

房地产丛书

物业管理实务

尤建新 孙继德 / 主编 ●



中国建筑工业出版社

51 33
y100

房 地 产 丛 书

物 业 管 理 实 务

尤建新 孙继德 主编

中 国 建 筑 工 业 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务 / 尤建新, 孙继德主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2003
(房地产丛书)
ISBN 7-112-05822-8

I. 物… II. ①尤…②孙… III. 物业管理
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 033256 号

房地产丛书

物业管理实务

尤建新 孙继德 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

北京市兴顺印刷厂印刷

*

开本: 850 × 1168 毫米 1/32 印张: 17 $\frac{1}{4}$ 字数: 475 千字

2003 年 7 月第一版 2003 年 7 月第一次印刷

印数: 1—3,000 册 定价: 42.00 元

ISBN 7-112-05822-8

F·465 (11461)

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>

本书是物业管理理论与实践研究的成果总结,共分4篇14章,分别从物业管理的思想、物业管理的组织、物业管理的方法和物业管理的经验与借鉴四个方面阐述了物业管理的理论和实践的发展、问题的研究以及国内外可借鉴的经验。第一篇从物业及物业管理的概念展开,对物业管理涉及的工作内容等等作了系统的归集,能够从中对物业管理有个全面的了解。第二篇研讨了物业管理的组织,包括物业管理公司的组织结构、运作和管理体系。第三篇根据不同的特点分别讨论了居住区、商务楼、商业设施、宾馆、工业厂房和仓库等的物业管理,并专门对计算机在物业管理中的应用进行了阐述。第四篇是对中国香港、新加坡、美国等地的物业管理经验作了简单的介绍,其中还包括一些案例和经验的借鉴。

这是一本比较全面、系统的物业管理读本,可用于工商管理学历、学位教育和物业管理相关的培训,也可成为物业管理研究工作的必备工具或物业管理公司的工作手册。

出 版 说 明

自从我国实行改革开放以来,房地产业随之蓬勃发展,尤其是房地产业改革、住房制度改革,经过 20 多年的发展已取得了辉煌的成就。特别是住房制度的改革,结束了住房实物福利分配的阶段,已进入了以建设新住房制度为主的新阶段。房地产业市场活跃,生产力发展较快,1999~2001 年每年竣工的住宅面积都超过了 5 亿多平方米,这些巨大的变化和发展与住房制度改革取得突破性进展息息相关。通过政府对房地产业的宏观调控,在法制建设、行政管理、市场规范、房地产内部结构和企业自律能力等方面,都取得了较大的进步,我国的房地产业已走过了“复苏”阶段,进入了理性发展的新阶段。我国的房地产业就是在不断出现新情况、新问题、新困难,又不断地研究,提出许多新的有效对策,克服重重困难向前发展的。

在 21 世纪初,我国 2008 年申奥成功和加入 WTO 后,我国的住房制度改革和房地产的发展将翻开新的篇章,为了更好地反映我国房地产业的发展,我们组织了这套房地产丛书,将不断地反映我国房地产业发展的新成果、新经验,更好地满足广大读者新形势下的需求。希望这套丛书对广大读者有所裨益,同时也希望大家对这套丛书的内容提出宝贵意见,以便我们改进。

中国建筑工业出版社

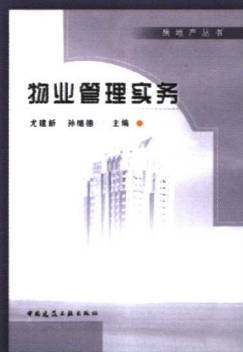
2002 年 8 月

前 言

经过 140 多年的发展,从英国推行物业管理开始,至后来扩展到东南亚、西欧、北美的一些国家,物业管理已成为房地产业中的一个重要的子行业。在中国,物业管理现也已发展成为一个很有前景的行业,特别在香港特区就有 400 多家大小不同但功能完善的物业管理公司,已形成了一个具有相当规模的物业管理服务的独立行业。

中国内地从 20 世纪 50 年代到 80 年代,一直沿用房地产管理的模式来替代物业管理服务。房屋是按房产归属进行管理,即直管公房产归房产管理局管理,企事业单位自己负责进行收房租、维修管理;住宅区的环境卫生由环卫部门和居委会管理;绿化由园林部门管理;道路由市政部门管理;水、电、煤气则分别由自来水公司、供电局以及煤气公司进行管理。这种各自为政、管理松散的体制严重降低了管理效率和效益。20 世纪 80 年代初,深圳市成立了物业管理公司,标志着中国房屋管理进入了一个新阶段。此后,物业管理公司如雨后春笋般迅速发展起来,成为一个新兴的朝阳行业。

物业管理作为中国城市管理体制的一项重大改革,在社会化、专业化以及经营管理方面必然还存在许多亟待解决的问题。比如:物业管理的法规建设滞后于物业管理的发展;物业管理的介入滞后于物业的消费使用;物业管理体制的构建滞后于物业管理发展的需要;物业管理经费渠道不畅,“以业养业”的造血功能难以形成,等等。这就需要我们进行不断的研究和实践,努力推动物业管理水平的提高,从而实现持续改善人民生活质量的目的。为此,必须尽快理顺物业管理过程中的各种经济关系,完善社会主义市场



■ 责任编辑: 封 毅 杨 虹
■ 封面设计: 樊 嵘

目 录

第一篇 物业管理的思想

第一章 物业及物业管理	3
第一节 物业	3
一、物业的含义	3
二、物业的性质	5
三、物业的价值及价格	8
第二节 物业管理	9
一、物业管理的含义	9
二、物业管理的内容	13
三、物业管理的特点	13
第三节 物业管理的类型	15
一、按服务内容分	15
二、按组织方式分	16
第四节 物业管理的对象	16
一、物业管理的管理对象	16
二、物业管理的服务对象	17
第五节 物业管理的目标	17
一、物业管理的质量目标	18
二、物业管理的安全目标	19
三、物业管理的费用目标	19
第二章 物业管理的内容	21
第一节 物业管理的内容概述	21
一、概述	21

二、物业管理的主要内容	22
第二节 物业管理早期介入	23
一、物业管理早期介入的思想	23
二、物业管理早期介入的工作内容	26
三、物业管理早期介入的意义	32
第三章 物业经营与财务管理	37
第一节 物业经营与财务管理概述	37
一、物业经营的内容	37
二、财务管理的内容	39
三、物业管理公司的收入	39
第二节 物业销售	41
一、销售协议	41
二、明确物业管理的有关条款	41
三、物业管理公司拟订销售计划和策略	42
四、销售价格的确 定	43
第三节 物业租赁	44
一、物业租赁的含义	44
二、物业租赁的分类	45
三、物业租赁合同	46
四、物业的租金	52
第四节 物业管理费	60
一、物业管理费的概念	60
二、物业管理的成本构成	61
三、物业管理费的核算方法	62
四、其他几种特殊的物业管理费	69
五、物业管理收费原则	73
第五节 物业经营财务管理	74
一、物业经营财务管理的内容	74
二、物业经营财务管理的主要任务	75
三、物业管理公司的财务核算及核算方法	75

四、财务分析、经济活动分析和分析方法	77
五、财务管理制度	78
第四章 物业维护及更新	80
第一节 概述	80
一、物业维护的概念	80
二、物业损坏现象及其原因	81
三、物业维护的意义	82
四、物业维修的范围和类型	83
第二节 房屋维修	84
一、房屋维修的内容	84
二、房屋维修管理	86
三、房屋完损等级	87
四、房修工程分类	93
五、维修施工管理的基本内容	99
六、房修技术管理	99
第三节 设备维修及保养	102
一、概述	102
二、给排水设备维护与管理	109
三、供暖设备的维修及保养	114
四、空调系统维修与保养	116
五、电梯系统维修及保养	117
六、供配电设备的维护与管理	121
七、消防系统的维护与管理	129
第四节 物业维修管理的检查标准	135

第二篇 物业管理的组织

第五章 物业管理的组织模式和组织结构	147
第一节 物业管理模式	147
一、自行物业管理模式	148
二、委托物业管理模式	149

三、自行物业管理与委托物业管理的比较	150
四、其他组织模式	151
第二节 物业管理的组织	151
一、物业管理的组织结构	151
二、物业管理公司的组织结构	153
第三节 物业管理委托合同	154
第四节 物业管理人员的知识结构和培训	156
一、物业管理人员的知识结构	156
二、物业管理人员的培训	157
第五节 物业管理公司与社会各有关方的关系	158
一、公司与政府的关系	158
二、公司与业主的关系	158
三、公司与租户之间的关系	159
四、公司与各专业服务公司的关系	161
第六章 物业管理公司	162
第一节 物业管理公司的组建	162
一、物业管理公司类别	163
二、物业管理公司组建的目标	165
三、物业管理公司组建的主体	167
四、物业管理公司组建的形式	169
五、物业管理公司组建的条件	171
六、物业管理公司组建的程序	173
第二节 物业管理公司的部门设置	173
一、部门设置的原则	174
二、设置的步骤	175
三、组织机构形式的选择	178
四、物业管理公司的部门组成	181
五、物业管理公司的主要部门职责	183
第三节 物业管理公司的制度建设	188
一、物业管理公司的制度类别	188

二、制度在物业管理公司中的作用	189
第四节 物业管理公司的 CI 设计	190
一、CI 的概念	190
二、CI 战略实施的基本步骤	191
三、CI 战略实施的工作程序	192
四、物业管理公司的 CI 设计及其实施	193
第五节 物业管理企业资质管理	194
一、建设部试行办法	195
二、上海市暂行办法	198
第六节 物业管理公司的员工培训	199
一、培训的任务	199
二、培训的内容	201
三、培训的形成和方法	201
第七章 物业管理手册	204
第一节 物业管理手册概述	204
一、物业管理手册的意义和作用	204
二、物业管理手册和物业管理方案的区别	206
第二节 物业管理手册的主要内容	207
一、物业清扫保洁与管理	207
二、绿化与美化管理	216
三、物业治安保卫与消防管理	221
四、机电设备的维修与管理	232
五、房屋维修及管理	242
六、管理运作制度	247
第三节 物业管理手册实施与控制	251

第三篇 物业管理的方法

第八章 居住区的物业管理	257
第一节 居住区物业管理的内容	257
一、居住区的特点	257

二、居住区物业管理的内容	258
第二节 空间管理	258
一、空间管理的内容	258
二、装修审核制度	260
三、业主公约的规定	261
第三节 物业维护及更新	275
第四节 场地与环境	283
一、保洁管理	283
二、保安管理	284
三、绿化管理	293
四、停车场管理	293
第五节 用户服务与管理	300
第九章 商务楼的物业管理	303
第一节 商务楼概述	303
一、商务楼的特点	303
二、商务楼管理特点	306
第二节 商务楼的物业经营	307
一、房屋租售管理	307
二、管理费用的构成和核定	308
三、中介、咨询、代理服务工作流程	310
第三节 空间管理	312
第四节 物业维护及更新	314
一、设备管理	314
二、空调系统管理	319
三、电梯使用管理	321
四、给水排水设备的养护与维修	326
五、制冷设备的养护与维修	332
六、空调设备的养护与维修	335
七、建筑电气系统的养护与维修	340
第五节 场地与环境管理	345

一、环卫绿化管理	345
二、车辆管理	348
三、治安保卫管理	349
四、防火与防风管理	351
第六节 用户服务与管理	352
一、综合服务流程	352
二、水电、空调等使用管理规定	354
三、电信及闭路电视使用管理规定	357
四、违反有关规则或规定的处罚办法	358
五、商务楼管理公约	360
第十章 商业设施的物业管理	372
第一节 商业楼宇概述	372
一、商业楼宇的特点	372
二、商业楼宇的管理特点	373
第二节 商业楼宇的管理内容	374
一、商业楼宇的前期管理工作	374
二、商业楼宇的验收与接管	376
三、商业楼宇的日常管理	377
第十一章 宾馆的物业管理	400
第一节 宾馆概述	400
一、宾馆的定义	400
二、宾馆的类型	400
三、宾馆的标准	401
第二节 宾馆的物业管理内容	403
一、宾馆物业管理的组织设计	404
二、宾馆管理主体组织的主要功能	406
三、宾馆管理的主要内容	409
四、宾馆管理组织的主要工作	410
第三节 宾馆的设备、安保、清洁、环境管理	411
一、宾馆的设备管理	412

二、宾馆的安保管理	414
三、宾馆的清洁管理	417
四、宾馆的环境管理	418
第十二章 工业厂房和仓库的物业管理	419
第一节 一般工业厂房和仓库的物业管理	419
一、工业厂房和仓库管理的意义和特点	419
二、工业厂房和仓库物业管理的专业要求和内容	422
三、工业厂房和仓库物业管理的经费	425
第二节 工业通用厂房的物业管理	427
一、工业通用厂房的含义和特征	427
二、工业通用厂房管理的特点	428
三、工业通用厂房物业管理的组织机构	429
四、工业通用厂房的内部管理	433
五、工业通用厂房的外部管理	435
六、工业通用厂房管理经费的筹措与运用	436
七、工业通用厂房的管理模式及运作方法	438
第十三章 物业管理信息系统	440
第一节 物业管理信息系统功能和特征	440
一、物业管理信息系统的概念	441
二、物业管理信息系统的功能和特征	442
第二节 物业管理信息系统开发规划	444
一、系统开发策略	445
二、物业管理信息系统的集成	447
三、应用开发和运行环境 FRAMEWORK	451
四、结论	452
第三节 物业管理信息系统功能设计	453
一、系统功能范围分析	453
二、功能模块的分解原则	454
三、应用模块功能结构设计	457
四、结论	464

第四节 系统的实现与应用	464
一、概述	464
二、物业管理信息系统的组织	465
三、系统的配置与网络实现	468
四、物业管理信息系统的应用	473

第四篇 物业管理的经验与借鉴

第十四章 香港、新加坡、美国的物业管理经验借鉴	477
第一节 香港地区物业管理经验借鉴	477
一、香港物业管理特点概述	477
二、香港物业管理的相关法律法规	479
三、香港楼宇、屋村管理的公共契约	485
四、管理开支预算的编制和管理费摊分	486
五、香港物业管理专业人才的培训	495
六、物业管理合同委托实例	499
第二节 新加坡物业管理经验借鉴	500
一、新加坡物业管理特点概述	500
二、新加坡物业管理的相关法规	503
三、新加坡居住小区的物业管理	504
四、案例	507
第三节 美国物业管理经验借鉴	512
一、美国物业管理的特点概述	512
二、美国物业管理的相关法规	519
三、现代化楼宇的安全管理	528
四、房屋中有毒物质的披露	542
五、计算机辅助物业管理	546

第 一 篇

物业管理的思想