

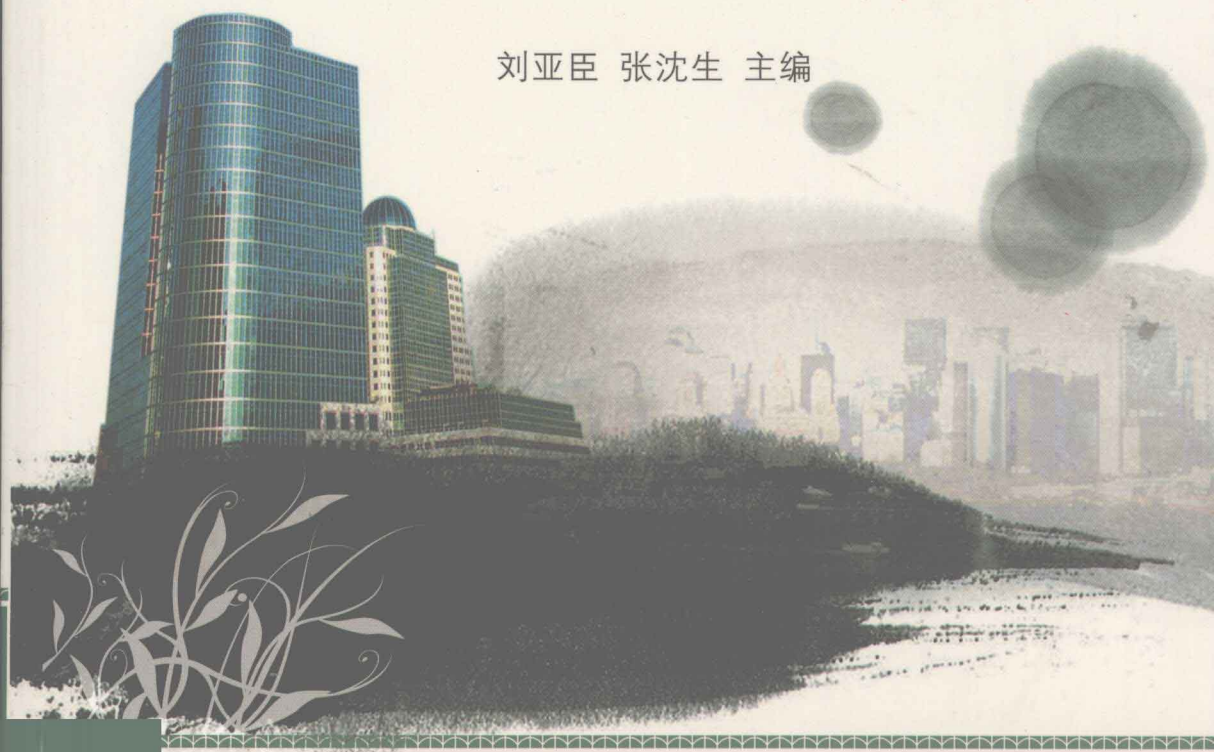
房地产经营管理系列经典教材

房地产物业管理

Real Property Management

(第四版)

刘亚臣 张沈生 主编



大连理工大学出版社

房地产经营管理系列经典教材

房地产 物业管理

(第四版)

刘亚臣 张沈生 主 编
包红霏 宋庆勇 薛 立 副主编

**Real Property
Management**



大连理工大学出版社

内容提要:本教材充实了大量的物业管理实际案例,是一本集物业管理理论与物业管理实际工作指南于一体的物业管理书籍。本书对房地产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、物业管理的程序、物业管理法规、房屋维修管理、房屋设备管理等各方面的问题,并根据实践发展的需要突出了高层楼宇的物业管理、智能化建筑的物业管理、物业租赁管理等特殊内容。

图书在版编目(CIP)数据

房地产物业管理/刘亚臣,张沈生主编. —4版, —大连:大连理工大学出版社,2009.3

(房地产经营管理系列经典教材)

ISBN 978-7-5611-1434-6

I. 房… II. ①刘… ②张… III. 物业管理—高等学校—教材 IV. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 085332 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail: dutp@dutp. cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:170mm×240mm 印张:24.5 字数:480 千字
1998 年 6 月第 1 版 2009 年 3 月第 4 版
2009 年 3 月第 4 次印刷

责任编辑:汪会武 千 川

责任校对:娜 婉

封面设计:波 朗

ISBN 978-7-5611-1434-6

定 价:38.00 元



地产经营管理

系列经典教材编委会

主任委员：刘亚臣 沈阳建筑大学 教授

副主任委员：刘志杰 大连理工大学 教授 博士生导师

刘志虹 辽宁省建设厅 教授级高级工程师

赵 昱 中房集团辽宁置业有限公司

教授级高级工程师

委员：(按姓氏笔画为序)

孔凡文 沈阳建筑大学 教授

白 明 辽宁石油化工大学 教授

包红霏 沈阳建筑大学 副教授

齐宝库 沈阳建筑大学 教授

刘 迪 沈阳建筑大学 教授

刘晓伟 辽宁工业大学 教授

李闫岩 沈阳建筑大学 副教授

张沈生 沈阳建筑大学 教授

张 舒 辽宁大学 教授

姚宏涛 沈阳建筑大学 教授

战 松 沈阳建筑大学 副教授

栾世红 沈阳建筑大学 副教授

常春光 沈阳建筑大学 副教授

黄 凯 沈阳万科房地产开发有限公司

高级工程师

丛书序

1987年,我国在深圳特区率先开展土地使用权有偿出让和转让试点,在改革开放近10年的时候开始了新时代真正的房地产经营管理。在过去的20多年里,中国的经济取得了举世瞩目的快速增长,房地产业的发展速度也明显加快,在部分大中城市已经成为具有支柱产业性质的行业,在国民经济中的地位不断提高。在纪念改革开放30年的今天,随着中国社会主义市场经济的发展,随着房地产市场日趋成熟,中国房地产开发企业正面临着越来越激烈的市场竞争,政府和行业管理者同样面对着复杂多变的局面。如何提升房地产经营管理者的领导力及执行力,已成为应该深刻思考和热切关注的问题。全球化的市场又为中国房地产业带来了国际市场竞争的机遇与挑战,这些机遇与挑战要求中国房地产业的创业者与业内人士必须关注中国经验的实践与理论,必须关注中国特色的提升与完善,必须关注房地产业的趋势与明天。

我们一直关注和参与中国特色房地产业的实践和发展,一直关注和参与中国特色房地产业的建设和完善,一直关注和参与中国特色房地产业的专业教育和人才培养。1993年,我们在与大连理工大学出版社策划“房地产开发与管理系列教材”时我就说过:“高等教育应该为房地产业的科学化、规范化、规模化和高移化做出贡献(刘亚臣,1993)”。在由我主编的这套丛书多次再版时,我也多次重复这样的观点。今天,应广大房地产业人士与学生的要求,为了便于房地产从业人员充分了解和认识我国的房地产政策,掌握有关房地产经营与管理方面的理论知识和实践技巧,提升行业水

平,我们与大连理工大学出版社重新策划组织筛选了一批精品教材,再版为“房地产经营管理系列经典教材”,奉献给我国高校房地产专业的老师和学生以及广大业内人士,并向我国改革开放 30 周年献礼。

本系列教材的编者以沈阳建筑大学骨干师资力量为主体,并吸收了大连理工大学、辽宁大学、辽宁工业大学、辽宁石油化工大学的骨干教师及政府管理部门的人员。1993 年,沈阳建筑大学成为我国最早独立设置房地产经营与管理本科专业的院校之一。1998 年国家教育部学科目录调整后,沈阳建筑大学管理学院一直独立设置房地产学系,其工程管理专业也一直设有房地产经营管理方向。2006 年,国家教育部批准沈阳建筑大学重新设置房地产经营管理本科专业(目录外),并开始面向全国招生。所以,此套教材的编著是以沈阳建筑大学管理学院为主体的参编人员,通过长期的、大量的辛苦工作凝结而成的。为应对房地产经营理论与模式的不断创新,我们在多年教学讲义的基础上,几易其稿,多次与国内外有关专家学者及实践工作者交流探讨,完善该系列教材各学科的知识体系。

本系列教材从房地产开发建设及管理入手,囊括房地产经营管理专业课程设置中的房地产经营管理、房地产市场营销、房地产物业管理、房地产投资分析、房地产估价、房地产会计学、房地产法学、房地产金融与保险、房地产经纪、房地产经济学和房地产管理信息系统等方面内容。整套教材具有内容简明扼要、通俗易懂、覆盖面宽、理论联系实际、实践指导性强等特色。

本系列教材以中国房地产经营管理体制改革的理论与实践为指导,结合了当前市场的需求,全方位、多角度、深层次地揭示了房地产开发经营各环节可能出现的问题,为房地产开发经营管理、物业管理和中介服务从业人员提供了重要参考。本系列教材既可作为房地产、工程管理、工商管理专业的相应课程教材或阅读参考书使用,同时也可以作为其他专业了解房地产行业以及房地产有关活动的入门书。我们希望读者能在阅读参考中掌握房地产开发管理的真谛,使本系列教材成为地产人士的良好益友。

本套丛书配有电子课件,如有需要,请与大连理工大学出版社联系。

Tel: 0411-84707019

E-mail: kejiiaoyu910@yahoo. cn

刘亚臣
2008 年 3 月

再版前言

自 20 世纪 90 年代以来,我国房地产业得到了快速发展。随着人们消费观念的变化、人民群众生活水平的不断提高、居民对房地产质量和权益的关注,业主住户对物业环境的要求越来越高。而且随着楼宇兴建渐具规模、物业设备日趋先进、房地产市场不断发展、生产条件逐步改善,物业管理在城市生产中的地位也愈来愈显得重要。

物业管理是引导未来高尚人居社区的关键因素之一。一切事业都要有好的规划和策划,才能取得好的成效。物业管理涉及永久建筑、人类群体生活和城市建设,关系到城市的未来和发展。物业管理是要把好的理念与可操作的行为结合在一起去描绘城市、管理城市和发展城市,因此不仅需要好的物业管理规划和设计工作保证实现发展目标,更需要确立系统化的一系列物业管理的指导思想、发展方针、发展目标、发展策略、发展重点、发展步骤、政策措施等,真正做到管理技术先进性与经济合理性的统一、规模与效益的统一。未来是以现在为基础的未来,城市的未来需要一路走好的中国物业管理业!

物业管理是一门实践性科学。技术首先促进经济,但最终是经济选择技术。物业管理不是一时或临时的行为,而是要立足业务预测的专业管理。准确的预测是做好物业管理的前提,现实的需求是物业管理发展的保证。任何一种社会资源的最佳配置结果是供给等于需求,但任何一种预测方法都不可能达到如此精确,只能力争达到最好的实现概率。对物业管理业务需求的预测要区分需求和需要的不同,人们需

要的东西,如果缺乏经济承受能力,也就无从需求。简而言之,物业管理工作始终要贯穿一个思路,就是在所管理的范围内做到现阶段以至未来一段时期都能够满足对人们“提供一种方便而又负担得起的手段来享用高品质物业管理服务”(刘亚臣:1998年3月,沈阳市房产管理局市场工作会议)。

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。然而,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,《物权法》的实施更使普通居民对物业管理问题也表现出前所未有的关切。所以,为了适应我国物业管理行业的发展,迎接物业管理市场带来的机遇与挑战,应该普及物业管理知识,培养较高素质的、理论与实践相结合的物业管理专业人才,提高我国物业管理从业人员素质和物业管理水平。

时代在发展,理解在加深。正是基于上述认识和理解,在刘亚臣教授主编的《房地产物业管理》第二版和第三版的基础上,根据国家一些新的法律法规和物业管理市场的新情况、新实践和新发展,本着规范引导和实证分析相结合的原则,对《房地产物业管理》教材进行了再次修订。

本书力求突出以下特色

本书的编写和修订经过多次研讨和到物业服务企业调研及学习,认真吸收国内外物业管理理论的研究成果,并突出了以下特点:

1. 力求适应房地产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。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的发展状况,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。作为辽宁省工程管理专业“专升本”专业考试的“物业管理”科指定教材,本书对房地产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、物业管理的程序、物业管理法规、房屋维修管理、房屋设备管理等各方面的问题,并根据实践发展的需要突出了高层楼宇的物业管理、智能化建筑的物业管理、物业租赁管理等特殊内容。

3. 表述尽可能精炼、准确、通俗。本书着笔平实,内容的编排上避免纯粹理论

的论述,结合实际工作的需要,利用丰富的案例,务求文字通俗易懂,利于学以致用。

前一版本中保留的内容

在新版教材中,我们保持了以前版本的思路和内容,这些在教学和实践中被证明是成功的:

1. 本书从物业管理学学科特征及发展方向入手,论述了物业管理的基本概念和理论、物业管理的基本内容、物业管理的基本运作环节和物业管理中的法律法规等方面的含义和内容。系统性地介绍了物业管理导论、物业管理的体制和模式、物业管理的程序、物业管理法规、房屋维修管理、房屋设备管理、居住物业的物业管理、收益性物业管理、高层楼宇的物业管理、智能化建筑与物业管理、物业管理中的社区建设、物业管理贯标等内容。

2. 沿袭以前版本的思路,每章后均附有复习思考题。目的在于使学生可以据此回顾他们所学的内容,并加深对所学内容的理解。对这些内容的回顾,不仅可以掌握这一章的概念,而且能够应用这些概念来处理更复杂的问题。

新版增加的内容

在新版教材中,我们力求创新:

1. 本书融会了物业管理最新的法律法规,探讨了物业管理的新理论、新方法和新动向,从而更好地反映这个领域的新发展。新增的专题有:物业服务企业的财务核算与分析、物业租赁管理等内容。并根据实践发展的需要,改写了智能化建筑与物业管理的内容。

2. 本教材充实了大量的物业管理实际案例,是一本集物业管理理论与物业管理实际工作指南于一体的物业管理书籍。每一章都包括一个“开篇案例”,当中有需要分析和解决的问题,引导读者带着问题去阅读和理解相关内容,继而能应用这一章所讨论的基本理论。

本书由刘亚臣教授提出总体框架设计并组织修订,刘亚臣和张沈生为主编,包红霏、宋庆勇和薛立为副主编,由具有多年物业管理教学和实践经验的沈阳建筑大学管理学院的教师精心修订编写。本书主要以刘亚臣教授主编的《房地产物业管理》(第三版)为基础修订,本次修订编写初稿具体分工如下:前言及案例:刘亚臣;第2、3、7、8、12章:张沈生;第11章:宋庆勇、刘筋;第1、9章:薛立;第5、6章:战松;第10章:马世晓;第4章:李闫岩;第13、14章:包红霏;第15章:王静。

由刘亚臣教授和包红霏讲师通纂全稿。

本书在编写过程中,学习、借鉴和吸收了国内外已公开发表的文献和研究成果,由于篇幅所限不能一一列举,在此表示衷心感谢并致歉。由于我国物业管理理论还在不断完善之中,物业管理的实践也在迅速发展,加之作者水平有限,书中会有诸多不足之处,敬请业界同仁、专家和读者批评指正。

编 者

2008 年 12 月于沈阳建筑大学

目 录

第 1 章 物业管理导论	1
1.1 物业管理的业务范围	2
1.2 物业管理的特点与原则	11
1.3 物业管理的职能和作用	16
第 2 章 物业管理的体制和模式	21
2.1 物业管理的市场管理体制	24
2.2 物业服务企业	29
2.3 业主、业主大会和业主委员会	35
第 3 章 物业管理的程序	47
3.1 前期物业管理与物业管理早期介入	48
3.2 物业的接管验收	56
3.3 物业接管验收合同的订立	63
3.4 物业管理的招投标	68
第 4 章 物业管理法规	77
4.1 物业产权理论概述	78
4.2 物业管理法概述	83
4.3 物业管理法律关系	87
4.4 物业服务合同和管理规约	94
4.5 物业管理的法律责任	99
4.6 物业管理的投诉与处理	101

第 5 章 房屋维修管理	107
5.1 房屋维修管理概述	109
5.2 房屋维修管理的内容	112
5.3 房屋维修的分类与考核	128
第 6 章 房屋设备管理	135
6.1 房屋设备概述	136
6.2 房屋设备分类及其维修分类	137
6.3 房屋设备管理的方式及发展	142
6.4 房屋设备的经常性保养	143
6.5 房屋给排水设备的管理与维修	144
6.6 房屋供电设备的管理与维修	148
6.7 房屋供暖设备的管理与维修	153
6.8 房屋电梯设备的运行和维修	159
第 7 章 居住物业的物业管理	163
7.1 居住物业的含义和特点	165
7.2 居住物业管理综述	166
7.3 住宅小区的物业管理	169
第 8 章 收益性物业管理	177
8.1 收益性物业管理概述	179
8.2 收益性物业管理的内容	182
8.3 收益性物业经营管理的收入与费用	187
8.4 几种收益性物业的管理	189
第 9 章 高层楼宇的物业管理	203
9.1 高层楼宇的特点和管理内容	206
9.2 高层楼宇的管理模式及收费标准	213

9.3 高层写字楼的管理	216
第 10 章 智能化建筑与物业管理	227
10.1 智能化建筑概述	230
10.2 智能化建筑体系	234
10.3 建筑的物业管理智能化	241
第 11 章 物业管理中的社区建设	253
11.1 社区建设的含义与内容	255
11.2 物业小区建设与社区建设的关系	259
11.3 社区居委会、业主委员会与物业服务企业的 关系	261
11.4 完善物业管理与加强社区建设	265
第 12 章 物业管理贯标	271
12.1 物业服务企业与 ISO9000	274
12.2 物业服务企业与 ISO14000	285
第 13 章 物业服务企业的资金管理	293
13.1 物业服务企业资金管理的内容	294
13.2 物业管理服务费	299
13.3 物业专项维修资金	307
第 14 章 物业服务企业的财务核算与分析	313
14.1 物业服务企业的财务机构和财务管理制度	314
14.2 物业服务企业的财务核算	318
14.3 物业服务企业的财务分析	324
第 15 章 物业租赁管理	345
15.1 物业租赁概述	346

15.2 物业租赁管理的一般程序	349
15.3 物业租赁合同	363
15.4 物业租赁价格	367
15.5 物业租赁管理实务	370
参考文献	374

第1章

物业管理导论

本章关键词：

物业 物业管理 物业管理业务范围

张某和他的一些朋友在谈到物业管理时,对以下一些问题不太明白,希望能有人给以答疑:

(1)有人认为物业管理就是房产管理,只不过房产管理和物业管理所处的体制不一样,名称换了一下,其根本区别就是收不收费的问题;也有人说物业管理就是在原来的房产管理上增加点内容,比如扫扫地、浇浇花、看看门,这些看法对吗?

(2)物业管理就是为有钱人服务的吗?

(3)物业管理是为了解决就业而推行的一种措施吗?

房地产是现代社会的重要经济资源,是社会财富的重要组成部分,随着房地产业的发展带来的对物业管理业务的需求已经摆在开发商和业主面前,对这部分经济资源进行有效的管理和经营是一个不容回避的现实问题。自2007年以来,与物业管理相关的政策法规大量出台并付诸实施。法律层面上,有全国人民代表大会及常委会通过的《物权法》和《劳动合同法》;行政法规层面上,有“国务院关于修改《物业管理条例》的决定”(国务院令 第504号);行政规章层面上,有国家发改委、建设部印发的《物业服务定价成本监审办法(试行)》,建设部、财政部印发的《住宅专项维修资金管理办法》以及建设部修改发布的《物业服务企业资质管理办法》。同时,深圳、成都等地重新修订了物业管理的地方性法规,制定了大量物业管理的规范性文件。以上立法工作的开展,大大加快了物业管理法制化进程,从中央到地方多层次的物业管理政策法律制度日趋完备,一个内容全面、结构合理、科学规范、特色鲜明的物业管理政策法规体系正在逐步形成并不断规范我国的物业管理行业。

1.1 物业管理的业务范围

1.1.1 物业与物业管理

1. 物业

“物业”一词是由英语“Estate”或“Property”引译而来的,含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等,这是一个广义的范畴。从物业管理的角度来说,物业是指各类房屋及其附属的设备、设施和相关场地。各类房屋可以是建筑群,如住宅小区、工业区等;也可以是单体建筑,如一幢高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦等;同时,

物业也是单元房地产的称谓,如一个住宅单元。同一宗物业,往往分属一个或多个产权所有者。附属的设备、设施和相关场地是指为实现建筑物使用功能,与建筑物相配套的各类设备、设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。

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 and 市政公用设施;

其三,与房屋建筑(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。

2. 物业管理

物业管理是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施、设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。从这个定义我们可以看出,物业管理强调了以下几个方面的内容:

(1)物业管理的主体必须是专门的机构和人员。换句话说,物业管理必须由具有一定资质条件的机构(物业服务企业)和具备一定专业资质的人员来进行,不是任何个人和组织想管就可以管,想管好就能管好的。按照建设部相关规章:物业服务机构,即物业服务企业必须要具备一定的条件并要经过有关部门的资质审查和批准,物业管理人员必须通过资格考试,领取了上岗证才能上岗。

(2)物业管理的权限必须受限于物业所有者的委托,并根据国家的法律,按照一定的合同或契约进行。换句话说,物业服务者的权限是物业所有者给予的,是从属于物业的所有权,也是受国家相关法律保护的,按照合同和契约来进行。物业服务者行使的只是对特定物业的服务管理权。

(3)物业管理的对象是已经竣工验收并投入使用的各类建筑物及其附属配套的设备、设施和相关场地,包括物业区域内环境卫生、绿化、保安、交通等方面的管理。

(4)物业管理是以经营的方式进行统一的专业化的管理。换句话说,物业管理本身是一种市场化的经济行为。因此,它的实际运作过程、运作机制,都必须按照市场规律的相关原则来办事,一切活动都要纳入经营的轨道上来。同时,物业管理