

<<现代物业管理实务>>

图书基本信息

书名：<<现代物业管理实务>>

13位ISBN编号：9787501791491

10位ISBN编号：750179149X

出版时间：2009-8

出版时间：中国经济出版社

作者：周宇

页数：349

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>

<<现代物业管理实务>>

前言

近几年，中国城市居民的居住水平有了显著的提高，这不仅在于许多家庭购置了新建住房，还在于越来越多的居民享受到了逐步完善的物业服务。

随着中国经济的快速增长，人们对居住条件和物业服务的要求也会日益提高，物业服务水平的高低已成为人们选择住房的一个重要的参考指标，这是物业服务业获得超越发展的机遇，同时也是推进物业管理研究的机遇，笔者为能在这种背景下参与到这一领域的研究而感到荣幸。

笔者从2001年起开始涉足物业管理研究领域，并一直关注这个行业的发展，近年，物业管理行业有许多可喜的进步，有关物业管理服务的法规、政策也层出不穷，本书就是根据所搜集到的资料及笔者个人的理解，对物业管理问题进行的全新整理。

本书力图以管理学、房地产经济学以及与物业管理相关的其他专业知识为基础，结合中国的国情、物业管理的发展轨迹和发育状况，对这些问题给出客观、公正、科学的认识，以便对完善中国的物业管理体制、规范物业管理活动有所裨益。

本书从物业管理的基本理论入手，论述了物业管理机构的设置、物业管理的制度建设、物业管理的招标与投标、物业维修管理、物业设备管理、物业环境管理、物业安全管理以及住宅小区和酒店式公寓管理、智能化小区（建筑）的物业管理、前期物业管理等方方面面的问题，本书着笔平实，阐述得比较详细具体。

本书是编著层次的著作，但同时可作为房地产专业、城市经济专业、公共管理专业、工程管理专业、建筑专业、社区管理专业本科生和研究生的教材或参考书使用，同时可作为物业管理资格认定考试的参考书，还可作为公共管理领域、房地产领域和社区管理领域从业人员的自学教材，也可作为普通市民学习和了解有关物业管理知识的书籍。

由于时间和水平所限。

书中必然存在不足之处，甚至可能会出现错误，欢迎广大读者批评指正。

<<现代物业管理实务>>

内容概要

本书以物业管理的基本理论为主要内容，着重讲述了物业管理机构的设置、物业管理的制度建设、物业管理的招标与投标、物业维修管理、物业设备管理、物业环境管理、物业安全管理以及住宅小区和酒店式公寓管理、智能化小区（建筑）的物业管理、前期物业管理等方面的知识。

本书紧密结合我国国情、物业管理的发展轨迹和发育状况，对物业管理各基本环节的工作进行了客观、科学、全面、深入、详尽的讲解，以工商管理、房地产经济学、社区管理以及与物业管理相关的其他专业知识为基础，力图对完善中国的物业管理体制和规范物业管理活动有所助益。

<<现代物业管理实务>>

作者简介

周宇，中国青年政治学院经济系副教授、硕士生导师，先后就读于东北财经大学、北京交通大学，师从于著名投资管理学专家、东北财经大学副校长郭长禄教授和著名经济学家、国务院西部开发办副主任。

中国宏观经济学会副会长曹玉书教授。

作者已在《光明日报》《经济日报》《财政研究》《中国软科学》等刊物及多次国际会议上，发表文章60余篇，其中多篇被ISTP、ISSHP收录；出版著作、教材6部；主持省部级科研项目3项；获得省、部级正规科研奖励10余次。

作者从事物业管理研究工作10余年，编写的物业管理教材在行业内具有广泛影响，并受到赞誉。

<<现代物业管理实务>>

书籍目录

前言第一章 物业与物业管理 第一节 物业的含义及其特点 第二节 物业管理的内涵与特征 第三节 物业管理的性质、类型和原则 第四节 物业管理的内容 第五节 物业管理的基本环节 第二章 物业管理的历史追溯与发展趋势 第一节 物业管理的起源与发展 第二节 物业管理的发展趋势分析 第三章 物业管理机构的设置 第一节 物业服务公司 第二节 业主、业主大会与业主委员会第四章 物业管理的制度建设 第一节 业主自我管理规约 第二节 物业服务公司内部管理制度 第三节 物业管理行业规章 制度第五章 物业管理的招标与投标 第一节 物业管理招投标的意义与特点 第二节 物业管理招投标的原则与程序 第三节 物业管理招投标文件的内容 第四节 物业服务合同第六章 物业维修管理 第一节 物业维修管理的含义与特点 第二节 物业维修管理的意义和原则 第三节 物业维修管理的内容 第四节 物业维修工程的分类与考核 第五节 物业的日常养护第七章 物业设备管理 第一节 物业设备的构成 第二节 物业设备的管理、维修和养护 第三节 物业设备管理的基本制度第八章 环境、绿化与保洁管理 第一节 物业环境管理概论 第二节 绿化建设、养护与管理 第三节 保洁工作的实施与管理第九章 保安、消防与车辆管理 第一节 保安管理 第二节 消防安全及其管理 第三节 车辆的停放与管理第十章 住宅小区、酒店式公寓和写字楼管理 第一节 住宅小区管理 第二节 酒店式公寓管理 第三节 写字楼的管理第十一章 智能化小区(建筑)及其物业管理 第一节 智能化小区(建筑)的含义与标准 第二节 智能化小区(建筑)的网络与设备管理 第三节 智能化系统的人才培养与管理制度建设附录 附录一 物业管理条例 附录二 物业服务企业资质管理办法 附录三 物业服务收费管理办法 附录四 全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及评分细则 附录五 前期物业管理招标投标管理暂行办法 附录六 业主大会规程 附录七 住宅专项维修资金管理办法 附录八 普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)参考文献

<<现代物业管理实务>>

章节摘录

第二章 物业管理的历史追溯与发展趋势 **第一节 物业管理的起源与发展** 物业管理作为一种房地产管理的模式起源于19世纪60年代的英国，是当时一位名叫奥克维娅·希尔的住宅业主为出租其住宅而发明的一套管理办法。

从那时至今，经过约140多年的发展，这种管理办法日益被业主和政府有关部门所重视，并在全世界范围内被推广开来，呈现出迅速发展和日趋成熟的局面。

一、物业管理的起源及在英国的发展状况 物业管理也是随着生产力的发展而出现和发展起来的，是社会经济发展到一定阶段的必然产物。

传统意义上的“物业管理”起源于19世纪60年代，是在英国首先出现的。

那时英国工业正处于高速发展阶段，劳动力需求巨大。

随着工业革命的发展，大量农村人口涌入城市，这就必然引起对城市房屋需求的增加，城市原有的房屋及设施已远远不能满足人口增长的需要，房屋的空前紧张成为一大社会问题。

一些房地产开发商抓住机会建造了一批简易住宅以低廉价格租给贫民和工人家庭居住。

由于住宅设施极为简陋，环境条件极差，不仅承租人拖欠租金严重，房屋破损问题也十分突出，居住环境日趋恶化，严重影响了业主的经济效益。

当时有一位名叫奥克维娅·希尔的聪明女士经过认真思考和研究后，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的效果，当地业主纷纷向她学习。

这不仅有效地改善了居住环境，而且还使业主与承租人的关系由原来的对立变得友善起来，减少了摩擦。

这可以说是最早的“物业管理”。

发展到今天，英国的物业管理作为一个成熟的行业，其整体水平是世界一流的。

除了传统意义上的房屋维修、养护、清洁、保安外，物业管理的内容已拓展到物业功能的布局与划分、市场行情的调研与预测、物业租售的推广代理、目标客户群的认定、工程的咨询和监理、通信及旅行的安排、智能系统化的服务、专门性的社会保障服务等全方位服务。

在积极推广物业管理业务的同时，英国还加强对这一业务的研究，成立了皇家物业管理学会，会员遍布世界各地。

英国作为物业管理的诞生地，在物业管理上形成了自己的特定模式，其中其依法管理的特点尤其令人关注。

据了解，除了直接的物业管理法规外，一些房地产法规对此也有间接规定。

英国常见的房地产开发管理的法律、法规有50多种。

二、海外典型国家与地区物业管理的发展概况 国外对物业管理业的管理主要是依法管理。

政府负责制定各种法律和规定，由各个职能部门按照法律和规章的内容实施管理。

一般来说，国外不设专业的物业管理的行政主管部门，只要符合条件，任何人皆可按《公司法》要求申请成立物业服务公司。

各国大多通过物业管理行业的行业自律组织和学术研究机构——行业协会制定行业自律准则，组织人员培训，交流管理经验，评定企业类别和审定专业人员的资质，以达到行业自身保护与物业管理水平共同提高之目的。

（一）美国的物业管理概况 美国是一个以土地私有制为基础的国家，私人土地占美国国土面积的58%，这就决定了物业管理的基本内容必然是运用现代化的管理工具和方法，以保护和提高业主房屋价值、增加业主收入为目标，全方位地满足顾客（承租人）的各种需求，从而达到促进物业服务企业自身发展的目的。

从内容和特点上看，美国物业管理主要表现为如下四个方面： 1.严格资质管理，确保行业基本素质达到规定要求 第二次世界大战以后，由于新经济政策的影响，美国的房地产业逐渐恢复并取得了长足发展，如何帮助业主选择有能力和有资质的管理企业以及人员就显得十分必要。

承担这项任务的是全美房地产经纪人协会物业管理学会（IREM）。

IREM成立至今已有60多年历史，一直致力于物业管理的教育培训和资格认定工作。

<<现代物业管理实务>>

IREM是通过AMO与CPM的资格认定来对物业管理企业资质与物业管理人员素质进行把关的。

AMO证书是对于管理单位来说的，CPM证书是对于管理人员来说的。

AMO的含义是合格管理机构，它是颁发给房地产管理公司的唯一称号。

获AMO称号的公司至少要拥有一名CPM，并从事房地产管理业务至少3年。

目前美国共有近700家公司拥有这个称号，管理着约500亿美元的居民住宅和约400亿美元的商业楼宇。

CPM即注册物业管理师，是颁发给在经验、教育和职业道德规范上有杰出表现的专业物业管理者。

要获得CPM执照，必须经过候选与正式获取两个阶段。

取得正式执照必须符合五个方面的要求：一是5年以上的管理经验；二是成功地念完3门以上的专业课；三是至少有一年以上全职有效地进行物业管理计划的决策和组织活动的经历；四是成功地接受过有关职业道德的教育；五是必须获得分会和总会的批准。

尤其严格的是，CPM的资格是不搞“终身制”的，一旦违反IREM制定的职业道德条款，物业管理人員即被取消CPM的资格。

目前，全美CPM执照的拥有者仅为15000人，管理着全美8770亿美元的物业资产，960万套住宅，76亿平方英尺的商业楼宇。

在美国，IREM所颁发的AMO和CPM执照仍然是极有限的。

因此，在美国拥有AMO与CPM执照是很难得的。

2. 社会分工加快，专业服务不断发展 在美国，物业管理经历了一个从自主管理向承包管理演化的过程。

自主管理也称为内部管理，这在美国房地产发展的初期是一种主要的物业管理形式。

但是，随着社会分工的发展和物业管理内容的不断增多，这种管理形式的弊端越来越明显，业主也感到精力和专业知识明显不够，承包管理应运而生。

业主开始聘请物业服务公司和人员进行物业管理活动。

与物业管理相伴而产生的专业服务公司也迅速发展，保安、清洁、绿化、工程维修等服务内容开始从综合业务中分离出来，这为物业管理的社会化进一步创造了条件。

一些物业服务公司的管理层人数显得非常精干。

电脑的使用更促使了物业管理的进步。

物业服务公司与服务公司通过合同契约的形式，建立起了广泛的联系，并以此作为行使权利、履行义务的依据。

3. 严格法律规定，规范物业服务公司行为 美国是一个法制健全的国家，法律、法规非常完善，这一特点在物业管理中也充分体现出来，《联邦住宅法》是为了避免在肤色、宗教、民族、性别和年龄等方面的歧视而制定的。

政府采取一些措施，督促业主和管理者公平处理与承租人的关系，对违法者，政府将及时给予处罚。

《保护残疾人法》更要求在各物业服务公司所管的楼宇和公共场所、娱乐场所必须设有残疾人专用的轮椅通道、停车位，要求在这些场所的电话、饮水管、电梯的按钮必须以轮椅为高度，还要求设有把手和专用卫生间以及宽敞的房门等。

在美国，与物业管理相关的安全问题、环境问题、健康问题等，许多法律、法规都作出了规定，这些规定通过物业开发建设的各个阶段被落实下来，这使得美国的物业管理在一开始就具有良好的基础。

4. 设施配套完善，物业管理内容丰富 配套设施如果不够完善，就会影响到物业管理的水平。

在美国，经过近百年的开发建设，市政公建配套已达到相当高的水平。

所有的建筑在前期建设时，除了像其他国家一样要做好水、电、通信等配套外，美国还十分强调车库的建设，一般楼宇都留有地下车库，有的车库竟然留了五六层。

另外，电脑的普遍使用，给物业管理带来了极大的方便，如在电脑安全监控、冷热装置的调控方面，电脑就发挥着积极的作用，电脑在房地产信息和法律的传播方面也功不可没，极大地促进了房产交易量的增加和市场的规范。

（二）加拿大的物业管理概况 与美国一样，加拿大在物业管理方面也非常强调法治建设，但是在具体实施上，国内各地的情况有所不同。

<<现代物业管理实务>>

法律规定房屋建筑管理是省政府的责任，省政府可将其权力下放给市级政府。

各个省市可根据自己的实际情况，制定本地区的区域性法规，但不得与联邦有关法规发生矛盾。在加拿大，物业管理方面最基本的法规是由加拿大建筑研究理事会负责编制的《全国建筑规范》，它首次公布于20世纪40年代，至今已经过多次修改，它是各省制定地方物业管理方面的条例和规范的重要依据。

《全国建筑规范》援引7个制定标准的机构出版的190多个不同的规范和标准，成为权威的物业法典。除此而外，加拿大的主要物业规范与标准还有全国居民住宅标准、农村建筑标准和新建筑节能标准、管道规范、防火规范、电气规范、天然气用具设备及安装规范等。

加拿大十分重视旧房翻新改建，政府采取了许多措施，其中带有特色的措施有：将维修列为住房的宗旨。

加拿大的《全国住房法》是住房政策的总纲领。

该法明确指出其宗旨：“促进新住房建造，促进现有住房的维修更新和改善住宅及居住条件。

”另外，关于市区更新和邻里改善、住宅改善贷款、住宅扩大与翻新等均有条款规定。

加拿大政府还提供相当数量的资助来推动旧住宅的翻新改造。

几乎所有主要城市都在积极推行旧房维修更新计划。

更新后的住房内外装修和设施焕然一新，大大改善了使用条件和外观。

成立专门实施机构。

按照《加拿大抵押和住房公司法》，加拿大政府设立专门的国营机构——加拿大抵押和住房公司。

全国住房法授权该公司代表政府行使贷款职能，执行社会住房计划，改善现有住房和居住区环境。

该公司推行了“全国住房法计划”，作为贯彻政府住房政策，改善社会住房状况和管理房产的重要措施，并为执行此项计划补贴17亿加元。

该公司还开展住房维护技术部业务，从事住房建筑科研和信息传递以及改善住房质量和社区规划等工作。

重视维修技术培训。

根据行业预测，今后一二十年内，住房的修复改善将会保持发展势头。

因此，开发各类住房，尤其是低造价公共住房的维修更新技术乃是当务之急。

为此，加拿大抵押和住房公司编写了一系列住房维修技术培训教材，制作了电视教学片，并制订出通用教学计划，以适应国内广泛的社会需求，并为国外承担培训任务。

为执行此项培训任务，加拿大设有全国住房修复技术培训中心。

以房产契约人、房产承包商和经营人员、建筑检查员、房产评估员、项目管理人员以及想自选修复更新住房的居民进行培训。

培训之后要求他们掌握一定的技能。

培训课程包括：房屋检查及维护常识、价值评估及书写规范、住房能源保护及改善更新、以及修复项目执行管理等。

<<现代物业管理实务>>

媒体关注与评论

物业管理是一种职业，1981年全国第一家物业服务公司在深圳市诞生，经过20多年的发展，目前中国物业服务企业已经超过了30000家，从业人员超过500万人，物业管理业已成为城市中吸纳劳动力能力最强的行业之一。

周老师、我临阵磨枪，把您那本物业管理教材一口气看了七天，连看到三家物业管理公司应聘，都被录用了。我择优选了一家外资性质的，现在已经报到上班了我把我的经验告诉了师弟师妹，他们都争着向我借这本教材呢。

——北京市某高校08级本科毕业生 李韬 物业管理是一项事业，目前物业管理范围已经覆盖了住宅小区、写字楼、工业区、学校、商场、医院、机场、会展中心、体育场馆、步行街等，我国物业管理总面积超过100亿平方米，行业年产值超过6000亿元，并且还以每年20%的速度迅速发展着。物业管理是一个新兴的服务行业，也是一个具有广阔前景的朝阳行业。

尊敬的周教授，感谢您的指导。

我们已把使用您的教材为全体员工做物业管理培训制度化了，这样既能提高员工素质，又能通过学习和培训选拔培养管理人才。

现在，我们每年都会增加几个合作小区，扩张速度很快，不培训的确跟不上发展步伐啊。

——上海市某物业公司总经理 张明鑫 物业管理是一种生活方式——流的房屋必须配以一流的服务，这样才能创造出一流的居住环境，才能满足生活水平不断提高条件下业主的居住要求。创造一个良好的生活环境使居住区的环境得到绿化、净化和美化，达到业主所期望的安全、方便、舒适、优美的境界，让他们有一种幸福的心理感受，不仅有助于业主的身心健康，还将对整个城市的精神文明建设产生积极的推动作用，并影响到城市乃至一个国家的可持续发展。

周老师，我们根据您书上的介绍，照葫芦画瓢，把业主委员会成立起来了。

有了组织，我们就容易跟物业管理公司沟通了，说话底气也足了。

物业公司不再把我们看作一盘散沙也能认真解决我们提出的问题了。

相信我们的居住环境会越来越好，我们的自主管理会越来越棒。

——广州市莱小区业委会主任 王丹妮

<<现代物业管理实务>>

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>