

中国物业管理从业人员 岗位培训指定教材



中国物价出版社

中国物业管理从业人员岗位培训指定教材之一

物业管理概论

建设部房地产业司 编

中国物价出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国物业管理从业人员岗位培训指定教材/建设部房地产业
司编·北京:中国物价出版社,1996.12

ISBN 7-80070-658-3

I. 中… II. 建… III. 房地产—物业管理—技术培训—
教材 N. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 00962 号

中国物业管理从业人员岗位培训指定教材之一

物业管理概论

建设部房地产业司 编

中国物价出版社出版发行

新华书店 经销

河北省〇五印刷厂印刷

850×1168 毫米 大 32 开 13.5 印张 337 千字

1996 年 12 月第 1 版 1996 年 12 月第 1 次印刷

印数:1—4000 册 全套定价(7 册),200 元

中国物业管理从业人员岗位培训指定教材之一

《物业管理概论》

主 编 谢家瑾

副主编 季如进 冯 俊 徐俊达 郑秀娟

参 加

编写人员 刘洪玉 柴 强 杨燕敏 张跃庆
王青兰 朱文奇 纪开学 陈照新

目 录

第一章 物业管理概述.....	(1)
第一节 物业与物业管理基本概念.....	(1)
第二节 物业管理的产生与发展.....	(7)
第三节 物业管理的基本内容	(10)
第四节 物业管理的基本环节	(18)
第五节 物业管理涉及的有关部门、组织 和机构及其相互关系	(27)
第六节 物业管理行业和物业管理市场	(33)
第二章 物业管理与房地产开发	(39)
第一节 概述	(39)
第二节 物业管理企业在规划、设计、施工 阶段的参与	(43)
第三节 物业管理企业在物业竣工验收 与接管验收中的参与	(47)
第三章 物业管理企业	(57)
第一节 物业管理企业的性质与模式	(57)
第二节 物业管理企业的设立	(59)
第三节 物业管理企业的组织形式与机构设置	(62)
第四节 物业管理企业的权利和义务	(68)
第五节 物业管理企业的素质要求与培训	(71)
第六节 物业管理企业的财务管理	(82)
第七节 物业管理企业的自身建设	(94)
第四章 业主大会与业主委员会.....	(107)
第一节 业主与业主大会.....	(107)
第二节 业主委员会.....	(113)

第三节	业主委员会与物业管理企业 的关系及聘用	(119)
第五章	房屋修缮管理	(136)
第一节	房屋修缮管理概述	(136)
第二节	房屋损坏原因	(141)
第三节	房屋完损等级评定	(144)
第四节	房屋修缮工程	(148)
第五节	房屋安全管理与鉴定	(153)
第六节	房屋的日常养护	(158)
第七节	白蚁防治管理	(171)
第六章	房屋设备管理	(176)
第一节	概述	(176)
第二节	给排水设备的管理与维修	(183)
第三节	供电设备管理与维修	(188)
第四节	电梯设备管理	(196)
第五节	供暖设备管理	(203)
第六节	其他设备管理	(213)
第七章	物业管理综合服务	(221)
第一节	概述	(221)
第二节	环境卫生管理	(225)
第三节	绿化管理	(233)
第四节	治安管理	(238)
第五节	消防管理	(244)
第六节	车辆道路管理	(250)
第七节	物业管理与保险	(257)
第八章	住宅小区物业管理	(268)
第一节	概述	(268)
第二节	住宅小区的物业管理	(279)

第三节	住宅小区物业管理的达标考评·····	(287)
第四节	住宅小区物业管理经费及测算·····	(292)
第九章	非住宅物业管理·····	(319)
第一节	收益性物业管理的模式与内容·····	(319)
第二节	写字楼物业管理·····	(331)
第三节	零售商业物业管理·····	(347)
第四节	收益性物业的市场营销与保险·····	(362)
第五节	收益性物业管理中的费用 测算与财务报告·····	(366)
第十章	物业管理的法制建设·····	(393)
第一节	物业管理法制建设的重要性·····	(393)
第二节	物业管理法制建设的内容·····	(399)
第三节	物业管理的法律关系·····	(403)
第四节	物业管理法律责任·····	(408)
主要参考文献	·····	(418)

第一章 物业管理概述

第一节 物业与物业管理基本概念

一、物业

(一) 物业的含义

“物业”一词是由英语“Estate”或“Property”引译而来的,含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等,这是一个广义的范畴。从物业管理的角度来说,物业是指已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和场地。各类建筑物可以是一个建筑群,如住宅小区、工业小区;也可以是单体建筑,如一幢高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦、宾馆、停车场等;同时,物业也是单元房地产的称谓,如一个住宅单元。同一宗物业,往往分属一个或多个产权所有者。相关的设备、设施和场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、干道等。

(二) 物业的分类

根据使用功能的不同,物业可分为以下4类:

- (1) 居住物业。包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。
- (2) 商业物业。包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、康乐场所等。
- (3) 工业物业。包括工业厂房、仓库等。
- (4) 其它用途物业。如车站、机场、医院、学校等。

不同使用功能的物业,其物业管理有着不同的内容和要求。

二、物业管理

(一)物业管理的含义

物业管理,是指物业管理企业受物业所有人的委托,依据物业管理委托合同,对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治,并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。

物业管理的目的是为了发挥物业的最大使用功能,使其保值增值,并为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。

物业管理企业,通常称为物业管理公司。物业所有人,即产权人,指房屋所有权和土地使用权人,也称为业主。业主可以是个人、集体、国家。

(二)物业管理的性质

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性管理;是与随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理;是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。按照社会产业部门划分的标准,这种集高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体、寓经营与管理于服务之中的物业管理是一种服务性行业,属于第三产业。

社会化、专业化、企业化、经营型是物业管理的4个基本特性。

1. 社会化

物业管理的社会化指的是它摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制,管多个产权单位,产权人找到了一个总管家;同时也为政府各管理职能部门找到了一个社会总代管。变多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理企业的统一管理,在委托

授权的范围內集中实施社会化管理,落实各项管理任务和內容,以克服各自为政、多头管理、互相扯皮、互相推诿的旧体制下的种种弊端,从而有利于提高整个城市管理的水平,以充分发挥住宅小区与各类房屋的综合效益和整体功能,使之实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。同时,物业管理也需要全社会的参与和监督。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相分离是物业管理社会化的必要前提,现代化大生产的社会专业分工则是实现物业管理社会化的必要条件。

2. 专业化

物业管理的专业化,指的是由专门的物业管理企业通过委托合同的签订,按照产权人和使用人的意志与要求去实施专业化管理。物业管理企业有专业的人员配备;有专门的组织机构;有专门的管理工具设备;有科学、规范的管理措施与工作程序;运用现代管理科学和先进的维修养护技术实施专业化的管理。物业管理专业化是现代化大生产的社会专业分工的必然结果。

3. 企业化

物业管理的企业化是相对于传统的行政事业性质福利型的房屋管理而言的,指的是通过组建物业管理企业对物业实行企业化的经营服务管理的过程。其核心是按照现代企业制度组建物业管理企业并运作。首先,物业管理企业应“真正成为相对独立的经济实体,成为自主经营、自负盈亏的社会主义商品的生产者和经营者,具有自我改造和自我发展的能力,成为具有一定权利和义务的法人”。这是适应社会主义市场经济体制的需要。其次,物业管理行为是一种企业行为,企业以经济手段为主,实行责、权、利相结合的经营责任制,这是在社会主义市场经济体制的条件下,转换房地产管理经营机制的必然结果。

4. 经营型

物业管理的属性是经营,所提供的商品是劳务和服务,它推行的是有偿服务、合理收费。这种经营型的企业化管理,可以减少政府或单位的压力与负担,使各类物业的管理走上以业养业、自我发展的道路,既使房屋的维修养护、及设备更新的资金有了来源,又使住用人得到全方位、多层次的优质服务,获得安全、舒适、可靠的居住与工作环境,从而实现房地产经营的良性循环。

经营型的物业管理必然把物业管理企业推向市场,物业管理企业在激烈的市场竞争机制的作用下,优胜劣汰。

(三)物业管理与传统的房地产管理的区别

物业管理作为城市管理体制的重大改革,与传统的房地产管理相比,从观念上、管理模式上以及在管理的内容、广度和深度上都有着本质的区别,主要体现在以下4个方面。

1. 管理体制不同

传统的房地产管理是在计划经济体制下由政府或各部门、企事业单位采用行政手段直接进行福利型的封闭式管理,管理单位是终身制,物业管理则是专业化的企业通过市场由业主选择,并且通过合同方式实行在规定期限内的聘用制,用经济手段进行社会化管理的有偿服务。即传统的房地产管理是计划经济体制下的政府行政行为,是福利型的、无偿的;物业管理是市场经济体制下的企业行为,是经营型的、有偿的。

2. 管理内容不同

传统的房地产管理多年来一直以单一的收租养房为主要内容,管理内容单一。实际上由于是福利型的低租金,收了租也养不了房,需要政府的大量财政补贴,盖的房越多,管的房越多,包袱就越重,形成恶性循环。物业管理则是对房屋设备设施等实行多功能、全方位、综合性经营管理与服务,既管物又服务于人,以对物业有形的“物质”(房屋主体、设备设施等)的管理为基础,以该物业的业主和使用人为核心展开与此相关联的各项服务与管理工作,以

人为核心提供精神和物质两方面的服务。物业管理企业通过自身的经营渠道,形成正常的造血功能,以业养业,政府不给补贴,实现资金的良性循环。

3. 所管房屋的产权结构不同

传统的房地产管理,不论是政府还是单位管理的房屋绝大多数是国家或单位所有,是公产,其产权关系单一,使用人仅是承租者而不是产权人。随着住房制度改革的深入和房屋商品化的进程,产权结构发生了根本性变化,国家或单位所占的比重越来越少,已形成国家、单位、个人,包括港、澳、台及外国人拥有产权的产权多元化格局。

4. 管理机制不同

传统的房地产管理是管理者按自身的意志去管理用户,与用户是管理与被管理的关系。用户无法选择管理者,很少有监督权,更谈不上决策权,处于被动地位。物业管理则是产权人和使用人有权通过市场选聘物业管理企业,物业管理企业也有权接受或不接受选聘,双方在完全平等的原则下,通过市场竞争双向选择。签订物业管理委托合同,明确各自的权利、义务,产权人和使用人参与重大事项的决策。物业管理企业与产权人和使用人是委托与被委托、服务与被服务的关系。

(四)物业管理的基本特点

社会化、专业化、企业化、经营型物业管理最基本的特点是业主自治自律与物业管理企业统一专业化管理相结合。

1. 业主自治自律

业主是物业的主人,掌管着自己财产的占有、使用和支配权。在一宗物业内,每一个业主不仅是自己拥有产权的那部分物业的主人,也是整个物业的主人之一。物业管理的好坏,是全体业主共同的责任,关系到每一个业主和使用人自身的利益。这就要求所有业主都要增强权利意识、自治意识和自律意识,共同参与管理,变

被动接受管理为以主人翁的姿态主动地行使管理权,即建立业主自治自律的管理体制。

首先,业主对自己的财产负责,具有和行使管理权,这是业主自治。其次,在整个物业的使用过程中,全体业主之间还存在着各业主相互之间的邻里关系,既有全体业主共同的利益,即公众利益;又有单个业主各自的利益。公众利益和单个业主利益间有时会发生矛盾,因此,要正确处理好这两者之间的关系。很显然,单个业主的利益要服从公众利益。这就是业主自律。

业主自治自律有两个关键环节。首先要有一个全体业主共同遵守的业主公约,以此来指导、规范、约束所有业主和使用人的行为,使之共同地自觉地维护公众利益和公共环境。业主公约是所有业主和使用人自律的保证,也是实行业主自治的前提。其次要成立业主委员会,代表广大业主的利益来管理整个物业,负责选聘物业管理企业,对物业的管理提出具体要求,以合同的形式委托物业管理企业实施物业管理,承担管理责任,协调和监督物业管理企业的具体工作。业主委员会对物业管理企业具有选聘权和解聘权是业主自治的关键。

2. 物业管理企业的统一专业化管理

物业的管理,在确立业主的主人翁地位,实行业主自治自律的前提下,还必须由物业管理企业实行统一专业化的管理。这是社会化、专业化、企业化、经营型的物业管理新体制的要求。

物业管理涉及到方方面面,有各种各样的矛盾和关系需要协调和处理,各项管理工作专业性、技术性又很强,要提高物业管理的整体水平,降低物业管理成本费用就必须对物业实行统一专业化的管理,由物业管理企业来全面负责和承担管理责任,当好物业的“总管家”。需要特别提出的是,在一宗物业(如一个住宅小区)的范围内,应由一家物业管理企业实行统一管理,而不应分割管理,避免出现分散多头的管理形式。

业主自治自律和物业管理企业统一专业化管理相结合是通过业主委员会自主选聘物业管理企业来实现的。两者之间的关系是委托与被委托的关系,是平等的关系。双方的权利、义务通过物业管理委托合同来明确和保障。业主自治自律使广大业主和使用人以主人翁的身份参与管理,把大家的实际利益、思想感情与物业管理联系起来;专业的物业管理企业是受聘于业主委员会的“总管家”,履行业主委员会赋予的权力并承担管理责任,提供统一专业化的管理和周到的服务。两者结合在一起,共同实现物业管理的预期目标。这就是物业管理新体制最基本的特点和魅力所在。

第二节 物业管理的产生与发展

一、物业管理的起源

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时英国工业正处于一个发展的高涨阶段,对劳动力的需求很大。随着大量农村人口的涌入,城市原有各方面的房屋及设施已远远满足不了人口增长的需要,房屋的空前紧张成为一大社会问题。一些开发商相继修建一批简易住宅以低廉租金租给贫民和工人家庭居住。由于住宅设施极为简陋,环境条件又脏又差,不仅承租人拖欠租金严重,而且人为破坏房屋设施的情况时有发生,严重影响了业主的经济收益。当时有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士为在其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法,要求承租人严格遵守,出人意料地取得了成功,不仅有效地改善了居住环境,而且还使业主与承租人的关系由原来的对立变得友善起来,首开物业管理之先河。从那之后,物业管理工作逐渐被业主和政府有关部门重视,被普遍推广于世界各国,并不断发展成熟。迄今为止,物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分,在国际上十分流行并获得了蓬勃发展,社会化、专业化、企业化、经营型

的物业管理已成为一个新型的服务行业。

二、香港的物业管理

香港的物业管理源自英国,但根据当地的情况又有新的发展。在本世纪 60 年代,香港经济起飞,人口激增,基础设施落后,住房十分紧张,导致居住环境恶化。香港政府为此开始修建公共屋村,一些社会人士则成立一些非牟利团体,如“香港房屋协会”,兴建一些廉租屋以缓解中下层市民的居住问题。为管理这些屋村,政府和团体开始从英国引进物业管理人才、管理理论和方法。

目前,香港的物业管理公司分为两类:一类是附属于大型发展商的物业管理公司。香港政府在批出大幅土地给发展商兴建私人屋村的时候,即要求发展商同时承担屋村的管理工作,由发展商成立附属的物业管理公司来管理物业。一类是物业管理公司不附属任何发展商,独立以专业身份接受业主委托管理物业。

香港在物业管理方面先后制定了《房屋条例》、《多层大厦(业主立案法团)条例》、《建筑物管理条例》等法规,分别由建筑事务监督、消防专员、卫生专员按法律规定定期进行检查和监督,以确保物业管理的各项工作内容能符合有关条例的要求。

三、物业管理在我国产生与发展

现代意义的物业管理在我国起步较晚,是随着改革开放不断深化,市场经济日趋活跃,城市建设事业的迅速发展,房地产综合开发的崛起和房屋管理体制改革的步伐的加快,于本世纪 80 年代由沿海地区逐渐兴起的。

1981 年 3 月 10 日,深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司正式成立,开始对深圳经济特区的涉外商品房实施统一的物业管理,这是我国内地物业管理迈出的第一步,标志着这一新兴行业的诞生。随后从深圳到广州,从南方到北方,从沿海到内地,在众多城市物业管理公司像雨后春笋般涌现,物业管理呈现出一派蓬勃发展的生机。到 1993 年,深圳市已有

专业性的物业管理公司和内设物业管理专业机构的单位逾百家，1993年6月30日，成立了全国首家物业管理协会——深圳市物业管理协会。到1996年底，据不完全统计，全国已有物业管理公司6000余家，从业人员近百万人。

为了探索出一条适应社会主义市场经济的房屋管理模式，建设部在抓建设的同时就注意抓好管理工作，研究房屋管理体制的改革。1989年9月在大庆市召开了第一次全国住宅小区管理工作会议，正式把小区管理工作提到议事日程，并开始着手制定住宅小区管理规章与管理工作的考核标准。1990年建设部发出了《关于在全国开展住宅小区管理试点工作的通知》，并在沈阳市召开了全国住宅小区管理试点第一次会议，在全国布署开展住宅小区管理试点工作。接着又颁布了《全国文明住宅小区标准》。1992年建设部发出了《全国城市文明住宅小区达标考评办法》和《关于印发〈全国文明住宅小区达标考评实施细则〉的通知》。1993年4月，在广东省番禺市召开了全国物业管理专题研讨会。建设部又连续发布了《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》等一系列法规文件，为加强住宅小区管理提供了依据，引导房屋管理体制一步步走向新的模式。

1994年4月建设部颁布了33号令，即《城市新建住宅小区管理办法》，明确指出：“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式。由物业管理公司统一实施专业化管理”。从而正式确立了我国物业管理的新体制，为房屋管理体制的改革指明了方向，并提供了法规依据。

1996年2月，国家计委、建设部联合颁发了《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》，为规范物业管理服务的收费行为，维护国家利益和物业管理单位及物业产权人、使用人的合法权益，促进物业管理事业的健康发展又向前迈出了一大步。

1996年9月，建设部人事劳动教育司和房地产业司又联合发

出了《关于实行物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位培训持证上岗制度的通知》，为全面提高物业管理人员的素质，规范物业管理行为提供了保证。

目前，物业管理，这一新兴的与千家万户密切相关的行业已得到各级政府、房地产业人士的高度重视，引起人民群众的极大关注和欢迎，相信在不远的将来，必将得到更为广泛蓬勃的健康发展。

第三节 物业管理的基本内容

物业管理的对象，范围相当广泛，几乎包括各类建筑。如住宅小区、高层与多层住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、工业厂房、仓库、停车场等。尽管物业类型各有不同，使用性质差异很大，但物业管理的基本内容是一样的。

社会化、专业化、企业化、经营型的物业管理实质是一种综合的经营性管理服务，融管理、经营、服务于一体，在服务中完善经营与管理，三者相互联系、相互促进。物业管理涉及的领域相当广泛，其基本内容按服务的性质和提供的方式可分为：常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。

一、常规性的公共服务

这是指物业管理中的基本管理工作，是物业管理企业面向所有住用人提供的最基本的管理与服务，目的是确保物业的完好与正常使用，保证正常的工作生活秩序和净化、美化生活工作环境。公共性服务管理工作，物业内所有住用人每天都能享受到，其具体内容和要求通常在物业管理委托合同中明确规定。因此，物业管理企业就有义务按时按质提供这类服务，住用人在享受这些服务时也不需要事先再提出或作出某种约定。

公共服务主要有以下 8 项：