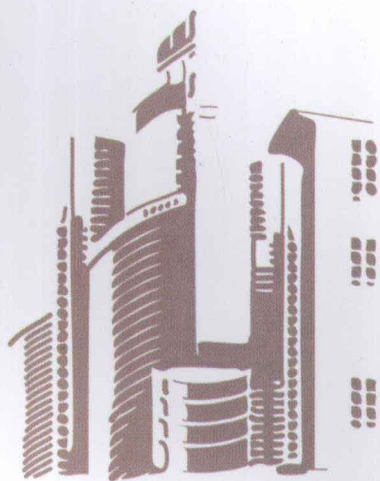


QUANGUOJIANSHEHANGYEZHUYEJIAOYURENWUYINLINGXINGGUIHUAJIAOCAI

全国建设行业职业教育任务引领型规划教材



WUYE GUANLI CAOZUO SHIWU

物业管理操作实务

物业管理专业

周建华 编

中国建筑工业出版社

全国建设行业职业教育任务引领型规划教材

物业管理操作实务

(物业管理专业)

周建华 编

中国建筑工业出版社

教材编审委员会名单

主 任：温小明

副主任：张怡朋 游建宁

秘 书：何汉强

委 员：（按姓氏笔画排序）

王立霞 刘 力 刘 胜 刘景辉

苏铁岳 邵怀宇 张 鸣 张翠菊

周建华 黄晨光 彭后生

序 言

根据国务院《关于大力发展职业教育的决定》精神，结合职业教育形势的发展变化，2006 年年底，建设部第四届建筑与房地产经济专业指导委员会在工程造价、房地产经营与管理、物业管理三个专业中开始新一轮的整体教学改革。

本次整体教学改革从职业教育“技能型、应用型”人才培养目标出发，调整了专业培养目标和专业岗位群；以岗位职业工作分析为基础，以综合职业能力培养为引领，构建了由“职业素养”、“职业基础”、“职业工作”、“职业实践”和“职业拓展”五个模块构成的培养方案，开发出具有职教特色的专业课程。

专业指导委员会组织了相关委员学校的教研力量，根据调整后的专业培养目标定位对上述三个专业传统的教学内容进行了重新的审视，删减了部分理论性过强的教学内容，补充了大量的工作过程知识，把教学内容以“工作过程”为主线进行整合、重组，开发出一批“任务型”的教学项目，制定了课程标准，并通过主编工作会议，确定了教材编写大纲。

“任务引领型”教材与职业工作紧密结合，体现职业教育“工作过程系统化”课程的基本特征和“学习的内容是工作，在工作中实现学习”的教学内容、教学模式改革的基本思路，符合“技能型、应用型”人才培养规律和职业教育特点，适应目前职业院校学生的学习基础，值得向有关职业院校推荐使用。

建设部第四届建筑与房地产经济专业指导委员会

前言

随着经济的快速发展，房地产业在我国得到了迅猛的发展。而作为房地产业链下游的物业管理，也迎来蓬勃发展的春天，发展空间十分广阔。物业管理行业目前在我国已逐渐成为了市场化、企业化经营和社会化、专业化管理的一个新型的服务性行业，是一个充满活力的现代化产业。

但在物业管理不断发展、逐渐完善的过程中，还存在许多亟待解决的问题，比如：物业管理的法规建设滞后于物业管理的发展；物业管理的介入滞后于物业的消费使用；物业管理体制的构建滞后于物业管理发展的需要；物业服务的水平总体还不高，物业管理经费的良性循环还难以形成；员工队伍的建设还需要加强，物业服务企业的发展还缺乏后续动力；整个物业管理行业还没有形成良性、持续发展的局面等等。这就需要我们不断地研究和实践，探索和创建一整套既符合国际惯例，又适合中国国情和社会特点的物业管理体系，努力使我国的物业管理行业在克服各种困难中向前发展，并逐渐走向成熟和现代化。

物业管理市场的健康发展，人才支撑将是一个重要的方面。特别是在今后的10年中，是否有一大批具有创新的经营理念、良好的法律意识、娴熟的业务技能的人才加盟其中，将会对整个行业的发展起到关键性的作用。

本书针对职业院校学生的特点和培养目标，采用了任务引领的编写模式，打破了传统的教材编写理念。教材注重于实践性和应用性，把重心放在了物业管理的基本服务上，让学生能学有所获，学以致用。

本书共有八大任务，分别是：物业服务企业的建立、物业管理招投标、前期物业管理工作的开展、物业环境管理服务、物业服务区域秩序管理服务、房屋及其设备巡查、物业管理的资金运作与财务管理、其他类型物业的管理要点简介等。每个任务前均有[工作任务]、[职业能力]、[学习目标]，清晰地描述了要达到的学习要求。每个任务结束后，则加入了[知识拓展]，为学生提供了开阔视野的窗口。书末附有物业管理条例和物业管理相关网站，以便学员查阅。

本书可作为职业院校房地产专业、物业管理专业及相关专业的教材，也可作为职业培训的选用教材。

本书在编写过程中，得到了许多专家和同行的热情指导和大力帮助，在此深表感谢。

本书由周建华编写，由于编者的水平有限，疏漏和错误在所难免，敬请广大读者批评指正。

物
业

管
理

操
作

实
务

WUYE GUANLI CAOZUO SHIWU

目录

CONTENTS

任务1 物业服务企业的建立	1
[工作任务]	
[职业能力]	
[学习目标]	
[知识拓展]	
过程 1.1 成立物业服务企业	2
1.1.1 物业管理基本概念的了解	2
1.1.2 物业服务企业相关概念的了解	4
1.1.3 设立物业服务企业	6
1.1.4 物业服务企业的资质等级分类	9
1.1.5 了解物业服务企业的权利和义务	13
过程 1.2 物业服务企业内部机构的设置	16
1.2.1 物业服务企业内部机构设置要点	16
1.2.2 物业服务企业内部机构设置及框图	18
过程 1.3 物业服务企业内部管理制度	20
1.3.1 物业服务企业内部管理制度的分类	20
1.3.2 物业服务企业内部管理制度建立的基本原则	21
1.3.3 物业服务企业内部管理制度制定时应注意的几个方面	22
过程 1.4 物业服务企业的队伍建设	22
1.4.1 物业管理人员的知识结构和能力要求	22
1.4.2 物业管理人员的职业道德	24
物业服务企业内部管理制度举例	25
一、综合管理制度举例	25
实例1: 某物业服务公司员工守则	25
二、职能管理制度举例	27

实例 2：某物业服务公司办公室职责	27
三、岗位责任制度举例	28
实例 3：某物业服务企业管理员岗位职责	28
四、管理程序制度举例	29
实例 4：某物业服务企业管理部投诉处理程序	29
任务 2 物业管理招投标	32
[工作任务]	
[职业能力]	
[学习目标]	
[知识拓展]	
过程 2.1 了解物业管理招投标的基本概念	33
2.1.1 物业管理招投标的含义	33
2.1.2 物业管理招投标的意义	33
2.1.3 物业管理招投标的特点	34
过程 2.2 物业管理招标的方式和过程	35
2.2.1 物业管理招标的方式	35
2.2.2 物业管理招标过程	36
过程 2.3 物业管理投标的方式和过程	38
2.3.1 物业管理投标的方式	38
2.3.2 物业管理投标过程	38
过程 2.4 物业管理招投标的开标、评标和中标	42
2.4.1 开标	42
2.4.2 评标	44
2.4.3 中标	45
2.4.4 招投标时限	46
物业管理是否必须通过招投标?	46
一、国家关于通过招投标选聘物业服务企业的相关规定	46
二、建设部前期物业管理招标投标管理办法	47
任务 3 前期物业管理工作的开展	53
[工作任务]	
[职业能力]	
[学习目标]	
[知识拓展]	
过程 3.1 物业管理早期介入工作的开展	54
3.1.1 了解物业管理早期介入的基本概念	54

3.1.2	物业管理早期介入的工作内容	55
3.1.3	前期物业管理及其流程	57
过程 3.2	物业的验收与接管	59
3.2.1	物业的竣工验收	59
3.2.2	物业的接管验收及常用表式	59
3.2.3	了解竣工验收与接管验收的区别	62
3.2.4	物业交接双方的责任	62
过程 3.3	物业的交付入住及装修管理	63
3.3.1	概念	63
3.3.2	物业交付入住的程序与工作	63
3.3.3	物业的装修管理	69
一、	掌握验房细则	71
二、	装修管理相关规定	75

任务4 物业环境管理服务 78

[工作任务]

[职业能力]

[学习目标]

[知识拓展]

过程 4.1	物业区域绿化管理服务	79
4.1.1	物业区域绿化管理的意义和内容	79
4.1.2	绿化管理部门的构成及人员职责	81
4.1.3	绿化养护日常巡查表	82
过程 4.2	物业区域保洁管理服务	82
4.2.1	掌握保洁管理服务基本要求	82
4.2.2	保洁服务日常巡查表	84
4.2.3	保洁管理服务部门的构成及人员职责	85
过程 4.3	协助进行白蚁防治	86
4.3.1	了解白蚁对建筑的危害	86
4.3.2	白蚁的防治	86
	保洁工作时间安排（供参考）	88

任务5 物业服务区域秩序管理服务 90

[工作任务]

[职业能力]

[学习目标]

[知识拓展]

过程 5.1 安全防范	91
5.1.1 了解安全防范服务的目的意义	91
5.1.2 安全防范服务的组织机构与人员职责	91
5.1.3 处理安全防范服务中可能发生的问题	94
过程 5.2 消防管理	95
5.2.1 物业消防管理的基本概念	95
5.2.2 物业消防管理的机构设置与职责划分	95
5.2.3 消防设备系统的保养管理	96
5.2.4 消防管理的主要内容	97
5.2.5 消防管理规定	97
5.2.6 建立防火安全“三级”检查制度	98
5.2.7 发生火警的处理流程	98
过程 5.3 车辆进出与停放管理	99
5.3.1 车辆进出与停放管理的含义	99
5.3.2 车辆进出与停放管理的主要内容	99
5.3.3 车辆进出与停放管理的工作要求	100
5.3.4 停车场的管理	100
一、五道技防安全防线	100
二、高压脉冲电子围墙	101
任务6 房屋及其设备巡查	103
[工作任务]	
[职业能力]	
[学习目标]	
[知识拓展]	
过程 6.1 房屋养护巡查	104
6.1.1 了解房屋养护基本内容和要求	104
6.1.2 房屋及公共设施的日常巡查及常用表式	106
过程 6.2 房屋维修	108
6.2.1 了解房屋维修的基本含义	108
6.2.2 房屋维修的常见项目和基本要求	110
6.2.3 报修接待和维修质量回访	112
6.2.4 对急修项目的及时修复	114
过程 6.3 物业设备的保养与维修	114
6.3.1 给水排水系统的保养与维修	114
6.3.2 供配电系统的保养与维修	115
6.3.3 弱电系统的维护保养与维修	116

6.3.4 供暖系统的保养与维修	117
6.3.5 防雷装置的保养与维修	118
专项维修资金的筹集与使用	119
一、专项维修资金的筹集	119
二、专项维修资金的使用	121

任务7 物业管理的资金运作与财务管理..... 126

[工作任务]

[职业能力]

[学习目标]

[知识拓展]

过程 7.1 了解物业管理的资金来源	127
7.1.1 物业服务收费	127
7.1.2 专项维修资金	128
7.1.3 特约服务收入	128
7.1.4 物业经营性服务收入与其他收入	128
过程 7.2 物业管理费用核算与管理	129
7.2.1 物业管理费的核算	129
7.2.2 核算案例	130
7.2.3 物业管理费的收费管理	130
过程 7.3 物业管理基本财务管理	132
7.3.1 物业财务管理概述	132
7.3.2 物业财务管理的内容与任务	132
7.3.3 物业财务管理机构设置与管理要求	133
了解物业服务企业财务管理制度	134

任务8 其他类型物业的管理要点简介..... 136

[工作任务]

[职业能力]

[学习目标]

[知识拓展]

过程 8.1 商务写字楼物业管理介绍	137
8.1.1 商务写字楼概述	137
8.1.2 商务写字楼管理的实施	140
过程 8.2 商场物业管理介绍	144
8.2.1 商场物业的含义	144
8.2.2 商场物业的管理方式及管理内容	145

8.2.3 商场物业管理的运作方式	148
过程 8.3 宾馆物业管理介绍	149
8.3.1 宾馆物业的含义及类型	149
8.3.2 宾馆物业的建筑与设备设施管理	151
8.3.3 宾馆物业的安保、清洁、环境管理	151
过程 8.4 工业厂房物业管理介绍	152
8.4.1 工业厂房物业的管理特点	153
8.4.2 工业厂房管理的难点与重点	153
过程 8.5 医院物业管理介绍	154
8.5.1 医院物业管理的现状与发展	154
8.5.2 医院物业管理特点与难点	155
8.5.3 医院物业管理的内容与要求	155
8.5.4 医院物业管理需注意的问题	157
其他非居住用房物业管理介绍	158
附录 1 《物业管理条例》	160
附录 2 物业管理相关网站	170
参考文献	171

任务 1

物业服务企业的建立

[工作任务]

- 成立物业服务企业
- 确定物业服务企业的机构设置
- 划分企业各机构职能
- 员工录用、培训

[职业能力]

- 能配合做好物业服务企业成立的相关准备工作
- 能配合制订物业服务企业机构设置方案
- 能配合对各部门的职能进行划分
- 能配合进行员工录用与培训

[学习目标]

- 掌握物业管理的基本概念
- 掌握物业服务企业设立的流程
- 物业服务企业的资质等级分类
- 了解物业服务企业机构设置及其职能划分
- 掌握物业服务企业员工基本素质要求

[知识拓展]

- 物业服务企业内部管理制度举例

过程 1.1 成立物业服务企业

1.1.1 物业管理基本概念的了解

1. 物业

(1) 了解物业的含义

“物业”一词原出于我国香港及东南亚一带的国家，20 世纪 80 年代传入内地，其含义是指土地以及土地上以建筑物形式存在的不动产，是译自英语 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。

建筑是人工创造的空间环境，通常认为是建筑物和构筑物的总称。

建筑物——直接供人们使用的建筑称为建筑物。如住宅、学校、办公楼、影剧院、体育馆等。

构筑物——间接供人们使用的建筑称为构筑物。如水塔、蓄水池、烟囱、贮油罐等。

房地产是指形成于生产、流通、消费的整个过程中的房地产产品，是土地及其定着于土地之上的建筑物、构筑物和其他附属物在自然形态和经济形态下的总称；而“物业”则是指已建成的、进入消费领域的房地产产品。

物业不仅包括房屋或构筑物本身，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三项内容：

- 1) 已建成并具有使用功能和经济效用的各类建筑物；
- 2) 与这些建筑物相配套的设备、设施；
- 3) 相关的场地。

各类建筑物可以是一个建筑群，如住宅小区、工业小区，也可以是单体建筑物，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，是指建筑物室内外各类设备和市政、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建筑物，不能称之为完整意义上的物业。

(2) 了解物业的分类

物业可以从各个不同的角度进行分类，本书仅就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四类：

- 1) 居住物业。包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅（含配套）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、办公展览图书馆、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。

2. 物业管理

(1) 了解物业管理的起源

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，但对其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定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。在普遍推行物业管理工作的同时，而且成立了英国皇家物业管理学会，会员遍布世界各地。中国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。我国内地对物业管理的探索和尝试是20世纪80年代初开始的，在学习和借鉴国外及境外先进经验的基础上，首先在经济特区深圳和沿海发达地区的广州，推出了物业管理的方式。

(2) 掌握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) 掌握物业管理的性质

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。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务提供给业主和使用人，从业主和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。

物业管理采取的是有偿服务的方式，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,对于制定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。它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;它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;它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。

1.1.2 物业服务企业相关概念的了解

1. 了解物业服务企业的概念及其性质

(1) 物业服务企业的概念

物业服务企业,是指依法设立、具有独立法人资格,从事物业管理服务活动的企业。物业服务企业概念包括了五层含义:

1) 按合法程序成立。即物业服务企业必须按照公司法等有关法律所规定的程序和要求,经工商行政管理部门批准而获得营业执照。

2) 具有行业资质。根据物业管理行业管理的要求,从事物业管理经营业务的专营公司,必须要获得物业管理行政管理部门确认的资质。

3) 物业服务企业是独立法人。物业服务企业是具有民事权利能力和民事行为能力、依法独立享有民事权利和承担民事义务的组织。

4) 物业服务企业是以盈利为目的经济组织。物业服务企业按自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的机制运行,是独立核算的经济实体。其经营的目的是为了获取经济效益,并保持经营的连续性。

5) 物业服务企业是从事物业管理服务活动的企业。物业服务企业的经营内容就是提供物业管理服务,即要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。

(2) 物业服务企业的性质

物业服务企业的性质是由物业管理服务行业的性质决定的。物业服务企业作为直接从事地上建筑物、基础设施及周围环境管理的经济组织,属于第三产业中的服务性行业,它的管理的特点是寓经营与管理于服务之中。具体说物业服务企业的性质体现在服务性、专业性、平等性和经营性等方面。

1) 服务性

物业服务企业所从事的经营、管理活动具有明显的服务性。它与物业的业主或使用人之间的关系,是在商品经济条件下的服务与被服务、委托与被委托的关系。

2) 专业性

物业服务企业以自己的经营管理能力和专业技术水平,对各种物业及其附属设施和周围环境进行妥善、科学的管理,为业主、住户提供舒适的生活、工作环境。

3) 平等性

指物业服务企业与业主的法律地位是平等的,双方是平等的民事主体,双方

的关系是等价交换关系。双方对是否建立服务契约关系均具有自主选择权。这区别于传统的以行政区域划分管理范围，以管理者与被管理者来确定隶属关系的依附性、不可替代性和不平等性。

4) 经营性

我国物业服务企业的经营性，从本质上讲是由商品经济决定的。这种经营性主要体现在物业服务企业的经营管理所需资源的取得，所提供的服务等都必须通过等价交换来实现，物业服务企业用自己的经营和管理活动所取得的收入来补偿自己的支出，并取得一定的盈利，而不是无偿的取得和付出。

2. 了解物业服务企业的组织类型

物业服务企业按不同的划分标准，可分为不同的类型。

(1) 按业务性质划分

1) 管理型物业服务企业

这类企业只设置经营管理机构，配备经营管理人员，负责物业的经营和管理工作。其他所有的清洁、保安、维修等实务性工作均向社会上发包，由专业化企业来完成。

2) 实务型物业服务企业

这类企业不借助其他社会资源，而由物业服务企业内部设置的机构、配备的人员，完成物业的全部各项经营管理工作和服务工作。

3) 交叉型物业服务企业

这类物业服务企业除了经营管理机构外，也设置部分实务性机构，配备部分具体工作人员，同时对专业性较强的部分实务性工作向社会发包，由专业化企业来完成。目前社会上这类物业服务企业较为普遍。

4) 租赁经营型物业服务企业

这类企业是既承担物业管理服务，同时又承担租赁经营。有些房地产开发项目，如商业大厦、写字楼、工业大厦、批发市场等建成后不售只租，并且交给自己组建的物业服务企业或外聘物业服务企业经营管理。

5) 顾问型物业服务企业

这类企业由少量具有丰富物业管理服务经验的人员组成，不具体承担物业管理服务工作，而是以顾问的形式出现，收取顾问费。

(2) 按组织形式划分

1) 物业管理有限责任公司

是指由一定人数的股东出资设立，股东以其出资额为限对公司债务承担责任，公司以其全部资产对公司债务承担责任的物业服务企业。

2) 物业管理股份有限公司

是指由一定人数的股东发起（或募集）设立，全部资本划分为等额股份，股东以其所认购的股份为限对公司承担责任的物业服务企业。

(3) 按投资主体划分

1) 国有物业服务企业

是指企业由国家投资兴办，依法自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展并独立核算的企业法人，企业全部财产均为国有资产。目前完全意义上的国有物业服务企业很少，而主要表现为国有资金参股或控股物业服务企业。

2) 合伙物业服务企业

是指依法在中国境内设立的由各合伙人订立合伙协议，共同出资、合伙经营、共享收益、共担风险，并对合伙企业债务承担无限连带责任的物业服务企业。合伙协议应由全体合伙人协商一致，以书面形式订立。

3) 个人独资物业服务企业

是指依法在中国境内设立，由一个自然人投资，财产为投资人个人所有，投资人以其个人财产对企业债务承担无限责任的物业服务企业。

4) 外商投资物业服务企业

即中外合资经营物业服务企业、中外合作经营物业服务企业和外商独资物业服务企业的统称。是指依照中华人民共和国的法律在中国境内由中外投资者双方共同投资或由外国投资者投资设立的企业。

(4) 以物业权属关系分类

1) 委托服务型物业服务企业

这类企业受业主、业主大会的选聘，按物业服务合同约定提供物业服务，物业所有权与经营管理服务权是分开的。

2) 自主经营型物业服务企业

这类企业受上级公司指派，管理自己开发的物业。物业所有权属上级公司或物业服务企业本身，通过经营管理收取租金（包括物业服务费在内），实现投资回报。物业所有权与经营管理服务权于一体，常见于商业大楼和办公写字楼等。

(5) 按存在形式划分

1) 独立型物业服务企业

是指社会上自己组建，通过市场竞争取得物业管理任务的物业服务企业。

2) 派生型物业服务企业

是指为了管理自己开发或自己投资的物业而组建的物业服务企业。如由发展商成立的物业服务企业，由房地产管理部门附属房管所改制的物业服务企业，由机关、企事业单位房管部门改制的物业服务企业。

1.1.3 设立物业服务企业

物业服务企业的设立需做以下6个步骤的工作：可行性研究、人才储备、起草企业章程、申请核准企业名称、办理验资证明和注册登记。

1. 可行性研究

物业服务企业是一个经营性的组织，能否赢利是其生存和发展的关键。因此，在设立物业服务企业之前，必须进行充分合理的论证和可行性研究，只有当设立物业服务企业具有现实的必要性、财务上的可行性、法律上又允许的情况下，才能着手建立物业服务企业。否则，就会造成社会的人力、物力和财力资源的浪费。