

物业管理丛书

物业管理

W Y G L

导论

主编
王青兰

中国
3 工业
出版社



物业管理丛书

物业管理导论

王青兰 主编

中国建筑工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理导论/王青兰主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2000

(物业管理丛书)

ISBN 7-112-04078-7

I. 物… II. 王… III. 物业管理—概论

IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 12662 号

物业管理丛书

物业管理导论

王青兰 主编

*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

新华书店经销

北京建筑工业出版社印刷

*

开本: 850 × 1168 毫米 1/32 印张: 13 $\frac{1}{4}$ 字数: 368 千字

2000 年 4 月第一版 2000 年 6 月第一次印刷

印数: 1—5,000 册 定价: 23.00 元

ISBN 7-112-04078-7

F·289(9536)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

前 言

物业管理是一个操作性极强的行业，重点是房屋本体的维修、养护与管理。所以，我国在物业管理兴起之初，有人就认为：“物业管理没理论”。但十几年的实践证明，物业管理行业的发展离不开理论的指导和帮助。

物业管理无论从实践和理论上讲，都是一个涉及领域十分广泛的复杂系统。这个系统的建立和完善，需要我们具有并运用多方面的社会科学与科学技术的知识，也需要我们在理论与实践的结合上大胆构想和深入探讨。

物业管理管理的对象是物——房屋本体，了解有关建筑学的基础知识是必要的；物业管理服务的对象是人——房屋业主和使用人，了解社会学、心理学的知识也是需要的。这些学科知识可以使我们更好地处理与业主和使用人的关系。在物业管理发展的进程中，对管理学、经济学、环保科学方面的知识的需求越来越迫切。除此之外，探讨物业管理的基础理论——产权理论、公共选择理论、委托—代理理论、价格理论、社区理论等，是十分必要的，这可以使物业管理的理论研究由浅入深、由表及里，有利于行业的健康发展。

本书是在物业管理的实践基础上编写的。一方面是为了满足物业管理行业理论研究的需要，另一方面也是为了解决现实实践中所遇到的矛盾和问题。本书的编写工作共有四个城市八个单位十一位同志参与，由于各位作者的专业不同，对物业管理的理解也不同，使得各章节在风格上有所差异，恳请读者谅解。

王青兰

第一章 物业、管理和物业管理的概念

物业、管理、物业管理三个概念，许多著作中都有论述。随着科学技术、社会经济的发展，这些概念也随着社会的发展而发展。本章将对这三个概念进行讨论，以使其有更深刻的理解。

第一节 物业的概念

一、物业的含义

物业是指什么？汉语词典没有解释。本世纪 70 年代末，中国实行改革开放以后，“物业”一词首先由香港传入，如物业开发公司、物业管理公司等。而香港此词是由英语翻译而来，翻译的第一人是谁，已无从查找。本节仅对汉语“物业”一词，以及相对应的英语词汇进行简易释析。

（一）物的含义

汉语中的“物”指占有空间的有形有色的实体。实体是看得见摸得着的，有各种各样的形态和颜色，共称为物，即所谓“万物”。物与“物质”不同，物是由物质构成，但不包括空气、声、光、电、射线。而物质除精神、思想以外全部包括。物质一般都是自然形成的，而物有自然形成，也有人工形成。物业一词中的“物”，是指人工形成的“物”。

（二）业的含义

汉语中的“业”是指付出劳动的过程及其成果。在取得成果的过程中，有直接参与过程的，也有间接参与过程的。成果可以是实物，也可以是知识，如学业、职业、事业等。故“业”的范围很宽阔。随着社会的发展，出现了描绘实物规模的词汇，如家

业、基业、产业等。物业一词中的“业”，是指形体上有一定规模的，付出劳动的，有业主的实物成果。

（三）物业的含义

把物和业两字合在一起——“物业”一词在汉语中的含义就清楚了，即物业是指由人工形成的、形体有一定规模、有业主的实体。为什么要强调“形体有一定规模”？主要是为了区别于金钱、珠宝、家具、家电等。虽然它们是实体，但不具备“形体有一定规模”；虽然它们与物业一样都包容在资产、财产、财富范畴，但不属物业范畴。

（四）汉语物业一词对应的英语词汇释辨

无论如何从汉语字面上咬文嚼字作出解释，物业一词毕竟由英语词汇翻译而来，这就必须探究对应的英语词汇原意。

物业一词是由两个英语词汇翻译而来。

（1）Property：意为财产、财产权。包括有形财产、财产权，如土地、房屋、货物、金钱等；无形资产、财产权，如版权、专利权等。

英语单词与其它单词组合成词组时，可以表明特定的事物。如 real property 意为真实存在的不动财产或不动财产权（包括土地、房屋及其设备、设施）；也有翻译成房地产、房地产权的，这里的“产”字是指财产，而不是指产业。随着事物的发展，在特定的范围内，如在不动财产范围内，省掉 real，只提 property，则皆知是指不动财产。为翻译简捷，其中“财”字省略，即译成不动产，如不动产管理的英文为“property management”。

（2）estate：意为财产、财产权。但有两点与 property 不同，一是没有无形财产的含义，与 real 组成词组——real estate 仅指不动产，或人们所谓的房地产；二是有“产业”含义，而产业是创造物质财富的，或追求利润的。因此，不动产（房地产）开发，往往用“real estate development”（real 亦可省略），而不用“property development”。

从英语 property 与 estate 两词的同与异可以看出，第一译者

翻译成“不动产”、“不动产权”更为恰当。其中不含开发经营业务的不动产用 property，含开发经营业务的不动产用 estate，而翻译成“物业”，似乎不太准确。因为汉语的“物”太广泛。尽管与“业”字连用，使物的形体规模化，但有些大规模的“物”，如工业设备、动力设备、运输设备、通讯设备等，并非“物业”可定义其特征，更与英语原意不符。因为其主要功能已属另一种行业或产业。

但是，“物业”一词在我国已经约定俗成，现在需要的是要有一个明确的定义。

二、物业的定义

根据“物业”一词的产生，以及汉语和英语的词意，对物业一词作出如下定义：

物业是指人工形成、有使用价值和价值、有业主的建筑物与场地，包括为发挥其功能相匹配的设备、设施、环境等。

其中“人工形成”指投入劳动，包括活劳动与物化劳动。

“有使用价值和价值”指不仅能使用，还可以进入市场——有其价格。

“业主”指物业的所有权者。

“建筑物”指有顶、有墙、有内部空间的实体，古称“六合”，通称房屋。但随着科学技术的发展，学科的划分，把构筑物（包括桥梁、隧道、塔、陵墓）、道路、码头、停机坪等均称为建筑物。原因是其力学原理、建筑材料、装饰材料、施工工艺、手段，以及使用期维修、管理等基本相同。

“场地”指已开发待建之地，或露天堆放货物之地。其中待建之地可视情况作为临时建筑物用地。

“功能”指建筑物、场地在人类需求中的作用。需求包括生理需求，以及学习、工作、购物、交往、娱乐、休闲、游览等。

“设备”指充分发挥功能而相应匹配的专用机械、电气等设备。如起重机、电梯、采暖通风、备用电源等。

“设施”指充分发挥功能而相应匹配的公用管、线、路。如

上水、下水、水加压、水处理、气体燃料输送、消防、强电（供变电、配电）、弱电（通讯、信号网络、智能管理系统）、道路与照明、车辆停放与进出，以及室外文、教、卫、体等公共场所。

“环境”指垃圾收集与转运、清洁、绿化、景点、空气、噪音等，也可以说是室外生态环境。

物业的上述定义，表述了物业有如下特征：

（一）物业构成的主体是建筑物与场地。

（二）因为是人工形成，所以，具有使用价值和价值。其中，使用产生磨损，价值可以转让。

（三）物业作为财产，应有明确的产权所有人——业主，以便享有权利和承担义务。

三、物业的分类

物业的分类可从几种角度划分。

（一）按物业功能划分

从统计学角度，房屋面积是按其社会功能划分的，共十大类：（1）居住；（2）厂房（主要指标准厂房）、仓库、货场；（3）办公；（4）商业；（5）交通运输；（6）邮政、通讯、广播、电视；（7）宾馆、饮食、服务、旅游；（8）文化、教育、科研；（9）卫生；（10）体育等。

就普通城市而言，居住约占房屋面积的 50%~60%，厂房、仓库约占 15%~20%，办公约占 6%~8%，其它约占 30%左右。其中居住功能占一半以上。

（二）按地段划分

从管理学角度，按地段划分易于统一管理，提高工作效率。但地段划分，往往功能较多，给管理带来复杂性。正因如此，在条件不成熟时，多数不是按地段划分的。按地段划分，一般是以后市政道路或明显隔离物为界，如深圳的莲花北村和益田村。

（三）按主辅划分

从物业的构成角度，物业分为主体物业和辅助物业。

主体物业体现物业的主要功能，如居住区的主体物业是住宅

建筑。

辅助物业是发挥主体物业功能的物业，如相关设备、设施、环境等。

(四) 按所有权性质划分

从法律角度，产权必须界定清楚，以便判定权利与义务。物业的所有权可划分为如下几种：

(1) 私有产权：一个业主（或一个法人代表几个业主）具有不可分割的物业所有权。其性质是私有，可以是一户，一个单位建筑物或群体建筑物。

(2) 共用部位产权：两个以上业主共用的部位所有权。如外墙、内墙、楼板、天台、楼梯等。

(3) 公用物业产权：全体业主公用的所有权。如设备、设施、环境等。全体业主可能是单体建筑物的，也可能是群体建筑物的。

(4) 集体产权：该集体单位的所有权。

(5) 国有产权：属国家所有权。

(五) 按空间高度划分

从占据空间角度，物业分单层、双层、多层、中高层、高层、超高层等。从城市景观来看，建筑物越高，景观效果越强；从节约土地来看，向空间发展将是趋势；从管理工作来看建筑物越高，机电设备越多，技术性越强，管理难度越大。

上述五种物业分类，角度不同，分类不一，各有各的用途。但是，无论以哪一种分类为主，都可以再进一步细化。

第二节 管理的概念

有人类历史以来就存在着管理，或者说“管理”二字尚未出现，管理就客观存在了。大到国家，小到家庭，任何一项事物都存在着管理。

关于管理的概念、含义、定义等，许多书籍都有论述。其中

吴然云主编的《管理学原理》一书引用了下面三段话，很能说明人们对管理的认识：

1. 美国人汤恩（H.R.Townen）点燃了管理运动的星火，他认为，管理问题同工程技术一样重要，管理应当作为一门专门的学问从工程技术领域独立出来。有管理才能的人，应当经过生产技术和行政事务方面的训练，并在有经验的人中选拔。”汤恩对管理的认识明确了两个性质，一是同工程技术一样重要的独立学科；二是属于生产技术与行政事务结合在一起的专门学科。

2. 何谓科学管理？泰罗回答说：科学管理也不过是一种节约劳动的手段而已。也就是说，科学管理只是能使工人取得比现在高得多的效率的一种适当的、正确的手段而已。”

美国人泰罗（F.W.Taylor, 1856—1915）在临终前三年说的这段话，确实切中了管理的要害，即管理的目的是“节约劳动”。泰罗的这句话显而易见是指节约活劳动，但应当包括节约物化劳动，如原、材、燃料，生产设备，生产产品等，因为物化劳动是由活劳动凝结而成。

3. 管理是个含义极为广泛的概念，最通俗的说法：管理就是管人理事。”

若汤恩的贡献是建立管理学科，泰罗的贡献是指出了管理的本质与目的。那么，这句话是说出了管理的含义——管人理事，这里的“管”和“理”均是动词。如果我们把“管”看成动词，“理”是名词，则可以认为，管理就是管束之道理，即强调“以理管人管事”。对管理的认识，涉及到一个国家、一个城市、一个单位的各级领导人的管理深度和成效的大问题。

为了清楚地给“管理”一词定义，先从管理的含义说起。

一、管理的含义

（一）管的含义

“管”本意是将竹截断，挖孔可吹，产生韵律——管乐。礼乐之说形成后，即周公旦制礼作乐，典章制度，明德慎罚以后，是一种治国训民的手段。古有掌客馆之官，称“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，其中包括人与人、人与事（物）、物与物之间的上述含义。管者是事物的主体，被管者是事物的客体。

由于人与物，或物与物均是以人为主体，由人控制。故“管”的内涵主要是人与人的关系，即管的核心是人管人，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），“玉人理其璞而得宝”，如和氏璧。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。传说古时尧问舜：“我欲致天下，奈何？”舜答：“顺道则吉，逆道则凶。”这中间的“道”即“理”，亦即道理；进而“道”即规律，亦即科学，如自然科学、社会科学、边缘科学等。

由此，丰富了“理”的内容，任何科学的立论，即理，或理论，科学是讲理的。这里的“理”已由动词演变成名词，如数理、物理、生理、法理等，使“理”具有了丰富的内涵。理的内涵就是规律、定律、准则、学问、知识。英国的唯物主义始祖——弗朗西·培根（Bacon. Francis, 1561—1626）说：“知识就是力量”，也可以说“理就是力量”。他又说：“只有顺从自然才能驾驭自然”，也可以说“只有顺从理才能驾治理”。顺从与驾驭的关系是顺从才能驾驭。这就是说，自然规律或理是客观存在的，靠人们去发现、认识、掌握、运用，掌握就是顺从，运用就是驾驭。从这一点说，理是指导人的行为依据，即理管人。

（三）管理的含义

对管和理两字简单探究之后，明确了“管”由名词演变成动词和“理”由动词演变成名词的过程及其含义。两字皆有名词和动词的词性，那么两字合在一起呢？“管理”一词也具双重词性。例如：物业管理，管理是名词；管理物业，管理是动词。

本节内容是“管理的概念”，为什么要探究管、理和管理的词性呢？是为了给管理有个定位的含义。

这里，我们把“管”看成是动词，“理”看成是名词。这样，管理的含义是“管之理”，或管束的道理。如同生理的含义是生之理，或生存的道理一样。而研究管之理的学问即管理学。

管理的这一含义，其意义有三：

(1) 对管理的含义有了直观定位解释：管理即“管之理”，强调理是管的依据。

(2) 这个直观定位解释，有了深一层的含义，即把“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。促使天下人重理而轻权，利于整体管理水平提高。

(3) 选择决策者的过程及被选择的决策者本人，必须讲究道理、讲究科学、按规律办事。

二、管理的目的、指标、目标

管理的目的是“节约劳动”，包括活劳动和物化劳动，具体体现在质量、效率、效益三个方面。目的往往是一种定性的愿望、方向、水平、层次等，不一定用数量表示。例如：引入竞争机制的目的是为了优胜劣汰，提高物业管理行业的整体水平。

指标则一定是以数量表示的，以使某阶段的目的量化。例如质量指标有物理性能、化学成分、合格率、优良率、满意程度等；效率指标有单人、单机组、单位时间完成的工作量或产品数量等；效益指标有投资利润率，或人平均利润等，人均国内生产总值（GDP）当属全社会的效益指标。

目标是目的与指标的合意词，是量化了的目的，是具有代表性的指标。目标使目的方向更具准确性、严肃性、时间性和现实性。因此，目标往往用指标做保证，或进一步说明。例如：围绕提高利润，要采取各种开源节流措施，确保三年之内使年利润翻一番，达 100 万元，人均完成年利润 3 万元。这句话中的目的是提高利润：目标是三年翻一番，实现年利润 100 万元；指标是人

均年利润 3 万元。

三、管理程序的六个环节

为了达到管理的目的，实现管理的目标，完成管理的指标，必须有一个完整的管理程序。

根据现代管理的需求，可以总结出来的管理程序主要有六个环节，这六个环节是个封闭系统，其关系如图示 1-1。

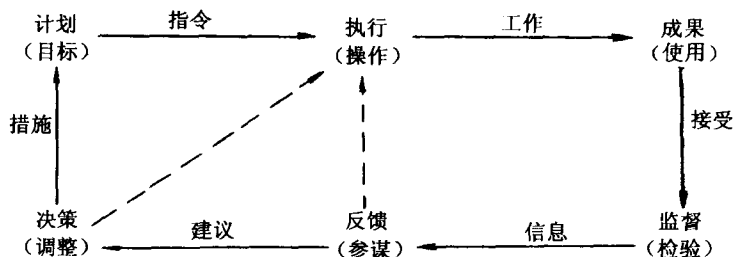


图 1-1 管理程序图示

六个环节中，决策环节是首脑环节，它的首脑作用主要体现在计划环节的科学性之中。

任何一个环节都可以产生未预料因素，或封闭系统外的外来因素。因此，决策环节的及时调整是难免的。六个环节的职能及其相互关系图示已很明了，无需赘述。

四、管理构成的四大要素

由管理的含义、目标、程序，可以推导出管理构成的四大要素，即“管理”要管理什么，以保证管理的存在及其正常运行。

(一) 机构与人员

1. 机构

机构是围绕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，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，而人因站的角度不同、掌握情况不同，难免看法不一。这时上级要多讲道理，不应动用权力；或者下级多讲道理，不应强调自由。故矛盾只能在“理”上统一。任何其它不在理的让步、统一，都不能长久，或对管理不利。但是高效的管理，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”为基础制订的，并以激励手段，明确提倡什么，抵制什么。

3. 机构与人员的制度原则

管理是人的行为，人是管理的主体，必须以各种制度、规定人的行为规范，而这些行为规范是由机构与人员的编制开始的。

(1) 机构设置与岗位定编应遵循精简、高效、统一的原则。

(2) 部门职能和岗位职责要符合明确、严密、合理原则。

(3) 人员配置要符合德智体兼备、老中青结合原则。

(4) 人员考核要体现荣誉与物质奖惩，即激励原则。

(5) 上述四条，均以理为依据，制订各种制度，约束执行，以便从直观上的人管人，变为规章、纪律管人，即遵循“理管人”的原则。

(二) 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。

(三) 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、商品，还是消费领域中的劳务，其价值皆可以货币表示。因此，活劳动和物化劳动与货币之间可以互相转化。这种互相转化的性质，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、燃料等）和其它基金。这些资金及其运作是固定资产发挥功能的资金保证，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。

（四）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，而且涉及到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、整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是现代管理。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与客体，缺一则不能构成现代管理。然而，任何要素，也存在着要素自身的管理问题，即四大要素各有自身的管理要素。那么，要素自身的管理，是不是也存在这四个要素呢？关系是什么呢？请读者自解。

五、管理的定义

综前所述，管理的定义可作如下表述。

管理是人类运用已掌握之理——知识，形成制度，有序地管人、管物、管财、管环境，以期实现最佳目标的循环过程。其中人是管理主体，其它是管理客体。

这个定义的特点是以理行管、周而复始。主客体的关系如图1-2所示。

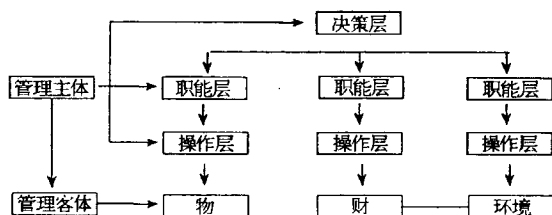


图 1-2 管理主客体关系图示

六、管理的原理

一个学科可以有若干理论，但原理只有一个。例如，力学是物理学中的一个学科，有各种结构力学理论，材料力学理论，工程地质力学理论等，但在运用力的传递与集中的设计过程中，均遵循一个最根本的道理，即力学原理——作用力与反作用力相等。在《管理学原理》一书中，没有说明管理的原理是什么？但却启示人们去思考这个问题。

（一）管理的规律性

物理学、化学、数学等均有不以人们意志为转移的定律、定理，即固定的规律，确定的道理。如能量守恒定律，物质不灭定律，勾股弦定理等。这些定律、定理，人类只有认识它，顺从它，才能做到应用它去实现人类的愿望，否则就要失败，这是自然科学的特征。

但管理学由于人是主体，强调人的作用；而人是有思想的、可变的，互相间是有差异的。因此，不同的人或不同的时间，管理的效果必然有差异。那么，管理没有自身的规律性吗？有，否则管理就不能成为科学。

管理的规律性表现在，保持各种相关因素（包括四大要素）之间的平衡，并寻求新的平衡。

平衡的本质是各因素之间的能力平衡。这些能力平衡，分两大类：一是管理系统内部各因素之间能力的平衡，二是管理封闭系统与外部社会条件之间的能力平衡。

1. 管理系统内部能力的平衡

（1）管理主体内部能力的平衡：包括决策层与职能层之间、职能层之间、职能层与操作层之间、操作层之间等能力的平衡。

（2）管理客体内部能力的平衡：包括固定资产各环节之间、固定资产与流动资金（含流动资产）之间、基金与环境之间等的能力平衡。

（3）管理主体与管理客体之间的能力平衡：这是指管理主体——各层次的人形成的合力，与管理客体——物、财、环境等形

成的合力相等。

2. 系统能力与外部社会能力之间的平衡

市场经济实际是社会化经济。系统的人和物取之于社会，系统的产品、劳务或其它成果由社会需求决定，因此，管理需要随时保持系统能力与外部供应和需求能力之间的平衡。由此可以推导出，整个社会的管理就是在追求相关各大系统之间能力的平衡。

3. 平衡的方法及其性质

平衡的方法有两种，一种是扩大型，一种是缩小型。

当社会需求增加时，不论是管理主体，还是管理客体，若原来不平衡，应向能力大的一方平衡；若原来是平衡的，则双方应同时扩大能力，产生新的平衡。

当社会需求减少时，若原来不平衡，要向能力小的一方平衡；若原来是平衡的，则双方同时缩小能力，产生新的平衡。

可见，这种平衡的性质是动态平衡。

（二）管理的原理

管理的目的是控制、促进、实现节约劳动，包括节约活劳动和节约物化劳动。那么，怎样才能节约劳动？只有在主体能力与客体能力平衡的条件下，才能做到节约劳动。任何一方能力大于另一方能力，其差值就是一种浪费。差值越大，浪费越大。这就是说，管理的最根本道理是求得主客体之间的能力平衡。这个管理中的最根本道理，就是管理的原理。因此，管理的原理可以如下表述：

管理的原理是：保证管理主体能力与管理客体能力之间的平衡，借以实现节约劳动。这就是管理的平衡原理。

（三）管理原理的证明与反证明

原理就像定理一样，是客观存在的，只需要发现、掌握、运用。但为了加深对原理的印象，不妨证明一下，这要求助于力学和数学。

（1）证明：管理主体能力与管理客体能力相等，管理效果最