



普通高等教育“十五”国家级规划教材

(高职高专教育)

物业管理概论

王秀云 主 编

安 静 副主编



高等教育出版社

普通高等教育“十五”国家级规划教材
(高职高专教育)

物业管理概论

王秀云 主编

安静 副主编

男人
摩匪
讀淋
版上

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

ISBN 7-04-016000-0
定价：15.00元

定价：15.00元
000 001 255

高等教育出版社

地址：北京市西城区德胜门内大街2号
电话：(010) 62050668
网址：http://www.hep.edu.cn

内容提要

本书是普通高等教育“十五”国家级规划教材(高职高专教育)。本书主要包括物业管理概述、物业管理机构、物业管理内容与程序、物业管理投标与招标、物业管理企业的财务管理、居住性的物业管理、经营性的物业管理、物业的基础管理、物业综合管理与综合经营服务、物业租赁管理、物业管理合同、物业管理企业形象设计与 ISO9000 质量体系等。

本书可作为高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校的物业管理专业、房地产经营与管理和社会管理等专业教材,也可供从事物业管理工作的人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/王秀云主编. —北京:高等教育出版社, 2003. 7

普通高等教育“十五”国家级规划教材·高职高专教育

ISBN 7-04-012532-3

I. 物... II. 王... III. 物业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 013747 号

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
排 版 高等教育出版社照排中心
印 刷 中国农业出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 17.5
字 数 420 000

版 次 2003 年 7 月第 1 版
印 次 2003 年 7 月第 1 次印刷
定 价 22.10 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

出版说明

为加强高职高专教育的教材建设工作,2000年教育部高等教育司颁发了《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》(教高司[2000]19号),提出了“力争经过5年的努力,编写、出版500本左右高职高专教育规划教材”的目标,并将高职高专教育规划教材的建设工作分为两步实施:先用2至3年时间,在继承原有教材建设成果的基础上,充分汲取近年来高职高专院校在探索培养高等技术应用性专门人才和教材建设方面取得的成功经验,解决好高职高专教育教材的有无问题;然后,再用2至3年的时间,在实施《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》立项研究的基础上,推出一批特色鲜明的高质量的高职高专教育教材。根据这一精神,有关院校和出版社从2000年秋季开始,积极组织编写和出版了一批“教育部高职高专规划教材”。这些高职高专规划教材是依据1999年教育部组织制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》(草案)和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》(草案)编写的,随着这些教材的陆续出版,基本上解决了高职高专教材的有无问题,完成了教育部高职高专规划教材建设工作的第一步。

2002年教育部确定了普通高等教育“十五”国家级教材规划选题,将高职高专教育规划教材纳入其中。“十五”国家级规划教材的建设将以“实施精品战略,抓好重点规划”为指导方针,重点抓好公共基础课、专业基础课和专业主干课教材的建设,特别要注意选择一部分原来基础较好的优秀教材进行修订使其逐步形成精品教材;同时还要扩大教材品种,实现教材系列配套,并处理好教材的统一性与多样化,基本教材与辅助教材、文字教材与软件教材的关系,在此基础上形成特色鲜明、一纲多本、优化配套的高职高专教育教材体系。

普通高等教育“十五”国家级规划教材(高职高专教育)适用于高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校使用。

教育部高等教育司

2002年11月30日

前 言

物业管理业在我国是一个新兴的行业,它是伴随着市场经济的发展而产生的。物业管理是一种集经营、管理、服务于一体的管理模式,并充满了生机和活力,具有广阔的发展前景。人们通常用“三分建设,七分管理”来形容物业管理的重要性。为了进一步推动物业管理在全国各地健康、快速的发展,也为帮助物业管理专业学生更好地掌握物业管理的基本理论和基本方法,因此,我们编写了这本书。

全书共有十二章,比较系统地阐述了物业管理的基本概念、基本理论和基本知识。本书内容全面,资料丰富,在吸取了现有的物业管理研究的理论成果的基础上,从物业管理的实践和需要出发,着重讲述当代物业管理的技术和方法,便于学习者的自学。

本书由王秀云提出大纲并担任主编,由安静担任副主编,由王凤晓教授担任主审。还有俞彤、高福玲、黄东梅、刘群等参编。其中第一章、第九章是由俞彤编写的;第二章、第三章是由安静编写的;第四章、第五章、第六章、第七章和附录一、三、四、五由王秀云编写的;第八章是由刘群编写的;第十章和第十一章是由高福玲编写的;第十二章和附录二是由黄东梅编写的。

本书在编写过程中,参考了大量的国内外书籍、资料和文献,并将引用的资料列到书后的参考文献中,在此向其作者表示衷心的感谢。

由于我们的水平有限,在写作的过程中难免出现这样或那样的不足,敬请有关的专家和读者提出批评和指正,我们愿意与你们一道,为中国的物业管理业的发展做出更大的贡献。

编者

2003年3月

目 录

第一章 物业管理概述	1	第五节 特种物业的管理与服务	139
第一节 物业管理的基本概念	1	第六节 智能建筑的物业管理	141
第二节 物业管理的类型、宗旨、原则与作用	5	第八章 物业的基础管理	146
第三节 物业管理模式	9	第一节 物业维修管理	146
第四节 我国物业管理的发展趋势	12	第二节 物业设备管理	158
第五节 物业管理从业人员素质要求与职业道德	16	第九章 物业综合管理与综合经营服务	166
第二章 物业管理机构	20	第一节 物业综合管理与综合经营的内容	166
第一节 业主大会和业主委员会	20	第二节 安全管理	168
第二节 物业管理企业	24	第三节 物业环境管理	177
第三节 物业管理企业及相关机构的关系	33	第四节 物业综合经营服务	188
第四节 物业管理企业的管理制度	37	第十章 物业租赁管理	195
第三章 物业管理内容与前期工作	41	第一节 物业租赁概述	195
第一节 物业管理的基本内容	41	第二节 物业租赁合同	197
第二节 物业管理的前期工作	44	第三节 物业租赁价格	200
第四章 物业管理的招标与投标	55	第四节 物业租赁管理	204
第一节 物业管理招标投标概述	55	第十一章 物业管理合同	207
第二节 物业管理招标程序与招标文件的编制	59	第一节 物业管理合同概述	207
第三节 物业管理投标	66	第二节 物业管理合同的构成	208
第五章 物业管理企业的财务管理	76	第三节 物业管理的公共契约	210
第一节 财务管理概述	76	第四节 物业管理的专业分包合同	212
第二节 财务管理的机构设置与制度	78	第十二章 物业管理企业形象设计与ISO9000 质量体系	214
第三节 资金筹措与使用管理	83	第一节 物业管理企业的CI设计和形象建设	214
第四节 财务费用预算	93	第二节 ISO9000 质量体系及在物业管理中的应用	217
第五节 财务核算和财务分析	99	附录一 物业管理招标书	225
第六章 居住性物业的管理	104	附录二 物业管理投标书	241
第一节 住宅小区的物业管理	104	附录三 房屋租赁合同	258
第二节 高级公寓的物业管理	117	附录四 物业管理委托合同	261
第三节 别墅的物业管理	119	附录五 物业管理公共契约	266
第七章 经营性物业的管理	122	参考书目	270
第一节 经营性物业管理概述	122		
第二节 写字楼的物业管理与服务	123		
第三节 商业楼宇的物业管理	130		
第四节 工业厂房及仓库的物业管理	135		

第一章 物业管理概述

能力要求 本章作为学习物业管理的入门,通过学习,使同学们掌握物业与物业管理的基本概念,明确物业管理的类型、宗旨和原则,了解和掌握物业管理的模式和发展趋势,了解物业管理的初步知识以及物业管理从业人员的素质要求和职业道德要求。

第一节 物业管理的基本概念

一、物业及物业的性质

(一) 物业的含义

“物业”一词,是由英语 property 翻译而来的,其含义为“财产、资产、拥有物和房地产等”,这是一个广义的范畴。而我们所说的物业,则是一个狭义的范畴,是指单元性的房地产。从物业管理的角度来讲,物业是指已建成并投入使用的各类房屋及其配套设施、设备和场地。其中各类房屋是指住宅小区、综合商住楼、别墅、高档的写字楼、商业大厦、宾馆、饭店、工业厂房、仓库等,既可以是一个建筑群,也可以是一个单体建筑;配套设施、设备是指房屋内外各类设备、公共市政设施;场地是指和房屋相邻的庭院、绿地、道路等。物业可小可大,一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一个物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

(二) 物业的性质

世界上任何事物都有自己的属性,物业也不例外。明确物业的属性,对于我们了解物业和物业管理的本质,掌握物业管理运行规律,搞好物业管理有着十分积极意义。

1. 物业的自然属性(物理性质)

物业的自然属性又称物业的物理性质,是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质,它是物业社会属性的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要表现为:

(1) 物业的二元性。物业的物质实体表现为具有特定用途和明确属性的建筑物,任何建筑物的基础都是建立在土地之上的,从而成为土地的附属物,土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。因此,在经济发达的社会中,物业大多都是指土地与建筑物的统一体,兼有土地与建筑物两方面的物质内容。当然,对于不同的物业,其二元的组成的比重是不同的。例如,城市物业建筑面积与土地面积的比值一般高于农村,而经济、文化、商业中心物业建筑面积与土地面积的比值一般高于重工业基地。物业的这种二元性,是其他任何商品所不具备的,它决定了物业必然兼有土地与建筑物两者各自所特有的各种性质。

(2) 物业的有限性。物业的有限性是由土地的有限性决定的。因为土地的绝对数量是有限的,且具有不可再生性,而用来开发建设的土地就更有限了。随着社会经济的发展,土地面积在

日益减少,所以,人类只能在有限的土地上开发建设,从而使物业的数量受到一定的限制。

(3) 物业的差异性和多样性。物业的差异性是就土地而言的,由于土地的数量是有限的,因此,随着人口的增加和经济的发展,人们必须去开发利用那些劣质土地。土地的优劣,在农村主要取决于土地的天然尺度和其他自然条件,而在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑物本身而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同,形成了物业形式上的多样性。

(4) 物业的固定性。物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性,房屋及其附属设施都依附于一定的地块,一般情况下是搬不走、挪不动的。由于物业具有固定性,所以在开发建设之前,必须依照政府规划部门的要求,进行设计、管理,特别是要考虑和周围环境的协调一致。

(5) 物业的长期性。物业一经建筑完成,可供人们长期使用,建筑业中经常提到“精心设计,百年大计”这句口号,说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长时间的,特别是那些具有文物价值的建筑,具有更长久的保护价值。

(6) 物业的配套性。物业的配套性是指物业以其各种配套设施,满足人们各种需要的特性。没有配套的设施,就不是完整意义上的物业。以住宅为例,室内的配套设施至少要包括厨房、卫生间等,否则就会造成使用不便,也影响房屋居住功能的发挥。物业配套设施越齐全,其功能发挥就越充分。

2. 物业的社会属性(经济性质)
物业的社会属性,即物业的社会经济性质,是指与所有权和商品经济相联系的性质。物业的经济性质主要有:

(1) 物业的权属性。物业的权属性是指物业在法律上有着明确的权属关系。这种权属关系使物业的所有者、经营者和使用者各方的经济利益,在物业的开发、建设、经营、管理与使用过程中,都会受到法律的保护。物业权属最重要的内容就是物业的所有权和物业的使用权。

所谓物业的所有权是指物业所有者在法律规定的范围内对该物业所拥有的占有、使用、收益和处分的权利。物业所有者的经济利益主要表现在当其物业留作自用时,不必向任何人交纳租金,当依法将物业出租时,可以向承租人收取租金。物业的使用权是指依法经营或使用物业的权利。在我国,物业的使用权是实行所有权与使用权分离以后出现的一种依法成立的有限产权。当使用者取得物业使用权后,就得向物业所有者缴纳租金。

(2) 物业的商品性。在市场经济条件下,物业本身既有经济价值又有使用价值,因而物业的基本经济属性是商品,物业的商品属性主要体现在以下几个方面:

首先,物业的价值和使用价值是通过市场交易活动而得以实现的。物业的买卖、租赁、抵押、土地使用权的转让,都是物业商品属性的体现。其次,物业的开发建设、经营管理活动,都是商品经济活动,必须遵从价值规律来运行。再次,物业的分配与消费,即便是非盈利性的,也充斥着商品的行为,奉行着“商品——货币”的规则。最后,参与物业开发建设、经营与管理以及消费的人与人之间的关系,本质上是一种商品经济关系,从生产到消费都不是无偿的。

(3) 物业的效用性。物业的效用性是指物业对人类社会的使用价值,即人们因占有使用物业而得到某些需求的满足。物业若无效用,就不会发生物业价格,人们就不会产生占有物业的欲望。

业中(4) 物业的保值、增值性。物业能够保值、增值,已经被越来越多的人所认识。应该看到,物业的增值是一种长期的趋势,而不是直线式的运动,但从长期来看,它无疑呈现出在波动中上扬、螺旋式上升的趋势。

二、物业管理的含义与性质

(一) 物业管理的含义

物业管理是指由专业化的机构受业主和使用人的委托,依照合同或契约,以经营方式统一管理物业,为业主和使用人提供综合性的有偿服务,使物业发挥其使用价值,并使物业尽可能地保值、增值。

业, 物业管理的这一定义,有着丰富的内涵:

(1) 实施物业管理,必须是具有法人资格的、并经政府有关部门注册认可的专业化的管理组织。

(2) 物业管理是一种经营型的管理方式。物业管理的对象是物业,其服务的对象是人。物业管理所提供的服务是有偿服务,要合理收费,实现以业养业。

(3) 物业管理所提供的劳务和服务能起到完善物业的使用效能,并使物业具有保值、增值的作用。

(4) 物业管理是综合性的管理。物业管理的内容多种多样,业务涉及的范围相当广泛,属于多功能全方位的管理。

(5) 就法律属性而言,物业管理是具有中介性质的管理,通过一定的契约,规定相关各方的权利和义务。

(二) 物业管理的性质

物业管理是为物业所有人和使用人提供高标准、高质量的服务,因而是一种服务性行业,它属于第三产业。物业管理的业务活动是提供服务,它寓管理、经营于服务之中。物业管理的活动对象是各种各样的物业,其服务对象是业主和使用人,它通过向业主和物业使用人提供服务而获得利润,实现行业的自我发展。

物业管理摆脱了传统的行政性、福利性的管理模式,采取了有偿服务的方式,这与市场经济的本质是相吻合的,但是,它保本微利的经营方针与一般企业追求利润最大化的经营目标是不大相同的。从经济活动方式上看,首先,物业管理不同于工业和农业,它同第三产业的其他部门一样,不直接生产有形的商品,只提供服务;其次,物业管理作为房地产综合开发的延伸和完善,它存在于房地产业的消费环节中,以专业化的管理和服务提供给业主和使用人,从业主和使用人那里收取服务费用。一句话,物业管理是集管理、经营、服务于一体并寓管理、经营于服务之中的第三产业。

科学地认识物业管理的性质,对于制定物业管理有关方针、政策,引导物业管理健康发展,充分发挥物业管理的作用,都具有十分重要的意义。

三、物业管理的特点

物业管理是一种新型的管理模式,它具有社会化、专业化、企业化、经营型等特点。

1. 社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会工作集中起来统一管理。除了房屋及机电设备的维修养护外,其他诸如水电管理、清洁、保安、绿化、家政服务直接关系到人们日常生活的工作,也都由物业管理公司承担。每位业主只需面对一家物业管理公司,就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜安排好,不必要分别面对各个不同部门,有人将物业管理公司比喻成业主的“总管家”。而物业管理公司对政府来说则像一个“总代理”,业主只需根据收费标准按时缴纳管理费和服务费,就可以获得相关服务。这既方便了业主,也便于统一管理,是充分提高整个城市管理社会化程度的重要措施。因此,推行物业管理有利于发挥物业的整体功能,实现经济效益、社会效益、环境效益的统一。

2. 专业化

专业化有三层涵义:一是有专门的组织机构;二是有专业人才,如房屋及设施设备的维修,必须配备专业人才;三是有专门的管理工具和设备。物业管理将有关物业的各项专业管理都纳入到物业管理公司的业务范围之内,物业管理公司可以通过设置专门的职能部门来从事相应的管理业务。随着生产力的不断进步,社会分工日趋细化和专业化,物业管理公司也可以将一些专业管理以经济合同的方式委托给相应的专业经营服务公司。例如,机电设备维修承包给专业设备维修企业;物业保安可以向保安公司雇佣保安人员;园林绿化可以承包给专业绿化公司;环境卫生也可以承包给专业清洁公司。这些专门组织的成立,表明物业管理已从分散型管理转向了专业化管理。这种转向有利于提高城市管理的专业化和社会化程度,并能进一步促进城市管理向现代化管理方式的转换。

3. 企业化

物业管理是一种企业化的经营管理行为。物业管理公司是企业,不是事业单位,也不是行政机关的分支机构。物业管理公司作为一个独立的法人,应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行,不受任何行政干扰。因此,物业管理公司必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争,依靠自己的经营能力和优质服务在物业管理市场上争取自己的生存空间,用经营业绩去争取更多的客户。当然,物业管理公司在运作过程中还要处理好与公安、市政、社区、邮电、公用、交通等行政或事业性单位的关系,以提供优质服务为目的,营造良好的服务氛围,为业主创造一个方便、整洁、安全、清静的居住和工作环境。

4. 经营型

物业管理公司所提供的服务是有偿的,即通过收取合理费用,维持企业的正常运转。物业管理的经营目标是保本微利,量入为出,不以高额利润为目的。在当前物业管理服务收费受到诸多限制的情况下,物业管理企业应通过规模经营、多种经营等措施走上良性发展的轨道。这样,不仅可以获得稳定的资金来源,还能为业主提供全方位、多层次的服务。

四、物业管理与传统房地产管理的区别

物业管理的产生是对传统房地产管理体制的一种革新,是我国房地产业发展 and 房屋商品化的一种结果。物业管理与传统房地产管理在许多方面都产生了明显的区别。

1. 管理体制不同

传统的房地产管理是计划经济管理模式下的行政性的管理,是由政府、企事业单位的房管部门采用行政手段进行福利型的封闭式管理。而物业管理是市场经济管理模式下的经营性的管

理,它所提供的是有偿服务,是用经济手段进行的社会化管理。

2. 管理内容不同 传统的房地产管理以单一的“收租养房”为主要内容,房管部门主要承担房屋及设备的维修和养护,管理内容单一。而物业管理则是对房屋及其附属的设备设施、清洁、绿化、治安、车辆、消防等实行全方位、多功能、综合性经营管理与服务,内容十分广泛。

3. 管理机制不同 传统的房地产管理是房管部门代表国家采用行政方式管理房产,管理者按照自身的意志去管理用户,与用户之间的关系是管理与被管理的关系,用户无权选择管理者,很少有监督,更谈不上决策权,所以处于被动地位。而物业管理则是产权人和使用人通过市场来选聘物业管理公司,物业管理公司可以接受也可以不接受选聘,双方在完全平等的原则下,通过双向选择签订合同,明确各自的权利、义务。物业管理公司与产权人和使用人之间的关系是委托与被委托、服务与被服务的关系。

4. 管理手段不同 传统的房地产管理是用行政命令的手段来进行管理,而物业管理则是运用法律的和经济的手段来进行管理。

5. 所管房屋的产权结构不同 传统的房地产管理,其房屋产权都是国家或集体所有的,即公有产权,其产权关系比较单一,使用人仅仅是承租者而不是产权人。随着我国房地产业的迅速发展和房地产管理体制改革的深入进行,房屋产权结构发生了根本性的变化,物业管理对象的产权,已形成国家、集体、个人(包括境外人员)等多元化的格局。

第二节 物业管理的类型、宗旨、原则与作用

一、物业管理的类型

我国物业管理按照受托业务划分,可以分为委托服务型 and 租赁经营型两种。

1. 委托服务型物业管理

委托服务型物业管理是指房地产开发商将开发建成的物业出售给用户,一次性收回投资并获取利润,然后委托物业管理公司对该物业进行管理,完善其售后服务。这里所说的“委托”分两种情况:

(1) 是开发商自己组建物业管理公司,对所出售的物业进行管理。这种类型的物业管理有以下特点:①有利于完善售后服务。开发商将售后服务工作交由自己下属的物业管理公司,其物业管理公司对开发商委托的物业一般都比较熟悉,与开发商也更容易沟通协调,因而也就容易得到开发商的支持。②这类物业管理一般不存在经费难题,例如有些开发项目,将投资总额的1%~2%作为管理基金;或让物业管理公司自行出租经营,免费提供或以成本价出售出租办公用房给物业管理公司等等。但是,此种类型的物业管理公司在人员、制度、设备等方面往往都不够专业化和规范化,许多开发商对物业管理也没有给予足够的重视。这也是这种类型的物业管理常常引起投诉的一个原因。

(2) 是开发商以招标的方式委托专业物业管理公司对已出售的物业进行管理。这是今后物业管理的发展方向。因为招投标本身就是一种市场竞争行为,只有通过竞争,才能促使物业管理公司注重服务质量,注重企业形象,从而促进物业管理行业的健康发展。随着物业管理市场的不断成熟,这种类型的物业管理公司将会进一步得到发展。

2. 租赁经营型物业管理

租赁经营型物业管理是指房地产开发商建成房屋后并不出售,也不出租而是交由下属的物业管理公司进行经营管理,通过收取租金收回投资,并获取利润。这种物业管理公司对物业的管理不仅是日常的维修养护工作,更主要的是对所管物业的出租经营,为房地产开发获取更加长远而稳定的利润。它的经营职责不只是将一层楼、一个单元简单地出租招商,还是要根据市场需求的发展变化随时调整经营策略,并且不断地更新、改造与完善物业的使用条件,以提高物业的档次和适应性,获取更高的租金收入。此类物业管理企业多以经营商业大楼、综合大厦、写字楼为主。

委托服务型物业管理与租赁经营型物业管理存在较大的差别。从产权上看,前者只有管理权而没有产权,后者既拥有产权又有管理权;从管理上说,前者是物业的售后服务,是为了保持物业的正常使用,后者则需努力制造一个良好的物业使用环境,创造租赁条件,赢得租户并为之服务;就管理的物业对象而言,前者适合于各种楼宇,后者则主要是商业大厦、写字楼等;从服务对象分析,前者既有居民住户,又有职业人群,后者则主要以商业及职业人群为服务对象;从管理方式来看,前者注重的是管理与服务,后者更注重积极的、带有开拓性的经营。

二、物业管理的指导思想和宗旨

(一) 物业管理的指导思想

物业管理属于第三产业,它的指导思想应该是:以服务为宗旨,以经营为手段,以效益为目的。所谓以服务为宗旨,就是在物业管理全过程中突出“服务”二字。要树立全心全意为业主和使用人服务的意识,要以用户至上为主导思想,想用户之所想,急用户之所急,把服务工作做到家。以经营为手段,就是指服务并不是过去行政管理中的义务服务,而是市场经济条件下的有偿服务,并通过开展各类服务以及多种经营,来解决物业管理中的各项经费开支。以效益为目的,就是在开展有偿服务时,不能只片面追求经济效益,而是要做到社会效益、环境效益、经济效益的统一。

(二) 物业管理的宗旨

物业管理的宗旨主要体现在以下两个方面:

1. 创造一个整洁、舒适、安全、宁静、优雅的工作与生活环境

随着社会经济的发展,人民生活水平的提高,人们对住房的要求已经从有房住、住得下提高到住得好。所谓住得好,并不是单纯的房屋大,或者成套,或者布局满意,更重要的是要有良好的外部环境、良好的管理服务等“软件”,来保证房屋设备的正常运行。良好的物业管理可以创造出方便、舒适、安静、祥和的居住环境。生活这样的环境中,有利于人们恢复疲劳,在紧张工作之余,充分享受生活的乐趣,陶冶情操。

2. 提高物业的价值

改革开放以来,我国的房地产业有了迅猛的发展。但是重建设轻管理是一个十分突出的问

题,以至于一些新建不久的物业,由于缺乏良好的维修保养,很快变得面目全非。而开展物业管理,对房屋进行经常性的维修和保养,可以使房屋及设备延长使用年限,增加其价值及使用价值。例如,一个建筑面积为10万平方米的住宅小区,内有2000套住宅单元,假设每单元的平均价值为20万元,则总价值为4亿元。如果因管理不善而导致其价值下降1%,则物业损失可达400万之多。深圳的“天景花园”以完善和卓越的物业管理使其房产价值比同区域同档次的房产价值高出40%的事实,就是一个很好的例证。

三、物业管理的原则

结合我国物业管理的现状,物业管理应遵循以下几项原则:

1. 产权、经营权分离原则

财产所有权与经营权分离,是社会主义市场经济的重要原则。业主是物业的主人,对物业享有所有权,许多业主组织起来成为业主委员会。物业的产权是物业管理权的基础,业主或业主委员会是物业管理权的权利主体和核心。而物业管理公司可以受业主或业主委员会的委托对物业进行管理、维修和养护,即经营管理权在物业管理公司。

2. 业主至上原则

强调业主至上,这是与旧体制下房屋管理的根本区别。在旧体制下,因为房屋一般都属于公有,用户是被动地接受管理。而在新物业管理体制下,业主真正成了物业的主人,有权选聘物业管理企业,物业管理的各种服务费标准也要经过业主委员会同意、报物价部门批准后才能执行。业主委员会有权监督物业管理企业,物业管理企业要对业主或业主委员会负责,要保护业主的根本利益,为业主和使用人提供优质的、全方位的服务。

3. 统一管理原则

过去,由于物业产权的多元化,往往出现公共设施和公共场所无人管理的现象。在传统的管理体制下,像清洁卫生、环境绿化、房屋维修、道路车辆以及附属的设备设施分别属于不同的部门来管理,结果就造成职责不明、责任不清、相互扯皮、互相推诿,使管理效率极其低下,居民也怨声载道。实行物业管理以后,就可以将过去的各家多头管理,统一交给物业管理公司负责,只要是在物业区域里边的问题,业主和使用人一律找物业管理企业解决。这样,一方面方便了业主和使用人,另一方面提高了综合管理效益。

4. 专业高效原则

物业管理是涉及的面非常广泛、专业化程度也比较高的工作。物业管理企业进行统一管理,并不等于必须由物业管理企业自己来干。为了高效优质服务,减少开支,创造良好的社会效益和环境效益,物业管理企业可根据需要,通过签订合同的办法将一些专业性更强的项目,分包给其他具有实力的专业公司。如,区域内绿化分包给园林绿化公司,房屋修缮分包给房屋维修公司等。物业管理企业主要是进行组织、协调和管理,这完全符合社会主义市场经济进一步发展、社会分工越来越细的要求,也是物业管理企业开发服务项目、对业主和使用人实行全方位服务、满足住用人需求的捷径。

5. 权责分明原则

在物业管理区域内,业主、业主大会、业主管理委员会、物业管理企业的权利与责任应当非常明确。物业管理企业内部各部门的权利与职责要明确。只有权责分清了,才能做到人人有事做,

事事有人管,才能避免瞎指挥,有利于提高管理水平和服务质量,让业主和使用人安居乐业。

6. 经济合理原则

物业管理的经费是搞好物业管理的物质基础。物业管理企业在开发商那里只能得到一定数量的公用设施专用基金以及一定数量的办公用房和商业用房,这作为整个物业管理的经费是远远不够的。物业管理企业只有通过实行有偿服务和开展多种经营来增加收入。按照“谁享用,谁受益,谁负担”的原则,由享用人、受益人分担。物业管理企业要向业主和使用人收取物业管理服务费用,收取费用的数额应当合理、公开并与物业产权人、使用人的承受能力相适应,提供的服务要让业主和使用人满意,收取的费用要让业主和使用人能够接受并感到质价相符。

7. 公平竞争原则

物业管理是社会主义市场经济的产物,在市场经济中应当实行平等公平的竞争,在选聘物业管理企业时,应该坚持招投标制度,业主委员会发标,物业管理企业投标,招标要公开,揭标也要公开,谁中了标就让谁管理。这样不仅可以激励物业管理企业加强内部管理,提高服务水平,降低管理成本,增强自身实力,使企业本身得到发展,而且可以促使我国物业管理企业尽快与国际接轨,以便引进国外物业管理先进经验,让我国物业管理企业走向世界。

8. 依法行事原则

物业管理涉及到的法律很多,遇到的问题又十分复杂,例如,如何制定各种管理制度;如何签订物业管理合同;如何处理对内对外关系;如何开发物业管理中的服务项目;如何收取各种费用等等。这些决不能依靠一个或几个人凭空想象来解决,而应以法律、法规为根据。业主、使用人、物业管理企业的人员,都应该认真学习相关法律、法规,遇到问题时要有法律意识和法律观念,处理问题时要以法律、法规为依据。只有这样,签订的合同才有效,制定的规章制度才能够实施,处理问题才恰当。

四、物业管理的作用

对物业实施企业化、经营型管理,就是为了克服旧体制的弊端,最大限度地实现物业的社会效益、经济效益和环境效益的统一。具体来说,物业管理有以下几点作用:

1. 能创造优美、安全、舒适、和谐的环境

从宏观的角度上讲,加强物业管理,普遍实行物业管理,能保持城市干净、整洁,创造一个优美的市容市貌,给人们留下一个良好的城市形象。从微观上讲,通过物业管理人员的精心维修、养护,为每一个用户和家庭创造出安全、舒适、优美的居住环境,为每一个工作人员提供一个安静、优雅的工作和学习环境,减少人们的烦恼、焦虑、矛盾及摩擦,从而提高人们的工作和学习效率。

2. 方便居民的生活

随着社会的发展,城市的节奏在不断加快,居民的工作和生活的节奏也在加快,人们的工作压力越来越大,从而促使人们在休息日里要有更多的时间用于休闲、娱乐,所以就要求物业管理企业能够提供更多的方便周到的服务,以减轻居民的负担,节省他们的业余时间,缓解他们的紧张心理。物业管理企业可以根据业主和住户的需要,提供综合性的有偿服务,例如室内装修、搬家、医疗、美容美发、餐饮、看护老人儿童、代购商品等等,大大方便了居民的生活。

3. 能延长物业寿命,使物业保值增值

物业建成经过若干年以后,就会出现不同程度的损坏,例如房屋墙皮脱落、屋面漏雨、墙体裂缝、管道和线路破裂、道路出现坑洼不平、机器设备出现故障等。在这种情况下,如果不及时维修保养,就会缩短物业正常的使用年限,甚至酿成事故,造成人身伤亡和财产损失。开展物业管理可以使物业得到及时的维修、养护,延长物业的使用寿命,从价值形态上来讲,可以使物业保值和增值,这一点已被发达国家和我国发达地区的房地产价值所证实。在香港、深圳等地,一些信誉高、物业管理好的开发企业所建造的房地产,不仅比其他同类房地产容易出售或出租,而且价格也比其他同类房地产高出10%~30%。随着房屋商品化和住房制度改革的深化,越来越多的人拥有了房屋的产权,因而也就更加关心其保值和增值的前景。

4. 物业管理能克服“重建轻管”的思想

过去,我国建筑业“重建轻管”的思想相当严重,建房不为住户和维修者着想,建好房就完事大吉,所以偷工减料、粗制滥造等问题突出,给日后居住、管理造成麻烦。住宅投入使用后,不重视管理,很快便出现私搭乱建、垃圾随便堆放、房屋失养失修、设备残缺不全、道路绿化损坏等问题,使小区环境脏乱,面目全非,最终造成住宅区“一年新、二年旧、三年破、四年乱”的局面。而实行物业管理后,物业管理公司就可以在建房时前期介入,并组织接管验收,一方面严把质量关,另一方面可以方便日后维修养护。在投入使用后,更注重管理,从而就根除了“重建轻管”的思想。

5. 实行物业管理有利于吸引外资,促进对外开放

要想更好地引进外资,除了要给外商提供良好的经济政策,便利的交通、通信等“硬”环境外,还要有良好的工作和生活服务的“软环境”。我国传统的房屋管理方法和模式,在很多方面不适应改革开放形势下外商、外籍人士的商务活动和居住的需要。随着涉外经济的发展,越来越多的外商对投资中国大陆感兴趣。外商进入中国一般首先住酒店,一旦投资项目签订或业务有所拓展,就需要安居乐业了。外商一般都十分关心居住环境,并且当外商进入事业发展期后,就有为自己公司和员工购买业务和居住用房的需要。我国最初的物业管理正是为适应外商和外籍人员的这种需要而产生的,至今涉外房的管理仍是物业管理的重要组成部分。目前一些投资于中国房地产的外商也组建了独资的物业管理公司,来管理自己在中国的物业,并以此来作为吸引外商购买他们开发的房地产。由此可见,良好的物业管理是加快中国房地产同国际接轨、改善中国投资条件、投资环境的必要措施。

第三节 物业管理模式

一、我国物业管理的六种模式

物业管理模式是指物业管理的运行机制与组织方式,是物业管理活动规律的理论概括,是物业管理活动的本质反映。物业管理模式受经济体制的制约,因此物业管理模式实际是根据房地产经营管理体制的特征而划分的不同管理种类。

目前,我国的物业管理处在从传统物业管理向现代物业管理转变的过程中,新旧体制互相交错,管理方式多种多样,形成了转型期物业管理的新特点。概括起来,我国的物业管理模式主要有以下六种类型:

- (1) 以区、街道办事处以及居委会为主成立的物业管理公司开展物业管理工作。
- (2) 由房地产管理部门转制成立的物业管理公司开展物业管理工作。
- (3) 房地产开发公司组建的物业管理公司开展物业管理工作。
- (4) 单位直管的公房管理模式。
- (5) 完全按照现代企业制度建立起来的物业管理公司开展物业管理工作。
- (6) 以街道居委会、社区服务站以及物业管理公司“三合一”的管理模式开展物业管理。

二、六种管理模式的比较

1. 以区、街道办事处以及居委会为主成立的物业管理公司所采用的物业管理模式

这种模式的优点在于突出了地方政府的行政管理作用,因其管理机构与政权基层组织一致,在实施管理时有权权威性,制约力强。专业管理机构在小区管委会领导下,各自履行自己的职责,能做到统一安排、分工明确、专业协作、各负其责,使小区成为一个完整的管理体系,而且基层组织的稳定性有利于小区管理的长期性和稳定性。这种模式在单一产权房屋管理中,尤其能体现它的行政管理的效用。在产权多元化的情况下,这种以行政为主体的管理模式,应避免管理委员会大包大揽,而应充分发挥专业管理部门的职责和功能,防止行政管理代替一切的情况。据有关部门统计,目前小区中的违章搭建房屋有 56% 左右是属于行政组织——居委会、街道办事处管辖的小区所为,这体现出了这种管理模式的弊端。

2. 由房地产管理部门转制成立的物业管理公司所采用的物业管理模式

这种模式的优点是发挥了房地产管理部门的管房专业之所长。小区以房屋管理为主体,对房屋进行科学管理,保持房屋较高的完好率,有利于保护小区的整体风貌。但这种模式难以协调各专业部门,在小区内的各专业部门容易各自为政,不能齐心合作,而房管部门又缺乏权威性,扯皮现象较多。同时,由于长期以来房管部门对房屋采取的是行政管理,随着市场经济的发展,住房商品化后,如何对待小区内的居民购房者,如何开展全方位服务则还需要有一个转变过程。转制的物业管理公司必须跟上形势发展,否则就有可能被淘汰。

3. 房地产开发公司组建的物业管理公司的管理模式

这种模式在商品经济比较发达的地方容易推广。它发挥了房地产企业的经营所长,从开发、建设到管理是一条龙,除了提供环卫、治安、供电等公共服务外,还可以为住户提供特殊需要服务。由于这类公司依附于开发商,物业管理公司经营得好与坏、盈与亏都由开发商负责,造成物业管理公司自身独立性差,自主意识差,市场竞争意识弱。从近期看,这种依附还是可以的,但从长远来看,物业管理公司总有一天要“断奶”。因此,这类物业管理公司应尽快增强自主意识、独立意识和市场竞争意识,真正成为自主经营、自负盈亏的经济实体。此外,这种模式应注重经济效益、社会效益与环境效益相结合,加强政府的监督、指导,维护居民正当的合法权益,并注重处理好与街道办事处、居委会的关系,充分发挥基层政权组织的作用。

4. 单位直管公房的物业管理模式

这种模式的优点是企业比较重视,经费充足。住房已成为企业十分重要的问题和工作,配有专职的负责人进行管理,管理对象是本单位的职工住房和本单位的房产,比较单一。经费来源是以企业福利基金为后盾,比较充裕,住户如有意见或公共设施出现损坏需要修理时,可以直接向有关部门反映,并能尽快得到解决。由于领导一元化,出现问题行政领导可以干预,从管理到经

费筹措都比较方便。这种模式只能在企业内部进行。存在的问题是随着人事制度的改革和单位用工自主权的增加,解聘、辞职等情况经常发生,造成人才大量流动,给企业福利性住房管理带来了不便,不能适应我国的住房制度改革和发展社会主义市场经济的需要。此外,本企业后勤部门成立的物业管理公司不是独立法人单位,在经济利益上难以与原单位脱钩,经营管理工作受到较大限制,难以实行职能分解、政企分离,也不利于面向社会,形成规模经营。

5. 按照现代企业制度建立的物业管理公司的管理模式

这种模式有非常明显的优点:

(1) 管理思路清晰、市场意识强烈,明确服务对象是业主(使用人),办事热情、认真。

(2) 物业管理企业成本概念清楚,他们完全按照“独立核算、自负盈亏、自我运转、自我发展”的方式进行,可解决多年来行政管理缺乏资金的大问题。

(3) 这种按照现代企业制度建立起来的物业管理公司机制灵活,能运用市场经济规律,采用优胜劣汰的竞争机制,对企业职工采用聘用制、合同工制,定期考核,定期评定,充分调动全体员工的积极性,彻底克服过去国有企业那种吃“大锅饭”的懒惰思想。

(4) 为业主(使用人)服务的思想牢固,服务质量高。

这种按照现代企业制度建立的物业管理公司应是我国物业管理行业发展的方向,因为它符合社会主义市场经济的要求,有强大的生命力。但由于受各种因素的制约,这种模式的发展仍然受到一些限制:一是人们的思想观念还停留在计划经济时期的福利房上,对花钱买享受还不理解;二是我国经济发展还不平衡,生产力提高不快,人民生活水平相对较低,因此一些物业管理公司还处在低水平运转。如果一些物业管理公司托管物业面积小的话就会出现亏损经营。所以必须引起此类物业管理公司高度重视,强练内功,扩大规模,扭亏为盈。

6. 街道居委会、社区服务站以及物业管理公司“三合一”的管理模式

“三合一”模式的优点是:

(1) 易于树立物业管理公司形象。因为居委会作为我国行政组织的最基本单位,它的参与能代表政府,有一定威信。

(2) 容易与政府各部门协调。因为居委会对政府、街道较为熟悉,因此,它可以代表物业管理公司与政府各职能部门协调关系。

(3) 居委会与物业管理公司在行政、经济上分工明确,小区行政管理由居委会承担,经费由物业管理公司解决并支持居委会开展工作。

这种模式也有明显的弊端:

(1) 领导体制不顺。即居委会主任由上级部门委派,物业管理公司经理是企业法人,当两者工作发生矛盾时,到底谁服从谁,没有明确规定。

(2) 存在权利与义务不符。居委会在经费上得到物业管理公司的支持,应该承担物业管理公司的一部分工作,但事实上,很多物业管理公司认为居委会权利要得多,义务承担得少,容易产生矛盾。

(3) 产生了新的政企不分的局面。物业管理公司作为企业,自负盈亏;居委会作为国家基层行政组织,则以行政利益为重,企业利益与行政利益常发生冲突,领导又常和稀泥。

(4) 物业管理中出现重大失误,业主把物业管理公司告上法庭时,由于体制不清,许多物业管理公司经理还兼任居委会主任,就出现业主状告政府(居委会主任代表基层政府)的被动局面。