

A large, stylized white letter 'W' on a dark background, part of the book's branding.

WUYE GUANLI GAILUN

物业管理概论

第2版

主 编 张作祥
副主编 魏金晖 孙莹 代红

A dark blue square logo with a white circular emblem inside, representing Tsinghua University Press.

清华大学出版社



UYE GUANLI GAILUN

物业管理概论

第2版

清华大学出版社
北 京

内容简介

本书第2版按照《物权法》以及新修订的《物业管理条例》等法规的有关精神要求,在第1版的基础上进行了较为翔实的修改和完善,参考了全国物业管理师执业资格考试的相关要求和内容。根据物业管理的新发展、新趋势,从相关基本概念入手,分析了物业管理相关各主体和机构,以及物业管理基础理论,同时根据物业的具体用途和功能的不同,对居住型物业、经营型物业以及其他典型类型的物业进行了阐述。

本书还简单介绍了物业管理部分法规,对英国、美国、新加坡、日本以及我国香港地区的物业管理进行了介绍,并对物业管理的未来发展进行了探索性的预测和展望。

本书适合物业管理和房地产相关专业本科教学使用,也可供物业管理及相关专业的高职高专、自考等参考使用,还可作为物业管理从业人员学习、培训和日常工作的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/张作祥主编.--2版.--北京:清华大学出版社,2011.1

ISBN 978-7-302-24141-6

I. ①物… II. ①张… 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(2010)第230674号

责任编辑:王青

责任校对:宋玉莲

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn>

邮编:100084

社总机:010-62770175

邮购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印装者:北京国马印刷厂

经销:全国新华书店

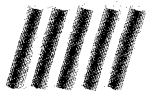
开本:185×230 印张:19.75 字数:404千字

版次:2011年1月第2版 印次:2011年1月第1次印刷

印数:1~5000

定价:29.00元

产品编号:039940-01



前言

物业管理已经被实践证明是适应我国产权多元化住房体制结构的一种有效的房屋管理模式,取得了较好的经济效益、社会效益和环境效益,对于促进社区的和谐发展、提高居民的生活质量具有重要的意义,并逐渐得到越来越多的业主和使用人的接受和认可。物业管理已经逐渐成为广大居民日常生活不可缺少的“伙伴”。

随着物业管理实践的不断深入发展,对物业管理相关理论的研究也在不断深化,对物业管理专业人才的需求也日益紧迫,尤其是懂管理、有技术、知晓法规的中高级人才更是企业所急需。

本书作为物业管理相关人员学习的入门书籍,是在总结北京林业大学物业管理专业多年办学和人才培养经验,以及笔者多年的物业管理专业教学心得,并对物业管理实践的发展充分关注和研究的基础上参照物业管理专业本科教学计划和培养目标的相关要求和精神组织撰写而成的。在编写的过程中,也参阅了业界部分专家学者的论述,在此深表感谢。

同时,本书也是按照我国《物权法》、新修订的《物业管理条例》等相关法规和规章组织编写完成的,全书的结构和内容也紧紧围绕物业管理实践和理论的最新进展,并附有与物业管理紧密相关的法律、法规,以便于读者学习时参考。通过本书的学习,读者可以从整体上认识和理解物业管理的相关知识内容,为以后的进一步学习打下良好的专业基础。

本书主要适合物业管理和房地产相关专业本科教学使用,并可作为物业管理及相关学科专业的高职、高专、自考等教学用书,

也可用作物业管理从业人员的学习、培训和日常工作的参考用书。

由于笔者能力和水平所限,以及物业管理的理论研究和实践发展的特殊性,书中难免有欠妥之处,敬请广大读者指正。

编 者

2010 年 9 月



目录

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业概述	1
第二节 物业管理概述	6
第三节 物业管理基本环节	20
第四节 物业管理的起源与发展	25
第二章 物业管理机构	32
第一节 物业服务企业	32
第二节 业主大会与业主委员会	41
第三节 物业服务企业与其他相关机构的关系	45
第三章 物业管理基础理论	50
第一节 现代产权理论	50
第二节 委托—代理理论	60
第三节 物业管理市场	66
第四节 物业管理与服务经济	70
第四章 居住型物业管理	79
第一节 居住型物业管理概述	79
第二节 住宅小区物业管理	86
第三节 高级公寓物业管理	94
第四节 别墅物业管理	98
第五章 经营型物业管理	103
第一节 经营型物业管理概述	103
第二节 写字楼物业管理	108
第三节 商业场所物业管理	115

第四节 酒店物业管理·····	119
第五节 工业物业管理·····	126
第六章 特种物业管理·····	133
第一节 特种物业概述·····	133
第二节 高校物业管理·····	134
第三节 体育场馆物业管理·····	140
第四节 医院物业管理·····	145
第七章 物业管理法律法规·····	150
第一节 物业管理法律法规概述·····	150
第二节 物业管理法律体系·····	159
第三节 物业管理基本制度·····	169
第四节 房地产法规与政策概述·····	173
第八章 其他国家和地区物业管理·····	185
第一节 英国物业管理·····	185
第二节 美国物业管理·····	190
第三节 日本物业管理·····	201
第四节 新加坡物业管理·····	204
第五节 中国香港地区物业管理·····	211
第九章 未来的物业管理·····	224
参考文献·····	236
附录·····	237
中华人民共和国物权法·····	237
中华人民共和国城市房地产管理法·····	261
物业管理条例·····	269
物业服务企业资质管理办法·····	278
物业管理师制度暂行规定·····	282
业主大会和业主委员会指导规则·····	287
物业服务收费管理办法·····	297
普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)·····	301

第一章

物业管理概述

第一节 物业概述

一、物业的含义

“物业”一词译自英语 property 或 estate,由香港传入沿海、内地,其含义是“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等。这是一个广义的范畴,而我们所说的物业,则是一个狭义的范畴。物业是单元性的房地产,是指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。物业有大小之别,它可以根据区域空间作相对分割,整个住宅小区可作为一项物业,其中的某个住宅单位可作为一项物业,一栋办公楼宇、商业大厦、酒店、厂房仓库也可被称为物业。同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

由物业的定义我们可以看出,一个完整的物业包括实物形态和非实物形态两部分,具体说来有以下几个组成要素:

- (1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物;
- (2) 与这些建筑物相配套的设备(含生产设备)和市政、公用设施;
- (3) 与建筑物、构筑物相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路;
- (4) 附着在上述实体上的各项权益。

其中前三项属于实物形态的部分,后一项属于非实物形态的部分,也是物业社会属性的最本质的体现。

二、物业的性质

世界上每个事物都有自己的属性,物业也不例外。分析和把握物业的属性,对于我们

了解物业和物业管理的本质,掌握物业管理运作规律,搞好物业管理有着十分重要的意义。

(一) 物业的自然属性

物业的自然属性又称物业的物理性质,是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质,它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。

1. 物业的二元性

物业的物质实体往往表现为具有特定用途和明确属性的建筑物。而无论何种建筑物,其基础总是建筑在土地之上,成为土地的附属物,土地的功能则借助建筑物得以充分发挥。因此,在经济发达的社会,物业多为土地与建筑物的统一体,兼有土地与建筑物两方面的物质内容。当然,对于不同的物业,其二元组成的比重有所不同。例如,总体而言,物业的建筑面积与土地面积的比值在城市高于乡村,在经济、文化和商业中心高于重工业基地。物业的二元性,是其他任何商品都不具备的,它决定了物业必然兼有土地与建筑物二者特有的各种性质。

2. 物业的有限性

物业的有限性,从根本上来讲,是由土地的有限性决定的。天然的土地有限,用作兴建建筑物的优良建筑地段更有限。人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑物技术要求高、耗资大,因此物业的数量还受制于社会经济力量和技术水平。

3. 物业的差异性和多样性

物业的差异性主要是就土地而言的。由于土地数量有限,随着人口的增长和经济的发展,人类必须开发利用劣质土地。土地的优劣,在农村主要取决于土地的天然尺度和其他自然条件,在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑物而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同,形成了物业形式的多样性。每一建筑物都是单件产品,它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观以及年代等方面都存在某种不同之处。

4. 物业的固定性

物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性。人们无法将某一物业从偏远区位移动到商业中心,即使人们将地上建筑物与土地相分离,也只是改变物业用途,不能移动法律意义上或实质上的物业位置。

5. 物业的永久性和长期性

物业的永久性是就土地而言的。土地是永存的,具有不可毁灭性,而建筑物则可能灭失或逐渐损耗,直到丧失物理寿命。物业的长期性主要是就建筑物而言的。建筑物一经建筑完成,在正常情况下,其物理寿命期限可达到数十年甚至几百年,可供人们长期使用。所以,物业既可以一次性出售,也可以通过出租的方式零星出售,边流通边消费;其价值

可以一次收回,也可以在较长时期中多次收回。

6. 物业的配套性与系统性

物业的配套性,是指物业以其各种齐全的配套设施,满足人们各种需要的特性。没有配套设施的物业不能满足人们的各种需要;人们的各种需求从客观上决定了物业的配套性。物业配套越齐全,其功能发挥就越充分。

物业的系统性要求各种配套设施应该齐全,否则将影响物业功能的发挥。以住宅小区为例,室内配套设备至少应该包括厨房、厕所、上下水、电等,否则就会产生不便,影响房屋居住功能。住宅小区的配套设施包括文化教育设施、卫生保健设施、商业服务设施、环境保护设施等;市政配套设施包括交通、邮电、能源、自来水、供热等。具有这些配套设施的住宅小区可以形成一个完善的系统,充分发挥住宅小区的功能。物业的配套设施不仅要完善,而且组成部分要运转正常,即系统的每个组成部分都要正常发挥其应有的功能,否则,整个系统的功能就要受到影响。这也是物业管理的目标所在。

(二) 物业的社会属性

物业的社会属性可以从两个方面来研究:作为一种商品,物业具有经济属性;从这一商品的生产关系和财产关系的调整及归属来看,物业具有法律属性,即物业权属问题。

1. 物业的经济属性

(1) 物业的商品性

物业的经济属性首先表现为它的商品属性。物业的商品性是由物业的使用价值和经济价值决定的。它具有几方面的实质性内容:第一,物业开发建设的整个过程中凝结了不同行业不同人员具体的脑力劳动和体力劳动,因而它具有价值;第二,特定的物业都具有满足人们某种需要的属性,即物业具有使用价值;第三,物业的价值和使用价值是通过市场交易活动得以实现的,物业的买卖、租赁、抵押,土地使用权的出让与转让,都是体现物业商品性的具体方式;第四,物业的开发建设、经营管理都是商品经济活动,必须遵循价值规律这一最基本的经济运行规律;第五,物业的分配与消费,即便是非营利性的,也无不充斥着商品的行为,奉行“商品—货币”的规则;第六,参与物业开发建设、经营管理与消费的人与人之间的关系,本质上是一种商品经济的关系,从生产到消费都不是无偿的。

(2) 物业的稀缺性

物业的经济属性还表现为它在供应上的稀缺性,这种稀缺性主要是相对于人类的需要而言的。一方面表现为土地资源供应上的绝对短缺;另一方面表现为建筑资源供应上的相对短缺。从整个人类历史发展来看,人口的数量在不断地增长,而整个地球的陆地面积并没有增加,人均占有土地面积不断缩小,这就是土地的绝对短缺。随着人们生活水平的提高,人们越来越希望拥有属于自己相对独立的足够大的居住空间,即使建筑面积快速增长也很难满足人们日益增长的需求,这也就造成了建筑资源供应的相对短缺。

(3) 物业的保值、增值性

物业能够保值、增值,这已经为越来越多的人所认识。应该看到,物业的增值是一种长期的趋势,而不是直线式的运动。从某一时期来看,物业的价格可能有升有降、上下波动;但从长期来看,它无疑呈现出在波动中上扬、呈螺旋式上升的趋势。

(4) 物业的宏观调控性

由于物业的稀缺性,也因为物业是关系国计民生、社会稳定的重大问题,更因为我国的物业是从福利性分配享有、行政性管理转换过来的,政府在宏观政策上的调控就显得尤为重要。具体表现在:为了维护土地的社会主义公有性,合理保护、开发土地资源,实现城市经济、社会发展目标,科学、合理地规划、建设城市,并与城市的远景发展需要结合起来,政府通过各种政策、法令、法规,从宏观上调控物业建设的数量、容积、布局、高度、类别等;物业建设是一个系统工程,涉及许多相关的法律、法规、政策,也涉及市容环境保护、绿化、治安管理等有关法规条例;作为物业本身,其管理也有一个法律和政策的约束、规范的过程。在《中华人民共和国城市房地产管理法》中,国家对房地产的开发、交易以及房地产权属登记管理等作了明确的规定;《城市房地产开发经营管理条例》、《城市房地产中介服务管理规定》、《城市房地产转让管理规定》、《城市房屋租赁管理办法》等又分别对房地产的开发经营、房地产中介服务、房地产转让、租赁作了更加具体细致的规定。

2. 物业的法律属性

物业的法律属性集中反映在物权的关系上。房地产物权,在我国是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权及其占有土地的使用权。物业交易的实质并非实物形态的房屋、土地、设备设施,而是附着在实物上的权益。

与购置其他商品不同,购入物业就意味着购入一宗不动产的所有权(物权),而且,物业的所有权不是一项单项权利,而是一个权利束,拥有占有、使用、收益、处分四项权能,形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中,各种权利可以以不同形式组合,也可以相互分离,单独行使、享有。显然,房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。

三、物业与房地产、不动产的区别和联系

“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念常被交换使用,三者之间有着密切的联系。

“房地产”一词有狭义和广义两种解释。狭义的房地产是指房屋、屋地基以及附属土地。这些附属土地是指房屋的院落占地、楼间空地、道路占地等空间上与房屋和屋地基紧密结合的土地。广义的房地产是指全部土地和房屋,以及附着于土地和房屋上不可分离的部分。从法律意义上说,房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产。这种财产是指寓含于房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利,如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。

“不动产”一词译自英语 real estate 或 real property。在英语中,real estate 具体是指



土地及定着在土地上的人工建筑物和房屋;real property 具体是指 real estate 及其附带的各种权益。房地产由于其位置固定,不可移动,通常又被称为不动产。从广义的“房地产”概念来说,“房地产”与“不动产”是同一语义的两种表述。房地产的表述倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体,而不动产的表述侧重于表明这种财产具有不可移动这一独特属性,但两者所指乃同一对象。英语中,real estate 和 real property 可通用,两者关系可见一斑。

“物业”是单元性的、具体的房地产或不动产,是指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及依托于该实体上的权益。

从以上的分析可以看出,“物业”、“房地产”、“不动产”三个概念虽有内在的紧密联系,然而也不完全相同,它们的主要区别归纳起来有如下几点。

(1) 内涵不同。房地产一般是指一个国家、一个地区或一个城市所拥有的房产和地产的总和,是一个宏观的概念,一般用于宏观的角度,如“房地产业”,而不是“物业业”;物业一般是指单元性房地产,即一个单项的房地产、具体的房地产,是一个微观的概念,一般用于微观的角度,如“物业管理”。

(2) 称谓领域不同。就一般情况而言,“不动产”是民法惯常使用的词汇,“房地产”则是经济法和行政法及商事实务中较常用的称谓,而“物业”仅仅是房地产领域中单元性的房地产概念的别称。

(3) 适用范围不同。“房地产”与“物业”在某些方面可通用(如基于狭义房地产概念),但“物业”一般多指一个单项的“物业”单位(如单项的房产、地产)或一个独立的房地产公司(也称“物业公司”);而“房地产”是指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产。因此,从宏观的角度来看,一般只用“房地产”而非“物业”。如“房地产业”不可用“物业业”代替,“房地产体制改革”也不可用“物业体制改革”代替。

(4) 概念外延不同。一般而言,“房地产”概念的外延包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理等整个过程。“物业”有时也可用来指某项具体的房地产,然而,它只是指房地产的交易、售后服务这一使用阶段或区域。所以,两者有宏观与微观之别,有全体与部分之差。

四、物业的分类

物业可以按照多种角度进行分类,如按用途、结构、层数、高度、收益性等。在物业管理活动中,物业主要是按照用途和收益性分类,分类的目的在于确定物业管理服务制度、物业管理服务标准和物业管理服务收费标准等。

1. 按照用途划分

可以将物业划分为居住类、办公类、商业类、工业与仓储类、农业类、公共建筑类、市政

基础设施类、综合类物业等。

2. 按照收益性划分

按照物业使用过程中是否产生收益划分,物业可以划分为经营性和公益性物业。经营性物业包括商场、餐饮、娱乐物业等,公益性物业包括住宅、学校、医院等。

第二节 物业管理概述

一、物业管理的含义

随着物业管理实践的不断发展,人们对物业管理的认识也越来越清晰、越来越理性。一般来说,对物业管理含义的理解主要有广义和狭义两种。

(一) 广义的物业管理

泛指一切有关房地产的发展、租赁、销售及售租后的服务。具体来说主要包括以下几种:

- (1) 对物业权属的管理,即土地所有权的管理、土地地籍的管理、房屋所有权和使用权的管理以及其他物业权属的管理。
- (2) 对物业经营活动的管理,即关于房屋的买卖、租赁、抵押和典当、继承与赠与等。
- (3) 对物业的维修保养管理,即关于房屋的维修、拆迁、租赁后的服务等。
- (4) 对与物业有关的法律纠纷的管理,即物业管理中涉及的法律文书和合同;物业纠纷的调节、仲裁与诉讼等。

总之,广义的物业管理应当包括房地产所有经营管理方面的事宜。

(二) 狭义的物业管理

狭义的物业管理主要指有关房地产及其辅助设备、设施售租后的服务。狭义上的物业管理突出强调了以下几个方面的内容。

(1) 物业管理的主体必须是专门的机构和人员。换句话说,物业管理必须由具有一定资质条件的机构(物业服务企业)和具备一定专业资质的人员进行,不是任何组织和个人想管就可以管,想管好就能管好的。按照《物业服务企业资质管理办法》,物业管理机构,即物业管理公司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,物业管理人员必须通过资质考试,领取了上岗证才能上岗。

(2) 物业管理的权限必须受限于物业所有者的委托,并根据国家的法律,按照一定的合同或契约进行。换句话说,物业管理者的权限是物业所有者给予的,从属于物业的所有权,也是受国家相关法律保护的,按照合同和契约来进行。物业管理者行使的只是对特定

物业的管理权。

(3) 物业管理的对象是已经竣工验收并投入使用的各类建筑物及其附属配套的设备设施和相关场地,包括物业区域内环境卫生、绿化、保安、交通等方面的管理。

(4) 物业管理是以经营的方式进行统一的专业化的管理,换句话说,物业管理本身是一种市场化的经济行为。因此它的实际运作过程、运作机制,都必须遵循市场规律的相关原则,一切活动都要纳入经营的轨道上。同时,物业管理又是一种现代化的管理行为,对房屋及其附属设备设施的管理都要遵循专业化的原则。

(5) 物业管理的目的是为业主服务,是为业主和使用者提供高效、优质、便捷、经济的综合服务,提高广大业主和使用者生活质量,提升物业的住用价值,为其创造一个整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济和环境效益的协调统一。

2003年9月1日开始实施的《物业管理条例》第二条中指出:“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,对房屋及配套设施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相关秩序的活动。”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进一步理解为:物业管理(property management)是指物业服务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,按照物业服务合同和契约行使管理权,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范围的统一管理,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。

传统意义上的物业管理的对象往往局限于建筑实体,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,注重经济效益、社会效益和环境效益的协调发展,最终以提升物业住用人的生活质量和社会的和谐进步为主要目标。

二、物业管理的特点

物业管理是城市管理体制、房地产管理体制的重大改革,是一种与房地产综合开发,与现代化生产方式相配套的综合性管理;是随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局后与之相衔接的统一管理;是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、市场化的管理。按照社会产业部门划分的标准,物业管理属于第三产业。物业管理是管理的一种,它具备管理的一般属性和特点,此外,物业管理还具有如下特点。

1. 社会化

物业管理的社会化,指的是摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制,由多个产权单位、产权人通过业主大会选聘一家物业服务企业。

物业管理社会化有两个基本含义:一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业服务

企业；二是物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相互分离，是物业管理社会化的必要前提，现代化大生产的社会专业分工，则是实现物业管理社会化的必要条件。

2. 专业化

物业管理的专业化，指的是由物业服务企业通过合同或契约的签订，按照产权人和使用人的意志和要求去实施专业化管理。这就要求：有专业的人员配备；有专门的组织机构；有专门的管理工具设备；有科学、规范的管理措施与工作程序；运用现代管理科学和先进的维修养护技术实施专业化的管理。物业管理专业化是现代化大生产专业分工的必然结果。因此，要求物业服务企业必须具备一定的资质等级，要求物业管理从业人员必须具备一定的职业资格。

3. 市场化

市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下，物业管理的属性是经营，所提供的商品是劳务，方式是等价有偿，业主通过招投标选聘物业服务企业，由物业服务企业来具体实施。物业服务企业是按照现代企业制度组建并运作，具有明确的经营宗旨和管理章程，实行自主经营、独立核算、自负盈亏，能够独立承担民事责任的企业法人。物业服务企业向业主和使用人提供劳务和服务，业主和使用人购买并消费这种服务。在这样一种新的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场，业主有权选择物业管理单位，物业管理单位必须靠自己良好的经营和服务才能进入和占领这个市场。这种通过市场竞争机制和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。

4. 科学化经营

物业管理应以管理学基本理论为指导，充分结合所管物业的独特属性，开展物业管理经营活动。物业服务企业的服务性质是有偿的，即推行有偿服务，合理收费。物业管理的经营目标是保本微利，量入为出，不以高额利润为目的。物业服务企业可以通过多种经营，使物业管理逐步走上“以业养业、自我发展”的道路，从而使物业管理具有造血功能，既能减少政府和各主管部门的压力和负担，又能使房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新的资金有了来源，还能使业主得到全方位、多层次、多项目的服务。

三、物业管理的性质

物业管理的对象是物业，服务对象是人，它是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动，是以服务为核心的第三产业。

1. 服务性

物业管理作为房地产的消费环节，实际上是房地产综合开发、销售的延续和完善，它不直接提供实物形态的劳动产品，而是向业主和使用人提供无形的产品，即专业化的管

理与服务。因此,物业管理从产业划分上属于第三产业——服务业,其管理的对象是物,服务的对象是人(业主、使用人),“寓管理于服务之中”。管理本身就是一种服务,为物业产权人和使用人提供优质高效的服务是物业管理的宗旨,也是物业管理行业赖以存在的根本,服务是物业管理最本质的特性。不过,物业服务与其他第三产业服务相比,综合性更强、门类更多、项目更广、期限更长、差异更大,并且所受的制约也更多。

物业管理服务与公用事业服务(供水、供电、电话通信、有线电视等)及纯商业化的一般第三产业服务(商业、交通、旅游业服务等)的另一个根本不同在于,其不易区别和选择。即单个业主不能对物业管理服务企业、服务项目、服务标准作出选择,物业服务企业也不能因个别业主欠费、违规,就立即有针对性地中止服务,即双方都难以对服务进程进行控制。加之物业管理服务的长期性和综合性,容易使双方产生、扩散、积累矛盾。这也是现在众多物业区域业主使用人与物业服务企业经常发生纠纷的原因之一。

另外,从服务营销的角度,还可以把物业服务分为高接触性服务(顾客与服务推广的大部分活动)、中接触性服务(顾客参与服务推广的部分活动)、低接触性服务(顾客与服务提供者接触甚少),分为以机器设备为基础的服务和以人为基础的服务,顾客亲临现场的服务和非亲临现场的服务,营利性与非营利性服务等。物业服务企业应根据顾客参与程度等方面的不同,制定相应的战略,提高服务效率与质量。

2. 经营性

我国以前的房屋管理主要是政府行为,是福利性的,不可能以业养业。而现在从事物业管理的是独立核算、自负盈亏、自我生存、自我发展的经营服务性企业,其从事一切活动必然要考虑经济收益,否则无法生存发展,其从事的基本业务是有偿的。另外,其管理服务内容涉及大量有关房屋的出售、出租、代售、代租及围绕业主使用人的各种需求开展的针对性经营服务项目,所以经营是物业管理的属性之一。各种有偿经营业务的开展,解决了物业管理的经费来源,为物业服务企业的生存发展和物业管理的良性循环起到了保障作用。

3. 专业性

随着社会经济的发展,物业管理作为房地产业的一个专业分工成为必然。物业管理的专业性包含三层含义:一是指有专门的组织机构,表明这一行业从分散的劳动型转向了专业型;二是指有专业的人员配备,如机电维修、治安、消防、清洁、绿化等均有相应的专业人员负责;三是指有专门的管理工具和设备。除此之外,物业管理的保安、清洁、绿化等工作交由保安公司、清洁公司、绿化公司去做,也是物业管理专业性的一种体现。专业分工越细,物业管理的社会化程度就越高,这是物业管理的发展方向。

4. 受聘、受托性

物业管理权来自物业的财产权。由于现代物业建造档次高、体系完整、产权分散,使得产权人无法各自高效地管理自己的物业,所以一般是将所有权与管理权分离,由开发商

或业主团体以合同或协议方式聘用或委托专业物业服务企业行使管理权,对其提出明确的要求,给予相应的报酬,也进行一定的监督。

5. 统一性和综合性

物业设施的系统化、产权多元化,以及多头管理易产生的弊端等,都强烈要求有一个统一的机构对物业的各种管理项目进行统一严格的管理。企业化、社会化、专业化的物业管理模式将有关物业的各种管理服务工作(如清洁、绿化、保安、维修等)汇集起来统一办理,正好呼应了这一要求。在这种情况下,各产权、使用人只需面对一家物业服务企业,就可办理所有围绕物业服务需求的日常事宜,而不必分别面对各个不同的部门。因此,物业管理的服务性质具有明显的综合性。随着社会分工的进一步深化,物业管理的各专项工作如清洁、绿化、机电维修等也开始分包给专业的清洁公司、园林绿化公司和机电维修公司,这种情况下,物业服务公司充当的是“总承包”、“大管家”的角色,工作重点是对专业公司进行监督检查。在物业公司这个“大管家”的统一管理下,产权人和使用人只需按时缴付适当的管理服务费或租金,即可获得便捷周到的管理服务。“大管家”的综合管理服务职能与专业公司的专业技术操作职能相结合,既宜于提高物业管理服务水平,又可以降低物业管理服务成本。

6. 规范性

物业管理的规范性主要有三层含义:一是物业服务企业要根据国家有关政策法规,到工商行政管理部门正式登记注册,接受审核,依法经营;二是物业服务企业应通过规范的程序接管物业,即通过契约形式获得业主大会或开发商的正式聘用;三是物业服务企业须依照专业法规、条例、标准和一定的规范、规程进行专业管理,并需接受业主组织和政府主管部门的监督检查。总之,规范有序是物业管理高效运作发展的重要前提,也是服务业发展的共性。

7. 中介性

物业管理的宗旨是提供尽善尽美的各种服务,满足业主、使用人的生活、工作等要求。但是,物业服务企业自身能提供的服务不可能也不必要包罗万象,因此,代与社会联系、寻求社会的支持、服务与交换便成了物业公司的一项经常性的工作,如代聘专业公司、代租房屋、代理求职、代请家教、代找钟点工等,都体现了物业管理服务中介性的一面。

四、物业管理的原则

1. 物业所有权与经营权相分离的原则

业主是物业的主人,享有物业所有权。物业的所有权是物业管理权的基础;业主、业主大会或者业主委员会是物业管理权的权利主体,是物业管理权的核心。物业服务企业是物业管理的执行者。物业管理权是物业管理中的根本问题,业主或者业主委员会有权选择物业的管理者,而物业服务企业只有被业主或业主委员会选聘后,才能成为物业管理