

21世纪高职高专经济管理类专业立体化规划教材
省级精品课

突出实训
配套PPT

WUYE GUANLI SHIWU

物业管理实务

郭宏宣 宋春燕 主编

上海财经大学出版社



21 世纪高职高专经济管理类专业立体化规划教材
省级精品课

物业管理实务

主 编	郭宏宣	宋春燕
副主编	刘皓森	孙景祥
参 编	宋红霞	初 蕾
	孙 亮	于晶祺
主 审	鞠永红	

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/郭宏宣,宋春燕主编. —上海:上海财经大学出版社,
2010.8

(21世纪高职高专经济管理类专业立体化规划教材)

ISBN 978-7-5642-0796-0/F·0796

I. ①物… II. ①郭… ②宋… III. ①物业管理-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118145号

□ 责任编辑 王 昊

□ 封面设计 张克瑶

WUYE GUANLI SHIWU

物 业 管 理 实 务

主 编 郭宏宣 宋春燕

副主编 刘皓森 孙景祥

参 编 宋红霞 初 蕾

孙 亮 于晶祺

主 审 鞠永红

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路321号乙 邮编200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海市印刷十厂印刷

宝山葑村书刊装订厂装订

2010年8月第1版 2010年8月第1次印刷

700mm×960mm 1/16 22.25印张 436千字

印数:0 001—4 000 定价:29.00元

前 言

本教材是2009年黑龙江工商职业技术学院省级精品课程《物业管理实务》的配套教材。

物业管理起源于英国,20世纪80年代由中国香港、新加坡传入中国内地,1981年3月18日深圳市物业管理公司的成立标志着现代物业管理在中国的诞生。作为一个新兴的行业,物业管理起步虽晚但发展较快,现阶段正处于扩张发展时期。与从业队伍在数量上的快速增长相比,物业管理从业人员的整体专业素质却滞后于行业的发展,主要表现在人民群众日益增长的物业管理需求与优质物业管理服务的有限供给之间的矛盾、企业日益增加的对物业管理专业人才的需求与高等院校物业管理专业人才培养之间的矛盾。高质量的服务是化解各类矛盾的最好方法。要提升业主满意度,必须从提高专业服务水平入手,从提高从业人员的专业素质入手,从提高高等院校物业管理专业毕业生的素质入手,从提高物业管理专业教材的编写质量入手。为此,我们组织了具有多年一线教学经验的教师和多年从业经验的物业服务企业高级管理人员,编写了本教材。

《物业管理实务》是物业管理专业核心课程之一,也是一门实操性极强的课程,其目标岗位群定位于各层次物业服务企业的物业管理员、物业部门主管和管理处经理。因此,我们在教材的编写过程中立足于物业管理服务工作过程与工作内容,针对职业岗位分析典型工作任务、提炼岗位能力、构建知识体系。通过学习,学生可以掌握完成工作所必须具备的基础知识和基础能力,促进学生职业能力、职业生涯可持续发展能力的培养和职业素养的养成。

为了突出“实务”的特点,本教材在编写过程中注重了企业的参与。我们不但走访了大量的企业进行调研,而且邀请了两位具有多年从业经验的物业服务企业高层管理者参与编写,由他们对知识面的宽窄、内容的深浅,尤其是训练项目的选择进行总体上的把握。书中的理论介绍本着“适度、够用”的原则,力求做到简洁明了、深入浅出,把关注的重点放在了实际操作技能的培养方面。为此,我们在每一章的前后都设置了导入案例、综合案例、阶段任务和阶段测试;针对每一节内的重要知识点设置了小任务,以训练学生的实际动手能力;同时,书中还穿插了大量的

阅读材料、实际案例、物业服务企业真实管理范例等内容,在注重提高阅读趣味性的同时,也能够开阔学生的视野;书中每一节内的小任务和节后的阶段任务都是编者从物业服务企业日常工作中精心挑选出来的、有代表性的训练项目,通过这些项目的训练,既可以帮助学生把书中抽象的知识转化为技能,又能够培养学生之间相互合作的团队意识。

本教材还根据国家最新出台的法律法规、中国物业协会的行业标准对物业管理行业不规范的术语进行了一一规范,力求准确。

本教材的适用对象为本科、高职高专、成人高等教育物业管理类专业的学生,也可以作为物业服务企业各级管理人员参考用书。

本教材由黑龙江工商职业技术学院郭宏宣、宋春燕担任主编,刘皓森担任副主编,哈尔滨菱建物业管理有限公司总经理孙景祥担任副主编,黑龙江工商职业技术学院宋红霞、初蕾、孙亮老师和哈尔滨菱建物业管理有限公司副总经理于晶祺参编,鞠永红教授主审。全书由郭宏宣负责统稿、审稿。

教材的编写过程中得到了黑龙江工商职业技术学院崔连珍教授、刘璇副教授及哈尔滨菱建物业管理有限公司的大力支持和帮助,在此表示衷心的感谢!教材在编写过程中参考、借鉴了多部同类教材、著作,在此向所有相关作者表示感谢!

由于时间仓促、水平有限,书中难免疏漏不当之处,敬请各位读者批评指正。

作 者

2010年8月

目 录

前言/1

第一章 物业管理服务综述/1

第一节 物业管理服务概述/2

阶段任务/10

阶段测试/10

第二节 物业管理服务的运作与发展/11

阶段任务/23

阶段测试/24

第二章 前期物业管理服务/25

第一节 早期介入与承接查验/26

阶段任务/53

阶段测试/53

第二节 业主入住与装修管理/55

阶段任务/75

阶段测试/76

第三节 物业档案管理/77

阶段任务/88

阶段测试/89

第三章 物业工程管理服务/91

第一节 房屋维修养护管理/92

阶段任务/116

阶段测试/117

第二节 物业设施设备维修养护管理/118

阶段任务/132

阶段测试/133

第四章 客户服务管理/135

第一节 客户服务管理的内容/135

阶段任务/157

阶段测试/158

第二节 业主沟通/161

阶段任务/168

阶段测试/169

第三节 业主满意度调查/170

阶段任务/177

阶段测试/178

第五章 物业环境管理服务/180

第一节 保洁管理服务/182

附录 1/204

附录 2/205

阶段任务/209

阶段测试/209

第二节 绿化管理服务/211

附录 3/239

附录 4/240

阶段任务/242

阶段测试/243

第六章 物业公共秩序管理服务/245

第一节 物业安全防范管理服务/247

阶段任务/253

阶段测试/253

第二节 物业消防管理服务/254

阶段任务/267

阶段测试/268

第三节 物业道路与车辆管理/271

阶段任务/276

阶段测试/277

第四节 突发事件处理/279

阶段任务/287

阶段测试/288

第七章 不同类型物业管理服务/291

第一节 住宅类物业管理服务/292

阶段任务/310

阶段测试/311

第二节 非住宅类物业管理服务/313

阶段任务/343

阶段测试/344

参考文献/348

第一章

物业管理服务综述

【导入案例】

物业管理行业对经济发展的贡献

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,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。

一、服务水平显著提高

统计数据显示,2008年被调查企业所管理的20.39亿平方米物业项目,不再单纯是新建商品房项目,而是包括从商品房到经济适用房、房改房,从住宅物业到办公、工业、医院、学校、机场、码头、车站、仓库、运动场馆、文物建筑物业,从小型配套到大型公建,从单门独院到大型社区,从单一类型物业到综合性建筑等多种多样的物业类型。目前,物业服务已经覆盖不动产管理的所有领域。

为适应业主乃至社会对物业服务需求的不断增长,90%以上被调查企业都注重服务品牌的培育和运用,从简单的专项服务到整体的综合性服务,从行为规范到服务标准,从服务理念到发展战略,从传统管理到创新服务,从客户管理到客户满意,从单项的物业服务到综合的资产管理,服务的品质和品牌意识已在全行业深入人心,物业管理有效提高了城市管理和房地产管理水平,赢得了政府、社会和广大业主的赞誉,被调查的4600家企业在2004~2006年中先后得到县(区)级以上政府部门表彰达14635次。

二、社会效益表现突出

一是支持就业再就业工程,减轻社会就业压力。在被调查的4600家企业中,共有772032名从业人员,平均每个企业拥有168名从业人员。其中,属于政府机关人员分流24972人,企事业单位人员分流25072人,部队转复军人56894人,下岗、待业人员再就业151753人,大、中专毕业生就业68373人,农民工吸纳173710人,残疾人及其他人员安置20478人。以上数据表明,物业管理作为劳动密集型行业,在消化剩余劳动力方面具有天然优势,有利于减轻就业压力,促进社会的和谐与稳定。

二是积极参与社会公共事务、协助公共秩序管理。这次被调查的企业中,协助公安部门处

理治安案件共53 920起,协助有关方面处理突发事件30 207起,参加抢险救灾68 905人次。

三是热心参与社会公益事业,自觉承担社会责任。被调查的企业中三年来有793家企业先后赞助社会事业经费4 035.66万元,捐助希望工程和帮扶贫困等活动经费4 177.84万元。

三、经济效益逐步改善

统计数字反映,4 118家填报企业现有资产总值4 010 501.3万元,平均资产总值973.9万元;4 190家填报企业2006年经营总收入达2 769 375.3万元,平均经营收入660.9万元;3 727家填报企业完成营业税金及附加150 393.83万元,平均完成营业税金及附加40.4万元;1 581家填报企业上缴企业所得税金42 352.54万元,平均上缴企业所得税金26.8万元;2006年盈利企业为1 825家,占调查企业的39.7%,实现利润总额达149 797.5万元,平均利润额82.1万元。

以上数据表明,目前大多数物业服务企业的经营规模偏小,创富能力差。我们注意到,一些企业未将多种经营收入计算在内以及基于其他因素的考虑,在上报相关收入数据时有所保留。但近半数企业未能盈利,而且盈利企业的平均利润额仅为82.1万元,反映了多数企业生存状况的困难,缺乏可持续长远发展的经济基础。

另外,物业服务企业在提供服务过程中,积极为业主出谋划策,采取多种方式提高物业经营效益,其中238家企业三年中通过改善服务、提高房屋出租率等,为业主增加租金收益24 667.16万元;还有298家企业通过节能改造,为业主增加经济效益8 949.24万元。

四、环境效益初步显现

物业管理行业在环境效益方面的作用也是十分明显的。由于物业管理覆盖了城市大部分区域,污染减少了,社区整洁了,环境优美了,生活方便了,人们的环境意识不断增强,生活习惯日益文明。

由于物业管理的作用日益凸显,物业管理行业也得到了快速的发展,物业管理相关知识和操作已经成为物业管理专业必须了解和掌握的基本知识。

(节选自2008年中国物业管理协会秘书处:《全国物业管理行业生存状况调查报告》。)

第一节 物业管理服务概述

【能力目标】

1. 能够熟悉物业管理服务的日常事务;
2. 具备一定的实务基础知识。

【知识目标】

1. 了解与物业管理服务相关的概念和特征;
2. 了解物业管理服务的基本原则;
3. 掌握物业管理服务的主要内容。

中国的物业管理行业,是一个新兴的服务性行业,经过二十多年的探索和实践,从无到有,从小到大,其巨大的社会效益、环境效益、经济效益和强大的生命力、广阔的发展前景,已经充分地显露出来,在城市管理和两个文明建设中的作用也日

益显著。随着我国物业管理行业的发展和走向成熟,物业管理服务逐渐形成了行业自身的特点。

一、物业管理服务的相关概念

(一) 物业

1. 物业的概念

“物业管理”术语中的“物业”一词是从英语词汇“property”及“estate”翻译而来,在改革开放政策后由中国香港传入内地。“property”一词通译为“财产”,有两种含义,一是指能成为所有权对象的各种有价值物,二是指对有价物的所有权。“estate”一词通译为“产权”,又译“产业权、财产”。

根据《中华人民共和国行业标准——房地产业基本术语标准》(JGJ/T30-2003)的定义:物业是指已建成并已投入使用的各类房屋建筑和与之相配套的设备、设施和场所、场地等组成的单宗房地产,以及依托于该实体上的权益。各类建筑物可以是住宅小区的房屋,也可以是写字楼、商业大厦、综合商住楼宇、公寓、别墅、工业厂房、仓库、场馆等;配套设施、设备指市政设施、文化娱乐设施、交通设施等;场地是指庭院、绿地、道路等。

由此可见,物业是与房地产、不动产联系密切的概念。房地产是指可开发的土地及其地上定着物、建筑物,包括物质实体和依托于物质实体上的权益,其内涵贯穿于房屋从开发、营销到使用、管理的全过程;不动产是指依自然性质或法律规定不可移动的土地、土地定着物,包括物质实体和依托于物质实体上的权益,强调的是它的不可移动性;而物业则侧重于使用、服务和管理的内涵。

根据用途,物业可分为住宅物业、商用物业、工业用物业和其他物业等多种类型。其中,住宅物业又可分为普通住宅小区、公寓、别墅等类型;商业物业可分为写字楼、商业场所等。

2. 物业的特征

物业在其开发建设、使用、管理、服务过程中,一般表现出固定性、耐久性、多样性、高值性和权益性等特征。

(1)固定性。所有的建筑物、构筑物及其配套设施必须依附于相应的地块,一个项目建成后,在一般情况下是不能搬动的。一旦搬动,其原有的功能和价值就会丧失,这就是物业具有的不可移动的固定性特征。因此,在进行物业的项目规划时必须要有长远观念,精心设计;在施工过程中,必须要严格管理,保证工程质量。

(2)耐久性。由于使用功能和用途的特殊性,物业与一般商品相比,具有建设周期长、使用周期更长的特征。一般情况下,物业的设计使用寿命都在数十年以上,而实际使用年限可能更长,一些具有纪念价值和文物保护价值的项目甚至可达到百年以上。因此,物业具有一般商品所不具有的耐久性特征。

(3)多样性。由于不同物业的规模、结构、形状、颜色各具特色、互有不同,使用范围非常广泛,有居住用房、商业大厦、工业用房、仓库、寺庙、文化娱乐场所、体育场馆等,基础设施和配套设施也各有不同,即每一个物业都有其独到之处。因此,物业又具有明显的多样性特征。

(4)高值性。物业在建设过程中需要投入大量的人力、物力,因此其本身固有的价值就很高。物业的实际价值不仅受其固有价值的影响,还要受到物业区域内的配套设施、自然环境、景观设计、所处地理位置、人口密度以及周边综合条件等因素的影响,物业服务企业的管理服务质量也会对物业的实际价值产生影响。因此,如何为业主的物业保值、增值,成为物业服务企业的一项重要职责。

(5)权益性。物业的内涵不仅包括相关的物质实体,还包括依托于物质实体之上的权益。无论从法律角度还是从现实层面,物业的权益主要表现为物权。在我国,物业的权益主要表现为房屋的所有权及其占有土地的使用权以及由此派生出来的抵押、租赁、典当、继承、赠与和采光、通风等相关权利。因此,物业具有区别于其他商品的特殊的权益性。

(二)物业管理服务

1. 物业管理服务的起源

从国外物业管理的起源来看,近代意义的物业管理起源于19世纪60年代的英国。1908年,由美国芝加哥大楼的所有者和管理者乔治·A. 霍尔特组织的芝加哥建筑物管理人员组织(Chicago Building Managers Organization)召开了第一次全国性会议,宣告了全世界第一个专门的物业管理行业组织的诞生。

从国内物业管理的起源来看,从19世纪中叶到20世纪20年代,是旧中国房地产业萌芽和初步发展的时期。在这个时期,上海、天津、武汉、广州、沈阳、哈尔滨等城市修建了许多八九层高的建筑,在上海,出现了28座10层以上的高层建筑。在当时的房地产市场上,已经出现了代理租赁、清洁卫生、保安服务等专业性的经营公司,这些专业公司的管理方式正是我国物业管理的早期形式。

20世纪80年代初,随着我国改革开放的推进,市场经济的产物之一——物业管理才由中国香港引入内地。深圳是公认的我国物业管理的发源地,在我国物业管理的进程中,创造了无数个第一。我国物业管理发展经历了以下标志性事件:

1981年3月10日,深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳物业管理公司正式成立,开始对深圳经济特区的涉外商品房实行统一的物业管理,这是我国国内物业管理迈出的第一步,标志着这一新兴行业的诞生。

1993年6月30日,深圳成立了国内首家物业管理协会;1994年深圳市颁布了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》。

1994年4月,建设部颁布了33号令——《城市新建住宅小区管理办法》,明确指出:“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式,由物业管理公司统一实

施专业化管理。”

2003年9月1日,我国第一部《物业管理条例》正式施行,对规范物业管理,维护业主和物业服务企业的合法权益,改善人民群众的生活水平和工作环境,提供了重要的法律依据。

2. 物业管理的概念

根据《物业管理条例》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。

这里对物业管理的界定是从狭义上理解的,具体而言,就是物业服务企业接受业主或业主大会的委托,并与之签订物业服务合同,按照物业服务合同的约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,以及维护相关区域内的道路交通、消防安全、环境卫生和公共秩序的活动。

物业管理的内涵是:物业管理的对象是物业;物业管理的服务对象是人,即物业所有人(业主)和使用人;物业管理的属性是经营。物业管理被视为一种特殊的商品,物业管理所提供的是有偿的、无形的商品——劳务与服务。

3. 物业管理服务的特征

(1)涉及面广。现代物业管理与以往政府的房屋管理和单位的后勤管理不同。从地域上看,物业管理面积广大;从管理对象上看,不仅涉及普通住宅,还包括酒店、商场、医院、写字楼、公寓、工业园区以及文化娱乐场所等;从服务对象上看,业主和使用人的类型繁多。

(2)服务性强。物业管理是对业主和使用人提供综合性服务的行业,在我国职业分类中,物业管理属于社会服务人员。物业管理服务的核心是提供服务,它寓管理、经营于服务之中。为突出物业管理的服务性,《物业管理条例》将物业管理委托合同称为《物业服务合同》,物业管理企业也被改称为“物业服务企业”。物业服务企业只有不断提高服务水平和服务质量,拓宽服务范围,为业主提供优质、高效、周到的服务,才能赢得业主的认同,企业才能不断的发展。

(3)专业性强。物业服务企业接受委托后,需要严格按照《物业服务合同》的约定提供服务,采用先进的技术和方法手段,对建筑物及物业管理区域内的环境卫生、安全防范等统一实施专业化的管理服务,为业主提供全方位高效、优质、快捷的服务。物业管理涉及管理服务、建筑工程、电气设备、给排水、自动化、绿化等多种专业领域,需要各类相关专业技术人才。

(4)业主处于主导地位。业主是物业的主人,是物业的产权人,在物业管理服务中始终处于主导地位,从立法到行政管理的过程中,都有明确的法律法规保障业主的合法权益。《物业管理条例》中明确规定:“物业管理区域内全体业主组成业主大会”,“业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的

合法权益”，业主有权“参加业主大会，行使投票权”，“选举业主委员会，并享有被选举权”。这些规定从制度上保证了业主在物业管理服务中的主导地位。

(5) 物业管理服务与创建精神文明社区相结合。社区管理是城市建设的基础工作，具体工作由街道办事处和社区内的居民委员会承担，而创建文明社区是现代城市建设的重要组成部分。

物业服务企业开展的物业管理服务项目众多，内容丰富，从最基本的物业维修、养护到物业管理区域内的环境管理，都应与社会管理紧密结合，相互促进，共同营造现代化、具有浓厚文化生活气息的生活和工作环境。

二、物业管理服务的宗旨及原则

(一) 物业管理服务的类型

物业管理服务的类型也就是物业管理的模式、方式。依据开发商、业主和物业服务企业的关系，一般将物业管理服务划分为两大类：

1. 委托型

委托型物业管理服务是典型的和基本的管理方式。开发商、业主通过招投标或协议的方式，选聘具有相应资质等级的物业服务企业，双方签订委托管理服务的合同——《前期物业服务合同》或《物业服务合同》，委托物业服务企业，按照“统一管理，综合服务”的原则，提供劳务商品的管理服务行为。这是引进市场竞争机制的现代物业管理服务类型。

2. 自管型

自管型是开发商、业主将自有的物业不是委托给专业的物业服务企业进行管理服务，而是由自己单位内部设立的物业管理服务部门来进行管理服务。其与委托型的基本区别有两点：

第一，在物业所有权和经营管理权的关系上，自管型是两权合一，委托型是两权分离。

第二，在法人地位上，自管型物业所有权人和经营人是同一个法人，委托型是两个各自独立的法人。

(二) 物业管理服务的宗旨

物业管理行业是以服务为宗旨、以经营为手段、以效益为目的的服务性行业。以服务为宗旨，是指物业服务企业必须树立业主至上，竭诚为业主服务的理念；以经营为手段，是指在市场经济条件下，服务也是一种有价值的商品，即物业服务企业提供的是一种有偿服务；以效益为目的，是指在市场经济条件下，物业服务企业本着为业主服务的宗旨，扩大服务范围，提高服务质量和档次，为提高企业收益奠定基础。

1. 营造良好的“安居乐业”的环境

物业管理服务的全部活动都围绕一个中心，就是“安居乐业”，具体地说就是为

人们创建一个“整洁、文明、安全、方便”的生活和工作环境,或者说一个有利于生存、发展、享受的环境。并且要随着物业管理服务项目的拓展和管理水平的提高,根据每一个项目的具体情况和业主要求提高服务水平、拓展服务范围。例如,居住区域要求舒适、安静、温馨、优雅,要求增添文化和艺术氛围等;办公和商务区域则强调高效、周到和形象,要求提供现代化的商务服务和智能化管理等。

物业管理服务的关键:第一是服务,第二是服务,第三还是服务。服务体现了物业管理的宗旨和基本属性,物业管理只有以服务为中心,开拓各项业务,才具有无穷的活力。

2. 物业的保值与增值。

物业管理服务是受业主委托的经营管理行为,其行为的方向除了为委托人创建一个合适的“安居乐业”环境外,就是要保护业主、使用人的合法权益。物业管理服务的益处就在于通过精心的策划和良好的服务,改善物业的内外环境,提升物业的使用价值和经济价值,也就是使物业既能保值又能增值。

(三)物业管理服务的原则

1. 业主主导原则

业主主导是指在物业管理服务活动中,以业主的需要为核心,将业主置于首要地位。强调业主主导是现代物业管理服务与传统体制下房屋管理的根本区别。在现代物业管理体制下,业主真正是物业的主人,有权选聘物业服务企业,有权制定、修改管理规约,有权选举和更换业主委员会成员,物业管理服务中的重大事项只有经过业主大会讨论通过后才能实施。因此,物业服务企业及从业人员应明确自己处于受业主委托、为业主服务的地位。

2. 公平竞争原则

物业管理服务是市场经济的产物,与其他行业一样,企业要取得经营项目必须通过市场以竞争的方式取得。因此,在选聘物业服务企业时应该坚持招投标制度。委托方发标,一般要有三个以上的物业服务企业投标,招标要公开,揭标要公正。政府有关部门和开发商都不宜干预,物业服务企业只有通过自己的优质服务和良好的声誉才能在市场上取得一席之地。

3. 统一管理原则

统一管理原则也称一体化原则。这个原则实施的前提是,一个相对独立的物业管理区域,建立一个业主委员会,委托一个物业服务企业管理。在这个前提下实施一体化的管理服务:管理一体化是指物业管理区域内的建筑物、构筑物、附属设施设备、场地、庭院、道路以及公共活动中心、停车场等都由一个单位统一管理;服务一体化是指对业主和使用人的各种服务事项,包括专项、特约、代办项目都由一个单位统一实施;协调一体化是指同物业管理有关的方方面面的协调、联系由一个单位统一负责处理。

4. 综合服务原则

综合服务是物业管理服务的基本属性,物业管理的综合服务既要达到一般服务业的要求,又有其自身的特殊要求。高效优质,即要讲究服务的效用,处处主动为业主提供方便并使业主感到舒适、满意,这是综合服务的活力所在;以人为本,即以业主和使用人中心来开展多样化、全方位、多功能的服务;个性化是指综合服务由于提供富有个性化的周到服务,就能赢得不同类别业主的欢迎。

5. 专业高效原则

物业管理服务涉及面广,专业化程度高,物业服务企业进行统一管理并不等于所有工作都必须由企业自己来承担。为了提供高效优质的服务,减少开支,创造良好的社会效益和环境效益,物业服务企业可以将物业管理区域内的专业服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,物业服务企业主要是进行组织、协调和管理,这是社会主义市场经济进一步发展、社会分工越来越细的要求,也是物业服务企业开发服务项目,为业主和使用人提供全方位服务的有效途径。

6. 经济合理原则

物业管理属于服务性行业,服务是有偿的,物业服务收费是搞好物业管理服务的物质基础,所以,物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。物业服务收费要合理,其标准既要符合物业服务的水平档次,又要符合当地的经济水平发展和居民实际收入水平,因此,物业服务企业在服务收费有限的情况下,要提高企业的经济效益,必须在保证质量完成合同约定的服务项目的基础上,拓展经营服务范围。

7. 依法行事原则

依法行事是做好一切工作的基础,也是搞好物业管理服务工作的基本保证。物业管理服务工作中遇到的问题十分复杂,涉及的法律非常广泛,整个物业管理服务的过程中时时刻刻离不开法律法规。因此,物业管理服务关系中各方当事人应当学习相应的法律法规知识,时刻秉持法制观念,处理问题时要以法律法规的规定为依据。

三、物业管理服务的内容

物业管理的目的是为了实物业的价值和发挥物业的最大使用功能,以保值增值,并为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济、环境三个效益的统一。物业管理行业属于第三产业中的服务性行业,尽管物业类型各有不同,使用性质差异很大,但基本服务项目是一样的:按服务的性质和提供服务的方式可分为常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。

（一）常规性的公共服务

常规性的公共服务是物业管理中的基本服务内容,是物业服务企业面向所有业主和使用人提供的最基本的管理与服务。主要包括以下几项:(1)房屋建筑主体的管理及住宅装修的日常监督管理;(2)房屋附属设施设备的管理;(3)环境卫生的管理;(4)绿化管理;(5)配合公安和消防部门做好住宅区内公共秩序维护和安全防范工作;(6)车辆道路管理;(7)公众代办性质的服务。

（二）针对性的专项服务

针对性的专项服务是指物业服务企业为改善和提高业主和使用人的工作、生活条件,面向广大业主和使用人,为满足其中部分住户、群体和单位的需要而提供的各项服务工作。专项服务的内容主要有以下几大类:(1)日常生活类;(2)商业服务类;(3)文化、教育、卫生、体育类;(4)金融服务类;(5)经纪代理中介服务;(6)社会福利类。

例如,物业服务企业在做好常规性公共服务的同时,在物业管理区域内附带开展装饰装修、美容美发、餐饮、副食等多种经营服务。

（三）委托性的特约服务

特约服务是为满足业主和使用人的个别需要受其委托而提供的服务,通常指那些在物业服务合同中未要求、物业服务企业在专项服务中也未设立,而业主和使用人又提出该方面需要的服务项目,物业服务企业应在可能的情况下尽量满足业主和使用人的需要,提供特约服务。例如,小区内老年人或病人的护理、接送儿童上学、照顾残疾人上下楼梯、为业主和使用人代购生活物品等。

上述三类服务是物业管理工作的核心内容。物业服务企业在实施物业管理时,第一大类是最基本的工作,必须做好;同时,根据自身的能力和业主的需要,确定第二、第三大类中的具体服务项目与内容,采取灵活多样的经营机制和服务方式,以人为核心做好各项管理与服务工作,并不断拓展其广度和深度。

阶段总结

物业是指已建成并已投入使用的各类房屋建筑和与之相配套的设备、设施和场所、场地等组成的单宗房地产,以及依托于该实体上的权益。物业具有固定性、耐久性、多样性、高值性和权益性等特征。

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环境卫生和相关秩序的活动。

物业管理服务包括以下基本原则:业主主导原则、公平竞争原则、统一管理原则、综合服务原则、专业高效原则、经济合理原则、依法行事原则。