

高等学校物业管理专业教材

物业管理实务

(第2版)

赵绍鸿 文白璐 谭善勇 编著

中国林业出版社



高等学校物业管理专业教材

物业管理实务

(第2版)

赵绍鸿 艾白璐 谭善勇 编著

中国林业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务/赵绍鸿, 艾白璐, 谭善勇编著. - 北京: 中国林业出版社, 2005. 10

高等学校物业管理专业教材

ISBN 7-5038-4011-0

I. 物… II. ①赵…②艾…③谭… III. 物业管理-高等学校-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 119247 号

策划编辑: 牛玉莲

责任编辑: 杜建玲

中国林业出版社·教材建设与出版管理中心

电话: 66170109 66188720 传真: 66170109

出版 中国林业出版社 (100009 北京西城区德内大街刘海胡同 7 号)

E-mail: cfphz@public.bta.net.cn 电话: 66184477

网址 www.cfph.com.cn.

经销 新华书店北京发行所

发行 中国林业出版社

印刷 北京市昌平百善印刷厂

版次 2000 年 9 月第 1 版 (共印 3 次)

2005 年 10 月第 2 版

印次 2005 年 10 月第 4 次印刷

开本 787mm×960mm 1/16

印张 19.25

字数 339 千字

定价 28.00 元

凡本书出现缺页、倒页、脱页等质量问题, 请向出版社图书营销中心调换。

版权所有 侵权必究

高等学校物业管理专业教材 编辑委员会

主 任：班道明

委 员：(以姓氏笔画为序)

牛玉莲	艾白璐	张宝秀
杨赉丽	赵绍鸿	班道明
贾蕴英	韩 朝	谭善勇

第2版前言

《物业管理实务》第2版经过半年多的重新编撰、修改，现在已经完成并交付出版了。这里，需要说明几个问题：

一、《物业管理实务》第1版是1999年启动，2000年初完成书稿并正式出版的。当时出版这本书的目的，就是为了满足教学的急需。20世纪90年代中期北京林业大学创办了物业管理专业，同时承担了北京市自学考试物业管理专业“主考单位”的任务。教学的发展，新专业的出现要求必须有与之相适应的教材。正是在这种情况下，我们编撰、出版了《物业管理实务》第1版。它的出版，不仅满足了教学需要，而且对行业人员培训、提高物业管理从业人员素质起到了很好的作用。本书出版几年来，在社会上产生了良好的反映。现在，重新编撰、修改这本书，总的目的没有变，就是要继续满足教学的需要。同时，根据形势发展的要求以及我们承担的全“物业管理国家职业资格考试”的一些相关任务，在修订这本书的过程中，我们参考了劳动保障部就业培训技术指导中心编撰的《国家职业资格培训教程》。因此，从一定意义上说，这本书也可以成为参加“物业管理国家职业资格考试”的参考用书。

二、在《物业管理实务》第1版的前言中，我们就讲过“物业管理是随着我国房地产业的发展，特别是住房制度的改革而出现的一个新兴行业。”事实正是如此，物业管理在实践中不断发展，理论在不断更新，物业管理行业的现状和5年前已经不能同日而语。我们的书确实到了需要认真修改的时候了。

三、在重新编撰、修改教材的过程中，我们坚持了这样一个原则，就是要根据实际重新审视我们原有的教材：凡是过时的东西、一些旧的提法，我们都尽可能地挑出来，抛弃掉；凡是没有过时的东西、有可取之处的内容，我们都保留了下来；凡是在实践和理论上提出的新问题、新进展，我们都尽可能地补充进去。目的就是能够为大家提供一本更符合形势发展要求、更符合实际、更能满足教学需要的教材。

四、这里还需要说明的是,《物业管理实务》第1版是当时我们进行物业管理专业系列教材建设的一部分,特别是与《物业管理概论》有着不可分割的联系,或者说是《物业管理概论》的配套教材。如果说《物业管理概论》侧重于从理论上说明“物业管理”是“管什么”、由“谁来管”,那么《物业管理实务》则侧重于从实际运作上说明“物业管理”到底应该“怎样管”。今天,我们这个指导思想和体系安排仍然没有变。具体内容仍然是按照物业管理企业的实际运作过程来编写的。如果说有什么不同的话,就在于无论从体系的安排上,还是从具体的内容上,都有一些变动,特别是增加了不少新的内容。目的就是使体系更合理,内容所涉及的范围更宽一些,材料更加实用一点。

五、《物业管理实务》第2版是在第1版的基础上进行的。所以,从体系上和内容上前后必然有一个承继的关系。但是编写人员有一些变化。此次参加编写的人员和分工如下:艾白璐(第一、十一章);赵绍鸿(第二、三、六、七、十二章);谭善勇(第四、五、八、九、十章)。

这里,我们向参加第1版的编写,但是因为种种原因没有参与这一次修订工作的同志表示感谢,对一直给予我们很大支持和帮助的中国林业出版社的有关同志表示衷心地感谢。

编 者

2005年5月

第1版前言

物业管理是随着我国房地产业的发展,特别是住房制度的改革而出现的一个新兴行业。行业的迅速发展迫切需要一大批具有较高科学文化素养的专业人才。为了满足专业教学的需要,我们编辑出版了高等教育物业管理专业主干课的系列教材。

《物业管理实务》是与《物业管理概论》相配套的教材。在《物业管理概论》中,我们主要是说明物业管理是“管什么的”以及“由谁来管”,《物业管理实务》这本教材是在此基础上继续回答物业管理“怎么管”的问题。具体内容是按照物业管理企业的实际运作过程来安排的。首先说明物业管理必须实行企业化的管理,然后说明物业管理的招标、投标,前期介入,接管验收,用户入伙,装修管理,房屋管理,设备管理,环境管理,治安管理,多种经营和社区建设等。

本教材主编赵绍鸿、副主编谭善勇,顾问北京房地产管理局总工程师杨燕敏、上海房地产科学研究院副院长王青兰。参加编写的人员和分工如下:赵绍鸿(第一章)、付洁茹(第二、三章)、班道明(第四章)、谭善勇(第五至十章)。

本教材是高等院校物业管理专业用书,也适用于高等职业教育用书。

本教材在编写过程中,我们进行了大量的调查研究,得到了许多物业管理公司的帮助,同时参考了近年来许多专家、学者的论著,吸取了他们许多重要论断和材料;在出版过程中,得到了中国林业出版社的大力支持和帮助,在这里向他们表示衷心地感谢。但是,因为我们的水平有限,可能存在许多不足之处,希望批评指正。

编 者

2000年6月

目 录

第2版前言

第1版前言

第一章 物业管理的招标投标与物业管理合同	(1)
第一节 物业管理招标	(1)
第二节 物业管理投标	(12)
第三节 物业服务合同	(19)
复习思考题	(23)
第二章 物业管理的前期介入和承接验收	(24)
第一节 物业管理的前期介入	(24)
第二节 前期物业管理	(33)
第三节 物业的承接验收	(38)
复习思考题	(47)
第三章 用户管理	(48)
第一节 用户关系管理	(48)
第二节 用户入伙	(59)
第三节 装饰装修管理	(69)
复习思考题	(74)
第四章 房屋修缮管理	(75)
第一节 房屋修缮管理概述	(75)
第二节 房屋修缮工程	(82)
第三节 房屋修缮日常养护	(88)
复习思考题	(92)

第五章 房屋设备管理	(93)
第一节 房屋设备管理概述	(93)
第二节 给排水系统管理	(98)
第三节 供电系统管理	(102)
第四节 空调系统管理	(106)
第五节 供暖系统管理	(110)
第六节 特种设备管理	(116)
复习思考题	(119)
第六章 物业环境管理	(120)
第一节 物业环境管理概述	(120)
第二节 环境污染防治	(128)
第三节 物业绿化管理	(133)
第四节 清洁管理	(142)
第五节 安保管理	(149)
第六节 消防管理	(156)
第七节 车辆道路管理	(161)
复习思考题	(168)
第七章 物业租赁管理	(169)
第一节 物业租赁管理概述	(169)
第二节 物业租赁的一般程序、行为规范和物业管理企业的职责 ..	(175)
第三节 物业租金	(182)
复习思考题	(193)
第八章 物业财务管理	(194)
第一节 物业财务管理概述	(194)
第二节 物业管理资金收支管理	(199)
第三节 物业管理财务报告及其分析	(214)
复习思考题	(222)
第九章 物业风险管理与保险	(223)
第一节 风险管理概述	(223)
第二节 保险与物业管理保险	(228)

第三节 投保决策及保险公司的选择	(235)
复习思考题	(238)
第十章 物业综合经营服务与管理	(240)
第一节 物业综合经营服务概述	(240)
第二节 物业综合经营服务的条件与类别	(245)
第三节 物业综合经营服务的运作与管理	(248)
复习思考题	(255)
第十一章 物业管理档案管理	(256)
第一节 物业管理档案概述	(256)
第二节 物业管理档案管理的内容	(266)
第三节 物业管理档案管理的要求	(278)
复习思考题	(280)
第十二章 ISO9000 与物业管理企业的质量管理	(281)
第一节 物业管理企业推行 ISO9000 质量管理概述	(281)
第二节 ISO9000 质量管理标准体系	(284)
第三节 物业管理企业如何推行 ISO9000	(290)
复习思考题	(293)
参考文献	(294)

第一章

物业管理的招标投标与物业管理合同

随着国内物业管理行业的蓬勃发展，物业管理企业的数量迅速增长，物业管理市场也逐步建立、发展，并日益完善起来，为物业管理的市场化竞争提供了条件。物业管理企业要真正走上规范化、专业化经营的道路，物业管理企业就必须开展市场化竞争。物业管理招标和投标管理机制在国内的发展和普及，使发展商、业主和物业管理企业之间实行良性的双向选择，为物业管理企业提供了公平竞争的平台和机会，培育和发展的国内物业管理市场，同时也为我国物业管理行业的国际化创造出良好环境。

第一节 物业管理招标

一、物业管理招标的概念

（一）物业管理招标的含义

物业管理招标是指开发商或业主委员会，为即将竣工使用或正在使用中的物业寻找物业管理企业而制定出符合其管理服务要求和标准的招标文件，向社会公开招聘，并采取科学方法进行分析和判断，最终确定物业管理企业的全过程。

（二）物业管理招标的特点

由于物业管理服务的特殊性，物业管理招标与其他类型的招标相比，有着自身的特点，主要为超前性、长期性和阶段性。

1. 物业管理招标的超前性

物业管理招标的超前性是指物业项目从立项、设计阶段开始，开发商就应该进行物业管理招标。主要是由于物业管理具有早期介入的特点，决定了物业管理招标必须超前。

物业价值巨大和不可移动的特点决定了物业一旦建造完成很难改变,而物业的质量和价格是由物业的工程质量和区域位置等决定的,因此物业的开发、设计和施工至关重要。如果开发、设计单位没有详细了解开发地区的自然条件和人文条件,没有注意开发地区的综合配套,也不如物业管理企业更了解日后物业管理和住户的需要,这些都会给日后的物业管理带来很大麻烦。如有些物业没有安排合理的管理用房、园林绿地分布不尽合理、交通设计规划不够实用等;有些物业项目在设计建筑时没有考虑足够的车位;还有些开发商片面追求短期效益,或者在设计规划时缺乏长期眼光;有些施工单位则粗制滥造。为了保证物业质量,为了设计规划、综合布局、综合配套等的合理性,为了业主和客户的利益,物业管理必须提前介入,在物业项目开发的不同阶段,物业管理企业实施相应的不同工作。这是日后物业管理企业完成物业委托管理招标中确定目标所不可缺少的条件。既然物业管理服务工作提前介入是必须的,所以物业管理招标具有一定的超前性。

2. 物业管理招标的长期性和阶段性

物业管理招标的长期性和阶段性是指在物业管理服务的不同阶段,开发商或业主委员会对所进行的物业管理招标方式选择和内容要求方面有所不同。

对于一个物业项目,由于其使用寿命较长的特点,使物业管理注定是一项长期性的工作。这种长期性特点决定了物业管理招标不可能是一次性的,而是一项具有长期性和阶段性的工作。从业主和客户的需求角度看,招标文件中的各种管理服务内容要求、服务价格等都具有阶段性,随着时间的变化,有可能需要调整更新,重新制定条件进行招标;在物业管理企业聘用期满或被解聘后,发展商或业主需要重新向社会进行公开招标。从物业管理企业的管理角度看,可能其管理服务内容和质量不能满足业主和客户的需要,发展商或业主需要重新向社会选聘物业管理企业;或者物业管理企业由于自身的发展及市场定位的策略变化,不再为中标区域的业主和客户提供物业管理服务,发展商或业主也需要重新向社会选聘物业管理企业。

(三) 物业管理招标的意义

物业管理招标是推动物业管理行业在良性竞争中发展,使物业管理服务企业化、市场化不可缺少的手段,也是进一步培育和发展物业管理市场的需要。

1. 物业管理招标是社会主义市场经济发展的需要

随着社会主义市场经济的发展,我国的经济体制开始从计划经济向市场经济转轨。市场经济要求等价交换,要求商品接受市场公平竞争的考验。物

业管理的产品是服务,物业管理活动也是商品经济活动,也要遵循价值规律。物业管理企业所提供的无形商品——管理和服 务,需要通过市场实现交换,实现其价值。而物业管理招标,则是评定物业管理企业提供管理和服 务的价值和价格在现行物业管理市场价格水平下能否被接受的途径,是保证等价交换顺利进行的前提,也体现了市场经济价值规律的客观要求。

2. 物业管理招标是房地产管理体制改革的需要

随着我国经济体制改革的不断深入,原来传统的福利型房地产管理体制已不能适应市场经济发展的需要,开始形成一种适应市场经济的社会化、专业化的物业管理模式,这种新型的模式变原来的行政性管理终身制为企业经营型的聘用制,是房地产业发展到一定程度的产物。在这种新的体制下,开发商或业主都有权利选择为自己物业项目进行管理服务的企业,同时物业管理企业也有权利选择和争取自己想要管理服务的物业项目,而物业管理的招标则为双方进行公平、公开和公正地选择提供了有效的途径。

3. 物业管理招标是物业管理行业发展的需要

要提高物业管理质量,促进物业管理行业的发展,就必须有充满活力的市场竞争。当物业管理作为一种服务商品推向市场时,就存在着物业管理企业与开发商或业主之间的双向选择,形成竞争局面。经营管理好、服务质量高、竞争能力强的企业会得以生存、发展,经营管理不善、服务质量差、竞争能力弱的企业就将被淘汰。在优胜劣汰的市场竞争中,整个行业实现了良性循环,并促进了行业的发展。同时,在激烈的市场竞争中为了求得生存与发展,物业管理企业必须增强自身竞争力,将外部的竞争压力转变为提高、加强企业内部管理,提高服务意识与服务质量的动力,从技术、操作、管理等多方面提高企业的综合竞争能力,以适应市场需求,在招标中取胜。这也必然促进物业管理质量不断提高,进而促进整个行业不断向前发展。

(四) 物业管理招标的原则

物业管理的招标投标原则是“公开、公平、公正和诚实信用”。物业管理招标投标的目的是为开发商或业主吸引尽可能多的物业管理企业参加投标,从而使开发商或业主在物业管理企业的竞争中获益,找到最理想的物业管理企业。这就在客观上要求对所有参加投标的企业做到“公开、公平、公正和诚实信用”。

1. 公开原则

所谓公开原则,就是指招标人如果采取公开招标方式,就必须按规定在媒体公开地发布招标公告,把所需要达到的服务要求与条件公开告诉所有想参与投标的物业管理企业。

2. 公平原则

所谓公平原则,就是指在招标文件中向所有投标单位提供的招标条件都是一致的,即所有参加投标者都必须在相同的基础上投标。招标人不得以不合理条件限制或者排斥潜在投标人,不得对潜在投标人实行歧视待遇,不得对潜在投标人提出与招标物业管理项目实际要求不相符的过高的资质等要求。

3. 公正原则

所谓公正原则,就是指评标要实事求是、科学准确,定标要合理。招标文件中载明的评标标准和评标方法是衡量所有投标书的尺度。最终选定的投标价格必须合理,不能接受低于正常服务成本的标价。招标人在招标文件中一般要有不采用最低价的承诺。

4. 诚实信用原则

所谓诚实信用原则,就是指招标人和投标人双方都应讲究信用,遵守招标文件和投标文件的承诺。定标以后,招标人和中标人应订立书面服务合同,并诚实履行各自的责任。

为贯彻“公开、公平、公正和诚实信用”的原则,开发商或业主在招标过程中应始终做到有监督员和公证员在场。评标委员会成员及招标机构人员都应持中立、客观立场,评分采取当场无记名评分方式,并即时计分,即时公布中标结果。

(五) 物业管理招标的相关知识

1. 招标人

物业管理招标人是指依法提出招标项目、进行招标的物业开发建设单位、业主或者业主大会。前期物业管理招标人是指依法进行前期物业管理招标的物业建设单位。

当物业管理企业选择以招标的方式将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业时,物业管理企业则成为招标人。

2. 物业管理招标的组织机构

物业管理招标机构主要负责编制招标章程、招标文件,组织投标、开标、评标和定标,组织与中标者签订合同。

招标机构的设立有两种途径,即招标者自行组织成立招标机构和招标人委托招标代理机构招标。自行组织成立的招标机构,一般为招标人所在单位下属设立一个招标委员会或工作组,全权负责招标事宜。这种招标机构一般随招标项目的产生而产生,也随招标活动的结束而解散。招标代理机构,是依法成立、从事招标代理业务并提供相关服务的社会中介组织,属于常设性

的经营实体。

3. 物业管理招标的方式

物业管理招标分为公开招标和邀请招标两种方式。公开招标,是指招标人以招标公告的方式邀请不特定的物业管理企业投标。邀请招标,是指招标人以投标邀请书的方式邀请特定的物业管理企业投标。

公开招标应该在公共媒介上发布招标公告,中国住宅与房地产信息网和中国物业管理协会网等一些具有重大影响的媒体发布免费招标公告。公开招标是最系统、最完整和规范性最好的招标方式,是其他招标方式主要的参照对象。公开招标的优点是最大程度地体现了招标的公开、公平、公正原则。公开招标的缺点是工作量大、招标时间长、费用较高。

邀请招标应当向3个以上物业管理企业发出投标邀请书。邀请招标具有节省招标时间和降低招标成本的优点,其缺点是缩小了投标人的选择范围,有可能遗漏一些合格的、有竞争力的物业管理企业;另外,在评标中可能会歧视某些投标人,也容易诱使投标人之间产生不合理竞争等。

招标公告、投标邀请书上应当载明招标人的名称和地址,招标项目的基本情况以及获得招标文件办法等事项。

4. 物业管理招标的相关时限

(1) 招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的10日前,准备相应材料,在物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门进行备案。

(2) 招标时限。建设部《前期物业管理招标投标管理暂行办法》(建住房[2003]130号)规定,前期物业管理的招标人应当按照以下规定时限完成物业管理招标投标工作:

①新建现售商品房项目应当在现售前30日完成。

②预售商品房项目应当在取得《商品房预售许可证》之前完成。

③非出售的新建物业项目应当在交付使用前90日完成。

(3) 如果需要对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改,应在招标文件要求提交投标文件截止时间至少15日前,以书面形式通知所有招标文件收受人。

(4) 编制投标书的时限。依法必须进行招标的物业管理项目,编制投标书所需时间,一般自招标文件开始发出之日起至投标物业管理企业提交投标文件截止之日止,最短不得少于20日。

(5) 招标人应当在投标有效期截止时限30日前确定中标人。

(6) 招标人应当自确定中标人之日起15日内,向物业项目所在地的县

级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。

(7) 招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起 30 日内, 按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。

5. 招标活动的禁止行为

招标活动不得出现违规行为, 招标人必须遵循国家有关法律法规的规定:

(1) 招标人不得向他人透露已获取招标文件的潜在投标人的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关招标投标的其他情况。

(2) 招标人设有标底的, 标底必须保密。

(3) 在确定中标人前, 招标人不得与投标人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判。

6. 评标活动的禁止行为

评标活动不得出现违规行为, 评标委员会必须遵循国家有关法律法规的规定:

(1) 评标委员会成员不得与任何投标人或者与招标结果有利害关系的人进行私下接触, 不得收受投标人、中介人、其他利害关系人的财物或者其他好处。

(2) 评标委员会成员和与评标活动有关的工作人员不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及与评标有关的其他情况。

与评标活动有关的工作人员, 是指评标委员会成员以外的因参与评标监督工作或者事务性工作而知悉有关评标情况的所有人员。

二、物业管理招标的工作程序

开发商或业主委员会进行物业管理招标, 其招标的工作程序一般如图 1-1 所示。

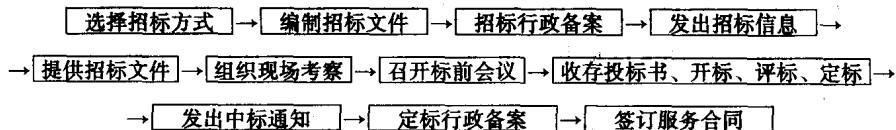


图 1-1 物业管理招标工作流程

1. 选择招标方式

物业管理招标可以选择公开招标和邀请招标两种方式中的一种。公开招标方式, 一般适合较大规模收益性物业的招标。关系到国家安全和机密的项

目,不适合公开招标。邀请招标方式,一般适合小规模非收益性物业的招标。

2. 编制招标文件

招标人应当根据物业管理项目的特点和需要在招标前完成招标文件编制。物业管理招标文件应包括以下内容:

(1) 招标人及招标项目简介,包括招标人名称、地址、联系方式、项目基本情况、物业管理用房的配备情况等。

(2) 物业管理服务内容及要求,包括服务内容、服务标准等。

(3) 对投标人及投标书的要求,包括投标人的资格、投标书的格式、主要内容等。

(4) 评标标准和评标方法。

(5) 招标活动方案,包括招标组织机构、开标时间及地点等。

(6) 物业服务合同的签订说明。

(7) 其他事项的说明及法律法规规定的其他内容。

如果需要对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改,应在招标文件要求提交投标文件截止时间至少 15 日前,以书面形式通知所有招标文件收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

标底是招标人为准备招标物业项目计算出的一个较为合理的物业管理服务基本价格,即一种预算价格,如果招标人需要制定标底,就应该以一个比较适合本项目的物业管理方案为基础研究确定标底。制定标底是招标的一项重要准备工作。标底的主要作用是作为招标人审核投标人报价、评标和确定中标人的重要依据。

3. 招标行政备案

建设部《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定,前期物业管理的招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的 10 日前,提交以下材料报物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案:

(1) 与物业管理有关的物业项目开发建设的政府批件。

(2) 招标公告或者招标邀请书。

(3) 招标文件。

(4) 法律、法规规定的其他材料。

业主或业主大会招标的,一般应到县级地方人民政府房地产行政主管部门备案。提交的材料除上述的(2)、(3)、(4)项以外,还应包括产权证明或业主大会决议等招标人资格证明文件。