

- 高等院校物业管理专业推荐教材
- 物业公司培训首选教材



周宇◎编著

现代物业

管理实务

Modern Property Management Practice

名师精讲 全面清晰 指导实践 难度适中
360°解析物业服务业务 360°培养物业管理人才

- 高等院校物业管理专业推荐教材
- 物业公司培训首选教材

周 宇◎编著

现代物业

管理实务

Modern Property Management Practice



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

现代物业管理实务/周宇著. - 北京: 中国经济出版社, 2009. 8

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9149 - 1

I. 现… II. 周… 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 (2009) 第 037284 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 崔姜薇 (010 - 68355210 cjw_bnu@126.com)

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞设计装帧工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市昌平新兴胶印厂

开 本: 1/16

印张: 22.5 字数: 428 千字

版 次: 2009 年 8 月第 1 版

印次: 2009 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 9149 - 1/F · 8098

定价: 42.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 由我社发行部门负责调换, 电话: 68330607

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

前 言

近几年,中国城市居民的居住水平有了显著的提高,这不仅在于许多家庭购置了新建住房,还在于越来越多的居民享受到了逐步完善的物业服务。随着中国经济的快速增长,人们对居住条件和物业服务的要求也会日益提高,物业服务水平的高低已成为人们选择住房的一个重要的参考指标,这是物业服务业获得超越发展的机遇,同时也是推进物业管理研究的机遇,笔者为能在这种背景下参与到这一领域的研究而感到荣幸。

笔者从2001年起开始涉足物业管理研究领域,并一直关注这个行业的发展,近年,物业管理行业有许多可喜的进步,有关物业管理服务的法规、政策也层出不穷,本书就是根据所搜集到的资料及笔者个人的理解,对物业管理问题进行的全新整理。本书力图以管理学、房地产经济学以及与物业管理相关的其他专业知识为基础,结合中国的国情、物业管理的发展轨迹和发育状况,对这些问题给出客观、公正、科学的认识,以便对完善中国的物业管理体制、规范物业管理活动有所裨益。本书从物业管理的基本理论入手,论述了物业管理机构的设置、物业管理的制度建设、物业管理的招标与投标、物业维修管理、物业设备管理、物业环境管理、物业安全管理以及住宅小区和酒店式公寓管理、智能化小区(建筑)的物业管理、前期物业管理等方方面面的问题,本书着笔平实,阐述得比较详细具体。

本书是编著层次的著作,但同时可作为房地产专业、城市经济专业、公共管理专业、工程管理专业、建筑专业、社区管理专业本科生和研究生的教材或参考书使用,同时可作为物业管理资格认定考试的参考书,还可作为公共管理领域、房地产领域和社区管理领域从业人员的自学教材,也可作为普通市民学习和了解有关物业管理知识的书籍。由于时间和水平所限,书中必然存在不足之处,甚至可能会出现错误,欢迎广大读者批评指正。

周 宇
2009年3月

目 录

前 言

第一章 物业与物业管理

第一节 物业的含义及其特点	2
第二节 物业管理的内涵与特征	6
第三节 物业管理的性质、类型和原则	9
第四节 物业管理的内容	14
第五节 物业管理的基本环节	19

第二章 物业管理的历史追溯与发展趋势

第一节 物业管理的起源与发展	24
第二节 物业管理的发展趋势分析	33

第三章 物业管理机构的设置

第一节 物业服务公司	40
第二节 业主、业主大会与业主委员会	53

第四章 物业管理的制度建设

第一节 业主自我管理规约	62
第二节 物业服务公司内部管理制度	64
第三节 物业管理行业规章制度	74

第五章 物业管理的招标与投标

第一节 物业管理招投标的意义与特点	94
第二节 物业管理招投标的原则与程序	97
第三节 物业管理投标文件的内容	104
第四节 物业服务合同	107

第六章 物业维修管理

第一节	物业维修管理的含义与特点	120
第二节	物业维修管理的意义和原则	122
第三节	物业维修管理的内容	125
第四节	物业维修工程的分类与考核	144
第五节	物业的日常养护	149

第七章 物业设备管理

第一节	物业设备的构成	154
第二节	物业设备的管理、维修和养护	159
第三节	物业设备管理的基本制度	184

第八章 环境、绿化与保洁管理

第一节	物业环境管理概论	194
第二节	绿化建设、养护与管理	200
第三节	保洁工作的实施与管理	212

第九章 保安、消防与车辆管理

第一节	保安管理	226
第二节	消防安全及其管理	236
第三节	车辆的停放与管理	244

第十章 住宅小区、酒店式公寓和写字楼管理

第一节	住宅小区管理	250
第二节	酒店式公寓管理	269
第三节	写字楼的管理	274

第十一章 智能化小区(建筑)及其物业管理

第一节	智能化小区(建筑)的含义与标准	282
第二节	智能化小区(建筑)的网络与设备管理	286
第三节	智能化系统的人才培养与管理制度建设	295

附 录

附录一	物业管理条例	301
-----	--------------	-----

附录二	物业服务企业资质管理办法	308
附录三	物业服务收费管理办法	312
附录四	全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及评分细则	314
附录五	前期物业管理招标投标管理暂行办法	329
附录六	业主大会规程	333
附录七	住宅专项维修资金管理办法	337
附录八	普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)	343
参考文献		348

第一章 物业与物业管理



随着我国住房制度改革和住房商品化政策的持续推进,以及乡村城市化、城市现代化进程的加快,物业管理作为一个新兴的服务行业,近几年得到了长足发展,在经济发展与和谐社会建设中发挥着越来越重要的作用。从1981年深圳市诞生全国第一家物业服务公司和第一批物业管理从业人员开始,经过20多年的发展,目前我国已有物业服务企业超过3万家,物业管理的岗位类型从操作层的保洁、绿化、维修、秩序管理,管理层的项目经理、管理处主任、部门经理到决策层的各类总监、副总经理和总经理,从业人员超过500万人,服务领域从单一类型物业到综合性物业,从纯市场化的物业管理到机关、企事业单位的后勤社会化物业管理,从新建物业到房改房和老旧小区管理。目前物业管理范围已经覆盖了住宅、写字楼、工业区、学校、商场、医院、机场、会展中心、体育场馆、步行街等,物业管理面积超过100亿平方米,行业年产值也超过6000亿元,并且每年以20%的速度在迅速发展,是一个具有广阔前景的朝阳行业^①。

^① 在一些大中城市,物业管理已经普遍被列入了房地产业的主要工作中。

第一节 物业的含义及其特点

物业管理市场是房地产市场体系的一个重要组成部分,是房地产市场发展到一定阶段,为适应广大业主需求而出现的必然结果。物业管理在中国虽然尚处在初级阶段,但其发展速度很快,已经成为房地产行业中的一个最大分支^①。要做好物业管理工作,首先要对物业及物业管理的含义有个基本认识。

一、物业的含义

“物业”一词,原出于香港及东南亚一带的国家和地区。“物业”一词自20世纪80年代引入中国大陆后,其含义已日益明确。物业既可指单元性的地产,也可指单元性的建筑物。物业有大小之分,它可以根据区域空间作相对分割,如整个住宅小区中的某住宅单位可作为一物业,高层与多层综合大楼、写字楼、商业大厦、酒店、厂房仓库,甚至是俱乐部和运动场所,也可被称为物业。

关于物业的内涵,国内各类著述中提法至少有几十种,概括起来,主要包括以下要素:

1. 已建成并具有使用功能的各类可供居住和非居住的房屋。
2. 与这些房屋相配套的设备 and 市政、公用设施。

3. 房屋的建筑(包括内部的多项设施)和相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路。

因而,可以说,单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇,不能被称为完整意义上的物业。物业应是房产和地产的统一。这里的地产,系指与该房产配套的地产。

当然,谈到物业的含义,不免让人联想到“房地产”和“不动产”这两个概念,那么它们之间又有什么联系与区别呢?

“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、房基地以及附属土地。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房基地紧密结合的土地。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

^① 近10多年来,物业管理、房地产金融、房地产估价成为房地产业最大的几个发展分支,其中物业管理发展尤其迅速。

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。这种财产是指附着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、出租权、抵押权等。

“不动产”一词译自英语“Real Estate”或“Real Property”。在英语中,“Real Estate”具体是指土地及附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说明这种财产是以房屋和土地作为物质载体,而不动产的表述倾向于说明这种财产具有不可移动这一独特属性,但两者所指系同一对象。在英语中,“Real Estate”和“Real Property”可互译互通,两者关系十分紧密。

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,然而内涵不完全相同,归纳起来,主要区别有:

1. 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、行政法及商业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。

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”一般是指一个单项的“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”不能用“物业”代替,“房地产体制改革”的含义要远远多于“物业体制改革”的含义。

3. 概念外延不同。一般而言,“房地产”概念的外延是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”常常是用来指某项具体的房地产,或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分,有整体与局部之别。

因而,归纳上述各点,物业应是指已建成并具有使用功能和经济效用的各类可供居住和非居住的房屋及与之相配套的设备,市政、公用设施,房屋所在的建筑地块与附属的场地、庭院。

二、物业的特点

作为土地与建筑物总和的物业,它与其他工业产品有着本质的区别,这主要体现在如下几个方面:

（一）使用的长期性

物业使用寿命的长期性（也有人称为耐久性），是就两个方面而言的：首先，从构成物业基础的土地来看，它对于房地产开发来说，具有可以永续利用的特点，拆除某一建筑物或构筑物后，可以再建其他建筑物或构筑物。因此，土地的寿命几乎可以说是与地球同在，因此相对于人的寿命来说，它可以看做是永恒的；其次，所开发的物业使用期限一般可达几十年乃至上百年，即土地和房屋本身是可以长期使用的。不过，在中国，对具体的某个使用者来说，又是有一定使用年限的^①。根据《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》的规定，土地使用权出让最高年限如下：居住用地为70年，工业用地为50年，教育、科技、文化、卫生、体育用地为50年，商业、旅游、娱乐用地为40年，综合或者其他用地为50年。土地使用权期满，土地使用权及其地上建筑物、其他附着物所有权由国家无偿取得。

（二）位置的固定性

由于土地具有不可移动性，而建筑物必须固定在土地上，也就形成了物业空间位置的固定性^②。这种固定性不是指泥土、地下埋藏物的位置不可移动，也不是指地形、地貌的不可改变，而是指土地的空间方位、位置的确定性。物业位置的固定性，使得房地产的开发、买卖、租赁及售租后的服务等一系列经济活动必须因地制宜、就地进行，而不可能像其他工业产品那样可以通过运输而到处流动。大连地区的物业不能因为北京的价格高就搬到北京去，新疆的物业也不能搬到上海。物业位置的固定性，也使得与之相连的管道、道路、电缆不能移动，否则就会丧失物业的全部或部分功能。

（三）建设的长期性与投资的高额性

物业开发建设周期比一般的商品生产周期要长得多，从土地征用到“三通一平”，（即通路、通电、通上下水、通天然气、通邮、电信、通交通、通网络及土地平坦），到施工、安装，再到竣工验收和交付使用，一般需要一年左右或更长的时间。物业开发建设同时需要大量的投资，一般几千至上万平方米的一栋楼房，仅建筑安装工程造价就高达几百万元甚至几千万元，在北京、上海、深圳等城市的黄金地段甚至超过这个造价范围。随着城市经济的发展和房地产市场的日益成熟，大中城市土地价格上涨较快，一

^① 在此方面，中国的法律存在着盲区，对土地使用期限结束后各种物业所有权的处理方式没有详细的规定，只有一点点原则性的说法。

^② 近几年，国内出现了采用先进技术，将靠近道边的房屋进行一定搬移的情况，但这并不能否定物业的固定性——首先，移动的距离很小，很受限制，并不能随便移动；其次，这种移动只是极特殊的现象，不能否定同类事物的本质属性。

平方米土地价格多在数百元乃至数千元、上万元的情况也常见^①。近年来,由于城市建设中实行综合开发,配套建设的方针,物业开发建设的投资数额进一步增大,这一特点表现得更加突出。

(四) 价值上的保值性与增值性

一般说来,随着时间的推进,物业表现出明显的保值性与增值性。这是因为,随着社会生产力的发展、人口的增加和人民生活质量的提高,不论是生产还是生活,人类对土地的需求量是不断增长的。然而一定时期内,按照城市规划的要求,可用于物业建设的土地面积是有限的。由于土地面积的相对稳定性,使得土地供求矛盾日益尖锐,所以物业的价格一般也会不断上涨,具有保值和增值的倾向。当然,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,无疑是呈现出在波动中上扬的趋势。目前,中国大陆城市建设用地的价格比20世纪80年代初上涨了几十倍甚至几百倍,从而导致物业的价格也在飞速上涨。

(五) 形式上的多样性

没有两个完全相同的物业存在于世界上。在南方,建筑物为了防台风往往建得比较低矮;而在北方,房屋为了便于融雪常把屋顶搞得尖一些、斜一些。同时世界上许多著名建筑物,在考虑其使用要求时,还表现或追求一种理念以及艺术视觉效果,或体现出相应的宗教信仰,如法国的卢浮宫,中国的紫禁城、塔尔寺,澳大利亚悉尼的大歌剧院等。上海几年前兴建的东方明珠电视塔,大连的中山广场建筑群,都已成为当地的标志性建筑。即使是同一式样的楼宇,也会因地点、环境、气候条件的不同,在结构、质量、材料方面表现出一些不同。当然,房屋等建筑物因其用途、功能不同也需要建造不同的形式,以满足不同的需要。即使是同一式样的楼宇,也会因地点、环境、气候条件的不同,在结构、质量、材料方面表现出一些不同。

(六) 受政策影响大

物业是稀缺性的,并且是关系国计民生、社会稳定的重大问题,对物业的使用、支配任何国家多少都有一些限制^②,因此,加强政府的宏观调控也显得十分必要。物业受法令和政府政策的影响主要体现在如下两个方面:一是限制权利,即政府基于公共利益的需要,可通过相应的法律和政策限制某些物业的开发、使用、转让等,如城市规

^① 近几年,北京市因奥运场馆的建设而使周边土地价格成倍上升就是一个非常典型的例子。

^② 这在社会主义国家表现得尤其明显。

划对土地用途和建筑高度、容积率、覆盖率等都有明确的规定；二是行政征用权，政府为满足社会公共利益的需要，可以对任何物业实行强制征收。物业受政策影响较大还体现在，由于物业具有固定性，所以无法躲避未来政策变化的影响。这表明投资物业具有高风险与高收益并存的特点。目前，中国大陆与物业相关的法律规定主要包括《物权法》、《土地管理法》、《城市房地产管理法》、《城市规划法》、《城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》、《城市新建住宅小区管理办法》以及民法》、《公司法》、《经济合同法》，等等。如果没有这些法规、政策，任何国家和地区的物业建设，都将走向混乱无序状态，给社会环境、生态平衡、人口流向、交通、治安、防火、防灾等带来巨大的负面影响。

第二节 物业管理的内涵与特征

物业管理是一种和现代化房地产开发方式相配套的综合管理，在中国它又是随着住房制度改革的推进而形成一种统一管理方式，是和社会主义市场经济体制相适应的管理形式。上面笔者分析了物业的含义与特点。在了解了物业的含义与特点之后，我们就来看一下物业管理的基本内涵与特征。

一、物业管理的内涵

物业管理是指专门机构受物业所有人的委托，依照国家有关法规和合同，行使管理权，运用现代管理科学和先进的维修养护技术，通过经济手段对物业实施多功能全方位的统一管理，同时对物业周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等统一实施专业化管理，并向业主或租户提供多方面的综合性服务，使物业发挥最大的使用价值和经济价值。物业管理经营人是指从事物业管理的企业或组织；物业所有人是指房屋等建筑物与构筑物的所有权人，即业主；物业管理的对象是物业；物业管理的服务对象是人，即物业的所有权人和使用权人。物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动，行企业化、社会化、专业化、经营型管理之路。物业管理的性质主要是服务，它寓管理、经营于服务之中，在服务中体现管理并完善管理与经营。物业管理总的宗旨是以现代化的经营管理手段为业主服务，创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。其最终目的是实现社会效益、经济效益、环境效益的同步增长。

值得一提的是，物业管理的含义有广义、狭义之分——狭义的物业管理，其主要任务是负责楼宇的维修，以及管理好各层的机电设备和公共设施，也包括治安保卫、分送

信报、传呼电话、打扫卫生等项目,即笔者上面所讲的内容。就其广义而言,是泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务。笔者认为,以狭义的物业管理含义为准是比较科学的,它不应包括房地产的投资、开发、生产经营活动。

物业的整个生命过程包括前期的规划建设、中期的买卖、租赁以及后期的物业管理三个阶段,而物业给公司带来的利润除了交换过程外,还有一大部分是在其后几十年的使用过程中实现的。物业管理现在已经成为房地产经营系统工程中的一个重要环节,通过这一环节不仅能继续获得稳定的利润,还能提高楼宇的质量,延长其使用寿命,提高物业本身的价值。

从物业管理的内涵上看,有下面几点值得强调:

其一,物业管理的对象是物业,且通常是已投入使用的楼宇。

其二,物业管理的服务对象是人,即物业所有人(业主)和使用人。

其三,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。

其四,物业管理的属性是经营,它将物业看做一种特殊的商品,物业管理所提供的是有偿的、无形的劳务活动。

其五,物业管理融管理、服务、经营三位于一体。

其六,物业管理活动具有完善物业的使用效能,促进物业保值、增值的作用。

其七,物业管理是具有中介性质的信托管理,它通过一定的契约规定相关各方的权利、责任和义务。

在《物业管理条例》中,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,对房屋及配套的设施设备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秩序的活动。可以说,这是一个适应新形势、新情况的准确的定义。

二、物业管理的主要特征

物业管理作为一种新型的管理模式,有别于过去的房产管理,具有社会化、企业化、专业化、经营化、规范化等特点。

(一) 物业管理的社会化

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,统一承担。除了房屋及机电设备的维修养护外,诸如水电管理、清洁、保安、消防、绿化、接送孩子、传呼电话等直接关系到人们日常生活的工作,都由物业公司承担。每位业主只需面对一家物业服务公司,就能将所有关于房屋和居住、工作环境的日常事宜安排好,而不必分别面

对各个不同的部门,因此,有人将物业服务公司比喻成业主的“总管家”。而物业服务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。这样做既方便了业主,也便于统一管理,是充分提高整个城市管理社会化程度的重要措施。物业管理的出现有利于发挥物业的整体功能,实现经济效益、社会效益、环境效益的统一和综合改善。

(二) 物业管理的企业化

物业服务公司是企业,不是事业单位,也不是行政机关的分支机构。物业服务公司作为一个独立的法人,应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行,不受任何行政干扰^①。因此,物业服务公司必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争,依靠经营能力和优质服务在物业管理市场上争取自己的生存空间,用经营业绩去争取更多的客户。当然,物业服务公司在运作过程中还要处理好与公安、市政、街道、居委会、邮电、公用、交通等行政或事业性单位的关系,以提供优质服务为目的,塑造良好的服务氛围,为业主创造一个方便、整洁、安全、舒适的居住和工作环境。

(三) 物业管理的专业化

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,如机电设备、空调、管道、消防、电梯、房屋等的维修,非有专门人才不可;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了物业服务公司的业务范围之内,物业服务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。随着生产力的不断提高,社会分工日趋细化和专业化,物业服务公司也可以将一些专业管理业务再委托给绿化公司、保安公司、清洁公司等相应的专业经营服务公司^②。例如,环境卫生工作可以委托给专业清洁公司;保安服务工作可以委托给保安公司;机电设备维修业务,可以委托给专业设备维修公司;园林绿化可以承包给专业绿化公司。这些专门组织的成立,表明社会分工在进一步加深,服务领域在进一步专业化。物业管理的出现促进了城市管理的专业化,并为城市管理向现代化方向迈进创造了条件。

(四) 物业管理的经营化

所谓物业管理的经营化,是指它的每项业务、每个进程都是有偿的。物业服务公

① 目前中国的物业服务公司在此方面做得还不够好,一是有些公司带有翻牌公司性质,仍具有一定的行政色彩;二是有些公司仍然承担着一定的福利职能。

② 在中国现阶段,物业管理还停留在物业服务公司内部职能部门承担大部分管理和服务的阶段,随着生产力的不断进步,物业服务公司可将专业管理业务委托给专业服务公司。《物业管理条例》也规定物业管理企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业,但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。

司所提供的服务是以赢利为目的的,它通过收取服务费用实现自身的维持和发展。但是,物业服务公司一般是保本微利,量入为出,它要通过多种经营,使物业的管理走上“以业养业、自我发展”的轨道,从而使物业管理成为一个相对独立的行业。这有利于房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新工作的开展,有利于减轻政府和各主管部门的经济压力,也有利于提高服务质量。

(五) 物业管理形式的规范化

规范化是市场经济发展的必然要求,也是企业走向现代化、科学化的必然要求。对物业服务公司来说,规范化不仅指公司的设立必须按照国家公布的有关法规和程序进行,还指公司的管理运作制度必须规范。如果物业的产权产籍管理不规范,就容易产生纠纷;如果物业的接管程序不规范,就容易留下后患;如果与业主签订的契约不规范,就会权责不清;如果企业内部管理不规范,就难以建立起现代企业制度。规范化还包括岗位设立规范。在物业服务公司企业化的过程中,很重要的一点就是要设立规范的岗位,这是实现文明服务、优质服务的前提。

第三节 物业管理的性质、类型和原则

在上一节中,我们了解了物业管理的含义和特点。那么,物业管理的性质是什么?它有哪些不同的类型?从事物业管理应遵循的原则是什么?对这些问题的了解有助于读者对物业管理的含义的理解,有助于科学把握不同类型物业管理的具体运作方式。

一、物业管理的性质

按照克拉克关于三次产业的划分方法,物业管理属于第三产业,是一种服务性行业。其实房地产业就属于第三产业,从其中分离出来的物业管理自然也属于第三产业。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物业使用人,它通过向业主和物业使用人提供服务而获得利润,实现行业的自我发展。

从经济活动方式上看,物业管理也不同于工业和农业,首先,它同第三产业的其他部门一样,不直接生产有形的商品,而是提供服务;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,将专业化的管理和服务提供给业

主和住户,从业主和住户那里收取服务费用。一句话,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,对于制定物业管理的有关方针、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——它可以为物业管理的政策和法规的制定提供理论依据,以便使制定出来的政策法规真正符合物业管理发展的实际,对物业管理真正起到指导和规范作用;它有利于促进物业管理的良性发展,使人们认识到物业管理既不是福利性的行业,也不是一个可获暴利的行业,不可以胡乱收费;它可以帮助物业管理部門树立服务意识,通过服务实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

二、物业管理的类型

物业管理大体上有两种类型:委托服务型和自主经营型。

(一) 委托服务型物业管理

委托服务型物业管理指的是房地产开发企业将开发建成的房屋分层、分单元出售给用户,一次性收回投资和利润,并委托物业服务公司对房屋进行日常的管理,完善其售后服务,或者多家产权单位将集中于一片或某一地域的房产委托给物业服务公司管理。这里所说的“委托”原来有两种类型:第一种是开发企业自己组建物业服务公司,对所出售的物业进行管理,曾经有好多大的房地产公司采取了这种形式。第二种是开发企业以招标的方式委托专业物业服务公司对已出售的物业进行日常管理,这种形式是今后物业管理发展的方向。在《物业管理条例》中,前一种方式已被禁止,《条例》明确规定:住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准,擅自采用协议方式选聘物业服务企业的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,可以处以10万元以下的罚款。因为只有通过招标,才能引起竞争;只有通过竞争,才能促使物业服务公司注重服务质量,注重效率,注重企业形象,这将有利于促进物业管理的健康发展。在这种物业管理关系中,房屋产权不属于物业服务公司,而是归属于其他人,即物业服务公司只拥有经营管理权,而无产权。其工作内容包括房屋及其附属设备设施的养护修缮,还有小区治安、环境卫生、绿化、消防等服务,即通过服务为住户提供一个良好的工作、居住环境。这种服务是有偿的,但不以赢利为唯一目的,它按政府有关价格政策收取一定的服务费,基本上是收支相抵,略有微利,着重于社会效益。此类物业服务公司为实现良好的经济效益,可同时管理多幢房屋乃至整个住宅小区。

从委托服务型物业管理的“保本微利”的经营方针看,似乎物业服务公司无利可