

中 等 职 业 学 校 试 用 教 材

物 业 管理基础

贾玉梅 主编 梁建华 康家东 副主编



高 等 教 育 出 版 社

中等职业学校试用教材

物业管理基础

贾玉梅 主编

梁建华 康家东 副主编

高等教育出版社

(京) 112 号

图书在版编目(CIP)数据

物业管理基础/贾玉梅主编. —北京: 高等教育出版社,
1998. 5

ISBN 7-04-006585-1

I. 物… II. 贾… III. ①居住区-商业服务-经济管理-
专业学校-教材②房地产-经济管理-专业学校-教材 N. F
719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 08682 号

*

高等教育出版社出版

北京沙滩后街 55 号

邮政编码: 100009 传真: 64014048 电话: 64054588

新华书店总店北京发行所发行

国防工业出版社印刷厂印刷

*

开本 850×1168 1/32 印张 6.875 字数 170 000

1998 年 5 月第 1 版 1998 年 5 月第 1 次印刷

印数 0 001—5 138

定价 7.00 元

凡购买高等教育出版社的图书,如有缺页、倒页、脱页等
质量问题者,请与当地图书销售部门联系调换。

版权所有,不得翻印

内 容 提 要

本书是为了满足中等职业学校物业管理专业教学需要而编写的。其主要内容包括物业与物业管理、物业管理公司及其主要运作程序、财务管理、物业维护管理、设备管理、环境与安全管理、多种经营服务、住宅小区的物业管理和收益性物业管理等基础知识,每章后有复习思考题。书后附有《城市新建住宅小区管理办法》和优秀管理小区的管理实例等。

本书可作为职业高中、职业中专和普通中专物业管理专业教材,也可作为在职人员岗位培训用书。

编者的话

为了适应城市房地产管理体制发展的需要,培养物业管理专业的中级人才,根据建设部物业管理人員上岗管理办法,我们编写了这本《物业管理基础》。本书内容丰富、资料翔实,具有较强的应用价值和可操作性,可供中等专业学校、职业学校的学生、老师学习和研究之用,也适合物业管理人員自学,是获取专业资格的必备教材。

在本书编写过程中,天津市建委副主任、南开大学经济学院院长郝寿义教授给予了指导。本书由天津市房管局职工大学张弘武副教授主审。本书完成后,中国城市经济学会常务理事、南开大学经济学系博士生导师郭鸿懋先生写了序言,在此一并表示感谢。

本书第一、二、三、七章由康家东编写,第四、五、六、九、十章由梁建华编写,第八章由贾玉梅编写并统稿。

由于时间仓促和作者水平所限,本书尚有不妥之处,敬请读者批评指正。

序

物业管理作为一种新生的第三产业,随着房地产业的发展将得到很大的发展。

物业管理,通常是指对已建成并投入使用的各类房屋,及与之配套的设备、设施和场地的管理和服务。而现代的物业管理行业则是按照市场经济的经营方式,由专业机构或公司,按照合同和契约,接受业主的委托,运用现代管理方法和技术,为使物业充分发挥其功能和经济效益而对各种物业进行管理与服务的一种行业。物业管理既包括对各种房屋建筑及附属配套设备、设施的维修与管理,也包括对房屋周围环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、公共设施、道路养护等专业化管理,并向使用人提供多方面的综合服务。很显然,作为一种行业,它具有很强的专业化和市场化的特征。

物业管理作为一种产业部门,它的产生与发展是社会进步的一大表现,它利用市场经济在资源配置方面的调节作用,使各种房屋建筑这一固定资产,或者说资产存量得到最优的保护和使用。

我国是一个由计划经济向市场经济转变的实行社会主义市场经济体制的国家,从建国以来,长期实行的是计划经济体制,各种房屋建筑及其附属设备,无论是作为投资商品的企业固定资产,还是作为消费品的居民住宅,一直是通过计划分配使其进入消费领域的。结果,重分配、轻保管是我国过去各种建筑设施生产以后的通病,房屋建筑不能充分发挥其有用性,居民也得不到一个安静、舒适和优美的环境,同时,还增加了政府主管部门和维修管理方面的负担,使房产的维护成为国家财政方面的一大包袱。确立了社会

社会主义市场经济体制目标之后,市场体系逐步完善。房地产由无偿使用转向有偿转让与使用,房地产市场应运而生。同时,物业管理也开始在中国经济领域里出现了。大力发展物业管理这一产业部门有以下几点意义:

第一,它可以完善房地产市场和我国的市场体系,推动市场经济的发展。物业管理和房地产是姐妹行业,有房地产就必然有物业管理与其相匹配,通过这两个产业部门的协同发展不仅提高各种物业的使用效率,而且也可实现房地产投资的良性循环。由于物业管理是通过市场机制运作的,其效率显然会高于过去计划经济下房管部门的工作水平。

第二,管理是对物业的综合管理和服务,业务范围非常广泛,如前所述,它包含各种专业管理,业主和使用者产生的各种问题都由物业管理机构来负责解决,物业的业主和使用者得到的是一种全方位的服务。这样,物业管理就成为第三产业的一个专业部门,社会也增加了一个重要的就业部门和经济增长点。

第三,物业管理还可以部分代替政府对城市管理方面的某些任务或职能,有利于社区建设。物业管理中的对房屋周围环境,如卫生、安全、绿化、道路等的管理服务,实际上是替代城市政府的部分管理职能。物业管理发展了城市绿化、社会治安,部分社区内部道路的管理水平会有很大的提高,居民社区建设就会得到很大的发展,有利于城市的经济、社会和生态环境的协调发展。

发展物业管理必须培养具有现代物业管理专业知识的人才,特别是大量的中级管理人才,《物业管理基础》就是适应这一需要而编写的。作者在考虑了中等专业技术人员对物业管理知识的掌握程度和中等职业学校教材应有的特点基础上,努力做到理论阐述适当,内容富有实践性。首先,这本书的章节设计合理,逻辑清晰,从物业和物业管理的界定入手,进入到物业管理公司和物业管理运作程序的阐述,再进入到各种专业物业管理和各种不同物业管理的系统介绍,以使对物业管理能有一个概括而系统的了解。其

次,在写作上,注重概念界定准确,叙述条理分明,这对初学者来说是非常重要的。第三,全书编写注重实践与应用,对各种业务都有明确的介绍,对各种管理的操作都给以足够的重视。此外,还编入了我国优秀管理小区的管理实例和国家相关规定,与实践对接的非常紧密,有利于学以致用。我想,有了这几点就可以说它是一本很有应用价值的教材了。我们感谢编者的辛勤劳动,也希望这本教材在教学实践中不断的丰富与提高。

郭鸿懋

1997年7月于南开园

目 录

第一章 物业与物业管理	(1)
第一节 物业	(1)
第二节 物业管理	(4)
第三节 物业管理的主要对象	(11)
第二章 物业管理公司	(16)
第一节 物业管理公司及其权利和义务	(16)
第二节 物业管理公司的筹建	(19)
第三节 物业管理公司的机构设置	(21)
第四节 物业管理公司的主要岗位及其职责	(26)
第五节 物业管理公司与相关机构的关系	(30)
第三章 物业管理的主要运作程序	(34)
第一节 物业管理的前期介入	(34)
第二节 物业的接管	(41)
第三节 用户入伙	(42)
第四节 物业的综合管理	(48)
第四章 财务管理	(53)
第一节 物业管理资金的筹措	(53)
第二节 资金管理工作	(57)
第五章 物业维护管理	(66)
第一节 物业维护管理概述	(66)
第二节 房屋维修养护	(69)
第三节 房屋维修管理	(73)
第六章 设备管理	(85)
第一节 设备管理概述	(85)
第二节 给排水系统的维护及管理	(92)

第三节	强弱电系统的维护与管理	(96)
第四节	供暖系统的养护与管理	(101)
第五节	电梯的运行维护与管理	(105)
第六节	空气调节系统的维护与管理	(109)
第七章	环境与安全管理	(114)
第一节	园林绿化管理	(114)
第二节	环境卫生的维护与管理	(119)
第三节	治安保卫工作	(122)
第四节	消防管理工作	(128)
第八章	多种经营与服务	(133)
第一节	经营与服务概述	(133)
第二节	多种经营项目及其操作	(135)
第三节	物业租赁经营	(140)
第九章	住宅小区的物业管理	(149)
第一节	参与小区管理的主要机构	(149)
第二节	住宅小区物业管理的内容	(154)
第十章	收益性物业的管理	(163)
第一节	收益性物业管理概述	(163)
第二节	公寓、别墅的物业管理	(164)
第三节	高层综合楼宇的物业管理	(169)
第四节	零售商业中心的物业管理	(175)
附录一	城市新建住宅小区管理办法	(180)
附录二	城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	(184)
附录三	全国优秀管理住宅小区标准	(187)
附录四	天津市风荷园小区物业管理实例	(191)
附录五	上海西郊明苑别墅物业管理实例	(200)
附录六	深圳海丽大厦的物业管理实例	(204)

第一章 物业与物业管理

第一节 物 业

一、物业的概念及类型

物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及其附属设备、配套设施和相关场地。物业可以是住宅小区、公寓别墅、写字楼,也可以是商业店铺、工业货仓和农庄。

“物业”一词,与我们所理解的房地产有所区别:物业一般指具体的建筑物及相关场地;房地产则泛指一个国家、地区或城市所有的房产与地产。

按照建筑物的用途不同,物业可以划分为以下几种类型:

(一)居住物业

居住物业主要包括普通民宅、花园别墅、公寓等。购买者选择此种类型的物业一般有两种目的:一是满足生活居住自用;二是作为投资,出租给客户使用,从而获取长期稳定的租金收入。居住物业具有很大的市场购买力,是人们最基本的生活资料之一。随着社会经济的不断发展,此类物业的市场交易将日趋频繁,它不仅具备遮风避雨、饮食起居的基本功能,还将成为娱乐和交往的重要场所。

(二)工业物业

工业物业主要包括重工业厂房、轻工业厂房和各种标准厂房及货仓。这类物业的投资者,既可以将物业出售,也可以出租。通常情况下,重工业厂房由于设计需要符合特定的工艺规范及设备

安装要求,其适用对象较为单一,此类物业的市场交易量相对较小;轻工业厂房则适合食品加工企业及其他中小型加工企业的生产要求;标准厂房在我国许多开发区流行,投资者既可以把它用于出租,也可以出售,其大众化的设计与布局能够适应许多轻工业产品生产和加工的需要。

(三)商业物业

商业物业主要包括商场、酒店、写字楼、零售中心等。此类物业亦称为经营性物业。投资于此类物业一般靠物业出租经营的收入来回收投资并获取长期稳定的收益。商业物业随着住房建设的发展,其功能也日趋完善,目前集办公、金融、商住、娱乐、餐饮于一体的综合写字楼,进一步满足了人们对舒适、安全、方便、快捷的居住环境与工作环境的需求。

(四)其他用途的物业

其他用途的物业包括学校、公园、教堂、墓地、运动场及飞机场。这类物业的开发建设通常源于政府的规划及特殊的需求,其经营内容得到政府的许可。由于这类物业属于长期性投入,所以市场交易量非常小,主要靠日常的经营活动来获取长期性的收益。这类物业常常是一个城市不可缺少的配套设施及场地,它们是构成一个城市整体人文环境的基础。

二、物业的特性

(一)位置的固定性或不可移动性

土地一般具有不可移动性,每一宗土地都有固定的位置。土地的这种特性使建筑物不论其形状、用途如何,都必须稳稳地安置在一定的地方,不能随便移动。所以,即使两座一模一样的建筑物,因所处的土地区位不同,也造成在开发、租赁及销售定价过程的不同。物业的位置固定性使得开发建设和管理工作只能就地进行。物业很大程度上受地区经济、政策、环境等因素影响,同时也影响着周围的环境及地区经济。因此,物业的价值往往体现在其所处的位

置,选择具有发展潜力的地区进行投资,将是物业升值及获取收益的有力保证。

(二)耐久性

土地一般具有永恒的使用价值,并且有不可毁灭性。地上建筑物一经建造完成,其使用寿命通常可达数十年甚至上百年。近年来,我国对传统的土地使用制度进行了改革,变无偿、无限期使用土地为有偿、有限期使用土地的新体制,这就使物业的耐久性受到了制约。《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,工业用地 50 年,教育、科技、文化、卫生、体育用地 50 年,综合或其他用地 50 年,商业、旅游娱乐用地 40 年。

(三)大量投资性

物业投资数额巨大,开发周期长,一平方米的土地价格往往需要上百、数千元的投资,而一栋商贸楼宇或者一片住宅小区的开发建设仅安装施工就需要半年以上的时间。近年来,随着我国经济体制改革和发展,我国实行了城市建设的综合开发、配套建设,把各环节有机的组织、衔接起来,使规划与开发建设紧密结合为一个整体,使物业的投资更加全面,数额也相对增多。

(四)保值性与增值性

一般说来,随着社会生产力的发展,经济的繁荣,人类生活水平的不断提高,人口的日益增长,对土地的需求量也就不断增加。但土地的面积不会改变,这就使物业的供求矛盾日益明显,导致物业的供给价格不断上涨。首先,由于与物业相关的其他有形资产如建筑材料、装饰材料、卫生盥洗设备等成本不断上涨,导致物业价值的上升。其次,物业的增值还受交通条件、周围环境的影响,比如在物业区附近新修了一条公路,改善了交通条件,或政府在物业区附近投资兴建了一座公园或展览馆,其物业价值也会有所增长。物业作为一种商品,其本身需要良好的租售后服务来促进其保值与增值。现在有远见的物业投资商,均把物业管理工作纳入整个开发

建设过程中去,以便更好地创造社会效益,促进物业升值。

(五)管理性

物业作为商品,其售后服务工作相当重要。在物业租售之后,应对物业进行管理,内容包括:房屋的维修与养护、园林绿化、卫生保洁、安全保卫、车辆管理等各方面的工作。良好的物业管理不仅能完善物业的使用功能,而且还能延长物业的使用寿命。一般说来,应由专业技术管理人员组成专业化的队伍实施经营服务型的物业管理。

第二节 物业管理

改革开放以来,随着住房制度改革,房屋商品化及房地产综合开发的进程加快,我国房地产业迅速发展,大量住宅小区、高级公寓、综合写字楼如雨后春笋般拔地而起,人们对居住物业的质量要求也从单纯追求布局 and 面积,发展到对售后服务、人文环境等方面的高层次追求。我国传统的行政性、福利型的房地产管理体制已越来越不适应市场经济的要求。于是,以社会化、专业化、企业化方式经营的新兴的物业管理必然会开创房地产管理市场的新领域,显示出其强大的生命力。

一、物业管理的概念

所谓物业管理,是指经营人受物业产权人、使用人的委托,按照国家法律、法规和合同契约的规定,对已建成并投入使用的各类建筑物及附属配套设施、相关场地,以经营的手段进行管理,为物业产权人及使用人提供高效的全方位的服务。

物业管理是整个房地产开发过程的延续和完善,是通过一种综合性经营服务方式对管理对象实行社会化、专业化、企业化的管理,是一种以商业经营为手段、以效益为目标,实行自主经营、自负盈亏、独立核算的新型企业体制。寓管理于服务之中,在服务之中

完善管理。

二、物业管理的内容及作用

(一)物业管理的内容

1. 基础性物业管理,也可称为常规性物业管理。其内容包括:①物业的维修与养护;②园林绿化;③清洁卫生;④治安消防;⑤市政配套设施的管理;⑥车辆交通管理。

2. 外延性物业管理。外延性物业管理是基础性物业管理的延伸,是物业管理向纵深发展的结果。以住宅小区为例,外延性物业管理主要包括:①设置小区商业网点、超级市场、快餐店等便民服务设施;②开办社区文化站、娱乐厅、网球场等休闲活动场所;③设立物资回收站;④为用户提供各种特约服务;⑤租售代理。

(二)物业管理的作用

1. 物业管理有利于提高城市管理的社会化、专业化程度。我国住宅小区的管理体制长期以来一直处于各自为政的不协调状态。房地产行政管理、市政、园林、环卫、交通、治安、供水、供电、供气、供热等各行政主管部门以及居委会均可以对小区管理发号施令,造成小区的归口管理部门不清,遇到实际问题不能及时得到解决,小区整体性管理差。建设部颁布的《城市新建住宅小区管理办法》规定了小区具体管理运作由物业管理公司统一实施,房地产行政主管部门负责小区的归口管理工作,市政、交通、绿化、环卫、治安、供水、供电、供热等行政部门和小区所在区、街政府按职责分工,负责小区管理中有关工作的监督与指导。这样一来,就调整了以往由多个行政管理部门分头管理的割据局面,为及时、有效地解决居民的许多实际问题创造了条件。

2. 物业管理具有延长物业使用年限的作用。许多开发建设单位在物业建成以后,只追求眼前的经济利益,不为售后服务作出更多的努力,造成开发建设与售后服务相脱节,结果房屋经过一段时间的使用,结构维护部分、装修部分、上下水及其设备管道等都会

发生不同程度的损坏,影响物业的正常使用,严重的还可能会酿成伤害事故。在未实行物业管理的情况下,管理所需资金渠道不畅,房屋管理人员工作积极性差,造成许多问题得不到及时解决,常常使房屋的维修、管理陷入被动局面。而专业化的物业管理公司,往往在物业可行性研究阶段就已介入。在规划设计过程中,物业管理专业技术人员就会对建设物业过程中易疏忽的问题,及日后管理问题向开发商、建筑规划师提出实质性意见或建议,将住宅的综合布线、煤气管道、采暖、消防、停车场等各种配套设备、设施综合考虑进去。一方面,便于物业管理公司的日后管理,另一方面也解决了居民的后顾之忧。在建设单位竣工验收期间,物业管理公司的参与显得更为重要,如地下管网的铺设、房屋主体结构是否存在工程质量方面的隐患等。在竣工验收之后,物业管理公司还要接管整套的工程图纸及资料,作为日后养护、维修物业之用。所以,专业化的物业管理公司在小区建设时期就奠定了实行优质管理的基础,保障了物业的基本使用功能。同时,物业管理是市场经济体制下的企业行为,与产权人及使用人是一种委托与被委托的契约关系,是受产权人及使用人的委托对房屋及其设备、设施、环境、清洁等各个方面实施全方位的服务,良好的管理与服务实现了建与管的结合,完善了房屋的使用功能,延长了物业的使用年限。

3. 物业管理可以促使物业增值。物业管理得好,从很大程度上维护了开发企业的形象,为房地产开发提供了良好循环的保障。一个实行了专业化物业管理的住宅小区,由于环境优雅、交通便利、安全舒适,自然就成为人们心目中理想的居住场所,从而形成了一种广告效应,致使更多的顾客愿意租用或购买这些房屋,于是加快了房屋的租售过程,提高了开发企业的社会信誉,使建造的物业增值。如果一个新建的住宅小区疏忽了物业管理,就会出现下水管道堵塞、垃圾堆积、园林绿地被毁坏等现象,直接影响开发企业的再建造过程。所以说,一个实施专业化物业管理的住宅区,即使在市场比较疲软的情况下,也会以优美的居住环境创造良好的社会

效益。

4. 物业管理能够促进社区精神文明建设。物业管理遵循用户为上帝的企业信念,实行全方位的综合管理与服务,不仅包括常规的物业维修、环境清洁、治安保卫,而且还侧重于文化生活、娱乐活动等人文环境的塑造。许多旧有住宅小区因为缺乏管理,缺少配套的文化娱乐设施,居民之间少了许多感情与信息交流的途径。专业化的物业管理公司常常在开发规划期间,便设法预留经营性用房及配套设施、设施。由物业管理公司经营管理的娱乐中心、阅览室、网球场、游泳馆,为居民提供了文化娱乐活动场所,起到改善人际关系,创造健康的心理环境,稳定社会秩序,提高精神文明程度的作用。

三、物业管理与传统房地产管理的区别

物业管理是对传统的行政性、福利型房地产管理体制的革新。它从根本上改变了长期形成的“国家建房、给房,我只住房”的旧观念,确立了市场经济体制下新型的管理模式。这种管理模式与传统的房地产管理的根本区别是:传统的房地产管理是计划经济体制下的行政管理,是政府行为,住用人处于被管理地位;物业管理是市场经济体制下的有偿服务,是企业行为,住用人处于主导地位。物业管理与传统房地产管理两者的区别如表 1-1 所示。

四、物业管理的具体工作

(一)房屋及设备的维修与养护

房屋及设备的维修与养护是搞好物业管理的基础工作,是物业保值、增值的重要保证。其具体内容包括:

1. 房屋结构及装修的维护。
2. 日常水电维修,供气、供热、通讯、中央空调的维护。
3. 上下水管道、门窗及家庭卫生盥洗设备的维护。
4. 照明线路及路灯的维护。