

物业管理理论与实务概述

1.1 物业及物业管理的基本概念

1.1.1 物业及物业的性质

1. 物业的含义

“物业”一词,是由英语 property 翻译而来的,其含义为“财产、资产、拥有物和房地产等”,这是一个广义的范畴。这里所说的物业,则是一个狭义的范畴,是指单元性的房地产。从物业管理的角度来讲,物业是指已建成并投入使用的各类房屋及其配套设施、设备和场地。其中各类房屋是指住宅小区、综合商住楼、别墅、高档写字楼、商业大厦、宾馆、饭店、工业厂房、仓库等,既可以是一个建筑群,也可以是一个单体建筑;配套设施、设备是指房屋内外各类设备、公共市政设施;场地是指和房屋相邻的庭院、绿地、道路等。物业可小可大,一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一个物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

2. 物业的性质

世界上任何事物都有自己的属性,物业也不例外。明确物业的属性,对于了解物业和物业管理的本质,掌握物业管理运作规律,搞好物业管理工作有着十分积极的意义。

(1) 物业的自然属性

物业的自然属性又称物业的物理性质,是指与物业的物质实体或物理形态相联系的性质,它是物业社会属性的物质内容和物质基础。物业的自然属性主要表现为:

① 物业的二元性。物业的物质实体表现为具有特定用途和明确属主的建筑物,任何建筑物的基础都是建立在土地之上,从而成为土地的附属物,土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。因此,在经济发达的社会中,物业大多都是指土地与建筑物的统一体,兼有土地与建筑物两方面的物质内容。当然,对于不同的物业,其二元的组成比重是不同的。

例如,总体而言,物业的建筑面积与土地面积的比值在城市就高于农村,在经济、文化、商业中心就高于重工业基地。物业的这种二元性,是其他任何商品所不具备的,它决定了物业必然兼有土地与建筑二者各自所特有的各种性质。

② 物业的有限性。物业的有限性是由土地的有限性决定的。因为土地的绝对数量是有限的,且具有不可再生性,而用来开发建设的土地就更有限了。随着社会经济的发展,土地面积在日益减少,所以,人类只能在有限的土地上开发建设,从而使物业的数量受到一定的限制。

③ 物业的差异性和多样性。物业的差异性是就土地而言的。由于土地的数量是有限的,因此,随着人口的增加和经济的发展,人们必须去开发利用那些劣质土地。土地的优劣,在农村主要取决于土地的天然尺度和其他自然条件,而在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑物本身而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同,形成了物业形式上的多样性。

④ 物业的固定性。物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性,房屋及其附属设施都依附于一定的地块,一般情况下是搬不走、挪不动的。由于物业具有固定性,所以在开发建设之前,必须依照政府规划部门的要求进行设计、管理,特别是要考虑和周围环境的协调一致。

⑤ 物业的长期性。物业一经建筑完成,可供人们长期使用,建筑业中经常提到“精心设计,百年大计”这句口号,说明建筑物一般是要使用数十年甚至更长时间的,特别是那些具有文物价值的建筑,具有更长久的保护价值。

⑥ 物业的配套性。物业的配套性是指物业以其各种配套设施,满足人们各种需要的特性。没有配套的设施,就不是完整意义上的物业。以住宅为例,室内的配套设施至少应包括厨房、卫生间等,否则就会造成使用不便,也影响房屋居住功能的发挥。物业配套设施越齐全,其功能发挥就越充分。

(2) 物业的社会属性

物业的社会属性,即物业的社会经济性质,是指与所有权和商品经济相联系的性质。物业的经济性质主要有:

① 物业的权属性。物业的权属性是指物业在法律上有着明确的权属关系。这种权属关系使物业的所有者、经营者和使用者的各方的经济利益,在物业的开发、建设、经营、管理与使用过程中,都会受到法律的保护。物业权属最重要的内容就是物业的所有权和物业的使用权。

物业的所有权是指物业所有者在法律规定的范围内对该物业所拥有的占有、使用、收益和处分的权利。物业所有者的经济利益主要表现在当其物业留作自用时,不必向任何人交纳租金,当依法将物业出租时,可以向承租人收取租金。物业的使用权是指依法经营或使用物业的权利。在我国,物业的使用权是实行所有权与使用权分离以后出现的一种

依法成立的有限产权。当使用者取得物业使用权后,就得向物业所有者交纳租金。

② 物业的商品性。在市场经济条件下,物业本身既有经济价值又有使用价值,因而物业的基本经济属性是商品,物业的商品属性主要体现在以下几个方面:首先,物业的价值和使用价值是通过市场交易活动实现的。物业的买卖、租赁、抵押和土地使用权的转让,都是体现物业商品属性的具体方式。其次,物业的开发、建设、经营、管理活动,都是商品经济活动,必须遵从价值规律来运行。再次,物业的分配与消费,即便是非营利性的,也充斥着商品的行为,奉行着“商品—货币”的规则。最后,物业开发、建设、经营、管理以及消费的参与者相互之间的关系,本质上是一种商品经济关系,从生产到消费都不是无偿的。

③ 物业的效用性。物业的效用性是指物业对人类社会的使用价值,即人们因占有使用物业而得到某些需求的满足。物业若无效用,就不会发生物业价格,人们就不会产生占有物业的欲望。

④ 物业的保值、增值性。物业能够保值、增值,已经被越来越多的人所认识。应该看到,物业的增值是一种长期的趋势,但不是直线式的运动,从长期来看,它将呈现出在波动中上扬、螺旋式上升的趋势。

1.1.2 物业管理的含义、性质与特点

1. 物业管理的含义

物业管理是指专业化的机构受业主和使用人的委托,依照合同或契约,以经营方式统一管理物业,为业主和使用人提供综合性的有偿服务,使物业发挥其使用价值,并使物业尽可能地保值、增值。

物业管理的这一定义,有着丰富的内涵:

① 必须由具有法人资格并经政府有关部门注册认可的专业组织实施物业管理。

② 物业管理是一种经营型的管理方式。物业管理的对象是物业,其服务的对象是人。物业管理所提供的服务是有偿服务,要合理收费,实现以业养业。

③ 物业管理所提供的劳务和服务能起到完善物业的使用效能,并使物业具有保值、增值的作用。

④ 物业管理是综合性的管理。物业管理的内容多种多样,业务涉及的范围相当广泛,属于多功能全方位的管理。

⑤ 就法律属性而言,物业管理是具有中介性质的管理,通过一定的契约,规定相关各方的权利和义务。

2. 物业管理的性质

物业管理是为物业所有人和使用人提供高标准、高质量的服务,因而是一种服务性行业,属于第三产业。物业管理的业务活动是提供服务,它寓管理、经营于服务之中。物业

管理的活动对象是各种各样的物业,其服务对象是业主和使用人,它通过向业主和使用人提供服务而获得利润,实现行业的自我发展。

物业管理摆脱了传统的行政性、福利性的管理模式,采取了有偿服务的方式,这与市场经济的本质是相吻合的,但是它保本微利的经营方针与一般企业追求利润最大化的经营目标是不大相同的。从经济活动方式上看,首先,物业管理不同于工业和农业,它同第三产业的其他部门一样,不直接生产有形的商品,只提供服务;其次,物业管理作为房地产综合开发的延伸和完善,它存在于房地产业的消费环节中,把专业化的管理和服

务提供给业主和使用人,从业主和使用人那里收取服务费用。总之,物业管理是集管理、经营、服务于一体并寓管理、经营于服务之中的第三产业。

3. 物业管理的特点

物业管理是一种新型的管理模式,它具有社会化、专业化、企业化、经营型等特点。

(1) 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管理。除了房屋及机电设备的维修养护外,其他诸如水电管理、清洁、保安、绿化、家政服务 etc 直接关系到人们日常生活的工作,都由物业管理公司承担。每位业主只需面对一家物业管理公司,就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜安排好,不必分别面对各个不同部门,有人将物业管理公司比喻成业主的“总管家”。而物业管理公司对政府来说则像一个“总代理”,业主只需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。这既方便了业主,也便于统一管理,因此,推行物业管理有利于发挥物业的整体功能,实现经济效益、社会效益、环境效益的统一,是充分提高整个城市管理社会化程度的重要措施。

(2) 专业化

专业化有三层含义:一是有专门的组织机构;二是有专业人才,如房屋及设施设备的维修必须配备专业人才;三是有专门的管理工具和设备。作为一种统一管理,物业管理将有关物业的各项专业管理都纳入物业管理公司的业务范围之内,物业管理公司可以通过设置专门的职能部门来从事相应的管理业务。随着生产力的不断进步,社会分工日趋细化和专业化,物业管理公司也可以将一些专业管理以经济合同的方式委托给相应的专业经营服务公司。例如,机电设备维修承包给专业设备维修企业,物业保安可以向保安公司雇佣保安人员,园林绿化可以承包给专业绿化公司,环境卫生也可以承包给专业清洁公司。这些专门组织的成立,表明这一行业已从分散型转向了专业型。这种转型有利于提高城市管理的专业化和社会化程度,并能进一步促进城市管理向现代化的管理方式转换。

(3) 企业化

物业管理是一种企业化的经营管理行为。物业管理公司是企业,不是事业单位,也不是行政机关的分支机构。物业管理公司作为一个独立的法人,应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行,不受任何行政干扰。因此,物业管理公司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空间,用经营业绩去争取更多的客户。当然,物业管理公司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、交通等行政或事业性单位的关系,以提供优质服务为目的,营造良好的服务氛围,为业主创造一个方便、整洁、安全、清静的居住和工作环境。

(4) 经营型

物业管理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。在当前物业管理服务收费受到诸多限制的情况下,物业管理企业应通过规模经营、多种经营等措施走上良性发展的轨道。这样,不仅可以获得稳定的资金来源,还能为业主提供全方位、多层次的服务。

1.1.3 物业管理实务的性质与特点

物业管理实务是关于物业管理程序知识和实际技能的知识,掌握物业管理实务的基本含义和基本知识,是从事物业管理工作的先决条件。

所谓物业管理实务是指物业管理的实际工作,包括物业管理工作内容、工作程序、工作方法和要求等。它强调的是如何具体地做好物业管理的每一项日常工作。

物业管理实务具有以下几方面的性质与特点:

(1) 具有管理与服务的双重性

物业管理实务涉及的是物业管理的具体工作,要解决物业管理每一步做什么、怎么做、注意什么问题,因此体现出较强的管理性。同时物业管理的服务性则表现为物业管理企业以劳务的方式为业主提供服务,是业主自愿付费与专业服务机构提供有偿服务相结合的新兴事物。

(2) 涉及范围广,系统性、综合性强

物业管理实务涉及的工作面广而复杂,具有很强的系统性和综合性。如果有一个环节出现问题,就会对其他环节产生严重影响。因此要求在做物业管理具体工作时,既要分工明确、各司其职,又要统筹兼顾、互相协调配合,分工合作,分工而不分家。例如,如果保安员在巡逻时发现水管漏水、场地脏乱而不管不问,不及时通知公司或相关部门,就会出现有事不能及时解决的情况,影响工作的时效性。

(3) 密切业主,相关性强

由于物业管理的性质主要是服务性,所以物业管理实务实际上就是为业主、使用人提供的服务性工作,进而与业主、使用人产生了密切的相关性。例如,治安不佳,业主和使用

人就不能安心工作和居住;停水、停电、屋顶漏水、下水管堵塞、电梯出故障等都会给业主和使用人带来无尽的烦恼和不便;消防不到位就可能给人们的生命或财产造成巨大的损失。所以,物业管理各方面工作都必须做好,只有这样才能让业主和使用人满意。

(4) 解决问题,时效性强

物业管理工作的的好坏,将直接影响业主和使用人的工作、生活,所以物业管理工作要有很强的时效性。在业主和使用人的日常生活和工作中,经常会遇到一些物业本身及物业附属的设备设施出现故障等问题,物业管理企业为了解决好这些问题,都开设了 24 小时值班服务电话,以便及时为业主和使用人排忧解难。除此之外,卫生清洁、治安消防乃至房屋出租等都存在极强的时效性。一个环节工作不到位就会造成不良的后果。因此物业管理工作不能存有片刻的松懈,需要做到责任落实,管理到位,定期检查,并建立有效的信息反馈系统。

(5) 需求变化,递增性强

随着社会的发展变化和人们生活水平的提高,人们对服务的需求也会不断变化,随之而来的就是物业管理工作所包括的内容和项目也会不断变化,物业管理企业必须适应这种变化和增加的需求,同时还应主动开辟一些新的服务项目和服务领域,建立起自身的应变机制,以增强自身的管理创新能力和活力,提高企业的管理水平和竞争能力。

1.1.4 物业管理与传统房产管理的区别

物业管理的产生是对传统房产管理体制的一种革新,是我国房地产业发展和房屋商品化的一种结果。物业管理与传统房产管理在许多方面都产生了明显的区别。

1. 管理体制不同

传统的房产管理是计划经济管理模式下的行政性的管理,是由政府、企事业单位的房管部门采用行政手段进行福利型的封闭式管理。而物业管理是市场经济管理模式下的经营性的管理,它所提供的是有偿服务,用经济手段进行社会化管理。

2. 管理内容不同

传统的房产管理以单一的“收租养房”为主要内容,房管部门主要承担房屋及设备的维修和养护,管理内容单一。而物业管理则是对房屋及其附属的设备设施、清洁、绿化、治安、车辆、消防等实行全方位多功能的综合性经营管理与服务,内容十分广泛。

3. 管理机制不同

传统的房产管理是房管部门代表国家采用行政方式管理房产,管理者按照自身的意志去管理用户,与用户之间的关系是管理与被管理的关系。用户无权选择管理者,很少有监督,更谈不上决策权,所以处于被动地位。而物业管理则是产权人和使用人通过市场来选聘物业管理公司,物业管理公司可以接受也可以不接受选聘,双方通过双向选择,在完全平等的原则下签订合同,明确各自的权利、义务。物业管理公司与产权人和使用人之间

的关系是委托与被委托、服务与被服务的关系。

4. 管理手段不同

传统的房产管理是用行政命令的手段来进行管理，而物业管理则是运用法律的和经济的手段来进行管理。

5. 所管房屋的产权结构不同

传统的房产管理，其房屋产权都是国家或集体所有的，是公有产权，其产权关系比较单一，使用人仅仅是承租者而不是产权人。随着我国房地产业的迅速发展和房地产管理体制改革的深入进行，房屋产权结构发生了根本性的变化，物业管理对象的产权，已形成国家、集体、个人等多元化的格局。

物业管理与传统房产管理的比较见表 1-1。

表 1-1 物业管理与传统房产管理的比较

比 较 内 容	传统房产管理	物 业 管 理
物业归属	国有	业主所有
管理者	政府房管部门	专业物业管理公司
管理人员	政府委派的人员	招聘的专业人员
管理手段	行政手段	法律、经济手段
管理范围	仅限于服务、维修，内容单一	全方位、多功能
服务性质	基本免费的无偿服务	有偿为主的服务
管理经费来源	政府或单位划拨	向业主或使用人收取
费用状况	严重不足	收支有余
管理效果	房产寿命较短，资源配置效率低下	延长物业的寿命，保值增值，维护良好秩序
用户态度	被动服务	具有较强的选择性
管理模式	计划经济管理模式	市场经济管理模式

1.2 物业管理的类型、宗旨、原则与作用

1.2.1 物业管理的类型

我国物业管理按照受托业务划分，可以分为委托服务型 and 租赁经营型两种。

1. 委托服务型物业管理

委托服务型物业管理是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，然后委托物业管理公司对物业进行管理，完善其售后服务。这里所说的“委托”分两种情况：

(1) 开发商自己组建物业管理公司,对所出售的物业进行管理

这种类型的物业管理有以下特点:

① 有利于完善售后服务。将售后服务工作交由开发商下属的物业管理公司,对开发商委托的物业一般都比较熟悉,与开发商也比较容易沟通协调,因而也就容易得到开发商的支持。

② 一般不存在经费难题。例如,有些开发项目将投资总额的1%~2%作为管理基金,或让物业管理公司自行出租经营,免费提供或以成本价出售出租办公用房给管理等。但是这种类型的物业管理公司在人员、制度、设备等方面往往都不够专业化和规范化,许多开发商对物业管理也没有给予足够的重视。这也是这种类型的物业管理常常引起投诉的一个原因。

(2) 开发企业以招标的方式委托专业物业管理公司,对已出售的物业进行管理

这是今后物业管理的发展方向。因为招投标本身就是一种市场竞争行为,只有通过竞争,才能促使物业管理公司注重服务质量,注重企业形象,这必将促进物业管理的健康发展。随着物业管理市场的不断成熟,这种类型的物业管理公司将会进一步得到发展。

2. 租赁经营型物业管理

租赁经营型物业管理是指房地产开发商建成房屋后并不出售,而是交由下属的物业管理公司进行经营管理,通过租金收回投资,获取利润。这种物业管理公司对物业的管理不仅是日常的维修养护工作,更主要的是对所管物业的出租经营,为房地产开发获取更加长远而稳定的利润。它的经营职责不只是将一层楼、一个单元简单地出租招商,还要根据市场需求的发展变化随时调整经营策略,并且不断地更新、改造与完善物业的使用条件,以提高物业的档次和适应性,获取更高的租金收入。此类物业管理企业多以经营商业大楼、综合大厦、写字楼为主。

委托服务型物业管理与租赁经营型物业管理存在较大的差别。从产权上看,前者只有管理权而没有产权,后者既有产权又有管理权;从管理上讲,前者是物业的售后服务,是为了保持物业的正常使用,后者则需努力营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;就管理的物业对象而言,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,前者既有居民住户,又有职业公务人群,后者则主要以商业等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。

1.2.2 物业管理的指导思想和宗旨

1. 物业管理的指导思想

物业管理属于第三产业,它的指导思想是:以服务为宗旨,以经营为手段,以效益为目的。所谓以服务为宗旨,就是在物业管理全过程中突出“服务”二字。管理也是服务,要

树立全心全意为业主和使用人服务的意识,要以用户至上,想用户之所想,急用户之所急,把服务工作做到家。以经营为手段,就是指服务并不是过去行政管理中的义务服务,而是市场经济下的有偿服务,并通过开展各类服务以及多种经营,来解决物业管理中的各项经费开支。以效益为目的,就是在开展有偿服务时,不能只片面追求经济利益,而是要做到社会效益、环境效益、经济效益的统一。

2. 物业管理的宗旨

物业管理的宗旨主要体现在以下两个方面:

(1) 创造一个整洁、舒适、安全、宁静、优雅的工作与生活环境

随着社会经济的发展,人民生活水平的提高,人们对住房的要求已经从有房住、住得下提高到住得好。所谓住得好,并不是单纯的房屋大,或者成套,或者布局满意,更重要的是还要有良好的外部环境、良好的管理服务等“软件”来保证房屋设备正常运行。良好的物业管理可以创造出方便、舒适、安静、祥和的居住环境。生活这样的环境中,有利于人们消除疲劳,在紧张工作之余,充分享受生活的乐趣,陶冶情操。

(2) 提高物业的价值

改革开放以来,我国的房地产业有了迅猛的发展,但重建设轻管理是一个十分突出的问题,以至于一些新建不久的物业,由于缺乏良好的维修保养,很快变得面目全非。而开展物业管理,对房屋进行经常性的维修和保养,可以使房屋及设备延长使用年限,增加其价值及使用价值。例如,一个建筑面积为 10 万平方米的住宅小区,内有 2000 套住宅单元,假设每单元的平均价值为 20 万元,则总价值为 4 亿元。如果因管理不善而导致其价值下降 1%,则物业损失可达 400 万元之多。深圳的“天景花园”以完善和卓越的物业管理使其房产价值比同区域同档次的房产价值高出 40% 的事实,就是一个很好的例证。

1.2.3 物业管理的原则

结合我国物业管理的现状,物业管理应遵循以下几项原则。

1. 产权、经营权分离原则

财产所有权与经营权分离,是社会主义市场经济的重要原则。业主是物业的主人,对物业享有所有权,许多业主可组织成立业主委员会。物业的产权是物业管理权的基础,业主或业主委员会是物业管理权的权利主体和核心。而物业管理公司可以受业主或业主委员会的委托对物业进行管理、维修和养护,即经营管理权在物业管理公司。

2. 业主至上原则

强调业主至上,这是与旧体制下房屋管理的根本区别。旧的体制下,因为房屋一般都属于公有,用户是被动地接受管理。而在新物业管理体制下,业主真正成了物业的主人,有权选聘物业管理企业,物业管理的各种服务费标准也要经过业主委员会同意,报物价部门批准后才能执行。业主委员会有权监督物业管理企业,物业管理企业要对业主或

业主委员会负责,要保护业主的根本利益,为业主和使用人提供优质的、全方位的服务。

3. 统一管理原则

由于物业存在着产权的多元化,所以就必然带来公共设施和公共场所无人管理的现象。在传统的管理体制下,清洁卫生、环境绿化、房屋维修、道路车辆以及附属的设备设施等分别由不同的部门来管理,结果就造成职责不明、责任不清、相互扯皮、互相推诿,使管理效率极其低下,居民也怨声载道。实行物业管理以后,就可以由过去各家多头的管理,转为统一交给物业管理公司负责,只要是在物业区域里边的问题,业主和使用人一律找物业管理企业解决。这样,一方面方便了业主和使用人,另一方面提高了综合管理效益。

4. 专业高效原则

物业管理是涉及面非常广泛、专业化程度比较高的工作。物业管理企业进行统一管理,并不等于必须由物业管理企业自己来做。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,物业管理企业可根据需要,通过签订合同的办法,将一些专业性更强的项目分包给其他具有实力的专业公司。比如,区域内绿化可分包给园林绿化公司,房屋修缮可分包给房屋维修公司等。物业管理企业主要是进行组织、协调和管理,这完全符合社会主义市场经济进一步发展,社会分工越来越细的要求,也是物业管理企业开发服务项目,对业主和使用人实行全方位服务,满足住用人需求的捷径。

5. 权责分明原则

在物业管理区域内,业主、业主大会、业主委员会、物业管理企业的权利与责任应当非常明确。物业管理企业内部各部门的权利与职责要明确。只有权、责分清,才能做到人人有事做,事事有人管,才能避免瞎指挥,有利于提高管理水平和服务质量,让业主和使用人安居乐业。

6. 经济合理原则

物业管理的经费是搞好物业管理的物质基础。物业管理企业在开发商那里只能得到一定数量的公用设施专用基金以及一定数量的办公用房和商业用房,这作为整个物业管理的经费是远远不够的。物业管理企业只有通过实行有偿服务和开展多种经营来增加收入。按照“谁享用,谁受益,谁负担”的原则,由享用人、受益人分担。物业管理企业要向业主和使用人收取物业管理服务费用,收取费用的数额应当合理、公开并与物业产权人、使用人的承受能力相适应,提供的服务要让业主和使用人满意,收取的费用要让业主和使用人能够接受并感到质价相符。

7. 公平竞争原则

物业管理是社会主义市场经济的产物,在市场经济中应当实行平等的公平竞争,在选聘物业管理企业时,应该坚持招投标制度,业主委员会发标,物业管理企业投标,招标要公