

高等院校房地产经济专业主干课系列教材

WUYE GUANLI

高等院校房地产经济专业主干课系列教材编委会 编

物业管理

经济日报出版社



中财 B0064041

物 业 管 理

C12.275/14

主 编 张跃庆 孟 桥
副主编 赵安稳 王子顺

中国人民大学图书馆

登录号

444513

分类号

F293.3/112

经济日报出版社

(京)新登字 102 号

图书在版编目(CIP)数据

高等院校房地产经济专业主干课系列教材/高等院校房地产经济专业主干课系列教材编委会编著. —北京:经济日报出版社, 1995. 8

ISBN 7—80036—974—9

I. 高… II. 高… III. 房地产经济学-高等学校:专业学校-教材 IV. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 12018 号

高等院校房地产经济专业主干课系列教材

责任编辑 胡子清 吴学林

责任校对 徐建华

物业管理

封面设计 张金标

经济日报出版社出版发行

(北京市崇文区龙潭西里 54 号)

开本 850×1168 毫米 1/32

版次 1995 年 9 月第一版

字数 225.8 千字

全套共 12 分册 总定价:188.50 元

全国新华书店总经销

北京印刷学院实习厂印刷

印张 9

1995 年 9 月第一次印刷

印数 1—5000 册

本册定价 14.50 元

高等院校房地产经济专业主干课系列教材

编委会名单

顾问	问	苏星		
编委会主任		张六琥	夏德昭	
副主任		刘保印	朱维慈	陈龙飞
		胡积健	张巨林	董久昌
主编	编	张跃庆		
副主编		丁芸	王洪芬	白丽华
		毕赶生	张堃	郭松海
编委		(按姓氏笔划排列)		
		丁芸	王洪芬	尹纪燕
		卢亚男	白丽华	古悦
		刘保印	刘国斌	刘景堂
		朱兴福	邢亚萍	孙彭力
		毕赶生	张跃庆	张连城
		张树德	姚根发	赵安稳
		郭松海	郭灿章	常瑞杰
		额尔敦		

前 言

为了适应房地产经济的发展和房地产管理体制改革的需要,加强高等院校房地产经济专业的建设,培养高质量的房地产经营管理的专业人才,首都经济贸易大学、天津商学院、山东经济学院、内蒙古财经学院、河南财经学院、山东师范大学等院校,组织有关学者和专家,根据国家教委和国家建设部关于房地产经济专业培养目标和课程设置的要求,编写了高等院校房地产经济专业主干课系列教材。

这套教材包括:《城市规划与管理》、《建筑工程概论》、《建筑工程概算预算》、《城市土地经济学》、《城市住宅经济学》、《房地产开发经营》、《房地产市场理论与实务》、《房地产估价理论与方法》、《房地产金融》、《房地产产权产籍管理》、《物业管理》、《房地产法概论》。

这套教材以社会主义市场经济理论为基础,以建设有中国特色的房地产市场经济为主线,对各门课程中的基本理论、基本知识、基本操作技巧和方法,以及房地产经济发展和房地产管理体制改革中的重大理论和实际问题,作了深入浅出的论述。这套教材力求全面系统,理论与实际相结合,可读性强。它不仅是高等院校房地产经济专业学生的主要教材,也是房地产经营管理部门和社会各界了解和学习房地产经济的理论与方法、房地产投资与经营操作技巧的重要读物。

高等院校房地产经济专业主干课系列教材编委会

1995年6月

目 录

前 言

第一章 房地产与物业管理	(1)
第一节 物业管理问题的提出.....	(1)
第二节 物业管理的产生与发展.....	(3)
第三节 物业管理在房地产业发展中的意义.....	(6)
第四节 中国物业管理发展方向	(10)
第二章 物业管理的性质、类型和内容	(14)
第一节 物业管理的性质	(14)
第二节 物业管理的类型	(16)
第三节 物业管理的内容	(24)
第三章 物业管理机构	(31)
第一节 物业管理公司	(31)
第二节 业主管理委员会	(44)
第三节 物业管理公司与业主管理委员会的关系	(50)
第四章 物业管理制度	(53)
第一节 物业管理制度的制定	(53)
第二节 物业管理制度的主要内容	(58)
第三节 物业管理制度的不断完善	(68)
第五章 物业管理资金的来源与使用	(71)
第一节 物业管理资金的性质	(71)
第二节 物业管理资金的来源与使用	(73)

第三节	物业管理服务计费标准的制定	(81)
第四节	经营性物业管理资金来源与使用	(83)
第六章	物业的接管验收	(89)
第一节	物业的接管验收概述	(89)
第二节	物业接管验收的准备与实施	(96)
第三节	接管验收合同的订立	(99)
第四节	物业接管验收标准	(110)
第七章	房屋维修管理	(116)
第一节	房屋维修管理的意义	(116)
第二节	房屋维修管理的内容	(120)
第三节	房屋维修工程	(136)
第八章	房屋设备管理	(145)
第一节	房屋设备的构成	(145)
第二节	给排水管理	(154)
第三节	电梯管理	(160)
第四节	供电管理	(169)
第九章	环境环卫管理	(174)
第一节	环境管理	(174)
第二节	环卫管理	(184)
第三节	绿化管理	(192)
第十章	安全管理	(201)
第一节	治安管理	(201)
第二节	消防管理	(213)
第三节	车辆管理	(220)
第十一章	供暖管理	(227)
第一节	供暖管理的对象	(227)
第二节	供暖管理的原则	(232)
第三节	供暖管理的内容	(236)

第十二章 住宅小区管理..... (244)

 第一节 住宅小区管理概述..... (244)

 第二节 住宅小区管理机构..... (249)

 第三节 住宅小区管理内容..... (255)

 第四节 住宅小区管理经费..... (267)

后 记..... (275)

第一章

房地产与物业管理

第一节 物业管理问题的提出

物业管理是指由专门的物业管理经营机构和人员受物业所有者的委托,根据国家有关法律,依照合同和契约,运用现代管理科学和先进的维修养护技术,以经济手段对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施、场地,以及物业区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等实施统一的专业化管理和维修养护,为居民生活提供高效、优质、便捷、经济的综合性服务。城市物业实行社会化、专业化规范管理,作为房地产业改革的一项重要举措,既是推动房地产服务体系自身健康发展的需要,也是在城市经济体制改革继续深化的条件下,保证依照商品经济原则组织住宅生产与流通为目标的住房商品化制度改革向纵深顺利发展的需要,在社会、经济和环境等方面都有重大的实践意义。

党的十一届三中全会以来,为了从根本上解决群众住房问题,缓解住房供求矛盾,中央和地方都大幅度增加住宅建设投资,对住宅建设实行了一系列的优惠政策措施,并积极推行住宅建设体制、投资体制、分配体制和管理体制等方面的配套改革,使 80 年代成为中国住宅建设发展最快、住宅小区建成最多的历史时期。伴随房地产开发事业的迅猛崛起,住宅建设从分散、零星建设发展至统一规划、合理布局、综合开发、配套建设的成熟阶段。据统计,截至目前中国已建成总建筑面积在 5 万平方米以上的住宅小区 4000 多

个;90年代的住宅建设如能继续稳定在每年平均新增1.5~1.6亿平方米,则住宅建设的总量将达到16~17亿平方米,又有十几亿平方米的住宅以综合开发的形式进行建设,还要增加2万余座小区。此外,大量的高层办公楼宇、公寓及其他各类住宅也纷纷投入市场,进入消费领域。

但是,受“重建轻管”思想倾向的影响,以及中国对城镇房地产长期推行行政性、福利型管理模式,住宅投入使用后,各产权单位多头管理,各自为政,加上经费缺乏等原因,使住宅管理面临着力量薄弱、制度不健全、手段落后等重重矛盾,加剧了建设与管理脱节的严重程度。一些新建住宅区交付使用后不久,就出现私搭乱建、垃圾随意堆放、房屋失养失修、设备残缺不全,道路绿化损坏、管道堵塞污水四溢等问题,使小区环境脏乱、面目全非,最终造成住宅区“一年新、两年旧、三年破、四年乱”,不仅给居民带来生活上的不便,并且使住宅小区生活环境质量逐步下降。至于旧有的住宅区由于在规划设计方面先天不足,配套不全,加上建后长期疏于管理,存在的问题就更多。要解决上述问题,必须从改革管理体制入手,转换机制,将管理体制从原来的行政管理模式转向专业化、社会化方向发展,所以发展物业管理就成为住宅管理的必然选择。

还要看到,改革开放使社会在多方面发生重大变化,在职员工工作时日的缩短,离退休人员的增加,失业和待业者的客观存在,居民在寓所和居住区内逗留的时间更长了。同时收入阶层的分化,使居住区内出现了不同群体、不同档次、不同内容的生活需要。独门独户的居室使居民增强了安全感,但又因失去了他们原有的社会联系网络而产生了孤独感和隔离感。很多希望接受成人教育、文化补习和学前教育的成年、青年和少年日趋增多,老年人、残疾人、病人需要临时照料,幼儿上幼儿园需要接送,这一切都要求住宅区提供多种多样的社会服务。

新生事物的涌现和社会因素的变化,要求搞好对居民住宅区

的管理、服务和发展开放式经营为一体的物业管理。物业管理是与社会主义市场经济体制相适应的住宅或住宅区管理的新模式。

第二节 物业管理的产生与发展

随着我国房地产业的发展,大批新建房屋和住宅区的建成,与社会主义市场经济体制相适应的集管理、经营和服务为一体的城市物业管理应运而生。

物业管理,就是房地产管理。但是从 50 年代到 80 年代,传统的房地产管理局对直管公房的管理以及单位对自管房的管理,同物业管理在内容上、模式上、广度和深度上有着本质的区别。新型的物业管理模式,与传统计划经济体制下实行的福利型住宅管理模式相比,具有几个方面的明显特征:第一,物业管理属于市场经济范畴,不是产品经济的产物;第二,在住宅区范围内,物业管理是对环境、房屋、设施、治安、卫生等实施统一的综合管理,不是分别由各个部门分割管理;第三,物业管理是专业性管理,不是一般行政管理;第四,物业管理是与美化环境、完善配套设施紧密联系在一起;第五,物业管理是管理、服务和经营的有机结合,并非只顾管理,不问其它。

中国的物业管理是伴随着市场经济以及房地产综合开发、住房商品化的发展而产生和发展的。中国对物业管理的探索与尝试始于 80 年代初期。当时,被列为沿海开放城市和经济特区的广州和深圳,为破除旧的住宅管理体制的弊端,在借鉴国外先进经验的基础上,结合中国的实际,大胆摸索,走出一条专业化、社会化、经营型的崭新的住宅管理新路,首先推行了物业管理的方式。

广州市试点实行新型住宅区管理是从 1981 年在东湖新村开始的。该新村于 1981 年建成,共有 23 幢 8 层楼房,建筑面积 6 万多平方米,住户 3000 人,是东华实业公司和港商合作经营的商品

房住宅区。为了管理这个住宅区,东华公司参考香港屋村管理经验,在新村内组建管理处。管理处在几个方面制订和实施了具体的管理措施:维护小区规划布局和楼房外貌,制止乱搭乱建;楼内和楼外公共道路、空地等统一实行清洁卫生管理;实行美化、绿化环境,统一种植和管养花木;统一实行治安管理;向住户提供多层次服务,如代搞卫生、代购物品如大米、瓶装石油气、家具;以及代管房屋、代管车辆等。尽管初期的管理水平较低,但颇受好评,引起有关部门和社会的重视。1984年末,广州房地产经济研究会到东湖新村进行考察,写出论文《城市住宅管理要向多层次的综合服务与经营管理型发展》,明确提出了新型住宅区管理的构想:管理多层次、综合性;改革按产权分散管理为按地段统一管理;管理与服务相结合,为住户提供多种服务;以服务为主,实行微利经营。推行新型小区管理的出发点是方便群众,养护房屋,美化环境,建设文明的现代化城市。这篇论文在提交中国城市住宅研究会1984年年会进行交流时受到肯定,并由《中国房地产》和《武汉房地产研究》等刊物于1985年初公开发表。接着,广州市的房地产研究团体和行业协会积极向政府提出推行新型住宅区管理的建议,并于1986年10月初与市房地产管理局联合召开了“广州市住宅小区管理和服 务专题研讨会”。会后,市房地局和房地产研究会、协会联合向市政府提出抓好住宅小区管理和服 务的专题报告,同时编印出版论著《住宅小区的管理和服 务》。

1986年以来,广州市政府、市建委和房管部门把住宅区管理提到议事日程上,不断组织经验交流,开展小区管理评比,着手小区立法,先后颁发《居住小区配套设施建设的暂行规定》和《新建住宅小区管理暂行办法》等文件。据统计,改革开放以来广州市开发建设的5万至100多万平方米的41个住宅小区,其中已建成的小区都已推行新型小区管理;未全面竣工的住宅小区则按照边建设边管理的原则,在部分建成的住宅中先行实施管理。

深圳市的住宅区管理也是从 80 年代初起步的。1981 年 3 月特区房地产公司建成几个涉外商品房住宅小区,随即成立物业管理公司,参照香港的管理方法实行专业管理。

1985 年底深圳市房管局成立后,对全市住宅区调查研究,肯定了物业管理公司的专业化、社会化、企业化的管理经验,并在全市推广,组织专业管理人员培训。明确提出,以住宅区的红线圈为管理范围,以管理和服务为基本任务,以社会、经济、环境三个效益为检验标准。并进一步从财务管理、监督、人员配置、专业队伍的组织、目标承包管理责任制推行等方面予以调控,以加快住宅区管理向规范化、制度化、专业化方向发展。到 1988 年,由企业实施管理,由房管局实施业务指导和监督的住宅区管理体制在深圳市已基本形成。

为树立物业管理的法律地位,规范物业管理工作,依法行使物业管理的权力,政府大力加强了物业管理的立法工作,出台了一系列政策法规。为加强对结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑,而为不同所有人所共有的房屋进行管理,明确管理、修缮责任,维护房屋所有者和使用者的合法权益,建设部于 1989 年 11 月颁发《城市异产毗连房屋管理规定》。为加强城市房屋修缮和养护的管理,保障房屋住用安全,保持和提高房屋的完好程度与使用功能,建设部在 1991 年和 1992 年分别制定颁发了《城市房屋修缮管理规定》和《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》。为监督政府房屋管理部门对建设单位移交的新建房屋和实行产权转移的原有房屋进行的验收,以确保房屋的住用安全和正常的使用功能,建设部颁发《房屋接管验收标准》。

1994 年 3 月,在沿海开放城市几年来物业管理试点经验的基础上,建设部颁布《城市新建住宅小区管理办法》,强调新建小区须推行物业管理。最近又下达了关于建设试点单位贯彻执行该《办法》的通知,指出各试点单位要高度重视,把住宅小区的管理工作

提到重要位置上,并指明:住宅小区推行社会化、专业化管理模式,由物业管理公司实施统一专业化管理是深化房地产管理体制改革的的重要举措。

在此种背景下,物业管理在中国获得了广泛的认同,并逐步进入更为规范和迅速的健康发展阶段。深圳市历经近 5 年的反复论证,于 1994 年 6 月正式审议通过了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》。《条例》对业主大会及管委会、物业管理公司及其职责、住宅区的使用及维护、住宅区专用基金与专用房屋等方面都做了明确的规定,并界定了业主、物业管理主及其他有关管理部门的权利和义务。1994 年 8 月常州市制定并颁发《常州市市区住宅区物业管理办法》。青岛市也制定了《住宅小区物业管理试行办法》,为城市小区实施物业管理构造了发展框架。此外,上海、北京、苏州等城市纷纷积极推行物业管理,取得了很大成绩。伴随物业管理的发展,获得物业管理资质许可的专业管理公司在各地如雨后春笋般地涌现,并逐步形成规模,仅深圳就有 100 多家,北京有 100 多家,上海有近 200 家。在此推动下,中国物业管理的竞争市场也开始形成。

最近,国务院在国发(1994)43 号《关于深化城镇住房制度改革的决定》中再次明确指出:加强售后房屋维修、管理服务,发展社会化的房屋维修、管理市场。改革现行城镇住房管理体制,发展多种所有制形式的物业管理企业和社会化的房屋维修、管理服务。中国房地产业迅速发展以及住房制度改革的深入发展,必然成为推动物业管理向更高层次发展的有利契机。

第三节 物业管理在房地产业发展中的意义

在为改革中国传统的行政性、福利型房地产管理体制所进行的各种有益的探索当中,推行物业管理,开拓一条适宜中国国情

的,适应社会主义市场经济的社会化、专业化、企业化、经营型的城市物业管理新路,是一项符合社会、经济发展趋势,顺应人民群众不断增长的对改善居住质量的要求的重要改革举措。

十多年的实践证明,这种脱胎于原有房地产管理基础的新体制和新模式,从观念上和机制上以及管理的内容、广度和深度上,都明显地区别于原来的房地产管理,具有鲜明的自身特征,正在逐步为社会为群众所接受。物业管理的特征具体表现为成功地实现了四个转变:

1. 变过去多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理公司的统一管理。

2. 变过去那种单纯的房屋维修为对建筑物附属物、场地和环卫、治安、绿化、道路等实施全方位的维修、养护以及专业化的管理和多方面的综合性服务。

3. 变政府部门行政性、福利型的管理为企业化、专业化、经营型的有偿服务。

4. 变管理单位的终身制为现在的由业主选择并且通过合同方式在合同规定期限内的聘用制。

上述四个特点表明,物业管理是一种和房地产综合开发现代化生产方式相配套的综合性管理;是随着住房制度改革的深化而形成的产权多元化格局相衔接的统一管理;是建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化经营型的管理。这种集高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体的物业管理模式,愈来愈显示出其巨大的优越性。

第一,物业管理是一种社会化的管理模式,摆脱了过去自建自管的分散管理体制,替多个产权单位、产权人找到了一个总的管理者;同时也为政府各管理职能部门找到了一个总代管,在授权的范围内去落实各项管理内容,以克服各自为政、多头管理、互相扯皮、互相推诿的旧体制下的种种弊端,从而有利于提高整个城市管理

的社会化程度,以充分发挥住宅区和各类房屋的综合效益和整体功能,使之实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

第二,物业管理是一种专业化的管理,它是由专门的管理公司通过合同或契约的签订,按照产权人和使用人的意志与要求去实施的管理,从而摆正了主人和管家的关系,将行政性的管理终身制变为企业经营型的聘用制。在这样一种新的机制下,将逐步地形成有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业管理单位,物业管理单位必须依靠良好的经营和服务才能进入和占领这个市场。这就将从根本上促进服务态度的改变、服务质量的改善和管理水平的提高,从而有利于提高城市管理社会化、专业化程度,并向现代化的管理方式转换。

第三,物业管理是一种经营型的管理,它推行有偿服务、合理收费,并且通过多种经营,使小区及各类房屋和设备的管理逐步走上以业养业、自我发展的道路。不仅减少了政府主管部门的压力和负担,使得房屋维修、养护、环境、治安、管道维修及设备更新的资金来源有了保障;同时又使得住用人得到了全方位、多层次、多项目的服务。

第四,物业管理是建管结合的纽带。物业管理通过早期介入与后期跟进突出了管理的重要性,从而理顺并摆正了建设与管理的关系,有利于发挥投资效益,使得社会财富和人民的财产得到保值、增值。

以住宅管理服务社会化、专业化、企业化为主要特征的物业管理,是社会经济尤其是房地产经济发展到一定程度的必然产物。这种先进的管理模式顺应了建立社会主义市场经济的客观要求,将城市住宅管理引向一个全新的发展阶段,极大地推动城市房地产业的发展。物业管理在房地产业发展中的积极意义主要体现在以下几个方面:

第一,物业管理发展成为独立的社会经济部门,不仅是形成全

国性或区域性物业管理竞争市场的前提;而且促进了房地产开发、经营、服务的有机结合,有利于城市房地产业运行体系的确立与完善。

第二,物业管理是一种社会化管理模式,这是和房地产管理十几年来推行的房地产综合开发的改革相适应的,是和房地产综合开发这种大生产的生产方式相适应的,有利于房地产业摆脱旧有的自建自管的小生产方式和分散管理方式,加快向规范化、标准化、现代化的科学管理方式转换。

第三,从社会角度看,建立社会化、专业化的物业管理体制,克服了长期存在的多头管理、互相扯皮的弊端,有利于充分发挥住宅区及各类房屋设施的整体功能,实现房地产业的社会效益、环境效益和经济效益三个效益的统一,推进社会综合环境的改善。

第四,物业管理推行“有偿服务”和“一业为主、多种经营”相结合的经营方针,促进了“以小区养小区,以物业养物业”这一新的自我发展机制的形成,利于物业管理拓宽资金来源渠道,培植良性发展的资金循环机制,缓解管理经费的不足;并且面向社会、面向居民的专业化房屋管理服务方式,有利于住房体制改革的深化、完善与配套。

第五,从财富积累的角度看,物业管理通过缜密的管理措施和优质的修缮服务,提高了房屋住用安全程度,保障了房屋的完好程度与使用功能的正常发挥,延长了房屋的使用寿命。事实上用较少的投资,间接地增加了住宅的有效供给,从而有利于缓解城市住房矛盾,实现房地产业长期、稳定、均衡的发展。

第六,物业管理为开发商树立了良好的企业形象,增强开发商在房地产市场中的竞争力,有利于实现开发商的投资预期,加快再开发速度,形成良性循环。