

房地产开发与管理系列经典教材

房地产物业管理

Real Property Management

(第五版)

刘亚臣 薛立 主编

2012年版



大连理工大学出版社

房地产开发与管理系列经典教材

房地产 物业管理

(第五版)

刘亚臣 薛立 主 编

**Real Property
Management**



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

房地产物业管理 / 刘亚臣, 薛立主编. —5 版. —大连 :
大连理工大学出版社, 2012. 12
房地产开发与管理系列经典教材
ISBN 978-7-5611-7464-7

I. ①房… II. ①刘… ②薛… III. ①物业管理—高
等学校—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 286471 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023
发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466
E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn
大连力佳印务有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:170mm×240mm 印张:21.25 字数:460 千字
1998 年 6 月第 1 版 2012 年 12 月第 5 版
2012 年 12 月第 5 次印刷

责任编辑:邵 婉

责任校对:李 雪

封面设计:波 朗

ISBN 978-7-5611-7464-7

定 价:38.00 元



地产开发与管理

系列经典教材编委会

主任委员：刘亚臣 沈阳建筑大学 教授

副主任委员：刘志杰 大连理工大学 教授 博士生导师

刘志虹 辽宁省建设厅 教授级高级工程师

赵 昱 中房集团辽宁置业有限公司

教授级高级工程师

委员：(按姓氏笔画为序)

孔凡文 沈阳建筑大学 教授

白 明 辽宁石油化工大学 教授

包红霏 沈阳建筑大学 副教授

齐宝库 沈阳建筑大学 教授

刘 迪 沈阳建筑大学 教授

刘晓伟 辽宁工业大学 教授

李闫岩 沈阳建筑大学 副教授

张沈生 沈阳建筑大学 教授

张 舒 辽宁大学 教授

姚宏涛 沈阳建筑大学 教授

战 松 沈阳建筑大学 副教授

栾世红 沈阳建筑大学 副教授

常春光 沈阳建筑大学 副教授

黄 凯 沈阳万科房地产开发有限公司

高级工程师

丛书序

1987年,我国在深圳特区率先开展土地使用权有偿出让和转让试点,在改革开放近10年的时候开始了新时代真正的房地产经营管理。在过去的20多年里,中国的经济取得了举世瞩目的快速增长,房地产业的发展速度也明显加快,在部分大中城市已经成为具有支柱产业性质的行业,在国民经济中的地位不断提高。在纪念改革开放30年的今天,随着中国社会主义市场经济的发展,随着房地产市场日趋成熟,中国房地产开发企业正面临着越来越激烈的市场竞争,政府和行业管理者同样面对着复杂多变的局面。如何提升房地产经营管理者领导力及执行力,已成为应该深刻思考和热切关注的问题。全球化的市场又为中国房地产业带来了国际市场竞争的机遇与挑战,这些机遇与挑战要求中国房地产业的创业者与业内人士必须关注中国经验的实践与理论,必须关注中国特色的提升与完善,必须关注房地产业的趋势与明天。

我们一直关注和参与中国特色房地产业的实践和发展,一直关注和参与中国特色房地产业的建设和完善,一直关注和参与中国特色房地产业的专业教育和人才培养。1993年,在与大连理工大学出版社策划“房地产开发与管理系列教材”时我就说过:“高等教育应该为房地产业的科学化、规范化、规模化和高移化做出贡献(刘亚臣,1993)”。在由我主编的这套丛书多次再版时,我也多次重复这样的观点。今天,应广大房地产业人士与学生的要求,为了便于房地产从业人员充分了解和认识我国的房地产政策,掌握有关房地产经营与管理方面的理论知识和实践技巧,提升行业水平,我们与大连理工大学出版社重新策划组织筛选了一批精品教材,再版为“房地产开发与管理系列经典教材”,奉献给我国高校房地产专业的老师和学生以及广大业内人士,并向

我国改革开放 30 周年献礼。

本系列教材的编者以沈阳建筑大学骨干师资力量为主体,并吸收了大连理工大学、辽宁大学、辽宁工业大学、辽宁石油化工大学的骨干教师及政府管理部门的人员。1993 年,沈阳建筑大学成为我国最早独立设置房地产经营与管理本科专业的院校之一。1998 年国家教育部学科目录调整后,沈阳建筑大学管理学院一直独立设置房地产学系,其工程管理专业也一直设有房地产经营管理方向。2006 年,国家教育部批准沈阳建筑大学重新设置房地产经营管理本科专业(目录外),并开始面向全国招生。所以,此套教材的编著是以沈阳建筑大学管理学院为主体的参编人员,通过长期的、大量的辛苦工作凝结而成的。为应对房地产经营理论与模式的不断创新,我们在多年教学讲义的基础上,几易其稿,多次与国内外有关专家学者及实践工作者交流探讨,完善该系列教材各学科的知识体系。

本系列教材从房地产开发建设及管理入手,囊括房地产经营管理和房地产开发与管理专业课程设置中的房地产经营管理、房地产市场营销、房地产物业管理、房地产投资分析、房地产估价、房地产会计学、房地产法学、房地产金融与保险、房地产经纪人、房地产经济学和房地产管理信息系统等方面内容。整套教材具有内容简明扼要、通俗易懂、覆盖面宽、理论联系实际、实践指导性强等特色。

本系列教材以中国房地产经营管理体制改革的理论与实践为指导,结合了当前市场的需求,全方位、多角度、深层次地揭示了房地产开发经营各环节可能出现的问题,为房地产开发经营管理、物业管理和中介服务从业人员提供了重要参考。本系列教材既可作为房地产经营管理、房地产开发与管理、工程管理、工商管理专业的相应课程教材或阅读参考书使用,同时也可以作为其他专业了解房地产行业以及房地产有关活动的入门书。我们希望读者能在阅读参考中掌握房地产开发管理的真谛,使本系列教材成为地产人士的良好良师益友。

刘亚臣

2011 年 8 月

第五版前言

房地产经营活动的全过程由开发、营销和消费使用三个环节组成,房地产开发、营销的最后落脚点是消费和使用。物业管理作为房地产开发经营的最终环节,对前级活动具有强烈的反弹和刺激作用。物业管理具有提高房地产经营效益,繁荣和完善房地产市场的功能。当前,商品房售后管理是房地产经营活动中的一个热点和难点。周到、良好的物业管理能吸引和提升客户对物业投入的兴趣,提高物业的使用价值和经济价值。现在,开发商终于明白,优良、方便的物业管理是树立企业形象、招揽用户、推销物业的重要手段和策略。周到的物业管理所提供的称心的居住和工作环境,能免除用户的后顾之忧。由于物业管理在建设现代家园中的特殊地位,其在房地产行业中的地位越来越重要。

近年来,我国经济发展迅速,尤其是自 2003 年以来,我国 GDP 增速一直高达 7.8%~10%,经济的高速增长为人民改善住宅环境、提高生活水平提供了条件。人们不仅对商品住宅小区的需求越来越大,对住房本身的美观、质量要求越来越高,而且对与之相关的小区物业的服务和管理要求也越来越高,社会的需求推动着物业管理及房地产业的不断发展。据统计,全国物业管理的覆盖率已占物业总量的 38%,经济发达城市已达 50%以上,深圳、上海等城市的物业管理覆盖率已经超过 95%,但东西部差距及中心城市与二级城市差距较大,这对于物业管理及物业管理系统来说,意味着具有巨大的市场潜力。

物业管理是引导未来高级人居社区的关键因素之一。一切事业都要有好的规划和策划,才能取得好的成效。物业管理涉及永久建筑、人类群体生活和城市建设,关系到城市的未来和发展。物业管理是将好的理念与可操作的行为结合在一起去描绘城市、管理城市和发展城市,因此不仅需要好的物业管理规划和设计工作以保证实现发展目标,更需要确立体系化的物业管理的指导思想、发展方针、发展目标、发展策略、发展重点、发展步骤、政策措施等,真正做到管理技术先进性与经济合理性的统一、规模与效益的统一。

物业管理行业在目前具有良好的发展空间,但是机遇与风险并存。一方面,许多外国大型企业和机构入驻中国,在我国投资,必定增加物业管理市场的需要;另一方面,随着市场经济的全球化,国外成熟的物业管理理论和知名物业管理机构也相继出现在我国,这必将带来先进的管理经验和雄厚的资金,从某种程度上使大批国内优秀物业管理人员迅速成长,促进我国物业管理行业的发展。

物业管理是一门实践性科学。技术首先促进经济,但最终是经济选择技术。物业管理不是一时或临时的行为,而是立足业务预测的专业管理。准确的预测是做好物业管理的前提,现实的需求是物业管理发展的保证。任何一种社会资源的最佳配置结果是供给等于需求,但任何一种预测方法都不可能如此精确,只能力争达到最大的实现概率。对物业管理业务需求的预测要区分需求和需要的不同,人们需要的东西,如果缺乏经济承受能力,也就无从需求。简而言之,物业管理工作始终要贯穿一个思路,就是在所管理的范围内做到现阶段以至未来一段时期都能够为人们“提供一种方便而又负担得起的手段来享用高品质物业管理服务”(刘亚臣,1998年3月,沈阳市房产管理局市场工作会议)。

2003年6月8日,温家宝总理签署第379号国务院令,公布了《物业管理条例》,这标志着中国物业管理行业从此进入了法制化、规范化发展的新时期,物业服务已成为解决房地产日常养护等管理问题的基本方式。同时,作为规范财产关系的民事基本法律,《物权法》的出台将促进我国市场经济的进一步发展,使市场机制在更加广泛的领域对资源配置发挥基础性作用。物业管理作为业主管理自身房屋财产的一种主要模式,《物权法》对其的影响也是积极而深远的,尤其是在促进物业管理法制化进程、稳定行业健康发展、加速业主自我管理、自我约束机制的形成等方面,具有重大意义。

然而,随着《物业管理条例》的贯彻实施,物业管理、物业设施管理的专业人才短缺问题已逐渐凸现出来。

“注册物业管理师”是指经全国统一考试,取得“中华人民共和国物业管理师资格证书”,并依法注册取得“中华人民共和国物业管理师注册证”,从事物业管理工作的专业管理人员。

物业管理师执业考试,代表了当今国内物业管理专业资质认证的最高水平,得到了国家和社会的广泛认可,物业管理师证书已成为物业管理专业人员执业、任职、求职的资格凭证,也是用人单位录用人才的主要依据,国家承认,全国范围内有效。该职业已进入国家准入制度。物业管理师制度的实施,有利于推进物业管理专业化、社会化、市场化和国际化进程,是物业管理科学发展的必然选择。对提升行业竞争能力、强化企业风险意识、完善现代企业制度、优化人才激励机制、改变经济增长方式、改善行业社会形象等诸多方面产生了深远影响。

时代在发展,理解在加深。正是基于上述认识和理解,在《房地产物业管理》第二版、第三版和第四版的基础上,根据国家一些新的法律法规和物业管理市场的新情况、新实践和新发展,本着规范引导和实证分析相结合的原则,对《房地产物业管理》教材进行了再次修订。

前一版本中保留的内容

在新版教材中,我们保留了以前版本的思路和内容,这些在教学和实践中被证明是成功的:

1. 本教材从物业管理学学科特征及发展方向入手,论述了物业管理的基本概念和理论、物业管理的基本内容、物业管理的基本运作环节和物业管理中的法律法规等方面的含义和内容。系统性地介绍了物业管理导论、物业管理机构及模式、物业管理的程序、物业管理的资金运行及财务管理、物业管理贯标等内容。

2. 沿袭以前版本的思路,每章后均附有复习思考题,目的在于使学生可以据此回顾他们所学的内容,并加深对所学内容的理解。回顾这些内容,不仅可以掌握这一章的概念,而且能够应用这些概念来思考更复杂的问题。

新版增加的内容

在新版教材中,我们力求创新:

1. 本教材融会了物业管理最新的法律法规,探讨了物业管理的新理论、新方法和新动向,从而更好地反映这个领域的新发展。本书在第四版的基础上,对第四版的部分内容和章节进行了增减和整合,新增了物业管理的服务项目、几种特定类型的物业项目的管理和香港及域外物业管理三章,将原来的房屋维修管理、房屋设备

管理两章,整合到物业管理的服务项目一章中,并增加了物业安全管理、物业环境管理、物业管理中紧急事件及其处理;将原来的居住物业管理、收益性物业管理、高层楼宇的物业管理、智能化建筑与物业管理四章的内容,在修改的基础上,整合到几种特定类型的物业项目的管理一章,并增加了政府行政办公楼的物业管理,会所的物业管理,文化、教育、卫生等特种物业的管理。根据实践发展的需要,改写和新增了物业管理导论、物业管理机构及模式、物业管理的程序及物业管理贯标章节的部分内容。

2. 本教材充实了大量的物业管理实际案例及实际操作方法和程序等资料,是一本集物业管理理论与物业管理实际工作指南于一体的物业管理书籍。

3. 本教材的编写和修订经过多次研讨和到物业服务企业调研及学习,认真吸收国内外物业管理理论的研究成果,并力求适应房地产物业管理工作的新变化。本教材根据 2007 年修改的《物业管理条例》以及随后出台的相关法律法规编撰而成。本教材以管理学原理、房地产经济学以及与物业管理相关的其他专业知识为基础,结合中国的国情和物业市场的发展状况,对物业管理问题给出了客观、公正、科学的认识,以便对完善物业管理体制、规范物业管理活动有所裨益。

本教材以刘亚臣、张沈生主编的《房地产物业管理》(第四版)为基础修订,本次修订由刘亚臣和薛立主编,并主要写作完成。本次修订经历两年多时间,过程中多方征求意见和建议;新修订中增加部分的初稿主要由薛立编写,并在部分章节更新、案例和通稿中做了大量工作。刘亚臣教授最后通纂全稿。

本教材在编写过程中,学习、借鉴和吸收了国内外已公开发表的文献和研究成果,在此向有关专家学者表示衷心感谢。由于我国物业管理理论还在不断完善之中,物业管理的实践也在迅速发展,加之作者水平有限,书中会有诸多不足之处,敬请业界同仁、专家和读者批评指正。

编者

2012 年 9 月于沈阳建筑大学

目 录

第 1 章 物业管理导论	1
1.1 物业管理的含义及特点	2
1.2 物业管理的业务范围	8
1.3 物业管理的职能与作用	11
1.4 我国物业管理的现状与未来发展	15
1.5 我国的物业管理模式	29
第 2 章 物业管理机构及模式	35
2.1 物业服务企业	36
2.2 业主、业主大会和业主委员会	55
2.3 政府对物业管理市场的管理	64
2.4 行业协会对物业管理市场的管理	70
第 3 章 物业管理的程序	73
3.1 前期物业管理与物业管理早期介入	74
3.2 物业管理的招投标	81
3.3 物业的接管验收	88
3.4 物业服务委托合同的订立	98
3.5 物业入住手续的办理	102
3.6 物业装修的管理	113
第 4 章 物业管理的服务项目	123
4.1 房屋维修管理	124
4.2 房屋设备管理	134
4.3 物业安全管理	148
4.4 物业环境管理	160

4.5	特约性服务及综合性经营服务	165
4.6	物业管理投诉与处理	168
4.7	物业管理中紧急事件及其处理	170
第5章	几种特定类型的物业项目的管理	177
5.1	居住性物业管理	178
5.2	高层楼宇和写字楼的物业管理	196
5.3	商业楼宇的物业管理	210
5.4	智能化住宅小区的物业管理	223
5.5	工业物业的物业管理	228
5.6	会所的物业管理	234
5.7	文化、教育、卫生等特种物业管理	242
第6章	物业管理的资金运行及财务管理	251
6.1	物业服务企业资金的筹集	252
6.2	住宅专项维修资金与管理服务费	257
6.3	物业服务企业的财务管理	267
第7章	物业服务企业贯标	279
7.1	物业服务企业与 ISO9000	280
7.2	物业服务企业与 ISO14000	290
7.3	物业服务企业与 OHSAS18000	295
第8章	香港及域外物业管理	299
8.1	香港的物业管理模式	300
8.2	新加坡的物业管理模式	308
8.3	日本的物业管理模式	313
8.4	英国的物业管理模式	317
8.5	美国的物业管理模式	320
参考文献		325

第1章

物业管理导论

本章关键词：

物业；物业管理；物业管理业务范围；物业管理模式

1.1 物业管理的含义及特点

1.1.1 物业管理的起源

物业管理起源于19世纪60年代的英国,其背景是英国工业革命。英国工业革命后,英国由农业国变为工业国,大量农村人口涌入城市,成为产业工人的一部分,这些外来人口的介入,导致城市中的物业出租活动蓬勃发展起来。为了保证租赁的房屋得以长久使用和收益,被公认为近代“物业管理”创始人的英国人奥克维娅·希尔(Octavia Hill)女士于1880~1886年间为其名下出租的物业制订了一套规范行为和维护出租房屋的管理办法,并且收到了很好的效果。在这之后,当地的业主普遍开始仿效希尔女士的行为,我们称之为“早期的物业管理活动”。之后在1908年,美国芝加哥大楼的所有者和管理者乔治·A·霍尔特组织了芝加哥建筑物管理人员组织(Chicago Building Managers Organization, CBMO),召开了全国性的第一次会议,这次会议宣告了全世界第一个专门化的物业管理行业组织的诞生。

物业管理于19世纪中叶开始传入我国,但是由于我国经济体制的制约,直到20世纪80年代初,才由香港地区引入内地,目前仍属于初步发展阶段。但是随着我国改革开放的深入,物业管理已经成为新中国市场经济条件下的朝阳产业,表现出了非常大的生命力。

西方物业管理行业有一种观点认为“物业管理起源于人们对封闭空间的第一次确认”,如果从这种观点来看,物业管理的发展史从公元前的原始人类时期就开始了。在圣经时代,希腊人、埃及人和罗马人开始圈地运动并攫取土地所有权,对拥有的土地及地上附着物开始一系列的“物业管理”活动,从这种观点来看,物业管理就不仅仅是依附于房地产业而产生的,而是一种独立的以房屋维护为主的复杂管理。这对于认清物业管理的本质有着非常重要的作用,如果从广义上来讲,“物业管理不是产生于房地产,不是房地产的一个分支,而是产生于人类对以土地为载体的封闭空间的第一次确认”。这样,就会发现物业管理实质上并不是一个新兴管理,而是一个延续了悠久历史的管理,只是在近代才被人们以制度的形式予以确认和强化。

1.1.2 物业管理的含义

1. 物业

“物业”一词是由英语“Estate”或“Property”引译而来的,含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等,这是一个广义的范畴。从物业管理的角度来说,物业是指各类房屋及其附属的设备、设施和相关场地。各类房屋可以是建筑群,如住宅小区、工业区等;也可以是单体建筑,如一幢高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦等;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,往往分属一个或多个产权所有者。附属的设备、设施和相关场地是指为实现建筑物使用功能,与建筑物相配套的各类设备、设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。

关于物业的内涵,在国内各类著述中的提法至少有几十种,概括起来,主要包括以下内容:

其一,已建成并具有使用功能的各类可供居住和非居住的房屋;

其二,与这些房屋相配套的设备 and 市政公用设施;

其三,与房屋建筑(包括内部的多项设施)相邻的场地、庭院、停车场和小区内非主干交通道路。

因而,可以说,单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇,不能称为完整意义上的物业。物业应是房产和地产的统一。这里的地产,系指与该房产配套的地产。

2. 物业管理

物业管理是房地产市场终端的消费环节,实际上是对房地产开发建设等环节的延续和完善,是对房地产经营管理中市场机制的进一步发展,并逐步建立起一种综合性经营服务方式。物业管理是房地产开发经营过程中重要的组成部分,是现代化城市管理中必不可少的重要环节,在国外广受欢迎并得到长足发展,被称为现代化“朝阳”产业。

关于物业管理有广义和狭义两种定义。广义上讲,物业管理指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务;而狭义上讲,物业管理是以维修养护楼宇以及管理好所使用的机械电气设备和公共设施,治安保卫,环境绿化,分发信报,清洁卫生等项目为主要任务的服务行业。基于各种各样的英语翻译,还可以将物业管理概括为“房地产管理”或“不动产管理”。为显示与传统概念中的房地产管理的区别,还有人将“物业管理”用“物业经营”取代。

普遍意义上,物业管理类似于房地产管理,但物业管理的范围呈放射状纵横拓

展,其范围更广,如经营范围包含电气机械设备维修、安保、清洁等服务方面的内容,但是并不包括房地产开发、建设和运营。

我国《物业管理条例》中明确规定,“物业管理是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务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,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。”从这个定义我们可以看出,物业管理强调了以下几个方面的内容:

(1)物业管理的主体必须是专门的机构和人员。换句话说,物业管理必须由具有一定资质条件的机构(物业服务企业)和具备一定专业资质的人员来进行,不是任何个人和组织想管就可以管,想管好就能管好的。按照建设部相关规章:物业服务机构,即物业服务企业必须要具备一定的条件并要经过有关部门的资质审查和批准,物业管理人员必须通过资格考试,领取上岗证才能上岗。

(2)物业管理的权限必须受限于物业所有者的委托,并根据国家的法律,按照一定的合同或契约进行。换句话说,物业服务者的权限是物业所有者给予的,从属于物业所有权,也是受国家相关法律保护的,按照合同和契约来进行。物业服务者行使的只是对特定物业的服务管理权。

(3)物业管理的对象是已经竣工验收并投入使用的各类建筑物及其附属配套的设备、设施和相关场地,包括物业区域内环境卫生、绿化、保安、交通等方面的管理。

(4)物业管理是以经营方式进行的统一专业化管理。换句话说,物业管理本身是一种市场化的经济行为。因此,它的实际运作过程、运作机制,都必须遵循市场规律,一切活动都要纳入经营的轨道。同时,物业管理又是一种现代化的管理行为,对房屋及其附属设备、设施的管理都要按照专业化的原则来办事。

(5)物业管理的目的是为业主服务,是为业主和使用者提供高效、优质、便捷、经济的综合服务,提高广大业主和使用者生活质量,提升物业的住用价值,为业主创造一个整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济和环境效益的协调统一。

1.1.3 物业管理的特点及原则

1. 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管理模式,它主要以提供物业管理服务为内容,属于第三产业。物业管理是管理的一种,它具备管理的一般属性和特点,此外,物业管理还具有如下特性:

(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、绿化等等,每位业主只需面对一家物业服务企业,就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜办妥,不必分别面对各个不同部门,犹如为各业主找到了一个“总管家”,而对政府各职能部门来说,犹如找到了一个总代理。业主只需根据物业管理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整体功能,实现社会效益、经济效益、环境效益、心理效益的综合改善。

(2) 物业管理的专业化

专业化有三层含义:一是有专门的组织机构;二是有专业人才,如机电设备、空调、管道、消防、电梯、房屋等的维修,必须有专门人才方可;三是有专门的管理工具和设备。作为一种统一管理,物业管理将有关物业的各项专业管理都纳入了物业服务企业的业务范围之内,物业服务企业可以通过设置专门的职能部门来从事相应的管理业务。随着生产力水平的不断提高,社会分工日趋细化和专业化,物业服务企业也可以将一些专业管理业务再委托给绿化公司、保安公司、清洁公司等相应的专业经营服务公司。例如,环境卫生工作可以委托给专业清洁公司;保安服务工作可以委托给保安公司;机电设备维修业务,可以委托给专业设备维修公司;园林绿化可以承包给专业绿化公司。这些专门组织的成立,表明社会分工在进一步加深,服务领域在进一步专业化。物业管理的出现促进了城市管理的专业化,并为城市管理向现代化方向迈进创造了条件。

(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。物业服务企业作为独立的法人,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,物业服务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,物业服务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。这样就能使物业服务企业从管理上、经营上和服务上下工夫,为业主创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。

(4) 物业管理的经营化

所谓物业管理的经营化,是指它的每项业务、每个进程都是有偿的。物业服务企业所提供的服务是以营利为目的的,它通过收取服务费用实现自身的维持和发展。但是,物业服务企业一般是保本微利,量入为出,它要通过多种经营,使物业管理走上“以业养业、自我发展”的轨道,从而使物业管理成为一个相对独立的行业。这有利于房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新工作的开展,有利于减轻