



21世纪高职高专规划教材
—— 财经理管理系列 ——

物业管理 理论与实务

苗长川 杨爱华 主编



清华大学出版社 · 北京交通大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·财经管理系列

物业管理理论与实务

苗长川 杨爱华 主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社
· 北京 ·

内 容 简 介

本书从物业管理岗位必备的知识与能力出发,在简要介绍有关物业管理基础理论的同时,重点按物业服务程序对物业管理实务工作的内容、方法、标准与要求做了全面系统的介绍。内容包括:物业管理概述、物业管理组织与制度、物业管理招标与服务投标、物业管理合同、物业租赁管理、物业管理的前期介入与管理、物业管理常用文书的拟写及档案管理、物业服务企业的财务管理、房屋维修与养护管理、设备维修管理、物业安全与环境管理、社区文化与综合经营服务、专项物业管理与服务、物业管理中的投诉与处理、物业服务企业与 ISO 认证标准、物业保险等。

本书可供高职高专、成人高校及本科院校举办的“二级”职业技术学院物业管理、房地产经营与估价、社区管理及相关专业开设本课程的学生使用,也可作为物业管理者自学和培训的参考教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务/苗长川,杨爱华主编. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2008.8

(21 世纪高职高专规划教材·财经管理系列)

ISBN 978-7-81123-303-2

I. 物… II. ①苗… ②杨… III. 物业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 090890 号

责任编辑:孙秀翠

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:24.75 字数:550 千字

版 次:2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-81123-303-2/F·351

印 数:1~4 000 册 定价:34.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专业人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能，因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全国范围内组织并成立了“21 世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21 世纪高职高专规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

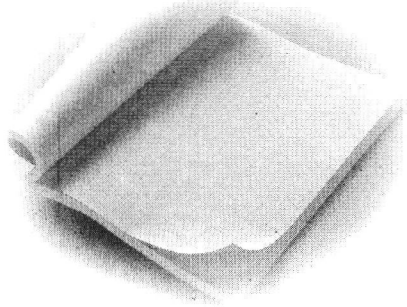
目前，“教材研究与编审委员会”计划用 2~3 年的时间出版各类高职高专教材 200 种，范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写，其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；适应“实践的要求和岗位的需要”，不依照“学科”体系，即贴近岗位，淡化学科；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必要、够用为度；尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践中的意见与建议，及时反馈给我们，以便对已出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版，适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21 世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2008 年 8 月



前 言

“物业管理理论与实务”是高职高专教育物业管理类各专业的一门专业主干课。我国物业管理实践和理论研究的蓬勃发展和不断完善,必然对高职高专物业管理类专业教育和教学提出了更高要求。本书作为高职高专教育物业管理类专业所必需的一门专业主干课教材,理应伴随着上述形势的变化不断充实和完善。为此,我们在总结多年来物业管理教学实践经验的基础上,根据物业管理从业人员实际需要,从“实用、应用、发展”出发,并考虑到高职高专教育物业管理类专业课程体系改革的实际,编写了本书,以满足高职高专物业管理类专业物业管理理论与实务课程教学和有关人员学习的需要。

本教材具有以下特点。

1. 紧扣高职高专教育物业管理类专业对物业管理概论与物业管理实务两门课程的基本要求,将两门课程进行了有机整合,使其合二为一。为此,本书在简要介绍物业管理基本理论的基础上,重点围绕物业管理服务过程,分岗位阐述了物业管理实务操作的程序及要求,使物业管理的理论与实务得到了科学的有机结合,并通过示范文本等实例的方法培养学生分析和解决物业管理问题的实践动手能力,从而增强了教材的针对性和实用性。

2. 反映当代世界物业管理的新进展和我国物业管理的实际,以及我国相关政策、法规、制度的要求,在广泛参阅国内外有关论著的基础上,使教材融入国内外最新的物业管理理论和实践成果,保证了教材的先进性和科学性。

3. 在内容编排上,从物业管理的基本理论入手,全面系统地介绍了物业管理实务工作方面的主要内容。基本理论以应用为目的,以必要、够用为度,对物业管理实务工作方面的内容按物业服务程序在内容、方法、标准与要求等方面做了全面系统的阐述,使教材内容系统完整,叙述深入浅出、简明适用,从而保证了教材的系统性和适用性。

4. 文字力求通俗易懂,内容精练,繁简适度,在注重教材的先进性、适用性、科学性和系统性的基础上,附有内容摘要、学习目标、本章小结、理论知识测试题、技能测试题,便于学生学习、理解和掌握所学内容。

总之,本书紧扣高职高专教育教学的特点和我国物业管理的实际,从实用的角度出发,力求内容和体例有所创新,它不仅是一本介绍现代物业管理学基本原理的书,而且是一本系统地训练物业管理技能的书。

全书共分 16 章，由杨凌职业技术学院苗长川教授和邯郸职业技术学院杨爱华教授担任主编。由苗长川设定全书体例、编写大纲和编写要求，并负责全书的总纂、修改和定稿。具体编写分工：苗长川编写第 1 章，杨爱华编写第 7、12 章，张永良编写第 5、11 章，苗长川、赵辉编写第 2 章，王周锁、李博编写第 3 章，王周锁、寇建中编写第 4 章，苗长川、张青山编写第 6 章，张宗民编写第 8 章，许文芬编写第 9、16 章，宋运霞编写第 10、13 章，寇建中、陈冬梅编写第 14 章，赵辉编写第 15 章。

全书编写过程中得到清华大学出版社、北京交通大学出版社及其责任编辑孙秀翠女士的热情帮助和大力支持，特此致以最诚挚的谢意。

本书在编写过程中参阅了国内外同行编著的有关论著，书后的参考文献只是我们所参考文献的一部分，在此向在书后已标注和未标注参考文献的作者致以诚挚的谢意！

由于编者水平有限，编写疏误之处，恳请广大读者指正。

编 者

2008.7



第1章 物业管理概述	(1)
1.1 物业与物业管理	(1)
1.1.1 物业	(1)
1.1.2 物业管理	(4)
1.1.3 物业管理的产生与发展	(7)
1.2 物业管理的主要内容	(9)
1.2.1 物业的基本管理	(10)
1.2.2 物业的专业管理	(10)
1.2.3 物业的相关服务	(11)
1.2.4 物业的多种经营	(12)
1.3 物业管理的原则与目标	(12)
1.3.1 物业管理的基本原则	(12)
1.3.2 物业管理的目标	(14)
1.3.3 物业管理的服务质量标准	(15)
1.4 物业管理人员的素质要求与职业道德	(17)
1.4.1 物业管理人员的素质要求	(17)
1.4.2 物业管理人员的职业道德	(18)
第2章 物业管理组织与制度	(23)
2.1 物业服务企业	(23)
2.1.1 物业服务企业概述	(23)
2.1.2 物业服务企业的组建	(25)
2.1.3 物业服务企业资质管理	(27)
2.1.4 物业服务企业的组织机构	(28)
2.1.5 物业服务企业的权利和义务	(33)
2.2 业主、业主大会、业主委员会	(34)

2.2.1	业主	(34)
2.2.2	业主大会	(35)
2.2.3	业主委员会	(38)
2.3	物业服务企业与相关机构的关系	(40)
2.3.1	与业主大会、业主委员会的关系	(40)
2.3.2	与物业建设单位的关系	(41)
2.3.3	与政府管理部门的关系	(42)
2.3.4	与各专业服务公司的关系	(43)
2.3.5	与社区管理的关系	(43)
2.3.6	与供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位的关系	(45)
2.4	物业服务企业的管理制度	(45)
2.4.1	建立健全物业管理制度的意义	(45)
2.4.2	制定物业管理制度的原则	(46)
2.4.3	物业服务企业管理制度的基本内容	(47)
2.4.4	物业服务企业制度制定应注意的事项	(49)
第3章	物业管理招标与投标	(53)
3.1	物业管理招投标概述	(53)
3.1.1	物业管理招投标的基本概念和特点	(53)
3.1.2	物业管理招投标的基本原则	(54)
3.1.3	物业管理招投标的作用和意义	(55)
3.2	物业管理招标	(56)
3.2.1	物业管理招标的主要方式	(56)
3.2.2	物业管理招标的内容	(57)
3.2.3	物业管理招标的程序	(58)
3.3	物业管理投标	(62)
3.3.1	物业管理投标的基本目的和原则	(62)
3.3.2	物业管理投标的策略与技巧	(63)
3.3.3	物业管理投标的程序	(64)
3.3.4	物业管理投标书的编写	(67)
第4章	物业管理合同	(78)
4.1	物业服务合同	(78)
4.1.1	物业服务合同的概念与特征	(78)
4.1.2	物业服务合同的类型	(79)

4.1.3	物业服务合同订立的基本原则	(79)
4.1.4	物业服务合同的内容	(80)
4.2	物业管理的公共契约	(86)
4.2.1	物业管理公共契约的特点	(86)
4.2.2	物业管理公共契约的内容	(87)
4.3	物业管理的专业分包合同	(93)
4.3.1	实行专业分包的前提条件	(93)
4.3.2	物业管理企业实行专业分包的类型	(93)
4.3.3	专业分包合同的内容	(93)
第5章	物业租赁管理	(97)
5.1	物业租赁概述	(97)
5.1.1	物业租赁的概念	(97)
5.1.2	物业租赁关系的特征	(98)
5.1.3	物业租赁的形式	(98)
5.1.4	物业租赁的资质条件	(99)
5.1.5	物业租赁的原则	(99)
5.1.6	物业租赁的一般程序	(100)
5.2	物业租金及其影响因素	(100)
5.2.1	物业租金及其类型	(100)
5.2.2	物业租金的构成	(101)
5.2.3	影响物业租金的因素	(103)
5.3	物业租赁合同	(104)
5.3.1	物业租赁合同的内容	(104)
5.3.2	物业租赁双方的权利和义务	(106)
5.3.3	物业租赁合同签订的程序	(107)
5.3.4	物业租赁合同变更和终止	(107)
5.3.5	订立物业租赁合同的注意事项	(108)
5.3.6	物业租赁合同纠纷的解决	(109)
5.4	物业租赁管理	(112)
5.4.1	物业租赁主体、客体的资质管理	(112)
5.4.2	租赁关系的管理	(113)
5.4.3	物业企业租赁管理的程序和主要内容	(113)
第6章	物业管理的前期介入与管理	(125)
6.1	物业管理前期介入与物业竣工验收	(125)

6.1.1	物业管理的前期介入	(125)
6.1.2	物业的竣工验收	(128)
6.2	前期物业管理概述	(132)
6.2.1	前期物业管理的含义	(132)
6.2.2	前期物业管理的工作内容	(132)
6.2.3	前期物业管理与前期介入的联系与区别	(133)
6.3	物业接管验收	(134)
6.3.1	物业接管验收概述	(134)
6.3.2	物业接管验收的内容和程序	(136)
6.3.3	物业接管验收应提交的资料	(139)
6.3.4	物业接管验收时交接双方的责任	(140)
6.3.5	接管验收的注意事项	(141)
6.4	楼宇入伙与装修管理	(141)
6.4.1	楼宇入伙	(141)
6.4.2	装修管理	(145)
6.5	日常客户接待服务	(150)
6.5.1	接待服务中的礼仪规范	(150)
6.5.2	日常客户接待服务	(151)
6.5.3	客户服务技巧	(153)
第7章	物业管理常用文书的拟写与档案管理	(160)
7.1	物业管理常用文书的拟写	(160)
7.1.1	岗位工作计划的拟写	(160)
7.1.2	岗位工作总结的拟写	(162)
7.1.3	物业管理有关通知的拟写	(165)
7.1.4	物业管理企业规章制度的拟写	(167)
7.2	物业管理档案的建立与管理	(169)
7.2.1	档案与物业管理档案	(169)
7.2.2	物业管理档案的建立与管理	(172)
7.2.3	电子档案的管理	(177)
第8章	物业服务企业的财务管理	(182)
8.1	物业服务企业财务管理概述	(182)
8.1.1	物业服务企业财务管理的概念	(182)
8.1.2	物业服务企业财务管理的目标和原则	(184)

8.1.3	物业服务企业财务管理的职能、内容和任务	(185)
8.1.4	物业企业财务管理的基本环节	(187)
8.1.5	物业企业的理财环境	(189)
8.2	财务管理的机构设置与管理制度	(191)
8.2.1	物业企业内部的财务管理体制	(191)
8.2.2	财务管理的组织机构及岗位责任	(191)
8.2.3	物业服务企业的财务管理制度	(193)
8.3	物业服务费的管理	(196)
8.3.1	物业服务费用的测算	(197)
8.3.2	物业服务费用收缴管理	(201)
8.4	物业管理资金的运作	(204)
8.4.1	物业管理资金的筹措管理	(204)
8.4.2	物业管理资金的使用管理	(207)
第9章	房屋维修与养护管理	(217)
9.1	房屋维修管理	(217)
9.1.1	房屋维修的概念与特点	(217)
9.1.2	房屋维修管理的概念及特点	(218)
9.1.3	房屋损坏的原因和维修分类	(219)
9.1.4	房屋维修管理的原则和内容	(223)
9.2	房屋维修工程	(225)
9.2.1	房屋维修标准	(225)
9.2.2	房屋完损等级评定方法	(227)
9.2.3	房屋维修工程的分类	(228)
9.2.4	房屋维修工程经济技术指标	(229)
9.3	房屋日常养护管理	(232)
9.3.1	房屋日常养护的类型和程序	(232)
9.3.2	房屋日常养护的考核指标	(233)
9.3.3	房屋日常养护的内容	(233)
第10章	设备维修管理	(242)
10.1	物业设备概述	(242)
10.1.1	物业设备的基本概念	(242)
10.1.2	物业设备的构成	(242)
10.1.3	物业设备的发展趋势	(244)

10.2	物业设备管理	(246)
10.2.1	物业设备管理的内容和意义	(246)
10.2.2	物业设备管理的基本制度	(248)
10.3	主要的物业设备的使用管理	(250)
10.3.1	给排水系统的使用管理	(250)
10.3.2	供电系统的使用管理	(252)
10.3.3	电梯设备的使用管理	(253)
10.3.4	空调系统的使用管理	(253)
10.3.5	供暖系统的使用管理	(254)
10.4	房屋附属设备日常维修管理	(255)
10.4.1	房屋附属设备设施日常维修程序	(255)
10.4.2	给排水系统安全操作规程和常见故障处理	(255)
10.4.3	供电系统安全操作规程和常见故障处理	(258)
10.4.4	电梯安全操作规程和常见故障处理	(259)
10.4.5	空调设施系统操作规程和常见故障处理	(260)
10.4.6	供暖系统安全操作规程和常见故障处理	(261)
10.4.7	室内燃气系统常见故障处理	(261)
第 11 章	物业安全与环境管理	(266)
11.1	物业安全管理	(266)
11.1.1	物业安全管理的概念	(266)
11.1.2	物业安全管理的内容	(267)
11.1.3	物业安全管理的原则	(267)
11.1.4	物业安全管理的机构设置与职责	(268)
11.1.5	物业治安秩序管理	(269)
11.1.6	物业消防管理	(274)
11.1.7	车辆安全管理	(278)
11.2	物业环境管理	(280)
11.2.1	物业环境管理的概念	(280)
11.2.2	物业环境管理的内容	(280)
11.2.3	物业环境保洁管理	(280)
11.2.4	物业环境绿化管理	(285)
11.2.5	物业环境污染与防治	(287)

第 12 章 社区文化与综合经营服务	(294)
12.1 社区文化	(294)
12.1.1 社区文化的含义	(294)
12.1.2 社区文化的特征	(295)
12.1.3 建设社区文化操作要领	(296)
12.2 物业管理的综合经营服务	(298)
12.2.1 物业管理综合经营服务的概念	(298)
12.2.2 物业管理综合经营服务的特点	(298)
12.2.3 物业综合经营服务的内容	(299)
12.2.4 物业综合经营服务的经营原则和经营思路	(299)
12.2.5 物业管理综合经营服务的运作与管理	(300)
第 13 章 专项物业管理与服务	(305)
13.1 住宅物业的管理与服务	(305)
13.1.1 住宅小区的涵义	(305)
13.1.2 住宅小区的特点	(305)
13.1.3 住宅小区物业管理的概念	(306)
13.1.4 住宅小区物业管理的内容	(306)
13.1.5 住宅小区物业管理的特点	(307)
13.1.6 住宅小区物业管理的目标	(308)
13.2 商业、工业区及特殊物业的管理与服务	(309)
13.2.1 商业物业管理与服务	(309)
13.2.2 工业区物业管理与服务	(315)
13.2.3 其他特殊物业的管理与服务	(320)
第 14 章 物业管理中的投诉与处理	(327)
14.1 物业管理中的各种纠纷	(327)
14.1.1 物业管理纠纷产生的原因	(327)
14.1.2 物业管理纠纷的分类	(328)
14.1.3 物业管理纠纷的特点	(329)
14.1.4 物业管理中常见的纠纷	(331)
14.2 物业管理中的投诉受理制度	(331)
14.2.1 物业管理纠纷的投诉与受理	(331)
14.2.2 物业管理纠纷的处理	(332)
14.2.3 建立业主投诉体系	(334)
14.2.4 投诉受理的注意事项	(335)

14.3 违约责任	(335)
14.3.1 违约责任的概念和特征	(335)
14.3.2 违约责任的构成要件	(337)
14.3.3 承担违约责任的形式	(338)
14.3.4 违约责任的免除	(339)
14.4 物业管理的约束机制	(339)
第15章 物业服务企业与 ISO 认证标准	(343)
15.1 ISO 认证与物业管理	(343)
15.1.1 ISO 9000 概述	(343)
15.1.2 物业质量管理体系采用的标准	(344)
15.1.3 物业管理实施 ISO 9000 的意义和作用	(344)
15.1.4 物业服务质量认证的管理	(345)
15.2 ISO 9000 质量管理体系的实施	(346)
15.2.1 八项质量管理原则	(346)
15.2.2 物业服务企业实施 ISO 9000 认证的程序	(348)
15.2.3 ISO 9000 质量管理体系文件的编写	(350)
15.2.4 物业服务企业实施 ISO 9000 应注意的问题	(353)
第16章 物业保险	(358)
16.1 物业风险管理	(358)
16.1.1 物业风险概述	(358)
16.1.2 物业风险管理	(360)
16.1.3 可保风险	(362)
16.2 物业保险	(363)
16.2.1 物业保险概述	(363)
16.2.2 物业保险在物业经济运行中的地位和作用	(364)
16.3 物业管理过程中的保险	(366)
16.3.1 物业保险的参与者	(366)
16.3.2 物业保险基金	(368)
16.3.3 物业保险合同	(368)
16.3.4 物业保险关系确立的基本原则	(371)
16.3.5 物业保险的运作	(372)
参考文献	(379)

【内容摘要】 本章主要介绍物业、物业管理的概念及特征,物业管理的基本原则、主要内容、服务质量标准及物业管理人员应当具备的素质。

【学习目的】 通过本章学习,使学生在理论知识方面能够理解物业、物业管理的概念及特征;熟悉物业管理的主要内容;掌握物业管理的基本原则、服务质量标准及物业管理人员应当具备的各项素质,为以后各章的更深入更细致的学习奠定理论基础。在技能方面能够结合物业管理工作内容与职业特色,树立“管理即服务”的理念;能利用物业管理相关法律知识、服务标准对物业服务企业的管理服务状况作出正确的评价;能够坚守职业道德,不断提升自己的专业及综合素质,明辨是非,依法处理物业管理过程中暴露出来的一些矛盾与问题。

1.1 物业与物业管理

1.1.1 物业

1. 物业的概念

“物业”一词源于我国港、澳特别行政区地方方言中对单元性房地产的称谓。如《香港房地产法》中称:“物业是单元性房地产,一住宅单位是一物业,一工厂楼宇是一物业,一农庄也是一物业。故物业可大可小,大物业可分割为小物业”。在英语国家,“物业”一词为“Real Estate”,“Real Property”,或“Estate”,“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。而现实中所称的“物业”是一个狭义范畴,是指单元性的房地产。从物业管理的角度来讲,物业是指正在使用中或已经可以投入使用的由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及依托于该实体上的权益。

从物业的概念可以看出,物业包含以下4个基本要素。

① 已建成投入使用或已经可以投入使用的各类建筑物。这些建筑物可以是住宅小区的房屋,也可以是写字楼、商业大厦、公寓、别墅、工业厂房、仓库、体育场馆等。

② 与建筑物相配套的设备与设施。包括给排水系统(供水、排水管线、各种阀门、水

泵、储水箱等)、房屋卫生设备(便池、浴缸、抽水马桶等)、房屋消防设备(消防栓、消防龙头、灭火器、自动喷淋设备等)、房屋供暖供冷和通风设备(暖气管道、暖气片、加压机、空调机组等)、供电及照明设备(配电箱、变压器、开关、照明器等)、房屋弱电设备(广播、电信、电视设备、计算机网络设备等)、运输设备(电梯、自动扶梯等)、房屋防雷及接地装置,以及娱乐、绿化、保洁、交通设施等。

③ 相关场地。包括建筑物周围的庭院、绿地、道路、停车场等。

④ 依托于上述实体上的权益。包括对上述实体的所有权、使用权及处分权等。

物业的上述4个要素中的前3个要素相互联系、相互制约,它们之间的配套性和互补性决定了物业的整体水平,也直接影响到其功能的正常发挥。其中,建筑物是物业最基本的要素,设施设备和场地是附属性的,如果没有了房屋建筑物,设施设备也就失去了存在的价值。当然,设施设备和相关场地也非常重要,没有了它们,房屋建筑物的功能便大打折扣。

2. 物业的性质

(1) 物业的自然属性

① 物业的二元性。物业的物质实体表现为具有特定用途和明确属性的建筑物。任何建筑物的基础都是建立在土地之上的,从而成为土地的附属物。土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。因此,在经济发达的社会中,物业大都是指土地与建筑物的统一体,兼有土地与建筑物两方面的物质内容。当然,对于不同的物业,其二元的组成比重是不同的。例如,城市物业的建筑面积与土地面积的比值一般高于农村。

② 物业的有限性。物业的有限性主要是由土地供给的有限性决定的。因为土地的绝对数量是有限的,且具有不可再生性,而可用来开发建设的土地就更有限了。所以,在物业建设中要十分珍惜土地,合理利用土地。

③ 物业的固定性。物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性。房屋及其附属设施都依附于一定的地块,一般情况下是搬不走、挪不动的。由于物业具有固定性,所以在开发建设之前,必须具有长期观念,依照政府规划部门的要求,进行精心策划、设计;在建筑施工阶段严加管理,确保工程质量。同时,新建物业还要充分考虑和周围环境协调一致。

④ 物业的多样性。物业范围非常广泛,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。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。

⑤ 物业的耐久性。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。建筑业中经常提到“精心设计,百年大计”这句口号,说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长时间的,特别是那些具有纪念价值和文物价值的建筑,具有更长久的保护价值。

⑥ 物业的配套性与系统性。一个完整的物业是一个系统,物业的各组成部分之间彼此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,满足人们生产、生活、工作和消

费的需求。没有配套设备、设施的物业难以发挥功能,难以满足各种需要,人们的各种现实需求从客观上决定了物业的配套性和系统性。因此,要求物业在建设中各种配套设备、设施、场地齐全、完备。

(2) 物业的社会属性

① 物业的权益性。权益性是物业的社会经济属性,明确了物业在法律上的权属关系。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,都会受到法律的保护。物业权益中最重要的内容就是物业的所有权和物业的使用权。

② 高值性。物业能够保值、增值的特点,已经被越来越多的人所认识。因为物业不仅具有使用价值,而且具有较高的观赏价值。各种建筑物及其配套设施、设备及场地的综合价值更高。应该看到,物业的增值是一种长期的趋势,而不是直线式的运动,如何为业主的物业保值、增值,就成为物业服务企业的重要研究课题。

③ 物业的商品属性。在市场经济条件下,物业本身既有经济价值又有使用价值,因而物业的基本经济属性是商品;其具体体现在以下几个方面:第一,物业是人类一般劳动的凝结,因而它具有价值;第二,物业具有满足人们某种需要的属性,即具有使用价值;第三,物业的价值和使用价值可以通过市场交易活动得以实现,物业的买卖、租赁、抵押,土地使用权的出让和转让,都是体现物业的商品属性的具体方式;第四,物业的开发建设、经营管理活动,都是商品经济活动,必须遵循价值规律来运行;第五,物业的分配与消费,充斥着商品行为,奉行着“商品—货币”的规则;第六,参与物业开发建设、经营与管理,以及消费的人与人之间的关系是建立在市场经济基础上的积极贡献,从生产到消费都不是无偿的。

④ 物业的稀缺性。物业的稀缺性主要是相对于人类的需求而言的。一方面表现为土地资源供应上的绝对短缺;另一方面表现为建筑资源供应上的相对短缺。

3. 物业的分类

根据不同的分类标准,可将物业进行不同的分类。这里主要根据物业的不同使用功能,将其分成以下5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、康乐场所等。

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。如交通运输、邮政通信、广播电视、医院、学校、公园、体育场馆等。

不同使用功能的物业,其物业管理有着不同的内容和要求。

4. 物业与房地产、不动产的联系和区别

在现实生活中,“物业”、“房地产”、“不动产”3个概念常常交替使用,并由此产生了对这三者理解和使用上的混乱。这3个概念既有联系,又有区别。