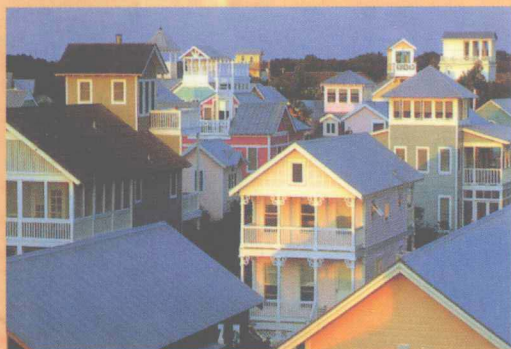




物业管理运作全书

名誉主编 冯利芳
主 编 冯明明



中国城市出版社

物业管理运作全书

名誉主编 冯利芳
主 编 冯明明

中国城市出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理运作全书/冯明明主编. - 北京:中国城市出版社,2000.1
ISBN 7-5074-1192-3

I. 物… II. 冯… III. 物业管理-基本知识 IV. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1998)第 72613 号

责任编辑	李青		
美术编辑	秦晓京		
责任技术编辑	张建军		
出版发行	中国城市出版社		
地址	北京朝阳区和平里西街 21 号	邮编	100013
电话	84275833	传真	84278264
经销	新华书店		
印刷	北京市昌平县科教印刷厂		
字数	1667 千字	印张	70
开本	787×1092(毫米)1/16		
印次	2000 年 2 月第 1 版	2000 年 2 月第 1 次印刷	
印数	001-600 册	定价	268.00 元

• 版权所有、翻印必究 •

《物业管理运作全书》

编辑委员会

名誉主编 冯利芳 中国建设报社总编辑

主 编 冯明明 中国人民大学

编辑委员会 龚维丽 中国人民大学教授
张秋舫 北京大学教授
毕宝德 中国人民大学教授
郑秀娟 建设部住宅与房地产业司高级工程师
江书平 中国房协经济合作委员会秘书长
王国庭 天津市房改办处长
刘景堂 山东省房地产业协会秘书长
彭显庭 湖北省房地产业协会副秘书长
朱孟观 杭州市房地产业协会秘书长
曾毓泉 西安房地产业协会秘书长
刘长森 住宅与房地产杂志社编辑部主任
陈秦乐 住宅与房地产杂志社编辑
周世文 辽宁锦州市房地产业协会秘书长
冯永仁 辽宁锦州市房地产业协会副秘书长
叶昌祥 浙江衢州市房地产业协会秘书长
张学珊 北京招商局物业管理有限公司总经理

目 录

第一章 物业管理的基本概念

第一节 物业的含义	(1)
一、物业的概念	(1)
二、物业的分类	(1)
三、物业的特点	(1)
第二节 物业管理的含义	(3)
一、物业管理的概念	(3)
二、物业管理的类型	(4)
三、物业管理的特点	(7)
第三节 物业管理的基本内容及特征	(8)
一、物业管理的内容	(8)
二、物业管理的特征	(10)
第四节 物业管理的原则、目的和作用	(11)
一、物业管理的原则	(11)
二、物业管理的目的	(13)
三、物业管理的作用	(14)
第五节 物业管理与传统房地产管理的原则区别与联系	(16)
一、物业管理与传统房地产管理的联系	(16)
二、物业管理与房地产管理的原则区别	(17)
第六节 物业管理的历史	(18)
一、物业管理的起源	(18)
二、物业管理在其他国家和地区的发展	(19)
三、物业管理在我国的兴起与发展	(22)
第七节 我国物业管理发展的现状	(23)
一、我国现代物业管理是社会主义市场经济条件下房地产业发展的必然产物	(24)
二、我国物业管理存在的问题	(26)
三、我国物业管理发展的对策	(28)

第二章 物业管理的目标管理

第一节 物业管理目标设置原则	(31)
一、契约主体目标有机统一的原则	(31)
二、法律规范目标原则	(33)
三、可持续发展目标原则	(34)

第二节 物业的保值与增值	(35)
一、物业管理公司的主要目标	(35)
二、物业的价值判断	(40)
三、物业保值与增值的方法	(45)
第三节 业主的主要目标	(54)
一、业主概述	(54)
二、实现业主物业的保值与增值的手段	(57)
第三章 物业管理的前期介入	
第一节 物业管理的前期介入概述	(60)
一、前期物业管理的含义	(60)
二、对物业前期管理的认识	(61)
三、物业前期管理的必要性	(62)
四、前期物业管理中权利主体的相互关系	(63)
五、前期物业管理与早期介入的区别	(64)
六、前期物业管理的主要内容	(64)
第二节 物业管理公司对物业开发全过程的参与	(65)
一、提前介入,为实施物业管理奠定基础	(65)
二、可行性研究阶段	(66)
三、把好规划设计关	(66)
四、在规划阶段应注意的问题	(68)
五、对施工的介入	(70)
六、物业管理公司对施工的监理	(71)
七、把好工程质量验收关	(76)
第三节 物业的接管	(80)
一、接管前的准备工作	(80)
二、从房地产开发企业接管	(81)
三、从管理委员会接管	(81)
四、接管验收与竣工验收的区别	(82)
五、接管验收中应注意的事项	(82)
六、接管验收的内容	(83)
七、接管验收的作用	(84)
八、接管验收的有关要求与标准	(84)
第四节 业主入住的管理	(88)
一、业主(住户)入住前筹备工作	(88)
二、业主、使用权人入住	(89)
三、业主、使用权人对物业的验收	(92)
第五节 物业管理合同	(94)
一、物业管理合同的概念与作用	(94)
二、物业管理合同的内容	(94)

三、物业管理合同的签署与执行	(95)
第四章 物业管理市场的建立和发展	
第一节 物业管理市场概述	(99)
一、物业市场的含义和功能	(99)
二、物业市场的特征	(100)
三、物业管理市场的内容	(101)
四、物业市场的流通形式	(101)
五、物业管理市场的形成	(103)
第二节 物业市场的需求与供应	(104)
一、物业市场的供求概述	(104)
二、物业市场供求关系变化规律的特征	(104)
三、价格与市场的供求关系	(106)
第三节 政府对物业管理市场的管理	(107)
一、管理的基本职能和作用	(107)
二、管理的首要任务和重要手段	(107)
三、管理的主要内容	(108)
第四节 行业协会对物业管理市场的管理	(109)
一、强化职业道德规范,保护业主利益	(109)
二、会员的资格审查和登记	(109)
三、监督已登记注册会员的经营、管理、服务情况	(109)
四、调解、仲裁纠纷	(109)
五、物业管理知识的普及、经验的介绍、相关法律法规的宣传	(110)
第五节 物业管理企业的自我管理	(110)
一、管理的原则	(110)
二、管理的主要内容	(110)
三、管理中的竞争机制——物业管理企业的招标投标	(111)
第六节 物业管理市场的完善	(111)
一、我国物业管理市场中存在的问题	(111)
二、加快物业管理市场化的必要性	(113)
三、加快物业管理市场化的具体对策	(114)
第五章 物业管理委员会——业主委员会	
第一节 业主委员会概念	(120)
一、业主与非业主使用人	(120)
二、业主大会的召开	(121)
三、业主大会的内容	(121)
四、业主大会决定问题的程序	(121)
五、业主管理委员会的职权	(122)
第二节 业主管理委员会的产生和组成	(122)
一、业主管理委员会的产生	(122)

二、业主管理委员会章程	(124)
附：上海“城市花园”住宅区业主委员会章程	(124)
三、业主委员会的组织	(126)
四、业主委员会委员	(126)
五、业主委员会的权利和义务	(127)
六、业主委员会会议	(128)
第三节 业主委员会选聘物业管理企业	(128)
一、选择物业管理企业的标准	(128)
二、选聘物业管理企业的方法	(129)
第六章 物业管理的招标投标	
第一节 物业管理招标投标的基本理论	(131)
一、物业管理招标投标的概念	(131)
二、物业管理实行招标投标的意义	(131)
三、物业管理招标投标的原则及特点	(132)
第二节 物业管理招标投标程序	(133)
一、物业管理招标的方式和程序	(133)
二、物业管理投标程序	(134)
第三节 物业管理投标企业的资质条件	(135)
一、物业管理投标企业的资质审查	(135)
二、物业管理投标企业的资质条件	(135)
第四节 物业管理招标文件及投标书的主要内容	(136)
一、物业管理招标文件的内容	(136)
二、物业管理投标书的内容	(138)
第五节 物业管理招标投标实例	(139)
一、“美林花园”招投标介绍	(139)
二、附件一：某公寓物业管理招标文件摘要	(140)
三、附件二：某公寓物业管理投标书摘要	(147)
第七章 物业管理中的契约关系	
第一节 公共契约概述	(162)
一、物业管理的公共契约	(162)
二、在物业管理中引进公共契约的作用和意义	(163)
三、公共契约的主要内容	(163)
第二节 物业管理中的契约主体和契约关系	(164)
一、物业管理中的契约主体	(164)
二、物业管理中的契约关系	(165)
第三节 物业管理制度的建立与发展	(167)
一、管理制度制定的原则	(167)
二、物业管理制度的分类	(167)
三、物业管理合同及其特征	(167)

四、物业管理合同的条款	(168)
五、委托管理合同	(169)
六、住宅区(楼)公共契约	(171)
七、公有房屋委托代理经租合同	(173)
八、绿化施工合同	(174)
九、室内装修管理细则举例	(175)
十、小区管理办法	(175)
附件一:翠微小区管理办法细则	(176)
附件二:住户须知	(178)
第四节 业主公约	(179)
一、业主公约概述	(179)
二、业主公约的法律依据与特点	(180)
第五节 住户手册	(181)
一、住户手册的性质和内容	(181)
二、住户手册样本	(181)
第六节 冲突与管理	(184)
一、冲突的内涵与原因	(184)
二、冲突管理原则	(185)
第八章 物业管理企业运作	
第一节 物业管理公司特点	(186)
一、有关公司的基本概念	(186)
二、物业管理企业的性质	(187)
三、物业管理公司建立的步骤	(187)
第二节 物业管理公司的组织管理	(188)
一、物业公司组织管理	(188)
二、物业管理公司组织设计理念	(189)
三、如何设计物业管理公司组织	(191)
四、物业管理公司的机构设置	(192)
五、物业管理企业的几种模式	(194)
第三节 物业管理企业的资质审批和组建	(194)
一、物业管理企业的资质审批	(194)
二、物业管理企业的资质等级管理	(195)
三、物业管理企业的资质审批	(195)
四、物业管理企业的注册登记	(196)
五、物业管理企业的权利和义务	(196)
附:某物业管理公司章程样式	(198)
第四节 物业管理公司的经营管理和机构设置	(198)
一、物业管理企业的经营管理	(198)
二、物业管理公司组织的部门化	(200)

三、物业管理公司的建设	(201)
第五节 物业管理企业制度的建立和执行	(202)
一、制度在物业管理公司中的作用	(202)
二、建立制度的原则	(203)
三、一般企业制度的内容与分类	(203)
四、各项制度制订示意	(204)
五、制度制订和执行应注意的事项	(217)
第六节 物业管理公司人力资源管理	(218)
一、人员的招聘	(219)
二、人员的签约	(221)
三、员工的管理和考核	(222)
附：深圳市房屋管理员岗位规范	(224)
第七节 物业管理人员的素质要求与培训	(227)
一、物业管理人员的知识结构、素质与能力	(227)
二、物业管理人员培训的作用与意义	(229)
三、员工培训的内容	(230)
四、员工培训的层次划分	(231)
五、员工培训的形式	(232)
六、培训的组织与实施	(233)
七、培训部门主要职能和任务	(233)
八、培训方法和技巧指导	(234)
第八节 物业管理公司的 CI 设计	(236)
一、CI 设计的含义	(236)
二、CI 设计的原则	(237)
三、物业管理引进 CI 设计的可行性	(237)
四、CI 设计的程序	(238)
五、物业管理公司 CI 设计的主要内容	(238)
六、CI 设计在物业管理中的意义	(239)
第九节 物业管理公司与其他相关部门的关系	(240)
一、物业管理公司与业主管理委员会的关系	(240)
二、物业管理公司与房地产行政主管部门的关系	(240)
三、物业管理公司与工商、税务、物价管理部门的关系	(241)
四、物业管理公司与其他行政管理部门的关系	(241)
五、物业管理公司与房地产开发企业的关系	(241)
六、与属地街道办事处（或居委会）的关系	(242)
七、物业管理公司与专营机构的关系	(242)
第九章 物业管理公司的财务管理与收费	
第一节 物业管理公司财务概述	(242)
一、财务及财务管理	(242)

二、物业管理企业的财会制度	(243)
三、物业管理资金概述	(246)
第二节 物业管理财务的组织安排	(247)
一、概述	(247)
二、财务管理的机构及职责	(248)
三、物业管理公司财务管理的内容和任务	(250)
四、物业管理公司财务管理的机构以及财务管理制度	(251)
五、物业管理企业的财务核算与财务监督	(251)
第三节 资金筹措	(253)
一、物业管理资金筹措原则	(254)
二、筹措物业管理资金计费标准的核算方法	(254)
三、资金筹措的渠道	(254)
四、影响经营性物业收益的主要因素	(256)
五、经营性物业管理资金的来源	(257)
第四节 物业公司的资金运用	(258)
一、物业管理资金的使用原则	(258)
二、日常综合管理费用的构成	(258)
第五节 维修基金的筹集与管理	(259)
一、维修基金的含义与作用	(259)
二、维修基金的筹集	(260)
三、维修基金的管理与使用	(261)
第六节 物业公司的财务分析	(262)
一、物业管理公司的财务分析与经济活动的区别	(262)
二、物业管理公司财务分析原则	(263)
三、财务分析方法分类	(264)
四、物业管理公司的利润分析	(265)
五、管理服务成本的综合分析	(266)
第七节 物业管理收费	(267)
一、物业管理企业的收入来源	(267)
二、物业管理定价目标	(268)
三、物业管理收费测算的基本原则	(269)
四、收费标准及其合理化	(273)
五、物业管理价格的构成	(274)
六、商品房的物业管理服务费	(275)
七、公有住宅售后管理服务费	(276)
八、其它收费	(277)
九、物业管理服务费的收缴	(277)
第八节 物业管理收入的具体标准	(278)
一、收入分类	(278)

二、住宅小区的特种服务及其服务费用	(283)
三、高层楼宇物业管理收费项目	(284)
第十章 房屋维修管理	
第一节 房屋维修管理是物业管理中的基础管理	(287)
一、房屋维修管理在整个物业管理中的地位和作用	(287)
二、房屋维修管理的内容	(288)
三、房屋维修养护的原则	(289)
四、房屋维修的范围	(291)
第二节 房屋损坏原因	(292)
一、房屋的基本功能与要求	(292)
二、房屋损坏的现象及原因	(293)
第三节 房屋完损等级评定	(294)
一、房屋常用结构及其组成部分	(294)
二、房屋完损等级评定方法	(294)
三、评定房屋完损等级的一般做法	(296)
四、房屋完好率、危房率的计算	(296)
五、评定房屋完损等级应注意的事项	(296)
第四节 房屋维修工程管理	(297)
一、房屋维修施工管理	(297)
二、房屋修缮工程的分类	(299)
三、房屋修缮标准	(302)
第五节 房屋安全管理与鉴定	(303)
一、危房鉴定与管理	(303)
二、装饰装修安全管理	(305)
第六节 房屋维修的技术管理	(306)
一、房屋维修技术管理的任务和作用	(306)
二、房屋维修技术管理的内容	(307)
三、房屋维修的技术管理	(307)
第七节 房屋的日常养护	(309)
一、房屋养护的原则和内容	(309)
二、房屋养护服务中存在的问题	(309)
三、房屋日常养护的类型	(311)
四、房屋日常养护的内容	(313)
五、加强对二次装修的科学管理	(317)
六、房屋日常养护的考核标准	(323)
第八节 白蚁防治的管理	(324)
一、白蚁生活习性的介绍	(324)
二、白蚁对房屋有哪些危害	(324)
三、如何预防和灭治白蚁	(325)

第十一章 房屋设备系统管理

第一节 房屋设备维修管理	(327)
一、房屋设备维修管理概述	(327)
二、房屋设备管理方式、内容与制度	(328)
三、房屋设备的日常性保养	(329)
第二节 房屋设备和维修分类	(330)
一、房屋设备分类	(330)
二、房屋设备管理的基本内容 with 要求	(332)
三、房屋设备的保养与维修	(334)
第三节 房屋给排水设备系统管理	(335)
一、给水系统	(335)
二、排水系统	(336)
三、给排水系统	(337)
四、给排水管理	(337)
第四节 房屋供电系统管理	(341)
一、供电系统的组成	(341)
二、供电系统管理的内容和制度	(342)
三、供电系统常见故障及其检修	(344)
四、制定管理办法	(344)
第五节 电梯设备管理	(347)
一、电梯设备的基本组成	(347)
二、电梯的技术档案管理	(348)
三、电梯的分类	(349)
四、电梯管理的基本内容	(349)
五、电梯管理的工作类型	(349)
第六节 空调设备系统管理	(356)
一、空调的分类	(356)
二、空气调节的管理	(356)
三、空调设备管理	(358)
第七节 供暖设备管理	(360)
一、供暖管理的原则	(360)
二、供暖管理的内容	(362)
三、供暖设备管理综述	(365)
四、供暖的基本内容	(366)
五、供暖锅炉房的管理	(367)
六、供暖管网的管理	(369)
七、供暖系统常见故障处理	(371)
八、供暖用户管理	(371)

第十二章 物业区域的综合服务及管理

第一节 概述	(373)
一、物业的分类及其物业区域概念	(373)
二、物业区域综合服务及管理的特点	(373)
三、物业区域的综合服务及管理	(374)
四、物业区域综合服务及管理的运作形式	(375)
第二节 物业区域的环境卫生管理	(376)
一、环境卫生管理及其管理原则	(376)
二、环境卫生管理的措施	(377)
三、物业区域的环境保护	(378)
第三节 物业区域的绿化管理	(380)
一、绿化及绿化管理的意义	(380)
二、绿化管理的基本内容	(382)
三、物业区域绿化的基本要求及评价指标	(384)
四、物业区域绿地等级标准	(384)
第四节 物业区域的治安管理	(386)
一、治安管理及其管理内容	(386)
二、治安管理硬件设施	(386)
三、治安管理的软件系统	(387)
第五节 物业区域的消防管理	(390)
一、消防宣传教育工作	(391)
二、建立一支专群结合的消防队伍	(391)
三、消防设施、器材的配备与管理	(392)
四、制定消防规章制度	(393)
五、紧急情况下的处置措施	(394)
第六节 物业区域的车辆道路管理	(394)
一、物业区域车辆道路管理的意义	(394)
二、物业区域道路的功能及分级	(395)
三、道路交通管理的主要内容	(396)
四、道路交通管理制度及规定	(397)
第十三章 居住小区的物业管理	
第一节 居住小区物业管理概念	(399)
一、住宅与居住小区	(399)
二、居住小区的功能	(399)
三、居住小区的特点	(400)
四、目前我国住宅管理的几种方式	(401)
五、物业管理的强大生命力	(402)
六、居住小区物业管理概念	(402)
七、居住小区物业管理的特征	(402)
第二节 住房的物业管理与居住小区的物业管理	(403)

一、不同产权性质的住宅及其物业管理	(403)
二、住宅小区的物业管理	(406)
第三节 居住小区物业管理的目标、原则	(408)
一、管委会的组建及其权利与义务	(408)
二、小区交付使用前物业公司的主要管理工作	(409)
三、居住小区物业管理的目标	(410)
四、居住小区物业管理的原则	(411)
第四节 居住小区物业管理达标、考评	(411)
一、小区(大厦、工业区)实施物业管理达标的条件	(412)
二、小区(大厦、工业区)物业管理达标的申报	(412)
三、小区(大厦、工业区)物业管理达标的组织与实施	(412)
四、小区(大厦、工业区)物业管理达标的考评与验收	(412)
五、小区(大厦、工业区)物业管理达标后的检查	(412)
六、全国城市物业管理优秀住宅小区达标评分细则	(412)
第五节 居住小区物业管理经费来源、测算	(412)
一、居住小区物业管理经费的来源	(412)
二、居住小区物业管理服务收费原则	(415)
三、居住小区物业管理公共服务收费的费用构成与测算方法	(416)
第六节 优质居住小区物业管理案例分析	(422)
一、“全国模范文明住宅小区”榜首——广州五羊村	(422)
二、案例分析	(427)
第十四章 计算机在物业管理中的应用	
第一节 物业管理现代化	(429)
一、实现物业管理现代化的优越性	(429)
二、物业管理现代化的内容	(430)
第二节 计算机技术的普及和发展	(432)
一、迅速发展的计算机技术	(432)
二、计算机在企业管理中的应用概况	(433)
三、计算机网络的功能与运用	(434)
第三节 物业管理中的计算机技术	(435)
一、计算机在物业管理中的作用	(435)
二、物业管理系统中的计算机技术	(436)
三、计算机参与物业管理的必要性	(437)
四、物业管理如何与计算机相结合	(438)
五、计算机参与物业管理的模型	(439)
六、计算机在物业管理中应用范围	(440)
七、物业管理中计算机的硬件设备和软件环境	(441)
第四节 计算机管理的制度建设	(442)
一、管理制度的建立	(442)

二、计算机系统主任的岗位责任	(442)
第五节 物业管理中的现代化设施	(443)
一、信息通信设备系统	(443)
二、建筑设备系统	(444)
三、火灾报警与消防联动控制系统	(445)
四、公共安全系统	(446)
第六节 智能化大厦	(446)
一、智能大厦的发展历程	(446)
二、智能大厦的设施	(448)
第七节 物业管理信息系统	(451)
一、物业管理信息系统的模型	(452)
二、物业管理信息系统的结构和内容	(452)
第十五章 物业管理质量认证体系	
第一节 ISO9000 的产生和发展	(455)
一、ISO9000 的产生	(455)
二、ISO9000 的发展	(456)
三、ISO9000 系列标准的特点	(457)
四、国内外进行质量认证的现状	(457)
五、推行 ISO9000 标准的发展趋势	(459)
第二节 物业管理企业实施 ISO9000 标准的意义	(460)
一、实施的目的	(460)
二、实施 ISO9000 系列标准的意义	(460)
第三节 ISO9000 系列标准的内容	(461)
一、ISO9000 系列标准概述	(461)
二、质量保证模式的选择	(462)
三、充分理解物业管理的特色和特性	(463)
四、重要的质量术语	(464)
五、物业管理行业 ISO9002 质量体系的内容	(465)
第四节 实施 ISO9000 的主要步骤	(468)
一、组织机构	(468)
二、诊断	(468)
三、培训	(468)
四、体系设计	(468)
五、文件的编制	(469)
六、试运行	(469)
七、审核和获证	(469)
第五节 推行 ISO9000 标准应注意的几个问题	(469)
一、不要操之过急	(469)
二、应具备的基本条件	(470)

三、要选好咨询服务机构	(470)
四、从实际出发选择认证机构	(470)
五、建立有利于质量体系持续有效运行的激励机制	(471)
附件一：万科物业实施 ISO9002 创物业名牌	(471)
附件二：深圳发展中心大厦物业管理部实施 ISO9002 的成功之路	(473)
第十六章 物业管理法规的建立和完善	
第一节 物业管理立法的必要性	(477)
一、只有通过法律监督，才能强化开发商的物业管理责任	(478)
二、物业管理的行为需要有法可依	(478)
三、只有通过立法，才能从根本上保证业主利益	(479)
第二节 物业管理法规概述	(480)
一、全国性法律法规	(480)
二、地方性法规	(481)
三、物业管理立法应包含的内容	(482)
第三节 物业管理法律规范	(484)
一、法律规范的概念	(484)
二、法律规范的特征	(484)
三、物业管理法律规范的依据	(484)
四、物业管理法律规范的结构	(485)
第四节 物业管理的法律关系	(486)
一、物业管理法律关系有三要素	(486)
二、物业管理法律关系的特征	(487)
三、法律主体的权利和义务	(487)
四、物业管理法律关系的发生、变更和消灭	(489)
五、物业管理公司的法律地位	(489)
六、业主管理委员会的法律地位	(490)
第五节 物业管理法律责任	(491)
一、法律责任的概念和种类	(491)
二、物业管理法律责任的概念和特点	(492)
三、物业管理法律的构成要件	(493)
四、物业管理法律责任中的民事责任	(493)
五、物业管理法律责任中的行政责任	(494)
六、物业管理法律责任中的刑事责任	(495)
七、物业管理法律责任的处理	(496)
第十七章 海外物业管理概览	
第一节 香港的物业管理	(497)
一、香港物业管理的发展历程	(498)
二、香港物业的分类管理	(499)
三、香港房屋管理的财务安排	(508)