

濟學



21世纪工程管理系列

# 物业管理

## ——理论与实务

Project Management

李斌 主编

Project Management

復旦大學出版社



21世纪工程管理系列

# 物业管理

## ——理论与实务

Project Management

□ 李 斌 主编

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理——理论与实务/李斌主编. —上海:复旦大学出版社,2006.12  
(复旦博学·21世纪工程管理系列)  
ISBN 7-309-05294-3

I. 物… II. 李… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第150679号

物业管理——理论与实务

李斌 主编

---

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路579号 邮编 200433  
86-21-65642857(门市零售)  
86-21-65118853(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)  
fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

---

责任编辑 罗翔  
总编辑 高若海  
出品人 贺圣遂

---

印刷 常熟市华顺印刷有限公司  
开本 787×960 1/16  
印张 27.25 插页 2  
字数 533千  
版次 2006年12月第一版第一次印刷  
印数 1—4 100

---

书号 ISBN 7-309-05294-3/F·1208  
定价 39.00元

---

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

# 总 序

摆在我们面前的这套丛书是一套 21 世纪工程管理类专业的系列教材。这是我国高校工程管理教育中的一件大喜事。

众所周知,20 世纪 90 年代末以来,我国房地产业得到了迅猛发展。这无论对改善我国城镇广大居民住房条件、拓展城市空间、改变城镇面貌,还是对启动内需、促进经济增长,都起了巨大的积极作用。当然,在房地产业迅猛发展过程中,也产生了一系列包括房地产供应结构失衡、房价上升过快、市场秩序不规范等问题,但这些问题都是前进中的问题。房地产业作为我国国民经济的支柱产业,地位并不会因产生了这些问题而有所动摇。从 2005 年的“国八条”到 2006 年的“国六条”,政府对房地产业发展的一系列宏观政策调控,绝不是要打压或抑制这一行业的发展,相反,完全是为了引导和扶植房地产业更好地、健康地发展。正如医生给一个生了点病的孩子打针吃药一样,是为了使孩子能更好、更健康地成长。

今天,我国经济在科学发展观指引下正阔步前进,人民生活水平在不断提高,农村城镇化进程在加速,在这样的大背景下,我国房地产业的发展正方兴未艾,前程似锦。为了使我国房地产业在今后能更科学、更健康地持续发展,人才培养可说是重中之重。正因为这样,我国目前已有 190 所高校设置了与国际接轨的工程管理专业,这还不包括只在一所大学设置的本科专业。如果含交叉学科(专业基础课,如土地资源管理专业、公共管理专业等),目前全国约有 360 所高校开设有工程管理课程。工程管理专业既不是一般的房地产经济专业,也不是纯土木建筑工程专业,而是一个涵盖这些专业并着重于管理的交叉学科专业。这个专业主要是培养具备管理学、经济学和土木工程技术的基本知识,掌握现代管理科学理论、方法和手段,能在国内外工程建设领域从事项目决策和全过程管理的复合型高级管理人才。这样的人才,必须获得和掌握以下几方面的知识和能力:

(1) 工程管理的基本理论和方法。(2) 投资经济的基本理论和知识。(3) 土木工程的技术知识。(4) 工程项目建设的方针、政策和法规。(5) 国内外工程管理发展动态的信息和知识。(6) 运用计算机辅助解决管理问题的能力。

为了适应培养这样人才的需要,复旦大学出版社组织了国内一些著名大学的一批专家教授编写出版这套工程管理系列教材,包括《房地产市场营销》、《工程项目投资与融资》、《工程经济学》、《投资经济学》、《房地产开发与经营》、《工程合同管理》、《国际工程承包管理》、《工程造价与管理》、《建设工程成本计划与控制》、《房地产法》、《房地产开发企业财务管理》、《房地产开发企业会计》、《房地产金融》、《房地产估价》、《物业管理》、《房地产管理学》等。由于这套教材是由从华北到华中再到上海的几所知名大学里的有经验知名教授编写的,因此,有理由预期,这套教材的问世,将对提升我国工程管理专业类教学水平起到极大推动作用。

尹伯成

2006年7月于复旦大学

# 前 言

自 20 世纪 90 年代以来,我国房地产业得到了快速发展。随着人们消费观念的变化、人民群众生活水平的不断提高、居民对房地产质量和权益的关注,业主住户对物业环境的要求越来越高。不仅业主住户需要规范、先进的物业管理服务,而且随着楼宇兴建渐具规模、物业设备日趋先进、地产市场不断发展、生产条件逐步改善,物业管理在城市生产中的地位也愈来愈显得重要。可以认为,所有占有、使用、开发经营管理物业的企业、个人以及关注民生、民居的社团和组织如城市社区、政府等等无不对物业管理倾注着心血。

居民呼唤着优质的物业管理服务,企业和社团组织呼唤着优质的物业管理服务,担负建设和谐社会重任的各级政府更加需要优质的物业管理服务。现代化、专业化的物业管理是目前潮流所趋。

本书的编写力求突出以下特色:第一,理论与实践相结合,即在物业管理的理论依据上提出基本的观点,以便为读者进行深一步的研究;第二,规范性和可操作性相结合,即根据我国物业管理现有的法律法规进行描述,突出物业管理各环节的操作要点和注意事项,便于读者参照本书的内容指导实际的物业管理工作;第三,服务性与经营性相结合,即在借鉴国际物业管理服务理念的基础上,充分阐述了物业管理企业为业主的服务内容,并挖掘物业管理活动中所蕴含的资源,希望给读者带来扩充财富的启发和投资灵感。

全书由华中科技大学李斌同志主编并负责统稿,李斌同志完成第一章、第二章和第十一章的编写工作,华中科技大学土木工程与力学学院的孙峻同志完成第三章和第四章部分的编写工作,湖北大学的姜虹同志完成第四章部分和第八章的编写工作,华中农业大学的胡小芳同志完成第五章

和第十章的编写工作,华中科技大学的李进涛同志完成第六章、第七章和第九章的编写工作。在本书的编撰过程中,得到了朱海明、邱春、万景明、黄晨、李荣君以及有关各方的大力支持,参阅了许多业内人士的观点,在此一并表示深深的谢意。

由于我国物业管理理论还在不断完善之中,物业管理的实践也在迅速发展,加之作者水平有限,书中会有诸多不足之处,敬请读者指正。

本书在出版的过程中,得到了复旦大学出版社的支持和帮助,在此表示衷心的感谢。

编者

2006年10月

# 目 录

contents

前言 .....	1
<b>第一章 物业管理概述 .....</b>	<b>1</b>
学习目标 .....	1
第一节 物业与物业管理 .....	1
一、物业 .....	1
二、物业管理 .....	5
第二节 物业管理产生和发展 .....	16
一、物业管理的起源及其原因 .....	16
二、我国物业管理的发展 .....	18
三、可供借鉴的先进国家与地区物业管理的发展状况 .....	22
第三节 物业管理目标与原则 .....	27
一、物业管理的目标 .....	27
二、物业管理的基本原则 .....	28
第四节 物业管理的基本内容和环节 .....	30
一、物业管理的基本内容 .....	30
二、物业管理的主要环节 .....	36
第五节 物业管理的发展展望 .....	42
一、设施管理的发展 .....	42
二、智能建筑物业管理 .....	44
本章小结 .....	52



关键词 .....	52
复习思考题 .....	52

<b>第二章 物业管理基本理论</b> .....	54
学习目标 .....	54
<b>第一节 产权理论</b> .....	54
一、产权的定义与特征 .....	54
二、产权理论的主要观点 .....	57
三、交易费用理论 .....	59
<b>第二节 委托—代理理论</b> .....	60
一、委托—代理的含义 .....	60
二、物业管理的委托—代理关系 .....	62
三、物业管理的委托—代理问题 .....	63
四、物业管理委托—代理问题的解决 .....	64
<b>第三节 公共选择理论</b> .....	66
一、公共选择基本理论 .....	66
二、物业管理中的公共选择 .....	68
<b>第四节 社区理论</b> .....	70
一、社区的概念 .....	70
二、社区的要素和类型 .....	71
三、社区的功能 .....	73
四、和谐社区建设 .....	75
五、社区管理与物业管理 .....	79
<b>第五节 项目管理理论</b> .....	81
一、项目管理概述 .....	81
二、物业管理与项目管理的联系 .....	84
三、运用项目管理方法指导物业管理 .....	86
<b>第六节 物业管理可持续发展</b> .....	90
一、可持续发展的概念 .....	90
二、物业管理可持续发展的必要性 .....	90
三、我国物业管理可持续发展的对策 .....	91
<b>第七节 城市管理理论</b> .....	95
一、城市管理的含义 .....	95

二、城市管理的理论流派 .....	96
三、现代城市管理的性质与特点 .....	97
四、现代城市管理的目标系统 .....	99
五、物业管理与城市发展 .....	100
本章小结 .....	104
关键词 .....	104
复习思考题 .....	105

<b>第三章 物业管理法律制度</b> .....	106
学习目标 .....	106
第一节 物业管理法律制度概述 .....	106
一、我国物业管理的立法 .....	106
二、物业管理法律关系 .....	110
第二节 业主与业主大会 .....	113
一、业主的权利与义务 .....	113
二、业主大会的职责及其运行机制 .....	114
三、业主委员会的职责及其运行机制 .....	116
四、业主公约 .....	118
第三节 物业管理服务 .....	120
一、物业管理企业资质管理 .....	120
二、物业服务合同 .....	122
三、物业服务收费 .....	124
第四节 物业的使用与维护 .....	126
一、共用设施设备、共用部位的使用与管理 .....	126
二、物业专项维修资金制度 .....	127
第五节 法律责任 .....	128
一、法律责任的概念与种类 .....	128
二、物业管理民事法律责任 .....	129
三、物业管理刑事法律责任 .....	130
四、物业管理行政法律责任 .....	130
本章小结 .....	131
关键词 .....	132
复习思考题 .....	132

<b>第四章 物业管理市场与物业管理委托</b> .....	134
学习目标 .....	134
<b>第一节 物业管理市场的概念与特征</b> .....	134
一、物业管理市场的概念 .....	134
二、物业管理市场的特征 .....	137
<b>第二节 物业管理市场的结构体系</b> .....	137
一、按交易对象划分的物业管理市场 .....	137
二、按交易层次划分的物业管理市场 .....	138
<b>第三节 物业管理市场的运行机制与供求分析</b> .....	140
一、物业管理市场的运行机制 .....	140
二、物业管理市场供求分析 .....	142
<b>第四节 物业管理委托</b> .....	144
一、物业管理委托的含义 .....	144
二、物业管理委托主体 .....	145
三、物业管理委托类型 .....	146
四、物业管理委托的内容 .....	147
五、物业管理委托的方式 .....	148
<b>第五节 物业管理招标投标概述</b> .....	149
一、物业管理招标投标概念 .....	149
二、物业管理招标投标的原则和作用 .....	151
三、物业管理招标投标的方式 .....	151
<b>第六节 物业管理招标投标程序</b> .....	153
一、物业管理招标程序 .....	153
二、物业管理投标程序 .....	156
三、物业管理开标、评标和中标 .....	157
<b>第七节 物业管理招标投标文件的编制</b> .....	159
一、物业管理招标文件的编制 .....	159
二、物业管理投标文件的编制 .....	161
本章小结 .....	162
关键词 .....	162
复习思考题 .....	163

<b>第五章 前期物业管理</b> .....	164
学习目标 .....	164
<b>第一节 前期物业管理概述</b> .....	164
一、前期物业管理的概念 .....	164
二、前期物业管理中权利主体间的相互关系 .....	165
三、前期物业管理的必要性 .....	166
四、前期物业服务合同 .....	167
五、前期物业管理的内容 .....	168
<b>第二节 物业管理的早期介入</b> .....	170
一、早期介入的含义 .....	170
二、早期介入的工作内容与实施 .....	171
三、物业管理早期介入应重点关注的问题 .....	175
<b>第三节 物业的接管验收</b> .....	176
一、物业接管验收的定义 .....	176
二、物业接管验收制度 .....	177
三、物业交接双方的责任 .....	178
四、物业接管验收的条件 .....	179
五、物业接管验收应提交的资料 .....	179
六、物业接管验收的程序 .....	179
七、物业接管验收的标准与内容 .....	180
<b>第四节 入伙与装修管理</b> .....	182
一、入伙的含义 .....	182
二、入伙管理的有关手续文件 .....	183
三、装修管理 .....	186
<b>第五节 物业的档案资料的管理</b> .....	189
一、物业档案资料的含义与作用 .....	189
二、物业档案管理的主要环节 .....	190
本章小结 .....	191
关键词 .....	192
复习思考题 .....	192
<b>第六章 房屋维修管理</b> .....	194
学习目标 .....	194

第一节 房屋维修管理概述 .....	194
一、房屋的基本功能与损坏原因 .....	194
二、房屋维修与维修管理 .....	196
三、物业管理企业房屋维修管理的内容 .....	199
四、房屋维修责任的划分 .....	201
第二节 房屋完损等级评定与危房鉴定 .....	202
一、房屋完损等级评定 .....	202
二、危房鉴定与管理 .....	205
第三节 房屋维修工程 .....	207
一、房屋维修工程的分类 .....	207
二、房屋维修的标准 .....	210
第四节 房屋的日常养护 .....	213
一、房屋日常养护的含义 .....	213
二、房屋日常养护的类型 .....	214
三、房屋日常养护的内容 .....	216
四、房屋日常养护的考核指标 .....	221
本章小结 .....	222
关键词 .....	223
复习思考题 .....	223

---

<b>第七章 物业设备管理</b> .....	225
学习目标 .....	225
第一节 物业设备管理概述 .....	225
一、物业设备管理的含义及意义 .....	225
二、物业设备的构成与分类 .....	227
三、物业设备管理的基本内容 with 要求 .....	229
第二节 给排水设备的管理与维修 .....	237
一、给排水设备设施的管理内容 .....	237
二、给排水设备管理机构构成及职责 .....	238
三、给排水设备设施管理范围的界定 .....	239
四、给排水设备的验收与检查 .....	240
五、给排水设备的运行管理 .....	240
六、给排水设备维修保养管理 .....	241

第三节 供电设备的管理与维修 .....	242
一、供电设备管理的内容 .....	242
二、供电设备管理范围的界定 .....	243
三、物业电气设备的接管验收 .....	244
四、供电设备的安全管理 .....	244
五、供电设备设施的运行管理 .....	247
六、供电设备设施的维修管理 .....	249
七、避雷设施的管理 .....	250
第四节 供暖设备管理 .....	251
一、供暖设备管理综述 .....	251
二、供暖锅炉房的接管及其管理 .....	252
三、供暖管网的接管及其管理 .....	254
四、供暖设备运行中异常情况的处理 .....	255
五、供暖用户管理 .....	256
第五节 电梯设备管理 .....	257
一、电梯的接管验收 .....	257
二、电梯的运行管理 .....	258
三、电梯的安全管理 .....	260
四、电梯的维修管理 .....	262
本章小结 .....	263
关键词 .....	263
复习思考题 .....	263

---

<b>第八章 物业服务综合管理</b> .....	264
学习目标 .....	264
第一节 物业服务综合管理概述 .....	264
一、物业服务综合管理的概念 .....	264
二、物业服务综合管理的内容 .....	265
第二节 物业环境与安全管理 .....	269
一、物业环境管理 .....	269
二、物业安全管理 .....	280
本章小结 .....	285

关键词 .....	285
复习思考题 .....	286



<b>第九章 物业管理的资金管理</b> .....	287
学习目标 .....	287
<b>第一节 物业管理的资金管理概述</b> .....	287
一、物业管理中的资金类型 .....	287
二、物业管理资金的筹措 .....	288
三、物业管理资金的使用原则 .....	291
<b>第二节 物业服务费的构成与测算</b> .....	292
一、物业服务费的含义 .....	292
二、物业服务费的收费原则 .....	292
三、物业服务费的定价形式和计费方式 .....	294
四、物业服务费的构成 .....	296
五、物业服务费的测算 .....	296
<b>第三节 住房专项维修基金的筹集、使用与管理</b> .....	306
一、住房专项维修基金的筹集 .....	307
二、专项维修基金的使用与管理监督 .....	307
<b>第四节 物业管理企业的财务管理</b> .....	310
一、物业管理企业财务管理的含义与内容 .....	310
二、有关物业管理企业财务管理的规定 .....	311
三、《财务管理规定》的适用范围 .....	312
四、代管基金的概念及管理 .....	312
五、成本和费用 .....	313
六、营业收入及利润 .....	314
本章小结 .....	318
关键词 .....	318
复习思考题 .....	318



<b>第十章 分类型物业管理</b> .....	320
学习目标 .....	320
<b>第一节 住宅小区的物业管理</b> .....	320

一、住宅区的含义、特点及功能 .....	320
二、住宅区物业管理的服务特点 .....	323
三、住宅区物业管理的内容 .....	323
第二节 写字楼物业管理 .....	326
一、写字楼的含义、分类及特点 .....	326
二、写字楼物业管理的服务特点 .....	329
三、写字楼物业管理的内容 .....	329
第三节 商业物业管理 .....	331
一、商业物业的含义、分类及特点 .....	331
二、商业物业管理的特点 .....	333
三、商业物业管理的内容 .....	334
本章小结 .....	336
关键词 .....	336
复习思考题 .....	336

---

<b>第十一章 物业管理资源经营 .....</b>	<b>337</b>
学习目标 .....	337
第一节 物业管理资源的内涵 .....	337
一、物业管理资源经营的原则 .....	338
二、物业管理资源经营的类别 .....	338
第二节 物业管理企业资源的经营 .....	339
一、物业管理企业的资源 .....	339
二、物业管理技术服务 .....	340
三、物业管理品牌资源经营 .....	343
四、物业管理人力资源经营 .....	346
五、物业管理信息资源的经营 .....	347
第三节 物业资源经营 .....	349
一、物业资源的含义 .....	350
二、物业资源的经营原则及途径 .....	350
三、停车场的经营 .....	351
四、会所经营 .....	352
五、社区广告经营 .....	353
六、其他物业资源的经营 .....	354



第四节 业主资源经营 .....	355
一、业主资源 .....	355
二、业主资源经营的方式 .....	356
三、业主资源经营方式的比较 .....	358
四、社区商业经营 .....	358
五、物业的租赁和代售 .....	359
六、业主的动产及无形资产资源的经营 .....	365
第五节 物业管理文化资源经营 .....	366
一、物业管理文化资源经营程序与方法 .....	366
二、物业管理教育培训资源的经营 .....	367
三、物业管理媒体经营 .....	368
第六节 物业管理企业资本经营 .....	368
一、物业管理企业理财 .....	369
二、合理避税 .....	378
三、物业管理资金经营 .....	378
四、物业管理企业扩张 .....	379
本章小结 .....	382
关键词 .....	383
复习思考题 .....	383

---

参考文献 .....	384
------------	-----

部分复习思考题参考答案 .....	388
-------------------	-----

#### 附录

附1 普通住宅小区物业管理服务一级标准(试行) .....	403
附2 仁和家园物业管理招标文件目录 .....	405
附3 ××物业管理有限公司仁和家园物业管理投标文件目录 .....	415