

广州市土地房产管理学校 胡艳曦 编

物业管理

中专房地产经济与管理 物业管理专业教学丛书

中国建筑业出版社

3.3

(京)新登字 035 号

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理/胡艳曦编. —北京: 中国建筑工业出版社,
1997

(中专房地产经济与管理 物业管理专业教学丛书)
ISBN 7-112-03163-X

I. 物… I. 胡… III. 房地产-综合管理 IV. F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 03642 号

中专房地产经济与管理 物业管理专业教学丛书

物 业 管 理

广州市土地房产管理学校 胡艳曦 编

华南建设学院 潘蜀健 主审

*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

新华书店经销

北京彩桥印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 11½ 字数: 276 千字

1997 年 7 月第一版 1997 年 7 月第一次印刷

印数: 1—6 500 册 定价: 16.00 元

ISBN7-112-03163-X

F·243 (8303)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

本教材根据我国中等专业学校物业管理专业教学大纲编写，经建设部中等专业学校房地产经济与管理专业教学指导委员会评审推荐。

教材的主要内容包括物业管理原理、运作、实务、经验介绍、法规文件等五个方面。各个方面的内容既自成体系又互相衔接，并且理论与实务结合，经验与法规皆存。可作为设有房地产经济与管理专业、物业管理专业的全日制中专、职工中专以及培训房地产管理干部的教材，也可供有志于研究物业管理的同志阅读和参考。

出版说明

为适应全国建设类中等专业学校房地产经济与管理专业和物业管理专业的教学需要,由建设部中等专业学校房地产管理专业指导委员会组织编写、评审、推荐出版了“中专房地产经济与管理、物业管理专业教学丛书”一套,即《物业管理》、《房地产金融》、《城市土地管理》、《房地产综合开发》、《房地产投资项目分析》、《房地产市场营销》、《房地产经纪人与管理》、《房地产经济学》、《房地产法规》、《城市房地产行政管理》共10册。

该套教学丛书的编写采用了国家颁发的现行法规和有关文件、规定,内容符合《中等专业学校房地产经济与管理专业教育标准》、《中等专业学校物业管理专业教育标准》和《普通中等专业学校房地产经济与管理专业培养方案》及《普通中等专业学校物业管理专业培养方案》的要求,理论联系实际,取材适当,反映了当前房地产管理和物业管理的先进水平。

该套教学丛书本着深化中专教育教学改革的要求,注重能力的培养,具有可读性和可操作性等特点。适用于普通中等专业学校房地产经济与管理专业和物业管理专业的教学,也能满足职工中专、电视函授中专、职业高中、中专自学考试、专业证书和岗位培训等各类中专层次相应专业的使用要求。

该套教学丛书在编写和审定过程中,得到了天津市房地产管理学校、广州市土地房产管理学校、江苏省城镇建设学校、上海市房地产管理学校和四川省建筑工程学校等单位及有关专家的大力支持和帮助,并经高级讲师张怡朋、温小明、高级经济师刘正德、高级讲师吴延广、袁建新等人的认真审阅及提出了具体的修改意见和建议,在此一并表示感谢。请各校师生和广大读者在使用过程中提出宝贵意见,以便今后进一步修改。

建设部人事教育劳动司

1997年6月18日

前 言

本教材是为了配合我国物业管理行业的迅速发展,为我国培养现代高素质的物业管理人才,根据我国中等专业学校物业管理专业教学大纲编写的,并经建设部中等专业学校房地产管理专业教学指导委员会评审推荐。

本教材的主审人为华南建设学院管理工程系主任潘蜀健教授。

本教材的内容包括物业管理原理、运作、实务、经验介绍、法规文件等五个方面。在原理上,系统地阐述了物业管理的概念和物业管理的发展过程;在运作部分,从实践的角度对物业管理运作的基本环节和物业管理机构、岗位设置、岗位职责以及物业管理的有关法律问题、规章制度等都作了详尽而系统的讲述;在实务方面,介绍了物业管理的具体操作及其相关技巧、工作方法,尤其对不同对象的物业管理特点和工作要求作了针对性的阐述;在经验介绍方面,引荐了香港和新加坡的物业管理做法;对于物业管理的法规文件,则通过附录将其纂在一起,方便读者对照学习。教材的各个方面内容既自成体系又互相衔接,并且理论与实务结合,经验与法规皆存。可作为设有房地产经济与管理专业、物业管理专业的全日制中专、职工中专以及培训房地产管理干部的教材,也可供研究物业管理的同志阅读和参考。

对本教材的编写,广州市土地房产管理学校的领导自始至终给予热情的关心和支持。不少房地产界的领导和专家提出了宝贵的意见并提供了大量珍贵的资料。谨此,特别鸣谢:全国城市房地产职业教育委员会办公室主任林之栋;广州市国土局、房产管理局副局长黄凯聪;广州市建设开发物业公司经理穆汉卿;建设部中大房地产信息咨询有限公司总经理贺和平。

由于编写时间及编者的水平所限,本教材存在的缺点、错误在所难免,深切地期待读者给予批评指正。

目 录

第一章 物业与物业管理	1
第一节 物业	1
第二节 物业管理	5
第三节 我国物业管理的发展过程	13
第四节 物业管理学的研究对象和学科性质	18
思考题	19
第二章 物业管理公司	20
第一节 物业管理公司的基本概念	20
第二节 物业管理公司的组织机构	23
第三节 物业管理公司的机构设置和职责分工	28
思考题	36
第三章 物业管理运作的基本环节及其实务	37
第一节 物业管理的早期介入	37
第二节 物业管理的基础工作	39
第三节 物业管理工作的正式开展	45
第四节 物业管理其他实务、技巧	53
思考题	60
第四章 物业管理主要对象的管理特点和要求	61
第一节 住宅小区的物业管理	61
第二节 工业区(工业大厦)、仓库区的物业管理	68
第三节 高层楼宇、商业场所、写字楼等单项物业管理	73
思考题	80
第五章 物业租赁管理	81
第一节 物业租赁概述	81
第二节 城市房屋租赁管理	90
第三节 委托性物业租赁管理	94
思考题	97
第六章 物业修缮管理	98
第一节 物业修缮概述	98
第二节 房屋完损等级的评定	101
第三节 物业修缮计划及计划管理	103
第四节 物业修缮工程的管理	105
第五节 房屋附属设备、设施的修缮管理	106
思考题	111
第七章 香港、新加坡的物业管理	112

第一节 香港的物业管理	112
第二节 新加坡的物业管理	122
思考题	124
附录1 城市新建住宅小区管理办法	125
附录2 国家计委、建设部关于印发《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》 的通知	128
附录3 城市房屋租赁管理办法	131
附录4 建设部《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》	135
附录5 中华人民共和国行业标准《房屋接管验收标准》	137
附录6 全国优秀管理住宅小区考评验收(预评预验)标准	144
附录7 建设部房地产业司关于在房地产管理中加快应用计算机的意见	146
附录8-1 深圳市住宅局住宅区业主公约(示范文本)	149
附录8-2 广州市建设开发物业公司住宅小区综合管理规定	155
附录8-3 深圳市住宅局住宅区业主管理委员会章程(示范文本)	158
附录8-4 广州东华实业股份有限公司五羊村《业主、住户手册》	161
附录8-5 深圳市住宅局住宅区委托管理合同书(标准文本)	166
附录8-6 中海深圳物业管理公司《员工手册》	170
参考文献	177

第一章 物业与物业管理

第一节 物 业

一、物业的基本概念

“物业”原是港澳地区的用词，近年从香港传入我国内地。在港澳地区，人们习惯将房地产称为地产，如称房地产业为地产业，称房地产界为地产界，称房地产发展商为地产商等；而将单元性的房地产则习惯地称为“物业”。在香港的李宗鐸先生所著的《香港房地产法》中，我们可以看到李先生是这样定义物业的：“物业是单元性的地产。一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄是一物业。故一物业可大可小，大物业可分割为小物业。”^①显然，上文所指的地产即房地产，而物业是单元性的房地产，是已建成可以投入使用的实际存在的具体的各类房屋及其附属设备设施、相关场地。

房地产、物业、不动产在英文中都用“Real Estate”或“Real Property”。实际上，房地产、物业和不动产三者之间既有联系又有所不同：

所谓“房地产”，是房产与地产的总称。房产，是指各类房屋及其附属设备设施；地产，是指有价的作为财产的土地。“房地产”既可以指具体的有价土地和建成可以投入使用的各类房屋及其附属设备设施、相关场地；也可以用来表述一类产业、一个行业——如房地产业、房地产行业；而“物业”，则特指已建成可以投入使用的实际存在的具体的各类房屋及其附属设备设施、相关场地。“物业”一词不能完全与“房地产”一词通用，例如“房地产业”就不称作“物业业”。又如，从管理角度，“房地产管理”的范围比“物业管理”的范围要广得多：“房地产管理”应该是囊括了“房地产经营管理”、“房地产行政管理”及“物业管理”。它涉及房地产业各个领域的管理，将房地产开发建设和流通的管理及房地产的产权管理、产籍管理、产业管理、行业管理及市场管理等都包括在内。而“物业管理”则特指房地产商品的售后服务，指房地产消费环节上的经营管理活动。显然，“房地产管理”与“物业管理”相比，前者是宏观上的问题，后者则是微观上的问题。

所谓“不动产”，是从财产的空间状态作出的定义。“不动产”是“动产”的对称，指依附于土地的、不能移动的或移动后会引起其性质、形状改变或损失其经济价值的财产（不动产的出产物如果尚未分离，也为该不动产的一部分）。显然，房地产是不动产。

可见，房地产是不动产，物业是单元性的房地产。房地产、物业和不动产，是对同一事物（房屋及其附属设备设施、相关场地）于不同角度的称呼。

物业，是具体的有价土地和建成可以投入使用的各类房屋及其附属设备、配套设施以

^① 见李宗鐸《香港房地产法》第9页，商务印书馆香港分馆，1988年5月第一版。

及相关场地。各类房屋，包括商业大厦、公寓、住宅楼、写字楼、别墅、医院、厂房、仓库、店铺等建筑物；附属设备、配套设施，指与房屋相配套的满足人们生活、生产、经营需要的各种室内外设备设施；相关场地，指与房屋相连的各种生活和工作场地，如停车场、体育场、庭院、道路等。

进入 80 年代，随着我国改革开放以及房地产管理体制的改革，广州和深圳率先从境外引进了“物业管理”这种对消费环节的房地产实施全方位、多功能、社会化、专业化、企业化、经营型的现代化管理模式。随着我国有关部门对“物业管理”这种管理模式给予肯定和推广，“物业”一词便逐渐被我国境内的人们所认识和使用。

二、物业的基本属性

属性是事物本身固有的性质，是一事物区别于它事物的特征。物业的属性，可以划分为自然属性和社会属性。自然属性，又称物质属性，是物质本身具有的物理、化学、生物等方面的性质；社会属性，又称经济属性，是在一定历史发展阶段上，人类社会对自然物加以利用、改造所赋予自然物的新属性，是由事物自然属性引申出来的属性。掌握物业的属性，对于我们理解物业管理的重要作用和掌握物业管理的运作具有重要意义。

（一）物业的自然属性

1. 物业具有空间位置上的固定性

很多生产资料和消费商品都可以移动位置，而物业却不然。因为物业中的土地是固定的，物业中的建筑物一经建成，也和土地连为一体，不可移动。物业空间位置上的固定性，决定了物业建造之前就必须慎重规划；也决定了物业的商品流通过程，是经济学上所称的“商流”而非“物流”，即在物业的商品流通过程中只存在 $G—W—G'$ （货币——商品——货币）的形态变化（ $G'>G$ ），而不发生物体的空间位移；决定了进入交易市场的不是物业的实体，只是物业的权属证书。

2. 物业具有生存资料、享受资料和发展资料的共存性

从物业诞生之日起，物业就是人类的立足、安身之处，是人类最基本的生存条件。但是，随着人类社会的不断发展和进步，人类对房屋和土地的物质需求和精神需求也不断提高。人们需要宽敞、舒适的房屋，需要安全、优美的环境，需要方便、周到的服务等等，以便更好地生活、工作、发明创造和养育后代，获得生理和心理上的满足，获取物质上和精神上的享受。于是，物业便逐渐超出了“立足、安身”的职能而同时成为人类享受和发展的重要资料。

物业管理可以通过精心养护和营造良好的环境来充分满足人们对物业的物质需求和精神需求，所以，物业管理业便随着人类文明的发展和社会分工的进一步发展应运而生。

3. 物业具有空间形式上的多样性

物业的不动产性质使物业受到了地区的地理位置、地质、地貌条件、气候条件和自然资源等自然环境的限制。加上人类对物业使用功能的不同需求，因而，物业会形成各种不同的式样、规格、功能和结构，即所谓空间形式上的多样性。物业的空间形式包括有高层大厦、中低层公寓、单多层厂房、仓库，各种形式商住综合楼、别墅、店铺等，还包括停车场、体育场、各种生活和工作场地，也包括某一建筑地块。

4. 物业具有使用寿命上的长期性

物业使用寿命上的长期性，表现在两个方面：其一，是构成物业的土地具有持续性和永久性。一般的生产消费资料和生活资料都会随着使用完毕而报废或随着使用时间的推移而陈旧、磨损。但土地却不然，只要合理开垦和利用，物业就不会陈旧、磨损和报废，可以反复地使用，不断地改良。其二，是构成物业的房屋具有使用寿命的长期性。房屋的使用寿命比一般的消费品的使用寿命要长得多。在正常情况下，砖木结构的房屋使用寿命有60年左右，混合结构的房屋使用寿命有80年左右，框架结构的房屋，使用寿命有100年左右。如果在房屋的使用过程能够对房屋进行不断的修缮养护，那么房屋的使用寿命就会更长了。因而，及时不断地对物业进行修缮养护，使物业发挥最大的使用价值和经济价值，正是物业管理的意义所在。

5. 物业具有整体性和使用时分散性的特点

物业的这个特点，表现在同一幢建筑物内，或在同一个住宅小区内，往往居住着许多户人家或供多个不同的单位使用。他们既在同一个整体内生活、工作或娱乐，享用着同一整体的物业，但又是在各自消费着物业的使用价值。物业成了既属于个人的消费品，又属于社会的消费品。物业的这个特点，使物业的建造规划和物业管理除了要考虑使用者是否舒适和方便外，还要考虑是否有利于住用者的邻里关系融洽和人际交流，是否有利于儿童的成长和人们的精神文明建设等等。

（二）物业的社会属性

1. 物业具有权属属性

物业的权属属性表现为物业的产权关系。产权即是财产所有权，是最主要的基本物权。物业所有权是物业所有制在法律上的表现，是指物业所有者在法律规定的范围内对该物业所拥有的占有、使用、收益、处置及它项权利。

一宗物业的大小主要取决于物业的权属界线。同一建筑物或地块如果由不同所有者占有，那么，根据物业的权属就可将其划分为若干宗物业。

2. 物业价格具有不同于一般商品价格的特殊性。

其特殊性主要表现在：

（1）物业价格的确定比一般商品价格的确定难度大。物业的直接构成要素是房屋和土地。房屋一经建成，就与土地联为一体，密切不可分，直至房屋毁除。所以，除了单独的宗地，在一般情况下，物业的价格都是建筑物价格与土地价格的统一，即物业的价格构成是土地和房屋的“二元组合”。物业价格这种构成上的“二元组合”，使物业价格会因为城市土地不同区域位置客观存在的级差收益和建筑物空间位置上的多样性而变得复杂：即不同区域之间或者同一区域中不同类型的物业，价格都不一样，“因物而异”，其差异之大，是其他商品的同类性质所不及的。这种复杂性，决定了物业的价格高低，必须通过评估来确定，而物业价格的评估工作一般都由政府认可的专业机构和专业人士来完成。

（2）物业价格具有高位性。物业价格的高位性，是指物业的价格高于一般的消费商品。这是由物业的价值决定的。价值，是指凝结在商品中的一般的、无差别的人类劳动。物业的开发和生产所耗费的资金、材料、人力以及技术都是一般消费品的生产所不能相比的。大量的资源和巨额的资金投入使绝大多数的房地产开发投资者都必须依靠外援尤其是金融界的支持。再加上房地产开发、生产的周期又比一般消费商品的生产周期长得多，这样，凝结在物业中的抽象的无差别的人类劳动自然远远超过一般的消费商品。所以，物业的价值

就远远大于一般的消费商品。价值是价格的基础，价格是价值的货币表现。物业的巨大价值，决定了物业价格的“高位”。

(3) 物业的市场价格在物价指数不变的情况下，具有不断上升的趋势。物业的市场价格通过短期涨落的周期循环呈螺旋式上升趋势，后一个周期的波谷会高于前一个周期的波谷，甚至超过前一个周期的波峰。我国和其他国家的物业市场价格的历史都充分说明了这一点。物业市场价格的不断“趋升”，一是土地资源的稀缺带来的。土地资源的稀缺包括绝对稀缺和相对稀缺两种情况。绝对稀缺，指土地的面积数量有限（全球的陆地面积仅为1.49亿 km^2 ，占地球表面积的29.9%），且这有限的土地面积不可再生，也不为人所能创造；相对稀缺，是指随着人类人口的不断增长和城市建设的不断发展，人们对土地的需求量不断增大，而土地的供给却缺乏弹性，于是，土地相对于人们的需求而稀缺，出现了供需之间的矛盾，这种矛盾不断发展，物业的市场价格就不断“趋升”。物业市场价格不断“趋升”的另一个原因，是物业周围环境条件的不断改善带来的。物业空间位置上的不可移动性决定了任何一宗物业都固定坐落在一定的区域位置，物业周围的环境条件直接影响到物业的升值。随着人类社会的进步和城市经济的发展，物业环境得到不断的改良，诸如环境美化了，交通便利了，人流量多了等等，使地产资源与房产资源不断得到优化配置，于是，物业市场价格便不断“趋升”。

物业市场价格的上升趋势，是“投资性物业”诞生的主要原因。所谓“投资性物业”，是这一类物业的业主是出于获取未来收益为目的购买物业，而非购买物业用于解决住用。购买物业后，物业的业主会将物业出租，获取长期、稳定的利润，又或者等待物业价格高位时再将物业转卖出去，使投资于物业的资金得以保值、增值。

3. 物业的商品流通，具有出售与出租并存的特殊流通方式

一般消费商品的流通，主要是以出售方式完成其交换过程，但物业的商品流通则是采取出售和出租两种方式并存。这种商品流通方式的特殊性，一方面是由物业的不动产权性质决定的。物业不能随着居住者的搬迁而搬迁，客观上，使租比买更方便，于是，在物业出售之外再产生物业出租便成为必然。另一方面，物业的价值高于一般的消费商品，一次性购买物业不是轻而易举的事情，而租用物业可以将物业的价格分期支付。对于没有一次性购买物业能力的人，租用物业的确是一种解决困难的好办法。

4. 物业具有交换与消费紧密结合的特点

出租是物业的商品流通方式之一。出租不同于出售：出售是一次性交换，随着一次性交换的结束，商品的价值得到了实现，商品的所有权发生了转移，商品的消费会随着商品交换的结束而开始，商品的消费和商品的交换是两个相对独立的阶段；而出租却不然，商品的价值要通过多次的交换来实现，交换中只转移商品的使用权而不转移商品的所有权。由于物业的所有权仍归业主所有，业主为了保持物业的使用价值，就自己或委托别人对物业进行经常性的修缮和管理，这种经常性的修缮和管理，伴随着物业的整个交换和使用过程，它不同于一般商品出售后保修期内有限期、有限次的服务。物业出租也有别于一般的商品出租，一般的商品由于使用寿命短，出租的次数就少，租赁期也短；而物业的使用寿命长，租赁期也长，一年、几年、甚至几十年，在物业出租漫长的交换过程中，租赁双方的关系非常密切，因为它每个连续不断的年（月）周期的交换过程中，也同时连续不断地进行着消费活动，（交租——使用——交租——使用……）边交换边消费，边消费边交换，交换

在消费之中进行，消费之中又含有交换，交换与消费你中有我，我中有你，直至交换结束。这种交换与消费紧密结合的特点，是促使消费环节的物业管理诞生的原因之一。因为，使用价值是价值的物质承担者，价值则是其交换价格的基础。在商品经济下的市场竞争中，出租物业要在预期内实现其商品的全部价值，使交换顺利进行，出租人就必须保证物业使用价值的完好，并通过有效的管理，使物业的使用功能在良好的环境中充分发挥并不断提高，否则就会影响交换，从而影响价值的实现。

第二节 物业管理

一、物业管理的基本概念

（一）物业管理的定义

物业管理，是房地产商品的售后服务，是房地产消费环节上的经营管理活动。是物业管理经营人受物业业主和物业使用人的委托，依照合同的规定，遵照国家法律和管理标准，以经营的方式对竣工验收后投入使用的物业进行规范的管理和维护，为物业业主和物业使用人营造舒适、安全的工作和生活环境，提供多层次、全方位服务的一种专业化、社会化、企业化、经营型的管理活动。

所谓物业管理经营人，是指具有法人资格的专门从事物业管理的组织。物业管理经营人的资格应当经过当地物业管理主管部门和工商管理部门的审查批准后取得。物业管理经营人的所有制形式可以是国有、集体、私营、中外合资、合作、外商独资、股份制等多种形式。

物业业主，指物业的所有权人；物业使用人，指非物业业主但拥有物业使用权的人（如承租人，一般简称住户）。

物业管理的概念包含了以下几层意思：

- （1）实施物业管理的必须是具有法人资格的经政府有关部门注册认可的专业组织。
- （2）物业管理组织必须按与物业业主和物业使用人签订的合同依法进行管理。
- （3）物业管理的对象是物业，服务的对象是人。是以经营的手段进行管理和服务，是集管理、服务、经营为一体的有偿劳动。
- （4）物业管理是一种社会化的管理活动，其最终目的是方便用户，服务于社会，实现社会效益、经济效益、环境效益的同步增长。

（二）物业管理的发展过程

物业管理起源于19世纪60年代的英国。英国当时正值工业发展时期。农村人口纷纷涌入工业城市，形成了城市人口的大量集中，对房屋的需求急剧膨胀，住房严重供不应求。这时，房地产开发商见机便纷纷营建简陋的住房出租，权宜解决工人的居住；但是，由于住房质量低劣，附属设备、配套设施严重不足，因而，出现了普遍拖欠租金的现象及住户人为破坏房屋和设备设施的现象，逐渐，租赁关系混乱，业主的经济利益得不到保障。这时，一位业主，一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士决定亲自整顿其名下出租的物业，理顺租赁关系。她首先修建、完善了房屋的配套设备设施，改善了居住环境，然后制定了一系列行之有效的管理制度，要求用户严格遵守，否则收回房屋。结果，取得了

可喜的成绩，租金得到了保证，用户住得满意。奥克维娅·希尔的举措震动了其他业主和英国政府的有关部门，从此，出租物业的业主纷纷仿效奥克维娅·希尔的管理方法，使得这一套管理方法在英国迅速推广并不断发扬光大。后来，一些物业业主干脆请专人代为管理其物业，于是，物业管理逐渐发展成一种社会化、专业化、企业化、经营型的行业。同时，英国物业管理的成功经验也迅速在世界各地传播，“英国皇家物业经理学会”的会员遍布世界各地。

我国内地的物业管理是从香港传入，香港的物业管理则源于英国。第二次世界大战后初期，饱受战火摧残的香港，房屋残破短缺。至本世纪 60 年代，香港经济开始起飞，大陆大量人口纷纷涌入香港。一时间，经济的高速发展以及人口的激增使香港的房屋极度供不应求。面对困境，香港政府和“香港房屋协会”等团体开始兴建“公共屋村”（简称“公屋”，又称“廉租屋”）和“居者有其屋”（简称“居屋”）。“公屋”和“居屋”逐渐解决了香港中下层市民的居住问题，缓解了香港紧张的住房需求。为了管理好“公共屋村”，香港从英国引进了物业管理方法和物业管理人才，大力发展香港的物业管理业，并于 1966 年成立了“英国皇家物业经理学会香港分会”。此后，香港根据当地的实际情况不断完善、充实和发展香港的物业管理，积累了不少成功的经验，受到了国际上不少国家和地区的赞赏。

今天，物业管理在国际上已十分流行。人们充分认识到物业管理是现代化房地产综合开发的延续和完善，是现代化城市管理不可缺少的重要组成部分。物业管理业作为房地产业发展过程派生出来的分支行业，被人们视作现代化城市的朝阳产业。

二、物业管理的重要作用

只体现在数量上和速度上增长的房地产业的发展，是不能适应社会主义市场经济的发展要求的。市场经济的目标是追求资源最有效的配置，获取最大的综合效益。所谓综合效益，就是指经济效益、环境效益、社会效益的同时发挥，三种效益相互促进。房地产业要适应社会主义市场经济的发展，就必须从数量和速度的增长型向综合效益增长型转变。如果房地产业只着眼于开发建设，而忽略开发建成后物业的管理服务，那么，物业的功能便不能得到充分的发挥，物业会加速陈旧、磨损，缩短使用寿命。这无疑使巨额的房地产开发建设投资资金大打折扣，对于宝贵的房地产资源是一种极大的浪费。

物业管理是市场经济的产物，其重要作用就是通过开展房地产消费环节的经营管理活动，使房地产开发建成的物业既能满足人们住用的物质需要，又能造就舒适的环境满足人们的精神生活需要，更能通过优化人们的生活、提高人们的工作效率和扩大社会的就业机会等促进社会的繁荣和稳定。这样，房地产的生产、流通、消费三个环节就能得到全面协调，经济效益、环境效益、社会效益就能同时发挥并且相互促进，创造出最佳的综合效益。具体地说，物业管理的重要作用表现为：

（1）实施物业管理，可以使房地产开发建成的宝贵财产得到有效的保值和增值，最大限度地提高房地产开发建设的投资回报率。

有些人在考虑房地产开发建设的投资回报率的时候，往往只想到销售带来的利润回报而忽略了物业损毁所造成的资源浪费。物业建成投入使用后，会受到自然环境和人为两方面的损坏。自然环境的损坏，是指物业受到风力、重力、震力、大气、水等的侵蚀；人为的损坏，是指物业随着人们使用时间的增加不断陈旧、残损，倘若不正确使用或有意伤害，

陈旧、残损的速度便更快。物业受到损坏，自然影响到功能的正常发挥，如结构部件的承重下降，装饰层脱落，管道堵塞或漏水，供电中断，电梯停运等等，严重影响了住用户的正常生活和工作。而且，如果缺乏专职管理物业的部门，住用户对物业受到损坏的问题往往投诉无门，以至物业得不到及时的维修或过早达到危险程度，甚至酿成伤害事故。有些来过我国旅行的外籍人士说，中国一些只使用了三五年的楼房，看上去好象已使用了20多年了。对比之下，一些较早实施物业管理的地区和国家，由于有专门的物业管理机构，物业的情况就大不一样。如新加坡的住宅区，每5~7年便由物业管理部门进行一次大的房屋维修、粉饰和更新设备设施，使物业保持完好常新。又如瑞士不少“二次大战”前的物业至今仍保持完好，原因是物业管理专业化，物业的维修养护得到保障。事实上，我们可以看到，实施了物业管理的地区，物业得到了有效的养护，使用功能发挥正常，并长久保持良好的状态，不断延长使用寿命，物业的投资得到了有效的保值和增值，大大地提高了房地产开发建设的投资回报率；相反，没有实施物业管理的地区，普遍是物业投入使用不久便破旧残损，不仅物业不能发挥正常的使用功能，也缩短了物业的使用寿命，使房地产开发建设的巨额投资大打折扣。

物业管理所直接经营管理的物业资产比其他任何部门的固定资产都要多。以我国目前拥有的国有房产计算一下，就能更清楚地认识到物业管理与房地产开发建设投资之间不可分割的关系：我国城镇现有国有房产约占56亿 m^2 ，折合房产价值约2.24万亿元。这部分国有房产倘若使用价值延长一年，就相当于国家新建1.56亿 m^2 的房屋，即折合人民币投资800亿元。可见，物业管理是房地产商品的售后管理，是房地产开发建设的完善和延续。它通过对建成投入使用的物业进行经常性的养护，使物业可以充分地发挥使用功能，并且不断地延长使用寿命，使宝贵的、巨大的财富得到了有效的保值和增值，最大限度地提高房地产开发建设的投资回报率。

(2) 实施物业管理，可以使房地产开发建成的物业在提高投资回报率、充分发挥经济效益的同时又充分发挥环境效益，极大地促进社会主义精神文明的建设。

物业管理搞得好的地区，治安往往较好，纠纷较少，居民普遍心情舒畅，安居乐业，社会风气好，邻里关系好；而没有推行物业管理或物业管理搞得不好的地区，往往出现不同程度的“脏、乱、差”：或污水横流、垃圾堆积；或纠纷四起、治安混乱；或公共过道被车辆和杂物占据、公共设施被挪作它用等等。住宅社会学的研究资料显示，良好的居住环境除了有助于人们的身心健康，减少各种疾病外，还有助于减少各种不轨行为的萌发；有助于减少人与人之间的矛盾，形成互谅互解、互相帮助的邻里关系；有助于陶冶人的性情，培养人的高尚情操和积极向上的社会风气。

实施物业管理，一方面为物业业主和使用人提供了生活和工作所需的日常服务，如代理家居清洁，代理接送小孩，代订刊物，代交税、费，送报、送奶等等；另一方面为物业业主和使用人整治了居住环境，包括打扫公共卫生，美化环境，维护公共设备设施，维持公共秩序，维护治安，组织各种有益的社区康乐活动等等。显然，物业管理丰富了房地产开发建设的内容，使房地产开发建成的物业在满足了人们休养生息需要、促进了物质文明发展的同时，又造就了健康高尚的精神生活氛围，在人们日夕相守的住用环境中，社会主义的精神文明起到潜移默化的功效。所以，物业管理为社会的稳定和建设现代化的城市做出了一定的贡献，既为民造了福，又为国分了忧。

(3) 实施物业管理，可以有效地提高房地产开发企业的信誉和形象，促进房地产开发商品的销售。

随着社会经济的发展和人民群众物质文化生活的提高，人们对提高住宅的功能、质量，改善居住环境以及由温饱向小康过渡的要求越来越迫切。物业管理所提供的服务和环境已逐步被群众认识和社会承认，为越来越多的人所接受。人们对房地产商品的要求已经和购买其他商品一样，不仅注重其价格和质量，还注重其售后服务。不少人在选购物业时，都希望选购信誉好的物业公司所管辖范围内的物业。在现实中，存在着管理服务好的住宅区的商品楼宇价格要比其他的商品楼宇价格高出15%~20%，甚至30%的现象。有些住宅区虽然房价昂贵，但由于物业管理抓得好，楼房很快便售罄。一些房地产开发企业，十分重视物业管理工作，组织力量早期介入，从规划设计、施工、装修，直到工程竣工验收、销售以至投入使用后的管理，都采取一条龙跟进。表面上看，似乎这些开发企业费时费力，影响了短期效益，而实际上这些开发企业由于管理物业的知名度高，建成的物业一旦进入市场便很容易销售出去。事实上，实施物业管理，推行房地产商品的售后服务，是可以反过来促进房地产商品的流通的。如果开发商的物业管理工作抓得好，即使在市场疲软的情况下，也相对容易招徕顾客。香港的大发展商都十分重视物业管理工作，一般都有自己的物业管理公司，管理好自己建造的物业从而提高其社会信誉。实践证明，凡是重视物业管理的开发企业都有较好的企业形象，同时房地产商品的销售也比较好，市场竞争力比较强；凡是不重视物业管理的开发企业，在形象上、销售上和竞争力上都相对地受到影响和削弱。

(4) 实施物业管理，可以有效地促进物业租赁业务的健康发展，活跃房地产市场。

物业公司专业化的物业租赁业务主要是两个方面的工作。一是房地产开发公司建成的物业并不出售，交由下属的物业公司负责出租经营，在物业逐渐收回投资后仍继续出租，获取长期、稳定的利润；二是物业公司受投资性物业业主的委托，代理其投资性物业的经营管理业务。代理投资性物业经营管理的工作包括进行租赁策划、促销、经营管理、维修保养以及为用户提供各种所需的服务等。物业公司专业化的租赁经营管理，可以更有效地维护和管理物业，调整租赁关系，减少租赁纠纷，并且由于其专业性会更易于不断地适应社会和经济发展的潮流对物业使用功能的要求，使物业易于出租出售及保持一个较好的价格水平，使投资性物业的业主更快地达到其市场目标。这样，物业公司进行专业化的租赁经营，在确保了物业投资者能获取长期、稳定利润的同时又活跃了房地产市场。

(5) 实施物业管理，有利于消费环节的房地产管理资金形成良性的循环机制，从而促进房地产生产环节的投资。

过去，我国消费环节的房地产管理资金基本上是由国家包下来的。象征性的福利型租金连简单的房屋维修、养护都维持不了，国家背上了沉重的财政包袱，每年都要拨出巨额的费用来支付物业的维修、保养和管理，严重地影响了房地产生产环节的投资。实施物业管理，物业公司可以为物业住用户提供多方面、多层次的有偿服务；可以开展多渠道、多形式的经营活动。只要是物业住用户需要，物业公司就服务到家，想用户所想，急用户所急；只要是社会需要和合法的，物业公司都可以经营。这样，物业公司通过有偿服务和多种经营，既能贡献于社会，服务于大众，也能使物业管理有了资金来源，“以业养业”，卸下国家的财政包袱，使国家可以集中更多的资金投资房地产生产。

(6) 实施物业管理，可以极大地拓宽社会的就业面，促进社会的繁荣和安定，使房地

产开发建成的物业在充分发挥经济效益和环境效益的同时也充分发挥社会效益。

推行物业管理需要大量的从业人员。香港 500 多万人口，物业公司就有 270 多家；我国内地经过短短几年的发展，物业管理的从业大军就逾 10 万，且必将迅猛发展。我国内地 90 年代的住宅建设如果稳定在每年平均 1.5~1.6 亿 m^2 的水平，则新建住宅总量将达 16~17 亿 m^2 。根据房地产消费环节的长期性特点以及按照目前房地产的发展速度测算，我国内地今后每年应该有数万人从事于物业管理业。另外，与物业公司相配套的社会上的清洁、绿化、维修、保安等方面的专业性物业公司亦应运而生。物业管理拓展了第三产业领域，增加了社会的就业机会，在繁荣经济的同时也促进了社会的安定，使房地产开发建成的物业可以同时发挥经济效益、环境效益和社会效益。

三、物业管理的基本原则

（一）理顺体制，统一管理原则

随着经济的发展，房屋产权必然趋向多元化；要实施物业管理，当然少不了政府机构及市政、园林、卫生、交通、治安、供水、供气、供热等多方部门的支持配合。如果按照产权归属进行分割管理，又或者是同一区域的物业出现多方单位插手管理，那么势必政出多门或出现“各扫自家门前雪”、互相扯皮、互相推诿工作和责任等情况，结果只能管理不到位。

要推行物业管理，就必须理顺管理体制，由物业公司实施专业化统一管理。“统一”，就是说物业管理公司对其管理辖区内各类产权的房屋及其附属设备设施、公用设施、绿化、市政、园林、卫生、交通、治安、供水、供气、供热及环境容貌等各方面进行综合维护，统一治理。房地产行政管理部门负责物业管理的归口管理工作；市政、园林、卫生、交通、治安、供水、供气、供热等政府部门和物业所在地人民政府按职责分工，负责监督、指导和配合本地段物业管理的有关工作，但不从事具体的操作。物业管理的一切具体操作由物业管理公司统一实施。总之，在物业管理中，政府负责立法、指导、检查和监督物业管理工作的实施，业主和住户是主人，物业管理公司是管家。三者应各在其位，各司其职，各负其责。这样，政府部门就能把自己从繁琐的事务中解脱出来，更好地行使各种职能，物业管理公司摆脱不必要的干预和束缚，大胆经营，业主和住户的利益才能得到真正的保障。

（二）合理分担，自求发展原则

在物业管理运作中，经费的解决和落实是至关重要的，而经费不可能由国家包下来。解决物业管理的经费，就要采取“谁享用、谁受益、谁负担”的原则，实行有偿服务，由物业住用人合理分担物业管理服务费用。

当然，物业管理服务费应为经营性收费而不是行政性收费，但我国目前普遍消费水准不高，居民的经济承受能力有限，管理服务的标准不能一下子定得过高。因而，在现阶段如果仅靠收取日常的管理费来维持物业管理运作，可以说是杯水车薪，物业管理公司的经营只是微利或保本又或亏本都是不奇怪的。加上在几十年计划经济的影响下，人们习惯了“出了家门就是政府的事”，开展物业管理，接受物业管理，接受有偿服务需要有一个认识过程。有些业主和住户错误地认为物业管理就是乱收费，宁愿住在脏乱小区，也不愿交管理费；而有的物业管理公司则希望多收管理费来提高自己的收入。当前，物业管理单位首先应该端正态度，以“方便群众，服务社会”为己任，一方面要以有效的管理，优质的服

务，合理的收费，让物业住用人感受到他们是最大的受益者，让他们看到实施物业管理带来的变化，使他们心甘情愿地交管理费，唤起他们主人翁的意识，积极主动地参与物业管理；另一方面，物业管理单位要以“自求发展”为指导思想，在有偿服务的基础上积极开展多种经营，想方设法拓展业务。要利用辖区的经营性用房、文化娱乐设施招租招商，开展经营，兴办第三产业。以丰补欠，以多种经营的收入来弥补辖区管理经费的不足，确保物业管理能够顺利运作并进入良性循环机制，自我平衡并逐步创利。我国不少物业管理公司的实践都证明了，只要端正物业管理态度，经营得法，物业管理是可以不依赖国家，自求发展并为国家创利，从而实现经济效益、社会效益和环境效益的统一的。

（三）两权分离，依法管理原则

推行社会化、专业化、企业化、经营型的物业管理，就是要实施两权分离即物业管理的所有权与经营权分离。物业管理的所有权属于物业业主和物业使用人，物业管理的经营权则由物业业主和使用人经过选择，委托物业管理公司行使。物业业主和使用人是物业管理的权力主体，通过“业主大会”选举产生的“业主管理委员会”是物业业主和使用人的权力代表机构，作为物业管理的发包方和委托方，并负责审议物业管理公司的年度计划和检查、监督物业管理公司的管理工作；物业管理公司是物业管理的受委托方，受“业主管理委员会”的委托按委托人的意图和管理层次的要求进行管理，并按管理的内容和标准进行合理的收费，自主经营，自负盈亏。

依法管理，包括两方面的内容。一是指物业管理公司的经营管理活动必须合法，不能违背国家的政策和法令。同时，与“业主管理委员会”签订的合法委托合同是具有法律效力的文书，物业管理公司必须依照合同进行管理。另一方面，物业管理公司为了顺利行使经营权，有效地实施其管理职能，必须对业主和使用人建立一系列辖区的管理规章制度，作为业主和使用人，必须积极配合，严格遵守物业管理公司制定的合理规章制度，使物业管理公司能够顺利开展工作。

（四）双向选择，竞争促进原则

要发展房地产业不推行物业管理不行，要提高城市的管理水平不抓物业管理不行；但推行物业管理不是管理形式的简单转换，而是管理体制的重大改革。实现这一改革，不能没有群众基础、社会认同；群众基础和社会认同就有赖于物业管理的质量了。靠行政命令，靠长官意志的管理是不可能得到群众支持的。怎样才能有效地提高物业管理的质量呢？“没有竞争，就没有发展”，这在今天已是不需再争论的问题了。要推动我国物业管理的发展，要提高物业管理的质量，不引进竞争机制是不行的。

引进竞争机制发展物业管理，就是要发展和完善物业管理市场，推行“双向选择”。要使物业业主和使用人有权选择自己喜欢的、信得过的物业管理单位；物业管理单位要用自己优质的服务和良好的经营来赢取用户的信赖。在“双向选择”之下，物业管理单位要占领市场就不得不不断提高业务水平，端正服务态度，保证工作质量。哪个管理单位工作质量好，收费又合理，哪个管理单位就能得到很好的生存。优胜劣汰，能则上，不能则下。只有竞争，才能促进物业管理质量的提高。

四、物业管理的基本法律知识

（一）物业管理的法律关系