

物业管理专业系列教材

居住物业管理

谢献春 编著



华南理工大学出版社

物业管理专业系列教材

居住物业管理

谢献春 编著

华南理工大学出版社
·广州·

内 容 简 介

本书以居住物业为对象,探讨居住物业及其管理的现代特征、市场需求和发展趋势。以居住物业管理的软硬环境分析为基础,从现代服务管理的角度较全面系统地阐述了居住物业的前期管理、房屋与设备的维修保养、安全管理、环境管理、投诉与纠纷、综合经营服务等管理内容、方法和要求。并分析了住宅小区、高层住宅、公寓、别墅等各类物业的管理。

本书可作为高等院校物业管理专业教材,也可供从事物业管理工作的有关人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

居住物业管理/谢献春编著. —广州:华南理工大学出版社,
2001.12

(物业管理专业系列教材)

ISBN 7-5623-1760-7

I. 居… II. 谢… III. 住宅-物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 068545 号

总 发 行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

发行电话: 020-87113487, 87113488 (传真)

E-mail: scut202@scut.edu.cn

<http://www2.scut.edu.cn/>

责任编辑: 詹志青

印 刷 者: 中山市新华印刷厂有限公司

开 本: 850×1168 1/32 印张: 9.25 字数: 255 千

版 次: 2001 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

印 数: 1~3 500 册

定 价: 18.50 元

版权所有 盗版必究

《物业管理专业系列教材》编委会

主 任：舒 扬

副主任：李训贵 潘蜀健 宋建阳

委 员：谢献春 郑芷青 张汝国

丁云飞 陈德豪 吴剑平

总 序

从 20 世纪 80 年代开始，随着中国的开放改革，专业化的物业管理模式也引进到国内。到现在为止，物业管理已经发展成为一个拥有 2 万多个企业、数百万从业人员的行业。物业管理已被住宅小区、工业区、学校、医院、车站、机场、商场、办公楼等各类不同性质的物业所采用，被人们视作现代化城市的朝阳产业。

但是，物业管理行业在我国又是一个年轻的新生行业，绝大部分的物业管理企业是在 1994 年建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》以后才成立的，存在的问题和矛盾较多，已经成为政府、发展商、置业人士及社会各方面共同关注的热点。培育物业管理市场，规范物业管理行为，提高管理服务质量，已经成为业内人士的共识。

物业管理是一个涉及领域十分广泛的行业，其管理的对象是物，即已建成的各类地上建筑物及其附属的设施、设备和相关场地，而物业管理服务的对象是人，即物业的业主及使用人。因此，物业管理企业的管理人员，不仅要有房屋建筑、给水排水、机电设备、局域网系统等工程技术方面的知识，同时也需要社会学、法学、管理学、经济学等方面的知识，也就是说，应具备文、理、工等多个学科交叉的知识结构。因此，培养具有系统的专业知识的物业管理人才，已经成为当前物业管理行业健康发展的当务之急，也是高等学校义不容辞的任务。

20 世纪 90 年代中期开始,我国沿海少数高等学校已经在大专层次上开办了物业管理专业,近年甚至发展到在管理科学本科层次的某些专业作为一个专业方向开设,但无论办专科层次或本科层次,都不约而同地遇到两个问题:一是如何构建课程体系,二是寻找适用的教材。前者对于高等学校的教师来说还比较容易解决,可以根据管理科学的基本要求,结合专业特点和培养对象所需要的知识结构进行设计,再邀请物业管理企业中有实践经验的专家进行论证,修改完善,即可投入试验。而后者则非一时能够解决。虽然现在已经出版的物业管理书籍有数十种之多,但能作为高等学校专用教材的却鲜见。作为高等学校的教材,除了在科学性、理论性、前瞻性、逻辑性方面有较高的要求外,还要与教学大纲相对应,每章节的内容和篇幅与教学计划时数或学分也基本上要对应,并且要充分考虑学生接受和掌握知识的特点,故要编写一套专业系列教材,实在并非一件容易的事。

广州大学在 1996 年开始创建了大专层次的物业管理专业,1999 年开设了本科层次的物业管理专业方向。在办学过程中,注意与物业管理企业的经营活动实践相结合,虚心倾听业内人士的意见。根据高等教育的要求、管理科学的规律性和专业特点,我们拟定了物业管理专业的主干课程体系,并且编写了讲义,经过了两年的教学试用阶段,已经基本成型。

随着物业管理在全国的迅速发展,为满足教学上的需要,我们在华南理工大学出版社的大力支持下,组织编写了《物业管理专业系列教材》。

该套教材共分 7 册,即《物业管理概论》、《居住物业管理》、《商业物业管理》、《物业设备管理》、《物业环境管理》、《物业管理法规》、《物业管理企业财务》等。教材系统阐述了物业管理的基本理论、基础知识和基本方法,并结合物业管理企业的经营活动和操作实践,使学生在掌握物业管理基础理论的同时,能够熟

悉物业管理企业各部门的业务要求。

物业管理在我国问世不久，还谈不上成熟完善，无论从政府的宏观管理、学术界的理论研究、物业管理企业规范运作等方面，都正处于发展的过程中。由于这些因素的影响，加上编者能力和信息来源有限，时间仓促，书中不妥、不善、不全之处，恳请专家、教师和广大读者批评、指正。

编 者

2001年9月于广州

前 言

我对物业管理这一新领域的执着探求与质朴的情感，缘自对服务市场营销理论的认识，以及这种现代观念和理论在中国市场经济环境中的广泛应用和不断发展。

1993年，一次偶然的机会，我参加了在广州市召开的穗港房地产市场营销研讨会。会上香港知名人士陈毓麟先生对我国房地产市场的未来发展充满信心，尤其看重后市的物业管理市场对房地产业的健康发展的深远影响。不由自主地，物业管理这一新鲜事物对我产生了磁铁般的吸引力。一方面，这一概念不单对当时的平民百姓来说相当陌生，就连房地产业内人士也并非个个都熟悉。新鲜事物，尤能引起关注；另一方面，当时本人正开始研习市场营销学理论与实践，深知产品服务或售后服务是不少企业树立产品品牌的王牌。正在热销中的房地产商品，在长达70年以上的使用期中又有一种怎么样的售后服务呢？这便成为我最为关注的事物。自觉与不自觉中我喜欢用物业管理来剖析市场营销中整体产品的含义。虽然，当时的我对这个名词的内涵知之不多，因为当时有关这方面的信息甚少，更没有想到今天物业管理会成为一个关乎民生的朝阳行业。仅仅是凭着一种原理性的逻辑推导和思维判断，以服务于教学为指导思想，以收集案例为开拓知识的途径，就这样，我和物业管理结下了不解之缘。

几年来的教学实践，尤其是开始讲授“物业管理实务”以来，我常常不惜足力去踏盘，亲身体验到行业的发展、观念的转

变、意识的超前、管理的创新，并力图将经营运作与现代理论相融合，整理出这一教学思想与体系。然而，要把众多的教学内容与案例编写为教材，并非容易的事情。其中得益于不少作者的经验与编著，得以启发与借鉴。

由于时间仓促，其中仍有不少错漏，敬请海涵。

谢献春

2001年7月

目 录

第一章 居住物业管理概述	1
第一节 居住物业.....	1
第二节 居住物业管理.....	9
第三节 居住物业管理的内容和要求	17
思考题	22
第二章 居住物业管理的硬件环境分析	23
第一节 房屋建筑主体	23
第二节 房屋设备	38
第三节 公共建筑和配套设施	49
思考题	56
第三章 居住物业管理的软件环境分析	57
第一节 居住需求和居住者行为分析	57
第二节 居住物业管理的公共关系	69
第三节 人力资源管理	74
第四节 居住物业管理的法制建设	92
思考题.....	111
第四章 居住物业前期管理	112
第一节 物业管理的前期介入.....	112
第二节 竣工验收与接管验收.....	118
第三节 收楼与装修管理实务.....	132
思考题.....	141
第五章 房屋与设备管理	143
第一节 房屋维修管理.....	143

第二节 物业设备管理·····	163
思考题·····	174
第六章 居住物业安全管理·····	175
第一节 治安管理·····	176
第二节 车辆管理·····	188
第三节 消防管理·····	192
思考题·····	197
第七章 物业环境管理·····	198
第一节 物业环境管理概述·····	198
第二节 物业保养管理·····	200
第三节 物业绿化环境管理·····	205
思考题·····	217
第八章 居住物业管理的投诉与纠纷·····	218
第一节 物业管理的投诉分析·····	218
第二节 房地产与物业的纠纷·····	223
第三节 物业租赁的纠纷与解决·····	230
第四节 物业管理的纠纷与解决·····	232
思考题·····	235
第九章 物业配套的综合经营服务·····	236
第一节 概述·····	236
第二节 综合经营服务的条件与类别·····	239
第三节 综合经营服务的运作·····	243
思考题·····	246
第十章 物业管理综合效益分析·····	247
第一节 物业管理综合效益·····	247
第二节 物业管理综合效益的评估·····	260
思考题·····	264
第十一章 各类居住物业的管理·····	265

第一节 住宅小区物业管理·····	265
第二节 高层住宅物业管理·····	271
第三节 公寓物业管理·····	274
第四节 别墅物业管理·····	279
思考题·····	283
附录 ·····	284
《城市新建住宅小区管理办法》·····	284
建设部关于印发《前期物业管理服务协议》(示范文本) 的通知·····	288
参考文献 ·····	297

第一章 居住物业管理概述

第一节 居 住 物 业

物业一词已广为人们所熟悉。从房地产经营的角度而言，物业是指土地及其土地上的、以建筑物形式存在的不动产。从管理者的角度来说，物业特指正在使用中的或可以投入使用的各类建筑物及其附属的设备、配套设施和相关的场所。它可以是整个小区的物业，也可以是单体的房屋，包括高层与多层住宅楼、综合大楼、写字楼、商业大厦、旅游宾馆、标准工业厂房等。从使用者的角度而言，物业则是指其所拥有的房地产商品的投资利益和各种附加利益的综合，其价值的大小是随市场的变化而变化的。

安居才能乐业，住宅建设是与百姓生活、工作息息相关的大事，是关系到国计民生的大事，改革开放以来成为房地产综合开发的重点。在近 20 年来的房地产发展中，由于国家的政策倾斜和鼓励，居住物业较其他用途物业发展更快，不单大批新建住宅小区建成使用，而且大量的旧城改造与建设，民众的居住水平有了很大的提高。以广州为例，1979 年人均居住面积仅为 3.8 平方米，到 1997 年广州市人均居住面积为 8.23 平方米，首次超过国家规定的“小康”水平。2000 年底，人均居住面积已达到 13.2 平方米，按照国际标准，现代化城市的人均居住面积必须大于 30 平方米。按目前的预测，今年底广州市人均居住面积可望达到 22 平方米。全国各大城市中，深圳的人均居住面积最接近国际标准，已达到人均 24 平方米。展望未来，居住物业在房

地产业中所占的比例将会越来越大。

现阶段，居住物业在我国房地产物业市场上占据比较大的份额。居住物业管理，尤其是一些比较高级的居住物业管理与商业物业、写字楼物业的管理一样，已经基本实现了市场运作的基本要求，物业管理的市场化基本没有大的障碍了，卖方有十分现实的约束力量，对于这类物业管理一般买卖双方都比较满意，我们对这种物业管理可能存在的问题，只是随着我国整体物质文明和精神文明水平的提高而不断解决。而更大量的一般住宅物业管理则存在着较多的问题，这种物业管理对于我国住宅商品化和城市管理水平的提高，显得格外地重要。进一步加强居住物业管理和服 务，是城镇建设与管理的工作重点，又代表了未来民众对居住发展的需求与希望。1994 年建设部颁布了第 33 号文《城市新建住宅小区管理办法》，以及一系列的管理法规，对促进居住物业管理的发展，提高居住物业的管理质量和水平将起到重要作用。本书主要对居住物业及其管理进行全面阐述。

一、居住物业的含义

居住是人类生存发展的基本前提条件，要居住就要有住宅。居住物业是通常意义上的住宅房屋，是指建立于土地之上供人们生活居住的建筑物。当然，随着科学技术的进步和发展，人类的居住场所必然会拓展到更广阔的空间，如海洋甚至外星空间。但就目前而言，从房地产业的角度来看，居住物业是与土地密切相关的，是满足人们以居住为主要使用功能的房地产商品，主要包括普通住宅、花园洋房、公寓、别墅等，并以一定的聚落作为其分布特征，如农村中的村落，城市中的住宅小区，居住区等。居住物业是房地产业中的重要组成部分。在我国，一般按原始设计用途把房屋分成两大类：居住物业和非居住物业。所谓居住物业是指居民赖以生存的空间和必要的条件，即住宅以及附属的设

备、设施和环境。尤其是，随着人们对生活质量的不断追求，环境配套设施必然是居住物业不可缺少的组成部分。具体地，居住物业是指具备了人们起居的功能和各种配套设施，可供人们正常居住的房屋。这里必须明确，居住物业又绝非我们通常讲的住宅房屋，即使将来人类的居住水平不断提高，居住条件和环境越来越好，但社会差别总会存在，生活水平的高低、居住条件的优劣有明显区别，所以居住物业应是包括不同结构类型、消费档次、服务需求的，各种以满足栖身、休养、休闲以及其他相关功能的房地产物业的统称。

二、居住物业的特点

(1) 结构的系统性。传统的住宅结构大多是单元单层封闭型的，如北方的四合院、以上海为代表的石库门里弄和南方的大屋等，其内部一般包括能满足各种居住功能的起居室、厨、卫等功能结构（如南方的大屋，以广州西关大屋为例，屋内包括有正厅、偏厅、主人房、小姐闺房、客房、厨房天井等）。现在大多数房屋的结构，以商品房为例，主要包括厅、房、厨、卫、杂，不管是高层、洋房、公寓、花园式别墅，还是一般性住宅，都离不开这基本的结构内涵。虽然现代化的住宅大多是多层连接，即使分至、分门，其内部的功能结构不单合理、齐全、优化，而且其楼宇的公用设施也是系统配套，给排水管、煤气、热力、空调、通风、通信、电缆等往往构成一个完整网络。

(2) 功能的多样性。从传统的居住物业功能来说，首要的两大功能是栖身庇护和休息、休闲功能。人们可以在房屋内免受风雨之袭、冰雪之冻，可以免遭外界的威胁而享受安全，并且可以休养生息，享乐怡情。然而，今天人们对居所的功能需求就更为广泛，不仅需要满足生活所需的配套功能，而且还需要满足现代精神需求和社会交往的各种功能。因此，一般来说，住宅内部的

功能越来越完备，对住宅外部环境的要求也越来越高，需要功能完整的小区配套，居民足不出户，就能满足基本生活要求；即使遇上生活中的难事，也能委托物业管理公司代办，即服务的功能日益强化。

(3) 产权的多元性。多年来，由于我国改变原来单一的国家建房投资渠道，投资来源逐步形成了多样化格局。伴随着城市房改制度的日益深化，住宅也逐步商品化和居民自有化。这样，就使小区内的房屋产权结构发生了根本性的改变，一个小区或一幢楼房有可能是几十家单位或众多的个人共同拥有。产权多元化是住宅物业的特点。

(4) 现代的社会性。由于住宅的产权多元性，其居住人口成分和来源较为复杂。据统计的 10 个小区为例，少则 500 户，2 000 人；多则 9 000~15 000 户，约 3~5 万人，各行各业人员都有。其特点是各种方言和信仰复杂化，社会活动、经济活动和生活方式多样化；户型规模相对缩小，血缘关系不甚密切，人际关系广泛但较松散；思想文化相对程度较高，对精神方面的需求较高，充分体现现代社会的各种特征。

(5) 商品的经济性。居住物业是一种商品，生产者和使用者、或使用者与再使用者可以通过交换实现其价值与使用价值的转换，所以其经济性首先表现为商品交换中供求关系决定下的价值体现。主要以房屋初次投入与经常投入的费用来进行估价分析。而物业管理水平的高低，对其经济价值的保障与提高具有重要的作用。即力图通过物业管理和服务，最大限度地减少在使用过程中的再投入，就是人们所讲的物业保值、升值的问题。物业所需的投资，既为了满足其基本的功能需要，与此同时，更期待其经济价值性的实现。在交换市场中，居住物业往往是通过多次的买卖、租赁、抵押等方式来实现商品的经济价值。

除上述特点外，居住物业若是从市场营销的角度来看，多强

调其固定性、异质性、昂贵性、长期性、消费与投资的两重性，即强调其市场价值。而从物业管理的角度来看，居住物业的特点又具有使用价值的长期性、寿命的差异性、居住性（可从住宅的性能、空气质量、声学环境和光学质量等方面进行定量的测试与分析）、舒适性（可从住宅的平面功能、设备配套、厨卫设计、视觉效果、面积与尺寸等方面进行定性的分析）、安全性（主要从结构安全、防火、防盗、抗震及日常事故等方面来衡量）、耐久性（主要从结构部件与非结构部件的耐久性、防水防腐、防锈蚀、防白蚁等问题进行分析）等特点。

三、居住物业建设的发展与展望

（一）改革开放以来居住物业的建设与发展

在建国几十年来，我国一直实行住房的福利分配制度，资源短缺，供求不足，质量水平低下，居住物业发展受到极大的抑制。居住物业的建设与发展是与我国改革开放、经济体制的转换、房地产业的长足发展密切相关的。党的十一届三中全会以来，我国的房地产业从无到有、从小到大逐渐兴起，住宅建设热浪一个接一个。综观其发展，可大致分为三个发展阶段。

第一阶段，住宅建设非市场化发展，建设水平低下，配套严重不足。改革开放至1988年，是国家建立土地有偿使用制度之前的十年。这阶段，我国广大地区的城市人口和住房的矛盾十分尖锐，不论是工业用房、商铺、写字楼，还是居民住宅，都十分短缺，尤其居住物业市场的缺口很大。然而，在计划经济的禁锢下，即使市场积蓄下来的住宅需求量极大，但土地是由国家计划部门无偿划拨的，建设资金不是以商业贷款方式取得，在政府行为模式下，住宅建设非市场化发展。广州市1983年前的房屋建设是零星划拨土地，分散建设，遍地开花。其后果是住宅房屋虽部分地发展起来，但市政设施和生活设施得不到重视，或出于单