



高职高专“十二五”规划教材

广东省高等教育教学成果奖培育项目（粤教高函[2011]39号）成果
广州市属高校科研项目（课题号：10B064穗教科[2011]4号）成果

物业 服务实务

WUYE FUWU SHIWU

黄安心 ◎ 编著



化学工业出版社

高职高专“十二五”规划教材

广东省高等教育教学成果奖培育项目（粤教高函〔2011〕39号）成果
广州市属高校科研项目（课题号：10B064 穗教科〔2011〕4号）成果

物业服务实务

黄安心 编著



化学工业出版社

· 北京 ·

本书主要介绍物业服务企业基层岗位实操业务流程和方法等物业服务实务知识,旨在帮助学习者熟悉基本业务知识,掌握物业服务的基本业务技能,提高其业务实操能力。主要包括:物业服务实务概述、物业服务企业运作、物业服务招标投标、前期管理与服务、物业公共管理服务、物业经营管理服务、社区管理服务、物业档案管理服务等内容。

本书适合高职高专、开放教育和应用型本科物业管理及相关专业学生学习使用;也可以作为物业服务企业中、基层管理服务从业人员岗位培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

物业服务实务/黄安心编著. —北京:化学工业出版社, 2012.12
高职高专“十二五”规划教材
ISBN 978-7-122-15531-3

I. ①物… II. ①黄… III. ①物业管理-商业
服务-高等职业教育-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第241765号

责任编辑:李彦玲
责任校对:洪雅妹

文字编辑:李曦
装帧设计:关飞

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
787mm×1092mm 1/16 印张13 字数309千字 2013年1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:28.00元

版权所有 违者必究

前言

物业服务实务是物业管理专业核心必修课程，是构成物业服务企业专业技术人员基本业务知识素养和基本业务技能的专业课程。因此该课程对物业服务专业技术人员学习物业管理基本业务知识，形成基本业务技能有着不可替代的重要作用。

“物业服务实务”是从物业服务企业服务人员业务工作实务角度，介绍物业服务基本业务流程和方法。它体现了物业服务企业实际岗位工作的服务性特征。通常所谓的实务工作总是和某一具体岗位相结合的，如物业服务企业的服务工作实务，政府物业管理行业行政管理工作实务，业主大会及业主委员会运作实务，房地产营销代理工作实务等。物业服务实务就是指物业服务企业从业人员在企业接受业主委托后所开展的专业服务业务工作实务。

“物业服务实务”区别于以往教材习惯使用“物业管理实务”的称谓，不仅仅是称谓上的变化，更是课程性质的清晰界定和课程知识内容的重新选择。因此要编写好“物业服务实务”教材关键是定位好物业服务活动中“实务”知识所处的层次和物业服务活动中“管理”与“服务”的关系。具体来说：其一是要清晰界定物业服务实务的范围。人们通常所讲的物业服务实务性业务工作，主要是指业主自治条件下采用委托代理方式由物业服务企业所开展的物业服务业务工作活动，即人们通常讲的专业物业管理活动。其二是明确物业服务实务活动的服务性质，以及“服务”与“管理”之间的关系。物业管理行业属于服务行业，物业服务企业提供的产品是服务产品，因此物业服务活动的服务性质非常明确。管理作为物业服务的方式和手段，贯穿于物业服务产品提供过程中，服务借助管理，管理实现服务。在实务性业务工作中，到底如何处理两者的关系呢？首先要看到专业的物业管理业务活动既是物业服务企业的提供物业服务产品的活动，也是物业服务企业为保证物业服务的质量而依法、依合同采取的管理活动，还包括物业服务企业内部经营管理活动。归根结底，服务是目的，管理是保证，无论是服务过程中的管理，还是企业内部管理，目的都是保证服务目标的达成。因此，服务与管理的关系应是目的与手段的关系。就是围绕物业服务产品这个中心提供业务工作，通过各种管理方式、方法，开展各种管理活动，保证物业服务产品的正常提供，物业服务目标的达成。

根据上述分析，在编写本教材时，应当根据实务的知识层次，强调业务的流程和方法的掌握，根据管理和服务的规律，在教学内容选择和编写思路、栏目设计上应体现这些不同的规律和特点要求。因此，物业服务实务课程教材应该从物业管理人才培养对实务模块知识实际需要的角度，从专司此类课程教学功能职责的高度来编写。这也可能是该类课程教学内容改革的方向。如此说来，本教材便是抛砖引玉。当然作为一种尝试，本教材编写可能存在不如意的地方，也欢迎大家以包容和理解态度对待，以理性的态度提出批评，以帮助本教材的持续改进，推进课程教学内容创新发展。

考虑到课程在专业课程体系中的定位和教材内容层次定位，本教材主要选择的内容有：物业管理实务概述、物业服务企业运作、物业服务招标投标、前期管理与服务、物业

公共管理服务、物业经营管理服务、社区管理服务、物业档案管理 8 部分内部。本教材在介绍物业服务基本实务基础知识的基本上，重点放在物业管理服务的运营基本知识、主要业务的流程与方法的介绍上，从而帮助学习者掌握物业管理服务主要业务知识，提高学习者基本业务素养和实操能力。

本教材的主要特色如下。

第一，内容构建的创新性。重新设计选择了实务课程教学内容。主要从实务原理、实务工作主体（物业服务企业）、实务工作制度环境（物业服务业务市场）、物业服务专门业务（早期介入与前期服务、物业公共管理服务、物业经营管理服务）、物业服务相关业务（社区管理服务、物业档案管理）5 个物业服务企业岗位服务工作实务知识模块进行介绍。在教材知识内容编排体例上，设计了形式多样的栏目，如学习目标、知识节点、案例导入、本章小结、案例分析、问题思考、实践活动等不同的教学栏目。

第二，栏目设计的针对性。本课程教学内容选择和教材编写主要针对学生业务能力熟悉和物业服务企业中、基层从业人员的业务工作能力提升的需要来编写。主要帮助学习者了解、掌握业务知识流程和方法。强调不同的教学内容采用不同的教学方式方法进行展开，进行了不同的知识内容的教学功能区分和课程教学目标重新定位，更有针对性地开展教学，有利于提高学习效果。主要是通过设计不同的栏目和实践活动方式来体现，将教学功能不同的栏目，放在恰当的知识内容上，有效地开展教学活动。

第三，知识层次的实用性。本教材所选择的知识内容，立足于解决物业服务企业物业服务项目管理日常管理服务工作中的主要业务需要，强调实际操作规程和方法的掌握。因此特别适合大专院校学生和物业服务公司初入职的基层管理人员学习使用。

编 者

2012 年 10 月

目 录

第一章 物业服务实务概述	1
【学习目标】	1
【知识节点】	1
【案例导入】	1
第一节 物业管理与物业服务	1
一、物业管理	1
二、物业服务	3
三、物业服务企业服务职能与目标	6
第二节 物业服务业务与流程	7
一、物业服务业务范围	7
二、物业服务基本流程	9
第三节 物业服务理念、制度、手段和方法	11
一、物业服务理念	11
二、物业服务制度	12
三、物业服务手段	13
四、日常物业服务方法	14
第四节 物业服务发展趋势及其创新	17
一、物业服务发展趋势	17
二、物业服务创新	19
【本章小结】	20
【案例分析】	20
【实践活动】	21
【问题思考】	21
第二章 物业服务企业运作	22
【学习目标】	22
【知识节点】	22
【案例导入】	22
第一节 物业服务企业运作模式	23
一、物业服务企业建立的运作流程	23
二、物业服务企业的组织形式	23
三、物业服务企业的经营管理目标	25
四、物业服务企业的标准化体系	27
五、物业服务企业的管理重点	27
第二节 物业服务项目管理处（服务中心）运作	28

一、物业服务项目管理处（服务中心）组织机构的设置	28
二、物业服务项目管理处（服务中心）组织机构的运行	29
第三节 物业服务经费与财务管理	30
一、物业服务经费的收支管理	30
二、物业服务财务管理	31
第四节 物业服务企业员工管理	36
一、企业规章制度	36
二、员工培训管理	37
三、员工薪资管理	37
四、员工激励管理	38
五、员工管理中的风险防范	40
第五节 物业服务客户管理	41
一、物业服务客户管理流程	41
二、客户类型分析	42
三、客户沟通管理	43
四、客户投诉处理	44
五、客户满意度调查	45
【本章小结】	46
【案例分析】	46
【实践活动】	48
【问题思考】	49

第三章 物业服务招标投标 50

【学习目标】	50
【知识节点】	50
【案例导入】	50
第一节 物业服务招标	51
一、物业服务招标的方式	51
二、物业服务招标的条件	52
三、物业服务招标的程序	54
四、物业服务招标的准备	55
五、物业服务招标的实施过程	58
第二节 物业服务投标	62
一、物业服务投标的条件	62
二、物业服务投标的程序	63
三、物业服务投标的实施	69
第三节 物业服务合同	72
一、物业服务合同的属性	72
二、物业服务合同的类型	73
三、物业服务合同的主要内容	74
四、物业服务合同的签订与履行	74

五、物业服务合同的变更与解除	75
【本章小结】	76
【案例分析】	76
【实践活动】	77
【问题思考】	77
第四章 早期介入与前期服务	78
【学习目标】	78
【知识节点】	78
【案例导入】	78
第一节 早期介入与前期服务概述	79
一、早期介入	79
二、前期服务	83
第二节 房地产营销代理	86
一、房地产营销渠道的模式	86
二、房地产营销代理公司的分类及职能	89
第三节 物业承接查验	91
一、新建物业承接查验	91
二、物业服务机构更迭时的承接查验	93
三、物业服务工作的移交	94
第四节 业主入住与装修管理	95
一、业主入住	95
二、装修管理	98
【本章小结】	100
【案例分析】	100
【实践活动】	101
【问题思考】	101
第五章 物业公共服务	102
【学习目标】	102
【知识节点】	102
【案例导入】	102
第一节 房屋维护管理	103
一、房屋维护管理概述	103
二、房屋维修管理	105
三、房屋养护的要求	106
第二节 物业设备设施管理	107
一、物业设备设施	107
二、物业设备设施管理的内容	108
三、物业设备设施的保养与维修	110
四、物业设备设施日常管理维修计划与程序	111

五、物业设备设施管理制度	113
第三节 物业环境管理	114
一、清洁卫生管理	114
二、白蚁及其他虫害防治	115
三、绿化管理	115
第四节 物业公共秩序管理服务	117
一、公共安全防范管理服务	117
二、消防管理的内容	117
三、车辆停放管理	120
第五节 物业管理风险防范与紧急事件处理	121
一、物业管理风险防范	121
二、紧急事件处理	123
【本章小结】	126
【案例分析】	126
【实践活动】	127
【问题思考】	127
第六章 物业经营管理服务	128
【学习目标】	128
【知识节点】	128
【案例导入】	128
第一节 物业经营管理服务概述	129
一、物业经营管理服务的含义和目标	129
二、物业经营管理服务的对象	129
第二节 物业区域公共资源经营管理	131
一、物业区域公共资源	131
二、停车场的经营管理	131
三、社区广告的经营管理	133
四、其他物业公共资源的经营管理	138
第三节 会所经营管理	142
一、会所经营概述	142
二、会所经营的种类与模式	143
三、会所经营管理的实施	144
四、会所经营的关注点	146
五、会所经营的难点	148
第四节 物业中介服务	149
一、物业中介服务概述	149
二、物业中介服务机构管理	150
三、物业中介服务人员资格管理	150
四、物业中介服务管理	152
第五节 物业租赁经营管理	154

一、物业租赁概述	154
二、房屋租赁的原则	154
三、房屋租赁的分类	155
四、物业租赁的程序	155
五、物业租赁行为法律规范	156
六、物业租赁合同	158
七、物业租金	159
八、物业租赁的关注点	159
【本章小结】	160
【案例分析】	160
【实践活动】	161
【问题思考】	161

第七章 社区管理服务 162

【学习目标】	162
【知识节点】	162
【案例导入】	162
第一节 社区管理服务概述	163
一、社区	163
二、社区管理	164
三、物业服务企业在社区建设与管理中的地位与作用	167
第二节 物业管理与社区管理关系协调	168
一、物业管理与社区管理	168
二、社区各利益主体关系的协调	169
第三节 社区文化建设	173
一、社区文化建设概述	173
二、社区文明建设	175
三、社区文化活动	177
【本章小结】	178
【案例分析】	178
【实践活动】	180
【问题思考】	180

第八章 物业档案管理 181

【学习目标】	181
【知识节点】	181
【案例导入】	181
第一节 物业档案及管理	182
一、物业档案	182
二、物业档案管理	183
第二节 物业档案资料的收集	185

一、物业档案资料收集概述	185
二、物业档案资料的收集方法与渠道	185
三、物业档案资料收集的阶段	186
第三节 物业档案资料的整理	187
一、档案整理工作的意义	187
二、档案整理工作的基本程序	187
第四节 物业服务企业信用档案	190
一、物业服务企业信用档案的概念和作用	190
二、物业服务企业信用档案的建立范围	190
三、物业服务企业信用档案工作的目标和要求	191
四、物业服务企业信用档案的记录内容与采集途径	191
五、物业服务企业信用档案的投诉处理	192
【本章小结】	192
【案例分析】	192
【实践活动】	193
【问题思考】	193
参考文献	194
后记	197

第一章

物业服务实务概述

【学习目标】

1. 了解：物业服务的含义、特点及目标。
2. 熟悉：物业服务的主要业务及基本流程。
3. 掌握：日常物业服务的方法。

【知识节点】

物业服务；业务；流程；方法

【案例导入】

转制了，就是物业管理服务吗？

某机关的房管处在转制过程中，由原来的房管处转变为物业服务公司，原先的处长李某成为物业服务公司的总经理，虽然牌子变了，但是人员和机构都没有多大的变化，可以说是“换汤不换药”，该单位的职工原来住单位产权房屋不交管理费，变为物业服务公司后却收物业费，而服务质量没有任何提高，大家非常不满。有人提出，既然要交物业费，为何不请一个优秀的物业服务企业为大家服务呢？此问题引发了李总经理的危机感，如果本单位的住宅房产都不能管好，那今后如何面向市场自负盈亏，抢占物业管理市场份额呢？可是李总经理毕竟在行政部门待久了，对物业管理也是只知皮毛，现在他处于内外交困中，请问该物业公司的物业管理服务到底该怎么做呢？

启示：

物业管理的服务不同于以往房产管理的无偿的、行政性的和福利性的管理，而是由物业服务公司提供的专业管理服务，是有偿服务，必须遵循物业管理服务自身的规律。特别是作为物业服务公司从业人员，应该懂得物业管理服务基本的业务服务知识，才能为业主或住户提供专业服务。

【你的问题】

第一节 物业管理与物业服务

一、物业管理

1. 物业及物业管理的概念

“物业”一词原是香港地区房地产业中惯用的术语。根据国务院颁布的《物业管理条例》（2007年修订）规定，“物业”是指“房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地”。可见，物业的外延要比房屋宽泛，其所指的房屋可以是一个建筑物、一幢单体建筑，也可

以是单体建筑中的一个单元；而相关的设备、设施和场地是指与上述建筑物相配套或为建筑物的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。

物业管理是一个宽泛的概念。管理的层次和主体不同，内涵区别较大。从宏观上看，有政府对物业管理行业的宏观管理即物业行政管理；从中观上看，有行业协会的行业自律管理行为即物业行业管理，有地方政府物业行政管理；从微观上有业主自主管理、物业服务企业或其他合法管理人接受业主委托的专业物业管理（亦称物业服务）。通常所谓物业管理、物业服务就是指专业物业管理或物业服务。

从一般意义上理解，物业管理应该是指合法的物业管理主体（物业管理组织或人员）为实现物业产权人和物业相关利益主体的权益，达到经济效益、社会效益、环境效益等综合效益最大化，以物业或物业区域为界限而开展的对物业本体、物业关系和物业区域秩序管理活动的总和。

从专业物业管理或物业服务角度讲，物业管理是指物业服务企业或其他管理人受物业业主的委托，依据物业管理服务委托合同及国家有关的法律法规，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的有偿服务活动。根据2007年8月26日国务院修改后的《物业管理条例》第二条规定，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和相关场地进行维修、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。”

2. 物业管理的特点

从物业管理行业整体角度看，物业管理具有以下基本特征。

（1）管理分工社会化 物业管理的社会化是社会分工的必然产物。它是指将原本由业主分散进行物业管理活动集中统一起来交由专业物业服务机构来实施，从而业主和物业服务机构都能专营自己的业务工作。这样的分工促进了物业管理专业分工和社会化。使通过业主让渡管理权和物业服务企业提供的专业服务来实现业主和物业服务企业各自的更理性的效用目标成为可能。

（2）管理工作专业化 专业化有3层含义：一是业主有较高的物业管理意识和成熟的业主素质。二是物业服务企业有专门的人才和专业的管理水平。物业服务公司具有专门的组织机构、专业人才，如房屋及设施设备的维修必须配备专业人才，以及专门的管理工具和设备。三是政府的宏观调控能力和行业协会的自律水平。政府宏观调控能力对物业管理行业政策和法律的制定以及监督整个行业运行，促进整个行业健康有序的发展等方面有着重要的影响作用。行业协会自我约束能力及活动有效性也是专业化的重要内容。

（3）管理运作市场化 尽管物业管理的根本属性是公共管理，但是要通过物业服务企业来实现管理目标。物业服务企业作为一个独立的法人，必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争，依靠自己的经营能力和优质服务在物业管理市场上争取自己的生存与发展的空间。当然，由于物业服务的公共性，物业服务企业在市场化运作过程中还要处理好与业主及业主委员会，以及公安、市政、街道、居委会、邮电、交通等行政或公用事业性单位的关系。

（4）管理服务有偿性 物业服务公司所提供的服务是有偿的，即通过收取合理的费

用,维持企业的正常运转。物业管理的经营目标是保本微利,量入为出,不以高额利润为目的。目前,许多物业服务企业存在着入不敷出的现象,存在着政府、公共机构强制摊派业务给物业服务公司的现象,但这些特殊现象并不能否定物业服务的有偿性。应该在区分社会公益与业主集体公益关系的基础上,通过业主交费和“政府购买服务”的方式处理好利益关系。

(5) 管理项目效益最大化 物业管理应以追求经济、社会、环境等方面的最大化综合效益为目标。综合效益的最大化就是在考虑物业服务公司、业主和非业主使用人、小区其他组织的合理收益的基础上,发挥各利益主体的优势,通过利益共享机制建立,实现共赢,从而使整体效益最大化。物业服务公司作为小区重要的经营主体,其职能除了为业主管理物业,为业主管理来自物业的收入,使物业保值增值,还要承担合理的社区管理责任,为居民创造一个舒适的社区生活环境,推动资源共享机制建设,实现多方利益主体共赢,同时实现自身的经济效益目标。

二、物业服务

1. “物业服务”一词的起源

物业管理与我国住房制度改革和住房商品化密切相关的。在我国,物业管理作为一种独立的行业,出现在20世纪80年代,但是物业管理的真正发展是从20世纪90年代开始的。旧的小区物业管理部门往往由原房管所转变而来,新成立的小区则往往由各开发商自己成立物业服务公司,主要履行小区安全管理、物业维修等职能。也有一部分物业服务企业是从原房管部门或单位后勤部门转制而来的。总体来说,物业管理行业队伍专业素质偏低,物业服务企业与业主之间没有形成较为成熟的服务关系,物业管理的服务特征被淡化。

物业管理是个宽泛的概念,但实际生活中,人们接触、感知到的往往是物业服务公司的服务活动,即人们通常所说的专业物业管理,也就是物业服务。它是指物业服务企业接受业主委托,依双方订立的物业服务合同和法律、法规、政策规定向业主提供针对物业及物业区域的有偿服务活动。正是因为如此,物业管理行业属于服务性行业,它的基本职能就是为业主、住户提供约定的服务。

从物业管理一进入我国开始,就围绕应该称“物业管理”还是称“物业服务”,进行过多次意见交锋。不过,管理与服务是物业管理不可分割的要素和职能,管理是服务的手段和方式,服务是管理的目的,服务有赖管理,管理体现服务,称“物业服务”可以更好地体现这一行业的特性。特别是《中华人民共和国物权法》(以下简称《物权法》)将“物业管理企业”的称谓改为“物业服务企业”,正是体现了这一重要意义。由于长期以来物业管理行业缺少服务意识,存在“管制”业主的普遍现象,因此,从现实意义上看,称“物业服务”有利于提高物业服务人员的服务意识,培育全行业服务意识,纠正行业不正之风,是改善物业管理行业形象的举措,有一定的现实意义。

2. 物业服务与物业管理的联系与区别

(1) 两者的联系 从理论上讲,管理和服务的关系是辩证统一的关系。

① 服务是管理的一种表现形式。从管理学意义上讲,管理本身就包含平等关系下的管理和不平等关系下的管理(即管制)两种模式。通常讲的服务是平等管理关系模式,它是基于平等的民事关系(通常是经济交易关系)模式。这种关系模式从理论意义上讲只可



能产生于市场经济条件下的物质产品或服务产品的交易活动中。其主要有三个含义：一是主体平等，二是等价交换，三是自由竞争。

随着物业管理行业的市场化进程加速，人们对这种平等交易模式越来越期盼，以至于大家急切盼望将“物业管理”改为“物业服务”就不足为奇了。但是在物业服务中有大量的活动是在不平等的管理方式下实现的，如个别业主不按物业用途使用物业，物业服务人员就要以全体业主委托的公共事务管理权实现者的身份，对其实施管制措施，此时双方虽然在法律上是平等的，但双方在这一具体行为中的地位上显然是不平等的，物业服务人员代表的是全体业主，而个别业主只代表自己，并且要服从包括自己在内的全体主体制定的管理规约的约束。当然，方式上可以人性化一些。

② 服务的内容具体表现为管理活动，或者说服务是由管理活动来帮助实现的。如要满足业主对“环境优美”的服务需求，就需要对环境资源进行配置管理活动来实现。

③ 两者都反映了管理风格。管理的两种模式在不同时代或不同情境条件下都可能成为最佳的选择，体现适应环境的管理风格的差异。两者之间是可组合、可优化的关系，不是排斥关系。不平等关系下的管制实际上最早产生于落后社会形态的专制体制下的管理活动中，同时也存在于现代社会各个领域，最主要体现在国家治理，特别是行政管理等宏观活动中，同时机关、事业、企业单位的微观管理中也大量存在管制手段，如对不规范的行为，不符合要求的产品或服务实行纠正和惩处措施。即便如此，随着社会的进步，上述组织在现代社会也在推广人性化的服务。当关系不协调、运行无序、社会不和谐时，就需要管制或管理；当关系协调、运行有序、社会和谐时，则强调更多的是服务。

④ 两者反映不同企业经营管理特色。这可以从公司的名称与专业特色联系上反映出来。从管理或服务的专业领域看，有的以资产管理为主，用“管理公司”名称；有的以服务为主，用“服务公司”名称；有的以顾问为主，用“顾问公司”名称。因此，可以说“管理”中有“服务”，“服务”中有“管理”，服务提高管理效果，管理保障服务的稳定提供和服务的质量。

（2）区别

① 概念的解释方法不同。物业管理是从管理权来源或取得、管理权实现、管理功效等管理学角度解释物业管理活动的方法；而物业服务是从服务产品交易的经济学角度解释物业管理活动的方法。

② 立足点不同。物业管理立足于对物业、物业关系、物业区域环境秩序管理的综合效益，是全方位、全过程的管理活动，包括实体管理、资产管理和秩序管理等所有方面；而物业服务立足于约定物业服务项目效益目标的达成，此时的管理活动只是取得服务产品效益的手段。

③ 判断标准不同。管理强调是以工作为中心，围绕管理事件展开管理活动，而服务强调以人为中心，围绕人性激发和人的需要满足程度来展开管理活动。如物业服务企业是以物业功能正常发挥、环境优美、物业区域安宁为判断标准，还是以物业效用、业主满意度、小区生活品位为判断标准反映了不同的管理理念。

④ 使用的领域不同。物业管理可以使用到与物业相关所有社会活动的领域，包括物业服务领域。如物业服务企业的服务活动不但要受到宏观、中观（地方政府及协会的）物业管理行为的影响与制约，而且物业服务目标的达成是要通过具体的物业管理活动去实

现。物业服务只在商业化的物业服务产品交易活动中才出现。

3. 物业服务的特点

从物业服务企业根据业主需要而开展具体的物业服务活动角度看,物业服务具有以下特点。

(1) 服务对象的相对稳定性 一般的维修服务或酒店服务提供者与服务对象接触的时间较短,大多数都是一次或数次。而物业服务对象则是业主或非业主使用人,委托物业服务企业实施管理服务的期限一般是1~3年,而且可以续约。这样,提供服务者和接受服务者之间建立起相对长期的、稳定的服务关系。相对长期性和稳定性对物业服务提供者和业主都有有利的一面,因为双方可以在一段较长的时间里互相适应,可以减少业主因服务提供者的一次不好的服务而对服务水准和质量的整体评价偏差,也可以有较充分的时间来调整和改进服务质量。但同时也增加了物业管理服务的难度,因为长期要使业主满意并非一件容易的事情。

(2) 服务内容的公共服务主导性 物业服务内容有公共服务和经营服务,但其主要内容为公共服务。物业服务企业接受业主集体委托向业主们提供物业服务,表明物业服务企业物业管理权来源于业主集体,代表业主集体管理物业区域的公共事务。没有业主公共事务管理权的委托,物业服务企业无法承接物业服务项目。物业服务企业接管物业后如果不能做好公共服务,也就会令业主不满意,从而丧失物业服务项目管理权。具体来说,物业公共服务的主导性体现在三个方面:一是物业服务企业的管理权来自业主集体的委托。二是对房屋公用部位及公用配套设备、设施和相关场地的维护管理是物业管理的基本内容,体现管理事务的公共属性。三是体现物业管理的经营属性的专项服务和特约服务必须考虑物业管理区域或社区整体公共利益的需要。

(3) 服务监督的直接性 物业管理属于委托服务,业主委员会有权根据业主大会的决议与物业服务企业订立、变更或解除物业服务合同,业主和业主委员都有权监督物业服务企业的管理服务活动,这种直接对服务的监督,在物业服务业以外的其他行业中还是比较少见的。业主监督的直接性,促使物业服务企业更好地履行物业服务合同,按照委托合同约定的管理服务项目、标准和要求提供物业管理服务。

(4) 服务活动的政策性 政府有关部门制定的物业管理法规政策对推动物业管理的发展极为重要,对物业管理服务质量也有一定的影响。如物业服务标准的确定,服务指导价制定,企业资质管理,行业信用评价,服务质量考证等,都有很强的政策性。如政府由于考虑到群众的承受能力和社会稳定,所制定的住宅物业服务费政府指导价一般都比较低,有的甚至低于成本价,必然影响物业服务企业的经济效益和经营方向的选择。

(5) 服务需求的差异性 业主对物业管理的认识程度不同,对购买服务产品的价值观念也有差异。沿海经济发达地区的大城市,如上海、广州、深圳等地,物业管理工作开展较早,业主对物业管理的收费服务比较理解,因而在缴交物业服务费和业主自治自律等问题上,能够与物业服务企业的专业化服务相协调,使物业管理服务者的水平能得到正常发挥。相反,在内地及一些中小城市,由于物业管理工作开展较迟,物业管理意识不强,当发生物业管理纠纷时,容易产生拒交物业服务费等连锁反应,这就加深了服务者与被服务者之间的矛盾。

(6) 环境条件的制约性 物业周边的环境,如治安、商业、人文、交通等状况,以及

大环境下的社会服务体系的完善程度，都会对物业管理的发展造成人力、成本、效果等多方面的影响。

三、物业服务企业服务职能与目标

1. 物业服务职能

(1) 服务 服务是物业服务的基本职能。服务的内容主要如下。

① 公共服务，即为物业的产权人和使用人提供的日常普惠性服务，如房屋及设备的维护与修缮管理，治安、消防等秩序维护管理，绿化、环卫等环境管理，接受政府委托提供社区管理服务，等等。有些项目如安防、清洁、绿化等可以通过专业外包形式由专业公司提供。

② 专项服务，主要是提供可以形成一定市场规模，便于市场化经营的经营性服务，如会所经营、运动场地经营等，为部分业主提供高尚的生活条件，增强物业区域的品位。

③ 特约服务，即为满足特定的物业产权人的特别需求而提供的服务。物业服务企业可以开展多种形式的便民有偿服务项目，向居民提供多层次、多项目的综合性服务。

(2) 管理 管理是物业服务为完成服务职能而必须具有的另一职能，它是依据物业服务企业与物业所有权人签订的合同进行的综合管理，内容主要有制定并执行物业管理服务的各种规章制度（如管理标准、操作规范、服务标准、物业区管理办法）；协调物业所有人相互之间的关系；管理物业设施设备、场地、行为、档案等；协助政府进行社区公共管理工作，等等。

(3) 经营 根据物业产权人的需要，提供个性化的资产经营服务，或充分利用小区公共资源开展多种经营，为企业增加收入，以增强企业经济基础实力，也为业主创造收益。

2. 物业服务目标

(1) 物的角度 从对物的管理角度来看，通过提供对物业本体的经营和管理，实现物业的存续和正常安全使用的功能，以及实现物业的保值增值的物业服务目标。房地产作为不动产，是业主资产的重要组成部分，实现物业的保值增值是业主和物业服务企业追求的共同目标。资产管理已成为物业服务的高端领域。同时，物业本体大多是高科技的结晶，维护、养护物业的存续，正常运行、安全使用意义重大。

具体目标如下。

① 经营效益目标：包括直接效益目标和潜在效益目标。直接效益目标是通过提供专业的资产经营服务，开发物业的经济价值，以达到物尽其用，提高物业的经营效益的目的；潜在效益目标是通过营销策划与经营，扬长避短，开发物业区位优势，从整体上提升物业的资产品牌和价值。

② 物业功能与安全目标：重视物业的功能和安全使用，提供精细化管理服务，以保障各业主及用户可以无间断地享用物业，如保证水、电、气正常供应，网络畅通，生活有序等。

③ 社区品位目标：重视物业社区的整体品质，提供所需的增值服务，如设施体系完整，营建高尚社区，增进社区文明等。

(2) 人的角度 从人的角度来看，物业服务主要是通过对人的服务并通过业主评价来体现服务的价值，为此必须坚持“以人为本、业主满意”理念，充分考虑业主及用户的利