

高等院校房地产专业教材



徐科峰 刘 建 贾祥生 主编

物业管理 理论与实务

西安地图出版社

物业管理理论与实务
编委会名单

顾 问:刘延谟 刘锡明
主 任:刘 建 贾祥生 高存德
副主任:李 涛 王志宪 刘 滨
主 编:徐科峰 刘 建 贾祥生
副主编:王西涛 张宣文 李 涛
钟 岩 董 杰 刘道辰
编 委:(按姓氏笔划排列)
王西涛 王志宪 石立岩 刘 建
刘显刚 刘道辰 刘厚凤 刘 滨
刘 敏 李 娜 周秀慧 张宣文
张重阳 张春楠 钟 岩 陶黎新
唐永顺 贾祥生 贾文炎 高存德
徐科峰 董 杰

前 言

随着我国房地产业的发展,大批新建房屋、住宅区的建成以及住房制度的改革,使得与社会主义市场经济相适应的,集管理、经营和服务为一体的城市物业管理应运而生。这种社会化、专业化、企业化、经营化的管理方式一经出现,就显示出盎然的生机和广阔的发展前景,物业管理作为一个新兴的行业正在全国各地迅速崛起。

近几年来,我国经济类、建工类、师范类等院校相继开设了房地产专业,而物业管理专业的设置尚属空白,为顺应物业管理的改革与发展,在高等院校开设和建立物业管理课程体系实为必要。

为了适应物业管理不断发展的形势,促进物业管理的有序发展和房地产管理体制的改革,为完善高校房地产专业教学体系,为指导房地产企业、物业管理公司和房产管理部门更好地从事物业管理实践,由山东省建委、聊城师范学院、青岛建工学院、山东师范大学、山东财政学院以及中原油田、胜利油田、青岛市委、青岛物业协会等物业管理专家的专家学者联合编著出版了《物业管理理论与实务》一书。

本书共分三部分,第一篇:物业管理概论,主要阐述物业管理的基本概念、内容、制度、机构、资金运行及国内外物业管理发展等理论知识;第二篇:物业管理实务,主要包括物业的接管验收、维修、设备、环卫、安全等管理的内容、机构、模式、运作、经验

等理论与实践。

归纳起来,本书主要表现为以下几个特点:(1)理论性强,集多年来从事房地产理论研究和实际业务工作的专家学者,借鉴国内外物业管理的有关理论与实践经验,力求系统地建立起物业管理基本理论体系。(2)应用性强,较全面地介绍了物业管理各部门环节的具体内容、程序及其运作,对物业管理各部门实际操作具有指导意义。(3)信息量大,较详尽地介绍了国内外各类物业管理的模式和经验,对探索适合我国社会主义市场经济的物业管理之路将起到重要作用。(4)可读性强,注重理论与实践的结合,深入浅出地介绍了物业管理的理论与实务。本书不仅是高校房地产经济专业的必备教材,也是物业管理各部门及社会各界了解和学习物业管理理论、方法和操作的重要读物。

物业管理方兴未艾,任重道远,相信本书的出版,将对我国物业管理发展和振兴起到一定的推动作用。同时,编著本书的宗旨亦在抛砖引玉,期待更多的物业管理论著问世。

编者

1996年12月9日

目 录

前言	1
第一篇 物业管理概论	
第一章 物业管理概述	1
第一节 物业及其特点	1
第二节 物业管理及其性质	7
第三节 物业管理的类型划分	12
第四节 物业管理的内容	18
第五节 物业管理的运作	23
第二章 物业管理组织机构	30
第一节 物业管理公司	30
第二节 业主管理委员会	40
第三节 物业管理协会	47
第三章 物业管理制度与政策法规	53
第一节 物业管理制度的制定	53
第二节 物业管理制度的内容	61
第三节 物业管理有关政策法规	69
第四章 物业管理资金	76
第一节 物业管理资金的性质和特点	76
第二节 物业管理资金的运行	79
第三节 物业管理服务计费	93
第五章 我国物业管理的形成与发展	96
第一节 我国物业管理的历史沿革与现代物业管理的产生	

.....	96
第二节 我国物业管理现状与发展战略.....	101
第六章 国外及香港地区物业管理简介.....	111
第一节 国外物业管理简介.....	111
第二节 香港地区物业管理简介.....	117
第二篇 物业管理实务	
第七章 物业接管验收管理.....	138
第一节 物业接管验收概述.....	138
第二节 物业接管验收程序.....	144
第三节 物业接管验收合同.....	147
第四节 物业接管验收标准.....	154
第八章 物业修缮管理.....	159
第一节 物业修缮管理概述.....	159
第二节 物业修缮工程技术管理.....	163
第三节 物业修缮日常服务.....	180
第九章 物业设备管理.....	180
第一节 物业设备构成.....	186
第二节 给水排水管理.....	196
第三节 供暖管理.....	202
第四节 电梯管理.....	211
第五节 供电管理.....	220
第十章 物业环境卫生管理.....	225
第一节 环境管理.....	225
第二节 环卫管理.....	235
第三节 绿化管理.....	248
第十一章 物业安全管理.....	254
第一节 治安管理.....	254
第二节 消防管理.....	264

第三节	车辆管理	270
-----	------	-----

第三篇 小区物业管理

第十二章	住宅小区与小区物业管理	276
第一节	住宅小区	276
第二节	小区物业管理概述	285
第十三章	小区物业管理运作	291
第一节	小区物业管理机构	291
第二节	小区物业管理的内容	296
第三节	小区物业管理经费	308
第十四章	我国典型小区物业管理简介	315
第一节	深圳莲花物业管理公司住宅区管理模式	315
第二节	北京广电部西便门小区物业管理模式	320
第三节	上海市海怡别墅小区物业管理模式	324
第四节	青岛市错埠岭小区物业管理模式	327
第五节	中原油田物探小区物业管理模式	333
附件:物业管理相关政策法规		339
1.	建设部令第4号《城市危险房屋管理规定》	339
2.	建设部令第19号《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》	345
3.	建设部《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》	348
4.	建设部《房屋接管验收标准》	351
5.	建设部令第33号《城市新建住宅小区管理办法》	361
6.	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	366
7.	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	374
后记		379

第一篇

物业管理概论

第一章 物业管理概述

第一节 物业及其特点

一、物业的基本概念

物业,在这里是指经过房地产业开发、建设等生产过程获得的,并经过流通环节到达消费环节的物质产品,即房屋。物业是现代化生产基本的生产要素,又是人类生活最基本的生活资料。

二、物业的类型

按照物业用途的不同,可将物业划分为两种基本类型,即住

宅和非住宅物业。

(一)住宅物业

住宅,是以个人或家庭为生活单位供人们长期住用的房屋。它是人们从事一切社会、经济、文化活动的最基本的物质前提之一和重要的生活资料。随着社会生产的不断发展和生活水平的提高,住宅的功能也得到了发展,住宅不仅是必要的生活资料,而且成为发展资料和享受资料。现代社会中,住宅一般占城市物业总量的50%以上。住宅的类型很多,可按不同划分方法进行分类。

1. 依建设标准分类,即以住宅面积指标、设备及装修、投资、工程质量及环境标准等控制指标分类,其中以面积为主要控制指标。根据1983年国务院有关规定:一类住宅,平均每套建筑面积为42—45m²;二类住宅,平均每套建筑面积为45—50m²;三类住宅,平均每套建筑面积为60—70m²;四类住宅,平均每套建筑面积为80—90m²。

2. 依住宅层数分类,即根据住宅层数的多少,可将住宅划分为平房住宅、低层住宅、多层住宅和高层住宅。

一层独院式住宅,一户独立使用一个院子,建筑四面临空,平面组合灵活,朝向、通风、取光良好,环境较安静,可根据不同要求组织家庭生活和活动,使用方便。但其占地面积较大,建筑墙体多,市政设施投资高,故较少建造。“平房”住宅亦属此类,但大多是砖木结构,使用时间过长,设备条件差,而且公用区使用时间集中,公共关系复杂,如北京四合院。

低层住宅,指层数较少(2—3层)的楼房住宅。其面积较大,生活空间大,有独立院子,可采用户外公厕、浴室;建筑自重轻,对建筑地基要求不高,一般地质均可建造。但毕竟占地面积大,市政投资多,一般应少开发。

多层住宅,一般指3—9层的楼房住宅。它必须借助公共楼

梯解决垂直交通,有时还需设公共走廊解决水平交通。多层住宅一般由结构、构造、标准均相同的各单元组合而成,每一个单元以楼梯为中心,每层户数较少,相对于高层建筑来说其相互干扰较少,造价较为经济。

高层住宅,一般指10层以上的楼房住宅。高层住宅通常设电梯供用户使用。最多层数受防火能力和工程技术的约束。高层住宅占地少,能够容纳更多的住户,可以缓和建设用地的紧张,但其造价较高,为多层建筑的一倍左右。

3. 依住宅承重结构型式分类,可将其划分为墙承重式混合结构、框架结构、内框架结构和新结构。

墙承重式混合结构,用砌体作承重墙,还有钢筋混凝土楼板,木结构坡屋顶或钢筋混凝土平屋顶。当砌体为砖墙时,简称砖混结构。

框架结构,用钢筋混凝土或钢制梁柱来承重,框架结构中的墙壁只起围护和分隔作用。

内框架结构,外墙用砌体承重,内部用钢筋混凝土梁、柱承重,但不适用于地震区。

新结构,指装配式大板建筑、大模板建筑、盒子建筑以及薄壳、悬索、网架等大跨度结构。

另外,根据住宅物业所有制形式不同,可将其划分为全民所有、集体所有和个人所有住宅物业。

(二)非住宅物业

非住宅物业,即除住宅以外的其它所有物业的总称。按其不同的使用性质,可分为生产型、营业型、行政型以及其他专业型物业。

1. 生产型物业主要是指诸如工业、运输业、建筑业等生产活动中所使用的厂房、仓库、实验室、办公室和生活服务用房以及物质生产部门作为基本生产要素使用的房屋。

2. 营业型物业是指商店、银行、邮电、旅馆、饭店以及其它经营服务性第三产业所使用的房屋,包括直接用于营业活动的房屋和办公室、仓库货栈等辅助用房。

3. 行政型物业是指党、政、工、团、机关、民主党派等所使用的办公用房及其辅助用房。

4. 其它专业型物业,主要指文化、教育、科技、卫生、体育、宗教用房及外国驻华机构用房等。

三、物业的社会经济功能

(一)住宅物业的社会经济功能

住宅物业是人们从事各类社会经济文化活动的最基本的物质前提之一。住宅物业不仅是一种建筑实体,而且是一种文化;不仅是社会经济发展的重要标志,而且是不同生活方式和居住习惯的体现。其社会经济功能表现在:

1. 生产资料功能。人们一生约有三分之二的时间在住宅中度过,住宅是最基本的生活资料。宽敞的居住空间,完美的室内设备,齐全的配套设施和优雅的居住环境,所满足的已经不仅仅是生存需要,还能满足人们的发展需要和享受需要。住宅需要的满足程度,在相当大的程度上制约着人们实际生活的质量,并对家庭和谐与邻里关系以及社会治安具有重要意义。

2. 社会功能。住宅特别是起居室、会客厅,是进行社交、密切邻里关系的理想场所之一。

3. 心理功能。住宅给人以家庭归属感、认同感、隐秘感和安全感。装饰精美、布局合理、室内外环境优雅的居室还给人以美的快感。

(二)非住宅物业的社会经济功能

非住宅物业使用性质不同,其社会经济功能也是各不相同的。

生产型物业是物质生产部门的生产性固定资产或不动产，执行生产资金的职能。

营业型物业是流通部门和服务部门的经营性固定资产或不动产，执行商业经营资金的职能。

行政型物业和其他专业型物业主要与社会管理、社会治安及科研活动、人才培养、医疗保健等职能有关。

此外，某些非住宅物业具有居住区配套设施的性质和功能，如商店、邮局、游乐场、电影院、幼儿园、中小学等生活服务设施。这些生活服务设施能够满足居民在物质和社会文化交往方面多样化、多层次的需要；是实现社区生活运转稳定性和加强居民对住宅区的良好归属感、认同感的主要物质保证；是实现整个城市经济合理配置和城市改造顺利进行的物质保证。

四、物业的主要特性

物业是经过房地产开发建设而获得的物质产品。与其他产业的产品一样，物业具有物质产品的一般特性。但比较而言，物业与其产品却有明显的区别。

(一)位置的固定性

现代科学技术的发展甚至可以制造移动房屋，但是一般物业，不论其外形如何，性能怎样，用途如何，都必须固定在一定的地方，不可随意改变其位置。由于物业位置的固定性，一个地区的住房紧张不能用其他地区住房剩余来解决；由于物业位置的固定性，各个地区的思想意识、风俗习惯和文化传统应得到重视；由于物业位置的固定性，使其表现为明显的地域性特点。

(二)物业的单一性

尽管物业体积庞大、结构复杂、内容繁多、用途广泛，但却总是单件产品，它不可能像工业品那样按照同一图纸和方案大量复制。每一栋房屋会因用途、结构、材料和面积等的不同而产生

诸多的相异之处,即便是物业的用途、结构、材料和面积等完全相同,也会因地点、时间、气候条件、地质条件等差异而不同。因此,在房地产市场上不可能出现大量供应同一物业的情况。

(三)物业的耐久性

物业是相当耐久的资产。物业一经建设完成,其寿命可达数十年甚至上百年。由于物业的耐久性,一般可获得长期信贷。值得注意的是,我国大陆物业自然方面的耐久性受到了有限的土地使用权的制约。根据我国土地使用制度,公司、企业、其它组织和个人通过政府出让方式取得的土地使用权,是有限期的土地使用权,在其土地使用期限内可以转让、出租或用于其它经济活动,土地使用权期满,土地使用权及地上建筑物所有权由国家无偿取得。据此,土地使用权期限长短决定了物业的使用期限,从而影响到物业的价值或价格。

(四)政策限制性

任何国家对物业的使用、支配都有某些限制。物业受政府法规和政策的影响主要表现在两个方面:一是政府基于公共利益,运用国家权力限制某些物业的使用,如城市规划对其容积率、高度和绿化率等方面的规定;二是行政征用权,政府为满足社会公共利益的需要,可以对任何物业强制征用和收买。

(五)保值性与增值性

随着社会生产力的发展、人口的增加、产业的兴旺、消费水平的提高,人类对土地的需求日益增加,但由于土地的有限性,便导致物业价格呈现不断上涨的趋势,从而使物业具有保值或增值的特点。我国大陆物业受土地使用权期限的影响,使其使用日期逼近期限时会出现一种反增值甚至下降趋势。

(六)相互影响性

物业的价格与其本身的内在要素有直接的关系,同时其价格还取决于其周围其他的物业的状况,受其邻近物业的性质、用途

等所影响,例如居住区内公共服务设施的兴建,将促进住宅的销售,从而导致住宅价格的上涨;由于居住区内住宅的增多,居民对各种公共服务设施的需求也将相应地增加,其价格也将上扬。如果在住宅楼邻近区域兴建一座工厂或作为垃圾场,则导致住宅楼价的下降。

第二节 物业管理及其性质

一、物业管理的概念

物业管理是指物业管理经营机构和人员根据有关法律,依照合同或契约,运用现代管理科学和先进的维修养护技术,以经济手段,对已建成的物业实施的各项专业化、社会化和规范化的管理和服务。

物业管理的服务对象是业主或租用者。其目标是为业主或租用者提供和保持一个舒适、安全、文明的使用条件与环境。物业管理的主要产业对象包括住宅小区、住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、标准工业厂房、仓库等。

物业管理的范围相当广泛,服务项目多元化(如图 1-1),除物业的使用及出租管理、物业及其附属设备设施的维修养护外,还有房屋室外诸如住宅小区内的清扫保洁、治安保卫、交通及车辆停放、环境绿化,以及为居民生活提供的各种服务诸如送奶、送报、医疗保健、搬家等,再有代表各产权人与租用人就物业范围的市政公共设施或物业有关事务与政府各部门或公共事业部门交涉等。

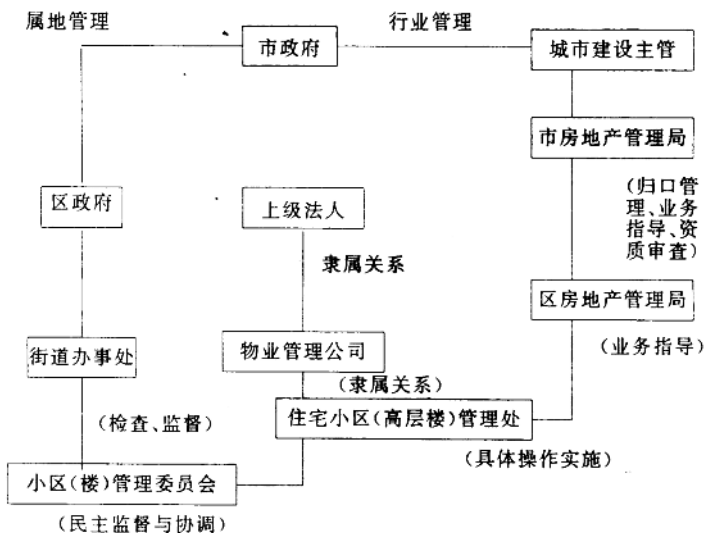


图 1-1 物业管理构架图

二、物业管理与传统房管的区别

从物业管理的基本概念上可以看出,物业管理与传统的几十年切身经历过的房产管理,还是有着诸多明显区别。

(一)从管理体制上看,传统的房产管理是计划经济条件下政府或各部门、企事业单位采用行政手段,直接进行的行政福利型的封闭式管理;而物业管理则是专业化的企业通过市场,用经济手段直接进行社会化管理的有偿服务。前者是计划经济条件下的政府或部门行为,是福利型的;后者是市场经济条件下的企业行为,是有偿的。

(二)从管理的内容看,传统的房管多年来以单一的“收租养房”为主要内容,但所收租金不能养房,仍需政府大量财政补贴,管的越多,包袱越重;物业管理则对房屋、设备、设施、市政等实

行全方位、多功能的经营、管理、服务,企业通过自身的经营机制,实现造血功能,逐步形成良性循环。

(三)从管理对象的产权关系看,传统的房屋管理,不论是政府管理还是部门管理,皆属国家所有;而物业管理对象的产权关系,已形成国家、集体、个人(包括港、澳、台)等多种所有制组成的多元化格局。

(四)从管理机制看,传统的房屋管理是房管单位以自身的意志去管理用户,用户长期处于被动地位;物业管理则由产权人或使用人与物业管理企业,在双方平等互利原则的基础上通过市场进行双向选择,并明确各自的权力利和义务。

物业管理与传统房管的区别,可详见表1—1。

表 1—1 物业管理与传统房管对照表

比较项目	物业管理	传统房管
物业权属	业主所有	大多公有
管理者	物业管理公司	政府房管部门
管理人员	公开聘用专业人员	政府委派的监管人员
管理手段	经济、法律手段	行政手段
管理范围	广泛而深入	仅限于基本使用服务
服务方式	有偿服务	多为无偿服务
费用来源	业主或使用者支付	政府或单位划拨
资金状况	收支平衡, 略有盈余	严重不足

管理效果	维护良好, 保值升值	损坏严重、财富浪费
用户态度	满意、支持	听任、无奈

三、物业管理的性质

明确物业管理的性质,对制定物业管理的有关方针、政策,引导物业管理健康发展,充分发挥物业管理的作用,都具有十分重要的意义。

1935年,A.费舍尔(Allen G. B. Fisher)提出了第三产业的概念,并加以明确划分。1940年,科林·克拉克(C. G. Clark)更广泛地使用了第三产业的概念,并运用三次产业分类法研究了经济发展同产业结构变化之间规律性的关系。自50年代后期起,这一分类法被欧美各国普遍接受。之后,国际经济合作与发展组织(DECD)对上述分类法进行了某些变动与补充。1985年5月《国务院办公厅转发国家统计局关于建立第三产业统计的报告》中对我国三次产业分类已有明确划分,其办法与DECD的划分基本相同,所不同的是第三产业内部划分为流通部门和服务部门,其中服务部门包括第二、三、四层次,而房地产业被列为第二层次为生产和生活服务的部门,因此,作为房地产业主要专业性业务要素的物业管理当属第三产业第二层次为生产和生活服务部门。我国物业管理是近年来发展起来的与社会主义市场经济体制与现代化管理相适应的一种房地产管理形式。物业管理不同于工农业,同第三产业其他部门一样,不直接生产有形的物质产品。物业管理从起源上看,是房地产开发在经营领域的延伸,是以其专业化、现代化、规范化的管理提供给用户,进而参加国民收入的再分配。