



GAODENG ZHIYE JIAOYU JIAOCAI

• 高等职业教育教材 •

物业管理概论

WUYE GUANLI GAILUN

• 陈德豪 李春云 编著 •




中国轻工业出版社

ZHONGGUO QINGGONGYE CHUBANSHE

高等职业教育教材

物业管理概论

陈德豪 李春云 编著

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理概论/陈德豪, 李春云编著. —北京: 中国轻工业出版社, 2008.6

高等职业教育教材

ISBN 978-7-5019-4500-9

I. 物… II. ①陈… ②李… III. 物业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 080441 号

责任编辑: 刘云辉

策划编辑: 刘云辉 责任终审: 滕炎福 封面设计: 刘鹏

版式设计: 丁夕 责任校对: 李靖 责任监印: 胡兵

出版发行: 中国轻工业出版社(北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印刷: 河北省高碑店市鑫昊印刷有限责任公司

经销: 各地新华书店

版次: 2008年6月第1版第2次印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 8.75

字数: 230千字

书号: ISBN 978-7-5019-4500-9/F·311 定价: 16.00元

读者服务部邮购热线电话: 010—65241695 85111729 传真: 85111730

发行电话: 010—85119845 65128898 传真: 85113293

网址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部联系调换

80661J4C102ZBW

高职物业管理专业系列教材编委会

主 任：沈耀泉

常务副主任：刘少文

副 主 任（按姓氏笔画排列）：

卢恩平 刘 政 时志明 张 伟

郑健壮 范祥清 曾祥延

委 员（按姓氏笔画排列）：

邓湘平 卢恩平 刘少文 刘 政

沈耀泉 沈瑞珠 张 伟 陈必安

时志明 郑健壮 范祥清 曾祥延

程 胜

序言（一）

物业管理是一个朝阳行业，在经济发展、城市管理、精神文明建设和社区建设方面发挥着日益重要的作用，引起社会广泛关注。在过去 20 多年里，物业管理行业得到了迅速发展。尤其是在跨入新世纪的今天，国内物业管理行业面临许多新的机遇和挑战。

人们已接受新的物业价值观，即物业的价值不仅仅体现在物业初始的建设质量，而且应体现在后续的物业服务质量上。这一价值观的形成导致了物业管理走向市场化，过去那种分派或谁开发谁管理的旧格局已打破，业主有了选择物业管理企业的权力。

物业管理企业必须不断提高服务和管理质量，降低成本，以适应市场竞争。降低成本的主要途径是扩大管理面积，走规模化经营之路。物业智能化和网络化的发展，将促使物业管理企业从劳动密集型向知识密集型转变。生态城市建设和生活水平提高，促进了生态小区的建设，需要物业管理企业运用生态学原理进行小区物业管理，创造一个舒适的环境。加入世贸组织后，物业管理行业将面临严峻的挑战，必须按国际惯例或国际方式运作。

目前，物业管理法规条例不健全、不完备，人们法律意识淡薄，有法不知、有法不依，行政管理与物业管理的关系不顺，物业管理的民事纠纷日益增多，已经影响物业管理的发展。尽快完善物业管理法规体系，提高对物业管理法律法规知识的掌握和运用能力，已成为一项重要而紧迫的任务。

因此，社会迫切需要高素质的人才。为适应物业管理发展的需要，加快人才的培养，深圳职业技术学院和中国轻工业出版社

联合组织了高职物业管理系列教材，并邀请许多企业人士参与了编写和审稿，这是一个突破。

纵观全套教材，有下述特点：①强调实务，可操作性强，不仅仅着眼准确阐明理论、讲清程序，还注重结合案例分析。②内容全面、体系完整，反映物业管理的最新动向，兼顾物业管理发达地区和欠发达地区。③体例独到，深入浅出，突出高职特色。

该套教材不仅可作为高等院校相关专业的教学用书，也可作为物业管理从业人员和地政管理人员学习借鉴用书。

中国物业管理协会副会长、中海物业管理公司总经理、
高级经济师 李立新

序言（二）

1981年3月10日，新中国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司的成立，标志着我国物业管理的诞生。经过20多年风风雨雨的发展，我国的物业管理走出了一条辉煌之路。

物业管理在中国的迅猛发展需要大量的专业人才。然而，目前物业管理的从业人员，大都是从其他行业转行而来的，没有受过系统的专业教育和培训，成为制约我国物业管理发展的瓶颈。随着高新技术的不断发展，物业建设中的科技含量在迅速上升，很多科技含量高的智能化设备被采用，智能化物业逐渐成为当代城市物业发展的主流。与此相适应，网络化、智能化管理服务已经成为当前物业管理企业竞争制胜的关键筹码，将成为物业管理企业管理服务的基本手段。同时，随着城市生活水平的提高，人们对物业管理服务质量也不断提出新的要求。

因此，大力发展物业管理专业教育，不仅是我国物业管理业的迅猛发展对物业管理人才的迫切需要，而且也是提高我国物业管理水平，满足人民群众对物业管理服务质量不断提高的需要。近几年国内许多院校纷纷开办物业管理专业，以适应社会需要。但由于我国物业管理专业教育刚刚起步，教材建设严重滞后，不能适应高职教育发展需要，因此，编写一套适合当前专业教育需要的教材，成为一件刻不容缓的事。

为了加快我国高职教育物业管理专业教材建设，以适应我国物业管理专业教育发展的需要，2000年5月底在深圳召开了高等职业教育物业管理专业教材研讨会，出席会议的有：深圳职业技术学院、华南理工大学、邢台职业技术学院、苏州职业大学、杭州职业技术学院、

广州业余大学、中国轻工业出版社、深圳市住宅局物管处、深圳市物业管理协会、万科物业管理公司共 10 个院校和单位的代表。

在会上，代表们交流了各地物业管理概况和各校物业管理专业课开设情况、培养目标，就有关教学计划、课程教学及实践教学经验进行了交流，并在以下几个方面达成了共识：①物业管理业是一个朝阳产业，社会对专业人才需求量大。②物业管理专业的学生应能胜任基层管理工作。③要注意高职高专教育的特点，突出实践环节。④目前教材缺乏，急需一套适合高职高专的教材，同时这套教材也要适合企业职工培训使用。⑤由于各地办学及教学计划的一些差异，先编写出版大多数院校都开设的主干课程教材。⑥教材内容要反映物业管理最新理论和实践成果，要请行业中有实践经验的专家参加编写和审稿工作。与会代表经过充分讨论和协商，初步确定了首先编写 11 种教材，并确定了主编单位、编写计划与出版计划。

为了确保本套教材按期、保质的进行，主编单位于 2000 年 8 月中旬在苏州开了一次编写大纲的审稿会，对编写大纲进行了深入的讨论，通过了各门教材的编写大纲。

我们采取下述思路编写整个系列教材：①整个系列教材形成完整体系，每本教材自成系统，又与系列其他教材配套与协调。②内容全面，反映物业管理的最新动向，不同院校可根据当地情况对内容进行取舍。③强调实践与理论相结合，突出实践和可操作性，反映高职教育特色。

经过一年的努力，在出版社、各有关高职院校和企业的大力支持下，物业管理系列教材按要求终于顺利出版。然而，我们深知物业管理在中国还是个新兴行业，理论建设和实践积累尚不丰富，要编好物业管理专业系列教材，不是一件容易的事，再加上编者的认识水平有限，时间比较仓促，因而教材不可避免地会出现这样那样的问题，希望专家和读者提出宝贵意见，以便修订。

深圳职业技术学院 副院长 沈濯泉

前 言

本书是编写者在多年物业管理教学、研究、探索积累的基础上，广泛吸收近年各地先进管理成果和经验，参照本行业最新的研究成果和立法进展编著而成。尤其是体现了最新的《物业管理条例》、《业主大会规程》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《物业服务收费管理办法》等物业管理立法成果和精神，统一规范了物业管理的专业术语：如统一用业主大会（不再用业主会等）、业主委员会（不再用业主管理委员会、小区管理委员会、物业管理委员会、业主理事会等）、物业服务合同（不再用物业管理委托合同等）、物业服务费（不再用物业管理费）、专项维修资金（不再用物业管理维修基金）、业主公约（不再用物业管理公约）等最新规范的专业术语；融入了以人为本、权在业主、订约自由、合同优先、开发与管理相分离、以招投标方式选聘物业管理企业、以合理公开以及费用与服务水平相适应的原则确定物业服务收费标准、改政府定价为政府指导价和市场调节价等立法精神。力求将物业管理的基本概念、基本理论、基本知识表述得更严谨，阐述得更全面，解释得更透彻。

本书内容全面，兼顾理论性与实用性，语言简明，阐述清晰，各章后附有小结和复习思考题，并插入大量实用表格和实务操作管理制度。相信能帮助学生较好地熟悉掌握物业管理基础知识并学以致用。

本书适于作物业管理专业的本、专科教材和各级职业培训用书，也适于在职人员学习参考。

本书一至五章由陈德豪副教授编写，六至八章由李春云讲师

编写。最后由陈德豪副教授统稿。

潘蜀健教授、曾祥延副教授对本书的编著给予了热情指导，卞跃明、江志豪、张敏、区慧莹等同志在本书资料收集、打印方面提供了很多帮助。另外，本书参考了国内外不少学者同仁的编著、论文，引用了建设部主管领导的多次会议讲话内容，得到中国轻工业出版社的大力支持，在此一并表示衷心的感谢。

诚挚欢迎广大读者通过电子邮箱（ccdhdh@tom.com）来信来函，对本书中的疏漏和不足之处提出批评和修改意见。

编 者

2004年3月

目 录

第一章 物业管理概述

第一节 物业与物业管理	(1)
一、物业	(1)
二、物业管理	(6)
第二节 物业管理的类别、性质与原则	(9)
一、物业管理的类别	(9)
二、物业管理的性质	(11)
三、物业管理的原则	(14)
第三节 发展物业管理的意义与作用	(17)
一、发展物业管理的意义	(17)
二、发展物业管理的作用	(20)

第二章 物业管理的起源与发展

第一节 物业管理的起源与现代物业管理的发展	(24)
一、物业管理的起源	(24)
二、现代物业管理的发展	(25)
第二节 我国物业管理的产生与发展	(26)
一、我国物业管理的发展历程	(26)
二、我国物业管理的发展趋势	(35)

第三章 物业管理的内容和基本环节

第一节 物业管理的内容	(40)
一、常规性的公共服务	(40)
二、针对性的专项服务	(44)
三、委托性的特约服务	(44)
四、经营性服务	(45)
五、社会性管理与服务	(45)
第二节 物业管理的基本环节	(46)
一、物业管理的早期介入	(47)
二、前期物业管理准备	(48)
三、验收接管	(50)
四、入住期管理服务	(50)
五、档案资料的建立	(51)
六、正常期管理服务	(52)
七、后期管理	(52)
第三节 不同用途的物业及其管理要点	(53)
一、居住类物业及其管理要点	(53)
二、办公类物业及其管理要点	(53)
三、商场物业及其管理要点	(54)
四、工业物业及其管理要点	(54)
五、酒店宾馆类物业及其管理要点	(55)
六、高级综合大厦及其管理要点	(56)
七、其他各类物业的物业管理	(56)

第四章 物业管理市场

第一节 物业管理市场的形成和发展	(60)
一、物业管理市场的概念与特点	(60)
二、物业管理市场的形成与结构	(62)
第二节 物业管理市场的运行机制	(67)
一、物业管理市场价格机制	(67)
二、物业管理市场供求机制	(70)
三、物业管理市场竞争机制	(74)
四、价格、供求与竞争机制的功能	(78)
第三节 物业管理市场的运行秩序	(79)
一、物业管理市场秩序的基础	(79)
二、物业管理市场秩序的主要内容	(80)
三、加强管理, 维护市场秩序	(83)
第四节 加快我国物业管理市场化的进程	(86)
一、我国物业管理市场当前存在的问题	(86)
二、加快我国物业管理市场化进程的对策	(88)

第五章 物业管理机构

第一节 物业管理企业	(94)
一、企业	(94)
二、物业管理企业	(99)
三、物业管理企业的资质管理	(108)
第二节 业主、业主大会、业主委员会	(112)
一、业主	(112)
二、业主大会	(113)
三、业主委员会	(118)

四、非业主使用人	(122)
----------------	-------

第六章 物业管理中的人力资源管理

第一节 人力资源管理概述	(127)
一、人力资源管理的含义	(127)
二、人力资源管理的作用	(128)
三、人力资源管理的目标	(128)
四、人力资源管理的层次	(129)
五、人力资源管理的内容	(129)
第二节 物业管理企业组织结构与人力资源管理	(130)
一、组织结构与人力资源管理的关系	(130)
二、物业管理企业的组织结构类型	(131)
三、不同组织结构物业管理企业的人力资源管理	(134)
第三节 物业管理企业发展阶段与人力资源管理	(136)
一、企业的发展变化与人力资源管理的关系	(136)
二、物业管理企业的发展变化阶段及其特点	(136)
三、企业各个发展阶段的人力资源管理	(138)
第四节 物业管理企业人力资源管理的实践	(139)
一、物业管理企业人力资源管理的过程和环节	(139)
二、物业管理企业人力资源管理活动的实践	(142)
第五节 物业管理企业人力资源的考核评估	(143)
一、物业管理企业人力资源考核评估的类型	(143)
二、物业管理企业的日常考核	(144)
三、物业管理企业抽查考核	(145)
四、物业管理企业的年度考核	(146)
五、物业管理企业绩效考核评估方案	(147)

第七章 物业管理的管理制度建设

第一节 物业管理的管理制度概述	(173)
一、物业管理的管理制度建设的重要性	(173)
二、物业管理的管理机制	(174)
三、物业管理制度的类型和内容	(175)
第二节 物业管理企业的管理制度建设	(176)
一、物业管理企业的综合管理制度	(176)
二、物业管理企业的行政管理制度	(177)
三、物业管理企业的财务管理制度	(180)
四、物业管理企业的业务管理制度	(182)
第三节 物业管理辖区的管理制度建设	(190)
一、《业主公约》的制定	(190)
二、《物业管理规定》的制定	(191)
三、《住户手册》的制定	(192)
四、入伙手续文件的制定	(192)
五、《装修指南》的制定	(194)

第八章 我国内地与我国香港、国外物业管理的比较

第一节 进行比较的目的、意义和内容	(232)
第二节 住宅建设与管理背景	(233)
一、我国香港的住宅建设与管理背景	(233)
二、美国的住宅建设与管理背景	(233)
三、新加坡的住宅建设与管理背景	(234)
四、我国内地的住宅建设与管理背景	(234)
第三节 物业管理机构及其职能	(235)
一、我国香港的物业管理机构及其职能	(235)

二、美国的物业管理机构及其职能·····	(236)
三、新加坡的物业管理机构及其职能·····	(236)
四、我国内地的物业管理机构及其职能·····	(237)
第四节 物业管理的内容与收费方式·····	(238)
一、我国香港物业管理的内容与收费方式·····	(238)
二、美国物业管理的内容与收费方式·····	(239)
三、新加坡物业管理的内容与收费方式·····	(239)
四、我国内地物业管理的内容与收费方式·····	(240)
第五节 物业管理的法规与规章制度·····	(241)
一、我国香港物业管理的法规与规章制度·····	(241)
二、我国内地物业管理的法规与规章制度·····	(242)
附录一 物业管理条例·····	(245)
附录二 物业服务收费管理办法·····	(258)
主要参考文献·····	(262)

第一章 物业管理概述

第一节 物业与物业管理

一、物 业

(一) 物业的含义

“物业”是由香港传入内地，以致现在被普遍接受应用的一个专有名词，指的是单元性的房地产（可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物），确切地说是指已建成并投入使用的各类房屋建筑及其附属设施、设备和相关场地。近年，随着物业管理业务领域的拓展，公园、电视塔、码头、水电大坝、游轮、航空母舰改造的游乐场所等皆已成为物业管理的对象，因此，物业的概念有时被延伸至一定的空间场所。

物业有大小之别，它可以是一个完整的住宅区，也可以是其中的一栋楼宇、一个单元。物业可以包含各种建筑物类型，如住宅、商业大厦、酒店宾馆、工业厂房、加油站、影院、体育馆、会展中心、综合大厦等。个人、家庭、企业或企业集团拥有的房产、地产均可称为物业。因为物业指的是单元性的房地产，所以一般它有明确的范围、确定的权益和价值。

在日常生活中，我们经常会遇到“不动产”、“房地产”、“物业”几个概念相互混用的情况。从非专业角度，一般情况下三者可以通用、互为替代。但严格说来，这三个词既有联系，又有区别。“不动产”（real estate）侧重于指物质形态，“房地产”（real