



高职高专“十一五”规划教材



物业管理 实务教程

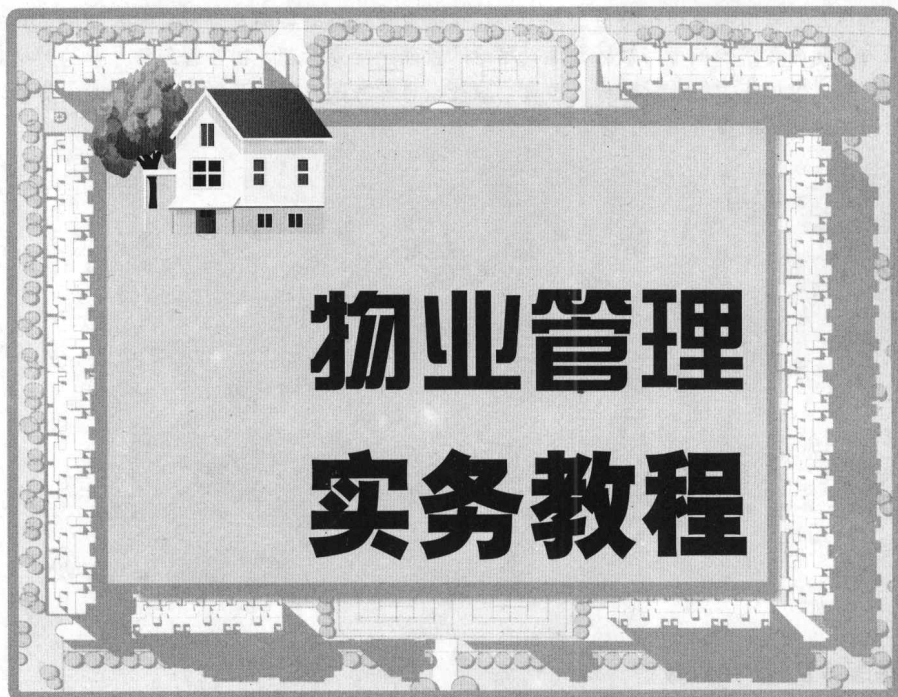
戴玉林 王媚莎 主 编
高惊生 副主编



化学工业出版社



高职高专“十一五”规划教材



戴玉林 王媚莎 主 编
高惊生 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书以培养物业管理应用型的中、高级人才目标为导向,系统地介绍了物业管理实务的基础理论知识、基本专项业务管理知识以及物业管理实务知识的综合运用三大模块的内容。本书理论体系完整,内容新颖、充实,具有较强的操作性,内容涵盖了物业管理实务概论、物业服务企业、物业服务企业人力资源管理、前期物业管理、风险管理、区分所有、业主大会与业主委员会、房屋维修管理、物业设备与设施管理、物业公共秩序管理、物业环境管理等内容。本书体现“以职业活动为导向,以职业技能为核心”的指导思想,突出职业技能特色。本书可与《物业管理典型案例及分析》配套使用。

本书为高职高专院校城市与社区管理、房地产管理、工商管理、物业管理等专业的教材和物业服务企业培训教材,也可作为物业管理成人教育、函授、自学考试教材以及物业管理从业人员学习物业管理相关理论与实践知识的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务教程/戴玉林,王媚莎主编. —北京:化学工业出版社, 2008.1

高职高专“十一五”规划教材

ISBN 978-7-122-01886-1

I. 物… II. ①戴…②王… III. 物业管理-高等学校:技术学院-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第002232号

责任编辑:王文峡

文字编辑:张娟

责任校对:宋玮

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16½ 字数388千字 2008年2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:27.00元

版权所有 违者必究

前 言

目前,物业管理已成为人们生活、工作中不可或缺的重要内容。然而,随着我国物业管理领域的不断扩展,出现了很多问题,如市场观念不强、缺乏创新意识和经营意识、规模小、经济效益差、企业员工素质不高、管理服务难以到位、物业管理投诉居高不下等。所以,为了适应我国物业管理行业的发展,迎接物业管理市场带来的机遇与挑战,应该普及物业管理知识,培养较高素质的、理论与实践相结合的物业管理专业人才,提高我国物业管理从业人员素质和物业管理水平。经过多次研讨和到物业企业调研及学习,在认真吸收国内外物业管理理论研究成果的基础上,我们编写了这本致力于培养物业管理人才的高职高专类物业管理专业教材。

本教材集作者多年的物业管理教学和实践经验,针对现有物业管理教材侧重对物业管理基础理论、基本内容论述较多,而对以理论为基础针对不同情况的应用操作介绍偏少的情况,力争在理论联系实际方面有所突破。因此,该书编写了物业管理实务概论、物业服务企业、物业服务企业人力资源管理、前期物业管理、风险管理、区分所有、业主大会与业主委员会、房屋维修管理、物业设备设施管理、物业公共秩序管理、物业环境管理等内容。力图在全面论述基础理论的基础上,重点培养和提高处理实际工作问题的能力,给即将从事物业管理工作的人员提供具体操作方法和处理问题方法的借鉴;对于长期从事物业管理工作的人员,在改进工作方法和提高管理能力上也有一定的参考价值。力争使学习者在熟悉和掌握物业管理实务基本知识和基本原理的基础上,实践操作能力能得到进一步的提高。

本教材与戴玉林、王媚莎主编的《物业管理典型案例与分析》(化学工业出版社出版发行)相互呼应,其重点放在物业管理诸多环节的内容阐述以及物业管理基本理论的探讨和实际操作技能的介绍上。全书从构思到反复讨论乃至编写完成,力求理论完善、论述深刻、实用性强,突出物业管理理论和实际管理技巧,以充分体现物业管理实际工作中解决疑难问题的方式方法,兼顾知识性和可读性。内容上,力求体现“以职业活动为导向,以职业技能为核心”的指导思想,突出职业技能的特色;结构上,针对物业管理从业人员职业活动的领域,按照模块化的方式,以物业管理实务的基础理论知识、物业管理实务的基本专项业务管理知识、物业管理实务知识的综合运用三大模块为主线进行编写,注重理论与实践的结合。本书呈现出以下特点。着重对实际操作理论进行了阐述,文字通俗易懂。以应用为目的,对相关的重要理论知识进行了简要讲解,促进实际操作能力的提高。本书为城市与社区管理、房地产管理、工

商管理、物业管理等专业的教材和物业服务企业培训教材，也可作为物业管理成人教育、函授、自学考试教材以及物业管理从业人员学习物业管理相关理论与实践知识的参考用书。

本教材由广州康大职业技术学院戴玉林、广东金融学院王媚莎主编，华南师范大学增城学院高惊生副主编，曾在香港和记黄埔地产集团等知名公司从事多年物业管理工作的汪启东、广州达诚物业管理有限公司张朝晖参编。其中，第一、四、六、七章由戴玉林编写；第二、五章由王媚莎编写；第三、九章由高惊生编写；第八、十一章由汪启东编写；第十章由张朝晖编写。全书由戴玉林负责修改及统稿。

在本书编写过程中，得到了广州康大职业技术学院院长周健中和广州康大职业技术学院管理系主任段克勤的大力帮助，在此表示诚挚的谢意。

由于编者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请业界同仁和专家批评指正。

编 者

2008 年 1 月

目 录

第一章 物业管理实务概论	1
第一节 物业管理实务的概念、性质与特点	1
一、物业管理实务的概念	1
二、物业管理实务的性质	1
三、物业管理实务的特点	2
第二节 物业管理实务的目标、宗旨与基本内容	3
一、物业管理实务的目标与宗旨	3
二、物业管理实务的基本内容	3
三、物业管理实务的基本环节	5
第三节 物业管理实务的运作程序和管理原则	7
一、物业管理实务的运作程序	7
二、物业管理实务的管理原则	9
第四节 我国物业管理实务的发展现状及趋势	10
一、我国物业管理实务发展的阶段回顾	10
二、我国物业管理实务发展现状	11
三、我国物业管理实务中存在的主要问题及原因分析	13
四、我国物业管理实务的发展趋势	15
思考题	16
第二章 物业服务企业	17
第一节 物业服务企业的设立	17
一、物业服务企业的概念和特征	17
二、物业服务企业的目标定位	18
三、物业服务企业的类别	18
四、物业服务企业的设立	19
五、物业服务企业的三个管理层次	25
第二节 物业服务企业的权利、义务和法律地位	26
一、物业服务企业的权利	27
二、物业服务企业的义务	28
三、物业服务企业的法律地位	28
第三节 物业服务企业的资质管理	29
一、资质概述	29
二、资质等级标准	30
三、资质等级的申报	31

四、资质等级的功能	32
五、日常资质管理	32
第四节 物业服务企业的机构设置	32
一、物业服务企业机构设置原则	32
二、物业服务企业的组织形式	33
三、物业服务企业常设岗位及其职责范围	35
第五节 物业服务企业制度与内部管理机制	37
一、物业服务企业制度的分类	37
二、物业服务企业制度建立的原则	37
三、物业服务企业制度制定应注意的事项	38
四、物业服务企业的内部管理机制	38
思考题	39
第三章 物业服务企业人力资源管理	40
第一节 物业服务企业人力资源管理概述	40
一、人力资源概念	40
二、物业服务企业的人力资源管理	41
三、人事管理规划	42
第二节 员工招聘	43
一、物业服务企业的用工方式	43
二、员工招聘计划	44
三、员工招聘的主要形式	45
四、员工的选拔	46
五、员工的录用与签约	48
第三节 物业服务企业员工的培训	49
一、培训工作的内容和任务	49
二、培训的基本原则、方法和技巧	50
第四节 物业服务企业人力资源的日常管理与考核	52
一、物业服务企业人力资源的日常管理	52
二、物业服务企业员工的绩效考核	55
思考题	59
第四章 前期物业管理	60
第一节 前期物业管理概述	60
一、前期物业管理的界定	60
二、前期物业管理的意义	62
三、前期物业管理的内容与工作	63
第二节 物业的竣工验收与接管验收	64
一、物业竣工验收	64
二、物业接管验收	65

第三节 物业入住管理	70
一、入住管理的准备	70
二、入住管理的实施	73
三、入住的有关手续文件	74
第四节 物业装修管理	77
一、概述	77
二、依据	78
三、主要内容	79
四、相关文件	82
五、措施	87
六、注意事项及相关责任界定	89
思考题	90
第五章 物业服务企业的风险管理	91
第一节 物业风险概述	91
一、物业风险的定义	91
二、物业风险产生的条件	92
三、物业风险的类别	93
第二节 物业服务企业的风险管理	95
一、风险管理的内涵	95
二、物业服务企业面临风险的原因分析	95
三、物业服务企业的风险管理	96
四、物业风险控制和防范的方法	97
第三节 物业服务企业日常管理中的风险规避	98
一、物业服务企业规避风险的原则	98
二、规避物业风险的主要措施	98
三、完善管理, 规避风险	106
思考题	107
第六章 区分所有	108
第一节 建筑物区分所有	108
一、建筑物区分所有的定义	108
二、建筑物区分所有权的内容和特征	109
三、区分所有的特例——居住区区分所有	110
四、建筑物区分所有权的一般类型	111
五、建筑物区分所有认定的特殊问题	112
六、建筑物区分所有权理论的实践意义	112
第二节 共用部分与共有权	113
一、建筑物区分所有权人的共用部分	113
二、居住区区分所有共用部分	114

三、业主共有权·····	115
四、区分所有权人的权利和义务·····	116
第三节 区分所有权下的相邻关系·····	118
一、物业相邻关系的概念和法律特征·····	118
二、处理物业相邻关系的原则·····	119
三、物业相邻关系纠纷的种类及处理方法·····	120
思考题·····	123

第七章 业主大会与业主委员会 ····· 124

第一节 业主和非业主使用人·····	124
一、业主与非业主使用人·····	124
二、业主成员权·····	126
三、业主的权利·····	126
四、业主的义务·····	127
五、业主与居民的区别·····	128
第二节 业主大会·····	128
一、业主大会的概念及性质·····	128
二、业主大会的成员组成·····	128
三、业主大会的职能·····	129
四、业主大会的召开·····	129
五、业主大会召开应注意的事项·····	131
第三节 业主委员会·····	131
一、业主委员会的概念、特征和性质·····	131
二、业主委员会的组建·····	133
三、业主委员会的职能·····	133
四、业主委员会的运作·····	134
五、业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业之间的关系·····	135
第四节 业主自治管理规范·····	137
一、管理规约及其作用·····	137
二、管理规约的主要内容·····	138
三、管理规约的订立与修改·····	139
四、管理规约中的基本关系·····	140
五、管理规约的生效与效力·····	141
六、管理规约在实际操作中应注意的事项·····	142
思考题·····	142

第八章 房屋维修管理 ····· 143

第一节 房屋维修管理概述·····	143
一、房屋维修的概念·····	143
二、房屋维修的特点和原则·····	143

三、房屋维修管理的概念、职责与特点·····	145
四、房屋维修管理的意义·····	146
第二节 房屋维修及维修管理内容·····	146
一、房屋维修的内容·····	146
二、房屋维修管理的内容·····	150
第三节 房屋维修工程的组织与管理·····	153
一、计划阶段的工作内容·····	153
二、实施阶段的工作内容·····	154
三、整理阶段的工作内容·····	155
第四节 房屋维修标准和考核指标·····	156
一、房屋维修标准·····	156
二、房屋维修的考核指标·····	157
第五节 房屋维修与养护技能·····	158
一、地基、基础维修养护·····	158
二、砖砌体结构的维修·····	160
三、钢筋混凝土结构的维修·····	161
四、楼地面工程的维修·····	163
五、屋面工程的维修·····	165
六、门窗工程的维修·····	168
七、装饰工程的养护维修·····	169
思考题·····	172
第九章 物业设备设施管理 ·····	173
第一节 物业设备设施管理概述·····	173
一、房屋设备的分类·····	173
二、设备管理内容·····	174
三、设备的保养与维修·····	175
第二节 给排水设备设施的维修与管理·····	177
一、给排水设备系统简介·····	177
二、给排水设备设施管理内容·····	178
三、给排水设备设施管理机构构成及职责·····	178
四、给排水设备设施日常操作管理·····	179
五、给排水设备设施运行管理·····	180
六、给排水设备设施的维修养护管理·····	181
第三节 空调设备设施的维修与管理·····	185
一、空调系统的组成、分类及主要设备设施·····	185
二、空调设备设施的管理内容·····	186
三、中央空调系统设备设施日常操作管理·····	187
四、中央空调设备设施运行管理·····	187
五、中央空调设备设施维修养护管理·····	189

第四节 供暖设备设施的维修与管理	190
一、供暖系统组成	190
二、供暖系统的物业管理模式	191
三、供暖设备设施的资料管理	192
四、供暖设备设施的运行管理	192
五、供暖设备设施维修养护管理	195
第五节 供电设备设施的维修与管理	196
一、供电设备设施构成	196
二、供电设备设施管理的内容	197
三、供电设备设施的安全管理	198
四、供电设备设施的运行管理	199
五、供电设备设施的维修管理	201
第六节 电梯设备的维修与管理	202
一、电梯设备的组成	202
二、电梯安全管理	204
三、电梯运行管理	205
四、电梯维修管理	206
思考题	208

第十章 物业公共秩序管理 209

第一节 物业公共秩序管理概述	209
一、物业公共秩序管理概念及特点	209
二、物业公共秩序管理的基本原则	210
三、物业公共秩序管理的主要内容及规章制度	211
第二节 物业公共治安秩序管理	212
一、物业公共治安秩序管理的概念	212
二、物业公共治安秩序管理的方式	212
三、公共治安秩序管理的机构设置与职责划分	212
四、物业公共治安秩序管理的主要内容	213
五、紧急事故处理	216
第三节 物业公共交通秩序管理	218
一、车辆管理	218
二、交通秩序管理	221
三、停车场的租赁	222
第四节 物业公共消防秩序管理	224
一、消防基本知识	224
二、公共消防秩序管理制度	226
三、公共消防设备设施管理	228
思考题	231

第十一章 物业环境管理	232
第一节 物业环境管理概述.....	232
一、物业环境及其管理.....	232
二、物业环境管理的原则.....	233
三、物业环境管理的内容.....	234
第二节 物业环境的保洁管理.....	237
一、保洁管理概述.....	237
二、保洁管理的原则.....	237
三、保洁管理的机构设置与职责划分.....	238
四、保洁管理的工作内容.....	239
五、保洁管理的工作标准.....	240
六、保洁管理检查规程.....	242
第三节 物业环境的绿化管理.....	242
一、物业绿化的概念与功能.....	242
二、物业环境绿化系统的组成.....	243
三、绿化管理的机构设置与职责划分.....	243
四、绿化管理工作的主要内容.....	244
五、绿化管理的质量要求和相关指标.....	246
六、绿化管理应注意的事项.....	247
七、绿化药品的使用和保管.....	248
思考题.....	248
 参考文献	 249

物业管理实务概论

学习目标

知识目标：了解物业管理实务的定义与特点；了解物业管理实务的管理内容与程序、运作程序、基本原则和要求，并对我国物业管理实务的状况与趋势有一般的了解。

技能目标：掌握物业管理实务的管理内容与程序、基本原则，并能处理不同类型物业的日常实务。

能力目标：能灵活运用物业管理各方面及各环节具体运作的实务知识；能直接从事物业管理实务的一线工作。

在我国内地，物业管理是一个新兴的服务行业。经过 20 多年的发展，现已在全国大中城市逐步形成企业化经营、专业化管理和社会化服务的格局。如果说物业管理从房地产业脱离出来是该行业的第一次革命，那么物业管理内涵的更进一步深化、管理方法手段的进一步丰富和完善，就成为物业管理行业第二次革命的内容。物业管理与其他行业相比，在管理服务的对象上和运作方式上都有着自身的特点。这些特点决定了物业管理服务和运作的复杂性与不确定性，也决定了其内容的广泛性与多变性。本章将对物业管理实务管理内容与程序、运作的特点与要求及其未来发展趋势进行探讨。

第一节 物业管理实务的概念、性质与特点

一、物业管理实务的概念

物业管理实务是指关于物业管理服务的具体工作程序、工作方法、基本技能等知识，包括物业管理实务的工作内容、工作程序、工作标准等。它强调的是如何具体地做好物业管理的每一项日常工作。物业管理是一项实践性很强的工作，熟练掌握物业管理各方面、各环节具体运作的实务知识和技能，是从事物业管理工作的必备条件。

二、物业管理实务的性质

作为一项服务性工作，物业管理实务与其他行业的服务一样，有
一般服务业所具备的共性。

(1) 可靠性 准确可靠地执行所承诺服务的能力。

- (2) 响应性 帮助顾客及为其提供便捷服务的自觉性。
- (3) 安全性 员工以专业知识和谦恭态度获得业主信任的能力。
- (4) 移情性 能够给予业主充分关心和提供个性化的服务。
- (5) 有形性 以有形的工具、设备、人员和书面材料显示自身的专业水准。

此外,因物业管理实务所处的领域,其性质还有如下一些需要强调的独特方面。

① 物业管理实务的规范化。物业管理的基本出发点是根据社会生产力发展水平和人们对生活需求的变化,运用现代管理科学、先进的维修养护技术,运用经济手段来管理房产物业,为业主(使用人)提供所需要的全方位、多层次的管理服务。物业管理实务是物业管理赖以成长的依托。通过量化的、规范性的操作技术和方法,物业服务企业可以在较长时期内稳定推行工作方针,贯彻其惯例、服务理念。因此,物业管理实务的各项工作内容均需定员、定时、定量、定制进行,以满足物业管理实际工作的需要。

② 物业管理实务的标准化。物业管理工作是一项社会性很强的工作,但也要坚持有偿服务原则。无论是为用户提供必需的物业管理日常服务,还是提高物业投资的经济效益,在市场经济等价交换的原则约束下,物业管理的所有实务性工作都必须实行质价相符。物业服务企业以特定的工作团队和工作内容满足业主各种显性的和可能产生的隐性需要,提供有价值的服务产品,使服务与需求匹配,价格与内容相符。因此该服务产品必须可评价、易衡量,即能够以标准化指标指导和落实物业管理实务中的各项工作。

③ 物业管理实务的制度化。由于物业管理实务工作涵盖了物业管理日常工作的各项内容,涉及工作内容、工作程序、方法和手段,为提高管理的科学性、有效性,应对复杂多变的外部环境,必须对日常工作制度化,固定程序,确保服务质量稳定。在危机处理上,要求提前做出预案,提高员工应对突发事件和各种意外的能力和水平。这是物业管理程序性和制度化的基本要求。

三、物业管理实务的特点

物业管理是一项实践性很强的工作,它强调的是如何具体地做好物业管理的每一项日常工作,所以物业管理实务具有以下特性。

1. 实践性与操作性

物业管理实务涉及的是物业管理的具体工作,包括的内容具体而繁杂,有些还是重复的,涉及经营、管理与服务的各个方面,要解决物业管理每一步做什么、怎么做、注意什么问题,需要具备专业的知识,按照一定程序加以执行,因此实践性和操作性很强。

2. 与业主(使用人)相关性强

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、工作密切相关。治安不佳,人们就不能安心居住、生活与工作,停水、断电、屋顶漏、管道堵塞会给业主(使用人)带来无尽的烦恼,更不用说消防不力可能导致的生命、财产的损失了。所以,物业管理的各方面工作必须做好,让业主(使用人)满意。

3. 时效性强

正因为与业主(使用人)工作或生活密切相关,所以物业管理实务工作有很强的时效性。停水、断电、屋顶漏、管道堵塞需要即时处理。有的物业管理单位为解决这一问题,设有24小时热线电话,为业主(使用人)提供日夜服务。如发生电梯故障,只要按响警铃,5分钟内就要有维修人员到现场抢修。物业保洁、治安防范乃至房屋维修等方面的

事务亦有极强的时效性，一步工作不到位，不是造成不良影响，就是会造成一定的损失。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，定期检查，最好建立应急反应系统。

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，就会给日后的管理维修带来麻烦、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，否则就会出现有事不能及时解决、影响工作时效性的问题。例如，保安员在治安巡逻时发现水管漏水、场地脏乱而不管不问，不及时通知总部。

5. 服务项目递增性强

随着社会的发展变化和人们生活水平的提高，人们对物业管理服务的需求不断增加变化，随之而来的是物业管理实务所包括的内容和项目也不断增加变化。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领域和项目，建立企业自身的应变机制，增强其自身的管理创新能力和活力，以提高自身的服务水平和竞争力。

第二节 物业管理实务的目标、宗旨与基本内容

一、物业管理实务的目标与宗旨

1. 物业管理实务的目标

物业管理属于管理型的服务行业，管理与服务并举，寓管理于服务之中，以服务来促进管理。业主与物业服务企业之间是委托与被委托的关系。物业服务企业生存的基点就是为委托人所委托事物的最大利益服务。要想用户之所想，急用户之所急。从这个意义来讲，物业管理实务的目标是通过有效的服务和管理，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、生活环境；通过加强经营管理，为业主的物业获得最大的收益；同时，完善物业的使用功能，提高物业的使用效率，延长物业的使用年限，促使物业的保值和增值。

2. 物业管理实务的宗旨

物业管理实务的宗旨或者说基本指导思想应该是：一切从物业使用者的利益出发，以满足物业使用者的需要为宗旨，通过科学、有效的管理，为物业使用者的生活、健康、方便和享受提供优质服务，让物业使用者得到真正的实惠。这是物业管理实务的基本出发点和归宿。

物业管理实务的内容是物业管理行政管理部门所颁布的法规和物业管理服务合同中必然要涉及的事项，是物业服务企业为业主提供物业管理服务的主要依据，无论是业主、开发商、物业服务企业还是相关专业公司，都应将法定的物业管理内容和委托各方议定的服务内容作为自己参与物业管理活动的行为准则。

二、物业管理实务的基本内容

1. 物业管理实务内容的多样化

① 物业种类的多样性造成物业管理实务内容的多样化。物业从用途上看包括多种类型,不同类型的物业对管理服务的要求必然不一样,各有各的特点,各有各的侧重,这就造成了物业管理实务内容的多样化。譬如,居住物业会增加延伸服务和文化活动等方面的内容,办公楼会提出消防安全、紧急疏散等方面的内容,医院会增加病人护理、综合服务、大型锅炉维保等方面的内容,观光隧道会增加礼仪服务、经营服务等方面的内容。

② 物业管理的行业性质造成物业管理实务内容的多样化。物业管理是服务性行业,这一性质决定物业服务企业必须主动增加管理服务的内容,以差异服务、优质服务来满足业主的不同需求,通过不断地延伸服务、不断让业主满意来谋求经营规模的扩张,使企业得以生存和发展。这就促成了物业管理内容朝着多样化方向发展。

③ 不同时代、不同观念形成不同的物业管理实务内容。物业管理实务内容的多样化除了与物业种类的多样化、物业管理行业的特性相关外,还与不同时代、不同观念有关。在我国引入物业管理模式之前,大多数居住物业由房管所管理,住户是客,而房管所则是主人的代表,管理内容仅仅是房屋、设备、设施的维修和养护,小区环境卫生管理与绿化养护等。引入物业管理之后,物业管理逐步形成企业化、专业化、社会化和市场化的管理体制,业主与物业使用人成了主人,而物业服务企业则是提供管理服务的企业,物业管理实务的内容随之有了本质的变化。物业服务企业除了要做好房屋、设备、设施的维修和养护,小区环境卫生管理与绿化养护之外,更要提供相应的管理服务,另外增加业主接待、礼仪接待、社区文化活动、物业档案资料等方面的管理服务。如今,随着物业管理的市场化进程的加快,物业管理的理念也发生了根本的变化,特别是物业管理服务理念的形成和发展,使物业管理实务的内容又有了重大突破。物业服务企业除了提供公共性的专业服务外,还增加了大量非公共性的延伸服务,服务内容不断延伸,一个以服务为核心的现代物业管理模式正在形成。

2. 物业管理实务的基本内容

现代物业管理的核心理念应该是服务理念。在这个理念的指引下,物业管理实务的服务内容与传统的物业管理实务内容已经大不相同,物业管理法律法规所规定的管理内容成为现代物业管理行业服务中的基本内容,物业管理实务的内容应由公共性的专业服务和非公共性的延伸服务两大块组成,具体内容将随着我国物业管理的不断发展而不断延伸。

(1) 公共性专业服务的内容

① 业主服务。指物业服务企业为区域内业主提供的入住管理服务、装修管理服务、接待与联系服务、权籍管理服务、业主资料管理服务。

② 维保服务。指物业服务企业为区域内业主提供的房屋、设备、设施的运行管理服务、保养管理服务、维修管理服务和设备设施应急处理服务等。

③ 保安服务。指物业服务企业为区域内业主提供的安全防范服务(包括门卫值勤、安全巡视、安全监控与消防管理)、礼仪接待服务(包括保安礼仪值勤与礼仪接待)、车辆管理服务(包括泊位管理、停车管理与交通秩序管理)、保安应急处理服务(包括火警事故、治安事件、自然灾害事件)等。

④ 保洁服务。指物业服务企业为区域内业主提供的公共场地、公共环境、共用部位、物业外墙、幕墙玻璃的保洁,以及生活垃圾的收集、清运管理等服务。

⑤ 绿化服务。指物业服务企业为区域内业主提供的室外公共绿地养护(包括草坪、树木、花坛)、室内公共场所观赏植物养护(包括观叶、观花植物)的管理服务等。

⑥ 接待服务。指物业服务企业为业主提供的大堂接待、前厅接待、会议接待、特殊客人接待、话务接待等方面的服务。

⑦ 应急服务。指物业服务企业为业主提供的区域内火警应急处理、停水应急处理、停电应急处理、水浸应急处理、电梯故障应急处理、治安事件应急处理、其他突发事件应急处理等方面的服务。

(2) 非公共性延伸服务的内容

① 代办服务。譬如，物业服务企业在专业服务之外为业主提供的诸如代订报纸杂志、代缴公用事业费、代办票务、代办假日旅游、代聘家政服务、代购简单物品等方面的非公共性服务。

② 特约服务。譬如，物业服务企业在专业服务之外为业主提供的诸如上门清洁、上门保安、上门维修、上门绿化、装潢监理、照看老弱病残、接送孩子上下学、驳运建筑垃圾等方面的个别服务。

三、物业管理实务的基本环节

物业管理是一个复杂完整的系统工程，按照物业管理的先后顺序，物业管理实务的环节基本上由以下几部分构成。

1. 物业管理前期介入

物业管理是以经济为手段，从事对物业的使用、保养、维修、经营工作和提供服务，是使物业发挥最佳效应的一种管理形式。它同物业的形成过程，即投资决策、规划设计、工程建设及房屋营销等阶段均有着密不可分的联系。因此，物业管理应建立追求全过程最佳效益的现代化管理模式。在物业的开发阶段就充分考虑建成以后的使用和管理的需求，考虑到社会经济发展后居住水平提高的需要，要有一定的超前性，即从项目规划设计阶段就开始关注物业的全过程效益。物业管理是一种对物业全过程的管理，其首要环节是物业管理的前期介入。

2. 物业的验收与接管

(1) 物业的验收 指依据建设部及省市有关工程验收的技术规范与质量标准对已建成的物业进行检验，将隐患消除在入住之前。这样做也便于今后对物业的使用和养护。验收中发现的问题，应记录在案并及时向物业开发商反馈，以便开发商督促施工单位及时整修。

(2) 物业的接管 指房地产开发商向接受委托的物业服务企业移交物业的过程，移交应办理书面移交手续。开发商还应向物业服务企业移交整套图纸资料，以便于今后的管理和维修养护。在物业保修期间，接受委托的物业服务企业还应与房地产开发商签订保修实施合同，明确保修项目及有关责任。

3. 物业入住管理

入住，是指业主或使用人在规定期限内办理完结相应手续并实际入住，即将物业正式交付业主或使用人使用。入住管理是物业管理十分重要的一个环节，物业服务企业应做好充分细致的准备工作，以确保入住工作的顺利完成。

另外，在业主办理入住手续前，物业服务企业还应向业主提供新建住宅质量保证书。由于物业的入住阶段是物业服务企业与业主接触的第一关，这一阶段除了大量的接待工作和繁琐的入住手续外，各种管理与被管理的矛盾也会在短时期内集中地暴露出来，为此，