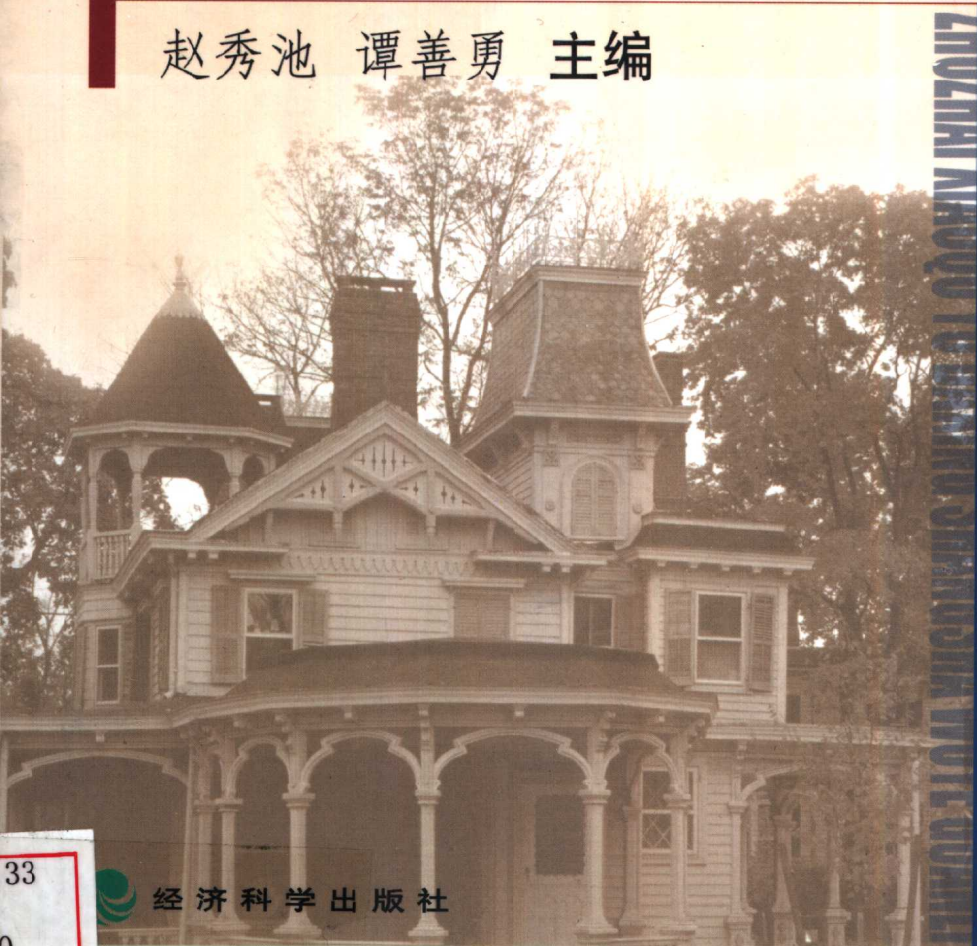


ZHIZHAI XIAOQU YU DAXING SHANGSHA WUYE GUANLI
ZHIZHAI XIAOQU YU DAXING SHANGSHA WUYE GUANLI

住宅小区与 大型商厦物业管理

赵秀池 谭善勇 主编



33

0



经济科学出版社

住宅小区与大型商厦 物业管理

赵秀池 谭善勇 主编

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

住宅小区与大型商厦物业管理 / 赵秀池, 谭善勇主编 .
北京: 经济科学出版社, 2003.2
ISBN 7-5058-3359-6

I. 住… II. ①赵…②谭… III. ①居住区-物业管理②商店-物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 001950 号

《城市公共经济管理》 系列教材前言

随着社会主义市场经济体制的建立，城市政府职能的转变以及现代企业制度的实施，城市公共经济将得到迅速的发展。城市公共经济是城市经济社会运行的基础和物质条件，也是城市现代化水平高低的重要标志。加强城市公共经济管理，是协调城市运行与社会和环境效益发展城市经济的重要条件。

《城市公共经济管理》系列教材是根据教育部对本科专业人才培养规格和城市公共经济管理部门的专门人才必须具备的知识结构以及首都北京的实际需要设计的。

《城市公共经济管理》系列教材包括《城市管理概论》、《城市公共经济管理》、《城市规划与管理》、《市政工程概论》、《城市基础设施经营与管理》、《城市社会设施管理》、《房地产开发经营管理》、《住宅小区与大型商厦物业管理》等八本教材。

《城市公共经济管理》系列教材具有以下特点：

1. 以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论为指导，以社会主义市场经济理论为基础，在概述城市公共经济发展和运行一般规律的基础上，主要论述在城市经济体制改革过程中，把城市公共经济纳入市场经济体制中的理论和实践问题以及中国城市公共经济发展和运行的特殊规律。

2. 力求反映时代特点, 注重理论联系实际。在城市公共经济学领域中新的理论和实践, 理论信息的新变化以及在市场经济体制改革中政府的各项政策变化, 在该系列教材中得到了很好的体现。

3. 注重借鉴国外公共经济管理的成功经验。西方发达国家已经形成一套城市公共经济管理理论、模式和方法, 本系列教材在结合我国国情的基础上, 加以借鉴。

4. 注重理论知识的提高和操作技能培养, 教材既对城市公共经济管理理论进行了较全面探讨, 同时又注重实际操作技能的培养, 是一套具有较强理论性和操作性的教材。

本系列教材总编审为张跃庆教授、张六琥教授, 丁芸教授负责全书的主编工作。参加编著的有城市经济系全体教师。

由于组稿和编写时间仓促, 加之我们水平有限, 呈献给读者的这套专著性教材, 肯定会有不足之处, 望读者不吝指正, 以便再版时加以弥补和改进。

首都经贸大学城市经济教材编写委员会

2002 年 8 月 10 日

序

首都经济贸易大学城市经济系是我国最早从事房地产经济教学与科研的高等院校之一。1994年张跃庆教授主持编写并出版了房地产经济本科系列教材共13本,其中《物业管理》是这个系列的重点教材之一。1994年4月1日,国家建设部颁布了第一个物业管理专门法规《城市新建住宅小区管理办法》,从此,我国物业管理开始走上正轨。本书作为当时国内出版较早的少数物业管理教材之一,在当时和稍后我国物业管理的发展过程中,发挥了一定的作用。1994~2002年,近十年的时间,我国物业管理发生了翻天覆地的变化。为了反映这些变化,指导今后的物业管理实践,使教师与学生双方都能站在物业管理的时代前沿,更好地适应物业管理市场的变革,我们又组织精干力量对原来的教材进行修订,编写了这本教材。

新编订的这本教材力求以市场经济理论与规律为指导,以管理学及房地产经济基本理论与规律为基础,以国家有关政策法规为依据,以我国物业管理实务为主线,系统地阐述了有关物业管理的基本概念、基本理论、基本规律、基本程序以及操作实务与技巧,并兼顾了典型物业的管理及国内外物业管理的介绍。全书既有物业管理理论,又有物业管理实务,融专业理论与实践操作于一体,既可以作为大学城市经济、房地产经济、城市管理、工商管理、物业管理等相关学科或方向的研究生及本科生的专业教材,也可为从事物

业管理及相关学科理论研究的研究人员及从事物业管理服务及相关具体工作的人员参考。

本书从大纲的确定到全书成稿，都得到了张跃庆教授的悉心指导。丁芸教授在书稿编写的过程中，也为各位作者给予了指导并提供了很多帮助。在此，我们谨表由衷的谢意。

全书共分十一章，具体编写分工情况是：谭善勇（第一、二、八、九章及第四章第四节、第七章第四节）、赵秀池（第三、五、六、十一章以及第七章第一至第三节、第十章第一至第三节）、陈裴（第四章第一至第三节）、刘丹（第十章第四至第六节）。全书由赵秀池和谭善勇总纂、修改并最后定稿。

本教材在编写过程中，参阅了大量的教材、论著与其他文献资料，有些可能在书后主要参考文献中遗漏，特请谅解，并在这里向上述文献的所有作者表示由衷地感谢！

作为系列教材之一，需要考虑到本书与全套教材的协调问题，所以本教材有些方面还不完善，把握的还不够。对于本书中存在的缺点与不足，恳请有关专家、学者和读者批评指正，以便本书作者以后修改。

赵秀池、谭善勇

2003.1

目 录

第一章 物业管理绪论	(1)
第一节 物业管理的基本概念	(1)
一、物业的基本概念	(1)
二、物业管理的内涵与外延	(4)
第二节 物业管理的兴起与发展	(9)
一、国外及香港地区物业管理的兴起与发展	(9)
二、我国内地物业管理的兴起与发展	(11)
第三节 物业管理的性质、类型与内容	(16)
一、物业管理的特征与性质	(16)
二、物业管理的类型	(19)
三、物业管理的内容	(23)
第二章 物业管理的基础理论	(26)
第一节 物业产权与权属理论	(26)
一、物业产权与权属的一般含义	(26)
二、物业产权的可分解性	(27)
三、物业权属关系的类型	(30)
四、住宅区内的产权形态	(31)
第二节 委托代理理论	(34)
一、委托代理的含义	(34)

二、物业管理的委托代理关系	(35)
三、物业管理的委托代理问题及其解决	(37)
第三节 舒瓦尔特模型和马斯洛需求梯度理论	(39)
一、舒瓦尔特模型及其实践意义	(39)
二、马斯洛需求梯度理论及其实践意义	(41)
第三章 物业管理公司	(45)
第一节 物业管理公司的概念、性质与特点	(45)
一、物业管理公司的概念与职能	(45)
二、物业管理公司的分类	(47)
三、物业管理公司的性质	(48)
四、物业管理公司的特点	(49)
五、物业管理公司的权利和义务	(50)
第二节 物业管理公司的组织形式与模式	(51)
一、物业管理公司的组织原则	(51)
二、物业管理公司的组织模式	(52)
三、物业管理公司的主要机构及其职能	(55)
四、物业管理公司的人员配备	(57)
第三节 物业管理公司的组建	(58)
一、物业管理公司的资质要求	(58)
二、申报经营资质需提供的材料	(58)
三、物业管理公司的组建程序	(59)
四、物业管理公司的资质等级	(60)
第四节 物业管理公司的社会关系	(64)
一、物业管理公司与业主的关系	(64)
二、物业管理公司与政府各部门的关系	(64)
三、物业管理公司与相关专业公司的关系	(65)
第四章 业主与业主管理委员会	(68)
第一节 概述	(68)

一、业主的构成或类型	(68)
二、业主管理委员会的概念与性质	(70)
三、业主管理委员会的特征与地位	(72)
第二节 业主管理委员会的组建	(74)
一、业主管理委员会组建的条件与程序	(74)
二、业主管理委员会的组成	(76)
第三节 业主管理委员会的运作	(78)
一、业主管理委员会的权利与义务	(78)
二、业主管理委员会的职权和日常工作	(79)
三、业主管理委员会运作的组织保证	(80)
四、业主委员会章程	(82)
五、业主管理委员会的任期与换届	(82)
第四节 业主管理委员会与物业管理公司的关系	(83)
一、法律关系	(84)
二、工作关系	(84)
三、经济关系	(85)
 第五章 物业管理市场	(87)
第一节 物业管理市场的形成及管理	(87)
一、物业管理市场的含义与构成	(87)
二、物业管理市场的形成	(91)
三、物业管理市场的管理体制	(93)
第二节 物业管理市场招投标	(95)
一、物业管理招投标的含义	(95)
二、物业管理招标原则和特点	(95)
三、物业管理招投标的方式和程序	(96)
第三节 物业管理市场合同与制度	(98)
一、物业管理合同的特征	(98)
二、物业管理合同的类型	(99)
三、物业管理合同的订立原则	(100)

四、物业管理合同的内容	(101)
五、物业管理市场制度	(102)
第六章 物业管理日常业务	(104)
第一节 房屋修缮管理	(104)
一、房屋修缮管理的特点	(104)
二、房屋修缮管理的原则	(105)
三、房屋修缮管理的内容	(106)
第二节 房屋设备管理	(107)
一、房屋设备的构成	(108)
二、房屋设备管理的内容	(109)
三、几种主要房屋设备的管理	(110)
第三节 环境环卫管理	(113)
一、环境管理	(113)
二、环卫管理	(114)
三、绿化管理	(114)
第四节 安全保卫管理	(115)
一、治安管理	(115)
二、消防管理	(116)
三、车辆管理	(118)
第五节 综合服务管理	(118)
一、综合服务的含义	(118)
二、综合服务的内容	(119)
三、正确处理综合服务与物业管理的关系	(120)
第七章 住宅小区物业管理综述	(122)
第一节 住宅与住宅小区	(122)
一、住宅与住宅小区的特点	(122)
二、住宅小区的功能	(124)
三、住宅小区管理模式	(125)

第二节 住宅小区物业管理的内容、目标和特点	(129)
一、住宅小区物业管理的目标	(129)
二、住宅小区物业管理的特点	(130)
三、住宅小区物业管理的原则	(131)
四、住宅小区物业管理的内容	(132)
第三节 住宅小区物业管理资金	(137)
一、住宅小区物业管理资金的来源	(137)
二、住宅小区物业管理资金的使用与管理	(139)
三、住宅小区物业管理服务费的构成及其测算	(141)
第四节 优秀管理住宅小区的创建	(143)
一、优秀管理住宅小区考评验收工作简介	(143)
二、物业管理项目参评申报基本条件	(144)
三、评优工作申报程序	(145)
四、物业管理公司创建优秀物业管理小区(大厦) 的实施步骤	(145)
五、参评单位应做的主要工作	(146)
六、物业管理优秀项目的复验	(147)
七、全国物业管理示范住宅小区标准	(147)
第八章 智能型住宅小区的管理	(152)
第一节 智能型住宅小区概述	(152)
一、智能住宅及智能型住宅小区的产生与发展	(152)
二、智能型住宅小区的基本功能	(154)
三、智能型住宅小区功能等级	(156)
四、智能住宅与智能型住宅小区的智能系统	(158)
第二节 智能型住宅小区物业管理	(159)
一、住宅小区智能化是社会经济发展的必然	(159)
二、智能住宅小区为物业管理提供了新的发展空间	(160)
三、智能型住宅小区物业管理的特点与要求	(160)
四、智能型住宅小区物业管理的内容与组织实施	(162)

第三节 住宅小区智能化系统示范工程	(163)
一、全国住宅小区智能化系统示范工程	(163)
二、示范工程中的物业管理智能化系统	(164)
第九章 大型智能商厦管理	(171)
第一节 智能大厦的产生与发展	(171)
一、智能大厦的概念与特点	(171)
二、智能大厦的产生与发展	(173)
三、我国智能大厦的现状与发展趋势	(174)
第二节 智能大厦系统	(175)
一、楼宇自动化系统	(175)
二、通讯自动化系统	(177)
三、办公自动化系统	(177)
四、结构化综合布线系统	(178)
第三节 大型智能商厦物业管理	(179)
一、大型智能商厦物业管理的内涵与要求	(179)
二、大型智能商厦物业管理的内容与重点	(181)
三、大型智能商厦物业建筑设备管理	(182)
四、大型智能商厦物业管理信息系统	(184)
第十章 典型住宅小区与大型商厦管理	(187)
第一节 高级公寓管理	(187)
一、高级公寓的概念、特点及功能	(187)
二、高级公寓管理服务的特点	(189)
三、高级公寓管理服务的主要内容与要求	(190)
第二节 花园别墅管理	(191)
一、花园别墅的概念、特点与功能	(191)
二、花园别墅物业管理服务的特点	(192)
三、花园别墅管理服务的内容和要求	(193)
第三节 公有住宅售后物业管理	(194)

一、公有住宅售后管理的意义与依据	(194)
二、公有住宅售后物业管理的特征	(195)
三、已售公房与未售公房物业管理比较	(196)
四、公有住宅售后物业管理的内容	(197)
第四节 写字楼的物业管理	(200)
一、写字楼物业的概述	(200)
二、写字楼的管理特点及要求	(201)
三、写字楼物业的管理模式及机构设置	(202)
四、写字楼物业的管理内容及管理实施	(203)
第五节 商场的物业管理	(206)
一、商场物业的类型和管理特点	(206)
二、商场物业的管理模式及机构设置	(207)
三、商场物业的管理内容及管理实施	(207)
第六节 宾馆酒店物业管理	(210)
一、宾馆酒店楼宇的含义	(210)
二、酒店楼宇的类型与标准	(210)
三、酒店楼宇管理的内容及实施	(212)
第十一章 海内外物业管理	(216)
第一节 美国的物业管理	(216)
一、美国物业管理概况	(216)
二、物业管理机构与人员	(217)
三、物业管理合同与收费	(218)
四、管理有方, 服务至上	(218)
第二节 法国的物业管理	(219)
一、法国物业管理机构	(219)
二、管理体制与格局	(220)
三、法制建设与物业管理专业化	(221)
四、现代化管理手段	(221)
第三节 日本的物业管理	(222)

一、日本物业管理立法	(222)
二、物业管理形式	(223)
三、物业管理的内容	(223)
四、物业管理费用	(224)
第四节 新加坡的物业管理	(225)
一、概况	(225)
二、物业管理机构	(226)
三、管理经费	(227)
四、物业管理内容	(228)
第五节 香港地区的物业管理	(229)
一、香港地区物业管理概况	(229)
二、香港地区物业管理的法制化	(230)
三、香港地区物业的分类管理	(231)
主要参考文献	(236)

第一章 物业管理绪论

[内容提要]

本章是学习全书的基础，主要介绍了物业的内涵与外延，物业管理的广、狭义概念以及物业管理的产生与发展，重点明确了物业管理的四个方面的特征、三个方面的性质、六个方面的分类以及三大方面的内容。

第一节 物业管理的基本概念

一、物业的基本概念

(一) 物业的概念与特点

1. 物业的概念。“物业”一词原出于港澳及东南亚一带的地区和国家；英语为“Estate”或“Property”，其含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等，是一个较为广义的范畴。而现实中所称的“物业”，应是物业的一种狭义范畴。

物业一词自20世纪80年代从中国香港地区引入我国内地，至今已经20多年，但目前国内学术界、理论界及房地产业实际工作部门有关人士对物业（狭义）的定义尚未形成一致的认识。从已出版的国内各类教材、报刊来看，对“物业”的理解不下十余种提法。但一般认为，所谓“物业”，是指已建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。

从物业的概念中可以看出，一个完整的“物业”，应至少包括以下四个部分：(1) 建筑物。包括房屋建筑、构筑物（如桥梁、水

塔等)、道路、码头等。(2)设备。指配套的专用机械、电气等设备。如电梯、备用电源等。(3)设施。指配套的公用管、线、路。如上下水管、消防、强电(供变电)、弱电(通讯、信号网络等)、路灯,以及室外公建设施(如幼儿园、医院)等。(4)场地。指开发待建或露天堆放货物之地,包括建筑地块、庭院、停车场等。

完整地把握“物业”的概念,还需要注意以下两点:

第一,物业的主体是建筑物,辅助部分是配套的设备、设施与场地等。如果没有建筑物,而是单独的设备、设施,或是单独的场地(如空地),就不能称其为物业,至少不能称其为物业管理中的“物业”。

第二,物业管理中的物业主要是物业的共同部位、共用设施设备、物业规划红线内的市政设施和附属建筑及附属配套服务设施。其中,建筑物共同部位主要包括楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位和外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、电梯厅、楼内车库等。房屋建筑共用设施设备包括共用的上下水管道、落水管、邮政信箱、垃圾道、烟囱、供电干线、共用照明、天线、中央空调、暖气干线、供暖锅炉房、高压水泵房、楼内消防设施设备、电梯等。物业规划红线内的市政设施和附属建筑包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、自行车棚、停车场等。规划红线内的附属配套服务设施包括网球场、游泳池、商业网点等。业主自用物业建筑物和自用设备通常不是物业管理的范畴,除非经过单独的委托,才能进入物业管理的范围。所谓自用物业建筑物部分和自用设备,是指户门以内的部位和设备,包括水、电、气户表以内的管线和自用阳台等。

2. 物业的特点。物业概念的特点有:

(1)范围较广。物业可以是群体建筑物,如住宅小区;也可以是单体建筑物,如高层住宅、写字楼、商业大厦、宾馆酒店等。

(2)可以分割。物业可大可小,大物业可以划分为小物业。如一座大厦可作为一个物业,一个住宅单元也可作为一个物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业等等。