

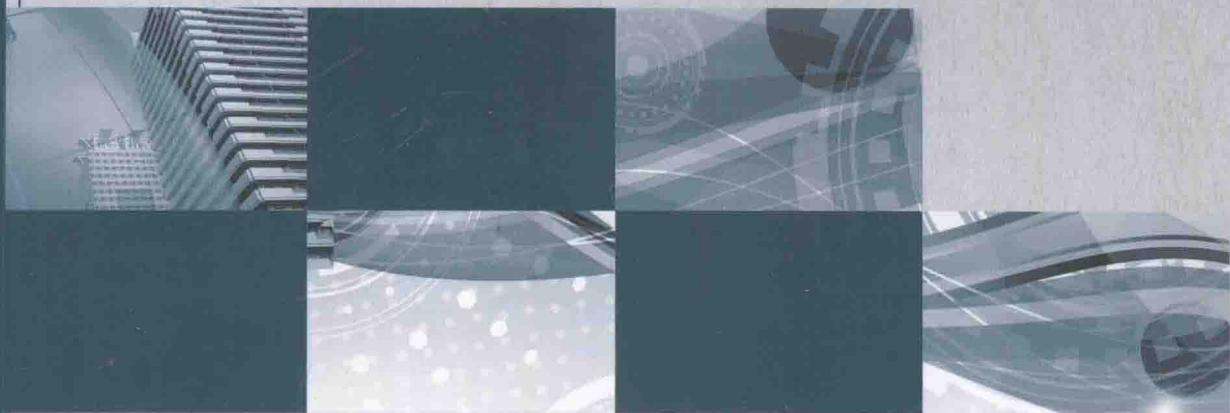
• 高职高专物业管理专业规划教材

物业管理招投标

WuYe GuanLi ZhaoTouBiao

全国房地产行业培训中心 组织编写

张弘武 主 编



中国建筑工业出版社

高职高专物业管理专业规划教材

物业管理招投标

全国房地产行业培训中心 组织编写

张弘武 主 编

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理招标投标/张弘武主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2014. 3
高职高专物业管理专业规划教材
ISBN 978-7-112-16158-4

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理-招标-高等职业教育-教材②物业管理-投标-高等职业教育-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 285416 号

本书是由全国房地产行业培训中心组织编写的高职高专物业管理专业规划教材, 主要介绍物业管理招标投标中涉及的工作任务、工作过程和能力训练。主要包括: 物业管理招标投标所涉及的基本概念、物业管理招标投标的主要工作任务、完成工作任务的主体、完成工作任务必备的知识、招标投标的工作过程、物业管理招标工作过程、物业管理投标工作过程、物业管理决标工作过程、工学结合训练职业能力、招标策划能力训练、编制投标文件、现场答辩能力训练等。

本书可作为高职高专物业管理专业教材, 也可供从事物业管理招标投标工作的人员参考使用。

责任编辑: 王 跃 张 晶 吉万旺

责任设计: 李志立

责任校对: 陈晶晶 赵 颖

高职高专物业管理专业规划教材

物业管理招标投标

全国房地产行业培训中心 组织编写

张弘武 主 编

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京科地亚盟排版公司制版

环球印刷(北京)有限公司印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 13 字数: 323 千字

2014 年 3 月第一版 2014 年 3 月第一次印刷

定价: 30.00 元

ISBN 978-7-112-16158-4

(24928)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

《高职高专物业管理专业规划教材》 编委会名单

主 任：路 红

副 主 任：王 钊 黄克敬 张弘武

委 员：佟颖春 刘喜英 张秀萍 饶春平
段莉秋 徐姝莹 刘 力 杨亦乔

序 言

《高职高专物业管理专业规划教材》是天津国土资源和房屋职业学院暨全国房地产行业培训中心骨干教师主编、中国建筑工业出版社出版的我国第一套高职高专物业管理专业规划教材，当时的出版填补了该领域空白。本套教材共有 11 本，有 5 本被列入普通高等教育土建学科专业“十二五”规划教材。

本套教材紧紧围绕高等职业教育改革发展目标，以行业需求为导向，遵循校企合作原则，以培养物业管理优秀高端技能型专门人才为出发点，确定编写大纲及具体内容，并由理论功底扎实，具有实践能力的“双师型”教师和企业实践指导教师共同编写。参加教材编写的人员汇集了学院和企业的优秀专业人才，他们中既有从事多年教学、科研和企业实践的老教授，也有风华正茂的中青年教师和来自实习基地的实践教师。因此，此套教材既能满足理论教学，又能满足实践教学需要，体现了职业教育适应性、实用性的特点，除能满足高等职业教育物业管理专业的学历教育外，还可用于物业管理行业的职业培训。

十余年来，本套教材被各大院校和专业人员广泛使用，为物业管理知识普及和专业教育做出了巨大贡献，并于 2009 年获得普通高等教育天津市级教学成果二等奖。

此次第二版修订，围绕高等职业教育物业管理专业和课程建设需要，以“工作过程”、“项目导向”和“任务驱动”为主线，补充了大量的相关知识，充分体现了优秀高端技能型专门人才培养规律和高职教育特点，保持了教材的实用性和前瞻性。

希望本套教材的出版，能为促进物业管理行业健康发展和职业院校教学质量提高做出贡献，也希望天津国土资源和房屋职业学院的教师们与时俱进、钻研探索，为国家和社会培养更多的合格人才，编写出更多、更好的优秀教材。

天津市国土资源和房屋管理局副局长
天津市历史风貌建筑保护专家咨询委员会主任
路红

2012 年 9 月 10 日

前 言

我国物业管理市场化的进程比较缓慢，物业管理服务虽已开展多年但仍未形成公平有序的市场竞争环境。2003 年《物业管理条例》的出台，促进了物业管理市场的发展，迫使一些住宅项目的物业管理走向市场公开招标。为了适应物业管理发展的需要，笔者当时曾将《物业管理市场》一书奉献给了读者。该书旨在剖析物业管理市场运行规律，探索关联主体之间的约束机制，以求对市场发展有所裨益。最近十余年，人们对物业管理市场的认识发生了很大的变化，从研究市场的特点而转向具体工作细节。为此在物业管理系列教材再版之际，笔者根据近几年招投标策划和评标实践中的心得将原书重写，且将其更名为《物业管理招投标》。

本书适用于物业管理相关专业的学生和业内人士，其内容包括了物业管理招标、投标和决标的工作过程。为了满足在校学生和从业人员实训需要，还用了较多笔墨描述了能力训练的手段和方法，供读者参考。

本书由张弘武教授担任主编并编写了第 1、2、3、5、6、8、9、10、11、12 章；工程师张帆编写了第 4、7 章；高级经济师刘喜英和副教授佟颖春担任主审；副教授马丽参与了本书的校对。许多物业管理业内人士都为本书提供了相关信息，在此共致谢忱。

因作者水平所限，疏漏谬误在所难免，恳请业内专家斧正。

目 录

上篇 工作任务篇

1 物业管理招投标所涉及的基本概念	1
1.1 工作对象——物业	1
1.2 物业管理	5
1.3 物业管理市场	12
2 物业管理招投标的主要工作任务	18
2.1 物业管理招标的工作任务	18
2.2 投标过程中的工作任务	25
2.3 决标过程中的工作任务	26
3 完成工作任务的主体	27
3.1 招标工作主体	27
3.2 投标工作主体	45
3.3 决标工作主体	50
3.4 招标主体与投标主体之间的约束机制	55
3.5 物业管理招投标职业岗位资格	58
4 完成工作任务必备的知识	64
4.1 法律知识	64
4.2 经济学知识	65
4.3 数学知识	66
4.4 文学基础知识	66
4.5 管理学知识	67
4.6 建筑知识	67
4.7 公共关系	67
4.8 其他相关知识	67

中篇 工作过程篇

5 招投标的工作过程	68
5.1 工作过程	68
5.2 工作过程导向	68
5.3 招投标工作要素	69
5.4 训练要素	70

5.5 物业管理招投标工作内容之间的关系	70
6 物业管理招标工作过程	72
6.1 招标工作过程结构	72
6.2 招标工作过程的主要环节	73
7 物业管理投标工作过程	85
7.1 投标目的	85
7.2 投标工作过程结构表	86
7.3 关键环节的说明	87
8 物业管理决标工作过程	93
8.1 决标工作过程结构表	93
8.2 决标工作过程的说明	94
8.3 决标工作的工具	107

下篇 能力训练篇

9 工学结合训练职业能力	116
9.1 工学结合的理念	116
9.2 物业管理招投标的工学关系	117
9.3 设计适宜职业训练的工作任务	117
9.4 实训考核	120
10 学习情境1——招标策划能力训练	121
10.1 招标工作流程	121
10.2 招标文件和表格制作	123
11 学习情境2——编制投标文件	161
11.1 投标文件的主要内容	161
11.2 投标文件的形式和包装	187
11.3 学习情境设计	188
12 学习情境3——现场答辩能力训练	196
12.1 现场答辩实际工作	196
12.2 学习情境设计	198
12.3 实际训练	199
主要参考文献	200

上篇 工作任务篇

1 物业管理招投标所涉及的基本概念

1.1 工作对象——物业

物业是物业管理的标的物，是研究物业管理的核心，也是物业管理招投标的工作对象之一。在招投标过程中，招标方必须根据物业的实际情况编制招标文件，同时也要组织投标方到现场查勘，分析研究物业具体情况才能有针对性地编制标书。

1.1.1 物业的含义

“物业”原为香港地方俚俗之语，意指单元性的房地产，包括一宗土地、一幢楼宇或一套住房。20 世纪 80 年代初这一概念已经传到内地，但字典中并无确切解释，将其理解为房地产也不十分准确，因此内地多不使用。自从 1994 年《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，成为家喻户晓的概念。但我们所指的物业与香港人所说的物业并不完全相同。我们所指的物业是消费阶段的房地产，而香港所说的物业包括了尚未开发建设的生地。

抛开物业的社会属性不谈，物业的自然属性应包括房屋和土地。但《物业管理条例》的第六条明确指出：“房屋的所有权人为业主”。意即物业管理中所说的“物业”不涉及土地。因为业主应当是财产的所有权人，而按照《宪法》规定，我国“城市的土地属于国家所有”。任何人都不会拥有土地的所有权，最多只能拥有使用权。因此，业主所拥有的所有权中不包括土地。在以后的探讨中也仅围绕着有关房屋、相关设施、设备和场地问题，而不探讨没有建筑物的素地及其使用权问题。

“物业”的概念官方并无法定解释，《物业管理条例》也未直接作出回答。如果我们把管理的标的理解为物业，或者按照一些地方法规对物业的诠释，则“物业”应该是指：“房屋和与其相配套的共用设施、设备和场地。”这一解释在业内基本能够达到共识。

物业是管理的标的物，是物业管理活动的载体，是竞标工作的对象，也是沟通各主体之间关系的介质。对于异产毗连房屋（即多主楼宇或区分所有权建筑），由于存在着共有部位或共有设备，因此众多业主才成为某一不动产的共有人。为了维护共有财产的完好，就需要每一个业主承担一定的义务。物业是连接业主的共同利益的纽带，业主之间的相互制约仅涉及因物业业权而引起的行为。物业是确立业主之间财产共有人关系的介质。如果没有物业就不存在物业管理服务行为，业主和物业管理公司就是毫不相干的两个主体。有

些登门入户的服务活动属于家政服务，而不是物业管理服务。因此，物业是反映物业管理服务质量，连接物业管理供求双方的介质。

1.1.2 物业的分类

在研究物业管理招标投标的过程中，肯定要涉及各种类型的物业。为了后面描述问题的方便，在这里必须把不同物业类型分析清楚。物业的分类方法有很多种，许多专家、学者各持己见，很难统一，业内也有许多不同的看法。一般认为，研究任何问题应以法律、法规和规范规定为准。房屋虽然不等于物业，但房屋毕竟是物业的物质形态构成核心，尤其是回避了土地问题以后，研究物业更应当围绕房屋及其配套设施、设备和场地进行。

有关房屋的分类，我国《房产测量规范》中有明确的规定，应以国家现行规范为准。目前已经出台的国家规范中也只有《房产测量规范》涉及了房屋的分类问题。按照《房产测量规范》的规定，把物业分为房屋用地和房屋两大类，房屋的分类方法有三种，即：按房屋的产别分类、按房屋的建筑结构分类和按房屋用途分类。

1.1.2.1 房屋用地分类

- (1) 商业金融业用地
- (2) 工业用地、仓储用地
- (3) 市政用地
- (4) 公共建筑用地
- (5) 住宅用地
- (6) 交通用地
- (7) 特殊用地

1.1.2.2 房屋按产权类别划分

- (1) 国有
- (2) 集体所有
- (3) 私有
- (4) 联营企业所有
- (5) 股份制企业
- (6) 港、澳、台投资
- (7) 涉外
- (8) 其他

1.1.2.3 房屋按建筑结构类别划分

- (1) 钢结构
- (2) 钢-混凝土组合结构
- (3) 钢筋混凝土结构
- (4) 混合结构
- (5) 砖木结构
- (6) 其他结构

1.1.2.4 房屋按用途类别划分

- (1) 住宅
- (2) 工业、交通、仓储

- (3) 商业、金融、信息
- (4) 教育、医疗卫生、科研
- (5) 文化、娱乐、体育
- (6) 办公
- (7) 军事
- (8) 其他

1.1.3 物业的权属关系

管理的权利、义务和责任源于财产的产权，只有明确了物业的权属关系，才能对物业管理进行深入的研究，才能在招标投标中分清责任。前面我们在物业分类中已经提到了物业的产权有国有、私有和集体所有等。但在一个物业管理区域内，究竟哪些是国有、哪些是私有、哪些是业主群体共同所有必须界定清楚。

现在新建的住宅小区都属于异产毗连房屋，有些商贸楼也是异产毗连房屋。按照住房和城乡建设部的解释，“本规定所称异产毗连房屋，系指结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑，而为不同所有人所共有的房屋”（《城市异产毗连管理规定》第二条）。业内习惯上称之为多主楼宇，有的学者则将日文直接引进，叫做“区分所有权建筑”。从产权关系上讲，异产毗连房屋实际上是国有产权、私有产权和业主共有产权的混合体。《物权法》中的提法是“建筑物区分所有权”，但这是对产权而言，不是指建筑物，而且是指私有产权业主之间的权属关系。由于异产毗连房屋是物业管理的主要标的物，我国的物业管理也源于异产毗连房屋的出现，因此这种类型物业的物业管理招投标是本书研究的重点。

消费者购买了物业以后，就拥有了物业的产权即所有权，使其所购部分成为“私有”物业。但如果所购买的物业不是单体的，或具有共有、共用设备和附属建筑的建筑物，就应该是异产毗连房屋，众多业主共同拥有的“共有”产权。在现在所能见到的文件中，大多不用“共有”而用“共用”。一是因为过去并没有把所有权与管理权密切挂钩；二是因为传统的房地产管理模式中产权均为国家所有，公共部位只能是共同使用而不能共同拥有。“房改”以后，虽然许多产权已经私有，但“插花”居多，并未全部转变为私有，公共部位的产权关系比较模糊，只能使用“共用”一词。

在一个物业管理区域内也存在公有产权。“公”和“共”有不同的含义，“公有”是全民所有即国家所有，也可称为“国有”。“共有”是多个私人共同拥有，是一定范围内业主群体共同所有的财产。城市的基础设施应该是国有财产，物业管理的出现只是改变了管理模式，并未变更权属关系。因此，城市基础设施仍然属于国有财产。不过随着城市管理体制改革的不断深化，有些已经交由国家的垄断性经营机构去经营管理，但产权关系并没有转交给任何私人企业。这些垄断性经营机构在经济上和政策上仍然享受着特殊的照顾。

物业管理区域内私有、共有和公有产权究竟如何划分，国家迄今尚无明确规定，因此严重地影响了物业管理责任的界定及物业管理市场上正常的交换活动。为了方便研究物业管理市场，在此先阐明本书的观点。

1.1.3.1 物业的公有部分

物业管理区域内，建筑物以外的水、电、气等基础设施应为公有即国有部分。计划经济时期，这些基础设施均由政府主管部门负责维修养护，现在是由国有垄断经营单位负责。公有部分业主和物业服务企业不负责养护和维修。当然政府也可以购买服务，责任主

体也可以将这项工作作为专项服务委托给物业服务企业,但应另外付费。

1.1.3.2 物业的共有部分

(1) 共有设施、设备

公有和共有设施、设备的界限应以建筑物的外围为准,建筑物以外为公有部分,建筑物以内为共有和私有部分。

1) 供水设施、设备,多层建筑以建筑物外第一个水表井为界,高层建筑以建筑物内供水泵房计费水表为界;

2) 排水设施、设备以建筑物外第一个检查井为界;

3) 供电设施、设备中使用架空线路的,高层以建筑物内配电箱为界,多层以建筑物外墙为界;使用地下埋设线路供电的,以电缆进线兀接箱为界。

(2) 建筑物的共用部分

前面我们已经分析了物业的公有部分,如果再把私有和共有分开,把私有部分剥离出去,剩下的就是共有部分。建筑物的共有和私有部分不容易划分清楚,世界各国划分方法也不尽相同。有的国家是按空间划分,业主的私有部分仅为单元以内的空间,物质实体(包括所有的结构、装修和设备)都是业主群体共有;有的国家是按结构划分,建筑物的结构都是业主群体共有,装修可以是业主私有(设备在后面另议)。现在国内在这一问题的认识上比较混乱,有人认为建筑物中的单元门以内是业主私有部分,单元门以外是共有部分。我们认为不妥,单元以内的墙体也要抗剪切和传递上部荷载,对其他业主的单元照样起支撑作用。如果该业主装修时随便破坏墙体,造成承受动荷载或静荷载的能力下降,很容易使建筑物坍塌。可以认为,只要对建筑物整体结构起到一定作用的任何部位,都是业主群体共有部分。本书倾向于按建筑物结构划分共有和私有部分。虽然按空间划分对建筑物安全更加有利,但我国业主习惯于二次装修,按空间划分无法控制。

如果上述观点可以成立,则建筑物的共有部分具体指:屋盖、楼盖、楼板、楼梯、梁、柱、立杆、支墩、支撑、墙体、屋架、悬索、连接节点和基础等建筑实体的结构构造和承重结构。

业内习惯把物业分为建筑本体(或实体)和设施设备。以上我们分析了建筑本体,现在分析一下设施设备的共有和私有的划分方法。有人认为,以各种管线的安装方向为准,以横、竖管线节点为界,铅直放置的为业主群体共有,水平放置的为业主个人私有。对于下水管线可以这样理解,但“自来水表”或“燃气表”,“横表”和“竖表”都有。对于给水管线或供气管线末端单元,如果所装计量表是竖表,又以横、竖管节点为界,则该单元的计量表划入了共有部分。本书认为,应当以单元内的计量表为界,计量表以上是业主群体共有,计量表以下是业主私有。

《物权法》出台以后,对共有部分作出了规定:“建筑区划内的道路,属于业主共有,但属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地,属于业主共有,但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房,属于业主共有”(第七十三条)。但对于建筑物以内共有部分仍未作出规定。2009年3月23日,最高人民法院的《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第三条规定:“除法律、行政法规规定的共有部分外,建筑区划内的以下部分,也应当认定为物权法第六章所称的共有部分:

(一) 建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分；

(二) 其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等。

建筑区划内的土地，依法由业主共同享有建设用地使用权，但属于业主专有的整栋建筑物的规划占地或者城镇公共道路、绿地占地除外。”

1.1.3.3 物业的专有部分

《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第二条规定：“建筑区划内符合下列条件的房屋，以及车位、摊位等特定空间，应当认定为物权法第六章所称的专有部分：

(一) 具有构造上的独立性，能够明确区分；

(二) 具有利用上的独立性，可以排他使用；

(三) 能够登记成为特定业主所有权的客体。

规划上专属于特定房屋，且建设单位销售时已经根据规划列入该特定房屋买卖合同中的露台等，应当认定为物权法第六章所称专有部分的组成部分。”

具体地说，业主的个人专有部分包括业主单元以内的专用空间和装修，以及各种计量表以下的管线和业主专用设施、设备。毗连单元以结构部分为界，装修为所在单元的业主所有。

1.2 物业管理

物业管理是物业管理市场上的商品，建立物业管理服务供求关系是竞标的最终目的。要想研究物业管理招标投标，必须对其商品本身有清晰的了解。

1.2.1 物业管理的含义

众所周知，物业管理是舶来品，但是我们对物业管理的理解和外国人所说的物业管理并不完全一样。如果我们在一些英文资料中看到“Property management”时，千万不要理解为我国现行的管理模式。因为耐心看下去的话，很快就会发现所阐述的都是住宅租赁经营过程中的管理问题。可以认为，近代物业管理模式确实始于斯。在19世纪60年代，英国一些出租的住房环境恶劣，承租人拒交租金，出租人利益不能得到保证。当时有一位女士，制定了严格的管理制度改善了居住环境，因此提高了租金收缴率。后来这种管理方式在一些国家和地区得到推广，时称“Property management”，即物业管理。现在境外的物业管理公司大多仍然承担租赁经营的业务，而且设有住宅租赁经营代理部门。我们现在所说的物业管理，实际上是多主楼宇管理和商贸楼宇管理。因此广义的物业管理应该包括，多主楼宇管理、商贸楼宇管理和租赁经营代理。

我国的物业管理有其特定的含义，《物业管理条例》第二条规定：“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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。”物业管理是一种活动，更确切地说是一种以物业为标的所进行的服务活动。服务本身是一种产品，《质量管理和质量保证标准》规定：“产品是活动和过程

的结果”，“产品包括服务、硬件、流程性材料、软件或它们的组合”。服务作为一种产品究竟始于何时现在已经无法考证，但在生活中却无时不在进行着。有些属于自我服务，有些是亲友之间的服务，这些仅仅是产品而不是商品。产品不一定是商品，只有进入市场进行交换才是商品。物业管理服务是经营性的服务，是一种供求双方在市场上进行交换的商品。

1.2.2 物业管理的服务内容

物业管理服务实际上是物业消费过程中，针对物业所进行的管理服务工作。物业管理服务的内容主要包括常规服务、专项服务和特约服务。

1.2.2.1 常规服务

对于多主楼宇的常规服务，一般是指物业管理公司向物业管理区域内的全体业主所提供的最基本的公共性管理和服务。服务的目的主要是对业主群体共有财产和公共秩序的管理和维护。对于单一业主物业管理的常规服务，是对产权人所拥有的物业和秩序的管理和维护。常规服务通常需要写入物业服务合同之内，具体内容包括：

(1) 建筑物共有部位的管理和服务

- 1) 建筑物的查勘；
- 2) 制定维修方案；
- 3) 编制维修预算和专项维修资金使用计划；
- 4) 组织维修养护；
- 5) 建筑物档案资料管理。

(2) 共有设施设备的管理和服务

- 1) 保证设施设备正常运行；
- 2) 办理设施设备使用许可证；
- 3) 不同级别的定期保养、检查和维修；
- 4) 设施设备档案资料的管理；
- 5) 制定维修方案；
- 6) 编制维修预算和专项维修资金使用计划。

(3) 物业管理区域内的环境管理

- 1) 共有部位的保洁；
- 2) 共有部位消毒；
- 3) 共有设施设备的保洁；
- 4) 垃圾清运；
- 5) 花草树木和绿地的浇灌、施肥、补苗和养护。

(4) 公共秩序的维护和管理

- 1) 指挥车辆行驶，维护物业管理区域内的交通秩序；
- 2) 引导车辆停放，保证道路畅通；
- 3) 协助公安人员宣传安全防范和消防常识；
- 4) 发现治安和消防隐患及时报告有关部门；
- 5) 遇到治安问题和火灾立即报警并保护事故现场；
- 6) 装修管理。

1.2.2.2 专项服务

专项服务的内容包括了上面所罗列的各项服务中的任何一项服务，以及尚未包括进去的与业主使用物业有关的各种服务。专项服务的含义业内有两种不同的理解，其一是《物业管理条例》所提到的“专项服务”转托；其二是物业管理公司日常操作中经常涉及的“专项服务”设定。

(1) “专项服务”转托

专项服务转托所涉及的服务大多是常规服务范围之内的项目。物业管理的常规服务有很多项，承接委托的物业管理公司需要权衡利弊，决定是否全部由自己直接管理。利弊分析时，主要考虑人力资源、物业管理服务中的设备和服务成本的大小等各种因素。如果自己管理不如转托出去更有利，物业管理公司有可能委托专业性服务机构提供专项服务。国家的现行法规也允许转托行为的存在。《物业管理条例》第四十条规定：“物业管理公司可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。”值得注意的是，虽然物业管理公司可以将某些专项服务转托出去，但不允许将物业管理区域内的全部管理和服务工作整体转托出去。如果整体转托就意味着合同转让，其实是在“炒”物业管理项目从中渔利。物业管理项目整体转托无疑是在损害业主的利益，必须严格禁止。另外，《合同法》第四百条规定：“受托人应当亲自处理委托事务。经委托人同意，受托人可以转委托。转委托经同意的，委托人可以就委托事务直接指示转委托的第三人，受托人仅就第三人的选任及其对第三人的指示承担责任。转托未经同意的，受托人应当对转托的第三人的行为承担责任，但在紧急情况下受托人为维护委托人利益需要转移委托的除外”。据此，物业管理公司在转托某项服务之前应当报请业主大会同意，如果业主大会同意只对选任环节和布置任务负责，否则要对转托的第三人的所有行为负责。

对转托专项服务的内容国家并无限制，常规服务中的任何一项都可以作为专项服务。但通常的做法是将某一大类服务作为专项服务，如：园林绿化、秩序维护以及电梯维修等。

(2) “专项服务”设定

物业管理公司承接了某物业管理区域后，为了满足某些业主潜在需求而设定一些服务内容。这些服务内容是根据广泛调查而确定的，大多是在常规服务范围之外，如：接送学龄儿童上下学、组织“小饭桌”及房地产的中介服务等。设定某些“专项服务”必须深入调查，对于该项服务要有相对稳定的潜在需求者，否则经济效益无法保证。

这两种专项服务的区别就在于，前者服务对象是全体业主，服务内容已经列入物业服务合同之中，是在常规服务范围之内的；后者服务对象是部分业主，服务内容未被列入物业服务合同之中，是在常规服务范围之外的。

1.2.2.3 特约服务

特约服务是为了满足个别业主的需求而提出的服务。其内容在物业服务合同中和设定的专项服务中均未涉及，有些服务可能已经属于家政服务的范畴，而在使用物业的过程中又确有需求。特约服务的需求一般比较零散，很难形成一定的规模。特约服务与设定的专项服务的区别在于，特约服务是服务于个别业主，并针对需求方委托的事务和具体的要求所进行的服务。物业服务企业所设定的专项服务是针对业主中的部分群体，服务内容是供给方预先设定的。

1.2.3 物业管理服务分类

物业管理属于一种服务，服务有若干种类型，物业管理中不同的服务内容又分属于不同的服务类型。为了后面表述方便，在这里先把物业管理各种服务的归类分析清楚。服务活动有多种类型，其分类方法观点各异，迄无定论。但任何一种分类方法都不是尽善尽美的，不能满足交集为零的科学分类原则。

1.2.3.1 按管理标的用途分类

国外的物业管理大多按管理标的物的用途分类，主要分为商贸楼宇管理和住宅管理两大类，住宅管理又可分为住宅租赁经营和多主楼宇管理。这里所说的商贸楼也不是通常认为的商品交换的楼宇，而是包括了写字楼、商店、工业楼宇以及一些康乐设施等的楼宇。实际上是把除住宅以外的所有房屋都归为商贸楼宇。许多国家的物业管理公司业务范围界定得十分清楚，因此物业管理公司也分为两类。负责商贸楼宇物业管理的公司绝不接管住宅，负责住宅物业管理的公司也不接管商贸楼。不交错管理并不是国家不允许，而是因为技术含量不同使企业不愿意分散精力。我国物业管理行业恰恰相反，大的物业管理公司都是多种物业类型混合管理。一些行政管理规定中也倡导多种物业归由一个公司管理，如：《物业服务企业资质管理办法》中规定：一级企业必须“管理两种类型以上物业”。

我国的物业管理虽然也偶有租赁经营代理的业务，但并没有形成一定的规模。从行政管理的界限上看，租赁经营属于房地产市场部门管辖，和物业管理不是一个主管部门。因此，物业租赁经营代理业务目前还不属于物业管理范畴。但是对于某些物业的物业管理，租赁经营代理是无法避免的，如：商厦、写字楼和标准厂房等。随着市场经济的发展，物业经营代理业务会越来越多地夹杂在物业管理之中。现在有些物业管理招标项目中，已经出现了租赁经营服务的需求，如何处理好物业经营代理与物业管理相互之间的关系实现双赢是一个值得探讨的重要问题。

最近几年，出现了一些资产经营公司，实际上在从事着真正的物业管理工作。此类公司目前还没有执业资格归类，但迟早会并入物业管理范围之内。

1.2.3.2 按服务活动作用的对象分类

(1) 直接作用于人体

作用在人体的服务是指服务行为直接接触及消费者的身体，如：医疗、美容、按摩和理发等。物业管理中的常规服务很少直接作用于人体，但特约服务中有些内容与此雷同，如协助就医。

(2) 直接作用于物体

作用在物体上的服务是指服务行为直接接触及消费者所拥有的物体，如：保管、维修和清洁等。物业管理中的常规服务大多属于这种类型。但其中的保管服务属于物业管理中的特约服务。

我们认为服务可以按照服务活动直接作用的对象划分，分为作用在“人体”的服务和作用在“物体”的服务。如前所述，物业管理是“对房屋及配套的设施设备和相关的场地进行维修、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”。很显然，物业管理属于直接作用于物体上的服务。《质量管理和质量保证标准》规定：服务是“为满足顾客需要，供方和顾客之间接触活动以及内部活动所产生的结果”。照此，服务也可以按照供求双方接触频度划分，分为低度接触服务、中度接触服务和高度接触服务。物业

管理中的常规服务,主要是针对物业本身所进行的服务,属于中度接触服务。物业管理中的一些特约服务和管理行为,供求双方接触频度较大,属于高度接触服务。但有些特约服务是物业管理的延伸,严格地讲应属于家政服务范畴。至于物业管理中是否应该有管理行为,现在还是一个争议中的问题,我们将在后面的有关章节中阐述。

物业管理服务中的常规服务活动属于一种中度接触直接作用在物体上的服务,特约服务属于高度接触直接作用在人体或物体上的服务。

1.2.3.3 按公共物品理论分类

物品(包括财产和服务)可以分为公共物品、准公共物品和私有物品。这三种物品的区别,主要视其在使用和消费过程中有无排他性。

(1) 公共物品

公共物品不是为某些人生产的,也无法决定谁能得到它。它的特点是该物品生产出来以后全社会都亨享用,生产者无法排斥那些未付费的人。其所有权属于全社会所有,应由国家或政府的某些部门提供。生产这些产品或服务的成本由财政列支,虽然这些成本源于纳税人的税赋,但是非纳税人照样可以享用。公共物品主要有国防、社会治安、市政基础设施以及对其维护的服务等。

(2) 准公共物品

准公共物品也叫俱乐部物品,是由某范围内的成员按一定的规则集资购买,全体成员共同享用。准公共物品的特点是不排除范围之内成员,只排除这个范围之外的所有社会成员。其所有权属于该范围内全体成员共同拥有,应在市场上购买或有偿委托供给者提供。生产准公共物品的成本,由该范围内全体成员支付。在物业管理活动中,准公共物品主要有综合性常规服务、物业管理区域内的共有设施和异产毗连房屋的共有部位等。

(3) 私有物品

私有物品是只为某付款人生产的物品。私有物品的特点是具有排他性,其所有权属于私人拥有。私有物品可在市场上购买或有偿委托供给者提供,需求者支付私有物品的价格。只有付款取得所有权的人才有权占有、使用、收益和处置该物品,其他人只能在所有人同意的前提下才可使用该物品。

在物业管理活动中,物业的私有部分属于私有物品,物业管理中的特约服务也属于私有物品。

公共物品理论可以较为恰当地解释物业管理的有关问题。在物业管理市场上交换的常规服务商品,就是准公共物品;物业管理区域就是无法排他的范围;物业管理区域内的业主就是“俱乐部”成员;物业管理费就是该范围内准公共物品生产成本。

1.2.4 物业管理区域

前面我们说过物业是反映物业管理服务质量,连接物业管理供求双方的介质,没有物业谈不到物业管理,更不会有物业管理招标投标。但是一套100m²的住宅可以理解为一个物业的单位,一个几十万平方米的小区也可以理解成为一个物业的单位。作为物业管理市场商品交换的载体,究竟物业量定位到什么程度才最为适宜、才便于物业管理的实施、才便于物业管理市场运作,是我们现在要研究的问题。国家的《物业管理条例》规定:“一个物业管理区域成立一个业主大会”(第九条),“一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理”(第三十四条)。物业管理区域是物业的集合,是物业管理的基本单位,是