



世纪高等教育工程管理系列规划教材

物业管理 理论与实务

第2版

谭善勇 郭立 主编
张跃庆 主审



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



21 世纪高等教育工程管理系列规划教材

物业管理理论与实务

第 2 版

主 编	谭善勇	郭 立	
参 编	马洪波	徐正廷	牛炳昆
	李 立	郝凌云	李翠平
	武永春	张 昕	袁 佩
	魏福芹	李利纳	徐 虹
	肖 梦	薛亚菲	胡 茜
主 审	张跃庆		



机械工业出版社

本书是编写者在总结第1版的基础上,广泛吸收近年来物业管理研究与实践的最新成果与经验,通过学习和按照现行的物业管理法律法规的有关规定编写而成的。全书共分为6篇,具体包括:物业产权与物业管理程度基础;物业管理的性质、模式与演进;物业业主与业主自治管理;物业服务企业及其管理;物业管理市场与物业服务合同;前期物业管理;物业日常管理与服务;物业服务质量与品牌管理;物业服务企业财务管理;物业管理纠纷防范与处理;住宅与住宅小区的物业管理;特殊住宅区物业管理;经营性物业管理;智能建筑与物业智能化管理;智能大厦的智能化物业管理;智能住宅小区的智能化管理;物业管理法律关系和法律制度;物业服务企业与政府部门及协会的关系;物业服务企业与开发商、业主及保险企业的关系;物业管理与社区建设的关系。

本书可以作为高等院校工程管理专业、房地产经营管理专业、土地资源管理专业、城市管理专业、社区管理专业、社区工作专业、物业管理专业、工商管理专业等相关专业或相关专业方向的本科生、专科生的专业教材或参考书,也可以作为有关部门或单位开展物业管理相关培训的教材或参考书,还可以供相关研究人员和物业管理实际工作部门的高、中级管理人员借鉴参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务/谭善勇,郭立主编. —2版.
—北京:机械工业出版社,2011.3
21世纪高等教育工程管理系列规划教材
ISBN 978-7-111-33073-8
I. ①物… II. ①谭…②郭… III. ①物业管理—
高等学校—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第006194号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:冷彬 责任编辑:孙晶晶 责任校对:薛娜

封面设计:张静 责任印制:乔宇

北京铭成印刷有限公司印刷

2011年3月第2版第1次印刷

169mm×239mm·17印张·320千字

标准书号:ISBN 978-7-111-33073-8

定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

销售二部:(010)88379649

教材网:<http://www.cmpedu.com>

读者服务部:(010)68993821

封面无防伪标均为盗版

序

随着 21 世纪我国建设进程的加快，特别是经济的全球化大发展和我国加入 WTO，国家工程建设领域对从事项目决策和全过程管理的复合型高级管理人才的需求逐渐扩大，而这种扩大主要体现在对应用型人才的需求上，这使得高校工程管理专业人才培养面临新的挑战与机遇。

工程管理专业是教育部将原本科专业目录中的建筑管理工程、国际工程管理、投资与工程造价管理、房地产经营管理(部分)等专业进行整合后，设置的一个具有较强综合性和较大专业覆盖面的新专业。应该说，该专业的建设与发展还需要不断的改革与完善。

为了更有利于推动工程管理专业教育的发展及专业人才的培养，机械工业出版社组织编写了一套该专业的系列教材。鉴于该学科的综合性和交叉性以及近年来工程管理理论与实践的快速发展，本套教材采取“概念准确、基础扎实、突出应用、淡化过程”的编写原则，力求做到既能够符合现阶段该专业教学大纲、专业方向设置及课程结构体系改革的基本要求，又可满足目前我国工程管理专业培养应用型人才目标的需要。

本套教材是在总结以往教学经验的基础上编写的，主要注重突出以下几个特点：

(1) 专业的融合性 工程管理专业是个多学科的复合型专业，根据国家提出的“宽口径、厚基础”的高等教育办学思想，本套教材按照该专业指导委员会制定的四个平台课程的结构体系方案，即土木工程技术平台课程及管理学、经济学和法律专业平台课程来规划配套，编写时注意不同平台课程之间的交叉、融合，不仅有利于形成全面完



整的教学体系，同时可以满足不同类型、不同专业背景的院校开办工程管理专业的教学需要。

(2) 知识的系统性、完整性 因为工程管理专业人才是在国内外工程建设、房地产、投资与金融等领域从事相关管理工作，同时也可能是在政府、教学和科研单位从事教学、科研和管理工作的复合型高级工程管理人才，所以本套教材所包含的知识点较全面地覆盖了不同行业工作实践中需要掌握的各方面知识，同时在组织和设计上也考虑了与相邻学科有关课程的关联与衔接。

(3) 内容的实用性 教材编写遵循教学规律，避免大量理论问题的分析和讨论，提高可操作性和工程实践性，特别是紧密结合了工程建设领域实行的工程项目管理注册制的内容，与执业人员注册资格培训的要求相吻合，并通过具体的案例分析和独立的案例练习，使学生能够在建筑施工管理、工程项目评价、项目招标投标、工程监理、工程建设法规等专业领域获得系统、深入的专业知识和基本训练。

(4) 教材的创新性与时效性 本套教材及时地反映工程管理理论与实践知识的更新，将本学科最新的技术、标准和规范纳入教学内容，同时在法规、相关政策等方面与最新的国家法律法规保持一致。

我们相信，本套系列教材的出版将对工程管理专业教育的发展及高素质的复合型工程管理人才的培养起到积极的作用，同时也为高等院校专业的教育资源和机械工业出版社专业的教材出版平台的深入结合，实现相互促进、共同发展的良性循环而奠定基础。

第2版前言

本书第1版是2005年3月出版的。经过5年多的使用，得到了读者们的欢迎和鼓励。但是，物业管理是一个发展很快的行业，2005~2010年5年间，无论在理论方面，还是在实践方面，都发生了较大的变化。以政策法规为例，2005年3月，与物业管理直接相关的《物业服务定价成本监审办法(试行)》以及《中华人民共和国物权法》等还没有出台，《业主大会规程》(建住房[2003]131号)、《物业管理条例》(中华人民共和国国务院令 第379号)、《物业服务企业资质管理办法》(建设部令 第125号)等还在执行。但截止到2010年9月，《物业服务定价成本监审办法(试行)》以及《中华人民共和国物权法》等相继出台，《业主大会规程》(建住房[2003]131号)失效并被《业主大会和业主委员会指导规则》(建房[2009]274号)取代；《物业服务企业资质管理办法》(建设部令 第125号)得到修订，新的《物业服务企业资质管理办法》(建设部令 第164号)于2007年11月26日起施行；《物业管理条例》(中华人民共和国国务院令 第379号)也于2007年经过修订，修订后的《物业管理条例》(中华人民共和国国务院令[2007]第504号)于2007年10月1日起施行，等等。

物业管理行业政策法规的出台和调整变化，必然影响到物业管理教材内容的正确性与准确性。为了全面介绍物业管理行业的整体情况，特别是反映近5年来物业管理行业的发展变化，更加规范和完善物业管理教材的内容，我们申报并获批了《物业管理理论与实务》精品教材(修订类)，并在原有编写人员的基础上，另外增加了一批新的编写力量，对本书第1版结构和内容进行了大幅度修改、补充和调整。当然，在这个过程中，张跃庆教授给予了多方面的重要指导，主编在与张教



授多次讨论的基础上，最后确定了编写提纲和编写内容。这里特别感谢张跃庆教授所做的工作和付出的汗水！

本教材由谭善勇、郭立担任主编，主持全书写作大纲的编写和初稿的审阅。为了编写好这本精品教材，我们在认真学习《物权法》、《物业管理条例》以及其他原有和新颁布、新修改的政策法规的基础上，系统地介绍物业管理理论、物业管理制度和政策、物业管理方法、物业管理的内容、程序和操作技巧，力争使新修订的教材更具有系统性、权威性、实用性和可读性。本次修订中，各章具体编写分工情况是：第1章由谭善勇编写；第2章由马洪波编写；第3章由谭善勇、徐正廷编写；第4章由牛炳昆编写；第5章由谭善勇、李立编写；第6章由郝凌云编写；第7章由谭善勇、李翠平编写；第8章由郭立编写；第9章由谭善勇、武永春编写；第10章由张昕、魏福芹编写；第11章由袁佩编写；第12章由魏福芹编写；第13章由李利纳、魏福芹编写；第14章~16章由魏福芹编写；第17章由徐虹编写；第18章由肖梦编写；第19章由薛亚菲、胡茜编写；第20章由魏福芹编写。最后由谭善勇、郭立总纂、增删修改和定稿。

首都经济贸易大学张跃庆教授担任本书的主审。张教授不但参与大纲的审定，而且亲自审阅初稿、第二稿、第三稿并提出了很多很好的修改意见，对于本教材修订工作的完成付出了很多时间与精力，作出了巨大的贡献。在此我们再次表示衷心的感谢！

本书在修订过程中，参阅了一些新的文献资料，这里向其作者表示由衷地感谢！当然，由于编写者水平所限，本书还存在一些缺憾，希望读者与业内人士批评指正。

编者

第1版前言

我国房地产业是随着经济体制改革和社会主义市场经济的发展而迅速崛起的。目前，已经初步形成了一个包括房地产开发、经营、管理、服务等多种经济活动的高附加值的综合产业。作为房地产业的重要组成部分，物业管理也随着我国房地产市场的建立和住房制度改革的深入而产生和发展起来，成为一个新兴的、充满竞争和希望的朝阳行业。

当然，由于我国房地产业和物业管理业产生和发展的时间都不长，而房地产业和物业管理行业的发展又相当迅速，致使实践中出现了一系列问题，物业管理纠纷此起彼伏。如果再深究其原因，则除了市场机制和物业管理观念外，最根本的原因恐怕还是物业管理人才的缺乏。

为了适应我国物业管理行业发展的需要，迎接国外物业服务企业进入我国物业管理市场带来的机遇与挑战，培养较高素质的、理论与实践相结合的专业物业管理人才，我们联合了6所高等院校的专家学者，合作编写了本书。

本教材由谭善勇、郭立担任主编，主持全书写作大纲的编写和初稿的审阅。力求以我国市场经济的理论为指导，以国家最新政策法规为依据，以我国物业管理运作的先进实践为主线，系统地阐述与介绍物业管理的基本概念、基本理论、基本规律以及操作实务。各章具体编写分工情况是：第1章、第9章由谭善勇编写；第2章由徐正廷编写；第3章由牛炳昆编写；第4章由李立编写；第5章由郝凌云编写；第6章由李翠平编写；第7章由袁佩编写；第8章由李利纳编写；第10章由郭立编写。最后由谭善勇、郭立总纂、增删修改和定稿。



清华大学建设管理系季如进教授担任本书主审。季教授一直很关注本书的编写并给出了很多具体的指导和建议，我们全体编写者在此表示衷心的感谢！另外，在本书编写过程中，编写者参阅了大量的著作和论文，这里特向有关作者致以谢意！也希望广大专家学者不吝赐教，以便我们更正。

编 者

2004年12月

目 录

序

第2版前言

第1版前言

第1篇 物业管理导论

第1章 物业产权与物业管理制度基础	3
1.1 物业的概念、构成与类型	3
1.2 物业产权及其权利结构	5
1.3 建筑物和住宅区区分所有权	7
1.4 区分所有权与物业管理制度	11
本章小结	12
复习思考题	12
第2章 物业管理的性质、模式与演进	13
2.1 物业管理的性质、特点与原则	13
2.2 物业管理的模式、内容与环节	17
2.3 物业管理的兴起与发展历程	21
本章小结	26
复习思考题	27

第2篇 物业管理主体与物业管理市场

第3章 物业业主与业主自治管理	31
3.1 物业业主及其权利义务	31
3.2 物业业主自治管理组织	35
3.3 物业业主自治管理规范	40
本章小结	43
复习思考题	44
第4章 物业服务企业及其管理	45
4.1 物业服务企业及其权利与义务	45
4.2 物业服务企业的组建	49



4.3 物业服务企业的管理	52
本章小结	56
复习思考题	57
第5章 物业管理市场与物业服务合同	58
5.1 物业管理市场及其结构	58
5.2 物业管理市场招标与投标	62
5.3 物业服务合同及其签订	67
本章小结	71
复习思考题	72

第3篇 物业管理的基本内容

第6章 前期物业管理	75
6.1 前期物业管理的意义与任务	75
6.2 物业承接查验与管理	78
6.3 入伙管理及装修管理	82
6.4 档案资料收集与管理	85
本章小结	88
复习思考题	88
第7章 物业的日常管理与服务	89
7.1 房屋维修与养护管理	89
7.2 房屋附属设备设施管理	91
7.3 物业区域综合环境管理	95
7.4 物业区域综合经营服务	99
本章小结	101
复习思考题	101
第8章 物业服务质量与品牌管理	102
8.1 物业服务企业的全面质量管理	102
8.2 物业服务的 ISO 9000 认证管理	105
8.3 物业环境的 ISO 14000 认证管理	108
8.4 物业管理品牌及品牌形象管理	111
本章小结	115
复习思考题	115
第9章 物业服务企业财务管理	116
9.1 物业服务企业财务管理概述	116
9.2 物业服务收费管理	119

9.3 财务报告分析与公布	123
本章小结	126
复习思考题	127
第10章 物业管理纠纷防范与处理	128
10.1 物业管理纠纷及其类型	128
10.2 物业管理纠纷的防范	132
10.3 物业管理投诉与纠纷处理	135
本章小结	138
复习思考题	139

第4篇 住宅物业与经营性物业管理

第11章 住宅与住宅小区的物业管理	143
11.1 住宅与住宅小区的特点与功能	143
11.2 住宅小区物业管理的原则与内容	145
11.3 优秀物业管理住宅小区的创建	148
本章小结	151
复习思考题	151
第12章 特殊住宅区物业管理	152
12.1 高档公寓物业管理	152
12.2 花园别墅区物业管理	154
12.3 房改房物业管理	157
本章小结	160
复习思考题	161
第13章 经营性物业管理	162
13.1 写字楼物业管理	162
13.2 商业场所物业管理	166
13.3 宾馆酒店物业管理	170
本章小结	172
复习思考题	173

第5篇 智能建筑与物业智能化管理

第14章 智能建筑及其物业管理概述	177
14.1 智能建筑及其兴起与发展	177
14.2 智能建筑的构成及功能	181
14.3 智能建筑物业管理概述	185



本章小结	187
复习思考题	188
第15章 智能大厦的智能化物业管理	189
15.1 智能大厦的类型与特点	189
15.2 智能大厦物业管理的内容与要求	191
15.3 智能大厦物业管理信息系统	195
本章小结	197
复习思考题	197
第16章 智能住宅小区的智能化管理	198
16.1 智能住宅与智能住宅小区概述	198
16.2 智能住宅小区的智能化系统	200
16.3 智能住宅小区的物业管理	204
本章小结	208
复习思考题	208

第6篇 物业管理的法律关系和社会关系

第17章 物业管理法律关系和法律制度	211
17.1 物业管理法律关系	211
17.2 物业管理法律规范	214
17.3 物业管理法律责任	216
本章小结	221
复习思考题	221
第18章 物业服务企业与政府部门及协会的关系	222
18.1 物业服务企业与政府主管部门的关系	222
18.2 物业服务企业与政府职能部门的关系	225
18.3 物业服务企业与物业管理协会的关系	230
本章小结	233
复习思考题	233
第19章 物业服务企业与开发商、业主及保险企业的关系	234
19.1 物业服务企业与开发建设单位的关系	234
19.2 物业服务企业与业主及业主组织的关系	237
19.3 物业服务企业与保险企业的关系	240
本章小结	242
复习思考题	243
第20章 物业管理与社区建设	244



20.1 社区与城市社区管理机构	244
20.2 城市社区建设及其框架	247
20.3 物业管理与社区建设的关系	250
本章小结	253
复习思考题	253
参考文献	255

第 1 篇 物业管理导论

第 1 篇是全书的理论基础。

这一篇由两章构成。第 1 章主要论述了物业及物业的构成；物业产权及其权利结构；建筑物和住宅区区分所有权；区分所有权与物业管理制度的关系等理论。

第 2 章论述了随着建筑物与住宅区区分所有权的发展，现代物业管理的相应发展。本章主要说明了物业管理的性质与特点；物业管理的基本模式和物业管理的内容；现代物业专业化管理发展的历程及其发展的状况等问题。深刻理解物业管理的这些基本问题，对于掌握全书的内容有着重要的意义。

第 1 章

物业产权与物业管理制度基础

[内容提要]

本章内容是全书的理论基础。本章主要概述了物业及物业的构成；物业权利及其结构；建筑物与住宅区区分所有权制度；物业产权与区分所有权与物业管理的关系等理论。通过本章的学习，可对物业产权与区分所有权理论以及物业管理的基本方面有一个比较全面的了解。

1.1 物业的概念、构成与类型

1. 物业的概念

物业一词在我国古已有之。《汉语大词典》中记载，宋朝李纲的奏章中即有“在京有物业者……”之语。在西方国家，“物业”的英语单词为“Estate”或“Property”，含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等，是一个较为广义的范畴。也就是说，广义的“物业”与“房地产”、“不动产”具有相同的含义，只是在不同的地区或场合，习惯使用不同的概念。在一些房地产书籍中，大都指出物业是我国香港和内地南方等地对房地产或不动产的称呼。

在我国香港的法律中，对物业作了进一步规定：物业是单元性房地产。一个住宅单元是一个物业；一间工厂楼宇是一个物业；一个农场也是一个物业。物业不仅可大可小，而且一个大物业还可以分割成许多小物业。大体来说，在论述经济关系或经济运行时，大都使用房地产的概念；在论述房地产法律关系时，大都使用不动产的概念；在论述对使用中的房地产进行管理和提供服务时，则大都使用了物业的概念。但是，不管在什么场合，使用哪一个概念，物业、房地产、不动产本质上都是指土地与土地上的建筑物和构筑物，以及在这些物质客体上建立的权利或产权关系。

目前所说的“物业”，则是物业的一种狭义范畴。一般认为，物业是指已建