



世纪建筑工程管理系列规划教材

物业管理

主编 谭善勇
主审 丁 芸

33



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

21 世纪建筑工程管理系列规划教材

物 业 管 理

主 编 谭善勇

副主编 刘 宇

参 编 张国华 郝凌云

王 静 黄卫平 王洪丽

主 审 丁 芸



机 械 工 业 出 版 社

本教材以社会主义市场经济的理论与规律为指导,以国家有关政策法规为依据,以我国物业管理运作实践为主线,按照现代物业管理的一般原理、物业管理的主要机构、物业管理的具体组织实施以及国内外先进物业管理模式借鉴四个方面展开,系统地阐述有关物业管理的基本概念、基本理论、基本规律以及操作实务。

本书融专业理论与实践操作于一体,新颖性、可读性、实用性较强。它不仅可以作为大学建筑类、房地产类、城市与社区管理类、物业管理类相关学科或专业方向的本科生、高职高专生的专业教材,也可作为从事物业管理及相关学科理论研究的人员以及具体从事物业管理经营服务的人员研究或工作的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理/谭善勇主编. —北京:机械工业出版社, 2004.1
(21世纪建筑工程管理系列规划教材)
ISBN 7-111-13409-5

I. 物... II. 谭... III. 物业管理—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第102733号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码 100037)

策划编辑:冷彬

责任编辑:李俊玲 版式设计:冉晓华 责任校对:王欣

封面设计:姚毅 责任印制:施红

北京铭成印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2004年1月第1版第1次印刷

1000mm×1400mm B5·6.5印张·249千字

0 001—3 000册

定价:18.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话(010)68993821、88379646

封面无防伪标均为盗版

前 言

1994年4月1日,国家建设部颁布了第一个物业管理方面的专门法规《城市新建住宅小区管理办法》,从这个时候起,我国物业管理开始逐渐走上法制化的轨道。但因为缺乏一定数量的高素质物业管理专业人才,我国物业管理在实践中问题一直不少,这既影响了广大业主和使用人的正常工作与生活秩序,也妨碍了我国物业管理行业的健康发展。特别是在我国加入世界贸易组织后,一批境外优秀的物业管理企业将陆续进入我国物业管理市场的情况下,提高我国物业管理行业的总体水平,加强物业管理人才培养就显得更为重要。

为了适应我国物业管理行业发展的需要,迎接国外物业管理企业进入我国带来的机遇与挑战,培养高素质的理论与实践相结合的物业管理人才,我们组织了四所高等院校和两家管理与实践部门的专家学者,合作编写了本教材。

本教材力求以市场经济的理论与规律为指导,以管理学及房地产经济的基本理论与规律为基础,以国家有关政策法规为依据,以我国物业管理运作实践为主线,系统地阐述有关物业管理的基本概念、基本理论、基本规律以及操作实务,并兼顾了典型物业的管理及国内外先进物业管理运作模式的介绍。全书融专业理论与实践操作于一体,针对性、新颖性、实用性较强。它不仅可以作为大学城市经济、房地产经济、城市管理、工商管理、物业管理等相关学科或专业方向的本科生、高职高专学生的专业教材,也可供从事物业管理及相关学科理论研究的人员以及从事物业管理服务及相关具体工作的人员借鉴参考。

本教材由丁芸任主审,谭善勇任主编,刘宇任副主编,主持全书的写作大纲和初稿的审阅。具体编写分工情况为:第一、二、十二章由谭善勇编写;第六、八、十一章由刘宇编写;第三章由张国华编写;第四、九章由郝凌云编写;第五章由王静、张国华编写;第七章由黄

IV

卫平、张国华编写；第十章由王洪丽编写。最后由谭善勇总纂、增删修改和定稿。

在教材编写过程中，编写者参阅了大量的著作和论文，这里特向这些著作和论文的所有作者表示由衷地感谢！也希望有关专家提出批评意见，以便我们以后改正。

编 者

目 录

前言

第一章 物业管理导论	1
第一节 物业与物业管理的涵义	1
第二节 物业管理的类型、内容及环节	6
第三节 物业管理人员	12
复习思考题	19
第二章 物业管理机构	20
第一节 业主大会与业主委员会	20
第二节 物业管理公司	25
第三节 物业管理公司社会关系	30
复习思考题	34
第三章 物业管理招标与投标	35
第一节 物业管理招标	35
第二节 物业管理投标	41
第三节 物业管理服务合同	46
复习思考题	50
第四章 前期物业管理	51
第一节 前期物业管理概述	51
第二节 物业管理公约与住户手册	55
第三节 物业接管验收	62
第四节 入伙及装修管理	68
第五节 档案资料的建立与管理	74
复习思考题	78
第五章 物业日常管理与服务	79
第一节 房屋维修管理	79
第二节 房屋附属设备管理	84
第三节 物业区域安全管理	88
第四节 物业区域清洁管理	92
第五节 物业绿化管理	94
第六节 物业区域综合经营管理	98
复习思考题	101
第六章 物业租赁管理	102

第一节 物业租赁的宣传推广	102
第二节 物业租赁的谈判与签约	105
第三节 物业租赁合同	110
复习思考题	114
第七章 物业管理中的风险管理	115
第一节 风险与风险管理	115
第二节 物业管理保险合同	120
第三节 物业管理中的风险应对	123
复习思考题	127
第八章 物业管理的资金运行与管理	128
第一节 物业管理资金来源与使用	128
第二节 物业管理费的核算与收缴管理	133
第三节 物业管理公司财务管理	137
复习思考题	142
第九章 物业管理达标与创优	143
第一节 ISO9000 与物业管理贯标	143
第二节 ISO14000 与物业管理贯标	149
第三节 物业管理达标与创优	155
复习思考题	158
第十章 物业智能化管理	160
第一节 智能大厦系统	160
第二节 物业管理信息系统	165
复习思考题	169
第十一章 不同类型物业的管理	170
第一节 公寓与别墅物业管理	170
第二节 写字楼物业管理	173
第三节 商业物业管理	178
复习思考题	182
第十二章 美国与香港地区的物业管理	183
第一节 美国的物业管理	183
第二节 香港地区的物业管理	190
复习思考题	198
参考文献	199

第一章 物业管理导论

【内容提要】

本章是学习全书的基础，主要介绍了物业与物业管理的涵义，物业管理的类型、内容与环节以及物业管理人员及其资格取得等，重点明确了物业管理的性质、分类、内容以及物业管理人员的类型、素质、知识结构与能力以及物业管理人员如何取得相应的职业资格等。通过本章的学习，可以帮助我们对物业管理的基本方面以及从事物业管理的人员要求有一个比较概括的了解。

第一节 物业与物业管理的涵义

一、物业的基本概念与类型

（一）物业的概念与构成

物业一词在我国古已有之。《汉语大词典》中记载：宋朝李纲的奏章中即有“在京有物业者……”之语；元朝石子章《竹坞听琴·楔子》中有“将我那家私里外田产物业”之句；中国近代史资料丛刊《辛亥革命·洪全福起义档案》中也有“教堂教民物业”的称谓。

不过，由于各种原因，1949年以后我国的社会经济生活中基本上不使用这个词汇，所以在我国大陆推广物业管理时，大家都认为“物业”一词出于港澳及东南亚一带的地区和国家。在西方国家，“物业”的英语单词为“Estate”或“Property”，含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”等，是一个较为广义的范畴，而现在我们所使用的“物业”，则应是物业的一种狭义范畴。

目前，尽管国内学术界、理论界及物业管理实际工作者对物业（狭义）的定义尚未形成一致的认识，但一般都认为，所谓物业，是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。

从物业的概念中可以看出，一个完整的物业，应至少包括以下4个部分：

（1）建筑物 即已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的屋宇及相关建筑，包括房屋建筑、构筑物（如桥梁、水塔等）、道路、码头等。

（2）设备 指与这些屋宇相配套的专用机械、电气等设备，如电梯、备用电源等。

（3）设施 指与这些屋宇相配套的公用管、线、路，如上下水管、消防、强电（供变电）、弱电（通信、信号网络等）、路灯，以及室外公建设施（如幼儿

园、医院)等。

(4) 场地 指开发待建或露天堆放货物之地,包括建筑地块、庭院、停车场、小区内非主干交通道路等。

由此可见,单体的建筑物,一座孤零零的不具备任何设施的楼宇,或者没有建筑物,而是单独的设备、设施,单独的场地(如空地),都不能称之为完整意义上的物业,至少不能称其为物业管理中的“物业”。物业应是房产和地产的统一体。

(二) 物业与房地产、不动产的关系

一般认为,所谓房地产,是指房产、地产及附着于房产、地产之中的各种利益与权益。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。

由于具有位置固定性、不可移动性,房地产通常又被称为不动产。不过从语义上看,房地产的表述侧重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。

国际上,“物业”是一个通用的习惯词汇,与房地产、不动产表达同一种含义。在我国,“物业”则有其约定俗成的内涵,与房地产、不动产有一定的区别。

1. 称谓领域不同

一般来说,“房地产”是经济法和行政法及商务事务中比较常用的称谓,“不动产”则是民法惯用的词汇,而“物业”则通常指单元性的房地产。

2. 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”一般多指单项具体的房地产单位(如单项的房产、地产);而“房地产”是指一个国家、地区或一个城市所拥有的房产、地产及其组合,即“物业”通常用于个体,房地产通常用于整体。因此,从宏观的角度来看,一般常用“房地产”,而不用“物业”。如“房地产业”绝对不可以用“物业”或“物业业”代替。尽管如此,某种情况下,两者又是可以通用的。

3. 概念外延不同

一般而言,“房地产”概念外延是包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理与服务等整个过程。“物业”虽可用来指某项具体的房地产,然而,它却仅仅涉及房地产交易、售后管理服务这一阶段或区域。所以,两者既有宏观与微观的区别,还有全体与部分之差。

(三) 物业的分类

从不同的角度,可以把物业划分为不同的类型。角度不同,分类不一,其对物业管理的意义也不一样。从方便物业管理的角度考虑,一般可以把物业进行如下划分:

1. 根据物业使用功能的不同分类

- (1) 居住物业 包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。
- (2) 办公物业 供有关单位办公用的物业，主要是写字楼。
- (3) 商业物业 包括综合楼、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等。
- (4) 工业物业 包括工业厂房、仓库、货场等。
- (5) 其他用途物业 除以上几种物业之外的物业类型，如交通运输、邮政通信、广播电视、医院、学校、体育场馆等。

2. 按物业所有权性质的不同分类

按物业所有权性质可划分为私有产权物业、共用部位产权物业、公用产权物业、集体产权物业、国有产权物业等类型。

3. 按物业的所有权人的多少分类

按物业的所有权人的多少可分为单一产权物业和多元产权物业等。

二、物业管理的内涵与外延

(一) 物业管理的概念

物业管理的概念有广义和狭义之分。广义的物业管理泛指一切为了物业的正常使用、经营而对物业本身及其业主和用户所进行的管理和提供的服务。只要有房屋建筑，只要存在房屋使用上的问题，就必然有（广义）物业管理的行为来处理这些问题。换句话说，物业的使用过程中必须伴随着某种程度的管理和服务，而这种管理和服务就是广义上的物业管理。

我们现在使用的“物业管理”概念主要是指狭义的物业管理。根据 2003 年颁发的《物业管理条例》的精神，狭义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，按照国家法律法规和管理标准，以经营的方式，通过对物业进行的有效市场推广（经营）和规范的管理与维护，以及提供多层次、全方位的服务，满足业主或使用人（客户、用户等）多种需要的专业化、社会化、企业化、经营型的经营管理与服务活动。以后如不特别说明，本书之“物业管理”都是指狭义概念的物业管理。

物业管理概念中，业主是指以购买、接受捐赠或继承遗产及作为债权人收回被抵押物（房屋）等形式合法取得房屋所有权（产权）的法人或自然人。物业管理企业是指经过主管部门资质审批，并经工商部门注册的专业物业管理单位；物业使用人是指向物业的产权人承租物业使用权或购买（变相购买）物业使用权或部分使用权并获准的法人或自然人。

完整地理解物业管理概念的内涵和外延，应把握以下几点：

- 1) 物业管理的管理机构应该具有法人地位的企业或公司。
- 2) 物业管理的模式是由业主（通过业主大会）聘请一个物业管理企业，由业主委员会与之签订物业服务合同，委托其根据上述合同对所属物业进行统一的

物业管理。

3) 物业管理概念涵盖四个方面,即物业、业主、业主委员会和物业管理企业。其中,“物业”是物业管理的主要管理对象,“业主”是物业管理的主要服务对象,“物业管理企业”和“业主委员会”是物业管理的主体。

4) 物业管理应包括三项内容,即对物业本身的经营管理、对业主(使用人)的管理与服务活动以及社区精神文明建设。其中,前者包括对物业的维修、养护和租售等有关活动;对业主、使用人的管理和服包括对业主、使用人违反合同、契约的处理和对业主、使用人提供的其他各种服务;社区精神文明建设,主要就是对社区空间与居住人,文化与价值等附生于建筑物上的精神内涵的创建与发挥等。

在理解物业管理的概念中,我们可以发现物业管理与传统房屋管理是不同的。一般来说,传统房屋管理是房地产管理中的一项具体管理内容,属于行政管理和非行政管理之间的一种房屋管理形式。应该说,物业管理是传统房屋管理的一种革新,但它无论在管理模式、手段、观念上,还是管理的深度和广度上,都与传统房屋管理有着很大的区别,见表 1-1。

表 1-1 物业管理同传统房屋管理的区别

方式 比较内容	物 业 管 理	传统房屋管理
物业权属	多元产权(私有、公有)	单一产权(国有、集体所有)
管理主体	物业管理公司	政府、单位房管部门
管理单位性质	企业	事业或企业性事业单位
管理手段	经济和法律手段	行政手段
管理行为	企业经营服务行为	非企业行为
管理性质	经营型的有偿管理服务	福利型的无偿、低偿服务
管理观念	为业主、住户服务,以人为本	管住住户,以物为中心
管理费用	自筹 管理费、服务费等	低租金和大量补贴
管理形式	社会化、专业化统一管理	部门、系统管理与多头分散管理
管理内容	全方位、多层次的管理服务	管房和养房
管理关系	服务与被服务的关系	管理与被管理的关系
管理模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理机制	契约、合同形式,竞争上岗	行政指令,终身制,无竞争

(二) 物业管理的性质

1. 物业管理行为是一种市场经营行为

市场经济条件下,由于物业产权的分散,想照搬传统房屋管理的做法已完全

行不通了。主要的原因是物业管理是一项有成本也有效益的经济活动,因此,管理的成本与效益的平衡,迫使业主采用市场这个评价体系来聘请独立的第三者——物业管理企业来实施管理。物业管理公司接受委托不是被动的,它也会在市场上通过选择物业后作出决定。另外,物业管理公司实施物业管理通常要考虑自身的利益,用市场经营的眼光看待自己的管理行为。

2. 物业管理是一种服务性的行业

作为一种行业,物业管理属于第三产业,是一种服务性行业。1935年新西兰奥塔哥大学教授费希尔(A.G.B.Fisher)提出了“第三产业”理论。他把以第一、二产业产品为物质条件,生产非实物形态产品的行业,如商业、旅游业、金融保险、房地产业等称为第三产业。第三产业意味着提供服务的行业,又称为服务业。房地产业属于第三产业,直接从事或提供房地产经营管理及服务的物业管理,当然也从属于第三产业,即服务业的范畴。我们也能从物业管理只生产非实物产品——管理和服 务来得出这一结论。

同属第三产业,物业管理又具有自己特有的性质,即它是集管理、服务、经营于一体,并寓经营、管理于服务之中的产业。管理是物业管理的基本职能;经营是物业管理公司生存和发展的关键;服务是物业管理公司的宗旨和主要职能。总的来看,服务是主要因素,管理和经营始终要围绕服务而进行。管理、经营、服务三者相互渗透,相互补充,有机联系,融为一体。物业管理寓管理于服务,物业管理的服务贯穿于整个管理和经营中。

明确物业管理的性质,对业主来说,可以正确看待物业管理服务收费等问题;对物业管理企业来说,可以更加准确地进行自身角色的定位;对政府部门来说,则有利于物业管理有关方针、政策的正确制定,以便引导物业管理行业的健康发展,充分发挥物业管理的作用。

(三) 物业管理的特征

物业管理是一种有别于以往传统房屋管理的一种新型的管理模式,其管理具有社会化、专业化、企业化、市场化的特征。

1. 社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会分工汇集起来统一管理,诸如房屋、水电、清洁、保安、绿化等。每位业主只需面对物业管理企业一家就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜办妥,而不必分别面对各个不同部门,犹如为各业主找到了一个“总管家”。业主只需根据一定的收费标准按时缴纳管理费和服务费,就可以获得适当的服务,既方便业主,也便于统一服务,以充分发挥各类物业的综合效益和整体功能。

2. 专业化

专业化主要包括专门的机构与人员、专门的设备与工具、专门的技术与标

准、专门的作业与训练以及专门的管理措施等内容。其中,物业管理特别要求必须由专门的机构或企业来实施,而且,这些机构或企业必须具备一定的专业资质并达到一定的专业标准。随着社会的发展,社会分工渐趋于专业化,物业管理企业也可以将一些专业服务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,保安人员可以向保安公司雇佣,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等等。

3. 企业化

物业管理企业化是指从事物业管理的单位不能是事业单位,也不能具备政府行政职能,而应该是一个具备独立法人资格的企业单位,要按照《中华人民共和国公司法》的规定运行,不受任何干扰。作为企业,物业管理单位要拥有自己的财产,独立经营,自负盈亏,并以自己的名义享有民事权利和承担民事责任。企业化要求物业管理单位必须按照企业化模式来经营、组织、管理、服务和运作,从物业的规划设计开始,到入伙、装修、租赁、服务到各种费用的收缴上均应体现企业化的价值链,依靠自己的经营能力和优质的服务在物业管理市场上争取自己的位置和拓展业务,用管理与服务的业绩去赢得商业信誉。

4. 市场化

市场化是现代物业管理最主要的特点。市场化是指物业管理要按照市场经济的原则来运作,具体表现为:

- 1) 业主、使用人花钱购买物业管理服务和物业管理企业提供这种服务并获得报酬完全是一种市场交换行为,是一种买卖关系;
- 2) 业主和物业管理企业是一种委托与被委托、聘用与被聘用的法律关系;
- 3) 物业管理实行有偿服务,各项取费标准由市场定价,国家只能根据大局需要进行适度调节;
- 4) 允许物业管理企业获得合理利润,不人为限制其对经济利益的追求;
- 5) 物业管理服务将主要通过市场实现其价值和使用价值。

第二节 物业管理的类型、内容及环节

一、物业管理的类型

我国物业管理产生的时间不长,目前还正处在发展变化的过程中。同时,我国地域辽阔,各地发展不平衡,所以,还难以形成统一的适合整个国家的管理形式。与国情相适应,我国的物业管理存在着各种不同的管理类型。总的来看,大致有以下三种模式:

- 1) 行政、福利性的管理模式。该模式主要存在于公房住宅区,是一种传统房屋管理的模式。

2) 行政性与专业化相结合的管理。主要是政府或单位建造、购买,按一定优惠条件卖给或租给单位内部职工居住的住宅区的管理,是一种传统房屋管理与现代物业管理相结合的管理模式。

3) 市场化的管理。其最大的特点是走社会化、专业化、企业化、经营型的道路。

按照不同的分类标准或角度,可以把市场化的物业管理模式划分为以下几种类型。

(一) 托管型与自管型

这种划分是从业务委托的情况以及物业管理企业是否拥有物业产权的角度考虑的。

1. 托管型

托管型又称委托管理型。该类型的物业管理主要是指房地产开发企业将自己开发建成的房屋出售或出租给用户,并委托下属的或社会化的物业管理企业对房屋进行日常的管理,完善其售后服务;或者业主大会将业主所拥有的物业委托给一家社会化的物业管理企业进行管理。委托管理型物业管理公司一般只有经营管理权而无物业产权。

2. 自管型

自管型又称自主经营型或租赁经营型,是指房地产开发企业建成房屋后并不出售,而交由下属的物业管理企业管理,或专门组建从事租赁经营的物业管理企业,通过收取租金收回投资。提供自管型物业管理的物业管理企业一般不仅拥有经营管理权而且拥有产权,不仅具有维护性管理的职能而且可出租经营所管物业,这实质上是房地产开发的延续,通过物业的出租经营达到为开发公司收回项目投资和获取长期、稳定利润的目的。

(二) 直接管理型与顾问管理型

该类型是从发展商与物业管理公司合作的形式来划分的。按照这种划分标准,可把物业管理分为直接管理和顾问管理两种类型。直接管理型又可分为“雇佣型”、“管家型”、“合作型”三类。如上海锦江物业管理公司管理的联谊大厦、启华大厦属“雇佣型”、“管家型”一类,该公司管理的上海电力大厦属“合作型”一类。近年来又出现了一种顾问型物业管理或叫咨询型管理,颇受物业发展商的欢迎。顾问管理,是由专业物业顾问管理公司为发展商的物业制定全盘管理计划、管理制度及预算,提供管理软件等。顾问方式可派人常驻大厦及不派人驻大厦两类。该方法费用较为低廉,其实质是发展商与物业管理公司的一种妥协。

(三) 包干型与成本加利润型

从物业管理公司接管楼盘的财务渠道划分,可把物业管理划分为包干型物业管理和成本加利润型物业管理。包干型管理也即大业主(发展商)或小业主(购

房者)按合同契约,或按政府有关部门规定的费用或指导价格付给物业管理公司一定费用(一般按每平方米计价或每套房屋来计),由物业管理公司承包,亏损和盈利都由物业管理公司来承担或享有。成本加利润的管理,即物业管理公司所有的成本开支都须经大业主审定,然后由大业主再按比例付给物业管理公司一定的酬金,即利润,一般来说这个比例不超过15%,通常在5%至15%之间。

(四)管理型、实务型及半管理半实务型

按经营形态的不同,可把物业管理划分为管理型、实务型、半管理半实务型三类。

管理型物业管理主要进行产权产籍管理、物业的产权经营、中介服务和房地产经纪等,也包括对物业的档案资料的管理,而具体的实务管理操作,如清洁、安保、维修、养护和公共服务,是以分包和与专业公司合同工、钟点工挂钩的服务形式分解的,但物业管理公司必须对专业公司的服务进行监督、检查和考核。

实务型一般是以专业公司的形式出现的。如保安公司、绿化公司、清扫保洁公司、房屋维修公司、机电设备保养维修公司等。他们以开展物业专业服务管理为业务,工种齐全,服务质量比较高,通过接受物业管理企业的分包来取得管理业务。

半管理半实务型管理模式的优点在于优势互补,它一方面可以充分发挥自己的长处,另一方面则又可以充分利用别人的优势,取长补短,优化管理组合要素,达到最佳管理效果。

除上述几种分类方法之外,还可根据引进物业管理的国家与地区的不同来划分物业管理的类型。利用该方法,可把物业管理分为日式管理、港式管理、美式管理以及巴西式管理等等。其中,日式物业管理模式具有严谨、规范的特点;美式物业管理的特点是高档,不惜代价;港式物业管理的特点是一丝不苟,处处精打细算,但又不落俗套;巴西物业管理较之以上模式,也有自己的特色,主要是采取公寓式的物业管理,人员少、分工明确、管理井井有条。

二、物业管理的内容

物业管理涉及经营与管理两大方面,包含服务与发展两大部分,涉及的工作内容比较繁琐复杂。就住宅小区管理而言,归纳起来,按服务的性质和提供服务的方式,可把物业管理的基本内容分为常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。

(一)公共服务

公共服务是物业管理企业直接针对物业和所有业主的各项具体的管理与服务,是最基本的公共性管理和服务。该项服务的有关内容在合同中明确规定,住用人每天都可以享受,不需再事先约定。通过公共服务,确保物业的完好与正常使用。公共服务的费用包含在物业管理费中,不单独另外收取;收费标准国家一

般都有指令性价格或指导性价格的规定。

公共服务的基本内容包括：

1) 房屋建筑主体的管理。主要包括房屋建筑主体的质量管理及维修施工管理。

2) 房屋设备、设施的管理。主要包括给排水管理、电梯管理和供电管理三个部分。

3) 环境卫生、绿化的管理服务。

4) 物业管理区域内公共秩序、消防、交通等协助管理事项的服务。

5) 物业装饰装修管理服务，如对装饰装修单位资格的管理、装饰装修行为的管理。

6) 物业档案资料的管理，如业主人住、产权产籍、日常管理文件等。

7) 维修基金的代管服务。接受业主委员会的委托代为管理维修基金。

8) 社区管理与服务。主要是协助街道办、居委会（家委会）进行社区精神文明建设等管理活动。如组织和开展各种各样的活动，包括“五好家庭”的评选活动、见义勇为业主或租户颁奖活动、业主或租户义务植树、义务清洁活动等。

（二）专项服务

专项服务是为了满足一些业主、用户群体和单位的一定需要而提供的代理业务服务。专项服务通常都事先设立服务项目，并将服务内容与质量、收费标准公布，当业主、住用人需要这种服务时，可自行选择，费用在公共服务费外独立收取。

专项服务是一个全方位、多层次的服务，它包括了小区或大厦租户或业主的衣、食、住、行、娱乐、购物等各个方面。

1) 衣着方面，如洗衣（尤其是干洗）服务；制衣、补衣服务等。

2) 饮食方面，如快餐盒饭、送饭服务；音乐茶坊；燃料供应及代送服务等。

3) 居住方面，如房屋看管；房屋装修；房屋清洁；搬家服务；物业租售代理等。

4) 行旅方面，如单车出租；组织旅游等。

5) 娱乐方面，如美容美发服务；组建棋牌社、读书社、桥牌俱乐部、影视歌舞厅、健身房、游泳池、网球场等并提供服务等。

6) 购物方面，如果菜供应服务；设立小商店，供应日用百货等。

7) 其他方面，如绿化工程服务；为业主或租户提供的代订代送牛奶、代送报纸杂志、代送病人就医、送药、代住户搞室内卫生、洗衣物、代雇保姆、代定购车船机票等等。

（三）特约服务

特约服务是一种在物业管理委托合同中没有要求、物业管理企业在专项服务中也未设立，而是应个别业主与住用人的要求，为满足个别业主和住用人的特殊需要而单独提供的服务，它是专项服务的补充和完善，本质上也是一种代理业务。特约服务的具体内容由供需双方特别约定，费用也由双方根据市场情况来协商决定，政府不做规定。

如果是住宅小区以外的商业物业，如写字楼、商场、酒店等，则物业管理的内容还应该涉及物业的市场营销与租赁经营管理，包括为租赁经营的实现而进行的广告宣传与市场推广，以及实际进行的租赁经营活动等等。当然，住宅小区物业管理也有租赁经营的问题，只是没有这些商业物业物业管理中的租赁经营的问题突出而已。

不难看出，公共服务是物业管理的根本，专项服务与特约服务是物业管理的扩展和方便住户的保证。作为一个完整的、有生机和活力的物业管理，上述三者是不可或缺的。物业管理企业应针对小区或大厦的实际情况，找出更科学、更符合实际的管理办法，并把它们有机地结合起来，以保证提供切合社区实际的物业管理服务。

三、物业管理的基本环节

根据在房地产开发、建设和使用过程中的地位、作用、特点及工作内容的不同，就单个物业管理企业来说，可以把物业管理工作划分为四个基本环节。

（一）物业管理的前期阶段

物业管理前期阶段具体包括物业管理的招投标、物业管理机构的组建及前期介入等各个基本环节。

1. 物业管理招标与投标

对房地产开发商和已成立的业主委员会来说，首先需要进行物业管理的招标，选聘合适的物业管理企业，然后才可能有具体的物业管理；对物业管理企业来讲，则首先需要参加物业管理的投标，取得项目的物业管理权以后，才能做好物业管理的准备并在适当的时候开始具体的物业管理工作。

2. 物业管理机构设置与人员安排

就某一个物业项目而言，物业管理企业可能需要另行组建新的物业管理机构或物业管理处，通过这个机构来具体实施物业管理项目的管理。当然，在物业正式接管前，只需要组织成立管理层，临近物业正式接管时，再考虑安排作业层人员到位。

物业管理机构及岗位要根据所管物业的类型、规模及特点等具体情况来灵活设置。有关人员的选聘一要注意各工种的人员编制及应聘者的专业水平（是否有上岗证等），二要注意选聘的时间安排，急需的先招聘，不急需的后招聘。员工