

 世纪高职高专规划教材·物业管理系列

# 物业统计

主编 李红艳 副主编 陈晓峰 张艳凤 主审 宋有兴

Wuye Tongji



 中国人民大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·物业管理系列

# 物 业 统 计

主 编 李红艳  
副主编 陈晓峰 张艳凤  
主 审 宋有兴

中国人民大学出版社

· 北京 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

物业统计/李红艳主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2011  
21 世纪高职高专规划教材·物业管理系列  
ISBN 978-7-300-11812-3

I. ①物… II. ①李… III. ①物业管理-统计-高等学校; 技术学校-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 035617 号

21 世纪高职高专规划教材·物业管理系列

### 物业统计

主 编 李红艳  
副主编 陈晓峰 张艳凤  
主 审 宋有兴

---

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	<a href="http://www.crup.com.cn">http://www.crup.com.cn</a>		
	<a href="http://www.ttrnet.com">http://www.ttrnet.com</a> (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京东方圣雅印刷有限公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2011 年 3 月第 1 版
印 张	17.5	印 次	2011 年 3 月第 1 次印刷
字 数	420 000	定 价	29.80 元

---

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

# 前 言

随着城市化水平的不断提高,享受舒适安全的居住环境、热情周到的物业服务成为人们对居所普遍的要求。我国物业管理经过二十几年的探索和实践,从无到有,从小到大,已显示出强大的生命力和广阔的发展前景,新建住宅小区基本实行物业管理新体制,旧住宅小区物业管理也取得突破,并且物业管理遵循市场规律,开始引入竞争机制,整体管理水平有了很大的提高,有力地推动了物业管理行业的发展。物业管理与服务企业从理念上说是“服务组织”,从行为上说是“承诺组织”,但从性质上说是一个“责任组织”。也就是说,物业管理与服务企业是一个“承担责任、信守承诺、提供管理服务”的责任平台,因此物业统计工作显得尤为重要。但物业统计发展相对滞后,已经不能适应目前我国物业行业快速发展的需要,因而研究建立适应现代物业市场经济特点的现代物业统计,构建物业统计指标体系,是理论和实践中的重大问题。纵观国内市场,关于真正结合物业实践的统计教材微乎其微。为此,我们编写了本教材,期待抛砖引玉,对物业统计的发展起到一定的促进作用。

本书是编者结合多年的教学经验和体会,在物业行业内的专业人士及经济管理理论的指导下,将统计学的原理与方法运用到物业行业领域中,以揭示物业领域中经济、管理活动数量关系的内在规律。本书对物业实务中的主要统计工作进行了初步探讨,突出了新形势下物业统计的特点,并对物业工作各个阶段的统计进行了描述和分析。本书具体特点如下:

1. 基本形成“一理论,二实践”的两大专业模块相结合的教学模式,分上下两篇,由基础知识与实务部分构成。

2. 全书贯穿以“实际应用为导向”,通篇以理论知识与案例相结合的形式出现,强化学生综合运用统计知识解决实际问题的能力。

3. 本书是编者教学改革探索成果的展现,使得单一的知识传授型教学转变为以素质教育为主的实践式教学,在提高学生参与意识的同时极大地培养了学生的创新精神和科研能力。

本书分为上下两篇,共10章,上篇为物业统计基础,需要牢固扎实掌握;下篇为物业统计实务,需要学以致用,体现了统计工作在微观物业中的具体应用。

本书由李红艳统筹,负责设计全书框架和书稿的组织撰写。具体参与本书编写的人员及分工如下:第1章至第6章由李红艳编写,第7章由李平编写,第8章由张艳凤编写,第9章由王立华编写,第10章由陈晓峰编写。最后,全书由李红艳修改定稿,由宋有兴审定。

本书的出版得到了万科物业(沈阳分公司)、沈阳华新国际物业有限公司、大洋物业有限公司、港联物业(广州)有限公司沈阳分公司等的支持,尤其是得到姚雪和王立华两

# 目 录

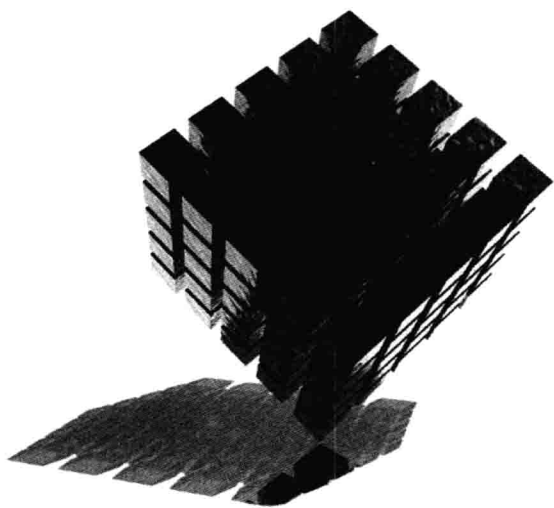
## 上篇 物业统计基础

<b>第 1 章 统计总论与物业统计</b> .....	3
1.1 统计与统计学的基本概念 .....	5
1.2 物业统计的内涵和任务 .....	9
1.3 物业统计的研究方法 .....	13
1.4 物业管理与服务企业基本情况统计 .....	15
1.5 物业统计法律法规 .....	20
<b>第 2 章 物业统计设计与调查</b> .....	22
2.1 物业统计设计概述 .....	24
2.2 物业统计调查概述 .....	25
2.3 物业统计调查方案设计与问卷 .....	36
<b>第 3 章 物业统计整理</b> .....	40
3.1 统计整理 .....	41
3.2 分布数列 .....	48
3.3 数据显示——统计表与统计图 .....	53
<b>第 4 章 物业统计静态统计分析</b> .....	62
4.1 总量指标 .....	63
4.2 相对指标 .....	66
4.3 平均指标 .....	72
4.4 变异指标 .....	85
<b>第 5 章 物业统计动态统计分析</b> .....	91
5.1 相关分析与回归分析 .....	93
5.2 指数分析 .....	102
5.3 时间数列分析 .....	114

## 下篇 物业统计实务

<b>第 6 章 物业管理与服务机制内循环部分统计</b> .....	129
6.1 物业统计的职能与机构 .....	129
6.2 物业管理与服务企业机构的统计 .....	137
6.3 物业管理与服务劳动统计 .....	141
<b>第 7 章 物业管理与服务前期工作统计</b> .....	148
7.1 物业管理与服务招投标工作程序 .....	151
7.2 物业的接管验收工作的统计 .....	159
7.3 房地产权属登记统计 .....	166
<b>第 8 章 物业管理与服务常规性公共服务统计</b> .....	172
8.1 物业修缮管理统计 .....	173
8.2 物业管理与服务企业设备统计概述 .....	176
8.3 物业管理与服务企业设备统计指标分析与应用 .....	181
8.4 物业环境管理工作统计 .....	207
<b>第 9 章 物业管理与服务针对性与委托性特约服务统计</b> .....	240
9.1 物业管理与服务针对性特约服务统计 .....	242
9.2 物业管理与服务委托性特约服务统计 .....	245
<b>第 10 章 物业经营及资金统计</b> .....	247
10.1 物业经营统计 .....	247
10.2 物业管理与服务资金统计 .....	261
<b>参考文献</b> .....	271

上 篇   
物业统计基础







# 第1章 统计总论与物业统计

物业管理的对象是物业，服务的对象是人，物业管理与服务是集管理、服务为一体的有偿劳动，推行的是社会化、专业化、企业化经营之路，其最终目的是实现社会、经济、环境三种效益的同步增长。物业管理与服务具有五大功能：管理功能、维修功能、服务功能、经济功能、信托功能。而作为认识社会有力武器的“统计”，特别是在社会主义市场经济条件下，对新生的朝阳服务业“物业管理与服务”更需要借助“统计”的方法去搜集信息，并通过整理、分析、了解其现状，预测其未来。

## 引导型案例

以某物业管理与服务企业为对象，我们可以研究企业管理物业的量有多少，企业年经营收入是多少，管理的物业的基本情况以及变动状况、服务质量，人均利润等方面的数量。通过数量上的研究，可以反映企业物业管理与服务水平的高低，企业经济效益的优劣以及企业的发展前景等，因此可以看出，研究现象的量是不能脱离事物的质的。

## 本章重点知识

1. 了解物业管理与服务统计的性质、任务；
2. 了解物业统计法律法规；
3. 理解物业管理与服务企业的基本情况；
4. 掌握物业统计的含义、物业统计工作的过程、物业统计的特点；
5. 掌握物业管理与服务统计的研究方法。

## 任务引领一：前台收费流程<sup>①</sup>

### 1. 目的

规范财务收费工作，并对所收费用按照楼座、房间、费用种类分别进行统计。

### 2. 适用范围

本程序适用于客服中心前台收费工作全过程。

### 3. 职责与权限

(1) 管家根据客户欠费表填写收费凭证。

<sup>①</sup> 参见某物业管理与服务企业的收费流程资料。

(2) 统计员根据收费凭证收款并填写收费日报表。

(3) 会计根据收费日报表更新客户欠费表。

4. 工作流程

(1) 客服中心前台根据客户欠费表查询客户交款所属期间及其面积、业主姓名等基本资料，据此填写收费凭证。

(2) 统计员根据客服中心前台填写的收费凭证复核其内容是否齐全，数据计算是否准确，确认无误后进行款项收取，并让客户签字确认，将收费凭证客户联交给客户，记账联自己留存，存根联签字后交还给管家。

(3) 统计员下班前将当天所收款项与单据核对相符后，按照单据号顺序填写每日收款日报表，并将所收款项按照楼座、房间、费用种类等分类填写日报表。

(4) 统计员每日下班前将当日刷卡情况进行结账，并将账单和现金、支票一并交与出纳。

(5) 出纳根据所收的收费凭证记账联、刷卡结账单等单据对每日收款日报表进行复核并签字确认，并将所收款项及时存入银行。

(6) 出纳将签字确认的每日收款日报表报送会计。

(7) 会计根据每日收款日报表对应收情况表进行更新，并将更新后的日报表及时与客服前台共享，以便于前台根据客户欠费表填写收费凭证。

5. 附录：前台收费流程图（如图 1—1 所示）

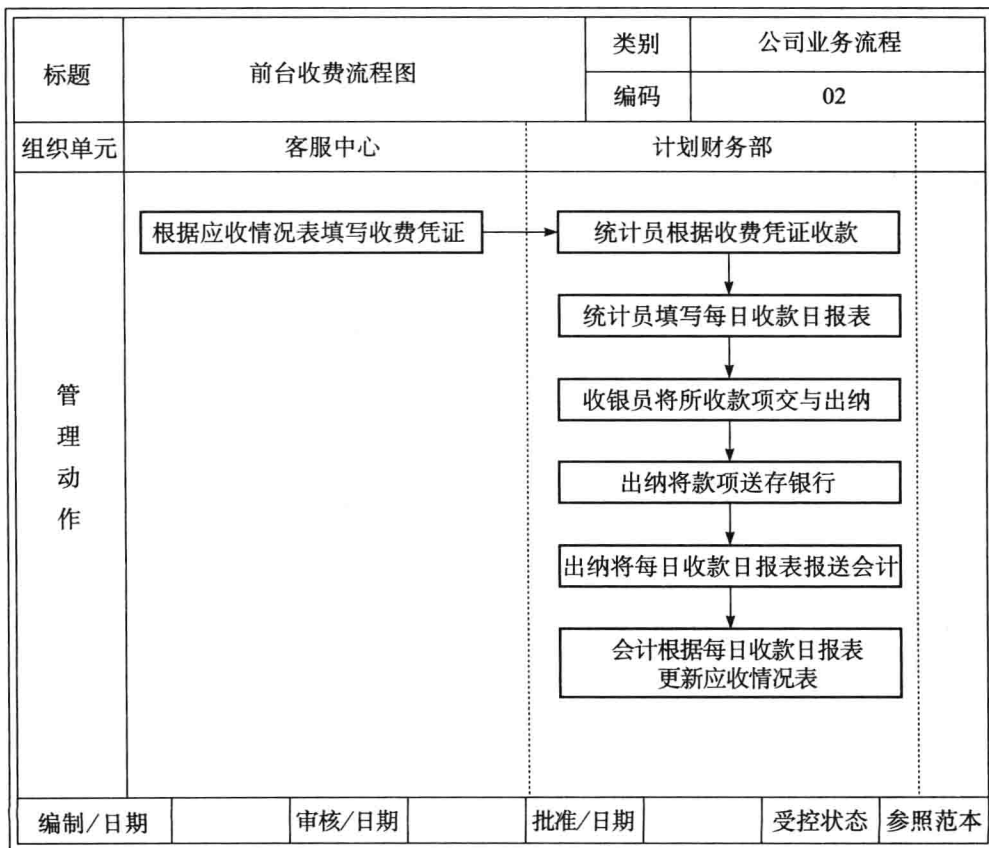


图 1—1 前台收费流程图

## 6. 记录

- (1) 客户欠费表。
- (2) 每日收款日报表。

# 1.1 统计与统计学的基本概念

## 1.1.1 统计的含义

“统计”这个词，学者们对其含义不断地进行着推敲和完善。那么，它作为一种社会实践活动，自从有了国家就可以说有了统计实践活动。最早的统计活动只是一种简单的计数活动。在不同的历史时期和不同的场合对统计一词的解释可以有不同的含义。现今，我们对“统计”一词的理解可以分为统计工作、统计资料和统计学三个方面。

统计工作是指具体从事统计设计、资料搜集和整理，并进行分析研究、预测和提供各种统计资料和统计咨询实践活动的总称，是对社会自然现象客观存在的现实数量方面进行搜集、整理和分析工作过程的总称。

统计资料是统计工作过程中所得到的各种数字资料以及相关数据的总称。统计资料包括统计调查搜集的原始资料，也包括经过加工、整理得到的系统资料。统计资料的表现形式为各种统计表、统计图、统计报告、统计年鉴及其他有关统计数字信息的载体等。

统计学是指阐述统计理论和方法的学科体系。它是关于认识客观现象总体数量特征和数量关系的科学。

统计的三种方面是有着密切联系的。统计工作是统计实践过程，统计资料是统计活动的成果，统计学是统计工作和统计资料的理论概括。统计学与统计工作、统计资料之间的关系表明，理论来源于实践，又为实践服务，三者是相互联系、密不可分的。

## 1.1.2 统计研究对象的特点

统计研究对象具有如下特点。

### 1. 数量性

统计的研究对象是社会经济现象的数量方面，包括社会经济现象的规模、水平、现象间的数量关系，以及决定现象质量的数量界限。人们对客观事物的认识，大都是从数量的表现来观察和发现事物的规律性的。数据作为统计语言，为人们认识客观事物提供了依据，它可以表现事物的数量及事物间的数量关系，以及质的辩证统一关系。例如，2000年沈阳市城镇人均住房建筑面积仅为 17.4 平方米，是全国副省级城市中标准最低的城市，比当时全国城镇人均住房建筑面积低 3 平方米。短短几年来，伴随着房地产的蓬勃发展，沈阳市城镇人均住房面积得以快速增长，平均每年增长 1.37 平方米。截止到 2007 年，沈

阳市城镇人均住房建筑面积达到 27.01 平方米，与全国的差距已经不到 1 平方米。这些数字表明了沈阳市目前城镇人均住房发展的基本情况。<sup>①</sup>

## 2. 总体性

统计研究的现象不是个体现象的数量方面，而是许多个体现象构成的总体的数量方面。统计研究的是社会经济现象的数量特征和数量关系，这就是说，统计要对现象总体中的各体单位普遍存在的特征进行分析，得出反映总体的数量特征。个体现象的数量特征和变动趋势是难以说明社会经济现象的本质和规律的，只有对大量的总体单位进行综合分析研究，才能发现客观事物的发展变化趋势和规律。例如，我们要研究城镇居民现有的住房情况，只对个别家庭或部分家庭进行观察，就不可能得到全面、正确的认识。只有对足够的、大量的家庭进行全面的调查，才能从总体上正确、全面地反映出我国目前城镇居民住房的实际情况。

## 3. 社会性

统计作为一种认识社会的实践活动，研究的是社会经济现象的数量方面，反映人们生产、生活的条件、过程和结果，以及生产与分配、流通和消费等关系，体现了人与物之间，人与人之间的密切关系。2008 年 1 月～5 月，按合同备案数据，沈阳市销售预售商品房达 449.76 万平方米，同比增长 1.44%。面对着全国性的持币待购现象，加之汶川大地震的影响，沈阳市 2008 年的商品房销售面积能保持去年水平，并略有增加，实属不易。<sup>②</sup>

## 4. 变异性

统计研究同类现象总体的数量特征，它的前提是总体各单位的特征表现存在差异，而且这些差异并不是由某种特定的原因事先给定的。社会经济现象的数量方面是从个别事物的研究开始，从对个别事物的认识到对总体的认识，从而分析个别事物数量上、质量上的差别。事物之间的同质是相对的，差异是绝对的。正是因为存在这种差异，才有必要进行统计。如果各单位之间的差异是按已知条件事先推定的，也就不需要用统计方法。统计上把总体各单位由于随机因素引起的某一标志表现的差异称为变异。

### 1.1.3 统计学的基本概念

#### 1. 统计总体和总体单位

(1) 统计总体。统计总体是由具有某一相同性质的许多个别单位组成的集合体，简称总体。例如，我们要对全国物业企业的基本情况进行统计观察，那么，全国范围内所有的物业企业的集合体就是统计的总体，要调查全国工业企业生产情况，那么，全国工业企业就构成了一个统计总体。

(2) 总体单位。总体单位是构成总体的个别单位，它是组成总体的基本单位。如上述举例中物业企业总体中的每个物业企业，城镇人口总体中的每个人都是总体单位。

① <http://news.sh.soufun.com/2008-12-15/2284608.htm>。

② [http://www.ln.xinhuanet.com/fcpd/2008-07/02/content\\_13704090.htm](http://www.ln.xinhuanet.com/fcpd/2008-07/02/content_13704090.htm)。

总体与总体单位在统计的实际工作中不是固定不变的,随着研究目的的不同,在一种情况下是总体,在另一种情况下又可以是总体单位。例如,调查全国物业企业的经营状况,全国的物业企业是总体,每一个物业企业是总体单位。如果我们要研究一个物业企业职工队伍的状况时,该物业企业的全部职工便是总体,每个职工是总体单位。因此,总体和总体单位具有相对性。

## 2. 统计标志和统计指标

(1) 统计标志。统计标志简称标志,是总体中各单位所共同具有的属性和特征,或者说标志是说明总体单位属性和特征的名称。如物业企业作为总体单位具有房屋产权、职工人数、房屋建筑结构、民族等特征,这些属性和特征在统计上称为标志。

第一,标志按其性质的不同可分为品质标志和数量标志。

品质标志,即表明总体单位属性和特征的名称,其标志表现只能用文字表示。例如了解某物业企业的职工情况,每个职工作为总体单位,有性别、民族、籍贯等标志。又如以每个企业作为总体单位,经济类型、主要产品类别就是标志,其经济类型又有国有经济、集体经济等标志表现。

数量标志,即表明总体单位数量方面的特征,其标志表现可以用数字表示。如一个物业企业所掌握房屋的间数、建筑面积、职工人数、租金收入等。

第二,标志按其表现的异同可分为不变标志和可变标志。

不变标志,即在一个总体中各单位表现都相同的标志。例如,在职工这个总体中,所有职工在性别这个特征上都表现为男性,因此,性别即为不变标志。

可变标志,即在一个总体中各单位表现都不相同的标志。如前例在男职工这个总体中,又有年龄、身高、体重的区别,我们把年龄、身高、体重叫做可变标志。

(2) 统计指标。统计指标简称指标,是指反映实际存在某种经济现象的总体数量名称和具体数值。它表明某一客观经济现象在一定时间、地点条件下的规模和水平。如2008年全国主要城市房地产市场普遍低迷,房价居高不下,交易量却锐减。成都1月~5月商品房销售面积约为290万平方米;广州房地产市场亦继续下滑,1月~5月商品房销售面积约为190万平方米;深圳市1月~5月商品住宅销售面积为123.79万平方米,同比下降55.64%。<sup>①</sup>一个科学、完整的统计指标应有指标名称、指标数值、指标单位、指标所属的时间、空间和范围所组成,并具有客观性、综合性和具体性三个特点。

第一,统计指标按其性质不同可分为数量指标和质量指标。

数量指标是反映社会经济现象总体规模的大小或数量多少的统计指标。如国内生产总值、人口总数、职工总数、企业总数、总产值、工资总额、利税总额等。一般用绝对数表示。

质量指标是反映社会经济现象总体相对水平和工作质量的指标。如平均工资、人均国内生产总值、劳动生产率、人口密度等。一般用相对数和平均数表示。

第二,统计指标按其数值形式不同可分为总量指标、相对指标和平均指标。

<sup>①</sup> [http://www.ln.xinhuanet.com/fcpd/2008-07/02/content\\_13704090\\_2.htm](http://www.ln.xinhuanet.com/fcpd/2008-07/02/content_13704090_2.htm).

总量指标即绝对指标，是说明现象总规模、总水平和工作总量的指标。如物业企业总数、职工总数、房屋的总竣工面积等。

相对指标是两个有联系的总量指标对比的结果。如物业管理与服务费收缴率、房屋的合格率、发展速度等。

平均指标是反映总体单位某一数量标志的一般水平。如职工的平均工资、房屋的平均价格等。

统计标志和统计指标既有联系又有区别。区别表现在：一是说明的对象不同，指标表明总体的特征，而标志则表明的是总体单位的特征。二是表现形式不同，指标都是用数量来表示的，而标志有用数量表示的数量标志，也有用文字表示的品质标志。例如，全国的工业总产值（指标）是由每个工业企业的总产值（数量标志）汇总而来。两者的联系表现在随着研究目的的不同，指标和标志之间可以互相转换。例如，调查全国物业企业情况时，每个物业企业是总体单位，则每个企业的总产值、职工人数为数量标志。如果研究目的变为只研究一个物业企业的情况，则该企业为统计总体，而企业的产值、职工人数由原来的标志转变为指标。

### 3. 变异和变量

(1) 变异。变异是指可变标志的属性和特征由一种状态变到另一种状态的过程。总体单位之间品质和数量上的差异或者指标之间的差异都称为变异。如研究某市物业企业的情况，则每个物业企业是总体单位，而每个物业企业又存在着资质、职工人数等差别，统计上称之为变异。

(2) 变量。不变的数量标志称为常量（如  $\pi$ ），可变的数量标志称为变量。可变的数量标志所构成的各种指标也称为变量，变量的具体取值称为变量值。例如，某人的月工资是 1 000 元，则工资是变量，1 000 元是变量值。又如某物业小区的物业管理与服务费为 1.00 元/月·平方米，则物业管理与服务费是变量，1.00 元/月·平方米为变量值。变量可分为离散变量和连续变量。离散变量是指相邻两个变量值之间不能分割，其取值只能以整数形式表示的变量。如企业数、职工人数、设备台数、房屋间数等。连续变量是指相邻两个变量值之间可以做无限分割，其取值可以用小数形式表示的变量。如职工的工资、企业的产值、利税额等。

## 任务引领二：业主入住登记表<sup>①</sup>

某物业管理与服务企业的业主入住登记表如表 1—1 所示。

<sup>①</sup> 参见某物业管理与服务企业的业主入住登记表实例。

保密

表 1-1

业主家庭情况登记表

房号：\_\_\_\_\_

业主姓名		性别		出生日期		请于此处贴 业主照片
身份证号码				户籍所在地		
工作单位						
联系电话	手机：	住宅电话：	办公电话：			
正式邮寄地址				邮编		
机动车品牌型号				车牌号码		
<b>紧急联络方式</b>						
(如遇紧急情况联络不上业主本人，物业服务中心将依次与以下人员联系，请务必填写!)						
	联络人姓名	手机	固定电话	小灵通		
紧急联络人 1						
紧急联络人 2						
紧急联络人 3						
<b>家庭主要成员</b>						
姓名	性别	出生日期	为业主人	户籍所在地	是否入住	

注：业主及家庭成员的身份证复印件依次粘贴在此表的背面；如年龄未到办理身份证的，请粘贴 1 寸或 2 寸相片并标上姓名。

**请预先在家里填好此表并粘贴身份证复印件，以免耽搁您的收楼时间，谢谢您的配合，合作愉快!**

## 1.2

## 物业统计的内涵和任务

社会经济统计是从社会经济现象的数量方面来认识客观现象和过程的。物业统计是社会经济统计的一个新成员。它研究物业管理与服务领域内社会经济现象的数量方面，通过对物业管理与服务中的服务、管理、经营活动的数量关系的研究，揭示物业管理与服务发

展的规律性。

### 1.2.1 物业统计的含义

统计既是动词又是一个名词，既是人们的一项活动又是对客观事物的现象的描述。在物业管理与服务中，统计就是要通过日常物业管理与服务人员对经营、服务、管理中的大量数据的采集、整理、分析和计算，直观地表现出物业管理与服务过程中的工作水平和工作质量，找出事物的变化规律，用以提高和完善物业管理与服务工作的细节，分析对比后用以指导实践工作。物业管理与服务最基本的特点就是以数字为语言，用数字描述和分析物业管理与服务现象的数量方面和数量关系，揭示物业管理与服务现象的发展变化规律和趋势。

在物业统计中，因物业管理与服务的范围相当广泛，工作性质多元化，所以它的研究对象也是包罗万象，涉及从经营、服务到管理的各个层面，通过对这些日常工作或活动的数量特征和数量关系的研究，揭示物业管理与服务的本质及其规律性。从物业接管、验收开始，统计活动就渗透到每一项物业管理与服务活动之中，这样通过对数据特征和数据关系的研究，为正常物业管理与服务活动提供有效、可靠的佐证。同时，通过准确、及时、全面的搜集，以及整理和分析各方面的统计资料，掌握各项工作活动的现状和发展变化规律，还可制定出正确的工作应对策略和发展工作计划，并对执行情况进行监督、检查和反馈。如此循环往复，物业管理与服务工作才能得到科学有序地发展。

在不同的场合，物业统计可能有不同的含义，一般情况下，物业统计是指物业统计工作、物业统计资料或物业统计学中的一种。

物业统计工作，即物业统计实践，它是对物业及相关领域现象的数量方面进行收集、整理和分析的活动，也就是物业统计的业务活动。

物业统计资料，即物业统计工作的成果，是指物业统计工作取得的反映物业及相关领域现象的数字资料和文字说明资料。资料可以是原始资料，也可以是加工整理过的资料，其中数字资料是主要的，是物业统计资料的灵魂。

物业统计学，即物业统计工作实践经验的科学总结，是关于认识物业现象总体数量特征和数量关系的科学，它研究人们如何从物业工作，是一门方法论学科。

物业统计包括对客观存在的现实数据的收集，对原始资料的调查，还要对其进行加工、整理，进而进行分析、类比，最后提供统计结果，用以指导实践工作。物业统计一般可以通过统计设计、统计调查、统计整理和各种分析等诸多方法和阶段来完成。人们从事物业统计工作是为了取得反映物业的统计资料，因此物业统计资料是物业统计工作的成果。另外，物业统计学和物业统计工作是理论与实践的关系。物业统计学理论来源于物业统计工作，掌握物业统计学的理论和方法可以指导我们从事物业统计工作，物业统计学通过物业统计工作得到检验和发展。

### 1.2.2 物业统计的工作过程

物业统计工作包含以下几个阶段。



### 1. 物业统计设计

物业统计设计是根据统计研究的目的,结合被研究现象的特点,对统计工作的各环节、各方面进行通盘考虑并做出科学安排的一项工作。它的目的是保证物业统计工作的顺利进行。一般在对非经常调查研究的问题,常常需要进行统计设计,设计的工作量也比较大,通常包括统计指标和统计指标体系的设计、收集统计资料方法的设计、统计分析方法的设计、统计工作组织的设计等。

### 2. 物业统计调查

物业统计调查是根据统计研究的目的,采用科学的调查方法,有计划、有组织地收集物业统计资料的过程。它是物业统计工作的基础环节,目的是为统计整理和统计分析收集物业统计资料,是统计整理和统计分析的前提。

### 3. 物业统计整理

物业统计整理是根据物业统计研究的目的,对统计调查收集的反映总体单位的资料进行分析、汇总,使之条理化、系统化,实现反映总体特征的工作过程。物业统计整理在统计工作中起着承前启后的作用。

### 4. 物业统计分析

物业统计分析是在物业统计整理的基础上,运用一定的统计分析方法,对总体的本质或发展变化规律进行分析。通过统计分析,实现统计研究的目的。物业统计分析的方法有很多,基本方法有大量观察法、统计分组法、综合指标法、归纳推断法和统计模型法等。

物业统计工作各阶段是一个密切联系的整体,每个阶段都有不同的工作内容,只有将每一个阶段的工作都做好,才能保证整个统计工作的质量。

## 1.2.3 物业统计的性质

从物业统计的研究对象看,物业统计的性质具有如下的特殊性:

(1) 物业统计是研究物业管理与服务领域内的客观现象的数量方面,研究它的现状及发展过程。例如,研究物业管理与服务企业数量,从事物业管理与服务工作的职工数量,设备的种类及其数量,物业管理与服务的覆盖面积,物业管理与服务状况、发展过程、经济效益等。

(2) 物业统计是对物业管理与服务活动中的现象进行大量观察和综合分析,从而得出反映物业管理与服务总体的数量特征。例如,要研究物业管理与服务的质量状况,目的不在于了解个别物业管理与服务职工或个别服务项目的服务质量,而是要通过对大多数职工的服务状况的调查搜集、分析,掌握物业管理与服务企业乃至整个物业管理与服务领域中有关对业主或使用人服务的状况,从而有助于对物业管理与服务这一客观现象的认识。物业统计是通过对物业管理与服务现象的内在联系和活动情况的归纳分析,认识物业管理与服务总体现象的规律性。

(3) 物业统计在研究物业管理与服务各种现象和过程的数量方面的同时,决不能脱离其质的规定性而抽象地研究其量的表现。我们知道,事物的数量和质是对立统一的两个方面,统计的量总是和现象的质密切结合在一起的,不存在脱离现象的质的统计数量。统计研究的量,必须是在对物业管理与服务事物的质进行分析的基础上来确定其量的状况的。