

全国高职高专 **物业管理** 专业系列规划教材

物 业

Wuye Guanli Gailun

管理概论

凌明雁 主 编
王怡红



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

全国高职高专物业管理专业系列规划教材

物业管理概论

主 编	凌明雁	王怡红		
副主编	赵 明	王目元	唐 欣	史 伟
参 编	王晓辉	袁旭川	邵庆会	韩玉峰



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

物业管理概论是物业管理专业主干课程之一,这门课程要从理论和实践的结合上回答为什么要实施物业管理、怎样实施物业管理以及物业管理发展过程中的矛盾和纠纷应该如何化解等问题。

本书是在充分尊重和考虑物业管理职业岗位(群)的任职资格要求的基础上,参照国家物业管理从业人员职业资格标准编写而成。全书共 11 章,涉及物业管理基础理论,物业服务企业,物业管理市场和运行机制,物业管理前期介入、物业承接查验和前期物业管理,业主入住和房屋装修管理,物业维修与设备管理,安全与环境管理,物业服务企业财务,物业管理国际标准体系认证以及物业管理法制建设等内容。

本书在结构上兼顾了与《物业管理实务》、《住宅小区管理》、《写字楼管理》、《物业管理招标投标》等相关教材的衔接,不求多求全,重点阐述物业管理的基本理论、基本方法和基本流程。尤其在相邻关系、建筑物区分所有权、物业管理市场和运行机制等方面有一定程度的突破。与此同时,作者在编写过程中还结合自己多年来实际工作经验,通过增补复习思考题的方式强化学生对知识的理解和运用,在一定程度上克服了同类教材抽象、枯燥、乏味的缺陷。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/凌明雁,王怡红主编. —北京:北京大学出版社,2010.1

(全国高职高专物业管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-301-15612-4

I. 物… II. ①凌…②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(2009)第 133151 号

书 名: 物业管理概论

著作责任者: 凌明雁 王怡红 主编

责任编辑: 周 伟

标准书号: ISBN 978-7-301-15612-4/F·2260

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62756923 出版部 62754962

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 16.5 印张 323 千字

2010 年 1 月第 1 版 2011 年 8 月第 2 次印刷

定 价: 29.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

中国改革开放三十年来,随着房地产业空前快速发展,形成了规模巨大的存量物业。与此同时,物业管理行业也经历了一个从无到有、从小到大、从不规范到日臻成熟的成长历程。时至今日,我国物业管理行业正在向市场化、规模化和法制化迈进。

物业管理作为物业产权多元化背景下房地产管理的一种创新模式,需要从理论和实践两个方面进行探索和规范,以满足人民群众日益增长的物质和文化生活的需求。

从物业管理行业的工作实际出发,立足高等职业技术教育的规律和特点,我们组织了一批从事物业管理实际工作的企业专家和长期从事学校教育的理论工作者联合编写了这本教材。

在编写过程中,本书广泛吸收各地和品牌物业服务企业的成功经验和成熟模式,力求贴近物业管理工作实际,注重物业管理理论对实际工作的引领和指导,强调解决实际问题的能力与创新意识的培养。

在内容安排上,本书突出了实用性和操作性,按照工作岗位对从业人员职业能力的要求,将管理理念、作业流程和职业标准引入教材。为便于学生系统掌握物业管理的理论、方法和关键知识点,我们还结合每章内容设计了配套思考练习题。

本书适用于高等院校物业管理、房地产、社区管理等专业教学用书,也可供物业服务企业进行员工培训使用。通过本课程的教学,可以为学习其他课程提供理论支撑,同时,也可以为学生未来职业发展奠定基础。

本书由凌明雁、王怡红任主编,赵明、王目元、唐欣、史伟任副主编。全书共11章,由凌明雁、王怡红、唐欣、史伟、赵明、王目元、王晓辉、袁旭川、邵庆会、韩玉峰参与编写。

在编写过程中,本书得到了北京大学出版社的领导和编辑的精心指导和大力帮助,参考了有关出版物及部分网络资源,在此一并表示诚挚的谢意。

由于作者水平所限,书中难免存在偏颇和纰漏,欢迎广大读者批评指正。

编 者

2009年6月

目 录

第1章 概述	1	五、物业管理工作的移交	44
第一节 物业	2	六、前期物业管理	46
一、物业和物业管理区域	2	本章复习思考题	48
二、物业的类型	4	第2章 物业管理基础理论	52
三、物业的性质	6	第一节 建筑物业区分所有权理论	53
四、相邻关系	9	一、区分所有建筑物	53
第二节 物业管理	12	二、建筑物业区分所有权	53
一、物业管理的含义和性质	12	第二节 物业管理的委托代理机制	57
二、物业管理的内容	13	一、代理的含义及其法律特征	57
三、物业管理服务产品的基本特征	17	二、物业管理的委托代理关系	58
四、市场化物业管理的基本内涵	19	第三节 业主自治管理和自律管理	59
五、物业管理的起源	20	一、对业主概念的界定	59
六、我国物业管理取得的成就	23	二、业主的权利和义务	59
七、今后我国物业管理的发展趋势	24	三、业主自治管理	60
第三节 物业管理的特点	27	四、业主自律	61
一、物业管理与传统房屋管理的区别	27	第四节 业主大会和业主委员会	62
二、物业管理的特点	28	一、业主大会	62
第四节 物业管理的类型、原则和作用	31	二、业主委员会	65
一、物业管理的类型	31	本章复习思考题	67
二、物业管理的原则	32	第3章 物业服务企业	70
三、物业管理的作用	35	第一节 物业服务企业概述	71
第五节 物业管理模式	36	一、物业服务企业的性质	71
一、物业管理模式的概念和内容	36	二、物业服务企业的类型	71
二、物业管理模式的类型	37	第二节 物业服务企业的设立和	
第六节 物业管理的基本程序	42	资质管理	72
一、物业管理前期介入	42	一、物业服务企业的工商注册	
二、设计物业管理方案	42	登记	72
三、组建物业管理机构	44	二、物业服务企业的资质审批及	
四、物业的承接查验	44	管理	74

第三节 物业服务企业的组织机构设置76	五、物业管理和供水、供电、供气、 供暖等公用事业部门之间的 关系.....101
一、物业服务企业组织机构设置的 要求.....76	六、物业服务企业和房地产开发 企业之间的关系.....102
二、物业服务企业组织机构设置的 原则.....77	七、物业服务企业和各专业性服务 企业之间的关系.....103
三、物业服务企业组织机构的 类型.....77	八、物业管理行业协会.....104
第四节 物业服务企业的品牌建设.....78	本章复习思考题.....104
一、物业服务企业进行品牌建设的 意义.....78	第5章 物业管理前期介入、物业承接查验和 前期物业管理.....106
二、物业服务企业品牌塑造的 途径.....79	第一节 物业管理前期介入.....107
第五节 物业服务企业的员工培训.....82	一、物业管理前期介入的含义.....107
一、员工培训的意义.....82	二、物业管理前期介入的作用.....107
二、员工培训的主要内容.....82	三、物业管理前期介入的工作内容与 实施.....108
三、员工培训的形式.....83	四、物业管理前期介入的可行性.....110
本章复习思考题.....84	第二节 物业承接查验.....111
第4章 物业管理市场和运行机制.....89	一、物业承接查验的概念.....111
第一节 物业管理市场.....90	二、物业承接查验的意义.....111
一、物业管理市场的形成与发展.....90	三、新建物业的承接查验的内容.....111
二、物业管理市场的特征.....91	四、原有物业的承接查验.....113
三、物业管理市场的构成.....92	五、物业保修制度.....114
四、物业管理市场的运行机制.....92	第三节 前期物业管理.....115
第二节 物业管理的行政管理部门和其他 相关部门.....99	一、前期物业管理的概念.....115
一、物业管理的行政管理的含义.....99	二、前期物业管理的内容.....115
二、物业管理的行业主管部门 及其职责.....99	三、前期物业管理的特点.....116
三、街道办事处、乡、镇人民政府在 物业管理中的职责.....100	四、前期物业管理中应注意的 问题.....117
四、物业服务企业和工商、物价、 税务、公安等行政管理部门的 关系.....100	五、前期物业服务合同.....118
	本章复习思考题.....120
	第6章 业主入住和房屋装修管理.....125
	第一节 业主入住.....126
	一、业主入住应具备的条件.....126

二、入住准备	126
三、入住流程	126
四、办理业主入住手续应注意的问题	127
第二节 房屋装修管理	128
一、装修管理的内容和要求	128
二、装修管理程序	131
本章复习思考题	133
第7章 物业维修与设备管理	135
第一节 物业维修管理	136
一、房屋管理概述	136
二、房屋维修管理的内容	139
三、房屋安全检查的方法	140
四、危险房屋管理	140
五、物业的日常养护	141
第二节 房屋维修标准	143
一、房屋结构的分类	143
二、房屋完损等级的分类	144
三、房屋完损等级的评定方法	145
四、房屋维修工程的分类	146
五、房屋维修工程经济技术指标	149
六、房屋维修管理的内容、要求及原则	153
七、房屋维修责任的划分	153
第三节 物业设备管理	154
一、物业设备的概念及分类	154
二、物业设备管理的内容和方式	154
三、物业设备的保养与维修	156
四、物业设备管理制度	157
五、给排水系统养护管理要求	158
六、电梯设备的维修管理	159
本章复习思考题	160
第8章 安全与环境管理	164
第一节 治安管理	165
一、治安管理的含义和特点	165
二、治安管理的机构设置与主要内容	165
三、制定秩序维护服务管理制度的程序	167
四、秩序维护服务的原则、方式和特点	167
五、秩序维护服务常识	168
第二节 消防管理	170
一、消防管理的目的与方针	170
二、消防管理的主要内容	170
三、高层建筑的消防管理	172
四、火灾火警应急处置程序	173
五、消防演习方案实施程序	173
第三节 车辆管理	174
一、搞好停车场的建设	174
二、建立健全的车辆管理制度	175
三、车辆管理突发事件的处置	176
四、不同类型物业车辆管理的特点	177
五、居住区道路规划要求	178
第四节 清洁管理	179
一、物业环境管理概述	179
二、清洁管理	180
三、物业环境污染的类型	182
四、违反有关环境保护法律的责任	182
第五节 绿化管理	183
一、绿化管理概述	183
二、居住区绿地规划的基本要求	184
三、绿化植物选择与配置的基本原则	185
四、绿化管理制度的制定与实施	185
五、城市绿化管理的分工及范围	186
本章复习思考题	186

第9章 物业服务企业财务.....190

第一节 物业服务企业的资金来源.....191

- 一、注册资本.....191
- 二、信贷资金.....191
- 三、物业服务收费.....191
- 四、利用物业共用部位、共用设施设备经营所得收益.....192
- 五、特约服务费.....192
- 六、公众代办性服务费.....193
- 七、物业接管验收费.....194
- 八、工程质量保证金.....194

第二节 物业服务收费.....195

- 一、物业服务收费管理.....195
- 二、物业服务费用测算.....197

第三节 住宅专项维修资金.....201

- 一、住宅专项维修资金的定义.....201
- 二、住宅专项维修资金的建立.....202
- 三、住宅专项维修资金的使用.....203
- 四、住宅专项维修资金的监督管理.....204

第四节 物业服务企业财务管理.....205

- 一、物业服务企业财务管理的含义与特点.....205
- 二、物业服务企业财务管理制度.....206
- 三、物业服务企业财务管理的内容.....208
- 四、物业服务企业的营业收入.....208
- 五、物业服务企业的成本费用和税费.....210
- 六、物业服务企业的利润.....211

本章复习思考题.....212

第10章 物业管理国际标准体系认证.....216

第一节 物业管理中的国际管理体系.....217

一、ISO 给物业管理带来的价值.....217

二、物业管理常用的国际管理体系.....218

第二节 QEO——一体化管理体系及贯标.....225

一、一体化管理体系的简介.....225

二、一体化管理体系的建立.....225

三、物业服务企业贯标流程.....229

四、物业服务企业贯标应注意的问题.....232

本章复习思考题.....234

第11章 物业管理法制建设.....237

第一节 物业管理法律关系.....238

一、物业管理法律关系的概念.....238

二、物业管理法律关系的构成要素.....238

三、物业管理法律关系的产生、变更和消灭.....240

第二节 物业管理法制建设的重要意义.....241

一、物业管理的法律法规的渊源.....241

二、物业管理法制建设的意义.....242

第三节 物业管理法制建设的进程.....243

一、物业管理法律法规体系建设.....243

二、物业管理制度建设.....246

第四节 物业管理法律责任.....249

一、物业管理法律责任的概念.....249

二、物业管理法律责任的分类.....249

三、物业管理法律责任的构成要件和归责原则.....250

本章复习思考题.....252

参考文献.....254

第 1 章

概 述



【内容简介】

本章主要包括物业的概念和类型，物业管理的起源与发展，现代物业管理的基本特征，物业管理的宗旨、原则和作用，物业管理的类型和模式以及物业管理的内容与基本程序等六个主要问题。对上述内容进行全面、系统的阐述，对于理解社会主义市场经济条件下现代物业管理的体制机制，掌握物业管理市场运行的规律性，指导物业服务企业开展创新经营，培育核心竞争力具有现实的指导意义。



【关键词】

物业 物业管理 物业管理模式 物业管理前期介入 物业管理程序

第一节 物 业

一、物业和物业管理区域

（一）物业的概念

在物业管理过程中，物业是物业管理活动的物质载体，也是联结物业管理相关法律关系主体之间关系的介质，没有物业，就不会有物业管理。所以，在我们介绍物业管理之前，首先要澄清物业的概念。

“物业”算是一个半外来词，原为香港地方俚俗之语，意指单元性房地产，是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产。李宗鐸在《香港房地产法》中写道“物业是单元性地产。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。”同时，物业也是一个不太规范的用语，经济学和法学中几乎见不到这个词汇，在经济学和法学中，更多地使用“房地产”或“不动产”。

80年代初，“物业”一词已经传到内地，但是没有得到广泛的传播。1994年原建设部（现为中华人民共和国住房和城乡建设部）《城市新建住宅小区管理办法》出台以后，为了区别房地产消费过程中传统的管理模式，而把新的管理模式称之为“物业管理”。从此“物业”一词不胫而走，成为家喻户晓的词汇。

物业的含义有广义和狭义之分。

广义的“物业”指的是不动产（Real Estate），即土地、土地附着物以及它们的组合。其中，土地附着物包括建筑物、构筑物设施设备和花草树木。狭义的“物业”是指具有特定价值和使用价值的建筑物及其附属设施设备和场地。

但是，从物业管理的角度来讲，土地从来不是也不应该是物业管理的对象，因此，物业管理中的“物业”是指狭义的定义。

从20世纪80年代我国内地引入物业管理以来，关于“物业”概念的表述，国内各类著述的提法至少有几十种，其中，比较有代表性的有以下四种。

（1）房屋及配套的设施设备和相关场地（《中华人民共和国物业管理条例》，以下简称《物业管理条例》）。

（2）已建成并投入使用的各类建筑物及其相关的设施设备和场地（原建设部物业管理培训教材）。

（3）住宅区内各类房屋及相配套的公用设施设备及公共场地（《深圳经济特区住宅区物业管理条例》）。

（4）住宅以及相关的公共设施（《上海市居住物业管理条例》）。

（二）物业的要素

物业有住宅区、别墅区、工业厂房、写字楼、酒店、公寓、购物中心、学校、医院甚至教堂、监狱等多种类型，不论物业的具体形式是什么，都由房屋、配套设施设备和相关

场地（附属场地）等三个基本要素组成。

1. 房屋

从建筑学上讲，需要区分构造物、建筑物和构筑物。

构造物是指采用一定的技术手段将各种物料按照一定结构连接成的整体，包括建筑物和构筑物两类。

建筑物是指定着于土地上下，由顶盖、梁、柱、墙壁等部位组成，供人居住或用于其他目的使用的构造物。房屋是建筑物最基本、最主要的物质形态，是指用建筑物料与外部空间隔开，可以容纳人在其中活动的建筑物。住宅、商场、工业厂房、仓库等都属于房屋（通常情况下，人们习惯将房屋和建筑物混用，统称房屋建筑）；构筑物则是指不直接供人在里面进行生产和生活活动的构造物。公路、铁路、桥梁、涵洞、通道、水塔、烟囱等属于构筑物而非建筑物。

房屋区别于其他建筑物形式有两个明显的特点：一是通过顶盖、梁、柱、墙壁等建筑部位与外部空间隔开（全部或部分与外部空间相通的露天建筑不是房屋）；二是供人使用（虽然与外部空间隔开，但不能容人活动的建筑物如窑炉、水塔、鸡舍等就不是房屋）。

一般来说，房屋包括以下六种类型。

- （1）住宅类房屋。
- （2）生产类房屋，包括工业、交通运输业和建筑业在生产活动中使用的厂房、仓库等。
- （3）商业类房屋，包括商店、金融、邮电、餐饮、娱乐、旅游等从事第三产业活动使用的房屋。
- （4）文化、教育、科技、卫生、体育类房屋。
- （5）行政办公类房屋：包括党政机关、工青妇、民主党派办公用房以及辅助用房。
- （6）其他类房屋：包括军事、国防、宗教团体、外国使领馆、寺庙、监狱等用房。

2. 配套设施设备

配套设施设备包括给排水、供用电、供暖、运输、空调、通风、通信、消防、监控和防雷设备等。随着经济发展和人们物质生活水平的提高，业主与物业使用人对工作、生活条件和环境的便利性、舒适性和安全性提出了更高的要求，与此同时，配套设施设备系统也越来越复杂、越来越先进。

3. 相关场地（附属场地）

相关场地（附属场地）包括庭院、道路、停车场、地下车库、绿化带、中心花园等。

需要说明的是，物业是业主或物业使用人用于居住或其他目的使用的，物业的功能或使用价值不仅取决于房屋的面积、结构和质量，而且取决于配套设备和附属场地的完备程度。一宗物业是由房屋、配套设施设备和相关场地（附属场地）三个方面组成的有机整体，三者相互联系、相辅相成、缺一不可。其中，房屋是物业最基本、最关键、最核心的要素，是其他两个要素赖以存在的条件和基础，离开了房屋，配套设施设备是和相关场地（附属

场地)势必变成无源之水、无本之木;配套设施设备和相关场地(附属场地)则是房屋功能的有效保障和进一步延伸,随着配套设施设备日益先进和进一步完善,配套设施设备和相关场地(附属场地)在物业资产价值总额中的比重会越来越高。从业主对房地产投资或消费的心理角度来看,人们往往也会关注这三个方面的建造质量和组合状况。

物业始终是物业管理的对象,是物业服务企业向业主提供服务的载体。因此,作为物业管理专业人员,除了掌握一般的管理、客户服务的知识和技能以外,还应该全面了解房屋修缮以及设施设备运行和维护方面的知识和技能,只有这样才能更好地为业主提供服务,实现客户满意。

(三) 物业管理区域

物业管理区域是物业的集合,是物业管理的基本单位。根据《物业管理条例》的规定,一个物业管理区域成立一个业主大会,一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。如前所述,物业是物业服务企业向业主提供服务的载体,是连接供求双方的介质。但是,一套 100 平方米的住宅单元可以理解为一个物业单位,一个 100 万平方米的住宅小区也可以理解为一个物业单位,究竟如何界定物业的边界和范围才更便于物业管理的实施和物业管理市场运作呢?这既是一个理论问题,又是一个现实问题,需要从法律上予以澄清。

现在,各地对物业管理区域有很多的划分方法。有的以业主公约的效力范围来确定,有的以共用设施设备的独立性来确定,有的以城市道路围合而成的区域来确定,有的以自然街坊来确定,还有的以实行封闭式管理的范围来确定。

无论采取哪一种方法界定,物业管理区域的划分应当考虑下列几个主要因素:第一,要有独立的设施设备系统;第二,要有适度的建筑规模;第三,要方便开展社区建设。

对物业服务企业来说,物业管理区域也叫物业管理项目。物业服务企业正式接管一个物业管理项目之后,会成立一个“管理处”或“项目部”,按照项目管理的原则和方法实施管理,包括按照工作任务建立组织系统、制定工作目标、规定各部门工作职责和各岗位作业流程以及对完成任务情况的监督检查等。

二、物业的类型

一个成熟的物业服务企业参与市场竞争,都会在市场细分的基础上进行科学定位,把资源集中在其擅长的领域,以获得竞争的优势。物业服务企业承接的物业类型不同,所采取的经营战略和策略也就不同。因此,科学划分物业的类型既具有十分重要的理论意义,又具有重要的现实意义。

(一) 按物业的使用功能划分

1. 居住物业

顾名思义,居住物业是指专供居住的物业,包括住宅小区、别墅、公寓等。

住宅小区也称居住小区,是指被居住区级道路或自然分界线所围合,并配套建有公共设施的以家庭为居住单位的生活聚居地。

别墅是指在郊区或风景区建造,具有良好的自然环境和人文景观,供休闲度假使用的独立式、规模较大的住宅。

公寓是指拥有多个居住单位的楼宇,包括出租型、自住型和混合型公寓三种类型。

2. 商业物业

商业物业是指业主或物业使用人用于商业(商务)活动的物业,包括写字楼、购物中心、商铺、酒店等。其中,写字楼是指国家机关、企事业单位用于办理行政事务或从事业务活动的建筑物。

3. 工业物业

工业物业是指用于工业和交通运输生产活动的物业,包括工业厂房、仓库等。

4. 其他类型物业

体育类物业(体育场、体育馆、健身房)、文教娱乐类物业(学校、影剧场、音乐厅、游乐场、文化广场)、卫生保健类物业(医院、疗养院、养老院)、交通类物业(车站、空港)、名胜古迹类物业(古建筑、名人故居)和宗教类物业(教堂、礼拜寺、庙宇、宗祠)等统称为其他类型物业。

5. 混合物业

混合物业一般是指居住型和非居住型物业进行混合设计和建造的物业。如有些学校校园内部既有教学、实验用房屋,也有行政办公用房屋和居住用房屋;一个住宅小区内部既有住宅,又有商铺或写字楼等。

这里特别值得一提的是商务公寓。商务公寓项目规划按照住宅申报,在房屋内部空间和宣传创意上向写字楼靠拢。当然,商务公寓的内部设施兼顾了居住和办公两方面的需要。由于商务公寓比写字楼在报批和税费以及建筑安装成本等方面有明显的优势,在租金和能源消耗上也比写字楼低廉,所以,这种类型的物业在北京、上海、重庆、南京等地上市开盘时很受业主的欢迎,吸引了很多中小企业主和投资者前来购买。

(二) 按物业的权属关系划分

物业是重要的资产形式,任何一宗物业都有明确、特定的权利归属。在我国,政府对房屋产权实行登记制度,物业产权人是房屋所有权证书上记载的人。

1. 公产物业

产权归国家所有的物业称为公产物业,包括党政机关、部队、国有事业单位和国有企业的物业。

2. 私产物业

产权归个人的称为私产物业。早在 1998 年,我国全面推行了住房分配的货币化改革,此后,大部分城镇居民享有对住宅的所有权,住宅也就成了最典型、最普遍的私产物业。

3. 单位产物业

产权归单位所有的物业称为单位产物业。

值得注意的是,物业所有权人既可以是自然人,也可以是法人;既可以是中国人,也可以是外国人;既可以是个人独立所有,也可以是多个人共有。

(三) 按经营性质划分

1. 私益性物业

为物业产权人垄断性占有和使用,能为其创造生活便利或带来经济利益的物业称为私益性物业。如住宅、写字楼、商场、会展中心、酒店、工业厂房等。

2. 公益性物业

公益性物业是指为社会公众提供公共性服务或用于社会公益活动的物业。行政办公类物业、学校、医院、图书馆、礼拜堂等都属于公益性物业。

三、物业的性质

作为不动产,物业是物业管理活动的物质载体,从自然和社会关系两个方面澄清物业的性质和特点,对于物业的维护和管理非常重要。

(一) 物业的自然属性(物理属性)

物业的自然属性是与物业的物质实体或物理形态相联系的性质,它包括以下六个方面。

1. 物质内容的二元性

物业物质内容的二元性是指建筑物和建筑物所依附的土地。无论何种建筑物,总是附着于土地的,成为土地的附着物,因此,任何一宗物业都兼有土地与建筑物两方面的物质内容。

城市用地分为生活居住用地(住宅、街坊道路、庭院绿化以及房屋附属设施等用地)、工业用地(工业生产用地)、公共建筑用地(为城市服务的商业、文教体育、医疗文生和行政机构用地)、公共绿地(公园、动物园、植物园、陵园、绿化带、街心花园等用地)、道路广场用地、风景区用地、市政设施用地(水厂、污水处理厂、变电所、煤气站、消防站、各种管线工程、防洪堤坝、火葬场、墓地等用地)、交通设施用地(通过城市的铁路、公路、车站、码头、飞机场等用地)、特殊用地(军用设施、监狱、看守所以及物资仓库

等用地)和其他用途用地(不属于上述类型的用地以及零星空地)等十种类型。

需要特别指出的是,世界上大多数国家都实行土地国家所有的法律制度,我国也不例外。因此,土地本身不是也不应该是物业管理的对象,只有当土地同房屋建筑连为一体,成为一个独立的物业管理区域的时候,才能够成为物业管理的对象。

2. 数量上的有限性

物业数量上的有限性首先是由土地资源的绝对短缺决定的。人类只能在土地上进行开发建设,随着我国城镇化进程的加快,土地资源的供应越来越不能适应社会经济快速发展的需要;另一方面,房地产开发也大量消耗包括钢材、有色金属、木材、水泥、配套设备等不可再生资源。

由于物业数量的有限性,加之我国是一个人口大国,人口基数大、自然增长率高,社会对房地产业产品有非常大的需求空间,因此,从总体上看,房地产市场将长期处于供不应求的状态,物业价格的走势也将持续提高。

3. 形式上的差异性和多样性

由于建筑物的类型、设计理念、设计风格、功能、规模和施工技术多有不同,使得建筑物之间在结构、式样、外观等方面都存在着某种不同之处,表现出明显的差异性和多样性。

建筑是凝固的艺术。物业形式上的差异性和多样性既满足了人们对物业功能的要求,又能展现出一个城市的文化魅力。因此,作为政府城市规划管理部门,应该鼓励和强化这种差异性和多样性,以满足人们多层次、多元化的需求。从物业管理的角度来看,物业服务企业应该采取行之有效的管理手段和措施,维护好、保持好物业的差异性和多样性。

4. 空间位置上的固定性

物业在空间位置上具有不可移动性是由土地的不可移动性所决定的。由于物业的不可移动性,所以物业又称为“不动产”。

值得注意的是,由于城区道路改造或城市规划的调整,需要对建筑物进行移除。随着建筑业技术装备水平的不断提高,建筑物整体机械平移已经成为现实。建筑物的机械平移既避免了建筑物整体拆除造成的资源浪费,又使得一些具有巨大文化历史价值的建筑物得以保持。

5. 使用寿命上的长期性

任何一种产品都是有寿命的,随着产品的使用和损耗,其都要经历“生老病死”的过程。同其他的产品不同,建筑物一经建造完成,可供人们长期使用,其物理寿命期限可达到数十年甚至成百上千年。

但是,物业寿命上的长期性并不是绝对的,维护管理得好,其寿命周期会长一些,相

反,则会加快退化的进程。因此,在项目建成后,要加强对物业的养护和管理,尽量延长其使用寿命。物业的使用寿命越长,对投资者的贡献就越大,经济和社会效益就越高。

6. 设施设备的配套性

物业的配套性是指物业以其各种配套设施设备满足人们各种需要的特性。配套设施设备的健全和完好程度决定了其满足人们生产、生活需要的能力,配套越齐全,其功能发挥得就越充分。

(二) 物业的社会属性

物业的社会属性是指物业在生产、流通以及使用和维护等环节引起社会关系的产生、变更和终止的属性,包括经济属性和法律属性两个方面。

1. 物业的经济属性

物业的经济属性包括商品性,短缺性,保值、增值性和宏观政策上的调控性等四个方面。

(1) 物业的商品性。

物业的商品性首先表现在物业具有价值和使用价值。房地产投资的先决条件是开发商要通过一定的方式有偿获得土地使用权,在建筑施工和设备安装过程中,也要消耗大量的物化劳动和活劳动。房地产开发过程决定了物业具有价值和使用价值。物业的商品性还表现在物业的价值补偿和使用价值的实现是通过市场交易实现的。在物业的开发建设、经营管理与消费各个环节,包括土地使用权的出让与受让,物业的开发建设,房屋的买卖、租赁、抵押,物业建成后的管理等都是通过市场交易实现的。

(2) 市场供应上的短缺性。

物业供应上的短缺性,一方面表现为土地资源供应的绝对短缺,另一方面表现为建筑材料资源供应的相对短缺。

(3) 保值、增值性。

房地产投资属于实体经济的范畴,作为实物资产,物业具有保值、增值的功能,国际、国内房地市场发展的经验已经印证了这一理论观点。但是,物业的保值、增值只是一种长期趋势,就某一特定历史时期来看,受国际政治经济环境、政府宏观经济政策、社会文化以及人们对房地产市场的心理预期等因素的影响,房地产市场价格会出现波动。

(4) 宏观政策上的调控性。

由于房地产业的产业关联度高、产业链长、影响面大、涉及范围广,政府必须综合考虑国内国际政治、经济和社会发展的多个方面的因素,根据国民经济和社会发展战略规划,制定有关土地、规划、财政、金融、物价、民生等多个方面的政策和措施,对房地产业的发展规模、速度、结构通过经济的、法律的和必要的行政手段进行调控,保证房地产投资健康发展、和谐发展。

2. 物业的法律属性

物业的法律属性表现在物权关系的多重性、可分性和相邻性三个方面。

(1) 物权关系的多重性。

不动产物权是指物权人依法享有的房屋所有权和土地使用权。与其他商品的所有权不同, 物业所有权不是一个单一的权利, 而是由占有权、使用权、收益权、处置权等多项权能组成的权利束或权利集合, 形成一个完整的权利体系。

(2) 物权关系的可分性。

在占有权、使用权、收益权、处置权这一权利体系中, 各种权利可以通过某种特定的法律行为以不同方式进行组合, 所有权人既可以独立行使对物业的占有权、使用权、收益权和处置权, 也可以将其中的全部或部分权利转移给第三人。

(3) 物业的相邻性及相邻关系。

任何建筑物无一例外地要建在土地之上。一方面, 因为建设用地是相互连接或相互毗邻的, 所以必然导致不同的建筑物之间也会相互连接或相互毗邻; 另一方面, 同一建筑物内不同的单元之间由于建筑物结构的一体性也会相互连接或相互毗邻。

物业的相邻性不以人的意志为转移, 具有天然的客观必然性, 这是问题的一个方面。另一方面, 由于物业的相邻性而引发的不动产所有人或物业使用人之间错综复杂的社会关系则是不容回避的问题。在现实社会生活中, 经常出现诸如因为建筑物越界而侵犯相邻人土地所有权、噪声扰民、豢养宠物等纠纷和矛盾, 都属于相邻关系的范畴。

相邻关系也是物业服务企业经常碰到的问题, 涉及开发商、物业服务企业、物业业主以及有关联的第三人之间的利益关系, 对物业服务企业的经营会产生这样那样的影响。因此, 全面、系统地了解法律上关于相邻关系的界定原则和处理方法就显得非常重要。

四、相邻关系

(一) 相邻关系的概念

两个或多个相互连接毗邻的不动产所有人或物业使用人, 在行使不动产的占有、使用、收益和处分权利时, 相互之间应给与方便或接受限制而发生的权利义务关系。

房屋建筑作为土地的附着物, 不同的房屋建筑、同一建筑物的不同部分分别属于不同的所有者所有, 因此, 在不同的建筑物之间、房屋的单元之间必然发生相邻关系问题。

作为不动产所有者, 权利人原则上可以享有使用、收益和处分其财产的权利, 但是, 在不动产相邻时, 权利人都完全按照自己的意志绝对自由地、排他地行使这些权利的话, 则必然会对其他相邻人的权利构成损害, 引发相邻人之间的纠纷与冲突, 进而破坏不动产产权的秩序, 法律上的相邻关系制度就应运而生。

《中华人民共和国民法通则》对相邻关系问题做出了原则性、方向性的规范, “不动产的相邻各方, 应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神, 正确处理截水、