

中润基业策划

中外房地产丛书

物业管理

—— 案例与分析

Property Management

[美] 罗伯特·C·凯尔
F·M·贝尔德
M·S·斯波德克

著



中信出版社

中外房地产丛书

物 业 管 理

——案例与分析

[美] 罗伯特·C·凯尔
F·M·贝尔德 著
M·S·斯波德克
朱文奇 译

中 信 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理: 案例与分析/ (美) 凯尔等著; 朱文奇译.

北京: 中信出版社, 2001

ISBN 7-80073-305-X

I. 物… II. ①凯…②朱… III. 物业管理-案例-分析
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 86376 号

Property Management 6th edition

© 2000 by Dearborn Financial Publishing, Inc.

中外房地产丛书

物业管理

——案例与分析

WUYE GUANLI

著 者	[美] 罗伯特·C·凯尔 F·M·贝尔德 M·S·斯波德克	开本	880mm×1230mm 1/32
译 者	朱文奇	印张	19.25
责任编辑	何培慧	字数	465 千字
责任监制	王祖力	版次	2001 年 1 月第 1 版
出 版 者	中信出版社 (北京朝阳区 新源南路 6 号京城大厦 邮编 100004)	印次	2001 年 1 月第 1 次印刷
承 印 者	中国青年出版社印刷厂	京权图字	01-2000-3602
发 行 者	中信出版社	书 号	ISBN 7-80073-305-X F·229
经 销 者	新华书店北京发行所	定价	40.00 元

版权所有·翻印必究

总 序

经过近 20 年的发展，中国房地产市场的结构体系、运行机制和政策法规框架已经初步形成，房地产业在国家社会经济发展中发挥的作用日益重要。房地产市场运行的实践，给我们带来了许多宝贵的经验和教训，需要我们安心地坐下来，系统地进行总结和梳理，摒弃市场迅速发展阶段给我们带来的盲目乐观和浮躁，正视中国房地产市场正在从“概念”转向“实质”的现实。21 世纪的房地产企业与高新技术企业一样，需要持续创新的能力。房地产业者不仅需要练好“外功”，更要练好“内功”，不断地进行理念、产品、技术、服务领域和资源整合等方面的创新，以在飞速发展变化的市场环境中保持或强化竞争优势。

随着中国即将加入世界贸易组织，中国房地产市场将逐步成为国际投资市场的一部分，中国的房地产业者，也有着进入其他国家和地区房地产市场的迫切愿望。中国有句古话，叫做“知己知彼，百战不殆”。中国房地产业者要想与其他国家和地区的同仁同台竞技，必须要把握当今国际房地产市场的潮流与趋势，掌握在国际市场上进行机会判断、市场分析、投资决策、经营管理的技术与惯例做法，了解国际市场上的商业习惯、商业心理和所遵循的商业模式，探索符合中国文化传统与特色、与国际惯例接轨的市场行为模式。

为了满足中国房地产业者不断充实“自我”的需要，由中信出版社和北京中润基业投资咨询有限公司共同策划出版的《中外房地产丛书》与读者见面了。我有幸作为第一批读者，拜读了首

批翻译出版的5本书的部分书稿。丛书中的大部分内容对我们来说是全新的，像设施管理、房地产经纪管理、房地产的八个新法则等，为我们引进了许多新观念，有助于我们开拓思路；有些内容国内学者已有著述，如物业管理等，但也给我们提供了比较、借鉴的机会。根据本套丛书策划者提供的信息，房地产市场分析、跨国公司的房地产管理、房地产谈判技术、房地产金融与投资等相关著作也将在日后陆续出版。作为一名房地产领域的教学科研工作者，非常感谢他们对中国房地产业发展做出的贡献。

诚然，由于译者专业和语言背景的限制，尤其是中国与国外房地产法律制度上存在着较大的差异，书中部分名词的翻译并不能准确反映原文的含义，因此译者忠实地附注了原文，给读者自己做出判断提供了空间，这是一种实事求是的科学态度。

限于自己的学识水平，为此丛书作序确是勉为其难。但我深深被丛书策划者的热忱所感动。愿以此作序，向业界同行、学生推荐此书。

刘洪玉

2000年12月21日

于清华大学

前 言

众所周知，房地产业的发展非常迅速，尤其是在物业管理领域，对于那些愿意进入这一专业领域的开拓者来讲，机会远比以前多得多。原因如下：

1. 进入该领域的投资者或管理者人数增多。
2. 拥有房地产的公司与物业管理公司的合并。
3. 计算机的应用使得收集大量的决策辅助信息更为容易。
4. 已步入老年的生育高峰期出生的美国人的需求。
5. 因特网的使用使人际交往变得方便快捷。
6. 为保护所有租户权利而制定的复杂的联邦及州法律。

《物业管理》（第六版）阐述了物业管理者的主要职能，相关法律事务及人际关系，还包括其日常事务如维修、会计、行政管理和其他管理活动。本书还详细阐述了不同类型物业的管理实践及容易遇到的问题，这些物业包括：公寓和单户住宅；活动房和老年社区；合作房和共管房；办公物业和零售物业；工业物业，小型仓储中心及政府物业。

本书第一部分是物业管理各个方面的概述，第二部分则为对居住物业、商用物业或工业物业管理感兴趣的人提供了更为深入的信息。每章结束都有一个案例分析，内容涉及物业管理者在日常生活中遇到的各种问题。这些案例分析可用于课堂讨论并激发个人思考。

本版新增了一章关于联邦法律的内容，包括公平住宅法、有关含铅油漆的条款、信用报告等等。此外，本版还涉及到购买新软件应注意的各种问题。

与以前各版相似，本版为渴望进入本领域的人士、从业者以及想拓宽其专业知识的房地产从业人员提供了全面的介绍和专业知识。

目 录

目 录

前 言

第一章 物业管理专业化

学习目标·····	1
关键词·····	1
概述·····	2
物业管理业的发展·····	3
不动产分类·····	4
物业管理中的特殊机遇·····	12
物业管理者的职责·····	15
物业管理行业的发展史·····	17
小结·····	22
案例与分析：职业物业经理·····	25
习题·····	26

第二章 物业管理——经济与计划

学习目标·····	31
关键词·····	32
概述·····	32

商业经济概述	33
房地产经济	38
管理计划制订	40
市场分析	41
物业资质分析	47
业主目标分析	49
起草管理计划	51
小结	59
案例与分析：作为经济学家—计划者的物业经理	61
习题	62

第三章 业主关系的管理

学习目标	67
关键词	67
概述	67
业主与物业管理者双方关系的特征	68
管理合同	72
接管程序	84
业主与管理者关系的维系	88
小结	90
案例与分析：业主关系的处理	93
习题	93

第四章 营销管理

学习目标	99
关键词	99
概述	100

营销规则	100
营销活动	102
广告策略	102
广告方法	105
促销	110
个人推销活动	111
营销经济	118
小结	120
案例与分析：营销经理	122
习题	123

第五章 租赁管理

学习目标	129
关键词	129
概述	129
物业租赁形式	130
租金支付方式分类	133
合法租约的组成部分	135
通用标准租约	150
小结	150
案例与分析：作为记录者的租赁经理	153
习题	153

第六章 租约谈判管理

学习目标	159
关键词	159
概述	160

租户资格审查	160
租约条款谈判	171
签约	181
小结	182
案例与分析：租赁协商者	184
习题	184

第七章 租户关系管理

学习目标	189
关键词	189
概述	190
所有者与租赁人完善关系的建立	190
租金收缴	199
租约续签	200
租金增加	202
租赁中止	204
以法律手段终止租赁	207
小结	212
案例与分析：租户关系管理者	213
习题	214

第八章 维修与建设管理

学习目标	219
关键词	219
概述	220
基本维修程序	220
物业经理与维修人员	222

预防性修缮和维修检查·····	225
建立经济的维修程序·····	227
成功的维修管理·····	232
新建项目签约·····	235
遵守美国残疾人法·····	239
能源管理·····	239
生命周期内的费用支出·····	241
小结·····	242
案例与分析：维修经理·····	244
习题·····	244

第九章 经营报告与保险事务

学习目标·····	249
关键词·····	249
概述·····	250
经营情况报告·····	250
财务报表·····	251
纳税用现金流量表·····	259
物业获利能力分析·····	264
纳税业务·····	267
风险控制与保险·····	271
险种介绍·····	275
管理者保险·····	282
业主与物业管理者间的风险分担·····	283
小结·····	285
案例与分析：风险经理·····	287
习题·····	287

第十章 办公室管理

学习目标	293
关键词	293
概述	293
办公场所的设置	294
计算机在物业管理领域的应用	297
物业管理公司的机构设置	300
管理支出费用的确定	306
管理费的计算	307
小结	313
案例与分析：办公室主任	315
习题	315

第十一章 联邦及州法律

学习目标	321
关键词	322
概述	322
反托拉斯法	323
联邦公平住宅法	324
美国残疾人法	334
平等贷款机会法	337
公平信用报告法	339
密根法	341
性骚扰	343
减少含铅油漆危害法	344
业主与租户关系基本法	348
小结	352

案例与分析：协调经理.....	354
习题.....	354

第十二章 住宅物业管理

学习目标.....	359
关键词.....	359
概述.....	360
住宅类型.....	360
住宅市场分析.....	363
公寓营销.....	364
租户关系管理.....	369
公寓修缮.....	378
公寓运行报告.....	381
公寓的工作人员.....	387
小结.....	389
案例与分析：住宅管理经理.....	391
习题.....	392

第十三章 特殊物业管理

学习目标.....	397
关键词.....	397
概述.....	396
协作式物业管理.....	399
共管式物业管理.....	405
单元发展规划管理.....	410
社区管理.....	411
管理费用.....	415

协作房与共管房租赁	416
活动房屋管理	417
资助性物业管理	418
老年住宅管理	425
小结	428
案例与分析：共管房管理及资助性房屋管理	431
习题	432

第十四章 办公物业管理

学习目标	437
关键词	437
概述	438
市场分析	438
物业分析	441
办公场所销售	445
满足潜在租户的要求	447
谈判与租约	454
办公楼保养与人员配备	459
智能化大厦	461
安全与生命保障系统	462
行政与财务管理	463
小结	463
案例与分析：办公物业经理	466
习题	466

第十五章 零售物业管理

学习目标	471
------	-----

关键词	471
概述	472
购物中心分类	473
零售物业营销	479
零售物业租赁	483
零售物业维护	492
零售物业安全与生命保障系统	493
管理责任	494
小结	500
案例与分析：零售物业经理	502
习题	503

第十六章 工业物业管理

学习目标	509
关键词	510
概述	510
工业物业的特征	510
工业物业市场	512
工业物业营销	520
工业物业维护	430
工业物业安全保卫	530
特殊工业物业：小型仓储中心	530
小结	533
案例与分析：工业物业经理	534
习题	534

第十七章 生命安全与环境管理

学习目标·····	539
关键词·····	540
概述·····	540
生命保障与安全管理·····	541
急救设备与技术·····	542
生命保障中全体员工的角色·····	545
物业管理程序·····	552
犯罪活动管理·····	562
环境管理·····	566
公害控制·····	577
小结·····	579
案例与分析：生命安全经理·····	581
习题·····	581

附录：参考答案

后记