

现代物业服务 信息化实操

苏宝炜 李薇薇 编著



XIANDAI
WUYE
FUWU
XINXIHUA
SHICAO

提高效能的管理手段
高效运作的必备信息
定性定量的决策方法



化学工业出版社

现代物业服务 信息化实操

苏宝伟 李薇薇 编著

XIANDAI
WUYE
FUWU
XINXIHUA
SHICAO



化学工业出版社

· 北京 ·

本书内容涵盖物业企业高效运作所必需的人力、物力、信息等内容,并通过信息化管理手段,采用定性与定量结合的决策方法,帮助管理者避免工作失误,实现提高管理效能的目的,本书运用办公软件 Microsoft office 组件——Excel 和 Access 将物业服务实际运营业务与信息化管理技术有机结合,对业务数据进行高效整合管理,从而提升企业内部信息沟通效率与管理服务品质。

本书既可供物业服务企业管理层实施整合信息系统使用,也可作为中层管理人员学习的培训教材,本书是一本集教学、培训、查询、应用等诸多功能为一体的多功能实用手册。

图书在版编目(CIP)数据

现代物业服务信息化实操 / 苏宝炜, 李薇薇编著. —北京:
化学工业出版社, 2015.9

ISBN 978-7-122-24638-7

I. ①现… II. ①苏… ②李… III. ①物业管理-
商业服务-信息管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 161454 号

责任编辑: 辛 田

文字编辑: 冯国庆

责任校对: 宋 玮

装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装: 三河市延风印装有限公司

787mm×1092mm 1/16 印张 21½ 字数 574 千字 2015 年 9 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 88.00 元

版权所有 违者必究



信息产业化颠覆了旧有经济格局，房地产如此，物业服务行业同样如此。随着社会经济的发展，消费观念也在随之产生着变化。人们的需求已不仅仅是物质生活的提升，而是提升到更高层次满足精神生活的需求。针对这一需求变化，物业服务行业除了提高自身素质和提升服务质量外，采用严格规范的管理方法，实施先进的管理模式已经成为当务之急。

对于服务行业庞杂的基础业务信息，采用传统的手工信息资料维护管理方式，由于存在文档资料管理松散残缺，信息收集处理速度慢、共享困难，难以对服务业务本身进行过程跟踪与质量监督等诸多问题，已经难以满足现代服务业对于基础信息的处理要求。于是，人们开始思考如何在保证服务品质的前提下，最大限度地简化服务流程，有效地利用业务信息并共享资源；怎样利用计算机及借助信息管理系统，总结经验，分析问题，提高工作效率，并实现辅助服务企业进行正确决策等。要借助信息化管理手段实现服务行业质量品质管理的提高，这一观点已经成为有效提升企业市场竞争力的普遍共识。服务信息化管理不仅仅在简化其管理手段，更是在为服务行业增加更大的升值与利润空间。

然而，服务企业在信息化管理实践过程中却遇到了很多问题，不仅信息化管理推进差强人意，实施效果也与预期目标相距甚远，而更令人担忧的是对信息化把握的偏差，不仅给服务企业造成了很多不必要的资源浪费，甚至对企业将来的良性发展形成了一种无形的障碍。造成以上尴尬局面的原因很多，有计算机软硬件技术不够成熟、网络技术不够普及的原因，但对于服务管理信息化管理系统的肤浅了解和对服务工作流程体系的认识误区，更是问题产生的关键。如何找到构建服务管理信息化管理系统的有效方法，才是解决这一问题的根本因素。正是基于以上原因，作者凭借专业知识和多年积累的实践工作经验编写了本书，目的就是要试图解决以上问题，并推进物业服务信息化管理发展进程，改变当前许多服务企业普遍存在的共性问题，促进整个服务行业信息化管理的良性健康发展。

本书作者在撰写过程中参考了大量资料，姜淑秀老师、张画如老师为本书的编写付出了大量劳动，并提出了宝贵的意见和建议，苏光信老师为本书做了整理、统稿工作，李浩老师对本书进行了审读工作，谨致以诚挚的谢意。苏宝昕、陆嘉完成了全书排版工作，李奇、李季、冀惠芳也参加了本书的相关工作，在此一并表示感谢。

由于笔者学识有限，现代物业服务信息化管理发展日新月异，本书存在不足之处在所难免，希望大家在阅读本书之后给予批评指正，恳请广大读者对本书提出宝贵的意见和建议，以便不断学习和改进，笔者将不胜感激，电子邮箱：subaowei@sina.com。

苏宝炜
于北京



第一部分 物业服务企业与信息化管理系统篇

第一章 传统物业管理向现代服务业转型升级 2

第一节 传统意义的物业管理与物业服务 3

一、物业的概念及含义 3

二、物业的性质 3

三、物业管理的起源 5

四、物业服务的概念及内涵 6

五、物业服务的主要内容 7

六、物业服务的特点 9

七、物业服务的类型 10

第二节 现代服务行业及其未来发展趋势 11

一、服务业概念的起源及内涵 11

二、现代服务行业的概念 11

三、现代服务行业的三种形态 11

四、现代服务行业的分类 12

五、现代服务业发展的决定因素 13

六、现代服务业未来发展应对策略 14

第三节 物业管理行业向现代服务业转型升级 14

一、超越传统服务的现代物业管理 15

二、物业管理向现代服务业转型升级 19

三、现代服务业转型升级信息化技术应用 20

第四节 用现代物业服务理念打造智慧社区生活 21

一、智慧社区的概念及价值 21

二、智慧社区的框架组成与相关技术 23

三、现代物业服务与智慧社区建设 25

第二章 现代物业服务企业信息化管理发展 29

第一节 物业服务信息化管理的产生 29

一、传统物业管理存在的问题 29

二、信息化社会对物业服务的内容及要求 30

三、信息化建设在物业服务中的目的与意义 30

四、信息化管理对物业服务市场运行环境的影响 31

五、信息化管理在物业服务过程中的用途 31

第二节 物业管理信息系统分析应用 32

一、物业管理信息系统概述 32

二、物业管理信息系统实现的功能	35
三、物业管理服务系统在物业服务行业应用难点	37
四、物业管理服务系统未来发展趋势	39
第三节 物业管理信息系统建设存在问题	40
一、物业管理信息系统建设的现实性	40
二、物业管理信息系统建设现状	41
三、物业服务信息化建设的问题	41
四、防止信息化建设偏差的方法	42
第三章 物业管理信息系统的开发与规划	43
第一节 物业管理信息系统的开发概述	43
一、物业管理信息系统的开发方式	43
二、物业管理信息系统开发的基本原则	44
三、根据企业情况选择使用规模	45
四、软件模式由 C/S 模式向 B/S 模式转变	45
五、物业管理信息系统的开发计划的制订与控制	47
六、物业管理信息系统开发的组织和项目管理	47
第二节 物业管理信息系统规划	48
一、物业管理信息系统规划的步骤	48
二、物业管理信息系统规划的主要方法	48
第四章 物业管理信息系统的分析与设计	49
第一节 物业管理信息系统的分析	49
一、物业管理信息系统初步调查	49
二、物业服务企业状况分析	50
三、物业管理信息系统的可行性分析	50
四、物业管理信息系统详细调查	50
五、物业管理信息系统管理功能分析	51
六、物业管理系统模块间内在关联关系的确定	52
七、物业管理信息系统业务流程分析	53
八、物业管理信息系统数据和数据流程分析	53
九、描述处理过程和逻辑的判定树	54
第二节 物业管理信息系统设计概述	55
一、系统设计的目标	56
二、系统设计基本原则	56
三、系统设计的内容与步骤	57
四、结构化系统设计方法	57
第三节 物业管理信息系统模块设计	59
一、模块划分的原则	59

二、典型模块的设计划分	59
第五章 物业管理信息系统的应用实施与维护管理	68
第一节 物业管理信息系统购置应用	68
一、物业管理信息系统软件的购置	68
二、物业管理信息系统软件采购招标及建设方案	69
第二节 物业管理信息系统的应用实施	82
一、物业管理信息系统实施准备工作	83
二、物业管理信息系统程序设计	84
三、物业管理信息系统的测试	85
第三节 物业管理信息系统的维护管理	95
一、物业管理信息系统维护管理	95
二、物业管理信息系统转换、维护与评价	95
三、物业管理信息系统软件采购合同	101

第 二 部分 基于 Excel 电子表格的信息化管理应用篇

第六章 Excel 电子表格信息化应用预备知识	106
第一节 Excel 电子表格基础知识	106
一、Excel 电子表格的基本功能	106
二、Excel 电子表格工作界面	107
三、Excel 电子表格的基本操作	109
第二节 Excel 电子表格的基础应用	111
一、管理表格中的数据	111
二、统计图表应用	114
三、使用数据透视表	117
四、插入与编辑图形	121
五、与外部对象的协作	124
第三节 Excel 电子表格高阶应用公式函数	128
一、公式和函数运算技术	128
二、创建公式	130
三、使用名称	130
四、使用引用	131
五、应用函数基础	132
六、函数的参数	133
七、Excel 2007 函数速查	135
第四节 Excel 电子表格高阶应用规划求解	143
一、关于规划求解	143

二、加载规划求解	144
三、使用规划求解工具的步骤	145
四、规划求解数学规则的设定	145
第七章 基于 Excel 电子表格的员工工作时间安排管理系统	149
第一节 编制适宜的物业员工安排表	149
一、物业保洁排班背景介绍	149
二、保洁排班要解决的问题	150
三、排班问题分析及数学模型表达	150
第二节 员工排班规划求解最优方案	151
一、创建员工工作时间排班表	151
二、SUMPRODUCT 函数知识介绍	152
三、员工排班规划求解具体操作	154
四、员工排班规划求解最优值	154
五、将可变值保存为方案	159
第八章 基于 Excel 电子表格的员工服务业绩考评管理系统	161
第一节 制作季度考核工作表	161
一、创建季度考核表	161
二、VLOOKUP 函数知识介绍	168
三、引用季度缺勤记录	169
四、计算季度出勤量	173
五、引用季度工作态度和工作能力数据	174
六、计算员工的季度考核	179
七、创建其他季度考核表	182
第二节 制作年度考核工作表	183
一、创建年度考核表	183
二、引用各季度考核记录	183
三、AVERAGE 函数知识	186
四、计算员工的年度考核成绩	187
五、RANK 函数知识	188
六、排列名次并设置显示样式	188
七、LOOKUP 函数知识	193
八、计算员工年终兑现奖金	194
第九章 基于 Excel 电子表格的优秀人才选用辅助决策系统	198
第一节 编制物业优秀员工日常工作业绩综合考核量化评价表	198
一、物业员工岗位调整背景介绍	198
二、人才选用决策要解决的问题	199

三、人才选用问题数学模型表达	199
第二节 人才选用辅助决策规划求解最优方案	200
一、创建物业优秀员工日常工作业绩综合考核量化评价表	200
二、人才选用规划求解公式输入	201
三、人才选用规划求解最优值	201
四、将可变值保存为方案	206

第 三 部分 基于 Access 数据库的信息化管理应用篇

第十章 Access 数据库基础知识	210
第一节 程序设计语言及数据库概述	210
一、管理信息系统程序设计的目标	210
二、程序设计语言介绍	211
三、数据库 Access 2003 与 Access 2007	214
四、程序开发工具的选择	217
第二节 Access 2007 数据库的基本操作	218
一、启动 Access 2007	218
二、Access 2007 的工作界面	219
三、自定义工作界面	220
第三节 Access 数据库的六大组成对象	222
一、表 (Table) 对象	222
二、查询 (Query) 对象	224
三、窗体 (Form) 对象	224
四、报表 (Report) 对象	224
五、宏 (Macro) 对象	226
六、模块 (Module) 对象	227
第四节 Access 2007 使用 VBA 编程	228
一、VBA 的数据类型	228
二、常量	230
三、变量	230
四、数组	232
五、运算符	233
六、条件语句	234
七、循环语句	235
八、模块与过程	237
第五节 Access 2007 数据库安全管理	238
一、保护 Microsoft Access 数据库文件	238
二、压缩和修复数据库	240

三、早期版本使用的用户级安全机制	240
四、保护 VBA 代码	245
第十一章 基于 Access 数据库的人力资源数据管理分析信息系统	248
第一节 人力资源数据管理分析信息系统设计说明	248
一、系统主要操作功能	248
二、系统辅助操作功能	248
第二节 人力资源数据管理分析信息系统数据库设计	248
一、数据库需求分析	249
二、数据库总体设计	249
三、数据库中表的设计	250
第三节 创建数据表和索引	251
一、创建数据库	251
二、创建表	251
三、创建关系和索引	254
第四节 系统查询设计及其实现	257
一、创建按部门分析查询	257
二、创建按年龄分析查询	260
三、创建员工档案信息查询	261
四、创建离职员工归档查询	263
五、创建离职员工删除查询	264
六、创建离职员工档案表查询	264
第五节 系统窗体的设计与实现	265
一、创建新员工录入/员工修改窗体	265
二、创建按部门分析查询、按部门分析查询图窗体	268
三、创建图表分析窗体	270
四、创建按年龄分析查询、按年龄分析查询表窗体	272
第六节 创建删除查询宏	273
第七节 系统的集成与功能浏览	274
一、创建导航面板窗体	274
二、系统的功能浏览	276
第八节 系统的调试与发布	278
一、设置启动选项	279
二、设置数据库密码	279
三、系统的发布	280
第十二章 基于 Access 数据库的设备设施工程资产管理信息系统	281
第一节 物业设备设施工程资产管理信息系统设计说明	281
一、系统主要操作功能	281

二、系统辅助操作功能.....	281
第二节 物业设备设施工程资产管理信息系统数据库设计	282
一、数据库需求分析.....	282
二、数据库总体设计.....	282
三、数据库中表的设计.....	282
第三节 创建数据表和索引	284
一、创建数据库	284
二、创建表	284
三、创建关系和索引.....	290
第四节 系统查询设计及其实现.....	292
一、创建工程设备表查询.....	293
二、创建维修表数据源.....	294
三、创建厂家信息表数据源.....	295
四、创建工程设备表分析数据源.....	295
第五节 系统窗体的设计与实现.....	297
一、创建工程设备表窗体.....	297
二、创建综合管理查询.....	300
第六节 系统报表的设计与实现.....	317
一、创建报表	317
二、调整标签的大小与位置.....	319
三、添加报表预览命令按钮.....	320
第七节 系统编码实现.....	321
一、查询按钮代码	321
二、清除按钮代码	323
第八节 系统的集成与功能浏览.....	323
一、创建导航面板窗体.....	323
二、系统的功能浏览.....	326
第九节 系统的调试与发布.....	331
一、系统性能分析	331
二、系统设置与运行.....	332
参考文献	334



第一部分 物业服务企业与 信息化管理系统篇

物业服务作为房地产综合开发的延续和完善,按照社会化、专业化、企业化、经营型的发展思路,对物业实施有效的管理和优质的服务,是现代化城市管理和房地产经营的重要组成部分,而信息化管理是帮助传统的物业管理公司向规范化、精细化、规模化、经营化的现代服务企业发展的最有效手段。

近年来,作为服务业的物业管理行业在我国呈现加速发展势头,但总体还处于相对较低的管理水平状态;劳动密集型和简单服务提供者的现状,限制了行业发展,决定了物业服务企业的经济运营和盈利空间十分狭窄,服务内容和服务质量与广大客户的要求还有较大差距。引入新技术、新业态和新方式,实施信息化管理,开创全新商业模式,致力于提高物业管理服务的技术含量、增值服务和产品附加值,是实现物业管理从粗放型传统服务业向集约型现代服务业的升级转变,是物业服务企业科学发展的必然选择。

第一章

传统物业管理向现代服务业转型升级

在我国 20 世纪 80 年代,随着全国住宅小区的兴起,现代物业管理从香港传入内地。1981 年 3 月,内地第一家专业化物业管理公司——深圳市物业管理公司成立,标志着内地物业管理的诞生,从此物业管理在内地迅速发展。

1994 年 3 月 23 日,建设部颁布了 33 号令《城市新建住宅小区管理办法》,明确要求“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式,由物业服务公司统一实施专业化管理”,并对管委会、物业服务公司的权利、义务,物业服务合同内容,以及物业管理相关各方的法律责任等作出了规定,这是内地物业管理划时代的文件,为内地物业管理的正规化、法制化奠定了基础。

2000 年 10 月 15 日,全国物业管理企业代表 1000 余人在北京京西宾馆举行了中国物业管理协会成立典礼,会议审议通过了《中国物业管理协会章程》,并选举了协会首届理事会,中国物业管理协会的作用就是成为政府和企业之间的纽带与桥梁。

2003 年 9 月 1 日,国务院颁布的《物业管理条例》正式实施,标志着我国物业管理进入了法制化和规范化发展的新阶段,以《物业管理条例》确立的 7 大基本制度为基础,相继制定一系列的配套法规政策,全国 60 多个省、自治区和城市制定了物业管理的地方性法规政策。经过 10 多年时间的努力,基本建立起一个内容全面、结构合理、科学规范、特色鲜明的物业管理政策法规体系。2007 年 3 月,《物权法》颁布,明确了业主对区分所有建筑物的共同管理权,奠定了物业管理的民事法律基础。

2008~2012 年,国务院《政府工作报告》3 次提出“大力发展现代服务业”。2012 年 12 月,国务院发布《服务业发展“十二五”规划》,提出了“十二五”期间现代服务业的发展目标、工作重点和保障措施。根据 2013 年中国物业管理协会发布的《物业管理行业发展报告》的统计,截至 2012 年年底,物业管理行业已拥有 71000 余家企业、612 万从业人员,管理各类房屋面积 145 亿平方米,年营业收入超过 3000 亿元。

经过 30 多年的发展,物业服务从商品房到保障性住房,从居住小区到办公、工业、商业、学校、医院以及交通、文化、体育等公共建筑,从单一类型物业到综合性物业,从市场化的物业服务到机关、企业事业单位后勤社会化的物业服务,物业管理已覆盖不动产管理的所有领域,物业服务品质显著提高,居民满意度稳步提升,市场机制初步形成,行业自律逐步规范。随着物业管理作用的不断显现和物业管理观念的渐入人心,已经从“要不要做物业管理”的起步阶段,进入了“如何做好物业管理”的初级阶段。



第一节 传统意义的物业管理与物业服务

物业服务企业依照国家法律、法规和物业服务合同,采用先进科学的维修、养护技术和方法,对物业服务区域内的建筑物和环境卫生、安全保护、公共绿化、道路养护实施统一的专业化管理,为业主提供全方位、多层次、高效、优质、经济的服务,使物业发挥较大的使用价值和经济价值,进而获取较大的经济效益、环境效益和社会效益。

一、物业的概念及含义

“物业”一词译自英语 property 或 estate,其含义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产。“物业”一词在国外,特别是在东南亚地区是作为房地产的别称或同义词而使用。

物业既可指单元性的地产,也可指单元性的建筑物。物业有大小之别,可以根据区域空间作相对分割,整个住宅小区中的某住宅单位可作为一个物业,办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。

关于物业的内涵,国内各类著述的提法至少有几十种,概言之主要包括以下要素,已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物;与这些建筑物相配套的设备和市政、公共设施;建筑物的建筑(包括内部的多项设施)和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。由此可见,单体的建筑物、1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。

二、物业的性质

世界上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,对于了解物业和物业服务的本质,掌握物业服务运作规律,做好物业服务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。

物业的自然属性主要指以下几个方面。

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权属的建筑物。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,其二元组成的比例有所不同。例如,从总体而言,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、文化和商业中心就高于重工业基地。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两者特有的各种性质。

2. 物业的有限性

物业的有限性,从根本上来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,随着人口的增加和经济的发展,人类就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着某种不同之处。

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区移动到商业中心,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。建筑物一经完成,在正常情况下其物理寿命期限可达到数十年甚至几百年,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

物业的配套性,是指物业以其各种配套设施,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。

(二) 物业的社会属性

物业的社会属性可以从2个方面来描述,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

第一,物业的经济属性表现为单一商品属性。物业的商品属性是由物业的使用价值和商品经济决定的,它具有几方面的实质性内容,物业的价值和使用价值是通过市场交易活动得以实现的,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;物业的开发建筑、经营管理都是商品经济活动,必须遵从价值规律这一最基本的经济运行规律;物业的分配与消费,即便是非盈利性的,也无不充斥着商品的行为,奉行“商品——货币”的规则;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1种商品经济的关系,从生产到消费都不是无偿的。

第二,物业的经济属性还表现为物业的供应方面的短缺性。物业在供应上的短缺,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资源供应的相对短缺。

第三,物业的经济属性表现为它的保值、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,无疑呈现出在波动中上扬、呈螺旋式上升的趋势。

第四,物业的经济属性表现为宏观政策上的调控性。由于物业的稀缺性,也因为物业是关系到国计民生、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,一是为了维护土地

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,从宏观上来调控物业建设的数量、容积、布局、高度、类别等;二是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;三是作为物业本身,其管理也有一个法律和政策的约束、规范的过程。

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。

与购置其他商品不同的是,购入物业就意味着购入一宗不动产的所有权(物权),物业的所有权不仅是一项单项权利,而且是一个权利束,拥有多项权能,如租售、抵押,形成一个完整的、抽象的权利体系。在这个权利体系中,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、物业管理的起源

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。传统意义上的物业管理起源于19世纪60年代的英国。由于工业革命的发展,大量农村人口涌入工业城市,引起了对城市房屋需求的增加,但对其缺乏管理导致了诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等社会问题。当时,英国有一位名叫阿克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士迫不得已为其名下出租的房屋制定了一套行之有效的管理办法,引导并要求租户严格遵守,住房秩序和居住环境有了明显的改善,出乎意料地收到了良好效果,招致当地人士纷纷效仿,形成了物业管理最早的雏形。后来社会其他人士纷纷效仿,并得到英国政府的肯定和支持,成立了世界上第一个非营利性的物业管理行业组织——皇家特许屋宇经理学会。以英国为起源,在一个多世纪时间里,物业管理在西方各国逐渐推行开来。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、秩序维护外,物业管理的内容已延展到工程咨询和监理、物业功能布局和划分、市场行情调查和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通信及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。

19世纪末至20世纪初,美国经济得到迅速发展。伴随着建筑技术的不断进步,大量高层楼宇拔地而起,这些高层楼宇附属设备多,结构复杂,日常维修养护和管理事务烦琐复杂,对管理人员专业性和技术水平提出很高的要求;而且这些建筑物往往不是一个或者几个业主所有,常常是数十个或数百个业主共有,于是逐渐催生了专业化的物业管理机构,专门为楼宇所有业主提供专业性和技术性的楼宇管理和维修养护工作。随着物业管理机构的增加,20世纪初,美国也成立了第一个行业协会——芝加哥建筑管理人协会。行业自治组织的成立,既标志着物业管理行业的逐渐成熟,也有力推动了物业管理行业的有序发展。以英国和美国两个国家为开端,物业管理日益被业主和政府所重视,逐渐发展成为一个新型的服务行业。

物业管理是一种与房地产综合开发这种现代化生产方式相配套的综合性管理,是与产权多元化格局相衔接的统一管理,是与社会经济发展相适应的社会化、专业化、经营型的管理。与没有服务、缺乏管理、毫无头绪的房屋经营和传统的房屋管理相比,这种集高度统一的管理全方位、多层次的服务和市场化经营为一体的充满生机和活力的物业管理一出现,就显示了强大的生命力,其原因有以下4点。

第一,物业管理是一种社会化的管理模式,它摆脱了自营的分散管理方式,为多个产权单位、产权人找到了一个总管家;同时,也为政府各职能管理部门找到了一个总代管,在授权的范围内去落实各项管理内容,以克服旧体制下各自为政、多头管理、互相推诿的种种弊



端,从而有利于提高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,实现经济效益、社会效益和环境效益的统一。

第二,物业管理是一种专业化的管理,它是由专门的管理公司通过合同或契约,按照产权人和使用人的意志与要求去实施的管理,从而摆正了主人和管理者的关系,将自营自管的无序管理和行政性的管理终身制变为企业经营型的聘用制。在这样的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业服务企业,物业服务企业必须依靠自己良好的管理和服务才能进入和占领这一市场。这就从根本上促进了服务态度的改变、服务质量的改善和管理水平的提高,从而有利于提高城市管理的社会化、专业化程度,并向现代化的管理方式转换。

第三,物业管理是一种经营型的管理服务,它推行的是合理管理、有偿服务,并通过多种经营,使各类物业的管理逐步走上以业养业、自我发展的道路。这不仅减少了政府的压力和负担,使得房屋维修和养护的资金有了来源,而且使得业主、使用人受到全方位、多层次、多项目的服务。

第四,物业管理是建管结合的纽带,它通过早期介入与后期跟进,突出了管理的重要性,从而理顺、摆正了建设与管理的关系,有利于发挥投资效益,使社会财富和业主的财产得到保值、增值。

四、物业服务的概念及内涵

从法规渊源来看,2007年3月颁布的《中华人民共和国物权法》(以下简称《物权法》)属于由全国人大及其常委会指定的法律;2003年9月1日起实施的《物业管理条例》是国务院制定的行政法规。根据法的等级效力,行政法规必须服从法律,包括立法的原则和条文;物业服务本身是一种主体平等的委托合同关系,而非上下级的行政管理关系。为避免字义上的歧义,2007年8月国务院对《物业管理条例》进行了修订,即将物业管理改称物业服务。根据建设部2007年164号令《建设部关于修改〈物业服务企业资质管理办法〉的决定》的相关内容,“物业服务企业,是指依法设立、具有独立法人资格,从事物业管理服务活动的企业。”

(一) 物业服务的基本概念

物业服务作为房地产市场的消费环节,实际上是房地产开发的延续和完善,是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性经营服务方式。物业服务既是房地产经营管理的重要组成部分,也是现代化城市管理不可缺少的一环,在国际上十分流行并获得了蓬勃的发展,被人们视作现代化城市的“朝阳”产业。

关于物业服务的定义,一种说法是广义、狭义论。广义的物业服务是泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务;狭义的物业服务,其主要任务是楼宇的维修养护,以及管理好各层的机电设备和公共设施,还包括治安保卫、环境绿化、分送信报、传呼电话、打扫卫生等项目。

另一种说法是根据英语的多种译法,概括为“不动产管理”或“房地产管理”。也有人直接用“物业经营”一词来替代“物业服务”,以示与传统的房地产管理的区别,或与企业管理的区别。

现在一般的说法是,物业服务类似于房地产管理,但比房地产管理范围更广泛。这个范围是向横发展、向后延伸、向周边拓展,如管理范围包括机电设备维修、清扫、治安保卫等服务性的内容,而不包括房地产投资、开发、生产经营。