

物业管理概论

刘圣欢 编著

WUYE GUANLI GAILUN



华中师范大学出版社

中等职业技术学校物业管理专业系列教材

高秉坤 张贯益 刘圣欢 主编

物业管理概论

刘圣欢 编著

华中师范大学出版社

1998年·武汉

(鄂)新登字 11 号

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/刘圣欢编著. —武汉:华中师范大学出版社. 1998. 6.

中等职业技术学校物业管理专业系列教材

ISBN 7-5622-1894-3/F·99

I. 物… II. 刘… III. 物业管理—技术学校—教材 IV. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 15219 号

中等职业技术学校物业管理专业系列教材

物业管理概论

◎刘圣欢 编著

华中师范大学出版社出版发行

本社照排中心排版

(武昌桂子山 邮编:430079)

新华书店湖北发行所经销

湖北新生报印刷厂印刷

责任编辑:王茂胜 张小新
责任校对:潘 瑛

封面设计:罗明波
督 印:朱 虹

开本:787mm×1092mm 1/32
版次:1998年6月第1版
印数:1—8100

印张:8.75 字数:190千字
1998年6月第1次印刷
定价:12.00元

本书如有印装质量问题,可向承印厂调换。

前 言

市场是资源配置的基础性手段，这已成为共识。当中国的经济体制、住房分配体制发生重大变革的时候，以变革前体制为基础的传统房屋管理体制，势必要进行重大变革。

物业管理，作为一种新型的房屋管理模式，以其专业化、一体化和市场化为特征，在社会主义市场经济体制下，已呈现出强劲的生命力与发展势头。正所谓哪里有房屋，哪里就有物业管理。当新开发房屋普遍实施物业管理的时候，对已有房屋全面实施物业管理的呼声也越来越高。自1998年7月1日始，住房分配将全面步入货币化、市场化的轨道，住房制度改革也将进入一个新的发展历程。在新的形势下，如何使每一位业主的房产都能保值增值，如何使每一位房屋使用者都能享有舒适优美的居住与工作环境，是新时期物业管理所要承担的主要任务。

为了适应当前的发展形势，满足众多物业管理参与者的学习需求，我们组织一批专家编写了这套物业管理丛书，首批推出的有：《物业管理概论》，《物业服务经济概论》，《物业管理计算机化》，《物业管理法概论》，《物业管理国际质量标准》。这套教材汇集了专家们多年的理论研究、教学实践和社会实践的成果，并参考了国内外有关研究资料。各门课程均对基本理论、基本知识和操作技巧作了深入浅出的论述。既具有理论的科学性，又有很强的可操作性。本套教材是中等专科学校物业管理专业学生的主要教材，也是物业管理公司

和社会各界了解、学习物业管理理论与方法，物业投资与经营操作技巧的指南。

如果艺海拾贝是大师们的自谦之词，那么吾辈资质中平，不敢妄称弄潮儿。物业管理是房地产经济管理园中的一座奇峦。加之市场还有待充分发育，转轨变型尚未结束，从这个角度说反映不成熟实践的理论必然不很成熟。书中疏漏错误之处，恳请各位同仁、读者批评指正。

本套教材的写作得到了国家建设部，武汉市房地局，华中师范大学出版社的大力支持，在此一并致谢。

编者

内 容 提 要

本书以社会主义市场经济体制为背景,全面系统地阐述了物业与物业管理的基本概念、运行机制、物业管理公司、物业的接管与验收、物业环境与安全管理、以及房屋维修管理、房屋设备管理、住宅小区物业管理、高层楼宇物业管理和物业综合经营等内容。本书注重理论联系实际,在广泛吸取与借鉴国内外物业管理经验的同时,特别引入了现代物业管理的新观点与新内容,具有现实性、全面性、系统性和可操作性。

本书可作为物业管理及相关专业的教材或参考书,也可供物业管理培训或自学使用。

目 录

第一章 物业与物业管理概述	(1)
第一节 物业的含义、类型及其性质	(1)
第二节 物业管理的概念、性质、原则及其作用	(4)
第三节 物业管理的产生与发展	(13)
第四节 物业管理面临的问题与对策	(17)
第二章 物业管理运行机制	(25)
第一节 物业管理运行机制及其确立原则	(25)
第二节 物业管理运行机制的相关性	(28)
第三节 物业管理运行机制的基础	(38)
第四节 物业管理运行机制的结构	(40)
第三章 物业管理公司的组建与内部管理	(46)
第一节 物业管理公司的组建	(46)
第二节 物业管理公司的组织机构	(51)
第三节 物业管理公司的财务管理	(65)
第四节 物业管理公司的制度建设	(71)
第四章 物业接管验收	(75)
第一节 物业接管验收的内容及原则	(75)
第二节 物业接管验收中存在的问题与对策	(78)
第三节 物业接管验收的标准	(80)
第四节 物业接管验收的超前介入	(86)
第五章 物业环境与安全管理	(91)
第一节 物业环境管理	(91)
第二节 安全管理	(103)

第六章 房屋维修管理	(124)
第一节 房屋的种类与其基本组成.....	(124)
第二节 房屋安全检查与房屋完损等级评定.....	(131)
第三节 房屋维修工程与施工管理.....	(148)
第四节 房屋日常维修养护.....	(157)
第七章 房屋设备管理	(170)
第一节 房屋设备与设备管理概述.....	(170)
第二节 房屋卫生设备管理.....	(174)
第三节 房屋电气工程设备管理.....	(187)
第八章 住宅小区物业管理	(202)
第一节 住宅小区管理现状.....	(202)
第二节 住宅小区物业管理运作.....	(212)
第三节 香港居住区的物业管理.....	(224)
第四节 深圳特区住宅小区物业管理.....	(231)
第九章 高层楼宇物业管理	(238)
第一节 高层楼宇物业管理的特点及管理原则.....	(238)
第二节 高层楼宇物业管理的内容及运作要点.....	(243)
第三节 高层写字楼和购物中心的物业管理.....	(250)
第十章 物业综合经营	(256)
第一节 物业综合经营的目的与作用.....	(256)
第二节 物业综合经营思路与内容.....	(258)
第三节 物业综合经营运作要点.....	(262)
主要参考文献	(272)

第一章 物业与物业管理概述

第一节 物业的含义、类型及其性质

一、物业的含义

物业管理中的“物业”是指已建成并投入使用的各类房屋及与之配套的设备、设施和场地。其中各类房屋，可以是住宅小区，也可以是单体的其它建筑，包括商住楼、别墅、高层写字楼、商贸大厦以及工业厂房和仓库等等；与之配套的设备、设施和场地，是指房屋室内外各种设备、公共设施以及周围的场地、庭院和道路等。

“物业”一词，译自英语 property 或 estate，主要由香港传入沿海和内地，在粤港实际上是其方言对房地产的称呼，最早在香港被普遍应用时，其含义为单元性房地产。被称为物业的单元性房地产可大可小，一幢高层楼宇、一组标准厂房是物业，一栋住宅楼或一套住宅也是物业。

“物业”一词被用来组成一种新型的管理名词——物业管理，除了约定俗成外，主要基于以下两种原因：一是使用“物业”二字，使物业管理有别于传统的房屋管理；二是使用“物业”一词，可使其有别于常说的“房地产”或“不动产”。物业、房地产和不动产在英语中都用同一个词“Real estate”或“Real property”，但在人们实际使用时，这三者之间是有区别的。“不动产”是指土地及其定着物，其涵义较房地产一

词更广泛。“房地产”是土地和房屋两种财产的合称，只是不动产中的一种。多数情况下，“房地产”一词还用来指代一个国家或一个地区、一个城市所有的房地产，或者泛指房地产生产、流通、消费的整个过程，可以说是一个宏观概念。而“物业”则是一个微观的概念，一方面它指的是那些已经建成并进入消费领域中的房地产产品及其附属品，另一方面它仅被用来表示作为实物资本形态的某项具体的单元性房地产。

二、物业的类型

物业有多种类型。从使用功能上区分，可分为住宅和非住宅。住宅包括公寓、普通单体住宅、住宅小区和别墅；非住宅包括工厂大厦、写字楼、商场综合楼、酒店、康乐场所、停车场、车站及码头、文化馆、影剧院、体育馆（场）和仓库等等。从产权关系上区分，可分为公产、私产和单位产等类型。同一物业也可以有多种产权关系。对于由多个产权人共同拥有的结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑的物业，称作异产毗连房屋，也叫多主楼宇。

三、物业的性质

物业的性质包括自然属性和社会属性两方面。

（一）自然属性

物业作为万物中的一种，有其自身特有的性质，并以此作为与其它物区别的标志。物业的自然特性一般有：

1. 固定性。单元性房地产的不可移动性，使物业具有空间上的固定性和位置上的确定性。与房屋配套的设施，如管道、道路、电缆等也有相对固定性。

2. 长久性。物业不易损坏，生命周期较长，一般房屋建筑物的寿命有五六十年。土地则可以循环利用，寿命更长。

3. 异质性。由于区位条件、建筑形式、周围环境等因素

的不同，使得物业几乎没有完全相同的。即使设计完全相同的物业，也会因材料、施工人员和所处位置等的不同，使构成物业的整体存在差异。至于不同功能和不同设计的物业，其差异则是显而易见的。物业的这种异质性，使得物业的经营效果出现分化。

4. 不可分割性。物业与其周围环境、公共设施、邻里关系等形成了物业的有机整体，具有不可分割性。

（二）社会属性

物业的社会属性又可分为经济属性和法律属性。

1. 经济属性

（1）商品属性。物业的经济属性首先表现为它的单一商品属性。在长期的计划经济体制下，我们不承认物业是商品，而作为一种福利，从而隐去了物业的商品属性。事实上，物业是建筑在一定区域上的劳动产品，凝集着规划、设计和施工人员的劳动，形成了它的内在价值和使用价值，显然具有商品属性。在建立社会主义市场经济体制的今天，物业的价值可以通过市场交换方式予以表现，从而体现出物业单一的商品属性。物业的商品性是其本身所固有的，不以人们的主观意志为转移。人们不仅要认识物业的商品性，而且要遵从价值规律和等价交换原则，在交换中理顺物业价格与价值的关系，真实地反映物业的价值。

（2）供应短缺性。物业供应量受土地供应量和建设资源供应量的制约。土地资源供应的绝对短缺和建设资源的相对短缺使物业的供应存在短缺。

（3）保值增值性。随着城市区位的发展，公共设施不断增值。当通货膨胀率居高时，物业常被用来作为保值的一种重要商品。物业的价格一定时期内可能有所波动，但从长期

来看，呈现出波动中上扬、螺旋式上升的趋势。

(4) 宏观调控性。由于物业与人类生活的息息相关性和物业投资与消费对整个国民经济运行影响的重要性，决定了国家对物业的投资开发，在政策上要实施宏观调控。只有这样，才能保证物业的投资、开发与交换等处于有序状态中。

2. 物业的法律属性。物业的法律属性集中反映在物权的关系上。购买物业就意味着购买了该物业的所有权。该所有权，不是一种单项权利，而是多项权能组成的一个“权利束”，由租售、抵押等形成的一个完整的又是抽象的权利体系。在这一体系中，各项权利可以以不同方式进行组合，也可以相互分离。物业的权利结构比其它财产权结构更为复杂。

第二节 物业管理的概念、性质、原则 及其作用

一、物业管理的概念

什么是物业管理？人们对其认识还不尽一致，目前主要有以下三种观点。

其一是：物业管理类似于房产管理，只不过比房产管理的范围更广泛些而已。

其二是：根据其英文单词的多种译法，把它概括为“不动产管理”或“房地产管理”。也有人译成“物业经营”。

其三是：广义和狭义论：所谓广义物业管理是指一切为了物业的正常使用与经营而对物业本身及其业主和用户所进行的管理和提供的服务。狭义的物业管理是指楼宇维修、机电设备与公共设施管理、治安保卫、环境卫生等管理与服务。

我们认为：物业管理是指由专业性的组织按照合同接受

业主或用户委托,运用市场经营方式和现代管理方法与技术,对所托物业及其业主、用户进行管理并提供服务。具体地讲,这种管理和服务包括对房屋建筑及附属配套设备、设施和场地以经营的方式进行管理,对房屋区域周围的环境卫生、安全保卫、公共绿化、公用设施和道路养护等统一实施专业化管理,向房屋的所有者或用户提供全方位的综合服务等。

物业管理的上述定义揭示了现代物业管理的三大特点。

(1) 专业化。现代物业管理工作是由专门的机构、专门的企业来承担的。这类机构、企业必须具有一定的专业资质并达到一定的专业标准。从业人员必须具备物业管理的专业知识。例如武汉市房地产管理局曾于1997年4月专门发文,要求武汉市所有物业管理人员都必须接受专业培训,持证上岗,以满足现代物业管理专业化的要求。

(2) 一体化。物业管理不仅要对房屋及其附属设备、设施、场地以及环境、道路等实施统一管理,而且要向业主、用户提供全方位服务。全方位服务包含的内容很广泛,一切在住、用中涉及的问题都可以由物业管理公司负责解决或协助解决。

(3) 市场化。物业管理公司在管理过程中所提供的各项服务,在市场经济条件下均为商品。物业管理公司是该商品的提供者,业主、用户是该商品的需求者与购买者。市场化特点是物业管理在社会主义市场经济条件下的必然特征,也是最为根本的特征。

应当注意,与物业管理相关的概念还有物业经营、企业管理和房屋管理。这些相关的概念之间既有联系也有明显区别:

(1) 物业管理与物业经营。物业管理是以物业的养护维

修、保值增值为核心的计划、组织、指挥等经济活动。作为管理主体的物业管理公司，自然要面对管理性的决策，从而构成了管理型的经营。管理型的经营有两层含义。其一是指其组织管理过程中也需要决策；其二是指管理内容中有经营性业务。而物业经营通常是指物业的开发、建设、销售和租赁等经济活动。它包括房地产开发企业的经营管理活动，如投资开发、销售或租赁等；也包括建筑企业的经营性管理；还包括物业所有者的转售和租赁等活动。因此，物业经营是一项经营性管理。

(2) 物业管理与企业管理。物业管理要企业化，已被业内人士普遍认同。物业管理企业化，是指其管理主体物业管理公司要按现代企业制度要求，成为独立的法人经济实体，自主经营，自负盈亏。物业管理不同于一般意义上的工业企业管理。这主要体现在三个方面。第一，产业性质不同。物业管理是服务性产业，属第三产业，而一般的工业企业是生产性产业，属第二产业。第二，管理形态不同。物业管理的对象是物业和相关人员，提供的产品是“服务”，是开放型管理。而一般工业企业是以生产某种特定实物产品为终端，是一种封闭型的管理。第三，管理模式不同。物业管理是委托型和契约化的服务管理，而工业企业管理是生产型、技术化的监控管理。

(3) 物业管理与传统的房屋管理。传统的房屋管理是由政府的职能部门对国有房产以行政手段进行的管理，它不同于物业管理。第一，二者所管房屋产权归属不同。房屋管理所管房屋为国有公房，一般情况下，房管部门既有房屋管理权又拥有其产权。物业管理所管房屋的产权归属是多元化的，既可是某单位集体所有，也可是个人所有。第二，管理手段

不同。房屋管理主要运用行政手段，而物业管理主要依靠法律和经济手段。第三，管理经费来源不同。房屋管理经费主要来源于低租金和国家的财政补贴，管理服务为无偿服务，属福利性质的。物业管理的经费，来源于业主和用户，管理服务为有偿提供，经费可做到收支平衡、略有盈余。第四，管理范围不同。房屋管理的内容单一，一般只限于对房屋及其附属设备的维修与养护，管理效果不好。物业管理范围则广泛而深入，管理效果好，能达到物业保值增值的目的。第五，管理主体不同。房屋管理的管理主体为政府职能部门，属于事业性质，而并非企业。物业管理的主体则为物业管理公司，属企业性质。

二、物业管理的性质与原则

（一）物业管理的性质

物业管理具有服务性、综合性和社会性。

1. 服务性。从宏观上看，物业管理是服务性行业，属于第三产业。根据本书对物业管理概念的界定，我们认为，物业管理行业是生产并提供特殊服务“商品”的行业。这种服务是业主和使用者在物业使用过程中所必须的，它与物业一道，共同向业主和使用者提供效用，具有使用价值和价值，是一种“商品”。强调物业管理的服务性，其目的在于强调物业管理是相对独立的服务性行业。随着物业管理行业的发展，物业管理公司大多依附于房地产开发公司的局面将会改变，即物业管理公司对房地产开发公司的依赖程度会越来越低，而作为一个服务性行业的独立性将会逐渐增强。

2. 综合性。物业管理的综合性主要体现在两个方面。一方面在于其服务内容的综合性，如服务内容包括物业养护、修缮、环境、绿化、保安、水电和社区文化等。另一方面在于

其服务商品的综合性。物业管理的服务商品是指为业主和使用者提供的一揽子管理和服务。其中既有为个人提供的个人物品，也有向全体业主和使用者提供的准公共物品。前者如代理服务，后者如环境清洁和治安保卫等。个人物品和准公共物品的综合性使物业管理具有复杂性。物业管理的综合性和复杂性决定了物业管理作为一个特殊行业，其生产者和消费者之间也必须有合同、契约等来规范各自的行为，理顺相互间的关系，进而明确各自的权利和义务。

3. 社会性。物业管理的社会性主要反映在其管理内容的社会化和管理机构的社会化两个方面。物业管理的内容除了房屋及机电设备的维修养护以外，其它均在方式上和程度上不同地承担着某些社会职能，如消防、清洁卫生、保安、接送小孩、幼儿入托入园等。另外，物业管理机构也是在社会分工不断细化中产生，逐渐成为社会上一个具有明确服务内容的自主经营性经济实体。随着物业管理招标投标制的逐步推行，部门垄断、单位垄断的封闭式物业管理市场将逐步向社会开放，物业管理公司及其相关的专业化公司的社会性将更加明显。

（二）物业管理的原则

1. 用户至上、服务第一原则。物业管理要面向业主和使用者，要满足他们在物业使用过程中的各项要求，并提供周到的服务。因此，物业管理者在管理过程中，要始终如一地坚持用户至上、服务第一的原则，尽心尽职地提供尽善尽美的服务，努力营造舒适、方便、安全、优美的工作和生活环境。该原则是物业管理的首要原则，也是物业管理的根本宗旨。

2. 企业化、社会化原则。物业管理由物业管理公司实施。

物业管理公司是具有中介性质的执行信托职能的服务性法人企业，是自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的经济实体。因此，物业管理要实行企业化经营原则。同时，物业管理行业的产生又是社会分工细化和专业化的结果，物业管理公司是顺应社会分工细化和专业化潮流所产生的一种新型服务型企业。因此，物业管理还必须坚持社会化原则。物业管理工作一般由专职的物业管理者承担。坚持企业化和社会化原则，有利于提高物业管理水准，有利于促进物业管理行业的不断发展。

3. 统一经营、综合管理原则。现代物业的多元化产权关系及物业的多功能性，使少数业主和使用人产生了自行管理的意向。但由于具体物业的结构、供电、供暖、供气、上下水管、电梯等设备设施无法实施分割，从而使得物业的管理在实际操作中无法分离。就住宅小区而言，除了住宅以外，还有商业、文化教育、娱乐、生活服务、通讯和交通等设施，它们共同构成了一个完整的多功能住宅小区。住宅小区的这种整体特征，决定了只能通过统一经营、综合管理，才能使各类物业和工作、居住环境相协调，发挥整体效用。

4. 专业管理与用户自我管理相结合原则。物业管理的复杂性，不仅要求有专门技术的专业管理，而且也要求有更多的人参与管理。充分调动住用户的管理积极性，在部分非专业性管理内容上，由用户自行管理，往往会起到意想不到的效果。坚持专业管理与用户自我管理相结合的原则，不仅可以降低物业管理费用开支，减轻住用户经济负担，还有利于缩短物业管理公司与住用户之间的距离，增进了解，进而达到共同维护和管理好物业的目的。