

GAODENG ZHIYE JIAOYU JIAOCAI

· 高等职业教育教材 ·

物 业 经 营

WUYE JINGYING

郑健壮 主编 · 周耀烈 主审



中国轻工业出版社

ZHONGGUO QINGGONGYE CHUBANSHE

高等职业教育教材

物 业 经 营

郑健壮 主编

周耀烈 主审

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业经营/郑健壮主编. —北京: 中国轻工业出版社,
2001. 8
高等职业教育教材
ISBN 7-5019-3277-8

I. 物… II. 郑… III. 物业管理-高等教育: 职
业教育-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 041686 号

责任编辑: 李建华

策划编辑: 赵红玉 责任终审: 滕炎福 封面设计: 崔

版式设计: 智苏亚 责任校对: 燕杰 责任监印: 胡

*

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编 100740)

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

联系电话: 010-65241695

印 刷: 中国人民警官大学印刷厂

经 销: 各地新华书店

版 次: 2001 年 8 月第 1 版 2001 年 8 月第 1 次印刷

开 本: 850×1168 1/32 印张: 12.75

字 数: 323 千字 印数: 1—3000

书 号: ISBN 7-5019-3277-8/F·247

定 价: 21.00 元

· 如发现图书残缺请直接与我社发行部联系调换 ·



622101

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

高职物业管理专业系列教材

物业管理实务（上册）

物业管理实务（下册）

物业经营

房屋结构与房屋修缮

物业智能化管理

现代城市管理

楼宇设备技术

人居环境

物业管理公关及实务

物业管理法规及实务

物业管理概论

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。过去的 20 年，物业管理行业得到了迅速发展。跨入新世纪，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。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。环境污染、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行政管理人员学习借鉴用书。

李立新 高级经济师

中海物业管理公司总经理，中国物业管理协会副会长

2001年6月28日

序 言（二）

1981年3月10日，新中国大陆第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司的成立，标志着我国大陆物业管理的诞生。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，不仅是中国物业管理业的迅猛发展对物业管理人才的迫切需要，而且也是提高中国物业管理水平，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。但由于中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、万科物业管理公司等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10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,突出实践性和可操作性,以反映高职教育特色。

经过一年的努力,在各有关高职院校、出版社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,再加上编写者的认识水平有限,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 沈耀泉
2001年5月于深圳

前 言

随着社会主义市场经济的发展，物业管理的体制出现了重大的变革，传统的物业管理的理念、方法、方式、机制急需重大的创新。

本书的撰写是基于以下两个主要目的：其一是随着我国高等学校相继开设物业管理专业，急需一本物业经营方面的系统教材。尤其是高等职业技术教育的开展，需要以教材的改革作为教育改革的支持；其二是我国目前的物业公司总体效益不太理想。究其原因，既有体制上的原因，也有企业经营思想上缺乏创新，多数物业管理公司的经营理念仍没有从“管理”转变到“经营”上来等原因。我们希望通过这本教材的出版能对我国物业管理公司的整体性有效运作有所影响和促进。

本书由郑健壮任主编，负责总体构思、并确定章节框架和写作内容。具体的写作分工是：第1章、第2章、第3章由郑健壮编写；第4章、第9章由杨强编写；第5章由马成龙编写；第6章、第7章、第11章由史征编写；第8章、第10章由周激编写；第12章由郑健壮和马成龙编写。浙江大学管理学院周耀烈教授担任此书的主审，全书最终由郑健壮和史征修改定稿。

这里特别要感谢潘承恩老师，本书的文字润色、图表处理由潘承恩承担。

由于时间仓促，加之作者水平有限，疏漏和不当之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者

2001年5月于杭州

目 录

第 1 章 物业经营概论	(1)
1.1 物业和物业经营	(1)
1.2 物业经营管理的内容	(8)
1.3 物业经营的基本原则	(17)
第 2 章 物业市场分析	(20)
2.1 物业市场及其特征	(20)
2.2 物业市场的发展和前景分析	(25)
2.3 物业市场供求分析	(27)
2.4 物业市场的竞争与合作	(33)
第 3 章 物业营销管理	(37)
3.1 物业市场调查	(37)
3.2 物业市场预测	(49)
3.3 物业市场营销组合	(58)
第 4 章 物业人力资源开发与管理	(71)
4.1 物业人力资源管理概述	(71)
4.2 物业管理工作分析	(77)
4.3 物业人力资源管理的职能	(84)
第 5 章 物业开发与早期介入	(116)
5.1 物业开发的含义与分类	(116)
5.2 物业开发的战略分析	(119)
5.3 物业开发的早期介入与管理	(125)
5.4 物业开发中物业管理介入的方式及内容	(136)
第 6 章 物业经营的资金筹集	(139)
6.1 物业经营的资金含义及分类	(139)
6.2 物业经营的日常资金来源	(147)

6.3	银行信贷、信托及证券	(163)
6.4	物业资金筹集的基本原则	(182)
第7章	物业经营资金运作	(186)
7.1	资金运作的种类和内容	(186)
7.2	资金运作的风险及防范	(199)
7.3	资金运作的结算	(202)
第8章	物业估价	(211)
8.1	物业估价概论	(211)
8.2	物业估价的原则和程序	(219)
8.3	物业的估价方法	(223)
第9章	物业投资决策分析	(275)
9.1	投资与物业投资分析的基本原理	(275)
9.2	物业投资风险管理	(276)
9.3	物业投资技术经济分析	(282)
9.4	投资项目的可行性分析	(308)
第10章	物业税收管理	(317)
10.1	物业税收概述	(317)
10.2	我国现行物业税收的法律规定	(320)
第11章	物业保险	(353)
11.1	物业保险概述	(353)
11.2	物业保险的运行原则	(360)
11.3	物业保险合同	(364)
11.4	物业保险的种类及管理	(373)
第12章	物业经营的创新管理	(381)
12.1	管理与创新	(381)
12.2	物业经营管理创新	(387)
12.3	物业多种经营	(393)

第 1 章 物业经营概论

1.1 物业和物业经营

1.1.1 物业的含义

“物业”一词是由英文“Estate”和“Property”翻译而来的，其含义是“财产、资产、拥有物、房地产”等。从一般意义上来说：物业是指已建成并投入使用的建筑物、相关设施、设备和场地。

由于物业管理的概念在我国内地引进时间不长，因此在学术界、理论界以及房地产业实际管理者对“物业”一词的理解存在不同的认识，其主要观点有：

①沿用香港的说法，物业是指房屋建筑物的那部分，地业是指房屋建筑所在地块，房屋是物业与地业的总和。

②物业是指在一定土地范围内以建筑物形式存在的产业。

“一定土地范围内”是指建筑物所在的土地。物业的形式可以是多样性，具体表现为办公大厦、公寓住宅、别墅、商场店铺、厂房、教学大楼、医院等。

③物业是指各类有价值的房屋及其附属的市政、公用设施和相关的场地。

从商品使用价值角度来看，如果一座孤立不具备任何相关设施的房屋，不能称为完整意义的物业。物业应该是建筑物与建筑地块的统一，即是房产与地产的统一。换言之，物业应是房产业和地业的统一。

根据以上分析，我们认为：物业是指已建成并且有一定使用功能和经济价值的各类房屋及与之相配套的设备、共用设施，以及房屋所在的建筑地块、场地、庭院的土地使用权所组成的整体。一个

完整的物业应包括以下四个部分：房屋建筑本体；附属设备；共用设施；建筑地块及场地、庭院的土地使用权面积。

物业按组成可分为：房屋建筑物；附属设备和共用设施；建筑地块及相关土地。

物业按不同用途可分为：居住型物业；非居住型物业；综合型物业。

居住型物业一般以住宅小区形式存在，它由多层、高层、公寓、独立式花园住宅等组成。它包括与之相配套的商业服务网点、文化福利等公共设施。

住宅小区按建筑面积可分为小型住宅小区、中型住宅小区和大型住宅小区三类。小型住宅小区建筑面积一般在 1万 m^2 到 5万 m^2 之间，中型住宅小区建筑面积一般在 5万 m^2 以上，大型住宅小区建筑面积一般在 20万 m^2 以上。

非居住型物业是以办公楼等非住宅建筑为主体并与之相配套的服务网络所组成的物业小区。它可以分为以下几种类型：

①为各类经济型贸易公司提供办公用房，包括相配套的客房、餐厅等。

②以商品销售和服务、餐饮为主的办公用房，包括商场、餐厅等。

③以文化、休闲、医疗性质为主的办公用房，包括各类度假村、体育俱乐部、医院、健身中心等。

④以生产型企业为主的办公用房，包括工厂、仓库等。

综合型物业是以各类居住型和非居住型物业混合在一起的物业，它一般是由于城市建设和发展过程中所遗留下来的产物。

1.1.2 物业管理和经营的含义

1.1.2.1 物业管理的含义

管理是管理者通过计划、组织、领导和控制等基本职能，优化配置和协调使用组织内的人、财、物、信息等资源，从而有效地实现组织目标的过程。

管理与物业管理是共性和个性的关系，物业管理是管理对象细化的结果。

物业管理是指物业经营人受物业所有人（或使用人）的委托，依照国家有关法律规定，按照合同或契约的形式行使管理权，通过经济方式的运作，使物业发挥最大的使用价值和经济价值，以满足物业所有者和使用者的需求的过程。

①物业经营人：指从事物业管理的企业或组织。

②物业所有人：房屋和其他物业的所有者，即业主。

③物业管理对象：各种类型的物业和使用物业的人及相关者。

物业所有人和使用物业的相关者可统称为业户（一般可简称为业主）。

④物业管理的性质：是“服务性”，是寓管理、经营于服务之中。

⑤物业管理的宗旨：以现代经营手段为业主服务，创造一个安全、便捷、清洁的环境，最终实现社会效益、经济效益、环境效益和心理效益的和谐增长。

物业管理作为市场经济条件下经营型服务性的管理与传统的房产管理，在管理模式、手段、观念、关系等方面存在较大的差别。两者的主要区别见表 1-1。

表 1-1 现代物业管理与传统房产管理的区别

项 目	现代物业管理	传统房产管理
物业产权	产权多样化	产权单一化（国家产权）
管理模式	经营模式	福利模式
管理手段	法律手段、经济手段等	行政手段
管理实体	物业公司	政府房地产管理部门
管理行为	企业行为	政府行为
管理关系	业主主导和企业经营相结合	政府部门主导型
管理形式	社会化、专业化、有偿化	分散的部门管理
管理内容	多功能、全方位	管房修房、内容单一
管理费用	自筹管理费、其他服务费	低租金和政府补贴
管理理念	满足业主需求	管理住户

1.1.2.2 经营与物业经营

经营是商品经济所特有的范畴。马克思的再生产理论告诉我们，在商品经济条件下，社会生产过程包括直接的生产过程和流通过程。企业不仅要生产产品，更重要的还要让产品进入市场，满足消费者需求，最终实现商品的价值。为了实现商品的价值，商品生产者在生产之前就要了解市场行情，对市场进行细分，在充分考虑企业内外部条件的基础上，选择目标市场。然后根据目标市场的特点开发适当的产品，制定适当的价格，通过适当的营销渠道和适当的促销手段来满足消费者需求。在这个活动中，企业需要相应的人力资源、资金予以支持等等。根据以上分析，经营就是商品生产者以市场为对象，以商品生产和商品交换为手段，为有效实现企业的战略和目标，使企业的生产技术与企业外部环境达成动态平衡的一系列有组织的活动。

经营和管理既有联系，又有区别。

从企业角度来讲，经营是管理职能的延伸和发展。在商品经济不很发达的卖方市场条件下，企业活动以生产为中心，以内部的运作为基础，企业外部环境对企业影响较小，人们的主要职能是对企业内部的活动进行计划、组织、领导和控制，经营的功能被人们所忽视。而当商品经济进一步发展、市场由卖方市场向买方市场转变后，企业活动由生产为中心转变成以经营为中心，企业的管理中心自然而然地转移到研究市场需要、开发适销产品，制定合适的市场战略。但经营和管理相比较仍存在一定的差别。

首先从产生过程来看，管理是劳动社会化的产物，而经营是商品经济的产物。因此，经营的产生时间要比管理来得迟一些。

其次，从它们的应用范围来看，管理适用于一切组织，而经营只适用于企业。

最后，从它们要达到的目标来看，管理旨在提高组织的作业效率，而经营是以提高企业的经济效益为目的。

物业管理企业，作为一个企业，随着社会经济的发展，必然存在从生产型管理转向经营型管理的过程。

从广义上来说,经营管理就是对企业全部生产经营活动的管理。而企业的全部活动,按其性质可分为生产活动和经营活动。生产活动的主要内容是充分利用企业内部的资源和条件,提高作业(生产)效率,用最经济的办法按预定的计划把产品制造出来或用合适的服务满足顾客需要。经营活动的主要内容是了解企业外部环境和竞争形势,根据企业自身的使命及内部条件制定企业目标、战略计划、投资决策等,保证企业在满足社会需要的前提下,取得良好的经济效益。

目前我国的物业管理存在着以下一些问题:

(1) 在管理理念上,落后于形势

物业管理仍然处于一种“单向行为”上,即将物业管理理解为房地产开发的附属物。有些发展商在物业开发、设计规划阶段对物业的服务问题考虑较少,给管理上带来不少“后遗症”,其实质是没有真正实行以用户为导向。如当前最普遍的是一些高层次的商业楼或公寓楼,在设计、建造时没有考虑足够的车位,给后期的管理和业主的使用带来不少的烦恼。如杭州市某住宅开发商,为了增加经济效益,将某幢楼宇的底楼设计为商业用房,从二楼开始为住宅,由于一楼与外面小区内公用道路路面间有层层台阶,导致二楼以上住户自行车、助动车很难进入楼内的地下车库。

(2) 在管理方向上,还处于单一性

目前物业管理的主要对象以住宅为主,而商业用房、医院、学校、娱乐设施等其他用房的管理较少。一方面限制了物业管理的宽度,另一方面由于住宅作为纯消费性单元,其收费受国家政策限制,使物业管理经费不足。而且在住宅物业管理上,物业管理仅仅限于保安、卫生清洁等基本的服务工作,而作为其他用户所需要的小孩入托、入学接送,家庭水电维修,家庭内生活服务,社区文化建设等很少涉及。

(3) 在管理的规模上,总体上较小

一般物业管理公司作为房地产开发商的附属机构,管理的面积一般在1万~10万 m^2 。而管理面积超过50万 m^2 的很少,这使物业