

第一章

物业管理概述

第一节 物 业

一、物业的含义

“物业”一词译自英语 property 或 estate，由香港传入沿海、内地，其含义有财产、资产、拥有物、房地产等。这是一个广义的范畴，而我们所说的物业则是一个狭义的范畴。物业是单元性的房地产，是指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及附着于该实体上的权益。物业有大小之别，它可以根据区域空间作相对分割，整个住宅小区可作为一项物业，其中的某个住宅单位可作为一个物业，一栋办公楼宇、商业大厦、酒店，一间厂房仓库也可被称为物业。同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

由物业的定义可以看出，一个完整的物业包括实物形态和非实物形态两部分，具体有以下几个组成要素：

- (1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物；
- (2) 与这些建筑物相配套的设备（含生产设备）和市政、公用设施；
- (3) 与建筑物、构筑物相邻的场地、庭院、停车场、小区内非主干交通道路；
- (4) 附着在上述实体上的各项权益。

其中前三项属于实物形态的部分，最后一项属于非实物形态的部分，也是物业社会属性最本质的体现。

二、物业的性质

世界上的每个事物都有自己的属性，物业也不例外。分析和把握物业的属性，对于了解物业和物业管理的本质、掌握物业管理运作规律、搞好物业管理有着十分积极的意义。

（一）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，它是物业社会经济性质的物质内容和物质基础。

1. 物业的二元性

物业的物质实体往往表现为具有特定用途和明确属性的建筑物。而无论何种建筑物，其基础总是建筑在土地之上，成为土地的附属物，土地的功能则借助建筑物得以充分发挥。因此，在经济发达的社会，物业多为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，其二元组成的比重有所不同。例如，总体而言，物业的建筑面积与土地面积的比值在城市高于乡村，在经济、文化和商业中心高于重工业基地。物业的二元性是其他任何商品都不具备的，它决定了物业必然兼有土地与建筑物二者特有的各种性质。

2. 物业的有限性

物业的有限性，从根本上说，是由土地的有限性决定的。天然的土地有限，用作兴建建筑物的优良建筑地段更有限。人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑物技术要求高、耗资大，因此物业的数量还受制于社会经济力量和技术水平。

3. 物业的差异性和多样性

物业的差异性主要是就土地而言的。由于土地数量有限，随着人口的增加和经济的发展，人类必须开发利用劣质土地。土地的优劣，在农村主要取决于土地的自然条件，在城市主要取决于地段的位置。物业的多样性主要是就建筑物而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同，形成了物业形式的多样性。每一个建筑物都是单件产品，它们在类别、品种、规格、结构、式样、外观及年代等方面都存在某些不同之处。

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。人们无法将某一物业从偏远的位置移动到商业中心，即使人们将地上建筑物与土地相分离，也只是改变物业的用途，不能移动法律意义或实质上的物业位置。

5. 物业的永久性和长期性

物业的永久性是就土地而言的。土地是永存的，具有不可毁灭性，而建筑物则可能灭失或逐渐损耗，直到丧失物理寿命。物业的长期性主要是就建筑物而言的。建筑物一经建筑完成，在正常情况下，其物理寿命期限可达数十年甚至几百年，可供人们长期使用。因此，物业既可以一次性出售，也可以通过出租的方式零星出售，边流通边消费；其价值可以一次收回，也可以在较长时期内多次收回。

6. 物业的配套性与系统性

物业的配套性是指物业以其各种齐全的配套设施满足人们各种需要的特性。没有配套设施的物业不能满足人们的各种需要。人们的各种需要从客观上决定了物业的配套性。物业配套越齐全，其功能发挥就越充分。

物业的系统性要求各种配套设施齐全，否则将影响物业功能的发挥。以住宅小区为例，室内配套设施至少应包括厨房、厕所、上下水、电等，否则就会产生不便，影响房屋的居住功能。住宅小区的配套设施包括文化教育设施、卫生保健设施、商业服务设施、环境保护设施等；市政配套设施包括交通、邮电、能源、自来水、供热等。具有这些配

配套设施的住宅小区可以形成一个完善的系统,充分发挥住宅小区的功能。物业的配套设施不仅要完善,而且组成部分要运转正常,即系统的每个组成部分都要正常发挥其应有的功能,否则整个系统的功能就要受到影响。这也是物业管理的目标所在。

（二）物业的社会属性

物业的社会属性可以从两个方面来研究:作为一种商品,物业具有经济属性;从这一商品的生产关系和财产关系的调整及归属来看,物业具有法律属性,即物业权属问题。

1. 物业的经济属性

(1) 物业的商品性。物业的经济属性首先表现为它的商品性。物业的商品性是由物业的使用价值和经济价值决定的。它具有几方面的实质性内容:①物业开发建设的整个过程中凝结了不同行业不同人员具体的脑力劳动和体力劳动,因而它具有价值;②物业都具有满足人们某种需要的属性,即物业具有使用价值;③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,土地使用权的出让与转让,都是体现物业商品性的具体方式;④物业的开发建设、经营管理都是商品经济活动,必须遵循价值规律这一最基本的经济运行规律;⑤物业的分配与消费,即便是非营利性的,也无不充斥着商品的行为,遵循“商品—货币”的规则;⑥参与物业开发建设、经营管理与消费的人与人之间的关系,本质上是一种商品经济的关系,从生产到消费都不是无偿的。

(2) 物业的稀缺性。物业的经济属性还表现为它在供应上的稀缺性,这种稀缺性主要是相对于人类的需要而言的。一方面表现为土地资源供应上的绝对短缺;另一方面表现为建筑资源供应上的相对短缺。从整个人类历史发展来看,人口的数量在不断地增长,而整个地球的陆地面积并没有增加,人均占有土地面积不断减少,这就是土地的绝对短缺。随着生活水平的提高,人们越来越希望拥有属于自己相对独立的足够大的居住空间,即使建筑面积快速增长也很难满足人们日益增长的需求,这造成了建筑资源供应的相对短缺。

(3) 物业的保值、增值性。物业能够保值、增值,这已经为越来越多的人所认识。物业的增值是一种长期的趋势,而不是直线式的运动。从某一时期来看,物业的价格可能有升有降、上下波动;但从长期来看,它无疑呈现出在波动中上扬、螺旋式上升的趋势。

(4) 物业的宏观调控性。由于物业的稀缺性,也因为物业关系国计民生、社会稳定,更因为我国的物业是从福利性分配享有、行政性管理转换过来的,政府在宏观政策方面的调控就显得尤为重要。具体表现在以下几个方面:①为了维护土地的社会主义公有性,合理保护、开发土地资源,实现城市经济、社会发展目标,科学、合理地规划、建设城市,并与城市的远景发展需要结合起来,政府通过各种政策、法令、法规,从宏观上调控物业建设的数量、容积、布局、高度、类别等;②物业建设是一个系统工程,涉及许多相关的法律、法规、政策,也涉及市容环境保护、绿化、治安管理等有关法规条例;③作为物业本身,其管理也有一个法律和政策的约束、规范的过程。在《中华人

民共和国城市房地产管理法》中，国家对房地产的开发、交易及房地产权属登记管理等作出明确的规定；《城市房地产开发经营管理条例》《城市房地产中介服务管理规定》《商品房房地产转让管理规定》《商品房屋租赁管理办法》等又分别对房地产开发经营、房地产中介服务、房地产转让与租赁作了更加具体细致的规定。

2. 物业的法律属性

物业的法律属性集中反映在物权的关系上。房地产物权在我国是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋的所有权及其占有土地的使用权。物业交易的实质并非实物形态的房屋、土地、设备设施，而是附着在实物上的权益。

与购置其他商品不同，购入物业就意味着购入一宗不动产的所有权（物权），而且物业的所有权不是一个单项权利，而是一个权利束，拥有占有、使用、收益、处分四项权能，形成一个完整的、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。显然，房地产物权比其他商品财产权的结构更为复杂。

三、物业与房地产、不动产的联系和区别

物业、房地产、不动产三个概念常被交换使用，三者之间有着密切的联系。

“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、屋地基及附属土地。附属土地是指房屋的院落占地、楼间空地、道路占地等空间上与房屋和屋地基紧密结合的土地。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离的部分。从法律意义上说，房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产。这种财产是指蕴含于房地产实体中的各种经济利益及由此而形成的各种权利，如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。

“不动产”一词译自英语 real estate 或 real property。在英语中，real estate 具体是指土地及定着在土地上的人工建筑物和房屋；real property 具体是指 real estate 及其附带的各种权益。房地产由于位置固定、不可移动，通常又被称为不动产。从广义的房地产概念来说，房地产与不动产是同一语义的两种表述。房地产的表述倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体，而不动产的表述侧重表明这种财产具有不可移动这一独特属性，但二者所指乃同一对象。英语中，real estate 和 real property 可互译互称，二者关系可见一斑。

物业是单元性的、具体的房地产或不动产，是指正在使用中和已经可以投入使用的各类建筑物及附属设备、配套设施、相关场地等组成的单宗房地产以及附着于该实体上的权益。

从以上的分析可以看出，物业、房地产、不动产三个概念虽有内在的紧密联系，然而也不完全相同，其主要区别归纳起来有如下几点。

（1）内涵不同。房地产一般是指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产的总和，是一个宏观的概念，一般用于宏观的角度；物业一般是指单元性房地产，即一个单项的、具体的房地产，是一个微观的概念，一般用于微观的角度，如“物业管理”。

(2) 称谓领域不同。一般而言,不动产是民法惯常使用的词汇,房地产则是经济法和行政法及商事实务中较常用的称谓,而物业仅仅是房地产领域中单元性的房地产概念的别称。

(3) 适用范围不同。房地产与物业在某些方面可以通用(如基于狭义房地产概念),而物业多指一个单项的物业单位(如单项的房产、地产)或一个独立的房地产公司(也称物业公司);房地产是指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产。因此,从宏观的角度来看,通常只用“房地产”而非“物业”。如“房地产业”不可以用“物业业”代替,“房地产体制改革”也不可以用“物业体制改革”代替。

(4) 概念的外延不同。一般而言,房地产概念的外延包括房地产的投资开发、建造、销售、售后管理等整个过程。物业有时也可用来指某项具体的房地产,不过它只是指房地产的交易、售后服务这一使用阶段或区域。因此,二者有宏观与微观之别,有整体与部分之差。

四、物业的分类

物业可以按照用途、结构、层数、高度、收益性等多种角度进行分类。在物业管理活动中,物业主要是按照用途和收益性分类,分类的目的是确定物业管理服务制度、物业管理服务标准和物业管理服务收费标准等。

1. 按照用途划分

按照用途,可以将物业划分为居住类、办公类、商业类、工业与仓储类、农业类、公共建筑类、市政基础设施类、综合类物业等。

2. 按照收益性划分

按照物业使用过程中是否产生收益,可以将物业划分为经营性物业和公益性物业。经营性物业包括商场、餐饮、娱乐物业等,公益性物业包括学校、医院等。

第二节 物 业 管 理

一、物业管理的含义

随着物业管理实践的不断发展,人们对物业管理的认识也越来越清晰、越来越理性。一般来说,对物业管理含义的理解主要有广义和狭义两种。

广义的物业管理是不动产管理活动的总称,是指业主通过自行管理、委托其他管理人或者物业服务企业等方式,对自己所有的建筑物及其附属设施进行维修、养护和管理的活动。

狭义的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,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

业主是物业的所有权人，有权根据不同的情况，对建筑物及其附属设施选择不同的管理方式：①业主自己进行管理；②将不同的服务内容分别委托给不同的专业服务企业；③统一委托物业服务企业提供综合管理服务。在尊重业主自主选择权的前提下，提倡按照市场规则推行委托专业的物业服务企业实施物业管理（狭义的物业管理），是现阶段我国物业管理政策的基本导向。

具体来说，可以从以下几个方面理解物业管理的概念。

（1）物业管理是业主选聘物业服务企业的管理方式。业主选聘物业服务企业是其行使自主权的一种方式，应当受到法律保护。同时，将业主选聘物业服务企业作为物业管理活动的前提条件，就是将物业管理与传统意义上的房屋管理模式区分开来，强调物业管理是一种市场行为、市场关系和市场活动，必须遵守市场规则。不仅如此，业主选聘物业服务企业，必须是在平等、自愿、等价有偿、诚实信用的基础上，必须通过公开、公平、公正的市场竞争机制进行，必须纳入市场秩序。因此，业主通过选聘物业服务企业的方式对物业进行管理，必须遵守物业管理的市场秩序，服从政府主管部门的监管。

（2）物业管理的主体必须是专门的机构和人员。换句话说，物业管理必须由具有一定条件的机构（物业服务企业）和具备一定专业背景的人员进行，不是任何组织和个人想管就可以管，想管好就能管好的。

（3）物业管理的依据是物业服务合同。物业管理活动的实质是业主和物业服务企业以物业管理服务为标的进行的一项交易。在市场经济条件下，交易主要是通过合同作为纽带完成的，交易的双方就是合同的主体。物业管理作为一种市场行为，是通过物业服务合同的签订和履行实现的。物业服务合同是业主与物业服务企业订立的关于双方在物业管理活动中的权利和义务的协议，是物业管理活动产生的契约基础。物业服务企业是基于物业服务合同的约定为业主提供物业管理服务的，物业服务企业为业主提供哪些服务、服务标准是什么、业主如何承担服务费用，以及业主与物业服务企业相互之间所承担的违约责任，都必须在物业服务合同中作出明确约定。物业服务合同确立了物业服务企业和业主之间服务与被服务的关系，明确了物业管理活动的基本性质。物业服务企业根据物业服务合同提供物业管理服务，业主根据物业服务合同缴纳相应的物业服务费用，双方是平等的民事法律关系。

物业管理者必须按物业所有者的委托，并根据国家的法律，按照一定的合同或契约对物业进行管理。换句话说，物业管理者的权限是物业所有者给予的，从属于物业的所有权，也是受国家相关法律保护的，按照合同和契约进行。物业管理者行使的只是对特定物业的管理权。

（4）物业管理的内容是维修、养护、管理物业以及维护环境卫生和秩序。物业管理的内容主要包括两个方面：一是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理；二是维护相关区域内的环境卫生和秩序，包括物业服务企业提供的清洁卫生、秩序维护、装饰装修管理等服务。在履行物业管理基础服务义务的前提下，物业服务企业还可以接受业主和使用人的委托，为其提供物业服务合同约定以外的服务项目。

（5）物业管理的目的是为业主服务，是为业主和使用者提供高效、优质、便捷、

经济的综合服务,提高广大业主和使用者的生活质量,提升物业的住用价值,为其创造一个整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济和环境效益的协调统一。

传统意义上的物业管理的对象往往局限于建筑实体,也就是说,所管理的是建筑的结构主体和配套设施、设备场地的物业实体,忽视了建筑的文化含量和精神价值以及建筑与人息息相关的心理联系。现代物业管理应包括新的内涵,在更开阔的层面上不再局限于对建筑实体的管理而更关注空间与人、文化与价值等附着于建筑物之上的精神内涵,注重经济效益、社会效益和环境效益的协调发展,最终以提升物业住用人的生活质量和促进社会的和谐进步为主要目标。

二、物业管理的特点

物业管理是城市管理体制、房地产管理体制的重大改革,是一种与房地产综合开发、现代化生产方式配套的综合性管理,是随着住房制度改革的推进而出现产权多元化格局后与之相衔接的统一管理,是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、市场化的管理。按照社会产业部门划分的标准,物业管理属于第三产业。物业管理是管理的一种,它具备管理的一般属性和特点。此外,物业管理还具有如下特点。

1. 社会化

物业管理的社会化是指摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制,由多个产权单位、产权人通过业主大会选聘一家物业服务企业。

物业管理社会化有两个基本含义:一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业服务企业;二是物业服务企业要到社会上去寻找可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相互分离,是物业管理社会化的必要前提,现代化大生产的社会专业分工则是实现物业管理社会化的必要条件。

2. 专业化

物业管理的专业化是指由物业服务企业从解决专业难点入手,充分运用专业方法,通过提供专业的物业服务产品来满足业主的需求。专业化要求物业服务企业具备专业的人员、组织机构、生产工具和管理方法,运用先进的维修养护技术完成房屋及其设施设备的运行、维修和养护工作。

3. 市场化

市场化是物业管理的基本特征。双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营、是交易,所提供的商品是劳务,交易的方式是等价有偿,业主通过招投标选聘物业服务企业,由物业服务企业来具体实施。物业服务企业是按照现代企业制度组建并运作,具有明确的经营宗旨和管理章程,实行自主经营、独立核算、自负盈亏,能够独立承担民事责任的企业法人。物业服务企业向业主和使用人提供劳务和服务,业主和使用人购买并消费这种服务。在这样一种新的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业管理单位,物业管理单位必须靠自己良好的经营与服务才能进入和占领这个市场。物业管理活动必须遵循市场规

律，在等价有偿的基础上实现业主和物业服务企业之间的公平交易。物业服务企业的商业性和物业管理活动的市场化，是物业管理可持续发展的经济基础。

三、物业管理的性质

物业管理的对象是物业，服务对象是人。物业管理是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动，是以服务为核心的第三产业。

1. 服务性

物业管理作为房地产业的消费环节，实际上是房地产综合开发、销售的延续和完善，它不直接提供实物形态的劳动产品，而是向业主和使用人提供无形的产品，即专业化的管理与服务。因此，物业管理从产业划分上属于第三产业——服务业。其管理的对象是物，服务的对象是人（业主、使用人），“寓管理于服务之中”。管理本身就是一种服务，为物业产权人和使用人提供优质高效的服务是物业管理的宗旨，也是物业管理行业赖以生存的根本，服务是物业管理最本质的特性。不过，物业服务与其他第三产业服务相比，综合性更强、门类更多、项目更广、期限更长、差异更大，而且所受的制约也更多。

物业管理服务与公用事业服务（供水、供电、电话通信、有线电视等）及纯商业化的一般第三产业服务（商业、交通、旅游业服务等）的另一个根本不同在于，其不易区别和选择。也就是说，单个业主不能对物业服务企业、服务项目、服务标准作出选择，物业服务企业也不能因个别业主欠费、违规，就立即有针对性地终止服务，即双方都难以对服务进程进行控制。而且物业管理服务的长期性和综合性，容易使双方产生、扩散、积累矛盾。这也是业主、使用人与物业服务企业经常发生纠纷的原因之一。

从服务营销的角度，还可以把物业服务分为高接触性服务（顾客参与服务推广的大部分活动）、中接触性服务（顾客参与服务推广的部分活动）、低接触性服务（顾客与服务提供者接触甚少）。此外，还可以分为以机器设备为基础的服务和以人为基础的服务，顾客亲临现场的服务和非亲临现场的服务，营利性与非营利性服务等。物业服务企业应根据顾客参与程度等方面的不同，制定相应的战略，提高服务效率与质量。

2. 经营性

我国以前的房屋管理主要是政府行为，是福利性的，不可能以业养业。而现在从事物业管理的是独立核算、自负盈亏、自我生存、自我发展的经营性服务企业，其从事一切活动必然要考虑经济收益，否则便无法生存和发展，其从事的基本业务是有偿的。此外，其管理服务内容涉及大量有关房屋的出售、出租、代售、代租及围绕业主和使用人的各种需求开展的有针对性的经营服务项目，所以经营是物业管理的属性之一。各种有偿经营业务的开展，解决了物业管理的经费来源，为物业服务企业的生存发展和物业管理的良性循环起到了保障作用。

3. 专业性

随着社会经济的发展，物业管理作为房地产业的一个专业分工成为必然。物业管理的专业性有三层含义：①有专门的组织机构，表明这一行业从分散的劳动型转向了专业

型；②有专业的人员配备，如机电维修、治安、消防、清洁、绿化等均由相应的专业人员负责；③有专门的管理工具和设备。此外，物业管理的保安、清洁、绿化等工作交由保安公司、清洁公司、绿化公司完成，也是物业管理专业性的一种体现。专业分工越细，物业管理的社会化程度就越高，这是物业管理的发展方向。

4. 受聘、受托性

物业管理权来自物业的财产权。由于现代物业建造档次高、体系完整、产权分散，产权人无法各自高效地管理自己的物业，所以通常将所有权与管理权分离，由开发商或业主团体以合同或协议方式聘用或委托专业物业服务企业行使管理权，对其提出明确的要求，给予相应的报酬，也进行一定的监督。

5. 统一性和综合性

物业设施的系统化、产权多元化及多头管理易产生的弊端等，都强烈要求有一个统一的机构对物业的各种管理项目进行统一且严格的管理。企业化、社会化、专业化的物业管理模式将有关物业的各种管理服务工作（如清洁、绿化、保安、维修等）汇集起来统一办理，正好呼应了这一要求。在这种情况下，各产权人、使用人只需面对一家物业服务企业，即可办理所有围绕物业服务需求的日常事宜，而不必分别面对各个不同的部门。因此，物业管理的服务性质具有明显的综合性。随着社会分工的进一步深化，物业管理的清洁、绿化、机电维修等专项工作也开始分包给专业的清洁公司、园林绿化公司和机电维修公司。在这种情况下，物业服务企业充当的是总承包、大管家的角色，工作重点是对专业公司进行监督检查。在物业服务企业这个大管家的统一管理下，产权人和使用人只需按时缴付适当的管理服务费或租金，即可获得便捷周到的管理服务。大管家的综合管理服务职能与专业公司的专业技术操作职能相结合，既有利于提高物业管理服务水平，又可以降低物业管理服务成本。

6. 规范性

物业管理的规范性主要有三层含义：①物业服务企业要根据国家有关政策法规，到工商行政管理部门正式登记注册，接受审核，依法经营；②物业服务企业应通过规范的程序接管物业，即通过契约形式获得业主大会或开发商的正式聘用；③物业服务企业须依照专业法规、条例、标准和一定的规范、规程进行专业管理，并接受业主组织和政府主管部门的监督检查。总之，规范有序是物业管理高效运作发展的重要前提，也是服务业发展的共性。

7. 中介性

物业管理的宗旨是提供尽善尽美的各种服务，满足业主、使用人的生活、工作等要求。然而，物业服务企业自身能提供的服务不可能也不必包罗万象，因此代与社会联系、寻求社会的支持、服务与交换便成为物业服务企业的一项经常性的工作，如代聘专业公司、代租房屋、代理求职、代请家教、代找钟点工等，都体现了物业管理服务中介性的一面。

四、物业管理的原则

1. 物业所有权与管理权相分离的原则

业主是物业的主人，享有物业所有权。物业的所有权是物业管理权的基础，业主、业主大会或业主委员会是物业管理权的权利主体，是物业管理权的核心。物业服务企业是物业管理的执行者。物业管理权是物业管理中的根本问题，业主或业主委员会有权选择物业的管理者，而物业服务企业只有被业主或业主委员会选聘后才能成为物业管理的受托方，物业服务企业在接受业主或业主委员会委托后就成为物业的具体管理者。业主与物业服务企业是委托与被委托的关系，而这种关系体现了物业所有权与管理权的分离。

2. 公平竞争的原则

物业管理行业是伴随着社会主义市场经济的发展而迅速成长起来的一个新兴行业。“国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业”，不仅可以激励物业服务企业加强内部管理、提高服务水平、降低服务成本、增强自身实力，而且可以促使我国物业管理行业尽快实现与国际接轨，吸收和引进国外物业管理的先进经验。同时，通过建立公开、公平、公正的市场竞争机制，实行招标投标制度选择物业服务企业，还可以促进廉政建设，防止腐败现象的产生。

3. 业主至上的原则

在旧的房屋管理体制下，绝大多数城市住宅都属于公有房屋，用户被动地接受管理。而在新物业管理体制下，业主真正成为物业的主人，有权选聘、续聘和解聘物业服务企业。业主委员会有权监督物业服务企业。物业服务企业要对业主、业主委员会负责，要保护业主的根本利益，为业主和物业使用人提供优质的、全方位的服务。物业服务企业必须摆正自己的位置，而不能把自己凌驾于业主之上。

4. 统一管理的原则

旧的房屋管理体制实行多头管理、分散管理，弊端很多。因此，在实行物业管理的新体制下，必须克服以上问题，实行统一管理。一个物业管理区域由一个物业服务企业实施物业管理。物业管理区域内的房屋建筑维护、修缮、环境保护、绿化美化、治安保卫、设备修理等，应当统一由一个物业服务企业负责。

5. 权责清晰的原则

在物业管理区域内，业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业的权利与责任应当十分明确。物业服务企业内部各部门的权利与职责也要明确。只有这样，才能避免不必要的扯皮现象，提高工作效率、物业管理服务水平和服务质量。

6. 专业和高效的原则

物业管理是一项涉及面广、专业化程度高的工作。为了提供高效优质的服务，减少开支，创造良好的社会效益、经济效益和环境效益，物业服务企业应当根据需要，通过签订合同，将一些专业性更强的项目分包给各有关专业公司，如房屋修缮公司、清洁公司、绿化公司、保安公司、市政公司等。物业服务企业主要负责组织、协调和管理。

7. 经济合理的原则

物业服务企业应当通过实行有偿服务和开展多种经营的方式增加经济收入,即实行“一业为主、多种经营”的方针。物业服务费用的收费标准要公开、价格要合理,提供的服务要让业主和物业使用人满意,并感到质价相符。

8. 依法管理的原则

物业管理涉及很多方面的法律问题,遇到的问题又很复杂。例如,要搞清楚如何签订物业服务合同、如何收取各种费用、如何解决物业管理中出现的各种纠纷等,都要求业主、业主委员会和物业服务企业的人员掌握和熟悉有关物业管理方面的法律、法规和政策规定,以正确地解决和处理物业管理中出现的各种问题。

五、物业管理的对象与目标

(一) 物业管理的对象

物业管理的对象包括管理对象和服务对象两个方面。

1. 物业管理的对象包括硬件和软件两部分

硬件是指建筑物或构筑物实体、建筑用地及相关场地、机电设备系统、市政公用设施等一系列实体;软件是指生活环境、工作环境、服务功能等方面。物业管理的目标是不但要使各硬件系统运转正常,保证人们的正常生产、生活,还要创造优美、舒适的生活环境,使人们得到精神上的享受,提高工作和生活质量。

2. 物业管理的对象是物业产权所有人和物业使用人

对于自己使用的房屋,物业产权所有人和物业使用人是一致的,物业管理面对的只有物业产权人即业主。由于业主大多缺乏管理物业的经验和能力,逐渐将自有物业委托给专门的物业服务企业管理,而且随着社会分工的日趋细化和生活节奏的进一步加快,这种趋势将越来越明显。

物业由产权人(业主)出租给使用人(租户)的情况下,物业管理既要面对业主又要面对租户。物业管理是受业主委托,以努力提高物业的价值和使用价值为目标,所以物业服务企业主要是对业主负责。同时,只有为租户提供了令其满意的服务,才能搞好物业管理,才能真正为业主带来经济效益,因此物业服务企业也要对租户负责。而且,在更多场合,物业服务企业直接面对的是广大租户。租户只有得到了满意的管理服务,才可能将房屋租下来,进而续租或带来更多的租户,从而提升物业的价值。随着人们生活水平的提高,对生活、工作环境质量的要求越来越高,要求物业管理人员保护好物业,延长其使用寿命,不断完善其各项功能,以适应不断变化的市场需要。

(二) 物业管理的目标

物业服务企业受业主的委托,代表业主的利益进行物业管理,以维持并提高物业的价值和使用价值为总体目标。物业管理的目标具体可以归纳为三个方面:质量目标、安全目标和费用目标。这三个目标之间不是完全独立的,而是一个有机的系统,彼此相互

牵连，在考虑某一具体目标的实现时要兼顾其余，否则只能是顾此失彼。例如，质量目标要求采用的设备、材料等越高级、越先进越好，然而如果一味追求高质量，必将带来高额的费用；反之，费用目标也并非花费越低越好，低廉的价格往往伴随着不过关的产品质量，结果可能会产生过于频繁的维修和设备的更新重置，从而造成更高的费用支出。以降低物业质量为手段来追求较低费用支出的做法是非常短期和不负责任的行为。物业管理应综合运用法律、经济、技术及组织协调等措施，努力寻求三个目标的协调统一。

1. 物业管理的质量目标

物业管理的质量目标包括硬件质量目标和软件质量目标（如图 1-1 所示）。

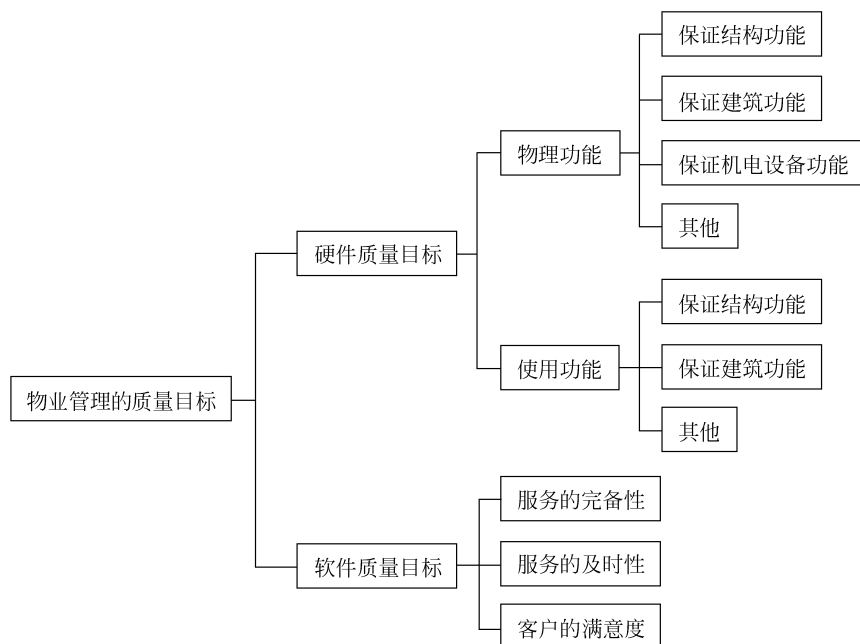


图 1-1 物业管理的质量目标

在项目生命周期的不同阶段，质量目标的重点有所不同：在项目实施期，应注重保证项目的物理功能，如保证结构功能、建筑功能和机电设备功能；项目建成使用后，质量目标的重点则是采取措施保证物业的使用功能及软件目标的实现，如服务的完备性、及时性和用户的满意度。影响物业质量目标的因素有很多，包括项目实施期间的设计、材料、设备采购和安装等，以及项目使用期内设备的操作、保养、维修等。质量目标的控制应贯穿整个项目生命周期。

2. 物业管理的安全目标

- （1）物业使用环境的安全：防止环境灾害，如火灾及其他意外事故。
- （2）物业的安全：防盗、防火及其他意外损失。
- （3）物业使用人的安全：物业使用人的人身安全、财产安全等。

3. 物业管理的费用目标

物业生命周期内的费用可以分为项目实施期的一次性投资和项目使用期的经常性费用。物业管理的费用目标主要是针对后者。物业管理费用（经常性费用）应该包括物业的日常运营费、维修费、保养费、更新重置费等。

物业管理人员应根据物业的具体情况，结合自身的专业知识和经验，针对物业管理费用的各项内容编制预算，作为物业管理的费用目标，并依据这一费用目标，对物业进行保养、维修和必要的更新，使物业在任何时候都处于最佳状态。在物业的各项管理费用实际发生时，应采取各项措施，使实际发生的费用不超过预算的费用表，以达到控制费用的目的。

应该指出的是，从整个项目生命周期来看，项目实施期间的一次性投资和项目使用期的物业管理费并非相互独立、互不联系的。

一般而言，工程项目一次性投资的增加可以提高物业的质量，从而降低物业使用阶段的物业保养、维修和更新重置费用；而较低的物业质量将导致物业管理费用的大量增加。

六、物业管理的内容

（一）物业管理的主要内容

1. 物业管理的基本内容

（1）日常养护，主要是指各类建筑物、配套设施的维修养护。具体而言，就是房屋的维修与养护，照明系统的维修与养护，配电设备的维修与养护，配套的供水系统、供暖系统、空调系统、电梯运行系统的维修与养护等。

（2）秩序维护与管理，是为维护物业区域内正常的工作、生活秩序而进行的一项专门性的管理与服务工作，包括物业管理区域内的安全、保卫、警戒及对排除各种干扰的管理。

（3）清洁绿化管理，是为了净化和美化物业环境而进行的管理与服务工作。清洁绿化是物业管理的重要组成部分，是体现物业管理水平的一项重要标志。清洁绿化管理包括：草地和花木的养护工作，如定期修剪、施肥、浇水、防治病虫害、更换花木、营造园林绿地等；清洁工作，如各种垃圾、废物、污水、雨水的处理，防鼠灭虫，外墙清洗、粉刷；管理工作，如清洁保养的工作计划、检查监督等。

（4）消防管理，也是为维护物业的正常工作、生活而进行的一项专门性的管理与服务工作。消防管理是指预防物业火灾，最大限度地减少火灾的损失，以及实施火灾中的应急管理。消防工作包括灭火和防火，配备专职人员，培训一支兼职队伍，订立消防制度，保证消防设备处于良好待用状态。消防管理工作应防患于未然，加强防范措施，同时还要培养业主和租户的防火和自救的意识。

（5）车辆与道路管理，是物业管理中的一件琐碎而又不可或缺的工作。要防止车辆丢失，定点停放，避免阻碍交通。车辆管理看起来是一件小事，但处理起来并不容易。

特别是随着人们生活水平的提高,汽车拥有量也在逐渐增加,而设计住宅时往往并未充分考虑这个问题,从而增加了交通与车辆停放管理的难度。

(6) 征收费用问题,是一项细致而又复杂的工作。需要编制预算和收支账目、定期收取费用、解决收费过程中的各种矛盾,还要定期公布账目,接受监督和检查等。

(7) 处理矛盾,物业管理实际上是通过规范对物和人员言行的规范与管理实现对人的服务。因此,在物业管理过程中必然涉及大量的人与人之间的矛盾,要协调社会各方面的关系,包括与政府主管部门、街道,以及供水、供电、煤气、电信、市政等其他相关部门的沟通与联系,同时还要协调物业管理范围内与发展商、业主、租户的关系,并处理好内部职工之间的关系。

(8) 档案管理,是物业服务企业内部一个不可或缺的基础性工作。档案所涉及的内容很多,包括房地产开发立项、建筑相关的文件资料,也包括业主入住、产权户籍管理相关的文件,以及物业管理自身的一些相关文件等。

2. 多种经营服务

物业管理多种经营服务主要是指物业服务企业在征得相关主体同意后,依托物业管理区域特有的市场资源开展的各类有偿服务工作。专项服务通常会事先设立服务项目,并公布服务内容与质量、收费标准,当业主或使用人需要服务时,可自行选择。费用在公共服务费外独立收取。

3. 物业租赁

物业服务企业根据自身的实力及所负责物业区域的特点,可以开展接受业主(或其他组织)委托的物业租赁业务,增加企业的经营收入。

4. 社区管理

参与社区管理是物业服务企业的一个特殊使命。物业服务企业在搞好自身业务之外,还要承担积极参与社区管理这一特殊职能。物业服务企业要自觉与各级政府、医疗、政法、公安部门取得联系,随时传达有关政策和法令,开展社区建设和管理工作,如全民选举、人口普查、计划生育、社会治安、医疗保健、社区文化等,努力探索一条社区管理的新途径。

(二) 物业管理与社区管理的关系

物业管理与社区管理是为适应城市体制改革和加强城市基础管理而出现的。由于二者的管理区域重合、管理内容交叉、管理形式相似、硬件设施共享、以人为本的宗旨相同、提高生活质量的目标一致,因此会发生管理职能的碰撞,需要理顺物业管理与社区管理之间错综复杂的关系。

1. 物业管理与社区管理的共性

(1) 物业管理与社区管理的指导思想一致

物业管理与社区管理都是以物质文明建设和精神文明建设为内容,以加强城市管理为重点,以物业管理区域和社区为载体,按照一定的规范,通过管理和服务,开展丰富多彩的活动,推动社会发展和进步。

(2) 物业管理与社区管理的目标一致

物业管理与社区管理都要以人为中心,开展多种多样的活动,为人们的生活、工作、学习提供良好的空间。物业管理以完善的物业服务,为人们创造良好的环境;社区管理则侧重调节人际关系,为人们提供和谐的空间。

2. 物业管理与社区管理的区别

(1) 整体与部分。社区管理是一个系统,是由相互作用的若干要素按照一定的方式组成的统一整体,在这个统一体中包含政府组织、企事业单位、社团组织、居民委员会等。物业管理作为社区管理的子系统,二者是整体与部分的关系。因此,物业管理离不开社区管理,必须服从社区管理,才能在社区管理中确定自己的地位。

(2) 管理主体不同。物业管理是以物业服务企业为主体的企业行为,一般要通过有偿服务的形式实现;而社区管理是以地方政府街道办事处为主体的政府行为,一般不向群众收取任何费用。

(3) 管理性质不同。物业管理是社会化、企业化、专业化管理,主要是对物业区域内的物业及其配套设备、设施和环境进行管理。社区管理是国家管理社会生活、群众管理社会生活和社会管理社会生活相互交融的基础性的社会管理。具体而言,社区管理是在街道办事处领导下的行政性管理,是在街道办事处的组织领导下,社区内有关单位和居民共同参与的围绕“人的社会生活”实施的管理。

(4) 管理功能不同。物业管理区域建设着眼于提高物业及其配套设备设施的质量使人们得到满足。而社区建设则着眼于调节人际关系,塑造社区文化氛围,使人们得到满足。

(5) 管理手段不同。物业管理强调业主至上、服务第一,突出为业主和使用人服务;而社区管理则主要通过行政手段和协调,对社区实施管理。

3. 物业管理与社区管理的关系

概括地说,二者是相互依赖、相互支持、相互促进、共同发展的互动关系。具体体现为下面几点。

(1) 社区管理依赖于物业管理。物业管理是社区管理的基础,没有物业管理也就谈不上社区管理。

(2) 物业管理需要社区引导。物业管理是社区管理的重要组成部分,必须由社区进行统一规划、统一协调,才能得到各方面的支持和配合,否则物业管理难以得到发展。

(3) 社区管理应当尊重物业管理的自主权。物业管理主要是依靠物业服务企业通过市场运行机制实施的,物业服务企业是具有“自主经营,自负盈亏,自我发展,自我约束”的法人资格的实体,在经营过程中不仅要有社会效益还要有经济效益。只要物业服务企业按照有关政策法律从事经营,社区就应该尊重其自主权,干预过多将影响其正常运营。

(4) 物业管理要配合社区管理。整个社区管理是一个整体,物业服务企业是社区内部的一个成员,应该在社区的统一领导和协调下开展工作。只有相互配合才能克服碰撞,解决各种矛盾,全面推进工作。

总之，在物业管理过程中，必须确定物业管理法律关系中各个主体间的法律地位及相互间的权利义务关系，其中最主要的主体是物业服务企业与业主及使用人，二者之间是平等的民事主体关系，是委托与被委托的关系，各级政府主管部门及相关部门与上述两个主体之间是宏观的、间接的、以政策法规为主要调控手段的监督指导关系。

（三）物业管理与传统房屋管理的区别

物业管理与传统房屋管理有所不同。一般来说，传统房屋管理是房地产管理中的一项具体管理内容，是介于行政管理与非行政管理之间的一种房屋管理形式。物业管理是传统房屋管理的一种革新，但它无论是在管理形式、手段、观念上，还是在管理的深度和广度上，都与传统房屋管理有着很大的区别（如表 1-1 所示）。

表 1-1 物业管理与传统房屋管理的区别

管理内容	物业管理	传统房屋管理
物业权属	多元化产权	单一产权（国有、集体所有）
管理主体	物业服务企业	政府、单位房管部门
管理单位性质	企业	事业或企业性事业单位
管理手段	经济和法律手段	行政手段
管理性质	经营性的有偿管理服务	福利性的无偿、低偿服务
管理观念	为业主、住户服务，以人为本	管理住户，以物为中心
管理费用	经营收入、自筹等	低租金和财政补贴
管理形式	社会化、专业化统一管理	多头分散管理
管理内容	全方位、多层次的管理服务	管房和修房
管理关系	服务与被服务的关系	管理与被管理的关系
管理模式	市场经济管理模式	计划经济管理模式
管理机制	契约、合同制	行政指令、终身制、无竞争

七、物业管理的类型

（一）按管理主体分类

1. 以区、街道、办事处为主体成立的物业服务企业实施的管理

这种管理主要突出地方政府行政管理的作用，因此具有权威性，制约力强，但缺乏专业知识，市场化意识不足。

2. 以房地产管理部门为主体，由下属的房管所、房管站成立物业服务企业实施的管理

这种管理仍然受计划经济体制影响较深，带有行政管理的色彩，但也有一定程度的专业化特点。

3. 物业产权拥有单位及管理主体实施的管理

主要是指一些大的企事业单位拥有的产权物业实施的管理。管理对象一般都是本单位职工或以本单位职工为主居住的物业。这种管理方式仍然带有一定程度的福利性。

4. 以物业服务企业为主体实施的管理

这种管理方式是一种以委托与被委托、服务与被服务的方式,完全按市场经济运行规律为原则进行的管理。物业服务企业与业主(或使用人)是一种平等的民事关系,是被实践证明的适应我国住房体制改革的一种比较有效的房屋管理模式。

(二) 按业务委托情况分类

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,然后委托物业服务企业对物业进行管理,完善其售后服务。

这里所说的“委托”分两种情况。第一种情况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。其优点是有助于完善售后服务,不存在经费不足等问题。其缺点是专业化、规范化、独立性差,依附性强。第二种情况是开发企业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。这是物业管理今后的发展方向。

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服务企业进行经营管理,通过租金收回投资,获取利润。这种物业服务企业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。其经营职责是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。

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,后者既拥有产权又有管理权;从管理上说,前者是物业的售后服务,是为了保持物业的正常使用,后者则需要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;从管理的对象来看,前者适合各种楼宇,后者则主要适用于商业大厦、写字楼等;从服务对象来看,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。

(三) 按管理重点分类

1. 管理型

主要是对物业及附属设备、设施和场地统一的综合管理,以期通过管理为业主和租户创造一个整洁舒适、安全高雅的居住和办公环境。

2. 服务型

主要是在完成基本管理任务的基础上,充分利用现有的物业条件,尽可能完善各种

配套设施，发挥主观能动性，开展多种多样的经营服务项目，为业主和租户提供全方位的服务。

3. 经营型

主要是运用现代经营手段，按照市场经济的原则，在搞好管理和服务的同时，注重各种经营活动。不仅要实现对物业管理区域内的相关业主和使用人的服务的投资价值收益（直接体现为保持较高的物业管理服务费的收缴率），还要注重依托物业管理区域的市场资源，力所能及地开展多种经营服务，增加企业的经营效益，提高企业的竞争能力。

（四）按经营形态分类

1. 管理型物业管理

管理型物业管理主要进行产权产籍管理、物业的产权经营、中介服务和房地产经纪等，也包括物业的档案资料管理。其具体的事务管理操作，如清洁、保安、维修、养护和公共服务，是以分包及与专项服务公司合同工、钟点工挂钩的服务形式分解的。

2. 实务型物业管理

实务型物业管理一般是以专业公司的形式出现的，如保安公司、绿化公司、保洁公司、房屋维修公司、机电设备保养维护公司等。它们开展物业专项服务管理，工种齐全，服务质量比较高，通常接受其他物业服务企业的分包来取得管理业务。

3. 半管理半实务型物业管理

半管理半实务型物业管理的优点是优势互补，既可以充分发挥自己的长处，又可以充分利用他人的优势，取长补短，优化管理组合要素，达到最佳管理效果。

（五）按照物业服务企业接管楼盘的财务渠道分类

1. 包干型物业管理

包干型物业管理即大业主（房地产开发商）或小业主（购房者）按合同契约、政府有关部门规定的费用或指导价格，付给物业服务企业一定费用（一般按每平方米或每套房屋计价），由物业服务企业承包，亏损或盈利都由物业服务企业承担或享有。

2. 费用加成型物业管理

费用加成型物业管理是指物业服务企业所有的成本费用开支都必须经业主审定，然后由业主按比例付给物业服务企业一定的酬金，即利润。

第三节 物业管理的基本环节

物业管理的运作既是管理思想的体现，又是管理理论的实践，是全部物业管理活动的总和。为保证物业管理有条不紊地顺利启动和正常进行，从规划设计到管理工作的全面运作，有若干环节不容忽视。这些基本环节分别包括在物业管理的策划阶段、前期准备阶段、启动阶段、日常运作阶段中。

一、物业管理的策划阶段

这一阶段的工作包括物业管理的早期介入、制定物业管理方案、选聘或组建物业服务企业等基本环节。

（一）物业管理的早期介入

物业管理的早期介入是指物业服务企业在接管物业以前的各阶段（项目决策、可行性研究、规划设计、施工建设等阶段）就参与介入，从物业管理运作的角度对物业的环境布局、功能规划、楼宇设计、材料选用、设备选型、配套设施、管线布置、房屋租赁经营、施工质量、竣工验收等方面提供有益的建设性意见，把好规划设计关、建设配套关、工程质量关和使用功能关，以确保物业的设计和建造质量，为物业投入使用后的物业管理创造条件。

早期介入并不是整个物业服务企业的介入，而只要物业服务企业的主要技术人员参与即可，也可邀请社会上的物业管理专家参加，倾听他们的意见。

（二）制定物业管理方案

在早期介入的同时，就应着手制定物业管理方案。由于此时物业服务企业还没有到位，物业管理方案的制定由房地产开发企业完成。房地产开发企业可聘请物业服务企业代为制定物业管理方案。物业服务企业如果有能力提供这种服务，无疑会增加接受物业管理委托的机会。

制定物业管理方案应着重考虑以下几个方面的问题。

1. 确定管理服务档次

根据物业类型和功能，规划物业消费水平，确定物业管理服务的档次。管理服务薄弱和超档服务都是一种浪费。一幢设施先进的高档楼宇，如果没有完善的管理服务，则楼宇功能不能充分发挥作用，而且维修跟不上，会使设备过早老化失去使用功能。一幢档次低的楼宇，管理服务档次很高也没有实际意义。因为购买低档房屋的人多为中低收入者，物业管理服务的档次高，费用也高，中低收入者无法承受。

2. 确定服务标准和服务内容

不同类型、功能和档次的物业，需要提供的物业管理服务项目及服务质量有很大差别。普通居民住宅小区可能只需要一些最基本的管理和服务内容，如自行车存放、代订报刊、代送牛奶等。清洁、绿化及维修等其他服务的工作要求也相对较低，收费比较低廉。而高层大厦则需要提供高水平的专业化服务，如设立服务台、设置来访对讲机，提供行李搬运、订车和租车、外墙定期清洁、24小时保安巡逻、假日装饰、洗衣等服务，收费也相对较高。

3. 财务收支预算

（1）依据政府的有关规定和物业管理服务标准，编制费用预算，确定各项目的收费标准及支出预算。每年的收入总额包括管理费收入、多种经营收入及其他收入等。每

年的支出总额即物业管理所需的经费总额，包括管理和服务人员工资与福利费、办公费、修缮费、各项服务支出、税费、保险及预留费用等。

（2）进行费用分摊。根据各业主所占物业的份额，计算出按比例分摊的费用，明确每位业主及使用人应交的费用。

（3）建立完善的、能有效控制管理费用收支的财务制度。

（三）选聘或组建物业服务企业

在制定了物业管理方案并经审批之后，即应根据方案确定的物业管理服务档次着手进行物业服务企业的选聘或组建工作。在开发项目全面竣工交付使用之前，首次选聘物业服务企业的工作由房地产开发企业进行。如有条件，房地产开发企业也可以自行组建物业服务企业。

上述三个环节均由房地产开发企业进行。这三个环节是物业管理服务全面启动和运作的必要先决条件，房地产开发企业对此应给予足够的重视。

二、物业管理的前期准备阶段

物业管理的前期准备工作包括物业服务企业内部机构的设置与人员编制、物业管理服务人员的选聘与培训、规章制度的制定、物业租售的介入等基本环节。

（一）物业服务企业内部机构的设置与人员编制

企业内部机构及岗位要依据所管物业的规模和特点灵活设置，设置原则是使企业的人力、物力、财力资源达到优化高效的配置，建立一个以最少人力资源投入而能达到最高运营管理效率的组织。岗位设置和职能安排既要分工明确，又要注意各部门之间的衔接配合，并最大限度地减少冗员。具体员工数还需视实际需要而定。

（二）物业管理服务人员的选聘与培训

选聘的人员一般包括两种类型：管理类型和工程技术类型。招聘的人员应由富有经验的专业人员进行培训，培训时间以选在开展工作前 3~6 个月为最佳。培训的重点是各部门的负责人和骨干；培训的目的是胜任所负责的工作。需要特别注意的是：电梯、锅炉、配电、空调等特殊工种要取得政府主管部门岗位的资格认定方可上岗。

（三）规章制度的制定

应依据国家及政府有关部门的法律、法令、文件和示范文本，结合物业的实际情况，制定一些必要的、适用的制度和管理细则。这是物业管理规范化、法制化的前提，也是实施和规范物业管理行为的必要措施与保证。

（四）物业租售的介入

物业的租售在其建设阶段就已开始。房地产开发企业通常将自行开展的市场营销与

租赁以外的业务,特别是物业服务企业开始实施管理服务后剩余物业的销售与租赁委托给经纪代理机构。物业服务企业在具备相应的资质后,可介入物业的租售工作。

三、物业管理的启动阶段

物业管理的全面正式启动以物业的接管验收为标志,从物业的接管验收开始到业主委员会的正式形成,包括物业的接管验收、用户入住、产权备案和档案资料的建立、首次业主大会的召开和业主委员会的正式成立四个基本环节。

(一) 物业的接管验收

物业的接管验收包括新建物业的接管验收和原有物业的接管验收。新建物业的接管验收是在政府有关部门和开发建设单位对施工单位竣工验收的基础上进行的再验收。接管验收一旦完成,即由开发企业或建设单位向物业服务企业办理物业的交接手续,标志着物业正式进入使用阶段,物业管理就应全面启动。原有物业的接管验收通常发生在产权人将原有物业委托给物业服务企业管理之际;或发生在原有物业业主改聘物业服务企业,在新老物业服务企业交接之际。在这两种情况下,原有物业接管验收的完成也标志着新的物业管理工作的全面开始。

(二) 用户入住

用户入住是指住宅小区的居民入住,或商业楼宇中业主和租户的迁入。这是物业服务企业与服务对象的首次接触。用户入住时,首先要签订《前期物业管理协议》。为了有一个良好的开端,物业服务企业需要做好下列工作。

1. 通过宣传使用户了解和配合物业管理工作

采用多种宣传手段和方法,向用户进行宣传,使用户了解物业管理的有关规定,主动配合物业服务企业日后的管理工作。物业服务企业通常会向用户发放《用户须知》和《用户手册》,使用户了解应该遵守的管理规定,同时告知用户物业服务企业能提供的服务项目。

2. 配合用户搬迁

无论是住宅小区还是商业楼宇,用户搬迁对于物业服务企业都是十分关键的时刻。既要热情服务,又要让业主意识到应积极配合物业服务企业,共同维护舒适的工作和生活环境,遵守物业管理的有关规定。这方面的工作主要包括以下几个方面:

(1) 清洁卫生。新建楼宇的环境卫生通常不尽如人意,物业服务企业要尽力打扫室内外卫生,并清扫道路。

(2) 协助用户搬迁。替用户联系搬家公司或物业服务企业自己临时提供有偿搬迁服务。还可依据用户情况,调整搬迁时间,避免搬迁时间过于集中而造成拥挤和混乱。

(3) 做好用户搬迁阶段的安全工作。用户搬迁在一段时间内比较集中,此时应特别关注人身安全和财产安全。这一时期物业服务企业应加强治安管理,安排较多的保安人员值班。

3. 加强对用户装修的管理

迁入新居的住户和单位，一般都要对房屋进行不同程度的装修。对此，物业服务企业除给予积极的协助外，还要特别注意加强对房屋装修的管理，包括建立对房屋的装修尤其是房屋结构变动和室内原有设备、管线改动的申报审批制度，对装修工程中的垃圾、噪声、用火和用电安全的管理，对装修和装修材料的管理等。

（三）产权备案和档案资料的建立

1. 产权备案

房地产的权属登记和产权备案是不同性质的工作：权属登记是政府行政部门的行业管理；产权备案是物业管理中十分重要的环节。根据国家规定，产权人应按照城市房地产行政主管部门核发的所有权证规定的范围行使权利，并承担相应的义务。物业管理就是使产权人的权利得到保障，并承担所应承担的义务。物业中的公共设施和房屋公共部位，是多个产权人共有的财产，其维修养护费用应由共有人按产权份额比例分担。为准确界定每个产权人拥有产权的范围和比例，维护其合法权益，进行产权备案是实施物业管理必须做而且要做好的一项工作。

2. 档案资料的建立

档案资料包括业主或租户的资料和物业的资料。

业主或租户入住后，应及时建立其档案资料，如业主的姓名、家庭人员情况、工作单位、日常联系电话和地址、收缴管理费的情况、物业的使用或维修养护情况等。

物业档案资料是对前期建设开发成果的记录，是今后实施物业管理过程中进行工程维修、配套、改造必不可少的依据，是更换物业服务企业时必须移交的资料之一。

档案资料的建立主要包括收集、整理、归档、利用等环节。要尽可能完整地收集从规划设计到工程竣工，从地下到楼顶，从主体到配套，从建筑物到环境的全部工程技术资料，尤其是隐蔽工程的技术资料。

（四）首次业主大会的召开和业主委员会的正式成立

物业销售和用户入住达到一定比例（如50%）后，应在政府主管部门指导下适时召开首次业主大会，制定和通过管理规约，选举产生业主委员会。至此，物业管理工作就从全面启动转向日常运作。

四、物业管理的日常运作阶段

物业管理的日常运作包括日常综合服务与管理以及系统的协调两个环节。

（一）日常综合服务与管理

日常综合服务与管理是指用户入住后，物业服务企业在实施物业管理时所做的各项工作。这是物业服务企业最经常、最持久、最基本的工作内容，也是其管理水平的集中体现。

（二）系统的协调

物业管理社会化、专业化、企业化、经营性的特征，决定了其具有特定的、复杂的系统内外部环境条件。系统内部环境条件主要是物业服务企业与业主、业主大会、业主委员会相互关系的协调；系统外部环境条件则是物业服务企业与相关部门关系的协调。物业服务企业要想做好物业管理工作，就要建立良好的内外部环境条件。内部环境条件是基础，外部环境条件是保障。与此同时，政府还要加强物业管理的法制建设和宏观协调，否则物业管理工作会遇到许多难以想象的困难。

第四节 物业管理的起源与发展

一、物业管理的起源

物业管理作为一种房屋管理的模式，已经有一百多年的历史。一般认为，近代意义上的物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时的英国正值工业革命发展时期，资本主义快速发展，由此导致对劳动力的需求猛增，大量农村人口涌入工业城市，城市原有的各种住房及其设施已远远不能满足需要，造成了严重的房荒。一些开发商趁机修建了一批简易住宅低价租给贫民和工人家庭。由于设施简陋、居住环境恶劣，导致管理困难，不仅承租人拖欠租金严重，而且房屋破损问题也不能得到有效解决，人为破坏房屋设施的情况时有发生。在这种背景下，业主的利益无法得到保障。业主对损坏的设备、设施维修养护不及时，治安、卫生也无人管理，使本来就很差的居住条件更加恶劣。当时，一位名叫奥克维亚·希尔（Octavia Hill）的女士经过认真思考，为其名下出租的物业制定了一套规范住户行为的制度，要求承租者严格遵守。作为业主，希尔女士及时对损坏的设备、设施进行维修，改善了贫民和工人家庭的居住环境，也使业主与承租者之间紧张的关系变得友善起来。这被认为是最早的物业管理。希尔的做法很快被其他社会人士仿效，并得到了英国政府的肯定和支持，成立了世界上第一个非营利性的物业管理行业组织——英国皇家特许屋宇经理学会。以英国为起源地，在一个多世纪的时间里，物业管理在西方各国逐渐推行开来。

19世纪末20世纪初，物业管理在西方发达国家获得了实质性发展。这一时期，美国等一些资本主义国家经济发展迅速，建筑技术不断完善，出现了附属设备较多、结构更加复杂且带有电梯的高层建筑。这类建筑往往为多个业主共有，产权呈现多元化局面，其日常维修、管理工作量大，专业性、技术性较强，由谁来管理成为一个非常棘手的问题。因此，专业的物业管理机构开始出现。这些机构按照业主的要求，提供专业性的楼宇管理、维修、养护等服务。

现代意义上的物业管理行业组织是由美国芝加哥摩天大楼的所有者和管理者乔治·A·霍尔特（George A. Holt）首先创办的。霍尔特在工作中认识到物业管理有必要经常在一起相互学习、交流信息。因此，美国的第一个物业管理行业组织——芝加

哥建筑管理人员组织（Chicago Building Managers Organization, CBMO）于1908年诞生了。在以后的3年中，CBMO先后在底特律、华盛顿和克利夫兰举行年会，由此推动了第一个全美业主组织——建筑业主组织（Building Owners Organization, BOO）的成立。CBMO和BOO的成立及其积极而卓有成效的工作推动了美国物业管理行业的发展。在CBMO和BOO两个组织的基础上，美国又成立了建筑业主与管理人员协会（Building Owners and Managers Association, BOMA），这是一个地方性和区域性组织的全美联盟，代表业主和管理人在物业管理过程中的利益。

二、我国物业管理的发展历程

我国香港地区的物业管理可以追溯到二战时期。20世纪60年代，香港地区的现代物业管理正式产生，从英国引进了物业管理人才、物业管理理论和方法。改革开放初期内地首先在深圳等地推行的物业管理基本上是引进香港地区的做法。

从现有的材料来看，真正现代意义上的物业管理在我国内地起步较晚，但是如果向前追溯历史，我们还是能够看到我国内地物业管理发展历程的大致脉络。

（一）中华人民共和国成立前的物业管理

从20世纪20年代初期起，我国沿海及内地一些大城市的房地产业蓬勃发展，包括北京、上海、武汉、广州、沈阳、哈尔滨在内的很多大中城市陆续建起了八九层高的楼房。仅以上海为例，它当时是东方第一大城市，高楼林立，英、法等租界地区出现了不少西式风格的住宅，外滩建筑群及南京路、淮海路的商业街也是从那时起逐渐形成的。房地产业的繁荣带动了物业管理市场的发展。当时已经出现了代理经租、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营性的专业公司，形成了内地现代物业管理的雏形。

（二）中华人民共和国成立后计划经济时代的房屋管理

中华人民共和国成立后，城市的土地及房产逐步转为国家和集体所有，住宅基本上由政府出资建设，房屋也是作为福利品分配给职工的。内务部、城市服务部、第二商业部、国家城市建设总局和城乡建设环境保护部先后成为中央政府房地产管理的职能机构。而具体管理一个城市住宅生产经营及维修保养活动的地方城市房管机构也经常变化，时而撤销，时而合并。即使独立存在，也是政企不分，用简单的行政管理办法代替商品化的经营管理。如此一来，房地产经营活动基本停止，物业管理随房地产市场一度销声匿迹，存在的只是政府有关部门对房屋的生产和维修保养，不带有商业色彩。

（三）改革开放以后的物业管理

20世纪80年代起，我国的市场经济日趋活跃，城市建设事业迅速发展，以住房商品化、房屋产权私有化为标志的房地产经营管理体制改革逐步加快。1981年3月，深圳第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业服务企业成立，标志着物业管理在内地的兴起。作为一个新兴的行业，物业管理刚开始还只是沿海部分大中城市的专利，而

且只是作为房地产开发业的附属,尚未被人们接受,也没有在全国推广。经过 10 年的尝试和推广,物业管理的独特功能才逐步引起人们的关注。1993 年,原建设部房地产业公司在广州和深圳召开了第一届全国物业管理研讨会,深圳物业管理协会也于此时成立,这标志着我国的物业管理进入了新的时期。1994 年 4 月,原建设部颁布了我国自 1949 年以来第一个物业管理部门规章《城市新建住宅小区管理办法》,确立了物业管理在房地产业中的独立地位。1995 年国家把物业管理提到城市管理体制改革的配套工程这一高度,要求全社会给予支持。1997 年又要求物业管理在广度上从新建区向建成区延伸,并向市场化发展。2003 年 9 月 1 日起实施的《物业管理条例》是我国物业管理发展史上的又一里程碑,它标志着我国物业管理的发展正式纳入了法制化轨道,对维护房屋所有人的合法权益、改善人民群众的生活和工作环境、规范物业管理行为,有着十分重要的意义。2007 年 10 月随着《物权法》的颁布实施,根据《物权法》的立法宗旨及有关条款,国务院对《物业管理条例》进行了系统的修订,各级政府及各级职能部门也根据实际情况相继出台或完善了一系列物业管理相关法规或规定。

2021 年 1 月 1 日颁布实施的《中华人民共和国民法典》进一步系统阐释了物权关系、物业服务合同等。

经过 40 年的发展,我国物业管理发展已初具规模,物业服务从商品房到保障性住房,从居住小区到办公、工业、商业、学校、医院以及交通、文化、体育等公共建筑,从单一类型物业到综合性物业,从市场化的物业服务到机关、企事业单位后勤社会化的物业服务,物业管理已覆盖不动产管理的所有领域,物业服务品质显著提高,居民满意度稳步提升,市场机制初步形成,行业自律逐步规范。

随着物业管理作用的不断显现和物业管理观念的渐入人心,我们已经从“要不要物业管理”的起步阶段,进入了“如何搞好物业管理”的快速发展和规范有序阶段。

物业管理这一与千家万户有着密切关系的行业,已得到各级政府、房地产业界人士的重视,更为广大人民群众所关注,前景非常广阔。

三、我国物业管理行业的特点及发展条件

(一) 我国物业管理行业的特点

归纳起来,我国物业管理行业具有以下几个特点。

1. 前期物业管理中开发、管理的一体化

到目前为止,在前期物业管理中,开发商包揽建成后的物业管理业务即所谓的“谁开发、谁管理”已成为不争的事实。这种开发、管理一体化的做法,在很大程度上适应了市场经济和房地产行业的发展需要。由于管理主体就是开发商,因而它们能从规划设计、布局造型等方面为今后的物业管理考虑,并在施工建设过程中,对材料的选择、设施的安装及施工的质量等方面进行监管,为售后的物业管理工作打下基础。当然,这种一体化的管理体制,在法律法规、管理、服务、人员素质等方面也存在不少问题。因此,国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则,通过招投标的方式选聘具

有相应资质的物业服务企业。在业主大会成立之后,应当通过招投标方式重新确定物业服务企业。

2. 多种经营模式并存

大量建成的物业投入市场,售出的物业需要纳入物业管理轨道;与此同时,尚未售出的公房还要继续按原来的管理体制运作,因而出现了以下多种物业管理模式并存的局面:

(1) 由原房屋管理部门转制而形成的企业化物业管理模式。这种模式在加强对公房的修理和经租管理的基础上,向居民扩大经营服务范围,实行有偿服务。

(2) 由房屋管理部门组建的专业化物业服务企业模式。这种模式的做法是,房地产开发商、业主、物业服务企业与街道办事处、派出所共同组建住宅区管理委员会,对住宅区物业管理的重大问题作出决策。物业服务企业自主经营、自负盈亏,可以通过开展各种有偿服务、多种经营来筹集经费,增强竞争能力。

(3) 由房地产开发商组建的企业化物业服务企业模式。这种专业性的物业服务企业不仅可以管理开发商自己建设的物业,一些规模较大、资质较好的还可以不断拓展市场,扩大经营规模。

3. 服务标准的多层次性

从一般居民住房到豪华的高级公寓别墅,从普通办公楼到高档涉外写字楼,对物业管理的要求差别很大。目前可以将它们大致划分为以下三个层次:

(1) 保障型。保障型又称经济型,即只要求物业管理做好最基本的物业维修保养、环境清洁、安全等工作,以保障最基本的生活要求。

(2) 改善型。在保障型的基础上,根据需求提高物业管理与服务标准,以适应业主生活改善后对居住小区更高层次的要求。

(3) 舒适型。提供高标准、高质量的服务,其中一部分要求同国际先进水平接轨,实施全方位的管理与服务,营造舒适宜人的物业环境。

(二) 我国物业管理行业健康发展的条件

从总体上看,我国的物业管理与服务水平仍有待提高,企业整体素质仍有待强化,物业管理运作环境仍有待进一步完善,物业管理法规仍有待进一步健全。尽管如此,也应该看到,我国的物业管理行业已经取得了很大成就,具备了各种发展条件,具有明显的发展优势。

1. 住房制度改革进一步深化

住房制度改革的方向是房屋商品化、产权私有化,逐步建立国家、集体、个人三者相结合的住房投资机制。与此同时,我国早已从政策上终止实物分房,实施货币化分配模式,建立租售兼有的适合我国国情的住房制度。这个趋势要求把房屋管理引向市场,实施专业化、社会化管理。住房制度改革的进一步深化为物业管理的发展拓宽了天地,物业管理不仅要在新建的物业小区中推行,也要在原有住房、公房、经济适用房中开展,真正走向千家万户。

2. 房地产市场竞争机制逐步完善

房地产市场竞争机制的逐步完善将使物业管理更加健全。具体包含两层意思：第一，房地产开发、营销市场日趋规范，开发商越来越重视前期物业管理的作用。通过优质的前期物业管理来促进房地产的开发与销售逐步成为一种非常重要的竞争措施，其结果必然推动中国物业管理水平的大幅提高。第二，物业管理市场内部的竞争机制也在不断完善，相关的法律法规、行政规章逐步出台。物业管理市场进出管理制度、业主委员会制度、招投标制度、物业服务费制度等已经并将继续促进物业管理行业的优胜劣汰。房地产市场竞争机制的完善使物业管理朝着不断提高经营管理和服务水平、争创优秀品牌企业的健康之路发展。

3. 社会需求持续增长

随着市场经济的深入发展，人们的生活水平必将逐步提高，对于居住面积和居住环境的要求也将日益增加。而且，生活水平与消费能力的提高也会引起消费观念的改变和消费结构的变化。人们将居住条件的改善作为提高生活质量的首要标志，这会导致居住消费投入的增加。这就意味着物业管理市场将会日益拓展，这也是中国物业管理进一步发展的重大优势。

（三）物业管理与房地产业的关系

物业管理市场的产生与房地产市场有着密切的联系。随着城市房地产业的发展，物业管理市场因已建房屋的管理需求而逐渐形成。但是，由于物业管理在房屋建成后提供着良好的售后服务，因而其对房地产市场的发展又起到了有效的促进作用，并成为对房地产经济发展有着积极促进作用的一个重要产业。物业管理与房地产业的关系主要体现在以下几个方面。

1. 物业管理的形成及其对房地产开发的全程参与，延长了房屋的寿命，有利于提高人民居住水平

专业化物业管理的形成及其对房地产开发过程的参与，使房地产开发与物业使用得到有机的结合，便于提高房屋及其附属设施设备寿命期内的功能、质量和降低综合成本（含管理费用），从而延长其寿命，达到房地产保值增值的目的。因此，物业管理的发展对我国住房制度改革以及建立和完善社会主义市场经济体制、促进住宅产业化发展、提高人民的居住水平和居住质量，起到了积极的促进作用。

2. 物业管理对房地产开发及销售起到了重要的支持作用

一般来讲，住宅开发建设约需3年，而住宅建成及销售后的使用需要几十年、近百年。住宅能不能卖出去，很重要的一个因素是使用期的管理情况。有关调查表明，在现时房地产经济发展中，人们在关心房价、位置、居住环境之后，关心的是房屋的物业管理。物业管理搞得好，必然会消除消费者的后顾之忧，促进房地产开发业的发展。很多精明的房地产开发商在推销房屋时都很注重介绍其物业管理，甚至花重金聘请著名的物业服务企业承担其开发项目的物业管理工作，以树立良好的形象和信誉，促进开发项目的销售。由此可见，良好的物业管理对房地产项目的成功销售、对房地产市场的不断发

展，有着重要的支持作用。

3. 良好的物业管理品牌，不但有助于房地产的营销，也能进一步提高企业的市场份额

品牌是一种无形资产，优秀的品牌意味着某种商品或服务具有较高的质量、性能和效用，也使其能够在市场上占有较大的份额，具有较强的竞争力。深圳物业管理“万科品牌”“中海品牌”“金地品牌”“招商局品牌”等的产生，不仅促进了相关企业所开发房地产产品的销售，而且使这些企业在全国房地产市场、物业管理市场上具有很高的知名度。这无疑有利于这些企业开拓市场空间、提高竞争力，提高企业的经济效益和社会效益。

复习思考题

1. 简述物业的基本概念、性质和类型。
2. 理解物业与房地产、不动产的联系和区别。
3. 简述物业管理的概念、特点、性质和原则。
4. 物业管理的主要对象是什么？
5. 简述物业管理的主要内容。
6. 简述物业管理与社区管理的关系。
7. 物业管理与传统房屋管理的区别是什么？
8. 简述物业管理的分类。
9. 简述物业管理的基本环节及内容。
10. 了解物业管理在我国的产生和发展。

自测题

