

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

物业管理

W U Y E G U A N L I

■ 主 编 宋建阳
■ 副主编 黄安心 谢献春



华南理工大学出版社
HUANAN LIGONG DAXUE CHUBANSHE



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

物业管理

W U Y E G U A N L I

■ 主 编 宋建阳
■ 副主编 黄安心 谢献春

华南理工大学出版社

·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理/宋建阳主编. —广州: 华南理工大学出版社, 2011. 6
普通高等教育“十一五”国家级规划教材. 物业管理专业系列教材
ISBN 978-7-5623-3477-4

I. ①物… II. ①宋… 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 (2011) 第 130778 号

总发行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

营销部电话: 020-87113487 87110964 87111048 (传真)

E-mail: scutc13@scut.edu.cn <http://www.scutpress.com.cn>

策划编辑: 潘宜玲

责任编辑: 詹志青

印刷者: 广东省农垦总局印刷厂

开本: 787mm×960mm 1/16 印张: 18 字数: 416 千

版次: 2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

印数: 1 ~ 2000 册

定价: 33.00 元

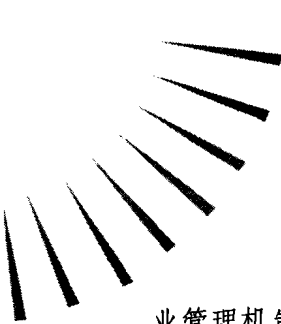
版权所有 盗版必究



前言

自 20 世纪 80 年代初，专业化的物业管理模式引进我国内地以来，物业管理已经在中国内地走过了 30 年的发展历程，物业管理服务也已经深入到广大的城市和乡镇以及不同类型的物业中。三十而立，物业管理服务也从“新生事物”发展成为现代服务业中的一个重要分支。至 2008 年底，全国物业服务企业达 58000 多家，从业人员有 250 多万，占全国总就业人数的 0.32%，物业服务主营年收入达 2076 亿元，占当年全国 GDP 的 0.69%。物业服务业在国民经济中的地位已日益显现。

然而，物业管理在我国的发展并非一帆风顺。近年我国房地产业的迅速发展，对物业管理服务的需求也随之膨胀，但由开发商选择委托的物业企业良莠不齐，有部分物业服务企业员工素质不高，服务意识淡薄，乱收费、少服务的情况时有发生，而物业管理的立法又相对滞后，因此，引起了一些业主的不满。在 20 世纪末、本世纪初的几年时间中，物业管理方面的投诉每年都居于消费者投诉的三甲之内，我国的物业服务业正在经历一场信任危机。在这种情况下，2003 年 6 月，国务院颁布了《物业管理条例》，明确了业主的权利和义务，确立了物业管理区域内业主自治管理的体制，并规定了住宅物业的前期物业管理服务需要通过招标投标方式选聘物业服务企业。2007 年 3 月 16 日，《中华人民共和国物权法》公布，对区分所在建筑物，明确规定业主对专有部分享有所有权，对道路、绿地等共有部分享有共有和共同管理权，通过法律形式确立了业主自治管理、物业服务企业提供服务的物



业管理机制，使中国的物业管理走上了依法管理、规范管理的道路，也使物业服务行业恢复了生机。

物业管理服务是一个综合性服务行业，要求服务者能够提供建筑施工与设计、绿化、卫生、给水排水、机电设备、局域网维护、安全防范等服务。不仅要求从业人员（尤其是管理层人员）掌握相关的工程技术方面的知识，而且还需要有管理学、经济学、心理学、法学、政治学、社会学方面的知识，要具备组织、协调、沟通、策划和处理突发事件的能力，这样，就对物业管理教育提出了较高的要求。

本教材的主编在2002年编著了《物业管理概论》、《商业物业管理》、《物业管理实务》等物业管理教材，深受师生欢迎，在此感谢广大读者长期以来的支持和鼓励。本书作为教育部“十一五”规划教材，时至今日才面世，实在感到惭愧，但也有一些客观原因，《中华人民共和国物权法》公布后，2007年8月，《物业管理条例》也进行了修订，而很多相关的法规也要随之修订，并在2008年和2009年陆续公布了修订文本，为了使这些法律法规的内容在教材中得到反映，因此，也就放慢了编写的速度。

本教材所称的“物业管理”是按照《物业管理条例》所解释的概念，所涉及的一些术语、程序、规定、办法等，均按现行法律法规的要求，这样，使学生能够学会在现行法律法规指导下，如何开展物业管理工作。

本教材由宋建阳担任主编，黄安心、谢献春担任副主编，教材的第一、三、四、十一章由宋建阳执笔，第二、七、八、九、十二章由黄安心执笔，第五、六章由谢献春执笔，第十章由余乐执笔。

由于《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》（修订版）等法律法规对物业管理法律主体权利和义务的调整力度较大，限于编者水平，在短时间内准确领会其精神并反映到教材中，尚有一些困难，如有不当之处，恳请各位读者指正。

本教材的出版得到广州大学教材出版基金的资助。

本教材附有教师光盘，主要内容：教学大纲、试题库和授课PPT。

作者

2011年5月



MULU



● 第一章 物业管理概述	1
第一节 物业管理概念	1
一、物业与物业管理的含义	1
二、物业管理的基本特征	4
三、物业管理的业务范围	4
四、物业管理的作用	7
第二节 物业管理的产生和发展	9
一、早期的物业管理	9
二、中期的物业管理	10
三、现代的物业管理	11
第三节 中国物业管理的产生与发展	14
一、香港特别行政区的物业管理	14
二、中国内地的物业管理	14
第四节 物业管理的基本环节	16
一、物业管理的策划阶段	16
二、前期物业管理的准备阶段	17
三、前期物业管理的启动阶段	19
四、前期物业管理的运作阶段	21
● 第二章 物业管理性质与基本理论	23
第一节 物业管理的性质	23
一、物业管理的目标	23
二、物业管理的属性	26
三、物业管理的学科性质	29
第二节 物业管理的基本原理	32
一、建筑物区分所有权理论	32
二、公共管理理论	39



三、委托—代理理论	40
四、服务管理理论	43
第三章 业主自治管理	48
第一节 业主的权利和义务	48
一、业主概念	48
二、业主的权利	49
三、业主的义务	49
第二节 业主自治管理的方式	49
一、区分所有建筑物的管理	49
二、管理方式	51
三、业主自治管理应注意的问题	53
四、管理团体	55
第三节 业主大会与业主委员会	55
一、业主大会的组织形式	55
二、管理规约和业主大会议事规则	57
三、业主委员会的产生和组织	59
四、业主委员会的权利和义务	63
第四章 物业服务企业	68
第一节 物业服务企业的性质和类型	68
一、物业服务企业的概念	68
二、物业服务企业的类型	68
三、物业服务企业设立的条件和程序	70
第二节 物业服务企业的机构设置	73
一、物业服务企业机构设置的原则	73
二、物业服务企业组织机构的类型	74
第三节 物业管理处的组织架构与职责	77
一、物业管理处的职责	77
二、物业管理处的架构和运作模式	79
三、管理处主任的基本素质和能力要求	81
第四节 物业服务企业的权利和义务	83
一、物业服务企业的权利	83



二、物业服务企业的义务	84
●第五章 前期物业管理服务	88
第一节 前期物业管理的概念	88
一、前期物业管理范畴	88
二、前期物业管理的委托	89
三、前期物业服务合同的性质	91
四、前期物业管理与物业管理的前期介入	91
第二节 竣工验收与接管验收	95
一、竣工验收	95
二、物业的接管验收	97
三、交楼的程序与管理	98
四、综合验收	99
第三节 前期物业管理服务的一些关键事项	100
一、物业的查验和资料移交	100
二、物业管理用房配置	101
三、保修责任	101
四、空置房的物业服务费用	101
●第六章 物业综合管理服务	103
第一节 建筑物管理	103
一、物业档案资料的管理	103
二、房屋修缮管理	104
三、房屋维修的责任	109
第二节 房屋设备设施管理	111
一、房屋设备设施基本资料管理	111
二、设备运行与保养管理	112
三、设备、设施的维修与更新	113
四、设备维修管理规程与制度	114
第三节 物业环境管理	116
一、绿地与绿化管理	116
二、车辆道路管理	118
三、环境卫生管理	120



第四节 物业安全防范管理	123
一、日常的安全防范管理	123
二、消防管理	125
三、突发事件的处理	128
第五节 居住行为的管理服务	128
一、业主及非业主使用人的信息管理	128
二、居住行为的管理	129
三、业主投诉与纠纷管理	129
● 第七章 物业经营管理	134
第一节 物业经营管理概述	134
一、物业经营管理的含义和内容	134
二、物业租赁	141
三、物业中介服务	145
四、物业资产管理	147
第二节 房屋租赁合同与租户管理	150
一、租赁合同的法律特征	150
二、房屋租赁合同基本条款的主要内容	151
三、租赁双方的权利和义务	151
四、租户管理	152
第三节 房屋租金	155
一、房屋租金的构成	155
二、城市房租的计算原则及价格确定	157
三、房屋租金的确定	158
● 第八章 物业管理的招标投标	167
第一节 物业管理招标投标的基本概念	167
一、物业管理招标的基本概念	167
二、物业管理招标投标应遵循的原则及意义	168
第二节 物业管理招标程序	170
一、物业管理招标投标的条件	170
二、物业管理招标程序	171
第三节 编制物业管理招标文件	174



一、编制招标文件的原则	174
二、招标文件编制程序	175
三、招标文件的主要内容	176
第四节 物业管理投标书的编写	178
一、物业管理投标书的编写要求	178
二、物业管理投标书的编写内容	180
三、物业管理投标书的组织编写	182
● 第九章 物业服务企业人力资源管理	185
一、人力资源计划	185
二、员工的招聘	191
三、员工培训	201
四、员工考核	206
五、员工激励	210
● 第十章 物业管理服务质量	218
第一节 服务质量管理	218
一、服务与服务质量的概念	218
二、服务质量的特征	221
三、服务质量管理	222
四、质量管理模式	224
第二节 物业管理服务质量	226
一、物业管理服务质量的概念	226
二、物业管理服务质量的特点	227
三、物业管理服务质量的特性和特性指标	227
四、物业管理服务中的质量管理	228
第三节 提高物业管理服务质量的途径	229
一、管理者要确立管理与服务质量的意识	229
二、建立物业管理服务质量体系	230
三、推行 2000 版 ISO 9000 族标准认证	230
四、物业服务企业与 ISO 14000	233
第四节 物业管理服务考评	235
一、物业管理服务考评的意义和分类	235



二、参评的准备和注意事项	237
● 第十一章 物业管理资金	240
第一节 物业管理资金的筹措和使用	240
一、物业管理资金的来源	240
二、物业管理资金的使用原则	242
三、物业管理资金的筹措	242
第二节 物业管理服务费	244
一、物业管理服务费的概念和特征	244
二、物业管理服务费的收费原则	245
三、物业管理服务费的构成	245
四、物业管理服务费的监督	247
第三节 住宅专项维修资金	248
一、住宅专项维修资金的筹集	248
二、住宅专项维修资金的使用	249
三、住宅专项维修资金的管理监督	251
● 附录一 《物业管理》单元练习题	254
● 附录二 物业管理条例	266
● 参考文献	276

第一章

物业管理概述

学习要求

- ✦ 了解物业和物业管理的含义、物业管理的作用。
- ✦ 掌握物业管理的基本特征、物业的属性、物业管理的发展过程。
- ✦ 重点掌握物业管理的业务范围、物业管理的基本环节。

第一节 物业管理概念

一、物业与物业管理的含义

(一) 物业

物业一词原出于中国的港澳地区及东南亚一带。“物业”一词译自英语 Property 或 Estate, 由香港地区传入内地, “Property”一词的意思是财产、资产(包括无形资产)、所有物、所有权、房地产等, 而“Estate”意为财产、不动产、阶层等, 并有产权的含义, 但不包括无形资产。这两个单词都属于一个较为广义的范畴。

从物业管理的角度来说, 物业是指正在使用或可投入使用的各类建筑物及其附属设备、配套设施、相关场地等, 其内容为:

- ①房屋建筑物。已建成并具有使用功能的各类可供居住和非居住的房屋。
- ②配套设备设施。指与这些房屋相配套的机电设备(如电梯、空调、水泵、消防设备等), 相关的公用设施(包括给、排水管线, 道路, 电话线, 网线, 游泳池等)。
- ③附属场地。指绿化地、停车场、文体活动及游憩场地。

(二) 物业的性质

1. 物业的自然属性

①构成内容上的二元性。物业是房屋建筑与土地的统一体, 土地是物业的直接构成要素, 对物业来说, 土地是不可以分割的, 这便构成内容上的二元性, 在物业的属性中深深打上了土地各种属性的烙印。

②空间上的不可移动性。由于土地是物业的直接物质构成要素, 决定了物业在空



间位置上的不可移动性,房屋总是与土地构成一个有机整体。土地不可动,就意味着房产不可动,房产不可动,那么与房产配套的设施(如管道、道路、电缆)也不能够动,物业所具备的这种“不动产”性质,使其成为一种有别于其他商品的特殊商品。

③使用寿命的长期性。物业使用寿命的长期性反映在两个方面,一是构成物业基础的土地使用权的长期性。根据国家有关规定,对于不同用途的土地,其使用权出让的年限也不同,一般在几十年左右。二是地上建筑物使用寿命的长期性,一个建筑物在正常情况下,使用寿命可达几十年甚至更长,可供人们长期使用。

④形式上的多样性。不同建筑物的功能不同、位置不同、环境条件不同,形成了物业形式上的多样性。一般物业都有高、中、低档之分。在建筑材料、建筑风格、空间布局上,都会随着时代变化而各具不同特色。坐落在不同区位的物业,其形式上也是有区别的,如对于居住物业而言,由于城市中心地段的空间狭小,地价昂贵,一般多是高档住宅和公寓且高层较多,而城市边缘地区一般普通住宅和别墅较多。物业环境是城市环境的一部分,它包括自然环境、人工环境和社会环境,为了更好地适应和利用这些环境条件,物业在形式上也有所不同。总之,物业在类别、品种、规格、结构、式样、外观等方面,都存在着某些不同之处,从而导致物业形式上的多样性。

2. 物业的经济属性

物业的基本经济属性是商品。过去在我国实行计划经济体制,过多地强调了房地产的社会福利属性而忽视它的商品属性,因而由国家用行政手段进行分配。这种方法虽然在解决人民住房方面曾起过积极作用,但这种体制实际上排斥了住房的商品属性,国家在住房建设上只有投入,没有产出。

随着经济体制改革的不断深化,物业的商品属性越来越被人们所认识,物业的经济价值和使用价值,只有通过市场的交易活动(物业的买卖、租赁、抵押,土地使用权的出让、转让等),才能得以实现。物业的开发建设、经营管理活动等都是市场经济活动,价值规律是最基本的经济活动规律。按照价值规律的要求和等价交换的原则,物业的商品化通过其生产、经营、交换、分配、消费等各个环节表现出来。凡是从事物业开发与经营活动的企业,都应当是商品生产的独立行业,其全部经济活动都应纳入市场经济轨道,实行企业化经营。因此,物业要实现完全的商品化运作,必须具备以下几个条件:必须有一个明确的、独立的、完整的物业制度;必须有一个能够独立进行物业生产经营管理的行为;必须有一个健全的物业经济活动运行机制;必须有一个能够进行物业交换活动的完整市场。

3. 物业的权属性质

物业的权属发展性质包括物业的所有权,其性质集中反映在物权的关系上。物业所有权是房地产物权中的核心权利,是物业所有者在法律规定的范围内对物业所拥有的占有、使用、收益和处置的权利,其他物权皆源于此。物业所有权具有绝对性、排他性和优先性等法律特征。

物业使用权是在推行所有权的两权分离制度以后形成的一种物权,是依据对物业

加以利用和获得收益的权利。物业使用属于用益物权,它包括土地使用权和房屋承租权。

(三) 物业管理的含义

综观国内外物业管理活动的实践,物业管理有广义与狭义之分。

广义的物业管理泛指受业主委托所进行的开展旨在物业合理使用和保值、增值而提供的服务与经营活动。

狭义的物业管理主要指物业服务企业接受业主的委托,按照物业服务合同的约定,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。

本书所使用的“物业管理”的概念,主要指狭义的物业管理范畴。当然,物业不一定需要委托物业服务企业来管理。我国《物权法》第81条规定:业主可以自行管理建筑物及其附属设施,也可以委托物业服务企业或者其他管理人员管理。显然,如果不是通过物业服务企业或其他物业管理人提供的专业的物业管理,其法律关系是不属于《物业管理条例》调整的范畴,也不属于本书讨论的范畴。

(1) 物业管理是由业主通过选聘物业服务企业或其他管理的方式提供的专业的物业管理活动。从法律属性而言,物业管理是具有中介性质的委托管理,通过一定的契约,规定相关各方的权利、责任和义务,物业服务企业根据物业服务合同的约定提供物业管理服务,物业服务者行使的只是对特定物业的管理服务权,业主根据物业服务合同交纳相应的物业服务费用。双方是平等的民事法律主体,业主是物业管理的权利主体,而物业服务企业是受委托的管理与服务主体。

(2) 物业管理的对象是物业,是指已建成投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和场地;物业管理的服务对象是人,即物业的所有人和使用人;物业管理维护的对象是行为,一种符合法律和道德要求的、为大多数业主和使用人认可的物业使用行为。

(3) 物业服务企业所提供的是有偿的、无形的商品——劳务,提供劳务的主体,必须是专门的机构和人员,换言之,物业管理必须由具有一定资质条件的机构和具备一定专业资质的人员来进行。《物业管理条例》规定:国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度,按照建设部的相关规章,物业服务企业必须具备一定的条件,并要经过有关部门的资质审查和批准;物业服务人员必须通过资格考试,领取上岗证才能上岗。

(4) 物业管理的目标是为了发挥物业的最大使用功能,使其保值增值,为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。



二、物业管理的基本特征

1. 物业管理的业主主导化

物业管理的权力来源于业主，而物业服务企业所进行的物业管理活动，仅是一种由业主委托授权，在合同约定的框架内，对房屋的共用部分及其配套的设备设施和相关场地提供的一种服务。

“共有”是指两个以上的人对同一物共同享有一个所有权的法律状态，其中所有权的共同享有者称为共有人；标的物称为共有物。共有是物业所有权的确定，是产权关系概念；“共用”是多个业主共同使用同一部位或设备设施。在物业管理日常习惯中，已将“共用”代替“共有”使用，但“共有”有时还不一定能“共用”，例如房屋结构关系，某些天台仅能供一业主独立使用。

2. 物业管理社会化

物业管理社会化是指物业管理将分散的社会工作集中起来，统一承担，除了房屋及机电设备的维修养护外，诸如清洁、绿化、秩序维护等关系到人们日常生活及物业正常使用的事情，都可以委托物业服务企业来承担。每位业主只需面对一家物业服务企业，而不需要为这些事情去面对不同的专业公司，这样既方便了业主，又便于统一管理，这是提高整个城市管理和社会化程度的重要措施，物业管理的出现有利于发挥物业的整体功能，实现经济效益、社会效益、环境效益的统一和综合改善。

3. 物业管理专业化

物业管理专业化是指由专门的物业服务企业通过委托合同的签订，按照业主和使用人的意图，提供专业的管理服务。

物业服务企业是由社会专业分工的细化而产生的专门提供物业管理服务的组织机构。作为一种统一管理，物业管理将有关的各项专业管理都纳入物业服务企业的业务范围内，物业服务企业可以通过设置专门的职能部门来从事相应的管理服务业务，配备诸如机电设备、空调、电梯、给排水、房屋检测与维修等多方面的专业人才，并有专门的管理工具和方法。按照《物业管理条例》规定，物业服务企业也可以将其中的一些业务委托给一些专业性公司，例如，环境卫生可以委托给专业清洁公司，机电设备的保养可以委托给专业机电设备维修公司，这些专业公司是物业管理服务行业分工的进一步细化。服务领域的进一步专业化，可以使业主享受到成本更低而服务水平更高的专业化服务。

三、物业管理的业务范围

物业管理涉及的范围相当广泛，一切旨在对物业进行维护保养，使之保持完好状态，符合正常使用功能所进行的活动，都可以称为物业管理。业主可以采取自己管理，委托不同的专业服务公司管理，选聘物业服务企业管理等方式。我国的《物业管

管理条例》第二条所称的物业管理,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及相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。根据以上的定义,结合我国物业服务企业多年来的实践,物业管理的业务范围可以分为物业管理的公共服务、物业管理的特色业务、物业经纪代理中介服务三大类。

1. 物业管理的公共服务

物业管理的公共服务是一项基本的业务,是物业服务企业面向所有业主和用人提供的最基本的服务,其目的是确保物业的正常使用,及时养护、维修,保证正常的生活工作秩序,净化、美化生活工作环境。公共服务是物业区域内所有的业主和用人每天都能享受到的,其具体内容和要求由业主和物业服务企业在物业服务合同中约定,但应满足对物业进行维修养护、管理,对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护的基本要求,应包括:

(1) 物业共用部位的维修、养护和管理

物业的共用部位包括本体建筑物的共有部分、附属建筑物、配套建筑物以及文体活动场地、游憩场地、停车场等相关场地。物业服务企业对物业共用部位进行维修、养护和管理,使房屋及相关设施场地得到及时的维护和修缮,保持和充分发挥它们的使用功能,并在知道业主装饰装修房屋之后,履行告知义务,把相关禁止行为和注意事项告知业主。

物业的共用部位包括房屋的承重结构、房屋主体结构、公共厅门、公共走廊、公共楼梯间、内天井、户外墙面、屋面、传达室等。

(2) 物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理

物业共用设施设备,主要包括绿地、道路、化粪池、上下水管道、落水管、水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、通信线路、锅炉、供热线路、供气线路、消防设施、道路、污水井、雨水井、垃圾中转站、水泵、水箱、电梯、信报箱、消防设施、公共照明设施、监控设施、避雷设施、共用天线、机动车库、露天停车场、非机动车库、共用设施设备用房、物业管理用房等,在商用物业中,还包括通风空调设施和备用电源设施、沟渠、池井、公益性文体设施和专用设备设施使用的房屋。

《物业管理条例》明确规定,在物业管理区域内,供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。对于居住物业而言,最终用户就是各单元住宅的业主或使用人。因此,单元住宅外的设施运行、维护管理归各个相关的公用事业单位负责,居住物业中所有相关设备均交给这些部门,解决了困扰物业服务企业多年的设备运行、管理维护、损耗负担、业主分摊费用等繁琐而又容易发生矛盾的问题。但物业内的水泵房,并不属于供水部门规定的配套设施,因此,二次供水、公共用电、公共用水等设备的运行、维修、管理、更新仍由业主负责。

至于商业物业、工业物业和其他物业,由于多方面的原因,公用事业单位向最终用户收费,并承担相关设施设备运行、维修、管理责任的问题还未完全解决。



共用设施设备和配套设施设备是两个不同的概念，只有产权为区分所有权人共用的设备设施才能称共用设备设施，而配套设施不一定为业主共用，可能为某一业主专有，但在物业管理区域中不能随意改变其用途。

共用设施设备中，为满足业主正常生活需要的运行费用（如电梯运行费，楼梯灯、路灯及二次供水、人工喷泉、溪流水电费）同样应由业主来交纳。

（3）环境卫生管理

这是为了净化物业环境而进行的服务工作，基本要求是：物业环境卫生设施完备，设有垃圾箱、垃圾中转站等保洁设备；实行标准化的清扫保洁、垃圾日产日消；不得违反规定饲养家禽、家畜；房屋的公共楼梯、扶栏、走道、地下室等地方保持清洁，不得堆放杂物和占用；居民日常生活所需商业网点管理有序，无乱设摊点或广告牌，无乱贴、乱画现象，保持雨水、污水管道的通畅排泄。

（4）公共绿化的养护管理

物业区域内的公共绿化、庭院绿地和道路两侧绿化合理分布，花坛、树木、建筑小品配置得当。对栽培物应适时修剪、除杂草、施肥、除虫害，确保栽培物正常生长。

（5）交通秩序与车辆停放管理

保证物业区域内道路通畅，各类车辆管理运行有序，无乱停、乱放机动车及非机动车现象。

（6）公共秩序维护和安全防范的协助管理

协助有关部门做好以下工作：物业区域内实行24小时安保制度；保安人员有明显标志，工作规范，作风严谨；危及住户安全的隐患处有明显标志和防范措施；物业区域内无重大火灾、刑事犯罪和交通事故，确保业主的生命和财产安全、生活和工作环境安静，对物业管理区域的违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律法规的行为进行制止，并及时向有关行政管理部门报告；发生安全事故及时采取应急措施，并及时向有关行政部门报告，协助做好救助工作。

（7）房屋共用部位、共用设施专项维修资金计划管理

物业服务企业接受业主、业主委员会委托，对专项维修资金的使用作出计划安排。

（8）物业档案资料的管理工作

物业档案资料包括业主和使用人的基本资料、物业建筑物及附属场地基本资料、公共设施设备的的基本资料等三大类；物业档案资料是在物业建设、租售、使用和管理过程中直接生成的，具有保存和使用价值的历史记录。物业档案资料的建立主要是通过收集、整理、分类存档和建立相关管理制度，保持物业资料的现势性。

2. 物业管理的特色业务

特色业务包括两个方面：特约服务和便民服务。

特色业务主要是接受业主的委托，提供诸如车辆保管、房屋代管、室内清洁、家