

上海财经大学投资经济丛书
房地产教材系列

物业管理

方芳 吕萍 编著

上海财经大学出版社

房地产教材系列



中财 B0085009

物业管理

方芳 吕萍 编著

C128.1/27

中央财经大学图书馆藏书章

登录号

454457

分类号

F293.3/137

上海财经大学出版社

物业管理

WUYEGUANLI

方 芳 吕 萍 编著

责任编辑 黄 勇

封面设计 刘育文

出 版 上海财经大学出版社

(上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

发 行 新华书店上海发行所

印 刷 上海竞成印刷厂

装 订 上海浦江装订厂

开 本 850×1168 1/32

印 张 10.25

字 数 254 千字

版 次 1997 年 3 月第 1 版 1997 年 3 月第 1 次印刷

印 数 1—6000

书 号 ISBN 7—81049—101—6/F·73

定 价 15.80 元

上海财经大学投资经济丛书编委会

顾	问	张君一	鲍友德	陈和本
		钱永伟	陶增骥	俞文青
主	任	储敏伟		
副	主	任	杨大楷	
委	员	(按姓氏笔划为序)		
		王洪卫	孙明章	杨大楷
		应望江	曹国旗	吴惠涛
			储敏伟	

上海财经大学投资经济丛书

总 序

随着改革开放的深入和社会主义市场经济的建立,我国的经济管理体制与资源配置机制发生了根本性的变革。这一变革给投资领域也带来了深刻而广泛的影响:以政府投资主体为唯一主体向投资主体多元化发展,以基本建设投资为主的投资格局向多种投资方向发展,投资形式与投资范围不断拓展,投资行为向灵活多变的证券投资领域延伸,向逐步商品化、市场化的房地产投资领域延伸,向过去不敢问津的国际投资领域延伸……。在这一迅速变革的背景下,我们强烈地意识到:投资理论教学与研究的改革已经迫在眉睫,传统的投资经济学科专业的调整改造必须加快步伐,为造就跨世纪投资人才的培养方案必须早作前瞻性的筹划。

“工欲善其事,必先利其器”。投资人才的培养和学科专业的建设离不开优秀的教材和其他有助于教学科研的著作。为此,我们决定组织编写这套以教材为主的投资经济丛书。

本丛书的编写意图是:适应我国经济体制与经济增长方式的两大根本性转变的要求,努力研究与揭示市场机制条件下集约型增长、可持续发展的投资运动规律与维护理性投资行为的法律规范。其内容不仅包括投资活动中生产关系方面的运动变化规律,也包括生产力方面的运动变化规律。通过对投资运动规律的揭示,既使学生能比较全面系统地掌握现代投资的基本理论,又能为政府制定投资政策与法规以及各类投资主体进行投资决策提供分析的思路与借鉴的方法。本丛书的基本内容力图尽可能地吸收与兼容

各种不同的观点,尽可能以国际上通用的专业理论概念与原理进行阐述,并注意结合我国的现实,以努力探索形成具有中国特色的现代市场经济投资理论体系与教材体系。

投资体系的发展是我国改革以来最显而易见的变革之一。本丛书将从理论与实践相结合的角度,系统地论述我国在投资经济、国际投资、投资项目管理、房地产经营管理、基本建设财务、投资理财等方面的最新发展状况;同时运用市场经济的投资理论对投资与经济增长的均衡、宏观投资与微观投资、官方投资与非官方投资、直接投资与间接投资、有形投资与无形投资、引进外资与对外投资、中外投资体制与政策比较、投资法规与制度基础进行分析和评价,便于读者对进一步的改革作更深层次的思考。

本丛书的体系拟先按房地产投资与国际投资两大系列进行组织,然后再考虑扩展到其他系列。丛书由上海财经大学万泰国际投资学院组织,并通过招标,选择校内外部分专家和教师进行编撰。丛书的出版得到许多实际工作部门、尤其是万泰集团公司的大力支持,也得到上海财经大学出版社的鼎力相助,在此谨致诚挚的谢意。

上海财经大学投资经济丛书编委会

1997年3月

前 言

随着我国房地产业的兴起,作为房地产投资、开发、建设、流动的自然延续和房地产业的一个重要分支,物业管理也有了迅猛的发展。一项物业“三分在建造,七分在管理”。房地产开发公司已开始关心物业管理,把物业管理作为企业经营的主要战略决策;海内外置业人士也把物业管理作为选房的重要因素。物业管理正成为行业内外关注的热点。

进入 90 年代以来,房地产业快速发展,大量住宅小区、高层楼宇及各类房屋都投入市场、进入消费。据不完全统计,到目前为止,全国仅住宅建设 5 万平方米以上的新建小区达 4000 多个。90 年代住宅建设如果稳定在每年平均 1.5~1.6 亿平方米,则新建住宅总量将达 16~17 亿平方米,要增加 2 万多个小区。事实上,1993 年,住宅的竣工量就达 2 亿平方米,创历史最高记录。如此大的建设规模,如此多的住宅小区,对房地产管理提出了更高、更新的要求。而且随着住房体制的深化改革,住宅商品化的进一步推进,产权多元化格局已经形成。目前仅上海市职工住宅就有 6000 万平方米,若出售 1/3,则有 2000 多万平方米将纳入专业的物业管理轨道,加上一些存量大楼通过置换、调整使用方向后,也将纳入物业管理轨道。这一切都迫切需要房地产管理部门进一步转换机制,以适应这一新形势的要求。如果按全国 1000 家物业管理企业测算,从业人员将有 10 万人左右。根据房地产消费环节的长期性及按照目前房地产业的发展速度测算,仅新建住宅全国每年至少需要 2 万人从业于物业管理。因此,培养物业管理的专业人才,大胆借鉴新加坡、美国和香港等一些发达国家和地区的物业管理经验,探索

符合国际惯例、适合中国国情的物业管理体系,建立社会化、专业化、企业化、经营型的物业管理新路,是目前我国物业管理行业发展的迫切需要。本书是我们在广泛学习吸取了国内外同行学者的一些研究成果,并对物业管理实践中的新经验、新问题、新情况进行了调查分析总结和概括后编写而成的。

全书共分14章。前4章由吕萍编写。主要分析物业管理在我国的生产与发展,通过对物业管理的概念、业务范围、特点、原则、职能及地位作用的研究,构筑物业管理的基本理论框架,并对物业管理供需双方机构的设置及物业管理市场管理体制的建立进行了研究。后10章由方芳编写。主要研究物业管理的基本运作规律,对物业管理经济活动中的融资渠道、经费来源与物业管理费的收取问题及管理费使用核算管理和财务分析问题进行了探讨,详细介绍了物业综合管理、房屋及设备管理、住宅小区管理、收益性物业管理的运作程序、内容和方法,探讨了如何搞好物业管理招标投标工作,并对香港、新加坡和美国的物业管理作了一些介绍。

本书在写作过程中得到上海广发置业有限公司、万泰房地产集团公司、香港魏理仕物业代理有限公司、上海房屋土地管理局、上海万科物业管理公司、华东师范大学等单位的通力协作,在此一并表示衷心的感谢;还要感谢陈达光、李万才、王桂新和赵雪蕾等同志的大力支持。

物业管理是一门新兴的管理学科,限于编者的水平,本书在内容及编写方法上难免有不妥之处,恳请广大专家、同行和读者批评指正。

编著者

1996年9月

目 录

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业管理的业务范围.....	(1)
第二节 物业管理的特点与原则.....	(6)
第三节 物业管理的职能与作用	(10)
复习题	(16)
第二章 物业管理机构设置	(17)
第一节 物业管理企业	(17)
第二节 业主管理委员会	(26)
复习题	(29)
第三章 物业管理市场的管理体制	(30)
第一节 政府对物业管理市场的管理	(30)
第二节 行业协会对物业管理市场的管理	(32)
第三节 物业管理企业的自我管理	(35)
复习题	(44)
第四章 物业管理程序	(45)
第一节 物业前期管理	(45)
第二节 物业的接管与验收	(51)
第三节 物业入伙手续的办理	(55)
第四节 物业的装修与管理	(59)
复习题	(63)
第五章 物业管理的招标与投标	(64)
第一节 物业管理招标的原则和特点	(64)
第二节 物业管理招标内容	(68)

第三节	物业管理投标程序和方法	(73)
复习题		(77)
第六章	物业管理资金筹集	(78)
第一节	物业管理企业筹集资金的必然性和要求	(78)
第二节	物业管理资金的性质	(85)
第三节	物业管理资金筹措	(88)
第四节	物业管理资金筹措的管理.....	(102)
复习题		(107)
第七章	物业管理资金的使用与管理.....	(108)
第一节	物业管理资金的使用原则和特点.....	(108)
第二节	日常综合管理费的使用与管理.....	(110)
第三节	维修基金的使用与管理.....	(122)
复习题		(140)
第八章	房屋维修管理.....	(141)
第一节	房屋维修与房屋维修管理的概念和特点.....	(141)
第二节	房屋维修管理的意义和原则.....	(145)
第三节	房屋维修管理的内容.....	(148)
第四节	房屋维修工程的分类与考核.....	(161)
复习题		(170)
第九章	房屋设备管理.....	(171)
第一节	房屋设备概述.....	(171)
第二节	房屋设备管理的意义、内容和制度	(175)
第三节	房屋设备的维修管理.....	(182)
复习题		(185)
第十章	物业综合管理与综合经营.....	(186)
第一节	物业综合管理与综合经营概述.....	(186)
第二节	物业环境管理.....	(191)
第三节	物业安全管理.....	(200)

第四节	物业综合经营服务·····	(205)
复习题·····		(207)
第十一章	住宅小区管理·····	(208)
第一节	住宅小区与住宅小区管理概述·····	(208)
第二节	住宅小区管理的内容·····	(216)
第三节	平房、高层和售后住宅的管理 ·····	(225)
复习题·····		(230)
第十二章	收益性物业的经营与管理·····	(231)
第一节	收益性物业管理概述·····	(231)
第二节	收益性物业管理的内容·····	(237)
第三节	收益性物业经营管理的收入与费用·····	(248)
第四节	一些收益性物业的管理·····	(253)
复习题·····		(261)
第十三章	物业管理企业的财务分析·····	(262)
第一节	物业管理企业财务分析的意义、原则和方法 ···	(262)
第二节	物业管理企业的利润分析·····	(269)
第三节	物业管理企业的成本分析·····	(280)
第四节	物业管理企业财务状况综合分析·····	(287)
复习题·····		(293)
第十四章	香港、新加坡和美国的物业管理 ·····	(294)
第一节	住宅建设·····	(294)
第二节	物业管理机构·····	(300)
第三节	物业管理内容与经费·····	(306)
复习题·····		(315)
参考文献·····		(316)

第一章 物业管理概述

物业管理是房地产市场体系的一个重要组成部分,是房地产市场发展到一定程度,为适应广大业主需求的一种必然结果。正因为如此,物业管理方法一经推出,就显示出旺盛的生命力,物业管理在全国范围内得到了普遍的响应,各地均结合本地区的特点,进行物业管理理论和实践的探索。本章论述物业管理的概念与业务范围,物业管理的特点与原则,物业管理的性质与作用,目的是使读者对物业管理有一个总体认识和基本了解。

第一节 物业管理的业务范围

一、物业与物业管理

(一) 物业

“物业”一词原出于香港及东南亚一带的地区和国家;英语为“ESTATE”或“PROPERTY”,其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等。物业一词自 80 年代引入国内,现已形成了一个完整的概念,即:物业是指已建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。这里的“各类房屋”,可以是住宅区,也可以是单体的其他建筑,还可以包括商业中心、办公大楼、工业厂房、仓库,甚至还可以是俱乐部和运动场所。这里的“与之相配套的设备、设施和场地”,是指房屋内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、干道。物业可小可大。一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

物业不同于房地产业。房地产业是专门从事房地产的独立产业,包括房地产开发、经营、管理和服务的全过程。本书所称的物业是房地产进入消费领域的房地产产品,是房地产业在消费领域的延伸。

(二)物业管理

物业管理是指物业管理经营人受物业所有人的委托,依照国家有关法律规范,按照合同或契约行使管理权,运用现代管理科学和先进维修养护技术,以经济手段对物业实施多功能全方位的统一管理,并为物业所有人和使用人提供高效、周到的服务,使物业发挥最大的使用价值和经济价值。

“物业管理经营人”是指从事物业管理的企业或组织。“物业所有人”是指房屋所有权人,即业主;物业管理的管理对象是物业;物业管理的服务对象是人,即物业的所有权人和使用权人。物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动,行社会化、专业化、企业化、经营型管理之路。物业管理的性质主要是“服务性”的,是寓管理、经营于服务之中,在服务中体现管理并完善管理与经营。物业管理总的宗旨是以现代化的经营管理手段为业主服务,创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。其最终目的是实现社会效益、经济效益、环境效益和心理效益的同步增长。

(三)物业管理与传统房产管理的区别

传统房产管理是计划经济管理模式下的行政型福利性的管理。实施管理的实体是政府的一个职能部门,即房管部门。由于房屋是国家财产(产权单一化),房管部门代表国家行使行政手段管理房产,房管部门处于一种主导地位,住户则处于被管理的地位,房管部门与住户之间是管理与被管理的关系。在管理内容上,房管部门主要是对房屋及设备的维修和养护,管理内容单一。房管部门提供的劳务是无偿的,执行的是“以租养房”的方针。由于实行的是低租金制度,因此只能靠大量的财政补贴来填补管理经费的短缺。结果,政府建设的房屋越多,则国家财政负担越重。

物业管理是市场经济管理模式下的经营型服务性的管理。实施管理的实体是具有法人资格的专业企业。由于房屋产权属个人所有(产权多元化),物业管理企业通过合同或契约,接受业主委托(雇用),代表业主并运用经济手段经营管理物业。业主处于主导地位,而物业管理公司则扮演了“大管家”的角色,物业管理企业与业主之间是服务与被服务的关系,其管理行为属企业行为。在管理内容上,物业管理企业除对物业进行维修养护以外,还提供专项服务和特约服务,即多功能全方位统一管理。物业管理企业提供的服务是有偿的,执行的是“以业养房”的方针,其管理经费除自筹以外,还包括收取的管理费、服务费。所以,物业管理能在市场经济条件下生存与发展。

综上所述,物业管理和传统房产管理虽然是对城镇房地产实施管理,但它们之间无论是在管理模式上、手段上、观念上、关系上,还是管理的深度和广度上均有着很大的区别。我们可以把物业管理和传统房产管理列表进行比较(见表 1-1)。

表 1-1 物业管理与传统房产管理的比较

比较项目	物业管理	传统房产管理
物业权属	个人产权(产权多样化)	国家产权(产权单一化)
管理模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理手段	经济、法律手段	行政手段
管理实体	物业管理专业企业	政府房产管理部门
服务性质	有偿服务	无偿服务
管理行为	企业行为	政府行为
管理关系	代表业主管理,业主主导型	代表国家管理,政府部门主导型
管理形式	社会化、专业化统一管理	分散的部门管理
管理方针	以业养房	以租养房
管理内容	多功能全方位	管房修房,内容单一
管理费用	自筹、管理费、服务费	低租金和大量财政补贴
管理观念	为业主(住户)服务	管理住户

二、物业管理的业务范围

物业管理是一项范围相当广泛的多功能全方位的管理工作,就其涉及的业务范围而言,可划分为以下四类:

(一)物业管理的基本业务

物业管理的基本任务就是对物业进行日常维修保养和计划修理工作。对于一项物业来说,其房屋建筑、机电设备、供电供水、公共设施等都必须时时刻刻处于良好的工作状态,否则,就难以发挥该物业应有的效能。而这良好的状态则又必须通过经常性的维护保养和计划修理才能达到。因此,维护保养是物业管理最基本的业务,也是保持物业完好,延长其寿命的重要保证。

(二)物业管理的专项业务

物业管理的专项业务包括下列几个方面:

1. 治安保卫

保安人员要加强物业辖区内的安全、保卫、警戒等工作,还可以延伸为排除各种干扰,保持生活工作环境的安静。不管是住宅区还是其他类型的物业,具有良好的治安保卫就能确保业主和住户的生命财产的安全,并消除他们的后顾之忧。

2. 环境卫生

清洁人员要定时定点收集和清运垃圾废物,包括污水、雨水的排泄,保持物业及其周围环境的干净、整洁。

3. 消防安全

建立并执行消防制度,配备消防器材并使之常年处于良好状态。

4. 园林绿化

从事物业辖区范围内的绿化建设及保养,以提供清新怡人的生态环境。

5. 日常修理

对于业主提出报修的项目,必须尽快地予以解决。

6. 车辆交通

统一管理物业辖区内的车辆停放,保持物业辖区的道路、过道、电梯、扶梯等平面及垂直交通的畅通。

(三)物业管理的特色业务

物业管理的特色业务包括两个方面:特约服务和便民服务。

特约服务主要是接受业主的委托,提供诸如车辆保管、房屋代管、室内清洁、家电维修、土建维修、装饰工程、代购车船机票、代购商品、代付各种公用事业费、代订报刊杂志、代聘保姆、家庭护理和接送小孩等内容丰富的服务项目。

便民服务是物业管理企业和社会联合举办的服务项目,包括:

商业网点。与商业、银行、邮电等部门协作在物业辖区内建立超市、饮食店、副食品市场、洗衣房、美容美发中心、公用电信服务和储蓄所等,以方便业主。

文体娱乐。开设小型健身房、俱乐部、阅览室、展览室、老年活动室、青少年游戏室等,以利于各类人员的健身娱乐活动。

教育卫生。与教育部门协作在辖区内开设托儿所、幼儿园、中小学校;与卫生部门协作在物业辖区内设立诊疗所、保健站等。

交通网点。配置必要的物业辖区与市中心的来往班车网络,并与交通部门协作在物业辖区内增设交通网点,以改善交通条件,为业主提供方便。

(四)物业管理的多种经营业务

我国的物业管理还处于培育和发展阶段,企业管理尚未形成一定的规模,因此,有的物业管理企业收取的管理费还存在入不敷出的现象。这样,物业管理企业就不得不采取一业为主多种经营的方式,以多种经营的收入来弥补管理费的短缺。从另一方面看,随着物业管理在全国的全面推行,物业管理企业的良好形象的树立,社会效益的产生,也将进一步推动物业管理的多种经营业务。因为社会需要企业提供的多种经营业务将会更多,而企业也有能力进

一步推行多种经营,因此多种经营又成为物业管理企业的重要业务之一。当然,企业的多种经营业务应与物业管理有关,而且必须从属于主业——物业管理。目前物业管理企业开设的多种经营业务一般有:投资咨询、中介、代理经租、住房交换、住房改建、房屋更新、开发装潢、设备安装和经营建材等。实行多种经营的物业管理企业则可以选择其中的若干项开展多种经营的业务。

上述四个类别的业务项目具有相互促进、相互补充的内在联系。其中基本业务和专项业务是物业管理的基础工作,任何物业管理企业要树立起企业形象,均必须努力完成好这两项业务,为企业的物业管理打下扎实的基础;特色业务是物业管理在基础工作上的进一步拓展,是从深度和广度上进一步满足业主和住户的需要;多种经营则是物业管理企业的副业,是各企业根据自己的经营情况,顺应社会的需求来安排的,但必须从属于主业,更不能“以副代主”。

第二节 物业管理的特点与原则

一、物业管理的主要特点

物业管理是一种有别于以往房产管理的一种新型的管理模式,其管理具有社会化、专业化、企业化、经营型的特点。

(一) 物业管理的社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理,诸如房屋、水电、清洁、保安、绿化等等,每位业主只需面对物业管理企业一家,就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜办妥,而不必分别面对各个不同部门,犹如为各业主找到了一个“总管家”,而对政府各职能部门来说,则犹如找到了一个“总代理”。业主只需根据物业管理部门批准的收费标准按时缴纳管理费和服务费,就可以获得周到的服务。既方便业主,也便于统一管理,有利于提高整个城市管理的社会化程度,以充分发挥各类