



物业管理概论

茆训诚 朱贤麟 等编著

93.33
7

高等教育出版社
上海社会科学院出版社

F293.33

M37

355

物业管理丛书

物业管理概论

茆训诚 朱贤麟 等编著

高等教育出版社
上海社会科学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/茆训诚,朱贤麟编著. —北京:高等教育出版社,2000.6

ISBN 7-04-007858-9

I. 物… II. ①茆…②朱… III. 物业管理-概论
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 06894 号

责任编辑 郭立伟 封面设计 乐嘉敏 责任印制 潘文瑞

书 名 物业管理概论
作 者 茆训诚 朱贤麟 等

出版发行	高等教育出版社	上海社会科学院出版社
社 址	北京市东城区沙滩后街 55 号	上海市淮海中路 622 弄 7 号
邮政编码	100009	200020
电 话	021-62587650	021-53062622
传 真	021-62558140	021-53062622
网 址	http://www.hep.edu.cn	
经 销	新华书店上海发行所	
排 版	南京理工排版校对公司	
印 刷	浙江省煤田地质局制图印刷厂	
开 本	850×1168 1/32	版 次 2000 年 7 月第 1 版
印 张	5.125	印 次 2000 年 7 月第 1 次
字 数	130 000	定 价 8.00 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前言

人类居住地经历了由自然村落到城市街区,以至于今日的居住小区或居住区等形态的演变过程,随着社会、经济与文化的进步,它还在不断变异、创新与发展。国际人居科学机构认为,将来城市规划以及人类的居住和活动场所要突出“以人为本”的核心价值观念,实现生态型可持续发展,所以,中国的城市规划与居住区开发将朝着生态模型发展。高质量的建筑设计、环境设计和公共管理设计必然要求高质量的物业服务功能系统——物业管理与之相适应。同时,中国土地制度的市场化发展、房地产经济体制的改革已使土地由无偿、无限期划拨使用到有偿、有限期使用,房产物业所有权多元化,物业所有权人和使用权人必然要求一流的物业管理专业机构为他们提供系统的服务。但是,中国至今还未形成优秀品牌的国际化、现代化的物业管理专业机构,更未形成具有竞争机制的物业管理行业的市场。究其原因,是因为人们对物业管理这种服务体系的理解总是停留在物业硬件管理的表面层次上,而不是从一种文化、一种精神、一种环境、一种社区进步和整个社会进步发展的深层次上去理解物业管理的内在涵义。物业管理实际上构筑的是一种健康、和谐向上的人文环境,体现着一个国家、一个民族的社会进

2 前 言

步,它所产生的不仅仅是经济效应,更多的是社会效应。从这一思路出发,我们本着“以人为本”的核心价值观,从社会进步发展的无形管理角度分析物业管理的重要性,尝试运用经济学、管理学、社会学、管理心理学、社会环境学等理论,从不同角度分析物业管理的理论涵义,以此期望能为中国的物业管理专业机构提高其管理水平和管理质量提供一些理论上的指导,并能为从理论上推动中国物业管理行业的发展起到积极的作用。

作 者

第一章 导论：物业管理的一般理解

21 世纪,人类的生存环境和居住空间将朝生态型、可持续发展的方向演进。城市的现代化、国际化发展推动了城市规划和房地产业的发展。尤其是在市场经济条件下,大多数人将成为房地产业的所有权人和使用权人,他们对物业消费的观念,也从根本上发生了变化,所有权人和使用权人对自己物业的保值、增值要求将逐步提高。与此同时,物业所有权人和使用权人对追求生活环境的要求,也越来越重视舒适、安全、安静和健康,具有生态型的居住环境将是物业消费者的长期需求。随着经济的发展,物业所有权人和使用权人也具有享受优化环境的经济支付能力;政府也已认识到推动城市的现代化、国际化发展,必须推进为房地产商品提供服务的物业管理的社会化、专业化、企业化和市场化发展。因此,物业管理作为服务性的朝阳产业,在中国将有很大的发展潜力。

第一节 物业管理的一般概念

一、物业

物业或称为房地产和不动产,英语表示都是 real estate 或 property,其中,“real”意思为“不动产”,“estate”指的是“财产、产业、个人的全部资产、地产等所有权”;而“property”则意为“财产,所有权”。因此,物业的基本涵义是指已有明确的权益(所有权、使用权、管理权)和设定用途的以土地及地上建筑物形式存在的不动

产。随着我国房地产经济的市场化、住房商品化以及产权多元化的发展趋势,“物业”已成为房地产经济中的一个专有名词。概括地说,物业是指已进入市场消费领域,具有明确权益的房屋建筑、附属设施以及相关的配套系统,其主要内容包括,已经完成并具有设定使用功能和经济价值的各类房屋建筑,与这些房屋建筑相配套的设备和市政公共设施,房屋建筑所在的建筑地块与辅助绿地、庭院、停车场以及小区非主干交通道路。物业是房地产开发过程中的最终产品,也是物业管理的主体对象。城市物业不仅是城市经济、政治和文化活动的基本场所,也是城市居民生存、活动的主要空间,同时也是是一个城市的总体规划管理的主体形象。

二、物业管理

物业管理是指专业管理机构受物业所有权人和使用权人委托,依照国家有关法律通过经济合同或契约,对前期开发和已经竣工验收并投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地运用现代管理技术进行管理,并且对建筑物及配套设施周围的区域内环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等等统一实施专业技术化管理,为物业所有权人和使用权人提供多方面综合性专业化服务。物业管理的内涵十分丰富,从世界其他发达国家或地区的物业管理运行来看,包括以下几个方面:第一,物业管理的对象是物业——通过管理使其保持完好的运行状态。第二,物业管理的对象是人,是物业所有权人和使用权人(业主或物业消费者)——为物业所有权人和使用权人营造一个能满足其偏好的舒适而又宁静的生活、工作环境空间。第三,物业管理通过管理服务活动,完善物业使用功能并提高物业的使用效率和经济效益,促使物业的保值和增值。第四,物业管理是采用现代科学管理手段对物业实施全方位、多功能的社会化、专业化和企业化的管理。第五,物业管理是在通过签订经济合同或契约,明确各方的权利、义

务和职责的范围内所提供的一种具有法律效力的服务。

综上所述,物业管理的一般涵义是指专业管理机构运用现代管理科学、环境生态科学、社会科学和先进的维修养护技术,按合同要求对物业及其附属设施和整体环境进行全方位的统一经营和专业化管埋,并为物业所有权人和使用权人提供多方面的服务,以提高物业的使用价值和经济效益。所以,物业管理也是一个复杂的系统性管理工程,是房地产业持续发展的关键。近年来,物业管理的作用和意义已被社会认同,良好的物业管理已成为房屋保值和增值的重要保证。据专家估计,物业管理因素已占楼宇价值的20%~30%。

第二节 物业管理的内容和特征

一、物业管理的主要内容

物业管理按产业性质应属于第三产业的服务性行业。物业管理是为物业所有权人和使用权人所提供的一种全方位、立体式的综合性管理和服务。它是以服务产品的制造者或提供者(物业管理经营者)和服务产品的最终消费者(物业所有权人和使用权人)的结合形式及相互作用关系为主体特征的。

根据物业消费者生活方式和消费偏好,我们可以从四个方面分析物业管理应提供的服务范围。

(一) 提供主体性服务

物业管理专业机构所能提供的特定的专业性服务。例如:对各类房屋及建筑物的保养、维修,使之保持良好的运行状态;高层大楼电梯的日常养护,供电、供水设施的管理维修,消防设施的安排和管理,以及大楼或小区内的安全保卫;相关场地的维护、清理和整洁包括垃圾、各种废物、污水、雨水的排泻和清除;绿化设计、生产和保养;排除楼内或住宅区的各种噪音的干扰,以保持安静;

所有权人和使用权人的投诉及纠纷处理,以及与其他部门关系的协调等等。由于这类管理和服 务是整个所管辖的小区内或大楼内必不可少的,因此,这类服务既是物业管理专业机构的主体性服务范围,具有公共服务和专项服务特征,也是物业管理专业机构生存和发展的基础。这类服务的提供,一是以通过签订“公共契约”或合同等形式相对固定下来的,也是物业所有权人和使用权人所提出和所需要的基本管理和服 务的需求;二是虽然在某种程度上是有偿服务收取一定的管理服务费用,但这类管理服务费用不受市场供求关系的变动影响,带有明显的公益性质。物业管理专业机构所提供的主体性管理和服 务,追求的是社会效益而不完全是经济效益,从而体现了物业管理的主体特征。

(二) 提供委托性服务

物业管理专业机构所能提供的具有专项性的特约服务。一是家政服务方面:搬家、代聘保姆、代办家庭清洁、代收洗衣物、代订送牛奶、代看管空房和家具、代订报刊、代缴水电煤气及电话费等;二是教育卫生方面:代请医疗护理人员、照料病人、代请家教、接送幼儿入托上学、代办保险、安排老年活动室、照顾区域内孤寡老人、组织开展各项文体活动等;三是为物业所有权人和使用权人代办房产证和申报户口、代理租赁经营等。由于这类服务是当物业所有权人和使用权人因健康、时间、知识、信息和能力等方面存在局限性,遇到生活上或工作上的各种问题,而自己又难以自理或解决时,通过委托物业管理专业机构来代理提供,因此,是一种具有临时性、选择性、不固定的特约服务,其中许多项目是与社区服务项目相一致的,具有社区服务的公益性质。总体上这类服务,是以家政活动日趋社会化以及人们消费观念转换为基本前提的,因此,必须根据物业所有权人和使用权人的实际经济状况及需求量而提供差别性的服务。收费标准不以盈利为目的,依据提供多少服务收取多少费用的原则,由物业管理专业机构与物业所有权人或使用权人共同协商定价。同时要与所在地区的社区管理机关和有关政

府部门,如教育、卫生、民政等机构协调好关系,获得这些政府职能部门的指导和帮助,不断提高服务的质量。

(三) 提供经营性服务

物业管理专业机构所提供的是具有多种经营性质的项目和有偿服务,包括:不动产投资咨询、中介、住房交换;房屋楼宇改建、小型开发装潢、设备安装、建筑材料的经营;综合商场、饮食小吃店、饭店酒楼、旅馆以及各类百货修配店、书报销售亭、美容美发厅、健身房、娱乐厅等商业网点以及体育休闲、文教娱乐设施,特别是智能化、网络化设施的设置和经营等。物业管理专业机构之所以提供这类服务,主要是为了达到以业养业、以管理发展管理的目的。它一方面既可以解决物业所有权人和使用权人的多方面需求;另一方面则可以通过多种经营途径来获取必要的利润来增加主体性管理和服务的投入,特别是通过多种经营性管理和服务可以改善物业管理专业机构本身的管理设备和工具等条件,扩大管理范围和管理能力。因此,这种经营性服务具有盈利性的特点。作为物业管理专业机构,应在努力提供主体性服务和委托性服务的基础上,不断地扩大和提高经营性服务的范围和质量,逐步地增强自身的市场竞争能力。

(四) 提供无偿性服务

物业管理专业机构所提供的带有福利性的无偿服务,包括:为物业所有权人和使用权人免费修理各种小设备,如自来水龙头、抽水马桶、装配玻璃、电灯、门锁以及免费提供各种日常生活所需要的应急便利,如雨具的出借、自行车打气、代孤寡病残者和老人购物等。这种服务的提供,有利于沟通和融洽物业管理专业机构与所有权人和使用权人之间的关系,使物业管理专业机构所提供的各种服务功能得到更充分的运用,并树立起物业管理专业机构的个性化形象,从而使物业所有权人和使用权人对所接受的物业管理有较高的认同感,创建物业管理品牌。

以上4个方面的服务内容相互联系、相互补充,共同构成了物

业管理服务功能的体系,充分体现物业管理的性质是融管理、服务、经营于一体的服务性行业。

概括地说,物业管理内容主要包括两个方面:一是管理方面——主要是根据房产物业在消费过程中的变动和使用状况,使房屋设备及配套设施及时得到修理、更新、养护,保持房产物业的功能和价值;二是服务方面——及时提供各类服务,尽可能满足物业所有人和使用权人的各种需求。提供高效、安全、高质量的服务是物业管理专业机构生存与发展的条件。

二、物业管理的特征

物业管理是中国城市现代化和房地产业迅速发展所必须引进的一种行之有效的管理模式,是中国房地产业发展到一定阶段的必然产物。作为与中国传统房地产管理模式截然不同的新型管理模式,物业管理有其自身的特征。

(一) 物业管理的形式和标准呈现多元性

根据城市规划和建设的不同发展进度,物业的质量和居住水平表现为多层次性,从一般居住区到豪华的公寓别墅,从普通办公楼到国际化、标准化高级商务大厦,其差距很大。因此,物业管理形式也将呈现多层次、多种类型的特征。

(二) 物业管理专业机构实行市场化经营

物业管理专业机构的管理权力,主要来源于物业所有权人和使用权人。物业所有权人和使用权人依法组成的物业业主委员会是管理的主要决策者。业主委员会通过物业管理市场的招标投标形式,选择合乎要求的物业管理专业机构。1995年5月25日,经过招标评估,上海金谷园住宅小区业主委员会与上海上房物业管理有限公司签订《物业管理服务合同》,受到社会各界人士的普遍关注,这说明物业管理正在进入规范化竞争的运行轨道。物业管理专业机构不是代表政府而是作为经济法人通过市场竞争机制受

聘于物业业主委员会,为物业所有权人和使用权人提供综合性管理和服务。所以,物业管理专业机构是通过市场化经营来维持生存和发展的。

(三) 物业管理专业机构实行企业化经营

物业管理专业机构是按照市场竞争机制建立起来的经济组织,采用自主经营、自负盈亏、自我发展的企业经营形式。在企业化运作过程中,按不同的管理和服务项目合理收取费用,并且要有一定盈利。盈利的目的是为了以经济手段进行开拓性管理和服务,以便多方位开辟管理费来源增加公共设施、公共绿化等公益管理和服务的资金投入,使物业管理成为一项既能为所有权人和使用权人提供综合性管理和服务又能为社会创造财富的新兴产业,实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

(四) 物业管理是一种综合性的服务系统

物业管理运作的关键问题是能否寓管理于服务之中。通过提供差别性、综合性服务把物业管理、社区服务和人文环境建设结合在一起,进行专业化和社会化管理。在维护好房产物业及其附属设施和公共设施的同时,从满足所有权人和使用权人的各种需要出发,为他们提供完善的服务设施以及具有文化气息的现代化生态环境,通过建立物业管理专业机构与所有权人和使用权人相互沟通的机制来促进人际交往,共同营造一种宽松、和谐、融洽和信任的生活环境。

现代物业管理,已逐渐从简单物业及其附属设施的单一低层次管理扩展和延伸到生活服务、文化服务、娱乐服务、教育卫生服务、法律服务和环境服务等更高层次的综合管理方面,所以,现代化、国际化的物业管理更重视的是“以人为本”的人文环境的服务。

第三节 物业管理的基本 环节和原则

一、物业管理的范围和基本环节

(一) 物业管理的基本范围

根据城市现代化、国际化发展的要求,物业管理专业机构将为各种类型、各种层次的房地产物业提供管理和服务。按照物业的不同用途划分,主要有:新村小区、住宅公寓管理,别墅群、高级写字楼、商住楼、酒店旅馆管理,工业厂房管理,停车场、火车、汽车站和码头管理等。按其规模划分则有:单项管理和综合管理。单项管理是指对某一个单体建筑物的管理,如一幢公寓楼房等;综合管理主要以新村小区和产权多元化的住宅公寓群、别墅群为主。两者在具体管理的内容及方法上存在一定的区别。在管理的内容上,单项管理着重于对房屋楼宇等物业本身的管理,一般不涉及房地产物业的周边环境;而综合管理不仅对房地产物业及其所有附属设备进行管理,而且更注重对房地产物业的周边环境,如住宅小区内的公用区、庭院绿化区、公共设施等都要进行管理,更重要的是还要协调管理区域内的人际关系和公共关系,通过管理和服务来创造一个和谐健康的公共环境。其次,在管理方法上,单项管理很多是由各所有权人或使用权人对所属房地产物业实行分制管理;而综合管理则是通过物业管理专业机构,对具有不同产权的物业实行统一经营管理和提供全面的甚至是24小时全天候的服务。

(二) 物业管理的基本环节

物业管理是一个复杂的动态系统工程,从物业的设计规划到物业建成投入使用后的正常运行,将由许多环节共同构成。在房地产物业投资建设的不同阶段,物业管理将提供不同的管理和服

务。系统性的物业管理将由以下几个环节构成。

1. 物业管理的前期介入

发展商委托物业管理专业咨询机构在房地产物业设计规划或开发建设时介入,从管理的角度审核设计方案的合理性,如生活服务网点的半径、生活服务设施的系统性、先进性和科学性等,严格控制配套设施功能的适用性以及配套设施施工有关的工程质量、建筑环境、设计效果等,一旦忽视以上问题,可能会影响建筑物功能的充分发挥,严重的可能会产生难以弥补的后果。所以物业管理的前期介入十分重要,这将涉及到物业投入使用后物业管理能否收到长期良好效应的问题。

2. 物业管理人员的培训

为适应物业管理现代化、专业化和技术化的需要,必须严格对从事物业管理的员工进行专业技术和职业道德的规范化培训,并对其上岗资格进行确认。这是物业管理专业机构能否提供一流质量的管理和服务的关键。

3. 物业管理的制度化安排

这是约束和规范物业管理专业机构行为的重要条件。内容应包括物业管理专业机构与物业业主委员会之间的权利、职责、义务和机构内部的规章制度两大类。制度化既是保证物业管理逐步成熟并走向规范化、法制化的重要前提,也是衡量物业管理机构竞争力的一个重要标志。

4. 物业管理专业机构验收与接管物业

按照国家建设部及省市有关工程验收的技术规范与质量标准对已建成的物业检验并作档案记载,全面接管有关物业的图纸或资料,同时,在物业保修期内,物业管理专业机构必须与发展商签订保修实施合同,从法律上明确具体内容和责任,以便以后对物业的管理、维修、养护。

5. 物业管理专业机构安排住户入住

凡是已投入使用的物业,物业管理专业机构必须与物业所有

权人和使用权人签订管理协议,并发放“住户手册”说明入住的程序、手续和所提供服务的种类及其联系方法,为业主提供入住便利。物业管理专业机构要收存全部用房凭证,可以代业主办理产权登记手续,也可以接受业主委托,为其代理租赁或销售或保险。为向业主负责,就得在业主入住前造就一个能使他们感到满意的工作、生活环境,包括提供清洁卫生、治安服务、环境整治以及解决由施工建设遗留的各种问题。

6. 物业管理服务档案资料

档案包括所有权人与使用权人的资料和物业的建筑档案,以及周边环境的资料。现代建筑工程随科学技术的发展和使用要求的提高,楼宇设备设施以及埋入地下和建筑物内部的管、线越来越多,越来越复杂,越来越技术化和专业化,一旦发生故障,物业档案就显得十分重要,所以,物业管理专业机构应该通过计算机进行系统地进行分类保管。

7. 物业管理专业机构在物业投入运行使用后的管理

依据与业主委员会签订的法律合同,提供专业化、技术化的管理与综合服务。除了日常管理和维修养护外,还应应对配套设施及公共设施加以完善。尤其重要的是建立年鉴制,每年对所管理的物业质量或耗损进行综合检测评估,根据评估结果调整管理技术和管理水平,使物业运转和使用均处在最佳状态,从而通过提高使用价值和延长其经济价值的长期效应来维护业主权益。例如:深圳万科城市花园、北京万科城市花园、上海万科城市花园,其物业之所以逐步超过相邻的物业的价值,其主要原因就是物业管理的质量越来越好。另外,物业管理专业机构还要协调与有关的政府主管部门的关系,将管理和服务纳入科学化、规范化和制度化的轨道。

二、物业管理的核心和原则

物业管理作为对旧管理体制的一种革新,对于管理现代化城

市,改善人民生活环境、提高生活质量具有现实意义,这种意义充分体现在物业管理的核心和原则中。

(一)“以人为本”的核心价值观

随着社会的进步与发展,人们的心理性消费现象已越来越突出。心理性消费随着年龄、职业、社会地位、教育背景和阅历的不同而不同,体现了人们对消费的创新要求。上海万科城市花园被评为“上海市优秀物业管理小区”,万科董事长王石认为“万科这种成群的建筑,不仅仅是钢筋混凝土的机械组合,更重要的是创造一个有利于人与人、人与自然、人与文化相互融通的环境,形成健康、舒适和开放的人类生存新空间”。

对于物业管理专业机构而言,所提供的管理和服务的最终目的始终是为居住者创造一个舒适、安逸的具有生态型的生活和工作的空间环境,而且其水平标准将会不断随着社会进步而提升。物业管理虽然以“物”为媒体,但却不以“物”为目的,而是围绕着物业,以“人”(所有权人和使用权人)为本,通过提供高效的综合性管理服务,促使房产物业的保值和增值,并为居住者创造一种既有现代化设计,又具有个性特征的生活空间。

以人为本,为人的生存、为人的生活、为人的享受、为人的健康、为人的交往、为人的成长,这是物业管理服务核心。通过物业管理服务,构筑起一个有利于人与人之间沟通,人与自然和谐,人与文化融通的健康、开放而又具有生态型的居住和工作的空间环境。

(二) 物业管理的原则

1. 物业所有权与管理权相分离原则

物业管理专业机构必须明确物业所有权人和使用权人是物业权力主体,物业管理专业机构仅仅是接受由权力主体大会依法选举产生的业主委员会的委托并代表权力主体对其所属的物业进行管理。在确认所有权、使用权的前提下,由物业管理专业机构全面负责保护所有权人和使用权人的财产,对物业实施统一的专业化

管理。否则,在责权不清的条件下,将导致公用设施无人管理、失修失养,物业管理效率低下,物业及其配套设施难以正常运行。所以,物业的所有权与管理权相分离是物业管理机构提高其管理和效率的关键。

2. 市场竞争条件下的企业化经营原则

从现阶段中国物业管理专业机构的类型看,有相当部分是由开发商筹建管理本系统物业的物业管理专业机构。随着物业管理市场的发展和扩大,这种缺乏竞争机制的模式也随之暴露出种种弊端。所以物业管理必须引进市场竞争机制,通过市场的招标,由物业业主委员会选聘或续聘物业管理专业机构。由市场淘汰劣质物业管理专业机构,选择一流的物业管理专业机构,既可以保障物业所有权人和使用权人的消费需求和权益,又可以通过市场竞争,降低物业管理专业机构的管理成本,提高其管理效率和水平,在竞争中扩大规模经营和创建品牌。

3. 统一经营、综合管理的原则

现代物业的用途往往是多功能的,其使用性质可以由商业、服务业、商务办公和住宅等共同构成,但房屋建筑结构及供电、供暖、供气、上下水管、电梯等设施是无法分割的,住宅区又是由住宅建筑、文化教育、娱乐、生活服务、商业、通讯、公共绿地和交通等设施共同组合为一个完整的多功能社区。因此,物业结构的整体性以及设备相互贯通的连续性和住宅建筑的集中系统性,决定了只能通过专业机构实施统一经营提供综合管理,才能使各类建筑物和工作、居住环境相协调,才能充分发挥房地产物业功能的作用,否则分属多种部门管理操作将产生“多头管理”的低效率现象。

4. 专业化管理与社区管理相结合的原则

物业管理专业机构与物业所有权人、使用权人相结合参与物业管理决策和部分公益活动的一种管理方式。由于现代城市物业有其特殊性,技术含量很高,决定了物业管理专业机构应按照合同