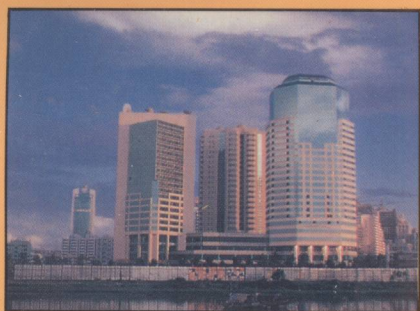


物 业

理论与实务



吴建社 主编
康植清

管 理

海南出版社

THE THEORY AND PRACTICE
OF PROPERTY MANAGEMENT
物业管理理论与实务

主 编

吴建社 康植清

编著者

吴建社 康植清 丁良顺
钟晓帆 杜志文 陈维健
蔡亲亮

特约撰稿

王洪亮 刘 平 刘克勤
彭克中 孟繁富 刘 建

海南出版社

一九九五年一月

THE THEORY AND PRACTICE
OF PROPERTY MANAGEMENT

琼新登字 03 号

主 编

吴植清 康植清

参 审

吴正平 袁大川 单正平

吴植清 康植清 吴植清

康植清

THE THEORY AND PRACTICE OF

PROPERTY MANAGEMENT
物业管理理论与实务

吴建社 康植清 主编

社长:袁大川 责任编辑:单正平

海南出版社出版发行

(570105,海口市滨海大道花园新村 20 号)

新华书店经销

海南大学激光排印厂印刷

1995 年 1 月第 1 版 1995 年 1 月第 1 次印刷

开本:850 × 1168 毫米 1/32 印张:13.1

字数:306 千字 印数:1—5000

ISBN7—80617—136—3/F·14

定价:25.00(元)

物 业 管 理
大 有 可 为

侯 捷

一九九五年九月

第二章 物业管理实务综述	章正葵
第一节 物业硬件的	04
第二节 物业	70
第三节 物业	76
第三章 物业管理公司	章三葵
第一节 物业管理公司	79
第二节 物业	83
第三节 物业	87
第四节 物业	89
第五节 政府在我国	90
第六节 政府在	97
序	1
第一篇 物业管理总论	
第一章 物业管理释义	
第一节 物业管理的概念	2
第二节 物业管理的内容和目的	3
第三节 我国物业管理的基本类型及其差别	6
第二章 物业管理的市场学意义	
第一节 市场学中的产品生产循环	10
第二节 确立物业管理在房产开发中的地位	11
第三章 物业管理的经济价值	
第一节 节省财富等于增加财富	14
第二节 物业管理将为社会节省巨额财富	15
第四章 物业管理的社会学意义	
第一节 新形势下管理断层的出现	18
第二节 物业管理公司的新使命	19
第三节 政府要重视发挥物业管理公司的作用	20
第四节 物业管理与社区文化	20

第五章 物业管理与房地产开发商

- 第一节 开发商无形资产的形成和累积 22
- 第二节 开发商与物业管理公司的关系 23
- 第三节 开发商对物业管理的投入 24

第六章 物业管理与房地产业主

- 第一节 物业管理是业主安居的保证 27
- 第二节 业主参与是物业管理健康发展的基础 28

第七章 物业管理的发展模式

- 第一节 我国物业的基本类型及管理现状 30
- 第二节 我国物业管理模式的选择 32

第八章 政府对物业管理的立法

- 第一节 物业管理立法的必要性和紧迫性 35
- 第二节 物业管理立法应包含的内容 38
- 第三节 立法设立物业维修基金 41

第二篇 物业管理实务**第一章 物业管理公司的创立**

- 第一节 物业管理公司的工商登记 46
- 第二节 物业管理公司的部门设置 48
- 第三节 物业管理公司的人员配备 51
- 第四节 物业管理公司员工管理条例 53
- 第五节 物业管理公司日常行政管理 60

第二章 物业管理实务综述	
第一节 物业硬件的管理	64
第二节 物业环境管理	70
第三节 物业管理企业管理和配套经营	76
第三章 物业管理公司对物业开发全过程的参与	
第一节 物业管理公司参与物业开发的意义	79
第二节 物业管理公司如何参与规划设计	83
第三节 物业管理公司的施工监理职责	85
第四节 物业管理公司在工程验收时的权威	87
第五节 物业移交给物业管理公司	89
第六节 政府在项目报建中对物业管理的审核	90
第四章 物业管理公司参与物业销售	
第一节 物业销售合同中的物业管理条款	92
第二节 物业管理公司代理物业销售的益处	94
第三节 物业管理公司如何代理物业销售	95
第四节 入伙	97
第五章 业主对物业管理的参与	
第一节 物业管理中的法律关系	118
第二节 业主在物业管理中的权力和义务	119
第三节 业主义务委员会	120
第六章 工程管理	
第一节 工程管理的目的、任务和机构设置	125
第二节 物业管理中常见设备的种类与建档	126
第三节 工程管理中的基本制度及工作程序	131
第四节 工程设备的日常使用和维修管理	142
第七章 治安保卫与消防管理	

第一节	治安管理与安全防范	157
第二节	消防管理	175
第八章	绿化与美化管理	
第一节	管理机构设置及员工岗位职责	182
第二节	园林绿地的营造与养护	187
第三节	园林小品	198
第九章	物业的清洁与环卫管理	
第一节	管理机构设置及管理制度	202
第二节	物业清洁与环卫管理的日常操作	211
第十章	公共关系与社会管理	
第一节	公共关系管理	224
第二节	社会管理工作	228
第十一章	财务管理	
第一节	机构设置与管理制度	231
第二节	物业管理费的核算	234
第三节	费用的收缴管理	248
第十二章	业主行为的规范管理	
——	物业管理条例	
第一节	物业装修管理规定	253
第二节	水电、空调使用管理规定	256
第三节	电梯使用管理规定	259
第四节	电信及闭路电视使用管理规定	261
第五节	环卫绿化管理规定	262
第六节	车辆管理规定	263
第七节	单车、摩托车管理规定	264
第五节	物业管理公司规章制度管理	60

第八节	治安保卫管理规定	265
第九节	防火与防风管理规定	266
第十节	房屋租售管理规定	268
第十一节	费用分摊与缴纳管理规定	268
第十二节	罚则	272
第十三章 配套综合经营服务		
第一节	综合经营服务的目的、地位和意义	276
第二节	综合经营服务的门类及条件	277
第三节	综合经营服务的操作	279

第三篇 经验与实例

I	总结管理实践 共创来日辉煌	292
II	人文环境的营造与物业美化	300
III	成片开发区的物业管理	303
IV	香港的多层大厦物业管理	310
V	大型零售商业租赁物业管理体会	324
VI	工业厂房租赁物业的管理	329

附 录

一、城市新建住宅小区管理办法	334
——中华人民共和国建设部令第三十三号	
二、城市异产毗连房屋管理规定	339
三、城市房屋修缮管理规定	343

四、房屋修缮范围和标准	350
五、全国城市文明住宅小区标准(试行)	361
六、深圳经济特区住宅区管理条例(修改草案)	367
七、海南省城镇住宅小区管理试行办法	378
八、海南部分物业管理企业名录	388

第三章 物业管理	第一章 总则	1
第一节 物业的定义和分类	第一节 总则	1
第二节 物业管理的原则	第二节 物业管理的原则	202
第三节 物业管理的内容	第三节 物业管理的内容	211
第四章 公共关系与社会管理	第一节 公共关系	224
第一节 公共关系	第二节 社会管理工作	228
第五章 财务管理	第一节 机构设置与管理	I
第一节 机构设置与管理	第二节 物业管理费的核算	II
第二节 物业管理费的核算	第三节 费用的收缴管理	III
第三节 费用的收缴管理	第四节 业主行为的规范管理	VI
第六章 业主行为的规范管理	第一节 物业管理条例	V
第一节 物业管理条例	第一节 物业管理规定	IV
第二节 物业管理规定	第二节 水电、空调使用管理规定	256
第三节 水电、空调使用管理规定	第三节 电梯使用管理规定	259
第四节 电梯使用管理规定	第四节 电信及线路电视使用管理规定	261
第五节 电信及线路电视使用管理规定	第五节 环境卫生管理	263
第六节 环境卫生管理	第六节 车辆管理	263
第七节 车辆管理	第七节 消防安全管理	263
第八节 消防安全管理	第八节 其他规定	263
第九节 其他规定		

一种泛指，涵盖很广。“资产”、“财产”所指的东西可以说无所不

我们这里所要讨论的，是物业管理的狭义范畴，即房地产的管理，它运用现代管理专业章一策技术，借助经济和法律手段，对房屋及其附属设施、周围环境实施统一的综合管理，以期为其（住户）创造一个整洁舒适、安全高雅的居住、办公环境。这是其重要的一面；物业管理还有重要的服务性的一面，即充分利用现代管理技术，为业主提供全方位、多层次、多样化的综合服务，为业主提供便利、快捷、周到、细致的服务。

第一篇

物业管理总论

“物业”一词，在英语中称为Property，其词源可追溯到古英语。在汉语中，“物”指物体、物质，“业”指产业、行业。物业管理是指对房屋、建筑物及其附属设施、设备和相关场地等进行管理、维护、修缮、更新、改造等活动，以保障房屋的安全、整洁、美观、舒适，提高房屋的使用价值和经济效益。物业管理是城市管理和社区建设的重要组成部分，也是现代城市生活的重要组成部分。

物业管理工作因物业的具体使用性质不同而各有侧重：

- (一) 对于住宅小区的管理，着重在于为住户创造舒适的居住生活环境，所以水电供应保障、公共设施维护、清洁、绿化、保安、消防、停车管理等，就成为物业管理的主要内容。
- (二) 对于商业、办公、工业、仓储等物业的管理，着重在于保障物业的安全、整洁、美观、舒适，提高物业的使用价值和经济效益。因此，保安、消防、清洁、绿化、水电供应保障、设施设备维护、更新、改造等，就成为物业管理的主要内容。

第一章 物业管理释义

第一节 物业管理的概念

一、什么是物业？

“物业”一词是由英语 Property 引译而来的，含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等，是一个广义的范畴。而现实中我们所称的“物业”，是物业的狭义范畴，即是指各类有价值（经济价值和使用价值）的土地、房屋及其附属市政、公用设施、毗邻场地等。物业可以是未开发的土地，也可以是整个住宅小区或单体建筑，包括高层与多层住宅楼、综合办公写字楼、商业大厦、旅游宾馆、工业厂房、仓库等等。

二、什么是“物业管理”？

象“物业”一词有广义和狭义之分一样，“物业管理”也有广义和狭义之分。广义的物业管理，就是指资产、财产的管理，象工具、生产资料等的管理，都属于物业管理的范畴，这里的物业管理，是

一种泛指,涵盖很广。“资产”、“财产”所指的东西可以说无所不包。

我们这里所要讨论的,是物业管理的狭义范畴,即房地产的管理,它运用现代管理科学和先进的专业维修养护技术,借助经济和法律手段,对房屋及其附属设施、周围环境实施统一的综合管理,以期为用户(业主或租住户)创造一个整洁舒适、安全高雅的居住、办公环境,这是其管理的一面;物业管理还有重要的服务性的一面,即充分利用现有的物业条件,尽可能地完善各种配套设施,开展多种多样的经营服务项目,为用户提供全方位的服务。

第二节 物业管理的内容和目的

一、物业管理的对象

物业管理的主要对象是住宅小区、大厦,包括多层、高层公寓住宅楼、写字楼、商业大厦、仓库、工业厂房、土地等等,除了这些物业本身而外,管理工作还涉及物业周围的软硬环境,如人、车、道路等等。

物业管理工作因物业的具体使用性质不同而各有侧重:

(一)对于住宅小区的管理,着重在于为住户创造舒适的居住生活环境,所以水电供应保障、公共设施维护、清洁、园艺绿化、保安以及康乐设施的配备等,就成为管理工作的重点。

(二)对于写字楼的管理,除了水、电、冷、暖气、保安、清洁和维修等保障之外,商务、快餐等服务必须得到重视。

(三)对于商场的物业管理,除了一般的服务之外,必须保持商场的外观和形象,以吸引更多的消费者。

(四)管理工业厂房则以水电保证供应为重点,另外,货物运输必须流畅,大厦货物装卸区的管理也较为重要。

(五)停车场及周围道路的管理,必须做到车道清楚,标识明确。

二、物业管理的任务和目的

物业管理工作具有管理和服务两重特性,但说到底也就是服务的职能,因为管理实际上是服务的更高层次而已。

尽管物业类型各有不同,使用性质差异很大,但一些基本的管理内容都是一样的。

(一)搞好物业配套设施的维护和保养,保证物业的正常运行,向用户提供基本的使用保证。这方面的工作有:为该物业配套的变配电设备的维修保养;配套供水泵管的检修和维护;物业照明系统的维护;中央空调系统的运行管理和维护;电梯运行管理及设备维护;供暖系统的运行管理和维护等等。

(二)加强保安和消防系统的管理,向用户提供生活和办公的安全保障,包括保安系统、消防系统的设备管理和维修养护,定期检验,以及消防人员的配备和管理。

(三)搞好物业及周围环境的清洁,向用户提供一个整洁舒适的居住、办公环境。这项工作大致包括:道路、走廊、公共场地的打扫,垃圾清运,防鼠灭虫,外墙清洗、粉刷,电梯的清洁,地板的打蜡、保洁等等。

(四)做好绿化草地和花木的养护工作,为用户营造一个优美

宜人的居住、办公环境,具体包括:定期修剪,施肥,浇水,增换花木品种等等。

(五)加强车辆管理,防止车辆丢失、损坏或酿成事故,要求小区、大厦行车路线有明显标志,车辆限速行驶,定点停放等。

(六)搞好维修基金以及储备金的核收与管理,为用户的长远利益作早期的筹划。

(七)及时办理物业及附属设备的财产保险,避免由于自然灾害给用户(业主)造成巨大的财产损失。

(八)做好管理费用的核收和使用管理,保证物业管理工作的健康顺利进行。

(九)搞好多种配套服务经营,为用户提供尽可能全面的方便服务。这是物业管理工作的又一重大任务,涉及的方面很多、很广。

(十)搞好社区管理,创造健康文明的社区文化,为建立友好融洽的新型人际关系而尽心尽力。

(十一)协助政府进行社会管理,推进全社会的文明和进步,如在所管理物业范围内从事人口统计、计划生育、预防犯罪等方面的工作。

(十二)建立物业档案,随时掌握产权变动情况,维护物业的完整和统一管理。

物业管理的内容十分广泛,只要是业主需要,于社会有益,物业管理公司都应想办法尽力去做,这是物业管理从业人员义不容辞的责任。

这种模式的管理企业,按“独立核算,自负盈亏,自我发展,自我约束”的原则,实行“自主经营,自负盈亏,自我发展,自我约束”的管理模式。

第三节 我国物业管理的基本类型及其差别

长期以来,我国没有物业管理这个概念,更没有建立基本的物业管理体制。常规的管理都是以行政管理为主,即一个单位(机关)的房屋由办公室(行政部门)负责,一个城市的国有房产归房管局管理;其管理职能限于办理房产出租、使用权分配及简单的房屋维修等。改革开放后,尤其是房地产业兴起后,经济特区和沿海开放城市逐步引进和推广了以经济手段和法律手段对物业进行管理的概念和办法,并逐步建立了以经济、法律手段为主,行政手段为辅的物业管理体制。

目前,我国正在进行住房制度的改革,房产将由国家公有、统管向商品化、私有化过渡,这就决定了房产的管理在现阶段存在不同的管理类型。归纳起来,我国目前的房产管理有以下三种基本类型:

(一)行政、福利性管理。主要是指公房住宅区的管理。其具体特点是由房屋所有权单位或房管部门组建房管处(所)实施管理,住户只有使用权,没有所有权。住户只象征性地交纳一些房租。这类房屋管理需要的费用主要靠财政拨款或单位拨款,住户本人不需要承担或承担极小一部分。这种管理模式,是在计划经济体制下产生的,在我国占有很大的比例,社会基础较为牢固,促使很多人形成了“国家给房、修房,我只住房”的观念。但是,由于国家财力有限,随着人口的增加,房产面积急剧增加,房屋管理的费用包袱越背越重,使得这种类型的房屋管理往往因为经费不足

而达不到基本的管理要求,最终导致房屋“一年新,二年旧,三年破了无人修”的局面。

(二)行政性与专业化相结合的管理。主要是指政府建造,按一定的优惠条件内销给单位职工的住宅区的管理。其具体特点是房屋所有权已部分商品化,由独立核算、自我运作的专业管理部门对其实行综合管理、有偿服务和政府或开发单位补贴的管理方法。这种管理模式是在计划经济与商品经济相结合的体制下产生的。我国在机关单位实行住房制度改革后,由于第一种管理几十年一贯制的影响,考虑到职工在心理上和经济上的承受力,将房屋所有权按一定比例转让给了职工。在这种条件下出现了这种管理。这种管理也可以称为半市场化管理,较之第一种有了明显的进步,由于住户拥有了部分房产所有权,所以,他们开始关心起物业管理并对其管理水平有了相当的要求。

(三)社会化、专业化、市场化的管理。主要是指由房地产开发商修建的,按照市场价格出售的住宅小区、综合办公楼、商业大厦等的房产管理。其特点是房屋的所有权完全归业主所有,由具有法人资格的管理企业进行统一的管理与服务。这种管理与服务已不再仅仅局限于房屋的维修方面,而且包括市政、环卫、治安、供电供水、房屋保险等方面的全方位的综合管理,还有住户需要的各类服务,如邮件投递、日用百货供应、煤气供应、屋内维修及家电维修、洗衣店、医疗所、幼儿园、学校以及娱乐体育活动场所等,这些服务项目均由管理企业以自办或定点联系有关单位的方式予以提供。这种管理模式是在商品经济体制下产生的,其管理行为应按市场经济规律办事,参照国际惯例运作。这种管理是有偿的,谁受益谁负担费用。通俗的说法叫做“住户出钱买方便,管理企业出力得报酬”。这种模式的管理企业,按“独立核算,自负盈亏,自我运