



高职高专“十一五”规划教材



物业管理

理论与实务

王艳青 主编

WUYE GUANLI LILUN YU SHIWU



化学工业出版社

高职高专“十一五”规划教材

物业管理理论与实务

王艳青 主 编

许文芬 赵雪洁 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书从物业管理岗位必备的知识与能力出发,在简要介绍有关物业管理基础理论的同时,重点按物业服务程序对物业管理实务工作的内容、方法、标准与要求做了阐述。主要内容包括物业管理概述、物业管理的机构设置、物业管理的招投标程序、物业服务合同及租赁合同的拟定、物业管理的早期介入及日常物业文书档案的管理、房屋及设备设施的维护管理、财务管理、环境管理以及安全服务等,同时针对住宅物业与非住宅物业的不同特点介绍了其物业管理的各自要求及物业企业贯标常识。

本书内容深入浅出,有较强的实践性,同时介绍了国内外有关物业管理的新资料、新信息。本教材可作为高职高专物业管理、房地产经营与估价、社区管理及相关专业教材,也可作为物业管理行业培训教材及广大读者自学参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务/王艳青主编.——北京:化学工业出版社,2007.1
高职高专“十一五”规划教材
ISBN 978-7-5025-9638-5

I. 物… II. 王… 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(2007)第004857号

责任编辑:蔡洪伟 于 卉
责任校对:凌亚男

装帧设计:张 辉

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:北京云浩印刷有限责任公司

787mm×1092mm 1/16 印张17 $\frac{3}{4}$ 字数432千字 2007年2月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址:<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:28.00元

版权所有 违者必究

前言



物业管理自 20 世纪 80 年代在我国东南沿海地区登陆后迅速生根发芽, 成长壮大, 势如破竹。

回顾这 20 多年的发展历程, 不难发现, 我国的物业管理从无到有, 靠“摸着石头过河”一步步完成了从“不谙世事的少年”到“青壮年”的过渡, 如今, 物业管理已成为涉及千家万户, 事关城市文明、社会发展进步的朝阳产业。与此同时, 由于物业管理发展时间短, 从业人员缺乏经验, 与业主的期望值相距甚远。因此, 为培养物业管理的专门人才, 促进该行业的可持续发展, 我们编写了《物业管理理论与实务》一书。

本教材本着“理论教学应体现以应用为目的, 以必需、够用为度, 实践教学内容应与理论教学相配套, 形成完整体系”的原则, 对《物业管理概论》与《物业管理实务》两门课程的教学内容进行了有机整合, 简要介绍了物业管理的基本理论, 重点围绕物业管理服务过程, 分岗位阐述了物业管理实务操作程序及要求。内容系统完整, 叙述深入浅出, 重在实践, 着眼未来, 既可作为高职高专物业管理及相关专业教材, 也可作为物业企业管理和技术人员专业参考书, 还可作为房地产及物业管理行业培训用书。

全书共有十五章, 由王艳青提出大纲并担任主编, 许文芬、赵雪洁担任副主编。具体编写分工为: 第一章、第二章、第四章、第五章、第十一章、第十五章由许文芬编写; 第三章由沙娟编写; 第六章、第七章、第八章、第十章由王艳青编写; 第九章、第十二章由赵雪洁编写; 第十三章由安晓莉编写; 第十四章由徐风岭编写。

物业管理在我国毕竟还是一门新兴学科, 许多理论和实践都有待于进一步探索、完善, 再加上编者能力和信息来源有限, 本书在内容组织及编写方法上难免有不妥之处, 恳请同行、专家和广大读者批评指正。

编 者

2007 年 1 月

目 录



第一章 物业管理概述	1
第一节 物业与物业管理	1
一、物业	1
二、物业管理	3
三、我国物业管理的现状与展望	5
第二节 物业管理的主要内容	6
一、物业的基本管理	6
二、物业的专项管理	7
三、物业的相关服务	7
四、物业的多种经营	8
第三节 物业管理的原则与目标	8
一、物业管理的基本原则	8
二、物业管理的目标	10
三、物业管理的服务质量标准	10
第四节 物业管理从业人员素质要求与职业道德	12
一、物业管理从业人员的素质要求	12
二、物业管理从业人员的职业道德	13
本章小结	14
理论知识测试题	14
技能测试题	15
第二章 物业管理机构	17
第一节 物业管理企业	17
一、物业管理企业的分类	17
二、物业管理企业的组建	18
三、物业管理企业的组织机构	19
四、物业管理企业的权利与义务	23
第二节 业主、业主大会与业主委员会	24
一、业主	24
二、业主大会	25
三、业主委员会	26
第三节 物业管理企业与相关机构的关系	27
一、房地产行政主管部门	27
二、行业协会	28
三、工商、税务和物价等行政主管部门	29
四、供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位	29
五、物业建设单位	30

六、业主大会、业主委员会	30
七、专业性服务企业	31
八、街道办事处和居委会	31
第四节 物业管理企业的管理制度	31
一、制定物业管理制度的意义	31
二、物业管理制度的内容	32
三、制定物业管理制度的原则	33
本章小结	33
理论知识测试题	34
技能测试题	35

第三章 物业管理的招标与投标 37

第一节 物业管理招投标的组织机构与原则	37
一、物业管理招投标的基本概念	37
二、物业管理招投标的组织机构	38
三、物业管理企业投标的组织机构	39
四、物业管理招投标的原则	39
五、物业管理招投标的特点	40
第二节 物业管理招标的方式和工作程序	40
一、物业管理招标的方式	40
二、物业管理招标程序	41
第三节 物业管理投标的工作程序	44
一、物业管理投标的前期工作	44
二、物业管理投标的实施程序	46
三、物业管理投标的技巧与策略	51
本章小结	53
理论知识测试题	54
技能测试题	55

第四章 物业管理合同 57

第一节 物业服务合同	57
一、物业服务合同的概念与特征	57
二、物业服务合同的类型	58
三、物业服务合同订立的基本原则	58
四、物业服务合同的内容	59
第二节 物业管理的公共契约	63
一、公共契约的特点	63

二、公共契约的内容	63
第三节 物业管理的专业分包合同	68
一、实行专业分包前提条件	68
二、物业管理企业实行专业分包的类型	68
三、专业分包合同的内容	69
本章小结	69
理论知识测试题	69
技能测试题	70
第五章 物业租赁管理	72
第一节 物业租赁概述	72
一、物业租赁的概念及形式	72
二、物业租赁的原则	73
第二节 物业租赁合同	73
一、物业租赁合同的登记备案	73
二、物业租赁合同的特征	74
三、物业租赁合同的内容	74
四、物业租赁合同的变更与终止	75
第三节 物业租赁管理	75
一、物业租赁管理的一般程序	75
二、制定房屋租赁管理的各项制度	76
三、物业租赁价格	76
四、租赁经济效果的评价	78
本章小结	79
理论知识测试题	79
技能测试题	80
第六章 物业管理的程序	81
第一节 物业管理的早期介入和前期管理	81
一、物业管理的早期介入	81
二、前期物业管理	83
第二节 物业的接管验收	86
一、竣工验收与接管验收	86
二、接管验收的内容与方法	87
三、接管验收的操作程序	88
第三节 物业用户入住和房屋装修管理	91

一、入住的前提条件	91
二、入住前业务工作准备	92
三、发出《入住通知书》	92
四、入住手续的办理	92
五、房屋装修管理	93
第四节 日常客户接待服务	96
一、礼仪规范	96
二、日常客户接待服务	97
第五节 物业管理的撤管	98
一、解聘	98
二、撤管准备	99
三、撤管交接	99
本章小结	100
理论知识测试题	100
技能测试题	102

第七章 物业管理常用文书的拟写及档案管理 104

第一节 物业管理常用文书的拟写	104
一、物业管理有关通知的拟写	104
二、物业管理企业岗位工作计划的拟写	106
三、物业管理企业工作总结的拟写	107
四、物业管理企业规章制度的拟写	109
第二节 物业管理档案的建立与管理	112
一、档案与物业管理档案	112
二、物业管理档案的建立与管理	115
三、电子档案的管理	119
本章小结	120
理论知识测试题	120
技能测试题	122

第八章 物业企业的财务管理 123

第一节 财务管理概述	123
一、物业企业财务管理的内容	123
二、物业企业财务管理的目标与原则	125
三、物业企业财务管理的职能和任务	126
四、物业企业财务管理的基本环节	127
五、物业企业的理财环境	128

第二节 财务管理的机构设置	130
一、物业企业内部的财务管理体制	130
二、财务管理机构设置	130
三、财务部工作人员的岗位职责	131
第三节 物业服务费的管理	132
一、物业服务费的含义及构成	132
二、物业服务收费定价及计费方式	133
三、物业服务收费的依据与原则	134
四、物业服务费的收缴	135
五、代收代缴费用	137
第四节 物业管理资金的运作	137
一、物业管理资金的筹措管理	137
二、物业管理资金的使用管理	140
本章小结	141
理论知识测试题	142
技能测试题	144

第九章 房屋维护修缮管理 146

第一节 房屋日常维护管理	146
一、房屋日常维护的基本知识	146
二、房屋日常维护的原则与考核标准	147
三、房屋日常维护的内容与管理	148
第二节 房屋维修的管理	153
一、房屋维修的分类及特点	153
二、房屋维修管理的目的与内容	155
三、房屋维修标准与要求	157
本章小结	158
理论知识测试题	159
技能测试题	160

第十章 房屋附属设备设施维修养护管理 162

第一节 房屋附属设备设施的使用管理	162
一、房屋附属设备设施的构成	162
二、房屋附属设备设施管理的内容	164
三、房屋附属设备设施使用管理的内容	166
第二节 房屋附属设备设施的日常养护管理	169
一、房屋附属设备设施日常养护管理的要求	169

二、房屋附属设备设施日常养护管理的内容	170
第三节 房屋附属设备设施的维修管理	175
一、房屋附属设备设施日常维修程序	175
二、房屋附属设备设施常见故障的排除	176
本章小结	184
理论知识测试题	185
技能测试题	186
第十一章 物业综合管理与综合经营服务	188
第一节 物业综合管理与综合经营服务概述	188
一、物业综合管理与综合经营服务的含义	188
二、物业综合管理与综合经营服务的特点	189
三、物业综合管理与综合经营服务的内容	189
第二节 安全服务	190
一、公共秩序维护管理	191
二、消防管理	194
三、车辆管理	197
第三节 物业环境管理	198
一、物业环境管理概述	199
二、物业环境的保洁管理	200
三、物业环境的绿化管理	201
四、物业环境污染与防治	204
第四节 物业管理的综合服务	206
一、综合经营服务的意义与原则	206
二、综合经营服务的运作	207
本章小结	208
理论知识测试题	209
技能测试题	210
第十二章 物业管理中的投诉与处理	212
第一节 物业管理中的各种纠纷	212
一、物业管理纠纷的含义	212
二、物业管理纠纷的特征	212
三、物业管理纠纷的起因	213
四、物业管理纠纷的种类	214
第二节 物业管理中的投诉受理制度	216
一、物业管理纠纷的投诉和受理	216

二、物业管理纠纷的处理	216
第三节 违约责任	219
一、违约责任的概念和特征	219
二、违约责任的构成要件	220
三、物业管理中常见的违约行为	221
四、违约责任的责任形式	222
第四节 物业管理的约束机制	223
一、国家制定有关法规	223
二、物业管理机构制定管理办法	223
三、自我约束机制	224
本章小结	225
理论知识测试题	225
技能测试题	227
第十三章 物业管理与社区文化	229
第一节 物业管理与社区建设	229
一、社区与社区建设	229
二、物业管理与社区建设的关系	231
第二节 物业管理企业与社区文化	234
一、文化与社区文化	234
二、物业管理与社区文化的关系	235
三、实施社区文化建设的必要保障	237
本章小结	237
理论知识测试题	238
技能测试题	239
第十四章 各种类型的物业管理与服务	240
第一节 居住物业的管理与服务	240
一、居住物业的类型与特点	240
二、居住物业管理的目标与要求	241
三、居住物业管理的基本内容	242
第二节 非居住物业的管理与服务	243
一、非居住物业的类型与特点	243
二、商业物业的管理与服务	244
三、工业区的物业管理与服务	247
四、特殊物业的管理与服务	248
第三节 香港及国外物业管理与服务	250

一、香港的物业管理	250
二、新加坡的物业管理	252
三、美国的物业管理	254
四、瑞典的物业管理	258
本章小结	259
理论知识测试题	260
技能测试题	261

第十五章 物业管理企业与 ISO 认证标准 263

第一节 ISO 认证与物业管理	263
一、ISO 市场需求的产生	263
二、物业管理实施 ISO 认证的意义	263
第二节 ISO 9000 质量管理体系的实施	264
一、ISO 9000 质量管理体系的基本知识	264
二、ISO 9000 标准和八项质量管理原则	265
三、ISO 9000 在物业管理中的应用	266
本章小结	268
理论知识测试题	268
技能测试题	269

参考文献 270

第一章

物业管理概述

【学习目的与要求】

知识要求：通过本章学习，掌握物业管理的基本原则、服务质量标准；熟悉物业管理的主要内容；了解物业、物业管理的概念及特征，物业管理从业人员应当具备的各项素质。

技能要求：通过本章学习，能够结合物业管理工作内容与职业特色，树立“管理即服务”的理念；能利用物业管理相关法律知识、服务标准对物业企业的管理服务状况作出正确的评价；能够坚守职业道德，不断提升自己的专业及综合素质，明辨是非，依法处理物业管理过程中暴露出来的一些矛盾与问题。

第一节 物业与物业管理

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时英国正值工业发展时期，大量农村人口涌入，造成了严重的房荒。有些开发商相继修建一些简易住宅，以低廉的租金租给工人家庭居住。由于工作条件艰苦、竞争激烈，加之居住环境恶劣，使得租户积怨难以排解，人为破坏房屋设备设施的现象时有发生，租户拖欠租金现象严重，业主们的经济收益无法得到保障，从而造成业主们对损坏的设备设施维修、养护不及时，治安、卫生方面也无人管理，使本来就很差的居住条件更加恶劣。当时，有一位名叫奥克维姬·希尔（Octavia Hill）的女士为其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法，要求租户严格遵守，而作为业主，希尔也及时对损坏的设备设施进行修缮，从而大大改善了租户的居住环境。此后，物业管理逐渐得到业主和政府有关部门的重视，被推广到世界各国。迄今为止，物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分，在国际上十分流行并获得了蓬勃发展，被人们视作现代化城市的朝阳产业。

物业管理是在 20 世纪 80 年代初从我国香港和国外传播到大陆沿海城市的，由深圳市逐步发展到上海、广东、天津、北京、辽宁、山东、福建、江苏、等省市。据不完全统计，到 2005 年，我国物业管理企业已逾 5 万家，无论从物业管理的覆盖面来看，还是从从业人员数量来看，都显示出勃勃生机。

一、物业

1. 物业的概念

“物业”一词源于我国香港和澳门特别行政区地方方言中对房地产的称谓。如《香港房地产法》中称：“物业是单元性房产，一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业，故物业可大可小，大物业可分割为小物业”。在英语国家，“物业”一词为“Real Estate”、“Real Property”或“Estate”、“Property”，含义为“财产”、“资产”、“房地产”等，是一个较为广义的范畴。而现实中我们所称的“物业”是一种狭义范畴，是指单元性的房地产。从物业管理的角度来讲，物业是指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。

2. 物业与房地产、不动产的联系和区别

在现实生活中,“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念常常交替使用,并由此产生了对这三者理解和使用上的混乱,但这三个概念既有联系,又有区别。

(1) 联系 根据《中华人民共和国行业标准——房地产业基本术语标准》(JGJ/T 30—2003)的定义如下。

房地产:是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物,包括物质实体和依托于物质实体上的权益。

不动产:是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并且不能分离的他物,包括物质实体和依托于物质实体上的权益。

(2) 区别

① 称谓领域不同。房地产一般是广义上的对房屋开发、建设、销售等方面的统称,是对房屋建筑物进行描述时最常用的概念;不动产一般在界定法律财产关系时使用,其着眼点是该项财产实物形态的不可移动性;物业一般在描述房地产项目时使用,是针对具体房屋建筑及其附着物的使用、管理、服务而言的概念。

② 适用范围不同。房地产一般在经济学范畴使用,用以研究房屋及其连带的土地的生产、流通、消费和随之产生的分配关系;不动产一般在法律范畴使用,用以研究该类型财产的权益特性和连带的经济法律关系;物业一般在房屋消费领域使用,而且特指在房地产交易、售后服务这一阶段针对使用功能而言的房地产,一般是指具体的房地产。

3. 物业的组成

从物业的概念可以看出,物业包含以下三个基本要素。

(1) 已建成并投入使用的各类建筑物 这些建筑物可以是住宅小区的房屋,也可以是写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场馆等。

(2) 与建筑物相配套的设备设施 包括给排水系统(供水、排水管线、各种阀门、水泵、储水箱等)、房屋卫生设备(便池、浴缸、抽水马桶等)、房屋消防设备(消防栓、消防龙头、灭火器、自动喷淋设备等)、房屋供暖供冷和通风设备(暖气管道、暖气片、加压机、空调机组等)、供电及照明设备(配电箱、变压器、开关、照明器等)、房屋弱电设备(广播、电信、电视设备、电脑网络设备等)、运输设备(电梯、自动扶梯等)、房屋防雷及接地装置以及娱乐、绿化、保洁、交通设施等。

(3) 相关场地 包括建筑物周围的庭院、绿地、道路、停车场等。

物业的上述三个要素相互联系、相互制约,它们之间的配套性和互补性如何,决定了物业的整体水平,也直接影响到其功能的正常发挥。其中,建筑物是物业最基本的要素,设施设备和场地是附属性的,如果没有了房屋建筑物,设施设备也就失去了存在的价值。当然,设施设备和相关场地也非常重要,没有了它们,房屋建筑物无疑就成了一座废墟。

4. 物业的特征

(1) 固定性 物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性,房屋及其附属设施都依附于一定的地块,一般情况下是搬不走、挪不动的。由于物业具有固定性,所以在开发建设之前,必须具有长期观念,依照政府规划部门的要求,进行精心策划、设计;在建筑施工阶段严加管理,确保工程质量。同时,新建物业要充分考虑和周围环境协调一致。

(2) 耐久性 物业的建造,一般都需要较长的时间,物业的使用时间就更长了。建筑业

中经常提到“精心设计，百年大计”这句口号，说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长时间的，特别是那些具有纪念价值和文物价值的建筑，具有更长久的保护价值。

(3) 多样性 物业范围非常广泛，根据用途，物业可分为居住物业、商业物业、工业物业和其他物业等多种类型，其中居住物业又可分为普通住宅小区、公寓、别墅等类型；商业物业可分为写字楼、商业场所等类型。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同，形成了物业形式上的多样性。

(4) 高值性 物业能够保值、增值，已经被越来越多的人所认识。因为物业不仅具有使用价值，而且具有较高的观赏价值。各种建筑物及其配套设施设备以及场地的综合价值更高。应该看到，物业的增值是一种长期的趋势，而不是直线式的运动，如何为业主的物业保值、增值，就成为物业管理企业的重要职责。

(5) 权益性 权益性是物业的社会经济属性，明确了物业在法律上的权属关系。这种权属关系使物业的所有者、经营者和使用者各方的经济利益，在物业的开发、建设、经营、管理与使用过程中，都会受到法律的保护。物业权属最重要的内容就是物业的所有权和物业的使用权。

二、物业管理

1. 物业管理概念

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。

上述物业管理的概念可以分解为以下几个要点。

① 物业管理的对象是物业，包括已建成并投入使用的房屋建筑物、配套设施设备及附属场地。

② 实施物业管理，必须是具有法人资格的，并经政府有关部门注册认可的专业化的管理组织。

③ 物业管理是集管理、经营、服务于一体的综合性管理和服务。物业管理的对象是物业，其服务的对象是人。物业管理所提供的服务是有偿服务，要合理收费，实现以业养业。

④ 物业管理的宗旨和目的是以现代化的经营管理手段为广大业主服务，创造安全、方便、整洁、舒适的居住和工作环境，实现经济效益、社会效益和环境效益的协调统一和同步提高。

⑤ 就法律属性而言，物业管理是具有中介性质的管理，通过《物业服务合同》，规定相关各方的权利和义务。

2. 物业与物业管理的比较

(1) 联系

① 物业管理是对现有物业进行管理。如果没有物业，物业管理就失去了实施对象，物业管理也就无从谈起。

② 物业管理可以延长物业的使用寿命，使物业保值、增值。物业借助于管理使其保持良好的使用功能。

③ 对于开发商而言，良好的物业管理是房屋销售的利器，是对房屋销售的有力支持。因此，许多开发商将物业管理看做是销售的后续环节。

(2) 区别

① 本质不同。物业具有实体性,是指各类有价值的土地、房屋及其附属市政、公用设施、毗邻场地等,可以比喻为硬件,是有形资产;而物业管理是指一类行业,属第三产业中社会服务行业的一种,为物业的所有业主、租户和居民提供服务,其工作范围非常广泛,工作性质多元化,可以比喻为软件,所提供的是无形的服务。

② 服务对象不同。物业既可以为生活服务,也可以为生产服务;既可以充当生产资料,又可以充当消费资料。当物业是住宅时,就是消费资料,是厂房商店时,就是生产资料;有些物业既是生产资料,同时又是消费资料,如某一整体物业,一部分用于居住,一部分用于生产经营;还有些物业今天是生产资料,随着经营方式和经营范围的变化,明天又可能是消费资料。

而物业管理的服务对象是人,即物业的所有人和使用人。是针对物业所有人或使用人在使用物业的过程中所产生的种种需求而派生出的管理和服务。

③ 效用性不同。物业的效用性,是指物业对人类社会的使用价值,即人们因占有、使用物业而得到某些需求的满足。

物业管理是对现有物业进行管理,以期正常发挥物业的功能,保持正常的生活和工作秩序。

④ 价值实现方式不同。物业价值为物业自身价值与物业管理价值之和。物业管理价值是物业管理公司通过完善的管理和优良的服务,不断的完善和增加物业的功能,使物业效用最大限度地发挥,从而增加的那部分物业价值。相对来说,物业管理为物业所提供的增值空间取决于管理的理念和管理水平,具有人为因素,而物业的价值是在其建造过程中所发生的工程建设费用,主要受物业形成时工程成本的影响。

3. 物业管理的特点

(1) 社会化 物业管理的社会化是指它摆脱了传统体制下那种自建自管的封闭式管理模式束缚,解决了由于物业产权多元化所带来的物业管理、维护和保养问题,替多个产权人找到了一个“总管家”,变多个产权人、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理企业的社会化管理,在委托授权的范围内实施集中统一的管理,克服了传统体制下管理部门各自为政、相互扯皮、相互推诿等弊端,有利于发挥物业的整体功能,为广大业主和非业主使用人创造一个安全、健康、文明、和谐的工作和生活环境。而对政府各职能部门来说,则犹如找到了一个“总代理”。业主只需根据政府有关部门批准的收费标准按时缴纳服务费,就可以获得周到的服务。

(2) 专业化 物业管理的专业化,是指由专门的物业管理企业根据物业服务合同,对物业实施专业化的管理与服务。物业管理的专业化是同社会化相联系的,具体包括以下内容。

① 组织机构的专业化。物业管理企业要设有科学、合理的组织机构,能够满足专业化管理与服务的需要。

② 管理人员的专业化。物业管理企业的管理人员,应具有良好的专业基础,能够胜任专业化的管理与服务工作。

③ 管理手段的专业化。物业管理企业要有专门的工具和设备,采用计算机等先进的管理手段实施专业化管理与服务。

④ 管理技术和方法的专业化。物业管理企业要有科学、规范的管理制度和程序,有科学的管理理念以及先进的维修养护技术和手段。

(3) 企业化 物业管理的企业化是指物业管理和服务属于企业行为,物业管理企业要按照社会主义市场经济体制的要求,建立现代企业制度,实行自主经营、自负盈亏、自我发展、自我约束,成为独立的市场竞争主体和法人实体。

(4) 市场化 物业管理企业向业主、使用者提供服务活动,业主和使用者购买并消费这种服务,这是市场交换的商业行为。正是市场竞争的机制和商品经营的方式使得物业管理的最根本特征就是市场化。物业管理企业要面向物业管理市场,积极参与物业市场竞争,实行有偿服务、合理收费、以收抵支,实现资本的保值增值,做到以业养业,良性发展。

三、我国物业管理的现状与展望

1. 近期我国物业管理运行上的特点

1981年3月10日,全国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司诞生,标志着我国对物业管理的探索与尝试的开始。物业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管理模式在我国一出现,便显示出强大的生命力,有着十分美好的发展前景。2003年9月1日,国务院颁布的《物业管理条例》开始实施,这标志着我国物业管理工作步入了新的发展阶段,进入了高效、法制、规范的高速发展新时期。由于我国长期实行计划经济的房地产管理模式,在观念上、体制上、操作上都存在着与现代物业管理不相适应的地方。因此,在传统房地产管理模式尚存、现代物业管理蓬勃兴起的现阶段,我国的物业管理在运行上具有如下显著的特点。

(1) 从思想观念来看 随着房地产业的发展 and 房地产买卖的兴旺,人们逐渐接受物业管理这一管理模式。国内良好的物业管理已经成为影响楼盘销售的重要因素。在沿海大中城市,物业管理已经具备了较好的生存和发展基础。

(2) 从管理模式来看 与市场经济相适应的物业管理模式和计划经济体制下的传统房屋管理模式将在一个时期内并存,但是,随着社会主义市场经济的发展,市场化的物业管理模式将会更加普及。

(3) 从管理形式和标准来看 由于物业的质量和居住水准表现为多层次性,从一般住房到高级豪华的公寓、别墅,从普通办公楼到涉外高档写字楼,其差距很大,对物业管理这一模式,人们的心理、经济承受力也有差距。因此与之相适应的物业管理形式也将出现多类型、多层次的格局,以满足各个层次不同水准的人的居住和工作需要。

(4) 从管理和服务的水平来看 现阶段中国大陆的物业管理仍处于起步阶段,发展不平衡。整体来说,物业管理公司的专业水平尚需强化。如何摆正管理者与业主、用户的关系,改变人们既需要物业管理,又埋怨物业管理的状况,是大多数物业管理公司面临的首要课题。

(5) 从法制化管理的角度来看 物业管理的法制规范尚未形成完整、系统的体系,有些规范性文件存在着不协调甚至矛盾难以操作等缺点。当前,一些发展商、物业管理公司、业主,经常在收费、管理、服务等方面互相攻击,纠缠不休,不能不说是与物业管理法律体系不完善密切相关的。

(6) 从行业特征来看 物业管理市场已初步形成,物业管理正在成为一个新兴的行业。当前大量物业管理公司的出现和涉外物业公司的介入,使刚刚形成的物业管理市场竞争异常激烈,物业管理公司只有健全管理制度,规范管理工作,提高管理水平,为业主和用户提供优质、高效、规范、文明的服务,才能在竞争中求得生存和发展。