

21世纪建筑工程管理系列规划教材

物业管理

WUYE GUANLI



第2版

武永春 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



电子课件、习题解答

21 世纪建筑工程管理系列规划教材

物 业 管 理

第 2 版

主 编	武永春	
副主编	葛 晶	
参 编	郝凌云	王宏丽
	施晓丽	魏福芹
主 审	周中元	



机 械 工 业 出 版 社

本书从物业管理的基本概念入手,对物业管理的基本内涵、相关理论等方面作了深入阐述,并在如何突出技能培养、实用性和可操作性等方面作了积极的探索。全书共有十三章,内容包括物业及物业管理概述、物业管理机构及管理规范、物业管理招投标与合同、物业的接收与装修管理、房屋维修管理、物业设备管理、物业环境管理、物业安全服务管理、居住性物业的管理、经营性物业的管理、物业管理纠纷的处理、物业服务企业财务管理、物业管理品牌与达标创优。

本书内容全面,资料丰富,适用性强,对于了解物业管理行业的基本工作、提高物业管理专业技能、提高物业服务工作的效率和效益,将会大有益处。本书既可作为本、专科、高职院校物业管理、物业设施管理专业的教材,也可作为工程管理、社会工作、法学、企业管理等专业本科生的选修课教材和课后参考读物,还可作为物业管理实际工作者的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理/武永春主编. —2版. —北京:机械工业出版社, 2009. 8

(21世纪建筑工程管理系列规划教材)

ISBN 978-7-111-27454-4

I. 物… II. 武… III. 物业管理-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第119765号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:李俊玲 李莉

责任编辑:李莉 责任校对:姚培新

封面设计:马精明 责任印制:乔宇

北京京丰印刷厂印刷

2009年8月第2版·第1次印刷

184mm×260mm·12.75印张·307千字

0 001—4 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-27454-4

定价:22.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 68354423

封面无防伪标均为盗版



机械工业出版社
China Machine Press

教师信息反馈表

尊敬的老师：

您好！首先感谢您选用机械工业出版社的教材。机械工业出版社成立于1952年，是国家级优秀出版社，是教育部指定的教材出版基地。机械工业出版社从1999年开始出版高职教材，目前高职教材品种有近1500种，覆盖机、电、车、土建、经管、基础课等众多领域，机工版高职教材以质量优、品种全而得到众多职业院校的认可。在“十一五”国家级规划教材评选中，机械工业出版社有近400种高职教材入选，位居全国第二。为了更好地为教学服务，我社正在大规模进行教材的配套建设工作，多数教材均可免费为您提供配套的助教盘（包括电子教案、课后习题解答、素材库等内容）。如果您需要本书的助教盘，请填写以下表格并回寄给我们，我们将在收到表格后及时与您联系。我们愿以最真诚的服务回报您对机械工业出版社的关心和支持。

书名					书号			版次				
使用本书的学生人数 _____ 人/年 _____ 年级 _____ 学时数 _____												
您对本书的意见和建议												
您的个人情况												
姓名				性 别	☐ 男 ☐ 女（划√）		年 龄			职务 职称		
所在学校									系名			
											(分院名)	
联系地址 (邮编)												
联系电话						E-mail						
您教授的其他课程的情况												
课程名称			学生 人数	使用教材名称			出版社		教材满意度 (划√)			
									☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意			
									☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意			
如果您有意向主编或参编教材， 请您将信息填入右侧表格				拟编写教材名称			适用专业		是否已有 内部讲义		年用书量	
系主任签字： _____ 盖章 _____												

注：本表可复印，寄至北京百万庄大街22号机械工业出版社高职分社收（100037），亦可发至电子邮箱：
sbs@mail.machineinfo.gov.cn，也可发传真至010-68998916。登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 可下载表格电子版。联系电话：010-88379050 010-68354423。

前 言

经过 20 余年的探索与实践,我国的物业管理行业从无到有,从小到大,已充分显示出其良好的经济效益、社会效益和环境效益,以及强大的生命力和广阔的发展前景。目前,我国物业管理已成为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分,在大中城市其产值占 GDP 总值的 2% 左右。物业管理已成为市场化、企业化经营和社会化、专业化管理的一个新兴的服务性行业,管理的物业类型涉及住宅、写字楼、商场、工业厂房、社会后勤物业等各种类型,形成了庞大的市场基础。

然而,因物业管理专业的产生和形成的时间较短,不仅在学科体系上还有待完善,同时在培养学生的专业教材方面也存在知识和技能落伍、滞后的严重问题。为适应物业管理发展的新形势、新特点,培养物业管理行业需要的紧缺人才,我们编写了本教材。

本教材集编者多年物业管理教学和实践经验,围绕物业管理的实际工作,在每章的理论论述之后,附以相应的复习思考题和实训练习题,力争使学习者在熟悉基本原理之后能够运用所学知识解决实际工作中遇到的难题。

本书由武永春任主编,葛晶任副主编。编写分工如下:葛晶编写第一~三章,郝凌云编写第四、五章,王宏丽编写第九、十章,施晓丽编写第十一章,武永春编写第六~八章、第十二章,武永春、魏福芹编写第十三章。全书由武永春统稿。

本书在编写过程中参考了诸多专家、学者的相关研究成果,在此一并致以诚挚的谢意。由于时间和水平所限,书中难免有不妥之处,恳请广大读者指正并提出宝贵意见。

编者

2008 年 12 月

目 录

前言

第一章 物业及物业管理概述	1
第一节 物业及物业管理的含义	1
第二节 物业管理的类型、内容与环节	4
第三节 我国物业管理的发展环境与趋势	8
复习思考题	10
实训练习题	10
第二章 物业管理机构及管理规范	11
第一节 业主与业主自治机构	11
第二节 物业服务企业	15
第三节 物业管理人员	18
第四节 物业管理法规和制度	22
复习思考题	27
实训练习题	28
第三章 物业管理招投标与合同	29
第一节 物业管理市场与委托	29
第二节 物业管理招标	31
第三节 物业管理投标	37
第四节 物业服务合同	42
复习思考题	46
实训练习题	46
第四章 物业的接收与装修管理	48
第一节 物业的接管验收	48
第二节 入伙与装修管理	55
第三节 物业档案资料管理	61
复习思考题	67
实训练习题	67
第五章 房屋维修管理	68
第一节 房屋维修管理概述	68
第二节 房屋维修工程	78
第三节 房屋的日常养护	85
复习思考题	87
实训练习题	88
第六章 物业设备管理	89
第一节 物业设备管理概述	89
第二节 给排水设备的管理与维修	94

第三节 供电设备的管理与维修	98
第四节 供暖设备管理	103
第五节 电梯设备管理	106
复习思考题	110
实训练习题	110
第七章 物业环境管理	111
第一节 物业环境的保洁管理	111
第二节 物业环境的绿化管理	114
第三节 物业环境的污染管理	118
复习思考题	121
实训练习题	121
第八章 物业安全服务管理	122
第一节 物业治安管理的	122
第二节 车辆道路管理	126
第三节 消防管理	130
复习思考题	135
实训练习题	135
第九章 居住性物业的管理	136
第一节 普通住宅小区的物业管理	136
第二节 高级公寓的物业管理	140
第三节 别墅的物业管理	142
第四节 智能住宅小区的物业管理	143
复习思考题	147
实训练习题	147
第十章 经营性物业的管理	148
第一节 经营性物业管理概述	148
第二节 写字楼物业的管理	151
第三节 商业物业的管理	155
第四节 大型智能商厦物业的管理	157
复习思考题	159
实训练习题	159
第十一章 物业管理纠纷的处理	160
第一节 物业管理纠纷的种类	160
第二节 物业管理纠纷的预防	163
第三节 物业管理纠纷的法律责任和纠纷处理	165
复习思考题	165

实训练习题.....	169
第十二章 物业服务企业的财务管理 ...	170
第一节 物业服务企业财务管理概述.....	170
第二节 物业服务费的构成与测算.....	172
第三节 专项维修资金的筹集、使用 与管理.....	180
复习思考题.....	184
实训练习题.....	184
第十三章 物业管理品牌与达标	

创优	185
第一节 物业管理品牌.....	185
第二节 物业服务企业与 ISO9000 质 量管理体系.....	187
第三节 物业服务企业与 ISO14000 质 量管理体系.....	191
复习思考题.....	193
实训练习题.....	193
参考文献	194

物业及物业管理概述

学习目标

通过本章的学习,了解物业、物业管理、社区、社区管理的概念,物业与房地产、物业管理与传统房屋管理以及物业管理与社区管理之间的关系,物业管理的兴起与发展历程;熟悉物业管理的类型及我国内地物业管理未来发展的层次及方向;掌握物业管理的内容与环节。

第一节 物业及物业管理的含义

一、物业与房地产

(一) 物业的概念与构成

物业一词在我国古已有之。《汉语大词典》中记载:宋朝李纲的奏章中即有“在京有物业者……”;元朝石子章《竹坞听琴·楔子》中有“将我那家私里外田产物业”;中国近代史资料丛刊《辛亥革命·洪全福起义档案》中也有“教堂教民物业”。在西方国家,“物业”的英语单词为“Estate”或“Property”,含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等,是一个较为广义的范畴,而本书所指“物业”则是物业的一种狭义范畴。

目前,尽管国内学术界、理论界及物业管理实际工作者对物业的定义尚未形成一致的认识,但一般都认为,所谓物业,是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。

从物业的概念中可以看出,一个完整的物业,应至少包括以下4个部分:

(1) 建筑物,即已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的屋宇及相关建筑。包括房屋建筑、构筑物(如桥梁、水塔等)、道路、码头等。

(2) 设备,指与这些屋宇相配套的专用机械、电气等设备。如电梯、备用电源等。

(3) 设施,指与这些屋宇相配套的公用管、线、路。如上下水管、消防、强电(供电)、弱电(通信、信号网络等)、路灯,以及室外公建设施(如幼儿园、医院)等。

(4) 场地,指开发待建或露天堆放货物的场地,包括建筑地块、庭院、停车场、小区内非主干交通道路等。

（二）物业的主要类型

1. 根据物业使用功能不同分类

- （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）办公物业指供有关单位办公用的物业，一般是写字楼。
- （3）商业物业包括综合楼、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等。
- （4）工业物业包括工业厂房、仓库、货场等。
- （5）其他用途物业指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. 按物业所有权性质不同的分类

可划分专有产权物业和共有产权物业两种类型。其中，专有产权物业，又称独有物业，产权归一个业主所专有的物业；共有产权物业，包括两方共有、部分共有和全体共有产权物业。

3. 按物业的所有权人的多少来分类

可分为单一产权物业和多元产权物业等。其中，单一产权物业，即某物业的业主只有单个人或单个单位，如过去单位所拥有的某栋住宅楼，产权归该单位所有。多元产权物业，即某物业的业主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。

（三）物业与房地产、不动产的关系

一般认为，所谓房地产，是指房产、地产及附着于房产、地产之中的各种利益与权益。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。

由于具有位置固定性、不可移动性，房地产通常又被称为不动产。不过从语义上看，房地产的表述侧重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。

在我国，“物业”有其约定俗成的内涵，与房地产、不动产有一定的区别：

（1）称谓领域不同。一般来说，“房地产”是经济法和行政法及商务事务中比较常用的称谓，“不动产”则是民法惯用的词汇，而“物业”则通常指单元性的房地产。

（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”通常用于个体，房地产通常用于整体。因此，从宏观的角度来看，一般常用“房地产”，而不用“物业”。如“房地产业”不可以用“物业”或“物业业”代替。

（3）概念外延不同。一般而言，“房地产”概念外延是包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理与服务等整个过程。“物业”虽然可以用来指某项具体的房地产，却仅仅涉及房地产交易、售后管理服务这一阶段或区域。

二、物业管理与传统房屋管理

（一）物业管理不同于传统房屋管理的性质

一般来说，传统房屋管理是房地产管理中的一项具体管理内容，是介于行政管理和非行政管理之间的一种房屋管理形式。而物业管理无论在管理模式上、手段上、观念上，还是在管理的深度和广度上，都和传统房屋管理有着很大的区别，见表1-1。

物业管理与传统房屋管理相比，具有以下明显的性质：

（1）物业管理行为是一种市场经营行为。市场经济条件下，由于物业产权的分散，物



业管理成为一项有成本也有效益的经济活动。因此,管理的成本与效益的平衡,迫使业主在市场上聘请独立的第三方——物业服务企业来实施。物业公司接受委托不是被动的,它也会在市场上通过选择物业后作出决定。

表 1-1 物业管理同传统房屋管理的区别

比较内容	方式	物 业 管 理	传统房屋管理
物业权属		多元产权(私有、公有)	单一产权(国有、集体所有)
管理主体		物业服务企业	政府、单位房管部门
管理单位性质		企业	事业或企业性事业单位
管理手段		经济和法律手段	行政手段
管理行为		企业经营服务行为	非企业行为
管理性质		经营型的有偿管理服务	福利型的无偿、低偿服务
管理观念		为业主、住户服务,以人为本	管理住户,以物为中心
管理费用		自筹	低租金和大量补贴
管理形式		社会化、专业化统一管理	部门、系统管理与多头分散管理
管理内容		全方位、多层次的管理服务	管房和养房
管理关系		服务与被服务的关系	管理与被管理的关系
管理模式		市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理机制		契约、合同形式,竞争上岗	行政指令,终身制,无竞争

(2) 物业管理是一种服务性的行业。

(3) 物业管理是一种综合性的产业。物业管理是集管理、服务、经营于一体,并寓经营、管理于服务之中的产业。总的来看,服务是关键,管理和经营始终要围绕服务而进行。

(二) 物业管理有别于传统房屋管理的特征

现代物业管理是一种有别于以往传统房屋管理的一种新型的管理模式,其管理具有社会化、专业化、企业化、市场化的特征。

(1) 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汇集起来统一管理,如房屋、水电、清洁、保安、绿化等。每位业主只需面对物业服务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。业主只需根据一定的收费标准按时缴纳服务费,就可以获得适当的服务。

(2) 专业化。专业化主要包括:专门的机构与人员、专门的设备与工具、专门的技术与标准、专门的作业与训练以及专门的管理措施等内容。其中,物业管理特别要求必须由专门的机构或企业来实施。而且,这些机构或企业必须具备一定的专业资质并达到一定的专业标准。物业服务企业也可以将一些专业服务委托给相应的专业服务公司。例如,机电设备维修承包给专业设备维修企业,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,等等。

(3) 企业化。物业管理企业化是指从事物业管理的单位应该是一个具备独立法人地位的企业单位,按照《中华人民共和国公司法》的规定运行,不受任何干扰。作为企业,物业公司要拥有自己的资产,独立经营,自负盈亏,并以自己的名义享有民事权利和承担民事责任。

(4) 市场化。这是现代物业管理最主要的特点。市场化是指物业管理要按照市场经济的原则来运作,具体表现为:①业主、使用人花钱购买物业管理服务和物业服务企业提供这种服务并获得报酬完全是一种市场交换行为,是一种买卖关系;②业主和物业服务企业是一种委托与被委托,聘用与被聘用的法律关系;③物业管理实行有偿服务,各项收费标准由市场定价,国家只进行宏观调控。

三、物业管理与社区管理

本书所指的社区是指城市社区,即在现代城市内,具有一定共同利益关系的人们,在同一地域内共同生活的有机体。城市社区和物业管理区域的概念并不重合,而且两者的侧重也不相同。社区强调人们共同生活的地域,而物业管理区域则侧重接受物业管理的地域。某个物业公司的物业管理区域可以是某个城市社区的一部分,也可以是几个城市社区的若干部分。

所谓社区管理,是指以街道办事处为主协调和组织各种团体,通过专门化分工和发动居民广泛开展互助活动,对一定地域内的居民的社会生活进行社会化、综合性的管理。社区管理和物业管理不同,它们之间既有区别又有联系。

物业管理与社区管理的区别主要有三个方面:①两者的管理主体不同。物业管理主要是以物业公司为管理主体,而社区管理则是在街道办事处领导下的行政管理和在街道办事处组织引导下,社区有关单位和居民共同参加的综合管理。②两者的管理核心不同。物业管理是一项以各类房屋、相关配套设施、设施及场地的使用、维修、养护为核心的管理;而社区管理主要是围绕着“人的居住”而实施的管理,其内容不仅包括人的居住,而且包括人们的婚姻家庭、邻里关系、计划生育、安置就业等方面的管理。③两者的管理性质不同。物业管理主要通过有偿服务实施,是一种经营行为。物业公司 with 业主、使用人是平等的民事主体,彼此是委托与被委托,聘用与被聘用,服务与被服务的关系。而社区管理则主要以行政管理、互助管理等方式来实施。街道办与社区内各个团体及居民的关系是组织与被组织、指导与被指导、管理与被管理的关系。

物业管理与社区管理的联系主要表现为:①物业管理是社区管理的组成部分。社区管理是一个大系统,在这个大系统中,包含着社区文化管理、物业管理等众多子系统;②物业管理和社区管理又是相互影响、相互作用的。物业管理主要通过对人们思想、精神之外的外部环境的塑造,来促进人们的思想、精神、道德的升华。而社区管理则另外深入到了人们的精神生活。

第二节 物业管理的类型、内容与环节

一、物业管理的类型

按照不同的分类标准或角度,可以把现代市场化物业管理划分为以下几种类型。

(一) 托管型与自管型

这种划分是从业务委托的情况以及物业服务企业是否拥有物业产权的角度考虑的。

(1) 托管型。托管型又称委托管理型。该类型的物业管理主要是指房地产开发企业将



自己开发建成的房屋出售或出租给用户，并委托下属的或社会化的物业服务企业对房屋进行日常的管理，完善其售后服务；或者业主大会将业主所拥有的物业委托给一家社会化的物业服务企业进行管理。委托管理型物业公司一般只有经营管理权，而无物业产权。

(2) 自管型。自管型又称自主经营型或租赁经营型，是指房地产开发企业建成房屋后并不出售，而交由下属的物业服务企业管理，或专门组建从事租赁经营的物业服务企业，通过收取租金收回投资。提供自管型物业管理的物业服务企业一般不仅拥有经营管理权而且拥有产权；不仅具有维护性管理的职能，而且可出租经营所管物业，这实质上是房地产开发的延续。通过物业的出租经营达到为开发公司收回项目投资和获取长期、稳定利润的目的。

(二) 直接管理型与顾问管理型

该类型是从发展商与物业公司合作的形式来划分的。按照这种划分标准，可把物业管理分为直接管理和顾问管理两种类型。直接管理型又可分为三类：“雇佣型”、“管家型”、“合作型”。如上海锦江物业公司管理的联谊大厦、启华大厦属“雇佣型”、“管家型”一类，该公司管理的上海电力大厦属“合作型”一类。顾问型物业管理又称咨询型管理，即专业物业顾问公司为发展商的物业制订全盘管理计划、管理制度及预算，提供管理软件等。顾问方式分为派人常驻及不派人驻两类。该方法费用较为低廉。

(三) 包干型与成本加利润型

从物业公司接管楼盘的财务渠道划分，可把物业管理划分为包干型物业管理和成本加利润型物业管理。包干型管理指大业主（发展商）或小业主（购房者）按合同契约，或按政府有关部门规定的费用，或按指导价格付给物业公司一定费用（一般按每平方米计价或每套房屋来计价），由物业公司承包，亏损和盈利都由物业公司来承担或分享，此类属“包干型”。另一类则是成本加利润的管理，即物业公司所有的成本开支都须经业主审定，然后由业主再按比例付给物业公司一定的酬金，即利润。一般来说这个比例不超过 15%，通常在 5% ~ 15% 之间。

(四) 管理型、实务型及半管理半实务型

按经营形态的不同，可把物业管理划分为管理型、实务型、半管理半实务型三类。

管理型主要进行产权产籍管理、物业的产权经营、中介服务和房地产经纪等，也包括对物业的档案资料管理。而具体的实务管理操作，如清洁、安保、维修、养护和公共服务，是以分包和与专业公司合同工、钟点工挂钩的服务形式分解的。管理型物业公司，必须对专业公司的服务进行监督、检查和考核。

实务型一般是以专业公司的形式出现的。如保安公司、绿化公司、清扫保洁公司、房屋维修公司、机电设备保养维修公司等。他们以开展物业专业服务管理为业务，工种齐全，服务质量比较高，通过接受物业服务企业的分包来取得管理业务。

半管理半实务型介于以上二者之间，其管理模式的优点在于优势互补。它一方面可以充分发挥自己的长处，另一方面则又可以充分利用别人的优势，取长补短，优化管理组合要素，达到最佳管理效果。

除上述几种分类方法之外，还可根据引进物业管理的国家与地区的不同来划分，如日式管理、港式管理、美式管理，等等。

二、物业管理的内容

(一) 公共服务

公共服务是物业服务企业直接针对物业和所有业主的各项具体管理与服务,是最基本的公共性管理和服务,该项服务的有关内容在合同中明确规定,住用人每天都可以享受,不需再事先约定。通过公共服务,确保物业的完好与正常使用。公共服务的费用包含在物业服务费中,不单独另外收取;收费标准国家一般都有指令性价格或指导性价格的规定。

公共服务的基本内容包括:

- (1) 房屋建筑主体的管理,主要包括房屋建筑主体的质量管理及维修施工管理。
- (2) 房屋设备、设施的管理,主要包括给排水管理、电梯管理和供电管理三个部分。
- (3) 环境卫生、绿化的管理服务。
- (4) 物业管理区域内公共秩序、消防、交通等协助管理事项的服务。
- (5) 物业装饰装修管理服务,如对装饰装修行为的管理。
- (6) 物业档案资料的管理,如业主入住、产权产籍、日常文件管理等。
- (7) 专项维修资金的代管服务,接受业主委员会的委托代为管理维修资金。

(8) 社区管理与服务。主要是协助街道办、居委会进行社区精神文明建设等管理活动。如组织和开展“五好家庭”的评奖活动、见义勇为业主或租户颁奖活动、业主或租户义务植树、义务清洁活动,等等。

(二) 专项服务

专项服务是为了满足一些业主、用户群体和单位的一定需要而提供的代理业务服务。专项服务通常都事先设立服务项目,并将服务内容与质量、收费标准公布,当业主、住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。

专项服务是一个全方位、多层次的服务,它包括了小区或大厦租户或业主的衣、食、住、行、娱乐、购物等各个方面:

- (1) 洗衣(干洗)服务,制衣、补衣服务等。
- (2) 快餐盒饭、送饭服务,音乐茶坊,燃料供应及代送服务等。
- (3) 房屋看管,房屋装修,房屋清洁,搬家服务,物业租售代理等。
- (4) 美容美发服务,组建棋牌社、读书社、桥牌俱乐部,影视歌舞厅、健身房、游泳池、网球场等服务。
- (5) 小商店,小超市等。
- (6) 绿化工程服务;代订代送牛奶、代送报纸杂志、代送病人就医、代雇保姆、代定购车船机票,等等。

(三) 特约服务

特约服务是一种在物业服务合同中没有要求、物业服务企业在专项服务中也未设立,而是应个别业主与使用人的要求,为满足个别业主和使用人的特殊需要而单独提供的服务,它是专项服务的补充和完善,本质上也是一种代理业务。特约服务的具体内容由供需双方特别约定,费用也由双方根据市场情况来协商决定,政府不作规定。

住宅小区以外的商业物业,如写字楼、商场、酒店等,物业管理的内容还应该涉及物业的市场营销与租赁经营管理,包括为租赁经营的实现而进行的广告宣传与市场推广,以及实



际进行的租赁经营活动，等等。

三、物业管理的环节

根据在房地产开发、建设和使用过程中的地位、作用、特点及工作内容的不同，就单个物业服务企业来说，可以把物业管理工作划分为四个基本环节：物业管理的前期阶段、物业管理的启动阶段、物业管理的日常运作阶段和物业管理的撤管阶段。

（一）物业管理的前期阶段

物业管理前期阶段具体包括物业管理的招投标、物业管理机构的组建及前期介入等各个基本环节。

1. 物业管理招标与投标

对房地产开发商和已成立的业主委员会来说，首先需要进行物业管理的招标，选聘合适的物业服务企业，然后才可能有具体的物业管理；对物业服务企业来讲，则首先需要参加物业管理的投标，取得项目的物业管理权以后，才能做好物业管理的准备并在适当的时候开始具体的物业管理工作。

一般来讲，物业管理的招标与投标需要做的基础工作就是编制与确定物业管理方案以及制定物业管理招标书或投标书，在这个前提下，进行招标或参与投标。在确定物业服务企业后，以下的各环节就由物业服务企业来进行。

2. 物业管理机构设置与人员安排

就某一个物业项目而言，物业服务企业可能需要另行组建新的物业管理机构或物业管理处，通过这个机构来具体实施物业管理项目的管理。当然，在物业正式接管前，只需要组织成立管理层，临近物业正式接管时，再考虑安排作业层人员到位。

物业管理机构及岗位要根据所管物业的类型、规模及特点等具体情况来灵活设置。有关人员的选聘一要注意各工种的人员编制及应聘者的专业水平（是否有上岗证等），二要注意选聘的时间安排，急需的先招聘，不急需的后招聘。员工招聘后，还要注意组织培训，培训时间、培训内容、培训重点等要根据员工的具体情况 & 设置岗位的要求来确定。

3. 规章制度的制定

规章制度一般包括内部管理制度和外部管理制度两个方面。内部管理制度中，最基本的制度就是员工管理办法，该办法主要包括劳动用工制度、员工行为规范、员工福利制度、员工奖惩制度以及岗位责任制等内容。外部管理制度是针对物业服务企业内部来说的，其主要内容有管理规约、住户手册、各项守则与管理规定等。

4. 早期介入管理

早期介入管理的主要内容，包括物业服务企业对早期介入的准备以及在规划设计、施工监理、设备安装以及租售代理等阶段的介入与管理。早期介入不是整个物业服务企业的全体介入，而是物业服务企业或者物业管理处的负责人与技术人员的参与。

（二）物业管理的启动阶段

物业管理的全面启动以物业的接管验收为标志，从物业的接管验收开始到业主委员会的成立，具体包括接管验收、入伙管理、产权备案与档案资料的建立、首次业主（代表）大会的召开和成立业主委员会四个基本环节。

1. 接管验收

接管验收是直接关系到物业管理工作能否正常顺利开展的重要环节,它包括新建物业的接管验收和原有物业的接管验收,接管验收的完成,标志着新的物业管理工作全面开始,也标志着物业管理进入全面启动阶段。

2. 入伙管理

入伙即入住或迁入。入伙管理是物业服务企业与服务对象的首次正式接触,在入伙管理中,物业服务企业需要与住户签订前期服务协议以及物业管理规约,以保证以后的物业管理工作能够顺利进行。

3. 产权备案与档案资料的建立

产权备案的目的—是准确界定每个产权人拥有产权的范围与比例,以维护其合法权益;二是保证物业管理的收费能够及时、合理的得到实施,维护物业服务企业自身的权利。另外,产权备案也是建立业主或租户档案的基础。物业服务企业还需要建立物业本身的资料。通过档案资料的建立,帮助物业服务企业顺利实施物业管理。

4. 首次业主(代表)大会的召开和业主委员会的成立

当具备一定条件后,物业区域应适时召开首次业主(代表)大会,制定和通过有关文件,选举产生业主委员会。在这个过程中,物业服务企业可以帮助政府部门、业主大会筹备小组等开展相关的宣传组织工作。

(三) 物业管理的日常运作阶段

物业管理的日常运作包括日常的管理服务以及物业管理中关系的协调两个方面。其中,关系的协调,就是物业服务企业与业主、业主管理委员会、开发商、政府主管部门、政府相关职能部门以及有关媒体之间关系的处理。

(四) 物业管理的撤管阶段

物业服务合同期满或提前结束,物业服务企业应本着对自己的客户负责的精神,严格遵守职业道德规范的要求,积极认真地做好撤管工作,包括整理全部档案资料,清理账目,做好有关物业移交前的各项准备工作。在新的物业服务企业前来接管时,全面移交,然后撤离该物业管理区域。

第三节 我国物业管理的发展环境与趋势

一、我国物业管理的发展环境

我国物业管理环境主要包括:法律环境、经济环境、社会环境以及科技环境等。

(一) 法律环境

目前我国物业管理的政策法规已形成了初步的框架体系,已颁布的主要法律法规有:《城市新建小区管理办法》(1994)、《房屋接管验收标准》、《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》(1996)、《物业服务合同示范文本》(1997年)、《物业服务企业财务管理规定》(1998年)、《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》(1998年)、《物业管理条例》(2007年修订)、《物权法》(2007年),等等。这些政策法规的颁布与实施对于我国物业管理的规范化以及物业管理行业的健康有序发展奠定了较为坚实的基础。



（二）经济环境

近年来，我国经济一直持续稳定发展，城市居民可支配收入逐步增加。房屋保值、增值的观念快速树立，物业管理的好坏正成为人们选购住宅的重要考虑因素。同时，我国经济的发展也大大促进了商场、写字楼、酒店等物业的开发建设，一些功能性的物业，例如：老龄住宅、休闲住宅以及商务公寓等也相继出现。这些物业的开发建成为我国物业管理提供了广阔的发展空间。

（三）社会环境

随着人们物质基础的不断增强，社会的不断进步，居民的整体素质也在不断提高。消费者和物业管理人员群体素质和教育水平的提高，使之对法律、法规、行业规范有了更准确的认识，物业管理在物业管理需求者和提供者之间更容易达到一致，从而为物业管理的成功实施提供了有力保障。而且，消费者的消费权益意识的增强，也使得物业服务企业在供求双方的双向选择中不断提高自己的适应能力和服务水平。整个社会物业管理软环境将不断得到改善，将有更多的物业纳入到物业管理中来，最终物业管理将广泛地进入全社会各个不同的角落，成为整个社会不可或缺的一部分。

（四）科技环境

过去的物业，只是相对简单的“钢筋混凝土”，配套设施、设备的科技含量都不高，管理维护的要求也不高。随着现代建筑技术，信息网络技术，建筑材料等的发展，以及未来可能产生的各种新技术，为建设更适合人们需要的各类智能化物业提供了更大的可能性；同时，国际互联网、电子商务等新技术革命和物业智能化的飞速发展，都对物业服务企业提出了新的挑战，促使物业服务企业从劳动密集型向知识密集型转变，从简单的人力管理维护发

二、我国物业管理发展的层次与方向

（三）物业资产管理

资产管理的主要工作包括：制订管理物业策略计划；根据对物业市场现状、趋势，周期循环、波动等的分析结果来进行物业持有或出售决策；检讨物业重新定位的机会；审批主要费用支出；监控物业运行绩效；根据物业在同类物业竞争市场上的表现管理并评估物业公司的工作；协调物业公司与租客的关系；定期进行资产的投资分析和运营状况分析，并找出问题和及时提出改进的措施。

（四）房地产组合投资管理

房地产组合投资管理（Real Estate Portfolio Management, Globalization）是最高一个层次的管理工作，所涉及的范围更广泛。

房地产组合投资管理的主要工作包括：与投资者沟通并制定组合投资的目标和投资准则，制定并执行组合投资策略，设计和调整房地产资产的资本结构，负责策略资产的配置和衍生工具的应用，监督物业购买、处置、资产管理和再投资决策，评估组合投资绩效，向客户报告和进行现金管理，等等。

复习思考题

1. 什么是物业？它由哪几个方面构成？
2. 物业有哪些具体的类型？
3. 物业与房地产、不动产关系如何？
4. 什么是物业管理？完整理解“物业管理”的概念，应把握几个方面的问题？
5. 物业管理与传统房屋管理有什么关系？
6. 我国物业管理的性质与特征有哪些？
7. 物业管理和社区管理的关系如何？
8. 物业管理一般有哪些类型与内容？
9. 物业管理的基本环节包括哪些？
10. 我国物业管理未来发展有哪四个层次？

实训练习题

1. 假设你是一位从事物业管理的相关人员，现在需要为顾客解答如下疑问：

（1）物业管理就是房产管理，只不过房产管理和物业管理所处的体制不一样，名称换了一下，其根本区别就是收不收费的问题；或者说物业管理就是在原来的房产管理上增加点内容，例如扫扫地、浇浇花、看看门，这些看法对吗？（2）物业管理就是为有钱人服务对吗？（3）物业管理是为了解决就业而推行的一种措施对吗？

2. 某旧小区进行物业管理后，不少居民对物业公司的一些工作很不理解，如物业公司的管理人员不让业主把车停放在楼下门口、把小区原来的四个出口封闭了两个、不让居民把被子拿到小区内的空地上随地晾晒等。这些居民非常疑惑，不是说物业公司是业主聘请来为业主们服务的吗，可物业公司为什么又处处管着我们业主？物业管理到底是管理还是服务？