



世纪高等教育工程管理系列规划教材

物业管理 理论与实务

谭善勇 郭立 主编
季如进 主审



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

F293.33
T128/2

21 世纪高等教育工程管理系列规划教材

物业管理理论与实务

主 编 谭善勇 郭 立
参 编 徐正廷 牛炳昆 李 立
郝凌云 李翠平 袁 佩
李利纳
主 审 季如进

机械工业出版社

本教材是编写者在多年物业管理教学与实践一线积极探索和积累的基础上,广泛吸收近年各地先进物业管理成果和经验,并参照本行业最新的研究成果和立法进展编写而成的。本书的主要内容包括:物业管理基本原理、物业业主自治管理、物业管理企业及其管理、物业管理招投标、前期物业管理、物业管理企业的日常工作、住宅区物业管理、收益性物业管理、物业管理绩效评价以及物业管理品牌与创建等。

本书理论与实践相结合,针对性、新颖性、实用性强。它不仅可以作为大学城市与社区管理、建筑与房地产经济、工商管理与物业管理等相关学科或方向的本科生、高职生的专业教材或参考书,也可供相关研究人员和实际物业管理部门的高、中级管理人员借鉴参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务/谭善勇,郭立主编. —北京:机械工业出版社, 2005.3

(21世纪高等教育工程管理系列规划教材)

ISBN 7-111-16242-0

I. 物... II. ①谭...②郭... 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(2005)第018161号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:冷彬 版式设计:冉晓华 责任校对:李汝庚

封面设计:张静 责任印制:陶湛

北京铭成印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2005年3月第1版第4次印刷

1000mm×1400mm B5·7.75印张·300千字

定价:20.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话(010)68326294

封面无防伪标均为盗版

序

随着新世纪我国建设进程的加快,特别是经济的全球化大发展和我国加入 WTO,国家工程建设领域对从事项目决策和全过程管理的复合型高级管理人才的需求逐渐扩大。而这种扩大又主要体现在对应用型人才的需求上。这使得高校工程管理专业人才培养面临新的挑战与机遇。

工程管理专业是教育部将原有本科专业目录中的建筑管理工程、国际工程管理、投资与工程造价管理、房地产经营管理(部分)等专业进行整合后,设置的一个具有较强综合性和较大专业覆盖范围的新专业。应该说,该专业的建设与发展还需要不断地改革与完善。

为了能更有利于推动工程管理专业教育的发展及专业人才的培养,机械工业出版社组织编写了一套该专业的系列教材。鉴于该学科的综合性和交叉性以及近年来工程管理理论与实践知识的快速发展,本套教材本着“概念准确、基础扎实、突出应用、淡化过程”的编写原则,力求做到既能够符合现阶段该专业教学大纲、专业方向设置及课程结构体系改革的基本要求,又可满足目前我国工程管理专业培养应用型人才目标的需要。

本套教材的编写,在总结以往教学经验的基础上注重突出以下几个特点:

(1) 专业的融合性 工程管理专业是个多学科的复合型专业,根据国家提出的“宽口径、厚基础”的高等教育办学思想,本套教材按照该专业指导委员会制定的四个平台课程的结构体系方案,即土木工程技术平台课程及管理学、经济学和法律专业平台课程来规划配套。编写时注意不同的平台课程之间的交叉、融合,不仅有利于形成全面



的教学体系，同时可以满足于不同类型、不同专业背景的院校开办工程管理专业的教学需要。

(2) 知识的系统性、完整性 因为工程管理专业人才是在国内外工程建设、房地产、投资与金融等领域从事相关管理工作，同时可能是在政府、教学和科研单位从事教学、科研和管理工作的复合型高级工程管理人才，所以本套教材所包含的知识点较全面地覆盖了不同行业工作实践中需要掌握的各方面知识，同时在组织和设计上也考虑了相邻学科与有关课程的关联与衔接。

(3) 内容的实用性 教材编写遵循教学规律，避免大量理论问题的分析和讨论，提高可操作性和工程实践性。特别是紧密结合了工程建设领域实行的工程项目管理注册制的内容，与执业人员注册资格培训的要求相吻合，并通过具体的案例分析和独立的案例练习，使学生能够在建筑施工管理、工程项目评价、项目招投标、工程监理、工程建设法规等专业领域获得系统深入的专业知识和基本训练。

(4) 教材的创新性与时效性 本套教材及时地反映工程管理理论与实践知识的更新，将本学科最新的技术、标准和规范纳入教学内容，同时在法规、相关政策等方面与最新的国家法律法规保持一致。

我们相信，本套系列教材的出版将对工程管理专业教育的发展及高素质的复合型工程管理人才的培养起到积极的作用，同时也为高等院校等专业教育资源和机械工业出版社的深入结合，实现相互促进、共同发展的良性循环奠定基础。

前 言

我国房地产业是随着经济体制改革和社会主义市场经济的发展而迅速崛起的。目前，已经初步形成了一个包括房地产开发、经营、管理、服务等多种经济活动的高附加值的综合产业。作为房地产业的重要组成部分，物业管理也随着我国房地产市场的建立和住房制度改革的深入而产生和发展起来，并从房地产业分离出来，成为一个新兴的、充满竞争和希望的朝阳行业。

当然，由于我国房地产和物业管理行业产生和发展的时间都不长，而其发展又是相当迅速，致使实践中出现了一系列问题，物业管理纠纷此起彼伏。如果再进一步深究其原因，则除了市场机制和物业管理观念外，最根本的恐怕还是物业管理人才的缺乏。

为了适应我国物业管理行业发展的需要，迎接国外物业管理企业进入我国物业管理市场带来的机遇与挑战，培养较高素质的、理论与实践相结合的专业物业管理人才，我们联合了6所高等院校的专家和教师，合作编写了这本教材。

本教材由谭善勇、郭立担任主编，主持全书写作大纲的编写和初稿的审阅。我们力求以我国市场经济的理论为指导，以国家最新政策法规为依据，以我国物业管理运作的先进实践为主线，系统地阐述与介绍物业管理的基本概念、基本理论、基本规律以及操作实务。各章具体的编写分工是：第一章、第九章由谭善勇编写；第二章由徐正廷编写；第三章由牛炳昆编写；第四章由李立编写；第五章由郝凌云编写；第六章由李翠萍编写；第七章由袁佩编写；第八章由李利纳编写；第十章由郭立编写。最后由谭善勇、郭立总纂、增删修改和定稿。

清华大学季如进教授担任本教材主审。季教授一直很关注本教材



的编写并给予了很具体的指导和建议，我们全体编写者在此表示衷心的感谢！另外，编写者在编写过程中参阅了大量的著作和论文，这里特向有关作者致以谢意！也希望广大专家学者不吝赐教，以便我们更正书中不妥之处。

编 者

2004年12月

目 录

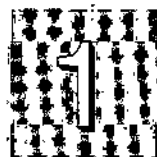
序

前言

第一章 物业管理基本原理	1
第一节 物业与物业产权	1
第二节 物业管理释义	7
第三节 物业管理的兴起与发展	13
复习思考题	19
第二章 物业业主自治管理	20
第一节 物业业主与物业使用人	20
第二节 业主自治管理组织	25
第三节 业主自治管理规范	30
复习思考题	40
第三章 物业管理企业及其管理	41
第一节 物业管理企业概述	41
第二节 物业管理企业的组建	46
第三节 物业管理企业的管理	52
复习思考题	58
第四章 物业管理招标与投标	59
第一节 物业管理招标	59
第二节 物业管理投标	67
第三节 物业服务合同	74
复习思考题	79
第五章 前期物业管理	81
第一节 物业前期管理概述	81
第二节 规划设计与工程监理的参与	86
第三节 竣工验收及其管理	90
第四节 物业的接管验收及其管理	96
第五节 入伙及装修管理	103
第六节 档案资料的建立与管理	110
复习思考题	114
第六章 物业管理企业的日常工作	116
第一节 房屋维修养护管理	116



第二节	房屋附属设备管理	121
第三节	综合环境管理	129
第四节	资金筹集与管理	134
第五节	物业区域综合经营服务	142
第六节	物业管理纠纷的防范与处理	146
复习思考题	150
第七章	住宅区物业管理	151
第一节	住宅与住宅小区物业管理	151
第二节	高级公寓与别墅区物业管理	156
第三节	智能住宅小区物业管理	161
复习思考题	166
第八章	收益性物业管理	167
第一节	收益性物业管理概述	167
第二节	写字楼物业管理	173
第三节	商业场所物业管理	178
第四节	大型智能大厦物业管理	183
复习思考题	189
第九章	物业管理绩效评价	190
第一节	物业管理财务报告分析	190
第二节	物业管理绩效评价	195
第三节	物业管理报告	202
复习思考题	207
第十章	物业管理品牌及其创建	208
第一节	物业管理品牌概述	208
第二节	物业管理贯标	213
第三节	物业管理创新	217
第四节	物业管理品牌形象策划与传播	221
复习思考题	225
附录	226
附录 A	物业管理条例	226
附录 B	业主大会规程	234
参考文献	239



第一章

物业管理基本原理

[内容提要]

本章是学习全书的基础。主要介绍了物业产权与区分所有权的理论,物业管理的类型、内容与环节,以及物业管理的产生与未来发展等内容。通过本章的学习,可以帮助我们对物业产权与区分所有权理论以及物业管理的基本方面有一个比较全面的了解。

第一节 物业与物业产权

一、物业的概念、构成与类型

(一) 物业的概念与构成

“物业”一词的英语单词为“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,目前我们所使用的“物业”,则是物业的一种狭义范畴。一般认为,所谓物业,是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地。

从物业的概念中可以看出,一个完整的物业,应至少包括四个部分:

(1) 建筑物 即具有使用功能的各类屋宇及相关建筑,包括房屋建筑、构筑物(如桥梁、水塔等)、道路、码头等。

(2) 设备 指与屋宇相配套的专用机械、电气等设备,如电梯、备用电源等。

(3) 设施 指与屋宇相配套的共用管、线、路,如上下水管、消防、强电(供变电)、弱电(通信、信号网络等)、路灯,以及室外公建设施(如幼儿园、医院)等。

(4) 场地 指开发待建或露天堆放货物之地,包括建筑地块、庭院、停车场、小区内非主干交通道路等。



(二) 物业的分类

1. 根据物业使用功能不同的分类

- (1) 居住物业 包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅等。
- (2) 办公物业 供有关单位办公使用的物业，一般是写字楼。
- (3) 商业物业 包括综合楼、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等。
- (4) 工业物业 包括工业厂房、仓库、货场等。
- (5) 其他用途物业 除以上几种物业之外的物业类型，如交通运输、邮政通信、广播电视、医院、学校、体育场馆等。

2. 按物业所有权性质不同的分类

- (1) 专有产权物业 又称独有物业。
- (2) 共有产权物业 包括两方共有、部分共有和全体共有产权物业。

3. 按物业的所有权人的多少来分类

- (1) 单一产权物业 即某物业的所有人只有单个人或单个单位，如房改前单位所拥有的某栋住宅楼，产权归该单位所有。
- (2) 多元产权物业 即某物业的业主有多个个人或多个单位，如目前大部分新建的商品住宅小区。

此外，还可按照业主的性质，把物业分为私有产权物业和公有产权物业，后者又包括集体所有物业和国有物业两种形式。

二、物业产权及其构成

(一) 物业产权权利束

产权，英文是 property-rights，它意味着对特定财产完整的产权，不是单项的权利，而是一束权利或一个权利体系。它是凭借财产所获得的各种权利的总和。

产权是经济发展到一定阶段的产物，并随商品经济的发展而发展。最初的物业产权，只是表明房屋财产归谁所有的问题。随着经济的发展，产生了所有权与使用权的相对分离，从而派生出多种产权关系。产权的实质表明了财产归属、收益与处分的法律关系。

房屋的所有权也称物权，是房屋所有者拥有的占有、使用、收益与处分房屋的权利。由于这种权利具有排他性，故又称完全物权或自物权。所有权一般包括以下四项基本权利：

(1) 占有权 它是表明主体对物业排他性的管理与控制的权利。占有权是其他项权能的基础。

(2) 使用权 它是表明主体实际利用物业使用价值的权利。使用权以占有权为前提，又是占有权发挥实际效能的中心环节。使用权必须保证以下几个方面：①必须按照房地产本身的自然属性和经济性能进行利用；②不改变也无损于房地



产的本质；③不损害公共利益和他人的合法权益；④非所有人在依法占有房地产的条件下，必须根据法律和合同的规定行使使用权，并且要按照规定用途使用。

(3) 收益权 它是表明主体因前两项权能的存在而取得经济收益的权利。这种收益的根源在于使用权的行使。收益权是占有权、使用权的经济实现形式。

(4) 处分权 它是表明主体对房屋在法律上事实上最终处置的权利，决定着房屋的社会流动、存在状态乃至最终命运。处分权一般由所有人行使。但也可由所有者依法授权，让使用者对房地产行使部分处分权。

与所有权或完全物权相对应，还有一种权利，即他物权。他物权是依附于他人所有的物业上的，对所有权具有一定限制作用的权利，故也称限制性物权。它主要有用益物权、担保物权及使用经营权等形式。具体介绍如下：

(1) 用益物权 它是以他人物业的使用与收益为对象设立的物权，是物业所有权的有条件的分割。用益物权有两种情况：其一是通过契约关系取得的用益物权，如租赁、典当权；其二是客观环境形成的用益物权，如通行权，外排水地役权等。

(2) 担保物权 它是指与债务关系相连的为承担债务责任而用物业作为担保物设置的权利，主要有抵押权和留置权。

(3) 使用经营权 它是指物业所有权与使用经营权相分离而出现的权利，如房产承租人、承包人使用、经营房产的权利。

(二) 物业产权分解及其意义

物业产权是可分解的，即物业的各项权利，如狭义所有权、占有权、支配权和使用权可以分解开来，分属于不同主体。物业产权分解对物业管理来说，具有如下现实意义：

(1) 物业产权的分解导致物业管理的产生，促进了物业管理在我国的发展。物业产权没有现实分解之前，城市政府与企事业单位拥有完整的产权，包括物业的经营管理权，城市政府、企事业单位因而可以以行政方式设立房管局(所、站)或房管处(部、科)等机构，来实施物业的产权产籍、维修服务和管理权。它们的管理是简单的、传统的，称不上完整意义上的物业管理，只能称之为“房管”。物业产权的分解，特别是物业经营管理权的分离，促使物业经营管理权实施主体的产生和发展，最终导致物业管理行业的产生。

(2) 物业产权的分解使物业管理真正成为一个行业。物业经营管理权从物业产权的分离，使其行使主体成为物业管理的生力军，带动了物业管理行业的产生和发展。目前，我国初步形成了一个由综合性物业管理公司、绿化公司、保安公司、清洁维护公司等组成的物业管理行业体系。这个体系的形成和逐步成熟，保证了我国房改的顺利推行，有利于物业资产的保值和增值，维护了良好的城市形象，创造了优美的生活环境。



当然，物业产权分解也让一些物业管理相关人员对分解出来的权利产生误解。例如，有些物业管理人员不清楚自己的管理权利来自业主的产权，对管理权与其他权利的区分及管理权的具体内容也是模糊不清，结果是滥用管理权，侵犯了业主的合法权益而不自知。所以，需要特别强调物业具体权利的分解以及管理权的详细内容，并促使物业管理人员注意不要在行使一种物业产权权利时忽视甚至侵犯其他物业产权权利。

三、建筑物区分所有权理论

(一) 区分所有及其特征

区分所有是一种比较复杂的所有权形态。一般认为，区分所有是将某一幢房屋特别是楼房，按其本身结构区分为各个独立的单元，每一单元均构成一个相对独立的所有权客体(独立的物)，由此在一幢房屋上成立了两个以上所有权。取得区分所有权的标志主要是取得专有部分的建筑空间(客体)。

区分所有的特征主要有以下几点

(1) 权利复合性 区分所有权由专有所有权、共用部分持份权以及成员权三种权利组成，具有复合性。但它以专有权为主导，其他两种权利均随专用部分所有权的取得而取得，丧失而丧失。

(2) 独立的房屋所有权形式 在产权登记时，共有部分的持份权和成员权不需单独登记。这种房屋权利的外观表现只是专有部分所有权登记证书，其他权利证书不需在登记证书上表明。

(3) 权利主体身份的多重性 对自用部分享有专有所有权，为所有权人；对共用部分享有共同所有权，为共有人；对区分所有的建筑物，享有管理权，为成员权人。三种身份以所有权人为主。

建筑物区分所有权在处理共用部分和共同关系方面具有重要意义。目前，在物业管理具体操作中出現很多权利纠纷问题，既表现在房屋的维修养护以及管理费用的分摊方面，也表现在对管理等重大问题决策权方面。因此，无论是物业管理人員，还是区分所有权人，都非常有必要熟悉区分所有的相关问题。

(二) 建筑物区分所有权的类型

根据一幢建筑物切割的方式，理论上将建筑物区分所有权划分为以下三种：

(1) 纵切型区分所有权 纵切就是按纵向将一幢建筑物区分为相互独立的部分。一般是除了共用界墙外，每个区分所有权人所有的部分均构成可独立使用的房屋。最简单的纵切就是毗连的平房，除共用界墙外，每个人均拥有自己的庭院、大门，有各自的基地和屋顶，与独立的房屋相差无几。

(2) 横切型区分所有权 横切就是将一幢建筑物横向地或水平地区分为若干个独立的部分，每个产权人拥有每一个层面。如将一栋10层楼横切，每一层分



归1个业主所有。但该楼所占用的土地使用权以及该楼的楼顶、楼梯等均为10个业主共同所有。

(3) 混合型区分所有权 所谓混合型区分,是指上下纵切、水平横切,区分为独立的套间房屋,分别归不同的主体所有。城市大多数建筑物均按这种方式切割,形成混合型区分所有权。混合型区分所有权不仅涉及上下所有权人共有关系,而且涉及水平所有权人之间的关系,如每层通道的共同利用等问题。

(三) 居住区区分所有

居住区区分所有为建筑物区分所有的特例。居住区内每幢楼房及其所占用的土地(或土地使用权)是该幢楼所有权人的专有部分,而楼与楼之间的空间地带、绿化地带、道路、球场、娱乐设施等属于共用部分。由此形成专有部分和共有部分相结合的居住区区分所有。

一般而言,居住区区分所有有两种类型:

(1) 独立业主为基础的居住区区分所有 在房地产开发商成片开发的情况下,一片别墅群或类似楼宇通常构成一个特定功能生活区,业主们共享草坪、花园、游泳池、球场或其他配套设施。而且因为人们在购买各自别墅时,所有这些共用地段和公共设施均已摊入房价,所以,整个别墅区既有专有部分(别墅的地基、屋顶等),又有共有部分(共用地段和公共设施),由此构成一种居住区区分所有。

(2) 多层楼宇居住区区分所有 在多层楼宇情况下,每幢楼内的全体业主构成了建筑物区分所有。在特定居住区范围内,若以每幢楼区分所有权人为一个“所有权主体”,则每一幢楼所占的基地形成该楼宇的专有部分,而楼宇之间的共用地段和设施形成楼宇之间的共有部分。

居住区区分所有与建筑物区分所有的重要区别在于,居住区区分所有是从土地(使用权)角度区分的,而不是从房屋的角度加以区分。

(四) 建筑物区分所有的专有与共有

1. 建筑物区分所有的专有部分

通常将区分所有权人可以独立支配的建筑空间和设施称为专有部分。因专有部分归区分所有权人所有,所以也称自有部分或独有部分。

独有房屋所有权人的专有部分就是其全部所有,不仅包括房屋构成的空间,而且包括构成该空间的基地、墙壁和屋顶。也就是说,独有房屋所有权人对房屋实体构成的拥有是完整的,拥有构成房屋的四周墙壁、楼顶或屋顶,同时还包括围成的空间。

建筑物区分所有,改变了独有房屋所有权人所拥有的内容,表现为:区分所有权人专有的房屋实物结构是不完整的,墙壁、屋顶和地板都是共用的。因此,区分所有权人对于房屋四壁不具有完整的所有权。同时,区分所有权人所专有的



房屋一般也不直接与土地相联结，因此也不能单独拥有土地的使用权。

一般认为，区分所有的专有部分包括房屋的附属部分和必要设施，具体而言，包括自用部位，如自用卧室、客厅、厨房、卫生间、阳台、室内墙面；自用设备，如自用门窗，卫生洁具，各类表具以及通向总管的供水、排水、燃气管道，电线等设备。

区分所有人对自用部分或专有部分享有单独的所有权，可以自主地行使占有、使用、收益和处分的权利，也可以自主地行使要求他人排除妨害、停止侵害、赔偿损失等权利。

区分所有权人当然享有对专有部分装修、改良和重修的权利，只是他的这些权利受到区分所有权人维持建筑物存在和原状义务的限制；有时候更多的是受《业主公约》的限制。

2. 建筑物区分所有的共有部分

共有，是指两个以上的公民或者法人对同一财产共同享有所有权。共有与所有权的客体个数无关，而与所有权的主体个数有关。在共有情形下，存在一个所有权和一个客体（如多元产权建筑物的共用电梯），但存在两个以上的所有权主体。

区分所有的共有分为两方共有、部分共有和全体共有三种形态。如果一个拥有多幢住宅楼的住宅小区，它的每一套房屋都有一个不同的区分所有权人，则这三种共有形态可以界定为：

- 1) 两方共有，如房屋的地板和楼板、相邻房屋建筑的共用墙体等。
- 2) 部分共有，如某幢住宅楼的共用楼梯（含楼梯间），它是该幢楼全体业主的部分共有财产，其他住宅楼的业主对它不拥有产权。
- 3) 全体共有，如该住宅小区全体业主共有的道路、绿化场地、庭院、基础设施设备等。

当然，区分所有的共有部分还可以划分为法定共用部分和约定共用部分。

法定共用部分也称性质上、构造上的共用部分，也就是基于建筑物的结构设计、功能或效用，属于整个建筑物存在不可或缺的组成部分，或者是服务整个建筑物的使用的部分。法定共用部分须是在构造上或效用无独立存在之必要，而只是为整体物业利用而存在的建筑物、设备等。一般所讲的共用部分均指法定共用部分。建设部《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》第3条规定，建筑物的共用部位包括：①建筑物基本构造部分，如楼房基础、内外承重墙体、门厅、户外墙面、楼顶、楼层走廊通道、楼梯、楼梯间、支柱、梁、楼板等；②共用设施设备：指住宅小区或单幢住宅内，建设费用已分摊进入住房销售价格的共用的上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、照明、锅炉、暖气线路、煤气线路、消防设施、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车



库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等；③共用基地：指建筑用地，如基地、绿地、公共道路等。

约定共用部分是指基于全体业主的约定，将构造上、利用上具有独立性的建筑物、设施确定为共用部分。一般而言，可以为业主约定而成为共用部分大多是建筑物附属物或附属设施，如底层供物业管理人使用的房间等。约定共用部分主要适用于业主共同投资兴建的建筑物，在兴建时即事先约定，建设或预留一定的空间用于共用目的。

第二节 物业管理释义

一、物业管理的涵义

(一) 物业管理概念的理解

《物业管理条例》指出，物业管理是指业主通过选聘物业管理企业，由业主（或物业使用人）与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。

物业管理概念中，业主是指以购买、接受捐赠或继承遗产及作为债权人收回被抵押物（房屋）等形式合法取得房屋所有权（产权）的法人或自然人。物业管理企业是指经过主管部门资质审批，并经工商部门注册的专业物业管理单位。

物业管理与传统房屋管理不同。一般来说，传统房屋管理是房地产管理中的一项具体管理内容，属于行政管理和非行政管理之间的一种房屋管理形式。物业管理是传统房屋管理的一种革新，但它无论在管理模式上、手段上、观念上，还是管理的深度和广度上，都和传统房屋管理有着很大的区别。见表 1-1。

表 1-1 物业管理同传统房屋管理的区别

方式 比较内容	物 业 管 理	传统房屋管理
物业权属	多元产权(私有、公有)	单一产权(国有、集体所有)
管理主体	物业管理企业	政府、单位房管部门
管理单位性质	企业	事业或企业性事业单位
管理手段	经济和法律手段	行政手段
管理性质	经营型的有偿管理服务	福利型的无偿、低偿服务
管理观念	为业主、住户服务，以人为本	管住住户，以物为中心
管理费用	自筹。包括管理费、服务费等	低租金和大量补贴



(续)

方式 比较内容	物业管理	传统房屋管理
管理形式	社会化、专业化统一管理	部门、系统管理与多头分散管理
管理内容	全方位、多层次的管理服务	管房和养房
管理关系	服务与被服务的关系	管理与被管理的关系
管理模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理机制	契约、合同制, 竞争上岗	行政指令, 终身制, 无竞争

(二) 物业管理的性质

1. 物业管理行为是一种市场经营行为

市场经济条件下, 物业管理企业接受委托和实施物业管理通常要考虑自身的经济利益, 要用市场经营的眼光看待自己的相关行为。比如接受项目委托前, 需要考虑管理的成本与效益是否平衡, 能否获得合适的利润; 接受项目后, 要按合同规定收取物业管理费和其他服务费等。如果相关财务指标不理想, 物业管理公司通常是不会接受委托的; 即使事先的财务测算指标都很理想, 但如果在具体实施管理过程中, 长期不能收取足够物业管理费的话, 物业管理企业也将很难进行正常管理运作。

2. 物业管理是一种服务性的行业

作为一种行业, 物业管理属于第三产业, 是一种服务性行业。1935年新西兰奥塔哥大学教授费希尔(A.G.B. Fisher)提出了“第三产业”理论。他把以第一、二产业产品为物质条件, 生产非实物形态产品的行业, 如商业、旅游业、金融保险业、房地产业等称为第三产业。第三产业意味着提供服务的行业, 因此又称为服务业。直接从事或提供房地产经营管理及服务的房地产业和物业管理行业, 当然也从属于第三产业, 即服务业的范畴。我们也能从物业管理只生产非实物产品——管理和服务来得出这一结论。

同属第三产业, 物业管理行业又具有自己特有的性质, 即它是集管理、经营、服务于一体, 并寓管理、经营于服务之中的产业。管理是物业管理的基本职能, 经营是物业管理企业生存和发展的关键, 服务是物业管理企业的宗旨和主要职能。物业管理中, 服务是主要因素, 管理为服务提供保障经营始终要围绕服务而进行。管理、经营、服务三者相互渗透, 相互补充, 有机联系, 融为一体。物业管理寓管理于服务, 物业管理的服务贯穿于整个管理和经营中。

明确物业管理的性质, 对业主来说, 可以正确看待物业管理服务收费等问题; 对物业管理企业来说, 可以更加准确地进行自身角色的定位; 对政府部门来