

物业管理

实用教程

主 编 韩强 魏小乐
副主编 姜林 黄耀明



上海远东出版社

物业管理实用教程

主 编	韩 强	魏小乐
副主编	姜 林	黄耀明
策 划	姜 林	陈湄玥

上海远东出版社

物业管理实用教程

韩强 魏小乐 主编

上海远东出版社出版发行

(上海冠生园路 393 号 邮政编码 200233)

新华书店经销 上海商务印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 17 字数 440000

1996 年 5 月第 1 版 1997 年 5 月第 3 次印刷

印数 17501 - 23000

ISBN 7 - 80613 - 283 - X/F · 197 定价:18.00 元

编委会成员(以姓氏笔划为序)

于美星	尹胜利	方淞涛	朱小临
朱炎根	纪秀萍	许荷叶	严 武
沈济平	沈春华	芮保生	汤炳生
李国兰	周 清	周佩龙	陈金有
陈湄玥	陈贺洲	陈友法	陈玲华
金桂兴	洪勇明	胡佩英	钱亚杰
郝建国	秦 川	屠自兴	焦惠龙

撰稿人员(以姓氏笔划为序)

史柯青	孙柏敏	陈琪瑛	陈保中
范为之	姜 林	胥和生	黄耀明
韩 强	韩静波	滕永健	

内 容 提 要

本书是一本广泛吸取与借鉴国内外同行、学者新的研究成果,理论性与实用性兼顾的物业管理教材。全书共分四编二十六章,每编都各有侧重,比较全面地阐述与介绍了国内外物业管理中一些重要的理论和实践问题。理论篇,主要试图从物业管理的特征、机制、功能、基本法律关系入手,构建物业管理的基本理论框架;运作篇与实务篇,主要试图阐明物业管理“一个中心(物业)”、“二个循环(即物业管理公司的内循环和物业管理与社会环境交流的外循环)”的运作机制,以及运作中的实务操作内容;借鉴篇,主要介绍香港及国外各类物业管理的做法。因此,本书在整体上又构成了一个比较完整的系统,在编书体例上、思路上也有所突破与创新。由于本书语言通俗,故适用的读者面较宽,既可作为专业院校的教材,也可作为从事物业管理专业研究的参考书,作为有志于或有兴趣于物业管理者的入门书,作为专门物业管理公司的培训教材。

前 言

作为房地产投资、开发、建设、流通的自然延续和房地产业的一个重要分支,物业管理的出现和发展,是房地产经济市场化和房屋商品化的必然产物。物业管理所实行的企业化经营、专业化管理、社会化服务的运行机制,适应了市场经济环境,具有较高的效率和效益,是一种充满活力的现代化的产业管理模式。大胆借鉴香港及国外物业管理经验,探索进而建立一整套符合国际惯例、适合中国国情和社会特点的物业管理体系,培育、形成和发展中国新兴的物业管理行业——这一现代化城市的朝阳产业,是现代社会发展的期待和呼唤,更是中国房地产业走向成熟并健康发展的必由之路。

我国的物业管理是随着改革开放的不断深化、房地产综合开发的崛起和房地产管理体制改革的加快,于 80 年代在深圳、广州等沿海地区逐渐兴起,并正日益显露出蓬勃发展的生机。房地产管理体制改变其行政化、福利化、封闭型传统模式,走物业管理之路势在必行!物业管理的培育、推广固然依赖于实践的摸索和总结,同时也需要科学理论的指导,以适应中国物业管理行业发展振兴的需要。

本书是房地产理论工作者与实际工作者,积多年研究成果、教学心得和丰富管理经验,相互学习,取长补短,通力合作的产物。在本书的编写中,我们以国家法律法规政策为指导,理论性与实践性并重。在学术风格方面,我们广泛学习、吸取了国内同行学者的一些研究成果,也借鉴了当代西方不动产经济和不动产法理论发展的一些新成果,同时还努力对改革以来物业管理发展的新经验、新情况、新问题给予理论上的总结和概括,尽可能提出独特的看法,

从而形成自己的理论体系和学术观点。在本书的体例编排上,我们注重内容全面和专业深化并重,力求在理论上有较深的开拓,在管理实务上更具有可操作性。同时,还着眼于物业管理公司如何按照现代企业制度要求,高起点、高定位、高标准地建立、经营与发展;对物业管理企业如何导入 CIS(企业识别系统),实现科学、全面管理;对广播、电影、电视、报社等传媒物业管理的一些新领域都进行了富有建设性的探索。

全书分四编,计 26 章。第一编,理论篇,设物业论、物业管理论、物业管理机制论、权属法规论等 6 章,从物业、物业管理的概念范畴辨词析义入手,揭示物业管理的特征、机制功能、原则和基本法律关系,构建了物业管理的基本理论框架。第二编,运作篇,共 5 章,着重理清物业管理运作思路,循序介绍物业管理企业的设立、机构的设置、制度建设、财务管理,并专章论述物业管理公司导入企业形象设计理论及员工培训。第三编,实务篇,共 11 章,自物业的竣工验收始,在分别论述了物业租赁、楼宇入伙、管理公约、高层楼宇管理、住宅小区管理、房屋维修及房屋维修设备管理等各项实务要义的同时,还特别设专章探讨我国传媒物业管理的特点、管理机制、经营思路和运作程序。第四编,借鉴篇,共 4 章,除介绍香港、新加坡、美国住宅制度、物业管理制度、管理机构、管理经验外,还重点介绍了国际传媒业物业管理的通行做法和特点,以资借鉴。

鉴于我国物业管理事业尚处起步阶段,其学科理论的著述为数不多,尚有许多问题留待我们去做进一步的实践、研究和回答。同时,也由于我们水平的限制,编写这样一本教材的时间较紧,工作量大,书中仍然会存在不少不足之处,在此,我们热忱欢迎同行专家和读者指正。

韩 强

1996 年 2 月

目 录

前 言.....	1
第一编 理论篇.....	1
第一章 物业论.....	2
第一节 物业.....	2
一、物业的含义	2
二、物业的性质	4
第二节 物业经营.....	9
一、物业经营的含义与特性	9
二、物业经营的内容与原则.....	10
三、物业经营的价格.....	12
第三节 物业市场	16
一、物业市场的含义与特点.....	16
二、物业市场的框架.....	18
第二章 物业管理论	20
第一节 物业管理的内涵与特性	20
一、物业管理的内涵.....	20
二、物业管理的特性.....	21
三、物业管理的相关概念界定.....	22
第二节 物业管理的基本环节和业务范围	24
一、物业管理的基本环节.....	24
二、物业管理的范围.....	25
第三节 物业管理的功能	27
一、物业管理功能的定义.....	27

二、物业管理功能的分类·····	27
第四节 物业管理的目标和原则 ·····	31
一、物业管理的目标·····	31
二、物业管理的原则·····	31
第三章 物业管理机制论 ·····	34
第一节 物业管理机制概述 ·····	34
一、物业管理机制的内涵·····	34
二、研究和探索物业管理机制的意义·····	36
第二节 物业管理机制的结构 ·····	39
一、物业管理机制的内在结构·····	39
二、物业管理机制的构成·····	42
第三节 物业管理模式 ·····	44
一、物业管理模式的含义·····	44
二、物业管理模式的类型·····	44
第四章 权属法规论(一) ·····	47
第一节 物业管理法律规范概述 ·····	47
一、物业管理法规制度的基本原则·····	47
二、物业管理法律关系·····	49
三、物业管理法律规范·····	52
第二节 房地产权属 ·····	55
一、房地产权利、房地产权属和房地产产权的 一般含义·····	55
二、房地产产权制度及房地产权能·····	57
三、房地产权属关系的类型·····	60
第三节 我国物业管理法规制度的主要内容 ·····	62
一、物业管理的主要法规及其内容·····	62
二、物业管理有关法律问题探讨·····	65
第五章 权属法规论(二) ·····	72
第一节 物业管理法律责任概述 ·····	72
一、物业管理法律责任的一般含义及特征·····	72

二、物业管理违法行为的特征·····	73
三、违反物业管理法规的责任组成的含义和种类·····	73
第二节 违反建设制度的责任·····	77
一、违反建筑安装工程承包合同的责任·····	77
二、违反《城镇个人建造住宅管理办法》的责任·····	77
三、违反房屋维修保养规范的责任·····	78
第三节 侵犯房地产物权的责任·····	79
一、侵犯房地产物权责任概述·····	79
二、侵害公产房屋的责任·····	80
三、非所有权人出卖他人房屋的责任·····	81
四、异产毗连房屋产权人的法律责任·····	81
第四节 侵犯房地产债权的责任·····	82
一、侵犯房地产债权的责任之一般规定·····	82
二、侵犯房地产合同债权的责任之一般规定·····	82
三、侵犯私房租赁债权的责任之法律规定·····	83
四、侵犯房屋买卖债权的责任·····	83
五、侵犯房屋无因管理、不当得利债权的法律责任·····	84
第五节 违反房地产行政管理规范的责任·····	84
一、违反房屋产权产籍管理的责任·····	84
二、违反房地产交易市场管理的责任·····	85
三、违反房产税收的责任·····	86
第六章 物业管理业展望论·····	89
第一节 物业管理业的兴起和发展·····	89
一、物业管理溯源·····	89
二、我国物业管理的产生与发展·····	91
第二节 物业管理业是房地产业的一个重要分支·····	92
一、物业管理业是现代化城市的朝阳产业·····	92
二、大力发展物业管理行业的积极作用·····	95
第三节 建立适应社会主义市场经济的物业管理 新体制·····	97

一、传统房屋管理与物业管理·····	97
二、探索和建立物业管理新体制·····	100
第二编 运作篇·····	104
第七章 物业管理公司的设立·····	105
第一节 物业管理公司的组建·····	105
一、物业管理公司概述·····	105
二、物业管理公司的资质条件及审批·····	106
三、系统单位房屋经营机构·····	107
四、物业管理公司的注册登记和章程·····	109
五、设立物业管理公司需要注意的事项·····	111
第二节 物业管理公司组织机构的设置·····	111
一、物业管理公司组织机构设置原则·····	111
二、物业管理公司组织机构设计步骤·····	112
三、物业管理公司组织机构形式·····	113
四、物业管理公司主要机构职能及机构选择·····	114
第八章 物业管理公司的制度建设·····	116
第一节 物业管理公司制度建设概述·····	116
一、制度在物业管理公司中的作用·····	116
二、一般企业制度的内容与分类·····	117
第二节 物业管理公司制度的建立与执行·····	119
一、建立制度的原则·····	119
二、各项制度制订示意·····	119
三、制度制订和执行应注意的事项·····	140
第九章 物业管理公司的财务管理·····	141
第一节 物业经营财务管理概述·····	141
一、物业经营财务管理的含义·····	141
二、物业经营财务管理的内容和任务·····	142
三、物业经营财务管理的机构及其职责和 财务管理制度·····	143

四、物业管理公司的财务核算及核算方法	144
五、物业管理公司的财务分析、经济活动分析及 分析方法	145
第二节 物业管理公司的经济收入	149
一、物业管理公司的收入来源	149
二、开拓多种渠道,强化经营管理	150
三、住宅小区、综合商住办公楼管理服务费的 收取标准	151
第十章 物业管理费的核算及管理	158
第一节 物业管理费的构成	158
第二节 物业管理费的核算方法	163
第三节 加强物业收费管理	173
第十一章 物业管理公司的形象设计和员工培训	178
第一节 物业管理现代化概述	178
一、企业管理理论发展的三个阶段	178
二、管理现代化的基本内涵	179
三、物业管理迈向现代化	180
第二节 物业管理与 CI 设计	181
一、物业管理引进 CI 设计的可行性	181
二、物业管理 CI 设计概述	182
三、如何进行物业管理中的 CI 设计	184
第三节 物业管理公司的员工培训	187
一、员工培训的意义	187
二、员工培训的内容	188
三、员工培训的类型	189
四、员工培训的形式	190
第三编 实务篇	191
第十二章 物业的验收与接管	192
第一节 物业的竣工验收	192

一、竣工验收的含义及分类	192
二、竣工验收的程序、需移交的材料及验收标准	194
三、竣工验收后的物业保修	197
第二节 物业的接管验收	198
一、什么是房屋的接管验收	198
二、接管验收的内容	198
三、接管验收中应注意的事项	200
第三节 物业管理公司超前介入开发	200
一、物业管理公司超前介入开发的积极意义	201
二、物业管理公司超前介入开发的内容	202
第十三章 物业租赁	204
第一节 物业租赁概述	204
一、物业租赁的一般含义	204
二、物业租赁的分类	205
三、房屋租赁的特征	206
四、房屋租赁的原则	207
第二节 物业租赁合同	208
一、租赁合同的作用	208
二、租赁合同的主要款项	208
三、租赁双方的权利与义务	209
四、租赁合同的基本形式	211
第三节 物业的租金	218
一、房屋租赁价格的构成	218
二、房屋租金的核定	220
第十四章 住宅小区与楼宇入伙	222
第一节 小区住宅与楼宇入伙手续办理程序	222
一、入伙	222
二、入伙手续文件	223
三、业主对物业的验收	227
第二节 住户手册	228

一、住户手册的性质和内容	228
二、住户手册样本	229
第三节 小区住宅与楼宇装修规定	236
一、装修申请	236
二、装修管理规定	238
第十五章 物业管理公约	240
第一节 物业管理公约概述	240
一、管理公约的一般规定	240
二、管理公约中的基本关系	241
第二节 业主委员会	244
一、业主委员会的产生与组成	245
二、业主委员会的机构	245
三、业主委员会章程和宗旨	245
第三节 管理公约示例	246
第十六章 高层楼宇的管理	262
第一节 高层楼宇的特点和管理内容	262
一、高层楼宇的定义和分类	262
二、高层楼宇的特点	263
三、高层楼宇管理的内容和要求	264
第二节 高层楼宇的管理模式及收费标准	265
一、高层楼宇的管理模式	265
二、高层楼宇的收费标准	269
第三节 办公楼宇的管理	269
一、办公楼宇的含义与类型	269
二、办公楼宇的特点	270
三、办公楼宇的日常管理	270
第四节 购物中心的管理	271
一、购物中心的含义与类型	271
二、购物中心的特点	272
三、购物中心的日常管理	272

第十七章	广播电视行业物业管理·····	274
第一节	广播电视事业大发展呼唤后勤管理 体制改革走物业管理之路·····	274
第二节	广播电视行业的物业管理·····	277
第三节	广播电视行业的物业管理必须高起点、 高定位、高标准、高要求·····	283
第十八章	住宅小区的管理·····	286
第一节	住宅小区概述·····	286
	一、住宅小区含义的界定 ·····	286
	二、住宅小区的特点 ·····	289
第二节	住宅小区的管理·····	290
	一、住宅小区管理概述 ·····	290
	二、住宅小区管理中存在的问题 ·····	291
	三、住宅小区管理的目标与要求 ·····	292
	四、住宅小区管理的主要模式 ·····	294
	五、住宅小区管理的经费及来源 ·····	294
第三节	住宅小区的文明建设·····	296
	一、住宅小区的精神文明建设 ·····	296
	二、住宅小区管理达标考评要求(文明小区标准) ·····	297
第十九章	物业的基础管理——房屋维修管理·····	299
第一节	房屋维修管理是物业管理中的基础管理·····	299
	一、房屋维修管理在整个物业管理中的地位和作用 ···	299
	二、房屋维修管理的内容 ·····	300
第二节	房屋维修标准和房屋修缮工程分类·····	301
	一、房屋修缮的标准 ·····	301
	二、房屋完损等级的评定 ·····	308
	三、房屋修缮工程的分类 ·····	310
第三节	房屋维修的技术管理·····	313
	一、房屋维修技术管理的任务和作用 ·····	313
	二、房屋维修的技术管理 ·····	313

第二十章 物业的基础管理——房屋设备维修管理·····	317
第一节 房屋设备维修管理·····	317
一、房屋设备维修管理概述·····	317
二、房屋设备管理方式、内容与制度·····	318
三、房屋设备的日常性保养·····	321
第二节 房屋设备和维修分类·····	322
一、房屋设备分类·····	322
二、房屋设备维修分类·····	326
第三节 房屋设备维修·····	326
一、房屋给排水设备的维修·····	326
二、房屋供暖设备的维修·····	331
三、房屋电器设备的维修·····	333
第二十一章 物业的综合管理·····	335
第一节 物业综合管理概述·····	335
一、物业综合管理的指导思想·····	335
二、物业综合管理的特点·····	336
三、物业综合管理的内容·····	337
第二节 物业的环境管理·····	339
一、环境清洁管理及管理制度·····	339
二、环境绿化护养及管理·····	343
第三节 物业的消防管理、治安管理和车辆管理·····	346
一、消防管理·····	346
二、治安管理·····	349
三、车辆管理·····	352
第二十二章 物业配套的综合经营服务·····	354
第一节 综合经营服务概述·····	354
一、综合经营服务的目的·····	354
二、搞好综合经营服务的意义·····	356
第二节 综合经营服务的条件与类别·····	357
一、综合经营服务的条件·····	357

二、综合经营服务的类别	358
第三节 综合经营服务的运作	359
一、综合经营服务的市场预测	359
二、综合经营服务中的注意事项	361
第四编 借鉴篇	363
第二十三章 国际传媒业的物业管理	364
第一节 国际传媒业概述	364
第二节 国际传媒业办公大楼管理	366
一、传媒业办公大楼的特征	366
二、传媒业办公大楼的日常管理	369
第三节 国际传媒业不动产保险惯例	374
一、产权保险	374
二、房屋保险	375
第二十四章 香港地区的物业管理	378
第一节 香港住房制度体系概述	378
一、廉租公屋	378
二、“居者有其屋”计划	379
三、私人楼宇	380
第二节 香港物业管理的基本类型	380
一、公共屋村的管理	381
二、居屋的管理	382
三、私人楼宇的管理	383
四、其他楼宇的管理	384
五、《公共契约》	386
第三节 香港的物业管理公司及其物业管理	390
一、香港的物业管理公司	390
二、物业的财务管理	390
三、日常维修养护工作	392