



高等院校房地产核心课程系列教材

物业管理教程

(第二版)

齐 坚 编著



同济大学出版社
TONGJI UNIVERSITY PRESS

高等院校房地产核心课程系列教材

物业管理教程

(第二版)

齐 坚 编著



同济大学出版社
TONGJI UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

自本教材初版以来,我国物业管理行业有了长足发展,国家及主管部门相继出台一系列相关法律法规文件。为及时更新教材内容,第二版修订时对物业管理的法学基础、物业服务企业、业主自治管理、物业管理招标投标及服务合同、物业综合管理等章节,作了较大修改和调整。尤其对第六章物业管理早期介入和前期管理,第十章物业租赁管理,第十二章物业服务企业的财务管理,以及第十五章物业服务企业管理体系认证,根据新的法规文件精神及物业管理实践,作了大段及整章删改和补充。本教材适合高校本专科房地产方向、管理工程专业及自学考试学生使用,也可供从事物业管理工作的专业人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理教程/齐坚编著. -- 2版. -- 上海:同济大学出版社,2011.8

高等院校房地产核心课程系列教材

ISBN 978-7-5608-4629-3

I. ①物… II. ①齐… III. ①物业管理—中国—高等学校—教材 IV. ①F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 151489 号

高等院校房地产核心课程系列教材

物业管理教程(第二版)

编 著 齐 坚

责任编辑 沈志宏

责任校对 徐春莲

封面设计 陈益平

出版发行 同济大学出版社 www.tongjipress.com.cn

(地址:上海市四平路 1239 号 邮编:200092 电话:021-65985622)

经 销 全国各地新华书店

印 刷 同济大学印刷厂

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 18.25

印 数 1—5100

字 数 455 000

版 次 2011 年 8 月第 2 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5608-4629-3

定 价 32.00 元

本书若有印装质量问题,请向本社发行部调换 版权所有 侵权必究

高等院校房地产核心课程系列教材

编委会

主 编 施建刚

副主编 何 芳 赵财福

编 委 (按姓氏笔画为序)

齐 坚 何 芳 赵小虹

赵财福 施建刚 钱瑛瑛

楼 江

第一版前言

从事物业管理教学、研究及实践活动已有 10 年,一直希望能有一本适合于物业管理课程教学及物业管理行政、管理人员业务培训的教材。本着这个目的,在多年教学讲稿的基础上,开始了本书的写作,历经数载,终于完稿。本书初稿从本、专科教学试用的情况来看,反映尚可,但我们期待能在今后的教学实践中得以进一步的完善,得到物业管理业同行特别是从事物业管理教学的同行的首肯。如果本书能起到抛砖引玉的效果,从而有更多的专家学者写出更高质量的物业管理教材来,则“善莫大矣”。一本好教材对教师来说,在某种意义上,它要比一本好的影视剧剧本对演员的意义更为重要。一名教师不能根据教材讲好课,学生不能从中更好地学得知识,作为教材编写者心里总免不了忐忑不安。

作为教材,本书在多方面做了探索,强调物业管理的法学基础,并尽量将这些概念贯彻全书。比如第二章物业管理的法学基础,对认识物业管理企业与业主的关系,认识物业管理企业在物业管理经营活动中的法律地位及相应的合法行为,应该说是具有现实和长远意义的。另外,本书也介绍了国内外的一些新的管理方法,比如在第九章物业设备管理中,介绍了能源管理、寿命周期成本、价值工程等方法,这对物业管理企业在经营活动中讲究成本效率和效益,以及提高企业的核心竞争力会有一定的帮助。本书写作过程中,正值国务院《物业管理条例》颁布,本书注意将条例的内容结合进去。考虑到本书的使用对象,本书避免在操作层次上作过细介绍,将这方面的内容尽量限制在一个物业管理应该了解的程度。

本书共有十五章,其中第二章物业管理法律基础,可以根据学生原来的学习基础以及教学时数的许可,做适当删减。但对这些内容,应该给予应有的重视。本书附录“未来物业设施管理的七大要素”是翻译的一篇讲话稿,这是为那些想了解将来物业设施管理可能产生哪些变化的读者准备的阅读资料。其他的章节,也可根据教学上的需要作适当的选择。

本书可作为大专院校房地产方向、管理工程及物业管理课程教学用书,也可以供物业管理的专业人员学习参考。

本书在写作过程中,参考了大量的论文和著作(主要的在书末参考文献中列出),并结合了作者 10 年的物业管理教学研究和实践学习实践的体会。由于物业管理在我国发展的时间还不长,还有很多理论和实际问题需要进一步的研究并有待实证,因此书中可能存在许多不足之处,恳请同行专家、学者和读者批评、指正。

编著者

2004 年 8 月

第二版前言

本教材自 2004 年 9 月出版以来,已历经 7 年时间。在此期间,我国物业管理行业从理论到实践,从各级政府管理到企业经营以及业主自治管理都有了长足的发展。特别需要指出的是,在此期间,全国人大、国务院以及各级行政主管部门相继出台了一系列反映物业管理行业发展的需求和成果的相关法律法规。这些法律法规是我们在新形势下从事物业管理工作的法规性指导文件。现根据不完全统计,将这些相关的法律法规按发布、修订和施行的时间顺序告示如下:

1. 《前期物业服务合同(示范文本)》(建设部,建住房[2004]155 号)
2. 《中华人民共和国物权法》(2007 年 10 月 1 日施行)
3. 《物业管理条例》(根据 2007 年 8 月 26 日《国务院关于修改〈物业管理条例〉的决定》修订)
4. 《物业服务企业资质管理办法》(建设部令 2007 年 11 月 26 日)
5. 《住宅专项维修资金管理办法》(建设部和财政部联署发布,自 2008 年 2 月 1 日起施行)
6. 《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》(2009 年 3 月 23 日最高人民法院审判委员会第 1464 次会议通过)
7. 《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》(法释[2009]8 号,2009 年 4 月 20 日最高人民法院审判委员会第 1466 次会议通过)
8. 《业主大会和业主委员会指导规则》(建房[2009]274 号)
9. 《物业承接查验办法》(建设部,2010 年 10 月 14 日)
10. 《商品房屋租赁管理办法》(建设部,自 2011 年 2 月 1 日起施行)

国家各有关部委这些法律法规的发布施行,不仅弥补了原先物业管理法律法规的某些空缺,而且,对原先颁布的法律法规的一些条款经过实践证明不太合适的,也作了相应的修改和修订。这对于物业管理行业当前的运行和长远的发展,都具有重要的指导意义。另外,物业管理行业本身的发展,如管理体系的 QEO 三标一体化认证等,也为行业的健康发展提供了有力的武器。因此,我们的教材如果不能跟上社会发展的步伐,尽可能及时地更新内容,就会落后,以致在物业管理的实际操作中出现指导性偏差。基于以上理由,本教材第二版修订时,对第一版中的许多章节作了相应的修改。需要说明的是,各省、直辖市、自治区在这一时期颁布的有关的地方性法律法规,因受限于一定的区域性,尚未能系统、完整地纳入本教材的修订范围,各地院校师生和广大读者在教学使用时,可结合当地

的有关文件参照学习。

本教材可作为本、专科院校以及自学考试的房地产方向、管理工程专业“物业管理课程”的教学用书,也可以供从事物业管理工作的专业人员学习参考。考虑到不同学历层次的要求不同,如选作专科教材时,可适当精减、压缩第二章、第五章第四节、第九章第四节以及第十一章和第十五章的内容。

编著者

2011年2月

目 录

第二版前言

第一版前言

第一章 绪 论	1
第一节 物业概述	1
一、物业的含义	1
二、物业的性质及分类	3
第二节 物业管理概述	6
一、物业管理的定义、特性和模式	6
二、物业管理的范围和基本环节	11
三、物业管理的目标、宗旨和原则	12
四、物业管理的运作程序	13
第三节 物业管理的产生与发展	15
一、物业管理的产生与专业化发展	15
二、物业管理组织专业化和员工资质化	16
三、我国物业管理的形成与发展	17
第二章 物业管理的法学基础	20
第一节 物业管理法律基础知识	20
一、物业管理法律规范	20
二、物业管理法律关系	23
三、物业管理法律事实	24
四、物业管理的法律责任	26
第二节 物业管理的物权理论	27
一、物权与建筑物区分所有权	27
二、建筑物区分所有权的内容	28
三、建筑物区分所有权理论的应用	30
第三节 物业管理的委托-代理理论	32
一、代理的概念和特征	32
二、代理权的行使	34
三、无权代理	35

四、代理关系的消灭	36
五、物业管理中的委托代理	36
六、委托代理的经济学意义	38
第四节 物业管理的民事法律行为与诉讼理论	40
一、民事法律行为	40
二、诉讼时效制度	43
三、物业服务纠纷诉讼	43
第三章 物业服务企业	46
第一节 物业服务企业的设立	46
一、物业服务企业的概念和特征	46
二、物业服务企业的类别	46
三、物业服务企业的建立	47
第二节 物业服务企业的机构设置与人员培训	52
一、物业服务企业机构设置原则	52
二、物业服务企业的组织形式	52
三、物业服务企业的主要职能机构	54
四、物业服务企业的员工培训	54
第三节 物业服务企业制度与管理机制	56
一、物业服务企业制度的分类	56
二、物业服务企业制度建立的原则	57
三、物业服务企业制度制订的注意事项	57
四、物业服务企业的内部管理机制	57
第四章 业主自治管理	59
第一节 业主自治管理的基本概念	59
一、业主的含义	59
二、业主的权利和义务	59
三、业主自治管理的概念和必要性	59
四、业主团体自治管理的原则	60
第二节 业主自治组织与自治管理	61
一、业主自治的组织形式和管理方式	61
二、业主自治管理规约	62
三、业主自治组织的设立	63
第三节 业主自治组织的运作及管理	65
一、业主大会的运作	65
二、业主委员会的运作	66
三、业主自治组织的管理	67

第五章 物业管理招投标及合同	70
第一节 物业管理招投标概述	70
一、物业管理招投标的概念	70
二、物业管理招投标程序	73
第二节 物业管理招投标文件及投标原则	73
一、物业管理招投标文件的内容	73
二、物业管理投标文件编写要求	74
三、物业管理竞标因素与投标原则	75
第三节 物业服务合同概述	76
一、物业服务合同的概念和特征	76
二、物业服务合同的签订程序	77
三、物业服务合同的主要内容	77
四、物业服务合同的履行和违约责任	79
第四节 经营性物业管理计划的制订	81
一、制订管理计划的基本方法	81
二、制订管理计划的一般步骤	85
第六章 早期介入与前期物业管理	91
第一节 物业管理的早期介入	91
一、物业管理早期介入的含义	91
二、物业管理早期介入的意义	91
三、物业管理早期介入的内容	92
第二节 前期物业管理	93
一、前期物业管理的含义	93
二、前期物业管理的意义	93
三、前期物业管理特点及区别	94
四、前期物业管理的内容	95
第三节 物业的承接查验	96
一、承接查验的含义、作用及原则	96
二、承接查验基本条件和依据	97
三、承接查验的程序和查验内容	98
四、承接查验交接双方的责任	99
五、承接查验中的问题和注意事项	100
第四节 室内装修管理	101
一、室内装修管理的必要性	101
二、室内装修管理的难点	101
三、室内装修管理的措施	101

第七章 物业综合管理	104
第一节 物业综合管理概述	104
一、物业综合管理的含义	104
二、物业综合管理的特点	104
第二节 物业的环境管理	104
一、物业环境管理的含义	104
二、物业环境管理的原则	105
三、物业环境管理的内容	106
第三节 物业的安全管理	111
一、物业安全管理的含义和特点	111
二、物业安全管理部门的职责职权	112
三、安全管理的内容及规章制度	112
四、安全管理系统的建立和管理	113
五、物业安全管理与紧急事故处理	119
第八章 房屋维修管理	122
第一节 房屋维修管理概述	122
一、房屋维修的概念及特点	122
二、房屋维修管理的概念及特点	125
三、房屋维修管理的意义和原则	126
第二节 房屋维修及维修管理内容	127
一、房屋维修的内容	127
二、房屋维修管理的内容	131
第三节 房屋维修工程的组织与管理	134
一、计划阶段的工作内容	134
二、实施阶段的工作内容	135
三、整理阶段的工作内容	136
第四节 房屋维修标准和考核指标	136
一、房屋维修标准	136
二、房屋维修的考核指标	136
第九章 物业设备管理	140
第一节 物业设备管理概述	140
一、物业设备与设备管理	140
二、物业设备的构成	141
第二节 物业设备管理内容	146
一、物业设备的基础管理	147
二、物业设备的运行管理	148
三、物业设备的安全管理	149

四、物业设备的维修管理	149
五、物业设备的更新改造管理	152
六、物业设备的备品配件管理	153
第三节 物业设备的维修、保养与管理	154
一、给排水系统的维修、保养与管理	154
二、供配电系统的维修、保养与管理	156
三、空调系统的维修、保养与管理	158
四、电梯系统的维修、保养与管理	159
第四节 物业设备成本管理技术介绍	161
一、预防性维修与保养计划技术	161
二、维修管理的“七问题”技术	162
三、成本管理中的能源管理技术	163
四、成本管理中的价值工程技术	164
五、寿命周期成本技术应用举例	165
 第十章 物业租赁管理	167
第一节 物业租赁概述	167
一、物业租赁的定义	167
二、物业租赁的法律特征	167
三、物业租赁的分类	168
四、租赁登记与纳税	168
第二节 出租物业的租约管理	170
一、租约的含义及法律特征	170
二、租有权与使用权的概念	171
三、租约的计租类型简介	172
四、有效租约基本条款及分析	172
五、租赁双方的权利和义务	176
第三节 物业租赁的营销管理	177
一、物业租赁的营销原则	177
二、物业租赁的营销方法	178
三、物业租赁的谈判和签约	182
 第十一章 物业风险管理与保险	188
第一节 风险与风险管理理论	188
一、风险理论概述	188
二、风险管理理论	189
第二节 保险理论与保险合同	192
一、保险的定义及承保条件	192
二、保险应遵循的基本原则	192

三、保险合同的责任与义务	194
四、物业保险的目的及注意点	197
第三节 物业风险管理	197
一、物业管理主要风险分类	197
二、风险的原因分析及对策	200
第四节 物业服务企业的保险决策	200
一、物业服务涉及的保险类型	200
二、投保决策及保险公司选择	204
 第十二章 物业服务企业的财务管理	206
第一节 物业服务企业财务管理概述	206
一、财务管理的含义及特点	206
二、财务管理的内容与任务	207
三、财务部门的职责与制度	207
四、财务分析方法及效益指标	208
五、物业管理资金的主要来源	210
第二节 住宅专项维修资金的管理	211
一、住宅专项维修资金的含义	211
二、住宅专项维修资金的交存和划转	211
三、住宅专项维修资金的使用范围和程序	213
四、住宅专项维修资金的监管和法律责任	215
第三节 物业管理费	216
一、物业管理费的含义及定价	216
二、物业管理费的收支构成	217
三、物业管理费的核算方法及分类	219
四、物业管理费的收缴管理	223
 第十三章 物业的信息管理	225
第一节 信息管理的基本概念	225
一、信息与物业信息管理	225
二、信息系统定义与功能	227
第二节 物业管理信息系统概述	229
一、物业管理信息系统定义及构成	229
二、物业管理信息系统的作用	230
三、物业管理信息系统的模块组成	230
第三节 物业管理信息系统的开发	231
一、物业管理信息系统开发的基本条件	231
二、物业管理信息系统开发的方式和方法	232
三、物业管理信息系统开发的步骤	233

❁ 第十四章 不同类型物业的管理	236
第一节 居住物业的管理	236
一、居住物业的含义及分类	236
二、住宅小区的物业管理	237
第二节 商业物业的管理	239
一、办公楼物业的管理	239
二、零售商业物业的管理	241
第三节 工业物业的管理	243
一、工业物业的含义和分类	243
二、工业物业的特点	244
三、工业物业的管理特点	245
四、特殊物业的管理	245
❁ 第十五章 物业服务企业管理体系认证	247
第一节 ISO 9000 族标准概述	247
一、质量管理体系标准的产生和发展	247
二、2000 版与 2008 版 ISO 9000 族标准简介	248
第二节 质量管理原则与质量体系术语	252
一、质量管理八项原则简介	252
二、质量体系基本术语阐释	252
第三节 物业服务企业与 QES 三标一体化	255
一、ISO 14001 和 OHSAS 18001 标准简介	255
二、三标一体化认证的含义及可行性分析	258
三、物业服务企业的三标一体化认证	259
附录 未来物业设施管理的七大要素	264
参考文献	273

第一章 绪 论

第一节 物 业 概 述

一、物业的含义

(一) 物业的古代含义

物业这个词可以追溯到我国的宋代。自宋代起,在立法中将动产和不动产进行了区分,将动产称之为“物”或“财物”,而将不动产称之为“业”或“产业”。将动产所有权称之为物主权,而将不动产所有权称之为业主权,进而将“物”和“业”两字连用,用“物业”来作为动产和不动产的统称。因此,就“物业”一词古代的本义来说,是指人们生产和生活所依赖、利用的归属于个体或群体的,包括动产和不动产在内的财产。

(二) 物业的现代含义

现代意义的“物业”这个词源自香港,指单元性的房地产。《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。”由此,我们知道,物业既可指单元性的地产,也可指单元性的房产。单元可大可小,大的可以是成片的住宅区、私人拥有的岛屿或矿区等,小的可以仅是一间房。

关于物业的内涵,国内目前有多种说法,列举几种:

“物业是指已建成并具有使用功能和经济效用的各类供居住和非居住的屋宇及与之相配套的设备、市政、公用设施、屋宇所在的建筑地块与附属的场地、庭院。”

“物业是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。”

“物业是指人工形成、有使用价值和价值、有业主的建筑物与场地,包括为发挥其功能相匹配的设备、设施、环境等。”

从上述这些定义来看,至少存在两大缺陷:其一,这些定义都片面强调必须包括已建成的房屋;其二,这些定义都将物业看作是一种单纯的物理形态,没有注意到物业在法律方面的含义,即权利问题。

首先,我们知道,物业并不一定包括房屋。农田、海滩、矿藏、山林、桥梁、隧道等都是物业。即使是拥有城市中一块尚待开发的土地,我们也将之看作是拥有者的一项物业。这无论从我国古代的定义或从香港的现代定义都可以清楚地看到这一点。可见目前给物业下的定义,往往都是站在房屋建筑甚至仅仅是住宅的角度来下的定义,这不能不带来偏差。另外,也有的学者将农用地和未利用地排除在物业的定义之外,其理由是,目前的“物业管理”术语中不包括它们,仅仅是指建设用地范围内的物业。我们认为这种说法也是失之偏颇的,其理由很简单,“物业管理”本身应该建立在“物业”的基础上,应先有“物业”,然后才有“物业管理”。其次,物业不能只看到其物理形态方面,更重要的是要看到其法律的含义。一个权利不清或权利受限的房地产,其价值是不明的或相对于完全产权的房地产价值来说是下降的。即使在物业管理的过程中,也不应只看到房地产的物理形态,而应将权属问题看作是物

业管理的基本出发点。不管是签订物业管理合同,还是处理相邻关系,甚至计算物业管理费,都离不开物业的权属。因此,综上所述,物业的定义必须考虑到前面提到的两个问题。在这里,我们根据其完整的概念和民法及其他相关法律的有关规定,对物业给出以下的定义:

“物业是指土地、构筑物 and 固定在土地、构筑物上的定着物,以及相应的物权。”

我国民法等法律意义上的“定着物”,并不是绝对不可分离的,只是分离后会破坏原有的功能或价值。

(三) 物业的英语含义

我们知道,物业这个词在现代是从香港引进的,为了适应我国对外开放的形势,便于对外交流和学习,同时也是为了加深对上述物业定义的理解,这里有必要将英语中与“物业”有关的词解释一下。

英语中与“物业”相关的词有:estate, real estate, property, real property, realty.

1. estate 的两种解释

(1) The degree, nature, and extent of interest that a person has in real property. (个人在不动产中所拥有的权益的大小、性质和范围。)

(2) The law recognizes certain rights in land and refers to them as estate. (法律认可的土地上的权利,并将其称为 estate。)

从上述的解释中可以看出,estate 可翻译为地产权。

2. real estate 的两种解释

(1) In law, land and everything more or less attached to it. Ownership below to the center of earth and above to the heavens. (在法律意义上,是指土地及或多或少定着于土地上的一切事物,是指下至地球中央上至天空的拥有。)

(2) In business, the activities concerned with ownership and use transfers of the physical property. (在商务活动中,是指有关物理形态的房地产所有关系及用途转换的各种活动。)

从上述解释中可以看出,在法律上,real estate 可以理解成物理形态的房地产,可翻译成“房地产”、“不动产”、“物业”;在商务活动中,可以翻译成“房地产行业”“房地产活动”。

3. property 的解释

The rights that one individual has in lands or goods to the exclusion of all others; rights gained from the ownership of wealth. (个人对土地或物品所拥有的排除所有其他人的权利,是一种来自对财富拥有的权利。)

从上述解释中可以看出,property 应翻译为“财产”,而不要翻译成“财物”,虽然是一字之差,但是财产含有产权的意思,而财物却没有这层意思。

4. real property 的解释

The rights to use real estate. (使用房地产的权利。)

从上述解释中可以看出,real property 强调的是房地产的权利,可以翻译成“房地产”、“不动产”、“物业”。

与 real property 相应的是 personal property,它可翻译成“动产”。

5. realty = real estate

从以上这些英语单词的解释中,我们可以看到,这些单词从本来的含义来说是有区别

的,但在很多地方,如果上下文意思明确,或者在不需要强调它们的区别时,这些词是可以通用的,都可以翻译成“房地产”、“不动产”、“物业”。

二、物业的性质及分类

了解并掌握物业的性质和分类对了解物业和物业管理的本质,物业管理的运作模式和体制,物业服务企业参与物业管理市场运作的途径以及搞好物业管理都有十分积极意义。

(一) 物业的性质

世界上任何事物都有自己的属性,物业也不例外。物业的属性可分为自然属性和社会属性两大类,其中社会属性又可分为经济属性和法律属性两类。

1. 自然属性 物业作为土地、房屋及附着其上的定着物来说,首先是它的物质性。从某种物质来说,我们首先要考察它的自然属性或物理特性。物业的自然属性主要有以下几条。

(1) 固定性(不可移动性) 任何物业都离不开土地,即使在某种场合需要将房屋作为单独的物业来考虑(如火灾保险),这也只是人为的一种处理问题的需要或方式。房依地建,地为房载,从根本上来说,房屋是不能离开土地而单独存在的。建筑、土壤、卵石及其他作为物业的一部分可能由于自然力或人为的因素被移走,然而,土地本身是不能移动的,并且永远不会改变自己的地理位置。而土地从空间的位置来说是固定的,房屋又是固定在土地之上的,所以说,物业具有空间上的固定性。

物业在空间上固定的性质,是各国地方政府征收房地产税的主要动因。它给物业管理行业带来的特征是管理或服务的分散性。物业服务企业不像其他的生产企业或服务企业,可以有一个固定的生产基地或服务场所生产产品或提供服务,而是根据物业的不同位置,提供现场服务。

(2) 久远性 与其他的产品相比,物业具有长久的自然寿命。土地的寿命就不用说了,除了一些特殊的情况(例如,山崩地裂使土地灭失以外),它是与地球同在的,或者说是具有不灭性的。而房屋一般来说也具有几十年甚至几百年的寿命。因此,物业具有时间上久远的特性。这一特性,给物业管理带来的特征是物业管理行业的长久性。因为,物业在使用过程中,由于受到来自自然、人为力量的作用,不可避免地会受到损坏,需要不断地维护和修理,以保证其使用价值和价值。这就使得物业管理行业如同医疗行业一样,只要有人的存在,就会有物业管理行业的存在。

(3) 个别性 物业会因为地段、设计、材料、施工、装饰、环境、设施等不同而有差异性。即使在同一地点,使用同一设计图纸、同一施工队、同一材料、同样的设施和装饰建造的房子,也会因为楼层的不同,前后左右方位的不同而不同。因此,世界上不存在绝对相同的物业,这就形成了物业的个别性或独特性。物业的这种性质,对物业管理行业来说,带来管理上的区别性。如,在物业管理的维修中,处于不同位置的墙体其开裂、渗漏的可能性不同,要求的处理也不同。再如,在物业的租赁工作中,由于物业的个别性,要求物业管理人員对所管辖的物业要仔细了解和分析,以便在租金的确定、营销的策划等问题上加强针对性,提高效率和效益。

2. 物业的经济属性

(1) 商品性 改革开放以前,我国由于长期实行计划经济以及城市土地和房屋的国家所有,所以一直不承认房屋是商品,仅认为是一种国家分配的产品,一种由国家提供的基本生活资料。这种计划经济的体制和模式,其结果不利于调动国家、企业和个人的积极性;不利