



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

物业管理概论

王素梅 主编



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

物业管理概论

主 编 王素梅

副主编 杨述厚 刘 志

参 编 王跃国 于军峰

主 审 鲁 捷



机械工业出版社

本书是根据高等职业教育物业管理专业的特点和要求以及我国近几年物业管理的实际情况编写的。全书共 13 章, 内容包括: 绪论、业主与业主委员会、物业服务企业、物业管理招标与投标、前期物业管理、物业服务合同、物业服务企业经营管理、住宅物业管理、商业物业管理、工业区物业管理、其他类型物业管理、物业环境管理体系、物业管理质量认证。书中提供了大量综合案例分析和课后思考练习题, 帮助读者结合实际学习物业管理专业知识, 提高理论水平。

本书可作为高等职业技术学院、高等专科学校、成人教育学院物业管理相关专业及自学考试的教学用书, 也可作为从事物业管理的相关人员学习和日常工作用书。

图书在版编目 (C I P) 数据

物业管理概论/王素梅主编. —北京: 机械工业出版社, 2008.7

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

ISBN 978-7-111-24667-1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 105548 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 李俊玲 李 莉 责任编辑: 王靖辉

版式设计: 张世琴 责任校对: 张玉琴 封面设计: 马精明

责任印制: 杨 曦

三河市宏达印刷有限公司印刷

2008 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·16.5 印张·366 千字

0001—4000 册

标准书号: ISBN 978-7-111-24667-1

定价: 26.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

销售服务热线电话: (010) 68326294

购书热线电话: (010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话: (010) 68354423

封面无防伪标均为盗版

前 言

自我国经济体制改革以来,房地产业得到了快速发展,物业管理的理念也在逐步形成,20世纪80年代初,物业服务企业最初在深圳成立,标志着我国城市房地产管理工作走上社会化、专业化、企业化的道路,尤其是2003年国务院颁布的《物业管理条例》,更进一步促进了我国物业管理步入法治时代,从而使物业管理进入了一个新的快速发展时期,不仅上海、广州、大连等大城市的物业管理得以迅速发展,而且中小城市也开始逐渐认同物业管理的出现。

为了适应这一发展变化,就需要对物业管理的理论和实际应用进行深入和仔细的研究。我们根据高等职业教育发展的需要以及高等职业技术教育教学、培养目标的特点编写了本书,目的在于便于高等职业技术学院的学生学习,并能够尽快地开展实务工作。本书在编写过程中求新务实,注意吸收新的物业管理成功经验,并提供大量综合案例分析和课后思考练习题。本书既可作为高等职业技术学院和普通高等专科学校物业管理相关专业的教材,也可作为物业管理从业人员的工作用书。

本书由王素梅任主编,杨述厚、刘志任副主编,王跃国、于军峰参加编写。全书共13章,第1章、第3章、第10章由王素梅编写;第2章、第8章、第12章由杨述厚编写;第4章、第5章、第6章由王跃国编写;第11章、第13章由刘志编写;第7章、第9章由于军峰编写。全书由鲁捷任主审。在本书编写过程中,得到机械工业出版社有关同志的大力支持和帮助,并参考了有关书籍,谨在此特致谢意。

由于编者的水平有限,书中不可避免地存在缺点和错误,欢迎广大读者批评指正。

编 者

目 录

前言

第1章 绪论 1

1.1 物业 1

1.1.1 物业的概念 1

1.1.2 物业的特征 1

1.1.3 物业的类型 2

1.2 物业管理 2

1.2.1 物业管理的概念 2

1.2.2 物业管理的特性 2

1.2.3 物业管理的内容 3

1.2.4 物业管理的对象 4

1.2.5 物业管理的过程 4

1.2.6 物业管理的基本原则 4

1.3 物业管理的产生与发展 6

1.3.1 物业管理的产生 6

1.3.2 我国物业管理的发展趋势 8

思考题 9

练习题 9

第2章 业主与业主委员会 11

2.1 业主 11

2.1.1 业主的概念 11

2.1.2 物业使用人的概念 11

2.1.3 业主的权利与义务 11

2.2 业主大会与业主委员会 14

2.2.1 业主大会 14

2.2.2 业主委员会 16

2.3 管理规约 19

2.3.1 管理规约与临时管理规约 19

2.3.2 管理规约的性质 20

2.3.3 管理规约的作用 20

2.3.4 管理规约的基本内容 20

2.3.5 管理规约的订立 20

2.3.6 订立管理规约的程序 21

2.3.7 管理规约的修改 21

2.3.8 管理规约的生效与效力 21

思考题 22

练习题 22

第3章 物业服务企业 24

3.1 物业服务企业、物业服务企业的设立、权利和义务 24

3.1.1 物业服务企业概述 24

3.1.2 物业服务企业的设立 25

3.1.3 物业服务企业的权利和义务 28

3.2 物业服务企业的组织机构 29

3.2.1 物业服务企业组织机构的概念 29

3.2.2 物业服务企业组织机构的形式 29

3.2.3 有限责任公司的组织机构 29

3.2.4 董事、经理、监事的任职资格 32

3.2.5 董事、经理、监事的义务和责任 32

3.2.6 物业服务企业内部组织机构设置 32

3.2.7 物业服务企业各部门的主要职能 32

3.3 物业服务企业的资质管理 34

3.3.1 物业服务企业资质管理的目的和依据 34

3.3.2 物业服务企业资质等级标准 35

3.3.3 物业服务企业资质等级申报 36

3.3.4 物业服务企业资质等级审批 36

3.3.5 物业服务企业资质等级管理 36

3.3.6 不同资质等级物业服务企业的业务限制 37



3.3.7 法律责任	37	5.2.4 物业接管验收的程序	68
思考题	38	5.2.5 物业接管验收的内容和标准	69
练习题	38	5.2.6 物业接管验收中质量问题的 处理	72
第4章 物业管理招标与投标	41	5.3 入住管理	73
4.1 物业管理招标投标法概述	41	5.3.1 入住前提条件	73
4.1.1 物业管理招标投标基础知识	41	5.3.2 入住的基本作业流程	73
4.1.2 物业管理招标投标原则	42	5.3.3 入住手续的办理	74
4.1.3 物业管理招标投标管理	43	5.3.4 入住的相关文件	75
4.2 物业管理招标	43	5.4 装修管理	77
4.2.1 物业管理招标概述	43	5.4.1 装修申报与审批管理	77
4.2.2 物业管理招标的组织机构	44	5.4.2 装修施工管理	78
4.2.3 物业管理的招标人	45	5.5 物业档案资料管理	79
4.2.4 物业管理招标的范围	45	5.5.1 物业档案资料的收集	79
4.2.5 物业管理招标的方式	46	5.5.2 物业档案资料的整理、分类、 归档	80
4.2.6 物业管理招标文件的构成	46	思考题	81
4.2.7 物业管理招标的程序	47	练习题	81
4.3 物业管理投标	49	第6章 物业服务合同	83
4.3.1 物业管理投标的概念	49	6.1 合同	83
4.3.2 物业管理投标的程序	49	6.1.1 合同的概念	83
4.3.3 物业管理投标书	52	6.1.2 合同的分类	83
4.3.4 物业管理投标标价的估算	54	6.1.3 合同的订立	83
4.3.5 物业管理投标的策略与技巧	54	6.1.4 合同成立的时间和地点	84
4.3.6 对投标人的行为规范	55	6.1.5 合同的效力	84
4.4 物业管理开标、评标、定标	56	6.1.6 合同的履行	86
4.4.1 物业管理开标	56	6.2 物业服务合同	87
4.4.2 物业管理评标	57	6.2.1 物业服务合同概述	87
4.4.3 物业管理定标	59	6.2.2 物业服务合同主体	88
思考题	61	6.2.3 物业服务合同的订立程序	89
练习题	61	6.2.4 物业服务合同的形式	89
第5章 前期物业管理	64	6.2.5 物业服务合同的内容	89
5.1 物业管理早期介入	64	6.2.6 前期物业服务合同(示范 文本)	91
5.1.1 物业管理早期介入的概念	64	6.2.7 无效的物业服务合同	101
5.1.2 物业管理早期介入的准备	64	6.2.8 物业服务合同的违约责任	101
5.1.3 物业管理早期介入的实施	65	6.2.9 物业服务合同的变更、解除	102
5.2 物业接管验收	67	思考题	103
5.2.1 物业接管验收的概念	67	练习题	103
5.2.2 物业接管验收的工作流程	67		
5.2.3 物业接管验收应移交的资料	68		



第7章 物业服务企业经营 管理

7.1 房屋维修管理	105
7.1.1 房屋维修管理的内容	105
7.1.2 房屋维修管理的要求	105
7.1.3 房屋维修工程的分类	106
7.1.4 房屋维修标准	107
7.1.5 房屋维修责任的划分	108
7.1.6 房屋维修的施工管理	108
7.1.7 房屋维修管理制度的制定	109
7.2 房屋附属设备设施维修养护 管理	110
7.2.1 房屋附属设备设施的构成	110
7.2.2 房屋附属设备设施维修的 分类	111
7.2.3 房屋附属设备设施维修的 特点	111
7.2.4 房屋附属设备设施的养护 管理	112
7.2.5 各类附属设备设施的维修 管理	113
7.2.6 特种设备设施委托维修养护 管理	115
7.3 客户服务管理	118
7.3.1 与客户沟通	118
7.3.2 客户关系管理的年度计划	119
7.3.3 社区服务的主要内容和范围	120
7.3.4 组织社区专题活动	120
7.4 物业安全管理	121
7.4.1 安保管理	121
7.4.2 消防管理	123
7.4.3 车辆交通管理	126
7.5 物业环境保洁与绿化管理	129
7.5.1 物业环境保洁	129
7.5.2 环境绿化管理	134
7.6 综合经营服务	137
7.6.1 综合经营服务的概念和 性质	137
7.6.2 开展综合经营服务的意义	138

7.6.3 开展综合经营服务项目的 原则	138
7.6.4 综合经营服务项目的布局 原则	139
7.6.5 开展综合经营服务项目的 要求	139
7.6.6 开展综合经营服务项目的注意 事项	140
思考题	140
练习题	141

第8章 住宅物业管理

8.1 住宅小区概述	144
8.1.1 住宅小区的概念	144
8.1.2 住宅小区的构成	145
8.1.3 住宅小区的特点	146
8.2 住宅小区的物业管理	146
8.2.1 住宅小区物业管理的概念	146
8.2.2 住宅小区物业管理的主要 内容	147
8.2.3 住宅小区物业管理的特点	147
8.2.4 住宅小区物业管理的目标	148
8.2.5 住宅小区物业管理的要求	149
思考题	159
练习题	159

第9章 商业物业管理

9.1 写字楼概述	162
9.1.1 写字楼的概念	162
9.1.2 写字楼的类型	162
9.1.3 写字楼的特点	163
9.2 写字楼的物业管理	163
9.2.1 写字楼物业管理的方式	163
9.2.2 写字楼物业管理的目标	164
9.2.3 写字楼物业管理的内容	165
9.2.4 写字楼物业管理的特点	168
9.2.5 写字楼的租赁管理	169
9.3 商业场所的物业管理	174
9.3.1 商业场所概述	174
9.3.2 商业场所物业管理的内容	176



9.3.3 商业场所物业管理的特点	178	12.2.1 ISO 14000 系列标准的含义 ...	210
9.3.4 商业场所的租赁管理	179	12.2.2 ISO 14000 系列标准的分类 ...	211
9.3.5 商业场所承租客商的选配	181	12.2.3 ISO 14001 系列标准的内容及 特点	212
9.3.6 商业场所租金的确定	184	12.2.4 ISO 14000 系列标准的审核 程序	213
思考题	186	12.2.5 环境管理体系认证的程序	214
练习题	186	思考题	215
第 10 章 工业区物业管理	188	练习题	215
10.1 工业区概述	188	第 13 章 物业管理质量认证	217
10.1.1 工业区的概念	188	13.1 质量与质量管理	217
10.1.2 工业区的类型	188	13.1.1 质量概述	217
10.1.3 工业区的特点	188	13.1.2 质量管理概述	219
10.2 工业区的物业管理	189	13.2 ISO 9000 族标准	222
10.2.1 工业区物业管理的概念	189	13.2.1 ISO 9000 族标准的产生和 发展	222
10.2.2 工业区物业管理的内容	189	13.2.2 ISO 9000 族标准质量管理的 八项原则	223
10.2.3 工业区物业管理的特点	193	13.2.3 质量体系认证国际承认制度	224
10.2.4 工业区物业管理的要求	194	13.2.4 ISO 9000 族标准在物业服务 企业的应用	224
思考题	194	13.3 物业管理质量体系认证的 实施	225
练习题	194	13.3.1 物业管理质量体系认证申请	225
第 11 章 其他类型物业管理	196	13.3.2 物业管理质量检查和评定	226
11.1 其他物业概述	196	13.3.3 审批与注册发证	229
11.1.1 其他物业的概念	196	13.3.4 获准认证后的监督管理	230
11.1.2 其他类型物业的特点	196	思考题	231
11.2 其他类型物业的物业管理	197	练习题	231
11.2.1 酒店物业管理的内容与特点	197	附录	233
11.2.2 学校物业管理的内容与特点	201	附录 1 深圳市《管理规约》示范 文本	233
11.2.3 医院物业管理的内容与特点	203	附录 2 ××管理处住户手册 (样本)	236
思考题	206	参考文献	255
练习题	206		
第 12 章 物业环境管理体系	208		
12.1 ISO 14000 系列标准的概述	208		
12.1.1 ISO 14000 系列标准的产生 ...	208		
12.1.2 ISO 14000 系列标准制订的 基础	209		
12.1.3 ISO 14000 系列标准的发展 ...	209		
12.2 ISO 14000 系列标准的基础 知识	210		

第 1 章

绪 论

1.1 物业

1.1.1 物业的概念

物业是指正在使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等。各类建筑物主要包括：住宅小区、写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场馆等。配套设施主要包括：市政设施、文化娱乐设施、交通设施等。相关场地主要包括：庭院、绿地、道路等。

1.1.2 物业的特征

1. 固定性

物业的建筑物、构筑物及其配套设施建设必然要依附于一定的地块，物业这种不可移动的特点称为物业的固定性。所以，物业在建造之前，一定要在城市规划的范围内进行策划，在施工中要严格管理、保证质量，使物业布局和周围环境协调一致，创造良好的自然环境。

2. 耐久性

一般来讲，物业的建造时间、使用时间都较长，这就要求物业具有良好的耐久性。

3. 多样性

物业范围非常广泛，规模各不相同，高矮大小悬殊，形状各有差异，颜色五花八门。物业的多样性构成了城市乡村的不同风格，更加显示物业区域的风采。

4. 高值性

建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值很高，尤其在人口密集、可用土地较少和人口逐渐增多的大、中城市，物业价值就更高。因此，如何为业主的物业保值、增值，自然就成了物业服务企业的重要职责。

5. 权益性

物业不仅包括相关物质实体，而且包括依托于物质实体上的权益。物业的法律性集中反映在物权的关系上，在我国，房地产物权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋所有权及其占有土地的使用权。



房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。购入物业就意味着购入一宗不动产所有权（物权），而且物业的所有权不只是一项单项权利，而是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押等，形成一个完整的、抽象的权利体系。在这权利体系中，各种权利可以以不同形式组合，也可以相互分离，单独行使、享有。

1.1.3 物业的类型

1. 按物业的使用功能划分

- 1) 居住物业，包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅等。
- 2) 办公物业，供有关单位办公使用的物业，一般是写字楼。
- 3) 商业物业，包括综合楼、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等。
- 4) 工业物业，包括工业厂房、仓库、货场等。
- 5) 其他用途物业，除以上几种物业之外的物业类型，如交通运输、邮政通信、广播电视、医院、学校、体育场馆等。

2. 按物业的所有权性质划分

- 1) 私有产权物业指属于自然人的不动产所有权。自然人可以是一人，也可以是数人。
- 2) 公有产权物业包括集体所有物业和国有物业两种形式。

3. 按物业的层高划分

- 1) 单层物业。
- 2) 多层物业。
- 3) 高层物业。

1.2 物业管理

1.2.1 物业管理的概念

物业管理是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同的约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内环境卫生和秩序的活动。

1.2.2 物业管理的特性

1. 覆盖面广

物业管理，从管理对象来看，范围比较广，包括住宅、办公用房、商业用房、工业用房及其配套设施设备；从服务对象来看，业主、使用人也各种各样。

2. 服务性强

物业管理属于服务性行业。为了突出强调物业管理的服务性，《物业管理条例》中将物业管理委托合同称为物业服务合同，规定物业服务企业须按照物业服务合同为业主和使用人提供服务。



3. 专业性强

物业管理专业性较强,涉及管理、建筑工程、电气设备、给排水、暖通、自动化、保安、保洁、绿化等多种专业领域。

4. 业主处于主导地位

业主是物业的主人,在物业管理中业主始终处于主导地位。从立法到行政管理都有明确的法规和措施来保障业主的权益。业主能够自治管理物业,也能通过招标方式选择物业服务企业,并且有权按照物业服务合同监督物业服务企业的管理服务工作。

5. 规范化管理

在物业管理中,国家法律法规对物业服务企业的成立、物业管理的专业性技术规范等方面都做了明确的规定,要求物业管理必须遵守国家法律法规。

1.2.3 物业管理的内容

1. 物业的接管验收

物业服务企业根据物业服务合同制定物业的接管验收方案,按照有关规定组织物业的接管验收。在验收时,物业服务企业应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验,建设单位向物业服务企业移交有关物业资料。

2. 物业管理方案和制度的制定

物业服务企业应根据物业服务合同制定物业管理方案。早期介入物业的物业服务企业还应应对规划设计方案、施工质量等提出合理建议。

3. 客户管理服务

有计划地与客户进行有效沟通,接待客户日常来电、来信、来访,处理客户投诉。

4. 房屋建筑及附属设备设施的维修养护管理服务

向业主和使用人说明房屋建筑及附属设备设施的功能和使用注意事项,进行房屋及附属设备设施的安全管理。对房屋建筑及附属设备设施进行日常养护和维修,监督业主或使用人进行室内装修工程。

5. 安全服务

制定物业管理区域内安全防范设施设置方案,正确设置消防器材,提供物业管理区域内的安全保卫服务,预防和及时处理物业管理区域内的各类突发事件。

6. 环境保洁与绿化美化管理

绿化美化物业管理区域内的环境,对房屋共用部位、共用设施设备和公共场地提供卫生保洁服务。

7. 综合经营服务

综合经营服务是多种经营性质的有偿服务,主要是开展多种便民经营服务项目,也可为业主或使用人自用物业单元内部提供特约性物业管理服务。

综合经营服务中的特约性服务,是具有委托和代理性质的服务方式。例如,业主或使用人需要聘请家庭教师,物业服务企业即可从家教服务中心为其请来家庭教师。



1.2.4 物业管理的对象

物业管理的对象几乎包括各类建筑物,如住宅小区、工业厂房、办公楼、商业大厦、车站、码头等。

物业管理的对象是物业,服务对象是人,是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动,走社会化、专业化、企业化经营之路,其最终目的是实现社会、经济、环境等效益的同步增长。

1.2.5 物业管理的过程

1. 签订物业服务合同

《物业管理条例》规定:在业主、业主大会选聘物业服务企业之前,建设单位选聘物业服务企业的,应当签订书面的前期物业服务合同。业主或业主大会,依法通过适当方式选聘有相应资质的物业服务企业以后,应签订书面的物业服务合同。前期物业服务合同或物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利与义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

2. 验收接管物业

签订物业服务合同以后,物业服务企业应当成立接管验收小组,对物业的共同部分和共同设施设备进行查验,并办理接管手续。

3. 履行物业服务合同

按照物业服务合同所约定的内容,依法履行合同条款。制定物业管理的各项规章制度、工作职责、操作规范,编制住户手册,建立物业管理的信息网络,以现代管理模式为业主提供经济、优质、高效的服务。物业服务企业也可以根据业主的委托,在力所能及的条件下,为业主提供物业服务合同约定以外的其他服务项目。

4. 终止合同,做好交接

物业服务合同到期或因某些原因终止时,物业服务企业要向业主委员会报告专项维修资金使用情况并接受审查。然后,物业服务企业应当将物业管理用房、余留的专项维修资金和在承接验收时所接收的各种图样、资料以及其他物业管理中的相关文件(如在物业管理期间的各项规章制度、工作职责、操作规范、比较重要的维修记录等)交还给业主委员会。如果业主大会已经选聘了新的物业服务企业,新、老物业服务企业之间应当在业主委员会的监督下,认真做好验收交接工作。物业管理中的遗留问题,也应向业主委员会或新的物业服务企业交待清楚。

1.2.6 物业管理的基本原则

1. 权责分明原则

在物业管理区域内,业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业的权利与责任应当非常明确,物业服务企业内部各部门的权利与职责要分明。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,有利于提高物业管理水平和服务质



量,让业主和使用人安居乐业。

业主是物业的所有人,拥有房屋的所有权和相关土地的使用权,不同的物业归不同的业主所有。一个物业管理区域内的全体业主组成一个业主大会。业主大会代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。业主委员会是业主大会的执行机构。

物业的产权是物业管理权的基础,业主、业主大会或业主委员会是物业管理权的主体,是物业管理权的核心。物业服务企业是物业管理的具体执行者,对物业的管理、维修和养护也是责无旁贷的。

物业管理权是物业管理中的根本问题,业主、业主大会或业主委员会有权选择物业服务企业,而物业服务企业只有被业主选中后才能进行物业管理。

2. 业主主导原则

业主主导是指在物业管理活动中,以业主的需要为核心,将业主置于首要地位。强调业主主导,是现代物业管理与传统体制下房屋管理的根本区别。在传统的房屋管理体制下,房屋一般都属于公有,用户被动地接受管理,而在新物业管理体制下,业主真正成了物业的主人,有权选聘物业服务企业,物业管理的各种服务收费标准也需要由业主和物业服务企业按照国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法,在物业服务合同中约定。业主有权制定、修改管理规约;选举、更换业主委员会委员,监督业主委员会的工作;选聘、解聘物业服务企业;决定专项维修资金使用、续筹方案,并监督实施;制定、修改物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用,公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度以及法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他有关物业管理的职责。

3. 服务第一原则

物业服务企业每一项工作都是服务。因此,物业服务企业只有坚持不懈地为业主提供优质服务,让业主满意,坚持服务第一的原则,自身才能发展。从业主与物业服务企业订立的合同来看是“物业服务合同”;从管理的对象来看,物业服务企业是代表业主为业主管理物业;从与业主的关系来看,物业服务企业是为业主提供优质服务的服务者。物业服务企业所要开拓的一切项目都是为业主服务的项目。

4. 统一管理原则

在一个物业管理区域内只能成立一个业主大会,并由一个物业服务企业实施统一物业管理。物业管理区域内的房屋建筑及附属设施设备维修养护、环境保护、绿化美化、治安保卫、车辆道路等统一由一个物业服务企业负责,这体现了统一管理原则。

5. 专业高效原则

高效优质服务,创造良好的社会效益和环境效益,物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。例如,物业管理区域内的绿化可以分包给园林绿化公司,房屋修缮可以分包给房屋修缮公司,保洁可以分包给保洁公司,治安保卫可以分包给保安公司等。物业公司主要是进行组织、协调和管理,这是社会主义市场经济进一步发展、社会分工越来越细的



要求,也是物业服务企业开发服务项目,为业主和使用人提供全方位服务,更充分满足业主和使用人需求的捷径。

6. 收费合理原则

物业管理的经费是搞好物业管理的物质基础。物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。收缴的费用要让业主和使用人能够接受并感到质价相符、物有所值。物业服务企业可以通过实行有偿服务和开展多种经营来增加收入。

7. 公平竞争原则

为了更好地体现公开、公平、公正的竞争机制,在选聘物业服务企业时,应该坚持招标、投标制度,委托方发标,一般要有3个以上的物业服务企业投标,招标要公正。这样不仅可以激励物业服务企业加强内部管理,提高服务水平,降低管理成本,增强自身实力,而且可以促使物业服务行业尽快与国际接轨,让我国物业服务企业走向世界。

8. 依法行事原则

依法治企、依法管理是搞好物业管理的基本保证。在物业管理过程中涉及许多法律问题,如何签订物业服务合同,如何制定规章制度,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,安全保卫中遇到的问题怎样解决,应当以我国的法律、法规为根据做出正确回答。因此,《物业管理条例》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国税法》等为物业管理提供了解决问题、处理问题的法律、法规依据。只有这样,才能有效地解决问题,从而得到法律的保护。

依法签订的物业服务合同是具有法律效力的规范文书,是物业管理的基本依据。物业服务企业在与业主签订物业服务合同时,必须持有严肃认真的态度,合同签订以后,必须严格履行合同约定的全部管理事项,保证服务质量,向业主提供优质服务,开展各项工作。在实施管理工作的过程中,如果遇到一些特殊的情况无法执行合同,应当提前与业主协商,在双方协商一致的基础上对合同进行修改,然后按修改过的合同执行。

1.3 物业管理的产生与发展

1.3.1 物业管理的产生

1. 物业管理的起源

现代物业管理体制的建立可以追溯到19世纪60年代的英国。当时的英国正值工业发展时期,城市化进程启动,大量农村人口涌入工业城市,而城市建设跟不上人口的急剧增长,造成了严重的房荒。当时一些房地产开发商相继修建了一些简易住宅以低廉租金给工人家庭居住。由于人口高度密集,居住环境恶劣,人为破坏时有发生,租金拖欠严重,业主的经济收益得不到保障。此时有一位名叫奥克维姬·希尔的女士为在其名下出租的物业制订并组织实施了一套行之有效的管理办法,从而在一定程度上改善了居住环境,业主与承租人的关系由原来的对立变得友善起来,首开物业管理之先河。从那以



后,物业管理工作逐渐被业主和政府有关部门重视,被普遍推广于世界各国,并不断发展成熟。

真正意义上的(现代)物业管理的产生,一般认为是在19世纪高层建筑出现后才产生的。这类建筑附属设备多、结构复杂、多为多个业主共有,其日常维修、管理工作量大、技术性强,于是开始出现了专业的物业管理机构。美国芝加哥摩天大楼的所有者和管理者乔治·A. 霍尔特认识到物业管理人员应该经常聚在一起相互学习、交流信息。他们成立了“芝加哥建筑物管理人员组织(CBMO Chicago Building Managers Organization)”。该组织于1908年举行了第一次全国性会议,成立了一个全国性的“建筑物业主组织(BOO Building Owners Organization)”,并在这两个组织的基础上组建了“建筑物业主与管理人员协会(BO-MA Building Owners and Managers Association)”。它是一个地方性和区域性组织的全国联盟。后来,类似的组织也在加拿大、英国、南非、日本、澳大利亚等国纷纷成立。于是,这个组织也就更名为“国际建筑物业主与管理人员协会(BOMAI Building Owners and Managers Association International)”。

2. 我国物业管理的产生

(1) 香港物业管理 二战后,当时的香港因战火摧残造成房屋严重残损短缺;另一方面大量人口由大陆涌入港岛,使香港地区人口激增。人口的急剧增长产生大量的住房要求,于是大型楼宇应运而生,拥有100个单元的大型“唐楼”相继推出,并由发展商分层、分单元出售或出租。这种人口密集、业权分散的状况直接造成了公共生活环境混乱、社会治安恶化等严重问题。于是,一些大楼的业主和使用人开始聘用“看更”,进行夜间巡逻治安保卫工作,从而出现了物业管理的萌芽。

较为成熟的物业管理是在20世纪50年代,香港实施“公共房屋计划”过程中,伴随着更大规模和更大型楼宇的建设和使用。为筹划和管理好成批的公共楼宇和屋村,香港政府聘请了房屋经理,从而把专业物业管理的概念正式引进香港。1970年,香港政府发布了《多层大厦(业主立案法团)条例》,“协助大厦各单位业主组织法团,同时对大厦之管理及有关事项加以规定”。其使香港的物业管理更臻完善,物业管理水平进一步提高。进入80年代,香港政府倡导“良好大厦管理”,鼓励大厦小业主积极参与大厦的管理事务,并于1987年成立了“私人大厦管理咨询委员会”,专门为多层大厦业主立案法团及大小业主提供咨询服务。1989年又成立了“香港物业服务企业协会”,该协会既可以代表物业服务行业发言,也可以对同行企业进行监督。至此,香港的物业管理得到了更为全面、深入的发展。

(2) 我国内地物业管理的产生 我国内地的物业管理最早出现于改革开放的窗口城市——深圳。1981年3月10日,深圳市成立了全国第一家专业物业服务企业——深圳市物业管理公司,公司当时主要是对涉外商品房实行统一的专业化管理。这家企业的成立,使得传统的福利型、行政型的房屋管理体制得以向专业化、经营型的物业管理体制转轨。从此以后,深圳市的物业服务行业的发展开始起步,特别是伴随着20世纪80年代末的房地产形成热潮和大量高层、多功能综合性物业的出现,物业管理这种新型管理体制迅速为人们接受,物业服务行业不断壮大。1993年6月30日,深圳市物业管理协



会成立,标志着物业管理作为一个新兴的行业其社会地位的确立。与深圳的情况类似,自 20 世纪 80 年代中期,在沿海开放城市和某些经济比较发达地区的省会城市,一些商贸楼宇和高层楼宇陆续开展了物业管理。同时,进入 90 年代以后,住宅建设在中国房地产业中的比重不断提高,伴随着住宅建设的迅猛增长,住宅小区的管理滞后日益明显和严重。传统的房屋管理方式越来越被证明不适应现代市场经济条件下的房地产开发建设,物业管理逐步被证明是房屋管理的最佳模式。1994 年 4 月 1 日,建设部第 33 号令《城市新建住宅小区管理办法》正式施行,它标志着物业管理的体制最终得到政府的确认、支持和推广。各地根据物业管理实践,出台了地方性法规,如《深圳经济特区住宅区物业管理条例》、《上海市居住物业管理条例》、《杭州市物业管理条例》等。2003 年,经过充分的调研和论证,国务院于 2003 年 6 月 8 日颁布了《物业管理条例》(国务院令 第 379 号),这标志着中国物业管理进入了法制化、规范化发展的新时期。目前,全国城市物业管理的覆盖面已占物业总量的 38%,经济发达的城市已达 50% 以上,深圳市已超过 95%。2007 年 10 月 1 日,《中华人民共和国物权法》的实施,使《物业管理条例》也作了相应调整,使物业管理的法制建设更加完善。

1.3.2 我国物业管理的发展趋势

我国物业管理经过 20 多年的探索和实践,从无到有,从小到大,其巨大的社会效益、环境效益、经济效益,强大的生命力和广阔的发展前景,已充分显示出来,在城市管理和两个文明建设中的作用也日益显著。随着我国物业管理的发展和走向成熟,我国的物业管理应当走区域化管理、市场化经营、规模化发展、法制化运作的道路。

1. 区域化管理

区域化管理是指按照城市现行行政区域设定物业区实行物业管理。换言之,就是以城市的街、段、路、里、号为前提条件,以城市规划的自然区域为基础,以有利生产、工作,方便生活和便于管理为原则,以提高城市整体管理水平为目的设定若干个物业区。

从目前来看,各地的物业管理仍局限于只对成片开发并达到一定规模的住宅区、工业区和单体规模较大的办公楼、酒店等实行了物业管理,而对于建筑面积偏小的住宅区、组团、单体楼或建筑面积达不到规模的写字楼、商店、医院等仍处于被物业管理遗忘的角落。随着物业管理的发展,现行物业管理一些不尽完善的地方开始暴露出来,实行物业管理与未实行物业管理的区域形成了鲜明的反差,出现了两极分化的现象,即实行物业管理的住宅区、大厦、工业区等物业的卫生环境、治安环境、绿化环境等明显好于未实行物业管理的区域。

2. 市场化经营

市场化经营是指随着物业管理招标投标市场的形成,物业服务企业要通过招投标来取得物业管理项目的经营管理权。因为,物业管理是市场经济的产物,市场经济的本质是竞争,竞争是市场经济生机和活力的源泉,也是不断提升物业管理水平,把物业管理推向一个更新境地的重要途径。



3. 规模化发展

我国目前物业服务企业规模小、专业人才少的状况,使得管理规模偏小,规模效益差,发展后劲不足。因此,企业规模化是发展物业企业客观需要的一种新的经济组织形式,其突出的特点是:通过企业间的联合,不仅可以扩大企业的规模,而且可以加强企业间的协作,实现优势互补,发挥企业的群体优势,提高整体经济效益。

4. 法制化运作

良好的法制环境,对物业服务行业的快速、健康发展起到促进和保障作用。我国物业管理要实现法制化运作,其前提条件必须加速物业管理立法,建立和完善物业管理法律体系。

思考题

1. 什么是物业?
2. 物业产权的构成是什么?
3. 什么是物业管理?
4. 物业管理的基本原则有哪些?
5. 简述我国物业管理的产生过程。
6. 简述我国物业管理的发展趋势。

练习题

一、单选题

1. 物业管理起源于 19 世纪 60 年代的 ()。
 - A. 德国
 - B. 美国
 - C. 英国
 - D. 法国
2. 因为物业具有 (), 所以在建造之前必须依照政府有关部门的规划进行设计, 要考虑与周围环境协调一致。
 - A. 稳定性
 - B. 固定性
 - C. 耐久性
 - D. 多样性
3. 物业不仅有价值, 而且具有使用价值或观赏价值, 这体现了物业的 ()。
 - A. 固定性
 - B. 耐久性
 - C. 多样性
 - D. 高值性
4. 当使用人因特殊原因希望得到方便服务时, 物业服务企业应创造条件满足其要求, 提供 ()。
 - A. 一般性服务
 - B. 特约性服务
 - C. 公共性服务
 - D. 公众代办性服务
5. 物业服务企业内部各部门的权利与职责要非常明确, 才能做到人人有事做, 事事有人管, 这体现了 ()。
 - A. 业主至上原则
 - B. 权责分明原则
 - C. 产权、经营权分离原则
 - D. 公平竞争原则
6. 物业服务企业可以根据需要通过 () 的办法, 将一些专业性较强的项目分