



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校建筑智能化专业教学用书

技能型紧缺人才培养培训系列教材

物业综合管理实务

——建筑智能化系统维护与管理

彭后生 编著

Architecture



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校建筑智能化专业教学用书
技能型紧缺人才培养培训系列教材

物业综合管理实务

——建筑智能化系统维护与管理

彭后生 编著
张函波 主审
谢静华

高等教育出版社

内容简介

本书为教育部职业教育与成人教育司推荐的技能型紧缺人才培养培训系列教材。本书根据教育部和建设部 2004 年制定的《中等职业学校建设行业技能型紧缺人才培养培训指导方案》编写,同时参考了有关行业的职业技能鉴定规范及技术工人等级考核标准。

本书按照项目教学法编写,主要内容有物业管理概述、建筑设备自动化系统及其管理、智能消防系统及其管理、智能安全防范系统及其管理、通信网络系统及其管理、物业管理信息系统及其管理等。本书具有通俗易懂、实用性强的特点。

本书是中等职业学校建筑智能化专业领域技能型紧缺人才培养培训教材,也可供建筑智能化专业领域、物业管理专业领域从业人员岗位培训或自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

物业综合管理实务——建筑智能化系统维护与管理/
彭后生编著. —北京:高等教育出版社,2005.12

ISBN 7-04-018042-1

I. 物... II. 彭... 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(2005)第 137883 号

策划编辑	王卫民	责任编辑	李 淑	封面设计	张申申	责任绘图	黄建英
版式设计	胡志萍	责任校对	张 颖	责任印制	杨 明		

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京市联华印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 6.75
字 数 160 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landraco.com>
<http://www.landraco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2005 年 12 月第 1 版
印 次 2005 年 12 月第 1 次印刷
定 价 8.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 18042-00

出版说明

2004年教育部、建设部联合印发了关于实施“职业院校建设行业技能型紧缺人才培养培训工程”的通知,并组织制定了包括建筑(市政)施工、建筑装饰、建筑设备和建筑智能化四个专业领域的《中等职业学校建设行业技能型紧缺人才培养培训指导方案》(以下简称《指导方案》)。

《指导方案》要求建设行业技能型紧缺人才的培养培训要以全面素质为基础,以能力为本位;以企业需求为基本依据,以就业为导向;适应行业技术发展,体现教学内容的先进性;以学生为中心,体现教学组织的科学性和灵活性。

为了配合实施建设行业技能型紧缺人才培养培训工程,我社组织了由制定《指导方案》的专家组牵头,承担培养培训任务的职业学校及合作企业的一线“双师型”教师与工程技术人员组成的编者队伍,开发编写了建筑(市政)施工、建筑装饰、建筑设备和建筑智能化四个专业领域的中等职业学校建设行业技能型紧缺人才培养培训系列教材。

本系列教材以《指导方案》为依据编写,分为基础理论知识综合教材、平台类核心教学与训练项目教材、专门化方向核心教学与训练项目教材和非核心教学与训练项目教材四种类型。

本系列教材在编写中突出了以下特点:

1. 基础理论知识综合化

通过课程整合,产生了《建筑与市政工程基础》、《建筑装饰基础》、《建筑智能化概论》等基础理论知识综合教材。这类教材一般包括两个模块内容:一是本专业领域相关入门知识,使学生首先对将从事的职业和要学习的内容从整体上有一定的感性认识;二是学习本专业领域各项目应掌握的基础理论知识,压缩并整合多门传统的专业基础课程内容,知识以必需、够用为度,体现了大综合化。

2. 采用新型的教学模式

借鉴国际上先进的职业教育经验,强调学生在教学活动中的中心地位,采用“行动导向”教学模式,根据企业实际的工作任务、工作过程和工作情境组织教学内容,形成围绕工作过程的新型教学与训练项目教材。这类教材打破传统的按照技术学科系统进行编写的模式,以具体项目的工作过程为主线组织教学内容,将相关知识分解到工作过程中,突出实践性教学环节,便于采用项目教学法进行教学。

3. 与国家职业标准和行业岗位要求紧密结合

《指导方案》中核心教学与训练项目分为平台类核心教学与训练项目和专门化方向核心教学与训练项目。前者为培养对相应专业领域各工作岗位具有共性的核心职业能力的教学与训练项目,如地基与基础工程施工等;后者为培养针对某一工作岗位的核心职业能力的教学与训练项目,如建筑工程技术文件管理等。专门化方向核心教学与训练项目教材,紧密结合相应的国家职业标准和行业岗位要求,并加强实操技能训练,使学生在取得学历证书的同时,可获得相应的职业资格证书。

4. 教材选用具有灵活性

本系列教材根据相应专业领域需要具备的职业能力和实际工作任务,以灵活的模块化组合方式供不同学习者选用。在本专业领域基础理论知识综合教材和平台类核心教学与训练项目教材的基础上,选取专门化方向核心教学与训练项目教材,可作为学历教育教材;如果选取基础理论知识综合教材与专门化方向核心教学与训练项目教材的组合方式,也可作为短期职业培训教材。

《施工项目管理》、《工程建设法规》等非核心教学与训练项目教材,包括相关知识与能力模块的内容,知识面宽,内容浅显简明,可供建筑类各专业教学和各种岗位培训使用。

中等职业学校建设行业技能型紧缺人才培养培训系列教材将从2005年春季起陆续出版。查阅本系列教材的相关信息,请登录高等教育出版社“中等职业教育教学资源网”(http://sv.hep.com.cn)。

高等教育出版社

2004年12月

前 言

智能建筑的兴起,对传统的物业管理行业来说既是机遇,也是挑战。目前,在智能建筑规划、设计、建设过程中出现了片面追求技术指标,忽视系统与设施的管理,管理水平低下、管理方法失当,导致建筑智能化系统功能下降、部分失灵甚至整体瘫痪等严重问题。因此,建筑智能化系统的维护与管理已经成为建筑智能化专业人员必须掌握的一门基本技术。

由于建筑智能化专业是新兴专业,适用于该专业的物业综合管理实务方面的教材相对较少,目前在中等职业学校中采用的相关代用教材还不能完全适应当前建筑智能化专业领域技能型紧缺人才培养培训的要求。因此,根据教育部和建设部联合颁发的《中等职业学校建设行业技能型紧缺人才培养培训指导方案》(以下简称《指导方案》)中“物业综合管理实务”项目的主要教学内容与教学要求,编写适用于建筑智能化专业领域技能型紧缺人才培养培训的《物业综合管理实务》教材势在必行,本书正是在这样的背景下应运而生的。

本书在编写过程中,充分考虑了中等职业教育的特点,以能力为本位,以就业为导向,打破了传统的学科型模式,紧紧围绕建筑智能化系统的维护与管理项目进行编写,教材内容取材于物业管理工作实际,始终坚持以基本知识为依托、以项目为中心、相关知识以“必需、够用”为度的原则,确保教材内容与中等职业学校建筑智能化专业领域技能型紧缺人才的培养定位、职业能力培养目标相适应,具有鲜明的职业教育特色。

本书适用于36学时的教学,为了更好地使用本书,现提出如下教学建议:

(1) 在项目教学与训练过程中要紧密联系实际,要结合相关案例采用启发式教学方法。

(2) 本项目实践性较强,在学生的学习和训练过程中,要组织学生到优秀的物业管理项目中进行参观、训练,以培养学生的岗位职业技能,做到学有所用。

(3) 本项目随着物业管理行业和建筑智能化技术的发展,需要及时对教学内容做适当调整。

(4) 可参照下表中的学时分配建议安排本课程的教学与训练。

学时分配建议表

项目序号	课程内容	建议课时		
		合计	讲授	训练、参观
项目 1	物业管理概述	6	4	2
项目 2	建筑设备自动化系统及其管理	8	4	4
项目 3	智能消防系统及其管理	4	2	2
项目 4	智能安全防范系统及其管理	6	4	2
项目 5	通信网络系统及其管理	8	4	4
项目 6	物业管理信息系统及其管理	4	2	2
合计		36	20	16

本书由江苏省常州建设高等职业技术学校彭后生编著。

常州华新技术开发公司高级工程师张函波、江苏新城物业管理公司高级工程师谢静华审阅了本书初稿,对书稿提出了宝贵意见。此外,在本书的编写过程中还得到了江苏省常州建设高等职业技术学校领导的大力支持,参考了有关作(编)者的专著、教材和建筑智能化专业网站的相关内容,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,加之时间和条件的限制,书中难免有疏漏和不当之处,诚望广大读者提出宝贵意见。

编著者

2005年6月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

目 录

项目 1 物业管理概述	1	项目 4 智能安全防范系统及其	
1.1 物业的基本概念	1	管理	52
1.2 物业管理的基本概念	6	4.1 智能安全防范系统概述	52
1.3 智能建筑物业管理	11	4.2 智能安全防范系统的	
1.4 物业管理企业	16	管理	59
1.5 业主、业主大会及业委会		实训	66
员会	19	思考与习题	67
1.6 物业服务收费	21	项目 5 通信网络系统及其管理	68
1.7 物业管理法规	23	5.1 通信网络系统概述	68
实训	26	5.2 通信网络系统的管理	72
思考与习题	27	实训	82
项目 2 建筑设备自动化系统及其		思考与习题	82
管理	28	项目 6 物业管理信息系统及其	
2.1 建筑设备自动化系统概述	28	管理	83
2.2 建筑设备自动化系统的		6.1 物业管理信息系统概述	83
管理	31	6.2 物业管理信息系统的管理	90
实训	41	实训	96
思考与习题	41	思考与习题	96
项目 3 智能消防系统及其管理	42	附录 有关建筑智能化专业网站	
3.1 智能消防系统概述	42	网址	97
3.2 智能消防系统的管理	45	参考文献	98
实训	51		
思考与习题	51		

项目 1

物业管理概述

1.1 物业的基本概念

物业管理作为国际通用的不动产管理模式和方法,是随着我国房地产品市场化和房屋商品化程度不断提高而引入我国的。上世纪 80 年代初,物业管理在我国的深圳、广州等南方城市开始兴起,经过 20 多年的实践与发展,现已成为城市管理的重要组成部分,在加快城市管理现代化进程、推动国民经济发展、美化城市环境、提高人民生活品质等方面都发挥了重要作用,所产生的社会效益、经济效益和环境效益日益显著。要投身于物业管理这一朝阳产业,做好物业管理工作,就必须深刻理解物业和物业管理的基本概念。

1.1.1 物业的定义

“物业”一词由英语“property”引译而来,是单元性房地产的称谓。从物业管理的角度来说,物业是指各类建筑物及其配套的设备、设施和场地。各类建筑物包括住宅小区的房屋、写字楼、商厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、宾馆等;配套设施、设备,是指与建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的各类设备、设施;场地是指庭院、绿地、道路、停车场等。

物业可以是整个住宅区,也可以是单体的房屋,包括高层与多层住宅楼、综合大楼、写字楼、商业大厦、酒店、宾馆、工业厂房、仓库、停车场等。

1.1.2 物业的分类

1. 根据使用功能的不同分类

- (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) 商业物业:包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、康乐场所等。
- (3) 工业物业:包括工业厂房、仓库等。
- (4) 其他用途物业:车站、机场、医院、学校等。

2. 根据物业的自动化程度分类

(1) 智能物业。智能物业是以计算机和网络为核心的信息技术与建筑技术相结合的产物,它完美地体现了建筑艺术与信息技术的结合,现已成为评价综合经济国力的具体表征之一,并以龙头产业的面貌进入 21 世纪,成为当今世界各类物业特别是大型物业的主流。如北京的远洋大厦、工商银行总行大楼、航华科贸大厦等,都是智能化物业。

1) 智能物业的概念。智能物业的发展历史较短,目前还没有关于智能物业的统一概念。概括地说,智能物业是指利用系统集成方法,将计算机技术、自动控制技术、通信技术与现代建筑艺术有机结合,通过对设备的自动控制,对信息资源的管理,向用户提供信息服务及安全、舒适、便利的环境服务,投资回报合理,适合当今信息技术高速发展的需求特点的现代化物业。智能物业的概念是不断发展的,新近有人提出智能物业的新定义,认为智能物业是根据适当选择优质环境模块来设计和构造的,并通过配置适当的建筑设备,获取长期的物业价值来满足用户的需求。他们提出智能物业的核心是下列8个优质环境模块:

- 环境友好——包括健康和能量;
- 空间利用率和灵活性;
- 生命周期成本——使用与维修;
- 人的舒适性;
- 工作效率;
- 安全——火灾、保安与结构等;
- 文化;
- 高科技的形象。

2) 智能物业的组成。智能物业通常包含三大基本组成要素:即建筑设备自动化系统(BAS)、通信自动化系统(CAS)和办公自动化系统(OAS),通常人们把它们称为3A系统。^①这三者是有机结合的,是一个综合性的整体。为实施3A系统,需借助结构化综合布线系统,即PDS(Premises Distribution System)。智能物业的组成如图1-1所示。

a. 建筑设备自动化系统。建筑设备自动化系统用于对物业内的各种机电设施进行自动控制,包括供暖、通风、空气调节、给水排水、供配电、照明、电梯、消防、保安等。通过信息通信网络组成分散控制、集中监视与管理的管控一体化系统,随时检测、显示其运行参数;监视、控制其运行状态;根据外界条件、环境因素、负载变化情况自动调节各种设备,使之始终运行于最佳状态;自动实现对电力、供热、供水等能源的调节与管理;提供一个安全、舒适、高效而且节能的生活环境和工作环境。

b. 通信网络系统。通信网络系统用来保证物业内、外各种通信联系畅通无阻,并提供网络支持能力。实现对话音、数据、文本、图像、电视及控制信号的收集、传输、控制、处理与利用。通信网络包括:以数字程控交换机为核心的、以语音为主兼有数据与传真通信的电话网、有线电视网、连接各种高速数据处理设备的计算机局域网、计算机广域网、公用数据网、卫星通信网、无线电话网和综合业务数字网等。借助这些通信网络可以实现物业内外、国内外的信息互通、资料查询和资源共享。

c. 办公自动化系统。办公自动化系统是服务于具体办公业务的人机交互信息系统。办公自动化系统由多功能电话机、高性能传真机、各类终端、PC机、文字处理机、主计算机、声像存储装置等各种办公设备、信息传输与网络设备和相应配套的系统软件、工具软件、应用软件等组成。

3) 智能物业的分类。智能物业的发展已经并将继续呈现出多样化的特征,从单栋大楼到连

^① 我国部分房地产开发商将BAS中的智能消防系统(Fire Automation System, FAS)和智能安全防范系统(Safety Automation System, SAS)独立出来,变为5A系统。

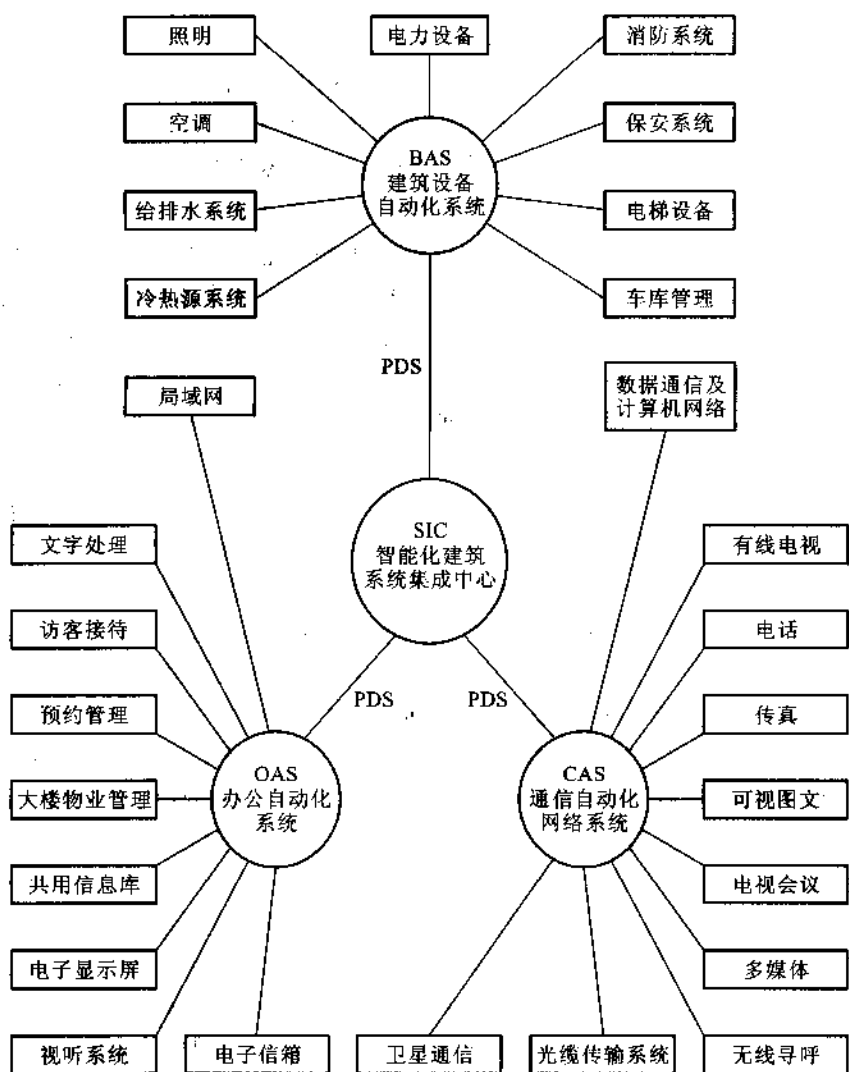


图 1-1 智能物业结构图

片的建筑广场,从大到摩天大楼到小至家庭住宅,从集中布局的楼宇到地理分散的居民小区,均可建智能物业。智能物业能使人之间的距离拉近,实现零时间、零距离的交流。对智能物业可有如下的类型和层次结构:

a. 智能大楼。智能大楼主要是指将单幢办公大楼建成综合智能化大楼。智能大楼的基本框架是将 BAS、CAS、OAS 三个子系统结合成一个完整的整体,发展趋势则是向系统集成化、管理综合化和多元化以及智能城市化的方向发展,真正实现智能大楼作为现代化办公和生活的理想场所。

b. 智能广场。智能物业从单幢大楼变为成片开发,形成一个位置相对集中的建筑群体,称之为智能广场。智能物业不再局限于办公类大楼,逐步向公寓、商场、医院、学校等建筑领域扩

展。智能广场除具备智能大楼的所有功能外,还具有系统更大、结构更复杂的特点,一般应具有智能建筑物业集成管理系统 IBMS,能对智能广场中所有楼宇进行全面和综合的管理。

c. 智能化住宅。智能化住宅是指通过家庭总线把家庭内的各种与信息相关的通信设备、家用电器和家庭保安装置都并入到网络之中,进行集中或异地的监视控制和家庭事务性管理,并保持这些家庭设施与住宅环境的协调,提供工作、学习、娱乐等各项服务,营造出具有多功能的信息化居住空间。

d. 智能化小区。智能化小区是对有一定智能程度的住宅小区的统称。智能化小区是具有居家生活信息化、小区物业管理智能化、IC 卡通用化的小区。智能小区建筑物除满足基本生活功能外,还要考虑安全、健康、节能、便利、舒适五大要素。小区智能化是一个过程,它伴随着智能化技术的发展及人们需求的增长而不断完善,表明了可持续发展是小区智能化的重要特性。

e. 智能化城市。在实现智能化住宅和智能化小区后,城市的智能化程度将被进一步强化,出现以信息化为特征的智能化城市。智能化城市的主要标志首先是通信的高度发达。光纤到路边(Fiber To The Curb, FTTC)、光纤到楼宇(Fiber To The Building, FTTB)、光纤到办公室(Fiber To The Office, FTTO)、光纤到小区(Fiber To The Zone, FTTZ)、光纤到家庭(Fiber To The Home, FTTH);其次是计算机的普及和城际网络化。计算机网络将渗入人们的工作、学习、办公、购物、炒股、休闲等几乎所有领域,电子商务成为时尚;再次是办公作业的无纸化和远程化。

f. 智能国家。智能国家是在智能城市的基础上,将各城际网络互联成广域网,地域覆盖全国,从而可方便地在全国范围内实现远程作业、远程会议、远程办公。也可通过 Internet 或其他通信手段与全世界相沟通,进入信息化社会,整个世界将因此而变成“地球村”。

4) 智能物业的优点。智能物业是理想的生活和工作场所,它能提供更舒适的生活和工作环境,节省更多的能源,更及时、全面地实施商贸电子交易,从而获得更大的社会效益、经济效益和环境效益。智能物业主要有以下几方面的优点:

a. 创造了安全、健康、舒适宜人的办公、生活环境。智能物业有全套保安自动监控系统,有自动探测、消防报警、喷淋系统等。其空调系统可以自动监测出空气中的有害污染物含量,并能自动消毒,使之成为“安全健康物业”。智能物业对温度、湿度、照度均加以自动调节,甚至控制色彩、背景噪声与味道,所有这些为人们带来了更加安全、健康、舒适的生活工作环境,从而能大大提高工作效率。

b. 节约能源。以现代化的商厦为例,其空调与照明系统的能耗很大,约占大厦总能耗的2/3。在满足使用者对环境要求的前提下,智能大厦可以利用自然光和大气冷量(或热量)来调节室内环境,以最大限度地减少能源消耗。例如,按事先在日历上确定的程序,区分“工作”与“非工作”时间,对室内环境实施不同标准的自动控制,下班后自动降低室内照度与温湿度控制标准,已成为智能大厦的基本功能。利用空调与控制等行业的最新技术,最大限度地节省能源是智能物业的主要优越性之一,其经济性也是该类物业得以迅速推广的重要原因。

c. 能满足多种用户对不同环境功能的要求。传统物业是根据事先给定的功能要求,完成其建筑与结构设计。例如,办公楼的小开间,不允许改成大堂。智能物业要求其建筑结构设计必须具有智能功能,必须是开放式、大跨度框架结构,允许用户迅速而方便地改变物业的使用功能或重新规划建筑平面。室内办公所必需的通信与电力供应也具有极大的灵活性,通过结构化综合布线系统,在室内分布着多种标准化的弱电与强电插座,只要改变跳接线,就可快速改变插座功

能,如变程控电话为计算机通信接口等。这些为灵活运用建筑空间、最大限度地发挥物业价值创造了条件。

d. 可以提高用户的工作效率。在智能物业中,企业可以利用局域网,统一调度各部门运作,实现信息共享、互访和传递,极大地提高内部工作效率;同时,用户可以通过国际互联网进行多媒体信息传输和收集,还可以通过国际直拨电话、可视电话、电子邮件、声音邮件、电视会议、信息检索与统计分析等多种手段,及时获得全球性金融商业情报、科技情报及各种数据库系统中的最新信息,随时与世界各地的机构进行商务往来,处理各种事宜。空前的高速度,大大有利于决策与竞争,这就是现代化公司或机构竞相租用或购买智能物业的原因。

e. 极大地丰富、方便了人们的生活,提高生活质量。智能物业可以通过总线技术实现对家中通信、家电、安保等设备的监视控制,可以实现水、电、煤气多表自动计量、自动收费,可以通过网络提供社区服务、网络医疗、教育、娱乐、购物、投资理财等各类服务,从根本上改变人们的生活、工作方式,提高生活质量。

f. 方便管理。智能物业可以自动进行安全和灾情报警,智能门禁管理,自动监控水、电、空调等设备,显示设备运转情况,进行故障诊断,提醒及时维护等;智能物业还可以实现车辆出入管理,水、电、煤气自动计费收费,快速报修,网上传递服务信息等。

(2) 非智能物业。非智能物业不具有智能化系统。

1.1.3 物业的特点

1. 物业的固定性

物业的固定性是区别于其他商品的重要性质之一,主要是指物业空间位置的不可移动性,人们无法将某一物业由偏远区位移至商业中心,即使人们将地上建筑物与土地相分离,也只是改变物业用途,不能移动法律意义或实质上的物业位置。因此,物业被视作重要的不动产,可以充当最可靠的担保物,并成为一种特殊商品。

2. 物业的永久性和长期性

物业的永久性是就土地而言的。土地是永存的,具有不可毁灭性。而建筑物则可能灭失或逐渐损耗,直到丧失物理寿命。物业的长期性主要是就建筑物而言的。建筑物一经建筑完成,在正常情况下,其物理寿命期限可达到数十年甚至几百年,可供人们长期使用。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,边流通边消费;其价值可以一次收回,也可以在较长时期中多次收回。

3. 物业的多样性

物业的多样性主要是就建筑物而言的。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。每一幢建筑物都是单件产品,它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观以及年代等方面都存在着某种不同之处。

4. 物业的配套性

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是难以满足人们的各种实际需要的,人们的各种现实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。

5. 物业的商品性

物业的商品性是由物业的使用价值和商品经济决定的,它具有几方面的实质性内容: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、抵押都是体现物业商品性的具体方式;物业的开发建设、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,即便是非盈利性的,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、经营管理与消费的人与人之间的关系,本质上是一种商品经济的关系,从生产到消费都不是无偿的。

6. 物业的高值性

物业不仅有价值,而且建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值是很高的。尤其在人口众多可用土地较少的大城市,物业价值就更高了。

1.2 物业管理的基本概念

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物,传统意义上的物业管理起源于英国。19世纪60年代,工业革命推动了英国经济的迅速发展,对劳动力的需求很大。于是大量农村人口涌入城市,当时的城市规模和配套设施根本无法承受因迁移速度过快而出现的各种社会问题,其中最为突出的问题是房屋的空前紧张。一些开发商相继修建了一批简易住宅以低廉租金租给贫民和工人家庭居住。由于住宅设施极为简陋,环境又脏又差,不仅承租人拖欠租金严重,而且人为破坏房屋设施的情况时有发生,严重影响了业主的利益。当时有位名叫 Octavia Hill (奥克维娅·希尔)的女士,为其名下出租的物业制定了一套管理方法,要求承租者严格遵守,出乎意料地取得了成功,不仅改善了居住环境,而且也使业主与承租人的关系由原来的对立变为友善。这种管理模式很快引起其他业主甚至政府有关部门的重视,这可以说是世界上最早的“物业管理”。时至今日,英国的物业管理作为一个固定行业,整体水平是世界一流的。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外,物业管理的内容已延展到工程咨询和监理、物业功能布局 and 划分、市场行情调查和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通信及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在普遍推行物业管理的同时,成立了英国皇家物业管理学会,会员遍布世界各地。

1.2.1 物业管理的定义

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,并向业主和使用人提供多方面的综合性服务:

物业管理的对象是物业,服务对象是人(包括业主和使用人),是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动,且寓管理、经营于服务之中。所以,物业管理是一种服务性行业,属于第三产业,其劳动是一种服务性行为。

1.2.2 物业管理的基本特征

社会化、专业化、市场化是物业管理的三个基本特征。

1. 社会化

物业管理的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管理企业;二是物业管理企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相分离是物业管理社会化的必要前提,现代化大生产的社会专业分工是实现物业管理社会化的必要条件。

2. 专业化

物业管理的专业化是指由专业物业管理企业通过合同的签订,按照业主和使用人的要求去实施专业化的物业管理。随着经济的发展和科技的进步,建设领域不断涌现新技术、新产品,物业的智能化程度越来越高,只有那些拥有掌握管理技术和硬件技术的专业人员,具有先进的管理工具及设备,建立科学、规范的管理措施及工作程序的物业管理企业,才有能力提供相应的物业管理服务。

3. 市场化

市场化是物业管理最主要的特征。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营,所提供的商品是服务。物业管理企业是按照现代企业制度组建并运作,向业主和使用人提供服务,业主和使用人购买并消费这种服务。这种通过市场竞争机制和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。

1.2.3 物业管理的基本内容

物业管理的对象、范围相当广泛,有住宅小区、综合楼、办公楼、商业中心、工业厂房等。尽管物业类型各有不同,使用性质差异很大,但物业管理的基本内容是一样的。

1. 常规性的公共服务

常规性的公共服务是物业管理企业面向所有客户(业主与物业使用人)提供的最基本的服务,其目的是确保物业的完好与正常使用,保持正常的秩序,净化和美化环境。其内容和要求在物业服务合同中有明确规定,物业管理企业有义务按时按质提供这些服务,主要包括以下内容:

- (1) 物业共用部位的维修、养护和管理。
- (2) 物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理。
- (3) 物业共用部位和相关场地的环境卫生管理。
- (4) 公共绿化的养护和管理。
- (5) 车辆停放管理。
- (6) 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理。
- (7) 装饰装修管理。
- (8) 物业档案资料管理。

2. 代办服务

代办服务是物业管理企业为满足一部分客户(业主与物业使用人)的一定需求而提供的服务,目的在于提高和改善客户的生活工作条件。其特点是物业管理企业事先设立服务项目,并将服务内容与质量、收费标准明确公布,当客户需要这种服务时,可自行选择,主要包括以下五大类服务:

- (1) 日常生活类。
- (2) 商业服务类。

(3) 文化、教育、卫生、体育类。

(4) 金融服务类。

(5) 经纪代理类。

3. 特约服务

特约服务是物业管理企业为满足客户(业主与物业使用人)个别需求受其委托而提供的服务,通常指在物业服务合同中未要求、物业管理企业在代办服务中也未设立,而是客户(业主与物业使用人)新提出的某方面的需求,此时物业管理企业在可能的情况下尽量满足其需求,提供特约服务。特约服务实际上是代办服务的补充和完善。

1.2.4 物业管理与传统房屋管理的区别

1. 管理体制不同

传统的房屋管理是在计划经济体制下,由政府、各企事业单位采用行政手段直接进行的福利型、封闭式管理。物业管理则是市场经济体制下的企业行为,对物业实施社会化、专业化、企业化的经营型、开放式管理。这一不同点决定了传统的房屋管理与物业管理有着根本不同的性质和运行方法。

2. 管理内容不同

传统的房屋管理一般局限在房屋使用和维修范围内,由于是受低租金的限制,服务范围狭窄、功能单一。物业管理提供多功能、全方位、综合性的经营管理与服务,既管物又服务于人,以人为核心提供精神和物质两方面的服务。

3. 管理对象的产权结构不同

传统的房屋管理是与房屋产权大多为国有的状况相适应的。物业管理则是为了适应改革的需要,必然与产权多样化的状况相配套,即国家所有的比重正在逐年减少,出现了国家、集体、个人多种所有制组成的多元化结构。

4. 管理机制不同

传统的房屋管理是管理者按照自身的意志去管理用户,用户处于被动地位,无法选择管理者,也很少有监督权,管理者与用户是管理与被管理的关系。物业管理则是业主和物业使用人有权通过市场选择物业管理企业,通过市场竞争的双向选择,签订物业服务合同,明确各自的权利与义务,业主和物业使用人参与物业管理重大事项的决策,并依据合同行使监督权,业主和物业使用人与物业管理企业是委托与被委托、被服务与服务的关系。

1.2.5 物业管理的宗旨

1. 营造良好的“安居乐业”的环境

物业管理的全部活动都是以“安居乐业”为中心,具体地说就是为业主和物业使用人创建一个“整洁、文明、安全、舒适”的生活和工作环境。并且要随着物业管理业务的拓展和管理服务水平的提高,根据物业的具体情况以及业主和物业使用人的要求提高服务水平、拓展服务范围。

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,就是要通过精心的策划和良好的服务,能改善物业的内外环境,提升物业的使