

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Ⅱ学习指导

wuye guanli shiwu II xuexi zhidao

广 • 东 • 高 • 等 • 教 • 育 • 出 • 版 • 社

# 物业管理实务Ⅱ

## 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 II 学习指导/黄安心编著. —广州: 广东高等教育出版社, 2006. 11  
ISBN 7-5361-3398-7

I. 物… II. 黄… III. 物业管理-教学参考资料 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 098525 号

|     |                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------|
| 出 版 | 广东高等教育出版社<br>地址: 广州市天河区林和西横路<br>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×1 092 毫米 1/16                                            |
| 印 张 | 14 印张                                                           |
| 字 数 | 323 千字                                                          |
| 版 次 | 2006 年 11 月第 1 版<br>2006 年 11 月第 1 次印刷                          |
| 印 数 | 0 001~4 000 册                                                   |
| 定 价 | 21.00 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（Ⅱ）》是分类管理和实习部分。

为搞好本课程的学习，我们根据黄安心主编的《物业管理实务Ⅱ》教材（广东高等教育出版社，2003年11月第1版）编写了本指导书。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（Ⅱ）》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等三大需求与成功。本指导书在内容编排上，立足于对教材基础知识的掌握，并适当增加对物业分类管理知识学习能力的培养，有针对性地加强对学生自主实习、实践的指导，并提供必要的参考资料。与此同时，对学生的学习与考试进行必要的指导。

本指导书主要分为三个部分。第一部分是课程内容结构介绍，即从总体上对教学内容进行逻辑上的梳理。第二部分是分类管理学习指导，包括学习概要、学习方法、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。第三部分是物业管理实践教学指导，包括实践教学组织管理指导、实践教学内容指导、在线实训指导等内容；实践教学内容指导包括目的要求、知识要点、可选方式、问题思考、常用图表等内容。有些文件资源和图表教材中有的或在其他资料中出现的则没有编入，以节省篇幅。同学们可根据自己的实际情况，按照学习指导书讲述的方法与要求，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（Ⅱ）课程的学习，完成学习任务，达到学习目标。

《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李文斐同志的关心和宋建阳、谢献春、李晨辉、马建会、杨戟、翁昭桦等专家的指导。吴迪、段建军、孙朝霞、余乐、杜敏、吴兴华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 课程内容结构分析 .....     | (1)   |
| §1 课程内容概要 .....         | (1)   |
| §2 课程主要内容结构 .....       | (2)   |
| 第二部分 分类管理学习指导 .....     | (3)   |
| §1 物业分类管理概论 .....       | (3)   |
| §2 居住物业管理 .....         | (18)  |
| §3 商务物业管理 .....         | (29)  |
| §4 工业物业管理 .....         | (39)  |
| §5 物种物业管理 .....         | (50)  |
| 第三部分 实践教学指导 .....       | (62)  |
| §1 实践教学组织管理指导 .....     | (62)  |
| §2 实践教学内容指导 .....       | (69)  |
| 2.1 前期管理实习 .....        | (69)  |
| 2.1.1 物业接管验收与收楼实务 ..... | (69)  |
| 2.2 综合服务实习 .....        | (133) |
| 2.2.1 房屋装修与管理 .....     | (133) |
| 2.2.2 设备管理实操 .....      | (152) |
| 2.2.3 智能化设施维护与管理 .....  | (165) |
| 2.2.4 安全管理实务 .....      | (171) |
| 2.2.5 绿化管理 .....        | (180) |
| 2.2.6 清洁卫生管理 .....      | (186) |
| 2.3 服务管理实习 .....        | (194) |
| 2.3.1 服务管理 .....        | (194) |
| 2.3.2 物业管理处收费管理实务 ..... | (205) |
| 2.3.3 档案资料管理 .....      | (213) |

# 第一部分 课程内容的结构介绍

## § 1 课程内容概要

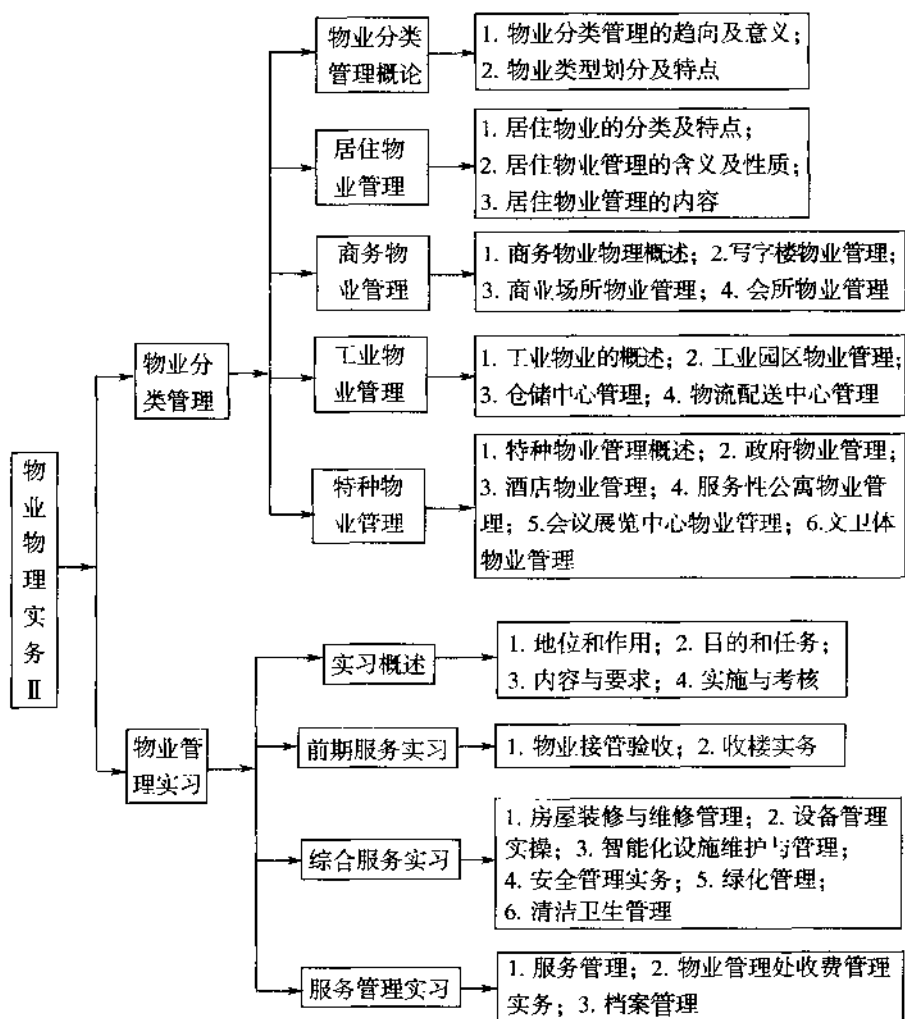
物业管理是一个新兴行业，物业管理学科也是一个全新的学科。《物业管理实务Ⅱ》是《物业管理实务（Ⅰ）（Ⅱ）》的分类管理和实习部分，是通过物业分类管理和物业管理实习来具体消化基础理论篇的理论知识，它包括物业管理的实际工作内容、工作程序、工作方法和工作要求等，是关于物业管理实际工作的程序和实践技能知识的总和。本课程共两个单元，16章。

第一单元包括前5章，是物业分类管理部分，主要以日前国内外理论界通行的分类方法与标准为依据，围绕各类物业及物业管理的特点来展开分析阐述，力求掌握各类物业管理的特点和规律。

第二单元包括后11章，是物业管理实习部分，主要针对物业管理专业大专层次学生，从物业管理员岗位工作的实际操作技能要求来设计一些物业管理工作的重要的实操规程、方法，并设计恰当的实习和实训方式方法，让学生在模拟的或真实的环境中得到学习和训练。

## § 2 课程主要内容结构

《物业管理实务Ⅱ》课程内容结构如下：



## 第二部分 分类管理学习指导

### § 1 物业分类管理概论

#### 【学习概要】

从本章开始学习物业分类管理内容,包括第1~5章。本章将学习七个重点内容:物业分类管理问题的提出、实行物业分类管理的必然性、物业分类管理的趋向、现代物业的分类管理意义、物业分类标准及方法、现代物业的主要类型、现代物业的主要特点。

通过本章学习,将帮助你从宏观的角度认识物业分类管理的重要性,了解物业分类管理的基本方法,为后面的章节学习打下基础。

#### 【学习方法】

通过课堂教学、网上讨论、查阅资料等方式进行理论学习,通过参观见习、顶岗实习等方式在实践中学习,关键是对物业分类管理的趋势有清醒的认识,并清楚物业分类方法。本章主要介绍物业分类管理基本范畴——物业分类管理的含义、分类管理的必然性,并提出物业分类管理问题;然后介绍当前国内外物业分类的标准及方法;最后介绍主要分类及特点。

#### 【重点内容】

1. 物业分类管理的特点。
2. 国外物业分类管理的产生与发展的动因。
3. 实行物业分类管理的必然性。
4. 物业分类管理的重要意义。
5. 物业类型的划分标准与依据,现代物业的主要类型。
6. 目前物业分类的主要方法。
7. 现代物业的主要特点。
8. 现代物业的分类管理趋向。

#### 【重点名词】

1. 物业分类管理:就是物业管理企业为了实现物业管理活动的满意目标,根据物业的性能、特点及其变化,业主和物业使用人的需要,以及物业管理工作的资源条件情况,运用现代物业管理方法、手段,开展针对性的、专门化的物业管理活动。

2. 职业经理人:所谓职业经理人是指以企业行政为第一要务,接受投资者聘用,根据合同条款,运用杰出的管理和经营手段,使企业发展和获取利润的专门人才。



## 【问题解答】

### 1. 物业分类管理的特点有哪些？

物业分类管理的特点主要有：

(1) 物业管理主体的多样性。即物业分类管理是以专业化为前提，各种不同类型的专业公司的存在是物业分类管理的存在和发展的基础。

(2) 物业分类管理对象的特定性。即物业分类管理都是以特定的物业及业主为服务对象，是物业管理的具体化和细化，它区别于物业管理实务的理论部分所指的抽象意义上的物业（及物业类型）、业主。

(3) 物业分类管理活动的竞争性。没有物业管理市场及物业管理市场的竞争性，物业分类管理也就失去了活动的动力，物业分类管理就不可能有存在和发展的温床，在传统的物业“管制”体制下，不可能有物业分类细化管理。

(4) 物业管理服务目标的双重性。物业分类管理以追求业主和物业使用人的满意和物业管理企业自身的效益为目标，这是由物业管理的行业独立性和物业管理企业的独立法人实体的性质决定的。

(5) 物业分类管理手段的先进性。表明物业分类管理在物业管理及相关物业服务领域的科学技术应用上，具有先导性和快速反应性特征，以满足业主的现代化、时尚化、人性化的个性要求。

### 2. 国外物业分类管理的产生与发展的动因有哪些？

(1) 社会分工是物业分类管理的前提条件。在国外，物业分类管理是随着物业管理市场的发展和社会分工的需要而发展的。在英国，微观上，19世纪60年代伯明翰市的奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的约束租户的行为管理办法出现，宏观上，伯明翰市政府开创了由政府出面主持房地产即物业的成片开发、租赁、管理的先例，1868年英国皇家测量师协会（半官、半民性质）成立，它实际上是全国性准物业管理协会，适应物业管理行业的社会分工发展的需要。

(2) 专业化是物业分类管理的直接动因。物业管理起源于英国，但真正的现代的专业性物业管理却是于19世纪末至20世纪30年代在美国形成和出现的。公寓大厦、摩天大楼的出现及其管理的需要，以及物业管理组织芝加哥建筑物管理人员协会、建筑业主组织和建筑业主与管理人员协会等专业性物业管理行业组织的成立，使美国的物业管理进入专业化管理时代。同时，受泰罗（F. W. Taylor）科学管理理论的影响，也使美国的物业管理走上科学管理的轨道。

(3) 市场需要是物业分类管理的客观条件。在美国，由于人们收入的提高，物业服务市场日益成熟，物业管理为社会所充分认可，物业管理已十分普遍，并成为城市建设和管理的一个重要产业。一些有着优秀管理经验的物业管理公司，他们的服务领域，根据社会化需求可以无限扩展，如在美国排名第一位的物业管理公司世邦魏理仕，它的管理范围延伸到医疗、IT行业、教育、证券以及高科技企业等各类物业。一些物业管理公司除提供常规的服务之外，还提供洗衣、配餐、病人护理等社会服务内容，这就对物业管理公司提出了很高的技能要求，要求物业公司既要具备有效的管理手段，同时还要具备跨领域、全方位的专业服务能力。

(4) 科学的公司治理结构是物业分类管理的微观基础。在美国,对物业管理公司来说,每一个物业均是其盈利中心,每一个物业的管理单位或分公司都是一个完全独立的公司,每一个分公司都代表了一个地区,是一个独立核算的盈利中心,不存在相互间盈亏互补的情况。但作为一个公司来讲,处于战略考虑,他的管理模式、管理制度、管理程序都是统一的,都实行标准化管理。从公司内部运作看,美国的物业管理企业的管理,一般以1名或多名注册物业经理为核心,其他人员围绕其开展工作,因此,一般规模不大。那么,管理服务的日常事务,就主要是通过外包的方式,由专业性企业承包,物业管理企业起一个总调度和总负责的作用。

(5) 物业管理专业人员的职业化管理制度的完备是物业分类管理的宏观保障。在美国有一大批精通物业管理的专业化人才,并实行了职业经理人制度。所谓职业经理人,是指以企业行政为第一要务,接受投资者聘用,根据合同条款,运用杰出的管理和经营手段,使企业发展和获取利润的专门人才。美国物业管理经理人有三类:第一类是楼宇经理,他们一般不与业主直接发生联系,在总经理不在的时候,负责楼宇日常的管理工作;第二类是物业经理,其职责主要负责联系相关代理商、拟订物业财务报表、物业招租等;第三类是资产经理,负责地区物业战略发展规划,对市场进行调研,确定管理物业的整合和取舍。随着物业管理经理人职业化的发展,全美国物业管理协会也扩展了相应的资质培训和认定,针对大型居住、商业、工业物业和综合物业的管理者,给予注册物业管理经理人的资质认定。

(6) 现代物业及物业管理中高科技、智能化的应用推动了物业管理企业科学化、精细化的物业分类管理。在美国,大多数楼宇智能化程度较高,随着计算机网络技术的提高,楼宇自动化控制技术也逐渐成熟,一般的楼宇智能环境可以对内外部环境的变化快速做出反应,通过集成系统对楼宇进行科学有效的控制和管理。同时,根据物业的科技含量和物业管理手段的科技水平,实施科学的分类管理。

### 3. 实行物业分类管理有什么必然性?

物业的种类繁多、构成复杂、关系众多、利益多元化等特点,已使物业的管理非纳入精细化的科学管理轨道不可。在物业管理行业的分工发展过程中,也需要推进物业分类精细化管理。物业分类管理适应了物业自身特点的对管理工作的需要,同时又是物业管理行业发展、物业管理科学进步的必然。

(1) 物业管理业务覆盖面越来越宽。从理论上讲,凡有物业的地方就应有物业管理。无论是居住与非居住建筑物,还是与这些建筑物相配套的设备设施;无论是工业物业、商业物业,还是政府物业、学校物业,都应有物业管理,物业管理本身就是一个业务范围很宽的行业。从国外的物业管理实践情况看,物业管理的起步是从居住物业开始的,然后向非居住物业发展,几乎覆盖了所有物业及与物业管理服务相关的业务领域。中国物业管理的20多年的实践也是沿着这条轨迹发展进步的。国内一些大中型物业公司已经向分类物业管理进军。如万科物业的业务范围从核心的物业管理业,发展到涉及管理顾问、智能化工程、汽车美容、物业租赁等业务。在致力于持续提升住宅物业管理品牌的同时,积极介入多类型住宅物业的管理与服务,丰富品牌内涵。

(2) 物业管理行业的发展需要。物业管理以传统的房地产行业的子行业地位而存

在,物业管理服务产品具有很强的附属性,主要管理目标是作为房地产营销的手段,促进房地产品销售,因此而决定其管理目标的短期性、内容的单一性,分类管理缺少发展的环境条件。随着物业管理企业的数量增加、规模扩大以及社会化、专业化的发展,物业管理与房地产开发同业经营成为物业管理企业及物业管理行业进一步发展的制度性障碍。物业分类精细化管理的呼声越来越高,行业定位的要求越来越强。国务院《物业管理条例》明确了房地产开发与物业管理相分离的原则,为物业管理的分类管理提供了政策依据。物业分类管理因此而获得了行业发展的政策空间。目前,物业管理作为一个行业已成为不争的实事。但只有物业细分化管理上的成功,才能使物业管理行业有其作为行业的真正的地位。同时物业管理行业作为公共事业管理的一大领域,政府也需要根据行业特点和物业管理企业的类别,采用不同的调控方式开展治理活动。

(3) 根据不同物业的不同特点,管理的侧重点也就不同。物业具有种类繁多、构成复杂、关系众多、利益多元化等不同特点。从种类上讲,有居住物业,商务物业,工业物业,医院,学校等特种物业,它们的特点各不相同。从构成上看,有建筑物、设施设备、场地等特性,各不相同。从耦合关系看,有委托关系、管理关系、服务关系、协作关系等。从利益分割上有因公共服务产生的公益,有因经营性服务产生的利益。因而,物业管理企业很难用一种模式、一种方法、一种措施、一种手段来管理不同类型和特点、不同关系和性质的物业。因此需要进行科学的物业分类,由不同专长物业管理企业和物业管理专家来管理。

#### 4. 现代物业的分类管理趋向如何?

现代社会物业的多样性、复杂性和动态性特性,以及物业管理企业化、社会化、专业化的要求,决定了物业管理工作的分类管理、精细化管理的必然趋向,但从理论上讲,物业管理的分类管理要求是由物业管理激烈的内部市场竞争、行业的社会分工发展和物业管理日益社会化趋势决定的。

(1) 物业市场细分化。物业管理企业要在行业竞争中立于不败之地必须在更专业的物业细分市场上找到新业务。从企业经营的角度考虑,物业管理企业要取得良好的经济效益,一方面要努力采取措施降低管理成本,另一方面要积极开拓经营渠道,扩大服务范围,在物业细分市场上找到新业务,从而增加收入。物业管理本身包含的业务范围非常广。物业管理企业在提供物业管理和服务的同时,还可以开展其他与物业有关的业务,如房屋中介、房地产法律咨询、房屋买卖代理、建筑装饰等项目;也可以在小区内部根据实际情况搞一些餐饮、商业服务项目。这样物业管理公司不但可以通过主业获得收入,还可以通过多种经营来提高经济效益。但是,我国目前的物业管理企业,并没有在此方面下功夫,即使对主业的个性化服务,开展得也不够全面,多种经营业务就更谈不上了。物业管理虽然是个投资较小的行业,但物业管理企业却有许多业务有待拓展。物业管理企业必须看到物业分类管理、市场更加细化的趋势,加强经营意识,努力开拓经营,把跨行业、跨地区的业务开展起来。

(2) 物业管理专业化与专门化。物业管理作为服务行业的新兴产业,竞争激烈,导致专业化的社会分工迅猛发展,物业分类管理成为必然要求。社会生产力的发展,社会分工越来越细,趋向于专业化,而这种专业服务的对象不是针对某一企业或行业,而

是面向整个社会。社会生产服务的内容只有向专业化方向发展,服务水平才会有很大的提高,服务效率才能不断上升。物业管理也必须走向专业化发展的道路。物业管理行业虽然其社会分工发展起步晚,但发展快。要实现物业管理专业化,除了要有专门的组织机构,如专门化的物业管理公司,要有专业人员配备或可以合作的专业技术力量外,还需要有现实或潜在的物业管理需求细分市场,需要有开展对这些细分市场的科学分类、分析调研、市场定位、选择进入市场策略等物业分类管理技术活动。

(3) 物业服务单一化、个性化。随着人们收入的提高,业主及物业使用人越来越要求单一化、个性化的服务管理。物业管理企业所面向的是特定的物业,区分所有权业主或特定的物业使用人,除了因物业引起的共同事务的管理服务外,还有大量的物业管理服务是针对特定个体的特殊需要的业务活动,它是物业管理服务的一个方面。特别是随着人们收入的提高,业主或物业使用人的个体需要在层次上、量上都会上升。物业管理企业的单一服务项目将会越来越多。近年来,高档别墅消费者越来越多,用什么样的物业管理理念、模式管好这些物业,满足客户的个性化需求是当前物业管理行业的热点问题。在上海的“金丰兰乔圣菲”高档别墅区,万科物业公司依托多年的经验积淀,借鉴并融入现代酒店的管理理念和模式,对其相关的服务环节、内容、程序作进一步细化、延伸和提升。他们专门成立“管家部”,了解业主的需求,提供个性化服务。业主农艺园、宠物寄养所等新增服务品种,就是针对小区业主的不同需求而提供的个性化服务。海南富丽花园以现代商务模式进行物业管理,聘请专业物业公司提供专业细致的个性化人文服务,如代订机票、家政、清洁、保姆、钟点工服务等等。

(4) 管理的社会化。物业管理的日益社会化要求针对性的单一化服务与精细化管理。首先,必须有具体化的分类管理。物业管理行业的社会分工还会出现物业管理工作的社会化的发展趋势,产生了房地产开发与物业管理分业经营的社会分工成果,以保证各自的经营效率。即使是开发商直属的物业管理公司,如果具备了物业管理的资质条件,也要鼓励其走向社会,通过竞争承接其他管理业务。同时要提倡物业管理公司跨省区接管各种类型的物业。其次,物业管理的社会化还表现在它是一项需要全社会参与、监督,才能得以健康发展的事业。物业管理与每一位业主或使用者的密切相关,所以必须有业主管理委员会代表业主来参与管理,进行监督,反映他们的意见和要求,以维护他们自身的合法权益;物业管理又涉及治安、消防、卫生保健、清洁卫生、水电供应等许多方面的问题,所以需要有关部门、有关专业公司积极参与,才能提高管理和服务质量,提高经济效益。

##### 5. 物业分类管理的意义有哪些?

现代物业的特点是人类社会对物业构建的要求与作用的结果。物业管理企业在实施对物业的管理过程中必须考虑这些特点,多样性、复杂性、动态性的物业在管理上必须采取分类管理的方法进行具体化的管理。从物业管理企业经营的角度讲有一个物业管理市场细分的问题,从物业服务角度讲有一个服务专门化和社会监督的问题,从政府管理的角度讲有一个分类指导的问题。

(1) 有利于政府对物业行业的分类指导与管理,促进物业管理行业的健康发展。物业管理企业作为为业主提供公共服务的组织,体现了政府的行政功能。因此政府应当

制定各种适用于不同物业的物业管理法规，来规范物业企业的行为，从而体现“业主主权”思想。国外非常重视政府对物业企业的指导与规范，在澳大利亚从事物业管理的企业必须有管理牌照，从业人员必须具备相应的专业知识和技能。物业管理公司或物业代理也受到政府监督和检查，若发现有违纪违法行为，将受到不同形式的处罚和制裁，如罚款、吊销或暂停牌照，严重的甚至会判刑。相信随着我国物业管理事业和物业管理行业的发展，物业管理法规、法律将会日益健全与完善。

(2) 有利于根据不同物业的不同特点细分物业管理市场，开拓物业管理业务的空间。日前，国内物业管理企业的业务范围受房地产开发商的习惯性制度安排和政府传统的房屋管理思想的影响，主要从事物业的综合服务、公共事务管理等，而很少涉足像固定资产管理、物业中介代理等领域。国务院《物业管理条例》第三条明确规定“国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业管理企业”，第二十条明确规定“国家鼓励建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业”。随着《条例》的贯彻，这必将进一步促进房地产业和物业管理业分业经营，更有利于物业管理拓展发展空间，在物业市场细分上做文章。

(3) 有利于促进物业管理企业在管理上的科学分工，促进物业管理企业服务的专门化和社会对物业服务质量监督机制的建立。物业管理隶属于服务性行业，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，围绕应该叫物业管理还是叫物业服务两种意见进行过多次争论。一种意见认为，应该叫物业服务，因为服务是第一位的，叫物业服务有利于提高物业管理人员的服务意识；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，叫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，物业管理的特性是大家都一致认可的。从微观层面讲，物业管理不是居高临下地“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管理事务。物业管理企业还有自身管理问题。把自身管理与业主委托的事务管理结合起来考虑，就是要通过加强物业管理企业内部管理，通过服务专门化，提高为业主服务的质量，来实现业主多样化的需要。由于物业管理服务几乎囊括了全部社会群体，服务项目和内容之广几乎没有边际，因此，在物业管理过程中，一方面服务项目与范围必须有约定，另一方面物业服务的质量必须有保证。要达到这一目的，物业管理企业就应把物业细分化，并由专业公司、专业人员、专门的服务体系来为业主提供个性化的约定服务。同时，政府部门、物业所在地的基层政权组织，如街道办事处、居民委员会及相关组织，应协助业主或业主委员会建立健全物业服务质量监督体系，确保业主利益，规范物业管理企业的管理与服务行为。

#### 6. 物业分类标准与依据有哪些？

物业分类的目的是为物业分类细化管理服务。没有科学细化的分类，不可能有物业分类细化管理。因此，物业分类是物业分类管理的前提，是物业分类管理的主要内容之一，它对推动物业管理向分类管理方向发展和政府规范物业管理行业的发展具有重要意义。

科学的分类必须有科学的标准，依据如下：

(1) 物业作为不动产, 其与房地产业经济活动密切相关, 从房地产投资立项到开发建设, 再到房地产流通、使用, 都要涉及政府多个部门的参与、监控和管理, 环节很多, 政府行使行政管理活动的跨度也很大。物业分类方法必须考虑到房地产业的生产、经营活动。

(2) 物业作为物业管理企业的管理对象, 必须考虑到管理功能的发挥, 即物业分类应有利于物业管理企业在管理活中创造效益。

(3) 政府对由物业形成的公共事务的宏观介入的需要, 决定了物业分类对政府管理工作的重要性。针对不同的环节和内容存在不同的物业分类的问题, 大多出在生产阶段和流通阶段。

(4) 与物业小区相关的自然与社会环境系统功能的优化与功能发挥, 对物业分类同样提出要求, 即分类应有利于安全与环境的管理, 有利于人与自然的和谐。

#### 7. 国内外主要物业分类方法有哪些?

如前所述, 物业分类是一件困难的事, 在国内外有不同的分类方法。美国学者罗伯特·C. 凯尔等根据不同物业的管理所需要具备的知识不同将物业分为居住物业、商用物业、工业物业、特殊用途物业。这种划分方法也是目前国外普遍采用的划分方法。

国内的划分方法很多, 黄安永在《物业管理辞典》(1999年5月版)中, 提出为了使物业管理更加专业化、科学化, 根据物业使用功能的不同将物业分为生活、办公、经营、生产等类型。杨振标等在《物业管理实务》中根据物业用途及物业管理开展的角度将物业分为居住类物业, 工业类物业, 办公、写字楼类物业, 商场物业, 酒店宾馆类物业, 高级综合大厦, 停车场及其他物业。

尽管在物业分类上有不同的看法, 但通常的分类方法不外乎从功能与用途、收益性、权属、建筑物的高度及结构等角度进行分类。

#### 8. 目前物业分类主要方法有哪些?

(1) 依据功能与用途分类。以此为基本依据, 物业按照用途可分为以下四大类: 即居住物业、工业物业、商务物业、特种物业等。有些物业还可根据工作需要进一步细分, 成为用途分类的二级目录, 如商务物业可以分为写字楼物业、商业场所物业、会所物业、停车场物业, 以及会议展览馆、车站、码头、文体、卫生等各类物业, 依次类推。如需要, 还可进行三级分类。要对每种物业类别进行规范编码, 以便进行科学管理。

(2) 依据收益性分类。依据物业的收益性对物业进行分类, 物业可分为收益性物业、有限收益物业、有限公益物业和非收益性物业四种类型。①收益性物业: 是作为生产要素投入到生产经营活动中给业主带来直接经济收益的物业, 如工业物业、商务物业、娱乐酒店等特种物业等以追求经济收益为目的的物业。②有限收益物业: 公益物业因资源的稀缺性原因, 需要收取一定的费用, 从而为业主带来一定的收益的物业, 如私立高校物业、一些紧缺的公共设施物业等。这类物业虽然本质是公益性物业, 但兼有收益性特征, 是有限收益物业。③有限公益物业: 它是指收益性物业, 在特定的情况下被当做公益性物业来使用, 或依法征用于公益事业时, 它应具有公益的属性。如物业管理企业的办公物业, 本质是收益性物业, 当它被用于小区公共事务管理或为业主提供公共

服务时，它应具有公益的属性。私人物业如住宅、收益物业如企业厂房等在灾害出现时被政府征用于救灾，此时这些物业也具有有限的公益性。④非收益性物业：是不以盈利为目的的物业。它又包括公益性物业和个人非经营性物业。前者指由政府投资、或部分公众出资产权归国家所有或投资人共同所有，用于特定范围公共事务管理、公共事业发展的需要的物业。如政府机关办公物业、广场园林物业、普通学校物业、公共卫生物业、公共体育物业等。后者指个人投资自建的产权归个人所得，用于生活需要的物业，如私人住宅物业、私人花园物业等。这种物业分类的目的是根据物业所处的作用位置，更好地发挥物业功能的潜力和物业资源社会经济价值。物业在社会经济活动中所处的位置，是物业资源社会配置的结果，只是因人们生活、企业生产经营管理、政府公共管理等的社会需要而做出的安排，但都不能改变物业满足人们的物质与精神需要的效用性。

(3) 依据权属关系分类。只有产权权属关系明确，产权人的权利义务才分得清楚，物业管理中的依法操作才能顺利、有效进行。依据物业权属关系分类，可将物业分为：私有产权物业，如独立的私人住宅物业；社团产权物业，如学会、政党、教会等社团的房产及经营性物业；集体产权物业，如我国城乡集体组织的物业；区分所有权建筑物业，如商贸大厦物业、高层住宅物业等。依据权属的经济性质分类，可将物业分为国有产权物业、集体产权物业、股份制产权物业、个人私有产权物业。国有产权物业如政府机关办公物业、国有企业物业、国有公共设施物业、公房等产权归国家所有的物业。集体产权物业如集体所有制企业物业、集体所有制房屋等。股份所有制物业是产权多元化条件下的股份制企业、事业单位的物业。个人私有产权物业则是产权归个人所有的物业，如私人住宅物业、个人所有商铺物业等等。

(4) 依据建筑物的高度及结构分类。依据建筑物的高度及结构分类。可分为多层建筑物业、高层建筑物业、独立式住宅（别墅）物业、住宅小区物业、办公楼宇工业区及其他物业。多层建筑物业与高层建筑物业主要看其建筑高度或层次，如1972年的国际建筑会议上，把高层建筑分为四类：第一类高层建筑为9~16层（最高到50米），第二类高层建筑为17~25层（最高到75米），第三类高层建筑为26~40层（最高到100米），第四类高层建筑为41层以上（高度100米以上）。纯住宅型高层建筑层数为7层以上，并带有电梯的全部用于居住的高层物业。高层标准以下，2层以上的建筑则是多层建筑。独立式住宅（别墅），其实别墅（Villa）的英文解释不过是城郊小屋或乡村住宅，国内目前出售的别墅和国外的独立屋（Single House）大体相同，而两幢或多幢连在一起的独立房屋则被称为Townhouse（直译为市镇住宅），又叫联排别墅，它们的一个共同特点是每户有独立的街门对外，不论是一层、二层还是三层，纵向房屋属于一户使用。办公楼宇物业工业区及其他物业，从建筑的角度分类，主要是由于某种物业用途的特定性，因而对建筑的结构要求也有特殊性，此类物业高度和楼层一般比较低，但商业繁华地带的办公楼则往往是鹤立鸡群，甚至是城市最高建筑。

(5) 按照管理的性质分类。按照管理的性质可分为委托管理物业、租赁经营物业、委托代理物业。①委托管理物业。它是接受开发建设单位或业主委员会委托管理的物业。物业管理企业对这类物业具有管理权，按照物业管理企业与业主委员会签订物业管理委托合同实施管理。②租赁经营物业。它是指用于租赁经营的商业大厦、写字楼、工

业大厦、批发市场等物业。物业管理企业对该类物业具有维护管理和租赁经营双重功能。盈利性是此类物业的主要特点。③委托代理物业。它是指根据物业的不同特点,采取不同的委托代理方式管理的物业。对此类物业的管理方式是:物业管理企业与专业公司建立合同关系,并且要对专业公司的服务进行及时的监督、检查和考核。而其本身的主要管理职能是:物业的产权产籍管理、物业产权经营、中介服务(房地产估价、经纪及咨询等)、物业档案资料管理、物业维护计划的制定、整体管理计划的制定与组织实施、建立健全各种规章制度、做好群众工作和其他管理,如签订服务协议、办理入伙手续等等。

需要指出的是,现实中物业分类是不统一的,虽然物业管理企业、政府部门、理论界根据管理的需要做出不同的分类都有一定的合理性,即通过不同的分类,可以从不同的角度开展物业管理工作。但是,这也会造成管理上的混乱,国家应制定物业分类标准,以便于物业管理行业的有序管理,以利于物业管理工作市场的统一,确保业主的利益。

#### 9. 现代物业的主要类型有哪些?

目前,在分析现代物业的主要类型时,从物业的用途来划分,主要有四大类型:居住物业、商务物业、工业物业、特种物业。

(1) 居住物业。居住物业是建立于土地之上供人们生活居住的建筑物。现代居住物业多为房地产商品,它主要包括普通住宅、花园洋房、公寓、别墅等。

(2) 商务物业。商务物业或商用物业应是商务场所,它必须具有经营性、公众性和服务性特征,主要包括写字楼物业、商业场所物业、会所物业、停车场物业以及展览馆、车站、码头、娱乐等各类用作商务的物业。美国学者罗伯特·C. 凯尔等认为,商用物业是一种私有但为公众提供商品、服务、设施和场地的场所,包括多种不同的收益性房地产,如办公楼宇、购物中心、百货商店、加油站和停车场等。

(3) 工业物业。工业物业就是指所有用于或适合于开展工业活动的场所,包括土地、建筑物及其辅助设施。具体来说包括土地及其上面的用于轻重工业生产的所有设施,如重工业房地产、轻工业房地产、厢房式建筑、仓储设施、小型仓储室群、工业园区等物业。

(4) 特种物业。特种物业是指除住宅小区物业、公共商业楼宇物业、高层办公楼宇物业和工业物业以外,有必要运用物业管理的方法实施管理的物业。主要有政府物业、酒店物业、服务性公寓、会展物业、文卫体物业以及其他物业等。具体来说如政府机构所在地房屋设施、酒店旅馆、俱乐部、游乐场、老年公寓、学生公寓、剧院、学校、寺院等都属于特殊用途物业。他们的共同特点是这类建筑设计被用来从事与其性质一致的特殊事业。

#### 10. 现代物业的主要特点有哪些?

随着新世纪的到来,人们的生产、生活发生了许多重大变化,为人类的生产和生活服务的物业也随之而发生变化。如原来的工厂只是生产产品的地方,机器、厂房、设施加上原材料、半成品等生产资料,而现在的工业园区,环境优美,厂房设施整洁有序,已与花园无二样。这主要是由社会的发展和时代的要求所决定和影响下形成的结果。知



识更新日益加快,经济发展、人口膨胀、环境污染、地球变暖、资源短缺等一些时代特征和变化趋势,以及人们对改善自身生存环境的追求必然反映到对物业的要求上,改变着现代物业建构的目的与理念,形成现代物业的发展趋势和特点。同时,物业管理的理念、管理模式、物业服务的业务内容、物业管理组织结构等将发生重大变革。新技术、新材料、新方法等将会持续不断地应用到物业管理行业,并将从根本上改变目前的物业面貌和人们的工作、生活方式。物业呈现多样性、复杂性、动态性的特性。在物业的构建上呈现出园区化、智能化、网络化、环保化、人性化、新异化等特点。

(1) 园区化。由于人们向往生活环境的优美、安全、便捷、舒适等,以及工作环境的安全、快捷、经济、适用、优美等等高尚追求,而这些追求只有在物业的规模构建和企业化的管理的条件下才能实现,因此物业的园区构建成为必然趋势。例如,居住物业从原来的散居到传统的居民村,由独体楼到花园小区,工业物业由小而全、大而全的分散厂房到大工厂、工业园区或开发区,高校物业构建由分散的单个“围墙大学”到高教园区的“大学城”等等。园区化的特征有三:一是建筑设施规模化,二是环境美化,三是独特的社区文化。

(2) 新异化。现代物业在不断满足人们的个性化需要的情况下,物业构建也渐渐变得多样、新异起来,看看过去清一色的方块式、单色调的房屋,再看看现在各式各样花园别墅、花园式厂房,物业的新异性非常明显。未来的物业将更富有创新性和个性特色。如建筑物将追求曲线美、动态化。曲线、曲面将比现代的直线、平面应用得更多,传统的平面方角将很少见;建筑的外形和内部布局将动态可变,例如,借助于铰链和滑道,墙壁和房顶可以重新设置排列组合,房间可大可小,建筑物可整体移动、旋转以适应光、风、景的变化;建筑外观的月台也将可调可变。总之,从内到外,建筑形式将求变、求新、求奇、求美。

(3) 高技术条件下的智能化、网络化。未来的建筑强度高、重量轻、易成型。而且,耐用阻燃的高科技建筑材料将被广泛应用;超导磁悬浮电梯快而平稳;各种室内外设备用网络联成一体,由电脑统一控制;室内声、光、电、温、空气质量可预先设定,自动调节;建筑物中遍布各种智能传感器以判定建筑物的细微变化,保证使用安全;先进的网络和各种智能系统使在家中健身、娱乐、学习、就医、办公、采购等都将成为现实。总之,许多可测不可测的变化无不源于科技的进步与应用。如今已出现将各种家用自动化设备、计算机及网络系统与建筑技术和艺术有机结合,并实施网络式系列化物业管理,从而使人产生一种居住安全、环境健康、信息灵通、经济合理、生活便利、服务周到、温馨可人且能激发人的知识欲和创造性的“数字化住宅”或“智能化住宅”。

(4) 环保化、人性化。随着社会经济、科技水平、建筑技术与艺术以及消费观念的发展变化,现代物业的构建越来越追求建筑物与自然和人的和谐统一。建筑设计、建筑空间布局、功能分区、设备配置、建筑色调、采光、通风等都将充分考虑人们生活使用的方便舒适,给人以轻松美感享受,利于身心健康。同时,建筑选址、建筑材料生产、能源供应都将尽可能把对环境和自然资源的破坏和影响减少到最低限度,建筑本体也将像适应自然的动植物一样处于自然之中。如今出现了各种环保化、人性化物业,如居住物业就有建筑材料、配套设备设施提供,周围环境达到无污染标准,景观优美宜