

建设行业从业人员培训系列丛书

职业教育物业管理专业教学用书

# 物业管理 基础知识

WUYE GUANLI JICHU ZHISHI

忻健强 周建华◎主编



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

建设行业从业人员培训系列丛书

职业教育物业管理专业教学用书

# 物业管理基础知识

主 编 忻健强 周建华

参 编 陈立香 许惠贤 段亦民 林明晖

严祖铭 朱再新 黄宏志



机械工业出版社

本书主要依据国务院最新修订的《物业管理条例》以及上海市物业管理相关规定编写。本书从物业管理的基本概念入手,详细地介绍了物业管理的整个运作过程,并在如何突出实用性和可操作性上做了积极的探索。全书共分八章,主要内容包括:物业及物业管理、物业服务企业和业主大会、物业管理与社区建设、物业管理的法制建设、前期物业管理、物业管理服务、物业的养护和维修管理及智能建筑物业管理简介,而将专项维修资金的管理和物业管理条例作为附录放在书末,以便学员查阅。

本书的编写目的是为了进一步推进物业管理专业化和规范化,提高物业服务企业人员的服务水平。全书文字通俗易懂,不仅可作为物业管理专业人员的培训教材,也可作为职业教育物业管理专业及其他相关专业的教材,并可供广大从事物业管理的相关人员自学之用。

### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理基础知识/忻健强,周建华主编. —北京:机械工业出版社, 2008.4

(建设行业从业人员培训系列丛书)

职业教育物业管理专业教学用书

ISBN 978-7-111-23783-9

I. 物... II. ①忻... ②周... III. 物业管理—技术培训—教材... IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第038981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:陈 俞 责任编辑:朱元刚

责任印制:李 妍

保定市 中画美凯印刷有限公司印刷

2008年4月第1版第1次印刷

184mm×260mm·12.25印张·296千字

0 001—4 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-23783-9

定价:24.00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) 88379197

封面无防伪标均为盗版

# 前 言

进入新世纪，物业管理在我国得到了蓬勃的发展，可谓方兴未艾，大有前途。

随着物业管理市场化进程的加快，物业管理招投标的逐步规范，物业管理行业的竞争将日益激烈，而发展过程中还存在许多问题亟待解决。比如：物业管理的法规建设滞后于物业管理的发展；物业管理的介入滞后于物业的消费使用；物业管理体制的构建滞后于物业管理发展的需要；物业管理的收费与服务标准还不能很好地对应起来；物业管理经费的良性循环还难以形成；物业管理人才的相对缺乏等。

如何通过建立现代企业管理制度，在实践运作中不断摸索和总结，借鉴国外物业管理的成功经验，进一步结合我国国情，研究发展中出现的问题，推动物业管理市场的发展，是每个物业管理工作者需要考虑的问题。

经营上的规模化、运作上的规范化、服务上的个性化、手段上的智能化、模式上的多元化、管理上的法制化，将是物业管理发展的趋势。而这一切都需要人才的支撑，故人才的培养将是今后物业管理市场健康发展的关键。

本书从物业管理的基本概念入手，详细地介绍了物业管理的整个运作过程，并在如何突出实用性和可操作性上做了积极的探索。全书共分八章，主要内容包括：物业及物业管理、物业服务企业和业主大会、物业管理与社区建设、物业管理的法制建设、前期物业管理、物业管理服务、物业的养护和维修管理及智能建筑物业管理简介，而将专项维修资金的管理和物业管理条例作为附录放在书末，以便学员查阅。本书可作为物业管理专业人员的培训教材，也可作为职业教育物业管理专业及其他相关专业的教材。

本书由忻健强、周建华担任主编，陈立香、许惠贤、段亦民、林明晖、严祖铭、朱再新、黄宏志参加编写，并由主编对全书进行总修改、定稿。

本书在编写过程中，得到了许多相关领导和专家的热情指导和大力帮助，在此深表感谢。

由于物业管理尚处在发展过程中，且编者的水平有限，疏漏和错误之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

编 者

# 目 录

## 前言

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 第一章 物业及物业管理 .....           | 1  |
| 第一节 物业及物业管理的概念 .....        | 1  |
| 第二节 物业管理的模式 .....           | 6  |
| 第三节 物业管理的基本环节 .....         | 8  |
| 第四节 物业管理的原则和服务内容 .....      | 10 |
| 第五节 物业管理的目标 .....           | 12 |
| 第六节 住宅区物业管理区域的划分 .....      | 14 |
| 复习思考题 .....                 | 15 |
| 第二章 物业服务企业和业主大会 .....       | 17 |
| 第一节 物业服务企业的设立 .....         | 17 |
| 第二节 物业服务企业的机构设置 .....       | 26 |
| 第三节 物业服务企业的制度建设和队伍建设 .....  | 35 |
| 第四节 物业服务企业的资质等级管理 .....     | 43 |
| 第五节 业主 .....                | 48 |
| 第六节 业主大会 .....              | 53 |
| 第七节 业主委员会和业主委员会联席会议 .....   | 59 |
| 复习思考题 .....                 | 63 |
| 第三章 物业管理与社区建设 .....         | 64 |
| 第一节 社区建设 .....              | 64 |
| 第二节 物业管理和社区建设的关系 .....      | 68 |
| 第三节 物业管理的行政及业务主管部门 .....    | 72 |
| 第四节 物业管理与街道办事处、居委会的关系 ..... | 74 |
| 第五节 物业服务企业与其他组织部门的关系 .....  | 77 |
| 复习思考题 .....                 | 79 |
| 第四章 物业管理的法制建设 .....         | 80 |
| 第一节 物业管理法制建设的重要性 .....      | 80 |
| 第二节 物业管理的法律关系 .....         | 82 |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| 第三节 物业管理的相关法律文件 .....             | 85         |
| 第四节 物业管理纠纷的投诉和处理 .....            | 89         |
| 复习思考题 .....                       | 97         |
| <b>第五章 前期物业管理 .....</b>           | <b>98</b>  |
| 第一节 物业管理早期介入 .....                | 98         |
| 第二节 物业的验收与接管 .....                | 102        |
| 第三节 物业交付 .....                    | 104        |
| 第四节 物业管理的招投标 .....                | 110        |
| 第五节 物业的装饰装修管理 .....               | 120        |
| 复习思考题 .....                       | 123        |
| <b>第六章 物业管理服务 .....</b>           | <b>124</b> |
| 第一节 物业综合管理服务的基本要求 .....           | 124        |
| 第二节 公共区域清洁卫生服务 .....              | 127        |
| 第三节 公共区域的秩序维护 .....               | 130        |
| 第四节 公共区域绿化日常养护服务 .....            | 134        |
| 第五节 公共部位、公共设施设备日常运行、保养、维修服务 ..... | 136        |
| 第六节 物业管理的其他委托服务 .....             | 137        |
| 复习思考题 .....                       | 139        |
| <b>第七章 物业的养护和维修管理 .....</b>       | <b>140</b> |
| 第一节 房屋的养护和维修管理 .....              | 140        |
| 第二节 房屋设备的保养与维修管理 .....            | 145        |
| 复习思考题 .....                       | 152        |
| <b>第八章 智能建筑物业管理简介 .....</b>       | <b>153</b> |
| 第一节 智能建筑概述 .....                  | 153        |
| 第二节 智能建筑物业管理概述 .....              | 158        |
| 复习思考题 .....                       | 164        |
| <b>附录 .....</b>                   | <b>165</b> |
| 附录 A 专项维修资金的管理 .....              | 165        |
| 附录 B 物业管理条例 .....                 | 179        |
| <b>参考文献 .....</b>                 | <b>187</b> |

# 第一章 物业及物业管理

物业管理市场是房地产市场体系的一个重要组成部分，自1981年3月深圳市开始成立物业管理公司以来，物业管理行业在中国大陆已经走过了二十多年的发展历程。在这短短的二十多年时间里，物业管理在我国经历了从无到有，并获得了迅速发展的过程，显示出了强大的生命力和广阔的发展前景。物业管理既是房地产经营管理的重要组成部分，又是现代化城市管理不可缺少的一个重要方面。随着社会的发展，科学的不断进步，现代物业的种类越来越多，物业本身的科技含量也越来越高，相应地对物业管理的要求也越来越高。熟悉现代物业的类型和特征，了解物业管理的规律，适应现代物业管理的发展趋势，这对提高物业管理的水平，将是十分重要的。

本章主要介绍物业及物业管理的一些基本概念，包括物业的含义、物业的特点，物业管理的性质、特点、模式、基本环节，以及物业管理的内容和目标等基础知识。

## 第一节 物业及物业管理的概念

### 一、物业

#### 1. 物业的含义

“物业”一词是由香港传入内地的，其含义是指土地以及土地上以建筑物形式存在的不动产，译自 Real Property 或 Real Estate，含义为财产、资产、拥有物、房地产等，这是一个广义的范畴。在港澳地区及东南亚一些国家，“物业”一词是作为房地产的别称或同义语而使用的。

尽管物业一词常被作为房地产的同义词来使用，但严格来说，物业的概念与房地产的概念在很多方面存在着差别。房地产一词涉及到宏观的领域，泛指一个国家或地区的整个房地产，包括在建的、建成的（已投入使用的和未投入使用的）房产和地产。而物业则是一个微观的概念，它一般是指一个单个项目的房地产。

物业不仅包括建筑物或构筑物本身，还包括其内部设备、设施以及其相邻、相关的设施、环境等。

因此，物业的含义应该是：已建成并具有使用功能和经济效用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和相关的场地。

各类房屋可以是一个建筑群，如住宅小区、工业小区，也可以是单体建筑，如一幢高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦、旅游宾馆、停车场等；与之相配套的设备、设施和相关的场地，是指房屋室内外各类设备、市政、共用设施及相邻的场地、庭院、干道。

所以,单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的房屋,不能称之为完整意义上的物业。

## 2. 物业的分类

物业可以从各个不同的角度进行分类,本书仅就使用功能的角度来划分。根据使用功能的不同,物业一般可分为以下四类。

- 1) 居住物业。包括住宅小区、单体住宅楼(含配套)、公寓、别墅等。
- 2) 商业物业。包括综合楼、写字楼、商业中心、会展中心、酒店、康乐场所等。
- 3) 工业物业。包括工业厂房、仓库等。
- 4) 其他用途物业。如车站、机场、医院、学校、教堂、寺庙、名人故居等。

不同使用功能的物业,其管理有着不同的内容和要求。

## 3. 物业的社会属性

物业的社会属性,主要包括以下内容。

1) 经济属性。表现于物业的商品属性,即物业是一种商品,物业的生产、经营、交换、分配及消费等,必然是商品化的运行过程,物业的一切运行须符合市场经济的客观要求。

2) 法律属性。表现于房地产的物权关系。在中国的法律中,房地产物权即为房地产权人在法律范围内享有房屋的所有权,及其所占有土地的使用权。

## 4. 物业的特点

作为土地、建筑物与物权总和的物业,它与其他工业产品有着本质的区别,这主要体现在以下几个方面。

1) 空间位置的固定性。由于土地具有不可移动性,而建筑物必须固定在地上,也就形成了物业空间位置的固定性,这种固定性是指土地的空间方位、位置的确定性。物业位置的固定性,使得房地产的开发、买卖、租赁及售租后的服务等一系列经济活动必须因地制宜、就地进行,而不可能像其他工业产品那样可以通过运输而到处流动。欠发达地区的物业不能因为发达地区的价格高就到发达地区去。物业位置的固定性,也使得与之相配套的管道、道路、电缆不能移动,否则就会丧失物业的全部或部分功能。

2) 使用寿命的长期性。物业使用寿命的长期性有二重含义:首先,从构成物业基础的土地来看,它对于房地产开发来说,具有可以永续利用的特点,拆除某一建筑物或构筑物后,可以再建其他建筑物或构筑物,因此土地的寿命相对于人的寿命来说,可以看作是永恒的;其次,所开发的物业使用期限一般可达几十年乃至上百年,即土地和房屋本身是可以长期使用的。在我国,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、科技、文化、卫生、体育用地为50年,商业、旅游、娱乐用地为40年,综合或者其他用地为50年。土地使用权期间届满,根据《中华人民共和国物权法》的规定,住宅建设用地使用权期间届满的,自动续期;非住宅建设用地使用权期间届满后的续期,依照法律规定办理。该土地上的房屋及其他不动产的归属,有约定的,按照约定;没有约定或者约定不明确的,依照法律、行政法规的规定办理。

3) 建设时间的长期性与投资资金的高额性。物业开发建设周期比一般的商品生产周期要长得多,从土地征用到“七通一平”(“七通”即通路、通水、通电、通话、通有线电视、

通地下排水管、通管道煤气,“一平”即平整土地),到施工、安装,再到竣工验收和交付使用,一般需要1~2年或更长的时间。物业开发建设同时需要大量的投资,一般一栋几千至上万平方米的楼房,仅建筑安装工程造价就高达几千万元,在北京、上海、深圳等城市的黄金地段甚至超过这个造价水平。随着城市经济的发展和房地产市场的日益成熟,大中城市土地价格又不断上涨,再加上我国由于在城市建设中实行了综合开发、配套建设的方针,物业开发建设的投资数额进一步增大,使得这一特点表现得更加突出。

4) 价值上的保值性与增值性。由于土地资源的稀缺性,一般说来,随着时间的推移,物业表现出明显的保值性与增值性。这是因为,随着社会生产力的发展、人口的增加和人民生活质量的提高,不论是生产还是生活,人类对土地的需求量是不断增长的。然而一定时期内,按照城市规划的要求,可用于物业建设的土地面积是有限的。由于土地面积的相对稳定性,使得土地供求矛盾日益尖锐,所以物业的价格一般也会不断上涨,具有保值和增值的倾向。当然,物业的增值是一种长期的趋势,而不是直线式的运动。从某一时期来看,物业的价格可能有升有降,上下波动,但从长期来看,无疑是呈现出在波动中上扬的趋势。

5) 形式上的多样性。建筑物的功能不同、位置不同、环境条件不同,形成了物业形式上的多样性。在南方地区,建筑物为了防台风往往建得比较低矮;而在北方地区,房屋为了便于融雪常把屋顶建得尖一些、斜一些。同时世界上许多著名建筑物,在考虑其使用要求时,还表现或追求一种理念以及艺术视觉效果,或体现出相应的宗教信仰,如法国的卢浮宫、澳大利亚的悉尼歌剧院、北京的紫禁城、上海的东方明珠电视塔和金茂大厦等。当然,房屋等建筑物因其用途、功能不同也需要建造不同的形式,以满足不同的需要。即使是同一式样的楼宇,也会因地点、环境、气候条件的不同,在结构、质量、材料方面表现出一些不同。

6) 政府宏观调控性。由于土地资源的稀缺,使得物业也是稀缺的,而它又关系到国计民生、社会稳定等重大问题。对物业的使用、支配,任何国家多少都有一些限制,加强政府的宏观调控也是十分必要的。物业法令和政府政策的影响主要体现在如下两个方面:一是限制权利,即政府基于公共利益的需要,可通过相应的法律和政策限制某些物业的开发、使用、转让等,如城市规划对土地用途和建筑高度、容积率、覆盖率等都有明确的规定;二是行政征用权,政府为满足社会公共利益的需要,可以对任何物业实行强制征用。物业受政策影响较大还体现在,由于物业具有固定性,所以无法躲避未来政策变化的影响。这表明物业投资具有高风险与高收益并存的特点。目前,中国大陆与物业相关的法律、法规主要包括物权法、土地管理法、城市房地产管理法、城市规划法、城镇国有土地使用权出让和转让条例、城市新建住宅小区管理办法、物业管理条例以及民法、商法、经济法和一些地方性的法规等。如果没有这些法律、政策,整个国家和地区的物业建设势必将走向混乱无序状态,给社会环境、生态平衡、人口流向、交通、治安、防火、防灾等带来巨大的负面影响。

### 5. 物业的物权

物业的物权是指物业权力主体在法律规定范围内支配不动产,并排除他人干涉的权利。物权是财产权,它的标的是物,它的义务主体是不特定的人,且物权有追及效率,即物权的标的物无论辗转于任何人之手,权利人均可追随其物而主张权利。物业物权的内容十分广泛,除自物权(所有权)之外,还有由所有权衍生的他物权。物业的他物权,是指与自物权对应的、在他人所有物业或不动产上设定的物权,以及所有权以外的物权的全体。具体包括:

1) 用益物权。是指以他人不动产的使用与收益为内容和目的,依法设定的物权,包括地上权、地役权、典权和永佃权等。用益物权以其使用价值为目的,就其实体而利用,因而被称作实体支配权。用益权人依法获取占有、使用、收益的权利,致使原所有权人暂时或长期失去部分或全部权力。用益权通过合同等法律手续取得后,具有相对独立性,即为相对独立的他物权,并可以对抗所有权。

2) 担保物权。是指为了担保债务的履行,在债务人或第三人特定的不动产或权利(含土地使用权)上所设定的物权,包括抵押权、留置权和质权等。担保物权是一种从物权(从属于债权)和他物权。担保物权以取得不动产交换价值为目的,其性能是确保债务的清偿,并不直接占有和使用标的物。

## 二、物业管理

### 1. 物业管理的起源

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。传统意义上的物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国,由于工业革命的发展使得大量农村人口涌入工业城市,这必然引起对城市房屋需求的增加,但对其缺乏管理导致了诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等社会问题。当时有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士迫不得已为其名下出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法,出乎意料地收到了良好效果,招致当地人士纷纷效仿,这可以说是最早的物业管理。时至今日,英国的物业管理作为一个固定行业,其整体水平是世界一流的。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外,物业管理的内容已延伸至工程咨询和监理、物业功能布局 and 划分、市场行情调研和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在普遍推行物业管理工作的同时,还成立了英国皇家物业管理学会,会员遍布世界各地。香港的专业物业管理源自英国,并根据本地的实际情况又有新的发展。中国大陆对物业管理的探索和尝试是 20 世纪 80 年代初开始的,在学习和借鉴国外及港澳先进经验的基础上,首先在经济特区深圳和沿海发达地区的广州,推出了物业管理的方式。

### 2. 物业管理的基本概念

国务院 2007 年 8 月 26 日修订,并于 2007 年 10 月 1 日起施行的《物业管理条例》,对物业管理作了如下的定义: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。

物业服务企业还应为业主或使用人提供多方面的综合性服务,这即是方便业主或使用人、服务业主或使用人,同时也能增加企业的收入。

物业管理的对象是物业,服务对象是人,物业管理是集服务、管理、经营为一体的有偿经济活动。

### 3. 物业管理的性质及其特点

物业管理是一种新型的管理模式,其性质也非常明确,本质是服务,它与行政管理及其他管理截然不同。从经济活动方式上看,物业管理同第三产业的其他部门一样,不直

接生产有形的商品,而是提供服务;其次,物业管理作为房地产综合开发的延伸和完善,它存在于房地产业的消费环节中,将专业化的管理和服 务提供给业主和使用人,从业主和使用人那里收取服务费用。总之,物业管理是寓管理、经营于服务之中的第三产业。

物业管理采取的有偿服务的方式,这与市场经济的本质是相吻合的。

科学地认识物业管理的性质,对于制定物业管理的有关方针、政策,引导物业管理健康发展,充分发挥物业管理的作用,都具有十分重要的意义。它可以为物业管理的政策和法规的制定提供理论依据,从而对物业管理真正起到指导和规范作用;它有利于促进物业管理的良性发展,使人们认识到物业管理既不是福利性的行业,也不是一个可获丰厚利润的行业,它不允许乱收费;它可以帮助物业管理 部门树立服务意识,通过服务实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

物业管理一般具有社会化、专业化、规范化、经营化和契约化等特点。

1) 物业管理职能的社会化。物业管理职能的社会化是指它将分散的社会分工汇集起来统一管理。除了房屋及设施设备的管理和维护外,还包括绿化、保洁、公共区域秩序维护、车辆的停放管理、协助做好物业管理区域内的安全防范工作以及物业管理的特色服务,包括特约服务和便民服务。物业管理职能的社会化既大大方便了业主和使用人,同时对政府各有关职能部门而言,由于物业服务企业提供了热情周到的服务,这也为他们工作的顺利开展打下了一个良好的基础,也有利于和谐社会的创建。

2) 物业管理组织的专业化。物业管理是由专业的服务企业——物业服务企业,实施对物业的统一管理。除了物业服务企业从事专业服务外,绿化公司、保安公司、清洁公司等专业化公司提供专业服务已逐步成为一种趋势。所谓专业化有三层含义:一是有专门的组织机构,专门组织的建立,表明这一行业已从分散型的劳动转向了专业型;二是有专业的人员配备,物业管理的内容很多都是专业性的,如机电设备、电梯、空调、房屋维修、管道维修、消防设备等,非得有专业人才不可;三是有专门的管理工具和设备,物业服务企业将一些专业管理以经济合同的方式交予相应的专业经营服务公司,这有利于提高城市管理的专业化和 社会化程序,并能进一步推进城市管理向现代管理方式转换。

3) 物业管理形式的规范化。这是物业管理走向现代化、科学化的一个重要标志。它不仅指企业的设立必须按照国家和政府机关的有关政策法规规定合法经营,而且还包括企业的管理运作程序必须规范,如物业的接管要规范,日常管理服务要规范,与业主签订契约要规范等。物业服务企业还应建立岗位规范,所谓岗位规范,就是本岗位工作、服务的目标要求,这是企业创文明、塑形象的重要环节。

4) 物业管理过程的经营化。与投资 管理、决策咨询等一样,物业管理是一种经营性行为,所追求的目标就是利润的最大化,而非以往政府职能的延伸。当然在目前,我国的物业服务企业仍是属微利企业,它所能实现的经营目标也仅仅是保本微利、量入为出。但随着我国经济的进一步发展,物业管理服务质量的进一步提高,物业服务企业的利润应该说还有一定的上升空间,这也是物业管理行业今后能健康持续发展的前提。

5) 物业管理关系的契约化。契约化的含义是通过经济合同和公共契约的方式,约定服务双方的权利和义务,并明确服务项目的,包括经济利益的标的。这种在市场经济中出现的管理服务型的经济关系,是一种商品经济合同式的买卖关系,彻底改变了原来房屋管理的行政式管与被管的关系,增强了行业的竞争性和挑战性。

## 第二节 物业管理的模式

### 一、物业管理的模式

本书所讲的物业管理的模式也就是物业管理的类型。一般,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。目前,物业管理的模式主要有三种:第一种模式是由业主选聘物业服务企业实行专业管理;第二种模式是由业主实行自营管理;第三种模式是由职业经理人或事务所来组织实施物业管理。

#### 1. 物业服务企业实行专业管理

由业主选聘物业服务企业实行专业管理的模式,这是我国目前广泛采用的主流模式。这种模式主要是香港模式,在香港物业服务企业是应业主的聘请或按发展商与政府订立的契约对住宅区和大厦进行管理的机构。在这种物业管理关系中,房屋产权不属于物业服务企业,而是归属于其他人,即物业服务企业只拥有经营管理权,而无产权。其工作内容包括房屋及其附属设备设施的养护修缮,还有小区或大厦内的秩序管理、环境卫生、车辆的停放及其管理、绿化、消防、财务管理及其他相关的服务,即通过服务为住户提供一个良好的工作、居住环境。这种服务是有偿的,但不以盈利为唯一目的,它按政府有关价格政策以及相应的服务分类和等级制订收费标准,由业主选择,基本上是收支相抵,略有微利,兼顾经济效益和社会效益。此类物业服务企业如要实现较好的经济效益,可考虑走规模化发展的道路。

在世界上有许多国家都主要采用物业服务企业实行专业管理的模式。

专业管理模式如果服务得好,可以为业主提供周到全面的良好服务,免除他们的后顾之忧,虽然收费略高一些,但只要合理,业主还是愿意负担,愿意接受物业服务企业的专业管理。但是实行专业管理应当由业主委员会通过招投标方式或协议的方式选聘物业服务企业(前期物业管理由开发商通过招投标方式选聘物业服务企业),双方协商确定服务项目和收费标准,不能由开发商组建或聘用物业服务企业,单方面决定服务项目与收费标准,然后强加给业主。

不成立业主大会的,应由业主共同通过协议的方式或招投标方式来选聘物业服务企业。

从委托服务型物业管理的“保本微利”的经营方针看,似乎物业服务企业无利可图。但客观实践证明,只要不断拓展服务项目,适当地扩大物业管理规模,经营得法,注重提高效率,仍然可以获得较好的经济收入,同时实现良好的社会效益。因此,这种物业管理类型在南方一些经济比较发达的地区出现后,受到政府的鼓励和百姓的称赞,之后在全国各地得到了广泛的发展。

#### 2. 业主实行自营管理

由业主实行的自营管理是物业管理的又一种模式,所谓的业主自营管理是业主大会通过市场手段招聘各专业公司进行管理的方式。不成立业主大会的则由业主共同通过市场手段招聘各专业公司进行管理,具体可由全体业主选出的管理小组来落实操作。

业主自营模式可以不需要交纳营业税等税费,也减少了企业运行的管理费用,所以管理

的成本比较低。若将有的工作聘请本物业中的退休人员担任其费用可以更低,在中国的台湾地区就非常普遍地采用业主自营的管理办法。台湾自营式物业管理人员非常精干,由业主自己选出的管理小组全权负责物业管理,专职人员只有两个人,一位是干事,另一位是会计。另外,从退休人员中聘用少量的临时工,作保安、保洁和维修工作,从共有房屋的出租收入中支付工作人员的工资、奖金和设备费,从而减轻了业主的经济负担,也避免了不少我们常见的纠纷,保障了住宅区生活的安定和有序。

### 3. 由职业经理人或事务所来组织实施物业管理

所谓由职业经理人或事务所来组织实施物业管理,是指由业主通过聘用职业经理人,由其来组织实施物业管理。物业区域的重大事务由全体业主共同商定,并由全体业主选出的管理小组来组织落实。日常事务则由聘请的物业管理职业经理人进行统筹规划和实施。

由于我国目前比较强调实行专业化、社会化、市场化管理,所以由物业服务企业管理的住宅区占比重很大,即以物业服务企业实行专业管理模式占主流,业主实行自营管理模式比例相当小,且取得成功的范例也比较少。由职业经理人或事务所来组织实施物业管理的模式,还只是在部分发达城市刚刚开始起步,尚处于探索的阶段。

由于我国目前大部分实行的是物业服务企业的专业管理,物业管理中出现的许多问题,如业主与物业服务企业之间的冲突纠纷多,物业管理费收费难,服务不到位,业主投诉率高等,应该与管理模式相对单一有一定关系。如能适当鼓励和引导后两种非主流管理模式,使其数量能不断地增加,和物业服务企业专业管理模式形成并存的态势,这将有利于推动物业管理质量的提高,有利于提升物业管理行业在整个社会中的形象。

## 二、物业管理的发展趋势

我国的物业管理是伴随着市场经济的发展、物业产权制度的改革而产生和兴起的,随着市场经济的不断完善,社会的不断进步,物业管理在我国将得到进一步的发展,并逐步呈现出以下的发展趋势。

### 1. 企业经营上的规模化、品牌化

我国目前的物业服务企业在经营规模上还普遍存在着偏小的倾向,这影响了其提高服务质量和经济效益,也制约着企业的业务活动范围,从而影响了企业的发展。故对物业服务企业来说,追求规模经济应该成为一个发展方向。所谓规模经济就是要求企业在生产规模上要达到经济规模,此时产品的单位成本最低。物业服务企业作为一个服务性的企业,一定要考虑运用规模经济理论来推动企业的发展,从而使企业纳入良性循环的轨道。同时,通过服务质量的提高来树立企业的品牌。

### 2. 管理服务上的个性化

物业管理是为居家生活提供全面服务的,所以必须注重以人为本,提供个性化的服务,这既是人们日益增长的物质和文化生活的需要,也是市场竞争的要求。在每一个物业管理区域内,业主的层次参差不齐,数量有多有少,业主、使用人的需求也各不相同,物业服务企业必须树立客户满意就是我的追求的思想,根据不同业主、使用人的实际情况,尽可能地提供个性化服务,以确立物业服务企业的服务特色。物业服务企业作为物业管理服务者绝不能嫌弃、厌烦业主和使用人的不同需求,而是要把这些需求看作是企业取之不竭的商业机会。

### 3. 管理手段上的智能化

物业的智能化和物业管理的智能化将是物业管理的必然趋势。所谓智能化物业管理,是指随着物业智能化程度的不断提高,在物业管理中,运用现代控制技术、自动控制技术、通信技术等高新技术和相关的设备系统实现对物业及物业设施、设备、物业环境、物业消防、安保等的自动控制和集中管理,实现对业主和使用人信息、报修、收费、综合服务等的计算机网络化管理,以完善业主和使用人的生活、工作环境和条件,从而充分发挥物业的价值。

### 4. 管理服务上的标准化

所谓管理服务上的标准化,就是要建立标准,明晰物业管理相关各方的责、权、利,并以合同的形式约定物业管理服务的内容和标准。有了内容和标准,物业管理服务的质量检验与物业管理服务的收费核价才有基础。我国物业管理的投诉率为何居高不下,其中一个重要原因,就是物业管理缺少管理服务上的标准。现在,许多城市已经或正在制定物业服务分等定级收费的指导标准,物业服务企业已在推行 ISO 系列,这正是物业管理在走向成熟的重要标志。

### 5. 物业服务管理与作业分离的运作模式将逐步形成

实行物业服务管理与作业分离的运作模式后,业主若有服务需要,只要向物业服务企业提出,物业服务企业就会负责协调联系,提供专业的服务。

另外,原来纯粹的行业管理,也将逐步转变成行业和基层政府共同管理。行业主要从行政立法、规章条例等这些进行管理,基层人民政府主要从和谐建设方面考虑。

## 第三节 物业管理的基本环节

物业管理是一个复杂完整的系统工程,它不是简单的物业建造后的管理,而是涉及到从物业的规划设计阶段就开始参与,直到物业投入使用后正常管理的全过程,其中由许多环节构成。按照物业管理的先后顺序,物业管理基本上由以下几个环节构成。

### 一、物业管理的提前介入

物业的建造周期一般较长,少则一二年,多则四五年,设计、施工和安装的技术含量都较高。为了保证物业的正常使用和发挥功能,对物业实施有效的管理,需要物业服务企业的提前介入。所谓物业管理的提前介入,严格意义上是指物业服务企业在物业的规划设计或开发建设阶段就参与介入,充当参谋。共同参与物业的设计、施工和安装,从物业管理的角度为开发企业出谋划策,把好设计关、建设配套关、工程质量关和使用功能关,为物业投入使用后提供优良的管理创造条件。但目前大多数的提前介入还是在入住前半年左右进入的,主要就建筑安装及后期工作提一些建议,为验收接管做前期准备,这从深度和广度上来说都是不够的。

### 二、落实物业服务企业

为了保证物业在交付使用时能获得及时、良好的管理,必须在物业的交付使用前就落实物业服务企业,以确保物业管理的良性运作。在业主、业主大会选聘物业服务企业前,国家

倡导建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则,通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业,提供前期物业服务。对于住宅物业,建设单位应当通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业,提供前期物业服务,并签定书面的前期物业服务合同。但投标人少于3个或者住宅规模较小的,经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准,可以采用协议的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

### 三、物业管理人员的培训

为了适应物业管理专业化和现代化管理的要求,同时尽快熟悉本物业区域的各种特点,物业服务企业必须分别对管理层和操作层(维修养护、保安、清洁、绿化等)的人员进行培训,以便他们对所管理的物业、服务的对象和职责范围有充分的了解,同时对他们的上岗资格予以确认。

### 四、物业管理规章制度的制定

规章制度是物业管理顺利实施的前提和保证。规章制度的制定应依据国家和政府有关部门的法律、法规和规定,特别是国务院颁布的,经2007年8月26日修订,并于2007年10月1日起实施的《物业管理条例》和地方性的物业管理规定,并结合本物业的实际情况,这是物业管理逐步成熟并走向规范化、科学化、程序化和法制化的具体体现。物业管理规章制度的内容包括物业服务企业的职责、各部门的职责、各类人员的岗位责任制、物业区域内的各项管理规定和业主或使用人的权利、义务、责任等。

### 五、物业的验收和接管

物业的验收包括物业的竣工验收和物业的承接验收。物业的竣工验收是一项物业建筑生产的最后一个阶段,是建筑商和开发商之间的一个法定手续。它包括隐蔽工程验收、单项工程验收、分期验收和全部工程验收。物业的承接验收是在竣工验收合格的基础上,以主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再验收,是物业服务企业承接开发商移交物业的验收。移交应办理书面移交手续,开发商还应向物业公司移交整套图纸资料,以便于今后的管理和维修养护。在物业保修期间,接受委托的物业服务企业还应与房地产开发企业签订保修实施合同,明确保修项目及有关责任。

### 六、进户管理

所谓进户,是指业主或使用人收到书面通知书并在规定期限内办理完结相应手续并实际入住,即将物业正式交付业主和使用人使用。进户管理是物业管理中一个十分重要的阶段,物业服务企业必须认真对待每一个环节,以保证进户工作的正常开展。进户管理工作一般按以下程序进行。

#### 1. 业主或使用人接待

业主或使用人携带购房合同(或租赁合同)、身份证及入住书面通知书,到物业服务企业相关部门办理进户手续。

## 2. 发放资料及钥匙

物业服务企业查验了业主或使用人上述各类文件后,既可发放钥匙及以下资料:用户入住验收表、用户手册及使用说明书、管理规约、装修申请表、其他宣传资料和规定。

## 3. 业主或使用人验收

业主或使用人应按用户入住验收表所列各项内容逐一进行验收,并及时填写用户入住验收表,以便有问题时及时解决。

## 4. 用户入住验收表存档

# 七、装修、搬迁管理

目前,大多新开发的楼盘为全装修房,通过菜单式的选择,让业主在备选的几个装修方案中选一个。这不仅使购房者省却了装修的麻烦,同时也避免了单独装修可能给物业带来的损伤。若楼盘为非全装修房,则业主或使用人在装修前应填报装修申请表,确保装修不损坏房屋的承重结构、破坏建筑物的外墙原貌,以及损坏共用设备和设施。同时防止乱倒乱放建筑垃圾、噪声超出规定标准等现象发生。物业服务企业在平时应加强对装修行为的监管,加强对装修现场的巡视,发现有违规行为应及时予以阻止,并督促其改正,对坚持不改者,报有关部门依法处理。

对于搬迁,物业服务企业应尽量事先与业主或使用者沟通,了解搬迁的具体时间,做到心中有数,以便做好相应的安排和管理工作的,尽可能少地影响已入住业主的正常生活。

# 八、建立物业管理档案

物业管理的档案资料包括业主或使用者的资料和物业的构成及周围环境的资料。业主或使用人入住以后,物业服务企业应及时建立他们的档案资料,包括进户人员数、姓名、性别、年龄、职业、联系电话及费用缴付情况记录和装修情况记录等。同时,物业服务企业也应将物业管理的相关联系电话、接待时间和接待人、各种应急联系电话等基本情况以卡片的形式发给每一位业主或使用人,确保物业服务企业和业主或使用人之间的联系畅通。

物业管理档案资料的建立,必须紧紧抓住收集、整理、归档、利用四个环节。

# 九、物业管理的日常服务、管理和维护

物业管理进入到正常的管理阶段后,物业服务企业就必须尽心尽责地做好日常的服务工作,按照合同的约定,认真做好物业的维修养护、物业设备的管理和维修养护、管理辖区内的环境、绿化、保洁、秩序维护等工作,为业主和使用人营造一个舒适的生活和工作环境。

## 第四节 物业管理的原则和服务内容

### 一、物业管理的原则

根据物业管理的性质,结合我国物业管理的现状,物业管理应坚持以下5项基本原则。

### 1. 服务第一，以人为本的原则

物业管理的服务对象是人。服务面对的是具有不同需求、不同职业、不同年龄、不同文化层次的各类人员，具有群众性和多样性的特点，同时，物业管理服务又贯穿于整个物业存在的全过程，故又具有长期性的特点。因此，物业管理服务要面向各个时期的业主和使用人，向他们负责，一切为他们着想，以上乘的服务和科学的管理提供优质的服务，营造一个舒适、方便、安全、优美的工作和生活环境。这是物业管理的根本宗旨和首要原则。

### 2. 企业化经营、社会化服务的原则

在社会主义市场经济条件下，物业管理的服务是通过具有独立法人资格的物业服务企业来实施的。物业服务企业具有自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的特点，国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。因此，物业服务企业在实施管理和提供服务时，必须按照市场经济规律的要求，实行企业化经营和社会化管理。物业管理的招投标应该是今后物业管理市场的方向，目前仅规定住宅物业前期物业管理必须实行招投标，而其他物业前期物业管理则提倡实行招投标。对业主大会成立后的物业管理，业主大会在选聘物业服务企业时，可以通过招投标的方式，也可以通过协议的方式，这主要是考虑到招投标有个成本的问题。但就目前国内的实际情况而言，业主大会更换物业服务企业的情况较少发生，即使有，也大多采用协议的方式，物业管理二手市场规模非常有限。随着经济的不断发展，今后整个物业管理市场的企业选聘应该会逐步走向招投标，这对提升物业管理行业的整体服务质量和市场化程度是十分重要的。物业服务企业应该以自己的经营能力和优质服务在物业市场上争取自己的位置，拓展自己的业务。物业服务企业作为独立的法人，可以按照公司法的规定从事经营活动，不受任何干扰。同时，物业服务企业的行为不是政府行为，其在运作中要遵循社会化管理的原则，协调和处理好与各有关部门，如街道、居委会、公安、市政、公用、邮电、交通等行政性和事业性单位的关系，建立社会化管理的联动体系，以充分发挥各类物业的综合效益和整体功能。

### 3. 统一经营、综合管理的原则

现代物业的种类多样，有各种住宅、商业大厦、办公大楼等，使用性质可以由商业、服务业、办公商务和住宅等共同构成。但房屋建筑结构及供电、供暖、供气、上下水管、电梯等设施有时是无法分割的，其相互贯通，具有整体性和系统性，住宅小区内有时也还包含有文化、娱乐、生活服务、商业等设施，共同组成一个完整的多功能小区。因此，房屋结构相连以及设备相互贯通的整体性和系统性，决定了只能通过统一经营、综合管理，才能使各类建筑物和工作、居住环境相协调，从而充分发挥出物业的功能作用。

### 4. 专业化管理和业主自治管理相结合的原则

所谓业主自治管理是指在一个物业区域内成立业主大会，由业主大会聘请专业物业服务企业实施管理，在这种物业管理中，业主处于主导地位。物业服务企业按照其与业主和使用人的合同要求，通过专职的管理服务人员，负责对物业的维修和养护，实行专业化的管理和提供多层次的服务。但由于物业管理的服务面广，而且涉及的内容多而复杂，需要业主和使用人的配合。因此，可采用多种形式，诸如宣传和介绍正确使用和维护房屋及其各类设施，组织业主和使用人参与力所能及的环境卫生、绿化种植和绿化认养、环境美化等各项公益活动，举办各种联谊会、书画展，开通服务热线电话等举措，促使业主和使用人积极参与物业管理工作，并对