

物业管理概论

主编 王 军

WUYE
GUANLI
GAILUN



中国建筑工业出版社
CHINA ARCHITECTURE & BUILDING PRESS

全国建设行业中等职业教育推荐教材

物 业 管 理 概 论

(物业管理专业适用)

主编 王 军

主审 王怀志

中国建筑工程工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理概论/王军主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2005

全国建设行业中等职业教育推荐教材

ISBN 7-112-07191-7

I. 物… II. 王… III. 物业管理—专业学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 018089 号

全国建设行业中等职业教育推荐教材

物业管理概论

(物业管理专业适用)

主编 王 军

主审 王怀志

*

中国建筑工业出版社出版(北京西郊百万庄)

新华书店总店科技发行所发行

北京富生印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 10³/₄ 字数: 260 千字

2005 年 5 月第一版 2005 年 5 月第一次印刷

印数: 1—3000 册 定价: 15.00 元

ISBN 7-112-07191-7

F·600(13145)

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)

本社网址: <http://www.china-abp.com.cn>

网上书店: <http://www.china-building.com.cn>

本书是根据中等专业学校物业管理概论教学大纲编写的，内容包括：物业与物业管理，物业管理的内容和主要环节，物业管理市场，物业管理企业，业主大会与业主委员会，物业管理的价格，物业管理与社区文化建设的关系，物业管理的智能化，物业管理者，先进的物业管理经验借鉴等，每章后附有复习思考题。

本书可作为中等职业学校物业管理专业教材用书，也可供相关专业人员参考使用。

* * *

责任编辑：张 晶 刘平平

责任设计：赵 力

责任校对：李志瑛 赵明霞

教材编审委员会名单

(按姓氏笔画排序)

王立霞	甘太仕	叶庶骏	刘 胜	刘 力
刘景辉	汤 斌	苏铁岳	吴 泽	吴 刚
何汉强	邵怀宇	张怡朋	张 鸣	张翠菊
邹 蓉	范文昭	周建华	袁建新	游建宁
黄晨光	温小明	彭后生		

出 版 说 明

物业管理业在我国被誉为“朝阳行业”，方兴未艾，发展迅猛。行业中的管理理念、管理方法、管理规范、管理条例、管理技术随着社会经济的发展不断更新。另一方面，近年来我国中等职业教育的教育环境正在发生深刻的变化。客观上要求有符合目前行业发展变化情况、应用性强、有鲜明职业教育特色的专业教材与之相适应。

受建设部委托，第三、第四届建筑与房地产经济专业指导委员会在深入调研的基础上，对中职学校物业管理专业教育标准和培养方案进行了整体改革，系统提出了中职教育物业管理专业的课程体系，进行了课程大纲的审定，组织编写了本系列教材。

本系列教材以目前我国经济较发达地区的物业管理模式为基础，以目前物业管理业的最新条例、最新规范、最新技术为依据，以努力贴近行业实际，突出教学内容的应用性、实践性和针对性为原则进行编写。本系列教材既可作为中职学校物业管理专业的教材，也可供物业管理基层管理人员自学使用。

建设部中等职业学校
建筑与房地产经济管理专业指导委员会
2004年7月

前 言

我国物业管理业发展到今天,物业管理企业已超过3万家,从业人员逾300万人,很多省市实施的物业管理覆盖面达50%以上,这个行业的管理工作牵系千家万户。2000年10月15日,中国物业管理协会在北京正式成立。随着2003年6月我国《物业管理条例》的颁布,以及连接而来的《物业管理企业资质管理办法》、《物业服务收费办法》等各项物业管理政策法规的颁布实施,物业管理正向着法制化、规范化的方向健康发展,也必将迎来更大、更持久的发展!

目前我国物业管理发展迅速,物业管理类型多,涉及各个领域,约11大类,其中有多层住宅、高层住宅、写字楼、工业区、政府政法机关办公楼、医院、学校、车站、码头、宾馆、商场商业街和农民房等,今天,对于绝大多数城镇居民来说,物业管理已成为一种生活、居住的必需商品和服务,人们期待着这一商品和服务能够更好、更实惠、更到位。随着行业的发展,人们也意识到物业管理行业的发展需要政府的管理、引导,需要业主的参与配合,但最终是要依赖于物业管理从业人员的素质和意识。

本着提高物业管理基层从业人员的素质,普及法制化、规范化、合理化的物业管理模式和规范,我们在广泛学习吸取国内外同行学者的研究成果,并对物业管理实践中的新经验、新问题、新情况进行了调查、分析、总结和概括的基础上编著了这本致力于培养实用型物业管理人才的中等职业学校使用的教材——《物业管理概论》。

编写过程中,编写组认真研究分析了物业管理中专毕业生的就业岗位和培养目标,依岗位、培养目标和课程教学体系明确了该课程的教学目标和任务,进而确定了课程详细的教学内容,并将其内容与《物业管理实务》教材进行了协调和统筹。内容设置紧紧围绕“使学生清楚什么是物业管理、了解物业管理的基本开展情况和要求”这一目标和任务设置教学内容,本书以学生由浅入深认识物业管理的基本内容要求为写作主线,详细地讲述了物业管理的内容和基本要求。结合物业管理的发展形势和行业新的要求,本书特别设置了社区建设、物业管理智能化等内容;考虑到本课程为该专业的第一门专业课程,也是入门的课程,本教材特意增加了关于物业管理人员素质和服务意识要求的内容,对学生后续课程的学习奠定了基础。

全书共设10章,第1~2章主要介绍物业管理的基础概念、物业管理的产生发展、物业管理的内容和主要环节,3~5章主要就物业管理的主体进行详细介绍,第6章主要介绍了物业管理价格的构成和核算方法,7~8章则主要讲解了社区建设和智能化两个物业管理的延拓和发展,第9章主要介绍物业管理者的基本要求和定位,第10章向学生介绍了先进物业管理的基本情况。

本书由王军主编,负责1、2、4、5章的编写和全书最后的修改、统稿、定稿,关红丽参与了全书的整体构思和7~9章的编写,戴玉林负责3、6、10章的编写,张君参与了1、8章部分内容的编写。

本书在编写过程中得到了广州市物业管理研究会副会长、广州珠江管理专修学院副院长王怀志副教授的大力帮助，并在百忙中对本书进行认真的审查，并提出了宝贵的修改意见，在此深表感谢！

鉴于目前我国物业管理行业地区发展很不平衡，地区间物业管理的认识存在一定差异，以及时间紧促，因此，本书编写中难免有疏漏之处，祈望同行、专家和广大读者批评指正。

目 录

第一章 物业与物业管理	1
第一节 物业	1
第二节 物业管理	4
第三节 物业管理与房地产	9
第四节 物业管理的产生和发展	13
复习思考题	18
第二章 物业管理的内容和主要环节	19
第一节 物业管理的内容	19
第二节 物业管理的主要环节	22
复习思考题	27
第三章 物业管理市场	28
第一节 物业管理市场概述	28
第二节 物业管理市场的竞争	33
第三节 物业管理市场的管理体制	35
复习思考题	39
第四章 物业管理企业	40
第一节 物业管理企业概述	40
第二节 物业管理企业的组建	44
第三节 物业管理企业的资质	51
复习思考题	54
第五章 业主大会与业主委员会	57
第一节 业主和业主大会	57
第二节 业主委员会	61
复习思考题	63
案例讨论	63
第六章 物业管理的价格	74
第一节 物业管理价格的构成	74
第二节 物业管理费的核算及标准	76
复习思考题	87
第七章 物业管理与社区文化建设	88
第一节 社区和社区文化	88
第二节 物业管理与社区文化建设的关系	94
第三节 社区文化建设	98

复习思考题	104
第八章 物业管理的智能化	105
第一节 物业智能化发展概述	105
第二节 物业管理智能化	111
复习思考题	117
第九章 物业管理者	118
第一节 物业管理者的角色	118
第二节 物业管理者的专业素质	120
第三节 物业管理者的职业道德	125
复习思考题	129
第十章 先进的物业管理经验借鉴	130
第一节 香港的物业管理	130
第二节 新加坡的物业管理	134
第三节 美国的物业管理	139
复习思考题	144
附录 相关政策法规	145
附录 1 中华人民共和国物业管理条例	145
附录 2 物业管理企业资质管理办法	152
附录 3 业主大会规程	155
附录 4 物业服务收费管理办法	159
参考文献	162

第一章 物业与物业管理

第一节 物 业

一、物业的含义

“物业”一词原出于港澳地区及东南亚一些国家；英语为“estate”或“property”，其含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等，是一个较为广义的范畴。自 20 世纪 80 年代从我国香港引入大陆，物业已被广泛地使用和认可。

现实中所称的物业，是物业的一种狭义范畴，是指已建成并交付使用的住宅、工业厂房、商业用房等建筑物及其附属的设施、设备和相关场地。

从物业的概念中可以看出，一个完整的物业，应至少包括以下几个部分：

(1) 建筑物。包括房屋建筑、构筑物(如桥梁、水塔等)、道路、码头等。

(2) 设备。指配套的专用机械、电气、消防等设备系统，如电梯、空调、备用电源等。

(3) 设施。指配套的公用管、线、路，如上下水管、消防、强电(供变电等)、弱电(通讯、信号网络等)、路灯以及室外公建设施(如幼儿园、医院、运动设施)等。

(4) 场地。指开发待建、露天堆放货物或运动休憩场地，包括建筑地块、庭院、停车场、运动场、休憩绿地等。

也就是说，物业不仅包括建筑物或构筑物本身，还包括其内部的设备、设施以及与其相邻、相关的设施、环境等。

物业可大可小，可以是群体建筑物，如住宅小区，也可以是单体建筑物，如高层住宅、办公楼等。物业还可以分割，如大物业可以划分为小物业，住宅小区物业可以划分为几个小的单体住宅楼物业等。

物业不同于房地产业。房地产业是指从事房屋和土地开发经营的独立产业，它包括房地产开发、建设、经营、维护和服务等房地产经济活动全过程的所有经济组织。而物业则是指具体的土地、建筑物以及围绕着各类房屋的附属配套设施组成的组合体。

“房地产”与“物业”在某些方面可通用(如基于狭义房地产概念)，但“物业”一般多指一个单项的“物业”单位(如单项的房产、地产)或一个独立的房地产公司(也称“物业公司”)，而“房地产”是指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产。因此，从宏观的角度来看，一般只用“房地产”而非“物业”。如“房地产业”不可以“物业”代替，“房地产体制改革”也不可用“物业体制改革”代替；同时，两者概念外延不同，一般而言，“房地产”概念的外延是包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理等整个过程。“物业”有时也可用来指某项具体的房地产，然而，它只是指房地产的交易、售后服务这一使用阶段或区域，所以，两者有宏观与微观之别，有全体与部分之差。

二、物业的性质

分析和把握物业的属性，对于我们了解物业和物业管理的本质，掌握物业管理的运作规律，搞好物业管理有着十分重要的意义。

（一）自然属性

物业的自然属性也就是物业的物理属性，是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质，是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。物业的自然属性有多种表现，主要有：

1. 系统性

一组(或其他单位)物业是一个系统，物业的各组成部分之间有联系或相互配套组成一个整体才能发挥物业所应有的功能，满足人们生活、工作和消费的需求。没有配套设施的物业难以发挥功能，难以满足各种需要，人们的各种现实需求从客观上决定了物业的配套性和系统性。

系统性要求各种配套设施应该齐全，否则将影响物业功能的发挥。以住宅为例，室内设备配套至少应包括厨房、厕所、给排水、电等等，否则就会产生不便，影响房屋居住功能的发挥。住宅小区的配套包括文化教育设施、卫生保健设施、商业服务设施、环境保护设施等；市政配套设施包括交通、邮电、能源、自来水、供热等。具有这些配套设施的住宅小区可以形成一个完善的系统，充分发挥住宅小区的功能，即物业的配套设施越齐全，其功能发挥就越充分。

物业的配套设施不仅要完善，而且各组成部分要运转正常，即系统的每个组成部分都要正常发挥其应有的功能，否则，整个系统的功能就要受到影响，这也是物业管理的目标所在。

2. 有限性

天然的土地资源是有限的，可以用作兴建建筑物的优良建筑地段更有限，只能在有限的土地上开发建设有限的物业。因此，要充分发挥每一物业的功能和价值，为社会、为人类创造财富，这就要求我们重视物业管理。

3. 多样性

物业的多样性主要是对建筑物而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同，形成了物业形式上的多样性。每一个建筑产品都是单件产品，它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观以及年代等方面，都存在着某种不同之处。物业的多样性要求物业管理要面向不同管理对象的具体情况，采取相应的管理办法和手段，保证物业功能的实现。

4. 长期性

建筑物一旦建成，在正常情况下，其物理寿命可达数十年甚至上百年、几百年，可供人们长期使用。所以，物业既可以一次性出售，也可以通过出租的方式零星出售，边流通边消费；其价值可以一次性收回，也可以在较长时间内多次收回。这就要求物业管理应该考虑不同消费者的需求，面向不同层次的需要。

（二）社会属性

物业的社会属性主要是指它的经济性质，包括权属性、商品性、效用性等等。

1. 物业的权属性

物业的权属性，是指物业在法律上有着明确的权属关系，这种权属关系使物业的所有者、经营者和使用者各方的经济利益在物业的开发、建设、经营管理与使用过程中，受到法律的保护。物业权属最重要的内容就是物业的所有权和物业的使用权。

物业的所有权，是指物业所有者在法律规定的范围内对该物业所拥有的占有、使用、收益和处分的权利。物业所有者的经济利益主要表现在：当其将物业留作自用时，不必向任何人缴纳租金；当其依法将物业出租时，可以向承租人收取租金。

物业的使用权，是指依法经营或使用物业的权利。在我国，物业使用权是实行所有权与使用权分离制度以后出现的一种依法成立的有限产权。物业使用者一旦取得某一物业的使用权，就必须向该物业所有者缴纳租金，而不论其将物业留作自用还是用以出租。

2. 物业的商品性

物业的商品性，是由物业的价值、使用价值和可进行交易等性质决定的。物业的商品性包括以下几个方面的实质性内容：

(1) 物业的价值和使用价值是通过市场交易活动得以实现的，物业的买卖、租赁、抵押，土地使用权的出让和转让，都是体现物业商品性的具体方式。

(2) 物业的开发建设、经营管理等都是商品经济活动，必须遵从价值规律这一最基本的经济运行规律。

(3) 参与物业开发建设、经营管理与消费的人与人之间的关系是建立在市场经济基础上的经济关系，从生产到消费都不是无偿的。

3. 物业的效用性

物业的效用性，是指物业对人类社会的使用价值，可以满足人们生产、生活或消费的需求。物业若无效用，就不会有价值，人们就不会有需求的欲望。物业的效用具体体现在以下几个方面：

(1) 物业作为物质资料既可以为生活服务，也可以为生产服务，既可以充当消费资料，又可以充当生产资料，如住宅就是消费资料，厂房、商店就是生产资料。

(2) 物业可以保值、增值。物业是不动产，其权属受法律保护，比其他资产(如金银首饰和货币等)更安全，不必担心被盗、被搬或被抢占。物业又是生产、生活资料，是不可缺少的基本需求。随着人类生活水平的提高，特别是人口的增加、经济的发展，对物业的需求会越来越大，而物业的供给受制于土地和资金的有限性，因而供不应求将是一个长期的趋势，物业价格的总趋势也将是反复走高的。有的资产(如股票)可以一落千丈成为废纸，货币也可能在通货膨胀中贬值，而物业不但不会贬值，当通货膨胀来临时，反而可以随着物价上涨的趋势水涨船高，甚至超过通货膨胀的速度。物业的价格还会由于周围土地的投资建设和繁荣而增值等等。当然在具体实践中，我们必须注意到土地的使用期限和房屋的使用年限对物业价值的影响。

(3) 物业可以作为资本参与经营活动。由于任何经营活动都需要一定的空间场所，所以物业可以作价入股，构成企业生产经营过程中投入的固定资产，收取投资利润，也可以按期出租等。

(4) 物业可以用来抵押。作为不动产，物业可谓永恒资本，被视为最可靠的债务抵押物或担保物。

(5) 物业还可以被赠送和继承。物业产权所有人可以将所属物业无偿地赠送给他人，

也可将其作为遗产，留给子孙后代。

第二节 物 业 管 理

一、物业管理的含义

物业管理，单从字面上理解是对物业进行的管理，目前关于物业管理的定义，有广义和狭义两种说法。广义的物业管理是泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后服务；狭义的物业管理，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。

物业管理的内涵非常丰富，具体理解也可以用表 1-1 来表达。

物业管理的含义

表 1-1

序 号	名 称	内 容	备 注
1	管理对象	物业	即建筑物及其内外的生产、生活配套设施、周围环境等
2	服务对象	物业的产权人和使用人	还可能包括和影响其他相关的人，如来访者、客户等
3	属 性	服务性、经营性	物业管理提供的是一种有偿无形的产品——服务，含物业管理的咨询服务和承担具体操作的实质性物业管理服务工作
		契约性	通过一定的契约规定相关各方的权利、责任、义务
4	管理目的	维护物业区域内良好的生活、工作秩序和环境	物业管理的首要目的就是维持物业区域良好的秩序，构建安全、舒适、文明的生活工作环境
		使 物 业 保 值 和 增值	良好的物业管理能够不断完善物业的使用功能，从而维持和提高物业的价值和使用价值
5	管理内容	多层次、多功能	包括物业资产管理和物业运行管理，具体内容可以在合同中约定
6	时间范围	在物业的全寿命周期内	不但指物业使用消费阶段，也包括项目的策划、规划设计、施工、经营等阶段
7	管理方式	专业化、科学化、社会化	采用现代管理手段对物业实施全方位、多功能的管理，融管理、服务、经营于一体

二、物业管理的特点

物业管理是一种有别于以往房产管理的一种新型的管理模式，其管理的对象是物业，服务对象是人，是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动，所以物业管理属于第三产业，其劳动是一种服务性行为。物业管理的性质也比较明确，主要是服务性的，寓管理、经营于服务之中，服务对象是物业的产权人和物业的使用人。

物业管理有市场化、专业化、社会化、服务性、综合性等特点。

(1) 市场化。市场化意味着物业管理是一种经济行为，不是政府行政行为；物业管理的主体是企业，不是政府机关；物业管理提供的是有偿服务，而不是无偿的福利；更重要的是，物业管理企业作为独立的法人，是按公司法的规定组建，依照物业管理市场的运行

规则参与市场竞争，依靠自己的经营管理能力和优质的服务在物业管理市场中生存和发展，用管理的业绩去拓展业务，赢得商业信誉并自负盈亏。因此，市场化成为现代物业管理的突出标志。应允许市场主体获取合理的利润，并主要以管理酬金的形式来体现，其利润、酬金的有无、多少应由市场来决定。物业管理实行有偿服务，收费标准在国家法规政策的指导下由市场决定。这个市场就是物业业主或使用者对物业管理和服务的需求，按照国际惯例，“谁得益，谁出钱”。物业管理公司的生存、发展由市场来决定，谁的管理水平高，服务质量好，费用标准适宜，谁就会有更大的生存和发展机会，否则就会遭到淘汰。

(2) 专业化。物业管理作为一门行业，有系统的行业规范和准则，从事这种行业相当的知识总量、管理能力和技巧。所谓专业化有三层含义：①有专门的组织机构。专业物业管理公司要有科学健全的组织机构，各职能部门各司其职，这是分工协作、顺利实施管理的组织保证。②有专业人员配备。物业管理所涉及的领域颇为广泛，包括管理、服务、维修、市场营销、财务等等。为了保证和提高管理水平和服务质量，应根据物业管理公司的实际情况配备相关专业人才。③有专业工具设备。这是物业管理的物质保证。物业管理公司也可以将各种专业管理以经济合同的方式承包给各类专业经营服务企业，例如，环境卫生承包给专业清洁公司；环境绿化承包给园林绿化单位；机电设备维修承包给机电设备维修公司；向专业保安公司雇用保安人员等。

(3) 社会化。物业管理的社会化有三种含义：第一，是指物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理，诸如房屋、水电、清洁、保安、绿化等。每位业主只需面对物业管理企业一家就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜办妥，而不必分别面对各个不同部门，犹如为各业主找到了一个“总管家”，业主只需根据物业管理部门批准的收费标准按时缴纳管理费和服务费，就可以获得周到的服务，既方便业主，也便于统一管理。第二，是指面向社会的物业管理，房地产开发商或业主应自觉将开发或持有的物业推向社会，通过公开招标、公平竞争，把物业交给高水平的专业公司来管理。第三，是指物业管理本身也应社会化，物业管理涉及面很广，每一个管理项目都有一定的专业要求，管理公司可将一部分管理项目分离出去，使其成为社会的一个专门行业，这样既可以减轻物业管理公司的负担，也符合专业化的要求，有助于提高管理的水平和效率。

为适应社会化大生产专业分工的要求，高明的房地产开发商乐于和善于把自己所开发的物业委托给专业物业管理公司去管理，以保证自己的经营效率。即使是开发商直属的物业管理公司，如果具备了物业管理的资质条件，也要鼓励其走向社会，承接管理其他物业。某一地区的物业管理公司也可以跨省区接管各种类型的物业。从物业管理社会化的发展趋势来看，委托管理是今后物业管理业的一大方向。当前，一些发展商抱着“肥水不流外人田”的狭隘的利益观，自组物业管理公司来管理所开发的物业。经常的情况是，由于此类物业管理公司专业水准欠佳，发展商虽然可以得到一些眼前小利，但劣质的物业管理破坏了发展商的声誉，影响了发展商下一步的开发和销售，其实是得不偿失。

物业管理的社会化还表现在它是一项需要有全社会的参与、监督才能得以健康、顺利发展的事业。物业管理与每一位业主或使用者休戚相关，所以必须有业主委员会代表业主来参与管理，进行监督，反映他们的意见和要求，以维护他们自身的合法权益；物业管理又涉及治安、消防、卫生保健、计划生育、清洁卫生、水电供应等方面的问题，所以必须

有相关部门、单位的积极参与配合及必要的约束监督，才能规范其行为，保障其发展。

(4) 服务性。物业管理公司履行管理职能是通过提供一系列多层次的多样化的服务来实现的。产权单位、业主或使用人在购买和租赁房屋、使用房产物业时，必须与物业管理公司签订物业管理协议，授予物业管理公司实施对物业专业化管理的权力；同时物业管理公司承担为业主和租用人提供优质服务的义务。服务管理内容不受限制，只要用户提出的要求合理，都必须及时地提供。这种把管理建立在优质服务之上的方法，将物业管理公司与用户紧密联系在一起，有助于相互之间进行沟通，共同来营造和维护物业管理服务的环境和秩序。

(5) 综合性。把物业管理、社区服务和社区文化建设结合在一起，进行专业和社会化管理。在维护好房产物业及其附属设施和公共设施的同时，从满足使用房产物业的人的各种需求出发，为业主提供完善的服务设施以及良好的文化休闲环境，并通过经常组织多内容、多样式、多层次的各种有利于促进人际交往的活动，创造宽松、和谐、融洽、信任的环境，塑造社区文化品格和建立社区服务系统。现代物业管理服务，已经逐渐从简单管理房产物业和提供相应服务，扩展到物业管理与社区服务系统、塑造社区文化有机结合起来的现代管理。

三、物业管理的类型

(一) 按服务内容分

按照物业管理公司提供服务内容的不同，可将物业管理分为两大类型：一是提供咨询服务；二是提供具体的实质性的管理服务。两种类型物业管理的最大区别是物业管理单位是否承担具体的专业操作，如清洁、保安及对于房屋设备的维护等。

1. 提供咨询服务

在第一种情况下，物业管理班子不配备作业层人员，只向业主提供咨询服务，而且是有偿的，具体的专业操作既可以由业主内部人员进行，也可以由业主通过签订委托合同交给社会上的专业服务公司进行。这种情况下，物业管理公司与各专业服务公司之间不发生任何合同关系。

物业管理人员依据自身专业知识和经验，向业主提供的主要服务内容为：有关物业的质量控制工作；有关的安全控制工作；有关的费用控制工作；有关物业的财务管理工作，并定期或应要求向业主呈交收支报告；有关物业及使用人的信息收集处理工作；有关的合同管理工作等等。

2. 提供具体的实质性的管理服务

在第二种类型中，物业管理班子既有管理层人员又有作业层人员，不仅提供专业的咨询意见，而且承担具体的专业操作。服务内容除了第一种类型中列出的各项内容外，还负责组织人员实施具体的专业操作。如安排专业服务人员按要求进行物业的维修、养护、清洁、绿化、保安等。在这种情况下，实施各种专业服务的人员是物业管理公司的内部人员，与业主之间不发生任何合同关系。

(二) 按组织方式分

从物业管理的组织方式看，有两种类型：一是物业管理工作由业主自己承担，或以自己承担为主，并聘请专业的物业管理公司作为顾问，这是自行物业管理模式；二是委托物业管理模式，即把物业管理的工作全部委托出去，由专业化的物业管理公司进行管理。自

行物业管理模式要求业主拥有一批具备物业管理专业知识、技能以及丰富实践经验的管理人员，具体的物业管理工作可以自己全部承担或部分委托，可以拥有也可以不拥有自己的作业人员。

四、物业管理的作用

实行物业管理制度是为了发挥物业最大的使用功能，使其保值、增值，并为物业所有人和使用人提供安全、舒适和文明的生活环境和工作环境，实现社会效益、经济效益、环境效益的统一和稳定增长。

1. 提高房地产经营活动的效益

房地产经营活动的全过程由开发、营销和消费使用三个环节组成，房地产开发、营销的最后落脚点是消费和使用。物业管理作为房地产开发经营的最终环节，对前级活动具有强烈的反弹和刺激作用。物业管理天然地赋有提高房地产经营效益，繁荣和完善房地产市场的功能。当前，商品房售后管理是房地产经营活动中的一个热点和难点。周到、良好的物业管理能吸引和提升客户对物业投入的兴趣，提高物业的使用价值和经济价值。现在，发展商终于明白，优良、方便的物业管理是树立企业形象、招揽用户、推销物业的重要手段和策略。由于物业管理在建设现代家园中的特殊地位，其在房地产行业中的地位越来越重要。

2. 提高城镇居民的生活和居住水准

城镇居民生活水准和消费水准提高的第一标志就是居住状况如何。物业管理从对住宅的管理来说，其目标首先是为居民营造一个方便、文明、整洁、安全的生活环境，其水准和内容要随着社会进步不断地拓展和提升。现代化的家居离不开高水平、规范化的物业管理。优质的物业管理不是单纯的事务性操办和技术性保养，而是要在此基础上为业主、使用人创造一种从物质到精神，具有浓厚的文化氛围，又有个性特征的宁静、安逸、优雅、舒适的生活环境。

规范化的物业管理与社区建设相结合，能使物业区域形成一个具有“陶冶情操、净化心灵、提升精神”的微型社会。在这种情况下，物业管理既能充分发挥物业的功能，保障业主的合法权益，又能增强业主间的邻里意识、互相尊重、和睦相处的关系。这种居住环境和社会关系有助于激励人们的群体意识、沟通感情、增强理解、培育良好的社会心理，促进社会的安定团结。

3. 提高城市形象，完善城市功能

现代城市管理理念认为居民工作、生活环境的完善和居住水平的提高是城市生活水平和消费水平提高的基本前提。现代化的城市需要高质量的管理服务，运作良好的大厦设施，有助于工作效率的提高；称心如意的居住环境，有助于人际关系的调和。住宅社会学研究表明，良好的环境不仅能减少烦恼、焦虑、矛盾、摩擦，乃至某些危害社会的不轨行为，还会形成互助、互谅的社会风气，促进人们的身心健康，促使人们积极上进。这一切是社会稳定、经济增长和城市发展所必须具备的前提条件。物业管理正是顺应了这一要求而产生和发展起来的，高质量的物业管理不仅是单纯的技术性保养和事务性管理，而且还要在此基础上为业主创造一种从物质到精神，既具有现代城市风貌，又具有个性特色的工作和生活环境，形成一个以物业为中心的“微型社会”，既可充分发挥物业的功能，又能在充分保障业主合法权益的同时，增加业主的睦邻意识，创造相互尊重、和乐共处的群居