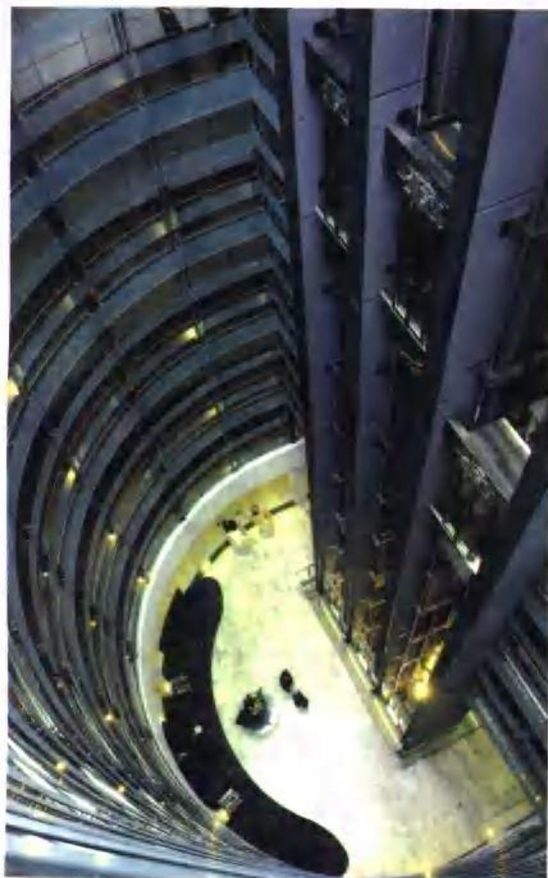


WUYEGUANLISHIWU

物业管理实务

李世谦 刘云 吴文盛 黄振辉

编著



经济管理出版社

责任编辑：宋火 贾琳

责任校对：张晓艳

物业管理实务

李世谦 刘 云 编著
吴文盛 黄振辉

出版：经济管理出版社

(北京市新街口六条红园胡同 8 号 邮编：100035)

发行：经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

印刷：北京地质印刷厂

787×1092 毫米 1/32 12 印张 268 千字

1997 年 4 月第 1 版 1997 年 4 月北京第 1 次印刷

印数：1—15000 册

ISBN 7-80118-370-3/F·352

定价：17.00 元

· 版权所有 翻印必究

(凡购本社图书，如有印装错误，由本社发行部负责调换。)

地址：北京阜外月坛北小街 2 号 邮编：100836)

前 言

物业管理始于 19 世纪 60 年代的英国。当时正值英国工业化时期，大批农民进城给城市住房带来了巨大压力，引起了住用者和业主的不少纷争。为维护业主的合法收益，保证住用者的权利，出现了专门的物业管理。自那以后，物业管理传遍世界各地。目前，美国、英国、香港等国家或地区的物业管理非常发达，并受到政府的重视，以及业主和住用者的欢迎，还在蓬勃发展之中。

我国的物业管理出现于 80 年代初。深圳、广州结合香港等地物业管理经验，进行了大胆探索和尝试。1981 年 3 月，深圳市物业管理公司的成立宣告我国物业管理的正式诞生。之后，物业管理逐步在深圳、广州、常州、上海、北京等地的小区管理中崭露头角。1992 年，实行物业管理的广州五羊小区、深圳莲花二村被评为“全国模范文明住宅小区”。小区的物业管理更为引人瞩目。

伴随着房地产业的发展与繁荣，物业管理掀起了新的高潮。1994 年 4 月 1 日，建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》，标志着我国的物业管理开始纳入法制化的轨道。深圳、海南、上海、广州四个城市物业管理协会的成立，预示着我国物业管理的进一步成熟。1995 年已被业内人士称为“物业管理年”，今后物业管理将是现代化城市的朝阳产业。

总的来看，我国物业管理的发展势头是好的，并受到不

少地区领导的高度重视。但我们应该看到，我国物业管理在发展中还存在着不少问题：（1）理论研究滞后。我国的物业管理是实践先于理论，自深圳第一家物业管理公司出现算起，已有10多年的历史。但对全国各地十几年来来的物业管理经验尚未有较系统的总结与研究。由于实践中缺乏强有力的理论指导，因而，导致了对物业管理认识的一些偏差和一定的盲目发展。（2）地区发展不平衡。南方城市好于北方城市，沿海地区优于内地地区。（3）从全国范围来看，普遍存在着管理人员素质低，管理不规范的问题。

为进一步推动物业管理在全国各地的健康、快速发展，有必要把物业管理的基本理论、先进经验进行总结和传播，尽快提高物业管理人员的素质，规范物业管理行为。因此，我们着手撰写了《物业管理实务》这本书。

本书有两大特点：（1）集理论和实务于一体，有较强的可操作性。本书不是纯粹的理论研究，也不是单纯的经验介绍，而是把物业管理的基本理论与国内外物业管理实践融为一体，既考虑规范化，又考虑我国国情。理论为基础，重在实务，便于学习、借鉴和操作。（2）系统性较强。本书在突出重点的前提下，系统地介绍了物业管理的各个方面，包括物业管理基本理论、模式选择、估价方法、物业管理公司、住宅小区及各类楼宇的物业管理。物业租售管理与服务以及物业的前期介入管理等。读者从中可了解物业管理的全貌。

本书由李世谦提出大纲，几经讨论后，由李世谦、刘云、吴文盛、黄振辉执笔编著，最后由李世谦、吴文盛统纂定稿。

本书在写作过程中，参考了大量国内外书籍资料，得到张举刚先生、严汉民先生、刘三昌先生、焦东瑞先生、李霞女士以及其他一些业内人士的帮助。在此我们一并表示衷心

的感谢！

由于我国物业管理还处于探索阶段，写作时间较紧，书中错误和不妥之处在所难免，恳请读者批评指正。

作者

1995 年 11 月 30 日

目 录

第一篇 物业管理基础理论

第一章 物业与物业管理	(1)
第一节 物业与物业管理概述	(1)
一、物业与物业管理的涵义	(1)
二、物业管理与传统房地产管理的关系	(5)
三、物业管理与房地产行政管理的关系	(7)
第二节 物业管理的产生与发展	(8)
一、物业管理的产生	(8)
二、物业管理的现状和发展	(9)
第三节 物业管理的性质与作用	(15)
一、物业管理的目的	(15)
二、物业管理的性质	(16)
三、物业管理的作用	(16)
四、物业管理的原则	(18)
第四节 物业管理的职能	(20)
一、决策与计划	(20)
二、组织与领导	(23)
三、协调与控制	(26)
第二章 物业估价	(29)
第一节 物业的价值	(29)

一、物业价值与价格的涵义	(29)
二、影响物业价格的因素	(30)
三、物业的升值与贬值	(36)
第二节 物业价格评估	(38)
一、物业价格评估的概念与作用	(38)
二、物业价格评估的基本原则	(39)
三、物业价格评估的内容	(41)
四、物业价格评估的程序	(42)
第三节 物业价格评估的方法	(44)
一、比较法	(44)
二、成本法	(47)
三、收益还原法	(49)
四、物业价格评估的其他方法	(52)
第三章 物业管理模式	(56)
第一节 海内外物业管理模式简介	(56)
一、国外物业管理模式的考察	(56)
二、香港物业管理模式简介	(60)
三、国内物业管理模式简介	(64)
第二节 中国传统房地产管理	(74)
一、传统房地产管理模式	(74)
二、传统房地产管理的特征	(75)
三、传统房地产管理存在的问题	(77)
第三节 中国物业管理的模式选择	(79)
一、物业管理过渡模式的必然性	(79)
二、物业管理过渡模式的内容	(79)
三、物业管理的模式取向	(81)

第二篇 物业管理公司

第四章 物业管理公司概况	(83)
第一节 物业管理公司的性质与地位	(83)
一、物业管理公司的宗旨	(83)
二、物业管理公司的性质	(84)
三、物业管理公司的特征	(85)
四、物业管理公司的地位	(86)
第二节 物业管理公司的创立与类型	(88)
一、物业管理公司的创立	(88)
二、物业管理公司的类型	(92)
第三节 物业管理公司与业主、使用权人的关系	(94)
一、业主与使用权人的构成	(95)
二、物业管理公司与业主的关系	(97)
三、物业管理公司与使用权人的关系	(99)
四、物业管理公司与业主、使用权人三者之间的关系	(101)
第四节 物业管理公司的业务内容	(104)
一、物业管理公司的基本业务	(104)
二、物业管理公司的辅助业务	(105)
三、物业管理公司的内部业务	(105)
第五章 物业管理公司的组织机构	(108)
第一节 物业管理公司组织机构的设置	(108)
一、物业管理公司组织机构设置的基本要求与要解决 的主要问题	(108)
二、物业管理公司组织机构设置的原则	(109)
三、物业管理公司组织机构设置的程序	(112)
四、物业管理公司组织机构的类型	(115)
第二节 物业管理公司的集团化经营	(120)

一、物业管理公司集团化经营的必然性与必要性	(120)
二、物业管理企业集团	(121)
第三节 物业管理公司的领导体制	(124)
一、领导体制的概念及其作用	(124)
二、领导体制的设计原则	(125)
三、经理负责制	(126)
四、董事会领导下的经理负责制	(127)
五、企业集团的领导体制	(128)
第四节 物业管理公司的管理制度	(129)
一、建立健全物业管理公司管理制度的意义	(129)
二、物业管理公司管理制度的基本内容	(130)
三、物业管理公司管理制度的完善	(134)
第六章 物业管理公司的财务安排	(136)
第一节 物业管理公司的资金筹措	(136)
一、物业管理公司的资金筹措方式	(136)
二、物业管理公司的筹资决策	(141)
第二节 物业管理公司的财务预算	(145)
一、物业管理公司的资金运用	(145)
二、物业管理公司财务预算的编制	(145)
第三节 物业管理公司的日常财务管理	(148)
一、物业管理公司日常财务管理的基本任务	(148)
二、物业管理公司的日常财务管理的内容	(149)
第四节 物业管理公司财务管理的组织机构与 管理制度	(155)
一、物业管理公司财务管理的组织机构	(155)
二、物业管理公司的财务管理制度	(156)
第五节 物业管理公司的财务控制	(158)
一、财务控制的目的与内容	(158)
二、财务控制系统的构成	(158)

三、财务控制的步骤	(160)
第六节 物业管理公司的效益评价	(160)
一、效益评价及其意义	(160)
二、效益评价指标	(161)
三、效益评价方法	(164)

第三篇 物业管理实务

第七章 住宅小区管理	(165)
第一节 住宅小区功能和类型	(166)
一、住宅小区及其功能	(166)
二、住宅小区的类型	(169)
三、住宅小区的特点	(170)
第二节 住宅小区管理概述	(174)
一、住宅小区管理涵义	(174)
二、住宅小区管理机构与组织	(175)
三、住宅小区管理的任务	(179)
四、住宅小区管理的原则	(182)
五、住宅小区管理的特点	(184)
第三节 住宅小区管理的内容	(185)
一、前期管理	(186)
二、日常管理	(189)
第四节 住宅小区管理的完善	(193)
一、目前住宅小区管理存在的问题	(193)
二、住宅小区管理的改革建议	(196)
三、住宅小区管理的考核	(198)
第八章 楼宇管理	(201)
第一节 楼宇类型和楼宇管理基本要求	(201)

一、楼宇的类型	(201)
二、楼宇的特点及其对管理的基本要求	(204)
第二节 楼宇管理的基础工作	(205)
一、建立物业管理机构, 进行统一管理	(205)
二、加强业务技术培训, 提高队伍素质	(206)
三、搞好管理制度建设, 实现规范管理	(207)
四、加强标准化工作, 实现科学管理	(208)
五、建立管理信息系统, 实现管理现代化	(210)
第三节 楼宇管理的主要内容	(211)
一、楼宇的维修养护管理	(211)
二、设备的运行维护管理	(212)
三、治安消防管理	(213)
四、卫生清洁管理	(214)
五、提供高标准全方位的服务	(215)
第四节 各类楼宇管理的要求	(215)
一、写字楼管理的要求	(215)
二、商业楼宇管理的要求	(216)
三、住宅楼宇管理的要求	(217)
四、工业楼宇管理的要求	(218)
第九章 物业开发管理	(219)
第一节 物业开发概述	(219)
一、物业开发的涵义	(219)
二、物业开发的特点	(220)
三、物业开发的主要形式	(221)
第二节 物业开发的任务与程序	(223)
一、物业开发的任务	(223)
二、物业开发的程序	(224)
第三节 涉外物业开发经营	(233)
一、涉外物业开发经营的意义	(233)

二、涉外物业开发经营的形式和特点	(235)
三、涉外物业开发经营的程序	(238)
四、涉外物业开发经营的管理	(240)
第四节 物业再开发	(241)
一、物业再开发的涵义	(241)
二、物业再开发的特点	(242)
三、物业再开发的程序	(243)
四、物业再开发的方式	(244)
第十章 物业租赁管理	(245)
第一节 物业租赁概述	(245)
一、物业租赁的涵义	(245)
二、物业租赁的特点	(246)
三、物业租赁的种类	(247)
四、物业租赁的程序	(249)
第二节 物业租赁价格	(250)
一、物业租赁价格的涵义	(250)
二、物业租赁价格的构成	(250)
三、物业租赁价格的形式	(252)
四、物业租赁价格的确定	(254)
第三节 物业租赁契约	(255)
一、物业租赁契约的涵义	(255)
二、租赁契约双方的权利与义务	(256)
三、租赁契约的变更与终止	(258)
四、违约责任	(260)
第四节 物业租赁管理	(260)
一、物业租赁主体、客体的资质管理	(261)
二、租金的管理	(262)
三、租赁关系的管理	(263)
四、衡量物业租赁经济效果的指标	(263)

第十一章 物业出售管理	(266)
第一节 物业出售概述	(266)
一、物业出售的涵义	(266)
二、物业出售的条件	(267)
三、物业出售的形式	(268)
四、物业出售的程序	(271)
第二节 物业出售价格	(273)
一、物业出售价格的构成	(273)
二、物业出售价格的确定	(275)
第三节 物业租售利益比较	(277)
一、物业租售利益比较的概念	(277)
二、影响物业出售与租赁选择的因素	(277)
三、物业租售利益的比较方法	(279)
第四节 物业市场调研和营销策略	(281)
一、物业市场调研	(281)
二、物业营销策略	(284)
第五节 物业售后服务与管理	(289)
一、物业售后服务与管理的作用	(289)
二、物业售后服务与管理的依据	(290)
三、物业售后服务与管理的特点	(290)
四、物业售后管理的组织机构模式	(291)
五、物业售后管理的内容	(292)
第十二章 物业产权产籍管理	(294)
第一节 物业产权产籍的涵义	(294)
一、物业产权的涵义	(294)
二、物业产籍的涵义	(296)
第二节 物业产权管理	(297)
一、产权登记	(297)
二、产权登记的程序	(299)

第三节 物业产籍管理	(311)
一、产籍管理的基本内容	(311)
二、地籍测量	(312)
第十三章 物业维修管理	(315)
第一节 房屋维修管理概述	(315)
一、房屋维修管理原则	(315)
二、房屋修缮范围	(316)
三、房屋维修工程分类	(317)
第二节 房屋结构和完损等级分类	(320)
一、房屋损坏的主要原因	(320)
二、房屋结构分类	(321)
三、房屋完损等级分类	(322)
第三节 房屋维修管理的内容	(323)
一、房屋维修管理的基本内容	(323)
二、房屋维修管理的具体内容	(323)
第十四章 物业设备管理	(337)
第一节 房屋设备的构成	(337)
一、房屋建筑卫生设备	(337)
二、房屋建筑电气设施设备	(338)
三、房屋建筑其他设备	(338)
第二节 房屋设备的管理与维修	(338)
一、房屋设备的管理	(340)
二、房屋设备的维修	(341)
附录一 房屋买卖、租赁合同文本格式	(344)
1. 房屋买卖合同文本格式	(344)
2. 房屋租赁合同文本格式	(346)
附录二 住宅小区管理办法	(351)
1. 深圳市莲花二村公共契约	(351)

2. 城市新建住宅小区管理办法	(358)
3. 北京市居住小区物业管理办法	(362)
主要参考书目	(367)

第一篇 物业管理基础理论

第一章 物业与物业管理

随着我国房地产管理体制改革的深入进行和房地产市场的日臻完善，物业管理越来越受人们的重视。目前，物业管理已发展成为新兴的、朝气蓬勃的行业。为此，了解什么是物业，什么叫物业管理就成为走进物业管理殿堂的“敲门砖”。本章主要介绍物业与物业管理的涵义，物业管理与传统房地产管理、与房地产行政管理的关系，物业管理产生的必然性，物业管理的现状与发展，物业管理的决策、计划、组织、领导、协调、控制等职能。

第一节 物业与物业管理概述

一、物业与物业管理的涵义

（一）物业涵义

1. 物业的概念。物业指单元性房地产，是一块土地及其附着的建筑物组成的整体的统称。由于单元的划分标准不同，故物业可大可小，如一住宅小区是一物业，一个工厂的厂房

是一物业，一购物中心是一物业，一套住房也是一物业。

物业并不等于房地产。房地产是房产与地产的总称，它以单纯的地产、房产和房地产结合三种形式存在。而对物业来说，一块土地如果不经过开发，则不成为物业。一块土地一般叫地产，而不叫一物业。所以，一块土地经过开发以后，连同附着的建筑物一起统称为物业。

物业不同于房地产。房地产是指从事房地产开发和经营的行业，而物业并不是一个行业，它是房地产统一体的称谓。

2. 物业的特性。物业有其自己的特性，在对物业进行管理之前，必须了解物业的特性。物业的特性表现在：

(1) 整体性。土地是建筑物的载体，附着的建筑物离不开土地；未经开发利用的土地，地上没有附着建筑物，则不成为物业。因此，物业是土地及其附着建筑物的统一整体，两者缺一不可。

(2) 固定性。房屋等建筑物是建筑在一定的土地地块上，由于地块的地理位置是不可移动的，因此，决定了建筑物的固定性。

(3) 长期性。就使用寿命来说，现代混凝土结构的建筑物（房屋、道路、管道、停车场等）一般可使用几十年甚至上百年。对城市居民来说，房屋是一种超耐用的消费品，很多人终身不变地居住于某套房屋，甚至延续几代人都住在同一住宅。同时，构成物业的土地，使用权是长期的。因此，物业的使用周期具有长期性的特点。

(4) 多用性。从用途上分，物业有居住、生产、商业活动、办公、娱乐消遣等用途，用途广泛，形式多样。因此，要对不同用途、不同形式的物业进行有针对性的管理。

(5) 商品特殊性。物业是一种商品，有其价值和使用价