



Theory and Practice of
Real Estate Management

物业管理 理论与实务

赵永庄 主编

冶金工业出版社

物业管理理论与实务

主 编 赵永庄

北 京
冶 金 工 业 出 版 社
1996

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理理论与实务/赵永庄主编. —北京: 冶金工业出版社. 1996. 8

ISBN 7-5024-1929-2

I. 物… II. 赵… III. ①居住区-商业服务-商业管理 ②房地产-管理 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 13998 号

出版人 卿启云 (北京沙滩嵩祝院北巷 39 号, 邮编 100009)

1201 印刷厂印刷: 冶金工业出版社发行: 各地新华书店经销

1996 年 8 月第 1 版, 1996 年 8 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16: 20 印张: 487 千字: 300 页: 1-8000 册

64.80 元



物业管理 = 时间 + 空间 + 服务

Estine

《物业管理理论与实务》编委会名单

高级顾问：侯捷 王军 张百发 李昌安
 杨慎 廉仲 吴玉田 郑杭生

主 编：赵永庄

编 委：张包铨 谢大同 李晓敏 潘其源 胡 昱
 王庆林 杨燕敏 辛伟民 刘昌民

执行编委：刘昌民

编辑部成员：

孙凤岐 赵晓文 李灵通 周根爽 荆 燕
郭 青

编写人员：

第一章至第五章、第二十二章由赵永庄撰写

第七章至第十一章、第二十章、第二十一章由刘昌民撰写

第十二章至第十六章、第十八章由曹玉坤撰写

第六章由梁淑娟撰写

第十七章由吕峰撰写

第十九章由任连群、贾学锋撰写

附录一、附录二、附录三由杨辰衍、雷微波收集整理

代 序

北京中国物业管理高级人才培训中心：

欣闻贵培训中心首期班已圆满结业并获得社会各界的好评，二期培训班也将隆重开学，值此开学盛典，请允许我向培训中心表示热烈的祝贺！同时，向来自祖国各地学员同志们表示热烈的祝贺！

作为北京中国物业管理高级人才培训中心的客座教授，我非常希望今天能够到会祝贺并与各位谈谈自己关于中国和北京市物业管理的一些想法，但由于工作太忙，此次未能如愿。

物业管理行业，是在我国经济迅速发展的大潮中蓬勃发展起来的新兴行业，有着广阔的发展前景。赵永庄同志主创的北京中国物业管理高级人才培训中心的成功举办，无疑是一次成功的探索，对我国物业管理行业队伍建设必将有着深远的意义。

我相信，通过不断的探索，我们一定能够创造出一种适合中国国情的物业管理模式和物业管理理论；通过积极的努力，我们一定能够使物业管理行业在我国的经济建设中发挥越来越大的作用。

借此机会，我向主办者、向为提高我国物业管理行业水平作出辛勤努力的各位教师、各位学员、有关工作人员及全北京市物业管理工作者致以崇高的敬意！

祝培训中心越办越好！

祝我国的物业管理水平更上一层楼！

祝同志们身体健康，工作顺利，学习愉快！

中华人民共和国北京市政府副市长 张百发

1996年6月18日

注：这是北京市常务副市长张百发同志致“北京中国物业管理培训中心”第二期开学仪式的贺信。本书作为代序。

序

改革开放以来，特别是党的十四大决定建立社会主义市场经济体制以来，我国房地产业以前所未有的规模和速度迅猛发展，在祖国广袤的大地上，大批居民住宅小区、公寓、写字楼、别墅和文化旅游设施拔地而起，各种商贸大厦更是星罗棋布，鳞次栉比。截至1995年底全国城镇房地产总量已超过80亿 m^2 ，仅新建居民住宅小区就有4000多个。国内外经验都充分说明，房地产业在国民经济中占有举足轻重的地位，而且随着社会生产力的发展和人民生活水平的提高，房地产业在我国将会有有一个更大的发展。

伴随着房地产业的崛起，我国现代物业管理也应运而生，并且发展迅速，呈显出一派盎然生机。但是，现代意义上的物业管理，在我国毕竟刚刚起步。既缺乏实践经验，更缺少系统的理论来指导。特别是如何从我国国情实际出发，推进这一制度创新，是一个尤需悉心研究的课题。为此，不少有识之士，正在大力倡导或著书立说，试图从理论和实践两个方面创立具有中国特色的物业管理理论和实务，以指导和提高中国的物业管理，从而促进房地产业的更快发展，更好地为用户及社会服务。

《物业管理理论与实务》一书的编辑出版，适应了这一发展趋势的需要。她将为我国物业管理理论和实务宝库添加新的篇章；为广大物业管理者提供新的理论依据和操作典范，并为大专院校、成人教育和单位培训物业管理人才，提供了一本好教材。

本书由具有十余年高档综合大厦物业管理经验的保利大厦总经理赵永庄女士主编。永庄女士是改革开放后成长起来的新秀，1982年毕业于四川大学中文系，后到中国人民大学攻读经济学，并到美国罗斯福大学学习酒店管理，1993年，晋升为北京市旅游经济专业高级经济师。1995年当选为中华全国青年联合会第八届委员、全国青年

总裁协会理事，被北京旅游学院聘为客座教授。1996年4月，永庄女士发起创办了“北京中国物业管理高级人才培训中心”，为探索具有中国特色的物业管理理论和实务进行了有益的尝试，受到了社会各界的好评。

作为永庄女士的一位挚友，我为她所取得的成就，深感欣慰，现在又高兴地看到她和她的同事们为房地产业奉献出了这样一本好书，使我在欣喜之余更为她这种奋勇开拓和默默奉献的精神所感动。在《物业管理理论与实务》出版之际，特向业内同仁和热心的物业管理人士推荐此书，愿各方同心协力，以辛勤劳动和智慧结晶共同营造面向21世纪的中国房地产伟业。

当然，由于我国物业管理起步较晚，其理论有待通过实践进一步检验、丰富和提高，而作为物业管理实务更企盼更完善的理论来指导。

中国房地产业协会会长 杨 慎

1996年6月

前言

天下之难事，必作于易；天下之大事，必作于细。

——《韩非子·喻老》

如果把房地产业比喻为阳刚之气的男子汉，那么，物业管理则是温柔细腻的少女。当一栋栋挺拔的高楼耸入云霄，一座座高雅别致的别墅、公寓亭亭玉立，一片片功能齐全的住宅小区鳞次栉比，如果没有“物业管理”这只巧手为其“梳妆打扮”，这些物业的生命力还能如此旺盛吗？

回顾我5年“赛特大厦”、3年“保利大厦”的总经理生涯，我更加坚信，物业管理是一门博大而精深的科学，只有深谙此道并为之执着努力，才能进入商途乃至人生最深的境界。

在任赛特大厦总经理时，我就开始注意到欧美、日本的许多大公司在“守业”方面都有着各自一套缜密完备的“秘笈宝典”，动辄便引用其中的精神来处理各样事物。其间在数次国外的学习考察过程中，我又发现国外的普通百姓，都洞悉物业管理的常识，并以此来要求自己的居住环境、居住条件的优化。于是，从这时起我便开始由一般管理向深层次物业管理理论进行探索。10年耕耘，收获颇丰。赛特大厦写字楼的出租率曾列居京城之首，而且在出租价格上比同行每月每平方米高出5~6美元，也是京城写字楼之冠。这两个第一靠的就是融进了人格、智慧、理想、尊严的物业管理。

在就任保利大厦总经理的3年多时间里，也是靠物业管理这双巧手，使保利大厦改变了天地大厦时期的“京城大车店的形象”，实现了以文化见长、颇受客户青睐的高档综合性商务酒店的质的飞跃。物业管理确实给楼宇带来了可喜的经济效益和社会效益。

虽然越来越多的有识之士认识到了物业管理的重要性，但当今

物业管理专业人才匮乏的局面也是一个不容回避的问题。这也是我创办北京中国物业管理高级人才培训中心的初衷。

令人欣慰的是北京中国物业管理高级人才培训中心这颗小苗一破土就受到了社会各界的广泛关注,不但每期培训班的报名人数都大大超过了招生人数,同时,还受到了国家建设部、中国房地产业协会、国家教委、北京市委、市政府、北京市教委的大力支持。北京市副市长张百发同志不仅为培训中心开学发来贺信,还欣然同意担任培训中心的客座教授,这无疑为我们办好培训中心增添了信心和力量。在此,我还要特别对为培训中心的创办和保利大厦的经营给予大力支持的中华人民共和国建设部部长侯捷同志、廉仲顾问,中国房地产业协会杨慎会长、潘其源副会长、张包铨副会长,北京市经贸委常务副主任吴玉田先生,美国罗斯福大学 BorBer 教授、国家教委办公厅王庆林主任,北京市教委专职委员胡晓松同志,中国保利集团公司常务副总经理、前任保利大厦有限公司董事长谢大同先生和中国保利集团公司副总经理、保利大厦有限公司董事长李晓敏女士,北京市房屋土地管理局总工程师杨燕敏女士,北京燕侨物业管理咨询有限公司董事长辛伟民先生等表示感谢!

面对中国大地上方兴未艾的物业管理潮流,我们迫切地需要一整套完整的理论。对于我们的理论家来说,既要从多重角度考察自己所处的人文环境,又要在兼收并蓄的基础上有足够的胆识创立与西方发达国家有所区别的具有中国特色的物业管理理论体系,这正是我们编著这本《物业管理理论与实务》的主旨。

近期物业管理方面论著也呈星火燎原之势,其中不乏才学俱佳之作,这实在是一件幸事。子曰“朝闻道,夕可死矣。”当为共勉。

安得广厦千万间!

北京中国物业管理高级人才培训中心主任 赵永庄

1996年6月26日

目 录

第一章 概 论	1
第一节 物业管理的基本概念	1
第二节 物业管理与传统房地产管理的区别	3
第三节 物业管理的分类和基本内容	4
第二章 物业管理的四大目标	8
第一节 为业主服务,使物业保值增值	8
第二节 为用户服务,创造安、快、暖、便、洁的时间与空间 环境	9
第三节 为社会服务,使家庭、经济、社会、环境协调发展	10
第四节 为企业服务,求生存、求发展、求效益、求形象 ..	11
第三章 物业管理的模式与特性.....	13
第一节 物业管理的运行模式	13
第二节 物业管理的特性	19
第四章 物业管理与社会关系	26
第一节 物业管理体制的四层关系	26
第二节 物业管理与政府相关部门的关系	27
第三节 物业管理与房地产开发企业的关系	27
第四节 物业管理与业主管理委员会的关系	32
第五节 物业管理与专业公司的关系	34
第六节 物业管理与工程验收	34
第七节 用户入住	35

第五章 物业管理企业	38
第一节 物业管理公司的资质和模式	38
第二节 物业管理公司的机构设置和岗位责任	39
第三节 物业管理公司的内部运行机制和企业文化	41
第六章 物业管理的资金来源与财务管理	46
第一节 物业管理的资金来源	46
第二节 物业管理公司的报酬来源	47
第三节 物业管理服务收费标准	48
第四节 物业管理的成本和费用	55
第五节 物业管理的财务管理	59
第六节 会计科目和会计报表	63
第七章 房地产交易管理	67
第一节 目前我国房地产市场体系及其作用	67
第二节 房地产商品交易	72
第三节 物业出租代理	79
第八章 物业管理对象分类及管理	83
第一节 城镇普通平房四合院的物业管理和服务	83
第二节 新建多层住宅小区管理	85
第三节 高档物业管理	89
第四节 公共商业楼宇管理	91
第九章 物业的市场营销	93
第一节 物业产品营销的特性	93
第二节 物业管理营销策略	95
第三节 物业管理营销合同	96
第十章 物业管理与多种经营	99
第一节 物业管理也要实行一业为主多种经营	99

第二节	物业管理开展多种经营项目选择	100
第三节	物业管理多种经营的管理和经营	101
第四节	物业管理多种经营的内部经营机制	102
第五节	物业管理多种经营的财务管理和会计核算	104
第十一章	物业管理与保险	106
第一节	物业和保险的关系	106
第二节	物业管理常保的险种	107
第三节	保险与保险责任	109
第四节	保险合同签订	111
第五节	保险单模式及内容	113
第十二章	机电设备的运行、保养和维修	118
第一节	电梯设备的运行和维修	118
第二节	电梯日常维修保养	121
第三节	高层建筑电气消防	123
第十三章	装修、装饰与大修	126
第一节	建筑物构造基本知识	126
第二节	建筑装饰和维修管理	127
第十四章	空调系统管理	130
第一节	集中空调系统管理和维修	130
第二节	制冷机操作规程	131
第十五章	电力系统管理	133
第一节	供电系统管理	133
第二节	电力系统的操作	136
第十六章	供暖、给排水系统管理	138
第一节	供暖设备的运行和维修	138

第二节	给排水设备的管理与维修	140
第十七章	物业管理的保安与消防	142
第一节	物业管理保安与消防工作的重要性和原则	142
第二节	物业管理消防安全的组织及责任制	143
第三节	物业管理消防安全的预防工作	148
第四节	物业管理中消防安全的操作规程	153
第十八章	物业管理建筑设施智能化管理	157
第一节	概述	157
第二节	智能化建筑的系统	158
第三节	智能化建筑的发展趋势	160
第四节	建筑设施智能化管理是高科技应用	160
第十九章	物业管理的卫生和绿化	162
第一节	物业管理中的卫生工作	162
第二节	物业管理的绿化	164
第二十章	物业管理人才的培养与培训	167
第一节	培养物业管理人才的目的意义和方法	167
第二节	物业管理企业人员培训层次和结合	169
第三节	物业管理企业人才培训方法和技巧	170
第二十一章	高档综合大厦物业管理建议书的编制	172
第一节	物业管理公司的自我介绍	172
第二节	项目情况介绍	173
第三节	建议方案的具体内容	173
第四节	营运收入及费用支出初步预算	176
第五节	代收代缴费用的收取、分配和管理	178
第六节	管理酬金和佣金	178

第七节 物业管理委托协议书要点	179
第八节 大厦公共管理契约要点	182
第九节 物业管理租赁协议书要点	183

第二十二章 物业管理者应具备的十大观念 185

第一节 安全观念	185
第二节 服务观念	187
第三节 服从观念	188
第四节 营销观念	188
第五节 成本观念	190
第六节 参与观念	191
第七节 科技观念	193
第八节 法制观念	194
第九节 细微观念	194
第十节 人才观念	196

附录一 国家有关物业管理重点政策法规 200

中华人民共和国土地管理法	200
(1987 年 1 月 1 日起施行)	
建设部城市异产毗连房屋管理规定	206
建设部令第 5 号(1989)	
中华人民共和国城市规划法	208
(1989 年 12 月 26 日七届人大第十一次会议通过)	
中华人民共和国土地管理法实施条例	212
(1991 年 1 月 4 日)	
中华人民共和国建设部城市住宅小区竣工综合验收管理办法	217
建法(1993)814 号	
城市新建住宅小区管理办法	219
中华人民共和国建设部令 第 33 号(1994)	
城市公有房屋管理规定	220

中华人民共和国建设部令第 34 号[1994]

中华人民共和国公证暂行条例	225
中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例 ...	228
中华人民共和国城市房地产管理法	232

(1995 年 1 月 1 日)

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	239
--------------------------------------	-----

建房[1995]120 号

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	244
---	-----

国家计划委员会、建设部文件计价费[1996]266 号

附:城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法	245
----------------------------	-----

(1996 年 2 月 9 日)

附录二 北京市有关物业管理重要法规

北京市房地产管理局直管住宅楼房售后维修管理暂行规定 ...	248
关于印发《北京市委托管理房屋收费标准》的通知	249

北京市房地产管理局京房管字[1994]第 411 号

附:《委托管理房屋收费标准》	250
(1994 年 7 月)	249

北京市住宅小区工程施工及验收管理规定	254
北京市物业管理单位经营资质审批规定	255
北京市居住小区物业管理办法	256
北京市人民政府关于本市新建改建居住区公共服务设施配套建设实行指标管理的通知	259

[95]首规办规字 24 号

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	267
北京市关于深化我市公有住房租金改革的通知	269

(1995)京房改办字第 024 号

北京市居住小区接管综合验收办法	270
-----------------------	-----

(1995 年 8 月 22 日)

关于供暖价格加收煤炭差价的通知	272
北京市物价局京价(重)字[1995]第 303 号	
北京市市级文明住宅小区标准(试行)	272
关于贯彻实施《北京市居住小区物业管理办法》的通知	274
北京市房地产管理局京房管字[1995]625 号	
附:《北京市居住小区物业管理办法》	275
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	278
京价(房)字[1996]第 157 号	
附:北京市居住小区(普通)委托管理收费标准(试行)	279
附录三 国内外物业管理经验实例介绍	284
保利大厦有限公司管理实例简介	284
高价位销售高品质服务的丽京苑	287
丽京花园别墅是真正花园世界	289
一业为主 多营为辅 集中管理 方便住户	291
——北京清源西里小区物业管理介绍	
微机网络系统运用于物业管理的探索	293
——记北京京宝花园的物业管理	
港式物业管理专题介绍	295