

实用经济法规

F299.233.3

H74a

物业管理140问

黄安永 著



A0936728

江苏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理 140 问/黄永安著. —南京:江苏人民出版社, 2000. 1

(实用经济法规丛书)

ISBN 7-214-02613-9

I. 物... II. 黄... III. 物业管理-法规-中国-问答 IV. D922.181-4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 57826 号

书 名	物业管理 140 问
著 者	黄安永
责任编辑	张晓薇 谢 红
责任监制	王 旭
出版发行	江苏人民出版社
地 址	南京中央路 165 号
邮政编码	210009
经 销	江苏省新华书店
印 刷 者	南京通达彩色印刷厂
开 本	850×1168 毫米 1/32
印 张	5 插页 4
印 数	1—6 125 册
字 数	104 千字
版 次	2000 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
标准书号	ISBN 7-214-02613-9/F·604
定 价	9.00 元

(江苏人民版图书凡印装错误可向承印厂调换)

前 言

物业管理在我国南方出现至今才十几年时间,而内地还处在初创阶段,可它的发展速度却十分迅速。据不完全统计,到1998年,全国已有物业管理公司近182 000家,从业人员近150万人。随着近几年的国有企业改革进一步深化和产业结构的调整,许多下岗职工还会转岗到物业管理等第三产业中来。在人员不断增加的同时,老百姓对物业管理服务的要求也逐渐提高。大家已深刻地认识到了物业管理是城市现代化的重要标志,也是物质文明与精神文明的重要表现,更是老百姓自己买房的重要条件之一——它关系到不动产的增值、保值。因此总希望物业管理以人为本,管理的水平高,服务的质量好。

现实的物业管理的人才素质与管理方式同广大老百姓的需求、希望有差距,而许多老百姓也并非十分清楚物业管理的内涵,因此在物业管理服务活动中,常出现问题,发生矛盾。老百姓不满意,物业管理公司不满意,政府也不满意。为了使广大老百姓进一步了解物业管理,物业管理公司进一步了解其工作范围,政府行政管理部门也进一步知道物业管理中矛盾

产生的原因与解决方法,作者根据近期调查研究中业主们反映的热点问题、物业管理公司反映的热点问题,以及物业行政管理部门反映的管理问题,归纳选择了 140 个问题,分为四个部分:(1) 物业管理基本知识;(2) 物业管理服务内容;(3) 业主的权利与义务;(4) 国外物业管理简介,从理论、法规、政策以及成功经验等方面相应地做了解答,希望给广大的消费者、物业管理公司的工作人员有所启示,起到抛砖引玉的作用,以此来推动我国物业管理事业的发展。

最后感谢支持、帮助我完成这本书的各位同仁。

作 者

1999 年 9 月 9 日于东南大学

一、物业管理基本知识

物业管理是市场经济的产物,而我国全面推行市场经济的历史非常短,自然物业管理的历史也很短暂。因此,许多人对物业管理的一些基本概念、基本思路并不十分清楚,甚至还会出现概念上的混乱,造成人们对物业管理的片面理解。这一部分将根据目前物业管理中出现的一些问题,通过摆事实、讲道理,来进一步阐述物业管理的基本概念,以给大家一些启示。

1. 扫扫地、浇浇花、看看门就是物业管理吗?

物业管理在中国的南方城市中诞生已 18 个年头,而在中国的北方城市及中、西部城市出现仅仅几年时间。人们长期在计划经济模式下的房产管理中生活,对市场经济下的物业管理概念并不熟悉。某个电视台曾经在繁华城市街道上随机采访了几位老百姓,问他们是否清楚物业管理,有的回答物业管理就是房产管理,只不过房产管理是计划经济的产物,物业管理是市场经济的产物,体制不一样,名称换了一下;有的回答物业管理就是在原来的房产管理上再增加点内容,比如扫扫地、浇浇花、看看门,这样就可以向老百姓多收点钱;有的甚至根本不清楚什么是物业管理。那么什么是物业管理呢?上面有人回答的扫扫地、浇浇花、看看门是不是物业管理呢?从科学的定义上来讲,这一回答不对,或者说不全面。物业管理

决不是计划经济下的房产管理模式,它的内容十分丰富,要求也很高。“物业”一词是由英语“property”一词翻译而来,其含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等较为广义的范畴。我们通常所讲的物业管理是一种狭义范围的物业管理,即对房地产的管理,它具有以下几方面特征:

(1) 它必须由专门机构——物业管理公司开展管理与服务。

(2) 受物业所有人的委托(有的称之为产权人的委托),如果没有产权人(开发商)委托,不能开展物业管理,否则一旦出现矛盾,无法打官司。

(3) 按照国家法律规定进行管理,例如依照宪法、民法以及有关国务院、建设部颁发的各项行政规定开展物业管理。

(4) 依照合同(契约)开展管理。

物业管理是合同行为,住宅小区竣工以后,应由开发商作为产权人与物业管理公司签订委托合同开展工作。当居住者达到物业的 50% 以上时,应成立业主委员会,代表业主与物业管理公司签订委托合同。这样,一旦业主委员会与物业管理公司产生矛盾,或者认为对方违约时,可以以委托合同的内容作为依据,以便裁决。

(5) 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开展管理。

物业管理已远远地超过了过去计划经济体制下的房产管理部门只对房产单一管理的内容,不仅要维修保养好各类房产,而且要对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿地、道路养护等统一实施专业化管理。

(6) 运用现代化的管理方式和先进的维修养护技术进行管理。

这说明现代化城市住宅小区(大厦)管理不再延袭过去房产管理部门所采用的“一员三工”的管理模式,而必须采用先

进的管理方式与设备,比如电子监控系统、红外线报警系统、火灾自动报警系统、电子巡更仪等等开展管理与服务。

(7) 以经济手段和法制手段进行管理和服。

物业管理不再采用计划经济下房产管理所采用的行政管理方法和义务维修方式,而是一种知识面更宽、技术要求更高的综合性管理,是以经济为手段(有偿服务)、以法制为手段(契约合同)来推动管理工作的开展。

综上所述,物业管理是一个系统工程,内涵十分丰富,绝不是简单的扫扫地、浇浇花、看看门。

2. 物业管理就是为有钱人服务的吗?

说到物业管理,许多人自然会联想到一幢幢花园别墅、一幢幢高档公寓住宅、大面积绿地草坪、各类花草树木、各种形式的雕塑和景观、多元化的社区配套功能设施、全天候 24 小时的保安监控。他们觉得似乎只有到这种境地,物业管理才体现了“以人为本”的理念,营造了“生活与自然结合”的意境。其实不然,物业管理是在市场经济条件下,住宅产权私有化状况下必然出现的一种住房管理体制。物业管理不仅仅是对高档住宅的管理服务,而且也是对面广量大的工薪阶层的住房实行管理的一种有效方法。从某种意义上讲,这种管理形式对普通人来讲更需要,它着重体现在以下两个方面:

(1) 它使普通收入消费者心理得到了安慰。

市场经济中价值规律、等价交换、竞争机制、优胜劣汰等规律、机制在国民经济中发挥着巨大作用,调动了很多人的积极性,使一部分人先富起来,甚至出现了两极分化的现象,使广大老百姓心理产生了不平衡。管理心理学专家乔治·E·梅奥研究得出:“人的本质不是生物性的、经济的,而是社会的。”“职工有物质方面的要求,但更需要的是,他们还有社会方面的要求。”在党和政府领导下,人民生活水平日益提高,思想观念也随之改变。人们不再满足于封闭的自给自足的小农经济

模式住宅,希望能生活在服务功能齐全、环境优美的小区里。他们看到一些涉外住宅小区内绿色的草坪、清洁的马路、精雕细刻的建筑造型,既产生了羡慕感,同时又产生了压抑感。如果住宅小区(大厦)采取了物业管理,无论是中国人,还是外国人;无论是工薪阶层的普通老百姓,还是先富起来的“款爷”们都要进行统一管理,提供一流的热情服务,从某种意义上讲,是对普通工薪阶层人们的一种心理安慰。南京城东地区有一片老住宅小区的老百姓看到涉外小区物业管理开展以后,也主动提出来要搞物业管理,并提出“收费虽少、硬件虽差、服务要好”的宗旨,积极开展物业管理。

(2) 它为普通消费者提供了良好的外部环境和优良服务。

凡是未开展物业管理的小区,许多居民意见特别大,特别对一些违反公德的任意行为表示不满。有人购买了小车或摩托车在小区内任意停放,甚至乱建车库,破坏绿地;有人在阳台乱搭乱建,养鸡、养狗、养鸽子,粪便污水乱流,邻居间发生争吵。许多群众希望政府来管管。开展了物业管理之后,整个小区状况不一样了。物业管理公司根据国家有关法律法规制定了较为详细的小区管理条例,对小区住宅外观、室内装潢、绿化草地、环境卫生都有规定,任何人都必须遵守。

正由于物业管理公司的统一管理和服务,使小区硬件、软件达到了标准,满足了现代化生活环境需求,得到了广大工薪阶层的认可与支持。

3. “化粪池漫溢几个月也未解决好”说明了什么?

某城市内一栋居民楼,由于下水道堵塞、化粪池漫溢造成了环境污染,影响了老百姓的生活。大家十分着急,找到了房管所,房管所领导说明此楼房产权已多元化,他们无法解决;找到了区环卫所,环卫所领导表示此楼建好以后从未到环卫所来登记备案,也不属于他们管,但他们愿意帮助解决,不

过需要付服务费。然而住户回来筹措资金时,碰到了难题。由于产权的多元化,服务费如何出,各住户想法不一样:一部分商品房被单位购买作为福利房分给职工,这部分产权归单位的住户,回到单位向有关部门汇报希望帮助解决,单位领导明确表态,请人修理的费用按照厂里购买的房屋面积比例摊派支付;一部分作为商品房出售给个人,这部分产权归个人的住户振振有词地说,化粪池漫溢不是他们造成的,因此不愿意出钱;一部分拆迁安置户本身对安置就有意见,如今提到修理费用分摊时,更是火上浇油,根本不愿意出。由于经费问题无法解决,化粪池漫溢几个月也迟迟无法解决,住户怨声载道。

在产权多元化的情况下,如果实行了物业管理就不一样了。根据业主委员会与物业管理公司签订的委托合同,物业管理公司应主动解决化粪池漫溢问题,绝不可能出现拖延几个月也无法解决的现象。维修资金问题应由维修基金支付解决。

4. 环保问题投诉上升说明了什么?

《扬子晚报》的“热线传真”栏目上接到的有关环保问题投诉仅次于劳动用工投诉,成为市民关注的第二大热点。例如,业主席某反映该住宅小区内有一小店,既搞餐饮又搞娱乐,每晚8点以后,卡拉OK声便不绝于耳,居民经常被这“夜半歌声”吵得无法入睡。求助公安派出所出面制止,只能维持十来分钟安宁,公安人员一走,歌声依旧,实在让居民无法生活。又如业主刘某反映,楼上住户在阳台上擅自搭建三个大鸽棚,常年鸽绒、鸽屎、鸽食满天飞,左邻右舍窗户也开不得,衣服也晒不得。除此之外,还有业主投诉抽油烟机的噪声搅得孩子无法学习、大人无法休息,等等。人们对环保问题投诉说明了什么呢?我们可以得出两点启示:

(1) 老百姓环保意识增强,要求改善住房环境。

老百姓已由过去买房仅仅为了栖身、睡觉的温饱型,开始

进入买房考虑环境、文化品位的小康型。现代人生活节奏加快,生活质量提高,对住宅环境要求越来越高,对物业管理的需求也越来越强烈。据江苏省 1998 年调查发现:

对住宅及居住区环境规划设计:

满意率: 15.06%; 基本满意率: 51.74%; 不满意率: 33.36%。

对住宅小区物业管理:

满意率: 4.65%; 基本满意率: 40.65%; 不满意率: 44.46%。

对小区绿地不满意率: 42.41%。

对文体设施不满意率: 66.23%。

老百姓要求改善居住环境,说明广大市民的环保意识明显增强,对物业管理提出了要求。

(2) 只有开展物业管理,才能促使环保加强。

随着人们生活水平日益提高,“以人为本”、“延年益寿”已成为新时期广大老百姓追求的目标。人们不仅追求室内环境优雅舒适,而且要求周围环境整洁优美,居住小区安全有序。消费者买房的关注点已从室内转到室外,特别注意环境因素。因此,社会化、专业化、市场化的物业管理势在必行。同时,也可以看到,只要物业管理工作深入细致,管理有序,服务到位,住宅小区的环保工作就一定能做得很好。绿色的草地、清洁的楼道,新鲜的空气,使生活在小区内的人们精神愉快。这儿没有汽车喇叭声,人车道路分离;这儿没有喧哗的噪音,大家都知道“公德”。所以说,物业管理的开展是住宅小区内环境保护的保障。

5. 开展物业管理能使自己的房产增值吗?

许多人认为,物业管理的开展与自己房产的增值是两回事,是风马牛不相及的。因为在他们看来,物业管理是物业管理公司的事,房产增值与否是由业主本身的努力与决策来体

现的。但实际上,这两件事中也有内在联系,即管理出效益。从财富积累的角度来看,经常性的维修、保养,加强物业管理会延长物业的经济使用寿命,充分发挥其使用价值,从而起到增值作用。以 15 万平方米建筑面积的小区为例,延长使用年限一年,国家可节约 4 500 万元,如果缺乏良好的物业管理,就会导致各种设施运行不良,加快物业损耗速度,使物业使用价值未达到预定设计期限就停止使用,造成财富的巨大浪费。仍以 15 万平方米住宅小区为例,假若内有 1 500 套住宅单元,而这些住宅单元的平均价值为 20 万元,则房产价值为 3 亿元,如果由于管理欠佳导致其价值下降 1%,则物业损失达 300 万元。所以良好的物业管理可增加房产的使用价值。特别在改革开放的今天,中国老百姓的经济意识增强了,他们想把口袋里的钞票向回报率高的方面去投资,而股票、期货风险大,银行储蓄利率低,于是人们把买房作为投资的一个重要途径。因此,好的物业管理既可以使消费者拥有一个整洁、舒适、安全、优雅的居住环境,又能使物业保值增值,真可谓一举两得。

6. 为什么有了好环境,房价就贵上去呢?

改革开放二十多年来,我国国民经济持续发展,人民的物质生活进一步得到改善,老百姓住房的观念也随之在发生变化。“居住”不仅仅是为了栖身,而且是为了满足人们的精神需求。人们买房不仅仅要考虑房屋面积大小、设计功能齐全、配套设施完好,而且要考虑房屋的外部环境,即交通的方便程度、绿地面积、物业管理等等。当前,房产销售有以下两种现象:

(1) 绿地多的房屋容易卖。

如今住宅小区绿化面积的多少是人们购房时挑选居住环境的一个首要条件,尤其是中老年人。小区绿化面积大,从医学角度来讲,有利于居住者的身体健康;从美学角度来讲,能

产生人与自然和谐的一种整体美感。所以现在绿化面积在 50% 以上的小区,已成为购房时最抢手的对象。

(2) 有良好的物业管理的房价卖得高。

随着物质生活水平提高,人们越来越重视社会生存的外部环境,因为生存环境对个人的心理有着十分重要的影响。如果居住在人口过密、住宅质量差、阴暗潮湿、不卫生以及环境污染严重的地方,不仅会降低人体的素质,而且对人们的文化修养、伦理道德也会有不良影响。古代的“孟母三迁”就说明了环境对人,特别是对青少年的巨大影响作用。良好的物业管理从外部入手,把优美的环境与高雅的文化融合在一起,创造出功能齐全、结构合理、装饰典雅、与自然和谐的住宅和优美的小区环境,可以为居住者提供好的体闲空间、健身空间、读书空间,人们在这种环境中生活,可以使情操得到陶冶,精神得到享受。

开发商重视外部环境的营造,带来的是高额回报。例如,深圳万科花园的房价始终比别的开发商开发的房产价格高,然而它的房产销售最快;南京月牙湖的房产,由于外部环境的改善与美化,其价格在两年内增值 2 000 元/平方米。

7. 物业管理是第三产业吗?

现代经济的三个产业的分类是在 20 世纪 30 年代,由新西兰奥塔哥大学教授费希尔提出来的。他看到当时关于第一产业、第二产业的分类并未把所有的经济活动包罗在内,因而提出了“第三产业”的概念。他在《安全与进步的冲突》一书中写道:综观世界经济史可以发现,人类活动的发展有三个阶段:在初级生产阶段,生产活动主要以农业和畜牧业为主……第二阶段,以大规模迅速发展的工业生产为标志,纺织、钢铁和其他制造业为就业和投资提供了广泛机会……第三阶段,开始于本世纪初,大量的劳动和资本流入旅游、娱乐、文化艺术、教育、科学及政府活动等领域。费希尔认为,处于初级阶

段的生产产业为第一产业,处于第二阶段的生产产业是第二产业,处于第三阶段的生产产业就是第三产业。

费希尔关于三次产业分类理论,被人们很快接受,从 50 年代后期开始,西方经济学界和资本主义各国的经济统计部门,普遍采用了三次产业分类方法。我国统计部门从 1985 年起也开始采用这种分类法。

一般来讲,第一产业是指那些直接依赖于自然资源的开发和利用,并且只能在自然资源所在地进行生产过程的行业。如农业、畜牧业、渔业、林业与采矿业,即所谓广义的农业;第二产业是对第一产业初级产品进行再加工的行业,如制造业、建筑业等等,人们称之为广义的工业;第三产业是以第一、第二产业为物质条件,生产非实物形态产品的行业,如商业、旅游业、交通、金融、保险、邮电、教育、文艺、房地产业等等,它是提供服务的产业,在许多场合下又称之为服务行业。

从事房地产管理和服务的物业管理公司自然属于第三产业。因为无论是物业管理公司所开展的综合管理服务,还是经营性服务,与一般工矿企业的生产是完全不同的。工矿企业产品是物,而物业管理公司是为他人或事业的需要而提供的一种活劳动。随着时代的进步和科技的发展,各种信息传播速度加快,市场竞争趋于激烈化,人们越来越感到时间的宝贵,“花钱买时间”已成为人们的共识。物业管理的实质,不是管理居住群体,而是为居住群体提供综合服务,满足各类业主(使用人)的需要,使这些居住者“不出门能办天下事”。

8. 物业管理服务是服务商品吗?

许多人对物业管理服务是否是服务商品持怀疑态度,不清楚服务商品的定义。通常服务商品是指从事服务的劳动者生产的用于交换的服务产品,而服务产品是从从事服务的劳动者依靠一定的生产资料(服务设施、工具、原材料等)为他人提供服务的劳动成果。服务商品具有以下特征:

(1) 服务商品所提供的是非要素性服务。

物业管理公司员工所提供的劳务是一种非要素性劳务。所谓非要素性劳务是指非直接生产部门所进行的脑力劳动和体力劳动。它虽以“物”为媒介,却不以“物”为目的。因为它所提供的劳务并不直接进入物质产品创造价值,而是围绕物业,以“人”为本,通过提供必要的服务来提高业主(使用人)的劳动生产率,从而间接地创造物质财富。例如,物业管理中的绿化养护服务并不直接种树、养花,并以此拿到市场上进行交换,而是通过绿化劳动,来净化空气,美化环境,保护生态平衡,改善居住条件,从而提高人们的劳动效率。据有关资料显示,绿化率达到 25%,会起到减轻人们身心疲劳、改善人们心理状态和精神面貌的效果,使人们工作效率平均提高 25%,工伤事故减少 40%~50%。

(2) 服务商品所提供的劳务具有商品性。

在市场经济前提下,综合服务因为既具有劳务性,又具有商品的属性而被称为劳务商品。劳务商品是提供劳务者通过依靠自身的知识、技能、体力、责任感与服务态度,借助于一定的生产资料(如设备、工具、材料等),为他人提供服务的劳动成果。物业管理公司员工通过自己的劳动换取一定的劳务报酬,业主则通过支付一定的劳务费来购买有效、优质的服务与享受。按商品经济中的价值规律和等价交换的原则,物业管理公司所开展的各类服务应是有偿的。

(3) 服务商品具有使用价值和价值的两重性。

服务商品的使用价值是指服务商品能够满足人们某种需要的属性,它是服务商品的基本内容。服务商品的使用价值依附于服务商品的“商品体”上,是服务商品的自然属性,而服务商品的价值则是凝结在服务商品中的一般人类劳动,是服务商品的社会属性。价值的存在,使服务商品可以进入流通领域实现交换。服务商品价值量的大小同样是由生产这一服

务商品所需的社会必要劳动时间决定的,同时,它还取决于市场的供需关系及市场的垄断程度。

服务商品的价格是其价值的货币表现。服务商品生产时的投入包括活劳动和物化劳动两部分,它是服务商品价格的构成基础。其中活劳动部分表现为工资、利润、税收;物化劳动部分表现为原材料消耗及固定资产折旧等等。

9. “自己买的房屋自己管,不再要国家房管部门管”,这就是物业管理社会化吗?

我国在长期计划经济下形成的是房产公有制,即各类公有住房属于国家房管部门管理,单位自建房屋由单位自己管理。随着社会主义市场经济体制的建立,住房制度的深化改革,老百姓居住的公房近期全部出售给居民自己,产权的多元化及分散化已成为当今住房产权的一个明显特点。国家把住房卖给老百姓,让老百姓自己分散管理而称之为物业管理社会化,这种观点是片面的。我们讲的物业管理社会化,指的是摆脱过去那种自建自管的分散管理体制,替多个产权单位、产权人找到一个总管家,也为政府的各管理职能部门找到一个社会总代管,变多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理企业的统一管理,在委托授权的范围内集中实施社会化管理,落实各项管理任务和内容,以克服各自为政、多头管理、互相扯皮、互相推诿的旧体制下的种种弊端,从而有利于提高整个城市管理水平,以充分发挥住宅小区与各类房屋的综合效益和整体功能,实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

10. 社会上出现的清洁公司之类的专业公司就是物业管理专业化吗?

一说到物业管理专业化,有的人就会认为,现在社会上出现的“清洁公司”、“保安公司”、“设备修理公司”就是物业管理专业化。这些公司到底算不算专业化呢?实际上,物业管理

的专业化还并不是如此,社会上的“清洁公司”、“保安公司”、“设备维修公司”等等只能是专项服务公司,它是某项工作的集约化表现。所谓物业管理专业化,是指从事物业管理此项工作的企业必须是符合现代企业制度而成立的公司,它必须要有专业人员的配备、有专门的组织机构、有专门的管理工具和设备、有一整套工作程序和完备的规范管理制度,运用现代化管理科学和先进的维修养护技术,围绕物业开展管理与服务工作。它包括公共服务,即住宅小区(大厦)内的房屋修缮、设备管理、环境卫生、绿化美化、消防治安等,除此之外还有专项服务、特约服务等内容。上面所提到的“清洁公司”、“保安公司”等仅仅是物业管理专业化服务中的一个子内容,也就是说,物业管理专业化包含了社会上为物业管理服务而成立的一些专项服务公司。

11. 物业管理公司开展的管理服务行为是属于企业化管理,还是行政性管理?

物业管理企业化是相对于传统的房产部门管理福利型住房而提出的。因为在计划经济体制下,房屋属于生产资料,根据社会主义性质特征,生产资料必须实行公有制。因此,国家相应在各个市成立了房产管理局,作为国家代表管理国家资产房屋;而现在实行的社会主义市场经济,老百姓的住宅不再是作为生产资料,而是作为生活资料,也不再归为国家所有,而作为个人私有,房屋私有化以后的管理不再由房产管理部门承担,而是通过组建物业管理企业对物业实行企业化经营管理服务。企业化管理特征具有以下两个标志:

(1) 物业管理企业应“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”。这是适应社会主义市场经济体制的需要。

(2) 物业管理行为是一种企业行为,企业以经济手段为

主,实行责权利相结合的经营责任制,是社会主义市场经济体制下,转换房地产经营机制的必然结果。

12. 物业管理的最终目标是什么?

物业管理是要为业主(使用人)提供和保持一个既安全又舒适的工作、生活环境,保障业主(使用人)的利益。同时更要随着生产的发展,不断完善社区内的共用设施与康乐设施,为管理和养护好物业提供高效率、低收费的优质服务,延长物业使用年限,确保其功能正常发挥,不断改善和提高业主的居住环境和工作环境。最终的目标可以体现在两个方面:

(1) 创造一个整洁、舒适、安全、优雅的工作与生活环境。

随着社会生产力的发展,人们生活水平的日益提高,人们对住房的要求已从有房住、住得下,提高到要住得好。所谓住得好,并不是单纯指房屋大,或者成套、布局合理,更重要的是要有良好的外部环境、良好的管理服务等“软件”来保证房屋设备的正常运行。良好的物业管理可以创造出方便、舒适、安静、祥和的居住环境。生活在这种环境中,有利于人们消除疲劳,在紧张工作之余,充分享受生活乐趣,陶冶自己的情操。

(2) 提高物业价值,使物业发挥最大的使用效能。

从整个社会来讲,资源总量是有限的。一件产品消耗了资源,它在使用中使其价值全部转移,才是最为经济的。如果只转移了一部分就报废掉,无形中就造成部分资源的浪费。尤其是土地这种一次性资源,只会越占用越少,因而其价格不断上升,开发成本不断增加,一块土地被用来盖楼房,那么这一块土地就不能再被使用。如果由于设计、建造和使用管理原因,使本来寿命可达到70年的楼宇,只使用50年就不得不拆除,那么,由此造成的资源和财富的损失是巨大的。所以,开展物业管理,对房产资源进行维护,延长其使用寿命,可为社会节约大量的财富。例如,新加坡住宅区每5~7年要进行一次粉饰装修,更新设施,以保持全新面貌,使物业发挥最大