



21世纪工程管理学系列教材

现代物业管理

MODERN PROPERTY MANAGEMENT

主编 程鸿群



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

21世纪工程管理学系列教材

现代物业管理

MODERN PROPERTY MANAGEMENT



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代物业管理/程鸿群主编. —武汉: 武汉大学出版社, 2009. 8
21 世纪工程管理学系列教材
ISBN 978-7-307-07040-0

I. 现… II. 程… III. 物业管理—高等学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 078251 号

责任编辑: 范绪泉 责任校对: 刘 欣 版式设计: 詹锦玲

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 武汉中科兴业印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 15.5 字数: 306 千字 插页: 1

版次: 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-07040-0/F · 1276 定价: 24.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

总 序

一个学科的发展，物质条件保障固不可少，但更重要的是软件设施。软件设施体现在三个方面：一是科学合理的学科专业结构，二是能洞悉学科前沿的优秀的师资队伍，三是作为知识载体和传播媒介的优秀教材。一本好的教材，能反映该学科领域的学术水平和科研成就，能引导学生沿着正确的学术方向步入所向往的科学殿堂，作为一名教师，除了要做好教学工作外，另一个重要的职能就是，总结自己钻研专业的心得和教学中积累的经验，以不断了解学科发展动向，提高自己的科研和教学能力。

正是从上述思路出发，武汉大学出版社准备组织一批教师在两三年内编写出一套《21 世纪经济学管理学系列教材》，同时出版一批高质量的学术专著，并已和武汉大学商学院达成共识，签订了第一批出版合作协议，这是一件振奋人心的大事。

我相信，这一计划一定会圆满地实现。第一，合院以前的武汉大学经济学院和管理学院已分别出版了不少优秀教材和专著，其中一些已由教育部通过专家评估确定为全国高校通用教材，并多次获得国家级和省部级奖励，在国内外学术界产生了重大影响，对如何编写教材和专著的工作取得了丰富的经验。第二，近几年来，一批优秀中青年教师已脱颖而出，他们不断提高教学质量，勤奋刻苦地从事科研工作，已在全国重要出版社，包括武汉大学出版社，出版了一大批质量较高的专著。第三，这套教材必将受到读者的欢迎。时下，不少国外教材陆续被翻译出版，在传播新知识方面发挥了一定的作用，但在如何联系中国实际，建立清晰体系，贴近我们习惯的思维逻辑，发扬传统的文风等方面，中国学者有自己的优势。

《21 世纪经济学管理学系列教材》将分期分批问世，武汉大学商学院教师将积极地参与这一具有重大意义的学术事业，精益求精地不断提高写作质量。系列丛书的出版，说明武汉大学出版社的同志们具有远大的目光，认识到，系列教材和专著的问世带来的不止是不小的经济效益，更重要的是巨大的社会效益。作为武汉大学出版社的一位多年的合作者，对这种精神，我感到十分钦佩。

谭崇台

2001 年秋于珞珈山

我国物业管理起步较晚，是随着城镇住房制度改革的深入和住宅商品化而不断发展的，20世纪80年代由沿海地区逐渐兴起，经过二十多年的实践与探索，已渗透到了城市管理及人们生产、生活、学习的各个领域。物业管理在改善人们生产和居住环境、促进社区建设和经济建设的发展、提高城市管理水平等方面发挥了积极作用，为构建和谐社会做出了贡献。2003年9月1日我国第一部物业管理法规——《物业管理条例》正式施行，2007年8月26日又进行了修订。《物业管理条例》的实施标志着我国物业管理行业已经进入了法制化、规范化的新时期。

物业管理是我国借鉴国外的先进经验引进的一种新型的房地产管理方法，它有别于我国传统的房屋管理方法，是一种集管理、经营、服务于一体的有偿劳动，其劳动是一种服务性行为，不生产实物产品，也不经营实物产品，其所实行的是社会化、专业化、企业化的经营管理模式。本书在内容上除了对物业管理的基础知识、服务过程进行介绍外，还紧密结合《物业管理条例》（修订版）对物业的经营管理和风险管理进行详细的介绍，以期让读者更好地理解 and 掌握物业管理的性质关键是“服务性”，它寓管理与经营于服务之中，并在服务中充分体现和完善有关受业主委托物业的管理与经营。

本书系统地阐述了物业管理的基础知识、机构设置及其服务的内容，对物业的经营管理、法律知识、物业服务风险管理及其实务进行了较为详细的介绍。本书力求适应现代物业管理的新变化，内容充实、体系完整，表述尽可能精炼准确。

本书共分十一章，其中第一章、第二章、第九章、第十章由程鸿群编写，第三章、第四章、第八章由余红伟、程鸿群编写，第五章、第六章由张密、程鸿群编写，第七章、第十一章由魏胜男、程鸿群编写。全书由程鸿群负责统编，阮进、唐沂参与了文稿的校对工作。在教材的编写过程中参阅了很多专家、学者的论著和有关文献，并得到不少同行和朋友的支持和帮助，在此一并表示感谢！

本书可用作高等院校物业管理、房地产管理、工程管理等相关专业的教材，也可作为从事房地产及物业管理工作的有关人士的学习与参考书。

由于编者水平有限，书中难免有不当和错误之处，恳请读者批评指正。

编 者

2009 年 6 月于珞珈山

第一章 物业管理概论	1
第一节 物业管理的基本概念.....	1
第二节 城市管理、房地产开发与物业管理.....	9
第三节 我国物业管理的产生和发展	13
第四节 我国物业管理与国外物业管理的比较	20
本章小结	24
思考题	25
第二章 物业管理开展的基础理论	26
第一节 物业管理与产权理论	26
第二节 物业管理与委托代理理论	32
第三节 物业管理与公共选择理论	36
本章小结	38
思考题	39
第三章 物业服务企业	40
第一节 物业服务企业概述	40
第二节 物业服务企业的机构设置	44
第三节 物业服务企业的规章制度	52
第四节 物业服务企业与其他相关部门的关系	54
本章小结	60
思考题	60
第四章 物业的早期介入和前期管理	62
第一节 物业管理的早期介入	62
第二节 物业的前期管理	64
第三节 物业的接管验收	68

本章小结	72
思考题	72
第五章 物业的服务管理（一）	73
第一节 物业的维修管理	73
第二节 物业设备管理	79
第三节 物业的环境管理	83
本章小结	90
思考题	90
第六章 物业的服务管理（二）	91
第一节 物业的安全管理	91
第二节 物业的信息管理	98
第三节 物业的综合服务	102
本章小结	109
思考题	109
第七章 物业的经营管理	110
第一节 物业的经营管理概论	110
第二节 物业管理常规经营的内容及实施	112
第三节 物业各类资源的经营管理	117
第四节 物业管理的资金来源	124
第五节 物业管理的招投标	133
本章小结	138
思考题	139
第八章 物业管理的法律知识	140
第一节 物业管理法律关系	140
第二节 物业管理的法律责任	144
第三节 物业管理纠纷的仲裁和行政诉讼	147
第四节 物业管理的服务合同	154
本章小结	160
思考题	161
第九章 物业管理实务	162

第一节 住宅物业管理·····	162
第二节 写字楼的物业管理·····	166
第三节 购物中心的物业管理·····	169
第四节 工业建筑的物业管理·····	172
第五节 智能化建筑的物业管理·····	173
本章小结·····	176
思考题·····	177
 第十章 物业服务的风险管理·····	178
第一节 物业服务风险管理的基本概念·····	178
第二节 物业服务风险管理的主要流程和方法·····	182
第三节 物业服务的保险决策·····	190
本章小结·····	196
思考题·····	197
 第十一章 物业管理的质量体系简介·····	198
第一节 物业管理与 ISO9000 质量标准·····	198
第二节 物业服务企业开展 ISO9001 质量管理体系认证的程序·····	199
第三节 物业服务企业质量体系文件的编写·····	202
本章小结·····	207
思考题·····	207
 附录一 中华人民共和国国务院令〔2007〕第 504 号·····	208
附录二 前期物业服务合同（示范文本）·····	218
附录三 物业服务合同·····	229
参考文献·····	236

房地产是国家财富的重要组成部分，也是构成各类经济实体的基本物质要素。因此，房地产历来就在人类社会经济生活中占据着重要的地位。物业管理是房地产综合开发的延续和完善，是被世界各国普遍接受的不动产管理模式，已经成为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分和新型产业，被人们视作现代化城市的朝阳产业。

第一节 物业管理的基本概念

一、物业的概念

（一）英文物业的含义

英语中与物业相关的词有：estate, real estate, property, real property, realty。

1. estate 的两种解释

The degree, nature, and extent of interest that a person has in real property.（个人在不动产中所拥有权益的大小、性质和范围。）

The law recognizes certain rights in land and refers to them as estate.（法律认可的土地上的权利，并将其称为 estate。）

从上述的解释中可以将 estate 理解为地产权。

2. real estate 的两种解释

In law, land and everything more or less attached to it. Ownership below to the center of earth and above to the heavens.（在法律意义上，是指土地及或多或少定着于土地上的一切事物。指包括下到地球中央及上至天空的拥有。）

In business, the activities concerned with ownership and use transfers of the physical property.（在商务活动中，是指有关物理形态的房地产所有关系及用途转换的各种活动。）

从上述的解释 real estate 中，在法律上，可以理解为物理形态的房地产，即“房地产”、“不动产”、“物业”；在商务活动中，可以理解为房地产行业或房地产

开发、经营等活动。

3. property 的解释

The rights that one individual has in lands or goods to the exclusion of all others; rights gained from the ownership of wealth. (个人对土地或物品所拥有的排除所有其他人的权力; 是一种对财富拥有的权利。)

从上述的解释中可以将 property 理解为财产。

4. real property 的解释

The rights to use real estate. (使用房地产的权利。)

从上述的解释中可知, real property 强调的是房地产的权利, 可理解为“房地产”、“不动产”、“物业”。

5. realty = real estate

从上述解释中, 我们可以知道这些单词本身是有区别的, 但在上下文意思明确或不强调它们的区别时, 可译为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”、“不动产”及其相应权益。

(二) 物业的概念和内涵

“物业”一词, 源自于香港及东南亚一带地区和国家, 由香港传入我国沿海、内地。在我国“物业”被赋予了新的含义和内涵。根据我国《物业管理条例》, 物业是指“已建成并投入使用的各类房屋及与之配套的设施、设备和场地等”。这里的各类房屋既可以是住宅、也可是商业建筑、写字楼、工业厂房、仓库等。相应地与之配套的设备、设施和场地则是指建筑物内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、干道等。香港李宗鐸先生在《香港房地产法》中写道: “物业是单元性地产。一住宅单位是一物业, 一工厂楼宇是一物业, 一农庄也是一物业。故物业可大可小, 大物业也可分割为小物业。”

与英文的物业含义相比, 我国的物业主要强调的是已经形成的实物形态及其蕴含在其中的权益等, 而忽视了农田、海滩、矿藏、山林、桥梁、隧道及城市中的空地等也是物业。我国物业管理起步较晚, 因此, 在本书中物业的内涵主要包括以下的要素:

1. 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物;
2. 与这些建筑相配套的设施和设备;
3. 相关的场地;
4. 蕴含在物业中的权益。

(三) 物业的性质及分类

1. 物业的性质

(1) 物业的自然属性

物业的自然属性有别于其他物质的特殊属性, 也称作物业的物理属性。

①位置的固定性或不可移动性

任何物业都离不开土地。土地具有不可移动性,这种不可移动性不是指泥土、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,而是指土地空间方位、位置的确定性;这种不可移动性使得附着在地面上的各类房屋及与之配套的设施、设备和场地等形成了物业空间位置的固定性。

物业空间位置的不可移动性使得物业的管理或服务具有分散性。物业服务企业不像其他生产企业或服务企业,可以有一个固定的生产基地或服务场所生产产品或提供服务,而是根据不同的物业位置提供现场服务。

②长期实用性

土地是自然产物,具有不可磨灭性。房屋一旦建成其使用年限都比较长,甚至是上百年。物业的效用包括具备生存资料、享受资料和发展资料三个不同层次的性质。物业作为生存资料,给人以安身之地;随着社会的发展和进步,物业的使用价值逐渐提高,能给人以物质和精神上的享受,从而具备了享受资料的功能;同时,物业还是人们进行娱乐、学习、工作和社交的场所,为个人的发展提供必要的环境。

由于物业的长期实用性使得物业的管理或服务也具有长期性。通过物业服务企业提供的服务可以提高物业的使用质量和使用寿命。物业效用的多层次性要求对物业的管理或服务有不同的特点。

③差异性

物业因地段、设计、施工、材料、装饰、环境和设施等不同而具有差异性。物业的差异性要求对物业的管理或服务也具有差异性。例如,在对物业的维修中,对不同的物业部位,所需要的材料和处理方法也不同;在物业的租赁过程中,对不同的物业要仔细调查研究以便合理确定租金、营销策划等。

(2) 物业的经济属性

物业的经济属性是指其在经济领域中所表现出来的性质,是指作为开发与建设物质生产过程的产品所固有的属性或规定性。

①商品性

商品是用来交换的劳动产品,应具备两个条件:一是商品必须是劳动产品,具有使用价值即商品的自然属性;二是劳动产品必须用于交换,具有价值即商品的社会属性。各类建筑物不但具有使用价值,而且具有价值。土地本身不是劳动产品,不拥有人类的抽象劳动——价值,然而土地是一种资源,具有使用价值的价格,并通过价格取得商品的属性。但在过去的很长一段时间里,我国执行的是计划经济体制,不承认物业的商品属性,而是将其作为一种福利待遇。

物业的商品属性要求我们不仅要按照价值规律执行等价交换的原则,使物业的生产、经营、交换的过程商业化,也要将物业的消化过程商品化。因此,对于物业

的管理或服务，也要贯彻有偿服务、等价交换的原则。

②稀缺性

物业主要由土地和附着在其上面的房屋组成。土地具有稀缺性包括绝对稀缺和相对稀缺。相对的稀缺性，会带来物业供应的稀缺性，特别是有效供应的稀缺性。这里的有效供应指的是消费者想买、愿意买、能够买的供应。从这里我们必须注意到，物业供应的稀缺性是相对的，它会随着经济环境的变化和有效需求的变化而变化。

物业的稀缺性要求对物业进行良好的维护，增加它的使用寿命和经济寿命。这既是物业行业存在的基础，也是物业行业对社会做贡献的义不容辞的义务。同时，也要求物业管理人员在从事经营性物业管理时，要时时掌握市场的变化和发展趋势，为委托人的物业能产生最好的经济效益而努力。

③保值、增值性

物业的保值和增值性是指在社会实际购买力的长时期的时间序列上呈现出一种递增趋势的经济现象。这种递增趋势，主要不是因为直接追加的劳动，而是物业本身的一种“自然增值”。从现实生活来看，我国城市建筑用地的价格从改革开放以来到目前已经上扬了几十倍甚至上百倍，房屋的价值也上升了几十倍，而同期的粮食的上涨不到10倍。物业的这种保值、增值现象不是直线式的上升。从短期来看，既可能升值，也可能贬值。但是，从长期来看，物业的升值是一种必然现象。

物业的保值、增值性使得对物业的管理或服务成为一种必然，要求对物业进行更全面、更细致的管理或服务，从而提高物业的效益。

④固定投资性和高昂的投资金额特性

这是物业的另一个重要的经济特征。对土地所做的绝大部分改良或开发是不能被移走的，而是需要数十年甚至更长的时间才能收回投资。建筑或相关的设施一旦在土地上建成，就成了物业的一部分。这个经济特征使得土地投资的价值极大地依赖于特定地点经济形势的变化和人们喜好的变化。这就带来了物业投资的高度风险性。

物业开发建设周期比一般的商品生产周期要长得多，从土地征用到建筑安装施工生产，再加上有关配套建设的进行，将耗费较长的时间。同时，物业开发建设需要大量的投资，一栋楼房几千甚至上万平方米，仅建筑安装工程造价就高达几百万元甚至几千万元。物业的经济规模是一般耐用品和生产资料难以相比的。

固定投资性和高昂的投资金额特性对于物业管理来说，需要在物业的租赁管理和经营中注意着物的认定。

⑤社会经济位置的可变性

物业的自然位置是固定的，而物业的社会经济位置是可变的。物业的社会经济位置指的是物业在社会经济活动中的地位。很多情况下，物业的位置没有改

变,然而由于其所处的社会经济位置变化了,物业的价值就会有很大的变化。例如,从大的方面来说,在中国数千年漫长的封建社会中,黄土地的“黄色经济”占主导地位,中国的中原就成了政治、经济和文化的中心;而沿海地带,则是夷蛮之地。到了近代,海洋的“蓝色经济”的发展,使得东部沿海地区成了中国最发达、最富裕的地区。这种变化不可避免地会影响该地区的物业价值。从小的方面来说,一个城市的内部,也会有这样的例子。比如上海的浦东新区,原先是“宁要浦西一张床,不要浦东一套房”的地方,自从党中央实施浦东开发的战略以后,房价急剧上涨,如今最高可达每平方米万元以上。

物业社会经济位置的可变性要求从事经营性物业服务企业,要时刻关注这种潜在的变化,及时预测并做出相应对策,从而使物业获得最大的收益或将可能的损失尽可能降低。

(3) 物业的法律属性

物业的法律属性是指物业在国家法律法规的限定下所表现出来的性质。

①对政策法规的敏感性。物业上述的自然及经济属性,使得它对政府的法律法规具有与其他商品或物品不同的敏感性。政策法规的变动,会对物业的价值产生意想不到的影响。例如,中华人民共和国成立以后,通过一系列的社会主义改造,城市房地产的绝大多数是国有的。在1954年第一届全国人大第一次会议上通过的新中国第一部宪法规定:城市土地归国家所有,土地不得交易。这样的房地产体制,使得房地产在市场上不能流通,也就体现不出它们的价值。很多地方政府守着“金碗”——大量的土地,却苦于缺乏资金进行城市改造和解决人们的居住问题。1988年4月12日,七届全国人大第一次会议通过了《宪法》修正案,其中删去了土地不得出租的规定,改为:“土地的使用权可以按照法律的规定转让。”就这一条改动,使得我国城市建设和房地产的发展起了翻天覆地的变化,以前几十年解决不了的城市市政建设和居民住房难题得到迅速的解决,这一切主要归功于宪法中这一规定的改动。

物业对政策法规的敏感性,使得从事经营性物业管理的物业管理者,时刻关注这些方面可能产生的变化,未雨绸缪或掌握商机,为委托管理的业主的利益做出最大的努力。

②“权利束”性

物业的权属是由一系列的权能组成的。在我国,物业的权属包括四种:土地的所有权和使用权、房屋的所有权和使用权。每一种权属都有不同的权能,例如占有、使用、收益、处分等形成了一个完整而抽象的权利体系。在这个体系中,物业的权属可分割、分解、复合,且会随着技术进步、供给或需求的变化不断设置新的物业权能,其结构也可以重组。物业的权能可以进入市场按商品化原则进行交易和流转。物业不能合并和分割,但物业的权能可以合并和分割。

物业权属的“权利束”性要求从事物业管理的企业，在提供服务的同时，要注意物业的权属状况，并做好相应的管理工作。

③物业的相邻性

物业的相邻性是物业的一个重要的法律属性。该性质也称相邻关系。物业的相邻关系依存于相邻不动产所有权关系或使用权关系，其实质是相邻不动产所有权或使用权的适当扩展或抑制。在相邻关系中，相邻各方依法享有法律规定的相邻权及应承担相应的义务。相邻关系一般可以分为三类：一是专有部分引起的相邻关系；二是由于共用部分引起的相邻关系；三是因非物业本身的相邻关系，而是因物业距离、不可称量物引起的相邻关系。根据法律，相邻人必须相互给与便利或接受限制。

物业的相邻性要求从事物业管理或服务的企业在物业产权多元化的条件下对物业的集体部分、专用部分和公用部分提供良好的管理，创造良好的邻里关系。

2. 物业的分类

根据不同的标准物业可以划分为：

(1) 按物业的基本构成可以分成：①土地；②建筑物等土地改良物；③土地及其土地上的附着物。这三个部分均可成为独立的物业并有各自的应用领域。

(2) 按所有权的性质可以分成：①公有物业，其中又可分成国有和集体所有；国有又可分成国家直接所有和单位所有；②私有物业，包括外国独资企业的物业，国内私人独资企业的物业，私人商品房，售后公房，城市的老私房以及农村住宅等；③公私合营物业，包括中外合资企业的物业，中外合作企业的物业等。

(3) 按用途可以分成：①居住；②厂房及仓储；③办公楼；④商场；⑤宾馆、餐饮、旅游、服务；⑥文化、教育、科研；⑦体育、娱乐、休闲；⑧医疗卫生；⑨公路、桥梁、交通、市政设施；⑩邮政、通信、广播、电视等。

(4) 按结构材料可以分成：①钢结构；②钢筋混凝土结构；③混合结构；④砖木结构；⑤其他结构。

(5) 按完好程度可以分成：①完好房；②基本完好房；③一般损坏房；④严重损坏房；⑤危房。

(6) 按建筑高度可分成：①超高层；②高层；③小高层；④多层；⑤低层。

(7) 按物业管理的特性，国际上比较统一的分法为：①居住物业；②商业物业；③工业物业；④特殊物业。这种分类的理由是每一类的物业有其不同的管理知识和技能的要求。

(8) 按是否产生收益来划分：①收益性物业，是指以经营性房屋为主体对象的物业；②非收益性物业，例如以居住为目的的物业等。

二、物业管理的概念

物业管理是我国借鉴国外的先进经验引进的一种新型的房地产管理方法，它有别于我国传统的房屋管理方法，也是我国住房制度改革和房地产发展的必然产物。物业管理的英文表达为“Real Estate Management”、“Estate Management”、“Real Property Management”或“Property Management”，可译为不动产管理、房地产管理和物业管理。

（一）物业管理的内涵

一般认为，物业管理有广义和狭义之分。广义的物业管理指的是对资产、财产的管理，如对生产资料、生产工具等的管理都属于物业管理的范畴，因为资产、财产或设施等所指的范围很广，可以说无所不包。狭义的物业管理是指以经营方式来管理物业，包括物业的租赁、租金的收取、维修等内容的对房地产的管理，是由专门的机构和人员对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属设施及环境进行管理、维护，提供相应的服务，创造良好的社会环境，满足人们居住、工作、消费等的需求，使得物业能保值、增值。

我国的“物业管理”是指专门的机构受物业所有人的委托，按照国家法律以及合同和契约行使管理权，运用现代管理科学和先进的技术对已投入使用的物业以经营的方式进行管理，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。其最终目的是实现社会、经济、环境效益的同步增长。

物业管理是一种集管理、经营、服务于一体的有偿劳动，其劳动是一种服务性行为，不生产实物产品，也不经营实物产品，其所实行的是社会化、专业化、企业化的经营管理模式。“物业管理的经营者”是指能够提供物业管理服务的企业或组织，“物业所有权人”是指拥有房屋所有权的人即业主。物业管理的对象是物业，而服务对象是人即业主或使用人。物业管理的性质关键是“服务性”，它寓管理与经营于服务之中，并在服务中充分体现和完善有关受业主委托物业的管理与经营。

综上所述，物业管理的内涵是非常丰富的：

- （1）物业管理的对象是物业，而服务对象是人即业主或使用人。
- （2）物业管理的属性是经营，其经营的是一种特殊的产品，提供的是有偿无形的服务和劳务。
- （3）这种服务和劳务能够保证物业更好地发挥其使用功能，并使物业保值和增值。
- （4）物业管理是对管辖区范围内的物业提供统一的管理和协调。

（二）物业管理的本质是服务

服务有广义和狭义之分，狭义的服务一般指只提供一定的劳动活动而不提供实物形态物品的活动。广义的服务是由人类社会分工和协作相互提供的劳动或服务。本书指的是狭义的服务。2007年修改的《物业管理条例》将“物业管理企业”修改为“物业服务企业”。

物业管理的服务是指专业化的物业服务企业和物业管理专业人员为满足业主（使用人）与物业管理有关的需要而提供的体力和智力劳动，并收取报酬的经济活动。物业管理的服务属于第三产业。

物业管理的服务特点是：

（1）物业管理的服务具有综合性。我们从物业管理服务的概念就能总结出这一特点。它是一个多层次服务过程，为业主（使用人）提供优质的服务。

（2）物业管理的服务的不可储存性和生产消费的同时性。物业管理的服务不能提供实物形态的物品，在空间和时间上物业管理的服务是同存在和进行的，一旦物业服务过程结束，服务也随之消失，业主（使用人）即使不满意也无法“退货”。物业管理服务不可储存性使物业服务企业无法准确预测市场服务的需求，容易造成与业主（使用人）之间的矛盾。为了达到较好的顾客满意度，物业管理的服务同时性使得物业服务企业与业主（使用人）必须要在同一时间和同一地点进行有效地配合。

（3）物业管理的服务对象具有较强的稳定性。由于物业的不可移动性，物业管理与其他服务行业相比，具有较长的服务对象。物业服务企业若要长期拥有这些顾客，必须提高业主（使用人）的满意度。

（4）物业管理的服务对象具有集合性。物业管理除了少数是特约服务外，大多数的服务例如绿化、环卫和保安等的对象都是物业管辖范围内的业主（使用人）。

因此，物业管理的本质是服务。

三、物业管理过程的阶段划分

随着社会的进步和经济的发展，人们对物业的使用要求日益提高，因此，我们一般把物业管理的过程划分为三个阶段，如图 1-1 所示。

与房地产开发过程相对应，物业管理的早期介入从房地产立项调研到接管验收，包括立项调研、规划设计、前期开发、建设施工、预售预租及接管验收；前期管理从接管验收之后到业主大会成立；正常物业管理从业主大会成立之后到物业的寿命期止。这三个阶段中，在早期介入和前期管理两个阶段开发商拥有物业所有权，根据《物业管理条例》第二十一条规定，在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，开发商选聘物业服务企业应当签订书面的物业服务合同，形成开发商与物