

全国物业师资格考试《物业管理综合能力》辅导教材

物业管理 经济学

韩朝谭泽宏
陈凯沈杰 编著



清华大学出版社

全国物业师资格考试《物业管理综合能力》辅导教材

物业管理 经济学

韩朝谭泽宏
陈凯沈杰 编著

清华大学出版社

内 容 简 介

本书是为了适应新时期物业管理行业以及物业管理企业发展过程中实践与理论的需要编写而成的,结构合理、内容新颖。全书共分十章,首先从阐述物业管理经济学的研究对象和研究方法入手,进而对物业管理与国民经济、物业管理开展的基本理论、物业管理的需求与供给、物业管理与价格、物业管理市场、物业租赁、物业管理的融资与投资、物业管理法律法规和物业管理经济的宏观调控等内容进行了详细研究。在撰写本书的过程中,采用了多种的研究方法,如文献研究法、调查研究法、案例研究法以及专家座谈法等。

本书侧重于物业管理经济领域的研究,将经济学的基本原理应用于物业管理行业,目的在于为物业管理行业发展的科学化、规范化和具体化提供理论依据,同时使人们对物业管理行业发展的认识更加宏观化、深入化和理论化,并期望能够为这一朝阳产业的美好明天奠定坚实的基础。

本书既可作为在校大学生、研究生的学习读物,也可作为物业管理企业从业人员以及相关政府部门工作人员的参考读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理经济学/韩朝等编著. —北京:清华大学出版社,2007.7

ISBN 978-7-302-15335-1

I. 物… II. 韩… III. 物业管理—资格考核—自学参考—资料 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 078035 号

责任编辑:徐学军

责任校对:宋玉莲

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

c-service@tup.tsinghua.edu.cn

社 总 机:010-62770175 邮购热线:010-62786544

投稿咨询:010-62772015 客户服务:010-62776969

印 刷 者:北京鑫丰华彩印有限公司

装 订 者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:12 插页:1 字 数:278 千字

版 次:2007 年 7 月第 1 版 印 次:2007 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:25.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:023888-01

相对于人类的无限需求而言,人类可利用的绝大部分资源都是稀缺的,或者说是有有限,这种稀缺性是经济学所关注和研究的永恒主题。本书主要是从经济学的角度,结合物业管理实际,阐述物业管理经济学及相关问题。

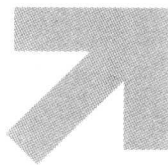
物业管理在我国是一个新兴行业,其实践和研究的发展空间很大。从实践看,沿海发达地区的城市和一些大型省会城市开展早、发展快,但在全国大范围内推广专业化、社会化、经营型的物业管理体制仍然面临许多困难;从研究看,近年来许多有识之士投身于物业管理实务、体制等相关研究,一方面总结了许多成功的经验,另一方面也引用、借鉴了许多国际上成熟的做法。不过,这些研究中属于操作应用性的较多,属于基础理论研究的较少。综合实践发展和理论研究两个方面的需要,我们认为当前应加强对物业管理的基础理论的分析。通过这种分析,可以更加深刻地理解物业管理的地位、作用,同时也为在发展物业管理行业的实践中所遇到的现实问题提供理论解答,并为政府宏观调控、规范发展物业管理行业提供必要的理论依据。经济学作为一门成熟而令人兴奋的学科,备受人们的关注,其对不同行业领域的实践与理论指导作用愈加受到重视,物业管理行业当然也不例外,但相关研究却少之又少,难以寻觅。因此,我们尝试着将物业管理学与经济学相结合,用经济学的观点来分析看待物业管理中值得深层挖掘和思考的问题,并将本书命名为《物业管理经济学》。物业管理经济学可视为应用经济学的一个分支,是沟通经济学理论与物业管理决策的桥梁。本书注重理论与实践的结合,在理论研究的基础上,强调了实用性和可操作性。我们希望此书能够为物业管理行业的健康快速发展提供一定的理论基础。

本书由韩朝任主编。在本书的编写过程中,我们参阅了国内外大量研究资料和文献并得到了中国物业管理行业协会、北京林业大学经济管理学院等部门的大力支持,在此谨向相关作者和编者以及上述机构一并表示衷心的感谢。由于编者学识有限,形势发展日新月异,不足之处在所难免,恳请广大读者给予批评指正。



物业管理经济学

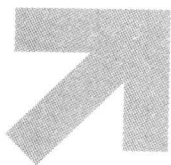
前言





物业管理经济学

目 录



第一章 导论 1

第一节 物业管理的内涵 1

- 一、物业管理的基本概念 1
- 二、物业管理的主要原则 4
- 三、物业管理与城市管理 7

第二节 物业管理经济学的研究对象及学科性质 11

- 一、物业管理经济学的研究对象 11
- 二、物业管理经济学的学科性质 12
- 三、物业管理经济学研究与相关学科理论 13

第三节 物业管理经济学的研究方法 14

- 一、物业管理经济学的主要研究方法 14
- 二、物业管理经济学研究的主要任务 17

第四节 物业管理与房地产业的关系 17

- 一、物业管理在房地产开发中的地位 18
- 二、房地产行业的发展对物业管理的影响 19
- 三、开发商对物业管理的投入 20
- 四、物业管理公司对物业开发全过程的参与 21

第二章 物业管理与国民经济 25

第一节 物业管理行业在国民经济中的地位和作用 25

- 一、物业管理行业在国民经济中的地位 25
- 二、物业管理行业在国民经济中的作用 26

第二节 物业管理行业与国民经济的关系 27

- 一、国民经济主要宏观变量对物业管理行业的影响 28
- 二、物业管理行业主要经济变量对国民经济的影响 30
- 三、地区经济与物业管理行业的关系 31

第三节 物业管理的发展与国民经济增长 32

- 一、物业管理行业成为新经济增长点的必然性 32
- 二、物业管理行业成为新经济增长点的条件 33
- 三、物业管理行业培育成为新经济增长点的途径 34

第四节 物业管理行业的可持续发展 37

- 一、可持续发展的基本理论 37
- 二、物业管理行业可持续发展的意义 39
- 三、实施物业管理行业可持续发展的要点 40



第三章 物业管理开展的基本理论 44

- 第一节 物业管理与产权理论 44
 - 一、产权理论概述 44
 - 二、住宅小区(楼宇)产权形态的表现 45
 - 三、产权理论在物业管理活动中的运用 46
- 第二节 物业管理与委托代理理论 47
 - 一、委托代理概述 47
 - 二、委托代理关系的实现 48
 - 三、委托代理理论在物业管理活动中的运用 49
- 第三节 物业管理与公共选择理论 50
 - 一、公共选择理论概述 50
 - 二、个人选择与集体选择 50
 - 三、公共选择理论在物业管理活动中的运用 50
- 第四节 物业管理与社区理论 51
 - 一、社区理论概述 51
 - 二、社区文化 52
 - 三、社区理论与物业管理 53
- 第五节 物业管理与项目管理理论 53
 - 一、项目管理理论概述 54
 - 二、物业管理与项目管理 57
- 第六节 物业管理与环境保护可持续发展理论 59
 - 一、环境保护与可持续发展理论概述 59
 - 二、物业管理与环境保护可持续发展理论 60
- 第七节 物业管理与工程保证担保和业权分配理论 61
 - 一、工程保证担保概述 61
 - 二、业权分配概述 62
 - 三、物业管理与工程保证担保和业权分配理论 63

第四章 物业管理的需求与供给 64

- 第一节 物业管理的需求 64
 - 一、物业管理需求的含义 64
 - 二、物业管理的需求函数 65
 - 三、物业管理需求模式 66
 - 四、物业管理需求弹性 69
- 第二节 物业管理的供给 71
 - 一、物业管理服务供给的含义 71

二、物业管理服务供给函数	72
三、物业管理服务供给的内容与特点	73
四、物业管理服务的供给价格弹性	75
五、物业管理企业的最优供给规模	76
第三节 物业管理的供求关系	78
一、物业管理市场供求的一般规律	78
二、我国物业管理市场的供求关系	79
第五章 物业管理与价格	81
第一节 物业管理价格的形成与定价目标	81
一、物业管理价格形成的基础	81
二、企业定价理论	82
三、物业管理定价目标	84
第二节 物业管理价格的构成	85
一、价格构成的理论依据	85
二、物业管理的成本构成	85
三、物业管理费的计算	86
第三节 物业管理费用测算的基本原则	87
一、有偿服务的原则	87
二、“住户至上、服务第一”的原则	88
三、“取之于民、用之于民”的原则	88
四、国家、管理公司、业主三者兼顾的原则	88
五、根据物业本身的功能、配备的设备以及物业管理规模的大小进行分等收费的原则	89
六、根据物业使用者的性质来确定收费的原则	89
七、分层次收费的原则	89
八、坚持按照国家、地方颁布的条例作为收费依据的原则	90
第四节 物业管理的资金问题	90
一、目前我国物业管理的收费状况	90
二、收费标准及其合理化	91
三、筹集好资金,推动物业管理工作的开展	92
第六章 物业管理市场	94
第一节 物业管理市场及其构成	94
一、物业管理市场概述	94
二、物业管理市场主体	96
三、物业管理市场客体	99



第二节 物业管理市场环境	100
一、物业管理市场环境概述	100
二、物业管理市场环境的培育和建议	101
第三节 物业管理市场的运行机制	102
一、物业管理市场的价格机制	102
二、物业管理市场的供求机制	104
三、物业管理市场的竞争机制	106
四、价格、供求与竞争机制的功能	108
第四节 物业管理市场的管理	109
一、物业管理市场管理及其意义	109
二、物业管理市场管理的对象与原则	109
三、物业管理市场管理的主要内容	110
第五节 我国物业管理市场的发展	111
一、我国物业管理市场的现状	111
二、物业管理市场化的必然趋势	113
三、物业管理市场化的重要意义	114
四、我国物业管理市场的趋势分析	115
 第七章 物业租赁	 118
第一节 物业租赁概述	118
一、物业租赁的概念	118
二、房屋租赁的法律特征	119
三、物业租赁的形式	120
四、物业租赁的范围	121
五、物业管理在租赁活动中的地位和作用	121
第二节 物业租赁的意义、原则和程序	122
一、物业租赁的意义	122
二、物业租赁的原则	122
三、物业租赁的资质条件和程序	123
第三节 租约管理	124
一、租约的类型	124
二、物业租赁合同	125
三、物业租赁双方的权利和义务	126
四、租赁纠纷的解决方法	128
第四节 物业租金	129
一、物业租金的含义	129
二、影响物业租金的因素	130



三、物业租金的管理	131
第八章 物业管理的融资与投资	134
第一节 物业管理融资	134
一、融资的一般原则	134
二、融资的影响因素	135
三、盈利分析	136
四、融资决策	138
五、贷款种类	140
第二节 物业管理投资	142
一、物业管理投资的特征	142
二、物业管理投资过程	143
三、物业管理投资组合决策	145
四、物业管理投资效益	147
第九章 物业管理法律法规	149
第一节 我国物业管理立法的起因和状况	149
一、国外物业管理立法的原因和背景	149
二、中国物业管理立法的历史背景	150
三、中国物业管理立法的状况和特点	152
第二节 物业管理法规的任务和立法意义	155
一、物业管理法规的基本任务	155
二、物业管理法规的功能和作用	155
三、中国物业管理法规的立法意义和积极作用	156
第三节 物业管理的法律规范	157
一、物业管理法律规范的含义	157
二、物业管理法规的表现形式和立法体制	158
三、物业管理法规的实施和监督体制	159
第四节 物业管理法律关系	161
一、物业管理法律关系的要素	161
二、物业管理法律关系的特征	163
三、物业管理法律关系分类	163
第五节 物业管理法律责任	165
一、物业管理法律责任的概念、特点和意义	165
二、物业管理法律责任的分类	166
三、物业管理中的违约责任和侵权责任	168





第十章 物业管理经济的宏观调控 171

第一节 物业管理经济宏观调控的必要性和目标 171

一、物业管理经济宏观调控的必要性 171

二、物业管理经济宏观调控的目标 172

第二节 物业管理经济宏观调控的政策手段 173

一、产业政策 173

二、财政政策 175

三、投资政策 175

四、法律手段 176

五、物业管理行业的行政管理 177

第三节 物业管理经济宏观调控体系 178

一、直接调控和间接调控 178

二、宏观调控的力度和效应 179

三、物业管理经济宏观调控体系的建立与完善 181

参考文献 183



第一章 导 论

第一节 物业管理的内涵

一、物业管理的基本概念

物业管理的历史在西方国家已有一个多世纪了。然而,我国的物业管理只是在改革开放、经济体制由计划经济向市场经济转变过程中才出现和发展起来的新兴行业。因此,在我国,很难找到“物业”和“物业管理”的统一概念。

(一) 物业的含义

“物业”一词译自英语 property 或 estate,由香港传入沿海、内地,其含义为“财产”、“所有物”、“房地产”等。在国外特别是东南亚地区,它是作为房地产的别称或同义词而使用的。

物业是一个较为广义的范畴,而现实之中人们往往取其狭义范畴加以理解。所谓物业,一般而言,是指已建成并具有使用功能和经济效益的各类供居住和非居住的房屋,以及与之相配套的设备,市政、公用设施,房屋所在的土地与附属的场地、庭院等。

物业可以理解为单元性的房地产。物业一般以“宗”作为计量单位。一套住宅是一宗物业,一栋高层写字楼是一宗物业,一个厂区也是一宗物业。另外,物业也论大小,大物业可分割为若干小物业。

房和地不能人为分割,房随地走或者说地随房走是房地产经济学的一般规律,也是房地产管理中的通行做法。“物业”一词的英文意思所表达的不动产、房地产的意思,也是房地产集合的含义。

物业通常根据其使用功能和管理特点的不同来进行分类。根据使用功能的不同,物业

可以分为:①居住物业,如住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。②商业物业,如综合楼、写字楼、商业中心、娱乐场等。③工业物业,如工厂厂房、仓库等。④其他物业,如车站、机场、医院、学校等。根据物业管理特点的不同,物业又分为:①住宅管理。基于住宅是人们最基本的生活场所,因此最为人们所关注。②写字楼管理。由于写字楼进驻的客户一般是国际交往的办事处、国内商务办事处和一些重要机关等,因此期望值是很高的。③商厦管理。商厦的物业管理最核心的问题是吸引顾客,因此树立形象是最关键的。④工厂厂房、仓库管理。工厂厂房一般都有较为特殊的要求,因此难度是最大的。

(二) 物业管理的含义

物业管理英文名称为 property management,简称 PM。同“物业”一词一样,也来源于港台地区。

物业管理也有广义与狭义之分。广义的物业管理是对财产、资产的管理,如对生产资料、生产工具等的管理均属于物业管理的范畴。由于资产、财产的范围很广,因此广义的物业管理甚至可以说无所不含。本书所阐述的物业管理是指狭义的物业管理,即对房地产等的管理。

当前,对于狭义的物业管理,具有以下几种不同的定义:

国务院颁布的《物业管理条例》指出,物业管理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。

中国物业管理协会认为,物业管理是指物业管理经营人受物业所有人的委托,依照国家有关法律规范,按照合同和契约行使管理权,运用现代管理科学和先进技术,以经济手段对物业实施统一管理,并为居住者提供高效、周到的服务,使物业发挥最大的使用价值和经济价值。

而业界所指的物业管理,是指业主通过选定物业管理企业,由业主和物业管理企业按照物业服务合同的约定,对房屋以及配套的设备设施和相关场地进行维修、养护、管理,并保持相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

众所周知,物业管理是一项寓管理于服务之中的活动,因此以上概念均侧重于服务。我们知道,物业管理的各项工作是由物业管理企业来实施的。因此,有必要将物业管理上升到管理学的角度进行研究。

所谓管理,是指为完成一项任务或是一个过程所进行的计划、组织、指挥、协调、调度、控制和处理等。管理是一个动态的过程,是系统工程,亦属于软件工程。

据现代管理科学的要求,物业管理是在对物业管理服务进行营销的过程中所实施的计划、组织、指挥、协调、控制等的全面、全员、全过程的一系列活动。这一管理活动的目的是让业主或住用人获取最大的满意度,以及最大的价值。

根据物业管理的实施程序,可以归纳出如下六个环节,其关系示意图如图 1-1 所示。

物业管理在我国出现至今不过二十多年的历史,尚处于为发展商做售后服务的阶段。然而,在国外,20 世纪 70 年代房地产发展的高峰期已经过去,房地产市场供求关系发生了变

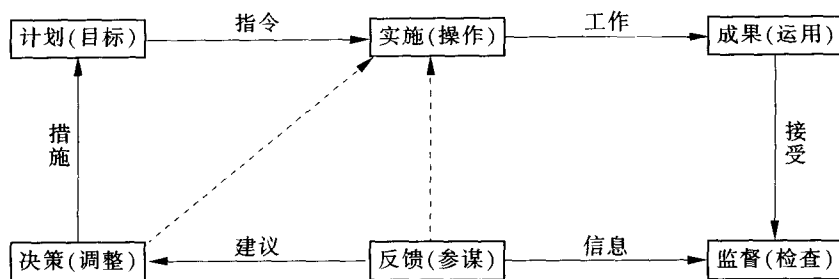


图 1-1 物业管理程序

化,房地产商建造的房屋逐渐减少,许多企业(包括个人)拥有物业的时间较房地产投资商长,这使得物业管理人员的工作更加稳定,从而可以长期承包这些业务,并作长期运行计划。所以 20 世纪 80 年代后西方发达国家相继出现了一些名为设施管理(facility management, 简称 FM)的专业管理机构或公司,并在 1989 年共同发起成立了一个新的国际性专业组织——国际设施管理协会(international facility management association, 简称 IFMA)。

设施管理是将物业作为物业管理企业的一项主营业务并改善其经营状态的主要资源,并将业主或住用人的要求与物业的功能有机结合起来,全面考虑物业寿命周期内的经济性、适用性、服务性要求,从而达到物业寿命期经营费用与使用效率的最优结合。也就是将物业管理的各种服务活动延伸到物业或设施的可行性研究、设计、建造、维修及运行的管理的全过程之中,即物业管理是一个服务平台,利用这个平台既可以满足物业整个生命周期以及业主或住用人的服务需要,如物业维修、保养、文化娱乐、商业网点、家政服务等;又可以针对不同物业或业主的需求开展社会化、专业性与经营性的服务,如金融服务、通信服务、计算机服务、信息服务、文案服务、物流服务等。

(三) 物业管理的内容、性质与宗旨

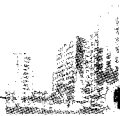
1. 物业管理的内容

物业管理的对象主要是住宅小区、高层及多层住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、标准化工业厂房和仓库等。物业管理的范围广泛,服务项目多元化。中国物业管理协会指出,无论对于哪一类物业,物业管理的业务主要可分为如下几类:①基本业务类,包括对房屋建筑、机电设备、供电供水、公共设施等进行运行、保养和维护;②专项业务类,包括安全保卫、环境卫生、园林绿化、消防管理、车辆交通等;③特色服务类,包括特约服务和便民服务;④经营业务类,包括房屋中介服务、装修业务等。

2. 物业管理的性质

物业管理的对象是物业,服务对象是人,是集管理、服务、经营于一体的有偿劳动。所以物业管理属于第三产业,是一种服务性行业。

在我国,物业管理是顺应房地产综合开发而发展起来的,它适应了社会主义市场经济的发展,适应了住房制度的改革。当住房作为消费商品可以被买卖后,传统计划经济体制下单一产权的房产管理模式不再适用,而对于产权多元化房产的管理模式,即物业管理,则体现



出其独具的优越性。它是一种集成性的社会劳动,将分散的社会分工汇集起来统一管理、服务,发挥集团效益,以适应市场经济发展的要求。

3. 物业管理的宗旨

物业管理属性、范围和原则都围绕一个基本的理念,即物业管理的指导思想,也就是物业管理的宗旨,可以概括为:

(1) 营造良好的、安居乐业的环境

物业管理的全部活动都围绕一个中心,就是安居乐业。具体地说,就是为市民创建一个整洁、文明、安全、方便的生活和工作环境,或者说一个有利于生存、发展、享受的环境。而且,物业管理还要随着自身业务的拓展和管理水准的提高,依据各小区的具体情况和业主要求,提高服务水准、拓展服务范围。居住区域要舒适、安静、温馨、优雅,增添文化和艺术氛围等;办公和商务区域则应强调高效、周到和形象,提供现代化的商务服务和智能化管理等。

物业管理的核心是提供服务。服务体现了物业管理的宗旨和基本属性,物业管理只有以服务为中心,开拓各项业务,才具有无穷的活力。

(2) 物业的保值与增值

物业管理是受业主委托的经营管理行为,其行为的方向除了为委托人创建一个合适的安居乐业的环境外,还要保护业主、使用人的合法权益。物业管理的价值就在于通过精心的策划和良好的服务,改善物业的内外环境,提升物业的使用价值和经济价值,从而使物业能够保值、增值。

二、物业管理的主要原则

物业管理是一个系统工程,是由许多子系统构成的全方位管理的总体系。要想使物业管理达到高效益、高水平、服务规范化,必须树立以下一些原则:

(一) 业主自治与专业管理相结合的原则

这一原则可以规范业主与物业管理企业间的关系,划清业主与物业管理企业的地位、职责、权利和义务,其具体要求包括:

1. 业主自治管理

业主自治管理的立足点是保护业主的合法利益,包括业主的个体利益和整体利益,并协调好相互间的关系。业主自治管理是指业主在物业管理中处于主导地位,但这并不意味着业主直接实施管理,而是通过合同的形式委托物业管理专业企业实施各项具体管理实务。

2. 专业化管理

(1) 专业机构

有专门的组织机构,如管理公司、专业服务公司和公司内部的各种专门机构来实施各种服务项目,分工合作,提高效率。

(2) 管理人员

有专业管理人员和工程技术人员,这些人员还要经过规范化的培训和考核,取得岗位资

格证书,以保证服务质量和树立良好的行风和职业道德。

(3) 专业设备

有各种现代化的专业设备,并与物业的档次相适应,逐步向智能化方向发展,这是专业管理的物质保证。

(4) 管理制度

有科学的、规范化的各种管理制度和工作流程,以保证专业化管理的正确实施。

(二) 属地管理与行业管理相结合的原则

属地管理与行业管理相结合的原则是指物业区域所在地的政府、街道办事处、相关专业部门和物业管理行业主管部门按各自职责范围共同负责小区的管理工作。地方性的工作由地区统一协调,专业性的工作由归口行业主管部门和相关部门负责。条块结合有利于发挥多方面的积极性。

1. 主管部门

行业管理能有效地发挥政府主管部门的专业指导和监督作用,包括市、区县及其派出的办事处。

2. 行业协会

行业管理既能发挥政府主管部门的作用,同时又能发挥行业协会的作用。行业协会作为行业的自助自律组织,可以协助政府端正物业管理企业行风,发挥社会中介组织的联系和桥梁作用。

3. 地区组织

属地管理有利于协调好物业管理与街道办事处、居民委员会和公安警署等地区组织的关系,协调好物业管理与社区建设的关系,有利于把优秀小区建设和社区建设相结合,共同创建文明小区。

4. 相关部门

市政、绿化、卫生、交通、供水、供气、供热、邮电、广播、供电、环卫、环保等专业部门则可以按专业归口的原则分工负责物业区域中的有关工作。

(三) 统一管理、综合服务的原则

这个原则体现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。

1. 统一管理

可简称为一体化原则,包括以下四个方面:

(1) 管理一体化

物业区域内的建筑物、构筑物、附属设备、设施、场地、庭院、道路以及公共活动中心、停车场等都由一个单位统一管理。

(2) 服务一体化

对业主和使用人的各种服务事项,包括专项、特约、代办项目都由一个单位统一实施。如要聘请专业服务公司,也由本物业区域的管理单位统一办理。



(3) 协调一体化

同物业管理有关的方方面面的协调、联系由一个单位统一负责处理。业主、使用人、承租人有关物业管理的事务只找一个单位,该单位不能推诿,要认真负责解决问题。

(4) 经济管理一体化

有关物业管理的经济往来,包括各种物业管理费用的收支、基金的管理和物业经营的财务管理都由一个单位负责。

2. 综合服务

综合服务是物业管理的基本属性。物业管理的综合服务既要达到一般服务业的要求,又有其自身的特殊要求。

(1) 高效优质

综合服务的基本要求是讲究服务的效用,即要处处主动为业户提供方便并使业户感到舒适、满意,这是综合服务的活力所在。因此,物业管理企业要按照高效、优质的标准来实施规范化服务、礼貌服务和微笑服务。

(2) 以人为本

综合服务是以人为本,即以业主和使用人为中心来开展多样化、全方位、多功能的服务。综合服务就是要针对不同年龄、不同性格、不同层次以及不同民族、不同国籍的业户的不同要求来开展丰富多彩、方式灵活、生动活泼的服务活动。

(3) 个性化

综合服务由于提供富有个性化的周到服务,能够赢得不同类别业户的欢迎,因此市场潜力大、前景广阔,是实现物业管理经济效益和社会效益的基本保证,也是树立物业管理行业和企业的良好社会形象的基本保证。

物业管理部門在掌握本原则的同时,还要尊重各主管部门的职权,接受主管部门的指导。

(四) 社会化与平等竞争的原则

在房屋商品化、自有化和产权多元化的条件下,物业管理不是按权属、按系统组建,而是按区域组建,按社会化原则管理。这个原则既适用于两权不分离的情况,即物业所有权与经营权不分离;也适用于物业两权分离的情况,即物业的所有者与经营者不属于同一法人单位。在产权多元化情况下,物业多数是采用两权分离的方式来经营管理的。

概括而言,社会化与平等竞争的原则有利于物业管理的市场培育和发展。这个原则的具体要求有:

(1) 社会化的分工合作

现代社会不同产业间的分工和协作有助于提高各个产业的综合效益。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,这样才有利于提高全行业的经济效益。特别是物业管理企业,要从开发企业的附属地位剥离出来,独立为自主经营的管理服务型企业。物业管理公司和各类专业服务公司,如清扫、绿化等公司之间,同样应按照社会化大生产的要求相互间分工协作。

(2) 平等条件下的市场竞争

业主和物业管理企业在平等的条件下通过市场使用招投标或协议的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直接干预。物业管理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。

(3) 三个效益的统一

物业管理的经营要实现经济效益、社会效益和环境效益的有机统一,要在经济效益的基础上以社会效益和环境效益作为小区建设的最终目标。

物业管理服务于社会,理应得到社会有关各方面的支持,社会有关各方面则应在自己的职责范围内做好物业区域建设的工作。

(五) 企业化与全过程效益的原则

物业管理作为一种市场化的经营行为,应当按照企业化的原则来操作,并且追求全行业、全过程的效益。企业在其经营活动中追求全过程的效益是现代管理的基本理念。这一原则体现在以下四点。

(1) 实施主体要按企业化的原则组建

物业管理企业,不论是独立的具有法人资格的公司还是非独立的物业管理部、房管所转制的物业管理公司等,都应做到政、企分开,政、事分开,按照“独立核算、自主经营、自负盈亏、自我发展”的方针开展经营活动。

(2) 按经济规律办事

物业管理企业在处理各种经济关系时应严格按照经济规律办事,特别是在同开发商的委托关系方面,虽然业务联系密切或属于同一企业集团,但在经济方面应按照合同和有关规定划清各自的职权。

(3) 早期介入

为实现物业管理追求全行业、全过程效益目标,就要使物业管理与项目开发同步进行。首先要做好物业管理的启动工作和前期基础工作。实践证明,只有早期、适时地介入房地产项目的开发经营活动,才能避免“前期后遗症”,减少后期管理工作的损失。介入的时间要根据物业的开发情况而定,或者在设计阶段,或者在施工阶段,或者在验收阶段,或者在销售阶段。介入的对象包括购房业主的适时介入和物业管理公司的适时介入,或两者同时介入。

(4) 创建名牌

企业化的原则还要求物业管理企业努力提高经营水平、服务质量。创建名牌,应关注规模经济效益和拓展业务,以提高企业的声誉,树立良好的形象。

三、物业管理与城市管理

(一) 现代城市管理

城市管理的内容极其丰富,它是一个系统工程,涉及许多方面。通常,可以将城市管理