



· 中国房地产开发集团公司 编著 ·

# 中国物业管理指南



中国城市出版社

**(京)新登字 171 号**

**图书在版编目 (CIP) 数据**

中国物业管理指南/中国房地产开发集团公司编著。  
—北京：中国城市出版社，1995.8  
ISBN 7-5074-0777-2

I. 中… II. 中… III. 房地产业-中国-指南 IV.  
F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 09584 号

**中国城市出版社出版发行**

(北京朝阳区和平里西街 21 号 邮编：100013)

电话：4235833 传真：4214573

责任编辑：李红雨 封面设计：崔 云

责任印制：王质麒

煤炭工业出版社印刷厂印刷 新华书店经销

1995 年 8 月第 1 版 1995 年 8 月第 1 次印刷

开本：850×1168 毫米 1/32 印张：15.25

字数：400 千字 印数：1—8000 册

定价：22.00 元

中国物资管理指南一书的  
出版，对培训人才，促进物资  
管理水平的提高，将会起到一定  
的作用。

祝愿中国物资管理事业更  
加健康持续地发展。

萧桐题



一九九五五月十八

## 《中国物业管理指南》编委会名单

高级顾问：肖 桐

主 编：孟晓苏

副 主 编：何居春 曹桂荣 丁德琪 刘增田

执行编辑：刘增田 丁德琪

委 员：马光三 王锁荣 邓乃鸿 牟陶成

肖世荣 沈东进 张 涛 姜 松

施振儒 敬永超

## 《中国物业管理指南》撰写人员名单

(按文章先后为序)

刘增田 丁德琪 肖世荣 曹桂荣 牟陶成

沈东进 姜 松 张 涛 邓乃鸿 桑 力

李桂清 管有胜

(全书由刘增田、丁德琪负责统稿和审定)

# 前 言

---

物业管理是房地产综合开发的延续和完善，又是现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分，在国际上十分流行并获得了蓬勃发展，被人们视作现代化城市的朝阳产业。

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时的英国正值工业发展时期，大量农村人口涌入工业城市，而城市各方面的设施跟不上人口的增加，造成了严重的房荒。有些开发商相继修建一批简易住宅以低廉租金给工人家庭居住，由于居住环境恶劣，人为破坏时有发生，租金拖欠严重，业主的经济收益也得不到保障。当时有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士为在其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法，要求租户严格遵守，从而改善了居住环境。自那以来，物业管理工作逐渐被业主和政府有关部门重视。时至今日，英国国内不但普遍推行物业管理工作，而且成立了英国皇家物业经理学会，会员遍布世界各地。

香港的专业物业管理源自英国，根据当地的情况又有新发展。在本世纪 60 年代，香港经济起飞，人口激增，基础设施落后，住房十分紧张，导致居住环境恶化。香港政府为此开始修建公共屋村，一些社会人士则成立一些非牟利团体，如“香港房屋协会”，

兴建一些廉租屋以缓解中下层市民的居住问题。为管理这些屋村，政府和团体开始从英国引进物业管理人材、管理概念和方法，1966年香港的从业人员成立了英国皇家物业经理学会香港分会。

目前，香港的物业管理公司亦分两类：一类是附属大型发展商的物业管理公司，香港政府在批出大幅土地给发展商兴建私人屋村的时候，即要求发展商同时承担屋村管理工作，由发展商成立附属公司来管理物业；另一类物业管理公司不附属任何发展商，独立以专业身份接受委托管理物业。香港正在运作的物业管理公司约有 270 家，物业管理公司的收益一般占总费用的 10%~20%。

## 二

我国的物业管理起步较晚，是随着改革开放不断深化，市场经济日趋活跃，城市建设事业的迅速发展，房地产综合开发的崛起和房产管理体制改革的加快，于本世纪 80 年代由沿海地区逐渐兴起的。深圳市 1993 年已有专业性的物业管理公司和内设物业管理专业机构的单位逾百家，并成立了全国首家物业管理协会。随着深圳、广州物业管理的经验象春风一样从南往北吹，使我国长期沉睡的房产管理体制得以迅速苏醒，物业管理公司如雨后春笋般涌现，众多城市成立了物业管理公司，探索我国物业管理的新模式，显露出蓬勃发展的生机。

现在物业管理的重要意义和作用已被越来越多的人所认识，更受到国家重视，1994 年 4 月，建设部发布了《城市新建住宅小区管理办法》，明确指出：“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式。由物业管理公司统一实施专业化管理。”该《办法》的发布实施，为我国房产管理改革指出了方向和提供了法规依据。

实践证明，物业管理的作用是多方面的，我国城镇现有房产

约 78 亿平方米，其中国有为 56 亿平方米，初步计算，房产价值总量约 3.12 万亿元，其中国有为 2.24 万亿元。这巨大的国家物质财富，若管理得好，每使其延长使用一年，就相当于为社会新建 1.56 亿平方米房屋，即可节约投资约 800 亿元。因此，物业管理工作对物业有保值和增值作用。改革开放以来，我国新建了数以万计的住宅小区，其中 5 万平方米以上的住宅小区约有 4000 多个，如此众多的住宅小区，若管理得好，有利于数以亿计的居民安居乐业。

### 三

毋庸讳言，我国长期以来形成的封闭型的房产管理办法已远远不能适应市场经济的要求，向开放型和社会化、专业化的管理模式转向势在必行。但是，应当看到，我国的物业管理工作目前尚处在起步阶段，基础还很薄弱，法制很不完备，运行还不规范，实践的发展急切呼唤着科学的理论指导，以保证我国物业管理产业沿着正确的道路健康发展。

本书为适应中国物业管理产业蓬勃发展的需要，以国家政策为指导，吸收和借鉴了当今国内外物业管理概念和方法，注重理论与实践相结合，尽可能全面而详尽地阐述物业管理方面的专业知识和管理方法与进一步改革发展方向。全书理论与实务方面的专著有 10 章 50 余节；附录有：香港、新加坡、美国的物业管理简介，深圳、广州、北京、常州、长春、大同等市的物业管理实例，以及我国最新的有关物业管理的政策、法规等。本书的作者均是从事房地产业工作多年的专家和有实践经验的专业人员，他们综合了国内外物业管理的最新成果，使得本书资料翔实，实用性强。希望本书能对我国物业管理产业的发展 and 振兴起到一定推动作用。

由于我国物业管理工作尚处在起步阶段，正在发展探索之中，

编著这样一本工具书的时间较紧，工作量大，书中疏漏之处在所难免，恳望有关专家和广大读者斧正。

王曉芳

一九九五年四月十二日

# 目 录

## 前 言

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| <b>第一章 物业管理的概念</b> .....      | (1)  |
| 第一节 物业的概念.....                | (1)  |
| 第二节 物业管理的概念.....              | (3)  |
| 第三节 房地产的特性.....               | (4)  |
| <b>第二章 物业管理的目的与作用</b> .....   | (9)  |
| 第一节 物业管理的目的.....              | (9)  |
| 第二节 物业管理的类别 .....             | (10) |
| 第三节 物业管理的作用 .....             | (13) |
| <b>第三章 城市物业管理的状况和政策</b> ..... | (19) |
| 第一节 城市房地产 .....               | (19) |
| 第二节 传统城市房产管理 .....            | (22) |
| 第三节 房产管理的现状与发展 .....          | (35) |
| <b>第四章 物业管理的原则及要点</b> .....   | (47) |
| 第一节 物业管理的宗旨 .....             | (47) |
| 第二节 物业管理的原则 .....             | (48) |
| 第三节 物业管理的要求 .....             | (50) |
| 第四节 物业管理公司与业主的权利和义务 .....     | (52) |
| 第五节 房屋接管验收 .....              | (57) |
| 第六节 房屋产权与产籍管理 .....           | (59) |
| <b>第五章 房地产交易市场</b> .....      | (67) |
| 第一节 房地产交易市场概述 .....           | (67) |

|            |                           |              |
|------------|---------------------------|--------------|
| 第二节        | 房地产转让市场 .....             | (74)         |
| 第三节        | 房地产抵押市场 .....             | (77)         |
| 第四节        | 房产买卖市场 .....              | (80)         |
| 第五节        | 房产租赁市场 .....              | (85)         |
| 第六节        | 房产调换市场 .....              | (93)         |
| 第七节        | 房产典当市场 .....              | (96)         |
| 第八节        | 房产按揭市场 .....              | (98)         |
| <b>第六章</b> | <b>物业管理的主要对象及办法 .....</b> | <b>(102)</b> |
| 第一节        | 住宅小区管理 .....              | (102)        |
| 第二节        | 公寓住宅管理 .....              | (116)        |
| 第三节        | 高层楼宇管理 .....              | (119)        |
| 第四节        | 平房住宅管理 .....              | (121)        |
| 第五节        | 售后住宅管理 .....              | (125)        |
| 第六节        | 公共商业楼宇管理 .....            | (130)        |
| <b>第七章</b> | <b>房屋维修管理 .....</b>       | <b>(135)</b> |
| 第一节        | 房屋维修管理的意义和内容 .....        | (135)        |
| 第二节        | 房屋维修的原则与范围 .....          | (136)        |
| 第三节        | 房屋修缮的特点及工程分类 .....        | (145)        |
| 第四节        | 房屋完损等级评定 .....            | (150)        |
| 第五节        | 房屋维修的技术管理 .....           | (154)        |
| 第六节        | 房屋维修工程技术经济指标 .....        | (158)        |
| <b>第八章</b> | <b>房屋设备管理 .....</b>       | <b>(162)</b> |
| 第一节        | 房屋设备的概述 .....             | (162)        |
| 第二节        | 房屋设备分类 .....              | (163)        |
| 第三节        | 房屋设备维修的分类 .....           | (170)        |
| 第四节        | 房屋设备管理的方式及发展 .....        | (171)        |
| 第五节        | 房屋设备的经常性保养 .....          | (172)        |
| 第六节        | 房屋给排水设备的维修 .....          | (173)        |
| 第七节        | 房屋供电设备的维修 .....           | (181)        |

|            |                          |              |
|------------|--------------------------|--------------|
| 第八节        | 房屋供暖设备的维修·····           | (189)        |
| 第九节        | 房屋电梯设备的运行和维修·····        | (197)        |
| <b>第九章</b> | <b>物业管理的基本方法·····</b>    | <b>(217)</b> |
| 第一节        | 建立企业化管理机制·····           | (217)        |
| 第二节        | 建立科学管理制度·····            | (219)        |
| 第三节        | 开展综合性有偿服务·····           | (220)        |
| 第四节        | 推行经营承包责任制·····           | (222)        |
| 第五节        | 物业管理的现代化·····            | (227)        |
| <b>第十章</b> | <b>物业管理机构·····</b>       | <b>(229)</b> |
| 第一节        | 物业管理机构及职能·····           | (230)        |
| 第二节        | 物业管理企业的机构设置·····         | (233)        |
| 第三节        | 从业人员培训及服务准则·····         | (237)        |
| 第四节        | 物业管理企业经理的领导艺术·····       | (240)        |
| <b>附录一</b> | <b>海内外物业管理简介和实例·····</b> | <b>(243)</b> |
|            | 香港物业管理简介·····            | (243)        |
|            | 新加坡物业管理简介·····           | (252)        |
|            | 美国物业管理简介·····            | (262)        |
|            | 深圳市海丽大夏物业管理实例·····       | (271)        |
|            | 深圳市莲花二村小区物业管理实例·····     | (277)        |
|            | 广州市五羊村小区物业管理实例·····      | (289)        |
|            | 北京市翠微住宅小区物业管理实例·····     | (301)        |
|            | 常州市红梅西村住宅小区物业管理实例·····   | (311)        |
|            | 长春市北安住宅小区物业管理实例·····     | (318)        |
|            | 大同市振华南街等住宅小区物业管理实例·····  | (324)        |
| <b>附录二</b> | <b>房地产有关重要政策法规·····</b>  | <b>(331)</b> |
|            | 中华人民共和国城市房地产管理法          |              |
|            | (1995年1月1日)·····         | (331)        |
|            | 中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行  |              |
|            | 条例(1990年5月19日)·····      | (342)        |

|                                                                               |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 国务院关于加强国有土地使用权有偿出让收入管理的<br>通知 (1989 年 5 月 12 日) .....                         | (349) |
| 国务院关于印发在全国城镇分期分批推行住房制度改革<br>实施方案的通知 (1988 年 2 月 25 日) .....                   | (350) |
| 国务院住房制度改革领导小组关于在全国城镇分期分<br>批推行住房制度改革的实施方案<br>(1988 年 2 月 15 日) .....          | (351) |
| 国务院关于进一步积极稳妥地进行城镇住房制度改革的<br>通知 (1991 年 6 月 7 日) .....                         | (359) |
| 国务院办公厅转发国务院住房制度改革领导小组《关于<br>全面推进城镇住房制度改革的意见》<br>(1991 年 10 月 17 日) .....      | (362) |
| 城市新建住宅小区管理办法 (1994 年 4 月 1 日) .....                                           | (369) |
| 关于贯彻建设部《城市新建住宅小区管理办法》实施<br>意见的通知 (1994 年 4 月 25 日) .....                      | (372) |
| 关于建设部城市住宅小区建设试点单位 贯彻建设部<br>第 33 号令《城市新建住宅小区管理办法》的通知<br>(1994 年 4 月 1 日) ..... | (375) |
| 城市公有房屋管理规定 (1994 年 4 月 1 日) .....                                             | (378) |
| 城市异产毗连房屋管理规定 (1990 年 1 月 1 日) .....                                           | (385) |
| 城市危险房屋管理规定 (1990 年 1 月 1 日) .....                                             | (388) |
| 城市住宅小区竣工综合验收管理办法<br>(1993 年 12 月 1 日) .....                                   | (392) |
| 关于加强房屋接管验收工作的通知<br>(1991 年 11 月 26 日) .....                                   | (395) |
| 房屋接管验收标准 (1991 年 7 月 1 日) .....                                               | (396) |
| 公有住宅售后维修养护管理暂行办法<br>(1992 年 7 月 1 日) .....                                    | (405) |
| 城市房屋修缮管理规定 (1991 年 8 月 1 日) .....                                             | (408) |

|                                                             |       |
|-------------------------------------------------------------|-------|
| 关于加强城市公房管理工作的意见<br>(1980年7月19日) .....                       | (414) |
| 关于禁止将房管部门统一经营管理的非住宅用房划拨给<br>使用单位自管的通知 (1987年1月24日) .....    | (419) |
| 建设部关于在全国开展住宅小区管理试点工作的通知<br>(1990年9月4日) .....                | (422) |
| 关于印发《全国城市文明住宅小区达标考评实施细则》的<br>通知 (1992年4月15日) .....          | (431) |
| 建设部关于加强商品房屋产权产籍登记管理的通知<br>(1992年4月21日) .....                | (435) |
| 建设部关于印发《全国房地产经营、维修、管理企业升级<br>实施办法》(试行)的通知 (1989年4月1日) ..... | (436) |
| 建设部关于印发房地产经营、维修管理行业经济技术指标<br>(试行)的通知 (1988年10月15日) .....    | (443) |
| 深圳经济特区住宅区物业管理条例<br>(1994年11月1日) .....                       | (449) |
| 常州市市区住宅区物业管理暂行办法<br>(1994年8月1日) .....                       | (459) |
| 常州市物业管理企业经营资质审批与管理的规定<br>(1993年11月5日) .....                 | (468) |

# 第一章 物业管理的概念

《城市新建住宅小区管理办法》由中华人民共和国建设部令第33号发布，自1994年4月1日起施行。它把住宅小区的管理工作提到重要位置上来，要求住宅小区推行社会化、专业化的管理模式，由物业管理公司统一实施专业化管理，是我国房地产管理体制深化改革的重要举措。物业管理在我国尚处在起步阶段，并被人们视作现代化都市的朝阳产业。故任何物业管理者，首先要对物业本身有个基本认识。

## 第一节 物业的概念

“物业”一词，是港澳粤地区方言对房地产的称呼。此词汇已由方言普及传开，近几年由香港传到深圳等沿海地区，又从沿海地区扩散到内地。所谓“物业”，据香港李宗鐸先生所著的《香港房地产法》一书的解释是：“物业是单元性地产。一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。故一物业可大可小，大物业可分割为小物业。”<sup>①</sup>由此可知，房地产在香港地区称物业，物业即是我们通常所说的房地产。应指出：物业与房地产在使用上有所差别：物业一般用于指某项具体的房产、地产或房地产；房地产则一般用于指一个国家、地区或城市所有的房产

---

<sup>①</sup> 李宗鐸：《香港房地产法》第9页，商务印书馆香港分馆，1988年5月，第一版。

与地产，但也不排斥用于指某项具体的房地产。即物业通常用于个体；房地产通常用于整体。如只说“房地产业”而不说“物业业”。

房地产是房产与地产的总称。房产是指由各类房屋建筑物与其连带设施所组成的财产整体及其有关权益；地产是指有价值的土地及其有关权益，城市地产是指城市区域范围内权属关系明确的，能够给所有者、使用者与经营者带来相应经济效益的城市建筑用地。建筑用地又称地皮<sup>①</sup>。作为房地产，一般来说，房屋建筑物总是与地块有机组成的整体，房依地建，地为房载，在物质形态上是不可分的。房屋若移动则会丧失其作为房产的价值，也就是说，房产与地产在使用价值形态上是分不开的。在价值形态上，房产和地产是可以分别计算的，是可以分离的。但是，在现实的经济运行中，它们也是作为一个整体运动的，总之，房地产是一个整体。由于房屋总是固定在土地上，土地是不能移动的，房地产又称“不动产”。不动产的概念，台湾“民法”第66条的规定是：“称不动产者，谓土地及其定着物。不动产之出产物，尚未分离者，为该不动产的部分。”日本民法第86条第一项也规定，不动产是指土地及其定着物。而所谓土地的定着物，是指继续定着于土地，在不容易分离的状态下使用者，所以如房屋、桥梁、石墙、水井等均属不动产。种植的树木也是土地的定着物，但暂时种植者则不是土地的定着物，而是动产。是否定着于土地，这需要依社会一般观念决定，不过通常认为与土地分离而使土地发生变更，或因分离而需要相当的劳力费用者，即可称为定着物。

物业、房地产、不动产，是同一事物的不同称呼，英语用词都是 Real Estate 或 Real Property。这一事物的核心内容即是土地和建筑物，或者说是地产和房产。简单来看，房地产有三种存在

---

<sup>①</sup> 在香港习惯把土地与房产统称为地产，如称房地产业为地产业、房地产商为地产商。

形式：(1) 单纯的地产，如一块无建筑物的城市空地；(2) 单纯的房产，如在特定的情况下把地上房屋单独看待时；(3) 房产与地产相结合的“房地”产，如把房屋和其坐落的土地作为一个整体来考虑时。这也就是说，房屋和土地既有各自独立的物质内容，又是一个密不可分的整体，不论房产与地产是以独立的形式存在或是以结合的形式存在，都属于房地产，是房地产的一个部分。

城市房地产开发建设不仅因投入了劳动，形成了价值，而且由于房地产在运行中，形成极其复杂的所有权和使用权关系，这些关系都是通过产权形式实现的。以房地为载体，以房地产所有权为基础，形成的经济关系和物质财富，就是房地产。房地产管理，亦称物业管理。

## 第二节 物业管理的概念

所谓物业管理，就其广义而言，是泛指一切有关房地产发展、租赁、销售及售租后的服务。包括房屋及其设备、公共设施的保养、维修，住宅小区的治安、环卫、交通、分送信报、绿化、管理，以及社区康乐类有益活动与生活服务等事项，范围非常广阔。有的物业管理还兼营小区内的商业服务、搬家服务及房屋装修、装饰等项目，寓管理于服务之中。当前某些住宅小区的高层住宅楼宇，一般都是分层出售给个别业主，有的单位买一层，有的业主仅购几套，因此每座楼宇的产权均由很多业主所共有。在这种房屋产权的多元化要求统一管理下，又出现了狭义的物业管理概念，即主要任务是楼宇的维修，其次是管好各层的机电设备和公共设施，也包括治安保卫、分送信报、传呼电话、打扫卫生等项目。总之，物业管理，它是指由专业化的物业管理服务企业，运用现代管理科学和先进的修缮技术，为物业售租后在整个使用周期中给房屋及其设备、基础设施与周围的环境，进行的专业化管理。它是以经济手段为房屋、居住环境的管理及物业的维修养护方面，乃

至居民的生活服务方面提供高效、优质、经济的服务。它属于非盈利性社会服务行业，其服务对象是房产主、租住户。其目标是为居民提供和保持一个整洁、文明、安全、生活方便的居住环境。在社会主义制度下的物业管理，为了发挥现有房屋的功能和住宅小区的功能作用，不准使用单位和个人擅自拆除，改装或变更房屋的用途；也可通过服务，以交换、互换等方式，达到平衡房屋供求矛盾，调剂余缺；根据政策和制度，通过多种渠道，挖掘现有房屋的潜力，并采取适应措施，不允许把租用公房闲置不用或转租，促使各种房屋的合理使用，提高其使用率。

物业管理是房地产综合开发的派生产物，它作为房地产市场的消费环节，实质上是房地产综合开发的延续和完善，是一种综合性经营服务方式。它随着物业售租后管理与服务活动专业化与社会化程度的不断提高，这项活动逐渐由开发与经租公司独立分离出来，演变成专业化的物业管理服务的专营业务，从而出现了物业管理产业，并被人们视作现代化都市的朝阳产业。然而，物业管理在我国才只迈出了试行的第一步，尚处在起步阶段，发展不平衡，南北差异较大，各地在小区物业管理中，要因地制宜，适应居民的消费承受能力，收费要公平合理、服务要优质周到，物业管理公司要利用小区的经营性用房开展多种经营及方便居民生活的多项服务，以经营收益来弥补管理经费不足。各物业管理公司要建立健全管理制度，确保以优质、高效、规范的服务树立起良好的企业形象。

### 第三节 房地产的特性

作为物业管理对象的土地与建筑物总和的房地产，它与其他工业产品有着本质区别，其主要特性有：

#### 一、位置固定性、地区性

土地具有不可移动性，所有的房屋，不论其外形如何、性能