

21 世纪 高 职 高 专 规 划 教 材

物 业 管 理 系 列



物业管理理论与实务

王秀云

主



吕迎春

副主编

清华大学出版社

21 世纪 高 职 高 专 规 划 教 材

物 业 管 理 系 列

物业管理理论与实务

王秀云 主编 吕迎春 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是物业管理专业高职高专系列教材之一。本书主要内容包括物业管理理论与实务概述、物业管理机构、前期物业管理、物业管理企业的财务管理、物业的基础管理、居住性物业的管理、经营性物业的管理、物业环境管理与综合经营服务、物业租赁管理、企业形象设计与 ISO 9000 质量体系等,并对上述问题做了由浅入深的分析。

本书可作为高职高专相关专业学生的教材,也可作为从业人员的工作指南和在职人员的培训教材。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

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。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理理论与实务/王秀云主编. —北京:清华大学出版社,2006.3

(21 世纪高职高专规划教材. 物业管理系列)

ISBN 7-302-12284-9

I. 物… II. 王… 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(2005)第 158857 号

出 版 者: 清华大学出版社 地 址: 北京清华大学学研大厦
http://www.tup.com.cn 邮 编: 100084
社 总 机: 010-62770175 客 户 服 务: 010-62776969

责任编辑: 付 迎

印 刷 者: 北京四季青印刷厂

装 订 者: 北京市密云县京文制本装订厂

发 行 者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 185 × 230 印 张: 22.25 字 数: 458 千字

版 次: 2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-302-12284-9/F · 1423

印 数: 1 ~ 5000

定 价: 26.00 元

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分,担负着为国家培养并输送生产、建设、管理、服务第一线高素质技术应用型人才的重任。

进入 21 世纪后,高职高专教育的改革和发展呈现出前所未有的发展势头,学生规模已占我国高等教育的半壁江山,成为我国高等教育的一支重要的生力军;办学理念上,“以就业为导向”成为高等职业教育改革与发展的主旋律。近两年来,教育部召开了三次产学研交流会,并启动四个专业的“国家技能型紧缺人才培养项目”,同时成立了 35 所示范性软件职业技术学院,进行两年制教学改革试点。这些举措都表明国家正在推动高职高专教育进行深层次的重大改革,向培养生产、服务第一线真正需要的应用型人才的方向发展。

为了顺应当前我国高职高专教育的发展形势,配合高职高专院校的教学改革和教材建设,进一步提高我国高职高专教育教材质量,在教育部的指导下,清华大学出版社组织出版“21 世纪高职高专规划教材”。

为推动规划教材的建设,清华大学出版社组织并成立“高职高专教育教材编审委员会”,旨在对清华版的全国性高职高专教材及教材选题进行评审,并向清华大学出版社推荐各院校办学特色鲜明、内容质量优秀的教材选题。教材选题由个人或各院校推荐,经编审委员会认真评审,最后由清华大学出版社出版。编审委员会的成员皆来源于教改成效大、办学特色鲜明、师资实力强的高职高专院校、普通高校以及著名企业,教材的编写者和审定者都是从事高职高专教育第一线的骨干教师和专家。

编审委员会根据教育部最新文件政策,规划教材体系,比如部分专业的两年制教材;“以就业为导向”,以“专业技能体系”为主,突出人才培养的实践性、应用性的原则,重新组织系列课程的教材结构,整合课程体系;按照教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”,教材的基础理论以“必要、够用”为度,突出基础理论的应用和实践技能的培养。

本套规划教材的编写原则如下:

- (1) 根据岗位群设置教材系列,并成立系列教材编审委员会;
- (2) 由编审委员会规划教材、评审教材;
- (3) 重点课程进行立体化建设,突出案例式教学体系,加强实训教材的出版,完善教学服务体系;
- (4) 教材编写者由具有丰富教学经验和多年实践经历的教师共同组成,建立“双师型”编者体系。

本套规划教材涵盖了公共基础课、计算机、电子信息、机械、经济管理以及服务等大类的主要课程,包括专业基础课和专业主干课。目前已经规划的教材系列名称如下:

• 公共基础课

公共基础课系列

• 计算机类

计算机基础教育系列

计算机专业基础系列

计算机应用系列

网络专业系列

软件专业系列

电子商务专业系列

• 电子信息类

电子信息基础系列

微电子技术系列

通信技术系列

电气、自动化、应用电子技术系列

• 机械类

机械基础系列

机械设计与制造专业系列

数控技术系列

模具设计与制造系列

• 经济管理类

经济管理基础系列

市场营销系列

财务会计系列

企业管理系列

物流管理系列

财政金融系列

国际商务系列

• 服务类

艺术设计系列

本套规划教材的系列名称根据学科基础和岗位群方向设置,为各高职高专院校提供“自助餐”形式的教材。各院校在选择课程需要的教材时,专业课程可以根据岗位群选择系列;专业基础课程可以根据学科方向选择各类的基础课系列。例如,数控技术方向的专业课程可以在“数控技术系列”选择;数控技术专业需要的基础课程,属于计算机类课程的可以在“计算机基础教育系列”和“计算机应用系列”选择,属于机械类课程的可以在“机械基础系列”选择,属于电子信息类课程的可以在“电子信息基础系列”选择。依此类推。

为方便教师授课和学生学习,清华大学出版社正在建设本套教材的教学服务体系。本套教材先期选择重点课程和专业主干课程,进行立体化教材建设:加强多媒体教学课件或电子教案、素材库、学习盘、学习指导书等形式的制作和出版,开发网络课程。学校在选用教材时,可通过邮件或电话与我们联系获取相关服务,并通过与各院校的密切交流,使其日臻完善。

高职高专教育正处于新一轮改革时期,从专业设置、课程体系建设到教材编写,依然是新课题。希望各高职高专院校在教学实践中积极提出意见和建议,并向我们推荐优秀选题。反馈意见请发送到 E-mail: gzgz@tup.tsinghua.edu.cn。清华大学出版社将对已出版的教材不断地修订、完善,提高教材质量,完善教材服务体系,为我国的高职高专教育出版优秀的高质量的教材。

高职高专教育教材编审委员会

前言

物业管理理论与实务

物业管理作为一个新的课题和一个新兴的行业,伴随着市场经济的发展而产生,并随着市场经济的完善而不断地发展壮大。它是一种集经营、管理、服务于一体的管理模式,它一诞生就充满了生机和活力,并具有广阔的发展前景,逐渐成为人们生活中不可缺少的一部分。随着我国房地产业的迅速发展,必然带动物业管理行业的快速发展。为了进一步推动物业管理在全国各地健康、稳定、持续地发展,也为了帮助物业管理工作者掌握物业管理的基本理论和基本操作技能,我们编写了本教材。

全书共有十章,比较系统地介绍了物业管理的基本概述、物业管理机构、前期物业管理、物业管理公司的财务活动、物业基础管理、居住性物业的管理、经营性物业的管理、物业环境管理与综合经营服务、物业租赁管理、企业形象设计与 ISO 9000 质量体系等。同时收集和整理了有关物业管理的相关材料作为本书的附录内容。

本书内容全面,资料丰富,适用性强。它适用于物业管理专业和与物业管理相近专业使用。它包括了一定的基础理论知识,又具有一定的实务性内容,使学习者学完这门课程后,就可以上岗工作。

本书由王秀云同志担任主编,吕迎春同志任副主编,郭桦、何景梅、龚艳冬、尹健等同志参编。王秀云同志完成第 2、3、5、10 章的编写工作;吕迎春同志完成第 1 章和第 9 章的编写工作;郭桦同志完成第 8 章的编写工作;何景梅同志完成第 4 章和附录的编写工作;龚艳冬同志完成第 6 章的编写工作;王满良同志完成第 7 章的编写工作。

本书在编写过程中,参考了大量的国内外书籍、资料和文献,并将引用的资料列于书后的参考文献中,在此向其作者表示衷心的感谢。

由于我们的水平有限,在写作的过程中难免出现这样或那样的不足,敬请有关专家和读者提出批评和指正,我们愿意与您一道,为中国的物业管理行业的发展做出更大的贡献。

编 者

2005 年 11 月

目 录

物业管理理论与实务

第 1 章 物业管理理论与实务概述	1
1.1 物业及物业管理的基本概念	1
1.1.1 物业及物业的性质	1
1.1.2 物业管理的含义、性质与特点	3
1.1.3 物业管理实务的性质与特点	5
1.1.4 物业管理与传统房产管理的区别	6
1.2 物业管理的类型、宗旨、原则与作用	7
1.2.1 物业管理的类型	7
1.2.2 物业管理的指导思想和宗旨	8
1.2.3 物业管理的原则	9
1.2.4 物业管理的作用	11
1.3 物业管理的基本内容	12
1.3.1 按提供服务的性质和方式划分	12
1.3.2 按物业管理的工作划分	15
1.4 我国物业管理行业发展趋势	16
1.4.1 近期我国物业管理的特点	16
1.4.2 我国物业管理行业发展预测	17
1.4.3 目前高水平物业管理的内涵	19
1.5 物业管理从业人员素质与职业道德	20
本章小结	23
复习思考题及案例分析	24
第 2 章 物业管理机构	25
2.1 业主大会和业主委员会	25
2.1.1 业主大会概述	25

2.1.2 业主委员会	27
2.2 物业管理企业	37
2.2.1 物业管理企业概念与分类	37
2.2.2 物业管理企业的设立	38
2.2.3 物业管理企业的资质等级标准	39
2.2.4 物业管理企业的权利与义务	40
2.2.5 物业管理企业组织机构的形式	41
2.2.6 物业管理企业主要机构的职能	44
2.3 物业管理企业与相关机构的关系	46
2.4 物业管理企业的管理制度	51
2.4.1 建立健全物业管理企业管理制度的意义	51
2.4.2 物业管理企业管理制度的基本内容	51
2.4.3 物业管理企业制度的改善	54
本章小结	54
复习思考题及案例分析	55
第3章 前期物业管理	57
3.1 前期物业管理概述	57
3.2 物业管理的招标投标	60
3.2.1 物业管理招标投标概述	60
3.2.2 物业管理招标和投标的原则	61
3.2.3 物业管理招标投标的组织机构设置	64
3.2.4 物业管理招标的程序	66
3.2.5 物业管理招标文件的编制	68
3.2.6 物业管理投标实施的步骤	69
3.2.7 物业管理投标书的编写	71
3.2.8 开标、评标与定标	74
3.2.9 物业管理投标策略与技巧	76
3.3 物业的竣工验收与接管验收	80
3.3.1 物业竣工验收及其种类	80
3.3.2 物业接管验收	81
3.4 物业入伙与装修管理	87
本章小结	95
复习思考题及案例分析	95

第4章 物业管理企业的财务管理	97
4.1 财务管理概述	97
4.2 财务管理机构设置与管理制度	99
4.2.1 财务管理的组织机构及岗位责任	99
4.2.2 物业管理企业的财务管理制度	102
4.3 物业管理企业资金的筹措与使用管理	106
4.3.1 物业管理企业资金筹措的渠道	106
4.3.2 物业管理资金筹措的管理	110
4.3.3 物业管理收费的项目和收费标准	111
4.3.4 维修基金的管理和使用	113
4.3.5 物业管理企业资金使用管理	114
4.4 财务费用预算	116
4.5 物业管理企业的财务核算	124
本章小结	125
复习思考题及案例分析	126
第5章 物业的基础管理	127
5.1 房屋维修管理	127
5.1.1 房屋维修的概念与特点	127
5.1.2 房屋维修管理的概念与特点	128
5.1.3 房屋维修管理的内容	131
5.1.4 房屋的日常养护	132
5.1.5 房屋维修标准	134
5.1.6 房屋的整修与翻新	141
5.2 物业的设备管理	142
5.2.1 房屋设备的概念及分类	142
5.2.2 房屋设备管理的内容、方式和意义	142
5.2.3 房屋设备的保养与维修	145
5.2.4 房屋设备管理制度	146
5.2.5 房屋设备和备件管理	150
本章小结	150
复习思考题及案例分析	151
第6章 居住性物业的管理	152
6.1 住宅小区的物业管理	152

6.1.1 住宅小区的涵义及特点	152
6.1.2 住宅小区物业管理的目标和要求	155
6.1.3 住宅小区物业管理的内容和原则	159
6.1.4 住宅小区的文明建设	163
6.1.5 住宅小区的达标考评	164
6.2 高级公寓的物业管理	167
6.3 别墅的物业管理	170
本章小结	172
复习思考题及案例分析	172
第7章 经营性物业的管理	174
7.1 经营性物业管理概述	174
7.1.1 经营性物业管理的内容	174
7.1.2 经营性物业管理的收入与费用	175
7.2 写字楼的物业管理与服务	175
7.2.1 高层建筑的含义与特点	175
7.2.2 写字楼的含义、类型及特点	176
7.2.3 写字楼物业管理的方式与目标	178
7.2.4 写字楼物业管理服务的内容与要求	180
7.3 商业物业的管理	184
7.3.1 商业物业的含义及类型	184
7.3.2 商业物业的特点和商业物业管理服务的特点	185
7.3.3 商业楼宇物业管理的要求	186
7.3.4 商业楼宇管理服务的对象	188
7.4 工业厂房及仓库的物业管理	189
7.4.1 工业厂房和工业厂房物业管理概述	189
7.4.2 工业厂房物业管理的内容	192
7.5 智能建筑的物业管理	194
7.5.1 智能建筑的概述和定义	194
7.5.2 智能化建筑的构成要素	195
7.5.3 智能建筑物物业管理的特点和要求	196
本章小结	198
复习思考题及案例分析	199
第8章 物业环境管理与综合经营服务	201
8.1 物业环境管理概述	201

8.1.1	物业环境的概念和种类	201
8.1.2	物业环境管理的概念、任务和内容	203
8.2	安全管理	204
8.2.1	治安管理	204
8.2.2	消防管理	209
8.2.3	车辆管理	213
8.3	物业环境的保洁管理	217
8.3.1	物业环境的保洁管理的含义和机构设置	217
8.3.2	保洁管理工作的主要内容	218
8.3.3	保洁管理工作标准	219
8.4	物业环境的绿化管理	220
8.4.1	物业环境绿化管理功能	220
8.4.2	物业环境绿化系统的组成	220
8.4.3	绿化管理的机构设置与职责划分	221
8.4.4	绿化管理工作的主要内容	222
8.4.5	绿化管理的质量要求和考核指标	224
8.5	物业环境污染与防治	225
8.6	物业综合经营服务	228
8.6.1	物业综合经营服务概述	228
8.6.2	物业综合经营服务的运作	230
	本章小结	232
	复习思考题及案例分析	233
第9章	物业租赁管理	235
9.1	物业租赁概述	235
9.1.1	物业租赁的含义及形式	235
9.1.2	物业租赁的特征、原则及程序	236
9.2	物业租赁合同	238
9.2.1	租赁合同的作用	238
9.2.2	房屋租赁合同的构成	239
9.2.3	房屋租赁双方的权利与义务	240
9.2.4	租赁合同签订的程序	241
9.2.5	租赁合同的变更与终止	242
9.3	物业租赁价格	245
9.4	物业租赁管理	249

9.5 物业管理合同	251
9.5.1 物业管理合同的概念和特征	252
9.5.2 物业管理合同的类型	252
9.5.3 物业管理合同的订立和履行的基本原则	253
9.5.4 物业管理合同订立的方式和内容	254
9.5.5 物业管理委托合同的履行与违约责任	255
9.5.6 物业管理的公共契约	259
9.5.7 物业管理专业分包合同	264
本章小结	265
复习思考题及案例分析	266
第 10 章 企业形象设计与 ISO 9000 质量体系	267
10.1 物业管理企业的 CI 设计	267
10.1.1 CI 出现的原因及可行性	267
10.1.2 如何进行物业管理企业的 CI 设计	268
10.1.3 敬业精神是物业管理企业形象的集中体现	269
10.1.4 礼仪在物业管理企业形象中的地位	269
10.2 ISO 9000 质量管理体系的建立	270
10.2.1 质量管理体系的概念	270
10.2.2 质量管理体系的作用	271
10.2.3 物业管理质量管理体系标准	271
10.2.4 新旧质量体系标准对照	274
10.2.5 如何建立质量管理体系	277
10.2.6 质量管理体系文件编写	280
10.3 物业管理的质量管理体系要求的主要内容	285
10.3.1 物业管理质量体系总要求	285
10.3.2 管理职责	285
10.3.3 资源管理	286
10.3.4 服务实现过程	287
10.3.5 测量、分析和改进	290
10.4 质量管理体系认证	292
10.4.1 质量管理体系认证的含义及作用	292
10.4.2 质量管理体系认证的实施程序	293
10.4.3 我国主要质量管理体系认证机构简介	294
本章小结	295

复习思考题·····	296
附录 A 物业管理招标书样本·····	297
附录 B 物业管理投标书样本·····	315
附录 C 物业管理条例·····	335
参考文献·····	343

物业管理理论与实务概述

1.1 物业及物业管理的基本概念

1.1.1 物业及物业的性质

1. 物业的含义

“物业”一词,是由英语 property 翻译而来的,其含义为“财产、资产、拥有物和房地产等”,这是一个广义的范畴。这里所说的物业,则是一个狭义的范畴,是指单元性的房地产。从物业管理的角度来讲,物业是指已建成并投入使用的各类房屋及其配套设施、设备和场地。其中各类房屋是指住宅小区、综合商住楼、别墅、高档写字楼、商业大厦、宾馆、饭店、工业厂房、仓库等,既可以是一个建筑群,也可以是一个单体建筑;配套设施、设备是指房屋内外各类设备、公共市政设施;场地是指和房屋相邻的庭院、绿地、道路等。物业可小可大,一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一个物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

2. 物业的性质

世界上任何事物都有自己的属性,物业也不例外。明确物业的属性,对于了解物业和物业管理的本质,掌握物业管理运作规律,搞好物业管理工作有着十分积极的意义。

(1) 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,它是物业社会属性的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要表现为:

① 物业的二元性。物业的物质实体表现为具有特定用途和明确属主的建筑物,任何建筑物的基础都是建立在土地之上,从而成为土地的附属物,土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。因此,在经济发达的社会中,物业大多都是指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,其二元的组成比重是不同的。

例如,总体而言,物业的建筑面积与土地面积的比值在城市就高于农村,在经济、文化、商业中心就高于重工业基地。物业的这种二元性,是其他任何商品所不具备的,它决定了物业必然兼有土地与建筑二者各自所特有的各种性质。

② 物业的有限性。物业的有限性是由土地的有限性决定的。因为土地的绝对数量是有限的,且具有不可再生性,而用来开发建设的土地就更有限了。随着社会经济的发展,土地面积在日益减少,所以,人类只能在有限的土地上开发建设,从而使物业的数量受到一定的限制。

③ 物业的差异性和多样性。物业的差异性是就土地而言的。由于土地的数量是有限的,因此,随着人口的增加和经济的发展,人们必须去开发利用那些劣质土地。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,而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本身而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同,形成了物业形式上的多样性。

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,房屋及其附属设施都依附于一定的地块,一般情况下是搬不走、挪不动的。由于物业具有固定性,所以在开发建设之前,必须依照政府规划部门的要求进行设计、管理,特别是要考虑和周围环境的协调一致。

⑤ 物业的长期性。物业一经建筑完成,可供人们长期使用,建筑业中经常提到“精心设计,百年大计”这句口号,说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长时间的,特别是那些具有文物价值的建筑,具有更长久的保护价值。

⑥ 物业的配套性。物业的配套性是指物业以其各种配套设施,满足人们各种需要的特性。没有配套的设施,就不是完整意义上的物业。以住宅为例,室内的配套设施至少应包括厨房、卫生间等,否则就会造成使用不便,也影响房屋居住功能的发挥。物业配套设施越齐全,其功能发挥就越充分。

(2) 物业的社会属性

物业的社会属性,即物业的社会经济性质,是指与所有权和商品经济相联系的性质。物业的经济性质主要有:

① 物业的权属性。物业的权属性是指物业在法律上有着明确的权属关系。这种权属关系使物业的所有者、经营者和使用者各方的经济利益,在物业的开发、建设、经营、管理与使用过程中,都会受到法律的保护。物业权属最重要的内容就是物业的所有权和物业的使用权。

物业的所有权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、收益和处分的权利。物业所有者的经济利益主要表现在当其物业留作自用时,不必向任何人交纳租金,当依法将物业出租时,可以向承租人收取租金。物业的使用权是指依法经营或使用物业的权利。在我国,物业的使用权是实行所有权与使用权分离以后出现的一种

依法成立的有限产权。当使用者取得物业使用权后,就得向物业所有者交纳租金。

② 物业的商品性。在市场经济条件下,物业本身既有经济价值又有使用价值,因而物业的基本经济属性是商品,物业的商品属性主要体现在以下几个方面:首先,物业的价值和使用价值是通过市场交易活动实现的。物业的买卖、租赁、抵押和土地使用权的转让,都是体现物业商品属性的具体方式。其次,物业的开发、建设、经营、管理活动,都是商品经济活动,必须遵从价值规律来运行。再次,物业的分配与消费,即便是非营利性的,也充斥着商品的行为,奉行着“商品—货币”的规则。最后,物业开发、建设、经营、管理以及消费的参与者相互之间的关系,本质上是一种商品经济关系,从生产到消费都不是无偿的。

③ 物业的效用性。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。物业若无效用,就不会发生物业价格,人们就不会产生占有物业的欲望。

④ 物业的保值、增值性。物业能够保值、增值,已经被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,但不是直线式的运动,从长期来看,它将呈现出在波动中上扬、螺旋式上升的趋势。

1.1.2 物业管理的含义、性质与特点

1. 物业管理的含义

物业管理是指专业化的机构受业主和使用人的委托,依照合同或契约,以经营方式统一管理物业,为业主和使用人提供综合性的有偿服务,使物业发挥其使用价值,并使物业尽可能地保值、增值。

物业管理的这一定义,有着丰富的内涵:

① 必须由具有法人资格并经政府有关部门注册认可的专业组织实施物业管理。

② 物业管理是一种经营型的管理方式。物业管理的对象是物业,其服务的对象是人。物业管理所提供的服务是有偿服务,要合理收费,实现以业养业。

③ 物业管理所提供的劳务和服务能起到完善物业的使用效能,并使物业具有保值、增值的作用。

④ 物业管理是综合性的管理。物业管理的内容多种多样,业务涉及的范围相当广泛,属于多功能全方位的管理。

⑤ 就法律属性而言,物业管理是具有中介性质的管理,通过一定的契约,规定相关各方的权利和义务。

2. 物业管理的性质

物业管理是为物业所有人和使用人提供高标准、高质量的服务,因而是一种服务性行业,属于第三产业。物业管理的业务活动是提供服务,它寓管理、经营于服务之中。物业

管理的活动对象是各种各样的物业,其服务对象是业主和使用人,它通过向业主和使用人提供服务而获得利润,实现行业的自我发展。

物业管理摆脱了传统的行政性、福利性的管理模式,采取了有偿服务的方式,这与市场经济的本质是相吻合的,但是它保本微利的经营方针与一般企业追求利润最大化的经营目标是不大相同的。从经济活动方式上看,首先,物业管理不同于工业和农业,它同第三产业的其他部门一样,不直接生产有形的商品,只提供服务;其次,物业管理作为房地产综合开发的延伸和完善,它存在于房地产业的消费环节中,把专业化的管理和服务提供给业主和使用人,从业主和使用人那里收取服务费用。总之,物业管理是集管理、经营、服务于一体并寓管理、经营于服务之中的第三产业。

科学地认识物业管理的性质,对于制定物业管理有关方针、政策,引导物业管理健康发展,充分发挥物业管理的作用,都具有十分重要的意义。

3. 物业管理的特点

物业管理是一种新型的管理模式,它具有社会化、专业化、企业化、经营型等特点。

(1) 社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会工作集中起来统一管理。除了房屋及机电设备的维修养护外,其他诸如水电管理、清洁、保安、绿化、家政服务等直接关系到人们日常生活的工作,都由物业管理公司承担。每位业主只需面对一家物业管理公司,就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜安排好,不必分别面对各个不同部门,有人将物业管理公司比喻成业主的“总管家”。而物业管理公司对政府来说则像一个“总代理”,业主只需根据收费标准按时缴纳管理费和服务费,就可以获得相关服务。这既方便了业主,也便于统一管理,因此,推行物业管理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,是充分提高整个城市管理社会化程度的重要措施。

(2) 专业化

专业化有三层含义:一是有专门的组织机构;二是有专业人才,如房屋及设施设备的维修必须配备专业人才;三是有专门的管理工具和设备。作为一种统一管理,物业管理将有关物业的各项专业管理都纳入物业管理公司的业务范围之内,物业管理公司可以通过设置专门的职能部门来从事相应的管理业务。随着生产力的不断进步,社会分工日趋细化和专业化,物业管理公司也可以将一些专业管理以经济合同的方式委托给相应的专业经营服务公司。例如,机电设备维修承包给专业设备维修企业,物业保安可以向保安公司雇佣保安人员,园林绿化可以承包给专业绿化公司,环境卫生也可以承包给专业清洁公司。这些专门组织的成立,表明这一行业已从分散型转向了专业型。这种转型有利于提高城市管理的专业化和社会化程度,并能进一步促进城市管理向现代化的管理方式转换。