

高职高专物业管理专业系列教材

盛承懋 主编

物业管理 实务

徐永凤 盛承懋 编著



东南大学出版社

物业管理实务

高职高专物业管理专业系列教材

徐家凤 盛承懋 编著

东南大学出版社

内容提要

《物业管理实务》是高职高专物业管理专业系列教材之一,全书围绕物业管理实务展开。本书从物业管理实务概述、物业管理企业、业主大会与业主委员会、物业管理的制度与合同、物业管理的基础工作、物业管理的资金、住宅物业的管理、非住宅物业的管理、专业服务、物业管理公关实务、物业管理企业策划实务等方面进行了阐述,并在附录中介绍了有关物业管理的政策法规。

本书内容深入浅出,实际资料丰富,不仅可作为高职高专的专业教材,也可作为房地产经营管理、物业管理部門员工的培训教材和广大业主的自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/徐家凤,盛承懋编著. —南京:东南大学出版社, 2004. 10

(高职高专物业管理专业系列教材/盛承懋主编)

ISBN 7-81089-734-9

I. 物... II. ①徐... ②盛... 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(2004)第 081997 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人:宋增民

江苏省新华书店经销 南京京新印刷厂印刷

开本: B₅ 印张: 15.5 字数: 304 千字

2004 年 10 月第 1 版 2004 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1—4000 定价: 23.00 元

(凡因印装质量问题,可直接向发行部调换。电话:025-83795801)

编者的话

2000年4月我们编写出版了《物业管理丛书》(共10本),受到物业管理从业人员和物业消费者的充分肯定与广泛欢迎。为规范与健全物业管理工作做出了应有的贡献。

时间又过去了四年,这四年中我国的房地产业得到了迅猛的发展,与之相伴的物业管理行业也发生了深刻的变化,取得了可喜的进步。

但是,作为一个新兴行业,物业管理在实践中也出现了一些新的问题,主要表现为:第一,业主的权利义务不明确,物业管理各主体之间的法律关系不明确,出现问题后无法追究相关责任;第二,物业管理企业的行为不规范,存在着服务不到位、收费与服务不相符、擅自决定本该由业主决定的事项等行为,损害业主的合法权益;第三,业主大会、业主委员会的成立、组成、运作等缺少监督与制约,有的业主委员会不能真正代表业主利益,甚至损害了业主的共同利益;第四,物业开发建设遗留的质量问题使得物业管理企业承担了本应由开发商承担的一部分责任;第五,物业管理的人才队伍远远不能满足物业管理发展的需要。

针对这些问题,国务院颁布了《物业管理条例》,并于2003年9月1日正式实施。与此同时,建设部也颁布了《前期物业管理招标投标管理办法》与《业主大会规程》,相继正式实施。

《物业管理条例》在明确业主权利、进一步强化业主的监督权和财产管理权;加强前期物业管理;物业管理企业应按照物业服务合同提供相应服务;在物业服务收费上,推行“按质论价”;规定行政处罚的同时,在民事赔偿责任等方面实现了突破。

但是在物业管理人才队伍培养上,我们仍然面临着不少问题。为了进一步规范与健全物业管理,按照《物业管理条例》的要求,造就一批思想水平高、知识素质全、工作能力强、富有开创性的物业管理人才,显得越发迫切与重要。为此,我们重新编写了《高职高专物业管理专业系列教材》,以适应现行高等学校物业管理专业人才的培养。

这套系列教材共分七册:即《物业管理概论》、《物业管理实务》、《物业维修管理》、《物业设备管理》、《物业管理法规》、《物业管理会计与财务》、《物业管理案例分析》。这套教材按照国务院新颁布的《物业管理条例》与有关主管部门的一系列最新规定,以国内外物业管理最新动态为背景,系统地阐述了物业管理的基本知识、基本理论与基本方法,国内外物业管理的现状与制度,物业管理从业人员所应具备的相关知识和能力,并附录了我国物业管理的相关法律、法规、规范性文件及部分合同文本。这套系列教材既可作为高等学校相关专业的教学用书,也可供物业管理从业人员和物业的消费者阅读参考,并可作为物业管理从业人员上岗的培训教材。

参加本系列教材编写的成员是苏州科技学院(原苏州城建环保学院)管理科学与工程系及房地产研究所的专家教授,苏州科技学院于1985年在全国首批设置了房地产经营管理专业,并面向全国招生,至今已形成了以房地产经营管理为特色的教学与科研,并在工程项目管理、房地产估价、工程造价管理、投资项目分析、应用软件设计、房地产法等方面形成了自己的研究方向和服务领域,在全国尤其是在江苏地区房地产业界具有一定的影响。

本系列教材在编写过程中得到了东南大学出版社、江苏省建设厅房地产业处、苏州市房产管理局的大力支持,苏州科技学院党委和院行政领导对教材的出版也十分关注与支持,在此一并表示感谢。

苏州科技学院房地产研究所

盛承懋

2003年12月

前言

物业管理是房地产业在消费领域的延续,关系到千家万户的安居乐业。随着我国住房市场和体制的变化,物业管理进入了快速发展时期。据不完全统计,目前我国城市建筑面积在5万平方米以上的住宅小区已超过10 000个,这些新建的住宅小区都已实行了物业管理。东南沿海的一些城市80%~90%的物业实行了物业管理,其他不少省市实施物业管理的覆盖面也已达50%以上。全国从事物业管理的企业已超过20 000家,从业人员超过200万。随着《物业管理条例》和相关配套法规的出台实施,掀开了物业管理的新篇章。物业管理作为一个新兴行业的地位已经确立,并日益显现其重要性,成为新的朝阳行业。

《物业管理实务》是高职高专物业管理专业系列教材之一,全书围绕物业管理实务展开,基本覆盖了物业管理与服务的各个方面、各个环节。特别注重物业管理实务的内容、方法和程序的阐述,并有较为丰富的实际资料,实用性、针对性较强,对从事物业管理的人员有一定的帮助和参考作用。

物业管理在我国还是一门新兴学科,许多理论和实践有待进一步探索和完善。本书1~9章由徐家凤编写,第10、11章由盛承懋编写。在编写过程中难免有不足和遗漏甚至错误之处,敬请同行、专家和广大读者批评指正。

作 者
2004年6月

目 录

第 1 章 物业管理实务概述	1
1.1 物业管理的基本概念	1
1.2 物业管理实务的特点和基本原则	3
1.3 我国物业管理实务的状况与趋势	5
1.4 学习物业管理实务的方法	8
本章小结	9
复习思考题	9
第 2 章 物业管理企业	10
2.1 物业管理企业的建立	10
2.2 物业管理企业的组织形式与机构设置	15
2.3 物业管理企业的权利和义务	20
2.4 物业管理企业人员的素质要求	22
本章小结	25
复习思考题	26
第 3 章 业主大会与业主委员会	27
3.1 业主	27
3.2 业主大会与业主委员会	29
3.3 业主公约	33
3.4 业主委员会与物业管理企业	37
本章小结	41
复习思考题	41

第4章 物业管理的制度与合同	42
4.1 物业管理企业制度	42
4.2 物业服务合同	44
4.3 物业管理企业员工制度制定示意	54
本章小结	61
复习思考题	61
第5章 物业管理的基础工作	62
5.1 物业管理的早期介入	62
5.2 物业的前期管理与承接验收	66
5.3 房屋装修管理	71
5.4 物业管理招投标	73
本章小结	80
复习思考题	80
第6章 物业管理的资金	82
6.1 物业维修基金	82
6.2 物业服务费	87
6.3 其他收费	92
6.4 物业管理企业资金的筹措	95
本章小结	98
复习思考题	98
第7章 住宅物业的管理	99
7.1 住宅小区的管理	99
7.2 高层住宅的管理	108
7.3 别墅的管理	111
本章小结	113
复习思考题	114
第8章 非住宅物业的管理	115
8.1 办公楼的物业管理	115
8.2 商场的物业管理	120
8.3 通用厂房的物业管理	123

8.4 仓库的物业管理	127
本章小结	129
复习思考题	129
第9章 专业服务	130
9.1 房屋维修与养护	130
9.2 房屋设备设施管理	137
9.3 保洁管理	146
9.4 安全管理	151
9.5 绿化管理	157
9.6 延伸服务	160
本章小结	167
复习思考题	167
第10章 物业管理公关实务	169
10.1 物业管理的参与者及其相互关系	169
10.2 社区管理与物业管理	175
10.3 物业管理公共关系实务	181
本章小结	186
复习思考题	187
第11章 物业管理企业策划实务	188
11.1 物业管理企业创新策划	188
11.2 物业管理质量策划	191
11.3 物业管理企业形象策划	196
本章小结	208
复习思考题	208
附 录	209
物业管理条例	209
物业管理企业资质管理办法	218
业主大会规程	223
前期物业管理招标投标管理暂行办法	228
物业服务收费管理办法	234
参考文献	237

第1章 物业管理实务概述

1.1 物业管理的基本概念

物业管理是我国房地产学习和引进的一种行之有效的房屋管理方法,也是我国房地产业发展到一定程度的必然产物。

1.1.1 物业的含义

“物业”一词原来是粤港方言对房地产的称呼,它最早在香港使用,其含义是单元性的房地产。而在我国内地有关物业管理的著作和有关法规中,其含义也基本类似。例如,《深圳经济特区住宅区物业管理条例》的定义为:“本条例所称物业,是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”《上海市居住物业管理条例》的定义为:“本条例所称居住物业,是指住宅以及相关的公共设施。”建设部房地产业司物业管理处在《简述物业管理》一文中,把“物业”定义为“已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。”从以上较有权威的条例和物业管理行政主管部门给“物业”所下的定义可以看出,物业主要包括3个部分:

- (1) 已建成并具有使用功能的各类居住和非居住的建筑物。
- (2) 与这些建筑物相配套的设备 and 设施。
- (3) 相关的场地。

综上所述,我们可以把物业定义为:已建成并具有使用功能的各类房屋、附属设备、设施以及相关的场地。物业可以是群体建筑物,如住宅小区、工业厂区;也可以是单体建筑物,如高层住宅、商业大厦、办公楼宇、旅游宾馆等。在国际上,“物业”作为通用的习惯词汇,与房地产、不动产表示同一个概念。在我国,房地产是指生产、流通、消费的整个过程中的房地产产品;而“物业”有它约定俗成的含义,主要是指进入消费领域的房地产产品。从这个角度讲,物业与房地产并不等同。

1.1.2 物业管理的概念

物业管理可以有狭义和广义两种解释。从狭义上讲,物业管理是保持房屋的完好,附属设备、设施的正常使用和相关场地的有序使用。广义上的物业管理是指除了对各类建筑物,附属设备、设施以及场地进行管理外,同时对建筑物区域周围的环境保护、清洁卫生、安全保卫、庭园绿化、道路养护、车辆停放等实施统一管理,并向业主和使用人提供全方位的服务。由此可见,物业管理的内涵是对建筑物,附属设备、设施及相关场地的管理,从这个角度讲,传统的房管模式也是物业管理。随着物业管理行业的发展,物业管理集管理、经营、服务为一体:不但管理物业,还向物业所有人和物业使用人提供各种服务,其外延越来越广。除了清洁卫生、安全保卫、庭园绿化、消防安全等以外,还接受业主和使用人的委托服务、特约服务,并提供电器维修、室内装潢、商务中心等经营服务。总之,物业管理的对象是物业,服务对象是人。

根据建设部颁布的《物业管理条例》,将物业管理定义为:是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理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。

上述定义可以从以下几个方面理解:

(1) 物业管理是由业主通过选聘物业管理企业的方式实现的活动。即是否选聘物业管理企业对物业实施管理是业主的权利。

(2) 从事物业管理的企业的资质应当经过城市房地产主管部门的审查批准。

(3) 物业管理活动的基础是物业服务合同。物业管理作为一项市场行为,是通过合同才产生的。物业管理企业根据物业服务合同内容提供物业管理服务,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。

(4) 物业管理的内容由业主和物业管理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,包括物业管理企业提供的保安、保洁、绿化、交通及车辆管理等服务。

1.1.3 物业管理的性质

1) 物业管理的服务性

物业管理属于第三产业,是一种服务性行业,它要为物业所有人和使用人提供高标准、高质量的服务。物业管理的性质主要是“服务性”的,“寓管理于服务之中”,管理本身就是提供一种服务。作为不动产,物业具有空间的固定性、使用的持久性、个体的差异性和价值的昂贵性。所谓“固定性”,是指土地以及土地上的建筑物的不可移动;所谓“持久性”是指建筑物的使用寿命相当长,多则上百年,少则几

十年;所谓“差异性”,是指建筑物在结构、材料、风格、用途等方面的诸多不同;所谓“昂贵性”意指房屋是人们日常消费中比较昂贵的商品。物业的性质给服务性行业的物业管理提出了较高的要求。物业管理不但要使物业保持完好和正常使用,还要达到保值和增值的目的。

2) 物业管理是顺应房地产综合开发的发展而派生出来的产物

物业管理作为房地产商品的消费环节,是房地产综合开发的延续和完善,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的经营服务方式。物业管理将分散的社会分工汇集起来统一办理,如清洁、保安、水电、绿化等,每个产权人或使用人只需面对物业管理企业一家,就能将所有关于房屋和生活环境、工作环境等日常事宜办妥,而不必分别面对不同部门。当然,随着社会的发展,社会分工渐趋专业化,物业管理企业可将各种专业服务以经济合同方式委托给各类专业经营服务企业。例如,环境卫生委托给专业清洁公司;环境绿化委托给专业绿化公司;机电设备维修委托给专业工程维修公司;向专业保安公司雇佣保安人员等。这里,物业管理企业充当“大管家”的角色。在“大管家”的管理下,产权人或使用人只需交付一定的管理费,就可以获得周到的服务,既方便产权人和使用人,也便于统一管理,充分发挥物业的各种效益。

1.2 物业管理实务的特点和基本原则

物业管理实务是关于物业管理程序 and 实际技能的知识,是掌握物业管理的基本内容和基本知识,是从事物业管理工作的先决条件。

所谓物业管理实务,是指物业管理的实际工作,包括物业管理的工作内容、工作程序、工作方法和要求等,它强调的是如何具体地做好物业管理的每一项日常工作。

1.2.1 物业管理实务的性质与特点

1) 实践性、事务性强

物业管理实务涉及的是物业管理的具体工作,要解决物业管理每一步做什么,怎么做,注意什么问题,因此实践性很强。同时它包括的内容细而具体、繁杂而重复,所以又有很强的事务性。

2) 与群众生活密切相关

物业管理实务说到底是为业主、使用人提供的服务性工作,自然就与他们的生活密切相关。治安不佳,人们就不能安心居住、生活与工作;停水、断电、房屋漏水、管道堵塞会带来无尽的生活烦恼;更不用说消防不力可能导致的生命财产损失了。所以,物业管理的各方面工作必须做好,让业主满意。

3) 时效性强

正因为与群众生活密切相关,所以,物业管理实际工作有很强的时效性。停水、断电、房屋漏水、管道堵塞需要即时处理。如上海为解决这一难题,设有 24 小时“热线”电话,为居民提供日夜服务,并设有维修车,以便及时赶到工作现场。如发生电梯故障,只要按响警铃,在规定的时间内就会有维修人员到现场抢修。卫生清洁、治安防范乃至房屋出租等亦有极强的时效性,一步工作不到位,不是造成不良影响,就是造成一定的损失。所以,物业管理工作不能有片刻的放松,需要责任落实,管理到位,及时排难,并要定期检查,建立即时反应系统。

4) 系统性、综合性强

物业管理实务涉及的工作面广而复杂,具有很强的系统性和综合性。一个环节出了问题,便会对其他环节产生影响(例如,前期介入工作没做或没做好,就会给日后的维修带来麻烦和不便;电梯出现故障,其他工作便难以进行)。这一特性要求在做物业管理的具体工作时,既要分工明确、各司其职,又要统筹兼顾、互相协调配合,不然,若保安员在治安巡逻时发现水管漏水、场地脏乱而不管不问,不及时通知有关部门,就会出现有事不能及时解决、影响工作时效性的问题。

5) 递增性强

随着社会的发展变化和人们生活水平的提高,人们对服务的需求会不断增加变化,物业管理实务所包括的内容和项目也会不断增加变化。物业管理单位要能适应这种增加的变化和需求,同时也应主动开辟一些新的服务项目和领域,培育自身的应变机制,增强自身的管理创新能力和活力,以提高管理水平和竞争力。

1.2.2 物业管理日常运作的基本原则和要求

物业管理要求以新的管理思想、管理手段管好物业,为业主和使用人提供优质、高效、经济、便捷的服务,为此,其日常运作必须贯彻以下原则和要求:

1) 为业主(住户、用户)服务的原则

要彻底改变以前“我管你从”的思想,使现场工作人员牢固树立“为您服务”的思想,管理人员只有从内心深处转变了服务观念、增强了服务意识,才能表现出好的服务态度,也才能学好服务技能和本领,做好日常管理服务工作。贯彻这一原则就是要:想业主之所想,急业主之所急,把他人的需要视做自己的职责,以体贴入微的精神、高度负责的态度,勤勤恳恳地做好每一件事,善待每一个人。

2) 系统化原则

即要遵守物业管理的规律,使每一步管理程序和每个管理环节形成一个有机整体的系统和各种制度,使物业管理单位的内部管理和现场管理能有机地互相协调配合起来。这一原则要求:

(1) 明确目标。管理单位必须制定一个总体一致的目标,各个运作部分制定

各自的工作目标。

(2) 立足本职。每个人、每个部门都有其职责作用,并能呈现其重要性。每一位工作人员要安于本职工作、乐于本职工作、干好本职工作,做到各在其位、各司其职、各负其责。

(3) 明确职责。用各种制度、合同、手册等,明确每种岗位及每个人的职责。

(4) 面向全局。管理人员必须学会统筹兼顾、综合协调,从全局的角度看问题,而非各管一摊不问其他。

3) 制度化原则

通过各种规章制度,规范员工在工作中、在企业中的行为,最后做到物业管理日常工作只依靠制度而不依靠人,核心是建立各种岗位责任制。

4) 反馈原则

建立应急反应机制、即时报修处理机制、投诉应答机制,使工作中的不足和失误能及时得到纠正,成绩能及时得到嘉奖和强化,出现的问题能即时回复解决。一方面多做自我检查评估,一方面要接受业主的批评监督。

5) 日事日清原则

由于物业管理日常工作有很强的时效性、事务性,所以其日常运作必须当日事当日清,这样才能体现物业管理工作的高效,也才能使业主(住户、用户)满意。

6) 人员稳定与人才发展原则

要稳定一线员工队伍,提高他们的素质。注意员工队伍的爱岗敬业教育和思想品德教育,做好定期技术培训,关心人,重视人才,把人放在第一位。强调个人服从集体,力求报酬公平合理。激励员工发挥创造力,培养团队精神。这也是贯彻其他原则的基础。

1.3 我国物业管理实务的状况与趋势

1.3.1 我国物业管理实务的状况

我国港、澳、台地区物业管理自成体系,各自有较成熟的做法。内地的物业管理工作主要是近十年开展起来的,历时不长,但发展较快。总的来说,呈现出以下状况:

1) 物业管理逐渐走近百姓生活

如果说前些年“物业管理”这一名词对大多数普通人还较陌生、新鲜,那么到今天,随着物业管理的逐步开展,特别是近几年随着房改的深入、舆论的宣传和传媒的广泛报道,物业管理再也不是业内人士才知晓和关心的事了,许多普通百姓正享受专业化物业管理所带来的优美环境和方便生活,准备买房和正在买房的人都把

能否提供完善的物业管理作为最后决定是否买房的重要条件之一。可以说,随着人民生活水平的提高和房改的深入,相对于其他商品的售后服务,物业管理正更深入、更广泛地影响着每个居民的生活。

2) 物业管理作为国民经济的一个新兴重要产业的地位已经确立

物业管理作为与房地产业伴生的一个重要的社会服务行业的作用已渐渐为人们所认识,其不可替代的社会地位已基本确立。

从 20 世纪 80 年代初广州、深圳试点专业化的物业管理开始,特别是 1994 年 4 月建设部出台《城市新建住宅小区管理办法》后,全国新建住宅小区,特别是沿海和经济发达地区大中城市的新建住宅小区普遍开始实行专业化、企业化、社会化的物业管理模式,不少城市的老住宅区也在尝试走专业化、企业化的物业管理之路。1995 年到 1998 年,有 418 个项目获得全国城市物业管理优秀示范住宅(大厦)的称号,有 516 个获得全国城市物业管理优秀住宅小区(大厦、工业区)的称号。其中普通住宅小区超过 85%。不少省市实施物业管理的覆盖面已达 50% 以上。深圳 90% 的住宅、80% 的高层楼宇、70% 以上的工业区实行物业管理,珠海 60% 以上的住宅纳入物业管理,上海的物业管理全面开展实施规范服务达标活动。据不完全统计,物业管理企业已超过 20 000 家,从业人员超过 200 万。2003 年 9 月,《物业管理条例》正式实施,掀开了物业管理的新篇章。物业管理作为一个新兴行业的地位已经确立,并越来越壮大,日益显现其重要性。

3) 物业管理的内涵更加丰富,运作更加规范

经过十几年的发展,许多物业管理企业有了一定规模,机构设置更加齐全,管理的内容已不再局限于提供房屋维修、治安、绿化、清洁卫生等公共性的服务,还进一步提供像室内装修、搬家、代理租售、家政、卫生保健等各种专项和特约服务,基本上只要是住户需要的公司都能尽力满足,极大地方便了小区居民的生活。同时,物业管理企业还在常规服务规范化、高标准方面下工夫,如深圳中海物业管理企业、万科物业管理企业等许多管理单位都先后通过了 ISO 9002 系列的质量体系认证,在社会上树立了良好的信誉和形象。不仅如此,优秀的物业公司都注重小区(大厦)的文化、文明建设,进一步拓展了物业管理的空间内涵。他们组织丰富多彩的小区文化、文艺、体育活动和公益活动,组建小区社团、兴趣活动小组,培养小区亲善、团结、邻里友好、自如往来的大家庭氛围,培育小区居民的归属感、自豪感,增强了大家对物业管理企业的信任、认同乃至亲切感。这样,小区居民也就会更自觉地配合、遵从小区的各项管理和各种活动,达到小区管理的民主化和良性互助的效果。

4) 物业管理的发展还不平衡

物业管理的发展不平衡主要表现在以下 3 个方面:

(1) 各地物业管理发展不平衡。物业管理在沿海城市和经济发达地区开展得较早、较普及,但在内地不仅开展得较晚,发展的速度也不快。

(2) 新老物业管理发展的不平衡。各地新小区、大厦物业管理开展得比较全面、深入,老住宅区由于体制、配套、居民相对收入水平低等原因,专业化物业管理开展起来比较困难,比例很小。这一点已引起主管部门和物业管理企业的高度重视,并正在做各种探索。

(3) 物业管理企业层次不一,管理水平不一。一些公司已向国际标准看齐,物业管理的内容、内涵也不再局限于物业本身,而是不断拓展空间和外延。而层次、水平低的公司,管理不善、手段落后、经费欠缺、纠纷不断的情况时有发生,有待通过完善物业管理法规、体制和加快物业管理的社会化进程来解决这些问题。

1.3.2 我国物业管理实务的发展趋势

1) 主动式管理——物业管理实务的发展方向

业主至上,服务第一,以满足业主期望为己任不断创新的主动式物业管理,是物业管理实务发展的大方向。因为只有变被动为主动才能赢得人心,赢得管理业务,也才能使物业管理企业有搞好管理的内趋力,促使管理工作不断改进,管理水平不断提高。

2) 专业化、规范化运作——物业管理发展的必由之路

其他服务行业发展的实践证明,一个行业要想保证服务质量,保证日常工作的美好有序,必须走专业化、规范化的发展之路。许多物业公司在争取通过ISO 9002质量认证体系的过程中,管理水平和服务质量上了台阶,赢得了信誉,拓展了业务范围。

3) 管理社会化——物业管理运作的一种趋势

管理社会化不仅体现在业主可以广泛地社会上挑选物业管理企业来管理自己的物业,而且,现在越来越多的物业管理企业不再把所有的物业管理事务统包起来,而是将物业管理的一些日常工作,如保安、清洁、绿化等交由社会上专门的保安公司、清洁公司、绿化公司去做,物业公司只是负责签订合同、检查监督,做管理工作。这样不仅降低了成本,而且因为这些专门公司的设备更齐全,人员更专业,经验更丰富,使得所承担的工作效率更高,完全符合市场经济对有限资源进行最佳配置的要求。因此,社会化管理成了物业管理日常运作的一种趋势。

4) 规模经营——市场竞争的必然要求

随着专业化物业公司的大量涌现,物业管理的市场竞争也日趋激烈。物业公司要生存和发展,必须走规模经营、降低成本、提高效益的经营之路。同时,市场也必然会选择服务质量好、信誉好、经营得法的公司。这样,同市场经济条件下其他任何竞争性行业一样,物业管理上规模、扩大范围、集团经营会成为必然趋势。

5) 管理者的素质要求越来越高,高科技的应用日益增多

大量的物业管理实践证明,管理人员的素质、高科技手段的应用对提高服务质

量、管理效率和水平十分重要。所以,现在很多物业管理企业在招聘、组建员工队伍时,对员工的文化思想素质、专业技能水平都提出很高的要求,并要进行上岗培训、轮训、进修等继续教育,以不断提高从业者的素质。在管理手段方面更是广泛引进、配备、应用高科技装备、器具,如配备、采用电子门锁、对讲系统、闭路监控系统 and 自动消防、报警装置以及更先进的设备,自动化集中管理监控系统,先进的物业管理计算机信息系统等。总之,高科技的应用是争创管理新优势、提高管理效率的关键,也是物业管理实务发展的一大趋势。

1.4 学习物业管理实务的方法

1.4.1 学习物业管理实务的意义

首先,物业管理在我国是一个新兴产业、朝阳产业,随着我国房地产业的发展,物业管理的覆盖面、拓展空间正在迅速扩大。学好物业管理实务这门课,对于熟悉、掌握物业管理的基本知识、基本内容,掌握物业管理的工作程序和实际技能,抓住机遇择业、从业、执业、扩大就业面十分必要。

其次,学习物业管理实务对于壮大物业管理专业队伍,提高从业者的素质和一线工作能力,使物业管理水平上台阶、上档次十分重要。

最后,学好物业管理实务,对整个行业人员素质和工作水平的全面提高,扩大行业影响,提高行业和从业者自身的社会地位,促进整个行业的发展都有十分重要的意义。

1.4.2 学习物业管理实务的方法

1) 理论联系实际,在实践中增长才干

物业管理实务,强调的是物业管理的实际工作内容、工作步骤和工作方法,所以,学习物业管理实务,不仅要注重书本知识,更要注意实际工作能力的培养,将理论与实际紧密结合起来,在学习中实践,在实践中学习,学会在实践中体会、观察、分析归纳、试验总结,从而全面掌握工作要领,提高工作能力。

2) 努力扩大知识面

物业管理实务涉及对不同人的管理与服务、各种复杂设备的维修养护,同时还要与政府的许多有关部门打交道。所以,做好物业管理工作需要具有各种综合知识和能力,不能仅局限于本专业学科知识的学习,对相关相近专业学科知识,如房地产开发经营、房地产经济学、建筑学、土木工程、规划、法学、经济学、公共关系学、心理学、电工电器、机械、计算机等都应学习,这样才能掌握物业管理工作的知识结构,胜任全面管理工作。