

第一章

物业与物业管理基本知识

我国房地产业的迅速发展,使写字楼、住宅群、公共商业楼宇的日常管理问题大量涌现,因此,重视和加强物业管理工作便成了目前和今后房地产业的一项重要工作。截至 2005 年 4 月,全国物业管理的覆盖面已占物业总量的 50%,经济发达的城市已超过 60%,深圳等城市已超过 95%;物业管理企业总数超过 2.5 万家,从业人员约 550 万人,物业管理已成为解决房地产日常管理问题和涉外民事纠纷的主要工作思路。

第一节 物业的含义及其特点

物业管理市场是房地产市场体系的一个重要组成部分,是房地产市场发展到一定阶段,为适应广大业主需求而出现的一种必然结果。物业管理在中国虽然尚处在不成熟阶段,但发展速度很快,已经成为房地产行业中的一个最大分支^①。要做好物业管理工作,首先要对物业及物业管理的含义有个基本认识。

一、物业的含义

“物业”一词,原出于中国香港地区及东南亚一带的国家。“物业”一词自 20 世纪 80 年代引入中国大陆后,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,并被中国房地产主管机关接受和采纳。

^① 近 10 多年来,物业管理、房地产金融、房地产估价成为房地产业最大的几个发展分支,其中物业管理发展尤其迅速。

物业既可指单元性的地产，也可指单元性的建筑物。物业有大小之分，它可以根据区域空间作相对分割，如整个住宅小区中的某住宅单位可作为一处物业，高层与多层综合大楼、写字楼、商业大厦、酒店、厂房仓库，甚至俱乐部和运动场所，也可称为物业。

关于物业的内涵，在国内各类著述中的提法至少有几十种，概括起来，主要包括以下内容：

其一，已建成并具有使用功能的各类可供居住和非居住的房屋；

其二，与这些房屋相配套的设备 and 市政公用设施；

其三，与房屋的建筑（包括内部的多项设施）相邻的场地、庭院、停车场和小区内非主干交通道路。

因而，可以说，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。这里的地产，系指与该房产配套的地产。

当然，谈到物业的含义，很容易使人联想到“房地产”和“不动产”这两个概念，那么它们之间又有什么联系与区别呢？

“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。这些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。

“不动产”一词译自英语“Real Estate”或“Real Property”。在英语中，“Real Estate”具体是指土地及附着在土地上的人工建筑物特别是房屋；“Real Property”具体是指“Real Estate”及其附带的各种权益。房地产由于其位置固定，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于表明这种财产具有不可移动这一独特属性，但两者所指系同一对象。在英语中，“Real Estate”和“Real Property”互通，关系十分紧密。

归纳上述各点，物业应是指已建成并具有使用功能和经济效用的各类可供居住和非居住的房屋及与之相配套的设备，市政、公用设施，房屋所在的建筑地块与附属的场地、庭院。

二、物业的特点

作为土地与建筑物总和的物业，它与其他工业产品有着本质的区别，这主要体现在如下几个方面：

（一）使用的长期性

物业使用寿命的长期性（也有人称为耐久性），是就两个方面而言的：首先，从构成物业基础的土地来看，它对于房地产开发来说，具有可以永续利用的特点，拆除某一建筑物或构筑物后，可以再建其他建筑物或构筑物。因此，土地的寿命相对于人的寿命来说，可以看作是永恒的；其次，所开发的物业使用期限一般可达几十年乃至上百年。即土地和房屋本身是可以长期使用的。不过，在中国，对具体的某个使用者来说，又是有一定使用年限^①。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，土地使用权出让最高年限如下：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。土地使用权期满，土地使用权及其地上建筑物、其他附着物所有权由国家无偿取得。

（二）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，也就形成了物业空间位置的固定性。这种固定性不是指泥土、地下埋藏物的位置不可移动，也不是指地形、地貌的不可改变，而是指土地的空间方位、位置的确定性。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，而不可能像其他工业产品那样可以通过运输而到处流动。大连地区的物业不能因为北京的价格高就搬到北京去，新疆的物业也不能搬到上海。物业位置的固定性，也使得与之相连的管道、道路、电缆不能移动，否则就会丧失物业的全部或部分功能。

（三）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”（“七通”即通路、通水、通电、通话、通有线电视、通地下排水管、通管道煤气，“一平”即平整土地）^②，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更长的时

^① 在此方面，中国目前的法律对土地使用期限结束后各种物业所有权的处理方式没有详细的规定，只有一点原则性的说法。

^② 随着数字化建筑的出现，通网络又成为新的建设要求，因此，更准确的说法应为“八通一平”。

间。物业开发建设同时需要大量的投资，一般一栋几千至上万平方米的楼房，仅建筑安装工程造价就高达几百万元甚至几千万元，在北京、上海、深圳等城市的黄金地段甚至超过这个造价水平。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百元乃至数千元，上万元的情况也常见。近年来，由于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，这一特点表现得更加突出。

（四）价值上的保值性与增值性

一般说来，随着时间的推移，物业表现出明显的保值性与增值性。这是因为，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是不断增长的。然而一定时期内，按照城市规划的要求，可用于物业建设的土地面积是有限的。由于土地面积的相对稳定性，使得土地供求矛盾日益尖锐，所以物业的价格一般也会不断上涨，具有保值和增值的倾向。当然，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，无疑是呈现出在波动中上扬的趋势。目前，中国大陆城市建设用地的价格比 20 世纪 80 年代初上涨了几十倍甚至几百倍，从而导致物业的价格也在飞速上涨。

（五）形式上的多样性

世界上没有两个完全相同的物业。在南方，建筑物为了防台风往往建得比较低矮；而在北方，房屋为了便于融雪常把屋顶建得尖一些、斜一些。同时世界上许多著名建筑物，在考虑其使用要求时，还表现或追求一种理念以及艺术视觉效果，或体现出相应的宗教信仰，如法国的卢浮宫，中国的紫禁城、塔尔寺，澳大利亚的悉尼歌剧院等。上海几年前兴建的东方明珠电视塔，大连的中山广场建筑群，都已成为当地的标志性建筑。当然，房屋等建筑物因其用途、功能不同也需要建造不同的形式，以满足不同的需要。即使是同一式样的楼宇，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。

（六）受政策影响大

物业是稀缺的，它关系到国计民生、社会稳定等重大问题，对物业的使用、支配，任何国家多少都有一些限制^①，因此，加强政府的宏观调控也显得十分必要。物业受法令

^① 这在社会主义国家表现得尤其明显。

和政府政策的影响主要体现在如下两个方面：一是限制权利，即政府基于公共利益的需要，可通过相应的法律和政策限制某些物业的开发、使用、转让等，如城市规划对土地用途和建筑高度、容积率、覆盖率等都有明确的规定；二是行政征用权，政府为满足社会公共利益的需要，可以对任何物业实行强制征用。物业受政策影响较大还体现在，由于物业具有固定性，所以无法躲避未来政策变化的影响。这表明物业投资具有高风险与高收益并存的特点。目前，中国大陆与物业相关的法律、法规主要包括土地管理法、城市房地产管理法、城市规划法、城镇国有土地使用权出让和转让条例、城市新建住宅小区管理办法、物业管理条例以及民法、商法、经济法等。如果没有这些法律、政策，任何国家和地区的物业建设，都将走向混乱无序状态，给社会环境、生态平衡、人口流向、交通、治安、防火、防灾等带来巨大的负面影响。

第二节 物业管理的内涵与特征

物业管理是一种和现代化房地产开发方式相配套的综合管理，在中国，它又是随着住房制度改革的推进而形成的一种统一管理方式，是和社会主义市场经济体制相适应的管理形式。第一节分析了物业的含义与特点。在了解了物业的含义与特点之后，我们再来看一下物业管理的基本内涵与特征。

一、物业管理的内涵

物业管理是指专门机构受物业所有人的委托，依照国家有关法规和合同，行使管理权，运用现代管理科学和先进的维修养护技术，通过经济手段对物业实施多功能全方位的统一管理，同时对物业周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等统一实施专业化管理，并向业主或租户提供多方面的综合性服务，使物业发挥最大的使用价值和经济价值。物业管理经营人是指从事物业管理的企业或组织；物业所有人是指房屋等建筑物与构筑物的所有权人，即业主；物业管理的对象是物业；物业管理的对象是人，即物业的所有权人和使用权人。物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动，进行企业化、社会化、专业化、经营型管理。物业管理的性质主要是服务，它寓

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。物业管理的宗旨是以现代化的经营管理手段为业主服务，创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。其最终目的是实现社会效益、经济效益、环境效益的同步增长。

物业的整个生命过程包括前期的规划建设、中期的买卖、租赁以及后期的物业管理三个阶段，而物业给公司带来的利润除了交换过程外，还有一大部分是在其后几十年的使用过程中实现的。物业管理现在已经成为房地产经营系统工程中的一个重要环节，通过这一环节不仅能继续获得稳定的利润，还能提高楼宇的质量，延长其使用寿命，提高物业本身的价值。

从物业管理的内涵上看，有下面几点值得强调：

其一，物业管理的对象是物业，且通常是已投入使用的楼宇；

其二，物业管理的服务对象是人，即物业所有人（业主）和使用人；

其三，物业管理的基本要求是统一管理和协调，既包括相对独立的物业（楼宇等）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；

其四，物业管理的属性是经营，它将物业看作一种特殊的商品，物业管理所提供的是有偿的、无形的劳务活动；

其五，物业管理融管理、服务、经营三位于一体；

其六，物业管理活动具有完善物业的使用功能，促进物业保值、增值的作用；

其七，物业管理是具有中介性质的信托管理，它通过一定的契约规定相关各方的权利和义务。

在《物业管理条例》中，物业管理是指业主通过选聘物业管理企业，由物业管理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。可以说，这是一个适应新形势、新情况的准确的定义。

二、物业管理的主要特征

物业管理作为一种新型的管理模式，有别于过去的房产管理，具有社会化、企业化、专业化、经营化、形式规范化等特点。

（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。除了房屋

及机电设备的维修养护外,诸如水电管理、清洁、保安、消防、绿化、接送孩子、传呼电话等直接关系到人们日常生活的工作,都可以由物业公司承担。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,而不必分别面对各个不同部门,因此,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。这样做既方便了业主,也便于统一管理,是充分提高整个城市管理社会化程度的重要措施。物业管理的出现有利于发挥物业的整体功能,实现经济效益、社会效益、环境效益的统一和综合改善。

(二) 物业管理的企业化

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》(以下简称《公司法》)和其他相关法律的规定运行,不受任何非法行政干扰。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、公用事业、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、舒适的居住和工作环境。

(三) 物业管理的专业化

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,如机电设备、空调、管道、消防、电梯、房屋等的维修,必须有专门人才方可;三是有专门的管理工具和和设备。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了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。随着生产力水平的不断提高,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业务再委托给绿化公司、保安公司、清洁公司等相应的专业经营服务公司^①。例如,环境卫生工作可以委托给专业清洁公司;保安服务工作可以委托给保安公司;机电设备

^① 在中国现阶段,物业管理还停留在物业管理公司内部职能部门承担大部分管理和服务的阶段,随着生产力的不断进步,物业管理公司可将专业管理业务委托给专业服务公司。《物业管理条例》也规定物业管理企业可以将物业管理区域内的专项服务业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。

维修业务，可以委托给专业设备维修公司；园林绿化可以承包给专业绿化公司。这些专门组织的成立，表明社会分工在进一步加深，服务领域在进一步专业化。物业管理的出现促进了城市管理的专业化，并为城市管理向现代化方向迈进创造了条件。

（四）物业管理的经营化

所谓物业管理的经营化，是指它的每项业务、每个进程都是有偿的。物业管理公司所提供的服务是以盈利为目的的，它通过收取服务费用实现自身的维持和发展。但是，物业管理公司一般是保本微利，量入为出，它要通过多种经营，使物业的管理走上“以业养业、自我发展”的轨道，从而使物业管理成为一个相对独立的行业。这有利于房屋维修、养护、环卫、治安、管道维修、设备更新工作的开展，有利于减轻政府和各主管部门的经济压力，也有利于提高服务质量。

（五）物业管理形式的规范化

规范化是市场经济发展的必然要求，也是企业走向现代化、科学化的必然要求。对物业管理公司来说，规范化不仅指公司的设立必须按照国家公布的有关法规和程序进行，还指公司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；如果物业的接管程序不规范，就容易留下后患；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。规范化还包括岗位设立规范。在物业管理公司企业化的过程中，很重要的一点就是要设立规范的岗位，这是实现文明服务、优质服务的前提。

第三节 物业管理的性质、类型和原则

第二节讲解了物业管理的内涵和特征，那么，物业管理的性质是什么？它有哪几种不同的类型？从事物业管理应遵循的原则是什么？对这些问题的了解有助于读者对物业管理的含义的理解，有助于科学把握不同类型物业管理的具体运作方式。

一、物业管理的性质

按照克拉克关于三次产业的划分方法，物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。

其实房地产业就属于第三产业，从其中分离出来的物业管理自然应属于第三产业。物业管理的业务活动是提供服务，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物业使用人，它通过向业主和物业使用人提供服务而获得利润，实现行业的自我发展。

物业管理不仅不同于传统的房产管理，还区别于一般企业的经营管理。我们之所以要改革传统的房产管理模式，推广物业管理，是因为这种管理方式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。不过，虽然它具有一定的造血功能，却又不以盈利为惟一目的^①。它保本微利的经营方针与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，物业管理也不同于工业和农业，它同第三产业的其他部门一样，不直接生产有形的商品，而是提供服务；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，将专业化的管理和服 务提供给业主和住户，从业主和住户那里收取服务费用。一句话，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。

科学地认识物业管理的性质，对于制定物业管理的有关方针、政策，引导物业管理健康发展，充分发挥物业管理的作用，都具有十分重要的意义——它可以为物业管理的政策和法规的制定提供理论依据，以便使制定出来的政策法规真正符合物业管理发展的实际，对物业管理真正起到指导和规范作用；它有利于促进物业管理的良性发展，使人们认识到物业管理既不是福利性的行业，也不是一个可获暴利的行业，不允许乱收费；它可以帮助物业管理部门树立服务意识，通过服务实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

二、物业管理的类型

物业管理大体上有两种类型：委托服务型和自主经营型。

（一）委托服务型物业管理

委托服务型物业管理，指的是房地产开发企业将开发建成的房屋分层、分单元出售给用户，一次性收回投资和利润，并委托物业管理公司对房屋进行日常的管理，完善其

^① 盈利与服务并重基本上可以看作是目 前物业管理公司的经营原则。

售后服务,或者多家产权单位将集中于一片或某一地域的房产委托给物业管理公司管理。这里所说的“委托”原来有两种类型:第一种是开发企业自己组建物业管理公司,对所出售的物业进行管理,曾经有很多大的房地产公司采取了这种形式。第二种是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日常管理,这种形式是今后物业管理发展的方向。在新出台的《物业管理条例》中,前一种方式已被禁止,《物业管理条例》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 100 000 元以下的罚款。因为只有通过招标,才能引起竞争;只有通过竞争,才能促使物业管理公司注重服务质量,注重效率,注重企业形象,这将有利于促进物业管理的健康发展。在这种物业管理关系中,房屋产权不属于物业管理公司,而是归属于其他人,即物业管理公司只拥有经营管理权,而无产权。其工作内容包括房屋及其附属设备设施的养护修缮,还有小区治安、环境卫生、绿化、消防等服务,即通过服务为住户提供一个良好的工作、居住环境。这种服务是有偿的,但不以盈利为惟一目的,它按政府有关价格政策收取一定的服务费,基本上是收支相抵,略有微利,着重于社会效益。此类物业管理公司为实现良好的经济效益,可同时管理多幢房屋乃至整个住宅小区。

从委托服务型物业管理的“保本微利”的经营方针看,似乎物业管理公司无利可图,但客观实践证明,只要不断拓展服务项目,经营得法,注重提高效率,仍然可以获得较好的经济收入,而且同时实现良好的社会效益。因此,这种物业管理类型在南方一些经济比较发达的地区出现后,受到政府的鼓励和百姓的称赞,之后在全国各地得到了广泛的发展。例如,中外合资的专业物业管理公司北京 PMP 物业管理有限公司,直接将经过修正的成熟的酒店管理理论应用于物业管理中,率先在国内将酒店式服务应用于物业管理实践,接管了中国证券大厦等多座优质物业,并将业务拓展至上海、天津、大连、武汉等重要城市。随着经济体制改革的深入和房地产业的进一步发展,这种委托服务型物业管理将继续发展,拓展出一片崭新的天地,甚至会出现许多跨地区从事物业管理服务的大型企业。

(二) 自主经营型物业管理

自主经营型物业管理,指的是房地产开发企业建成房屋后并不出售,而是将产权留

给自己,然后交给下属的物业管理公司,或为该幢房屋专门组建的从事租赁经营的物业管理公司,由物业管理公司进行经营,通过出租活动收取租金,回收投资。待投资完全收回后,开发企业可以将该物业出售,也可以继续拥有该幢物业,并继续出租,获取利润。由此可知,此类物业管理公司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,且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公司回收项目投资和获取长期、稳定利润的目的。物业管理公司在出租物业时,要细心经营,并根据市场需要和变化对所管物业作出适时的更新改造,如进行室内装修和重新分隔等,以提高物业的档次和适应性,改造与完善物业的使用条件,延长物业的使用时间等,进而调整租金以反映市场价格的变化,从中获取更丰厚的利润。此类物业管理公司的经营对象,多数是商业大楼、办公写字楼等。

自主经营型物业管理与委托服务型物业管理存在较大的差别——首先从产权上来说,自主经营型物业管理拥有产权,后者没有;从管理上来说委托服务型物业管理仅仅是售后服务,只需保持物业的正常使用即可,而自主经营型物业管理则需要有意树立物业管理形象,创造良好的信誉,并将房地产设计、施工中的缺憾根据用户需要加以完善,为物业的出租活动创造良好的环境,以提高利用效率;从管理的物业对象来说,委托服务型物业管理既有住宅楼宇,也有商业中心、写字楼与综合楼,而自主经营型物业管理则主要是商业中心、写字楼与综合楼;从服务对象上分析,委托服务型物业管理既有普通居民,也有企、事业单位和机关,自主经营型物业管理则主要是企、事业单位和机关。这些差异决定了自主经营型物业管理的经营方式必须是积极、主动地争取客户,在为客户服务的前提下,发展多种经营,扩大营业收入。自主经营型物业管理是房地产开发企业为扩大市场份额、提高长期投资效益而采取的一种对策。

虽然物业管理企业可以大体分为上述两类,但在实际经营过程中,物业管理企业往往有所创新或混合,不单纯地管理一类物业。

三、物业管理的基本原则

物业管理应该坚持以下几项基本原则:

(一) 业主自我管理与管理相结合的原则

这是指物业管理专业的管理必须与业主的管理决策以及公益活动的参与相结

合。该原则要求业主在物业管理中应处于主导地位，直接由业主、业主大会来决定聘请哪家物业管理公司进行管理。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。物业管理公司在与业主签订了合同以后，应按照合同的要求，选派专职的管理服务人员，负责房产物业的维修和养护，实行专业化的管理和提供多层次的服务。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。物业管理公司可以通过各种形式，诸如组织业主参与改善环境卫生、美化环境的各种公益活动，举办联谊活动，宣传和介绍正确使用物业和维护物业的知识；通过设置专线投诉和热线电话等，促使业主积极参与物业管理，形成民主管理机制，使业主配合它们共同管好物业，让物业不断升值，同时树立企业形象。

（二）社会化管理、企业化经营的原则

在社会主义市场经济条件下，对物业的管理服务是通过组建各类物业公司来实现的。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，即由物业管理公司统一实行专业化管理。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，是自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的经济实体。作为独立的法人，按照公司法等相关法律的规定从事经营活动，不受任何非法行政干扰。因此，物业管理公司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管理公司，必然也要考虑利润，这是衡量企业经济效益的重要标志之一。当然，要实现利润，公司必须依靠自身条件，积极创新业务，拓展市场，积极参与市场竞争。物业管理是一种市场行为，必须按照市场经济的要求，实行招投标制，选择合适的物业管理公司，由公司根据自己的经营能力，合理收费，优质服务。

（三）统一经营、综合管理的原则

在传统的房产管理体制下，房屋维护、环境绿化、清洁卫生、道路车辆管理等项目分属多家部门管理，造成了“多家管理，多家不管”的结果。随着房地产业的迅速发展和住房制度改革的深化，问题变得越来越突出：一方面，一项物业往往有多个产权单位或个人；另一方面，一项物业的整体结构相连，其供电、供暖、供气、上下水管、电梯

等设施也无法分割,互相贯通,具有整体性和系统性,住宅区也是由住宅楼以及生活服务、商业、教育、文化、娱乐、交通和通信等设施共同组成的完整的多功能社区。要实施科学管理,必须理顺体制,由物业管理公司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。只有这样才能使物业与工作、居住环境相协调,充分发挥物业的功能。同时,随着人们居住条件的改善,生活水平的提高,人们对物业管理的要求也会增加。因此,除了物业管理的基本业务和专项业务即物业的日常维护保养和治安、环境、消防、绿化、日常修理及车辆交通管理外,人们还会要求增加一些特约服务和便民服务,诸如房屋代管、车辆保管、家庭护理、代购商品、接送小孩以及教育、卫生、娱乐、商业网点建设等。因此,物业管理应实行统一经营、综合管理的原则,以满足不同业主的需求。

(四) 合理竞争的原则

上面分析过中国物业管理的类型。从中国物业管理的实践来看,有相当一部分物业管理公司是开发商自己成立起来管理自己开发的物业的。在一些省、市,具有自营特点的物业管理公司占有物业管理公司总数的 80%~90%,基本上是一种“谁开发,谁管理”的物业管理局面。随着房地产业的发展 and 住房私有化的深入,这种物业管理模式的缺点也日益暴露出来。由于开发商自己组建的物业管理公司在业务上缺乏竞争性,受保护的特点比较明显,因此服务不够主动,质量也不够理想,经常引起业主的不满。随着《物业管理条例》的贯彻实施,这一现象会逐渐消失。在市场经济日趋完善的形势下,发展物业管理行业,培育物业管理市场,一定要引进竞争机制。所以,今后所有的物业管理都要实行招投标制,这样做一方面可以使业主和物业管理公司双向选择,另一方面可使物业管理公司在为业主和租户提供更好服务的前提下,实现规模经营,增加利润收入。

(五) 依法管理与服务的原则

物业管理活动必须依法进行^①。首先,要依法确立法律关系主体,这个根本的问题不解决,其他问题无从谈起,权利义务也无法界定。必须明确业主委员会为委托方,物业管理公司为受托方,代理业主对物业进行管理和维护,并提供其他服务。然后,要依法签订合同,合同的内容要符合相关法律,物业管理公司提供的管理与服务要在合同基础

^① 依法管理对整个房地产业来说都是非常重要的一项工作。

上运作。每项经营、服务项目的确定和操作，都必须以一系列的合同内容为指导。合同的签订要遵循民主化、公开化的原则。物业管理公司的一切经营管理活动都应当接受业主委员会的监督。

（六）服务第一、为业主着想的原则

物业管理不是一时一事为一人，而是几年、几十年为一群人提供内容众多的服务，具有长期性的特点。由于业主职业不同、年龄不同、文化层次不同，希望获得的服务也存在差异。物业管理企业首先要把应该管理的业主财产全部管起来，不漏管；其次要在日常的管理中保护好公共财产，使之不遭受人为的损害，并做好维修养护工作；再次，要面向业主和使用人，向他们负责，一切为他们着想，以高质量的服务和科学的管理营造一个优美、安全、舒适、方便的工作和生活环境；最后，物业管理公司应向业主和租户宣传爱护房屋及设备的知识，把专业管理同业主和租户的爱护活动结合起来。

第四节 物业管理的内容

物业管理按产业性质属于服务性行业，其基本出发点是根据社会生产力发展水平和人们对生活需求的变化，运用先进的维修养护技术和现代管理科学知识、环境生态科学知识，借助经济手段来管理物业，为业主、住户以及居民提供所需要的全方位、多层次的服务。物业管理的内容相当广泛，服务项目呈现多元化、全方位的态势，而且不同类别的物业有着不同的管理侧重点。国家也鼓励物业管理企业采用新技术、新方法，依靠科技进步提高管理和服务水平。

一、物业管理的基本内容

不同类型的物业，使用性质存在明显的差异，管理和服务的内容也就各有侧重。但是，有一些基本内容是大多数物业管理都要涉及的。

（一）对物业及其配套设施进行维护和保养

对物业来说，只有机电设备、空调系统、供水供电系统、电信系统、公用设施、网络系统等都处于良好的工作状态，才能保障物业的正常、安全使用，不能等发生故障后再去修理。经常进行维护和保养，可以延长物业的使用寿命，为业主和租户提供基本的

使用保证。

（二）实施保安和消防管理

物业管理公司必须认真做好治安管理工作，承担起大楼和小区范围内的安全、保卫、警戒等，甚至包括排除各种干扰，保持居住区的安静。不管是住宅区还是其他类型的物业，只有具有良好的治安保卫环境，才能确保业主和住户的生命财产的安全，并消除他们的后顾之忧。同时还要搞好消防设备的养护工作，确保消防设备 100%地处于良好使用状态。要建立和执行消防制度，加强消防队伍的管理。

（三）搞好物业及周围环境的清洁工作

这项工作包括清除垃圾及各种废物，排泻污水、雨水等，同时还要保持环境的清洁卫生，以此向业主或租户提供一个整洁舒适的居住、办公环境。干净整洁的环境还会给人们以视觉上的美感和心理上的舒适感。

（四）做好绿化建设和保养工作

这项工作能保证物业管理区拥有良好的生态环境，有利于业主或住户的身体健康与精神愉悦。草地绿化和花木养护工作对营造一个优美宜人的环境是非常重要的。

（五）做好大楼和小区内的交通管理工作

这项工作既包括小区内的平行交通和大楼内的垂直交通（电梯和人行扶梯）的管理，也包括通道、屋顶等空间的清洁、路灯的保养等。

（六）加强车辆管理工作

这项工作可防止车辆丢失、损坏或交通事故的发生。小区、大厦行车路线要有明显标志，车辆要限速行驶，遵循物业辖区内车辆的停放秩序，保持道路、过道的畅通。

（七）搞好财务管理

这项工作一是要搞好维修基金以及储备金的核收与管理，为用户的长远利益作早期的筹划，二是要搞好管理费用的核收和使用管理，保证物业管理工作的健康顺利进行。

（八）办理各种保险事宜

物业管理公司要及时办理物业及附属设备的财产保险，避免由于自然灾害而给业主造成巨大的财产损失。

（九）搞好社区管理

做好这项工作有利于创造健康文明的社区氛围，建立友好融洽的新型人际关系。同时物业管理公司还可以协助政府进行社会管理，推进全社会的文明和进步，如在所管物

业范围内从事人口统计、计划生育、犯罪预防等方面的工作。

（十）建立物业档案

只有做好物业档案工作，才能随时掌握产权变动情况，维护物业的完整和统一管理，更好地为业主和住户服务。

二、物业管理的特色业务

物业管理的内容十分广泛，只要是业主和住户需要，对社会和他人没有害处的工作，物业管理公司都应努力去做，物业管理的特色业务便属于这类内容，它同社区服务密切结合，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住户的需要。它包括两个方面：特约服务和便民服务。

（一）特约服务

特约服务主要是接受业主的委托，提供诸如房屋代管、车辆保管、家电维修、室内清洁、土建维修、装饰工程、代购商品、代购车船机票、代订报刊杂志、代付各种公用事业费、家庭护理、代聘保姆和接送小孩以及其他家务代办等内容丰富的服务项目。

（二）便民服务

便民服务是物业管理公司和社会联合举办的服务项目，首先是商业、服务业网点建设，主要是与商业、银行、邮电等部门协作在物业辖区内建立饮食店、副食品市场、超市、小五金商店、美容美发中心、洗衣店、公用电信服务机构和储蓄所等，以方便业主。其次是建设文体娱乐项目，包括开设俱乐部、小型健身房、老年活动室、青少年游戏厅、阅览室、展览厅、舞厅、有线电视台等，以方便各类人员的健身娱乐活动。再次是建设教育卫生项目，包括与教育部门协作在辖区内建设中小学校、幼儿园、托儿所；与卫生部门协作在物业辖区内设立保健站、诊疗所等。最后是建设交通网点，主要是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，为业主提供方便。

三、物业管理的多种经营业务

向多种经营方向发展是企业的一个发展趋势。中国的物业管理虽然还处于初级发展阶段，但多种经营的发展趋势已经表现得很明显。究其原因，主要有两个方面：其一，随着物业管理在全国的全面推行，物业管理公司间逐渐展开了竞争。它们为了树立良好的形象，非常关注企业工作的社会效益，这从根本上推动了多种经营业务的开展。同时，

随着社会的进步，人们需要物业管理公司提供多种经营业务，而公司也有能力进一步推行多种经营，因此多种经营成为物业管理公司的重要业务之一。其二，有的物业管理公司还存在所收取的管理费入不敷出的问题。这样，物业管理公司就不得不采取一业为主多种经营的方式，以多种经营的收入来弥补开支的不足。当然，企业的多种经营业务应与物业管理有关，而且必须从属于物业管理，不能“以副代主”。目前物业管理公司开展的多种经营业务一般有两大类：一类是投资咨询、中介、代理经租、动拆迁、住房交换、住房改建、房屋更新、室内装潢、设备安装和建材经营等；另一类是旅游、餐饮服务等。

四、不同物业的管理要点

尽管不同用途的物业其基本管理内容相近，但物业管理公司在进行具体管理时，根据物业种类的不同，管理的侧重点也不同。

（一）住宅管理

由于住宅是人们最基本的生存条件之一，其设施对人们能否安居乐业有着直接的重大影响，因此住宅管理在物业管理中最受关注。在住宅管理中，供水、供电、供气、供暖等都是人们很关切的问题，住宅周围的卫生环境、绿化状况也十分受人关注。总的说来，多层以下的住宅，其设施和环境比较差，高层住宅楼和规模较大的住宅小区的设施和环境是比较好的，但如果疏于管理，也很可能会出现一些问题，引起居民的不满，并进而导致新建住宅区的居住环境迅速恶化。住宅管理的目的是向住户提供令人满意的生活环境，因此房屋及设施的维修养护、清洁、绿化、保安、康乐及其他服务项目的管理就成为住宅管理的重要内容。

（二）公共商业楼宇管理

一个规模较大的商场能否经营成功，赚取较多的利润，受到许多条件的制约，其中楼宇的物业管理水平和质量是非常重要的一个因素。如果商场的物业管理水平高，服务好，便可以树立良好的企业形象，吸引更多的顾客，创造良好的经济效益。要做到这一点就必须注意这样几个方面：其一，保持商场招牌美观清洁和完整无损；其二，养护好各种设施和设备，保证正常使用；其三，保证各种装置、设备和装饰品的安全性；其四，保证空气通畅和达到清洁标准；其五，设置好方向指示牌，以引导客流；其六，保证消防通道的畅通；其七，管理好停车场，保障顾客的通行；其八，加强与商家、顾客的联

络,搞好促销活动。总之,保持商场的良好形象,是公共商业楼宇管理最重要的工作。

(三) 写字楼管理

写字楼作为高档次的办公场所,需要有高标准高质量的管理服务,由于写字楼都有比较现代化的设备,如由计算机控制的楼宇自动化系统、中央空调设备、通风设备、高档电梯或升降梯、保安监控设备等,因此必须保证这些设备的正常使用,以免影响工作。这些设备要保证正常运转必须有具备专门知识与技术的人员来操作与养护。另外,写字楼的洗手间、公共通道、出入口、大堂的清洁卫生要求也很高。为保障外观的整洁美观,写字楼的外墙要经常清扫。只有这样,才能保证写字楼赢得顾客,保持较高的出租率,进而开发商或所有者才能尽快收回投资并有所收益。

(四) 旅游宾馆管理

宾馆是旅游业的重要组成部分,是从事旅游接待、以提供劳务服务为主的服务性企业。服务质量是宾馆的生命,也是衡量其管理水平的主要标志。旅游宾馆通过提供客房、餐饮、康乐活动、商品和综合服务项目来满足客人的需求,客人从进入宾馆到离开宾馆,其需求往往包括许多方面,因而宾馆服务就会关系到多个部门、环节和岗位。从预订、接待、问询、收款结账、清洁卫生、楼层接待、客衣送洗、安全保卫到餐厅布置、餐厅卫生、餐厅服务、迎宾送客等各个环节都必须向客人提供优质服务。因此,旅游宾馆的物业管理必须重视设施与设备等有形部分的管理,以向顾客提供全方位的优质服务。

(五) 工业厂房管理

与其他物业相比,工业厂房是较难管理的一种物业,因为其使用情况各有不同,非常复杂。这就导致其管理很难有一个统一规范,也无法形成统一要求。比如,由于要连续不断地进行生产活动,工厂始终处于使用状态,工业厂房难于保持清洁;厂房存放易燃货物时必须加强防火;为保证生产的顺利进行,在工业厂房管理中,必须确保水电的供应不能中断;另一方面,为保证生产的顺利进行,货物运输也必须通畅,这就使工厂货物装卸区管理成为厂房管理的一个重点。

五、物业管理的目标

从事物业管理的指导思想应该是:以经营为手段,以服务和效益为目的。

以经营为手段,就是在物业管理的全过程中实行有偿服务,并通过多种经营活动,解决物业管理中各项经费开支。以服务为目的,就是要在物业管理的全过程中突出“服

务”意识，管理也是一种服务。以效益为目的，就是以社会效益、环境效益、经济效益为最终目标，不能单顾经济效益。在社会主义市场经济条件下，物业管理服务具有更为丰富的内涵：它应该符合并充分体现社会主义生产的目的，既要追求经营管理的经济效益，又要提供安居乐业的良好空间条件，满足人们生存、发展和享受的需要。也就是说，物业管理不仅仅是对物业本身的管理服务，更重要的是通过这种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。

具体地说，物业管理的目标是：

首先，创造一个舒适、文明、安全、方便、整洁的生活和工作环境。随着社会生产力的发展和人们收入水平的提高，人们越来越重视生活和工作环境的质量，大家需要物业管理就是为了创造一个适合现代人居住和工作的理想环境。

其次，发挥物业的功能，提高物业的使用效率，进而提高物业的价值，达到保值增值的目的。良好的物业管理不仅可以使物业及其设备处于完好状态和正常运行中，延长其使用年限，而且可以提高物业的档次和适应性，增加其使用价值和价值。

最后，提高开发商的声誉。如果开发商能通过物业管理为业主和使用人提供一个优美整洁、安全文明、舒适方便的工作和生活环境，就可以树立开发商在公众中的良好形象，增加公众对开发商的信心，促进开发商市场份额的提升。

第五节 物业管理的基本环节

物业管理工作虽是在物业建造好、销售出去以后进行的，但并不是随便就进入经济生活的，它也是具有系统工程性质的一项工作。从物业的规划设计，到物业建成投入使用后管理工作的正常运行，要包括若干程序。根据物业管理工作的特点，按照先后顺序，物业管理包括以下 8 个基本环节^①。

一、物业管理的早期参与

物业管理的早期参与，是指在物业规划设计或开发建设时就介入房地产经济运行中，

^① 不同书籍中对这个问题的讲述有所差异。

帮助开发商严把设计关、建设关和工程质量关，为物业投入使用后进行优良管理创造条件。在设计过程中，就要从管理的角度看设计方案是否合理，如居民生活必需的生活网点是否进行了合理布局，对生活设施的现代化进程是否统一进行了考虑，如电话、空调、采暖、煤气管道、防盗安全系统、消防停车场等。过去在房地产规划设计时虽然考虑了房屋和配套设施两部分的组合问题，但设计往往落后于科学技术的发展和人民生活水平提高而产生的要求；另外设计人员也往往多从技术角度考虑问题，而忽视了日后的管理问题。因此，物业管理人员要积极、主动地与设计部门沟通、联系，从物业管理的角度，认真研究，对设计方案提出意见和建议。在施工过程中，物业管理人员要积极参与施工监理工作，对房屋的主体结构 and 供水、供电、供暖系统、机电设备等方面进行技术质量监督。不过，物业管理的早期参与并不是说要进行具体工作的参与，而是指物业管理人員向设计部门提供物业管理方面的咨询意见。

二、物业管理部门的成立

为了在物业交付使用时能获得一个良好、及时的管理，开发商必须在物业交付使用前就落实好物业管理公司。按照《物业管理条例》及其相关细则的规定，开发商需通过招标选聘优秀的物业管理公司来进行前期物业管理。物业管理公司一般有两种形式：一是实体性的物业管理公司，内部既有管理人员，又有作业人员。二是仅由管理人员组成的物业管理公司。这类公司通过合同形式与社会上各类专业服务企业建立松散的联合，以合同方式将物业管理的具体内容转给相关的服务企业承担。这种形式与社会分工和社会化服务的发展水平密切相关。目前的物业管理公司以第一种形式为多。

三、物业管理人员的选拔和培训

物业管理工作涉及的内容又细又多，要把这些工作安排好，并根据业主和使用者的不同需求，及时提供各种服务，这确实不是件容易的事。为适应物业管理专业化和现代化的需要，必须对从事物业管理的工作人员进行专业技术和职业道德的培训，并对其上岗资质进行确认。从事物业管理的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书。要搞好物业管理，还需要物业管理人員和作业人员具备不怕脏不怕累、吃苦耐劳的精神。由于物业管理工作涉及许多绿化、机械、建筑等方面的专业知识，对从业人员的素质要

求也比较高。根据物业管理专业化和现代化的要求,物业管理所涉及的各岗位工种人员应达到一定的水平并应获得上岗资格才能进入物业管理领域,并不是谁都可以干的。培训内容应根据物业管理的岗位要求进行选择,有些工种还必须取得政府有关部门的资质认定才可上岗。

四、规章制度的制定

规章制度是实施和规范物业管理行为的重要条件,包括物业管理公司的职责和业主或使用人的权利、义务等内容。只有建立科学合理的规章制度,才能保证物业管理工作的顺利运行——因为这一方面能够明确界定物业服务合同的各项内容,有利于规范物业权利主体的权利、义务关系,以提高物业管理的运行水平;另一方面建立起了监督标准,使对物业管理的监督具备了实施的基础。这能促使物业管理公司积极为业主和用户履行服务职能,以便能按合同要求创造出在卫生、安全、绿化等方面符合要求的居住和工作环境。因此,必须以国家的法律、法规和政府部门颁布的相关文件为依据,结合物业管理的实践制定一些必要的、科学的管理制度和实施细则,保证物业管理的程序化、规范化、科学化、法制化。

五、物业的验收与接管

物业验收是涉及今后物业管理工作能否顺利进行的一个重要环节,是指物业建成以后有关部门依据国家有关建设标准及省市有关工程验收的技术规范与质量要求,对已建成的物业进行检验,将隐患消除在使用之前。这样做也便于今后对物业的使用和养护。验收必须科学、规范、仔细,发现问题应明确记录在案,并督促施工单位进行修整。物业管理企业承接物业时,应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。在办理物业承接验收手续时,应当与开发商、业主委员会办理物业验收手续。

开发商、业主委员会应当向物业管理企业移交下列资料:

- (1) 竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;
- (2) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;
- (3) 物业质量保修文件和物业使用说明文件;
- (4) 物业管理所必需的其他资料。

物业接管是开发商向管理单位移交物业的过程。在办理移交工作时应有书面手续。在办理移交手续时，开发商还应向管理单位移交有关物业的整套图纸资料，以便供今后管理、维修和养护时参考。物业管理企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。开发商应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

六、业主（用户）对物业的使用

业主（用户）对物业的使用是物业管理产生的直接原因，一般也是物业管理正式实施的标志。按照前期物业管理的性质，不管物业的使用性质如何，也不管是业主使用还是租户使用，至此，物业进入使用和折旧阶段。在这一阶段，各种违章、损坏公共设施的现象开始出现，所以物业管理公司的工作真正开始了。物业管理公司要随时提供良好的管理和服务，让业主和用户满意。物业管理公司应采取措施，做好入住前的清洁卫生工作，还要根据临时业主公约，明确各自的权利与义务。同时要加强使用阶段的安全保卫工作，让业主和用户放心。

七、档案资料的建立

这里讲的档案资料包括物业及周围环境的资料、物业业主和用户的资料。物业档案资料是对物业前期建设开发情况的记载，是以后实施物业管理时对工程维修、配套、改造必不可少的资料，也是物业转让或更换物业管理单位时必须移交的内容之一。尤其是发生故障时，物业档案资料就更显得必不可少。要搞好物业档案资料的建设，必须抓好搜集、整理、归档、利用四个环节。搜集时要求全，整理时要求认真，归档时要进行科学分类与保存。

八、日常管理和维修养护

为向业主（用户）负责，物业管理公司就得设法在业主或租户使用（入住）后营造一个能使他们感到满意的工作、生活环境。这些措施包括提供清洁卫生、室内检查、治安服务、整治环境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。日常管理和维修养护是物业管理公司最基本、最常见、最主流的工作。它包括的内容较复杂，每一项管理和服务内容还可以分成许多细致内容。物业管理公司应集中精力搞好物业的日

常管理和维修养护，不断提高管理水平和服务质量，更好地为业主和用户服务。

基本概念

物业 物业管理 委托服务型物业管理 自主经营型物业管理

思考题

1. 物业与房地产、不动产之间有什么联系与区别？
2. 物业的特点有哪些？
3. 物业管理的主要特征是什么？
4. 物业管理的基本原则是什么？
5. 物业管理的基本内容包括哪些？
6. 物业管理的目标是什么？
7. 物业管理包括哪些基本环节？