

普通高等教育“十一五”规划教材
PUTONG GAODENG JIAOYU SHIYIWU GUIHUA JIAOCAI



WUYE GUANLI

物业管理

周建华 马光红 主编



中国电力出版社

<http://jc.cepp.com.cn>

普通高等教育“十一五”规
PUTONG GAODENG JIAOYU SHIYIWU GUIHU

WUYE GUANLI

物业管理

主编 周建华 马光红
编写 黄宏志
主审 屠志光



中国电力出版社

<http://jc.cepp.com.cn>

内 容 提 要

本书为普通高等教育“十一五”规划教材。

本书比较详细地介绍物业管理的整个运作过程，兼顾了理论性、实用性和可操作性，并在发展性上作了积极的探索。本书共分十一章，主要介绍了物业及物业管理基本知识，物业管理的运作主体，前期物业管理及物业管理的招投标，物业管理与社区建设，物业管理服务，物业管理的法制建设，房屋的维修管理，房屋设备的维护与管理，物业管理的资金运作与财务管理，商务写字楼的物业管理，商场、宾馆的物业管理。

本书可作为高等院校相关专业的物业管理教材，也可作为物业管理专业人员的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理/周建华，马光红主编. —北京：中国电力出版社，2010.8

普通高等教育“十一五”规划教材

ISBN 978-7-5123-0589-2

I. ①物… II. ①周…②马… 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 (2010) 第 119669 号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路 6 号 100044 http://jc.cepp.com.cn)

汇鑫印务有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2010 年 10 月第一版 2010 年 10 月北京第一次印刷

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13.25 印张 310 千字

定价 22.00 元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失
本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究



前言

为贯彻落实教育部《关于进一步加强高等学校本科教学工作的若干意见》和《教育部关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》的精神,加强教材建设,确保教材质量,中国电力教育协会组织制订了普通高等教育“十一五”教材规划。该规划强调适应不同层次、不同类型院校,满足学科发展和人才培养的需求,坚持专业基础课教材与教学急需的专业教材并重、新编与修订相结合。本书为新编教材。

物业管理在我国还属于一个新兴产业。作为一个新型的服务性行业,它的发展是健康和迅速的,正逐步呈现出市场化、企业化经营和社会化、专业化管理的特点,是一个充满活力的现代化产业。特别是进入 21 世纪,物业管理在我国更是得到了蓬勃的发展,可谓方兴未艾,前途无量。

物业管理要想得到进一步健康和良性的发展,人才将是关键因素之一。特别是在今天,物业管理在经营上的规模化、运作上的法制化、服务上的个性化、手段上的智能化、模式上的多元化,这一切都需要人才的支撑,故人才的培养将是今后物业管理市场健康发展的重中之重。

当前,在物业管理的发展过程中还有许多问题需要解决和完善,诸如物业管理法规的进一步健全;物业管理介入的相对滞后;物业管理体制构建的进一步完善;物业管理的收费与服务标准的对应关系;物业管理经费的良性循环等。这些都需要广大的学者和物业管理工作进行不断研究和实践,努力探索和创建一整套既符合国际惯例,又适合中国社会特点的物业管理办法。借鉴国外物业管理的成功经验,建立有中国特色的物业管理体系,从而推动我国物业管理事业的进一步发展。

本书从物业管理的基本概念入手,比较详细地介绍了物业管理的整个运作过程,兼顾了理论性、实用性和可操作性,并在发展性上进行了积极的探索。每章后面均有复习思考题。本书共分十一章,主要内容包括:物业及物业管理基本知识,物业管理的运作主体,前期物业管理及物业管理的招标投标,物业管理与社区建设,物业管理服务,物业管理的法制建设,房屋的维修管理,房屋设备的维护与管理,物业管理的资金运作与财务管理,商务写字楼的物业管理,商场、宾馆的物业管理。

本书由周建华、马光红主编,黄宏志参编。其中第一章~第六章由周建华编写,第七章、第八章由马光红编写,第九章~第十一章由黄宏志编写,并由周建华进行统稿。

本书在编写过程中,得到了许多行业专家和学者的热情指导和大力帮助,在此深表感谢。

尽管编者尽了很大的努力,但由于水平有限,疏漏和错误在所难免,敬请广大读者批评指正。

编者

2010 年 6 月

目 录

前言

第一章 物业及物业管理基本知识	1
第一节 物业及物业管理的概念	1
一、物业	1
二、物业管理	4
第二节 物业管理的基本环节	6
一、物业管理的提前介入	6
二、落实物业服务企业	6
三、物业管理人员的培训	6
四、物业管理规章制度的制订	6
五、物业的验收和接管	7
六、进户管理	7
七、装修搬迁管理	7
八、建立物业管理档案	8
九、物业管理的日常服务、管理和维护	8
第三节 物业管理的原则和服务内容	8
一、物业管理的原则	8
二、物业管理服务的基本内容	9
三、物业管理的其他委托服务	10
第四节 物业管理的模式和发展趋势	10
一、物业管理的模式	10
二、物业管理的发展趋势	11
第五节 物业管理的目标	12
一、创造一个文明和谐的物业管理区域	12
二、延长物业的使用年限及确保其功能的正常发挥	13
三、实现物业管理经费的良性运作	13
第六节 物业管理区域的划分	14
一、区域划分的原则	14
二、区域划分的申请	14
三、区域划分的规定	14
小结	15
复习思考题	15
第二章 物业管理的运作主体	17
第一节 物业服务企业的设立	17

一、物业服务企业的概念及其性质	17
二、物业服务企业的组织类型	18
三、物业服务企业的权利和义务	19
四、物业服务企业的设立条件和设立登记	22
五、物业服务企业的组建过程	23
第二节 物业服务企业的机构设置	25
一、物业服务企业机构设置一般原则	25
二、物业服务企业的职能机构	26
三、物业服务企业的组织形式与选择	30
第三节 物业服务企业的制度建设和队伍建设	33
一、物业服务企业内部管理制度的分类	33
二、物业服务企业制度建立的基本原则	33
三、物业服务企业制度制订的注意事项	34
四、物业服务企业制度制订的意义	34
五、物业服务企业队伍建设的重要性	35
六、物业管理人员的知识结构、素质和能力	35
七、物业管理人员的职业道德	38
八、物业管理人员的沟通艺术	39
第四节 物业服务企业的资质等级	41
一、物业服务企业的资质等级和标准	42
二、物业服务企业的资质等级管理	43
三、物业服务企业的资质等级管理意义	45
第五节 业主	45
一、业主的定义	45
二、业主的权利和义务	45
三、业主在业主大会会议上投票	48
四、产权的界定	48
第六节 业主大会	50
一、业主大会的组成与宗旨	50
二、业主大会成立的条件	50
三、业主大会筹备组建	51
四、业主大会的形式	51
五、业主大会的职责	51
六、业主大会的决定	52
七、业主大会与物业服务企业的关系	53
八、管理规约	53
九、业主大会议事规则	54
十、业主小组	54
第七节 业主委员会和业主委员会联席会议	55
一、业主委员会	55

二、业主委员会委员	57
三、业主委员会联席会议	58
第八节 物业管理的行政及业务主管部门	59
一、物业管理的行政主管部门	59
二、物业管理其他业务主管部门	59
三、物业管理协会	60
小结	60
复习思考题	61
第三章 前期物业管理及物业管理的招投标	62
第一节 物业管理早期介入	62
一、物业管理的早期介入	62
二、前期物业管理	65
第二节 物业的验收与接管	66
一、物业的竣工验收	66
二、物业的接管验收	66
三、竣工验收与接管验收的区别	67
四、物业交接双方的责任	67
第三节 物业的交付及入住	68
一、物业的交付	68
二、物业入住的程序与工作	68
三、物业入住手续文件及常用表式	69
第四节 物业管理的招标投标	73
一、物业管理招标投标的意义和特点	74
二、物业管理招标的方式和程序	75
三、物业管理投标的方式和程序	76
四、物业管理的开标、评标和中标	80
第五节 物业的装饰装修管理	83
一、物业装饰装修的概念	83
二、物业装饰装修管理的内容	83
三、物业装饰装修管理的规定	84
小结	86
复习思考题	86
第四章 物业管理与社区建设	87
第一节 社区建设与社区管理	87
一、社区	87
二、社区建设	90
三、社区管理	92
四、社区建设与社区管理的关系	93
第二节 物业管理与社区建设的关系	93
一、物业管理与社区建设的异同	94

二、构建物业管理与社区建设良性互动机制	95
第三节 物业管理与街道办事处、居委会的关系	97
一、物业管理与街道办事处的关系	97
二、物业管理与居委会的关系	98
第四节 物业服务企业与其他相关企业和部门的关系	100
一、物业服务企业之间的关系	100
二、物业服务企业和专业服务公司的关系	100
三、物业服务企业与供电、供水、供气等部门的关系	101
小结	102
复习思考题	102
第五章 物业管理服务	103
第一节 窗口接待及物业档案管理	103
一、窗口接待	103
二、物业档案资料保管	104
第二节 物业公共绿化养护服务	105
一、公共绿化日常养护服务的意义和作用	105
二、绿化养护的内容和要求	106
第三节 物业公共区域的清洁卫生服务	107
一、公共区域清洁卫生服务的含义和原则	107
二、公共区域清洁卫生服务的范围和制度建设	108
三、公共区域清洁卫生服务的措施和机构职责	109
第四节 公共秩序的维护服务	110
一、公共秩序维护服务的目的	110
二、公共秩序维护服务的机构设置	111
三、公共秩序维护服务的基本内容	111
四、公共秩序维护服务的基本要求	111
五、公共秩序维护服务的主要职责	112
六、公共区域秩序维护的人员要求	112
七、公共秩序维护服务中的技防措施	113
八、车辆停放管理的含义和主要内容	114
九、物业区域内的消防管理服务	115
第五节 物业共用部位、共用设施设备日常运行、保养和维护	115
一、房屋结构的日常运行、保养、维修服务要求	116
二、门窗的日常运行、保养、维修服务要求	116
三、楼内墙面、顶面、地面的日常运行、保养、维修服务要求	116
四、管道、排水沟的日常运行、保养、维修服务要求	116
五、道路、场地的日常运行、保养、维修服务要求	116
六、安全标志	116
第六节 物业管理其他委托服务事项	116
一、物业管理其他委托服务的内容	116

二、物业管理其他委托服务的要求·····	117
小结·····	117
复习思考题·····	118
第六章 物业管理的法制建设 ·····	119
第一节 物业管理的法律基础·····	119
一、法制基础知识概述·····	119
二、物业管理法制建设的重要性·····	120
第二节 物业管理的法律关系·····	121
一、物业管理法律关系三要素·····	121
二、物业管理法律关系的特征·····	122
第三节 物业管理的相关法律文件·····	124
一、物业服务合同·····	124
二、管理规约·····	124
三、其他相关文件·····	126
第四节 物业管理纠纷的投诉和处理·····	126
一、物业管理法律责任·····	126
二、物业管理纠纷概述·····	127
三、物业管理纠纷的投诉·····	128
四、物业管理纠纷的处理·····	130
五、物业管理纠纷的处理原则·····	132
小结·····	134
复习思考题·····	134
第七章 房屋的维修管理 ·····	135
第一节 概述·····	135
一、房屋维修的概念及特点·····	135
二、房屋维修管理的概念与特点·····	136
三、房屋维修管理的原则·····	136
四、房屋维修管理的意义·····	137
第二节 房屋维修及维修管理的内容·····	137
一、房屋维修的内容·····	137
二、房屋养护的原则、内容及考核指标·····	137
三、房屋修缮的内容·····	139
四、房屋完损等级评定·····	141
五、房屋维修的分类标准·····	142
六、房屋维修管理的内容·····	142
小结·····	144
复习思考题·····	144
第八章 房屋设备的维护与管理 ·····	145
第一节 概述·····	145
一、房屋设备的概念、分类·····	145

二、房屋设备管理的内容、方式及意义·····	146
第二节 给水排水系统的维护与管理·····	148
一、给水排水系统的组成·····	148
二、给水排水系统的维修、保养与管理·····	150
第三节 供配电系统的维护与管理·····	152
一、供配电系统的组成·····	152
二、供配电系统日常保养与维修管理·····	153
第四节 房屋弱电系统的维护与管理·····	154
一、房屋弱电系统的构成·····	154
二、房屋弱电系统的维护·····	158
三、房屋弱电系统的管理·····	159
第五节 电梯设备的维护与管理·····	159
一、垂直交通设施的组成·····	159
二、电梯的保养与维修·····	159
三、电梯的管理·····	160
第六节 消防设备、防雷系统的管理·····	162
一、消防设备系统的组成·····	162
二、消防设备系统的维修与管理·····	162
三、防雷装置的组成·····	163
四、防雷保护系统的维护与管理·····	164
第七节 空调系统维修与管理·····	164
一、空调系统的保养与维修管理工作的内容·····	164
二、空调系统操作、保养和维修的内容·····	165
小结·····	165
复习思考题·····	165
第九章 物业管理的资金运作与财务管理·····	166
第一节 物业管理的资金来源·····	166
一、物业服务收费·····	166
二、专项维修资金·····	167
三、特约服务收入·····	167
四、物业经营性服务收入与其他收入·····	167
第二节 物业管理费用核算与管理·····	167
一、物业管理费的核算·····	168
二、物业管理费的收缴·····	169
三、物业管理费的收费管理·····	170
第三节 物业管理基本财务管理·····	170
一、物业财务管理概述·····	170
二、物业财务管理的内容与任务·····	171
三、物业财务管理机构设置与管理制度的·····	171
小结·····	172

复习思考题	172
第十章 商务写字楼的物业管理	173
第一节 商务写字楼概述	173
一、商务写字楼的分类及特点	173
二、商务写字楼管理的方式	175
三、商务写字楼管理的目标	175
第二节 商务写字楼管理的实施	176
一、商务写字楼物业管理的提前介入	176
二、商务写字楼的验收与接管	176
三、商务写字楼的日常管理及工作重点	177
四、商务服务与管理及其要求	179
小结	180
复习思考题	180
第十一章 商场、宾馆的物业管理	181
第一节 商场的物业管理	181
一、商场物业的含义及类型	181
二、商场物业的管理方式及管理内容	181
三、商场物业管理的运作方式	184
第二节 宾馆的物业管理	185
一、宾馆的定义、管理特点及其分类	185
二、宾馆物业的建筑与设备设施管理	186
三、宾馆物业的安保、清洁、环境管理	186
小结	187
复习思考题	188
附录 《物业管理条例》	189
参考文献	198

第一章 物业及物业管理基本知识

物业管理在我国是一个新兴的行业,是伴随着市场经济以及房地产综合开发、土地有偿使用、房屋商品化的推进而逐渐产生和发展起来的,它是整个房地产市场体系中的一个重要组成部分。自 20 世纪 80 年代初深圳市开始成立物业管理公司以来,物业管理在我国走过了 20 多年的发展历程,尽管起步较晚,但发展很快。在这短短的 20 多年时间里,物业管理在我国从无到有,并获得了迅速的发展,显示出了其强大的生命力和广阔的发展前景。

物业管理是现代化城市管理不可缺少的一个重要方面,它在创造安全、文明、优质的物业环境的同时,将最大限度地满足人们社会交往、人际沟通、生活方便等需要。随着社会的不断发展和科学的不断进步,现代物业的种类越来越多,物业本身的科技含量也越来越高,故相应地对物业管理的要求也越来越高。熟悉现代物业的类型和特征,了解物业管理的规律,适应现代物业管理的发展趋势,这对提升物业管理的整体水平,将是十分必要的。

本章主要介绍物业及物业管理的一些基本概念;物业管理的产生发展和它的基本内容及环节;物业管理的特点、性质和模式以及物业管理的目标等基本知识。

第一节 物业及物业管理的概念

一、物业

1. 物业的含义

“物业”一词出自于香港地区及东南亚一带的国家,20 世纪 80 年代传入中国大陆,其含义是指土地以及土地上以建筑物形式存在的不动产,它译自 Real Property 或 Real Estate,含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等,这是一个广义的范畴。在港澳地区及东南亚的一些国家,“物业”一词是作为房地产的别称或同义词而使用的。

尽管物业一词常被作为房地产的同义词来使用,但严格来说,物业的概念与房地产的概念在很多方面存在着差别。房地产一词涉及宏观的领域,泛指一个国家或地区的整个房地产,包括在建的、建成的(已投入使用的和未投入使用的)房产和地产。而物业则是一个微观的概念,它一般是指一个单个项目的房地产。

物业不仅包括建筑物或构筑物本身,还包括其内部设备、设施以及其相邻、相关的设施、环境等。

因此,物业的含义概括起来应该包含 3 项内容:

- (1) 已建成并具有使用功能和经济效用的各类房屋。
- (2) 与这些房屋相配套的设备、设施。
- (3) 相关的场地。

各类房屋可以是一个建筑群,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、旅游宾馆、停车场等;与之相配套的设备、设施和相关的场地,是指房屋室内外各类设备、市政、公用设施及相邻的场地、庭院、干道。

所以,单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的房屋,不能称之为完整意义上的物业。

2. 物业的分类

物业可以从不同的角度进行分类,本书仅从使用功能的角度来划分。根据使用功能的不同,物业一般可分为以下4类:

- (1) 居住物业。包括住宅小区、单体住宅楼(含配套)、公寓、别墅等。
- (2) 商业物业。包括综合楼、写字楼、商业中心、会展中心、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。如车站、机场、医院、学校、教堂、寺庙、名人故居等。

不同使用功能的物业,其管理有着不同的内容和要求。

3. 物业的社会属性

物业的社会属性,主要包括以下内容:

(1) 经济属性。表现于物业的商品属性,即物业是一种商品,物业的生产、经营、交换、分配及消费等,必然是商品化的运行过程,物业的一切运行需符合市场经济的客观要求。

(2) 法律属性。表现于房地产的物权关系。在中国的法律中,房地产物权即为房地产权人在法律范围内享有房屋的所有权及其占有土地的使用权。

4. 物业的特点

作为土地、建筑物与物权总和的物业,它与其他工业产品有着本质的区别,主要体现在以下几个方面:

(1) 空间位置的固定性。由于土地具有不可移动性,而建筑物必须固定在土地上,也就形成了物业空间位置的固定性,这种固定性是指土地的空间方位、位置的确定性。物业位置的固定性,使得房地产的开发,买卖,租赁及售、租后的服务等一系列经济活动必须因地制宜、就地进行,而不可能像其他工业产品那样可以通过运输而到处流动。欠发达地区的物业不能因为发达地区的价格高就到发达地区去。物业位置的固定性,也使得与之相配套的管道、道路、电缆不能移动,否则就会丧失物业的全部或部分功能。

(2) 使用寿命的长期性。物业使用寿命的长期性有二重含义。首先,从构成物业基础的土地来看,它对于房地产开发来说,具有可以永续利用的特点,拆除某一建筑物或构筑物后,可以再建其他建筑物或构筑物。因此,土地的生命相对于人的生命来说,可以看作是永恒的;其次,所开发的物业使用期限一般可达几十年乃至上百年,即土地和房屋本身是可以长期使用的。在我国,根据《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》的规定,土地使用权出让最高年限如下:居住用地为70年,工业用地为50年,教育、科技、文化、卫生、体育用地为50年,商业、旅游、娱乐用地为40年,综合或者其他用地为50年。土地使用权期间届满,根据《中华人民共和国物权法》的规定,住宅建设用地使用权期间届满的,自动续期;非住宅建设用地使用权期间届满后的续期,依照法律规定办理。该土地上的房屋及其他不动产的归属,有约定的,按照约定;没有约定或者约定不明确的,依照法律、行政法规的规定办理。

(3) 建设时间的长期性与投资资金的高额性。物业开发建设周期比一般的商品生产周期要长得多,从土地征用到“七通一平”(“七通”即通路、通水、通电、通话、通有线电视、

通地下排水管、通管道煤气；“一平”即平整土地）到施工、安装，再到竣工验收和交付使用，一般需要1~2年或更长的时间。物业开发建设同时需要大量的投资，一般一栋几千至上万平方米的楼房，仅建筑安装工程造价就高达几千万元，在北京、上海、深圳等城市的黄金地段甚至超过这个造价水平。随着城市经济的发展和房地产市场的日益成熟，大中城市土地价格不断上涨，再加上我国由于在城市建设中实行了综合开发、配套建设的方针，使得物业开发建设的投资数额进一步增大。

（4）价值上的保值性与增值性。由于土地资源的稀缺性，一般说来，随着时间的推移，物业表现出明显的保值性与增值性。这是因为，随着社会生产力的发展、人口的增加和人民生活质量的提高，不论是生产还是生活，人类对土地的需求量是不断增长的。然而一定时期内，按照城市规划的要求，可用于物业建设的土地面积是有限的。由于土地面积的相对稳定性，使得土地供求矛盾日益尖锐，所以物业的价格一般也会不断上涨，具有保值和增值的倾向。当然，物业的增值是一种长期的趋势，而不是直线式的运动。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，无疑是呈现出在波动中上扬的趋势。

（5）形式上的多样性。建筑物的功能、位置、环境条件不同，形成了物业形式上的多样性。在南方地区，为了防台风建筑物往往建得比较低矮；而在北方地区，为了便于融雪常把屋顶建得尖一些、斜一些。世界上许多著名建筑物，在考虑其使用要求时，还表现或追求一种理念以及艺术视觉效果，或体现出相应的宗教信仰，如法国的卢浮宫、澳大利亚的悉尼歌剧院、北京的紫禁城、青海的塔尔寺、上海的东方明珠电视塔、金茂大厦等。当然，房屋等建筑物因其用途、功能不同需要建造成不同的形式，以满足不同的需要。即使是同一式样的楼宇，也会因地点、环境、气候条件的不同，在结构、质量、材料方面表现出一些不同。

（6）政府宏观调控性。由于土地资源的稀缺，使得物业也是稀缺的，而物业又关系到国计民生、社会稳定等重大问题。对物业的使用、支配，任何国家多少都有一些限制，加强政府的宏观调控也是十分必要的。物业法令和政府政策的影响主要体现在以下两个方面：一是限制权利，即政府基于公共利益的需要，可通过相应的法律和政策限制某些物业的开发、使用、转让等，如城市规划对土地用途和建筑高度、容积率、覆盖率等都有明确的规定；二是行政征用权，政府为满足社会公共利益的需要，可以对任何物业实行强制征用。物业受政策影响较大还体现在，由于物业具有固定性，所以无法躲避未来政策变化的影响。这表明物业投资具有高风险与高收益并存的特点。目前，我国大陆与物业相关的法律法规主要包括物权法、土地管理法、城市房地产管理法、城市规划法、城镇国有土地使用权出让和转让条例、城市新建住宅小区管理办法、物业管理条例以及民法、商法、经济法和一些地方性的法规等。如果没有这些法律、政策，整个国家和地区的物业建设势必将走向混乱无序状态，给社会环境、生态平衡、人口流向、交通、治安、防火、防灾等带来巨大的负面影响。

5. 物业的物权

物业的物权是指物业权力主体在法律规定范围内支配不动产，并排除他人干涉的权利。物权是财产权，它的标的是物，它的义务主体是不特定的人，且物权有追及效率，即物权的标的物无论辗转于任何人之手，权利人均可追随其物而主张权利。物业物权的内容十分广泛，除自物权（所有权）之外，还有由所有权衍生的他物权。物业的他物权，是指与自物权对应的、在他人所有物业或不动产上设定的物权，以及所有权以外的物权的全体。具体包括以下内容：

(1) 用益物权。用益物权是指以他人不动产的使用与收益为内容和目的,依法设定的物权,包括地上权、地役权、典权和永佃权等。用益物权以其使用价值为目的,就其实体而利用,因而被称作实体支配权。用益物权人依法获取占有、使用、收益的权利,致使原所有权人暂时或长期失去部分或全部权力。用益物权通过合同等法律手续取得后,具有相对独立性,即为相对独立的他物权,并可以对抗所有权。

(2) 担保物权。担保物权是指为了担保债务的履行,在债务人或第三人特定的不动产或权利(含土地使用权)上所设定的物权,包括抵押权、留置权和质权等。担保物权是一种从物权(从属于债权)和他物权。担保物权以取得不动产交换价值为目的,其性能是确保债务的清偿,并不直接占有和使用标的物。

二、物业管理

1. 物业管理的起源

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19世纪60年代的英国,由于工业革命的发展使得大量农村人口涌入工业城市,这必然引起对城市房屋需求的增加,但对房屋缺乏管理导致了诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等“社会问题”。当时有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士迫不得已为其名下出租的物业制订了一套规范租户行为的管理办法,出乎意料地收到了良好效果,招致当地人士纷纷效仿,这可以说是最早的“物业管理”。时至今日,英国的物业管理作为一个固定行业,其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伸至工程咨询和监理、物业功能布局 and 划分、市场行情调研和预测、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。英国在普遍推行物业管理工作的同时,成立了英国皇家物业管理学会,学会会员遍布世界各地。香港的专业物业管理源自英国,并根据本地的实际情况又有新的发展。中国大陆对物业管理的探索和尝试是从20世纪80年代初开始的,在学习和借鉴国外及港澳地区先进经验的基础上,首先在经济特区(深圳)和沿海发达地区(广州),推出了物业管理的方式。

2. 物业管理的基本概念

根据国务院2007年8月26日修订,并于2007年10月1日起实施的《物业管理条例》,对物业管理作了如下的定义:“本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务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。”

物业服务企业还应为业主或使用人提供多方面的综合性服务,这既是方便业主或使用人、服务业主或使用人,同时也能增加企业的收入。

物业管理的管理对象是物业,服务对象是人。物业管理是集服务、管理、经营为一体的有偿经济活动。

3. 物业管理的性质及其特点

物业管理是一种新型的管理模式,其性质也非常明确,本质是服务,它与行政管理及其他管理截然不同。首先,从经济活动方式上看,物业管理同第三产业的其他部门一样,不直接生产有形的商品,而是提供服务;其次,物业管理作为房地产综合开发的延伸和完善,它存在于房地产业的消费环节中,将专业化的管理和服提供给业主或使用人,从业主或使用人那里收取服务费用。总之,物业管理是寓管理、经营于服务之中的第三

产业。

物业管理采取有偿服务的方式，这与市场经济的本质是相吻合的。

科学地认识物业管理的性质，对于制订物业管理的有关方针、政策，引导物业管理健康发展，充分发挥物业管理的作用，都具有十分重要的意义。科学地认识物业管理的性质可以为物业管理的政策和法规的制定提供理论依据，从而对物业管理真正起到指导和规范作用；同时也有利于促进物业管理的良性发展，使人们认识到物业管理既不是福利性的行业，也不是一个可获丰厚利润的行业，它不允许乱收费，还可以帮助物业管理部門树立服务意识，通过服务实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

物业管理一般具有社会化、专业化、规范化、经营化和契约化等特点。

(1) 物业管理职能的社会化。物业管理职能的社会化是指它将分散的社会分工汇集起来统一管理。除了房屋及设施设备的管理和维护外，还包括绿化、保洁、公共区域秩序维护、车辆的停放管理、协助做好物业管理区域内的安全防范工作以及物业管理的特色服务，包括特约服务和便民服务。物业管理职能的社会化大大方便了业主或使用人，他们生活中的很多琐事，都能通过物业服务企业的各种服务得到解决，这样使广大业主或使用人能集中精力投入到他们自己的工作中去，从而为社会创造更多的财富。同时，对政府各有关职能部门而言，由于物业服务企业提供了热情周到的服务，使得政府各有关职能部门工作的顺利开展，得到了一个坚实的保障，有利于和谐社会的创建。

(2) 物业管理组织的专业化。物业管理是由专业的服务企业——物业服务企业实施对物业的统一管理。除了物业服务企业从事专业服务外，绿化公司、保安公司、清洁公司等专业化公司提供专业服务已逐步成为一种趋势。所谓专业化有三层含义：一是有专门的组织机构。专门组织的建立，表明这一行业已从分散型的劳动转向了专业型。二是有专业的人员配备。物业管理的内容很多都是专业性的，如机电设备、电梯、空调、房屋维修、管道维修、消防设备等，必须有专业人才才行。三是有专门的管理工具和设备。物业服务企业将一些专业管理以经济合同的方式交予相应的专业经营服务公司，这有利于提高城市管理的专业化和社会化程序，并能进一步推进城市管理向现代化管理方式转换。

(3) 物业管理形式的规范化。物业管理形式的规范化是物业管理走向现代化、科学化的一个重要标志。它不仅指企业的设立必须按照国家和政府机关的有关政策法规规定，合法经营，而且还包括企业的管理运作程序必须规范，如物业的接管要规范，日常管理服务要规范，与业主签订契约要规范等。物业服务企业还应建立岗位规范，所谓岗位规范，就是本岗位工作、服务的目标要求，这是企业创文明、塑形象的重要环节。

(4) 物业管理过程的经营化。与投资、决策咨询等一样，物业管理是一种经营性行为，所追求的目标就是利润的最大化，而非以往政府职能的延伸。当然在目前，我国大陆的物业服务企业仍是属微利企业，它所能实现的经营目标也仅仅是保本微利、量入为出。但随着我国经济的进一步发展，物业管理服务质量的进一步提高，物业服务企业的利润应该还有一定的上升空间，这也是物业管理行业今后能健康、持续发展的前提。

(5) 物业管理关系的契约化。契约化的含义是通过经济合同和公共契约的方式，约定服务双方的权利和义务，并明确服务项目的，包括经济利益的标的。这种在市场经济中出现的管理服务型的经济关系，是一种商品经济合同式的买卖关系，彻底改变了原来房屋管理的行政式管与被管的关系，增强了行业的竞争性和挑战性。

第二节 物业管理的基本环节

物业管理是一个复杂完整的系统工程，它不是简单的物业建造后的管理，而是涉及从物业的规划设计阶段就开始参与，直到物业投入使用后正常管理的全过程。其中由许多环节构成。按照物业管理的先后顺序，物业管理基本上由以下几个环节构成。

一、物业管理的提前介入

物业的建造周期一般较长，少则一两年，多则四五年，设计、施工和安装的技术含量都较高。为了保证物业的正常使用和功能发挥，对物业实施有效的管理，需要物业服务企业的提前介入。所谓物业管理的提前介入，严格意义上是指物业服务企业在物业的规划设计或开发建设阶段就参与介入，充当参谋。共同参与物业的设计、施工和安装，从物业管理的角度为开发企业出谋划策，把好设计关、建设配套关、工程质量关和使用功能关，为物业投入使用后提供优良的管理创造条件。但目前大多数的提前介入还是在入住前半年左右进入的，主要就建筑安装及后期工作提一些建议，为验收接管作前期准备，这从深度和广度上来说都是不够的。

二、落实物业服务企业

为了保证物业在交付使用时能获得及时、良好的管理，必须在物业的交付使用前就落实物业服务企业，以确保物业管理的良性运作。在业主、业主大会选聘物业服务企业前，国家倡导建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业，提供前期物业服务。对于住宅物业，建设单位应当通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业，提供前期物业服务，并签订书面的前期物业服务合同。但投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

三、物业管理人员的培训

物业管理从业人员的来源面比较宽，既有招聘的中、高层次的管理人员，又有吸纳的下岗再就业人员；既有高学历的专业技术和管理人员，又有文化程度较低的清洁、保安人员。为了适应物业管理专业化和现代化管理的要求，同时为了尽快熟悉本物业区域的各种特点，物业服务企业必须分别对管理层和操作层（维修养护、保安、清洁、绿化等）的人员进行培训，以便使他们对所管理的物业、服务的对象、职责范围和相关的专业知识有充分的了解，从而为他们的顺利上岗，打下坚实的基础。

物业服务企业员工的培训是一项长期的任务，除了入门培训外，还必须在企业中营造一种长期学习的氛围，做到培训工作的经常化和制度化。使员工能不断地吸收新的知识，掌握新的技能，学习新的理念，运用新的工作和思维方式，从而使企业在市场运作中立于不败之地。

四、物业管理规章制度的制订

规章制度是物业管理顺利实施的前提和保证。规章制度的制订应依据国家和政府有关部门的法律法规和规定，特别是《物业管理条例》和地方性的物业管理规定，并结合本物业的实际情况来制定。这是物业管理逐步成熟并走向规范化、科学化、程序化和法制化的具体体现。物业管理规章制度的内容包括物业服务企业的职责、各部门的职责、各类人员的岗位责