

675

1-2/3.33-43
L21a

职业资格培训教材
社会力量办学培训教材

物业管理员

劳动和社会保障部教材办公室组织编写



A0971487

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

物业管理员/冯明明等编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2001

职业资格培训教材、社会力量办学培训教材

ISBN 7-5045-3443-9

I. 物…

II. 冯…

III. 物业管理-职业技能鉴定-教材

IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 081794 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

世界知识印刷厂印刷 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 13印张 323千字

2002年3月第1版 2002年3月第1次印刷

印数: 5000册

定价: 20.00元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

前 言

《劳动法》和《职业教育法》明确规定，在全社会实行学历文凭和职业资格证书并重的制度。在国家劳动和社会保障行政管理部门的大力倡导下，取得职业资格证书已经成为劳动者就业上岗的必备的前提，同时，作为劳动者职业能力的客观评价，已经为人力资源市场供求双方普遍接受。取得职业资格证书不仅是广大从业人员、待岗人员的迫切需要，而且已经成为各级各类普通教育院校、职业技术教育院校毕业生追求的目标。

开展职业资格培训教材建设十分重要。为此，劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织编写了《职业资格培训教材》，用于规范和引导职业资格培训教学。根据市场需要，在总结以往教材编写经验的基础上，这次编写了物业管理员、物业管理师、家用电子产品维修工、家用电器产品维修工职业（工种）的教材。

职业资格培训教材的主要特点是：

1. 最大限度地体现技能培训的特色。教材以最新国家职业标准为依据，以职业技能鉴定要求为尺度，以满足本职业对从业人员的要求为目标。凡《标准》中要求的技能和有关知识，均作了详细的介绍。

2. 以岗位技能需求为出发点，按照“模块式”教材编写思路，确定教材的核心技能模块，以此为基础，得出完成每一个技能训练单元所需掌握的工艺知识、设备（工具）知识、相关知识和技能、专业知识、基础知识，并根据培训教学的基本规律，按照基础知识、专业知识、相关知识、设备（工具）知识、工艺知识、技能训练的专业知识、相关知识、设备（工具）知识、工艺知识、技能训练的次序组成教材的结构体系。

3. 服务目标明确。从教学形式上，主要服务于教育、劳动社会保障系统，以及其他培训机构或社会力量办学所举办的各种类型的培训教学，也适用于各

级各类职业技术学校举办的中短期培训教学，以及企业内部培训的培训教学；从培训教学时间上，服务于3~6个月不同等级的培训教学，即300~600授课学时的培训教学。

4. 在强调实用性、典型性的前提下，充分重视内容的先进性。尽可能地反映与本职业相关联的新技术、新工艺、新设备、新材料、新方法。

本书由张占录（中国人民大学，单元1、单元2）、何新宇（中国人民大学，单元1、单元3）、邓晓澜（中国人民大学，单元10）、程国栋（中国人民大学，单元11）、刘杨（中国人民大学，单元4~单元6）、冯明明（中国人民大学成人高等教育学院，单元7、单元8）、赵新（北京中原物业顾问有限公司，单元9）、史源英（北京宝信房地产评估咨询有限责任公司，单元9）编写，冯明明主编，赵新、史源英副主编；毕宝德（中国人民大学）审稿。

编写职业资格教材是一项探索性的事业，尽管参与编写的专家已经为此付出了艰苦的努力，但是由于缺乏可以借鉴的成功经验，加之时间仓促，存在缺点和不足在所难免，恳切希望广大读者提出宝贵意见和建议，以便今后修订，逐步完善。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

基础部分

单元1 物业及物业管理概述	(1)
1.1 物业	(1)
1.2 物业管理	(2)
1.3 物业经营	(7)
1.4 物业管理市场	(9)
1.5 房地产权属基本知识	(14)
单元2 业主、业主大会与业主委员会	(18)
2.1 业主和非业主使用人	(18)
2.2 业主大会	(18)
2.3 业主委员会	(19)
单元3 物业管理企业	(31)
3.1 物业管理企业的设立	(31)
3.2 物业管理企业的组织机构	(33)
3.3 建立、健全物业管理企业的管理制度	(39)
3.4 物业管理企业的权利与义务	(44)
3.5 物业管理企业收费	(45)
3.6 物业管理企业制定的相关文本	(51)
3.7 物业管理企业与相关机构的关系	(63)
3.8 物业管理企业的形象设计	(64)

专业部分

单元4 物业管理的前期介入及物业接管验收	(69)
4.1 物业管理的前期介入	(69)

4.2 物业的竣工验收和接管验收	(70)
4.3 物业接管验收的标准及程序	(73)
单元 5 房屋建筑主体的维护内容及管理程序	(77)
5.1 房屋修缮管理概述	(77)
5.2 房屋的日常养护	(83)
单元 6 房屋设备管理	(89)
6.1 房屋设备管理概述	(89)
6.2 房屋设备管理的具体内容	(100)
单元 7 物业区域的安全管理	(110)
7.1 物业区域的治安治理	(110)
7.2 物业区域的车辆及道路管理	(115)
7.3 物业区域的消防管理	(118)
单元 8 物业区域的环境管理及社区综合服务	(123)
8.1 物业区域环境污染的治理	(123)
8.2 物业区域的绿化管理	(127)
8.3 物业区域的环境卫生管理	(129)
8.4 物业区域的综合服务及其管理	(133)
单元 9 不同类型物业的物业管理	(136)
9.1 住宅物业的物业管理	(136)
9.2 写字楼物业的物业管理	(155)
9.3 商业场所的物业管理	(165)
9.4 其他类型物业的物业管理	(176)

相关知识部分

单元 10 物业管理的法律、法规及一般应用	(185)
10.1 物业管理的法律、法规	(185)
10.2 物业管理法律纠纷及处理方法	(193)
单元 11 物业管理员的职业道德	(196)
11.1 物业管理员的基本素质和能力	(196)

11.2 物业管理员职业道德的基本内容与修养.....	(197)
11.3 物业管理员的行为素质.....	(198)
参考文献.....	(200)

基础部分

单元1 物业及物业管理概述

1.1 物业

(1) 物业的含义

建设部房地产业司向全国转发的《深圳经济特区住宅区物业管理条例》中规定：“本条例所称物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”这是在我国出现的较早的物业定义，这个定义指的仅是居住物业。

具有一般意义的物业应定义为：物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设施、设备和场地。

物业一般包括三个部分：

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

物业可以指一个住宅小区、一座单体建筑，也可以指一套住宅或办公用房。一处独立运作的停车场、娱乐场地也可称为一项物业。同一物业还可分割为若干物业。

(2) 物业的分类

物业的分类主要是依据物业的使用功能划分，也可按经营性质及产权划分。

1) 按使用功能划分 有以下几种类型：

- ①居住型物业 包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。
- ②商业性物业 包括写字楼、商店、宾馆、饭店、游乐中心等。
- ③生产型物业 包括工业、运输业、建筑业等生产活动中所使用的厂房、仓库、实验室、办公室和生活服务用房等。
- ④行政型物业 包括党、政、工、团、民主党派及使领馆等所使用的办公用房及其辅助用房。

⑤公益型物业 包括文化、教育、科技、卫生、体育等机构使用的建筑及设施等。

⑥其他类型 如宗教寺庙用房及设施。

2) 按经营性质划分 有以下两个类型：

①收益性物业 指用于经营性的房屋，能为业主带来经济收益，如写字楼、商场、会展中心、宾馆、酒店、标准厂房、停车场等。

②非收益性物业 指原始设计功能为公益性的房屋，不要求给业主带来经济收益，如机

关事业单位的办公楼、学校、医院、图书馆以及慈善事业、宗教的用房等。

物业所有权人可以是自然人，也可以是法人或其他组织；可以是中国人，也可以是外国人。自然人又有个人独有和共有两种。所有权的性质可分为：国有、集体所有、私有、公私合有、外资独有、中外合资等。

1.2 物业管理

(1) 物业管理的含义

物业管理是指按照一定的作业组织程序对物业的房屋建筑及与其配套的共用设施设备及其场地实施维修与保养，对物业的环境卫生、交通秩序、治安环境、园林绿化进行治理和维护，以及对物业业主和非业主使用人提供综合性服务。

物业管理的目的是为了发挥物业的最大使用功能，使其保值增值，并为物业业主和非业主使用人创造整洁、文明、安全、舒适、方便的生活和工作环境。

物业管理的服务对象是各种物业的业主及非业主使用人。

(2) 物业管理的特性

物业管理属企业内部生产作业管理，有别于一般意义的企业管理，也不同于我国计划经济体制下的房屋管理。

物业管理具有以下几方面的特性：

1) 社会化管理 是指物业管理企业将分散的社会分工，诸如水电、保安、保洁、绿化等汇集起来统一管理。业主只需面对物业管理企业一家，就能将所有关于居住环境的日常事务办妥，而不必分别面对各个不同部门。这也就犹如找到一个“总管家”，因而有利于提高整个城市管理的社会化程度。

2) 企业化经营 物业管理企业作为一个独立的法人，应按照《公司法》的规定运作。物业管理企业必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争，依靠自身的经营能力和优质的服务在物业管理市场中争取自己的位置和拓展业务，用管理的业绩去赢得信誉。那些仅仅依赖开发商给予的物业管理权而竞争能力差的物业管理企业，往往在市场竞争中被淘汰。

3) 专业化服务 物业管理是由专业的管理企业——物业管理企业实施对物业的统一管理。这种管理是将有关物业的各专业管理都纳入物业管理企业的经营服务范畴之内。在经济发达的国家和地区，物业管理企业普遍将一些专业管理以经济合同的方式交由相应的专营服务公司。例如，将机电设备维修承包给专业设备维修企业；物业保安交由保安公司；环境卫生交由专业保洁公司。这种方式有利于提高城市管理的专业化和社会化程度，是城市管理现代化的体现。

(3) 物业管理的业务范围

物业管理的业务范围主要包括三部分：

1) 房屋建筑及配套设施、设备的管理 这主要是为了保证房屋及设施、设备的正常使用及运行所进行的管理和服务。

① 房屋建筑的保养与维修

a. 掌握房屋的基本情况 包括房屋的数量、建筑结构、产权情况、完好程度、使用状况等，将这些准确地记录下来，并根据实际变动情况及时更改有关记录，使房屋得到及时的修缮和维护，以保持和充分发挥他们的使用功能。

b. 房屋修缮 包括房屋的大修、小修和日常养护。
c. 房屋装修管理 包括房屋装修的申请与批准及对装修的设计、材料、安全等各项管理工作。

②房屋设备、设施的管理

- a. 房屋照明系统的维护。
- b. 变、配电设备的维修保养。
- c. 配套供水泵管的检修和维护。
- d. 中央空调系统的运行管理和维护。
- e. 电梯运行管理及设备维护。
- f. 供暖系统的运行管理和维护等。

2) 物业环境管理 这主要是为保证物业管理区内有一个良好的社会环境和自然环境而进行的管理与服务。

①卫生环境管理 包括道路、走廊、公共场地的打扫、垃圾清运；防鼠灭虫和外墙清洗、粉刷；电梯的清洁；地板的保洁等。

②庭院绿化管理 包括对物业管辖范围内的花草树木的定期修剪、施肥、浇水和增换花木品种等。

③治安环境管理 包括楼宇内外的安全、保卫、警戒等以及对各种突发事件的预防和处理。

④消防管理 包括火灾的预防及发生火灾时的救护与处理；定期或不定期地对消防系统的设备管理、维修养护等。

⑤车辆道路管理 包括车辆的管理、道路的养护、交通秩序的维护等。

⑥景观管理 包括房屋外墙、外窗的装饰，晾晒设施的搭建，广告牌，假日装饰等。

3) 物业管理服务 是指物业管理企业为改善和提高业主和非业主使用人的工作、生活条件，满足业主和非业主使用人、群体和单位的一定需要而提供的各项服务工作。物业管理服务一般为有偿服务，由物业的业主或非业主使用人自愿接受。但一些公益性的服务或活动一般不能收取费用。物业管理服务可分为专项服务和特约服务两类。专项服务是指列入物业管理企业服务计划方案中的服务项目；特约服务是指为满足业主和非业主使用人的个别需求，并受其委托而提供的服务。

①专项服务

a. 日常生活类 主要包括日常生活中的衣、食、住、行各方面的家政服务工作。如，代洗衣物、被褥和补衣、制衣服务；代购燃料、粮食、菜蔬副食及日常用品；代清扫室内卫生、室内装修、搬家；代购代订车票、船票、飞机票，接送儿童上学、入托，接送病人看病等。

b. 文化、教育、卫生、体育类 开办图书室、录像室，举办展览、文化知识讲座，网络接入；开办托儿所、幼儿园及中小学文化补习班；设立卫生站，提供出诊、打针、儿童疫苗接种服务，提供家庭病房服务；开办各种健身场所（如游泳池、健身房、台球房、网球场），举办小型体育活动和比赛等。

c. 金融服务类 主要包括代办各种财产保险、人寿保险等业务，开办信用社等。

d. 经营服务类 房屋租赁，开设便民商店、餐馆、旅社，开办室内装潢、电器维修、

咨询、中介、商务中心等服务。

e. 社会管理类 物业社会管理工作内容相当广泛,包括传染病的防治、普及医疗教育、全民选举、人口普查、侦察犯罪、照顾孤寡老人、拥军优属、共创精神文明等。

f. 公众代办类服务 包括代交各种公共事业费,如代交水电费、煤气费、有线电视费、电话费等。

②特约服务 特约服务实际上是专项服务的补充和完善,通常指在物业管理委托合同中未要求、物业管理企业在专项服务中也未设立,而业主和非业主使用人提出该方面的需求的情况下,此时,物业管理企业应在可能的条件下,尽量满足其需求,提供特约服务。

上述三大类业务工作是物业管理的主要内容。其中,房屋建筑及配套设施、设备的管理和物业环境管理是物业管理的基本业务,既可为物业保值、增值,又可为业主和非业主使用人提供基本的居住环境、工作环境和生活环境,是不可缺少的管理内容。物业管理的专项服务及特约服务业务从一定程度和广度上,可以进一步满足业主和非业主使用人的需要,以达到物业管理的社会效益、经济效益和环境效益的统一。

(4) 物业管理的基本环节

物业管理贯穿于物业从策划到开发建设再到建成直至使用的全过程。根据物业管理在这一全过程的职能,可以将物业管理划分为以下三个基本环节。

1) 准备阶段 是指从项目策划到项目接管阶段。此阶段的主要内容有:物业管理前期介入、制定物业管理方案、选聘或组建物业管理企业、物业管理企业职能部门设置及确定人员编制、物业管理企业的选聘和培训、规章制度的制定、物业的接管验收以及物业租售的代理等。

①物业管理前期介入 物业管理的前期介入,就是指物业管理企业在接管物业以前就参与到项目决策、项目策划、可行性研究、规划设计、工程施工以及项目竣工等各个阶段之中,从物业管理运作的角度对物业的总体策划、环境布局、功能规划、建筑设计、材料选用、管线布置、房屋租赁经营、施工质量、竣工验收等方面提出建设性意见,把好规划设计关、建设配套关、工程质量关和使用功能关,以确保物业的设计和建造质量,为物业投入使用后的物业管理创造条件。这是避免日后物业管理混乱的前提与基础。前期介入并不是整个物业管理企业的介入,而只要物业管理企业的主要负责人和主要技术人员参与即可;早期介入也并不一定必须有物业管理企业介入,开发商也可只邀请咨询公司、社会上的物业管理专家参加,倾听他们的意见。

②制定物业管理方案 在前期介入的同时,就应着手制定物业管理方案。由于这时物业管理企业还没有到位,物业管理方案的制定可由房地产开发企业完成。房地产开发企业可聘请咨询公司、物业管理专家或物业管理企业为其代做物业管理方案。作为物业管理企业,如果有能力提供这种服务,无疑会增加获得物业管理委托的机会。

物业管理方案包括以下主要内容:确定管理档次;确定服务标准;制定财务收支预算。

③选聘或组建物业管理企业 在物业管理方案制定并经审批之后,在开发项目全面竣工交付使用之前,即应根据方案确定的物业管理档次着手进行物业管理企业的选聘或组建工作。首次选聘物业管理企业由房地产开发企业进行。如有条件,房地产开发企业也可自行组建物业管理企业。受聘企业应与房地产开发企业签订物业管理合同,自行组建的物业管理企业应进行工商企业注册和税务登记并取得相应的物业管理资质。

④物业管理企业职能部门设置及确定人员编制 物业管理公司应根据管理组织方针,设置职能部门和岗位并确定人员编制。公司职能部门要依据所管物业的规模和特点灵活设置。物业管理企业机构一般有两种形式:一是既有管理层又有作业层的物业管理企业,管理层由具有经营决策与组织能力的人员组成,作业层由与服务内容相关的操作人员组成,例如规模较大的物业管理企业既有管理部门又有服务部门,保洁、保安、维修部门等样样俱全;二是只有管理层而无作业层的物业管理企业,这类企业没有维修技术工人,而是通过合同形式与社会上的各类专业服务公司合作,需要时以合同方式临时招聘,例如规模较小的物业管理企业则只设置核心管理部门,把保洁、保安等工作交给社会上的专业机构去做。其设置原则就是使公司的人力、物力、财力资源得到优化高效的配置,建立一个以最少人力资源而能达到最高营运管理效率的组织。

岗位设置和职能安排既要分工明确,又要注意各部门之间的衔接配合,其原则是尽可能满足业主及非业主使用人的各种需求并最大限度地减少冗员。具体员工数还需视实际需要和政府有关部门的规定而确定。在物业正式接管前,可以只组织成立管理层,临近物业正式接管时,则要考虑安排作业层的操作人员到位。企业内部机构及岗位要依据所管物业的规模和特点灵活地设置。

⑤物业管理人员的选聘和培训 物业管理工作是一项平凡、琐碎而又非常辛苦的工作,从事物业管理的人员需要具有敬业精神。另外,物业管理所涉及的各岗位人员应经过培训达到一定的水平并对其上岗资格进行确认,这也是物业管理专业化和现代化的要求。选聘的人员一般需要两种类型:管理类型和工程技术类型。物业管理属于服务性行业,员工的素质高低决定了物业管理企业的服务质量。现代化大厦中各种高新技术的运用,也对物业管理的技术知识水平及学习工作能力提出了更高的要求。例如,电子计算机技术及各种先进的自动控制设备在物业管理中的运用,就要求管理人员能够较快地接受新生事物,不断更新自己的知识,只有如此才能使物业管理行业的档次和水平有较大的提高。不同岗位对员工素质的要求相差较大,一般分决策层、管理层、操作层三个层次来招聘与培训。招聘的人员应由富有经验的专业人员进行培训,培训时间应选在开展管理工作前3~6个月。培训内容根据设置的岗位要求考虑,它包括专业管理概念、紧急应变的处置、业主及非业主使用人投诉的处理,对工程技术人员还要详细讲解有关行业的专业知识。重点培训各部门的负责人及骨干。培训的目的在于胜任所担负的工作为主,须特别注意的是:电梯、锅炉、配电等特殊工种应取得政府主管部门的资格认定方可上岗。

⑥规章制度的制定 规章制度是物业管理顺利运行的保证。规章制度的制定应依据国家和政府有关部门的法律、法令、文件和示范文本,结合物业自身的实际情况,制定一些必要的、适用的制度和管理细则。这是物业管理规范化、法制化的重要前提,也是实施和规范物业管理行为的必要措施和保证。管理制度可分为两类:一类为外部制度,用以规范业主的行为,如在业主委员会成立之前,根据物业特点和外部环境,根据政府的有关规定,有针对性地编写《业主公约》;另一类为内部制度,用以规范物业管理企业的管理行为,如为了建立严谨高效的企业管理机制、提高服务质量和效率、展现物业管理企业良好的社会形象而制定的《员工管理办法》。各种内、外部管理制度需要在日后的管理活动中逐步补充、修改和完善。

⑦物业的接管验收 物业的接管验收包括新建物业的接管验收和原有物业的接管验收。新建物业的接管验收是在政府有关部门和开发建设单位对施工单位竣工验收的基础上进行的

再验收。新建物业的接管验收（即由开发商或建设单位向物业管理企业办理物业的交接手续）一旦完成，标志着物业正式进入使用阶段，物业管理就应全面启动。原有物业的接管验收通常发生在产权人将原有物业委托给物业管理企业管理之际，或发生在原有物业改聘物业管理企业时，新老物业管理企业交接之际。在这两种情况下，物业接管验收的完成都标志着新的物业管理工作的全面开始。物业的接管验收是直接关系到物业管理工作能否正常顺利开展的重要一环。在接管验收的过程中，物业管理企业要充分发挥自己的作用，对验收中发现的问题应准确记录在案，明确管理、维修责任，并注意审查接收的图纸资料档案。

⑧物业租售的代理 物业的租售在其建设阶段就已开始。房地产开发企业除自行进行物业的市场营销与租赁外，通常委托给经纪代理机构进行，特别是物业管理企业开始实施物业管理后剩余物业的销售与租赁。物业管理企业在具备相应的资质后，可介入物业的租售工作，特别是租赁工作。此时，物业管理企业要注意开展市场调查，合理确定租售价格；制定规范化的购、租合同，明确双方的承诺；正确处理业主、租房者与物业管理企业三方的关系，注意维护各方正当的合法权益等几个基本问题。

2) 入住管理阶段 指从物业接管后到第一次业主大会召开这一阶段。此阶段的主要工作内容有：入住准备；办理入住手续；装修和搬迁管理；产权备案和资料档案建立；首次业主大会的召开。

①入住准备 为了能使业主顺利地入住并及时得到相关的物业管理服务，物业管理企业应进行必要的准备。主要准备内容是：落实办公和工作场所；各种人员根据需要逐步到位；检查各种设施设备是否正常运行并及时增设必要的设施设备；制定入住流程；协调好与电话局、邮局、供电局、自来水公司、燃气公司、有线电视台、学校、派出所、居委会的关系。

②办理入住手续 业主按既定程序办理入住手续。此时物业管理企业和业主应签订《物业管理合同》和《物业管理公约》，并向业主发放《住户手册》。

③装修和搬迁管理 业主装修必须申报，经物业管理企业审核同意后，业主才可装修。迁入新居的住户和客户一般都要对房屋进行不同程度的装修，对此，物业管理企业除给予积极的协助外，要特别注意加强对房屋装修的管理，包括建立对房屋的装修尤其是房屋结构的变动和室内原有设备、管线的改动的申报审批制度，对装修施工过程中的垃圾、噪声、用火、用电安全的管理，对装饰装修材料的管理等。物业管理企业还应组织业主或非业主使用人的搬迁工作，替其联系搬迁公司或物业管理企业自己临时组织有偿搬迁服务，这既方便业主和非业主使用人，又可获得一些特约服务费，并可根据业主和非业主使用人的情况，调整搬迁时间，避免搬迁时间过于集中造成拥挤和混乱。要设专人指挥搬迁车辆出入，避免发生交通事故。业主和非业主使用人搬迁时间一般比较集中，此时的人身安全、财产安全应引起特别关注。这一时期物业管理企业应提高警惕，加强治安管理，安排较多的保安人员值班。

④产权备案和资料档案建立

a. 产权备案 房地产的产权备案和权属登记是不同性质的工作。权属登记是政府行政部门的行业管理，产权备案是物业管理中的一个重要环节。根据国家规定，产权人应按照城市房地产行政主管部门核发的所有权证规定的范围行使权力，并承担相应的义务。物业管理就是使产权人的权利得到保障，并承担所应承担的义务。物业中的共用设施和房屋公共部位，是多个产权人共有的财产，其维修养护费用应由共有人按产权份额比例分担。为准确界定每个产权人拥有产权的范围和比例，维护其合法权益，须建立产权备案制度。产权备案是

实施物业管理前必须做而且要做好的一项工作。

b. 资料档案的建立 资料档案包括业主和非业主使用人的资料和物业的资料。当业主和非业主使用人入住以后,应及时建立他们的档案资料,例如业主或非业主使用人的姓名、家庭人员情况、工作单位、平时联系的电话或地址、收缴管理费情况、物业的使用或维修保养情况等。物业资料档案是对前期建设开发成果的记录,是以后实施物业管理时工程维修、配套、改造必不可少的依据,是更换物业管理企业时必须移交的内容之一。资料档案的建立应主要抓住收集、整理、归档、利用4个环节。要尽可能完整地归集从规划设计到工程竣工,从地下到楼顶,从主体到配套,从建筑物到环境的全部工程技术维修资料,尤其是隐蔽工程的技术资料。经整理后按照资料本身的内在规律和联系进行科学的分类与归档。可按建筑物分类,如设计图、施工图、竣工图、设备图等;也可按系统项目分类,如配电系统、供水排水系统、消防系统、空调系统等。

⑤首次业主大会的召开和业主委员会的正式成立 当物业销售和业主和非业主使用人入住达到一定比例时(如30%或50%),应在政府主管部门指导下适时召开首次业主(含非业主使用人)大会,制定和通过有关业主公约,选举产生业主委员会。至此,物业管理工作就全面启动转向日常运作。

3) 日常管理阶段 物业管理的日常运作是物业管理最主要的工作内容,包括日常的综合服务与管理、系统的协调两个基本环节。

①日常综合服务与管理 日常综合服务与管理是指业主和非业主使用人入住后,物业管理企业在实施物业管理中所做的各项工作。这是物业管理企业最经常、最持久、最基本的工作内容,也是其物业管理水平的集中体现。它涉及的方面很多,例如,房屋修缮管理、房屋设备管理、环境卫生管理、绿化管理、治安管理等、消防管理、车辆道路管理以及各项服务工作等。在这个阶段总体上应抓住以下5个方面的工作:

- a. 循章遵制,全面履行物业管理企业的职责。
- b. 不断加强队伍的敬业教育和强化住户至上、服务第一的意识。
- c. 应急措施、特殊情况处置办法的制定与贯彻。
- d. 巡回检查与定期检查相结合,认真整改,积极主动地提高管理服务水平和完善设备等“硬件”,开拓物业管理新局面。

②系统的协调 物业管理社会化、专业化、企业化、经营型的特征,决定了其具有特定的复杂的系统内、外部环境条件。系统内部环境条件主要是物业管理企业与业主、业主大会、业主委员会的相互关系的协调;系统外部环境条件就是与相关部门相互关系的协调。例如,自来水公司、供电局、煤气公司、居委会、通讯部门、劳动局、工商局、环卫局、园林局、房管局、城管办等有关政府主管部门和企事业单位,涉及面相当广泛。物业管理企业要想做好物业管理工作,就要创造良好的内、外部环境条件。内部环境条件是基础,外部环境条件是保障。与此同时,政府还要加强物业管理的法制建设和宏观调控。

1.3 物业经营

(1) 物业经营的含义

“经营”是经营者为了达到企业目标而有意识、有计划地进行活动的总称。

所谓物业经营就是指涉足物业的企业为实现预期目标,确定实现目标的战略和策略,并

有意识、有计划地加以实现的经济活动过程。广义的物业经营不仅包括物业流通环节的营销活动和中介服务活动等,而且还包含物业生产环节的开发建设活动和消费环节中的物业管理服务活动等。广义的物业经营存在于整个物业涉及的行业经济活动之中,是使物业从开发建设到生产竣工并能够顺利进入市场实现物业商品价值,通过物业管理服务使物业得以保值甚至升值的重要经济活动。狭义的物业经营仅指流通环节的营销活动和中介服务活动。本书重点讨论前者。

(2) 物业经营的内容

物业经营所涉及的范围非常广泛,包含的内容丰富多样。根据不同标准可以做如下划分:

1) 按活动发生过程中的不同阶段划分 可以分为物业开发经营、物业流通经营和物业消费经营。

①物业开发经营 是发生在物业开发过程的所有经济活动的总称,包括对建筑地段的开发和再开发,房屋和配套设施的开发和再开发等一系列环节。对建筑地段开发又分为新征土地开发及旧地基的再开发,地基地上、地下基础设施的开发和再开发等。房屋和配套设施的开发则指各类型房屋的新建、设计、工程管理。房屋的再开发则指旧房改造或旧城区的改造和更新。物业开发经营主要内容是房产的开发经营。

②物业流通经营 主要指物业的买卖、交换、抵押以及物业的所有权、使用权等权利的出让、转让等经济活动,是实现物业商品价值的重要环节,通常借助物业经纪、代理、估价、中介等咨询机构来进行。随着物业需求的大增,对物业咨询服务中的物业估价、交易咨询和租售代理的需求增长更快。可见,物业咨询服务业的发展,将对物业营销及其价值实现起到至关重要的作用。

③物业消费经营 主要指物业管理服务,包括租赁管理、使用管理、物业修缮装饰服务等。物业管理服务水平的提高,是最终实现物业保值、升值的重要保障。

2) 按经营规模和经营形式划分 可以分为专项经营、综合经营、集团经营和跨国经营等。

①专项经营 是指只从事或主要从事某一方面、某一环节经营业务的形式。其优点在于专业化程度高,经营项目单一,经营要素集中,有利于在专业方面取得较好的效益。此类方式如房屋维修业务、环境保洁业务等。

②综合经营 是指从事多项物业经营业务的形式。其优点是能提供一条龙式的配套服务,回旋余地大。例如,物业管理服务经营,就包括从常规服务到专项服务、特约服务的一系列经营活动。

③集团经营 是具有雄厚经济实力的企业集团,能够从事房屋及基础设施、配套设施的开发、工程管理、销售租赁、物业管理服务等全面服务的形式。其优点是具有强大的竞争能力和抵御风险的能力,并能取得良好的经营效果。

④跨国经营 物业跨国经营是当今世界经济发展国际化的必然结果,这种经营包括国际物业合资开发经营、合作经营,到国外进行物业投资,在国外做物业营销,还有跨国物业咨询服务等多种形式。

(3) 物业经营的特性

由于物业价值非常大,位置一般固定,使用周期长,因此物业经营便表现出不同于一般

商品经营的显著特点。认识并研究这些特性，才能取得物业良好的经营成果。

1) 物业经营难度较大 这主要是由物业商品本身的特点所决定的。物业不同于一般商品，其价值形成和实现往往是多次性的。物业价值量巨大，形成周期长，使用周期也长，其全部过程要经过生产、流通及消费多个环节，并通过多次投入形式，且具有延续性和增值性；同理，由于物业价值量大，一般较少能一次性实现其全部价值，因此也就有必要采取预售形式、出租或抵押信托等形式分期实现其价值。由于物业形成的价值巨大，并且有延续性和增值性，再加上物业价值的实现是先期性、多样性和逐步性的统一，从而就大大增加了物业经营的复杂性和难度，正因为如此，对于物业经营就难以进行准确的预测。同样，由于物业本身的空间不可移动性，加之影响物业价格或租金的因素复杂多样，因此，物业之间的可比性较差，个案性强，这无疑更增加了物业经营的难度和复杂性。

2) 物业经营风险较大 这也是由物业商品的特殊性所决定的。物业开发经营资金的运转周期长，少则二三年，多则四五年；另外，物业资金垫付时间长，无疑与生产周期短的行业相比，要承担更大的时间价值风险。物业资金投资量大，一个开发项目，动辄要几百万甚至几千万元、上亿元，因此要承担的风险性也大。物业的经济活动和资金流通环节较多，每一个环节都能影响整个经营活动的正常运转，这无形中也增加了物业经营的风险。除此之外，物业经营还受到社会政治、经济、消费心理、市政建设等各种外在因素的影响，从而使物业经营比一般商品经营具有更大的风险性。

3) 物业经营政策性强 物业的特点、地位和作用决定了物业经营的政策性极强。物业经营中最主要的内容即是房地产经营。房地产业是国民经济的龙头产业，房地产资源的分配使用，物业商品的生产、流通与分配，是直接关系到国计民生的重大问题。为了使物业经营纳入社会主义市场经济轨道，除了要强调运用市场机制指导物业运作以外，更要强调政府宏观调控的作用，并通过立法制定政策等措施，使物业经营朝着正确的经营方向发展，力求在经营活动的各个环节、各个方面都能遵循国家现有的政策法令、规章制度。

4) 物业经营的专业性较强 物业经营涉及的范围十分广泛，形式也多种多样，为了更好地完善整个物业经营体系，必须进行物业经营的专业化细分。物业经营中的需求同样多种多样，涉及各种各样的专业知识，为了更好地满足各种特殊需求，也就需要各种各样具有专业知识的专门人才提供专业化的服务，使得物业经营良好运行。例如在物业管理服务中，专业公司可分为维修保养专业服务公司、环境保洁专业服务公司等。

1.4 物业管理市场

(1) 物业管理市场的含义及其内涵

所谓物业管理市场，是指围绕以物业为对象的管理服务而进行的全部交易活动的总和，是物业管理服务交换活动的载体，是权利转移的“场所”，也是物业管理交换关系的总和。

物业管理市场的含义具有下列内涵：

1) 物业管理市场是围绕物业管理服务进行的全部交易活动的总和。物业管理服务市场供求双方走到一起，就是为了交易物业管理服务。供求双方不论做些什么，也都是围绕物业管理进行的，如果没有物业管理服务，就无所谓物业管理市场。

2) 物业管理市场是物业管理服务交换活动的载体。物业管理服务能够进行交换是以物业管理市场的存在为前提的。通过这个市场，物业管理服务才能得到人们的审视，才有可能

实现其价值和使用价值，也才能不断地提高质量，降低成本，更好地满足需方的各种需求。

3) 物业管理市场也是权利转移的“场所”。物业管理市场上，供方提供未来的物业管理服务的拥有权和享用权，同时获得需方的货币所有权或其他权利；而需方则获得物业管理服务的使用权、享用权，同时付出自己对货币的所有权或其他权利。这种权利的转移是双向的，也就是说，不论供方还是需方，他们付出一种权利，将会获得另外一种权利；一般不会出现只有付出而没有获取，或只有获取而没有付出的情况。

4) 物业管理市场是物业管理交换关系的总和。物业管理市场是物业管理发展到一定程度的标志。它的出现，表明该国家、地区或城市的社会化、企业化、经营型的物业管理行业已形成一定的规模。在物业“谁开发，谁管理”的时代，物业管理不可能走向市场，也不可能受到公众的普遍关注。只有随着市场经济的不断发展，社会分工的不断完善，以及人们物质文化生活水平的不断提高，才可能产生业主、非业主使用人与物业管理者之间的交换关系。所以，物业管理市场反映了社会需求与社会供给之间的经济关系，是物业管理交换关系的总和。

从历史的角度考察，物业管理是伴随着市场经济以及房地产综合开发、住房商品化的发展而产生和发展起来的。土地与住房使用制度的改革让房地产市场应运而生，而房地产市场的进一步细化，便使物业管理市场“浮出了水面”。因此，从本质上看，物业管理市场是房地产市场这个大市场体系的重要组成部分，是归属于房地产市场中消费环节的市场。

(2) 物业管理市场的特性

1) 物业管理服务对象的特殊性 物业管理服务对象包括物业和人。就物业来说，它是特指的房地产，是指具体的具有居住或非居住功能的建筑物及与之相配套的设备、设施和场地。它一般是指单元性的房地产，例如，一个住宅小区或一座楼宇，而不是整个国家、地区或城市的房地产。就人来说，它不仅包括所有权人，也包括使用权人；既包括单位，也包括个人。物业管理服务往往是提供给物业使用人（不论是否是业主）的，当物业业主（如单位）不直接使用自己的物业（如写字楼）时，则享受不到物业管理的多种综合经营服务。

2) 物业管理服务供给主体的限制性 物业管理市场的供给主体通常应是物业管理公司或专业服务企业，如绿化公司、保安公司等。这些公司或企业是作为一个法人单位、一个群体参与到物业管理市场中来的。换个角度说，物业管理服务的供给主体不能是个人，即使是个人，他也应是一个单位或一个群体的代表或委托人、实施者。单独意义上的个人，是不允许作为物业管理服务的供给主体的。

3) 物业管理市场是一个特殊的劳务市场 物业管理市场上“流通”和交换的标的不是有形的物体，而是商品性劳务。这种商品性劳务在交易时并没有生产出来，交易的对象严格地说应该是对未来一定时间内这种劳务的享用权。因此，在物业管理市场上，没有真正的“物”的转移和流通，不发生“物流”。与一般劳务市场不同的是，物业管理市场提供的劳务是一种劳务的集合，是由一系列围绕物业管理进行的各不相同的劳务组成的，如保洁劳务、保安劳务、绿化养护劳务、房屋维修劳务等。一般来说，物业管理市场提供的劳务是劳务市场中涵盖范围和种类最多的。

4) 物业管理市场是一个非完全的市场 完全的市场将全部按市场经济规律来运作，如价格受供求关系的影响，并且由市场来决定等。而物业管理市场，尤其是普通住宅小区物业管理市场，却受到国家政策的限制。国家明文规定，普通住宅小区管理费的收取应以适应居