

物业管理研究书系

物业管理原理

THEORIES OF PROPERTY MANAGEMENT



从无序到有序，从割裂到和谐，物业管理行业需要创新的思维、成熟的理论，以科学的方法论为指导，构建全新的物业管理理论体系，从理论上理顺物业管理关系，探索物业管理规律，才能使物业管理实践活动走向理性、规范、有序，实现多方和谐、共赢！一部全面、系统创新的物业管理理论的著作，或许能帮助您找到合适的理念、方法、思路，形成新的物业管理行为模式，从而解除物业管理理论学习研究上的困惑，化解物业管理实践中的困扰。

黄安心◎著



重庆大学出版社

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

内 容 提 要

本书从建筑物区分所有权理论出发,沿着业主公共事务自治管理的轨迹,遵循专业物业管理市场化运行规律,从一个全新的视角全面系统地解读物业管理,并全面系统地构建了物业管理理论体系。主要内容有:物业管理学概述、物业管理基本理论、物业管理相关理论、物业管理方法、物业管理环境、物业管理关系、物业管理体制、物业服务产品市场、物业服务企业、物业服务主要业务、物业服务与等级、物业分类管理、物业管理服务评价、物业管理发展。本书在物业管理理论体系的系统性、科学性方面做出有益的探索,并在理论上较好地解答了一些长期以来争论不休的学科及理论问题,也为物业管理实践提供了科学的理论逻辑和政策规范指导。

本书适合物业管理研究者、物业服务企业中高层管理人员、业主自治机构人员、政府有关部门官员、大专院校物业管理专业教师及学生学习研究时使用。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理原理/黄安心著. —重庆:重庆大学出版社,
2009.4

(物业管理研究书系)

ISBN 978-7-5624-4813-6

I. 物… II. 黄… III. 物业管理 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第034767号

物业管理原理

黄安心 著

责任编辑:林青山 版式设计:林青山

责任校对:夏宇 责任印制:赵晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:25.5 字数:529千

2009年4月第1版 2009年4月第1次印刷

印数:1—2 500

ISBN 978-7-5624-4813-6 定价:39.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

序 言

XU YAN

物业管理实践的发展离不开理论支持,实践中的问题需要理论研究探讨去加以解决。随着近些年来物业管理的快速发展,各种问题、矛盾甚至冲突也逐步显现,在业内人士勇于实践、勤于探索,不断寻求解决问题良策的同时,一批理论工作者也积极参与到物业管理发展研究中来,付出了艰辛、努力去实现基于职责的价值,力求与物业管理行业产生发展相伴的物业管理学科理论研究能有新的突破,以指导物业管理难题的破解,促进行业的可持续发展。黄安心先生的著述,正是顺应物业管理理论发展的潮流,力求提升物业管理学科理论研究层次的一个探索。

2004年7月在哈尔滨召开的中国物业管理协会年会暨物业管理企业改革与发展工作交流会上,黄安心先生提出了物业管理根本性质是公共管理的观点,引起了业内人士的注意。后来他又发表了系列相关论文,带着对物业管理事业的热情和执着,继续深化他的研究。时隔4年之后,一部物业管理学的新著作呈现在大家面前,也是水到渠成的事情。

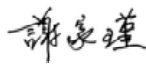
黄安心先生这部著作的理论体系出发于建筑物区分所有权理论,沿着业主公共事务自治管理的轨迹,遵循专业物业管理市场化运行规律,尝试从一个较新的视角全面系统地解读物业管理。本书所构建的物业管理学科体系,是建立在其他学科理论支撑和本学科理论系统化的基础上,是对物业管理实践认识的升华,具有科学性和系统性。它的逻辑主线比较清晰,可以简述为:从建筑物区分所有权理论出发——构建业主自主管理的产权基础;沿着业主公共事务自治管理的轨迹开展物业管理活动——确保业主公共管理权的有效实现;专业物业管理按照物业服务企业和业主的物业服务产品市场化委托代理关系的交易方式——确保业主需求合理满足;以物业服务企业为专业物业管理的市场化物业服务产品供给主体——保障物业服务与经营活动的市场高效率;围绕物业区域公共环境因素综合治理的理念——达到社区微观的有效治理;最终以实现业主满意、物业服务企业发展与社区文明进步——全面提升物业区域综合效益。这对于我们更全面地认识物业管理的本质特征,把握行业发展

规律,创新行业发展理念,破解行业发展难题都具有诸多的启示作用。

目前,国内理论界和实业界人士(包括物业服务企业和行政官员)比较多的是从经济学的角度研究解释物业管理问题。如物业公司与业主发生经济纠纷时,以经济学的逻辑去处理,大家都追求自身利益最大化,就难以调和矛盾。但是,如能从公共管理的逻辑角度,按业主物权的逻辑,在分清权责利界限的基础上去处理,结果就完全不同。同样,如果单从技术角度出发,只能解决设施设备上的问题,不能解决产权关系和社区关系问题;而从行政管理角度出发,更是解决不了现代社会的行为模式下民事私权关系问题。黄教授在著述中较为全面清晰地理顺了各种物业管理关系,并从各自的规律出发,从理论的角度较好地解答了一些长期以来争论不休的问题,为物业管理实践提供了丰富的观察视角和科学的理论指导。

当然,作为一本以物业公共事务管理为支撑的学科理论体系的学术成果,本书还有一些需要雕琢完善的地方:如何使理论体系更加科学,促进知识与理论模块进一步融会贯通,如何以观点思路指导具体的物业管理实务工作,如何使物业管理学科建设更具鲜明的中国特色等,都值得作者去进一步思考、挖掘、丰富和完善,这同样也是有志于物业管理理论研究和致力于物业管理行业发展的所有人的希望。

中国物业管理协会会长



2009年2月18日

目录

第一章	物业管理学概述	1
	《重点关注》	1
第一节	物业与物业管理	1
第二节	物业管理学科性质、理论来源及体系构成	15
第三节	物业管理学研究对象、内容与方法	33
	《简要回顾》	37
	《案例碰撞》	37
第二章	物业管理基本理论	38
	《重点关注》	38
第一节	建筑物区分所有权理论	38
第二节	公共管理理论	44
第三节	委托-代理理论	51
第四节	服务理论	55
	《简要回顾》	60
	《案例碰撞》	60
第三章	物业管理相关理论	62
	《重点关注》	62
第一节	市场经济理论	62
第二节	行政管理理论	71
第三节	城市管理理论	78
第四节	社区管理理论	81
	《简要回顾》	88
	《案例碰撞》	88
第四章	物业管理方法	89
	《重点关注》	89
第一节	企业战略管理方法	89
第二节	团队管理方法	96

第三节	虚拟管理方法	101
第四节	质量管理方法	105
第五节	项目管理方法	110
第六节	客户关系管理方法	115
第七节	沟通方法	120
第八节	心理学方法	123
	【简要回顾】.....	128
	【案例碰撞】.....	128
第五章	物业管理环境	130
	【重点关注】.....	130
第一节	物业管理环境特点及内容	130
第二节	物业管理环境的因素分析	132
第三节	我国物业管理环境的优化	139
	【简要回顾】.....	143
	【案例碰撞】.....	143
第六章	物业管理关系	145
	【重点关注】.....	145
第一节	房地产开发与物业管理	145
第二节	政府行政行为与物业管理	150
第三节	公用事业经营与物业管理	159
第四节	业主自治与物业管理	163
第五节	居民自治与物业管理	169
第六节	物业服务企业与物业管理	172
	【简要回顾】.....	181
	【案例碰撞】.....	181
第七章	物业管理体制	183
	【重点关注】.....	183
第一节	物业管理体制概述	183
第二节	中国物业管理体制改革	188
	【简要回顾】.....	197
	【案例碰撞】.....	197

第八章	物业服务产品市场	199
	《重点关注》	199
第一节	物业服务产品市场	199
第二节	物业服务市场的现状与认识	204
第三节	物业服务业务的市场拓展	214
	《简要回顾》	216
	《案例碰撞》	216
第九章	物业服务企业	219
	《重点关注》	219
第一节	物业服务企业	219
第二节	物业服务企业人力资源管理	227
第三节	物业服务企业家的成长	232
第四节	物业服务企业创新	239
	《简要回顾》	243
	《案例碰撞》	243
第十章	物业服务主要业务	245
	《重点关注》	245
第一节	物业服务业务概述	245
第二节	物业服务业务工作的开展	250
第三节	物业公共服务	264
第四节	物业经营服务	284
	《简要回顾》	290
	《案例碰撞》	291
第十一章	物业服务与等级	292
	《重点关注》	292
第一节	物业服务质量	292
第二节	物业服务标准及等级的确定	295
第三节	物业服务中的收费问题	302
	《简要回顾》	306
	《案例碰撞》	306

第十二章	物业分类管理	308
	《重点关注》.....	308
第一节	物业分类管理概述	308
第二节	居住物业管理	312
第三节	商务物业管理	319
第四节	工业物业管理	328
第五节	特种物业管理	333
	《简要回顾》.....	336
	《案例碰撞》.....	337
第十三章	物业管理服务评价	339
	《重点关注》.....	339
第一节	物业管理行业发展水平评价	339
第二节	物业服务企业服务质量评价	356
第三节	物业服务企业业绩评价	360
第四节	物业管理行业服务质量的评价	368
第五节	物业管理服务顾客满意度评价	371
	《简要回顾》.....	376
	《案例碰撞》.....	377
第十四章	物业管理发展	378
	《重点关注》.....	378
第一节	物业管理理论与物业管理发展	378
第二节	物业管理行业与物业管理发展	382
	《简要回顾》.....	392
	《案例碰撞》.....	392
	参考文献	394
	后记	399

第一章 物业管理学概述

CHAPTER

【重点关注】

物业及物业管理的性质 物业管理学科性质
物业管理学科理论来源及体系构成

第一节 物业与物业管理

一、物业

(一) 关于 Property 与 Estate 的理解

物业一词原出于港澳及东南亚一带的地区和国家。“物业”一词译自英语 Property 或 Estate, 由中国的香港地区传入沿海、内地。国内这两个概念有时存在着误用的现象, 因此有必要对此做一个辨析。

Property 一词的意思是财产或财产权, 既包括有形财产、财产权, 如土地、房屋、货物、金钱等, 也包括无形财产、财产权, 如版权、专利权等。根据词典的解释, Property 为财产、资产、所有物、所有权、房地产、性质、特性之义。当它与其他词组合时, 可以表明特定的事物。如“Real Property”意为真实存在的不动财产或不动财产权(包括土地、房屋建筑及其设备、设施); 也有人将其翻译成房地产、房地产权, 这里的“产”字是指财产, 而不是产业。随着事物的发展, 在特定的范围内, 如在不动产的范围内, 省掉 Real, 只提 Property, 则皆知是指不动财产, 简译为不动产。

Estate 意为财产、状态、不动产、时期、阶层。虽然它有财产的含义, 但有两点与 Property 不同: 一是它侧重于有形财产的涵义, 如 Real Estate 仅指不动产, 或房地产; 二是有“产业”的涵义, 而产业是创造物质财富或追求利润的。因此, 房地产开发往往用“Real Estate Development”, 而不用“Property Development”。

(二) 物业含义的界定

物业是一个广义的范畴,是物业管理的物质对象。物业是特指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及其附属设备、配套设施、相关场地等组成的单元性的房地产以及依托该实体上的权益。中国香港地区业界认为物业是单元性的房地产。物业既可指单元性的房地产,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作相对分割,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、厂房仓库也可视为物业。

根据国务院《物业管理条例》第2条的规定,物业是指“房屋及配套的设施设备和相关场地”。其中的“房屋”是指“土地上的房屋等建筑物和构筑物”,即指能够遮风避雨并供人居住、工作娱乐、储藏物品、纪念和进行其他活动的空间场所,也包括住宅房屋,如居民楼、公寓、别墅;也包括非住宅房屋,如工业厂房、仓库、商店、饭店、宾馆、医院、办公楼等。因此,物业管理中的物业一般是指已开始建设或已投入使用的对象集中在一定范围内的各类房屋建筑,以及与之相配套的公用设施、设备及相关的场地。

从实体形态看,一个完整的物业,应至少包括以下几个部分:①建筑物。包括房屋建筑、构筑物(如桥梁、水塔等)、道路、码头等。②设备。指配套的专用机械、电气等设备。如电梯、空调、备用电源等。③设施。指配套的公用管、线、路。如上下水管、消防、强电(供变电等)、弱电(通讯、信号网络等)、路灯,以及室外公建设施(如幼儿园、医院)等。④场地。指待开发建设空地或露天活动、放置物品之地,包括建筑地块、庭院、停车场等。

物业可大可小,可以是群体建筑物,如住宅小区;也可以是单体建筑物,如高层住宅、写字楼等。物业还可以分割,如大物业可以划分为小物业,住宅小区物业可以划分为几个小的单体住宅楼物业等。

从物业权益上看,这些“物业”应该有明确的所有权人,即说明物业处在一定的建筑用地范围内、已建成并确定业主权益、有特定四至界限。“已建成”是形成可供使用、需物业管理的前提;“已确定业主权益”表明已建成的物业是经过法定竣工验收程序验收合格的并对物业的权益归属已从法律上给予确定。业主,即物业产权人,指房屋所有权人和土地使用权人。业主可以是个人、法人(如企业)、国家。

物业的权属主要是指区分所有建筑物的区分所有权,包括专有所有权、共有所有权和成员权三部分。专有所有权,又称“专有权”或“特别所有权”,是指区分所有权人对专有部分予以自由使用、收益及处分的权利;共有所有权,或称共用部分持分权,是指建筑物区分所有权人依照法律法规或物业管理区域的管理规定,对区分所有建筑物的共用部分所享有的占有、使用和收益的权利。成员权,亦称为构成成员权,是指建筑物区分所有权人基于在一栋建筑物的构造、权利归属及使用上的不可分割的共同关系而产生的,作为建筑物的一个团体组织的成员享有的权利和承担的义务。

综上所述,物业含义主要包括两个大的部分:①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设施、相关的场地;②依托实体上的权益。

(三) 物业与房地产、不动产的区分

“物业”、“房地产”、“不动产”3个概念在业界常常使用,并不加区别地加以使用,由此可见此三者概念之间的密切联系。

房地产是泛指房屋建筑、土地以及附属定着物。既可以是宏观层面的建筑、土地及其定着物,也可以是一个具体的建筑、土地及其定着物。从法律意义上说,房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产及其权益,是指寓含于房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利,如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。

“不动产”一词译自英语 Real Estate 或 Real Property。在英语中,Real Estate 具体是指土地及附着在土地上的人工建筑;Real Property 具体是指 Real Estate 及其附带的各种权益。房地产由于其位置固定,不可移动,通常又被称为不动产。它与“房地产”概念是同一语义的两种不同表述,一般没有本质区别,只是两个概念的侧重点稍有不同:“房地产”倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体,而“不动产”侧重于表明这种财产具有不可移动这一独特属性,但两者所指乃同一对象。

从以上的分析可以看出,虽然“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念本质相同,但表述的侧重点不完全相同,主要区别有:

(1) 称谓领域不同。就一般情况而言,“不动产”是民法惯常使用的词汇,“房地产”则是经济法和行政法及商事实务中较常用的称谓,而“物业”仅仅是房地产领域中单元性的房地产概念的别称。不动产在土地研究和土地经济管理领域使用较频繁,房地产和物业的概念在建设管理领域使用频率高。从经济活动环节看,“房地产”是生产、流通、消费中房地产产品,是进入开发经营领域的不动产,很显然不动产范围大于房地产;“物业”是指进入具体消费领域的房地产最终产品,范围最小。

(2) 适用范围不同。“房地产”与“物业”在某些方面可通用,但“物业”一般多指一个单项的“房地产”单位,如单项的房产、地产,或一个独立的物业管理区域,如“某物业小区”,是指某个具体的群体建筑物或单体建筑物;而“房地产”除了可以指一宗具体的物业以外,还可以指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产,更多用于宏观经济活动统计、分析等领域。因此,从宏观的角度来看,一般只用“房地产”而非“物业”,如“房地产业”。

(3) 概念外延不同。一般而言,“房地产”概念的外延是包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理等整个过程。“物业”有时也可用来指某项具体的房地产,然而,它主要只是使用于房地产的交易、售后服务,以及日常物业服务等阶段或领域。因此,相对于开发商来说,用“房地产”更能体现一次性的房地产商品交易特性;对于物

业管理主体,如业主,物业服务公司,则用“物业”更能体现基于“物业”基础上的物业服务产品的持续交易特性。

国际上,物业是一个通用的习惯词汇,与房地产、不动产表达同一种含义。在我国,物业则有其约定俗成的内涵,即主要指进入消费领域的房地产产品,而不是我们通常所说的生产、流通、消费的整个过程中的房地产。从这个角度上看,物业与房地产是有区别的。

完整地把握物业的概念,需要注意以下3点:

第一,物业的主体是建筑物,辅助部分是配套的设备、设施与场地等。如果没有建筑物,而是单独的设备、设施或是单独的场地(如空地),就不能称其为物业,至少不能称其为物业管理中的物业。

第二,物业管理中的物业(以住宅小区物业为例)主要是物业的共同部位、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。其中,建筑物共同部位主要包括楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位和外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、电梯厅等。房屋建筑共用设施设备包括共用的上下水管道、落水管、邮政信箱、垃圾道、烟囱、供电干线、共用照明、天线、中央空调、暖气干线、供暖锅炉房、高压水泵房、楼内消防设施设备、电梯等。物业规划红线内的市政设施和附属建筑包括:道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、自行车棚、停车场等。规划红线内的附属配套服务设施包括网球场、游泳池、商业网点等。

第三,物业管理中的物业主要是指物业公共部位、共用设施、设备、场地,还有物业区域基于物业整体关联的权益,因此,对物业管理中的“物业”是有特定(主要是法定和约定)的界限的(如上所列),并且其中是附有清晰的权利和义务的。

(四) 物业的性质

1. 物业的自然属性

物业的自然属性又称物业的物理属性,是指物业的物质实体或物理形态相联系的性质,主要有以下几点:

(1) 物业的二元性。物业多为土地和建筑物的统一体,兼有土地和建筑物两方面的物质内容和自然属性。物业的二元性,是其他任何商品都不具备的。

(2) 物业的有限性。物业的有限性是由土地的有限性所决定。土地的自然供给有限,用作兴建建筑物的建筑地段更有限,人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑技术要求高、耗资大,因此物业的数量和规模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。这一是由土地的差异性所决定的,二是由建筑物的差异性所决定,虽然建筑设计可以标准化,但施工的时间和位置不同,导致建筑物也有些差异。

(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移动到商业中心,无法将西部重庆的土地移到东部的上海。

(5) 物业的耐久性。土地具有不可毁灭性,而建筑物虽然可能灭失,或逐渐损耗,直到丧失物理寿命,但其寿命也不是一两年的时间,而是几十年乃至几百年。

(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。人们的各种需求从客观上决定了物业的配套性。配套越齐全,功能发挥越充分。

2. 物业的经济属性

(1) 稀缺性。物业的稀缺是指物业的供给难以满足人类的需求。它一方面表现为土地的资源供应的绝对稀缺;另一方面表现为建筑资源供应的相对稀缺。

(2) 商品性。物业作为一种商品,具有商品的属性。物业的商品性是由物业的稀缺性、使用价值和市场的有效需求所决定,它具有几方面的实质性内容:物业的交换价值通过市场交易活动得以实现,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。

(3) 保值、增值性。土地资源的有限性、人口的不断增长和社会经济水平的不断提高,从长远的角度看,物业具有保值、增值性。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。

(4) 易受政策的调控性。由于物业的固定性,它不像其他商品可以随意地从一个区域移动到另一区域,因此,它难以回避地区和宏观政策对它的影响;并且由于物业的稀缺性,物业对国计民生、社会稳定的重要性,各级政府对物业市场的调控就显得尤为重要。

(5) 交易的契约性。购置一宗房地产不像购置其他商品一样可以将商品带走,购入物业就意味着购入一宗房地产物权,带走的是房地产交易的契约,是一些文书。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。而且,物业的所有权不仅是一项单项权利,而是一个权利簇,拥有多项权能,如占有、使用、限制使用、买卖、租售、抵押等,形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中,各种权利可以采用不同形式进行组合,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,交易中物业交易的契约条文更显得重要。

二、物业管理

(一) 物业管理的概念

物业管理可以称为“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“物业管理”,以示与传统的房地产经营的区别。

我国物业管理的实践中,对物业管理有广义和狭义理解之分。广义的物业管理泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务;狭义的物业管理的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、设备设施维修、信息传送、环卫服务项目。显然,这种解释实际上是从经济学角度对物业管理的解释,即物业管理是为满足物业服务产品需求者主体的需求,达成经营者的经济效益,围绕物业服务产品交易实现的管理活动。如物业服务公司为业主提供安全服务,是基于业主确定的需求和公司的利益,为了达成双方的利益,物业服务公司就要通过依据物业服务合同对安全管理的要求,开展安全方面的资源进行计划、组织、协调、控制等管理活动。从这个意义上讲,物业管理并不反映这些管理活动的本质,即管理活动在这里只是实现经济活动的手段而已。此时称物业服务企业经营更为贴切。另外,开发商习惯委托给物业服务公司来提供的房地产产品售后服务活动是房地产产品交易活动延续的一个环节,这应属于房地产开发经营范围,它与物业管理活动(主要是业主、物业服务企业、政府部门等市场主体之间商品交易开展的管理活动)有着本质的区别。这两种观点实际上是将物业管理看作房地产经济活动的延续或物业服务企业经营活动,只从经济学角度揭示房地产经济活动规律,并没有从管理学角度揭示物业管理活动的规律。因此有必要从管理角度重新界定这个概念。

从管理学角度解释物业管理,能更为准确反映物业管理活动的本质特性。因为管理向来是被看作资源配置方式和手段,但它同样不回避管理活动的目的性,只不过与经济学只考虑或主要考虑经济利益最大化的价值判断准则不同,管理学还要关注资源效率、社会效益、环境效益、心理效应等其他更多有价值的领域。物业管理正是需要对这些领域关注的一个特殊的管理事业或管理工作范畴。

物业管理作为管理工作的方式,所涵养的内容是多层次的。从物业管理权的来源和实现的角度来分析,物业管理主要包括了4个层面的管理活动:一是业主基于物业产权的自主管理,如香港地区业主法团对所持有物业的自治管理。二是基于产权分解后的物业公共事务管理权委托的物业服务企业或其他管理人进行的委托管理活动,其中也包括物业服务企业利用小区公共资源和自身经营资源进行的经营活动。这就是人们通常所见的专业的物业管理活动,即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管理服务合同约定,对房屋建筑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。三是基于公权的政府物业行政管理和行业协会的行业自律管理。如政府的发布物业管理政策法规的抽象物业行政管理行为;政府对小区业主自主管理组织及活动、物业服务企业的物业管理活动依法采取的指导、监督、行政法制措施等具体物业管理行政行为;行业协会对企业资质的管理等。四是基于管理权力的交叉性、关联性的物业区域的综合治理,主要是物业业主、社区居民、经营单位和公用事业单位、专业公司、基层政府组织或非政府组织(NGO)(主要是业主联盟、协会等组织)等进行的互动式、渗透式管

理活动,或关联性影响活动。

因此从管理学角度,物业管理应该是指合法的物业管理主体(物业产权主体及相关组织或人员)为实现物业产权人和物业相关利益主体的权益,达到经济效益、社会效益、环境效益等综合效益最大化,以物业或物业区域为界限而开展的对物业本体、物业关系和物业区域秩序管理活动的总和。显然这一界定并不影响物业经营价值的实现,只不过是将其放在更广的层面,在协调各方利益和实现各领域的平衡中去实现。因为管理上述4个层面的物业管理活动,真正体现经营性的只有物业公共事务委托管理的微利经营、物业服务企业利用小区公共资源和自身经营资源进行的经营活动,以及其他公司企业与物业管理相关的经营活动(包括专业物业服务、金融服务、中介服务、公用服务等),而且从根本上讲,只有后两者才反映经营性的本质。由此可见,只从经营角度界定物业管理显然是不够的,而从管理角度界定也包括经营管理这个重要领域。

物业管理还是科学和艺术的结合。一方面物业管理需要按体现物业的自然属性的自然规律和体现物权人的社会属性的社会规律办事,即尊重物业管理科学规律,按物业管理规律所决定的内容、逻辑、程序、要求、方法办事;另一方面物业管理环境的高度复杂性、动态性,需要管理人员权宜应变,即物业管理艺术性。因此有人认为物业管理是工程技术活动;也有人认为物业管理是处理公共关系的活动;更有人认为物业管理是处理物业管理纠纷案件的活动。这些观点都有一定的道理,都能成为从不同学科视野观察研究物业管理活动,繁荣物业管理学术研究,提供多种解决实际问题的思路方法,也有一定的理论和现实意义。

关于物业管理概念的官方定义可以从物业管理政策法律里找到解释。根据2007年8月26日国务院修改后《物业管理条例》(后文简称《条例》)第2条对“物业管理”作的界定: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。”《物权法》第81条规定:“业主可以自行管理建筑物及其附属设施,也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。对建设单位聘请的物业服务企业或者其他管理人,业主有权依法更换。”显然,这里讲的物业管理是指通过物业服务企业或其他物业管理人提供的专业的物业管理。这是人们对物业管理的较常见的理解。从此角度理解,物业管理的概念应包括3层含义:

(1)物业管理是由业主通过选聘物业服务企业或其他管理人的方式来实现的活动。业主对物业进行管理,一般有3种方式:其一是业主自己进行管理;其二是业主将不同的管理内容委托给不同的专业服务公司进行管理;其三是业主选聘物业服务企业或其他管理人进行管理。关于管理主体,《物权法》与《条例》是有区别的,《物权法》对物业管理被委托的主体做了更宽泛的界定,它包括“其他管理人”,物业服务企业只是其中一种形式,这为管理主体的扩大和管理体制的改革留下了“活眼”;还规定物业服务企业或者其他管理人要根据业主的委托管理建筑区划内的建筑物及其附属

设施,并接受业主的监督。可见物业管理的权力主体是业主,而物业服务企业是经业主选聘委托后的管理与服务主体,实质是从属性的市场主体。

(2)物业管理活动的基础是物业服务合同。从经济学角度看,物业管理活动是一种基于经济理性的物业服务产品交易活动,物业服务企业提供物业服务产品,并由此获得报酬或利润,业主获得服务产品,获得效用,得到满足。从法律上讲,物业管理活动则是业主和物业服务企业就物业服务的权利义务谈判,并签订、履行合同或协议的过程。物业服务合同确立了业主和物业服务企业之间被服务者和服务者的关系,明确了物业管理活动的基本内容即权利和义务。物业服务企业根据物业服务合同内容提供物业管理服务,业主根据物业服务合同交纳相应的物业服务费用,双方是平等的民事法律关系。

(3)物业管理的内容是业主和物业服务企业按照物业服务合同约定,对物业进行维修养护、管理,对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护。物业管理的内容主要有两方面:一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理;二是维护相关区域内的环境卫生和秩序,包括物业服务企业提供的保安、保洁、绿化、交通及车辆管理等服务。除此之外,物业服务企业可以接受业主和使用人的特别委托,为其提供物业服务合同没有约定的服务项目,也可接受供水、供气、供热等公用事业等单位的委托,为其向业主代收有关费用等。

(二) 物业管理与物业服务

物业管理行业属于服务性行业,它的基本职能就是为业主、住户提供完美的服务。从物业管理一进入我国,围绕应该称“物业管理”还是称“物业服务”,两种意见进行过多次交锋。一种意见认为,应该称“物业服务”,因为服务是第一位,称“物业服务”有利于提高物业管理行业和物业服务人员的服务意识;另一种意见认为,管理与服务是物业管理的双重职能,管理本身也是服务,管理中有服务,服务中有管理,称“物业管理”可以更好地体现这一行业的特性。不管这两种意见最后达成怎样的结果,物业管理的服务特性是大家都一致认可的。特别是《物权法》将“物业管理企业”的称谓改为“物业服务企业”,似乎有一锤定音之效。但在理论上却没有实质性意义,因为从理论上讲管理和服务是两个不同角度界定同一事物的方法,它们既有区别也有联系。

从区别看,首先是概念的解释方法不同。物业管理是从管理权来源或取得、管理权实现、管理功效等管理学角度解释物业管理活动的方法;而物业服务是从服务产品交易的经济学角度解释物业管理活动的方法。其次是立足点不同。物业管理立足于对物业、物业关系、物业区域环境秩序管理的综合效益,是全方位、全过程的管理活动,包括实体管理、资产管理和秩序管理等所有方面;而物业服务立足于物业服务项目效益目标的达成,管理活动只是取得服务产品效益的手段。再次是判断标准不同。管理强调是以工作为中心,围绕管理事件展开管理活动;而服务强调以人为中心,围绕人性激发和人的满意度来展开管理活动。如物业服务企业是以物业功能正常发

挥、环境优美、物业区域安宁为判断标准,还是以物业效用、业主满意度、小区生活品位为判断标准反映了不同的管理理念。最后是使用的领域不同。物业管理可以使用到与物业相关所有社会活动的领域,包括物业服务领域。如物业服务企业的服务活动不但要受到宏观、中观(地方政府的物业行政管理及协会的行业管理)物业管理的影响与制约,而且物业服务目标的达成是要通过具体的物业管理活动去实现;物业服务只在商业化的物业服务产品交易活动中才出现。

从联系来看,管理与服务两者密不可分。首先服务是管理的一种表现形式。从管理学意义上讲,管理本身就包含平等关系下的管理和不平等关系下的管理(即管制)两个方面。通常讲的服务是平等关系下的管理。平等关系下的管理即基于平等民事关系(通常是经济交易关系)管理模式。这种管理模式从理论上讲只可能产生于市场经济条件下的物质产品或服务产品的交易活动中。其主要有3个含义:一是平等主体,二是等价交换,三是自由竞争。随着物业管理行业的市场化进程加速,人们对这种平等交易模式越来越期盼,以至大家急切盼望将“物业管理”改为“物业服务”就不足为奇了。但是在物业服务中有大量的活动是在不平等的管理方式下实现的,如个别业主不按物业用途使用物业,物业服务人员就要以全体业主委托的公共事务管理权实现者的身份,对其实施管制措施。此时双方虽然在法律上是平等的,方式上可以人性化一些,但双方在这一具体行为中的地位上显然不是平等的,物业服务人员代表的是全体业主,而个别业主只代表自己,并且要服从包括自己在内的全体主体制定的管理规约的约束。其次是服务内容具体表现为管理活动,或者说服务是由管理活动来帮助实现的。如要满足业主对“环境优美”的服务需求,就需要对环境资源进行配置管理活动来实现。其三是两者都反映了管理风格。管理的两种模式在不同时代或不同情境条件下都可能成为最佳的选择,体现适应环境的管理风格的差异,是可组合可优化的关系,不是排斥关系。不平等关系下的管制实际上最早产生于落后社会形态的专制体制下的管理活动中,同时也存在于现代社会各个领域,最主要体现在国家治理,特别是行政管理等宏观活动中,同时机关、事业、企业单位的微观管理中也大量存在管理手段,如对不规范的行为,不符合要求的产品或服务实行纠正和惩处措施。反过来,上述组织在现代社会也在推广人性化的服务。当关系不调、运行无序、社会不和谐时,要就需要管制或管理;当关系协调、运行有序、社会和谐时,则强调更多的是服务。因此,可以说“管理”中有“服务”,“服务”中有“管理”,服务提高管理效果,管理保障服务的稳定提供和服务的质量。

但是长期以来物业管理行业缺少服务意识,存在“管制”业主的普遍现象,因此,从现实意义上看,称“物业服务”有利于提高物业服务人员的服务意识,培育全行业服务意识,纠正行业不正之风,是改善物业管理行业形象的举措。

有鉴于此,从物业管理的微观层面讲,专业的物业管理主要是从服务交易角度来理解,物业管理不应是居高临下地“管制”业主,而是受业主委托,以平等的民事主体的身份管理业主委托的物业公共管理事务。当然对发生在物业小区内的不合同约定的