

物业管理

——一个新兴的与千家万户
密切相关的行业

王青兰
著



物 业 管 理

——一个新兴的与千家万户密切相关的行业

王青兰 著

上海三联书店

物业管理

著 者/王青兰

责任编辑/梁玉玲

装帧设计/桑吉芳

责任制作/沈 鹰

责任校对/达 微

出 版/上海三联书店

(200020) 中国上海市绍兴路7号

发 行/新华书店上海发行所

上海三联书店

制 版/上海华顿设计软件发展有限公司

印 刷/上海市印刷十一厂

版 次/1994年4月第1版

印 次/1997年10月第3次印刷

开 本/850×1168 1/32

字 数/220千字

印 张/10.5

印 数/12001—18000

ISBN7—5426—0801—0

G·149 定价 12.60元

序

物业管理从观念到实践,在我国还是近几年房地产经济变革发展中生发的新事物。它把商品化、专业化和社会化的运作机制引进我国房地产经营管理实践,成功地塑造了一个充满活力的、现代化的产业管理新模式。

在我国的辞书中,原本没有“物业管理”这个条目,它是从香港过来的。然而,物业管理的观念和实践,之所以为现时的我们所接纳、所借鉴、所衍化、所推广,其深刻的时代背景则在于我国社会主义商品经济大潮的推动和房地产经济改革开放实践的深入发展。同时,它也反映了我们国家、社会,乃至千家万户对现代中国房地产业演进所抱的新一轮的深切企盼。

物业管理是房地产业中不可或缺的子行业,它与房地产综合开发一起,共为产业腾飞之双翼。世界上诸多国家和地区房地产业发展的经验业已昭示:一个机能健全、运行良好的物业管理系统的建立,不仅是产业成熟度的重要标志,而且是产业本身获得长足、持续发展的强大推进器。在我国房地产业开始登上国际大舞台、并在物业管理实践中取得初步成功的今天,这一道理也正为我们愈来愈多的产业人士和社会各界所体验和共识。

我国房地产管理从传统模式向物业管理模式的转化,不是简单的翻牌易名,而是一场改辕换辙的社会性变革。这一变革涉及到管理的观念、主体、对象、功能、手段、财务、程序等机体内部的各个方面,并将不可避免地延伸到现存社会行政管理、法制体系和团组织等领域的相应变化。可以预言,物业管理模式的实施和推广,不仅会使房地产更显勃勃生机,而且将会导致我国城镇社区管理体制和社区面貌的新改观。

物业管理模式不是理念的产物,而是来源于实践,并适用于实践的活的管理机体。它随实践的需要而产生,随实践的发展而演化。世界上不存在千篇一律、一成不变的物业管理模式;香港与境内不同,深圳与内地不同,新区与旧区不同,住宅区与商业区不同,规模物业与零星物业不同,产权房与租赁房不同,今天的与明天的又各不相同,如此等等。经验可鉴而不可袭。毋庸置疑,因时、因地、因物业、因条件而宜,应是物业管理模式创意或选择的最高原则。

在我国,物业管理这一新事物虽然已在一些地方生根、开花、结果,但对中国的大多数城镇区域来说,现在仍处于播种和萌芽期。物业管理的培育、完善和推广,即依赖于实践摸索,同时也离不开理论上的探讨与指导。特别是在当前我国物业管理事业亟待发展,而这方面的专业人才又非常紧缺的情况下,产业实践界与教育界的同仁们,更是企盼着物业管理著述的早日问世。

现在,这样一本书在王青兰博士生的辛勤笔耕下,终于著成出版,奉呈于读者的面前。作者著书的冲动,自源于物业管理实践的呼唤;作者成书的滋养,则取之于物业管理实践的经验,同时也得益于作者自己的亲身实践。

全书内容包括原理、运作、实务经验介绍与法规文件等五个方面。在原理上主要阐述了物业管理的观念;运作部分则从实践的角度对物业管理的流程、机构、环节、岗位职责乃至规章制度作了详尽而系统的介绍;实务方面介绍了物业管理的具体操作;而经验这一块,主要向读者引荐了深圳和香港地区进行物业管理的一套做法;书的附录——法规文件,将我国物业管理所依据的法律和行政法规汇集在一起,供遵循和援引。总之,这是一本理论与实务结合、经验与法规皆存、实用性较强的物业管理著作,读来收益颇多。

本书从物业管理的实践对象性上说,阐述的内容主要是新建商品房住宅区的管理。然而它无疑也包涵了物业管理共性方面的许多东西。因此,本书对其他类别物业的管理,在理论观念和实际操作上,也自有不少启发、鉴借之处。

物业管理无论从实践或理论上说,都是一个涉及领域十分广泛的复杂大系统。这个系统的建立和完善,不仅需要我们有、并综合运用多方面的社会科学、技术科学的知识,而且更需要我们在理论与实践的结合上,大胆构想和深入探讨。

我国物业管理的实践尚起步不久,而其学科理论的著述更显伊始;它还有许多问题留待我们去作进一步的实践研究和回答。诸如物业管理公司角色塑造中的法律问题;物业管理与现存社会管理的配合与冲撞问题;在物业管理中引进市场竞争机制的问题;传统房管模式向物业管理模式的转化问题;物业管理水准与普通市民支付能力的适应问题等等。

愿我们大家都来关心、支持和培育我国物业管理事业的健康成长。愿具有中国特色的物业管理之花遍地开放、争奇斗艳,为改革开放大潮中的当代中国房地产业添砖加瓦!

斯是陋笔,权以为序。

叶克强
1994年早春

目 录

第一篇 物业管理概论

管理概论之一：

物业管理问题的提出及发展.....	3
一、物业管理问题的提出.....	3
二、物业管理在我国产生和发展.....	7

管理概论之二：

物业管理的概念、性质、类型和内容	12
一、物业管理的概念	12
二、物业管理的性质	13
三、物业管理的类型	14
四、物业管理的内容	16

管理概论之三：

物业管理的宗旨、要点和基本环节.....	18
一、物业管理的宗旨	18
二、物业管理的要点	19
三、物业管理的基本环节	21

管理概论之四：

物业管理与传统房屋管理和小区管理的区别	26
一、物业管理与传统房屋管理的区别	26
二、物业管理与小区管理的区别	27

管理概论之五：

物业管理的法律知识	29
一、物业管理法律关系	29

二、物业管理法律规范	30
三、物业管理法律责任	32
四、物业管理公司的法律地位	33
附录一：建设部副部长谭庆琰同志在全国住宅小区管理试点工作会议上的讲话	35
附录二：建设部评出 28 个全国文明住宅小区	48
附录三：1992 年度全国模范文明住宅小区达标考评分数	51

第二篇 物业管理运作

管理运作之一：

管理机构的设置	53
一、物业管理公司	53
二、业主委员会	56

管理运作之二：

管理制度的制定	58
一、公共契约	58
二、住宅区管理规定	63
三、业主委员会章程	68
四、住户手册	70
五、管理公司各部门职责的制定	77
六、管理处人员岗位职责	80

管理运作之三：

资金的筹集与使用	83
一、管理费的收缴与使用	83
二、水电管理备用金的收取标准和使用原则	84
三、装修管理费用的收费依据和标准	85
四、住宅区的其他收入	86
五、发展商提供的管理基金	86
六、国家或地方城市维护费的少量补贴	86

七、可尝试与保险公司开展物业保险业务	86
--------------------------	----

管理运作之四:

物业管理的要求与培训	88
------------------	----

一、思想建设

二、作风建设

三、业务建设

第三篇 物业管理实务

管理实务之一:

物业的验收与接管	101
一、什么是竣工与验收	101
二、验收的种类	101
三、竣工验收的标准	103
四、验收时所需移交的材料	104
五、物业验收接管中应注意的事项	106

管理实务之二:

楼宇入伙手续的办理	107
一、入伙通知书	107
二、入伙手续书	108
三、收楼须知	109

管理实务之三:

装修规定及管理	111
一、装修申请表	111
二、住宅装修规定	112
三、装修工程队责任书	113

管理实务之四:

房屋的维修养护管理	115
一、房屋维修养护管理的意义	115
二、房屋维修管理的内容	116

三、房屋的修缮工程·····	117
四、房屋的日常养护·····	120
管理实务之五:	
机电及消防设备的维修保养与管理·····	123
一、供水系统的维修保养与管理·····	123
二、供电系统的维修保养与管理·····	124
三、电梯的维修保养与管理·····	125
四、消防安全及其管理·····	127
管理实务之六:	
清扫保洁的实施与管理·····	129
一、清洁人员的职责范围·····	129
二、清洁人员的岗位职责·····	129
三、清扫保洁工作实施要求·····	130
管理实务之七:	
治安管理·····	132
一、治安管理的内容·····	132
二、治安保卫人员工作职责·····	133
管理实务之八:	
车辆的停放与管理·····	135
一、住宅区机动车辆管理·····	135
二、摩托车、自行车保管规定·····	136
管理实务之九:	
绿化的养护与管理·····	137
一、住宅区绿化系统分类·····	137
二、住宅区绿化管理规定·····	138
三、绿化人员岗位职责·····	138
管理实务之十:	
住宅区管理与公共服务·····	139
一、住宅区管理指导思想·····	139

二、住宅区管理原则·····	139
三、住宅区管理内容·····	140
四、住宅区公共服务·····	140

第四篇 物业管理经验

管理经验之一：

深圳经济特区住宅区管理·····	145
一、深圳经济特区住房供应模式·····	145
二、深圳经济特区住房管理模式·····	147
三、深圳经济特区住宅区管理的具体做法·····	150
四、深圳经济特区典型管理经验介绍·····	162
“怡景花园”——涉外商品房管理的楷模·····	162
“莲花二村”——公产房售后管理的榜样·····	165

管理经验之二：

香港房屋管理·····	170
一、香港住房情况及其管理·····	170
二、香港房屋管理机构·····	179
三、香港房屋的维修与保养·····	185
四、香港房屋管理的财务安排·····	187
五、香港房屋管理的法制化·····	191
六、香港房屋管理人员的培训·····	197

附录一：中华人民共和国治安管理处罚条例·····	205
附录二：中华人民共和国消防条例·····	216
附录三：高层建筑消防管理规则·····	221
附录四：房屋接管验收标准·····	227
附录五：城市异产毗连房屋管理暂行规定·····	237
附录六：建设部房地产业司关于在房地产管理中加快应用 计算机的意见·····	240

附录七:关于上海市物业管理公司经营资质审批的规定	244
附录八:建设部关于印发《全国城市文明住宅小区达标考 评办法(试行)的通知》	247
附录九:建设部房地产业司关于印发《全国城市文明住宅 小区达标考评实施细则》的通知	250
附录十:上海市建设委员会、上海市房产管理局关于印发 《上海市文明住宅小区标准(试行)》、《上海市文 明住宅小区达标考评办法(试行)》和《上海市文 明住宅小区达标考评实施细则》的通知	255
附录十一:中华人民共和国建设部令第 33 条《城市新建 住宅小区管理办法》	263
附录十二:建设部《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》 ..	268
附录十三: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	271
附录十四: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	273
附录十五:上海市物业管理企业资质等级管理暂行办法	275
附录十六:上海市房屋土地管理局关于商品房住宅小区 成立业主管理委员会的通知	279
附录十七:国家计委、建设部关于印发《城市住宅小区物 业管理服务收费暂行办法》的通知	283
附录十八:上海市商品住宅物业管理服务收费暂行办法	286
附录十九:建设部关于印发《全国优秀管理住宅小区标准》 及有关考评验收工作的通知	293
附录二十:上海优秀物业管理企业、示范住宅小区、示范 写字楼评比标准	300
附录二十一:上海市公有住宅售后管理暂行办法	309

第一篇

物业管理概论

管理概论之一：

物业管理问题的提出及发展

一、物业管理问题的提出

房地产作为不动产是最基本、最重要的生产要素和生产资料，它与国民经济的各行各业、千家万户都有着密切的关系。房地产业作为一个独立的行业，在国民经济和社会发展中起着重要的作用。

解放以来，我国在很长一段时间里，由于过多强调了房地产的社会福利性而忽视了它的商品属性，因而由国家用行政手段完全统管起来，这种方法虽在国民经济的发展和解决人民住房问题方面曾起到过积极的作用，但是这种体制实际上在一定程度上抑制了房地产业的生机和活力。从市场的角度来考察，房地产业作为实行商品经济的产业实际上已不复存在。国家在住宅建设上，只有投入，没有产出。建成分配使用后，还要对房屋管理维修进行补贴。建得愈多，补贴愈多，包袱背得愈重。住房困难户有增无减，住房供求矛盾成为十分突出的社会问题。

党的十一届三中全会以后，随着经济体制改革的展开，特别是城市土地有偿使用和住房商品化改革目标的提出和实施，使得房地产业从长期萎缩状态中得以复苏，并迅速崛起。据建设部房地产业司统计：1992年，全国全年完成房地产开发投资732亿元，房地产开发公司的经营额达529亿元，实现利润64亿元，实际向国家纳税41.4亿元；开发土地面积2.334万公顷，比1991年增长175%；施工商品房屋18969.75万平方米，比1991年增长57.75%；1992年底全国共有房地产公司12000多家，是1991年底的3倍。又例如，上海从1988年首例土地批租开始，到1992年，

全年批租土地达 201 幅,是前四年批租总和的 16.75 倍;1992 年全年新批准组建的房地产开发经营公司 755 家,比 1991 年增加 8 倍,上海现有房地产开发经营公司 1300 多家;1992 年,上海存量房产交易 10445 起,是 1991 年的 1.9 倍;1980 年至 1991 年 12 年间,上海住宅建设的规模明显扩大,速度大大加快,共建成住宅 5120 万平方米,是前 29 年的 2.6 倍。房地产已成为上海新的投资热点和经济生长点。外商、外地投资纷至沓来。上海各行各业闻风而动,争相涉足房地产业,形成外资、内资、独资、合资、合作,全方位推进的局面。由此带来前面所提到的土地批租热、成立公司热等。而房地产业的地位和作用也开始被人们所认识。1985 年,国家计委、国家经委、国家统计局、国家标准局联合颁发的《国民经济行业分类和代码》中,正式把房地产业列为国民经济十三个门类的第七类,房地产业作为国民经济中一个独立产业的地位从而得到确认。

在房地产业中,房地产综合开发是一项投资大、周期长、过程极为复杂的系统工程。一个开发项目从确立到完成,主要经历四个阶段:

(一) 决策阶段——这是房地产开发公司寻找开发基地,选择开发项目,进行市场调查,作可行性研究,直至决定实施开发建设的阶段。

(二) 前期阶段——即开发建设项目决策之后,从申报立项直到完成建设准备工作的阶段,也称土地开发阶段。

(三) 工程建设阶段——即施工阶段,其工作内容从选择施工单位,进行现场管理,直到工程竣工,交付使用。

(四) 经营管理阶段——主要工作内容包括:房屋的营销、物业管理、售后服务等。

从另一个角度讲,房地产综合开发也可分为三个环节,即开发、销售、售后服务。房地产综合开发的前三个阶段属于“开发”环节,而“销售”、“售后服务”则属于第四个阶段。按照目前政府的有

关规定,商品房出售后的两年之内,售房单位必须承担售后服务责任。为了履行好这一责任,房地产开发企业内部一般都设立了“物业管理公司”或“物业管理部”,“经租管理公司”或“经租管理部”,具体负责楼宇或住宅区的售后服务工作或经租管理工作。

但是,在房地产综合开发过程中,由于各地普遍存在着“重建设、轻管理”的倾向,加上管理体制、管理经费以及人们传统的消费观念等原因,房屋管理本身面临着重重矛盾:法规欠缺、制度不全;经费不足、手段落后;力量薄弱、素质不高。随着住宅小区和房屋数量增多,规模加大,这些问题愈加突出。据调查,到1992年上半年止,上海市个人通过购买商品住宅或参与联建公助、合作建造住宅等渠道获得产权归己的多层和高层住宅量达250多万平方米,而其中处于“无人管理”状态的就达90多万平方米。这些住宅的维修和使用矛盾迭起,住户投诉日益增多。造成这种后果的基本原因是住宅开发经营单位“只管出售或交付使用,而不问售后服务”的短期行为。

另一方面,住宅售前、售后管理脱节也是影响房屋售后管理的因素之一。因为办理售房手续是由售房单位与住户进行的,因此,也只有售房单位才能在办理售房手续时,通过法定的合同形式确定住户对住宅管理和维修应尽的责任和义务,如住户不缴纳维修基金就不予进户等。深圳经济特区实行“谁出售、谁管理”的政策,使房地产开发企业在一定时间里对其出售的房屋商品仍负有责任。售房单位是联结住宅售前、售后管理的天然纽带。“谁出售、谁管理”有利于扭转“重开发、轻管理”的倾向。

但是,由于地域性的差异,同样的政策在不同的地区所起的作用不同。例如,上海有1300多家房地产开发企业,而到1993年底为止,在上海市房产管理局房政处正式注册的物业管理公司还不到100家。有些房地产开发企业仅有一个开发项目,一座楼宇盖好了,或一项工程完成了,该企业的历史使命也完成了。因此,“谁开发,谁管理”在上海还未全面推行。有学者提出了“谁开发,谁组织