



高职高专物业管理系列教材

WuYe GuanLi ShiWu

物业管理实务

主编 腾永健 副主编 陆晓峰

《物业管理实务》是高职高专物业管理专业的一门主干课程教材。教材从物业管理和服务的实际出发，本着理论与实际操作相结合的原则，对物业服务企业各方面的日常工作进行了较为详细的阐述。本书共分十四章：以物业管理概述作为基础，根据物业管理工作进行的程序逐步展开。其内容包括：物业服务企业、物业管理招标投标、早期介入和前期物业管理、物业服务合同和管理制度、房屋日常养护和管理、物业设备管理、物业环境管理服务、物业秩序管理服务、物业服务收费、智能化物业管理、物业管理纠纷处理、物业管理品牌建设和物业服务质量管理等。

本书内容全面、体例完整、实用性和操作性强，可作为各类物业管理和房地产类专业的教学用书、物业管理行业培训用书，亦可作为物业管理行业管理人员的参考用书。



华东师范大学出版社

高 职 高 专 物 业 管 理 系 列 教 材

物业管理 实 务

主 编：滕永健
副主编：陆晓峰

华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/滕永健主编. —上海:华东师范大学出版社, 2009

(高职高专物业管理系列教材)

ISBN 978-7-5617-6908-9

I. 物… II. 滕… 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(2009)第 009786 号

高职高专物业管理系列教材 物业管理实务

主 编 滕永健
责任编辑 李 艺
审读编辑 朱 茜
责任校对 王丽平
装帧设计 黄慧敏

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
电话总机 021-62450163 转各部门 行政传真 021-62572105
客服电话 021-62865537(兼传真)
门市(邮购)电话 021-62869887
门市地址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口
网 址 www.ecnupress.com.cn

印 刷 者 江苏省苏州市永新印刷包装有限公司
开 本 787×1092 16 开
印 张 18.25
字 数 377 千字
版 次 2009 年 4 月第 1 版
印 次 2009 年 4 月第 1 次
印 数 4100
书 号 ISBN 978-7-5617-6908-9/C·189
定 价 34.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

前 言

物业管理作为房地产市场的消费环节,是伴随着房地产市场的发展而生的,是房地产开发的延续和完善。我国物业管理是在城市房地产综合开发和住房制度改革背景下,通过实行住房商品化制度而逐渐发展起来的。在近30年的时间里,物业管理在我国获得了迅速发展,显示出强大的生命力和广阔的发展前景。随着社会的发展,科学技术的不断进步,现代物业的种类越来越多,物业本身的科技含量也越来越高,相应地对物业管理的要求也越来越高。了解物业管理的规律,熟悉物业管理实际操作的基本环节和主要内容,适应市场经济条件下现代物业管理的发展趋势,这对提高物业管理的水平,将是十分重要的。

《物业管理实务》是高职高专物业管理专业的一门主干课程。该课程在教学内容上着重阐述物业管理各个阶段各个环节中的主要内容和操作要点,是一门实践性很强的课程。掌握这些主要内容和操作技能,是物业管理专业岗位所应具备的基本要求,是从事物业管理工作的先决条件。在编写过程中,本教材的编写人员吸收了各地物业管理的成熟做法和先进理念;请教了物业管理行业的资深专家、学者和行业主管;力求做到语言精练,通俗易懂;力求在内容和选材上体现学以致用,理论联系实际;力求做到体例的完整性和实操的创新性的统一。

本教材由滕永健设计并编写大纲,并由集体合作,分头撰稿。本教材共十四章,由滕永健担任主编,陆晓峰担任副主编。各章的编写人员分别为:上海城市管理职业技术学院滕永健(第一章第一节、第三章、第四章、第五章、第八章、第九章、第十二章)、陆晓峰(第七章、第十一章、第十三章、第十四章)、李艳会(第二章)、杨丽娜(第十章),上海市房地产学校李美健(第六章),广州市土地房屋管理学校王军(第一章第二节)。全书由滕永健统稿。

本教材在编写过程中得到上海城市管理职业技术学院、上海市房地产学校、广州市土地房屋管理学校、华东师范大学出版社的指导和帮助,

在此表示衷心感谢。

本教材在编写过程中,参阅和引用了不少专家学者有价值的论著和资料,吸收了最新的物业管理研究成果,在此向这些作者表示衷心感谢。参阅和引用的相关资料在书后的“参考文献”中列示,如有遗漏,恳请有关方面谅解。

由于编写时间仓促,书中难免存在错漏与不足之处,恳请有关同行、专家和广大读者批评指正。我们愿与大家一起,为我国物业管理事业的发展作出更大的贡献。

滕永健

2008年11月10日

目 录

第一章 物业管理概论	(1)
第一节 物业与物业管理	(1)
第二节 物业管理实务的基本内容和要求	(6)
第二章 物业服务企业	(15)
第一节 物业服务企业概述	(15)
第二节 物业服务企业的设立	(17)
第三节 物业服务企业的组织机构	(21)
第三章 物业管理招标投标	(27)
第一节 物业管理招标投标概述	(27)
第二节 物业管理招标投标程序	(32)
第三节 物业管理招标投标文件的编制	(41)
第四章 早期介入与前期物业管理	(49)
第一节 早期介入	(49)
第二节 前期物业管理	(52)
第五章 物业管理合同和管理制度	(69)
第一节 物业服务合同	(69)
第二节 管理规约	(75)
第三节 物业管理应急预案制订实施	(83)
第六章 房屋的日常养护与管理	(94)
第一节 房屋建筑基础知识	(94)
第二节 房屋安全使用检查	(96)
第三节 房屋日常养护类型及主要内容	(110)

第四节	房屋渗漏情况防治管理	(122)
第五节	白蚁防治管理	(128)
第七章	物业设备管理	(131)
第一节	物业设备管理概述	(131)
第二节	物业设备运行维护与管理	(137)
第三节	物业设备维修	(145)
第八章	物业环境管理服务	(156)
第一节	物业环境管理服务概述	(156)
第二节	保洁管理服务	(158)
第三节	绿化管理服务	(164)
第九章	物业秩序管理服务	(172)
第一节	治安管理服务	(172)
第二节	消防管理服务	(178)
第三节	车辆道路管理服务	(183)
第十章	物业服务收费与专项维修资金	(187)
第一节	物业服务收费的依据和原则	(187)
第二节	物业服务收费的形式与成本构成	(190)
第三节	物业服务收费分析	(196)
第四节	住宅专项维修资金的筹集、使用与管理	(199)
第十一章	智能化建筑及其物业管理	(204)
第一节	智能化建筑概述	(204)
第二节	智能化系统简介	(210)
第三节	智能化物业管理	(223)
第十二章	物业管理纠纷及其解决	(235)
第一节	物业管理纠纷概述	(235)

第二节	物业管理纠纷的预防·····	(240)
第三节	物业管理法律责任和纠纷处理·····	(247)
第十三章	物业管理品牌建设·····	(253)
第一节	物业管理品牌概述·····	(253)
第二节	物业管理品牌形象策划(CIS)·····	(260)
第十四章	物业服务质量管理·····	(269)
第一节	物业服务质量管理概述·····	(269)
第二节	物业服务质量体系认证·····	(274)
	参考文献·····	(282)

第一章 物业管理概论

物业管理是房地产开发的延续和完善,作为一个新兴的服务性行业,在我国经历了30多年的发展历程,其内涵正在进一步深化。物业管理与其他行业相比,在服务、管理的对象和运作方式上都有其自身的特点。本章主要阐述了物业和物业管理的基本概念,物业管理的基本原则,物业管理实务的基本内容、要求以及未来发展趋势等,为进一步深入学习物业管理实务的相关内容作一简要铺垫。

第一节 物业与物业管理

一、物业

(一) 物业的含义

“物业”一词源于香港及东南亚一带。英语为“estate”或“property”,其含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等,是一个较为广义的范畴。在香港及东南亚一带,“物业”一词是作为房地产的别称或同义语而使用的。物业与房地产既有联系又有区别,物业一般指某项具体的建筑物及相关的设施、设备、场地等,是个微观的概念,房地产则一般泛指一个国家、地区或城市所有的房产和地产,相比之下是个宏观的概念。

现实中所称的物业,是一个狭义范畴,一般是指具体的房屋建筑及相关的设施、设备、场地。如住宅、工业厂房、商业用房等建筑物及其附属的设施、设备和相关场地。

从物业的概念中可以看出,一个完整的物业,应至少包括以下几个部分:

- (1) 建筑物 即已建成并投入使用的各类房屋及相关建筑,包括房屋建筑、构筑物等。
- (2) 设施 即主要与建筑物配套的公共使用的上下水管、供配电、消防、通信网络,以及室外公建设施(如幼儿园、医院、运动场馆)等。
- (3) 设备 即主要与建筑物相配套的专用机械、电气等,如电梯、空调、备用电源等。
- (4) 场地 即建筑物规划范围以内的所有土地,包括建筑地块、建筑物周围空地、绿地以及物业范围内的非主干交通道路等。

物业可大可小,可以是群体建筑物,如住宅小区;也可以是单体建筑物,如高层住宅、写字楼等。物业还可以分割,如大物业可以划分为小物业,住宅小区物业可以划分为几个小

的单体住宅楼等。

(二) 物业的分类

物业根据不同的标准可以有不同的分类,一般主要包括:

1. 按物业权属分,即按照物业所有人的性质划分,主要有国家、集体所有,私人所有,公私混合所有等。
2. 按物业用途分,主要有居住类物业(如住宅、公寓、别墅等)、商业类物业(如写字楼、商场、酒店等)、生产类物业(如厂房、试验室、仓库等)、公众类物业(如体育场馆、学校、医院等)、行政类物业(如政府机关、团体组织办公场所等)、公共类物业(如道路、桥梁、隧道等)、专用类物业(如军事设施、监狱等)以及其他类物业等。
3. 按物业经营性质分,主要有收益性物业和非收益性物业。
4. 按物业建筑高度分,主要有超高层、高层、小高层、多层和低层。

二、物业管理

(一) 物业管理的含义

物业管理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。物业管理既是房地产经营管理的重要组成部分,又是现代化城市管理不可缺少的一环。

关于物业管理的定义,有广义和狭义两种说法。广义的物业管理是泛指一切有关房地产开发、经营与管理服务等活动;狭义的物业管理,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。通常我们所指的主要是狭义的物业管理。但是随着社会经济、文化等方面的发展,在构建“以人为本”的和谐社会的过程中,物业管理的内涵与外延将得以进一步地深化和拓展。

(二) 物业管理的特性

物业管理是一种区别于以往房产管理的新型的管理模式,其管理具有社会化、专业化、企业化、市场化的特性。

1. 社会化。物业管理的社会化有三种含义:第一,是指物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理,诸如房屋和设施设备维修、养护、管理,保洁、保安、绿化服务管理等等。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不同部门或单位。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有关部门核准的收费标准按时缴纳管理费或服务费,就可以获得相应的

服务。这样既大大方便了业主或使用人,也便于统一管理。第二,是指面向社会的物业管理。房地产开发公司或业主应遵循市场经济客观规律,将开发或持有的物业推向社会,通过公开、公平、公正的市场竞争,把物业交给管理水平高、运作规范的专业服务企业来管理。第三,是指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,物业服务企业可将一部分管理项目分离出去,使其成为社会分工中的一个专门行业,这样既可以减轻物业服务企业的负担,也符合专业化的要求,有助于提高物业管理的水平和效率。

2. 专业化。物业管理的专业化是指物业服务企业通过合同或契约的签订,按照业主或使用人的意志和要求去实施专业化管理,它包括物业管理组织机构的专业化、管理人员的专业化、管理手段的专业化、管理技术和方法的专业化等。物业管理专业化是现代化大生产的社会化专业分工的必然结果。组织机构的专业化既体现社会分工的进一步细化,形成了专业的组织机构来适应社会、经济、科学技术的发展需要,也体现了物业管理组织机构设置的科学性和合理性。由于受托物业的设施设备、建筑材料等越来越先进、复杂、高级,需要有专门的人才、专门的管理手段才能胜任这些工作,特别是智能物业的不断涌现,更要求物业管理组织机构要有科学、规范的管理制度和质量保障体系,要有科学的管理理念以及先进的维修养护技术等。

3. 企业化。物业管理是一种企业化的经营管理行为。物业管理企业化是相对于传统的行政性质福利型的房屋管理而言的。特别是物业服务企业作为一个独立的法人,应按照《公司法》的规定运行,必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争,依靠自己的经营能力和优质的服务在物业管理市场上争取自己的位置和拓展业务,用管理的业绩去赢得商业信誉。当然,物业服务企业在运作过程中还要处理好与相关部门,如街道、公安、市政、公用、邮电、交通等行政或事业性单位的关系,以“物业”为中心,相互协调。这样就能使物业服务企业从服务上、管理上和经营上下功夫,为业主或使用人创造一个良好的居住和工作环境。

4. 市场化。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营,它所提供的商品是劳务和服务,其性质是有偿的,方式是等价的,即推行有偿服务,合理收费。业主通过市场化的招标投标方式选聘物业服务企业,物业管理由物业服务企业来具体实施。物业服务企业的经营目标是保本微利,量入为出,不以高额利润为目的。物业服务企业可以通过多种经营,使物业管理走“以业养业、自我发展”的道路,从而使物业管理有了造血功能。物业服务企业向业主或使用人提供劳务和服务,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,业主选择物业服务企业,物业服务企业必须依靠自己良好的服务、管理与经营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。

物业管理是一种和房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合管理,是与建设社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、市场化的管理。这种集高度统一的

管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体的充满生机和活力的物业管理一出现,就越来越显示出其强大的生命力。

(三) 物业管理的类型

我国物业管理根据不同的分类方法可以分为以下不同的类型:

1. 按照管理主体的不同可将物业管理分为三大类型

(1) 由物业服务企业实施专业管理。这种类型是我国目前最广泛采用的类型,即由业主选聘的物业服务企业所进行的物业管理。

(2) 由业主实施自营管理。这种类型是业主通过市场手段选聘各专业服务公司所进行的物业管理。这种类型所占比例较小,一般在小型物业区域或产权较为单一的物业中试行,并未正式推行。

(3) 由职业经理人或事务所来组织实施物业管理。这种类型是指由业主通过聘用职业经理人或由其组成的事务所来组织实施物业管理。目前这种类型还只在部分发达城市刚刚起步,尚处在探索阶段。

2. 按照业务委托内容的不同可将物业管理分为两大类型

(1) 委托服务型。这种类型是指房地产开发公司或业主、业主大会将物业管理的业务委托给物业服务企业,由其对该物业进行经营、管理和服务。

(2) 租赁经营型。这种类型是指房地产开发公司不将建成的房地产出售,而是将其交由物业服务企业进行经营管理,通过收取租金收回投资,获取利润的形式。物业服务企业对其物业既承担物业管理与服务的责任,同时又承担租赁经营的任务,使房地产开发公司获取更加长期而稳定的利润。

3. 按照经营形态的不同可将物业管理分为三大类型

(1) 管理型物业管理。这种类型是指接受管理服务职责的物业服务企业只设置经营管理机构,配备经营管理人员,负责物业的经营与管理的工作,其他所有的实务性工作,如保洁保安服务、绿化养护管理、设施设备维修养护等,均向社会上发包,由专业服务企业来承担。

(2) 实务型物业管理。这种类型是指接受管理服务职责的物业服务企业一般不借助其他社会资源,由其内部设置的机构、配备的人员,完成该物业的全部各项经营管理和服务工作。

(3) 交叉型物业管理。这种类型是指接受管理服务职责的物业服务企业除了设置经营管理机构外,还设置一定的实务性机构,配备部分具体工作人员,同时将某些专业性较强的实务性工作向社会发包,由专业服务公司来完成。

(四) 物业管理的目标、宗旨与原则

物业管理的目标、宗旨与原则是物业管理的基本理念,是指导物业管理运作的基本要

求和理顺物业管理各种关系的依据。

1. 物业管理的目标

物业管理的对象是人,管理对象是物业,物业管理是集服务、管理、经营于一体的服务性行业。它的管理、经营是通过服务来体现的,因此物业管理是寓管理、经营于服务之中。物业管理的目标是通过有效的服务与管理,为业主和使用人提供一个优美整洁、舒适方便、安全文明的工作或生活环境;通过有效的管理与经营,改善物业的内外环境,完善物业的使用功能,提升物业的使用价值和经济价值,促使物业的保值增值;通过有效的服务、管理与经营,最终实现经济、社会、环境三个效益的统一和增长,从而提高城市的现代文明程度。

2. 物业管理的宗旨

物业管理的宗旨即指导思想可以概括为:一切从物业的业主和使用人的利益出发,以满足物业的业主和使用人的需要为宗旨,通过科学、有效的经营和管理,为物业业主和使用人提供全方位、优质服务,让他们得到真正的实惠。这是物业管理的基本出发点和归宿。

3. 物业管理的原则

(1) 以人为本、服务第一的原则

这一原则是物业管理的根本原则和首要原则。以人为本、服务第一是现代市场营销的最基本理念,也是物业服务企业的立足之本。物业管理作为服务性行业,它的所有活动归根结底都是为了服务于人。它要求物业服务企业和物业管理的从业人员,必须树立以人为本、服务第一的基本理念,通过提供全面、优质、高效的服务与管理,为业主或使用人营造良好的工作和生活环境。

(2) 业主自治与专业管理相结合的原则

这一原则旨在规范业主与物业服务企业的关系,划清业主与物业服务企业的地位、职责、权利和义务。其主要体现:①业主自治管理。它是指业主作为房屋所有权人在物业管理中处于主导地位,选聘物业服务企业实施管理只是业主管理的主要方式,业主还可以根据实际情况决定采取其他方式;业主的自治管理一般通过业主大会、业主委员会这种组织形式来实现。当然,业主自治管理并不意味着业主直接实施管理,目前主要还是通过物业服务合同的形式委托物业服务企业实施各项具体管理实务,体现业主自治管理的权利(决策、选聘、审议和监督权等)和义务(履行合同、规约和规章制度,协助和协调各方关系等)。②专业管理。它是指物业管理主要由物业服务企业对物业实施管理和服务。专业管理主要体现在专门的组织机构、专业人员配备、专业工具设备、科学规范的管理措施和工作程序等几个方面。

(3) 统一管理、综合服务的原则

这一原则体现了物业管理的基本特性和要求,包括统一管理和综合服务两方面,并且这两方面有机地结合在一起。统一管理实施的前提是“一个相对独立的物业区域,建立一

个业主大会,委托一个物业服务企业管理”。这是由物业的房屋以及设施设备相互连接、相互贯通的整体性和系统性以及房屋产权与业主意志的多元性所决定的。物业服务企业所提供的服务主要是物业管理中最基本最常规的服务。综合服务指的是物业服务企业一方面根据物业服务合同为全体业主和使用人提供公共性的基本管理服务;另一方面还要根据业主和使用人多元化、多层次的需求,设立服务项目和收费标准,由全体业主和使用人进行选择购买,或根据个别业主和使用人的委托向其提供特约服务,以满足其个性化的需求。

(4) 社会化与平等竞争的原则

这一原则符合物业产权多元化的“两权分离”要求,即物业的所有权与经营管理权的分离,这有利于物业管理的市场培育和发展。这个原则的具体要求是:①社会化的分工合作。房地产作为一个行业,其内部的开发、营销、咨询和物业管理等各个分支行业间同样要按照社会化大生产的要求分工协作,才有利于提高全行业的经济效益。特别是物业服务企业作为自主经营、自负盈亏的管理服务型企业,它和各类专业服务公司,如清扫、绿化、保安等公司之间,同样应按照社会化大生产的要求相互分工协作。②平等条件下的市场竞争。业主和物业服务企业在平等的条件下通过市场用招投标的竞争方式建立委托管理服务关系。政府有关部门和开发商都不宜干预,物业服务企业只有通过自己的优质服务和良好的声誉才能在市场上取得一席之地。

(5) 企业化经营的原则

这一原则是指在市场经济条件下,物业服务企业是一个独立核算的经济实体,所进行的物业管理作为一种市场化的经营行为,必须要按照企业化、市场化的原则来操作,即在实施物业服务和经营管理时,必须遵循市场经济规律,进行经济核算,强调成本效益和利润;必须以自己的经营能力和优质服务在市场上参与竞争和发展;实行有偿服务、等价交换等。

第二节 物业管理实务的基本内容和要求

一、物业管理实务的含义

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。如在物业管理合同和管理制度的有关内容方面,实务并不过多地涉及物业管理合同的制定和管理制度的意义、特征,而主要涉及物业服务合同的内容提要、制定的程序、物业管理的规章制度的内容、物业管理应急预案制定与实施以及应注意事项等,也就是物业管理合同和管理制度等工作的实际操作。

二、物业管理实务的内容

物业管理作为一个新兴行业,同所有服务性行业一样,以生产特殊的“商品”——劳务和服务,通过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,来满足现代人们的消费需求,营造一个有利于生存、发展、享受的环境。因而,物业管理实务的内容也主要是指物业管理的管理与服务。

物业管理的主要对象是住宅小区、综合办公楼、商业大厦、宾馆、厂房、仓库等。它的管理范围相当广泛,服务项目多层次多元化,涉及的工作内容比较繁琐复杂。归纳起来,按服务的性质和提供的方式,可把物业管理的管理服务内容分为以下三个方面:

(一) 基本管理服务

基本管理服务是指业主与物业服务企业通过物业服务合同约定的公共性服务,它是直接针对物业和所有业主或使用人的各项管理与服务,包括: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;二是对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护。具体地说,它包括以下内容:

1. 房屋管理。房屋管理是物业管理的基础工作,它主要是对房屋共用部位的维修、养护与管理。通过房屋管理保持房屋完好率,确保房屋使用功能的正常发挥。

2. 设备设施管理。设备设施管理也是物业管理的基础工作,它主要是对房屋共用设施设备、物业管理区域内共用设施设备的维修、养护与管理,即对供水、排水、供电、空调、通信、电梯、燃气等设施设备进行维修、养护与管理,使之保持良好的使用状态。

3. 环境卫生的管理服务。它主要是为净化物业环境而进行的管理与服务工作。环境卫生的服务是物业管理的重要组成部分,是体现物业管理水平的重要标志之一。主要包括楼宇内外日常清扫、垃圾清除清运等。

4. 绿化管理服务。它主要是为美化物业环境而进行的管理与服务工作,主要包括物业绿地的营造和保养、物业整体环境的美化等。

5. 治安管理服务。这是为了维护物业管理区域内业主或使用人正常的工作、生活秩序,保护业主或使用人的人身、财产安全而提供的一项专门性的管理与服务工作。现代治安管理服务包括“技防”和“人防”两大部分,属于物业管理的秩序维护范畴。

6. 消防协助管理服务。这项服务也是为维护物业管理区域内业主或使用人的人身、财产安全而提供的一项专门性的管理与服务工作。消防管理服务的内容有消防队伍的建设、消防制度的订立以及消防设备管理和火灾中的应急措施等。它也是属于物业管理的秩序维护范畴。

7. 车辆道路协助管理服务。这项服务同样也是为维护物业管理区域内业主或使用人

的正常的工作、生活秩序而进行的一项专门性的管理与服务工作。包括机动车和非机动车停车位(库)的管理、机动车辆行驶管理、交通秩序的维护等。它也是属于物业管理的秩序维护范畴。

8. 物业装饰装修管理服务。这项服务在业主入住时显得尤为重要,它主要包括房屋装修的申请与批准,对装修的设计、材料、施工、安全等各项管理工作。

9. 物业档案资料的管理。物业的档案资料包括业主或使用人的资料和物业本身的资料两大类。这项管理是为了保障物业服务企业和业主更好地进行沟通,更好地掌握物业的各类设施设备以及管线等的基本状况,是进行维修、养护与管理必不可少的依据。

10. 专项维修资金的代管服务。专项维修资金属于业主所有,专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造。专项维修资金的收取、使用、管理等都应有代收代管的单位,此项服务也是物业管理服务的内容之一。

(二) 综合经营管理与服务

综合经营管理与服务主要是为了方便业主和使用人的生活和工作,而提供的全方位、多层次的委托性服务,具体包括:

1. 衣着方面。如洗衣(尤其是干洗)制衣服务、鞋类修补服务等。
2. 饮食方面。如快餐盒饭、送饭服务,音乐茶坊,燃料供应及代送服务等。
3. 居住方面。如房屋看管、房屋装修、房屋清洁、搬家服务、物业租售代理等。
4. 行旅方面。如车辆出租、代订代购车船机票、组织旅游等。
5. 娱乐康体方面。如美容美发服务,组建棋牌室、阅览室,提供影视歌舞厅、健身房、游泳池、网球场等并提供服务。
6. 购物方面。如果菜供应服务,设立小商店,供应日用百货等。
7. 家政方面。如接送幼童入托上学、代订书报杂志、代聘保姆、代请家教等。
8. 网络社区方面。如为住(用)户提供网上资讯或其他网络服务。
9. 其他方面。如绿化工程服务,为业主或租户提供的代订代送牛奶,代送病人就医、为病人送药,代住户搞室内卫生等等服务。

(三) 社区管理与服务

社区管理与服务主要是协助街道办事处、居委会(家委会)进行社区精神文明建设等管理活动。如:组织和开展各种各样的活动,包括“五好家庭”的评奖活动,见义勇为业主或租户颁奖活动,业主或租户义务植树、义务清洁活动等等。

在实践中,以上三大类业务项目具有相互促进、相互补充的内在有机联系。其中,第一大类是基本的,也是物业管理的基础工作,一切物业服务企业首先应做好第一大类的工作,树立起良好的管理服务形象。第二、三大类是业务的拓展,是服务广度的拓展和深度的延

伸,可根据各个物业服务企业的实际情况、业主和使用人的实际需求或社区的统一布置来安排。总之,物业服务企业必须以物业管理的基础工作为主,在此基础上拓展业务,切不可本末倒置,以副代正。

同时,作为经营管理的物业服务企业,为较好地开展上述三大类的工作,物业管理还必须包括客户管理、费用管理、项目谈判、企业内部管理等内容。

三、物业管理实务的主要环节

物业管理是一个复杂而又完整的系统工程。物业管理的运作是管理思想的体现和实践,是全部物业管理活动的总和。为保证物业管理有条不紊地顺利启动和正常进行,从规划设计开始到管理工作的全面运作,有若干环节不容忽视。物业管理工作一般可分为四个阶段:物业管理前期策划阶段,物业管理的前期准备阶段,物业管理的启动阶段,物业管理的日常运作阶段。每个阶段都有各自若干基本环节。

(一) 物业管理前期策划阶段

这一阶段的工作主要包括物业管理的早期介入、制订物业管理方案这两个基本阶段。

1. 物业管理的早期介入

早期介入的主要内容,包括物业服务企业对早期介入的准备以及在规划设计、施工监理、设备安装、租售代理等阶段的介入,即为建设单位提供有益的建设性意见。早期介入并不要求整个物业服务企业的全体介入,而是物业服务企业或者物业管理处的负责人与技术人员的参与。

2. 制订物业管理方案

在早期介入的同时,就应该着手制订物业管理方案。由于这时物业服务企业还没有正式到位,物业管理方案的制定由房地产开发公司完成。房地产开发公司可聘请物业服务企业为其代做物业管理方案,而作为物业服务企业如果有能力提供这种服务,无疑会增加获得物业管理委托的机会。物业管理方案的主要内容包括:确定管理档次、确定服务标准、财务收支预算等。

(二) 物业管理的前期准备阶段

物业管理的前期准备阶段具体包括物业管理的招投标、物业管理机构的组建及规章制度的制定等各个基本环节。

1. 物业管理的招标与投标。对房地产开发公司和已成立的业主大会、业主委员会来说,首先需要进行物业管理的招标,选聘合适的物业服务企业,然后才可能有具体的物业管理。而对物业服务企业来讲,则首先需要参加物业管理的投标,取得该项目的物业管理权