

21世纪

普通高等学校工程管理专业规划教材
建设部高等学校工程管理专业指导委员会

审订

物业管理概论

WUYEGUANLIGAILUN

主编 姜早龙 张涑贤



武汉理工大学出版社
WUTP Wuhan University of Technology Press

普通高等学校工程管理专业规划教材
建设部高等学校工程管理专业指导委员会 审订

物业管理概论

主 编 姜早龙 张涑贤
主 审 邓铁军

武汉理工大学出版社
· 武汉 ·

【内 容 提 要】

本教材以社会主义市场经济的理论与规律为指导,以国家有关法律、法规和政策为依据,以我国物业管理运作实践为主线,按照现代物业管理概述、业主自治管理机构、物业管理从业人员与物业服务企业、物业管理招标与物业服务合同、物业管理超前介入、物业管理内容与程序、物业管理前期管理、物业日常管理与服务、物业租赁管理和国际物业管理等方面展开,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。为了便于读者学习与运用物业管理法规,在教材中附录了部分常用的物业管理相关的法律、法规、规章等。本教材注重物业管理法规、理论对实际运用的引导,强调解决实际问题的能力和创新意识的培养,每章安排了一个教学案例,供师生课前或课后共同分析、讨论,以期学生从中领悟物业管理的内涵。

本教材定位于工程管理专业(房地产经营与管理方向)主干课教材之一,主要介绍物业管理的基本知识和管理的一般过程。本教材融专业理论与实践操作于一体,突出了新颖性、可读性、实用性,融入了最新的法律法规和理论研究成果。它不仅可以作为大学本科工程管理专业(房地产经营与管理方向)以及相关学科专业(方向)的本科生、高职高专生的教材,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

物业管理概论/姜早龙,张涑贤主编. —武汉:武汉理工大学出版社,2008. 12
ISBN 978-7-5629-2861-4

I. 物…

II. ① 姜… ② 张…

III. 物业管理-概论

IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数字核字(2008)第 1942117 号

出版发行:武汉理工大学出版社(武汉市洪山区珞狮路 122 号 邮编 430070)

<http://www.techbook.com.cn> 理工图书网

经 销 者:各地新华书店

印 刷 者:武汉理工大印刷厂

开 本:787×1092 1/16

印 张:19.5

字 数:450 千字

版 次:2008 年 12 月第 1 版

印 次:2008 年 12 月第 1 次印刷

印 数:1—3000 册

定 价:35.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请向出版社发行部调换。本社购书
热线电话:(027)87394412 87397097

普通高等学校工程管理专业规划教材

编审委员会名单

主任委员:

- 任 宏 建设部高等学校工程管理专业指导委员会主任委员
重庆大学建设管理与房地产学院院长,教授,博导
- 丁烈云 建设部高等学校工程管理专业指导委员会副主任
华中师范大学党委书记,教授,博导

副主任委员:

- 王乾坤 湖北省工程建设专家委员会委员
武汉理工大学副校长,教授,博导
- 张希黔 建设部高等学校工程管理专业评估委员会副主任委员
中国建筑第三工程局顾问总工程师,教授
- 乐 云 中国建筑学会建筑经济分会理事
同济大学建设管理与房地产系主任,教授,博导
- 雷绍锋 武汉理工大学出版社社长,教授,博导
- 刘永坚 武汉理工大学出版社副社长

委 员:(以姓氏笔画为序)

卜良桃	方 俊	王长永	王成刚	王孟钧	王俊安
邓铁军	田道全	江 萍	齐俊峰	刘永坚	何清华
宋 敏	沈 巍	陈国平	陈起俊	陈敬武	严捍东
徐 扬	张云波	张长清	张建新	周述发	经来旺
杨 宇	杨志勇	赵 彬	赵世强	骆汉宾	姜早龙
黄如宝	黄学军	董晓峰	雷绍锋	谭大璐	魏小胜

秘书长:田道全

总责任编辑:徐 扬

出版说明

“工程管理”是一门研究工程技术活动中所涉及的计划、组织、资源配置、指挥与控制等管理问题的学科。随着我国新型工业化进程中大规模建设工作的展开和企业的快速发展,工程管理领域迫切需要大量掌握现代化科学技术、精通管理业务,又具有战略眼光的工程管理人才。高等学校工程管理专业教育的培养目标,就是为国家经济与社会发展培养具有工程技术、管理学、经济学基本知识,掌握现代管理科学的理论、方法和手段,能在国内外工程建设领域从事工程技术活动管理的复合型高级管理人才。

高等学校工程管理专业是教育部 1998 年颁布的《普通高等学校本科专业目录》中设置的新专业,整合了原“建筑管理工程”、“国际工程管理”、“房地产经营管理”等专业,具有较强的综合性和较大的覆盖范围。如何办好这一新专业,从而有效地为国家经济与社会发展培养工程建设领域的高级专业管理人才,是摆在全国设置了该专业的高等学校面前的一个重大课题。同时,高等学校对该专业的人才培养目标、课程结构体系、专业方向设置、课程教学大纲、教材建设等产生了十分迫切的需求。为此,建设部高等学校工程管理专业指导委员会已编制了教学指导文件:《全国高等学校土建类专业本科教育培养目标和培养方案及主干课程教学基本要求——工程管理专业》。

武汉理工大学出版社一贯以出版反映我国高等教育和教学改革阶段性成果的精品教材、教学参考书为己任。在广泛调查研究的基础上,为了进一步推动我国高等学校工程管理专业本科教学改革,整合各门课程内容,决定组织编写出版一套代表我国当前教学水平、反映阶段性教改成果并适合教学需要的系列教材——普通高等学校工程管理专业规划教材。

该系列教材的编写将立足于我国工程建设行业的人才培养需求,内容涵盖工程技术、管理、经济、法律等知识平台,以及工程项目管理专业方向、房地产经营与管理专业方向、工程投资与造价管理专业方向等,每门课程均出版配套的多媒体教学课件。

我们将在建设部高等学校工程管理专业指导委员会的具体指导下,邀请全国多所高等学校致力于“工程管理”专业本科教学改革与教材建设的专家和教授,共同编写本套系列教材(或制作多媒体教学课件)。

系列教材编审委员会由各位主编、本学科知名专家及我社资深编辑共同组成。编审委员会主任委员、副主任委员将由工程管理界知名教育专家担任。教材编写工作实行主编负责制,主编对编写大纲、结构体系及章节内容安排等负总责。本套系列教材计划分批组织编写和出版,系列教材首批推出 21 种(于 2008 年秋季、2009 年春季分批出版)。

面向新世纪的中国高等教育正在经历前所未有的变革和发展,我社将秉承为高等学校教学和科研工作服务的宗旨,以服务于学校师资队伍建设和教材建设为特色。我们愿与各校教师真诚合作,共同努力,为新世纪的高等教育事业作出更大的贡献。

武汉理工大学出版社

2008 年 5 月

前 言

我国现代物业管理自 20 世纪 80 年代初在深圳、广州起步,在房地产开发建设与经营热潮的推动下迅速发展壮大。经过 20 多年的发展和磨砺,物业管理已经发展成为一个拥有 2 万多家企业、250 余万从业人员,管理物业覆盖面超过 50% 的相对独立的现代服务业。物业管理已成为城市居民“安居乐业”的重要前提条件之一,是现代城市管理的重要组成部分,是社区建设的一支重要力量。但是,相对快速发展的物业管理行业来说,物业管理专业人才的数量与质量均比较落后,远远满足不了物业管理行业发展的需求,加快物业管理专业人才的培训、培养已迫在眉睫。随着物业管理的进一步发展,对物业管理从业人员的知识结构、专业技能、综合能力、职业道德和礼貌礼仪的要求也将越来越高。物业管理已经进入高等教育,有相当一部分高校在不同人才培养层次上开设了物业管理课程。但是,在大学本科层次开办物业管理专业或开设物业管理课程的院校还比较少,适用于本科教学层次的本科教材也比较少。

本教材以社会主义市场经济的理论与规律为指导,以国家有关法律、法规和政策为依据,以我国物业管理运作实践为主线,按照现代物业管理概述、业主自治管理机构、物业管理从业人员与物业服务企业、物业管理招标与物业服务合同、物业管理超前介入、物业管理内容与程序、物业管理前期管理、物业日常管理与服务、物业租赁管理和国际物业管理等方面展开,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。为了便于读者学习与运用物业管理法规,在教材中附录了部分常用的物业管理相关的法律、法规、规章等。本教材注重物业管理法规、理论对实际运用的引导,强调解决实际问题的能力与创新意识的培养,每章安排了一个教学案例,供师生课前或课后共同分析、讨论,以期学生从中领悟物业管理的内涵。

本教材定位于工程管理专业(房地产经营与管理方向)主干课教材之一,主要介绍物业管理的基本知识和管理的一般过程。本教材融专业理论与实践操作于一体,突出了新颖性、可读性、实用性,融入了最新的法律法规和理论研究成果。它不仅可以作为大学本科工程管理专业(房地产经营与管理方向)以及相关学科专业(方向)的本科生、高职高专生的教材,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。

本书的编写团队是由具有丰富物业管理培训、教学或实践经验的专家组成,姜早龙(湖南大学)、张涑贤(西安建筑科技大学)主编,邓铁军(湖南大学)主审。编写工作具体分工:姜早龙(第 1 章,第 3 章,第 7 章(7.3),第 8 章(8.6、8.7),附录);赵莹华(第 2 章,东北

财经大学);张涑贤(第4章);刘志彤(第5章,浙江水利水电专科学校);许善妙(第6章,威宁谢工程咨询(上海)有限公司);夏珍腊(第7章,广东珠江投资股份有限公司);郭天赋(第8章,湖南保利房地产有限公司);夏正军(第9章,湖南大学);张军(第10章,湖南中大畅想管理咨询有限公司)。在本书的编写过程中,得到了有关领导和专家的大力支持和帮助,在此表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,加之编写时间仓促,本书必然存在疏漏和不足之处,恳请各位读者、同行不吝赐教。

“路漫漫其修远兮,吾将上下而求索”。

编 者

2008年10月

目 录

1 物业管理概述	(1)
1.1 物业管理的基本概念	(1)
1.1.1 物业的概念	(1)
1.1.2 物业管理的概念	(3)
1.2 物业管理的基础理论	(6)
1.2.1 现代产权理论	(6)
1.2.2 委托关系理论	(9)
1.2.3 价值理论	(12)
1.3 物业管理的起源与发展	(14)
1.3.1 国际物业管理的起源与形成	(14)
1.3.2 我国物业管理产生与发展	(15)
1.4 物业管理法律依据和法律责任	(18)
1.4.1 物业管理法律依据	(18)
1.4.2 物业管理法律责任	(20)
1.5 物业管理与社区建设	(23)
案例分析	(24)
复习思考题	(24)
2 业主自治管理机构	(26)
2.1 业主	(26)
2.1.1 业主的内涵	(26)
2.1.2 业主的分类	(27)
2.1.3 业主的权利和义务	(27)
2.2 业主大会	(28)
2.2.1 业主大会的内涵	(28)
2.2.2 业主大会的成立	(29)
2.2.3 业主大会的职责	(30)
2.2.4 业主大会的议事规则	(30)
2.3 业主委员会	(31)
2.3.1 业主委员会组建	(31)
2.3.2 业主委员会换届	(32)
2.3.3 业主委员会委员	(32)
2.3.4 业主委员会的职责	(33)
2.3.5 业主委员会会议	(34)

2.3.6 管理规约	(34)
案例分析	(38)
复习思考题	(39)
3 物业管理从业人员与物业服务企业	(40)
3.1 物业管理从业人员	(40)
3.1.1 物业管理从业人员的基本素质要求	(40)
3.1.2 物业管理从业人员的知识结构	(41)
3.1.3 物业管理从业人员的专业技能	(42)
3.1.4 物业管理从业人员的综合能力	(42)
3.1.5 物业管理从业人员的职业道德	(43)
3.1.6 物业管理从业人员的礼貌礼仪	(46)
3.1.7 物业管理师制度	(50)
3.2 物业服务企业	(53)
3.2.1 物业服务企业概述	(53)
3.2.2 物业服务企业的设立	(57)
3.2.3 物业管理机构的设置	(60)
3.2.4 物业服务企业的规章制度	(64)
3.2.5 物业服务企业的管理系统	(66)
3.3 物业服务企业与相关机构的关系	(68)
案例分析	(69)
复习思考题	(69)
4 物业管理招标与物业服务合同	(71)
4.1 物业管理招标投标概述	(71)
4.1.1 物业管理招标与投标含义及意义	(71)
4.1.2 物业管理招标	(73)
4.1.3 物业管理投标	(77)
4.2 物业管理招标文件的编制	(81)
4.2.1 物业管理招标文件构成	(81)
4.2.2 物业管理招标文件示例	(82)
4.3 物业管理投标书的编制	(84)
4.3.1 物业管理投标书的组成	(84)
4.3.2 物业管理投标书的主要内容	(85)
4.4 物业服务合同	(87)
4.4.1 物业服务合同概述	(87)
4.4.2 物业服务合同的主要内容	(88)
4.4.3 物业服务合同的签订	(90)
4.4.4 物业服务合同的变更与解除	(90)
4.4.5 物业服务合同示范文本	(91)

案例分析·····	(100)
复习思考题·····	(100)
5 物业管理超前介入 ·····	(101)
5.1 物业管理超前介入概述 ·····	(101)
5.1.1 物业管理超前介入的内涵 ·····	(101)
5.1.2 物业管理超前介入的作用 ·····	(102)
5.1.3 物业管理超前介入的具体内容 ·····	(103)
5.2 规划设计阶段的物业管理介入 ·····	(105)
5.2.1 规划设计阶段物业管理介入的必要性 ·····	(105)
5.2.2 物业管理与规划设计的合理结合 ·····	(106)
5.2.3 规划过程中物业管理的介入 ·····	(106)
5.2.4 在规划设计过程中物业管理相关内容的考虑及体现 ·····	(107)
5.3 施工阶段的物业管理介入 ·····	(110)
5.3.1 施工阶段的物业管理介入的必要性 ·····	(110)
5.3.2 物业管理施工阶段介入的实施 ·····	(111)
案例分析·····	(114)
复习思考题·····	(115)
6 物业管理内容与程序 ·····	(116)
6.1 物业管理的内容 ·····	(116)
6.1.1 物业管理的基本内容 ·····	(116)
6.1.2 不同物业的管理要点 ·····	(119)
6.1.3 物业管理的特征 ·····	(120)
6.2 物业管理的程序 ·····	(121)
6.2.1 策划阶段 ·····	(121)
6.2.2 启动阶段 ·····	(122)
6.2.3 日常运作阶段 ·····	(123)
6.3 物业管理机制与服务原则 ·····	(124)
6.3.1 物业管理机制 ·····	(124)
6.3.2 物业管理服务原则 ·····	(125)
案例分析·····	(128)
复习思考题·····	(129)
7 物业管理的前期管理 ·····	(130)
7.1 前期物业管理概述 ·····	(130)
7.1.1 前期物业管理的界定 ·····	(130)
7.1.2 前期物业管理的内容和工作 ·····	(132)
7.1.3 前期物业管理的意义 ·····	(133)
7.2 物业管理的接管验收 ·····	(133)
7.2.1 住户手册 ·····	(133)

7.2.2 物业接管验收	(134)
7.3 入住与装修管理	(139)
7.3.1 入住	(139)
7.3.2 装修管理	(143)
7.4 物业服务企业的撤管	(147)
7.4.1 物业服务企业撤管的条件	(147)
7.4.2 物业服务企业撤管应提交的资料	(147)
7.4.3 物业服务企业撤管的程序	(147)
7.4.4 物业服务企业撤管的注意事项	(148)
7.5 物业档案资料管理	(148)
7.5.1 物业档案资料的建立	(148)
案例分析	(151)
复习思考题	(152)
8 物业日常管理与服务	(153)
8.1 物业维修管理	(153)
8.1.1 物业维修管理的内涵	(153)
8.1.2 物业维修管理的内容	(155)
8.1.3 物业完损等级的评定	(159)
8.1.4 物业的日常养护	(163)
8.1.5 物业(住宅)专项维修资金的交存与使用	(168)
8.2 物业设备管理	(171)
8.2.1 物业设备管理概述	(171)
8.2.2 物业设备管理的内容	(174)
8.2.3 物业设备管理制度	(178)
8.3 物业区域安全管理	(179)
8.3.1 安全管理概述	(179)
8.3.2 保安装置	(180)
8.3.3 安全管理的主要内容	(181)
8.4 物业区域清洁管理	(183)
8.4.1 清洁管理概述	(183)
8.4.2 清洁管理的职责范围	(183)
8.4.3 清洁管理的主要内容	(183)
8.4.4 清洁工作的管理	(184)
8.5 物业区域绿化管理	(186)
8.5.1 绿化管理概述	(186)
8.5.2 绿化管理的主要内容	(187)
8.5.3 绿化养护管理及其制度	(188)
8.5.4 绿化管理规定及其制度	(188)

8.6	物业区域综合经营管理	(189)
8.6.1	物业管理经营服务概述	(189)
8.6.2	物业管理综合服务的基本要求	(190)
8.6.3	经营服务项目的开展	(191)
8.6.4	物业管理经营服务的操作	(195)
8.7	物业管理评价	(200)
8.7.1	物业管理服务的特点	(200)
8.7.2	物业管理服务质量的评价	(201)
	案例分析	(213)
	复习思考题	(214)
9	物业租赁管理	(215)
9.1	物业租赁概述	(215)
9.1.1	物业租赁的概念与特征	(215)
9.1.2	物业租赁的准备	(217)
9.1.3	物业租赁的营销推广	(217)
9.2	物业租赁的谈判与签约	(219)
9.2.1	租户引导	(219)
9.2.2	租户选择	(219)
9.2.3	协商与谈判	(220)
9.2.4	签约与租赁登记	(222)
9.3	物业租赁合同	(223)
9.3.1	物业租赁合同的基本条款	(223)
9.3.2	物业租赁合同示范文本	(225)
9.3.3	物业租赁合同的变更、终止与退租	(226)
	案例分析	(228)
	复习思考题	(228)
10	国际物业管理	(229)
10.1	美国的物业管理	(229)
10.1.1	美国物业管理的概况	(229)
10.1.2	美国物业管理的特点	(230)
10.1.3	美国物业管理服务模式	(233)
10.1.4	人员管理	(234)
10.1.5	美国物业小区选聘物业服务企业的程序	(235)
10.1.6	美国物业管理收费	(237)
10.2	日本的物业管理	(238)
10.2.1	日本物业管理概况	(238)
10.2.2	日本物业管理的特点	(239)
10.2.3	日本公寓物业管理	(239)

10.3	新加坡的物业管理·····	(242)
10.3.1	新加坡物业管理的概况·····	(242)
10.3.2	新加坡物业管理的特点·····	(243)
10.3.3	新加坡物业管理的任务·····	(244)
10.3.4	新加坡物业管理机构·····	(245)
10.4	中国香港地区的物业管理·····	(246)
10.4.1	中国香港地区物业管理的特点·····	(246)
10.4.2	香港公寓大厦物业管理·····	(248)
10.4.3	香港公共屋村管理·····	(250)
	复习思考题·····	(251)
附录 1	物权法·····	(252)
附录 2	物业管理条例·····	(257)
附录 3	物业管理企业资质管理办法·····	(264)
附录 4	住宅室内装饰装修管理办法·····	(268)
附录 5	住宅专项维修资金管理办法·····	(273)
附录 6	物业服务定价成本监审办法(试行)·····	(279)
附录 7	物业服务收费管理办法·····	(281)
附录 8	普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)·····	(284)
附录 9	前期物业管理招标投标管理暂行办法·····	(290)
附录 10	业主大会规程·····	(295)
	参考文献·····	(299)

物业管理概述

本章提要

物业管理作为现代房屋管理的一种模式,具有社会化、专业化、企业化、市场化的特征,在现代房屋管理中具有极为突出的地位与作用。良好的物业管理是现代城市管理的重要组成部分,是社区建设的一支重要力量。本章是学习全书的基础,主要介绍了物业管理的基本概念、物业管理的基础理论、物业管理的起源与发展、物业管理的法律依据以及物业管理与社区建设等内容。

1.1 物业管理的基本概念

1.1.1 物业的概念

(1) 物业的含义

在我国,物业一词古已有之。《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;元朝石临子章《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,直到20世纪80年代初,在借鉴新加坡、中国香港和澳门等国家和地区的经验推行物业管理制度时,我国的社会经济生活中才真正开始使用“物业”之词。因此,普遍认为,“物业”一词是出自我国港澳地区及东南亚一带的地区和国家。在西方,“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。

根据《物业管理条例》(国务院令 第504号)第2条的规定,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、设备及相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。由此可知,我国现在所谓的“物业”是一种狭义范畴,即“房屋及配套的设施、设备和相

关场地”。

因此,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。各类房屋可以是住宅区,也可以是单体的其他建筑,还包括综合商住楼、别墅、高档写字楼、商贸大厦、工业厂房、仓库等。与之相配套的设备、设施和场地,是指房屋室内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、干道。

从物业的概念中可以看出,一个完整的物业,应至少包括4个部分:

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

② 设备。指与这些房屋相配套的专用机械、电气等设备,如电梯、备用电源等;

③ 设施。指与这些房屋相配套的公用管、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,以及室外公共建设设施(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,完整意义上的物业,应是房产和地产的统一体。

(2) 物业分类

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表 1.1 所示的3类划分。

表 1.1 物业类型划分一览表

序号	角度	类 型
1	使用功能	居住物业,包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等
		办公物业,供有关单位办公用的物业,主要是写字楼
		商业物业,包括综合楼、购物中心、宾馆酒店、康乐场所等
		工业物业,包括工业厂房、仓库、货场等
		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	所有权性质	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
3	所有权人多少	单一产权物业
		多元产权物业

(3) 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。在英语中,“房地产”是用 estate 或 property 来表示的,“不动产”是用 real estate 或 real property 来表示的。这表明“房地产”和“不动产”所指的是同一对象,不过从语义上看,房地产的表述侧重于表述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述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。例如,在物业管理发源地的英国,并没有“物业”这个词,“物业”和“房地产”使用的都是相同的概念,即 estate 或 property。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,如表 1.2 所示。

表 1.2 物业与房地产、不动产的区别一览表

序号	区别	备 注
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	内涵不同	“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”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。因此,两者既有宏观与微观的区别,还有全体与部分之差

1.1.2 物业管理的概念

(1) 物业管理的含义

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。

在我国,“物业管理”主要是指狭义的物业管理,是根据《物业管理条例》中有关“物业管理”的表述。具体来说,物业管理是物业服务企业接受业主或业主大会的委托,依照物业服务合同的约定,对已投入使用的各类房屋建筑和附属配套、设施及场地进行专业化维修、养护和管理,以及维护房屋相关区域内的道路交通、消防安全、环境卫生和秩序的活动,并向使用人提供多方面的综合性服务。

在上述物业管理概念中,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。物业服务企业是指经过工商部门注册,并经过房地产行政主管部门资质审批获得资质的企业法人;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 物业管理具有委托性和有偿性两个基本特征。物业管理的模式是由业主(通过业主大会)聘请一个物业服务企业,由业主委员会与之签订物业服务合同,委托其根据该合同对所属物业进行统一的经营管理。因此,物业管理具有委托性和有偿服务两个基本特征,即委托人(业主)和受托人(物业服务企业)应当签订物业服务合同,有偿服务就是委托人应当按照约定交纳物业服务费用。换句话说,物业管理是一种市场化的经济行为,必须按照市场等价交换的原则来进行,“你服务,我付费”或“我付费,你服务”。

② 物业管理的服务主体“物业服务企业”。为了确保物业管理活动的顺利实施,具体的物业管理活动的物业服务企业和从业人员,应具有相应的资质和资格。根据建设部的规定,物业服务企业要通过房地产行政主管部门的资质审查和批准;物业管理从业人员必须通过相应的资格考试,领取上岗证书后才能上岗。

③ 物业管理的主要服务对象是“业主”。物业管理的目的是为业主服务,是为业主提供高效、优质、便捷、经济的综合服务,提高广大业主和使用人的生活质量,为其创造一个整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,实现“安居乐业”,最终实现社会、经济、环境效益的统一和同步增长。

④ 物业管理的主要管理对象“物业”。物业管理的对象是已经竣工并投入使用的各类房屋及其附属配套设施、设备和场地,包括物业区域内的环境卫生、绿化养护、消防安全、道路交通等。

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。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,都和传统房屋管理有着很大的区别,如表 1.3 所示。

(2) 物业管理的性质

物业管理是一种服务性的行业,属于第三产业。虽然同属于第三产业,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,服务是物业服务企业的宗旨和主要职能。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;对物业服务企业来说,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。