

21世纪房地产系列精品教材

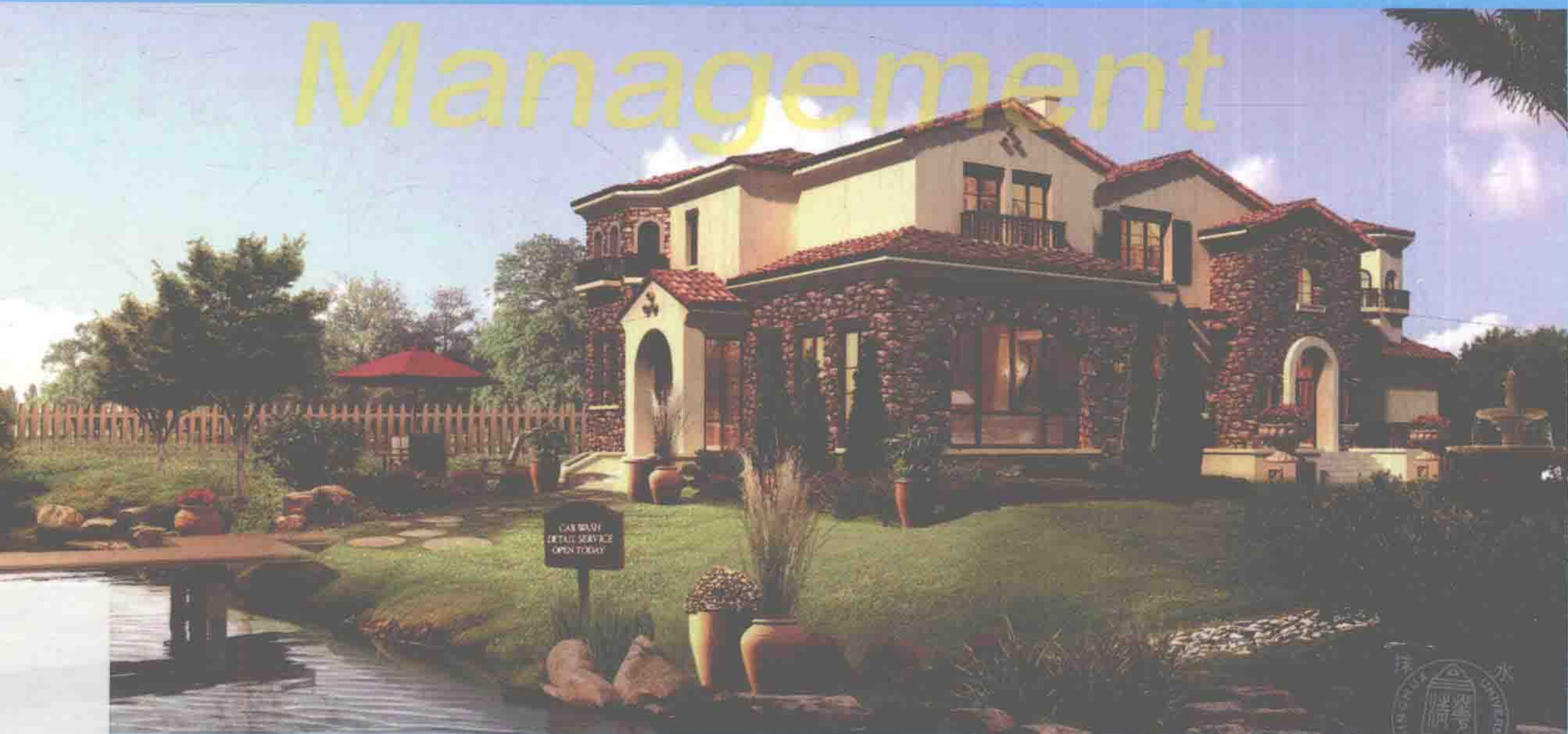
物业管理

(第2版)

刘新华 周 哲◎编著

Property

Management



清华大学出版社



21世纪房地产系列精品教材

物业管理

(第2版)

刘新华 周 哲◎编著

Property
Management



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书以最新的物业管理相关法律法规为依据,全面、系统地介绍了物业管理的一般理论和工作方法。本书共分为十一章,从物业管理的基础理论着手,讲述物业管理机构、物业服务市场、前期物业管理、物业基础管理、物业综合管理与服务、物业服务企业管理等内容,同时还扩展介绍了不同类型的物业管理、物业管理的国际视角和物业管理的新发展。第2版融入当前物业管理的最新理念和方法,如物业管理的科技化问题、绿色物业管理问题等,并更新了专栏和案例,反映近年来物业管理的新发展和新实践。

本书可作为房地产专业、物业管理与物业设施管理专业的本科生教材使用,也可以作为物业管理及房地产经营管理专业人员、管理干部等的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理/刘新华,周哲编著. —2版. —北京:清华大学出版社,2016

21世纪房地产系列精品教材

ISBN 978-7-302-43333-0

I. ①物… II. ①刘… ②周… III. ①物业管理-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第051601号

责任编辑:杜春杰

封面设计:刘超

版式设计:牛瑞瑞

责任校对:王云

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:26 字 数:568千字

版 次:2011年3月第1版 2016年6月第2版 印 次:2016年6月第1次印刷

印 数:1~4500

定 价:42.00元

丛书编委会

(以汉语拼音为序)

顾问	陈 淮	顾云昌	胡乃武	聂梅生	秦 虹
	任志强	王健林	谢家瑾	郑超愚	朱中一
主任	董 藩	康耀江			
编委	代春泉	丁 宏	李 英	刘德英	刘新华
	刘 毅	邱 红	孙 宇	陶斐斐	王军艳
	文 伟	熊志刚	徐 青	杨 瑛	张红日
	张健铭	赵安平	周小平	周 宇	周 哲

丛书顾问寄语

研究规律和国情比臆测价格和猜赌政策更重要。严肃学者与江湖术士的区别就在于前者致力于对客观规律和基本国情的归纳与总结。

——陈 淮

作为国民经济支柱产业的房地产业，其对应的学科建设亟待加强，这也是本丛书编辑、出版的意义所在。

——顾云昌

房地产经营管理是一门新的学科，尚不够成熟。推动这一学科的建设成为摆在经济管理学者面前的任务，董藩等一批青年学者在这方面已经做了不少工作。这套丛书的出版，是他们的又一次努力，值得肯定。

——胡乃武

房地产与政治、经济、社会、民生等紧密相联，出版房地产专业教材是系统培养专业人才的长远之计，这项工作虽然是基础性的，但做好它意义重大。

——聂梅生

董藩教授及其团队一直在学习、研究和传播房地产知识，为中国房地产学科的建立和专业人才的培养做出了积极贡献。

——秦 虹

计划经济的历史中没有房地产这个专业，福利分房制则让开发与市场脱节。这十多年的市场化建设尚未成熟，急需普及基本知识。学院派的教师们努力地编辑与总结经验，希望能为市场建设尽微薄之力。这套较为完整的丛书，会对管理与从事这一行业的人，提供必要的帮助。

——任志强

房地产实践的发展需要专业理论的指导，也需要专业人才的加入。而这两点，都有赖于专业教育的发展。认识董藩教授已近 20 年，深知他称得上是中国房地产学科的搭建者和带头人。

——王健林

梳理专业知识，服务学科建设；解读经济规律，促进行业发展。

——谢家瑾

房地产业是国民经济的主导产业和支柱产业，但房地产教育还处于初级状态。要发展房地产专业教育，教材建设是最基础的工作。希望本套教材的出版对此有明显的推进作用。

——郑超愚

深化认识，夯实根基，是实施科学管理，促进房地产业平稳、健康发展的基础。相信这套丛书的出版，对业内和相关人士认识房地产市场规律、掌握房地产基础知识将起到积极的推动作用。

——朱中一

丛书序言

——大力推进房地产专业教育和知识普及工作

1998年以来,中国房地产业快速发展,已成为国民经济的主导产业和支柱产业,取得了令世人瞩目的成就,尤其是在改善广大城镇居民住房条件、改变城镇面貌、促进经济增长、扩大就业四个方面,更是发挥了其他行业所无法替代的巨大作用。这一切,仅从中国城镇人均居住面积的变化便不难看出:新中国成立初期4.5平方米,但到了1978年,反而下降到了3.6平方米;1990年为7.1平方米,到了1998年也只有9.3平方米。现在我们的居住条件已经达到人均近40平方米了。

然而,随着房地产业的发展,一系列问题和矛盾也出现了。诸如房价问题,住房保障和宏观调控问题,政府对房地产市场的干预以及市场机制运行阻力增加等,这些问题和矛盾倘若得不到有效解决,势必给房地产业的可持续发展埋下隐患。

这些问题的出现,均与大众和决策层对房地产市场认识的偏差甚至错误联系在一起,而这些认识上的缺欠,又与房地产教育的短缺、房地产理论的落后、房地产专业知识普及的乏力是密切相连的。这种境况的出现,既有必然的逻辑,又有偶然事件的诱使。而要改变这种现实,必须抓好房地产教育、房地产理论研究工作,同时大力推进房地产专业知识的普及工作。房地产教材的编写,就是一项实实在在的工作内容。为搭建起中国的房地产学科,十几年来,我与我的合作者一直在积极探索。

早在2000—2001年,在东北财经大学出版社编辑谭焕忠先生的鼓励和运作下,我就主编了“最新房地产经营管理丛书”,在这方面做了积极尝试,受到房地产业内和财经教育界的关注。后来我们又对这套丛书进行了修订、完善,个别分册还出版了第三版和第四版,成为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。但是,随着时间的推移,这些教材又有了更新的必要。为此,从2009年开始,我们与清华大学出版社合作,邀请国内多所知名高校的房地产专家、学者,重新编著了一套“21世纪房地产经营管理系列教材”,包括《房地产经济学》《房地产开发》《房地产投资分析》《房地产市场营销》《房地产金融》《房地产开发企业会计》《房地产估价》《房地产法律与制度》《房地产管理信息系统》《物业管理》《住房保障制度》《房地产合同管理》等。

从整套教材来看,不仅有介绍房地产行业基本知识的《房地产经济学》,还将房地产行业和项目所涉及的主要业务知识分册进行了讲解。浏览一下这套丛书各分册的书名就会发

现，其中暗含着“投资分析—开发—监理—营销—物业管理—估价”这样的纵向逻辑脉络，主要阶段基本知识的讲解全部囊括其中；同时，又顺着横向逻辑关系对与房地产有关的金融、会计、法规知识按照教材体系做了详细整理。读完该套教材后，读者对房地产行业的理论、业务知识、分析方法、法律规定便有了基本了解。身边准备这么一套房地产专业书籍，遇到什么问题也基本都能从中找到答案。非常重要的一点是，我们充分考虑到房地产行业的实践性，十分注重理论联系实际。当读者阅读过我们的教材之后，也会深刻体会到该套教材的这一显著特征。

在前面多年房地产教学、科研和教材编写基础上的该套教材，与以往的教材相比，无论基础知识的梳理、内容的安排，不同分册间知识的衔接，还是文字的表述、写作的规范性，都又有了明显进步。所以，该套教材出版后再次引起房地产、工程管理和物业管理专业领域的和房地产业界的普遍关注，十分畅销。

随着时间的推移，该套“21世纪房地产经营管理系列教材”又到了修订的时间了。清华大学出版社根据各方意见，对该套丛书做了筛选，出版社杜春杰老师与相关作者进行了沟通。大家按照安排，在保持原貌基础上，对各本教材中涉及的过时的表述、案例、政策、数据、参考文献等都做了必要的更新，力求向精品化教材的方向发展，丛书的名称也因此更改为“21世纪房地产系列精品教材”。

无论是在第一版的编写中，还是在这次修订中，我们都得到了胡乃武、王健林、任志强等学界前辈、同行专家和行业领袖的大力支持。我要特别感谢王健林和任志强两位著名企业家对我的团队和北京师范大学房地产研究中心的长期支持与鼓励。同时，我们还参阅了很多教材、著作、论文和新闻稿件，在每本书的注释或参考文献中都有专门列示，也要感谢这些作者。清华大学出版社的杜春杰编辑为本套丛书的出版和这次修订付出了巨大心血。在此，我们对相关顾问和编辑表示深深的谢意。

由于水平、能力等原因，修订后的这套教材仍可能存在一些错误或不足之处，有些我们有所感知，有些还未认识到。欢迎大家继续批评指正，以便下次修订时加以完善。

董 藩

2016年1月于北京

第2版前言

近年来,物业管理行业在社会经济发展中担负的责任和所起的作用越来越多地受到人们的关注。2009年的政府工作报告明确提出,将“大力发展社区商业、物业、家政等全民消费”作为积极扩大内需和推动经济增长的重要手段之一。因此,物业管理行业有了更多新的发展机遇,对物业管理人才的需求也将急剧增加。本书的出版在一定程度上契合了当前物业管理行业的发展机遇,能更好地满足社会及行业对物业管理人才培养的需求。

本书作为“21世纪房地产系列精品教材”之一,以最新的物业管理相关法律法规为依据,结合编者自身的物业管理实践活动和经验,在融入物业管理新理念、新方法的同时,全面、系统地介绍了物业管理的一般理论和工作方法。全书的结构简明、清晰,物业管理实务的融入使学生更能了解物业管理活动,从而加深对物业管理理论和实践的理解。因此,本书具有一定的学术价值和实践价值。

作为第2版,本书共分为十一章,从物业管理的基础理论着手,讲述物业管理机构、物业服务市场、前期物业管理、物业基础管理、物业综合管理与服务、物业服务企业管理等内容,同时还扩展介绍了不同类型的物业管理、物业管理的国际视角和物业管理的新发展。本书理论自成体系,逻辑关系合理、流畅,不仅能作为本科学生的专业教材使用,也可以作为物业管理及房地产经营管理专业人员、管理干部等的参考用书。

本书由北京师范大学管理学院博士、北京电子科技职业学院副教授刘新华和中国科学院博士周哲共同编写。其中刘新华撰写了第一、二、三、四、十、十一章,周哲撰写了第五、六、七、八、九章,并各自承担自己撰写部分涉及的知识产权责任。北京师范大学董藩教授对全书内容进行了总纂。本书参考了许多专家学者的教材、专著、学术文章及其他资料,在书中一一列示了具体的出处,在此向他们致以诚挚的谢意。

由于时间紧迫,水平有限,书中缺点和错误在所难免,欢迎广大读者批评指正。
E-mail:xhliu810@163.com。

刘新华 周 哲
2016年2月于北京

目 录

第一章 物业管理概论	1
学习目标	1
导言	1
第一节 物业管理的基本概念	1
一、物业	1
二、物业管理	3
专栏 1-1 《物权法》下对完善物业管理概念的讨论	4
专栏 1-2 人民日报: 物业和业主都要成熟起来	6
专栏 1-3 物业服务企业将趋于专业管家定位	8
第二节 物业管理的起源和发展	13
一、国际物业管理的起源和发展	13
二、中国物业管理的产生和发展	14
专栏 1-4 从经济普查数据看物业管理行业发展趋势	18
第三节 物业管理的目标、内容和原则	20
一、物业管理的目标	20
二、物业管理的内容	21
三、物业管理的原则	24
第四节 物业管理与社区建设	25
一、物业管理与社区建设的关系溯源	25
二、社区建设与物业管理的区别	25
三、社区建设与物业管理的联系	26
四、社区建设和物业管理的整合	27
专栏 1-5 瑞士: 物业管理与社区管理相结合	27
本章小结	29
综合练习	30
本章阅读与参考文献	31

第二章 物业管理的理论基础	32
学习目标	32
导言	32
第一节 建筑物区分所有权理论	32
一、建筑物区分所有权概念的来源	32
二、专有部分所有权	33
三、共有部分共有权	34
案例 2-1 公共绿地买卖归属争议的裁判及评析	35
四、共同管理权	37
案例 2-2 业主占用、损害共用部位搭建建筑物	39
第二节 委托代理理论	40
一、委托代理理论概述	40
二、物业管理中的委托代理关系	42
三、物业管理中的委托代理问题	43
四、物业管理中委托代理问题的解决	44
专栏 2-1 物业管理师制度与物业管理职业经理人市场构建	46
第三节 公共选择理论	47
一、公共产品的含义	47
二、公共选择理论	48
三、物业服务的公共产品属性及其导致的问题	51
四、物业管理中的公共选择问题及解决	52
第四节 项目管理理论	54
一、项目管理理论概述	54
二、项目管理与物业管理	56
本章小结	58
综合练习	59
本章阅读与参考文献	61
第三章 物业管理机构	62
学习目标	62
导言	62
第一节 物业服务企业	62
一、物业服务企业的含义	62
二、我国物业服务企业模式的变迁	65

三、物业服务企业的权利和义务	66
案例 3-1 物管企业能否以自己的名义对不法业主提起诉讼	68
第二节 业主、业主大会与业主委员会	71
一、业主	71
案例 3-2 承租户能否行使业主的权利	72
案例 3-3 业主应承担与公共利益发生冲突时的容忍义务	78
二、业主大会	80
专栏 3-1 罗湖将启动业主大会社团法人登记试点	85
三、业主委员会	86
专栏 3-2 深圳修订《物管条例》助力业委会成立 让小区治理回归 “业主主导+物管服务”	88
案例 3-4 模范小区的业委会选举风波	93
第三节 物业管理的相关机构	94
一、房地产行政主管部门	94
二、相关行政管理部门	95
三、专业性服务企业	95
四、街道办事处、乡镇人民政府和居委会	96
五、物业管理行业协会	96
专栏 3-3 “业必归会”制度	97
本章小结	97
综合练习	98
本章阅读与参考文献	99
第四章 物业服务市场	100
学习目标	100
导言	100
第一节 物业服务市场概述	100
一、物业服务市场的含义与特点	100
二、物业服务市场的构成	102
三、物业服务市场的管理	103
四、物业服务市场中的委托代理关系及其实现方式	104
第二节 物业服务招标投标	105
一、物业服务招投标概述	105
二、物业服务招标	108

案例 4-1 该物业管理权选聘投标结果是否有效	113
三、物业服务投标	114
专栏 4-1 如何进行投标可行性分析	115
第三节 物业服务合同	120
一、物业服务合同的性质与特点	120
二、物业服务合同的分类	122
三、物业服务合同的主体和内容	122
四、物业服务合同的变更与解除	125
案例 4-2 从本案看前期物业服务合同的法律效力	126
第四节 物业服务价格与收费	127
一、物业服务价格	127
二、物业服务收费	128
案例 4-3 包干制下物业公司的公共收益归谁所有	130
专栏 4-2 站在政策的“风口”更须顺势而为	132
本章小结	136
综合练习	137
本章阅读与参考文献	138
第五章 前期物业管理	140
学习目标	140
导言	140
第一节 前期物业管理概述	140
一、前期物业管理的界定	140
二、前期物业管理的特殊性	141
三、前期物业管理的工作内容	141
专栏 5-1 前期物业管理制度急待完善	142
第二节 物业管理的超前介入	145
一、物业管理超前介入的概念	145
二、物业管理超前介入的必要性	146
案例 5-1 某社区缺乏物业管理的超前介入,引发诸多问题	146
三、物业管理超前介入的方式及工作内容	147
专栏 5-2 物业管理的早期介入节点	148
四、物业管理超前介入与前期物业管理的界定	150
第三节 物业的接管验收	151

一、物业的竣工验收.....	151
二、物业的接管验收.....	153
三、物业接管验收的两种情况.....	154
专栏 5-3 勇者无惧且前行——兼论《物业承接查验办法》的战略意义.....	155
四、物业接管验收应移交的资料.....	156
五、物业接管验收的程序.....	157
六、物业接管验收中应注意的问题.....	158
七、物业接管验收的标准.....	159
第四节 入伙与装修管理.....	162
一、入伙的含义.....	162
二、入伙的流程.....	162
三、入伙的手续文件.....	163
专栏 5-4 物业交房时间点如何确定.....	165
四、装修管理.....	166
案例 5-2 十堰太和花园 496 户集中装修管理.....	167
案例 5-3 从华展国际公寓接撤管纠纷看行政监管.....	171
本章小结.....	173
综合练习.....	174
本章阅读与参考文献.....	175
第六章 物业基础管理.....	176
学习目标.....	176
导言.....	176
第一节 房屋维修管理.....	176
一、房屋维修管理概述.....	176
二、房屋维修管理的意义和原则.....	177
三、房屋维修管理的内容.....	179
四、房屋的维修等级划分.....	180
案例 6-1 示范项目是如何“炼”成的.....	182
第二节 物业设施设备维修与管理.....	191
一、物业的设施设备管理.....	191
二、物业设施设备的保养与维修.....	193
三、物业设施设备管理的内容.....	196
专栏 6-1 电梯事故首负责任 行业无法承受之殇.....	199

四、具体设施设备的维修与保养.....	204
专栏 6-2 “修水管找物管”和用水合同制	207
专栏 6-3 新检验规则下住宅电梯的整改重点	210
本章小结.....	212
综合练习.....	213
本章阅读与参考文献.....	214
第七章 物业综合管理与服务	215
学习目标.....	215
导言.....	215
第一节 物业环境管理.....	215
一、物业环境的概念和种类.....	215
二、物业环境管理的内容.....	217
三、物业环境的保洁管理.....	217
四、物业环境的绿化管理.....	219
专栏 7-1 城市绿化分工	221
五、物业环境的污染与防治	221
第二节 物业车辆与停车管理.....	225
一、车辆与停车管理概述.....	225
二、道路管理.....	225
三、交通管理.....	226
四、车辆管理.....	227
五、停车场管理.....	227
案例 7-1 广州水浸车库所涉法律责任	228
第三节 物业安全与消防管理.....	232
一、安全管理概述.....	232
专栏 7-2 《保安服务管理条例》对行业的影响	234
二、消防管理.....	236
第四节 物业服务的质量与考评.....	240
一、物业服务评价的内容.....	240
二、物业服务质量评价的类型.....	241
专栏 7-3 物业管理示范项目考评验收工作体会	244
本章小结.....	245
综合练习.....	245

本章阅读与参考文献.....	247
第八章 物业服务企业的管理	248
学习目标.....	248
导言.....	248
第一节 物业服务企业的设立与资质管理.....	248
一、物业服务企业的设立.....	248
二、物业服务企业经营资质的办理.....	250
案例 8-1 “候补”资质补正前期合同有效	253
第二节 物业服务企业的人力资源管理.....	255
一、人力资源管理的含义及主要内容.....	255
二、物业服务企业人力资源管理的主要内容	256
第三节 物业服务企业的财务管理.....	263
一、物业服务企业财务管理概述.....	263
二、物业服务资金的来源.....	264
三、物业服务资金的使用原则	265
案例 8-2 使用住宅专项维修资金必须经业主表决同意吗.....	267
四、物业服务资金的主要用途.....	268
案例 8-3 专项维修资金不能用于设备的日常维修养护.....	270
五、成本和费用.....	272
六、营业收入及利润.....	274
第四节 物业服务企业的 ISO 系列认证与 CI 设计	277
一、ISO 9000 系列国际质量标准	277
二、ISO 14000 系列环境管理标准认证	280
三、物业服务企业 CI 设计.....	281
本章小结.....	283
综合练习.....	284
本章阅读与参考文献.....	285
第九章 不同类型的物业管理	286
学习目标.....	286
导言.....	286
第一节 居住物业管理.....	286
一、居住物业管理概述.....	286
二、住宅小区的物业管理.....	287

三、住宅小区物业管理的特点.....	288
四、住宅小区物业管理的目标和要求.....	289
五、高级公寓物业管理.....	294
六、别墅的物业管理.....	296
第二节 写字楼物业管理.....	298
一、写字楼物业管理概述.....	298
二、写字楼物业的类型.....	298
三、写字楼物业的特点.....	300
四、写字楼物业管理的要求.....	301
五、写字楼物业管理的内容.....	302
第三节 商业物业管理.....	304
一、商业物业管理概述.....	304
二、商业物业的类型.....	304
三、商业物业的特点.....	305
四、商业物业管理的要求.....	305
专栏 9-1 产权式商铺的四大管理难点和重点	306
五、商业物业管理的内容.....	309
第四节 工业物业管理.....	311
一、工业物业的概念及分类.....	311
二、工业物业的特点.....	312
三、工业厂房和仓库的物业管理.....	313
案例 9-1 津通国际工业园区的专业管理	315
本章小结.....	320
综合练习.....	320
本章阅读与参考文献.....	322
第十章 物业管理的国际视角	323
学习目标.....	323
导言	323
第一节 我国港台地区的物业管理.....	323
一、我国香港地区的物业管理.....	323
二、我国台湾地区的物业管理.....	331
第二节 英、美的物业管理.....	334
一、英国的物业管理.....	334