

物业管理专业系列教材

商业物业管理

宋建阳
陈锦锋 编著
郑淑玲



华南理工大学出版社

物业管理专业系列教材

商业物业管理

宋建阳 陈锦锋 郑淑玲 编著

华南理工大学出版社
·广州·

内 容 简 介

本书以经营性、公众性、服务性等三大特征作为划分商业物业的标准,对商业物业管理的类型、模式、内容作了一般性论述,并对正在蓬勃发展的几种主要商业物业,包括写字楼、零售商业物业、批发商业物业、酒店物业、会所、会议展览物业的经营管理作了重点介绍。

本书有较强的理论性和实践性,并引用了国内外一些新资料和新信息,可作为高等学校物业管理专业教材,亦可供物业管理从业人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

商业物业管理/宋建阳,陈锦锋,郑淑玲编著.—广州:华南理工大学出版社,2002.9

(物业管理专业系列教材)

ISBN 7-5623-1857-3

I. 商… II. ①宋…②陈…③郑… III. 商业-物业管理
IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第054390号

总发行:华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学17号楼,邮编510640)

发行部电话:020-87113487 87111048(传真)

E-mail:scut202@scut.edu.cn

http://www2.scut.edu.cn/press

责任编辑:陈怀芬

印刷者:中山市新华印刷厂有限公司

开本:850×1168 1/32 印张:8.75 字数:227千

版次:2002年9月第1版第1次印刷

印数:1~3500册

定 价:17.00元

版权所有 盗版必究

《物业管理专业系列教材》编委会

主 任：舒 扬

副主任：李训贵 潘蜀健 宋建阳

委 员：谢献春 郑芷青 张汝国

丁云飞 陈德豪 吴剑平

总 序

从 20 世纪 80 年代开始，随着中国的开放改革，专业化的物业管理模式也引进到国内。到现在为止，物业管理行业已经发展成为一个拥有 2 万多个企业、数百万从业人员的行业。物业管理已被住宅小区、工业区、学校、医院、车站、机场、商场、办公楼等各类不同性质的物业所采用，被人们视作现代化城市的朝阳产业。

但是，物业管理行业在我国又是一个年轻的新生行业，绝大部分的物业管理企业是在 1994 年建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》以后才成立的，存在的问题和矛盾较多，已经成为政府、发展商、置业人士及社会各方面共同关注的热点。培育物业管理市场，规范物业管理行为，提高管理服务质量，已经成为业内人士的共识。

物业管理是一个涉及领域十分广泛的行业，其管理的对象是物，即已建成的各类地上建筑物及其附属的设施、设备和相关场地，而物业管理服务的对象是人，即物业的业主及使用人。因此，物业管理企业的管理人员，不仅要有房屋建筑、给水排水、机电设备、局域网系统等工程技术方面的知识，同时也需要社会学、法学、管理学、经济学等方面的知识，也就是说，应具备文、理、工等多个学科交叉的知识结构。因此，培养具有系统的专业知识的物业管理人才，已经成为当前物业管理行业健康发展的当务之急，也是高等学校义不容辞的任务。

20 世纪 90 年代中期开始,我国沿海少数高等学校已经在大专层次上开办了物业管理专业,近年甚至发展到在管理科学本科层次的某些专业作为一个方向开设。但无论办专科层次或本科层次,都不约而同地遇到两个问题:一是如何构建课程体系,二是寻找适用的教材。前者对于高等学校的教师来说还比较容易解决,可以根据管理科学的基本要求,结合专业特点和培养对象所需要的知识结构进行设计,再邀请物业管理企业中有实践经验的专家进行论证,修改完善,即可投入试验。而后者则非一时能够解决。虽然现在已经出版的物业管理书籍有数十种之多,但能作为高等学校专用教材的却鲜见。作为高等学校的教材,除了在科学性、理论性、前瞻性、逻辑性方面有较高的要求外,还要与教学大纲相对应,每章节的内容和篇幅与教学计划时数或学分也基本上要对应,并且要充分考虑学生接受和掌握知识的特点,故要编写一套专业系列教材,实在并非一件容易的事。

广州大学在 1996 年开始创建了大专层次的物业管理专业,1999 年开设了本科层次的物业管理专业方向。在办学过程中,注意与物业管理企业的经营活动实践相结合,虚心倾听业内人士的意见。根据高等教育的要求、管理科学的规律性和专业特点,我们拟定了物业管理专业的主干课程体系,并且编写了讲义,经过了两年的教学试用阶段,已经基本成型。

随着物业管理在全国的迅速发展,为满足教学上的需要,我们在华南理工大学出版社的大力支持下,组织编写了《物业管理专业系列教材》。

该套教材共分 7 册,即《物业管理概论》、《居住物业管理》、《商业物业管理》、《物业设备管理》、《物业环境管理》、《物业管理法规》、《物业管理企业财务》等。教材系统阐述了物业管理的基本理论、基础知识和基本方法,并结合物业管理企业的经营活动和操作实践,使学生在掌握物业管理基础理论的同时,能够熟

悉物业管理企业各部门的业务要求。

物业管理在我国问世不久，还谈不上成熟完善，无论从政府的宏观管理、学术界的理论研究、物业管理企业规范运作等方面，都正处于发展的过程中。由于这些因素的影响，加上编者能力和信息来源有限，书中不妥、不善、不全之处，恳请专家、教师和广大读者批评、指正。

编 者

2001年9月于广州

前 言

商业物业在城市中的建筑面积仅次于居住物业，但在体现城市形象方面却有着极其重要的地位。很多商业物业的建筑体量大、造型独特，成为城市中的标志性建筑，商业物业汇集之处，成为城市繁华的象征。

随着我国国民经济的迅速发展和城市建设水平的提高，各种类型的商业物业迅速崛起。商业物业可以概分为四大类：办公物业、酒店物业、商贸物业、娱乐休闲物业等，每个大类按用途和功能还可以细分。

商业物业的产生是现代物业管理的催化剂。20 世纪初期，正是由于美国芝加哥高层写字楼的出现，才诞生了现代物业管理。我国专业化的物业管理是在 20 世纪 80 年代初期首先引进到居住小区，但随着社会主义市场经济体系的逐渐建立，商业物业的专业分工也越来越细，在经营管理方面，也从过去的自建自管为主转变为租赁经营管理、委托经营管理等多种模式并存，相应地对物业管理服务也提出了更高的要求。因此，优质、高效的专业化物业管理自然会对商业物业的业主有着巨大的吸引力，以委托管理商业物业为主的物业管理公司也在我国如雨后春笋般迅速发展，其势头毫不逊色于住宅小区的物业管理。

商业物业尽管类型多样，但由于出租经营的比例大，经营与管理并重则形成了商业物业管理的共同特点。同时，商业物业的建筑一般都比较高档，设备设施复杂而且比较先进，进出的人流量比较大，因此，对设备及生命保障和安全系统的管理都有较严

格的要求，成为商业物业管理的另一个特点。

本教材的编写思路可以概括为：第一部分，即第一章和第二章，主要介绍商业物业的类型和特点，以及物业租赁的要求；第二部分，即第三章至第八章，介绍一些主要的商业物业的经营管理；第三部分，即第九章和第十章，则介绍商业物业设备与生命保障及安全系统的管理。

本教材的第四章和第五章由陈锦锋执笔编写，第三章和第六章由郑淑玲执笔编写，其余各章由宋建阳执笔编写。

由于商业物业管理在国内尚未有专著或教材出版，本教材的编写实属抛砖引玉，不当之处，恳请广大读者指正。

编 者

2002 年 7 月

目 录

第一章 商业物业管理概述	(1)
第一节 商业物业的类型	(1)
第二节 商业物业管理的模式	(6)
第三节 商业物业管理的内容	(7)
第四节 物业管理企业的选择与评价	(20)
第二章 物业租赁	(22)
第一节 物业租赁概述	(22)
第二节 房屋租赁合同	(29)
第三节 房屋租金	(37)
第三章 写字楼的管理	(43)
第一节 写字楼概述	(43)
第二节 写字楼管理的要求与内容	(46)
第三节 写字楼的基本管理	(49)
第四节 写字楼的服务与营销管理	(55)
第五节 写字楼的管理模式与组织架构	(61)
第四章 零售商业物业管理	(67)
第一节 零售商业物业概述	(67)
第二节 购物中心及其管理	(70)
第三节 零售商业物业的管理	(83)
第五章 批发商业物业管理	(95)
第一节 批发概述	(95)
第二节 批发商业的物业形态与特点	(102)
第三节 批发商业物业管理	(106)

第六章 酒店物业经营管理	(116)
第一节 酒店概述.....	(116)
第二节 酒店物业经营管理的模式.....	(123)
第三节 酒店经营管理合同.....	(126)
第七章 会所经营管理	(136)
第一节 会所概述.....	(136)
第二节 社区会所的经营策略.....	(148)
第三节 社区会所的宣传策略.....	(153)
第四节 社区会所的价格策略.....	(159)
第五节 社区会所会员制促销.....	(169)
第八章 会议展览物业的管理	(175)
第一节 会展业的发展与会展物业的类型.....	(175)
第二节 会议展览中心物业管理的内容.....	(183)
第九章 商业物业设备管理	(190)
第一节 商业物业设备管理的任务.....	(190)
第二节 商业物业设备的前期管理.....	(194)
第三节 物业设备的运行期管理.....	(211)
第四节 物业设备的后期管理.....	(225)
第十章 商业物业安全保卫与消防管理	(228)
第一节 治安保卫的内容和职责.....	(228)
第二节 消防管理.....	(238)
第三节 车辆的停放与管理.....	(246)
第四节 治安保卫中一些紧急事件的处理程序.....	(249)
附录 广州市房地产租赁合同	(257)
参考文献	(267)

第一章 商业物业管理概述

按照物业的分类，国外一般都普遍采用“四分法”，即把物业划分为居住物业、商业物业、工业物业、特殊用途物业四种。商业物业在国内也有人称为“商务物业”、“收益性物业”。美国的罗伯特·C·凯尔则认为商业物业是“一种私有但为公众提供商品、服务、设施和场地的场所”，“例如办公楼宇、购物中心、百货商店、加油站和停车场等”。

随着我国国民经济的发展和城市建设水平的提高，各种类型的商业物业迅速发展，商业物业管理作为物业管理的一个重要组成部分，其市场化、社会化的程度也比较高。商业物业有出租经营、确保最高回报率的目标，它们的设备设施比较先进、复杂，对专业物业管理的要求较高，要求管理者有系统的经营管理理论、服务意识和操作技能，它最能反映现代物业管理的本质。

第一节 商业物业的类型

一、划分商业物业的标准

目前，国内尚未有划分商业物业的明确标准，有人在划分“经营性物业”时，把工业厂房与仓库也包括在内，也有人在划分“收益性物业”时，把用于出租的公寓也包括其中。当然，从“经营性物业”或“收益性物业”的概念来看，这种划分并无不妥，但如果把这些分类套用于商业物业就显然不当。

因为，工业厂房与仓库明显应属于工业物业，而出租的公寓，无论从不动产管理的惯例或租户性质，都应属于居住物业。因此，划分商业物业，必须符合商业物业所具有的属性，即：

(1) 经营性。无论业主或租户，他们付出货币而获得物业永久或一定期限的使用价值，其主要的目的都是直接或间接从事经营活动，他们的付出均构成经营成本的组成部分，经营活动的赢利目的非常明显。

(2) 公众性。该类物业主要是为公众服务，为有现实需要或潜在需要的顾客服务，因而，原则上是应该能够向公众开放的。在这类物业中，虽然也有些企业制定了准入“门槛”，如会员制俱乐部，但这种门槛只能是“消费门槛”，凡具有这种消费能力和消费需要的顾客，都应该可以进入。

(3) 服务性。该类物业主要从事第三产业，即服务业的经济活动，而不是从事第一产业或第二产业的生产活动。

作为商业物业，必须同时具备以上三种属性，也可以说，这就是划分商业物业的标准，只具备其中一个或两个属性的物业，则不能认为属于商业物业。政府机构的办公楼，虽然也具备服务性和公众性，但不具备经营性，因此，在国外都是把它们划为“特殊物业”或“其他物业”；一般的工业厂房与工业大厦，只具备经营性而不具备公众性和服务性；至于储运仓库，则具备了经营性和服务性，但缺乏公众性，因为允许其出入的仅是物流而非人流。

以上述三个属性来界定商业物业，只能从该类物业的总体特性来进行分析，而不能考虑该类物业的局部情况。比如，有些私立学校、私立医院等，我们不能否认他们均具备了经营性、公众性和服务性等属性，但作为占该类物业大多数的公立学校和公立医院，是不具备经营性的。因此，我们没有必要，也没有理由在这类物业中划出一些为“商业物业”。

二、商业物业的类型

根据第三产业的部门划分和商业物业的三个属性，商业物业大致可分为：

（一）办公物业

指各种商业机构用于从事经营管理的场所，又称为商务楼。商务楼是商品经济和社会专业分工发展的产物。当商品经济发展到一定水平，客观上就需要一种集中的办公场所，于是，商务楼就应运而生，并得到迅速的发展。按照不同的角度，商务楼可以分为如下的不同类型：

（1）按建筑面积的大小，可以分为小型、中型和大型。

（2）按商务楼的功能可分为单纯型、商住型和综合型。

（3）按大楼现代化程度可分为智能化大楼和非智能化大楼。

（4）按建造等级和所处区位、收益能力等综合因素可分为甲级写字楼、乙级写字楼、丙级写字楼。

（二）酒店物业

酒店一词是从英文“Hotel”译过来的。Hotel 来自法文，原意是小旅馆，我国的称谓在古代为馆驿、客棧、驿站等。酒店是提供饮食产品及客房，各项设施与无形的服务效用的综合型产品与服务，从而获得利润的经济单位。酒店从古代简陋的小客栈发展到今天的“小社会”、“小城市”，完全反映了人类的经济和生活的发展变化，反映了人们的消费要求。因此，我们认为，酒店类别是为了人们的各种不同的旅游消费需要而出现的。人们的旅游动机无非有两大类，即公务和娱乐，而在酒店的类别中，也总是以这两者来区分的。目前，酒店的类别主要有以下几种：

1. 商业性酒店

为满足商务旅游人士而设计的。因此，它一般是地处商业城区，交通方便，设备齐全。

2. 度假酒店

一般都处于交通方便的风景区，它的客人主要是度假、娱乐、休息的客人，因此，要有适合休息和娱乐的环境设备。

3. 长住性酒店

主要是为适合长期居住酒店的客人，设有为家庭提供的豪华和中等级别的完整房间，也有为单身男女提供的单间，一般都提供女服务员和送餐服务。

4. 汽车酒店

主要为长途驾车和乘车的旅客提供住宿、餐饮的酒店，一般建在城市的平民区或公路旁，规模小，层次低。

除此之外，国外还有会议酒店、赌场酒店等。

（三）商贸物业

商贸物业是为商品流通、销售而进行经济活动的场所，可以分为零售中心（购物中心）、批发市场（交易中心）和街区商铺等类型。

（四）娱乐休闲物业

主要指为人们提供娱乐休闲活动的场所。随着现代生活的节奏加快和社会竞争激烈，在紧张工作之余，娱乐休闲已经成为都市人调节心理、恢复精力的重要手段。因此，该类物业近年在国内发展迅速，按照设施与功能，可分为综合性的娱乐休闲物业（社区会所、会员制俱乐部、主题公园）和专项性的娱乐休闲物业（舞厅、卡拉OK厅、保龄球馆等）。

三、商业物业的特点

1. 需要良好的商业氛围

商业物业的经营就是要吸引顾客，所以，讲究良好的区位和交通条件，包括便捷的公共交通和足够的停车场，利用集聚效应，成行成市的布局来扩大消费半径，利用户外广告、霓虹灯饰

和巨幅招牌营造气氛。

2. 追求设施的先进性

只有良好的、舒适的、高档次的先进设施,才能保证业主的物业出租率及租客的营业收入。很多有名的酒店、商业大厦,虽然历史悠久,但仍长盛不衰,除了其良好的商业信誉外,其重要的原因之一就是不断更新设备设施,保持先进性,才能吸引租客和顾客。

3. 有很高的租赁比例

很多商业物业的投资者,当物业建成后,全部或部分用于出租给其他人进行经营活动,以收取租金作为投资回报,如办公物业,出租率会远高于自用率。有些商务楼虽然是作为开发建设单位总部的所在地,但也只有部分属自用,其余均出租给其他机构,如广东建设银行大厦、广东发展银行大厦、粤海大厦、健力宝大厦等均是如此。至于购物中心、批发市场等则很多都是出租铺位或摊位。

4. 以出租为主的商业物业具有价值不能库存的特点

以出租为主的商业物业中,房屋建筑物及其设备设施的价值是不能库存的,若当天租不出去,就失去当天的价值和费用回收补偿的机会。如商务楼的房间数是固定的,即使这个月的出租率达到100%,也无法挽回上一个月空置所造成的损失。而且不论物业的出租情况如何,其物业的管理服务支出的固定成本,一般不会因物业的空置而有太大的变化,如管理处的人员数量、公共照明、电梯服务等,都不会因租客的减少而削减。

第二节 商业物业管理的模式

一、自建自管

在商业物业中，有些开发建设单位投资兴建物业后，在即将竣工时则开始筹建班子，准备日后的经营与管理。凡适用于自建自管的物业，首先是开发建设单位本身是唯一的业主，物业中没有出售的部分；其次，也应该是以自用为主，只有部分出租。这样，就不会产生区分所有权的问题，没有共有部分，也甚少共同事务。再次，该类物业需要自建自管，是因为他们的经营活动与管理服务的同步性极强，管理服务中的微小失误，都可能导致经营活动的损失，如在酒店中，服务员的粗心或清洁工的鲁莽，都可能使顾客中止消费。

所以，该类型的物业多为酒店物业，尤其对小型、低档次的酒店物业比较适用。而对于四星级或五星级的酒店，则最好按现代管理理论的要求，实行所有权与经营权分离，委托专业的酒店管理公司进行经营管理。目前，国内外都有一批专门从事酒店管理的品牌公司，如美国的希尔顿酒店公司、假日酒店管理集团公司、喜来登饭店公司，香港的新世界酒店管理集团，广州珠江物业酒店管理公司等，在管理国内一些星级酒店过程中都有良好的业绩。由香港新世界酒店管理集团管理的广州中国大酒店，是国内首批评定的五星级酒店，于1983年12月试业，至1993年就完全偿还了外商投资的本息，经济效益居全国酒店之首。

二、自营与专业物业管理相结合

这种模式是由开发建设单位负责商业物业的出租经营和产权户籍管理，而聘请专业物业管理企业提供日常管理与服务。一些