

黄安永 编著

现代房地产

物业管理

(第二册)



东南大学出版社

现代房地产物业管理

(第 二 版)

黄安永 编著

东南大学出版社

内容提要

本书从基本概念入手,从改革开放、市场经济、法制建设的高度,应用市场学、社会学、价格学、产权理论、代理理论等多学科知识系统介绍物业管理的内容、宗旨和开展此项工作的依据与意义,详细地分析了物业管理的模式与机制、价格的确定与订价的标准、综合服务与综合经营服务的区别,以及项目管理与物业管理、房地产开发与物业管理企业形象的内在联系,对物业管理的招投标以及企业进行 ISO9000、ISO14000 贯标也做了相应的阐述,并系统地说明了物业管理的法制建设及各类公共服务内容的操作规范、岗位职责等内容。

本书可作为大专院校相关专业的教学用书及管理人员的培训教材,并可供从事物业管理的研究人员及管理干部参考。

图书在版编目(CIP)数据

现代房地产物业管理/黄安永编著. —版. —南京:
东南大学出版社, 2000.3

ISBN 7-81050-179-8

I. 现… II. 黄… III. 物业管理 - 基本知识
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 11621 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼 2 号 邮编:210096)

出版人:宋增民

江苏省新华书店经销 南京化工大学印刷厂印刷

开本:850mm×1168mm 1/32 印张:15.25 字数:393 千字

1996 年 12 月第 1 版 2001 年 5 月第 2 版第 5 次印刷

印数:15001~18000 定价:28.00 元



◁江苏东恒集团国际经贸物业管理有限公司管理的经贸大厦
(南京最早通过 ISO9002 质量体系认证的三家之一)

园内绿地超标准：一年四季红花绿叶、层次分明、相映生辉



◁江苏东恒集团国际经贸物业管理有限公司管理的海月花园



◁中房常州总公司物业管理公司管理的红梅西村



▷定期征求群众意见、检查村容村貌



◁绿化养护、保持环境美化

强化物业管理
提高服务质量

侯捷

一九九六.七.廿五



搞好物
業
建設現代
文明
城市

馬子祺

古唐氏



序 一

物业管理是改革开放、住房制度改革、房屋商品化的产物。它把专业化、社会化和企业化的运作机制引进了我国房地产的管理,使得我国房地产业的管理进入了一个充满活力的新时代。

物业管理是和房地产综合开发的现代化生产相配套的综合性管理。世界上许多国家和地区房地产业发展的经验证明,一个优良的物业管理不仅是房地产业成熟的标志,而且是其获得长足、持续发展的强大动力。我国的房地产业正处在兴旺时期,必须以良好的物业管理形象登上国际舞台,这将有利于我们与世界房地产业接轨。

物业管理应满足人们的物质文明及精神文明的需要。随着市场经济的发展,社会生产力的进一步解放与提高,人们的物质条件逐步得到了改善,消费观念也有了改变,“居住”不仅仅是为了“栖身”,而且是为了满足人们的精神需求。卓越的物业管理所创造的“整洁、文明、高雅、安全、方便、舒适”的居住环境可以陶冶人们的情操、净化人们的心灵、提高人们的素质。

物业管理不是将计划经济下的行政、福利型管理简单地翻牌易名,而是一场深刻的社会变革。它是与建立社会主义市场经济体制相适应的一种管理模式。这一变革将涉及到人们的思想观念以及管理的主体、对象、程序等各方面,并将不可避免地延伸到现存社会的行政管理、法制体系以及房地产开发等领域。随着物业管理的深入发展,一个适应现代化建设的城镇管理的新体制将展现在国人面前。

物业管理在国外已经运作了一个多世纪,有很多成功的经验,而我国房地产改革与发展才十几个年头。南方的深圳、广州等城市起步最早,经历了十多年的反复实践、探索,借鉴了国外及香港

的经验,开创了一条适合中国国情的物业管理之路,结出了一些丰硕之果。但对中国大多数城镇区域来说,物业管理仍处于播种和萌芽时期。物业管理的培育、完善和推广,既依赖于不断的实践总结,同时又更需要理论上的指导。现在,有关物业管理理论与实践的《现代房地产物业管理》这本书,在黄安永副教授的辛勤劳动下,终于完稿、出版,呈现在读者的面前。这是作者花费了近两年多的时间,结合教学、科研,进行了大量的实践探索而完成的。全书从物业管理的基本概念入手,从市场学、社会学、价格学以及法制的高度,论述了物业管理的基本理论,尤其对目前工作中最为关注的几个重点理论问题,即管理的模式与运行的机制,价格的确定与订价的标准,综合服务与综合经营服务等发表了见解;对物业管理各个操作程序、岗位职责作了详细的分析;摘录了我国物业管理所依据的有关国家的法律、法规,供物业管理公司操作时遵循和引用。总之,这是一本理论与实践紧密结合、实用性较强的著作。阅读之后,获益匪浅。

物业管理是一个系统工程,在我国才起步不久,而其学科理论的著述更显得太少,远远不能适应物业管理发展的需要。愿一切关心、支持和从事物业管理的有识之士,都来培育这株新苗,让它茁壮成长。

杜 训

1996年8月

序 二

物业管理是随着我国房地产迅速发展、住宅商品化以后出现的新生事物。它是适应于市场经济的一种先进的管理模式。它以管理、经营与服务为一体的充满生机和活力的管理方式在我国大地上一出现,就显示出强大的生命力及广阔的发展前景。目前,全国物业管理企业已有 2 000 多家,南京市区到 1995 年底已发展了 32 家物业管理公司。物业管理公司的组成由过去的单一形式发展到国有、合资、独资和私营等多种形式,为城市的房地产管理做出了巨大的贡献。

前几年,随着房地产业的迅猛发展而出现的“重开发轻管理”、“重销售利润而轻售后服务”的思潮给房地产业管理带来了困惑。一个个新的住宅小区拔地而起,而交付使用后,由于管理不善,或无人管理,导致小区内的公共设施严重破坏,区内治安、绿化、环境卫生成为困扰居民安居的难题;甚至一些很好的小区(验收时是样板小区)很快就处于脏乱、破损的境地,造成了社会财富的巨大浪费。我国政府十分重视房地产管理问题,1994 年 3 月,建设部颁布了 33 号令,即《城市新建住宅小区管理办法》,使物业管理工作有了基本依据。随着物业管理的深入展开,其优越性更加展现在人们面前。物业管理可以改变城镇面貌,为城镇增添光辉;可以改善人们的生产、工作和生活环境;可以提高城镇居民的精神文明素质和现代化城市意识;可以延长建筑物和公用设施的使用寿命,乃至提高其经济价值;可以加强社会治安,有利于居民安居乐业;可以逐步实现服务社会化,方便住户群众;可以扩大第三产业领域,增加人们就业机会。总之,物业管理有利于我国的物质文明和精神文明建设。

物业管理在我国还是一个新的行业,虽然在深圳、广州已有十

来年的历史,然而在我国内地(包括南京)还处在初始阶段,还缺乏较为系统的理论和统一操作规程的指导。东南大学物业管理研究所黄安永副教授,结合自己的教学、科研实践,参阅了国内外大量有关的文献资料写成《现代房地产物业管理》一书,该书从物业管理基本概念入手,较为系统地从理论高度对物业管理进行了全面深入的阐述,并对物业管理的发展模式、价格的制订以及法制建设作了一些有益的探讨。

作为一个新行业,物业管理还有许多理论问题和实际操作具体问题需要深入研究。本书是一个良好的开端。我希望这本书的出版,不仅在房地产业、物业管理行业,而且在广大的干部、群众中能引起广泛的关注和兴趣,从而使更多的人参与到物业管理行业中来,更好地推动南京的物业管理,使我国的物业管理健康地发展。

周学柏

1996.8.26

再版序言

物业管理这一新生事物在中国大地上一出现就显示了强大的生命力。它的出现给中国经济建设带来了活力,已成为房地产业能否持续发展的一个重要支撑点,也是现代化城市管理的一个重要内容。朱镕基总理已称它为中国的朝阳行业。确实,近几年来物业管理企业发展迅速,据有关部门统计,1995 年底全国才有 2 000 多家物业管理企业,到目前为止已发展到 12 000 多家,从业人员达到百万,估计“十五”结束,全国物业管理企业将达到 20 万家,从业人员将超过 200 万。

从事物业管理的人多了,关心物业管理的人多了,学习、研究物业管理的人也多了。作者编著的《现代房地产物业管理》这本书,从 1996 年 12 月出版发行到 1999 年 8 月,已四次印刷,发行 12 000 多册。这是广大读者对作者的一种厚爱,一种肯定,作者感到十分欣慰,同时也感到历史的责任。面对着越来越多的从事物业管理的人们对知识的渴求,作为一名物业管理的研究人员,更应该把最新的优秀成果奉献给人民。作者根据这几年来我国物业管理迅猛发展的实践及所遇到的问题,在本书第一版的基础上补充了新的内容,增加了理论方面的指导,也采纳了读者来信提出的建议,在每章节后面增设了思考题。

本书的再版也是对在世时一直关心物业管理发展的全国建筑管理与房地产专业指导委员会副主任、东南大学杜训教授一个最好的纪念。

2000年到来了,新的世纪开始了,物业管理已经迎来了新的发展时机,作者将本书的再版献给一切关心、支持物业管理的人们,献给一切从事物业管理的工作人员。

作 者

2000年元旦

目 录

第一章 市场经济下的物业管理	(1)
一 计划经济下我国物业管理的状况	(1)
(一) 管理不到位的现象严重	(2)
(二) 房屋的附属设施、公用配套设施无人管理,破损严重 ..	(2)
(三) 住宅小区的管理体制不顺,影响居住者的正常使用 ..	(2)
(四) 住房租赁管理办法不统一,政出多门	(2)
(五) 人不敷出,国家难以承受维修资金负担	(3)
(六) 不利于企事业单位集中精力发展生产、提高效益	(4)
二 市场经济呼唤着物业管理	(4)
(一) 物业管理适应城镇住房制度改革	(5)
(二) 物业管理适应社会主义市场经济体制	(5)
(三) 物业管理是根除“重建轻管”弊端的有力措施	(6)
(四) 良好的物业管理有利于树立开发商的良好形象	(7)
(五) 有偿服务、多种经营的经营机制有利于经费的解决	(8)
(六) 物业管理是为房地产开发提供服务、解除后顾之忧 的系统工程	(8)
(七) 物业管理能有效吸引外资,促进房地产市场发展	(9)
(八) 物业管理在推进两个文明建设中显示出积极作用	(9)
(九) 物业管理可以提高城市服务功能,加快城市现代化建设	(10)
三 我国物业管理的产生与发展	(11)
思考题	(17)
第二章 物业管理的基本概念、内容及主要原则	(18)
一 物业管理的基本概念	(18)
(一) “物业”的含义	(18)

(二) 物业管理	(19)
(三) 物业管理企业	(20)
二 物业管理的内容、性质与宗旨	(20)
(一) 物业管理的分类	(20)
(二) 物业管理的内容	(21)
(三) 物业管理的性质	(24)
(四) 物业管理的宗旨	(24)
三 物业管理的主要原则	(26)
(一) “用户至上、服务第一”原则	(26)
(二) 两权分离原则	(26)
(三) 综合管理原则	(27)
(四) 有偿服务原则	(27)
(五) 一业为主、多种经营原则	(28)
(六) 管理竞争原则	(28)
(七) 三效益并重原则	(28)
(八) 专群结合原则	(29)
思考题	(29)
 第三章 物业管理开展的基础理论	 (31)
一 物业管理与产权理论	(31)
(一) 产权理论的基本概念	(31)
(二) 住宅小区(楼宇)产权形态的表现	(33)
(三) 产权理论在物业管理活动中的运用	(35)
二 物业管理与委托代理理论	(37)
(一) 代理的概念	(37)
(二) 委托代理关系的实现	(38)
(三) 委托代理中的效率体现	(39)
三 物业管理与公共选择理论	(41)
(一) 公共选择理论概念	(41)
(二) 个人选择与集体选择	(42)
(三) “公共机构”的特征	(42)

思考题	(43)
第四章 物业管理的社会学意义	(44)
一 物业管理为社会良性运行创造了社会心理环境	(44)
(一) 经济转轨后房产管理出现的断层	(44)
(二) 物业管理公司承担了新时期的社区管理工作	(48)
(三) 物业管理为社会的安定创造了良好的环境	(49)
(四) 物业管理促使居民的文化、道德水平提高	(50)
二 物业管理与社区文化	(50)
(一) 物业管理与社区建设	(50)
(二) 物业管理与社区文化	(52)
(三) 大力发展社区文化	(53)
三 从社会学角度来推动物业管理工作的开展	(57)
(一) 情感整合	(57)
(二) 规范整合	(58)
(三) 功能整合	(58)
思考题	(59)
第五章 物业管理与房地产开发	(60)
一 物业管理在房地产开发中的地位	(60)
(一) 市场经济中产品生产过程	(60)
(二) 物业管理是房地产开发的组成部分	(62)
(三) 良好的物业管理使物业发挥最大的使用效能	(64)
(四) 物业管理是房地产开发企业经营上的需要	(64)
二 开发商对物业管理的投入	(65)
(一) 观念的投入	(65)
(二) 行动的投入	(66)
(三) 资金的投入	(67)
三 物业管理公司对物业开发全过程的参与	(68)
(一) 把好规划设计关	(68)
(二) 把好施工监理关	(70)

(三) 把好验收关	(71)
思考题	(73)
第六章 物业管理的招标与投标	(74)
一 物业管理市场化	(74)
(一) 市场主体已经形成	(74)
(二) 市场运作环境趋于成熟	(75)
(三) 物业管理市场客体较大	(76)
(四) 培育和发展物业管理市场	(76)
二 物业管理招标投标的基本概念	(77)
(一) 什么是物业管理的招标投标	(77)
(二) 物业管理开展招投标应遵循的原则	(78)
(三) 物业管理招标与投标的一般程序	(79)
三 物业管理投标书的编写	(81)
(一) 物业管理投标书的写作要求	(81)
(二) 物业管理投标书的编写内容	(82)
(三) 物业管理投标书实例	(83)
思考题	(91)
第七章 物业管理前期介入的研究	(92)
一 物业管理前期介入的理论基础	(92)
(一) 从营销理论来论述物业管理前期介入的必要性	(92)
(二) 用反馈方法来分析物业管理前期介入的必要性	(95)
二 物业管理前期介入的可行性研究	(97)
(一) 经济效益的可行性	(97)
(二) 技术力量的保证	(98)
(三) 法律制度的保证	(99)
三 物业管理前期介入的方式与内容	(100)
(一) 物业管理前期介入阶段	(100)
(三) 物业管理前期介入的方式及内容	(101)
思考题	(102)