



高等院校高职高专系列教材

GAODENG YUANXIAO GAOZHI GAOZHUAN XILIE JIAOCAI

物业管理 理论与实务



WUYE GUANLI LILUN YU SHIWU

主编 徐 琳 孙惠萍



四川大学出版社



高等院校高职高专系列教材

GAODENG YUANXIAO GAOZHI GAOZHUAN XILIE JIAOCAI

主编：徐琳
副主编：李维益
参编：陈军
刘思正

物业管理 理论与实务

WUYE GUANLI LILUN YU SHIWU

主 编 徐 琳 孙惠萍
副主编 李维益 李 庆
参 编 陈 军 黄志杰 王玉梅
刘思正 肖 洁 殷 红

物业管理理论与实务

主编：徐琳

副主编：李维益

参编：陈军

刘思正

肖洁

殷红

182 mm × 260 mm

1/32

2000年

第1版

第1次印刷

10000册

10000册

本书由徐琳主编，孙惠萍副主编，李维益、陈军、黄志杰、王玉梅、刘思正、肖洁、殷红参编。

本书由徐琳主编，孙惠萍副主编，李维益、陈军、黄志杰、王玉梅、刘思正、肖洁、殷红参编。

本书由徐琳主编，孙惠萍副主编，李维益、陈军、黄志杰、王玉梅、刘思正、肖洁、殷红参编。

本书由徐琳主编，孙惠萍副主编，李维益、陈军、黄志杰、王玉梅、刘思正、肖洁、殷红参编。

本书由徐琳主编，孙惠萍副主编，李维益、陈军、黄志杰、王玉梅、刘思正、肖洁、殷红参编。

本书由徐琳主编，孙惠萍副主编，李维益、陈军、黄志杰、王玉梅、刘思正、肖洁、殷红参编。

本书由徐琳主编，孙惠萍副主编，李维益、陈军、黄志杰、王玉梅、刘思正、肖洁、殷红参编。



四川大学出版社

责任编辑:蒋姗姗
责任校对:李 静
封面设计:吴 强
责任印制:杨丽贤

图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务 / 徐琳, 孙惠萍主编. —成都:
四川大学出版社, 2006.8
(高等院校高职高专系列教材)
ISBN 7-5614-3504-5

I. 物... II. ①徐... ②孙... 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 (2006) 第 100385 号

书名 物业管理理论与实务

主 编	徐 琳 孙惠萍
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	21.25
字 数	464 千字
版 次	2006 年 8 月第 1 版
印 次	2006 年 8 月第 1 次印刷
印 数	0 001~3 000 册
定 价	30.00 元

◆读者邮购本书, 请与本社发行科
联系。电 话: 85408408/85401670/
85408023 邮政编码: 610065
◆本社图书如有印装质量问题, 请
寄回出版社调换。

版权所有◆侵权必究

◆网址: www.scupress.com.cn

内 容 提 要

本教材是编写者在多年物业管理教学与探索、实践和积累的基础上,广泛汲取近年各地先进物业管理成果和经验,并将实际工作中一些经验方法收录进来,参照本行业的最新立法进程编写而成的。全书共五篇十四章,内容主要包括:物业管理概论、物业权属、业主自治管理、物业管理企业设立及资质管理、物业管理企业内部管理、物业管理招标与投标、不同类型的物业管理、房屋管理、房屋附属设备设施维修养护管理、前期物业管理、物业管理日常服务、物业管理服务质量与考评、物业管理法律法规概述、物业管理纠纷的防范与处理。

本书理论与实践相结合,加入了管理学的相关知识,并有大量物业管理企业实际操作经验和常见的文书、文档,实际操作性强。本书不仅可以作为高职高专物业管理专业教材,还可以供物业管理相关部门和物业管理企业的高、中级管理人员借鉴、参考。

前言

物业管理发展成为一个新兴的、充满竞争和希望的朝阳行业已成为一个不争的事实。由于我国房地产和物业管理行业产生和发展的时间都不长，而其发展又相当迅速，致使实践中出现了一系列问题，物业管理纠纷此起彼伏。究其原因，除了市场机制不健全和物业管理观念不完善外，最根本的还是物业管理人才的缺乏。

为了适应我国物业管理行业发展的需要，培养出具有较高素质、理论与实践相结合的专业物业管理人才，我们联合了高等学院、物业管理企业、职业培训中心的教师和经理，合作编写了这本教材。在编写过程中，我们紧扣高职高专教育培养技术应用型生产第一线人才的目标，以社会需要为起点，以专业技术能力培养为主线，以应用为主旨设计课程框架，确定课程教材的编写大纲和具体内容；并在编写过程中，参照了本行业的最新立法规程，汲取了近年各地先进物业管理成果，并把实际工作中的一些经验方法收录进来。本书理论阐述力求准确、简练，以“必需、够用”为度，突出实际操作，使学生能够掌握物业管理理论与实务的基本知识和应用技能，满足社会经济发展对物业管理专业应用型人才的需要。

本书由徐琳、孙惠萍担任主编，主持全书写作大纲的编写和统一修改、定稿工作，李维益、李庆担任副主编。各章具体的编写分工是：第一章、第四章由孙惠萍编写，第二章、第十四章由徐琳编写，第三章、第十一章由李庆编写，第五章由黄志杰编写，第六章、第十章由陈军编写，第七章由刘思正编写，第八章由殷红编写，第九章由李维益编写，第十二章由肖洁编写，第十三章由王玉梅编写。

本书在编写过程中，得到了许多物业管理公司的帮助，并参考了近年来许多专家、学者的论著，汲取了他们许多重要的论点，也引用了一些典型的案例，在此谨表示衷心的感谢。我们还要特别感谢四川天一学院、成都电子机械高等专科学校、华夏职业培训中心、成都理工大学、四川省委党校、成都商务职业学院、花样年集团花样年物业管理公司成都分公司的大力支持和帮助。

由于我们水平有限，在编写过程中难免有不足、遗漏之处，敬请同行、专家和广大读者批评指正。

编者
2006年6月



目 录

前 言

第一篇 物业管理基础篇

第一章 物业管理概论/3

第一节 物业与物业管理/3

第二节 物业管理的起源和发展/13

第二章 物业权属/21

第一节 概 述/21

第二节 物业权利/24

第三章 业主自治管理/31

第一节 物业业主与非业主使用人/31

第二节 业主自治管理组织/33

第三节 业主自治管理规范/38

第二篇 物业管理企业管理篇

第四章 物业管理企业设立及资质管理/47

第一节 物业管理企业概述/47

第二节 物业管理企业的组建及资质管理/51

第三节 物业管理企业组织架构/55

第四节 物业管理的相关机构/63

第五章 物业管理企业内部管理/68

第一节 物业管理企业财务管理/68

第二节 物业服务相关费用管理/75

第三节 人力资源管理/88



第四节 物业档案管理/94

第五节 企业文化建设/97

第六章 物业管理招标投标/101

第一节 物业管理招标/102

第二节 物业管理投标/106

第三节 物业管理招标程序/113

第四节 物业服务合同/116

第三篇 物业管理篇

第七章 不同类型的物业管理/125

第一节 居住物业管理/125

第二节 商务物业管理/130

第三节 工业园区物业管理/137

第四节 特种物业管理/139

第八章 房屋管理/146

第一节 房屋的日常养护/146

第二节 房屋维修管理/152

第三节 装修管理/159

第四节 房屋完损等级的评定/167

第九章 房屋附属设施设备维修养护管理/171

第一节 物业设备管理基础/171

第二节 房屋设施设备使用管理/176

第三节 房屋附属设施设备日常养护管理/189

第四节 房屋附属设施设备日常维修管理及常见故障/198

第四篇 物业服务篇

第十章 前期物业管理/217



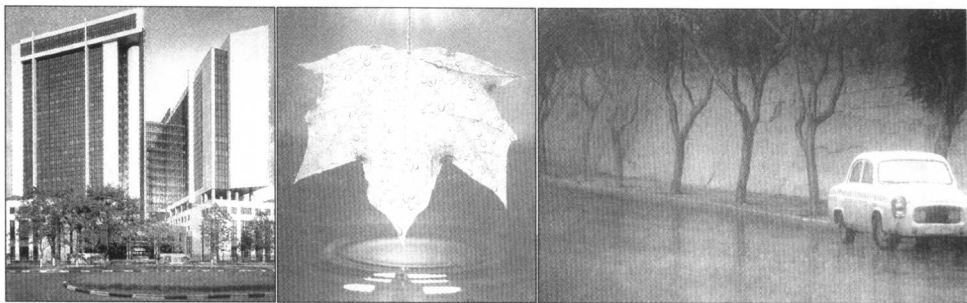
第一节	概 述/	217
第二节	规划设计与工程监理的参与/	220
第三节	竣工验收/	224
第四节	物业的接管验收及其管理/	226
第五节	入住管理/	231
第十一章	物业管理日常服务/	237
第一节	环境管理/	237
第二节	物业管理区域综合经营管理/	254
第十二章	物业管理服务质量与考评/	260
第一节	服务质量/	260
第二节	物业服务质量管理/	265
第三节	物业管理质量考评/	272

第五篇 物业管理法规篇

第十三章	物业管理法律法规概述/	285
第一节	物业管理法概述/	285
第二节	《物业管理条例》/	291
第三节	物业管理其他相关法律法规/	293
第十四章	物业管理纠纷的防范与处理/	299
第一节	物业管理纠纷概述/	299
第二节	物业管理纠纷的防范/	302
第三节	业主投诉处理/	308
第四节	物业管理纠纷的处理/	314

附 录

附录:《物业管理条例》/	319
参考文献及案例资料来源/	327



第一篇

物业管理基础篇

WU YE GUAN LI JI CHU PIAN

物业管理概论

物业权属

业主自治管理



第一章 物业管理概论

学习目标:

1. 了解物业管理的起源和发展。
2. 掌握物业、物业管理的概念、特点和分类。
3. 重点掌握物业管理的基本内容、基本环节。
4. 理解物业管理市场的构成要素, 物业管理的地位、作用和物业管理的服务特性。

第一节 物业与物业管理

物业管理是人类社会经济发展到一定阶段的必然产物, 它最早起源于 19 世纪 60 年代的英国。由于欧洲工业革命的发展, 加速了城市和工业中心的急剧增长, 第一次世界大战之后, 资本主义各国出现了城市化现象, 城市人口剧增, 土地资源紧张, 住宅楼宇、商业大厦逐步向高层延伸而形成高楼林立的城市景观, 房地产业迅速发展, 物业管理模式被各国政府所重视并普遍推行, 100 多年来, 积累了许多成功经验。我国物业管理起步于 20 世纪 80 年代初的沿海开放城市, 如深圳、广州等地。20 多年来, 在党的改革开放政策的指引下, 随着我国推行住房制度的深化改革, 房地产业的飞速发展, 我国物业管理在借鉴国外先进经验的基础上, 结合中国的实际, 在实施社会化、专业化、企业化、经营型的管理过程中获得了空前发展。

一、物业与物业管理基本概念

(一) 物业

1. 物业的含义

物业, 其英文为 “Property” 或 “Estate”, 含义为财产、资产、地产、房地产等。物业是个舶来品, 是中国香港地区人们对单元性房地产的称谓。改革开放以后, 物业这一称谓从沿海地区扩散到内地, 现在人们对物业有了一个基本统一的认识。

物业是指已建成并投入使用的各类建筑物、附属设施设备和相关的场所。物业包含了三个方面的要素:

第一, 物业是指已建成并具有使用功能的各类居住或非居住屋宇。各类建筑物可以是一个建筑群, 如工业区、住宅小区; 也可指单体建筑, 如一栋高层或多层写字楼、商业大楼、停车场等。

第二, 有与这些建筑物相配套的设备、市政公用设施等。一座孤零零的不具备任何



设施的楼宇,不能称之为完整意义上的物业。

第三,屋宇的建筑包括内部的各项设施和相邻的场地、庭院、停车场、小区的非主干交通道路等。

2. 物业的类别

物业根据使用功能的不同,可以分为:(1)居住物业,包括住宅小区、别墅、公寓、度假村等;(2)商业物业,包括写字楼、综合楼、酒店、商场等;(3)工业物业,包括工业厂房、仓库等;(4)其他物业,包括车站、机场、医院、码头、学校、政府大楼等。

3. 物业的特点

物业有别于其他商品,是一种特殊的商品。它具有自己独特的特点,主要包括以下几个方面:

(1)位置的固定性。房屋等建筑物是建立在一定的土地上的。土地的空间、位置是不可移动的,由此决定了物业在空间上的固定,因而物业具有“不动产”的性质。土地是不可移动的,那么依赖于土地之上的各类建筑物,无论其形状如何、性能如何、用途是什么,它也是不能随便移动的。所以,在建造物业之前,一定要有长远观念,保证质量,要创造良好的自然环境。

(2)寿命的耐久性。物业不同于一般的商品。物业的建造一般需要较长的时间,使用的时间就更长了,可达几十年乃至上百年,特别是具有纪念价值和文物保护价值的建筑物,更应当长久地保留下去。

(3)形式的多样性。由于物业的规模各不相同、形状各有差异、类型多种多样,构成了不同的风格,因此范围非常广泛。特别是比较大型的建筑物,往往还力求表现或追求一种理念或艺术风格,这使得各类建筑物更加丰富多彩,如中国的紫禁城、法国的卢浮宫等。

(4)物业的高价值性。各种建筑物及其配套的设施、设备以及场地的综合价值是很高的,尤其在人口密集、土地较少的大中城市,价值就更高了。物业不仅具有使用价值,而且还有较高的观赏价值。

(二) 物业管理

1. 物业管理的含义

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。我们需要从以下三个方面来理解物业管理的含义。

第一,物业管理是由业主通过选聘物业管理企业来实现的活动。对于物业的管理,业主可以采取不同的方式,从实际情况来看,一般有三种方式: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;其三是业主通过选聘物业管理企业管理。在此,我们主要介绍的是第三种方式。

第二,物业管理活动的基础是物业服务合同。物业管理活动的实质是业主和物业管理企业就物业管理企业提供的服务为标的所进行的一项交易。在市场经济条件下,交易进行主要通过合同作为纽带完成,交易的双方也即合同的主体。物业服务合同是业主通



过选聘物业管理企业订立的关于双方在物业管理活动中的权利和义务的协议。物业服务合同是物业管理活动产生的基础,物业管理企业是基于物业服务合同的约定来为业主提供物业管理服务和经营管理的,其权利义务直接来自于合同。可以说,没有物业服务合同,也就不存在物业管理。

第三,物业管理的内容是业主和物业管理企业对物业进行维修、养护、管理,对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护。由业主和物业管理企业在物业服务合同中约定物业管理的内容,物业管理企业根据合同的内容提供物业管理服务,业主则根据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。

物业管理的目的是为了发挥物业的最大的使用功能,使其保值增值,并为物业所有人和使用人创造一个文明、整洁、安全、舒适的生活环境和工作环境,最终实现社会效益、经济效益和环境效益的统一和同步增长。从事物业管理的企业应当具有独立的法人资格,具有一定的资质;按照国家的法律、法规和物业服务合同的约定,对物业实施统一的社会化、专业化、企业化管理。

2. 物业管理的性质和作用

(1) 性质。

物业管理服务对象是业主和使用人,物业管理活动是集服务、管理、经营为一体的。按照社会产业部门划分的标准,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,寓管理于服务之中的物业管理是一种服务性的行业,属于第三产业。

(2) 作用。

物业管理是顺应房地产开发的发展而产生的,在现代房屋管理中具有非常重要的地位和作用:①为业主和使用人创造一个安全、舒适、优美、文明的工作和生活环境。随着人们生活水平的不断提高,人们更需要一个优质的、规范的物业服务。当然,这不仅需要常规性的服务和技术性的保证,而且更重要的是在此基础上的一个从物质到精神上的现代风貌。②延长物业的使用寿命,使物业保值和增值。由于自然环境和人为因素的影响,会使物业受到不同程度的损坏。而社会化、专业化的物业服务可延长物业的使用寿命,达到物业保值和增值的目的,避免传统房屋管理的一年新、二年旧、三年破了无人修的局面。③拓宽劳动就业领域,增加就业机会。物业管理行业虽然在我国起步较晚,但随着市场经济的日趋活跃,房地产管理体制改革的加快,到今天全国物业管理从业人员已达到230多万人。物业管理作为劳动密集型的服务业,它涉及的范围很广,创造了很多的就业机会,促进了第三产业的发展。④有利于提高城市现代化、专业化、社会化的水平。物业管理是城市建设的窗口,是城市管理现代化的重要标志。物业服务涉及方方面面,有各种各样的关系和矛盾需要处理和协调,它将分散的社会分工汇集起来,统一进行专业化的服务(清洁、绿化、保安、维修等),避免出现分散多头的管理形式,促进了城市现代化、专业化、社会化的发展,提高了城市的管理水平。

3. 物业管理市场

市场是商品经济特有的经济范畴,是一种以商品交换为主要内容的经济联系形式。在现代社会里,交换渗透到社会生活的各个方面,商品交换打破了时间和空间的限制。广义的市场是指商品交换关系的总和。物业管理行业是服务性的行业,提供的是无形商



品,其核心是满足业主和使用人对物业服务的需求。物业管理市场是指以出售和购买物业服务这个商品而引起的交换关系的总和。如果从物业管理企业的角度来讲,市场只是需求方,是由具有现实需求和潜在需求的业主所组成的。

(1) 物业管理市场的构成。

物业管理市场的构成包括三个方面的内容:①市场主体。物业管理的主体,是指直接参与或直接影响服务交换的各类行为主体,有供给主体、需要主体、协调主体三类。具有资质的物业管理企业和专业的服务企业(清洁、绿化、保安等)是供给主体;业主和使用人或房地产开发企业是需要主体;政府行政主管部门和物业管理协会是协调主体。②市场客体。用于交换或出售的对象就是客体。物业管理市场上交换的对象就是物业服务,它是一种无形的商品。③市场环境。物业服务环境是指为保证服务交换赖以进行的各类法律法规和社会制度,包括与物业管理服务相关的各类法律法规,如宪法、合同法、公司法等;有关物业管理服务的具体的法规、政策,如物业管理条例、物业服务收费办法、业主大会议事规则等。上述的各种法律、法规、政策共同制约着物业管理服务的具体交换行为。

(2) 物业管理市场的分类。

我国的物业管理经过20多年的发展,物业管理市场已粗具规模。物业管理市场的分类主要有以下几种。①按物业的用途划分:居住区物业管理市场,如住宅小区市场、公寓市场、度假村市场等;商业区物业管理市场,如写字楼市场、综合楼市场、酒店市场、商场市场等;工业区物业管理市场,如工业厂房市场、仓库市场等;其他物业,如车站市场、机场市场、医院市场、学校市场等。②按物业管理的收益性质划分:收益性物业管理市场,是指以出租经营型房屋为主体对象的物业管理市场,它普遍存在于酒店、写字楼、商业中心以及其他可出租物业的管理中;非收益性物业管理市场,是以消费型房屋为主体对象的物业管理市场,如住宅小区等。③按所处的区域划分:物业管理市场可分为南方市场、北方市场等。在我国,物业管理主要集中在经济发达的大、中型城市,因此常见的是按城市来划分。例如,上海市场、广州市场、深圳市场在全国城市物业管理的覆盖面已超过物业总量的40%。其中,深圳市物业管理的覆盖面超过了95%,其物业管理市场相当活跃。

二、物业管理与传统房地产管理

物业管理是在市场经济条件下形成的管理模式,而传统房屋管理是在计划经济体制下形成的管理模式,前者是积极地以经济手段进行开拓式管理,后者是消极被动地以行政手段进行管理。这两种管理方式在观念上、模式上、内容上、广度和深度上都有本质的区别,主要体现在以下四个方面。

(一) 管理体制不同

传统的房地产管理是计划经济体制下的政府行为,是福利型、无偿型的;物业管理是市场经济体制下的企业行为,是经营型的,通过提供有偿服务获取相应的报酬。

(二) 管理内容不同

传统的房地产管理多年来一直以单一的收租养房为主要内容,管理内容单一。由于



是福利型的低租金,收了租也养不了房,需要政府的大量财政补贴,盖的房越多,管的房面积越大,其包袱就越大,亏损数额也就越大。物业管理是对物业实行全方位、多功能的经营、管理、服务,它既管理物业又以人为核心提供物质和精神两个方面的服务。企业通过自身的经营机制,实现造血功能,实现行业的良性发展。

(三) 机制不同

传统的房地产管理是管房单位以自身的意志去管理住户,住户无法选择管房单位,很少有监督权,更谈不上决策权,处于被动地位。物业管理是业主通过市场选聘物业管理企业,物业管理企业可以接受也可以不接受选聘。双方在完全平等的条件下,通过市场竞争,双向选择并签订物业服务合同,明确双方的权利、义务。业主有权参与物业重大事项的决策,业主与物业管理企业是服务与被服务、委托与被委托的关系。

(四) 房屋的产权结构不同

传统的房地产管理,不论是政府还是单位管理的房屋,绝大多数是国家或单位所有,是公产,其产权关系单一,使用人仅是租用者而不是产权人。随着住房制度的改革和房屋商品化进程的加快,产权结构发生了根本性的变化,已经形成国家、单位、个人,包括中国港、澳、台地区及外国人拥有产权的多元化格局。

(五) 单位与业主的关系不同

传统房屋管理其管理单位与住户之间的关系是管理与被管理的关系;物业管理的管理企业与业主之间的关系是完全平等的关系。

综上所述,从表1-1可以清晰看出传统房屋管理和专业物业管理的区别。

表1-1 传统房屋管理和专业物业管理的区别

方式 项目	传统房屋管理	专业物业管理
管理单位性质	事业单位	国有企业、股份公司或民营企业
物业产权	国家财产(产权单一)	国家、集体、个人产权(产权多元)
管理手段	行政手段	经济、法律手段
管理任务	维修养护	维修养护、综合服务
管理经费	低租金和大量财政补贴	收取物业服务费、多种经营收入
服务性质	无偿服务	有偿服务
双方关系	以国家、房管部门为主导	完全平等
管理观念	管理租用户	为业主、使用人服务
管理方式	分散的部门管理	社会化、专业化的统一管理
经济模式	计划经济管理模式	市场经济管理模式

三、物业管理的内容和特点

(一) 物业管理的内容

物业管理是以经济服务为核心的第三产业,“服务”是它的生命线。从服务的性质



和提供的方式来看,物业管理服务的内容通常可分为常规性的公共服务和非公共性的延伸服务。

1. 常规性的公共服务

常规性的公共服务是指为全体业主和使用人提供的经常性服务,一般在物业服务合同中明确规定其具体的服务内容和要求。常规性的公共服务主要包括:

(1) 房屋建筑主体管理。房屋建筑主体管理是物业服务中的一项基础性工作,为了保持良好的房屋完好率,以确保房屋正常的使用功能而进行的服务工作。具体来说,就是房屋的修缮服务(包括房屋的日常保养、维修等工作)、房屋装修服务、房屋基本情况的掌握等。

(2) 房屋设施、设备的管理。房屋设施、设备的管理是为了保持房屋配套附属的各类设备、设施的完好及正常使用而进行的服务工作。具体来说,就是对各类设备、设施的基本运行情况的掌握,各类设备、设施的日常运行保养、维修与更新的服务工作。

(3) 清洁卫生管理。清洁卫生管理是为了净化物业环境而进行的服务工作。具体来说,就是物业环境的日常清扫、维护及垃圾的处理等服务工作。

(4) 绿化养护管理。一个优美、宜人的生态环境是人人都希望的,绿化养护管理是为了物业环境的美化而进行的服务工作。具体来说,它主要包括物业整体环境的美化、草地和花木的养护服务等工作。

(5) 安保管理。物业管理的一个重要内容就是物业区域内的安全保卫工作,包括日常的护卫、突发事件的预防与处理、监控系统的监控服务等。

(6) 消防管理。常言道水火无情,消防管理是为了维护业主和使用人正常的工作、生活秩序而进行的一项专业性服务工作,包括火灾的预防与发生火灾时的救护处理等。

(7) 车辆道路管理。车辆道路管理是物业服务中一件十分琐碎而又不可避免的工作。随着人们生活水平的不断提高,机动车的数量也在不断增加。车辆是人流、物流的载体,道路是人流、物流流动的通道。在物业区域内,车辆、道路管理的目的是为了建立良好的交通秩序、车辆停放秩序,以确保业主和使用人的车辆不受损坏和失盗。

(8) 客户服务管理。客户服务管理主要是提供业主和使用人的入住服务,处理客户的投诉,负责接待、咨询、来访等工作,有效地与客户进行沟通。

2. 非公共性的延伸服务

非公共性的延伸服务是物业服务公共性服务范围的延伸,是物业管理企业为满足物业区域内业主和使用人更多、更高的需求,利用物业辅助设施或物业管理的有利条件而提供的公共性服务以外的服务,一般包括针对性的专项服务和委托性的特约服务。

(1) 针对性的专项服务。这是为了满足物业区域内其中一些人的需求而提供的各项服务。其特点是物业管理企业事先设立服务项目,并将服务的内容、质量、收费予以公布,供有需要的业主和使用人自行选择。一般来讲,物业管理企业应根据所管区域物业的基本情况和住户的需求以及自身的能力,开展全方位多层次的专项服务,并可根据需求进行调整。表1-2中的示例仅供参考,物业管理企业可以根据实际情况和需要选择若干项目,也可自己创新服务项目。



表 1-2 服务项目

类 别	具 体 项 目
餐饮类	快餐店、茶楼、酒吧、餐馆、饮食店
商业类	超市、药店、菜市场、便利店、美容美发店、干洗店
娱乐类	音像店、书店、报刊亭、儿童活动室
教育类	托儿所、小学、中学、老年大学
维修类	家用电器、自行车、汽车和各类生活用品的维修服务
体育类	游泳池、健身房、网球场、台球房, 小型体育活动、比赛
家政类	代请保姆、钟点工, 订送报刊, 预约上门清洁, 购物
商务类	商务中心、代购机(车、船)票
金融类	与有关部门合作, 开办保险、储蓄、邮政等业务
房产类	中介类房产评估、公证、买卖、物业租赁等

(2) 委托性的特约服务。这是为了满足物业区域内业主和使用人的个别需求而提供的特别服务, 是专项服务的补充和完善, 通常在物业服务合同中未要求, 在专项服务中也未设立。在国家法律法规的范畴中, 物业管理企业在可能的情况下应尽量满足业主和使用人的需求。这种服务具有临时性、不固定性和选择性的特点, 其收费标准由双方协商解决。

物业管理企业在实施物业服务时, 第一大类是最经常、最持久、最基本的工作, 也是物业服务水平的集中体现。同时, 物业管理企业应根据自身的能力和业主的需求确定第二类、第三类中的具体服务项目和内容, 采取灵活多样的服务方式, 以人为核心, 做好物业服务的各项服务工作, 并不断拓展其广度和深度。

(二) 物业管理的特性

物业管理是住房商品化、社会化的产物, 是随着住房制度改革的推进而出现的与产权多元化格局相衔接的统一管理模式。物业管理具有以下四个基本特性。

1. 社会化

物业所有权、使用权与物业经营管理权相分离是物业管理社会化的前提。在市场经济条件下, 业主可以通过招投标等方式在社会上选择具有资质的物业管理企业; 而物业管理企业为了扩大物业管理规模, 同样需要到社会上去通过招投标的方式接管物业项目, 在委托范围内集中实施社会化的管理。

2. 专业化

首先, 物业管理企业应当提供专业化的服务。这就需要专业的人员、专业的工具、专业的技术和先进的管理方法, 同时也可按约定将专业化的服务内容委托给社会上专业服务公司, 如绿化公司、保安公司、清洁公司等。这些专业公司的建立, 表明这一行业已从分散型的劳动转向了专业型。其次, 物业管理企业、管理人员必须符合专业化的要求。物业管理企业要通过资质审核, 物业管理人员也必须持证上岗。第三, 物业管理的内容应符合专业化标准, 如 ISO9000 国际质量体系认证、《全国物业管理示范项目标准》等。

3. 企业化

企业化是指通过组建物业管理企业对物业实施企业化的经营管理过程。其运作方