

“十二五” 高等院校应用型系列规划教材

物业管理

Wuye Guanli

主 编 杨 帆

副主编 汤晓燕 宋桂君



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

高等院校应用型系列规划教材

物业管理

Wuye Guanli

主 编 杨 帆

副主编 汤晓燕 宋桂君



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

物业管理/杨帆主编. —成都:西南财经大学出版社,2013. 1
ISBN 978 - 7 - 5504 - 0978 - 1

I. ①物… II. ①杨… III. ①物业管理—高等学校—教材
IV. ①F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 014926 号

物业管理

主 编:杨 帆

副主编:汤晓燕 宋桂君

责任编辑:冯 梅

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookcj.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	185mm × 260mm
印 张	15. 5
字 数	365 千字
版 次	2013 年 1 月第 1 版
印 次	2013 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1—2000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 0978 - 1
定 价	30.00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

前言

物业管理产生于 19 世纪的英国，伴随工业革命逐渐兴起，至今已经有近两百年的发展历程。物业管理行业在我国是一个新兴的朝阳产业，正处于前所未有的发展阶段，它在我国已经成为了政府、开发商、业主等社会各方面共同关注的热点。随着物业市场规模的不断扩大，也给该行业带来了一些实实在在的问题。物业管理行业作为劳动密集型行业，需要大量从事基础性工作的服务人员，而目前物业管理企业没有充分整合人力资源的管理，难以实现集约化、规模化。再加上我国物业管理尚处于发展阶段，还未形成完善的物业管理科学体系，也缺乏成功的实践模式。面对行业的发展现状，我们需要培养一批熟悉物业管理运作方式、具备娴熟的专业操作技能、精通物业管理法规的管理人才。因此，编者编写了这本物业管理的教材，以满足社会人才培养的需要。

为了使本门教材更适合物业管理专业的需要，强化任务驱动型教学方法，编者在教材编写时强调贴切、适当和新颖，以培养物业管理职业能力和素养为核心，在内容安排上突出了实用性和操作性，涵盖了物业管理各个阶段不同业务项目、业务环节应具备的基本知识和操作技能。为了让使用本教材的学生能够系统掌握物业管理的理论、方法和关键知识点，本教材还结合每章内容在章节前设计了学习目标和导读，在章节后设计了基本概念、经典案例和思考题。

本教材的编写参考了市场上物业管理方面的大量书籍，在许多方面提出了编者独特的见解，内容具有前沿性，与我国物业管理发展相一致。本教材可作为普通本科院校物业管理、房地产经营管理、房地产经纪、工程管理等专业教学用书，也可供物业服务企业进行员工培训使用。本书是由杨帆同志担任主编，编写章节为第一、二、三、五、六、七、九章，汤晓燕同志编写章节为第八章，宋桂君同志编写章节为第四章。

由于编者水平有限，加上时间仓促，在写作的过程中难免出现错误和疏漏，请读者给予批评和指正。

编者

2013 年 1 月

目 录

第一章 物业及物业管理概述	(1)
第一节 物业与物业管理	(1)
第二节 物业管理的产生与发展	(6)
第三节 物业管理的特征、类型和原则	(8)
第四节 物业管理的内容	(11)
第二章 业主大会及业主委员会	(15)
第一节 业主	(15)
第二节 业主大会	(19)
第三节 业主委员会	(23)
第三章 物业管理的招标与投标	(28)
第一节 物业管理市场及委托	(28)
第二节 物业管理招标	(33)
第三节 物业管理投标	(46)
第四节 物业服务合同	(56)
第四章 早期介入与前期物业管理	(68)
第一节 物业管理的早期介入	(68)
第二节 前期物业管理	(75)
第五章 物业承接查验与业主入住	(86)
第一节 物业承接查验	(86)
第二节 业主入住	(94)
第三节 房屋装修管理	(103)

第六章 房屋维修管理	(114)
第一节 房屋维修管理的概述	(114)
第二节 房屋维修工程	(131)
第三节 房屋的日常养护	(138)
第七章 物业设备设施管理	(146)
第一节 物业设备设施管理概述	(146)
第二节 给排水系统及其管理	(152)
第三节 供暖设备设施的管理	(157)
第四节 通风、空调设备设施的管理	(161)
第五节 供电设备设施的管理	(165)
第八章 物业的安全与环境管理	(170)
第一节 物业治安管理	(170)
第二节 消防安全及其管理	(177)
第三节 车辆道路管理	(185)
第四节 物业环境保洁管理	(191)
第五节 物业环境绿化管理	(199)
第九章 不同类型的物业管理	(210)
第一节 住宅小区物业管理	(210)
第二节 写字楼物业管理	(225)
第三节 商业场所物业管理	(234)
第四节 工业区物业管理	(239)
参考文献	(244)

第一章 物业及物业管理概述

【学习目标】

通过本章的学习，掌握物业及物业管理的概念、基本内容，了解物业管理的产生及未来发展趋势，重点介绍物业管理的内容、特点、性质、类型和原则等。

【导读】

物业管理是房地产市场体系的有机组成部分，随着房地产业的高速发展和现代物业管理模式的普遍推广，物业管理也逐渐从房地产行业中独立出来成为一个新兴的行业。自1981年深圳成立第一家物业服务企业起，到目前我国已拥有物业管理企业3万余家，服务领域从单一类型物业到综合性物业，从新建物业到房改房、老旧小区管理等。物业管理的范围现已覆盖了住宅、写字楼、工业区、学校、商场、医院、体育场馆等，物业管理的面积和行业年产值也在以每年20%的速度迅速发展。随着我国经济和社会的发展，物业管理已成为一个具有广阔前景的朝阳行业。

第一节 物业与物业管理

一、物业

（一）物业的含义

“物业”一词，译自英语 Property 或 Estate，但在英国并没有“物业”这一概念，Property 的含义为“财产”、“资产”、“房地产”等。“物业”一词于20世纪80年代从我国香港传入，是粤语方言对房地产的称呼。李宗镔先生曾在其所著的《香港房地产法》中写道：“物业是单元性房产。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，大物业可分为小物业。”物业引入中国内地后，首先在广东、福建等外资企业和华侨较多的地区开始使用，接着在上海、宁波等沿海地区使用，最后传遍全国，被中国房地产主管机关接纳。

物业管理中的“物业”是指已建成并投入使用的各类房屋及与之配套的设备、设施和场地。其中各类房屋，可以是住宅小区，也可以是单体的其他建筑，包括商住楼、别墅、写字楼、商贸大厦以及工业厂房、仓库等；与之配套的设备、设施和场地，是指房屋室内外各种设备、公共设施以及周围的场地、庭院和道路等。

单体的建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇，不能称为完整意义上的物

业，物业应是房产和地产的统一。那么“物业”与“房地产”、“不动产”这两个概念有什么联系和区别呢？

“房地产”一词有狭义和广义两种解释：狭义的房地产是指房屋、房基地以及附属土地。这里附属土地是指房屋的院落占地、楼间空道、道路占地等空间上与房屋和房基地紧密结合的土地。广义的房地产是指全部土地和房屋，以及附着于土地和房屋上的不可分部分。从法律意义上说，房地产本质是指以土地和房屋作为物质形态存在的财产，这种财产是指附着于房地产实体中的各种经济利益以及由此而形成的各种权利，如所有权、使用权、出租权、抵押权等。

民法学中的“不动产”概念是指不能移动位置或者移动位置后会改变性质、形状或降低其经济价值的物（财产）。1995年6月30日颁布的《中华人民共和国担保法》第九十二条规定：“本法所称不动产是指土地以及房屋、林木等地上定着物。”中国《城市房地产管理法》第二条第二款又将房屋解释为是指土地上的房屋等建筑物及构筑物。物业从实物方面和财产分类方面属于不动产，但应注意的是，“物业管理”术语中的“物业”并不包括不动产中的农用地和未利用地，仅仅是指建设用地范围内的物业。

房地产一词的使用贯穿于房屋从开发、营销到使用、管理的全过程；不动产强调的是它的不便于移动性；物业则侧重于使用、服务和管理角度。

（二）物业的特点

1. 位置的固定性

由于土地具有不可移动性，而建筑物必须固定在土地上，因此就形成了物业空间位置的固定性。物业位置的固定性，使得房地产的开发、买卖、租赁及售租后的服务等一系列经济活动必须因地制宜、就地进行，不可能像其他工业产品那样可以通过运输而到处流动。所以，在建造物业之前，一定要有长远观念，在各级政府规划部门的规划范围内进行精心策划，在施工中要严格管理、保证质量。新建的物业，要和周围环境协调一致，创造良好的自然环境。

2. 建设的长期性与投资的高额性

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“七通一平”，到施工、安装，再到竣工验收和交付使用，一般需要一年左右或者更长的时间。物业开发建设的同时需要大量的投资，一般一栋几千上万平方米的楼房仅建筑安装工程造价就高达几百万元甚至几千万元。随着城市经济的发展和房地产市场的日益成熟，大中城市土地价格上涨较快，一平方米土地价格多在数千元，甚至上万元。由于近年来在城市建设中实行了综合开发、配套建设的方针，物业开发建设的投资数额进一步增大，这一点就表现得更加突出了。

3. 物业的耐久性

物业的建造一般都需要较长时间，物业的使用时间就更长了。建筑行业经常会提到“精心设计，百年大计”这样的口号，说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长的时间，尤其是具有纪念价值和文物保护价值的建筑物，更应当长久地保留下去。不过，土地使用权的出让是有要求的，根据《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转

让暂行条例》的规定：居住用地为 70 年，工业用地为 50 年，教育、科技、文化、卫生、体育用地为 50 年，商业、旅游、娱乐用地为 40 年，综合或者其他用地为 50 年。

4. 物业的高值性

随着时间的推进，物业表现出明显的保值性和增值性，尤其是在人口密集、可用土地较少、人口逐渐增多和城市化进程较快的大中城市，物业价值就更高了。随着社会生产力的发展、人口的增加和人民生活质量的提高，不论是生产还是生活，人类对土地的需求量都是不断增长的，然而可用于物业建设的土地面积却是有限的，使得土地供求矛盾日趋尖锐，因此物业的价格会不断攀爬，具有保值增值的倾向。

5. 物业形式的多样性

物业范围广泛，规模各不相同，高矮大小悬殊，形状各异，颜色五花八门。比如在南方，为了防台风建筑物往往修建得比较矮；在北方，为了房屋融雪，通常把屋顶设计得尖一些。有些著名的建筑物，为了表现其独特的思想理念和艺术视觉效果还要修建成当地的标志性建筑，如澳大利亚的悉尼歌剧院、法国的卢浮宫、上海的东方明珠电视塔等。每一单体物业会有其独到之处，即便是同一式样的楼宇，也会因地点、环境、气候条件的不同，在结构、质量、材料方面表现出一些不同。

6. 物业的权益性

物业的法律属性集中反映在物权的关系上，在我国，房地产物权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋所有权及其占有土地的使用权。物业的所有权不只是一项单项权利，而是一个权利束，拥有多项权能，如租售、抵押等，形成一个完整、抽象的权利体系。在这一权利体系中，各种权利可以以不同形式组合，也可以相互分离，单独行使、享有。

（三）物业的类型

物业有多种类型，按照不同的标准可作不同的分类，一般可按用途、收益性、权属、档次等进行分类。从使用功能上区分，可分为住宅和非住宅。住宅包括公寓、普通单体住宅、住宅小区和别墅；非住宅包括工厂大厦、写字楼、商场综合楼、酒店、娱乐场所、停车场、文化馆、影剧院、仓库等。从产权关系上区分，可分为公产、私产和单位产等。

物业的主要功能就是满足人们的生产和生活的需要，除了生产和生活物业外，还有政府部门提供的公共产品和准公共产品必需的物业，可称作公共性物业。为此，物业按用途可分为以下七类：居住物业、商业服务业物业、办公物业、工业物业、公共性建筑物业、其他物业（含军事物业、农业物业等）、综合性物业。详见表 1-1。

表 1-1 物业用途分类

序号	一级分类	二级分类
1	居住物业	商品住宅
		经济适用房
		廉租房
		宿舍
		待规划民宅
2	商务服务业物业	商业物业
		金融物业
		服务物业
		旅游物业
3	办公物业	各类机关办公物业
		事业单位办公物业
		企业办公物业
		其他组织办公物业
4	工业物业	厂房物业
		仓储物业
5	公共性建筑物业	文化物业
		体育物业
		教育物业（监狱）
		医疗物业
		邮电物业
		交通物业
		市政设施
		文物宗教物业
6	其他物业	（含军事、农业）
7	综合性物业	

二、物业管理

（一）物业管理的含义

物业管理就是人们对一个特定的物业进行的管理活动。但任何物业都是为人们的生产、生活服务的，因此，从这一角度去考察，物业管理的含义要丰富得多。

1. 广义的物业管理

广义的物业管理是指一切为了物业的正常使用而对物业本身以及物业的所有者、使用者进行的管理和服务活动。它包括房地产开发环节的早期介入、物业前期管理、房屋及其设备设施的维修保养、消防保安、环境卫生、绿化养护、道路养护、停车场管理和物业范围内的商业服务、家政服务、房屋的装修装饰、房屋租赁等内容。总之，

任何投入人力、物力、财力使物业能够正常发挥其使用功能而产生的活动都可以纳入广义的物业管理的范畴。广义的物业管理包括物业开发、建设和使用各个环节。

2. 狭义的物业管理

狭义的物业管理一般只限于对某个已建成投入使用的具体物业在委托管理范围内所进行的管理服务，其主要任务是房屋的维修养护、共用设备和设施的管理、治安保卫、清洁卫生、绿化养护等服务。国务院 2003 年颁布的《物业管理条例》中对“物业管理”所下的定义为：“所谓物业管理，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，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动”。

(二) 物业管理与传统的房屋管理

传统的房屋管理是由政府职能部门对国有房产以行政手段进行的管理，它不同于物业管理。

1. 所管房屋产权的归属不同

房屋管理所管房屋为国有公房，一般情况下，房管部门既有房屋管理权又拥有共产权。物业管理所管房屋的产权归属是多元化的，既可是某单位集体所有，也可是个人所有。

2. 管理手段不同

房屋管理主要运用行政手段，而物业管理主要依靠法律和经济手段。

3. 管理经费的来源不同

房屋管理经费主要来源于低租金和国家的财政补贴，管理服务为无偿服务，属福利性质的。物业管理经费则来源于业主或使用人，管理服务为有偿提供，经费可做到收支平衡、略有盈余。

4. 管理范围不同

房屋管理的内容单一，一般只限于对房屋及其附属设备的维修与养护。物业管理的范围广泛，不仅提供对房屋及其附属设备的维修与养护管理，而且对业主和使用人提供相关服务。

5. 管理主体不同

房屋管理的管理主体为政府职能部门，单位公房的管理主体还包括单位的后勤管理部门，属于事业性质。物业管理的管理主体则为物业服务企业，属于企业性质。

我们可以把这些区别归纳于表 1-2 中。

表 1-2 物业管理与传统的房屋管理对比

比较内容	物业管理	传统的房屋管理
物业权属	多元产权（个人产权为主）	单一产权（国家产权）
管理模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理手段	经济、法律手段	行政手段
管理实体	物业服务专业企业	政府房产管理部门
管理性质	有偿服务	无偿服务

表1-2(续)

比较内容	物业管理	传统的房屋管理
管理行为	企业行为	政府行为
管理关系	契约关系、服务被服务的关系	隶属关系、管理被管理的关系
管理形式	社会化、专业化统一管理	分散的部门管理
管理方针	以业养业	以租养房
管理内容	多功能全方位	管房修房, 内容单一
管理费用	管理服务费为主	低租金和大量财政补贴
管理观念	为业主、使用人服务	管理住房、用户
管理期限	合同期	终身

第二节 物业管理的产生与发展

一、物业管理的起源

物业管理是伴随着社会生产力的发展及现代经济体制的确立而产生和发展起来的一个新兴行业。物业管理起源于19世纪60年代的英国,当时英国的工业正处于从工场手工业向机器大工业过渡的时期,对劳动力的需求很大。由于城市人口难以满足工业发展的需要,城市住房的空前紧张成为突出的社会问题。于是,一些房地产开发商开始相继修建一些简易的住宅,以低廉的租金租给贫民和工人家庭居住。由于人口高度密集,住宅设施极为简陋,环境条件较差,承租人拖欠租金严重,同时人为破坏房屋设施的情况也时有发生,严重影响了业主的经济利益。这时,在英国的第二大城市伯明翰,一位名叫奥克塔维亚·希尔(Octavia Hill)的女房主,为了改变这种状况,为其出租的物业制定了一套规范,要求承租者严格遵守,以约束租户的行为。同时,希尔女士也及时对损坏的房屋设备、设施进行修缮,维持了起码的居住环境。希尔女士的做法收到了良好的效果,不仅有效地改善了居住环境,而且还使业主与承租人的关系由原来的对立变得友善起来。这便是最早的“物业管理”。随后,英国政府也在宏观管理上采取了一些相应的管理措施,促进了物业管理这种模式的推行。

二、我国香港地区物业管理的发展

20世纪50年代,我国香港地区的物业管理开始发展。第二次世界大战后,香港的房屋受战火破坏严重,加上许多大陆人口涌入香港,房屋供求关系严重失衡,房屋需求量急剧增大。于是,大型楼宇应运而生,拥有100个单元的大型“唐楼”相继推出,一栋楼宇中有众多居住者和业主。人口的密集和业权分散的状况又引发了公共环境的恶化及社会治安的混乱。一些楼房业主开始聘请看更者和清洁工来承担基本的保安和清洁工作,并由用户集资来支付这些人员的工资。从此,“物业管理”在我国香港地区显露端倪。

20 世纪 60 年代,伴随着大规模的更大型楼宇的建设及交付使用,香港当局从英国聘请具有专业资格的房屋管理经理来港领导本地人员执行大型屋村的管理工作,由专人负责统筹清洁、保安、维修等服务。香港当局也于 1970 年发布了《多层大厦(业主立案法团)条例》,以协助大厦各单位的业主组织法团,同时对大厦的管理及有关事项加以规范,物业管理向社会化和法制化迈进。1987 年,香港成立了“私人大厦管理咨询委员会”,专门为多层大厦业主立案法团及大小业主提供咨询服务。1989 年又成立了“香港物业服务企业协会”,该协会具有双重职能,既可以代表物业管理行业发言,也可以对同行企业进行监督。

三、我国内地物业管理的发展

我国内地对物业管理的探索和尝试始于 20 世纪 80 年代初期。当时,被列为沿海开放城市的广州和深圳经济特区,为废除旧住宅管理体制的弊端,在借鉴国外和香港地区先进管理经验的基础上,结合内地的实际,大胆探索,在对一些涉外商品房屋的管理中,开始尝试专业化的物业管理模式。

1981 年 3 月 10 日,深圳市成立了中国内地首家专业化的物业服务企业——深圳市物业服务企业。该企业的成立一方面满足了海外投资者的需求,更重要的是开创了大陆专业化、经营型物业管理的先河。伴随着 20 世纪 80 年代末 90 年代初的房地产开发热潮和大量高层、多功能综合楼宇地出现,物业管理体制被众多的开发企业、房地产管理部门和社会人士所接受,物业管理工作由点到面、由表及里地在不断实践与发展。

2003 年 6 月 8 日,国务院正式颁布《物业管理条例》,并自 2003 年 9 月 1 日起实施;2003 年 6 月 26 日,建设部颁布了《业主大会规程》,对促进业主大会的成立和业主委员会的建立,规范业主大会的活动,维护业主的合法权益具有重要意义;2003 年 6 月 26 日,建设部还颁布了《前期物业管理招标投标管理暂行办法》,对规范物业管理招标投标活动,保护招标投标当事人的合法权益,促进物业管理市场的公平竞争,具有重要意义;2003 年 12 月,国家发展和改革委员会、建设部联合下发了《物业服务收费管理办法》,对规范物业服务收费行为,维护业主和物业管理企业的合法权益,具有重要意义;2004 年年初,中国物业管理协会公布了《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》,为物业管理企业与业主之间进行物业服务内容、质量和相应的服务收费的协商提供了依据;2004 年 4 月,建设部颁布了重新修订的《物业管理企业资质管理办法》,2007 年又将其更名为《物业服务企业资质管理办法》,该办法规定物业管理企业资质等级分为一、二、三级,并规定了各资质等级的条件;2004 年 7 月,国家发展和改革委员会、建设部又联合颁发了《物业服务收费明码标价规定》,进一步规范了物业服务收费行为;2007 年我国又颁布了《中华人民共和国物权法》(以下简称《物权法》),这部法律对我国物业管理实践活动中调整房地产开发企业、物业服务企业和业主之间的关系,以及业主与业主的关系都起到了至关重要的作用;2007 年,根据《物权法》中的有关规定,为了与《物权法》接轨,国务院又对 2003 年开始实施的《物业管理条例》进行了修改,其中比较突出的是将传统的物业管理企业修改为物业服务企业,将业主公约修改为管理规约,同时对业主大会决定涉及全体业主的重大事项作出了新的规定。

第三节 物业管理的特征、类型和原则

一、物业管理的特征

（一）物业管理的社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会工作集中起来，统一承担。每位业主只需面对一家物业服务企业，就能将所有关于房屋和居住、工作环境的日常事宜安排好，而不必分别面对各个不同部门，因此有人将物业服务企业比喻成业主的“总管家”，业主只需要根据收费标准按时缴纳管理费和服务费就可以获得相关服务。这样做既方便了业主，也便于统一管理，有利于发挥物业的整体功能，实现经济效益、社会效益和环境效益的统一和综合改善。

（二）物业管理的企业化

物业服务企业作为一个独立的法人应该按照《中华人民共和国企业法》（以下简称《企业法》）和其他相关法律法规的规定运行，物业服务企业必须依照物业管理市场的运作规则参与市场竞争，用经营业绩去争取更多的客户。同时，在运作过程中还要处理好与公安市政、街道、居委会、邮电、公用事业、交通等行政或事业性单位的关系，为业主创造一个方便、整洁、安全、舒适的居住和工作环境。

（三）物业管理的专业化

物业服务企业接受委托后，需要按照物业服务合同的约定，采用先进的维修养护技术和方法，对建筑物与物业管理区域内的环境卫生、安全保卫、道路养护统一实施专业化管理，为业主提供全方位、高效、优质、经济的服务，涉及物业管理、建筑工程、电气设备、给排水、暖通、自动化、保安、保洁、绿化等多种专业领域，需要多方面的专业人才。物业服务企业的所有工作人员，无论从事哪个工种，都需要学习物业管理专业知识，成为复合型人才，才能更好地为业主和使用人提供服务。

（四）物业管理的经营化

物业管理的经营化是指它的每项业务、每个进程都是有偿的。物业服务企业是以盈利为目的的，通过收取服务费用来实现自身的维持和发展。但是，物业服务企业一般是保本微利，量入为出，逐步走上“以业养业，自我发展”的道路，使物业管理成为一个相对独立的行业。

（五）物业管理形式的规范化

对于物业服务企业来说规范化不仅指企业的设立必须按照国家公布的有关法规和程序进行，还指企业的管理运作制度必须规范。如果物业的产权产籍管理不规范，就容易产生纠纷，如果物业和接管程序不规范，就会留下后患，如果与业主签订的契约不规范，就会权责不清，如果企业内部管理不规范，就难以建立起现代企业制度。

二、物业管理的类型

(一) 委托服务型物业管理

委托服务型物业管理是指房地产开发商将开发建成的物业出售给用户，一次性收回投资并获取利润，然后委托物业服务企业对该物业进行管理，完善其售后服务。这种委托服务原来有两种类型，一是开发商自己组建物业服务企业对所出售的物业进行管理，曾经有很多大型的房地产企业采取这种形式，它有利于完善售后服务，物业服务企业作为开发商的下属机构对物业一般都比较熟悉，与开发商的沟通会更容易一些。二是开发商以招标的方式委托专业物业服务企业对已出售的物业进行管理，这是一种市场竞争的行为，只有通过竞争才能促进物业服务企业注意服务质量，注重企业形象，从而促进物业管理行业的健康发展。在新出台的《物业管理条例》中，前一种方式已被禁止，并明确规定：“住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业管理企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业管理企业的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以处以10万元以下的罚款。”

(二) 自主经营型物业管理

自主经营型物业管理是指房地产开发商建成房屋后并不出售，也不出租，而是交由下属的物业服务企业进行经营管理，通过收取租金收回投资，并获取利润。此类物业服务企业不仅拥有经营管理权，而且拥有产权，不仅具有维护性管理的职能，更为主要的是对所管物业具有出租经营的权利。它实质上是房地产开发的延续，将房地产开发与经营联系起来，通过物业的出租经营达到为开发企业回收项目投资和获取长期、稳定利润的目的。此类物业服务企业的经营对象，多数是商业大楼、办公写字楼等。

(三) 二者的区别

委托服务型物业管理与自主经营型物业管理存在较大的差别：从产权上来说，前者只有管理权而没有产权，后者既拥有产权又有管理权；从管理上来说，前者是物业的售后服务，是为了保持物业的正常使用，后者则需努力制造一个良好的物业使用环境，创造租赁条件，赢得租户并为之服务；就服务的物业对象而言，前者适合于各种楼宇，后者则主要是商业大厦、写字楼等；从服务对象分析，前者既有居民住房，又有职业人群，后者则主要以商业及职业人群为服务对象；从管理方式来看，前者注重的是管理与服务，后者更注重积极的、带有开拓性的经营。

三、物业管理的原则

(一) 用户至上、服务第一原则

物业管理要面向业主和使用人，满足他们在物业使用过程中的各项要求，并提供周到的服务。因此物业管理者在管理过程中要始终坚持用户至上、服务第一的原则，尽心尽职地提供尽善尽美的服务，努力营造舒适、方便、安全、优美的工作和生活环境。

（二）专业管理与自我管理相结合的原则

物业管理涉及面广，专业化程度高，不仅要求有专门技术的专业管理，而且要求有更多的人参与管理。业主自我管理既体现在对重大问题进行决策和对物业管理进行监督上，也体现在签订和遵守业主公约上。由于物业管理的服务面很广，服务的内容多而复杂，所以在物业管理中需要业主与管理人员互相配合。坚持专业管理与业主自我管理相结合原则，不仅可以降低物业管理费用开支，减轻业主或使用人的经济负担，而且有利于缩短物业服务企业与业主之间的距离，增进了解，从而达到共同维护和管理物业的目的。

（三）统一经营、综合管理的原则

现代物业的多元化产权关系及物业的多功能性，使少数业主和使用人产生了自行管理的意向，但由于具体物业的结构、供电、供暖、上下水管、电梯等设备设施无法实现分割，从而使得物业的管理在实际操作中无法分离。所以，要实施科学管理必须理顺体制，由物业服务企业根据有关法规和业主委员会的委托，对各种项目内容实施统一经营、综合管理，这样才能共同构成一个完整的多功能物业，以满足不同业主的需求。

（四）企业化经营、社会化管理的原则

为了加强城市管理，提高整个城市管理的现代化水平，充分发挥各类物业的综合效益和整体功能，必须遵循社会化管理与企业化经营相结合的原则，即由物业服务企业统一实行专业化管理。物业服务企业在实施管理和提供服务的同时，必须依照经济规律的要求实行有偿服务，按照“谁受益、谁负担”的原则，由受益人承担物业管理费用。作为经济实体的物业服务企业，必须也要考虑利润，要实现利润就必须依靠企业的自身条件，积极创新业务，拓展市场，积极参与市场竞争。坚持企业化和社会化原则，有利于提高物业管理水准，有利于促进物业管理行业的不断发展。

（五）有偿服务、经济合理的原则

服务收费是市场经济的必然要求，是物业管理的经费来源。物业管理企业应尽可能地开展全方位的有偿服务，以物业为依托开展多种经营，走“取之于民、用之于民，以区养区、以业养业”的经营之道，从而保证物业管理有稳定的经营来源，形成经营管理的良性循环。同时，物业服务的项目、深度、质量、收费标准的高低也应根据实际情况，视服务成本、硬件配套设施状况等综合而定，不能盲目地增加服务项目，提高服务、收费标准，强制收费，否则便会引起纠纷，造成管理上的被动。

四、物业管理的作用

（一）促进国民经济的发展

随着我国经济体制改革的推进，房地产管理体制的改革也在不断向纵深发展。住房商品化和货币化分配住房的新体制，不仅打破了传统体制下单一的产权结构格局，而且也使传统房屋管理体制被新的物业管理模式所取代，形成了物业产权多元化和物业管理社会化的新格局。广大居民最关心的问题之一是购房后的物业管理和维修问题，

这一问题一旦解决好就可以免去居民的后顾之忧，从而激发他们的购房欲望，使房地产市场得到有效扩张。

（二）促进物业的保值增值

物业在使用过程中由于物质实体方面的损耗会造成其价值的损失。比如房屋墙皮脱落、屋顶漏雨、墙体裂缝、管道破裂、机器设备出现故障等。在这种情况下，如果不及及时维修，就会缩短物业正常使用年限，甚至酿成事故。开展物业管理可以使物业得到及时的维修、养护，延长物业的使用寿命，从价值形态上来讲，可以使物业保值增值。

（三）提高城市居民的生活质量

物业管理的主要任务之一就是通过通过对物业的管理和对使用人服务，为业主和使用人创造并维持一个安全、舒适、和谐、优美的居住、工作环境和氛围。物业管理通过实施物业的维修保养和治安、保洁、绿化、车辆道路管理等活动，使住宅小区或物业大厦干净整洁、环境优美、赏心悦目、安全舒适，还可以通过推动精神文明建设，建立互惠互利、和睦共处的邻里关系和互助互谅、团结友爱的社会风气。

（四）树立良好城市形象，促进城市经济发展

一个规划合理、环境优美、功能齐全的住宅小区不仅是人们居住、休闲的场所，也是一座城市经济建设成就的缩影和进行精神文明建设的重要阵地。对于一个城市而言，其功能和形象与这个城市的物业管理水平密切相关。

物业管理作为一个经济产业部门，依靠自身所提供的管理和服务，创造了巨大的经济价值，已成为新兴的朝阳行业，随着物业管理行业的迅速发展，其创造的社会经济价值将会不断增加。而且物业管理拓宽了城市的就业渠道，吸纳了大量的剩余劳动力，为解决城市就业问题提供了途径。

（五）有利于吸引外资、促进对外开放

要想更好地引进外资，除了要给外商提供良好的经济政策，便利的交通、通信等“硬环境”外，还要有良好的工作和生活服务的“软环境”。外商在国外一般已经习惯享受物业管理所带来的便利，因而，良好的物业管理是加快中国房地产同国际接轨、改善中国投资条件、投资环境的必要措施。

第四节 物业管理的内容

物业管理作为一项多功能全方位的管理服务工作，涉及的管理内容相当广泛，概括起来分为基本内容、特色业务和多种经营业务。

一、物业管理的基本内容

（一）对物业及其配套设施进行维护和保养

为了发挥物业应有的功能，必须使物业的房屋建筑、供水供电、公共照明、空调、