



房地产经营与管理丛书

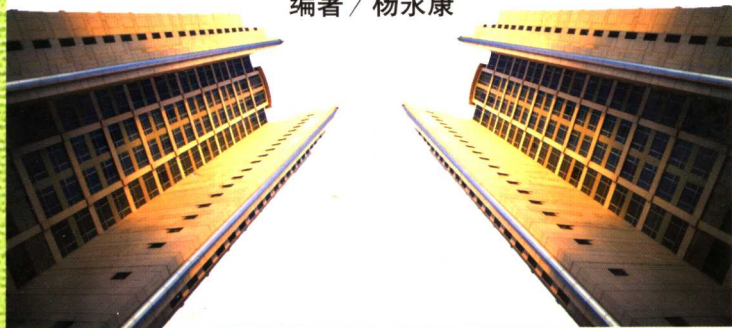
◎ 总 编 王贵岭

◎ 副总编 杨永康 高幸奇

物业管理



编著 / 杨永康



中国物价出版社

WUYEGUANLI WUYEGUANLI

· 房地产经营与管理丛书 ·

总编:王贵岭 副总编:杨永康 高幸奇

物 业 管 理

编著 杨永康

中国物价出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理/杨永康编著. - 北京: 中国物价出版社, 2003.6
(房地产经营与管理丛书/王贵岭总编)

ISBN 7-80155-565-1

I. 物… II. 杨… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 027004 号

出版发行/中国物价出版社 (邮政编码: 100837)

地址: 北京市西城区月坛北小街 2 号院 3 号楼

电话: 读者服务部 68022950 发行部 68033577

经销/新华书店

印刷/河北省高碑店市鑫昊印刷有限责任公司

开本/850×1168 毫米 大 32 开 印张/11.625 字数/291 千字

版本/2003 年 6 月第 1 版 印次/2003 年 6 月第 1 次印刷

书号/ISBN 7-80155-565-1/F·404

定价/23.50 元

总 序

出版一套《房地产经营与管理丛书》是我多年以来的想法。房地产业，作为为人类的社会生产和社会生活提供居住空间和物质载体的行业，虽然在我国还是一个年轻的行业，但自实行改革开放政策以来，其发展速度是惊人的，特别是在上海浦东新区，其发展速度之快更令人叹为观止。

从1996年开始，我利用主管房地产开发，对房地产业比较熟悉的优势，组织有关专家学者编写了《房地产经济学概论》、《房地产金融与投资概论》、《房地产估价概论》、《房地产市场概论》以及《房地产经营概论》，并先后分别由南京出版社、同济大学出版社、中国铁道出版社以及中国经济出版社出版发行。这些单行本出版发行后受到市场关注，其中两本被同济大学、中国铁道大学作为教学用书，还有些书在短期内销售一空。

2001年底，我利用到北京出差的机会，与在京的几位专家学者商量在先前工作基础上出版《房地产经营与管理丛书》。大家一致认为，确有必要根据形势发展的需要，对先前已出版发行的五本书进行修订合并，在更新数据、统一体例后纳入丛书序列。同时，建议增加房地产开发和物业管理方面的内容。

经过近两年的工作，终于完成了这套丛书的编写工作。丛书主要包括5个分册，即《房地产市场》、《房地产经济》、《房地产开发》、《房地产估价》、《物业管理》，主要供房地产系统有关人员工作使用，也可作为房地产专业岗位培训的教材。

丛书主要撰稿人员来自北京师范大学、北京大学、中国人民大学、北京市社会科学院、华东师范大学、同济大学、上海大学、上海铁道大学等大专院校、科研单位的房地产学院或房地产研究中心，由我担任丛书总编，浦东新区房地产集团总裁杨永康、浦东新区房地产交易市场总裁高幸奇担任副总编，各单行本主编分别由丛书主编、副主编及具有实践经验和理论基础的业内人士担任。

由于成稿比较仓促，加之水平有限，文稿中难免有不当或谬误之处，恳请广大读者和学界专家不吝指正。各章节有关引用的资料和参考文献未能全部列出，这里谨向原作者们致以崇高的敬意和衷心的感谢！

王贵岭

2003年4月

目 录

总序	王贵岭 (1)
第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业管理概论	(1)
第二节 我国物业管理的基本情况	(27)
第三节 物业管理发展的趋势	(34)
第二章 物业管理的组织机构	(38)
第一节 物业管理的主要参与机构	(38)
第二节 物业管理公司概述	(39)
第三节 业主自治管理组织	(51)
第四节 行政管理部门和相关部门	(76)
第三章 物业管理的基本理论	(80)
第一节 物业管理的产权理论	(80)
第二节 物业管理的公共选择理论	(83)
第三节 物业管理的委托—代理理论	(88)
第四节 物业管理的价格理论	(93)
第五节 物业管理的社区理论	(98)
第四章 物业管理的基本工作	(103)
第一节 物业管理的前期介入	(103)

第二节	物业的接管、验收与用户入伙	(107)
第三节	物业管理相关文件的签订	(116)
第四节	物业管理合同的签订	(119)
第五节	物业管理档案的收集	(126)
第五章	物业管理的综合范围	(141)
第一节	房屋维修管理	(141)
第二节	物业设施管理	(148)
第三节	物业的保安与消防管理	(150)
第四节	物业环境管理	(152)
第五节	物业绿化管理	(158)
第六节	物业清洁管理	(167)
第七节	物业租赁管理	(172)
第六章	房屋住宅的物业管理	(184)
第一节	住宅小区的物业管理概述	(184)
第二节	住宅小区的智能化物业管理	(194)
第三节	涉外住宅的物业管理	(200)
第七章	其他不同类型的物业管理	(217)
第一节	智能化小区的物业管理	(217)
第二节	写字楼的物业管理	(222)
第三节	商场的物业管理	(230)
第四节	高层楼宇的物业管理	(233)
第五节	公寓别墅的物业管理	(237)
第六节	旧城区与开发区的物业管理	(240)
第八章	物业管理中的法制问题	(249)
第一节	物业管理的法律行为	(249)
第二节	物业管理的法律关系	(256)
第三节	物业管理的法律责任	(262)

第四节 我国物业管理的法律体系	(275)
第五节 物业管理纠纷的处理	(277)
第九章 海外物业管理的借鉴	(287)
第一节 香港的物业管理	(287)
第二节 国外一些国家和地区的物业管理简述	(297)
第十章 国内的物业管理经验	(326)
第一节 深圳的物业管理	(327)
第二节 国内其他优秀物业管理经验	(341)
参考文献	(362)

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理概论

一、物业管理的概念

(一) 物业概述

1. 物业的概念。

“物业”一词来自于香港方言。它译自 Real Property 或 Real Estate, 表示房地产或不动产。在港澳地区及东南亚一些国家, 物业一词往往作为房地产或不动产的别称或同义词。在《香港房地产法》一书中, 作者李宗锋先生称“物业”是单元性的房地产。它既可以是单元性的地产, 也可以是单元性的房产; 既可以是一套住宅, 也可以是一栋楼宇或房屋, 故而物业所涉及的范围非常广泛。应注意的是, 尽管物业一词常常作为房地产的同义词, 但是物业的概念与房地产的概念在很多方面还存在着差别。一般来说, 房地产一词涉及宏观领域泛指一个国家或地区的整个房地产; 而物业则是一个微观的概念, 它一般是指一个单项的房地产, 或一项具体的实物资产。

2. 物业的组成。

一个完整的物业包括四个部分:

- (1) 房屋建筑本体, 包括自用部位和共用部位;
- (2) 附属设备, 包括自用设备和共用设备;
- (3) 附属设施, 指物业区域内业主共有、共用的设施, 如道路、绿地、停车场等;
- (4) 建筑地块, 指本物业所占用的土地面积。

特别要指出, 物业是指已建成的并经验收合格可投入使用的房屋建筑和附属的设备、设施。

3. 物业的分类。

物业的分类可以从各个不同的角度划分, 这里就功能、产权和经营三方面作一简单的介绍。

(1) 按功能划分。

物业按原始设计功能分为: 居住型、非居住型和综合型三大类, 各类居住型建筑是物业的主体。

(2) 按产权划分。

物业所有权人可以是自然人也可以是法人或其他组织, 可以是中国人也可以是外国人。自然人又有个人独有和共有两种。法人和其他组织根据单位的性质可分为: 国有、集体所有、私有、公私合有、外资、中外合资等。

(3) 按经营性质划分。

物业从经营性角度可分为收益性物业和非收益性物业两种。收益性物业指其原始设计功能为经营性房屋, 能为业主带来经济效益, 如办公楼、商场、店铺、会展中心、酒店、宾馆、标准厂房、停车场等。非收益性物业指其原始设计功能为公益性、消费性的房屋, 业主并不要求经济效益, 如自有自用公寓、别墅、花园住宅和机关事业单位的公务楼、学校、医院、图书馆、公园、慈善事业、宗教用房等。

4. 物业的特点。

物业的基本特点是:

(1) 耐久性。

物业的建造年限和使用年限都很长,使用年限一般可延续几十年。某些经典性、具有保护价值的物业可以长期保存。

(2) 固定性。

物业,包括附属的设备、设施,总是依附在一定的地块上,具有不可移动性和区域性的特点。这一特点要求物业的规划、建设和管理都要与所在地环境风貌相一致。

(3) 高值性。

物业,包括附属的设备、设施和土地使用权的价值总和,是高值高价商品。物业具有使用价值和经济价值,经济价值即交换价值。在商品经济条件下价值表现为价格。物业的价格同样受价值规律的调节,由物业的建造成本、内外环境和供求关系决定。物业具有保值和增值的特性,良好的物业管理是物业保值和增值的基本条件。

(4) 多样性即异质性。

每一种单体物业,每一栋房屋的结构、式样、规格、装饰和品位都是不同的,显示各自的特色,构成各个城市的风情。一个独立的物业区域,即使是批量建造房屋,也力求有多种式样,以显示自己的风采。

(5) 物业的社会性。

物业的社会属性,主要包括以下内容:

其一,经济属性。表现于物业的商品属性,即物业是一种商品,物业的生产、经营、交换、分配及消费等,必然也是商品化的运行过程,物业的一切运行须符合市场经济的客观要求。

其二,法律属性。表现于房地产的物权关系。在中国的法律中,房地产物权即为房地产物权人在法律范围内享有房屋的所有权,及其占有土地的使用权。

(二) 物业管理概念

物业管理作为房地产市场的消费环节，实际上是房地产开发的延续和完善，是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性经营服务方式。物业管理既是房地产经营管理的重要组成部分，又是现代化城市管理不可缺少的一环，在国际上十分流行并获得了蓬勃的发展，被人们视作现代化城市的“朝阳”产业。

关于物业管理的定义，一种说法是广义、狭义论。广义的物业管理是泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务；狭义的物业管理，其主要任务是楼宇的维修养护，以及管理好各层的机电设备和公共设施，还包括治安保卫、环境绿化、分送信报、传呼电话、打扫卫生等项目。

另一种说法是根据英语的多种译法，概括为“不动产管理”或“房地产管理”。也有人直接用“物业经营”一词来替代“物业管理”，以示与传统的房地产管理的区别，或与企业管理的区别。

现在一般的说法是，物业管理类似于房地产管理，但比房地产管理范围更广泛。这个范围是向横发展、向后延伸、向周边拓展，如管理范围包括机电设备维修、清扫、治安保卫等服务性的内容，而不包括房地产投资、开发、生产经营。

综上所述，物业管理是指物业管理经营人受物业所有人或使用人的委托，运用现代管理与服务技术，按照委托管理合同，对已投入使用的各类物业实施企业化、社会化、专业化、规范化的管理，为物业的产权人和使用人提供高效、周到的服务，创造安全方便的居住和工作环境，提高物业的使用价值和经济价值。

物业管理的这一定义，有着丰富的内涵：

1. 物业管理的对象是完整的物业，指已建成、验收合格、已投入或即将投入使用的物业。
2. 物业管理服务的对象是人，即物业的业主和用户，包括

同住人、承租人和实际使用物业的其他人。

3. 物业管理服务的投入能对物业实现提升其使用功能, 延长使用寿命, 完善物业环境, 使其正常使用, 力争保值、增值。

4. 物业管理是一种企业化、社会化、专业化、市场经营型的服务。

5. 物业管理同社区建设密切关联。物业管理可以同创建“文明小区”、“安全小区”、“卫生小区”建设结合起来, 创造“整洁、文明、安全、方便”的优秀物业区域, 实现物质文明和精神文明的统一。

6. 物业管理的属性是经营。物业管理被视为一种特殊的商品, 物业管理所提供的是有偿的无形的商品——劳务与服务。

7. 这种劳务、服务的投入能起到完善物业的使用效能, 并使其保值、增值的作用。

8. 物业管理是采用现代科学管理手段对物业实施全方位、多功能的管理, 融管理、服务、经营于一体。

9. 物业管理的基本要求是统一管理和协调, 既包括相对独立的物业(楼宇等)或小区物业的统一管理和协调, 也包括辖区范围内各个方面的统一管理和协调。

10. 优质的物业管理与社区服务相结合, 为业主和使用人提供物质、精神方面的服务。

11. 就法律属性而言, 物业管理是具有中介性质的信托管理, 通过一定的契约, 规定相关各方的权利和义务。

(三) 经营管理与物业的经营管理

一般来说, 管理就是计划、组织、指挥、协调、监督关于执行企业大政方针, 达到设定目标的一系列工作。

经营管理合起来讲, 也可理解为企业决策和执行决策。经营与管理是两个不同的概念。其主要区别是: 其一, 经营着重于经济活动的总体和长远规划, 管理着重于支配现在的经济活动; 其

二，经营要在经济单位或组织与整体、全局之间进行纵横向协调，管理是组织经济单位或组织内部和产销的协调；其三，经营决定方针、目标和要求，管理实现方针、目标和要求。

物业的经营是指物业投资开发、生产、销售的决策。但是，这些进行物业的投资、生产、销售的单位或组织，也需要内部和产销的管理，因而构成经营性的管理。这里包括作为甲方的投资营销的房地产企业的经营性管理，也包括作为乙方的建筑单位和企业的经营性管理。

物业的管理是围绕以物业养护维修、保值增值为核心的计划、组织、指挥等经济活动。但是，以管理工作为主的物业公司，也需要管理性的决策，因而构成了管理性的经营。比如，物业管理的经营就需要筹措资金，而每一家物业管理公司更少不了总体经营性的规划。从这个角度上说，管理性的企业经营的含义，一是指其组织管理的过程中也需要决策，二是指其管理内容中有经营性的业务。比如，物业管理公司搞经纪、中介、营销、租赁，甚至是为了管理而开展营销、出租物业等业务。这些都不改变物业管理和管理单位的性质。因此，以物业经营概念来代替物业管理是不可取的。

（四）物业管理与企业管理

近年来，物业管理要企业化，已经引起了政府有关部门的重视和行业有识之士的认同，并逐步实施。所谓物业管理企业化，就是物业管理公司按照现代企业制度的要求，自主经营，自负盈亏，自我发展，自我约束，成为具有独立法人地位的经济实体。但是，应注意物业管理与工业企业管理的区别：其一，产业性质不同。物业管理是第三产业，工业企业属第二产业。其二，管理形态不同。物业管理不生产实物形态产品，即它的管理对象是成品，即物业。

管理只意味着提供了服务，而管理服务始终是与环境处在交

流中,是开放型的。工业企业管理却不同,它是以产品生产为终端,是一种封闭型的管理。其三,管理模式不同。物业管理是委托型、契约化的服务,工业企业管理是生产型、技术化的监控。

(五) 物业管理与传统房产管理的主要区别

建国以后,国家对城镇房屋管理实行的是计划经济条件下的行政管理体制,至今仍是城镇房屋管理的重要方面;物业管理是市场经济条件下的产物。两者的主要区别有:

1. 管理实体的性质不同。

传统的房屋管理模式是一种行政性、福利性的房管模式,管理者主体是政府机构——各地区房管部门及其下属的事业单位——房管所(站)。物业管理则是由具有法人资格的物业管理企业和各种专业服务公司实施。

2. 管理手段不同。

传统房管采用行政手段为主直接进行福利型的封闭式管理,管理单位长期不变。物业管理用经济手段进行市场化的有偿服务,管理单位实行聘用任期制。

3. 所管房屋的产权结构不同。

传统的所管房屋绝大多数是国家或单位所有,属公产,其产权关系单一,使用人不是产权人。物业管理所管房屋产权多元化,以商品房所有者为主。

4. 业主和用户的地位不同。

传统房管由于产权单一,房管基本上成了一种单向行为;一切由管理单位说了算,使用人处于被动接受管理的地位。物业管理是一种契约行为,业主和用户与物业管理者通过共同认可的合同联系起来,明确了双方的责、权、利,业主和用户居主导地位。

5. 服务内容有区别。

传统房管以单一的收租养房为主要内容,管理内容单一。物

业管理则实行多功能、全方位、综合性的经营管理与服务，既管物又服务人，并以人为核心提供物质和精神两重性服务。

（六）物业管理与社区服务

物业管理与社区服务既有区别又相互联系，弄清二者之间的区别与联系，对物业管理企业正确处理好物业管理与社区服务的关系，兼顾物业管理主业与社区服务的双重任务，促进物业管理和社区两个文明建设事业的共同发展，实现社会效益、经济效益、环境效益的统一具有十分重要的意义。

1. 物业管理与社区服务的区别

物业管理与社区服务的区别主要表现在以下几个方面：

（1）基本涵义上的区别。

物业管理是指物业管理企业受物业所有权人的委托，依据物业管理委托合同，对物业的房屋建筑及其设备，市政公用设施、绿化、卫生、治安、交通和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整洁，并向物业所有权人和使用人提供综合性的有偿服务；社区服务是指社区服务单位（包括街道办事处、居委会、社团组织、企事业单位、物业管理企业等）为了满足社区居民日常生活需求，并为他们提供一种基础性保障和福利性照顾等，而开展的各种有偿和无偿性的便民利民服务。

（2）实施管理与服务组织机构的区别。

物业管理服务，是由物业管理企业（公司）负责开展和实施的，凡在物业管辖区内的一切涉及到物业管理方面的项目和内容都由物业管理企业（公司）统一领导、统一计划、统一安排、统一落实，参与物业管理有组织机构是单一的。而社区服务，是由参与社区服务的单位共同负责开展和实施的。目前，虽然主要由社区街道、居委会、社团组织通过建立各种服务机构来开展和实施社区服务工作，但为了充分挖掘社区资源，调动社区内一切积极因素，共同满足社区居民日常生活需求，共创文明社区和文明

城市，社区范围内的企事业单位、物业管理企业等也可以发挥自身的优势，通过独立和联合建立各种服务机构，积极开展和实施社区服务工作，因此，参与社区服务的组织机构是多方面的。

(3) 服务对象的区别。

物业管理的服务对象是物业管理企业所接管区域内物业所有权人和使用人，其物业管理服务的对象具有局限性；是受物业所有权人和使用人的委托，通过双方签订物业管理委托合同，在确定物业管理企业与物业所有权人（业主）各自的权利和义务关系的基础上，为物业所有权人（业主）提供各种物业管理方面的服务。物业管理企业为物业所有权人（业主）提供物业管理服务和业主接受物业管理服务等方面存在一种契约关系，并受这种契约关系的制约。而社区服务的对象是社区范围内所有的居民和用户，不仅包括物业管辖区内的物业所有权人和使用人，而且包括不属于物业管辖范围的居民和用户，以及暂住和流动人口，社区服务的对象比较广泛。社区服务的服务方和被服务方，在提供服务和接受服务等方面是自愿的，不受物业管理委托合同这一契约关系的制约。

(4) 服务内容的区别。

物业管理的服务内容，主要包括物业管理企业辖区内房屋建筑的维修养护管理，房屋设备维修养护管理，环境绿化管理，环境卫生管理，治安管理，道路车辆管理等。物业管理企业在提供这些服务方面需要收取物业管理费，是有偿性的服务。而社区服务的内容，主要是与满足社区居民日常生活需求，为他们提供基础性保障和福利照顾，而开展的便民利民服务项目，主要包括社区老年人服务，残疾人服务，儿童服务，优抚服务，就业服务，文化服务，教育服务，卫生服务，医疗服务，治安服务，家政服务，以及其他与居民生活相关的各种便民服务等。所提供的社区服务项目一部分具有经营性质，是有偿性的；一部分具有福利保