



面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果



# 物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

主编 于学军 朱宇轩

 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

面向“十二五”高等教育课程改革项目研

# 物业管理实务

WU YE GUAN LI SHI WU

于学军 朱宇轩 主 编  
董岩岩 副主编

 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

## 内 容 简 介

本书主要介绍物业管理导论、物业管理机构和管理规范、物业管理招投标与服务合同、物业早期介入与前期管理、房屋维修与物业设备设施管理、物业综合管理、物业租赁管理、不同类型的物业管理、物业管理纠纷预防及处理、物业管理品牌建设与贯标等内容。

本书可作为高等院校物业管理、物业设施管理等专业教材使用,也可供物业管理企业相关人员参考。

版权专有 侵权必究

---

### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/于学军,朱宇轩主编. —北京:北京理工大学出版社,2012. 1

ISBN 978 - 7 - 5640 - 5530 - 1

I. ①物… II. ①于… ②朱… III. ①物业管理  
IV. ①F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 003696 号

---

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / [http://www. bitpress. com. cn](http://www.bitpress.com.cn)

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京紫瑞利印刷有限公司

开 本 / 787 毫米×960 毫米 1/16

印 张 / 14

字 数 / 279 千字

版 次 / 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

定 价 / 32.00 元

责任编辑 / 张慧峰

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

---

对本书内容有任何疑问及建议,请与本书编委会联系。邮箱:bitdayi@sina.com

图书出现印装质量问题,请与本社市场部联系,电话:(010)68944990

# 出版 说明

Publisher's Note

物业管理是指物业服务企业接受业主委托,依据物业管理委托合同,对物业的房屋建筑及其设备进行专业化维修、养护、管理,对相关区域内的环境、公共秩序进行管理,并提供相关服务的活动。物业管理是房地产经济市场化和房屋商品化的客观需要和必然产物,它既是房地产经营管理的重要组成部分,又是现代化城市管理的重要一环,事关千家万户,直接影响着社会、经济、环境等各方面的效益。同时,物业管理的开展能有力地促进房地产业的发展,带动国民经济的持续增长。

随着国家经济的不断发展,人民生活水平进一步提高,物业管理行业的发展更加规范化、市场化,市场竞争也日趋激烈,而物业管理的优劣关键在于物业管理服务的品质,服务品质提升的关键又在于企业是否拥有先进的管理体制和优秀的人才。加强物业管理专业高等教育,对于提高物业管理人员的水平、提升物业管理服务的品质、促进整个物业管理行业的发展都会起到很大的作用。

高等院校物业管理专业的教学目标是培养掌握现代物业管理基本理论知识,具有一定物业管理能力和熟练的服务技能的高级管理人才。北京理工大学出版社在对物业管理行业进行充分调查分析和论证的基础上,邀请国内部分高等院校老师和具有丰富实践经验的工程师、技术人员组成编写组,紧密联系实际,以理论教学与实践教学互动为教学内容体系,编写了这套面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果系列教材。

本系列教材按照突出应用性、实践性的原则组织课程结构和教学内容,注重教学方法与手段相结合,强调对学生基础理论知识的应用能力和实践能力的培养。教材内容以应用为目的,专业知识强调针对性与实用性。另外,本系列教材旨在培养物业管理行业的应用型人才,较好地处理了基础课与专业课、理论教学与实践教学、统一要求与体现特色以及传授知识、培养能力与加强素质教育之间的关系。

教学改革是一个不断深化的过程,教材建设是高等院校教学改革的一项基础性工作,也是一个不断推陈出新的过程。出版高质量的教材是我们共同的责任和义务,同时也是全体编写者、出版者共同的事业和追求。本套教材对高等院校物业管理专业教材建设进行了一些改革尝试和探索,能否达到预期目的,有待于广大师生和读者的检验。深切希望本套教材的出版能够推动我国高等院校物业管理专业教学事业的发展,并对我国高等院校物业管理专业教材的改革起到积极、有效的推动作用,为培育物业管理行业的高级人才做出贡献。

北京理工大学出版社



# 前言

## PREFACE

物业管理是物业产权多元化背景下房地产管理的创新模式,其目的是把好的理念和可操作的行为结合在一起去描绘城市,管理城市和发展城市,因此不仅需要好的物业管理规划和设计工作保证其实现发展目标,更需要确立一系列的物业管理的指导思想、发展方针、发展目标、发展策略、发展重点、发展步骤、政策措施等,真正做到管理技术先进性与经济合理性的统一,规模与效益的统一。

当前我国的物业管理不仅在科学技术上有待完善,同时在专业教育方面也存在着知识和技能落伍、观念陈旧的严重问题。为了进一步推进物业管理行业健康、稳定、持续发展,也为了促进物业管理教学工作的顺利开展,我们编写了本教材。

本教材按照最新标准、规范及相关文件进行编写,全书主要介绍了物业管理导论、物业管理机构和管理规范、物业管理招投标与服务合同、物业早期介入与前期管理、房屋维修与物业设备设施管理、物业综合管理、物业租赁管理、不同类型的物业管理、物业管理纠纷预防及处理、物业管理品牌建设与贯标等内容。

本教材根据高等院校教学的需要,从物业管理者的角度出发,广泛吸收各地物业服务企业的成功经验和成熟模式,力求贴近物业管理工作实际;从学以致用教育目的出发,致力于培养合格的物业管理人才,注重物业管理理论对实际工作的引领和指导,具有一定的实用性;从各院校的教学实际出发,根据高等院校教学与训练的特点,在每个项目前设置有“能力目标”、“知识要点”,每个项目后设置“项目小结”、“思考与练习”,以引导学生在进行学习中进行充分的思考,提高学生对实际问题的分析能力和应用操作能力;从理论上剖析了物业管理的本质,强调物业管理的个性特征及可操作性,对促进学生全面、正确理解和认识物业管理,从而推进物业管理健康、规范、可持续发展具有一定的作用。

本教材编写过程中参考了大量著作及资料,在此向原著作者表示最诚挚的谢意。同时教材的出版得到了北京理工大学出版社各位编辑的大力支持,在此一并表示感谢!

本教材虽经推敲核证,但限于编者的专业水平和实践经验,仍难免有疏漏或不妥之处,恳请广大读者指正。

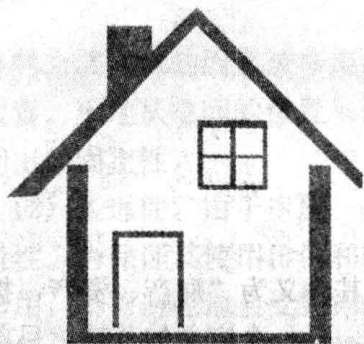
编者

# 目录

## CONTENTS

<b>项目 1 物业管理导论</b> .....	(1)
1-1 物业 .....	(2)
1-2 物业管理 .....	(4)
<b>项目 2 物业管理机构和管理规范</b> .....	(13)
2-1 物业服务企业 .....	(14)
2-2 业主、业主大会和业主委员会 .....	(38)
2-3 物业管理行业协会 .....	(52)
<b>项目 3 物业管理招投标与服务合同</b> .....	(57)
3-1 物业管理招标 .....	(58)
3-2 物业管理投标 .....	(73)
3-3 物业服务合同 .....	(77)
<b>项目 4 物业早期介入与前期管理</b> .....	(88)
4-1 物业管理的早期介入 .....	(89)
4-2 前期物业管理 .....	(90)
4-3 物业接管验收 .....	(95)
4-4 物业入住与装修管理 .....	(99)
<b>项目 5 房屋维修与物业设备设施管理</b> .....	(112)
5-1 房屋维修管理 .....	(113)
5-2 房屋设备设施管理 .....	(123)
<b>项目 6 物业综合管理</b> .....	(129)
6-1 物业综合管理概述 .....	(130)

6-2	物业环境管理	(131)
6-3	物业安全管理	(139)
<b>项目 7</b>	<b>物业租赁管理</b>	<b>(154)</b>
7-1	物业租赁概述	(155)
7-2	物业租赁合同	(157)
7-3	物业租赁营销管理	(160)
<b>项目 8</b>	<b>不同类型的物业管理</b>	<b>(166)</b>
8-1	居住性物业管理	(167)
8-2	经营性物业管理	(177)
<b>项目 9</b>	<b>物业管理纠纷预防及处理</b>	<b>(195)</b>
9-1	物业管理纠纷概述	(196)
9-2	物业管理纠纷的预防	(198)
9-3	物业管理的法律责任和纠纷处理	(200)
<b>项目 10</b>	<b>物业管理品牌建设贯标</b>	<b>(206)</b>
10-1	物业管理品牌建设	(207)
10-2	物业管理贯标	(210)
	<b>参考文献</b>	<b>(218)</b>



## 项目 1

# 物业管理导论

### 能力目标



通过对本项目的学习，掌握物业的含义、分类和性质，物业管理的含义、原则、特征、内容、目标和宗旨，物业管理的模式与运作程序，并对我国物业管理的发展趋势有一般了解。

### 知识要点



1. 物业的含义、分类和性质。
2. 物业管理的含义、原则和特征。
3. 物业管理的内容、目标和宗旨。

## 1-1 物 业

### 一、物业的含义

“物业”一词是由英文“Estate”或“Property”翻译而来，其含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等，原出于我国港澳及东南亚一带的地区和国家，是一个广义的范畴，目前已被广泛应用和认可。

现实中所称的物业是一种狭义范畴，是指各类房屋及附属设备、设施和相关场地。

从物业的定义可以看出，一个完整的物业至少应包括建筑物、设备、设施和场地等几部分。物业可大可小，可以是建筑群，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、宾馆、停车场等。附属设备、设施和相关场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、干道等。同时，物业也是单元房地产的称谓，如一个住宅单元同一宗物业，往往分属一个或多个产权所有者。

### 二、物业的分类

物业可以从不同的角度进行分类，根据物业使用功能的不同，物业可以分为以下几类。

- (1) 居住物业：指以居住为主要功能的物业，其中包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅等。
- (2) 商业物业：指以收益性经营活动为主要功能的物业，包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、康乐场所等，以及以收益性办公服务为主要功能的其他物业，如办公楼。
- (3) 工业物业：指以生产经营活动为主要功能的物业，包括厂房、仓库等。
- (4) 其他用途物业：指除居住、商业、工业物业之外的其他物业，包括学校、医院、机场等。

### 三、物业的性质

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。

#### 1. 物业的自然属性

物业的自然属性主要有固定性、久远性、个别性等。

(1) 固定性。固定性即不可移动性。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，也只是人为的一种处理问题的方式。房依地建，地为房载，因此，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，但是，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。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。

(2) 久远性。由于房屋一般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。为保证其使用价值和投资价值，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。这就使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屋，也会因为楼层及前后左右方位的不同而不同。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。

## 2. 物业的社会属性

物业的社会属性可以从物业的经济属性和法律属性两个方面来研究。

(1) 物业的经济属性。首先，物业的商品性是由物业的使用价值和商品经济决定的，具体体现为：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，土地使用权的出让与转让，都是体现物业商品性的具体方式；物业的开发建筑、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，从生产到消费都是有偿的。

其次，物业的经济属性还表现为它的供应上的短缺性。物业在供应上的短缺，一方面表现为土地资源供应的绝对短缺，另一方面表现为建筑资源供应的相对短缺。

再次，物业的经济属性表现为它的保值、增值性。物业能够保值、增值，这已经为越来越多的人所认识。应该看到，物业的增值是一种长期趋势，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，它无疑呈现出在波动中上扬，呈螺旋式上升的趋势。

最后，物业的经济属性表现为宏观政策上的调控性。由于物业的稀缺性，也因为物业是关系到国计民生、社会稳定的重大问题，更因为我国的物业是从福利性分配享有、行政性管理转换过来的，政府在宏观政策上的调控就显得尤为重要。

(2) 物业的法律属性。物业的法律属性集中反映在物权的关系上。在我国，房地产权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权及其占有土地的使用权。与购置其他商品不同的是，购入物业就意味着购入一宗不动产之所有权（物权），而且，物业的所有权不



仅是一项单项权利，而且是一个权利束，即拥有租售、抵押等多项权能，形成一个完整的、抽象的权利体系。显然，房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。

## 1-2 物业管理

### 一、物业管理的含义

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，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行维修、保护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

物业管理已成为社会发展不可缺少的组成部分，为人们提供了优美、舒适、高质量的作息环境。物业管理作为房地产市场的消费环节，实际上是房地产开发的延续和完善，旨在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性经营服务方式。物业管理既是房地产经营管理重要的组成部分，又是现代城市管理不可缺少的一部分。

### 二、物业管理的原则和特征

#### 1. 物业管理的基本原则

(1) 业主自治与专业管理相结合的原则。这一原则规范业主与物业服务企业间的关系，划清业主与物业服务企业的地位、职责、权利和义务，其具体要求包括业主自治管理和专业化管理两部分内容。业主自治管理是指业主在物业管理中处于主导地位，但这并不意味着业主直接实施管理，而是通过合同的形式委托物业服务企业实施各项具体管理实务，体现业主自治管理的权利和义务；专业化管理体现在专业机构、专业管理人员、专业设备、科学规范的管理制度等几个方面。

(2) 属地管理和行业管理相结合的原则。这一原则是指物业区域所在地的政府、街道办事处，相关专业部门和物业管理行业主管部门按各自职责范围共同负责物业的管理工作。地方性的工作由地区统一协调，专业性的工作归口由行业主管部门和相关部门负责。

(3) 统一管理、综合服务原则。这一原则体现物业管理的基本特性和要求，包括统一管理和综合服务两方面，并且有机地结合在一起。这个原则实施的前提是“一个相对独立的物业区域，建立一个业主委员会，委托一个物业服务企业管理”。在此前提下实施一体化的管理和综合的服务，且要求管理、服务、协调、财务管理等都由一个单位负责。

(4) 企业化与全过程效益原则。物业管理作为一种市场化的经营行为，当然要按照企业化的原则来操作，并且要追求全行业、全过程的效益。

(5) 社会化与平等竞争原则。这一原则符合物业产权多元化的“两权分离”要求，有利

于物业管理的市场培育和发展。

## 2. 物业管理的特征

物业管理是一种有别于以住房地产管理的一种新型管理模式，其管理具有社会化、专业化、企业化和经营性的特征。

(1) 社会化。我国物业管理的社会化特性具有以下三方面的含义：

①指物业管理将房屋、水电、清洁、保安、绿化等分散的社会分工汇集起来统一管理。

②指面向社会的物业管理，房地产开发公司或业主应自觉将开发或持有的物业推向社会，通过公开招标、公平竞争，把物业交给高水平的专业公司来管理。

③指物业管理本身也应社会化。物业管理涉及面很广，每一个管理项目都有一定的专业要求，物业服务企业可将一部分管理项目分离出去，使其成为社会的一个专门行业，这样不仅可以减轻物业服务企业的负担，而且也符合专业化的要求，有助于提高管理的水平和效率。

(2) 专业化。物业管理的专业化是指由专门物业服务企业通过委托合同的签订，按产权人和使用人的意愿与要求实施专业化的管理。物业管理的专业化特性主要包括组织机构的专业化、管理人员的专业化、管理手段的专业化、管理技术和方法的专业化。组织机构的专业化体现在随着社会、经济以及技术的发展，社会分工进一步细分，形成了专业的组织机构来适应发展的需要；同时也体现了物业管理组织机构设置的科学性和合理性。由于受托物业的规模、形式、设备、设施及建筑材料等越来越先进、高级、复杂，人们的需求越来越高、越来越广，这就需要有专门的人才、专门的管理手段才能完成这些任务。

(3) 企业化。物业服务单位是企业单位，不具备政府行政职能，必须依照物业服务市场的运行规则参与市场竞争，依靠自己的经营能力和优质的服务在物业服务市场上争取自己的位置和拓展业务，用业绩去赢得商业信誉。

(4) 经营性。物业管理的经营性指的是物业服务组织要将物业管理作为一项经营业务，要考虑成本、收益，要面向市场参与竞争，要实行有偿服务，要确保物业的保值、增值，要实现物业管理的良性发展。

## 三、物业管理的内容、目标和宗旨

### 1. 物业管理的内容

物业管理主要包括公共服务、专项服务、特约服务等。

(1) 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，住户每天都可以享受，不需再事先约定。通过公共服务，可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：房屋建筑主体的管理；房屋设备、设施、环境卫生、绿化的管理服务；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；物业装饰装修管理服务；物业档案资料的管理；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；社区管理与服务。

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

(3) 特约服务。特约服务是一种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，政府不作任何规定。

## 2. 物业管理的目标

物业管理属于管理型的服务行业，管理与服务并举，寓管理于服务之中，以服务来促进管理。物业管理的目标是通过有效的服务和管理，为业主和使用人提供一个优美整洁、舒适方便、安全文明的工作、生活环境；通过加强经营管理，为业主的物业获得最大的收益；同时，完善物业的使用功能，提高物业的使用效率，延长物业的使用年限，促使物业的保值和增值。

## 3. 物业管理的宗旨

物业管理的宗旨是：一切从物业使用者的利益出发，以满足物业使用者的需要为宗旨，通过科学、有效的管理，为物业使用者的生活、健康、方便和享受提供优质服务，让物业使用者得到真正的实惠。

## 四、物业管理的模式

物业管理主要有业主自管型、委托型和信托型三种模式。

### 1. 业主自管型

业主自管型也叫雇佣型，是由业主本人或业主雇佣的人员或部门，从事对业主物业的管理，物业管理与业主的关系是雇佣关系，一般通过雇佣合同规定双方的权利义务关系。这些权利义务关系一般不涉及物业管理方面的具体内容。这种模式主要可分为国家自管型、单位自管型、开发商自管型、业委会自管型和个人自管型，如表 1-1 所示。

表 1-1 业主自管型物业管理的类别

类别	说 明	特 点
国家自管型	<p>这种类型主要指房地产行政管理部门直接管理国家所有的物业的方式。这类物业又称直管房，是新中国成立以来，特别是完成城市社会主义改造以后房屋管理采用的主要模式。这个模式采用了行政性、福利性的管理机制，在新中国成立初期，对调动广大群众的生产积极性，恢复战争的创伤有相当积极的作用</p>	<p>国家自管型模式的优势包括：一是有一整套较规范的房管制度；二是有比较完整的房管资料；三是有一支维修力量强、管理业务熟的管理队伍；四是与地方政府关系密切，有利于物业管理一体化的协调管理。但国家自管型模式也有其弱点：一是缺乏竞争机制，不利于优势的发挥；二是缺少稳定的资金来源，难以满足更高层次的物业管理的需要。目前，全国许多省市，通过“政企分开”的改革，将原来的房管所拆成两部分，一部分为实施行政管理的政府机构，另一部分转制为物业服务企业，进行企业化运作，转化成委托型管理模式。物业服务企业收取公房租金的一部分作为物业管理费用</p>
单位自管型	<p>这种类型主要指由企事业单位安排专门的人员或部门管理自己所属物业的方式。这种模式管理的物业有相当的数量。一些特殊物业的管理通常都采用单位自管型模式，由国家所有的企事业单位管理的物业又称系统房</p>	<p>单位自管型模式的优势：一是管理对象单一；二是管理经费相对有保证。其缺点为：一是缺乏竞争机制；二是管理经验和人才相对缺乏；三是管理手段和管理技术相对落后；四是管理效益和效率较低。目前单位自管型的情况，除了一些特殊的物业、特殊的单位以外，许多单位都趋向于将物业委托给物业服务企业来管理</p>
开发商自管型	<p>这种类型从本质上来讲是一种单位自管型，它是房地产商品化以后的产物。当房屋变成了商品以后，开发商就应运而生了。当大量的商品房被开发出来以后，为了加强管理，保护人民的利益、社会的财富不受损害，政府要求“谁开发谁管理”，这是产生开发商自管模式的主要原因。另外，考虑到开发公司富余人员的安排、维修基金的占用、保修工作的便利以及促进销售等好处，开发商自管型模式在前些年非常流行</p>	<p>开发商自管型模式的优点有：一是有利于开发、销售、管理相结合，互相之间的关系容易协调；二是有利于物业管理的早期介入；三是售后服务中较少产生推诿现象。缺点有：一是物业管理人员的立场主要站在开发商一边，业主的利益容易受损；二是管理独立性差，表现在管理经费经常受开发商控制，不利于物业管理的正常进行；三是竞争性差、管理效率低。开发商自管型模式从目前的趋势来看，随着政府对物业管理法律法规的健全，开发商自管型有向委托型发展的趋势</p>

续表

类别	说 明	特 点
业委会自管型	这种模式是业主委员会直接管理物业的模式	这种模式的优点有：一是减少管理环节，能直接体现业主的意志；二是节省管理成本；三是管理的有效性较强，亲和力较好。缺点有：一是专业化程度不高，规范性不够，管理水平、管理能力较低；二是管理的力度可能会因为顾及邻里关系而减弱；三是管理的范围有限，仅适合于小规模的小区。我国目前这种管理模式还不多，但对一些规模小、档次低的物业，为减少居民的物业管理费用，提高自治管理、民主管理的意识，还是一种值得一试的模式
个人自管型	个人自己管理自己的物业，这种现象可以见于城市中个人拥有的独户式私房、农村中的农舍等	这些房子的设备设施多数较简单，又没有公共的产权部分，所以通常由业主自行解决物业管理（主要是维修）问题。但随着农村的城镇化以及城市旧区改造的实施，个人自管型也将向业委会自管型、委托型模式转化

## 2. 委托型

委托型物业管理模式是指物业服务企业与物业业主之间的关系是一种委托代理关系。这种关系是一种平等的民事主体关系，是通过物业管理委托合同规定双方在物业管理事务上的权利义务关系。委托型管理模式的优点有：专业性强，能承担大规模、复杂的综合性物业管理；责任清晰，双方的权利义务有合同保证；有严格的管理制度、规章和办法；能提供多种特约服务。其缺点有：管理的环节增加，业主的监督力度减弱；管理成本较高，增加了业主的支出；由于委托各方所拥有的信息不对称，物业服务企业处于强势地位，会出现管理服务不到位、管理服务质价不符的情况，从而使业主的利益受损。

## 3. 信托型

信托是指一个人或一个机构，以使信托人或第三方获益为目的，将资产在法律上的所有权转让给受托人。获益者可以是信托人本身，也可以是信托人的亲友或其他机构如慈善机构等。受托人或机构通过信托合同拥有了物业所有权，并承担管理物业的责任。

# 五、物业管理的运作程序

物业管理是一个复杂完整的系统工程，基本上可由以下环节组成。

## 1. 物业管理前期介入

所谓物业管理前期介入，是指物业服务企业在物业的开发设计阶段介入，从事物形成前的阶段性管理。物业前期管理工作虽然尚未形成对物业运行主体的管理，但是就其管理的

内涵分析，它应属于企业管理的一个管理阶段。

## 2. 物业的接管与验收

(1) 物业的接管。物业的接管是房地产开发商向接受委托的物业服务企业移交物业的过程，移交应办理书面移交手续。为便于今后管理和维修养护，开发商还应向物业服务企业移交整套图纸资料。在物业保修期间，接受委托的物业服务企业还应与房地产开发商签订保修实施合同，明确保修项目及有关责任。

(2) 物业的验收。物业的验收是依据住房和城乡建设部及省市有关工程验收的技术规范与质量标准对已建成的物业进行检验，将隐患消除在入住之前。这样做也便于今后对物业的使用和养护。为便于开发商督促施工单位及时整修，验收中发现问题应记录在案并及时向房地产开发商反馈。

## 3. 物业入户管理

所谓“入户”，是指业主或物业使用人在规定期限内办理完相应手续并实际入住，即将物业正式交付业主或物业使用人使用。入户管理是物业管理十分重要的一个环节，物业服务企业应做好充分细致的准备工作，以确保入住工作的顺利完成。

在业主办理入住手续前，物业服务企业还应向业主提供新建住宅质量保证书。

由于物业的入住阶段是物业服务企业与业主接触的第一关，各种管理与被管理的矛盾也会在短时期内集中暴露出来，因此物业服务企业应充分利用这一机会，既做好物业管理的宣传、讲解工作，又要切实为业主着想，树立起物业服务企业良好的“第一印象”，以取得广大业主的信赖。

## 4. 装修、搬迁管理

由于人们对新房的装修标准越来越高，为确保装修不损坏房屋的承重结构，不破坏建筑物的外墙原貌，防止擅自挤占公用部位、损坏公用设备和设施、乱倒乱放建筑垃圾、噪声超出规定标准等现象发生，物业服务企业应制订相应的装修管理规定，并与业主签订装修管理合同。物业服务企业在平时应加强对装修行为的监管，加强对装修现场的巡视，发现有违规行为应及时予以阻止，并督促其改正，对坚持不改者应报有关部门依法处理。

对于搬迁，物业服务企业应尽量要求业主或物业使用人事先申报，这样就可使搬迁不过分集中，既方便住户，又便于物业服务企业的管理。

## 5. 物业档案的建立

物业档案资料主要包括业主或物业使用人的资料、物业的构成及周围环境的资料。业主或物业使用人入住以后，物业服务企业应及时建立其档案资料。

物业档案资料的建立是对前期建设开发成果的记录，是以后实施物业管理时对工程维修、配套、改造必不可少的依据，也是更换物业服务企业时必须移交的资料之一。



物业档案资料的建立主要抓收集、整理、归档、利用四个环节。收集的关键是尽可能完整；整理的重点是去伪存真，留下有用的资料；归档就是按照资料本身的内在规律、联系进行科学的分类与保存；利用是指在日后的管理过程中使用并加以充实。

## 六、物业管理的发展趋势

到目前为止，在我国，物业管理是伴随市场经济的发展、物业产权制度的改革而产生和兴起的，其发展变化也必然随市场经济的发展而发展，随时代进步并带有服务业的鲜明特点。总体来说，我国的物业管理未来将呈现出以下发展趋势。

### 1. 专业化发展趋势

物业管理专业化是指物业管理的服务由专业服务公司来完成。

物业管理的专业化管理是物业管理市场化发展到一定程度的必然结果。首先，物业管理的专业化管理将克服一体化管理中机构庞杂、人员众多、整理成本高的弊病；其次，物业管理专业化将有利于物业管理资源的优化配置，对整个物业管理行业的健康发展将起很大作用；最后，物业管理专业化管理能使物业服务企业在激烈的市场竞争中处于优势地位，从而使物业服务企业获得较佳的经济效益。

### 2. 品牌化发展趋势

物业管理品牌化是指物业管理行业走向以品牌为中心的发展之路。物业管理是社会化、专业化、企业化和经营型的管理，其结果就是进行市场化管理。实行物业管理市场化，必定会引入市场竞争机制，激烈的市场竞争会导致企业优胜劣汰。优胜企业会依靠其实力和品牌走上良性循环的发展之路，实力不强、品牌不佳的企业则会被淘汰，这些都会促使物业服务企业走向品牌化发展道路。

### 3. 集团化发展趋势

物业管理集团化是指物业服务企业通过多种方式形成具有市场竞争力的物业服务企业集团，这是物业管理市场化发展到一定程度的必然结果。在我国，物业管理一般实行政府定价或政府指导价，所以物业管理的规模效益就显得尤为重要，客观上要求物业服务企业必须走规模化、集团化之路。而物业管理通过激烈的市场竞争必然会实现企业的优胜劣汰，从而使一部分物业服务企业发展壮大，使物业管理集团化趋势能够形成。此外，物业服务企业之间可以通过兼并、合作等方式，实现强强联合，从而形成物业管理集团化。

### 4. 区域化发展趋势

区域化物业管理就是利用城市管理理论、系统理论及可持续发展理论，对辖区物业实行综合管理。它是以市政社区规划为基础，以城市化的生产、生活为主体，条块结合，组合成若干适度区域，使之成为能全面推行物业管理的小区。区域化物业管理最大的特点是辖区集中成片，具有一定的规模，服务的内容和对象比较广泛，配套齐全，软件建设思路明晰，有