

新世纪高职高专
物业管理专业教材

物业管理实务

WU YE GUAN LI SHI WU

方芳 吕萍 编著



上海财经大学出版社

物业管理实务

方芳 吕萍 编著



上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/方芳,吕萍编著. —上海:上海财经大学出版社,
2001.9

新世纪高职高专物业管理专业教材
ISBN 7-81049-606-9/F·515

I. 物… II. ①方… ②吕… III. 物业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 045179 号

☐ 责任编辑 郑 金

☐ 封面设计 优典工作室

WUYE GUANLI SHIWU

物业管理实务

方 芳 吕 萍 编著

上海财经大学出版社出版发行
(上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

网 址 <http://www.sufep.com>

电子邮件:webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海市印刷七厂一分厂印刷装订

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

890mm×1240mm 1/32 13.375 印张 385 千字

印数:0 001—4 000 定价:24.00 元

新世纪高职高专系列教材

编辑委员会

主 任：储敏伟

副主任：张祖芳 陈启杰

委 员：（按姓氏笔画为序）

方 芳 刘兰娟 张 桁

吴宪和 张赞明 袁树民

徐宪光 景学远

总序

ZONG XU

高职高专是我国高等教育的重要组成部分。大力发展高职高专教育,培养大批社会急需的各类应用型专门人才,对于提高我国劳动者素质、建设社会主义精神文明、促进社会进步和经济建设,都将起到重要作用。

按照教育部关于高职高专人才的培养目标,构建适用的教材体系是高职高专教育发展的重要环节。经过编辑委员会、作者和出版社的共同努力,《新世纪高职高专系列教材》将陆续出版,我向他们表示诚挚的祝贺和感谢。

综观这套系列教材,具有以下明显的特点:

——充分体现了教育思想的新成果和新观念,贯彻前瞻性原则,注重提高学生思想道德素质、文化素质、业务素质和社会责任感,突出创新精神和实践能力培养的要求。

——体现了应用型、复合型、外向型人才的培养目标和规格定位。

——坚持整体优化原则,注意处理好高职高专教材与本科教材的区别,做好各层次知识的互相区分和衔接。

——处理好理论教学和实践教学的关系,使教材更贴近实践,注重培养学生的操作能力。

当然,高职高专教学是一项系统工程,在编好教材的基础

上,要真正抓好教学工作,还必须在运用教材过程中辅之以其他的配套措施,尤其注重以下几点:

首先,牢牢把握“以培养高等技术应用型专门人才为根本任务,基础理论知识适度,技术应用能力强,知识面较宽,素质高”的高职高专教育特色。

其次,引入现代教育技术,积极实行启发式、讨论式教育,激发学生学习的主动性,培养学生的务实精神与创新意识。

再次,要特别加强教学与实践相结合,培养学生的动手能力。

由于我国高等职业教育还是新生事物,起步不久,本系列教材不可避免地存在一些问题。殷切希望读者能随时向编写人员提出意见,使之进一步完善,更加适应高职高专教育发展的需要。

储敏伟

2001年2月

前言

QIAN YAN

随着我国加入 WTO 步伐的加快,随着各地住房货币化改革方案的陆续出台和公房的进一步出售,人们对居住物业经营管理的要求将越来越高。此外,随着我国办公、商业和工业物业租售业务的深入拓展,收益性物业经营管理的业务将进一步增加,其作用也越来越明显地反映了出来。

自 1998 年下半年开始,我国取消了住房的实物分配之以住房分配的货币化,同时又确立了市场价的商品房、经济适用住房和廉租房这三种城镇住房体系,这为我国住房交易市场的进一步开放打下了扎实的基础,事实上我国有些城市已在这方面进行了有益的探索。这就意味着居住物业管理除了做好居住小区的环境卫生绿化和治安的管理与服务外,还面临着新挑战,诸如如何做好居住物业的租赁和置换等经营业务。从收益性物业来说,办公、商业和工业物业是生产资料的组成部分,其建设和发展与城市经济的发展息息相关,并受城市结构的影响,但目前办公商业物业的空置和一些工业厂房的闲置已经成为业内人士普遍关注的问题,许多境外人士对此也十分关注,这也给物业管理从业人员提出了更高更新的要求。同时中国加入 WTO 以后,在人才方面,来自境外的、成熟的物业管理公司及其从业人员,会越来越多

地进入我国物业管理市场,这些机构和人员所带来的先进的、规范的管理方法、运作模式、经营理念,在使人们享受更高档次的服务的同时,也将对国内的物业管理市场产生冲击。如目前一些国外的物业管理公司已经开始涉足高档住宅和写字楼市场,这些公司规模大、掌握的信息完善详尽、从业人员专业水准高、服务周到,他们不仅提供二手房的中介服务,还提供物业测量和二手房的价值评估及相关的法律咨询等服务。这一切的一切都要求我们急速提高我国的物业管理水平,普遍提高我国物业管理从业人员的素质,以便在同境外物业管理企业的竞争中取胜。为此,我们在广泛学习吸取国内外同行学者的一些研究成果,并对物业管理实践中的新经验、新问题、新情况进行了调查、分析、总结和概括的基础上编著了这本致力于培养实用型物业管理人才的高等职业技术学院使用的教材——《物业管理实务》。

全书共设14章。前4章由吕萍编写,在介绍了物业管理的业务范围、特点、原则和职能作用的基础上,阐明了物业管理企业和业主委员会设立的程序和方法,并对物业管理市场管理体制的建立和发展,以及物业管理程序作了较为详尽的阐述。后十章由方芳编写,介绍了物业管理公司在市场竞争中如何通过招标投标的具体策略和方法来承接业务,对物业管理公司如何筹集和运用资金也进行了详尽的介绍,对物业管理公司的公共关系管理的方法和手段以及物业档案的静态、动态的收集、整理和利用作了具体的分析和说明,并着重通过一系列的实例说明了各种物业的经营管理运作内容、程序、方法和手段,包括居住、办公、商业和工业物业的租售管理和日常维护管理等。本书还列有一些案例分析和计算题,希望通过这些练习,使读者能够更好地理解和掌握物业管理实际操作的方法和技能。

本书在写作过程中得到戴德梁测量师行、上海房屋土地管理局、万泰房地产集团公司和华东师范大学等单位的通力协作,在此一并表示衷心的感谢。同时,在本书的编写过程中还参考了许多的书籍和文献,

不胜枚举,在此也一并感谢。

物业管理在我国还是一门新兴的管理学科,限于作者水平有限,本书在内容和编写方法上难免有不妥之处,恳请广大专家、同行和读者进行批评指正。

编者

2001年5月

目 录

MU LU

1 物业管理概述	1
1.1 物业管理的业务范围	1
1.2 物业管理的特点与原则	6
1.3 物业管理的职能与作用	10
1.4 物业管理实务及特性	15
复习题	17
2 物业管理机构设置	18
2.1 物业管理企业	18
2.2 业主管理委员会	29
复习题	43
3 物业管理市场的管理体制	44
3.1 政府对物业管理市场的管理	44
3.2 行业协会对物业管理市场的管理	46
3.3 物业管理企业的自我管理	48
复习题	56

4 物业管理程序	57
物业管理前期介入	57
4.2 业的接管与验收	63
4.3 物业入伙手续的办理	67
4.4 物业档案的建立	71
4.5 物业的装修与管理	72
4.6 物业的日常管理与维修养护	76
复习题	76
5 物业管理的招标与投标	77
5.1 物业管理招标投标的组织机构	77
5.2 物业管理招标的方式、程序和内容	82
5.3 物业管理投标的程序与方法	101
复习题	116
案例分析题	116
案例实习题	117
6 物业管理公司的公共关系管理	118
6.1 物业管理公司公共关系管理概述	118
6.2 物业管理公司公共关系管理的步骤	127
6.3 物业管理公司公共关系的传播与沟通	144
复习题	157
案例分析题	157
7 物业财务管理	158
7.1 物业管理资金筹措	158

7.2 物业管理公司资金的使用管理	167
7.3 物业管理资金预算方案的制定	174
复习题	186
案例分析题	186
案例计算题	187
8 物业工程管理	188
8.1 房屋修缮管理	189
8.2 房屋设备设施的管理	205
8.3 市政公共设施的管理	218
复习题	222
案例分析题	222
9 物业综合管理与综合经营	223
9.1 物业综合管理与综合经营的内容	223
9.2 生命保障与安全管理	229
9.3 物业环境管理的实施	240
9.4 物业综合经营服务的操作	247
复习题	264
案例分析题	264
10 物业租赁管理	266
10.1 物业租赁概述	266
10.2 物业租赁管理的程序	276
10.3 物业租赁合同协议的编写	295

复习题	302
案例分析题	302
11 收益性物业的经营管理	303
11.1 办公物业的经营管理	303
11.2 零售物业的经营管理	319
11.3 工业物业的经营管理	332
复习题	347
案例分析题	347
12 物业档案管理	348
12.1 物业档案与物业档案管理	348
12.2 物业档案的收集与整理	355
12.3 物业档案的异动管理与保管利用	363
复习题	367
案例分析题	367
13 物业管理信息系统	368
13.1 物业管理信息系统概述	368
13.2 物业管理信息系统的建立	374
13.3 物业管理信息系统的开发与实例	383
附录	392
复习题	411
参考文献	412

1

物业管理概述

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。正因为如此,物业管理方法一经推出,就显示出旺盛的生命力,物业管理在全国范围内得到了普遍的响应,各地均结合本地区的特点,进行物业管理理论和实践的探索。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,物业管理的职能与作用,物业管理实务及特性,目的是使读者对物业管理有一个总体认识和基本了解。

1.1 物业管理的业务范围

1.1.1 物业与物业管理

1.1.1.1 物业

“物业”一词原出于我国香港特区及东南亚一带的地区和国家,英语为“Estate”或“Property”,其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等。物业一词自 1980 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。这里的“各类房屋”,可以是住宅区,也可以是单体的其他建筑,还可以包括商业中心、办公大楼、工业厂房、仓库,甚至还可以是俱乐部和运动场所。这里的“与之相配套的设备、设施和场地”,是指房屋

内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、干道。物业可小可大,一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一物业,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。

1.1.1.2 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范,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”是指从事物业管理的企业或组织。“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,即物业的所有权人和使用权人。物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动,走社会化、专业化、企业化、经营型管理之路。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、环境效益和心理效益的同步增长。

1.1.1.3 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(产权单一化),房管部门代表国家运用行政手段管理房产,房管部门处于一种主导地位,住户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,房管部门主要是对房屋及设备的维修和养护,管理内容单一。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

的财政补贴来填补管理经费的短缺。结果,政府建设的房屋越多,则国家财政的负担越重。

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。由于房屋产权属个人所有(产权多元化),物业管理企业通过合同或契约,接受业主委托(雇用),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,其管理行为属企业行为。在管理内容上,物业管理企业除对物业进行维修、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。物业管理企业提供的服务是有偿的,执行的是“以业养房”的方针,其管理经费除自筹以外,还包括收取的管理费、服务费。所以,物业管理能在市场经济条件下生存和发展。

综上所述,物业管理和传统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着很大的区别。我们可以把物业管理和传统房产管理列表进行比较(见表 1-1)。

表 1-1 物业管理与传统房产管理的比较

项目 比较内容	物业管理	传统房产管理
物业权属	个人产权(产权多样化)	国家产权(产权单一化)
管理模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理手段	经济、法律手段	行政手段
管理实体	物业管理专业企业	政府房产管理部门
服务性质	有偿服务	无偿服务
管理行为	企业行为	政府行为
管理关系	代表业主管理,业主主导型	代表国家管理,政府部门主导型
管理形式	社会化、专业化统一管理	分散的部门管理
管理方针	以业养房	以租养房
管理内容	多功能全方位	管房修房,内容单一
管理费用	自筹、管理费、服务费	低租金和大量财政补贴
管理观念	为业主(住户)服务	管理住户

1.1.2 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。

1.1.2.1 物业管理的基本业务

物业管理的基本任务就是对物业进行日常维修保养和计划修理工作。对于一项物业来说,其房屋建筑、机电设备、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,而这一良好的状态则又必须通过经常性的维护保养和计划修理才能达到。因此,维护保养是物业管理最基本的业务,也是保持物业完好、延长其寿命的重要保证。

1.1.2.2 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。

保安人员要加强物业辖区内的安全、保卫、警戒等工作,还可以延伸到排除各种干扰,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,配备消防器械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,以提供清新怡人的生态环境。

(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。