

中国石油矿区物业服务系列读物

ZHONGGUO SHIYOU KUANGQU WUYE FUWU XILIE DUWU

住宅小区

物业管理

ZHUZHAI XIAOQU WUYE GUANLI

• 安静 樊玉璞 徐丹◎主编



石油工业出版社

中国石油矿区物业服务系列读物

住宅小区物业管理

安 静 樊玉璞 徐 丹 主编

石油工业出版社

内 容 提 要

本书从石油矿区物业管理发展的实际需要出发,根据物业服务行业的特点及规范要求,系统地阐述了住宅小区物业管理的产生与发展、住宅小区由谁来管理以及如何进行管理的问题。同时,又引入了大量的物业管理中常常遇到的工作案例,提供了在日常物业管理工作中,运用理论分析、解决实际问题的参考,内容丰富,实用性强。

图书在版编目(CIP)数据

住宅小区物业管理/安静,樊玉璞,徐丹主编.

北京:石油工业出版社,2012.4

(中国石油矿区物业服务系列读物)

ISBN 978-7-5021-8948-8

I. 住…

II. ①安…②樊…③徐…

III. 居住区-物业管理

IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 030570 号

出版发行:石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号 100011)

网 址:www.petropub.com.cn

编辑部:(010)64523581 发行部:(010)64523620

经 销:全国新华书店

印 刷:北京中石油彩色印刷有限责任公司

2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

787×1092 毫米 开本:1/16 印张:15.75

字数:402 千字 印数:1—3000 册

定价:60.00 元

(如出现印装质量问题,我社发行部负责调换)

版权所有,翻印必究

《中国石油矿区物业服务系列读物》

编 委 会

主 任：马桂成 郑玉宝

副主任：付建昌 张 镇

委 员：（按姓氏笔画排列）

王占文	王新建	石德岭	田冬林	刘 伟
刘 军	刘前进	刘 峰	刘 煜	孙英杰
杨国华	杨静芬	邱 坤	汪鸿雁	陈志强
罗 强	岳云平	郑 立	郑立业	赵 宁
赵树国	胡建国	段英波	贺巍巍	康 凯
焦广利	樊玉璞			

本书编写组

组 长：石德岭

副组长：郑 立 朱文伯 段英波 胡建国 徐 斌
樊玉璞

成 员：（按姓氏笔画排列）

王 杰	王能发	王新建	田晓宁	刘前进
杨大为	杨懿峰	吴文军	谷建民	沈梅花
张玉华	郑立业	赵树壮	赵彦南	侯 瑾
倪文清	郭树同	涂志勇	黄长录	窦忖学

主 编：安 静 樊玉璞 徐 丹

主 审：段英波

前 言

矿区服务因油而生、因油而兴,在中国石油的发展历程中始终承担着重要职责。进入 21 世纪以来,在全面贯彻落实科学发展观、努力构建社会主义和谐社会的新形势下,中国石油天然气集团公司更加关心职工生活,将矿区服务列为建设综合性国际能源公司的六大业务之一,赋予了矿区服务工作新的重要历史使命。

2011 年 3 月 16 日,中国石油天然气集团公司党组书记、总经理蒋洁敏,就矿区服务工作做出重要批示:“十二五”是中国石油天然气集团公司建设综合性国际能源公司的重要五年。希望矿区服务系统的广大干部职工再接再厉,继往开来,继续在加强矿区社会管理、保障和改善民生以及构建和谐矿区等方面发挥主力军作用,为中国石油天然气集团公司全面履行经济、政治和社会责任,为打造绿色、国际、可持续的中国石油做出新的更大的贡献。

中国石油天然气集团公司矿区服务工作部提出了“十二五”矿区服务工作的总体思路:深入贯彻落实科学发展观,按照建设综合性国际能源公司和构建社会主义和谐矿区的目标要求,围绕“发展、转变、和谐”三件大事,牢牢把握配套发展的基本定位,坚持“三分开”、“三统一”的管理体制,坚持专业化管理、市场化运作、社会化服务的发展方向,坚持以人为本、将改革发展成果惠及广大员工的服务宗旨,大力推进民生工程,着力改善矿区居住环境和生活条件,积极推进矿区服务业务由传统服务向现代服务转变,持续提高矿区服务水平,不断满足职工群众改善生活质量提升幸福指数的新期盼,努力建设具有中国石油特色的和谐矿区。

建设和谐矿区,就必须加强矿区服务系统职工队伍建设,建立学习型组织,将干部职工的学习体会和成果转化为构建和谐矿区的能力,转化为建设综合性国际能源公司的能力。由中国石油天然气集团公司矿区服务工作部和石油工业出版社共同组织编写的这套《中国石油矿区物业服务系列读物》,是“千万图书送基层,百万员工品书香”活动的重要组成部分,是建设中国石油特色矿区文化的具体体现。本丛书充分征求并汲取了华北油田、大庆油田、辽河油田、吐哈油田和吉林油田等矿区服务系统的领导和专家的意见和建议,聘请北京城市学院等单位的专家、学者与华北油田矿区服务事业部共同编写。丛书共分七个分册:

- 《住宅小区物业管理》;
- 《物业服务人员素质培训》;
- 《社区园林绿化管理》;
- 《物业设备管理与维护》;

- 《房屋维修技术与管理》;
- 《物业智能化及信息化管理系统》;
- 《社区安全管理》。

本书从石油矿区物业管理发展的实际需要出发,根据物业服务行业的特点及规范要求,系统地阐述了住宅小区物业管理的产生与发展、住宅小区由谁来管理以及如何进行管理的问题。

编写此书过程中,编者得到了中国石油天然气集团公司华北油田矿区服务事业部、大庆油田矿区服务事业部、长庆油田矿区服务事业部等单位的热诚帮助,他们对本书的提纲和内容提出了许多宝贵的意见,并在编写的前期为编者提供了现场调研的许多便利,使编者一方面感受到石油矿区物业管理人奉献敬业的精神,另一方面学习到了矿区物业管理的先进经验,从而使我国物业管理水平的先进性在本书中得以体现,能够切实反映矿区物业管理工作要求。特别要感谢华北油田矿区服务事业部樊玉璞主任,为本书出谋划策,提出建设性意见,以使本书内容更加充实,更加符合矿区物业管理工作的要求,对此编者深表感谢。

本书结构清晰,即反映物业服务企业进行物业服务的过程,又体现物业服务企业日常开展物业服务的工作内容;注重理论和实践的有机融合;注重应用性和可操作性,本书中引入了大量的物业管理中常常遇到的工作案例,提供了在日常物业管理工作中,运用理论分析、解决实际问题的参考,内容丰富,实用性强。

由于编者的水平有限,本书中的错误和不当之处一定存在,我们敬请读者批评、指正,来信请发至:anjings@sina.com。

编者

2012年2月于北京

目 录

第一章 住宅小区物业管理概述	(1)
第一节 物业与物业管理概念	(1)
第二节 住宅小区物业管理的基本特征	(4)
第三节 石油矿区物业管理的改革与发展	(8)
第四节 住宅小区物业管理的内容	(11)
第五节 石油矿区物业服务企业的职能和组织形式	(18)
第二章 住宅小区物业管理的法律基础和基本制度	(26)
第一节 住宅小区物业管理法律常识	(26)
第二节 住宅小区物业管理基本制度	(32)
第三节 住宅小区物业管理常见纠纷的处理与防范	(37)
第三章 住宅小区物业管理标准与规范	(58)
第一节 住宅小区物业管理标准	(58)
第二节 住宅小区物业服务费的测算	(67)
第四章 住宅小区的客户服务	(72)
第一节 住宅小区客户服务内容	(72)
第二节 住宅小区客户服务规范	(76)
第五章 住宅小区房屋及设备设施的管理与维护	(80)
第一节 住宅小区房屋管理与维护	(80)
第二节 住宅小区设备设施管理与维护	(88)
第六章 住宅小区入住与装修管理	(92)
第一节 住宅小区入住服务内容	(92)
第二节 住宅小区装修管理	(98)
第七章 住宅小区公共秩序管理与服务	(106)
第一节 住宅小区公共安全防范管理与服务	(106)
第二节 住宅小区消防管理	(108)
第三节 住宅小区车辆管理	(114)
第四节 住宅小区突发事件的处理及应急预案	(115)
第八章 住宅小区环境管理	(119)
第一节 住宅小区环境污染治理	(119)
第二节 住宅小区清洁卫生管理	(124)
第三节 住宅小区绿化养护管理	(125)

第九章 住宅小区物业管理档案管理	(131)
第一节 住宅小区物业管理档案管理的內容与要求	(131)
第二节 住宅小区物业管理档案的建立与使用管理	(132)
第三节 物业管理档案的检索与保存	(135)
附录 1 中华人民共和国物权法(节选)	(138)
附录 2 物业管理条例	(145)
附录 3 住宅专项维修资金管理办法	(152)
附录 4 最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体 应用法律若干问题的解释	(159)
附录 5 最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释	(162)
附录 6 国家发展改革委、建设部关于印发《物业服务收费明码标价规定》 的通知(发改价检[2004]1428号)	(164)
附录 7 住宅物业服务标准(节选)(DB 11/T 751—2010)	(166)
附录 8 矿区住宅小区物业管理达标规范(Q/SY 1255—2010)	(207)
附录 9 矿区物业管理优秀住宅小区考核评分细则(Q/SY 1259—2010)	(211)
附录 10 大庆石油矿区与物业管理相关的岗位职责	(224)
参考文献	(243)

第一章 住宅小区物业管理概述

第一节 物业与物业管理概念

一、物业

(一) 物业的概念

“物业”原是广东、香港、澳门地区人们对单元性房地产的称谓。根据李宗镔先生所著的《香港房地产法》一书解释：“物业是单元性地产。一所住宅单位是一物业，一间工厂楼宇是一物业，一坐农庄也是一物业。故物业可大可小，大物业可分为小物业。”

物业、房地产、不动产是既有联系，又有区别的3个概念。根据JGJ/T 30—2003《房地产业基本术语标准》的定义，不动产(immovable property)是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物、与土地尚未脱离的土地生成物、因自然或者人力添附于土地并且不能分离的他物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益；房地产(real estate, real property)是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物，包括物质实体和依托于物质实体上的权益；物业(property)特指正在使用中和已经可以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；配套设施、设备，如市政设施、文化娱乐设施、交通设施等；场地，如庭院、绿地、道路等。房地产一词的使用贯穿于房屋从开发、营销到使用、管理的全过程；不动产强调的是它的不便于移动性；物业则侧重于使用、服务和管理角度。

根据用途，物业可分为居住物业、商业物业、工业物业和其他物业等多种类型。其中，居住物业又可分为普通住宅小区、公寓、别墅等类型；商业物业可分为写字楼、商业场所等类型。商住两用等类型物业属综合型物业。

(二) 物业的特征

1. 固定性

所有的建筑物、构筑物及其配套设施必然依附于一定的地块，建成以后，在一般情况下是搬不走、挪不动的。这就是说物业具有不可移动的固定性特点。所以，在建造物业之前，一定要有长远观念，在各级政府规划部门的规划范围内，进行精心策划，在施工中，要严格管理，保证质量。新建的物业，要和周围环境协调一致，创造良好的自然环境。

2. 耐久性

物业的建造，一般都需要较长的时间，物业的使用时间就更长了。我们经常看到在建筑业中提到“精心设计，百年大计”这样的口号，说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长的时间，特别是具有纪念价值和文物保护价值的建筑物，更应当长久地保留下去。

3. 多样性

物业范围非常广泛，规模各不相同，高矮大小悬殊，形状各有差异，颜色五花八门。居住用

房、商业大厦、写字楼、工业厂房、仓库、寺庙、文化娱乐场所、体育竞赛场馆及其配套设施、水、电、气、暖、庭院、道路、树木、花草等,物业类型多样,而且每一个单体物业又有独到之处。物业的多样性构成了城市乡村的不同风格,更加显示物业管理区域的风采。

4. 高值性

物业,不仅具有使用价值,而且应当具有较高的观赏价值。各种建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的。尤其在人口密集、可用土地较少和人口逐渐增多的大、中城市,物业价值就更高了。因此,如何为业主的物业保值、增值,自然就成了物业服务企业的重要职责。

5. 权益性

JGJ/T 30—2003《房地产业基本术语标准》特别强调不动产、房地产、物业不仅包括相关物质实体,而且包括依托于物质实体上的权益。物业的法律属性集中反映在物权的关系上,在我国,房地产的物权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。

房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。购入物业就意味着购入一宗不动产之所有权(物权),而且物业的所有权不只是一项单项权利,而是一个权利束,拥有多项权能,如租售、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,各种权利可以以不同形式组合,也可以相互分离,单独行使、享有。

二、物业管理

(一) 物业管理概念

物业管理(property management)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。从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格,具有一定的资质;物业服务企业按照国家法律、法规和物业服务合同,采用先进的维修养护技术和方法,对建筑物与物业管理区域内的环境卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理,为业主提供全方位高效、优质、经济的服务,使物业发挥最大的社会效益、环境效益和经济效益。物业管理的具体内容,应当按照业主和物业服务企业签订的《物业服务合同》实施。现代物业管理与传统房地产管理在管理体制、服务范围和服务质量上都有很大的不同。

(二) 物业管理的起源及在我国的发展

物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时英国正值工业发展时期,大量农村人口涌入城市,造成了严重的房荒。有些开发商相继修建一些简易住宅,以低廉的租金租给工人家庭居住。由于环境恶劣,人为破坏时有发生,租金拖欠严重,业主的经济收益也得不到保障。当时,有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士为在其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法,要求租户严格遵守,从而改善了居住环境。自此以后,物业管理逐渐得到业主和政府有关部门的重视,被推广到世界各国。迄今为止,物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分,在国际上十分流行并获得了蓬勃发展,被人们视作现代化城市的朝阳产业。

20世纪80年代,随着全国住宅小区的兴建,现代物业管理从香港传入我国内地。1981年3月,全国第一家物业服务公司——深圳市物业服务公司诞生。此后,物业管理行业在我国迅速发展,各地物业服务企业和从业人员数量迅速增加。1994年3月23日,建设部以第33号令

颁布了《城市新建住宅小区管理办法》，这为我国有关城市住宅小区管理工作正规化、法制化奠定了基础。同年6月18日，深圳市颁布了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》，并于11月1日起施行，这是我国第一部地方性物业管理法规。其后，北京、上海等地区也相继制定出台了地方性物业管理法规，推动了城镇物业管理的进一步发展，使各地物业管理工作进一步走向规范化和法制化。2003年9月1日，国务院颁布的第504号令《物业管理条例》开始实施，这标志着我国物业管理工作步入了新的发展阶段，进入了高效、法制、规范的高速发展新时期。

（三）物业管理的特性

1. 覆盖面广

物业管理是从香港和国外传播到我国内地的，从20世纪80年代开始进入我国大陆沿海城市，由深圳逐步发展到上海、广州、北京、天津、辽宁、山东、福建、江苏等省市。物业管理，从地域上看，管理面广；从管理对象上看，包括的范围比较宽，在深化改革过程中，大批售后公房或未售公房以及商品住宅、办公用房、工商用房，甚至机关、学校用房及其配套设施设备，都是物业管理的对象；从服务对象来看，由于各种物业归属于不同的业主或由各种各样的使用人使用，所以物业管理服务的对象也各不相同，十分广泛。

2. 服务性强

物业管理属于服务性行业。在《中华人民共和国职业分类大典》中，物业管理人员属于社会服务人员。虽然有时物业管理人员需要履行管理职责，但服务是物业管理的根本属性。为了突出强调物业管理的服务性，《物业管理条例》中将物业管理委托合同称为《物业服务合同》，规定物业服务企业须按照《物业服务合同》为业主和物业使用人提供服务。物业服务企业只有根据业主的委托和要求，不断管理创新，不断改进服务态度，不断创新服务办法，不断提高服务质量，不断扩大服务范围，不断开拓服务项目，更好地为业主提供高效、优质、周到的生活服务和现代化的商务服务以及智能化的管理，才能具有无限的生命力，才能立于不败之地，才能不断得到新的发展。

3. 专业性强

物业服务企业接受委托后，需要按照物业服务合同的约定，采用先进的维修养护技术和方法，对建筑物与物业管理区域内的环境卫生、安全保卫、道路养护统一实施专业化管理，为业主提供全方位高效、优质、经济的服务。这些服务涉及物业管理、建筑工程、电气设备、给排水、暖通、自动化、保安、保洁、绿化等多种专业领域，需要多方面的专业人才。物业服务企业的所有工作人员，无论从事哪个工种的工作，都需要学习物业管理专业知识，成为复合型人才，只有这样，才能更好地为业主和物业使用人提供服务。

4. 业主处于主导地位

业主是物业的主人，在物业管理中业主始终处于主导地位。从立法到行政管理都有明确的法规和措施来保障业主的权益。《物业管理条例》规定：“物业管理区域内全体业主组成业主大会”，“代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益”，业主“参加业主大会会议，行使投票权”，“选举业主委员会委员，并享有被选举权”。这从制度上保证了业主能够自治管理物业，在管理中起主导作用，占据主要地位。在实践中，业主委员会执行业主大会的决议，通过招标形式选择物业服务企业，按照《物业服务合同》监督物业服务企业的管理服务工作。物业服务企业的服务，只有被业主接受，企业才会有生命力，才能取得合法收入，得到良好的效益。

5. 物业管理与社区管理相结合

社区管理,一般是由政府的基层单位街道办事处和社区内的居民委员会承担的,主要工作包括组织管理社区的妇幼保健、计划生育、青少年教育、治安保卫、民事调解、社会福利、老龄工作等。物业管理服务项目众多,内容丰富,从最基本的物业维修、养护到物业管理区域的环境管理,都应与社会管理紧密结合,共同营造现代化、具有浓厚文化生活气息的生活和工作环境,创造物质文明和精神文明。

第二节 住宅小区物业管理的基本特征

一、住宅小区的涵义

(一)住宅

住宅是供人类居住的人造空间。住宅要具备人们在一定空间内吃、穿、住、用等起居功能和设施条件。自然界中天然山洞、树洞等具有类似居住条件的自然空间不是住宅。人工建造的不是用于人们居住的空间也不称为住宅,如工厂、商店、办公场所等人造空间。是否具有居住功能是划分房屋是住宅与非住宅的一个根本性标志。

(二)住宅小区

城市居民的居住生活聚居地称为居住区。根据 GB 50180—1993(2002 年修订版)《城市居住区规划设计规范》,城市居住区按居住户数或人口规模可分为居住区、小区、组团 3 级(见表 1-1)。

表 1-1 居住区分级控制规模

人口规模	居住区	小 区	组 团
户数,户	10000 ~ 16000	3000 ~ 5000	300 ~ 1000
人口,人	30000 ~ 50000	10000 ~ 15000	1000 ~ 3000

居住区,泛指不同居住人口规模的居住生活聚居地和特指被城市干道或自然分界线所围合,并与居住人口规模(30000 ~ 50000 人)相对应,配建有一整套较完善的、能满足该区居民物质与文化生活所需的公共服务设施的居住生活聚居地。

居住小区,一般称小区,是指被城市道路或自然分界线所围合,并与居住人口规模(10000 ~ 15000 人)相对应,配建有一套能满足该区居民基本的物质与文化生活所需的公共服务设施的居住生活聚居地。

居住组团,一般称组团,指被小河道道路分隔,并与居住人口规模(1000 ~ 3000 人)相对应,配建有居民所需的基层公共服务设施的居住生活聚居地。

按照城市统一规划进行综合开发、建设,达到一定规模、基础设施配套比较齐全的居住区称为住宅小区(含居住小区、住宅组团)。

二、住宅小区的构成

(一)居住设施

住宅小区的居住设施主要指小区居民居住的房屋及与之相配套的供电、供水、供气、下水、消防等设备,也包括小区内公共用房及配套的公共设施。

1. 房屋及产权

根据 JGJ/T 30—2003《房地产业基本术语标准》，房屋是供人们生产、居住或者作其他用途的建筑物的总称。人们对房屋的产权所有是经国家权利机构确认、保护的一种财产绝对权，客体是特定、有价值、可占用、使用的房屋。《中华人民共和国民事诉讼法通则》（主席令 6 届第 37 号）将产权定义为产权是财产所有权及在经济运行中形成的与其有关的民事权利，是一个权利体系。产权是对特定物的直接使用、支配、管理、享有利益并排除他人干涉的权利，包括对财产的终极所有权、经营权、收益权、转让权等权利。

有时两个或两个以上公民或产权主体对同一房屋客体共同享有一个完全产权，即享有房屋的共有产权。共有同一房屋的客体在共有关系存续期间不能完全分割，每个产权主体对整个共有的房屋客体都可以行使应行使的权利。共有人对共有房屋客体按照各自的份额享有各自的权利或义务。

与房屋共有现象相类似的产权关系还有异产毗连房屋，即结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑而为不同产权主体共有的房屋。异产毗连房屋因房屋使用不当造成的损坏，由产权人负责。而发生自然损坏所需要的修缮费用按照《城市异产毗连房屋管理规定》（1989 年 11 月 21 日建设部第 4 号令）处理。

区分建筑物所有权在住宅小区的物业管理中非常重要，是住宅小区物业管理工作的基础，如果住宅小区房屋产权区别不清，就不能对小区房屋进行有效管理。住宅小区物业管理中不但要明确房屋建筑的产权，还要明确建筑物的专有部分与共有部分。当一幢建筑物因所有者不同而被区分为数个部分时，其中有专有部分，也有共有部分，这种在专有部分基础上的所有权，称为建筑物的区分所有权。被区分的所有权为专有部分，不能区分所有权的部分为共有部分。其与房屋共有人产权不是相同的概念。建筑物的各房屋所有权人对整幢建筑物都不享有所有权，只对自己专有部分享有所有权，同时为了保证自己专有部分所有权的存在，又与其他房屋所有权人共同享有建筑物，与其他房屋所有权人在同一建筑物又形成共有关系，这种共有关系不能分离，各房屋所有权人不能把其专有部分的房屋从整幢建筑物中“分离”出去单独存在。

区分所有权的建筑共有部分是指供区分所有权人共用、共有部分，包括共有部分和共用设施设备。区分所有权人对共有部分依其份额享有使用权，并承担管理、修缮、改造等义务。《城市异产毗连房屋管理规定》规定：“所有人和物业使用人对共有、共用的门厅、阳台、屋面、楼道、厕所以及院落、上下水设施等，应共同合理使用并承担相应义务，除另有约定，任何一方不得多占、独占。所有人和物业使用人在房屋共有、共用部分，不得有损害他方利益的行为。”

2. 建筑附属设备与配套设施

住宅小区除住宅房屋外，还包括小区建筑的附属设备及配套市政公共设施和生活服务设施。现代民用建筑是由建筑物、建筑群、供水、排水、供暖、供电、供气等有关工程构成的综合体。住宅小区配套设施是住宅小区物业管理的重点，其维修养护与管理水平如何，将直接影响到住宅小区物业管理工作的成败。

住宅小区配套设施设施可以分为以下几大类：

- （1）建筑给水、排水设备。
- （2）建筑电气工程设备，包括供电设备、电梯设备、通信设备、闭路电视设备等。
- （3）建筑供暖、供热设备。
- （4）安保设备，包括安全管制、防盗治安、监视设备，消防设施设备等。

(5)其他设施,包括道路交通设施、停车场(库)、装饰美化设备、生活服务、娱乐设施设备等。

(二)居住环境

住宅小区的居住环境包括自然环境和人文环境两部分。

住宅小区的自然环境是指小区的生态环境,包括由小区所处地理位置决定的气候、水文、地貌等基础自然环境和由小区绿化、美化工作形成的次生生态环境。住宅小区良好的生态环境具有丰富的物质功能和精神功能,它不仅能调节小区内部生态平衡、美化居住环境,而且能起到陶冶情操、消除疲劳,有益居民身心健康的作用。所以,创造优美、舒适、方便的住宅小区生态环境是住宅小区物业管理的重要工作。

住宅小区的人文环境主要是指住宅小区居民的社会文化和精神文明环境。住宅小区是一个小社会,居民的道德修养、文化素质、健康的体魄及文明的行为是构成住宅小区精神文明环境的重要因素。物业服务企业应该通过培养、教育和引导等方式创造小区的良好人际关系与高尚的社会公德,形成良好的小区人文环境,使小区居民从身心各方面得到陶冶、享受和提高。住宅小区的文化环境将反映出物业管理者素质、管理和服务水平的高低,也能体现出住宅小区精神文明建设的成果,是衡量住宅小区物业管理水平的最重要指标之一,物业管理者一定要高度重视。

三、住宅小区的特点

(1)居住功能单一,相对封闭独立。

住宅小区最大的特点是居住功能单一,小区相对封闭独立,居民集中居住。小区内一切设施都是为小区居民居住便利而设计、构建的,小区内不包括社会物质生产等城市其他功能,这样便于管理与服务,便于提高城镇居民的居住条件和水平。

(2)人口密度高,人口结构复杂。

住宅小区内建筑密度大,形成了住宅小区内人口密度高、人口结构复杂的特点。小区居民以家庭形式为单位居住在小区内,人口结构以年龄划分,可以涵盖人口各个年龄阶段。从经济收入、文化程度、职业范围等方面来看住宅小区的人口结构,则包括社会各个领域。如此复杂、众多的人口相对封闭、集中、长期居住在一起,久而久之,相互影响而形成独特的“社区文化”,形成独特的人文环境。

(3)房屋产权多元化,共用设施社会化。

住房制度改革后,住宅小区的房屋基本上由住宅小区居民个人购买,产权归居民个人所有。居民个人对自己拥有产权的住房享有占有权、享用权、管理权、处置权(包括出售、出租、抵押、赠与、继承)等法律允许范围内的一切权利。一个住宅小区由众多具有居民个人产权的房屋组成,形成了住宅小区房屋产权多元化的局面。与住宅小区房屋所有权多元化相对应存在的是住宅小区共用设施的社会化。尽管住宅小区房屋产权归众多居民个人所有,而区分所有权的建筑物专有部分以外的共有部分及小区公共绿地、共用设施则属于业主共有,形成共用设施社会化的格局。

(4)统一规划建设,配套设施齐全。

现代城镇住宅小区都是经过全面规划、合理布局、综合开发、配套建设而成,是多专业、多人才共同努力的结果。因此,大多数住宅小区规划建设合理,配套设施齐全。许多大型住宅小区内分布着众多高层住宅楼及大型购物中心、中小学校和其他众多的生活服务配套设施,有机

地把整个小区联系在一起,形成居住方便、舒适、安全、美观的住宅小区。

四、住宅小区物业管理的特点

(一)管理具有社会性

住宅小区是人们生活、居住的地方,是整个社会的一个组成部分,它的管理必然具有很强的社会性。小区内居住着各行各业的人员,居住的人口结构十分复杂,产生社会化现象。物业服务公司应争取住宅小区居民及社会各方面力量的支持与帮助。例如,生活小区的治安状况与整个社会的治安状况紧密相关,社会治安状况的大环境必然对小区的小环境产生巨大的影响,所以,在小区的治安管理中应加强与所在地公安部门的沟通。

为了做好住宅小区的物业管理工作,保证住宅小区内的公共秩序和全体居民的利益,住宅小区物业服务公司应制定一些物业管理规章制度,禁止居民有违背公共利益的行为。为了让小区居民遵守这些制度,物业服务公司要采取管理于服务中,将物业管理的专业化管理服务与居民的自治管理相结合,要向住宅小区居民及社会各界做好宣传、沟通工作,让小区居民自己制定管理规约,形成自我管理的约束机制,这样容易达到小区居民满意、政府满意、物业服务公司也满意的理想工作目的。

(二)管理具有统一性

住宅小区内部的各个组成部分形成一个整体,如果仍然采用传统的房屋管理模式进行管理,各自为政,其弊端显而易见。因此,对小区内的保洁、绿化、安全保卫、进出小区的车辆、公共设施维修养护及业主的房屋装修等进行统一的管理是现代小区物业管理的主要特点之一,既可保证有效成本的控制,又能提高综合服务质量,使业主和物业使用人直接享受到物业服务的成果。

(三)管理强调服务性

住宅小区物业管理的目的是为了满足不同小区内居民居住生活的需要,为居住在小区内的人们提供一个优美、安全、舒适、满意的居住环境。物业服务企业应该强化服务意识,本着服务至上的宗旨,为居住在小区内的人们提供到位的服务。从事住宅小区管理的物业服务公司通过向居住在小区内的人们提供优质的服务,达到管理的目的。同时,不仅要提供物业管理服务委托合同范畴内的基本服务,还要结合小区内的特点、业主和物业使用人的需求提供有针对性的个性化服务。

(四)管理具有复杂性

主要体现在居民的构成复杂,对物业管理与服务内容和标准要求不一;房屋产权具有多元化的特点,使得管理难度增大;在住宅小区的物业管理实施过程中经常涉及市政管理、水电气暖供应、公安、街道办事处等多个部门和单位,需要协调关系,明确职责;由于居民的收入水平和物业管理消费意识差别较大,目前住宅小区物业管理服务费用收缴工作难度较大,具有相当的复杂性。

(五)管理追求艺术性

为了使住宅小区的环境幽雅、整洁美观,给居住在小区内的人们提供一个良好的生活、休息和学习的环境,物业服务公司应注意从艺术的角度对环境的管理加以美化。例如,强化小区的绿化管理,使人们感受到大自然的魅力;加强小区内的装修管理,禁止私搭乱建,维护小区整体风貌的艺术性;加强小区内园林艺术小品的维护,美化人们的视觉,使居住在小区的人们始终感到心情舒畅等。

第三节 石油矿区物业管理的改革与发展

矿区服务业务是伴随着石油石化工业的发展壮大逐步配套完善和发展起来的。不论是在艰苦创业阶段,还是在市场经济条件下,矿区服务系统作为中国石油发展的“后勤部”和“大本营”,始终发挥着重要的基础保障作用。应当看到,油气业务的快速发展对后勤保障的要求越来越高,经济社会进步带动了职工群众物质文化需求的增长,价值取向多样化和利益群体多元化,更是增加了统一思想、维护稳定的工作难度;同时,石油石化矿区点多线长面广、总体规模大,很多是地处偏远、缺乏社会依托的独立工矿区,在相当长的一段时间里,解决好矿区的问题必须立足于企业自身。这些都对做好新形势下的矿区服务工作提出了新的更高的要求,这其中也包括了物业管理工作。因此,作为矿区服务业务的重要组成部分,石油工矿区物业管理业务与矿区服务业务的整体改革发展密不可分,在完善服务功能、改善生产生活环境、维护矿区稳定、支持企业发展等方面发挥着重要作用。

2007年,中国石油天然气集团有限公司在科学发展、构建和谐的大背景下,实施了以“三统一”、“三分开”为主要内容的矿区服务业务管理体制变革,坚持管理体制统一、核算办法统一、管理范围和工作要求统一的原则,实现生产经营业务与矿区服务业务分开运行、分开核算、分开考核,进一步加强矿区管理、完善服务功能,持续改善矿区环境面貌,提高物业服务水平。在改革的持续推动下,物业管理行业全面贯彻《中国石油天然气集团公司矿区服务系统改革实施意见》和《物业管理条例》,实现自我约束、自我完善、自我发展,内涵得到不断丰富。建立了以物业服务公司、综合服务处为主体的专业化物业管理与服务队伍,大力加强物业管理专业人才培养,科学配置专业服务设备,树立“管理科学、服务第一、用户至上”的理念,坚持把提高物业服务水平作为满足职工生产生活需要、建设和谐矿区的重要抓手。与此同时,逐步实施市场化经营、社会化服务,以住房产权制度改革和住房货币化改革为先导,积极改进传统的企业包办物业服务模式,推进矿区民用水电气暖和物业服务收费制度改革,积极引入社会化物业服务,满足职工群众差异化服务需求。矿区服务系统积极发挥建设和谐矿区的主力军作用,以物业管理作为重要平台,在加强矿区硬件建设的同时,强化服务能力建设、和谐文化建设,体现人文关怀,打造具有中国石油特色的和谐矿区。石油矿区物业管理在矿区服务改革发展的整体推进过程中,外延得到不断扩展,内涵得到不断丰富,其强大的生命力和广阔的发展前景得到充分显示。

综观全局,中国石油天然气集团公司所属各企业综合物业管理经历了大致相同的发展历程,下面以长庆油田为例展示石油矿区物业管理的改革与发展。长庆油田矿区服务业务是伴随着油气田勘探开发、生产建设的发展壮大而逐步配套完善和发展起来的,其业务范围主要包括物业与公用事业服务、社会公益性事业服务、离退休与医疗卫生服务等。矿区服务事业部建立以来,持续加大生产生活基地调整搬迁和改造力度,着力解决职工群众最关心的实际问题,使矿区保障能力和服务水平进一步提升,职工群众生产生活条件进一步改善,为长庆油田“实现5000万吨、建设西部大庆”发展目标和创建具有中国石油长庆特色模范和谐矿区,发挥了重要作用。目前,长庆矿区已形成了以西(安)咸(阳)、银川、庆阳、延安为中心的油田生活基地分布格局,现有住宅近7万套、600万平方米。近年来,先后获得国家及省(市)级荣誉称号60余项,其中,长庆龙凤园、西仪红专南路社区首批进入“全国和谐社区建设示范社区”行列,兴隆园小区荣获“全国文明社区”称号,燕鸽湖、泾河园、泾渭苑、未央湖等小区先后荣获“全国物