

15
[2003.3.4]
[3.1]
房地产系列教材

物业管理学

李福平 编著

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理学/李福平编著. —上海:复旦大学出版社,
2002.4
房地产系列教材
ISBN 7-309-03171-7

I. 物… II. 李… III. 物业管理-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 019590 号

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65118853(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 上海第二教育学院印刷厂

开本 850×1168 1/32

印张 10.375

字数 270 千

版次 2002 年 4 月第一版 2002 年 7 月第二次印刷

印数 4 501—9 000

定价 17.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

序 言

伴随着我国由计划经济向市场经济的全面转型,我国经济、社会正发生着翻天覆地的变化。步入新世纪的第二年,北京申办2008年夏季奥林匹克运动会的成功以及中国加入世界贸易组织(WTO),更是向全世界宣告了中国20余年改革开放政策的巨大成功。新世纪的中国,已经全面告别短缺经济状态,消费者真正成为了市场的主导者,消费者上帝原则已成为决定企业在市场中生存发展的根本法则。

在买方市场以及加入WTO与全球经济融合的大背景下,各行各业都面临着前所未有的机遇和挑战,房地产业也不例外。一方面,随着城市化进程的如火如荼,各类物业在绝对数量上急剧增长;另一方面,随着生活水平的持续提高,城镇居民早已不满足于简单的生理居住模式——即只要有房子住就行了,而对小区的整体配套环境和服务功能完善的追求日益细化。此外,再考虑到以写字楼、宾馆、工业厂房等为代表的非居住性物业的大量涌现以及对其管理服务质量的日益精深,我国房地产业的发展正从以开发建设为主的传统模式转向从开发建设到管理服务并重的现代模式上来,物业管理行业由此获得了空前的发展机遇。

物业管理是房地产业中的重要一环,是房地产商品进入市场以后与消费者关系紧密的一个行业。由于各地住房分配货币化方案的陆续出台和公有住房出售的加快,更多的消费者将和物业管理打上交道。

改革开放以来,我国的物业管理经历了一个从无到有、从低级到高级的演变过程。从发展的轨迹来看,这一过程可分为三个发展阶段,即以市场化、专业化和经营型物业管理的诞生为标志的“第一次革命”;以物业管理行业的重组和规模化经营为代表的“第二次革命”;目前正在进入以网络化为基础的高度社会化、市场化和专业化为物业管理中心的“第三次革命”。

虽然物业管理的水平随着房地产业的发展得到了极大的提高,但是,物业管理毕竟是一个随着房地产市场出现的新兴产业,目前存在着许多问题。例如,对于物业管理这个新产业,缺乏理论上的深入探讨与支持;对于物业管理市场的主体,也缺乏统一的认识;物业管理公司普遍缺少规模效应与品牌效应,物业管理专业人才缺乏;在物业管理的招投标中,透明度不高,黑箱操作现象还较为严重;绝大多数物业管理公司缺少网络化的知识,从而在网络时代的物业管理中处于不利地位;同时还有绝大部分的物业管理公司缺乏必要的资金管理与财务管理基础,再加上政府对居住物业服务收费的管制,从而造成物业管理公司在经济上的入不敷出;质量管理体系在物业管理公司中也缺少认识,从而导致物业管理公司服务的不正规,难以适应市场需要。

因此,提高对物业管理的认识,探讨物业管理的先进理念,用知识经济时代的思维武装自己,从而提高物业管理的质量,已经成为中国物业管理市场的当务之急。

本书主要的阅读对象为物业管理公司的高级管理人员、物业管理研究机构的研究人员以及物业管理相关政府部门的管理人员。全书共分十一章。第一章为“物业管理的基本知识”,对涉及到的物业管理的基本概念做了阐述;第二章为“物业管理的理论分析”,从产权理论、价格理论以及服务经济等方面对物业管理进行了理论上的分析;第三章为“物业管理的全程序”,对物业前期管理、物业的接管和验收以及物业的交接做了阐述;第四章“居住物

业和写字楼管理”从宏观层面上对居住物业和写字楼管理以及相应的社区管理、环境管理等做了分析；第五章是“物业管理的招标投标”，对物业管理的招标、投标和物业管理合同的签订做了规定；第六章、第七章、第八章分别讲了物业管理公司的运作、人力资源管理和资金运作，对物业管理公司的管理层有很大的借鉴价值；第九章是“信息技术和物业管理”，把最先进的网络技术、智能技术与物业管理结合了起来；第十章是“物业管理公司的战略管理”，对物业管理公司提出了最新的挑战；最后一章是“物业管理服务的质量管理和质量认证”，把 ISO9000 系列与物业管理结合了起来。

目 录

序言	1
第一章 物业管理的相关概念	1
第一节 物业管理有关概念释义	2
第二节 物业管理市场	8
第三节 物业管理的业务范围	14
第四节 物业管理的实施原则与目标	17
第二章 物业管理的理论分析	24
第一节 理论基础与分析	24
第二节 物业管理市场分析	33
第三节 物业管理与服务经济	39
第三章 物业管理全程程序	47
第一节 物业前期管理	47
第二节 物业的接管和验收	55
第三节 物业入伙手续的办理	60
第四章 各类型物业管理	63
第一节 居住物业管理	63
第二节 写字楼与厂房管理	73
第三节 社区管理	83

第四节	环境管理	91
第五节	维修管理	96
第五章	物业管理的招投标	103
第一节	物业管理招标的原则和特点	103
第二节	物业管理招标内容	108
第三节	物业管理投标程序和方法	112
第四节	物业管理合同	116
第六章	物业管理公司的运作	122
第一节	物业管理公司的组织形式	122
第二节	物业管理公司的经济决策	126
第三节	物业管理公司市场化的竞争策略	129
第四节	物业管理公司的内部制度建设	131
第七章	物业管理公司的人力资源管理	138
第一节	人力资源管理的一般发展趋势	138
第二节	物业公司人力资源管理的理念及原则	143
第三节	物业管理公司人力资源开发实务	147
第八章	物业管理公司的资金运作	156
第一节	物业资金运作概述	156
第二节	物业资金筹措	163
第三节	维修基金	167
第四节	物业管理公司的财务管理	174
第九章	信息技术与物业管理	185
第一节	知识经济时代的物业管理	185

第二节	信息技术在物业管理中的应用·····	190
第三节	智能化在物业管理中的应用·····	196
第四节	智能化住宅小区物业管理软件设计概述···	208
第十章	物业管理公司的战略管理·····	217
第一节	物业管理公司的客户资源管理·····	217
第二节	物业管理公司的客户关系管理·····	225
第三节	物业管理公司的决策支持——DSS·····	232
第十一章	物业管理服务的质量管理和质量认证·····	240
第一节	质量标准基础知识·····	240
第二节	质量管理的八大原则·····	244
第三节	物业管理企业 ISO9000 体系的建立与实施···	250
附件一	××××大厦委托经营管理合同·····	261
附件二	××广场业主公约·····	272
附件三	某小区会所定位及分析·····	304
附件四	上海市商品住宅维修基金管理办法·····	307
附件五	住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法·····	317

第一章 物业管理的相关概念

随着我国改革进程的深入发展,房地产业在市场的洗礼中也发生着深刻的革命。在经历了价格竞争、质量竞争之后,房地产正进入功能竞争的新阶段,由此也就凸显了物业管理在提升物业价值、沟通终端客户、拓展服务网络中的重要地位。物业管理作为房地产市场的消费环节,是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性经营服务方式,是房地产投资、开发、建设与流通的自然延续和完善,也是现代化城市管理和房地产经营的重要组成部分。事实上,物业管理所实行的市场化经营、专业化管理和社会化服务的运作形式,使其从房地产的一个经营环节独立壮大为一个充满活力的朝阳产业。并且在信息化、网络化的背景下,物业管理将为各类专业服务的实现提供现实的平台,从而具有巨大的增值空间。

房地产投资的主要目的是获取较高的投资报酬,而良好的物业管理是取得高收益的前提和保证。房地产投资和物业管理的关系可以形象地概括为:充分的投资加上管理的空白是无效的投资;充分的投资加上管理的薄弱是低效的投资;投资的充分加上管理的充分是一种高效的投资;投资的薄弱加上管理的充分是一种有效的投资。在我国,物业管理尚处于初步发展阶段,无论就外部的市场环境还是内部的市场管理而言,都处于尚待规范的状态。鉴于此,本章旨在立足于我国从计划向市场全面过渡的经济转型时

期的现实国情,以未来国民经济发展的的大趋势为背景,从产业成长和企业发展的角度对物业管理进行全面的分析。

第一节 物业管理有关概念释义

房地产商品由于其不可移动的物理特性,通常又被称为不动产,英文译为 Real Estate 或 Real Property。在英语中,这两个概念还存在差异,前者指土地及附着于土地上的人工构筑物和房屋;后者具体指 Real Estate 及其附带的各种权益,包括所有权在内的以及与此相关的保有权、享用权、管理权、处分权。从实际运作的性质来看,物业管理中物业的含义应该为 Real Property。基于此,物业可定义为:物业是指已建成并具有使用功能和经济效用的各类供居住和非居住用途的屋宇以及与之相配套的设备、市政、公用设施,屋宇所在的建筑地块与附属的场地、庭院等。物业的定义规定了物业的内涵所包含的三个要求:(1)已建成并具有使用功能和经济效用的各类供居住和非居住的屋宇;(2)与这些屋宇相配套的设备 and 市政及公用设施;(3)屋宇的建筑(包括内部的各项设施)和相邻的场地、庭院、停车场、小区内的非主干交通道路。根据用途,物业又可分为:住宅公寓(小区)、写字楼、商铺、酒店旅馆、娱乐场所、金融大厦、工业厂房、停车场、车站、码头、仓库以及文化馆、影剧院、体育场、学校、医院等。由此可见,物业是一个具有弹性的概念,可以根据区域空间和所有权属作相对划分。物业的自然属性由于其位置固定、不可移动,通常又被称为不动产。但物业与房地产业不同,房地产业是专门从事房地产的独立产业,它包括房地产投资、开发、建设、管理和服务的全过程。然而,就根本性质而言,物业只是房地产业进入消费领域的房地产商品,是房地产业在消费领域的延伸。为了系统全面地掌握物业管理

的理论与实践知识,我们首先需要明确若干与物业管理相关的基本概念。

一、业主委员会

业主委员会是由业主代表组成,代表业主利益,向社会各方反映业主意愿和要求并监督物业管理公司行为的一个组织。业主委员会是代表全体业主行使权利的机构,它对于物业管理有着重要的意义。业主委员会是具有法人地位和相应权利义务的业主团体,业主委员会一经成立,就是所辖物业的权力机构,是业主表达愿望和意志的代表,负有联系和组织业主的责任,并代表业主处理及执行有关物业管理事宜,包括有权选取聘或解聘物业管理公司,有权决定房屋维修基金的使用,有权对物业管理公司的服务水准、委托服务合同执行情况和收费及使用情况进行监督,从而真正掌握物业管理的权益,维护全体业主的合法权益。

通常某个物业管理区域内,具备如下情况之一时,所在地的区、县房地产管理部门应当会同发展商或其合法代表组织召开第一次业主大会或者业主代表大会,选举产生业主委员会。

- (1) 公有住宅出售建筑面积达到 30% 以上;
- (2) 新建商品住宅出售建筑面积达到 50% 以上;
- (3) 住宅出售已满 2 年。

业主委员会应当自选举产生之日起 15 日内,持下列文件向所在地的区、县房地产管理部门办理登记:

- (1) 成立业主委员会登记申请书;
- (2) 业主委员会委员名单;
- (3) 业主委员会章程。

区、县房地产管理部门应当自受理登记申请之日起 15 日内,完成登记工作;对不符合本条例规定成立的业主委员会不予登记,并书面通知申请人。

二、业 主 公 约

业主公约是有关物业使用、维修和其他管理服务活动的行为规范,对全体业主具有约束力。使用人应当遵守业主公约。业主公约自业主大会或者业主代表大会审议通过之日起生效。

业主委员会应当自业主公约生效之日起 15 日内,将业主公约报所在地的区、县房地产管理部门备案。

业主大会、业主代表大会、业主委员会作出的决定,对物业管理区域内全体业主、使用人具有约束力。业主公约和业主大会、业主代表大会、业主委员会作出的决定,不得与法律、法规相抵触。业主、使用人违反业主公约、住宅使用公约,应当承担相应的民事责任。对违反业主公约、住宅使用公约的,业主委员会或者相关的业主、使用人可以向人民法院提起民事诉讼。

三、住宅的自用部位及自用设备

自用部位,是指一套住宅内部,由住宅的业主、使用人自用的卧室、客厅、厨房、卫生间、阳台、天井、庭园以及室内墙面等部位。

自用设备,是指一套住宅内部,由住宅的业主、使用人自用的门窗、卫生洁具以及通向总管的供水、排水、燃气管道、电线等设备。

四、什么是住宅的共用部位、共用设备、公共设施?

共用部位,是反映一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面等部位。

共用设备,是指一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视

天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等设备。

公共设施,是指物业管理区域内,由业主和使用人共同使用的道路、绿地、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱(房)等设施。

五、前期物业管理及其规定

前期物业管理,是指住宅出售后至业主委员会成立前的物业管理。

(1) 新建商品住宅出售单位应当在出售住宅前制定住宅使用公约,与其选聘的物业管理企业签订前期物业管理服务合同,并报所在地的区、县房地产管理部门备案。

(2) 新建商品住宅出售单位与住宅买受人签订住宅转让合同时,应当将住宅使用公约、前期物业管理服务合同和住宅使用说明书作为住宅转让合同的附件。

(3) 住宅使用公约不得与法律、法规相抵触。

(4) 新建商品住宅出售单位在前期物业管理期间,不得使用物业维修基金。

(5) 自前期物业管理服务合同签订之日起至新建商品住宅交付使用之日发生的前期物业管理服务费用,由住宅出售单位承担;自新建商品住宅交付使用之日起至前期物业管理服务合同终止之日发生的前期物业管理服务费用,由住宅出售单位和买受人按照住宅转让合同的约定承担。新建商品住宅交付使用时,除住宅转让合同另有约定外,物业管理企业不得向住宅买受人收取任何费用。

住宅使用公约至业主大会或者业主代表大会审议通过的业主公约生效时终止。

前期物业管理服务合同至业主委员会与其选聘的物业管理企业签订的物业管理服务合同生效时终止。

住宅出售单位违反上述条款,由市房地局或者区、县房地产管理部门责令其改正,可以并处1万元以上5万元以下的罚款。

六、物业管理服务收费项目

通常物业管理服务收费包括以下诸项:

(1) 管理费,用于物业管理区域的日常管理,包括物业管理区域内的巡视、检查、物业维修、更新费用的账务管理,物业档案资料的保管和其他有关物业管理服务;

(2) 房屋设备运行费,用于电梯、水泵等房屋设备运行服务所需的费用;

(3) 保洁费,用于物业管理区域内日常保洁服务所需的费用;

(4) 保安费,用于物业管理区域内日常安全保卫服务所需的费用;

(5) 维修费,用于物业维修服务所需的费用。

第1—4项费用按月分项计算,第5项费用按实际维修项目计算。

七、业主入户交费项目

业主办理入户时,需按下列规定向有关物业管理公司交纳物业管理费:

业主购买期房,应交付自住宅交付使用之日(按住宅局签发的住宅交付使用许可证为准)起至办理入户手续时的物业管理服务费和不超过3个月的物业管理服务费的预付款。

业主购买现房,应交付自转让合同生效之日起至办理入户手续时的物业管理服务和不超过3个月的物业管理服务费预付款。

业主入户后,预付不超过3个月的物业管理服务费。

业主或使用人装修住宅,应事先告知物业管理企业。物业管

理企业应当将装修住宅的禁止行为和注意事项告知业主或者使用人。业主入户时不需要再交付装修押金。

物业管理企业自行提供服务收费的,业主或者使用人可以不支付。

其他部门委托物业管理企业代办收费的,业主或者使用人可以不支付。其他部门委托物业管理企业代办收费的,应经物价部门认可。业主在交费时,可向物业管理企业提出验看代办委托的物价部门认可的有关证明。

开发企业为房屋添置的任何设施(包括每幢住宅的防盗门),应按规定计入房屋转让总价格中,不应在业主入户时,另增收费项目。

上述规定自1997年7月1日起施行,1997年7月1日前按原有规定。

八、物业管理公共性服务收费的构成

物业管理公共性服务收费的费用由以下部分构成:

- (1) 管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费;
- (2) 楼内公用设施维修及保养费;
- (3) 绿化管理费;
- (4) 清洁卫生费;
- (5) 保安费;
- (6) 办公费;
- (7) 物业管理单位固定资产折旧费;
- (8) 法定税费。

第2—6项费用支出是指除工资及福利费以外的物资损耗补偿和其他费用开支。物业管理服务收费的利润率不超过15%。各项费用由房屋所有人支付。房屋租赁人除缴房租外,同时缴付本条第4项、第5项费用。

第二节 物业管理市场

一、物业管理市场的主体

说到物业管理市场,我们首先需要明确的就是物业管理市场的主体,它通常包括供给主体、需求主体、管理主体以及其他主体。

1. 物业管理市场的供给主体

在物业管理市场上提供物业管理服务的只有物业管理公司以及专业服务公司。物业管理公司与物业管理服务相伴随,它是专门从事物业及周边环境管理、并为业主和使用人提供全方位、多层次有偿服务的企业。因此,物业管理公司为所管理物业的广大业主所提供的诸多服务就构成了物业管理市场的核心。出于社会化分工和规模经济的需要,物业管理公司往往会将某些业务外包给专业性服务公司,诸如保安公司、保洁公司以及专业设施及设备维护商等,从而与其共同组成物业管理市场的供给主体。

2. 物业管理市场的需求主体

业主就是物业的所用者。作为一种自治性组织的业主委员会通常是由业主或使用人代表组成,它代表业主或使用人的利益,向各方反映其意愿和要求,并选择和督促物业管理公司物业管理服务行为水准和质量。业主委员会是物业管理市场上的服务需求方,它代表业主和使用人成为市场活动的主体,并以独立的社团组织形式成为物业管理法律关系的主体。通过选择适当的物业管理公司签订委托管理服务合同,业主委员会代表业主和使用人聘用物业管理公司,以公平、公开、公正的价格决定全体业主享受到相应标准和期限的物业管理服务,从而建立起平等互利的市场交换关系,并构成物业管理市场的需求主体。

3. 物业管理市场的管理主体

政府的房地产管理部门是物业管理市场中正式的管理主体。建设部是国务院负责管理全国物业管理行业的具体职能部门；省级房地产主管机构，例如上海市房屋土地资源管理局，负责省级行政区内所有城镇的房地产行业管理；地区或市级房地产部门，例如温州市房产局则是具体代表当地政府行使房地产市场管理的职能部门。同时公安、税务、工商管理等部门也具有对物业管理市场的相应管理职能。

物业管理协会属于民间性行业组织，是社会团体法人，不受部门、地区和所有制的限制，它不是政府行政管理机构，不具有行政指令权，不能采取行政手段进行活动，而只能通过民主协商和协调的方式推动所在区域行业及行业协会会员的发展。

4. 物业管理市场的其他主体

这主要指的是开发商或发展商，其企业性质具有一般房地产公司的共性，但又具有相应的特殊性。开发商或发展商服务于房地产开发的决策、策划、组织、建设、使用监督全过程，它提供的是一种专业劳务，主要属于第三产业。当然，发展商兼做建筑商，或建筑商兼做发展商在现实中也是存在的，但这不能改变发展商或建筑商在发展房地产业方面不能互相替代的本质性功能分工。

二、政府对物业管理市场的规范

在成熟的市场经济条件下，政府对物业管理市场的管理主要应通过加强制度建设，制定全面配套的具备可操作性的法律与法规来实现，即政府既作为市场规则的制定者，又作为市场规则的监督者，但绝不应该既作裁判又作选手。因此，政府对物业管理市场管理的基本职能和作用就在于不但要把物业管理市场置于法规监督之下，同时还要本着疏导的原则为物业管理市场充分发挥功能创造有法可依、有纪可守、有章可循的良好外部环境，使物业管理法制