

教育部人才培养模式改革与开放教育试点
物业管理专业系列教材

宋建阳 黄安心 主编

物业管理实务I

wuye guanli shiwu I

广 · 东 · 高 · 等 · 教 · 育 · 出 · 版 · 社

物业管理实务 (I)

宋建阳 黄安心 主编

广东高等教育出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务I/宋建阳, 黄安心主编. —2 版. —广州: 广东高等教育出版社, 2006.2 (2009.1 重印)

(教育部人才培养模式改革和开放教育试点物业管理专业系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5361 - 2887 - 3

I. 物… II. ①宋… ②黄… III. 物业管理 - 教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 005637 号

出版发行	广东高等教育出版社出版发行
	地址: 广州市天河区林和西横路
	邮政编码: 510076 电话: (020) 87557232
印 刷	广东农垦总局印刷厂
开 本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张	21.75 印张
字 数	305 千字
版 次	2006 年 2 月第 2 版
	2009 年 1 月第 9 次印刷
印 数	24 001 ~ 27 000 册
定 价	38.00 元

前 言

从20世纪80年代开始,随着中国的开放改革,专业化的物业管理模式也引进到国内,并且随着我国经济体制改革的深化,专业化的物业管理已从城市新建住宅小区的范围扩展到商业楼宇、办公楼宇及工业厂房、仓库等更大的物业范围。至2001年底,根据建设部统计,全国物业管理的覆盖面已占城市物业总量的30%,经济发达的一些城市已达50%以上,深圳市已超过95%。委托物业公司管理已经成为我国社会主义市场经济体制下房屋管理的主要方式。

与此同时,物业管理行业也在迅速发展。至2002年底,全国物业管理企业总数已超过2万家,从业人员已突破230万,形成了包括房屋及相关设备维修养护、小区保安、环境清洁、绿化养护、居民服务等系列化的配套管理服务,物业管理已在房地产业与其他服务业相结合的基础上,发展成为与我国经济社会协调发展,与广大人民生活和工作息息相关的一个相对独立的新兴行业。

物业管理是一个涉及知识领域十分广泛的行业,其管理的对象是物业,而服务的对象是人,即物业的业主和非业主使用人。因此,物业管理企业的管理人员不仅要有房屋建筑、给水排水、机电设备、局域网络系统等工程技术方面的知识,同时也需要社会学、法学、管理学、经济学等方面的知识,也就是说,应具备文、法、经、管、理、工等多个学科交叉的知识结构。因此,培养具有系统专业知识的物业管理人才,已经成为高等院校义不容辞的任务。

从20世纪90年代中期开始,我国已有少数高等学校尝试在大专层次上开办物业管理专业。2003年国家教育部公布的高职高专的专业目录中,已经把物业管理列为公共事业类的正式专业。中央广播电视大学决定从2003年春季开始,在教育部人才培养模式改革与开放教育试点中开设物业管理专业,利用电大学生覆盖面的广泛性及教学手段的多样性,在全国范围内培养物业管理的专业人才,无疑对加快培养我国物业管理人才的步伐起到了重要作用。



《物业管理实务》（I）和《物业管理实务》（II）是开放教育试点物业管理专业主干课程，其中《物业管理实务》（I）是基础理论部分。

本教材在编写过程中，吸取了其他已出版的物业管理专业教材的优点，吸收和融会了近年来物业管理新的理论研究成果，如以建筑物区分所有权理论分析业主的权利、区分所有建筑物所有权人的管理团体和管理规约；以委托代理理论分析物业管理服务合同的订立；以公共管理理论分析物业管理的实质；以固定资产管理理论展望了物业管理发展的前景。

在教材定稿阶段，国务院公布了第379号令《物业管理条例》，这是目前关于物业管理工作的准则，适用于调整物业管理主客体之间的关系，充分尊重契约的约定内容。本书在术语和论述的程序方式等方面尽量与《物业管理条例》保持一致，力求使教材符合现时的政策精神，但理论上又具有前瞻性。

本教材编写具体分工如下：第一章、第二章、第三章、第七章由宋建阳执笔；第四章、第五章、第六章、第十一章由谢献春执笔；第九章、第十章、第十二章由黄安心执笔；第八章由张汝国、宋建阳执笔。最后由宋建阳和黄安心（教育部中央电大开放教育试点物业管理专业主持教师、《物业管理实务I》、《物业管理实务II》责任教师、课程建设小组组长）统稿。

在编写过程中，得到了广州市广播电视大学、广东省及广州市物业管理专家的大力支持，广州市广播电视大学教务处李文斐处长、中央广播电视大学教务处陶水龙副处长亲自审阅了编写大纲并提供了宝贵意见，武汉理工大学教授、广州珠江管理专修学院院长李晨辉先生担任本教材的主审，暨南大学管理学院马建会博士，广州珠江酒店管理公司杨戟高级工程师参加了本教材的审定工作，并提出了大量中肯意见，在此深表感谢。

由于时间仓促，编者水平有限，书中有不当之处，恳请各位专家、教师、读者指正。

编者

2003年8月15日



目 录

第一章 物业管理的任务和内容	(1)
学习目的与要求	(1)
第一节 物业管理的基本概念	(1)
一、物业的含义	(1)
二、管理的含义和要素	(2)
三、物业管理的概念	(4)
四、物业管理的基本特征	(6)
第二节 物业管理的产生与发展	(8)
一、早期物业管理	(8)
二、现代物业管理	(8)
三、中国物业管理的产生和发展	(9)
第三节 物业管理的基本内容	(12)
一、常规性的公共服务	(13)
二、针对性的专项服务	(15)
三、委托性的特约服务	(16)
第四节 物业管理的基本环节	(17)
一、物业管理的策划阶段	(17)
二、物业管理的前期准备阶段	(19)
三、物业管理的启动阶段	(19)
四、物业管理的日常运作阶段	(22)
本章小结	(22)
案例分析	(23)
本章思考题	(25)
第二章 物业管理企业	(26)
学习目的与要求	(26)
第一节 物业管理企业的性质和类型	(26)
一、物业管理企业的概念	(26)

二、物业管理企业的类型	(26)
三、物业管理企业设立的条件和程序	(29)
第二节 物业管理企业的机构设置	(31)
一、物业管理企业机构设置的原则	(31)
二、物业管理企业组织机构的类型	(33)
三、矩阵制组织形式	(35)
第三节 物业管理处的职责与组织架构	(36)
一、物业管理处的职责	(36)
二、物业管理处的架构和运作模式	(38)
三、管理处主任的基本素质和能力要求	(41)
第四节 物业管理企业的权利和义务	(43)
一、物业管理企业的权利	(44)
二、物业管理企业的义务	(45)
本章小结	(46)
案例分析	(47)
本章思考题	(49)
第三章 管理团体和管理规约	(50)
学习目的与要求	(50)
第一节 建筑物区分所有权制度	(50)
一、建筑物区分所有权制度的产生和发展	(50)
二、建筑物区分所有权的概念和特征	(51)
三、建筑物区分所有权的组成	(53)
第二节 区分所有权建筑物的管理制度	(60)
一、管理内容	(60)
二、管理方式	(61)
三、管理规约	(62)
四、管理团体	(64)
第三节 业主大会和业主委员会	(65)
一、业主大会的组织形式	(65)
二、业主委员会的产生和组织	(68)
三、业主委员会的权利和义务	(70)
本章小结	(71)

案例分析	(72)
本章思考题	(73)
第四章 前期物业管理服务	(74)
学习目的与要求	(74)
第一节 前期物业管理	(74)
一、前期物业管理的含义	(74)
二、前期物业管理的内容	(76)
三、前期物业管理的委托	(77)
四、前期物业管理与物业管理的前期介入	(80)
第二节 竣工验收与接管验收	(84)
一、竣工验收	(84)
二、物业的接管验收	(86)
三、收楼的程序与管理	(88)
四、综合验收	(89)
第三节 前期物业管理的职责	(91)
一、开发建设单位的工作职责	(91)
二、受聘物业管理企业的职责	(92)
本章小结	(92)
案例分析	(93)
本章思考题	(94)
第五章 物业综合管理服务	(95)
学习目的与要求	(95)
第一节 建筑物的管理	(95)
一、物业档案资料的管理	(95)
二、房屋修缮管理	(97)
三、房屋维修的责任管理	(102)
第二节 房屋设备设施管理	(103)
一、房屋设备设施基本资料管理	(103)
二、设备运行与保养管理	(104)
三、设备设施的维修与更新	(106)
四、设备维修管理规程与制度	(107)
第三节 物业环境管理	(109)

一、绿地与绿化管理	(109)
二、车辆道路管理	(111)
三、环境卫生管理	(113)
第四节 物业安全管理	(114)
一、治安管理	(114)
二、消防管理	(117)
三、突发事件的处理	(119)
第五节 业主及非业主使用人的管理	(120)
一、业主及非业主使用人基本资料的管理	(120)
二、居住行为的管理	(121)
三、共同事务的管理	(122)
本章小结	(125)
案例分析	(126)
本章思考题	(128)
第六章 物业经营管理	(129)
学习目的与要求	(129)
第一节 物业经营管理概述	(129)
一、物业经营管理的含义和内容	(129)
二、物业租赁	(132)
三、物业中介代理	(137)
第二节 房屋租赁合同与租户管理	(139)
一、租赁合同的法律特征	(139)
二、房屋租赁合同基本条款的主要内容	(140)
三、租赁双方的权利和义务	(140)
四、租户管理	(142)
第三节 房屋租金	(145)
一、房屋租金的构成	(145)
二、城市房租的计算原则	(148)
三、房屋租金的确定	(149)
本章小结	(152)
案例分析	(152)
本章思考题	(154)

第七章 物业管理的招标与投标	(155)
学习目的与要求	(155)
第一节 物业管理招标与投标的基本概念	(155)
一、物业管理招标与投标的基本概念	(155)
二、物业管理招标与投标应遵循的原则及其意义	(157)
第二节 物业管理招标程序	(159)
一、物业管理招标与投标的条件	(159)
二、物业管理招标程序	(159)
第三节 编制物业管理招标文件	(163)
一、编制招标文件的原则	(164)
二、招标文件编制程序	(165)
三、招标文件的主要内容	(166)
第四节 物业管理投标书的编写	(168)
一、物业管理投标书的编写要求	(168)
二、物业管理投标书的编写内容	(169)
三、物业管理投标书编写的组织	(172)
本章小结	(174)
案例分析	(174)
本章思考题	(175)
第八章 物业管理经费与财务管理	(176)
学习目的与要求	(176)
第一节 物业管理资金的筹措与使用	(176)
一、物业管理资金的筹措	(176)
二、物业管理资金的使用原则	(179)
三、物业管理资金的主要用途	(181)
第二节 物业管理服务费的测算	(183)
一、物业管理服务费测算的意义	(183)
二、物业管理服务费测算的主要定额	(184)
三、物业管理服务收费的构成及测算	(187)
第三节 物业管理企业财务预算	(188)
一、财务预算概述	(188)
二、物业管理处的财务预算	(190)

三、物业管理企业的财务预算	(194)
四、物业管理企业财务预算的控制	(198)
第四节 物业管理企业财务会计报告	(199)
一、物业管理企业财务会计报告概述	(199)
二、资产负债表	(202)
三、利润表和利润分配表	(204)
四、现金流量表	(205)
五、物业管理费使用情况的公示	(206)
本章小结	(207)
案例分析	(207)
本章思考题	(209)
第九章 物业管理企业的人力资源管理	(210)
学习目的与要求	(210)
第一节 人力资源计划	(210)
一、人力资源计划概述	(210)
二、人力资源计划的编制过程	(212)
三、人力资源计划中的人员配备原则	(218)
第二节 员工的招聘	(218)
一、员工招聘的标准	(218)
二、员工招聘的来源与方法	(220)
三、员工解聘	(226)
第三节 员工培训	(230)
一、员工培训的意义	(230)
二、员工培训的原则	(231)
三、员工培训的内容	(232)
四、员工培训的形式	(235)
第四节 员工考核	(236)
一、员工考核的作用	(236)
二、员工考核的内容	(238)
三、员工考核的方法	(239)
四、员工的年度考核	(241)
第五节 员工激励	(243)

一、激励的概念与行为	(243)
二、激励的一般形式	(245)
三、奖励与惩罚	(248)
本章小结	(250)
案例分析	(251)
本章思考题	(253)
第十章 物业管理小区的社区文化建设	(254)
学习目的与要求	(254)
第一节 社区和文化	(254)
一、社区的概念	(254)
二、文化的内涵	(255)
第二节 社区文化	(256)
一、社区文化的含义与特点	(256)
二、物业管理小区社区文化建设的任务	(258)
三、物业管理小区社区文化建设的内容	(260)
第三节 物业管理企业与社区文化建设	(263)
一、物业管理企业与社区文化的关系	(263)
二、物业管理企业在社区文化建设中的作用	(265)
三、社区文化建设的方式	(267)
四、社区文化建设的方法	(273)
本章小结	(275)
案例分析	(276)
本章思考题	(279)
第十一章 物业管理服务质量与考评	(280)
学习目的与要求	(280)
第一节 服务质量管理	(280)
一、服务与服务质量的概念	(280)
二、服务质量的特征	(285)
三、服务质量管理	(286)
四、质量管理模式	(289)
第二节 物业管理服务质量	(291)
一、物业管理服务质量的特征	(291)

二、提高物业管理服务质量的途径	(294)
三、推行 2000 版 ISO 9000 族标准认证	(296)
第三节 物业管理考评	(300)
一、物业管理考评的意义和分类	(300)
二、参评的准备和注意事项	(302)
本章小结	(304)
案例分析	(305)
本章思考题	(306)
第十二章 物业管理现代化	(307)
学习目的与要求	(307)
第一节 物业管理思想的现代化	(307)
一、物业管理与现代管理理论	(307)
二、物业管理与社区管理理论	(310)
三、物业管理与公共管理理论	(313)
第二节 管理模式现代化	(314)
一、物业管理模式	(314)
二、组织结构扁平化与有机化	(316)
三、团队管理	(317)
四、虚拟管理	(319)
第三节 物业管理的发展趋势	(322)
一、我国物业管理的发展趋势	(322)
二、物业管理发展的必备条件	(323)
三、代理制的发展	(325)
四、个人固定资产管理业务的开展	(326)
本章小结	(329)
案例分析	(330)
本章思考题	(331)
参考文献	(332)

第一章 物业管理的任务和内容

【学习目的与要求】

1. 了解：物业管理的产生和发展；管理的含义与要素。
2. 掌握：物业的含义、物业管理的基本特征。
3. 识记：物业管理的概念、物业管理的内容、物业管理的基本环节。

第一节 物业管理的基本概念

一、物业的含义

(一) 有关物业含义的不同表述

“物业”一词由英语词汇翻译而来，在不同的国家和地区，含义各有不同。

(1) 在香港，主要是指单元性房地产。香港李宗镔所著的《香港房地产法》(商务印书馆1988年版)一书中，明确表示：“物业是单元性地产。一住宅单元是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。故一物业可大可小，大物业又可分割为小物业。”

(2) 在中国内地，建设部房地产司曾在《简述物业管理》一文中，把物业定义为“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。各类房屋可以是住宅区，也可以是单体的其他建筑，还包括综合商住楼、别墅、高档写字楼、商贸大厦、工业厂房、仓库等。与之相配套的设备、设施和场地，是指房屋室内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、干道。”

(3) 在一些地方性法规中，如《深圳经济特区住宅区物业管理条例》规定为：“本条例所称物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”《上海市居住物业管理条例》将

居住物业界定为：“住宅以及相关的公共设施。”《江苏省城市住宅物业区管理办法》规定：“本办法所称物业，是指已建成并投入使用的住宅区内各类房屋及公共设备、公用设施、附属场地等。”

从以上物业管理行政主管部门和地方性法规给“物业”所下的定义可以看出，物业主要包括三部分：①已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物；②与这些建筑物相配套的设备 and 设施；③相关的场地。

（二）物业的分类

根据使用功能的不同，物业可分为以下四类：

（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、商业中心、酒店、商业场所等。

（3）工业物业：包括工业厂房、仓库等。

（4）其他用途物业：如车站、机场、医院、学校等不属于以上三个类型的物业。

二、管理的含义和要素

（一）管的含义

“管”本意是指将竹的一截，去除两端的节，余下的中空部分。管上挖孔，可吹韵律的音乐——管乐。周公旦制定礼乐和典章制度，使之成为一种治国训民的手段。当时的礼乐主要是管乐，“管”于是产生了治理、管理的意思。古有掌客馆之官，称为“管人”。由此，管从名词逐渐向动词转变，如管教、管束、看管等。当“管”为动词时，意为主持、指导、指挥、监督、控制等，其中包括对人与人、人与事（物）、物与物关系的管。管者是管理的主体，被管者是管理的客体。

由于物是由人控制的，故“管”的内涵、核心是人管人，包括管自己。人管好了，物也就管好了。

（二）理的含义

“理”本意是治玉（石），“玉人理其璞而得其宝”。故“理”即“治”，此处的理为动词，如理事、理财、理发等。在治或理某

一事物的过程中,人们发现必须遵循一种“道”(路)才能达到目的或目标,这个“道”即“理”,亦即道理;“道理”即规律,亦即科学,如自然科学、社会科学、边缘科学等。由此,“理”的内容丰富了,任何科学的立论都成了道理或理论。这样,“理”就由动词演变成名词,如数理、生理、法理等。理的内涵就是规律、定律、准则、学问、知识,所以,理是指导人们行为的依据,即理管着人。

(三) 管理的含义

管理的含义,应从以下三个方面理解:

(1) 对管理含义的直观定位解释:管理即“管之理”,强调理是管的依据。

(2) 对管理更深一层含义的解释:把“以理行管”放在第一位,而把“以权行管”放在第二位;有理才具备行使管理的条件,有权才具备行使管理的资格。若促使天下人重理而轻权,是利于整体管理水平提高的。

(3) 选择决策的过程及决策者本人,都必须讲究道理,讲究科学,按规律办事。

(四) 管理构成的四大要素

1. 机构与人员

(1) 机构。

从系统论的观点看,机构是为了封闭系统能够正常循环而设置的,分为决策层、职能层和操作层。其中决策层掌管全局,职能层主要起参谋作用或由决策层授权分管局部,操作层是直接作用于某线某点的。

(2) 人员。

人员是按机构岗位配置的。这中间存在着人管人的问题,人的天性是要求自由、平等、民主,而人因所站的角度不同、掌握情况不同,难免看法不一,容易产生矛盾,这时,只能在“理”上寻求统一。任何其他不在理的让步、统一都不能长久,或对管理不利。任何高效的管理,是不允许现讲道理的,因此,严密的制度和严格的纪律是必要的。这些制度或纪律是以“理”为基础制定的,并以激励手段,明确抵制什么,提倡什么。

2. 固定资产与功能

管理的核心是人管人,通过机构、岗位实现人管人。但管理过程归根到底还是人管物;有的人直接管物,有的人通过人而管物,即间接管物。

管理目标是通过人管物实现的,这些物主要体现在固定资产上,各种固定资产皆具各自功能,物尽其用是管理的主要职责,即固定资产是管理的主要客体之一。

3. 资金与运作

管理过程是封闭的,循环的。如何保证其循环?靠资金及其运作。物值——成果的价值是以货币形式反映的。无论是生产领域、流通领域的产品,还是消费领域中的劳务,其价值皆可以货币表示。因此,活劳动、物化劳动和货币之间可以互相转化。这种三相转化的性质,保证了管理的循环过程。

货币即资金,这里主要指流动资金(包括流动资产——原材料、燃料等)和其他资金。这些资金及其运作是固定资产发挥功能的保证,也是管理系统能否循环运作的保证,对企业来说,还是实现利润的保证。所以,资金及其运作,是管理的主要客体之二。

4. 环境与生态

现代管理必须重视环境与生态。因为环境与生态不仅涉及目前的管理水平和文明程度,而且涉及人类社会未来的生存前途。

环境与生态包括自然界、城市绿化、清洁卫生以及符合标准的水、空气、噪音等。排除了对它们的管理就称不上现代管理。因此,环境与生态是管理的主要客体之三。

以上四大要素构成了完整的管理主体和客体,缺一则不能构成现代管理。

三、物业管理的概念

物业管理,简单来说,就是人们对物业的管理活动,它有广义和狭义之分。

1. 广义的物业管理

泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及租售后的管理和服
务。包括房地产开发的早期介入和前期管理,以及房屋及其设备、

