

房地产开发与管理系列教材丛书

房地产物业管理

Fangdichan Wuye Guanli

刘亚臣 孙厚才 / 主编

★最新法规

★最新标准

★系列教材

★培训必备

FDCWYGL

理工大学出版社



房地产开发与管理系列教材丛书

房地产物业管理

主 编	刘亚臣	孙厚才
副主编	刘光忱	王 健
	郑朝方	刘

大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

房地产物业管理/刘亚臣,孙厚才主编. —大连:大连理工大学出版社,1998.6

(房地产开发与管理系列教材丛书)

ISBN 7-5611-1434-6

I 房… II. ①刘…②孙… III. ①房地产-经营管理-教材
②居住区-经营管理-教材 N. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 03709 号

大连理工大学出版社出版发行
(大连市凌水河 邮政编码 116024)

大连业发印刷厂印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 字数:238 千字 印张:9.5

印数:1—10000 册

1998 年 6 月第 1 版

1998 年 6 月第 1 次印刷

责任编辑:孙心伟

责任校对:张春玲

封面设计:孙宝福

定价:10.00 元

再版前言

本套丛书自 1994 年出版以来,得到了有关方面和全国广大读者的关注和肯定。几年来,曾多次加印,总量已达数万册。这是对本书的编写人员和工作人员的极大鼓励和鞭策。

近几年来,我国房地产业形势又发生了很大变化。在国家宏观调控的大背景下,房地产业法规逐步完善,开始步入规范、健康和稳定的发展道路;尤其是住房建设已经成为我国国民经济新的增长点。为适应新形势的变化,满足广大读者的要求,我们将该套丛书重新修订再版。

本次再版是在第一版的基础上,以建设有中国特色社会主义理论为指导思想,以时代性、科学性、知识性和应用性为总体要求,充分考虑房地产业发展的实际需要和广大读者的意见,全书进行了较大改动。主要体现在:首先对全套丛书体系做了重大调整。除保留第一版的《房地产经济学》、《房地产估价》、《房地产投资分析》、《房地产综合开发》、《房地产经营管理》、《房地产市场学》、《房地产法学》、《房地产金融学》八册外,又新增《房地产企业会计》、《房地产物业管理》、《房地产管理信息系统》三册,全套丛书为 11 册。其次,每册书的内容上,依据最新法规和最新标准,以及近年来我国房地产业有关理论研究的成果,进行了相应的改动,有的竟是完全重新改写的。从而使本套丛书更趋完善,在探索有中国特色的房地产业的基本理论和基本方法方面,又前进了一大步。

我受命负责本次再版的组织和审定工作。为保证编写质量和加快进度,依实际情况需要,再版时对编写人员进行了部分调整。沈阳建工学院部分教授和社会的一些专家,协助我对本书进行了审定工作。本书的再版得到了沈阳建筑工程学院、南京建筑工程学院,特别是沈阳建筑工程学院管理工程系的领导和同志们的大力支持和帮助,也得到了社会各方面的关怀和鼓励。对此,我代表全体编写人员表示衷心的感谢。我们虽然尽了很大努力,但书中仍会有许多不足之处,敬请各方专家和读者提出宝贵意见。

范翰章

沈阳建筑工程学院管理工程系

1998年2月

《房地产开发与管理》系列 教材丛书编委会

顾问：金正直 孙云卿 杨大勇 周传松 周信嘉

主任委员：孙铿 孙景武

副主任委员：谭静文 张庙康 宰金珉 张福昌

范翰章(常务) 聂琦波(常务)

编委：(以姓氏笔画为序)

于志杰	马 竞	王 清	白 文	刘宝安
刘占生	刘亚臣	刘国玉	石海均	孙景武
许洪栋	邢俊干	岳昌年	陈 铿	金玉仑
茅祖裕	欧震修	韩恩涛	张庙康	张志茹
张福昌	郁中明	赵兴仁	赵允功	范翰章
费月珍	聂琦波	高庆华	宰金珉	郭 英
鲁德成	谭静文	戴志法		

序

党的十一届三中全会以来,我国的房地产业沐浴着改革开放的东风,青春焕发,迅速崛起为国民经济的支柱产业。

房地产业是第三产业的重要组成部分,是集房地产开发、经营管理和维修服务为一体的综合性产业,也是国民经济的基础性、先导性产业。房地产业的发展,对国民经济和社会发展有着极大的促进作用。在社会主义市场经济条件下,房地产业除能实现自身的使用价值外,还可以发挥其特有的高附加值的产业优势。对于社会主义市场经济体制的培育和完善,对于启动市场、调整消费、回笼货币、推动国民经济发展有着十分重要的意义。所以,党的十四次代表大会和十四届三中全会通过的《中共中央关于建立社会主义市场经济体制若干问题的决定》中,都充分肯定了房地产业的重要性,并把“规范和发展房地产市场”作为当前培育市场体系的重点内容之一。

房地产业迅猛发展,带来一个突出矛盾就是房地产经营与管理人才匮乏,它在很大程度上制约着房地产业的健康发展。因此,为房地产业培养、输送一大批优秀的经营管理人才,已经成为建设系统高等院校的一项急迫的重要任务。为适应我国房地产专业人才培养的需要,我们沈阳建筑工程学院和南京建筑工程学院,作为全国首批开设房地产专业的两所高等院校,按照国家建设部 1993 年 9 月苏州《房地产专业讨论会议》的要求,合作编写了《房地产专

业系列教材》。这套教材共有十本,即《房地产经济学》、《房地产综合开发》、《房地产投资分析》、《房地产估价》、《房地产经营管理》、《房地产市场学》、《房地产行政管理》、《房地产金融学》、《房地产法学》、《涉外房地产》。比较系统和完整地反映了房地产学科体系。

房地产系列教材的编写,是以马克思主义和建设有中国特色社会主义理论为指导思想,以邓小平同志的三个面向为总体设计原则;在总结我国社会主义房地产业经验,并借鉴国外先进的房地产开发、经营管理思想方法的基础上,力求探索出有中国特色的房地产业的基本理论和基本方法,以逐步形成适合我国房地产业实际的教学、科研与实践的科学体系。本套教材编写中采用了我国目前房地产专业最新法规政策和最新标准规范,注意定性与定量相结合,理论与实践相结合,力求有较强的针对性和实用性。

本套教材编写过程中,得到了辽宁省建设厅、江苏省建委及两省其他有关部门、许多专家的大力支持和热诚帮助。对此,我代表编委会表示衷心的感谢。

房地产业在我国尚属新兴产业,实践经验需要有一个积累过程,对其规律的认识也需要有一个不断深化的过程,加之时间仓促,尽管我们做了很大努力,但该系列教材中仍然会有许多不尽人意之处,我们诚恳地请各方专家和广大读者提出宝贵意见。

陈健

1994年2月

目 录

再版前言

序

第一章	物业管理导论	1
	第一节 物业管理的业务范围	1
	第二节 物业管理的特点	5
	第三节 物业管理的职能与作用	8
第二章	物业管理的体制和模式	14
	第一节 物业管理的市场管理体制	14
	第二节 物业管理的机构设置	21
第三章	物业管理的程序	32
	第一节 物业的前期管理	32
	第二节 物业的接管和验收	35
	第三节 物业接管验收合同的订立	43
第四章	物业管理的资金运行	50
	第一节 物业管理资金	50
	第二节 物业管理资金的筹措	57
	第三节 物业管理资金的使用	67
第五章	物业管理法规	75

第一节	物业管理法规概述	75
第二节	物业管理的法律关系	78
第三节	物业管理的契约与规章	83
第四节	物业管理的法律责任	98
第六章	房屋维修管理	100
第一节	房屋维修管理概述	100
第二节	房屋维修管理的内容	104
第三节	房屋维修的分类与考核	112
第七章	房屋设备管理	119
第一节	房屋设备的概述	119
第二节	房屋设备分类及其维修分类	120
第三节	房屋设备管理的方式及发展	125
第四节	房屋设备的经常性保养	126
第五节	房屋给排水设备的维修	127
第六节	房屋供电设备的维修	132
第七节	房屋供暖设备的维修	137
第八节	房屋电梯设备的运行和维修	142
第八章	住宅小区的物业管理	146
第一节	住宅小区的管理与服务	146
第二节	住宅小区管理的主要模式与管理内容	150
第三节	住宅小区管理的对策建议	153
第四节	城市新建住宅小区管理办法	159
第九章	收益性物业管理	163
第一节	收益性物业管理概述	163

第二节	收益性物业管理的内容·····	167
第三节	收益性物业经营管理的收入与费用·····	173
第四节	一些收益性物业的管理·····	176
第十章	物业管理企业的财务分析·····	185
第一节	物业管理企业财务分析的意义、 原则和方法·····	185
第二节	物业管理企业的利润分析·····	192
第三节	物业管理企业的成本分析·····	200
第四节	物业管理企业财务状况的综合分析·····	206
第十一章	物业估值·····	213
第一节	物业评估·····	213
第二节	房屋估值·····	230
第十二章	国外的物业管理·····	235
第一节	住宅建设·····	235
第二节	物业管理机构·····	238
第三节	物业管理的内容与经费·····	242
第四节	法国的物业管理·····	248
第十三章	物业管理实例·····	252
后 记	·····	289

第一章 物业管理导论

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的一种必然结果。本章论述物业管理的概念与业务范围,物业管理的特点与原则,物业管理的性质与作用,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 物业管理的业务范围

一、物业与物业管理

(一) 物业

“物业”一词原出于香港地区,英语为“Estate”或“Property”,其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等。该词自 80 年代引入国内,现已形成了一个完整的概念,即:物业是指已建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。物业可大可小。一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一项物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

物业不同于房地产业。房地产业是专门从事房地产的独立产业,包括房地产开发、经营、管理和服务的全过程。本书所称的物业是房地产进入消费领域的房地产品,是房地产业在消费领域的延伸。

(二) 物业管理

物业管理是指物业管理经营人受物业所有人的委托,依照国家有关法律规定,按照合同或契约行使管理权,运用现代管理科学

和先进维修养护技术,以经济手段对物业实施多功能全方位的统一管理,并为物业所有人和使用人提供高效、周到的服务,使物业发挥最大的使用价值和经济价值。“物业管理经营人”是指从事物业的企业或组织。“物业所有人”是指房屋所有权人,即业主;物业管理的管理对象是物业;物业管理的服务对象是人,即物业的所有人和使用人。物业管理的性质主要是“服务性”的,是寓管理、经营于服务之中,在服务中体现管理并完善管理与经营。物业管理总的宗旨是以现代化的经营管理手段为业主服务,创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。其最终目的是实现社会效益、经济效益、环境效益、心理效益的同步增长。

(三) 物业管理与传统房产管理的区别

传统房产管理是计划经济管理模式下的行政型福利性的管理,实施管理的实体是政府的一个职能部门,即房管部门。由于房屋是国家财产,房管部门处于一种主导地位,住房则处于被管理的地位,房管部门与住户之间是管理与被管理的关系。在管理内容上,房管部门提供的劳务是无偿的,执行的是维修和养护,管理的内容单一,房管部门提供的劳务是无偿的,执行的是“以租养房”的方针。由于实行的是低租金制度,因此,只能靠大量的财政补贴来弥补管理经费的短缺。

物业管理是市场经济管理模式下的经营型服务性的管理。实施管理的实体是具有法人资格的专业企业,由于房屋产权属于个人所有,物业管理企业通过合同或契约,接受业主委托,代表业主并运用经济手段经营管理物业。业主处于主导地位,而物业管理公司则扮演了“大管家”的角色,物业管理企业与业主之间是服务与被服务的关系,其管理行为属于企业行为。在管理内容上,物业管理公司除对物业进行维修养护以外,还提供专项服务和特约服务,即多功能全方位统一管理。物业管理公司提供的服务是有偿的,执行“以业养房”的方针,其管理经费除自筹外,还包括收取的管理

费、服务费。

综上所述,物业管理和传统的房产管理虽然是对城镇房地产实施管理,但它们之间无论是在管理模式上、手段上、观念上、关系上,还是管理的深度和广度上均有很大的区别。

二、物业管理的业务范围

物业管理是一项范围相当广泛的多功能全方位的管理工作,就其涉及的业务范围而言,可划分为以下四类:

(一)物业管理的基本业务

物业管理的基本业务就是对物业进行日常维修保养和计划修理工作。对一项物业来说,其房屋建筑、供电供水、公共设施等都必须时时刻刻处于良好的工作状态,否则,就难以发挥该物业应有的效能。因此,维护保养是物业管理最基本的业务。

(二)物业管理的专项业务

物业管理的专项业务包括下列几个方面:

1. 治安保卫。保安人员加强物业辖区内的安全、保卫、警戒等工作,保持生活工作环境的安静。不管是住宅区还是其他类型的物业,具有良好的治安保卫,就能确保业主和住户的生命财产的安全,并消除他们的后顾之忧。

2. 环境卫生。清洁人员要定时定点收集和清运垃圾废物,包括污水、雨水的排泄,保持物业及其周围环境的干净、整洁。

3. 消防安全。建立并执行消防制度,配备消防器材并使之常年处于良好状态。

4. 园林绿化。从事物业辖区范围内的绿化建设及保养,以提供清新宜人的生态环境。

5. 日常修理。对于业主提出报修的项目,必须尽快地予以解决。

6. 车辆交通。统一管理物业辖区内的车辆停放,保持物业辖区的道路、过道、电梯、扶梯等平面及垂直交通的畅通。

(三) 物业管理的特色业务

物业服务的特色业务包括两个方面:特约服务和便民服务。特约服务主要是接受业主的委托,提供诸如车辆保管、房屋代管、室内清洁、家电维修、土建维修、装饰工程、代购车船机票、代购商品、代付各种公用事业费、代订报刊杂志、代聘保姆、家庭护理和接送小孩等内容丰富的服务项目。便民服务是物业管理企业和社会联合举办的服务项目,包括:

商业网点。与商业、银行、邮电等部门协作在物业辖区内建立超市、饮食店、副食品市场、洗衣房、美容美发中心、公用电信服务和储蓄所等,以方便业主。

文体娱乐。开设小型健身房、俱乐部、阅览室、老年活动室、青少年游戏室等,以利于各类人员的健身娱乐活动。

教育卫生。与教育部门协作在辖区内开设托儿所、幼儿园、中小学校;与卫生部门协作在物业辖区内设立诊疗所、保健站等。

交通网点。配置必要的物业与市中心的来往班车网络,并与交通部门协作在物业辖区内增设交通网点,以改善交通条件,为业主提供方便。

(四) 物业管理的多种经营业务

我国的物业管理还处于培养和发展阶段,尚未形成一定的规模,有的物业管理企业收取的管理费还存在入不敷出的现象。这样,物业管理企业就不得不采取一业为主多种经营的方式,以多种经营的收入来弥补管理费的短缺。从另一方面看,随着物业管理在全国的全面推行,物业管理企业的良好形象的树立,社会效益的产生,也将进一步推动物业管理的多种经营业务。当然,企业的多种经营业务应与物业管理有关,而且必须从属于主业——物业管理。目前物业管理企业开设的多种经营业务一般有:投资咨询、中介、代理经租、住房改建、房屋更新、开发装潢、设备安装和经营建材等。

上述四个类别的业务项目有相互促进、相互补充的内在联系。其中基本业务和专项业务是物业管理的基础工作,任何物业管理企业要树立起企业形象,均必须努力完成好这两项业务,为企业的物业管理打下扎实的基础;特色业务是物业管理在基础工作上的进一步拓展,是从深度和广度上进一步满足业主和住户的需要;多种经营则是物业管理企业的副业,是各企业根据自己的经营情况,顺应社会需求来安排的,但必须从属于主业,更不能“以副代主”。

第二节 物业管理的特点

一、物业管理的主要特点

物业管理是一种有别于以往房产管理的一种新型的管理模式,其管理具有社会化、专业化、企业化、经营型的特点。

(一) 物业管理的社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理,诸如房屋、水电、清洁、保安、绿化等等,每位业主只需面对物业管理企业一家,就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜办妥,而不必分别面对各个不同部门,犹如为各业主找到了一个“总管家”,而对政府各职能部门来说,则犹如找到了一个总代理。业主只需根据物业管理部门批准的收费标准按时缴纳管理费和服务费,就可以获得周到的服务。既方便业主,也便于统一管理,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、经济效益、环境效益、心理效益和综合改善。

(二) 物业管理的专业化

物业管理是由专业的管理企业——物业管理公司实施对物业的统一管理。这种管理将有关物业的各专业管理都纳入物业管理的范畴之内,物业管理企业可通过设置分专业的管理职能部门来

从事相应的管理业务。这种转向有利于提高城市管理的专业化和社会化程度,并能进一步促进城市管理向现代化的管理方式转换。

(三) 物业管理的企业化

物业管理单位是企业单位,不是事业单位,也不是具备政府行为职能。物业管理企业作为一个独立的法人,应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行,不受任何干扰,政、事、企完全分离。因此,物业管理企业必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争,依靠自己的经营能力和优质的服务在物业管理市场上争取自己的位置和拓展业务,用管理的业绩去赢得商业信誉。当然,物业管理企业在运作过程中还要处理好与有关部门,如街道、居委会、公安、市政、公用、邮电、交通等行政或事业性单位的关系,以“物业”为中心,相互协调。这样就能使物业管理企业从管理上、经营上和服务上下功夫,为业主创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。

(四) 物业管理的经营型

物业管理企业的服务性质是有偿的,即推行有偿服务,合理收费。物业管理的经营目标是保本微利,量入为出,不以高额利润为目的。物业管理企业可以通过多种经营,使物业的管理走上“以业养业、自我发展”的道路,从而使物业管理有了造血功能,既减少了政府和各主管部门的压力和负担,又使得房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新的资金有了来源,还能使业主受到全方位、多层次、多项目的服务。

二、物业管理的基本原则

根据上述物业管理的特点,结合我国物业管理的现状,物业管理应坚持以下几项基本原则。

(一) 社会化管理、企业化经营及有偿服务的原则

物业管理企业是一种自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的经济实体,因此,物业管理企业在实施管理和提供服务的同