

物业管理

潘蜀健 何树林 穆汉卿 李卓章



中国城市出版社

物业管理

潘蜀健 何树林

穆汉卿 李卓章

中国城市出版社

(京)新登字 171 号

物业经营与管理

主 编 潘蜀健
选题编辑 黄 钢
责任编辑 刘小曼
封面设计 全开建
责任印制 姚 辉
出版发行 中国城市出版社
地 址 北京朝阳区和平里西街小黄庄路 1 号(邮编 100013)
电 话 4235833 传真 4214573
经 销 新华书店
印 刷 北京巨山印刷厂
开 本 787×1092(毫米) 1/32
字 数 216 千字
印 张 9.75
版 次 1993 年 12 月第 1 版 1994 年 8 月第 2 次印刷
印 数 5051—8050
书 号 ISBN 7—5074—0606—7/F·174
定 价 9.00 元

· 版权所有,翻印必究 ·

目 录 内 容 提 要

本书全面论述了物业经营与管理的理论和实践，研究了物业经营与管理的基本模式和基本运作规律。全书共分八章，主要内容有：物业与物业市场研究；服务业与服务经济问题；物业公司的设置及其主要经营管理工作；物业公司的资金筹措和投资决策等财务安排问题；物业价值及价格评估；住宅小区的管理与服务；香港的楼宇、屋村管理等。

本书既可作为大专院校房地产专业师生的教材、其他相关专业的教学参考书、房地产企事业单位的干部培训教材，也可作为物业公司经营管理干部的工具书。

序

物业经营与管理是随着社会主义市场经济的发展和人民生活水平的提高而逐渐发展起来的新型住宅区管理模式。由于它实行经营与管理相结合的专业化管理，适应市场经济环境，具有较高的效率和效益，在我国几个商品经济较发达的城市，已经显示了很强的生命力，是我国城市住宅区管理模式的发展方向。

本书对物业经营与管理的理论与实践问题进行了认真的探索，界定了物业、物业经营与物业经营企业的概念；研究了物业经营与管理的基本运作规律，以及物业经营与管理经济活动过程中的融资、核算、效益等问题；探讨了物业管理的基本模式。这对于该学科的建立，无疑具有重要意义。

本书非常重视物业经营与管理企业运作手段与方法的研究，详细介绍了住宅区管理、写字楼宇、高层商住楼宇、工业厂房与仓库的管理问题；研究了物业管理的经费来源与管理费用收取问题；探讨了住宅区的民主管理形式与管理制度等问题。其中有许多是广州、深圳等城市的物业管理公司多年来行之有效的实践经验的总结与提炼，这对于在全国各地推行物业管理模式，加快向专业化、社会化管理形式的过渡，将起到重要作用。

本书由华南建设学院西院管理工程系潘蜀健副教授主编，参加编写的有广州东华实业股份有限公司副总经理何树

(38)		益发希登麻翠份	国际	本局卷期	第三第
(38)		本局卷期	一		
(37)		国际卷期	二		
(37)		益发希登麻翠份	国际	本局卷期	第三第
(38)		益发希登麻翠份	国际	本局卷期	第三第

目 录

第一章 物业与物业经营	（1）
(第一节 物业及物业性质).....	（1）
(一、物业).....	（1）
(二、物业性质).....	（2）
(三、物业质量).....	（6）
(第二节 物业市场).....	（8）
(一、物业市场架构).....	（8）
(二、物业市场的运行机制).....	（11）
(三、物业升值).....	（12）
(第三节 物业经营).....	（17）
(一、物业经营的内容与特点).....	（17）
(二、物业经营的经济效益).....	（18）
(三、物业经营的经济效益评价).....	（22）
第二章 服务业与服务经济	（28）
(第一节 服务经济的基本概念).....	（28）
(一、第三产业——服务业).....	（28）
(二、服务经济).....	（29）
(三、服务商品及其价值).....	（30）
(四、服务方式与服务项目).....	（31）
(第二节 服务竞争与服务质量).....	（32）
(一、服务竞争).....	（32）
(二、服务质量).....	（34）

第三节 服务成本、利润、价格和经济效益	(36)
一、服务成本	(36)
二、服务利润	(37)
三、服务价格	(37)
四、服务经济效益	(38)
(1) 第四节 经济服务化	(40)
(1) 一、服务产业的迅速崛起	(40)
(1) 二、服务经济发展的几个必要条件	(42)
第三章 物业公司	(45)
(1) 第一节 物业公司的设置	(45)
(1) 一、住宅小区管理与物业公司	(45)
(1) 二、物业公司的管理目标和工作内容	(46)
(1) 三、物业公司的设置	(48)
(1) 第二节 物业公司的管理模式	(49)
(1) 一、物业公司的机构设置	(49)
(1) 二、物业公司的管理制度	(55)
第四章 物业经营企业的主要经营管理活动	(82)
(1) 第一节 住宅区的管理与服务	(82)
(1) 一、住宅区管理服务的重要性	(82)
(1) 二、住宅区管理服务的主要任务和内容	(84)
(1) 三、住宅区管理服务应达到的标准和要求	(85)
(1) 第二节 高层楼宇、商业铺面等单项物业的	
(1) 管理与服务	(86)
(1) 一、高层楼宇的管理与服务	(86)
(1) 二、写字楼字的管理与服务	(89)
(1) 三、商业铺面的管理与服务	(90)
(1) 四、工业厂房与仓库的管理与服务	(91)

(181五、公共设施的管理与维修	(92)
(181第三节 物业租赁	(94)
(181一、租赁的经济实质	(94)
(181二、租赁契约	(95)
(181三、租赁双方的权利和义务	(97)
(181四、租金	(100)
(181第四节 房屋维修	(114)
(181一、房屋维修管理	(114)
(181二、房屋维修工程分类	(116)
(181三、房屋检查与鉴定	(118)
第五章 物业经营企业的财务安排	(121)
(181第一节 物业经营企业的经济收入	(121)
(181一、物业经营企业的收入来源	(121)
(181二、住宅小区管理服务费的收取标准	(122)
(181三、住宅小区管理服务费的使用及核算	(123)
(181四、住宅小区的特种服务及其服务费用	(124)
(181第二节 物业经营企业的资金筹措与融资决策	(131)
(181一、物业经营企业的资金筹措	(131)
(181二、抵押贷款	(134)
(181三、融资决策	(140)
(181第三节 物业经营项目的投资决策	(152)
(181一、抵押贷款投资决策	(152)
(181二、经营方式投资决策	(161)
(181第四节 物业经营企业的财务管理	(166)
(181一、财务及财务管理	(166)
(181二、财务管理机构及管理制度	(167)
(181三、财务核算及核算方法	(185)

(30) 四、财务分析及分析方法	(187)
第六章 物业价值与价格评估	(191)
(4) 第一节 物业的价值与价格	(191)
(20) 一、物业价值与价格的概念	(191)
(70) 二、物业价格体系	(193)
(100) 三、物业价格的影响因素	(197)
(4) 第二节 物业价格评估	(198)
(111) 一、物业价格评估的意义	(198)
(101) 二、物业价格评估的程序	(200)
(8) 第三节 物业估价方法	(204)
(121) 一、成本估价法	(204)
(121) 二、市场比较法	(207)
(121) 三、收益还原法	(208)
第七章 住宅小区的管理与服务	(213)
(8) 第一节 房地产综合开发与住宅小区管理	(213)
(124) 一、房地产综合开发与住宅建设	(213)
(121) 二、住宅小区管理	(214)
(1) 第二节 住宅小区管理的主要模式与管理内容	(215)
(124) 一、住宅小区管理的主要模式	(215)
(101) 二、住宅小区管理的主要内容	(217)
(5) 第三节 住宅小区管理工作的达标考核	(224)
(221) 一、住宅小区管理与开发建设	(224)
(121) 二、住宅小区管理工作的考核要求	(224)
(100) 三、住宅小区管理工作的达标考评标准	(226)
(201) 四、住宅小区管理的服务项目和内容	(228)
(4) 第四节 住宅小区管理的法制建设	(229)
(221) 一、办理入住手续, 签订入住合约	(230)

二、协调关系,严格管理	(231)
三、贯彻实施城市规划法	(231)
四、重视人才培养,提高管理素质	(232)
五、住宅小区的民主管理	(234)
第八章 香港的楼宇、屋村管理(资料)	(236)
第一节 香港楼宇、屋村管理体制的形成	(236)
第二节 香港楼宇、屋村管理的职责	(239)
一、楼宇、屋村管理职责的性质	(239)
二、楼宇、屋村管理的范围	(240)
三、楼宇、屋村管理的要求	(241)
第三节 香港楼宇、屋村管理的财务安排	(243)
一、编制管理预算案	(244)
二、管理费的厘定	(245)
三、公屋租金的厘定	(246)
四、福利单位用房的租金	(249)
五、非住宅单位的租金	(250)
第四节 香港楼宇、屋村管理的法制化	(252)
一、香港楼宇、屋村管理的公共契约	(252)
二、香港楼宇、屋村管理的法律依据	(258)
第五节 香港楼宇、屋村管理的人员培训	(263)
一、专门的培训机构和明确的培训目标	(263)
二、多类型、多层次的培训方式	(265)

附录

附一 全国城市文明住宅小区标准(试行)	(266)
附二 全国城市文明住宅小区达标考评办法(试行)	(268)

（附三）	全国城市文明住宅小区达标考评	
（附四）	实施细则	(270)
（附四）	广东省优秀住宅小区（建设）评比办法	
（附五）	广东省省级优秀住宅小区（建设）评比标准	(274)
（附五）	广东省省级优秀住宅小区（建设）评比标准	(275)
（附六）	公有住宅售后维修养护管理暂行办法	(278)
（附七）	广东省城镇私有房屋管理规定	(281)
（附八）	广州市房地产价格评估管理实施规定	(289)
（附九）	广州市整顿铺面房屋租金的若干规定	(292)
（附十）	城市房地产市场估价管理暂行办法	(295)

（附十一）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附十二）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附十三）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附十四）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附十五）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附十六）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附十七）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附十八）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附十九）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十一）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十二）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十三）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十四）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十五）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十六）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十七）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十八）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附二十九）	城市房地产市场估价管理暂行办法	
（附三十）	城市房地产市场估价管理暂行办法	

第一章 物业与物业经营

第一节 物业及物业性质

一、物业

物业是单元性房地产的称谓，指有价的土地及土地附属物（建筑物），包括商业大厦、住宅楼宇、厂房仓库及建筑地块等。物业可大可小。一座大厦可作为一物业，一个住宅单元也可作为一物业，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。房地产业是指从事房屋和土地开发经营的独立产业，房地产业的概念包罗了房地产经营活动的整个过程，它包括房地产开发、建设、经营、维护和服务等房地产经济活动全过程的所有经济组织。

物业也不同于人们常说的房地产。房地产应当是泛指一个国家、一个地区或一座城市所拥有的房产与地产。而物业则是指具体的宗地、建筑物，以及它们的混合物。

本书以“物业经营”取代“房地产经营”，正是要强调本书所讨论的，主要是具体的房产与地产的经营与管理活动，是微观的，而不是宏观的或中观的经济问题。

“经营”的内涵是筹划与管理，泛指计划和组织，故“物业经营”又有广义与狭义之分。广义的物业经营指房地产生产、流通、消费与服务整个经济过程的筹划与管理，包括房地产开发、房地产销售、租赁、维护与服务管理等。而狭义

的物业经营专指房地产进入消费领域后的筹划与管理。本书主要研究后者，即房地产作为一种物业形成后，在流通与消费领域内的经营与管理活动。至于房地产的开发和其他经营问题，作者已在拙著《房地产投资分析》和《房地产业经济活动分析》二书中作了介绍。

物业经营是房地产经济发展的产物。我国的房地产业是在经济体制改革的过程中，房地产的商品属性得到确认后才得以恢复并兴旺发达起来的。80年代是我国房地产业发展最快的时期，是以往任何一个时期所不能比拟的。房地产开发工作量平均每年以26%的速度递增，每年的商品房施工面积都在1亿平方米以上。1980年以来，我国城镇平均每年所建住宅1.2亿平方米，用于住宅建设的投资积累已接近4000亿元，是我国建国后前31年住宅投资总额的5倍多；已有15亿平方米的所建住宅投入使用，是建国后前31年所建住宅投入使用总额的2倍多。目前，在我国城镇的住房中，一半以上的住房是改革开放以后修建的，我们城镇居民的人均住房面积，已由1978年的3.6平方米提高到1990年的7.1平方米。我们已拥有建筑面积5万平方米以上的住宅小区4000多个，还有2600多万平方米的工商文教用房，15亿平方米的城镇住宅。偌大的“家当”，如何管好、用好，的确是房地产业面临的重要问题。

二、物业性质

物业性质决定着物业的经营方式与经济效益，我们将从物业的权属、经济及物理性能三方面来研究物业的性质。

(一) 物业的权属性质

从物业经营的角度来看，投资者最关心的权属性质就是物业的所有权与使用权。

所谓**物业所有权**是**物业所有制**在法律上的表现，是**物业所有者**在**法律规定的范围**内对该**物业**所拥有的**占有、使用、收益和处置**的权利。从**经济**的角度来看，该**物业的所有权**表现在无论是**自用**还是**出租**，**物业所有者**都不必向他人缴纳租金，而当其将**物业出租**时，还可向**承租人**收取租金取得收益。所谓**物业使用权**是在推行**所有权与使用权的两权分离制度**以后所出现的**一种依法而成立的有限产权**，是依法对**物业**加以**利用和获取收益**的权利。从**经济**角度来分析，对**物业使用者**而言，无论他将**物业自用**还是**出租**，都必须向该**物业的所有者**缴纳租金，因而获取**物业使用权**的**投资者**所获取的收益不仅取决于该**物业出租户**的多少和**租户**缴纳租金的高低，同时还取决于他向**物业所有者**缴纳租金的高低。显然，购买**物业使用权**的**投资者**，要使**投资获利**，就必须在**合同条款**所规定的**期限内**收取足够的租金，而且其他**租金**额应足以**补偿**期初的**资本投入**和**期终的资本丧失**。

（二）物业的经济性质

物业的经济性质是指在**经济领域**内**物业**所表现的特性。我们将从**物业的经济属性**、**物业市场特性**及**物业的升值**三方面来研究其**经济性质**。

1. 物业的经济属性

物业的经济属性是指**物业**作为**开发与建设物质生产过程**的产品，其**内在的经济属性或规定性**，即其**商品属性**。从**土地商品**原始定义是指用于**交换的劳动产品**。在**市场经济**条件下，**物业**是为**交换**而生产的，其本身既有**使用价值**又有**价值**，因而**物业的基本经济属性**是**商品**。当然，在我国，**土地**归**国家所有**，任何人不得进行**土地所有权**的**买卖**。**地产的商品属性**是指**土地使用权**的**商品性**。

物业的商品属性不是空洞与抽象的定义，它至少意味着以下几个实质性内容。

(1) 物业的价值和使用价值是通过市场交易活动而得以实现的。房地产的买卖、租赁、抵押，土地使用权的出让与转让，都是实现物业商品属性的具体市场方式。

(2) 物业的开发建设、经营管理活动，都是商品经济活动，在这里，价值规律是最基本的经济运动规律。

(3) 物业的分配和消费，都应当实行“商品——货币”的法则。人们获得物业商品的基本手段，应当是其支付能力。

(4) 凡是从事物业开发与经营活动的企业，都应当是商品生产的独立行业，其全部经济活动都应纳入市场经济的轨道，实行企业化经营。

2. 物业市场的特性

市场是商品经济运行的基础。物业的商品属性，必须依赖于完备的市场体系，才得以正常发展。物业市场是社会主义统一市场体系的一部分。由于物业商品的特殊性，物业市场也表现出区别于其他类型市场的显著特征。

(1) 物业市场的不充分性

充分的、完全自由竞争的市场必须具备四项基本条件，即：信息充分、商品同质、买卖自由及无垄断性。而地产市场中的土地买卖，只能是一定使用期限的土地使用权的买卖。土地出让市场，实际上只是由政府控制的垄断市场。物业交易的复杂性，也使得交易双方都需要聘请专业人员来进行交易。这就决定了物业市场实际上是一个不充分的准市场（或称之为次市场）。

(2) 物业市场的层次性

层次性的基本含义有两个，一方面是指由于物业交易对

象的层次不同而划分的一级市场和二、三级市场。一级市场是指由国家垄断的交易市场,如城市土地使用权的出让市场。二、三级市场是发生在各用户之间横向交易的市场,如城市土地使用权在开发公司、经营公司之间的横向转让市场;另一方面是指由于物业价值高昂,政府对低收入家庭获取的某些属于基本生活资料的物业(比如住宅)必须采取程度不同的福利措施。这就意味着,这类物业将按交易政策的不同,划分为若干层次,如城市住宅就可分为商品房、微利房、福利房、解困房等。

物业市场的层次性,决定了在物业交易过程中,价格机制、竞争机制将不是唯一起作用的因素。

(3) 物业市场的兼容性

物业市场的兼容性是指物业与其他行业,如金融业、建筑业、旅游业、服务业的相互渗透性。物业经营的超额利润,吸引了其他行业的投入,物业经营的巨额投资,客观上也需要其他行业的介入。因而,在物业市场上,各行业向物业市场的渗透与兼容现象十分明显。

这种渗透与兼容的直接结果就是物业市场交易方式的多样性,房地产商品的市场交易除了有直接的售卖及租赁以外,还有代理经租、代理维修等信托方式以及拍卖、抵押等多种方式。

3. 物业的物理特性

已形成的物业,从物理形态上来分析,其主要特性有:

(1) 构成内容上的二元性

已建成的物业由土地及地面上的建筑物构成。物业是建筑物与土地的统一物,土地成为物业的直接构成要素。这种构成内容上的二元性,是其他任何商品所不具备的。即使是