



住宅物业管理

理论与实务研究

刘晓霞 编著



中国商业出版社

住宅物业管理理论与 实务研究

刘晓霞 编著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

住宅物业管理理论与实务研究/刘晓霞编著. —北京:
中国商业出版社, 2009. 5

ISBN 978 - 7 - 5044 - 6473 - 6

I. 住… II. 刘… III. 住宅区—物业管理—研究—中国 IV. F299. 233. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 068300 号

责任编辑: 王 彦

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www. c - cbook. com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

山西财经大学印刷厂印刷

* * * *

787 × 960 毫米 32 开 9.375 印张 227 千字

2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

定价: 26.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

自 1981 年 3 月，深圳市物业管理公司成立以来，我国的物业管理行业在中国大陆已经走过了近二十八年的历程，成为一个与广大人民群众生活、工作息息相关的服务行业。全国现有物业管理企业 3 万多家，从业人员超过 350 万人，物业管理服务的房屋面积超过 100 亿平方米。现在，我国不仅拥有了世界上最大的管理规模、最快的增长速度、最多的服务企业和最庞大的从业人员队伍，而且基本建立了从中央到地方多层次的物业管理政策法规制度，逐步形成了内容全面的物业管理政策法规体系。根据中国物业管理协会在 2008 年 5 月发布的物业管理行业生存状况调查报告显示，被调查的 4600 家企业所管理的 20.39 亿平方米物业项目，不再单纯是新建商品房项目，而是包括从商品房到经济适用房、房改房，从住宅物业到办公、工业、医院、学校、机场、码头、车站、仓储、运动场馆、文物建筑物业，从小型配套到大型公建，从单门独院到大型社区，从单一类型物业到综合性建筑等多种多样的物业类型。可见，物业服务已经覆盖到不动产管理的所有领域。而从物业管理的类型来讲，调查涉及的项目中住宅项目有 21428 个、建筑面积为 154286 万平方米，分别占总项目数的 69.50% 和总建筑面积的 75.67%，可见住宅物业的管理是很大的一个市场。

物业服务行业作为一个新行业，其生存状况并不乐观，目前



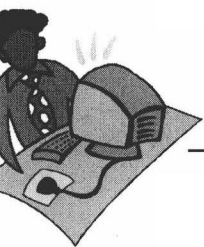
住宅物业管理理论与实务研究

近半数企业未能盈利，盈利企业的平均利润额不足百万元，缺乏可持续长远发展的经济基础。盈利项目主要是商业物业和办公用房。目前住宅物业管理费的水平仅为办公、商业物业的10% ~ 30%，且收缴率仅为60% ~ 70%，远低于商业物业90%的收缴率。在住宅物业管理的实务操作中，物业服务的投诉率居高不下，物业服务的难度与复杂性很高，成为物业服务企业的鸡肋项目。那么，未来住宅物业市场的发展趋势以及如何经营才能保证物业管理行业和物业管理企业的可持续发展将是物业管理面临的一个问题。同时，庞大的与人们生活息息相关的住宅物业能否有一种有效的方式实施管理，提供一个宜居的舒适环境，同样关系到社会的和谐和稳定。

本书将从我国住宅物业的现状与发展趋势出发，应用物业管理的基本理论，结合现行住房制度和现有法律、法规探讨如何进行住宅物业管理。

目 录

第一章 住宅物业及其管理制度的研究.....	1
第一节 我国住宅物业现状与未来趋势.....	1
第二节 我国城镇住房制度的历史变迁.....	7
第三节 我国住宅物业管理现状与发展	16
第二章 住宅物业管理的基本理论	26
第一节 建筑物区分所有权制度	26
第二节 公共选择及委托代理理论	36
第三节 社区理论	40
第四节 可持续发展理论	44
第五节 项目管理理论	47
第三章 住宅物业的管理机构	53
第一节 业主大会与业主委员会	53
第二节 物业服务企业	72
第三节 物业服务企业的权利和义务	81
第四节 物业服务企业的社会关系	84
第四章 住宅物业管理的招标与投标	89
第一节 住宅物业管理招标投标概述	90



住宅物业管理理论与实务研究

第二节	住宅物业招标文件的编制	97
第三节	住宅物业管理的投标	110
第四节	住宅物业管理服务合同	121
第五章	住宅物业的前期物业管理	125
第一节	早期介入与前期物业管理	125
第二节	住宅物业的接管验收	138
第三节	楼宇入伙	155
第四节	装修管理	182
第五节	物业管理档案的建立与管理	191
第六章	住宅物业的日常管理服务	195
第一节	房屋维修管理	195
第二节	房屋附属设施设备管理	213
第三节	物业区域安全管理	221
第四节	物业环境管理	240
第五节	物业区域综合经营管理	257
第六节	业主及非业主使用人的管理	259
第七章	住宅物业管理的资金管理	266
第一节	物业管理资金的筹集来源与应用	266
第二节	物业管理服务费的构成与收缴	270
第三节	住宅专项维修资金的筹集、使用与管理	277
参考文献		289
后记		293

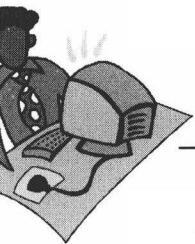
第一章

住宅物业及其管理制度的研究

第一节 我国住宅物业现状与未来趋势

一、我国住宅物业的基本状况

从20世纪80年代起,中国的市场经济日趋活跃,城镇化快速推进。城市数量从1978年的193个增加到2005年的660个,建制镇数量则从2173个增加到了19883个。到2005年底,全国城镇人口数量约5.5亿,城镇化水平达43%左右。随着我国经济的快速发展和城镇化的推进,作为基础设施的住宅建设速度发展很快。进入21世纪后,我国城乡每年新建住宅达13亿平方米,住宅投资年增长19.8%以上,城镇人均住宅面积从1980年的7.2平方米提高到2006年的27平方米以上。在住宅数量快速增长的同时,住宅的功能配置、工程质量、装修水平和住宅小区的环境质量、综合配套水平也有了很大提高,人居环境得到了巨大改善。根据建设部2005年城镇房屋概况统计公报显示,至2005年底,全国城镇房屋建筑面积为164.51亿平方米,其中住宅建筑面积为107.69亿平方米,占房屋建筑面积的比重为65.46%。可见我国住宅物业存量很大。



住宅物业管理理论与实务研究

二、住宅物业的发展趋势

(一) 住宅物业增量巨大, 供求矛盾尖锐

根据 2007 年初发布的《国家人口发展战略研究报告》预测, 我国人口在 2010 年将达到 13.6 亿, 预计在 2050 年将达到 15 亿。另外, 人口研究结果显示, 2000 ~ 2020 年, 我国城镇人口将净增 3.6 亿, 城市家庭将增加 1.3 亿户以上, 其中 93% 为新迁入人口, 按户均 80 平方米计算, 需要新增住宅在 100 亿平方米以上。此外, 我国人口迁移明显呈现朝向沿海发达地区的特点, 目前省际迁移人口中, 三分之二迁入北京、上海、江苏、浙江、福建、广东等 6 省、市。由此可见, 我国未来城市住房供求矛盾依然尖锐, 而沿海发达地区尤其显著。同时, 中国是全球经济最具活力的国家之一, 受惠于特殊的人口结构所带来的经济红利, 家庭财富的积累为住房市场的需求提供了支撑。

(二) 私有化程度提高

改革开放后, 住房制度改革促进了我国房地产业的发展。住房制度发生了深刻的变化, 从政府投资建房、分房逐渐向住房商品化、房屋产权私有化转变, 不仅改变了住房的产权形式, 而且对居住的业态和居住文化形成深远的影响。根据建设部 2005 年城镇房屋概况统计公报显示, 至 2005 年底, 全国城镇私有住宅建筑面积 87.9 亿平方米, 住宅私有率 81.62%, 主要由房改房、经济适用房、适用房、商品房组成, 住宅产权多元化的格局基本形成。

(三) 住宅品质提升, 设施设备现代化、智能化程度提高

住宅商品化使人们从被动适应分配的住宅, 改变为主动地选择住宅。随着房地产市场的日臻成熟和居民住房消费理性的提升, 居民对住宅居住品质的认识也发生了深刻变化。从初期追求面积到后来只注重外在包装的景观环境, 发展到现在已经进入理

性发展阶段,开始追求住宅内在的居住品质,即居住性能的提高、功能的完善,比如对室内舒适度的要求,对室内功能的细分,房间的温度、采光、湿度、空气质量等。在保证室内高舒适度的前提下,对住区室外康体和休闲的设施配套,人文环境与社区文化建设提出新的需求,开始关注后期运行的费用,住宅的保值、增值。尤其是在2008年汶川“5.12”大地震后,对房屋的结构安全和抗震设防,以及对紧急避难场所的配套等都有了全新的认识。要适应这种变化,满足不同变化的需求,就要求开发商要有前瞻性,设计更为人性化、系统化。因此,要求建筑设计师“设计住宅首先要设计生活”,创造一个高舒适度的居住环境条件,不仅要注重套型的内部平面空间关系的组合,硬件设施的改善,还要注重住宅的光环境、声环境、热环境和空气质量环境的综合条件及其设备的配置。同时,为了满足住户生活便捷性,提供生活、工作的全方位的过程支持服务,设施设备的现代化和智能化水平要求提高,比如,水、电、煤气自动刷卡计费系统、垂直交通电梯的配置、保安监控系统、弱电集成系统等。同时,要求整个住区的功能配套要好。

(四) 住宅开发模式发生了根本性变化,规模住区成为住区开发的潮流

随着中国人居环境金牌建设试点工作的推进,住宅开发模式将发生根本性变化。原来住宅小区的衡量重点是住宅小区内部的规划设计、景观设计和建筑立面等硬条件,现在从人居的角度对住区的建设提出更高要求,强调融贯和综合两个概念,强调把人类聚居作为一个整体,从生态、文化、社会、技术等各个方面进行系统和综合的研究。将住区建设放到人居环境大系统来考虑,即从住区与自然、住区与城市、住区与社会系统多角度来考虑,营造真正的人居环境建设。强调住区生态规划先行,既要利用基地的自然资源和城市资源使住区规划和周边的生态、人文建筑等



住宅物业管理理论与实务研究

环境相协调，又强调住区配套设施的建设要为城市所用，达到增加就业、丰富城市功能、为城市做贡献、为土地增值的目的。可见未来住区不是单一地满足居住功能，要充分体现与城市融合，为城市创造价值的思想。为此，住宅与城乡建设部进行的《城镇规模住区人居环境评估指标体系研究》已于2008年3月通过验收，逐步从建设的角度与管理的角度提出了更高的规范化要求。

（五）可持续绿色建筑是未来发展的趋势

我国十分严峻的节能形势成为城市可持续发展的最大障碍和难题。目前，全国430多亿平方米的存量建筑中，99%是高能耗建筑，单位建筑面积能耗是发达国家的三到四倍。2000年以来，我国每年新建房屋20亿平方米，但是其中95%仍然是高能耗建筑。根据测算，如果不采取相应的有力措施，到2020年中国建筑能耗就达到11亿吨标准煤，是现在建筑能耗的3倍以上，中国将成为碳排放量最大的国家。因此，近年来国家积极推动科技节能和绿色建筑。所谓绿色建筑是以人、建筑和自然环境的协调发展为目标，遵循可持续发展原则，在设计与建造过程中，充分考虑建筑物与周围环境的协调，利用光能、风能、地热能等自然界中的能源，最大限度地减少能源的消耗以及对环境的污染，在利用天然条件和人工手段创造良好、健康的居住环境的同时，尽可能地控制和减少对自然环境的使用和破坏，充分体现向大自然的索取和回报之间的平衡。绿色建筑的基本内涵主要包括三方面：减轻建筑对环境的负荷，即节约能源及资源；提供安全、健康、舒适性良好的生活空间；与自然环境亲和，做到人及建筑与环境的和谐共处、永续发展。

为推动节能和绿色建筑，国家和政府做了大量努力。国家曾于1985年提出节能50%的标准，90年代后北京、天津开始实行节能65%。从2001年开始建设部启动研究绿色建筑，由建设

部、科技部、国家发改委等重要部门共同组织连续召开国际智能、绿色建筑与建筑节能大会，并陆续发布相关标准和研究成果，如：2001年5月，建设部发布《绿色生态住宅小区建设要点与技术导则》；2003年中国工商联房地产商会推出了《中国生态住宅技术评估手册》；2003年12月国家科技部立项，由清华大学、中国建筑科学研究院等9家推出了《绿色奥运建筑评估体系》；2005年1月，建设部和国家质量技术监督局联合发布《商品住宅性能评定方法和指标体系》；2006年3月建设部发布《绿色建筑评价标准》，同年10月建设部和科技部共同颁布了《绿色建筑技术导则》，明确了发展绿色建筑的原则和技术要求；2007年7月，国家环保局公布了《绿色生态环保标志认证标准（生态住宅）》；国务院于2008年8月1日以530号令颁布实施《民用建筑节能条例》。上述举措充分显示政府对绿色建筑的重视。在政府和国家的推动下，科技节能、绿色建筑成为新的发展潮流。

三、住宅物业发展面临的挑战

（一）住宅物业开发难度加大

从住宅物业的发展趋势分析，住宅物业未来需求旺盛。但是，我国人多地少的现状是一个不争的事实，人均耕地面积只有世界平均水平的47%，且耕地总量每年还在以1000多万亩的速度递减，因此，要保证18亿亩耕地的红线，城市土地开发要立足于土地的节约集约利用。而且，在经济快速发展的同时，我国面临资源紧缺、环境恶化等新问题。为此，在党的十六届五中全会上，建设资源节约型社会就被提到了新的高度，并正式写入了“十一五”计划。据统计，建筑能耗在我国能源总消费量中所占比例已从1978年的10%上升到2003年的27.5%，是发达国家建筑能耗的3倍左右，特别是建筑领域中的建筑业和住宅产业是



住宅物业管理理论与实务研究

能源消耗大户。因此,建筑节能减排已经成为转变经济增长方式、建设资源节约型、环境友好型社会的一项重要举措。因为中国的土地、能源状况将对未来住房建设发展构成严重的制约,住房建设必须向“紧凑型”方向发展,发展节能省地型住宅是当前中国的必然选择。为满足住宅的刚性需求,住宅的开发无疑将提高建筑密度和容积率,这将导致居住密度的提高,将对后期的运行管理提出新的挑战。

(二) 住房体系发生根本变化

党的十七大提出了旨在改善民生的“住有所居”的目标,加快建设适合中国国情的住有所居的住房体系。建设住有所居的住房体系,应建立适合中国国情的住房建设模式和消费模式,使土地、资源、能源利用更加合理,多数居民家庭住房条件能够得到明显改善。2007年是住房政策理念发生转变的一年,在强调住房的经济市场属性的同时,更重视其作为民生基础对社会公平和城市化的促进效应,住房保障体系建设提上日程。2008年初住房问题被置于关系民生的高度重点强调,国家住房和城乡建设部的组建意味着住房问题将得到更加强有力的领导。我国住房政策理念和方向将发生转变,土地、资金等资源将向保障性住房建设倾斜。这样,未来将会出现廉租房、公共租赁住房、经济适用房以及商品住房(包括限价商品房)多元并存的局面,中小套型的住宅供应比例将大幅度提高。

(三) 绿色住宅物业管理需要更高的物业服务水平

我国现有的430亿平方米住宅建筑面积中95%以上是高能耗建筑,普遍缺乏应有的节能设施。根据国外的资料显示,建筑物在建成后寿命期间的管理费用是建设成本的7倍左右,而国内则达到了12倍,其中,能耗费用占比最大。因此,对既有建筑的节能改造以及后期节能运行方式的转变要求物业管理技术水平和服务水平的全面提高,这对住宅物业管理是一个新的挑战。

第二节 我国城镇住房制度的历史变迁

住房是人类最基本的需求之一,“居者有其屋”是中华民族上千年的梦想。但是,住房在我国不同的历史时期被赋予了不同的属性,它与我国的经济体制和政策密不可分,同时也对其管理理念、管理模式和管理水平产生巨大影响。因此,要研究我国住宅物业的管理,必须了解其制度安排形成的约束条件。

一、我国原有的住房制度

新中国成立后,我国逐步建立了以公有制为主体、实物分配、低租金的福利性城镇住房制度。当时住房建设统一按国家的基本建设投资计划进行安排,各级政府和国有企事业单位住房建设资金的来源 90% 以上靠财政拨款,少量靠单位自筹,均需纳入基本建设计划,受基本建设规模的控制。国家通过单位将建好的住房以低租金分配给职工居住,租金额度每平方米月租仅为 0.1 元左右,住房成为一种福利待遇,甚至其维修也由国家负责。这一时期,过分强调住房的福利性,否认了它应有的商品属性,同时也否定了房地产作为一种产业的地位。

从 1958 年到 1977 年的 20 年中,在“先生产,后生活”,“先治坡,后置窝”等“左”的思想指导下,住房基本建设投资受到削减,到 1978 年时我国城镇人均居住面积已由新中国成立初期的 4.5 平方米降至 3.6 平方米,出现了许多住房困难户,住房供给不足已成为严重的社会问题。

二、住房制度改革的历程

我国住房制度改革的思路最早可追溯到 20 世纪 50 年代。1957 年,周总理在党的八届三中全会上提出《关于劳动工资和



住宅物业管理理论与实务研究

劳保福利问题的报告》，报告中提出关于逐步提高和调整住房租金水平的设想，而住房制度改革真正起步则是与我国的改革开放几乎同时开始的。从1979年改革试点开始到实物福利分房制度结束历经20年，其间住房制度改革经历了一系列政策变迁。1998年实物福利分房体制结束后，我国住房制度发生了根本性的变革。新的住房制度目标是建立和完善以经济适用住房为主的多层次城镇住房供应体系；发展住房金融，培育和规范住房交易市场。住房制度改革历程中住房政策及其实施效果经历了重大演变。现将住房制度改革历程按阶段进行总结。

（一）由相关部委主导的部分试点阶段（1979年~1984年）

1979年，原国家城市建设总局、国务院侨务办公室制定了《关于用侨汇购买和建设住宅的暂行办法》，鼓励华侨、归侨和侨眷用侨汇购买和建设住宅；并且规定所有权和使用权归自己，国家依法给予保护。这个暂行规定是住房商品化的萌芽。紧接着是探索把住宅出售给职工。同年原国家城市建设总局选择南宁、柳州、桂林、梧州和西安五个城市进行增量住房向职工出售的试点，即进行政府统一建设，以土建成本价向居民出售，并从国家住宅专项补助资金中拨给广西壮族自治区和西安市各100万元作试点资金。1980年6月，中共中央、国务院在批转《全国基本建设工作会会议汇报提纲》中正式提出实行住房商品化政策。国家规定，“准许私人建房、私人买房，准许私人拥有自己的住宅”。到1981年，公房出售试点扩展到23个省、自治区的60多个城市 and 一部分县镇。1982年，在总结前两年公房出售试点经验的基础上，鉴于城镇居民工资水平低、购买能力有限，原国家建委和原国家城市建设总局决定在郑州、常州、四平和沙市四个城市试行公有住房的补贴出售。此后，补贴出售工作在全国27个省、市、自治区的120多个城市、240多个县开展。在出售公有新、旧住宅的同时，有的地方还实行了住房租金的改革，主要

做法有“按成本计租，定额补贴”，“超标加租”，对青年公寓实行“新房新租”。1984年，党的十二届三中全会上提出，要推行以城市为重点的经济体制改革，从而大大推动了住房制度改革的进程。

（二）由国务院统一领导的整体方案设计和全面试点阶段（1986年~1993年）

1986年1月成立了国务院住房制度改革领导小组，由国务院主要领导亲自抓这项工作，至此，城镇房改工作直接由国务院领导进行。1987年国务院住房制度改革领导小组在总结前一段售房试点经验的基础上，把提租补贴作为住房制度改革的基本环节，并于同年8月起在烟台、沈阳、蚌埠、唐山和常州等城市开始试点。其基本思路是“提高租金，增加工资”，变暗补为明贴，变实物分配为货币分配，通过租金的提高，促进售房。

1988年1月，在总结试点城市经验的基础上，国务院召开了全国住房制度改革第一次工作会议。同年2月，国务院印发了国务院住房制度改革领导小组《关于在全国城镇分期分批推行住房制度改革实施方案》（国发〔1988〕11号），提出“从改革公房低租金着手，将现在的实物分配逐步改变为货币分配，由住户通过商品交换，取得住房的所有权或使用权，使住房这个大商品进入消费市场，实现住房资金投入产出的良性循环，从而走出一条既有利于解决城镇住房问题，又能够促进房地产业、建筑业和建材工业发展的新路子。”实施方案指出了当时第一步的改革任务，即“调整公房租金，按折旧费、维修费、管理费、投资利息、房产税五项因素的成本租金计租，抑制不合理的住房要求，促进职工个人购房，并从政策、立法、社会舆论等方面采取措施，引导和调节居民消费，使消费结构趋向合理，为实现住房商品化奠定基础。”下一步的改革任务是，“在逐步增加工资和住房租金由成本租金提高到商品租金的基础上，进一步实行住房



住宅物业管理理论与实务研究

商品化,推动住房的社会化、专业化、企业化经营。”这一实施方案标志着我国住房制度改革已进入整体方案设计和全面试点阶段。

1991年6月,国务院发出了《关于积极稳妥地推进城镇住房制度改革的通知》,提出分步提租、交纳租赁保证金、新房新制度、集资合作建房、出售公房等多种形式推进房改的思路。同年10月召开了全国第二次房改工作会议,确定了租、售、建并举,以提租为重点,“多提少补”或“小步提租不补贴”的租金改革原则。基本思路是通过提高租金,促进售房,回收资金,促进建房,形成住宅建设、流通的良性循环。

1993年11月,国务院房改领导小组在北京召开了第三次房改工作会议,再次确定了第二次房改会议的思路,即:以出售公有住房为侧重点,售、租、建并举,政策配套,形成市场,加速住房业的发展,加快住房商品化、社会化,早日建立适应社会主义市场经济要求的城镇住房新制度。第三次房改工作会议推动了住房制度改革。一批城市加大了房改力度,加快了房改步伐。北京、天津、上海、南京、武汉等一大批城市积极进行经济适用住房的开发建设工作,把房改归集的资金及时组织到经济适用住房的开发中去。各地还进一步探索和完善住房公积金的管理办法,保证住房公积金的专款专用和住房公积金制度的健康推进。

(三) 住房制度改革深化阶段(1994年~1998年)

1994年7月国务院颁布实施了《国务院关于深化城镇住房制度改革的决定》(国发[1994]43号,以下简称《决定》),标志房改进入了一个新的阶段。该《决定》对进行城镇住房制度改革的根本目的、基本内容以及近期的改革重点等作了原则规定。强调建立与社会主义市场经济体制相适应的新的城镇住房制度,实现住房商品化与社会化。在政策取向上则强调全面推行住房公积金制度,建立经济适用住房与商品房两种住房供应体系,