

# 第一章 物业管理概述

本章主要论述物业和物业管理的基本涵义，物业管理的环节和内容，物业管理的目标和原则，物业管理的功能和作用，使学生对物业管理有一个总体认识和基本了解。

## 第一节 物业和物业管理的基本涵义

### 一、物业的基本涵义

“物业”一词是由英语 *property* 引译而来，涵义为“财产、资产、拥有物、地产、房地产”等，是一个广义的范畴。所谓物业，是指具有经济价值和 使用价值的各类房屋以及相关的设备、设施和场地。“具有经济价值和 使用价值”，是说物业已建成并具使用功能，它是为交 而生产的，本身既有使用价值又有价值，它的基本经济属性是商品。“各类房屋”，是说物业可以是住宅区，也可以是单体的建筑物，还可以包括办公楼宇、商业大厦、厂房仓库，甚至还可以是俱乐部和运动场所。“相关的设备、设施和场地”，是说房屋内外各类设备、市政公用设施和相邻的场地、庭院、停车场、小区内的非主干交通道路等。物业可大可小，可根据区域空间作相对分割。某一单元住宅可作为一物业，一幢大楼也可作为一物业，同一建筑物还可按权属的不同划分为若干物业。

物业不同于房地产业。房地产业是从事房屋和土地开发经营的独立产业，它包括房地产开发、建设、经营、维护和服务等房地产经济活动全过程的所有经济组织。而对物业来说，一块土地不经过开发不成为物业，经开发的土地连同附着的建筑物统称为物业。物业覆盖房地产的交售、售后服务这一使用阶段或区域，进行房地产进入消费领域后的筹划与管理，是房地产业在消费领域的延伸。

物业作为土地及其附着的建筑物组成一整体，有其自身的特性。物业的特性表现为：

1. 构成上的整体性。已建成的物业由土地及地面上的建筑物构成。土地是建筑物的载体，建筑物是物业的构成要素，物业是建筑物与土地的统一物，建筑物总是与土地构成一个有机整体，两者缺一不可。

2. 空间上的固定性。房屋等建筑物是建筑在一定的土地地块上的，由于土地的空间方位，位置是不可移动的，因此决定了物业在空间上的固定性。物业所具有的“不动产”的性质，使物业与其他商品区别开来，成为一个特殊的商品领域。

3. 时间上的长期性。物业的使用寿命是长期的，房屋是一种耐用的消费品，现代混凝土结构的建筑物一般可使用几十年甚至上百年；构成物业基础的土地使用权也是长期的，其物权关系可延续至一代人甚至几代人。

4. 形式上的多样性。建筑物的功能、位置、环境条件的不同，形成了物业形式上的多样性。从用途上看，物业居住、生产、流通、办公、娱乐等用途，功能广泛，形式多样；从特点上看，物业有结构、材料、装饰、布局、风格等

不同特点，诸多差异，形式多样。因此，要对不同用途、不同特点的物业进行有针对性的管理。

5. 经济上的商品性。房屋是建筑在一定区域上的劳动产品，凝聚着设计人员、施工人员和建筑工人的劳动，因而形成了它的内在价值和使用价值。因此，物业具有商品属性，有其价值和使用价值，可以用来交易。由于土地是物业的直接构成要素，物业的价值包括建筑物本身的造价和建筑地块土地部分的价值。又由于随着社会的发展和人口的增加，人类对土地的需求不断增加，土地资源供应绝对短缺，在物业供求状况大体一致的情况下，物业具有保值、增值性。

## 二、物业管理的基本涵义

所谓物业管理是指物业管理经营人受物业所有人的委托，依照国家有关法律规范，按照合同或契约行使管理权，运用现代管理科学和先进维修养护技术，以经济手段对物业实施多功能全方位的统一管理，并为物业所有人和使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业发挥最大的经济价值和使用价值。

物业管理的基本内涵是：

1. 物业管理的主体（管理者）是物业管理经营人，物业管理的客体（服务对象）是物业所有人和使用人。“物业管理经营人”是指从事物业管理的企业或组织。“物业所有人”亦称业主，指房屋所有权人。“物业使用人”亦称业户，指房屋的居住使用人。

2. 物业管理的对象是物业。包括已建成、已投入或那将投入使用的物业，如住宅小区、多层、高层公寓住宅楼、办公楼宇、商业大厦、厂房仓库等，除了这些建筑物本

身外，管理对象还涉及物业周围的人、车、道路等软硬环境。

3. 物业管理的目的是为物业所有人和使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业发挥最大的经济价值和使用价值。物业管理提供的是一种有偿的，无形的商品——劳务，这种劳务的投入能起到完善物业的使用效能，并对物业起保值、增值的作用，同时，为业主和业户提供物质、精神两方面的服务和效益，创造一个优美整洁、舒适方便、安全文明的居住和工作环境。

4. 物业管理的性质是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动。物业管理突出强调它的“服务性”，运用现代管理科学和先进维修养护技术对物业实施多功能全方位的管理，寓管理、经营于服务之中，在服务中体现管理并完善管理与经营，融管理、经营、服务三位于一体，走社会化、专业化、企业化、服务型、经营型管理之路。

5. 物业管理的基本要求是统一管理和协调。物业的统一管理和协调既包括相对独立的物业或小区物业的统一管理和协调，也包括辖区范围内各个方面的统一管理和协调。

6. 物业管理的法律属性是按照合同或契约进行的法制化规范化管理。物业管理是具有中介性质的信托管理，通过一定的合同或契约规定相关各方的责任、权利和义务，物业管理经营人根据物业所有人和使用人的要求有偿的提供公共服务、专项服务和特约服务。

## 第二节 物业管理的环节和内容

### 一、物业管理的基本环节

物业管理是一个复杂完整的系统。从物业管理的超前介入到物业管理工作的正常运用有许多环节。按照物业管理的先后顺序，物业管理一般由以下基本环节组成。

#### （一）物业管理的超前介入

物业管理的超前介入是指物业管理公司及主要负责人在物业房产规划设计或开发建设的早期，就参与严把规划关、设计关、建设配套关和工程质量关，为物业投入使用后提供优良的物业管理创造条件。

#### （二）物业管理公司的组建

物业管理公司是对物业实施专业化、企业化、社会化管理的机构。为了在物业交付使用时能获得良好及时的管理，必须在物业交付使用前就组建物业管理公司。物业管理公司按其组织模式分为直线制物业管理公司、直线职能综合制物业管理公司和事业部组织物业管理公司；按其管理方式分为实体性物业管理公司和精干型物业管理公司；按其经营方式分为委托服务型物业管理公司和租赁经营型物业管理公司；按其组建形式分为房地产开发公司下属的物业管理子公司、独立的、专业性或综合性的物业管理公司和各级房管部门主管的物业管理公司等。

#### （三）物业管理人员的选配和培训

物业管理公司依据物业管理面积的大小及物业本身的复杂程度，选配管理类型和工程技术类型的物业管理人。为适应物业管理专业化和现代化的需要，满足物业多元化的产

权、现代化的房屋设施、多方位多项目的服务内容的要求，必须对物业管理人员进行专业技术、管理方法和职业道德的培训，并对其上岗资格予以确认。

#### （四）物业管理规章制度的制定

物业管理规章制度是物业管理工作的必要准绳，是实施和规范物业管理行为的重要条件。物业管理公司从企业成立开始，就应以政府的有关法规、条例和文件，借鉴国内外物业管理的成功经验，针对本物业的经营范围、承担任务，制定一整套科学的、行之有效的规章制度，并应在实践中反复补充修改，逐步提高和完善。物业管理规章制度一般包括：公共契约；辖区管理规定；业主委员会章程；住户手册；各类人员岗位责任制；管理费收支规定及工作内容；特约服务范围及收费标准和各项管理规则等。

#### （五）物业的验收与接管

物业验收是依据国家建设部及省市有关工程验收的技术规范与质量标准对已建成的物业进行核验。物业接管是房地产开发公司向物业管理公司移交的过程。物业验收与接管的中心环节是质量验收。物业质量验收关系到将来物业管理工作能否正常进行。验收中发现质量问题应明确记录在案，督促施工单位修整，修整至质量达到要求后才可接管，要将隐患消除在业主或业户入住之前。

#### （六）物业住户的入住

物业住户入住是物业管理十分重要的环节和阶段。为向住户负责，应在住户入住前营造一个能使住户感到满意的工作、生活环境。包括提供清洁卫生、室内检查、治安服务、交通通道维护、环境整治以及解决施工建设中存在的各种遗留问题在内的各种服务。

### （七）物业管理档案的建立

物业档案资料是对前期建设开发成果的记录，是以后实施物业管理时工程维修、配套、改造必不可少的依据，是更物业管理公司时必须移交的内容之一。物业管理档案资料包括物业构成的技术资料、物业周围环境的资料和业主、业户或租住户的资料等。建立物业管理档案要抓好物业档案资料的收集、整理、归档等工作，同时要利用好历史和现状的物业管理档案资料。

### （八）物业管理水平的提高

物业管理水平主要体现在物业管理目标实现的程度上。物业管理公司应依据管理职责和管理标准，向业主或业户提供专业化、全方位的优质管理，实现物业管理目标。要搞好物业的日常管理和维修养护，尽可能通过组建各种专业化服务公司提供良好服务，还应对配套设施和公共设施加以完善，并协调好物业管理与政府及相关部门的关系，促使物业管理纳入科学化、规范化和制度化的轨道。

## 二、物业管理的主要内容

物业管理作为一项多功能全方位的管理工作，涉及的管理内容相当广泛，服务项目呈多元化。概括起来主要包括以下内容。

### （一）物业管理的基本内容

物业管理的基本任务就是对物业进行日常维修保养和计划修理工作。为了发挥物业应有的效能，必须使物业的房屋建筑、供水供电、公共照明、空调电梯等动力设备及公共设施时时处于良好的工作状态，而良好的工作状态则必须通过经常性的维护保养和计划修理才能达到。因此，维护保养是物业管理最基本的内容，也是保持物业完好，延长其寿命的

重要保证。

物业管理的基本内容包括下列三个方面：

1. 建筑管理。这是物业管理的基础工作，包含各类、各种用途房屋的定期保养和计划维修，并为每一项物业设立保健档案，使之保持良好的可使用状态。

2. 设备管理。物业内的供水供电、公共照明、空调、电梯、通讯、燃料等设备均由专业技术人员进行操作管理，并进行定期保养和计划维修，使之保持良好的可使用状态。

3. 设施管理。物业辖区内的市政公共设施和基础设施，亦是物业管理的基本内容。包括规划部门划定物业所属辖区红线范围内的基础设施和市政配套设施，如辖区内的道路、路灯、供电设施、供排水管网、自来水加压站、生活污水处理站、煤气与供热等，也要进行规范性的操作和经常性的保养及计划性的维修，使之也能保持良好的可使用状态。

## （二）物业管理的专项内容

物业管理的专项内容包括下列五个方面。

1. 治安管理。包括大楼和小区范围内的安全、保卫、警戒等，还可延伸为排除各种干扰，保持居住区的安静，确保业主或业户的生命财产的安全，使之形成安全、安静的工作、生活环境。

2. 清洁管理。包括对大楼和小区范围的垃圾、各种废物、污水、雨水进行定时定点的排泻、清除等，保持物业及物业周围环境的清洁外貌，使之形成干净、整洁的工作、生活环境。

3. 绿化管理。包括进行大楼和小区范围内的绿化建设及保养，尽可能达到现行规划规定的绿化面积不少于总占地面积的 30%，绿化覆盖率不低于 25% 的指标要求，使之形

成清新宜人的生态环境。

4. 消防管理。包括在大楼和小区范围内制定并执行消防制度，建立并装备消防队伍，配备消防器械，使消防队伍和消防器械常年百分之百的处于良好的备战状态。

5. 交通管理。包括统一管理大楼和小区范围内的车辆停放，统一管理小区内的平行交通和大楼内的垂直交通（电梯和人行扶梯），清理通道、屋顶等空间，保养路灯，以保持物业辖区内交通的畅通。

### （三）物业管理的服务内容

物业管理的服务内容包括两个方面。

1. 特约服务。主要是接受业主或业户的委托，提供内容丰富的各种服务项目。包括房屋代管、室内清洁、土建维修、装饰工程、家电维修、车辆保管、家务劳动、代煤气、代收代交水电煤气供热费用、代付各种公用事业费、代办保险与交税、代收与分送报刊杂志信件、代聘保姆、代送病人去医院，家庭护理和接送小孩等。

2. 便民服务。主要是物业管理公司与社会联合举办的服务项目。包括建立商业网点，如开办物业管辖区内的超级市场、小型商场、副食品市场、饮食店、公用电信服务、储蓄所、家电维修部、洗衣房、美容美发店等，以方便业主或业户；提供教育卫生服务，如与教育部门在物业辖区内开设托儿所、幼儿园、中小学校，与卫生部门协作在物业辖区内设立地区诊疗所、保健站等，使辖区内设施进一步配套；开展文体娱乐活动，如开设俱乐部、文娱活动室、小型健身房、阅览室、展览室、青少年游戏室、舞厅、有线电视台等，以利于各类居住人员的健身娱乐活动；设立交通网点，如配置必要的物业辖区与市中心的来往班车网络，并与交通

部门协作在物业辖区内增设交通网点，以改善交通条件，为用户提供便利；举办社会福利，如兴办老人活动室，照顾物业辖区内的孤寡老人等。

#### （四）物业管理的经营内容

物业管理公司在以一业为主的同时，多种经营也是物业管理企业的重要业务之一。物业管理公司除了按期向业主及业户征收管理费及其他有关费用外，经营性的经济活动是物业管理公司主要的经济收入来源。物业管理的经营内容包括下列四个方面：

1. 住宅的租赁经营；办公楼宇的租赁经营；酒店、商场及工业楼宇的租赁经营；停车场地、货仓场地的租赁经营等。

2. 房屋及附属设施维修及改建工程施工；室内装修设计及工程施工；设备安装；经营建材等。

3. 经营商场、餐饮、旅游、游泳池、电影院等各种生活文化娱乐设施等。

4. 不动产投资咨询、中介、动拆迁、住房置、交等。

物业管理的四项主要内容具有相互促进、相互补充的内在有机联系。其中，物业管理的基本内容和专项内容是物业管理的基础工作，任何物业管理公司要树立良好的管理服务形象，都必须首先完成好这两项物业管理的内容，为企业的物业管理打下扎实的基础。物业管理的不服务内容是物业管理在基础工作上的进一步拓展，是从深度和广度上进一步满足业主和业户的需要。物业管理的经营内容则是物业管理公司的副业，是根据各个物业管理企业的实际情况，顺应业主、业户及社会的需求来安排的，物业管理公司必须以物业管理

的基础工作为主，在此基础上拓展业务，切不可本末倒置，以副代正。

### 第三节 物业管理的目标和原则

#### 一、物业管理的目标

从总体上讲，物业管理的目标就是通过为物业所有人和使用人提供高效、周到的有偿服务，充分合理地使用现有物业，使物业发挥最大的经济价值和使用价值，促使房产物业的保值和增值，为业主和业户提供物质、精神两方面的服务和效益，创造一个优美整洁、舒适方便、安全文明的居住和工作环境。

具体来说，物业管理的目标可细分为：

##### （一）以服务为宗旨

物业管理的根本宗旨和重要目标是为物业所有人和使用人提供高效、周到的服务。由于物业管理服务的对象不是一时一事一人，而是几年、几十年为一代人或几代人服务，具有长期性的特点；同时，物业管理服务面对的是具有不同需求、不同职业、不同年龄、不同文化层次各类人员，又具有群众性和多样性的特点。因此，物业管理要以服务为宗旨，要在物业管理的全过程中突出服务为主；物业管理服务要面向物业所有人和使用人，向业主或业户负责，一切为业主或业户着想，以上乘的服务和科学的管理为业主或业户提供尽善尽美的服务。

##### （二）以经营为手段

物业管理的重要目标是以经营为手段，有偿地为物业所有人和使用人提供劳务服务。由于物业管理公司是具有中介

性质的执行信托职能的服务性法人企业，它是一种自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的经济实体。因此，物业管理公司在实施管理和提供服务时，要按照市场经济规律的要求，实行企业化经营；要在物业管理的全过程中实行有偿服务；物业管理服务要遵循市场经济的一般做法，实行管理招标制；物业管理公司可通过经营各种实业，解决物业管理中各项经费的开支，还可以以自己的经营能力和优质服务在物业市场上争取自己的位置和拓展业务。当然，物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动，应寓管理、经营于服务之中，在服务中体现管理并完善管理与经营，融管理、经营、服务三位于一体。

### （三）以效益为目的

物业管理的最终目标是效益。物业管理所要实现的效益包括社会效益、环境效益和经济效益。物业管理所要实现的社会效益主要是指物业管理服务应该符合并充分体现社会主义生产目的，为业主或业户提供安居乐业的良好空间环境，满足人们生存、发展和享受的需要，这也是社会稳定和经济增长所必须具备的条件。物业管理所要实现的环境效益主要是指物业管理服务要为现代人创造一个理想的居住环境，要为业主或业户创造一个优美整洁，舒适方便、安全文明的居住和工作环境，同时，通过物业管理服务构筑起一个有利于人与人之间沟通、人与自然和谐、人与文化融通、健康开放的工作和生活环境。物业管理所要实现的经济效益主要是指物业管理服务保证了物业及其设备处于完好状态和正常运行，提高了物业的档次和适应性，既使业主或业户的房产物业保值和增值，又可使整个地区的房地产增值，为物业管理企业带来直接的经济效益。

## 二、物业管理的原则

实行物业管理，必须遵循以下原则：

### （一）企业化经营原则

在产权多元化的条件下，物业管理不是按权属组建，而是按区域与物业组建，对物业房产的管理服务是通过建立各类经济性质的物业管理公司来实施的。物业管理公司是具有中介性质的服务性法人企业，它是一种自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的商业经济实体。因此，物业管理公司在实施管理和提供服务时，必须按照市场经济规律的要求，实行企业化经营和社会化管理。物业管理所提供的服务要实行有偿服务，进行经营性收费；物业管理服务要遵循市场经济的一般做法，实行管理指标制；物业管理公司作为独立的法人自主进行经营服务活动。

### （二）优胜劣汰原则

实行市场经济，坚持企业化经营，就必须存在竞争。因此，物业管理应引入竞争机制，鼓励公平、合理的竞争，实行优胜劣汰。业主和业户有权选择物业管理公司，哪家物业管理公司信誉好，管理水平高，服务质量好，就能在竞争中取胜，并不断扩展业务，增加收入。否则，就要被淘汰。当然，优胜劣汰的原则应包含政企完全分离的要求，因为竞争的前提是政、企、事完全分离，物业管理公司作为独立的法人，应按照公司法的规定从事经营活动，不受任何干扰。

### （三）契约化原则

物业管理的全部运作过程都应建立在契约的基础上，即依法通过各种合同、规章、条例对物业房产进行管理。从业主管理委员会的建立、委托管理到具体每项经营、服务项目的确定和操作，都必须以一系列的契约为准则。契约应具有

法律的效力。当然，契约化原则要求民主化、公开化的管理，物业管理公司的一切管理经营活动都应当接受业主管理委员会的监督，实行专业管理与民主管理相结合、执行机构与监督机构相分离的方针。

#### （四）科学规范原则

物业管理公司对物业管理要尽可能实现科学化、制度化、标准化和现代化。物业管理公司在物业设计、建造时就介入，力求做到设计、施工、管理一体化；制定健全的规章制度，订立统一的操作规程，规定科学的管理标准，依照规章制度、规程和标准进行管理；采用科学的管理方法，运用先进的管理手段，以提高物业的管理效率、环境效益和社会效益。

#### （五）自治自律原则

物业管理要吸收业主和业户参与管理过程，并对物业管理进行监督，改变以往房产管理那种使用权人不参与管理的做法。业主和业户自治，一般是由业主和业户选举产生业主管理委员会。业主管理委员会是业主最高权力机构，代表和维护业主、业户的利益，选定物业管理公司，与物业管理公司签订合同或契约，进行重大问题的决策，并检查、监督物业管理有关制度的实施。当然，在物业管理过程中，也要求业主、业户严格履行合同或契约中的承诺。

## 第四节 物业管理的功能和作用

### 一、物业管理的功能

物业管理的功能是指物业在管理过程中所形成的功效。在管理过程中，能提高物业的价值和附加值，也能为业主和

业户创造一个优美整洁、舒适方便、安全文明的居住和工作环境。物业管理的功能主要有：

### （一）管理功能

物业管理的管理功能可从多方面认识。从管理的内容上看，有物业的专项管理，包括物业的维修管理、物业的设备管理、物业的通讯管理、物业的安全保卫管理和物业的环境管理，还有物业的分类管理，包括住宅小区的物业管理、公寓、别墅的物业管理、办公楼宇的物业管理、商场的物业管理、工业厂房的物业管理和仓库的物业管理等。从管理的性质上看，有基础性管理和日常性管理。从管理的规模上看，有单项管理和综合管理等。

### （二）维修功能

物业管理的维修功能主要是指对物业房产及周围附属物、环境和房屋楼宇中的机电设备的日常维护、保养与修缮。在物业建成投入使用后，由于自然损坏、人为损坏、设计、施工质量问题及原来维护保养不及时等原因，会影响物业的正常状况，必须通过先进的维修养护技术予以恢复和加强。

### （三）服务功能

物业管理突出强调的是它的服务性，在运用现代管理科学和先进维修养护技术对物业实施全方位的管理的同时，为业主和业户提供优质、高效、周到的服务。物业管理的服务功能有委托服务，如代请保姆、代送小孩、代照看老人、代购物品、代付水电费、代订飞机车船票、修理电话等；有兼营服务，如在物业管区内开设餐厅、超市、学校、托儿所、幼儿园、游泳池、健身房、舞厅、体育馆等。

#### （四）信托功能

物业管理的信托功能是指业主基于对物业管理公司的信任，委托其代理购建、租赁、经营房产的行为。物业管理的信托功能主要反映财务管理和经济咨询两方面。财务管理是物业管理公司对信托财产进行管理处理，为业主提供管理、运用、处理、经营的有效服务。经济咨询是物业管理公司为客户提供各种房地产咨询服务，包括开发咨询、财务咨询、资信咨询、金融咨询、经济咨询和情报咨询等。

#### 二、物业管理的使用

物业管理虽然主要是对不动产进行管理，但它对不动产以及社会经济文化的发展有十分重要的作用。

##### （一）物业管理有利于延长物业的寿命

物业建成投入使用后，由于自然因素和人为因素，物业受到风吹、雨打、霜冻、水浸、磨损、侵蚀，甚至破坏，可能建筑物出现残损、脱落、崩塌，管道出现跑、冒、滴、漏，机器设备出现故障，道路出现坑洼不平，电线出现老化破损等。若不及时维修养护，就会缩减物业正常的使用年限，甚至酿成事故，造成人身伤亡和财产损失。而加强物业管理，搞好物业的使用、维护、保养、修缮，可以保证和完善物业的使用功能，延长物业的使用寿命。

##### （二）物业管理有利于促使物业的增值

由于物业、尤其是物业建筑物是建造在一定区域上的用来买卖的劳务产品，凝聚着设计人员、施工人员和建筑工人的劳动，因此，具有价值和使用价值。通过物业管理，加强对物业的使用、维修，保证了物业建筑的原有形态和质量，同时也就保持物业建筑原有的价值。加上良好的物业管理为业主和业户创造了优美整洁、舒适方便、安全文明的居住和

工作环境，同时也为物业创造了潜在的市场，产生更多新的业主、业户，加快了物业房产的租售过程，使建造的物业增值。

### （三）物业管理有利于促进文明高雅的社区文化的形成

物业管理公司不仅是物业硬件的管理维护者，同时还是社区精神文明建设的倡导组织者。优质的物业管理不是单纯的事务性管理和技术性保养，它还要在这一基础上为业主业户创造一种从物质到精神既具有现代风貌，又具有个性特征的宁静、安逸、优雅的生活方式。物业管理公司全方位的综合管理与服务，不仅包括常规的物业维修、环境清洁、治安保卫，而且还侧重于文化生活、娱乐活动等人文环境的塑造，这就有利于为每一个家庭创造安全、舒适、优雅的居住环境，为每一个职业人士创造安静、良好、有效的工作和学习环境，为每一个市民创造健康、丰富、有益的生活娱乐环境，从而促进了文明高雅的社区文化的形成。

### （四）物业管理有利于推进城市现代化的进程

房产是人类走向文明的物质基础。随着社会经济的发展和人们收入的提高，人们对住宅及其内外环境质量的要求也有了很大的提高。住宅对人们来说不只是一个维持生存需要的栖身之所，更重要的是为了美好的生活，即享受的需要、陶冶情操的需要和发展自己的需要。人们在追求方便、舒适、温馨而有人情味的居住空间，希望拥有属于自己的一个良好的住宅生态环境构成的休闲空间。这些年来，物业的发展和物业的管理，满足了越来越多的人的渴求，住宅不仅作为栖身之所，而且成为人们进行文化、教育、科技、娱乐、社交和某些生产活动的场所。优质的物业管理所创造的整洁、文明、高雅、安全、方便、舒适的居住，工作环境和