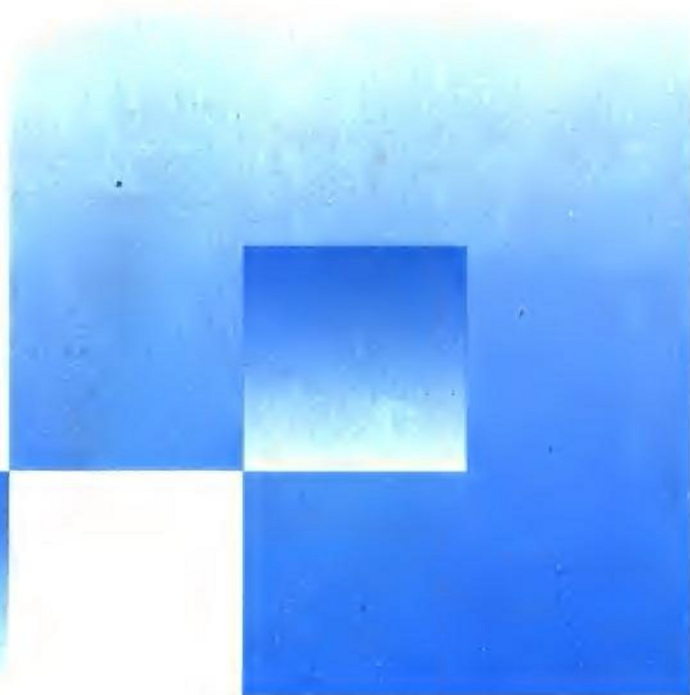


物业管理

编著

姚坤一 干国华



同济大学出版社

内 容 提 要

随着社会经济的飞速发展,物业管理已发展成一门新兴的管理学科。本书从物业与物业经营、物业管理的基本职能及机构设置、物业公司的主要经营活动、物业管理公司的财务安排、物业的价值及评估等角度详尽阐述了物业管理实务;同时还介绍了香港等地的物业管理状况。本书具有较强的实用性,是目前培养物业管理人员的基础教材。

责任编辑 徐明松

封面设计 邹小丹

物业管理

姚坤一 干国华 编著

同济大学出版社出版

(上海四平路 1239 号)

新华书店上海发行所发行

上海青浦任屯印刷厂印刷

开本:850×1168 1/32 印张:12.125 字数:350 千字

1996 年 8 月第 1 版 1996 年 11 月第 2 次印刷

印数:3001—8000 定价:14.00 元

ISBN7—5608—1672—X/F·184

前 言

随着我国经济体制改革的深入，房地产业作为国民经济的重要产业正在迅猛崛起，近十年来，我国已建成建筑面积在5万平方米以上的住宅小区4千多个，国家安居工程也已在59个城市启动，到2000年全国城镇每年将有2亿多平方米的新建住宅建成和投入使用。因而如何管理、维护好房地产物业将是房地产业腾飞的关键之一，为适应房地产业迅速发展的需要，建立正常的物业管理程序，使房地产管理人员对房地产管理的概念、主体、对象、手段、功能、财务、程序等认识有一个较大的飞跃，从而促使房地产业的蓬勃发展，使城镇社区管理体制和社区面貌有新的改观。

物业管理是按照社会化、企业化、专业化的思路，对以房地产为核心的物业实施有效管理的过程，是以达到为社会提供良好服务为目的的。因而，物业管理首先是社会经济发展到一定程度的必然产物。它的产生有利于提高房屋管理的社会化和专业化程度，有利于减少政府和主管部门的负担。其次，把房屋作为商品管理好，保养好，可以延长房屋的老化周期，使房屋增值。目前，随着人民生活水平的不断提高，对物业的管理与服务应有全方位的要求。

本书遵循理论与实践相结合的原则，力求内容的科学性、连贯性和系统性。根据物业管理的内容和特点，全书共分为九章：第一章“物业与物业经营”，介绍物业及物业性质、物业市场、物业经营；第二章“服务业与服务经济”，介绍服务经济的基本概念，服务竞争与服务质量，服务成本、利润、价格和经济效益、服务经济化；第三章“物业管理的基本职能及机构设置”，介绍物业管理的概念、性质、类型、宗旨要点和基本环节，物业管理公

司的设置；第四章“物业管理公司的主要经营活动”，介绍住宅区管理与服务，高层楼宇、写字楼宇、商业铺面、工业厂房、标准厂房等物业的管理与服务，物业租赁、房屋维修与养护；第五章“物业管理公司的财务安排”介绍物业经营企业资金筹措与融资决策。物业经营项目的投资决策，物业经营企业的经济收入，物业经营企业的财务管理；第六章“物业规划与保险”，介绍规划及保险的基本知识；第七章“物业管理的实施”，介绍物业的验收与接管、楼宇入伙、装修的规定与管理、管理制度制订及管理、机电及消防设备的维修保养与管理、消防与治安管理、环境保护等等；第八章“物业价值及价格评估”，介绍物业价格成因及特征、物业价格评估，物业评估方法；第九章“香港、深圳等处楼宇、房屋管理”，介绍香港、深圳等处的物业管理；附录，介绍紧急事务的处理及常用通知书格式。

物业管理在我国还是一门新兴学科，许多问题有待实践和探索，特别是房地产经济逐步向商品经济模式转换的过程中，认识往往落后于实践，因而在编写本书的过程中难免有不足及遗漏、甚至错误之处，敬请读者批评指正。

本书由姚坤一、干国华共同编写，并得到上海市房地产局及同济大学有关领导的关怀与支持，尤其是江石萍、叶克强、王青兰先生及陆剑鸣、赵财福、陈幼德、钱瑛瑛等老师的帮助，同济大学出版社徐明松先生为本书的编辑、出版做了大量的工作，在此一并表示衷心感谢。

编者

一九九六.四

目 录

第一章 物业与物业经营

- 1-1 物业及其性质 (1)
- 1-2 物业市场 (6)
- 1-3 物业经营 (13)

第二章 服务业与服务经济

- 2-1 服务经济的基本概念 (22)
- 2-2 服务竞争与服务质量 (26)
- 2-3 服务成本、利润、价格和经济效
益 (30)
- 2-4 服务经济化 (34)

第三章 物业管理的基本职能及机构设置

- 3-1 物业管理的概念、性质、类型和内
容 (37)
- 3-2 物业管理的宗旨、要点和基本环
节 (43)
- 3-3 物业公司的设置 (56)

第四章 物业公司的主要经营活动

- 4-1 住宅区管理与服务 (68)
- 4-2 高层楼宇、写字楼宇、商业铺面、
工业厂房等单项物业的管理与服务 (73)
- 4-3 物业租赁 (87)
- 4-4 房屋维修与养护 (104)

第五章 物业管理公司的财务安排

- 5-1 物业经营企业的资金筹措与融资决策 (121)
- 5-2 物业经营项目的投资决策 (140)
- 5-3 物业经营企业的经济收入 (151)
- 5-4 物业经营企业的财务管理 (155)

第六章 物业规划与物业保险

- 6-1 物业规划 (167)
- 6-2 物业保险 (194)

第七章 物业管理的实施

- 7-1 物业的验收与接管 (215)
- 7-2 楼宇入伙 (220)
- 7-3 装修规定及管理 (224)
- 7-4 管理制度的制定与管理 (227)
- 7-5 机电及消防设备的维修保养与管理 (248)

7-6	消防与治安管理	(253)
7-7	绿化的养护及管理	(261)
7-8	清扫保洁的实施与管理	(269)
7-9	车辆的停放与管理	(272)
7-10	环境保护	(274)

第八章 物业价值及价格评估

8-1	物业价格的成因及特征	(281)
8-2	物业价格评估	(296)
8-3	物业估价方法	(307)

第九章 香港、深圳等处楼宇、屋村管理

9-1	香港的楼宇、屋村管理	(325)
9-2	深圳经济特区的物业管理	(342)

附 录

一	紧急事件处理程序	(350)
二	如何缮写报告	(357)
三	常用的通知书格式	(360)
四	物业管理收费标准	(375)

第一章 物业与物业经营

1-1 物业及其性质

一、物业

物业是指各类有经济价值和有使用价值的房屋、附属设施以及相关的场地。物业可大可小，既可以整个小区作为一个物业，也可以一个住宅单元作为一个物业，同一建筑物内按权属的不同也可分割为若干个物业。物业一般包括高层与多层住宅楼、综合大楼、商业大厦、旅游宾馆、标准工业厂房、仓库等。

物业不同于房地产业。房地产业是指从事房屋和土地开发经营的独立产业，它包括房地产开发、建设、经营、维护和服务等房地产经济活动全过程的所有经济组织。而物业则是指具体的宗地、建筑物，以及它们的混合物。物业经营是指房地产进入消费领域后的筹划与管理，即房地产作为一种物业，在流通与消费领域内的经营与管理活动。

物业经营是在经济体制改革的过程中，当房地产的商品属性得到确认后才得以恢复并兴旺发达起来的。80年代以来全国房地产开发工作量平均每年以26%的速度递增，每年的商品房施工面积都在1.2亿平方米以上，国家用于住宅建设的投资累积已超过4000亿元。据上海市统计，1984年住宅建筑面积为438.24万平方米，而到1993年跃为616.5万平方米。城镇居民的人均居住面积，已由1984年的4.7平方米提高到1994年的7.3平方米。现全国拥有建筑面积5万平方米以上的住宅小区有4000多

个，城镇住宅有 15 亿平方米以上，工商文教用房亦超过 2 600 万平方米。因此如何管好，用好这些“家当”，是摆在我们面前的重要问题。

二、物业性质

物业的性质取决于物业的管理、经营方式与经济效益。

（一）物业的权属性质

物业的权属性质就是物业的所有权与使用权。

物业所有权是物业所有制在法律上的表现，是物业所有者在法律规定的范围内对该物业所拥有的占有、使用、收益和处置的权利。从经济学角度来看，物业的所有权表现在物业所有者不必向他人缴纳租金，而当其将物业出租时，还可向承租人收取租金取得收益。

物业使用权是在推行所有权与使用权的两权分离制度以后所出现的一种依法而成立的有限产权，是依法对物业加以利用和获取收益的权利。从经济学角度分析，对物业使用者而言，无论他将物业自用还是出租，都必须向物业的所用权者缴纳租金，因而获得物业使用权的投资者所获取的收益，不仅取决于该物业出租户缴纳租金的数额，同时还取决于他向所有者缴纳租金的数额。显然，购买物业使用权的投资者，要使投资获利，必须在与租户订立合同条款中所规定的期限内收取足够的租金，且其租金额应足以补偿期初的资本投入和期终的资本丧失。

（二）物业的经济性质

物业的经济性质是指物业在经济领域内所表现的特性。

1. 物业的经济属性

在市场经济条件下，物业本身既有经济价值又有使用价值，因而物业的基本经济属性是商品。物业的商品属性主要体现在以下几个方面：

i) 物业的经济价值和使用价值是通过市场交易活动而得以实现的。房地产的买卖、租赁、抵押，土地使用权的出卖与转

让，都是实现物业商品属性的具体市场方式。

2) 物业的开发建设、经营管理活动，都是商品经济活动，这时，价值规律是最基本的经济运动规律。

3) 物业的分配和消费，都实行“商品——货币”的法则。人们获得物业商品的基本手段，应当是其支付能力。

4) 凡是从事物业开发与经营活动的企业，都应当是商品生产的独立行业，其全部经济活动都应纳入市场经济的轨道，实行企业化经营。

2. 物业市场的特性

物业的商品属性，必须有赖于完备的市场体系。物业市场是市场体系的一部分。由于物业商品的特殊性，物业市场与其他市场有显著的区别，其主要表现在以下几个方面：

1) 物业市场的不充分性

充分的、完全自由竞争的市场必须具备四项基本条件，即：信息充分、商品同质、买卖自由及无垄断性。而地产市场中的土地买卖，只能是一定使用期限的土地使用权的买卖。土地出让市场，实际上只是由政府控制的垄断市场。物业交易的复杂性，也使得交易双方都需要聘请专业人员来协助进行交易。因而物业市场实际上是一个不充分的准市场。

2) 物业市场的层次性

层次性的基本含义，一方面是指由于物业交易对象的层次不同而划分的一级市场和二、三级市场。（一级市场是指由国家垄断的交易市场，如城市土地使用权的出让市场。二、三级市场是发生在各用户之间横向交易的市场，如城市土地使用权在开发公司、经营公司之间的横向转让市场）；另一方面是指由于物业价值昂贵，政府对低收入家庭获取的某些属于基本生活资料的物业（如住宅）必须采取程度不同的福利措施。这就意味着，这类物业将按交易政策的不同，划分为若干层次，如城市住宅就可以分为商品房、微利房、福利房、解困房等。

物业市场的层次性决定了在物业交易过程中，价格机制和竞

争机制将不是唯一起作用的因素。

3) 物业市场的兼容性

物业与其他行业（如金融业、建筑业、旅游业、服务业）存在着相互渗透性。物业经营的超额利润，吸引了其他行业的投入，物业经营的巨额投资，客观上也需要其他行业的加入。因此在物业市场上，各行业向物业市场的渗透与兼容现象十分明显和易于理解。

这种渗透与兼容的直接结果就是物业市场交易方式的多样性。如直接的售卖、租赁、代理转租、代理维修、拍卖、抵押等多种方式。

3. 物业的物理特性

已形成的物业，从物理形态上来分析，其主要特征有：

1) 构成内容上的二元性

物业是建筑物与土地的统一物，土地是物业的直接构成要素。这种构成内容上的二元性，是其他任何商品所不具备的。而即使像农产品那样和土地密切相连的物品，其产品也不包括任何一点土地。

2) 空间位置上的不可移动性

由于土地是物业的直接物质构成要素，这就形成了物业在空间位置上的不可移动性。物业具有“不动产”的性质，使物业与其他商品区别开来，成为一个特殊的商品领域。

3) 使用寿命上的长期性

物业使用寿命的长期性有两重含义，其一是构成物业基础的土地使用权的长期性；其二是地上建筑物使用寿命的长期性。

4) 形式上的多样性

建筑物的功能不同、位置不同、环境条件不同，形成了物业形式上的多样性。每种物业都是单件产品，在类别、品种、规格、结构、式样上都有区别。这就决定了物业价值和价格确定的复杂性。因而，物业估价作为一种专业知识与技能，形成物业市场上一类重要的中介服务业。

此外，物业还有单位性、总体性和使用效能上的多层次性等诸多的特性。

三、物业质量

物业质量一般可分为硬质量及软质量两类。

硬质量是指物业实物形态所表现的质量及其周围环境质量特性，如楼龄、区域位置、完好程度、配套设施等。

软质量是指物业投资者对该物业投资所享有的权利与承担的义务、风险等。现分别从这两方面来讨论物业的质量问题。

（一）物业本身所具备的质量指标

影响投资效益的物业本身所具备的质量指标，主要有：

1. 楼龄

投资者在购置物业时，该物业已经使用过的年限。

由于楼宇具有一定的使用寿命，若楼龄过长，就会影响投资者对该物业的可使用期，因而在投资时，就要考虑该物业所剩余的使用年限，维修周期等因素对投资效益的影响。

2. 区域位置

指物业所处地理位置，所在地段的基础设施及所占的楼层和朝向等位置因素。

区域位置及基础设施的差异是级差地租形成的决定因素，也是影响房价的基本条件。楼宇的层次和朝向，直接影响楼宇的使用功能、便利性和舒适性。因而物业投资者往往把区域位置作为该物业本身所具备的质量指标。

3. 工程质量

指楼宇建筑施工质量、装修质量及环境工程质量等。

工程质量不仅直接影响楼宇的使用寿命，而且影响使用功能的正常发挥及安全性，直接关系到用户切身利益。因而工程质量是投资者最关心的一项质量指标。

4. 结构及装修

指建筑结构类型及其装修等级。

根据房屋的梁、柱、板、墙等主要承重结构的建筑材料及建筑结构（钢结构、钢筋混凝土结构、混合结构、砖木结构及简单结构）等情况，房屋的装修按楼（地）面、内外墙面、天花板、门窗等划分成若干等级。

房屋的结构和装修视使用要求而定，使用要求越高，结构和装修标准越高，费用越大，其物业价值也越大，因而结构及其装修是物业质量的重要内容。

5. 房屋设备状况

6. 房屋完好程度

7. 地质地形条件

8. 物业环境条件

（二）投资者拥有的权利与承担的义务

投资者的权利是对其投资物业所拥有的所有权、使用权、处置权、收益权等；投资者对租户承担的责任、契约修订条件、违约处罚办法及法规所规定的各种应尽义务等。

权利与义务直接影响投资效益，是投资者最为关心的物业经营质量指标。一般来讲，买与租的相互比较，购买物业所拥有的权利要多一些，租赁期长与短的比较，租赁期长，投资者对该项物业处置的自由度大些，更有利些；投资者往往希望租户能承担物业的维护与保险，以此减少管理费用。有些投资者把物业转租给物业经营公司，这种公司有较成熟的管理经验，并且经常同时管理几个物业，管理费用大大低于投资者自己管理的支出。

1-2 物业市场

一、物业市场的构架

物业是由土地及建筑物组成的统一体，物业市场也可相应地区分为地产市场及房产市场两类。它们虽各具独立的内容，但又有着密不可分的联系，其主要表现在：在实物形态上，房屋与承

载它的土地是不可分的；在权属上，土地使用权对该地块上房屋的依附性；在价格上，土地使用权的转让价格往往隐含于该地块上房屋价格中。然而在物业交易的经济活动过程中，有单纯的土地使用权转让的交易活动，国家也有关于土地使用权有偿出让与转让的法律规定。所以我们从地产市场与房产市场这两个体系来分析物业市场的构架。

(一) 地产市场

我国城市土地归国家所有。地产市场仅仅是土地使用权的交易。按现行土地使用权让渡的对象和形式，地产市场可划分为三个层次：

1. 一级地产市场

一级地产市场是指发生在国家与土地使用单位之间的出让土地使用权。由国家有偿批租土地，土地使用单位通过投标、协议、拍卖等形式，有竞争性地获取在规定年限内的土地使用权。它是由政府控制的实现土地资源使用纵向出让的垄断市场。

一级地产市场按具体的经营方式分为三类：

1) 一次性出售土地使用权。投资者通过一次性交足价款而获取某块土地在一定期限内、一定条件下的使用权。

2) 长期出租土地的使用权。投资者以租赁形式，通过逐年缴纳租金而获取某块土地在一定期限内、一定条件下的使用权。

3) 短期出租土地的使用权。投资者以短期租约形式，缴纳租金获取某块土地的临时或短期和一定条件下的使用权。

2. 二级地产市场

二级地产市场是发生在土地开发企业与用地单位之间的土地使用权横向转让的地产市场。

二级地产市场按经营方式分为三类：

1) 有偿转让土地使用权。即土地开发公司对土地进行开发建设，使土地具备建筑施工条件，然后将土地使用权转让给其他用地单位，收取开发成本和利润。

2) 以土地作投资，联合建房。地产开发公司将开发好的土

地作为投资，与其他单位合作建房。合作对方负责建房资金投入，双方按协议比例分享收益和分担风险。

3) 地产开发公司将开发好的土地作价入股，合营对方投入经营资金，合作经营企业或商业、服务业。双方按合同规定分享收益和分担风险。

3. 三级地产市场

三级地产市场是指发生在土地使用者之间的土地使用权横向转让市场。

三级地产市场的经营方式主要是在地产市场管理部门的控制下，用地单位之间通过洽谈，适时改变土地的利用方式，以适应变化了的经济环境，促使土地资源的优化配置。国家通过收取土地增值费来防止土地收益的流失。

(二) 房地产市场

房地产市场是房屋交易关系的总和。

房地产市场可划分为以下几种：

1. 房地产开发市场

指从事房屋新建或改建经济活动的市场，它包括住宅区的开发与建设，城市旧城区的改造和建设。由于房屋与土地的不可分性，通常称为房地产开发或房地产综合开发。

2. 房产买卖与租赁市场

以房屋为对象的物的权益（所有权、使用权等）让渡行为，均可纳入该市场，如房屋现货和期货（楼花）的买卖、一般租赁、“批租”、“转租”，房屋使用权的互换和有偿调换、有偿转让等。

3. 房屋的售后服务与管理市场

是物业进入消费领域后的各类经济管理活动，即所谓的物业管理，它包括房屋业主或租户的入伙、室内装修、房屋修缮、清扫保洁、治安保卫、绿化养护及其他各种管理等。在市场经济、人民生活水平提高的前提下，物业管理已纳入市场经济范畴。

4. 房地产资金市场

目前我国尚未有房地产银行，为了让住房进入消费市场，实现住房商品化，现在的工商银行及建设银行均开办住房信贷业务。

5. 房地产中介市场

为房地产经济活动提供法律咨询、信息服务、经济分析、经济中介、价格评估等。

6. 房地产劳务市场

二、物业市场的运行机制

物业市场是社会主义市场体系的一部分。物业市场机制就是价值规律的作用机制，价值规律的作用就必然通过作为商品经济运行的基本模式的市场体现出来。生产为市场的需要而进行，交换在市场中完成，市场就必然成为沟通生产与需要间的渠道，成为联系生产与需要间的桥梁。市场机制是通过价格、供求、竞争、税收、金融信贷的利率等具体机制来调节经济运行的。

价格是市场机制中最强、最敏感的运行机制。商品的市场价格波动调节着市场供求关系的变化，而竞争中商品的市场价格又受制于市场供求关系。因此，商品的价格、供求、竞争等机制互为因果、互相制约。

价格机制、税收机制、信贷利率机制是政府宏观调节市场，干预经济运行的重要手段。由于房地产市场不充分性，国家可以运用政府对地产市场，尤其是一级批租市场的垄断地位，调节土地批租规模、调控地产市场价格，从而调控市场物业价格；可以通过税收调节国民收入的利益分配关系；可以通过信贷利率调节国民经济发展的平衡性，推行国家的产业政策。

三、物业升值

（一）物业的价值与价格

物业价值就是物业交换过程中所体现的、凝结于物业商品上的人类抽象劳动。物业是有价的土地及其土地附属物，作为用于

交换的劳动产品，是由价值起主导作用的。

价格是价值的货币表现，由于物业自身所具有的特殊性，如空间位置上的固定性、使用寿命上的长期性、使用功能上的多层次性等，因而物业商品的流通过程便有着不同于一般商品流通的特殊形式，主要反映在以下几方面：

1. 物业的流通只是“商流”，而非“物流”。在这里所交换的是物业的产权或使用权，进入交易市场的无非是这类物业的权属证书。

2. 物业的销售往往采用分期付款或租赁形式。由于购置能力的限制，多数顾客需靠借贷来分期付款，或依靠租赁取得在某段时期内对该物业的使用权。租赁成为物业经营的重要形式。

3. 物业流通是所有权、部份所有权、使用权等的转移或变换。其流通过程与法律活动密切相关。

4. 昂贵的物业交易价格，在其流通过程中往往伴随着巨额的资金运动，因而物业流通又与金融活动密切相关。

5. 物业的所有权与使用权在租赁期内发生分离，而其流通、消费、维护、管理过程又不可分割，便出现了专业化的物业管理公司。

（二）物业升值及其界定

物业升值是指物业商品所内含的社会实际购买力在时间序列上，呈递增趋势的一种市场经济现象。在社会物价指数不变的条件下，物业升值意味着市场价格上涨。

物业升值的总体趋势是通过物业市场价格短期涨落的周期循环来实现的。它显示了一定量的物业商品所代表的社会实际购买力长期递增的客观趋势。物业升值是物业自然属性所表现的一种“自然增值”。与直接投入该物业的追加劳动往往无直接关系。这是由于物业资源的固定性，稀缺性，人口数量的增长性，环境投资的积累性以及物业使用性质的趋势性造成的。

界定物业升值，应考虑以下问题。

1. 物业升值与“追加投资”