



高职高专“十一五”规划教材

物业管理概论

◎ 安 静 主编



化学工业出版社

WUYE
GUANLI
GAILUN

高职高专“十一五”规划教材

物业管理概论

安 静 主编

江苏工业学院图书馆
藏书章



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书是高职高专物业管理专业系列教材之一。从物业管理概述、物业管理机构、物业管理的法律基础知识、房屋的维修养护、物业设备管理、物业综合服务、物业管理资金的来源与使用等方面进行了阐述,并论证了物业的综合经营服务,介绍了居住物业、写字楼物业、零售商业物业、工业物业等类型物业管理内容。结合《中华人民共和国物权法》和根据《物权法》修订后的《物业管理条例》相关内容,并通过案例进行分析。

本书适于高职高专物业管理、社区管理、房地产等专业师生使用,还适合物业管理从业人员的在职培训和自修提高之用。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/安静主编. —北京:化学工业出版社, 2008.3
高职高专“十一五”规划教材
ISBN 978-7-122-02220-2

I. 物… II. 安… III. 物业管理-高等学校: 技术学院-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 025128 号

责任编辑:李彦玲 于 卉
责任校对:战河红

装帧设计:史利平

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:北京云浩印刷有限责任公司

787mm×1092mm 1/16 印张11¼ 字数272千字 2008年4月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:19.80元

版权所有 违者必究

前 言

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展，特别是加入世界贸易组织以后，各种新兴职业不断涌现，知识和技术也越来越多的融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。物业管理是改革传统的房屋管理模式，形成的对物业全方位管理的新模式，并不断有新理论、新法规、新方法出现，本书正是为适应新形势发展的需要编写而成。

您将体会到本书很多方面是熟悉和成熟的，而在另一方面又具有清新和新鲜的特点，其表现在：

1. 本教材贴近《物业管理员国家职业标准》。教程中的内容覆盖了《标准》的“基本要求”，为便于读者掌握本教材的重点内容，每单元后附有复习思考题，用于检验和巩固所学的知识技能。

2. 引入案例分析。通过对案例的分析，加深对基本原理和原则的认识。

3. 附录中收入近期出台的与物业管理相关的法律规范。历时 13 年经过 8 次审议的《中华人民共和国物权法》，经十届全国人大五次会议表决通过，2007 年 10 月 1 日起施行。在物业管理领域内引起了不小的反响，《物权法》带给我们的是观念的转化，对物业管理行业产生深远的影响，因此在附录中将与物业管理关系密切的第六章作为附录。《住宅专项维修资金管理办法》是建设部与财政部联合签署自 2008 年 2 月 1 日起施行的法律规范。

本书由安静主编。编写人员及分工如下：张振义（第一章、第九章、第十二章），刑国威（第二章、第三章），胡基学（第四章、第五章、第六章、第十章），安静（第七章、第八章、第十一章）。

由于编者水平所限，不当之处在所难免，敬请各界专家和读者朋友批评指正。

编者

2008 年 2 月

目 录

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业与物业管理	1
一、物业	1
二、物业管理	3
第二节 物业管理产生和发展	10
一、物业管理的起源及其原因	10
二、我国物业管理的发展	11
三、先进国家与地区物业管理的发展状况	14
第三节 物业管理目标与原则	16
一、物业管理的目标	16
二、物业管理的基本原则	16
三、物业管理纲要	18
复习思考题	19
第二章 物业管理机构	20
第一节 物业服务企业	20
一、物业服务企业的性质	20
二、物业服务企业的权利与义务	20
三、物业服务企业的分类	22
四、物业服务公司组织机构	23
五、物业服务企业 ISO 系列认证	24
六、物业服务企业 CI 设计	27
第二节 业主、业主大会与业主委员会	29
一、业主	29
二、业主大会	30
三、业主委员会	30
四、业主大会议事规则和管理公约	31
第三节 相关部门与机构	31
一、业主委托的其他管理人	31
二、物业管理行政主管部门	31
三、物业管理相关职能机构	32
四、中国物业管理协会	33
复习思考题	34

第三章 物业管理的法律制度

35

第一节 物业管理法律基本概念	35
一、物业管理制度	35
二、物业管理法律制度	35
三、物业管理法律制度的基础	41
第二节 物业管理法律制度	43
一、前期物业管理制度	43
二、前期物业管理招标投标制度	44
三、物业服务企业资质管理制度	45
四、业主大会制度	46
五、物业服务价格管理制度	47
六、物业设施设备专项维修资金制度	47
七、物业服务专业人员职业资格制度	48
第三节 物业管理法制建设的重要性	48
一、自然资源和社会资源的节约和利用	48
二、稳定和提高物业管理质量水平	49
三、构建和谐社会	50
复习思考题	52

第四章 房屋维修管理

53

第一节 房屋维修管理的内容	53
一、房屋维修管理概述	53
二、房屋维修管理的内容	54
第二节 房屋维修工程分类	59
一、小修工程	59
二、中修工程	59
三、大修工程	60
四、翻修工程	60
五、综合维修工程	60
第三节 房屋日常养护	61
一、房屋维修日常养护的类型和内容	61
二、房屋日常养护的程序	63
第四节 房屋维修标准及考核指标	65
一、房屋维修标准	65
二、房屋维修管理的考核指标	66
复习思考题	67

第五章 物业设施设备维修与管理

69

第一节 物业设施设备分类和管理内容	69
一、物业设施设备管理	69

二、物业设施设备的分类	69
三、物业设施设备管理内容	70
第二节 物业设施设备维修工程的分类	70
一、设施设备保养的分类	70
二、设施设备维修的分类	71
第三节 物业设施设备管理制度	72
一、各类管理人员的岗位职责	72
二、管理制度	72
复习思考题	74

第六章 物业综合管理与服务 76

第一节 公共秩序管理服务	76
一、物业治安管理服务	76
二、物业消防管理	78
三、物业车辆与道路管理	81
四、突发事件应急处理预案	82
第二节 物业环境管理	86
一、保洁服务	87
二、绿化管理	88
复习思考题	89

第七章 物业管理资金的筹集与使用管理 90

第一节 物业管理资金的筹集	90
一、物业服务费	90
二、物业专项维修资金	93
三、多种经营服务	95
第二节 物业管理资金的使用管理	95
一、物业服务费的测算与使用	95
二、住宅专项维修资金的使用管理	101
三、多种经营收入的使用	104
复习思考题	104

第八章 居住物业管理 107

第一节 住宅小区的物业管理	107
一、住宅小区的涵义	107
二、住宅小区的特点	107
三、住宅小区物业管理的要求	108
第二节 公寓物业管理	115
一、公寓的涵义和特点	115
二、公寓物业管理的特点	116
第三节 别墅物业管理	116

一、别墅的含义与特点	116
二、别墅物业管理的特点与要求	117
复习思考题	117

第九章 写字楼的物业管理..... 119

第一节 高层楼字的含义与特点	119
一、高层楼字的含义	119
二、高层楼字的特点	119
第二节 写字楼的类型与特点	120
一、写字楼的含义	120
二、写字楼的类型	120
三、写字楼的特点	121
第三节 写字楼物业管理的方式和目标	121
一、写字楼物业管理的方式	121
二、写字楼物业管理的目标	122
第四节 写字楼物业服务的内容和要求	127
一、制定写字楼的管理规划	127
二、写字楼使用前的准备工作	127
三、写字楼的维护、维修与环境管理	128
四、写字楼的商务服务	128
五、写字楼的客务服务项目	130
复习思考题	130

第十章 商业物业的管理..... 131

第一节 商业物业的类型、特点与管理要求	131
一、商业物业的类型	131
二、商业物业的特点	131
三、商业物业的物业管理要求	132
第二节 商业物业管理的组织实施	133
一、安全保卫管理	133
二、消防管理工作	133
三、环境保洁及绿化管理	133
四、车辆管理	133
五、房屋及附属设备设施管理	134
六、销售者的选配	134
复习思考题	135

第十一章 工业区的物业管理..... 136

第一节 工业区的含义和特点	136
一、工业区的含义	136
二、工业区的特点	136

第二节 工业区物业管理的内容、特点与要求 137

一、工业区物业管理的含义 137

二、工业区物业管理的内容 137

三、工业区物业管理的特点 140

四、工业区物业管理的要求 141

复习思考题 146

第十二章 物业综合经营服务 **148**

第一节 综合经营服务概述 148

一、综合经营服务的含义和目的 148

二、综合经营服务的作用 148

三、开展综合经营服务项目的要求 149

四、开展综合经营服务项目的条件 149

五、开展综合服务项目的原则 150

六、开展综合经营服务的注意事项 150

第二节 综合经营服务项目策划 151

一、综合经营服务项目的市场调查与预测 151

二、综合经营服务项目的选择 152

三、综合经营服务项目位置的确定 153

四、综合经营服务项目策划书的编写 153

第三节 综合经营服务项目的运作 154

一、创造综合经营服务项目的条件 154

二、综合经营服务项目的管理 154

复习思考题 155

附录 A 《中华人民共和国物权法》第六章 业主的建筑物区分所有权 **156**

附录 B 物业管理条例 **158**

附录 C 住宅专项维修资金管理办法 **164**

参考文献 **170**

第一章

物业管理概述

【学习目标】 了解物业与物业管理的基本含义，国内外物业管理产生和发展过程；掌握物业管理的基本内容和环节；解释物业管理的目标和原则；分析物业管理的发展趋势。

第一节 物业与物业管理

一、物业

物业（Property）一词译自英语，原指财产或财产权，既包括有形财产、财产权，如土地、房屋、货物、金钱等，也包括无形财产、财产权，如版权、专利权等。还有一些国家和地区将“物业”译为（Estate），该词指财产、状态、不动产、时期、阶层。虽有财产的含义，但其侧重点为有形财产的含义和“产业”的含义。而本书将选用物业（Property）一词。

（一）物业的含义

物业是一个广义的范畴，是物业管理的物质对象。中国香港地区对物业的界定是：物业是单元性的房地产。物业既可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物。物业有大小之别，它可以根据区域空间做相对分割，整个住宅小区中的某住宅单位可作为一物业，办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。

根据国务院《物业管理条例》有关的规定，从物业管理的角度看，物业是指“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”，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，如厂房、仓库、商店、饭店、宾馆、教学楼、医院、体育馆、办公楼等。

从物权的角度看，物业是指正在使用中和已经投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。各类建筑物可以是住宅小区的房屋，也可以是写字楼、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；配套设备、设施是指市政设施、文化娱乐设施、交通设施等；场地指庭院、绿地、道路等。

综合以上分析，物业管理中的物业包含以下几层含义：

- ① 供居住或非居住的建筑物本体即房屋建筑物，包括建筑物自用部位和共用部位。
- ② 各类供居住和非居住的房屋已建成并具有使用功能，物业管理机构可以介入。
- ③ 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，物业使用人自用的门窗、卫生洁具以及通向总管道的供水、排水、燃气管道、电线等设备；公用设备指建筑物内部全体业主和物业使用人共同使用的供水、排水、照明灯具、电视天线、水箱、水泵、电梯、消防器材等设备。

④ 配套公共设施是指物业管理区域内业主，物业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。

⑤ 相关场地，指物业所占用的场地，如庭院、绿地、道路等。

物业按其用途或者功能一般可分为四类：居住物业、商业物业、工业物业和其他类型的物业。其中，居住物业又可分为普通住宅小区、公寓、别墅等类型；商业物业可分为商业场所、商住两用、写字楼等。

（二）物业的性质

世界上每个事物都有自己的属性，分析和把握物业属性，对于我们了解物业和物业管理的本质，掌握物业管理运作规律，搞好物业管理有着重要意义。

1. 物业的自然属性

物业的自然属性又称物业的物理属性，是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质，其自然属性主要有以下几点。

（1）物业的二元性 物业多为土地与建筑物的统一体，兼有土地与建筑物两方面的物质内容和自然属性。不同的物业，其二元组成的比重也有所不同。从实物形态而言，城市中的物业建筑面积与土地面积的比值一般高于乡村的比值。在经济、文化和商业中心的该指标比值高于重工业基地的该指标比值。物业的二元性，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特有的各种性质。

（2）物业的有限性 “我们只有一个地球”，此句话表明了大自然留给人类可供利用的土地空间具有一定的限度。物业的有限性是由土地的有限性决定的。土地的自然供给有限，用作兴建建筑物的优良建筑地段更有限，人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑物技术要求高，耗资大，因此物业的数量还受制于社会经济力量和技术水平。

（3）物业的差异性和多样性 物业的差异性是就土地而言的，由于土地的数量是有限的，因此，随着人口的增加和经济的发展，人们必须去开发利用那些劣质土地。土地的优劣，在农村主要取决于土地的天然状况和其他自然条件，而在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑物本身而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同，形成了物业形式上的多样性。

（4）物业的固定性 物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性，房屋及其附属设施都依附于一定的地块，一般情况下是搬不走的，挪不动的。由于物业具有固定性，所以在开发建设之前，必须依照政府规划部门的要求，进行设计、管理，特别是要考虑和周围环境的协调一致。

（5）物业的耐久性 土地具有不可毁灭性，而建筑物虽然可能灭失，或逐渐损耗，直到丧失物理寿命，但其寿命也不是一两年的时间，而是几十年乃至几百年时间。所以，物业既可以一次性出售，也可以通过出租的方式零星出售，或边流通边消费；其价值可以一次收回，也可以在较长时期中逐步回收。

（6）物业的配套性 是指物业以其各种配套设施，满足人们各种需要的特性。没有配套设施的物业不能满足人们的各种需求；人们的各种需求从客观上决定了物业的配套性。物业配套越齐全，其功能发挥就越充分。

2. 物业的经济属性

（1）稀缺性 物业的稀缺是指物业的供给难以满足人类的需求。它一方面表现为土地资源供应的绝对稀缺；另一方面表现为建筑资源供应的相对稀缺。

(2) 商品性 物业作为一种商品,具有商品的属性。物业的商品性是由物业的稀缺性、使用价值和市场的有效需求所决定的,它具有几方面的实质性内容:物业的交换价值通过市场交易活动得以实现,物业的买卖、抵押、租赁、土地使用权的出让与转让,都是体现物业商品性的具体方式;物业的开发建筑,经营管理都是商品经济活动,必须遵从物业市场的价值规律。

(3) 保值、增值性 从长远的角度看,土地资源的有限性,使物业具有保值、增值性。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,它无疑呈现出在波动中上扬,呈螺旋式上升的趋势。

(4) 易受政策的调控性 由于物业的固定性,它不像其他商品可以随意地从一个地域移到另一地域,因此,难以回避地区和宏观政策对它的影响。并且由于物业的稀缺性,物业对国计民生、社会稳定的重要性,各级政府对物业市场的调控就显得尤为重要。具体表现在:一是土地政策的影响,从宏观上来调控各类物业建设的数量、比例、高度、各物业群的容积率、建筑密度、布局等;二是物业建设的法律、法规、政策以及市容环境保护、绿化、治安管理等有关法规条例的作用;三是物业管理本身的法律 and 政策的约束;四是与物业保有、使用、转让、收益有关的城市经济、宏观调控政策的影响。

(5) 交易的契据性 购置一宗房地产不像购置其他商品一样可以将商品带走,购入物业就意味着购入一宗房地产物权,带走的是房地产交易的契约,是一些文书。房地产物权,在我国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。而且,物业的所有权不仅是一项单向权利,而且是一个权利束,拥有多项权能,如占有、使用、买卖、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,各种权利可以采用不同形式进行组合,也可以相互分离,单独行使、享有。显然,房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂,交易中物业交易的契约条文显得更为重要。

二、物业管理

管理就是由一个或多个人来协调其他人的活动,以便收到个人单独活动所不能收到的效果。美国的阿波罗登月计划曾经聚集了几万名科学家、几千家企业为其研究、设计和制造。这样巨大的项目所需要的知识是任何人都无法全面掌握的,更谈不上具体地实现这项计划。即使像建造住房这种相对来说比较简单的工作,单凭个人去做也仅能局限在一个很小的规模上,而且要花费相当长的时间才有可能完成。总之,组织活动扩大了人类的能力范围。然而,要真正收到这种集体劳动的效果,必须有个先决条件,即集体成员的活动必须协调一致。类似于物理学中布朗运动的活动方式,是无法收到这种效果的。为此,就需要一种专门的活动,这种活动就是管理。

管理一词有许多定义,这些定义都是从不同的角度提出来的,也仅仅反映了管理性质的某个侧面。一般认为管理是通过计划、组织、领导、控制和协调等来协调人力、物力和财力资源,以期更好地达成组织目标的过程。

当管理的对象为物业时,其活动就构成了物业管理的活动。物业管理的涵盖面广,立足的角度不同,人们对它的理解也不同。

(一) 物业管理的概念

从我国物业管理的实践角度,对物业管理也存在着广义和狭义两种理解。广义的物业管理泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务;狭义的物业管理的主要任务是楼宇

的维修养护,以及管理好配套的机电设备和公共设施,还包括治安保卫、环境绿化、设备设施维修、信息传送、环卫服务等项目。

从物业管理所从事的工作角度而言,物业管理是指业主(包括开发商)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,对房屋建筑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。

从物业管理应达到的目的来看,物业管理是一门掌控管理与专业综合服务的艺术,务求在建筑、科技、法制、财务及主观因素等影响下,通过有效的市场推销和规范的日常管理,提供不断的优质运作及最佳的物业,以满足各业主及用户的多元需要及期望,保持并实现物业价值,满足客户需要的经营管理活动。

从法律的角度而言,根据2003年中国国务院发布的《物业管理条例》(以下简称《条例》)第2条对“物业管理”做的界定,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。

对此,可以从以下三个方面来理解法律意义上的物业管理的概念。

1. 物业管理是由业主通过选聘物业服务企业的方式来实现的活动

业主对物业进行管理,一般有三种方式:其一是业主自己进行管理;其二是业主将不同的管理内容委托给不同的专业服务公司进行管理;其三是业主选聘物业服务企业进行。《条例》调整的物业管理是第三种方式。必须说明的是,是否选聘物业服务企业来对物业实施管理,是业主的权利。《条例》并不强制业主必须选择物业服务企业来实施物业管理,但是,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的,则应当按照《条例》的规定来进行。

2. 物业管理活动的基础是物业服务合同

物业管理活动的实质是业主和物业服务企业就物业服务企业提供的服务为标准所进行的一项交易,它是通过合同产生的。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内容提供物业服务,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. 物业管理的内容是业主和物业服务企业对物业进行维修养护、管理,对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护

物业管理的内容主要有两方面:一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理;二是维护相关区域内的环境卫生和秩序,包括物业服务企业提供的保安、保洁、绿化、交通及车辆管理等服务。除此之外,物业服务企业可以接受业主和物业使用人的特别委托,为其提供物业服务合同没有约定的服务项目,也可接受供水、供气、供热等公用事业等单位的委托,为其向业主代收有关费用等。

如果将物业管理的手段、特点和目的纳入到概念之中,并淡化具体的服务内容,那么,物业管理是指物业管理经营者受物业所有人的委托,运用现代管理与服务技术,按照委托管理合同,对已投入使用的各类物业实施企业化、社会化、专业化、规范化的管理,为物业的产权人和物业使用人提供高效、周到的服务,创造安全方便的居住和工作环境,提高物业的使用价值和经济价值。

物业管理的这一定义,有着丰富的内涵:

① 物业管理的管理对象是物业,这个物业是指建成或已投入使用的物业;

② 物业管理的服务对象是人，即物业所有人和物业使用人；

③ 物业管理的成果是服务，物业管理所提供的是有偿的无形商品——劳务与服务，这种劳务、服务的投入能提高物业的使用价值和效用，延长物业的使用寿命，并达到物业保值、增值的作用；

④ 物业管理是采用现代科学管理手段对物业实施全方位、多功能的服务和经营；

⑤ 物业管理是具有中介性质的信托服务，它接受物业所有人委托，通过一定的委托合同或契约，规定相关各方的权利和义务；

⑥ 物业管理由专业机构负责组织实施；

⑦ 物业管理的基本要求是统一管理和协调，既包括相对独立的物业或小区物业的统一管理和协调，也包括物业管理区域内各个方面的统一管理和协调；

⑧ 优质的物业管理与社区服务相结合，为业主和物业使用人提供物质、精神方面的服务。

物业管理作为房地产市场的消费环节，实际上是房地产开发的延续和完善，是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性经营服务方式。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环，在国际上十分流行并获得了蓬勃的发展，被人们视作现代化城市的“朝阳”产业。

（二）物业管理的必要性

现代化、专业化的物业管理是目前潮流所趋，原因大概有以下几点。

1. 业主住户的要求提高

在人们的需求处于较低层次时，人只求栖身之地，兴建楼宇的目的是为市民提供“遮蔽风雨的地方”。现在，“居所”除了是“栖身之地”外，更要具备各类设备及良好居住环境。例如各座楼宇宏伟或雅致的外形设计及园艺的配合，影响着居住者的心态和儿童的心理发展，有些大厦、小区还配备了适当的娱乐休闲场所。这样一来，对大厦、小区管理方面的要求增加，若非现代化、专业化的物业管理就难以应付。

2. 楼宇兴建渐具规模

多层大厦的兴建越来越多，且住宅小区、商业中心、工业中心的规模也越来越大，例如大型居住小区内一般有商场街市、康乐中心、停车场、休闲花园。过去单纯、传统的管理方法难以管理好丰富多彩的物业设施设备，即不能适应业主的需要。

3. 物业设备先进

目前楼宇的兴建不断采用先进设备，如先进的消防设备、供电系统及防盗系统，这些设备需要有专业技术知识的管理人员去使用及维修，特别是大型的商业大厦、办公楼等。

4. 地产发展的需要

物业的管理水准已成为买家选择条件之一，为配合楼宇销售，大厦管理处需协助各大厦单位的入伙工作、征求买家意见、修改设计、处理遗漏工程等。

5. 生产发展的需要

工业大厦管理直接影响着厂商的生产管理。现在香港大厦管理形式大致分为两大类：一是由业主立案法团直接管理，二是聘请服务公司负责。

（三）物业管理行业的特征

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，其管理具有社会化、专业化、企业化、市场化的特点。

1. 物业管理的社会化

物业管理的社会化是指由多个产权单位、产权人通过业主委员会选聘一家物业服务企业，变多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理为物业服务企业接受委托，在授权范围内集中实施社会化管理，将分散的社会分工汇集起来统一管理。诸如房屋、水电、清洁、保安、绿化等。每位业主只需面对物业服务企业一家就能将所有关于房屋和居住（工作）环境的日常事宜办妥，不必分别面对各个不同部门，犹如为各业主找到了一个“总管家”，而对政府各职能部门来说，则犹如找到了一个“总代理”。业主只需根据物业管理部门批准的收费标准按时缴纳管理费和服务费，就可以获得周到的服务，既方便业主，也便于统一管理，有利于提高整个城市管理的社会化程度，以充分发挥各类物业的综合效益和整体功能，实现社会效益、经济效益、环境效益、心理效益的统一和综合改善。

物业管理社会化有两个基本含义：一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业服务企业，二是物业服务企业要到社会上寻找可以代管的物业。

2. 物业管理的专业化

物业管理的专业化是指由专业物业服务企业通过合同或契约的签订，按照产权人和物业使用人的意志与要求实施专业化管理。这种管理是将有关物业的各专业管理都纳入物业服务企业的范畴之内，物业服务企业可以通过设置分专业的管理职能部门来从事相应的管理业务。随着社会的发展，社会分工渐趋于专业化，物业服务企业也可以将一些专业管理以经济合同的方式交给相应的专业经营服务公司，享受现代化大生产专业分工的成果。例如，机电设备维修承包给专业设备维修企业，物业保安可以向保安公司聘用保安人员，园林绿化可以承包给专业绿化公司，环境卫生也可以承包给专业清洁公司。这些专门组织的成立，表明这一行业已从分散型转向了专业型。这种转向有利于提高城市管理的专业化和社会化程度，并能进一步促进城市管理向现代化的管理方式转换。

作为组织实施物业服务的企业需要有专业的人员，专门的组织机构，专门的设施设备，专业的维修维护技术，专业的管理流程和技术规范要求。如果将物业管理的专项工作委托给其他组织和个人进行，物业服务企业更需要具备较高的专业资质和较高的专业水平，以有效地协调和管理各专业化公司的工作。还需注意的是，聘请物业服务公司负责管理工作并不一定保障专业化，因市场上有许多物业服务公司，所提供的服务水准参差不齐，部分可能鱼目混珠，甚至不能提供基本的管理服务。因此业主委员会必须小心选择物业服务公司，方可收到专业管理的效果。

3. 物业管理的企业化

物业管理要走上“以业养业、自我发展”的道路，必须实行企业化管理。物业服务企业按照现代企业制度组建和运作，自主经营、独立核算、自负盈亏。它作为一个独立的法人，不是事业单位，也不具备政府行为职能。应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行，不受任何干扰，应保证政企分开、事企分开。因此，物业服务企业必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争，依靠自己的经营能力和优质的服务在物业管理市场上争取自己的位置和拓展业务，用管理的业绩去赢得商业信誉。当然，物业服务企业在运作过程中还要处理好企业与企业环境的关系，尤其要与经常交往的有关部门，如街道、居委会、公安、市政、邮电、交通等行政或事业性单位加强联系，以“物业”为中心，相互协调。这样就能使物业服务企业从管理上、经营上和服务上下工夫，为业主创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。

4. 物业管理的市场化

在市场经济条件下,物业管理的属性是经营,所提供的商品是劳务,提供的方式是委托,业主通过招投标选聘物业服务企业,由物业服务企业具体组织实施。物业服务企业向业主和物业使用人提供服务,业主和物业使用人购买并消费这种服务,这种服务性质是有偿的,即推行有偿服务,合理收费。委托和有偿是物业管理市场化的集中体现。在这种物业管理的竞争市场中,业主有权选择物业管理单位,物业服务企业也只有靠自己良好的经营和服务才能赢得业主的信任,扩大市场的占有率。

物业服务企业还可以通过多种资源经营,从而使物业服务企业加强造血功能,使得房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新的资金有了渠道来源,还能使业主得到全方位、多层次、多项目的服务。

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合管理,是与房地产权多元化格局相衔接的统一管理,是与建设社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、市场化的管理。这种集高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体的充满生机和活力的物业管理一出现,就越来越显示出其强大的生命力。

(四) 物业管理活动的特点

从我国物业管理的实践,可以总结出物业管理活动的一些自身特点。

1. 全天候服务

只要接受物业管理,一年 365 天,一天 24 小时,都必须提供物业服务,一刻也不能间歇。

2. 无形与有形的结合

物业服务是物业服务公司能够向业主方提供的基本上是无形的行动或绩效,业主在消费前也许看不见、摸不着,但却能让人感受到、感知到。它的成果可能与某种物质产品相关联,如改善物业小区的环境,当然也可能与物业的变化毫无关系。

3. 生产和消费同时性

一般商品流通都有三个环节,即生产—销售—消费使用,循序发生。而物业服务公司在提供劳务服务的同时,广大住用人也在消费这种服务。这一特点要求物业管理的组织者对任何时间、任何情况下的具体物业服务活动都不可掉以轻心。

4. 易逝性

易逝性表现在两个方面:一是服务的易逝性,当物业服务能力不能得到完全使用时,公司就会发生机会损失,如住用人特约服务的减少导致相关服务能力得不到充分利用等。二是住用人对物业服务的需求在短期内表现出周期性,高峰期和低谷期差别很大,如节假日房屋设备特约服务就比平时多。

面对需求的变化和服务的易逝性,管理人员有三种基本选择:稳定需求,如预约等;调整服务能力,如在高峰期雇用临时工等;让顾客等候,这会对服务过程产生消极作用。

5. 业主导向性

物业服务公司是将自己的服务作为一种特殊的商品向接受服务的对象进行出售,物业服务质量的好坏直接影响到物业住用人的认可度,也就是说物业服务公司将自己的“商品”卖出后资金是否能够收回,“商品”的质量至关重要。

6. 差异性

在物业规范化管理的同时,物业服务因人、因地、因时而异,寻求差异化服务。差异化

服务是对业主需求差异性的考虑,体现了对顾客需求差异的尊重。一个小区入住的业主来自社会各界,无论从思想上还是生活需求上都存在着差异性。因此,物业服务公司要研究他们不同的需要,提供个性化、差异化的服务。

7. 物业服务和住用人的不可分割性

在接受物业管理服务时,服务提供者和住用人必须亲自见面,可能是住用人前往服务地点,也可能是服务人员前往住用人所在地。对于需要提供上门的服务,如安装电话、邮递和维修服务,任务分派和日程安排都十分重要。

8. 不可储存性

物业服务的时间和能力不可储存,常常是服务和消费同时进行。

(五) 物业管理的职能与地位

1. 物业管理的五种职能

物业管理的职能可以分为决策与计划、组织、领导、控制、协调五种职能。

(1) 决策与计划职能 决策是指对物业管理目前和长远的目标以及实现此目标有关的一些重大问题所做出的选择和决定,如物业管理区域总体管理的方向、业主委员会的组建、物业服务企业的发展方向、物业管理公司合作伙伴的选择等。这些问题解决不好,就会给物业管理工作带来很大的失误。有了正确的决策以后,就需要把决策的目标具体化,变成一定时期内物业管理的行动纲领。计划就是对行动的预先设计,它是在决策目标的指导下,以预测工作为基础,对实现目标的途径做出具体安排的一项活动。物业管理的计划职能应由业主管理委员会和物业服务企业共同执行,物业服务企业要充分发挥其主动性。决策与计划是物业管理的首要职能,忽视这一职能,必然会使物业管理陷于混乱。

(2) 组织职能 组织就是根据已确定的计划和提高管理效率的原则,把物业管理的各个要素、各个环节和各个方面,从管理的分工协作上,从上下左右的关系上,从时间和空间的联系上都合理地组织起来,形成一个有机结合的整体,使整个物业管理活动变成一部“大机器”。在这部“大机器”中,包括人、财、物、环境等要素,应做到尽可能好的结合,从而最大限度地发挥它们的作用。物业管理的组织职能主要由物业服务企业执行。物业服务企业必须合理确定企业内部的管理体制,包括管理机构 settings、职权的划分和岗位责任制的建立,以发挥各个管理环节、各级职能部门的主动性。从一定意义上讲,组织水平的高低,直接决定物业管理活动效益的大小。

(3) 领导职能 领导职能是指根据计划,物业管理者指挥、激励企业的员工,有效实现物业管理目标的行为。由于物业管理活动十分复杂,涉及面广,如果没有科学的指挥,即使物业管理这部“大机器”组织起来了,也不可能正常运转,物业管理活动也不可能达到预期的效果,既定的计划目标也难以保证实现,所以指挥职能是保证物业管理活动顺利进行、必不可少的条件。要实现科学的指挥,就必须经常进行调查研究,分析物业管理活动的全过程。掌握物业的状况和业主的需求,以取得指挥的主动权。激励就是激发人的动机,诱发的行为,使其发挥内在潜力,为实现既定目标而努力的过程。在物业管理中需要靠劳务去服务人,人是最活跃的因素。如果人的积极性发挥不充分,物业管理的效率和质量就无从谈起,物业管理的活力也难以得到保障。物业管理的绩效也难以得到提高。

(4) 控制职能 控制是要确保组织的所有活动与组织的目标和计划相一致,从而使活动得到更加有效的管理。物业管理的控制就是物业管理在执行计划过程中,必须经常监控计划的执行情况,把实际情况与原定的目标、计划、规章制度进行对比,找出差异,分析原因,