

物业管理

主编 李春涛 蔡育天

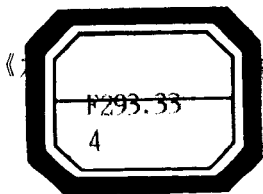
基础

上海人民出版社



教程

Wu Ye Guan Li Ji Chu jiao Cheng



《物业管理工程》教学系列丛

物业管理基础教程

主 编 李春涛 蔡育天
副主编 傅丰村 钱 峻 童素贞

上海人民出版社

责任编辑 刘耀明
封面装帧 杨德鸿

物业管理基础教程

李春涛 蔡育天 主编

上海 人民出版社 出版、发行

(上海绍兴路54号 邮政编码200020)

新华书店 上海发行所经销 上海颀辉印刷厂印刷

开本 787x1092 1/32 印张 9.5 字数 206,000

1996年11月第1版 1999年3月第3次印刷

印数 9,001-14,000

ISBN7-208-02470-7/F · 506

定价 15.00元

序 言

房地产业的发展有一个经济平衡问题,包括外部平衡和内部平衡两个方面。外部平衡即社会平衡,指房地产业的发展要同社会经济的发展和相关行业的供需能力相平衡。具体地说,房地产的发展要同社会可能提供的基地、资金、物资、各种配套设施的供应能力相适应;房地产业提供的商品、各种房屋的规格、品种、式样、档次、价格要同社会的要求和承受能力相适应。房地产业的内部平衡即结构平衡,是指房地产业的内部各个环节的协调平衡。房地产经济运行的全过程包含开发、营销、使用三个环节,而且要求彼此协调,平衡发展。在我国房地产业的发展中,与房地产物质产品的生产相比较,房地产消费领域中的管理服务发展缓慢,是房地产经济运行中的薄弱环节。“物业管理”正是在这一背景之下应运而生并得到发展。

物业管理在我国是新生事物,一出现就充满生机和活力,并显示出越来越强大的生命力。与传统的房屋管理相比,其内涵更加丰富,外延更加宽泛。一是变单纯的房屋维修管理为对建筑物、使用人、区域环境的全方位、多层次的服务,有利于发挥各类房屋的整体功能和综合效益;二是变多头、多部门管理为物业管理公司统一管理,克服了各自为政、扯皮推诿的弊端;三是变政府各部门行政性、福利制的管理为物业管理公司社会化、企业化、专业化、经营型的有偿服务,使物业管理走上

了“以业养业”、自我发展的道路。

物业管理是房地产业经济发展和体制改革的必然产物。从社会需求来看,新建房屋的数量不断增加,住房制度改革而形成的产权多元化格局已经出现,人们对生活居住环境、对房屋管理养护有了新的要求;从管理体制改革的来看,推行新的物业管理模式是房地产业深化改革的重要内容,传统的行政性房屋管理将被新的物业管理机制所替代,实现对存量房地产管理的社会化、企业化和专业化。房屋的消费不同于其他消费,至少有两个基本特点:第一是人人必需,牵涉面广;第二是价高耐久,使用期长。因此,物业管理在房屋的消费使用过程中具有特别重要的意义:既可以改变城市面貌,改善人们生产生活环境,又可以延长建筑物和公用设施的使用寿命,提高其经济价值。现代市场机制表明:消费市场最终决定流通市场和生产市场。物业管理市场是房地产市场体系中的最终市场,对前两个市场具有强大的反弹作用,所以物业管理行业和物业管理市场情况如何,不仅引起物业的所有者和使用者的关注,更引起物业开发者和经营者的关注。现在物业的售后管理情况如何,已是影响用户购置各类房屋的重要因素,因此开发商都以高品位和优质的物业管理作为营销策略。

中国的房屋管理在计划经济体制下是行政性、福利制的管理模式。随着房地产经济体制改革的深化和房地产市场体系的逐步完善,这一模式已越来越不适应新形势的需要。从80年代开始,广州、深圳等地根据自身经济发展的要求,率先冲破了传统的房屋管理模式,在借鉴海外物业管理经验的基础上,探索新的物业管理机制。接着,上海、北京、青岛等沿海城市也都纷纷依据各自特点寻找物业管理的新模式,并针对物业管理理论与实践中的难点和热点问题,进行了不同层次

的广泛而深入的研讨,推动了物业管理行业在健康的轨道上运行和发展。由于中国幅员辽阔,各地经济发展不平衡,各城市的经济水平、居住状况、基础设施也都各不相同,因此中国的物业管理不能照搬国外的做法,而需要建立一个适合中国国情,适合不同规格(档次)的建筑物,适应不同层次人群和不同居住水准的管理框架模式。这个框架中既要包括物业管理的运行方式和物业管理的市场建设,又要包括物业管理公司及相配套的专业公司的组建,同时还要包括传统房屋管理如何向现代物业管理转制的问题,特别是大量公有住宅的售后管理问题。

应该看到,物业管理在我国的发展和成熟需要有一个过程,其管理体制和经营机制还需要不断地自我完善。这期间,新旧观念的碰撞、新旧体制的磨擦不可避免地会形成种种阻力,在探索社会主义市场经济条件下物业管理的过程中,对此必须要有充分的认识。当前,亟待解决的问题是:

第一,加强法规建设。

物业管理是市场经济体制下的一种房屋管理模式,是市场的一种经营行为,对各方面的权利义务关系要求十分严格,法律关系应十分明确。通过建立相应的法律制度和法规体系,可以规范和调整政府、业主委员会、物业管理公司和物业使用人在物业管理中的地位、作用、权力、责任、利益及相互间的关系。目前,物业管理的民事纠纷日益增多,并存在行政管理与物业管理关系不顺等问题,其主要原因在于法规条例不健全、不完备,法律意识薄弱,造成无法可依或有法难依。由于法规建设的滞后,一定程度上阻碍了物业管理的发展。

第二,转变思想观念。

观念上的更新,是物业管理健康发展的土壤。物业管理行业的兴起和发育要取得社会各方的关心和支持,首先要形成社会共识,即通过正确的舆论引导和广泛的宣传解释,树立物业管理新观念。物业所有人和使用人要有自营意识和总体意识,自营意识就是要主动参与管理活动,行使和履行法律所赋予的权利和义务,发挥物业所有人和使用人应有的作用;总体意识是指不局限于安逸舒适的自我的室内“小空间”,而是要追求周围环境“共享空间”的整洁安宁。物业管理公司要有把社会效益和经济效益统一考虑的观念,以服务为宗旨,由服务出效益,由服务求发展。政府管理部门要有转变管理职能的紧迫感,由直接的经营管理转为对全行业的管理和服务。转变思想观念还需要在实践中树立先进典型,以优美、方便、舒适、宁静的物业为榜样来说服人们,以生动的实例来纠正种种观念上的误区。

第三,转换经营机制。

当前我国房地产的经营管理体制还不能适应物业管理发展的需要,旧体制的约束力还很强。从全国范围讲,当前城市房屋管理在总体上仍是以传统的行政管理模式为主,物业管理作为一种新型的房屋管理模式虽然具有强大的生命力,但一时还不能全部替代传统管理方式。因此,在两种管理机制并存的情况下,就要研究如何协调好彼此间的关系,并创造条件,逐步扩大物业管理的比重,实现房屋管理从“事业型”向“企业型”的转换,从双重机制向统一的市场机制转换。

第四,物业管理要提前介入。

长期以来,房地产的开发建设与使用管理存在着“重建轻管”、“建管脱节”的现象,使得一些房屋施工质量差,配套不齐全,留下诸多问题,造成物业管理先天不足。规范化的物业管

理,要求在项目确立、建设开始时就应介入。要在房地产开发经营中引进“全过程管理”思想,即对一个开发项目追求全过程的最佳效益,而不是片面地只管造,不管用。一个好的项目,应在规划设计时就充分考虑建成后的使用和管理的需要,考虑到社会经济发展和居住水平提高的需要,要有一定的超前性。物业管理的早期介入有助于物业管理公司了解项目设计、施工、营销情况,以便及早做好入住和使用的准备工作。因此,物业管理的早期介入是提高物业管理水准的前提条件。

第五,物业管理资金要良性循环。

物业管理既是社会化、专业化的有偿服务,同时又具有强烈的社会公益性质。为此,物业管理的经营方针应是“保本薄利、服务社会”,而要提高效率,必须走规模经营的道路。物业管理的收费一方面要考虑住户的承受力,另一方面要保证管理公司正常的成本开支。现在,有些公司收费繁多,预收期限过长,引起住户种种非议;而有的公司实行“赤字运行”,结果入不敷出。这都有碍于物业管理的发展。要规范物业管理公司与房地产开发公司、施工单位等部门关于建立管理基金、维修基金、管理服务费用的标准和支付方式,要规范物业管理的税费和公用市政配套的收费,要根据不同规格和标准的房屋、不同的管理服务水平、不同的居住和经济层次,形成合理的价格体系,为物业管理公司的自主经营、自负盈亏创造良好的外部环境,使物业管理资金良性循环。这不仅能增强物业管理公司的活力,而且能实现物业的保值、增值。

第六,物业管理公司要建立资质等级。

物业管理的经营服务水平取决于管理队伍和管理人员的素质和业务能力。随着物业设计、建造的规格日趋多样,设备不断更新,物业管理的业务范围将更广,对管理的要求会更

高,对人才的需求量会更大,既要有经营管理人员,又要有各类工程技术人员,而当前的现实与这一要求存在着较大的差距。为确保物业管理的质量,一方面要加强人员的培训和训集,加快队伍建设;另一方面要建立物业管理公司资质等级评审制度,不符合物业管理资质标准的公司不得从事物业管理业务,使物业管理公司的资质等级与所管理物业的档次相吻合。

本书正是顺应物业管理发展这一客观要求而编写的,意在各类物业管理公司和业主委员会的运作能有所帮助和指导,并作为物业管理人才的培训教材和大专院校相关专业的参考用书。本书一方面借鉴和总结了国内外物业管理的成功经验,另一方面结合近年来的实践,探索适合我国城市特点的物业管理模式和运作机制,其重点放在培育和发展物业管理行业和物业管理市场的基本环节和基本问题上,从理论到实践作全面的探讨和论述。由于我国的物业管理还处于开创阶段,在发展中会出现种种矛盾和问题,因此本书的论述虽力求深入、完善,但限于认识水平和实践经验的不足,定有较多不完备之处,恳望广大读者、专家、学者给予指正。

目 录

序 言	1
第一章 物业管理导论	1
第一节 物业管理基本概念	1
一、物业与物业小区	1
二、物业管理的涵义	4
三、物业管理公司和物业管理行业	8
第二节 物业管理的内容	9
一、物业管理的业务范围	9
二、物业管理与传统管理的比较	11
三、物业管理的基本原则	13
四、物业管理的地位与作用	14
第三节 物业管理现状与发展	17
一、物业管理市场前景分析	17
二、物业管理的现状与问题	19
三、物业管理发展的客观条件	23
四、物业管理的学科建设	26
第二章 物业管理的运作	29
第一节 物业管理公司的组建	29
一、物业管理公司的类别	29

二、物业管理公司的权利和义务	31
三、物业管理公司的资质条件与组建程序	32
四、物业管理公司机构框架	33
第二节 物业管理的前期工作	34
一、物业管理的早期介入与员工培训	35
二、物业的验收与接管	36
三、住户入住	37
四、业主委员会的组建	39
五、业主委员会与管委会、居民委员会 的关系	41
第三节 建筑物及设备的维护和管理	43
一、房屋维修保养管理	43
二、供水与供电系统的维修保养管理	45
三、电梯与空调的维修保养管理	46
四、配套完善和系统的协调	48
第四节 物业辖区的专项管理	48
一、物业辖区的交通管理	48
二、物业辖区的治安保卫	49
三、物业辖区的消防管理	51
四、物业辖区的清扫保洁	53
五、物业辖区的绿化管理	55
六、档案资料管理	59
第三章 各种不同类型物业的管理	62
第一节 居住区的物业管理	62
一、居住区物业管理机构设置	62
二、居住区管理的内容	64

三、文明住宅小区的建设	66
四、文明住宅小区的标准	67
第二节 公寓、花园住宅的物业管理	69
一、专门管理机构的职责	70
二、提供高标准、高质量的管理服务	71
三、开展综合服务,创建舒适、方便的 居住环境	73
第三节 办公楼的物业管理	74
一、办公楼物业管理的内容与方式	74
二、办公楼物业管理的收费特点	77
第四节 商业的物业管理与服务	78
一、商业铺面管理的意义和要求	78
二、商业物业的管理内容	79
三、商业物业的管理方式	81
第五节 工业厂房的物业管理	82
一、工业厂房物业管理的特点	82
二、工业厂房物业管理的要求和内容	83
三、工业厂房物业管理经费	86
第六节 仓库的物业管理	87
一、仓库管理的意义和特点	87
二、仓库物业管理的内容	88
 第四章 物业管理的综合服务	90
第一节 综合服务的涵义与基本要求	90
一、综合服务的涵义	90
二、综合服务的特点	92
三、综合服务的基本要求	93

第二节 综合服务的意义和作用	94
一、提高房地产业的社会声誉	94
二、全面提高物业管理的经济效益、环境效益 和社会效益	95
三、扩展劳动就业	97
第三节 综合服务的内容和方式	98
一、综合服务的内容	98
二、综合服务的方式	99
第四节 专业服务公司的组建	102
一、专业服务公司的性质与作用	102
二、专业服务公司与物业管理公司的关系	103
三、专业服务公司的组建	104
第五节 社区建设与物业管理	106
一、社区建设的基本涵义	106
二、社区建设目标与物业管理	108
第五章 物业管理的资金运行	112
第一节 物业管理的资金来源与分类	112
一、物业管理的启动资金	113
二、维修基金	113
三、接管验收费	115
四、质量保证金	116
五、物业管理费	117
六、日常修缮养护的有偿服务费	118
七、与物业管理相关的综合经营服务费	118
八、城市维护费的补贴和政策性优惠	119
九、装修保证金	119

第二节 物业管理的资金使用原则.....	120
一、以业养业的原则.....	120
二、民主管理的原则.....	121
三、一业为主、多种经营的原则	121
第三节 物业管理公司的财务管理及会计	
核算制度.....	121
一、财务管理.....	121
二、会计核算制度.....	122
三、财务报表与规章.....	123
第六章 物业管理法规.....	130
第一节 物业管理的法律关系.....	130
一、物业所有人的权利和义务.....	130
二、物业管理者的职责和权限.....	133
三、物业管理的法律责任.....	135
四、物业管理的法规体系.....	136
第二节 物业管理法规概述.....	137
一、全国性的法律法规.....	138
二、地方性的法律法规.....	139
第三节 物业管理的契约与规章.....	140
一、物业管理的契约(合同).....	141
二、物业辖区管理规则.....	155
第七章 物业管理与传统管理.....	158
第一节 房管所转向物业管理的必要性.....	158
一、统管格局的变化.....	158
二、产权多元化的新格局.....	159

三、第二次创业的新形势·····	161
第二节 房管所向物业管理转化的条件·····	162
一、转变观念·····	163
二、制订相关法规·····	163
三、调整居民消费结构·····	164
四、人员培训和转岗·····	165
第三节 房管所向物业管理转制的模式·····	166
一、分步到位,双重机制,两权分离,逐步 转制·····	166
二、一步到位,职能分离,独立核算,多业 并举·····	166
三、物业统管,总分合力,资金集中,专业 分工·····	167
第四节 房管所物业管理转制的途径·····	168
一、政企职能分开·····	168
二、进入物业管理市场·····	169
三、实行经营承包责任制·····	171
四、开展多种经营·····	171
五、建立现代企业制度·····	172
 第八章 现代新技术在物业管理中的应用·····	174
第一节 计算机在物业管理中的应用·····	174
一、计算机在房产管理中的应用·····	175
二、物业基本资料的计算机管理·····	176
三、物业管理经费的计算机管理·····	177
四、物业管理软件系统·····	179
第二节 现代先进设施的应用·····	183

一、现代安全警卫系统.....	183
二、现代清洗设施.....	184
三、现代设备监控系统.....	185
第三节 智能化建筑与管理.....	187
一、智能化大厦与管理.....	187
二、智能化住宅.....	189
第九章 香港、新加坡、瑞典物业管理评析.....	191
第一节 香港的物业管理.....	191
一、物业管理的兴起.....	192
二、居屋的物业管理.....	193
三、物业管理法规.....	196
四、物业管理专业化.....	203
第二节 新加坡住宅建设与管理.....	203
一、建屋局——住宅的专门机构.....	204
二、“居者有其屋”计划.....	205
三、住宅的管理.....	206
第三节 瑞典的物业管理.....	207
一、公房建设与物业管理.....	207
二、合作社住宅与物业管理.....	209
附 录.....	211
一、城市新建住宅小区管理办法.....	211
二、城市公有房屋管理规定.....	215
三、城市房屋租赁管理办法.....	222
四、城市住宅小区竣工综合验收管理办法.....	229
五、上海市新建住宅配套建设与交付使用	

管理办法·····	232
六、建筑装饰装修管理规定·····	237
七、深圳经济特区住宅区物业管理条例·····	243
八、上海市公有住宅售后管理暂行办法·····	254
九、上海市房屋土地管理局关于物业管理企业 备案、核发资质证书的通知·····	267
十、上海市工商行政管理局、上海市房屋土地 管理局关于设立物业管理企业登记和备案 工作的通知·····	268
十一、上海市房屋土地管理局关于上海市物业 管理企业资质等级管理暂行办法·····	269
十二、上海市房屋土地管理局关于规范业主 委员会运作的实施意见·····	273
十三、城市住宅小区物业管理服务收费暂行 办法·····	276
十四、上海市物价局、上海市房屋土地管理局 关心上海市商品住宅物业管理服务收费 暂行办法·····	280
后 记·····	287