

◎ 苏宝炜 李薇薇 编著



<http://www.phei.com.cn>

物业服务 岗位管理实务



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

物业服务岗位管理实务

苏宝炜 李薇薇 编著

電子工業出版社·

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是为了适应新时期物业服务行业以及物业服务企业发展过程中实践与理论的需要编写而成的,立意新颖、内容全面,为广大读者提供一整套科学、实用的工作标准。本书系统全面地阐述了物业服务岗位工作实务基本知识、方法及一些典型的应用案例。全书共分9章,详述了物业服务及物业服务企业、企业基本运作模式及岗位工作要求、员工招聘录用与培训管理、早期介入、前期管理与承接查验、全程入住与装修管理、分级技能及岗位能力、风险防范与法律责任规避、绩效管理 & 调整改进等内容。突出实务性、操作性、工具性是本书的三大特点。在编写结构上注意承前启后,在本书末尾提供了行业相关参考法律法规等参考附件,使本书具有较高的行业理论参考价值和一线操作实用价值。书中论述由浅入深,由理论到实践,循序渐进,并配有相应的实例,具有很强的可读性,便于读者理解和掌握。本书还把整体运作思路、设计定位、服务理念、实现方法、使用技巧传达给读者,力求把本书打造成一本集教学、培训、查询、应用、参考等诸多功能为一身的多功能实用指导手册。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

物业服务岗位管理实务 / 苏宝炜, 李薇薇编著. —北京: 电子工业出版社, 2010.6

ISBN 978-7-121-10809-9

I. ①物… II. ①苏… ②李… III. ①物业管理—商业服务 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 080220 号

策划编辑: 赵 平

责任编辑: 周宏敏

印 刷: 北京市李史山胶印厂

装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 31.5 字数: 908 千字

印 次: 2010 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 3 000 册 定价: 59.80 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

物业服务行业在中国的发展有 20 多年了,从最初的为房地产开发商提供地产项目后期服务,发展到如今基本以独立行业出现,物业服务从无到有、从小到大走过了不平凡的发展之路,物业服务行业已经成为推动国民经济增长、增加社会就业的新兴行业之一。然而,在物业服务实务工作中,我们经常会遇到岗位工作职责不明、任务分配不合理、人员业务知识培训不到位等现象,甚至已经成为限制企业进一步发展的“瓶颈”问题。为此,作者编写了《物业服务岗位管理实务》一书,将物业服务过程中的各项工作细节化、流程化,为物业岗位任职者提供了可资借鉴的范例、模板和工具。本书围绕物业服务所涉及的各个环节,从最基本的工作细节入手,比较详细地阐述了物业服务及物业服务企业、企业基本运作模式及岗位要求、员工招聘录用与培训管理、早期介入、前期管理与承接查验、全程入住与装修管理、分级技能及岗位能力、风险防范与法律责任规避、绩效管理及调整改进等内容,以期为企业提供服务企业员工培训的蓝本、为物业人员提供业务工作参考。

本书第一章至第四章、第七章、第九章由苏宝炜编写,第五章、第六章、第八章由李薇薇编写。本书作者在撰写过程中参考了大量资料,姜淑秀老师、张画如老师为本书的编写付出了大量劳动,并提出了宝贵的意见和建议,苏光信老师为本书进行了整理、统稿工作,李浩老师对本书进行了校对、审读工作,谨致以诚挚的谢意。苏宝昕、陆嘉完成了全书的排版工作,李奇、李季、冀惠芳也参加了本书的工作协调和文字编写工作,在此一并表示感谢。

本书不仅可以作为物业服务企业决策领导、中层管理人员实施培训参考使用,还可以供广大物业服务企业基层操作人员作为日常工作、学习培训的依据和服务标准。此外,本书也适合物业服务从业人员和从事公共关系研究、社会问题研究、管理咨询师及企业培训人员,对相关专家学者也有一定的参考价值,是一本集教学、培训、查询、应用、参考等诸多功能为一身的多功能实用指导手册。由于编者学识有限,形势发展日新月异,不足之处在所难免,恳请广大读者给予批评指正。

苏宝炜 李薇薇

2010 年 3 月 21 日 于北京

目 录

第一章 物业服务及物业服务企业概述	1
第一节 关于物业与物业服务	1
一、物业的概念及含义	1
二、物业的性质	1
三、物业管理的起源及其原因	3
四、物业服务的概念及内涵	4
五、物业服务的主要内容	5
六、物业服务的特点	7
七、物业服务的类型	9
第二节 典型物业管理服务	10
一、住宅小区物业管理服务概述	10
二、别墅物业管理服务概述	12
三、写字楼物业管理服务概述	13
四、商业物业管理服务概述	15
第三节 物业服务经营和物业服务企业	17
一、物业服务经营管理和企业管理	17
二、物业服务企业的经营管理	18
三、物业服务企业的类别	19
四、物业服务企业的组建	20
五、物业服务企业的常见模式	26
第二章 物业服务企业基本运作模式及岗位工作要求	27
第一节 组织结构设置的原则和方法	27
一、项目管理工作组织机构设置概述	27
二、直线型物业服务工作组织机构设置模板	27
三、矩阵型物业服务工作组织机构设置模板	28
四、事业部型物业服务工作组织机构设置模板	28
第二节 物业服务企业基本运作模式	29
一、物业服务企业管理组织架构图	29
二、董事长职责	29
三、总经理职责	30
四、副总经理职责	31
五、行政主任职责	32
第三节 客户服务部组织架构及职责划分	32
一、客户服务部人员组织架构	32
二、客户服务部经理岗位权限及任职资格	33

三、客户服务部内务主管岗位权限及任职资格	36
四、客户服务部客务主管岗位权限及任职资格	39
五、客户服务部客务助理岗位权限及任职资格	42
六、客户服务部前台接待员岗位权限及任职资格	44
第四节 工程部组织架构及职责划分	46
一、工程人员组织架构	46
二、工程部经理岗位权限及任职资格	46
三、工程部行政助理岗位权限及任职资格	50
四、工程部维修主管岗位权限及任职资格	52
五、工程部强电主管岗位权限及任职资格	54
六、工程部弱电主管岗位权限及任职资格	57
七、工程部空水主管岗位权限及任职资格	59
八、工程部综合维修技工岗位权限及任职资格	63
九、工程部强电技工（运行）岗位权限及任职资格	64
十、工程部强电技工（维修）岗位权限及任职资格	66
十一、工程部弱电技工岗位权限及任职资格	68
十二、工程部空水技工（运行）岗位权限及任职资格	70
十三、工程部空水技工（维修）岗位权限及任职资格	72
第五节 保卫部组织架构及职责划分	74
一、保卫部人员组织架构图	74
二、保卫部经理岗位权限及任职资格	75
三、保卫部消防主管岗位权限及任职资格	77
四、保卫部内保主管岗位权限及任职资格	80
五、保卫部中控值机员岗位权限及任职资格	83
六、保卫部车场管理员岗位权限及任职资格	85
第六节 综合部组织架构及职责划分	87
一、综合部人员组织架构图	87
二、综合部经理岗位权限及任职资格	87
三、综合部行政主管岗位权限及任职资格	90
四、行政助理（文秘兼库管）岗位权限及任职资格	93
第七节 质量管理部组织架构及职责划分	96
一、质量管理部人员组织架构图	96
二、质量管理部经理岗位权限及任职资格	96
三、质量管理部值班经理岗位权限及任职资格	99
四、质量管理部质检员岗位权限及任职资格	102
第八节 人事部组织架构及职责划分	105
一、人事部人员组织架构图	105
二、人事部经理岗位权限及任职资格	105
三、人事部人事主管岗位权限及任职资格	108
四、人事部培训主管岗位权限及任职资格	110

第九节 财务部组织架构及职责划分	113
一、财务部人员组织架构图	113
二、财务部经理岗位权限及任职资格	113
三、财务部会计主管岗位权限及任职资格	115
四、财务部出纳主管岗位权限及任职资格	117
五、财务部会计岗位权限及任职资格	119
六、财务部收款出纳岗位权限及任职资格	121
第十节 行政部组织架构及职责划分	123
一、行政部人员组织架构图	123
二、行政部经理岗位权限及任职资格	123
三、行政部采购主管岗位权限及任职资格	126
四、行政部行政主管岗位权限及任职资格	128
第三章 物业服务企业员工招聘录用与培训管理	132
第一节 物业服务企业人力资源管理	132
一、物业服务企业人力资源管理概述	132
二、物业服务企业对人才的需求	132
三、物业服务企业人力资源配置	135
四、物业服务企业人事规划	135
五、人力资源管理制度	136
第二节 物业服务企业员工的招聘录用	137
一、员工招聘概述	137
二、员工招聘录用原则	137
三、员工招聘录用程序	138
四、员工招聘渠道及具体流程	139
五、招聘适合物业服务企业的人才	142
第三节 物业服务企业人员培训管理	143
一、物业服务企业人员培训的意义	143
二、物业服务企业人员培训工作的原则	145
三、员工培训的形式	145
四、物业服务企业人员的培训管理体系	146
五、物业企业员工常规培训大纲确立要点	150
第四节 物业服务企业各岗位培训管理	152
一、客户服务部岗位培训要点	152
二、工程部岗位培训要点	153
三、保卫部岗位培训要点	155
四、综合部岗位培训要点	157
五、质量管理部岗位培训要点	159
六、人事部岗位培训要点	161
七、财务部岗位培训要点	162
八、行政部岗位培训要点	163

第四章 物业服务早期介入工作内容专业培训	166
第一节 关于物业服务的早期介入	166
一、物业服务早期介入的认识	166
二、物业服务早期介入的特性	167
三、物业服务早期介入的重要作用	168
四、物业服务早期介入重点工作内容	170
第二节 物业服务早期介入管理方案的制订与实施	171
一、物业早期介入工作安排及指引	171
二、制订物业项目前期运作服务方案的一般程序及要求	172
三、物业项目前期运作管理服务方案	173
四、物业项目早期介入方案实施难点工作	179
五、物业服务早期介入的软件建设	179
第三节 物业服务标准化规章制度文书	180
一、规章制度类文书应用概述	180
二、物业服务企业规章制度文书的应用	181
三、物业服务企业文案表单使用认识误区	182
四、物业服务企业文案表单与实施改进分析	183
第四节 质量管理体系文件	184
一、ISO9000 质量管理体系与物业服务	184
二、质量管理体系文件编写的原则	185
三、质量管理体系程序文件的编写	186
四、程序文件的编写应注意的问题	187
五、作业指导书的内容	188
六、记录的编制	188
第五章 物业服务前期管理与承接查验工作内容专业培训	189
第一节 物业服务前期管理工作重点	189
一、物业服务前期管理概述	189
二、物业服务前期管理运作工作内容	190
三、物业服务前期管理运作的难点工作	190
四、物业服务前期管理特点	191
第二节 物业服务前期运作管理服务方案的制订	191
一、拟订前期运作管理服务方案的相关信息准备	191
二、制订物业服务前期运作方案的一般程序及要求	193
第三节 竣工验收与承接查验工作要点培训	195
一、竣工验收	196
二、承接查验	196
三、承接查验与竣工验收的区别	196
四、物业承接查验的程序	197
五、物业服务承接查验的内容	198
六、接管验收项目及标准	199

七、物业承接查验应具备的条件和资料	204
第四节 物业项目承接查验策略分析	205
一、物业项目查验服务分类	205
二、物业项目承接查验服务的意义	205
三、物业服务企业承接查验工作的原则	206
四、物业服务企业承接查验工作的主要内容	207
五、承接查验过程中应处理好的几个关系	208
第五节 新建物业项目承接查验重点工作内容培训	209
一、准备工作	209
二、物业查验的主要内容与方式	210
三、承接查验所发现问题的处理	211
四、物业项目承接查验成品保护方案	212
第六节 物业服务机构更迭承接查验重点工作内容培训	213
一、准备工作	213
二、物业查验的内容	213
第七节 物业服务工作移交工作要点培训	214
一、物业服务工作移交概述	214
二、新建物业服务工作的移交	215
三、物业服务机构更迭时管理工作的移交	215
四、楼宇资料移交审核规定	217
五、物业服务工作移交注意事项	219
第六章 物业服务全程入住与装修管理工作内容专业培训	220
第一节 物业服务全程介入策略	220
一、全程物业服务及其相关内容	220
二、全程物业服务营运策略	221
第二节 物业项目成功入住管理方案策划工作要点	223
一、物业服务工作设想	223
二、物业服务内容	225
三、物业管理安全管理服务运营策划	227
第三节 物业项目入住期服务方案编制策略	229
一、物业项目入住期管理	229
二、消防安全管理及常规期物业服务事项	230
三、交通车辆管理事项	231
第四节 物业项目业户入住合同文案管理	234
一、物业管理指标的承诺及完成的措施	234
二、紧急情况问题的处理原则和方法	236
三、施行入住接管入住前期管理服务方案	236
四、物业项目接管入住协议文书	243
第五节 物业项目二次装修管理方案确立与实施	257
一、确定入住装修管理流程	257

二、装修工作启动	259
三、楼宇提供之基本装置	259
四、装修方案	261
第七节 楼宇业户装修五项管理规定	267
一、装修工程管理规定	267
二、装修期间货车进出与停放规定	270
三、装修期间货梯使用规定	271
四、楼宇设备设施系统开通规定	271
五、退还装修保证金规定	272
第七章 物业服务分级技能及岗位能力工作内容专业培训	273
第一节 员工岗位——原料金品质培训重点	273
一、员工仪容仪表培训	273
二、微笑服务培训	275
三、社交、谈吐培训	276
四、举止、行为的培训	276
五、安全管理服务培训	277
六、服务会话培训	280
七、在办公室内进行自我管理	282
第二节 主任岗位——黄金品质培训重点	283
一、优质服务培训	283
二、投诉处理培训	285
三、员工管理培训	286
四、日常工作中处理实际情况的技巧培训	288
五、物业服务保险制度培训	291
六、日常物业服务关键内容培训	293
七、招商英语培训	294
第三节 经理岗位——白金品质培训重点	298
一、高素质人才培育策略	298
二、优质客户服务的另一面	300
三、获取客户满意培训	304
四、高效物业客户服务体系知识培训	309
五、物业员工应该掌握的管理方法提示	314
六、员工团队合作能力的培养	315
七、员工满意度培养	316
第四节 项目经理岗位——超白金品质培训重点	320
一、物业项目经理的职业能力要求	320
二、寻找称职的物管企业服务人员	326
三、物业服务行业专业人才培养	329
四、全方位、立体化培育物业服务企业高素质人才	331
五、物业客服人员应掌握的现代管理手段	333

六、物业服务企业有效执行力的塑造与提升	337
七、打造一支新型职业化物管服务团队	340
第八章 物业服务风险防范与法律责任规避工作内容专业培训	343
第一节 物业服务活动的产生风险及防范策略	343
一、物业服务风险管理的表现形式	343
二、物业服务活动风险的内容	344
三、物业服务活动风险产生的原因分析	345
四、物业服务活动风险规避原则	346
五、物业服务活动风险的规避策略	347
第二节 物业项目风险管理概述	349
一、物业公司风险管理的基本模式	349
二、物业服务企业风险管理模式	349
三、物业服务风险管理的结构化和程序化	350
第三节 物业服务风险防范与紧急事件处理	351
一、物业服务风险防范的两项重要工作内容	351
二、物业治安管理工作内容及范围	353
三、治安管理常识	353
四、燃烧的基本知识	354
五、火灾蔓延知识	356
六、物业紧急情况处理作业文案	358
第四节 物业服务法律责任及规避对策	369
一、物业管理法律责任的构成和归责原则的含义	369
二、物业管理法律责任的一般构成	370
三、物业管理法律责任的归责类型	371
四、物业服务企业的法律责任分析	372
五、违约责任认定的两大要件	373
六、物业服务企业为规避法律责任应采取的对策	373
第九章 物业服务人员岗位绩效管理及调整改进工作内容专业培训	375
第一节 物业服务行业岗位工作绩效管理	375
一、物业服务行业绩效管理的特点及要求	375
二、物业服务行业绩效管理现状分析	379
三、物业管理服务监督管理措施	380
四、影响企业员工工作积极性的因素分析	381
第二节 岗位工作绩效管理存在认识误区及改进策略	383
一、物业服务行业岗位工作绩效管理的认识误区	383
二、减少绩效管理偏差的改进策略	386
第三节 岗位工作绩效管理在物业服务企业中的运用	388
一、岗位工作考核管理方案的设置原则	388
二、岗位工作考核管理方案的要求及设置	390
三、物业服务人员岗位工作绩效管理实施重点事项	392

第四节 岗位工作绩效管理评价体系的建立	394
一、提高物业服务品质需要绩效管理体系	394
二、物业服务企业的绩效管理评价体系	395
三、物业服务企业绩效考评系统设计	397
四、与绩效管理评价体系相适应的薪酬设计	401
五、完善物业服务行业绩效管理要点	404
参考文献	411
附件 1 中华人民共和国物权法	411
附件 2 中华人民共和国招标投标法	432
附件 3 国务院关于修改《物业管理条例》的决定（含《物业管理条例》（2007 修订））	439
附件 4 建设部关于修改《物业服务企业资质管理办法》的决定（含《物业服务企业资质管理办法》）	447
附件 5 建设部、财政部《住宅专项维修资金管理办法》	451
附件 6 国家发展改革委、建设部关于印发《物业服务定价成本监审办法（试行）》的通知（含《物业服务定价成本监审办法（试行）》）	458
附件 7 国家发展改革委、建设部关于印发《物业服务收费明码标价规定》的通知（含《物业服务收费明码标价规定》）	460
附件 8 国家发展改革委、建设部关于印发《物业服务收费管理办法》的通知（含《物业服务收费管理办法》）	462
附件 9 建设部关于修订全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及有关考评验收工作的通知（含《全国物业管理示范住宅小区、大厦、工业区标准及评分细则》）	464
附件 10 中国物业管理协会关于印发《普通住宅小区物业管理服务等级标准》（试行）的通知	479
附件 11 最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释	485
附件 12 最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释	487

第一章 物业服务及物业服务企业概述

第一节 关于物业与物业服务

一、物业的概念及含义

“物业”一词译自英语 property 或 estate，由香港传入沿海、内地，其含义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产。“物业”一词在国外，特别是在东南亚地区是作为房地产的别称或同义词而使用的。

物业是单元性的房地产。物业既可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物。物业有大小之别，它可以根据区域空间进行相对分割，整个住宅小区中的某住宅单位可作为一物业，办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。

关于物业的内涵，国内各类著述的提法至少有几十种，概言之主要包括以下要素：已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物；与这些建筑物相配套的设备和市政、公用设施；建筑物的建筑（包括内部的多项设施）和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。由此观之：单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇，不能称为完整意义上的物业。物业应是房产和地产的统一。这里的地产，系指与该房地产业配套的业地。

二、物业的性质

世界上每种事物都有自己的属性，物业也不例外。分析和把握物业的属性，对于了解物业和物业服务的本质，掌握物业服务运作规律，搞好物业服务有着十分积极意义。

（一）物业的自然属性

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，它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要包括如下内容。

1. 物业的二元性

物业的物质实体往往表现为具有特定用途和明确属主的建筑物。而无论何种建筑物，其基础总是建筑在土地之上，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，物业多为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，其二元组成的比重有所不同。例如，从总体而言，物业的建筑面积与土地面积的比值在城市就高于乡村，在经济、文化和商业中心就高于重工业基地。物业的二元性是其他任何商品都不具备的，它决定了物业必然兼有土地与

建筑物二者特有的各种性质。

2. 物业的有限性

物业的有限性从根本上来讲是由土地的有限性决定的。天然的土地有限，用做兴建建筑物的优良建筑地段更有限。人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑物技术要求高、耗资大，因此物业的数量还受制于社会经济力量和技术水平。

3. 物业的差异性和多样性

物业的差异性主要是就土地而言的。由于土地数量有限，随着人口的增加和经济的发展，人类就必须开发利用劣质土地。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，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，形成了物业形式的多样性。每一建筑物都是单件产品，它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观以及年代等方面都存在着某种不同之处。

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。人们无法将某一物业从偏远区位移动到商业中心，即使人们将地上建筑物与土地相分离，也只是改变物业用途，不能移动法律意义或实质上的物业位置。

5. 物业的永久性和长期性

物业的永久性是就土地而言的。土地是永存的，具有不可毁灭性，而建筑物则可能消失或逐渐损耗，直到丧失物理寿命。物业的长期性主要是就建筑物而言的。建筑物一经建筑完成，在正常情况下其物理寿命期限可达到数十年甚至几百年，可供人们长期使用。所以，物业既可以一次性出售，也可以通过出租的方式零星出售边流通边消费；其价值可以一次收回，也可以在较长时期内多次收回。

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。没有配套设施的物业不能满足人们的各种需要；人们的各种需求从客观上决定了物业的配套性。物业配套越齐全，其功能发挥就越充分。

（二）物业的社会属性

物业的社会属性可以从两个方面来描述：作为一种商品，物业具有经济属性；从这一商品的生产关系和财产关系的调整及归属来看，物业具有法律属性，即物业权属问题。

1. 物业的经济属性

首先，物业的经济属性表现为它的单一商品属性。物业的商品性是由物业的使用价值和商品经济决定的，它具有几方面的实质性内容：物业的价值和使用价值是通过市场交易活动得以实现的，物业的买卖、租赁、抵押，土地使用权的出让与转让，都是体现物业商品性的具体方式；物业的开发建筑、经营管理都是商品经济活动，必须遵从价值规律这一最基本的经济运行规律；物业的分配与消费，即便是非营利性的，也无不充斥着商品的行

为，奉行“商品-货币”的规则；参与物业开发建设、经营管理与消费的人与人之间的关系，本质上是一种商品经济的关系，从生产到消费都不是无偿的。

其次，物业的经济属性还表现为它的供应上的短缺性。物业在供应上的短缺，一方面表现为土地资源供应的绝对短缺，另一方面表现为建筑资源供应的相对短缺。

再次，物业的经济属性表现为它的保值、增值性。物业能够保值、增值，这已经为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。从某一时期来看，物业的价格可能有升有降、上下波动；但从长期来看，它无疑呈现出在波动中上扬、呈螺旋式上升的趋势。

最后，物业的经济属性表现为宏观政策上的调控性。由于物业的稀缺性，也因为物业是关系到国计民生、社会稳定的重大问题，更因为我国的物业是从福利性分配享有、行政管理转换过来的，政府在宏观政策上的调控就显得尤为重要。具体表现在：一是为了维护土地的社会主义公有性，合理保护、开发土地资源，实现城市经济、社会发展目标，科学、合理地规划、建设城市，并与城市的远景发展需要结合起来，政府通过各种政策、法令、法规，从宏观上来调控物业建设的数量、容积、布局、高度、类别等；二是物业建设是一个系统工程，涉及许多相关的法律、法规、政策，也涉及市容环境保护、绿化、治安管理等有关法规条例；三是作为物业本身，其管理也有一个法律和政策的约束、规范的过程。

2. 物业的法律属性

物业的法律属性集中反映在物权的关系上。房地产物权，在我国是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权，及其占有土地的使用权。

与购置其他商品不同的是，购入物业就意味着购入一宗不动产之所有权（物权），物业的所有权不仅是一项单项权利，而且是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押，形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中，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。显然，房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。

三、物业管理的起源及其原因

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。传统意义上的物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。由于工业革命的发展，大量农村人口涌入工业城市，引起了对城市房屋需求的增加，但对其缺乏管理导致了诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等社会问题。当时，英国有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士迫不得已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效果，招致当地人士纷纷效仿。这可以说是世界上最早的“物业管理”。时至今日，英国的物业管理作为一个固定行业，整体水平是世界一流的。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外，物业管理的内容已延展到工程咨询和监理、物业功能布局和划分、市场行情调查和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通信及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在普遍推行物业管理的同时，成立了英国皇家物业管理学会，会员遍布世界各地。

物业管理是一种与房地产综合开发这种现代化生产方式相配套的综合性管理，是与产

权多元化格局相衔接的统一管理，是与社会经济发展相适应的社会化、专业化、经营型的管理。与没有服务、缺乏管理、毫无头绪的房屋经营和传统的房屋管理相比，这种集高度统一的管理全方位、多层次的服务和市场化经营为一体的充满生机和活力的物业管理一出现，就显示出强大的生命力，其原因有以下 4 点。

第一，物业管理是一种社会化的管理模式，它摆脱了自营的分散管理方式，为多个产权单位、产权人找到了一个总管家；同时，也为政府各职能管理部门找到了一个总代管，在授权的范围内去落实各项管理内容，以克服旧体制下各自为政、多头管理、互相推诿的种种弊端，从而有利于提高城市管理的社会化程度，以充分发挥各类物业的综合效益和整体功能，实现经济效益、社会效益和环境效益的统一。

第二，物业管理是一种专业化的管理，它是由专门的管理公司通过合同或契约，按照产权人和使用人的意志与要求去实施的管理，从而摆正了主人和管理者的关系，将自营自管的无序管理和行政性的管理终身制变为企业经营型的聘用制。在这样的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场，业主有权选择物业服务企业，物业服务企业必须依靠自己良好的管理和服务才能进入和占领这一市场。这就从根本上促进了服务态度的改变、服务质量的改善和管理水平的提高，从而有利于提高城市管理的社会化、专业化程度，并向现代化的管理方式转换。

第三，物业管理是一种经营型的管理服务，它推行的是合理管理、有偿服务，并通过多种经营，使各类物业的管理逐步走上以业养业、自我发展的道路。这不仅减小了政府的压力和负担，使得房屋维修和养护的资金有了来源，而且使得业主、使用人受到全方位、多层次、多项目的服务。

第四，物业管理是建管结合的纽带，它通过早期介入与后期跟进，突出了管理的重要性，从而理顺、摆正了建设与管理的关系，有利于发挥投资效益，使社会财富和业主的财产得到保值、增值。

四、物业服务的概念及内涵

从法规渊源来看，2007 年 3 月颁布的《中华人民共和国物权法》（以下简称《物权法》）属由全国人大及其常委会指定的法律；2003 年 9 月 1 日起实施的《物业管理条例》是国务院制定的行政法规。根据法的等级效力，行政法规必须服从法律，包括立法的原则和条文；物业服务本身是一种主体平等的委托合同关系，而非上下级的行政管理关系。为避免字义上的歧义，2007 年 8 月国务院对《物业管理条例》进行了修订，即将物业管理改称物业服务。根据建设部 2007 年 164 号令《建设部关于修改〈物业服务企业资质管理办法〉的决定》的相关内容，“物业服务企业，是指依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。”

（一）物业服务的基本概念

物业服务作为房地产市场的消费环节，实际上是房地产开发的延续和完善，是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性经营服务方式。物业服务既是房地产经营管理的重要组成部分，又是现代化城市管理不可缺少的一环，在国际上十分流

行并获得了蓬勃的发展，被人们视做现代化城市的“朝阳”产业。

关于物业服务的定义，一种说法是广义、狭义论。广义的物业服务是泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务；狭义的物业服务，其主要任务是楼宇的维修养护，以及管理好各层的机电设备和公共设施，还包括治安保卫、环境绿化、分送信报、传呼电话、打扫卫生等项目。

另一种说法是根据英语的多种译法，概括为“不动产管理”或“房地产管理”。也有人直接用“物业经营”一词来替代“物业服务”，以示与传统的房地产管理的区别，或与企业管理的区别。

现在一般的说法是，物业服务类似于房地产管理，但比房地产管理范围更广泛。这个范围是向横发展、向后延伸、向周边拓展，如管理范围包括机电设备维修、清扫、治安保卫等服务性的内容，而不包括房地产投资、开发、生产经营。

综上所述，物业服务是指物业服务经营人受物业所有人或使用人的委托，运用现代管理与服务技术，按照委托管理合同，对已投入使用的各类物业实施企业化、社会化、专业化、规范化的管理，为物业的产权人和使用人提供高效、周到的服务，创造安全方便的居住和工作环境，提高物业的使用价值和经济价值。

（二）物业服务内涵

物业服务具有以下内涵：

- （1）物业服务的管理对象是物业。这个物业是指在建或已投入使用的物业，即楼宇。
- （2）物业服务的服务对象是人，即物业所有人（业主）和使用人。
- （3）物业服务的属性是经营。物业服务被视为一种特殊的商品，物业服务所提供的是有偿的无形商品——劳务与服务。
- （4）这种劳务、服务的投入能起到完善物业的使用效能，并使其保值、增值的作用。
- （5）物业服务是采用现代科学管理手段对物业实施全方位、多功能的管理，融管理、服务、经营于一体。
- （6）物业服务的基本要求是统一管理和协调，既包括相对独立的物业（楼宇等）或小区物业的统一管理和协调，也包括辖区范围内各个方面的统一管理和协调。
- （7）优质的物业服务与社区服务相结合，为业主和使用人提供物质、精神方面的服务。
- （8）就法律属性而言，物业服务是具有中介性质的信托管理，通过一定的契约，规定相关各方的权利和义务。

五、物业服务的主要内容

物业服务的主要工作内容包括：物业的承接查验，物业服务方案和管理制度的制订，客户管理服务，房屋建筑及附属设施设备的维修养护管理服务工作，安全服务工作，环境保洁与绿化美化管理工作，综合经营服务工作。

（一）物业的承接查验

承接查验是指物业服务企业接管开发公司、建设单位或个人委托的新建房屋或原有房