

物业经营与管理

戴斌 主编



中国物资出版社

物业经营与管理

主 审	凌应铜
主 编	戴 斌
副主编	苏洪宇
	桂昌宁
	王跃玲
	张利亚

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业经营与管理/戴斌主编. —北京:中国物资出版社
,1998.7

ISBN 7-5047-0736-8

I. 物… II. 戴… III. ①居住区-商业服务-经济管理-
概论②房地产-经济管理-概论 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 17374 号

责任编辑:刘玉环

特约编辑:张 辉

装帧设计:郭同桢

王 磊

责任校对:董吉红

中国物资出版社出版发行

(北京市西城区月坛北街 25 号 邮编:100834)

全国新华书店经销

安徽省蚌埠市方达印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 印张:11.25 插页:1 字数:292 千字

1998 年 8 月第 1 版 1998 年 8 月第 1 次印刷

印数:00001—10000 册

ISBN 7-5047-0736-8/G · 0129

定价:14.80 元

《房地产开发经营与管理专业教材》

编委会名单

顾 问 沈太基

蒋玉珉

凌应铜

主 编 杨翠友

副主编 姜利军 王光辉

编 委 (按姓氏笔划为序)

王建刚 王光辉 李胜利

孙辛勤 刘 宇 陈 勇

陈忠卫 杨翠友 周加来

姜利军 娄 梅 茹华杰

唐 敏 袁俊山 黄 宪

蒋 宁

总 序

经过近二十年的改革探索,我国房地产业乘改革开放之风异军突起,迅速成为国民经济的重要组成部分。随着市场化的国有企业改制、产业结构调整等方面经济体制改革的进一步深入展开,人们逐渐认识到:房地产作为一种稀缺的生产要素和生活必需品,其资源配置方式和配置效率越来越成为经济能否持续、快速、健康地发展的重要因素,在这种背景下,国家决策部门终于明确了房地产业在国民经济体系中的地位,并且把它作为新一轮的经济增长点加以培植。可以预见:随着经济体制和资源配置方式的根本性改革,随着社会主义市场经济体制的逐步发展与完善,随着人民生活水平和生活层次的提高,在一个拥有 12 亿多人口的巨大的消费市场推动下,世纪之交的我国房地产业一定会走上健康发展之路。

房地产业是一个特殊的行业,它既具有国民经济一般行业的共性,又有其自身的发展规律。房地产业又是一个古老而又年轻的行业,作为一个新兴行业,它在我国的全面兴起只是近几年的事。考察近年来房地产业发展的实践过程可以发现:我国房地产业虽然其产值占 GNP 的比重大幅度提高,城镇居民人均居住面积增加了两倍多,从业人员队伍也在急剧壮大,但我们也走了不少弯路,既发生过总体投资的恶性膨胀,又产生过过度的投机炒作,结果导致土地资源严重浪费,国有资产大量流失,房价与其他商品价格比例严重失调。产生这种现象的原因,除了国民经济体制等因素的制约外,更重要的是我们缺乏内行的房地产专门人才,缺乏对该行业规律的研究和对操作技巧的把握,因而对这一新兴行业的经营管理带有一定的盲目性。同时这种现象也给我们一种启示:房地产业的产生、发展是有规律可循的,房地产业发展的实践必须以正确的理论为指导,特别是在

目前正值经济体制与经济增长方式双重转变的前提下,加强房地产业的基础理论研究,加强从业人员的培训,是今后房地产业健康发展的关键所在。

值此产业腾飞之际,为使现在的或潜在的房地产投资者、经营者、消费者,特别是大中专院校在校学生、房地产从业人员和关心房地产发展的有识之士,充分认识我国房地产政策与制度,掌握有关房地产金融、房地产估价、房地产开发投资、房地产市场营销以及物业经营与管理等方面的知识,由安徽财贸学院组织校内外专家学者及实业界人士,在多年教学科研、实践经验的基础上,编辑出版了这套反映当前房地产最新理论水平、实用新型的《房地产开发经营与管理专业教材》。本套教材首批书目为:《房地产市场经济学》、《房地产政策与法规》、《房地产开发经营管理学》、《房地产估价》、《房地产金融》、《房地产市场营销学》、《物业经营与管理》、《房地产开发企业会计》共八部,第二批书目也在积极筹备之中。本套教材的特点既反映在系统全面的内容编排体系上,又反映在新颖务实的资料安排方式和通俗易懂的行文表达上。我们真诚地希望本套丛书的出版能够对读者有所裨益,能够对房地产从业人员素质的提高有所贡献。

《房地产开发经营与管理专业教材》编委会

1998年8月

前 言

为适应我国物业经营管理理论和实践飞速发展的需要,我们组织编写了这本《物业经营与管理》教材。作为房地产经营与管理专业系列教材之一,本书在收集、借鉴、吸收国内外物业管理最新研究成果、政策文件和企业实务资料的基础上,力求全面系统地介绍物业管理的基本概念、基本理论、基本运作流程,突出物业经营管理实际运作的基本方法,并结合案例进行解说,以期在理论高度和现实可操作性两个方面做到有机的结合。

本书是集体劳动的成果。编写人员具体分工如下:苏洪宇(深圳经济特区发展集团公司):第三、七、十五章、附录;李冰山(安徽财贸学院):第九、十二章;张宏(上海海关高等专科学校):第十、十一、十五、十六章;茹华杰(安徽财贸学院):第十三章;屠彦恒(安徽财贸学院):第十四、十七章,其余章节由戴斌、桂昌宁、张利亚、王跃玲编写。最后,由戴斌、苏洪宇对全书进行统稿,并对部分章节进行修改。

本书在编写过程中,得到中国物资出版社和安徽财贸学院、蚌埠住宅储蓄银行领导以及北京科发文化交流有限公司总经理张辉先生的大力支持,并参考借鉴了国内外大量物业经营管理理论和实践方面的资料,特别是特发集团特力物业管理有限公司提供了公司实际运作的物业手册、管理制度与案例汇编,使本书得以具有深厚的实践运作背景。在此,我们谨向所有给予本书以支持和帮助的单位与个人表示深深的谢意。

由于物业经营与管理是一门在理论和实践上都正在不断创新的学科,更由于编者学识水平的局限,使得本书肯定存在不少有待于进一步完善的地方,我们衷心希望能够得到更多专家、学者的批评指正。

编 者

1998年8月

目 录

第一篇 物业经营与管理基本理论

第一章 概 论	(2)
第一节 物业管理的基本内涵	(2)
第二节 物业管理与房地产管理的区别与联系	(6)
第三节 物业管理的分类与基本内容	(9)
第四节 物业管理公司	(11)
第五节 物业管理在中国的发展	(16)
第二章 物业管理体制与物业管理模式	(23)
第一节 我国的物业管理体制	(23)
第二节 物业管理模式	(29)
第三节 物业管理体制与物业管理模式的关系	(35)
第三章 物业管理对象分类及管理	(36)
第一节 住宅小区及管理	(36)
第二节 高层物业及管理	(40)
第三节 工业小区物业及管理	(44)
第四节 公共商用物业及管理	(47)
第四章 物业管理中的契约关系	(52)
第一节 物业管理中的契约主体	(52)
第二节 物业管理中的契约关系	(55)
第三节 冲突与管理	(59)
第五章 物业管理的目标设置	(64)
第一节 目标设置原则	(64)
第二节 业主物业的保值与增值	(67)

第三节	用户空间的提供与服务	(68)
第四节	物业管理公司的生存与发展	(69)
第六章	物业管理中的法律关系及其规范	(71)
第一节	物业管理中的法律关系	(71)
第二节	物业管理中的法律规范	(75)
第三节	物业管理中的法律责任	(80)

第二篇 物业管理实务(上)

第七章	物业管理运作流程	(84)
第一节	规划与管理准备	(84)
第二节	物业接收	(86)
第三节	业主、用户入住与物业日常管理	(90)
第四节	配套完善	(93)
第五节	建立管理档案与企业发展	(95)
第八章	物业公司组织管理	(99)
第一节	组织管理概述	(100)
第二节	物业管理公司部门化	(105)
第三节	物业管理公司的组织运作管理	(122)
第九章	物业公司财务管理	(128)
第一节	资金筹措	(128)
第二节	物业公司的资金运用	(133)
第三节	物业公司的财务分析	(137)
第四节	物业公司财务管理机构及管理制度	(142)
第十章	物业人力资源管理	(148)
第一节	物业人力资源管理概述	(148)
第二节	物业管理公司职员的选聘和考评	(152)
第三节	物业管理公司的人才培训	(155)
第四节	劳动合同	(158)

第五节 劳动保险·····	(162)
第十一章 物业营销管理 ·····	(167)
第一节 市场营销与物业营销管理·····	(167)
第二节 物业营销组合·····	(170)
第三节 物业营销策略·····	(174)
第十二章 物业保险 ·····	(185)
第一节 物业保险所保主要险种·····	(185)
第二节 物业保险的保险责任·····	(188)
第三节 财产保险合同·····	(196)
第四节 财产保险的损失赔偿·····	(200)

第三篇 物业管理实务(下)

第十三章 物业卫生与绿化管理 ·····	(205)
第一节 物业卫生管理·····	(205)
第二节 物业绿化管理·····	(211)
第十四章 房屋设备管理 ·····	(222)
第一节 房屋设备管理概述·····	(222)
第二节 房屋给排水系统管理·····	(225)
第三节 房屋供电系统管理·····	(229)
第四节 房屋供暖系统管理·····	(232)
第五节 房屋电梯设备管理·····	(235)
第十五章 物业安全管理 ·····	(242)
第一节 治安管理·····	(242)
第二节 消防管理·····	(249)
第三节 车辆管理·····	(251)
第四节 安全危机处理预案·····	(253)
第十六章 房屋维修管理 ·····	(259)
第一节 房屋维修管理的意义和原则·····	(259)

第二节	房屋维修的范围和标准·····	(264)
第三节	房屋维修的特点及工程分类·····	(268)
第四节	房屋完损等级评定·····	(273)
第十七章	物业管理智能化·····	(279)
第一节	物业管理智能化概述·····	(279)
第二节	智能大厦·····	(286)
第三节	物业管理信息系统·····	(291)
附 录	·····	(298)
附录一	中华人民共和国城市房地产管理法·····	(298)
附录二	城市新建住宅小区管理办法·····	(310)
附录三	城市住宅小区竣工综合验收管理办法·····	(313)
附录四	关于加强房屋接管验收工作的通知·····	(316)
附录五	房屋接管验收标准·····	(317)
附录六	深圳经济特区住宅区物业管理条例·····	(326)
附录七	深圳市物业管理合同示范文本·····	(336)
附录八	深圳市业主公约示范文本·····	(343)
主要参考文献	·····	(349)

第 一 篇

物 业 经 营 与 管 理 基 本 理 论

第一章 概 论

第一节 物业管理的基本内涵

物业管理是我国近年来兴起的一种社会服务业,公众在对其相关概念和原理的理解与把握上还存在不少差异。为了使物业管理学理论建立在一个明晰的概念群之上,就有必要对什么是物业、什么是物业管理及其相关概念进行初始化的界定。正如黑格尔所说,概念的展开即为理论。

一、什么是物业

无论是物业,还是物业管理,其发育、生长、发展的历史在我国都很短暂。我国首次引入物业管理的概念是在1989年,当时在大庆召开的全国住宅小区管理工作会议上,有代表正式介绍了物业和物业管理的概念。随着住宅小区管理试点第一次会议1990年在沈阳市召开、住宅小区管理试点工作第二次会议1992年在北京市召开,以及通过每年在深圳等地开办的物业管理培训班和全国各地不少物业管理公司的共同努力,物业的概念和物业经营与管理的理论与实践才逐渐为公众所熟悉。

在我国现阶段,物业一般是指各类有价值(包括经济价值与使用价值)的房屋及其附属的市政、公用设施、相邻的场地。物业可以是整个住宅小区的物业,也可以是单体的房屋,包括高层与多层住宅楼、综合性的办公与写字楼、商业大厦、旅游饭店、标准工业厂房、仓库等。

其中,“附属的市政、公用设施、相邻的场地”是指物业外围,红线以内的区域,如停车场、私人车道、行人道、屋顶、庭园、布置、照明系统等。

在建筑物或建筑群内部,与物业直接相关的另一个概念是服务媒介。服务媒介是指某一物业的水道、水管、水槽、管道、输送管、电线、电缆及其它输运管等媒介,包括设备、控制系统、记录器、铁栏、屋顶的天窗、烟囱顶的旋转罩,以及其它遮盖物。

一般说来,物业被认为是房地产业的有机组成部分。房地产业是由房地产投资、开发、建设、流通及售后服务各个环节所组成的综合性产业。物业主要是指房地产业的流通及售后服务环节而言的。也就是说,只有当房地产的实用建筑形态完成以后,开始进入流通和消费领域,并由相应的企业通过服务向其追加价值时,这些房地产才成为真正意义上的物业。

二、业主、用户与主管部门

业主是指特定物业的产权所有人。包括根据任何租约授予他(她)继承权期限而于当时享有继承权的自然人或法人。在适当时候,业主也包括物业产权的代理人及授权代表。

从原则上讲,包括在某一物业范畴内的附属市政、公用设施、相邻场地的产权所有人是国家。但是从管理上说,一般把相应的政府专业主管部门作为国家的产权代表,由这些专业主管部门来行使所有权。

用户是指在物业契约或租约中明确指定对该物业享有使用权的法人或自然人。在适当的时候,用户也可以指本法人或自然人的雇员、承包商、代理人、许可证持有人、被邀请的人士,以及以用户名义正在进行工程作业而经业主批准的承包商。

在现实社会里,业主和用户既可能是相互独立的,也可能处于同一法人的行政控制之下,还可能是合一的。第一种情况如某一公司从

房地产开发商那里购得物业后,租给其它法人或自然人使用;如果业主和用户同属于某一家企业集团或行政事业单位就属于第二种情况;当然,如果某一法人或自然人获得某一物业的产权后,自己使用,那么,它就既是物业的业主,又是物业的用户,也即上面所说的第三种情况。

我国的现行体制下,物业市场的政府主管部门一般是城市建设委员会、房地产管理局或住宅局。另外,工商局、公安局、政府的街道办事处也通过部门职权的行使对物业实行行政管理。

三、物业管理的基本内涵

物业管理目前在国内还是一个新兴的行业,属于第三产业的范畴。它与房地产业有着密切联系,是一个兼有多行业特点的综合服务性行业。

所谓物业管理是物业管理经营人受物业所有人的签约委托,按国家法律和管理标准行使管理权,运用现代管理科学和先进的维修保养技术,用经济手段对以物业形式存在的住宅小区、写字楼、标准工业厂房等建筑物实施管理。物业管理既包括对物业(包括物业周围的环境)的以延长使用寿命、保值、增值为目的的养护、修缮、经营,也包括以商业利益为目的,为用户提供的多方面的服务。通过对物业的养护修缮、环境整治、以及为用户的生产、生活提供高效、优质、经济的服务,使物业发挥出尽可能多的经济效益与社会效益。

四、物业管理的范围与特点

物业管理的范围主要有:

- (一)物业的使用与出租管理、房屋及附属设施设备的养护修缮;
- (二)室外及公共区域的环境卫生、园林绿化、市政道路、治安交通、车辆停泊的管理与整治;
- (三)方便用户的各种服务,如住宅小区物业管理中为居民所提

供的送奶送报、医疗保健、搬家服务。高层办公楼宇物业管理中为用户提供的各种礼仪、商务、委托代办服务等；

(四)代表业主向用户收缴租金和有关费用；

(五)为用户提供使用物业的财务预算表；

(六)代表业主与用户就物业管理事务与政府各部门和各公共事业部门进行交涉。

物业管理属于第三产业中的社会服务类行业，其经营方针是“保本微利、服务社会”，不以获得高额利润为目的。也就是说，它比一般营利性行业更多地考虑社会效益。为此，它在成立条件、成立程序、管理标准、服务费用核定等方面要更多地受到政府和公共部门的规制与监督。

物业管理的经营对象是以物业形式存在的各种建筑物，而其服务对象则是业主和用户。物业管理的目标是为业主和用户提供一个安全、卫生、舒适、方便、文明的生产、办公与生活环境。

物业管理是在物业的所有权与经营管理权分离的情况下进行的。从这一意义上讲，物业管理是市场经济发展的产物，物业管理公司也明显带有现代企业制度的特征。同时这也为物业管理提出了正确处理好物业管理中各种关系的现实课题，特别是业主和用户同处于一个企业集团或行政事业单位的时候，面对不同层次、不同类别的委托代理关系，如何使之达到良性互动的发展，确实是一个不容易解决的问题。

第二节 物业管理与房地产管理的区别与联系

一、物业管理与传统的房地产管理的区别

物业管理与传统的房地产管理最显著的差异在于：前者是积极主动地以经济手段进行开拓型管理，即为达到相应的经营目标，物业管理公司会想方设法通过各种可能的途径筹资进行管理和提供服务，并以此带动物业管理本身的运作，从而形成良性循环；而传统的房地产管理则主要是消极被动地依靠行政手段进行管理，基本的运作原则是有多少资金就进行多少管理，且没有创新动力和创新机制。

如表 1-1 所示，现代物业管理与传统的房地产管理主要存在以下几个方面的差异：

表 1-1 现代物业管理与传统房产管理的区别

管理形式 主要区别	现代物业管理	传统房地产管理
管理体制	企业化经营、专业化、社会化管理体制。 专业化的企业通过市场机制（如竞标等）取得管理项目，用经济手段进行社会化管理，提供有偿服务。	行政福利型管理体制。 在计划经济条件下，政府或其它相关部门、企事业单位采用行政手段，直接进行行政福利型的管理。对租户而言，他们得到的服务是有限的，也是无偿的。
管理主体	物业管理公司或委托租赁中心等其它中介组织。 其本质是与行政脱钩的企业，政府不能对其法律范围内的经营管理活动进行行政干预。	属政府序列的房屋管理所、产权单位的后勤管理部门等。 其实质是行政事业机关的附属单位。在实际的管理中，政企不分，管理单位不具有独立的管理权。
管理客体	物业类型呈现多样化趋势。既包括居民住宅小区物业，也包括商住楼、标准厂房、高层写字楼等。	管理客体只局限于单一的居住楼宇。这些建筑的结构也较为简单，层数相对相低。