

W

WUYE GUANLI GAILUN

物业管理概论

第3版

主 编◎张作祥

副主编◎党志宏 张辉



清华大学出版社

WUYE GUANLI GAILUN
物业管理概论
第3版

清华大学出版社数字出版网站

WQBook 书文局泉
www.wqbook.com

上架建议: 物业管理

ISBN 978-7-302-37319-3



定价: 36.00元



WUYE GUANLI GAILUN

物业管理概论

第3版

主 编◎张作祥
副主编◎党志宏 张辉

清华大学出版社

内 容 简 介

本书从相关基本概念入手,分析了物业管理相关各主体和机构,以及物业管理基础理论,同时根据物业的具体用途和功能的不同,对居住型物业、经营型物业以及其他典型类型的物业进行了阐述。本书还简单阐述了物业管理部分法规,并对英国、美国、新加坡、日本以及我国香港地区的物业管理进行了介绍,最后又对物业管理的未来发展进行了探索性的预测和展望。

本书可作为学习物业管理的入门读物,旨在帮助读者对物业管理有一个全面、总体的认识和把握,适合物业管理和房地产相关专业本科教学使用,也可供物业管理及相关专业的高职高专学生等参考使用,还可作为物业管理从业人员学习、培训和日常工作的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/张作祥主编. —3版. —北京:清华大学出版社,2014

ISBN 978-7-302-37319-3

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理—概论 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 159515 号

责任编辑:王 青

封面设计:汉风唐韵

责任校对:宋玉莲

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

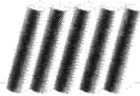
经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:20.25 字 数:415 千字

版 次:2008 年 1 月第 1 版 2014 年 8 月第 3 版 印 次:2014 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~4200

定 价:36.00 元



前言

(第3版)

物业管理已经被实践证明是适应我国产权多元化住房体制结构的一种有效的房屋管理模式,取得了较好的经济效益、社会效益和环境效益,对于促进社区的和谐发展、提高居民的生活质量具有重要的意义,并逐渐得到越来越多的业主和使用人的接受和认可。物业管理已经逐渐成为广大居民日常生活不可缺少的“伙伴”。

随着物业管理实践的不断深入发展,对物业管理相关理论的研究也在不断深化,对物业管理专业人才的需求也日益紧迫,尤其是懂管理、有技术、知晓法规的中高级人才更是企业所急需。

本书作为物业管理相关人员学习的入门书籍,是在总结作者多年来不同层次的教学和培训经验,并对物业管理实践的发展充分关注和研究的基础上组织撰写而成的。在编写的过程中,也参阅了业界部分专家学者的论述,在此深表感谢。

同时,本书也是在我国《物权法》正式颁布实施后,按照新修订的《物业管理条例》等相关法规和规章组织编写完成的,全书的结构和内容也紧紧围绕物业管理实践和理论的最新进展,并附有与物业管理紧密相关的法律法规,以便于读者学习时参考。通过本书的学习,读者可以从整体上认识和理解物业管理的相关知识内容,为今后的进一步学习打下良好的专业基础。

本书主要适合物业管理和房地产相关专业本科教学使用,并可作为物业管理及相关学科专业的高职、高专、自考等的教学用书,也可用作物业管理从业人员的学习、培训和日常工作的参考用书。

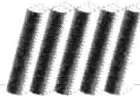
本书的第3版主要由张作祥和党志宏、张辉共同完成,其中张作祥负责统筹及校核工作,党志宏负责根据新的有关规定进行修改和完善,以及整理编辑有关法规,张辉负责案例研究及章节习题的组稿。

本次再版修订工作,得到了北京科睿德文化有限公司的大力支持,在此深表感谢!

由于笔者能力和水平所限,以及物业管理的理论研究和实践发展的特殊性,书中难免有欠妥之处,敬请指正。

编 者

2014年5月

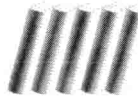


目录

Contents

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业	1
第二节 物业管理	6
第三节 物业管理基本环节	20
第四节 物业管理的起源与发展	25
第二章 物业管理机构	33
第一节 物业服务企业	33
第二节 业主大会与业主委员会	43
第三节 物业服务企业与其他相关机构的关系	47
第三章 物业管理基础理论	52
第一节 现代产权理论	52
第二节 委托—代理理论	62
第三节 物业管理市场	68
第四节 物业管理与服务经济	72
第四章 居住型物业管理	81
第一节 居住型物业管理概述	81
第二节 住宅小区物业管理	88
第三节 高级公寓物业管理	96
第四节 别墅物业管理	100
第五章 经营型物业管理	105
第一节 经营型物业管理概述	105
第二节 写字楼物业管理	110
第三节 商场物业管理	117
第四节 酒店物业管理	121
第五节 工业物业管理	128

第六章 特种物业管理	135
第一节 特种物业概述.....	135
第二节 高校物业管理.....	136
第三节 体育场馆物业管理.....	142
第四节 医院物业管理.....	147
第七章 物业管理法律法规	152
第一节 物业管理法律法规概述.....	152
第二节 物业管理法律体系.....	161
第三节 物业管理基本制度.....	169
第四节 房地产法规与政策概述.....	173
第八章 其他国家和地区的物业管理	186
第一节 英国的物业管理.....	186
第二节 美国的物业管理.....	191
第三节 日本的物业管理.....	202
第四节 新加坡的物业管理.....	205
第五节 中国香港地区的物业管理.....	211
第九章 未来的物业管理	225
参考文献	238
附录	239
物业管理条例.....	239
物业服务企业资质管理办法.....	248
业主大会和业主委员会指导规则.....	252
物业服务收费管理办法.....	262
物业服务收费明码标价规定.....	266
物业服务定价成本监审办法(试行).....	268
住宅专项维修资金管理办法.....	271
中华人民共和国物权法.....	279
中华人民共和国城市房地产管理法.....	303
物业管理师制度暂行规定.....	311



物业管理概述

第一节 物 业

一、物业的含义

“物业”一词译自英语 property 或 estate,由香港传入沿海、内地,其含义是“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等。这是一个广义的范畴,而我们所说的物业,则是一个狭义的范畴。物业是单元性的房地产,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。物业有大小之别,它可以根据区域空间作相对分割,整个住宅小区可作为一项物业,其中的某个住宅单位可作为一项物业,一栋办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

由物业的定义可以看出,一个完整的物业包括实物形态和非实物形态两部分,具体来说有以下几个组成要素:

- (1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物;
- (2) 与这些建筑物配套的设备(含生产设备)和市政、公用设施;
- (3) 与建筑物、构筑物相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路;
- (4) 附着在上述实体上的各项权益。

其中前三项属于实物形态的部分,后一项属于非实物形态的部分,也是物业社会属性最本质的体现。

二、物业的性质

世界上的每个事物都有自己的属性,物业也不例外。分析和把握物业的属性,对于我

们了解物业和物业管理的本质,掌握物业管理运作规律,搞好物业管理有着十分积极
的意义。

(一) 物业的自然属性

物业的自然属性又称物业的物理性质,是指与物业的物质实体或物理形态相联系的
性质,它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。

1. 物业的二元性

物业的物质实体往往表现为具有特定用途和明确属性的建筑物,而无论何种建筑物,
其基础总是建筑在土地之上,成为土地的附属物,土地的功能则借助于建筑物得以充分
发挥。因此,在经济发达的社会,物业多为土地与建筑物的统一体,兼有土地与建筑物两
方面的物质内容。当然,对于不同的物业,其二元组成的比重有所不同。例如,总体而言,
物业的建筑面积与土地面积的比值在城市高于乡村,在经济、文化和商业中心高于重工业
基地。物业的二元性,是其他任何商品都不具备的,它决定了物业必然兼有土地与建筑物
二者特有的各种性质。

2. 物业的有限性

物业的有限性,从根本上讲,是由土地的有限性决定的。天然的土地有限,用作兴建
建筑物的优良建筑地段更有限。人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑物技
术要求高、耗资大,因此物业的数量还受制于社会经济力量和技术水平。

3. 物业的差异性和多样性

物业的差异性主要是就土地而言的。由于土地数量有限,随着人口的增长和经济的
发展,人类必须开发利用劣质土地。土地的优劣,在农村主要取决于土地的天然尺度和其
他自然条件,在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑
物而言的。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
的多样性。每一个建筑物都是单件产品,它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观以及年代
等方面都存在某种不同之处。

4. 物业的固定性

物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性。人们无法将某一物业从偏远
的区位移到商业中心,即使人们将地上建筑物与土地相分离,也只是改变物业用途,不
能移动法律意义上或实质上的物业位置。

5. 物业的永久性和长期性

物业的永久性是就土地而言的。土地是永存的,具有不可毁灭性,而建筑物则可能灭
失或逐渐损耗,直到丧失物理寿命。物业的长期性主要是就建筑物而言的。建筑物一经
建筑完成,在正常情况下,其物理寿命期限可达数十年甚至几百年,可供人们长期使用。
所以,物业既可以一次性出售,也可以通过出租的方式零星出售,边流通边消费;其价值可

以一次收回,也可以在较长时期内多次收回。

6. 物业的配套性与系统性

物业的配套性,是指物业以其各种齐全的配套设施,满足人们各种需要的特性。没有配套设施的物业不能满足人们的各种需要;人们的各种需求从客观上决定了物业的配套性。物业配套越齐全,其功能发挥就越充分。

物业的系统性要求各种配套设施应该齐全,否则将影响物业功能的发挥。以住宅小区为例,室内配套设备至少应该包括厨房、厕所、上下水、电等,否则就会产生不便,影响房屋居住功能。住宅小区的配套设施包括文化教育设施、卫生保健设施、商业服务设施、环境保护设施等;市政配套设施包括交通、邮电、能源、自来水、供热等。具有这些配套设施的住宅小区可以形成一个完善的系统,充分发挥住宅小区的功能。物业的配套设施不仅要完善,而且组成部分要运转正常,即系统的每个组成部分都要正常发挥其应有的功能,否则整个系统的功能就要受到影响。这也是物业管理的目标所在。

(二) 物业的社会属性

物业的社会属性可以从两个方面来研究:作为一种商品,物业具有经济属性;从这一商品的生产关系和财产关系的调整及归属来看,物业具有法律属性,即物业权属问题。

1. 物业的经济属性

(1) 物业的商品性。物业的经济属性首先表现为它的商品属性。物业的商品性是由物业的使用价值和经济价值决定的。它具有几方面的实质性内容:第一,物业开发建设的整个过程中凝结了不同行业不同人员具体的脑力劳动和体力劳动,因而它具有价值;第二,特定的物业都具有满足人们某种需要的属性,即物业具有使用价值;第三,物业的价值和使用价值是通过市场交易活动实现的,物业的买卖、租赁、抵押,土地使用权的出让与转让,都是体现物业商品性的具体方式;第四,物业的开发建设、经营管理都是商品经济活动,必须遵循价值规律这一最基本的经济运行规律;第五,物业的分配与消费,即便是非营利性的,也无不充斥着商品的行为,奉行“商品—货币”的规则;第六,参与物业开发建设、经营管理与消费的人与人之间的关系,本质上是一种商品经济关系,从生产到消费都不是无偿的。

(2) 物业的稀缺性。物业的经济属性还表现为它在供应上的稀缺性,这种稀缺性主要是相对于人类的需要而言的。一方面表现为土地资源供应上的绝对短缺;另一方面表现为建筑资源供应上的相对短缺。从整个人类历史发展来看,人口的数量在不断地增长,而整个地球的陆地面积并没有增加,人均占有土地面积不断缩小,这就是土地的绝对短缺。随着人们生活水平的提高,人们越来越希望拥有属于自己相对独立的足够大的居住空间,即使建筑面积快速增长也很难满足人们日益增长的需求,这也就造成了建筑资源供应的相对短缺。

(3) 物业的保值、增值性。物业能够保值、增值,这已经为越来越多的人所认识。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。从某一时期来看,物业的价格可能有升有降、上下波动;但从长期来看,它无疑呈现出在波动中上扬、呈螺旋式上升的趋势。

(4) 物业的宏观调控性。由于物业的稀缺性,也因为物业是关系国计民生、社会稳定的重大问题,更因为我国的物业是从福利性分配享有、行政性管理转换过来的,政府在宏观政策上的调控就显得尤为重要。具体表现在:为了维护土地的社会主义公有性,合理保护、开发土地资源,实现城市经济、社会发展目标,科学、合理地规划、建设城市,并与城市的远景发展需要结合起来,政府通过各种政策、法令、法规,从宏观上调控物业建设的数量、容积、布局、高度、类别等;物业建设是一个系统工程,涉及许多相关的法律法规、政策,也涉及市容环境保护、绿化、治安管理等有关法规条例;作为物业本身,其管理也有一个法律 and 政策的约束、规范的过程。在《中华人民共和国城市房地产管理法》中,国家对房地产的开发、交易以及房地产权属登记管理等作了明确的规定;《城市房地产开发经营管理条例》、《城市房地产中介服务管理规定》、《城市房地产转让管理规定》、《城市房屋租赁管理办法》等又分别对房地产的开发经营、房地产中介服务、房地产转让、租赁作了更加具体细致的规定。

2. 物业的法律属性

物业的法律属性集中反映在物权的关系上。房地产物权,在我国是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权及其占有土地的使用权。物业交易的实质并非实物形态的房屋、土地、设备设施,而是附着在实物上的权益。

与购置其他商品不同,购入物业就意味着购入一宗不动产的所有权(物权),而且物业的所有权不是一项单项权利,而是一个权利束,拥有占有、使用、收益、处分四项权能,形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中,各种权利可以以不同形式组合,也可以相互分离,单独行使、享有。显然,房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。

三、物业与房地产、不动产的区别和联系

“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念常被交换使用,三者之间有着密切的联系。

“房地产”一词有狭义和广义两种解释。狭义的房地产是指房屋、屋地基以及附属土地。这些附属土地是指房屋的院落占地、楼间空地、道路占地等空间上与房屋和屋地基紧密结合的土地。广义的房地产是指全部土地和房屋,以及附着于土地和房屋上不可分离的部分。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形态的财产。这种财产是指蕴涵于房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利,如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。

“不动产”一词译自英语 real estate 或 real property。在英语中,real estate 具体是指

土地及定着在土地上的人工建筑物和房屋;real property 具体是指 real estate 及其附带的各种权益。房地产由于其位置固定、不可移动,通常又被称为不动产。从广义的“房地产”概念来说,“房地产”与“不动产”是同一语义的两种表述。房地产的表述倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体,而不动产的表述侧重于表明这种财产具有不可移动这一独特属性,但二者所指乃同一对象。英语中,real estate 和 real property 可通用,二者关系可见一斑。

“物业”是单元性的、具体的房地产或不动产,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。

从以上的分析可以看出,“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念虽有内在的紧密联系,然而也不完全相同,它们的主要区别归纳起来有如下几点。

(1) 内涵不同。房地产一般是指一个国家、一个地区或一个城市所拥有的房产和地产的总和,是一个宏观的概念,一般用于宏观的角度,如“房地产业”,而不是“物业业”;物业一般是指单元性房地产,即一个单项的房地产、具体的房地产,是一个微观的概念,一般用于微观的角度,如“物业管理”。

(2) 称谓领域不同。就一般情况而言,“不动产”是民法惯常使用的词汇,“房地产”则是经济法和行政法及商事实务中较常用的称谓,而“物业”仅仅是房地产领域中单元性的房地产概念的别称。

(3) 适用范围不同。“房地产”与“物业”在某些方面可通用(如基于狭义房地产概念),但“物业”般多指一个单项的“物业”单位(如单项的房产、地产)或一个独立的房地产公司(也称“物业公司”);而“房地产”是指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产。因此,从宏观的角度来看,一般只用“房地产”而非“物业”。如“房地产业”不可以“物业业”代替,“房地产体制改革”也不可用“物业体制改革”代替。

(4) 概念外延不同。一般而言,“房地产”概念的外延包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理等整个过程。“物业”有时也可用来指某项具体的房地产,不过它只是指房地产的交易、售后服务这一使用阶段或区域。因此,二者有宏观与微观之别,有整体与部分之差。

四、物业的分类

物业可以按照多种角度进行分类,如按用途、结构、层数、高度、收益性等。在物业管理活动中,物业主要是按照用途和收益性分类,分类的目的在于确定物业管理服务制度、物业管理服务标准和物业管理服务收费标准等。

1. 按照用途划分

可以将物业划分为居住类、办公类、商业类、工业与仓储类、农业类、公共建筑类、市政

基础设施类、综合类物业等。

2. 按照收益性划分

按照物业使用过程中是否产生收益,物业可以划分为经营性和公益性物业。经营性物业包括商场、餐饮、娱乐物业等,公益性物业包括住宅、学校、医院等。

第二节 物业管理

一、物业管理的含义

随着物业管理实践的不断发展,人们对物业管理的认识也越来越清晰、越来越理性。一般来说,对物业管理含义的理解主要有广义和狭义两种。

广义的物业管理,是不动产管理活动的总称,是指业主通过自行管理、委托其他管理人或者物业服务企业等方式,对其所有的建筑物及其附属设施进行维修、养护和管理的活动(参见《物权法》第八十一条)。

狭义的物业管理,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,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

业主是物业的所有权人,有权根据不同的情况,对建筑物及其附属设施选择不同的管理方式:业主自己进行管理;将不同的服务内容分别委托给不同的专业服务企业;统一委托物业服务企业提供综合管理服务。在尊重业主自主选择权的前提下,提倡按照市场规则推行委托专业的物业服务企业实施物业管理(即狭义的物业管理),是现阶段我国物业管理政策的基本导向。

具体来说,可以从以下几个方面理解物业管理的概念。

(1) 物业管理是业主选聘物业服务企业的管理方式。业主选聘物业服务企业是其行使自主权的一种方式,应当受到法律保护。同时,将业主选聘物业服务企业作为物业管理活动的前提条件,就是将物业管理与传统意义上的房屋管理模式区分开来,强调物业管理是一种市场行为、市场关系和市场活动,必须遵守市场规则。不仅如此,业主选聘物业服务企业,必须在平等、自愿、等价有偿、诚实信用的基础上,通过公开、公平、公正的市场竞争机制进行,纳入市场秩序。因此,业主通过选聘物业服务企业的方式对物业进行管理,必须遵守物业管理的市场秩序,服从政府主管部门的监管。

(2) 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进行,不是任何组织和个人想管就可以管,想管好就能管好的。按照《物业服务企业资质管理办法》,物业管理机构,即物业管理公司必须具备一定的条件并经过有关部门的资质审查和批准,物业管理人

员必须通过资质考试,领取了上岗证才能上岗。

(3) 物业管理的依据是物业服务合同。物业管理活动的实质,是业主和物业服务企业以物业管理服务为标的进行的一项交易。在市场经济条件下,交易主要通过合同作为纽带完成的,交易的双方就是合同的主体。物业管理作为一种市场行为,是通过物业服务合同的签订和履行实现的。物业服务合同是业主和物业服务企业订立的关于双方在物业管理活动中的权利义务的协议,是物业管理活动产生的契约基础。物业服务企业是基于物业服务合同的约定为业主提供物业管理服务的,物业服务企业为业主提供哪些服务、服务标准是什么、业主如何承担服务费用以及业主与物业服务企业相互之间所承担的违约责任,都必须在物业服务合同中作出明确约定。物业服务合同确立了业主和物业服务企业之间服务与被服务的关系,明确了物业管理活动的基本性质。物业服务企业根据物业服务合同提供物业管理服务,业主根据物业服务合同缴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,物业管理者的权限是物业所有者给予的,从属于物业的所有权,也是受国家相关法律保护的,按照合同和契约来进行。物业管理者行使的只是对特定物业的管理权。

(4) 物业管理的内容是维修、养护、管理物业以及维护环境卫生和秩序。物业管理的内容主要有两个方面:一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理;二是维护相关区域内的环境卫生和秩序,包括物业服务企业提供的清洁卫生、秩序维护、装饰装修管理等服务。在履行物业管理基础服务义务的前提下,物业服务企业还可以接受业主和使用人的委托,为其提供物业服务合同约定以外的服务项目。

(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的生活质量,提升物业的住用价值,为其创造一个整洁、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。

传统意义上的物业管理的对象往往局限于建筑实体,也就是说,所管理的是建筑的结构主体和配套设施、设备场地的物业实体,忽视了建筑的文化含量和精神价值以及建筑与人息息相关的心理联系。现代物业管理应包括新的内涵,在更开阔的层面上不再局限于对建筑实体的管理而更关注空间与人、文化与价值等附着于建筑物之上的精神内涵。注重经济效益、社会效益和环境效益的协调发展,最终以提升物业住用人的生活质量和社会的和谐进步为主要目标。

二、物业管理的特点

物业管理是城市管理体制、房地产管理体制的重大改革,是一种与房地产综合开发、与现代化生产方式配套的综合性管理;是随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化

格局后与之相衔接的统一管理;是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、市场化的管理。按照社会产业部门划分的标准,物业管理属于第三产业。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点。

1. 社会化

物业管理的社会化,是指摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制,由多个产权单位、产权人通过业主大会选聘一家物业服务企业。

物业管理社会化有两个基本含义:一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业服务企业;二是物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相互分离,是物业管理社会化的必要前提,现代化大生产的社会专业分工,则是实现物业管理社会化的必要条件。

2. 专业化

物业管理的专业化,是指由物业服务企业从解决专业难点入手,充分运用专业方法,通过提供专业的物业服务产品来满足业主的需求。专业化要求物业服务企业具备专业的人员、专业的组织机构、专业的生产工具、专业的管理方法;要求物业服务企业运用先进的维修养护技术,完成房屋及其设施设备的运行、维修和养护工作。物业管理的专业化,要求建立市场准入制度,物业服务企业承接物业项目必须具备一定的资质等级,从业人员必须具备一定的职业资格。物业服务企业资质管理制度和物业管理师制度,是物业管理专业化的两大制度基础。

3. 市场化

市场化是物业管理的基本特征。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营、是交易,所提供的商品是劳务,交易的方式是等价有偿,业主通过招投标选聘物业服务企业,由物业服务企业来具体实施。物业服务企业是按照现代企业制度组建并运作,具有明确的经营宗旨和管理章程,实行自主经营、独立核算、自负盈亏,能够独立承担民事责任的企业法人。物业服务企业向业主和使用人提供劳务和服务,业主和使用人购买并消费这种服务。在这样一种新的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业管理单位,物业管理单位必须靠自己良好的经营和服务才能进入和占领这个市场。物业管理活动必须遵循市场规律,在等价有偿的基础上实现业主和物业服务企业之间的公平交易。物业服务企业的商业性和物业管理活动的市场化,是物业管理可持续发展的经济基础。

三、物业管理的性质

物业管理的对象是物业,服务对象是人,它是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动,是以服务为核心的第三产业。



1. 服务性

物业管理作为房地产业消费环节,实际上是房地产综合开发、销售的延续和完善,它不直接提供实物形态的劳动产品,而是向业主和使用人提供无形的产品,即专业化的管理与服务。因此,物业管理从产业划分上属于第三产业——服务业,其管理的对象是物,服务的对象是人(业主、使用人),“寓管理于服务之中”。管理本身就是一种服务,为物业产权人和使用人提供优质高效的服务是物业管理的宗旨,也是物业管理行业赖以存在的根本,服务是物业管理最本质的特性。不过,物业服务与其他第三产业服务相比,综合性更强、门类更多、项目更广、期限更长、差异更大,并且所受的制约也更多。

物业管理服务与公用事业服务(供水、供电、电话通信、有线电视等)及纯商业化的一般第三产业服务(商业、交通、旅游业服务等)的另一个根本不同在于,其不易区别和选择。即单个业主不能对物业管理服务企业、服务项目、服务标准作出选择,物业服务企业也不能因个别业主欠费、违规,就立即有针对性地中止服务,即双方都难以对服务进程进行控制。加之物业管理服务的长期性和综合性,容易使双方产生、扩散、积累矛盾。这也是现在众多物业区域业主使用人与物业服务企业经常发生纠纷的原因之一。

另外,从服务营销的角度,还可以把物业服务分为高接触性服务(顾客参与服务推广的大部分活动)、中接触性服务(顾客参与服务推广的部分活动)、低接触性服务(顾客与服务提供者接触甚少),分为以机器设备为基础的服务和以人为基础的服务,顾客亲临现场的服务和非亲临现场的服务,营利性与非营利性服务等。物业服务企业应根据顾客参与程度等方面的不同,制定相应的战略,提高服务效率与质量。

2. 经营性

我国以前的房屋管理主要是政府行为,是福利性的,不可能以业养业。而现在从事物业管理的是独立核算、自负盈亏、自我生存、自我发展的经营服务性企业,其从事一切活动必然要考虑经济收益,否则无法生存发展,其从事的基本业务是有偿的。另外,其管理服务内容涉及大量有关房屋的出售、出租、代售、代租及围绕业主使用人的各种需求开展的针对性经营服务项目,所以经营是物业管理的属性之一。各种有偿经营业务的开展,解决了物业管理的经费来源,为物业服务企业的生存发展和物业管理的良性循环起到了保障作用。

3. 专业性

随着社会经济的发展,物业管理作为房地产业的一个专业分工成为必然。物业管理的专业性包含三层含义:一是指有专门的组织机构,表明这一行业从分散的劳动型转向了专业型;二是指有专业的人员配备,如机电维修、治安、消防、清洁、绿化等均有相应的专业人员负责;三是指有专门的管理工具和设备。除此之外,物业管理的保安、清洁、绿化等工作交由保安公司、清洁公司、绿化公司去做,也是物业管理专业性的一种体现。专业分工越细,物业管理的社会化程度就越高,这是物业管理的发展方向。