

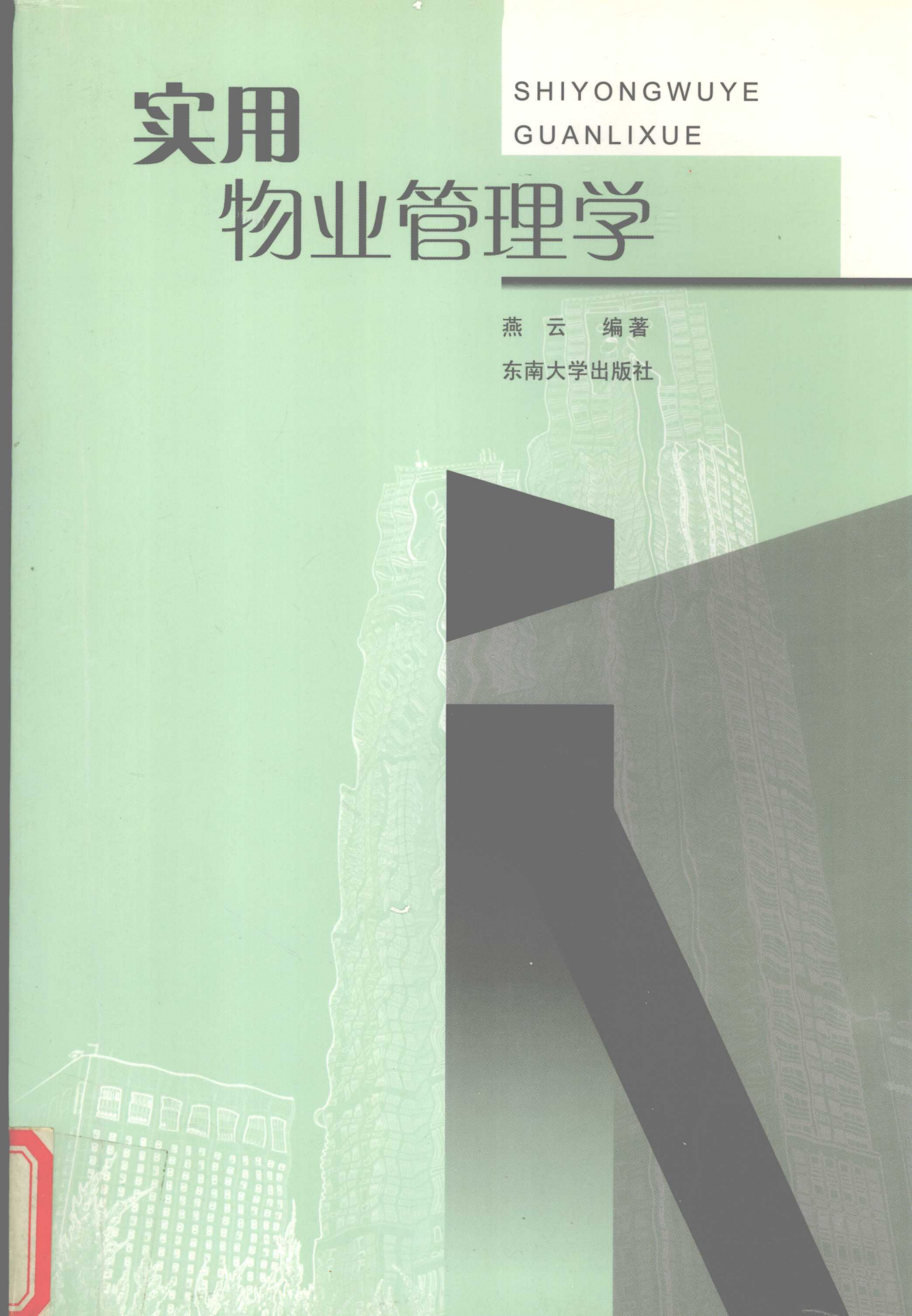
实用

SHIYONGWUYE
GUANLIXUE

物业管理学

燕 云 编 著

东南大学出版社



实用物业管理学

燕 云 编著

东南大学出版社
· 南京 ·

内 容 简 介

在专门系统性研究物业管理学科理论和实践的基础上,本书从物业管理学学科特征及发展方向入手,论述了物业管理的基本概念和理论,物业管理的基本内容,物业管理的基本运作环节,物业管理企业管理,物业管理财务管理,物业的环境管理和物业管理中的法律法规等方面的涵义和内容。具体、详细地介绍了物业管理中的各方面、多环节进程的运行机理,并提供了对有关问题的解决方案。

本书可以作为高等院校有关专业的学生教材,以及高等职业教育和自学考试专业用书,也可以用作物业管理从业人员的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

实用物业管理学 / 燕云编著. —南京:东南大学出版社,2005.8

ISBN 7-5641-0070-2

I. 实... II. 燕... III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 059998 号

实 用 物 业 管 理 学

出版发行 东南大学出版社
出 版 人 宋增民
社 址 南京市四牌楼 2 号
邮 编 210096
电 话 025-83792954 025-83362442(传真)
电 邮 zhu-min-seu@163.com
网 址 <http://www.press.seu.edu.cn>

经 销 全国各地新华书店
印 刷 河海大学印刷厂印刷
开 本 787 mm×1092 mm 1/16
印 张 21.75
字 数 543 千字
版 次 2005 年 8 月第 1 版
印 次 2005 年 8 月第 1 次印刷
印 数 1—5000 册
定 价 40.00 元

(凡因印装质量问题,请与我社读者服务部联系。电话:025-83792328)

前 言

随着经济建设和城市建设的不断发展,物业管理作为一种社会化、专业化、市场化的房地产管理模式,在人们的生活和工作中越来越显示出重要性和必要性。物业管理已成为一个行业,并快速地发展着。物业管理的快速发展要求物业管理理论不断地创新和完善,需要大量通晓物业管理理论和业务知识的专业人才,以适应物业管理行业的发展和物业管理学科的教学需要。为此作者编著了《实用物业管理学》一书。

《实用物业管理学》一书是作者近十多年来,从事物业管理研究和实践的成果,是结合近几年来参加多项物业管理实际运作经验,如物业管理企业的管理、业主委员会的工作、物业管理招投标的工作、物业管理项目咨询等工作,在国内各地学校、企业讲课讲稿的基础上编写而成。在系统性研究物业管理学科理论和实践的基础上,从物业管理学学科特征及发展方向入手,论述了物业管理的基本概念和理论、物业管理的基本内容、物业管理的基本运作环节、物业管理企业管理、物业管理财务管理、物业的环境管理和物业管理中的法律法规等方面的涵义和内容。具体、详细地介绍了物业管理中的各方面、多环节进程的运行机理,并提供了对有关问题的解决方案。通过理论与实践的紧密结合,既注重定性分析,又考虑了定量研究,具有了较强的理论性、科学性、系统性和实用性。

《实用物业管理学》一书,在编写过程中得到许多专家、朋友的指导和帮助,在此特别要提出感谢的有:陆建生、谢云龙、邬顺弟、周烨、李堃、岑强、俞鸿钧、梁苏拉、谢瑶扬等;其间还就物业管理的有关深层次问题与江苏省建设厅原副厅长鄞祥林、南京大学黄贤金教授等进行过多次请教和讨论,在此也一并感谢。同时在编写的过程中参考和引用了大量的成果和文献,在此也对有关作者表示万分的感谢。

由于本人的水平有限,书中定有疏漏和不足之处,恳请读者批评指正。

燕 云

2005年6月于南京大学

目 录

 物业管理基础知识	(1)
1.1 物业的定义	(1)
1.2 物业的性质	(1)
1.2.1 自然属性	(1)
1.2.2 社会属性	(2)
1.3 物业的质量	(4)
1.3.1 物业的硬件质量	(4)
1.3.2 物业的软件质量	(6)
1.4 物业市场	(6)
1.4.1 物业市场的特征	(6)
1.4.2 物业市场的架构	(7)
1.4.3 物业市场的功能与物业升值	(8)
1.5 物业管理的概念	(10)
1.6 物业管理的性质	(11)
1.7 物业管理的原则	(13)
1.8 物业管理市场	(14)
1.8.1 物业管理行业的形成	(14)
1.8.2 物业管理市场的形成	(15)
1.8.3 物业管理的产品、价格与收费	(16)
1.9 物业管理的模式	(23)
1.10 物业管理学学科研究	(25)
1.10.1 物业管理学的概念	(25)
1.10.2 建立物业管理学的意义	(26)
1.10.3 物业管理学的研究对象与任务	(27)
1.10.4 物业管理学的研究方法	(28)
 物业管理的内容	(30)
2.1 物业管理的基本内容	(30)
2.2 不同用途的物业的管理要点	(31)
2.3 物业管理中的服务内容	(32)
2.4 物业管理服务活动的特点和运作	(34)
2.5 物业管理中的社区管理内容	(36)

2.5.1 社区的概念及与物业管理的联系	(36)
2.5.2 社区管理企业在社区建设中的定位及工作重点	(37)
2.6 物业的维修管理	(39)
2.6.1 物业的维修管理在物业管理中的作用、地位和特点	(39)
2.6.2 房屋维修管理的内容	(39)
2.6.3 房屋完损等级的评定	(43)
2.6.4 房屋的日常养护	(44)
2.6.5 房屋维修责任的划分	(50)
2.7 物业中的设备管理	(51)
2.7.1 物业设备的构成和分类	(51)
2.7.2 物业设备的内容与要求	(53)
2.7.3 给排水设备的管理与维修	(56)
2.7.4 强电设备管理与维修	(60)
2.7.5 电梯设备管理	(63)
2.7.6 供暖系统的维护管理	(70)
2.7.7 消防设备的管理	(76)
2.7.8 智能建筑与物业智能化管理	(80)
2.8 物业租赁管理	(86)
2.8.1 物业租赁概念及特征	(86)
2.8.2 物业租赁的内容	(87)
2.8.3 物业租赁中租金的计算	(92)
2.8.4 物业租赁登记备案制度	(93)
2.8.5 不得租赁的物业	(94)
 物业管理的基本环节	(95)
3.1 物业管理的策划阶段	(95)
3.1.1 物业管理的早期与前期介入	(95)
3.1.2 物业管理部門或企业的成立	(102)
3.1.3 物业管理方案的制定	(104)
3.2 物业管理的前期准备阶段	(106)
3.2.1 物业管理人員的选聘和培训	(106)
3.2.2 物业管理制度的制定	(106)
3.3 物业管理的启动阶段	(108)
3.3.1 物业的接管和验收	(108)
3.3.2 物业入伙和装修管理	(112)
3.3.3 物业管理档案的建立	(115)
3.3.4 物业配套设施的完善	(116)

3.4 物业管理的日常运作阶段	(116)
3.4.1 物业的日常管理	(116)
3.4.2 物业管理系统协调	(116)
 4 物业管理企业	(121)
4.1 物业管理企业的概念和性质	(121)
4.2 物业管理企业的分类	(122)
4.3 物业管理企业的权利	(123)
4.4 物业管理企业的义务和职责	(123)
4.5 物业管理企业的资质	(124)
4.6 物业管理企业的内部组织结构	(126)
4.7 物业管理企业的外部联系	(129)
4.8 物业管理企业运作环节和运作程序中的系统观念	(129)
4.9 物业管理中的管理学	(131)
4.9.1 物业管理计划	(131)
4.9.2 物业管理企业的组织	(132)
4.9.3 物业管理中的人事工作	(133)
4.9.4 物业管理组织领导	(142)
4.9.5 物业管理工作中的控制	(151)
 5 物业财务管理	(160)
5.1 物业财务管理的概念	(160)
5.1.1 物业财务管理的内容	(160)
5.1.2 财务管理的发展	(160)
5.1.3 物业财务管理的基本理论	(162)
5.2 物业管理会计	(179)
5.2.1 物业管理会计的概念	(179)
5.2.2 会计的概念	(179)
5.2.3 管理会计的概念	(188)
5.2.4 物业管理会计的特点	(191)
5.3 物业管理的资金来源	(192)
5.3.1 物业管理的资金筹措	(192)
5.3.2 物业管理的经营收入	(195)
5.3.3 物业管理费的核算及标准	(197)
5.3.4 物业管理费的收缴和使用	(206)
5.4 物业管理的财务分析	(208)
5.4.1 财务分析概述	(208)
5.4.2 横向财务分析	(217)

5.4.3 纵向分析与综合分析	(220)
5.4.4 物业管理的效益评价	(221)
5.5 物业管理企业集团财务管理	(225)
5.5.1 企业集团及其特征	(225)
5.5.2 企业集团财务管理体制	(228)
5.5.3 企业集团财务管理的内容	(230)
 6 物业环境管理	(234)
6.1 物业环境管理的概念	(234)
6.1.1 物业环境的内涵	(234)
6.1.2 物业环境管理的基本原则	(241)
6.1.3 物业环境管理的基本手段	(244)
6.2 物业管理中的环境心理学	(245)
6.2.1 人与空间	(246)
6.2.2 人际行为和交往空间	(247)
6.2.3 居住质量与环境	(248)
6.3 物业环境污染与防治	(257)
6.3.1 物业环境污染因素概述	(257)
6.3.2 物业环境中的空气污染与防治	(258)
6.3.3 物业环境中的水污染及其防治	(266)
6.3.4 物业环境中的固体废弃物污染与防治	(277)
6.3.5 物业环境中的噪声污染与防治	(281)
6.3.6 微波辐射及其控制	(287)
6.4 物业管理中的生态系统建设和绿化及景观管理	(289)
6.4.1 生态系统与人居环境	(289)
6.4.2 物业管理中的绿化管理	(290)
6.5 物业环境安全保卫管理	(302)
6.5.1 物业安全保卫的定义	(302)
6.5.2 物业安全保卫的性质	(302)
6.5.3 物业环境安全保卫的主要内容	(303)
6.6 物业的环境卫生管理	(310)
 7 物业管理法律法规	(313)
7.1 物业管理法律关系	(313)
7.1.1 物业管理法律关系的概念	(313)
7.1.2 物业管理法律关系的三要素	(313)
7.1.3 物业管理法律关系的特征	(319)
7.1.4 物业管理的法律规范的层次	(319)

7.2 物业管理法律责任	(320)
7.2.1 概述	(320)
7.2.2 物业管理违法行为及其制裁	(322)
7.2.3 物业管理违约行为及其处理	(322)
7.2.4 违反业主公约的行为及其处理	(325)
7.3 物业管理纠纷的仲裁和行政诉讼	(325)
7.3.1 物业管理纠纷概述	(325)
7.3.2 物业管理纠纷的仲裁	(326)
7.3.3 物业管理纠纷的行政诉讼	(329)
参考文献	(336)

1.1 物业的定义

物业是几乎涉及所有人的物品,因为每一个人都要在所谓的物业里生活、工作、学习以及进行其他的活动。将英文单词“estate”或“property”翻译成中文,就是“物业”,它指的是一个广义的范畴,涵盖有地产、房产和不动产等等的内容。有些国家,特别是东南亚地区,物业就是指房地产,物业与房地产一样是国民的财富中最大的财富。

在中国,物业一词的引进时间不长,但对物业的含义已有了很多种定义,总结起来其中较为简单和准确的说法是:物业指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设施、设备和场地。这里的各类房屋可以是单体建筑物,也可以是成片的建筑群。与之相配套的设施、设备和场地是指与上述各类房屋配套的室内外各种设备,如电梯、空调、水电系统、智能化设备等。设施和场地是指与上述房屋相关的各种市政公用设施以及配套或相邻的绿地、庭院和道路。

从以上有关物业的定义中可以知道,物业与房地产或房地产业既有密切联系,又有所不同,由房地产建设需要而出现的房地产业,是一个从事房产和地产开发与经营的产业。而物业是房地产进入消费领域后的具体房地产产品。物业虽然是具体的建筑物、土地,但在房地产业的运作全过程中,贯彻着全部物业的性质。可以说房地产业的规划、设计、建设、经营、维护和服务等经济活动,都是围绕“物业”展开的。

1.2 物业的性质

任何物业都具有以下两种性质或称属性。

1.2.1 自然属性

自然属性又称为物理属性,是指物业的物理形态,物业的自然属性具有明显的特性。

1) 物业特殊构成(二元性构成)性质

所谓二元性构成,指物业的主体是由土地和地面上的建筑物构成,即土地和建筑是构成物业的两个主要要素,特别是涉及土地,所以物业是其他商品不能相比的特殊商品,它的特殊性如下:

(1) 因为建筑物与土地是相联系的,所以它具有不可移动性,也就是说任何一个物业在空间上是确定的,称为位置的固定性。

(2) 土地和建筑物都具有存在的长期性,特别是土地具有不可毁灭性,其生命几乎是永久的,这也就是说物业的寿命一般较长,其存在的长短也是物业本身的特性。

(3) 建筑物具有多种形式和多种功能,同时与它有联系的周边环境和地理位置也不相同。

而土地也具有多种形式,所以,物业具有多样性的特点,又称为异质性,每一处物业都是世界上独一无二的。

(4) 物业的用途可以转换,物业开发就是一个转换的过程。其次物业的功能在使用中也可以转换,如由工业物业变为商业物业。

2) 物业的功能特性

为了较为准确地定位各种物业所具有的基本类型,以便于物业管理,我们研究物业的功能特性,对物业的类型进行分类,可以得到一些主要的物业类型及它们的功能特性:

(1) 居住物业。它包括住宅小区,单体的住宅楼、高层公寓、多层住宅、别墅群、花园小区等。它们的功能就是满足人们的居住需求。

(2) 工业物业。它包括工业开发区、工业厂房仓库、企事业单位机关办公物业、科教文卫等。它们的功能是满足工业生产及相关需求的需要。

(3) 商业物业。它包括商业中心、综合写字楼、宾馆酒店、各类超市、娱乐中心等。它们的功能是满足商业活动的需要。

(4) 其他特殊的物业,包括军事、农业、矿业等物业。

各种物业都具有自己的特性,有的物业可以说在功能上具有多个层次,但都有一个最基本的特性。

1.2.2 社会属性

任何物业都具有社会性质。在商品社会,物业有其商品的经济性质,而在经济活动中它又具有权属的性质,这两个性质,就是我们所说的经济属性和法律属性。

1) 物业的经济属性

作为大件商品,物业首先具有的经济属性是其价格比较高,这是物业的一大特性,价值的昂贵性。其次是物业的商品性,它是与市场经济的运作规律相符合的,它必须通过市场交易来实现其价值。市场交易包括:买卖、租赁、抵押、转让等等。物业自开发建设经过经营管理等环节,至投入使用可以说全部运作过程都与经济活动紧密联系。物业的经济属性,还表现在它具有保值、增值的性质。任何一处物业随时间的变化,它本身的价值是在变化的,存在着保值、增值的可能性,这也使得一部分人将投资物业,作为一项投资活动。

有一点需要说明,在中国的住宅物业是由一种福利性分配转化而来的,同时它又是关系到亿万人民生存居住环境的重大问题,所以,其经济属性也很特别。对每一处物业而言,目前都有不断确定的过程,但这种情况将会被逐步规范化。

2) 物业的法律属性

物业的法律属性,集中反映在物业的所有权问题上,物业的产权是指物业所有者在法律规定的范围内对房地产所拥有的占有、使用、收益和处置的权利。

物业的法律属性,看似从“物”的角度讨论问题、实际更重要的是从“人”的角度来讨论问题。从本质上讲,物业从表面上看是物,实际上掩盖着人与人之间的关系,即房地产权关系。

产权关系的内容,涉及土地使用权的有偿出让与土地的开发;物业的建设、交易、抵押、转让等经济活动,形成以下五种关系:

(1) 所有权人与使用权人之间的关系。就中国目前的房地产市场而言,所有权人与使用权人之间存在着以下三种关系。

① 国家即土地所有权人与土地使用者之间的关系。这一关系是通过土地使用权的有偿出让形成的,最终的土地使用者是物业的消费者,即业主。

② 物业的所有者与租赁者之间的关系。这是通过物业的租赁形式而形成的。

③ 使用权物业的出售,这是在使用权房地产出售过程中形成的。

(2) 所有权人之间的关系,物业的所有权人拥有多少房地产以及他们之间进行交易、转让、赠与、继承等活动时所形成的关系。

(3) 所有权人与房地产修建人之间的关系。这一层关系首先是开发商与施工企业之间的关系,再就是买卖物业而形成的业主与开发商之间的关系,这一层关系涉及质量、工期、价格与付款方式等因素。

(4) 所有权人或使用权人与物业管理人之间的关系。这里面有物业管理人的选择、委托、聘任等活动所出现的关系。

(5) 所有权人或使用权人与房地产市场管理人之间的关系。这一层关系主要通过房地产的产权登记,房地产的市场管理等活动形成的。这里面包括了拆迁、代管、抵押、赔偿等与房地产市场相关的活动,以及与房地产相关的人与人之间的各种关系。

实际上,在对物业的管理工作中最重要的内容之一就是要维护物业所谓的“共有”产权,特别是在住宅物业中,产权具有多样化的特点,一幢物业可以被分层、分套、分间具有产权,在这些产权之间就形成了一些相邻、相连关系,它们是:

(1) 专有部分

专有部分是指所有人可以使用、收益、处分的部分。关键是如何对专有部分进行界定,一般的标准应该是:

① 经济上的独立性。指在经济利用上对于物业整体具有独立的使用效益。② 构造上的独立性。指在物业内部构造中具有某种独立使用的要求,一般需要有墙壁、梁柱等固定隔离物。③ 登记完毕。已完成区分的所有登记者,基于物权登记公示的效果,自然已成为独立物,不从属于物业本体。

区分物业的专有部分,实际上是区分所有权人专有的独立空间,这一点是具有一定的广度和深度的,理论上是有较大的难度的。涵盖了专有部分与专有部分之间、专有部分与共有部分之间、专有部分与外部之间的界定。一般有如下见解:

① 墙壁、地板、天花板等,均属于共有部分,专有部分仅限于共有墙壁、地板与天花板所围成的空间部分。② 专有部分的范围达到墙壁、地板、天花板和柱的厚度的中心线。③ 专有部分包含至墙壁、柱等部位表层所粉刷的部分。④ 专有部分的范围应分内部关系和外部关系而论,即对内,区分所有人互相之间其专有部分按专有部分包含至墙壁、柱等部位表层所粉刷的部分;对外,如对第三人买卖、保险等专有部分的范围达到墙壁、地板、天花板和柱的厚度的中心线。

目前,我国基本上规定专有部分的范围是达到墙壁、地板、天花板和柱的厚度的中心线。

业主对物业的专有部分享有所有权,对专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利,但不得危及物业的安全,不得损害其他业主的合法权益。

(2) 共有部分

共有部分是指物业坐落的地面、基础、屋顶、走廊、主要梁柱、共同出入口、公共设施及用房、电梯等,基本是除专有部分以外的所有物业及设施都属于共有部分。共有部分又分为法定共有和约定共用两种情况。基本是以利用权的归属来作为登记所有权的划分依据。例如物业

的大门、公共楼梯间等属于所有全体所有人生活上不可缺少的部分,依据利用权归属原则,划分为全体所有人共有。而楼层的当层楼梯间等,供部分所有人使用,划分上是为该部分所有权人共有,也可以规定为全体所有权人共有。业主对共有部分享有共有和共同管理的权利。

应该说,按所有权的实际情况来判断共有部分的使用收益情况比较合适。在“法定共有”的情况下,全体所有权人行使使用、收益权,而在“约定共用”的情况下,使用与收益的权利自然限于约定当事人。但对由于所有权人不需要使用该共有部分,或性质上不利于共同使用而设定的“专用使用权”方式,授予特定人专属独占使用的情形,其使用、收益的归属,应视设定的方式来划分。虽然约定专用的部分,共有部分的所有权归属不会改变。

物业区域内的绿地、道路以及物业管理用房,除属于市政建设以外,属于业主共有。会所、车库的归属、有约定的,按约定执行;没有约定或约定不明确的,除建设单位等能够证明其享有所有权外,属于业主共有。

(3) 区分所有部分

区分所有部分又叫区分所有,是指将物业分割为不同部分而为众多业主所有。此种情况包含了两方、多方和部分共有。

物业的产权涉及专有部分所有权、共有部分持分权以及基地上的权利,是一种复合的权利。所以对物业产权的判定涉及内容复杂,是对物业进行管理的重要依据,也是物业法律属性的重要体现。实际上也正是由于物业的共有部分存在,产生了对物业进行管理的意义。

1.3 物业的质量

物业的质量是研究物业的重要内容。物业的质量可以分为两部分:一是硬件质量;二是软件质量。同时,研究物业的质量又可以从土地的质量和建筑物的质量两部分来进行。

1.3.1 物业的硬件质量

物业所谓的硬件质量包括:建筑物的性能质量包括建筑物的建筑工程质量、环境质量、建筑物的建筑年代、建筑物的结构、建筑物的内部装潢、建筑物内部使用的各种设备质量以及建筑物外部的配套情况等等。

(1) 物业的建筑工程质量。物业建筑工程质量的好坏主要取决于以下的指标:单位造价、工程质量的优良品率、工程质量的合格率等等。建筑物的建筑工程质量在房地产质量中是非常重要的指标,它不仅影响到房地产的使用寿命,而且影响房地产各项功能的正常发挥,也影响房地产参与市场竞争。

(2) 物业的环境质量。是指物业的区位环境质量,包括了物业所在的地理位置和周边环境,地理位置又包括了物业所在的街区、地段以及建筑物的朝向和楼层,周边环境集中反映在周边环境对建筑物的影响这个问题上,物业所在的周边环境有关生活的配套情况,有关水、大气、土壤等污染的情况,以及其他建筑物对物业的影响等问题。

物业的环境质量直接影响到物业的价格,首先从地理位置讲,不同地理位置的用地等级和地价不同,地价的高低决定物业价格的高低。另外建筑物的朝向和楼层也影响到物业使用者的舒适性和方便性。同时物业周边的环境,以及环境的配置情况诸如建筑密度、人口密度、绿化、道路等,都是物业投资者所关注的问题。

(3) 物业的建筑年代。建筑物的时间愈长久,其质量无疑是要下降的。如果建筑物的年代过久,就会有許多维修、维护、安全等质量问题。建筑物的年份按实际竣工年份计算;拆除翻建的,按翻建竣工的年份计算;扩建的建筑物,面积超过原建筑物面积的,按扩建竣工年份计算,未超过的按原建筑物竣工年份计算。

① 1949 年以前的,指 1949 年(含 1949 年)以前建成的建筑物。② 20 世纪 50 年代的,指 1950 年至 1959 年期间建成的建筑物。③ 20 世纪 60 年代的,指 1960 年至 1969 年期间建成的建筑物。④ 20 世纪 70 年代的,指 1970 年至 1979 年期间建成的建筑物。⑤ 20 世纪 80 年代的,指 1980 年至 1989 年期间建成的建筑物。⑥ 20 世纪 90 年代的,指 1990 年至 1999 年期间建成的建筑物。

(4) 物业的建筑结构。采用不同的建筑结构和建材,所得到的物业的质量是不一样的。物业的建筑物有:

① 钢筋混凝土结构。主要的承重构件是用钢筋混凝土建造的。包括薄壳结构、大模板现浇结构以及使用滑模、升板等建造的钢筋混凝土结构的建筑物。② 钢、钢筋混凝土结构。主要的承重构件是用钢和钢筋混凝土建造的。③ 砖木结构。主要的承重构件是用砖、木材建造的。④ 混合结构。主要的承重构件是用钢筋混凝土、砖和木材建造的。⑤ 钢结构。主要的承重构件是用钢材建造的。⑥ 其他结构。凡不在上述结构的建筑物都归此类。如竹结构、砖拱结构、窑洞等。各种结构类型的造价都是不一样的。

(5) 物业的内部装修与装潢。物业的装修与装潢档次很多,涉及的内容有楼(地)面、墙面、门窗、天花、家具、灯具、水电等等,对不同的装修与装潢档次,装修与装潢的标准越高,质量级别就越高,被装修与装潢的房地产价格也就越高。

(6) 物业内部使用的各种设备质量。主要是指智能化系统、电梯、中心供暖、中央空调等设备,这些设备的档次和使用年限也影响到房地产的档次。

(7) 物业外部的配套。这些主要是指外部的公共服务配套,或指物业的配套用房与设施,如停车场、商业网点、服务网点等,这类配套如果齐全,整个物业的质量也将被提高。

目前有关住宅物业的质量,有高端产品的说法,什么样的物业算得上是中高档物业?实际上所谓高端产品是人们对更好的人居环境的追求,在此提出主要是想从物业质量的角度,树立对其服务的目标,好的物业应具有如下的一些共有优势:

① 优化环境,交通方便。这些物业往往具备两种不可复制的资源优势:第一是不可复制的自然景观资源,有很多很好的天然的植被、湖景、江景、温泉资源等;第二是不可再生的地段资源,在繁华地区的周边。所在地通常路况良好,交通便捷,项目距离城市中心区域以及进出城市重要通道相对较近,一般自驾车可在半小时内到达目的地。

② 用材可靠,设计人性。建筑物的建材用料与装潢质量是物业项目好与坏的重要因素。选用上好的建筑材料是构筑好物业的一个重要标准。

充分考虑人性化是物业项目又一共同特色。控制产品的容积率,充分满足人车分流、营造优美的居住环境和居家氛围,保证业主的私密性等,都是这类产品突出人性化的表现。

③ 设施先进,物管细致。在人们越来越讲究品味生活的今天,除了满足一般生活需求之外,物业项目中各种休闲娱乐设施的配备,一定必不可少。

严谨周到的家政式、酒店式的物业服务,是好居住物业项目区别于一般物业的关键内容,是物业服务的目标。

④ 户型舒适,以人为本。户型单元在物业项目中要占主导地位。从空间上体现舒适、奢华。户型设计通常较为合理,让业主们住得满意。

在满足居住功能的同时,这些项目都想尽办法来体现对业主服务的附加值。在硬件上和软件上,通过体贴入微的服务,让业主体验到高质量的生活环境。

⑤ 物有所值,价格合理。住宅的价格比较高,之所以高,就要在更多的方面做得好而精,才能有效提升物业的附加值,即使价值高也使业主觉得物有所值。

1.3.2 物业的软件质量

物业的软件质量包括开发商与建设单位对项目建设的运作策略,法律规范,营销手段以及物业管理的水平。

在房地产的开发和建设过程中,开发与施工企业的规范再运作,是项目质量的基本保证。所以在认定某房地产项目的质量时,首先要弄清开发与施工企业的资信程度。进而了解他们对该项目建设的基本过程。在清楚这些情况的前提下,若是投资者就应重视投资该物业所能够拥有的权利与承担的义务。因为拥有的权利和义务会直接影响投资的效益。

房地产的市场在逐步放开,可以入市的物业也愈来愈多,但是无论何时,所有的物业都存在土地使用权的问题,各类房地产的土地使用性质不同。可以明确的是在我国的土地制度中,土地所有权存在两种形态,即国家所有权和集体所有权。而在我国土地所有权和使用权是相分离的,实际上土地使用权成为了权利主体,同所有权结合为新型的权利义务关系,土地使用权具有财产性质,其主要内容包括了占有、使用、收益、处分的权利。所以房地产的土地使用权,是投资者必须认真了解的一个特殊质量指标,因为它直接影响到今后物业的收益。

1.4 物业市场

物业市场是与房地产市场密切联系着的,但房地产市场从广义上讲是房地产交换关系的总和,它把房地产的开发、建设、流通和消费等各个环节联系在一起,实现房地产产品的价值。而物业市场是房地产市场的一个组成部分。物业市场具有自己的特征与功能。

1.4.1 物业市场的特征

1) 明显的地区性与区域性

物业市场具有明显的地区性和区域性,物业的不可移动性质导致了物业市场是分布在不同的城市和地区的,而各个城市和地区的自然条件与社会、经济、行政等因素相结合所产生的地区特征,影响了物业的价格水平。

与其他的金融资产不同,物业投资市场没有全国性的市场,所以不存在外地物业市场完整信息的本地市场。

同时可以认为在同一地区,不同的物业,其市场的风险/收益的关系,需视其地区的综合因素而定。

2) 明显的独特性

可以说没有两个完全相同的物业商品,也不可能按消费者的要求重新生产一个完全相同的物业以满足其需求。

3) 竞争的不充分性

物业市场是区域性的市场,相同用途的物业在不同地区具有较小的替代性。相对一般商品市场而言,物业市场商品的交易价格和交易信息多为非公开的,使得买卖双方较难了解真实的市场行情。所以相对地说物业市场竞争并不充分,交易效率也较低。

4) 供给调节的滞后性

土地资源为不可再生资源,因此土地的自然供给是无弹性的。土地的经济供给弹性也比较小。加之物业的开发周期一般比较长,市场的需求反应为供给往往需要更长的时间;又由于物业使用的持久性,使得物业市场供大于求时,一时难以消化。所以相对于市场需求的变动,物业供给的变动存在着滞后性,物业市场的均衡有着不同于一般商品市场的特殊形式。

5) 交易的复杂性

物业交易的形式多样,有买卖、租赁、转让、抵押等等。同时物业的交易过程是复杂和漫长的,从有意向到成交需要经过选择区位、物业现场考察、产权产籍资料确认、确定价格、签订买卖合同、产权转移或登记等程序,这些使得物业市场的交易复杂。

6) 与金融高度的关联性

物业市场和金融市场的联系是非常密切的,也是相互作用和影响的。物业的交易费用是高额,同时物业在市场中的任何运作,对任何人来讲都是要依赖大量资金的。高额的费用也就决定了另外两个特点,一是物业的持有期比较长,因为同一物业不可能频频的交易;二是物业的价格确定及物业估价需要相对的准确,评估的不同结果价格差异将是很大的。

再就是物业交易的信息费也是较高的,因为物业市场的局部性,使获得物业供求信息费用也高。同时涉及物业交易的手续费和律师费也比较高。

7) 政府的强干预性

相对其他商品市场,物业市场受政府的政策干预是非常强的。这就使得物业市场不完全,有时具有垄断性。其原因是:一方面,土地资源是有限的,政府必须进行宏观调控,以保证供给的合理性,这对国家的安定和持续发展非常重要;另一方面,物业与人民大众的生存密切相关,尤其在我国长期以来物业与社会福利和社会保障联系得很紧密,所以也成为政府合理的控制和干预的理由。政府干预和调节的手段主要有:金融政策、财政政策、市场政策、规划政策、土地政策以及环境保护政策等。

1.4.2 物业市场的架构

物业市场的现状与内容构成,与我国的房地产市场一致,可以分为三级。

1) 一级市场

一级市场是由土地所有者之间及土地所有者与土地使用者之间发生权属出让的经济关系的总和。在我国土地为国家所有,所以一级市场是垄断的,但是,国家或政府出于公共目的需要,可以依照相关法律获得集体所有的土地并给予一定的补偿,这就是土地所有权在不同主体之间的转移,也就是我们平常所说的土地征用。通过土地征用,使得土地使用权回到国家手中,土地的性质也变成了建设用地。同样这种征地也是完全垄断的。

国家将土地的使用权在一定的年限内出让给土地使用者,由土地使用者向国家支付土地出让金的行为,就是通常意义上的土地使用权出让或“土地批租”。在这类市场上,参与的市场

主体是国家和物业的开发商,因而具有出让人的单一性和受让人的广泛性特点,但两者之间是平等的,国家只是作为土地所有者的身份出现,对方在“平等、自愿、自偿”的前提下构成交换关系,开发商在支付土地使用权出让金后,便取得了对土地的占有、使用、收益和一定程度的处分权,在法律上表现为对土地的使用权、转让权、出租权以及抵押权等民事权能。这里需要说明两点,一是土地使用权一般不超过 70 年使用期限;二是作为物业开发的必然前提,其出让金在开发初期,是由开发商先行支付的,由于土地使用出让金是构成物业销售价格的一部分,实际土地出让金的实际支付人是物业的购买者。

物业一级市场又分为三种类型:一是以协议方式出让土地使用权的市场;二是以招标方式出让土地使用权的市场;三是以拍卖方式出让土地使用权的市场。随着一级市场的不断成熟,会愈来愈多的采用拍卖方式出让土地使用权。因为此种方式更加体现了市场的规范性操作和公平竞争。

2) 二级市场

二级市场是物业开发商与营销商之间以及开发商或营销商与消费者之间的交换关系的总和。这其中包括四方面的内容,分别为租赁市场、转让市场、抵押市场和开发市场。

3) 三级市场

三级市场是物业经营者与消费者之间乃至消费者之间对住宅的转让和交换等交易关系的总和。实际上是将二级市场取得的物业进行转让和租赁等各种交易活动的市场,所谓二手物业的买卖与租赁即属于房地产三级市场。

我国的物业市场与房产市场和地产市场紧密结合为一体化市场。同时以上三级市场,相互依赖,相互补充,一级市场垄断经营;二、三级市场自由竞争,构成我国的物业市场基本模式和促进我国物业市场的进一步完善。

1.4.3 物业市场的功能与物业升值

物业的经济作用是通过市场运作来实现的,物业市场的功能就是将物业的价值通过市场机制(包括价格、供求、竞争、税收、金融信贷的利率机制等具体机制)来调节运行,实现物业的保值、升值。其市场的主要功能为:

1) 资源优化配置功能

土地资源是有限的,应该说物业市场的一个主要功能就是,在土地有偿使用和住房商品化的政策的前提下,通过供求规律的运用,实现土地资源的合理配置,实现地产和房产的有效利用。

2) 平衡功能

调节物业发展的速度和规模,协调与国民经济各产业部门间的比例关系,为保持国民经济的平衡发展做出贡献。

3) 效益调节功能

地租、地价、利率、税费等都是由市场所形成的,在国家、企业和个人之间效益收入的调节和分配是通过市场而决定的。

4) 信息传递功能

市场是开发商与消费者之间的桥梁,在市场活动中买卖双方的沟通是由经济信息联系的。