

- 北京宝孚房地产顾问有限责任公司策划
- 顾问 陈章辉 陈 木
- 杨国龙 谢 刚 等编著

物业管理实务

厦门福信银龙广场



23

中国经济出版社

WUYE GUANLI SHIWU WUYE GUANLI SHIWU

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/杨国龙等编著. —北京:中国经济出版社,1996

ISBN 7—5017—3684—7

I. 物… II. 杨… III. ①居住区—经济管理②房地产—管理 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 16175 号

责任编辑:毛增余(68319287)

封面设计:郑 信

发行部门:68341876 68341879

邮购部门:68344225

物业管理实务

杨国龙 谢刚 等编著

中国经济出版社出版发行
(100037·北京市百万庄北街3号)

各地新华书店经销

北京地质局印刷厂印刷

850×1186 毫米 1/32 印张:11 300 千字

1996 年 9 月第 1 版 1996 年 9 月第 1 次印刷

印数:1—10000

ISBN 7—5017—3684—7/F·2652 定价:18.00 元

版权所有 盗版必究

目 录

导论.....	(1)
---------	-----

第一部分 物业管理概论

第一章 物业管理的相关概念.....	(7)
一、物业的概念	(7)
二、物业管理的概念	(7)
三、物业管理与传统房屋管理的区别	(8)
第二章 物业管理企业与物业管理行业	(10)
一、物业管理企业.....	(10)
二、物业管理公司外部架构和内部组织机构.....	(13)
三、物业管理行业的形成.....	(16)
第三章 物业管理的原则、目标、对象和基本内容	(18)
一、物业管理的原则.....	(18)
二、物业管理的目标.....	(20)
三、物业管理的对象和基本内容.....	(21)
第四章 业主大会和管委会	(23)
一、业主、业主大会和管委会的概念	(23)
二、业主大会和管委会的职权.....	(23)
三、业主大会、管委会和物业管理公司在物业管理中的地位	(24)
第五章 物业管理事业的未来发展	(26)

第二部分 物业管理组织

第六章 物业管理组织流程	(31)
第七章 物业管理组织中相关的文本	(33)
一、委托管理合同	(33)
二、业主公约	(37)
三、业主管理委员会章程	(45)
四、住户手册	(49)
第八章 物业管理公司的机构设置、部门分工及岗位职责	(61)
一、机构设置	(61)
二、部门分工	(62)
三、岗位职责	(64)
第九章 资金管理	(75)
一、启动资金的来源和管理	(75)
二、维修基金的使用与管理	(77)
三、管理费标准的制定	(77)
四、物业管理资金的平衡	(78)

第三部分 物业管理实施

第十章 物业管理的前期介入	(83)
一、前期介入的概念	(83)
二、前期介入的必要性	(83)
三、前期管理工作的内容	(84)
第十一章 接管验收	(89)
一、竣工验收与接管验收	(89)
二、接管验收的作用	(90)
三、接管种类	(91)
四、接管验收应提交的资料	(91)

五、接管验收的标准·····	(92)
六、接管验收程序·····	(96)
七、交接双方的责任·····	(97)
八、质量问题的处理·····	(98)
第十二章 用户入伙与装修管理·····	(100)
一、入伙流程·····	(100)
二、办理入伙手续的有关文件·····	(100)
三、装修管理·····	(104)
第十三章 房屋修缮管理·····	(109)
一、房屋修缮的概念和意义·····	(109)
二、房屋修缮工程的分类·····	(109)
三、房屋完损等级分类·····	(112)
四、楼宇设施的保养周期及翻新周期·····	(113)
五、房屋养护原则及内容·····	(114)
第十四章 设备管理·····	(124)
一、供电系统管理·····	(124)
二、给排水系统管理·····	(127)
三、电梯管理·····	(132)
第十五章 安全管理·····	(137)
一、安全管理的内容·····	(137)
二、安全管理的措施·····	(137)
三、安全管理各项规章制度·····	(138)
四、突发事件的处理程序·····	(144)
第十六章 环卫绿化管理·····	(148)
一、环卫绿化管理规定·····	(148)
二、清洁绿化制度·····	(149)

第四部分 住宅小区管理和高层写字楼管理

第十七章 住宅小区管理的特点和组织实施·····	(153)
--------------------------	-------

一、新建住宅小区、住宅小区管理的一般定义·····	(153)
二、住宅小区的特点·····	(153)
三、小区管理的特点·····	(155)
四、小区管理的目标·····	(156)
五、小区管理的组织工作·····	(157)
六、小区管理的实施·····	(158)
七、小区管理服务收费·····	(161)
第十八章 高层写字楼管理的特点和组织实施·····	(163)
一、高层写字楼的定义·····	(163)
二、高层写字楼的特点·····	(164)
三、高层写字楼管理的特点·····	(165)
四、高层写字楼管理的目标·····	(167)
五、高层写字楼管理的组织工作·····	(168)
六、高层写字楼管理的实施·····	(170)

第五部分 利用现代科技提高物业管理质量

第十九章 计算机的发展和应用·····	(175)
第二十章 计算机技术在物业管理中的应用·····	(180)
一、智能大厦·····	(180)
二、计算机参与日常事务处理·····	(187)
三、使用计算机参与物业管理的必要性与可行性·····	(188)
第二十一章 物业管理信息系统·····	(194)
一、计算机参与物业管理的模型·····	(194)
二、物业管理如何与计算机相结合·····	(198)
第二十二章 建业物业管理信息系统介绍·····	(203)
一、建业物业管理信息系统概况·····	(203)
二、住宅小区管理系统概况·····	(211)
三、物业公司管理系统·····	(213)
四、建业物业管理信息系统的特点·····	(214)

第六部分 有关物业管理的法规文件

- 一、国务院及有关部委法规、文件…………… (219)
 - (一)建设部令第 33 号《城市新建住宅小区管理办法》… (220)
 - (二)关于贯彻建设部令第 33 号《城市新建住宅小区管理办法》
实施意见的通知 (94)建房物字第 21 号 …… (224)
 - (三)关于建设部城市住宅小区建设试点单位贯彻建设部第 33
号令《城市新建住宅小区管理办法》的通知 (94)建房物
字第 34 号 …… (228)
 - (四)建设部令第 4 号《城市危险房屋管理规定》…………… (231)
 - (五)建设部令第 19 号《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》
…………… (236)
 - (六)建设部令第 40 号《城市商品房预售管理办法》 …… (239)
 - (七)建设部令第 41 号《城市房地产开发管理暂行办法》……………
…………… (243)
 - (八)建设部令第 46 号《建筑装饰装修管理规定》 …… (250)
 - (九)建设部令第 49 号《城市居民住宅安全防范设施建设管理规
定》 …… (256)
 - (十)国家计委、建设部关于印发《城市住宅小区物业管理服务收
费暂行办法》的通知 计价费[1996]266 号 …… (259)
 - (十一)建设部房地产业司关于认真贯彻《城市住宅小区物业管
理服务收费暂行办法》的通知 (96)建房物字第 005 号
…………… (264)
 - (十二)建设部《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》 建法
[1993]814 号…………… (266)
 - (十三)国务院关于深化城镇住房制度改革的决定 国发[1994]
43 号(1994 年 7 月 18 日)…………… (269)
 - (十四)国务院办公厅关于转发国务院住房制度改革领导小组国

家安居工程实施方案的通知 国办发[1995]6号	(277)
(十五)建设部关于印发《全国优秀管理住宅小区标准》及有关考 评验收工作的通知 建房[1995]120号	(282)
(十六)建设部关于“全国优秀管理住宅小区”考评验收工作的通 知 建房[1995]367号	(294)
(十七)建设部关于表彰全国城市物业管理优秀住宅小区优秀市 长局长的通报 建房[1995]686号	(296)
(十八)建设部关于《全国城市物业管理优秀住宅小区(大厦、工 业区)》达标办法的通知 (96)建房物字第 008号	(303)
二、部分省、市地方政府有关物业管理的法规文件.....	(305)
1.北京市居住小区物业管理办法	
北京市人民政府令 1995 年第 21 号.....	(306)
2.深圳经济特区住宅区物业管理条例.....	(311)
3.北京市居住小区物业管理企业与各专业管理部门职责分工的 规定.....	(321)
4.北京市居住小区接管综合验收办法.....	(324)
5.北京市物业管理单位经营资质审批规定.....	(328)
6.上海市物业管理企业资质等级管理暂行办法 沪房地物 (1996)442号	(331)
7.北京市物价局、房屋土地管理局关于印发《北京市居住小区 (普通)委托管理收费标准(试行)》的通知 京价(房)字 [1996]第 157 号	(335)

导 论

改革开放以来,房地产业作为新兴产业,异军突起,获得了巨大的发展。近几年来,尤其是房地产综合开发取得了很大成绩,大量住宅小区和其它各类物业相继推向市场。1979年至1994年全国城镇住宅建设完成投资8137.4亿元,竣工住宅23亿平方米,约有4000万户、1.4亿城镇居民迁入了新居。城镇居民人均居住面积从1978年的3.6平方米提高到1994年的7.7平方米。到1995年底,全国建筑面积5万平方米以上的住宅小区已达5000多个,城市人口的四分之一生活在规模不等的住宅小区里。

随着社会主义市场经济新体制的建立,以及房屋商品化、住房制度改革的深化,房屋产权朝多元化格局发展,房屋管理和社区服务正处于转轨时期。一方面,传统的房管模式普遍存在;另一方面,新的物业管理模式在经济发达地区和内地部分新建小区推广实施。由于经济发展不平衡,各地物业管理的推广工作也很不一致。

物业管理模式最早由国外传入我国南方经济特区。我国第一家物业管理公司就是于1981年3月在深圳经济特区成立的,其目的主要是为了管理新开发的涉外商品房。十多年来,物业管理已覆盖深圳市230个住宅小区和组团,300多栋高层公寓、商住楼、写字楼和40多个工业区。90%的住宅区、80%的高层楼宇、70%以上的工业区实行了企业化、专业化的物业管理。物业管理也由南向北、由东向西推广开来。近二三年,相伴房地产综合开发的发展,物业管理发展很快。我国已有物业管理公司4000余家,从业人员数10余万人。另外,还有大量的房地产开发企业兼营物业管理。

前几年由于法制不健全,在很多地方物业管理工作无法可依,出现了不尽人意的现象。诸如,物业管理公司责权利不清、乱收费、管理不到位、多方插手物业管理等等,业主和用户对此意见很大。为改变上述现象,自1994年3月以来,短短两年多的时间里,国家建设部和部分省、市政府先后制定并颁布了一些物业管理的办法和条例。1994年3月23日,国家建设部以建设部令第33号颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,这是我国现时有关物业管理的最高法规,为全国各地物业管理法制工作奠定了基础。1994年6月18日,深圳市第一届人民代表大会常务委员会第23次会议通过了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》,自1994年11月1日起施行,这是我国第一部地方性的物业管理法规。青岛市人民政府以第18号文发布了《青岛市住宅小区物业管理试行办法》,常州市以市政发[1994]107号文颁布了《常州市市区住宅区物业管理暂行办法》,北京市人民政府以市府令1995年第21号颁布了《北京市住宅小区物业管理办法》等等。这一切都为各地进一步加强物业管理法制建设创造了条件。

建设好一个城市不容易,管理好一个城市更加困难。如何实现房地产这笔巨大的社会财富的使用价值,用科学的、现代化的管理手段,使其不断地得以维护、保值、增值,是摆在各级城市建设、管理部门面前的一项十分迫切的任务。1992年,建设部组织了全国文明住宅小区考评,8个住宅小区荣获创建全国模范文明住宅小区称号,20个荣获文明住宅小区称号,6位市长荣获创建全国文明住宅小区优秀市长称号,极大地推动了新建住宅小区物业管理的实施。1995年,建设部再次组织全国城市物业管理优秀住宅小区总结表彰会。会上,授予深圳市莲花北村等34个住宅小区(大厦)为“全国城市物业管理优秀示范住宅小区(大厦)”的称号,授予北京市裕中西里小区等88个住宅小区(大厦、工业区)为“全国城市物业管理优秀住宅小区(大厦、工业区)”的称号,授予张百发、夏克强等18位主管城市建设和管理的市长(副市长)为“全国城市物业管理优秀市长”的称号,授予王作然等4位主管小区管理的局长(副局长)为“全国城市物业管理优

秀局长”的称号。此项表彰活动可以说是对近年来物业管理工作成绩的检阅。

九五期间,国家建设部将进一步加大物业管理工作的力度,推动物业管理工作健康有序的发展,为广大居民创造一个优美、整洁、安全、舒适、文明的居住环境。

第一部分 物业管理概论

第一章 物业管理的相关概念

一、物业的概念

物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。各类房屋可以是住宅区,也可以是单体的其它建筑,还包括综合商住楼、别墅、高档写字楼、工业厂房、仓库、宾馆和饭店等。与之相配套的设备、设施和场地,是指房屋室内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、道路等。

二、物业管理的概念

国家建设部房地产业司物业管理处在《中国物业管理实务》一书中提出:“物业管理是指由专门的机构和人员,依照合同和契约,对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地以经营的方式进行管理,同时对房屋区域周围的环境、清洁绿化、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理,并向住用人提供多方面的综合性服务。”

全国房地产业深圳培训中心“全国物业管理培训班”教材中的定义是:“物业管理是指物业管理经营人受物业所有人的签约委托,按照国家法律和管理标准行使管理权,运用现代管理科学和先进的维修保养技术,以经济手段管理物业,从事对物业(包括物业周围的环境)的养护、修缮、经营,并为使用人提供多方面的服务。……使物业发挥最大的使用价值和经济效益。”

在房地产估价师培训教材“收益性物业的经营管理”一章中,物

业管理被定义为：“物业管理就是利用现代管理科学和先进的维修养护技术，以经济手段管理物业（包括建筑物及其附属设施和相关场地），为业主和承租人提供高效、优质、经济的服务，使物业发挥最大的使用效益和经济效益。”

综合上述三个定义，我们可以发现其中的共同点，并总结出下述新定义：“物业管理就是专业化的机构受业主和使用人委托，依照合同和契约，以经营方式统一管理物业及其附属设施和场地，为业主和承租人提供全方位服务，使物业发挥其使用价值，并使物业尽可能地保值、增值。”

三、物业管理与传统房屋管理的区别

物业管理是一种全新的房屋管理模式，与传统的房屋管理有本质的区别。其主要区别表现在以下几方面：

（一）传统的房屋管理是行政福利型的管理；物业管理是企业经营型的管理。

在管理体制上，传统的房屋管理是计划经济条件下，政府或其它相关部门、企事业单位采用行政手段，直接地进行行政福利型的管理。前几年，全国各地房管部门实行所有权和经营权分离，组建了一批房屋管理公司。虽在体制上做了些变革，但这些单位大多为事业单位，尚未摆脱行政干预，政企不分的色彩十分浓厚。而物业管理是由专业化的企业通过市场取得管理项目，用经济手段进行社会化管理，提供有偿服务。

（二）传统的房屋管理往往是多头分散管理，服务质量差；物业管理是集中统一管理，服务质量好。

传统的房屋管理往往是单纯管房，而与房屋相配套的各方面分散由各部门管理，不能很好地协调和配合，常常出现该管的无人管、不该管的乱插手现象，服务质量无法保证。物业管理则是对房屋及其配套设施实行统一管理，物业内的事情由物业管理公司全面负责、一致对外，减少了扯皮，提高了服务质量。

(三)传统的房屋管理实行简单的“以租养房”,缺乏造血功能;物业管理实行全方位的有偿服务,形成了造血机能。

我国长期以来一直实行低租金的住房制度,租金收入无法维持房屋简单再生产,需政府提供大量的补贴。管得越多,包袱越重,形成恶性循环。物业管理公司实行企业化经营,提供全方位的有偿服务,增加收入,无需政府补贴,做到“以区养区”,形成了整体的良性循环。

(四)传统的房屋管理受计划经济制约,业主与用户处于被动状态;物业管理按市场规律办事,业主与用户处于主动地位。

传统的房屋管理是按照管房单位自身的意志管理用户。用户长期处于被动接受管理的地位,无法进行选择和撤换管理单位。物业管理则是产权人和使用人有权通过市场,以招、投标等方式选择管理单位,摆脱了被动地位,处于主动地位。双方在平等的前提下,通过协商,签订管理合同,明确各自的权力和义务,按规则办事。

(五)传统的房屋管理是与房屋产权大多为国有的体制相适应的;而物业管理适应了改革的需要,是与产权多样化相适应的。

随着房屋商品化、住房制度改革的推行,产权结构发生了根本性的变化,产权多元化的格局已经形成。1994年,个人购买的商品住宅占商品住宅销售面积的54.66%,比1993年提高了5.9个百分点;内蒙、福建、江西、湖南、广东、广西、陕西等地个人购买商品住宅的比重已超过了70%,而广州市,每年商品住宅总量的80%以上都由个人购买。随着时间的推移,国家所有的比重将逐步减少,形成国家、集体、个人,包括港、澳、台同胞和外国人多种所有制所组成的多元化格局。这就需要由与之相适应的物业管理模式取代传统的房屋管理模式。