

CAIZHENGBU GUIHUA JIAOCAI

QUANGUO ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO CAIJINGLEI JIAOCAI

财政部规划教材

全国中等职业学校财经类教材

徐 俊 / 主编

物业管理基础

WUYE GUANLI JICHU



中国财政经济出版社

财政部规划教材
全国中等职业学校财经类教材

物业管理基础

徐俊 主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理基础/徐俊主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2008.2

财政部规划教材. 全国中等职业学校财经类教材

ISBN 978 - 7 - 5095 - 0219 - 8

I. 物… II. 徐… III. 物业管理 - 专业学校 - 教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 015860 号

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph @ cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 10.5 印张 215 000 字

2008 年 2 月第 1 版 2008 年 2 月北京第 1 次印刷

印数: 1-3 060 定价: 18.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 0219 - 8 / F · 0180

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

■ 编写说明

本书是财政部规划教材，由财政部教材编审委员会组织编写并审定，作为全国中等职业学校财经类教材。

近年来，随着我国房地产投资体制、土地使用制度和住房分配制改革的不断深化，房地产业得到持续高速的发展。伴随这一发展过程，现代物业管理作为一个新兴的行业应运而生，并发展迅猛。今天，人们已经能够普遍认识到物业管理对社会经济的促进、对人民生活水平的提高，对促进各种物业资产的运转所发挥的积极作用，物业管理已成为城市中近一半居民不可缺少的服务内容。

同时，物业管理领域为社会提供了大量的就业机会，国家已将物业管理从业人员资质要求纳入劳动准入制度体系，形成了相对规范的就业市场。在众多物业管理岗位中，物业管理员等初级服务管理岗位劳动者成为中等职业教育财经商贸类专业人才培养的一个重要方向。

“物业管理基础”是中等职业学校物业管理专业学生必修的专业基础课程，也是中等财经商贸类专业学校可以重点考虑的一个专门化培养方向。本教材同时也可作为从事物业管理服务和管理人员的专业参考书。

本教材力求从中职人才培养的基本规格出发，注重体现物业管理在物业管理员层次应掌握和了解的基础知识、基本服务内容与规范以及基本技能要求。为了培养学生分析问题、解决问题的能力，我们在每章安排有典型案例分析，并适时插入小知识、小案例、小图片等模块，以丰富教材内容。

全书共八章，由武汉市财政学校徐俊同志担任主编，并负责第一章、第二章、第五章的编写及全书统稿与定稿；东北财经大学高等职业技术学院杨洁老师担任副主编，并负责第三章、第四章的编写；四川省财经学校李跃进老师负责第六章和第七章的编写；山东省济南第九职业中专学校赵玲老师负责第八章的编写。武汉市财政学校郑彬同志担任本书主审。

本书编写过程中得到了湖北省双环房地产开发公司倪卫民总监的技术指导，并对教材结构设计及编写思路提出了宝贵意见。武汉市财政学校王翔同志给予了从参考书目资料至过程组织等方面的有力支持。谨在此表示诚挚的谢意！

由于中等职业学校物业管理专业教材建设仍属于一个新兴的专业领域，编者自身水平、能力也存在欠缺，书中疏漏之处在所难免，敬请专家和读者给予批评指正。

编 者

2008年2月

目 录

(135)		物业管理协会 第三章
(141)		物业管理业工 章十第
(141)		物业管理业工 章十第
(145)		物业管理协会 第二章
(141)		物业管理中心 第三章
(146)		物业管理区 第四章
(121)		物业管理业 第八章
(121)		物业管理业 第一章
第一章 概述		物业管理业 第一章 (1)
第一节 物业管理的基本概念		(1)
第二节 物业管理的类型与内容		(9)
第三节 物业管理的发展与法规建设		(10)
第二章 物业管理机构		(17)
第一节 物业管理企业		(17)
第二节 业主及业主委员会		(22)
第三节 物业管理企业与有关方面的关系		(29)
第三章 物业管理的招标与投标		(40)
第一节 物业管理招标投标概述		(40)
第二节 物业管理招投标程序		(44)
第三节 物业管理招标文件的编制		(47)
第四节 物业管理投标书的编写		(52)
第四章 物业管理的资金管理		(69)
第一节 物业管理资金的来源与使用		(69)
第二节 物业管理费用标准的制定		(72)
第三节 物业管理企业的财务管理		(84)
第五章 居住物业管理		(96)
第一节 居住物业的构成及特点		(96)
第二节 居住物业管理的目标与要求		(100)
第三节 居住物业管理的内容		(104)
第六章 商务物业管理		(117)
第一节 写字楼物业管理		(117)
第二节 商业场所物业管理		(128)

第三节 会所的物业管理	(132)
第七章 工业物业管理	(140)
第一节 工业物业概述	(140)
第二节 工业厂房与仓库的物业管理	(142)
第三节 仓储中心物业管理	(143)
第四节 物流园区的物业管理	(146)
第八章 物业管理服务质量与评价	(153)
第一节 物业管理服务质量	(153)
第二节 物业管理评价	(156)
(1) 评价的目的	第一章 绪论
(2) 评价的内容	第二章 评价的内容
(3) 评价的方法	第三章 评价的方法
(4) 评价的步骤	第四章 评价的步骤
(5) 评价的指标	第五章 评价的指标
(6) 评价的体系	第六章 评价的体系
(7) 评价的实施	第七章 评价的实施
(8) 评价的结果	第八章 评价的结果
(9) 评价的反馈	第九章 评价的反馈
(10) 评价的改进	第十章 评价的改进
(11) 评价的总结	第十一章 评价的总结
(12) 评价的展望	第十二章 评价的展望
(13) 评价的附录	第十三章 评价的附录
(14) 评价的参考文献	第十四章 评价的参考文献
(15) 评价的索引	第十五章 评价的索引
(16) 评价的术语	第十六章 评价的术语
(17) 评价的符号	第十七章 评价的符号
(18) 评价的图表	第十八章 评价的图表
(19) 评价的表格	第十九章 评价的表格
(20) 评价的附录	第二十章 评价的附录
(21) 评价的参考文献	第二十一章 评价的参考文献
(22) 评价的索引	第二十二章 评价的索引
(23) 评价的术语	第二十三章 评价的术语
(24) 评价的符号	第二十四章 评价的符号
(25) 评价的图表	第二十五章 评价的图表
(26) 评价的表格	第二十六章 评价的表格
(27) 评价的附录	第二十七章 评价的附录
(28) 评价的参考文献	第二十八章 评价的参考文献
(29) 评价的索引	第二十九章 评价的索引
(30) 评价的术语	第三十章 评价的术语
(31) 评价的符号	第三十一章 评价的符号
(32) 评价的图表	第三十二章 评价的图表
(33) 评价的表格	第三十三章 评价的表格
(34) 评价的附录	第三十四章 评价的附录
(35) 评价的参考文献	第三十五章 评价的参考文献
(36) 评价的索引	第三十六章 评价的索引
(37) 评价的术语	第三十七章 评价的术语
(38) 评价的符号	第三十八章 评价的符号
(39) 评价的图表	第三十九章 评价的图表
(40) 评价的表格	第四十章 评价的表格
(41) 评价的附录	第四十一章 评价的附录
(42) 评价的参考文献	第四十二章 评价的参考文献
(43) 评价的索引	第四十三章 评价的索引
(44) 评价的术语	第四十四章 评价的术语
(45) 评价的符号	第四十五章 评价的符号
(46) 评价的图表	第四十六章 评价的图表
(47) 评价的表格	第四十七章 评价的表格
(48) 评价的附录	第四十八章 评价的附录
(49) 评价的参考文献	第四十九章 评价的参考文献
(50) 评价的索引	第五十章 评价的索引
(51) 评价的术语	第五十一章 评价的术语
(52) 评价的符号	第五十二章 评价的符号
(53) 评价的图表	第五十三章 评价的图表
(54) 评价的表格	第五十四章 评价的表格
(55) 评价的附录	第五十五章 评价的附录
(56) 评价的参考文献	第五十六章 评价的参考文献
(57) 评价的索引	第五十七章 评价的索引
(58) 评价的术语	第五十八章 评价的术语
(59) 评价的符号	第五十九章 评价的符号
(60) 评价的图表	第六十章 评价的图表
(61) 评价的表格	第六十一章 评价的表格
(62) 评价的附录	第六十二章 评价的附录
(63) 评价的参考文献	第六十三章 评价的参考文献
(64) 评价的索引	第六十四章 评价的索引
(65) 评价的术语	第六十五章 评价的术语
(66) 评价的符号	第六十六章 评价的符号
(67) 评价的图表	第六十七章 评价的图表
(68) 评价的表格	第六十八章 评价的表格
(69) 评价的附录	第六十九章 评价的附录
(70) 评价的参考文献	第七十章 评价的参考文献
(71) 评价的索引	第七十一章 评价的索引
(72) 评价的术语	第七十二章 评价的术语
(73) 评价的符号	第七十三章 评价的符号
(74) 评价的图表	第七十四章 评价的图表
(75) 评价的表格	第七十五章 评价的表格
(76) 评价的附录	第七十六章 评价的附录
(77) 评价的参考文献	第七十七章 评价的参考文献
(78) 评价的索引	第七十八章 评价的索引
(79) 评价的术语	第七十九章 评价的术语
(80) 评价的符号	第八十章 评价的符号
(81) 评价的图表	第八十一章 评价的图表
(82) 评价的表格	第八十二章 评价的表格
(83) 评价的附录	第八十三章 评价的附录
(84) 评价的参考文献	第八十四章 评价的参考文献
(85) 评价的索引	第八十五章 评价的索引
(86) 评价的术语	第八十六章 评价的术语
(87) 评价的符号	第八十七章 评价的符号
(88) 评价的图表	第八十八章 评价的图表
(89) 评价的表格	第八十九章 评价的表格
(90) 评价的附录	第九十章 评价的附录
(91) 评价的参考文献	第九十一章 评价的参考文献
(92) 评价的索引	第九十二章 评价的索引
(93) 评价的术语	第九十三章 评价的术语
(94) 评价的符号	第九十四章 评价的符号
(95) 评价的图表	第九十五章 评价的图表
(96) 评价的表格	第九十六章 评价的表格
(97) 评价的附录	第九十七章 评价的附录
(98) 评价的参考文献	第九十八章 评价的参考文献
(99) 评价的索引	第九十九章 评价的索引
(100) 评价的术语	第一百章 评价的术语

第一章

DIYIZHANG

概 述

物业是指房屋及其附属设施、设备和相关场地。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，对房屋及附属设施、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。

物业管理的基本概念、主要特点、意义和作用。

物业管理的基本类型及其与房地产、不动产的关系和我国现有物业管理

主要法规。

学习目标

1. 掌握物业管理的基本概念、主要特点、意义和作用。

2. 理解物业管理工作的意义和作用，明确物业管理的类型、宗旨和原则。

3. 了解物业的基本类型及其与房地产、不动产的关系和我国现有物业管理

主要法规。

第一节 物业管理的基本概念

一、物业与物业管理

(一) 物业

“物业”一词的英文为 Real Estate 或 Real Property，是由香港传入内地，成为

现在被普遍接受并应用的一个专有名词，它是指单元性的房地产（可指单元性的

地产，也可指单元性的建筑物），确切地说是指已建成并投入使用的各类房屋建

筑及其附属设施、设备和相关场地。

1. 物业的内涵

已建成并具有使用功能和经济效用的各类供居住和非居住的屋宇；

与这些屋宇相配套的设备和市政及公用设施；

屋宇的建筑（包括内部的各项设施）和相邻的场地、庭院、停车场、小区

内的非主干交通道路。

近年来随着物业管理业务领域的拓展，公园、电视塔、码头、水电大坝、游

轮、航空母舰改造的游乐场所等皆已成为物业管理的对象。物业是一个具有弹性

的概念，可以根据区域空间、所有权属等作相对划分。如根据用途，物业可以分

提示:

物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的附属设施和相关的场地。物业包括房地产业, 附属设施及相关场地是指房屋室内室外各类设备、公共市政设施及相邻的庭院绿化、道路、场地等。

为住宅公寓(小区)、写字楼、商铺、酒店旅馆、娱乐场所、金融大厦、工业厂房、停车场、车站、码头、仓库以及文化馆、影剧院、体育场、学校、医院等。而且, 物业具有位置固定、不可移动的自然属性, 所以通常又被称为不动产。就其根本性质而言, 物业又只是房地产业进入消费领域的房地产商品, 是房地产业在消费领域的延伸。

2. 物业的特点。

(1) 整体性。土地是建筑物的载体, 附着的建筑物离不开土地; 未经开发利用的土地, 地上没有附着建筑物, 则不成为物业。因此, 物业是土地及其附着建筑物的统一整体, 两者缺一不可。

(2) 固定性。房屋等建筑物是建筑在一定的土地地块上, 由于地块的地理位置是不可移动的, 因此, 决定了建筑物的固定性。

(3) 长期性。就使用寿命来说, 现代混凝土结构的建筑物(房屋、道路、管道、停车场等)一般可使用几十年甚至上百年。对城市居民来说, 房屋是一种超耐用的消费品, 很多人终身不变地居住于某套房屋, 甚至延续几代人。同时, 构成物业的土地使用权是长期的。因此, 物业的使用周期具有长期性的特点。

(4) 多用性。从用途上看, 物业可以供居住、生产、商业活动、办公、娱乐消遣等, 用途广泛, 形式多样。因此, 要对不同用途、不同形式的物业进行有针对性的管理。

(5) 商品特殊性。物业是一种商品, 有其价值和使用价值, 可以用来交换。物业商品的特殊性表现在: 首先, 业主拥有产权的不完全性。一般商品, 其所有者享有完全意义上的产权(包括所有权、占有权、使用权、收益权和处置权等), 但对物业商品而言, 由于土地所有权归国家所有, 因此, 业主所拥有的物业产权中, 地产的所有权归国家所有。其次, 物业商品价值决定的特殊性。物业作为一种商品, 从本质上讲, 其价值是投入建筑物生产过程的人类劳动的凝结, 是由建造物业所需的社会必要劳动时间决定的。但由于土地是物业的直接构成要素, 其价值理所当然地成为物业价值的组成部分之一。所以, 物业的价值包含建筑物本身的造价和建筑地块土地部分的价值。物业价值中, 建筑物和土地的价值运动规律不相一致, 往往是土地价值的运动规律超越建筑物价值的运动规律, 比如, 有的建筑物(如房屋)已严重老化, 失去其价值, 但土地却可能保值甚至增值。此外, 物业所包含的价值量较大。物业的这种特殊的价值构成, 对物业管理提出了特殊的要求。

(6) 保值增值性。土地的数量是一定的, 随着社会的发展和人口的增加, 人类对土地的需求也不断增加; 同时, 随着工业化和城市化水平的提高, 城市经济越来越繁荣, 不仅城市的物业, 就是郊区的物业也会随之提高其身价。

二、(二) 物业与房地产、不动产的关系

在我国经济高速发展的今天, 在各种媒体中“物业”、“房地产”、“不动产”三个名词频频出现, 且常常被交替使用。三者之间有着什么样的联系与差异呢?

房地产是房产和地产的总称, 指土地及土地上的建筑物、附着物。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。这种财产是指寓含于房地产实

体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利,如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。

“不动产”是指土地及附着在土地上的人工建筑物和房屋。房地产由于其位置固定,不可移动,通常又被称为“不动产”。从广义的“房地产”概念来说,“房地产”与“不动产”是同一语义的两种表述。房地产的表述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明这种财产具有不可移动这一独特属性,但两者所指的是同一对象。

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,然而内涵不完全相同,归纳起来,主要区别有:

1. 称谓领域不同。就一般情况而言,“不动产”是民法惯常使用的词汇,“房地产”则是经济法和行政法及商事实务中较常用的称谓,而“物业”仅仅是房地产领域中单元性的房地产概念的别称。

2. 适用范围不同。“房地产”与“物业”在某些方面可通用(如基于狭义房地产概念),但“物业”一般多指一个单项的“物业”单位(如单项的房产、地产)或一个独立的房地产公司(也称“物业公司”);而“房地产”是指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产。因此,从宏观的角度来看,一般只用“房地产”而非“物业”。如“房地产业”不可以“物业”代替,“房地产体制改革”也不可用“物业体制改革”代替。

3. 概念外延不同。一般而言,“房地产”概念的外延是包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理等整个过程。“物业”有时也可用来指某项具体的房地产,然而,它只是指房地产的交易、售后服务这一使用阶段或区域。所以,两者有宏观与微观之别,有全体与部分之差。

三、物业管理

根据我国现行的《物业管理条例》规定:“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、设备及相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。”

业主购买某个物业,都希望有一个既安全又舒适的生活、工作环境,如何保障业主的权益,在管理和养护好物业这两个方面提供优质服务,并使社区设施不断完善,使物业使用年限延长,确保其设计功能发挥作用,这就要实施及推行物业管理。

小贴士:

物业管理新概念

近年来,物业管理水平在全国领先的深圳产生了一些新的物业管理概念。

零干扰服务:1999年深圳景田城市花园推行“零干扰服务”理念。汽车开至住宅区门口,门就自动开了;主人走到楼门口,楼道门也应声而开;路口电子屏滚动显示着天气预报和社区内特别通知等需要让住户们了解的当天信息。

氛围管理：中海物业首先实践“氛围管理”，在住宅区内用中华民族传统美德营造出温馨的服务氛围，传播文明、现代的生活方式，从而感染、教育和约束在此氛围中生活的人们。

个性化服务：在万科俊园率先采用的“个性化服务”，能根据不同住户的需求提供不同的服务，体现了物业管理以人为本的宗旨。

一卡通制：一些物业公司推行收费一卡通制。客户在社区内发生的所有费用，包括水、电、有线电视、电话、物业管理费、特别服务费及维修费用等，都可以通过一张卡全部解决，甚至还具有帮助住户解决银行还贷或收取租金的功能。

噪声等约束性管理：社区安静是每一个住户的愿望，但外部交通及社会噪声、内部住户的噪声是一个难题，特别是内部社区的噪声、音响声、装修声、电视声、吵闹声及各类游戏声。深圳的物业管理已经在探讨小区里是不是应该有一个公平的管理公约，对其中个别住户的违规行为进行处理，以还社区一个安静的环境。

二、物业管理的特点

物业管理是一种新型的管理模式，其管理具有社会化、专业化、企业化、经营型的特点。

（一）物业管理的社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会分工诸如房屋、水电、清洁、保安、绿化等汇集起来统一管理。每位业主只需面对物业管理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，而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。

（二）物业管理的专业化

物业管理是由专业的管理企业——物业管理公司实施对物业的统一管理。这种管理是将有关物业的各专业管理都纳入物业管理企业的范畴之内，物业管理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，物业管理企业也可以将一些专业管理以经济合同的方式交于相应的专业经营服务公司。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雇佣保安人员，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。

（三）物业管理的企业化

物业管理单位是企业单位，不是事业单位，也不具备政府行为职能。物业管理企业作为一个独立的法人，按照《中华人民共和国公司法》的规定运行，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。

(四) 物业管理的经营型

物业管理企业的服务性质是有偿的,即推行有偿服务,合理收费。物业管理的经营目标是保本微利,量入为出,不以高额利润为目的。物业管理企业可以通过多种经营,“以业养业、自我发展”,使物业管理具有造血功能,既使得房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新的资金有了来源,还能使业主得到全方位、多层次、多项目的服务。

三、物业管理的原则和目标

(一) 物业管理的原则

1. 业主自治与专业化管理相结合的原则。这一原则规范业主与物业管理企业之间的关系,划清业主与物业管理企业的地位、职责、权利和义务。业主自治是指在物业管理区域内的全体业主,基于建筑物区分所有权,依据法律、法规的规定,根据民主的原则建立自治组织、确立自治规范,自我管理本区域内的物业管理活动的一种基层治理模式。业主自治管理的立足点是保护业主的合法利益,包括业主的个体利益和整体利益,并协调好相互间的关系。业主自治管理是指业主在物业管理中处于主导地位,但这不意味业主直接实施管理,而是通过合同的形式委托物业管理专业企业实施各项具体管理实务。业主自治管理的权利包括决策、选聘、审议和监督权;其义务为履行合同、公约和规章制度,协助和协调各方关系。

物业管理五原则:

- (1) 业主自治与专业化管理相结合;
- (2) 属地管理与行业管理相结合;
- (3) 统一管理,综合服务;
- (4) 社会化与平等竞争;
- (5) 企业化与全过程效益。

专业化管理体现在以下几个方面:(1) 有专门的组织机构,如物业管理公司、专业服务公司 and 公司内部的各种专门机构来实施各种服务项目,分工合作,提高效率。(2) 有专业管理人员和工程技术人员,这些人员还要经过规范化的培训和考核,取得岗位资格证书,以保证服务质量,树立良好的行风和职业道德。(3) 有现代化的各种专业设备,这是专业管理的物质保证,并与物业的档次相适应,逐步向智能化方向发展。(4) 有科学、规范化的各种管理制度和工作程序、流程图,以保证专业化管理的正确实施。

2. 属地管理与行业管理相结合的原则。是指物业区域所在地的政府、街道办事处、相关专业部门和物业管理行业主管部门按各自职责范围共同负责小区的管理工作。地方性的工作由地区统一协调,专业性的工作归口行业主管部门和相关部门负责。

(1) 主管部门。行业管理能有效地发挥政府主管部门的专业指导和监督作用,包括市、区县及其派出的办事处。

(2) 行业协会。行业协会作为行业的自助自律组织,可以协助政府端正物业管理企业行风,发挥社会中介组织的联系和桥梁作用。

(3) 地区组织。属地管理有利于协调好物业管理与街道办事处、居民委员会和公安警署等地区组织的关系,协调好物业管理与社区建设的关系,有利于把优秀小区建设和社区建设相结合,共同创建文明小区。

(4) 相关部门。市政、绿化、卫生、交通、供水、供气、供热、邮电、广播、供电、环卫、环保等专业部门则可按专业归口的原则分工负责物业区域中的有关工作。

3. 统一管理、综合服务的原则。这个原则体现物业管理的基本特性和要求,包括统一管理和综合服务两方面。

(1) 统一管理可简称为一体化原则。这个原则实施的前提是:“一个相对独立的物业区域,建立一个业主委员会,委托一个物业管理企业进行管理”。在这个前提下实施一体化的管理。一体化管理包括:管理一体化——物业区域内的建筑物、构筑物、附属设备、设施、场地、庭院、道路以及公共活动中心、停车场等都由一个单位统一管理。服务一体化——对业主和使用人的各种服务事项,包括专项、特约、代办项目都由一个单位统一实施。如要聘请专业服务公司,也由本物业区域的管理单位统一办理。协调一体化——同物业管理有关方方面面的协调、联系由一个单位统一负责处理。业主、使用人、承租人有关物业管理的事务只找一个单位,这个单位不能推诿,要认真负责解决问题。财务一体化——有关物业管理的经济往来,包括各种物业管理费用的收支、基金的管理和物业经营的财务管理都由一个单位负责。

(2) 综合服务是物业管理的基本属性,物业管理的综合服务既要达到一般服务业的要求,又有其自身的特殊要求。其基本要求是讲究服务的效用,就是要处处主动为业户提供方便并使业户感到舒适、满意,这是综合服务的活力所在。综合服务要体现以人为本精神,即以业主和使用人开展多样化、全方位、多功能的服务。同时要针对不同年龄、不同性格、不同层次以及不同民族、国籍业户的不同个性化要求提供丰富多彩、方式灵活的服务。

4. 社会化与平等竞争的原则。在房屋商品化、自有化和产权多元化的条件下,物业管理不是按权属、系统组建,而是按区域组建,按社会化原则管理。这个原则适应二权不分离的情况,即物业所有权与经营权不分离;也适应二权分离的情况,即物业的所有者与经营权者不属于同一法人单位。在产权多元化情况下,物业多数是采用二权分离的方式来经营管理的。

社会化的原则有利于物业管理的市场培育和发展。这个原则的具体要求有:

(1) 社会化的分工合作。现代社会不同产业间的分工和协作有助于提高各个产业的综合效益。房地产作为一个行业,其内部的开发、营销、咨询和物业管理等各个分支行业间同样要按照社会化大生产的要求分工协作,才有利于提高全行业的经济效益。特别是物业管理企业要从开发企业的附属地位剥离出来,独立为自主经营的管理服务型企业。物业管理公司和各类专业服务公司,如清扫、绿化等公司间,同样应按照社会化大生产的要求分工协作。

(2) 平等条件下的市场竞争。业主和物业管理企业在平等的条件下通过市场用招投标或协议的方式建立委托管理服务关系。政府有关部门和开发商都不宜干预,物业管理企业只有通过自己的优质服务和良好的声誉才能在市场上取得一席之地。

提示:

一体化管理包括:管理一体化、服务一体化、协调一体化、财务一体化。

(3) 三个效益的统一。物业管理的经营活动要实现经济效益、社会效益和环境效益的有机统一,要在经济效益的基础上以社会效益和环境效益为小区建设的最终目标。

5. 企业化与全过程效益的原则。物业管理作为一种市场化的经营行为,当然要按照企业化的原则来操作,并且要追求全行业、全过程的效益。企业在其经营活动中追求全过程的效益是现代管理的基本理念。这一原则体现在:

(1) 实施主体要按企业化的原则组建。物业管理企业,不论是独立的具有法人资格的公司,还是非独立的物业管理部、房管所转制的物业管理公司等,都要政企分开、政事分开,按照“独立核算、自主经营、自负盈亏、自我发展”的方针开展经营活动。

(2) 按经济规律办事。物业管理企业在处理各方面的经济关系中严格按照经济规律办事,特别在同开发商的委托关系方面虽然业务联系密切,或属于同一企业集团,但在经济方面应按照合同和有关规定划清各自的职权。

(3) 早期介入。物业管理从追求全行业、全过程效益出发,就要使物业管理同项目开发同步进行。物业管理的启动工作和前期基础工作十分重要。实践证明,只有早期、适时地介入房地产项目的开发经营活动,才能避免“前期后遗症”,减少后期管理工作的损失。介入的时间要根据物业的开发情况,可在设计、施工、验收、销售阶段适时介入。

(4) 创建名牌。企业化的原则还要求物业管理企业努力提高经营水平、服务质量。创建名牌,应关注规模经济效益和拓展业务,以提高企业的声誉,树立良好的信用。

二、物业管理的目标

1. 营造良好的“安居乐业”环境。物业管理的全部活动都环绕一个中心,就是“安居乐业”,具体地说就是为业主创建一个“整洁、文明、安全、方便”的生活和工作环境,或者说一个有利于生存、发展、享受的环境。并且要随着物业管理业务的拓展和管理水准的提高,根据每一小区的具体情况和业主要求提高服务水准,拓展服务范围。居住区域的物业服务要求舒适、安静、温馨、优雅,要求增添文化和艺术氛围等。办公和商务区域的物业服务则强调高效、周到和形象,要求提供现代化的商务服务和智能化管理等。

2. 物业的保值与增值。物业管理是受业主委托的经营管理行为,其行为的方向除了为委托人创建一个合适的“安居乐业”环境外,就是要保护业主、使用人的合法权益。物业管理的优点就在于通过精心的策划和良好的服务,改善物业的内外环境,提升物业的使用价值和经济价值,也就是使物业既能保值,又能增值。

四、物业管理的作用

(一) 促进房地产市场的发展,提高房地产投资效益

随着房屋商品化的逐步实施,各类住房分幢、分单元、分套出售,形成一个住宅区内或一幢高层建筑里有几十个甚至几百个多元产权的毗邻关系。

房屋商品化不仅使原有房屋公有制下的基本格局被大量共有、共用而又相互毗连的房屋格局所取代,也形成了产权多元化和物业管理社会化的新格局。这种新格局要求有与之相适应的房屋管理新模式。所以物业管理是房地产市场化过程中重要的、不可替代配套工程。

房产物业建成后,随着时间的推移,房屋的结构部位、围护部分、装修、上下水及其设备管道等,都将发生不同程度的损坏,如不及时进行维修和加强管理,就会影响物业的功能正常发挥,影响用户生活(住宅)、工作(写字楼)与生产经营(商用与工业物业)的正常进行。推行专业化、社会化的物业管理,不仅有利于确保物业在整个使用周期内作用功能的正常发挥,而且通过良好的不间断的专业管理服务,还可以使物业的寿命延长,实现物业的保值与增值。

(二) 为物业主及租户创造与保持一个安全、舒适、文明、和谐的生活与工作的环境

物业管理分为管理和服两个方面。管理主要是做好户籍、产权、产业、租赁、租金、设备等方面的管理工作,使房屋及时得到修理,保持房屋功能;服务主要是充分保证满足用户要求,及时登门进行日常服务。优质的物业管理不仅仅从事单纯的事务性操办和技术性保养,而是要在此基础上为业主、使用人创造一种宁静、安逸、优雅、舒适的生活、工作环境。在这种情况下,物业管理既能充分发挥物业的功能,保障业户的合法权益,又能增强业户间的邻里意识,形成互相尊重、和睦相处的关系。住宅社会学研究表明,良好的环境不仅能减少烦恼、焦虑、矛盾、摩擦,乃至某些危害社会的不轨行为,还会形成互助、互谅的社会风气,促进身心健康。这一切,是社会稳定和经济增长所必须具备的前提条件。

(三) 提高城市管理的社会化和专业化程度

现代城市管理主要包括建筑物的管理、道路交通和信息管理、公共活动中心的管理和经济产业管理等。建筑物的容貌构成城市形象的主体。一个个物业小区是城市的细胞,小区的环境整洁、优美,城市的面貌也就焕然一新。现在,物业管理已逐步从对新区管理延伸到建成区的管理。这样,就为城市面貌的更新和优化提供了全方位的支持。

(四) 提供广泛的就业机会

物业管理是提供商品劳务的行业,物业管理面广量大,能提供广泛的就业机会。首先能为从事传统管理的房管部门和人员提供一个转换机制,成为吸纳人员的合适方向。公房事业性管理方式是计划经济体制下的产物。近年来,随着房地产开发经营的兴起,特别是土地批租和旧城旧房改造的迅猛态势,公房大量转化为私房。这使原来以公房租赁为主的城镇房管部门作为住房福利制模式下的产物,在完成其历史使命的同时面临一个机制转换和人员安排的问题。物业管理就为两者的转换开辟了一个新途径。

小资料:

“健康城市”的标准

1996年世界卫生组织提出的“健康城市”的标准是:

- (1) 为市民提供清洁和安全的环境;
- (2) 为市民提供可靠和持久的食品、饮水、能源供应,具有有效的清理垃圾系统;
- (3) 通过富有活力和创造性的各种经济手段,保证满足市民在营养、饮水、住房、收入、安全和工作方面的基本要求;
- (4) 拥有一个强有力的相互帮助的市民团体,能够为创立健康城市而努力工作;
- (5) 能使市民一道参与制定涉及他们日常生活特别是健康和福利的各项政策决定;
- (6) 提供各种娱乐和闲暇活动场所,以方便市民之间的沟通和联系;
- (7) 保护文化遗产并尊重所有居民的各种文化和生活特性;
- (8) 把保护健康视为公众决策的组成部分,赋予市民选择健康行为的权利;
- (9) 作出不懈努力,争取改善健康服务质量,并能使更多市民享受到健康服务;
- (10) 能使人们更健康长久地生活和少生病。

第二节 物业管理的类型与内容

一、物业管理的类型

物业管理可按不同的标准进行分类。一般可以按物业的类别、性质等标准分类。

(一) 按物业的类别分类

物业按其使用特征可以分为住宅、工厂、写字楼、综合商贸楼、别墅等形式。相应的物业管理可以据此划分为住宅(区)物业管理、工厂(区)物业管理、写字楼物业管理、商贸楼(城)物业管理等形式。同时针对不同的物业,管理的内容和重点亦有所不同,如工厂(区)的管理侧重于确保水、电供应和区内道路的畅通;写字楼的管理侧重于电梯管理、消防安全和安全保卫等。

(二) 按物业的性质分类

根据经济性质,物业可以分为收益性物业和非收益性物业,因而物业管理亦可划分为收益性物业管理和非收益性物业管理。收益性物业主要是指经营性房屋,它通过房屋的经营实现其经济价值,如酒店、写字楼、商贸楼、出租住宅公寓等;非收益性物业主要是指向业主和使用者提供效用,作为经营辅助设施或消费品而使用的房屋。如企业经营所必须的办公楼宇设施、工厂厂房设施、仓库设施以及住宅等。对于非收益性物业,物业管理的内容主要是管理和服务,目的在于保证物业

提示:

应当注意的是,收益性物业管理与非收益性物业管理的划分并不是绝对的。有时非收益性物业亦会出现购置、租赁、转让等经营内容。

的正常使用,为业主和使用者创造安全、舒适、清洁的使用和居住环境。对于收益性物业,物业管理的内容除了管理与服务外,更为重要的是代理业主对房屋进行经营,寓管理、服务、经营为一体,其目的是保证业主能够取得最好的经营效益,并使物业能够保值、增值。

二、物业管理的内容

(一) 物业管理的内容

物业管理是一种综合性、全方位的管理和服务,其具体业务内容跨度大,而且比较琐碎繁杂。同时,不同类型、不同档次的物业管理的具体内容又会有所差异,这里,根据国内外现行物业管理的情况,我们对物业管理的内容简单归纳为:物业开发建设的协调与管理;公共设施及设备的运行管理;物业产权、产籍及业主、使用者管理;绿化环卫管理;车辆、道路、停车等方面的管理;房屋租赁管理;物业装修管理。

(二) 物业服务的内容

根据国内外现行物业服务方面管理的内容,物业服务内容包括:房屋及附属设备的维修养护;治安保卫及消防;清扫保洁;委托性服务。

(三) 物业经营方面的内容

物业经营方面的内容包括:物业租赁、销售及购置;场区停车场、空地广告及招牌的经营;场区康乐及其相关设施的经营;其他经营活动。

上述三方面的内容,在实践中是融合为一体的。一般还可根据物业项目规模及特点,在内容上作适当的增减。

第三节 物业管理的发展与法规建设

一、物业管理的发展

(一) 现代物业管理的产生

现代物业管理的雏形可以追溯到19世纪60年代的英国。当时的英国正值工业发展时期,城市化进程加快,大量农村人口涌入工业城市,而城市建设则跟不上人口的急剧膨胀,造成了严重的房荒。一些房地产开发商相继修建了一些简易住宅以低廉租金租给工人家庭居住。由于人口高度密集,居住环境恶劣,人为破坏时有发生,租金拖欠严重,业主的经济利益难以得到保障。这时,有一位叫奥克托维姐·希尔的女工为改变自己物业出租时的这种恶劣现象,经过深思熟虑,制订并实施了一套行之有效的管理方法,从而在一定程度上改善了居住环境。到了19世纪90年代,物业管理有了实质性的发展。此时,美国等一些西方国家经济迅速发展,建筑技术不断进步,出现了安有电梯的高层建筑。这类建筑附属设备较多,结构复杂,为多个业主共有,其日常维修、管理工作量大、技术性强,于是开始出现了专业的物业管理机构。物业管理的行业组织的出现,要归

功于芝加哥摩天大楼的所有者和管理者乔治·A·霍尔特，他认识到物业管理人员应当经常性地聚在一起相互学习，同时又交流信息。于是，便产生了“芝加哥建筑物管理人员组织”这样一个物业管理的早期组织。该组织于1908年举行了第一次全国性会议，与会者75人，宣告了世界上第一个专门的物业管理行业组织的诞生。在以后的几年内，这个组织先后在华盛顿等若干城市举行年会，并推动了一个全国性的组织“建筑物业主组织”的成立，并在这两个组织的基础上组建了“建筑物业主与管理人员协会”。后来，类似的组织也在加拿大、英国、南非、日本、澳大利亚等国纷纷成立。于是，该组织也就更名为“国际建筑物业主与管理人员协会”。

（二）我国物业管理的发展

我国的物业管理起步较晚。20世纪20年代初到抗战前夕，是中国房地产萌芽和初步发展阶段。在此期间，我国的上海、天津、武汉、广州、哈尔滨等城市大量出现一些八九层高的建筑物。以上海为例，此间出现了28座10层以上的高层建筑，最高的达24层。因房地产市场的需求，产生了代理经租、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营性的专业公司。这些专业公司的管理形式与我们今天的物业管理公司的服务形式较为相似。

1949年新中国成立后，城市土地收归国有实行无偿划拨使用，房产绝大部分转为公有制，住宅建设基本上由政府包下来作为福利分配。房地产管理由政府设立的管理机构统一管理，政、企、事合一。这样，房地产这一生产生活要素不作为商品进入流通，其经营活动亦停止。

进入20世纪80年代后，随着我国市场经济的不断发展，房地产业重新崛起并不断加快其发展的步伐。在沿海开放城市和一些特大城市，由于房地产业的迅猛发展，同时出现了这些物业的管理问题。此时，由深圳和广州开始，出现了借鉴香港经验，大胆探索、不断创新的现代物业管理行业。1981年，深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司成立，这是我国内地物业管理的起步阶段。此后，从深圳到广州，从南方到北方，物业管理公司在众多城市大量出现。根据《2006年中国物业管理行业研究咨询报告》显示，目前全国实行物业管理的房屋面积超过100亿平方米，物业管理覆盖率已接近50%，北京等较发达城市的覆盖率达70%，深圳、上海已达90%以上。上述3座城市物业管理企业创造的产值已占当地国民生产总值的2%左右。全国物业管理企业已超过3万家，其中一级资质企业300多家，从业人员超过300万人。

二、物业管理的政策法规

物业管理法律法规是一个具有相对独立性的法律规范集合体，它由与物业管理直接相关的法律规范组成。物业管理法律规范虽然不能构成一个独立的法律学科，但却具有一定的相对独立性。这种独立性是与现代物业管理产业的形成与出现密切相关。

（一）物业管理法律法规有其相对独立的调整对象或内容
物业管理法律法规最基本或最直接的协调对象是在物业管理企业与其服务对