

高等教育自学考试物业管理专业专科系列教材

林广志 主编



物业管理学

林广志 主编
甘元薪

中山大学出版社

24, 44-43
161

物业管理学

林广志 甘元薪 主编

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

物业管理学/林广志,甘元薪主编. —广州:中山大学出版社,
1999.10

(高等教育自学考试物业管理专业专科系列教材/林广志主编)
ISBN 7-306-01606-7

I. 物… II. ①林… ②甘… III. 物业管理-高等教育-自
学考试-教材 IV. F293.3

中国版本图书馆(CIP)数据核字(1999)第 43219 号

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路 135 号 邮编:510275

电话:020-84111998,84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

广东从化市印刷厂印刷

(地址:广东从化市街口新村路 15 号 邮编:510900 电话:020-87916882)

850 毫米×1168 毫米 32 开本 10.25 印张 257 千字

1999 年 10 月第 1 版 2000 年 5 月第 2 次印刷

印数:6001~11000 册 定价:15.00 元

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

前 言

《物业管理学》是高等教育自学考试物业管理专业系列教材之一。本书从物业及其管理，物业管理与房地产经营，物业管理的市场、企业、管理者、基本原理、服务与质量、智能化、公共关系、综合效益评估以及物业管理与社区文化建设等方面，论述了物业管理学科所涉及的一系列问题。

物业管理学是一门系统地研究物业管理过程的普遍规律、基本原理和一般方法的科学。在研究过程中，需要运用自然科学、社会科学以及诸多现代科技成果。因此，它是一门具有广泛多样性的边缘科学。

当实践发展到一定程度时，理论的产生便既有了可能性，也有了必要性。中国大陆的物业管理及其学科建设现在所面临的，正是这样的情形。一方面，物业管理在我国许多大中城市已经具备相当的规模，创造并积累了丰富的经验；另一方面，作为冉冉升起的“朝阳”行业，它还将迎接更大的发展，迎接“如日中天”的辉煌。这就使物业管理学科的建设不容延缓地被提上了重要日程。

物业管理学科的建设有着重大的实践意义与理论意义，因而理所当然地引起广大物业管理工作者和研究者的密切关注。广州珠江管理培训学院结合当前中国物业管理实践和理论的实际情况，在借鉴国外以及香港物业管理理论和技术的的基础上，在大陆首创物业管理专业，同时也开始着手进行该学科的研究与建设。经过两年多时间，包括这部《物业管理学》在内的物业管理专业系列教材得以相继出版。希望在中国物业管理学的建设方面起到

抛砖引玉的作用。

广州珠江管理培训学院林广志院长拟定了本书大纲，并担任主编，编写了第一、六、九、十章；广东省社会科学院刘毅副研究员执笔第四、十一章；暨南大学林立平博士撰著了第三、五、七、八章；广州珠江管理培训学院管理学系讲师甘元薪、广州珠江管理培训学院管理学系副教授肖荣、深圳万厦居业公司总经理助理张景春硕士、广州师范学院地理系副教授谢献春分别担任第二章、第十二章、第十三章、第十四章的编写工作。林广志、甘元薪负责全书的统稿。

本书的编写出版，参考了国内外学者的有关著述，并吸纳了其中的不少成果，同时承蒙广州珠江物业酒店管理公司和中山大学出版社的鼎力协助。在这里，我们表示由衷的谢忱。

学科建设是一项艰巨复杂的工程。我们所做的工作还仅仅是一个开头，有待于物业管理界同仁来共同努力，逐步完善。我们愿用“筚路蓝缕，以启山林”的勇气和热情，为物业管理学的形成与发展贡献一份绵薄之力。我们热诚期待着专家和广大读者的指正。

编 者

1999年8月18日

第一章 物业和物业管理

本章要点：

- ☐ 介绍物业的含义及特性，讨论物业管理的起因。
- ☐ 了解香港物业管理的状况及特点。
- ☐ 研究中国大陆物业管理的产生、特色，理解大力发展物业管理的意义。

案 例：

在中国，物业管理尚属新鲜事物。人们接受物业管理这一房地产管理模式，经过了了解、熟悉到热衷的过程。但时至今日，不同区域、不同职业的人，对物业管理的认识仍然存在偏差。

1997年8月，广州珠江物业酒店管理公司委托广东省自学考试委员会设立高等教育自学考试物业管理专业（专科），广州珠江管理培训学院负责助学辅导。招生一开始，反应十分热烈。从报名者对物业管理的认识情况来看，已经从事物业管理行业的人士自然对物业管理有相当的认识，但令人吃惊的是，即便是在广州这样的城市，不知物业管理的人士也不在少数。学院还招收了来自全省、甚至内地的全日制学生。有些学生家长问招生人员：“物业管理是不是当保安？”

即使是广州市内的一些房地产开发商，其对物业管理的认识也有待提高。一些楼盘销售广告标榜：“封闭式管理，保安24小时巡逻。”这在客观上给人的感觉就是：物业管理就是当保安。其实，好的物业管理，岂止保安那么简单。

物业管理业的健康发展需要良好的舆论环境和较高的认知程

度。只有更多的老百姓知道物业管理，熟悉物业管理，接受物业管理，物业管理才会有更广阔的发展空间。

第一节 物 业

一、物业的含义

“物业”一词译自英语 property 或 estate，由香港传入沿海、内地，其含义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产。“物业”一词在国外，特别是在东南亚地区是作为房地产的别称或同义词而使用的。

物业是单元性的房地产。物业既可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物。物业有大小之别，它可以根据区域空间作相对分割，整个住宅小区中的某住宅单位可作为一物业，办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。

关于物业的内涵，国内各类著述的提法至少有几十种，概言之，主要包括以下要素：

- (1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的屋宇；
- (2) 与这些屋宇相配套的设备和市政、公用设施；
- (3) 屋宇的建筑（包括内部的多项设施）和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。

由此观之：单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇，不能称之为完整意义上的物业。物业应是房产和地产的统一。这里的地产，系指与该房地产业配套的地业。

二、物业的性质

世界上每个事物都有自己的属性，物业也不例外。分析和把握物业的属性，对于我们了解物业和物业管理的本质，掌握物业

管理运作规律，搞好物业管理有着十分积极意义。

（一）物业的自然属性

物业的自然属性又称物业的物理性质，是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质，它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要指：

1. 物业的二元性

物业的物质实体往往表现为具有特定用途和明确属主的建筑物。而无论何种建筑物，其基础总是建筑在土地之上，成为土地的附属物，土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。因此，在经济发达的社会，物业多为土地与建筑物的统一体，兼有土地与建筑物两方面的物质内容。当然，对于不同的物业，其二元组成的比重有所不同。例如，从总体而言，物业的建筑面积与土地面积的比值在城市就高于乡村，在经济、文化和商业中心就高于重工业基地。物业的二元性，是其他任何商品都不具备的，它决定了物业必然兼有土地与建筑物二者特有的各种性质。

2. 物业的有限性

物业的有限性，从根本上来讲，是由土地的有限性决定的。天然的土地有限，用作兴建建筑物的优良建筑地段更有限。人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑物技术要求高、耗资大，因此物业的数量还受制于社会经济力量和技术水平。

3. 物业的差异性和多样性

物业的差异性主要是就土地而言的。由于土地数量有限，随着人口的增加和经济的发展，人类就必须开发利用劣质土地。土地的优劣，在农村主要取决于土地的天然尺度和其他自然条件，在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑物而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同，形成了物业形式的多样性。每一建筑物都是单件产品，它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观，以及年

代等方面，都存在着某种不同之处。

4. 物业的固定性

物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性。人们无法将某一物业从偏远区位移到商业中心，即使人们将地上建筑物与土地相分离，也只是改变物业用途，不能移动法律意义或实质上的物业位置。

5. 物业的永久性和长期性

物业的永久性仅是就土地而言的。土地是永存的，具有不可毁灭性，而建筑物则可能灭失或逐渐损耗，直到丧失物理寿命。物业的长期性主要是就建筑物而言的。建筑物一经建筑完成，在正常情况下，其物理寿命期限可达到数十年甚至几百年，可供人们长期使用。所以，物业既可以一次性出售，也可以通过出租的方式零星出售，边流通边消费；其价值可以一次收回，也可以在较长时期中多次收回。

6. 物业的配套性

物业的配套性，是指物业以其各种配套设施，满足人们各种需要的特性。没有配套设施的物业不能满足人们的各种需要；人们的各种需求从客观上决定了物业的配套性。物业配套越齐全，其功能发挥就越充分。

(二) 物业的社会属性

物业的社会属性可以从两个方面来研究：作为一种商品，物业具有经济属性；从这一商品的生产关系和财产关系的调整及归属来看，物业具有法律属性，即物业权属问题。

1. 物业的经济属性

首先，物业的经济属性表现为它的单一商品属性。物业的商品性是由物业的使用价值和商品经济决定的，它具有几方面的实质性内容：物业的价值和使用价值是通过市场交易活动得以实现的，物业的买卖、租赁、抵押，土地使用权的出让与转让，都是

体现物业商品性的具体方式；物业的开发建筑、经营管理都是商品经济活动，必须遵从价值规律这一最基本的经济运行规律；物业的分配与消费，即便是非盈利性的，也无不充斥着商品的行为，奉行着“商品—货币”的规则；参与物业开发建设、经营管理与消费的人与人之间的关系，本质上是一种商品经济的关系，从生产到消费都不是无偿的。

其次，物业的经济属性还表现为它的供应上的短缺性。物业在供应上的短缺，一方面表现为土地资源供应的绝对短缺，另一方面表现为建筑资源供应的相对短缺。

再次，物业的经济属性表现为它的保值、增值性。物业能够增值、保值，这已经为越来越多的人们所认识。应该看到，物业的增值是一种长期的趋势，而不是直线式的运动。从某一时期来看，物业的价格可能有升有降、上下波动；但从长期来看，它无疑呈现出在波动中上扬、呈螺旋式上升的趋势。

最后，物业的经济属性表现为宏观政策上的调控性。由于物业的稀缺性，也因为物业是关系到国计民生、社会稳定的重大问题，更因为我国的物业是从福利性分配享有、行政性的管理转换过来的，政府在宏观政策上的调控就显得尤为重要。具体表现在：一是为了维护土地的社会主义公有性，合理保护、开发土地资源，实现城市经济、社会发展目标，科学、合理地规划、建设城市，并与城市的远景发展需要结合起来，政府通过各种政策、法令、法规，从宏观上来调控物业建设的数量、容积、布局、高度、类别等；二是物业建设是一个系统工程，涉及许多相关的法律、法规、政策，也涉及市容环境保护、绿化、治安管理等有关法规条例；三是作为物业本身，其管理也有一个法律和政策的约束、规范的过程。《城市房地产管理法》对物业管理公司资质验证、物业管理、产权产籍管理等等都有明文规定。

2. 物业的法律属性

物业的法律属性集中反映在物权的关系上。房地产物权，在我国就是指物权人在法律规定的范围内享有房屋的所有权，及其占有土地的使用权。

与购置其他商品不同的是，购入物业就意味着购入一宗不动产之所有权（物权），而且，物业的所有权不仅仅是一项单项权利，而且是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押，形成一个完整的、抽象的权利体系，在这一权利体系中，各种权利可以以不同形式组合，也可以相互分离，单独行使、享有。显然，房地产物权比其他商品财产权结构更为复杂。

三、物业与房地产、不动产的区分

“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念常被交换使用，三者之间有着密切的联系。

“房地产”一词有狭义和广义两种解释：狭义的房地产是指房屋、屋基地以及附属土地。这些附属土地是指房屋的院落占地、楼间空地、道路占地等空间上与房屋和屋基地紧密结合的土地。广义的房地产是指全部土地和房屋，以及附着于土地和房屋上不可分离的部分。从法律意义上说，房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产。这种财产是指寓含于房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利，如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。

“不动产”一词译自英语 real estate 或 real property。在英语中，real estate 具体是指土地及附着在土地上的人工建筑物和房屋；real property 具体是指 real estate 及其附带的各种权益。房地产由于其位置固定，不可移动，通常又被称为不动产。从广义的“房地产”概念来说，“房地产”与“不动产”是同一语义的两种表述。房地产的表述倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体，而不动产的表述侧重于表明这种财产具有不可移动这一

独特属性，但两者所指乃同一对象。英语中，real estate 和 real property 可互译互称，两者关系可见一斑。

从以上的分析可以看出，“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念虽有内在的紧密联系，然而内涵不完全相同，归纳起来，主要区别有：

(1) 称谓领域不同。就一般情况而言，“不动产”是民法惯常使用的词汇，“房地产”则是经济法和行政法及商事实务中较常用的称谓，而“物业”仅仅是房地产领域中单元性的房地产概念的别称。

(2) 适用范围不同。“房地产”与“物业”在某些方面可通用（如基于狭义房地产概念），但“物业”一般多指一个单项的“物业”单位（如单项的房产、地产）或一个独立的房地产公司（也称“物业公司”）；而“房地产”是指一个国家、地区或一个城市所拥有的房产和地产。因此，从宏观的角度来看，一般只用“房地产”而非“物业”。如“房地产业”绝不可以以“物业”代替，“房地产体制改革”也不可用“物业体制改革”来代替。

(3) 概念外延不同。一般而言，“房地产”概念的外延是包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理等整个过程。“物业”有时也可用来指示某项具体的房地产，然而，它仅仅只是指房地产的交易、售后服务这一使用阶段或区域。所以，两者有宏观与微观之别，有全体与部分之差。

基于上述分析，“物业”这一概念的定义可界定为：物业是指已建成并具有使用功能和经济效用的各类供居住和非居住的屋宇及与之相配套的设备，市政、公用设施，屋宇所在的建筑地块与附属的场地、庭院。物业根据其用途可分为：住宅公寓、写字楼、商铺、酒店旅馆、工业厂房、停车场、车站、码头、文化馆、影剧院、体育场、仓库，等等。

第二节 物业管理

一、物业管理的概念

物业管理作为房地产市场的消费环节，实际上是房地产开发的延续和完善，是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性经营服务方式。物业管理既是房地产经营管理的重要组成部分，又是现代化城市管理不可缺少的一环，在国际上十分流行并获得了蓬勃的发展，被人们视作现代化城市的“朝阳”产业。

关于物业管理的定义，一种说法是广义、狭义论。所谓物业管理，就其广义而言，是泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务；狭义的物业管理，其主要任务是楼宇的维修，其次是管理好各层的机电设备和公共设施，也包括治安保卫、分送信报、传呼电话、打扫卫生等项目。

另一种说法是根据英语的多种译法，概括为“不动产管理”或“房地产管理”。也有人直接用“物业经营”一词来替代“物业管理”，以示与传统的房地产管理的区别，或与企业管理的区别。

现在一般的说法是，物业管理类似于房地产管理，但比房地产管理范围更广泛。这个范围宽泛尺度是向横发展、向后延伸、向周边拓展，如管理范围包括机电设备维修、清扫、治安保卫等服务性的多种经营，而不包括房地产投资、开发、生产经营。

笔者认为，物业管理是指：物业管理经营人受物业所有人的委托，运用现代管理与服务技术，按委托管理合同，对已投入使用的各类物业实施企业化、社会化、专业化、规范化的管理，为物业的产权人和使用人提供高效、周到的服务，创造安全方便的

居住和工作环境，提高物业的使用价值和经济价值。

物业管理的这一定义，有着丰富的内涵：

(1) 物业管理的对象是物业。这个物业是指在建或已投入使用的物业，即楼宇。

(2) 物业管理的服务对象是人，即物业所有人（业主）和使用人。

(3) 物业管理的属性是经营。物业管理被视为一种特殊的商品，物业管理所提供的是有偿的无形的商品——劳务与服务。

(4) 这种劳务、服务的投入能起到完善物业的使用效能，并有使其保值、增值的作用。

(5) 物业管理是采用现代科学管理手段对物业实施全方位、多功能的管理，融管理、服务、经营三位于一体。

(6) 物业管理的基本要求是统一管理和协调，既包括相对独立的物业（楼宇等）或小区物业的统一管理和协调，也包括辖区范围内各个方面的统一管理和协调。

(7) 优质的物业管理与社区服务相结合，为业主和使用人提供物质、精神方面的服务。

(8) 就法律属性而言，物业管理是具有中介性质的信托管理，通过一定的契约，规定相关各方的权利、责任和义务。

在我国，物业管理还是一个新兴行业，人们对物业管理的认识还有待于进一步的提高，特别是一些与物业管理相近的概念，尚有待于界定和明确。

（一）物业的经营管理与物业的管理经营

一般来说，管理就是指挥、组织、协调、计划、监督关于执行企业的大政方针，达到设定目标的工作。

经营管理合起来讲，也可理解为企业决策和执行决策。因此，经营与管理是两个不同的概念。其主要区别是：其一，经营出于经济活动的总体和长远考虑，管理着重于支配现在的经济活

动；其二，经营要组织经济单位或组织与整体、全局进行纵横向协调，管理只组织经营单位或组织内部和产销协调；其三，经营决定方针、目标和要求，管理实现方针、目标和要求。

物业的经营是指物业投资开发、生产、销售的决策。但是，这些进行物业的投资、生产、销售的单位或组织，也需要内部和产销的管理，因而构成经营性的管理。这里包括作为甲方的投资营销的房地产企业的经营性管理，也包括作为乙方的建筑单位和企业的经营性管理。

物业的管理自然是围绕以物业养护维修、保值增值为核心的计划、组织、指挥等经济活动。但是，以管理工作为主的物业公司，也需要管理性的决策，因而构成了管理型的经营。比如，物业管理的经营就需要筹措资金，而每一家物业管理公司更少不了总体经营性的规划。从这个角度上说，管理型的企业经营的含义，一是指其组织管理的过程中也需要决策，二是指其管理内容中有经营性的业务。比如，物业管理公司搞经纪、中介、营销、租赁，甚至是为了管理而开展营销、出租物业等业务。这些都不改变物业管理和管理单位的性质。因此，以“物业经营”概念来代替“物业管理”是不可取的。

（二）物业管理与企业管理

近年来，物业管理要企业化，已经引起了政府有关部门的重视和行业有识之士的认同，并逐步实施。所谓企业化，就是物业管理公司按照现代企业制度的要求，成为独立的法人经济实体，自主经营，自负盈亏。但是，应注意物业管理与工业企业管理的区别：其一，产业性质的不同。物业管理是第三产业，工业企业属第一产业。其二，管理形态的不同。物业管理不生产实物形态产品，即它的管理对象是成品，即物业。管理只意味着提供了服务，而服务管理始终是与环境处在交流中，是开放型的。工业企业管理却不同，它是以产品生产为终端，是一种封闭型的管理。

其三，管理模式的不同。物业管理是委托型、契约化的服务，工业企业管理是生产型、技术化的监控。

二、物业管理的起源及其原因

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。传统意义上的物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。由于工业革命的发展，大量农村人口涌入工业城市，这必然引起对城市房屋需求的增加，但对其缺乏管理导致了诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等社会问题。当时，英国有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士迫不得已为其名下出租的物业制订了一套规范租户行为的管理办法，出乎意料地收到了良好效果，招致当地人士纷纷效仿。这可以说是世界上最早的“物业管理”。时至今日，英国的物业管理作为一个固定行业，整体水平是世界一流的。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外，物业管理的内容已延展到工程咨询和监理、物业功能布局和划分、市场行情调查和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在普遍推行物业管理工作的同时，英国皇家物业管理学会成立，会员遍布世界各地。

物业管理是一种与房地产综合开发这种现代化生产方式相配套的综合性的管理，是与产权多元化格局相衔接的统一管理，是与社会经济发展相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。与没有管理的、无序的房屋经营和传统的房屋管理相比，这种集高度统一的管理，全方位、多层次的服务，市场化经营为一体的充满生机和活力的物业管理一出现，就显示了强大的生命力。其原因是：

第一，物业管理是一种社会化的管理模式，它摆脱了自营的分散管理方式，替多个产权单位、产权人找到了一个总管家；同

时，也为政府各职能管理部门找到了一个总代管，在授权的范围
内去落实各项管理内容，以克服各自为政、多头管理、互相推诿
的旧体制下的种种弊端，从而有利于提高整个城市管理的社会化
程度，以充分发挥各类物业的综合效益和整体功能，实现社会效
益和经济效益的统一。

第二，物业管理是一种专业化的管理，它是由专门的管理公
司通过合同或契约的签订，按照产权人和使用人的意志与要求去
实施的管理，从而摆正了主人和管理者的关系，将自营自管的无
序管理和行政性的管理终身制变为企业经营型的聘用制。在这样
的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场，业主有权选择物
业管理企业，物业管理企业必须依靠自己良好的管理和服务才能
进入和占领这一市场。这就从根本上促进了服务态度的改变、服
务质量的改善和管理水平的提高，从而有利于提高城市管理社会
化、专业化程度，并向现代化的管理方式转换。

第三，物业管理是一种经营型的管理，它推行的是有偿服
务、合理服务，并通过多种经营，使各类物业的管理逐步走上以
业养业、自我发展的道路。这不仅减少了政府的压力和负担，使
得房屋维修和养护的资金有了来源，而且使得业主、使用人受到
全方位、多层次、多项目的服务。

第四，物业管理是建管结合的纽带。物业管理通过早期介入
与后期跟进，突出了管理的重要性，从而理顺、摆正了建设与管
理的关系，有利于发挥投资效益，社会财富和业主的财产得到保
值、增值。