



21世纪全国高等学校物业管理专业应用型人才培养系列规划教材

物业管理实务

(第二版)

The General Practice of Property Management

○ 主 编 蒋贵国 胡家忠

○ 副主编 何 伟 潘洪义 李思滢



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

21世纪全国高等学校物业管理专业应用型人才培养系列规划教材

物业管理实务

(第二版)

◎ 主 编: 蒋贵国 胡家忠

◎ 副主编: 何 伟 潘洪义 李思滢

◎ 编 者: (以姓氏笔画为序)

卜珺琳 文 军 冯晓利 张秋娟
陈雪萍 韩江萍

The General Practice of Property Management



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务(第二版)/蒋贵国 胡家忠 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2013.8
ISBN 978-7-5609-9325-6

I. 物… II. ①蒋… ②胡… 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(2013)第 193497 号

物业管理实务(第二版)

蒋贵国 胡家忠 主编

策划编辑:周小方

责任编辑:刘 亭

封面设计:刘 卉

责任校对:刘 竣

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:华中理工大学印刷厂

开 本:710mm×1000mm 1/16

印 张:20.25 插页:1

字 数:429 千字

版 次:2007 年 5 月第 1 版 2013 年 8 月第 2 版第 1 次印刷

定 价:39.80 元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

21世纪全国高等学校物业管理专业应用型人才培养系列规划教材

编 委 会

主 编：高炳华 张晓华

副主编：蒋贵国 黄安心 胡运金 胡 彦

编 委：（以姓氏笔画为序）

朱 权	吕宏德	何 伟	李述容	吴建华
张艳敏	陈淑云	陈援峰	杨 志	屈睿瑰
袁永华	巢来春	蒋秋霞	黄 铮	熊学忠
黎洁梅	魏晓安			

内容提要

Abstract

本书作为“21 世纪全国高等学校物业管理专业应用型人才培养系列规划教材”之一,从物业管理者的角度出发,通过论述物业管理基础、物业管理机构设置、物业服务企业内部管理实务、物业管理资金的运作和财务管理、物业管理基本制度与政策、物业前期管理、物业管理合同与制度、物业管理服务实务、物业租赁管理、分类物业管理实务、物业管理与社区建设、物业综合经营服务、物业信息管理、国际物业管理等内容,使读者系统地了解物业服务企业的运作全过程。在内容程度和教学课时上都考虑了物业管理专业应用型人才培养的需要,力求将理论融于实际,并附有大量法规和 workflows,突出了可操作性。

本书不仅可以满足高职高专、应用型本科院校物业管理专业教学的需要,也可供物业管理从业人员、业主与物业使用人,以及相关理论研究人员参考。

随着房地产业的快速发展和住宅消费观念的不断更新,人们对物业管理的要求越来越高,期望值越来越大。然而,我国物业管理无论是理论建设还是实践探索,都远远滞后于城市的建设与发展。特别是在实际运作中,由于现代新型建筑材料的应用,环保建筑、生态建筑、信息建筑、智能建筑的产生,更在发展水平上拉开了现代城市建筑与物业管理的差距。如何规范物业管理市场,规范物业管理运作程序,力求物业管理观念创新、经营创新和管理创新,使物业管理市场化、规模化、专业化、信息化、规范化和科学化,这不仅成为业内同仁,而且已经成为社会有识之士的共识。

物业管理作为一种新兴服务行业,目前尚未建立起完善的行业管理标准和从业人员行为规范,从业人员素质良莠不齐。一些物业服务企业忽视从业人员的职业教育,使得物业管理的服务观念不强,管理水平不高,服务质量不好,甚至摆不正服务与被服务的关系,使产权人、使用人的应有地位得不到尊重,利益得不到保障,其严重制约着我国物业管理行业的健康发展。同时,物业管理又是一个劳动密集型行业,可以吸纳大量的劳动力就业,但是,从事物业管理的人员必须是懂管理、会经营、精通技术的专业人才。因此,开展致力于物业管理专业教育和物业管理从业人员的技能培训工作是十分必要的。华中科技大学出版社推出的“21世纪全国高等学校物业管理专业应用型人才培养系列规划教材”,无疑为物业管理专业教育和物业管理从业人员技能培训工作的实施发挥了积极的推动作用。

华中师范大学、广州市广播电视大学、四川师范大学、广西大学、广州大学、湖北经济学院、广州城市职业学院、广东白云学院、武汉职业技术学院、湖北三峡职业技术学院、浙江育英职业技术学院等主编院校组织有关学者和专家,编写了“21世纪全国高等学校物业管理专业应用型人才培养系列规划教材”。该系列教材包括:《物业管理法规》、《物业管理概论》、《物业管理实务》、《房地产估价》、《房地产开发经营》、《物业管理企业财务会计》、《建筑识图与房屋构造》、《房屋维修技术与预算》、《物业设备管理》和《物业智能化管理》。由于物业管理学科和专业发展更新很快,为不断跟上其发展的步伐,在相关课程教材中反映出最新的教学改革前沿信息,本套教材不断进行修订改版工作,同时提供赠送教学课件等增值服务。在对各门课程的基本理论、基本知识、基本方法和基本技能进行深入浅出阐述的基础上,本套教材力求全面系统、理论与实际相结合,体现了较强的实用性和可操作性特点。

前 言

Preface

2006年,《物业管理实务》一书自出版以来受到了广泛的欢迎和采用。近年来,随着房地产市场的成熟与发展以及人们生活质量的提高和消费观念的转变,人们对居住环境的要求越来越高,这使得与居住环境密切相关的物业管理行业受到了更多的关注,并成为人们购房时重点考虑的因素之一。随着2007年3月16日通过的《物权法》和自2007年10月1日起施行新《物业管理条例》等新事物的出现,对物业管理行业有了新的要求,尤其是对物业管理实务有了更高的要求。因此,原来的教材已经不能够完全满足快速而多变的物业管理需求,需要从新形势的要求出发对教材进行修订与完善。

重新修订这部教材,在深化与强化原有体系的基础上,对物业管理基本制度与政策、物业服务企业的资金运作与财务管理、物业信息管理进行了补充和拓展。同时,为了更好地学习其他国家与地区的先进经验,重点介绍我国香港、新加坡等物业管理模式。既使原来的结果更加合理,内容更为丰富,并将最新的法律法规与物业管理的最新发展动态融入其中,又很好地体现了对上一版的继承性,从而使整本书的理论性、实用性和可读性得到较大程度的提升。

本书各章节的编写和修订人员如下。第一章:成都职业技术学院张秋娟。第二章:四川现代职业学院冯晓利。第三、九、十二章:四川师范大学蒋贵国、何伟。第四、五章:四川文理学院李思滢。第六、七章:浙江育英职业技术学院卜郡琳。第八章:湖北三峡职业技术学院文军。第十章:湖北三峡职业技术学院胡家忠。第十一章:湖北三峡职业技术学院韩江萍。第十三章:四川师范大学潘洪义。第十四章:四川城市职业学院陈雪萍。蒋贵国负责把握全书的编写和修订方向,并完成全书统稿工作。

另外,现有的有关物业管理方面的专著、教材等为我们编写这本教材提供了众多的参考资料,未及在书中一一注明,特附参考文献于后,并在此向作者与编者表示敬意与感谢。

本书的修订与出版得到了华中科技大学出版社的大力支持,在此表示谢意。

编者

2013年7月

目 录

Contents

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业与物业管理	(1)
一、物业的含义及其性质	(1)
二、物业与物业区域的类型	(2)
三、物业经营与物业管理	(3)
第二节 物业管理的类型和内容	(5)
第三节 物业管理的职能与作用	(8)
一、物业管理的五种职能	(8)
二、物业管理的地位和作用	(10)
第四节 物业管理的产生与发展	(12)
一、物业管理的起源与发展	(12)
二、我国物业管理的发展历程	(13)
三、我国物业管理的发展现状	(15)
本章综合思考题	(17)
第二章 物业管理机构的设置	(18)
第一节 物业服务企业	(18)
一、物业服务企业的分类	(18)
二、物业服务企业的资质条件及审批	(20)
三、物业服务企业资质等级的评审	(22)
四、物业服务企业的权利和义务	(24)
第二节 业主委员会与业主大会	(26)
一、业主委员会的产生和构成	(26)
二、业主委员会的权利与义务	(27)
三、业主委员会的运作	(28)
四、业主大会	(29)
第三节 物业服务企业与业主委员会的关系	(30)
一、法律关系	(30)
二、工作关系	(31)

本章综合思考题	(32)
第三章 物业服务企业内部管理实务	(33)
第一节 物业服务企业的组建	(33)
一、物业服务企业的概念	(33)
二、物业服务企业建立的步骤	(33)
第二节 物业服务企业内部机构设置	(35)
一、物业服务企业机构设置的原则	(35)
二、物业服务企业的组织类型	(36)
三、物业服务企业的主要职能机构	(36)
第三节 物业管理员工的培训	(38)
一、培训意义	(38)
二、培训工作的原则	(38)
三、员工培训的内容	(39)
第四节 物业服务企业的 CI 设计	(41)
一、CI 设计的含义	(41)
二、CI 设计的原则	(42)
三、CI 设计的程序	(42)
四、物业服务企业 CI 设计的主要内容	(43)
第五节 物业管理的招标与投标	(44)
一、物业管理招标的意义、原则和特点	(44)
二、物业管理招标方式、程序和内容	(47)
三、物业管理投标程序和方法	(50)
本章综合思考题	(53)
第四章 物业管理资金的运作和财务管理	(54)
第一节 物业管理资金的来源与分类	(54)
一、住宅专项维修资金	(54)
二、物业服务收费	(60)
三、经营性收入	(64)
四、特约服务收入	(64)
五、公众代办性服务收入	(65)
第二节 物业管理资金的主要用途	(65)
一、物业的“养老金”	(65)
二、物业服务人员的工资和福利支出	(66)
三、物业服务企业原材料消耗、设备折旧及办公费支出	(66)

四、物业服务企业的利润以及国家税收	(66)
第三节 物业管理服务费的构成与测算方法	(67)
第四节 物业服务企业的财务管理	(69)
一、财务管理的组织机构及岗位责任	(69)
二、物业服务企业的财务管理制度	(71)
本章综合思考题	(75)
第五章 物业管理基本制度与政策	(76)
第一节 物业管理的法律基础	(76)
一、物业管理法的概念及在我国的立法概述	(76)
二、《物业管理条例》的立法精神和立法原则	(78)
三、我国物业管理的法律渊源	(79)
四、物业管理法律关系	(81)
五、建筑物区分所有权是建构物业管理法律体系的基础	(84)
第二节 物业管理制度	(85)
一、物业管理制度概述	(85)
二、物业管理法律法规	(86)
三、物业服务企业内部管理制度	(87)
四、业主内部管理制度	(89)
五、物业管理的公共管理制度	(90)
第三节 物业管理法律责任	(91)
一、物业管理法律责任概述	(91)
二、物业管理法律责任的主要特征	(91)
三、物业管理法律责任的分类	(92)
四、物业管理法律责任的一般构成	(93)
五、《物业管理条例》中规定的法律责任	(94)
六、《物权法》与物业管理	(98)
本章综合思考题	(100)
第六章 前期物业管理	(101)
第一节 物业管理早期介入	(101)
一、物业管理的早期介入	(101)
二、前期物业管理	(103)
第二节 物业接管验收	(105)
一、物业接管验收概述	(105)

二、物业接管验收标准作业规程	(108)
三、接管验收遗留问题的处理	(110)
第三节 业主入住	(111)
一、业主入住的准备工作	(111)
二、业主入住的手续文件	(112)
第四节 物业装修管理	(116)
一、报批程序	(116)
二、装修管理要求	(116)
三、押金及保证金	(117)
四、违规责任	(117)
五、管理权限	(117)
第五节 档案资料的建立	(118)
一、物业档案概述	(118)
二、物业档案的组成	(118)
本章综合思考题	(119)
第七章 物业管理合同与制度	(120)
第一节 物业管理合同	(120)
一、物业管理合同的内涵	(120)
二、物业管理合同的特征	(120)
三、物业管理合同的主要类型	(121)
四、前期物业服务合同	(121)
五、物业服务合同	(125)
六、物业服务合同范本	(128)
第二节 管理规约	(136)
一、管理规约概述	(136)
二、管理规约的特点	(136)
三、管理规约订立的程序	(137)
四、管理规约的内容	(137)
五、临时管理规约	(138)
第三节 物业服务企业管理制度	(150)
一、物业服务企业管理制度	(150)
二、物业服务企业管理制度的制定	(151)
本章综合思考题	(155)

第八章 物业管理服务实务	(156)
第一节 房屋维修与养护管理	(156)
一、房屋维修与养护的含义和作用	(156)
二、房屋维修和养护的原则	(158)
三、房屋安全与质量管理	(159)
四、房屋的日常养护	(161)
第二节 物业设备维修与管理	(162)
一、物业设备的概念及分类	(162)
二、物业设备管理的内容、方式和意义	(163)
三、物业设备的保养与维修	(165)
四、物业设备管理制度	(166)
五、设备和备件管理	(170)
第三节 清洁卫生管理及服务	(170)
一、清洁卫生管理的含义	(171)
二、保洁的范围和方式	(171)
三、保洁管理的具体措施	(171)
四、保洁管理的注意事项	(172)
第四节 环境绿化管理及服务	(173)
一、绿化的作用及意义	(173)
二、绿化的内容	(174)
三、绿化养护管理的具体措施	(174)
第五节 治安保卫管理	(175)
一、治安管理的含义和特点	(175)
二、治安管理的机构设置与职责划分	(176)
三、治安管理的主要内容	(177)
第六节 消防管理及服务	(179)
第七节 车辆交通管理及服务	(183)
本章综合思考题	(185)
第九章 物业租赁管理	(187)
第一节 物业租赁概述	(187)
一、物业租赁的概念	(187)
二、房屋租赁的法律特征	(188)
三、物业租赁的分类	(188)
四、物业租金	(189)

五、物业租赁登记	(189)
第二节 租约管理	(190)
一、租约的概念及法律特征	(190)
二、租有权的概念	(191)
三、租约的类型	(191)
四、有效租约的基本条款	(192)
五、租赁双方的权利和义务	(197)
第三节 租赁营销管理	(197)
一、营销原则	(198)
二、营销活动	(198)
三、谈判和签约	(200)
本章综合思考题	(204)
第十章 分类物业管理实务	(205)
第一节 住宅小区的物业管理	(205)
一、住宅小区概述	(205)
二、住宅小区物业管理的目标和内容	(207)
三、住宅小区物业管理的要求	(208)
第二节 别墅的物业管理	(211)
一、别墅的含义	(211)
二、别墅小区的特点	(212)
三、别墅物业管理的特点与要求	(213)
第三节 高层住宅楼宇的物业管理	(214)
一、高层楼宇的特点	(214)
二、高层住宅楼宇的特点	(215)
三、高层住宅楼宇物业管理的特点	(216)
第四节 写字楼的物业管理	(217)
一、写字楼概述	(217)
二、写字楼的物业管理	(219)
第五节 商业楼宇的物业管理	(223)
一、商业楼宇的类型和特点	(223)
二、商业楼宇物业管理的内容	(225)
第六节 工业厂房及仓库的物业管理	(225)
一、工业厂房的概念	(225)
二、工业厂房物业管理的特点	(226)

三、工业厂房物业管理的内容	(226)
第七节 智能建筑的管理与服务	(228)
一、智能建筑概述	(228)
二、智能化建筑物业管理的要求	(230)
本章综合思考题	(231)
第十一章 物业管理与社区管理	(232)
第一节 社区建设	(232)
一、社区的含义与特征	(232)
二、社区建设概述	(234)
三、社区建设的主体	(236)
四、社区建设的基本原则	(237)
五、社区建设的主要目标	(238)
第二节 社区管理与物业管理	(241)
一、社区管理概述	(241)
二、社区管理与物业管理的关系	(246)
第三节 物业管理公共关系	(247)
一、公共关系的含义	(247)
二、物业管理公共关系的具体内容	(249)
本章综合思考题	(252)
第十二章 物业综合经营服务	(253)
第一节 代理营销服务	(253)
一、业主放盘	(254)
二、业主填写委托书	(254)
三、对资料的整理分析	(254)
四、做广告,寻找买主,组织看房	(254)
五、确定价格,收取定金	(255)
六、完成过户工作,保存资料	(255)
第二节 代理租赁服务	(255)
一、业主放盘,了解情况	(256)
二、填写物业租赁委托书	(256)
三、寻找客户,洽谈业务	(256)
四、收集准备有关资料文件,签订合同	(257)
五、办理租赁登记手续	(257)
六、完成交接手续	(257)

七、存档备案	(257)
第三节 代理保险服务	(258)
一、物业服务企业取得保险代理人资格	(258)
二、物业服务企业保险代理业务员的培训	(258)
三、核保	(259)
四、保险费的计算、交纳	(259)
五、保险风险管理	(259)
六、保险理赔	(260)
第四节 代办房地产登记	(260)
一、委托登记应办理的手续	(260)
二、房地产登记应履行的手续	(261)
三、商品房登记程序	(261)
四、物业服务企业代理产权登记的程序	(262)
第五节 协办公证服务	(262)
一、公证程序	(263)
二、公证中可能发生的问题	(265)
三、办理公证的注意事项	(265)
本章综合思考题	(266)
第十三章 物业信息管理	(267)
第一节 物业管理信息系统建立的背景	(267)
一、物业管理信息系统建立的必然性和必要性	(267)
二、物业管理信息系统建立的现实意义	(268)
三、建立物业管理信息系统的必要条件	(268)
四、物业管理信息系统的实现方式	(269)
第二节 物业管理信息系统概述	(270)
一、办公室子系统	(271)
二、经营部子系统	(271)
三、管理部子系统	(272)
四、工程部子系统	(272)
五、保安部子系统	(272)
六、财务部子系统	(273)
七、环卫绿化子系统	(273)
八、超级用户子系统	(273)

第三节 物业管理信息系统要求与主要操作	(273)
一、系统的安装环境	(273)
二、软件的主要操作	(274)
本章综合思考题	(288)
第十四章 国际物业管理	(289)
第一节 我国香港的物业管理	(289)
一、香港物业管理的历程	(289)
二、香港物业的管理模式和社会地位	(291)
三、香港的业主自治组织	(292)
四、香港物业管理的分类	(294)
五、香港物业管理的招投标	(299)
六、香港物业服务企业的营运	(302)
七、香港物业管理的法制	(303)
八、香港业主的权利	(303)
第二节 瑞典的物业管理	(304)
一、公房建设与物业管理	(304)
二、合作社住宅与物业管理	(305)
第三节 新加坡的物业管理	(305)
一、新加坡物业管理特点概述	(306)
二、新加坡物业管理的相关法规	(306)
三、新加坡居住小区的物业管理	(306)
本章综合思考题	(307)
主要参考文献	(308)

第一章

物业管理概述



本章学习要点

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而产生的。正因为如此,物业管理一经推出,就显示出旺盛的生命力,在全国范围内得到了普遍响应。各地均结合本地区的特点,进行物业管理理论和实践探索。本章论述物业管理的概念,物业管理的类型与内容,以及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 物业与物业管理

一、物业的含义及其性质

(一) 物业的含义

“物业”一词,最先在广州、深圳一带使用,随着改革开放的发展而在全国普及。传统的房地产、不动产、建筑物等名称现在仍在使用,那么它们与物业这一新名词究竟有什么关联和区别呢?关联方面,它们都是指房屋、土地、建筑物及其设备和设施一类事物。区别方面,有以下两点。

(1) 使用的范围不同。房地产是个整体概念,包含了房地产的投资、开发、建造、销售、售后管理的全过程,因此往往在宏观上、整体上使用。而物业这一名称往往是指单元性的房地产,并且是在房地产的经营、管理这些过程中经常使用,如物业租赁、物业经营、物业管理等。

(2) 适用的场合不同。建筑物这个名称往往是从工程角度着眼,比如,我们常讲建筑设计、建筑施工,而不讲物业设计、物业施工。物业这个名称是从使用角度着眼,它是指已建成并投入使用的建筑物。不动产则是根据房屋、土地这类财产不可移动