



高等学校法学通用教材

GENERAL TEXTBOOKS OF LAW FOR HIGHER EDUCATION

物业管理法教程

ESTATE ADMINISTER LAW PROCEDURE

周 珂 ◆ 主编



法律出版社
LAW PRESS CHINA



高等学校法学通用教材

GENERAL TEXTBOOKS OF LAW FOR HIGHER EDUCATION

物业管理法教程

主 编 周 珂

副主编 李希昆

马 燕

法律出版社

2004年·北京

图书在版编目(CIP)数据

物业管理法教程/周珂主编. —北京:法律出版社,
2004.6
高等学校法学通用教材
ISBN 7-5036-4738-8

I. 物… II. 周… 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(2004)第 049814 号

©法律出版社·中国

责任编辑/谭柏平

装帧设计/于佳

出版/法律出版社

编辑/法律教育出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京北苑印刷有限责任公司

责任印制/张宇东

开本/A5

印张/14.25 字数/398 千

版本/2004 年 6 月第 1 版

印次/2004 年 6 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

电话/010-63939796

网址/www.lawpress.com.cn

传真/010-63939622

法律教育出版分社/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

电子邮件/jiaoyu@lawpress.com.cn

读者热线/010-63939658

传真/010-63939701

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

传真/010-63939777

客服热线/010-63939792

网址/www.chinalawbook.com

电子邮件/service@chinalawbook.com

中法图第一法律书店/010-63939781/9782

中法图北京分公司/010-62534456

中法图上海公司/021-62071010/1636

中法图苏州公司/0512-65293270

中法图深圳公司/0755-83072995

中法图重庆公司/023-65382816/2908

书号:ISBN 7-5036-4738-8/D·4456

定价:25.00 元

作者简介

周 珂 男,1954年1月出生于辽宁,中国人民大学法学院教授,法学博士,博士研究生导师。1983年在中国人民大学法律系毕业后任教,1995年至1998年在新华社澳门分社工作,1998年至今任中国人民大学法学院环境与资源法教研室主任,兼任中国环境资源法学研究会常务理事。研究方向:环境资源法、房地产法。主要著作有:《生态环境法论》(法律出版社,2001年)、《环境法》(中国人民大学出版社,2000年)、《物业管理规范教程》(中国计量出版社,2002年)、《中国房地产投资开发经营实用全书》(法律出版社,1993年)等等。另外,公开发表的学术论文及被国家有关部门采纳的研究报告共70余篇,近三年发表学术论文20余篇。

李希昆 男,1949年4月生,昆明理工大学法学院法学教授、环境资源保护法学专业硕士生导师、导师组组长。长期从事法学与科研工作,主编了由重庆大学出版社出版的《宪法学》、《国际法》、《行政法与行政诉讼法》、《环境资源保护法》等教材。

马 燕 女,1961年出生,陕西人,硕士,西北政法学院法学副教授,环境资源法教研室主任,硕士研究生导师,陕西法智律师事务所执业律师。研究方向:环境法、知识产权法、科技法等。著有《环境法通论》(1989)、《著作权法论》(1992)、《经济合同法论》(1996)等。兼任中国法学会环境资源法学研究会理事、中国法学会西部法律研究学会理事等职。

编写说明

2003年9月1日我国《物业管理条例》实施之日,我为中国人民大学法学院开设了“物业管理法”选修课。当时这门课的设置不少人还持怀疑态度,但学生们的热情出乎我的预料。从1999年开始,我指导的硕士论文以物业管理法为内容的有五篇,我要求学生们以建筑物区分所有权为研究的基础,但第一篇论文因此险些不能通过,学生们甘冒风险上下求索的精神也激励着我在这一研究领域要出一个像样的成果。近年来我国城市化建设飞速发展,这种物质文明客观上需要与之相适应的精神文明,特别是法制文明。长期以来我国物权法很不健全,而代表着现代物权法的建筑物区分所有权制度能够率先在物业管理法中问世弥足珍贵。我国物业管理法中确立的自治团体制度是我国历史上从未有过的事物,将其视为对我国公众进行民主与法治能力培育的生动和有效的一种途径当不为过。现代物业管理将政府诸多城市管理的职能转移给企业和业主自治,将对我国经济生活乃至政治生活产生积极而深远的影响。物业管理法中体现的专有所有权、共有所有权、成员权及合同权、行政管理权的融合与法制化,共创文明家园与和谐社会的目标,不仅是业主们的愿望,更是法治系统化的一种境界,这也是同学们对这门课感兴趣的原因之一。我国《物业管理条例》作为一个行政法规,尚不可能包容更多的内容,从现行立法来看,依然是以合同法内容为主,但从法学研究的角度,作为学者我们应当把这部条例与我国的法制系统和法治发展联系起来,光大其法律价值,这也是本书编写的一个宗旨。

本书作者李希昆教授和马燕副教授是从事法学研究和实践多年的学者,其他作者多是我的学生,现从事教学科研、法官、律师、行政、企业

等各行各业的实际工作,感谢他们的努力工作帮助我实现了一个夙愿,感谢法律出版社的贾京平同志、丁小宣同志和谭柏平同志为本书出版所付出的辛勤工作。感谢本书编写参考的多部相关论著的作者,他们的研究使我们获益匪浅。本书可作为高等院校法学教学用书,相信对从事物业管理的企业和管理部门亦有一定的参考价值。水平所限,书中不当之处敬请读者批评指正。

本书各章撰写人如下(以撰写章节先后为序):

周珂:第一章、第二章、第六章第四节

韩增辉、谢冬霞:第三章

李希昆、马燕:第四章、第六章第二节

杨子蛟:第五章

吴国刚:第六章第一节、第三节

马绍峰、姜林海、迟冠群:第七章

陈特、胡艳:第八章、典型案例评析

全书由周珂审改、统稿。

周 珂

2004年2月于中国人民大学

目 录

第一章 物业管理法概述	(1)
第一节 物业管理的概念和作用	(1)
第二节 物业管理的产生与发展	(16)
第三节 英美法与大陆法物业管理比较	(28)
第四节 我国物业管理的特点	(49)
第五节 物业管理法的概念、体系和物业管理立法	(55)
第二章 物业管理的分类	(71)
第一节 住宅物业管理	(71)
第二节 物业租赁管理	(93)
第三节 办公物业管理	(107)
第四节 商场物业管理	(112)
第五节 工业物业管理	(117)
第六节 特种物业管理	(122)
第三章 物业管理的法理分析	(125)
第一节 物业管理法律关系概述	(125)
第二节 我国物业管理的物权法律关系	(131)
第三节 业主内部法律关系	(134)
第四节 物业管理的合同法律关系	(147)
第五节 物业管理与公司法	(150)
第六节 物业管理与房地产法	(154)
第七节 物业管理与消费者保护法	(158)
第八节 物业管理与行政管理和相关法律	(161)
第四章 业主及业主大会	(168)

第一节	业主	(168)
第二节	业主大会的性质和地位	(177)
第三节	业主委员会的性质和地位	(183)
第四节	业主约束	(194)
第五章	前期物业管理	(204)
第一节	前期物业管理概述	(204)
第二节	建设单位前期物业管理	(213)
第三节	前期物业服务合同	(225)
第四节	物业的承接验收	(233)
第六章	物业管理服务	(244)
第一节	物业管理企业	(244)
第二节	物业服务合同	(264)
第三节	物业管理企业的职责	(288)
第四节	物业管理质量认证	(299)
第七章	物业的使用与维护	(314)
第一节	共用设施设备和公共建筑的使用与管理	(314)
第二节	装修、设备、智能化管理与服务	(322)
第三节	物业延伸管理与服务	(331)
第四节	物业区域环境和安全管理与服务	(341)
第五节	物业管理中的社区建设	(351)
第六节	物业维修管理与服务	(357)
第八章	物业管理的行政监管及纠纷处理	(367)
第一节	政府对物业管理的监督管理	(367)
第二节	物业管理法律责任概述	(374)
第三节	物业管理的民事责任	(377)
第四节	物业管理的行政责任和刑事责任	(380)
第五节	物业管理纠纷的特点、类型及发生原因	(383)
第六节	物业管理纠纷的解决机制	(387)
第七节	当前物业管理纠纷的若干疑难问题及司法审判 对策	(391)

附录一 典型案例评析	(409)
一、业主是否可以自行召集业主大会	(409)
——秦某与群星房地产开发公司物业管理纠纷	
二、业主委员会是否可以代表业主提起诉讼	(412)
——丽龙小区业主委员会与丽龙房地产开发公司、龙 珠物业管理公司物业管理纠纷案	
三、业主是否有权封闭自家阳台	(419)
——银园物业管理公司与谷某等物业管理纠纷	
四、谁应承担此笔物业服务费用	(422)
——紫银物业公司与刘某、齐某物业服务合同纠纷	
五、物业管理企业是否有权阻止业主的违规装修	(425)
——海坛物业公司与陈某物业管理纠纷案	
六、如何界定物业管理企业的保安义务	(428)
——唐某与海岚物业服务公司物业服务合同纠纷案	
附录二 物业管理条例	(432)
主要参考文献	(442)

第一章 物业管理法概述

第一节 物业管理的概念和作用

一、物业的概念

(一)物业的内涵和外延

物业一词在我国法律上源远流长。中文字义上讲的“物”，或指东西，占有一定空间、可被人感觉，如“物尽其用”；或指身外之环境，如“待人接物”；或指内容、实质，如“言之有物”。“业”者，指人们从事之行业、追求之事业、谋生之职业、研习之学业、形成之产业或积累之家业（财产）等等。“物”与“业”两字连用，在我国古代的文献中就已出现，如宋代《宋会要辑稿·食货》卷六一中有“应有已经正典物业……”之规定。而且，在宋代人们还把“物业”与“不动产”联系起来了，宋代的立法对动产与不动产就作了区分，称动产为物或财物，称不动产为业或产业；称动产所有权为物主权，称不动产所有权为业主权，如《宋刑统·名例律》规定：“器物（动产）之属，须移徙其地……地（不动产）即不离常处，理与财物有殊”。卷13《户婚律·典卖指当论竞物业》转引唐代敕文：“应典卖倚当物业，先问亲房。亲房不要，次问四邻，四邻不要，他人并得交易。”

现代物业管理法上的“物业”源于我国香港地区地产业通行的说法，20世纪70年代末我国实行改革开放政策后由香港地区传入内地。从英语语义上讲，物业（estate 或 property）有“地产、财产或房地产”等意思。按照英国法律，财产分为两类：动产和不动产。动产（personal property）包括可实际占有的有体物和可依法主张的无体物；personality 原意是属人财产。不动产（real property）包括土地及其附着物和附设其上的

财产权利;realty 原意是属物财产。“estate”一词通译为“产权”,又译产业权、财产。estate 概念源自英国早年的封建土地制度。自从 1066 年诺曼底人征服英国以来,所有土地都被认为属于国王所有,英王一直是惟一的绝对的土地所有人,英王把土地附加一定的条件授予其他人,于是这些人就成了持有人或租借人。持有土地所受的条件限制总称“土地保有条件”(tenures),持有人所保有的有关其土地的土地权利的总和,就叫产业权(estate)。换言之,私人不能享有土地本身的所有权,而只能拥有土地上的各种“产权”。这种“产权”观念被英美法系国家继承和发展下来,成为英美法系的财产权法律制度最独特的概念,与大陆法系的“物权”概念是不同的,大陆法系的“物权”(a property right),包括自物权(即所有权)和他物权(即用益物权和担保物权)。大陆法系也将财产区分为动产(movable property)和不动产(immovable property)。

我国一般认为“物业”只不过是“房地产”的一种方言表述。在法律上,房地产的概念往往与开发经营活动有更直接的联系,而物业一定是指已建成的房地产,而且更强调以共有所有权为纽带、以各业主的专有所有权为核心的权利体系。现在“物业”的概念已为人们接受,而且,我国房地产法学界和有关物业管理的规范性文件,对“物业”概念的内涵和外延的理解基本趋于一致,即物业泛指各类房屋、附属设施以及相关的场地,既可以是整个住宅小区全部与住宅相关的整体产业,也可以是单体的房屋财产,如高层或多层住宅楼单位、综合大楼、写字楼、商业大厦、宾馆、厂房、仓库等。但是对物业概念的具体表述又各有细微的差别,例如,《深圳经济特区住宅区物业管理条例》第 2 条第 2 款规定:“本条例所称物业,是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”《上海市居住物业管理条例》中第 3 条指出,“本条例中所称居住物业(以下简称物业),是指住宅及相关的公共设施。”而《重庆市物业管理条例》规定的物业,“指已通过竣工验收的房屋等建筑物和与之相配套的附属物、附属建筑物及相关场地。”国务院公布并于 2003 年 9 月 1 日起施行的《物业管理条例》没有对“物业”下一个明确的定义,但是,我们从第二条“物业管理”的定义中不难看出,该条例所谓的“物业”就是指“房屋及配套的设施设备和相关场地”。其中的“房屋”,是指“土地

上的房屋等建筑物及构筑物”^①,即指能够遮风避雨并供人们居住、工作娱乐、储藏物品、纪念和进行其他活动的空间场所,包括住宅房屋,如居民楼、公寓、别墅;也包括非住宅房屋、加工业厂房、仓库、商店、饭店、宾馆、教学楼、医院、体育场馆、公共建筑、办公楼等。各类房屋可以是一个建筑群,如住宅小区、工业区等;也可以是单位建筑,如一幢高层或者多层住宅楼、停车场等。同时,物业也是单元房地产的称谓,如一个住宅单元。同一宗物业,往往分属一个或者多个产权所有者。

本书中的“物业”概念采用新条例的规定,即房屋及其配套的设施设备和相关场地,具体说来,是指与上述建筑物相配套或者为建筑物使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施(包括水塔、锅炉房、配电室等)和与之相邻的场地、庭院、甬路、干道等。这些“物业”应该有明确的产权人,即说明“物业”处在一定建设用地范围内、已建成并确定业主权益、有特定四至界限。“已建成”是形成可供使用、需加管理的物业的前提;“已确定业主权益”表明已建成的物业是经过法定竣工验收程序验收合格并对该物业的权益归属已依法作了确定(一般以颁发了产权证为标志)。

这个概念说明“物业”由四部分构成:(1)供居住或非居住的建筑物本体即房屋,包括建筑物自用部位和共用部位;(2)配套附属设备,同样包括自用设备和共用设备。自用设备指由建筑物内部业主、使用人自用的门窗、卫生洁具以及通向总管的供水、排水、燃气管道、电线等设备;共用设备指建筑物内部全体业主共同使用的供水、排水、落水管道、照明灯具、垃圾通道、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等设备;(3)配套公共设施,指物业区域内业主、使用人共有共用的设施,如道路、绿地、停车场库、照明管道、排水管道等设施;(4)相关场地,指物业所占用的场地。

从“物业”的内涵和外延,我们还可以引出物业的特性。

(二)物业的特性

1. 物业的单元性和专有性。物业的单元性离不开大陆法系“建筑

^① 《中华人民共和国城市房地产管理法》第2条。

物区分所有”制度,与各区分所有权人对建筑物享有专有部分的专有部分紧密相连。专有部分,是物业构造上和使用上具有相对独立性的部分。专有部分的范围一般认为以墙壁、柱、地板、天花板等墙界部分的中心线为界限,中心线以内组成的空间为业主的专有部分。在墙界中心线以外的建筑物本体以及附属设备均视为专有部分。物业的单元性以建筑物的“专有权”为基础,人们可根据经济上或管理上的需要,将各区分所有权的建筑物和有特定四至范围的建设用地及其固定附着物确定为一宗独立财产,以便确权、交易、使用或管理。有学者指出:“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。故一物业可大可小,大物业又可分割为小物业。”^①

2. 物业的空间和环境性。构成物业主要内容的房屋(或设施、设备和相关场地),其基本功能是围界和提供一定的有四至范围的空间,便于人们在其中进行生活、生产等活动,房屋为人们提供了生存和活动空间服务。物业既能在生态学意义上影响人们的生存质量和行为方式,又能在美学意义上体现人们可感触的文明景观,是人类生态环境文明的有机组成部分。物业构成的空间和环境,是一种客观存在,也是物业业主权益维系的重要对象,是物业管理不可忽视的重要方面。

3. 物业的不动产性。不动产是指不能移动或者移动后会引起性质、形状改变或降低其经济价值的物(财产)。最高人民法院《关于贯彻执行〈民法通则〉若干问题的意见(试行)》第186条对《民法通则》第83条确定的“不动产”用语作出了司法解释,明确指出不动产的范围包括“土地、附着于土地上的建筑物及其他定着物、建筑物的固定附属设备”。《城市房地产管理法》第2条第2款又将房屋解释为土地上的房屋等建筑物及构筑物。民事法律上的“定着物”,其实是指房屋、林木以外的、尚未与土地分离的固定附属物,如草坪、花圃等。物业虽然具有不动产的性质,但是,物业并不等同于不动产。“物业管理”术语中的“物业”,并不包括不动产中的农用地和未利用地,仅仅是指建设用地范围内的物业。

① (香港)李宗鐸著:《香港房地产法》,商务印书馆1988年版,第9页。

4. 物业的经营性和服务性。无论在我国内地,还是在香港地区,物业主要是指与房地产特别是住宅相关的产业。物业被定位于“产业”,说明它具有经营性。物业经营有广义与狭义之分:广义的物业经营包括房地产开发、房屋销售、租赁、维护和管理等;狭义的物业经营专指房地产进入消费领域后的筹划与管理,包括管理民用住宅、商业大厦、写字楼、公共建筑及设施等。本书阐述的是后者。物业管理的另一个重要特征便是它的服务性,物业本身属于第三产业,即服务业。物业的本质涵义在于它的经营性和服务性,而服务性又是最根本的。通过物业经营获得收益,完全用于服务对象。所以归根结底,只有搞好服务才是物业管理的根本所在、出路所在。从根本上处理好业主与物业管理企业的矛盾与纠纷,关键就是正确处理好物业经营性和服务性的关系。

5. 物业的保值增值性。一般说来,随着时间的推进,物业表现出明显的保值性和增值性。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,人们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,无疑呈现出上扬的趋势。目前,我国城市建设用地的价格迅猛上涨,从而导致物业的价格也在飞速上涨。

6. 物业的长期使用性。物业使用寿命的长期性是从两个方面而言的:首先,从构成物业基础的土地来看,它对房地产开发来说,具有可以永续利用的特点。其次,所开发的物业使用期限一般可达几十年乃至上百年。但物业的长期使用性受到了国家实行土地有限期使用制度的制约。即土地和房屋本身是可以长期使用的,但对具体的某个使用者来说,又是有一定使用年限的。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》规定,土地使用权出让最高年限,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。土地使用权期满,土地使用权及其地上建筑物、其他附着物所有权由国家无偿

取得。

(三)物业的区域

“物业”作为已经约定俗成的一个称呼,与房地产的概念既有联系又有区别。“房地产”作为法律及实务中常用的称谓,它适用于开发、销售到使用管理全过程,而“物业”主要用于房地产销售后使用管理阶段。再者,“房地产”是抽象的整体集合概念,一般不做量的区分。但是,“物业”是一个具体的概念,范围可大可小,可以是单体建筑,也可以是群体建筑。大物业可分割为小物业,并且可划分为不同的若干区域,即物业区域。

物业管理,一般以物业区域为单位进行。物业区域由一栋或多栋建筑物及附属设备设施组合而成,又称为物业管理区域、物业小区或物业辖区。物业区域是业主实现自治管理与委托管理的基本单位。物业管理区域内全体业主组成业主大会,一个物业区域成立一个业主大会,选聘一个物业管理企业实施物业管理。同一个物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门的指导下成立业主大会,并选举产生业主委员会。物业区域的划分视物业产权归属和地理位置情况而定。例如,《上海市居住物业管理条例》规定,物业管理区域的范围,由区、县房地产管理部门按照住宅与公共设施的相关情况划定。现行《物业管理条例》规定,“物业管理区域的划分应当考虑物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素。”物业区域按功能可分为居住型、非居住型、综合型三类物业区域。

二、物业管理概述

(一)物业管理的定义

物业管理是房地产综合开发的派生物,它作为房地产市场的消费环节,实质上是房地产综合开发的延续和完善,是一种综合性经营服务方式。

对物业管理的定义我们可以从广义和狭义两个方面来界定。广义的物业管理,是指业主对物业依法进行的自治管理和受物业业主选聘、委托的物业管理企业进行的专业管理的结合。而狭义的物业管理,是

指依法成立的物业管理企业通过公开、公平、公正的市场竞争机制接受物业业主的选聘、委托,依据物业管理法规的规定和物业服务合同的约定行使管理权,运用现代管理科学和新方法、新技术,对受托管理的物业进行维修、养护、改良、经营,以发挥物业的最大使用价值和经济价值,对基于受托管理的物业发生的公共秩序实施监护,对物业的业主和非业主使用人提供特约服务,并依约定合理收取单纯物业管理劳务报酬和特约服务报酬的专业服务性行为。物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动,行企业化、社会化、专业化、经营型管理之路。

我们可以看到,狭义的定义指明了狭义物业管理的专业性和服务性本质。狭义的物业管理属于市场性委托管理,委托关系应遵循“三公”原则、通过市场机制(价格、竞争等)形成,受托人必须是依法成立的即符合法定资质条件且经合法登记注册的企业法人,委托人必须对受托人提供的服务按类型、质量、约定付费,从事物业管理专业活动的直接依据是有关物业管理的规范性法律文件和物业服务合同。

我国有些地方的物业管理法规没有对物业管理作明确的定义,例如,《上海市居住物业管理条例》、《重庆市物业管理办法》和《深圳经济特区住宅区物业管理条例》都未对“物业管理”下定义,表现出立法者的慎重。从给出了“物业管理”定义的其他规范性法律文件和《物业管理条例》中我们可以看到,对“物业管理”是从狭义的角度,即从专业化物业管理企业接受物业业主及使用人委托从事物业管理活动的角度来给出定义的。例如,《珠海市住宅小区物业管理条例》规定,物业管理是指“业主委托物业管理公司对物业进行日常维护、修缮和整治,并对住宅小区内的绿化、交通、治安、环境卫生等项目进行日常管理。”2002年10月24日通过的《天津市物业管理条例》规定,“本条例所称物业管理,是指全体业主对物业共同利益的维护和管理,由物业管理服务企业依照与业主或者业主大会合同约定,为业主提供服务,对物业及其环境、秩序进行专业养护、维修和管理。”《厦门市物业管理条例》所称的物业管理,则是指“业主组成业主委员会对其物业的共有部分和共同事务委托物业管理企业进行管理的活动。”我国《物业管理条例》第2条规定,“本条例所称物业管理,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。”

物业管理的对象是各种各样的物业,主要包括住宅小区、花园住宅、高层与多层楼宇、写字楼、办公楼、商业大厦、旅游宾馆、标准厂房、仓库、站场等。物业管理的性质主要是服务性,物业管理属于第三产业,是一种服务性行业。物业管理的业务活动是提供服务,并且寓管理、经营于服务之中,在服务中体现管理并完善管理与经营。其服务对象是物业业主和非业主使用人,它通过向业主或使用人提供服务而获得利润,实现行业的自我发展。物业管理总的宗旨是采用新技术、新方法,以现代化的经营管理手段为业主服务,依靠科技进步提高管理和服务水平。创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。其最终目的是实现社会效益、经济效益、环境效益同步增长。

(二)物业管理与房地产开发的关系

在物业管理的初始阶段,房地产开发企业对物业管理的认识不足,为了协调两者的关系,有关部门提出了“谁开发,谁管理”的物业管理模式,这种模式运作的结果,解决了“只建不管”的问题,保证了开发以后的服务质量。实际上观察我国物业管理的发展过程,这种模式的存在是必要的,效果也是非常明显的。现在的物业管理行业绝大部分具有房地产开发商的背景。这就说明早期的这种管理模式对于解决当时的实际问题,对于促进物业管理的发展,造就一批物业管理企业都起到了巨大的推动作用。

物业管理与房地产开发是物业规划、建设、分配、使用、维护和消费的整个过程中,提供专业产品和服务的两个不同环节,两者缺一不可。其中房地产开发负责从规划、建设到分配(销售)的部分,物业管理负责物业使用、维护和消费部分。这里强调专业性表明了两项工作本身具有基本的差异性,各具特点且需专业知识和专业技能才能满足市场需要。既然是在同一项目、同一客户上两个不同的环节,就要妥善解决衔接问题,在时间上、质量上和责任上理顺关系,分清责任和权利义务关系。

1. 房地产开发是物业管理的前提和必要条件。房地产开发为物业