

高 职 高 专 规 划 教 材



全福泉 主编



化学工业出版社

高职高专规划教材

# 物业管理理论与实务

全福泉 主编



化学工业出版社

·北京·

本书以物业服务项目的运作程序为主线,以项目活动各环节操作规程为基础,全面、系统阐述了物业服务项目的运作程序、环节和主要工作。具体内容包括物业管理服务概论,物业专项服务,前期物业管理服务,居住物业服务方案策划及其执行,商业物业服务方案策划及其执行,物业招标投标方案策划及其执行,物业服务创新,物业服务品质。

本书理论内容贯彻“必需、够用为度”的原则,实践内容以“职业”岗位为点,以管理与市场规律为线,以企业系统为面,将理论与实践有机的结合。

本书可供高职高专房地产类物业管理专业师生作为教材,也可供物业公司管理人员及相关行业人员参考使用。

### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务/全福泉主编. —北京:化学工业出版社, 2010.7  
高职高专规划教材  
ISBN 978-7-122-08620-4

I. 物… II. 全… III. 物业管理-高等学校: 技术学院-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 108785 号

---

责任编辑:李仙华 卓丽 王文峡  
责任校对:陈静

文字编辑:谢蓉蓉  
装帧设计:尹琳琳

---

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)  
印 装:大厂聚鑫印刷有限责任公司  
787mm×1092mm 1/16 印张20½ 字数595千字 2010年8月北京第1版第1次印刷

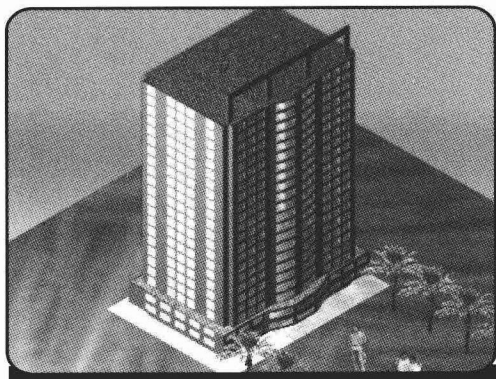
---

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899  
网 址: <http://www.cip.com.cn>  
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价: 34.50 元

版权所有 违者必究



## 高职高专土建类专业教材编审委员会

主任委员 陈安生 毛桂平

副主任委员 汪 绯 蒋红焰 陈东佐 李 达 金 文

委 员 (按姓名汉语拼音排序)

蔡红新	常保光	陈安生	陈东佐	窦嘉纲
冯 斌	冯秀军	龚小兰	顾期斌	何慧荣
洪军明	胡建琴	黄利涛	黄敏敏	蒋红焰
金 文	李春燕	李 达	李棕京	李 伟
李小敏	李自林	林德钦	刘昌云	刘冬梅
刘国华	刘玉清	刘志红	毛桂平	孟胜国
潘炳玉	乔艳丽	全福泉	邵英秀	石云志
史 华	宋小壮	汤玉文	唐 新	汪 绯
汪 葵	汪 洋	王 波	王崇革	王 刚
王庆春	王锁荣	吴继锋	夏占国	肖凯成
谢延友	徐广舒	徐秀香	杨国立	杨建华
余 斌	于永修	曾学礼	张苏俊	张宪江
张小平	张宜松	张轶群	赵建军	赵 磊
赵中极	郑惠虹	郑建华	钟汉华	



根据国家高职教育《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高[2006]16号）精神，高职教育人才培养模式要以工学结合为切入点进行改革。广东科学技术职业学院物业管理专业从2005年就开始与珠三角十几家物业管理服务企业合作，跟踪市场的需求，适时调整人才培养方案和进行相应的课程和教学研究及改革。

本教材是广东科学技术职业学院物业管理专业《物业管理理论与实务》课程四年工学结合实践、课程和教学研究及改革的成果。四年前，该课程的教材是本科的压缩型，其教学方法基本照搬本科院校的教学方法（或者说是本科院校的简化版），以知识为教学核心理念。学生在实践中感觉理论脱离实践，感受不到其价值，很难做到“上岗”即“顶岗”的程度。企业感到学生学习的实际效果远低于预期。基于此，我们构建了“1+3达N”高职人才培养模式和“工学交替，教学做一体”教学模式，并进行了实践。我们以物业服务项目的运作程序为主线，以项目活动各主要环节操作规程为基础，在有限的课时内，学生为主、教师为辅，让学生在校内仿真实训室、校外生产性实训基地中，通过实实在在的训练，全面、系统地熟悉并掌握物业服务项目的运作程序、环节和主要工作，使学生熟练掌握物业服务过程中主要工作技能，使学生进入企业后，快速“入职”。

本教材在编写上紧扣高职教育培养目标，力求具有高职特色，具体表现如下特点。

1. 理论内容贯彻“必需、够用为度”的原则，以实践为“中心”来把握理论内容的“度”。理论内容的选取与序化完全基于高职物业管理专业学生对应的工作岗位的工作过程来进行，理论随技能的提高而逐渐增长，力求贯彻教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高[2006]16号）文件精神。

2. 实践内容以“职业”岗位为点，以管理与市场规律为线，以企业系统为面，点、线、面构成立体实践体系。

3. 理论与实践内容采取“职业人品（技能+形象+态度+道德）→技术+技巧+情感→知识”反向推理原则进行采编。最终力求达到教师运用起来“轻松、愉快、实用、创新”，学生运用起来“好学、好懂、好上、能、会”，企业一线员工运用起来“好用、实用”的目标。

本教材由广东科学技术职业学院全福泉任主编，负责全书的统稿工作，并负责编写第一、八章；于永修负责编写第二、九章；乔艳丽负责编写第三、五章；林德钦负责编写第四、六、七章。珠海市信诚物业管理服务有限公司总经理钟海燕、副总经理赵振华和珠海市葆力物业管理服务有限公司总经理林邦强、经理许荣灿通审了全稿，提出了许多宝贵的改进意见，谨致谢忱。潘楚婷、陈斯奇、陈学权、邱红岭阅读了本教材初稿，提出许多可贵的意见，在此一并致谢。本书提供有PPT电子课件、课程教案和课程标准，可发信到 [cipedu@163.com](mailto:cipedu@163.com) 邮箱免费获取。

教材编写中，尽管我们力求尽善尽美，但由于能力和实践经验的不足，欠妥之处难免，还望读者不吝赐教，可发电子邮件至 [benjamin1301@163.com](mailto:benjamin1301@163.com) 交流。

编者  
2010年2月

## 第一篇 基础服务

<b>第一章 物业管理服务概论</b> .....	2
<b>第一节 物业</b> .....	2
<b>基础部分</b> .....	2
一、物业的概念及内涵 .....	3
二、物业的分类 .....	4
三、物业的特点 .....	4
四、物业的价值及价格 .....	5
<b>提高部分</b> .....	6
一、物业的效用及其与价值的关系 .....	6
二、物业价格的影响因素分析 .....	7
三、物业增值空间分析 .....	11
<b>第二节 物业管理服务</b> .....	11
<b>基础部分</b> .....	11
一、物业管理的概念 .....	12
二、物业管理服务的特点、营销问题与策略 .....	13
三、物业管理服务内容 .....	14
四、物业管理服务标准 .....	15
<b>提高部分</b> .....	15
一、产品和服务整体组合概念 .....	16
二、物业管理服务的产品与服务整体组合概念 .....	16
三、物业管理服务的产品和服务整体组合设计 .....	17
四、物业管理服务的产品和服务整体组合质量管理工作指导原则 .....	18
<b>第三节 物业管理服务体系</b> .....	19
一、物业管理服务体系概念 .....	20
二、物业管理服务体系设计应关注的内容 .....	21
三、物业服务体系的设计方法 .....	22
<b>第四节 物业服务企业</b> .....	24
<b>基础部分</b> .....	24
一、物业服务企业的概念 .....	24
二、物业服务企业的分类 .....	25
三、物业服务企业的设立 .....	26
<b>提高部分</b> .....	31
一、物业服务企业的创业定位含义 .....	31
二、物业服务企业的创业定位分析 .....	31

<b>第二章 前期物业管理服务</b> .....	34
<b>第一节 物业接管验收服务方案策划及其执行</b> .....	34
一、物业接管与验收工作目标 .....	36
二、物业接管与验收的知识准备 .....	37
三、物业接管与验收服务工作流程 .....	38
四、原有物业接管验收的主要内容 .....	38
五、物业接管验收中质量问题的处理 .....	39
六、物业的接管验收与竣工验收的区别 .....	39
七、物业接管与验收管理工作模板 .....	40
<b>第二节 物业入住服务方案策划及其执行</b> .....	46
一、入住服务的含义 .....	47
二、入住的准备 .....	48
三、入住服务管理 .....	51
<b>第三节 物业装饰装修服务方案策划及其执行</b> .....	51
一、装修服务与工作目标 .....	53
二、物业装修服务的工作知识准备 .....	53
三、业主装修服务工作流程 .....	57
四、物业装修管理工作模板 .....	58
<b>第四节 物业服务档案管理方案策划及其执行</b> .....	65
一、档案的概念 .....	66
二、物业管理服务档案的内容 .....	66
三、物业管理服务档案管理概念 .....	67
四、物业管理服务档案管理流程及其内容 .....	67
<b>第五节 业主投诉服务方案策划及其执行</b> .....	76
<b>基础部分</b> .....	76
一、业主投诉的内容及途径 .....	77
二、正确处理投诉的意义 .....	77
三、物业管理服务投诉服务的程序 .....	78
四、处理业主投诉的方法与技巧 .....	79
五、案例评析——业主的愤怒 .....	80
<b>提高部分</b> .....	84
一、投诉服务方案内容 .....	84
二、投诉服务方案策划程序 .....	85
三、相关的投诉服务管理模板 .....	85
<b>第六节 物业服务费用管理方案及其执行</b> .....	90
<b>基础部分</b> .....	90
一、物业服务费概念 .....	91
二、物业服务费的收费原则 .....	91
三、物业服务的定价形式 .....	92
四、物业服务收费形式 .....	93

五、物业服务成本构成 .....	93
六、物业服务费的收费程序 .....	94
提高部分 .....	94
一、物业服务费的测算编制影响因素 .....	95
二、物业服务费的测算编制依据 .....	95
三、物业服务费测算编制方法 .....	95
四、物业服务费测算编制程序 .....	97
五、物业服务费用的使用与管理 .....	97
六、物业项目的服务费作业程序模板 .....	98
<b>第三章 物业专项服务</b> .....	101
<b>第一节 建筑物管理服务方案策划及其执行</b> .....	101
基础部分 .....	101
一、概述 .....	102
二、建筑物管理服务的内容 .....	103
三、建筑物服务的工作实施 .....	107
四、建筑物服务的实施要点 .....	109
提高部分 .....	109
一、确定管理档次 .....	110
二、确定服务标准 .....	111
三、建筑物维护服务工作实施 .....	113
<b>第二节 物业设施设备服务方案策划及其执行</b> .....	115
基础部分 .....	115
一、物业设施设备服务的含义 .....	115
二、物业设施设备服务的内容 .....	116
三、物业设施设备服务的总体目标 .....	118
四、物业设施设备服务的工作实施 .....	119
五、物业设施设备服务的实施要点 .....	122
提高部分 .....	123
一、项目概述 .....	124
二、项目方案策划实施 .....	124
<b>第三节 安保服务方案策划及其执行</b> .....	129
基础部分 .....	129
一、安保服务的含义 .....	129
二、安保服务的人员组织 .....	132
三、安保服务工作的开展 .....	135
提高部分 .....	139
一、物业安保项目描述及环境分析 .....	140
二、管理思路的确立 .....	141
三、安保服务的实施要点 .....	141
<b>第四节 绿化服务方案策划及其执行</b> .....	143

基础部分 .....	143
一、绿化服务的含义 .....	143
二、绿化服务的内容 .....	144
三、绿化服务的总体目标 .....	145
四、绿化服务的工作实施 .....	145
提高部分 .....	150
一、项目概述 .....	151
二、项目方案策划 .....	151
第五节 保洁服务方案策划及其执行 .....	156
基础部分 .....	156
一、保洁服务的含义 .....	157
二、保洁服务的组织与实施 .....	157
三、保洁服务的实施 .....	159
提高部分 .....	165
一、项目概述 .....	166
二、项目方案策划 .....	167
<b>第四章 物业经营服务 .....</b>	<b>171</b>
第一节 物业中介服务方案策划及其执行 .....	171
基础部分 .....	171
一、物业租赁服务的概念 .....	172
二、物业租赁服务的主要内容 .....	172
提高部分 .....	173
一、如何捕捉潜在的客户 .....	174
二、物业租赁服务的程序 .....	175
第二节 委托性的特约服务方案策划及其执行 .....	176
基础部分 .....	176
一、特约性服务概述 .....	177
二、委托性特约服务的项目 .....	178
三、委托性特约服务开展的注意事项 .....	178
提高部分 .....	179
一、如何进行有关委托性特约服务需求方面的调查 .....	179
二、委托性特约服务项目的策划 .....	180

## 第二篇 应用服务

<b>第五章 居住物业服务方案策划及其执行 .....</b>	<b>183</b>
第一节 普通住宅物业项目服务方案策划及其执行 .....	183
基础部分 .....	183
一、住宅物业的含义 .....	184



二、住宅小区管理的内容 .....	186
三、住宅小区物业管理组织 .....	187
四、住宅小区的费用收取 .....	188
提高部分 .....	193
一、物业项目服务方案概述 .....	201
二、物业项目服务方案的编制与评审 .....	204
三、物业项目服务方案的实施 .....	205
第二节 公寓物业项目服务方案策划及其执行 .....	205
基础部分 .....	205
一、公寓物业概述 .....	206
二、公寓物业服务 .....	207
三、公寓物业服务内容 .....	209
四、公寓物业的人员组织 .....	210
提高部分 .....	210
一、公寓物业项目的市场分析 .....	211
二、公寓物业项目的客户群定位分析 .....	211
三、公寓物业项目的服务策划案例 .....	212
第三节 别墅物业项目服务方案策划及其执行 .....	215
基础部分 .....	215
一、别墅物业的含义 .....	215
二、别墅物业管理的要求 .....	217
三、别墅物业服务内容 .....	219
四、别墅物业的人员组织 .....	219
提高部分 .....	220
一、别墅物业服务方案制作要求 .....	220
二、别墅物业服务方案策划案例 .....	221
<b>第六章 商业物业服务方案策划及其执行 .....</b>	<b>224</b>
第一节 写字楼物业项目服务方案策划及其执行 .....	224
基础部分 .....	224
一、写字楼的含义与分类 .....	224
二、写字楼的特点 .....	226
提高部分 .....	226
一、写字楼物业管理的内容 .....	227
二、写字楼物业管理的要求 .....	227
三、写字楼物业管理的目标 .....	228
四、写字楼物业管理的组织实施 .....	229
第二节 工业物业服务方案策划及其执行 .....	231
基础部分 .....	231
一、工业物业的含义 .....	232
二、工业物业的特点 .....	232

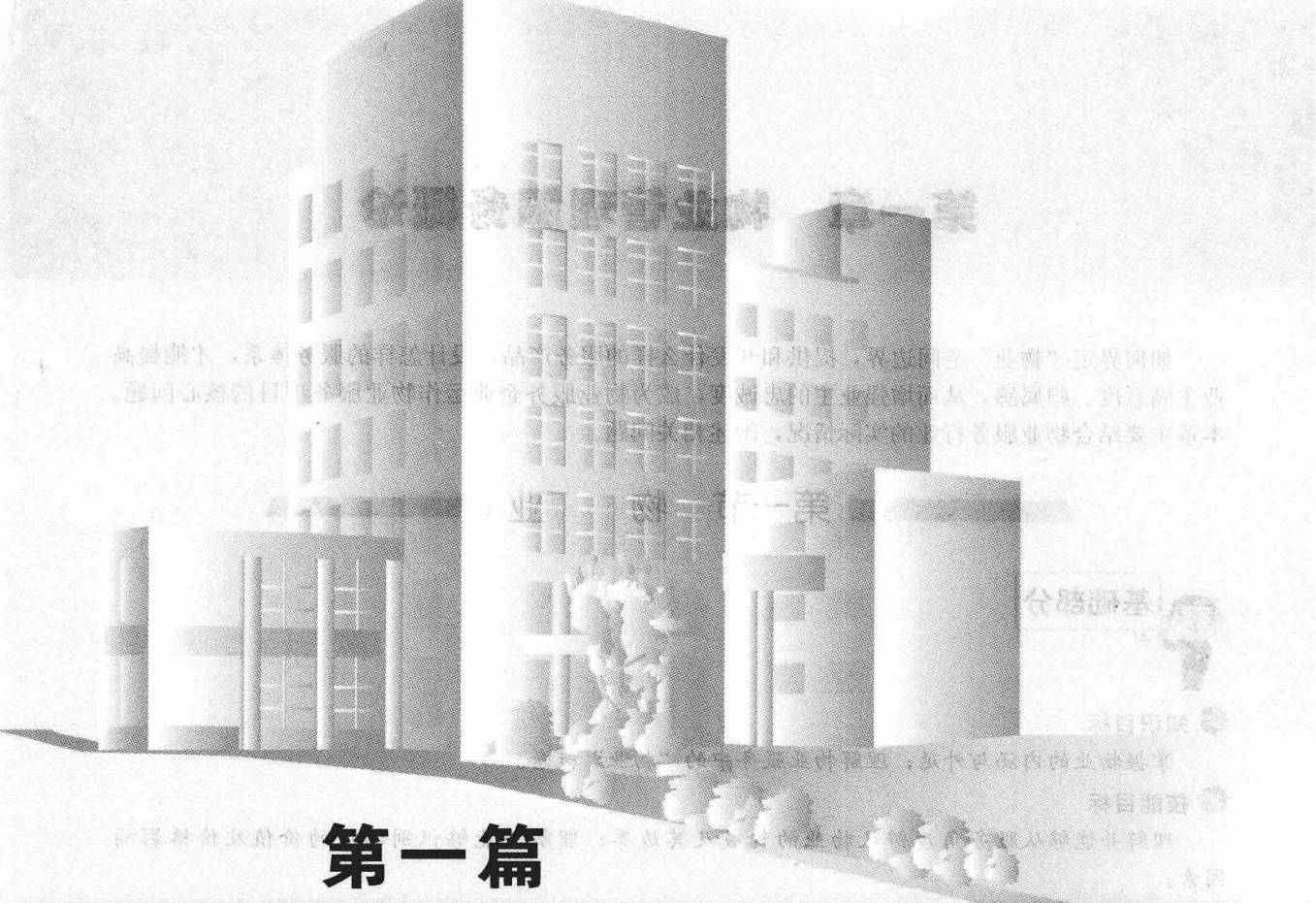


三、工业物业的分类 .....	233
提高部分 .....	233
一、工业物业服务的要求 .....	234
二、工业物业服务的组织与实施 .....	234
<b>第七章 物业招投标方案策划与执行</b> .....	237
第一节 前期物业招投标方案策划及其执行 .....	237
基础部分 .....	237
一、前期物业管理招标 .....	238
二、前期物业管理投标 .....	241
提高部分 .....	241
一、投标前期工作 .....	242
二、投标实施步骤 .....	243
三、定标后的工作 .....	245
第二节 物业招投标方案策划及其执行 .....	246
基础部分 .....	246
提高部分 .....	247
一、制定物业服务投标方案的原则 .....	248
二、物业服务投标方案的内容 .....	248
三、制定物业服务投标方案的程序 .....	249

## 第三篇 创新服务

<b>第八章 物业服务创新</b> .....	252
第一节 物业服务创新概述 .....	252
一、物业服务创新概念 .....	252
二、物业服务创新的类型 .....	253
三、物业服务创新的必要性 .....	254
第二节 物业服务创新模式 .....	255
一、物业服务创新的驱动模式 .....	256
二、物业服务创新的四维度模式 .....	256
三、物业服务创新的参与者模式 .....	258
第三节 物业创新型服务开发 .....	258
一、新物业服务开发的概念 .....	259
二、物业服务设计 .....	260
<b>第九章 物业服务品质管理</b> .....	264
第一节 质量管理体系建立实施 .....	264
一、质量管理体系 (QMS) 简介 .....	264
二、物业服务企业导入 ISO 9000 族标准质量管理体系的作业规程 .....	265
三、物业服务企业导入 ISO 9000 质量管理体系的实施要点 .....	267

四、物业服务企业质量管理体系文件编写 .....	270
第二节 整合型管理体系建立与实施 .....	303
基础部分 .....	303
一、环境管理体系和职业安全健康管理体系简介 .....	304
二、整合型管理体系简介 .....	305
三、整合型管理体系的子过程 .....	306
四、建立整合一体化文件——实现体系共享 .....	306
五、整合型管理体系的建立实施 .....	308
提高部分 .....	308
一、管理体系认证申请流程及其相关内容 .....	309
二、管理体系认证审核流程及其相关内容 .....	311
三、管理体系管理评审实施过程和实施内容 .....	312
<b>附录 相关网站</b> .....	314
一、物业管理协会网 .....	314
二、政府相关网 .....	314
三、相关培训网 .....	314
四、五大国际物业顾问网 .....	314
<b>参考文献</b> .....	315



# 第一篇

## 基础服务

依照物业管理服务行业的运作规律，基础服务包括物业管理服务概论、前期物业管理服务、专项服务和经营服务四部分。它是应用服务和创新服务的基础。

物业管理服务行业是随着城市经济的发展和人民生活水平的提高而兴起的。它是指业主通过选聘物业服务企业，按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。物业管理服务行业是城市经济的重要组成部分，也是城市文明的重要标志。随着城市化的进程，物业管理服务行业在国民经济中的地位日益重要。物业管理服务行业的发展，对于提高城市管理水平，改善人居环境，促进社会和谐稳定具有重要意义。物业管理服务行业的服务对象广泛，包括住宅小区、商业楼宇、工业园区、学校、医院等。物业管理服务行业的服务内容多样，包括房屋维修、设备维护、环境卫生、安全管理、客户服务等。物业管理服务行业的服务质量直接影响到业主的生活质量和企业的运营效率。因此，物业管理服务行业必须不断提高服务质量，增强服务意识，创新服务模式，以满足业主和社会的需求。物业管理服务行业的发展，需要政府、企业和社会共同努力。政府应加强行业监管，制定和完善相关法律法规，规范市场秩序。企业应加大投入，提高技术水平和人才素质，提升服务水平。社会应加强宣传，提高业主的物业管理意识，营造良好的行业氛围。只有政府、企业和社会共同努力，才能推动物业管理服务行业健康、可持续发展，为城市建设和人民生活做出更大的贡献。

# 第一章 物业管理服务概论

如何界定“物业”空间边界，提供和开发什么样的服务产品，设计怎样的服务体系，才能提高业主满意度、归属感，从而增强业主的忠诚度，成为物业服务企业运作物业服务项目的核心问题。本章主要结合物业服务行业的实际情况，阐述相关问题。

## 第一节 物 业

### 基础部分



#### 知识目标

掌握物业的内涵与外延；理解物业服务中的“物业”概念。

#### 技能目标

理解并能够从服务角度辨认物业的构成及其边界；理解并能够识别物业的价值及价格影响因素。

### 走进实训——“做”

#### 项目一 调查与访问——单元主体物业和多元主体物业

##### 【实训目标】

1. 结合实际，加深对物业内涵与外延的感性认识与理解。
2. 初步培养认知与自觉养成物业服务中的“物业”责任界定能力。

##### 【实训内容与要求】

1. 由学生自愿组成小组，每组9~12人，一个班大约5组。利用业余时间，选择1~2个物业项目（其中一个单元主体物业，一个是多元主体物业）进行调查与访问。

2. 在调查与访问之前，每组需通过对物业相关知识的预习，经过讨论制定调查访问的提纲，包括调研主要问题及具体安排，具体可参考下列问题：

- (1) 该物业是单元主体还是多元主体？
- (2) 该物业的构成？
- (3) 该物业的物业服务边界（空间边界）界定？

##### 【成果与检测】

1. 每组写出一份简要的调查访问报告。
2. 调查访问结束后，组织一次课堂交流与讨论。
3. 以小组为单位，分别由组长和每个成员根据各成员在调研与讨论中的表现进行评估打分。
4. 由教师根据各成员的调研报告与在讨论中的表现分别评估打分。
5. 将上述诸项评估得分综合为本次实训成绩。

## 走进理论与方法——“学与导”

## 特别提醒

## 物业服务中“物业”边界（空间边界）的重要性

物业服务中的许多纠纷都来自对“物业”边界（空间边界）的理解。如，某单位职员王某，购买了某小区多层住宅二栋 203 房，按自己的想法买了一张水床，并请安装公司人员为其进行安装，在未经物业公司装修部同意的情况下施工完毕。结果因水床的安装改变了上下水管道的结构，且由于水床水流量大增，使五层、六层住户供水问题严重不足。管理处对此事很不满意，向王某协调处理，王某坚持房子是自己的，产权归自己所有，室内安装属私人权力，至于供水不足问题，要求管理处作二次加压或管道改造。管理处对此事再三协调，他均不听劝告，于是，物业公司向法院上诉。法院经审理认为：王某擅自改变房屋结构、破坏房屋公用设施设备，危及他人生活用水，违反物业公司的有关规定，属于违法民事行为。法院判决：（1）王某在裁决生效之日起 2 天内拆除水床，将室内管道恢复原状。（2）物业公司在调解此事时中做出的一切有效行为费用由王某承担。（3）王某对物业公司写出书面检查。该案例中的王某就是由于对“物业”边界的理解有误差造成有关各方的损失。类似这样的现象司空见惯，因此，和谐物业服务必须加强“物业”边界的理解及其宣传教育。

### 一、物业的概念及内涵

尽管目前国内的学术界、理论界及物业服务的实际工作者对“物业”没有形成统一的定义，但根据《物业管理条例》中物业管理服务的定义，通常认为所谓物业，是指已建成并投入使用的各类建筑物及与之相配套的设施、设备和相关场地。

对于物业概念的理解，要注意把握以下几个方面要素。

#### 1. 建筑物

指已建成、进入消费领域的，具有使用功能的各类房屋及相关建筑，包括房屋建筑物、构筑物、道路及码头等。

#### 2. 配套设施

指与建筑物配套的公用上下水管、消防设施、供变电、通信网络、公用路灯、幼儿园、医院等。

#### 3. 配套设备

指与建筑物配套的专用机械、电气等设备，如中央空调、电梯等。

#### 4. 相关场地

指与建筑物、构筑物相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路等。

我国《物权法》第 70 条规定“业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利”，即业主享有专有权、持份权（共有所有权）和成员权，但是在所有权与经营权相分离的物业服务中，业主将其“成员权的执行”部分委托给物业服务经营者，因此，物业服务中的“物业”，是指物业的公用部位、共用设施设备，物业规划红线内的市政设施和附属建筑及附属配套服务设施。

在一个住宅小区中，物业管理的对象——物业，包括建筑物的共用部位，如屋顶、梁、柱、内外墙体、承重结构、外墙面、楼梯、走廊、各种通道等；共用设施设备，如共用的上下水管、垃圾管、烟囱、供电干线、中央空调、暖气干线、锅炉房、水泵房、消防设施设备、电梯等；规划红线内的市政设施和附属建筑，如道路、化粪池、绿化、停车场、体育设施、商业网点等。在这个住宅小区中，业主购买自用的建筑物和设备即专有部分，除非经过委托交由物业服务公司管理，否则不在物业服务的范围。



## 特别提醒

### 物业服务中“物业”边界（空间边界）

在现实操作中，不但要根据物业服务合同，确定物业服务“量与质”的边界，而且还要根据相关的法律法规确定“空间”边界，即“物业”边界。通常情况，以一个物业管理区域的规划红线为外边界，以业主专有部分的外边界为内边界，确定物业服务的“物业”边界。

## 二、物业的分类

物业可以从不同的角度进行分类。按其权属关系来分，物业可分为公共产权物业（如提供公共产品和公共服务的机场、学校、医院、图书馆等）和私人产权物业。按其产权人数量分，物业可分为单元主体物业和多元主体物业。按其使用功能分，物业可分为居住物业、商业物业、工业物业和其他用途物业 [如体育场（馆）等体育类物业，剧场、音乐厅等娱乐类物业，医院、疗养院等卫生保健类物业，公路等交通类物业，名胜古迹等旅游类物业，宗教类物业]。按地段分，一般是以市政道路或明显标志物为界，如深圳的莲花北村和益田村。按照划分有利于统一管理，提高工作效率，但是这样划分后物业功能较多，给管理带来许多麻烦，所以在选择这种划分（按地段）时要考虑各方面条件是否成熟。按主辅划分，物业分为主体物业和辅助物业，主体物业体现物业的功能，如居住物业的主体是住宅建筑，辅助物业是发挥主体物业功能的物业，如相关设备、设施等。按空间高度分，物业可分为单层、多层、中高层、高层、超高层。随着土地的不断减少，物业空间发展成为趋势，但从管理工作上来看，建筑物越高，设备越多，技术性越强，管理难度就越大。

物业的分类，有利于凸显各类型物业的不同特点、管理上的差异，同时也有利于物业管理行业的管理对象分析，从而利于竞争分析。

## 三、物业的特点

不同类型的物业具有不同的特点，但作为产品的物业与其他工业品或消费品相比，有着本质的区别，具有自身特点，具体主要体现在如下几个方面。

### 1. 空间位置的固定性

因土地的不可移动性，形成物业空间位置的固定性。这种固定性是指空间方位、位置的确定性。物业位置的固定性，使得房地产的开发、买卖、租赁及售后服务和日后的物业服务等一系列经济活动必须因地制宜、就地进行；物业位置的固定性，也使得与之相配套的管道、道路、电缆等不能移动，否则影响物业的功能。

### 2. 使用寿命的长期性

物业使用寿命的长期性有两重含义：一是物业基础的土地，相对于房地产开发而言，具有永续利用的特点；二是所开发的物业使用期限一般可达到几十年乃至上百年。

## 温馨提示

分类是一种分析方法。运用该方法首先要根据分析目的确定分类标准，分类标准确定正确与否直接影响结果的可利用价值；其次，分类标准要明确具体，否则结果毫无意义；最后，分类标准要能够将分类对象整体区分得开，且结果有意义。

## 特别提醒

物业使用寿命的长期性，对于某特定使用者而言，具有相对的有限性。根据《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》第12条的规定，土地使用权出让最高年限如下：居住用地为70年，工业用地为50年，教育、科技、文化、卫生、体育用地为50年，商业、旅游、娱乐用地为40年，



综合或者其他用地为 50 年。按照《中华人民共和国物权法》第 149 条的规定,住宅建设用地使用权期间届满,自动续期,非住宅建设用地使用权期间届满后的续期,依照法律规定办理。到目前为止,法律、法规尚未对宅基地使用权的存续期间做出明确规定,实践中,宅基地使用权一般无期限。宅基地使用权以户为单位,家庭存续期间即宅基地使用权的存续期间。

### 3. 建设时间的长期性与投资资金的高额性

物业开发建设周期比一般的商品周期要长得多,从土地征用到“七通一平”,到施工、安装,再到竣工验收和交付使用,一般需要 1~2 年或更长时间。物业的开发建设同时需要大量的投资,一般一栋几千至上万平方米的楼房,仅建筑安装工程造价就高达几千万元。

### 4. 物业的保值性和增值性

因土地的稀缺性和人民生活质量的提高导致需求的提高,物业表现出明显的保值性和增值性。当然,这是指一种长期的趋势,而不是直线式的运动。

### 5. 形式的多样性

因功能、位置、环境条件的不同,形成物业形式上的多样性。如上海的东方明珠电视塔、北京的国家大剧院、法国的卢浮宫等因其追求的理念和艺术视觉效果不同而不同。即使是同一式样的楼宇,也会因地点、环境、气候条件的不同,在结构、质量、材料方面表现出不同。

### 6. 政府的宏观调控性

物业是稀缺的,关系到国计民生、社会稳定等重大问题。对物业的使用、支配,任何国家多少都有一些限制。一般通过相关的法律和政策限制某些物业的开发、使用、转让等,如城市规划对土地用途和建筑高度、容积率、覆盖率等都有明确的规定,或者通过行政征用权,对物业实施强制征用等。

## 温馨提示

1.“七通一平”即七通和一平。“七通”指通路、通水、通电、通话(电话、网络等通信设施)、通有线电视、通地下排水管、通管道煤气,“一平”指土地平整。2.我国实施城市建设综合开发、配套建设方针,物业开发建设的投资数额增大,该特点表现更加突出。

## 特别提醒

我国与物业有关的法律、法规主要包括《中华人民共和国土地管理法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《中华人民共和国城市规划法》、《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》、《城市新建住宅小区管理办法》、《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》及其《中华人民共和国民法通则》等,正是这些法律法规,才维持了整个市场的秩序。

## 四、物业的价值及价格

按马克思劳动价值论,物业具有价值和使用价值,其价值是凝结在其中的无差别人类劳动,体现在交换和使用过程中并通过其实现,在交换过程中通过交换价格实现。

物业价格,根据不同的经营内容可分为三种价格形式:一是房屋销售价格;二是房屋租赁价格;三是根据房屋的互换、抵押、典当、拍卖、保险、纳税等需要所形成的房产评估价格。

## 特别提醒

虽然物业价格由其价值决定,但是受供求状况、自身条件、环境因素、人口因素、经济因素、社会因素、行政因素、心理因素、国际因素、其他因素等影响,其中自身条件、环境因素等是和物业服务紧密相关的,物业服务通过改变这些因素而影响物业价格,从而自身也成为物业价格影响的一个主要因素且在物业消费者心目中的分量越来越重。