



高职高专规划教材

物业管理实务

杨桂芳 主编



石油工业出版社
Petroleum Industry Press

高职高专规划教材

物业管理实务

杨桂芳 主编

石油工业出版社

内 容 提 要

本书是物业管理专业主干课程教材,它体现了理论结合实践的特殊性,全面系统地介绍了实施物业管理的重要性、物业管理实施过程中的操作以及如何化解物业管理中的矛盾和纠纷等问题。本书和《物业管理概论》组成一套完整的教材,以更好地满足物业管理专业教学过程的匹配要求,更加全面和系统地介绍物业管理的基础理论和实践应用。其中《物业管理概论》侧重于物业分类管理介绍,《物业管理实务》则涉及物业管理招标投标、物业管理早期介入、前期物业管理、房屋建筑修缮管理、设施设备管理、安全与环境管理、综合经营服务、物业管理纠纷化解以及物业管理方案等内容。

本书适于高职高专物业管理、社区管理、房地产等专业教学使用,也可供相关从业人员阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/杨桂芳主编.

北京:石油工业出版社,2011.5

高职高专规划教材

ISBN 978-7-5021-8414-8

I. 物…

II. 杨…

III. 物业管理—高等教育—教材

IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 076999 号

出版发行:石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号 100011)

网 址:www.petropub.com.cn

编辑部:(010) 64523574 发行部:(010) 64523620

经 销:全国新华书店

印 刷:石油工业出版社 印刷厂

2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

787×1092 毫米 开本:1/16 印张:14.75

字数:328 千字

定价:25.00 元

(如出现印装质量问题,我社发行部负责调换)

版权所有,翻印必究

前言

QIANYAN

经过多年的发展和磨砺，物业管理在我国得到了非常快速的发展。物业管理已经渗透到全国各地人们的生活中，成为城市居民不可缺少的生活“帮手”。随着社会经济发展和时代的前进，社会对物业管理服务的需求还将越来越广泛，越来越高。期望物业管理能够如同走入千家万户一样，也能渗透到经营性物业中，能够让各种类型的物业也实现专业化、社会化的物业管理，这将是物业管理事业更长远的发展目标，也将促进物业管理拓展更加广泛的领域。

在现代较为成熟的物业管理市场上，物业服务企业是否具备较强的竞争能力，能否取得更大的市场份额，很大程度上取决于是否拥有优秀的物业管理相关人才。随着物业管理行业的迅速发展，对物业管理从业人员专业知识和基本素质的要求也将越来越高。对专业技术和专业管理人才的培养成为当前一项迫切的教育工作。针对物业管理是一门应用性强、综合性学科的特点，高职高专的物业管理教育在知识结构上形成了以管理科学相关理论为基础，结合对物业管理过程中的特殊性，不同程度地涉及经济学、法律法规、房地产、建筑施工、设备管理、计算机与网络信息技术、公共关系等多个学科领域。

按照“物业管理概论”、“物业管理实务”两个教学环节的安排，在总结多所院校物业管理专业人才培养教学经验和对物业管理相关理论研究的基础上，在物业管理专业教学的过程中组织编写成教材，力争在理论联系实际方面有所突破。在内容上坚持实用性、针对性，根据工作岗位对职业技能的实际需要，大胆取舍、补充相关管理知识，同时将新的管理理念、成果引入教材。在全面论述基础理论的基础上，重点培养和提高处理实际工作问题的能力，给即将从事物业管理工作的人员提供具体操作和处理问题的借鉴。为便于学生学习和适应教学实际，通过在每节安排教学案例来进一步帮助学生理解、掌握物业管理知识及进行运用能力训练，寓学习于分析、思

考之中，以期激发学生主动学习的意识和热情。

本书由杨桂芳（东北石油大学）任主编，杨宏（大庆职业学院）、张鹏（东北石油大学）任副主编。编写人员分工如下：张鹏编写第二章、第三章、第九章，杨宏编写第一章、第六章，杨宏、杨桂芳编写第四章，宋运霞（邯郸职业技术学院）、付金平（东北石油大学）编写第五章，杨桂芳编写第七章，李立（秦皇岛职业技术学院）编写第八章。

由于物业管理是一门应用性很强的综合性学科，且行业实践的发展非常迅速，对相关内容的阐述和理解还有待于进一步探讨。由于水平所限，书中难免有疏漏和不妥之处，敬请广大师生及读者批评指正。

编 者

2010 年 12 月

目 录

MULU

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业管理与房地产业	1
一、物业管理	1
二、房地产业	3
第二节 物业管理的作用	4
一、确保正常发挥,促进保值增值	4
二、提供安全文明、舒适和谐的环境	4
三、树立城市形象,完善城市功能	5
第三节 物业管理实务的基本内容	5
一、常规性的公共服务	6
二、针对性的专项服务	6
三、委托性的特约服务	6
复习思考题	7
第二章 物业管理招标与投标	8
第一节 物业管理市场	8
一、委托管理型	8
二、自主经营型	9
第二节 物业管理招标概述	10
一、物业管理招标的概念与原则	10
二、物业管理招标的方式	11
三、物业管理招标的程序	12
四、物业管理招标文件	17
第三节 物业管理投标概述	20
一、物业管理投标的概念	20
二、物业管理投标的条件与程序	20
三、物业管理投标文件	25
第四节 评标定标及合同签订	27
一、评标	27
二、定标	28
三、签订合同	28
四、招投标资料整理与归档	30

复习思考题	30
第三章 物业前期管理	46
第一节 物业管理早期介入	46
一、早期介入的含义	46
二、早期介入的四个阶段	47
三、早期介入与前期管理的关系	51
第二节 物业的接管验收	54
一、接管验收的准备工作	54
二、接管验收的程序	57
三、接管验收的标准	57
四、接管验收应注意的事项	61
五、物业的撤管	62
第三节 业主入住管理	62
一、业主入住的准备	63
二、业主入住的手续文件	64
三、业主入住的办理程序	67
四、入住验收应注意的事项	68
第四节 物业装修管理	72
一、装修管理的内容与要求	72
二、物业装修管理的程序	77
三、装修中的常见问题及处理	79
第五节 物业档案管理	82
一、物业档案管理的内容	82
二、物业档案管理的方法	85
复习思考题	90
第四章 房屋建筑修缮管理	91
第一节 房屋修缮管理概述	91
一、房屋修缮的含义	91
二、房屋修缮管理的内容	93
三、房屋完损等级评定	95
第二节 房屋修缮责任界定	96
一、房屋建筑的保修责任	96
二、保修期以外的修缮责任	97
三、住宅专项维修资金	99
第三节 房屋修缮管理实施	101
一、房屋修缮工程分类	101
二、房屋修缮要求	103
三、房屋修缮考核	104

第四节 房屋日常养护·····	105
一、房屋日常养护的类型·····	106
二、房屋日常养护的管理程序·····	106
三、房屋日常养护的内容·····	107
复习思考题·····	111
第五章 物业设施设备管理 ·····	112
第一节 设施设备管理概述·····	112
一、物业设备的分类·····	112
二、设施设备的资料管理·····	114
三、设施设备的保养和维修·····	115
四、设施设备的管理制度·····	116
五、设施设备的管理范围·····	118
第二节 给排水设备的维护管理·····	118
一、给水设备的组成及维护·····	118
二、排水设备的组成及维护·····	121
三、泵房和水箱的养护维修·····	124
第三节 供配电及照明系统的维护管理·····	127
一、配电箱和开关箱·····	128
二、照明电路·····	128
三、供配电系统管理的内容·····	129
第四节 供暖系统的维护管理·····	130
一、供暖系统的组成·····	130
二、供暖系统的管理模式·····	131
三、供暖设备的资料管理·····	131
四、供暖设备的运行管理·····	132
五、供暖设备维修养护管理·····	134
第五节 电梯的维护管理·····	135
一、电梯设备的组成·····	135
二、电梯设备的监控管理·····	136
三、常见故障的检查和排除·····	137
第六节 其他设备系统的管理·····	138
一、消防设备的管理·····	138
二、空调系统的维护管理·····	140
复习思考题·····	141
第六章 安全与环境管理 ·····	142
第一节 物业保洁管理·····	142
一、保洁管理的原则·····	142
二、保洁管理的范围和服务方式·····	143

三、保洁管理的标准·····	143
四、垃圾清运·····	146
第二节 物业绿化管理·····	147
一、绿化的功能·····	147
二、绿化系统的组成·····	148
三、绿化管理的内容·····	149
四、绿化管理的标准·····	151
五、草坪的养护管理·····	151
第三节 公共秩序管理·····	153
一、公共秩序管理概述·····	153
二、公共秩序管理的原则·····	154
三、公共秩序管理的职责·····	154
四、公共秩序管理的内容·····	155
第四节 车辆交通管理·····	158
一、道路交通管理·····	158
二、停车场、停车库的建设·····	159
三、车辆管理制度·····	160
第五节 消防管理·····	162
一、消防管理的基本工作·····	162
二、消防安全检查·····	163
三、火灾火警应急处理·····	164
四、高层建筑的消防管理·····	165
第六节 突发事件应急处理·····	166
一、突发事件的种类·····	167
二、突发事件应急处理预案·····	167
三、突发事件应急处理保障·····	172
复习思考题·····	174
第七章 物业综合经营服务 ·····	176
第一节 综合经营服务概述·····	176
一、综合经营服务的含义·····	176
二、综合经营服务的作用·····	177
三、综合经营服务的原则·····	177
四、开展经营服务的条件·····	178
第二节 经营服务项目策划·····	178
一、市场调查与市场预测·····	178
二、经营服务项目选择·····	180
第三节 经营服务项目操作·····	181
一、餐饮服务·····	181

二、超市及商店·····	181
三、老年康乐中心·····	182
四、物业租售代理·····	183
五、综合经营服务要点·····	183
第四节 代理保险服务·····	184
一、在管物业项目办理的保险·····	184
二、代理保险·····	185
三、保险合同的概念·····	187
复习思考题·····	189
第八章 物业管理纠纷化解 ·····	190
第一节 物业管理纠纷类型·····	190
一、起因于合同的纠纷·····	191
二、起因于侵权的纠纷·····	192
三、起因于行政的纠纷·····	193
四、起因于刑事的纠纷·····	193
第二节 物业管理纠纷防范·····	196
一、明确服务范畴,加强合同管理·····	197
二、加强员工培训与管理·····	197
三、加强与业主的沟通·····	198
四、妥善处理物业管理投诉·····	199
复习思考题·····	200
第九章 物业管理方案策划 ·····	201
第一节 物业管理方案的制订·····	201
一、制订方案的程序·····	201
二、制订方案的要求·····	202
三、物业管理方案的主要内容·····	203
第二节 物业服务费用的测算·····	207
一、物业服务费用的含义·····	207
二、物业服务费用的收缴方式·····	207
三、物业服务费用的定价方式·····	208
四、物业服务费用的测算依据·····	209
五、物业服务费用的构成·····	209
六、物业服务费用的核算·····	210
复习思考题·····	223
参考文献 ·····	224

第一章 物业管理概述

学习目标：了解物业管理的含义、物业管理的类型、物业管理与房地产业的关系及区分，以及物业管理实务的基本内容。

第一节 物业管理与房地产业

物业管理作为新兴的服务行业，在我国已经经历了二十多年的发展历程。随着人民生活水平的不断提高和房地产业的发展，人们对物业管理的服务要求也越来越高，迫切需要更多优秀的物业管理人员。要想做好物业管理工作，首先就要对物业及物业管理有个基本认识，这样才能更好地从事今后的物业工作。

一、物业管理

（一）物业的概念及特征

物业是指已建成并已投入使用的各类房屋建筑及与之相配套的设备、设施和场所、场地等组成的单宗房地产，以及依托于该实体上的权益。物业可大可小，如一个单元住宅可以是物业，一座大厦也可以作为一项物业，同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。物业含有多种形态，如办公楼宇、商业大厦、住宅小区、别墅、工业园区、酒店、厂房仓库等。

由物业的概念可以看出，物业的内涵主要包括以下要素，即：已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的楼宇；与这些楼宇相配套的设备、设施和市政、公用设施；楼宇的建筑（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。

因此，可以看出，单体的建筑物或是一座不具备任何设施的建筑物，都不能称为完整意义上的物业。物业应该是房产和地产的统一。

物业同样具有区别于其他事物的特性，只有掌握了物业的特性，才能对物业的概念有更

深刻的了解。物业的特性主要体现以下几方面：

(1) 固定性。土地具有不可移动性，而所有的建筑物、构筑物及配套设施都必然固定于土地之上，房屋建成以后，一般情况下是搬不走、挪不动的，这就决定了物业具有不可移动的固定性特点。这种固定性是指土地的空间方位、位置的确定性。所以，在项目规划时，建筑者一定要有长远观念。在各级政府规划部门的规划范围内，进行精心策划，在施工中严格管理，保证工程质量，新建的物业，要与周围的环境保持协调一致以创造良好的自然环境。

(2) 耐久性。相对于一般商品，物业的设计高标准、建造的高质量性都决定了物业具有生产周期长、使用周期长的特征。通常情况下，物业设计的使用寿命都在几十年以上，而物业真正的使用年限则更长，有的甚至达到上百年。特别是对具有纪念价值和文物保护价值的建筑物来说，则更应该长久地保留下去。因此，物业具有一般商品所不具有的耐久性特征。

(3) 多样性。由于物业规模、结构、形状、颜色等各有差异，运用范围十分广泛。居住用房、商业大厦、写字楼、工业厂房、仓库、体育竞赛场馆等，物业类型多样，而且每一个单体物业都有独到之处，物业的多样性构成了城市建筑的不同风格。

(4) 权属性。物业的内涵不仅包括相关的物质实体，还包括依托于实体上的权属。物业的权属主要表现为物权。在我国，物业的权益主要包括房屋的所有权（即对房屋的拥有、占有、使用、收益和处分权）和土地的使用权（即对土地的占有、使用、收益和在特定条件下的处分权），以及由此派生出来的抵押、租赁、典当、继承、赠与和采光、通风等相关权利，它是物业区别于其他商品的重要因素。

（二）物业管理的概念

根据 2003 年 5 月 28 日国务院第 9 次常务会议通过的《物业管理条例》可知，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，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动，以创造一个适合人们生活、工作的社区环境。

因此，物业管理的含义有以下几方面的内容：

(1) 物业管理的服务对象是人，即物业所有权人（业主）和使用人，而物业管理对象则是物，即物业及相关的设备设施。

(2) 物业管理是以合同、契约为中介的信托管理。物业服务企业必须按照合同约定的内容享受权利并履行义务。

(3) 物业管理的属性是经营，物业管理所提供的是有偿的、无形的劳务活动。物业管理是集管理、服务、经营三位于一体的活动。

(4) 物业管理同社区建设有着密切的关系。社区建设、小区文明等活动都有赖于物业服务水平和管理质量。

（三）物业管理在我国的发展

20 世纪 80 年代初，为了破除传统住宅管理体制的弊端，作为经济特区的深圳和沿海开放城市广州，首先借鉴香港经验，引进了物业管理业务。1981 年 3 月，深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司诞生。此后，物业管理行业在我国迅速发展。

展,各地物业服务企业和从业人员数量不断增加。1994年3月23日,建设部第33号令颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,并于1994年4月1日施行。该办法不仅明确要求在新建小区推行物业管理制度,而且也是新中国成立以来我国有关物业管理方面的第一个行政部门规章,这为我国有关城市住宅小区管理工作正规化、法制化奠定了基础。同年6月18日,深圳市人大常委会通过了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》,并于11月1日起施行,这是我国第一部地方性的物业管理法规。从此,我国正式确立了物业管理在房地产行业中的法律地位。这之后,北京、上海等地区也相继出台了地方性物业管理法规,推动了城镇物业管理进一步发展,各地物业管理工作逐步走向规范化和法制化。2003年9月1日,国务院颁布的《物业管理条例》开始实施,标志着我国物业管理行业进入了依法管理的轨道,有力地促进了我国物业管理行业健康、有序的发展。2007年3月16日,十届全国人大五次会议上通过的《中华人民共和国物权法》,于10月1日起正式实施,《中华人民共和国物权法》是调整财产支配管理的法律,是对财产进行占有、使用、收益和处分的最基本准则,是中国制定民法典的重要组成部分,是完成构建中国特色社会主义法律体系的法制目标,《中华人民共和国物权法》的颁布解决中国物业管理行业内一系列长期悬而未决的问题,对中国物业管理行业未来的发展起到重要而深远的影响。

(四) 物业管理的类型

通常划分物业管理的类型可以依据物业的类别、物业的经济性质等标准来进行。

(1) 按物业类别的使用特征划分。

物业管理分为:住宅(区)物业管理、工厂(区)物业管理、写字楼物业管理、商贸楼(城)物业管理等形式。同时针对不同的物业管理,其内容和侧重点也有所不同,如工厂(区)的管理侧重于确保水、电供应和区内道路的畅通,写字楼宇的管理侧重于电梯管理、消防安全和安全保卫等。

(2) 按物业的经济性质划分。

物业管理分为收益性物业管理和非收益性物业管理。收益性物业主要指经营性房屋,它通过对房屋的经营实现其经济价值,如酒店、写字楼、商贸楼、出租住宅公寓等。非收益性物业则主要指向业主和使用者提供效用、作为经营辅助设施或消费品而使用的房屋,如企业经营所必需的办公楼宇设施、工厂厂房设施、仓库设施以及住宅,等等。

对于非收益性物业,物业管理的内容主要是管理和服务,目的在于保证物业的正常使用,为业主和使用者创造安全、舒适、清洁的使用和居住环境。对于收益性物业,物业管理的内容除了管理与服务外,更为重要的是代理业主对房屋进行经营,其目的是保证业主能够取得最好的经营效益,并实现物业的保值、增值。

应当注意的是收益性物业管理与非收益性物业管理的划分并不是绝对的。有时非收益性物业作为企业经营战略计划中的一部分,也会出现购置、租赁、转让等经营内容。

二、房地产业

房地产业是指以土地和建筑物为经营对象,从事房地产开发、建设、经营、管理以及维修、装饰和服务的集多种经济活动为一体的综合性产业,属于第三产业,是具有

先导性、基础性、带动性和风险性的产业。主要包括：土地开发，房屋的建设、维修、管理，土地使用权的有偿划拨、转让，房屋所有权的买卖、租赁，房地产的抵押贷款，以及由此形成的房地产市场。在实际生活中，人们习惯于将从事房地产开发和经营的行业称为房地产业。

房地产业的具体内容包括：

(1) 国有土地使用权的出让。

(2) 房地产的开发与再开发，包括征用土地、拆迁安置、委托规划设计、对旧城区的开发与再开发。

(3) 房地产经营，包括土地使用权的转让、出租、抵押以及房屋的买卖、抵押等经济活动。

(4) 房地产中介服务，包括房地产咨询中介、房地产评估中介、房地产代理中介。

(5) 物业管理，包括房屋公用设备实施的养护维修并为使用者提供安全、卫生、优美的环境。

(6) 房地产的调控与管理，包括建立房地产市场、资金市场、技术市场、劳务市场、信息市场，制定合理的房地产价格体系，建立健全房地产法规，实现国家对房地产市场的宏观调控。

第二节 物业管理的作用

物业管理，是现代城市建设必不可少的重要组成部分，给城市居民和各企业带来了安全、便利、舒适的环境条件。就目前而言，物业管理主要有以下三个方面的作用。

一、确保正常发挥，促进保值增值

物业建成并投入使用后，由于受到自然因素（如震力、重力、风力、大气与水的侵蚀作用）和人为因素（设计、施工质量较差，建筑材料不合格，使用不当等情况）的影响，建筑物的墙体可能出现裂缝，屋顶渗水、漏雨，房屋墙皮脱落、鼓包，给排水管道堵塞、损坏，供电线路老化，以及一些配套设施设施出现故障等现象。如果出现这些情况而不及时进行维修和加强管理，就会影响物业功能的正常发挥，甚至影响物业的正常使用寿命。推行专业化、社会化的物业管理，不仅仅在于确保物业在整个使用周期内作用功能的正常发挥，而且良好的不间断的专业管理服务，还可以使物业的寿命延长。

二、提供安全文明、舒适和谐的环境

现今，城镇居民生活水平提高的重要标志就是居住条件的改善。物业管理，基本可以分为管理和服务两个方面。管理方面主要是做好户籍、产权、产业、租赁、租金、设备等方面的管理工作；掌握房产的变动和使用情况，使房屋及时得到修理，保持房屋功能；把房屋的数量、建筑形式、完好程度、设备使用情况及时准确地记录下来，随时变更原始记录，是管理方面的一项经常性工作。服务方面主要是充分保证满足用户要求，及时登门进行日常服务，并超前检修上下水管道、暖气管道、水管的防冻保暖、换纱窗、检修门锁、修换灯口、

电线、开关。另外还包括及时检修锅炉，保证供暖；及时检修泵房、变电所，保证供水、供电；及时检修煤气管道，保证安全供气；及时检修电梯，保证安全运行。当然服务中也包括管理，对于房屋、设备必须点交、登记齐全，建立保管卡。向用户点交清楚，明确保管责任。因此，物业管理能够为业主和非业主使用人创造一个舒适安全、和谐文明的生活与工作环境。在理想的物业环境中，公用设施配套齐全，小区或楼宇入口有治安人员值班站岗并昼夜巡视，各种社区服务由专门机构负责，住户安居乐业。良好的环境不仅能够减少犯罪动机，抑制某些危害社会行为的发生，还会形成互助互谅的社会风气，促进身心健康。将规范化的物业管理纳入社区建设之中，能使物业小区形成“陶冶情操，净化心灵，提升精神”的氛围，这是构建和谐社会的重要一环。这种居住环境和社会关系有利于人们沟通感情、增进了解，从而提高了居住质量和生活水平。

三、树立城市形象，完善城市功能

物业管理将分散的社会分工汇集起来统一办理，如清洁、保安、环境绿化、水电等，每个产业人或租住人只需面对物业管理公司一家，就能将所有关于房屋和住宅环境的日常事宜办妥，而不必分别面对各个不同的部门。物业管理公司可以将房屋的环境卫生承包给专业的清洁公司打扫；向专业保安公司雇佣保安人员；将小区环境绿化承包给专业绿化队，住户只需根据物价部门批准的收费标准，按管理企业的收费通知单连同租金按时一次性交付。既方便使用者，也便于统一管理。完善的物业管理，将物业整个使用周期内的综合管理与服务按合同承包经营，其管理与服务项目可谓丰富、充实、多样、周到，一般包括下列内容：

(1) 房屋及基础设施、公共设施的管理。含房屋维护与修理、电梯设备维护与开启；园林绿化、道路、路灯、供电设施、供排水管网、自来水加压站、生活污水处理站、煤气与供热等管理及维修。

(2) 地产管理。主要禁止在所属范围内私搭乱建、乱占、乱堆等非法使用土地的行为。

(3) 综合服务。治安方面包括防盗、防火与消防、值勤、照看停车；环卫方面包括维护区容、区貌，所属范围内室外公共地方的清洁卫生的打扫与保护及蓄水池的定期清洗等；生活服务方面包括家务劳动、代送病人去医院、代送接幼儿上学与回家、家用电器修理、代换煤气、代收代交水电煤气供热费用、代办保险与交税、代收与分送信件报纸杂志、传呼电话，宣传合理使用房屋与设备的知识，不准污染环境（发出噪声、垃圾乱倒）、不准损坏园林绿化及康乐设施、不准载重汽车进入小区通道等。

第三节 物业管理实务的基本内容

物业管理实务是指物业管理的实际工作，其中包括物业管理的工作内容、程序、方法和要求等，强调如何具体地做好物业管理的每一项日常工作。

物业管理主要的服务对象是住宅小区、高层与多层住宅楼宇、写字楼、商场、旅游宾馆、工业厂房等。它是一种综合性、全方位的管理和服务，其管理范围相当广，服务项目呈

现多元化、全方位的态势，对于不同类型、不同档次的物业管理的具体内容又有所差异。物业管理实务的基本内容按服务的性质和提供的方法可分为：常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三类。

一、常规性的公共服务

常规性的公共服务是物业服务企业面向所有住宅提供的最基本的管理与服务，目的是确保物业的完好与正常使用，保证正常的工作生活秩序和美化环境，是物业内所有业主每天都能享受到的服务。其内容和要求在物业管理委托合同中有明确规定，物业服务企业有义务按时按质提供这些服务。这些管理的基本项目具体包括：

- (1) 房屋修缮及其管理、装修管理等。
- (2) 房屋各类设施的日常运营、保养、维修与更新。
- (3) 环境卫生管理。
- (4) 绿化管理。
- (5) 治安管理。
- (6) 消防管理。
- (7) 车辆、道路的交通管理。
- (8) 装饰装修管理。
- (9) 公共维修资金的使用管理。

二、针对性的专项服务

针对性的专项服务是物业服务企业为改善和提供业主的工作生活条件，面向广大业主，为满足其中一些住户和单位的一定需要而提供的各项服务，其特点是物业服务企业事先设立服务项目，并将服务内容与质量、收费标准公布，当住户需要这种服务时，可自行选择。专项服务属于一种代理业务，其主要内容包括：

- (1) 为业主收洗缝制衣物、代购日常用品、室内卫生清扫、代购代订车船飞机票、接送小孩上下学。
- (2) 开办各种商业服务项目，如小型商场、美发厅、修理店等。
- (3) 开办各种文化、教育、卫生、体育类场所。
- (4) 代办各种保险业务，设立银行分支机构等。
- (5) 经济代理中介服务，如物业销售、租赁、评估、公证等。
- (6) 提供带有社会福利性质的各项服务工作。

三、委托性的特约服务

委托性的特约服务是为满足业主的个别需求，受委托而提供的服务。通常指物业服务合同中未要求、物业服务企业在专项服务中未设立，而物业产权人、使用人又提出该方面的需求，此时，物业服务企业应在可能的情况下尽量满足其需求，提供特约服务。实际上它是专项服务的补充和完善。



复习思考题

1. 简述物业与物业管理的内涵。
2. 物业管理的作用有哪些？
3. 物业管理实务的基本内容有哪些？