

物业管理培训教材

Wuye Guanli Guanli

Jiaocheng

物业规范管理

教程

主 编 周 珂

副主编 谭柏平 陈 特 吴国刚 叶健



(物业管理人员培训教材)

物业规范管理教程

主 编 周 珂
副主编 谭柏平 陈 特
吴国刚 叶 健

中国计量出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业规范管理教程/周珂主编. —北京:中国计量出版社, 2001. 10
ISBN 7-5026-1458-3

I. 物… II. 周… III. 物业管理—教材 IV. F 293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 032620 号

内 容 提 要

物业管理是我国当今社区建设中亟待加强的一个领域。本书针对目前我国物业管理中需要解决的问题,根据国家有关的法律、法规,系统介绍了物业管理的产生与发展;业主、业主大会和业主委员会;物业管理公司;物业管理的运作;物业管理中的环境、装修、设备、智能化管理;住宅小区与高层楼宇的物业管理;物业延伸管理与服务;物业租赁;物业产权产籍管理和物业管理法制建设等方面的问题。具有理论指导和可操作性的特点,可供物业管理有关人员阅读参考,也可作为物业管理单位以及大中专院校有关专业培训教材使用。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010) 64275360

北京市迪鑫印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

850 mm × 1168 mm 32 开本 印张 11.5 字数 302 千字

2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月第 1 次印刷

*

印数 1—3 000 定价:18.00 元

编写说明

物业管理是我国城市社区建设中亟待加强的一个领域。物业管理首先事关每个居民的房地产基本权益,越来越受到广大群众的重视;其次,它直接关系到房地产销售市场,制约着房地产这一新的经济增长点的启动和发展;此外,良好的物业管理是现代城市社会秩序的重要组成部分。房地产业与物业管理的健康和协调发展,体现了社会主义物质文明建设和精神文明建设的统一。目前我国物业管理还存在许多问题,主要是缺少统一的行为规范,特别是法律、规范欠缺,急需加强这方面的理论研究。近年来各方面专家、学者发表了很多有关物业管理方面的文章与论著,对如何完善我国的物业管理法律制度进行积极有益的探索。另外随着我国各大中城市住宅小区物业管理产业的蓬勃兴起,物业管理机构的建立,物业人员队伍的壮大,物业管理方面的图书资料缺乏的矛盾日渐突出。尤其是富有实际操作内容的书籍更是缺少。本书结合我国城市社区建设和物业管理发展的实际需要,从理论指导物业管理实际工作的角度出发,参照北京、上海、广东和深圳等省市的法规、条例和先进经验,详细论述了有关物业管理方面具有实际操作知识的内容。同时书中附有若干参考格式和文本资料。本书由周珂进行策划并负责主编,谭柏平、陈特、吴国刚和叶健承担了主要章节内容的编写,另外王小龙、徐欣和胡燕等也参加了部分内容的编写工作。在编写过程中由于时间仓促和参考资料不足,难免存在不足之处,敬请广大读者予以指正。

目 录

第一章 物业管理概述

- 第一节 物业管理的产生与发展 (1)
- 第二节 物业管理的职责、范围和作用 (9)
- 第三节 物业管理中的法律问题 (13)

第二章 业主、业主大会与业主委员会

- 第一节 业主和非业主使用人 (20)
- 第二节 业主管理机构 (35)
- 第三节 业主公约 (42)

第三章 物业管理公司

- 第一节 物业管理公司的性质和职责 (47)
- 第二节 物业管理公司的设立 (53)
- 第三节 物业管理公司的组织机构和职责范围 (56)
- 第四节 物业管理公司的规范化运作 (69)
- 第五节 物业管理公司与业主的关系 (76)

第四章 物业管理的运作

- 第一节 物业的接管与验收 (81)
- 第二节 售后住宅服务管理 (87)
- 第三节 售后住宅维修责任 (91)
- 第四节 房屋维修的原则和范围 (93)

第五节	房屋维修管理的内容·····	(97)
第六节	房屋维修工程分类和完好等级鉴定·····	(106)
第五章 物业管理中的装修、设备、智能化管理		
第一节	装修管理·····	(113)
第二节	设备管理·····	(117)
第三节	智能化管理·····	(125)
第六章 住宅小区与高层楼宇的物业管理		
第一节	住宅小区管理的特点和作用·····	(133)
第二节	住宅小区管理机构和管理范围·····	(137)
第三节	住宅小区的物业管理收费·····	(153)
第四节	优秀住宅小区的建设·····	(159)
第五节	高层楼宇管理·····	(168)
第七章 物业延伸管理与服务		
第一节	物业环境管理与保护·····	(176)
第二节	物业管理安全保卫·····	(185)
第三节	物业绿化管理与服务·····	(193)
第四节	环卫管理·····	(204)
第五节	消防管理·····	(208)
第六节	车辆管理·····	(209)
第八章 物业租赁		
第一节	物业租赁概述·····	(212)
第二节	物业租赁管理·····	(218)
第三节	物业租赁合同·····	(230)
第九章 物业产权产籍管理		
第一节	物业产权管理·····	(241)

第二节 物业产籍管理	(252)
第十章 物业管理的法制建设	
第一节 国内物业管理现状	(258)
第二节 物业管理的法律体系	(261)
第三节 物业管理的法律责任	(264)
第四节 ISO 9002 在物业管理中的实施	(274)
附录一 中华人民共和国城市房地产管理法	(286)
附录二 全国优秀管理住宅小区标准	(298)
附录三 城市新建住宅小区管理办法	(302)
附录四 城市住宅小区物业管理服务收费 暂行办法	(306)
附录五 物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位 培训持证上岗实施办法	(310)
附录六 北京市居住小区物业管理办法	(314)
附录七 北京市物业管理单位经营资质审批规定	(319)
附录八 北京市居住小区物业管理企业与各专业 管理部门职责分工的规定	(322)
附录九 上海市居住物业管理条例	(325)
附录十 上海市浦东新区住宅小区物业管理 实施办法	(340)
附录十一 深圳经济特区住宅区物业管理条例	(349)
参考文献	(359)

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理的产生与发展

一、物业与物业管理

“物业”源于香港地产业通行的说法,从英语语义上讲,物业(estate 或 property)有“地产、财产或房地产”等意思。我国内地一般认为“物业”是“房地产”的一种方言表述,泛指各类房屋、附属设施以及相关的场地,既可以是整个住宅小区全部与住宅相关的整体产业,也可以是单体的房屋财产,如高层或多层住宅楼单位、综合大楼、写字楼、商业大厦、宾馆、厂房、仓库等。我国《深圳经济特区住宅物业管理条例》第2条规定:“本条例所称物业,是指住宅区内各类房屋及相配套公用设施,设备及公共场地”。《上海市居住物业管理条例》中第3条指出,本条例中所称居住物业(以下简称物业),是指住宅及相关的公共设施。可见,无论在我国内地,还是在香港地区,物业主要是指与房地产特别是住宅相关的产业。本书中的物业主要指有明确所有权人的房屋及其附属的设备、设施和相关场地。

所谓物业管理(real estate management 或 real property management)是指专门的物业管理经营者受物业所有者(亦称为业主)的委托,依照法律、法规、规章或依照合同、契约,而行使的管理、服务职责,运用现代管理科学和先进的维修养护技术,对物业进行管理、修缮、养护,并为业主或物业使用人提供多方面服务的经营行

为。物业管理经营者是从事物业管理的企业或组织(如物业管理公司),其资格应当经过房地产主管部门的审查批准后取得。物业所有者,也称为业主,是房屋所有权人。物业管理不仅对已经建成并投入使用的各类房屋建筑及其附属设施和场地进行有偿管理,而且对涉及房屋周围区域的环境保护、清洁卫生、治安保卫、环境绿化、道路交通等项目的修缮、养护和整治等事项的统一管理和服务。

物业管理是我国房地产业借鉴我国香港地区以及国外的先进经验,学习和引进的一种行之有效的房地产业管理方法,也是我国房地产业发展的必然产物。特别是近几年来,我国一些城市的住宅小区采用物业管理的科学方法获得了成功,为全国各地的住区管理提供了宝贵的经验。物业管理与我国旧的房地产管理无论在观念上、内容上、模式上以及管理的广度和深度上都有一定的区别。如:旧的房地产管理是一种行政管理,房管部门代表国家行使房屋管理职能,处于一种主导地位;而物业管理是物业管理经营者(主要是物业管理公司)通过契约关系,接受业主委托,在充分尊重多元化产权的前提下,代表业主经营管理物业。业主(用户)在这里处于主人的主导地位,而物业管理经营者则扮演了管家角色。同时,物业管理作为房地产综合开发的派生物,它又是房地产市场的消费环节,实质上是房地产综合开发的延续和完善,是一种综合性的经营服务方式。随着物业售租后管理和服务活动专业化与社会化程度的不断提高,逐渐演变成专业的物业管理服务,从而出现了物业管理产业。

二、国际物业管理的兴起与发展

物业管理作为一种不动产管理的模式,起源于19世纪60年代的英国,当时英国正处于工业高度发展的阶段,大量农村人口涌入城市,城市原有各方面的房屋及设施已远远不能满足人口巨增的需要,一些房地产开发商相继修建了一批简易住宅出租给进城

的工人居住。由于居住区管理混乱,人为破坏时有发生,租金拖欠严重,严重影响了业主利益,当时有个名叫奥克塔维娅·希尔的女士(octavia hill)首先为其出租的住宅制订了一套行之有效的管理办法,并取得了成功。从那以后,经过一个多世纪的发展,物业管理日益被业主和政府有关部门所重视,被普遍推广于世界各国,并不断发展和完善。

英国作为物业管理的诞生地,形成了一套别具特色的物业管理模式。由于英国房地产开发管理的法制化较完备,《城乡规划法》及“工地颁发许可证”对依法取得土地的处置、开发作了具体规定,并强调环境保护和历史建筑保护的重要性。所以,对物业管理的科学化与法制化提供了有利的基础保障。

美国的物业大部分为私人所有,物业管理主要是运用现代管理工具和方法,保护和提高业主财产价值,增加业主收入,满足业主各方面需求,美国的物业管理企业制度比较发达,该国对物业管理企业的资质管理十分严格,通过全美房地产经纪人协会物业管理学会(IREM)来进行物业管理培训等方面的工作,美国的物业管理公司大多数为私人所开办,通过资格认定后可取得营业执照,从事物业管理工作,美国物业管理公司内部机构一般设有若干具体职能部门和负责人员,以保证管理工作正常运作,具体有管理维修部、能源管理部、财会部、治安保卫部和清洁部等部门。

新加坡建造住宅分为公共租屋和私人住宅两种。所谓“租屋”,是指除了有房屋的一个套间、单间含义外,还有民居,是整个城市建设的有机组成部分。私人住宅又分为共管式公寓与花园洋房。公共租屋由市镇理事会负责管理,具体范围包括租屋区的公共场地、商店、市场和熟食中心。对私人住宅管理方面,政府颁布了“地契分层法令”等法律法规来进行统一管理,并编写了《住户手册》、《住房公约》、《防火须知》等,告之住户权利、义务,物业管理部門权利、职责等。

三、我国物业管理的产生与发展

我国香港地区的物业管理,起源于第二次世界大战后。20 世纪 50 年代的香港公共房屋蓬勃发展,为物业管理的发展提供了广阔的舞台。香港的住房制度体系大致分为公共屋村、私人楼宇和根据“居者有其屋”计划兴建的居住小区。源自英国的香港物业管理始于 20 世纪 60 年代。1966 年香港成立了英国皇家物业经理学会香港分会,并制订了部分法规管理体系。香港物业管理的主要法规是《多层建筑物业立法团条例》。港府直接负责物业管理的机构是房屋署,香港的物业管理公司协会成立于 1990 年,香港的各主要物业管理公司都是协会成员,该协会代表物业管理公司发言,并可进行行业自律。香港的物业管理水平名列世界前茅。

我国内地在新中国成立后,曾长期对房地产实行单一的行政管理模式,房地产管理局及各全民所有制单位对公房行使业主与管理者的双重权力,即公有住房为政府房管部门或单位管理,私人住房则由房户主管理,60 年代文革中城市私有住房全部归公,统由房管部门管理。1980 年国家落实私人房屋政策时,文革中被没收的私人房屋才归还房户主,又恢复了文革前的房地产管理模式。同现代的物业管理有着本质区别。

我国的物业管理是伴随着市场经济以及房地产综合开发、住房商品化的发展而产生和发展起来的。80 年代初期,广州和深圳等地在借鉴港澳地区和国外先进经验的基础上,结合我国内地的实际,破除旧的住宅管理体制的弊端,大胆探索,走出了一条专业化、社会化经营型的崭新的住宅管理新路,首先推行了物业管理的方式。

广州市试点实行新型住宅区管理是从 1981 年在东湖新村开始的。该新村是东华实业公司和港商合作经营的商品房住宅区,东华公司参考香港经验,在新村内组建管理处,管理处在几个方面制订和实施了具体的管理措施:维护小区规划和楼房外貌,制止乱

搭乱建,楼内和楼外公共道路、空地等统一实行清洁卫生管理;实行美化、绿化环境;统一种植和管养花木;统一实行治安管理;向住户提供多层次服务;如代搞卫生、代购物品(包括大米、瓶装石油气、家具),以及代管房屋、代管车辆等。当时尽管初期的管理水平较低,但颇受欢迎,引起有关部门和社会的重视。1984年末,广州房地产经济会到东湖新村进行考察后,写出论文《城市住宅管理要向多层的综合服务与经营管理型发展》,明确提出了新型住宅区管理的构想:管理多层次、综合性;改革按产权分散管理为按地段统一管理,管理与服务相结合,为住户提供多种服务;以服务为主,实施微利经营。推行新型小区管理的出发点是方便群众、养护房屋、美化环境、建设文明的现代化城市。这篇论文在提交中国城市住宅研究会1984年年会进行交流时受到肯定,并由《中国房地产》和《武汉房地产研究》等刊物于1985年初分别发表。接着,广州市的房地产研究团体和行业协会积极向政府提出推行新型住宅管理的建议,并于1986年10月初与市房地产管理局联合召开了“广州市住宅小区管理和服务专题研讨会”。会后,市房地局和房地产研究会等联合向市政府提出了抓好住宅小区管理和服务的专题报告。同时编印出版了《住宅小区的管理和服务》一书。

1986年以来,广州市政府、市建委和房管部门把住宅小区管理提到议事日程,不断组织经验交流,开展小区管理评比,着手建立小区管理法规,先后颁发《居住小区配套设施建设的暂行规定》和《新建住宅小区管理暂行办法》等文件。据统计,改革开放以来广州市开发区均已推行小区管理,未全面竣工的住宅小区按照边建设、边管理的原则,在部分建成的住宅小区中先行实施物业管理。

深圳市的住宅小区管理也是从80年代初起步的。1981年3月特区房地产公司建成几个涉外商品房住宅小区,随即成立物业管理公司,参照香港的管理方法实行专业管理。这是我国第一家物业管理公司。

1985年底深圳市房管局成立后,对全市住宅进行调查研究,

肯定了物业管理公司的专业化、社会化、企业化的管理经验,并在全市推广、组织专业管理人员培训,明确提出,以住宅区的红线圈为管理范围,以管理和服务为基本任务,以社会、经济、环境三个效益为检验标准,并进一步从财务管理、监督、人员配置、专业队伍的组织、目标承包管理责任制等方面予以调控,以加快住宅管理向规范化、制度化、专业化方向发展。到 1988 年,由企业实施管理、由房管局实施业务指导和监督的住宅区管理体制在深圳已基本形成。

深圳经济特区物业管理模式主要有以下四种:一是对涉外商品房住宅区,主要由专业物业管理公司统一管理、综合服务的模式。这种模式较多地借鉴了国外和港澳地区物业管理的惯例作法,强调物业管理的服务功能。二是对市场商品房住宅区,主要采取以房管单位为主、派出所和居委会配合,三家共管的形式。三是对公产房为主的住宅区,主要采用房产管理公司承包经营管理的方式。四是对单位自建自用房住宅区,主要采取单位管理模式,管理方法基本上还是传统模式,管理开支主要依靠单位补贴。

物业管理是市场经济的产物,随着房地产经济的迅速发展,我国内地其他大中型城市的物业管理也应运而生。以北京市为例,虽然起步较晚,但发展速度很快,特别是 1995 年《北京市居住小区物业管理办法》颁布后,全市的物业管理行业全面发展,取得了可喜的成绩。

我国物业管理积极健康发展主要表现在以下几个方面:

(一)政府对物业管理日益重视

为明确物业管理行为的法律地位,规范物业管理工作,政府大力加强了对物业管理的立法工作,制订并出台了一系列政策、法规。为加强对结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑,而为不同所有人所共有的房屋进行管理,明确管理、修缮责任,维护房屋所有者和使用者的合法权益,建设部于 1989 年 11 月颁发了《城市异产毗连房屋管理规定》。为加强城市房屋修缮和养护的管理,保

障房屋住用安全,保持和提高房屋的完好程度与使用功能,建设部在 1991 年和 1992 年分别制订颁发了《城市房屋修缮管理规定》和《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》。为监督房屋管理部门对建设单位移交的新建房屋和实行产权转移的原有房屋进行的验收,以确保房屋的住用安全和正常的使用功能,建设部颁发了《房屋接管验收标准》。1994 年 3 月,建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,这是建国以来我国有关物业管理的第一个主要法规,也是我国房地产管理体制上的重大改革,是一次历史性的突破。1995 年 8 月,在青岛召开了第一次全国物业管理工作会议,对于迅速提高我国物业管理工作的水平起到重要的作用。为了适应物业管理工作不断发展的需要,促进物业管理工作健康有序地进行,建设部房地产业司于 1995 年 8 月编辑出版了《中国物业管理实务》一书,及时为广大从业人员提供了丰富、有益的参考资料。建设部还于 1992 年和 1995 年两次进行了全国优秀住宅小区大厦的评选工作。这些活动对于加快我国物业管理规范化、法制化的进程起到重要的推动作用。

(二) 物业行业不断扩大

首先是物业公司发展迅速。随着物业管理的发展,物业管理公司的队伍迅速扩大起来,据国家建设部有关部门估计,1994 年全国物业管理行业从业人员已有数十万人,有专业物业管理机构 5000 个以上,在物业管理最为先进的深圳市,据 1997 年上半年统计,全市拥有物业管理公司和机构近 600 家,从业人员近 4 万人。物业管理住宅小区的覆盖面已超过 90%,高层楼宇达到 70%,工业区达到 40%。北京市截止到 1999 年 12 月 31 日,全市投入使用的建筑面积在 2 万平方米以上的居住小区共有 858 个,总建筑面积 8095 万平方米;入住居民 82 万多户,占全市居民总户数的 33%,其中,327 个小区已实施了统一的物业管理。自 1992 年以来全市已通过物业管理行业资质审查并取得《北京市物业管理资质合格证书》的物业管理企业达 1040 家,其中,涉外物业管理企业 78

家。其次是物业管理从业人员培训也不断加强。一流的管理需要一流的人才。我国对物业管理人员的培训,从学历教育到岗位证书,从高级管理人员到一般管理人员,已逐渐走上正轨。物业管理水平不断提高。至1999年底,北京市优秀管理小区(大厦、工业)已达160个,国家级优秀管理小区大厦51个;此外,已核准房屋使用管理维修公约697件;共对5000名管理员以上职务的从业者进行了上岗培训。

集中体现现代物业管理精神的业主委员会制度在我国虽然是一种新生事物,但发展势头很快,北京市自1997年开展组建业主委员会试点工作以来,已成立业主委员会203个,其中普通居住小区业主委员会173个,高档物业(包括别墅、公寓、商住综合楼大厦等)居住区业主委员会30个。业主们能够充分利用这一制度行使和维护自身的合法权益,对于提高物业管理水平起到积极的促进作用。

(三)物业管理向专业化发展

物业管理专业化发展的重要标志是各地物业管理协会相继成立,一个行业诞生和成长的主要标志往往是它的行业组织的建立和发展。继深圳市物业管理协会成立以后,海南、上海、常州、广州、青岛等地物业管理协会先后宣告成立。行业组织作为一种民间团体,属于社团法人,其职能是进行行业的自身管理,并为同行企业服务。物业管理行业组织的发展,不仅标志着物业管理作为一个独立的行业的存在,而且对处于起步阶段的行业的健康成长,起到十分积极的推动作用。

(四)物业管理观念深入人心

由于报纸、电台、电视台、网络等新闻媒体中关于物业管理的报道、宣传、讨论占有很高比例,政府行政主管部门接待百姓的咨询、来访和反映问题数量的急剧上升,这表明物业管理已经成为人民群众逐渐接受并非常关注的与城市管理,居民生活密切相关的

重要问题。

实践证明,在我国,物业管理是一项符合经济和社会发展趋势,顺应房屋体制改革的新兴行业,具有强大的生命力。

第二节 物业管理的职责、范围和作用

一、物业管理的职责

物业管理的主要对象是住宅小区、高层与多层楼宇、综合写字楼、商业大厦、旅游宾馆、标准工业厂房、仓库等。不同用途的物业,其管理类型、管理要求也不完全一样。办公写字楼的物业管理要求提供高质量的电梯、通讯、中央空调、保安监控、公共洗手间、内部清洁及外墙定期清洗等服务;厂房的管理要求保证供水、供暖、供电、防火、防尘、防污染,提供道路畅通、门面清洁等服务;商场、餐饮及车部等公共场所的物业管理要求外观吸引顾客,标牌清晰醒目,防火通道通畅,设备固定安装,停车场安全有序等服务。

物业管理大体上有两种类型:委托服务型和租赁经营型。委托服务型物业管理是房地产开发企业将开发建成的房屋分层、分单元出售给用户,一次性收回投资和利润,并委托物业管理经营企业公司对房屋进行日常的维护、管理及完善其售后服务。业主在购买房屋后,在符合法定或约定条件时,可以自主决定委托物业管理经营企业公司进行物业管理。委托服务型物业管理公司只有经营管理权,而无产权。租赁经营性物业管理是房地产开发企业建成房屋后并不出售,而交由下属的物业管理公司或为该幢房屋专门组建公司,从事租赁。此类物业管理企业不仅拥有经营管理权而且拥有产权。通过物业的出租经营达到为开发公司加收项目投资和获取长期、稳定利润的目的。

物业管理的职责大体分为管理和服务两个方面。管理方面的职责主要是掌握物业的变动和使用情况,使物业及其附属设施及

时得到修缮,保持物业功能,例如,把房屋的数量、产权、建筑形式、完好程度、设备使用情况及时准确地记录下来,随时变更原始记录,就是管理方面的一项经营性工作。物业管理方面的职责主要通过物业管理经营者来实施。服务方面的职责表现为物业管理以服务为宗旨,在管理的全过程中突出“服务”二字,这方面的职责主要有:经常性的维修和保养,延长房屋设备的使用年限,为业主和租户创造一个整洁、舒适、安全、文明、优雅的生活和工作环境。

二、物业管理的范围

物业管理的范围是指物业管理的职责行使范围,是物业管理所涉及的具体内容。物业管理的范围既复杂又繁琐,与其职责相对应,物业管理的范围归纳起来可分为“五大管理”:①治安消防管理;②房屋及公共设施管理;③环境绿化管理;④环境卫生管理;⑤车辆交通管理。三项服务:①常规性公共服务合同服务;②委托性特约服务非合同零星委托;③经营性多种类、全方位、多层次的综合服务。具体来说物业管理的范围包括:

(1)公共场所、公共设备及公用设施的日常管理和维修养护。对于一个物业管理单位来说,对其所管辖的范围内的机电设备、供水供电系统、电脑监控、公用设施等,都必须确保其处于一个良好的工作状态;

(2)对每幢楼(除室内)的风貌、结构和环境的使用状况进行管理和维修保养。经常性的维修保养,可使物业延长使用寿命;

(3)治安保卫工作。住宅小区以及其他类型的物业,安全是至关重要的,良好的治安保卫工作可消除业主或租户的后顾之忧,确保他们的生命财产安全;

(4)消防安全工作。对于物业特别是高层或多层楼宇来说,消防工作决不可粗心大意。消防设备必须处于良好使用状态;

(5)日常的小修、急修项目或工程。对于业主或租户报修的项目,应尽快地给予处理解决;