


高等职业技术教育教材

# 物业管理实务

刘昌斌 主编



33  
18

 机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



高等职业技术教育教材

# 物业管理实务

主 编 刘昌斌

副主编 栗 建



机械工业出版社

物业管理专业高等职业技术教育系列教材修订后共 10 种, 本书为其中一种。本书围绕物业管理企业的基本业务, 全面系统地介绍了物业管理企业的组建与运作。物业前期管理、房屋维修与养护管理、物业设备维修与管理、物业专项管理、物业专业服务、物业综合经营服务、物业管理企业的外部拓展等工作的内容和技巧, 并针对常见问题在每章后设置了思考题和典型案例, 以提高学生的分析应用能力。

本书收集了丰富的范例, 实用性、操作性强, 适用于各类物业管理专业的师生, 同时也是物业管理企业培训的理想教材。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务/刘昌斌主编. —北京: 机械工业出版社, 2005.2

高等职业技术教育教材

ISBN 7-111-16081-9

I. 物… II. 刘… III. 物业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 006979 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 马 宏 版式设计: 张世琴 责任校对: 魏俊云

封面设计: 姚 毅 责任印制: 洪汉军

北京京丰印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2005 年 2 月第 1 版·第 1 次印刷

787mm×1092mm  $1/16$ ·17 印张·420 千字

0 001—4 000 册

定价: 29.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

本社购书热线电话 (010) 68993821、88379646

68326294、68320718

封面无防伪标均为盗版

# 物业管理专业高职教育教材 编辑委员会（第2版）

主任委员 陈宝瑜

副主任委员 （按姓氏笔画为序）

于 雷 侯在惠 程志胜

委 员 （按姓氏笔画为序）

卜宪华 王 敏 李国艳

赵宗英

# 物业管理专业高等职业技术教育教材

## 第 2 版 序

物业管理，与千千万万百姓人家的生活和工作息息相关，也是一个国家文明建设程度的体现。在我国，物业管理还是一个新兴行业，正在蓬勃发展。行业的发展需要人才，人才的培养依靠教育。要办好一个专业，教材的重要性是不言而喻的。

1998年由北京城市学院（原北京海淀走读大学）发起，与辽宁青年管理干部学院、大连管理干部学院、佳木斯大学等组成了物业管理专业高等职业教育教学协作组，首要的协作任务就是编写了全国第一套高职物业管理专业系列教材，它包括《物业管理企业会计》、《建筑识图与构造》、《物业管理》、《房地产开发与经营》、《房屋管理与维修》、《社区环境建设与管理》、《物业设备与设施》和《物业管理信息系统》。经过几年的教学实践和物业管理行业的迅速发展，我们迫切地感到须对第1版教材进行修订，第2版教材除了原有的八本教材外，还增加了《物业管理法规与案例分析》和《物业管理实务》两本书，这两本书将在2004年年底出版。

在修订过程中，我们强调体现高等职业教育的特点，结合行业最新发展状况，突出职业特色。但是，由于时间仓促，也限于我们的水平，疏漏甚至错误在所难免，殷切希望能得到专家和广大读者的指正，以便修改和完善。

这套系列教材既可供物业管理专业的学生使用，也可供其他相近专业学生和有关专业人员参考。

教材的修订和再版，得到物业管理行业的专家和机械工业出版社的大力支持，在此深表谢意。

物业管理专业高职教育教材编委会

# 前 言

我国加入 WTO 之后，经济体制得到不断深化，市场环境和竞争格局发生着巨大的变化。作为房地产售后服务的物业管理，也和其他行业一样，面临着新的机遇和挑战。面对物业管理行业的发展现状，要使行业在参与国际化的市场竞争中保持优势，必须尽快培养一批熟悉物业管理的法规、运作方式和操作技能的管理人才。为此，我们编撰了《物业管理实务》这本教材，旨在为物业管理行业的一线操作人员提供一本实用的参考书。

本书共有九章，主要内容包括：物业管理概述，物业管理企业的组建与运作，物业前期管理，房屋维修与养护管理，物业设备维修与管理，物业专项管理，物业专业服务，物业综合经营服务，物业管理企业的外部拓展等方面。针对当前物业管理中经常发生的问题，每章均配备了一定的思考问题和典型案例。并附录了物业管理的相关法规。

在本书的编写过程中，坚持以实用为原则，兼顾知识性和可读性。全文内容呈现以下两个特点：一是实用性，在内容的编排上避免纯粹理论的论述，结合实际工作的需要，利用丰富的实际范例，务求文字通俗易懂，利于学以致用；二是系统性，在结构体系上以物业管理企业的基本业务内容为主线，系统全面地介绍实际工作的内容和技巧。

本书由刘昌斌担任主编，栗建担任副主编，参加编写工作的有李爱红、那丽萍。其中第一、二、三、六、七、八、九章由大连职业技术学院刘昌斌编写，第四、五章由大连职业技术学院栗建编写，其他参编人员参加了各章节案例的搜集整理及审稿工作。

本书的编写，参考了大量的国内外书籍和资料，在此向其作者表示由衷的谢意。

由于成稿时间仓促，加之水平有限，疏漏之处在所难免，敬请广大读者不吝指正。

编 者

# 目 录

## 第 2 版序

### 前言

<b>第一章 物业管理概述</b> .....	1
第一节 物业与物业管理 .....	1
第二节 物业管理的内容与程序 .....	5
第三节 物业管理的相关机构 .....	9
第四节 我国的物业管理和发展趋势 .....	18
思考题及应用能力训练 .....	23
<b>第二章 物业管理企业的组建与运作</b> .....	24
第一节 物业管理企业的组建 .....	24
第二节 物业管理企业的组织机构 及岗位设置 .....	26
第三节 物业管理企业的人力 资源管理 .....	30
第四节 物业管理企业的财务管理 .....	49
思考题及应用能力训练 .....	56
<b>第三章 物业前期管理</b> .....	58
第一节 物业管理前期介入 .....	58
第二节 物业的接管验收 .....	62
第三节 业主人住 .....	67
第四节 物业装修管理 .....	73
第五节 物业档案管理 .....	80
思考题及应用能力训练 .....	87
<b>第四章 房屋维修与养护管理</b> .....	89
第一节 房屋维修管理 .....	89
第二节 房屋养护管理 .....	93
第三节 房屋维修与养护技能 .....	99
第四节 白蚁防治 .....	113
思考题及应用能力训练 .....	120
<b>第五章 物业设备维修与管理</b> .....	121
第一节 物业设备维修与管理概述 .....	121
第二节 给排水设备的维修与管理 .....	125
第三节 空调设备的维修与管理 .....	134
第四节 供暖设备的维修与管理 .....	139
第五节 供电设备的维修与管理 .....	146
第六节 电梯的维修与管理 .....	154
思考题及应用能力训练 .....	162
<b>第六章 物业专项管理</b> .....	164
第一节 普通住宅小区管理 .....	164
第二节 公寓管理 .....	171
第三节 办公楼管理 .....	175
第四节 商场管理 .....	181
第五节 其他专项管理 .....	190
思考题及应用能力训练 .....	193
<b>第七章 物业专业服务</b> .....	195
第一节 保安服务 .....	195
第二节 保洁服务 .....	203
第三节 绿化服务 .....	207
第四节 接待服务 .....	212
第五节 应急服务 .....	215
思考题及应用能力训练 .....	219
<b>第八章 物业综合经营服务</b> .....	221
第一节 延伸服务概述 .....	221
第二节 特约服务 .....	222
第三节 物业租赁服务 .....	225
思考题 .....	232
<b>第九章 物业管理企业的外部拓展</b> .....	233
第一节 物业管理招投标 .....	233
第二节 物业管理企业公共关系 .....	239
第三节 创建物业管理企业品牌 .....	243
第四节 物业管理与质量管理体系 .....	247
第五节 物业管理纠纷 .....	252
思考题及应用能力训练 .....	254
<b>附录</b> .....	255
附录 A 物业管理条例 .....	255
附录 B 物业服务收费管理办法 .....	262
<b>参考文献</b> .....	265

# 第一章 物业管理概述

物业管理是房地产市场体系的一个重要组成部分，是房地产市场发展到一定程度，为满足广大业主要求萌生的一种必然产物。

物业管理在我国尚处于初步发展阶段。探索和创建一套适应我国社会主义初级阶段基本国情和社会情况的物业管理理论和实践体系，是社会发展的必然要求。因此，首先必须对物业和物业管理有基本的认识，在理论上要有清晰的概念，才能在实务中得以规范地运作。

## 第一节 物业与物业管理

### 一、物业

#### (一) 物业的概念

“物业”一词原来是粤港方言中对房地产的称呼，其词意是指以土地及附着在土地上的建筑物和构筑物形式存在的不动产，也可以理解为单元性的房地产。通常，可以将物业一词定义为：物业是指已建成并具有使用功能和经济价值的各类供居住和非居住的建筑物及与之相配套的设施、设备及相关场地。

在术语的使用中，“物业”、“不动产”和“房地产”经常被交替使用，但不动产、房地产与物业相比，其范围较广。不动产一般指以土地及附着在土地上的一切房屋，具有以不可移动而固定联结在一起的形式存在的所有财产。房地产则一般作为房产和地产的合称，着重体现房产与地产在商品流通过程中的实体和权益。物业则一般指已建成并投入使用的各类房屋、设施、设备及相关场地，其在实物形态上具有“不动产”及“房地产”的共同特征，但在具体应用上则有区别。

(1) 物业一般指具体的房屋建筑及相关场地，房地产则通常涵盖某个地区或城市所有的房产和地产，两者之间具有部分与整体的关系。

(2) 物业是房地产进入消费领域的商品，是房地产在消费领域的延伸，即房地产以实物形态开始进入流通和消费领域并实现价值增值时，这些房地产产品才成为真正意义上的物业。

#### (二) 物业的内涵

从物业的概念中可以看出，作为完整的物业，至少应包括以下四个基本要素：

(1) 建筑物 即已建成并具有使用功能和经济价值的各类楼宇及相关建筑，具体包括房屋建筑和构筑物两种。

(2) 设施 即主要用于公共使用方面的，与建筑物相配套的各种设施。具体包括给排水管线、消防管线、强电弱电及商店等公共建筑设施等。

(3) 设备 即主要用于专门使用方面的，与建筑物相配套的各种设备，如电梯等。

(4) 场地 即建筑物规划红线范围以内的所有土地，包括建筑物占用地块，建筑物周围空地、绿地，小区范围内的非主干交通道路等。

这里需要说明的是，在物业管理中的“物业”一般指建筑物的共同部位、公用设施设



备、规划红线内的市政设施和附属人工建筑体及附属配套设施。其中，建筑物共同部位主要包括屋顶、楼板、墙体、柱和基础等承重结构构件和楼梯间、走廊通道、门厅、电梯井等；公用设施设备包括公用的给排水管道、通风道、垃圾道、供电干线、公用照明、暖气干线、中央空调、室内消防设备、电梯等；规划红线内市政设施和附属人工建筑体包括小区内通行道路、室外给排水管道、化粪池、沟渠、池塘、绿化带、停车场等；规划红线内的附属配套设施包括健身活动场所、商业网点等。业主自用的建筑物和设备通常不是物业管理的范畴，除非经过单独的委托，才能进入物业管理的范围。所谓业主自用的建筑物和设备，是指业主户内的部分和设备，包括水、电、煤气、取暖等管线和自用阳台等。

### （三）物业的分类

物业可以从其权属及用途等方面来划分。

按照物业权属划分，即按照物业所有权人的性质进行划分，可以将物业分为国有、集体所有、私有、公私合有、外资、合资等。

按照物业的用途划分，物业一般可以分为：

（1）居住类物业 这是物业管理最为常见的类型，具体包括单幢楼宇的住宅、公寓、别墅以及由多幢楼宇组成的居住小区。

（2）生产类物业 指生产单位作为基本生产要素使用的房屋，主要包括工业、运输业等行业生产活动中使用的厂房、仓库、办公室、实验室等。目前物业管理中涉及较多的是工业生产中的标准厂房。

（3）商业类物业 指为各行业提供商务、流通、消费等活动的场所，包括写字楼、商场、酒店、娱乐、交易场所等各种类型的房屋及辅助用房。

（4）公众类物业 指为科学、教育、文化、卫生、体育等机构提供的房屋及附属用房。

（5）行政类物业 通常指政府机关、团体组织等办公用房及辅助用房。

（6）公共类物业 指各种公共市政设施构成的物业，如市政道路、桥梁、铁路、公园、公共绿地等。

（7）专用类物业 指各种特殊用途的房屋，如国防军事、使领馆、监狱等专用房屋及相关场所。

## 二、物业管理

### （一）物业管理的概念

物业管理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。物业管理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，被人们视作现代化城市的“朝阳”产业。

物业管理的概念通常有广义和狭义之分。广义的物业管理是指一切为了物业的正常使用、经营而对物业本身及其业主和用户所进行的管理和提供的服务。狭义的物业管理即为人们所一般使用的含义。根据国务院 2003 年 6 月颁布的《物业管理条例》第 2 条规定，所谓“物业管理”，是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套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。

完整地理解物业管理的概念，应把握以下几个方面：

(1) 物业管理的管理对象是物业实体, 即已建成投入使用或即将投入使用的物业及其附属的设备、设施。

(2) 物业管理的服务对象是人, 即物业的所有人和使用人。从本质意义上讲, 物业管理活动的最终目的就是为业主提供优质的服务, 是寓管理于其中的服务。

(3) 物业管理的经济属性是经营。物业管理作为服务性行业, 在我国被划分为第三产业, 其经济活动的结果是服务, 并遵循市场化运作方式, 采用等价交换的原则收取相应费用。

(4) 物业管理的法律属性是信托, 即物业管理企业与业主及相关单位之间通过合同或契约规定各方面的权利和义务。

(5) 物业管理的基本要求是统一管理和协调, 即物业管理需要对其物业实体进行统一的管理, 同时也需要对其物业内部及外部各方面关系进行综合协调。

## (二) 物业管理的原则与宗旨

物业管理的原则与宗旨是物业管理的基本理念, 是指导物业管理运作的基本要求和理顺物业管理方方面面的依据。

### 1. 业主自治与专业管理相结合的原则

这一原则规范业主与物业管理企业间的关系, 划清业主与物业管理企业的地位、职责、权利和义务, 从而在保护全体业主的合法利益的同时, 使物业管理得到科学有效的运作。其具体要求包括:

(1) 业主自治管理的立足点是保护业主的合法利益, 包括业主的个体利益和整体利益, 并协调好相互间的关系。业主自治管理是指业主在物业管理中处于主导地位, 但这不意味业主直接实施管理, 而是通过服务合同的形式委托物业管理专业企业实施各项具体管理实务。

业主自治管理的权利包括决策、选聘、审议和监督权, 业主的义务包括履行合同、公约和规章制度及协助和协调各方关系。

(2) 在确立业主自治管理的前提条件下, 还必须由专业的物业管理企业对物业实施专业化的管理, 这是因为物业管理是一项复杂、完整的系统工程, 专业性强, 为了提高物业管理的整体水平, 必须推行专业化的管理模式, 这也是现代化大生产的社会分工的必然要求。

专业化管理一方面体现在机构的专业化, 即有专门的组织机构, 如管理企业、专业服务公司和企业内部的各种专门机构来实施各种服务项目, 分工合作, 提高效率; 另一方面体现在管理的现代化, 即物业管理企业有专业的人员配备、专门的组织机构、专业的工具设备、科学规范的管理措施和工作程序实施管理。

### 2. 企业化与全过程效益的原则

在市场经济条件下, 物业管理企业是根据委托人的合法委托而实施对受托物业的业主进行物业服务的。它是一个实行独立核算、自主经营、自负盈亏的经济实体。根据市场经济规律的要求, 物业管理企业在实施管理和提供服务时, 实行有偿服务, 按照等价交换的原则收受管理服务受益人交纳的管理费用或者酬金。

物业管理企业能否实现自身的经济效益, 在很大程度上取决于企业自身的经营素质与能力。在激烈的市场竞争条件下, 物业管理企业必须依靠自己高效的管理和优质的服务才能进入和立足于这个市场。因此, 坚持企业化经营的原则将从根本上促进物业管理企业服务态度的改变、服务质量的改善和管理水平的提高。

### 3. 统一管理，综合服务的原则

这个原则体现了物业管理的基本特性和要求，包括统一管理和综合服务两方面，并且二者有机地结合在一起。

统一管理又可称为一体化原则。现代物业可以由商业、住宅、办公等多种用途构成，但房屋建筑结构及其附属的设施设备是无法分割的。其中住宅区域又是由住宅建筑、生活服务、商业、交通和娱乐等设施共同组成的完整的多功能社区。因此，房屋结构以及设备设施相互连接、相互贯通的整体性和系统性，决定了对物业只有通过统一管理，才能使物业与环境相协调，从而充分发挥物业的整体功能。

综合服务是物业管理的基本属性，物业管理的综合服务要求物业管理按照高效、优质的标准来实现规范化服务，讲究服务效率，处处为业主提供方便，并使业主感到舒适、方便、满意。这是综合服务的活力所在。

### 4. 物业管理的宗旨

物业管理是服务性行业，以管理服务为经营特征，管理与服务并举，寓管理于服务中，以服务促进管理。上述物业管理的原则都不能脱离物业管理的宗旨。

物业管理，一方面是为业主的物业提供高效的管理和养护，使物业得到合理、有效的使用，提升物业的使用价值和经济价值，使物业既能保值，又能增值。另一方面，物业管理既要体现物业企业通过管理所带来的企业自身和被管理物业的经济效益，更重要的是为业主提供一个舒适、安全的居住空间，为人们的生存和发展提供全方位的服务。因此，物业管理的服务理念应该是一切从业主的利益出发，通过科学的管理和高效的服务，使业主得到称心的服务。这是物业管理服务的出发点和归宿。所以，物业管理不只是对物业实体的管理，其深层次所要求的是通过物业管理服务为业主构筑起一个有利于人生活和工作的环境。因此，以人为本应当是物业管理的宗旨。

#### （三）物业管理的特点

物业管理是一种有别于以往房产管理的一种新型的管理模式，其管理具有社会化、专业化、企业化、经营型的特点。

#### 1. 物业管理的社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理，诸如房屋、水电、清洁、保安、绿化等。每位业主只需面对物业管理企业一家就能将所有关于房屋和居住（工作）环境的日常事宜办妥，而不必分别面对各个不同部门，犹如为业主找到了一个“总管家”。而对政府各职能部门来说，则犹如找到了一个“总代理”。业主只需根据物业管理部門批准的收费标准按时缴纳管理费和服务费，就可以获得周到的服务，既方便业主，也便于统一管理，有利于提高整个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，实现社会效益、经济效益、环境效益的统一和综合改善。

#### 2. 物业管理的专业化

物业管理是由专业的管理企业——物业管理企业实施对物业的统一管理。这种管理是将有关物业的各专业管理都纳入物业管理企业的管理范畴之内，物业管理企业可以通过设置专业的管理职能部门来从事相应的管理业务。随着社会的发展，社会分工渐趋于专业化，物业管理企业也可以将一些专业管理以经济合同的方式交予相应的专业经营服务公司。例如，机电设备维修承包给专业设备维修企业，物业保安可以向保安公司雇佣保安人员，园林绿化

可以承包给专业绿化公司，环境卫生也可以承包给专业清洁公司。这些专门组织的出现，表明这一行业已从分散型转向了专业型。这种转向有利于提高城市管理的专业化和社会化程度，并能进一步促进城市管理向现代化的管理方式转换。

### 3. 物业管理的企业化

物业管理单位是企业单位，不是事业单位，也不具备政府行为职能。物业管理企业作为一个独立的法人，应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行，不受任何干扰，政、事、企完全分离。因此，物业管理企业必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争，依靠自己的经营能力和优质的服务在物业管理市场上争取自己的位置，拓展业务，用管理的业绩去赢得商业信誉。当然，物业管理企业在运作过程中还要处理好与有关部门，如街道、居委会、公安、市政、公用、邮电、交通等行政或事业性单位的关系，以“物业”为中心，相互协调。这样就能使物业管理企业从管理上、经营上和服务上下功夫，为业主创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。

### 4. 物业管理的经营型

物业管理企业的服务性质是有偿的，即推行有偿服务，合理收费。物业管理的经营目标是保本微利，量入为出，不以高额利润为目的。物业管理企业可以通过多种经营，使物业的管理走“以业养业、自我发展”的道路，从而使物业管理有了造血功能，既可减少政府和各主管部门的压力和负担，又可扩大房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新的资金来源，还能使业主得到全方位、多层次、多项目的服务。

物业管理是一种和房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合管理；是与随着住房制度改革的推进而形成的产权多元化格局相衔接的统一管理；是与建设社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。这种集高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体的充满生机和活力的物业管理一出现，就显示出其强大的生命力。

## 第二节 物业管理的内容与程序

物业管理的内容是物业管理行政管理部门所颁布的法规和物业管理服务合同中必然要涉及的事项，是物业管理企业为业主提供物业管理服务的主要依据，无论是业主、发展商、物业管理企业还是相关专业公司，都应将法定的物业管理内容和委托各方议定的服务内容作为自己参与物业管理活动的行为准则。

### 一、物业管理的内容

#### (一) 物业管理内容的多样化

##### 1. 物业种类的多样性造成物业管理内容的多样化

物业从用途上看包括多种类型，不同类型的物业对管理服务的要求必然不一样，各有各的特点，各有各的侧重，这就造成了物业管理内容的多样化。譬如，居住物业会增加延伸服务和文化活动等方面的内容，办公楼会提出消防安全、紧急疏散等方面的内容，医院会增加病人护理、综合服务、大型锅炉维保等方面的内容，观光隧道会增加礼仪服务、经营服务等方面的内容。

##### 2. 物业管理的行业性质造成物业管理内容的多样化

物业管理是服务性行业，这一性质决定物业管理企业必须主动增加管理服务的内容，以差异服务、优质服务来满足业主的不同需求，通过不断地延伸服务、不断让业主满意来谋求经营规模的扩张，使企业得以生存和发展。这就促成了物业管理内容朝着多样化方向的发展。

### 3. 不同时代、不同观念形成不同的物业管理内容

物业管理内容的多样化除了与物业种类的多样化、物业管理行业的特性相关外，还与不同时代、不同观念有关。在我国引入物业管理模式之前，大多数居住物业由房管所管理，住户是客，而房管所则是主人的代表，管理内容仅仅是房屋、设备、设施的维修和养护，小区环境卫生管理与绿化养护等。引入物业管理之后，物业管理逐步形成企业化、专业化、社会化和市场化的管理体制，业主与物业使用人成了主人，而物业管理企业则是提供管理服务的企业，物业管理的内容随之有了本质上的变化。物业管理企业除了要做好房屋、设备、设施的维修和养护，小区环境卫生管理与绿化养护之外，更要提供相应的管理服务，另外增加业主接待、礼仪接待、社区文化活动、物业档案资料等方面的管理服务。如今，随着物业管理的市场化进程，物业管理的理念也发生了根本的变化，特别是物业管理服务理念的形成和发展，使物业管理的内容又有了重大的突破，物业管理企业除了提供公共性的专业服务外，又增加了大量非公共性的延伸服务，服务内容不断延伸，一个以服务为核心的现代物业管理模式正在形成。

#### （二）法律法规所明确的内容

1981年我国引入物业管理概念之后，1994年11月1日诞生了第一部物业管理条例，即《深圳经济特区住宅区物业管理条例》。随后，北京、上海、广东、江苏、辽宁等地也相继颁布了地方性物业管理条例或物业管理办法。2000年11月中国物业管理协会成立，经过各方面的积极筹备，2003年6月建设部制定的《物业管理条例》正式出台。从这些法规性文件中可以看到我国物业管理的基本内容。

《深圳经济特区住宅区物业管理条例》第26条规定，物业管理企业在住宅区范围内就下列事项进行管理：

（1）房屋的使用、维修、养护。

（2）消防、电梯、机电设备、路灯、连廊、自行车房（棚）、园林绿化地、沟、池、井、道路、停车场等公用设施的使用、维修、养护和管理。

（3）清洁卫生。

（4）车辆行驶及停泊。

（5）公共秩序。

（6）市住宅主管部门规定和委托管理合同规定的其他物业管理事项。

结合其他现行地方物业管理条例或物业管理办法可以看到，我国物业管理的基本内容大致相同，虽然由于物业类型的变化、物业服务的延伸、物业理念的升华将使物业管理内容多样化，但都不会改变这些基本内容。这些内容是现代物业管理专业服务中最基本的内容。

#### （三）由服务理念倡导的内容

现代物业管理的核心理念应该是服务理念，在这个理念的指引下，物业管理的不服务内容与服务内容已经大不相同，物业管理法律法规所规定的管理内容成为现代物业管理行业服务中的基本内容，物业管理的服务内容应由公共性的专业服务和非公共性的延伸服

务两大块组成，具体内容将随着我国物业管理的不断发展而不断延伸。

### 1. 公共性专业服务的内容

(1) 业主服务 指物业管理企业为区域内业主提供的入伙管理服务、装修管理服务、接待与联系服务、权籍管理服务、业主资料管理服务等。

(2) 维保服务 指物业管理企业为区域内业主提供的房屋、设备、设施的运行管理服务、保养管理服务、维修管理服务和设备设施应急处理服务等。

(3) 保安服务 指物业管理企业为区域内业主提供的安全防范服务（包括门卫值勤、安全巡视、安全监控与消防管理）、礼仪接待服务（包括保安礼仪值勤与礼仪接待）、车辆管理服务（包括泊位管理、停车管理与交通秩序管理）、保安应急处理服务（包括火警事故、治安事件、自然灾害事件）等。

(4) 保洁服务 指物业管理企业为区域内业主提供的公共场地、公共环境、共用部位、物业外墙、幕墙玻璃的保洁，以及生活垃圾的收集、清运管理等服务。

(5) 绿化服务 指物业管理企业为区域内业主提供的室外公共绿地养护（包括草坪、树木、花坛）、室内公共场所观赏植物养护（包括观叶、观花植物）的管理服务等。

(6) 接待服务 指物业管理企业为业主提供的大堂接待、前厅接待、会议接待、特殊客人接待、话务接待等方面的服务。

(7) 应急服务 指物业管理企业为业主提供的区域内火警应急处理、停水应急处理、停电应急处理、水浸应急处理、电梯故障应急处理、治安事件应急处理、其他突发事件应急处理等方面的服务。

### 2. 非公共性延伸服务的内容

(1) 代办服务 譬如物业管理企业在专业服务之外为业主提供的诸如代订报刊杂志、代缴公用事业费、代办票务、代办假日旅游、代聘家政服务、代购简单物品等方面的非公共性服务。

(2) 特约服务 譬如物业管理企业在专业服务之外为业主提供的诸如上门清洁、上门保安、上门维修、上门绿化、装潢监理、照看老弱病残、接送孩童上下学、驳运建筑垃圾等方面的个别服务。

## 二、物业管理的程序

物业管理是一个复杂完整的系统工程，按照物业管理的先后顺序，物业管理基本上由以下一些环节构成。

### （一）物业管理前期介入

物业管理是以经济为手段，从事对物业的使用、保养、维修、经营工作和提供服务，是使物业发挥最佳效应的一种管理形式，它同物业的形成过程即投资决策、规划设计、工程建设及房屋营销等阶段均有着密不可分的联系。因此，物业管理应建立追求全过程最佳效益的现代化管理模式，在物业的开发阶段就充分考虑建成以后的使用和管理的需求，考虑到社会经济发展后居住水平提高的需要，要有一定的超前性，即从项目规划设计阶段就开始关注物业的全过程效益。物业管理是一种对物业全过程的管理，其首要环节即是物业管理的前期介入。

这里所说的物业管理前期介入，是指物业管理企业在物业的开发设计阶段即介入，从事物业形成前的阶段性管理。物业前期管理工作虽然尚未形成对物业运行主体的管理，但是就

其管理的内涵分析，它应属于企业管理的一个管理阶段。

在物业管理前期介入阶段，物业管理企业的管理内容大致可以归纳为以下几个方面：

- (1) 物业管理企业通过投标来接洽物业管理业务。
  - (2) 建立与业主或使用人的联络关系。
  - (3) 察看工程建设现场。
  - (4) 设计管理模式，草拟及制定管理制度。
  - (5) 建立业主服务系统。
  - (6) 办理移交接管事宜。
- (二) 物业的接管与验收

#### 1. 物业的验收

物业的验收是依据建设部及省市有关工程验收的技术规范与质量标准对已建成的物业进行检验，将隐患消除在入住之前。这样做也便于今后对物业的使用和养护。验收中发现的问题，应记录在案并及时向物业开发商反馈，以便开发商督促施工单位及时整修。

#### 2. 物业的接管

物业的接管是房地产开发商向接受委托的物业管理企业移交物业的过程，移交应办理书面移交手续。开发商还应向物业管理企业移交整套图纸资料，以便于今后的管理和维修保养。在物业保修期间，接受委托的物业管理企业还应与房地产开发商签订保修实施合同，明确保修项目及有关责任。

#### (三) 物业进户管理

所谓“进户”，是指业主或使用人在规定期限内办理完结相应手续并实际入住，即将物业正式交付业主或使用人使用。进户管理是物业管理十分重要的一个环节，物业管理企业应做好充分细致的准备工作，以确保入住工作的顺利完成。物业管理企业的准备工作包括以下几项：

(1) 清洁卫生 物业管理企业应在业主或使用人办理入住手续前，打扫好物业的内部和外部卫生，清扫道路，整治环境，使业主或使用人接受一个干净整洁的物业。

(2) 制定管理制度 在业主或使用人办理入住手续前，物业管理企业应制订出住户须知、收费通知及标准、住户人员登记表、交钥匙登记表、物业装修规定及业主公约等。

(3) 加强治安和服务力量 提供较多的值班管理人员及保安人员，以便在办理入住手续期间能加强引导及保安，处理解决一些突发性的事件。

(4) 筹集维修基金，预收物业管理费 业主入住前，物业管理企业应测算出每户的维修基金数额及物业管理费数额，以便在业主办理入户手续时收缴。维修基金的收缴标准按当地房地产管理部门制定的标准执行，在入住时一次性收取。物业管理费一般预收3个月。

另外，在业主办理入住手续前，物业管理企业还应向业主提供新建住宅质量保证书。

由于物业的入伙阶段是物业管理企业与业主接触的第一关，这一阶段除了大量的接待工作和繁琐的入伙手续外，各种管理与被管理的矛盾也会在短时期内集中地暴露出来，为此，这一阶段通常也是物业管理问题最集中的阶段。所以，物业管理企业应充分利用这一机会，既做好物业管理的宣传、讲解工作，又要切实为业主着想，以树立起物业管理企业良好的“第一印象”，取得广大业主的信赖。

#### (四) 装修、搬迁管理

随着人们生活水平的不断提高和消费观念的日益更新，对新房的装修标准也越来越高。可以说，装修已成为物业实际使用前的必要程序。为确保装修不损坏房屋的承重结构，不破坏建筑物的外墙原貌，防止擅自挤占公用部位、损坏公用设备和设施、乱倒乱放建筑垃圾、噪声超出规定标准等现象发生，物业管理企业应制定相应的装修管理规定，并与业主签订装修管理合同。物业管理企业在平时应加强对装修行为的监管，加强对装修现场的巡视，发现有违规行为应及时予以阻止，并督促其改正，对坚持不改者，报有关部门依法处理。

有能力的物业管理企业，还应积极参与装修，扩大自己的业务范围。由于物业管理企业与业主之间是一种长期交往的关系，故委托物业管理企业装修可解除业主的后顾之忧。而物业管理企业参与装修，可确保装修严格按照装修管理规定实施。当然，物业管理企业必须有较强的市场意识，坚持优质优价，否则很难在装修市场中占据一席之地。

对于搬迁，物业管理企业应尽量要求业主或使用者事先申报，这样就可使搬迁不过分集中，既方便住户，也便于物业管理企业的管理。

#### （五）物业档案的建立

物业管理的档案资料包括业主或使用者的资料、物业的构成及周围环境的资料。业主或使用者入住以后，物业管理企业应及时建立他们的档案资料，包括进户人员数、姓名、性别、年龄、职业、联系电话及费用缴付情况和装修情况记录等。

物业档案资料的建立是对前期建设开发成果的记录，是以后实施物业管理时对工程维修、配套、改造必不可少的依据，也是更换物业管理企业时必须移交的内容之一。现代建筑工程随着科学技术的发展和使用需求的提高，楼宇设备设施以及埋入地下和建筑体内部的管线越来越多、越来越复杂、越来越高科技化和专业化，因此一旦发生故障，物业档案就成了维修必不可少的资料。

物业档案资料的建立主要抓收集、整理、归案、利用四个环节。收集的关键是尽可能完整，从时间上讲是指从规划设计到工程竣工的全部工程技术维修资料；从空间上讲是指物业构成的方方面面，从地下到楼顶、从主体到配套、从建筑物到环境。整理的重点是去伪存真，留下有用的资料。归档就是按照资料本身的内在规律、联系进行科学地分类与保存。利用即是在日后的管理过程中使用并加以充实。

### 第三节 物业管理的相关机构

物业管理运作主体是业主大会、物业管理企业（包括物业管理企业和专业服务公司）、政府主管部门和相关部门。物业管理健康运作的前提是主体各尽其职和相互间的良好协作。业主大会维护业主权益并发挥决策、监督功能，物业管理企业承担各项具体管理服务工作，政府主管部门从法制、政策上实施管理和指导，相关部门则在各自业务范围内行使职权。

#### 一、业主大会或业主代表大会

##### （一）业主大会或业主代表大会

业主大会或业主代表大会是行使业主自治管理职权、决定管理事项的重要组织形式。为了体现广大业主的共同意志，使决策更具有广泛的民主性，业主大会应当有半数以上业主参加，作出的决定要全体业主过半数通过；业主代表大会应当有半数以上业主代表参加，作出的决定要全体业主代表过半数通过。



### 1. 业主大会或业主代表大会参加成员和例会、临时会议

业主大会由物业管理区域内全体居住和非居住房屋业主组成，包括已售及未售公房、已售及未售商品房、旧私房的产权人即业主等。召开业主大会时，全体业主应当参加，因故不能参加，可以依法委托代理人参加。

业主代表大会的业主代表应按物业管理区域内各种物业包括公房、商品房、旧私房等占有建筑面积比例分摊产生。召开业主代表大会时，自然人业主代表应当参加，一般不委托代理人；法人或其他组织业主代表可以书面委托代理人参加。例如，公房业主代表，公房产权人即区、县房地产行政部门可以委托区、县公房资产经营公司有关人员作为代理人参加业主代表大会。书面委托代理书，可由业主大会或业主代表大会召集人业主委员会或房地产行政管理部印制。不论是业主大会或业主代表大会，应按幢或按一定比例邀请非业主的房屋使用人如租赁人列席会议，还应当邀请居民委员会代表列席。列席代表没有表决权。当召开涉及改选或罢免业主委员会成员的业主大会或业主代表大会时，业主委员会应通知区、县房管局派员参加会议。业主委员会每年至少召开一次业主大会或业主代表大会，总结本年度区域内的各项物业管理工作，决定物业管理的重大事项。15%以上业主或业主代表提议，业主委员会要在接到提议30日内召开业主大会或业主代表大会。如业主委员会不召开，业主和业主代表可向区、县房管局反映，区、县房管局应督促业主委员会召开，经督促业主委员会仍不召开会议的，区、县房管局可以组织业主召开业主大会或业主代表大会。经15%以上业主或业主代表提议召开业主大会或业主代表大会对提出的议案已作出决定，一般在半年内不再以同一提案再召开业主大会或业主代表大会。

### 2. 业主大会或业主代表大会的职权

业主大会或业主代表大会行使下列职权：

(1) 选举、罢免业主委员会委员。

(2) 审议通过业主委员会章程和业主公约，必要时进行修改。

(3) 听取和审议物业管理服务的工作报告，包括业主委员会工作特别是业主委员会选聘物业管理企业等情况报告，物业管理企业的工作报告。

(4) 决定物业管理的其他重大事项。如确定业主委员会经费筹集方式、来源和标准；物业维修基金不足时的筹集办法和数量；物业管理区域内修建、新建建筑物或构筑物等。这就是说，物业管理区域内重大管理事项都必须由业主大会或业主代表大会讨论决定或审批通过。业主大会或业主代表大会认为业主委员会的决定不当时，可予以撤销。

### (二) 业主委员会

建设部《城市新建住宅小区管理办法》指出，住宅小区应当成立由住宅小区内房地产产权人和使用人选举代表成立的住宅小区管理委员会。北京市规定由住宅小区内房地产产权人、使用人代表和居委会代表组成物业管理委员会。深圳市由住宅区业主选举产生业委会。

#### 1. 业主委员会成立的步骤

(1) 选举 在一个物业管理区域内，第一次业主大会或业主代表大会召开时，即当公有住宅出售建筑面积达30%以上，或新建商品住宅出售建筑面积达50%以上，或住宅出售已满两年时，就具备选举产生业主委员会的条件。

业主委员会的委员由业主担任，非业主的使用人不得担任业主委员会成员。房地产行政管理部门和房屋出售单位要协助业主做好首届业主委员会候选人的酝酿、推选工作，征求各