

物 业 管 理 概 论

主编 罗永刚 唐光明

电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

—成都：电子科技大学出版社，2003.10

ISBN 7-81094-303-0

.坚... . 胡... 罗... .中国共产党—党

课—高等学校—教材 .D261.42

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 090844 号

物 业 管 理 概 论

罗永刚 唐光明 主编

出 版：电子科技大学出版社(成都市建设北路二段四号,邮编：610054)

责任编辑：张 鹏

发 行：电子科技大学出版社

印 刷：电子科技大学出版社印刷厂

开 本：850 × 1168 1/32 印张 8.5 字数 220 千字

版 次：2003 年 10 月第一版

印 次：2003 年 10 月第一次印刷

书 号：ISBN 7-81094-303-0/O · 14

印 数：1—3000 册

本册定价：15.00 元

前 言

物业管理是随着我国房地产业的发展，特别是住房制度的改革而出现的一个新兴行业。根据社会的发展趋势和城市管理模式的变化，越来越多的社会财富要归入物业管理的范畴。物业管理必将成为城镇管理的重要内容。行业的迅速发展迫切需要一大批具有较高科学文化素质的专业人才。物业管理人才的培养有多种途径，可以由建设部指定的培训机构和各地建设行政主管部门对物业管理企业经理岗位、部门经理岗位和管理员岗位进行培训，也可以由高等院校开设相关专业进行学历教育。目前，国内已有物业管理教材相继出版，这对提高物业管理从业人员的理论水平和专业技术知识起到重要作用。2003年6月8日国务院部颁布《物业管理条例》，这是我国物业管理的里程碑，标志着我国物业管理进入了法制化、规范化发展的新时期。为满足专业教学的需要，我们编写了这本《物业管理概论》。

本书主要介绍了物业管理的基本知识，即物业、物业管理概述、物业管理的机构设置与制度建设、物业管理的基础工作、物业管理的招标和投标、物业的设备和维修管理、物业环境和安全、居住型物业的管理、经营型物业的管理、物业管理公司的财务管理等。收录了国务院部颁布的《物业管理条例》。适于高等院校物业管理专业、高等职业教育用书。

本书由罗永刚、唐光明任主编，朱光福、张兆福任副主编。编写人员：罗永刚（第一章、第五章），唐光明（第三章），朱光福（第七章），张兆福（第二章、第八章），罗纪红（第四章），黄世国（第五章），赵祁（第九章）。

本书在写作过程中，参考了近年来许多专家、学者的论著，吸收了他们许多重要论断和材料，在这里我们表示衷心感谢。由于我们水平有限，编写中存在许多不足之处，望各位专家、同行及读者批评指正！

编 者

2003 年 8 月

目 录

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业与物业管理的基本概念	1
第二节 物业管理的起源和发展	7
第三节 物业管理的性质、宗旨和原则.....	13
第四节 物业管理的业务范围与基本环节	18
第二章 物业管理的机构设置与制度建设	22
第一节 物业管理企业	22
第二节 物业管理企业制度建设	35
第三节 业主委员会	42
第三章 物业管理的基础工作	53
第一节 早期介入与前期物业管理	53
第二节 接管验收及入住管理	61
第三节 物业的档案资料管理	77
第四章 物业管理的招标和投标	86
第一节 物业管理招标投标的积极效应与特点分析	86
第二节 物业管理招标投标的原则和程序	92
第三节 物业管理招标的内容	99
第四节 物业管理合同	102
第五章 物业的设备和维修管理	112
第一节 物业设备的构成.....	112
第二节 物业设备的管理、维修和养护.....	120
第三节 物业设备管理的基本制度	133
第六章 物业环境和安全管理	142

第一节	卫生与保洁管理.....	142
第二节	绿化管理	145
第三节	治安保卫与消防管理	155
第七章	居住型物业的管理	164
第一节	住宅小区的物业管理	165
第二节	别墅小区的物业管理	181
第三节	高级公寓的物业管理	186
第四节	智能化住宅（小区）的物业管理.....	191
第八章	经营型物业管理	200
第一节	现代办公楼的物业管理	200
第二节	商业物业管理	206
第三节	工业厂房和仓储站场的物业管理.....	210
第四节	特种物业管理	216
第五节	智能建筑物业管理.....	218
第九章	物业管理公司财务管理	228
第一节	物业管理公司资金的筹措	228
第二节	物业管理公司服务费用的核算与管理	233

第一章 物业管理概述

房地产是现代社会的**重要经济资源**，是社会财富的重要组成部分。随着房地产业的发展，在房地产的内部结构中，又有一个应运而生的业务要素——**物业管理**。我国从 20 世纪 80 年代初开始推行物业管理，尤其是 1994 年建设部发布《城市新建住宅小区管理办法》，明确规定今后新建住宅小区，一律由物业管理公司统一实施专业化管理以来，物业管理更是得到了蓬勃的发展。2003 年 9 月将实施国务院颁布的《物业管理条例》，使物业管理从规范化方面迈出了更加重要的一步。因此，重视和加强物业管理工作是今后房地产业的一项重要工作。任何物业管理者，首先要对物业、物业管理有一个基本认识。

第一节 物业与物业管理的基本概念

一、物业的涵义

“**物业**”一词源于中国香港及东南亚一带的地区和国家。“**物业**”一词自 20 世纪 80 年代引入中国内地后，其涵义已日益明确。但是，谈到物业的涵义，必须与房地产的涵义联系起来理解——**房地产**由于其位置的固定性，通常又被称之为**不动产**，英文名称为 **Real Estate** 或 **Real property**。在英语中，**Real Estate** 具体是

指土地及附着在土地上的房屋和构筑物；Real Property 除了具有其 Real Estate 的涵义外，还包括它附带的各种权益，包括所有权以及与此相关的占有权、使用权、收益权、处分权等。我们认为有关物业的涵义应该是指 Real Property。现实中我们所称的“物业”是物业的一种狭义范畴。即指各类有价值（经济价值和使用价值）的土地、房屋及其附属市政、公用设施、毗邻场地等。物业可以是未开发的土地，也可以是整个住宅小区或单体建筑，包括高层与多层住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、工业厂房、仓库等等。物业的概念可大可小，一座大厦可以称做物业，一个住宅小区也可以称为物业。对物业所包括内容理解不同，会带来对物业的狭义、广义的理解，或称为微观物业和宏观物业；根据目前许多物业管理公司所开展的业务范围，物业的概念在逐步扩大，例如：学校、医院、园林、墓地等也属于物业的范畴。

对物业一词的涵义应该包括的内容有：

- (1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的房屋；
- (2) 与上述房屋相配套的设备 and 市政、公用设施；
- (3) 房屋的建筑实体和与之相连的场地、庭院、停车场、区域内的非主干交通道路；
- (4) 一切与房地产有关的、可被人们使用的建筑物；构筑物以及相关场所；
- (5) 与物业有关的文化背景、外在景观、配套服务和与物业有关的各种权利。

综上所述，物业这个概念可以归纳为：物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及其附属的设备、设施和场地。物业可以是一个建筑群体，如住宅小区、仓储中心，也可以是一个单体建筑，如一幢商办楼或者一座厂房。

二、物业与房地产、不动产的联系和区别

我国传统使用的房地产、不动产、建筑物等名称现在仍在使用，它们与物业这一新名词有一定的联系和区别。从联系来说，它们都是指房屋、土地、建筑物及其设备设施一类事物；从区别来说，有以下两个方面：

1.使用的范围不同

房地产，通常用于整体。它包含了房地产的投资开发、建造、销售、售后管理的全过程，因此往往在宏观上、整体上使用。如我们称房地产体制改革而不称物业体制改革。一般用于泛指一个国家、地区或城市所有的房产与地产。而物业这一名称通常用于个体，物业可大可小，可以是一个单元性住宅，也可以是一座大厦，并且是在房地产的经营、管理这些过程中经常使用，如物业租赁、物业经营、物业管理等。

2.适用场合不同

建筑物这个名称往往是从工程角度着眼，比如，我们常讲建筑设计、建筑施工，而不讲物业设计、物业施工。物业这个名称是从使用角度着眼，它是指已建成并投入使用的建筑物。不动产则是根据房屋、土地这类财产不可移动的特性而使用于民法之中。

三、物业的特性

1.固定性

由于土地具有不可移动性，物业都是建筑在土地之上的，因而物业也就永远固定在它所立足的土地之上，直至灭失为止。物

业的这一特性，使它具有不动产的名称。同时，也使得房地产的开发、销售、租赁、管理等一系列经济活动具有地域的限制，而不像其他商品可以通过运输手段，进行异地交易。

2.使用的长期性

物业使用寿命的长期性也称为耐久性。相对于一般物品，物业的使用寿命相当长，短则几十年，长则上百年。人类营造房屋的原始动机是为了安居乐业，坚固耐用自然是首先要考虑的。因此房地产的开发、流通过程相对其他商品来说，周期较长。人们不可能像更换彩电、冰箱那样轻易地去更换物业。

3.特定性

这是物业区别于其他一般商品的重要特性。由于物业具有空间的固定性，这就使得每一个单元性的物业（一幢楼、一间房或者一个小区）所处的空间位置绝不雷同。因此，作为商品来说，物业是一种特定物而不是种类物，在交易过程中必须通过合同、契约等手段来明确该物业的特定性质。比如在注明该物业所处的地域、位置、层次、朝向时，必须注明具体是哪一个单元，而不是泛指相同地域、位置、层次、朝向的任意一个单元。

4.投资性

物业作为一种耐用消费品，也是较昂贵的商品。在使用过程中，良好的物业管理可以使它保值与增值。从这一角度来说，物业具有投资价值。但物业的保值与增值在很大程度上还要取决于供求关系等市场因素，因而从投资性这点来说，物业同样也有贬值的风险。

四、物业管理的概念

国务院颁布的《物业管理条例》称物业管理，是指业主通过

选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维护、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生秩序的活动。

物业管理是一个新概念，它蕴含着以下几方面的内容：

1.物业管理是通过对物业及其设备、设施的管理来为业主和使用人服务，因此可以说它管理的对象是物——物业以及设备设施等，服务的对象是人。人，可以是自然人，也可以是法人。

2.物业管理作为一种经济行为，是通过提供有偿的劳务来获取经济效益。这种劳务，无论是体力还是脑力的，都紧随着现代科技的进步和管理理念的更新，不断趋向先进。

3.物业管理从法律角度而言，是以合同、契约为中介的信托管理。物业管理企业将按照合同、契约的规定享受其权利并履行其义务。

4.物业管理还同社区建设有着密切的关联。社区建设中的创建“文明小区”、“安全小区”、“卫生小区”等活动都有赖于物业管理的服务水准和管理质量。

五、物业管理与传统房屋管理的区别

物业管理作为对旧管理体制的一种革新，是中国房地产市场化和房屋商品化的一种必然结果。物业管理与传统房屋管理无论在观念上、内容上、模式上、管理的深度和广度上都有很大的区别。

1.从管理体制上看，传统的房屋管理是计划经济条件下政府、企事业单位采用行政手段，直接地进行行政福利型的封闭式管理；物业管理是专业化的企业通过市场，用经济手段进行社会化管理的有偿服务。

2.从管理的内容来看,传统的房屋管理以单一的“收租养房”为主要内容,实际上即使收了租也养不了房,仍需国家的大量财政补贴;物业管理是对物业等实行全方位、多功能的经营、管理、服务,它既管房又要以人为核心提供物质和精神两个方面的服务,企业通过自身的经营机制,实现造血功能,国家不给补贴。

3.从管理机制上看,传统的房屋管理是管房单位以自身的意志去管理住户,住户无法选择房管单位;物业管理是产权人和使用人通过市场选聘物业管理企业,物业管理企业可以接受也可以不接受选聘,双方在完全平等的条件下,通过双向选择签订合同,明确各自的权利、义务。

4.从管理对象的产权关系看,传统的房屋管理,其房屋产权都是国家所有;物业管理对象的产权,已形成国家、集体、个人包括中国港、澳、台,以及外国人等多元化格局。

5.从管理单位与住户的关系看,传统房屋管理其管理单位与住户的关系是管理与被管理的关系;物业管理其管理企业与住户的关系是服务和被服务的关系,并且寓管理于服务之中,凡是住户所需要的服务,物业管理公司都尽量给予满足。

表 1-1 中所列内容,一目了然地显示出物业管理与传统房屋管理时的区别:

表 1-1 物业管理与传统房屋管理时的区别

方 式 项 目	专业物业管理	传统房屋管理
管理单位性质	企业单位	事业单位
物业产权	个人产权(产权多元)	国家财产(产权单一)
管理手段	经济、法律手段	行政手段
管理任务	维修养护、综合服务	维修养护

续 表

管理经费	自己筹集、收取管理费和多种经营	低租金和大量的财政补贴
服务性质	有偿服务	无偿服务
双方关系	代表业主管理，业主（租户）主导型	代表国家管理，房管部门主导型
管理观念	为业主（租户）服务	管理租用户
管理方式	社会化、专业化的统一管理	分散的部门管理
经济模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式

第二节 物业管理的起源和发展

一、物业管理的发展简述

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。传统意义上的“物业管理”起源于19世纪60年代的英国，由于工业革命的发展使得大量农村人口涌入工业城市，这必然引起对城市房屋需求的增加，但对其缺乏管理导致了诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等社会问题。当时有一位名叫奥克维姬·希尔的女士迫不得已为其名下出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法，出乎意料地收到了良好效果，当地人士纷纷效仿，这可以说是最早的“物业管理”。时至今日，英国的物业管理作为一个服务行业，其整体水平是一流的。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外，物业管理的内容已延展至工程咨询和监理、物业

功能布局和划分、市场行情调研和预测、目标客户群认定、物业销售推广代理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保服务等全方位服务。在普遍推行物业管理工作的同时，成立了英国皇家物业管理学会，会员遍布世界各地。

有人认为真正意义上的现代物业管理的产生形成于 19 世纪末期的美国。19 世纪末，美国的经济得到快速的发展。伴随着建筑技术的不断进步，一栋栋高楼拔地而起。这些高层建筑物附属设备多、结构复杂，其日常维护、管理工作量大、要求比较高。特别是这些建筑物往往不是一个或几个业主所有，常常是数十个或数百个业主共有，谁来管理成为一个棘手的问题。于是专业物业管理机构开始出现了。他们应业主要求，提供技术性的楼宇管理、维修、养护工作。随着专业管理机构的增加，物业管理的行业组织逐渐形成。世界上第一个物业管理的组织——芝加哥建筑物管理人员组织（Chicago Building Managers Organization，简称 CBMO），于 1908 年举行了全国性会议，有 75 名代表参加了会议，宣告世界上第一个专门的物业管理行业组织的诞生。在以后三年中，CBMO 先后在底特律、华盛顿和克利夫兰举行年会，由此而推动成立了第一个全国性的业主组织——建筑业主组织（Building Owners Organization，简称 BOO）。CBMO 和 BOO 的成立及积极的工作，推动美国物业管理的发展。在两个组织的基础上，美国又成立了“建筑业主与管理人员协会”（Building Owners and Managers Association，简称 BOMA）。它是一个地方性和区域性组织的全国联盟，代表在物业管理过程中业主和房东的利益。美国专业物业管理人员认为，业主和管理者在一个协会中，可以加强彼此的了解，从而达到在管理工作中的理解和相互协作；业主和管理者的目的是一致，都是为了使物业保值、增值，为了创造一个良好的居住环境和工作环境。

美国的物业管理公司大多数为私人开办的，手续比较简单，

只要具备一些基本条件，几乎任何人都可以申请成立此类公司，从事物业管理的工作。

美国物业管理公司的从业人员一般分为两个层次：管理层和操作层。公司对全体成员，不论是管理层还是操作层，一视同仁。

美国物业管理公司内部机构一般设有若干具体职能部门和专职负责人员，以保证管理工作的正常运作。这些部门主要包括管理维修部门、能源管理部门、财会部门、治安保卫部门和清洁部门等。

由于历史的原因，中国香港长期受英国的统治，物业管理自然也受其影响。中国改革开放初期首先在广州、深圳等地推行的物业管理基本上是引进香港的一些经验。新加坡公民中 70% 是华人，在风俗习惯、观念理念方面接近于中国，因此，其物业管理模式也比较容易使中国人接受。在这里简单介绍一下这两地的物业管理，将有助于我们了解中国当代物业管理的来龙去脉。

香港的专业物业管理始于 20 世纪 60 年代。由于当时香港当局大力推行“居者有其屋”计划，大批公共房屋和廉价居屋建设之后的管理成为当务之急。政府不仅从英国引进物业管理人才、物业管理理论和方法，而且结合当地实情又有所发展。立法当局于 1970 年制定的《多层建筑物（业主法团）条例》是香港物业管理的主要法规，它不仅适用于私人楼宇的管理，也适用于发展商建的居屋的管理。该条例以引导业主自治为立法宗旨，规定业主有权成立自治组织。业主自治组织即业主立案法团的成立是通过召开业主大会而组建。业主大会通过的《公共契约》是每个业主在购房时必须签署的重要文件，其中规定了业主各方的权利和义务。由于《公共契约》是发展商单方面制定的，往往会出现不能公平顾及到业主权益的情况，因而主管部门提供一套标准的《公共契约》供参照，并规定发展商制定的《公共契约》必须经主管部门批准后，楼宇才能上市出售。我国现行的物业管理中的

业主委员会以及物业管理公约（或称业主公约）即是借鉴了香港的这些做法。

新加坡物业管理的产生和发展同国家的经济发展和城市发展有着密切的关系。1960年2月政府建立了建屋发展局，负责实施政府的建屋计划和统筹物业管理工作。新加坡物业管理的业务范围很广，除购房和转销直接由建屋发展局审批外，其他业务都在物业管理公司办理。其业务范围包括：房屋维修与养护；设备设施的维修保养；商业网点的经营与管理；出租住宅的租金缴纳与售房期款的收取；公共场所的出租服务与管理；小区绿化、园艺以及清洁、治安等环境整治。此外，也兼营一些就职中介等代理业务。为加强对居住小区的管理，物业管理部門还向业主与使用人发放《住户手册》、《住户公约》等文件，把搬进新居后应注意的事项和有关知识，详细地告诉住户，以明确住户的权利和义务、物业管理部門的权利和职责等。我国物业管理的全功能、多方位的综合管理服务以及一业为主，多种经营的思路无疑是受到了新加坡物业管理的启发，并且，发放《住户手册》、《住户公约》等做法，也广为我国的物业管理所借鉴。

二、改革开放以来我国物业管理的发展

改革开放以来，深圳、青岛、大连等地先后引入国外和香港的经验，对住宅区和其他物业实施社会化、专业化、市场化的物业管理，取得了较好的效果。随着城镇住房制度改革不断深化、住房产权多元化格局的逐渐形成和住宅建设总量的持续增长，物业管理体制在全国范围内逐步推开。1994年以来，新建住宅小区基本实施了物业管理；近几年，不少城市在整治改造的基础上，将旧住宅小区逐步纳入物业管理。

在各级政府的高度重视和大力推动下，物业管理行业得到快速发展。目前，物业管理领域不断扩展，管理覆盖面不断扩大，物业管理已形成了包括房屋及相关设施设备维修保养、小区保安、环境保洁、绿化养护、居民生活服务等众多服务内容在内的综合配套服务，成为和我国经济、社会协调发展，与广大人民群众生活、工作息息相关的一个相对独立的新兴行业。据不完全统计，截至 2002 年底，全国物业管理的覆盖面已占物业总量的 38%，经济发达的城市已达 50% 以上，深圳等城市已超过 95%；物业管理企业总数超过两万家，从业人员超过 230 万人，相当于我国社会服务业从业人员的 23%

物业管理的产生和发展，对于改善人民群众的生活和工作环境，提高城市管理水平，维护社区稳定，扩大就业起到了积极的作用。

1.管理领域逐步扩大。1981 年深圳市东湖丽苑小区率先实行了物业管理，此后在各地陆续推广。1994 年建设部要求在城市新建小区全面推行物业管理；1997 年，辽宁、江苏、北京、天津、重庆、广州等一批省市在旧小区推行物业管理方面取得突破。22 年来，物业管理服务的领域，从住宅区逐步扩展到工业区、学校、医院、商场、办公楼等各类物业，为城市公房管理体制改革的，以及机关、企事业单位后勤服务社会化创造了条件。

2.行业发展初具规模。物业管理服务以房地产业发展、房地产市场发育为依托，涉及社会服务业务的多个领域，包括了房屋及相关设施设备维修保养、环境保洁、绿化养护、保安、家政等众多服务内容，成为与广大人民群众生活、工作息息相关的新兴行业。

3.竞争机制基本形成。近几年，全国有五十多个城市开展了物业管理项目招标投标活动，深圳市已有 100 多个项目采用了招标投标方式确定物业管理企业。以招标投标方式选择物业管理企