



高等教育自学考试
物业管理专业专科系列教材

◎林广志/主编

物业管理 实务(下) (第二版)

WUYE GUANLI SHIWU WUYE GUANLI SHIWU

□杨振标/杨 戟/陈德豪/主编

中山大学出版社

ZHONGSHAN UNIVERSITY PRESS

物业管理实务（下）

（第二版）

杨振标 杨 戟 陈德豪 主编

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务(下)/杨振标,杨戟,陈德豪主编.—2版.—广州:中山大学出版社,2000.11

(高等教育自学考试物业管理专业专科系列教材/林广志主编)

ISBN 7-306-01616-4

I.物… II.①杨… ②杨… ③陈… III.①房地产—经济管理 ②物业管理 IV.F293.3

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路135号 邮编:510275)

电话:020-84111998、84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

广东从化市印刷厂印刷

(地址:广东从化市街口新村路15号 邮编:510900 电话:020-87916882)

850毫米×1168毫米 32开本 9.75印张 240千字

2000年11月第2版 2000年11月第3次印刷

印数:10001—15000册 定价:16.00元

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

总 序

让我们一块上路

林广志

高等教育自学考试是国家学历考试制度，同时又是个人自学、社会助学、国家考试相结合的开放式高等教育形式。它是我国高等教育体系的重要组成部分。由于高等教育自学考试制度非常方便在职和非在职人士通过自学提高自身科学文化素质、考取国家学历文凭，因此受到社会各界的热烈欢迎。1997年7月，广东省自学考试委员会（省考委）以其远见卓识和创新精神，接受广州珠江物业酒店管理公司（珠江管理）的委托，在国内率先开考了高等教育自学考试物业管理专业专科，掀开了国内物业管理专业教育和学科建设的新篇章。

高等教育自学考试物业管理专业的开考，是我国物业管理业发展到一定阶段的产物。改革开放以来，物业管理这种高度集中的、企业化、社会化、专业化的房地产管理模式被引进国内，并得到了长足的发展。1981年3月，深圳市物业管理公司的成立，标志着我国物业管理业迈出了第一步，随后，广州、上海、青岛等沿海大中城市纷纷尝试物业管理的方式和体制，并有不同程度的发展。1994年3月，国家建设部发布了《城市新建住宅小区管理办法》，标志着我国物业管理开始走上法制化的轨道。10多年来，物业管理在国内各地得到了应有的重视和迅速的发展，仅

在深圳、广州，从事物业管理的专业公司和专业部门总数已逾千家，从业人员超过 10 万人，形成了一个全新的朝阳行业。

物业管理是专业性、服务型的新行业。国内物业管理业的迅猛发展需要大量的从业人员，这些从业人员一是从酒店管理转行，二是来自行政企管，三是来自其他行业或刚刚毕业的学生，大多没有经过物业管理的专业培训。因此，在物业管理业发展过程中，逐渐暴露出一个严峻的问题：如何加强从业人员的专业和行业教育，提高从业人员的执业素质。物业管理人才教育滞后的主要原因之一，便是物业管理理论建设的滞后和学科设置及适应需要的专业教育的阙如。由于社会没有设置相应的专业，许多有志于学习物业管理专业技术和方法的从业人员往往“向学无门”。从业人员的专业教育跟不上，整体上影响了从业人员专业素质的提高，影响了物业管理及其服务的水平和质量。因此，物业管理界许多有识之士认为，物业管理专业教育刻不容缓，这既是中国物业管理业发展的迫切需求，也是物业管理从业人员、业主和租户的强烈呼声。

广州珠江物业酒店管理公司是国内最早从事物业管理的专业公司之一，在业内享有较高声誉。随着公司业务拓展至国内各地，员工不断增加，全面提高员工素质成为公司的要务。自 1995 年起，公司先后举办多期物业管理培训班，在业内引起热烈反响，珠江三角洲许多从业人士驱车前来听课。多期短训班为公司培训了大批中高层管理人员，能解燃眉之急。但是这种应急性的培训并不能从根本上改善公司员工的素质结构和能力结构。

1997 年初，珠江管理开始探索专业结构合理、专业知识与专业技术并举的物业管理专业教育，并得到了广东省自学考试委员会的赞赏和支持。在省考委的领导下，经过管理学界、物业管理界许多专家的努力，诞生了国内第一个物业管理专业（专科）的学科设置和考试计划，同时决定编写国内第一套高等教育

自学考试物业管理专业专科系列教材，由珠江管理负责策划和主编。

编写物业管理专业系列教材，并不是件容易的事情，因为可供参阅的资料不是太多，物业管理的理论建设和实践积累尚不丰富，影响物业管理操作的政策、心理诸因素时刻发生着变化等等。尽管如此，珠江管理仍秉承其创新精神，勇敢地承担起教材策划与主编这样的开山劈路的艰苦工作，并提出了教材编写的总体思路：在吸取现有的物业管理研究的理论成果的基础上，从物业管理的实践经验和实际需要出发，注重物业管理实务，着重讲述当代物业管理的技术和方法；充分考虑自学考试的特性，方便考生自学。

为了坚持和突出教材的实务性，在编者人选方面注重了两方面的结合，即高校教师与管理专家共同参与，使教材既保持一般教材的特点，又能充分地总结归纳实践经验。这是本套教材的一个重要特色。

我们深知，中国物业管理专业教育刚刚起步，目前所作的一切，都免不了粗疏简陋。随着社会经济的发展，物业管理及其教育培训将会踏上新的台阶，更加完善的物业管理教育体系与系统教材将会陆续出现。能够参与中国物业管理教育，并为此作出自己的贡献，这是珠江管理的荣幸和骄傲。

中国物业管理从产生到发展，时间还不长，还有许多课题需要不断地探索，我们乐于与广大从业人员和理论工作者一起，为中国物业管理的发展作出自己的努力。

让我们一块上路。

再版前言

本书是高等教育自学考试物业管理专业专科系列主干教材《物业管理实务》的下册，其上册重点阐述了物业管理各环节、各项管理工作的内容、程序、方法与要求。本书则着重阐述如何从事各种类型物业的管理，主要内容包括高层楼宇、写字楼、商场、住宅小区、综合大厦、停车场、会所、智能物业的管理，以及物业管理综合经营服务与物业管理的综合技巧等。

秉承上册的成书风格，本书依然着重从物业管理运作实务角度进行阐述，许多内容是大量一线物业管理经验的凝结和升华，同时本书编写过程中也注重吸收了本行业的最新实践和研究成果，收编了实用的附录资料。相信通过本书的学习，对您拓展物业管理实务知识，把握好各种类型物业的管理有切实的帮助。

本书由林广志拟定编写大纲，杨振标（珠江物业酒店管理公司项目总经理）、杨戟（武汉世界贸易大厦总经理）、陈德豪（广州大学管理工程系副教授）主编。其中陈德豪编写第一、二、五、九章，杨振标编写第三、六、七、八、十章（刘宝裕参与第三、六、七章编写），杨戟编写第四、十一章，由杨振标、陈德豪统稿。本书在编写过程中得到广州珠江管理专修学院继续教育部、特别是学院助理院长王怀志老师的热诚帮助，珠江物业酒店管理公司、中山大学出版社均给以大力支持，在此一并表示衷心的感谢。

此次再版，增补了第七、八、九三章内容，对原有章节也做

了补充、修正，力求概念用语更加规范，章节内容更加完整，上、下册更成体系。尽管如此，由于作者水平有限，本书难免还有不当之处，敬请同行、专家和广大读者批评指正。

编 者

2000 年 9 月

目 录

第 1 章 概 论	(1)
第一节 现代物业的主要类型与特性	(2)
第二节 现代物业及其管理的发展趋势	(5)
第 2 章 高层楼宇的管理	(9)
第一节 概述	(10)
第二节 高层楼宇的特点和设备配置	(11)
第三节 高层楼宇的管理内容和要求	(15)
第四节 高层楼宇的管理模式、收费标准及达标考评 ..	(18)
第 3 章 写字楼的管理	(25)
第一节 概述	(26)
第二节 写字楼管理与服务的要求	(29)
第三节 写字楼管理日常工作内容与工作重点	(31)
第 4 章 商场物业的管理	(41)
第一节 概述	(42)
第二节 公共商业楼宇的管理内容及管理方式	(43)
第三节 公共商业楼宇的管理运作方式	(50)
第四节 产权形式对公共商业楼宇经营管理的影响	(52)
第 5 章 住宅小区的管理	(59)
第一节 概述	(60)

第二节	住宅小区管理的目标和要求	(63)
第三节	住宅小区管理的内容及原则	(70)
第四节	住宅小区的文明建设	(76)
第五节	住宅小区的达标考评	(78)
第6章	高级综合大厦的管理	(87)
第一节	概述	(88)
第二节	高级综合大厦的管理内容与要求	(90)
第三节	高级综合大厦各部分的管理内容与要求	(93)
第7章	会所的经营与管理	(100)
第一节	会所概述	(101)
第二节	会所的设立	(104)
第三节	会所经营项目的种类	(109)
第四节	会所的经营	(112)
第五节	服务的基本要求	(119)
第8章	停车场的管理	(136)
第一节	停车场管理概述	(137)
第二节	停车场管理的内容和要求	(139)
第三节	停车场的租赁	(148)
第9章	智能物业与智能化物业管理	(155)
第一节	智能物业	(156)
第二节	智能化物业管理	(171)
第10章	物业管理的综合技巧	(181)
第一节	概述	(182)

第二节	掌握物业管理综合技巧应遵循的原则·····	(184)
第三节	管理公司内部的管理技巧·····	(187)
第 11 章	物业管理的综合经营服务 ·····	(193)
第一节	概述·····	(194)
第二节	综合经营服务项目的选择·····	(197)
第三节	综合经营服务项目的开展·····	(198)
附 录	·····	(209)
附录一	城市新建住宅小区管理办法·····	(210)
附录二	城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法·····	(214)
附录三	城市住宅小区竣工综合验收管理办法·····	(218)
附录四	房屋接管验收标准·····	(221)
附录五	城市房屋修缮管理规定·····	(229)
附录六	城市房地产中介服务管理规定·····	(235)
附录七	物业管理企业财务管理规定·····	(240)
附录八	住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法·····	(244)
附录九	广东省物业管理条例·····	(248)
附录十	广东省物价局 广东省建设委员会关于公布 广东省物业管理服务收费政府指导价的通知 ·····	(256)
附录十一	物业管理企业资质管理试行办法·····	(266)
附录十二	前期物业管理服务协议·····	(269)
附录十三	全国物业管理示范住宅小区标准及评分细则·····	(276)
附录十四	全国物业管理示范大厦标准及评分细则·····	(283)
附录十五	机动车停放服务收费管理办法·····	(293)
参考书目	·····	(296)

第 1 章

概 论

本章要点

- 现代物业管理的主要类型与特性
- 现代物业及其管理的发展趋势

随着社会的进步、科技的发展，现代物业建造档次越来越高，物业类型也日益丰富，相应地对物业管理要求也越来越高。熟悉现代物业类型与特征，了解现代物业的发展趋势，对把握物业管理规律性、提高物业管理水平会大有帮助。

第一节 现代物业的主要类型与特性

一、现代物业的主要类型和特点

现代物业按其房屋建筑的产权性质、使用功能、建筑高度及结构类型等不同可以有多种分类。本章主要从物业用途及物业管理开展的角度将其分为以下类型：

1. 居住类物业

现代居住类物业主要包括新型单体多、高层住宅，公寓、别墅和综合性居住小区等，其中尤以居住小区这种形式为多。现代居住类物业日益呈现集中成片、建筑新颖、风格多样、室内布局合理、装修高档、设备先进齐全、室外配套完善、环境洁净优美、生活方便舒适等特点。

2. 工业类物业

现代工业类物业主要包括一般的工业大厦、工业厂区和特种工业建筑。工业大厦、厂房按生产的工业产品不同，分为标准厂房与非标准厂房两类。现代工业物业厂区规划完整、建筑安全实用、机器设备系统先进、生产规范（多是流水线作业），强调水、电、原料供应顺畅，货物装卸运输方便，废料、废水、废气处理彻底，排运便利，场区清洁优美。

3. 办公、写字楼类物业

办公、写字楼类物业主要包括各行各业的行政办公、业务大厦及商务写字楼宇。其中，纯出租的办公楼宇，一部分有统一房

型的办公室，另一部分房型不固定，可以根据需要进行分割、组合。现代商业化的办公、写字楼宇大多位于城市中心繁华地段，交通便利，建筑档次高，外观风格鲜明，内部装修高档，设施设备先进，管理服务周全。

4. 商场物业

现代商场物业主要包括各类商场、购物中心、购物广场及各种专业性市场等。其中，大型商场多集中在城市中心区或人流密度大的次中心区，而购物中心或购物广场基本分为两类：一类是封闭型的，大多是高层商厦，多位于市中心区；另一类是敞开式的市场和广场型，一般由露天广场、低层建筑物构成，包括附设的大型停车场，多处于郊区和乡镇高速公路边。由于其进货渠道宽，货物品种多，场地运营成本低，售货量大，商品售价相对较低，经营上占有一定优势。

现代商场物业，建筑造型新颖别致，外观装饰注重独特的广告效应，内部装修强调空间的充分利用，货品齐全，购物方便，经营项目综合配套，并着意营造豪华、高雅、温馨的购物氛围。

5. 酒店宾馆类物业

该类物业具体包括酒店、饭店、宾馆、旅馆等物业，主要功能是提供餐饮、住宿等服务。按建筑装饰标准不同及管理服务水平高低分为不同星级。现代酒店宾馆类物业外观设计独特，内部装修豪华，服务项目齐全，多附有停车、购物、商务、会议、娱乐及健身场所，并注重特色服务、标牌效应和联号经营。

6. 高级综合大厦

高级综合大厦是近期各大城市所建大型高层建筑中比较突出的一种，其显著特点就是集多功能于一体，最为典型的是下面做商场、酒家，上面做住宅、写字楼。高级综合大厦常是主副楼匹配，裙楼围衬。综合大厦兼具高层商厦、写字楼等特色，往往建筑规模更大，装修更豪华，设施设备更先进。新型的高级综合大

厦多采用智能化设计，建成后被称为智能大厦，使大厦的使用维护更方便、高效，管理要求也更高。

7. 停车场

停车场有专用停车场和附设停车场两类，其中多数是大型或高层建筑的附设物业。随着经济的发展、人们生活水平的提高，停车场成了高层建筑、大型成片建筑必不可少的附设物业，建筑规划设计上对此有明确的要求。高级的停车场有自动识记、计时、收费、放行系统。停车场地不足会给物业的经营、使用、商务往来带来极大不便。

停车场的兴建多强调因地制宜，节约空间。作为附设物业，停车场多建在地下或建筑底层。停车场的特点是空间单一，信号、指示标志多，光度、通畅性要求高。

其他尚有展馆、文体、卫生、娱乐、车站、机场、码头等各类物业。各种物业类型根据各自使用功能不同，在建筑和管理上有自身的特点和要求，此处不再一一列述。

二、现代物业的主要特性

现代物业除了有各自的特征外，还呈现一些共同的特性，归结起来主要有以下几点：

1. 建筑等级高，装修豪华，设施设备先进

现代物业广泛应用新科技、新材料、新的施工工艺，建筑主体结构稳固，空间利用高度集约，内外装修高档豪华，设施、设备系统先进，建筑等级大大提高，建筑内涵更加丰富。

2. 建筑风格多样，个性突出

新型建筑在设计、外观上追求个性鲜明、风格多样和民族时代特色，如著名的悉尼歌剧院，香港中银大厦、会展中心等许多建筑都以独特的艺术化的外观设计、新颖的幕墙装饰、丰富的色彩搭配给人留下深刻印象，使人产生丰富联想，从而扬名世界。

3. 使用类型多, 功能多样

随着社会经济的发展、分工的深化、新兴行业的不断涌现, 对物业使用的特殊要求必然导致物业类型的日益增多 (如传媒业的现代报业大厦、广播大厦、电视大厦等)。与此同时, 即使同一物业, 也常常融多功能于一体, 如大型建筑常集居住、商业、办公、餐饮、娱乐等多功能于一体, 以最大限度地发挥物业的使用价值。

4. 讲求与人性、环境的协调统一

现代物业强调与自然环境及城市地域特点的兼容, 强调无论是外观还是内部空间布局装修, 尽量能给人以视觉等多种美感享受, 使用便捷舒适, 达到建筑与自然和人的和谐统一。

5. 科技含量高, 趋向智能化

现代物业无论是规划设计还是本体建造、使用管理, 无一不体现高科技的应用。科技的应用在节约建筑投资、增加建筑安全性、丰富建筑内涵、发挥建筑整体功能等方面起到非常关键的作用。自动化、智能化是多学科高科技的结晶, 也是现代物业发展的一大方向。

6. 管理要求高, 技术性强

现代物业不仅建筑本身标准高, 其设施设备也更加先进, 加之使用上的高技术性, 必然对管理的专业性、技术性要求越来越高, 如各种自动化设备、系统设施的维护维修都有极强的专业性。只有专业高效的管理, 才能保证现代物业整体功能的正常发挥。

第二节 现代物业及其管理的发展趋势

现代物业及其管理的发展趋势是由整个社会和时代的发展趋势决定并与之相对应的。当今世界, 科技发展一日千里, 知识更

新日益加快,经济发展、人口膨胀、环境污染、地球变暖、资源短缺等一些时代特征和变化趋势,以及人们对改善自身生存环境的无限追求必然反映到对建筑的要求上,进而推进建筑设计观念的变革并最终决定建筑的发展趋势。21世纪的物业将如何发展,状况如何?无论其具体形式如何,有一点是确定无疑的,那就是将来的物业必定是高科技、高智能化的产物,并将从根本上突破20世纪的建筑局限,彻底改变人类的工作、生活方式。物业管理的观念、物业管理的运行方式,以及物业管理的产业结构都将随之发生巨大的变化。高科技、高智能化也将是物业管理发展的一大方向。

那么,在可预测的未来里,物业究竟如何发展变化?综合国内外专家的预测,主要有以下几点:

1. 建筑空间将被无限拓展

随着科技的进步,人们登月探星、下海入地将更加轻而易举。为解决地球陆地表面的不足,超高层建筑、地下建筑、海上建筑、海底建筑以至于太空建筑、外星建筑都将相继建成。如美国的太空开发计划,英国、日本的海上、海底开发建设计划都已经或接近完成,在不久的将来即可付诸实施。

2. 建筑形式将有质的突破

未来的建筑将更富有创新性和个性特色。建筑将追求曲线美、动态化。曲线、曲面将比现代的直线、平面应用得更多,传统的直棱方角将很少见;建筑的外形和内部布局将动态可变,例如,借助于铰链和滑道,墙壁和房顶可以重新设置排列组合,房间可大可小,建筑物可整体移动、旋转以适应光、风、景的变化;建筑外观的颜色也将可调可变。总之,从内到外,建筑形式会求变、求新、求奇、求美。

3. 科技的应用将无所不在

未来的建筑,强度高、重量轻、易成型,而且,耐用阻燃的