

教育部人才培养模式改革与开放教育试点
物业管理专业系列教材

黄安心 编著

物业管理实务学习指导

wuye guanli shiwu | xuexi zhidao

广 · 东 · 高 · 等 · 教 · 育 · 出 · 版 · 社

物业管理实务 I

学习指导

黄安心 编著

广东高等教育出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务 I 学习指导/黄安心编著. —广州: 广东高等教育出版社, 2006. 11
ISBN 7-5361-3399-5

I. 物… II. 黄… III. 物业管理-教学参考资料 IV. F.293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 098524 号

出 版	广东高等教育出版社 地址: 广州市天河区林和西横路 邮政编码: 510500 电话: (020) 87552765
印 刷	广东省农垦总局印刷厂
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	12.25 印张
字 数	283 千字
版 次	2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷
印 数	0 001 ~ 4 000 册
定 价	19.00 元

前 言

《物业管理实务（Ⅰ）（Ⅱ）》是开放教育试点物业管理（学科）专业主干课程，其中《物业管理实务Ⅰ》是基础理论部分。

为搞好本课程的学习，我们根据宋建阳、黄安心主编的《物业管理实务Ⅰ》教材（广东高等教育出版社，2006年2月第2版）编写了本指南书。指导书立足文字教材和网络学习资源，从教师面授辅导学习、学生在线自主学习和结合理论联系实际的经验学习以及应用学习的角度指导学生全面地学习《物业管理实务Ⅰ》知识，以支持学生的学习，提高学生学习的效率与效果，帮助学生解决在实际工作中有可能碰到的相关实际问题，从而提高学生的理论与实际工作水平，满足学生学历教育需求、职业岗位教育需求和理论水平提升需求。本指导书在内容编排上，立足于对教材基础知识的掌握，并适当增加了对学生的物业管理理论知识和实践技能的培养与指导的内容。与此同时，对学生的学习与考试进行必要的指导。

本指南书分为四个部分，第一部分是课程内容结构分析，从总体上对教学内容进行逻辑上的梳理。第二部分是分章学习指导，包括学习概要、方法指导、重点内容、重点名词、问题解答、案例评解、自测练习及参考答案等内容。第三部分是网络课程学习，包括网络课程学习指导、网络课程重点文档等内容。第四部分是课程教学文件，包括课程教学大纲和课程考核说明等内容。同学们根据自己的实际情况，按照学习指导书的方法与要求，合理选择多种媒体学习形式，循序渐进地进行《物业管理实务Ⅰ》课程的学习。

《物业管理实务Ⅰ》教材和本学习指导书在编写过程中得到了宋建阳、谢献春、李晨辉、马建会、杨戟等专家的指导，吴迪、梅汉荣等参加了部分学习资料的整理工作和校对工作，在此表示感谢！由于时间仓促，编者水平有限，书中有不当之处，恳请各位专家、教师、学员批评指正。

编 者

2006年6月20日

目 录

第一部分 课程内容结构	(1)
第二部分 分章学习指导	(4)
§ 1 物业管理的任务和内容	(4)
§ 2 物业管理企业	(13)
§ 3 管理团体和管理规约	(25)
§ 4 前期物业管理服务	(37)
§ 5 物业综合管理服务	(48)
§ 6 物业经营管理	(61)
§ 7 物业管理的招标与投标	(72)
§ 8 物业管理经费与财务管理	(81)
§ 9 物业管理企业的人力资源管理	(92)
§ 10 物业管理小区的社区文化建设	(103)
§ 11 物业管理服务质量与考评	(115)
§ 12 物业管理现代化	(127)
第三部分 网络课程学习	(142)
§ 1 网络课程学习指导	(142)
§ 2 网络课程重点文档	(146)
第四部分 课程教学文件	(166)
§ 1 《物业管理实务》(I)(II) 课程教学大纲	(166)
§ 2 《物业管理实务》(I)(II) 课程考核说明	(180)

第一部分 课程内容结构

物业管理是一个新兴行业，物业管理学科也是一个全新的学科，《物业管理实务 I》是物业管理专业基础理论课程，为了让同学们学好这门课程，我们遵循先易后难的思路安排课程，全书共有四个单元，十二章内容。第一单元是物业管理基本理论，第二单元是物业管理服务业务主要内容，第三单元是物业管理服务主要工作领域，第四单元是物业管理活动相关的重要范畴。

第一单元包括第1~3章，主要介绍物业管理基本概念和原理。第1章主要介绍物业管理的基本概念，首先介绍物业及物业管理的概念，让你对物业管理有一个初步的认识。然后，从物业管理行业历史的发展进程的纵向角度认识物业管理行业的大致情况；从物业管理工作的业务内容和工作流程的环节两个方面全面了解物业管理工作和主要任务。第2章主要介绍物业管理企业的相关基础理论知识。首先，介绍了物业管理企业的性质和类型、物业管理企业设立的条件和程序；然后，重点分析了物业管理企业的机构设置、物业管理处的组织架构与职责；最后，对物业管理企业的权利和义务进行了说明。第3章主要介绍物业管理活动的理论及实现形式，即建筑物区分所有权制度和业主自治形式。首先，介绍了建筑物区分所有权概念及组成；然后，阐述了区分所有权建筑物管理制度的要素；最后，对建筑物区分所有权制度的实现形式——业主大会及业主委员会的有关知识做了全面介绍。

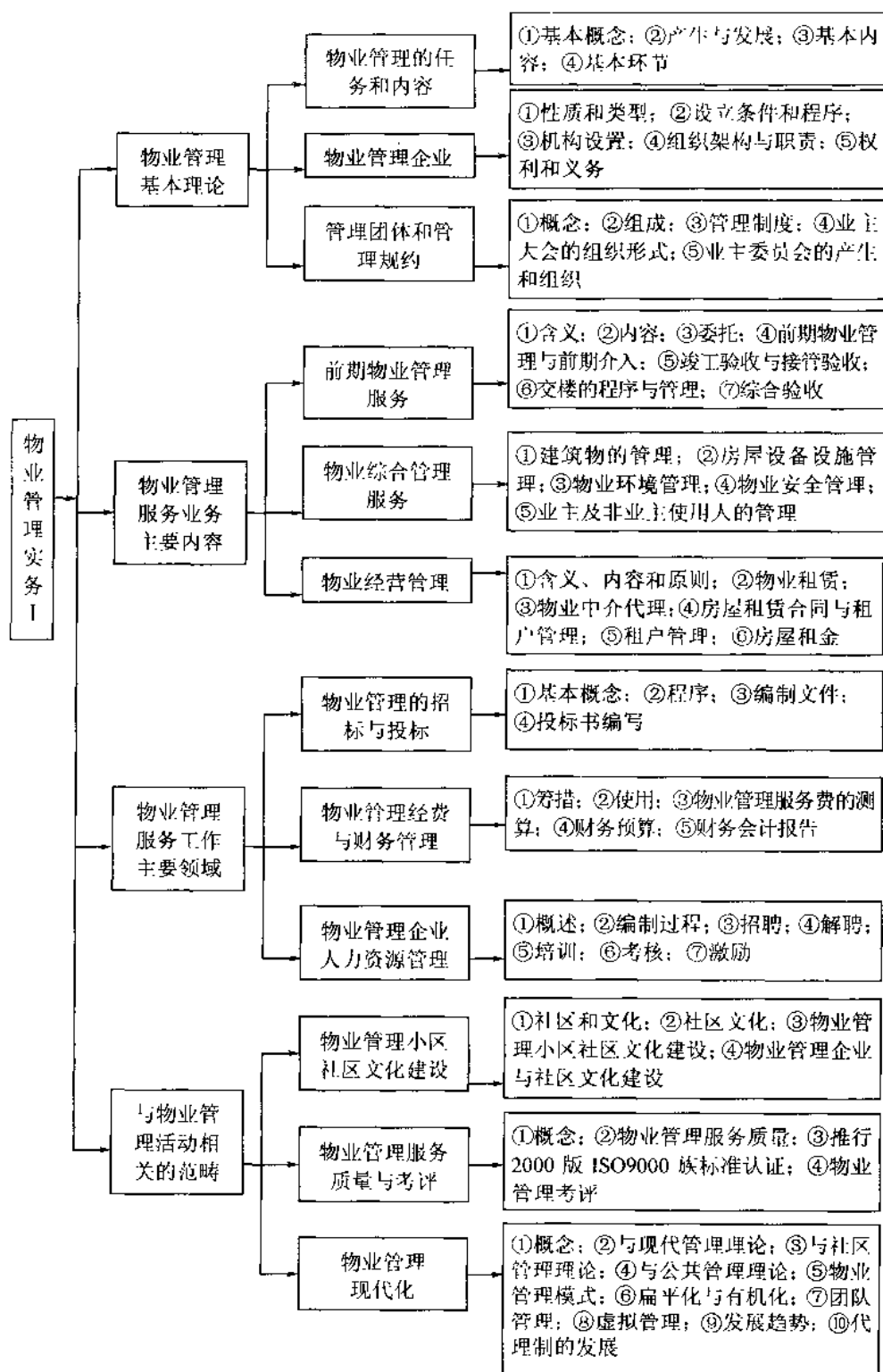
第二单元包括第4~6章，主要介绍物业管理服务业务的主要内容。第4章主要介绍物业管理的重要业务内容——前期物业管理服务。首先，重点介绍了前期物业管理的相关理论知识；然后，介绍了前期物业管理的两项主要工作，即竣工验收和接管验收及相关业务；最后，明确了前期物业管理活动中物业开发建设单位和物业管理企业各自的责任。第5章主要介绍物业管理的核心业务——物业综合管理服务，即公共服务或常规服务。主要介绍了物业管理中物的管理和人的管理两个方面。具体包括建筑物的管理、房屋设备设施的管理、物业环境管理、物业安全管理、业主及非业主使用人的管理。第6章主要介绍物业管理的经营性业务——物业经营管理服务。首先，介绍物业经营管理服务的含义和内容，主要是物业租赁和物业中介；然后，对物业经营管理活动中的主要业务——租赁管理进行了详细介绍，具体阐明了租赁合同与租户管理、租金计算等两个重要问题。

第三单元包括第7~9章，主要介绍物业管理服务主要工作领域。第7章主要介绍物业管理的首要工作——物业管理招标投标。首先，介绍了有关招标投标及物业管理招标投标的基本知识；然后，详细介绍了物业管理招标的程序及内容；最后，对物业管理招标文件编制和物业管理投标书的编写做了介绍。第8章主要介绍物业管理的基础性工

作——物业管理经费与财务管理。首先，介绍物业管理经费的筹措与使用情况；然后，重点讲解了物业服务测算的原理与方法；最后，对物业管理企业财务预算和财务会计报告等基本知识做了简单的介绍。第9章主要介绍物业管理作为服务行业的关键性工作——物业管理企业人力资源管理。首先，介绍人力资源管理的主要工作——人力资源计划管理；然后，从人力资源管理过程的角度，分别介绍了员工招聘、员工培训、员工考核、员工激励等内容。

第四单元包括第10~12章，是物业管理活动相关的重要范畴。第10章主要介绍物业管理活动环境的相关范畴——物业管理小区的社区文化建设问题。首先，分别介绍社区和文化的含义；然后，介绍社区文化建设的任务和内容；最后，具体分析了物业管理企业与社区文化建设的关系及社区文化建设的方式方法。第11章主要介绍物业管理活动质量相关范畴——物业管理服务质量与考评。首先，介绍服务质量管理基本知识；然后，重点分析了物业管理服务质量及ISO质量认证问题；最后，介绍了物业管理考评的有关常识。第12章主要介绍物业管理活动发展的相关范畴——物业管理现代化。首先，介绍与物业管理有关的现代管理理论、公共管理理论和社区管理理论；然后，介绍了组织结构扁平化与有机化、团队管理、虚拟管理等新的管理理论与方法在物业管理实际工作中的应用；最后，分析了与物业管理企业个人固定资产管理业务开展相关的一些问题。

《物业管理实务I》主要内容结构概括如下页图所示。



第二部分 分章学习指导

§ 1 物业管理的任务和内容

【学习概要】

从本章开始连续三章将学习物业管理基本原理。本章将主要介绍物业管理基本范畴——物业及物业管理。首先，介绍物业及物业管理的概念，使你对物业管理有一个初步的认识；然后，从物业管理行业的历史的发展进程的纵向角度认识物业管理行业的大致情况；从物业管理工作的业务内容和工作流程的环节两个方面全面地了解物业管理工作内容和主要任务。

通过本章学习，你将了解物业管理的产生和发展情况，从物业角度重新认识管理的含义与要素，弄清什么是物业和物业管理，特别是对物业管理的内容、物业管理的基本环节有一个总体认识，从而为后面的课程内容学习打下基础。

【方法指导】

通过课堂教学、网上讨论、查阅资料等方式的理论学习和社会调查的方式进行学习，关键是对物业及物业管理概念的认识和理解，对物业管理工作的业务内容的整体认识。学习上要循序渐进，首先，从物业及物业管理的概念的认识、理解开始，然后进一步从历史发展的回顾与反思中，认识物业管理行业产生和发展的概况。然后，从现实中全面接触物业管理工作的基本程序与方法，从而了解物业管理业务工作的大致情况，为后面的内容学习打下基础。学习本章内容，要多查阅有关物业管理基础理论方面的书籍，同时到物业公司或结合本单位的物业管理工作实际，进行物业管理的感性认识体验，从问题开始，进行反思，增加学习兴趣，培养对物业管理行业及工作的情感。

【重点内容】

1. 物业及物业管理的基本概念。
2. 物业管理的基本特征。
3. 物业管理的产生与发展。
4. 物业管理的基本内容。
5. 物业管理的基本环节。

【重点名词】

1. 物业：是指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、设施和相关的场地。

2. 物业管理：是指物业管理企业按照物业服务合同约定，通过对房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理，以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序，为业主提供服务的活动。

3. 常规性的公共服务：是指物业管理中基本的管理工作，是物业管理企业面向所有的业主和非业主使用人提供的最基本的管理和服务。其目的是确保物业的完好和正常使用，保证正常的工作生活秩序和净化、美化生活工作环境。公共管理服务是物业内所有业主和非业主使用人每天都能享受到的普惠性服务。

4. 针对性的专项服务：是指物业管理企业为改善和提高业主和非业主使用人的工作、生活条件，满足其中一部分人和单位的一定需要而提供的各项服务工作，其特点是物业管理企业事先设立服务项目，并将服务内容和质量、收费标准公布，当业主和非业主使用人需要这种服务时，可自行选择。专项服务实际上是一种代理服务，为业主和非业主使用人提供工作、生活的方便。

5. 委托性的特约服务：特约服务是为满足业主及使用人的个别需要受其委托而提供的服务，通常指在物业管理委托合同中未要求，物业管理企业在专项服务中也未设立，而物业业主和非业主使用人又提出该方面的需要，此时物业管理企业应在可能的情况下尽量满足其需求，提供特约服务。特约服务实际上是专项服务的补充和完善。当有较多的业主和非业主使用人有某种需求时，物业管理企业可将此项特约服务纳入专项服务。

【问题解答】

1. 如何理解物业的含义？

“物业”一词是由英语词汇翻译而来，英文 Real Estate 或 Real Property，“Real”意为“不动产的”，Estate 意为“不动产、地产、产业”。Property 意为“财产、所有物、所有权”。表面看意思都是指不动产或房地产。但物业和房地产、不动产是不同的：房地产是不动产的通俗或狭义解释，不动产范围大，多为宏观用词，是生产、流通、消费中房地产产品；物业是指进入具体消费领域的房地产最终产品，是指某个具体的群体建筑物或单体建筑物。在不同的国家和地区，含义各不相同。在香港，主要是指单元性房地产。在中国内地，建设部房地产司曾在《简述物业管理》一文中，把物业定义为“已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地”。各类房屋可以是住宅区，也可以是单体的其他建筑，还包括综合商住楼、别墅、高档写字楼、商贸大厦、工业厂房、仓库等。与之相配套的设备、设施和场地，是指房屋室内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、干道。在一些地方性法规中，如《深圳经济特区住宅区物业管理条例》规定为：“本条例所称物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”《上海市居住物业管理条例》将居住物业界定为：“住宅

以及相关的公共设施。”《江苏省城市住宅物业区管理办法》规定：“本办法所称物业，是指已建成并投入使用的住宅区内各类房屋及公共设备、公用设施、附属场地等。”

从以上物业管理行政主管部门和地方性法规给“物业”所下的定义可以看出，物业主要包括三部分：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；②与这些建筑物相配套的设备 and 设施；③相关的场地。

2. 如何理解物业管理的含义？

广义的物业管理泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及租售后的管理和服务。包括房地产开发的早期介入和前期管理，以及房屋及其设备和公共设施的保养、维修，住宅小区的治安、环卫、交通、分送信报、公共绿化、道路养护等内容，范围相当广泛。有的物业管理还兼营小区内的商业服务、搬家服务、家政服务、房屋的装修装饰、房屋租赁等服务项目。狭义的物业管理，即一般只限于对该物业进行管理服务，其主要的任务是对物业的维护、管理共用的机电设备和公共设施，也包括治安保卫、分送信报、清洁卫生、绿化养护等服务项目。对“物业管理”术语的定义，应在狭义物业管理的基础上，作适当的外延。所以，本教材所采用的“物业管理”的定义是：“所称物业管理，是指物业管理企业按照物业服务合同约定，通过对房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理，以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序，为业主提供服务的活动。”

该定义包括了三层含义：①物业管理企业接受业主委托提供有偿服务。②对房屋及配套设备、设施和相关场地的维护管理是物业管理的基本内容。③为业主提供服务有一定的外延性，内容可以相当广泛，从家政服务，乃至中介代理、租赁经营、房屋销售。

3. 物业管理的基本特征有哪些？

(1) 社会化。物业管理社会化有两个基本含义：一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业管理企业；二是物业管理企业要到社会上去寻求可以代管的物业。物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相分离是物业管理社会化的必要前提，现代化大生产的社会专业分工则是实现物业管理社会化的必要条件。

(2) 专业化。物业管理的专业化，指的是由专业物业管理企业通过合同或契约的签订，按照产权人和使用人的意志和要求去实施专业化管理。因此，物业管理企业必须具备一定的专业资质并且达到一定的专业水平。这就要求：有专业的人员配备，有专门的组织机构，有专门的管理工具和设备，有科学、规范的管理措施与工程程序，运用现代管理科学和先进的维修养护技术实施专业化的管理。物业管理专业化是现代化大生产社会专业分工的必然结果。

(3) 市场化。市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下，物业管理服务产品由物业管理企业来提供，业主来购买。业主对服务产品的需求，构成了物业管理服务产品市场的买方，物业管理企业提供物业服务产品构成了物业管理服务市场的卖方，双方在政府的宏观管理制度与政策的规范下，通过招标投标方式确定委托代理关系，并通过物业管理企业提供具体的物业管理服务实现专业的物业管理过程。

4. 物业管理的基本内容有哪些？

物业管理的对象、范围相当广泛，几乎包括了各类建筑，如住宅小区、高层和多层

住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、工业厂房、仓库、停车场等，尽管物业类型各不相同，但物业管理的基本内容是一样的。按服务的性质和提供的方式，物业管理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大类。

(1) 常规性的公共服务。这是指物业管理中基本的管理工作，是物业管理企业面向所有的业主和非业主使用人提供的最基本的管理和服务，其目的是确保物业的完好和正常使用，保证正常的工作生活秩序和净化、美化生活工作环境。公共管理服务是物业内所有业主和非业主使用人每天都能享受到的普惠性服务。公共服务的内容和项目可归纳为：对房屋建筑物的基本管理，房屋设备、设施的基本管理，环境卫生和绿化管理，安全防范和消防管理，车辆停放秩序和道路、场地的管理，物业维修费用和维修基金的账务管理，物业档案资料的管理，公众代办性质的服务。

(2) 针对性的专项服务。这是指物业管理企业为改善和提高业主和非业主使用人的工作、生活条件，满足其中一部分人和单位的一定需要而提供的各项服务工作。此类服务须有一定的市场规模才能以市场化方式开展。其特点是物业管理企业事先设立服务项目，并将服务内容和质量、收费标准公布，当业主和非业主使用人需要这种服务时，可自行选择。专项服务实际上是一种代理服务，为业主和非业主使用人提供工作、生活的方便。专项服务涉及千家万户，涉及日常生活的方方面面，内容也比较繁杂。物业管理企业应根据管辖物业的基本状况和业主的需求以及自身的能力，开展全方位、多层次的专项服务，并不断加以扩充和拓展。专项服务的内容主要包括以下几大类：日常生活类，商业服务类，文化、教育、卫生、体育类，各类中介服务，社会福利类。

(3) 委托性的特约服务。特约服务是为满足业主及使用人的个别需要受其委托而提供的服务，通常指在物业管理委托合同中未要求，物业管理企业在专项服务中也未设立，而物业业主和非业主使用人又提出该方面的需要，此时物业管理企业应在可能的情况下尽量满足其需求，提供特约服务。特约服务实际上是专项服务的补充和完善。当有较多的业主和非业主使用人有某种需求时，物业管理企业可将此项特约服务纳入专项服务。

上述三大类管理与服务工作是物业管理的基本内容。物业管理企业在提供物业管理服务时，第一大类是最基本的工作，是必须做好的，同时根据自身的能力和使用人的需求，确定第二、第三大类中的具体服务项目与内容，采取灵活多样的经营机制和服务方式，以人为核心做好物业管理的各项管理与服务工作，并不断拓展其广度与深度。

5. 物业管理有哪些基本环节？

物业管理的运作，既是管理思想的体现，又是管理理论的实践，是全部物业管理活动的总和。为保证物业管理有条不紊地顺利启动和正常进行，从规划设计开始到管理工作的全面运作，有若干环节不容忽视。这些基本环节分别包括在物业管理的策划阶段、物业管理的前期准备阶段、物业管理的启动阶段、物业管理的日常运作阶段。

(1) 物业管理的策划阶段。这一阶段的工作包括物业管理的前期介入，制定物业管理方案，选聘或组建物业管理企业等3个基本环节。所谓物业管理的前期介入，是指物业管理企业在接管物业以前的各个阶段（项目决策、可行性研究、规划设计、施工建设等阶段）就参与、介入，从物业管理运作的角度对物业的环境布局、功能规划、

楼宇设计、材料选用、设备选型、配套设施、管线布置、房屋租赁经营、施工质量、竣工验收等多方面提供有益的建设性意见，把好规划设计关、建设配套关、工程质量关和使用功能关，以确保物业的设计和建造质量，为物业投入使用后的物业管理创造条件。物业管理方案包括以下主要内容：根据物业类型和功能，规划物业消费水平，确定物业管理的档次；根据不同类型、功能和档次的物业确定服务标准；进行财务收支预算，即依据政府的有关规定，根据物业管理服务的标准，进行费用的测算，确定各项的收费标准及支出预算，进行费用分摊，并建立完善的能有效控制管理费用收支的财务制度。在物业管理方案制定并经审批之后，即应根据方案确定的物业管理档次着手进行物业管理企业的选聘。在开发项目全面竣工交付使用之前，首次选聘物业管理企业的工作由房地产开发建设单位进行。

(2) 物业管理的前期准备阶段。物业管理的前期准备工作包括物业管理企业内部的机构设置与拟定人员编制，物业管理企业的选聘与培训，规章制度的制定，物业租售的介入等四个基本环节。首先，受聘的物业管理企业要依据受委托管理的物业的规模及特点组建管理机构、设置工作岗位，视实际需要确定具体员工数。其次，对物业管理企业进行选聘和培训。选聘的人员一般需要管理和工程技术两种类型。再次，依据国家和政府有关部门的法律、法令、文件和示范文本，结合本物业的实际情况，制定一些必要的、适用的制度和管理细则。最后，接受开发建设单位委托，在开始实施物业管理后，对剩余物业的销售与租赁。

(3) 物业管理的启动阶段。物业管理的全面正式启动以物业的接受验收为标志，从物业的接管验收开始到业主委员会的正式成立，包括物业的接管验收、用户入住、产权备案和档案资料的建立、首次业主大会的召开和业主委员会的正式成立等四个基本环节。物业的接管验收包括新建物业的接管验收和原有物业的接管验收。新建物业的接管验收是在政府有关部门和开发建设单位对施工单位竣工验收的基础上进行的再验收。原有物业的接管验收通常发生在产权人将原有物业委托给物业管理企业管理之际；或发生在原有物业改聘物业管理企业，在新老物业管理企业之间。用户入住是指住宅小区的业主入住，或商业楼宇中业主和非业主使用人的迁入。这是物业管理企业与服务对象的首次接触。用户入住时，首先要签订《前期物业管理服务协议》。为了能有一个良好的开端，物业管理企业首先需要做好宣传工作，使用户了解和配合物业管理工作。其次要做配合用户搬迁工作，如清洁卫生、现场协助用户搬迁、做好用户搬迁阶段的安全工作、加强对用户装修的管理等工作。房地产的产权备案和权属登记是不同性质的工作，权属登记是政府行政部门的行业管理。产权备案是物业管理中十分重要的一个环节，物业管理就是使产权人的权利得到保障，并承担所应尽的义务。物业中的公共设施和房屋公共部分，是多个产权人共有的财产，其维修养护费用应由共有人按产权份额比例分担。为准确界定每个产权人拥有产权的范围和比例，维护其合法权益，建立产权备案是实施物业管理必须做而且要做好的一项工作。档案资料包括业主或非业主使用人的资料和物业的资料。当物业销售和用户入住达到一定比例时（如50%），应在政府房地产行政主管部门指导下适时召开首次业主大会，制定和通过业主公约，选举产生业主委员会。至此，物业管理工作就从全面启动转向日常运作。

(4) 物业管理的日常运作阶段。物业管理的日常运作包括日常的综合服务与管理与系统的协调两个环节。日常综合服务与管理是指用户入住后,物业管理企业在实施物业管理中所做的各项工作。这是物业管理企业最经常、最持久、最基本的工作内容,也是其管理水平的集中体现。物业管理社会化、专业化、市场化的特征,决定了其具有特定的复杂的系统内、外部环境条件。系统内部环境条件主要是物业管理企业与业主、业主大会、业主委员会的相互关系协调;系统外部环境就是与相关部门关系的协调。物业管理企业要想做好物业管理工作,就要建立良好的内、外部环境条件,内部环境条件是基础,外部环境条件是保障。与此同时,政府还要加强物业管理的法制建设和宏观协调。否则,物业管理工作会碰到许多难以想象的困难。

【案例评解】



案例 1-1 业主自营式物业管理

评解:

案例 1-1 反映的情况是客观的,也是物业管理方式的一种正常选择。它说明物业管理方式要根据物业区域实际情况来选择。如案例所说,业主自营式物业管理的最大优势是,业主基本不用花钱或者花很少的钱,就能对普通住宅楼房实行统一的物业管理,并实现政府要求达到的管理目标,即对住宅楼房及其设施、设备和住宅区的绿地、车辆实行集中统一的维护和管理,创建安全、整洁、文明、舒适的居住环境。但是,在中国内地目前的物业管理水平条件下,普遍推行这种方式是不可取的,中国内地目前的专业物业管理是由具有独立法人资格的物业管理企业来进行的,况且自营式物业管理需要大量的准许独立执业物业管理师作为中介管理者接受物业业主的委托实施专业的物业管理,但目前政策上还没有相应的规定。2005 年 11 月 16 日出台的《物业管理师制度暂行规定》(国人部发[2000]95 号)规定“取得《资格证书》并申请注册的人员,应当受聘于一个具有物业管理资质的企业”,也就是说,目前物业管理师还不可能撇开物业管理企业独立执业。尽管如此,自营式物业管理,可以看作业主自主管理的方式,也不违背国家政策,是可以做一些尝试的。

自营式物业管理与专业化物业管理的差别主要有三个方面,首先是方式选择的背景条件不同。自营式物业管理费用少,收费标准低。在低收入水平的业主群体或物业区域,同时人们的专业物业管理意识不强,物业管理市场不规范的条件比较适合这种方式。而专业化的物业管理即由物业管理企业提供的物业管理服务,费用较高,收费标准也高,对市场化程度要求也高,主要是业主普遍对专业物业管理有需求,有一定数量的、具备物业管理资质条件物业管理企业的存在,宏观政策也比较完善等。其次是管理方式的差别,即自营式物业管理是业主自主管理,这种方式减少了物业管理中介,节省了费用,但往往专业水平低,业主满意度不一定高。专业的物业管理是业主将部分物业管理项目委托给物业管理企业进行管理。这种物业方式标准高收费高,提供物业管理服务水平也高,业主满意度也较高。最后是专业化程度上的差别,显然自营式物业管理专业化程度不如专业的物业管理,特别是自营式管理在没有物业管理专业人员(如物业

管理师)的参与,往往是不成功的管理方式。也就是说自营式物业管理,只是经营的主体不同,并不是不需要专业的物业人员和手段;那种以自营式物业管理排斥专业物业管理是不正常的现象。其实,专业物业管理一样可以提供低标准、低价格的物业管理服务,不但因规模经营而节省费用,而且能提供让业主满意的服务,这就是订单式物业管理服务。

至于是否可以实行物业管理公司与业主自营式管理两种模式并行的问题,理论上是可行的,但实际推行起来是有条件的,如前面的分析,在国家物业管理政策允许的条件下,考虑我国幅员辽阔,收入水平的差异和物业管理意识的不同水平,以及物业管理企业发展不平衡等因素,各地应在不违反国家有关政策规定的前提下,进行自营式物业管理试点是可行的。如果具备这种条件,并行的模式也是可行的。



案例 1-2 无锡太湖花园的超前管理

评析:

案例 1-2 反映了物业公司前期管理工作水平。做好前期的物业管理工作可以为日后的物业管理工作打下坚实的基础。无锡市太湖花园小区的开发建设单位的“超前管理工作”是正确的做法。

按照物业管理基本环节的要求,“超前管理工作”应该包括前期管理物业管理的策划阶段、物业管理的前期准备阶段和物业管理的启动阶段要做的 11 个环节的工作。无锡太湖花园的超前管理基本上完成了其中的前期部分介入(如对小区商业网点和服务网点的设置、物业管理用房的安排、位置、门卫、安全保卫以及组团的隔离等都提出了建设性的意见等)、选聘物业管理企业(本案例是成立了太湖花园小区物业管理公司)、规章制度制定(如物业公司超前制订了包括装修、入住、保修、房管、治安、消防、服务、环卫、道路绿化等 10 个方面的管理制度和办法等)、用户入住宣传教育的材料准备、产权备案和档案资料建立(小区物业管理公司在居民入住时,将户籍情况、费用收缴、车辆、图纸档案等基本情况全部输入物业管理微机数据库;在居民办理入住手续时,每户居民都发一本住户手册,同时发放房屋质保书和保修卡)等 5 个环节。其内容是基本符合要求。但还有制订物业管理方案、物业管理企业内部的机构设置和拟定人员编制、物业管理企业的选聘和培训、物业租售代理、物业接管验收、首次业主大会和业主委员会筹备等 6 个环节工作开展,前期介入、用户入住等环节工作也不够完善。对照物业管理的基本环节,有许多地方可以继续完善,第一,在前期介入环节应该从业主的角度,对物业的环境、功能、质量及安全等方面进行有效介入。第二,要制定完整的物业管理方案,按方案执行有利于提高物业管理的水平,提高物业业主的满意度。第三,提倡通过物业管理招标投标的方式选聘物业管理,尽可能通过市场化方式交易物业管理权,减少日后的物业管理纠纷。第四,对物业管理这个劳动密集型的服务行业来说要搞好人力资源的开发与管理工作,特别是物业管理人员的全员培训工作。第五,物业开展好物业接管验收工作,确保物业的质量,为业主的物业功能发挥、安全使用等提供保障,从而提高业主的物业服务满意度。第六,在业主入住达 50% 时即时支持业主成立业主委员会。

『自测练习』

一、判断改正题（正确的在括号里打√；错误的打×，并写出正确的答案）

1. “物业”一词是外来词，在不同的国家和地区，含义各不相同。（ ）
2. 现代管理的四个构成要素是机构与人员、固定资产与功能、资金与运作、环境与生态。（ ）
3. 物业的所有权与使用权相分离是物业管理社会化的必要前提。（ ）
4. 市场化是物业管理的最主要特点。（ ）
5. 现代物业管理是在英国形成并发展起来的。（ ）
6. 中国内地首先推行专业化物业管理方式的城市是广州和深圳。（ ）
7. 国务院颁布的《物业管理条例》自2002年9月1日起实施。（ ）
8. 注重开展社区文化建设是中国物业管理的重要特色之一。（ ）
9. 物业管理公共服务是一种特殊性服务。（ ）
10. 物业管理的全面正式启动以用户的入住为标志。（ ）

二、单项选择题

1. 从物业管理的角度，物业是指（ ）。
A. 一个建筑群
B. 一个居住小区（大厦）
C. 已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和相关场地
D. 土地
2. 管理的核心是（ ），通过机构、岗位实现。
A. 人管人 B. 人管物 C. 管理制度 D. 管理机构
3. 管理的机构是围绕（ ）能够正常循环而设置的。
A. 封闭系统 B. 管理环节 C. 开放系统 D. 职能需要
4. 管理人员是按（ ）配置的。
A. 实际需要 B. 机构岗位 C. 一定比例 D. 编制数量
5. 物业的所有权、使用权与物业的（ ）相分离是物业管理社会化的必要前提。
A. 开发权 B. 土地使用权 C. 经营管理权 D. 行政管理权
6. 目前我国已公布的物业管理法规中，最高层次的法规是（ ）。
A. 城市新建住宅小区管理办法
B. 城市住宅小区竣工综合验收管理办法
C. 住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法
D. 物业管理条例
7. 物业管理的普惠性服务是指（ ）。
A. 公共服务 B. 专项服务 C. 社会福利类服务 D. 特约服务
8. 物业管理最基本的内容是（ ）。
A. 针对性的专项服务 B. 常规性的公共服务

- C. 委托性的特约服务 D. 特种服务

9. () 一旦完成, 即由开发建设单位向物业管理企业办理物业的交接手续, 标志着物业管理的全面起动。

- A. 竣工验收 B. 综合验收
C. 接管验收 D. 选聘物业管理企业

10. 物业管理培训的重点是 ()。

- A. 部门经理 B. 技术人员
C. 主管 D. 各部门的负责人及骨干

三、多项选择题

1. 从物业行政主管部门与地方性法规所给出的定义看, 物业主要包括如下部分: ()。

- A. 已建成并具有使用功能的建筑物 B. 与这些建筑物相关配套的设备和设施
C. 相关场地 D. 正在建设中的大厦

2. 根据使用功能不同, 物业可以分为 ()。

- A. 居住物业 B. 商业物业 C. 工业物业 D. 其他物业

3. 物业管理的基本特征有 ()。

- A. 社会化 B. 专业化 C. 市场化 D. 智能化

4. 按服务的性质和提供的方式, 物业管理的基本内容可分为 ()。

- A. 常规性的公共服务 B. 针对性的专项服务
C. 委托性的特约服务 D. 特种服务

5. 物业管理策划阶段的工作包括 ()。

- A. 前期介入 B. 制定物业管理方案
C. 选聘或组建物业管理企业 D. 管理人员的选聘

6. 物业管理启动阶段的基本环节有 ()。

- A. 物业的接管验收
B. 用户入住
C. 产权备案和档案资料的建立
D. 首次业主大会的召开和业委会的正式成立

【参考答案】

一、判断改正题

1. (√)

2. (√)

3. (×) 改正: 物业的所有权、使用权与经营管理权相分离是物业管理社会化的必要前提

4. (√)

5. (×) 改正: 现代物业管理是在美国形成并发展起来的。

6. (√)