

物业管理概论

徐爱民 温秀红 主编



北京理工大学出版社



物业管理概论

(第2版)

主 编 徐爱民 温秀红
副主编 崔 洁 刘加木
参 编 张晓璇

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书根据高等院校人才培养目标以及专业教学改革的需要,依据最新《物业管理条例》等相关条例及规范进行编写。全书共分为七章,主要内容包括物业管理概述、物业管理机构、物业管理程序、物业日常管理与服务、现代物业的分类管理、物业租赁管理和物业财务管理等。

本书可作为高等院校物业管理相关专业的教材,也可作为函授和自考辅导用书,还可供物业管理从业人员工作时参考使用。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论 / 徐爱民, 温秀红主编. —2版. —北京: 北京理工大学出版社, 2017.3
ISBN 978-7-5682-3839-7

I. ①物… II. ①徐… ②温… III. ①物业管理—高等学校—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第050059号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)
(010) 82562903 (教材售后服务热线)
(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京紫瑞利印刷有限公司

开 本 / 787毫米×960毫米 1/16

印 张 / 15

字 数 / 307千字

版 次 / 2017年3月第2版 2017年3月第1次印刷

定 价 / 49.00元

责任编辑 / 李玉昌

文案编辑 / 瞿义勇

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题,请拨打售后服务热线,本社负责调换

第2版前言

本书第1版自出版发行以来，经有关院校教学使用，深受广大专业任课老师及学生的欢迎及好评，他们对书中内容提出了很多宝贵的意见和建议，编者对此表示衷心的感谢。为使内容能更好地体现当前高等院校“物业管理概论”课程的需要，我们组织有关专家学者结合近年来高等院校教学改革动态对本书进行了修订。修订时不仅根据读者、师生的信息反馈对原书中存在的问题进行了修正，而且参阅了有关标准、规程，对本教材体系进行了完善、修改与补充。本次修订主要做了以下工作：

（1）依据最新《物业管理条例》以及相关法律法规对教材内容进行了较大幅度的修改与充实，强化了教材的实用性和可操作性，使修订后的教材能更好地满足高等院校教学工作的需要。

（2）本次修订时除对各章节内容进行了必要的更新外，还对有关章节的顺序进行了适当的调整，并结合广大读者、专家的意见和建议，对书中的错误与不合适之处进行了修订，方便教师的教学和学生的学习。

（3）本次修订对各章节的“学习目标”“能力目标”及“本章小结”进行了重新编写，明确了学习目标，便于教学重点的掌握。本次修订对各章节后的“复习思考题”进行了适当补充，有利于学生课后复习，强化应用所学理论知识解决工程实际问题的能力。

（4）本书修订时坚持以理论知识够用为度，以培养面向生产第一线的应用型人才为目的，强调提高学生的实践能力和动手能力。

本书由徐爱民、温秀红担任主编，崔洁、刘加木担任副主编，张晓璇参与了本书的编写工作。具体编写分工为：徐爱民编写第一章和第六章，温秀红编写第三章和第七章，崔洁编写第四章，刘加木编写第二章，张晓璇编写第五章。

本书在修订过程中，参阅了国内同行多部著作，部分高等院校老师提出了很多宝贵意见供我们参考，在此表示衷心的感谢！对于参与本书第1版编写但未参与本次修订的老师、专家和学者，本版图书所有编写人员向你们表示敬意，感谢你们对高等教育改革所做出的不懈努力，希望你们对本书保持持续关注并多提宝贵意见。

限于编者的学识及专业水平和实践经验，修订后的图书仍难免有疏漏或不妥之处，恳请广大读者指正。

编 者

目 录

第一章 物业管理概述.....	1	第二节 业主、业主大会和业主委员会···	38
第一节 物业和物业管理.....	1	一、业主.....	38
一、物业.....	1	二、业主大会.....	40
二、物业管理.....	5	三、业主委员会.....	43
三、物业管理与传统房地产管理的区别.....	11	四、临时管理规约和管理规约.....	46
第二节 物业管理的产生和发展.....	12	第三节 物业服务企业与其他相关	
一、物业管理的起源.....	12	部门和机构的关系.....	47
二、我国物业管理的发展历程.....	12	一、物业服务企业与业主委员会的关系.....	47
三、我国物业管理制度的历史沿革.....	14	二、物业服务企业与房地产开发企业的	
第三节 物业管理的基本环节和基本		关系.....	48
内容.....	16	三、物业服务企业与政府管理部门的关系···	49
一、物业管理的基本环节.....	16	四、物业服务企业与各专业服务公司的	
二、物业管理的基本内容.....	21	关系.....	49
本章小结.....	24	五、物业管理与社区管理的关系.....	50
复习思考题.....	24	第四节 物业服务企业品牌建设.....	51
		第五节 物业服务企业从业人员.....	53
第二章 物业管理机构.....	26	一、物业服务企业从业人员的构成与素质	
第一节 物业服务企业.....	26	要求.....	53
一、物业服务企业的概念.....	26	二、物业服务企业从业人员的专业素质.....	53
二、物业服务企业的类型.....	27	三、物业服务企业从业人员的职业道德.....	56
三、物业服务企业的权利与义务.....	29	四、物业服务企业从业人员的培训.....	59
四、物业服务企业的设立及资质等级.....	30	本章小结.....	61
五、物业服务企业组织机构设置.....	34	复习思考题.....	62

第三章 物业管理程序	64	本章小结	119
第一节 物业管理前期介入	64	复习思考题	120
一、物业管理前期介入认知.....	64		
二、物业管理前期介入的作用.....	65		
三、物业管理前期介入的具体内容.....	66		
四、物业服务企业前期介入的时间及方式.....	68		
第二节 前期物业管理	69	第四章 物业日常管理与服务	122
一、前期物业管理的概念.....	69	第一节 房屋管理与维修工作	122
二、前期物业管理的内容.....	69	一、房屋维修管理概述.....	122
三、前期物业管理的特点.....	70	二、房屋维修管理的特点.....	127
四、前期物业管理与前期介入的区别.....	71	三、房屋维修管理的原则.....	128
第三节 物业管理招标投标	71	四、房屋维修标准.....	128
一、物业管理招标投标概述.....	71	五、物业维修管理的内容.....	129
二、物业管理招标.....	73	六、房屋维修责任的划分.....	131
三、物业管理投标.....	89	第二节 物业设备管理	131
第四节 物业承接查验	91	一、物业设备的概念.....	131
一、物业承接查验的概念.....	91	二、物业设备的分类.....	131
二、物业承接查验的意义.....	91	三、物业设备管理的内容和方式.....	133
三、新建物业承接查验.....	92	四、物业设备的保养与维修管理.....	134
四、物业管理机构更迭时的承接查验.....	94	五、物业设备管理与维修的特点.....	136
五、物业竣工验收与承接查验的区别.....	97	六、物业设备管理制度.....	136
第五节 业主入住与装修管理	98	第三节 物业安全管理	137
一、业主入住.....	98	一、物业安全管理的概念.....	137
二、物业装修管理.....	104	二、物业管理区域治安管理.....	138
第六节 物业服务合同	109	三、物业管理区域消防管理.....	141
一、物业服务合同的定义.....	109	四、物业管理区域车辆道路管理.....	145
二、前期物业服务合同.....	109	第四节 物业环境管理	149
三、物业服务合同.....	111	一、物业清洁卫生管理.....	149
		二、物业环境绿化管理.....	152
		三、卫生虫害防治.....	155
		四、物业环境污染与防治.....	157

第五节 物业综合经营管理·····	161	二、工业物业管理的特点·····	185
一、物业综合经营服务概述·····	161	三、工业区物业管理的要求·····	186
二、物业经营服务项目的运行·····	162	四、工业区物业管理的实施·····	187
三、综合经营服务市场预测·····	163	五、工业区物业管理的原则·····	191
四、财务管理和会计核算·····	164	第五节 智能住宅小区物业管理·····	191
本章小结·····	165	一、智能住宅小区的概念·····	191
复习思考题·····	165	二、智能住宅小区的特点·····	192
		三、智能住宅小区物业管理系统养护·····	193
第五章 现代物业的分类管理·····	167	第六节 其他类型物业管理·····	195
第一节 住宅小区物业管理·····	167	一、其他物业的类型·····	195
一、住宅小区的涵义·····	167	二、其他物业管理的特点·····	195
二、住宅小区的特点·····	167	本章小结·····	196
三、住宅小区物业管理目标·····	168	复习思考题·····	196
四、住宅小区物业管理的方式·····	169		
五、住宅小区物业管理的内容·····	170	第六章 物业租赁管理·····	198
六、住宅小区物业管理的原则·····	173	第一节 物业租赁基本知识·····	198
第二节 写字楼物业管理·····	174	一、物业租赁的定义·····	198
一、写字楼的含义及特点·····	174	二、物业租赁的形式·····	198
二、写字楼的类型·····	175	三、物业租赁的原则·····	199
三、写字楼物业管理目标与要求·····	176	第二节 物业租赁的谈判与签约·····	199
四、写字楼物业管理的内容·····	177	一、引导客户·····	200
第三节 商场物业管理·····	180	二、选择租户·····	200
一、商场物业概述·····	180	三、谈判与协商·····	201
二、商场物业管理的要求·····	181	四、签约与租赁登记·····	203
三、商场物业管理的内容·····	182	第三节 物业租赁合同·····	204
第四节 工业区物业管理·····	184	一、物业租赁合同的构成·····	204
一、工业区概述·····	184	二、物业租赁合同示范文本·····	205

三、物业租赁合同的终止·····	208	一、住宅专项维修资金的含义·····	219
本章小结·····	208	二、住宅专项维修资金的交存·····	220
复习思考题·····	209	三、住宅专项维修资金的使用·····	221
第七章 物业财务管理·····	210	四、相关主体对住宅专项维修资金的监督 管理·····	224
第一节 物业财务管理基本知识·····	210	五、住宅专项维修资金相关主体的法律 责任·····	224
一、物业财务管理的概念·····	210	第四节 物业服务企业的保险·····	225
二、物业财务管理的特点·····	212	一、物业保险的概念·····	225
三、物业服务企业营业收入·····	212	二、财产保险·····	225
四、物业服务企业的成本费用和税费·····	213	三、公共场所责任保险·····	226
五、物业管理服务利润·····	214	四、雇主责任保险·····	227
六、物业财务分析及综合效益指标·····	214	本章小结·····	228
第二节 物业服务费·····	216	复习思考题·····	228
一、物业服务费的定价形式和收费形式·····	217	参考文献·····	230
二、物业服务费定价的依据·····	218		
三、物业服务费用的缴纳·····	219		
第三节 住宅专项维修资金·····	219		

第一章 物业管理概述

学习目标

通过本章的学习，了解物业和物业管理的含义、特性、类型，了解物业管理和物业管理制度的发展历程；掌握物业管理的原则和作用，掌握物业管理的基本环节和基本内容；理解物业管理与传统房地产管理的区别。

能力目标

能够对物业管理进行分类，并分析实际中的各种物业归属哪一类；能够按照物业管理的基本环节进行实际操作。

第一节 物业和物业管理

一、物业

(一) 物业的含义

在我国，物业一词古已有之。《汉语大词典》中记载：宋朝李刚的奏章中即有“在京有物业者……”之语；元朝石临子章《竹坞听琴·楔子》中有“将我那家私里外田产物业”之句；中国近代史资料丛刊《辛亥革命·洪全福起义档案》中也有“教堂教民物业”的称谓。但直到20世纪80年代初，我国在借鉴新加坡、中国香港地区和澳门地区等的经验推广物业管理制度时，才真正开始使用“物业”一词。因此，普遍认为，物业一词源于我国香港地区和澳门地区及东南亚一带的国家，据《香港房地产法》解释：“物业是单元性地产。一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业，故物业可大可小，大物业可分为小物业。”

物业可用英语译为“Estate”或“Property”，是指“财产”“资产”“拥有物”“房地产”等，是一个较为广义的范畴。从物业管理的角度来讲，物业是一种狭义的范畴，是指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施和相关场地及依托于实体的权益。

在日常生活中，我们经常会遇到“不动产”“房地产”“物业”几个概念相互混用的情况。从非专业角度来说，一般情况下三者可以通用、互为替代。但严格说来，这三个词既有联系，又有区别。“不动产”(Real Estate)侧重于指物质形态，“房地产”(Real Estate, Real Property)则物质形态和权益并重，“物业”(Real Property)则侧重于指权益。不过，现在经常所称的“物业管理”一词中，“物业”侧重于指物质形态。即使单纯指物质形态，“物业”与“房地产”二词确切说来也有所区别：其一，房地产一般用于泛指一个国家、地区或城市所有的房产与地产，物业则一般用于指某宗具体的房屋建筑及其相关设施设备与场地；其二，房地产往往是指生产、流通、消费整个过程的房地产产品，而物业主要是指已建成投入使用进入消费领域的房地产产品。

在我国，一个完整的物业，至少应包括以下几部分：

(1)各类建筑物：包括房屋建筑、构筑物(桥梁、水塔等)、道路、码头等，如写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场(馆)等。

(2)附属设备：指配套的专用机械、电气等设备，如电梯、空调、备用电源等。

(3)配套设施：指配套的公用管、线、路，如上下水管、消防、强电(供变电等)、弱电(通信、信号网络等)、路灯、交通设施等。

(4)相关场地：指开发待建或露天堆放货物之地，如庭院、绿地、道路等。

在实际生活中对于物业需要注意以下事项：

(1)业主自用物业建筑物和自用设备通常不是物业管理的范畴，除非经过单独的委托。所谓自用物业建筑物和自用设备，是指入户门以内的部位和设备，包括水、电、气以内的管线和自用阳台等。

(2)日常生活中业主常提到的物业通常是指物业服务公司，而非此处的物业。

(二)物业的特性

1. 二元性

物业物质的二元性是指建筑物和建筑物所依附的土地，无论何种建筑物都是附着于土地的，成为土地的附着物，使土地的功能借助于该建筑物得以发挥。因此，在经济发达社会，物业大多数是指土地与建筑物的统一体，具有土地与建筑物两方面的物质内容。当然，对于不同的物业，其二元组成的比重是有所不同的。例如，就总体而言，物业的建筑面积与土地面积的比值在城市高于乡村，在经济文化和商业中心地带高于重工业基础地带。物业的这种二元性特性，是其他任何商品都不具备的，它决定了物业必然兼有土地与建筑物二者各自所特有的各种性质。

2. 有限性

物业的有限性是由土地的有限性决定的。由于土地是大自然的生成物，它具有不可再生性，尽管人们不断地在其上面默默耕耘，但也不能增加土地的绝对量。而且，随着社会生产的发展，土地的面积不仅不增加，反而在不断地减少。国家要求严格控制城市用地，

而许多地区却忽视对土地资源的管理，导致了国有土地资源严重流失。由于土地的数量是有限的，就导致了用于建筑的土地就更有限了，人们只能在有限的土地上开发建设，从而使物业的数量受到一定的限制。从总体上来看，房地产市场将长期处于供不应求的状态，物业价格的走势也将持续升高。

3. 固定性

所有的建筑物、构筑物及其配套设施必然依附于一定的地块，建成以后，在一般情况下是搬不走、挪不动的。这就是说物业具有不可移动的固定性特点。所以，在建筑物业之前，一定要有长远观念，在各级政府规划部门的规划范围内进行精心策划，在施工中要严格管理、保证质量。新建的物业，要和周围环境协调一致，创造良好的自然环境。

4. 差异性和多样性

(1) 物业的差异性主要是就土地而言的。由于土地的数量是有限的，因此，随着人口的增加和社会经济的发展，人们就必须去开发利用那些劣等土地。土地的优劣，在农村主要取决于土地的天然尺度和其他自然条件，而在城市则主要取决于地段的区位及其技术经济条件。物业的多样性，主要是就建筑物而言的。

(2) 物业范围非常广泛，规模各不相同，高矮大小悬殊，形状各有差异，颜色五花八门。居住用房、商业大厦、写字楼、工业厂房、仓库、寺庙、文化娱乐场所、体育竞赛场馆及其配套设施、水、电、气、暖、庭院、道路、树木、花草等，物业类型多样，而且每一个单体物业又有独到之处。物业的多样性构成了城市乡村的不同风格，更加显示物业区域的风采。

5. 永久性和长期性

物业的永久性是就土地而言的，土地是永存的，具有不可毁灭性。而建筑物则可能灭失、损耗，直到丧失物理寿命。物业的长期性主要是就建筑物而言的，物业的建造，一般都需要较长的时间，物业的使用时间就更长了。一个建筑物竣工后，在正常情况下，使用寿命可达几十年、甚至上百年的时间，即可供人们长期使用。但是，物业寿命上的长期性并不是绝对的，维护管理得好，其寿命周期会长一些，相反则会加快退化的进程。

6. 高值性

物业不仅具有使用价值，而且应当具有较高的观赏价值。各种建筑物及其配套设施、设备及场地的综合价值是很高的。尤其在人口密集、可用土地较少和人口逐渐增多的大、中城市，物业价值就更高了。因此，如何为业主的物业保值、增值，自然就成了物业服务企业的重要职责。但是保值增值只是一种长期趋势，就某一特定历史时期来看，受国际政治、政府宏观经济政策、社会文化以及人们对房地产市场的心理预期等因素的影响，房地产市场价格会出现波动。

7. 配套性

一个完整的物业是一个系统，物业的配套性是指物业是以其各种配套设施，满足人们各种需要的特性。没有配套设备、设施的物业难以发挥功能，难以满足各种需要。以住宅为例，室内的配套设施至少应包括厨房、厕所、上下水、电等，否则就会造成使用不便，影响房屋居住功能的发挥。物业配套设施越齐全，功能发挥就越充分。

8. 权益性

物业的法律属性集中反映在物权的关系上，在我国，房地产物权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权及其占有土地的使用权。

房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。购入物业就意味着购入一宗不动产之所有权(物权)，而且物业的所有权不只是一项单项权利，而是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押等，形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中，各种权利可以以不同形式组合，也可以相互分离，单独行使、享有。

(三) 物业的类型

物业按照不同的标准有不同的分类。

(1) 根据物业的使用功能，物业可分为以下几种类型：

- 1) 居住物业：包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。
- 2) 办公物业：供有关单位办公用的物业，主要是写字楼。
- 3) 商业物业：包括百货商场、大型超市、酒店、宾馆、娱乐厅(场)等。
- 4) 工业物业：包括工业厂房、仓库、货场等。
- 5) 其他用途物业：如交通运输、车站、机场、邮政运输、邮政通信、广播电视、学校、医院、公园、体育场馆、教堂、寺庙等。

(2) 根据物业所有权性质来区分，物业可分为以下几种类型：

- 1) 公共产权物业：产权归国家所有，向社会提供公共产品和公共服务的物业，如机场、车站、学校、图书馆等。
- 2) 私人产权物业：产权归个人或家庭所有，如属于个人的私房、私营企业的厂房等。
- 3) 共用部位产权物业：同一物业也可以有多种产权关系。对于由多个产权人共同拥有的结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑的物业，称为异产毗连房屋，也叫作多主楼宇。

4) 集体产权物业：由集体(或社区)所有成员共同拥有使用并对非集体(或非社区)成员具有排他性的产权的物业。

5) 国有产权物业：指所有权归国家的物业。

(3) 物业按收益性可分为以下几种类型：

- 1) 收益性物业：包括办公楼、店铺、商场、标准厂房、停车场、宾馆、酒店、会展中心、餐饮、娱乐物业等。

2)非收益性物业：包括自用公寓、住宅、别墅、学校、医院、国家机关和事业单位的办公用房、图书馆、福利院、敬老院、公园、宗教用房等。

二、物业管理

物业管理是市场经济国家对存量房地产普遍采用的一种管理模式，迄今已有一百多年的历史。从 20 世纪 80 年代开始，随着我国改革开放进程的加快，房地产业得到了长足的发展，对国民经济的贡献率不断提高，已经成为支撑经济增长的重要支柱产业。与此同时，包括住宅在内的房地产市场上形成了多元化的产权结构。在这种大的背景下，适应房地产市场发展要求和特点的现代物业管理模式也就应运而生并逐步走向成熟。

(一)物业管理的含义

根据《物业管理条例》，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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

要掌握物业管理的概念，必须要理解以下几个方面：

(1)相关主体：这里的物业服务企业通常为物业管理公司；业主，即物业所有人，指房屋所有权和土地使用权人，可以是个人、集体、国家。

(2)物业管理活动的依据是物业服务合同。物业管理作为一项市场行为，也是通过合同才产生的。物业服务合同是业主和物业服务企业订立的关于双方在物业管理活动中的权利义务的协议。物业服务合同确立了业主和物业服务企业之间被服务者和服务者的关系，明确了物业管理活动的基本内容。物业服务企业根据物业服务合同提供物业管理服务，业主根据物业服务合同交纳相应的物业服务费用，双方是平等的民事法律关系。

(3)物业管理的目的是为了发挥物业的最大使用功能，使物业保值增值，并为业主营造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境，最终实现社会效益、经济效益和环境效益。

(4)业主有权选择适合自己的方式来管理自己的物业。

《物权法》规定，业主可以自行管理物业，也可以委托物业服务企业或者其他管理者进行管理。《物业管理条例》也并不强制业主必须选择物业服务企业来实施物业管理，但如果业主通过选聘物业服务企业的方式来对物业进行管理，则应当按照《物业管理条例》的规定来进行。

(二)物业管理的特性

物业管理是城市管理体制、房地产管理体制的重大改革，是一种与房地产综合开发，与现代化生产方式相配套的综合性管理；是随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局后与之相衔接的统一管理；是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、市场化的管理。按照社会产业部门划分的标准，物业管理属于第三产业。社会化、专

业化、市场化是物业管理的三个基本特征。

1. 社会化

物业管理社会化有两个基本含义：一是业主从社会上选聘物业服务企业；二是物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业。物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相分离是物业管理社会化的必要前提，现代化大生产的社会专业分工则是实现物业管理社会化的必要条件。物业管理将分散的社会工作集中起来统一承担。

2. 专业化

物业管理的专业化可以从两个方面认识：一是物业管理由专门的物业服务企业通过合同的签订，按照产权人和使用人的意愿和要求去实施专业化的管理；二是物业管理中的各项专业服务的科技含量不断提高，使物业管理越来越强烈地体现出专业化的趋势。这种专业化属性就要求物业管理要由经过资质认证的物业服务企业实施，要求物业管理从业人员必须具备一定的职业资格。在专业人才、专业设备、规范程序和严格管理下进行专业化物业管理。物业管理的专业化是社会分工的必然结果，也是产权人或使用人对物业管理的要求。如果物业服务企业本身或管理过程不专业，就达不到业主的要求。

3. 市场化

市场化是物业管理最主要的特点，是物业管理在社会主义市场经济条件下的必然特征。在市场经济条件下，物业管理的属性是经营，所提供的商品是服务，物业管理公司在管理过程中所提供的各项服务均是商品，即它的每项业务都是有偿的。物业管理公司是该商品的提供者，是以盈利为目标的。业主、用户是该商品的需求者和购买者。物业服务企业按照现代企业制度组建并运作，向业主和使用人提供劳务和服务，业主和使用人购买并消费这种服务。这种通过市场竞争机制和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。

(三) 物业管理的类型

根据开发商、物业业主和物业管理机构的关系，物业管理分为自主经营型和委托管理型两大类。

1. 自主经营型物业管理

自主经营型物业管理是房地产开发企业建成房屋后并不出售，产权留给自己，然后交给下属的物业管理公司或为该幢房屋专门组建从事租赁经营的物业管理公司，由物业管理公司进行经营，通过租赁活动收取租金，回收投资。待投资完全回收后，开发企业可以将该物业出售，也可以继续拥有该幢物业，并继续出租，获取利润。

自主经营型物业管理具有以下几个基本特点：

- (1) 物业所有权同经营管理权融为一体。
- (2) 业主结构单一(只有一个业主)。

(3)以创造良好的使用环境或提高出租率为主要目标。

(4)适用于非居住物业的管理，如大型商场、酒店、写字楼、工业厂房等类型的物业。

但是，自主经营型物业管理存在很多的弊端。首先，自主经营型物业管理很难保证物业管理的质量；其次，容易使开发商或物业业主陷入管理规模小、经济效率低的尴尬境地。此外，还过多地分散了开发商或物业业主的精力，使他们不能将资源集中于所擅长的领域。

2. 委托管理型物业管理

委托管理型物业管理是房地产开发企业将开发建成的房屋分层、分单元出售给用户，一次性收回投资和获取利润，并由开发企业或业主委员会(在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，由开发企业选聘物业服务企业)委托给物业服务企业对房屋进行日常的管理，完善其售后服务。委托管理型物业管理包括自用委托型物业管理和租赁经营型物业管理两种类型。

(1)自用委托型物业管理。自用委托型物业管理是指房地产开发企业或物业业主将自有、自用物业委托物业服务企业进行管理。居住类物业以及党政机关和企事业单位办公类物业多采用这种做法。

(2)租赁经营型物业管理。租赁经营型物业管理是指物业服务企业受房地产开发企业或物业业主的委托，在实施物业管理的同时，负责招商宣传、市场开发、交易咨询、估价、合同签署、收取租金等全部或部分租赁经营业务。租赁经营型物业管理多适用于商场、写字楼物业的管理。

同自主经营型物业管理相比，委托管理型物业管理有以下三个明显的特点：

(1)社会化程度高。委托管理型物业管理是一种专业化、开放式的管理，社会化程度高。

(2)物业所有权和经营管理权分离。

(3)外部关系复杂，服务纠纷多。

委托管理型物业管理涉及物业服务企业、开发商、小业主、租户等多方面，其外部关系复杂，容易引发各种服务纠纷和矛盾。

(四)物业管理的原则

1. 权责分明原则

在物业管理区域内，业主、业主大会、业主管理委员会、物业服务企业的权利与责任应当非常明确。物业服务企业内部各部门的权利与职责要明确。只有权责分清了，才能做到人人有事做、事事有人管，才能避免瞎指挥，有利于提高管理水平和服务质量，让业主和使用人安居乐业。

2. 所有权与管理权分离原则

业主对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。由于区分所有建筑物的大量存在，区分所有建筑物中共用部分的维护和管理远非哪一方能决定和胜任的。因此，将管理权与所有权剥离，把物业交由专业物业服务企业管理，既可以克服分散管理的低效率，又能够减少纠纷扯皮现象。

3. 业主主导原则

业主主导是指在物业管理活动中，以业主的需要为核心，将业主置于首要地位。强调业主主导，这是物业管理与旧体制下房屋管理的根本区别。在旧体制下，由于房屋一般都属于公有，用户只是被动地接受管理。而在新物业管理体制下，业主真正成了物业的主人，有权选聘物业服务企业，物业管理的各种服务费标准也要经过业主委员会同意、报物价部门批准后才能执行。根据《物业管理条例》的规定，业主有权制定、修改管理规约；选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会的工作；选聘、解聘物业服务企业；决定专项维修资金的使用、统筹方案，并监督实施；制定修改物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度，以及法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他有关物业管理的职责和权利。

4. 服务第一原则

物业服务企业所做的每一项工作都是服务。从业主与物业服务企业订立的合同来看是“物业服务合同”；从管理的对象来看，物业服务企业是代表业主管理物业；从与业主的关系来看，物业服务企业是为业主提供优质服务的服务者。物业服务企业所要开拓的一切项目也是为业主服务的项目。物业服务企业只有坚持不懈地为业主提供优质服务，让业主满意，自身才能发展。物业服务企业为业主或使用人提供的服务应该是全方位的。因此，物业管理必须坚持服务第一的原则。

5. 统一管理原则

过去，由于物业产权的多元化，通常会出现公共设施和公共场所无人管理的现象。在传统的管理体制下，像清洁卫生、环境绿化、房屋维修、道路车辆及附属的设备设施分别属于不同的部门来管理，结果就造成职责不明、责任不清、相互扯皮、互相推诿，使管理效率极其低下，居民也怨声载道。只有实行一体化综合管理，才能充分发挥物业的整体功能，克服多头管理带来的推诿扯皮、效率低下等问题，同时，也只有这样才能使管理集约化，降低管理成本。

在物业服务企业对物业进行统一管理的基础上，根据需要可以通过签订合同的办法将一些专业性强的项目分包给其他具有实力的专业公司。如区域绿化可分包给园林绿化公司，房屋修缮可分包给房屋修缮公司，区域内保洁可分包给保洁公司，治安保卫可分包给保安公司等。

6. 公平竞争原则

在物业管理过程中要积极引入竞争机制，无论是政府采购项目还是商业地产项目，无

论是后期物业管理还是前期物业管理，都要采取招标方式来选聘物业服务企业。实行优胜劣汰，使物业服务企业能够在竞争中求得自己的生存和发展。业主和使用人有权选择物业服务企业，只有信誉好，管理水平高，服务质量好的物业服务企业，才会在竞争中取胜；否则就会被淘汰。

7. 权责对应原则

一些省、市的有关管理办法或条例对业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业的权利和义务作了规定。从主要方面也是重要方面明确了各方的权、责关系，但这些规定是整个行业或整个地区而言的，比较笼统。在物业管理区域内，业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业的权利与责任要明确；物业服务企业内部各部门的权利与职责也要明确。只有权责分清，才能做到人人有事做，事事有人管，才能进行有效的管理，提高物业管理水平和服务质量，让业主和使用人安居乐业。

8. 诚实信用原则

物业合同的订立具有法律上的效力，双方必须严格按照合同的约定履行各自的义务，否则，就要承担违约责任。

在实际工作中，有的物业服务企业采取低价竞争的手段获得委托管理项目，正式接管以后，便通过采取压缩人员编制、降低服务标准等手段维持收支的平衡；还有的企业为降低管理成本，随意延长设备保养周期，导致设备折旧速度加快，给业主造成了巨额财产损失。

9. 合理收费原则

物业管理经费是搞好物业管理的物质基础。通常，物业服务企业通过实行有偿服务和开展多种经营来增加收入。物业服务企业要向业主和使用人收取物业管理服务费用，收取费用的数额应当合理、公开并与物业产权人、使用人的承受能力相适应，提供服务要让业主和使用人满意，收取的费用要让业主和使用人能够接受并感到质价相符，不能乱收费。

10. 建管结合原则

建管结合是针对我国目前物业管理中存在的建房者不管房，管房者不参与建设过程的问题而提出的。建管脱节，会造成物业管理先天不足。因此，物业管理要先期介入，了解建筑物的组成结构、建筑材料、施工顺序、特点和薄弱环节等，以便有针对性地进行管理、维修和养护。

11. 依法行事原则

政府、物业服务企业、业主或物业使用人、社会公共事业部门等所有参与物业管理法律关系的法律关系主体，都应该树立法律意识和法律观念，严格依法办事。如何签订物业服务合同，如何制定规章制度，如何处理对内对外关系，如何开发物业管理中的服务项目，如何收取各种费用等，这些问题绝不是依靠一个或几个人凭空想象就能解决的，而应