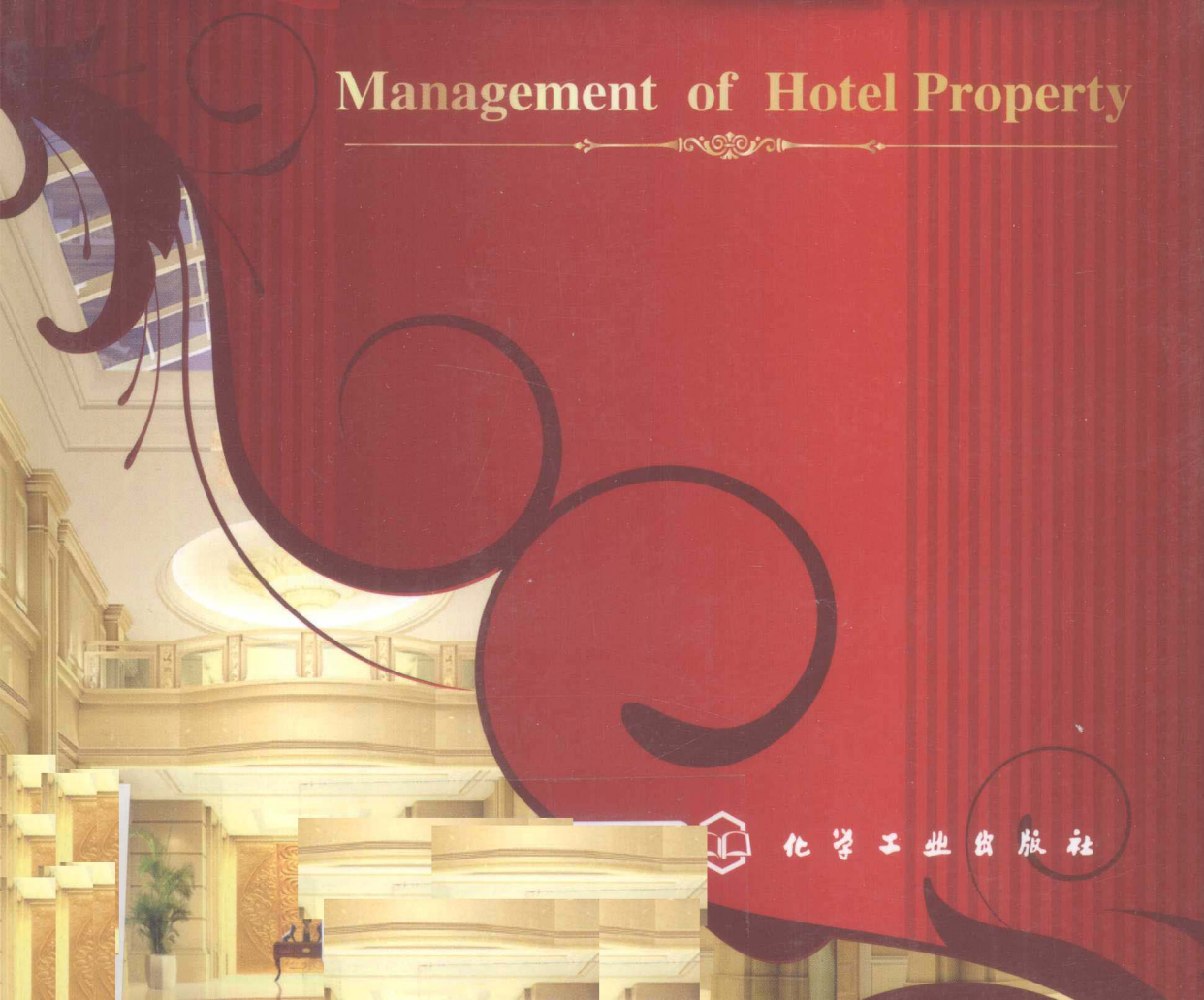


游上 编著

饭店 物业管理

Management of Hotel Property



化学工业出版社

饭店 物业管理

游 上 编著

Management of Hotel Property



化学工业出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店物业管理/游上编著. —北京: 化学工业出版社, 2009. 10

ISBN 978-7-122-06481-3

I. 饭… II. 游… III. 饭店-物业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 140969 号

责任编辑: 王 斌 邹 宁
责任校对: 凌亚男

装帧设计: 王晓宇

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 刷: 北京市振南印刷有限责任公司

装 订: 三河市宇新装订厂

720mm×1000mm 1/16 印张 13 $\frac{3}{4}$ 字数 342 千字 2009 年 10 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 38.00 元

版权所有 违者必究

前言

FOREWORDS

因为工作的关系，全书的最后一章是在洞庭湖边宁静的小城岳阳完成的，按照惯例，该在这本书的前面写点什么了。面对波光粼粼的湖面，打开电脑，正对着键盘出神，手机响了，电话的另一头传来骄傲中透着矜持的男中音：“游上，我回来了。”那是我的一位道友，刚刚结束在荷兰国际管家学院的进修满载而归。这位在国内多家高星级酒店担任高管十多年的职业经理人，去年起转任浙江南都物业管理公司的管家品牌总经理，开始了饭店物业管理的实践探索，那是多么具有挑战意义的使命啊。

在新一轮饭店投资的热潮中，不同的投资主体怀着各不相同的目的纷纷加入，饭店管理已经不仅仅局限在传统意义上的经营管理领域了，饭店业的投资与投机，促使饭店业者不得不寻找一个更高的平台来研读董事会的追求。饭店经营管理团队的最高目标是什么？如果认识还只停留在经营利润，期待着通过在住宿、餐饮、娱乐等领域的辛勤耕耘来实现股东们的投资回报，那么，经理们很快就会发现自己的努力并不能满足股东们的胃口。饭店物业的保值与增值无疑是这一波饭店投资热潮的重要目的。

因此，从物业管理的角度来审视饭店管理，其战略与战术意义呼之欲出。饭店物业管理是饭店经营管理的重要组成部分，其内容不仅涉及饭店物业及其管理活动，还涉及与对客服务息息相关的诸多管理领域。饭店在物业的分类中被列入商业物业这个大类，不过，饭店物业的主要功能是居住。虽然传统意义上的居住型物业管理所提供的服务项目及服务方法与饭店管理既互相交织，又有互相区别，但是其经营管理的最高目标在保值与增值这一点上交汇了，饭店业者从来没有像今天这样对物业管理敬重有加，这也是越来越多的如开头所介绍的饭店管理道友开始研究甚至是投身物业管理的原因所在。同时也是本书得以出版的原因所在。

本书以物业管理为平台，以与饭店物业管理直接相关的管家服务、安全管理、工程设备管理、智能化管理、环境管理、租赁及承包事务等领域的观念与操作系统为内容，搭建饭店物业管理的全新体系，使饭店业者有机会理解掌握饭店物业管理的基本概念、基本知

识、基本原理和基本方法，传导饭店及其物业管理的新概念，培养饭店业者从事饭店物业管理的技能，提高饭店业者从事饭店物业理论研究与管理实践的能力，发展饭店业者从事旅游业相关工作的创新能力。因此，本书非常有条件成为饭店业从业人员的培训、再教育用书。

就本科饭店管理教学而言，饭店管理的教学研究相对起步较早，体系较为完善。然而，由于涉及面较广，使得专业方向课程的空间不得不受到严重的挤压。绝大部分国内旅游大专院校饭店专业方向的课程仅剩下《前厅与客房管理》、《餐饮管理》等两门，其他与饭店经营管理息息相关的方向课程，因总课时有限等原因被不恰当地屏蔽了，这极大影响了饭店管理方向的学生对专业知识的系统学习，同时也直接造成了毕业生实际动手能力差的结果。本书作为教材使用，同时也为饭店管理方向专业课程搭建了全新体系，并使之与《前厅与客房管理》、《餐饮管理》共同成为支撑饭店管理专业知识宝鼎的三足。

在本书的撰写过程中，华侨大学旅游学院 09 届硕士研究生吕静同学、陆彪同学给予了建设性的帮助，他们充分利用专业实习的机会，针对性地深入饭店物业管理第一线，验证了本书的观点、完善了本书的内容；福建师范大学旅游学院 08 届旅游管理专业的陈宗冰、杨子燕、林静、韦昱、姚彩萍等同学也参与了部分资料的收集与整理工作；福州贵安温泉旅游度假区董事长谢长盛先生、福州最佳西方财富酒店总经理林军华先生等为本书实务素材的收集提供了慷慨的支持；福州柏菲特酒店管理有限公司陈函先生更是参与了本书的前期研究；列举于书后的已出版的相关文献、成果使本书的内容得以极大地丰富。本书还获得福建师范大学教材建设基金重点编写资助。谨此向以上组织和个人致以衷心的感谢。

在辽阔的洞庭湖畔，在美丽的南湖之滨，在雄伟的岳阳楼下，矗立着一座崭新的五星级度假酒店——岳阳阿波罗御庭酒店，在这里，我开始了饭店物业管理新的顾问旅程。是的，饭店物业管理实践需要不断地从一个起点走向又一个新的起点。

游 上

2009 年 7 月于岳阳楼下

目 录

CONTENTS

第一章 饭店物业管理概述 / 1

第一节 如何理解物业管理 / 1

- 一、什么是物业管理 / 1
- 二、物业管理的产生和发展 / 3
- 三、物业管理的地位和作用 / 5
- 四、物业管理的目标和原则 / 6

第二节 物业管理管些什么 / 8

- 一、基本管理内容 / 9
- 二、基本服务内容 / 9

第三节 我国物业管理的主要问题及发展趋势 / 10

- 一、我国物业管理的主要问题 / 10
- 二、我国物业管理的发展趋势 / 11

第四节 饭店物业管理 / 13

- 一、饭店是什么 / 13
- 二、饭店物业 / 15
- 三、饭店物业管理 / 16
- 四、饭店物业管理机构 / 24

第五节 一般物业管理与饭店物业管理的异同 / 25

- 一、一般物业管理与饭店物业管理的不同点 / 25
- 二、一般物业管理与饭店物业管理的相同点 / 25

第二章 饭店管家服务 / 27

第一节 饭店管家服务 / 27

- 一、饭店管家部 / 27
- 二、饭店管家部的组织结构 / 28
- 三、饭店管家部与其他部门的关系 / 28
- 四、饭店管家部的地位和作用 / 32
- 五、饭店管家服务特点 / 33
- 六、饭店管家服务任务 / 34

第二节 饭店管家服务观念的比较分析 / 35

- 一、任务观念 / 35
- 二、目标观念 / 35
- 三、中心观念 / 36
- 四、内容观念 / 36

五、主体观念	/ 37
第三节 饭店管家服务的职责及工作方法	/ 37
一、饭店管家部主要岗位职责	/ 37
二、饭店管家部工作程序与标准	/ 43
第四节 饭店管家服务的管理内容	/ 50
一、宾客类型与服务方法	/ 51
二、贴身管家服务	/ 53
三、饭店管家部的主要作业	/ 54
四、饭店管家部的管理制度	/ 59

第三章 饭店设备设施管理 / 62

第一节 饭店设备设施管理	/ 62
一、饭店设备设施与饭店宾客需求	/ 62
二、饭店设备设施管理	/ 62
三、我国饭店业设备设施管理的特点	/ 66
四、饭店设备设施管理战略	/ 67
第二节 饭店设备管理观念的比较分析	/ 68
一、任务观念	/ 68
二、目标观念	/ 69
三、中心观念	/ 70
四、内容观念	/ 71
五、主体观念	/ 72
第三节 饭店设备管理组织模式	/ 73
一、专业集中模式	/ 73
二、区域分散模式	/ 74
三、运行与维修分设模式	/ 74
四、服务维修与动力能源分设模式	/ 75
五、管理职能的发挥	/ 75
第四节 饭店设备管理的主要环节	/ 77
一、前期管理——规划与实施	/ 77
二、服务期管理——维护与修理	/ 78
三、后期管理——改造与更新	/ 81
四、设备管理的其他重要环节	/ 84

第四章 饭店安全管理 / 92

第一节 如何理解饭店安全管理	/ 92
一、饭店安全管理	/ 92
二、饭店安全管理的特点	/ 93
三、饭店安全管理的对象和任务	/ 95
四、饭店安全管理的原则	/ 97
第二节 饭店安全管理观念的比较分析	/ 98

- 一、任务观念 /98
- 二、目标观念 /99
- 三、中心观念 /99
- 四、内容观念 /99
- 五、主体观念 /100
- 第三节 饭店安全管理重点环节 /100
 - 一、饭店的消防管理 /100
 - 二、饭店治安管理 /107
 - 三、饭店安全管理监控中心的设置与管理 /109
 - 四、饭店卫生防疫 /110
- 第四节 饭店安全工作的组织管理 /110
 - 一、安全委员会及安全保卫机构 /110
 - 二、饭店员工及各级值班人员的安全管理 /112
 - 三、饭店开放区的安全管理 /113
 - 四、饭店非开放区的安全管理 /114
- 第五节 构建全方位的饭店安全管理体系 /115
 - 一、全目标运作 /116
 - 二、全主体运作 /116
 - 三、全细节管理 /116
 - 四、全方法运作 /116
 - 五、全过程管理 /117

第五章 饭店环境管理

/118

- 第一节 什么是饭店环境管理 /118
 - 一、饭店环境管理 /118
 - 二、我国饭店环境管理的特点 /121
 - 三、我国饭店环境管理存在问题的原因及对策 /122
 - 四、我国饭店环境管理的目标 /123
- 第二节 饭店环境管理观念比较分析 /124
 - 一、任务观念 /124
 - 二、目标观念 /125
 - 三、中心观念 /126
 - 四、内容观念 /126
 - 五、主体观念 /127
- 第三节 饭店环境管理的基本环节 /128
 - 一、建立环境管理体系 /128
 - 二、制订环境管理规划 /131
 - 三、饭店环境管理体系的实施 /132
 - 四、饭店环境管理体系的控制和审核 /133
- 第四节 饭店的环境管理的具体内容 /134

- 一、饭店环境污染管理 /134
- 二、饭店能源和物资消耗管理 /137
- 三、饭店环境绿化管理 /138
- 四、饭店内部环境的装饰管理 /141
- 五、饭店有害生物的控制 /144
- 第五节 饭店环境管理的绿色效益评价 /146
 - 一、绿色管理效益评估概念 /146
 - 二、饭店环境管理绿色效益评估指标体系 /147
 - 三、饭店环境管理绿色效益评估模型 /149
 - 四、饭店环境管理管理活动的评价 /151

第六章 饭店建筑物智能化管理 /152

- 第一节 智能建筑及其发展历程 /152
 - 一、什么是智能建筑 /152
 - 二、智能建筑的兴起及发展现状 /153
 - 三、智能建筑的基本功能和组成 /154
- 第二节 饭店建筑物智能化概述 /155
 - 一、什么是饭店建筑物智能化 /155
 - 二、饭店建筑物智能化的产生背景 /156
 - 三、饭店建筑物智能化的必要性 /156
 - 四、饭店建筑物智能化的特点 /157
 - 五、饭店建筑智能化的设计原则 /159
- 第三节 饭店建筑物智能化的具体内容 /160
 - 一、结构化布线系统 /160
 - 二、饭店经营及办公自动化系统 /161
 - 三、饭店 VOD 视频点播系统 /162
 - 四、饭店楼宇自控系统 /163
 - 五、饭店客房控制管理系统 /164
 - 六、饭店计算机综合管理系统 /166
 - 七、饭店一卡通系统 /167
 - 八、闭路电视系统 /168
 - 九、背景音乐兼广播系统 /168
 - 十、多媒体商务会议系统 /170
 - 十一、火灾自动报警与消防联动控制系统 /170
- 第四节 饭店智能化的发展现状及趋势 /172
 - 一、国内饭店建筑物智能化现状 /172
 - 二、我国饭店建筑物智能化的关键环节 /175
 - 三、我国饭店建筑物智能化的发展趋势 /177

第七章 饭店租赁及承包事务管理实务 /179

- 第一节 岗位设置与岗位职责 /179

- 一、租赁及承包事务部 /179
- 二、岗位设置 /179
- 三、岗位职责 /179
- 第二节 工作程序与标准 /181
 - 一、承租手续办理程序 /181
 - 二、合同审批、签订程序 /183
 - 三、合同终止结算程序 /183
 - 四、提前退租(包) 操作程序 /184
 - 五、合同续约操作程序 /184
 - 六、租赁及承包事务相关费用管理 /185
 - 七、物品进出管理程序 /188
 - 八、租赁及承包区域巡查程序 /189
 - 九、租赁及承包招标程序 /189
 - 十、报纸、信件派送程序 /189
 - 十一、对租赁及承包方的月度评估 /190
 - 十二、对租赁及承包方的年度评审 /190
 - 十三、租赁及承包规定 /190
 - 十四、租赁及承包合同签订规定 /191
 - 十五、租赁及承包管理办法 /191
 - 十六、租金缴纳管理办法 /192

- 第三节 规章制度 /193
 - 一、装修工程管理 /193
 - 二、租户须知示例 /193
 - 三、设备、设施管理 /194
 - 四、消防安全管理 /194
 - 五、清洁卫生管理 /195
 - 六、广告及招牌管理 /195
 - 七、客户信息反馈制度 /196
 - 八、租赁及承包业绩考核方案 /197
 - 九、租赁及承包业绩奖励方案 /197
 - 十、突发事件应急预案 /198

附件

/ 199

- 附件一 承包经营合同书 /199
- 附件二 物业租赁合同书 /202
- 附件三 区域消防、治安、安全生产责任书 /205
- 附件四 租赁营业场所消防责任协议 /206

参考文献

/ 208

第一章 饭店物业管理概述

本章主要探讨饭店物业管理的基本问题、基本概念、应用领域、基本环节等，读者在阅读本章后，能够定义饭店物业管理，了解其产生及发展，认识其基本内容和基本环节。

第一节 如何理解物业管理

一、什么是物业管理

(一) 物业的含义

“物业”一词是英语“property”或“estate”引译而来，其含义为财产、资产、拥有物、房地产等，是物业管理的物质对象，这是一个广义的范畴。

从管理的角度而言，物业是指已建成并投入使用的各类建筑物、构筑物及其相关的设施、设备、场地。

这里所说的各类建筑物、构筑物可以是一个建筑群，如住宅小区、工业小区、度假小区，也可以是单体建筑，如一幢多层或高层住宅楼、写字楼、饭店、商业楼、厂房、仓库、停车场等，同时，物业也是单元房地产的称谓，如一个住宅单元。同一宗物业往往分属一个或多个产权所有者。

相关的设备、设施、场地是指与上述建筑物、构筑物相配套或为其使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。

※ 物业、房地产、不动产的区别 ※

物业与房地产、不动产的概念相似，但在使用中还是存在区别的。房地产是一个整体的概念，一般会更倾向于宏观的视角，不动产是从财产的特性方面来描述，一般指土地及其附属的建筑和房屋等，物业是一个微观的概念，一般指已经建成并进入消费领域中的房地产产品及其附属产品，或者仅用来表示作为实物资本形态的具体的单元性房地产。

(二) 物业的类型

根据使用功能不同，大体上可以将物业分为五种类型：

① 居住物业——指以居住为主要功能的物业，主要有住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅等形式；

② 商业物业——指以创造收益的经营活动为主要功能的物业，此类物业形式多样，主要包括写字楼、商业楼、饭店、康乐场所、经营性度假村、综合楼等；

③ 工业物业——指以生产制造为主要功能的物业，主要有厂房、仓库等形式；

④ 市政物业——指以公共服务为主要功能的物业，主要形式如车站、医院、学校、

广场、公园、体育场馆等；

⑤ 其他物业——指上述物业以外的其他物业，如机场、码头、高速公路等。

（三）物业管理的概念、性质和原则

1. 物业管理的概念

物业的形式多种多样，那么，自然就存在如何对其实施管理的问题。

所谓物业管理，是指由物业的业主及非业主使用人、管理机构、建设单位依照法律、法规、规章的规定和合同的约定，运用现代化管理与服务技术对物业及其环境、公共秩序等有偿进行专业化维护、修缮、管理和完善的活动。

物业管理这一概念的具体内涵如下：

- ① 物业管理的服务对象是人，即物业产权人和使用人；
- ② 物业管理的对象是物业，即在建或已经投入使用的物业；
- ③ 物业管理机构提供的是有偿的商品——劳务和服务；
- ④ 物业管理机构劳务、服务的投入有助于延长物业的寿命，使物业达到保值和增值；
- ⑤ 物业管理机构和物业产权人或使用人之间的委托合同或者管理服务契约中规定了双方的权利和义务，物业管理企业提供的是具有中介性质的信托服务；
- ⑥ 物业管理与社区服务相结合，能更有效地为物业产权人或使用人提供物质和精神双方面的服务。

2. 相关概念

- （1）物业管理机构：指依法设立的从事专业化物业管理服务经营活动的企业法人。
- （2）物业所有人：指物业所有权和土地所有权人，即产权人，也称业主。业主可以是个人，可以是集体，也可以是国家。

3. 物业管理的性质

物业管理具有服务性和综合性。

（1）物业管理的服务性 物业管理是一种与房地产综合开发的现代生产方式相配套的综合性管理，是与产权多元化格局相衔接的统一管理，是与市场经济体制相适应的管理。按社会产业部门划分的标准，这种集高度统一的管理，全方位、多层次的服务和市场化的经营为一体，寓经营与管理于服务之中的物业管理属于服务性行业，即第三产业性质。随着物业管理行业的发展，物业管理机构对物业开发机构的依赖程度将会越来越低，而作为服务性行业的独立性将会不断增强。

（2）物业管理的综合性 物业管理的综合性主要体现在两个方面：一是服务内容的综合性，如服务内容包括物业养护、修缮、环境、绿化、保安和社区文化等；二是服务商品的综合性。物业管理的服务商品是指为业主和使用人提供的全部管理和服务，其中既有为个人提供的服务商品，也有为全体业主和使用人提供的服务商品。前者如代理服务，后者如环境清洁和治安保卫等。为个人和集体提供的服务商品的综合性使物业管理具有复杂性。物业管理的综合性和复杂性决定了其作为一个特殊行业，生产者和消费者之间也必须有合同、契约等来规范各自的行为，理顺相互间的关系，进而明确各自的权利和义务。

4. 物业管理的特征

物业管理具有社会化、专业化、市场化的基本特征。

（1）物业管理的社会化 物业管理的社会化是指物业产权人通过社会来选择委托物业管理机构实施社会化管理，物业管理机构接受委托，在授权范围内集中实施社会化管理。

理，将分散的社会分工汇集起来统一管理。物业管理的社会化实现的前提是必须把物业的所有权、使用权与物业的经营管理权分离，这样才有可能实现现代化生产的社会专业分工。物业管理社会化包含两方面的含义：一方面是物业的所有权人需要通过社会来选聘物业管理机构；另一方面物业管理机构作为独立的经济实体，需要到社会上来寻找可提供管理和服务的物业。

此外。物业管理的社会化还反映在管理内容的社会化和管理机构的社会化两个方面。

(2) 物业管理的专业化 物业管理的专业化是指由专业的物业管理机构通过管理与服务合同的签订，按照产权人和使用人的意愿来实施专业化的管理。这就要求物业管理机构具有一定的专业资质并拥有一定的专业人员，这样才可以设置分专业的职能部门来从事相应的管理、提供相应的服务。

物业管理的专业化是现代化生产社会专业分工的结果，因此物业管理机构可以将一些专业管理通过经济合同的方式交给相应的专业经营服务公司，这样也可以享受到专业分工的成果。

(3) 物业管理的市场化 物业管理的市场化是指在市场经济条件下，物业管理机构向业主和使用人提供有偿服务，业主和使用人购买和消费这种服务。这种服务性质是有偿的，即推行有偿服务、合理收费。物业管理机构和业主成为了市场中的两个主体，委托和有偿服务是物业管理市场化的集中体现。在这种物业管理的竞争市场中，业主有权选择不同的物业管理机构，物业管理机构也只有靠自己良好的经营和服务才能赢得业主的信任，扩大市场占有率。

物业管理机构还可以充分利用资源，通过多种经营，使物业管理机构加强自身盈利，既使得房屋维修、养护、环境、治安、设备更新的资金来源有保障，还可以使业主享受到全方位、多层次、多项目的物业服务。

物业管理这种融高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体的充满生机和活力的管理方式，越来越显示出其强大的生命力和广阔的发展空间。

二、物业管理的产生和发展

(一) 物业管理起源

1. 早期的物业管理

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。公认的物业管理起源于19世纪60年代英国，圈地运动导致大量失去土地的农村人口涌入城市，进而使城市出现空前的住房紧张，房屋出租方与承租方的矛盾日益尖锐，再加上对其缺乏管理导致了诸如房屋损坏严重、居住环境日趋恶化等社会问题，当时有一位名叫奥科维娅·希尔的英国女士为其名下出租的物业制订了一套行之有效的管理办法来规范租户行为，收到了良好的管理效果，首开物业管理之先河。

从那之后，物业管理逐渐被业主和政府有关部门重视，被普遍推广于世界各国，并不断发展成熟，进而成为服务行业。事实上，就饭店物业管理而言，相近性质的管理早在客栈时期就已经出现，而同时期豪华奢侈的国宾馆、乡村别墅、度假饭店更是出现了原始管家的管理服务形式。

2. 现代物业管理的产生

现代物业管理的诞生是在19世纪末20世纪初的美国。当时美国处于垄断资本主义的经济时期，官僚垄断资本和金融托拉斯的跨国经营，在积聚巨额财富的同时，带动大规模的国内民工潮、国际移民潮等，使得美国城市人口急剧膨胀。但当时美国政府出于

环境保护等方面的考虑,对城市土地使用面积有严格的控制,加上当时建筑方面也不断出现对新材料、新技术和新结构的使用,垂直升降电梯也是在这个时候发明使用的,这大大地推动了美国高层建筑的兴建,摩天大楼蔚为壮观,对高层建筑及附属设备的日常维修管理、消防及清洁工作的要求也随之提高,再加上摩天大楼的业主通常也不是一个或几个人,由谁负责管理大楼也成了难题,一般的房屋管理机构难以胜任。此时适应市场需求的专业性的物业管理机构应运而生,它提供统一的专业化管理和系列服务,这也标志着现代物业管理的诞生。

物业管理行业组织的出现是现代物业管理诞生的另一个标志,1908年的乔治·A·霍尔特由于其拥有的芝加哥摩天大楼在管理中遇到了一些问题,组织同行成立了“芝加哥建筑物管理人员组织(简称CMBO)”,这是世界上第一个物业管理行业组织。在CMBO的推动下,美国第一个全国性的业主组织——“建筑物业主组织(简称BOO)”在三年后成立,此后“建筑物业主与经理人员协会(简称BOMA)”也随之成立,这是一个地方性和区域性组织的全国联盟。这些组织的成立都有力地推动了美国现代物业管理的发展。

目前,美、英等国的物业管理已经成为一个成熟的行业,整体管理水平居世界前列。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外,物业管理的内容已延伸到工程咨询和监理、物业功能布局和划分、市场行情调查和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在普遍推行物业管理的同时,各国也相应成立了学术组织,对现代物业管理进行研究和探讨,如英国皇家物业管理学会等。物业管理正朝着系统化、规范化和科学化的方向发展。

(二) 我国物业管理的发展

1. 萌芽阶段

我国物业管理的萌芽阶段是在19世纪20年代初到新中国成立前夕,当时在我国广州、上海、武汉城市已经有十层左右的建筑,以上海为例,在此期间兴建了28座10层以上的高层建筑,形成当时上海风格各异的建筑群,如外滩的建筑群、南京路及淮海路的商业街、西区住宅群等,上海也因此获得“万国建筑博览”的美誉。由于房地产使用、交易的需要而产生了建筑维修、清洁、服务管理等经营服务性的专业机构,这是目前专业化的物业管理的雏形。

从1949年建国后到70年代中期,由于资本主义工商业的社会主义改造,城市房屋的所有制绝大部分转变为公有,城市住宅建设资金和建设管理基本上由政府或相应的单位负责,住宅建成后由单位进行福利分配,房地产管理由政府设立的管理机构统一管理。房地产不能进入商品流通领域,自然也就不需要物业经营活动,我国的物业管理发展几乎停滞。

2. 兴起阶段

现代意义的物业管理在我国大陆地区起步较晚,一直到19世纪80年代才在沿海地区逐渐兴起。现代物业管理伴随着我国改革开放的进程一路同行,其发展异常迅速,并逐步规范。

1981年3月10日,我国第一家专业物业管理机构——深圳市物业管理公司正式挂牌成立,在我国率先对计划经济条件下形成的传统房产管理体制进行了改革,开始对物业管理体制进行探索和实践,拉开了我国住宅物业管理的序幕,标志着我国现代物业管理的诞生。这一时期,我国住宅物业管理作为一个新生事物,探索着适合中国国情、有中国特色的物业管理模式。在此期间,住宅物业管理扮演着政府部门房管所的角色,政

府供给人、财、物，所谓的物业管理公司只不过是修电路、做卫生、看门等简单的保姆性质的琐碎工作，并且只是象征性地收取少量费用，谈不上什么技术，也没有什么制度和条例等详细的规定约束，比较粗放、散漫。那时候人们意识上的住宅物业管理也就是家政性质的公司和行业，社会的认可程度较低。1989年9月国家建设部在大庆市召开了第一届全国住宅区管理工作会议，总结推广各地探索积累的管理经验，部署有关住宅小区管理规章和标准的文件起草工作，拉开了全国统一性小区管理工作的序幕，也标志着我国住宅物业管理工作的全面启动。

1993年6月30日，我国首个物业管理协会——深圳市物业管理协会正式成立。这标志着住宅物业管理行业在深圳已经形成。1994年6月18日，深圳市颁布了国内第一部物业管理地方法规——《深圳经济特区住宅物业管理条例》，开创了物业管理地方立法之先河，以法规的形式明确了“企业化、专业化、一体化”的物业管理模式。深圳市物业管理的实践，带动、影响了其他城市 and 地区物业管理工作的开展。我国物业管理出现了新模式和新思路，极大促进了物业管理行业的持续快速发展，行业的定位更趋于明确，也得到了社会各界的逐步认可和肯定。物业管理行业也从后台走向前台，逐步从迷茫走向成熟，物业管理企业如雨后春笋般成长，实现了规模化扩张。原来由政府部门主管的一个小小工作部门，逐步发展成为房地产开发公司的子公司、独立专业的物业管理公司等新的产权企业，成为隶属于政府房屋管理部门的独立行业。优化服务、科学管理，社会化、专业化、一体化、经营性的行业发展框架和方向初步确定，一系列新的运作模式应运而生。

2003年5月28日，国务院第九次常务会议通过了《物业管理条例》，它以维护全体业主合法权益为主要原则，规范了物业管理活动，使物业管理的法制建设更加完善。除此之外，国家还出台了如《前期物业管理招标投标管理暂行办法》等一系列物业管理制度，完善了物业管理法规。2007年10月1日，《中华人民共和国物权法》正式生效，这和因此修订的《中华人民共和国物业管理条例》标志着我国现代物业管理进入到规范化发展阶段。

在完善物业管理法规的同时，为了提高物业管理服务水平、督促物业管理机构提供质价相符的服务，引导业主正确评判物业管理机构的服务质量，树立等价有偿的消费理念，促进物业管理规范发展，中国物业管理协会印发了《普通住宅小区物业管理服务等级标准》，作为与开发建设单位或业主大会签订物业服务合同，确定物业服务等级，约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的参考依据。

现代物业管理伴随着我国改革开放的发展而逐步规范并迅速发展，我国物业管理市场培育步伐加快，物业管理招标投标项目明显增多，各项配套政策进一步完善。物业管理作为城市管理的一部分，所提供的服务已经从住宅小区逐步扩展到商业大厦、写字楼、饭店宾馆、医院、学校等地，对我国城市的快速发展及人民生活水平的提高都起到了积极的作用，物业管理也由先前侧重“量”的发展，转变为侧重“质”的发展。我国物业管理在市场化、法制化、规模化和品牌化的方向进一步扩大，呈现良好的发展态势。

三、物业管理的地位和作用

(1) 物业管理为物业所有人或使用人创造健康、和谐的生活和工作环境 社会的进步和人们对生活、休闲、娱乐的品质要求的随之提高，需要物业管理提供相对应的综合性服务。具体服务内容可分为两个方面：一是物业管理所提供的基础环境，包括对公共场所的清洁，确保附属设施、设备功能的正常运转，公共活动场所和康乐设施的完备使用等。这些都是物业使用人舒适居住、高效工作的保障。二是物业管理所维持的良好的公共关系，

物业管理通过各种方式来推动和协调业主、使用人、管理者之间的社会关系和人际关系。

(2) 物业管理有助于物业的“保值”、“增值” 良好的物业管理可以确保物业处于完好、正常的使用状态,损坏的部分可以及时修理或更换,这样可以延长整体设施及结构的寿命,起到“保值”的作用。

同时,物业管理还可以创造良好的使用环境,这样不仅可以得到房地产交易商和顾客的青睐,更会使物业的价值得到提升,这样就达到了“增值”的目的。

(3) 物业管理可以促进我国饭店业、房地产业等相关产业的进一步发展 饭店业市场的顾客选择饭店与我国居民购买商品房虽然是不同领域的消费行为,但是左右购买行为的决定因素却有着许多共同之处。饭店物业是饭店产品的重要物质基础,物业管理水平的高低直接决定了饭店产品质量的高低。而近期居民购房时所担心最多的是是否有完善的物业管理服务。物业管理完备的运行机制,成熟的管理模式及良好的管理服务将打消居民的疑虑,使居民能够放心的购买商品房。因此,物业管理对促进我国饭店业、房地产经济的发展具有不可或缺的作用。

四、物业管理的目标和原则

(一) 物业管理的目标

物业管理的基本出发点和最终归宿点都是围绕着物业所有人或使用人的需求和发展进行的。

一般来说,物业管理的目的是为了发挥物业的最大使用功能,使其保值、增值,并为物业所有人和使用人创造整洁、安全、文明、舒适的生活和工作环境,最终实现物业的社会效益、经济效益、环境效益。

具体来说有以下目的:建立有效率的管理体系,制订完备的管理标准;在预算成本的控制下,保证提供优质的服务;减少设备事故的发生频率,维护物业的总体形象;建立良好的物业环境,提高物业的投资收益。

(二) 物业管理的原则

1. 业主治理与专业管理相结合的原则

这一原则规范业主与物业管理机构间的关系,划清业主与物业管理机构的地位、职责、权利和义务,其具体要求如下。

(1) 业主治理 业主治理的立足点是保护业主的合法利益,包括业主的个体利益和整体利益,并协调好相互间的关系。业主治理是指业主在物业管理中处于主导地位,但这不意味业主直接实施管理,而是通过合同的形式委托物业管理专业机构实施各项具体管理实务。

❖ 业主治理的权利和义务 ❖

权利: 决策、选聘、审议和监督权。

义务: 履行合同、公约和规章制度,协助和协调各方关系。

(2) 专业管理 体现在以下几个方面。

① 专业机构。有专门的组织机构,如管理公司、专业服务公司和公司内部的各种专门机构来实施各种服务项目,分工合作,提高效率。

② 管理人员。有专业管理人员和工程技术人员,这些人员还要经过规范化的培训和考核,取得岗位资格证书,以保证服务质量和树立良好的行风和职业道德。

③ 专业设备。有现代化的各种专业设备,这是专业管理的物质保证,并与物业的

档次相适应，逐步向智能化方向发展。

④ 管理制度。有科学的、规范化的各种管理制度和工作程序、流程图，以保证专业化管理的正确实施。

2. 统一管理，综合服务的原则

这个原则体现物业管理的基本特性和要求，包括统一管理和综合服务两方面，并且有机地结合在一起。

(1) 统一管理 可简称为一体化原则。这个原则实施的前提是“一个相对独立的物业区域，一个合法的业主委员会，一个接受管理委托的物业管理机构”。在这个前提下实施一体化的管理。

① 管理一体化。物业区域内的建筑物、构筑物、附属设备、设施、场地、庭院、道路以及公共活动中心、停车场等都由一个管理服务机构统一管理。

② 服务一体化。对业主和使用人的各种服务事项，包括专项、特约、代办项目都由一个管理服务机构统一实施。如聘请专业服务公司，也由该物业的管理机构统一实施。

③ 协调一体化。同物业管理有关方面的协调、联系由一个机构统一负责。业主、使用人、承租人有关物业管理的事务只找一个机构，这个机构不能推诿，要认真负责解决问题。

④ 经济管理一体化。有关物业管理的经济往来，包括各种物业管理费用的收支、基金的管理和物业经营的财务管理都由一个机构负责。

(2) 综合服务 综合服务是物业管理的基本属性，物业管理的综合服务既要达到一般服务业的要求，又有其自身的特殊要求。

① 高效优质。综合服务的基本要求是讲究服务的效用。就是要处处主动为业主、使用人提供方便并使他们感到舒适、满意，这是综合服务的活力所在。因此，物业管理机构要按照高效、优质的标准来实施规范化服务、礼貌服务和微笑服务。

② 以人为本。综合服务要以人为本，即以业主和使用人为中心来开展多样化、全方位、多功能的服务。综合服务就是要针对不同年龄、不同性格、不同层次以及不同民族、国籍业主和使用人的不同要求来提供丰富多彩、方式灵活、生动活泼的劳务服务。

③ 个性化。提供富有个性化的周到服务，就能赢得不同类别业主和使用人的欢迎，是实现物业管理经济效益和社会效益的基本保证，也是树立物业管理行业声誉和企业的良好社会形象的基本保证。

3. 社会化与平等竞争的原则

在物业商品化、自有化和产权多元化的条件下，物业管理不是按权属、按系统组建，而是按社会化原则进行组织与管理的。这个原则适应二权不分离的情况，即物业所有权与经营权不分离；也可以是物业二权分离的，即物业的所有者与经营权者不属于同一法人单位。在产权多元化情况下，物业多数是采用二权分离的方式来经营管理的。

社会化的原则有利于物业管理的市场培育和发展。这个原则的具体要求如下。

(1) 社会化的分工合作 现代社会不同产业间的分工和协作有助于提高各个产业的综合效益。物业管理机构要从开发企业的附属地位剥离出来，独立为自主经营的管理服务型企业。物业管理机构和各类专业服务公司，如清扫、绿化公司等，同样可以按照社会化大生产的要求进行相互间的分工与协作。

(2) 平等条件下的市场竞争 业主和物业管理机构在平等的条件下通过市场，用招标投标或协议的方式建立委托管理服务关系。政府有关部门、投资方和开发方都不宜干