

物业管理理论与实务

齐锡晶

于泳 编著

赵丽娜

中国建材工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理理论与实务/齐锡晶编著. -北京: 中国建材工业出版社, 2002. 1

ISBN 7-80159 215-8

I. 物… II. 齐… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 090246 号

物业管理理论与实务

齐锡晶 于泳 赵丽娜 编著

*

中国建材工业出版社出版

(北京海淀区三里河路 11 号 100831)

新华书店北京发行所发行 全国各地新华书店经售

北京丽源印刷厂印刷

开本: 850mm×1168mm 1/32 印张: 14.625 字数: 371 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1~5000 册 定价: 29.00 元

ISBN 7-80159-215-8/F·003

前 言

本书从物业管理者的角度出发,通过论述物业管理企业及其设立、前期物业管理、物业的维修管理、设备管理、环境管理,物业管理的综合服务、经营性物业管理,以及物业管理企业的财务管理、人力资源管理、管理现代化等内容,使读者系统地了解物业管理企业的运作全过程。

同时,书中就业主与业主委员会、物业管理招标、物业管理合同、物业保险、物业管理的收费、建筑智能化等内容进行了论述,使物业的所有者和使用者了解自身权益,为其评价与选择物业以及物业管理企业提供帮助。

当然,本书涉及了物业管理概论、物业管理现代化、ISO9000标准、物业管理的质量认证等内容,从理论上阐述了物业管理的现状及未来,对研究人员具有一定的参考价值。

总之,本书结合中国加入世界贸易组织的现实,力求将理论融于实际,并附有大量法规、事例与工作流程。进而,突出了可操作性。堪为物业管理从业人员、业主与物业使用者,以及相关专业院校师生、理论研究人员的有益参考。

参与本书编撰工作的除齐锡晶、于泳、赵丽娜外,还有沈阳建筑工程学院的张健先生、谢军先生。同时,在本书的编撰过程中,得到了沈阳市房地产研究所的范翰章先生,辽宁华明建设科技发展有限公司的谭宁先生、钟琴女士,以及有关各方的大力支持。在此一并表示深深的谢意。

由于我国物业管理理论与实践的迅速发展,加之作者水平的局限,书中会有诸多不足,还望批评、指正,以便再版时修改。

作 者

2001年11月

目 录

前言

第一章 物业管理概论	(1)
第一节 物业与房地产业	(1)
第二节 物业管理	(5)
第三节 物业管理的重要性	(10)
第四节 国外与香港的物业管理	(12)
第五节 我国物业管理的现状与展望	(22)
附件：北京市居住小区物业管理服务基本要求（试行）	(28)
第二章 物业管理企业及其设立	(31)
第一节 物业管理企业概述	(31)
第二节 物业管理企业的建立	(35)
第三节 物业管理机构的设置	(38)
第四节 物业管理企业的规章制度	(42)
第五节 物业管理企业的管理系统	(44)
附件：上海××物业管理公司章程	(47)
第三章 物业小区的业主组织	(57)
第一节 业主与业主代表大会	(57)
第二节 业主委员会	(61)
第三节 业主委员会的管理	(65)
第四节 业主公约	(67)
附件：物业管理委员会章程（示范文本）	(73)
第四章 前期物业管理	(78)

第一节	前期物业管理概述	(78)
第二节	物业管理的招投标	(82)
第三节	物业管理合同	(92)
第四节	物业的接管验收	(98)
第五节	物业的入伙与装修管理	(108)
附件：北京美林花园物业招标现场竞标答辩（节选）		
		(116)
第五章	物业的维修管理	(131)
第一节	物业维修管理概述	(131)
第二节	房屋完损等级的评定	(136)
第三节	物业的日常养护	(145)
第四节	物业维修的标准	(150)
第五节	物业的整修与翻新	(154)
第六章	物业的设备管理	(157)
第一节	设备管理概述	(157)
第二节	供配电系统的维护与管理	(164)
第三节	给排水系统的维护与管理	(168)
第四节	消防系统的维护与管理	(172)
第五节	空调系统的维护与管理	(177)
第六节	供暖系统的维护与管理	(181)
第七节	电梯的维护与管理	(187)
附件：北京市冬季供暖费收取标准		(192)
第七章	物业的环境管理	(194)
第一节	物业环境管理概述	(194)
第二节	保洁卫生管理	(196)
第三节	保安消防管理	(205)
第四节	园林绿化管理	(213)
第五节	车辆交通管理	(221)

第六节 违章搭建管理·····	(228)
第八章 物业管理的综合服务 ·····	(233)
第一节 物业管理综合服务概述·····	(233)
第二节 物业租赁·····	(238)
第三节 物业保险·····	(248)
第四节 客户服务·····	(260)
附件：房屋租赁合同（参考格式）·····	(263)
第九章 经营性物业管理 ·····	(268)
第一节 经营性物业管理概述·····	(268)
第二节 写字楼的管理与服务·····	(275)
第三节 购物中心的管理与服务·····	(280)
第四节 工业厂房及仓库的管理与服务·····	(285)
第五节 别墅的管理与服务·····	(289)
第十章 物业管理企业的财务管理 ·····	(292)
第一节 财务管理概述·····	(292)
第二节 财务管理制度·····	(295)
第三节 资金筹措·····	(299)
第四节 财务费用预算·····	(309)
第五节 财务核算·····	(315)
第六节 财务分析·····	(317)
附件：物业管理企业财务管理规定 ·····	(320)
第十一章 物业管理企业的人力资源管理 ·····	(325)
第一节 物业管理人员的素质·····	(325)
第二节 物业管理人员的培训·····	(328)
第三节 物业管理人员的管理·····	(334)
附件：物业管理企业经理资格考试大纲 ·····	(339)
第十二章 物业管理现代化 ·····	(344)
第一节 物业管理现代化概述·····	(344)

第二节 物业管理的质量认证	(347)
第三节 WTO 与中国的物业管理	(355)
第四节 居住物业的智能化	(361)
附件: 英国居住建筑智能化 (智能型公寓) 的实例 ...	(373)
附录 1 常州市物业管理企业经营资质	(376)
附录 2 深圳经济特区住宅区物业管理条例	(379)
附录 3 《深圳经济特区住宅区物业管理条例》实施细则	(390)
附录 4 上海市物业管理行业规范	(404)
附录 5 物业管理委托合同示范文本	(406)
附录 6 深圳某物业管理公司的业主手册 (节选)	(414)
附录 7 全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则	(436)
附录 8 物业管理企业资质管理试行办法	(442)
附录 9 城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	(446)
附录 10 上海市智能住宅小区功能配置试点大纲	(450)
参考文献	(456)

第一章 物业管理概论

物业管理是顺应房地产业的发展而派生出来的产物。它属于房地产商品的消费环节,是房地产开发的延续与完善,是适应市场机制而逐步建立起来的一种综合性的经营服务方式。当物业管理以集经营、服务、管理为一体的充满生机和活力的模式出现在我国后,就显示出蓬勃的生命力与广阔的发展前景。截止到2000年底,全国城镇住宅总量的30%实行了社会化物业管理。

第一节 物业与房地产业

房地产业是从事房地产产品开发、经营、管理和服务的产业。原城乡建设环境保护部《关于发展城市房地产业的报告》指出,房地产业包括:土地的开发,房屋的建设、维修、管理,土地使用权的有偿划拨、转让,房屋所有权的买卖、租赁,房地产的抵押贷款,以及由此而形成的房地产市场。

一、物业的概念

“物业”源自英文的 property,并由香港传入内地。其涵义包含财产、资产、土地,以及土地上以建筑物形式存在的不动产等。而在东南亚及香港地区,“物业”一词通常是与“房地产”混用。

“物业”是指已建成并交付使用的城市住宅、公共建筑以及与之相配套的设备、设施和场地等。其中,公共建筑可以是综合商住楼、写字楼、商贸大厦、工业厂房、仓库等。“与之相配套的设备、设施和场地”是指房屋室内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、道路。

物业与房地产业既有本质上的联系，又有所区别。房地产业的概念，包含着房地产的开发、建设、流通、消费整个过程的各个环节。物业则是房地产进入消费领域后的房地产产品，是房地产业中的一个局部。根据我国最新调整行业分类标准的规定，物业属于房地产业中的社会服务业。

物业区别于房地产的根本属性，在于它是消费过程，是使用过程的开始。物业必须保持其原有规划设计功能、风貌和建设水平，并通过完善、改造及资金投入，满足人们日益增长的物质和文化生活需要。

二、房地产业的职能

房地产业是国民经济的重要支柱产业。据测算，房地产业与相关产业产值的弹性乘数约为 1.5~2.0，它能够极大地促进与带动建筑、建材、金融服务等行业，以及 50 多个物质生产部门的发展。1999 年，房地产业对 GDP 的贡献率达 2 个百分点。

就房地产业的社会经济职能而言，主要表现在以下几个方面：

1. 流通职能

房地产业是房屋生产者与房屋需求者之间的桥梁，是在以货币为媒介的房地产商品交换中，不可缺少的重要纽带。例如，2000 年前 10 个月，全国商品房销售建筑面积 5968 万平方米，销售额为 1202.8 亿元，其中出售给个人 892 亿元。

2. 资金积累职能

房地产业通过实现商业利润、依法纳税，不断地扩大房地产建设开发资金的积累，用以实现房地产业的扩大再生产。据统计，我国上市房地产开发企业总股本超过 10 亿股的有 2 家，税后利润超亿元的有 7 家。

3. 筹集开发投资职能

为了满足房地产业对于开发资金的巨大需求，需要广泛筹集资金，进而实现规模经营。2000 年前 11 个月，全国完成房地产开

发投资 3744.3 亿元,占固定资产投资的比重为 20.6%。2001 年 1~9 月则为 2652 亿元,比上年同期增长 31.6%。这无疑拉动了房地产业及金融、信贷等相关行业的发展。

4. 完善城市功能职能

1999 年全国城镇住房竣工面积达 5 亿平方米,人均居住面积为 9.78 平方米。通过房地产开发,可以改善城市形象、完善城市功能、改进投资环境、提高城市竞争能力,提高市民的工作和生活质量。

5. 扩大就业机会职能

房地产业本身,尤其是其相关产业的发展,将为社会劳动力提供大量的就业机会。例如,我国房地产开发公司数量最多的 1994 年,共有独立核算企业 33482 家,从业人员 86.2 万人。

三、物业的职能

如前所述,房地产的开发、建设、流通、消费各个环节及其管理,相对于物业的整个使用周期而言,毕竟是一个比较短暂的过程。至于物业的质量、居住舒适程度等等,在很大程度上还将取决于使用过程中的物业及其物业管理。因此,就物业的使用过程而言,也不同于房地产业。

根据物业在使用过程中的功能和作用,物业的职能可以归纳为:

1. 服务与管理职能

物业从流通转入使用过程,所进行的多样性、经常性的服务与管理包括:物业在使用过程中的维护、修缮、再次装饰、装修、产权渡让与管理;综合配套服务、咨询、房屋鉴定、估价等服务与管理活动。这些职能既可向前追溯到房地产业的各个环节,又是房地产业经过流通后的延伸。既有房地产业在使用消费过程中的继续,也有专业性很强的社会服务与管理。物业连接着生产与流通这一独有职能,是房地产业及其管理所无法替代的。

服务与管理职能表明,物业是人们恢复体力与脑力劳动消耗和实现现代社会人们的自身生产,所不可缺少的,更是发展物业生产与流通和人们取得生存资料、享受资料、消费资料后,不可缺少的。

2. 社区管理职能

从社会学角度来看,“社区”已从传统的狭义的“社区”,发展为现代的广义的“社区”。狭义的“社区”是指作为城市社区建设重要基础的物业及其物业管理。广义的“社区”泛指由于共同物质条件,而相互联系形成的群体聚集、生活的地方,即社会成员参与社会活动的基本场所。其主要内容包括:①具有一定数量的人口群体;②有特定的区域界限;③有共同的社会心理;④有赖以生存的物质基础;⑤有相应的组织机构与管理制度。

物业的社区管理职能,主要是指以物业的管理与服务为基础,对社区内居住者提供封闭式的全方位的“硬件”管理和“软件”服务。其中,针对物业使用和消费过程所进行的管理,即“硬件”管理;而“以人为本”,人与人、人与邻里关系上的和睦等精神文明建设方面的内涵,则属“软件”服务。随着市场经济体制的建立和完善,人们将更多地参与社区活动,物业的社区管理职能也将显得更加重要。

顺便指出,现今社会的物业及物业管理,不可能取代作为城市基层政权建设的社区及社区管理职能,而只能使两者相辅相成,互为补充。

3. 积累职能

任何行业的管理与服务,都需要相应的启动和发展资金的支持。积累职能是指通过物业在服务与管理过程中的有偿工作,实现企业的自我积累、自我发展。

物业管理的积累职能是由企业化管理的必然性所决定的。尽管专业化、企业化的物业管理与服务,不应谋求高额利润。但其

仍是为开发建设后期管理服务，为物业的业主或使用人服务的客观基础。

总之，可以将房地产业，定位在房地产的开发、建设、流通、管理等全过程的各个环节。而将物业，界定在房地产开发经综合验收后，对其生产、生活环境所进行的动态管理与服务的范围内。物业是房地产开发、建设、流通与管理全过程中，必不可少的组成部分。搞清两者的区别，有利于在社会主义市场经济的条件下，构建中国的物业管理模式。

第二节 物业管理

一、物业管理的起源

作为一种不动产管理模式的物业管理的雏形源于 19 世纪 60 年代的英国。当时的英国正值工业发展时期，农业人口纷纷涌入工业城市，造成城市人口的大量集中，对于房屋的需求急剧膨胀，导致住房严重供不应求。房地产开发商发现有利可图，便大举兴建简陋的住房以供出租。但是，由于房屋质量低劣，附属设备及配套设施的严重不足。出现了住户普遍拖欠房租以及人为破坏设备设施的现象，租赁关系混乱，业主的租金收入也无法得到有效的保证。

当时，一位名叫奥克维娅·希尔（Octaria Hill）的女士决定亲自整顿在其名下出租的物业，理顺租赁关系。她首先，通过修缮、改进房屋的配套设备、设施，改善了居住环境。然后，制订了一套行之有效的管理制度，要求用户严格遵守，否则将收回其出租的房屋。结果不仅租金得到了保障，而且得到了用户的认可和支持。

奥克维娅·希尔的作法，引起了其他业主以及政府的关注，并纷纷加以效仿。进而，在英国迅速推广。以至于一些物业的业主

索性聘请专人代理管理其物业。于是,物业管理逐渐发展成为一种社会化、专业化、企业化、经营型的行业。同时,英国物业管理的成功经验也通过“英国皇家物业经理学会”的会员,迅速在世界各地传播开来。

我国内地的物业管理是从香港传入的。深圳从20世纪80年代初期开始借鉴香港及国外的先进经验,结合当地实际情况,改革旧的管理体制,探索出一条适合我国国情的社会化、专业化、企业化、经营型的住宅小区管理的新路。即由专门的机构和人员,通过与房屋业主、使用人订立经济合同,对已竣工验收、投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地,以经营的方式进行管理,同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等实施专业化管理,并向业主、使用人提供多层次的综合性服务。

二、物业管理的概念

我国的物业管理尚处探索与完善阶段,还没有专门的立法。对物业管理,目前也没有统一的定义,主要是以地方法规和部门规章加以规范。

现列举几个物业管理的定义:

① 1994年建设部发布的《城市住宅小区管理办法》明确,住宅小区物业管理是指,对住宅小区内的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、维修与整治的活动。

② 1995年10月实施的《北京市居住小区物业管理办法》指出,物业管理是居住小区的物业产权人、使用人,委托物业管理企业对房屋及其相关设备以及相关的居住环境进行维护、维修和服务的活动。

③ 1995年4月实施的《苏州市市区住宅小区物业管理暂行办法》指出,住宅小区物业管理是指接受住宅小区管理委员会或物

业所有人的委托,以签订合同的方式对住宅小区内的物业实施管理和服务的活动。

④ 1999年5月实施的《青岛市物业管理条例》指出,物业管理是物业管理企业依照合同约定对物业实行专业化管理和为业主(物业的所有权人)、非业主使用人(物业的承租人和实际使用物业的其他人)提供的综合性服务。

本书认为,物业管理是由专门的机构和人员,依据合同和法律,对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地以经营的方式进行管理,同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理,并向住用人提供多方面的综合性服务。

一般来讲,物业管理的概念,应当包含以下几层意思:

实施物业管理,必须是具有法人资格的,并经政府有关部门注册认可的专业组织。

物业管理组织,必须按与物业业主或物业使用人签订的合同依法进行管理。

物业管理的对象是物业,服务的对象是人,是以经营的手段进行管理和服务,是集管理、服务、经营为一体的有偿劳动。

物业管理是一种社会化的管理活动,其最终目的是方便用户,服务社会,实现社会效益、经济效益、环境效益的同步增长。

三、物业管理的范畴

物业管理是一门具有房屋、土地的合理使用与有效利用等技术经济特点的经营与管理学科。很强的社会服务性,以及开放性的服务职能,决定了物业管理的范畴将十分广泛。住宅小区的物业管理,一般应当包括以下内容:

1. 以生活资料为主的专项服务与管理

例如,房产与地产的产权、产籍管理,房屋建筑及其附属构筑物的管理,设备与设施的管理,保安与消防管理,环境、卫生

与绿地管理等。

2. 与业主相关联的配套服务与管理

例如,商业网点的设立,托幼儿园所与中小学校的设立,医疗保健网点的设立,娱乐、健康与社会福利设施的设立,中介代理机构的设立等。

3. 与所在社区相结合的服务与管理

例如,计划生育、爱国卫生、治安联防、职工再就业、社区福利、家政与劳务,以及接受业主或使用人的委托而提供的代办各种公用事业缴费、家电维修、商务中心等委托经营性服务。

物业管理与传统的房产管理的管理对象虽然都是城镇物业,但是两者在很多方面存在着巨大的差别。具体如表 1-1 所列。

表 1-1 物业管理与传统房产管理的比较

	传统房产管理	物业管理
物业归属	国 有	业主所有
管理者	政府房管部门	专业物业管理公司
管理人员	政府委派的人员	招聘的专业人员
管理手段	行政手段	法律、经济手段
管理范围	仅限于服务、维修	全方位、多功能
服务收费	基本免费	有偿为主
管理经费来源	政府或单位划拨	向业主或使用人收取
费用状况	严重不足	收支有余
管理效果	房产寿命较短, 资源配置效率低下	延长物业寿命、保值 升值,维护良好秩序
用户态度	被动服务	具有较强的选择性

四、物业管理的特点

物业管理是一种新型的管理模式,它具有社会化、专业化、企业化、经营化等特点。

1. 社会化

通过社会化将分散的房屋、水电、清洁、保安、绿化等社会分工汇集起来,实施统一管理。这样,对于业主和使用人而言,不必分别面对各个不同的单位和部门,物业管理公司就像一个总管家;对于政府职能部门而言,物业管理公司又像一个总代理。因此,社会化的物业管理,既方便了业主,也便于统一管理,还有利于提高整个城市管理的社会化程度。

2. 专业化

物业管理公司的服务范围很广,可以通过设置分专业的职能部门,直接从事相应的管理业务;也可以借助经济合同,将某些专业管理委托给专业经营服务公司。这样,不仅实现了专业化,而且有利于提高城市管理的专业化、社会化程度,还将进一步促进城市管理向现代化的管理模式转化。

3. 市场化

物业管理是一种市场化的行为,其重要目标是追求收益的最大化。因此,物业管理企业必须按照物业管理市场的运行规则参与市场竞争,从管理、经营、服务等方面入手,为业主和使用人创造良好的环境。进而赢得自身的位置和发展。

4. 经营化

物业管理公司所提供的服务是有偿的,即通过收取合理费用,维持企业的正常运转。在当前物业管理服务的收费受到诸多限制的情况下,物业管理企业应通过规模经营、多种经营等措施走上良性发展的轨道。这样,不仅可以获得稳定的资金来源,还能为业主和使用人提供全方位、多层次的服务。

五、物业管理的法律特征

物业管理关系的法律性质,有行政管理关系和民事法律关系两种说法。行政管理关系,主要是基于我国原先的公房维护、管理等职能均由各地具有行政管理职能的房管所来行使,即旧的房

屋管理体制。但是,我国的物业管理现在已经步入市场轨道,已经不再属于原来的行政管理方式,在本质上应该属于一种新的民事法律关系。

物业管理具有以下法律特征:

① 物业管理关系是一种民事关系。物业管理不同于房地产的行政管理,物业管理虽然也称为“管理”,实质上并非行政意义上的管理与被管理关系,而是在物业管理企业与业主之间形成的一种平等的民事法律关系。

② 物业管理关系基于委托合同而产生。根据行业规章和各地地方法规的规定,物业管理企业接受委托而从事物业管理服务时,应当与业主或者业主委员会签订物业管理服务合同。

③ 物业管理关系具有有偿性。物业管理是通过盈利性的企业化、专业化的物业管理公司来实现的。物业管理公司实施的管理与提供的服务应当是有偿的。

第三节 物业管理的重要性

物业管理是顺应房地产综合开发的发展而派生出来的产物,并集统一的管理、全方位的服务、市场化的经营为一体。物业管理的重要性有以下几个方面。

一、完善与发展现代城市功能

现代城市功能的内容相当丰富,既涉及原有城市功能的发展与完善,也涉及城市远景规划、布局、社会经济结构,还涉及社会生产、生活的基础设施的构建与实施。进而,提高整个城市的管理水平。

推进社会化、专业化和企业化的进程,决定了物业管理不仅是封闭式的社区服务与管理的“大管家”,也是完善与发展现代城市功能的“城市美容师”。