

物业管理·物业设施管理专业通用系列教材

物业管理概论

董藩 周宇 编著



清华大学出版社

物业管理·物业设施管理专业通用系列教材

物业管理概论

董藩 周宇 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书介绍了物业管理的基本理论,全面、准确地介绍了物业管理机构的设置、物业管理的制度建设、物业管理的招标与投标、物业维修管理、物业设备管理、物业环境管理、物业安全管理及住宅小区和公寓管理、智能化小区(建筑)的物业管理、前期物业管理等新知识与管理方法。

本书适用于专科(高职、高专、电大等)学生、物业管理从业人员、房地产领域从业者、社区管理与服务人员、房地产主管部门、企业管理者、普通业主及其他相关专业人员。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/董藩,周宇编著. —北京:清华大学出版社,2005.9

(物业管理·物业设施管理专业通用系列教材)

ISBN 7-302-11533-8

I. 物… II. ①董… ②周… 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104022号

出版者:清华大学出版社

<http://www.tup.com.cn>

社总机:010-62770175

地址:北京清华大学学研大厦

邮编:100084

客户服务:010-62776969

组稿编辑:赵学秀

文稿编辑:张志强

封面设计:范华明

版式设计:赵丽娜

印刷者:北京四季青印刷厂

装订者:三河市金元装订厂

发行者:新华书店总店北京发行所

开本:185×230 印张:17.25 字数:283千字

版次:2005年9月第1版 2005年9月第1次印刷

书号:ISBN 7-302-11533-8/F·1287

印数:1~5000

定价:24.00元

物业管理·物业设施管理专业通用系列教材

编 委 会

(按汉语拼音为序)

顾 问 郝寿义 胡代光 胡健颖 胡乃武

黄光宇 饶会林 王健林 郑超愚

主 任 董 藩

副主任 牛建高 王庆春

编 委 郭淑芬 刘 薇 牛建高 秦凤伟 王家庭

王明吉 王庆春 阎俊爱 郑 鹭 周 宇

顾问简介

(按汉语拼音为序)

郝寿义 著名经济学家，房地产管理专家，美国芝加哥大学博士后，南开大学经济学院教授、博士生导师，建设部高等教育工程评估委员会委员，中国区域科学协会副会长，天津市滨海新区管委会副主任。

胡代光 著名经济学家，教育家，北京大学经济学院和西南财经大学经济学院教授、博士生导师，曾任北京市经济总会副会长和民革中央第六届、第七届常委、第七届全国人大常委，享受国务院特殊津贴。

胡健颖 著名经济学家，统计学家，营销管理专家、房地产管理专家，北京大学光华管理学院教授、博士生导师，北京大学房地产经营与管理研究所所长，建设部特聘专家，北京布雷德管理顾问有限公司首席顾问。

胡乃武 著名经济学家，教育家，中国人民大学经济学院教授、博士生导师，中国人民大学学术委员会副主任，北京市经济总会副会长，国家重点学科国民经济学学术带头人，享受国务院特殊津贴。

黄光宇 著名城市规划专家，教育家，重庆大学建筑与城规学院教授，国务院学位委员会学科评议组成员，全国高校城市规划专业指导委员会副主任，中国山地城市学的奠基人和生态城市理论与规划设计的开拓者，享受国务院特殊津贴。

饶会林 著名经济学家，东北财经大学公共管理学院教授、博士生导师，中国城市经济学会副会长兼学科建设委员会主任，中国城市经济学的开拓者之一，享受国务院特殊津贴。

王健林 著名企业家，大连万达集团股份有限公司董事长兼总裁，中国住宅产业商会首届年会轮值主席，中国西部地区开发顾问，多个省、市政府顾问，入选“20年20位影响中国的本土企业家”，为中国房地产业旗帜性人物。

郑超愚 著名经济学家，中国人民大学经济研究所所长、教授、博士生导师，霍英东青年教师研究基金奖和中经报联优秀教师奖获得者，美国福布赖特基金高级访问学者。

加强物业管理教育，深化物业管理研究

（序一）

自 1981 年 3 月深圳市物业管理公司成立以来，物业管理行业在中国大陆已经走过了二十多年的发展历程。现在，随着社会分工的日益深化，物业管理行业已经成为一个新兴而飞速发展的行业。据建设部预测，今后 20 年，中国新建住宅建筑总面积将增加 80 亿平方米以上。届时，中国人均住房建筑面积将达到 30 平方米。现在住宅存量加上新建住宅，累计产生的服务需求将是长期而巨大的，这意味着中国的物业管理市场将出现空前繁荣的局面，从业人员可能会超过 1 000 万。所以，加强对这一行业发展的规划、指导与管理和服务人员的培养与培训将是一项长期而重要的工作。

中国加入 WTO 后，物业管理开始面对境外同行的竞争。事实上，近年来国外该领域的一些知名企业已经开始抢摊中国大陆。例如，最早进入深圳的戴德梁行，还有号称亚洲最大的物业管理公司的第一太平洋——戴维斯，在中国的业务已发展到北京、上海、天津、深圳等重要的大中城市；另外像美国的“为您服务”、澳洲的“商务年华”等国际知名管理公司也已经开始了在中国的探索。这些境外品牌物业管理企业具有技术优势、价格优势、体制优势，尤其是在高档物业管理、环保高新技术、大型机械设备管理等方面持有“杀手锏”，加之他们实实在在的“以人为本”的经营理念，对消费者的争夺力很强。因此，中国的物业管理企业处于机遇与挑战并存的发展环境中。

许多人认为物业管理行业的进入门槛较低，只是简单地提供清洁、绿化、维修、治安管理等服务。其实，这只是暂时的表面现象，也是处于初级阶段的物业管理行业粗放经营的表现。物业管理行业是典型的综合性服务行业，其专业知识涉及建筑施工、设计、绿化、卫生、网络与信息技术、心理学、行为科学、市场营销、法律等众多领域。随着行业向纵深发展，对物业管理从业人员的专业知识和基本素质的要求将越来越高。物业管理企业能否盈利，能否提供优质服务，在很大程度上取决于从业人员的素质，也就是说竞争到最后还是人才的争夺。所以，不论是从行业的健康发展来看，还是从企业竞争

力的提高来看,也不论是从国民经济体系的完善来看,还是从国际经济一体化的趋势来看,加强物业管理教育,深化物业管理研究,培养出大批高水平的物业管理人才,都是非常必要和迫切的。目前,国内的一些高职、高专、成人院校甚至本科院校适时地开设了物业管理、物业设施管理专业教育,自考系统也将这两个专业列入自考专业范围,物业管理职业培训也陆续登场,适应了当前及今后的发展需要。

董藩博士是北京师范大学管理学院的博士生导师,是一位优秀的青年经济学家和房地产管理专家,曾在国际会议和《经济研究》、《光明日报》等报刊发表论文 300 余篇,出版了多部著作,主持过多项国家和省部级科研项目,有几十项成果获得国家和省部级奖励。他主持编写的几套丛书还曾被列入国家“十五”重点图书出版规划项目和中共中央宣传部“向中共‘十六大’献礼百部(套)图书”中。他主持编写的一套房地产方面的教材已累计发行近 30 万册,创造了良好的社会效益和经济效益。他的一些关于西部投资、风险投资、房地产投资等方面的建议,如关于统一西部开发投资政策的建议、整顿西部投资秩序的建议、开办购房按揭贷款的建议等,都已被中央和地方政府采纳。

清华大学出版社委托他主持编写一套“物业管理·物业设施管理专业通用系列教材”,我认为这是很合适的选择。从这套丛书的作者队伍来看,大多是毕业于中国人民大学、南开大学、天津大学、中国农业大学、吉林大学、东北财经大学等学校的博士,且多在国内有影响的高校承担与房地产、投资有关的教学和科研工作,有的还在著名高校或研究机构从事博士后研究,可以说是一个优秀的青年学者群体。我相信这套丛书的出版会为学术界和房地产教育界提供一项高质量的成果,尤其会为物业管理、物业设施管理专业的课程建设做出积极的贡献。当然,书中难免会有不足之处,恳请读者指正,帮助他们在下次修改中加以完善。

胡代光

2005 年 5 月于北京大学

携手推进物业管理教育事业的发展

（序二）

我是一个房地产行业的实践者，但自我进入该行业以来，始终关注着房地产理论的发展。中国的房地产业从 20 世纪 90 年代中后期开始，进入快速发展阶段，尽管这其中也有波折，但总体上呈现出蓬勃向上的趋势。但是，房地产市场究竟有多大？有哪些因素决定着它的未来潜力？房地产业的“冷”与“热”如何判断？如何实现房地产业的可持续发展？在“数字化家园”和“绿色住宅”浪潮汹涌而起之际，中国如何才能做到与世界并肩前进？在国际房地产业巨头逐渐登陆之时，国内的开发力量如何整合才能有效应对？……所有这些问题，经常萦绕在我的脑海，我也希望学术界更多地关注这些问题，为房地产企业拨开迷雾，为中国房地产业的发展指点迷津。

我同样关注着房地产教育事业的发展。自踏入商界以来，我始终在这一领域从业。我发现，对房地产业这样一个规模庞大、地位重要的行业来说，竟然没有一个非常恰当的二级学科为其培养专门人才，大家只是在区域经济学和国民经济学专业上设置关于房地产的专业方向。近年来也有的高校尝试着从工程管理、土地资源管理专业向房地产方向延伸，但显然存在诸多不适之处。我认为，教育的发展要适应经济、社会发展的需要，否则人才缺乏的局面将继续表现为房地产业的瓶颈而制约着这一行业的健康发展。

至于房地产业的分支——物业管理行业，不论是理论研究还是实践操作，都显得更加落后了。目前的物业管理还停留在提供简单的清洁、绿化、维修、治安管理等单项服务上。之所以处在这样一个粗放经营阶段，与落后的物业管理教育有直接关系。物业管理属于综合性服务行业，要求服务者能够提供建筑施工、设计、绿化、卫生、网络与信息技术、心理学、行为科学、市场营销、法律等众多领域的服务。这就对物业管理教育提出了较高的要求，所以，相关教育者任重道远。

青年经济学家董藩博士是中国房地产教育的先行者之一，也是房地产研究领域的著名学者，曾经提出过不少影响到房地产业发展的理论观点和政策主张。最近他提出一起

为物业管理教育事业做点事情,以推动理论与实践的结合,这也正合我意。我早已发现,物业管理领域有一些经验丰富、善于思考的行家,但是由于缺少交流环境和条件,或者还没有养成这样的习惯,他们的一些宝贵经验和精辟见解总体上看是很零碎的、缺乏升华的,不能让他人受益。与此同时,许多学者虽然写出了教材和论文,但由于缺乏实践经验,内容难免显得虚张、空洞,甚至切不到要害上。如果教育界、企业界携起手来,我相信局面会大大改观。

大连万达集团是以房地产开发为主的大型企业,企业资产已达 200 多亿元。万达系统的物业管理在全国也具有很强的影响力,获得过多项重要荣誉。集团将为物业管理研究者和教育者提供一切科研条件,同时也将以广阔的胸怀、雄厚的资金实力、超前的经营理念、不拘一格的人才选拔机制,迎接每一位走出校园的莘莘学子。

让企业界、理论界、教育界携起手来!

大连万达集团董事长 王健林

2005 年 6 月

前 言

2003年6月8日,温家宝总理签署第379号国务院令,公布了《物业管理条例》,这标志着中国物业管理行业从此进入了法制化、规范化发展的新时期,物业服务已成为解决房地产日常养护等管理问题的基本方式。

随着《物业管理条例》的贯彻实施,物业管理、物业设施管理的专业人才短缺问题已逐渐凸现出来。同时,普通居民对物业管理问题也表现出前所未有的关切。但是,目前可用于培养物业管理专业人才的教材和适合普通居民了解物业管理常识的读物并不多。本书便是为适应物业管理、物业设施管理专业高职、高专等大专层次的教学需要以及对普通居民普及物业管理知识的需要而编写的。

本书的特点可以概括为以下几个方面:

1. 力求适应物业管理工作的新变化。本书是根据2003年颁布的《物业管理条例》以及随后出台的相关细则编撰而成的。同时,在2003年全国大部分地区遭遇传染性“非典型性肺炎(SARS)”突袭的背景下,我们提出了物业管理不仅可以提高居住质量,而且也肩负着建立、完善社会应急反应机制重任的新理念。本书以管理学原理、房地产经济学以及与物业管理相关的其他专业知识为基础,结合中国的国情和物业市场发展状况,对物业管理问题给出了客观、公正、科学的认识,以便对完善物业管理体制、规范物业管理活动有所裨益。

2. 内容充实、体系完整。本书对物业管理问题进行了综述和探讨——从物业管理的基本知识入手,论述了物业管理机构的设置、物业管理的制度建设、物业管理的招标与投标、物业维修管理、物业设备管理、物业环境管理、物业安全管理以及住宅小区和公寓管理等各方面的问题,并根据实践发展的需要特别添加了智能化小区(建筑)的物业管理、前期物业管理等新内容。

3. 表述尽可能精炼、准确、通俗。本书着笔平实,阐述得比较详细具体,既可作为房地产开发与经营、物业管理、物业设施管理、社区管理、工程管理等专业专科生、高

• VIII •

职生的教材或学习参考书使用，也可作为物业管理公司员工的培训教材，同时还可作为普通市民学习和了解有关物业管理知识的书籍。

本书第五、六章由北京师范大学管理学院博士生导师董藩教授、中国青年政治学院周宇副教授共同完成，第一、二、三、四、七、八、九、十章由周宇副教授完成。感谢清华大学出版社领导和赵学秀编辑的大力支持。由于时间、精力和水平所限，书中难免有不妥之处，欢迎广大读者批评指正。

董藩 周宇

2005年5月

目 录

第一章 物业与物业管理基本知识	1
第一节 物业的含义及其特点	1
第二节 物业管理的内涵与特征	5
第三节 物业管理的性质、类型和原则	8
第四节 物业管理的内容	14
第五节 物业管理的基本环节	19
基本概念	23
思考题	23
第二章 物业管理机构的设置	24
第一节 物业管理公司	24
第二节 业主、业主大会与业主委员会	38
基本概念	45
思考题	45
第三章 物业管理的制度建设	46
第一节 业主自我管理规约	46
第二节 物业管理公司内部管理制度	49
第三节 物业管理行业规章制度	58
基本概念	71
思考题	72
第四章 物业管理的招标与投标	73
第一节 物业管理招投标的意义与特点	73

第二节 物业管理招投标的原则与程序	77
第三节 物业管理投标文件的内容	84
基本概念	88
思考题	88
第五章 物业维修管理	89
第一节 物业维修管理的含义与特点	89
第二节 物业维修管理的意义和原则	91
第三节 物业维修管理的内容	95
第四节 物业维修工程的分类与考核	111
第五节 物业的日常养护	116
基本概念	120
思考题	120
第六章 物业设备管理	121
第一节 物业设备的构成	121
第二节 物业设备的管理、维修和养护	127
第三节 物业设备管理的基本制度	150
基本概念	155
思考题	155
第七章 环境、绿化与保洁管理	156
第一节 物业环境管理概论	156
第二节 绿化建设、养护与管理	163
第三节 保洁工作的实施与管理	175
基本概念	186
思考题	186
第八章 保安、消防与车辆管理	187
第一节 保安管理	187

第二节 消防安全及其管理	197
第三节 车辆的停放与管理	205
基本概念	209
思考题	209
第九章 住宅小区、服务性公寓和高层写字楼管理	210
第一节 住宅小区管理	210
第二节 服务性公寓管理	224
第三节 高层写字楼管理	229
基本概念	236
思考题	236
第十章 智能化小区（建筑）及其物业管理	237
第一节 智能化小区（建筑）的含义与标准	237
第二节 智能化小区（建筑）的网络与设备管理	242
第三节 智能化系统的人才培养与管理制度建设	252
基本概念	257
思考题	257
参考文献	258

第一章

物业与物业管理基本知识

我国房地产业的迅速发展,使写字楼、住宅群、公共商业楼宇的日常管理问题大量涌现,因此,重视和加强物业管理工作便成了目前和今后房地产业的一项重要工作。截至 2005 年 4 月,全国物业管理的覆盖面已占物业总量的 50%,经济发达的城市已超过 60%,深圳等城市已超过 95%;物业管理企业总数超过 2.5 万家,从业人员约 550 万人,物业管理已成为解决房地产日常管理问题和涉外民事纠纷的主要工作思路。

第一节 物业的含义及其特点

物业管理市场是房地产市场体系的一个重要组成部分,是房地产市场发展到一定阶段,为适应广大业主需求而出现的一种必然结果。物业管理在中国虽然尚处在不成熟阶段,但发展速度很快,已经成为房地产行业中的一个最大分支^①。要做好物业管理工作,首先要对物业及物业管理的含义有个基本认识。

一、物业的含义

“物业”一词,原出于中国香港地区及东南亚一带的国家。“物业”一词自 20 世纪 80 年代引入中国大陆后,首先在广东、福建等外资企业和华侨较多的地区开始使用,接着在上海、宁波等沿海地区使用,最后传遍全国,并被中国房地产主管机关接受和采纳。

^① 近 10 多年来,物业管理、房地产金融、房地产估价成为房地产业最大的几个发展分支,其中物业管理发展尤其迅速。

物业既可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物。物业有大小之分，它可以根据区域空间作相对分割，如整个住宅小区中的某住宅单位可作为一处物业，高层与多层综合大楼、写字楼、商业大厦、酒店、厂房仓库，甚至俱乐部和运动场所，也可称为物业。

关于物业的内涵，在国内各类著述中的提法至少有几十种，概括起来，主要包括以下内容：

其一，已建成并具有使用功能的各类可供居住和非居住的房屋；

其二，与这些房屋相配套的设备和市政公用设施；

其三，与房屋的建筑（包括内部的多项设施）相邻的场地、庭院、停车场和小区内非主干交通道路。

因而，可以说，单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇，不能称为完整意义上的物业。物业应是房产和地产的统一。这里的地产，系指与该房产配套的地产。

当然，谈到物业的含义，很容易使人联想到“房地产”和“不动产”这两个概念，那么它们之间又有什么联系与区别呢？

“房地产”一词有狭义和广义两种解释：狭义的房地产是指房屋、房基地以及附属土地。这些附属土地是指房屋的院落占地、楼间空地、道路占地等空间上与房屋和房基地紧密结合的土地。广义的房地产是指全部土地和房屋，以及附着于土地和房屋上的不可分离的部分。从法律意义上说，房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产。这种财产是指附着于房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利，如所有权、使用权、出租权、抵押权等。

“不动产”一词译自英语“Real Estate”或“Real Property”。在英语中，“Real Estate”具体是指土地及附着在土地上的人工建筑物特别是房屋；“Real Property”具体是指“Real Estate”及其附带的各种权益。房地产由于其位置固定，不可移动，通常又被称为不动产。从广义的“房地产”概念来说，“房地产”与“不动产”是同一语义的两种表述。房地产的表述倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体，而不动产的表述侧重于表明这种财产具有不可移动这一独特属性，但两者所指系同一对象。在英语中，“Real Estate”和“Real Property”互通，关系十分紧密。

归纳上述各点，物业应是指已建成并具有使用功能和经济效用的各类可供居住和非居住的房屋及与之相配套的设备，市政、公用设施，房屋所在的建筑地块与附属的场地、庭院。

二、物业的特点

作为土地与建筑物总和的物业，它与其他工业产品有着本质的区别，这主要体现在如下几个方面：

（一）使用的长期性

物业使用寿命的长期性（也有人称为耐久性），是就两个方面而言的：首先，从构成物业基础的土地来看，它对于房地产开发来说，具有可以永续利用的特点，拆除某一建筑物或构筑物后，可以再建其他建筑物或构筑物。因此，土地的寿命相对于人的寿命来说，可以看作是永恒的；其次，所开发的物业使用期限一般可达几十年乃至上百年。即土地和房屋本身是可以长期使用的。不过，在中国，对具体的某个使用者来说，又是有一定使用年限的^①。根据《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》的规定，土地使用权出让最高年限如下：居住用地为 70 年，工业用地为 50 年，教育、科技、文化、卫生、体育用地为 50 年，商业、旅游、娱乐用地为 40 年，综合或者其他用地为 50 年。土地使用权期满，土地使用权及其地上建筑物、其他附着物所有权由国家无偿取得。

（二）位置的固定性

由于土地具有不可移动性，而建筑物必须固定在土地上，也就形成了物业空间位置的固定性。这种固定性不是指泥土、地下埋藏物的位置不可移动，也不是指地形、地貌的不可改变，而是指土地的空间方位、位置的确定性。物业位置的固定性，使得房地产的开发、买卖、租赁及售租后的服务等一系列经济活动必须因地制宜、就地进行，而不可能像其他工业产品那样可以通过运输而到处流动。大连地区的物业不能因为北京的价格高就搬到北京去，新疆的物业也不能搬到上海。物业位置的固定性，也使得与之相连的管道、道路、电缆不能移动，否则就会丧失物业的全部或部分功能。

（三）建设的长期性与投资的高额性

物业开发建设周期比一般的商品生产周期要长得多，从土地征用到“七通一平”（“七通”即通路、通水、通电、通话、通有线电视、通地下排水管、通管道煤气，“一平”即平整土地）^②，到施工、安装，再到竣工验收和交付使用，一般需要一年左右或更长的时

^① 在此方面，中国目前的法律对土地使用期限结束后各种物业所有权的处理方式没有详细的规定，只有一点原则性的说法。

^② 随着数字化建筑的出现，通网络又成为新的建设要求，因此，更准确的说法应为“八通一平”。