



普通高等教育土建学科专业“十一五”规划教材
高校工程管理专业指导委员会规划推荐教材

WUYEGUANLI

物业管理

主 编 王建廷 盛承懋

副主编 罗新波

主 审 刘洪玉

中国建筑工业出版社

普通高等教育土建学科专业“十一五”规划教材

高校工程管理专业指导委员会规划推荐教材

物 业 管 理

主 编 王建廷 盛承懋

副主编 罗新波

主 审 刘洪玉

中国建筑工程出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理/王建廷, 盛承懋主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2007

普通高等教育土建学科专业“十一五”规划教材. 高校工程
管理专业指导委员会规划推荐教材

ISBN 978-7-112-09413-4

I. 物… II. ①王…②盛… III. 物业管理-高等学校-教材
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 121364 号

**普通高等教育土建学科专业“十一五”规划教材
高校工程管理专业指导委员会规划推荐教材**

物 业 管 理

主 编 王建廷 盛承懋

副主编 罗新波

主 审 刘洪玉

*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京密云红光制版公司制版

北京市安泰印刷厂印刷

*

开本: 787×960 毫米 1/16 印张: 22½ 字数: 545 千字

2007 年 11 月第一版 2007 年 11 月第一次印刷

印数: 1—3000 册 定价: 32.00 元

ISBN 978-7-112-09413-4

(16077)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

本书是根据全国高校工程管理专业指导委员会讨论通过的物业管理课程教学大纲编写的，该教材已被列为普通高等教育土建学科专业“十一五”规划推荐教材。

物业管理在我国虽然兴起的时间较短，但发展的速度很快，为此本教材注重其内容的前瞻性。本书主要包括：物业管理导论、物业管理的组织形态与特征、物业管理市场、物业管理企业、物业管理中的消费者行为、物业管理企业的基础工作、物业管理的前期管理工作、物业管理招标投标与物业服务合同、建筑物维修管理、建筑设备管理、物业综合管理、物业服务费用与财务管理、不同类型物业的管理、旧居住区物业管理、物业管理纠纷及其解决、香港及国外的物业管理等。

本教材适用于高校工程管理、工商管理等专业，还可作为其他相关专业及物业管理专业人员的参考用书。

* * *

责任编辑：张 晶 向建国

责任设计：赵明霞

责任校对：王雪竹 孟 楠

前 言

《物业管理》是根据全国高校工程管理专业指导委员会成都会议上讨论通过的物业管理课程教学大纲编写的,该教材已被列为普通高等教育土建学科专业“十一五”规划教材。

本教材是根据“建设部高等学校工程管理专业指导委员会”的要求,为满足工程管理专业物业管理方向的教学需要而编写的指定教材。在西方发达国家,物业管理方面已有较为成熟的理论与方法,而我国的物业管理由于具有特定的历史背景和发展条件,且已具有约定俗成的基本内涵,虽然兴起的时间较短,但发展的速度很快。在本书的编写过程中,编者在多方面做了探索,力图处理好两者的关系;并注重其内容的前瞻性。本书的参编人员均是各高校长期从事物业管理专业教学和科研骨干,教学经验丰富,因而能够确保教材的科学性、规范性和适用性;编者结合多年研究成果,对当前物业管理的难点——旧居住区物业管理进行了探讨。

本教材适用于大学本科的工程管理、工商管理等专业,还可作为其他相关专业及物业管理专业人员的参考用书。

本教材由天津城市建设学院王建廷教授、苏州科技学院盛承懋教授主编,清华大学刘洪玉教授主审。第一、二、十三章由天津城市建设学院罗新波编写,第三、五章由四川大学曾玉成编写,第四、十五章由北京建工学院郭立编写,第六章由苏州科技学院盛承懋编写,第七、八、十一章由东北财经大学刘秋雁编写,第九、十六章由中国人民大学张跃松编写,第十章由苏州科技学院吴芳编写,第十二章由苏州科技学院缪立勤编写,第十四章由天津城市建设学院郭伟编写。

本教材在撰写过程中,参考了大量的有关教材、论著和资料,并结合了多年的物业管理教学研究成果和实践体会。物业管理行业在我国毕竟是一个新兴的行业,虽然近年来发展十分迅猛,但由于发展的历史较短,还处于不断的完善之中。由于作者水平有限,本教材中难免有不妥和错误之处,恳请同行专家、学者和读者批评、指正。

目 录

第一章 物业管理导论	1
第一节 物业管理释义	1
第二节 物业管理的产生与发展	9
第三节 物业管理的地位与作用	14
复习思考题	19
第二章 物业管理的组织形态与特征	20
第一节 物业管理的组织形态	20
第二节 物业管理的服务属性	30
第三节 物业管理的发展特点	35
复习思考题	38
第三章 物业管理市场	39
第一节 物业管理市场概述	39
第二节 物业管理市场的运行机制	45
第三节 物业管理市场的管理	55
复习思考题	57
第四章 物业管理企业	58
第一节 物业管理企业概述	58
第二节 物业管理企业的组织	65
第三节 物业管理企业的经济行为	72
复习思考题	78
第五章 物业管理中的消费者行为	79
第一节 物业管理中的消费者	79
第二节 物业管理中的消费者行为	82
第三节 影响消费者行为的因素	89
复习思考题	94
第六章 物业管理企业的基础工作	95
第一节 物业管理企业的制度建设	95
第二节 物业档案资料管理	100
第三节 人才选拔与员工培训	103
第四节 物业管理质量体系	106

第五节 物业管理的 CI 设计	111
第六节 物业管理现代化	121
复习思考题	123
第七章 物业管理的前期管理工作	124
第一节 物业管理的前期介入	124
第二节 物业管理方案策划	131
第三节 物业接管与验收	134
第四节 楼宇入伙	142
第五节 物业装修管理	143
复习思考题	149
第八章 物业管理招投标与物业服务合同	150
第一节 物业管理招标	150
第二节 物业管理投标	156
第三节 物业服务合同	159
复习思考题	163
第九章 建筑物维修管理	164
第一节 建筑物维修管理概述	164
第二节 建筑物维修的工作内容	168
第三节 建筑物维修管理	172
复习思考题	183
第十章 建筑设备管理	184
第一节 建筑设备管理概述	184
第二节 供配电系统管理	188
第三节 给排水系统管理	191
第四节 供暖与空调系统管理	194
第五节 电讯与网络系统管理	199
第六节 交通与安全系统管理	203
复习思考题	207
第十一章 物业综合管理	208
第一节 物业综合管理概述	208
第二节 物业的环境管理	209
第三节 物业的安全管理	217
复习思考题	227
第十二章 物业服务费用与财务管理	228
第一节 物业管理企业财务活动分析	228
第二节 物业管理费的收缴与使用	240

第三节 物业管理企业的财务制度	247
第四节 物业管理的税收与保险	251
复习思考题	252
第十三章 不同类型物业的管理	253
第一节 居住物业的管理	253
第二节 商业物业的管理	264
第三节 工业物业的管理	271
第四节 特种物业的管理	274
复习思考题	275
第十四章 旧居住区物业管理	276
第一节 旧居住区物业管理概述	276
第二节 旧居住区物业管理与新区物业管理比较	279
第三节 实施旧居住区物业管理的必要条件	281
第四节 旧居住区物业管理模式	285
复习思考题	290
第十五章 物业管理纠纷及其解决	291
第一节 物业管理的法律关系	291
第二节 物业管理的法律法规	300
第三节 物业管理纠纷及其解决	303
复习思考题	323
第十六章 香港及国外的物业管理	324
第一节 香港特区的物业管理	324
第二节 新加坡的物业管理	333
第三节 美国的物业管理	338
第四节 欧洲的物业管理	345
复习思考题	350
参考文献	351

第一章 物业管理导论

本章学习目的

1. 掌握物业与物业管理的基本概念、内涵及物业管理的业务范围。
2. 了解物业管理的产生与发展,理解我国物业管理存在的问题。
3. 理解物业管理的地位与作用。

第一节 物业管理释义

一、物业

(一) 物业的含义

“物业”是物业管理的对象,英语为“Real Estate”或“Property”。物业一词是从香港和东南亚一带,自20世纪80年代引入我国大陆的。在西方国家,“物业”的含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等,是一个意义比较广的概念。现在我们所使用的“物业”是一种从狭义上讲的概念,是指单元性的房地产。它可以是一个建筑群,如住宅小区、工业区;也可以是单位建筑,如一幢高层楼宇或者多层建筑物;它还可以是一个住宅单元,也就是说物业可大可小。从物业管理的角度来说,物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设施、设备和相关场地。

从上述对物业的解释来看,物业不应该是孤零零的没有任何设备设施的房屋,它应该是房产和地产的统一。因此,完整的物业应该包括房屋建筑(住宅房屋和非住宅房屋)、与建筑物相配套或者为建筑物使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施(包括水塔、锅炉房、配电室等)和建筑地块及其相邻场地、庭院、甬路和干道等。

(二) 物业相关概念的界定

物业、房地产和不动产是常常被交换使用的三个概念,其实从理论上分析三者是有区别的。“房地产”本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产,它强调的是房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利,如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。“不动产”是指土地及附着在土地上的人工构筑物 and 房屋,它突出了房地产本身的不可移动性。从指向的对象上看,房地产和不动产所指向的是同一对象,只是两者的表达方式不一样。“物业”则不同于

“房地产”和“不动产”。具体表现为:

1. 称谓领域不同

就一般情况而言,“房地产”是经济法和行政法及商务事务中比较常用的称谓,“不动产”则是民法惯用的词汇,而“物业”通常指单元性的房地产。

2. 适用范围不同

从适用范围来看,房地产一般特指一个国家、地区或一个城市所拥有的房产和地产,是宏观的概念。而对于“物业”来说,一般是指单项的房地产单位,多用于个体而不用于整体。

3. 概念外延不同

一般而言,“房地产”概念外延是包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理与服务等整个过程。“物业”一般只涉及房地产进入流通领域之后的阶段,与“房地产”相比,有部分与全体之差。

(三) 物业的分类

从不同的角度,可以把物业划分为不同的类型。从物业管理的角度考虑,一般可以把物业进行如下划分:

1. 根据物业使用功能的不同分类

(1) 居住物业

居住物业是指以个人或家庭为生活单位供人们长期住用的房屋。居住物业一直以来都是人类最基本的居住与生活空间,人的一生大约有 2/3 的时间是在居住环境中度过的,它包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。

(2) 商业物业

商业物业是指以从事商业贸易、房屋出租经营及其他营业性经营为目的的物业,包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、宾馆、康乐场所等。

(3) 工业物业

工业物业是指采取自然物质资源,为制造生产资料、生活资料,或对农产品、半成品等进行加工的生产工作提供活动的场所,以及为生产活动而储备原材料和储藏产品的建筑物,即工业厂房和仓库。

(4) 其他物业

除上述讨论的居住物业、商业物业和工业物业之外,还有一些尚未包括的物业类型,我们称之为其他物业。一般人们经常接触的如车站、码头、机场、医院、学校等都属于此类,它们中有的公益性的物业,有的是营业性的物业。

2. 按物业所有权性质的不同分类

按物业所有权性质可划分为私人产权物业、共用部位产权物业、共有产权物业、集体产权物业、国家产权物业等类型。

3. 按物业的所有权人的多少分类

按物业的所有权人的多少可分为单一产权物业和多元产权物业等。

（四）物业的性质

1. 物业的权属性质

物业的权属性质包括物业的所有权和使用权，其性质集中反映在物权的关系上。物业所有权是房地产物权中的核心权利，是物业所有者在法律规定的范围内对物业所拥有的占有、使用、收益和处置的权利，其他物权皆源于此。物业所有权具有绝对性、排他性和优先性等法律特征。

物业使用权是在推行所有权和使用权的两权分离制度以后形成的独立的一种物权，是依法对物业加以利用和获取收益的权利。物业使用权属于用益物权，它包括土地使用权和房屋承租权。

2. 物业的经济性质

物业的经济性质是指物业在经济领域内所表现的特性。在市场经济条件下，物业本身既有经济价值又有使用价值，因而物业的基本经济属性是商品。过去我国实行的是计划经济体制，不把房屋看作是商品。随着经济体制改革的不断深化，物业的商品属性越来越被人们所认识。

物业的经济价值和使用价值只有通过市场交易活动（物业的买卖、租赁、抵押，土地使用权的出让、转让等）才能得以实现。物业的开发建设、经营管理活动，都是市场经济活动，价值规律是最基本的经济活动规律。按照价值规律的要求和等价交换的原则，物业的商品化通过其生产、经营、交换、分配、消费等各个环节表现出来。凡是从事物业开发与经营活动的企业，都应当是商品生产的独立行业，其全部经济活动都应纳入市场经济轨道，实行企业化经营。因此，物业要实现完全的商品化运作，必须具备以下几个条件：必须有一个明晰的、独立的、完整的物业制度；必须有一个能够独立进行物业生产经营管理的行业；必须有一个健全的物业经济活动运行机制；必须有一个能够进行物业交换活动的完整的市场。

3. 物业的自然属性

物业作为一种物质，必然有它的自然属性，即所谓物业的物理特征。其主要标志为：

（1）构成内容上的二元性

物业是房屋与土地的统一体，土地是物业的直接构成要素，对物业来说，房、地是不可分的。这种构成内容上的二元性，是其他商品所不具备的。即使像农产品那样和土地紧密相连的物品，其产品本身也并不包括土地。

（2）空间上的不可移动性

由于土地是物业的直接物质构成要素，决定了物业在空间位置上的不可移动性。房依地建，地为房载，房屋总是与土地构成一个有机整体。土地不可动，就意味着房产也不可动。房产不可动，那么与房产配套的设施，如管道、道路、电缆也不能移动。物业所具备的这种“不动产”性质，使其成为一种有别于其他商

品的特殊商品。

(3) 使用寿命上的长期性

物业使用寿命上的长期性反映在两个方面,一是构成物业基础的土地使用权的长期性,根据国家有关规定,对于不同用途的土地,其使用权出让年限也不同,一般在几十年左右;二是地上建筑物使用寿命的长期性,一个建筑物在正常情况下,使用寿命可达几十年甚至更长,可供人们长期使用。

(4) 形式上的多样性

不同建筑物的功能不同、位置不同、环境条件不同,形成了物业形式上的多样性。居住物业为满足不同居民的要求,不论是从规格上,还是结构、式样上均有区别,比如物业档次有高、中、低档之分,房型有一室、两室、三室、错层、跃层等多种;商业物业更是在建筑风格、材料、空间布局上各具特色,以求用独特的面貌吸引客户;而工业物业由于其生产工艺、特殊设备等的不同要求,也表现出诸多差异。坐落于不同位置的物业,其形式上也是有区别的,如对于居住物业而言,由于城市中心地段的空间狭小、地价昂贵,一般多是高档住宅和公寓且高层较多,而城市边缘地区一般普通住宅和别墅居多。物业环境是城市环境的一部分,它包括次生环境、人工环境和社会环境,为更好地适应和利用这些环境条件,物业在形式上也有所不同。总之,物业在类别、品种、规格、结构、式样、外观等方面,都存在着某些不同之处,从而导致物业形式上的多样性。

二、物业管理

(一) 物业管理的内涵

物业管理有广义、狭义之分。从广义上讲,是一切有关房地产开发、租赁、销售及租售后的服务;从狭义上讲,是指为使物业正常使用及保值增值而由专业机构或企业接受业主或住户委托而对物业及其附属设施、周围环境进行的管理、维修与整治以及物业租赁经营。本书所使用的“物业管理”概念主要是指狭义的物业管理。

在理论界,由于分析的角度不同,对于物业管理这一概念的解释也不尽相同。有的从物业管理的内容出发,认为“物业管理”是指物业管理企业受物业所有人的委托,依据物业管理委托合同,对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行的维护、修缮和整治,并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务;有的从物业管理的功能方面来解释,认为物业管理是指物业管理企业受物业所有人的委托,依据物业管理委托合同行使管理权,运用现代化管理科学和先进维修养护技术,以经济手段对物业实施多功能全方位的统一管理,并为物业所有人和使用人提供综合性的服务,使物业发挥最大的使用价值和经济效益;有的从物业管理的特点上来分析,认为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,按照国家法律法规和管理标准,以经营的方式,通过对物业进行的有效市场推广(经营)和规范的管理与维护,以及提供多层次、全方位的服务,满足业主或使用人(客户、用户等)多种需要的专业化、社会化、企业化、经营型的经营管理与服务活动。

按照2003年9月1日施行的《物业管理条例》第二条的解释,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。

从上述对物业管理的解释中,我们可以把物业管理的内涵归纳为以下几点:

1. 物业管理的对象是物业。这个物业是指已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和场地。

2. 物业管理的对象是人,即物业的所有人和使用人。

3. 物业管理的属性是经营,视物业为一种特殊的商品,物业管理所提供的是有偿的、无形的商品——劳务。

4. 物业管理所提供的劳务能完善物业的使用功能,并有使其保值、增值的作用。

5. 采用现代科学管理手段对物业实施全方位、多功能的管理,融管理、服务、经营三位一体。

6. 物业管理的基本要求是实行统一管理。

7. 优质的物业管理与社区服务相结合,为业主或使用人提供物质、精神方面的服务。

8. 从法律属性而言,物业管理是具有中介性质的委托管理,通过一定的契约规定相关各方的权利、责任和义务。

9. 物业管理的目标是为了发挥物业的最大使用功能,使其保值增值,并为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。

(二) 物业管理的对象

物业管理的对象是物业。根据使用功能的不同,其可分为四种类型,即居住物业、商业物业、工业物业和其他物业。目前的物业管理主要集中在住宅小区(尤其是新建住宅小区)以及中高档收益性物业等的管理;非小区物业管理(如厂区类物业、自然住宅区类物业等)则不很普遍。由于后者存在布局缺乏规律、基础设施与生活服务设施不配套、产权混合、管理多头等问题,进行物业管理比较困难。

旧住宅区的物业管理也是一个难点。由于长年管理维修“欠账”太多,设备、设施已经老化,居民生活不便,环境较差,大多长期疏于管理。旧住宅区基本沿用旧的管理模式,纳入新型物业管理的很少,服务层次也很浅,产权混合更

加大了物业管理的难度。

（三）物业管理的委托属性

一个人（组织）受雇于另一个人（组织），为雇主的利益采取某种行动，就构成了一种委托关系。当委托人没有能力（或不愿）进行他委托的代理人进行的活动，或者委托人自己来进行那些活动机会成本较高时，就会产生这种委托关系。物业管理中的委托关系体现在物业管理企业作为业主的代理人，对物业进行经营、管理并提供服务。业主将自己对物业的全部权利集合中分离出管理权（有时也含一部分经营权），并将其交给物业管理企业。在这种关系中，通常存在着由于信息的不充分与不对称所引起的问题，即委托人（业主）在信息不完全情况下无法保证代理人（物业管理企业）的行动符合委托人的利益，亦即委托人怎样才能使代理人更好地为自己利益而行动。

物业管理具有委托属性，其服务内容不论是公共服务、专项服务还是特约服务，都是通过合同、契约的形式由业主委托物业管理企业来进行的。物业管理的委托方式有实行公开招标和不实行公开招标两种。物业管理的这种委托属性决定了物业管理委托双方不再是原来计划管理体制下管理与被管理的关系，而是通过经济合同、公共契约明确双方的权利与义务，是一种商品合同式的买卖关系。

物业管理的委托方主体是业主。按物业产权归属和物业管理委托时间的不同，物业管理的委托方有房地产开发企业和业主委员会两类主体。

物业管理企业接受业主委托时，因物业类型和业主委托的不同，其受托业务内容也是有差别的，导致物业管理工作重点不同。物业管理从总体上可分为以管理服务为主和租赁经营与管理服务并重的两种类型。前者业主只将物业日常的管理服务委托给物业管理企业，物业管理企业对物业只有管理权，这种类型适用于业主自用的各类物业。后者是业主不仅将物业日常的管理服务委托给物业管理企业，还委托其代理物业使用权的经营，该类型主要适用于经营性的物业，也包括以租赁为主的高档居住物业。

（四）物业管理与传统房产管理的区别

物业管理是传统房产管理的革新，与传统房产管理存在明显的区别。虽然两者都是对城镇房地产实施管理，但是无论是在管理模式上、手段上、观念上、关系上，还是在管理的深度和广度上均有很大的区别。

传统房产管理是计划经济管理模式下的产物，是行政型福利性的管理，实施管理的实体是政府的一个职能部门，即房管部门。由于房屋为国家所有，因此房管部门处于一种主导地位，住户则处于被管理的地位，房管部门与住户之间是管理与被管理的关系。在管理内容上，房管部门提供的劳务基本是无偿的，业务主要集中在对房屋的维修和养护，管理内容单一，执行的是“以租养房”的方针。由于实行低租金制，长期以来一直靠大量的财政补贴来弥补管理经费的不足。

物业管理是市场经济管理模式下的经营型服务性的管理。实施管理的实体是

具有独立法人资格的物业管理企业。由于房屋产权属于个人或多元化,物业管理企业通过合同或契约接受业主委托,代表业主并运用经济手段经营管理物业。业主处于主导地位,物业管理公司与业主或使用人之间是服务与被服务的关系,其管理行为属于企业行为。在管理内容上,物业管理公司提供的是全方位、多功能的服务。物业管理公司提供的服务是有偿的,执行“以业养房”的方针,其管理经费除自筹外,还包括收取的物业管理费用、服务费等。

三、物业管理的业务范围

物业管理涉及的范围相当广泛,在实践中,从某一个物业管理单位来考察,可以承揽多项业务,实行全方位服务,也可以承揽单项或数项业务,这主要取决于物业管理公司本身的承受能力和用户的要求。

一般而言,物业管理业务可划分为以下三大类:

(一) 常规性的公共服务

常规性的公共服务是指物业管理中公共性的管理和服务工作,是物业管理企业面向所有业主、物业使用人提供的最基本的管理和服务,其目的是确保物业的完好与正常的生活、工作秩序和良好的环境。其主要内容包括:

1. 房屋共用部位的维护与管理

其基本要求是:房屋外观完好、整洁;小区内组团及栋号有明显标志及引路方向平面图;房屋完好率达98%以上;无违反城市规划的违章建筑;房屋零修及时率达98%以上,零修合格率达100%,并建立回访制度和回访记录;房屋资料档案齐全、管理完善,并建立住户档案等。

2. 房屋共用设施设备及其运行的维护和管理

其基本要求是:小区内所有公共设备图纸、资料档案齐全,管理完善;设备良好,运行正常,无事故隐患,保养、检修制度完备;有每日运行记录,运行人员严格遵守操作规程及保养规范;电梯按照规定时间运行;居民生活用水、高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施;二次供水有卫生许可证、水质化验单、操作人员健康、合格证齐全;消防系统设备完好无损,可以随时启用;锅炉供暖、煤气、燃气运行正常,北方地区冬季供暖室内温度不低于16℃。

市政公用设施管理的基本要求是:小区所有公共配套设施完好,不得擅自改变用途;供水、供电、通讯、照明设备齐全,工作正常;道路畅通,路面平坦;污水排放通畅等。

3. 环境卫生、绿化管理服务

环境卫生管理的基本要求是:小区内环境卫生设施完备,设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等保洁设备;实行标准化的清扫保洁,垃圾日产日消;不得违反规定饲养家禽,家畜;房屋的公共楼梯、扶栏、走道、地下室等部位保持清洁,不得堆放杂物和占用;居民日常生活所需商业网点管理有序,不乱设摊点、广告

牌,乱贴、乱画现象等。绿化管理包括:小区公共绿地、庭院绿地和道路两侧绿地合理分布,花坛、树木、建筑小品配置得当;新建小区、旧区改造小区的公共绿地无随意占用现象。

4. 小区内交通、消防和公共秩序等协助管理事项的服务

协助有关部门做好以下工作:保证小区道路通畅、公交车辆管理运行有序,无乱停、乱放机动车、非机动车;小区基本实行封闭式管理;实行24小时保安制度;保安人员有明显标志,工作规范,作风严谨;危及住户安全处有明显标志和防范措施;小区内无重大火灾、刑事犯罪和交通事故等。搞好小区内公共秩序,还要积极开展社区文化活动,如小区订有居民精神文明建设公约,居民能自觉遵守小区的各项管理制度;居民邻里团结互助,文明居住,关心孤寡老人、残疾人;管理单位定期组织开展健康有益的社区文化活动等。

5. 物业管理装饰装修管理服务,包括房屋装饰装修的申请与批准,以及对房屋装饰装修的设计、安全等的管理工作。

6. 房屋共用部位、共用设施设备专项维修资金的代管服务

即物业管理企业接受业主、业主委员会委托,对专项维修资金的管理工作。

7. 物业档案资料的管理工作

物业档案资料是物业管理部門在物业管理工作中形成的,在物业建设、租售、使用和管理过程中直接生成的、具有保存和使用价值的历史记录。物业档案资料的建立主要是通过收集、整理、分类存档和建立相关管理、使用制度完成的。

8. 代收代缴收费服务

物业管理企业可以接受委托,为物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位提供有偿服务,代收有关费用。

(二) 针对性的专项服务

针对性的专项服务是指物业管理企业面向广大业主、物业使用人,为满足其中部分住户、群体和单位的一定需要而提供的各项服务工作。其特点是,物业管理企业事先设立服务项目,并将服务内容、质量与收费标准公布于众,当业主、物业使用人需要这种服务时,可以自行选择。专项服务实质上是一种代理业务服务,专为业主、物业使用人提供生活、工作的方便。专项服务是物业管理企业开展多种经营的主要渠道之一。

专项服务的主要内容有日常生活、商业服务、文教卫生、社会福利以及各类中介服务五大类。其中,各类中介服务是指物业管理企业接受业主委托,开展代办各类保险,代理市场营销、租赁,进行房地产评估及其他中介代理工作。当然,从事各类中介代理工作的机构的人员,必须依照国家法律法规的规定,依法取得相应的资质和资格。

(三) 委托性的特约服务

委托性的特约服务是指物业管理企业为了满足业主、物业使用人的个别需求受其委托而提供的服务。通常是指在物业合同中未约定、物业管理企业在专项服务中也未设立,而业主、物业使用人又提出该方面需求的服务项目。特约服务实际上是专项服务的补充和完善。当有较多的业主和物业使用人有某种需求时,物业管理企业可以将此项特约服务纳入专项服务。

综上所述,常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务构成了物业管理的基本业务范围。物业管理企业首先要做好常规性的公共服务,同时确定针对性的专项服务、委托性的特约服务中的具体服务项目与内容,采取灵活多样的经营机制和服务方式,坚持以人为本、业主至上的原则,努力做好物业管理的各项管理与服务工作,并不断地拓展其广度和深度。

第二节 物业管理的产生与发展

房地产业是由房地产投资、开发、建设、流通及售后服务等环节组成的一个综合性产业。物业管理是房地产综合开发的延续和完善,也是现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分,在国际上十分流行并获得了蓬勃发展。目前发达国家和地区的房地产业发展的成功经验已表明,具有一个机能健全、运行良好的物业管理系统,已成为衡量房地产业成熟程度的重要标志。

一、物业管理的产生及其发展阶段

(一) 物业管理的产生

物业管理作为一种不动产管理的模式起源于19世纪60年代的英国。当时英国工业正处于一个发展的高涨时期,对劳动力需求量很大,农村的人口大量涌入城市。不断增加的人口导致城市的房屋和设施远远不能满足需求,住房空前紧张成为一大社会问题。一些开发商相继修建了一批简易住宅以低廉租金租给贫民和工人家庭居住。由于住宅设施简陋,环境又差,不仅租房人拖欠租金严重,而且人为破坏房屋设施的情况也时有发生,严重影响了房主的利益。当时有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士为其出租的房屋制定并施行了一套管理办法,取得了出人意料的成功,不仅有效地改善了居住环境,而且还使其与承租人的关系由原来的对立变得友善起来,首开了物业管理的先河。

(二) 物业管理的发展

自19世纪后半叶以来,城市房地产业性质发生了根本性的转变,迫切需要有效的专业化的物业管理业的发展。以美国为例,城市重组有几个方面的发展动因:首先,钢结构建筑的出现和电梯的发明,使人们能在相对较小的城市空地上兴建高层建筑,这极大地促进了建筑业特别是高层公寓及办公楼宇建造业的发展,并推动了20世纪20年代兴起的多家庭合租公寓建筑业的成长。其次,二战