



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
房地产经营与管理专业系列教材

物业管理服务

(第二版)

PROPERTY MANAGEMENT SERVICES

方芳 主编 吕萍 副主编

普通高等教育“十一五”国家级规划教材
房地产经营与管理专业系列教材

物业管理服务

(第二版)

方 芳 主 编
吕 萍 副主编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理服务/方芳主编,吕萍副主编. —2版. —上海:上海财经大学出版社,2011.2

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

房地产经营与管理专业系列教材

ISBN 978-7-5642-0933-9/F·0933

I. ①物… II. ①方…②吕… III. ①物业管理-商业服务-高等学校-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 247031 号

☐ 责任编辑 刘晓燕 台啸天

☐ 装帧设计 钱宇辰

WUYE GUANLI FUWU

物业管理服务

(第二版)

方 芳 主 编

吕 萍 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海译文印刷厂印刷

宝山葭村书刊装订厂装订

2011 年 2 月第 2 版 2011 年 2 月第 1 次印刷

710mm×960mm 1/16 27 印张 574 千字

印数: 24 001—28 000 定价: 46.00 元

前 言

物业管理服务自 20 世纪 80 年代初在我国深圳、广州开始起步,至 90 年代,特别是邓小平同志南巡讲话后,在房地产建设热潮的推动下迅猛发展。物业管理服务已从最初在住房小区的试行推广到了商业大厦、大型购物中心、公寓别墅,且正在向福利房、直管房、单位自管房等领域全面渗透。截至 2008 年物业服务企业数量为 58 406 家,比 2004 年增加 26 724 家;从业人员达到 2 501 195 人,比 2004 年增加 106.7 万人;物业管理主营业务收入为 2 076.7 亿元,比 2004 年增长 204.5%。从以上数据不难看出,在经历了改革开放 30 年房地产业的发展、物业管理行业从计划经济的体制下走上了市场经济的发展道路之后,2000~2009 年的十年,是中国物业管理服务快速发展的十年。在上海,据统计,截至 2010 年 6 月,全市登记注册的物业服务企业达 2 400 家,其中一级资质 49 家,二级资质 381 家,三级资质(含三级暂定)1 970 家。物业服务已经成为现代城市管理和房地产经营管理的重要组成部分,成为国民经济新的经济增长点,成为保民生、保稳定、保增长、促就业的重要力量。

自 2003 年 5 月 28 日国务院发布《物业管理条例》(以下简称《条例》)以来,国家和地方对有关物业管理服务方面的规范制度进行了不断的细化和完善。以上海为例,早在 1997 年 5 月 28 日,市人大常委会就审议通过了《上海市居住物业管理条例》,并在 2004 年 8 月 19 日根据国务院颁布的《物业管理条例》,在修改原条例的基础上审议通过了《上海市住宅物业管理规定》。各地在组织实施《条例》七年多来取得了一定成效。《条例》的实施,对于推动业主自治、提高物业服务水平和维护物业管理区域的环境秩序和社会秩序起到了重要作用。但是,随着经济和社会的发展,物业管理服务领域也开始出现了一些新问题和新情况。如业主自我管理意识不强、制度运行不畅;业主大会、业主委员会运行机制不完善;物业服务行业仍存在无序竞争、服务质量不高的现象;实践中,改变物业使用性质、补建和再次筹集专项维修资金、物业服务收费、物业保修等物业管理难点问题较为突出等。与此同时,2007 年 10 月 1 日,《物权法》正式开始施行,其中对物业自行管理模式,业主大会表决、改变物业使用性质等内容均作出了新的规定。

为此,我们根据 2007 年 8 月 26 日国务院根据《物权法》修改并最新颁布的《物业管理

条例》，结合上海市住房保障与房屋管理局 2010 年最新修订的《上海市住宅物业管理规定（修订草案）》，在广泛学习与吸取国内外同行学者的研究成果，并对物业管理服务实践中的新经验、新问题、新情况进行了调查分析、总结和概括的基础上，编著了这本致力于培养合格物业服务管理人才的《物业管理服务》一书。本书由上海财经大学方芳副教授主编，全书共分 15 章，第 3 章和第 4 章由吕萍、王菁菁、何帆编写，其余各章由方芳、王菁菁、何帆和李天舒编写。本书各章的习题与案例均由王菁菁、何帆和李天舒编写。

本书在写作中，得到上海市住房保障与房屋管理局、搜房控股集团和华东师范大学东方房地产学院等单位的通力协作，在此一并表示衷心的感谢。同时还要感谢在本书编著过程中参考过的所有书籍的作者们。

限于作者水平，本书在内容和编写方法上难免有不妥之处，恳请广大专家、同行和读者批评指正。

方芳

2010. 10

目 录

第一章 物业管理服务概述	(1)
第一节 物业管理服务的产生与发展	(1)
第二节 物业管理服务的主客体	(8)
第三节 物业管理服务的业务范围以及职能与作用	(17)
第二章 物业管理服务的理论基础	(27)
第一节 所有权理论	(27)
第二节 公共管理理论	(36)
第三节 委托代理理论	(45)
第四节 服务理论	(49)
第三章 物业管理服务机构及人员	(62)
第一节 物业服务企业	(62)
第二节 业主、业主大会与业主管理委员会	(88)
第三节 物业服务者的职责	(97)
第四章 物业服务市场的管理体制	(108)
第一节 物业管理服务市场及运行规律	(108)
第二节 政府对物业管理服务市场的管理	(116)
第三节 行业协会对物业管理服务市场的管理	(120)
第四节 物业服务企业的自我管理	(124)
第五章 物业管理服务环境的评价与优化	(136)
第一节 物业管理服务环境的特点及内容	(136)
第二节 物业管理服务环境的因素分析	(139)

第三节 我国物业服务环境的评价与优化·····	(148)
第六章 物业管理服务的目标与计划·····	(157)
第一节 影响物业管理服务目标与计划的因素·····	(157)
第二节 物业服务目标与计划制定的原则·····	(159)
第三节 物业管理服务计划的内容与编制·····	(161)
第七章 物业服务程序·····	(172)
第一节 物业服务前期介入·····	(172)
第二节 物业的接管与验收·····	(176)
第三节 物业入伙与装修的管理·····	(179)
第四节 物业的日常服务与维修养护·····	(185)
第五节 物业档案的管理·····	(185)
第八章 物业服务的招标与投标·····	(197)
第一节 物业服务招标与投标的组织机构·····	(197)
第二节 物业服务招标的方式、程序和内容·····	(200)
第三节 物业服务投标的程序与方法·····	(217)
第九章 物业服务的客户关系管理·····	(226)
第一节 客户关系管理·····	(226)
第二节 前期物业管理服务与前期物业服务合同·····	(232)
第三节 物业服务合同与法律责任·····	(235)
第四节 顾客满意度调查与分析·····	(242)
第十章 物业资金的运作管理·····	(249)
第一节 物业服务资金运作概述·····	(249)
第二节 物业服务资金的筹措·····	(251)
第三节 物业服务资金的使用·····	(255)
第十一章 物业维修资金的管理·····	(265)
第一节 住宅专项维修资金概述·····	(265)
第二节 住宅专项维修资金的筹集·····	(267)
第三节 住宅维修资金的使用·····	(271)

第四节	维修资金的收益回报率测算·····	(278)
第五节	非居住物业的维修资金管理·····	(288)
第六节	已售公用住房专项维修资金管理·····	(292)
第十二章	物业设施管理 ·····	(297)
第一节	物业设施管理概述·····	(297)
第二节	房屋修缮管理·····	(303)
第三节	智能设备设施的管理·····	(313)
第四节	市政公共设施的管理·····	(315)
第十三章	物业公共服务与物业经营服务 ·····	(319)
第一节	公共服务与经营服务的内容·····	(319)
第二节	生命保障与安全服务·····	(323)
第三节	物业环境服务·····	(340)
第四节	物业租赁服务·····	(350)
第十四章	收益性物业经营服务 ·····	(367)
第一节	办公物业的经营与服务·····	(367)
第二节	零售物业的经营与服务·····	(382)
第三节	工业物业的经营与服务·····	(391)
第十五章	物业管理服务的评价 ·····	(404)
第一节	物业管理服务评价概述·····	(404)
第二节	物业服务企业的业绩评价·····	(407)
第三节	物业服务顾客满意度的评价·····	(416)
参考文献 ·····		(421)

第一章



物业管理服务概述

第一节 物业管理服务的产生与发展

一、物业与物业管理服务

(一) 物业

1. 物业的概念

“物业”一词原出自于中国香港及东南亚一带的地区和国家,英语为“ESTATE”或“PROPERTY”,其含义为“财产、资产、地产、房地产、产业”等。物业一词自 20 世纪 80 年代引入国内,现已形成了一个完整的概念,即:物业,从广义的角度上讲是指土地、土地附着物以及它们的组合。“土地附着物”是指建筑物(如房屋等)、构筑物(如桥梁、园林小品等)和设备设施、树木花草等。狭义物业是指已建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地,“各类房屋”是指住宅小区、综合商住楼、别墅、高档写字楼、工业厂房、仓库、宾馆和饭店等,甚至还可以是俱乐部和运动场,既可以是一个建筑群,也可以是一个单体建筑。“与之相配套的设备、设施和场地”,是指房屋内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、干道等。

物业可小可大。一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业,如可分为私人物业、公共物业和单位团体物业。物业按其使用功能的不同可划分为居住物业(如住宅小区、度假村等)、商业物业(如写字楼、商场等)、工业物业(如工业厂房、仓库等)、其他用途物业(如机场、医院、学校等)。

2. 物业的特征

物业与其他事物一样,也有自己独特的性质。其主要具有以下特征:

(1)二元性。物业的物质实体经常表现为具有特定用途和明确属性的建筑物。无论何种建筑物,其基础都是建立在土地之上的,因而就成为土地的附属物,使土地的功能借

助于该建筑物得以充分地发挥。因此,在经济发达的社会中,物业大多数是指土地与建筑物的统一体,具有土地与建筑物两方面的物质内容。当然,对于不同的物业,其二元组成的比重是有所不同的。例如,就总体而言,物业的建筑面积与土地面积的比值在城市就高于乡村,在经济文化和商业的中心就高于重工业基地。物业的这种二元性特性,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各自所特有的各种性质。

(2)权属性(法律属性)。物业的法律属性,集中体现在物业的权属关系,即物业的所有权与使用权上。物业的所有权是物业所有制在法律上的表现,是物业所有者在法律规定的范围内对该物业所拥有的占有、使用、收益和处置的权利。对我们国家来说,物业的所有权仅仅是指各类建筑物的所有权,而不包括土地的所有权。同时,这个所有权是包括占有、使用、收益和处置等一系列权利的权利体系。

(3)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,表现于土地、建筑物的不可移动性或位置的确定性。人们无法将某一物业由偏远区位移至商业中心,即使人们将地上建筑物与土地相分离,也只是改变物业的用途,不能移动法律意义或实质上的物业位置。因此,物业被视为重要的不动产,可以充当最可靠的担保物,并成为一种特殊商品。

(4)多样性。表现于建筑物类别、品种、规格、结构、式样、外观、功能以及年代等方面的多样性。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件等方面的不同,使世界上没有同样的物业,形成了物业形式上的多样性。每一个建筑物都是单件产品。

(5)耐久性。表现于长久的使用寿命期。物业的长期性主要是就建筑物而言的,一个建筑物竣工后,在正常情况下,使用寿命可达几十年,甚至上百年的时间,即可供人们长期使用,特别是那些具有文物价值的建筑物,如颐和园、故宫等,具有更长久的保护价值。

(6)有限性。表现于土地与建筑物具有较高的经济价值。这是因为土地是有限的,它具有不可再生性,尽管人们不断地在其上面默默耕耘,但也不能增加土地的绝对量,而且,随着社会生产的发展,土地的面积不仅不能增加,反而在不断地减少。土地的数量是有限的,导致用于建筑的土地就更有限了,因此,人们只能在有限的土地上开发建设,从而使物业的数量受到一定的限制。

(7)保值性。物业这种商品在社会实际购买力的长时期的时间序列上,呈现出一种递增趋势的经济现象。而且这种递增趋势,主要不是由于直接追加的劳动,而是物业本身的一种“自然增值”。从现实生活中来看,表现于物业可以抵抗通货膨胀等经济风险。物业具有保值和增值的功能,已经被越来越多的人所认识。物业的增值是一种长期的趋势,而不是直线式的运动。但从长期来看,它无疑呈现出在波动中上扬、螺旋式上升的趋势。

3. 物业与房地产和不动产的比较

物业、房地产和不动产这三个概念,常常被交换使用,那么三者的关系如何呢?房地产是指全部土地和房屋及其周围固定在土地和房屋上不可分离的部分。“不动产”一词是

指土地及附着在土地上的人工构筑物和房屋。房屋由于位置不变,是不可移动的,所以又叫不动产。实际上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,而不动产的表述则侧重于表明这种财产具有不可移动的独特属性,但二者所指仍是同一对象。物业与房地产和不动产的比较如表 1-1 所示。

表 1-1 物业与房地产和不动产的比较

		物业	房地产	不动产
相同点	包含的内容相同	包含有土地、房屋及其附属的设施、设备和相关场地	包含有土地、房屋及其附属的设施、设备和相关场地	包含有土地、房屋及其构筑物
	表现形态相同	实物形态和资产形态	实物形态和资产形态	实物形态和资产形态
不同点	使用范围不同	微观上使用 (指单项的“物业”单位,如单项的房产、地产等,或一个独立的房地产公司或物业公司)	宏观上使用 (如指一个国家、地区或一个城市所拥有的房地产)	
	使用场合不同	一般指房地产领域中单元性房地产概念的别称	经济法和行政法及商业事务中使用	民法上使用
	概念的外延不同	是部分(是某项具体的房地产的交易、售后服务等使用阶段或区域,房地产进入消费领域的产品,是房地产业在消费领域的延伸)	是全体(包括房地产的投资、开发、建设、销售、售后管理等整个过程)	

(二)物业管理服务

1. 物业管理服务的概念

我国于 2007 年 9 月修改 2003 年颁布并实施的《物业管理条例》,其第一章第二条给物业管理下的定义是:“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。”由此可见,物业管理服务就是物业服务企业被业主选聘并受业主的委托,依照国家有关法律规范,按照物业管理服务合同或契约约定行使管理权,运用现代管理科学和先进的维修养护技术,以经济手段对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治,实施多功能全方位的统一管理,并为物业所有人和使用人提供高效、周到的服务,使物业发挥最大的使用价值和经济价值的活动。

这个定义突出强调了几点:

(1)物业管理服务的主体必须是专门的机构和人员。换句话说,物业管理服务必须由具有一定资质的机构和人员来进行,不是任何一个人或任何一个组织想管就可以管,想管好就能管好的。按照国家住房和城乡建设部的规定,物业管理服务机构,即物业服务公司

要经过有关部门的资质审查和批准,物业服务人员必须通过资格考试,领取上岗证才能上岗。

(2)物业管理服务权限必须受物业所有者的委托,按照一定的合同和契约进行。换句话说,物业服务者的权限是物业所有者给予的,是受国家法律保护的,按照合同和契约来进行的。物业服务者行使的只是物业的管理服务权。当然,物业服务者如果和开发商是一家,那么他可以在业主大会成立前进行前期的物业管理服务。

(3)物业管理服务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设施和场地的管理,同时包括物业区域内环境卫生、绿化保安、交通的管理。

(4)物业管理服务的手段是以经营的方式进行统一的专业化的管理,换句话说,物业管理服务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,都必须按照市场等价交换的原则,一切活动都要纳入到经营的轨道上来。同时,物业管理服务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进行。正是从这个双重意义上,说明物业管理服务是适应社会发展需要的,具有无限的生命力。

(5)物业管理服务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,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、环境三个效益的统一和同步增长。

2. 物业管理服务的性质

(1)服务的性质。物业管理服务是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动。物业管理服务的管理对象是物业;物业管理服务的服务对象是人,即物业的所有权人和使用权人。物业管理服务所提供的服务是有偿的,是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动。物业管理服务的性质主要是“服务性”的,是寓管理、经营于服务之中,在服务中体现管理并完善管理与经营。因此,在2007年9月公布的《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》中规定,将“物业管理企业”更名为“物业服务企业”,对物业和业主关系有了更加合理而明确的角色定位,强调了物业管理实际为物业服务的性质。

(2)中介的性质。物业管理服务是具有中介性质的管理。物业服务公司的管理服务走的是社会化、专业化、市场化、规范化的管理之路,其许多专业项目的管理服务是通过其他专业管理服务公司来实现的,是通过《物业管理服务合同》规定相关各方的权利和义务后,代理业主将专项管理服务委托给专业管理服务公司来完成,并进行监督与管理,因而是具有中介性质的管理。

3. 物业管理服务与传统房产管理的区别

传统房产管理是计划经济管理模式下的行政型福利性的管理。实施管理的实体是政府的一个职能部门,即房管部门。由于房屋是国家财产(产权单一化),房管部门代表国家行使行政手段管理房产,房管部门处于一种主导地位,住户则处于被管理的地位,房管部

门与住户之间是管理与被管理的关系。在管理内容上,房管部门主要是对房屋及设备进行维修和养护,管理内容单一。房管部门提供的劳务是无偿的,执行的是“以租养房”的方针。由于实行的是低租金制度,因此只能靠大量的财政补贴来填补管理经费的短缺。结果,政府建设的房屋越多,国家财政负担越重。

物业管理服务是市场经济管理模式下的经营型服务性的管理。实施管理的实体是具有法人资格的专业企业。由于房屋产权属个人所有(产权多元化),物业服务企业通过合同或契约,接受业主委托(雇用),代表业主并运用经济手段经营管理物业。业主处于主导地位,而物业服务公司则扮演了“大管家”的角色,物业服务企业与业主之间是服务与被服务的关系,其管理行为属企业行为。在管理内容上,物业服务企业除对物业进行维修养护以外,还提供专项服务和特约服务,即多功能全方位统一管理。物业服务企业提供的服务是有偿的,执行的是“以业养房”的方针,其管理经费除自筹以外,还包括收取的管理费、服务费。所以,物业管理服务能在市场经济条件下生存与发展。

综上所述,物业管理服务和传统房产管理虽然是对城镇房地产实施管理,但它们之间无论是在管理模式上、手段上、观念上、关系上,还是管理的深度和广度上均有着很大的区别。我们可以把物业管理服务和传统房产管理列表进行比较(见表 1-2)。

表 1-2

物业管理服务与传统房产管理的比较

项目 比较内容	物业管理服务	传统房产管理
物业权属	个人产权(产权多样化)	国家产权(产权单一化)
管理模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理手段	经济、法律手段	行政手段
管理实体	物业管理服务专业企业	政府房产管理部门
服务性质	有偿服务	无偿服务
管理行为	企业行为	政府行为
管理关系	代表业主管理,业主主导型	代表国家管理,政府部门主导型
管理形式	社会化、专业化统一管理	分散的部门管理
管理方针	以业养房	以租养房
管理内容	多功能全方位	管房修房,内容单一
管理费用	自筹、管理费、服务费	低租金和大量财政补贴
管理观念	为业主(住户)服务	管理住户

二、物业管理服务的产生与发展

(一)我国物业管理服务的历史沿革

物业管理服务是社会经济发展到一定水平的必然产物。我国自新中国成立以来到改革开放之前,由于过多强调了房地产的社会福利性而忽视了它的商品属性,因而由国家用

行政手段,通过房产管理部门把房产完全统管起来。这种方法虽然在解决人们住房问题方面曾起到积极的作用,但由于长期实行福利制低租金分配住房的政策,排斥住房的商品属性,国家在住房建设上只有投入,没有产出;建成分配使用以后,还要对房屋的管理维修进行补贴,建得越多,包袱越重,不但建房投资收不回来,连日常管理和维修都难以维持,致使房屋失养失修严重。据 20 世纪 80 年代初统计,全国直管公房失养失修率达到 50% 以上。每平方米使用面积年租金仅 1.56 元,除去管理费 0.68 元、18% 的税金 0.28 元外,维修费只剩 0.60 元,只够正常维修费用的 1/6,亏损严重,也使房屋淘汰量逐年增加。可以说,我国传统的住房管理体制已经走进了死胡同。

随着改革开放的深入,房地产业得到了飞速发展。与此同时,旧体制的弊病更加显露,而国外的一些先进科学技术和管理经验不断被引进。在这种情况下,世界上先进的物业管理服务模式,自然而然地就在中国产生并迅速发展起来。1981 年以前,我国的物业管理服务处于萌芽阶段。这一阶段的物业管理服务的特点是内容单一,即主要是房产的维修,实行的是行政性福利型管理体制,所有公房统一由城市房管部门管理或单位自己管理,私房自己管理。

1981 年 3 月,作为中国经济特区的深圳市,第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业服务公司成立。他们借鉴香港先进的物业管理服务经验,结合特区的实际情况进行了改革。改革的核心是政企分开,所有权与经营权分离,由单纯管理性公司向服务经营型公司转变。可以说深圳市物业服务公司成立是中国物业管理服务迈出第一步的标志。

20 世纪 90 年代至今,是中国物业管理服务的大发展阶段。截至 2005 年底,我国目前物业服务企业总数近 3 万家,从业人员突破 300 万人,年经营总收入超过 800 亿元,城镇物业管理服务覆盖率已达 50%,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%,以上海地区为例,据统计,截至 2010 年 6 月,全市登记注册的物业服务企业 2 400 家,其中一级资质 49 家,二级资质 381 家,三级资质(含三级暂定)1 970 家^①。2006 年年初,经原建设部认定的“全国城市物业管理服务优秀示范住宅小区”已达 700 多个,物业管理服务已经成为推动国民经济增长、增加社会就业的新兴行业。

(二)我国物业管理服务制度规范的演变

我国物业管理服务制度是由国家法规政策和地方性法规政策共同组成,国务院于 2003 年 6 月 28 日正式颁布行政法规《物业管理条例》(以下简称《条例》),《条例》的出台为物业管理服务行业的运作提供了宏观层面的指导。继后,原建设部于 2003 年 6 月发布《业主大会规程》;2003 年 9 月原建设部发布《前期物业管理服务招标投标管理暂行办法》;2003 年 11 月,国家发改委、原建设部发布《物业管理服务收费管理办法》;2004 年 1 月,中

^① 数据来源于《关于〈上海市住宅物业管理规定(修订草案)〉的说明》,2010 年 7 月。

国物业管理服务协会制定《普通住宅小区物业管理服务管理办法》;2004年3月,原建设部发布《物业服务企业资质管理办法》;2004年7月,国家发改委、原建设部发布《物业管理服务收费明码标价规定》;2004年9月,原建设部发布《临时业主公约规范文本》和《前期物业服务合同规范文本》;2005年11月,原人事部、原建设部发布《物业管理服务师制度暂行规定》、《物业管理服务师考试实施办法》和《物业管理服务师资格认定考试办法》等;2007年9月1日根据《物权法》,国务院对2003年颁布的《物业管理条例》进行了多处修改,修改内容主要涉及业主、业主大会和业主委员会。此外,根据《中华人民共和国物权法》的有关规定,将“物业管理企业”修改为“物业服务企业”,将“业主公约”修改为“管理规约”,将“业主临时管理规约”修改为“临时管理规约”,并对个别条文文字作了修改。修改后的条例于2007年10月1日起施行。

三、物业管理服务行业的经济特征

物业管理服务是一种有别于以往房产管理的新型管理模式,其管理具有社会化、专业化、市场化、规范化的特征。

(一) 社会化特征

物业管理服务社会化是指物业管理服务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。业主管理委员会代表全体业主统一管理,每位业主只需通过面对物业服务企业一家就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜办妥,而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,则犹如找到了一个“总代理”。业主只需根据物业管理服务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综合效益和整体功能,实现社会效益、经济效益、环境效益、心理效益的统一和综合改善。

(二) 专业化特征

物业管理服务专业化是指业主管理委员会注册为社团组织,有完善的组织章程,业主管理委员会的负责人应接受物业管理服务专业培训,具备物业管理服务的基本知识;物业服务企业不仅需要在工商管理部登记注册,同时应取得行业的资质认可;物业服务人员应经过培训考核合格取得上岗证,方可从事物业管理服务活动。物业服务企业实施对物业的统一管理。这种管理是将有关物业的各专业管理都纳入物业服务企业的范畴之内,物业服务企业可以通过设置分专业的管理职能部门来从事相应的管理业务。随着社会的发展,社会分工渐趋于专业化,物业服务企业也可以将一些专业管理以经济合同的方式交予相应的专业经营服务公司。例如,机电设备维修承包给专业设备维修企业,物业服务企业可以向保安公司雇佣保安人员,园林绿化可以承包给专业绿化公司,环境卫生也可以承包给专业清洁公司。这些专门组织的成立,表明这一行业已从分散型转向了专业型。这

种转向有利于提高城市管理的专业化和社会化程度,并能进一步促进城市管理向现代化的管理方式转换。

(三)市场化特征

物业管理服务市场化是指随着房屋的商品化,传统公房管理福利时代已经结束,业主将居住环境委托专业的物业服务企业进行管理,是一种商业的市场行为,物业服务企业向业主提供约定的公共服务,业主向物业服务企业支付等价的报酬。物业服务企业只有向业主提供优质服务,提高知名度和信誉度,才能占领市场;业主享受到满意的服务,才会继续委托物业服务企业实施管理。物业管理服务是一项双向选择的、公平合理的市场活动。

(四)规范化特征

物业管理服务规范化是指目前物业管理服务行业已经发展成为社会的朝阳产业之一,但由于我国的物业管理服务行业起步较晚、发展较快,物业管理服务行业的整体水平参差不齐,相应的政策法规较滞后,物业管理服务理论水平发展跟不上,行业管理有待进一步规范。物业服务企业内部应建立严格的管理体系,各项服务操作也应规范化,保障业主及物业服务企业的权益,为业主创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境,使业主能享受到完善、优质的服务。物业管理服务规范化应该成为现阶段行业努力和发展的重点。

第二节 物业管理服务的主客体

一、物业管理服务的主体

物业管理服务主体是指物业管理服务活动中的各方参与者。根据物业管理服务活动中地位和作用的不同,将物业管理服务主体分为三类:业主及其组织,物业服务企业,以及物业管理服务的政府主管部门和行业协会组织。

(一)业主及其组织

业主及其组织是物业管理服务中非常重要的主体,业主及其组织以自主管理、委托物业服务企业管理或者两种方式相结合的形式开展物业管理服务。这一类主体主要涉及三个概念:业主、业主大会、业主委员会。

根据国务院颁布的《物业管理条例》中的内容,对业主、业主大会和业主委员会的定义分别做出了界定。《物业管理条例》第二章第六条规定:“房屋的所有权人为业主。”第二章第八条规定:“物业管理区域内全体业主组成业主大会。”业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理服务活动中的合法权益。第二章第十条规定:“同一个物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门的指导下成立业主大会,并选举产生业主委员会。”第十五条规定:“业主委员会是业主大会的执行机

构。”在本书第三章第二节中将对业主、业主大会和业主委员会三个概念分别进行具体分析。

(二)物业服务企业

1. 物业服务企业的概念

物业服务企业是对地上永久性建筑物、附属设备设施及相关场地和周围环境进行专业化的科学管理的经济实体,具有独立的法人地位,接受业主委托,按照物业管理服务合同的约定为业主提供服务,创造良好的生活和工作环境。作为独立的企业法人,物业服务企业必须具有明确的经营宗旨和经政府主管部门认可的管理章程,能够独立承担民事责任和经济责任。

对物业服务企业概念的理解可以分为以下几个方面:

第一,物业服务企业是独立的经济实体,具有法人地位,能够独立承担民事责任和经济损失。

第二,物业服务企业从事的是专业化的管理,是对地上永久性建筑物、附属设备设施及相关场地和周围环境等对象实施科学管理,运用现代管理技术和先进的维修养护手段管理物业,为业主和物业使用人提供优质的服务。

第三,物业服务企业必须按照物业服务合同的约定,为业主提供相应的服务。

2. 物业服务企业的权利和义务

(1)物业服务企业的权利。物业服务企业是自我经营、自我发展、自负盈亏的经济运行体,企业在为业主提供物业管理服务的同时,享有以下各项权利:

第一,物业服务企业有权根据有关法律、法规、条例,结合具体情况,制定小区管理办法;

第二,物业服务企业有权依照物业管理服务合同和管理办法对小区实施管理;

第三,物业服务企业有权按照物业管理服务合同和有关规定收取物业管理服务费用;

第四,物业服务企业有权制止业主和使用人违反法律、法规、违反物业管理服务办法的行为;

第五,物业服务企业有权选聘专业公司承担专项管理业务。

(2)物业服务企业的义务。物业服务企业在行使其权利的同时,必须承担相应的义务。物业服务企业须履行以下义务:

第一,履行物业管理服务合同,依法经营;

第二,接受业主和业主委员会的监督;

第三,重大管理举措需提交业主委员会审议,经许可后执行;

第四,接受政府相关职能部门、物业管理服务行业协会的监督、管理。

(3)物业服务企业的法律地位。由于物业服务企业是以物业实体为依托所设立的一种有限责任公司,它具有合法性、盈利性的特点,同时,物业服务企业实施的是专业性、技