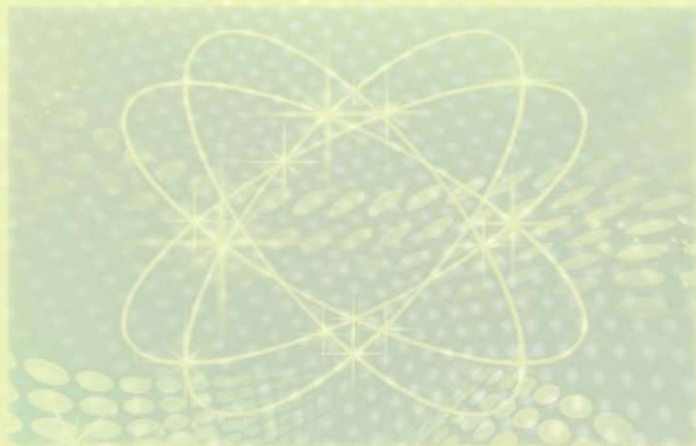


# 物业管理实务

(第2版)

主 编 于学军 李文秀 周文龙



北京理工大学出版社

高等职业院校课程改革项目优秀教学成果  
面向“十三五”高职高专教育精品规划教材·物业管理类

# 物业管理实务

## (第2版)

主 编 于学军 李文秀 周文龙  
副主编 董岩岩 齐栋梁 王宏伟 刘 睿

 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

## 内 容 提 要

本书第2版根据高职高专物业管理与房地产类专业的教学实际编写,较为详细地阐述了物业服务企业典型业务管理项目的操作流程。全书共十章,主要内容包括:物业管理概述、物业服务管理机构、物业管理招投标与服务合同、物业早期介入与前期管理、房间维修与物业设施设备管理、物业专业服务管理、物业综合经营管理、物业租赁管理、物业管理纠纷预防及处理、物业管理品牌建设与贯标等。

本书可作为高职高专物业管理与房地产类专业的教材,也可作为物业管理行业经济与管理人士的参考用书。

版权专有 侵权必究

---

### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务 / 于学军, 李文秀, 周文龙主编. —2版. —北京: 北京理工大学出版社, 2015.8  
(2015.9重印)

ISBN 978-7-5682-1191-8

I. ①物… II. ①于… ②李… ③周… III. ①物业管理—高等学校—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第203341号

---

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(总编室)

82562903(教材售后服务热线)

68948351(其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京紫瑞利印刷有限公司

开 本 / 787毫米×960毫米 1/16

印 张 / 14

字 数 / 288千字

版 次 / 2015年8月第2版 2015年9月第2次印刷

定 价 / 32.00元

责任编辑 / 张慧峰

文案编辑 / 张慧峰

责任校对 / 孟祥敬

责任印制 / 边心超

---

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

# 第2版前言

本书自出版发行以来，经相关高职高专院校教学使用，得到了广大师生的认可和喜爱，编者倍感荣幸。本书对帮助广大学生如何从理论上掌握物业管理基础知识，从实践上掌握物业管理的方法提供了力所能及的支持。为更好地适应房地产经济市场化和房屋商品化的客观需要，进一步反映当前物业管理实际状况，我们组织有关专家学者结合近年来高职高专教育教学改革的动态，依据最新物业管理条例对本书进行了修订。修订时不仅根据读者、师生的信息反馈，对原教材中存在的问题进行了修正，而且参阅了有关标准、规程、书籍，对图书体系进行了完善、修改与补充。本次修订主要进行了以下工作：

(1) 根据最新物业管理条例对教材内容进行了修改与充实，进一步强化了教材的实用性和可操作性，使修订后的教材能更好地满足高职高专院校教学工作的需要。修订时坚持以理论知识够用为度，以培养面向生产第一线的应用型人才为目的，强调提高学生的实践动手能力。

(2) 为了突出实用性，本次修订对一些具有较高价值的但在第1版中未给予详细介绍的内容进行了补充，对一些实用性不强的理论知识进行了删减。

(3) 本书在修订过程中还运用了相关的案例分析以及大量的物业管理文件范本，便于学生更好地理解与掌握。

(4) 对各章节的学习目标、能力目标、本章小结进行了修订，在修订中对各章节知识体系进行了深入的思考，并联系实际进行知识点的总结与概括，使该部分内容更具有指导性与实用性，便于学生学习与思考。对各章节的思考与练习也进行了适当补充，有利于学生课后复习，强化应用所学理论知识解决工程实际问题的能力。

本书由山西旅游职业学院于学军，海南工商职业学院李文秀、周文龙担任主编，山西旅游职业学院董岩岩，海南工商职业学院齐栋梁、王宏伟、刘睿担任副主编。具体编写分工为：于学军编写第一章、第六章，李文秀编写第二章、第九章，周文龙编写第三章、第七章，董岩岩编写第四章，齐栋梁编写第五章，王宏伟编写第八章，刘睿编写第十章。

在本书修订过程中，参阅了国内同行的多部著作，部分高职高专院校的老师提出了很多宝贵的意见供我们参考，在此表示衷心的感谢！对于参与本书第1版编写但未参与本书修订的老师、专家和学者，本次修订的所有编写人员向你们表示敬意，感谢你们对高职高专教育教学改革做出的不懈努力，希望你们对本书保持持续关注并多提宝贵意见。

本书虽经反复讨论修改，但限于编者的学识及专业水平和实践经验，修订后的图书仍难免有疏漏和不妥之处，恳请广大读者指正。

编者

# 目 录

<b>第一章 物业管理概述</b> ·····	<b>1</b>	八、物业服务企业的服务标准	25
<b>第一节 物业</b> ·····	<b>1</b>	<b>第二节 业主、业主大会与业主委员会</b> ···	<b>31</b>
一、物业的含义	1	一、业主	31
二、物业的分类	2	二、业主大会	32
三、物业的性质	2	三、业主委员会	33
四、房地产、不动产与物业之间的联系与区别	3	四、业主自治管理规范	34
<b>第二节 物业管理</b> ·····	<b>4</b>	<b>第三节 物业管理相关机构</b> ·····	<b>40</b>
一、物业管理的含义	4	一、房地产行政主管部门	40
二、物业管理的分类	5	二、街道办事处与社区居民委员会	40
三、物业管理的内容	6	三、物业管理行业协会	41
四、物业管理的对象与目标	8	<b>第四节 物业服务管理的法律与法规</b> ···	<b>42</b>
五、物业管理的运转程序	9	一、物业服务管理法律关系简介	42
<b>思考与练习</b> ·····	<b>10</b>	二、《物权法》	42
		三、《物业管理条例》	45
		<b>思考与练习</b> ·····	<b>48</b>
<b>第二章 物业服务管理机构</b> ·····	<b>12</b>	<b>第三章 物业管理招投标与服务合同</b> ···	<b>50</b>
<b>第一节 物业服务企业</b> ·····	<b>12</b>	<b>第一节 物业管理招标</b> ·····	<b>50</b>
一、物业服务企业的类型	12	一、物业管理的招标形式	50
二、物业服务企业的特征	13	二、物业管理的招标程序	51
三、物业服务企业的权利与义务	13	三、物业管理招标文件的编制	53
四、物业服务企业的设立	14	<b>第二节 物业管理投标</b> ·····	<b>65</b>
五、物业服务企业的资质等级管理	16	一、物业管理的投标程序	65
六、物业服务企业机构设置	18	二、物业管理投标书的构成	67
七、物业服务企业人力资源的管理	24		



三、物业管理投标书的主要内容·····	68	第四节 入住管理与装饰装修管理·····	93
四、物业管理投标书编写注意事项·····	69	一、入住管理·····	93
<b>第三节 物业服务合同·····</b>	<b>69</b>	二、装饰装修管理·····	100
一、物业服务合同的含义与分类·····	69	<b>思考与练习·····</b>	<b>104</b>
二、物业服务合同的特征·····	70	<b>第五章 房屋维修与物业设施设备</b>	
三、物业服务合同的主要内容·····	71	<b>管理·····</b>	<b>106</b>
四、物业服务合同的签订与履行·····	77	<b>第一节 房屋维修管理·····</b>	<b>106</b>
五、物业服务合同的变更与解除·····	77	一、房屋维修管理概述·····	106
<b>思考与练习·····</b>	<b>78</b>	二、房屋维修管理的内容·····	108
<b>第四章 物业早期介入与前期管理·····</b>	<b>80</b>	三、房屋维修工程·····	112
<b>第一节 物业管理早期介入·····</b>	<b>80</b>	四、房屋日常维护·····	115
一、物业管理早期介入的含义·····	80	五、房屋维修及日常服务的考核指标·····	117
二、物业管理早期介入的作用·····	81	<b>第二节 物业设施设备管理·····</b>	<b>120</b>
三、物业管理早期介入的方式·····	81	一、物业设施设备管理的概念·····	120
四、物业管理早期介入的内容·····	81	二、物业设施设备管理的内容·····	121
<b>第二节 前期物业管理·····</b>	<b>84</b>	三、物业设施设备管理制度·····	123
一、前期物业管理的含义·····	84	<b>思考与练习·····</b>	<b>125</b>
二、前期物业管理的特点·····	84	<b>第六章 物业专业服务管理·····</b>	<b>127</b>
三、前期物业管理的筹备·····	85	<b>第一节 物业公共秩序管理·····</b>	<b>127</b>
四、前期物业管理的内容·····	85	一、公共安全防范管理·····	127
五、前期物业管理与早期介入的区别·····	87	二、物业治安管理·····	131
<b>第三节 物业管理权的承接查验·····</b>	<b>87</b>	三、消防安全管理·····	134
一、物业管理权承接查验的含义·····	87	四、车辆安全管理·····	139
二、物业管理权承接查验的依据和原则·····	87	<b>第二节 物业环境管理·····</b>	<b>142</b>
三、物业管理权承接查验的内容·····	88	一、物业环境管理概述·····	142
四、物业管理权承接查验的程序·····	91	二、物业环境保洁管理·····	143
五、物理管理机构更迭时的承接查验·····	91	三、物业环境绿化管理·····	145
六、物业承接查验与竣工验收的区别·····	93		

四、违章建设管理·····	149	<b>第八章 物业租赁管理·····</b>	<b>178</b>
<b>第三节 物业管理客户服务·····</b>	<b>151</b>	<b>第一节 物业租赁概述·····</b>	<b>178</b>
一、物业客户服务的含义·····	151	一、物业租赁的含义·····	178
二、物业客户服务目标·····	151	二、物业租赁的形式·····	178
三、物业客户服务标准·····	152	三、物业租赁的法律特征·····	180
四、物业客户服务体系·····	152	四、物业租赁的原则·····	180
五、物业客户管理·····	154	五、物业租赁的程序·····	181
<b>第四节 物业风险防范与紧急事件管理··</b>	<b>157</b>	六、物业租赁的合同·····	182
一、物业风险防范管理·····	157	<b>第二节 物业租赁营销管理·····</b>	<b>185</b>
二、紧急事件处理·····	160	一、物业租赁营销原则·····	185
<b>思考与练习·····</b>	<b>163</b>	二、物业租赁营销活动·····	185
<b>第七章 物业综合经营管理·····</b>	<b>165</b>	三、物业租赁谈判与签约·····	187
<b>第一节 物业服务经营管理·····</b>	<b>165</b>	<b>第三节 物业租金管理·····</b>	<b>189</b>
一、物业服务经营管理划分·····	165	一、物业租金分类·····	189
二、物业服务层次规划设计·····	167	二、物业租金的管理·····	190
<b>第二节 物业财务管理·····</b>	<b>168</b>	三、物业租金的影响因素·····	191
一、物业财务管理的内容·····	168	<b>思考与练习·····</b>	<b>192</b>
二、物业服务专项维修资金管理·····	169	<b>第九章 物业管理纠纷预防及处理··</b>	<b>194</b>
<b>第三节 物业档案资料管理·····</b>	<b>171</b>	<b>第一节 物业管理纠纷概述·····</b>	<b>194</b>
一、物业管理档案归档管理·····	171	一、物业管理纠纷的含义·····	194
二、物业管理档案使用管理·····	172	二、物业管理纠纷的分类·····	194
三、物业管理档案保管与安全·····	172	三、物业管理纠纷的特点·····	196
四、物业管理档案信息化建设·····	172	<b>第二节 物业管理纠纷预防·····</b>	<b>197</b>
五、物业管理档案管理注意事项·····	172	一、加速物业管理法律体系的建设·····	197
<b>第四节 物业管理权交接·····</b>	<b>173</b>	二、加强业主和物业服务公司的联系与	
一、物业管理权移交·····	173	沟通·····	197
二、物业项目管理退出·····	174	三、强化员工培训、管理和监督·····	198
<b>思考与练习·····</b>	<b>177</b>	四、引导业主树立物业管理服务消费观念··	198

五、建立业主委员会，实现业主自治与物业专业管理相结合·····	198	四、物业管理品牌的定位·····	206
<b>第三节 物业管理法律责任和纠纷处理</b> ·····	<b>198</b>	五、物业管理品牌的创建·····	206
一、物业管理法律责任·····	198	六、物业管理品牌的管理·····	207
二、物业管理纠纷处理方式·····	200	<b>第二节 物业管理贯标</b> ·····	<b>207</b>
<b>思考与练习</b> ·····	<b>203</b>	一、物业服务企业与ISO 9000质量管理体系·····	207
<b>第十章 物业管理品牌建设 with 贯标</b> ·····	<b>204</b>	体系·····	207
<b>第一节 物业管理品牌建设</b> ·····	<b>204</b>	二、物业服务企业与ISO 14000质量管理体系·····	212
一、物业管理品牌的含义·····	204	体系·····	212
二、物业管理品牌的构成要素·····	204	<b>思考与练习</b> ·····	<b>214</b>
三、物业管理品牌的内容·····	205	<b>参考文献</b> ·····	<b>216</b>



# 第一章 物业管理概述

## 学习目标

通过本章内容的学习，了解物业的含义、物业的分类及性质；掌握房地产、不动产与物业之间的联系与区别；了解物业管理的含义，熟悉物业管理的分类、对象及目标；掌握物业管理的内容与运行程序。为进一步学习物业管理打下坚实基础。

## 能力目标

学习物业的含义、分类、性质等，能够区分房地产、不动产与物业之间的关系。根据物业管理的含义、分类、对象及目标，能够对物业管理的内容进行正确阐述，能够顺利运转与操作物业的各项管理。

## 第一节 物业

### 一、物业的含义

“物业”一词是由英文“Estate”或“Property”翻译而来，其含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等，原出于我国港澳及东南亚一带的地区和国家，是一个广义的范畴，目前已被广泛应用和认可。

现实中所称的物业是一种狭义范畴，是指各类房屋及附属设备、设施和相关场地。

从物业的定义可以看出，一个完整的物业至少应包括建筑物、设备、设施和场地等几部分。物业可大可小，可以是建筑群，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、宾馆、停车场等。附属设备、设施和相场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、干道等。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，往往分属一个或多个产权所有者。

## 二、物业的分类

根据物业的定义可以看出，物业的范围相当广泛，几乎可以包括所有的建筑物，诸如住宅小区、高层楼宇、宾馆饭店、工厂厂房、仓库、码头、车站等。根据不同的分类标准，可以把物业分成不同的类型。

### 1. 根据使用功能的不同，可以将物业分为五类

(1)居住物业。包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。

(2)办公物业。主要是供企事业单位使用的各类写字楼、办公楼等。

(3)商业物业。包括综合楼、商场、购物中心、宾馆酒店、游乐场所等。

(4)工业物业。包括生产厂房、工业园区、仓库、货场等。

(5)其他用途的物业。除以上几种物业之外的物业类型，如交通运输、邮政通信、广播电视、医院、学校、体育场馆等。

### 2. 根据物业所有权人的数量，可以将物业分为两类

(1)单一产权物业。即某物业的所有权人只有单个个人或单个单位，如房改前单位所持有的某栋住宅楼，产权归该单位所有。

(2)多元产权物业。即某物业的所有权人有多个个人或多个单位，如目前大部分新建的商品住宅小区等。

此外，还可以根据业主的性质，把物业分为私有产权物业和公有产权物业，后者又包括集体所有物业和国家所有物业两种形式。

## 三、物业的性质

任何事物都有自身的属性，物业也不例外。物业的属性可分为自然属性和社会属性两大类。

### 1. 物业的自然属性

物业的自然属性主要有固定性、久远性和个别性。

(1)固定性。固定性即不可移动性。任何物业都离不开土地，即使在某种场合需要将房屋作为单独的物业来考虑，也只是一种人为地处理问题的方式。房依地建，地为房载，房屋是不可能离开土地而单独存在的。建筑、土壤、卵石及其他作为物业的一部分可能由于自然力或人为的因素被移走，但是，土地本身是不能移动的，并且永远不会改变自己的地理位置。土地从空间的位置来说是固定的，房屋又是固定在土地之上的，所以说，物业具有空间上的固定性。

(2)久远性。由于房屋一般具有几十年甚至几百年的寿命，因此，物业具有时间上久远的特性。为保证其使用价值和投资价值，物业在使用过程中，由于受到来自自然、人为

力量的作用，不可避免地会受到损坏，需要不断的维护和修理。这就使物业管理行业如同医疗行业一样，只要有人的存在，就会有物业管理行业的存在。

(3)个别性。物业会因为地段、设计、材料、施工、装饰、环境、设施等不同而有所差异。即使在同一地点，使用同一设计图纸、同一施工队、同一材料、同样的设施和装饰建造的房屋，也会因为楼层及前后左右方位的不同而不同。世界上不存在绝对相同的物业，这就形成了物业的个别性或独特性。

## 2. 物业的社会属性

物业的社会属性包括物业的经济属性和法律属性两个方面。

(1)物业的经济属性。首先，物业的商品性是由物业的使用价值和商品经济决定的，具体体现为：物业的价值和使用价值是通过市场交易活动得以实现的，物业的买卖、租赁、抵押，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，必须遵从价值规律这一最基本的经济运行规律；物业的分配与消费，即便是非营利性的，也无不充斥着商品的行为，奉行着“商品—货币”的规则；参与物业开发建设、经营管理和消费的人与人之间的关系，本质上是一种商品经济的关系，从生产到消费都是有偿的。

其次，物业的经济属性还表现为它在供应上的短缺性。物业在供应上的短缺，一方面表现为土地资源供应的绝对短缺；另一方面表现为建筑资源供应的相对短缺。

再次，物业的经济属性表现为它的保值、增值性。物业能够保值、增值，已经被越来越多的人所认识。应该看到，物业的增值是一种长期趋势，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。

最后，物业的经济属性表现为宏观政策上的调控性。由于物业的稀缺性，也因为物业是关系到国计民生、社会稳定的重大问题，更因为我国的物业是从福利性分配享有、行政管理转换过来的，因此政府在宏观政策上的调控就显得尤为重要。

(2)物业的法律属性。物业的法律属性集中反映在物权的关系上。在我国，房地产物权是指物权人在法律规定的范围内享有房屋的所有权及其占有土地的使用权。与购置其他商品不同的是，购入物业意味着购入一宗不动产的所有权(物权)，而且物业的所有权不仅是一项单项权利，而是一个权利束，即拥有租售、抵押等多项权能，形成一个完整的、抽象的权利体系。显然，房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。

## 四、房地产、不动产与物业之间的联系与区别

### 1. 联系

(1)房地产。房地产有狭义和广义两种解释。狭义的房地产主要是指房屋、屋地基以

及附属土地。附属土地是指房屋的院落占地、楼间空地、道路占地等空间上与房屋和屋基地紧密结合的土地。广义的房地产是指全部土地和房屋，以及附着于土地和房屋上不可分离的部分。从法律意义上说，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。这种财产是指蕴含于房地产实体中的各种经济利益以及由此形成的所有权、使用权、租赁权、抵押权等财产权益。

(2)不动产。不动产具体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，但是在某些方面，不动产所涉及的范围要比房地产更广泛。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的独特属性。

(3)物业。物业主要是指以土地和土地上的建筑物、构筑物形式存在的具有使用功能的不动产和相关财产。物业是单元性的、具体的房地产或不动产。

## 2. 区别

(1)内涵的区别。房地产一般是指一个国家、一个地区或一个城市所拥有的房产和地产的总和；而物业一般是指单元性房地产，即一个单项的房地产、具体的房地产。从宏观的角度来讲，一般只用房地产，而不用物业，如“房地产业”，而不能说“物业业”；房地产体制改革一般也很少用“物业体制改革”来代替。

(2)称谓领域上的区别。房地产一般是对房屋开发、建设、销售、管理等方面的统称，是对房屋建筑物进行描述时最常使用的概念；不动产一般在界定法律财产关系时使用，其着眼点是该项财产实物形态的不可移动性；物业一般在描述具体的房地产项目时使用，是针对具体房屋建筑物及其附着物的使用、管理、服务而言的概念。

(3)适用范围的区别。房地产一般在经济学范畴使用，用于研究房屋及其连带土地的生产、流通、消费和随之产生的分配关系；不动产一般在法律范畴使用，用于研究该类型财产的权益特性和连带的经济法律关系；物业一般在房屋消费领域使用，而且特指在房地产交易、售后服务这一阶段针对使用功能而言的房地产，一般是指具体的房地产。

## 第二节 物业管理

### 一、物业管理的含义

随着物业管理实践的不断发

一般来说，对物业管理的理解主要有广义和狭义两种。

### 1. 广义的物业管理

广义的物业管理泛指一切有关房地产的发展、租赁、销售及售租后的服务。具体来说主要包括以下几种：

(1)对物业权属的管理。即土地所有权的管理、土地地籍的管理、房屋所有权和使用权的管理以及其他物业权属的管理。

(2)对物业经营活动的管理。即关于房屋的买卖、租赁、抵押和典当、继承和赠予等。

(3)对物业维修保养的管理。即关于房屋的维修、拆迁、租赁后的服务等。

(4)对与物业有关的法律纠纷的管理。即物业管理中涉及的法律文书和合同；物业纠纷的调节、仲裁与诉讼等。

总之，广义的物业管理应当包括房地产所有经营管理方面的事宜。

### 2. 狭义的物业管理

狭义的物业管理主要是指有关房地产及其辅助设备、设施售租后的服务。

传统意义上的物业管理所管理的对象往往局限于建筑实体的管理，也就是说，所管理的是建筑的结构主体和配套设施、设备场地的物业实体，忽视了建筑的文化内涵和精神价值以及建筑与人息息相关的心理联系。现代物业管理应包括新的内涵，在更开阔的层面上不再局限于对建筑实体的管理而更关注空间与人、文化与价值等附着于建筑物之上的精神内涵。注重经济效益、社会效益、环境效益的协调发展，最终以提升物业住用人的生活质量和社会的和谐进步为主要目标。

## 二、物业管理的分类

### 1. 按管理主体分类

(1)以区、街道、办事处为主体成立的物业服务企业实施的管理。这种管理主要突出了地方政府行政管理的作用，因此具有权威性，制约力强，但缺乏专业知识，市场化的意识不足。

(2)以房地产管理部门为主体，由下属的房管所、站成立物业服务企业进行的管理。这种管理受计划经济体制影响比较深，带有行政管理的色彩，但是具有一定程度的专业化特点。

(3)以物业产权拥有单位为管理主体实施的管理。主要是指一些大的企事业单位对其拥有的产权物业实施的管理。管理对象一般是本单位职工或以本单位职工为主居住的物业。这种管理方式带有一定程度的福利性。

(4)以物业管理公司为主体实施的管理。这是一种以委托与被委托、服务与被服务的方式，完全按市场经济运行规律为原则进行的管理。管理单位与业主(或使用人)是一种平



等的民事关系，是被实践证明适应我国住房体制改革的比较有效的房屋管理模式。

## 2. 按业务委托情况分类

(1)委托服务型物业管理。委托服务型物业管理是指房地产开发商将开发建成的物业出售给业主，一次性收回投资并获取利润，然后委托物业管理公司对该物业进行管理，完善其售后服务。这里的“委托”有以下两种情况：

1)开发商自己组建物业管理公司，对所出售的物业进行管理。这就是物业管理中通常所说的“父子”关系，这种类型的物业管理特点是：有利于完善售后服务。开发商将售后服务工作交由自己下属的物业管理公司，其物业管理公司对开发商委托的物业一般都比较熟悉，与开发商也比较容易沟通协调，因而容易得到开发商的支持。这类物业管理一般不存在经费难题，例如有些开发项目将投资总额的一定比例(一般为1%~2%)划拨给物业服务企业作为管理基金等。但是，这种类型的物业管理公司在人员、制度、设备等方面往往不够专业化和规范化，也很难站在业主使用人的角度维护业主使用人的合法权益，许多开发商对物业管理没有给予足够的重视。

2)开发商以招标的方式委托专业物业管理公司对已出售的物业进行管理。这是今后物业管理的发展方向。因为招投标本身就是一种市场竞争行为，只有通过竞争，才能促使物业管理公司注重服务质量、注重企业形象，从而促进物业管理行业的健康发展。随着物业管理市场的不断成熟，这种类型的物业管理公司将会进一步得到发展。

(2)租赁经营型物业管理。租赁经营型物业管理是指房地产开发商建成房屋后并不出售，而是交由下属的物业管理公司进行经营管理，通过收取租金收回投资，并获取利润。物业管理公司对物业的管理不仅是日常的维修养护工作，更主要的是对所管物业的出租经营，为房地产开发获取更加长远而稳定的利润。这类物业服务企业多以经营商业大楼、综合大厦、写字楼为主。

委托服务型物业管理与租赁经营型物业管理存在较大的差别。从产权上看，前者只有管理权而没有产权，后者既拥有管理权又有产权；从管理上来说，前者是物业的售后服务，是为了保持物业的正常使用，后者则需努力营造一个良好的物业使用环境，创造租赁条件，赢得租户并为之服务；就管理的物业对象而言，前者适用于各种楼宇，后者则主要以商业及职业人群为服务对象；从管理方式来看，前者注重的是管理与服务，后者更注重积极的、带有开拓性的经营。

## 三、物业管理的内容

物业管理是一种有别于以往房地产管理的新型管理模式，具有社会化、专业化、市场化的特点。物业管理属于第三产业，是一种服务性行业，主要包括管理、服务和经营三个方面的内容。

## 1. 物业管理的基本内容

(1)日常养护。日常养护主要是指对各类建筑物、各种配套设施的维修养护。具体来说，就是房屋的维修与养护；照明系统的维修养护；配电设备的维修养护；配套的供水系统、供暖系统、空调系统、电梯运行系统的维修与养护等。

(2)公共安全管理。公共安全管理是维护物业正常的工作、生活秩序而进行的一项专门性的管理与服务工作，主要包括物业管理区域内的安全、保卫、警戒以及对排除各种干扰的管理。

(3)清洁绿化管理。清洁绿化管理是为了净化和美化物业环境而进行的管理与服务工作。物业清洁绿化是物业管理的重要组成部分，是体现物业管理水平高低的一项重要标志。既需要做好草地和花木的养护工作，定期修剪、施肥、浇水、防治病虫害、更换花木、营造园林绿地等，也需要搞好清洁工作，如对各种垃圾、废物、污水、雨水的处理，防鼠灭虫，外墙清洗、粉刷，还包括清洁保养的工作计划、检查监督等管理工作。

(4)消防管理。消防管理也是为维护物业正常的工作、生活而进行的一项专门性的管理与服务工作。消防管理是指预防物业火灾发生，最大限度地减少火灾的损失和火灾中的应急措施。消防工作包括灭火和防火，配备专职人员，培训一支兼职队伍，订立消防制度，保证消防设备处于良好待用状态。消防管理工作的重点是防患于未然，加强防范措施，同时还要让业主或租户具有人人防火和自救的意识。

(5)车辆道路管理。车辆道路管理是物业管理中的一件十分琐碎而又不可或缺的工作。要防止车辆丢失，并应定点停放，避免阻碍交通和有碍观瞻。车辆管理看起来是一件小事，但处理起来并不容易。特别是随着人们生活水平的提高，汽车拥有量也在逐渐增加，而我们的住宅设计往往没有考虑这个问题，从而进一步增加了对车辆交通与停放管理的难度。

(6)征收费用。征收费用是一件十分细致而又复杂的工作。需要编制预算、收支账目、定期收取费用、处理在收取费用过程中的各种矛盾，还要定期公布账目，接受监督和检查等。

(7)处理矛盾。物业管理实际上是通过物和相关人员言行的规范和管理来实现对人的服务的。所以，在物业管理过程中必然要涉及大量的人与人之间的矛盾，需要协调社会各方面的关系，包括与政府主管部门、街道、各相关部门，如供水、供电、煤气、电信、市政等部门的沟通与关系；还要协调物业管理范围之内的物业管理公司与发展商、业主、租户的关系，并处理好内部职工之间的关系等。

(8)档案管理。档案管理是物业管理机构内部一个不可缺少的、基础性的工作。档案所涉及的内容相当多，包括房地产开发立项、建筑相关的文件资料以及业主人住、产权户籍管理相关的文件，还包括物业管理自身的一些相关文件等。

## 2. 多种经营服务

物业管理多种经营服务主要是指物业服务企业在征得相关主体同意后，依托物业管理区域特有的市场资源所开展的各类有偿服务，它主要是指为某些用户的一定需要而提供的有针对性的有偿服务。专项服务通常事先设立服务项目，并公布服务内容与质量、收费标准。业主或租用人需要这种服务时，可自行选择，费用在公共服务费外独立收取。

## 3. 物业租赁

物业服务企业根据自身的实力及所管物业区域的特点，可以开展接受业主(或其他组织)委托的物业租赁业务，增加企业的经营收入。

## 4. 社区管理

参与社区管理是物业服务企业的一个特殊使命。物业服务企业在搞好自身的业务之外，还要承担起积极参与社区管理这个特殊职能。物业服务企业要自觉地和各级政府、医疗、政法、公安取得联系，随时传达有关政策和法令，开展社区建设和管理工作，如全民选举、人口普查、计划生育、社会治安、医疗保健、防病治病、社区文化等，努力探索一条社区管理的新路。

# 四、物业管理的对象与目标

## 1. 物业管理的对象

物业管理的对象包括管理对象和服务对象两个方面。

(1)物业管理的对象包括硬件和软件两部分。硬件是指建筑物或构筑物实体、建筑用地及相关场地、机电设备系统、市政公用设施等一系列实体；软件是指生活环境、工作环境、服务功能等方面。物业管理的目标是不仅使各硬件系统运转正常，保证人们的正常生产、生活，还要创造优美、舒适的生活环境，使人们得到精神上的享受，提高生活和工作质量。

(2)物业管理的服务对象是物业产权所有人和物业使用人。对于自己使用的房屋，物业产权所有人和物业使用人是一致的，物业管理面对的只是物业产权人即业主。业主由于缺乏管理物业的经验和能力，也逐渐将自有物业委托给专门的物业管理公司进行。并且随着社会分工的日趋细化和生活节奏的进一步加快，这种趋势将越来越明显。

对于产权人将物业出租给使用人的情况，物业管理既要面对业主又要面对租户。物业管理受业主委托，以努力提高物业的价值和使用价值为目标，因此，物业服务企业主要是对业主负责。而只有向租户提供了令其满意的服务，才能搞好物业管理，才能真正为业主带来经济效益，因此物业管理也要为承租户负责。

## 2. 物业管理的目标

物业管理单位受业主的委托，代表业主的利益进行物业管理，以维持并提高物业的价

值和使用价值为总体目标。物业管理的目标具体可以归纳为三个方面：质量目标、安全目标和费用目标。这三个目标之间不是完全独立的，而是一个有机的系统，彼此相互牵连，在考虑某一具体目标的实现时要兼顾其余，否则只能是顾此失彼。例如，质量目标要求采用的设备、材料等越高级、越先进越好，然而如果一味追求高质量，必然带来巨大的费用支出，造成费用的失控；反之，费用目标也并非花费越低越好，低廉的价格往往伴随着不过关的产品质量，结果往往会造成过于频繁的维修和设备的更新重置，从而带来更大的费用支出。以降低物业质量为手段来追求较低费用支出的做法是一种非常短期和不负责任的行为。物业管理人员应以全局的眼光，综合运用法律、经济、技术以及组织协调等措施，努力寻求三个目标的协调统一。

## 五、物业管理的运转程序

物业管理是一个复杂完整的系统工程，基本上可由以下环节组成。

### 1. 物业管理前期介入

所谓物业管理前期介入，是指物业服务企业在物业的开发设计阶段介入，从事物形成前的阶段性管理。物业管理前期工作虽然尚未形成对物业运行主体的管理，但是就其管理的内涵分析，它应属于企业管理的一个管理阶段。

### 2. 物业的接管与验收

(1) 物业的接管。物业的接管是房地产开发商向接受委托的物业服务企业移交物业的过程，移交应办理书面移交手续。为便于今后管理和维修养护，开发商还应向物业服务企业移交整套图纸资料。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商签订保修实施合同，明确保修项目及有关责任。

(2) 物业的验收。物业的验收是依据住房和城乡建设部及省市有关工程验收的技术规范与质量标准对已建成的物业进行检验，将隐患消除在入住之前。这样做也便于今后对物业的使用和养护。为便于开发商督促施工单位及时整修，验收中发现问题应记录在案并及时向房地产开发商反馈。

### 3. 物业入户管理

所谓“入户”，是指业主或物业使用人在规定期限内办理完相应手续并实际入住，即将物业正式交付业主或物业使用人使用。入户管理是物业管理十分重要的一个环节，物业服务企业应做好充分细致的准备工作，以确保入住工作的顺利完成。

在业主办理入住手续前，物业服务企业还应向业主提供新建住宅质量保证书。

由于物业的入住阶段是物业服务企业与业主接触的第一关，各种管理与被管理的矛盾也会在短时期内集中暴露出来，因此物业服务企业应充分利用这一机会，既做好物业管理的宣传、讲解工作，又要切实为业主着想，树立起物业服务企业良好的“第一印象”，以取