

<<物业管理基础教程>>

图书基本信息

书名：<<物业管理基础教程>>

13位ISBN编号：9787542611475

10位ISBN编号：754261147X

出版时间：1998-07

出版时间：三联书店上海分店

作者：李春涛，蔡育天 主编

页数：427

字数：320000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<物业管理基础教程>>

内容概要

房地产业的发展有一个经济平衡问题，包括外部平衡和内部平衡两个方面。

外部平衡即社会平衡，指房地产业的发展要同社会经济的发展和相关行业的供需能力相平衡。

具体地说，房地产的发展要同社会可能提供的基地、资金、物资、各种配套设施的供应能力相适应；房地产业提供的商品、各种房屋的规格、品种、式样、档次、价格要同社会的要求和承受能力相适应。

房地产业的内部平衡即结构平衡，是指房地产业的内部各个环节的协调平衡。

房地产经济运行的全过程包含开发、营销、使用三个环节，而且要求彼此协调，平衡发展。

在我国房地产业的发展中，与房地产物质产品的生产相比较，房地产消费领域中的管理服务发展缓慢，是房地产经济运行中的薄弱环节。

“物业管理”正是在这一背景之下应运而生并得到发展。

物业管理在我国是新生事物，一出现就充满生机和活力，并显示出越来越强大的生命力。

与传统的房屋管理相比，其内涵更加丰富，外延更加宽泛。

一是变单纯的房屋维修管理为对建筑物、使用人、区域环境的全方位、多层次的服务，有利于发挥各类房屋的整体功能和综合效益；二是变多头、多部门管理为物业管理公司统一管理，克服了各自为政、扯皮推诿的弊端；三是变政府各部门行政性、福利制的管理为物业管理公司社会化、企业化、专业化、经营型的有偿服务，使物业管理走上了“以业养业”、自我发展的道路。

物业管理是房地产业经济发展和体制改革的必然产物。

从社会需求来看，新建房屋的数量不断增加，住房制度改革而形成的产权多元化格局已经出现，人们对生活居住环境、对房屋管理养护有了新的要求；从管理体制改革的来看，推行新的物业管理模式是房地产业深化改革的重要内容，传统的行政性房屋管理将被新的物业管理机制所替代，实现对存量房地产管理的社会化、企业化和专业化。

房屋的消费不同于其他消费，至少有两个基本特点：第一是人人必需，牵涉面广；第二是价高耐久，使用期长。

因此，物业管理在房屋的消费使用过程中具有特别重要的意义：既可以改变城市面貌，改善人们生产生活环境，又可以延长建筑物和公共设施的使用寿命，提高其经济价值。

现代市场机制表明：消费市场最终决定流通市场和生产市场。

物业管理市场是房地产市场体系中的最终市场，对前两个市场具有强大的反弹作用，所以物业管理行业和物业管理市场情况如何，必然引起物业开发者和经营者的关注。

现在物业的售后管理情况如何，已是影响用户购置各类房屋的重要因素，因此开发商都以追求高品位和优质的物业管理作为其营销策略。

中国的房屋管理在计划经济体制下是行政性、福利制的管理模式。

随着房地产经济体制改革的深化和房地产市场体系的逐步完善，这一模式已越来越不适应新的形势的需要。

从80年代开始，广州、深圳等地根据自身经济发展的要求，率先冲破了传统的房屋管理模式，在借鉴海外物业管理经验的基础上，探索新的物业管理机制。

接着，上海、北京、青岛等沿海城市也都纷纷依据各自特点寻找物业管理的新模式，并针对物业管理理论与实践中的难点和热点问题进行了不同层次的广泛而深入的研讨，推动了物业管理行业在健康的轨道上运行和发展。

由于中国幅员辽阔，各地经济发展不平衡，各城市的经济水平、居住状况、基础设施也都各不相同，因此中国的物业管理不能照搬国外的做法，而需要建立一个适合中国国情，适合不同规格（档次）的建筑物，适应不同层次人群和不同居住水准的管理框架模式。

这个框架中既要包括物业管理的运行方式和物业管理的市场建设，又要包括物业管理公司及相配套的专业公司的组建，同时还要包括传统房屋管理如何向现代物业管理转制的问题，特别是大量公有住宅的售后管理问题。

应该看到，物业管理在我国的发展和成熟需要有一个过程，其管理体制和经营机制还需要不断地自

<<物业管理基础教程>>

我完善。

这期间，新旧观念的碰撞、新旧体制的磨擦不可避免地会形成种种阻力，在探索社会主义市场经济条件下物业管理的过程中，对此必须要有充分的认识。

当前，亟待解决的问题是：第一，加强法规建设。

物业管理是市场经济体制下的一种房屋管理模式，是市场的一种经营行为，对各方面的权利义务关系要求十分严格，法律关系应十分明确。

通过建立相应的法律制度和法规体系，以规范和调整政府、业主委员会、物业管理公司和物业使用人在物业管理中的地位、作用、权力、责任、利益及相互间的关系。

目前，物业管理的民事纠纷日益增多，并存在行政管理与物业管理关系不顺等问题，其主要原因在于法规条例不健全、不完备，法律意识薄弱，造成无法可依或有法难依。

由于法规建设的滞后，一定程度上阻碍了物业管理的发展。

第二，转变思想观念。

观念上的更新，是物业管理健康发展的土壤。

物业管理行业的培育要取得社会各方的关心和支持，首先要形成社会共识，即通过正确的舆论引导和广泛的宣传解释，树立物业管理新观念。

物业所有人和使用人要有自营意识和总体意识，自营意识就是要主动参与管理活动，行使和履行法律所赋予的权利和义务，发挥物业所有人和使用人应有的作用；总体意识是指不局限于安逸舒适的自我的室内“小空间”，而是要追求周围环境“共享空间”的整洁安宁。

物业管理公司要有把社会效益和经济效益统一考虑的观念，以服务为宗旨，由服务出效益，由服务求发展。

政府管理部门要有转变管理职能的紧迫感，由直接的经营管理转为对全行业的管理和服务。

转变思想观念还需要在实践中树立先进典型，以优美、方便、舒适、宁静的物业为榜样来说服人们，以生动的实例来纠正种种观念上的误区。

第三，转换经营机制。

当前我国房地产的经营管理体制还不能适应物业管理发展的需要，旧体制的约束力还很强。

从全国范围讲，当前城市房屋管理在总体上仍是以传统的行政管理模式为主，物业管理作为一种新型的房屋管理模式虽然具有强大的生命力，但一时还不能全部替代传统管理方式。

因此，在两种管理机制并存的情况下，就要研究如何协调好彼此间的关系，并创造条件，逐步扩大物业管理的比重，实现房屋管理从“事业型”向“企业型”的转换，从双重机制向统一的市场机制转换。

第四，物业管理要提前介入。

长期以来，房地产的开发建设与使用管理存在着“重建轻管”、“建管脱节”的现象，使得一些房屋施工质量差，配套不齐全，留下诸多问题，造成物业管理先天不足。

规范化的物业管理，要求在项目确立、建设开始时就应介入。

要在房地产开发经营中引进“全过程管理”思想，即对一个开发项目追求全过程的最佳效益，而不是片面地只管造，不管用。

一个好的项目，应在规划设计时就充分考虑建成后的使用和管理的需要，考虑到社会经济发展和居住水平提高的要，要有一定的超前性。

物业管理的早期介入有助于物业管理公司了解项目设计、施工、营销情况，以便及早做好入住和使用的准备工作。

因此，物业管理的早期介入是提高物业管理水准的前提条件。

第五，物业管理资金要良性循环。

物业管理既是社会化、专业化的有偿服务，同时又具有强烈的社会公益性质。

为此，物业管理的经营方针应是“保本薄利、服务社会”，而要提高效率，必须走规模经营的道路。

物业管理的收费一方面要考虑住户的承受力，另一方面要保证管理公司正常的成本开支。

现在，有些公司收费繁多，预收期限过长，引起住户种种非议；而有的公司实行“赤字运行”，结果入不敷出。

<<物业管理基础教程>>

这都有碍于物业管理的发展。

要规范物业管理公司与房地产开发公司、施工单位等部门关于建立管理基金、维修基金、管理服务费用的标准和支付方式，要规范物业管理的税费和公用市政配套的收费，要根据不同规格和标准的房屋、不同的管理服务水平、不同的居住和经济层次，形成合理的价格体系，为物业管理公司的自主经营、自负盈亏创造良好的外部环境，使物业管理资金良性循环。

这不仅能增强物业管理公司的活力，而且能实现物业的保值、增值。

第六，物业管理公司要建立资质等级。

物业管理的经营服务水平取决于管理队伍和管理人员的素质和业务能力。

随着物业设计、建造的规格日趋多样，设备不断更新，物业管理的业务范围将更广，对管理的要求会更高，对人才的需求量会更大，既要有经营管理人员，又要有各类工程技术人员，而当前的现实与这一要求存在着较大的差距。

为确保物业管理的质量，一方面要加强人员的培训和调集，加快队伍建设；另一方面要建立物业管理公司资质等级评审制度，不符合物业管理资质标准的公司不得从事物业管理业务，使物业管理公司的资质等级与所管理物业的档次相吻合。

本书正是顺应物业管理发展这一客观要求而编写的，意在对各类物业管理公司和业主委员会的运作能有所帮助和指导，并作为物业管理人才的培训教材和大专院校相关专业的参考用书。

本书一方面借鉴和总结了国内外物业管理的成功经验，另一方面结合近年来的实践，探索适合我国城市特点的物业管理模式和运作机制，其重点放在培育和发展物业管理行业和物业管理市场的基本环节和基本问题上，从理论到实践作全面的探讨和论述。

由于我国的物业管理还处于开创阶段，在发展中会出现种种矛盾和问题，因此本书的论述虽力求深入、完善，但限于认识水平和实践经验的不足，定有较多不完备之处，恳望广大读者、专家、学者给予指正。

<<物业管理基础教程>>

书籍目录

序言第一章 物业管理导论 第一节 物业管理业的兴起 一、物业与物业区域 二、物业管理与物业管理业 三、物业管理市场 第二节 物业管理的作用与类型 一、物业管理与传统管理 二、物业管理的作用 三、物业管理的类型 第三节 物业管理的原则与宗旨 一、业主自治与专业管理相结合的原则 二、属地管理与行业管理相结合的原则 三、统一管理, 综合服务的原则 四、社会化与平等竞争的原则 五、企业化与全过程效益的原则 六、物业管理的宗旨 第四节 物业管理的发展与条件 一、物业管理的特点 二、物业管理的历程和前景 三、物业管理发展的内部条件 四、物业管理发展的外部条件 五、物业管理学的学科建设第二章 物业管理的机构设置 第一节 物业管理企业 一、物业管理企业的类别 二、物业管理企业的组建 三、物业管理企业的权利和义务 四、物业管理企业的机构设置 第二节 业主自治管理组织 一、业主大会或业主代表大会 二、业主委员会 第三节 行政管理部门和相关部门 一、行政管理的涵义和工作内容 二、行政管理部门的机构设置第三章 物业管理的基础工作 第一节 物业管理的早期介入 一、早期介入的涵义与作用 二、早期介入的工作内容与实施 三、早期管理工作 第二节 物业的接管验收 一、竣工验收与接管验收 二、物业接管验收应具备的条件和资料 三、物业接管验收的程序与内容 四、物业交接双方的责任 第三节 楼宇入伙 一、楼宇入伙的涵义 二、楼宇入伙的程序与工作 三、装修管理 第四节 物业管理的招标投标 一、物业管理招标投标的意义和特点 二、物业管理招标的方式和程序 三、物业管理投标程序和方法 第五节 物业档案资料管理 一、物业档案资料的涵义与作用 二、物业档案资料管理 三、物业档案资料管理的工作内容 第六节 人才选拔与培训 一、人才选拔 二、人才培训第四章 物业管理的服务范围 第一节 房屋维修与养护 一、房屋维修与养护的涵义和作用 二、房屋维修与养护的原则与实施 三、房屋维修管理的内容 第二节 房屋设备、设施管理 一、设备、设施管理概述 二、电梯管理 三、空调设备管理 四、给水排水管理 五、供电系统管理 第三节 物业区域的安保与消防 一、安保管理的基本概念 二、安保人员的资质条件 三、安保管理的基本内容 四、安保管理的基本要求 五、消防管理的主要职责 第四节 物业区域的保洁管理 一、保洁管理的涵义和原则 二、保洁管理的范围和制度建设 三、保洁管理的具体措施 四、保洁管理机构设置及职责划分 第五节 物业区域的环境保护 一、物业区域环境保护的基本概念 二、物业区域环境保护的重点 三、物业区域环境保护的原则 四、物业区域环境保护的内容与途径 第六节 物业区域的绿化管理 一、绿化与绿化管理的意义与作用 二、绿化管理的内容 三、居住区绿地等级标准与管理规定 第七节 物业区域的邮电通讯服务 一、邮政服务 二、电视设施管理 三、电话通讯管理 第八节 物业区域的车辆交通管理 一、停车场(库)的建设 二、公共交通管理 三、车辆交通管理制度 第九节 特约性服务 一、特约性服务的涵义与特点 二、特约性服务的原则 三、特约性服务的项目 第十节 兼营性服务 一、兼营性服务的原则 二、兼营性服务的特点与条件 三、兼营性服务的市场预测 四、兼营性服务的项目第五章 各种类型物业的管理 第一节 花园住宅的物业管理 一、花园住宅的涵义、特点及功能 二、花园住宅管理的 service 特点 第二节 高级公寓的物业管理 一、高级公寓的涵义、特点和功能 二、高级公寓管理服务的特点 第三节 现代办公楼的物业管理 一、高层楼宇的涵义、种类和特点 二、现代办公楼的涵义和类型 三、现代办公楼管理服务要点 第四节 商场的物业管理 一、商场物业的类型和管理特点 二、商场物业的管理内容 第五节 通用厂房、仓库、站场的物业管理 一、通用厂房的涵义和特征 二、通用厂房的管理特点 三、通用厂房管理的要求和内容 四、通用厂房管理的经费 五、仓库、站场的物业管理 六、仓库、站场物业管理的主要内容 第六节 文体、卫生等特种物业的管理 一、特种物业的类别 二、特种物业管理的特点和内容第六章 已售公房与未售公房的物业管理 第一节 传统管理向物业管理转化 一、传统管理变化的必然趋势 二、传统管理向物业管理全面转化的途径 第二节 公有住宅售后管理 一、售后公房物业管理的特征与比较 二、售后公房物业管理的实施 第三节 未售公房的管理 一、未售公房物业管理的特点 二、未售公房物业管理的任务第七章 智能化管理 第一节 计算机在物业管理中的应用 一、计算机在房地产行业中的应用 二、计算机在物业管理中的应用 三、物业管理软件系统 第二节 现代先进设施的应用 一、现代先进设施 二、现代先进设施应用实例 第三节 智能化建筑 一、智能化建筑的产生与发展 二、智能化建筑的涵义 三、智能化建筑的三大要素 四、智能化建筑的综合布线系统(PDS) 第四节 智能化建筑和设施的使用与管理 一、因地制宜, 逐步发

<<物业管理基础教程>>

展 二、坚持标准,严格制度 三、寻求规模效应 四、智力支持第八章 物业管理的资金运行 第一节 物业管理资金运行的原则 一、“以业养业”的原则 二、“合理公平”的原则 三、民主管理的原则 四、专款专用的原则 第二节 维修基金的筹集与管理 一、维修基金的涵义与作用 二、维修基金的筹集 三、维修基金的管理与使用 第三节 管理服务费用的收缴与使用 一、物业管理服务费的构成与核算方法 二、商品房的物业管理服务费 三、公有住宅售后管理服务费 四、其他收费 五、物业管理服务费的收缴 第四节 物业管理企业的财会制度 一、财务会计管理的涵义 二、财务会计管理制度 三、财务管理的机构及职责 第五节 物业管理的税收与保险 一、物业管理的主要税收 二、物业管理的保险第九章 物业管理的法制建设 第一节 物业管理的法律关系 一、物业管理法律关系的概念 二、物业管理法律关系的构成要素 三、物业管理法律关系的特征 四、物业所有权人的权利和义务 五、物业管理企业的职责和权限 第二节 物业管理的法律体系 一、物业管理法律规范 二、建立物业管理法律体系的必要性 三、物业管理法律体系的基本框架 四、加速物业管理法律体系的建设 第三节 物业区域的规章制度 一、物业区域规章制度概述 二、物业管理的契约 三、物业区域管理规定 第四节 物业管理纠纷的投诉和处理 一、物业管理纠纷 二、物业管理的投诉 三、物业管理法律责任 四、物业管理纠纷的处理第十章 优秀物业区域的建设 第一节 职业道德与服务规范 一、职业道德的涵义与作用 二、物业管理服务规范 第二节 建设优秀物业区域的意义和标准 一、建设优秀物业区域的意义 二、全国优秀住宅区域的标准 三、建设优秀物业区域的措施 第三节 物业小区建设与社区建设 一、社区建设的涵义与内容 二、物业小区建设与社区建设的关系 第四节 物业管理服务质量的国际认证(ISO9002) 一、ISO9000系列标准概述 二、实施ISO9000系列标准的意义 三、物业管理业ISO9002质量体系的内容 四、物业管理业贯标认证程序及认证机构 五、物业管理行业贯标认证注意事项第十一章 香港特区和国外物业管理评析 第一节 香港特区的物业管理 一、香港物业管理概述 二、香港物业的分类管理 三、香港物业管理的法制监督 第二节 美国的物业管理 一、住宅建设 二、物业管理的机构及其职责 三、物业管理实例 第三节 日本的物业管理 一、公寓管理的形式 二、公寓管理的相关法规 三、公寓管理的内容 四、物业管理费用 第四节 新加坡的物业管理 一、土地管理制度 二、住宅建设 三、住宅管理 第五节 欧洲的物业管理 一、瑞典的物业管理 二、法国的物业管理修订说明

<<物业管理基础教程>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>