

■ 房地产开发与管理系列教材

刘亚臣 张沈生 主编

房地产 物业管理

第三版



大连理工大学出版社



房地产开发与管理系列教材

房地产物业管理

(第三版)

主 编 刘亚臣 张沈生

副主编 朱 昊 李闫岩

大连理工大学出版社

© 刘亚臣,张沈生 2005

图书在版编目(CIP)数据

房地产物业管理 / 刘亚臣,张沈生主编. —3版. —大连:大连理工大学出版社,2005.2

(房地产开发与管理系列教材)

ISBN 7-5611-1434-6

I. 房… II. ①刘… ②张… III. 物业管理—高等学校—教材 IV. F293.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第085332号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市凌水河 邮政编码:116024

电话:0411-84708842 传真:0411-84701466 邮购:0411-84707961

E-mail: dulp@ dulp. cn URL: <http://www. dulp. cn>

大连业发印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:140mm×203mm 印张:15.25 字数:391千字

印数:15 001~19 000

1998年6月第1版 2005年2月第3版

2005年2月第3次印刷

责任编辑:范业军

责任校对:黄群

封面设计:苏儒光

定价:19.50元

房地产开发与管理系列教材编委会

- 主任委员:刘亚臣 沈阳建筑大学教授
副主任委员:刘立群 吉林建筑工程学院教授
 吴 粒 沈阳工业大学教授
委 员:刘志杰 大连理工大学教授
 孔凡文 沈阳建筑大学教授
 刘晓伟 辽宁工学院教授
 白 明 抚顺石油化工大学教授
 于立君 长春工程学院教授
 张 舒 辽宁大学副教授
 王雪梅 辽宁行政学院副教授
 王秀云 沈阳工程学院副教授

丛书序

“房地产开发与管理系列教材”自1994年问世以来,深受业内人士和广大读者的厚爱,特别是许多专业教师和专业学生的大量使用和欢迎更使我们受宠若惊!1992~1993年在策划和编著这套丛书时,我内心就秉承着这样的理念,即“房地产是人类生存的三大物质要素(住所、食物和衣物)之一,购置或拥有房地产(家居)是多数人在人生中可能进行的最重要的投资决策,而许多财富也正是通过购置、持有和销售房地产的过程取得的,因而,它是一个极其大有可为的领域;教育在成功的房地产投资中扮演了什么角色?教育及对经济的了解是投资的基础和必需,正规教育提供了实现飞跃的基石,房地产投资、开发、经营和管理是一个受过教育的经营者的职业,所以,高等教育应该为房地产业的科学化、规范化、规模化和高移化作出更大的贡献。”上述理念一直贯穿于本丛书第一版写作和以后多次修订的过程中,我们在1992~1993年出版第一版时就提出,房地产经营分为土地经营、房产经营和服务经营,现在仍然是我们写作的基础指导思想。多年来,我们总是从市场环境演变的角度,本着尊重历史、直面现实、着眼未来,对中国房地产的差异性作一个描述,它强调中国市场的特殊性不仅来自文化差异,更来自制度环境的差别。正如一位读者来信说“本(丛)书把学术性融于实际应用之中,并力图在两者之间建立起联系的纽带”。

本版的目的仍然与以前一样——把非常复杂的事物以简单的、可以理解的方式表达出来。房地产投资是一项

复杂的事物,它要求几门综合学科为从业的知识背景:法律、金融、所得税和房地产实物学。每一门学科均有其自身的专业性,然而,对于精敏的房地产投资者来说,这一切都是必备的知识。

对于想要投资房地产的人来说,他们首先要面对的是各种令人迷惑的投资机会。由于这些投资机会所带来的收益以及获得这些收益的市场环境和时间各不相同,而且这些投资的风险水平也存在明显差异,投资者必须从中进行谨慎的选择。所以,无论是房地产开发投资还是房地产置业投资,或者是政府管理部门对房地产业实施宏观管理,都要研究市场,把握信息,其决策的关键在于把握房地产市场供求关系的变化规律。这要求我们必须从全球化的决策和营销理念去发展中国的房地产业。1983年,哈佛大学莱维特教授在《哈佛管理评论》一书中提出“市场全球化”这一具有重大影响的观点,力主实施全球标准化营销(Theodore Levitt, The Globalization of Markets, Harvard Business Review, May - June 1983),这在当时是一种学术创新。然而,营销的实践总是不断使理论更新。十几年来,“全球化”还是“本土化”一直是国际营销中的一个焦点主题。从“全球标准化”(Globalization Standardization)到“全球思考,本土执行”(Think global, Act local)再到“地方全球化”(Think local, Act local),多元化的答案提供了不同的策略选择。

近二十几年来,许多中外公司在中国房地产市场的实践,又为丰富这个主题提供了更进一步的思考和答案。从全球扩张的角度,中国房地产市场与全球其他市场相比较,的确更特殊、更复杂,因而更具有挑战性。进入一个小国家或小市场时,适应性问题难度不大,全球化相对容易,而中国的地域、人口和文化都使各房地产专业公司面临新的困惑,尤其是中国正处于转型变动的市场环境中,使得中国本土化策略的重要意义异常凸显。由于中国市场提供的例证,全球营销似乎又应更加偏向或关注“本土化思维”。

在中国现实背景上,“立足国情”去探讨房地产开发与管理具有特殊的意义和价值。

与以前各版相比,本版修订有以下特点和创新之处:

(1)视野更广阔,延伸到房地产业的主要行业领域。如资本市场、

房地产经纪和银行业等。

(2)更加面向实际和操作,主张以中国经验和知识创新推进中国房地产业的精益发展和精明增长。

(3)突出了营销战略的层面,除继续重视中国转型市场特殊的营销环境之外,特别扫描分析了房地产市场的资本并购、市场机会与进入战略等。

(4)全新而广泛的案例仍为本丛书的一大特色。

1990年从东北师范大学毕业走向大学讲坛从事建筑经济与工程管理,特别是房地产方面的探索以来,构筑以经营和市场为核心的完整的房地产经营管理体系,一直是我在教学、科研及实践中追求的目标。很多朋友和业内人士不断鼓励和帮助我行进在完成这个心愿的路上。在此,我向一直精心关注我国房地产业健康发展和房地产学高等教育事业的大连理工大学出版社表示感谢,他们对这套丛书倾注了心血,作出了贡献。同时,对支持和参与本丛书主编和写作的沈阳建筑大学、吉林建筑工程学院、沈阳工业大学、大连理工大学、辽宁工学院、抚顺石油化工大学、长春工程学院、辽宁大学、辽宁行政学院、沈阳工程学院的教师和领导表示衷心感谢!

本丛书在编写过程中参考了国内外一些已出版和发表的著作和文献,吸取和采纳了一些经典的和最新的实践及研究成果,在此一并表示衷心感谢!

由于我们水平及视野的限制,定有不足和疏漏之处,诚恳希望广大专家和读者提出指正和建议,以便修订时更加完善和提高。

刘亚臣
2004年12月

第三版前言

物业管理的重要性已广泛为人们所共识。当前,全国各地纷纷提出“物业管理某某”,如“物业管理品牌”、“物业管理制胜”、“物业管理权利”、“物业管理小区”等与房地产开发建设和经营管理高度相关的词汇。这些“词汇”的出现,表明我们每个人都需要有一个与生活相适应的高品质生活环境,而且物业管理已成为城市文明和建设的现代化标志。

物业管理是房地产业健康发展的重要基础。我国正处于住宅产业需求极其旺盛,购买能力增长速度居高不下这样一个关键时期。物业管理新技术不断脱颖而出,新业务不断出现,给实践中的物业管理规划工作和设计工作提出了更高的要求 and 许多新的课题,一些传统的方法、观念和手段已不能适应需要,而全国各地发展的不平衡更增加了其复杂性。有关部门虽出台了一些法规规范,但有些关键及核心问题(如产权界限等)仍需进一步深入探讨。

物业管理是引导未来高尚人居社区的关键因素之一。一切事业都要有好的规划和策划,才能取得好的成效。物业管理涉及永久建筑、人类群体生活和城市建设,关系到城市的未来和发展。物业管理是要把好的理念与可操作的行为结合在一起去描绘城市、管理城市和发展城市,因此不仅需要好的物业管理规划和工作设计保证实现发展目标,更需要确立体系化的一系列物业管理的指导思想、发展方针、发展目标、发展策略、发展重点、发展步骤、政策措施等,真正做到管理技术先进性与经济合理性的统一、规模与效益的统一。未来是以现在为基础的未来,城市的未来需要一路走好的中国物业管理业!

物业管理是一门实践性科学。技术首先促进经济,但最终是经济选择技术。物业管理不是一时或临时的行为,

而是要立足业务预测的专业管理。准确的预测是做好物业管理的前提,现实的需求是物业管理发展的保证。任何一种社会资源的最佳配置结果是供给等于需求,但任何一种预测方法都不可能达到如此精确,只能力争达到最好的实现概率。对物业管理业务需求的预测要区分需求和需要的不同,人们需要的东西,如果缺乏经济承受能力,也就无从需求。简而言之,物业管理工作中始终要贯穿一个思路,就是在所管理的范围内做到现阶段以至未来一段时期都能够满足对人们“提供一种方便而又负担得起的手段来享用高品质的物业管理服务”(刘亚臣:1998年3月,沈阳市房地产管理局市场工作会议)。

时代在发展,理解在加深。正是基于上述认识和理解,在刘亚臣教授的规划、设计和组织下,根据国家一些新的法律法规和物业管理市场的新情况、新实践和新发展,本着规范引导和实证分析相结合的原则,对《房地产物业管理》进行了再次修订。上次(2002年)修订时的思路 and 想法也同时适用。

本书由刘亚臣、张沈生主编,李闫岩、朱昊为副主编。具体分工如下:第1、2、8、9、10、11、13、15、16、17、18、19章由刘亚臣修订,第3、6、7、12、14章由张沈生修订,第5章由李闫岩修订,第4章由朱昊修订。谨致谢忱。

编 者
2005年1月

前

言

改革开放以来,我国房地产业作为新兴产业,异军突起,获得了巨大的发展。近几年,尤其是房地产综合开发取得了很大成绩,大量住宅小区和物业相继推向市场。1979年到1994年全国城镇住宅建设完成投资8137.4亿元,竣工住宅23亿平方米,约有4000万户、1.4亿城镇居民迁入了新居。城镇居民人均居住面积从1978年的3.6平方米提高到1994年的7.7平方米。到1995年底,全国建筑面积5万平方米以上的住宅小区已达5000多个,城市人口的四分之一生活在规模不等的住宅小区里。1992年,建设部组织了全国文明住宅小区考评,8个住宅小区获创建全国模范文明住宅小区称号,20个住宅小区荣获文明住宅小区称号,6位市长荣获创建全国文明住宅小区优秀市长称号,极大地推动了新建住宅小区物业管理的实施。1995年,建设部再次组织全国城市物业管理优秀住宅小区总结表彰会。会上,授予深圳市莲花北村等34个住宅小区(大厦)为“全国城市物业管理优秀示范住宅小区(大厦)”的称号,授予北京市裕中西里小区等88个住宅小区(大厦、工业区)为“全国城市物业管理优秀住宅小区(大厦、工业区)”的称号,授予张百发、夏克强等18位主管城市建设和管理的市长(副市长)为“全国城市物业管理优秀市长”的称号,授予王作然等4位主管小区管理的局长(副局长)为“全国城市物业管理优秀局长”的称号。2000~2001年获建设部优秀奖的小区共10个,分别为:深圳共和世家、深圳鸿瑞花园、北京莲花、杭州新金都城市花园、北京北路春绿色生态小区、武汉定安花园、大同北馨花园、上海春申城、莲蒲花苑以及大连锦绣园。此项表彰活动可以

说是对近年来物业管理工作成绩的一次检阅。

随着社会主义市场经济新体制的建立,以及房屋商品化、住房制度改革的深化,房屋产权朝多元化格局发展,房屋管理和社区服务正处于转轨时期。一方面,传统的房管模式普遍存在;另一方面,新的物业管理模式在经济发达地区和内地部分新建小区推广实施。由于经济发展不平衡,各地物业管理的推广工作也很不一致。

物业管理模式最早由国外传入我国南方经济特区。我国第一家管理公司就是于1981年3月在深圳经济特区成立的,其目的主要是为了管理新开发的涉外商品房。20多年来,物业管理已覆盖深圳市230个住宅小区和组团,300多栋高层公寓、商住楼、写字楼和40多个工业区。90%的住宅区、80%的高层楼宇、70%以上的工业区实行了企业化、专业化的物业管理。物业管理也由南向北、由东向西推广开来。近二三年来,相伴房地产综合开发的发展,物业管理发展很快。我国已有物业管理企业4000余家,从业人员数十万人。另外,还有大量的房地产开发企业兼营物业管理。

我国物业管理起步初期,由于法律不健全,在很多地方物业管理工作无法可依,出现了不尽人意的现象。诸如,物业管理企业责权利不清、乱收费、管理不到位、多方插手物业管理等,业主和用户对此意见很大。为改变上述现象,自1994年3月以来,短短两年的时间里,国家建设部和部分省、市政府先后制定并颁布了一些物业管理的办法和条例。1994年3月23日,国家建设部第33号文颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,这是我国目前有关物业管理的最高法规,为全国各地物业管理法制工作奠定了基础。1994年6月18日,深圳市第一届人民代表大会常务委员会第23次会议通过了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》,自1994年11月1日起实行,这是我国第一部地方性的物业管理法规。青岛市人民政府以第18号文发布了《青岛市住宅小区物业管理试行办法》,常州市以市政发[1994]107号文颁布了《常州市市区住宅区物业管理暂行办法》,北京市人民政府以市府令

1995年第21号文颁布了《北京市住宅小区物业管理办法》等。这一切都为各地进一步加强物业管理法制建设创造了条件。

建设好一个城市不容易,管理好一个城市更加困难。如何实现房地产这笔巨大的社会财富的使用价值,用科学的、现代化的管理手段,使其不断地得以维护、保值、增值,是摆在各级城市建设、管理部门面前的一项十分迫切的任务。

物业管理是指由业主委托的物业管理专营机构依照合同的约定,采用社会化、专业化的管理手段对委托的各类房屋建筑和附属配套设施、设施以及物业范围内的环境、卫生、安全、保卫、停车、商业、娱乐、绿化、道路养护等实施统一管理,并向使用人提供多方面综合服务的总称。物业管理是伴随着我国社会主义市场经济体制的建立和房地产业改革、人民生活水平的提高而逐渐发展起来的新兴行业和房地产管理模式。物业管理是以经营为核心,以较高效率和较高效益专业管理为依托的现代化、社会化经营管理,现在已显示出很强的生命力,是我国城市住宅及其他物业管理的方向。内地物管,是一个诱人的市场。选择什么样的时机进入,以什么样的代价进入,各类公司都有各自的打算。但无论怎样,进入内地市场,与内地市场一起继续成长是大多数深圳物业管理企业惟一的选择。

物业管理在我国走过的其实就是一条市场之路。1994年国家建设部在番禺、深圳召开了高级专家研讨会,确定了物业管理的概念及其社会化、专业化、企业化、经营型的特征,1998年建设部23号文“关于住房制度改革的若干意见”的通知中更把企业化、经营型改称为市场化;1998年5月在深圳召开的全国第三次物业管理工作会议,其主题就是“培育和规范管理市场,推动物业管理工作健康发展”。在与会的400多名代表中,各大中城市的市长或主管副市长就有40多人。在10多个大会发言的市长或副市长中,大部分都不约而同地提出请深圳的名牌物业公司去传经送宝,接管物业。

内地市场在变化,而且是在积极地变化。如江苏省就规定,今后

全省凡 10 万平方米以上,具备物业条件的住宅小区,2 万平方米以上的非住宅大厦及具有一定规模的别墅、高档公寓,业主委员会、开发建设单位都应在物业管理主管部门的指导监督下,通过向社会招标选聘物业管理企业。

物业管理的市场之路虽然还有荆棘,但市场的引擎一旦启动,就会越来越有力。深圳是物业管理的先行者,要想保有领先的地位,就应该继续引领行业发展的潮流,为内地市场的发展加入催化剂。“十五”期间,国家建设部将进一步加大物业管理工作力度,推动物业管理工作健康有序地发展,为广大居民创造一个优美、整洁、安全、舒适、文明的居住环境。

当然,市场不成熟只是市场开拓的一个障碍,对手的强大也是不可忽视的。香港的戴德梁行、怡高、魏理仕、欧思诺等著名公司很早就进入了内地物业管理市场,以房地产服务的综合优势占领大块市场,寓经营、管理于服务之中,体现出卓越的专业水准和竞争实力。此外,日本公司曾来深圳考察;全球最大不动产中介机构——美国 21 世纪不动产公司已进入珠江三角洲;各地的公司在快速成长。深圳的物管先行者们只能拼足了劲,积极进取,才能在中分得一杯羹,并为全国物业管理行业的成熟做出更大的贡献。

本书是在 1998 年刘亚臣主编的《房地产物业管理》(大连理工大学出版社)的基础上组织专家学者重新编写的。作者大多为多年从事房地产及物业管理教学、科研和实践方面的人员,他们对我国物业管理的发展、物业的内涵、物业管理、体制、模式、程序、招标、秩序法规、资金运行、房屋维修、设备管理、保险、社区建设、智能化物业、住宅小区及高层、传媒业、收益性物业管理、企业财务分析、物业评估、香港及国外物业管理和实际案例进行了科学的总结和论述。全书共分 19 章,每章后均附有思考题及精选的小案例。这将促进物业管理学科的建设、物业管理专业的完善及对物业管理实践的指导。

本书由刘亚臣提出总体框架设计并组织编写。初稿分工如下:第

一章:王丽雅;第二、三(1、2、3节)、四、六、七、八、九、十六、十七、十八、十九章、前言及案例:刘亚臣(沈阳建筑工程学院管理工程系);第三(4节)、十二、十四章:张沈生(沈阳建筑工程学院管理工程系);第五章:李闰岩(沈阳建筑工程学院管理工程系);第十、十一、十五章:刘光忱(沈阳建筑工程学院管理工程系);第十三章:石刚(沈阳建筑工程学院土木工程系)。最后由刘亚臣通纂全稿。

本书在编写过程中,学习、借鉴和吸收了国内外已公开发表的文献和研究成果,由于篇幅所限不能一一列举,在此表示衷心感谢。由于作者水平等方面原因,书中难免出现不足和纰漏,恳请广大读者批评指正。

作 者
2001年10月

目 录

第1章 物业管理导论	1
1.1 物业管理的业务范围	3
1.2 物业管理的特点	6
1.3 物业管理的职能和作用	10
第2章 物业管理的体制和模式	17
2.1 物业管理的市场管理体制	19
2.2 物业管理的机构设置	25
2.3 业主、业主大会和业主委员会	32
第3章 物业管理的程序	49
3.1 前期物业管理与物业管理早期介入	51
3.2 物业的接管验收	61
3.3 物业接管验收合同的订立	68
3.4 物业管理的招投标	74
第4章 物业管理的资金运行	85
4.1 物业管理资金	87
4.2 物业管理资金的筹措	93
4.3 物业管理资金的使用	103

第5章 物业管理法规	111
5.1 物业管理法概述	113
5.2 物业管理的法律关系	114
5.3 业主大会、业主委员会	118
5.4 物业管理的契约与规章	121
5.5 物业管理的法律责任	146
第6章 房屋维修管理	149
6.1 房屋维修管理概述	151
6.2 房屋维修管理的内容	155
6.3 房屋维修的分类与考核	163
第7章 房屋设备管理	173
7.1 房屋设备概述	175
7.2 房屋设备分类及其维修分类	175
7.3 房屋设备管理的方式及发展	180
7.4 房屋设备的经常性保养	181
7.5 房屋给排水设备的管理与维修	183
7.6 房屋供电设备的管理与维修	188
7.7 房屋供暖设备的管理与维修	193
7.8 房屋电梯设备的运行和维修	200
第8章 居住物业的物业管理	205
8.1 居住物业的含义和特点	207
8.2 居住物业管理综述	209

8.3 住宅小区的物业管理	212
第9章 收益性物业管理	223
9.1 收益性物业管理概述	225
9.2 收益性物业管理的内容	229
9.3 收益性物业经营管理的收入与费用	234
9.4 几种收益性物业的管理	237
第10章 传媒业的物业管理	255
10.1 传媒业概述	257
10.2 国际传媒业办公大楼管理	259
10.3 国际传媒业不动产保险惯例	266
第11章 高层楼宇的物业管理	273
11.1 高层楼宇的特点和管理内容	275
11.2 高层楼宇的管理模式及收费标准	278
11.3 高层写字楼的管理	282
第12章 物业管理中的社区建设	289
12.1 社区建设的涵义与内容	291
12.2 物业小区建设与社区建设的关系	296
12.3 社区居委会、业主委员会与物业管理企业的关系	298
12.4 完善物业管理与加强社区建设	303