

- 贲振富 李佑民 栾荣富 王贵范/主编
- 内蒙古科学技术出版社

WUJIYEGUANLI

物业管理理论与实践



责任编辑:莫德格

封面设计:韩虹

物业管理理论与实践

贡振富 李佑民 主编
栾荣富 王贵范

*

内蒙古科学技术出版社出版发行

(赤峰市哈达街南一段4号)

黑龙江青年干部学院印刷厂印刷

开本:850×1168 1/32 印张:16.22 字数:405千

1998年9月第1版 1998年9月第1次印刷

印数:1-2 000册

ISBN7-5380-0597-8

F·21 定价:38.00元

《物业管理理论与实践》

编委会

总 顾 问：熊映梧
主 任 委 员：周淑萍
常务副主任委员：张大义
副 主 任 委 员：贵振富 杨春青 赵世启
 王德新 崔家善 孙文祥
 金志良
委 员：吴卫东 郭玉明 朱丛学
 张建平 李 友 唐 洁
 崔凤道 任殿勋 姜常国
 赵 洪 迟宝贵 李哲伟
主 编：贵振富 李佑民 栾荣富
 王贵范
副 主 编：孙文祥 邵键锋 高洪旗
 吴 俊 张玉忠 李希迎
 丁喜富
秘 书 长：崔家善 韩 虹
工 作 人 员：熊宇帆 王 萍 费荫生
 董显盛 刘兴洲

前 言

《物业管理理论与实践》今天与读者见面了。

这部书稿是从大量的物业管理研究成果中选编的。近百篇文章熔理论与实践于一炉,集管理和运作之精粹,是我省物业管理行业专家、企业家智慧和汗水的结晶,它对于物业管理这一新兴学科的理论探讨,对于指导物业管理部門和企业的运作,都具有积极的推动作用。

“物业管理”尚属新领域,书中难免有不妥之处,恳请读者赐教!

编 者

1998 年 7 月于哈尔滨

目 录

前 言

认清形势 放眼未开 积极迈出房管体制改革新步伐

.....	李佑民 (1)
物业管理的性质、特征及其作用简论.....	高洪旗 (5)
精神文明建设是推动小区物业管理发展的动力	李希迎 (8)
对住宅小区物业管理的浅见	刘成轅(12)
浅谈物业管理服务在实际工作中的应用	韩 羿(18)
论物业管理在市场经济体制中的作用	王 杰(23)
论物业管理的效益	国胜利(27)
建立具有北方特色的物业管理经济体制	郑庆军(30)
对小区物业管理产生与发展的看法	常桂景(35)
加强物业管理 创建文明小区	毓晓百(42)
深化物业管理改革的设想	修 琦(47)
试论如何搞好物业管理	王洪武(53)
物业管理浅论	苏华良(57)
浅议房管所转轨	孙元滨(59)
市场经济条件下的物业管理	刘焕有(63)
物业管理初探	刘春生(70)
浅谈物业管理	顾奎山(73)
关于住宅小区物业管理工作的研究与探讨	秦国发(78)
物业管理是城镇建设的根本保障	李文广(81)
试谈物业管理的运作及供暖出现的弊端	初成尧(85)

浅谈晨光发电站小区管理	程锦遐(89)
城镇物业管理势在必行	王建华(94)
物业管理是社会发展的必然趋势	金忠孝(98)
住宅小区物业管理研究与探讨	穆长财(102)
浅谈对旧有房屋的物业管理	朱从学(105)
对企业自管产住房实行物业管理的探讨	张铁兵(108)
住宅小区实行物业管理势在必行	闫庆春(112)
加强物业管理 促进物业管理健康发展	陈会文(117)
试论物业管理的发展趋势	孙胜国(122)
论怎样发挥物业管理的功能	姜文伟(127)
物业管理是房屋管理社会化的必然趋势	姚宏群(134)
论住宅小区的物业管理	刘丽荣(141)
北方城市如何开展物业管理刍议	路永华(147)
物业管理小议	康运成(153)
在市场经济条件下物业管理初探	谭家勇(158)
物业管理的思考与建议	陈学有(165)
牡丹江市物业管理的现状与对策	张均志(176)
如何搞好住宅小区的物业管理	王培林(182)
试论物业管理企业经营管理与服务收费标准的确定	宋永国(185)
浅谈物业管理中值得重视的问题	毕晓德(194)
浅谈住宅小区实行物业管理的问题与对策	张恩波(197)
房屋的物业管理初探	刘春雨(203)
小区物业管理初试	张永霜(208)
以服务至上为宗旨 搞好住宅小区物业管理	杨锡荣(212)
绥芬河市物业管理实务	毕广生(216)
积极探索住宅小区管理的新路子	刘兴海(221)
论住宅小区物业管理	吕 英(225)

物业管理的实质、范围、模式及作用·····	潘华祥(230)
实行物业管理是房产管修企业体制改革的必由之路 ·····	郭玉明(234)
对物业管理的思考·····	孙永杰(240)
转换经营机制,加强物业管理·····	孙丰传(247)
县镇非住宅小区物业管理浅议·····	刘汉涛 何小川(252)
浅谈物业管理与国直房产管理机制转换·····	王国男(257)
提高认识 推进物业管理的发展·····	王贵范(265)
浅谈物业管理企业改革·····	栾荣富(269)
物业管理的认识误区及其突破途径·····	张玉忠(277)
浅议推进城市物业管理工作·····	丁喜富(283)
实行物业管理 创小区管理新水平·····	郭忠义(287)
加强精神文明建设是实行物业管理的重要保证·····	王玉著(293)
浅谈物业管理企业改革与发展中不可缺少的几种 “催化剂”·····	李 友(297)
物业管理体制改革势在必行·····	崔凤道(303)
物业管理统一性之我见·····	徐惠诚(307)
做好物业管理的发展战略策划·····	蒋希明(313)
居住区绿化之我见·····	张建平(318)
物业管理的现状与发展·····	任殿勋(323)
物业管理工作人员竞争上岗实施方案·····	岑国权(328)
谈物业管理中的安全管理工作·····	徐少鹏(335)
深入开展物业管理 争创全国城市管理优秀住宅小区 ·····	刘 辉(340)
浅议老城区物业管理的突破途径·····	唐 颀(344)
如何发展鸡西的物业管理·····	孙静海(349)
浅谈物业管理的必然趋势·····	徐尚岐(356)
论物业与管理·····	王行积(362)

转换房产经营机制 推行房产物业管理.....	翟洪发(367)
如何面对住宅私有化的物业管理.....	曲忠乡(374)
转换机制 发展和完善住宅小区物业管理.....	林家斌(379)
浅析社会化管理安居住宅房.....	于 涛(385)
房改呼唤物业管理.....	王洪伟(392)
浅析有中国特色的物业管理.....	牛晓光(398)
谈房管所转轨与老住宅小区物业管理.....	任显山(406)
物业管理与房产开发的关系.....	姜广志(410)
双鸭山市部分住宅小区管理状况的调查报告.....	魏茂玉(415)
浅谈物业管理在住宅小区中的应用.....	王恒太(421)
物业管理利弊之我见.....	徐宝海(428)
试论物业管理的现状及未来.....	刘传声(436)
试论法规和制度在物业管理中的作用和意义.....	王福祥(442)
浅谈县镇房地产物业管理.....	刘洪喜(448)
兰西县物业管理现状及探索.....	刘玮华(454)
发展物业管理 积极推进房产改革.....	牟金波 梁尔福(458)
试论物业管理中的法规和制度.....	李秀伟(464)
浅谈物业管理企业的生存与发展.....	黄 镇(471)
物业管理的发生、发展与前景分析	杨丽波(476)
浅谈物业管理在城市建设和管理中的作用.....	韩 勇(482)
浅谈商业区实行物业管理的必要性.....	关长江(488)
物业管理重在管理社会化.....	刘晓光(492)
适应市场发展 完善物业管理.....	周绍凤(495)
浅谈城市住宅建设及物业管理.....	陈贵祥(501)
对城市住宅综合建设及物业管理发展的探索.....	郑广连(507)

认清形势 放眼未来 积极迈出房管体制改革新步伐

李佑民

随着社会主义市场经济的不断发展、完善,传统房产管理的弊端逐步显露出来,单纯的以租养房越来越难以维系房屋的正常维修和管理,再加上房屋和与之附属的公共设施、设备、场地的多头管理,使得大量房屋及其附属设施、设备、公共场地破损不堪,不但难以使物业保值、增值,甚至物业的正常使用功能都难以保证,人们怨声载道,主管部门捉襟见肘,传统房产管理越来越陷入困境。

“穷则思变,滞则思通”。怎样摆脱房产管理所处的困境,使房产管理步入良性发展的轨道,这是我们哈房人共同关注和思考的问题。物业管理因其有很大的优越性、先进性,必将成为我们房管体制改革的发展方向,也是我们摆脱困境的唯一出路,这是因为:

第一,它改变传统房管的多个管理部门、多头管理为物业管理公司的统一管理,这种高度统一管理的做法,克服了传统房管模式所造成的各自为政,推诿扯皮的弊端。

第二,物业管理变单纯的房屋维修为对管辖范围内建筑物及其附属设备、场地、环卫绿化、道路治安等综合性专业化管理,有利于对业主、使用人提供全方位、多层次的服务,有利于发挥住宅小区和各类房屋的整体功能和综合效益,有利于开展好社区服务。

第三,物业管理变政府各部门行政型、福利型的管理为物业公司实施社会化、企业化、经营型的有偿服务,使管理走上了以业养

业自我发展的道路。

第四,物业管理变管理单位的终身制为由业主选择并通过业主委员会与物业公司签订委托管理服务合同,从而形成竞争机制。

第五,物业管理变业主、使用人从前的被动接受管理为业主、使用人以主人翁身份主动参与管理,从而发挥了业主使用人的主动性、积极性和创造性。

为此必须认清形势,放眼未来,积极推进物业管理。

一、认清三种态势

1. 物业管理是社会主义市场经济不断发展、完善的必然产物,它能够克服传统房产管理模式的弊端,必然充满生机和活力。

2. 房产局推行物业管理是自身走出困境,谋求生存和发展的唯一出路。

3. 房产局在推行物业管理上应起到引导和示范作用,便于市场竞争中掌握主动权。

二、提出分三步走的发展战略目标

第一步,在新建的综合开发配套建设并且有一定规模的新建小区实行物业管理,为此 1997 年制订并创建完成 1 个国家级、3 个省级、16 个市级物业管理优秀住宅小区。

第二步,利用 3 年或者更长一点的时间改造完成 2 万平方米以上的住宅小区街坊或组团,并实行物业管理。

第三步,到 2005 年,在房产局系统内全部实行物业管理,从而完成由传统房产管理向物业管理的过渡。

分三步走战略目标的制定,已把近期目标与长远规划、部门利益和整体利益、远大理想和当前实际有机地结合起来。

三、积极推进物业管理

1. 对从事物业管理人员进行培训。局职工教育培训中心今年举办了物业管理所需的各专业人员及经理、高级管理人员的培训班,并组织管理人员到南方物业管理起步较早、具有很多成型经验的城市进行学习考察,学习他们的先进管理经验,从而形成了一支专业素质高,经验丰富的物业管理队伍。

2. 转换经营管理机制。变传统的福利型行政色彩浓厚的房产管理为专业化、企业化、社会化统一的物业管理。在体制转换的过程中,要紧紧抓住和深入理解专业化这一物业管理的前提。物业管理是对房屋及其附属设施、场地进行管理和对物业使用人,提供各种有偿服务的统一。没有各类专业化队伍就不能进行有效管理,也不可能提供优质服务,从而也就失去了物业管理的生命力。要深入理解企业化这一物业管理的灵魂。只有实行企业化管理才能彻底革除传统福利型、行政性房产管理的弊端。企业独立核算,自负盈亏,自我约束,自我发展,通过市场竞争,使各种生产要素组合得到优化和有效配置,从而使物业管理充满生机和活力。要紧紧抓住社会化这一不断发展完善物业管理的重要手段。社会化管理打破了过去传统的由房产部门一家管理的情形,垄断机制被打破,竞争机制已形成。物业管理企业要靠良好的经营、优质的服务、合理的收费,靠不断的自我完善和发展在激烈的市场竞争中主动去占领市场。

3. 抓好试点,以点带面,逐步推广。首先在一些有条件实行物业管理的小区,尤其是新的综合开发、配套建设并具有一定规模的小区应率先打破传统房产管理旧模式,实行物业管理新机制。目前在全局范围内,已对 30 个小区实行了物业管理,运作一年来的结果表明,无论从小区的管理上还是对住户的服务上,均好于过去的房产管理。

要在原有的基础上,不断扩大物业管理的范围和队伍。并尝试对高档公寓、别墅区、商住楼宇、办公大楼进行物业管理。对于新建的住宅小区要按照新机制,建立物业管理公司。实行物业管理不能走老路,对已实行物业管理的小区要完善组织体制,健全各项制度,增加服务项目、扩大经营范围、促进良性循环。

4. 对已实行物业管理的住宅小区加强管理。物业行政主管部门在制订各项政策的同时,对物业公司要加强管理和监督。物业公司要做到四公开,即服务项目公开,服务标准公开,收费标准公开,财务帐目公开。属于政府规定标准的收费项目,必需严格按制订的标准收取,各物业公司不得任意提高服务收费标准和增加服务收费项目。

经过近年来的培育,一个初具规模的物业管理市场已初步形成,旧的房管模式向新的物业管理体制过渡正积极稳妥地进行。

作者单位:哈尔滨市房地产经营公司

物业管理的性质、特征 及其作用简论

高洪旗

物业管理随着我国改革开放的大潮而兴起,迎合市场经济的建立而运作,已经和正在取代旧的管理模式,发挥其特有的作用。

一、物业管理的性质

物业的性质包括物业的所有权和使用性的归属,物业的商品性、市场性及其物理特性等。物业管理的性质可以分为两种:

1. 广义的物业管理。指房地产的生产、流通、消费与服务整个经济过程的筹划和管理,包括房地产开发、房地产产品的销售、租赁、维修与服务管理等,其内涵和外延较宽泛,内容也较丰富。

2. 狭义的物业管理。指根据物业所有权人(使用人)的委托,对房地产产品进入消费领域后的售后管理,即售后服务,它属第三产业,实行微利保本,是不以盈利为目的的服务行业。这种物业管理包括对住宅小区内房屋建筑及其设备、市政公用设施、环境绿化、小区治安及卫生管理,以及为业主(或租户)提供各种服务。目的是通过合理有效地利用物业,延长其寿命,并实现物业的增值保值,进而为居民创造一个整洁、文明、安全、方便、舒适的居住环境,尽量满足人民群众日益增长的对社区物质文明和精神文明的需求,提高城市的管理水平。

二、物业管理的特征

物业管理的主要特征是物业管理的社会化、市场化、企业化、专业化管理,它主要包括:

1. 物业管理以推进城市的市场化、现代化、国际化为目标,坚持高起点、高标准,执行国家法律法规,按照城市规划目标,完善置业和设施,构筑良好环境,实现城市现代化建设的高标准。

2. 对小区的建筑物、构筑物、公共设施和公共用地等实行全方位的维修养护,专业化管理和综合服务。

3. 协调和统一管理机构 and 部门,由物业管理公司统一实施管理,协调和统一管理空间、范围和管理内容,在社区内组织政治、经济、生产、生活等方面工作的全方位、高质量的维护、管理和服务。

4. 运用市场经济的价值规律进行管理,用企业化经营型取代旧的行政性福利型管理,变无偿服务为有偿服务,招标投标,平等竞争,产权明晰,责权利统一。

5. 注重创造综合效益,追求并实现社会效益、经济效益、环境效益三者的统一,防止单纯追求某种效益的片面性。

三、物业管理的作用

物业管理的作用主要表现在:

1. 它为多个产权单位、产权人找到了一个总管家,为政府多个管理部门找到了一个总代理。这样有利于发挥物业管理的整体功能,有利于克服各自为政,多头管理的积弊,有利于获取经济、社会、环境三大效益。

2. 以契约方式,按照产权人、使用人的要求实施专业化管理,从而提高管理质量和水平。物业管理公司改终身制为聘用制,实行公平竞争,这样有利于改进服务态度,提高服务质量和管理水平。

3. 实行有偿服务,开展多种经营,可以逐步使住宅小区和各类房屋及设备、设施走上以业养业、自我发展的道路,有利于逐步建立管理资金的良性循环,进而改变管理经费少、难以为继的被动局面。

4. 物业管理是城市建设综合开发的后续工程,参与建设管理全过程,通过全方位、多层次、多项目的管理和服,充分发挥配套建设的效能和作用,从而使房地产增值保值,巩固和发展城市建设综合开发的成果,既为国家节约大量财富,又满足了人民群众对生活质量的要求。

实行物业管理的社会化、专业化和企业化,是我国房地产迅速发展的内在要求,是城市经济体制改革深化的必然趋势,也是市场经济发展的产物。物业管理符合客观事物发展规律,适应社会化生产的发展,对于社会经济的发展,已经和正在发挥积极的推动作用。

作者单位:哈尔滨市红平小区物业管理公司

精神文明建设是推动 小区物业管理发展的动力

李希迎

物业管理是从本世纪 80 年代初由香港引入深圳,并在南方部分城市兴起,90 年代进入北方城市的一种现代管理模式。是指运用现代管理科学和先进的维修养护技术,以经济手段管理房屋及其附属设施,包括房屋周围的环境,在房屋、居住环境的管理及房屋和附属设施的维修养护方面,乃至居民的生活服务方面提供高效、优质、经济的服务。

精神文明建设就是用建设有中国特色的社会主义理论武装人,树立民族振兴的强大精神支柱;大力弘扬爱国主义精神,使振兴中华成为人们共同追求的目标;培养和树立先进典型,提倡正确的世界观、人生观、价值观和社会公德;高扬主旋律,促进文化事业的发展;讲政治、讲党性,守纪律,全社会精神文明与物质文明建设同步发展。

经过几年的实践证明,具有相当规模、高价值的物业和高质量管理服务,构成高水平现代化城市整体网络,是进行精神文明建设重要的有利条件和基础;同时,精神文明建设又是物业管理的特色和灵魂,是推动小区物业管理发展的动力。

党的十四届六中全会明确提出,加强社会主义精神文明建设是一项重大战略任务,关系到跨世纪宏伟蓝图的全面实现,要切实把精神文明建设提到更突出的地位,因此物业管理应该把社会主

义精神文明建设当作一项十分重要的内容和任务,抓实、抓紧、抓出成效。

哈尔滨市新阳物业中心成立于1994年10月,主要任务是对新阳居住区实施物业管理,向万余户居民提供优质服务。组建之初,我们就十分重视两个文明建设,把内部管理、窗口服务、职工队伍建设、小区精神文明建设纳入领导班子重要工作日程,在双文明建设活动中取得了初步成绩,特别是共乐小区成效显著。

共乐小区是1993年由市政府统一规划、开发、改造的棚户区,1995年末投入使用。小区占地面积20公顷,共有48栋单体楼,居民3488户,1.05万人。

根据小区边组织进户、边实施管理提供服务、边进行庭院建设的特点,我们制定了一整套的管理办法,以加快两个文明进程。为了提高小区的物业管理水平,1996年成立了由共乐街道办事处、共乐派出所、共乐物业管理站、驻产权单位和居民代表组成的共乐小区管委会,共同参与小区的物业管理、服务与经营活动,并对其进行检查、监督和协调,促进小区的建设和发展。

为了提高物业管理水准,共乐物业管理站不断健全机构、完善内业、整章建制,学习文明城市示范点——辽河小区的先进管理经验,深入开展“远学徐虎、近学杨秀芬”活动,积极响应市建委号召开展“创建文明部室、做文明职工”活动,以文明小区创建工作为载体,在内部双文明建设中取得了许多成绩:

根据精神文明建设总目标,在当地政府的监督指导下,在派出所的协助下,我们层层落实责任,建立起齐抓共管的工作体系,制定了《居民公约》,开展了“五好家庭”、“敬老爱老好家庭”活动,增强了居民的公德意识,1997年共评出五好家庭13户,敬老爱老好家庭11户,小区管委会把开展“文明家庭”与创建文明小区活动结合起来,使小区居民在参与中受到教育。

小区居民刘治顺一家四代同堂,上有八十岁老人,下有绕膝孩