

中国 物业管理

(修订版)

贺学良 ALBERT LO(美) 王子润 编著

中国物业管理

贺学良 ALBERT LO [美] 王子润 编著

 文 匯 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

中国物业管理/贺学良等编著.—2版(修订本).

上海:文汇出版社,2003.4

ISBN 7-80531-464-0

I. 中... II. 贺... III. 物业管理-中国

IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 030612 号

中国物业管理(修订版)

贺学良 ALBERT LO[美]王子润 编著

责任编辑:梅 叶

封面装帧:卓东东

文汇出版社出版发行

(上海市虎丘路 50 号 邮政编码 200002)

全国新华书店经销

上海青浦任屯印刷厂印刷

2003 年 5 月第 2 版

开本:850×1168 1/32

2003 年 5 月第 1 次印刷

字数:600 千

印数:1-3000

印张:23.875

ISBN 7-80531-464-0/F·018

定价:38.00 元

加強專業人才培養
促進中國物業管理

李振東



一九九九年六月廿四日

前言

作为房地产投资、开发、建设、流通的自然延续和房地产业的一个重要分支,中国物业管理的出现是房地产经济市场化和房屋商品化的必然产物。物业管理所实行的企业化经营、专业化管理、社会化服务的运行机制,适应了市场经济环境,具有较高的效率和效益,是一种充满活力的现代化的产业管理模式。探索和创建一整套既符合国际惯例、又适合中国国情和社会特点的物业管理办法,建立有中国特色的物业管理体制,进而培育和发展这一现代城市朝阳产业——新兴的中国物业管理业,这是现代社会发展的期待和呼唤,更是中国房地产业走向成熟与健康发展的必由之路。

建设好一个城市不容易,管理好一个城市更加困难。如何实现城市房地产这笔巨大的社会财富的价值,用科学的、现代化的管理手段,使其不断地得以维护、保值、增值,是摆在各级城市管理部门面前的一项十分迫切的任务。显然,传统的房屋管理体制和思维方式已不能适应城市建设与管理的需要,物业管理则是随着社会主义市场经济的发展和人民生活水平的提高而逐渐发展起来的新型房屋管理模式,是中国房屋管理的发展方向。“九五”期间,国家建设部将进一步加大物业管理工作的力度,推动物业管理工作健康有序的发展。

现在,物业管理已成为政府、发展商、置业人士及全社会各方面共同关心的热点问题。虽然物业管理事业的培育和推广有赖于实践的探索和总结,但它同时也需要科学理论的指导。《中国物业管理》一书的出版,适逢其时,对此我由衷感到高兴,因为它正适应

中国物业管理行业发展振兴的需要。

本书是由大学理论工作者和物业管理实际工作者共同编写而成。他们积多年的理论研究成果和丰富的实际管理经验,彼此取长补短,通力合作,使得本书具有理论性与实践性并重,内容全面和专业深化兼备的特点,值得一读。因此,我乐意向读者推荐此书。

愿由北京 PMP 物业管理有限公司策划出版的这本书能在培训优秀物业管理人才、提高中国物业管理整体水平方面起到积极作用。

李振东

1997 年 5 月 12 日

目 录

前言	(1)
第一章 物业管理与房地产	(1)
第一节 房地产与房地产业	(1)
一、房地产的涵义	(2)
二、城市房屋	(2)
三、城市土地	(3)
四、房地产业	(4)
五、房地产业在国民经济中的地位和作用	(6)
第二节 中国物业管理的产生和发展	(9)
一、物业管理的起源	(10)
二、中国物业管理问题的提出	(10)
三、物业管理在中国的产生和发展	(12)
第三节 物业管理在房地产业发展中的意义	(15)
一、房地产管理体制的变革呼唤物业管理	(15)
二、物业管理发展的原因	(17)
三、发展物业管理的意义	(18)
第四节 物业管理发展的条件与趋势	(19)
一、物业管理发展应具备的条件	(20)
二、物业管理的发展趋势	(22)
三、中国物业管理模式的选择	(26)
第五节 中国物业管理的展望和现阶段的特点	(28)
一、中国物业管理的展望	(28)

二、现阶段中国物业管理的特点·····	(30)
第二章 物业管理的概念和内容 ·····	(32)
第一节 物业及物业管理的概念 ·····	(32)
一、物业的涵义·····	(33)
二、物业的特性·····	(33)
三、物业的质量·····	(36)
四、物业管理的概念·····	(36)
五、物业管理与传统房屋管理的区别·····	(37)
六、物业管理的目标·····	(39)
第二节 物业管理的性质、类型和原则 ·····	(40)
一、物业管理的性质·····	(40)
二、物业管理的类型·····	(41)
三、物业管理的主要原则·····	(43)
第三节 物业管理的内容 ·····	(45)
一、物业管理的基本内容·····	(45)
二、不同用途的物业的管理要点·····	(47)
三、物业管理中的服务内容·····	(49)
四、物业管理中的经营内容·····	(50)
五、物业管理中的社会管理内容·····	(50)
第四节 物业管理的基本环节 ·····	(51)
一、物业管理的早期介入·····	(51)
二、物业管理部门的成立·····	(52)
三、物业管理人员的选拔和培训·····	(53)
四、规章制度的制定·····	(53)
五、物业的验收与接管·····	(54)
六、住户入住·····	(54)
七、档案资料的建立·····	(55)
八、日常管理和维修保养·····	(56)

九、配套设施的完善·····	(56)
十、系统的协调·····	(56)
第三章 物业管理中的法律知识 ·····	(58)
第一节 物业管理法制建设的必要性和紧迫性 ·····	(58)
一、开发商的物业管理责任需要法规约束 ·····	(59)
二、物业管理公司的行为要有法可依 ·····	(60)
三、业主的利益和行为需要立法予以保障和规范 ·····	(61)
第二节 物业管理法律规范 ·····	(63)
一、法律规范的概念 ·····	(63)
二、法律规范的特征 ·····	(63)
三、物业管理法律规范的依据 ·····	(64)
四、物业管理立法应包含的内容 ·····	(65)
第三节 物业管理法律关系 ·····	(69)
一、物业管理法律关系的概念和意义 ·····	(69)
二、物业管理法律关系的构成要素 ·····	(70)
三、物业管理法律关系的一个基本特征 ·····	(71)
第四节 物业管理法律责任 ·····	(72)
一、法律责任的概念和种类 ·····	(73)
二、物业管理法律责任的概念和特点 ·····	(74)
三、物业管理法律责任的构成要件 ·····	(75)
四、物业管理法律责任中的民事责任 ·····	(75)
五、物业管理法律责任中的行政责任 ·····	(77)
六、物业管理法律责任中的刑事责任 ·····	(79)
七、物业管理法律责任的处理 ·····	(80)
第四章 物业管理的招标投标 ·····	(82)
第一节 物业管理招标投标概述 ·····	(82)
一、物业管理招投标的意义和特点 ·····	(83)
二、物业管理招投标的组织机构 ·····	(84)

三、物业管理招标的方式程序	(87)
四、物业管理招标的范围和内容	(88)
第二节 物业管理投标程序和方法	(91)
一、购买阅读招标文件	(91)
二、考察物业现场	(93)
三、制定管理服务方法及工作量	(94)
四、确定单价、估算管理服务费总额	(96)
五、办理投标保函	(99)
六、编制和投送标书	(100)
七、中标与签约前后的工作	(101)
八、资料整理与归档	(101)
第三节 物业管理投标书的编写	(101)
一、物业管理投标书的组成	(102)
二、物业管理投标书的主要内容	(103)
三、物业管理投标书编写中应注意的问题	(107)
第四节 物业管理投标书样本	(108)
一、投标文件一	(108)
二、投标文件二	(109)
三、投标文件三	(110)
四、投标文件四	(111)
五、投标文件五	(112)
六、投标文件六	(113)
七、投标文件七	(114)
八、投标文件八	(134)
九、投标文件九	(134)
第五章 物业管理机构的设置	(135)
第一节 物业管理公司	(135)
一、物业管理公司的性质	(135)

二、物业管理公司的资质条件及审批	(136)
三、物业管理公司的注册登记和章程	(138)
四、物业管理公司资质等级评审	(140)
五、物业管理公司的组织机构设置	(141)
六、物业管理公司的建设	(144)
第二节 业主管理委员会	(145)
一、业主参与物业管理	(145)
二、业主管理委员会的产生和组成	(145)
三、业主管理委员会的主要作用	(147)
四、业主管理委员会会议及业主大会	(148)
第三节 物业管理公司与业主管理委员会的关系	(150)
一、完全市场条件下的相互关系	(150)
二、非完全市场条件下的相互关系	(150)
三、地位上的平等关系	(151)
四、工作上的合作关系	(151)
第四节 物业管理公司的员工培训	(151)
一、物业管理公司员工培训的意义	(152)
二、物业管理公司员工培训的内容	(153)
一、物业管理公司员工培训的形式	(155)
第六章 物业管理制度的建设	(156)
第一节 物业管理制度的意义	(157)
一、物业管理制度建设是明确物业管理主体法律关系的 需要	(157)
二、物业管理制度建设是物业管理企业向规范化方向发 展的需要	(158)
三、物业管理制度建设是促进物业管理行业健康发展的 需要	(159)
四、物业管理制度建设是推动房地产业持续发展的重要	

保证	(159)
第二节 物业管理公司外部管理制度	(160)
一、物业管理公约	(161)
二、住户手册	(204)
三、住宅区管理规定	(232)
四、业主管理委员会章程	(236)
五、住户行为的规范条例	(241)
第三节 物业管理公司内部管理制度	(259)
一、物业管理公司管理制度的分类	(259)
二、物业管理公司领导制度的制订	(261)
三、物业管理公司综合管理制度的制订	(265)
四、物业管理公司职能制度的制订	(278)
五、物业管理公司岗位制度的制订	(284)
六、物业管理公司管理及工作程序制度的制订	(292)
第七章 物业管理公司的财务管理	(299)
第一节 物业管理公司财务管理概述	(299)
一、物业管理公司财务管理的含义	(299)
二、物业管理公司财务管理的内容和任务	(300)
三、物业管理公司财务管理的机构以及财务管理制度	(301)
四、物业管理公司的财务核算及核算方法	(302)
五、物业管理公司的财务分析、经济活动分析及分析方 法	(304)
第二节 居住性物业管理资金的来源与使用	(308)
一、居住性物业管理资金的来源	(308)
二、居住性物业管理资金的使用	(316)
第三节 经营性物业管理资金的来源与使用	(322)
一、影响经营性物业收益的主要因素	(322)

二、经营性物业管理资金的来源	(323)
三、经营性物业管理资金的使用	(325)
第四节 物业管理费用的核算方法	(328)
一、行政办公费的核算	(329)
二、一般公共设施维护费的核算	(329)
三、电梯费的核算	(331)
四、空调费的核算	(331)
五、环卫清洁费的核算	(333)
六、绿化费的核算	(333)
七、保安费的核算	(333)
八、电视系统费用的核算(非有线电视公司提供)	(334)
九、保险费的核算	(334)
十、更新储备金的核算	(335)
十一、物业管理公司酬金的核算	(338)
十二、税项: P_{12} 的核算	(338)
第八章 物业管理公司参与物业开发的全过程	(339)
第一节 物业管理公司超前介入开发的意义	(339)
一、能够完善物业的使用功能	(340)
二、能够改进房屋设计的具体要求	(340)
三、能够严肃监理施工质量	(341)
四、能够为竣工验收和接管验收打下基础	(341)
五、便利日后对物业的管理	(341)
第二节 物业管理公司如何参与规划设计	(342)
一、物业管理公司参与规划设计的要点	(342)
二、居住区的规划与设计	(343)
三、写字楼的规划与设计	(358)
四、商业楼宇的规划与设计	(363)
第三节 物业管理公司的施工监理职责	(373)

一、物业管理公司参与工程监理的意义	(373)
二、物业管理公司参与工程监理的内容	(374)
三、物业管理公司参与工程监理的要点	(375)
第四节 物业管理公司代理物业销售	(378)
一、物业管理公司代理物业销售的益处	(378)
二、物业管理公司如何代理物业销售	(379)
三、物业营销计划的内容和执行	(380)
四、案例：“金顶大厦”营销计划书	(386)
第五节 物业的接管验收	(409)
一、物业竣工验收与接管验收	(409)
二、物业接管验收的作用	(410)
三、物业接管验收的程序	(411)
四、物业接管验收应检索提交的资料	(412)
五、物业接管验收的内容	(413)
六、物业交接双方的责任	(415)
七、物业移交给物业管理公司	(416)
第九章 房屋修缮管理	(421)
第一节 房屋修缮的概念及其作用	(421)
一、房屋修缮的含义	(421)
二、房屋修缮的特点	(422)
三、房屋修缮服务	(423)
四、房屋修缮在物业管理中的作用	(423)
第二节 房屋修缮管理的原则和内容	(424)
一、房屋修缮管理的含义	(424)
二、房屋修缮管理的原则	(424)
三、房屋修缮管理的原则	(425)
四、两种不同部门房屋修缮的区别	(426)
第三节 房屋查勘与完损等级评定	(427)

一、房屋查勘的目的	(427)
二、房屋查勘的分类和内容	(427)
三、房屋完损标准的划分	(429)
四、房屋完损等级的评定方法	(430)
五、评定房屋完损等级的注意事项	(433)
第四节 房屋修缮计划管理	(434)
一、房屋修缮计划管理的含义和目的	(434)
二、房屋修缮计划体系与编制	(434)
三、房屋修缮计划的执行和控制	(436)
第五节 房屋修缮工程与施工管理	(437)
一、房屋修缮工程的分类	(437)
二、房屋修缮工程技术经济指标	(440)
三、房屋修缮施工管理	(442)
第六节 房屋的日常养护	(450)
一、房屋日常养护的含义	(450)
二、房屋日常养护的类型和内容	(451)
三、房屋日常养护的一般程序	(452)
四、房屋日常养护服务的考核指标	(453)
第十章 房屋设备管理	(455)
第一节 房屋设备的构成	(455)
一、给排水设备系统	(456)
二、燃气设备系统	(456)
三、供暖、供冷、通风设备系统	(457)
四、电器工程设备系统	(458)
五、智能化楼宇的技术设备系统	(459)
第二节 房屋设备的管理方式和维修分类	(461)
一、房屋设备管理的方式	(461)
二、房屋设备的登记、建档	(462)

三、房屋设备管理的内容	(466)
四、房屋设备维修的分类	(466)
五、房屋设备的日常性保养	(466)
第三节 房屋设备管理的基本制度和工作程序	(468)
一、各级人员的岗位职责	(468)
二、日常管理制度	(471)
三、日常工作程序	(474)
第四节 房屋设备的使用与维修	(477)
一、房屋给排水系统管理	(478)
二、房屋电器设备的管理	(484)
三、房屋供暖设备管理	(488)
第十一章 物业管理实务综述	(491)
第一节 楼宇入伙手续的办理	(491)
一、入伙程序	(491)
二、入伙手续文件	(492)
三、业主对物业的验收	(496)
第二节 房屋装修管理	(497)
一、住户装修规定	(497)
二、装修工程队的责任	(499)
第三节 物业产权产籍管理	(500)
一、物业产权及产权管理	(501)
二、产权管理工作的内容	(502)
三、产籍与产籍管理的概念	(503)
四、产籍资料的基本内容	(504)
五、产权管理与产籍管理的关系	(505)
第四节 公共关系与社会管理	(506)
一、公共关系的基本概念	(507)
二、公共关系与物业管理	(508)

三、物业管理公司公共关系的对象及目标	(510)
四、物业管理公司的公共关系内容	(511)
五、物业管理公司的社会管理责任和义务	(512)
六、物业管理公司参与社会管理的具体工作	(513)
第五节 物业环境管理	(514)
一、物业环境的分类	(514)
二、物业环境管理的内容	(516)
三、物业环境管理的措施	(517)
第六节 绿化的养护与管理	(520)
一、住宅区绿化系统分类	(520)
二、各类绿地布置的原则	(520)
三、园林绿地的设计与营造	(521)
四、花木的养护	(523)
五、草坪的施工与养护	(527)
六、垂直绿化	(528)
第七节 清扫保洁的实施与管理	(529)
一、环卫管理的主要工作	(529)
二、清扫保洁工作实施要求	(530)
三、清扫保洁的日常操作	(533)
第八节 治安保卫与消防管理	(538)
一、治安管理	(538)
二、消防安全及其管理	(546)
第九节 车辆的停放与管理	(547)
一、搞好停车场(库)的建设	(548)
二、建立健全的管理制度	(550)
第十节 有关紧急事件的处理程序	(550)
一、电梯困人应变措施	(551)
二、爆喉及水箱过满应变措施	(551)