

国家职业资格鉴定培训教材

物业管理 知识与技能

雷 华 胡其富 编著

Wuye Guanli
Zhishi Yu Jineng



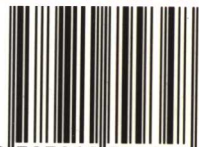
暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

责任编辑: 袁冰凌
责任校对: 王治国 黄廷富
封面设计: 811 李康道

Wuye Guanli
Zhishi Yu Jineng

物业管理 知识与技能

ISBN 978-7-81079-934-8



9 787810 799348 >

定价: 28.50元

上 编

1 物业管理基础知识

物业管理作为房地产业的一个重要分支,是房地产投资、开发、经营的自然延续和完善,也是现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分。物业管理的出现和发展,是房地产经济市场化和房地产商品化的必然产物。它所实行的企业化经营、专业化管理和社会化服务的运作形式,适应了市场经济环境,是一种充满活力的现代化产业管理模式。物业管理在我国尚处在初步发展阶段,它是现代化城市的朝阳产业。我们应该大胆地借鉴香港、新加坡及其他一些国家和地区的物业管理经验,探索和建立一整套既能与国际接轨,又适合我国国情和社会特点的物业管理体系,逐步培育、形成和发展中国的物业管理行业。

作为物业管理人员,首先要对物业、物业管理本身有个基本的认识。具体地说,就是要掌握物业管理的基本知识和基本技能,树立物业管理的经营理念,以及充分了解我国物业管理的发展状况,探索适合我国城市特点的物业管理模式和运行机制。

1.1 物业及物业管理含义

一、物业的概念

物业的概念知识大致由物业的定义、物业的内涵、物业的分类和物业的特点四方面的内容构成。

(一) 物业的定义

“物业”一词原来是粤港方言对房地产的称呼,它最早在香港使用,并由香港传入沿海和内地,其词义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产,也可理解为单元性的房地产。在英语中与之对应的是“estate”、“property”、“real estate”或“real property”,即财产、资产、地产、房产、产业等。通常,“不动产”“房地产”“物业”三个概念可以通用、互相替代,但严格说来,三者在使用时又有所区别。实际上,不动产指包括房屋在内的一切与土地相联结的财产,强调其固定性。房地产指房屋从开发、营销到使用管理的全过程。物业则着重从营销、使用和管理角度考虑,指单元性的房产、地产或房地产。

国内经过多年的实践和研究,普遍认为物业主要包括三个部分:已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物、与这些建筑物相配套的设备与设施及相关场地。因此,我们可以把物业定义为:已建成并具有使用功能的各类建筑物、附属设备与设施及相关的场地。

物业可以是群体建筑物,如住宅小区、工业厂区;也可以是单体建筑物,如高层住宅、商业大厦、办公楼宇、旅游宾馆等。

(二) 物业的内涵

从以上定义中可以看出,“物业”主要包括三个要素:

- (1) 已建成并具有使用功能和价值的供居住和非居住的建筑物;
- (2) 与这些房屋相配套的设备和市政、公用设施;
- (3) 与建筑物相关的场地。

(三) 物业的分类

物业可以从各个不同的角度进行分类。

(1) 按功能划分。物业按原始设计功能可分为居住型、非居住型和综合型三大类,其中,各类居住型建筑是物业的主体。

(2) 按产权划分。物业所有权人可以是自然人也可以是法人或其他组织,可以是中国人也可以是外国人。自然人又分为个人独有和共有两种。法人和其他组织根据单位的性质可分为国有、集体所有、私有、公私合有、外资、中外合资等。

(3) 按经营性质划分。物业从经营性质角度可分为收益性物业和非收益性物业两种。收益性物业指其原始设计功能为经营性房屋,能为业主带来经济效益,如办公楼、店铺、会展中心、商场、标准厂房、停车场、宾馆、饭店等。非收益性物业指其原始设计功能为公益性、消费型的房屋,业主并不要求其产生经济效益,如自有自用公寓、别墅、花园住宅、国家机关和事业单位的办公用房、学校、医院、图书馆、福利院、敬老院、公园、宗教用房等。

(四) 物业的特点

物业的基本特点有:

(1) 耐久性。物业的建造年限和使用年限都较长,使用年限一般可延续几十年甚至上百年。一些经典的、具有保护价值的物业更可以长期保存。

(2) 固定性。物业,包括附属的设备、设施总是依附在一定的地块上,具有不可移动性和区域性的特点。这一特点要求物业的规划、建设和管理都要与所在地的环境风貌相一致。

(3) 高值性。物业,包括附属的设备、设施和土地使用权的价值总和,是高值高价商品。物业具有使用价值和经济价值,经济价值即交换价值,在商品经济条件下,价值表现为价格。物业的价格同样受价值规律的调节,由物业的建造成本、内外环境和供求关系决定。物业具有保值和增值的特性,良好的物业管理是物业保值和增值的基本条件之一。

(4) 多样性。每一种单体物业,每一栋房屋的结构、样式、规格、装饰和风格都是不同的,具有各自的特色,构成各个城市的风情。一个独立的物业区域,即使是成批地建造房屋,也应力求有多种样式,以显示自己独特的风格。

二、物业的产权

(一) 产权的概念

简单地说,产权就是财产权利,是对财产的各种权利的总称,包括占有权、使用权、出租权、转让权、用尽权、消费权及其他与财产有关的权利。因此,也可以说产权是一种权利束。

产权的界定与合理安排在现代社会经济发展中十分重要,明晰的产权可以促进交易,激发人们的责任心和干好自己工作的积极性,约束人们的行为,增强人们的风险意识和守约意识,使人们能合理有据地按照产权份额分配财产收益或分摊维护财产价值、功能所花去的耗费。也就是说,合理、有效、清晰的产权,可以使人们各尽其能、各守其责、各得其利。具体到物业管理方面,清晰的产权是产权人充分行使权利(提议建议、投票、监督等)和履行义务(承担维修责任、缴纳专项维修资金和服务费用等)的基础,同时也是物业服务企业明确自己管理权限和范围的基础。

(二) 物业的产权类型

(1) 私有产权。指关于资源利用和所有的权利。但是并不意味着所有与资源有关的权利都掌握在一个人手里,私有产权也可以由两人或多人拥有。同样的一种有形资产,不同的人拥有不同的权利,只要每个人拥有互不重合的不同权利,多个人同时对某一资源或资产行使的权利仍是私有产权。私有产权的关键在于对财产所有权利行使的决策完全是私人作出的,这样在处理诸如物业的使用、处分和管理等事务时就会比较简单。购房业主所拥有产权证标定套内建筑面积的物业部分,即为一种私有产权。

(2) 社团产权。指某个人对一种资源行使某权利时,并不排斥他人对该资源行使同样的权利,或者说,这种产权是共同享有的。

相对于私有产权,社团产权在个人之间是完全重合的。每个人都可以使用这个资源为自己服务,但每个人都无权声明其只属于他个人。即从理论上说,社团产权是每个社会成员都对某个资源和财产享有全部的产权,但这个资源或财产实际上并不属于每个人,产权属于各成员组成的社团,而不属于该社团的各个成员。如城市景观和市政公用设施便属于社团产权。《物权法》第六十九条规定:“社会团体依法所有的不动产和动产,受法律保护。”

(3) 集体产权。集体产权与社团产权不同。对于社团产权来讲,每个人对如何行使权利的决定是无须事先与他人协商的。而一种产权如果是集体的,则关于如何行使对资源的各种权利的决定就必须由集体作出,由集体的决策机构以民主程序对权利的行使作出规定和约束。小区内部共用设施(如网球场、游泳池、非发展商独立投资兴建的停车场等)、共用场地(绿化地、道路用地等)便属于集体产权。其产权的行使必须由集体决策机构(小区的业主大会)以民主的程序作出决定或约束。《物权法》第六十三条规定:“集体所有的财产受法律保护,禁止任何单位和个人侵占、哄抢、私分、破坏。”

理论上,私有产权、社团产权、集体产权三者是比较容易区别的。在物业管理实务操作中,对于一幢单体建筑物,如果业主是一个人或一个组织时,权属比较明确;但如果该建筑物由多位业主共同拥有,其产权的界定就有一定难度。法学界把多人共同拥有同一建筑物的情况界定为建筑物区分所有权。

(4) 建筑物区分所有权。《物权法》第二篇第六章对建筑物区分所有权进行了界定。建筑物区分所有权作为现代民法中一项重要的不动产所有权形式,既不同于前面所界定的私有产权,也不同于集体产权,而是一种复合形态的所有权形式。

建筑物区分所有,是将一幢房屋特别是楼房,按其本身结构区分为各个独立单元,每一单元均构成一个相对独立的所有权客体,由此在一幢房屋上形成两个以上的所有权。区分所有是既承认房屋作为一种整体存在,又承认这个整体中可以划分为相互独立的部分,在各个部分上成立相对独立的所有权。

建筑物区分所有权具体是指多个区分所有权人共同拥有一栋建筑物时，各区分所有权人对建筑物专有部分所享有的专有所有权与对建筑物共用部分所享有的持分权，以及因共同关系所产生的成员权之总称。《物权法》第七十条规定：“业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。”

明确区分所有权的意义在于处理共用部分和共同关系方面，即共用部分不能分割，共同事务应遵从大多数人的意见，业主在物业管理方面的权益（如物业共用部位收益）、义务（物业服务费和专项维修资金的分摊）等应根据产权性质而定。当今所倡导的物业管理，主要针对的就是区分所有权物业。

三、物业管理的概念

（一）物业管理的定义

物业管理（Real Property Management 或 Property Management）是指由专门的机构和人员，依照合同和契约，对已竣工验收并投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地以经营的方式进行管理，同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿地、道路养护统一实施专业化管理，并向住用人提供多方面的综合性服务。物业管理的对象是物业，服务对象是人。物业管理是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动，实行社会化、专业化、企业化经营之路，其最终目的是实现社会、经济、环境效益的同步增长。

物业管理有广义与狭义之分。广义的物业管理既包括政府部门的行政管理和行业管理，又包括企业化、专业化的管理，还包括个人的、分散的、自发性的房屋管理，并且涉及物业生产、交换、分配、消费的各个环节；狭义的物业管理仅指企业主要针对物业的消费环节对物业所做的维修、养护、管理。现在国家立法规范、政府倡导、传媒经常报道的实际上是一种狭义上的物业管理，是借鉴香港等地的经验，适应市场经济体制和现代物业产权特点及新时期房地产生产、消费需求的一种新型的房屋管理模式。国务院 2003 年 9 月 1 日颁发、2007 年 8 月 26 日修订的《物业管理条例》第二条对这种狭义的物业管理作了清晰的界定，该条规定：“本条例所称物业管理，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。”

（二）物业管理的内涵

物业管理的内涵包括以下几个方面：

- （1）物业管理的对象是物业。这个物业是指在建、已投入使用或即将投入使用的物业，即楼宇。
- （2）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。
- （3）物业管理的对象是人，即物业所有人（业主）和使用人。
- （4）物业管理的劳务投入能起到完善物业的使用效能，并使其保值、增值的作用。
- （5）采用现代化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、经营三位于一体。
- （6）物业管理的基本要求是统一管理和协调，既包括相对独立的物业（楼宇等）或小区物业的统一管理和协调，也包括辖区范围内各个方面的统一管理和协调。

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

(8) 物业管理的法律属性是具有中介性质的信托管理, 通过一定的契约规定相关各方的权利、责任和义务。

(三) 物业管理与传统房屋管理的区别

物业管理作为对旧管理体制的一种革新, 是中国房地产经济市场化和房屋商品化的一种必然的结果。物业管理与传统的房屋管理相比, 无论在观念上、内容上、模式上还是在管理的深度和广度等方面都有较大的区别。

物业管理与传统房产管理的比较可用表 1-1 说明:

表 1-1 物业管理与传统房屋管理的比较

比较内容	传统房屋管理	物业管理
物业归属	国有	业主所有
管理者	政府房管部门	专业物业服务公司
管理人员	政府委派的人员	招聘的专业人员
管理手段	行政手段	法律、经济手段
管理范围	仅限于服务、维修, 内容单一	全方位、多功能
服务性质	基本免费的无偿服务	有偿为主的服务
管理经费来源	政府或单位划拨	向业主或使用人收取
费用状况	严重不足	收支有余
管理效果	房产寿命较短, 资源配置效率低下	延长物业的寿命、保值升值, 维护良好的秩序
用户态度	被动服务	具有较强的选择性
管理模式	计划经济管理模式	市场经济管理模式

1.2 物业管理的内容和环节

一、物业管理的内容

物业管理的主要管理对象是各类房屋建筑及其附属的设备、设施和相关的场地, 涉及的内容非常广泛, 服务的项目多元化。具体而言, 物业管理的内容包括:

(一) 基本业务

- (1) 房屋建筑的维护、修缮与改造;
- (2) 物业附属设备、设施的维护、保养和更新;
- (3) 相关场地的维护与管理。

(二) 专项业务

- (1) 治安保卫, 配合公安和消防部门做好住宅区内公共秩序维护和安全防范工作;



(2) 清扫保洁,对管辖区内的公共场所的日常清扫、保洁、外运、清除、灭杀“四害”等;

(3) 庭院绿化,对管辖区内的公共绿地、宅旁绿地和道路绿地的日常养护;

(4) 车辆和道路管理,包括交通秩序的管理和车辆停放的管理;有专门停车场的,可开展车辆保管业务。

(三) 特色业务

物业管理的特色业务主要是接受业主或使用人的委托而提供的各种服务。如:

(1) 代订代送牛奶、书报;

(2) 送病人就医、喂药、医疗看护;

(3) 代请钟点工、保姆、家教、家庭护理员,代做家政服务;

(4) 代接代送儿童入托、入园及上、下学等;

(5) 代购、代送车、船、机票与物品;

(6) 代洗车辆;

(7) 代住户设计小花园,绿化阳台,更换花卉盆景等;

(8) 代办各类商务及业主、使用人委托的其他服务项目。

这类服务项目一般是协商定价,按微利和轻利标准收费。

(四) 经营业务

物业服务企业可以根据不同的服务对象,开展各种经营业务。如:室内装潢,电器维修,商务中心,咨询、中介,代理租赁,房屋交换等。

(五) 社会性业务

在新时期,物业服务公司作为一宗物业的统一管理服务机构,除了受业主之托,管理好物业的运行保养,做好其他各项服务之外,顺应城市社会管理方式与服务的变革,不可避免地要承担一定的社会管理服务职责。

譬如,协助做好治安防范、社区突发事件的防范与应急处理(如协助控制 SARS 之类的传染病等),协助有关部门开展预防接种、全民选举、人口普查、常住人口统计、计划生育等工作,都或多或少要物业服务公司参与组织实施。由于物业服务公司有详细的业主档案资料,对于在所管物业居住、工作的人员比较熟悉,政府有关部门了解、统计有关情况时必然需要物业服务公司的帮助。《物业管理条例》第四十七条规定:“物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时,物业服务企业在采取应急措施的同时,应当及时向有关行政管理部门报告,协助做好救助工作。”这便是以法规的形式界定了这方面的工作。

上述基本业务、专项业务、特色业务和经营业务的项目具有内在的联系。前两项是物业管理的基本工作,既使物业保值、增值,又是为业主和使用人提供基本的居住环境、工作环境和生产环境必不可少的;中间两项业务是在基础工作上进行的进一步拓展,是从深度和广度上进一步满足业主和使用人的需要。物业服务企业还应明确自己的社会职责,主动配合政府开展社会性服务,以达到物业管理效益的最大化。

二、物业管理的环节

物业管理是一个完整的系统工程,从物业的规划设计到物业建成投入使用后管理工作的正常运行,由若干环节构成。根据物业管理工作的特点,按先后顺序,物业管理的基本



环节是：①物业管理的早期介入；②前期物业管理准备；③物业的承接查验；④入住与装修管理服务；⑤档案资料的建立与管理；⑥日常管理和维修养护；⑦配套设施的完善与系统协调。

（一）物业管理的早期介入

在物业综合开发过程中，物业管理在什么时候介入最合适？一般来说，人们对此问题没有一个明确的认识，许多项目都是在建成以后才引入物业管理。但这往往会导致一系列问题，如房型不佳，缺管理用房，泊车位不足，电梯容量不够，空调、排油烟机位置未考虑或预留位置不适用，管线布局不合理，安全防范技术设备缺少等。所以，经过大量的实践总结，人们越来越清晰地认识到物业服务企业在接管物业之前，就要参与物业的策划、规划设计和建设，充分利用自己的专业经验，从业主、使用人及物业管理的角度提出意见和建议，把好物业规划设计、质量关，以便物业建成后能满足业主、使用人的要求，方便物业管理。

物业管理早期介入的具体工作在物业开发建设的不同阶段内容不同，具体分为立项决策阶段、规划设计阶段和施工安装阶段。

这种早期介入并不意味着物业管理的具体工作的介入，而是指物业管理人員为发展商提供各方面的咨询意见并代为监督。目的是确保物业的设计方案合理、施工质量可靠，为后期使用、管理打下良好的基础。

（二）前期物业管理准备

该阶段具体的工作有：

（1）与房地产开发企业接洽前期物业管理服务事项，制订接管方案。主要是与房地产开发企业就管理服务内容、标准、期限，保修责任的委托与实施，遗留扫尾工程、空置房经租或看管等代办事项，管理服务费构成及补偿办法，管理用房、经营用房的提供使用及收益分配，物业及相关资料的验收接管等，进行协商，达成一致，对人力、物力等自身条件和接盘运作、盈亏风险作出科学测算，据此制订接管方案。若是以招标方式选聘前期物业服务企业的项目，物业服务企业在这一阶段的主要工作是现场了解项目各方面实际情况，研究招标书内容，进行市场调查分析，按招标书的要求准备投标书。

（2）管理机构的设立与人员的培训。机构的设置应根据接管物业的用途、面积、档次、管理服务内容与方式来确定，人员的配备除考虑管理技术人员的选派招聘外，还要考虑操作层（维修养护、保安、清洁、绿化等人员）的招聘，并依据职责分别进行专业技能、礼仪礼貌、文明值勤、行为作风等方面的培训，在此基础上做好人员的上岗安排。这里应注意的是，按照《物业管理条例》第三十三条的要求：“从事物业管理的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书。”所以物业服务企业接管项目时招聘或培训的人员要取得合法有效的职业资格证书，否则，将会受到相应的处罚。

（3）制定系列管理制度。没有规矩，不成方圆。必要的规章制度是物业管理顺利运行的保证。该阶段物业服务企业应以国家的法律、法规和当地政府有关行政管理部门颁布的相关文件为依据，结合接管物业的实际制定一些必要的、适用的管理制度和管理细则。主要有管理机构的职责范围，各类人员的岗位责任制，操作程序和服务规范，物业各区域内管理规定，用户（住户）手册等。这既是保证物业管理逐步成熟并走向规范化、程序化、科学化、法制化道路的重要前提，也是实施和规范物业管理行为的当务之急。

（4）完善管理及办公条件。即要安排好管理用房、员工宿舍，及时采购管理服务用

物资装备等,创造成熟的执勤、服务、办公条件。

(三) 物业的承接查验

无论是通过协议,还是通过投标方式取得前期物业管理权,均要依照国家建设部制定的《房屋接管验收标准》和当地的有关接管验收规定,做好正式管理前的接管验收工作。要对物业主体结构是否安全,是否满足使用功能要求等进行再检验,对公共配套设施、设施的配备、安装、运行状况进行验收交接。这一过程要在查明物业的全面状况的基础上办理书面移交手续,明确交接日期,对物业及配套管理办公用房、经营用房、各种产权和技术资料进行全面移交,并就接管过程中发现的工程、设备质量等问题及物业保修期的保修事项与开发企业签订包修、保修实施合同。该阶段需要移交的档案资料有:规划图、竣工图、地下管网竣工图、各类房屋清单、单体建筑结构图、设备竣工图及合格证或保修书等。同时,在这一阶段后期,还要做好各类标牌、标识的设计制作,准备入住资料(管理规约等),建立与居委会、派出所等的外部联系,建立与社会协作单位的联络,构筑物业综合服务网络,为正式的全面管理服务做好准备。

(四) 入住与装修管理服务

该阶段的主要工作包括:

(1) 做好物业的清洁“开荒”等准备工作。即在施工单位撤出新建成的楼宇后,对物业的里里外外、上上下下、前前后后做一次彻底的清理清洗,让业主和租户在入住时能接收到一个干净整洁的物业空间,建立良好的第一印象。

(2) 为业主办理入住手续。即在物业正式使用条件全部具备后,向业主或使用人发出入住书面通知书(配合发展商);带业主或使用人实地验收物业,查验房屋质量、设备质量,查对房型、装修、设施配备、外部环境等是否与合同相符,若有问题要达成对存在问题的整改意见并进行监督或进行整改,发放钥匙,交接业主名下物业;向业主或使用人发放《用户手册》,使他们了解物业概况、各项管理制度,如车辆停放管理,装修搬迁管理,物业保修的责任范围、标准、期限等方面的规定,以及楼层权力归属、公用设施设备的合理使用等,使业主、使用人能正确把握自己的行为;约定代为装修、添置或更换自用设备或设施等事宜;协助业主办理电话、煤气等开通手续;对住户进行有关小区物业管理的宣传、培训并提供各类咨询服务和办事指引;根据有关规定或双方约定向业主或使用人筹集专项维修资金,预收物业服务费或租金。

同时在这一阶段,要求业主或使用人如实填写登记卡。内容包括:业主或使用人的名称、通信联络方式、所占用物业的编号、设备与设施及泊车位分配等。属于非居住性质的物业还需登记营业执照、经营范围、职工人数、出行、用餐等相关情况,便于物业管理与服务。

(3) 装修搬迁管理。装修管理的主要工作是大力宣传装修规定,让住户明晓装修不得损坏房屋承重结构、建筑物外墙面貌,不得擅自占用公用部位、移动或损坏公用设施和设备,不得排放有毒、有害物质和噪声超标,不得随意堆放、倾倒、抛扔建筑垃圾,严格遵守用火用电规定,履行防火职责等;审核装修设计图纸,进行装修申报审批;加强装修施工过程的监督管理,发现违约行为及时劝阻并督促其改正,做好装修验收工作等。

搬迁管理的主要工作是合理安排搬迁时间,对搬迁人员、车辆、物品进行必要的引导、检查。

(五) 档案资料的建立与管理

严格讲,这不是物业管理的一个独立环节,从早期介入到后期管理,档案资料的建立与管理贯穿于物业管理的全过程。这里讲的档案资料有两种:一种是物业资料,主要包括物业的各种设计和竣工图纸,位置、编号等;另一种是物业业主和租户的资料,主要包括业主使用人姓名、进户人员情况、联系电话或地址、各项费用的缴交情况、房屋的装修等情况。物业档案资料是对前期建设开发成果的记录,是以后实施物业管理时对工程维修、配套、改造必不可少的依据,也是更换物业服务单位时必须移交的内容之一。

(六) 日常管理与维护

正常期管理服务,指依据管理职责和管理标准,提供专业化、全方位的优质管理与服务(具体内容见本章第一节),使物业管理纳入科学化、规范化、制度化的轨道。

(七) 配套完善和系统协调

配套完善是给物业管理提供物质基础的基本保证,是管理阶段必不可少的环节。物业管理的成败在很大程度上取决于物业服务公司与相关部门相互关系的协调。

1.3 物业管理的目标和原则

一、物业管理的目标

根据物业管理行业的特殊性和管理的内容,物业管理的首要目标是为业主服务和使物业保值、增值。为了实现这一目标,物业管理应达成以下几个方面的目标,即质量目标、安全目标和费用目标。

(一) 物业管理的质量目标

该目标包括硬件质量目标和软件质量目标。具体如图 1-1 所示:

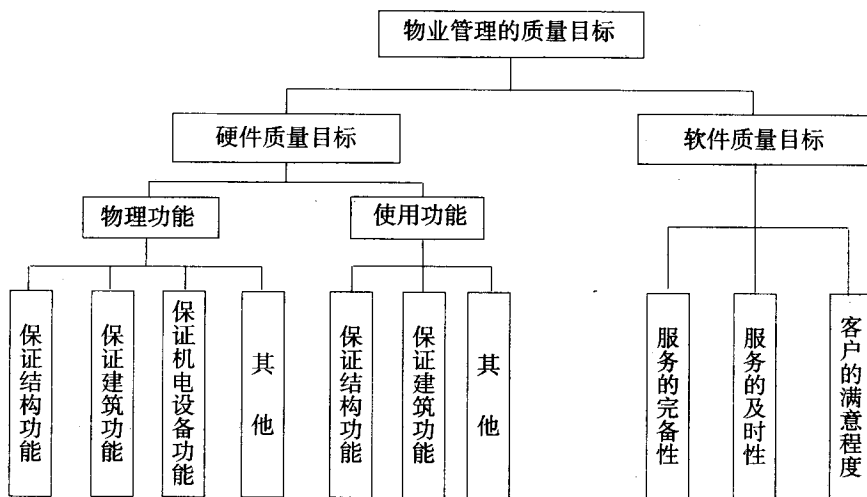


图 1-1 物业管理的质量目标

(二) 物业管理的安全目标

物业管理的安全目标包括:

- (1) 物业使用环境的安全。防止环境上的灾害,如火灾以及意外事故等。
- (2) 物业的安全。防盗、防火以及防止其他意外损失。
- (3) 物业使用人的安全。业主和使用人的安全防范。

(三) 物业管理的费用目标

物业生命周期内的费用有很多,这里主要是指物业管理的经常性费用。如图 1-2 所示:

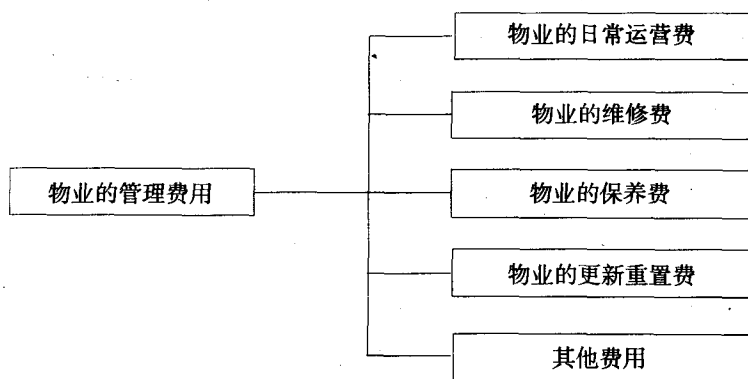


图 1-2 物业管理的费用

物业管理人员根据物业的具体情况,结合自身的专业知识和经验,针对物业管理费用的各项内容,作出预算,作为物业管理的费用目标。

二、物业管理的原则

物业管理在我国内地的发展时间不长,其发展的规律还值得我们进一步探索。就以上我们所知的物业管理特性及其在我国各地开展的实际情况来看,发展物业管理应遵循以下原则:

(一) 以人为本、服务第一的原则

物业管理说到底是一个服务行业,业主是物业权利的主体,有权选聘、续聘和解聘物业服务企业。物业服务企业是受聘、受托工作,为业主、使用人提供服务是其生存的基础,只有处处为业主、使用人着想,寓经营管理于服务之中,用优质完善的服务满足业主、使用人居住、办公、经营等多方面的需求,为他们营造满意的生活、工作空间,才能赢得赞同,取得配合,真正管好物业,取得应有的效益。

(二) 属地管理与行业管理相结合的原则

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。

(三) 所有权与管理权分离的原则

物业管理权源自物业的所有权,物业的所有权是物业管理权的基础,业主、业主大会是物业管理权的权利主体,是物业管理权的核心。物业服务企业是物业管理的执行者。由于当今物业大量属于区分所有的产权状况,产权人的构成又较为复杂(有法人、个人、



甚至政府), 共用部分的维护管理非哪一方能决定和胜任。将管理权与所有权分离, 统一把物业交由专业物业服务公司管理, 可以克服分散管理的低效, 减少纠纷扯皮现象, 有利于节省人力、物力, 发挥整体优势、规模效应, 达到物业管理的统一、高效。贯彻这一原则的方法是召开业主代表大会, 选举业主委员会, 通过招标, 选聘物业服务公司行使物业的具体管理权。

(四) 专业管理与民主管理相结合的原则

物业管理的许多工作技术性、专业性较强, 需要专门机构、专业人员的专业管理; 同时, 物业管理工作的开展与业主、使用人的生活、工作紧密相关, 围绕其利益进行, 必须取得他们的配合。所以, 只有召开业主大会、成立业主委员会, 完善民主管理监督机构, 发动、组织全体业主、使用人参与、配合物业管理各项工作, 形成民主管理机制和专业管理与民主管理的良性互动, 才能达到物业管理的高水平。

(五) 统一管理和综合服务原则

现代物业体系完整, 设施、设备配套齐全, 有很强的整体性、系统性。同时, 物业功能多、产权分散, 各管一摊必然导致效率低下。只有统一管理才能解决多头管理带来的推诿扯皮、“各扫门前雪”、效率低下等问题, 也才能充分发挥物业的整体功能。同时, 也只有这样才能使管理集约化, 降低管理成本。《物业管理条例》规定“一个物业区域只能成立一个业主大会, 选聘一家物业服务企业从事物业服务”, 正是这一原则的体现。

(六) 有偿服务、经济合理的原则

要想使物业管理持久有效, 管理企业生存发展, 必须要有稳定的管理经费支撑。服务收费是市场经济的必然要求, 是物业管理的活水之源。物业服务企业应尽可能的开展全方位的有偿服务, 以物业为依托开展多种经营, 走取之于民, 用之于民, “靠山吃山”, 以业养业的经营之道, 从而保证物业管理有稳定的经费来源, 形成经营管理的良性循环。同时, 物业服务的项目、深度、质量、收费标准的高低也应根据实际情况, 视服务成本、硬件配套设施状况等综合而定, 不能盲目增加服务项目, 提高服务、收费标准, 强制收费, 否则便会引起纠纷, 造成管理上的被动。

(七) 竞争择优的原则

竞争是市场经济的灵魂。物业管理行业的发展要遵循市场经济规律, 引入竞争机制, 鼓励公平合理的竞争, 打破物业管理权的“世袭”和垄断, 让那些信誉好、水平高、收费合理的物业服务企业占领市场, 把那些靠依附关系生存、收费高、水平低的管理企业淘汰出局。只有这样, 才能促使物业服务企业苦练“内功”, 强化内部管理, 重视用户呼声和成本控制, 提高综合竞争能力, 促使我国物业管理行业吸收和引进外国物业管理的先进经验, 尽快实现与国际接轨, 促进物业管理向专业化、集约化方向发展, 推动我国物业管理行业整体水平的提高。

1.4 物业管理的类型和模式

一、物业管理的类型

当前, 我国的物业管理还处于一个不断发展的阶段, 对物业管理的划分也有不同的标准。本书从管理的性质和产权性质来划分。

（一）按管理性质划分

根据我国的实际情况，可把物业管理分为行政性质的物业管理和企业性质的物业管理。前者是在计划经济体制下，以及向市场经济过渡的期间，由于住宅基本上是实行福利分房，房地产管理由各级行政管理机构统一管理。采用的是行政管理手段，房屋使用人只有使用权，没有产权。房屋管理经费的来源主要是政府补贴，经费不足。随着经济的不断发展，这种类型的物业管理正在逐步退出市场。后者是指由专门的管理公司通过合同或契约的签订，按产权人的意志和要求实施管理。这种管理理顺了物业管理中各方的关系。

（二）按产权性质划分

从物业管理的实际操作来看，按产权性质的不同，物业管理可以划分为委托服务型 and 租赁经营型。

（1）委托服务型物业管理。是指房地产开发商将开发建成的物业出售给用户，一次性收回投资并获取利润，然后委托物业服务公司对物业进行管理，完善其售后服务。

这里所说的“委托”分两种情况：首先，开发商自己组建物业服务公司，对所出售的物业进行管理；其次，开发企业以招标的方式委托专业物业服务公司，对已出售的物业进行管理，这是今后物业管理的发展方向。

（2）租赁经营型物业管理。是指房地产开发商建成房屋后并不出售，而是交由下属的物业服务公司进行经营管理，通过租金收回投资，获取利润。这种物业服务公司对物业的管理不仅是日常的维修养护工作，更主要的是对所管物业的出租经营，为房地产开发获取更加长远而稳定的利润。它的经营职责是根据市场需求的发展变化随时调整经营策略，并且不断地更新、改造与完善物业的使用条件，以提高物业的档次和适应性，获取更高的租金收入。

两者的差别：①从产权上看，前者只有管理权而没有产权，后者既拥有产权又有管理权；②从管理上说，前者是物业的售后服务，是为了保持物业的正常使用，后者则需努力营造一个良好的物业使用环境，创造租赁条件，赢得租户并为之服务；③从管理的对象看，前者适合于各种楼宇，后者则较为适合商业大厦、写字楼等；④从服务对象看，前者既有居民住户，又有职业公务人群，后者则主要以商业等职业人群为服务对象；⑤从管理方式看，前者注重的是管理与服务，后者更注重积极的、带有开拓性的经营。

二、物业管理的模式

一般来说，物业管理模式的划分，必须根据整个国家的房地产管理体制和特点来进行。而房地产管理体制，就是针对社会房地产经营总过程而拟订、颁布的一系列制度所形成的完整体系。因此，物业管理模式就是根据房地产经营管理体制的特征而划分的不同管理种类。具体而言，可分为：

（1）福利型行政化的管理模式。这种模式是在传统的计划经济体制下产生的，在目前还占有一定的比例。其主要标志是：分配属福利性的，管理属行政性的，产权属国家所有，使用权归住房人，房租非常低廉。这类管理模式的存在，既使国家背上了沉重的管理费用的负担，也使得国有资产不能产生保值、增值的效果。随着城市改造的加快和房改政策力度的不断加大，这种管理模式所占的比例正在逐年减少。

（2）行政型专业化管理相结合的模式。这种模式是在计划经济向市场经济体制转轨过程中出现的“双轨制”物业管理运作的产物。这种管理模式，一般是单位自买、自建

的直管房,产权按一定比例优惠出售给职工,管理由专业房地产企业来实行,经费来源为开发单位、购房单位、政府和职工个人共同出资。目前,大多数原属国家机关和公用事业、传媒业等机构和单位也开始由行政事业单位转向企业化实体化,他们占用的房产或新建的房产,产权仍属公有,但是上级单位为确保物业的保值、增值及经营管理上的收益,往往在管理费用上采取使用单位出一部分和产权单位补贴一部分的办法。

(3) 直管型专业化管理模式。这种模式是房地产开发商自己组建物业服务公司,对所开发出售的物业进行管理。这是目前国内最常见的一种管理模式。在这种模式下,管理公司作为开发商的下属单位,一般较少参与市场竞争,属于“老子物业儿子管”的形式。

(4) 市场型专业化的物业管理模式。这种模式的管理服务是有偿的,完全按价值规律办事,“谁受益,谁负责”,“谁出钱,谁方便”。管理企业完全独立经营,独立核算,自我完善,自我发展。

根据市场经济的发展要求,以及物业管理业的发展规律,中国物业管理应当选择市场化、专业化、社会化、规律化的发展模式。

1.5 物业管理市场的培育

随着市场经济的不断发展,我国的物业管理开始形成一种新型的“专业化、经营型”的管理模式。这种模式既是房地产业发展到一定程度的产物,也是市场经济的必然产物。物业管理的健康发展和规范运作离不开市场。现在物业管理市场正处于快速发展的时期,培育和发展这个市场显得尤为重要。

一、物业管理市场的概念

市场,是指商品买卖的地方,是在一定的时间、一定的地点进行商品交换的场所,这是狭义的理解。而从广义的理解来看,市场是指商品交换和商品买卖关系的总和。物业管理是有偿出售智力和劳力的服务性行业,所出售的是无形的商品,其核心是服务。物业管理市场,是指出售和购买以物业为对象的管理服务这种无形劳动的场所和由此引起的交换关系的总和。具体而言,就是把物业管理服务纳入到整个经济活动中,使其进入流通、交换,使物业管理经验与服务得以传递、应用,并渗透到生产、生活领域,改善生产与生活的环境,提高生产与生活的质量,从而实现其应有的价值。

二、物业管理市场的形成

物业管理市场与其他的专业市场一样,由市场主体、市场客体和市场环境三个方面构成。

(一) 市场主体

市场主体是指市场中进行交换的个人或组织。市场主体包括需求主体和供给主体。物业管理市场的需求主体是物业的所有权者和使用权者;供给主体是物业管理经营者,即通过合法手续取得物业管理经营资格的人或组织。

(二) 市场客体

市场客体是指市场中交换的对象,是一个市场区别于另外一个市场的主要标志。物

业管理市场上交换的对象是物业管理服务,是一种无形的劳务。这种劳务具体体现在:对房屋及其附属设备、设施的维护与管理、环境秩序的维护与管理,以及为业主和使用人提供的各种服务。

(三) 市场环境

市场环境是指进行交换的环境。这里的“环境”不是指交换的场所,而是指交换赖以进行的社会制度以及各种相关的法律、制度和规章。具体而言,包括:国家的法律与政策、与物业管理相关的各种专门法律、各类物业管理的契约或合同等。

三、物业管理市场的运行体制

(一) 物业管理市场价格机制

价格机制是指在市场竞争过程中,价格的变动与供求变动之间相互制约的联系和作用。价格机制是市场机制中最敏感、最有效的调节机制,价格的变动对整个物业管理市场活动有非常重要的影响。

(1) 物业管理服务的价值构成。物业服务企业提供的产品——服务或劳务,凝聚着物业管理工作人员的劳动,同样具有交换价值和使用价值。物业管理服务的价值形式表现为物业管理服务价格,是由物业管理的效用、相对稀缺性及有效需求构成的。

(2) 物业管理服务的价格形式。按照国家发展和改革委员会与建设部联合发布的《物业服务收费管理办法》发改价格〔2003〕1864号文的第六条规定:“物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。”

《物业服务收费管理办法》第七条规定:“物业服务收费实行政府指导价的,有定价权限的人民政府价格主管部门应当会同房地产行政主管部门根据物业管理服务等级标准等因素,制定相应的基准价及其浮动幅度,并定期公布。具体收费标准由业主与物业服务企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。”

表 1-2 2007 年度广州市住宅物业服务收费政府指导价基准价和浮动幅度

级别	基准价 (元/米 ² ·月)		上下浮动幅度	浮动范围 (元/米 ² ·月)	
	有电梯	无电梯		有电梯	无电梯
一级	1.70	0.85	15%	[1.45, 1.96]	[0.72, 0.98]
二级	1.25	0.62	15%	[1.06, 1.44]	[0.53, 0.71]
三级	0.91	0.45	15%	[0.77, 1.05]	[0.38, 0.52]

注:1. 业主委员会成立之前,实行包干制、酬金制的住宅(不含别墅)的物业服务收费实行政府指导价,具体收费标准由业主与物业服务企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。2. 以首层为电梯起始点的住宅,首层住户物业服务收费可适当降低,具体收费标准由业主与物业服务企业约定。

经营者定价又称市场调节价。《物业服务收费管理办法》第七条规定:“实行市场调节价的物业服务收费,由业主与物业服务企业在物业服务合同中约定。”这是在物业管理市场发展到比较成熟的阶段时较适宜采用的一种定价形式。

(3) 物业管理服务价格的确定。①物业服务费的定价原则:坚持权利和义务相结合,坚持依法定价原则,坚持遵循符合业主或用户消费规律的原则。②物业服务费定价的方

法：采用成本加利润的方法和双方协商的方法，后者更适合高档物业。③物业服务费定价的策略：差别定价，针对不同的物业、不同的市场采取不同的定价方法。增量定价法，通过计算由价格政策引起的利润是否增加来判断定价方案是否可行。

（二）物业管理市场竞争机制

竞争是市场经济的产物，竞争机制是指竞争同供求关系、价格变动、生产要素流动与组合，以及市场成果分配诸因素之间的有机联系和运动趋向。市场经济就是竞争机制。

（1）物业管理市场竞争的必然性。《物业管理条例》规定：“国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业”（第三条）；“国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业”（第二十四条）。

（2）物业管理市场的竞争形式表现为物业服务企业之间的竞争、业主与经营者之间的竞争和价格与非价格的竞争。

四、物业管理市场的管理机制

物业管理市场上的主体包括：物业服务企业、物业服务对象、与物业管理市场相关联的政府机构、物业管理行业协会。总体而言，可以归纳为三类管理机构：第一类是国家设置的市场管理机构，包括政府职能部门（如建设局、房管局等）、政法系统的有关机构以及统计、审计、财政、税收、工商、治安、物价等部门；第二类是物业管理服务的技术管理机构，包括计量、测量、质量管理和卫生、环保等管理机构；第三类是群众性的管理监督机构，如行业协会、消费者协会等。

（一）政府对物业管理市场的管理

政府对物业管理市场的管理主要是宏观调控，进行的是间接的管理。体现在：

（1）制定物业管理的政策和法规。如政府制定和颁布《物权法》《物业管理条例》《物业服务收费管理办法》等法律法规。

（2）物业管理经营资质管理。为了加强对物业管理活动的监督管理，规范物业管理市场秩序，提高物业管理服务水平，在中华人民共和国境内实施对物业服务企业资质管理。《物业服务企业资质管理办法》于2004年2月24日经建设部第29次常务会议讨论通过，自2004年5月1日起施行。

（3）制定物业管理服务标准，开展物业服务企业质量评优工作。2000年国家建设部重新修订评优标准，制定了物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及有关考评验收工作细则。

（4）指导物业服务公司的工作和指导、帮助业主委员会工作。《物业管理条例》第五条规定：“国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。”第十条规定：“同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。”

（5）协调、解决物业管理市场运作中出现的问题。