

童 忻 朱兆荧 主编
黄安永 主审

中国土木工程学会教育工作委员会江苏分会组织编写

应用型本科院校土木工程专业规划教材

物业管理

中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



知识产权出版社
www.cnipr.com



童 忻 朱兆荧 主编
黄安永 主审

中国土木工程学会教育工作委员会江苏分会组织编写

应用型本科院校土木工程专业规划教材

物业管理

中国水利水电出版社 
www.waterpub.com.cn
知识产权出版社 
www.cnipr.com

内容提要

本书系“应用型本科院校土木工程专业规划教材”之一，书中系统地介绍了物业管理的基础理论和基本知识，引入了最新的“建筑物区分所有权”理论，对物业管理的法律关系，以及物业的资金、维修、安全和租赁等管理内容进行了深入的分析和探讨，并辅以物业管理案例加以说明。

本书内容翔实，资料较新，运用理论与实证相结合的方法，对物业管理在实际中的应用进行了系统深入的阐述，并收录了相关法律法规和示范文本，以便读者查阅。

本书可作为相关专业本科生的教材或教学参考用书，也可作为物业管理公司、物业管理从业人员参考用书。

责任编辑：阳 森 张宝林 E-mail: yangsanshui@vip.sina.com; z_baolin@263.net

文字编辑：张 冰

图书在版编目(CIP)数据

物业管理 / 童忻, 朱兆荧主编. — 北京: 中国水利水电出版社, 2006

电出版社: 知识产权出版社, 2006

应用型本科院校土木工程专业规划教材

ISBN 7-5084-3745-4

I. 物... II. ①童... ②朱... 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 (2006) 第 038090 号

应用型本科院校土木工程专业规划教材

物业管理

童忻 朱兆荧 主编 黄安永 主审

中国水利水电出版社

出版 发行 (北京市西城区三里河路 6 号; 电话: 010-68331835 68357319)

知 识 产 权 出 版 社 (北京市海淀区马甸南村 1 号; 电话、传真: 010-82000893)

全国各地新华书店和相关出版物销售网点经销

北京市兴怀印刷厂印刷

787mm×1092mm 16 开 16.25 印张 385 千字

2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

印数: 0001—4100 册

定价: 27.00 元

ISBN 7-5084-3745-4

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题, 可寄中国水利水电出版社营销中心调换

(邮政编码 100044, 电子邮件: sales@waterpub.com.cn)

中国土木工程学会教育工作委员会江苏分会组织编写

应用型本科院校土木工程专业规划教材

编 写 委 员 会

主任委员 李爱群

副主任委员 吴胜兴 刘伟庆

委 员 (按姓氏拼音字母排序)

包 华	崔清洋	何培玲	何卫中	孔宪宾
李庆录	李仁平	李文虎	刘爱华	刘训良
余跃心	施凤英	田安国	童 忻	王振波
徐汉清	宣卫红	荀 勇	殷惠光	张三柱
朱正利	宗 兰			

审 定 委 员 会

顾 问 蒋永生 周 氏 宰金珉 何若全

委 员 (按姓氏拼音字母排序)

艾 军	曹平周	陈国兴	陈忠汉	丰景春
顾 强	郭正兴	黄安永	金钦华	李爱群
刘伟庆	陆惠民	邱宏兴	沈 杰	孙伟民
吴胜兴	徐道远	岳建平	赵和生	周国庆

总 序

中国土木工程学会教育工作委员会江苏分会成立于2002年5月,现由江苏省设有土木工程专业的近40所高校组成,是中国土木工程学会教育工作委员会的第一个省级分会。分会的宗旨是加强江苏省各高校土木工程专业的交流与合作,提高土木工程专业的人才培养质量,服务于江苏乃至全国的建设事业和社会发展。

人才培养是高校的首要任务,现代社会既需要研究型人才,也需要大量在生产领域解决实际问题的应用型人才。目前,除少部分知名大学定位在研究型大学外,大多数工科大学均将办学层次定位在应用技术型高校这个平台上。作为知识传承、能力培养和课程建设载体的教材在应用技术型高校的教学活动中起着至关重要的作用,但目前出版的教材大多偏重于按照研究型人才培养的模式进行编写,“应用型”教材的建设和发展却远远滞后于应用型人才培养的步伐。为了更好地适应当前我国高等教育跨越式发展的需要,满足我国高校从精英教育向大众化教育重大转移阶段中社会对高校应用型人才培 养的各类要求,探索和建立我国高校应用型本科人才培养体系,中国土木工程学会教育工作委员会江苏分会与中国水利水电出版社、知识产权出版社联合,组织江苏省有关院校的教师,编写出版了适应应用型人才培养需要的应用型本科院校土木工程专业规划教材。其培养目标是既掌握土木工程学科的基本知识和基本技能,同时也包括在技术应用中不可缺少的非技术知识,又具有较强的技术思维能力,擅长技术的应用,能够解决生产实际中的具体技术问题。

本套教材旨在充分反映应用型本科的特色,吸收国内外优秀教材的成功

经验，并遵循以下编写原则：

- 突出基本概念、思路和方法的阐述以及工程应用实例；
- 充分利用工程语言，形象、直观地表达教学内容，力争在体例上有所创新并图文并茂；
- 密切跟踪行业发展动态，充分体现新技术、新方法，启发学生的创新思维。

本套教材虽然经过编审者和编辑出版人员的尽心努力，但由于是对应用型本科院校土木工程专业规划教材的首次尝试，故仍会存在不少缺点和不足之处。我们真诚欢迎选用本套教材的师生多提宝贵意见和建议，以便我们不断修改和完善，共同为我国土木工程教育事业的发展作出贡献。

中国土木工程学会教育工作委员会江苏分会

2006 年 4 月

前 言

物业管理是从事物业管理的人员对房屋、公共设施、公共设备及相关场地实施维护和管理的一种活动。随着我国市场经济的建立及住房制度改革和房地产管理体制改革的深入，物业管理逐渐成为政府部门、社会各界和老百姓关注的焦点之一。

20 世纪 80 年代初，深圳成立了第一家物业管理公司，标志着中国房屋管理进入了一个新阶段。到 1992 年，中国物业管理企业主要分布在南京等发达地区，如今物业管理企业已遍布全国各地。据不完全统计，全国目前物业管理企业总数超过 3 万家，从业人员突破 300 万人，年经营总收入超过 800 亿元，城镇物业覆盖率接近 50%。“物业管理”在中国已不再是一个陌生的名词和空洞的概念，而是一个已经得到政府和社会大众认可的充满活力的新兴产业。

目前，许多学校已开设了“物业管理”课程，本课程的设置是为了使学生通过对物业管理基本专业知识和理论的学习，对物业管理有一个全面的认识。通过本课程教学，理解物业管理的基本概念、内容、特点及相关知识，物业管理运作机制和模式，以及物业管理法制建设；掌握物业管理中的法律关系；综合提高学生从事物业管理工作的能力。具体包括参与组建物业管理公司工作的能力；组织协调公司与产权人关系，提高物业管理服务质量的能力；制定企业规章制度、拟写相关文件的能力；参与物业招标投标，接管验收，出售房屋，办理入住手续，审批监督业主装修的能力；以及物业管理费用测算，分摊到户，收缴到位的能力等。为培养物业公司所需要的高质量的中层管理人员奠定基础。

本书包括物业管理专业学生所必需的基础性专业理论知识。在物业管理的运行过程中,要想获得高质量的物业管理服务,离不开先进理论的指导和具体案例的分析。本书从物业管理的基础理论、物业管理的法律关系、物业管理公司、物业资金管理、物业维修管理、物业设备管理、物业安全管理、物业环境管理和物业租赁管理等方面做了具体的论述,并辅以一些具体的案例加以分析说明,增强了内容的具体性和可读性。为了使读者了解各章重点内容,明确和掌握学习目标,本书除“第一章 绪论”和“第十一章 物业管理案例”外,其余各章均给出了“本章要点”,以便读者掌握。物业管理需要以相关法律法规为依据和指导,物业管理人员和物业使用者也需要用相关法律法规规范自己的行为,为此,本书特在“附录”中收录了一些相关的物业管理法律法规,以便读者查阅。

本书编写工作共有三个院校的五位教师参加,他们从专业的角度出发,根据自己的学习体会,在借鉴前人研究成果的基础上,对物业管理的内涵作了进一步诠释,并引入了最新的“建筑物区分所有权”理论。由于编写时间仓促,作者水平有限,因此书中内容若存在不足之处在所难免,敬请各位读者批评指正。

本书的第一章由童忻、朱兆荧编写;第二章、第八章和第九章由徐叶香编写;第三章、第四章和第五章由易丹丽编写;第六章和第七章由郑钢编写;第十章由童忻编写;第十一章和附录由童忻摘编。全书由童忻修改统稿。

最后,感谢东南大学黄安永教授对本书的悉心指导;感谢被本书引用相关资料的各个作者和各个网站。

目 录

总序

前言

第一章 绪论	1
第二章 物业管理的基础理论	10
第一节 物业管理与建筑物区分所有权理论	10
第二节 物业管理与委托代理理论	14
第三节 物业管理与价格理论	19
思考题	26
第三章 物业管理的法律关系	27
第一节 研究物业管理法律关系的意义	27
第二节 物业管理法律关系的构成	28
第三节 物业管理法律关系的特征	31
第四节 物业管理法律关系的调整与完善	33
思考题	34
第四章 物业管理公司	35
第一节 物业管理公司的设置	36
第二节 物业管理公司的人力资源管理	40
第三节 物业管理公司的档案管理	44
思考题	49
第五章 物业资金管理	50
第一节 物业管理资金的运作	50
第二节 物业管理服务费	55

第三节 资金管理机构	62
思考题	63
第六章 物业维修管理	64
第一节 房屋维修管理	64
第二节 房屋修缮工程	69
思考题	73
第七章 物业设备管理	74
第一节 物业设备管理	74
第二节 智能化大楼的管理	81
思考题	86
第八章 物业安全管理	87
第一节 治安管理	87
第二节 消防安全管理	94
第三节 车辆停放与管理	100
思考题	105
第九章 物业环境管理	106
第一节 物业环境	106
第二节 物业管理中的环境治理	109
第三节 物业环境的保洁管理	115
第四节 物业环境的绿化管理	120
思考题	124
第十章 物业租赁管理	125
第一节 物业租赁的基本内容	126
第二节 租约管理	127
第三节 租赁营销管理	131
思考题	136
第十一章 物业管理案例	137
附录 物业管理相关法律法规及合同示范文本	163
物业管理条例（2003年6月8日国务院令 第379号发布）	163
中华人民共和国环境保护法（1989年12月26日中华人民共和国主席令 第22号公布）	171
中华人民共和国城市房地产管理法（1994年7月5日中华人民共和国主席令 第29号公布）	176
城市市容和环境卫生管理条例（1992年6月28日国务院令 第101号发布）	183
城市绿化条例（1992年6月22日国务院令 第100号发布）	188
建设工程质量管理条例（2000年1月30日国务院令 第279号发布）	192
城市生活垃圾管理办法（1993年8月10日建设部令 第27号发布）	201

城市新建住宅小区管理办法（1994年3月23日建设部令第33号发布）	204
城市房屋租赁管理办法（1995年5月9日建设部令第42号发布）	207
物业服务收费管理办法	211
城市异产毗连房屋管理规定（2001年8月15日建设部令第94号发布）	214
住宅室内装饰装修管理办法（2002年3月5日建设部令第110号发布）	216
物业管理企业资质管理办法（2004年3月17日建设部令第125号发布）	222
城市建筑垃圾管理规定（2005年3月23日建设部令第139号发布）	226
物业管理委托合同（示范文本）（GF—97—1010）	229
业主临时公约（示范文本）	235
城市住宅区业主公约	240
参考文献	246

第一章

绪 论

经过 100 多年的发展，从英国推行物业管理开始，至后来推广到东南亚、西欧和北美的一些国家，物业管理已成为一个重要行业。在中国，物业管理也已成为一个很有发展前景的新型行业。

中国内地自 20 世纪 50~80 年代，一直沿用房屋行政管理的模式来替代物业管理服务。房屋按房产性质归属进行管理，即直管公房由房产管理局管理；企事业单位房屋由自己负责收房租，进行维修管理；住宅区的环境卫生由环卫部门和居委会管理；绿化由园林部门管理；道路由市政部门管理；水、电和煤气则分别由自来水公司、供电局及煤气公司进行管理。这种各自为政、管理松散的体制严重降低了管理效率和效益。80 年代初，深圳市成立了第一家物业管理公司，标志着中国房屋管理进入了一个新阶段。此后，物业管理公司在全国各地迅速发展，物业管理已成为一个新兴的朝阳行业。

一、物业

（一）物业的基本概念

物业是指已建成并经验收合格后交付使用的有价土地与各类房屋及其相配套的设施、附属设备，以及相关的场地。其中，各类房屋是指功能不同的房屋，例如，居住类、办公类、工业类、商业类、文化教育类、医疗卫生类和服务业类等房屋建筑；配套设施、附属设备是指与房屋相配的用以满足人们生活、生产、工作、经营、娱乐、健康和休闲活动等需要的各种室内外设施和设备，例如，供电变电系统、供水系统、供热系统、煤气供给系统和排污系统等设施设备；相关场地是指与房屋相连的生活用地和工作用地，例如，停车场、运动场、街心花园、水池、草坪和非主干交通道路等。

物业是房产与地产的统一。任何单体建筑物或一座孤零零的不具备任何设施的楼宇，都不能称为完整意义上的物业。

（二）物业的特性

分析和把握物业的属性，对于我们了解物业和物业管理的本质、掌握物业管理的运作规律以及搞好物业管理有着十分重要的意义。

2 物业管理

1. 系统性

一组（或其他单位的）物业是一个系统，物业的各组成部分之间相互联系或相互配套组成一个整体，才能发挥物业所应有的功能，满足人们生活、工作和消费的需求。系统性要求各种配套设施应该齐全，否则将影响物业功能的发挥。以住宅为例，室内配套设备至少应包括厨房、厕所、上下水和供电等等，否则就会产生不便，影响房屋居住功能的发挥。住宅小区应包括文化教育设施、卫生保健设施、商业服务设施 and 环境保护设施，以及交通、邮电和给排水等市政配套设施。

物业的配套设施不仅要完善，而且各组成部分要运转正常，正常发挥其应有的功能。这也是物业管理的目标。

2. 有限性

天然的土地资源是有限的，人类可以用作建造建筑物的优良建筑场地更是有限的，只能在有限的土地上开发建设有限的物业。因此，要充分发挥每一物业的功能和价值，为社会、为人类创造财富，这就要求我们重视物业管理。

3. 固定性

土地是固定的，不可移动。而所有物业，无论其外形、结构、性能和用途如何，它总是依附在一定的地块上，固定在一定的地方，这就形成了物业的固定性。固定性使房地产的开发、租赁、销售及售后服务等一系列经济活动只能就地进行。

4. 差异性

物业的规划、建设和管理都要与所在地的地理位置、自然环境、地质、地貌和气候相协调，因而伴生出了物业的地区性特点，并形成了物业上的差异性，即产生了各种不同式样、规格、功能和结构的物业。

5. 长期性

构成物业的土地服务于人类的时限是耐久的、无限的，具有永恒的使用价值；构成物业的房屋一经建造完成，使用期限也可达几十年甚至百年以上，可供人们长期使用。在正常情况下（不受地震、火灾等破坏），砖木结构的房屋正常使用年限在 60 年左右，混合结构的房屋使用年限在 80 年左右，框架结构房屋的使用年限可长达 100 年左右。如果加强物业管理，房屋正常使用的年限还会更长。由于物业的长期性、耐久性，使得物业既可以一次性出售，也可以通过出租的方式零星出售，边流通边消费；其价值可以一次性收回，也可以在较长的时间内多次收回。这就要求物业管理应该考虑不同消费者的需求，满足不同层次的需要。

6. 统一性

在同一居住小区内或同一栋楼房内，居住着许多户人家或许多不同的单位。大家都在同一个整体环境内生活、工作和娱乐，享用着同一个整体物业，使物业成为群体的共同消费品，这是物业整体性的表现。而物业的使用价值又同时在被每个用户、住户各自消费着，使用的情况各不相同，又呈现出分散性的特点。物业的这种既属于个人消费品，又属于群体消费品的特点，被称为整体与分散的统一性。

7. 多样性

由于建筑物的使用功能、地理位置、自然环境和技术经济条件的不同，形成了物业的

形式和功能的多样性。每一个建筑产品都是单件产品，它在类别、品种、规模、结构、式样、外观以及年代等方面，都存在着某种不同之处。物业按其功能可以分为居住型、非居住型和综合型三大类。每一类又可细分为多种不同的物业。例如，非居住型物业可以分为办公物业、商业物业、文化物业和工业厂房物业等。一般说来，每一种物业的功能都不是单一的，以居住型物业为例，它有为人们提供基本生存条件的功能；随着社会的发展，人们在物质与精神两个方面对物业的要求不断提高，需要获得生理与心理上的满足和物质与精神上的享受，需要优美的环境和周到的服务，因此，居住型物业要通过物业管理尽量满足居民的各方面要求。物业的多样性要求物业管理应根据不同管理对象的具体情况，采取相应的管理方法和手段，使物业的多样性得到充分的发挥。

8. 权属性

物业的权属性是指物业在法律上有着明确的权属关系。物业的法律属性集中反映在物权的关系上，这种权属关系使物业的所有者、经营者和使用者各方的经济利益，在物业的开发、建设、经营管理与使用过程中，受到法律的保护。物业权属最重要的内容就是物业的所有权和物业的使用权。物业的所有权是指物业所有者（物权人）在法律规定的范围内，对物业所享有的房屋所有权、土地使用权、收益权、处置权及其他各项权利，其中最重要、最核心的权利就是房屋所有权。物业的使用权是指依法经营或使用物业的权利。在我国，物业的使用权是一种有限产权。物业使用者一旦取得某一物业的使用权，就必须向该物业所有者缴纳租金。物业作为贵重的财产，具有十分突出的法律属性；物业与其他商品相比，其产权项目多、产权结构复杂。

9. 商品性

物业的商品性是由物业的价值、使用价值和可进行交易等性质决定的。物业的价值和使用价值是通过市场交易活动得以实现的。物业的开发建设、经营管理等都是商品经济活动，必须遵循价值规律这一最基本的经济运行规律。参与物业开发建设、经营管理与消费的人与人之间的关系是建立在市场经济基础上的经济关系，从生产到消费都不是无偿的。物业作为商品不仅可以出售，也可以出租，两种流通方式并存。物业出售只通过一次性交换，便可实现其商品价值；而物业出租则要通过多次的交换或租用消费，逐月逐年的积累才能实现其商品价值，并且在交换中只转移商品的使用权、居住权，不转移所有权。

10. 特殊性

(1) 价格的复杂性。物业是土地与房屋构成的统一体，兼有土地与房屋两个方面的特性，物业价格是房屋价格与土地价格的统一。物业价格根据不同的经营内容可分为三种价格形式：一种是房屋销售价格；另一种是房屋租赁价格；第三种是根据房屋的互换、抵押、保险和纳税等需要所形成的房产评估价格。物业价格会因为土地的价格级差和房屋建筑的多样性而变得复杂，即使同一面积和房型的房屋也会由于地段、环境、朝向和层次的不同而产生不同的价格。

(2) 高质性与高价性。物业在开发和生产过程中所耗费的资金、材料、人力和时间等都远远大于一般商品，因此物业的价值很高，属于高档商品，其价格自然远远高于一般商品。

(3) 保值性与增值性。物业是不动产,即永恒资本,其权属受法律保护,它比其他资产(如金银首饰和货币等)更安全。物业又是生产、生活资料,是不可缺少的基本需求。一方面,随着经济的发展和人们生活水平的提高,对物业的需求会越来越大;另一方面,土地资源会不断减少并将形成稀缺的局面,导致房地产价格不断上涨。由此可见,房地产具有保值和增值的显著功能。

二、物业管理

(一) 物业管理的概念和基本原则

1. 物业管理的概念

物业管理有广义和狭义之分。广义的物业管理是对资产、财产的管理。狭义的物业管理是通常所讲的物业管理,即运用现代化的管理方法、管理手段和先进的维修技术,由专门机构和专业人员在物业的整个使用期间内,对人们进行生产、生活活动的整个环境和空间实施多功能多层次的管理,为物业使用人提供周到的服务,创造一个安全、方便、舒适和宁静的工作或生活环境,以维持和提高物业的价值和使用价值。

物业管理是房地产商品售租后的服务,是房地产消费环节中的经营管理活动。它是集管理、服务和经营于一体的有偿服务的微利型行业,属于第三产业。

2. 物业管理的基本原则

(1) 物业所有权(产权)与经营权相分离。如果按照分散的产权权属,房产由产权单位自行管理,必然导致公用设施无人管理,失修失养,难以正常运行,甚至提前报废。因此,应该在确认产权、使用权的前提下,将经营管理权集中统一,由物业管理企业实施统一经营管理。物业的所有权属于(物)业主和物业使用人,他们是物业管理的权力主体。业主与物业管理企业是委托与被委托的关系,这种关系正体现了物业所有权与经营权的相分离。

(2) 双向选择,公平竞争。推行物业管理不是管理形式的简单转换,而是管理体制的重大改革。为了提高物业管理的质量,发展和完善物业管理市场,激励物业管理企业加强内部管理、提高管理水平、降低管理成本,并且与国际接轨,必须建立公开、公平、公正的市场竞争机制,业主和使用人通过招标投标制度来选择信得过的物业管理企业。

(3) 服务第一,以人为本。物业管理企业以服务、便民为宗旨,以公共管理、专项服务和特约服务为特色,实施管理与服务并举、寓管理于服务之中、以服务促管理的经营原则。通过物业管理营造一个自然、和谐、健康、开放的氛围和构筑舒适、方便、安全、优美的工作与生活环境。

(4) 统一管理。旧的房屋管理体制实行多头管理、分散管理,弊端较多。在实行物业管理的新体制下,必须实行统一管理,一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理。一个物业管理区域内的房屋维修、环境保护、绿化美化、治安保卫、车辆道路和设备修理等,应当统一由一个物业管理企业负责。

(5) 收费合理。物业管理公司是服务性企业,是自主经营、自负盈亏、自我发展和自我约束的经济实体,应当通过实行有偿服务和开展多种经营的方式来增加经济收入,即实行“一业为主、多种经营”的方针。物业服务的收费标准要公开,价格要合理,提供的服

务要让业主和物业使用人满意,并感到质价相符。

(二) 物业管理的内容

1. 常规性的公共服务

常规性的公共服务是指物业管理中公共性的管理和服务工作,是物业管理企业面向所有业主、物业使用人提供的最基本的管理和服务,其目的是确保物业的完好与正常使用,维持人们正常的生活和工作秩序,提供良好的环境。

(1) 物业资金管理。物业资金管理要求物业管理企业承担房屋共用部位、共用设施设备的专项维修资金的代管服务、代收代缴收费服务。

(2) 物业维修管理。物业维修管理要求物业管理企业负责房屋及配套设施的维修、维护以及房屋内走道、楼梯和屋顶等空间的清理,房屋装饰装修的申请与批准,以及对房屋装饰装修的设计和安全的管理工作。

(3) 物业设备管理。物业设备管理要求物业管理企业保证供水、供电、供气和机电等公共设备的图纸、资料档案齐全,管理完善;设备良好,运行正常,保养、检修制度完备。

(4) 物业安全管理。物业安全管理要求物业管理企业保证小区内道路通畅,交通车辆管理运行有序;建立并执行消防制度,配置消防器材并确保长期处于良好状态,宣传消防知识。小区根据实际情况可实行封闭式管理,实行 24 小时保安制度。保安人员要有明显标志,工作规范,作风严谨。

(5) 物业环境管理。物业环境管理要求物业管理企业保持物业及周围环境的清洁卫生。负责定时、定点收集和清运垃圾,确保污水、雨水的排放,负责小区的绿化与保养,提供清新宜人的生活环境。

2. 有针对性的专项服务

有针对性的专项服务是指物业管理企业面向广大业主、物业使用人,为满足其中部分用户、单位的一定需要而提供的各项服务工作。其特点是物业管理企业事先设立服务项目,并将服务内容、质量与收费标准公布于众,当业主、物业使用人需要这种服务时,可以自行选择。专项服务实质上是一种代理业务服务,旨在为业主、物业使用人提供生活、工作的方便。

专项服务的主要内容包括日常生活服务、商业与社会服务、文教与卫生服务和各类中介服务。

(1) 日常生活服务。例如,家电维修、房屋清洁、洗衣、制衣、补衣、代送快餐、代送牛奶和代送报纸杂志等。

(2) 商业与社会服务。物业管理企业与商业、邮电和银行等有关部门协作建立各种服务网点。例如,超市、饮食店、副食品商场、理发店、洗衣房、公用电话、储蓄所、代雇保姆、代送病人就医和开设老年活动室等。

(3) 文教与卫生服务。例如,物业管理企业与教育部门协作在小区内开设托儿所、幼儿园;与卫生部门协作设立保健站、诊疗所,开设俱乐部、小型健身房等。

(4) 各类中介服务。例如,房地产评估、法律咨询、代办各类保险、市场交易、价格评估、洽谈协议和售房租赁等。

3. 委托性的特约服务

委托性的特约服务是指物业管理企业为了满足业主、物业使用人的个别需求受其委托而提供的服务。通常是指在物业服务合同中未约定、物业管理企业在专项服务中也未设立,而业主、物业使用人又提出该方面需求的服务项目。特约服务实际上是专项服务的补充和完善。

上述三类服务项目相互补充,相互促进。其中,常规性的公共服务是物业管理的基础工作。只有完成好基础工作,才有可能树立起物业管理企业的良好形象。而专项服务和特约服务是一种拓展,是从深度和广度上进一步满足业主和物业使用人的需求。

(三) 物业管理的特点

物业管理的对象是物业,服务对象是业主和物业使用人,是集管理、经营和服务于一体的有偿劳动。物业管理的性质比较明确,主要是服务性的,寓管理、经营于服务之中。物业管理具有社会化、专业化、市场化、服务性和综合性等特点。

1. 社会化

物业管理的社会化至少包括把物业管理通过市场交给社会上的物业管理企业,而不是自己组建专业的管理部门来尽责。物业管理企业将分散的社会分工,例如,清洁、治安保卫、环境绿化,以及水、电、气的供应等,承包给专业公司,或由自己组建队伍来完成,这样每个业主和物业使用人只需要面对物业管理企业一家,既方便使用者,又便于统一管理。

2. 专业化

随着社会的不断发展和进步,社会分工逐渐趋于专业化,以提高工作效率与经济效益。物业管理公司是这种社会分工的必然产物。绿化公司、保安公司和清洁公司等均为专业化公司。物业管理企业可将各种专业管理以经济合同的方式承包给各类专业经营服务企业。

3. 市场化

物业管理企业是按照市场经济的原则建立起来的经营性企业。它符合市场经济的规律,参与管理招标,以自己的经营能力和优质服务在物业管理的市场上争取发展空间。它在运作过程中必须符合市场经济规律的要求,独立经营,独立核算,自负盈亏,自我发展,按不同的管理和服 务收取费用,并且要有盈利。

4. 服务性

物业管理属于服务行业,物业管理企业履行管理职能是通过提供一系列多层次、多样化的服务来实现的。物业管理企业承担为业主和物业使用人提供优质服务的义务。管理服务的内容不受限制,只要用户提出的要求合理,都必须及时地提供;并且物业管理服务的内容不是一成不变的,而是随着人们要求的变化而调整的。

5. 综合性

把物业管理、社区服务和社区文化建设结合在一起,进行专业化和社区化管理,为业主和物业使用人提供完善的服务设施和良好的文化休闲环境,通过经常组织多种多样的活动,营造一个宽松、和谐、融洽和信任的氛围。