

物业管理专业系列教材

物业管理概论

宋建阳 编著

华南理工大学出版社
·广州·

内 容 简 介

本书吸收了国内外物业管理研究的最新成果,总结了我国沿海地区物业管理的先进经验,对物业管理的主要概念、物业管理主体、物业管理市场、物业管理内容、物业管理服务质量等作了一个概略介绍。

本书可作为高等学校物业管理专业教材,亦可供物业管理从业人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/宋建阳编著. —广州:华南理工大学出版社,
2002.1 (2003.8重印)
(物业管理专业系列教材)
ISBN 7-5623-1761-5

I. 物… II. 宋… III. 物业管理-概论 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第070629号

总 发 行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学17号楼,邮编510640)

发行部电话:020-87113487 87111048(传真)

E-mail:scut202@scut.edu.cn

<http://www2.scut.edu.cn/press>

责任编辑:潘宜玲

印 刷 者: 中山市新华印刷厂有限公司

开 本: 850×1168 1/32 印张: 8.875 字数: 220千

版 次: 2003年8月第1版第3次印刷

印 数: 6501~9500册

定 价: 17.50元

版权所有 盗版必究

《物业管理专业系列教材》编委会

主任：舒 扬

副主任：李训贵 潘蜀健 宋建阳

委员：谢献春 郑芷青 张汝国

丁云飞 陈德豪 吴剑平

总 序

从20世纪80年代开始，随着中国的开放改革，专业化的物业管理模式也引进到国内。到现在为止，物业管理行业已经发展成为一个拥有2万多个企业、数百万从业人员的行业。物业管理已被住宅小区、工业区、学校、医院、车站、机场、商场、办公楼等各类不同性质的物业所采用，被人们视作现代化城市的朝阳产业。

但是，物业管理行业在我国又是一个年轻的新生行业，绝大部分的物业管理企业是在1994年建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》以后才成立的，存在的问题和矛盾较多，已经成为政府、发展商、置业人士及社会各方面共同关注的热点。培育物业管理市场，规范物业管理行为，提高管理服务质量，已经成为业内人士的共识。

物业管理是一个涉及领域十分广泛的行业，其管理的对象是物，即已建成的各类地上建筑物及其附属的设施、设备和相关场地，而物业管理服务的对象是人，即物业的业主及使用人。因此，物业管理企业的管理人员，不仅要有房屋建筑、给水排水、机电设备、局域网系统等工程技术方面的知识，同时也需要社会学、法学、管理学、经济学等方面的知识，也就是说，应具备文、理、工等多个学科交叉的知识结构。因此，培养具有系统的专业知识的物业管理人才，已经成为当前物业管理行业健康发展的当务之急，也是高等学校义不容辞的任务。

20世纪90年代中期开始，我国沿海少数高等学校已经在大

专层次上开办了物业管理专业，近年甚至发展到在管理科学本科层次的某些专业作为一个方向开设。但无论办专科层次或本科层次，都不约而同地遇到两个问题：一是如何构建课程体系，二是寻找适用的教材。前者对于高等学校的教师来说还比较容易解决，可以根据管理科学的基本要求，结合专业特点和培养对象所需要的知识结构进行设计，再邀请物业管理企业中有实践经验的专家进行论证，修改完善，即可投入试验。而后者则非一时能够解决。虽然现在已经出版的物业管理书籍有数十种之多，但能作为高等学校专用教材的却鲜见。作为高等学校的教材，除了在科学性、理论性、前瞻性、逻辑性方面有较高的要求外，还要与教学大纲相对应，每章节的内容和篇幅与教学计划时数或学分也基本上要对应，并且要充分考虑学生接受和掌握知识的特点，故要编写一套专业系列教材，实在并非一件容易的事。

广州大学在 1996 年开始创建了大专层次的物业管理专业，1999 年开设了本科层次的物业管理专业方向。在办学过程中，注意与物业管理企业的经营活动实践相结合，虚心倾听业内人士的意见。根据高等教育的要求、管理科学的规律性和专业特点，我们拟定了物业管理专业的主干课程体系，并且编写了讲义，经过了两年的教学试用阶段，已经基本成型。

随着物业管理在全国的迅速发展，为满足教学上的需要，我们在华南理工大学出版社的大力支持下，组织编写了《物业管理专业系列教材》。

该套教材共分 7 册，即《物业管理概论》、《居住物业管理》、《商业物业管理》、《物业设备管理》、《物业环境管理》、《物业管理法规》、《物业管理企业财务》等。教材系统阐述了物业管理的基本理论、基础知识和基本方法，并结合物业管理企业的经营活动和实际操作，使学生在掌握物业管理基础理论的同时，能够熟悉物业管理企业各部门的业务要求。

物业管理在我国问世不久，还谈不上成熟完善，无论从政府的宏观管理、学术界的理论研究、物业管理企业规范运作等方面，都正处于发展的过程中。由于这些因素的影响，加上编者能力和信息来源有限，书中不妥、不善、不全之处，恳请专家、教师和广大读者批评、指正。

编 者

2001年9月于广州

目 录

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业管理的基本概念	(1)
一、物业	(1)
二、物业管理	(2)
第二节 物业管理的产生与发展	(5)
一、早期的物业管理	(5)
二、现代物业管理	(6)
三、中国物业管理的产生与发展	(8)
四、物业管理发展的影响因素	(14)
第三节 物业管理的基本内容	(19)
一、常规性的公共服务	(19)
二、针对性的专项服务	(21)
三、委托性的特约服务	(23)
第四节 物业管理的基本环节	(24)
一、物业管理的策划阶段	(24)
二、物业管理的前期准备阶段	(26)
三、物业管理的启动阶段	(27)
四、物业管理的日常运作阶段	(30)
第二章 物业管理企业	(31)
第一节 物业管理企业的性质和类型	(31)
一、物业管理企业的概念	(31)
二、物业管理企业的类型	(33)
三、物业管理企业的建立程序与条件	(41)
第二节 物业管理企业的机构设置	(44)

一、物业管理企业机构设置的原则	(44)
二、组织设计中常用的部门划分方法	(48)
三、物业管理企业组织机构的类型	(52)
第三节 物业管理人员的知识结构和素质要求	(58)
一、物业管理者的知识结构	(58)
二、物业管理人员的专业技能	(60)
三、物业管理人员的综合能力	(61)
第四节 物业管理企业的权利和义务	(62)
一、物业管理企业的权利	(62)
二、物业管理企业的义务	(64)
第三章 业主大会和业主委员会	(66)
第一节 业主大会与业主公约	(66)
一、业主与非业主使用人的权利和义务	(66)
二、业主大会	(71)
三、业主公约	(74)
第二节 业主委员会	(75)
一、业主委员会的性质和地位	(75)
二、业主委员会的产生与组织	(76)
三、业主委员会的权利和义务	(78)
四、业主委员会会议	(79)
第三节 业主委员会与物业管理企业的关系及聘用	(80)
一、业主委员会与物业管理企业的关系	(80)
二、物业管理企业的聘用	(81)
第四章 物业管理的招标与投标	(84)
第一节 物业管理市场的形成和竞争	(84)
一、物业管理市场的概念与结构	(84)
二、物业管理市场的竞争机制	(87)
三、物业管理市场的管理体制	(90)
第二节 物业管理招标的原则和特点	(92)
一、物业管理招标的意义	(93)

二、物业管理招标的原则	(94)
三、物业管理招标的特点	(96)
第三节 物业管理招标、投标程序与方法	(98)
一、物业管理招标的方式	(98)
二、物业管理招标的程序	(99)
三、物业管理投标的程序	(105)
四、物业管理招标的开标、评标和中标	(107)
第五章 物业管理法制	(111)
第一节 制定物业管理制度的法律基础	(111)
一、物业管理法律关系的要素	(111)
二、物业管理法律关系的特征	(113)
三、物业管理法律规范的层次	(114)
第二节 物业管理制度	(116)
一、管理制度制定的原则和类型	(116)
二、公共契约	(119)
第三节 物业管理的法律责任	(122)
一、概述	(122)
二、物业管理违法行为及其制裁	(126)
三、物业管理违约行为及其处理	(127)
第六章 物业管理财务	(132)
第一节 物业管理资金的筹措与使用	(132)
一、物业管理资金的来源与分类	(132)
二、物业管理资金的使用	(138)
三、物业管理资金的主要用途	(140)
第二节 物业管理服务费的测算	(144)
一、物业管理服务费测算的意义	(144)
二、物业管理服务费测算的主要定额	(145)
三、物业管理服务收费的构成	(147)
第三节 物业管理财务分析	(148)
一、财务管理任务	(149)

二、财务管理制度	(149)
三、财务分析方法	(150)
第四节 物业管理与保险	(152)
一、物业管理与保险的关系	(152)
二、物业管理常见的险种	(153)
三、保险合同	(157)
第七章 物业管理与社区文化	(162)
第一节 社区和文化	(162)
一、社区	(162)
二、文化	(166)
第二节 社区文化的内容和意义	(171)
一、社区文化的概念	(171)
二、居住小区社区文化的任务和特点	(175)
三、居住小区社区文化的内容	(179)
第三节 物业管理企业与社区文化	(181)
一、物业管理与社区文化的关系	(181)
二、物业管理企业在社区文化建设中的作用	(182)
第八章 物业管理服务质量	(185)
第一节 服务质量	(185)
一、服务的概念	(185)
二、服务质量的概念	(189)
三、服务质量的差距及产生原因	(195)
四、服务质量的模型	(200)
第二节 服务质量管理	(201)
一、服务质量管理的内容	(201)
二、确定服务流程和职责	(202)
三、制定合适的服务规范和标准	(203)
四、检查与评估	(204)
五、服务质量管理模式	(206)
第三节 物业管理服务质量	(209)

一、物业管理服务的特点	(209)
二、物业管理服务质量的评估	(212)
三、ISO 9000 质量标准与物业管理	(217)
第九章 物业管理与管理思想	(226)
第一节 管理思想的发展	(226)
一、管理思想的发展过程	(226)
二、当代管理思想	(237)
第二节 影响管理思想变化的因素	(242)
一、科学技术的发展	(242)
二、生产力和经济的发展	(243)
三、文化因素的影响	(246)
第三节 管理思想的发展对物业管理的影响	(256)
参考文献	(267)

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理的基本概念

一、物业

(一) 物业的含义

“物业”一词由英语“Estate”或“Property”引译而来的，其含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等，是一个较为广义的范畴。而现实生活中，我们所称的“物业”是一种狭义范畴。有的人认为，物业是指单元房地产。一个住宅单位、一座商业大厦、一座工业厂房、一个农庄都可以是一物业。所以，物业可大可小，大物业可分为小物业，同一宗物业，往往分属一个或多个产权者所有。

从物业管理的角度来说，物业是指已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和场地。各类建筑物可以是一个建筑群，或一幢单体建筑，或单体建筑中的一个单元；相关的设备、设施和场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。

(二) 物业的分类

根据使用功能的不同，物业可分为以下4类：

(1) 居住物业。包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。

(2) 商业物业。包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、商业场所等。

(3) 工业物业。包括工业厂房、仓库等。

(4) 其他用途物业。如车站、机场、医院、学校等。

以上是国外通用的分类。在我国，有人根据实际情况，从商业物业和其他用途物业中，另外再分出一部分为特殊物业，意即这些物业要经过政府特许经营。

不同使用功能的物业，其物业管理有着不同的内容和要求。

二、物业管理

(一) 物业管理的含义

物业管理，是指物业管理企业受物业所有人的委托，依据物业管理委托合同，以及国家有关的法律法规，对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。

我国一些地区和城市的物业管理法规或行政规定中，对物业管理的含义也作出类似的解释。《广东省物业管理条例》中所称的物业管理是指业主组成业主委员会对其物业的共有部分和共同事务委托物业管理公司进行管理的活动。《山东城市住宅小区物业管理办法》中所称的物业管理是指物业管理企业与业主根据合同约定，对住宅小区内的物业进行维护、修缮等管理服务的活动。

物业管理企业，通常称为物业管理公司。物业所有人，即产权人，亦称为业主。业主可以是个人、集体、国家。

(二) 物业管理的性质

物业管理是一种与房地产综合开发的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推进而出现的产权多元化

格局相衔接的统一管理；是与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。

物业管理的客体是物业，服务对象是人，是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动。所以，物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。物业管理的性质也比较明确，主要是“服务性”的，寓管理、经营于服务之中。

（三）物业管理的基本特征

1. 社会化

物业管理的社会化是指将分散的社会分工集中起来统一管理，诸如房屋管理、水电供给、清洁卫生、保安巡逻、园林绿化等，过去都是由多个部门多头、多家管理，现在改为由物业管理企业统一管理。在委托授权的范围内集中实施社会化管理，落实各项管理任务和内容，以克服各自为政、多头管理、互相扯皮、互相推诿的弊端，从而有利于提高整个城市管理的水平，充分发挥住宅小区与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。

物业管理社会化有两个基本含义：一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业管理企业；二是物业管理企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权分离是物业管理社会化的必要前提；现代化大生产的社会专业分工则是实现物业管理社会化的必要条件。

2. 专业化

物业管理的专业化，是指由专门的物业管理企业通过委托合同的签订，按照产权人和使用人的意志与要求去实施专业化管理。物业管理企业有专业的人员配备；有专门的组织机构；有专门的管理工具和设备；有科学、规范的管理措施和工作程序；运用现代管理科学和先进的维修、养护技术实施专业化的管理。

3. 企业化

其核心是按照现代企业制度组建物业管理企业，使其真正成为相对独立的经济实体，成为自主经营、自负盈亏的社会主义商品的生产者和经营者，具有自我改造和自我发展的能力，成为具有一定权利和义务的法人。物业管理行为是一种企业行为，企业以经济手段为主，实行责、权、利相结合的经营责任制。

4. 经营型

物业管理的属性是经营，所提供的商品是劳务和服务。它推行的是有偿服务，合理收费，使各类的物业管理走上以业养业、自我发展的道路。

(四) 物业管理的两个支撑点

1. 业主自治自律

业主是物业的主人，掌管着自己财产的占有、使用和支配权。在一宗物业内，每一个业主不仅是自己拥有产权的那部分物业的主人，也是整个物业的主人之一。物业管理的好坏，全体业主也有责任，关系到每一个业主和使用人自身的利益。这就要求所有业主都要增强权利意识、自治意识和自律意识，共同参与管理，变被动接受管理为以主人翁的姿态主动地行使管理权，即建立业主自治自律的管理体制。

业主自治自律有两个关键环节。首先要有一个全体业主共同遵守的业主公约，以此来指导、规范、约束所有业主和使用人的行为，使之共同自觉地维护公众利益和公共环境。业主公约是所有业主和使用人自律的保证，也是实行业主自治的前提。其次要成立业主委员会，代表广大业主的利益来管理整个物业，负责选聘物业管理企业，对物业的管理提出具体要求，以合同形式委托物业管理企业实施物业管理，承担管理责任，协调和监督物业管理企业的具体工作。业主委员会对物业管理企业具有选聘权和解聘权是业主自治的关键。

2. 物业管理企业的统一专业化管理

物业的管理，在确立了业主的主人翁地位、实行业主自治自律的前提下，还必须由物业管理企业实行统一专业化的管理。物业管理涉及到方方面面，有各种各样的矛盾和关系需要协调和处理，各项管理工作专业性、技术性又强，要提高物业管理的整体水平，降低物业管理成本费用，就必须对物业实行统一专业化的管理，由物业管理企业来全面负责和承担管理责任，当好物业的“总管家”。需要特别指出的是，在一宗物业（如一个住宅小区）的范围内，应由一家物业管理企业实行统一管理，而不应分割管理，避免出现分散多头的管理形式。

业主自治自律和物业管理企业统一专业化管理相结合是通过业主委员会自主选聘物业管理企业来实现的。两者之间的关系是委托与被委托的关系，是平等的关系。双方的权利、义务通过物业管理委托合同来明确和保障。业主自治自律使广大业主和使用人以主人翁的身份参与管理，把大家的实际利益、思想感情与物业管理联系起来；专业的物业管理企业是受聘于业主委员会的“总管家”，履行业主委员会赋予的权力并承担管理责任，提供统一专业化的管理和周到的服务。两者结合在一起，共同实现物业管理的预期目标。

第二节 物业管理的产生与发展

一、早期的物业管理

物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时英国工业正处于一个发展的高涨阶段，对劳动力的需求很大，城市住房的空前紧张成为一大社会问题。一些开发商相继修建一批简易住宅以低廉租金租给贫民和工人家庭居住。由于住宅设施极为简陋，环境

条件又脏又差，不仅承租人拖欠租金严重，而且人为破坏房屋设施的情况时有发生，严重影响了业主的经济收益。于是，在英国的第二大城市伯明翰，一位名叫阿克维娅·希尔（Octvia Hill）的女物业主迫不得已为其出租的物业制定了一套规范——约束租户行为管理办法，要求承租者严格遵守。同时，女房东希尔女士本人也及时对损坏的设备、设施进行了修缮，维持了起码的居住环境。此举收到了意想不到的良好效果，使得当地人士纷纷效仿，并逐渐被政府有关部门重视，普遍推广到其他西方国家，因而被视为最早的物业管理。

二、现代物业管理

物业管理虽然起源于英国，但真正意义上的现代物业管理却是在 20 世纪初期在美国形成并发展的。

公寓大厦、摩天办公大楼是现代物业管理的催生剂。19 世纪末至 20 世纪初，美国进入垄断资本主义经济阶段，垄断资本在积累巨额财富的同时，也带来大规模的国内民工潮、国际移民潮和求学潮，这样，就加速了美国的城市化过程。同时，美国政府出于环境保护和长远的考虑，对城市土地的使用面积进行了严格的控制，加上建筑新材料、新结构、新技术的出现和不断进步，于是，一幢幢高楼大厦迅速拔地而起，组成蔚为壮观的摩天大楼群体景观。然而，高层建筑附属设备多，结构复杂，防火、保安任务繁重，特别是一些标志性建筑的美容保洁工作，技术要求很高。所以，大厦的日常管理、服务、维修、养护的专业技术要求大大超出传统的物业管理要求。尤其棘手的是，摩天大厦的业主常常不是一个或几个，而是数十个或数百个，面临着不知由谁来管理的难题，结果，一种适应这种客观需要的专业性物业管理机构应运而生。该机构应业主要求，对楼宇提供统一的管理和系列的服务，开启了现代物业管理的大门。