高等学校
工程管理专业应用型本科规划教材

Estate Management

物业管理

主　编　周　云　周建华
主　审　王建廷

人民交通出版社
China Communications Press

高等学校
工程管理专业应用型本科规划教材

物业管理

主　编　周　云　周建华
主　审　王建廷

人民交通出版社
China Communications Press

图书在版编目（CIP）数据

物业管理／周云，周建华主编．—北京：人民交通出版社，2008.9
ISBN 978-7-114-07345-8

Ⅰ.物…　Ⅱ.①周…②周…　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(2008)第 132465 号

书　　名：物业管理
著 作 者：周　云　周建华
责任编辑：王　霞(wx@ccpress.com.cn)
出版发行：人民交通出版社
地　　址：(100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街 3 号
网　　址：http://www.ccpress.com.cn
销售电话：(010)59757969,59757973
总 经 销：北京中交盛世书刊有限公司
经　　销：各地新华书店
印　　刷：北京凯通印刷厂
开　　本：787×960　1/16
印　　张：21
字　　数：394 千
版　　次：2008 年 9 月　第 1 版
印　　次：2008 年 9 月　第 1 次印刷
书　　号：ISBN 978-7-114-07345-8
定　　价：32.00 元

内容提要

本书为高等学校工程管理专业应用型本科规划教材。

全书共分11章内容，包括：导论、物业管理基本理论及其应用、物业管理法律制度、物业管理机构、物业管理的基本环节与业务、不同类型物业的物业管理、物业管理的资金与费用、物业管理与社区建设、物业管理方案、物业管理市场化与招投标、物业服务的质量管理与管理体系认证。

本书在体现本科培养目标和教学特点的基础上，以物业管理及房地产经营管理、工程项目管理等专业方向对物业管理知识的框架、应用技能、服务实施、人员规格和要求为目标，兼顾物业管理执(职)业资格和岗位的要求。本书既可作为工程管理、工商管理、房地产经营管理专业本科教材，也可供房地产开发商、工程项目管理人员及其他相关专业人员参考，或作为物业管理师(员)培训的辅助教材。

高等学校工程管理专业应用型本科规划教材编委会

主任委员

朱宏亮

副主任委员

刘长滨　盛承懋　尹贻林　周　直　韩　敏

委员（以姓氏笔画为序）

丁晓欣　上官子昌　马　斌　马振东　马　楠　方　俊
王延树　王阿忠　王卓甫　王孟钧　王金凤　王选仓
王恩茂　邓晓盈　邓铁军　石振武　刘元芳　刘伊生
刘津明　刘新社　吕　广　朱佑国　齐宝库　余　宏
吴　飞　吴怀俊　吴信平　宋　伟　宋博通　张云波
张泽平　张涑贤　张敏莉　李　芊　李建峰　李朋林
李相然　李锦华　杨　平　杨少伟　苏有文　苏振民
邵军义　邹　坦　陈　赟　陈　双　陈立文　陈志华
陈起俊　陈德义　周　云　周海婷　庞永师　庞南生
赵　利　凌天清　唐祥忠　徐永杰　徐学东　栗宜民
袁剑波　郭树荣　陶学明　舒丽雅　董肇君　蒋根谋
赖茂宇　缪　晟　臧秀平　谭敬胜　薛　姝

高等学校工程管理专业应用型本科规划教材审稿委员会

主任委员

任　宏

副主任委员

成　虎

委员（以姓氏笔画为序）

尹贻林　王建廷　王选仓　王雪青　卢有杰　田金信
申爱琴　石勇民　石振武　刘开生　刘长滨　刘晓君
刘浩学　朱宏亮　过静珺　邬晓光　张建仁　李启明
杨少伟　杨华峰　沈蒲生　邵军义　陈　轮　陈忠达
陈起俊　陈锦昌　周　直　庞永师　武永祥　赵世强
袁剑波　盛承懋　黄政宇　黄安永　谭大璐

高等学校工程管理专业应用型本科规划教材出版说明

工程管理专业自1998年设置以来，伴随着国民经济及工程建设的迅猛发展，已逐步成熟完善，目前已有近300所院校开设该专业。在这些院校里面，有相当一部分以“应用型”定位为主，各院校结合自身的专业特点，形成了各具特色的教学培养模式。为满足广大“应用型”本科院校的需要，加强特色方向教材的出版，人民交通出版社深入调研，周密组织，在高等学校工程管理专业指导委员会的热情鼓励和悉心指导下，蒙清华大学朱宏亮教授尽心主持，得到了国内七十余所高校的积极响应，邀请一大批各院校骨干教师参与，由国内一流专家审稿，组织、编写、出版了本套高等学校土建学科工程管理专业应用型本科规划教材。

本套教材以《全国高等学校土建类专业本科教育培养目标和培养方案及主干课程教学基本要求——工程管理专业》为纲，结合专业建设、课程建设和教学改革以及本学科的最新研究成果，设置了技术平台课程、管理平台课程、经济平台课程、法律平台课程，以及工程项目管理方向课程、房地产经营与管理方向课程、投资与造价管理方向课程、公路工程项目管理方向课程，进行了相应的教材开发，供各院校选用。

本套教材以“应用型”定位为出发点，结合教学实际，全面规划成系列开发近50个品种。教材编委会、审稿委员会、编写与审稿人员全力以赴，为打造精品教材做出了不懈努力，希望能够以此推动工程管理专业的教材建设。

本套教材适用于高等学校工程管理专业，各高校独立学院、成人教育学院及网络教育中的工程管理、房地产经营与管理、工程造价等相关专业亦可选用。

人民交通出版社

前　言

随着房地产业在中国的高速发展，随着社会进步和人民生活水平的不断提高，随着人们对物业管理认识的不断深入和现代物业管理服务理念的逐步建立，中国的物业管理行业正面临着时代的挑战。

就当前中国的实际情况而言，物业管理行业不仅是一个进入门槛低、竞争性强、私企林立、外来工多的劳动密集型的微利行业，也是关系着千家万户切身利益、并提供服务产品的服务行业。物业管理不仅要遵循自身的运营和规律谋求发展，还肩负着社会和谐与文明建设的重任。两年来，在本书编写的过程中，我们经历了中国第一部《物权法》的诞生，经历了中国老百姓对物业需求消费替代的重大变革。广大物业消费者，从要求数量到讲究质量，从讲究内部空间到追求内外部空间的协调适宜，从被动接受物业服务“消费”到以业主的身份主动维权，从简单的保安保洁到强调和谐的人性化综合服务，……这一切都在不断地对物业管理与服务者提出更高的要求。

2007 年 3 月 16 日《中华人民共和国物权法》（以下简称《物权法》）由第十届全国人民代表大会第五次会议通过并公布。根据《物权法》的有关规定，国务院对 2003 年 9 月 1 日起施行的《物业管理条例》进行了修改和重新公布，以上两项法规均于 2007 年 10 月 1 日起实施执行。这两项对于物业管理行业极其重要的法律制度的诞生，不仅标志着中国物业管理的法律制度逐步完善，更标志着物业管理行业进入了一个全面发展的新时期。

本书以物业管理基本理论与方法为基础，以我国物业管理实践和最新法律制度为背景，力求充分反映当前物业管理最先进的思想理念和管理方法，反映国内外物业管理的先进经验和手段，结合物业管理突出的应用性与实践性，揭示物业管理的基本特性、内在规律与运行机制。希望通过使用本教材能够熟悉物业管理的基本原理与方法，明确物业管理在房地产供应链中的地位和作用，全面把握物业管理的基本环节、内容和技能要求等，能够具备一定的从事和配合物业管理工作的专业基础。

本书作为高等学校工程管理专业应用型教材，在遵循本科培养目标和教学特点的基础上，紧密依托时代背景，注重理论归纳与应用分析，强调教育要符合社会与

行业发展要求，同时兼顾物业管理执（职）业资格和岗位要求的需要，具有显著的应用性、实践性和可操作性。

全书共分11章，其中：第1章（导论）、第2章（物业管理基本理论及其应用）由苏州科技学院周云完成，第4章（物业管理机构）、第8章（物业管理与社区建设）由上海大学周建华完成，第3章（物业管理法律制度）、第6章（不同类型物业的物业管理）由平顶山工学院刘雷完成，第5章（物业管理的基本环节与业务）、第10章（物业管理市场化与招投标）由扬州大学姚胜完成，第7章（物业管理的资金与费用）由福建工程学院齐振华完成，第9章（物业管理方案）由苏州科技学院周云、苏州新港建设集团物业管理有限公司赵晓宁、福建工程学院齐振华共同完成，第11章（物业服务的质量管理与管理体系认证）由深圳市诺恒管理策划有限公司吴华男完成。全书由周云统稿。

本书主审天津城建学院王建廷教授以其严谨、认真而专业的态度，对全书提供了非常细致而具有建设性的意见和建议，在此表示衷心的感谢！

本书完成过程中还得到了苏州市房产管理局及物业管理处领导、苏州新港建设集团物业管理有限公司林雁总经理以及苏州物业管理业内人士的广泛支持和帮助，也在此一并表示衷心的感谢！

本书虽倾尽所有编著者的努力，但不足之处在所难免，我们静候您的指正。

编　者

2008年8月

目 录

第1章 导论

传统意义上的物业管理起源于19世纪60年代的英国，现代意义上的物业管理有人认为形成于19世纪末期的美国，物业管理在中国是改革开放后伴随房地产业的发展而不断成长起来的。从物业管理到物业服务，中国的物业管理行业经历了较大的理念转换，也是社会分工细化对物业管理的推进，这在很大程度上促进了物业管理的专业性和专业化。本章从物业的概念与性质、物业管理的概念与性质、物业管理在房地产供应链中的地位与作用、物业管理的发展等四个方面概括性地讨论了物业管理的全貌。全面把握物业及物业管理的概念与性质是学习物业管理的关键。

1.1 物业的概念与性质

1.1.1 物业的概念

“物业”一词来源于对英语“Real estate”或“Property”的翻译，最早使用于香港地区，其基本含义是指单元性房地产。随着专业化、市场化物业管理的推广和普及，“物业”一词广泛地被我国内地所接受，并且其含义也基本类似。根据我国物业管理主管部门及各地区物业管理的有关条例，对物业的解释有：

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；

居住物业，是指住宅以及相关的公共设施；

物业是指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。

归结起来讲，物业从实物空间上主要包括三个部分：

- 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物；
- 与这些建筑物相配套的设备和设施；
- 相关的场地及内部非主干道。

在国际上，“物业”作为通用的词汇，与房地产、不动产表达的是同一个概念。但在我国特定的环境下，物业与房地产所表达的意思不完全相同。房地产是指形成于生产、流通、消费的整个过程中的房地产产品，是土地及其定着于土地之上的建

筑物、构筑物和其他附属物在自然形态和经济形态下的总称；而“物业”则是指进入消费领域的房地产产品，确切地表达应该是指建成后的物业。

综上所述，结合我国的具体情况，本书对物业定义是：已建成并经竣工验收投入使用的各类具有使用功能的建筑物及其配套设施、附属设备设施以及相关的场地。

1.1.2 物业的性质

物业的性质依据其特殊性主要表现在：物质实体的二元性，空间上的固定性，使用的耐久性，经济价值的多样性，保值增值性和物权性。

1.物质实体的二元性

物业的物质实体往往表现为在空间上具有特定地基和在权利主体上具有明确归属的建筑物。即：无论是何种功能的建筑物，其基础总是建筑在一定面积的土地之上的，是土地的附属物；而土地的功能则借助于建筑物得以发挥。因此，物业兼有土地与建筑两方面的物质内容。当然，对于不同的物业，其二元物质组成的比重是不同的，总体而言，物业的建筑面积与土地面积的比值：城市＞城郊＞乡村；商业中心＞工业基地；高层住宅＞多层住宅＞别墅。

2.空间上的固定性

除了极少数房屋建筑物能以不寻常的方法移动外，绝大部分房屋是不能移动的。这一特征又被称为空间上的不可移动性。首先，土地是不可移动的，建筑物一旦定着于土地之上，就形成与土地不可分割的整体；第二，人们对土地的投入也是不可移动的，水渠、管道、电缆、道路等都是土地（熟地）的组成部分，离开土地它便不成其为对土地的投入。当然，国内外都有过将故建筑物“整幢搬走”的例子，但这种“移动”并非等同于“可移动”，只是将旧有建筑物“拆开”后，易地照原样重建，而且这种移动的耗资量是相当巨大的，除了极少数国家重点保护的文物古建筑，一般是不会这样做的。

3.使用的耐久性

土地是永久存在的。现代武器能够摧毁整座城市，能使一个地方变为一片焦土，若干年内不能生长植物。但即使是这样，威力无穷的现代武器也无法消灭土地本身，具有特定地理位置的土地是永存的。同时，房屋虽然有自然损耗，有因建筑类型、建筑标准、使用功能等已不适应时代的要求而人为的将其拆除或改造的精神损耗，但这种损耗的周期是很长的，少则几十年，多则上百年甚至于几百年。相对一般商品而言，它们完全可以被看作是耐久的、长期的商品。因此，物业既可以进行一次性地出售，转移其价值与使用价值，也可以是采用出租的方式，在时间和空

间上进行价值与使用价值的零星出售。

4. 经济价值的多样性

第一，物业既是生产资料，又是消费资料（生活资料）。它可以是一种最终消费品，如人们购买住宅房地产可以满足居住这一基本生活消费需求；它又可以是一种生产资料，如农田、树林、仓库、厂房、店铺、办公大楼、旅馆等等，人们占有它们是为了从事经营；它还可以是完成各种社会公益事业的手段，如政府办公大楼、国家公园、国家博物馆，以及属于国家或社会公共事业的医院、学校、营房、庙宇等等。

第二，物业既是固定资产，又是流动资产。当物业以出租或出售等不同形式完成交易时，物业对于买卖双方就资产的形式来讲是不同的。以厂房为例，当厂房的所有者将厂房的所有权一次性出卖给工厂时，厂房对于工厂来讲是固定资产，而对于出卖者来讲则是流动资产；当厂房的所有者以出租的方式将厂房租给工厂时，对于双方来讲都是固定资产。

5. 保值增值性

物业的保值增值是一种规律性的现象。第一，土地是一种稀缺性的资源，随着社会经济的不断发展，人类使用土地数量的不断增加，势必导致可供建筑的地基数量会越来越少，因此，以土地为本的物业在物理寿命年限内具有保值增值的潜力；第二，随着土地资产及各种市政设施、配套设施等固定资产在某一地块上的积累，必然存在着带动周边相关物业价值增值的可能。当然，物业的升值不会是直线式的，受各种因素的影响，随着时间的推移会有不同程度的波动，但从长期来看，物业的保值增值特性客观存在。

6. 物权性

与购置其他商品不同，购置物业即意味着获得了对一宗物业——不动产（房地产）的所有权，即物权，也即意味着拥有了对该物业的占有、使用、收益、处分的权利。在我国，房地产物权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权，及其该房屋所占用的土地的权利。因此，物业的法律属性则集中体现在物权的关系上。物业的这种物权性在交易过程中有特殊体现。

1.1.3 物业的分类及其特点

基于上述物业的概念，物业可以是群体建筑物，如住宅小区，工业厂区；也可以是单体建筑物，如高层住宅、商业大厦、办公楼宇、旅游宾馆等。根据物业的使用功能的不同，我们可以将其分为：居住物业、商业物业、工业物业和其他用途物业等四种类型。

1. 居住物业

居住物业，是指已建成并经竣工验收投入使用的各类具有使用功能的住宅以及相关的配套设施、附属设备设施和场地。一般包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等多种类型。

住宅是人类赖以生存的基本条件之一。在现代城市中，住宅在城市建筑物中一般约占房屋总量的50%左右。住房与人们的生活息息相关，因而住宅是一种十分复杂而敏感的房地产商品。住宅的供应量，尤其是房租、房价哪怕是十分的微小的变化，都会引起整个社会的关注——可以说，这是一个关系到社会安定的大事。世界各国政府都对住房政策采取十分谨慎的态度，在政策的制订中充分考虑住宅的福利性。

综上所述，住宅可以分为三类：

第一类，福利性住宅。住宅本身不是商品，而仅仅是一种福利设施。这类住宅由政府投资兴建，承租户只是象征性地交纳少量的租金，这部分房租甚至不足以弥补正常的房屋建筑物的维修、管理费用，更谈不上投资回收了。这类住宅是靠国家大量财政补贴而维持的。

第二类，准商品住宅。这类住宅的买卖、租赁，通常是国家通过一定的财政补贴给予其各种优惠政策，如控制最高租金水平、给予低息购买贷款等。之所以称这类住宅属于准商品是因为它们的租金与价格已同建筑的成本、利润挂钩，并受房地产市场供求的一定影响，但它们的租金和价格是不与市场供求、竞争直接联系的。

第三类，商品住宅。这类住宅房地产与其他商品一样，其价格、租金，以及供求关系完全由市场决定。

很长一段时期内，我国的住宅除了少量私房外基本上都是属于第一种类型的。随着住房制度改革的深入，尤其是从1998年12月1日起已全面停止住宅的实物化福利分房。目前我国的住宅已逐步向第二种、第三种类型演变，商品住宅已成为住宅的主要组成部分。

2. 商业物业

商业物业，也称为是收益性物业，是指经营该类物业可以直接获得收益，主要包括：店铺、购物中心、商业大厦、写字楼、宾馆、酒吧、餐厅、各种文化娱乐设施以及服务业用建筑等。

商业物业具有以下显著特征：

(1)商业物业由于装修等原因，地上建筑价值占整个物业价值的比重较大。

(2)由于商业物业单位营业面积盈利率高，因而商业物业单位面积的售价和租金也相对比较高。

(3)商业物业对周围环境的反应特别敏感，在城市中的位置往往成为决定商业物业价值的关键因素。同样，商业用地或店面分别处于城市商业中心区和城郊结合部，售价和租金前者往往高于后者，或是后者的数十倍，甚至上百倍；

(4)商业物业具有较强的适应性。

商业是一个十分广泛的概念，在这里实际是指第三产业物业。商业物业在具体用途发生变化时不会有太大困难。例如，经营自行车的店铺稍加装修便可以经营家用电器；办公楼的楼面则可以出租给其他不同的行业。因此，一般来说，商业物业具有较为显著的适应性。

3. 工业物业

工业物业，包括工厂、仓库、成品和材料堆放场地、码头等。工业物业是工业生产的重要生产资料，一般认为它们部分地参加产品的生产过程，工业用房地产主要有如下几个特点：

(1)工业物业一般不作外部装修，总建筑成本相对比较低。

(2)工业物业在结构设计方面技术性要求很高，有时一幢厂房就是专门为某一条生产线而设计的，因而一般适应性比较差。

(3)工业物业对周围环境也有一定要求，主要是交通运输便利，有较大的发展空间。

工业物业中的专用厂房进入市场的可能性很小，标准厂房、仓库、码头、堆放场地，大量地被用来开展租赁业务，也可进行买卖。

4. 其他用途物业

其他用途物业，这里主要是指具有较多公共功能的建筑及配套设施、附属设施和相关场地，如车站、机场、医院、学校、政府办公大楼等。从使用功能而言，它们具有较多的公共性。

1.2 物业管理的概念与性质

1.2.1 物业管理的概念

“物业管理”与“物业”的概念一样最早出现在我国的都是直接翻译而来的词汇，传统的英文表示有 Real Estate Management（简称：REM），Property Management（简称：PM）等多种形式。但无论是 PM 还是 REM 都是具有广泛意义的房地产管理，是指对业主、发展商、土地所有者所拥有或租赁的土地、房屋、设备及其委托事项所进行的营利性经营与管理，强调的是从投资开发建设到使用过程的

全寿命的管理。20 世纪 80 年代以来，西方经济发达国家相继又出现了一些名为 Facility Management（简称：FM)的专业管理机构公司，按其运作方式来看，FM 更多的是设施、设备管理，也有观点认为，这种服务贯穿于物业和设施设备的可行性研究、设计、建造、维修、运行管理的全过程之中，是为企事业机构的经营目标提供的 PM 服务，是 PM 的一部分。

根据我国对物业约定俗成的定义，物业管理侧重于对建成后物业的管理，按阶段性管理划分应属于“物业使用与管理”或房地产的“售后服务与管理”的范畴。与国外的物业管理实践比较来看，我国开展的物业管理从内容到范围与 PM、REM、FM 都存在着一定的差异性。

就实践而言，物业管理可以有广义和狭义两种解释。广义上的物业管理是指对各类建筑物、附属设备、设施以及场地进行管理，同时对建筑物区域周围的环境保护、清洁卫生、安全保卫、园庭绿化、道路养护、车辆停放等实施统一管理，并向业主和使用人提供全方位的服务。从狭义上讲，物业管理就是为了保持房屋的完好，附属设备、设施的正常使用和相关场地的使用有序而对各类建筑物、附属设备、设施以及场地进行管理。具体可以从三个方面加以理解：

(1)物业管理的内涵。从物业管理及其实施服务与管理的核心内容来讲，是对建筑物，附属设备、设施及相关场地的经营管理，从这个角度讲，传统的房管模式也是物业管理。随着物业管理行业的发展，物业管理集管理、经营、服务于一体：不但管理物业，还向物业所有人和物业使用人提供各种服务，其外延越来越广。除了清洁卫生、安全保卫、庭院绿化、消防安全等以外，还接受业主和使用人的委托服务、特约服务，并提供电器维修、室内装潢、商务中心等经营服务。

(2)物业管理的对象。物业管理是一项寓服务于管理之中的经营管理活动，其管理的对象是物业，而服务的对象是人——包括业主、住户、租户在内的各类物业所有人和使用人。从这个角度讲，物业管理可以理解为：物业管理经营人受物业所有人的委托，按照国家法律法规、管理标准及委托合同行使管理权，运用现代管理科学和先进的维修养护技术，以经济手段管理物业，从事对物业（包括物业周围的环境）的养护、修缮、经营，并为物业所有人和使用人提供全方位的服务，使物业发挥最大的使用价值和经济效益。

(3)物业管理的法律约定

我国《物业管理条例》(2007 年 10 月 1 日修订后重新公布实施)第二条明确：物业管理是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

综上所述，物业管理就是由物业服务专门机构，受物业所有人（业主)的委托，