

“十二五”普通高等教育本科规划教材 ★★★★★

物业管理 概论

○ 臧炜彤 崔琦 刘薇 主编

○ 郭淑芬 闫金秋 王芳 副主编



化学工业出版社

“十二五”普通高等教育本科规划教材

物业管理概论

臧炜彤 崔琦 刘薇 主编
郭淑芬 闫金秋 王芳 副主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书以物业管理理论为基础,以国家最新颁布的《物业管理条例》和《物权法》为法律依据,全面解读了国家最新出台的与物业管理相关的法律法规,特别是对近年来更新、废止的法律法规作出及时调整,并紧密结合国家注册物业管理师考试大纲和参考教材的内容,较为科学、系统地论述了物业管理的基本理论与实践中的各个流程。本书可以作为物业管理、房地产开发与经营、工程管理、土木工程等专业的教材,也可以作为物业服务企业培训、物业管理人员日常工作及职业资格考试的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/臧炜彤,崔琦,刘薇主编. —北京:
化学工业出版社,2013.3
“十二五”普通高等教育本科规划教材
ISBN 978-7-122-16510-7

I. ①物… II. ①臧…②崔…③刘… III. ①物业管理-高等学校-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 027738 号

责任编辑:满悦芝
责任校对:宋 夏

文字编辑:杨 帆
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:北京云浩印刷有限责任公司
787mm×1092mm 1/16 印张 14 $\frac{1}{4}$ 字数 347 千字 2013 年 5 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:29.00 元

版权所有 违者必究

前 言

随着人们生活水平的提高,百姓在购房时不仅仅关注房屋的价格、质量和地段等因素,也开始对物业管理水平的高低给予了更多关注。温家宝总理曾在《政府工作报告》中明确提出将“大力发展社区商业、物业、家政等便民消费”,以此作为积极扩大内需和拉动经济增长的重要手段,并强调了今后一段时期国民经济和社会发展的基本目标是“保增长、保民生、保稳定、促就业”(简称“三保一促”)。这意味着我们国家已经认识到物业管理行业在拉动社会经济增长中所起的作用,以及发展物业管理与“三保一促”的直接联系。良好的物业管理不仅能使物业保值增值,还能够实现物业环境安全、舒适、文明的要求,并能解决大量下岗人员再就业问题。

为了适应我国物业管理行业的快速发展,满足社会物业管理人才的迫切需求,本书以物业管理理论为基础,以国家最新颁布的《物业管理条例》和《物权法》为法律依据,全面解读了国家最新出台的与物业管理相关的法律法规,特别对近年来更新、废止的法律法规作出及时调整,并紧密结合国家注册物业管理师考试大纲和参考教材的内容,较为科学、系统地论述了物业管理的基本理论与实践中的各个流程。本书可以作为物业管理、房地产开发与经营、工程管理、土木工程等专业的选修课教材,也可以作为物业服务企业培训、物业管理人員日常工作及职业资格考试的参考用书。

本书共分十三章,由臧炜彤负责全书的统稿工作,具体分工如下:第一章刘薇(吉林建筑工程学院);第二章、第四章刘薇、闫金秋(吉林建筑工程学院城建学院);第三章、第六章崔琦(长春工程学院);第五章、第八章臧炜彤(吉林建筑工程学院);第七章臧炜颖(吉林省水利水电勘测设计研究院);第九章崔琦、孙世勇(吉林省水利水电勘测设计研究院);第十章臧炜彤、万小野(吉林建筑工程学院);第十一章、第十二章郭淑芬(山西财经大学管理科学与工程学院);第十三章王芳(吉林建筑工程学院城建学院)。

本书在编写的过程中参考了众多专家学者的相关著作和国家颁布的最新法律法规,在此对相关学者表示最诚挚的谢意。

限于编者水平有限,书中难免存在疏漏和不妥之处,敬请专家和读者批评指正。

编者
2013年4月

目 录

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业管理的概念和特征	1
一、物业	1
二、物业管理的概念	3
三、物业管理的特征	4
四、物业管理的作用	5
第二节 物业管理的产生和发展	6
一、物业管理的起源	6
二、我国物业管理的发展历程	6
三、我国物业管理制度的历史沿革	8
第三节 物业管理的基本理论	11
一、《物权法》概述	11
二、建筑物区分所有权理论	12
思考题	17
第二章 物业服务企业和物业管理从业人员	18
第一节 物业服务企业概述	18
一、物业服务企业的概念和特征	18
二、物业服务企业的经营目标	18
三、物业服务企业的分类	19
第二节 物业服务企业的设立及资质等级	20
一、物业服务企业设立	20
二、物业服务企业的资质审批及管理	21
第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置	23
一、物业服务企业的常见模式	23
二、物业服务企业组织机构设置的考虑因素	23
三、物业服务企业机构设置应遵循的原则	24
四、物业服务企业机构设置的程序	24
五、物业服务企业的组织形式	25
六、物业服务企业的机构设置	27
七、物业服务企业的权利与义务	28
第四节 物业管理从业人员	29
一、物业服务企业从业人员职业资格的发展历程	29
二、物业管理师执业资格考试	29
三、物业管理师注册	30
四、物业管理师的执业	32

五、物业服务企业从业人员的培训及管理	32
思考题	34
第三章 业主和业主大会	36
第一节 业主	36
一、业主的概念	36
二、物业使用人	36
三、业主的权利	36
四、业主的义务	38
第二节 业主大会与业主委员会	38
一、业主大会	38
二、业主委员会	41
三、对业主大会和业主委员会的指导和监督	44
四、关于业主大会、业主委员会的限制性规定	44
第三节 临时管理规约和管理规约	45
一、临时管理规约	45
二、管理规约	45
思考题	46
第四章 物业管理招投标	47
第一节 物业管理招投标概述	47
一、招标投标的概念	47
二、我国工程招标投标发展的意义	47
三、我国招投标法律制度的基本框架	49
四、招投标制度与中国物业管理的发展	49
五、物业管理招标投标的特点	51
六、物业管理招标投标的基本要求与原则	51
第二节 物业管理招标	52
一、物业管理招标	52
二、物业管理招标的类型	53
三、物业管理招标的方式	53
四、物业管理招标的内容	54
五、物业管理招标的条件与程序	55
第三节 物业管理投标	59
一、物业管理投标	59
二、物业管理投标的条件	59
三、物业管理投标的程序	59
四、投标的策略及技巧	62
第四节 物业管理方案	65
一、制订物业管理方案的一般程序	65
二、制订物业管理方案的要求	65
三、制订物业管理方案的要点及方法	65

思考题	69
第五章 物业服务合同	70
第一节 合同概述	70
一、合同的概念和特征	70
二、合同的订立	70
三、合同的形式	72
四、合同的分类	73
五、合同的构成要件	74
六、合同的内容	74
第二节 前期物业服务合同	75
一、前期物业服务合同的概念	75
二、前期物业服务合同的特征	75
三、前期物业服务合同的时效	75
四、前期物业服务合同的主要内容	76
五、签订前期物业服务合同应注意的事项	76
第三节 物业服务合同	77
一、物业服务合同的概念	77
二、物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别	77
三、物业服务合同的签订	77
四、物业服务合同的终止	79
思考题	79
第六章 前期物业管理	80
第一节 早期介入	80
一、早期介入的概念	80
二、早期介入的必要性	80
三、早期介入的作用	80
四、早期介入的内容	81
第二节 物业的承接查验	83
一、物业承接查验的概念	83
二、新建物业承接查验	83
三、物业管理机构更迭时的承接查验	85
第三节 前期物业管理	88
一、前期物业管理的概念	88
二、前期物业管理的特点	88
三、物业管理项目前期运作	89
四、工程质量保修	89
五、前期沟通协调	89
第四节 物业的入住与装修管理	90
一、入住	90
二、物业装修管理	94

思考题	100
第七章 房屋及设施设备管理	101
第一节 房屋修缮管理概述	101
一、房屋的种类和基本组成部分	101
二、房屋的基本功能与要求	101
三、房屋损坏的现象及原因	101
四、房屋完损等级的分类和评定方法	102
五、房屋修缮的概念和管理机构	103
第二节 房屋修缮管理的内容	104
一、房屋修缮工程的分类	104
二、房屋修缮标准	104
三、物业服务企业房屋修缮管理的主要工作内容	105
四、房屋修缮责任	106
五、危险房屋的安全管理与鉴定	106
第三节 物业设施设备管理概述	107
一、物业设施设备的含义	107
二、物业设施设备的构成	108
三、物业设施设备管理的概念和内容	109
四、物业设施设备管理的意义	111
五、物业设施设备管理的目标与核心	112
六、物业设施设备管理与维修的特点	114
七、物业设施设备管理的要求	114
第四节 物业设施设备运行维修管理	116
一、物业设施设备的运行管理	116
二、物业设施设备的保养管理	118
三、物业设施设备的维修管理	119
四、几种典型设施设备的管理	120
思考题	123
第八章 物业环境管理	125
第一节 物业清洁卫生管理	125
一、清洁卫生管理的内容	125
二、清洁卫生服务管理的基本方法	126
三、清洁卫生的日常管理	126
第二节 物业环境绿化管理	127
一、物业环境绿化管理的内容	127
二、物业环境绿化管理的具体工作	128
第三节 卫生虫害防治	129
一、白蚁的防治	129
二、鼠害的防治	131
三、蚊子的防治	131

四、苍蝇的防治·····	132
五、蟑螂的防治·····	132
六、其他卫生虫害的防治·····	132
第四节 物业环境污染与防治·····	132
一、大气污染与防治·····	132
二、水体污染与防治·····	133
三、固体废物污染与防治·····	133
四、噪声污染与防治·····	134
思考题·····	134
第九章 物业安全管理·····	135
第一节 物业安全管理概述·····	135
一、物业安全管理的含义·····	135
二、物业安全管理的意义·····	135
三、物业安全管理的指导思想和落实原则·····	135
第二节 物业管理区域治安管理的含义和特点·····	136
一、物业管理区域治安管理的含义和特点·····	136
二、物业管理区域治安管理的内容·····	137
三、物业治安管理人员的要求·····	137
四、物业治安管理工作检查方法·····	138
五、治安管理安全防范的注意事项·····	138
第三节 物业管理区域消防管理·····	139
一、物业管理区域消防管理概述·····	139
二、义务消防队伍的建设·····	139
三、物业管理区域消防制度的制订·····	140
四、消防设施设备管理的内容·····	140
五、物业消防安全检查·····	141
第四节 物业管理区域车辆管理·····	142
一、物业管理区域内车辆管理的要求和方法·····	142
二、物业管理区域车辆管理注意事项·····	142
思考题·····	143
第十章 物业服务企业的财务管理·····	144
第一节 物业服务企业财务管理概述·····	144
一、物业服务企业营业收入·····	144
二、物业服务企业的成本费用和税费·····	144
三、物业管理服务利润·····	145
第二节 物业服务费·····	145
一、物业服务费的含义和收费原则·····	145
二、物业服务费的定价形式和收费形式·····	146
三、物业服务费的缴纳和督促·····	149
四、代收代交费用·····	149

第三节 住宅专项维修资金	150
一、住宅专项维修资金的含义	150
二、住宅专项维修资金的交存	150
三、住宅专项维修资金的使用	151
四、住宅专项维修资金的监管	152
思考题	153
第十一章 居住物业的物业管理	155
第一节 居住物业的概念和特点	155
一、居住物业的概念	155
二、居住物业的分类	155
三、居住物业的功能要求	157
四、居住物业的特点	157
第二节 居住物业管理概述	158
一、居住物业管理的概念	158
二、居住物业管理的市场特征	158
三、居住物业管理的原则	160
四、居住物业管理的基本内容	161
五、居住物业管理的基本环节	161
第三节 住宅小区的物业管理	162
一、住宅小区的概念	162
二、住宅小区的功能	162
三、住宅小区物业管理的原则	163
四、住宅小区物业管理的内容	164
五、住宅小区物业管理服务的特点	166
第四节 智能住宅小区物业管理	167
一、智能住宅小区的概念与特点	167
二、智能住宅小区物业管理的概念与要求	169
三、智能住宅小区物业管理的主要差异化服务内容	169
思考题	171
第十二章 非居住物业的物业管理	172
第一节 物业经营管理概述	172
一、物业经营管理的内涵	172
二、物业经营管理的对象	172
三、物业经营管理的工作内容	176
第二节 写字楼的物业管理	178
一、写字楼与写字楼物业管理的特点	178
二、写字楼物业管理的目标与内容	180
三、写字楼租赁管理	182
四、写字楼物业服务企业的选择与评价	186
第三节 零售商业物业的物业管理	188

一、零售商业物业管理的要求与层次·····	188
二、零售商业物业管理的内容·····	189
三、零售商业物业的租赁管理·····	191
第四节 工业物业的物业管理·····	195
一、工业物业管理的概述·····	195
二、工业物业管理的特点·····	196
三、工业物业管理的要求和原则·····	197
四、工业物业管理的内容·····	199
思考题·····	202
第十三章 物业服务企业品牌管理·····	203
第一节 物业管理品牌概述·····	203
一、物业管理品牌的涵义·····	203
二、物业管理品牌的特征·····	203
三、物业管理品牌的构成要素·····	204
四、物业管理品牌的创建·····	205
第二节 物业管理品牌形象策划与传播·····	208
一、物业管理品牌形象策划的原因·····	208
二、物业管理品牌形象策划的内容·····	209
三、物业管理品牌形象的传播·····	210
第三节 物业服务企业与 ISO 9000 标准·····	211
一、ISO 9000 质量管理体系的基本知识·····	211
二、ISO 9000 标准和八项质量管理原则·····	212
三、ISO 9000 在物业服务中的应用·····	213
四、物业服务企业实施 ISO 9000 质量体系应注意的问题·····	214
五、物业管理中推行 ISO 9000 质量标准的意义·····	215
思考题·····	216
参考文献·····	217

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理的概念和特征

一、物业

（一）物业的含义

“物业”一词来源于英语 Real Property 或 Real Estate，译为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等，原是我国港、澳、粤地区对房地产的俗称，后逐步上升为规范化术语。“物业”的含义是指已经建成并具有各类价值（经济价值和使用价值）的土地、房屋及其附属市政、公用设施、毗邻场地等。在中国，物业特别指进入消费领域的房地产。

物业有大小之别，它可以是一个完整的住宅区，也可以是其中的一栋楼宇、一个单元。物业可以包含各种建筑物类型，如住宅、商业大厦、酒店宾馆、工业厂房、加油站、影院、体育馆、会展中心、综合大厦等。个人、家庭、企业或企业集团拥有的房产、地产均可称为物业。因为物业指的是单元性的房地产，所以一般它有明确的范围、确定的权益和价值。

在日常生活中，我们经常会遇到“不动产”、“房地产”、“物业”几个概念相互混用的情况。从非专业角度来说，一般情况下三者可以通用、互为替代。但严格说来，这三个词既有联系，又有区别。“不动产”（Real Estate）侧重于指物质形态，“房地产”（Real Estate, Real Property）则物质形态和权益并重，“物业”（Real Property）侧重于指权益。不过，现在经常所称“物业管理”一词中，“物业”侧重于指的是物质形态。即使单纯指物质形态，“物业”与“房地产”二词确切说来也有所区别：其一，房地产一般用于泛指一个国家、地区或城市所有的房产与地产，物业则一般用于指某宗具体的房屋建筑及其相关设施设备与场地；其二，房地产往往是指生产、流通、消费整个过程的房地产产品，而物业主要是指已建成投入使用进入消费领域的房地产产品。

在中国，一个完整的物业，至少应包括以下几部分：

1. 房屋

包括居住、商业、工业等各种用途的房屋建筑。

2. 配套设备

指房屋建筑中配套的专用机械、电器等设备，如电梯、空调、备用电源等。

3. 配套设施

指与房屋建筑相配套的公用管线和公建设施，如上下水管、消防栓、强电（供变电）线路、弱电（通信等）线路、路灯，以及室外公建设施（如幼儿园等）。

4. 相关场地

指开发待建或露天堆放货物的地方，包括建筑地块、庭院、停车场等。

（二）物业的性质

作为一种特定的房地产，物业自然秉承了房地产的基本特性，与一般商品有着本质的区

别,其主要特性有以下几点。

1. 物业的二元性

物业的二元性是指物业有土地和建筑物两大构成部分,兼有土地与建筑物两方面的物质内容,这是其常态表现,但这并不排斥单纯的土地或建筑物也可称为物业。物业的二元性一般是其他商品不具备的。

2. 位置固定性(不可移动性、地区性)

由于土地具有位置固定性,建筑物固着在土地上,所以物业具有位置固定性。物业的位置固定性主要是指其空间位置的不可移动。这一特性也派生了物业的地区性、个别性和有限性。因为空间位置不可替代,所以没有两宗完全相同的物业(纵使两栋建筑物由同一建造单位,以相同的建筑设计、材料和标准建造,在同样布局安排、大小的院落,外观看上去一模一样,也因为具体坐落位置不同、周围景观不同,两宗物业实质上还是不同的)。这一特性,也使得物业的使用、交易受到严格的限制,难以用一般等价物替代形式。

3. 形式上的多样性

由于物业的建造不同、位置不同、功能不同、环境条件不同等,形成了物业形式上的多样性,即每宗物业在区位、类别、品种、规格、结构、式样、品质及权能等方面都有区别于它宗物业的地方。这一点也决定了物业价值和价格确定的复杂性,导致物业估价作为一种专业知识和技能成为物业市场的必需形式。

4. 使用上的长期性

物业使用寿命的长期性有两层含义,其一是物业构成要素之一的土地一般意义而言具有不可毁灭性(其标示的空间地理位置是永存的);其二是地上建筑物的自然寿命短则十几、几十年,长则数百年,经久耐用。需强调的是,物业自然寿命的长期性可能受到法律、政策的制约。如在我国大陆,城镇土地一次性出让的使用期最长不能超过70年,这就意味着对某个具体的使用者来说,物业的使用期是有限的。物业使用的长期性决定了物业交易形式的多样性(出售、出租、信托等),出租与出售一样,成为物业商品交易的一种主要形式。

5. 价格高位性

由于土地资源稀缺,房屋建筑规模大、配套多、建造周期长,使得物业开发建设投资巨大,加之物业的用途广泛、使用期长,决定了物业价值高昂,非一般商品能比。需要说明的是,由于使用期限、权项的限制,对一个具体的物业拥有、使用者而言,在某一时期内物业的价值可能不高。

6. 保值、增值性

物业的保值、增值性指的是投资或拥有物业能克服通货膨胀或拥有其他物品因为时间原因所致老化贬值的影响。具体地说,就是投资拥有一宗物业一定时间后,变卖该宗物业所抽回的资金完全能购买到或多于当初投资金额可以购买到的同等实物或服务水准。

物业的保值、增值性主要源于其组成要素之一的土地是相对稀缺的天然资源,随着社会生产力的发展、人口的增加、产业的兴旺、人们生活水平的提高,对其需求日益增加,必然引起增值。而作为其另一组成部分的房屋建筑,因为是人工产品,随着时间的推移、科技的进步和人们观念的改变反而可能是贬值的。需要指出的是,物业的保值、增值作用是有条件的(政局稳定、经济发展平稳促使需求增加)。同时,因为我国大陆实行的是土地有偿有限期使用制度,对某一具体的土地使用者而言,土地会因为临近使用截止日而逐渐减值。

另外,由于物业不可移动、价值量大,与生产、生活密切相关等,还使得其有易受政策

限制,拥有、使用、交易与法律活动密切相关等不同于其他物品的一些特性。

(三) 物业的分类

根据使用功能的不同,物业可分为以下4类:

(1) 居住物业 包括经济适用住房、廉租住房等保障性住宅小区;商品房住宅小区、公寓、别墅、度假村等。

(2) 商业物业 包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、娱乐场所等。

(3) 工业物业 包括工业厂房、仓库等。

(4) 其他用途物业 如车站、机场、医院、学校等。

不同使用功能的物业,其物业管理有着不同的内容和要求。

二、物业管理的概念

(一) 物业管理的含义

根据2007年8月26日《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》(以下简称《条例》)第二条对物业管理下了定义: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。

(二) 对《物业管理条例》所称物业管理定义的理解

1. 物业管理是由业主通过选聘物业服务企业的方式来实现的活动

业主对于房屋等建筑物的管理,主要有三种方式:第一种方式是业主自己进行管理;第二种方式是业主将不同的服务内容委托给不同的专业公司;第三种方式是业主选聘物业服务企业进行《物业管理条例》调整和规范的范围仅限于业主选聘物业服务企业所进行的物业管理服务活动。

需要说明的是,业主有权选择适合自己的方式来管理自己的物业。《物业管理条例》并不强制业主必须选择物业服务企业来实施物业管理,但是,如果业主通过选聘物业服务企业的形式来对物业进行管理,则应当按照《物业管理条例》的规定来进行。

2. 物业管理活动的依据是物业服务合同

物业管理作为一项市场行为,也是通过合同才产生的。物业服务合同是业主和物业服务企业订立的关于双方在物业管理活动中的权利义务的协议。物业服务合同是物业管理活动产生的法律依据,物业服务企业是基于物业服务合同的约定来为业主提供物业管理服务的。物业服务合同确立了业主和物业服务企业之间被服务者和服务者的关系,明确了物业管理活动的基本内容。物业服务企业根据物业服务合同提供物业管理服务,业主根据物业服务合同交纳相应的物业服务费用,双方是平等的民事法律关系。

3. 物业管理的内容

物业管理的内容是对物业进行维修、养护、管理,对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护。

物业管理的内容由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定。主要有两方面:一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理;二是维护相关区域内的环境卫生和秩序,包括物业服务企业提供的清洁卫生、安全防范、装饰装修等服务。

除此之外,物业服务企业可以接受业主和使用人的特别委托,为其提供物业服务合同约定以外的服务项目;也可接受供水、供气、供热等公用事业单位的委托,有偿为其向业主代

收有关费用。

（三）物业管理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福利性的管理。实施管理的实体是政府的一个职能部门（房管所、站）和各单位的一个专设部门（总务、房管部门）。由于房屋产权单一，管房者归根到底是代表国家以行政手段管理房产，在房屋管理中处于一种主导地位，房管部门与住、用户之间所呈现的是一种管理与被管理的关系。管理内容主要是对房屋及设备的维修和养护，比较单一。另外，房管部门提供的劳务近乎是无偿的，执行的是“以租养房”的方针，由于实行的是低租金制度，因此要靠大量的财政补贴弥补管理经费的不足，结果是建房管房越多，国家的财政负担越重。

物业管理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，所管房产产权分散，物业服务企业是通过合同受业主聘用或委托，代表业主行使物业管理权，运用经济手段经营管理物业。业主在管理中处于主导地位，物业服务企业实际上是扮演了“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、经营行为（出售服务）。在管理内容上，物业服务企业除对物业进行维修养护以外，还提供清洁卫生、绿化、交通、治安等专项管理和尽可能周全的各种服务。另外，物业管理是“以业养业”，经费主要来自于业主、使用人交纳的服务费，物业服务企业是独立核算、自负盈亏的经营企业。

由以上可以看出，物业管理是一种和房地产综合开发现代化生产方式相配套的综合性管理，是与住房制度改革所形成的物业产权多元化格局相衔接的统一管理，是与市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化经营型的管理。总之，物业管理和传统房产管理相比无论是在管理模式、手段、观念、关系上，还是在管理的深度和广度上，都有着明显的区别。

三、物业管理的特征

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，与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的产权多元化格局后与之相衔接的统一管理；是与建立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。按照社会产业部门划分的标准，物业管理属于第三产业。社会化、专业化、市场化是物业管理的三个基本特征。

（一）物业管理的社会化

物业管理的社会化，指的是摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制，由多个产权单位、产权人通过业主大会选聘一家物业服务企业。物业管理社会化有两个基本含义：一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业管理企业；二是物业管理企业要到社会上去寻找可以代管的物业。物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相互分离，是物业管理社会化的必要前提，现代化大生产的社会专业分工，则是实现物业管理社会化的必要条件。

（二）物业管理的专业化

物业管理的专业化可以从两个方面认识：一是物业管理由专门的物业服务企业通过合同的签订，按照产权人和使用人的意愿和要求去实施专业化的管理；二是物业管理中的各项专业服务的科技含量不断提高，使物业管理越来越强烈地体现出专业化的趋势。这种专业化属性就要求物业管理要由经过资质认证的物业服务企业，要求物业管理从业人员必须具备一定的职业资格。在专业人才、专业设备、规范程序和严格管理下进行专业化物业管理。物业管

理的专业化是社会分工的必然结果,也是产权人或使用人对物业管理的要求。如果物业服务企业本身或管理过程不专业,就达不到业主要求。

(三) 物业管理的市场化

物业管理的市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营,所提供的商品是劳务,方式是等价有偿,业主通过招投标选聘物业服务企业,由物业服务企业来具体实施。物业服务企业是按照现代企业制度组建并运作,具有明确的经营宗旨和管理章程,实行自主经营、独立核算、自负盈亏,能够独立承担民事责任的企业法人。物业服务企业向业主和使用人提供劳务和服务,业主和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,物业服务企业必须靠自己良好的经营和服务才能进入和占领这个市场。这种通过市场竞争机制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。

四、物业管理的作用

(一) 实施物业管理有利促进经济增长,有利于增加就业

住房消费是今后相当长一段时期居民消费的热点,以住宅为主的房地产业是全面建设小康社会时期国民经济增长的持续推动力。1998年以来,随着城镇住房制度改革重大突破,居民住房消费的积极性得到充分调动,促进了居民消费结构转型,也促进了房地产业的持续快速增长,对国民经济增长起到了重要的推动作用。但是,目前人们所认识到的居民住房消费,仅仅是居民购买住房这一个方面的消费。实际上,居住消费本身包含众多的消费环节,可归纳为四类基本消费支出:一是购房消费支出;二是家庭装饰装修、家具家电等消费支出;三是使用过程中的水、电、气、暖等方面的长期消费支出;四是房屋大、中修及设施设备改造以及物业管理消费支出。后三类消费支出要大大超过购房支出。

据测算,在50年的住房使用期内,包括房屋大、中修及设施设备改造和其他服务消费的累计支出贴现后,与购房当年住房价格的比例为1:1,砖混结构住房为1.5:1。因此物业管理不但有利于刺激居民购房积极性,其本身也对扩大消费、拉动经济增长有重要作用。物业管理的覆盖面不断扩大,促使物业管理就业容量大,对扩大就业具有重要作用。

(二) 实施物业管理有利于树立城市形象,改善城市人居环境

物业管理是改善居民工作与生活环境、提高居住水平的基础工作,具有树立城市形象、完善城市功能的作用。居民工作、生活环境的完善和居住水平的提高是城市生活水平和消费水平提高的基本前提。现代化的城市需要高质量的管理服务,运作良好的大厦设施,这有助于工作效率的提高;称心如意的居住环境,这有助于人际关系的调和。住宅社会学研究表明,良好的环境不仅能减少烦恼、焦虑、矛盾、摩擦,乃至某些危害社会的不轨行为,还会形成互助、互谅的社会风气,促进人们的身心健康,促使人们积极上进。这一切是社会稳定、经济增长和城市发 展所必须具备的前提条件。物业管理正是顺应了这一要求而产生和发展起来的。

物业管理的目的是为业主创造一个整洁、舒适、安全、宁静、优雅的工作和生活环境,并且其基准还应随着社会的不断进步而逐步拓展和提升。人们生活水平的改善、生活内容的充实和丰满,无论从物质上还是精神上都离不开工作和生活环境的优化和美化。高质量的物业管理不仅是单纯的技术性保养和事务性管理,而且还要在此基础上为业主创造一种从物质

到精神,既具有现代城市风貌,又具有个性特色的工作和生活环境,形成一个以物业为中心的“微型社会”;既可充分发挥物业的功能,又能在充分保障业主合法权益的同时,增加业主的睦邻意识,创造相互尊重、和乐共处的群居关系。因此,高质量的物业管理既可以改变城市风貌、改善人们的工作和生活环境,又能提高人们的精神文明素质和现代化城市意识,为树立城市形象、完善城市功能起积极推动作用。

(三) 实施物业管理,有利于保障物业的合理使用,促进物业的保值、增值

对房地产开发商来说,重视售后的物业管理,才能使自己的房地产开发业形成一个完整的运作系统,并可望得到较好的发展。物业管理作为房地产消费阶段的管理环节,对房地产保值、增值有着重大影响。房地产消费是一个漫长的时期,这一时期中,不仅房地产价值与物业维修养护好坏有直接关联,而且房地产市场价格也随着物业品牌的优劣而随时升降。良好的物业管理可以提升房地产的价值,低劣的物业管理或没有物业管理,必然会直接或间接地影响房地产的保值、增值。

(四) 实施物业管理有利于维护社区稳定

维护社会安定是全面建设小康社会的重要保障。物业管理是社区服务的重要组成部分。物业管理企业对于维护社区环境和秩序具有积极作用。通过规范社区建设与物业管理各主体之间的关系,整合资源,可以推进物业管理与社区建设的协调发展,形成推进社区建设的整体合力,既有利于为居民创造良好的居住环境,也有利于促进社区安定和社区精神文明建设。

第二节 物业管理的产生和发展

一、物业管理的起源

物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时正值资本主义上升时期,在城市化迅猛发展的形势下,大量农村人口涌入城市,但城市房屋建设跟不上人口的激增,造成严重的房荒。由于当时房屋管理混乱,居住环境恶劣,引起大量事端。一位名叫阿克维娅·希尔的女士为在其名下出租的房屋制订了一套行之有效的管理办法,引导并要求租户严格遵守。阿克维娅·希尔女士实施规范的物业管理后,住房秩序和居住环境有了明显改善,社会其他人士也纷纷效仿,并取得政府的关注。随后英国还成立了非盈利性行业组织——皇家特许屋宇经理学会,以英国为起源地,在一个多世纪时间里,物业管理在世界各地逐渐推行开来。

随着物业管理发展,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成熟,又有力地推动了物业管理行业的有序发展。此后,物业管理日益被业主和政府重视,逐渐发展成为一个新型的服务行业。

二、我国物业管理的发展历程

(一) 香港特别行政区的物业管理

物业管理在香港的产生,则是20世纪50年代的事情。香港的物业管理源于英国,二次大战以前,香港的人口不足百万,其经济发展及城市建设状况也不及广州和上海,高层建筑很少,房屋一般都是平房式建筑。而在二次大战以后,由于战后房屋严重残破且缺少,而内地人口又不断地大量涌入,使得香港地区住房状况日益紧张。在这种情况下,一些类似于拥