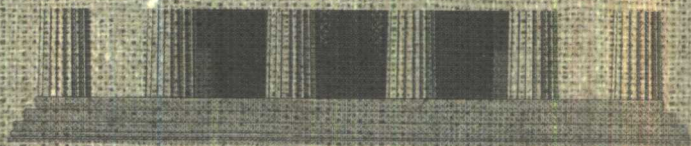


高等学校房地产经济系列教材

物业管理 理论与实务

王青兰 齐 坚 主编

高等教育出版社



高等学校房地产经济系列教材

物业管理理论与实务

主 编 王青兰 齐 坚
副主编 李文洁 钱治华
审稿人 李德润 张维然

高等教育出版社

(京)112号

图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务/王青兰,齐坚主编. —北京:高等教育出版社,1998.6

ISBN 7-04-006365-4

I. 物… II. ①王… ②齐… III. 物业管理 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 06967 号

*

高等教育出版社出版

北京沙滩后街 55 号

邮政编码:100009 传真:64014048 电话:64054588

新华书店总店北京发行所发行

北京外文印刷厂印装

*

开本 850×1168 1/32 印张 11.75 字数 300 000

1998 年 6 月第 1 版 1998 年 6 月第 1 次印刷

印数 0 001—6 210

定价 13.80 元

凡购买高等教育出版社的图书,如有缺页、倒页、脱页等
质量问题者,请与当地图书销售部门联系调换

版权所有,不得翻印

内 容 提 要

该书是高校房地产经济系列教材之一,从物业管理的基础理论、市场的培育、综合服务性、早期介入与前期管理、房屋维修养护、物业设备管理、环境管理、安全管理、租赁管理、风险管理、资金运作与财务管理、不同类型物业的管理等方面进行了阐述,并论证了物业管理与社区建设之间的关系、介绍了ISO9000的基本知识。该书还适合于从业人员在职培训及自修提高之用。

高等学校房地产经济系列教材 编审委员会名单

顾问 谢家瑾
李元
蔡育天

编委会主任 桑荣林

编委会副主任(按姓氏笔划为序)

于国华 王克忠 印堃华
张永岳 张维然 钟永钧

编委(按姓氏笔划为序)

于国华 王克忠 王青兰 印堃华
刘清田 张永岳 张维然 吴建藩
陈伯庚 钟永钧 桑荣林 殷友田

序

房地产专业人才的培养需要高质量的教材

建设部部长 **侯捷**

高等学校房地产经济系列教材的编辑出版,是我国房地产专业教育的一件大事,值得庆贺。

党的十一届三中全会以后,随着改革开放和现代化建设事业的发展,我国的房地产业开始复苏,进入90年代,在邓小平理论特别是社会主义市场经济理论的指引下,房地产业发展的步伐迅速加快,对相关产业和整个国民经济的发展起了重要的促进作用。随之,房地产经济理论的研究也逐步开展起来,培养房地产业专业人才的各类教育机构也纷纷成立。不少高等学校设置城市建设和房地产经营管理专业或专业方向,包括大专、本科、研究生等层次。此外,各地区开办了一些房地产专业的在职人员培训班、进修班等。房地产专业教育出现了一个良好的发展态势。

房地产业的发展需要专业人才,而专业人才的培养,则需要有高质量的教材。适应房地产专业化教育发展的要求,虽然各地、各有关高校和科研机构,陆续编写和出版了一些教学用书或专著,对专业人才培养起了一定的作用,但就理论深度、实用性和科学性来讲,还显得不足。特别是近几年来房地产业发展很快,实践中涌现的许多新经验、遇到的不少新问题,尚未能及时概括和总结,影响了专业教学内容的先进性。在这种情况下,国家教委高等教育出

出版社、上海市房产经济学会和华东师范大学东方房地产学院牵头，组织上海地区从事房地产专业教育的教师、专业科研人员和业内专家，合作编写这套房地产经济系列教材，是适时的、十分必要的。

据我所知，上海市房地产业有关部门的领导对教材编写工作十分重视，编委会精心组织，参加编写的专家、学者非常认真负责。为保证教材的质量进行了认真的讨论、统稿、定稿和审定工作。希望在教材出版后，广泛听取意见，不断修订，进一步提高教材质量。

我国房地产业的发展正进入一个关键时期，在党的第十五次代表大会召开以后，根据江泽民同志的报告和十五大决议的精神，需要进一步对房地产业的发展作出新的规划。1996年7、8月间，中央提出要把住宅建设培育成为推动国民经济发展的新的经济增长点，这是重大的战略决策。在前一时期房地产业迅猛发展的基础上，当前我国的房地产市场面临着如何走出低迷状态、缓解商品房空置率高的问题，迫切需要研究和解决。启动市场的关键还是要解决体制问题，包括住房体制、住房价格体制和房地产金融体制等。因此，要进一步解放思想，深化企业制度改革、住房制度改革、住房价格体制改革和住房金融体制改革，释放市场需求的潜力，搞活二、三级市场，启动房地产市场。同时也要改进和完善对房地产经济的宏观调控，促进房地产业的稳定健康发展。

房地产业是先导性、基础性产业，在我国其正在逐步成为国民经济的支柱产业。虽然目前发展中遇到了一些困难和问题，但这是暂时的，可以解决的。我相信，随着这些问题的解决，把住宅建设培育成为新经济增长点的措施落实和进程的加快，作为新兴产业的房地产业必将会有一个更大的发展。对此，我们应充满信心。

总前言

这次编写出版的房地产经济系列教材共有8种,包括《新编房地产经济学》、《房地产金融与投资》、《房地产估价理论与方法》、《物业管理理论与实务》、《房地产经营管理》、《房地产市场营销》、《新编房地产法学》、《房地产开发理论与实务》等。涵盖了高校房地产专业教育的主要课程。在教材编写中,我们坚持以邓小平理论特别是社会主义市场经济理论为直接指导,力求做到三个“三结合”:一是每本教材的具体编写人员,都是经过编委会遴选的房地产专业教师、专业科研人员和实际工作部门的业内专家的结合,他们发挥各自的长处,相互补充,共同协作;二是教材的内容,坚持理论性、科学性、应用性相结合,使教材既有一定的理论深度,又贴近现实、具有科学性和可操作性。三是在方法论上,坚持解放思想、实事求是、开拓创新相结合,既吸收现有的科研成果,又尽量体现新的实践经验,概括上升到理论;既坚持马克思主义经济理论的基本原则,又借鉴西方市场经济国家房地产经济理论中的科学成分,使教材达到一个新水平。

为了组织工作的方便,这次房地产经济系列教材的编写,由高等教育出版社和上海市房产经济学会、华东师范大学东方房地产学院联合牵头,组织上海地区各方面的专家共同组成的编委会开展编写工作。参加教材编写和领导工作的有上海市建设委员会、上海市房屋土地管理局、建设银行上海分行、上海市房产经济学会、上海市律师协会中房上海房地产开发总公司、住总(集团)总公司的领导和专家,华东师范大学、复旦大学、同济大学、上海财经大学、上海大学、上海师范大学、华东政法学院、上海房地产管理学院等高等院校的专业教学研究人员,上海社会科学院房地产研究中

心、上海市房地产科学研究院、上海市房地产估价所、中房上海房地产开发总公司的研究员、副研究员等共 65 人。8 个编写组,采用主编负责制,具体主持编写工作。

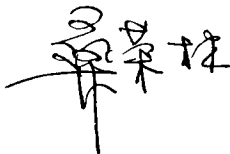
房地产经济系列教材的编写工作从 1997 年 3 月启动,共分两批完成。第一批前 4 本教材,1997 年 11 月定稿,1998 年 6 月出版;第二批后 4 本教材 1998 年 3 月定稿,1998 年 10 月出版。前后用一年半时间出齐。

在这次教材编写过程中,自始至终都得到了高等教育出版社的指导和支 持,社长兼总编辑于国华编审亲自参加并主持教材审稿会议,刘清田副编审进行具体指导并组织联系。以东方房地产学院陈伯庚教授为主任的编务部及顾志敏副院长等同志做了大量细致的组织协调工作。各本教材的主编、副主编、编写人员认真编写,精益求精,审稿专家非常认真地进行评价并提出许多修改意见,对提高教材质量起了重要的作用。

房地产经济系列教材的编写虽告一段落,但限于经验和水平,难免疏漏。由 60 多位同志来编写 8 种教材,犹似一个大工程,在设计、施工和监理的组织方面,难免有不足之处,欢迎读者提出宝贵意见。我们准备随着实践的发展,在有条件时再进一步修订提高。

在本教材编写过程中,各有关单位在人力、财力上给予大力支持,为编写工作的顺利进行创造了良好的条件。在此一并表示感谢

编委会主任



1998-01-05

前 言

物业管理是人们对房屋、公共设施、公用设备及相关场地实施维护和管理的一种活动。这种活动的历史渊源,从其物的对象性上说,可以一直追溯到人类的远古时代。人们对原始居所——巢穴的维护,翻开了物业管理史的第一页。

而物业管理之所以成为一种社会化、专业化的行业,则维系于现代化城市的形成和城市房地产业的发展。在此之前,物业管理只是单家独户的事,带有乡村自然经济的色彩,在现代中国的农村偏远地区以及城市中私房聚集的地方,物业管理仍沿袭着自然经济的操作方式。在这里,我们可以看到物业管理作为一种人们自理、分散的活动与作为一种社会的、专业性行业之间的差别。

现代城市这个概念,既包含发达的社会分工和商品经济关系,又显示了对城市房地产的规模开发经营与立体集约使用的特点;同时,城市建筑的高科技含量与日俱增,所有的这一切因素,都奠定了物业管理跨出单家独户的门槛,演化为社会化、专业化行业的基础。有理由断言,随着我国现代化城市建设的发展,物业管理必将拥有越来越广阔的市场前景。

我国物业管理观念的形成和实践起步,源于城市经济体制改革与房地产业的复苏、崛起和发展。而首开其先河者,是80年代初的深圳经济特区。1981年3月10日,中国最早涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司宣告成立,标志着我国城市房地产管理工作开始摆脱传统的管理模式,走上社会化、专业化、企业化、经营型的市场运作轨道。继深圳之后,全国许多城市中的物业管理也得到了迅速发展,特别是海南、上海、广州、常州、青岛、大连等地的物业管理,各具特色。值得关注的是,随着物业

管理市场的形成和发展,城市中代行政府管理职能的房管机构,也在加紧改辙换辙,向物业管理的体制和机制变革。今天,“物业管理”在中国已不再是一个陌生的名词和空洞的概念,而是一个业已得到政府和社会认可的新兴行业和一项富有创意的生动实践。

建筑师把钢筋和混凝土通过机械的组合,谱写出了一首首凝固的“乐曲”,绘制出了一幅幅立体的“图画”。使“乐曲”发出愉悦的声音,使“图画”保持完整和美好,所需要的是管理。“管理创质量”、“管理出效益”的观念,已为现代人所接受,并成为市场经济下企业生命力的支撑点。物业管理作为市场经济的产物,向社会提供了自己的无形产品——物业管理服务,为人们创造了一个整洁、舒适、安全、优雅的居住环境和工作环境,以期取得社会效益、环境效益和经济效益的统一。

作为一个新兴的行业,物业管理的兴起和发展,离不开理论的指导和实践的检验。《物业管理理论与实务》一书,正是理论上的探索、实践上升华的产物。全书共 18 章,30 余万字。第一、二、三、四章主要阐明了物业管理的一些基本理论问题,物业管理的兴起和发展,物业管理市场的培育以及物业管理的综合服务性;第五、六章介绍了物业管理公司、物业管理合同、业主公约以及规章制度;第七章至第十六章从管理的角度,阐述了物业管理的实务操作,包括物业的前期管理、房屋维修养护、物业设备管理、物业环境管理、物业安全管理、物业租赁管理、物业风险管理、资金运作与财务管理、不同类型物业的管理等;第十七章对物业管理与社区建设之间的关系进行了论述。在本书的最后一章,介绍了 ISO9000 族的基本知识,并对物业管理企业如何推行 ISO9000 进行了探讨。本书从物业管理基础理论到实务操作的阐述,力求准确、全面、深入、完善,但由于我们水平有限,书中不足之处,恳请同行专家、学者和读者给予指正。

王青兰

1998-01-15

责任编辑	刘清田
封面设计	王 睢
责任绘图	杜晓丹
版式设计	马静如
责任校对	陈 荣
责任印制	宋克学

目 录

前言	1
第一章 绪论	1
第一节 物业管理的概念与性质	1
一、物业管理的概念	1
二、物业管理的性质	4
第二节 物业管理的类型和内容	6
一、物业管理的类型	6
二、物业管理的内容	9
第三节 物业管理的兴起与发展	10
一、英国	11
二、美国	11
三、日本	13
四、新加坡	14
五、香港特别行政区	15
六、中国	17
第四节 物业管理市场的培育	18
一、物业管理市场的概念	19
二、物业管理市场的形成	20
三、物业管理市场的管理体制	21
四、物业管理的招投标	23
第二章 物业管理的基础理论	24
第一节 产权—权属理论	24
一、产权的界定	24
二、建筑物区分所有权	26
三、住宅区里的产权形态	29
四、异产毗连的合约安排	31

2 目 录

第二节 委托—代理理论	33
一、委托—代理的含义	34
二、物业管理的委托—代理关系	35
三、物业管理的委托—代理问题	36
四、物业管理委托—代理问题的解决	38
第三节 价值—价格理论	42
一、物业管理服务的价格形式	42
二、物业管理服务的使用价值和市场价值	44
三、物业管理服务的价格分析——交易费用	46
四、物业管理服务的价格分析——边际成本	47
第三章 物业管理的法律知识	50
第一节 物业管理法律关系的主体——业主与非业主使用人	50
一、业主	51
二、业主大会	51
三、业主委员会	52
四、非业主使用人	53
第二节 物业管理法律关系的主体——物业管理经营人	55
一、物业管理公司的法律地位	55
二、对物业管理公司的法律规制	56
第三节 物业管理法律关系的客体	59
一、建筑物的所有权类型	59
二、物业管理主体的行为规范	60
第四节 物业管理法律关系的内容(权利和义务)	63
一、业主的权利和义务	63
二、物业管理公司的权利和义务	65
第五节 物业管理的法律基础	67
一、物业管理法律规范	67
二、物业管理法律责任	69
第四章 物业管理的综合服务性	72
第一节 综合服务的涵义和基本要求	72
一、综合服务的涵义	72
二、综合服务的基本要求	73

第二节 综合服务的内容和方式	76
一、综合服务的内容	76
二、综合服务的方式	77
第三节 综合服务的特点与要求	79
一、服务行业的一般特点	79
二、综合服务的自身特点	80
三、业主和使用人对综合服务的要求	81
第四节 综合服务的意义和作用	82
一、有利于提高房地产业的社会声誉	82
二、有利于提高物业管理的综合效益	82
三、有利于提高业主和使用人的生活质量	84
四、有利于劳动就业和发展第三产业	84
五、有利于提高房地产开发商的声誉	85
第五章 物业管理公司	86
第一节 物业管理公司概况	86
一、物业管理公司的概念	86
二、物业管理公司建立的步骤	87
第二节 物业管理公司内部机构设置	89
一、物业管理公司机构设置的一般原则	89
二、物业管理公司的组织类型与职能机构	90
三、管理组织结构形式的选择	91
第三节 物业管理公司的制度建设与员工培训	96
一、物业管理公司的制度建设	96
二、物业管理公司的员工培训	98
第四节 物业管理公司的CI设计	100
一、CI设计的涵义	100
二、CI设计的原则	101
三、CI设计的程序	101
四、物业管理公司CI设计的主要内容	102
第六章 物业管理合同与制度	104
第一节 物业管理合同	104
一、物业管理合同的涵义	104

4 目 录

二、物业管理合同的特征	105
三、物业管理合同的主要内容	105
四、物业管理合同示范文本	106
第二节 业主公约	112
一、业主公约的法律依据与特点	112
二、业主公约订立的原则	114
三、业主公约的内容	114
四、业主公约示范文本	114
第三节 物业管理制度	116
一、管理制度制定的原则	117
二、物业管理制度的分类	118
三、物业管理制度示例	118
第七章 早期介入与前期管理	127
第一节 物业管理的早期介入	127
一、物业管理早期介入的涵义	127
二、物业管理早期介入的意义	128
三、物业管理早期介入的主要工作	129
第二节 前期物业管理	132
一、前期物业管理的涵义	132
二、前期物业管理中权利主体的相互关系	134
三、前期物业管理与早期介入的区别	135
第三节 前期物业管理的主要内容	136
一、管理机构的设立与人员的培训	136
二、规章制度的制定	137
三、物业的验收与接管	137
四、进户管理	137
五、装修搬迁管理	139
六、档案资料的建立	140
第八章 房屋维修管理	143
第一节 房屋维修管理概述	143
一、房屋维修的概念	143
二、房屋维修管理的概念和特点	144

三、房屋维修管理的意义	145
第二节 房屋维修管理的内容	146
一、房屋维修管理的原则	146
二、房屋维修管理的内容	148
第三节 房屋修缮工程	153
一、房屋完好等级评定	153
二、房屋修缮工程分类	155
三、房屋修缮标准	157
第九章 物业设备管理	160
第一节 物业设备概述	160
一、物业设备的涵义	160
二、物业设备的构成	161
第二节 物业设备的管理	163
一、物业设备管理的作用	163
二、物业设备管理的内容	164
第三节 智能化大楼的管理	173
一、智能化大楼的概念	173
二、智能化大楼的特点	174
三、智能化大楼的自动化管理	177
第十章 物业环境管理	182
第一节 环境和环境保护	182
一、环境	182
二、环境保护	183
三、物业环境	184
四、物业环境的管理	185
第二节 物业环境管理的内容	186
一、污染与污染防治	186
二、大气污染与防治	187
三、水体污染与防治	188
四、固体废弃物污染与防治	189
五、噪声污染与防治	192
第三节 物业环境的保洁管理	194