

1+X

职业技术·职业资格培训教材

物业管理

(初级)

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业技术培训教研室 组织编写

实务与技能



中国劳动社会保障出版社

1+X 职业技术·职业资格培训教材

F293.33
2003.03
6.31

物业管理

(初级)

实务与技能

主 编 郭世民

副 主 编 周建华

编 者 朱再新 董 琳 黄宏志 姚子敏 王义山

审 稿 叶庶骏 严祖铭

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务与技能: 初级/郭世民主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2002. 12
职业技术·职业资格培训教材
ISBN 7-5045-3769-1

I. 物… II. 郭… III. 物业管理-技术培训-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 105114 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 14.25 印张 307 千字

2003 年 3 月第 1 版 2006 年 4 月第 5 次印刷

印数: 4000 册

定价: 23.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

内 容 简 介

本书由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业技术培训教研室依据上海1+X职业技能鉴定考核细目——物业管理员组织编写。本书从强化培养操作技能,掌握一门实用技术的角度出发,较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术,对于提高从业人员基本素质,掌握物业管理员的核心内容与技能有直接的帮助和指导作用。

物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分,目前在国际上已十分流行并获得了蓬勃的发展,物业管理业已成为市场化、企业化经营和社会化、专业化管理的一个新型的服务性行业,被誉为现代化城市的朝阳产业。

物业管理市场的培育、完善和提高,既依赖于理论上的不断探索,同时更需要在实践中的不断总结,物业管理行业既需要大量研究层、决策层的人才,同时又需要大量管理层和操作层的人才,故人才的培养将是今后物业管理市场健康发展的关键。本书从物业管理的基本概念入手,对整个物业管理的运作过程做了比较详细的介绍,并在如何突出实用性和可操作性上做了积极的探索。

主要包括:物业管理概述,物业管理的早期介入和前期管理,物业管理的运作主体,房屋及其设备的维修与保养管理,物业综合管理,物业管理常用文书及物业管理人员的礼貌礼仪等。

为便于读者掌握本教材的重点内容,教材每单元后附有模拟测试题及答案,全书最后附有两套模拟试卷,用于检验、巩固所学知识 with 技能。

本书可作为上海地区物业管理员(初级)职业技能培训与鉴定考核教材,也可供全国其他地区从业人员学习掌握先进物业管理知识与技术,或进行岗位培训、就业培训使用。

前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准和题库进行的提升,包括增加了职业标准未覆盖的职业,也包括对传统职业的知识 and 技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式,得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要,劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业技术培训教研室联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能,较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色,按等级、分模块单元的编写模式,使学员通过学习与培训,不仅能够有助于通过鉴定考核,而且能够有针对性地系统学习,真正掌握本职业的实用技术与操作技能,

从而实现我会做什么，而不只是我懂什么。每个模块单元所附模拟测试题和答案用于检验学习效果，教材后附本级别的知识模拟试卷和技能模拟试卷，使受培训者巩固提高所学知识与技能。

本教材虽结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

本教材在编写过程中得到了上海市房地产学校的大力支持，特在此表示感谢。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业技术培训教研室

目 录

第一单元 物业管理概述	(1)
第一节 物业及物业管理概念、模式和管理原则	(1)
第二节 物业管理的内容、特性和主要环节	(7)
模拟试题	(12)
模拟试题答案	(13)
第二单元 物业管理的早期介入和前期管理	(15)
第一节 物业管理的早期介入	(15)
第二节 物业的验收与接管	(18)
第三节 楼宇入伙及常用表式	(21)
第四节 物业的装修管理与规定	(27)
第五节 物业管理前期工作运作流程	(32)
模拟试题	(39)
模拟试题答案	(40)
第三单元 物业管理的运作主体	(42)
第一节 物业管理企业的设立	(42)
第二节 业主管理委员会	(49)
第三节 物业管理的主管部门及社区建设	(54)
模拟试题	(56)
模拟试题答案	(57)
第四单元 房屋维修与养护管理	(59)
第一节 房屋维修的概述	(59)
第二节 房屋完损等级评定	(61)
第三节 房屋维修工程分类及房屋维修标准	(66)
第四节 房屋维修管理	(68)
第五节 房屋养护管理	(70)
第六节 房屋维修技能	(73)

第七节 白蚁的防治	(93)
模拟测试题	(101)
模拟测试题答案	(105)
第五单元 物业设备维修与管理	(107)
第一节 给排水系统的维修与管理	(107)
第二节 空调系统的维修与管理	(123)
第三节 供电系统的维修与管理	(128)
第四节 电梯的维修与管理	(137)
第五节 设备管理	(140)
模拟测试题	(141)
模拟测试题答案	(143)
第六单元 物业常规性服务	(144)
第一节 物业的清扫保洁管理与运作流程	(144)
第二节 物业的绿化美化管理与运作流程	(148)
第三节 物业的治安防范管理与运作流程	(151)
第四节 物业的消防、车辆管理与运作流程	(155)
第五节 物业生态环境管理与运作流程	(158)
模拟测试题	(160)
模拟测试题答案	(162)
第七单元 物业管理常用的信函、文本与合同	(164)
第一节 物业管理中常用的信函	(164)
第二节 物业管理制度文本	(175)
第三节 物业管理常用合同	(178)
模拟测试题	(188)
模拟测试题答案	(189)
第八单元 物业管理人员岗位素质和礼貌礼仪	(191)
第一节 物业管理人员的基本素质	(191)
第二节 物业管理人员的职业道德	(192)
第三节 物业管理人员的礼貌礼仪	(194)
模拟测试题	(203)
模拟测试题答案	(203)

初级物业管理员知识考核模拟试卷（一）	(205)
初级物业管理员知识考核模拟试卷（一）答案	(210)
初级物业管理员知识考核模拟试卷（二）	(212)
初级物业管理员知识考核模拟试卷（二）答案	(217)

第一单元

物业管理概述

物业管理作为房地产业的一个重要分支，是房地产投资、开发、经营的自然延续和完善，也是现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分。物业管理的出现和发展，是房地产经济市场化和房地产商品化的必然产物，它所实行的企业化经营、专业化管理和社会化服务的运作形式，适应了市场经济环境，是一种充满活力的现代化产业管理模式。物业管理在我国尚处在初步发展阶段，它是现代化城市的朝阳产业。我们应该大胆地借鉴香港、新加坡及其他一些国家和地区的物业管理经验，探索和建立一整套既和国际接轨，又适合我国国情和社会特点的物业管理体系，逐渐培育、形成和发展中国的物业管理行业。因此，作为物业管理人员，首先要对物业、物业管理本身有个基本的认识，具体地说，就是要掌握物业管理的基本知识和基本技能，树立物业管理的经营理念以及充分了解我国物业管理的发展状况，探索适合我国城市特点的物业管理模式和运行机制。

第一节 物业及物业管理概念、模式和管理原则

一、物业及物业管理概念

1. 物业的概念

物业的概念知识大致由物业的定义、物业的内涵、物业的分类和物业的特点四方面的内容构成。

(1) 物业的定义。“物业”一词原来是粤港方言对房地产的称呼，它最早在香港使用，并由香港传入沿海、内地，其词义是指以土地及土地上的建筑物形式存在的不动产，也可

理解为单元性的房地产。不动产、房地产的外延较物业广一些,不动产指包括房屋在内的一切与土地相联结的财产,强调其固定性。房地产指房屋从开发、营销到使用管理的全过程,物业则着重在营销、使用和管理角度,指单元性的房产、地产或房地产。国内经过多年的实践和研究,普遍认为物业主要包括三个部分:已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物、与这些建筑物相配套的设备、设施及相关场地。

因此,我们可以把物业定义为:已建成并具有使用功能的各类房屋、附属设备、设施及相关的场地。

物业可以是群体建筑物,如住宅小区、工业厂区;也可以是单体建筑物,如高层住宅、商业大厦、办公楼宇、旅游宾馆等。

(2) 物业的内涵。物业的定义规定了物业的内涵所包含的三个要素:

1) 已建成并具有使用功能和经济效用的各类房屋;

2) 与这些房屋相配套的设备、设施和市政公用设施;

3) 房屋的建筑(包括内部的各项设施)和相邻的场地、庭院、停车场、小区内的非主干交通道路。

(3) 物业的分类。物业可以从各个不同的角度进行分类。

1) 按功能划分。物业按原始设计功能可分为:居住型、非居住型和综合型三大类,其中,各类居住型建筑是物业的主体。

2) 按产权划分。物业所有权人可以是自然人也可以是法人或其他组织,可以是中国人也可以是外国人。自然人又有个人独有和共有两种。法人和其他组织根据单位的性质可分为:国有、集体所有、私有、公私合有、外资、中外合资等。

3) 按经营性质划分。物业从经营性质角度可分为收益性物业和非收益性物业两种。收益性物业指其原始设计功能为经营性房屋,能为业主带来经济效益,如办公楼、店铺、会展中心、商场、标准厂房、停车场、宾馆、饭店等。非收益性物业指其原始设计功能为公益性、消费性的房屋,业主并不要求其产生经济效益,如自有自用公寓、别墅、花园住宅、国家机关和事业单位的办公用房、学校、医院、图书馆、福利院、敬老院、公园、宗教用房。

(4) 物业的特点。物业的基本特点是:

1) 耐久性。物业的建造年限和使用年限都较长,使用年限一般可延续几十年甚至上百年。一些经典性、具有保护价值的物业更可以长期保存。

2) 固定性。物业,包括附属的设备、设施总是依附在一定的地块上,具有不可移动性和区域性的特点。这一特点要求物业的规划、建设和管理都要与所在地的环境风貌相一致。

3) 高值性。物业,包括附属的设备、设施和土地使用权的价值总和,是高值高价商品。物业具有使用价值和经济价值,经济价值即交换价值。在商品经济条件下,价值表现

为价格。物业的价格同样受价值规律的调节,由物业的建造成本、内外环境和供求关系决定。物业具有保值和增值的特性,良好的物业管理是物业保值和增值的基本条件之一。

4) 多样性。每一种单体物业,每一栋房屋的结构、样式、规格、装饰和风格都是不同的,具有各自的特色,构成各个城市的风情。一个独立的物业区域,即使是成批地建造房屋,也应力求有多种样式,以显示自己独特的风采。

2. 物业管理的概念

(1) 物业管理的定义。所谓物业管理是指:物业管理经营者运用现代管理手段和先进的修缮技术,按合同规定对投入使用的各类物业实施多功能、全方位的统一管理,并为物业的产权人和使用人提供高效、周到的服务,以提高物业的经济价值和使用价值,创造一个安全、方便、舒适的居住和工作环境。

(2) 物业管理的内涵。物业管理的内涵包括以下几个方面:

1) 物业管理的对象是物业。这个物业是指在建、已投入使用或即将投入使用的物业即楼宇。

2) 物业管理的属性是经营,视物业为一种特殊的商品;物业管理所提供的是有偿的、无形的商品——劳务。

3) 物业管理的对象是人,即物业所有人(业主)和使用人。

4) 物业管理的劳务投入能起到完善物业的使用效能,并使其保值、增值的作用。

5) 采用现代化科学管理手段对物业实施全方位、多功能的管理,融管理、服务、经营三位于一体。

6) 物业管理的基本要求是统一管理和协调,既包括相对独立的物业(楼宇等)或小区物业的统一管理和协调,也包括辖区范围内各个方面的统一管理和协调。

7) 优质的物业管理与社区服务相结合,为业主和使用人提供物质、精神方面的服务。

8) 物业管理的法律属性是具有中介性质的信托管理,通过一定的契约规定相关各方的权利、责任和义务。

(3) 物业管理的范围。物业管理的业务范围包括三个层次:常规性服务、特约性服务和兼营性服务。

1) 常规性服务。常规性服务是物业管理的基本服务事项,又称专项性服务、公共性服务、法定服务。其特点是按有关规定和合同,为所管辖的物业区域全体业主和使用人服务,服务项目包括各种建筑物的维修和保养、设备的运行和维护、保安、消防、绿化、保洁、环保、邮电通信和档案资料管理等服务项目。

2) 特约性服务。包括代办服务和特约服务两方面。其特点都是按照业主和使用人的不同要求而提供的服务,主要项目有房屋的装修、家电维修保养、家政服务、商务服务和各种代付、代办事项。

3) 兼营性服务。又称多种经营,是指同物业管理有关的各种经营活动,包括房地产

咨询、估价、中介、置换、商业网点、文化娱乐设施和广告等。

二、物业管理的模式

1. 物业管理模式的含义

所谓物业管理模式也就是物业管理类型。一般来说,物业管理模式的划分,必须根据整个国家的房地产管理体制和特点来进行。而房地产管理体制,就是对社会房地产经营总过程而拟定、颁布的一系列制度所形成的完整体系。因此,物业管理模式就是根据房地产经营管理体制的特征而划分的不同管理种类。

2. 物业管理模式的类型

(1) 我国的物业管理模式,按照我国房地产经营管理体制发展的过程来划分,一般有以下三种类型:

1) 行政——福利型的管理模式。这种模式是在传统的计划经济体制下产生的,在目前还占有一定的比例。其主要标志是:分配属福利性的,管理属行政性的,产权属国家所有,使用权归住房人,房租非常低廉。这类管理模式的存在,既给国家背上了沉重的管理费用的负担,也使得国有资产不能产生出保值、增值的效果。随着城市改造的加快和房改政策力度的不断加大,这种管理模式的总的比例正在逐年减少。

2) 行政性与专业化管理相结合的模式。这种模式是在计划经济向市场经济体制转轨过程中出现的“双轨制”物业管理运作的产物。这种管理模式,一般是单位自买、自建的直管房,产权按一定比例优惠出售给职工,管理由专业房地产企业或部门来实行,经费来源为开发单位、购房单位、政府和职工个人共同出资。目前,大多数原属国家机关和公用事业、传媒业等机构和单位也开始由行政事业单位转向企业化、实体化,他们占用的房产或新建的房产,产权仍属公有,但是上级单位为确保物业的保值、增值及经营管理上的收益,往往在管理费用上采取使用单位出一部分和产权单位补贴一部分的办法。

3) 完全专业化、市场化的物业管理模式。这种模式的管理服务是有偿的,完全按价值规律办事,“谁受益,谁负责”,“谁出钱,谁方便”。管理企业完全独立经营,独立核算,自我完善,自我发展。

(2) 按照我国房地产经营管理体制的性质特征和经营管理方式的不同来划分,一般有以下几种类型:

首先,根据承办形式差别,可分为委托代管型和自管型两种模式。

1) 委托代管型。委托代管型的物业产权一般不属于物业管理公司,物业管理公司只是接受业主的委托,对业主所委托的物业进行管理。这种性质的管理服务一般都为典型的专业化、市场化的有偿性管理服务。

2) 自管型。自管型的物业管理又有两类:一是自建自管型。它是由原房地产开发经营单位直接延伸下来的。一般来说,这种类型的管理在物业管理公司与开发经营公司之间的竣工验收、接管过程中矛盾较少,资料齐全,对房产的性能特点也比较熟悉,管理费用

的来源也比较稳定、直接、可靠。一般的办公楼宇、新建小区、商业楼宇等都可采用这种管理形式。二是自买（或自租）自管型。这类管理与上述自建自管型相比较，其对物业的性能特点不及前者熟悉，但因其服务与管理更专业化、社会化，所以在管理上更有优势。

其次，根据经营形态差别，可分为管理型、实务型和半管理半实务型三种。

1) 管理型。所谓管理型，就是进行物业产权、产籍管理、物业的产权经营、中介服务和房产经纪等，也包括物业的档案资料管理。而具体的实务管理，比如维修、养护、安保、清洁和公共服务，是以分包和与专业公司挂钩的服务形式分解的。但物业公司必须对服务进行监督、检查、考核，与各实务型专业公司实行互补。这种管理形式，充分体现了社会主义市场经济发展中的分工细化和专业化，是物业管理发展的必然趋势。

2) 实务型。它一般以专业公司的形式出现。如房屋修缮公司、保安公司、绿化公司、机电设备保养服务公司等。它们的特点是：一般自己没有物业，而是以开展物业专业管理服务为业务，他们工种齐全，业务能力强，服务质量高，受到各方面的普遍好评。近年来的保安、设备维修、清洁公司的发展表明，在市场经济条件下的物业管理市场中，它们是很有发展前途的。

3) 半管理半实务型。这种管理模式的优点在于优势互补。它一方面把自己的长处充分发挥出来，另一方面也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。这种物业管理公司的管理、维修和服务均有较强的力量。

三、物业管理的原则

根据物业管理的指导思想，结合我国物业管理的现状，物业管理应坚持以下几项基本原则。

1. 服务第一，以人为本的原则

物业管理的服务对象是人，服务面对的是具有不同需求、不同职业、不同年龄、不同文化层次各类人员，具有群众性和多样性的特点，同时，物业管理服务又贯穿于整个物业存在的全过程，故又具有长期性的特点。因此，物业管理服务要面向各个时期的业主和使用人，向他们负责，一切为他们着想，以上乘的服务和科学的管理提供尽善尽美的服务，营造一个舒适、方便、安全、优美的工作和生活环境。这是物业管理服务的根本宗旨和首要原则。

2. 企业化经营、社会化服务的原则

在社会主义市场经济条件下，物业管理的服务是通过组建各类经济性质的物业公司来实施的。物业公司是具有中介性质的执行信托职能的服务性法人企业，它是一种自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的商品经济实体。因此，物业管理公司在实施管理和提供服务时，必须按照市场经济规律的要求，实行企业化经营和社会化管理，物业管理服务要遵循市场经济的一般做法，实行管理招标制。物业公司可以以自己的经营能力和优质服务在物业市场上争取自己的位置，拓展自己的业务。当然，竞争的前提是政、事、企完

全分离。物业公司作为独立的法人,按照公司法的规定从事经营活动,不受任何干扰。然而,物业管理企业的行为不是政府行为,其在运作中要遵循社会化管理的原则,协调和处理好与各有关部门,如街道、居委会、公安、市政、公用、邮电、交通等行政性和事业性单位的关系,建立社会化管理的联动体系,以充分发挥各类物业的综合效益和整体功能。

3. 统一经营、综合管理的原则

现代物业的用途往往是多功能的,其使用性质可以由商业、服务业、办公商务和住宅等共同构成。但房屋建筑结构及供电、供暖、供气、上下水管、电梯等设施是无法分割的;住宅区又是由住宅建筑、文化教育、娱乐、生活服务、商业、通信和交通等设施,共同组成一个完整的多功能社区。因此,房屋结构相连以及设备相互贯通的整体性和系统性,决定了只能通过统一经营、综合管理,才能使各类建筑物和工作、居住环境相协调,以充分发挥物业的功能作用。同时,随着人们住房条件的改善,工作、生活水平的提高,人们对物业管理的要求也会越来越高,因此,除了物业管理的基本业务和专项业务即物业的日常维护保养、安保、绿化、消防、保洁及车辆交通外,物业公司还应主动增加一些特别服务,如复印、打字、传真、电报、翻译以及各种票务预定业务,还可以开展居室装潢、车辆保养、房屋代管代租等业务,形成统一的、全方位、多层次的综合经营和管理服务的格局,以满足业主和使用人的不同要求。

4. 专业化管理和业主自治管理相结合的原则

所谓业主自治管理是指在物业辖区内成立业主管理委员会,以业主管理委员会为权力核心,由业主管理委员会聘请专业物业管理公司实施管理,在这种物业管理中,业主处于主导地位。物业管理公司按照其与业主和使用人的合同要求,通过专职的管理服务人员,负责对物业的维修和养护,实行专业化的管理和提供多层次的服务。但由于物业管理的服务面广,而且涉及的内容多而复杂,需要业主和使用人的配合。因此,可采用多种形式,诸如宣传和介绍正确使用和维护房屋及其各类设施,组织业主和使用人参与力所能及的环境卫生、绿化种植和绿化认养、环境美化等各项公益活动,举办各种联谊会、书画展,开通服务热线电话等举措,促使业主和使用人积极参与物业管理工作,并对物业管理公司的工作实行监督,形成良好的民主管理机制,提高管理服务的效率。

5. 契约化原则

即依法通过各种合同、规章、条例对物业进行管理,物业管理服务的全部运作过程都建立在契约的基础上。从业主委员会成立、委托管理到具体每项经营、服务项目的确定和操作,都必须以一系列的契约为原则。契约化管理的原则要求管理民主化、公开化。物业管理公司的一切经营管理活动都应当接受业主委员会的监督,实行专业管理与民主管理相结合,执行机构和监督机构相分离,这样,有利于促进服务态度的改变、服务质量和管理水平提高。

第二节 物业管理的内容、特性和主要环节

一、物业管理的内容

物业管理的主要对象包括：高层和多层住宅楼宇、住宅小区、综合楼、写字楼、商业大厦、旅游宾馆、标准工业厂房、仓库等。它的管理范围相当广泛，服务项目也呈多元化，除房屋的使用管理及出租管理、房屋及附属设备、设施的维修养护外，还包括物业管理区域的清扫保洁、治安保卫、交通及车辆管理、环境绿化以及业主或使用人生活、工作、生产方面的服务。具体地说，物业管理的业务内容主要有三大类：

1. 第一大类

属于物业管理的专项业务，它主要有：

(1) 房屋建筑管理。这是物业管理的基础工作，包括各类、各种用途房屋的保养、维修，使之保持良好的可使用状态。

(2) 房屋设备管理。这主要是指供水、供电、空调、电信、燃料等设施的保养、维修，使之保持良好的使用状态。

(3) 大楼及小区内的交通管理。小区内的平行交通和大楼内垂直交通（电梯和人行扶梯）的管理，包括通道、屋顶等空间的清理，路灯的保养等。

(4) 消防管理。消防制度建立和执行，消防器材设置，消防队伍的管理等。

(5) 安全管理。大楼和小区范围内的安全、保卫、警戒等，还可延伸为排除各种干扰，保持居住区的安静。

(6) 绿化管理。指物业管理区范围内的绿化建设和保养，以提供良好的生态环境。

(7) 清洁管理。包括垃圾、污水、雨水的排泄清除等，以求保持一个清洁卫生的环境。

2. 第二大类

属于物业管理同社区服务相结合的项目，它主要有：

(1) 家务总揽。包括各项家务代办，如代聘保姆、代付各种公用事业费用、代订报刊等。

(2) 教育卫生。照顾病人，开办辖区内的托儿所、幼儿园、小学、地区诊疗所等。

(3) 文化娱乐。开设各种小型、地区性的文化娱乐、体育活动场所，如俱乐部、文娱活动室、小型健身房、室外健身点、舞厅、有线电视台等。

(4) 商业网点。物业管理区内的小型商场、超市、副食品市场、饮食店、日用杂货、小五金、公用电信服务、家电维修等，以方便住户。

(5) 社会福利。举办老年活动室,照顾区域内的老人等。

以上这些项目,大都要与街道、居委会和有关政府部门,如教育、文化、卫生、民政、商业等机构联合举办,或接受指导。物业管理与社区服务相结合,为用户提供物质和精神双重服务,可以在小区内创造一种舒适、宁静、典雅、安逸的现代化生活环境。

3. 第三大类

属于一业为主、多种经营的项目,它主要有:

(1) 房地产投资咨询、评估、中介、置换、房屋装修、设备安装等。

(2) 旅游、餐饮、饭店、商场、广告等。

当然,物业管理的多种经营应当从属于主业,不能因此而淡化主业。

综合以上三大类的各个项目,可见物业管理是融管理、服务、经营于一体的服务性行业。物业管理的指导思想:第一是服务,第二是服务,第三还是服务。

二、物业管理的特性

物业管理是一种新型的管理模式,它一般具有社会化、专业化、规范化、经营化和契约化等特性。

1. 物业管理职能的社会化

物业管理职能的社会化是指它将分散的社会分工汇集起来统一管理。除了房屋及机电设备的维修养护外,其他物业管理的内容,程度上或方式上不同地承担着某些社会职能,如消防、保安、绿化、清洁、代订代购、接送孩子等。对于每位业主或使用者的而言,只需物业公司一家的服务,就能将居住和生活日常事宜办妥,而不必分别面对各个不同的管理服务部门。业主或使用者的犹如找到了一个总管家,而对政府各有关职能部门而言,犹如找到了一个总代理。在按规定按时缴纳管理费和服务费后,业主和使用者的就能获得热情周到的服务。

2. 物业管理组织的专业化

物业管理是由专业的管理企业——物业管理公司实施对物业的统一管理,除了物业管理公司从事专业服务外,绿化公司、保安公司、清洁公司等均为专业化公司。所谓专业化有三层含义:一是有专门的组织机构。专门组织的建立,表明这一行业已从分散型的劳动转向了专业型。二是有专业的人员配备。物业管理的内容很多都是专业性的,如机电设备、电梯、空调、房屋维修、管道维修、消防等,非得有专业人才不可。三是有专业的管理工具和设备。物业管理公司将一些专业管理以经济合同的方式交予相应的专业经营服务公司,这有利于提高城市管理的专业化和社会化程度,并能进一步推进城市管理向现代化的管理方式转换。

3. 物业管理形式的规范化

这是物业管理走向现代化、科学化的一个重要标志。它不仅指公司的设立必须按照国家政府和机关的有关政策法规规定,合法经营,而且还包括公司的管理运作程序必须规