

国家科技支撑计划

National Key Technology R&D Program



“十一五”国家科技支撑计划重点项目

“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书

“服务质量”系列


物业管理 服务质量评价与 服务认证

李晓萍 主编



YZLI0890108502



 中国标准出版社

“十一五”国家科技支撑计划重点项目

“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书

“服务质量”系列

物业管理服务质量评价与 服务认证

李晓萍 主编



中国标准出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

物业管理服务质量评价与服务认证/李晓萍主编.
—北京:中国标准出版社,2010
 (“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书.
服务质量系列)
“十一五”国家科技支撑计划重点项目
ISBN 978-7-5066-6112-6

I. ①物… II. ①李… III. ①物业管理-服务质量-
评价②物业管理-服务质量-认证 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 225575 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 8.25 字数 185 千字

2010 年 12 月第一版 2010 年 12 月第一次印刷

*

定价 22.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

“十一五”国家科技支撑计划重点项目 “国家重点领域认证认可推进工程”

项目领导协调组

孙大伟 (组长) 王晓方 (副组长)

武津生 (副组长)

秦勇 田壮 车文毅 王大宁 谢军

顾基平 刘卫军

项目专家顾问组

王凤清 (组长) 王以铭 (副组长)

徐建中 左铁镛 徐滨士 郭孔辉 郭重庆

沈昌祥 曾毅 魏复盛 郎志正 刘卓慧

房庆 宿忠民 魏克佳 谢光辉 孙桧

董惠琴

项目总体组

许增德 (组长)

秦海岩 刘尊文 王克娇 邓绩 张军民

胡啸 戴云徽 宋桂兰 李怀林 唐晓芬

项目管理办公室

赵静 岳宁 葛红梅 贺婧 曹鹏 徐睿

《“十一五”国家科技支撑计划重点项目
“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书》

编 委 会

主 任 王大宁

副主任 许增德

委 员 (按姓氏笔画排序)

尹凤军	王加启	王克娇	王金德
邓 绩	刘尊文	吕 京	许 前
吴东来	宋桂兰	张少岩	李怀林
李 杰	李晓萍	陈会明	陈 莎
陈雪松	陈 健	郑建国	金国强
唐晓芬	徐滨士	秦海岩	钱 军
曹春香	游安君	程龙生	葛红梅
韩之俊	戴云徽	魏克佳	

《物业管理服务质量评价与服务认证》

编 委 会

主 编 李晓萍

副主编 戴云徽

编 委 钟晓芳 韩之俊 林 军

尹凤军 吕晶晶

丛书前言

本套丛书基于“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”(项目编号:2008BAK42B00)的系列研究成果编写而成。

该项目的组织单位为国家质量监督检验检疫总局和国家认证认可监督管理委员会,起止时间为2008年1月至2010年12月。项目主要内容为:基于“十五”国家科技攻关重点项目“认证认可关键技术与示范”的研究基础,立足当前认证认可工作实际,着眼《国家中长期科学和技术发展规划纲要》需求,聚焦在能源和环境、农业、信息产业与现代服务业、公共安全及其他社会事业等关系国计民生和国家安全的重点领域,加强认证认可关键技术和示范,开发一批适合我国认证认可特点的技术规范和服务技术平台,推进这些重点领域认证认可制度的建立和实施。

根据2009年1月国家科技部正式批准下达的计划任务,该项目共设立10个课题:《重点节能工程节能量评价关键技术与应用》、《造纸行业典型产品LCA分析及Ⅲ型环境标志认证技术研究》、《汽车发动机和轮胎产品再制造过程质量控制与评价技术研究》、《高新工业园区生态效率评价技术研究》、《中国良好农业规范关键点分级及符合性验证技术与示范》、《信息安全产品认证关键技术研究》、《服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用》、《生物安全四级和移动式三级实验室认可关键技术研究》、《化学品毒性检测实验室安全评价与质量控制技术研究》、《劳动密集型企业社会责任核心要素及其基准研究》。

目前,该项目已陆续并将继续形成一批研究成果。为了系统地总结、宣传和推广这些研究成果,项目管理办公室组织各课题承担单位对研究成果进行整理,编写出版本套系列丛书。丛书分为5个系列,所包括的书名具体如下:

“资源节约”系列：

- 《节能量认证关键技术与应用》；
- 《生命周期评价与Ⅲ型环境标志认证》；
- 《装备再制造工程》。

“农业发展”系列：

- 《奶牛良好农业规范生产技术指南》；
- 《苹果良好农业规范生产技术指南》。

“公共安全”系列：

- 《生物安全四级实验室安全管理指南》；
- 《移动式BSL-3实验室安全管理指南》；
- 《化学品安全评价良好实验室规范(GLP)实施概论》；
- 《良好实验室规范(GLP)国家标准理解与应用》。

“服务质量”系列：

- 《服务质量评价理论与方法》；
- 《汽车维修服务质量评价与服务认证》；
- 《物业管理服务质量评价与服务认证》；
- 《医疗服务质量评价与服务认证》。

“社会责任”系列：

- 《劳动密集型企业社会责任研究》；
- 《劳动密集型企业社会责任认证实施指南》。

考虑到项目研究时间有限，而且有关研究仍需要继续深化进行，所以本套系列丛书难免会有不足和尚需完善的地方，欢迎读者提出宝贵意见。

《“十一五”国家科技支撑计划重点项目
“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书》

编委会

2009年7月21日

前 言

随着城市建设的发展,各种住宅、商业大厦、办公大楼、标准工业厂房以及住宅小区日益增多,它们在交付使用后,都面临着管理、养护、修缮等问题。不仅新建楼宇、住宅小区如此,历代保存下来的原有老房屋也存在着定期养护、修缮的问题。原有在计划经济体制下形成的房屋管理模式,早已显得落后不适用了。在市场经济体制下,房屋的管理、修缮、服务已逐步开始借鉴国际经验,推行社会化、专业化的管理模式,由物业管理公司统一实施专业化管理,物业管理能够为业主和非业主使用人创造一个舒适安全、和谐文明的生活与工作环境,这是构建和谐社会的重要一环。实践证明,物业管理在为业主创造良好的居住环境、维护社区安定,从而提高居住质量和生活水平方面起到了重要作用。

但是,近年来物业服务质量问题成了制约这一行业发展的最大障碍。国家发展和改革委员会公布的六大举报热点,物业管理就位列其中。消费者协会所接到的投诉中,有关物业管理的案件名列前三位。由于物业管理纠纷引发社会冲突的事件屡见不鲜,国家随后出台了我国第一部《物业管理条例》,标志着物业管理行业进入了法制化、规范化发展的新时期。然而,物业服务质量纠纷并没有因此而销声匿迹,相反,在一些地区还有上升的趋势。

2009年1月,国家科技部下达“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”之“服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用”课题研究任务,课题成果之一是构建物业服务评价及认证体系,将物业管理作为其中一项认证示范领域,率先开展服务认证示范工作。为了指导推广应用构建物业服务评价及认证体系相关的过程及其成果,国家质量监督检验检疫总局、国家认证认可监督管理委员会委托江苏检验检疫质量研究中心编写了本书。

本书共分6章,第1、2章由李晓萍讲师编写,第3、4、6章由钟晓芳

副教授编写,第5章由韩之俊教授编写,内容包括物业管理的概念、物业管理服务过程识别、物业管理服务质量评价模型、物业管理服务认证模式及认证标准、物业管理服务认证实施和物业管理服务认证示范案例。全书由韩之俊教授全程指导,并由钟晓芳副教授统稿和校对。本书可作为物业管理者、研究者,物业管理服务的监管部门和服务认证机构等相关人员的参考用书。

本书在编写过程中,得到了江苏九州认证有限公司林军总经理的大力协助,南京百市物业管理有限公司吴生霞总经理以及南京银城物业服务有限公司、皇家物业管理有限公司相关专家的指导,他们为本书提供了有益的修改意见,在此一并表示衷心感谢!

限于编者水平,书中难免有许多有待商榷或不妥之处,恳请同行及读者批评指正。

江苏检验检疫质量研究中心

2010年8月

目 录

第 1 章 物业管理服务概论	1
1.1 物业管理的基本概念	4
1.1.1 物业的含义及特点	4
1.1.2 物业管理的含义及特点	4
1.2 物业管理服务特点	7
1.3 物业管理服务分类	8
1.4 物业管理企业服务分级	9
1.5 物业管理服务质量一般评价方法	10
1.5.1 差距模型	11
1.5.2 归因模式	11
1.5.3 SERVQUAL 评价体系	12
1.5.4 加权绩效评价法	13
第 2 章 物业管理服务过程识别	16
2.1 物业管理服务的一般流程	16
2.1.1 签订委托服务合同	17
2.1.2 设立物业管理服务机构	17
2.1.3 承接查验与接管物业	17
2.1.4 物业管理服务提供	17
2.1.5 物业管理服务质量监督检查	19
2.1.6 物业撤管	19
2.2 物业管理服务的接触面分析	19
2.2.1 服务接触的概念	19
2.2.2 服务接触的分类	20
2.2.3 服务接触关键点的质量特性	22
2.2.4 服务接触评价及测评模型	23
第 3 章 物业管理服务质量评价模型	26
3.1 物业管理服务质量特性分析	26



3.2 物业管理服务质量测评模型及评价指标体系	27
3.2.1 测评模型	27
3.2.2 测评评价指标体系的构建	28
3.2.3 指标筛选和赋值规范	32
3.2.4 服务质量评价指标权重的确定方法	34
3.3 物业管理服务质量综合评价方法	37
3.3.1 线性加权法	37
3.3.2 TOPSIS 法	37
3.3.3 MTS 评价方法	38
第 4 章 物业管理服务认证	43
4.1 物业管理服务认证标准	43
4.1.1 《物业管理服务质量测评准则》(标准草案)	43
4.1.2 《物业管理服务 要求》(标准草案)	45
4.1.3 《〈物业管理服务 要求〉实施指南》(标准草案)	49
4.1.4 物业管理服务质量标准体系	50
4.2 物业管理服务认证实施规则	51
4.2.1 物业管理服务认证模式	51
4.2.2 物业管理服务认证的程序	52
4.2.3 物业管理服务认证后的监督	54
4.2.4 认证证书	54
4.2.5 物业服务认证标志的使用	54
4.2.6 收费	54
第 5 章 物业管理服务认证实施与服务质量改进	55
5.1 物业管理服务认证实施	55
5.1.1 认证实施内容	55
5.1.2 认证实施过程	55
5.2 物业管理服务质量改进	57
第 6 章 物业管理服务认证案例	59
6.1 顾客感知质量测评	60
6.2 初始企业现场审查	60
6.3 服务质量评价	61

附录 1 物业管理服务质量测评准则(草案)	62
附录 2 物业管理服务 要求(草案)	70
附录 3 《物业管理服务 要求》实施指南(草案)	78
附录 4 物业管理服务认证实施规则(草案)	90
附录 5 物业服务质量测评用表	94
附录 6 服务质量评价计算过程	101
参考文献	113

第1章 物业管理服务概论

20世纪80年代城市商品房的出现,打破了以往由单位福利分配居住场所的模式,房屋的商品化和市场化由此拉开了序幕。80年代初,深圳市成立了物业管理公司,标志着中国房屋管理进入了一个新阶段,此后,物业管理公司迅速发展起来,取代了传统房地产管理机构,物业管理的性质和内容发生了质的变化。

经过20多年的发展,我国物业管理行业已经初具规模,发展势头良好,但是也存在各种问题,如物业公司服务意识、服务质量不尽如人意,服务效益不高等问题普遍存在。

(1) 服务质量不尽如人意

国家工商行政管理总局2003年3月13日发布的《2002年消费者权益保护工作情况通报》中,经统计的十大投诉热点问题,位居第四位的商品房纠纷持续升温,较上年同期增长6.79%。在影响商品房投诉的六点因素中,其中一项是物业管理问题多。表现为许多物业管理公司随意停电、停水、不供暖;一些物业公司擅自提高收费标准,乱收费,不向业主公开账目等。因不满意物业的“管理”,甚至在全国人大常委会上都有委员提出应将“物业管理”改为“物业服务”。可见物业管理行业在业主眼中的认知程度相当低;甚至在某些小区,物业管理公司俨然是小区的主人,业主的主人,因为他们认为物业管理就是对业主的管理。

据统计,北京市第二中级人民法院2002年受理物业管理纠纷案件48件,2003年受理175件,2006年1月至3月受理124件;年增长率分别达到235%和192%。北京市消费者协会2006年年初的调查显示,73%的业主对物业公司不满意。

2003年1月至7月上海市价格举报中心接到的投诉中,物业管理投诉3295起,位居投诉首位。2009年甘肃省物价局发布的投诉热点中,物业管理的投诉排名第三。据深圳住宅局的统计,2003年也受理各类物业管理投诉2000余次。2009年无锡物业管理会议公布,无锡市2007年至2009年新建小区规模扩大,物业管理矛盾日趋复杂,房管局近三年共接到各类物业投诉近10000起。

据新华网报道,2003年3月15日中央电视台3·15晚会现场,通过手机短信进行的调查统计显示,选择对物业管理不满意的占40.34%,非常不满意的占30.36%,不满意率为70.95%。同时,在央视国际网站上的调查中,收到的14041票中有超过80%的网民对物业管理表示不满意。2006年中消协分析,物业管理投诉比2005年同期上升了24%,主要表现在物业管理服务不到位,公用设施老化得不到及时维修,小区秩序不好,安全不能保证,业主人身受到伤害,车辆等财产受到损失,随意调整停车费用。由此可见,中国大多数物业管理的服务质量并不能使得顾客满意。

(2) 物业管理的服务内涵不明确

由于长期受计划经济体制下封闭式房屋管理模式的影响,加之物业管理在我国是一种新兴产业,所以物业管理公司和业主对现代物业管理的服务内涵还缺乏足够的认识,“物业管理”这个新生事物曾一度被单纯地看作是对不动产的管理、维护,这种机械地理解物业管理的认识至今还有影响。我们不否认对“物业”进行管理的重要性和必要性,但将物业工作



面对的方方面面的服务对象看成一种管理主体以外的附属物则是一个严重的误区。这个误区将导致认识上的模糊,从而形成工作上的无序状态,分不清到底哪些服务属于物业管理企业必须管理的内容,哪些服务不属于物业管理企业管理的内容,以及对于该管理的内容,物业公司应该依据什么样的标准去管理等等,接踵而来的便是物业人员的强硬管理、业主被动接受;而业主不断提出要求时,物业人员却因此而应接不暇、手忙脚乱,工作量不断增大,业主满意率却不断降低,究其原因是我们没有抓住根本。物业管理不仅是“物”的管理,更是人与人之间生动有机地交流,物业管理离开了“人”这个服务主体,就像鱼离开了水。高质量的物业管理工作永远是心灵之间的沟通和理解,而不是人与物之间机械、缺乏活动的联系。目前来讲,这些问题还很难有一个统一的规定,全国各地大多都根据各地情况进行安排,相对滞后的思维方式和经营理念不能适应现代物业管理行业快速发展的需要。

(3) 业主与物业管理企业双向选择的机制尚未建立

在传统的房屋管理体制下,房管所是管理者,管理者按自身的意志去管理用户,与用户是管理与被管理的关系,住户总体上处于比较被动的地位。推行物业管理体制以来,物业管理则是产权人和使用人有权通过市场选聘物业管理企业,物业管理企业也有权接受或不接受选聘,在双方完全平等的原则下,通过市场竞争双向选择,物业管理企业与产权人和使用人是委托与被委托、服务与被服务的关系。业主与物业管理企业确立平等的民事主体关系,并随着物业管理的深入发展,业主和物业管理公司双向选择的平等关系开始建立。但由于缺乏竞争机制以及缺乏监管之间的有效衔接,不少城市还停留在谁开发的项目谁管理的状况,物业管理企业对物业管理认识和行动并没有上升到服务层面。此外,在开始推行竞争机制的地区,业主与物业管理企业的双向选择中,也还存在招标程序不规范、选择不合理、运作成本高、压价招标等问题。可以说,目前大多数地区的实际操作中,物业管理的市场环境没有形成,业主与物业管理企业双向选择的机制尚未建立。

(4) 运营机制欠合理

物业管理是市场经济的产物,而市场经济的主要特征就是通过公开、公平、公正的竞争,达到买卖双方等价交换的目的。目前,我国物业管理企业的运营机制欠合理。我国现行的物业管理体制主要是伴随住房制度改革、土地使用制度改革和住房生产制度改革的发展而在全国逐步推行的,其最初的基本模式是谁开发谁管理,传统的由政府机构采用行政手段为主进行直接的封闭式管理的模式依然存在,管理单位长期不变,服务效益不尽如人意,业主往往抱怨不断。由房地产公司下属的物业管理企业和独立的物业管理企业管理的物业也存在类似的情况,业主对物业企业的服务有诸多怨言。

1994年建设部颁布《城市新建住宅小区管理办法》以来,目前,全国已有近万个5万平方米及5万平方米以上的新建住宅小区实行了物业管理新体制。物业管理的推进,从根本上改变了新建住宅小区“一年新、两年旧、三年破”的状况。1997年起各地通过环境整治、完善配套、理顺关系、转换机制,物业管理也开始在旧住宅小区得到逐步推广。此外,物业管理作为一种新体制也已被工业区、学校、医院、商场、办公楼等各类物业广泛采用,并推动了城市公房管理体制和机关、企业以及军队后勤服务体制的改革。

作为与人民生活和工作息息相关的新兴行业,目前全国物业管理企业总数已达2万多



家,从业人员超过了200万人。全国物业管理的覆盖面已占到城市物业总量的30%,其中,经济发达地区的城市已达50%以上,深圳等城市超过了95%。

物业管理行业是一个新兴的、发展的、具有丰富内涵的领域,在理论和实践上许多问题值得深入探讨。在中国物业管理行业发展的20年中,积累了很多值得深思和总结的成功经验与不足的教训,但始终把管理的基点和如何推进物业管理服务质量达到更高层次作为主要研究命题则是我们坚持探讨的一个问题。在此,我们认为,物业管理工作的基点就是以“人”为主体,并不断深化和扩展物业管理工作本身。物业管理是全方位、多层次的管理体系,首先是确立以人为本的经营思想,即以人为服务主体,进一步深层次地研究服务主体的构成,再根据不同年龄层次的生理和心理上的需求,来确定物业管理中的工作内容、服务标准以及达成目标的实现形式的一个不断完善的网络。从而使物业管理工作不断地提高到一个新的水平,以适应形势的需要。

随着房地产业的不断发展和物业管理市场的日渐成熟,物业管理作为新兴的服务行业,要想在未来的竞争中获得生存,必须提高服务质量,物业管理服务质量必将越来越受到人们的关注,越来越多的物业管理企业开始注重不断提升服务质量,从“住户满意”提升到“追求卓越”。但其服务质量必须由社会公众认可评定,其中包括业主的认可、物业管理行业主管部门的认可以及行业专家、第三方认证机构的认可。

因此,当前亟需加强对物业管理服务质量的研究,建立一套以人为本、以业主为关注焦点的实用性较强的物业管理服务质量评价系统,使其成为双方沟通的有效渠道。所以,开展物业管理服务质量评价与服务认证具有重要的意义。

(1) 从评价主体来看,有利于业主得到更加优质的物业服务。随着人们生活水平的不断提高,老百姓的居住观念发生了变化,房屋不再仅仅是栖身之所,更是人们精神的需求。开展物业管理服务质量评价与服务认证可以敦促物业管理企业向业主提供更加优质的物业服务,良好的物业管理能把优美的环境和高雅的文化融合在一起,使人们不仅能得到物质生活的满足,还能使情操得到陶冶,精神得到享受。

(2) 从评价客体来看,有利于物业管理企业的自身发展。我国现有物业管理业的从业人员素质普遍不高,服务意识和技能不强,造成了服务质量不能得到保证。引入物业管理质量评价,将业主满意作为企业的宗旨和员工的行动指南,使员工牢固树立服务的观念,从而提高物业管理企业的竞争力。

而且通过物业管理服务质量的评比,有利于物业管理企业了解竞争者的信息。物业管理企业可以通过对业主感知服务质量的调查信息反馈,了解自己与同行的差距,从而有利于制定有效的策略,在业主认为最重要、最紧急的地方进行改进。

(3) 从社会环境来看,有利于社会的和谐发展。建立有效的物业管理服务质量评价与服务认证体系,可以在物业管理企业与业主之间建立良好的沟通渠道,使得物业管理企业明确服务改进的方向,从而可以促进小区、甚至整个社会的和谐发展。

目前国内外学者在物业管理服务质量测评及测评体系方面,从顾客满意度的概念入手,运用计量经济学方法,提出住宅小区物业管理CSI测评采用的理论模型,并用这一模型制定出物业管理的CSI测评指标体系,但是这种不考虑企业组织支撑质量因素,只考虑顾客感知因素的物业管理服务质量评价方法,缺乏全面性、系统性和科学性。

本书主要在研究国内外相关文献及对物业管理服务企业充分调研的基础上,研究物业管理服务的基本内容和一般流程,综合分析物业管理服务质量的特性及影响服务质量的关键因素,针对我国尚无公认的、科学的服务质量评价及服务认证技术的现状,通过整合包括马田系统在内的多种先进综合评价技术,构建物业管理服务质量评价模型,综合考虑国家、行业和业主对物业管理服务质量的要求,研究物业管理服务规范,制定物业服务认证标准,构建物业服务认证模式,并率先在物业管理行业开展服务认证示范和示范基地建设。从而为实现物业服务质量的评价及认证提供科学依据。

实践证明,有形产品的认证促进了有形产品质量的提高,服务认证也必将对服务质量的提高起到巨大的推动作用。通过在物业管理行业开展服务认证,科学评价物业管理服务质量,必将进一步规范物业管理服务,持续改进物业管理服务质量。

1.1 物业管理的基本概念

1.1.1 物业的含义及特点

“物业”一词来自香港方言,是由英语“estate”或“property”引译而来的,含义为“房地产或不动产”。在港澳及东南亚一些国家,物业一词往往作为房地产或不动产的别称或同义词。应注意的是,尽管物业常常作为房地产的同义词,但是物业的概念与房地产的概念在很多方面还存在着差别。一般来说,房地产涉及宏观领域,泛指一个国家或地区的整个房地产;而物业则是一个微观的概念,它一般是指一个单项的房地产,或一项具体的实物资产。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,如一幢住宅楼、写字楼、商业大厦、宾馆等;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与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、干道等。

物业作为一种商品,它不同于一般商品,具有自己独特的性质。它既包括不动产,也包括附着在不动产上面的设备等动产。它具有以下特点:

a) 固定性。由于建筑物及其相关场地坐落在一个具体固定的位置,这就决定了物业空间位置是不可移动的。

b) 寿命耐久性,也称效用长期性。建筑物及其相关设施,其寿命可长达数十年、上百年,甚至更长。比如以钢筋混凝土框架为承重结构的民用建筑,由于坚固耐久、整体性好等优点,其经济使用年限为70年,实际使用年限可能会更长。物业由于寿命的耐久性,可以给其所有者带来持续不断的利益。

c) 多样性。物业的多样性不仅表现在它的结构不同,也表现在它的种类不同。比如不同的设备,不同用途的房产、场地;即使是同一用途的物业,也表现出不同的形态,比如住宅物业可分为普通住宅、高档公寓、别墅等。

d) 价值量大。物业的价值高,一是单位价值高,二是单件物业的价值大,是其他产品难以与之相比的。对于一般居民而言,购买一套商品住宅的资金需要很长时间的积累。

1.1.2 物业管理的含义及特点

物业管理的英文表示有多种形式,诸如 property management, real estate management