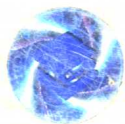


适合专业物业管理入门课程

物业管理专业手册

WUYE GUANLI ZHUANYE SHOUC

香港地产学会 编著



中国计划出版社

商务印书馆(香港)有限公司

物业管理专业手册

香港地产学会 编著

中国计划出版社

商务印书馆(香港)有限公司

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理专业手册/香港地产学会编著. —北京: 中国计划出版社, 2002.1

ISBN 7-80177-017-X

I. 物... II. 香... III. 物业管理-手册 IV. F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 080725 号

北京市版权局著作权合同登记号图字: 01-2001-4700

物业管理专业手册

香港地产学会 编著

☆

中国计划出版社出版

商务印书馆 (香港) 有限公司

(地址: 北京市西城区木樨地北里甲 11 号国宏大厦 C 座 4 层)

(邮政编码: 100038 电话: 63906413 63906414)

新华书店北京发行所发行

世界知识印刷厂印刷

850 × 1168 毫米 1/32 9.5 印张 176 千字

2002 年 1 月第一版 2002 年 1 月第一次印刷

印数 1—5000 册

☆

ISBN 7-80177-017-X/F·005

定价: 18.00 元

©2001 商务印书馆 (香港) 有限公司

本书由商务印书馆 (香港) 有限公司授权,

限中国大陆地区出版发行

(版权所有 不得翻印)

编 者 的 话

中国大陆在住宅区实施物业管理始于 20 年前深圳学习香港和国外的经验。

改革开放以来，我国的住宅建设出现了飞速发展的局面。随着大量住宅小区的投入使用，住房制度改革的深化，体制改革的推动，以及人民群众生活水平的不断提高、对居住质量和环境质量的关注，使得物业管理愈发显得重要，也为越来越多的人所接受。

为了规范和发展物业管理，国家和有关部门给予了高度重视。九届全国人大四次会议通过的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十个五年计划纲要》明确提出要“规范发展物业管理业”。这一重要决策，指明了我国物业管理的发展方向。有关部门也先后制定了《城市新建住宅小区管理办法》、《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》等部门规章和一些规范性文件。

物业管理作为专业化的管理，需要各类高素质的管理人才。引进出版这本《物业管理专业手册》，旨在促进管理、技术人员专业知识不断更新，职工服务技能的全面提高。本书由香港地产学会编著，共分三部分共十章，从整体的管理设计深入到个别的设施管理，内容丰富、全面。

本书在引进出版的过程中，得到了商务印书馆（香港）有限公司的支持和帮助，在此表示衷心的感谢。

11/053/06

香港地产学会 编辑委员会

主编

谢贤程博士

委员

许智文博士 冯仕勋先生 徐定栋先生 何志忠先生

谢贤程博士 香港地产学会会长，曾任教于香港大学、香港中文大学及香港理工大学。著有《香港房地产市场》、《财经气象》，亦是《经济学新论》、《地产代理实务》主编之一。谢博士并于国际学术及专业期刊发表数十篇论文，亦为 *Journal of Construction Research* 的主编。

许智文博士 注册测量师，任教于香港理工大学建筑及房地产学系。专研房屋问题，于国际学术及专业期刊发表多篇论文。许博士亦为香港地产学会荣誉院士。

冯仕勋先生 现时为中信泰富广场总经理助理，具丰富的物业管理经验。冯先生亦为《香港地产》专业杂志的特约评论员。

徐定栋先生 鹰君物业管理有限公司经理，具多年的物业管理经验。徐先生亦热心于教育，于工余时间亦参与香港地产学会中港两地物业管理的培训工作。

何志忠先生 注册测量师及规划师，曾于大学的房地产学系协助编排物业管理的课程，亦为香港地产学会物业管理课程的讲师。

本书的撰写得到以下人士协助，在此特别鸣谢：

香港地产学会物业管理专业课程讲师

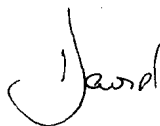
徐定栋先生 何少亮先生 庄重庆律师

王罗桂华女士 杨文佳先生 何志忠先生

施德伟教授序

虽然香港经济正面临转型，地产仍然是市民及企业，甚至是建筑界的重要元素。人们对优良物业管理服务的需求正与日俱增。随着市民对物业的重视，对优质屋宇管理的渴求，物业管理的专业人士需要具备多元化的技能。

这本物业管理实务的专著正好为有关的从业员提供一套完善的指引。本书内容相当全面，从整体的管理设计深入到个别的设施管理，包罗万有。只要一书在手，物业经理便能掌握物业管理的各项要诀。香港地产学会的谢贤程博士在这方面的学术工作很投入，顺利令此书及时面世。我诚意推荐这本书给地产界及物业管理的专业人士，这书将有助提高屋宇及物业管理行业的专业水平。



David Scott (施德伟教授)

2000.7

注：施德伟教授为香港理工大学建筑及房地产学系讲座教授兼主任。

序 言

要谈物业管理，首先要从 20 世纪 60 年代的地产发展开始。香港被誉为东方之珠，摩天大厦林立是其主要特色，但原来在 60 年代以前，香港根本没有高楼大厦，不少市民居住于木屋或山边的铁皮屋，拥有住宅的人是极少数的特权阶级，而且他们持有的物业，动辄以整幢楼或整条街计算。而殖民地时代的政府以超高薪养洋官的政策，造成阶级差距、贫富差距，当中的对比极为强烈。

由于当时的楼宇只有四至五层高，住宅的伙数少，所以若要聘请有系统的物业管理公司，管理费高昂，并不符合经济效益。这些旧式的楼宇最多只能聘请数个“看更”或清洁工，根本谈不上专业管理。

政府于 1963 年放宽地积比率，令楼宇逐步向高空发展，同时，法例修改后准许业权分散出售，由原来只可以全幢物业购买，变成可以购买一个分层单位，此一政策大大扭转了香港人的置业模式。其后逐渐普及的楼花及分期付款买楼亦产生了催化作用。现时的住宅大厦更以大型屋苑为时尚，伙数众多，业权分散，而且设施多样化，所以极需要专业的物业管理公司提供服务。这亦说明了为什么过去物业管理长期不受重视，从业员的学历及专业水平偏低。现时私人屋苑的管理趋复杂及专门，对具物业管理专业知识的人才非常渴求。

我们要知道，管理一幢大厦绝对不如想像般容易，除了提供保障物业得以顺畅地营运的服务之外，还要清楚组织本身的法定能力，认识清楚公契条款。物业管理的日常操作，由员工聘请、大厦维修、会计账目以至追收欠费等等，法团工作人员一腔热血去工作，到头来往往往反而受到其他业主指责。难怪越来越多的人认为大厦管理必须专业化，大厦管理专业化并不是个别人士的主观要求，而是潮流所趋。

简单来说，物业管理是一门跨越不同专业的新专业，其科学性当然是毋庸置疑的。但是在执行上，单靠专业学科知识还是不够的，因为还要配合有效的沟通技巧与独特的管理方法，所以物业管理是一门建基于科学与专业服务的管理艺术。试举一例，当屋苑突然发生火警，管理人员应如何执行应变措施？若没有专业的训练，后果可能会非常严重。对此，本书除了深入浅出地叙述各个技术性的课题之外，亦加入其他管理上存在的问题，例如沟通上的技巧，及一些实际案例，极具启发性。而且更引入中国物业管理的概况及物业管理的实践个案，令内容有更广阔的视野及更为充实。

一般认为物业管理的专业性不强，以往主要靠一些大专院校提供课程，现时一些课程已达至学士及硕士学位的水平。个别较具规模的物业管理公司亦逐渐重视内部专业培训。香港目前只有数家较具规模的物业管理公司，包括怡高国际物业顾问有限公司、康业物业管理有限公司、港基物业管理有限公司、富城物业管理集团及仲量联行物业管理有限

公司等。还有专营机场空运中心物业管理的启胜物业管理有限公司。不过物业管理的中文专著却极之缺乏，本书的出版可以弥补这方面的不足之处，确是很有意义的一项文化活动。

出版本书的过程艰巨，但都一一克服了，我在此感谢本书的编辑委员会许智文博士、冯仕勋先生、徐定栋先生及何志忠先生，同时衷心多谢香港商务印书馆的协助，令此书顺利出版。

谢贤程博士

香港地产学会会长

目 录

编者的话	(i)
施德伟教授序	(iii)
序言	(iv)

第一部分 引论篇

第 1 章 物业管理的基本原理	(3)
1.1 物业管理与日常生活	(3)
1.2 物业管理的范畴	(4)
1.3 物业管理是科学吗?	(5)
1.4 物业管理的定义	(5)
1.5 物业管理为何要专业化?	(6)
1.6 专业管理公司的职责	(9)
1.7 物业管理的目标和优点	(11)
1.8 物业管理的基本原则	(16)
1.9 物业管理从业员的基本要求	(19)
第 2 章 不同类型的物业管理	(21)
2.1 物业类别	(21)
2.2 物业管理的发展与潜质	(25)

2.3 香港公屋管理的发展	(30)
2.4 投资物业的经济效益	(36)
2.5 总结	(46)

第3章 物业管理的营运环境

(47)

3.1 政府部门	(47)
3.2 法律制度	(53)
3.3 物业管理公司的营运	(59)
3.4 物业管理公司内部运作规范	(65)
3.5 物业管理公司的组织及架构	(68)

第二部分 物业管理实务

第4章 物业管理须知

(73)

4.1 物业管理条例	(73)
4.2 香港的土地注册制度	(90)
4.3 特区政府的批地条件	(96)

第5章 保安管理

(111)

5.1 保安管理的特点	(111)
5.2 保安体制	(112)
5.3 保安员的职务	(113)
5.4 保安员的配备	(125)

5.5	保安员要注意的危险项目	(131)
5.6	认识灭火工具	(136)
5.7	发生火警应采取的行动	(140)
5.8	高层建筑的消防管理	(143)
附录	5.1 保安公司牌照的申请程序	(146)
	5.2 怎样根据保安及护卫服务条例 申请保安公司牌照	(147)
	5.3 物业投保须知	(152)
	5.4 消防安全巡查表及注释	(156)
第6章	财务管理	(161)
6.1	征收管理费的权力来源	(161)
6.2	管理开支及制订财政预算	(163)
6.3	物业管理资金筹措	(167)
6.4	日常综合管理费的使用与管理	(174)
6.5	沟通的重要性	(178)
附录	6.1 总收入与支出结算表	(182)
	6.2 总管理支出明细表	(184)
	6.3 收入与支出结算表(冷气)	(188)
	6.4 管理支出明细表(冷气)	(190)
	6.5 收入与支出明细表	(194)

第 7 章 人事资源管理	(201)
7.1 引言	(201)
7.2 物业管理人员应有的质素	(202)
7.3 物业管理人才的培训	(204)
7.4 物业管理公司的制度	(209)
第 8 章 物业维修管理	(215)
8.1 一般房屋维修管理	(215)
8.2 房屋建筑结构	(222)
8.3 房屋维修管理	(224)
8.4 维修工程分类	(228)
8.5 物业维修工程的考核标准	(233)
8.6 造成房屋损坏的原因	(234)
8.7 旧楼保养维修	(237)
8.8 现代物业维修专题探讨	(241)

第三部分 物业管理个案分析

第 9 章 中国大陆的物业管理	(251)
9.1 中国大陆的物业管理观念	(251)
9.2 中国大陆的人力资源管理	(255)
9.3 中国大陆对管理人才的需求	(257)
9.4 员工学习与培训	(258)

9.5 政策配合及西方管理观念	(260)
9.6 财务管理	(263)
9.7 可持续发展的物业管理概念	(274)
9.8 中国大陆物业管理的经验总结	(276)
附录 深圳与香港物业管理条例主要内容比较	(281)

第 10 章 香港物业管理个案

——港基物业管理公司	(285)
10.1 全方位管业模式	(285)
10.2 服务目标	(287)
附录 物业管理服务指标参考	(289)

第 1 部分

引 论 篇

第 1 章 物业管理的基本原理

第 2 章 不同类型的物业管理

第 3 章 物业管理的营运环境

第 1 章

物业管理的基本原理

1.1 物业管理与日常生活

物业是我们日常生活中不可或缺的重要部分。我们每天的生活也是穿插于香港这个石屎森林，进出于不同种类的物业之中（见图 1.1）。众生都是营营役役，无论是营商教学，从事生产制造，或是服务行业；不管你是上班谋生，消闲遣兴，或是赋闲在家，都离不开形形色色的物业，也少不了各种的物业管理服务。

物业管理在现今的世界上，发挥着很重要的支援作用，使士农工商，林林总总的社会经济活动，以及我们基本生活的衣食住行，都得到积极、充分的照顾，顺利地透过不同物业的运作而得以无碍地开展及满足。