	350
一、零售商业物业管理的风险及其防护	350
二、零售商业物业管理中的安全管理	353
第六节 零售商业物业管理案例	354
一、基本情况	354
二、案例点评	356
三、经验与教训	357
复习思考题	358
第十二章 物业经营管理的未来发展	359
第一节 房地产组合投资管理	359
一、房地产组合投资管理的概念	359
二、组合投资管理的内容与步骤	360
三、组合投资理论在房地产领域的应用	362
第二节 大型企业物业资产管理	363
一、企业物业资产及其管理	363
二、大型企业物业资产管理	364
三、企业物业资产管理信息系统	368
第三节 设施管理	368
一、基本概念	369
二、设施经理与设施管理的主要内容	369
三、设施管理在我国的发展现状	373
四、设施管理的发展	374
第四节 不良物业资产管理	374
一、不良资产与不良物业资产	375
二、不良物业资产形成的原因及过程	376
三、不良物业资产处置的目标和原则	377
四、不良物业资产管理	378
五、不良物业资产管理的配套服务	380
第五节 可持续的物业管理	381
一、可持续发展的基本概念	381
二、可持续发展与物业管理	383
第六节 新技术应用带来的变革	385

一、物业管理信息系统	386
二、物业管理信息系统的建立与应用	387
三、智能化小区管理	388
复习思考题	389
..... 基础知识, 一	
..... 基础知识, 二	
..... 基础知识, 三	
..... 复习思考题	
..... 基础知识, 一	
..... 基础知识, 二	
..... 基础知识, 三	
..... 基础知识, 四	
..... 基础知识, 五	
..... 基础知识, 六	
..... 基础知识, 七	
..... 基础知识, 八	
..... 基础知识, 九	
..... 基础知识, 十	
..... 基础知识, 十一	
..... 基础知识, 十二	
..... 基础知识, 十三	
..... 基础知识, 十四	
..... 基础知识, 十五	
..... 基础知识, 十六	
..... 基础知识, 十七	
..... 基础知识, 十八	
..... 基础知识, 十九	
..... 基础知识, 二十	
..... 基础知识, 二十一	
..... 基础知识, 二十二	
..... 基础知识, 二十三	
..... 基础知识, 二十四	
..... 基础知识, 二十五	
..... 基础知识, 二十六	
..... 基础知识, 二十七	
..... 基础知识, 二十八	
..... 基础知识, 二十九	
..... 基础知识, 三十	
..... 基础知识, 三十一	
..... 基础知识, 三十二	
..... 基础知识, 三十三	
..... 基础知识, 三十四	
..... 基础知识, 三十五	
..... 基础知识, 三十六	
..... 基础知识, 三十七	
..... 基础知识, 三十八	
..... 基础知识, 三十九	
..... 基础知识, 四十	
..... 基础知识, 四十一	
..... 基础知识, 四十二	
..... 基础知识, 四十三	
..... 基础知识, 四十四	
..... 基础知识, 四十五	
..... 基础知识, 四十六	
..... 基础知识, 四十七	
..... 基础知识, 四十八	
..... 基础知识, 四十九	
..... 基础知识, 五十	
..... 基础知识, 五十一	
..... 基础知识, 五十二	
..... 基础知识, 五十三	
..... 基础知识, 五十四	
..... 基础知识, 五十五	
..... 基础知识, 五十六	
..... 基础知识, 五十七	
..... 基础知识, 五十八	
..... 基础知识, 五十九	
..... 基础知识, 六十	
..... 基础知识, 六十一	
..... 基础知识, 六十二	
..... 基础知识, 六十三	
..... 基础知识, 六十四	
..... 基础知识, 六十五	
..... 基础知识, 六十六	
..... 基础知识, 六十七	
..... 基础知识, 六十八	
..... 基础知识, 六十九	
..... 基础知识, 七十	
..... 基础知识, 七十一	
..... 基础知识, 七十二	
..... 基础知识, 七十三	
..... 基础知识, 七十四	
..... 基础知识, 七十五	
..... 基础知识, 七十六	
..... 基础知识, 七十七	
..... 基础知识, 七十八	
..... 基础知识, 七十九	
..... 基础知识, 八十	
..... 基础知识, 八十一	
..... 基础知识, 八十二	
..... 基础知识, 八十三	
..... 基础知识, 八十四	
..... 基础知识, 八十五	
..... 基础知识, 八十六	
..... 基础知识, 八十七	
..... 基础知识, 八十八	
..... 基础知识, 八十九	
..... 基础知识, 九十	
..... 基础知识, 九十一	
..... 基础知识, 九十二	
..... 基础知识, 九十三	
..... 基础知识, 九十四	
..... 基础知识, 九十五	
..... 基础知识, 九十六	
..... 基础知识, 九十七	
..... 基础知识, 九十八	
..... 基础知识, 九十九	
..... 基础知识, 一百	

第一章 物业经营管理概述

第一节 物业经营管理的概念

随着房地产投资规模的不断扩大和投资形式的多样化,对物业经营管理的需求与日俱增。物业的业主或投资者希望通过物业经营管理,不仅使其物业在运行使用过程中能够保值,而且实现增值。这就要求物业管理从传统的物业运行管理服务,向策略性的物业资产价值管理方向拓展。

企业资产中房地产资产通常占相当大的比重,其管理质量的好坏,对于企业成本与收益、股东回报和企业主营业务的顺利开展,有着至关重要的影响。因此,企业房地产资产管理和物业管理师在企业经营决策中扮演着越来越重要的角色。与传统的企业不同,许多现代企业尤其是跨区域的大型企业,越来越将其工作重点放在核心业务上,而将非核心业务和服务管理留给更专业的行家。企业房地产资产管理通常属于企业的非核心业务,因而企业在逐渐地将其发包出去,这就为物业管理行业提供了新的市场。

一、物业经营管理的内涵

物业经营管理又称物业资产管理,是指为了满足业主的目标,综合利用物业管理(Property Management)、设施管理(Facilities Management)、房地产资产管理(Real Estate Assets Management)、房地产组合投资管理(Real Estate Portfolio Management)的技术、手段和模式,以收益性物业为对象,为业主提供的贯穿于物业整个寿命周期的综合性管理服务。

物业经营管理突破了传统物业管理活动仅局限于“对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理”的局限,强调为业主提供价值管理服务,满足其物业投资收益或企业发展战略及主营业务发展目标的需求。

物业经营管理活动既包括了以保证物业正常使用的运行操作管理,也包括了将物业作为一种收益性资产所进行的资本投资决策、市场营销、租赁管理、成本控制、物业价值和经营绩效评估等经营活动。写字楼、零售商业等收益性物业完