

高职高专物业管理专业系列教材

物业管理导论

全国房地产行业培训中心组织编写
刘喜英 主编



中国建筑工业出版社

高职高专物业管理专业系列教材

物业管理导论

全国房地产行业培训中心组织编写

刘喜英 主 编

宋颖怡 副主编

张弘武 主 审

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理导论 / 全国房地产行业培训中心组织编写,
刘喜英主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2004
(高职高专物业管理专业系列教材)
ISBN 7-112-06617-4

I. 物… II. 全… III. 物业管理—高等学校: 技
术学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 055646 号

本书共分十四章, 系统介绍了物业管理基础知识, 业主自治组织, 物业管理企业, 物业管理人才的培养与管理, 物业管理的前期工作, 物业管理的进驻阶段, 日常运作, 物业租赁经营, 档案管理, 财务管理, 安全工作, 投诉与处理, 物业管理与保险, 各种类型物业的管理与服务。全书内容翔实, 可供高等职业教育物业管理专业师生使用。

* * *

责任编辑: 张 晶

责任设计: 孙 梅

责任校对: 张 虹

高职高专物业管理专业系列教材

物业管理导论

全国房地产行业培训中心组织编写

刘喜英 主 编

宋颖怡 副主编

张弘武 主 审

*

中国建筑工业出版社出版(北京西郊百万庄)

新华书店总店科技发行所发行

北京市兴顺印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 12¼ 字数: 294 千字

2004 年 8 月第一版 2004 年 8 月第一次印刷

印数: 1—3000 册 定价: 17.00 元

ISBN 7-112-06617-4

F·565 (12571)

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)

本社网址: <http://www.china-abp.com.cn>

网上书店: <http://www.china-building.com.cn>

《高职高专物业管理专业系列教材》编委会名单

(以姓氏笔画为序)

主 任：肖 云

副 主 任：王 钊 杨德恩 张弘武 陶建民

委 员：王 娜 刘 力 刘喜英 佟颖春 汪 军

吴锦群 张莉祥 张秀萍 段莉秋 杨亦乔

参编单位：全国房地产行业培训中心

天津工商职业技术学院

天津市房管局职工大学

前 言

物业管理在我国属于新兴行业,一出现就充满生机和活力,并显示出强大的生命力,人们用“三分建,七分管”,来形容这一行业的重要性。

物业管理人才的培养有多种途径,可以由建设部指定的培训机构和各地建设行政主管部门对物业管理企业经理岗位、部门经理岗位和管理员岗位进行培训,也可以由各高等院校开设相关专业进行学历教育。因此,大量内容合理、针对性强、专业水平较高的物业管理教材相继出版发行,对全面提高物业管理从业人员的理论水平和专业技术知识会起到重要作用。

本书的出版,对于物业管理专业的在校学生和准备从事物业管理工作的人员,可以提供具体的操作方法、运作程序和处理具体问题的技巧;对于长期从事物业管理工作的人员,可以借鉴书中的内容改进工作。本书围绕物业管理的实际工作展开论述,每章的理论论述之后,附以相应的复习思考题,使读者能够在熟悉基本原理之后运用所学的知识去解决实际工作中遇到的问题。

本书由天津市房管局职工大学刘喜英主编。天津市天孚物业管理有限公司宋颖怡常务副经理为副主编,天津市物业管理招投标服务中心孙英、杨旭和陈世卓同志为本书资料的搜集、录入作了大量工作,在此一并表示感谢。

物业管理在我国是一个新兴行业,在理论体系的建立上、在相关理念的确立上、在政策法规的制定上以及在具体工作的实践中,存在着相当多的问题,有待于进一步的探讨,加之我们的水平有限,书中难免有不妥之处,敬请广大师生和读者批评指正。

目 录

第一章 物业管理基础知识概述	1
第一节 物业及物业管理的概念	1
第二节 物业管理的主要内容	4
复习思考题	8
第二章 业主自治组织	9
第一节 业主与业主大会	9
第二节 业主委员会	12
第三节 业主自治组织与居民委员会的关系	14
复习思考题	17
第三章 物业管理企业	18
第一节 物业管理企业的设立	18
第二节 物业管理企业的制度建设	24
第三节 物业管理企业与相关机构、部门的关系	29
复习思考题	34
第四章 物业管理人才的培养与管理	35
第一节 物业管理人才素质的培养	35
第二节 物业管理企业的人员培训	37
第三节 物业管理企业的人员管理	42
复习思考题	47
第五章 物业管理的前期工作	48
第一节 物业管理的前期介入	48
第二节 制定物业管理方案	52
第三节 选聘物业管理企业	54
复习思考题	58
第六章 物业管理的进驻阶段	59
第一节 物业的接管与验收	59
第二节 楼宇入伙	64
第三节 装修管理	68
复习思考题	71
第七章 物业管理服务的日常运作	72
第一节 房屋维护修缮管理	72
第二节 房屋设备管理	76
第三节 安全管理与保安服务	82

第四节	卫生与保洁服务	88
第五节	绿化与美化服务	90
第六节	物业管理特约服务	94
第七节	突发事件的处理	100
复习思考题		103
第八章	物业租赁经营	105
第一节	物业租赁经营的内容	105
第二节	物业租赁经营的条件	107
第三节	物业租赁合同	109
第四节	物业租赁管理	111
复习思考题		114
第九章	档案管理	115
第一节	物业管理档案的建立	115
第二节	物业管理档案的内容	117
第三节	档案管理的要求	119
复习思考题		122
第十章	财务管理	123
第一节	物业管理企业的资金筹措	123
第二节	物业管理企业的费用支出	126
第三节	物业服务收费	129
复习思考题		131
第十一章	物业管理中的安全工作	132
第一节	安全防范	132
第二节	消防管理	134
第三节	紧急疏散	138
复习思考题		141
第十二章	物业管理中的投诉与处理	142
第一节	物业管理中的各种纠纷	142
第二节	物业管理的投诉受理制度	144
第三节	建立物业管理的约束机制	146
第四节	违约责任	148
复习思考题		150
第十三章	物业管理与保险	151
第一节	物业管理与保险的关系	151
第二节	与物业管理相关的险种	152
第三节	保险合同	154
第四节	保险责任	156
第五节	保险单	158
第六节	保险代理	160

复习思考题	162
第十四章 各种类型物业的管理与服务	163
第一节 居住物业的管理与服务	163
第二节 办公物业的管理与服务	170
第三节 商业物业的管理与服务	175
第四节 工业物业的管理与服务	179
第五节 其他物业的管理与服务	181
复习思考题	185
参考文献	186

第一章 物业管理基础知识概述

物业管理是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理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。

物业管理推行的是业主自治与专业服务相结合的社会化、市场化管理体制,物业管理和服务的对象是物业及物业的业主和使用人。物业管理是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动,实行社会化、专业化、企业化的经营管理模式,最终实现社会效益、环境效益和经济效益相统一的管理目标。

本章从阐述物业及物业管理的基本概念着手,着重论述物业管理的概念、内容及作用,目的是使读者对物业管理有一个总体认识。

第一节 物业及物业管理的概念

房地产是现代社会的重要经济资源,是社会财富的重要组成部分,随着房地产业的发展而带来的对物业管理业务的需求已经摆在开发商和业主面前,对这一部分经济资源进行有效的管理和经营是一个不容回避的现实问题。国际上通行的物业管理已经运行了一个多世纪,而中国的物业管理服务是在改革开放、实行社会主义市场经济以后才出现的。物业管理在中国是蓬勃发展的一个新兴行业,是正在发展完善的新生事物。结合目前许多物业管理企业的成功经验,对物业管理的理论进行探讨和挖掘,对于形成科学合理的、有中国特色的物业管理理论和方法,是一件十分有意义的工作。

一、物业的概念

(一)“物业”一词的起源

20世纪50年代初,香港快速发展的楼宇物业使开发商开始从提高楼宇管理质量方面下功夫,他们从英国聘请专业化的房屋管理经理,逐步摸索出一套切合实际的、与房地产开发相对独立的管理方法,形成物业管理行业。中国实行改革开放以后,“物业”一词首先由香港引入到深圳等沿海地区,又从沿海地区传播到内地。物业是指以土地和土地上的建筑物形式存在的不动产,但是由于对物业管理行业性质认识上的偏差,以及受我国传统的房地产管理体制的制约,没有把物业管理作为一个独立的行业来看待,认为物业附属子房地产,无法单独从房地产业中剥离出来。因此,我国的物业管理理论探讨落后于物业管理的实践。总结物业管理企业在物业管理方面的成功经验,对这些经验和做法从理论层面上进行系统化、规范化、科学化的总结和完善,给予物业管理以相应的地位,是本书编写的任务之一。

(二)物业的概念

“物业”一词是由英语词汇“property”引译而来的,其含义为:“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等,是一个较为广义的范畴。而现实中我们所称的“物业”是物业的一种狭义

范畴,即指各类有价值(经济价值和使用价值)的土地、房屋及其附属市政、公用设施、毗邻场地等,物业可以是未开发的土地,也可以是整个住宅小区或单体建筑,包括高层与多层住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、工业厂房、仓库等等。物业的概念可大可小,一座大厦可以称作物业,一个住宅小区也可以称为物业。对物业所包括内容的理解不同,会带来对物业的狭义、广义的理解,或称为微观物业和宏观物业。根据目前许多物业管理企业所开展的业务范围,物业的概念在逐步扩大,例如:学校、医院、园林等也属于物业的范畴。

对物业一词无论怎样理解,它应该包括的内容有:

- (1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的房屋;
- (2) 与上述房屋相配套的设备和市政、公用设施;
- (3) 房屋的建筑实体和与之相连的场地、庭院、停车场、区域内的非主干交通道路;
- (4) 一切与房地产有关的、可被人们使用的建筑物、构筑物以及相关场所;
- (5) 与物业有关的文化背景、外在景观、配套服务和与物业有关的各种权利。

在进行“物业”概念的辨析时,同时要分清物业与房地产、物业与不动产等概念的区别和联系。

(1) 在所谓领域上的区别

房地产一般是广义上的对房屋开发、建设、销售等方面的统称,是对房屋建筑物进行描述时最常用的概念;不动产一般在界定法律财产关系时使用,其着眼点是该项财产实物形态的不可移动性;物业一般在描述房地产项目时使用,是针对具体房屋建筑物及其附着物的使用、管理、服务而言的概念。

(2) 适用范围的区别

房地产一般在经济学范畴使用,用以研究房屋及其连带的土地的生产、流通、消费和随之产生的分配关系;不动产一般在法律范畴使用,用以研究该类型财产的权益特性和连带的经济法律关系;物业一般在房屋消费领域使用,而且特指在房地产交易、售后服务这一阶段的针对使用功能而言的房地产,一般是指具体的房地产。

从物业与房地产、物业与不动产等概念的联系来看,房地产是指房屋、房基地以及附属土地,其中包括以土地和房屋作为物质形态的财产和由此形成的所有权、使用权、租赁权和抵押权等财产权益。不动产是指土地以及附着在土地上的人工构筑物和房屋等位置固定、不可移动的财产。物业是指以土地和土地上的建筑物、构筑物形式存在的不动产。

经过以上的研究,我们可以对物业下这样一个定义:物业是指房屋和与其相配套的共用设施、设备和场地。

(三) 对物业概念的拓展性思考

物业有大小之分,小的物业可以特指某一个楼房甚至其中的一个单元,而大的物业可以是对一切在使用中的房屋建筑物、构筑物、设施或相关场地的涵盖。站在宏观角度对“物业”这一概念给予创新和拓展,可以对物业管理业务范围作新的界定:物业首先是人与人关系的界定,是对房屋(住宅、写字楼、商铺、宾馆等)及其他经营场所中所发生的委托方与被委托方,即买方和卖方关系的一种界定,是一种特殊商品使用功能的人格化、精神化、情感化和法制化的延续,站在这一角度,整个国家、整个城市就是一个大物业。这一概念,使物化的静态物变为人格化的动态物,给无生命的房地产注入经济关系并使之人性化、情感化。这种对物业的超常规理解,使物业这一依附于房地产的概念扩展到社会财富,涵盖了能够为人们提供

满足使用功能的所有物业,这一概念的创新,使物业管理行业的业务范围从传统的对已售楼盘的管理扩展到所有的社会资产,为物业管理行业发展提供了无限的业务空间。

二、物业管理

(一) 物业管理的概念

国务院第 379 号令颁布施行的《物业管理条例》第二条规定:“本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理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。”根据《物业管理条例》对物业管理的界定,我们对物业管理的概念可以进一步理解为:物业管理是指物业管理企业的经营人接受物业所有人的委托,依照国家有关法律规范,按照物业服务合同或契约行使管理权,运用现代管理科学和先进维修养护技术,以经济手段对物业实施多功能全方位的统一管理,并为物业所有人和使用人提供高效、周到的服务,使物业发挥最大的使用价值和经济价值。

“物业管理经营人”是指从事物业管理的企业或组织。“物业所有人”是指房屋所有权人,即业主;物业管理的管理对象是物业;物业管理的服务对象是人,即物业的所有权人和使用人。物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动,实行的是社会化、专业化、企业化、经营型的管理。

传统意义上的物业管理所管理的对象往往局限在建筑实体的管理,也就是说所管理的是建筑的结构主体和配套设施、设备、场地的物业实体,忽视了建筑的文化含量和精神价值以及建筑与人息息相关的心理联系。现代物业管理应包括新的内涵,在更开阔的层面上不再局限于对建筑实体的管理而要关注空间与人,文化与价值等附着于建筑物之上的精神内涵。

(二) 关于物业与物业管理概念的思考

物业与物业管理既有相关联的一面,同时又在许多方面存在不同。

1. 联系

(1) 物业管理是对现有物业进行管理。如果没有物业,物业管理就失去了实施对象,物业管理也就无从谈起;

(2) 物业管理可以延长物业的使用寿命,使物业保值、增值。物业借助于管理使其保持良好的使用功能;

(3) 对于开发商,良好的物业管理是房屋销售的最有利的促销因素,是对房屋销售的有力支持。因此,许多开发商将物业管理看作是销售的后续环节。

2. 区别

(1) 本质不同。物业具有实体性,是指各类有价值的土地、房屋及其附属市政、公用设施、毗邻场地等,可以比喻为硬件,是有形资产,而物业管理是指一类行业,属于第三产业中社会服务行业的一种。为物业的所有业主、租户和居民提供服务,其工作范围相当广泛,工作性质多元化,可以比喻为软件,所提供的是无形的服务。

(2) 服务对象不同。物业既可以为生活服务,也可以为生产服务。既可以充当生产资料,又可以充当消费资料;当物业是住宅时,就是消费资料,是厂房商店时就是生产资料。有的物业可以是生产资料,也可以是消费资料。如某一整体物业,一部分用于住人,一部分用于生产经营,有的物业今天是生产资料,随着经营方式和经营范围的变化,明天又可能是消

费资料。

而物业管理的服务对象就是人,即物业的所有人和使用人。物业管理是针对物业所有人或使用人在使用物业的过程中所产生的种种需求而派生出的管理与服务。

(3) 效用性不同。物业的效用性,是指物业对人类社会的使用价值,即人们因占有、使用物业而得到某些需求的满足。物业管理是对现有物业进行管理,以期正常发挥物业的功能,保持正常的生活和工作秩序。

(4) 价值实现方式不同。物业价值是由物业的效用、物业的相对稀缺性和物业的有效需求三者共同决定的。物业价值=物业自身价值+物业管理价值。

物业管理价值是物业管理企业通过完善的管理和优良的服务,不断地完善和增加物业的使用功能,使物业效用最大限度地发挥,从而增加的那部分物业价值。相对来说,物业管理为物业所提供的增值空间取决于管理的理念和管理水平,具有人为因素,而物业的价值是在其建造过程中所发生的工程建设费用,主要受物业形成时工程成本的影响。

第二节 物业管理的主要内容

物业管理属于第三产业,是一种服务性行业,其内容主要包括经营、管理和服务三个方面。物业管理的性质主要是“服务性”的,融经营、管理于服务之中,其经营方针是“保本微利、服务社会”,不以牟取高额利润为目的。物业管理的风险较小,自然其利润也低,但由于其面对的业主层面较多,各种需求在日常生活中不断产生,从而需要物业管理企业提供新的服务内容和相应服务方式。所以一个经营管理良好的物业管理企业,其生存和拓展的空间是很大的。

物业经营、管理和服务的内容很多,这里主要分析物业管理企业的基本服务内容、特色经营业务管理和物业经营创新管理。

一、物业管理的基本服务

物业管理的基本服务主要包括:

房屋建筑管理:这是物业的基础管理,包括各种用途房屋的日常维护保养、定期检查维修和房屋大修中修等,使房屋建筑处于良好使用状态。

配套设施设备管理:这里主要指对房屋的供水、供电、空调、通讯、燃料等设施进行保养、维修等工作。

物业管理区域内的交通管理:包括车辆的行驶和停放,同时也包括电梯日常管理和维修。

消防管理:主要指消防制度的建立和执行,消防设施的配置及消防队伍的管理。

安全管理:包括物业管理区域内的安全、保卫、警戒以及对排除各种干扰的管理。

绿化管理:包括物业管理区域内的绿化建设、保养以及保持良好的生态环境。

清洁管理:包括各种垃圾、废物、污水、雨水的处理,使生活、工作环境保持清洁卫生。

二、物业的经营管理

物业的经营管理体现在物业管理企业的多种经营服务和特色业务中。物业管理企业开展的多种经营业务,一方面是增加物业管理企业的创收渠道;另一方面也是扩大服务范围和提升服务质量的举措。它主要包括物业投资咨询、物业中介、物业租售代理、住房置换、设备

安装等内容。

物业管理企业的特色业务包括三个方面：

（一）特约服务

特约服务是为满足物业产权人、使用人的个别需求，受其委托而提供的服务，也包括在物业管理服务合同中未要求，而业主、使用人又提出该方面需求的服务。在日常管理服务中，物业管理企业应在可能的情况下尽量满足其需求，提供特约服务。

特约服务的内容包括房屋代管、房屋租赁经营、室内清洁、家电维修、居室装修、代聘保姆、接送小孩等服务项目。

（二）专项服务

专项服务是物业管理企业为改善和提高业主、使用人的工作、生活条件，面向广大住用人，为满足其一定需要而提供的各项服务工作。其特点是物业管理企业事先设立服务项目，并将服务内容与质量、收费标准公布，由业主、使用人根据自己的需要而选择。

专项服务的内容包括：商业网点的建设、文体、娱乐设施的提供、教育卫生条件的改善，交通网点的完善等服务项目。

以上所述管理内容，我们将在本书的第七章详细分析。

（三）会所服务

会所是物业项目的配套设施，是提供休闲、娱乐、健身和联谊的场所。会所配套服务一方面可以为业主提供更多的服务内容，另一方面也是开发商销售房屋的卖点。

1. 会所服务的内容

（1）购物场所：包括小型商场、便利店、快餐店等场所提供的服务。

（2）文化娱乐：包括图书阅读、影视观赏、系列插花、系列茶艺等活动的开展，是以提高文化品位和引导消费为主的活动。

（3）休闲联谊：开设咖啡厅、酒吧等，为业主提供商务会谈、朋友聚会的场所，也可以利用节假日为业主家庭聚会提供服务。

（4）体育健身：推行系列健身活动，开设棋牌室、游泳池、健身房、美容厅等，并定期组织健康咨询活动。

2. 会所的经营方式

目前会所的经营有三种方式：自营、委托经营和联合经营。

（1）自营

开发商将会所委托给物业管理企业经营，通过协议确定经营收入的分成。这种经营方式需要物业管理企业培养会所专业经营人员，开拓服务项目，善于从经营中要效益。同时还需要企业有先期的投入，例如会所装修、设备购置、运营费用等。

（2）委托经营

在开发商和物业管理企业缺乏会所经营经验时，可以通过委托经营的方式寻求一家专业的经营机构，将会所的经营委托给专业运营商。再通过协议的方式确定开发商、物业公司和会所运营商三方的利润分成。

（3）联合经营

开发商可以将一部分运营成本较高、专业性较强的项目委托给专业运营机构，可以将另一部分经营比较简单、以服务为主、经营为辅的项目委托给物业管理企业经营，以满足业主

的服务需求。

三、物业经营创新管理

物业企业扩展业务经营的渠道很多,如人才、资本、营销、技术、文化等。但任何企业在扩展业务的同时,都有一个不可忽视的问题,那就是通过创新使企业的经营规模得以扩大。企业的发展不是靠继承,而是靠创新。物业经营创新管理的方式有以下几种:

(一) 观念创新

思路决定出路,观念就是财富。观念创新是指形成能够比以前更好地适应环境变化,并更有效地利用资源的新概念或新构想的活动。观念创新主要表现为:

1. 树立以人为本的观念

这是一种新型的管理观念,它强调企业管理的核心在于如何发掘人的潜力,发挥人的价值,同时也提出了所有的管理都应该围绕着“人”来做文章。物业管理的许多服务方式、服务内容都可以因业主、使用人的需求而改变。

2. 树立以市场为导向的观念

市场惟一的法则就在于它永远在变。因此,要研究市场,读懂市场,用开放、超前的眼光把握市场规律,在满足需求和创造需求的原动力驱动下,科学选择目标市场。具体体现在:物业管理市场开拓、引导业主和使用人的需求;物业管理和服务的创新、赢得潜在的房屋租赁顾客;企业包装创新等等。

3. 树立竞争的观念

竞争是市场经济的一个主要现象。竞争能促使社会资源的合理配置和科学利用。因此应积极参与物业管理市场的竞争,在竞争中锻炼物业管理企业的自身能力,形成竞争优势。

竞争观念的确定和创新,是竞争获胜的前提条件。具体体现在:树立物业管理企业全方位的竞争观念,采取管理和服务多手段并存的竞争观念,以快速占领业主消费市场的竞争观念。

(二) 组织创新

组织创新就是将一种有效的交易机制引入组织内部,不断变革组织的主体、组织条件和组织环境等诸多因素。通过增强组织的素质和能力,不断提高组织效益,使其处于一个健康状态的过程。

从创新过程看,组织创新涉及三个层次的问题,即三个序列的创新活动。

第一序列的创新,主要解决目前存在的问题。例如,对于有些发展缓慢的小型物业管理企业,其目前存在的主要问题是管理规模小、经营收益差、资质等级低。而对于一些急剧扩张的大型物业管理企业,其管理规模大、资质等级高,而管理服务跟不上。

第二序列的创新,探索根治问题的解决办法。如前所述,对于有些发展缓慢的小型物业管理企业,在提高物业管理服务质量的同时,积极拓展市场,接管新项目,扩大管理规模,促使企业资质等级的提升。对于一些急剧扩张的大型物业管理企业则应该在夯实管理基础、在提高服务质量方面下功夫,从提升企业品牌、从管理服务中要效益。

第三序列的创新,通过增强组织的素质和能力,使组织处于一种健康的状态。物业管理企业需要有一个科学合理的组织机构,需要有一支高水平的专业管理队伍,才能在管理服务中取得良好的效益。

(三) 管理创新

管理创新包括管理制度创新和管理方法创新两类。

管理制度包括物业管理企业内部制度和公众制度两方面,关于制度等方面的内容我们将在第三章详细介绍,这里只是从创新的角度来分析。

制度的创新,包括两个方面:一方面制度要不断创新,避免僵化;随着物业管理项目类型的增加,服务项目创新,需要有新的、相应的管理制度、操作流程和服务标准;另一方面,创新要靠制度来巩固和保持,新制度的出现,是要经过实践的检验而逐步完善的,制度创新的过程是一个持续化完善过程,要反复修正才能逐步符合管理的需要。

管理方法直接涉及企业资源的有效整合。管理方法的创新可以从以下几个方面分析:

- (1) 管理风格、服务方式的创新;
- (2) 人力资源管理方法的创新;
- (3) 对管理、服务、经营等方面管理方法的创新;
- (4) 现代化的管理手段的应用;
- (5) 企业服务组合的创新。

(四) 技术创新

1. 技术包括三个组成部分

(1) 技术实现的手段,即用于完成特定任务和目标的设备或机器的物理结构和逻辑安排;

(2) 关于技术的信息,即如何使用上述设备来完成特定任务的知识;

(3) 对技术的诠释,即以某种特有的方式使用技术的理由。西方管理学家一般将技术概括为硬件、软件 and 智能三个部分。

2. 技术创新具有三个鲜明的特征

(1) 以市场实现程度和获得商业利益作为检验成功与否的最终标准;

(2) 强调从新技术的研究开发到首次商业化应用,是一个系统工程;

(3) 强调企业是创新的主体。

物业管理企业技术创新的基本思路:以市场为导向,以企业为主体,以服务为龙头,以新技术开发应用为手段,以提高企业经济效益,增强市场竞争力和培育新的经济增长点为目标,重视市场机会与技术机会的结合,通过新技术的开发应用,带动物业管理企业或整个行业生产要素的优化配置。

从上述分析可知,物业管理企业技术创新应以服务创新和营销创新作为两个相关联的重点。

四、物业管理的地位与作用

(一) 促进房地产市场的发展

物业管理是深化房地产经济体制改革,实行房屋商品化的客观需要,具有繁荣和完善房地产市场的作用。

我国房地产经济体制改革的方向是市场化、商品化和住房私有化。随着房屋商品化的逐步实施,各类住房分幢、分套出售,大厦分层分单元出售后形成了一个住宅区域内的多元化产权的毗邻关系。它不仅使原有的以公有房所有制为主的房屋格局被大量共有、共用而又相互毗邻的房屋格局所取代,而且也使传统的按产权、按部门分散管理的办法以及用计划包干的维修管理办法不能适应新形势的发展需要,由此形成了产权多元化和管理的社会化的

新格局。这种新格局要求有与之相适应的房屋管理新模式来代替传统的、非市场取向的管理模式。所以物业管理是房地产经济体制改革和住房制度改革不可缺少的因素,并且具有深化、促进和完善房地产经济体制改革的意义和作用。就整个房地产市场来说,物业管理无疑拓宽了房地产市场范围,促进了房地产市场向健康有序的方向发展。

(二) 有利于提高房地产投资效益

在房地产市场中,就一个房地产项目而言,存在着开发、经营、管理三个环节。按程序来说,物业管理是房地产开发、经营的落脚点。房地产要提高投资效益,要向效益增长型转变,就必须加强物业管理,使房地产开发、经营、管理三个环节全面协调地发展。

加强物业管理,不仅能使物业保值,而且还可使物业增值。一方面,良好的物业管理可以使物业处于完好状态并使之正常运行,可以延长物业的使用寿命,还可以通过公共服务、专项服务和特约服务,改善和提高物业的使用功能,提高物业的档次和功能,进而推动物业的升值;另一方面,优质的物业管理,还能受到房地产开发商、交易商的青睐,从而推动物业价格上升。

因此,物业管理是房地产开发经营活动的重要保证。只有运用现代化的管理手段,提供优质、周到、完善的物业管理服务,才能保证房地产价值和使用价值的最终实现,进而提高房地产的投资效益。

(三) 提升城市形象,完善城市功能

居民工作、生活环境的改善和居住水平的提高是城市生活水平和消费水平提高的基本前提。现代化城市需要高质量的管理服务,管理运作良好的大厦设施设备,有助于工作效率的提高;称心如意的居住环境,有助于人际关系的调和,物业管理正是顺应了这一要求而产生和发展起来的。

物业管理的目的是为业主创造一个整洁、舒适、安全、优雅的工作和生活环境,并且其基准还应随着社会的不断进步而逐步拓展和提升。高质量的物业管理不仅是单纯的技术性保养和事务性管理,而且还要在此基础上为业主创造一个从物质到精神的工作和生活环境。因此,高质量的物业管理既可以改变城市风貌,改善居住和工作环境,又能提高人们的精神文明素质和现代化城市意识,为提升城市形象,完善城市功能起到积极的推动作用。

(四) 有助于提高房地产综合开发企业的信誉

随着房地产业的进一步发展,很多具有一定规模和实力的房地产综合开发企业已意识到物业管理的重要性,越来越关注物业管理,并把物业管理作为企业的重要战略决策。因为优质的物业管理,可以提升开发企业所开发物业的价值,解决业主和使用人的后顾之忧,也可树立开发企业在公众中的良好形象,促进销售工作的顺利开展。因此,优质的物业管理是房地产综合开发企业最形象、也是最实惠的广告,具有提高开发企业信誉的作用。

复 习 思 考 题

1. 如何理解物业的概念? 物业与房地产、物业与不动产概念的区别与联系是什么?
2. 《物业管理条例》对物业管理的界定是什么?
3. 物业管理的主要内容包括哪些?
4. 物业管理的地位与作用有哪些?

第二章 业主自治组织

第一节 业主与业主大会

一、业主

按照《物业管理条例》规定,房屋的所有权人为业主。一般是指拥有物业所有权的房地产开发企业和购房人及与购房人长期共同居住的自然人。

业主是物业管理区域内房屋和相关设施设备的所有权人,是物业的主人,是物业管理权的主体。业主有权直接参与物业管理区域内的物业管理活动,即业主的自治自律管理。

(一) 业主的权利

业主在物业管理活动中,享有下列权利:

- (1) 按照物业服务合同的约定,接受物业管理企业提供的服务;
- (2) 提议召开业主大会会议,并就物业管理的有关事项提出建议;
- (3) 提出制定和修改业主公约、业主大会议事规则的建议;
- (4) 参加业主大会会议,行使投票权;
- (5) 选举业主委员会委员,并享有被选举权;
- (6) 监督业主委员会的工作;
- (7) 监督物业管理企业履行物业服务合同;
- (8) 对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权;
- (9) 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金(以下简称专项维修资金)的管理和使用;
- (10) 法律、法规规定的其他权利。

(二) 业主的义务

业主在物业管理活动中,履行下列义务:

- (1) 遵守业主公约、业主大会议事规则;
- (2) 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度;
- (3) 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定;
- (4) 按照国家有关规定交纳专项维修资金;
- (5) 按时交纳物业服务费用;
- (6) 法律、法规规定的其他义务。

二、业主大会

业主大会是代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益的自治自律组织。