



高等职业教育物业管理专业“十一五”规划教材

# 物业管理理论与实务

◎ 胡伯龙 杨韬 主编

WUYE GUANLI LILUN YU SHIWU



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



配电子课件

登录 [www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com) 下载

从  
高等职业教育物业管理专业“十一五”规划教材

物业管理专业“十一五”规划教材  
《物业管理理论与实务》一书，是在广泛调研的基础上，结合物业管理专业人才培养目标和职业岗位需求，由长期从事物业管理教学、科研和一线工作的专家、学者共同编写而成的。本书力求做到概念清晰、重点突出、由浅入深、循序渐进，力求做到理论与实践相结合，力求做到知识、能力、素质三者并重。本书可作为高等院校物业管理专业及相关专业的教材，也可供从事物业管理工作的从业人员参考。

# 物业管理理论与实务

主 编 胡伯龙 杨 韬

参 编 刘韵凤 谷 力 周淑梅 范恩辉

主 审 姚凤城

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第071823号  
机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码100037)  
责任编辑:李秋玲 李秋玲  
封面设计:张 静

唐山丰南印务有限公司印刷  
2008年3月第1版·第1次印刷  
185mm×260mm·14.5印张·323千字  
0.001·4000册  
标准书号:ISBN 978-7-111-23228-2  
定价:32.00元



机械工业出版社

机械工业出版社  
地址:北京市西城区百万庄大街22号  
邮政编码:100037  
电话:(010) 68329304  
传真:(010) 68329304  
网址:www.cmpbook.com  
E-mail:service@cmpbook.com

全书分为 13 章, 按照物业管理理论与实务的具体内容, 结合物业管理行业从业人员职业资格鉴定, 并依据《中华人民共和国物权法》以及修改后的《物业管理条例》进行编写。全书介绍了物业管理的产生与发展、物业管理概述、物业管理基础理论、物业管理组织、居住性物业管理、经营性物业管理、物业管理前期工作、物业管理基础工作、物业服务费用管理、房屋维修养护管理、房屋附属设备设施维修养护管理、物业安全管理、物业环境管理、物业服务费用管理、物业综合经营。

本书结构严谨, 内容翔实, 理论与实践相结合, 可操作性强, 适用性强。本书可作为高职高专院校物业管理专业及与物业管理相近专业用书, 也可作为物业管理主管部门和物业服务企业从业人员的参考书。

#### 图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理理论与实务/胡伯龙, 杨韬主编. —北京: 机械工业出版社, 2008.3

高等职业教育物业管理专业“十一五”规划教材

ISBN 978-7-111-23538-5

I. 物... II. ①胡... ②杨... III. 物业管理—高等学校: 技术学校—教材  
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 021853 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 李俊玲 陈 俞

责任编辑: 王靖辉

封面设计: 张 静

责任印制: 李 妍

唐山丰电印务有限公司印刷

2008 年 3 月第 1 版 · 第 1 次印刷

184mm×260mm · 14.5 印张 · 353 千字

0 001 - 4000 册

标准书号: ISBN 978-7-111-23538-5

定价: 23.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

销售服务热线电话: (010) 68326294

购书热线电话: (010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话: (010) 68354423

封面无防伪标均为盗版

# 前 言

物业管理作为现代房屋管理的一种管理模式，是随着房地产经济市场化和住房商品化的发展而产生的，它是房地产生产、流通、消费领域的延续，也是房地产产业的一个重要分支。物业管理实行的是企业化经营、专业化管理、社会化服务和市场化运作的运行机制，适应了社会主义市场经济体制的需要。

物业管理是一个充满生机和活力的现代的住房管理模式，我国从1981年3月起在深圳试点开始到现在已经有20多年的历史。在这20多年的时间里，物业管理这个行业一直奏响发展的主旋律，在发展的道路上不断前行，行业自身不断发展壮大，日益受到社会的认同和业主的接受与欢迎。目前我国物业管理行业无论是从企业数量、从业人数、人员素质、覆盖范围，还是经营能力、服务水平、服务内涵都在不断提高和增强，发展的惯性和内生动力将驱使中国物业管理行业积极探索和创建一整套既符合国际惯例，又适合中国国情和社会特点的物业管理模式，建立具有中国特色的物业管理体制，促使我国物业管理不断地、健康有序地向前发展。

2003年9月1日，《物业管理条例》的颁布标志着我国物业管理已从普及推广阶段进入到规范提高阶段，并且纳入了法制管理的轨道，使物业管理的经营理念、运作模式得到制度性的规范，业主的权益随之得到相应的体现和保障。特别是在2007年10月1日，《中华人民共和国物权法》和修改后的《物业管理条例》的实施，“业主主导原则”得到充分的体现，物业管理各方主体行为将会越来越理性，越来越成熟，同时，物业管理的从业者也必须有清醒的法制意识和强烈的服务意识，在这种情况下，物业管理的经营风险和压力增大，物业服务企业从业人员的专业素质和服务技能也将面临极大的考验。这就要求物业服务企业从业人员既需要科学理论的指导，又需要对物业管理进行不断的实践和总结。作为培养职业技术人才的高等职业院校及教师有责任和义务为我国物业管理行业的可持续发展做出应有的贡献。所以，我们组织了相关高等职业院校物业管理专业教师编写了《物业管理理论与实务》这本教材，希望对高职物业管理专业的教学和物业管理行业的实践有所帮助。

本教材由胡伯龙和杨韬担任主编，其中绪论、第1章、第2章由胡伯龙编写，第4章、第5章、第6章、第12章由杨韬编写，第7章由杨韬和范恩辉编写，第8章由周淑梅编写，第3章、第9章、第10章由谷力编写，第11章、第13章由刘韵凤编写。本教材配备的教学课件由张景成老师制作，供选用本书作为教材的教师参考，需要者可与责任编辑联系，联系电话：(010) 88379375。

本书聘请长春市社会科学界联合会主席、长春市房地产经济研究会秘书长姚凤城先生担任主审，姚先生提出了宝贵的修改意见。同时，本教材在编写过程中，参阅了大量的著作、教材和论文，在这里特向这些著作、教材和论文的作者一并表示由衷的感谢。在编写和出版的过程中也得到了长春市房地产协会秘书长盛学永同志大力支持和帮助，在此也表示感谢。

由于编者水平有限，难免存在疏漏和不足之处，恳请有关专家、学者批评指正。

编 者

# 目 录

## 前言

绪论.....	1	第4章 居住性物业管理.....	43
0.1 物业管理的起源.....	1	4.1 住宅小区的物业管理.....	43
0.2 物业管理在中国的产生和 发展.....	1	4.2 高级公寓的物业管理.....	51
0.3 我国物业管理发展的趋势 与展望.....	4	4.3 别墅的物业管理.....	53
第1章 物业管理概述.....	6	小结.....	54
1.1 物业和物业管理.....	6	思考及训练题.....	55
1.2 物业管理的基本原则、 基本内容.....	12	第5章 经营性物业管理.....	56
1.3 物业管理人员的职业道德 和素质要求.....	15	5.1 写字楼的物业管理.....	56
小结.....	16	5.2 商业楼宇的物业管理.....	62
思考题.....	17	5.3 工业区的物业管理.....	66
第2章 建筑物区分所有权理论.....	18	5.4 其他类型的物业管理.....	68
2.1 建筑物区分所有权概述.....	18	小结.....	69
2.2 建筑物区分所有权的专有 所有权、共有所有权.....	20	思考及训练题.....	69
2.3 建筑物区分所有权的行使 原则和管理问题.....	23	第6章 物业管理的前期工作.....	71
小结.....	25	6.1 物业管理的早期介入.....	71
思考题.....	26	6.2 物业管理的招投标.....	74
第3章 物业管理组织.....	27	6.3 前期物业管理.....	79
3.1 物业服务企业.....	27	6.4 物业的接管验收与撤管.....	87
3.2 业主、业主大会与业主 委员会.....	34	小结.....	92
3.3 与物业服务企业相关的其他 部门.....	39	思考及训练题.....	93
小结.....	41	第7章 物业管理的基础工作.....	94
思考及训练题.....	41	7.1 物业管理方案的制订.....	94
第4章 居住性物业管理.....	43	7.2 物业管理制度的制订.....	98
4.1 住宅小区的物业管理.....	43	7.3 物业管理常用文书.....	100
4.2 高级公寓的物业管理.....	51	7.4 客户服务管理.....	108
4.3 别墅的物业管理.....	53	7.5 物业档案资料管理.....	113
小结.....	54	小结.....	117
思考及训练题.....	55	思考及训练题.....	117
第5章 经营性物业管理.....	56	第8章 房屋维修养护管理.....	119
5.1 写字楼的物业管理.....	56	8.1 房屋装饰装修管理.....	119
5.2 商业楼宇的物业管理.....	62		
5.3 工业区的物业管理.....	66		
5.4 其他类型的物业管理.....	68		
小结.....	69		
思考及训练题.....	69		



8.2 房屋安全管理.....	123	思考及训练题.....	169
8.3 房屋日常维修保养管理.....	126	<b>第 11 章 物业环境管理.....</b>	<b>170</b>
小结.....	134	11.1 物业环境管理概述.....	170
思考及训练题.....	134	11.2 物业环境污染与防治.....	174
<b>第 9 章 房屋附属设备设施</b>		11.3 环境保洁服务.....	179
<b>维修保养管理.....</b>	<b>136</b>	11.4 环境绿化美化服务.....	182
9.1 房屋附属设备设施概述.....	136	小结.....	190
9.2 房屋附属设备设施养护		思考及训练题.....	190
管理.....	137	<b>第 12 章 物业服务费用管理.....</b>	<b>191</b>
9.3 房屋附属设备设施维修		12.1 物业服务费用概述.....	191
管理.....	139	12.2 物业服务费用的测算.....	193
9.4 特种设备维修保养管理.....	144	12.3 物业服务费用的收缴管理.....	196
9.5 建筑智能化管理系统.....	146	小结.....	201
小结.....	150	思考及训练题.....	202
思考及训练题.....	151	<b>第 13 章 物业综合经营服务.....</b>	<b>203</b>
<b>第 10 章 物业安全管理.....</b>	<b>152</b>	13.1 物业综合经营服务概述.....	203
10.1 物业安全保卫服务.....	152	13.2 物业管理市场营销.....	207
10.2 消防管理.....	159	小结.....	215
10.3 车辆管理.....	164	思考及训练题.....	216
小结.....	169	<b>参考文献.....</b>	<b>217</b>

# 绪论

## 0.1 物业管理的起源

物业管理作为现代房屋管理的一种管理模式，是随着社会生产力的发展而发展起来的，是社会经济发展到一定阶段的产物。传统意义上的物业管理起源于英国。19世纪60年代，英国工业革命得到了迅速发展，工业革命的发展吸收了大量农村劳动力，使农村人口大量涌入城市，引起了对城市房屋的需求，一些房地产开发商或城市居民相继修建了一批简易住宅或将多余房屋出租给承租户，但由于房屋设施简陋、居住条件差，再加上缺乏有效的管理，致使房屋破损严重，居住环境恶化，业主的经济利益得不到保证。当时一位名叫阿克维亚·希尔的女士为其名下出租的物业制订了一整套规范租户行为的管理办法，要求承租户遵守，出乎意料地取得了良好的效果，不仅自己的收益得到了保证，租户也比较满意。同时，这种做法也受到业界人士和英国政府的高度重视，并很快在英国推广。这样，一种新型的房屋管理模式就诞生了。

现代意义上的物业管理形成于19世纪末的美国。19世纪末，美国实施了一系列新的经济政策，刺激了美国经济的发展，伴随着科学技术的进步，美国在一些大城市建了一幢幢高楼大厦，这些高层建筑结构比较复杂，附属设施设备比较多，其日常维修养护工作量大，要求也比较高，特别的是许多建筑往往不是一个业主所拥有，而是由多个业主拥有，那么由谁来管理就成了一个非常现实的问题。于是，专业物业管理机构开始出现，应业主要求提供楼宇的维修养护管理工作和提供各种服务。随着专业物业管理机构的增加，物业管理的行业组织也逐渐形成，1908年美国芝加哥摩天大楼的所有者乔治·A·霍尔特组织成立了世界上第一个物业管理行业组织——芝加哥建筑物管理人员组织，三年后又成立了建筑物业主和管理人员协会。这些物业管理组织的成立，标志着物业管理由无序到有序、发展及完善的过程，也标志着物业管理已由传统阶段进入现代阶段，并以此为契机在全世界展开。

## 0.2 物业管理在中国的产生和发展

### 0.2.1 产生的历史背景

建国初期，我国建立的是社会主义计划经济体制。因此，在很长的一段时间里，我国过多地强调住房的社会福利性，国家对群众住房实行的是低租金制，在住房建设上只有投入没有产出，不能形成产业良性循环，无法进行扩大再生产。房屋建成分配使用后，由于以租不能养房，对房屋管理、维修养护不到位，经费严重不足，致使大量房屋失修失养，人们的居住条件很难得到改善。

从20世纪80年代初开始，我国全面实施了经济体制改革，确立了社会主义市场经济体制，商品经济得以复苏。房地产业也随着住房商品化及城市土地有偿使用改革目标的提出与



实施而得到迅猛发展,房地产业作为国民经济中一个独立的产业的地位开始得到了确认。居民住宅消费由实物分配过渡到货币分配,特别是在将公有住宅向职工大批出售后,个人拥有的住宅大大超过了公有住宅,产权多元化使住宅所有制结构发生了根本性的变化。与此同时,新建的住宅大多是以集团规模化的住宅小区形式建成的。显然,在这样一种情形下,传统的房屋管理体制已经不能适应城市建设和房地产业发展的需要,面对房地产开发建设的累累硕果,如何实现房地产这笔巨大的社会财富的使用价值,用科学、现代的管理手段和方法,使其不断地得以维护、保值、增值是摆在各级城市管理部门面前一个十分迫切的问题。在借鉴国外一些先进经验的基础上,结合我国的实际,经过不断探索与试点实验,一个新型的住房经营管理模式——物业管理出现。从此住房消费的经营服务走上了一条专业化、社会化、经营性的有偿服务的管理轨道,这是新形势下房屋管理的必然选择。

### 0.2.2 物业管理在我国的发展历程

我国物业管理行业的兴起、发展,大致可分四个阶段:

第一阶段:行业起源、企业萌芽摸索阶段。它是伴随着深圳特区创业时期出现的。深圳在最初十年经济建设中,据统计分析,房地产业仅次于工业项目始终居于第2位,各种高楼大厦拔地而起,成为我国现代化城市建设快速发展的一个样板。为了适应现代化楼群建设与管理相匹配的需要,借鉴香港的经验,于1981年3月成立了第一家物业服务企业,开始管理大厦物业,不久延伸到住宅小区,对居住环境的卫生、绿化、安全和房屋公用设施、设备的运转与维修实行有偿服务的专业化管理。

第二阶段:行业创建兴起阶段(1993~1996年)。1993年1月,建设部在人民大会堂第一次召开全国文明住宅小区达标暨总结表彰大会,树立样板,给予奖励。这次会上总结时指出,鉴于今后城市住宅建设将以集团规模化和新型的“住宅小区”为主要发展形式,原有的行政或事业型住房管理方式已经不再适应这种新的需要,提出:“要在建立社会主义市场经济体制的过程中,创建一个物业管理行业,以物业管理的形式来管理住宅小区,发展住宅小区。”

1994年3月23日建设部以33号令发布了《城市新建住宅小区管理办法》,第四条规定:“住宅小区还应当逐步推行社会化、专业化的管理模式,由物业服务企业实行专业化管理。”从此,经过政府这些方面的政策引导,创建一个物业管理行业的时机已经成熟,特别是在明确以住宅小区为主流的发展方向之后,物业管理终于找到了最适宜的生存条件和发展空间。于是,在全国范围内,迅速掀起了一股全面推行物业管理的热潮。

第三阶段:行业发展的第一次整合阶段。行业是企业的集合体,企业是行业的基础,行业的特点与功能是要由企业来体现的。行业整合是指面对那些新生的、派生的和由各部门、各单位组建、转制汇集而来的各类物业服务企业的大量涌现,企业良莠不齐又极不规范的复杂局面下,引导前进方向和解决实际问题的能力。这种整合,一方面是要靠政府政策的调控,加强行业管理;另一方面也要由行业按照市场规律和企业发展的供求需要,集合成一种发展趋势、共识理念和共同追求的目标。否则,只能是各个企业盲目的发展,“各自为战”就难以形成行业的整体合力,甚至影响社会对行业的认同。

第一次物业管理行业整合的时间始于1997年,至2000年止。这期间采取行业整合的较大动作有:





1) 1997年6月,在大连市召开的“全国物业管理工作会议”上,正式提出将治理改造旧住宅区的同时,纳入物业管理的范围。

2) 1998年以后,在深化住房制度改革和加快住宅建设的一系列政策出台后,公有住宅向个人出售步伐加快、市场上的商品住宅个人购买的比重迅速增加的情况下极大地拓宽了物业管理的覆盖空间,使各地纳入物业管理的住宅面积迅猛增加。

3) 1999年5月,建设部在深圳召开第三次全国物业管理工作会议,提出培育和规范物业管理市场,中心指导思想是要使物业服务企业逐步向“市场化”的发展方向转化。

从上述各项说明,物业管理行业在有了新建住宅小区这个最初的发展立足点之后,将旧住宅小区并与其交叉的因房改而获得的个人住宅来填补管理空间,推行物业管理模式就成了发展的必然趋势。

然而,企业数量的增多在普及物业管理的同时,也带来了企业素质急待提高的突出问题。针对这个问题行业整合的主要措施有三项:

1) 强化以法治业,各地相继公布了一些地方管理法规,规范企业资质的准入制度。

2) 明确业主与企业之间的权利与义务,规定经营范围、服务标准及收费办法,进一步完善物业管理与住宅小区相结合的验收考评制度,使企业不断达标上水平。

3) 要求转化过来的物业经营公司——直管公房的房管所和自管公房的管理单位,要加快改革转换经营机制的步伐,实行政(事)企分开或与“母体”企业脱钩。

第四阶段:行业发展第二次整合阶段(2001年至今)。在跨世纪之交迎接我国加入世界贸易组织前后,国民经济各个领域都面临与国际接轨进行各项准备工作的形势下展开。加入WTO之后,对我国建设事业带来的影响是非常深刻的,而对于尚不成熟的物业管理行业更是个很大的冲击。

根据《服务贸易总协定的服务贸易范围》的规定,在12类服务项目中,物业管理行业属于第(1)类商业性服务分类的第4项,即“不动产服务”,指涉及自有或租赁的不动产服务;基于收费或合同服务等。按照我国物业管理行业的性质它是完全符合这个要求的,但从我国物业管理发展的现状来看,无论是经营服务水平还是参与市场竞争的能力,目前都还处在比较“弱项”的地位。抓住机遇,迎接挑战,以加入WTO为契机,加速改革,调整产业结构,转换经营机制,提高行业整体素质,已成为这个时期行业整合的特点或发展的趋势,主要有以下五方面:

1) 坚持实行扩大内需的方针,调整产业结构,发展以住宅为主导的产品及面向中低收入阶层的经济适用房,以房地产业良性发展来支撑,拉动物业管理行业同步发展。

2) 培育符合国际惯例的房地产市场,完善一、二、三级市场,特别是以住房最终消费为目的的物业管理市场要有个新的突破,更新经营观念,建立新的服务标准及收费制度等,纳入统一的房地产市场体系。

3) 加速房地产企业经营机制转换,实行政企分开、政事分开和政资分开的企业重组,发挥自主经营、独立运作的潜力,提高企业面向市场竞争的活力。

4) 打出品牌战略,走近市场,走出区域,也成为近一个时期房地产开发商、物业经营者求发展的一股潮流。房地产开发商面对供求不平衡的压力,扩大市场占有率,树立品牌意识,竞相提出自己建设小区具有新的品位、风格、时尚、特点加以宣传外,也纷纷打出“物业管理”优质服务的品牌效应,大大地提高了物业管理行业的地位。此外,所谓“三外”(外

资、外地、外行)现象在房地产业领域的出现,为开发商谋求跨地区发展的同时,也给物业服务企业在异地发展带来了机会。一些沿海地区有实力的、发展较早较成熟的物业服务企业进军一些城市,确实带来一股清新力量,起着示范经营和市场竞争的作用。

5) 政府的行政管理,除了对行之有效的法律规范、政策措施加强行政执法外,主要出台的办法有两项:一是建立住宅共用部位、共用设施设备维修基金的归集、使用、管理制度,从而从制度上保证了房屋维修资金来源和合理分摊,对及时维护房屋及共用设施、设备有了保障。二是在物业管理法规中明确设立“业主委员会”取代“物业管理委员会”,更加凸显业主在住房消费管理中的权利地位与民主参与功能;同时,在规范合同的约定下,履行服从公共利益和等价交换的有偿服务义务。

《物业管理条例》是我国第一部物业管理行政法规。条例确定了一系列重要的物业管理制,规范了物业管理活动和市场秩序,为业主和物业服务企业的合法权益提供了法律保障。因此,以贯彻落实条例为契机,经过学习宣传和有步骤、有重点地贯彻实施条例的各项规定,逐步规范解决现实工作中存在的一些主要问题,将是这段时期整合工作的新起点和中心任务。行业整合的目标是一批成熟的物业服务企业和一批成熟的业主委员会,再加上成熟有效的行政管理,把物业管理调适到按照市场经济规律,全面、稳步、健康地向前发展。

### 0.3 我国物业管理发展的趋势与展望

#### 0.3.1 法制化运作推进物业管理走上规范化发展的轨道

物业管理的法制化运作是指物业管理在一种法制健全的市场经济环境下运行。我国物业管理的立法工作从无到有,取得了相当大的成绩,颁布实施和修改了《物业管理条例》,又相继出台了一系列与之相配套的法律法规,与之相应的法律《物权法》也颁布实施,制约物业管理发展的法制性瓶颈问题已基本得到解决,物业管理将真正走向法制化管理的道路,为物业管理提供一个公正、公平的竞争环境,规范和促进物业管理行业持续、健康地发展。

#### 0.3.2 物业管理的招投标方式将成为物业管理市场化的主流

在《物业管理条例》中提倡要通过公正、公平、公开的方式,由业主自主选聘物业服务企业,大力推进物业管理的市场化进程。推行物业管理的招投标制度是实现物业管理市场化的重要途径,通过招投标制度,有利于形成物业管理规范、有序的市场环境和优胜劣汰的市场竞争机制,针对当前招投标暗箱操作,公开招投标比例过低等问题,政府主管部门应加大力度,整顿和规范市场秩序,加快建立物业服务企业信用档案,接受社会监督,建立和完善公众参与制度,充分听取和尊重广大业主的意见和意愿,对不按规定选择物业服务企业的行为,应依法查处,以促进物业管理的市场化进程,保护广大业主的切身利益。

#### 0.3.3 产业化经营将成为今后物业管理的发展方向

产业化要素一般包括:生产的持续性、生产的标准化、生产组织的一体化、生产过程的集约化、生产手段的智能化、生产规模的集团化等。目前我国的物业管理已基本符合产业化



的六大要素。比如，一体化的物业管理模式，统一的物业管理考评标准，规模化、集约化、智能化的管理服务，高度组织化的一大批品牌物业服务企业的崛起，现代科技的广泛应用等。另外，从物业管理的经济总量、发展规模、专业化和社会化程度、社会影响等各方面来看，我国的物业管理也基本上符合或呈现出产业化的雏形。但物业管理的产业化是一个渐进的过程，不可能一步到位，只要积极地把物业管理产业中，上、下游产业或行业的各种资源要素加以合理配置，促进相关产业的结构调整和升级换代，逐步理顺目前行业面临的深层次矛盾问题，加速物业管理的专业化、社会化、职业化、法制化、市场化的发展步伐，就可以大大加快我国物业管理的发展速度。

### 0.3.4 物业管理人员的职业化将是物业管理行业健康发展的保证

大力提高物业管理人员的素质就要加强对物业管理的管理，从注册物业管理师执业资格和物业管理人员职业资格管理两个层次，建立职业资格制度，造就一支懂经营、善管理、精业务、守道德的物业管理队伍。抓好多层次的人员培训机制，加强企业关键岗位人才培养和一线职工的技能训练。职业经理人的出现和大批专业人才的使用，必将使物业管理行业整体管理水平有一个质的飞跃。

### 0.3.5 物业管理各方主体和谐相处是物业管理行业所追求的最终目标

人类社会是一个不断从低级向高级发展的历史进程，建立平等、互助、协调的和谐社会一直是人类社会美好的追求，党的十六大四中全会提出了建设社会主义和谐社会的要求。构建和谐社会离不开物业管理行业的规范、持久的科学发展，就物业管理区域而言，其实质是如何使关系各方利益达到均衡的问题。业主、物业服务企业、政府、开发商及相关的社会各方，在物业管理区域里都有自己的利益考虑，如何使各自的利益在一定程度上的满足，就只有在理性的基础上，按照“法总有理、病总有方”的信念，才有可能好好商谈，以和谐的方式构建和谐，最终达到国之大同、为民和谐共处的目的。

# 第1章

## 物业管理概述

### 学习目标

通过本章的学习,掌握物业以及物业管理的基本概念,了解物业管理的性质、类型、基本原则、基本内容以及物业管理人应具备的职业道德和素质要求。

### 关键词

物业 物业管理

## 1.1 物业和物业管理

### 1.1.1 物业

#### 1. 物业的含义

物业的含义包括“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等,它是一个广义的范畴。从物业管理的角度讲,物业特指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物以及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产实体以及依托于该实体上的权益。

各类建筑物可以是具体的群体建筑物,如住宅小区、工业小区等,也可以是单体的建筑物,如写字楼、宾馆、别墅、商厦、工业厂房、仓库等。

附属设备、配套设施是与建筑物相配套的各类设备设施、公共市政设施、文化娱乐设施。一个建筑物如果没有这些附属设备、配套设施,就不具备使用功能,也就不是一个完整意义上的物业。

相关场地是指与建筑物相连或相邻的庭院、绿地、停车场等。

另外,物业也是单元性房地产的称谓,一栋建筑物按权属可以分割为许多小的物业,物业管理课程所研究的服务对象就是这种以权属划分的物业。

#### 2. 物业的构成

物业是由土地、建筑物、物权三部分构成的。

(1) 土地 土地有广义和狭义之分。广义的土地是指由土壤、气候、地貌、岩石和生物等因素组成的自然综合体,同时也包括人类过去和现在生产活动的成果。狭义的土地是指地球表面的陆地部分,也包括内陆水域。而我们这里所说的土地是指由一定范围面积构成的地产。我国规定城市土地归国家所有,土地作为物业的载体,土地的使用者只享有一定年限的使用权。

(2) 建筑物 建筑物是指附着在土地上的各种房屋和构筑物。房屋是指由人工建造而成的,由基础、墙、屋顶、门、窗、柱、梁、板等组成,能够遮风避雨,供人类居住、工作、



学习、娱乐、储藏物品或进行其他活动的空间。构筑物是指房屋以外的建筑物，人们一般不直接在构筑物内进行生产和生活活动，如烟囱、水塔等。

(3) 物权 物权是指物业的权属性，是物权人在法律规定的范围内对物业享有的所有权和土地使用权，也就是物业权利主体在法律规定的范围内支配物业，并排除他人干涉的权利。

物业权属最重要的内容就是物业的所有权和使用权。物业所有权是物业所有者在法律规定的范围内对其享有占有、使用、收益和处分的权利。物业使用权是物业使用者依法经营或使用物业的权力。在我国，物业使用权是实行物业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权力，物业使用者一旦取得某一物业的使用权，就必须向该物业的所有者交纳物业租金。

### 3. 物业的类型

根据物业的使用功能，可以将其分为：

- 1) 居住性物业，包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅等。
- 2) 经营性物业，包括办公物业，如各类写字楼、办公楼等；商业物业，如商住两用综合楼、商场、购物中心、宾馆酒店、娱乐场所等；工业物业，如生产厂房、工业园区、仓库、货场等。
- 3) 特种物业，包括体育类物业，如体育场、体育馆、健身房、高尔夫球场等；文化娱乐类物业，如剧场、影视厅、音乐厅、舞厅、游乐场、文化广场、度假村等；卫生保健类物业，如医院、疗养院、养老院等；交通类物业，如公路、铁路、桥梁、涵洞、通道、车站、码头、空港等；名胜古迹类物业，如古建筑、名人故居等；宗教类物业，如教堂、礼拜寺、庙宇、宗祠等。

根据物业产权的性质，又可以把物业分为公有产权物业和私有产权物业，公有产权物业又可分为集体所有产权物业和国家所有产权物业。

### 4. 物业的特征

物业作为土地和建筑物的总和，与其他产品有着本质的区别，有其自己独特的特征，了解物业这些特征，对日后的物业管理有着积极的作用。

(1) 物业位置的固定性 物业都依附于一定的土地，土地是它的载体，土地是固定的、不可移动的，所以物业也就有空间上的不可移动性。物业的固定性使得房地产的开发、建设、买卖、租赁及售后服务等一系列经济活动必须因地制宜地进行，不可能像其他商品那样通过运输而到处流动，它的这一特点也决定了物业要和周围环境相互协调一致。

(2) 物业使用的长期性 物业使用的长期性也称为耐久性。这是因为，一方面是构成物业基础的土地具有永续利用的特点，土地的寿命相对人的寿命来说可以看作是永恒的，根据《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》的规定，土地使用权出让最高年限如下：居住用地为70年，工业用地为50年，教育、文化、科技、体育、卫生用地为50年，商业、旅游、娱乐用地为40年，综合或者其他用地为50年。土地使用权的期限受到一定的限制，现在国家只对居住用地使用权期满后可以再续有所规定。另一方面，物业的建设需要较长时间，如果物业的设计精心、质量要求高，使用时间也较长，有的甚至使用几十年到几百年。认识这一点，对物业的估价有着重要意义。

(3) 物业形式上的多样性 物业形式上的多样性主要是就建筑物而言的，由于建筑物的功能、位置、自然条件、经济条件不同以及设计理念、消费者偏好不同，形成了物业形式上

的多样性,在类别、品种、规格、结构、样式上都有区别于其他物业的地方,形成了各自独特的风采。

(4) 物业价值上的保值性和增值性 随着社会生产力的发展、经济的繁荣,土地的有限性、供给的稀缺性等,供求矛盾会越来越尖锐。所以,物业具有保值性和增值性;再者,物业可以作为资本参与经营活动,也可以用来出租、入股、担保、抵押等。

(5) 物业在法律上的权属性 物业的权属性是指物业在法律上有着明确的权属关系。《房地产业基本术语标准》特别强调不动产、房地产、物业不仅包括相关的物质实体,而且包括依托于该物质实体上的权益,物业的法律属性集中反映在物权的关系上,即在法律规定的范围内享有的物业所有权及其占有的土地使用权,这种明确的权属关系使物业的所有者、经营者和使用者的经济利益在物业的开发、建设、经营、管理等过程中都受到法律的保护。

### 5. 物业、房地产、不动产的区分

房地产是房产和地产的总称,是土地与房屋组成的整体。房产是指各类房屋建筑物及其连带设施组成的财产整体及有关利益;地产是指有价值的土地及其有关利益。从法律意义上讲,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,两者从严格意义上来讲是不能分开的,而且这种财产的表现形式为依托于房地产实体中的各种经济利益以及由此形成的所有权、抵押权等财产权益。

不动产是指土地及附着在土地上的人工建筑物,特别是房屋。从广义上讲,“房地产”与“不动产”是同一语意的两种表述。房地产的表达倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体,而不动产的表述侧重于表达这种财产具有不可移动这一独特属性,但两者所指是同一对象,关系十分密切。

从以上的分析可以看出,“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念虽有内在的紧密联系,但他们之间又是完全不同的,有以下几点区别:

(1) 内涵的不同 房地产是一定范围内所拥有的房产和地产的总称,通常也称为房地产业。房地产业是指从事房地产业开发、经营、管理和服务的行业,包括土地的开发经营,房屋的开发建设、买卖、租赁、物业管理以及以房地产为依托的其他经营管理活动。而物业是指单元性房地产,从宏观角度来讲,一般指房地产,而不用物业。

(2) 称谓领域的不同 房地产一般是广义上对土地的开发经营和房地产开发、建设、销售、管理和服务的统称,是对房屋建筑物进行描述时最常用的概念;不动产一般在界定法律财产关系时使用,其着眼点是该项财产实物形态的不可移动性;物业一般在描述具体的房地产项目时使用,是对具体房屋建筑物及其附着物的使用、管理、服务而言的概念。

(3) 适用范围的不同 房地产一般在经济学范畴使用,用以研究房屋及其连带土地的生产、流通、消费和随之产生的分配关系;不动产一般在法律范畴使用,用以研究该类型财产的权益特性和连带的经济法律关系;物业一般在房屋消费领域使用,用以研究物业使用功能的管理和服务问题。

## 1.1.2 物业管理

### 1. 物业管理的概念

2007年10月1日实施修改后的《物业管理条例》第二条中指出:“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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。”

根据《物业管理条例》对物业管理的界定，我们对物业管理的概念可以进一步理解为：物业管理是指专门的机构受物业所有人的委托，依照国家法律以及物业服务合同，运用现代管理科学、先进的维修、养护技术，以经济的手段对物业实施多功能、全方位的专业化统一管理，并为物业的所有人和使用人提供高效、优质、周到的服务，使物业发挥最大的使用价值和经济效益。

物业管理这一定义，有着丰富的内涵：

1) 物业管理与其他行业不同，管理的主体有两个：一个是业主，一个是物业服务企业。业主是通过“物业服务合同”的签订、聘用物业服务企业这个专门的机构来进行管理的。换句话说，物业管理必须由具有一定资质的专门机构和人员进行。

2) 物业管理的权限必须受物业所有者的委托，并根据国家法律和物业服务合同实施。也就是说，物业管理者的权限是物业所有者给予的，从属于物业的所有权，按照物业服务合同进行，双方的权益受到国家法律保护。

3) 物业管理的对象是已经竣工验收并投入使用的各类建筑物及其附属设备、配套设施以及相关场地，它的服务对象是业主或物业使用人。物业服务企业所提供的服务是有偿服务，要合理收费，实现双赢。

4) 物业管理是一种现代的管理行为，必须按照市场原则来进行，以经营的方式对物业进行统一的专业化服务。从这个意义上讲，物业管理适应社会发展需要，具有无限的生命力。

5) 物业管理的目的与其他经济活动的目的是是一致的，实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。通过对业主和使用人提供高效、优质、便捷、经济的综合服务，提高业主和使用人的生活品质，为其创造一个整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境。

## 2. 物业管理的性质

按照社会产业部门划分的标准，物业管理行业属于第三产业，是一种服务性行业。其宗旨是服务，寓经营于服务之中。物业管理的对象是各类物业，其服务对象是业主和使用人，它通过为业主和使用人提供有偿服务而获得利润，实现行业的自身发展。物业管理之所以是第三产业，其原因是：

1) 物业管理不同于农业和工业，它同第三产业的其他部门一样，不直接生产有形物质产品，只提供劳务性服务。

2) 物业管理作为房地产的消费环节，实际是房地产业综合开发的延伸和完善，以专业化的服务提供给业主和使用人，进而参加国民收入的再分配。

3) 物业管理虽然不是以获取高额利润为目的的行业，但它是集管理、服务、经营三位一体的产业，可以使物业保值、增值，为社会创造财富。

## 3. 物业管理与传统房屋管理的区别

物业管理采取了有偿服务的方式，与市场经济的本质相适应，因此，现代物业管理与传统房屋管理有本质上的区别。物业管理与传统房屋管理的比较见表 1-1。

表 1-1 物业管理与传统房屋管理的比较

	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	收租、维修房	全功能、多方位
服务收费	福利性	有偿为主
管理经费来源	政府或单位划拨	向物业使用者收取
费用状况	严重不足	收支有余
管理效果	物业寿命较短，资源配置效率低下	延长物业寿命，保值、升值，维护良好秩序
用户态度	被动接受	具有较强的选择性

从表 1-1 中可以看出：

- 1) 在物业的归属上，城市房屋由原先国有的单一产权形式，变成了以业主所有为主的多元产权形式。
- 2) 在管理体制上，由原先由政府房管部门和单位的行政、后勤型管理模式，转变为企业化、专业化经营型，用法律、经济手段进行社会化管理的有偿服务管理模式。
- 3) 在管理范围上，由过去单一的房屋维修，转变为以建筑物及其本身配套设施、附属设施和相关场地进行专业化管理，全方位维修、养护和多功能的综合服务。
- 4) 在管理权限上，由过去的管理单位的终身制，转变为由业主自由选择并通过合同方式，在合同规定期限的聘用制。

传统的房屋管理，管理者和业主的关系是管理与被管理的关系，业主始终处于被动地位，而专业的物业管理，管理者与业主的关系是服务与被服务的关系，业主处于主导地位，这应该说是传统房屋管理与物业管理的最大区别。

#### 4. 物业管理的特征

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，它除了具备管理的一般属性外，还具有自己的特点：

(1) 物业管理的社会化 物业管理涉及面比较广，业务也比较繁杂，物业服务公司既可以承担全部业务，也可以按社会化大生产的要求，把专业性比较强的部分服务项目分离出去，委托专业公司来完成。物业服务公司主要进行组织、协调和管理，物业管理社会化是以物业的所有权和管理权相分离以及社会分工发达为前提的。

(2) 物业管理的市场化 物业管理是市场经济的产物，其运作必然符合市场规律。在我国，大多数物业管理还不同程度的存在着封建割据，自身封闭，存在市场壁垒，阻碍了物业管理市场化进程。所以国家和地方政府以及房地产主管部门一再强调提倡物业管理招投标，把物业管理推向市场，以适应社会主义市场经济的发展。

(3) 物业管理的专业化 物业管理的专业化是指物业管理这种服务活动应由具备一定资质，达到一定专业水平的物业服务企业根据物业服务合同的约定，对物业实施专业化的管理



和服务。物业管理的专业化是同社会化相联系的,它的具体内容包括:组织结构的专业化;管理人员的专业化;管理手段的专业化;管理技术、方法的专业化。

(4) 物业管理的企业化 物业管理的企业化是指物业管理服务是一种企业行为,物业服务企业要按照社会主义市场经济体制的要求,通过建立现代企业制度,实行自主经营、自负盈亏、自我发展、自身约束,真正成为相对独立的经济实体和市场竞争主体。同时,作为物业服务企业应以管理科学基本理论为指导,充分结合所管物业的独特属性,行使管理职能,更重要的是通过对业主提供全方位、多层次、多项目的有偿服务,提升企业的经营能力,走“以业养业、自我发展”的道路,从而使物业服务企业具有造血功能,充分体现企业的经营职能。

## 5. 物业管理的类型

### (1) 按管理性质划分

1) 行政性物业管理。行政性物业管理是一种政府行为,其管理的对象主要是直管公房、企事业单位公有房产等,就住宅来讲,没有房改的房屋使用人只有使用权,而没有所有权。中国住房制度改革已基本结束,房屋的产权形态呈现多元化的格局,产权多元化需要管理模式的多样化,传统的行政性管理模式已受到冲击,逐步通过改制等方式向专业化、企业化管理方向转变。

2) 企业化物业管理。所谓企业化物业管理是指由专门的服务公司通过合同的签订,按照产权人的意志与要求实施管理。这种管理模式理顺了房地产开发单位与物业服务企业以及与物业所有人之间的关系,并将行政性物业管理的“终身制”变为企业化经营的“聘用制”。在这样一种新的体制和机制下将逐步形成具有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业服务企业,而物业服务企业必须依靠良好的服务和经营才能进入和占领物业管理市场。

### (2) 按产权性质划分

1) 委托服务型物业管理。委托服务型物业管理是指房屋的所有权人将物业委托给专业物业服务企业进行的管理,通过签订合同、支付费用而享受物业服务的管理模式。

委托服务型物业管理模式分为两种情况:

① 第一种情况。委托是在开发商和物业服务企业之间进行的,房地产开发企业将建成的房屋分层、分单元出售,一次性收回投资并获得利润,委托物业服务企业对房屋进行管理,完善其售后服务。现在在这种情况下,大多数是开发商将物业交给其本身的物业服务企业进行的管理。这样做的好处是:售后服务与物业管理相结合,物业服务企业对开发商委托的物业一般都比较熟悉,与开发商也比较容易沟通、协调,因而容易得到开发商的各方面支持,也有利于贯彻其宗旨;有利于开发商通过其物业服务企业提供优质的物业服务,树立良好的企业形象。与此同时,也存在开发商将建成投入使用的物业通过招投标的方式委托给专业物业服务企业进行的管理。

② 第二种情况。委托是在业主与物业服务企业之间进行的,房地产开发企业在完成后,由业主决定是否续聘或改聘物业服务企业。业主通过招投标的方式委托专业物业服务企业管理。这种方式是国家提倡的今后物业管理项目委托的发展方向,只有通过招投标才能引进市场竞争,才能把社会上高水平的专业化物业服务企业纳入到物业管理市场中,推进物业管理的社会化进程,才能促使物业服务企业为生存和发展而努力工作,这种努力必将导致物业管理行业更加发展和完善。