

房地产开发 经营管理 实用手册

FANGDICHANKAIFA
JINGYINGGUANLI
SHIYONGSHOUCE

卜一德 主编

中国建筑工业出版社

房地产开发经营管理实用手册

卜一德 主编

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

房地产开发经营管理实用手册 / 卜一德主编. —北京:
中国建筑工业出版社, 2002
ISBN 7-112-05339-0
I. 房… II. 卜… III. ①房地产—开发②房地产—
经济管理 IV. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 074105 号

本书根据国家为房地产业颁发的一系列法律、法规,系统阐述了房地产开发、经营与管理等各项主要业务理论知识。全书共分 5 篇 28 章,内容包括:房地产开发的程序、房地产企业设立及其制度、房地产开发前期运作、房地产开发实务、房地产营销、物业管理等。并在每章之后还附有国家现行有关法律、法规和最新示范文本,以便开展工作时学习贯彻、对照参考之用。

本书内容丰富、翔实,结构严谨,集房地产开发、经营、管理理论方法和房地产最新法规与实际操作于一体,基本囊括了房地产国际 MBA 所设置的 24 门课程的有关内容,是全面系统对房地产业进行决策和管理的实用指导手册,可作为从事房地产开发经营管理、物业管理和中介服务业人员的工作指南,也可供土建院校及城市建设院校等相应专业的师生学习参考使用。

* * *

责任编辑 胡永旭 封毅

房地产开发经营管理实用手册

卜一德 主编

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

新华书店经销

北京蓝海印刷有限公司印刷

*

开本:787×1092 毫米 1/16 印张:63¼ 字数:1576 千字

2002 年 12 月第一版 2002 年 12 月第一次印刷

印数:1—2500 册 定价:84.00 元

ISBN 7-112-05339-0

TU·4678 (10953)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题,可寄本社退换

(邮政编码 100037)

本社网址: <http://www.china-abp.com.cn>

网上书店: <http://www.china-building.com.cn>

前 言

房地产业是从事房地产开发经营管理的行业。房地产业作为第三产业,在国民经济和社会发展中,占有相当重要的地位。它是国民经济发展中的一个基本生产要素,为国民经济发展提供重要的物质条件,改善人们的居住和生活条件,改善投资环境。通过综合开发,避免分散建设,实现城市规划要求。它又能为社会创造财富,并通过征收税费,成为政府财政收入的主要来源,为城市建设开辟重要资金渠道。房地产业与建筑业有着密不可分的联系,因而,它可带动其他行业的发展,如建筑、建材、化工、电器、装修与家具等相关产业,从而可刺激整个社会经济的发展。

现代房地产业在我国的兴起,虽然是近一二十年的事,但其来势迅猛,一波三折,很富有生命力,为世人所瞩目。在国家大力发展第三产业的背景条件下,房地产业已经成为国民经济的一个重要产业,然而,这并不能掩盖房地产业存在的种种问题,其中主要表现:一是违规开发,二是广告虚假,三是“短斤缺两”,四是中介市场鱼龙混杂,五是合同欺诈,六是物业管理不规范等等。究其原因,主要是有的从业人员有法不依,有章不循,业务素质低下。因此,房地产业到了全面提高行业素质、抓质量、抓名牌的时候了,不但要追求单一的工程质量,而且要追求全方位的质量。尤其我国加入 WTO 进入国际市场之后,必须遵守国际市场规则,房地产业也不例外。为此,国务院及主管部门自 20 世纪 90 年代以来为使房地产业更加健康地向前发展,先后颁发了一系列法律、法规,据不完全统计,竟达 100 余部,2001 年以来至今国家整顿经济市场秩序,还把房地产业列为对象之一。这些对规范房地产业发展无疑将起到十分重要的作用。

房地产开发经营管理是一门涉及面广、专业性和综合性较强、内容较为复杂、多学科知识相交叉的管理科学。房地产业的从业人员除必须具备本专业外知识外,还应掌握相关学科的知识。

为便于房地产从业人员充分了解和认识我国房地产制度,掌握有关房地产投资开发、城市规划、建筑设计、房地产估价、房地产营销、金融法规、物业管理等方面的理论知识,以及相关的现行法律、法规,从而提高行业水平,我们编写了《房地产开发经营管理实用手册》一书,本书内容丰富、翔实,结构严谨,集房地产开发经营管理理论方法和房地产最新法律法规与实际操作于一体,基本囊括了房地产国际 MBA 所设置的 24 门课程的有关内容,是全面系统指导房地产业决策、运作的实用手册。可作为房地产开发经营管理和中介服务、物业管理从业人员工作指南,亦可供土建院校及城市建设院校等相关专业的师生学习参考。

本书内容包括:第一篇,概论(2章);第二篇,房地产开发前期运作(3章);第三篇,房地产开发实务(8章);第四篇,房地产营销(8章);第五篇,物业管理(7章)等共 5 篇 28 章。由卜一德(教授级高级工程师、享受国务院特殊津贴、国家科技进步奖获得者)主编,参加编写的人员有:徐向东、毛亚平、徐平、卫华、向红、刘配丰、丁有清、卜贵春、石宇、徐伟民、于省炎。

本书编写过程中参考了许多文献资料,在此谨向有关作者致以衷心感谢。

由于编写时间仓促,尤其在我国科学技术飞速发展的今天,本书内容遗漏或不尽之处在所难免,敬请读者予以指正,以便修改补充。

作 者
2002 年 8 月

目 录

第一篇 概 论

第一章 房地产开发经营管理概述	1
第一节 房地产开发经营管理的含义与特点	1
一、房地产开发经营管理的含义	1
二、房地产企业经营管理的范围及内容	1
三、房地产开发企业经营管理的特點	2
第二节 房地产开发企业的形成与发展	4
一、房地产开发企业的形成	4
二、房地产开发企业的发展	4
第三节 房地产开发的程序	8
一、可行性研究阶段	9
二、开发项目的前期工作阶段	10
三、开发项目建设实施阶段	12
四、房屋营销和服务阶段	13
第四节 房地产开发项目策划	13
第五节 住宅区的综合效益评价	14
一、综合效益指标体系	14
二、三大效益综合评价	15
附录 1-1-1 城市房地产开发经营管理条例(1998 年 7 月 20 日国务院令 第 248 号)	16
附录 1-1-2 城市商品房预售管理办法(1994 年 11 月 15 日建设部令 第 40 号发布 根据 2001 年 8 月 15 日《建设部关于修改〈城市商品房预售管理办法〉的决定》修正)	20
附录 1-1-3 商品房销售管理办法(2001 年 4 月 4 日建设	

部令 第 88 号)	21
第二章 房地产开发企业及其制度	27
第一节 房地产开发企业类型	27
一、按所有权性质划分的房地产企业类型	27
二、按经营内容和经营方式划分的房地产企业类型	27
三、按经营性质划分的房地产企业类型	28
第二节 房地产企业的设立、变更与终止	28
一、房地产开发企业的设立条件及程序	28
二、有限责任公司的设立条件和程序	29
三、设立股份有限公司的条件和程序	29
四、企业的变更和终止	30
第三节 房地产企业资质等级及管理	31
一、房地产开发企业资质等级	31
二、房地产企业资质管理	32
第四节 房地产开发企业的组织机构设置	34
一、房地产开发公司组织机构设置的原则	34
二、房地产开发公司组织机构设置的形式	35
第五节 房地产企业制度	36
一、开发经营管理制度	36
二、工程技术管理制度	36
三、经济核算管理制度	36
四、行政人事管理制度	37
五、物业管理制度	37
六、思想政治工作管理制度	37
附录 1-2-1 房地产开发企业资质管理	

规定(2000年3月29日 建设部令第77号).....	37
附录 1-2-2 建设部关于印发《商品住 宅实行住宅质量保证书 和住宅使用说明书制度 的规定》的通知(建房 [1998]102号).....	41

第二篇 房地产开发前期运作

第一章 房地产开发项目可行性

研究	43
第一节 房地产可行性研究的 影响因素	43
一、政府政策因素	43
二、环境因素	44
三、经济因素	45
第二节 房地产可行性研究的 类型和内容	46
一、房地产可行性研究的类型	46
二、房地产可行性研究的原则	47
三、房地产可行性研究的内容	47
第三节 房地产可行性研究的步骤 ..	49
一、筹划准备	49
二、调查研究	49
三、分析和预测	50
四、编制房地产可行性研究报告	51
第四节 房地产可行性研究报告	51
一、房地产可行性研究报告编制 依据和步骤	51
二、房地产可行性研究报告编制内容	52
第五节 住宅可行性研究实例	53
一、项目概况	54
二、建设场地与建设规模	54
三、项目实施计划	56
四、市场分析	56
五、经济分析	57
六、风险分析	62
七、结论	63

第二章 房地产开发用地取得 的途径

64

第一节 房地产开发用地的类型	64
一、开发用地的涵义	64
二、房地产开发用地的类型	64
第二节 房地产开发用地选择	67
一、房地产开发用地的来源	67
二、房地产开发用地的选择	68
第三节 房地产开发用地取得的途径	71
一、土地使用权出让	71
二、土地使用权转让	73
三、关于土地使用权出让和转让 的几个问题	75
四、房地产开发可接受的地价的测算	75
第四节 开发建设中的农地征用	77
一、农地征用的一般涵义	77
二、开发建设中的农地征用特点	78
三、农地征用出让程序	78
四、开发建设中的农地征用补偿	79
附录 2-2-1 中华人民共和国土地管 理法实施条例 (1999年1月1日国务 院令第256号)	80
附录 2-2-2 城镇国有土地使用权出 让和转让暂行条例 (1990年5月19日 国 务院令第55号)	87
附录 2-2-3 土地利用年度计划管理 办法 (1999年3月2日国土 资源部令第2号)	91
附录 2-2-4 建设用地审查报批管理 办法 (1999年3月2日国土 资源部令第3号)	92
附录 2-2-5 闲置土地处置办法 (1999年4月28日 国 土资源部令第5号)	95
附录 2-2-6 国土资源部关于进一步 推行招标拍卖出让国有 土地使用权的通知 (1999年1月27日 国	

土资发[1999]第 30 号)	97	管理	119
附录 2-2-7 国土资源部关于贯彻《中华人民共和国土地管理法》和《中华人民共和国土地管理法实施条例》若干问题的意见(1999 年 9 月 17 日 国土资厅发[1999]97 号)	98	第一节 房地产开发资金筹措的渠道	119
附录 2-2-8 招标投标挂牌出让国有土地使用权规定(2002 年 7 月 1 日中华人民共和国国土资源部令第 11 号)	100	一、汇集自有资金	119
第三章 城市房屋拆迁	104	二、申请贷款	119
第一节 城市房屋拆迁工作程序	104	三、发行债券筹资	121
一、拆迁准备工作	104	四、发行股票筹资	122
二、申请核发房屋拆迁许可证	105	五、其他筹资渠道	123
三、组织实施拆迁	105	第二节 房地产开发资金筹集步骤和方法	124
第二节 城市房屋拆迁补偿与安置	106	一、编制资金筹集方案	124
一、房屋拆迁补偿	106	二、编制资金流动计划	125
二、房屋拆迁安置	108	三、按规定程序办理各类贷款手续	127
第三节 城市房屋拆迁工作中应注意的问题	109	第三节 国家开发银行贷款管理程序	127
一、在拆迁工作中应注意的几个问题	109	一、国家开发银行贷款对象、使用范围和条件	127
二、拆迁补偿与安置工作中的各种费用	111	二、贷款申请的审批程序	128
附录 2-3-1 城市房屋拆迁管理条例(2001 年 6 月 13 日国务院令第 305 号)	112	三、签订借款合同程序和贷款期限及利率	130
附录 2-3-2 建设部关于印制颁发《房屋拆迁许可证》的通知(建房[1991]456 号)	115	四、贷款管理	130
附录 2-3-3 司法部房屋拆迁证据保全细则(1993 年 12 月 1 日司法部发布)	117	五、贷款回收措施	130
第三篇 房地产开发实务		第四节 建设银行贷款管理程序	131
第一章 房地产开发资金筹措		一、建设银行贷款种类	131
		二、建设银行贷款程序	132
		三、贷款银行与借款单位职责	133
		四、建设银行贷款合同	133
		五、建设银行贷款回收程序	135
		第五节 商业银行、交通银行、工商银行贷款管理程序	137
		第六节 建设项目利用外资的原则和管理办法	138
		一、利用外资的原则	138
		二、利用外资的对象和条件	138
		三、利用外资种类和性质	138
		四、利用外资的程序	139
		五、利用外资的管理办法	140
		附录 3-1-1 中国建设银行借款合同示范文本	141
		附录 3-1-2 中国建设银行(贷款)保证合同示范文本	144

附录 3-1-3 中国建设银行(贷款)抵押 合同示范文本	146	二、规划设计	187
附录 3-1-4 中国建设银行(贷款)质押 合同示范文本	148	第四节 居住区规划设计 方案评价	210
第二章 房地产开发的主要内容 和产品种类	151	一、居住小区开发规划设计方案评价 的指标体系	210
第一节 土地开发	151	二、开发项目规划设计方案评价方法	212
一、农用地开发	151	附录 3-3-1 中华人民共和国城市规 划法 (1989 年 12 月 26 日 主席令第 23 号)	212
二、工业用地开发	151	附录 3-3-2 城市地下空间开发利用 管理规定 (1997 年 10 月 27 日建设 部令第 58 号发布,2001 年 11 月 20 日根据《建设部关于 修改〈城市地下空间开发利 用管理规定〉的决定》修 正)	116
三、城市用地开发	151	附录 3-3-3 建筑工程消防监督审核 管理规定 (1996 年 10 月 16 日公 安部令第 30 号)	219
四、城市房地产开发	151	附录 3-3-4 全国住宅小区智能化技术 示范工程建设工作大 纲	223
第二节 房地产开发的主要内容 和产品种类	151	第四章 房地产开发工程招标 与投标	226
一、普通住宅	152	第一节 建设工程监理招标 与投标	226
二、高层住宅	153	一、招标文件	226
三、花园公寓的标准	154	二、投标书的编制	227
四、高层公寓	156	三、评标	228
五、普通公寓(公寓式住宅)	157	四、定标	229
六、写字楼	158	第二节 开发工程勘察招标 与投标	229
七、商业建筑	159	一、工程勘察招标	229
八、工矿企业建筑	161	二、工程勘察投标	231
九、旅游业建筑	161	第三节 开发工程设计招标 与投标	231
第三节 产品定位	162	一、工程设计招标	231
一、产品定位原则	162		
二、获得竞争优势的市场定位	165		
第三章 房地产开发项目规划设计 及其评价	169		
第一节 住宅规划设计标准	169		
一、《城市居住区规划设计规范》 (GB 50180—93)简介	169		
二、《住宅设计规范》(GB 50096—1999) 简介	169		
三、北京市“九五”住宅建设标准要点	169		
四、上海市住宅建筑设计标准要点	172		
五、城市示范小区住宅设计建议标准	175		
第二节 智能建筑设计	177		
一、智能建筑的分类	177		
二、智能建筑的内容(条件)	178		
第三节 房地产开发项目的 规划设计	184		
一、申请办理“一书两证”	184		

四、承包方对勘察、设计合同的管理	352
五、勘察、设计合同的索赔	352
第三节 施工合同管理	353
一、行政部门对施工合同的管理	353
二、发包人和监理人对合同的管理	353
三、承包人对合同的管理	354
第四节 设备与材料购置	
合同管理	355
一、设备采购合同履行管理	355
二、材料采购合同的履行与管理	356
第五节 合同谈判策略	357
一、低姿态策略	358
二、高姿态策略	358
三、时机性策略	358
四、“最后一分钟”策略	359
五、“ $a+b=c$ ”策略	359
六、条件互换策略	359
七、“吊胃口”策略	360
八、运用代理人策略	360
第六节 合同争议的解决	360
一、合同争议概述	360
二、解决合同争议的方式	361
第七节 合同示范文本	365
一、国有土地使用权出让合同	365
二、房地产开发合同	371
三、建设工程拆迁房屋合同	372
四、房屋拆迁安置补偿合同	373
五、测绘合同	376
六、建设工程勘察合同(一)	380
七、建设工程勘察合同(二)	384
八、建设工程委托监理合同	388
九、建设工程设计合同(一)	394
十、建设工程设计合同(二)	398
十一、建设工程施工合同	402
十二、建筑装饰工程施工合同	426
十三、建筑装饰工程施工合同	441
十四、中外货物买卖合同(FOB 条款)	445
十五、中外货物买卖合同(C&F 条款或 CIF 条款)	448
十六、建筑施工物资租赁合同	452
十七、物业管理委托合同	454
十八、商品房买卖合同	459

十九、房地产代理销售合同	466
二十、房屋租赁合同	468
附录 3-5-1 《中华人民共和国合同法》 摘录 (1999 年 3 月 25 日 主 席令第 15 号)	470
附录 3-5-2 建设工程勘察设计合同管 理办法 (2000 年 3 月 1 日建设部、 国家工商局[2000]50 号 文)	471

第六章 房地产开发项目

建设管理

第一节 房地产开发项目的	
监理管理	473
一、监理工作的主体及其职责	473
二、确定委托监理工程的内容	474
三、划分监理委托工程内容的条件	476
四、开工前业主方的责任和义务	476
五、工程实施阶段业主方对监理合同 的管理	477
六、督促监理单位履行合同义务	478

第二节 房地产开发项目工程

勘察管理

一、工程测量管理	479
二、工程勘察管理	481

第三节 房地产开发项目

设计管理

一、开发项目设计阶段	484
二、开发项目组成	485
三、开发项目设计管理程序	485
四、业主设计管理工作纲要	487

第四节 房地产开发项目施工

质量控制

一、项目质量控制的一般规定	489
二、原材料的检验	490
三、配套设备检验	490
四、施工质量控制措施	490
五、建立工程文件归档制度	490

第五节 房地产开发项目施工

进度控制

一、项目进度控制一般规定	491
二、工程进度计划的编制	491
三、进度管理及计划调整	491
四、其他配套进度计划	492
五、进度控制中应关注的因素	492
第六节 房地产开发项目	
安全管理	493
一、项目安全管理的一般规定	493
二、项目安全管理措施要求	493
第七节 房地产项目工程建设	
成本控制	494
一、项目成本控制一般规定	494
二、项目成本控制主要措施	494
第八节 房地产开发项目	
的竣工验收	495
一、竣工验收的要求	495
二、竣工验收的依据	496
三、竣工验收的工作程序	496
四、工程竣工验收备案	497
五、竣工结算	497
六、编制竣工档案	497
附录 3-6-1 工程建设监理规定	
(建设部建监[1995]737	
号)	500
附录 3-6-2 建设工程勘察设计管理	
条例(2000年9月25日	
国务院令第293号)	503
附录 3-6-3 建设工程质量管理条例	
(2000年1月30日国务	
院令第279号)	507
附录 3-6-4 房屋建筑工程和市政基	
础设施工程竣工验收暂行	
规定(建建[2000]142号	
2000年4月7日)	515
附录 3-6-5 房屋建筑工程和市政基	
础设施工程竣工验收备	
案管理暂行办法	
(2000年4月4日建设	
部令第78号)	517
附录 3-6-6 房屋建筑工程质量保修	

办法(2000年6月30日	
建设部令第80号)	519
附录 3-6-7 建筑装饰装修管理规定	
(1995年8月7日建设部令	
第46号)	520
附录 3-6-8 商品房住宅质量保证书	
和住宅使用说明书范	
例	523
附录 3-6-9 商品住宅性能认定管理	
办法(试行)	
(1999年4月29日建	
住房[1999]114号)	527
附录 3-6-10 《民用建筑工程室内环	
境污染控制规范》	531
附录 3-6-11 建(构)筑物耐久年限	
及陈旧贬值的规定	537
第七章 工程项目全面风险管理	541
第一节 概述	541
一、工程项目中的风险	541
二、风险的影响	541
三、全面风险管理的概念	542
四、工程项目风险管理的特点	543
五、风险管理的主要工作	544
第二节 工程项目风险因素分析	544
一、项目系统要素分析	544
二、风险对目标的影响分析	545
三、管理的过程和要素分析	546
第三节 风险评价	546
一、风险评价的内容和过程	546
二、风险分析说明	548
三、风险分析方法	548
第四节 风险控制	552
一、风险的分配	552
二、风险对策	554
三、工程实施中的风险控制	555
第八章 房地产的产权产籍	557
第一节 房地产产权产籍管理重要性	
及其内容	557
一、房地产权属登记管理制度	557
二、办理房地产交易立契鉴证	

的必须程序	557
三、房地产市场法律责任条例	558
四、房地产权登记的法律依据	558
五、房地产权登记的相关法规、 政策规定	559
第二节 房地产权属的确认	561
一、房地产权属	561
二、房地产权属的审查和确认	562
第三节 土地权属变更登记	563
一、土地使用权出让登记	563
二、土地使用权转让登记	564
第四节 房屋产权登记	570
一、房产登记的类型	570
二、登记申请	571
三、勘丈	575
四、产权审查、确认	577
五、各类房屋审查特点	578
六、产权公告	580
七、注册登记	580
八、发证	581
第五节 房地产的产籍管理	581
一、房地产产籍	582
二、房地产产籍管理	582
附录 3-7-1 城市房屋权属登记管理 办法(1997年10月27日 建设部令第57号发布,2001 年8月15日根据《建设部 关于修改〈城市房屋权属 登记管理办法〉的规定》 修正)	583
附录 3-7-2 确定土地所有权和使用 权的若干规定 (1995年3月11日国家 土地管理局)	587
附录 3-7-3 国家土地管理局关于土地 使用权抵押登记有关问题 的通知(国土籍字[1997] 2号)	593
附录 3-7-4 土地登记规则 (1996年2月1日)	595

第四篇 房地产营销

第一章 住宅的面积计量规则

和技术规范

第一节 住宅的面积计量规则

一、住宅建筑面积的计算

二、住宅使用面积的计算

三、商品房销售面积计算及公用 建筑面积的分摊

第二节 住宅的面积计量

技术规范

一、《商品房销售面积测量与计算 计量技术规范》内容简介

二、《商品房销售面积测量与计算计量 技术规范》 (JJF1058-1998)

附录 4-1-1 商品房建筑面积计算

附录 4-1-2 共有建筑面积的 分摊计算

附录 4-1-3 非矩形房屋建筑 面积计算

附录 4-1-4 空气折射率对测量距离 影响的修正(略)

第二章 房地产市场调研

第一节 房地产市场营销

环境调研

一、人口环境

二、经济环境

三、政策环境

第二节 购房人信息

一、家庭收入

二、年龄构成

三、家庭结构

四、购房需求

第三节 竞争对手分析

一、识别竞争者的方法

二、竞争项目的调研

三、竞争企业的调研

四、辨别竞争对手的假设

第四节 市场调研的方法和程序

一、调查方法	636
二、调查规模与技术条件	639
三、调查的程序	640
第三章 房地产市场营销策略	644
第一节 房地产市场营销	644
品牌策略	644
一、创立品牌与发展品牌是企业竞争取 胜之道	644
二、开创房地产业中的品牌	647
第二节 房地产市场营销	649
价格策略	649
一、房地产价格的特征及构成	649
二、房地产价格的形成因素	650
三、房地产定价方法	653
四、房地产定价策略	655
五、市场竞争中的价格调整	655
第三节 房地产市场营销	656
渠道策略	656
第四节 房地产市场营销促销	656
组合策略	656
一、房地产促销目标	656
二、房地产促销方式及其特点	657
三、房地产促销方式组合	660
第五节 房地产营销广告策略	660
一、研究物业的基本构成	661
二、整理资料,选择广告媒体	661
三、广告创作	662
四、确定广告的发布时间	663
五、及时评估广告效果	663
第六节 房地产市场营销公共	663
关系策略	663
一、公共关系的功能	663
二、公关活动策划	666
第四章 房地产营销计划与控制	671
第一节 房地产营销计划	671
一、房地产营销计划的内容	671
二、改进营销计划——利润 最优化模型	672
第二节 房地产营销控制的	674
基本程序	674
一、确定应对哪些市场营销活动	

进行控制	675
二、设置控制目标	675
三、建立一套能测定营销结果 的衡量尺度	675
四、确立控制标准	675
五、比较实绩与标准	676
六、分析偏差原因	676
七、采取改进措施	676
第三节 房地产营销控制方法	676
一、年度计划控制	676
二、其他控制方法	679
三、房地产营销审计	679
第五章 网络时代的房地产	681
市场营销	681
第一节 网络与房地产市场营销	681
一、网络时代的特征	681
二、网络对房地产市场营销 环境的作用	682
三、网络化是未来房地产业发展方向	683
第二节 网络时代的房地产	684
市场研究	684
一、网络时代的房地产市场分析	684
二、网络时代的市场调研	685
三、网络时代的房地产产品	687
第三节 网络时代的房地产市场	689
营销策略	689
一、网络时代的房地产营销策略	686
二、销售管理与客户服务	694
附录 4-5-1 城市房屋租赁管理办法	695
(1995 年 4 月 28 日建设 部令第 42 号)	695
附录 4-5-2 城市房地产转让管理规定	698
(1995 年 8 月 7 日建设部 令第 45 号发布,根据 2001 年 8 月 15 日《建设部关于 修改〈城市房地产转让管 理规定〉的决定》修 正)	698
附录 4-5-3 城市房地产中介服务管理	698
规定	698
(1996 年 1 月 8 日建设部	

令第 50 号发布 根据 2001 年 8 月 15 日《建设部关于修改 〈城市房地产中介服务管理 规定〉的决定》修正) 701	
附录 4-5-4 中介服务收费管理办法 (计价格[1999]2255 号) 704	
附录 4-5-5 城镇廉租住房管理办法 (1999 年 4 月 22 日建设 部令第 70 号) 707	
第六章 购销住房的基本条件 和程序 709	
第一节 已购公房和经济适用房 的上市出售 709	
一、已购公房和经济适用房的概念 709	
二、已购公房和经济适用房上市 出售的条件 709	
三、已购公房和经济适用房上市 出售的程序 710	
四、已购公房和经济适用房出售后 的收益分配 710	
五、已购公房和经济适用房上市(交易) 应缴纳税费 710	
第二节 商品房的销售 711	
一、订购 711	
二、预售 712	
三、验收入住 713	
四、办理房屋产权证 713	
第三节 期房的购买 715	
第四节 安居房的购买 715	
第五节 城镇私有房屋的购买 716	
附录 4-6-1 建设部关于加强商品房 销售管理的通知 (1998 年 1 月 24 日 建房[1998]第 17 号) ... 718	
附录 4-6-2 已购公有住房和经济适用住 房上市出售管理暂行办法 (1999 年 4 月 2 日 建设 部令第 69 号) 719	
第七章 房地产开发经营的税费 722	
第一节 房地产开发企业 应纳税种 722	
第二节 房地产企业纳税程序 722	
一、税务登记 722	
二、纳税鉴定 724	
三、纳税申报 724	
四、税款缴纳 725	
五、纳税检查 726	
第三节 房地产企业纳税法则 727	
一、房地产开发企业增值税的征收 727	
二、营业税的征收 729	
三、企业所得税的缴纳 731	
四、城镇土地使用税的征收 733	
五、城市维护建设税 735	
六、房产税的征收 737	
七、印花税的征收 739	
八、土地增值税的征收 741	
九、车船使用税的征收 744	
十、车辆购置税的征收 746	
十一、契税的征收 747	
第四节 税费对房地产开发成本和 销售价格的影响以及 调整措施 748	
一、税费对总开发成本的影响 748	
二、税率对销售价格影响 749	
三、合理税费的调控措施 749	
附录 4-7-1 中华人民共和国土地增 值税暂行条例实施细则 (财法字[1995]第 6 号) ... 750	
附录 4-7-2 国家税务总局、建设部 关于土地增值税征收 管理有关问题的通知 (国税发[1996]48 号) 754	
附录 4-7-3 中华人民共和国契税暂行 条例 (1999 年 7 月 7 日中华 人民共和国国务院令第 224 号) 755	
附录 4-7-4 财政部 国家税务总局关 于调整房地产市场若干税 收政策的通知	

(1999年7月29日财 税字[1999]210号)	757	一、组织结构	790
第八章 房地产争议的解决	758	二、人才结构	790
第一节 房产争议的种类和特征	758	第六节 物业管理公司员工的服务 意识和行为准则	791
一、房产争议的种类	758	一、对物业管理的服务意识要求	791
二、房产争议的特征	758	二、物业管理的行为准则	792
第二节 解决房产争议的途径	759	附录 5-1-1 城市新建住宅小区 管理办法 (1994年3月23日 建 设部令第33号)	792
一、调解	760	附录 5-1-2 城市住宅小区物业管理 服务收费暂行办法 (计价费[1996]266号)	795
二、仲裁	760	附录 5-1-3 住宅共用部位共用设施设 备维修基金管理办法 (1998年11月9日 建住 房[1998]213号)	797
三、诉讼	760	附录 5-1-4 城市居民住宅安全防范设 施建设管理规定 (1996年1月5日 建设部、 公安部部令第49号)	799
第三节 仲裁	760	附录 5-1-5 城市异产毗连房屋 管理规定	800
一、仲裁原则	761	附录 5-1-6 物业管理企业经理、部门 经理、管理员岗位培训持 证上岗实施办法 (建设部房地产司建教培 [1996]第41号发布)	802
二、仲裁程序	762	第二章 物业管理的招标投标	805
第四节 诉讼	764	第一节 物业管理招标范围、 方式和内容	805
一、房产争议案件的主管与管辖	764	一、物业管理招标的具体范围	805
二、诉讼程序	765	二、物业管理招标的方式	806
		三、物业管理招标的内容	808
		第二节 物业管理招标程序	810
		一、招标准备阶段	810
		二、招标实施阶段	813
		三、招标结束阶段	823
		第四节 物业管理招标的开标、 评标与定标	825
第五篇 物业管理			
第一章 物业管理基本概念 与实务	770		
第一节 物业管理的基本概念	770		
一、物业与物业管理的概念	770		
二、物业管理的特征及功能	771		
三、物业管理的类型与内容	772		
第二节 物业管理的产生与发展	774		
一、物业管理的产生	774		
二、现代物业管理的发展	775		
三、中国物业管理的产生与发展	775		
第三节 物业管理市场	776		
一、物业管理市场的内容	776		
二、物业管理市场的产生和 发展的原因	777		
三、物业管理的法律制度	778		
第四节 物业管理工作程序	779		
一、物业管理前期介入	779		
二、物业的接管与验收	782		
三、物业档案的建立	787		
四、物业的装修与管理	787		
第五节 物业管理公司的组织结构 设置和人才结构	790		

一、开标	825	一、房屋设备设施的基础资料管理	887
二、评标	827	二、房屋设备设施的运行管理	888
三、定标	831	三、房屋设备设施的维修管理	889
第五节 物业管理招标、投标和		第六节 智能建筑的物业管理	891
委托合同范本	833	一、智能化建筑物业管理的目标	891
一、招标文件	833	二、住宅小区、高级公寓、商住楼的	
二、物业管理投标书	849	智能化物业管理	892
三、物业管理委托合同	853	三、写字楼的物业管理	893
附录 5-2-1 物业管理企业资质管理		四、办公自动化	894
试行办法		五、物业资料管理	895
(建住房[1999]261号) ...	859	六、营销业务	895
附录 5-2-2 建设部关于《全国城市物		七、设备器材管理	896
业管理优秀住宅小区(大厦、工业区)		八、消防管理	897
《达标办法		九、保安管理	897
的通知(1996年4月1		十、环境保洁管理	897
日 建房物字[1996]第		十一、车辆管理	897
008号)	861	第七节 市政公共设施的管理	897
第三章 物业的工程管理	865	一、道路桥梁设施管理	897
第一节 概述	865	二、给排水设施的管理	898
第二节 物业工程管理人员配备		第八节 物业的智能化管理	900
及岗位职责	865	一、现代计算机技术在物业	
一、部门经理	865	管理中的应用	900
二、工程师(副经理)	866	二、智能化物业	901
三、助理工程师(经理助理)	867	附录 5-3-1 建设部关于加强商品房	
四、技术员(领班)	867	销售、房改售房与物业	
五、内勤、资料统计员	867	管理衔接工作的通知	
六、各班级岗位责任制	868	(建房[1997]第 219	
第三节 管理制度	873	号)	903
一、安全、防火细则	873	附录 5-3-2 房屋接管验收标准	
二、大宗设备使用管理细则	874	(ZBP 3001—90)	
三、设备事故的管理细则	875	(1991年7月1日)	904
四、设备评比管理细则	875	附录 5-3-3 房屋完损等级评定标准	
五、交接班管理细则	875	(试行)	
六、值班管理细则	876	(城住字[1984]678	
七、各级报告管理细则	876	号)	910
八、设备管理水平考核指标细则	877	附录 5-3-4 国家税务局关于物业管	
第四节 房屋修缮管理	877	理企业的代收费用有关	
一、设立维修申请表	877	营业税问题的通知	
二、房屋质量管理	877	(国税发[1998]217	
三、房屋维修施工管理	879	号)	916
第五节 房屋设备设施的管理	887	第四章 物业的环境管理	917

第一节 概述	917	第八节 城市容貌管理要求	931
一、物业环境的概念	917	一、建筑景观	931
二、物业环境管理的任务与内容	918	二、公共设施	932
三、环境管理的措施	919	三、环境卫生	932
第二节 环境管理的组织机构和岗位职责	921	四、园林绿化	933
一、环境管理的组织机构设置	921	五、广告标志	933
二、管理机构的岗位职责	921	六、公共场所	933
第三节 物业环境管理制度	924	第九节 绿化管理标准	933
一、层级管理	924	一、绿化规划建设	933
二、清洁管理要求	924	二、绿化保护和管理	934
三、安全管理	924	三、奖励与惩罚	934
第四节 物洁保养标准	925	第五章 物业的租赁管理	935
一、建筑物外部	925	第一节 物业租赁概述	935
二、入口处	925	一、物业租赁的含义及经济实质	935
三、非地毯地面	925	二、物业租赁的特征	935
四、铺地毯地面	926	三、物业租赁的种类	936
五、公共通道、大堂、电梯间、 会客厅	926	四、房屋租赁的原则	937
六、洗手间:专人管理	926	五、物业租赁的程序	938
第五节 物洁机器的使用和保养	926	第二节 物业租赁管理	938
一、洗地机	926	一、物业租赁的管理体制	938
二、吸尘机	927	二、物业租赁条件	939
三、高速抛光机	927	三、房屋租赁登记管理	940
四、吸水机	927	四、租赁关系的管理	941
五、电梯清洁保养	928	五、城市房屋租金管理	941
第六节 常用物洁工具和清洁剂的 管理	928	第三节 物业租赁合同	945
一、桶	928	一、物业租赁合同的概念	945
二、垃圾桶	928	二、物业租赁合同的法律特征	945
三、簸箕	928	三、物业租赁合同的内容	945
四、卫生桶	928	四、租赁双方的权利、义务	947
五、抹布	928	五、订立物业租赁合同应遵循的原则	952
六、刷子	928	六、租赁合同的变更与终止	953
七、地拖	929	第六章 社区服务	955
八、清洁剂	929	第一节 社区服务的范围与方式	955
第七节 园林绿化管理细则	930	一、社区服务的重要性	955
一、草皮的养护	930	二、社区服务的范围	955
二、绿篱、荫篷造型	931	三、社区服务的方式	956
三、盆栽	931	第二节 业主大会与业主委员会	957
四、浇水	931	一、业主大会	957
五、植物保养	931	二、业主委员会	959
		第三节 客户服务	960
		一、客户服务的重要性	960
		二、客户服务的准则	961