

高等院校工程管理专业系列教材

物业管理

WU YE GUAN LI

主 编 李 立 景光明 刘俊玲



哈尔滨地图出版社

高等院校工程管理专业系列教材

物 业 管 理

WUYE GUANLI

主 编：李 立 景光明 刘俊玲
副主编：刘 群 高跃春 张 爽
李连志 周志军
主 审：武 鹤

哈尔滨地图出版社
·哈尔滨·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理/李立, 景光明, 刘俊玲主编. - 哈尔滨: 哈尔滨
地图出版社, 2004.9

ISBN 7-80529-892-0

I. 物... II. ①李... ②景... ③刘... III. 物业
管理 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 096468 号

哈尔滨地图出版社出版 发行

(地址: 哈尔滨市南岗区测绘路 2 号 邮编: 150086)

哈尔滨庆大印刷厂印刷

开本: 787 mm×1 092 mm 1/16 印张: 24.25 字数: 475 千字

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1~500 定价: 32.00 元

前 言

2003年9月1日实施的《物业管理条例》及相继出台的行业相关法律法规规范,标志着我国物业管理正在从规范中走向成熟。但由于缺乏一定数量的高素质物业管理人才,致使在物业管理实践中暴露出诸多问题,妨碍了广大业主和使用人员的正常工作与生活。同时,我国加入世贸组织后,一批境外优秀物业管理企业陆续进入我国物业管理市场,对我国物业管理企业形成很大冲击。由此可见,提高我国物业管理行业总体水平,提高从业人员管理能力、理论水平和从业素质,加强物业管理人才培养,形成有中国特色的物业管理制度,已为大势所趋。通过服务群众、服务社区、服务社会等途径,提高和发展社会文明,提高和改善人民居住和办公条件,是构建社会主义和谐社会的重要一环。因此,作者借鉴国外物业管理经验及结合我国物业管理现状,特编写此《物业管理》教材。全书融专业理论与实践操作于一体,针对性、新颖性、实用性较强。本书不仅可以作为房地产经济相关学科或专业方向的本科生的专业教材,也可供从事物业管理及相关学科理论研究的人员以及从事物业管理服务及相关具体工作的人员借鉴参考。

本书由李立、景光明、刘俊玲担任主编,刘群、高跃春、张爽、李连志、周志军担任副主编,李连志、李德海、陈茜参编。全书共分15章。具体编写分工如下:第一章、第五章、第十二章由黑龙江工程学院李立和黑龙江大学刘群编写;第三章由黑龙江工程学院刘俊玲编写;第六章由哈尔滨市大世界物业管理有限公司总经理景光明编写;第四章、第七章、第八章、第九章由陕西理工学院周志军编写;第十章由黑龙江工程学院张爽编写;第二章、第十一章由黑龙江工程学院高跃春编写;第十三章由黑龙江工程学院李连志编写;第十四章由黑龙江工程学院李德海编写;第十五章由黑龙江工程学院陈茜编写。全书由黑龙江工程学院李立统稿,黑龙江工程学院陈茜校对,在本书编写过程中,承蒙黑龙江工程学院科研处处长武鹤认真地审阅了全稿,并提出许多宝贵意见,对此表示衷心感谢。

本书可作为高等学校工程管理专业及相关专业教材。由于我们水平有限,书中难免有不妥甚至错误之处,恳切希望各位同行专家与广大读者予以赐教。

编 者
2004年7月

目 录

第一章 物业管理绪论	1
第一节 物业与物业管理的涵义	1
第二节 物业管理的内容	5
第三节 物业管理的职能与作用	14
第四节 物业管理人员	16
复习思考题	23
第二章 物业管理组织	24
第一节 业主大会与业主委员会	24
第二节 物业管理企业	37
第三节 物业管理企业的组织机构	42
第四节 物业管理企业的经营目标和文化建设	44
复习思考题	48
第三章 物业管理市场的管理	50
第一节 政府对物业管理市场的管理	50
第二节 行业协会对物业管理市场的管理	51
第三节 物业管理企业的自我管理	53
复习思考题	59
第四章 物业管理程序	60
第一节 物业管理的前期介入	60
第二节 物业的接管与验收	64
第三节 物业入伙手续的办理	67
第四节 物业的装修与管理	70
复习思考题	73
第五章 物业管理招标与投标	74
第一节 物业管理招标	74

第二节 物业管理投标	95
第三节 物业服务委托合同	115
复习思考题	127
第六章 物业管理资金筹集与使用管理	129
第一节 物业管理资金来源与使用	129
第二节 物业管理费的核算与收缴管理	134
第三节 物业管理企业财务管理	138
复习思考题	144
第七章 房屋维修管理	145
第一节 房屋维修与维修管理概述	145
第二节 房屋维修管理的意义与原则	150
第三节 房屋维修管理的内容	152
第四节 房屋维修的考核与评价	165
复习思考题	169
第八章 物业设备设施的管理	170
第一节 房屋设备设施概述	170
第二节 房屋设备设施管理的内容与措施	173
第三节 房屋设备设施的运行管理与维修管理	182
第四节 市政设施的管理	189
复习思考题	192
第九章 物业综合管理与综合经营	193
第一节 物业综合管理与综合经营概述	193
第二节 物业安全管理	200
第三节 物业环境管理	210
第四节 物业综合经营服务	219
复习思考题	232
第十章 物业租赁管理	233
第一节 物业租赁与物业租赁市场	233
第二节 物业租赁合同	242
第三节 物业租赁管理的程序	249

复习思考题	265
第十一章 居住小区的物业管理	266
第一节 居住物业管理概述	266
第二节 居住小区的管理	271
第三节 会所的经营与管理	284
第四节 不同居住物业的管理	289
第五节 居住小区物业管理计算机系统	294
复习思考题	300
第十二章 收益性物业经营与管理	301
第一节 收益性物业管理概述	301
第二节 办公物业的经营管理	306
第三节 零售物业管理	318
第四节 工业物业管理	327
复习思考题	337
第十三章 物业管理达标与创优	338
第一节 ISO9000 与物业管理贯标	338
第二节 ISO14000 与物业管理贯标	344
第三节 物业管理达标与创优	350
复习思考题	353
第十四章 物业智能化管理	354
第一节 智能大厦系统	354
第二节 物业管理信息系统	359
复习思考题	362
第十五章 美国与我国香港地区的物业管理	363
第一节 美国的物业管理	363
第二节 中国香港地区的物业管理	370
复习思考题	378
参考文献	379

第一章 物业管理绪论

[内容提要]

本章主要详细阐述了物业管理的基本概念，重点明确了物业管理性质、特征与原则、类型、内容、程序及对物业管理从业人员的具体要求。本章是全书的基础，通过本章的学习，可以使读者对我国物业管理理论和实际状况有一个比较清晰的总体认识和基本了解。

第一节 物业与物业管理的涵义

一、物业的基本概念和类型

(一) 物业的概念

“物业”一词原出于中国香港及东南亚一带的地区和国家，英语为“estate”或“property”，其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等。物业一词自20世纪80年代引入国内，现已形成了一个完整的概念，即：物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地。“房屋”是指能够遮风避雨并供人们居住、工作、娱乐、储藏物品、纪念和进行其他活动的空间场所，由基础、墙、门、窗、柱、梁和屋顶组成。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、教学楼、医院、体育场馆、公共建筑、办公楼等。各类房屋可以是单位建筑，如一幢高层或者多层住宅楼、停车场等。同时，物业也是单元房地产的称谓，如一个住宅单元。同一宗物业，往往分属一个或者多个产权所有者。

从物业的概念中可以看出，一个完整的物业，应至少包括以下4个部分：

1. 建筑物 是指人工建筑而成，固着在土地之上的，由建筑材料、建筑构配件和建筑设备（给排水、卫生、照明、空调、电梯、通讯、防灾等）组成的整体物包括房屋和构筑物，即已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的楼宇及相关建筑。而构筑物是指除房屋以外的建筑物，经过人工改造的建筑物的附属设施。构筑物与土地、房屋不能分离，分离则不经济或破坏土地、房屋的完整性。例：地下的管道设施，地上的庭院、花园、粮仓、烟囱、院墙、水塔、水井、道路、桥梁、隧道、水坝等，人们一般不直接在内进行生产和生活活动，用以提高土地和房屋的使用功能。

2. 设施 指与这些楼宇相配套的公用管、线、路，如上下水管、水塔、锅

炉、消防、强电（供变电）、弱电（通讯、信号网络等）、路灯，以及室外公建设施（如医院、学校等）。

3. 设备 指与这些楼宇相配套的专用机械、电气等设备，如电梯、备用电源等。

4. 场地 指开发待建或露天堆放货物之地，包括建筑地块、庭院、停车场、甬道、干道等。

由此可见，单体的建筑物，一座不具任何设施设备的楼宇，或者没有建筑物，而是单独的设施设备，单独的场地（如空地），都不能称之为完整意义上的物业，至少不能称其为物业管理中的“物业”。

（二）物业与房地产、不动产的关系

所谓房地产，是指房产、地产及附着于房产、地产之中的各种利益与权益。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的形态的财产。

由于房地产具有位置固定性及不可移动性，因此，房地产通常又被称为不动产。不过从语义上看，房地产的表述侧重于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体，而不动产的表述则侧重于表明这种财产具有不可移动性这一独特属性。

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，与房地产、不动产有一定的区别。

1. 概念的外延不同

一般而言，“房地产”概念外延是包括房地产的投资、开发、建造、销售、售后管理与服务等整个过程。“物业”虽可用来指某项具体的房地产，然而，它却仅仅涉及房地产交易、售后管理服务这一阶段或领域，物业是房地产进入消费领域的房地产品，是房地产业在消费领域的延伸。所以，两者既有宏观与微观的区别，还有全体与部分之差。

2. 称谓领域不同

一般来说，“房地产”是经济法和行政法及商务事务中比较常用的称谓，“不动产”是民法惯用的词汇，而“物业”则通常指单元性的房地产。

3. 适用范围不同

“房地产”与“物业”在某些方面可以通用，但“物业”一般多指单项具体的房地产单位（如单项的房产、地产），多指个体；而“房地产”是指一个国家、地区或一个城市所拥有的房产、地产及其组合，多指整体。因此，从宏观的角度来看，一般常用“房地产”，而不用“物业”。

（三）物业的分类

从不同的角度，可以把物业划分为不同的类型。角度不同，分类不一，其对物业管理的意义也不一样。从方便物业管理的角度考虑，一般可以把物业进行如下划分：

1. 根据物业的使用功能的不同分类

(1) 居住物业 包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。

(2) 办公物业 供有关单位办公用的物业，主要是写字楼。

(3) 商业物业 包括综合楼、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等。

(4) 工业物业 包括工业厂房、仓库、货场等。

(5) 其他用途物业 除以上几种物业之外的物业类型，如交通运输、邮政通讯、广播电视、医院、学校、体育场馆等。

2. 按物业所有权性质不同分类

按物业所有权性质可划分为私有产权物业、共用部位产权物业、公用产权物业、集体产权物业、国有产权物业等。

3. 按物业的所有权人的多少分类

按物业的所有权人的多少可分为单一产权物业和多元产权物业等。

二、物业管理的概念和类型

(一) 物业管理的概念

物业管理的概念有广义和狭义之分。广义的物业管理泛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物业使用人所进行的管理和提供服务。只要有房屋建筑，只要存在房屋使用上的问题，就必然有物业管理的行为来处理这些问题。即物业的使用过程中必然伴随着某种程度的管理和服务，而这种管理和服务就是广义上的物业管理。

本书使用的“物业管理”概念主要是指狭义的物业管理。按照《物业管理条例》释义，狭义的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的约定，按照国家法律法规和管理标准、收费标准的规定范畴，运用现代管理科学和先进维修养护技术，对房屋及配套的设施设备和相关的场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，以及提供多层次、全方位的服务，满足业主和物业使用人需要的专业化、社会化、企业化、市场化和经营型的经营与服务活动。

在物业管理概念中，业主是指以购买、接受捐赠或继承遗产及作为债权人收回被抵押物（房屋）等形式合法取得房屋所有权（产权）的法人或自然人；物业管理企业是指经过房地产行政主管部门资质审批，并经工商部门注册的专业物业管理单位；物业使用人是指向物业的产权人承租物业使用权或部分使用权并获准的法人或自然人。

物业管理的概念包括了以下四层含义：

1. 从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。

2. 物业管理企业必须按照物业服务合同的约定，依法实施物业管理和服务。

3. 物业管理的概念涵盖四个方面，即物业、业主、业主委员会和物业管理企

业。其中,物业管理的对象是“物业”,物业服务的对象是“业主”,物业管理的主体是“业主委员会”和“物业管理企业”,因此,物业管理是一种有偿服务。

4. 物业管理是一种社会化、专业化和市场化的管理活动,实质上是一种综合的经营性管理服务,融管理、服务、经营于一体,在服务中完善经营与管理,在管理与经营中为业主服务,三者相互联系、相互促进。其最终目的是实现社会效益、经济效益和环境效益的统一和同步增长。

(二) 物业管理与传统房产管理的区别

传统房产管理是计划经济管理模式下的行政型福利性的管理。实施管理的实体是政府的一个职能部门,即房管部门。由于房屋是国家财产(产权单一化),房管部门代表国家行使行政手段管理房产,房管部门处于一种主导地位,住户则处于被管理的地位,房管部门与住户之间的是“以租养房”的方针。由于实行的是低租金制度,因此只能靠大量的财政贴来填补管理经费的短缺。结果,政府建设的房屋越多,则国家财政负担越重。

物业管理是市场经济管理模式下的经营型服务性的管理。实施管理的实体是具有法人资格的专业企业。由于房屋产权属个人所有(产权多元化),物业管理企业通过合同或契约,接受业主委托(雇用),代表业主并运用经济手段经营管理物业,业主处于主导地位,而物业管理企业则扮演了“大管家”的角色,物业管理企业与业主之间是服务与被服务的关系,其管理行为属企业行为。在管理内容上,物业管理企业除对物业进行维修养护以外,还提供专项服务和特约服务,即多功能全方位统一管理。物业管理企业提供的服务是有偿的,执行的是“以业养房”的方针,其管理经费除自筹以外,还包括收取的管理费、服务费。所以,物业管理能在市场经济条件下生存与发展。

综上所述,物业管理和传统房产管理虽然均是对城镇房地产实施管理,但它们之间无论是在管理模式上、手段上、观念上、关系上,还是管理的深度和广度上均有着很大的区别。我们可以把物业管理和传统房产管理列表进行比较(见表1-1)。

表 1-1 物业管理与传统的房产管理的区别

比较内容	物业管理	传统房产管理
物业权属	个人产权(产权多样化)	国家产权以及企业单位产权(产权单一化)
管理模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理手段	经济、法律手段	行政手段或企事业单位内部行政手段
管理主体	物业管理专业企业	政府房产管理部门及企业事房产管理部门
服务性质	有偿服务	无偿服务
管理行为	企业行为	政府行为
管理关系	服务与被服务管理	管理与被管理关系

管理形式	社会化、专业化统一管理	部门、系统多头的分散管理
管理方针	以业养房	以租养房
管理内容	多功能全方位	管房修房, 内容单一
管理费用	自筹、管理费、服务费	低租金和大量财政补贴
管理观念	为业主(住户)服务, 以人为本	管理住户, 以物为中心
管理机制	契约、合同形式, 竞争上岗	行政指令, 终身制, 无竞争
单位性质	企业	事业或企业性的事业单位

第二节 物业管理的内容

一、物业管理的基本特征与原则

(一) 物业管理的主要特征

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

1. 物业管理的社会化

物业管理的社会化是指物业管理把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)环境的日常事宜办理, 而不必分别面对各个不同部门, 犹如为各业主找到了一个“总管理”; 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行政主管部门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、心理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范畴之内, 物业管理企业可以通过设置分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。这些专门组织的成立, 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企业法、公司法等法律法规的规定运行，不受任何干扰，政、事、企完全分离。

4. 物业管理市场化

市场化是现代物业管理最主要的特点。市场化是指物业管理要按照市场经济的原则来运作，具体表现为：

(1) 业主、物业使用人支付物业服务费和物业管理企业提供这种服务并获得报酬完全是一种市场交换行为，是一种买卖关系；

(2) 业主和物业管理企业是一种委托和被委托、聘用和被聘用的法律关系；

(3) 物业管理实行有偿服务，各项取费标准由市场定价，国家只能根据大局需要进行适度调节；

(4) 允许物业管理企业获得合理利润，不人为限制其对经济利益的追求；

(5) 物业管理服务将主要通过市场实现其价值和使用价值。

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和拓展业务，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、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，为业主创一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。

5. 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，使物业管理定于“以业养业、自我发展”的道路，从而使物业管理有了造血功能，既减少了政府和各主管部门的压力和负担，又使得房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新的资金有了来源，还能使业主享受到全方位、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，是和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，是和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，就越来越显示出强大的生命力。

(二) 物业管理的基本原则

根据上述物业管理的特点，结合我国物业管理的现状，物业管理应坚持以下几项基本原则。

1. 物业所有权与经营权相分离的原则

物业所有权是物业管理的基础,业主、业主大会或者业主委员会是物业管理的权利主体,是物业管理权的核心。物业管理企业是物业管理的执行者。物业管理权是物业管理的根本问题,业主或业主委员会有权选择物业管理者,而物业管理企业只有被业主或业主委员会选聘后,才能成为物业管理的受托方,物业管理企业在接受业主或业主委员会委托后,就成为物业的具体管理者。业主与物业管理企业是委托与被委托的关系,而这种关系正体现了物业所有权与经营权的相分离。

2. 公平竞争的原则

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,无疑可以激励物业管理企业加强内部管理,提高管理水平,降低管理成本,增强自身实力;同时,又可以促使我国物业管理行业尽快与国际接轨,吸收和引进外国物业管理的先进经验。通过竞争建立公开、公平、公正的市场竞争机制,实行招标投标制度选聘物业管理企业,促进廉政建设,防止腐败现象的产生。

3. 业主至上的原则

在旧的房屋管理体制下城市住宅绝大部分属于公有房屋,用户被动地接受管理;而新的物业管理体制下,业主成为真正的物业主人,有权选聘、续聘和解聘物业管理企业,业主委员会有权监督物业管理企业。物业管理企业要对业主、业主委员会负责,要保护业主的根本利益,为业主和物业使用人提供优质的、全方位的服务。物业管理企业必须摆正自己的位置,决不能把自己凌驾于业主之上。

4. 统一管理的原则

旧的房屋管理体制实行多头管理、分散管理,有很多弊端,因此,在实行物业管理的新体制下,必须克服以上问题,实行统一管理。《物业管理条例》要求一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理,所以,物业管理区域内的房屋建筑维护、修缮、环境保护、绿化美化、治安保卫、车辆道路、设备维修等,应当统一由一个物业管理企业负责(但不排除部分专业工作可以分包出去)。

5. 权责分离的原则

在物业管理区域内,业主、业主大会、业主委员会、物业管理企业的权利与责任应当十分明确。物业管理企业内部各部门的权利与职责也要明确。只有这样,才能避免不必要的扯皮现象,提高工作效率,提高物业管理专业管理水平和服务质量。

6. 专业和高效的原则

物业管理是一项涉及面广、专业化程度高的工作。为了提供优质服务,减少开支,创造良好的社会效益、经济效益和环境效益,物业管理企业应当根据需要,通过签订合同的办法,将一些专业性更强的项目分包给各相关专业公司,如房屋修缮公司、清洁公司、绿化公司、市政公司,等等。而物业管理企业主要对分包

工作进行组织、协调和管理。

7. 经济合理的原则

物业管理企业应当通过实行有偿服务和开展多种经营的方式来增加经济收入,即实行“一业为主,多种经营”的方针。物业服务费用的收费标准要公开,价格要合理,提供的服务要让业主和物业使用人满意,并感到质价相符。

8. 依法管理的原则

物业管理涉及到很多方面的法律问题,遇到的问题又很复杂。如如何签订物业服务合同,如何收取各种费用,如何解决物业管理中出现的各种纠纷,等等,这些都要求业主、业主委员会和物业管理企业的从业人员,掌握和熟悉有关物业管理方面的法律、法规和政策规定,以正确地解决和处理物业管理中出现的各种问题。

二、物业管理的类型和主要内容

(一) 物业管理的类型

物业管理行业是在改革开放中兴起的一个新兴行业。物业管理行业的产生与发展,对于改善人民群众的生活、工作环境,提高城市管理水平,促进住宅建设,实施社会再就业工程,起到了积极而重要的作用。近年来,随着我国城镇住房制度改革的进一步深化和城市建设的迅猛发展,物业管理行业进入了一个迅速发展的新时期。但与此同时,由于我国地域辽阔,各地经济发展不平衡,因此,物业管理还难以形成统一的适合整个国家的管理形式。与国情相适应,我国的物业管理存在着各种不同的管理类型。总的来看,由以下三种模式:

1. 行政、福利性的管理模式

该模式主要存在于公房住宅区,是一种传统的房产管理模式。

2. 行政性与专业化相结合的管理

主要是政府或单位建造、购买,按一定优惠条件卖给或租给单位内部职工居住的住宅区的管理,是一种传统房产管理与现代物业管理相结合的管理模式。

3. 市场化的管理

市场化的管理最大的特点是走社会化、专业化、企业化、市场化和经营型的道路。

按照不同的分类标准或角度,可以把市场化物业管理模式划分为以下几种类型:

(1) 托管型与自管型

这种划分是从业务委托的情况以及物业管理企业是否拥有物业产权的角度考虑的。

托管型又称委托管理型。该类型的物业管理主要是指房地产开发企业将自己开发建成的房屋出售或出租给用户,并委托下属的或社会化的物业管理企业对房

屋进行日常的管理,完善其售后服务;或者业主大会将所拥有的物业委托给一家社会化的物业管理企业进行管理。委托管理型物业管理企业一般只有经营管理权而无物业产权。自管型又称自主经营型或租赁经营型,是指房地产开发企业建成房屋后并不出售,而交由下属的物业管理企业管理,或专门组建从事租赁经营的物业管理企业,通过收取租金收回投资。提供自管型物业管理的物业管理企业一般不仅拥有经营管理权而且拥有产权,不仅具有维护性管理的职能而且可出租经营所管物业,这实质上是房地产开发的延续,通过物业的出租经营达到为开发公司收回项目投资和获取长期、稳定利润的目的。

(2) 直接管理与顾问管理型

该类型是从发展商与物业管理企业合作的形式来划分的。按照这种划分标准,可把物业管理分为直接管理与顾问管理两种类型。直接管理型又可分为“雇佣型”、“管家型”、“合作型”三类。如上海锦江物业管理企业管理的联谊大厦、启华大厦属“雇佣型”、“管家型”一类,该公司管理的上海电力大厦属“合作型”一类。近年来又出现了一种顾问型物业管理或叫咨询型管理,颇受物业发展商的欢迎。顾问管理,是由专业物业顾问管理公司为发展商的物业制定全盘管理计划、管理制度及预算,提供管理软件等。顾问方式可派人常驻大厦及不派人住大厦两类。该方法费用较为低廉,其实质是发展商与物业管理企业的一种协商。

(3) 包干型与成本价加利润型

从物业管理企业接管楼盘的财务渠道划分,可把物业管理划分为包干型物业管理和成本加利润型物业管理。包干型物业管理也即大业主(发展商)或小业主(购房者)按合同契约,或按政府有关部门规定的费用或指导价格付给物业管理企业一定费用(一般按每平方米计价或每套房屋来计),由物业管理企业承包,亏损和利润都由物业管理企业来承担或享有。成本加利润的管理,即物业管理企业所有的成本开支都必须经大业主审定。然后由大业主再按比例付给物业管理企业一定的酬金,即利润,一般来说,这个比例不超过15%,通常在5%~15%之间。

(4) 管理型、实务型及半管理半实务型

按经营形态的不同,可把物业管理划分为管理型、实务型及半管理半实务型三类。管理型物业管理主要进行产权产籍管理、物业的产权经营、中介服务和房地产经纪等,也包括对物业的档案资料的管理,而具体的实务管理操作,如清洁、安保、维修、养护和公共服务,是以分包和与专业公司的合同工、钟点工挂钩的服务形式分解的,但物业管理企业必须对专业公司的服务进行监督、检查和考核。实务型一般是以专业公司的形式出现的,如保安公司、绿化公司、清洁保洁公司、房屋维修公司、机电设备保养维修公司等。他们以开展物业专业服务管理为业务,工种齐全,服务质量比较高,通过接受物业管理企业的分包来取得管理业务。半管理半实务型模式的优点在于优势互补,它一方面可以充分发挥自己的长处,另

一方面则又可以充分利用别人的优势，取长补短，优化管理组合要素，达到最佳管理效果。

除了上述几种分类方法以外，还可根据引进物业管理的国家与地区的不同来划分物业管理的类型。利用该方法，可以把物业管理分为日式管理、港式管理、美式管理以及巴西式管理，等等。其中，日式物业管理模式具有严谨、规范的特点；美式物业管理的特点是高档，不惜代价；港式物业管理的特点是一丝不苟，处处精打细算，但又不落俗套；巴西式物业管理较之以上模式，也有自己的特色，主要是采取公寓式的物业管理，人员少、分工明确、管理井井有条。

（二）物业管理的主要内容

物业管理是一项范围相当广泛的多功能全方位的管理工作，物业管理的基本内容按照其服务性质和提供的方式一般分为三大类，即常规性的公共服务、针对性地专项服务和委托性的特约服务。

1. 常规性的公共服务。常规性的公共服务是指物业管理中公共性的管理和服务工作，是物业管理企业面向所有业主、物业使用人提供的最基本的管理和服务，该项服务的有关内容在合同中明确规定，住用人每天都能享受，不需再事先约定，通过常规性的公共服务确保物业的完好与正常使用，维持人们正常的生活、工作秩序和良好的环境。公共服务的费用包含在物业管理费中，不单独另外收取；收费标准国家一般都由指令性价格或指导性价格的规定。

下面，仅以住宅小区管理为例，介绍常规性公共服务的主要内容：

（1）房屋共用部位的维护与管理。主要包括房屋共用部位的质量管理及维修施工管理。

（2）房屋共用设施设备及其运行的维护和管理。主要包括给排水管理、电梯的运行和管理、供电管理以及锅炉、煤气、燃气运行与管理等内容。

（3）环境卫生、绿化管理服务。主要包括环境卫生设施的管理、共用部位和公共场所的保洁管理、绿地布设和管理养护等内容。

（4）物业管理区域内公共秩序、消防、安全、交通、通讯等协助管理事项的服务。

（5）物业管理装饰装修管理服务。包括房屋装饰装修的申请与批准，以及对房屋装饰装修的设计、安全及整个装饰装修全过程行为的管理。

（6）房屋共用部位、共用设施设备专项资金的代管服务。由政府相关主管部门设置单独帐户监督管理，由业主委员会和物业管理企业共同管理。

（7）物业档案资料的管理。主要包括业主入住、产权产籍、日常文件管理等工作。

（8）代收代缴收费服务。

（9）社区管理与服务。主要是协助街道办事处、居民委进行社区精神文明建