

物业管理 实务

(第3版)



WUYE GUANLI
SHIWU

主 编◎张作祥
副主编◎党志宏 张辉



清华大学出版社

物业管理 实务

(第3版)

WUYE GUANLI
SHIWU

主 编◎张作祥
副主编◎党志宏 张辉

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书主要从物业管理本质内涵的解释入手,对物业管理市场和物业管理招标与投标进行了系统的阐述。然后,从物业服务企业介入标的物业进行相关的管理工作开始,分别对物业管理的早期介入、承接查验、前期物业管理以及房屋的维修管理、物业设备管理、安全管理、环境管理和物业的租赁管理等进行了详细的论述;最后,对物业保险和物业管理过程中的典型案例等内容进行了细致的解析。

本书适合作为物业管理专业、房地产相关专业的本科生教材,也可供相关从业人员、研究生以及高职学生使用,还可以作为全国物业管理师考试参考教材。

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

物业管理实务/张作祥主编. —3版. —北京:清华大学出版社,2014

ISBN 978-7-302-37318-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 159513 号

责任编辑:王 青

封面设计:汉风唐韵

责任校对:王荣静

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 刷 者: 三河市君旺印务有限公司

装 订 者: 三河市新茂装订有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×230mm 印 张: 19.25 字 数: 393 千字

版 次: 2006 年 7 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: 35.00 元



前言

(第3版)

物业管理是一门新兴学科,是管理科学的基本原理在物业住用过程中的具体应用而形成的一门综合性、应用性较强的学科。物业管理也是与广大居民的日常生活和工作最贴近的相对独立的行业,行业的快速发展迫切需要相关理论的指导和一大批懂管理会技能的专业人才。对物业管理学科理论的研究和实践经验的总结虽然已取得了一定的进展,但尚未形成科学、系统、完善的学科理论体系。对物业管理专业人才的培养已得到了部分院校积极响应,一些院校在不同层面上开设了物业管理专业的教育和培训,但绝大部分是高职、高专、自考等层次上的。随着物业管理市场化程度不断提高,企业之间的竞争日益加剧,对本科及本科以上专业人才的需求也必将日益强烈。目前,国内开设物业管理本科专业教学的单位还比较少,主要针对物业管理本科教学的参考教材也相对较少。

本书是作者在总结了多年的专业教学、人才培养的经验及对相关理论的研究的基础上,根据行业发展的客观实际,在物业管理专业课程教学的过程中组织编写完成的。本书在组织撰写过程中紧跟行业发展和学科研究的最新趋势,充分考虑到物业管理工作的完整性和系统性,对物业管理工作的具体实操部分也作了适当的阐述,为从事或即将从事物业管理工作的人员提供一种可供借鉴、参考的思维方式和处理问题的方法,对于其日后逐步改进工作方法和提高管理能力具有一定的指导意义。

本书适合物业管理本科专业教学使用,也可作为物业管理相关学科的高职、高专、自考等教学使用,还可作为全国物业管理师考试参考教材以及物业管理从业人员的学习和参考用书。

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,以及有关法规的整理编辑工作,张辉负责部分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!

在本书的整个编写过程中,作者不同程度地参阅了部分学者和专家的著述,在此表示感谢。

由于物业管理是一门应用性很强的综合性学科,且行业实践的发展非常迅速,对相关内容的阐述和理解还有待于进一步探讨,也由于精力和水平所限,书中难免有不妥之处,恳请广大读者批评指正。

编 者

2014年5月



目录

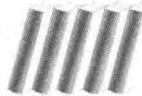
Contents

第一章 绪论	1
第一节 物业概述	1
第二节 物业管理概述	6
第三节 物业管理的兴起与发展	19
第二章 物业管理市场	26
第一节 物业管理市场概述	26
第二节 物业管理市场的构成	31
第三节 物业管理市场的管理	38
第三章 物业管理招标与投标	43
第一节 物业管理招标投标概述	43
第二节 物业管理招标	45
第三节 物业管理投标	55
第四节 物业服务方案	74
第四章 物业管理早期介入与承接查验	82
第一节 物业管理早期介入	82
第二节 物业竣工验收	90
第三节 物业项目的承接查验	96
第五章 前期物业管理	103
第一节 前期物业管理概述	103
第二节 楼宇入伙与装修管理	107
第三节 档案资料的管理	114

第六章 房屋维修管理	119
第一节 房屋维修概述	119
第二节 房屋维修管理综述	121
第三节 房屋维修工程	130
第四节 房屋日常维修养护	138
第七章 物业设备管理	143
第一节 物业设备概述	143
第二节 物业设备管理综述	150
第三节 物业设备管理的基本制度	158
第四节 主要的物业设备管理方法	162
第八章 物业安全管理	171
第一节 物业安全管理概述	171
第二节 物业保安管理	174
第三节 物业消防管理	179
第四节 车辆管理	183
第九章 物业环境管理	187
第一节 物业环境管理概述	187
第二节 物业保洁管理	189
第三节 物业绿化管理	195
第十章 物业租赁管理	200
第一节 物业租赁概述	200
第二节 物业租赁合同	204
第三节 物业租赁管理综述	207
第四节 物业租金	217
第十一章 物业保险	222
第一节 物业风险管理	222
第二节 物业保险概述	226
第三节 物业管理过程中的保险	230
第十二章 典型案例分析	237
参考文献	249



附录.....	250
前期物业管理招标投标管理暂行办法.....	250
前期物业服务合同(示范文本).....	257
物业承接查验办法.....	268
住宅室内装饰装修管理办法.....	274
保安服务管理条例.....	281
电梯应急指南.....	289
普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行).....	293



绪论

第一节 物业概述

房地产是现代社会的重要经济资源,是社会财富的重要组成部分,随着房地产业的发展,对物业管理业务的需求已经摆在开发商和业主面前,对这部分经济资源进行有效的管理和经营是一个不容回避的现实问题。国际上通行的物业管理已经运行了一个多世纪,而中国的物业管理业务是在改革开放、推行市场经济以后逐渐从社会经济生活中分离出来的。物业管理在中国是蓬勃发展的新兴行业,是在房地产经济资源数量不断增加的基础上对存量固定资产进行市场化经营而产生的一种新需求。

一、物业的含义

一般认为,“物业”一词是由我国香港传入内地的,其英语单词为“estate”或“property”,其含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等。这是一个广义的范畴。而我们经常说的物业,则是一个狭义的范畴,是指已建成并投入使用的各类建筑物及其设备、设施和相关的场地。其中各类建筑物是指住宅小区、综合商住楼、别墅、写字楼、商业大厦、宾馆、饭店、工业厂房、仓库等,既可以是一个建筑群,也可以是一个单体建筑。配套设施、设备是这些建筑物内外附属的各类设备、公共市政设施;而相关场地是指和这些建筑物相邻的庭院、绿地、道路等。物业可大可小,一个单元住宅是一个物业,一座大厦也是一个物业,一所学校、一个体育场馆也是一个物业。物业是具体的、独立的单元性房地产。同一个建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

从实物形态来看,一个完整的物业包括以下几个组成部分:

- (1) 已经建成并具有使用功能的各类建筑物,即供居住和非居住的建筑物;
- (2) 与上述建筑物相配套的设备(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、物业区域内的非主干道路等。

二、物业的基本性质

世界上任何事物都有自己特有的属性,物业也不例外。明确物业的属性,对于深刻理解并掌握物业的本质内涵、了解物业管理的本质、掌握物业管理的运行规律、搞好物业管理有着十分重要的意义。

1. 物业的自然属性

物业的自然属性又称物理属性,或物理性质,是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质,它是物业社会属性的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要表现为:

(1) 物业的二元性。物业的物质实体表现为具有特定用途和明确属性的建筑物,任何建筑物的基础都是建立在土地之上的,从而成为土地的附属物,土地的功能则借助建筑物得以充分发挥。因此,在经济发达的社会中,物业大多都是指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,其二元的组成比重是不同的。例如,城市物业建筑面积与土地面积的比值一般高于农村;而经济、文化、商业中心物业建筑面积与土地面积的比值一般高于重工业基地。物业的这种二元性是一般商品所不具备的,它决定了物业必然兼有土地与建筑物两方面的性质。

(2) 物业的固定性。土地是不可移动的。这里所说的不可移动性,并不是指泥土或者地下埋藏的东西不可移动,也不是指地质地貌不可改变,而是指土地的空间方位、位置的确定性。土地是不可移动的,那么作为依赖于土地之上的各类建筑物,不管其形状如何、性能怎样、用途是什么,也是不能随便移动的。当然,随着现代科学技术的发展,有些建筑物,甚至整座楼宇,都可以移位。但是总不能像其他商品一样,把这块土地连同其上的建筑物装上火车、轮船、飞机运往另外一个地方。土地和各类建筑物是不可移动的,那么与各类建筑相配套的设施,如管道、道路、电缆等也是不可移动的,这就像手脚、血管长在人的身上,是人体的有机组成部分一样,缺少了它们,人也就失去部分甚至整体的功能。也就是说,物业在空间位置上是不可移动的。

(3) 物业的有限性。物业的有限性主要是由土地供给的有限性决定的。土地的绝对数量是有限的,且具有不可再生性,而用来开发建设的土地就更有限了。随着社会经济的发展,土地面积在日益减少,人类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。同时,建筑材料、建筑技术、建设资金等物业建设所必需的相关资源的有限性也决定了物业的供给是有限的。

(4) 物业的差异性和多样性。物业的差异性也可以称为物业的多样性或单一性。就土地而言,处在不同地理位置或区位的物业是不同的。就建筑物本身而言,由于建筑物的结构、功能、自然环境、技术经济条件不同,形成了物业形式上的多样性。不管房地产多么简单,哪怕只是一间小屋;也不管它有多大,几万甚至几十万平方米的规模;结构多么复



杂、内容多么繁多、用途多么广泛,它们都是单件产品。房屋建筑不可能像其他工业品一样,可以按照同一套图纸、同一个模具或原料进行“原版复制”,即使是按照同一套图纸或原料进行复制,它们也因为房屋在建造过程中所使用的材料和消耗的劳动,即物化劳动和活劳动消耗的不同而不同,世界上不存在完全一样的建筑物。同时,人们在建造一处建筑物,特别是比较大型的建筑物的时候,往往还要力求表现或追求一种理念或艺术视觉效果,这就使各类建筑物更加丰富多彩。因此,也可以说房地产、物业在形式上和内涵上都具有多样性,是无数个个性的统一。

(5) 物业的耐久性。房屋和土地都是相当耐久的资产。土地的使用可以说是无限期的,它具有不可毁灭性,即永恒的价值。物业一经建造完成,可供人们长期使用,建筑业中经常提到“精心设计,百年大计”这句口号,说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长时间的,特别是那些具有文物价值的建筑,具有更长久的保护价值。

(6) 物业的配套性与系统性。一个完整的物业是一个系统,物业的各组成部分之间彼此联系或相互配套组成一个整体才能发挥物业所应有的功能,满足人们生活、工作和消费的需求。没有配套设施的物业难以发挥功能,难以满足各种需要,人们的各种现实需求从客观上决定了物业的配套性和系统性。

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。以住宅为例,室内设备配套至少应包括厨房、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,即物业的配套设施越齐全,其功能发挥就越充分。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。

2. 物业的社会属性

物业的社会属性包括物业的社会经济属性和法律属性,是指与所有权及商品经济相联系的性质。

(1) 物业的权属性。物业的权属性是指物业在法律上有着明确的权属关系。这种明确的权属关系使物业的所有者、经营者和使用者的各方的经济利益,在物业的开发、建设、经营、管理与使用过程中都会受到法律的保护。物业权属最重要的内容就是物业的所有权和物业的使用权。

物业的所有权是指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、收益和处分的权利。物业所有者的经济利益主要表现在当其物业留作自用时,不必向任何人缴纳租金,当依法将物业出租时,可以向承租人收取租金。

物业的使用权是指依法经营或使用物业的权利。在我国,物业的使用权是指实行所

有权与使用权分离以后出现的一种依法成立的有限产权。使用者取得物业使用权后,就得向物业所有者缴纳租金,而不论其将物业留作自用还是用于出租。

(2) 物业的商品性。在市场经济条件下,物业本身既有经济价值又有使用价值,因而物业的基本经济属性是商品。物业的商品属性主要体现在以下几个方面:①物业开发建设的整个过程中凝聚了不同行业不同人员的具体的脑力劳动和体力劳动,是人类一般劳动的凝结,因而它具有价值。②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。③物业的价值和使用价值可以通过市场交易活动实现,物业的买卖、租赁、抵押,土地使用权的出让和转让,都是体现物业商品性的具体方式。④物业的开发建设、经营管理活动,都是商品经济活动,必须遵从价值规律来运行。⑤物业的分配与消费,即便是非营利性的,也充斥着商品的行为,奉行“商品—货币”的规则。⑥参与物业开发建设、经营与管理以及消费的人与人之间的关系是建立在市场经济基础上的经济关系,从生产到消费都不是无偿的。

(3) 物业的稀缺性。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。从人们占有房屋空间的角度来看,这是一个大可小的伸缩过程。房屋建筑面积小,一个人有张床就可以了;房屋建筑面积大一些,人们就希望一个人有一间房;如果条件再好些,人们还希望一个人拥有一套房。因此,从这个意义上讲,人们对占有房屋空间的面积大小总是不够充分满意的,这就是建筑资源供应上的相对短缺。

(4) 物业的效用性。物业的效用性是指对人类社会的使用价值属性,即人们因占有使用物业而得到某些需求的满足。物业若无效用,就不会存在物业价格,人们就不会产生占有物业的欲望。物业作为物质资料既可以为生活服务,也可以为生产服务;既可以充当消费资料,又可以充当生产资料,如住宅就是消费资料,厂房、商店就是生产资料。物业作为资本参与经营活动。由于任何经营活动都需要一定的空间场所,所以物业又可以作为资本作价入股,构成企业生产经营过程中投入的固定资产,收取投资利润,也可以按期出租等。物业还可以用来抵押进行融资。作为不动产,物业可谓永恒资本,被视为最可靠的债务抵押物或担保物。物业可以被赠送和继承。物业产权所有人可以将所属物业无偿地赠予他人,也可将其作为遗产,留给子孙后代等。

(5) 物业的保值、增值性。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”。从生活中看,我国城市建筑用地的价格从20世纪80年代初到现在已在成百倍地增长,房屋的价值也上升了几十倍,而这种保值、增值不是直线上升的。从短期来看,可能升值,也可能贬值。但是从长期来看,物业的价值趋势无疑是呈



现出在波动中上扬、螺旋式上升。

三、物业的类型

根据物业的定义可以看出,物业的范围相当广泛,几乎可以包括所有的建筑物,诸如住宅小区、高层楼宇、宾馆饭店、工厂厂房、仓库、码头、车站等。根据不同的分类标准,可以把物业分成不同的类型。

1. 根据使用功能的不同,可以将物业分为五类

(1) 居住物业,包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。

(2) 办公物业,主要是供企事业单位使用的各类写字楼、办公楼等。

(3) 商业物业,包括综合楼、商场、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等。

(4) 工业物业,包括生产厂房、工业园区、仓库、货场等。

(5) 其他用途的物业,除以上几种物业之外的物业类型,如交通运输、邮政通信、广播电视、医院、学校、体育场馆等。

2. 按物业的所有权人的数量,可以将物业分为两类

(1) 单一产权物业,即某物业的所有权人只有单个个人或单个单位,如房改前单位所拥有的某栋住宅楼,产权归该单位所有。

(2) 多元产权物业,即某物业的所有权人有多个个人或多个单位,如目前大部分新建的商品住宅小区等。

此外,还可以按照业主的性质,把物业分为私有产权物业和公有产权物业,后者又包括集体所有物业和国家所有物业两种形式。

四、房地产、不动产与物业之间的联系与区别

1. 联系

(1) 房地产。房地产有狭义和广义两种解释,狭义的房地产主要是指房屋、屋地基以及附属土地。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基地紧密结合的土地。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。这种财产是指蕴含于房地产实体中的各种经济利益以及由此形成的所有权、使用权、租赁权、抵押权等财产权益。

(2) 不动产。“不动产”一词译自英语 real estate 或 real property。在英语中,real estate 具体是指土地及附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,但是在某些方

面,不动产所涉及的范围要比房地产更宽泛。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的独特属性。

(3) 物业。物业主要是指以土地和土地上的建筑物、构筑物形式存在的具有使用功能的不动产和相关财产。物业是单元性的、具体的房地产或不动产。

2. 区别

(1) 内涵的区别。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;而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。从宏观的角度来讲,一般只用房地产,而不用物业,如“房地产业”一般不能说“物业业”;房地产体制改革一般也很少用“物业体制改革”来代替。

(2) 称谓领域上的区别。房地产一般是广义上对房屋开发、建设、销售、管理等方面的统称,是对房屋建筑物进行描述时最常使用的概念;不动产一般在界定法律财产关系时使用,其着眼点是该项财产实物形态的不可移动性;物业一般在描述具体的房地产项目时使用,是针对具体房屋建筑物及其附着物的使用、管理、服务而言的概念。

(3) 适用范围的区别。房地产一般在经济学范畴使用,用于研究房屋及其连带的土地的生产、流通、消费和随之产生的分配关系;不动产一般在法律范畴使用,用于研究该类型财产的权益特性和连带的经济法律关系;物业一般在房屋消费领域使用,而且特指在房地产交易、售后服务这一阶段针对使用功能而言的房地产,一般是指具体的房地产。

第二节 物业管理概述

一、物业管理的含义

随着物业管理实践不断发展,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,对物业管理的含义的理解主要有广义和狭义两种。

1. 广义的物业管理

泛指一切有关房地产的发展、租赁、销售及售租后的服务。具体来说主要包括以下几种。

(1) 对物业权属的管理,即土地所有权的管理、土地地籍的管理、房屋所有权和使用权的管理以及其他物业权属的管理。

(2) 对物业经营活动的管理,即关于房屋的买卖、租赁、抵押和典当、继承和赠予等。

(3) 对物业维修保养的管理,即关于房屋的维修、拆迁、租赁后的服务等。

(4) 对与物业有关的法律纠纷的管理,即物业管理中涉及的法律文书和合同;物业纠纷的调节、仲裁与诉讼等。

总之,广义的物业管理应当包括房地产所有经营管理方面的事宜。

2. 狭义的物业管理

狭义的物业管理主要是指有关房地产及其辅助设备、设施售租后的服务。

原国家建设部房地产业司物业管理处在《中国物业管理实务》中给出的定义是：“物业管理是由专门的机构和人员，按照合同和契约，对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地以经营的方式进行管理，同时对房屋区域周围的环境、清洁绿化、安全保卫、公共卫生、道路养护统一实施专业化管理，并向住用人提供多方面的综合性服务。”

从这个定义可以看出，狭义的物业管理强调了以下几个方面的内容。

(1) 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，不是任何个人或组织想管就可以管，想管好就能管好的。按照国家建设部相关规章(见附录)：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，物业管理人員必須通過相關的資格考試，領取了上崗證才能上崗。

(2) 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。

(3) 物业管理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的设备设施和相关场地，包括物业区域内环境卫生、绿化、公共秩序与安全、车辆停放及交通等方面的管理。

(4) 物业管理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、运作机制都必须遵循市场规律的相关原则，一切活动都要纳入经营的轨道。同时，物业管理又是一种现代化的管理行为，对房屋及其附属设备、设施的管理都要遵循专业化的原则。

(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。

2003年9月1日开始实施的《物业管理条例》第二条中指出“本条例所称物业管理，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。”根据《物业管理条例》对物业管理的界定，对物业管理的概念可以进一步理解为：物业管理(property management)是指物业服务企业的经营人接受物业所有人的委托，依照国家有关法律规范，按照物业服务合同或契约行使管理权，运用现代管理科学和先进维修保养技术，以经济手段对物业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。

传统意义上的物业管理所管理的对象往往局限于建筑实体的管理,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、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、现代化生产方式相配套的综合性管理,是随着住房制度改革的推进而出现产权多元化格局后与之相衔接的统一管理,是与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。物业管理是一种有别于以往房产管理的一种新型管理模式,以提供物业管理服务为其主要内容,属于第三产业。物业管理是管理的一种,具备管理的一般属性和特点,此外,物业管理还具有如下特性。

1. 社会化功能集成度较高

物业管理的较高社会化集成功能主要体现在:①物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理,如房屋、水电、清洁、保安、绿化等。每位业主只需面对一家物业服务企业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部门。这犹如为各业主找到了一个“总管家”,业主只需根据物业管理部門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。②面向社会的物业管理,即房地产开发商或业主应自觉将开发或持有的物业推向市场,通过公开招标、公平竞争,把物业交给高水平的专业公司来管理。③物业管理本身也应社会化,物业管理涉及面很广,每一个管理项目都有一定的专业要求,管理公司可将一部分管理项目分离出去,使其成为市场的一个专门行业,这样既可以减轻物业管理公司的负担,也符合专业化的要求,有助于提高管理的水平和效率。

2. 专业化要求高

物业管理的专业化是指由专门的物业服务企业通过签订委托服务合同,按照产权人和使用人的意愿与要求实施专业化的管理:①有专业的人才;②有专门的组织机构;③有专业的管理工具和设备;④有科学、规范的管理措施与工作程序,运用现代管理科学和先进的维修养护技术实施专业化的管理。

3. 市场化竞争

物业管理是一种企业化、市场化的经营管理行为,市场化是当前物业管理最主要的特点。物业管理公司是企业,不是事业单位,也不是行政机关的分支机构,实行独立核算、自

主经营、自负盈亏、自我积累和自我发展。物业管理作为独立的法人,应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行,不受任何干扰,政、事、企职能分离。因此,物业管理首先应该“真正成为相对独立的经济实体,成为自主经营、自负盈亏的社会主义商品的生产者和经营者,具有自我改造和自我发展的能力,成为具有一定权利和义务的法人”。其次,物业服务企业要逐步走向市场,完全按照市场的原则进行运作,优胜劣汰,不断提高整个物业管理的水平。最后,物业管理在具体实施过程中,要按照相关法律法规的规定和约束,以经济手段为主,实行责、权、利相结合的经营责任制。业主通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业,物业服务企业所提供的商品主要是劳务,采用等价有偿的方式向业主或使用人提供物业服务,业主或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,物业管理单位必须依靠自己良好的经营和服务才能进入,并占领相应的市场份额。这种通过市场竞争和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。

4. 科学化经营

物业管理应以管理学基本理论为指导,充分结合所管物业的独特属性,开展物业管理经营活动。物业服务企业的服务性质是有偿的,即推行有偿服务,合理收费。物业服务企业可以通过多种经营,使物业管理逐步走上“以业养业、自我发展”的道路,从而使物业管理具有造血功能,既能减少政府和各主管部门的压力和负担,又能使房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新的资金有了来源,还能使业主得到全方位、多层次、多项目的服务,获得安全、舒适、可靠的居住和工作环境,从而实现房地产经营的良性循环。

三、物业管理的对象及目标

(一) 物业管理的对象

物业管理的对象包括管理对象和服务对象两个方面。

1. 物业管理的对象包括硬件和软件两部分

硬件是指建筑物或构筑物实体、建筑用地及相关场地、机电设备系统、市政公用设施等一系列实体;软件是指生活环境、工作环境、服务功能等方面。物业管理的目标是不仅使各硬件系统运转正常,保证人们的正常生产、生活,还要创造优美、舒适的生活环境,使人们得到精神上的享受,提高生活和工作质量。

2. 物业管理的对象是物业产权所有人和物业使用人

对于自己使用的房屋,物业产权所有人和物业使用人是一致的,物业管理面对的只是物业产权人即业主。业主由于缺乏管理物业的经验和能力,也逐渐将自有物业委托给专门的物业管理公司进行。并且随着社会分工的日趋细化和生活节奏的进一步加快,这种