

现代 房地产

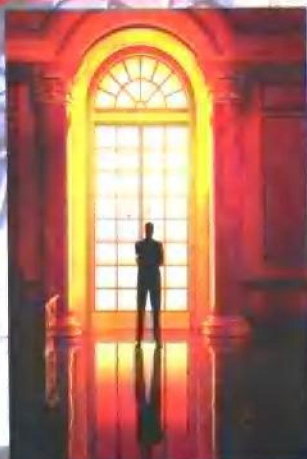
物

*Xiandai Fangdichan
Wuye Quant*

管理

黄安永

东南大学出版社



现代房地产物业管理

黄 安 ；

东南大学出版社

内 容 提 要

物业管理是和房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性的管理,在我国它是改革开放、住宅商品化的产物。本书从基本概念入手,从改革开放、市场经济、法制建设的高度,从市场学、社会学、价格学等多角度系统介绍物业管理的内容、宗旨和开展此项工作的意义;详细地分析了物业管理的模式与机制,价格的确定与订价的标准,综合服务与综合经营服务的区别,以及项目管理与物业管理,房地产开发与物业管理的内在联系;系统地阐述了物业管理的法制建设及各类公共服务内容的操作规范,岗位职责等内容。

本书内容系统全面,深入浅出,理论联系实际,不仅可作为大专院校相应专业的教学用书,也可作为物业管理培训教材,并可供从事物业管理的研究人员及管理干部参考。

现代房地产物业管理

黄安永

*

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼2号 邮编 210018)

江苏省新华书店经销 江苏省地质测绘院印刷厂印刷

*

开本 850×1168 毫米 1/32 印张 11.625 字数 326.6 千

1996年12月第1版 1997年1月第1次印刷

印数:1—4000册

ISBN 7-81050-179-8/F·21

定价:18.00元

(凡因印装质量问题,可直接向承印厂调换)

强化物业管理
提高服务质量

侯捷

一九九六.七.廿五



好
 物
 出
 官
 建
 設
 現
 代

文
 明
 城
 市

子
 欣

古
 居
 氏



序 一

物业管理是改革开放、住房制度改革、房屋商品化的产物。它把专业化、社会化和企业化的运作机制引进了我国房地产的管理,使得我国房地产业的管理进入了一个充满活力的新时代。

物业管理是和房地产综合开发的现代化生产相配套的综合性的管理。世界上许多国家和地区房地产发展的经验证明,一个优良的物业管理不仅是房地产的成熟的标志,而且是产业本身获得长足、持续发展的强大动力。我国的房地产业正处在兴旺时期,必须以良好的物业管理形象登上国际舞台,这将有利于我们与世界房地产接轨。

物业管理应满足人们的物质文明及精神文明的需要。随着市场经济的发展,社会生产力的进一步解放与提高,人们的物质条件逐步得到了改善,消费观念也有了改变,“居住”不仅仅是为了“栖身”,而且是为了满足人们的精神需求。卓越的物业管理所创造的“整洁、文明、高雅、安全、方便、舒适”的居住环境可以陶冶人们的情操、净化人们的心灵、提高人们的素质。

物业管理不是将计划经济下的行政、福利型管理简单地翻牌易名,而是一场深刻的社会变革。它是与建立社会主义市场经济相适应的一种管理模式。这一变革将涉及到人们的思想观念以及管理的主体、对象、手段、程序等各方面,并将不可避免地延伸到现存社会的行政管理、法制体系以及房地产开发等领域。随着物业管理的深入发展,一个适应现代化建设的城镇管理的新体制将展现在国人面前。

物业管理在国外已经运作了一个多世纪,有很多成功的经验,而我国房地产改革与发展才十几个年头。南方的深圳、广州等城市起步最早,经历了十多年的反复实践、探索,借鉴了国外及香港的经验,开创了一条适合中国国情的物业管理之路,结出了一些丰硕

之果。但对中国大多数城镇区域来说,物业管理现仍处于播种和萌芽时期。物业管理的培育、完善和推广,既依赖于不断实践总结,同时又更需要理论上的指导。现在,有关物业管理的理论与实践的《现代房地产物业管理》这本书,在黄安永副教授辛勤劳动下,终于完稿、出版,呈现在读者的面前。这是作者花费了近两年多的时间结合教学、科研,进行了大量的实践摸索而完成的。全书从物业管理的基本概念入手,从市场学、社会学、价格学以及法制的高度,论述了物业管理的基本理论,尤其对目前工作中最为关注的几个重点理论问题,即管理的模式与运行的机制;价格的确定与订价的标准;综合服务与综合经营服务等发表了见解;对物业管理各个操作程序,岗位职责作了详细地分析;摘录了我国物业管理所要依据的有关国家的法律、法规,供物业管理公司操作时遵循和引用。总之,这是一本理论与实践紧密结合,实用性较强的著作。阅读之后,获益匪浅。

物业管理是一个系统工程,在我国才起步不久,而其学科理论的著述更显得太少,远远不能适应物业管理发展的需要。愿一切关心、支持和从事物业管理的有识之士,都来培育这株新苗,让它茁壮成长。

杜 训

1996年8月

序 二

物业管理是随着我国房地产迅速发展、住宅商品化以后出现的新生事物。它是适应于市场经济的一种先进的管理模式。它以管理、经营与服务为一体的充满生机和活力的管理方式在我国大地上一出现,就显示出强大的生命力及广阔的发展前景。目前,全国物业管理企业已有 2000 多家,南京市到 1995 年底已发展到 32 家物业管理公司。物业管理公司的组成由过去的单一形式发展到国有、合资、独资和私营等多种形式。为城市的房地产管理做出了巨大的贡献。

前几年,随着房地产业的迅猛发展而出现的“重开发轻管理”、“重销售利润而轻售后服务”的思潮给房地产业管理带来了困惑。一个个新的住宅小区拔地而起,而交付使用后,由于管理不善,或无人管理,导致小区内的公共设施严重破坏,区内的治安、绿化、环境卫生成为困扰居民安居的难题;甚至一些很好的小区(验收时是样板小区)很快就处于脏乱、破损的境地,造成了社会财富巨大的浪费。我国政府十分重视房地产管理问题,1994 年 3 月,建设部颁布了 33 号令,即《城市新建住宅小区管理办法》,使物业管理工作有了基本依据。随着物业管理的深入展开,其优越性更加展现在人们眼前。物业管理可以改变城镇面貌,为城镇增添光辉;可以改善人们的生产、工作和生活环境;可以提高城镇居民的精神文明素质和现代化城市意识;可以延长建筑物和公用设施的使用寿命,乃至提高其经济价值;可以加强社会治安,有利于居民安居乐业;可以逐步实现服务社会化,方便住户群众;可以扩大第三产业领域,增加人们就业机会。总之,物业管理有利于我国的物质文明与精神文明建设。

物业管理在我国还是一个新的行业,虽然在深圳、广州已有十来年的历史,然而在我国内地(包括南京)还在初始阶段,还缺乏较

为系统的理论和统一操作规程的指导。东南大学房地产研究所黄安永副教授,结合自己的教学、科研的实践,参阅了国内外大量有关的文献资料写成《现代房地产物业管理》一书,该书从物业管理基本概念入手,较为系统地从理论高度对物业管理进行了全面深入地阐述,并对物业管理的发展模式、价格的制订以及法制建设作了一些有益的探讨。

作为一个新行业,物业管理还有许多理论问题和实际操作具体问题需要深入研究。本书是一个良好的开端。我希望这本书的出版,不仅在房地产业、物业管理行业,而且在广大的干部、群众中能引起广泛的关注和兴趣,从而使更多的人参与到物业管理行业中来,更好地推动南京的物业管理,使我国的物业管理健康的发展。

周学柏

1996. 8. 26

目 录

第一章 市场经济下的物业管理	1
一 计划经济下我国物业管理的状况	1
(一) 管理不到位的现象严重	2
(二) 房屋的附属设施、公用配套设施无人管理,破损严重	2
(三) 住宅小区的管理体制不顺,影响居住者的正常使用	2
(四) 住房租赁管理办法不统一,政出多门	2
(五) 人不敷出,国家难以承受维修资金负担	3
(六) 不利于企事业单位集中精力发展生产、提高效益	4
二 市场经济呼唤着物业管理	4
(一) 物业管理适应城镇住房制度改革	5
(二) 物业管理适应社会主义市场经济体制	5
(三) 物业管理是根除“重建轻管”弊端的有力措施	6
(四) 良好的物业管理有利于树立开发商的良好形象	7
(五) 有偿服务,多种经营的经营机制有利于经费的解决	7
(六) 物业管理是为房地产开发提供服务,解除后顾之忧 的系统工程	8
(七) 物业管理能有效吸引外资,促进房地产市场发展	9
(八) 物业管理在推进两个文明建设中显示出积极作用	9
三 我国物业管理的产生与发展	10
第二章 物业管理的基本概念、内容及主要原则	16
一 物业管理的基本概念	16
(一) “物业”的含义	16
(二) 物业管理	17
(三) 物业管理企业	17
二 物业管理的内容、性质与宗旨	18
(一) 物业管理的分类	18
(二) 物业管理的内容	18
(三) 物业管理的性质	21

(四) 物业管理的宗旨	22
三 物业管理的主要原则	23
(一) “用户至上、服务第一”原则	24
(二) 两权分离原则	24
(三) 综合管理原则	24
(四) 有偿服务原则	25
(五) 一业为主,多种经营原则	25
(六) 管理竞争原则	25
(七) 三效益并重原则	26
(八) 专群结合原则	27
第三章 物业管理的社会学意义	28
一 新形势下房产管理出现的断层	28
(一) 计划经济下房产管理的形式与作用	28
(二) 市场经济下房产管理工作带来的难度	29
二 物业管理为社会良性运行创造了社会心理环境	32
(一) 物业管理公司承担了新时期的社区管理工作	32
(二) 物业管理为社会的安定创造了良好的环境	33
(三) 物业管理促使居民的文化、道德提高	34
三 物业管理与社区文化	35
(一) 物业管理与社区建设	35
(二) 物业管理与社区文化	36
(三) 大力发展社区文化	37
四 从社会学角度来推动物业管理工作的开展	41
(一) 情感整合	41
(二) 规范整合	42
(三) 功能整合	42
第四章 物业管理与房地产开发	44
一 物业管理在房地产开发中的地位	44
(一) 市场经济中产品生产过程	44
(二) 物业管理是房地产开发的组成部分	46
(三) 良好的物业管理使物业发挥最大的使用效能	48

(四) 物业管理是房产开发企业经营上的需要·····	48
二 开发商对物业管理的投入·····	49
(一) 观念的投入·····	49
(二) 行动的投入·····	50
(三) 资金的投入·····	51
三 物业管理公司对物业开发全过程的参与·····	52
(一) 提前介入,为实施物业管理奠定基础·····	53
(二) 把好规划设计关·····	53
(三) 把好施工监理关·····	55
(四) 把好验收关·····	56
第五章 物业管理的发展模式·····	58
一 我国目前物业管理的类型·····	58
(一) 物业管理的分类·····	58
(二) 当前房屋管理四种模式的分析·····	60
(三) 中国近期物业管理的特点·····	63
二 传统的房屋管理与市场化的物业管理的区别·····	65
(一) 传统的房屋管理·····	65
(二) 市场化的物业管理·····	65
(三) 两种管理方式的比较·····	66
三 促进物业管理发展的几个观念的重新认识·····	69
(一) 创新观念·····	69
(二) 求实观念·····	70
(三) 人才观念·····	71
(四) 市场观念·····	71
第六章 物业管理公司的基本职能与机构·····	73
一 物业管理体制·····	73
(一) 物业管理与行政管理的区别·····	73
(二) 物业管理公司的体制·····	74
(三) 物业管理的运行机制·····	76
二 物业管理公司的机构与职能·····	77
(一) 物业管理公司的机构设置与职责分工·····	77

(二) 物业管理公司的日常行政管理·····	81
(三) 物业管理公司的内部机制·····	84
(四) 国外物业管理公司的构架·····	85
三 物业管理公司与其他相关部门的关系 ·····	87
(一) 与政府行政主管部门的关系·····	88
(二) 与属地街道办事处(居委会)的关系·····	88
(三) 与专业管理企业(公司)的关系·····	89
第七章 物业管理与价格 ·····	90
一 物业管理价格的形成与定价目标 ·····	90
(一) 物业管理价格形成的基础·····	90
(二) 企业定价的理论基础·····	92
(三) 企业定价与国家定价的关系·····	94
(四) 物业管理定价目标·····	95
二 物业管理价格的构成·····	97
(一) 价格构成的理论依据·····	97
(二) 物业管理的成本构成·····	98
(三) 物业管理费的计算·····	99
三 物业管理收费测算的基本原则 ·····	100
(一) 有偿服务原则 ·····	101
(二) “住户至上,服务第一”的原则·····	101
(三) “取之于民,用之于民”的原则·····	102
(四) 国家、管理公司、业主(使用者)三者兼顾的原则 ·····	102
(五) 从物业本身的功能,配备的设施以及物业管理规模 大小来分等收费的原则 ·····	103
(六) 从物业使用者的性质来确定收费的原则 ·····	104
(七) 分层次收费的原则 ·····	104
(八) 坚持按照国家、地方颁布的条例作为收费依据的原则·····	105
四 建立物业管理资金的良性循环系统, 开展好物业管理工作 ·····	106
(一) 目前我国物业管理收费状况 ·····	106
(二) 收费标准及其合理化 ·····	107

(三) 坚持“取之于民、用之于民”的原则,筹集好资金,推动物业管理工作的开展	109
第八章 物业管理的法律知识	112
一 物业管理立法的重要性	112
(一) 只有通过法律监督,才能强化开发商的物业管理责任	113
(二) 物业管理的行为需要有法可依	113
(三) 只有通过立法,才能从根本上保证业主利益	114
(四) 只有通过立法,才能管理好物业管理市场	114
二 物业管理的法律关系	115
(一) 物业管理法律关系的三要素	115
(二) 物业管理公司的法律地位	117
(三) 业主管理委员会的法律地位	118
三 物业管理法律规范形式与责任	123
(一) 物业管理的公共契约	123
(二) 物业管理的法律责任	130
(三) 物业管理法律责任的种类	131
四 业主在物业管理中的法律地位	132
(一) 业主在物业管理中的法律地位	132
(二) 业主在物业管理中的权力与义务	133
五 物业管理法律规范依据	133
第九章 用项目管理理论指导物业管理	135
一 项目管理概述	135
(一) 项目的含义	135
(二) 项目管理	136
(三) 项目管理工作过程	137
二 物业管理与项目管理的联系	140
(一) 物业管理与项目管理内涵的一致性	140
(二) 物业管理与项目管理过程的一致性	141
(三) 物业管理与项目管理目标的一致性	141
三 物业管理的内部分析	142
(一) 目标分析	142

(二) 结构分解	143
(三) 环境分析	146
(四) 计划和控制	147
(五) 采用项目管理方法开展物业管理的意义	149
第十章 物业管理中的综合服务与经营服务	151
一 综合服务的内涵	151
(一) 综合服务提供的是活劳动性质的服务	151
(二) 综合服务提供非要素性服务	152
(三) 综合服务所提供的劳务具有商品性	152
二 综合服务的内容与要求	153
(一) 综合服务的内容	153
(二) 综合服务的方式	154
(三) 综合服务的要求	156
三 经营性综合服务的目的与特点	157
(一) 经营性综合服务的目的	158
(二) 经营性综合服务的特点	158
四 经营性综合服务的内容	159
(一) 衣着方面	159
(二) 饮食方面	160
(三) 居住方面	160
(四) 娱乐方面	160
(五) 购物方面	161
五 经营性综合服务的操作程序	161
(一) 市场分析	162
(二) 选择场地环境	162
(三) 办出特色	162
第十一章 物业管理制度	163
一 管理处人员的岗位职责	163
(一) 管理处主任岗位职责	163
(二) 管理员岗位职责	164
(三) 收款员的岗位职责	165

二 业主(使用人)行为规范的管理	166
(一) 物业装修管理规定	166
(二) 水的使用管理规定	168
(三) 电的使用管理规定	168
(四) 电梯使用管理规定	169
(五) 环卫、绿化管理规定	169
(六) 治安保卫管理规定	170
(七) 车辆管理规定	171
(八) 消防管理规定	172
(九) 房屋租售管理规定	173
三 《住户手册》	173
(一) 给业主(住户)的一封信	174
(二) 《居住公约》	174
(三) 住宅小区综合管理规定	175
(四) 住户注意事项	179
第十二章 公用服务操作规范	181
一 物业的清扫保洁与管理	181
(一) 清洁卫生人员的岗位职责	181
(二) 管理制度	183
(三) 清扫保洁工作实施要求	186
二 绿化与美化管理	189
(一) 绿化人员岗位职责	189
(二) 园林美化	191
(三) 园林养护	193
三 物业的治安保卫与消防管理	195
(一) 治安管理人员岗位职责	195
(二) 治安管理基本制度	197
(三) 治安管理的内容	200
(四) 消防管理	201
(五) 消防管理人员的岗位职责	202
(六) 消防管理规章制度与消防值班管理	204

四 机电设备的维修与管理	205
(一) 物业管理中常见设备的种类及各类管理人员的岗位职责 ...	206
(二) 管理制度	209
(三) 日常工作程序	211
(四) 几个重点设备系统的保养及管理	213
(五) 培养一支“一专多能”的高素质技术队伍	216
五 房屋维修及管理	217
(一) 房屋维修管理的内容	217
(二) 房屋修缮工程	218
(三) 房屋的日常维修	221
第十三章 物业管理现代化与人才培养	223
一 物业管理现代化	223
(一) 实现物业管理现代化的优越性	223
(二) 物业管理现代化的内容	225
(三) 计算机运用于物业管理之中	227
二 物业管理现代化对人才的需求	231
(一) 物业管理是一门多学科知识综合运用的科学	231
(二) 人才质量关系到物业管理的服务质量	231
三 物业管理的人才素质	232
(一) 当前我国物业管理的人才状况	232
(二) 物业管理应具有的人员素质	232
(三) 加强物业管理人才素质的培养	234
(四) 关于《培训物业管理人才的岗位规范》的实例	235
第十四章 物业管理的财务	244
一 机构设置与管理制度	244
(一) 机构设置	244
(二) 财务部工作人员岗位职责	245
二 物业管理费的核算	247
(一) 年度预算	247
(二) 收入与支出帐目样本	249
(三) 资产平衡表样本	249