

Modern 现代物业

经营与管理

■ 上卷

主编：王 霄



中国标准出版社

现代物业经营与管理

·上卷·

主 编 王 霄

中国标准出版社

现代物业经营与管理

·下卷·

主 编 王 霄

中国标准出版社

内 容 简 介

物业管理是适应市场经济的一种先进管理模式,其管理体制与经营机制还在不断地自我完善之中。我国的物业管理工作目前尚处于初级阶段,基础还很薄弱,法制很不完备,运行尚不规范,诸多问题在管理实践中不断暴露出来。物业管理的发展还缺乏较为系统的理论和统一操作规程。世界上许多国家和房地产发展的经验证明,一个优良的物业管理不仅是房地产成熟的标志,而且是产业本身获得长足持续发展的强大动力。我国的物业管理必须以良好的形象与国际接轨。

为适应不断发展的需要,对我国的物业管理体制进行必要的理论与实践指导,本书参阅了大量的国内外资料,引用了新的观点、见解,同时结合我国物业管理的实际状态,深入地探讨、学习、借鉴国际物业管理理论与实践,系统地阐述物业管理企业的发展趋势,使物业管理在我国能够更加蓬勃发展起来。本书共分十一篇:第一篇 物业经营与管理概论;第二篇 物业经营与管理企业运作;第三篇 物业经营与管理经营性服务;第四篇 物业经营与管理综合服务运作;第五篇 物业经营与管理企业资金管理;第六篇 住宅小区物业管理与服务;第七篇 特区与海外物业管理概览及先进物业管理实例;第八篇 物业经营与管理计算机化;第九篇 物业经营与管理质量体系认证;第十篇 物业经营与管理企业法制建设;第十一篇 物业经营与管理相关法律法规。

图书在版编目(CIP)数据

现代物业经营与管理/王霄主编. —北京:中国标准出版社,2000.8
ISBN 7-5066-2269-6

I. 现... II. 王... III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 68538 号

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

电 话:68522112

北京市京字印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

版权专有 不得翻印

*

开本 787×1092 1/16 印张 92 字数 2091 千字

2000 年 8 月第一版 2000 年 8 月第一次印刷

*

ISBN7-5066-2269-6/F·066
印数 1—3000 定价 518.00 元

《现代物业经营与管理》 编辑委员会

总策划 李 锋

主 编 王 霄

编 委 (排名不分先后)

范 磊	宋学周	董晓华
董佩华	李冬生	李志彬
李明双	李国强	华天永
蒋新民	刘桂艳	王士全
王新杰	卢永平	张沛龙

前 言

随着我国经济体制改革的深入,房地产业作为国民经济的重要产业正在迅猛崛起。物业管理是房地产综合开发的延续和完善,在现代化的城市管理和房地产经营管理中起着重要的作用。

物业管理是适应市场经济的一种先进管理模式,起源于19世纪60年代的英国,当时的英国正值工业发展时期,大量农村人口涌入城市,而城市各方面的设施跟不上人口的增加,造成了严重的房荒。有些开发商相继修建一批简易住宅以低廉租金租给工人家庭居住,由于居住环境恶劣,人为破坏时有发生,租金拖欠严重,业主的经济收益也得不到保障。在这种情况下,一套行之有效的管理办法诞生了,这就是出租的物业管理,其要求租户严格遵守一系列规章制度,从而改善了居住环境。从此以后,物业管理工作逐渐被业主和政府有关部门重视,逐渐普遍推行,在国际上流行起来并获得了蓬勃发展。

我国的物业管理起步较晚,其发展和成熟需要有一个过程,管理体制与经营机制还需要不断地自我完善。从社会需求来看,随着我国改革开放的不断深化,市场经济日趋活跃,新建房屋的数量不断增加,以及住房制度改革而形成的多元化格局,要求房屋管理专业化。从管理体制来看,推行新的物业管理模式是房地产业深化改革的重要内容,传统的行政性房屋管理将被新的物业管理机制所代替,房地产管理的社会化、企业化势在必行。同时,物业管理又具有强烈的社会公益性质。因此,物业管理的经营方针应该走规模经营的道路。

但是,我国的物业管理工作目前尚处于初级阶段,基础还很薄弱,法制很不完备,运行尚不规范,诸多问题在管理实践中暴露出来。物业管理的发展还缺乏较为系统的理论和统一操作规程。世界上许多国家和房地产发展的经验证明,一个优良的物业管理不仅是房地产成熟的标志,而且是产业本身获得长足持续发展的强大动力。我国的物业管理必须以良好的形象与国际接轨。

为适应不断发展的需要,并对我国的物业管理体制进行必要的理论与实践指导,本书参阅了大量的国内外资料,引用了新的观点、见解,同时结合我国物业管理的实际状况,深入地探讨、学习、借鉴国际物业管理理论,系统地阐述

物业管理企业的发展趋势,使物业管理在我国能够更加健康、蓬勃的发展。

本书在内容和编写上,具有如下特点:

1. 重点突出。以物业管理行业中的住宅小区及商务物业为主要对象,内容具体,详细解析了物业基础理论及物业管理的各方面问题。

2. 适用性强。从实践出发,对物业管理中的工程技术管理、安全保卫管理、资金管理以及法制建设等诸多方面,进行具体阐述,使物业管理企业有切实可行的理论基础作指导。

3. 结构清晰。本书按照不同的专业分别介绍,与实际工作的运作体系相似,便于读者结合自身的工作进行阅读、参考。

在此基础上,我们选编了大量的物业管理成功实例及具体的操作规范,以供研读者借鉴。

需要说明的是,本书在编写过程,借鉴了知名学者、同仁的观点、研究成果和数据图表。我们在此一并向他们致以由衷的谢意。

我们虽力争集思广益,力求系统、实用、规范,但是由于水平有限,本书仍有许多不足、甚至错误之处,恳请读者批评指正。

王 霄

2000年8月

目 录

第一篇 物业经营与管理概论

第一章 物业的涵义	(3)
第一节 物业的概念	(3)
第二节 物业的特点	(3)
一、物业的权属性质	(3)
二、物业的经济性质	(4)
三、物业的物理特性	(4)
第三节 物业的质量	(5)
一、物业本身所具备的质量指标	(5)
二、投资者拥有的权利与承担的义务	(6)
第二章 物业管理概述	(7)
第一节 物业管理概念	(7)
第二节 物业管理的性质	(8)
第三节 物业管理的宗旨、特点及要素	(8)
一、物业管理的宗旨	(8)
二、物业管理的特点	(8)
三、物业管理的三大要素	(9)
第四节 物业管理的目的与作用	(11)
一、物业管理的目的	(11)
二、物业管理的作用	(11)
三、物业管理的要求	(14)
第五节 物业管理的原则	(15)
一、“住户至上,服务第一”原则	(15)

目 录

二、两权分离原则·····	(16)
三、综合管理原则·····	(16)
四、市场竞争原则·····	(16)
五、等价有偿服务原则·····	(17)
六、一业为主,多种经营原则·····	(17)
七、三效益并重原则·····	(17)
八、专群结合原则·····	(18)
第六节 物业管理的对象和内容·····	(18)
一、管理与服务方面·····	(18)
二、经营性方面·····	(20)
第七节 物业管理的类型·····	(20)
一、物业管理的分类·····	(21)
二、当前房屋管理4种模式的分析·····	(22)
三、物业管理的经营方式·····	(23)
第八节 物业管理的要点·····	(25)
一、住宅区管理·····	(25)
二、写字楼管理·····	(25)
三、工业厂房管理·····	(25)
四、通用厂房管理·····	(25)
五、商业铺面管理·····	(25)
六、停车场管理·····	(26)
第九节 物业管理的基本环节·····	(26)
一、物业管理的早期介入·····	(26)
二、规划设计·····	(27)
三、物业管理部门的成立·····	(27)
第三章 物业经营·····	(29)
第一节 物业经营的内容与特点·····	(29)
一、物业经营形式的多样性·····	(29)
二、物业经营的服务性·····	(29)
三、物业经营的生产、经营职能双重性·····	(29)
第二节 物业经营的经济效益·····	(30)
一、经济效益的概念·····	(30)
二、经济效益的评价·····	(30)
三、经济效益的评价指标·····	(31)
第三节 物业经营的经济效益评价·····	(32)
一、房屋经营流转总额·····	(32)
二、房屋经营收入指标·····	(33)

目 录

三、经营房产状态指标·····	(33)
四、房屋经营流通费用指标·····	(33)
五、房屋经营成本指标·····	(34)
六、房屋经营资金占用指标·····	(34)
七、房产经营利润指标·····	(34)
八、房产经营劳动效率指标·····	(35)

第二篇 物业经营与管理企业运作

第一章 物业管理企业的涵义····· (39)

第一节 物业管理企业概念····· (39)

第二节 物业管理公司的性质、宗旨、目的····· (39)

一、物业管理公司的性质····· (39)

二、物业管理公司的宗旨····· (39)

三、物业管理公司的目的····· (39)

四、物业管理公司的主要工作内容····· (40)

第三节 企业管理与物业管理企业管理····· (41)

一、企业管理····· (41)

二、企业管理基本理论····· (42)

三、物业管理企业的管理····· (43)

第二章 物业管理企业的分类····· (45)

第一节 物业管理企业分类方法····· (45)

一、按资产所有者不同来划分····· (45)

二、按组建渠道不同划分····· (45)

第二节 物业管理机构分类····· (47)

一、城市房地产行政管理机构····· (47)

二、行政性与市场化管理相结合的物业管理机构····· (48)

三、市场化、专业化物业管理机构····· (48)

第三章 物业管理企业的组织机构····· (50)

第一节 物业管理企业机构设置····· (50)

一、机构设置的原则····· (50)

二、组织机构的设置与职责分工····· (50)

三、物业管理企业行政管理与内部机制····· (54)

目 录

四、国外物业管理企业构架	(56)
第二节 物业管理企业与其他相关部门的关系	(57)
一、与政府行政主管部门的关系	(57)
二、与属地街道办事处(或居委会)的关系	(58)
三、与专业管理企业(公司)的关系	(58)
第三节 专业化物业管理公司的组织章程	(58)
一、企业组织章程的意义	(58)
二、企业组织章程的内容	(59)
三、制定企业组织章程应注意的问题	(60)
第四节 专业化物业管理	(60)
一、物业管理人员的来源	(60)
二、物业管理人员应具备的条件	(61)
三、物业管理人员职责及要求	(61)
四、物业管理人员的职业道德规范	(62)
第五节 物业管理企业人力资源管理	(63)
一、物业管理企业人力开发标准	(63)
二、物业管理企业人力资源结构	(63)
三、物业管理企业用人机制	(64)
四、奖惩机制	(65)
五、物业管理企业人力资源开发途径	(66)
第六节 物业管理公司的员工素质和行为准则	(66)
一、员工素质培训	(66)
二、管理处各岗位责任制	(69)
三、管理制度和规定	(72)
第七节 物业管理企业文化的建设	(78)
一、企业文化概述	(78)
二、企业文化的由来	(79)
三、企业文化的建设	(82)
第四章 物业管理的基本方法	(87)
第一节 建立企业化管理机制	(87)
一、建立企业经营管理决策系统	(87)
二、实行两个转变	(87)
三、引进竞争机制	(88)
第二节 建立科学管理制度	(88)
第三节 开展综合性有偿服务	(89)
第四节 推行经营承包责任制	(90)
一、房产经营承包责任制的主要形式和内容	(90)

目 录

二、经营承包责任制的作用	(91)
三、管区职工租赁承包的方法	(91)
四、经营承包责任制的原则	(92)
五、实行经营承包责任制应注意的几个问题	(93)
第五节 物业管理的现代化	(93)
第五章 物业管理的前期筹备	(95)
第一节 物业管理的可行性分析	(95)
一、可行性研究的意义	(95)
二、可行性研究的作用	(96)
三、可行性研究的主要任务	(97)
四、物业管理可行性研究的主要内容	(99)
五、可行性研究方法	(100)
第二节 物业管理公司资质审批和组建	(101)
一、物业管理公司的资质要求	(101)
二、物业管理公司资质审批程序	(103)
三、物业管理公司设立和工商登记	(103)
第三节 物业的接管与验收	(107)
一、物业的接管验收概述	(107)
二、物业接管验收准备与实施	(113)
三、上海广播大厦接管验收运作实例	(115)
第六章 物业管理合同	(121)
第一节 物业管理合同的基本概念	(121)
一、经济合同法概述	(121)
二、物业管理合同特征	(124)
三、物业管理合同类型	(125)
第二节 委托管理合同	(126)
一、物业管理委托合同概述	(126)
二、物业管理委托合同的主要内容	(126)
三、物业管理委托合同范本	(129)
第三节 物业管理的公共契约	(134)
一、公共契约的作用	(134)
二、物业管理公共契约的特点与内容	(135)
三、公共契约实例	(136)
第四节 物业管理专业分包合同	(141)
一、实行专业分包的可能性	(141)
二、物业管理专业分包企业的类型与专业分包合同基本内容	(142)

第七章 楼宇的入伙及装修	(143)
第一节 入伙手续文件的内涵	(143)
一、入伙通知书	(143)
二、收楼须知	(144)
三、入伙手续书	(146)
四、缴款通知书	(148)
五、入房验收情况表	(149)
六、楼宇交接书	(149)
第二节 装修规定	(150)
一、装修申报程序	(150)
二、装修规定	(150)
三、《装修申请表》、《装修施工责任书》等文本范本.....	(152)
四、建设部关于《建筑装饰装修管理规定》	(153)
第三节 事件处理举例	(155)
一、一般事件的处理程序	(155)
二、突发事件处理程序	(155)
三、装修管理程序	(155)
四、工程事故通知单	(155)
五、事故处理催促通知	(158)
六、事故确认备忘	(159)
七、装修验收书	(159)
第八章 物业管理企业经营战略	(161)
第一节 物业管理企业经营战略概述	(161)
一、企业经营战略的概念	(161)
二、物业管理企业制定经营战略的必要性	(161)
三、物业管理企业经营战略制定及实施步骤	(161)
四、物业管理企业经营战略制定的条件	(162)
五、物业管理企业经营战略制定的办法	(162)
第二节 物业管理企业内外部因素分析	(163)
一、物业管理企业外部环境分析	(163)
二、物业管理企业内部实力分析	(164)
第三节 物业管理发展战略	(164)
一、研究物业管理发展战略的必要性	(164)
二、以物业管理为基础	(165)
三、以兴办第三产业为辅	(166)
四、物业管理趋势	(166)

目 录

第四节 物业管理公司形象设计	(166)
一、企业的硬环境	(167)
二、企业的软环境	(167)
第五节 物业管理中的领导建设	(168)
一、企业领导应具备的素质	(169)
二、企业领导应具有的能力	(171)
三、领导艺术	(173)
四、企业领导应具备的观念	(175)
第六节 建立完善的物业管理机制	(177)
一、物业管理手段法制化	(177)
二、物业管理人员专业化	(177)
三、物业管理设备及工具现代化	(177)
四、物业管理要制度化	(178)
五、物业管理机制科学化	(178)
六、物业管理人员素质建设经常化	(178)
七、物业管理与服务一体化	(178)
八、物业管理费计收标准合理化	(178)
九、设备维修保养规范化	(178)
十、物业管理经营手段多元化	(178)
第九章 物业管理公司的 CI 设计	(179)
第一节 CI 设计的含义和原则	(179)
一、含义	(179)
二、CI 原则	(179)
第二节 物业管理引进 CI 设计的可行性	(180)
一、物业管理引进 CI 设计是现代化大都市规划、建设规范化的需要	(180)
二、CI 设计的引进也是物业管理专业特色塑造的需要	(180)
三、物业管理引进 CI 设计,能够满足业主对物业商品化管理的社会效益与经济效益追求的需要	(180)
四、引进 CI 设计也是精神文明建设的需要	(180)
第三节 CI 设计的程序	(181)
第四节 物业管理公司 CI 设计的主要内容	(181)
第五节 CI 设计在物业管理中的意义	(182)
一、打破了我国房屋管理几十年来无专业特点的格局	(182)
二、实现物业管理的科学化、现代化	(182)
三、增强物业管理竞争力	(182)
四、促进中国物业管理走向世界	(183)

第三篇 物业经营与管理经营性服务

第一章 物业管理经营性服务概论	(187)
第一节 经营性服务的内涵	(187)
一、经营性服务的目的	(187)
二、经营性服务的特点	(187)
第二节 经营服务的内容及操作程序	(188)
一、经营性服务的内容	(188)
二、经营性服务的操作程序	(189)
第二章 物业租赁	(191)
第一节 物业租赁概述	(191)
一、物业租赁的特点	(191)
二、物业租赁合同	(191)
三、物业租赁关系	(193)
四、物业租赁纠纷的调解和仲裁	(197)
第二节 物业租金	(198)
一、城市房屋租金的构成	(198)
二、城市房屋租金的确定	(199)
第三节 物业租赁管理	(206)
一、城市房屋租赁管理体制	(206)
二、城市房屋租赁管理办法	(206)
第三章 物业经营税费	(211)
第一节 征地拆迁阶段税费	(211)
一、国有土地使用权出让金(地价)	(211)
二、征用农地补偿费	(212)
三、附着物补偿费(拆迁补偿费)	(212)
四、耕地占用税	(212)
五、耕地垦复基金	(213)
六、新菜地、鱼塘、藕塘开发建设基金	(213)
七、征地管理费	(214)
八、征地查勘测量费	(214)
九、搬家补助费	(214)
十、临迁补助费	(215)

目 录

十一、拆迁管理费	(215)
第二节 房地产开发阶段税费	(216)
一、报建费(建筑许可证费)	(216)
二、报建手续费(报建特许人费)	(216)
三、竣工档案保证金	(217)
四、预算定额管理费	(217)
五、工程质量和施工安全监督费	(217)
六、新型墙体材料保证金	(218)
七、固定资产投资方向调节税	(218)
八、城市排水设施有偿使用费(施工企业)	(219)
九、余泥渣土排放费	(219)
十、供电、用电负荷费(供电增容费)	(220)
十一、供水管网补偿费	(220)
十二、住宅小区配套设施费	(220)
十三、城市占道费	(221)
十四、开发企业资质审查费	(221)
十五、配套设施建设费	(221)
第三节 房地产销售交易阶段税费	(222)
一、销售阶段税费	(222)
二、交易阶段税费	(227)
三、登记税费	(229)
四、其他税费	(231)
第四节 房地产使用阶段税费	(233)
一、自用房地产	(233)
二、出租房地产	(236)
第五节 物业经营税费统计表	(239)
第四章 物业价值与价格评估	(256)
第一节 物业估价概述	(256)
一、物业估价的概念	(256)
二、物业估价的意义	(256)
三、物业估价的原则	(257)
第二节 物业估价程序及估价报告格式	(261)
一、物业估价程序	(261)
二、物业估价报告的一般格式	(265)
第三节 物业价格的成因及特点	(267)
一、物业价格的成因	(267)
二、物业价格的特点	(267)

目 录

三、物业价格体系	(268)
第四节 影响物业价格的因素	(270)
一、本体因素	(270)
二、环境因素	(270)
三、经济因素	(271)
四、政治因素	(271)
五、规划因素	(271)
六、人口因素	(271)
第五节 物业价格评估的市场比较法	(271)
一、概述	(271)
二、交易实例的收集	(272)
三、可比实例的选取	(273)
四、价格可比基础的建立	(275)
五、可比实例的比较修正	(276)
六、市场比较法估价程序	(280)
七、市场比较法的应用实例	(280)
第六节 物业价格评估的收益法	(284)
一、概述	(284)
二、收益法的计算公式	(284)
三、纯收益的求取	(290)
四、还原利率的确定	(290)
五、收益法估价程序	(292)
六、收益法的应用实例	(292)
第七节 物业价格评估的成本法	(294)
一、概 述	(294)
二、新建物业的成本估价法	(294)
三、旧有物业的成本估价法	(296)
四、成本法的应用实例	(310)
第八节 物业租赁价格评估概述	(313)
一、物业租赁价格评估的重要性	(313)
二、租赁价格形成的影响因素	(313)
三、物业租赁价格评估的目的	(313)
第九节 物业租赁价格评估的方法	(314)
一、租赁实例比较法	(314)
二、因素构成法	(314)
三、积算法	(320)
第十节 物业租赁价格评估实例	(321)
一、评估对象概况	(321)