



目 录

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业管理的概念和特征	(1)
第二节 物业管理的产生和发展	(4)
第三节 物业管理基本环节和基本内容	(10)
第二章 物业服务企业和物业管理从业人员	(20)
第一节 物业服务企业概述	(21)
第二节 物业服务企业的设立及资质等级	(25)
第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置	(32)
第四节 物业管理从业人员	(41)
第三章 业主与业主组织	(49)
第一节 业主	(50)
第二节 业主大会与业主委员会	(53)
第四章 物业管理招投标	(83)
第一节 物业管理招投标概述	(84)
第二节 物业管理招标	(91)
第三节 物业管理投标	(98)
第五章 前期物业管理	(108)
第一节 早期介入和前期物业管理	(108)
第二节 物业的承接查验	(119)
第三节 物业的入住与装修管理	(123)
第六章 房屋及设施设备管理	(132)
第一节 房屋修缮管理概述	(132)
第二节 房屋修缮管理的内容	(137)
第三节 物业设施设备管理概述	(141)
第四节 物业设施设备运行维修管理	(151)
第七章 物业环境管理	(166)
第一节 物业清洁卫生管理	(166)



第二节	物业环境绿化管理	(170)
第三节	卫生虫害防治	(174)
第四节	物业环境污染与防治	(176)
第八章	物业安全管理	(182)
第一节	物业安全管理概述	(182)
第二节	物业管理区域治安管理	(185)
第三节	物业管理区域消防管理	(189)
第四节	物业管理区域车辆管理	(193)
第九章	物业费用管理	(199)
第一节	物业管理资金	(199)
第二节	专项维修资金	(204)
第十章	物业客户管理	(211)
第一节	物业客户沟通	(211)
第二节	客户投诉的处理	(215)
第三节	客户满意度调查	(219)
第十一章	不同类型的物业及其管理特点	(226)
第一节	居住物业	(227)
第二节	零售商业物业的物业管理	(233)
第三节	工业物业的物业管理	(242)
第四节	其他物业的物业管理	(250)
课后习题答案		(260)
参考文献		(266)



第一章 物业管理概述

【学习目标】

1. 了解物业管理与传统房地产管理的区别；
2. 熟悉物业管理的基本环节；
3. 掌握物业管理的主要内容、特点以及应该遵循的原则，同时培养学生作为物业服务管理人员的职业素养。

【情境案例设计】

自从我们小区进行物业管理后，我家每月要多交上百元的物业管理费。可我除看见多了保安、小区干净一些外，并没有发现物业公司还给我们提供了什么服务。另外不少小区业主对物业管理公司的一些工作很不理解，比如，物业管理公司的管理人员不让业主把车放在楼下门口，把小区原来的四个出口封闭了两个，不让居民把被子拿到小区内的空地上随意晾晒等。对这些居民非常疑惑，不是说物业管理公司是我们聘请来为我们服务的吗？可物业管理公司为什么又处处管着我们业主？

请问：(1) 物业公司的管理到底管些什么或有些什么服务？

(2) 物业管理到底是管理还是服务？



第一节 物业管理的概念和特征

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。在分析了物业的含义与特点、性质之后，本节着重论述物业管理的基本内涵与特征。

一、物业管理及其特点

(一) 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，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面的统一管



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,并向业主或物业使用人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人。物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动,行企业化、社会化、专业化、经营型管理之路。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。物业管理总的宗旨是以现代化的经营管理手段为业主在服务,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。

物业管理的含义有广义、狭义之分——狭义的物业管理,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,其主要任务是负责楼宇的维修养护,以及管理好各层的机电设备和公共设施,也包括治安保卫、绿化、清洁卫生等项目,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。广义的物业管理泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务。本教材的物业管理是指狭义的含义。

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,而物业给企业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。

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. 物业管理的对象是物业,且通常是已投入使用的楼宇;
3. 物业服务的对象是人,即物业所有人(业主)和使用人;
4. 物业管理的基本要求是统一管理和协调。即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;
5. 物业管理是一种经营型的管理方式。它将物业看作一种特殊的商品。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;
6. 物业管理融管理、服务、经营三位一体;
7. 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。
8. 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。
9. 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。



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,对房屋及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

(二) 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,不必分别面对各个不同部门,有人将物业服务企业比喻成业主的“总管家”而物业服务企业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服务费用,就可以获得相关的服务。这既方便了业主,也便于统一管理,因此,推行物业管理服务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服务企业的业务范围之内,物业服务企业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,社会分工日益细化和专业化,物业服务企业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。物业服务企业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,物业服务企业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,用优质的服务去争取更多的客户。当然,物业服务企业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

物业服务企业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。

第二节 物业管理的产生和发展

一、物业管理的起源及其原因

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。传统意义上的物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。由于工业革命的发展,大量农村人口涌入工业城市,引起了对城市房屋需求的增加,但对其缺乏管理导致了诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等社会问题。当时,英国有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士迫不得已为其名下出租的物业制订了一套规范租户行为的管理办法,出乎意料地收到了良好效果,招致当地人士纷纷效仿。这可以说是世界上最早的“物业管理”。

真正现代意义上的物业管理起源形成 19 世纪末 20 世纪初的美国。当时美国的经济的发展进入垄断资本主义时期,官僚垄断资本和金融托拉斯的跨国经营,在积聚巨额财富的同时,带动大规模的国内民工潮、国际移民潮等,使得美国城市人口急剧膨胀。但当时美国政府出于环境保护等方面考虑,对城市土地使用面积有严格的控制,加上当时建筑新材料、新技术、新结构的出现,特别是垂直升降电梯的发明使用,使高层大厦的建造蓬勃兴起,摩天大楼蔚为壮观,对高层建筑楼体及设备的维修维护、消防、保洁等各方面的要求大大提高,加上摩天大楼的业主通常也不是一个或几个人,由谁负责管理大楼也成了难题。于是,一种适应这种客观要求的专业性物业管理机构便应运而生,它提供统一的专业化管理和系列服务,标志着现代物业管理的诞生。

时至今日,美英等国的物业管理作为一个固定行业,整体水平居世界一流。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外,物业管理的内容已延展到工程咨询和监理、物业功能布局 and 划分、市场行情调查和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在普遍推行物业管理的同时,各国也相应成立了学术组织,如英国皇家物业管理学会会员遍布世界各地。

物业管理是一种与房地产综合开发这种现代化生产方式相配套的综合管理,是与产权多元化格局相衔接的统一管理,是与社会经济发展相适应的社会化、专业化、规范化的管理;它的出现显示了强大的生命力,其原因如下。

①物业管理是一种社会化的管理模式,它摆脱了自营的分散管理方式,为多个产权单位、产权人找到了一个总管家;同时,也为政府各职能管理部门找到了一个总代管,在授权的



范围内去落实各项管理内容,以克服旧体制下各自为政、多头管理、互相推诿的种种弊端,从而有利于提高城市管理的社会化程度,以充分发挥各类物业的综合效益和整体功能,实现经济效益、社会效益和环境效益的统一。

②物业管理是一种专业化的管理,它是由专门的管理公司通过合同或契约,按照产权人和使用人的意志与要求去实施的管理,从而摆正了业主和管理者的关系,将自营自管的无序管理和行政性的管理终身制变为企业经营型聘用制。在这样的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业服务企业,物业服务企业必须依靠自己良好的管理和服 务才能进入和占领这一市场。这就从根本上促进了服务态度的改变、服务质量的改善和管理水平的提高,从而有利于提高城市管理的社会化、专业化程度,并向现代化的管理方式转换。

③物业管理具有规范管理的要求。一个社会如果没有了规范,每一个人都会生活在无序的状态之中,正常的生活、学习、生产根本得不到保证。一个物业服务企业如果没有规范运作,那就难以成为业主的忠实朋友,当然也难以获取物业管理市场。

④物业管理是一种经营型的管理,它推行的是有偿服务、合理服务,并通过多种经营,使各类物业的管理逐步走上以业养业、自我发展的道路,这不仅减少了企业的资金压力和负担,使得房屋维修和养护的资金有了来源,而且使得业主、物业使用人受到全方位、多层次、多项目的服务。

⑤物业管理促进了业主财产的保值、增值。有效的物业管理能改善物业的环境,延长物业的使用寿命,合理地促进资源的流动,提高房屋的使用效率,促进业主投资效益的发挥,使社会财富和业主的财产得到保值、增值。

二、我国物业管理的发展

(一)改革开放前我国的物业管理

19世纪20年代初到建国前夕,是中国房地产和物业管理的萌芽阶段。在此期间,我国的上海、天津、武汉、广州等城市大量出现一些八九层高建筑物。以上海为例,此间出现了28座10层以上的高层建筑,形成当时上海风格各异的各式建筑群,如外滩的建筑群、南京路及淮海路的商业街、幽静的西区住宅群等,上海也因此获得“万国建筑博览”的美誉。那时,出于房地产交易、使用等的需要产生了代理出租、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营服务性的专业公司,初具当今专业化、企业化物业管理的雏形。

1949年新中国成立后,特别是1956年完成资本主义工商业的社会主义改造后,城市房屋绝大部分转为公有,城市住宅建设资金和建设管理基本上由政府或相应的单位负责,住宅建成后由单位进行福利分配,房地产管理由政府设立的管理机构统一管理。这样,房地产这一生产、生活要素几乎没有像其他商品一样进入流通领域,物业经营活动也随之停止,中国的物业管理从此进入冬眠期。



(二)改革开放后我国现代物业管理的发展

从1981年3月10日我国第一家物业服务公司在深圳成立。到2003年9月1日正式施行《物业管理条例》，现代物业管理伴随着我国改革开放的进程一路同行，其发展异常迅速，并逐步规范。物业管理作为城市管理的一部分，对城市的进步和发展以及人居生活水平的提高都起到了积极的作用。

探索我国物业管理发展的方向，必须先了解我国物业管理发展的几个阶段以及当前所处的环境。我国物业管理发展大致经历了四个阶段。

1. 第一阶段：从1981年3月至1989年9月

这一时期是我国物业管理的探索和起步阶段。1981年3月10日，我国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司成立，拉开了我国物业管理的帷幕，标志着我国物业管理的诞生。这一阶段，我国的物业管理作为一个新生事物，探索着适合中国国情、有中国特色的物业管理模式。这期间，物业管理还继承着传统物业管理的一些办法，采用半政半企的方式进行运营。正如任何一个新生事物的诞生一样都有一段时期的摸索和徘徊过程，在物业管理行业出生成畏的幼年时期，它就是政府部门的房管所，政府供给人、财、物，所谓的物业管理公司只不过是一个修修电、搞搞卫生、看看门等简单的保姆性质的琐碎工作，并且只是象征性地收取少量费用，谈不上什么技术，也没有什么制度和条例等详细的规定约束，比较粗放比较散漫，那时候人们意识上的物业管理就是一个家政性质的公司和行当，社会的认可程度较低。

1989年9月建设部在大庆市召开了第一届全国住宅区管理工作会议，总结推广各地探索积累的管理经验，部署有关住宅小区管理规章和标准的文件起草工作，拉开了全国统一性小区管理工作的序幕，也标志着我国物业管理工作的全面启动。

2. 第二阶段：从1989年9月至1994年3月

在经历了几年的探索之后，《中华人民共和国城市居民委员会组织法》（1989年12月26日第七届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议通过，1990年1月1日起施行）出台，我国沿海地区率先启动，如深圳市住宅管理部门的高度重视物业管理的发展，在较短的时间内，就很快出现了如万科、中海、长城、福田、万厦、金地、华侨城、国贸等相对规范的物业服务企业，也由此创下许多中国物业管理行业的新模式、新思路，极大地促进了物业管理行业的持续快速发展，行业的定位日趋明显，也得到了社会各界的逐步认可和肯定。物业管理行业也从台后走向台前，逐步从迷茫走向成熟，物业服务企业如雨后春笋般成长，实现了规模化扩张。原来由政府部门主管的一个小小工作部门，逐步发展成为房地产开发公司的子公司、独立专业的物业服务公司等新的产权企业，是隶属于住宅局的独立行业。优化服务、科学管理，社会化、专业化、一体化、经营型的行业发展框架和方向初步确定，一系列新的运作模式应运而生。

在这个关键的时期，深圳物业管理行业从率先探索到逐步发展成为国内行业榜样，主要



表现在四个方面。

①深圳的物业管理在这一阶段处于“创新的历程”。万科“齐抓共管”模式的提出、金地“人性化”理念的倡导,中海“白毛巾检验保洁效果”的做法,这些不断冲击业界持续创新的举动,对早期我国物业管理行业确立国内领先地位做出了较大贡献。尤其是深圳物业服务企业在服务方面树品牌、创一流,不断推陈出新,创造新的管理模式,始终领先于整个国内物业管理行业的最新潮流。

②深圳物业管理持续扩张,实施品牌移植,将先进的管理理念传输到内地,也促进了内地物业管理市场的活跃,带动了我国现代物业管理行业的快速发展。

③深圳充分利用毗邻香港、澳门等地理优势,积极借鉴国外和我国港澳地区的先进管理服务经验,又紧密结合国内的实际,积极探索和拓展新的服务内容,全方位满足业主的服务需求,将单一的常规服务延伸到各行各业之中,使物业管理的服务项目逐步扩大、收益加大。如万科的“会所经营”、中海的“楼宇外墙专业清洗”等,都有力地促进物业管理行业的规模化、多元化发展,使行业的定位日益明确。

④在完善物业管理理论研究和法规条例方面,深圳也一直位于全国的前列,为国内物业管理行业的迅速、持续发展做出了不可磨灭的巨大贡献。借鉴国外和我国香港、深圳等地的经验,我国部分省市物业管理行业实行了招投标选聘物业服务公司,物业管理培训上岗等制度,一些地方物业管理协会也相继成立。

3. 第三阶段:从 1994 年 3 月至 2003 年 5 月

这是我国物业管理进入快速发展的阶段。以建设部 33 号令《城市新建住宅小区管理办法》的颁布和实施为标志。它是第一个全国性的物业管理方面的法规。该法规明确规定住宅小区应推行社会化、专业化的管理模式。由物业服务公司统一实施专业化管理。这一阶段,物业管理立法明显加快,尤其是 1999 年建设部召开全国物业管理工作会议以后,各地方性法规层出不穷,1994 年 6 月 18 日,深圳市颁布了国内第一部物业管理地方法规——《深圳经济特区住宅区物业管理条例》,开创了物业管理地方立法之先河。它以法规的形式明确了“企业化、专业化、一体化”的物业管理模式,改管理单位终身制为由业主选择的有合同期限的聘用制。同时,物业管理概念开始深入人心,为大众所接受,物业管理队伍也迅速壮大。

虽然如此,全国性物管法规仍旧滞后于实践、物业管理队伍的壮大以及加入 WTO 的机遇,带来了物业管理市场竞争的加剧,经营风险的加大。

4. 第四阶段:2003 年 5 月至今

这一时期是我国物业管理进入市场化、规模化发展时期。2003 年 5 月 28 日,国务院第九次常务会议通过了《物业管理条例》,它以维护全体业主合法权益为主要原则,规范了物业管理活动,使物业管理的法制建设更加完善。除此以外,国家还出台了《前期物业管理招标投标管理暂行办法》(2003 年 6 月 26 日建设部建住房[2003] 130 号发布,自 2003 年 9 月 1 日起施行)、《物业服务收费管理办法》(2003 年 11 月 13 日国家发改委、建设部发改价格



[2003] 1864 号发布,自 2004 年 1 月 1 日起施行)、《业主大会规程》(2003 年 6 月 26 日建设部建住房[2003] 131 号发布,自 2003 年 9 月 1 日起施行)、《物业服务企业资质管理办法》(建设部令第 25 号,2004 年 5 月 1 日施行)。

在完善物业管理法规的同时,为了提高物业管理服务水平,督促物业服务企业提高质价相符的服务,引导业主正确评判物业服务企业服务质量,树立等价有偿的消费观念,促进物业管理规范发展,中国物业管理协会也印发了《普通住宅小区物业管理服务等级标准》(中物协[2004]1 号),作为与开发建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的参考依据。

随着我国物业管理市场培育步伐加快,物业管理招标投标项目明显增多,各项配套政策进一步完善。先前的物业管理侧重于“量”的发展,在这一时期,物业管理行业更重视“质”的发展。中国物业管理将进一步在市场化、法制化、规模化和品牌化的方向进一步发展。

三、先进国家与地区物业管理的发展状况

(一)美国的物业管理

美国的物业管理设有专门的管理机构并拥有一批高素质的专业人员。美国各级政府机构中,都设有房产管理局,其职责是制定房地产法规并监督检查。

美国的房地产经纪人协会物业管理学会(IREM)是负责培训注册物业管理师的组织。其总部设在芝加哥,有 100 多个地方分会。目前,注册物业管理师约有 15000 名,他们管理着全美 8770 亿美元的房地产、960 万套住宅、76 亿平方英尺的商业楼宇。任何一个管理师只有在达到 IREM 制定的严格标准以后,才能得到注册管理师(CPM)证书。

除此之外,全国有影响和规模的物业管理协会和组织还有国际设施管理协会(IFMA),主要负责对物业设施的管理,还有一个全国性协会 BOMA,开设教育性专题讲座和课程,帮助物业管理人员优化知识结构,培养职业道德。

在美国,成立物业服务公司手续比较简单,只要具备申请资格、符合法定条件,任何人都可以申请成立这种公司,不过公司成立必须取得营业执照。有的州规定取得执照的物业服务公司必须每 4 年接受 45 小时的专业课程的培训教育,方可被认为主体合格。不仅对物业服务公司,而且对具体人员均有一定要求,如有的管理岗位必须取得相应的专业证书。管理人员必须持有大学毕业证书,有 5 年以上的物业管理经验等。

对于私人持有物业的管理,即可以由私人业主自己管理,也可以委托专业物业管理公司进行管理,对于政府持有物业的管理则由政府专设的机构进行管理。

联邦政府设有公共房屋管理委员会,下设 34 个代理机构,监督着 166 个房屋项目。其中最大的代理机构是纽约城市房管会,管理着 15.6 万个住房单元。

专业物业服务公司在实施管理时通常委派房产经理负责日常管理,房产经理对该物业负责。由房产经理负责下的管理机构一般设有管理与维修部、财会部、能源管理部、治安保



卫部等职能部门。房产经理的职责主要是制订管理计划、编制预算、制订保养计划、负责租金收取和营销活动,并由各职能部门实施具体管理。

(二)意大利的物业管理

意大利是一个经济发达的国家,国民住房的私有化程度相当高,一般家庭都有自己的私房,其中70%~80%是城市公寓楼,在这些公寓楼里,实行物业“共同管理制度”,即大楼的住户开会讨论整座大楼的管理办法。讨论结果提交会计师协会,会计师协会根据大家的意愿,委派一名管理者去管理这座楼房的各种事务。倘若户主们同意,便可签订合同,规定双方的义务和责任,特别是管理员的任职年限、权利、义务及报酬等。

物业管理员的职责包括三大类:一是管理各类费用,二是房屋的维修,三是协调邻里关系。管理员要对每年的各类费用做出预算,并且召开户主大会讨论通过,然后由门房或管理员按月或按季收取。意大利政府对房屋的维修非常重视,如果在规定期限内维修工作不能完成,管理员必须承担法律责任或接受处罚。日常的小修小补等小工程由管理员和户主代表一起负责联系实施,年底根据凭证向户主会公布。邻里间免不了会产生摩擦,由物业管理员出面迅速解决各种小问题,避免大冲突。

意大利的这种“互助会”物业管理方式通过有效的法律手段,将责任落实到管理员身上使其责、权、利兼而有之。管理员的报酬,则由各户分担。这种管理保证了物业的安宁、舒适、卫生,因而备受各方欢迎。

(三)英国的物业管理

英国房屋的类型决定了物业管理的类型。一般来讲,非住宅如商业楼宇管理的重点是房屋及设备设施管理,包括设备的日常运行、维修和改造等。物业管理服务内容和标准通过物业管理委托合同约定,管理费用也大多采用佣金制。

而住宅的物业管理模式因住宅的类型不同而不同,英国大部分人住在独立式别墅里,别墅之间的道路、绿地及各种市政管线、设施均由政府部门维护管理,业主需每年交纳物业税(Council Tax)。业主房屋本身的维修管理,则由业主自行选择物业服务公司来负责。由于英国的水、电维修的人工费非常贵,业主自己往往也承担一些小型维修的工作。由于英国独立式别墅互不相连,维修及管理服务都非常简单,社区关系也非常简单,很少会产生邻里纠纷和共同事务的处理。

除了独立式别墅外,还有少量的人住在高层楼房里,但是这些住宅区规模都比较小,一般都是一栋楼为一个物业管理区域。这样的楼房一般是由私人开发商建设的,物业管理也分为前期物业管理和正常期物业管理。前期物业管理也是由开发商选定一家物业服务公司,开发商在出售房屋时,会制定一个公约,公约中明确物业服务公司的名称,物业服务的内容、标准和服务收费,包括建设单位、物业服务企业和业主三方各自的权利义务关系,购房人要对此予以认可,业主入住以后,可以成立业主委员会,业主委员会对开发商选择的物业服务企业不满意的,可以解聘,自行选择满意的物业服务公司。



物业管理的重大事务由业主大会讨论决定。如对楼宇公共部位的维修问题,到底该不该修,如何修,由所有受益业主共同协商决定。若全体业主达不成一致意见,则任何一个业主都可以向政府主管部门申请政府裁决,政府主管部门申请后,可以实地勘察,认为房屋存在安全隐患必须维修的,会责令全体业主限期达成一致意见,达不成一致意见的,政府部门会组织专业单位维修,维修费用由全体业主分摊,并在维修费用的基础上加收 30% 作为政府的收入,此举在于督促业主自行达成一致意见。

住宅区的物业服务收费一般也采用包干制,每年是一个固定的数目,包括清洁、保安、物业维修等服务成本以及物业公司的酬金。账目需要向业主公开,业主也可随时随地到税务部门查询。对于小规模楼宇,业主也许不会去选择一个公司,而是直接选一个房屋经理,负责管理房屋事务,这样对业主来讲会节约一些费用。

(四)我国香港的物业管理

我国香港的物业管理源自英国,但根据当地的情况又有了新的发展:在 20 世纪 60 年代,香港经济起飞,人口急剧增长,基础设施落后,住房十分紧张,港英当局为此开始修建公共屋村,一些社会人士则成立了一些非牟利团体,如“香港房屋协会”,新建一些廉价房屋以缓解中下层市民的居住问题。为管理这些屋村,政府和团体开始从英国引进物业管理人才、管理理论与方法。

现在香港的物业管理有三种类型,主要包括公房、私房和其他房型的管理,其他房型主要包括老年人住宅、学校、商场和政府部门。对物业管理的要求,没有所谓的上岗证,但物业服务公司在招聘人员时会要求应聘人员具有专业资格,有的必须是相关物业协会的会员。私人物业服务公司必须有专业会员才能具备物业管理与招投标权利。香港的物业管理的发展比内地早,有比较完善的法律管理条例。在物业管理方面先后制定了《房屋条例》、《多层大厦(业主立案法团)条例》、《建筑物管理条例》、《公共管理公约》,有的物业服务公司还与小区业主自行签订了物业管理手册。一旦发生纠纷,根据双方的约定办事,一旦遇上不交物业管理费的情况,物业服务公司可以到房管局登记在案,相关部门就会限制该房出售。物业服务公司可以对不交物业管理费的住宅进行公开拍卖;物业服务公司也可以向法院提起诉讼,向法院提供证据,获取法院的罚款判决。

第三节 物业管理基本环节和基本内容

一、物业管理的基本环节

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,是一个复杂的、完整的系统工程。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,从规划设计开始到管理工作的全面运作,有若干环节不容忽视。下面根据物业管理在房地产开发、建设和使用过程中不同时期的地位、作用、特点及工作内容,按先后顺序分四个阶段介绍物业管理工作的基本环节:物业管理的前期策划阶段;物业管理的前期准备阶段;物业管理的启动阶段;物业管理的日常运作阶段。如图所示。



(一)前期策划阶段

这一阶段的工作包括物业管理的早期介入,制订物业管理方案,选聘或组建物业管理企业三个基本环节。

1. 物业管理的早期介入

所谓物业管理的早期介入,是指物业管理企业在接管物业以前的各个阶段(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、竣工验收等多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,这是避免日后物业管理混乱的前提与基础。

早期介入并不是整个物业管理企业的介入,而只要物业管理企业的主要负责人和主要技术人员参与即可,或者邀请社会上物业管理专家参加,倾听他们的意见。

2. 制订物业管理方案

在早期介入的同时,就应着手制定物业管理方案。由于这时物业管理企业还没有到位,物业管理方案的制订由房地产开发企业完成。房地产开发企业可聘请物业管理企业为其代做物业管理方案,作为物业管理企业,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。物业管理方案包括的主要内容是:①确定管理档次;②确定服务标准;③财务收支预算。

3. 选聘或组建物业管理企业

在物业管理方案制订并经审批之后,即应根据方案确定的物业管理档次着手进行物业管理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,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企业。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。物业管理企业一般有两种形式:一是实体性的物业管理企业,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企业。这类企业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。

(二) 前期准备阶段

物业管理的前期准备工作包括物业管理企业内部机构的设置与拟定人员编制,物业管理人才的选聘与培训,规章制度的制定,物业租售的介入四个基本环节。

1. 物业管理企业内部机构的设置与拟定人员编制

物业管理企业机构有两种形式:一是既有管理层、又有作业层的物业管理企业,管理层由具有经营决策与组织能力的人员组成,作业层由与服务内容相关的操作人员组成。二是只有管理层而无作业层的经营型物业管理企业。这类企业不带工人队伍,而是通过合同形式与社会上的各类专业服务公司合作,需要时,以合同方式招之即来。在物业正式接管前,只要组织成立管理层,临近物业正式接管时,才开始安排作业层人员到位。

2. 物业管理人才的选聘和培训

物业管理工作是一项平凡、琐碎而又非常辛苦的工作,从事物业管理的人员需要具有完好的职业素质和敬业精神。另外,物业管理所涉及的岗位工作人员应达到一定的水平并对其上岗资格进行确认,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。这也是物业管理专业化和现代化的要求。选聘的人员一般需要两种类型: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,培训时间应选在开展管理工作前3~6个月为佳;培训内容根据设置的岗位要求考虑,包括物业管理概念,紧急应变的处置,业主及用户投拆的处理,对工程技术人员还要详细讲解有关的专业知识;培训重点是各部门的负责人及骨干;培训目的以胜任所担负的工作为主,须特别注意的是,电梯、锅炉、配电等特殊工种应取得政府主管部门的资格认定方可上岗。

3. 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,应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和示范文本为依据,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。

业主临时公约,在业主委员会成立之前,由建设单位制定,主要内部制度包括:

- (1) 员工管理办法;
- (2) 各项守则,管理规定;



(3)各级员工岗位职责及工作程序。

4. 物业租售的代理

物业的租售在其建设阶段就已开始。房地产开发企业除自行进行物业的市场营销与租赁外,通常委托给经纪代理机构进行,特别是物业管理企业开始实施物业管理后剩余物业的销售与租赁。物业管理企业在具备相应的资质后,可介入物业的租售工作,特别是租赁工作。

(三) 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成立,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。

1. 物业的接管验收

物业的接管验收是直接关系到物业管理工作能否正常顺利开展的重要一环。接管验收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。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。

接管验收一旦完成,即由开发商或建设单位向物业管理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。

2. 用户入住

用户入住是指住宅小区的居民入住,或商贸楼宇中业主和租户的迁入,这是物业管理企业与服务对象的首次接触。在这一阶段,各种违章、损坏公共设施的现象开始出现,入住时,若业主委员会尚未成立,建设单位与物业企业签订前期物业服务合同,制定业主公约。业主



对临时公约的遵守应当以书面承诺,根据临时业主公约,明确各自的权利与义务。

为了能有一个良好的开端,物业管理企业需要做好下列工作:

- (1) 向用户发放《用户须知》和《用户手册》;
- (2) 配合用户搬迁;
- (3) 搬迁阶段的安全工作;
- (4) 加强对用户装修的管理。

3. 产权备案和档案资料的建立

(1) 产权备案 房地产的产权备案和权属登记是不同性质的工作,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一个环节。产权备案是实施物业管理前必须做、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住户的资料和物业资料。业主或租住户的档案资料,例如业主的姓名,家庭人员情况,工作单位,平时联系电话或地址,管理费收缴情况,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,是更换物业管理企业时必须移交的内容之一。

档案资料的建立主要抓住收集、整理、归档、利用四个环节。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维修资料,尤其是隐蔽工程的技术资料。经整理后按照资料本身的内在规律和联系进行科学的分类与归档。可按建筑物分类,如设计图、施工图、竣工图、设备图等;也可按系统项目分类,如配电系统、给水排水系统、消防系统、空调系统等。

4. 首次业主大会的召开和业主委员会的正式成立

同一物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门指导下组织业主召开首次业主(含使用人)大会,制定和通过有关业主公约,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) 日常运作阶段

物业管理的日常运作是物业管理最主要的工作内容,包括日常的综合服务与管理、系统的协调两个基本环节。

1. 日常综合服务与管理

日常综合服务与管理指用户入住后,物业管理企业在实施物业管理中所做的各项工作,这是物业管理企业最经常、最持久、最基本的工作内容,也是其物业管理水平的集中体现。涉及的方面很多,例如,房屋修缮管理、房屋设备管理、环境卫生管理、绿化管理,治安、消防管理、车辆道路管理以及各项服务工作等等。

2. 系统的协调

物业管理社会化、专业化、企业经营型、市场化的特征,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管理企业与业主、业主大会、业主委员会的相互关系的协调；系统外部环境条件主要是物业管理企业与相关部门相互关系的协调，例如，自来水公司、供电局、燃气公司、居委会、通信部门、劳动局、工商局、环卫局、园林局、房管局、城管办等有关主管部门，涉及面相当广泛。物业管理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。

二、物业管理的基本内容

（一）按提供服务的性质和方式划分

1. 常规性的公共服务

常规性的公共服务，一般指物业管理中最基本的工作，是物业管理区域中所有业主和承租物业的使用人都享受的，由物业管理服务企业提供的最基本的服务。其目的是确保物业的完好与正常使用，保证物业管理区域正常的工作和生活秩序，净化、美化生活工作环境。常规的公共管理服务是物业管理的基本内容，也是物业保值增值的重要保证。其具体内容和要求通常以契约的形式固定下来，在物业管理委托合同中明确规定。因此，物业管理企业接受委托后就有义务提供这类服务，业主和物业的使用人在享受这些服务时不需要再事先提出或做出某种约定。公共常规管理的内涵有两个方面：一是对物业的共用部分和物业环境及使用物业的人进行管理；二是对物业及周围环境中突发性、灾难性、伤害性的事件进行预防和处理。常规性的公共服务主要有以下八项内容：

（1）房屋建筑主体的管理

这是为保持房屋完好率、确保房屋使用功能而进行的管理与服务，包括房屋基本情况的掌握、房屋维修管理、房屋装修管理等。

（2）房屋设备、设施管理

这是为保持房屋及其配套附属的各类设备设施的完好与正常使用而进行的管理与服务，包括各类设备设施基本情况的掌握、各类设备设施的日常运营及其保养维修等设备管理。

（3）环境卫生管理

这是为净化物业环境而进行的服务与管理。

（4）绿化管理

这是为美化物业环境而进行的服务与管理。

（5）治安管理

这是为维护物业管理区域中人们正常的工作与生活秩序而进行的专门的服务与管理。

（6）消防管理

这也是为维护物业管理区域中人们正常的工作与生活秩序而进行的专门的服务与管



理,包括火灾的预防及发生火灾时的处理与救助。

(7) 车辆道路管理

这同样是为维护物业管理区域中人们正常的工作与生活秩序而进行的专门的服务与管理,包括车辆的保管、道路的管理、交通秩序的维护等。

(8) 公众代办性质的服务

这是指为业主和使用人代收代缴水、电、煤气、电话、有线电视等公共事业性的费用。

2. 针对性的专项服务

针对性的专项服务,是指物业管理企业为改善和提高业主和物业使用人的工作、生活条件,面向广大业主,为满足一些业主的需要而提供的衣、食、住、用、教育、医疗等方面的服务。其特点是物业管理企业事先设立人们需要的服务项目,并将服务内容、质量、收费标准公布,业主和物业使用人根据自己的需要自行选择。专项服务也是物业管理企业开展多种经营的主渠道。

专项服务涉及到千家万户,涉及到日常生活的各个方面,内容繁多。物业管理企业应根据所管物业的基本情况和业主的需求,开展全方位多层次的专项服务,并不断完善。专项服务的内容一般包括:

(1) 日常生活类

如物业管理企业为广大业主和物业使用人提供的日常生活中衣、食、住、行等方面的服务。

(2) 商业服务类

包括物业管理企业提供的各种商业经营服务项目,如商业网点的设立与管理、饮食店、美容美发店、家用电器维修店等。

(3) 文化、教育、卫生、体育类

指物业管理企业在文化、教育、卫生、体育等方面开展的各项服务活动,包括各类相关设施的建立与管理,以及各种活动的开展。文化,包括开办图书室、录像室,举办展览、文化知识讲座等。教育,包括开办托儿所、幼儿园、假期中小學生补习提高班及学前班等。卫生,包括设立卫生站,提供出诊、打针、小孩疫苗接种,提供家庭病房工作等。体育,包括开办各种健身场所,如游泳池、健身房、桌台球房、网球场,举办小型体育活动和比赛等。

(4) 金融服务类

如代办各种财产保险、人寿保险等业务,开办信用社等。

(5) 经纪、代理、中介服务类

这是指物业管理服务企业拓展的经纪、代理与中介服务工作。主要包括:一是物业管理营销与租赁。物业管理营销指物业管理企业受业主委托,依据市场规律,进行商业策划,代理业主对物业进行市场推广,制定并实施销售方案。物业租赁是指受业主委托,物业管理企业根据市场情况,评估和调整租金,制定出租方案,寻找租户,替业主将物业出租。物业管理服务企业



在进行物业市场营销与租赁时,要注意向政府主管部门申报取得经纪代理或租赁许可证。二是房产评估、公证。这是指物业管理服务企业受业主委托进行的房地产价格评估工作与公证工作。在开展此类中介服务时,物业管理企业的评估人员和公正人员应具有相应的资格或委托具有相应资质条件的机构进行。三是其他中介代理。这是指物业管理服务企业受业主委托进行的其他中介代理工作。如请家教、请保姆、房屋交换、代理广告业务等。

(6) 社会福利服务

这是物业管理企业提供的带有社会福利性质的各项服务。如照顾孤寡老人、拥军优属等活动。这类服务一般以无偿的方式提供。

3. 委托性的特约服务

特约服务是为满足物业产权人、使用人的个别需求,受其委托而提供的服务,通常是物业管理委托合同中没有约定、专项服务中也没有设立,而物业产权人、使用人又提出的需求,此时物业管理服务企业往往在条件允许的情况下,尽量满足其需求,签订特约服务合同,提供特约服务。

特约服务实际上是专项服务的补充和完善。当有较多的业主和物业的使用人有某种需求时,物业管理服务企业可适时的将此项服务纳入专项服务项目中。特约服务的具体服务项目与内容,应采取灵活多样的经营机制和服务方式,以人为本做好物业管理的各项管理与服务工作,并不断拓展其广度和深度。

物业管理企业在实施物业管理时,常规性的公共服务是最基本的服务,是必需的内容和应该做好的。同时,物业管理服务企业应根据自身条件和业主及物业使用人的需求确定针对性的专项服务和委托性的特约服务。

(二) 按物业管理的工作划分

1. 维护物业管理区域内的规划不受破坏

物业管理区域是指由区县房地产行政管理部门按照楼宇与附属设施的相关情况划定的,一般是一个业主委员会管理的范围。物业管理服务企业首先要维护物业管理区域内的规划不受破坏,即使是为业主和物业的使用人增加便民服务设施、设备时也必须依法行事。

2. 房屋装修监督管理

物业管理服务企业有权对装修进行检查、组织验收,以确保房屋结构不受影响,配套设施不受破坏,从而保证房屋建筑的安全与正常使用。

3. 房屋的维护与修缮

这是物业管理中的基本内容也是主要内容。了解和掌握房屋的数量、建筑形式、产权情况、完好程度、使用状况等,并准确记录下来,根据实际变动及时变更有关记录,使房屋得到及时修缮与维护,进行房屋的日常养护、维修等各项工作,延长房屋的使用年限。

4. 设备设施的管理及维修养护

设施设备是发挥物业功能和实现物业价值的物质基础和必要条件。房屋建筑没有附属



设施、设备配套,就基本丧失了其必要的功能与价值。现代的房屋建筑,其配套设备与设施的完善程度、合理程度、先进程度,往往是决定其未来效用与商业价值的极其重要的因素和先决条件。因此,物业管理服务企业要保证设备设施的正常运行,发挥作用。对各类设备设施的种类、分布、管线走向、变动情况、完好率与使用情况等,要做到准确、及时地掌握,心中有数,并进行各类设备设施的日常运营、保养、维修与更新的管理。

5. 安全管理

安全管理是指物业管理服务企业采取各种措施和手段,提供保证业主和物业使用人的人身财产安全,维持正常的生活和工作秩序的服务,包括治安管理、消防管理、车辆道路管理。

6. 环境管理

环境管理是指进行环境保护和改善物业管理区域的生态环境,有效防治物业管理区域的大气污染、水体污染、固体废弃物污染、噪声污染,维护物业管理区域内公共场所、共用部位的清洁卫生,养护绿地,创造整洁、舒适、优美、文明的生活和工作环境,塑造良好形象。

7. 综合经营管理

综合经营管理是多种经营性质的有偿服务方式。业主和物业使用人的需要就是综合经营的内容,包括衣、食、住、行、娱乐等,医疗、体育、教育、通信、银行等也都是业主和物业使用人的需要。

【本章小结】

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。本章主要介绍了物业管理及其特点,即社会化、专业化、企业化、经营型。物业管理的产生和发展。传统意义上的“物业管理”起源于19世纪60年代的英国,真正意义上的物业管理产生于19世纪最后10年的美国,我国内地的物业管理是从借鉴香港地区物业管理的经验开始起步的,内地对物业管理的探索始于20世纪80年代初期。物业管理的基本环节:前期策划阶段;前期准备阶段;启动阶段;日常运作阶段。最后介绍了物业管理的内容。

【复习思考题】

一、选择题

1. 物业管理是指专业化的机构受()的委托,依照合同或契约,行使物业管理权。
A. 业主和使用人 B. 政府机构 C. 居委会 D. 房管部门
2. 物业管理是一种新型的管理模式,它具有社会化、专业化、()、经营型等特点。
A. 智能化 B. 企业化 C. 服务化 D. 利润化
3. 物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。传统意义上的物业管理起源于



19 世纪 60 年代的()。

- A. 美国 B. 英国 C. 法国 D. 意大利

4.《中华人民共和国城市居民委员会组织法》()时候开始实施?

- A. 1990 年 1 月 1 号 B. 1991 年 1 月 1 号
C. 1992 年 1 月 1 号 D. 1993 年 1 月 1 号

5. 物业管理的基本环节包括()。

- A. 前期策划 B. 前期准备 C. 启动阶段 D. 日常运作

二、简答题

1. 什么是物业管理? 物业管理有哪些基本特征?
2. 物业管理的基本环节是什么?
3. 物业管理的主要工作内容是什么?
4. 物业管理的作用和原则是什么?
5. 简述物业管理的产生和发展过程?

【案例解析】

某商住楼业主孙女士经过其所住的商住楼大堂时,因地面有油渍地滑而摔倒在地,造成骨折住院,花费医疗费用数千元。孙女士认为其摔倒主要是因为地面油渍地滑,因此,物业服务企业应承担一定责任。物业服务企业补偿了其医疗费、误工费和精神损失费。

问题:结合此案例,谈谈你认为物业服务企业是否应承担赔偿责任。为什么?



第二章 物业服务企业和物业管理从业人员

【学习目标】

1. 了解物业服务企业的类型划分、物业服务企业的组织机构设置；
2. 理解物业从业人员应具备的基本素质；
3. 掌握物业服务企业的概念、性质、特征和物业服务企业的权利与义务。

【情境案例设计】

物业管理服务应广泛听取业主意见

某省直机关住宅区 6 区楼产权分属,1 层为老干部住宅,2~3 层属于省直机关事务管理局,4~7 层属于省政府家属楼。因为原安装的防盗门、门铃出了问题,省政府家属楼物业服务企业重新安装了新的防盗系统,由于 4~7 层是公费维修,省政府家属楼物业服务公司要求 1~3 层的住户每户交纳 467 元的维修费,并将 4000 多元的开支向每户摊收。住在 3 层的林先生认为新装防盗系统事先未与 1~3 层业主进行商讨,而且定出的维修标准过高,收费超标,因而拒绝交纳。省政府家属楼物业服务企业以“小业主无权作主”为由解释未事先商讨原因,强行要求林先生交纳,否则其出入只能用钥匙,不得使用新装防盗系统。

林先生认为“小业主无权作主”之说不合理,只能用钥匙进出给生活带来不便,提出:①物业服务企业按市场价规定及合理的范围收费;②物业服务企业可以把防盗门安装在 4 层。物业服务公司认为重新安装费用太高,不予考虑,其向各户推销的维修费在合理范围内。双方协商未果,林先生向法院起诉省政府家属楼物业服务企业侵权,影响其正常生活,收费过高、违反有关规足。

被告辩称,安装新防盗系统是为全体居民的安全服务,根据“谁受益,谁负担”的民法精神,原告应承担按份分摊费用,至于事先未经其同意,是因为大多数业主同意,物业公司就可以采取措施。

请问:物业服务公司是否有越权行为?



第一节 物业服务企业概述

近些年来,我国物业服务行业发展较快,物业服务企业存在的形式也多种多样,但无序竞争、服务质量差等现象时有发生,主要原因是物业服务企业从业人员素质和其经营管理服务的专业化水平不尽相同。为了使物业服务企业的发展规范化,《物业管理条例》和《物业服务企业资质管理办法》对物业服务企业的设立、资质等级条件进行了规定,以促进物业管理有序、健康地发展。

一、物业服务企业的概念及类型

(一) 物业服务企业的概念

物业服务企业是指依法设立,具有物业管理资格,根据物业服务合同的约定为业主提供物业服务的企业。

物业服务企业应具有独立的企业法人资格、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,能够独立承担民事法律责任。我国物业服务企业的产生,始于20世纪80年代的深圳和广州,随后,上海、北京、南京、哈尔滨、海口等大、中城市也相继组建成立了数量可观的物业公司。

(二) 物业服务企业的特征

1. 经营性。物业服务企业,通常实行“一业为主,多种经营”,并且提供有偿服务。
2. 专业性。物业服务企业,必须以其所具有的资质等级,承担相应的工作,而且其从业人员也须具有相应的专业技能及证书。
3. 统一性。由于物业及区域的整体性,要求在此区域内成立一个业主委员会,委托一家物业服务企业实施管理,避免多头管理所造成的混乱。
4. 平等性。物业服务企业与业主的法律地位是平等的,双方对于是否建立服务契约关系,均具有自主选择权。

物业服务企业的主要职责是遵照国家有关政策法规,运用现代管理科学和先进的维修保养技术管理物业,妥善处理业主投诉,有效地维护业主合法权益,为业主和使用人创造一个优美、舒适、安全的居住和工作环境。

物业服务企业,以服务为宗旨,以经营为手段,以经济效益、社会效益和环境效益的综合统一为目的。这也是其与传统的房产行政部门所属房管所、各个房管单位所属房管处的最本质的区别。

(三) 物业服务企业的性质

物业服务企业的性质是由物业管理的性质决定的,具有服务性。物业服务企业不是生



产产品,而是提供服务,具有以下特点:

1. 物业服务企业是独立的企业法人。物业服务企业是按合法程序建立,从事物业管理活动,为业主和租户提供综合服务和管理的独立核算、自负盈亏的经济实体。物业服务企业作为企业的主要标志是:拥有一定的资金和设备,具有法人地位,能够独立完成物业的管理与服务工作,自主经营,独立核算,以自己的名义享有民事权利,承担民事责任等。因此,物业服务企业除了本行业自身的专业特色以外,在市场地位、经营运作、法律地位等方面和其他企业一样,都要遵循企业法人讲究质量、信誉、效益等市场竞争法则。所以说,物业服务企业是一个独立的企业组织,它在物业管理经营活动中具有独立性和自主权。

2. 物业服务企业属于服务性企业。物业服务企业的主要职能是通过对物业的管理和提供的多种服务,为业主和租户创造一个舒适、方便、安全、幽雅的工作和居住环境。物业服务企业作为非生产性企业,主要是通过对物业的维修养护、清洁卫生以及直接为业主和租户提供服务来达到自己的工作目标。因此,从本质上说,物业服务企业的“产品”只有一个,那就是服务。物业服务企业的服务是有偿的,是带有经营性的,是属于企业性的经济行为。

3. 物业服务企业在某种程度上承担着某些行政管理的特殊职能,因此它是现阶段城市现代化建设的重要组成部分。由于中国城市建设管理体制正处于改革发展中,某些管理的职能和职权并没有完全转轨和明确,所以物业服务企业在向业主和租户提供服务的同时,也承担了部分政府有关部门对城市管理的职能,如大厦的质量安全、住宅小区内的市政设施等。

(四)物业服务企业类型

物业服务企业的分类方法很多,主要有以下几种:

1. 按组建形式划分:从其组建形式可以分为公司制企业、合伙制企业和合作经营制企业。

①公司制企业:包括有限责任物业服务企业和股份制物业服务企业。

②合伙制企业:包括私营物业服务企业、合伙物业服务企业等。

③合作经营制企业:包括中外合作物业服务企业、中外合资物业服务企业。

2. 按股东的出资形式划分按股东出资形式的不同,物业服务企业可分为有限责任公司、股份有限公司和三资企业等。

①有限责任公司“有限责任公司由50个以下股东共同出资设立,股东以其出资额为限,对公司承担责任;公司以其全部资产对公司的债务承担责任。

②股份有限公司:设立股份有限公司,应当有2人以上200人以下发起人,其中须有半数以上的发起人在中国境内有住所,全部资本分为等额股份,每个股东以其所持股份为公司承担责任;公司以其全部资产对公司的债务承担责任。股份有限公司的注册资本为500万元以上。随着物业管理的发展,集团化的物业管理股份有限公司正逐步出现。

③三资企业:三资企业即公司形式的外资企业、中外合资经营企业和中外合作经营企



业。外资企业是依照中国有关法律,在中国境内设置的全部资本由外国投资者投资的企业。中外合资经营企业和中外合作经营企业是根据我国现行法律,外国公司、企业和其他经济组织或个人经过中国政府批准,在中国境内同中国的公司、企业或其他经济组织共同举办的合资经营企业、合作经营企业。

3. 按内部运作机制划分:从其内部运作机制可以分为管理责任型物业服务企业、顾问型物业服务企业和综合性物业服务企业。

①管理责任型物业服务企业:这类企业除主要领导人和各专业管理部门技术骨干外,其他各项服务,如秩序维持、环卫维护、绿化维护等以合同形式交由社会上的专业化队伍承担。

②顾问型物业服务企业:这类企业由少量具有丰富物业管理服务经验的人员组成。不具体承担物业管理服务工作,而是以顾问的形式出现,收取顾问费。

③综合性物业服务企业:这类企业不仅直接从事物业管理服务,还提供物业顾问服务和物业中介服务等。

4. 按与物业权属关系划分:物业服务企业从其与物业权属关系可以分为合同约定服务型物业服务企业(又称委托服务型)和自主经营型(或租赁经营型)物业服务企业。

①合同约定服务型物业服务企业:这类企业受业主、业主大会的选聘,按物业服务合同约定提供物业服务,物业所有权与经营管理服务权是分开的。

②自主经营型物业服务企业:这类企业受上级公司指派管理自主开发的物业。物业所有权属上级公司或物业服务企业本身,通过经营管理收取租金(包括物业服务费在内),实现投资回报。物业所有权与经营管理服务权于一体,常见于商业大楼、办公写字楼等。

二、物业服务企业的权利与义务

1994年3月23日建设部以第33号令发布,1994年4月1日起施行的《城市新建住宅小区管理办法》对物业服务企业的权利和义务做出了明确的规定,2007《物业管理条例》中又有所补充。

(一)物业服务企业的权利

依照国务院《物业管理条例》规定,物业服务企业在物业管理活动中,享有以下权利:

- (1)参与和资质要求相对应的物业管理招投标的权利。
- (2)承接物业时,对物业共用部位、共用设施设备进行查验,并按规定接管相关资料的权利。
- (3)根据物业服务合同约定,对物业实施管理经营服务的权利。
- (4)根据法规、规章、政策的规定和物业服务合同与委托合同的约定,收取物业服务等费用的权利。
- (5)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的权利。
- (6)可以根据业主的委托提供物业服务合同约定以外的服务项目,可以接受水、电、气、



视、讯等公用事业单位的委托,提供水、电、气、视、讯等公用事业费用的代收服务的权利。

(7)与相关委托人在合同中约定相关费用、报酬的权利。

(8)对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律法规规定的行为,予以制止的权利。

(9)协助做好物业管理区域内安全防范工作的权利。

(10)向物业管理主管部门投诉物业管理活动中相关事项的权利;

(11)根据相关法规、规章的规定、房屋装饰装修管理服务协议,监督房屋装饰装修的权利。

(12)经业主、业主大会同意,可以利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的权利。

(13)法律法规规定的或物业服务合同约定的其他权利。

物业服务企业的权利应主要来源于法律法规规定及物业服务合同的约定,物业服务企业的权利行使必须以物业服务合同的约定或业主大会的授权为依据。

(二)物业服务企业的义务

依照国务院《物业管理条例》的规定,物业服务企业的义务主要有:

(1)按照物业服务合同的约定,提供相应服务的义务。

(2)物业服务合同终止时,应将物业管理用房和承接物业时所接管的相关资料,移交给业主委员会的义务。

(3)物业服务合同终止时,业主大会选聘了新的物业服务企业的,物业服务企业之间做好交接工作的义务。

(4)不得随意改变物业管理用房用途的义务。

(5)不得将物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的义务。

(6)接受水、电、气、视、讯等公用事业单位委托代收相关费用的,不得向业主收取手续费等额外费用的义务;

(7)在制止物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为时,有及时向有关行政管理部门报告的义务。

(8)协助做好物业管理区域的安全防范工作。发生安全事故时,在采取应急措施的同时,应及时向有关行政管理部门报告,协助做好救助工作的义务。

(9)确需改变公共建筑和共用设施用途的,有提请业主大会讨论决定同意的义务。

(10)因维修物业或者公共利益,确需临时占用、挖掘道路、场地的,应征得业主委员会意见的义务。

(11)将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主的义务。

(12)法律法规规定的或物业服务合同约定的其他义务。

物业服务企业的权利明确了物业服务企业可以根据物业服务合同收取物业管理服务费用,根据有关法律、法规及物业服务合同的约定,制定物业管理制度,对业主和使用人违反管



理规约的行为进行处理;有权选择专业公司承担本物业部分的专项管理业务,但不得把本物业的全部管理一并委托给他人。物业服务企业负责编制房屋、附属设施、设备、场地等的年度维修养护计划、大中修计划和更新改造计划,并组织实施,向业主和使用人告知物业使用的有关规定;当业主和使用人装修物业时,告知有关装修的法规和管理办法,签订协议,并负责监督;负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划和决算报告。

物业服务企业不得擅自占用和改变物业公用设施的使用功能,如需改建、扩建或完善配套项目,须经业主大会同意,报有关部门批准后方可实施。物业服务合同终止时,必须向业主委员会移交全部经营性商业用房、管理用房及物业管理的全部档案资料。物业服务企业要接受业主委员会和业主的监督,重大管理措施要提交业主大会审议决定;接受房屋土地管理机关、其他行政管理部门及当地街道办事处和指导监督;发现违反法律、法规、规章的行为,要及时向有关行政管理部门报告。

第二节 物业服务企业的设立及资质等级

物业服务企业,不同于传统意义上的房管所,是指依法设立、具有独立法人资格,从事物业管理服务活动的企业。必须依法设立,并具备相应的经营资质。政府房地产行政主管部门对物业管理市场进行管理,首先是从物业管理公司经营资质审批开始。

一、物业服务企业的设立条件与程序

物业服务企业的设立,除应符合公司法、企业法等一般规定外,还必须符合行业法规等对物业服务企业的特殊规定。

(一)物业服务企业的设立条件

1. 企业人员:根据企业法人登记管理有关规章规定,申请成立各类企业,必须有与生产经营规模和业务相适应的从业人员,其中专职人员不得少于8人。

2. 注册资本:根据相关规定,有限责任公司全体股东的首次出资额不得低于注册资本的20%,也不得低于法定的注册资本最低限额,其余部分由股东自公司成立之日起两年内缴足,有限责任公司注册资本的最低限额为人民币3万元;股份有限公司采取发起设立方式设立的,注册资本为在公司登记机关登记的全体发起人认购的股本总额。公司全体发起人的首次出资额不得低于注册资本的20%,其余部分由发起人自公司成立之日起两年内缴足,在出资缴足前,不得向他人募集股份。股份有限公司注册资本的最低限额为人民币500万元,法律、行政法规对股份有限公司注册资本有规定的除外。

3. 有公司章程和相应组织机构:公司章程应载明的事项一般有:公司的宗旨、名称和住所;经济性质;注册资金数额以及来源;经营范围和经营方式;公司组织机构及职权;法定代



表人产生程序及职权范围;财务管理制度和利润分配方式;其他劳动用工制度;章程修改程序、终止程序;其他事项。

4. 有企业自己的名称:企业只能有一个名称。企业名称一般由企业所在地、具体名称、经营类别、企业种类等四部分内容组成。物业服务企业可考虑行业特点、物业名称、物业特点、地理位置等命名。

根据国家的《企业名称等级管理规定》及相关规定,对于企业名称具体要求如下:

(1)对于使用“中国”、“中华”或者冠以“国际”字词为企业名称的,只限于全国性公司、国务院或其授权机关批准的大型进出口企业和大型企业集团、国家工商行政管理局规定的其他企业。

(2)在企业名称中使用“总”字的必须设有3个以上的分支机构。

(3)在企业名称中不得含有下列内容和文字:有损于国家、社会公共利益的;可能对公众造成欺骗或者误解的;外国国家(地区)名称、国际组织名称;党政名称及部队番号;汉语拼音字母(外文名称中使用的除外)、数字;其他法律、行政法规规定禁止的。

5. 有公司住所:《中华人民共和国公司法》规定,公司以其主要办事机构所在地为住所。因此,物业服务企业的主要办事机构所在地为其住所。自有产权或租赁用房须有合法的租赁凭证,且租赁期限一般须在一年以上。

6. 有符合规定的股东人数和法定代表人:《中华人民共和国公司法》规定,设立有限责任公司,由50个以下股东共同出资设立;设立股份有限公司,应当有2人以上200人以下作为发起人,其中须有半数以上的发起人在中国境内有住所。

物业服务企业为企业法人,它独立享有民事权利和承担民事义务。在经国家授权审批机关或主管部门审批和登记主管机关核准登记注册后,其代表企业法人行使职权的主要负责人是企业法人的法定代表人。

(二)物业服务企业的设立程序

根据《中华人民共和国公司登记管理条例》和《中华人民共和国企业法人登记管理条例》及物业服务行业管理相关规定、地方法规规定,物业服务企业的设立程序一般包括可行性研究、名称预先核准、资质审批、工商注册登记、申领资质证书、税务登记和公章刻制等几个步骤。

1. 可行性研究:在设立物业服务企业之前,必须进行充分合理的论证和可行性研究,只有在设立物业服务企业具有现实的必要性、财务上的可行性、法律上又允许的情况下,才能着手设立物业服务企业;否则,就会造成社会人力、物力和财力资源的浪费。

2. 申请名称预先核准:设立有限责任公司,由全体股东指定的代表或共同委托的代理人申请;设立股份有限公司,由全体发起人指定的代表或共同委托的代理人申请。申请时,必须提交以下材料:

(1)全体股东或发起人签署的申请书。

(2)股东或发起人的法人资格证明或者自然人的身份证明等。



(3)代理人的委托证明等。

工商行政管理机关在收到申请文件之日起 10 日内作出核准或驳回的决定,予以核准的,应发放《企业名称预先核准通知书》,其有效期为 6 个月。

3. 资质审批:物业服务企业应根据《中华人民共和国公司法》规定的设立条件,提前准备好有关材料和文件。其中,验资要由法定验资机构——专业会计师事务所进行并出具证明。注册资金包括货币、实物、土地使用权、非专利技术。在条件具备的情况下。要及时向所在地房地产行政主管部门提出书面申请。另外,法律法规规定,三资企业或者公司经营范围中有法律、行政法规规定必须审批的项目,在设立登记前,必须以核准的名称报经相关部门审批。

4. 工商注册登记:按照《中华人民共和国公司法》的规定,所有公司的设立都必须到工商行政管理机关进行注册登记,领取营业执照。在取得《物业管理资质证书》后,物业公司应持该证书,以及公司设立申请书、公司章程、验资证明书等到所在地工商行政管理机关申请办理注册登记手续,领取营业执照。

有限责任公司申请设立时,应当向工商行政管理机关提交下列文件:

- (1)公司董事长签署的设立登记申请书。
- (2)全体股东指定代表或者共同委托代理人的证明。
- (3)公司章程。
- (4)具有法定资格的验资机构出具的验资证明。
- (5)股东的法人资格证明或者自然人身份证明。
- (6)载明公司董事、监事、经理的姓名、住所的文件以及有关委派、选举或者聘用的证明。
- (7)公司法定代表人任职文件和身份证明。
- (8)企业名称预先核准通知书。
- (9)公司住所证明。

法律、行政法规规定设立有限责任公司必须报经审批的,还应当提交有关的批准文件。

设立股份有限公司,董事会应当于创立大会结束后 30 日内向工商行政管理机关申请设立登记,并应当提交下列文件:

- (1)公司董事长签署的设立登记申请书。
- (2)国务院授权部门或者省、自治区、直辖市人民政府的批准文件,募集设立的股份有限公司还应当提交国务院证券管理部门的批准文件。
- (3)创立大会的会议记录。
- (4)公司章程。
- (5)筹办公司的财务审计报告。
- (6)具有法定资格的验资机构出具的验资证明。
- (7)发起人的法人资格证明或者自然人身份证明。



- (8) 载明公司董事、监事、经理姓名、住所的文件以及有关委派、选举或者聘用的证明。
- (9) 公司法定代表人任职文件和身份证明。
- (10) 企业名称预先核准通知书。
- (11) 公司住所证明。

营业登记后,物业服务企业取得《企业法人营业执照》。

设立分公司的,同样要向分公司所在地的市、县工商行政管理机关申请登记,经核准登记后取得《营业执照》,分公司的经营范围不得超出公司的经营范围。

5. 申领资质证书:在规定时间内,到省、市或企业注册所在地的市、区、县房地产管理部门备案,申领省、市、县房地产管理部门核发的资质证书。

6. 税务登记和公章刻制:在取得上述有关证件后,物业公司还要持这些证件到税务部门办理税务登记,到公安部门办理公章登记和刻制手续。

物业公司必须有批准开业部门的证件和工商行政管理部门核准的工商企业的营业执照副本,按照规定办理税务登记的时限,申报办理税务登记手续。税务机关根据申请人报送的各种申请文件,对税务登记表的内容进行认真审核,确认无误后,在表格上加盖税务机关印章,予以登记,并向申请人签发《税务登记证》。

物业服务企业只有在办完此登记手续后,方能从事物业管理活动。

二、物业服务企业的资质管理

物业服务企业的资质,是指物业服务公司具备或拥有的资金数量、专业人员、可以受托管理物业的规模等方面的状况,是公司实力、规模的标志。在界定、查验、衡量物业服务公司时,这些情况都需要在审批过程中加以明确。它是物业服务企业实力、规模和业绩的标志。

1999年10月之前,物业服务企业的资质在全国尚未有统一的执行标准,深圳市将物业服务企业的资质分为甲、乙、丙级;上海市将物业服务企业的资质分为一、二、三级;四川省将物业服务企业的资质分为A、B两类。1999年10月国家建设部颁发了《物业服务企业资质管理试行办法》,全国才有了一个统一的执行标准,近几年,在不断总结工作的基础上,建设部又于2004年2月正式颁布了第125号令——《物业服务企业资质管理办法》,并于2007年11月26日重新修订为《物业服务企业资质管理办法》。

(一) 物业服务企业资质等级标准与评审

为了加强对物业服务企业的管理,维护物业管理市场秩序,根据建设部的《物业服务企业资质管理办法》规定,物业服务企业资质等级被划分为一、二、三级,三个资质等级一级、二级、三级企业的资质标准如下:

1. 一级资质

(1) 注册资本人民币500万元以上。

(2) 物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少



于 30 人。其中,具有中级以上职称的人员不少于 20 人,工程、财务等业务负责人具有相应专业中级以上职称。

(3)物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书。

(4)管理两种类型以上物业,并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%。

- ①多层住宅 200 万平方米;
- ②. 高层住宅 100 万平方米;
- ③. 独立式住宅(别墅)15 万平方米;
- ④. 办公楼、工业厂房及其他物业 50 万平方米。

(5)建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准,建立企业信用档案系统,有优良的经营管理业绩。

2. 二级资质

(1)注册资本人民币 300 万元以上。

(2)物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 20 人。其中,具有中级以上职称的人员不少于 10 人,工程、财务等业务负责人具有相应专业中级以上职称。

(3)物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书。

(4)管理两种类型以上物业,并且管理各类物业的房屋建筑面积分别占下列相应计算基数的百分比之和不低于 100%。

- ①. 多层住宅 100 万平方米;
- ②. 高层住宅 50 万平方米;
- ③. 独立式住宅(别墅)8 万平方米;
- ④. 办公楼、工业厂房及其他物业 20 万平方米。

(5)建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准,建立企业信用档案系统,有良好的经营管理业绩。

3. 三级资质

(1)注册资本人民币 50 万元以上。

(2)物业管理专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 10 人。其中,具有中级以上职称的人员不少于 5 人,工程、财务等业务负责人具有相应专业中级以上职称。

(3)物业管理专业人员按照国家有关规定取得职业资格证书。

(4)有委托的物业管理项目。

(5)建立并严格执行服务质量、服务收费等企业管理制度和标准,建立企业信用档案系统。



另外,新设立的物业服务企业,其资质等级按照最低等级核定,并设一年的暂定期。

《物业服务企业资质管理办法》还规定,一级资质物业服务企业可以承接各种物业管理项目;二级资质物业服务企业可以承接 30 万平方米以下的住宅项目和 8 万平方米以下的非住宅项目的物业管理业务;三级资质物业服务企业可以承接 20 万平方米以下住宅项目和 5 万平方米以下的非住宅项目的物业管理业务。

企业发生分立、合并的,应当在工商行政管理部门办理变更手续后 30 日内,到原资质审批部门申请办理资质证书注销手续,并重新核定资质等级。企业的名称、法定代表人等事项发生变更的,应当在办理变更手续后 30 日内,到原资质审批部门办理资质证书变更手续。企业破产、歇业或者因其他原因终止业务活动的,应当在办理营业执照注销手续后 15 日内,到原资质审批部门办理资质证书注销手续。

物业服务企业取得资质证书后,不得降低企业的资质条件,并应当接受资质审批部门的监督检查,资质审批部门应当加强对物业服务企业的监督检查。

有下列情形之一的,资质审批部门或者其上级主管部门,根据利害关系人的请求或者根据职权可以撤销企业的资质证书:

- (1)审批部门工作人员滥用职权、玩忽职守作出物业服务企业资质审批决定的;
- (2)超越法定职权作出物业服务企业资质审批决定的;
- (3)违反法定程序作出物业服务企业资质审批决定的;
- (4)对不具备申请资格或者不符合法定条件的物业服务企业颁发资质证书的;
- (5)依法可以撤销审批的其他情形。

(二)物业服务企业资质的申报和审批

1. 物业服务企业资质的申报

物业管理是一种服务性和技术性强而且经营范围较广的活动,如果不加强管理,物业管理对房地产市场的积极作用就难以得到发挥,甚至还可能导致一些混乱的现象。对物业管理市场进行管理是很有必要的,而这种管理首先表现为对物业服务公司经营资质的审批。

物业服务企业申报资质等级时应当提交下列资料:

- (1)企业资质等级申请表。
- (2)营业执照。
- (3)企业资质证书正、副本。
- (4)物业管理人员的职业资格证书和劳动合同,管理和技术人员的职称证书和劳动合同,工程、财务负责人的职称证书和劳动合同。
- (5)物业服务合同复印件。
- (6)物业管理业绩材料。

2. 物业服务企业资质的审批

物业服务企业资质审批采用的是分级审批制度。国务院建设主管部门负责一级物业服



务企业资质证书的颁发和管理；省、自治区人民政府建设主管部门负责二级物业服务企业资质证书的颁发和管理；直辖市人民政府房地产主管部门负责二级和三级物业服务企业资质证书的颁发和管理，并接受国务院建设主管部门的指导和监督；设区的市人民政府房地产主管部门负责三级物业服务企业资质证书的颁发和管理，并接受省、自治区人民政府建设主管部门的指导和监督。

资质审批部门收到申请审批物业服务企业资质报告和准备齐全的资料后，应当自受理申请之日起 20 个工作日内，对符合相应资质等级条件的企业核发资质证书；一级资质审批前，应当由省、自治区人民政府建设主管部门或者直辖市人民政府房地产主管部门审查，审查期限为 20 个工作日。设立物业管理资质审批制度，有利于树立物业管理的执业规范。对于资质审批部门，可以规范物业服务企业的经营范围；对于物业管理行业，有利于加强行业管理；对于物业服务企业来说，有利于提高企业的管理、经营和服务，在物业服务企业建立之初就规范其管理服务行为。资质证书分为正本和副本，由国务院建设主管部门统一印制，正、副本具有同等法律效力。

物业服务企业申请核定资质等级，在申请之日前一年内有下列行为之一的，资质审批部门不予批准：

- (1) 聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动的。
- (2) 将一个物业管理区域内的全部物业管理业务一并委托给他人的。
- (3) 挪用专项维修资金的。
- (4) 擅自改变物业管理用房用途的。
- (5) 擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的。
- (6) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的。
- (7) 擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。
- (8) 物业服务合同终止时，不按规定移交物业管理用房和有关资料的。
- (9) 与物业管理招标人或者其他物业管理投标人相互串通，以不正当手段谋取中标的。
- (10) 履行物业服务合同，业主投诉较多，经查证属实的。
- (11) 越资质等级承接物业管理业务的。
- (12) 租、出借、转让资质证书的。
- (13) 发生重大责任事故的。

物业服务企业资质实行年检制度，各资质等级物业服务企业的年检由相应资质审批部门负责。符合原定资质等级条件的，物业服务企业的资质年检结论为合格。

不符合原定资质等级条件的，物业服务企业的资质年检结论为不合格，原资质审批部门应当注销其资质证书，由相应资质审批部门重新核定其资质等级。资质审批部门应当将物业服务企业资质年检结果向社会公布。

物业服务企业超越资质等级承接物业管理业务的，由县级以上地方人民政府房地产主



管部门予以警告,责令限期改正,并处1万元以上3万元以下的罚款。

物业服务企业无正当理由不参加资质年检的,由资质审批部门责令其限期改正,可处1万元以上3万元以下的罚款。

物业服务企业出租、出借、转让资质证书的,由县级以上地方人民政府房地产主管部门予以警告,责令限期改正,并处1万元以上3万元以下的罚款。

物业服务企业不按照《物业服务企业资质管理办法》的规定及时办理资质变更手续的,由县级以上地方人民政府房地产主管部门责令限期改正,可处2万元以下的罚款。

第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置

一、物业服务企业机构设置的原则

物业服务企业的机构设置,实际上就是一个组织结构设计问题,具体包括:设计组织的机构和结构,确定管理职务的类型和组合方法,以及规定它们的工作任务和相互关系。

(一)组织设计的任务和步骤

组织设计的任务是提供组织设计系统图和编制职务说明书。

组织结构系统图是以框图形式,标明各种管理职务或部门在组织结构中的地位及它们之间的相互关系。而职务说明书则要求简单而明确地指出:该管理职务的工作内容,职责与权力,与组织中其他部门和职务的关系,要求担任该项职务者所必须拥有的基本素质、技术知识、工作经验、处理问题的能力等条件。

为了提供上述两种组织设计的最终成果,组织设计者要完成以下3个步骤的工作:

①职务设计与分析。组织系统图是自上而下绘制的。在研究现存组织的改进时,也往往从自上而下重新划分各个部门的职责来着手进行。但是,设计一个全新的组织结构却需要从最基层开始,也就是组织设计是自下而上的。

职务设计与分析是组织设计最基础工作。职务设计是在目标活动逐步分解的基础上,设计和确定组织内从事具体管理工作所需的职务类型的数量,分析担任每个职务的人员应负的责任以及应具备的素质要求。

②部门划分。根据每个职务所从事的工作内容的性质以及职务间的相互关系,依照一定的原则,可以将各个职务组合成被称为“部门”的管理单位。组织活动的特点、环境和条件不同,划分部门所依据的标准也不一样。对于同一组织来说,在不同时期的背景中,划分部门的标准也可能会不断调整。

③结构的形成。职务设计和部门划分是根据工作要求来进行的,在此基础上,还要根据组织内外能够获取的现有人力资源,对初步设计的部门和职务进行调整,并平衡各部门、各



职务的工作量,以使组织结构合理。

如果再次分析的结果证明初步设计是合理的,那么剩下的任务仅是根据各自工作的性质和内容,规定各管理机构之间的职责、权限以及义务关系,使各管理部门和职务形成个严密的网络。

(二)物业服务企业机构设置的原则

1. 目标任务原则。这一原则要求物业服务企业机构的设置必须从目标任务出发,根据实际工作需要设置机构、岗位,并配备相应的管理人员,也要根据目标任务的变动及时地变动机构,使人员与工作任务有机协调,紧密配合。

2. 统一领导与分级管理原则。这一原则是管理层次与权限划分的一条行之有效的重要原则。物业服务企业的重大决策权集中掌握在高层手中,而日常经营权逐级下放,分层次进行管理。集权与分权结合,有利于组织内部的垂直沟通,充分发挥各级管理人员的积极性,提高工作效率。

3. 合理分工与密切协作原则。这一原则要求在机构的设置中要使各部门有明确的分工和协作。分工就是把企业的总目标分层次落实到各个部门,使之各司其职。协作就是各部门密切配合,为了企业整体的利益协同作战。分工协作不仅能够提高劳动生产率,而且有利于发挥物业服务企业的整体效益。

4. 责权对应原则。权利是完成任务的必要条件。企业组织中的每个部门及其员工都应权责对等,在进行专业分工时,委以责任同时要委以自主完成任务所必需的权力。委以重任者,必须授予重权。如果有责无权,将使责任形同虚设,而导致企业目标无法实现;如果有权无责,将导致权力的滥用,助长官僚主义。

5. 统一指挥原则。统一指挥是指具有同一目的的群体,只受一个上级领导,只按一个计划行事,避免出现多头领导、多重命令的现象。任何一个人同时接受两个以上领导的命令,必然会造成混乱和无所适从。因此,这一原则对指导实践具有重要意义。

6. 有效管理幅度原则。管理幅度是指一个主管能够直接有效管理的下属数目。有效的管理幅度必须考虑职务的性质、内容、管理人员的能力以及组织结构的健全程度等因素。管理幅度过宽则主管力所难及,无法进行有效地领导;管理幅度过窄既要增加管理职位,又会影响下属的积极性和创造性。在处理管理幅度与管理层级的关系时,一般来说是尽量减少管理层级,尽可能地扩大管理幅度;否则,会影响企业的经营效率。至于具体的管理幅度多大,因工作性质和个人素质不同而不同。一般情况下,上层管理幅度为4~8人为宜,下层管理幅度为8~15人为宜。

二、物业服务企业组织的类型

(一)现代企业制度下的公司构架

根据《公司法》,物业服务公司一般设立股东会、董事会和监事会。股东会是公司的权力



机构,它决定公司的经营方针和投资计划,选举和更换董事,选举和更换由股东代表担任的监事,对发行公司债券等做出决议等。监事会由股东会选举出的监事和公司职工民主选举产生的监事组成,这是公司监督机构。董事会是经营决策机构和业务执行机构,一般董事长为公司的法定代表人。有限责任公司的经理,由董事会聘任或解聘,如图 2-1 所示。

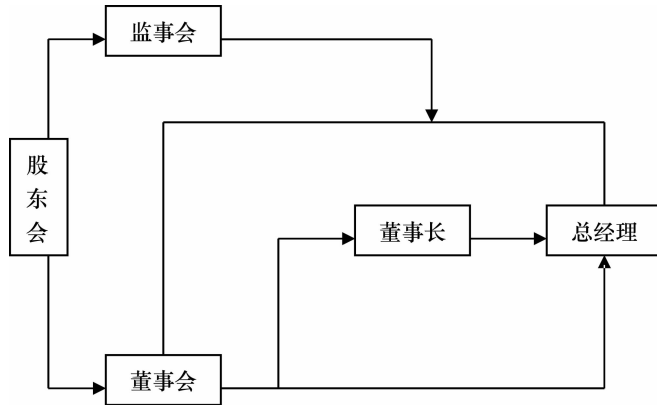


图 2-1 物业服务企业组织架构

1. 股东会

(1) 有限责任公司股东会职权

有限责任公司股东会具有以下职权:

- ① 决定公司的经营方针和投资计划。
- ② 选举和更换非由职工代表担任的董事、监事,决定有关董事、监事的报酬事项。
- ③ 审议批准董事会的报告。
- ④ 审议批准监事会或者监事的报告。
- ⑤ 审议批准公司的年度财务预算方案、决算方案。
- ⑥ 审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损方案。
- ⑦ 对公司增加或者减少注册资本作出决议。
- ⑧ 对发行公司债券作出决议。
- ⑨ 对公司合并、分立、解散、清算或者变更公司形式作出决议。
- ⑩ 修改公司章程。
- ⑪ 公司章程规定的其他职权。

(2) 股东会的决议:有限责任公司的议事方式和表决程序,除《中华人民共和国公司法》有规定的以外,由公司章程规定。涉及增加注册资本、减少注册资本、公司的合并与分立、公司的解散与清算或变更公司形式、修改公司章程等事项的,必须经代表三分之二以上表决权的股东通过。股东会对上述特别决议以外的普通决议,只需经代表一半以上表决权的股东通过。股东会应当对所议事项的决定作成会议记录,出席会议的股东应当在会议记录上签名。股东会决议由股东按照出资比例行使表决权。



(3) 股东大会的形式 股东大会会议分为定期会议和临时会议。定期会议应当依照公司章程的规定按时召开,一般一年一次或一年两次。代表十分之一以上表决权的股东、三分之一以上的董事、监事会或者不设监事会的公司的监事提议召开临时会议的,应当召开临时会议。有限责任公司的股东大会的首次会议由出资最多的股东召集和主持,以后的股东大会会议由董事长主持。董事长因特殊原因不能履行职务时,由董事长指定的副董事长或者其他董事主持。

2. 董事会

董事会是公司股东大会的经营决策机构。董事会由 3~13 人组成。两个以上的国有企业或者两个以上的国有投资主体投资设立的有限责任公司,其董事会成员中应当有公司职工代表。董事会中的职工代表由公司职工民主选举产生。

(1) 董事会的职权:根据《中华人民共和国公司法》以及有关规定,董事会具有以下职权:

- ① 负责召开股东会,并向股东大会报告工作。
- ② 执行股东大会的决议。
- ③ 决定公司的经营计划和投资方案。
- ④ 制订公司的年度财务预算方案、决算方案。
- ⑤ 制订公司的利润分配方案和弥补亏损方案。
- ⑥ 制订公司增加或者减少注册资本的方案。
- ⑦ 拟订公司合并、分立、变更公司形式、解散的方案。
- ⑧ 决定公司内部管理机构的设置。

⑨ 聘任或者解聘公司经理;根据经理提名,聘任或者解聘公司副经理、财务负责人,决定其报酬事项。

- ⑩ 制订公司的基本管理制度。

(2) 董事会召集股东会会议:有限责任公司设立董事会的,股东会会议由董事会召集,董事长主持;董事长不能履行职务或者不履行职务的,由副董事长主持;副董事长不能履行职务或者不履行职务的,由半数以上董事共同推举一名董事主持。有限责任公司不设董事会的,股东会会议由执行董事召集和主持。

董事会或者执行董事不能履行或者不履行召集股东会会议职责的,由监事会或不设监事会的公司的监事召集和主持;监事会或者监事不召集和主持的,代表十分之一以上表决权的股东可以自行召集和主持。股东人数较少和规模较小的有限责任公司,可以设 1 名执行董事,不设董事会。有限责任公司的执行董事是公司的法定代表人。

3. 经理

经理由董事会聘任,负责公司的日常经营管理工作,并对董事会负责。经理列席董事会会议,其职权为:

- (1) 主持公司的生产经营管理工作,组织实施董事会决议。



- (2) 组织实施公司年度经营工作计划和投资方案。
- (3) 拟订公司内部管理机构设置方案。
- (4) 拟订公司的基本管理制度。
- (5) 制定公司的具体规章。
- (6) 提请聘任或者解聘公司副经理、财务负责人。
- (7) 聘任或者解聘除应由董事会聘任或解聘以外的管理人员。
- (8) 公司章程和董事会授予的其他职权。

4. 监事会

监事会应当包括股东代表和适当比例的公司职工代表；其中职工代表的比例不得低于三分之一，具体比例由公司章程规定。监事会中的职工代表由公司职工通过职工代表大会、职工大会或者其他形式民主选举产生。监事会设主席一人，由全体监事过半数选举产生。监事会主席召集和主持监事会会议；监事会主席不能履行职务或者不履行职务的，由半数以上监事共同推举一名监事召集和主持监事会会议。董事、高级管理人员不得兼任监事。

根据《中华人民共和国公司法》规定，有限责任公司的监事会、不设监事会的公司的监事行使下列职权：

- (1) 检查公司财务。
- (2) 对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，对违反法律、行政法规、公司章程或者股东大会决议的董事、高级管理人员提出罢免的建议。
- (3) 当董事、高级管理人员的行为损害公司的利益时，要求董事、高级管理人员予以纠正。
- (4) 提议召开临时股东会会议；在董事会不履行本法规定的召集和主持股东大会职责时，召集和主持股东大会。
- (5) 向股东大会提出提案。
- (6) 依照《中华人民共和国公司法》第 152 条的规定，对董事、高级管理人员提起诉讼。
- (7) 公司章程规定的其他职权。

(二) 物业服务企业组织机构的类型

物业服务企业组织结构按照管理权限实施方式的不同，分为直线制、直线职能制、事业部制与矩阵制等类型。

1. 直线制

直线制是一种按垂直方向自上而下建立起来的管理机构组织形式，如图 2-2。这种类型的物业服务企业一般是小型的专业化物业服务企业，主要实行作业性工作，如专门的保洁公司、保安公司、房屋装修公司、维修公司等。这些公司下设几个专门的作业组，由经理直接指挥。其优点是机构精简、指挥统一、决策迅速、易于管理；缺点是主管人员难于应付复杂的管理，且容易独断专行、造成指挥失误。

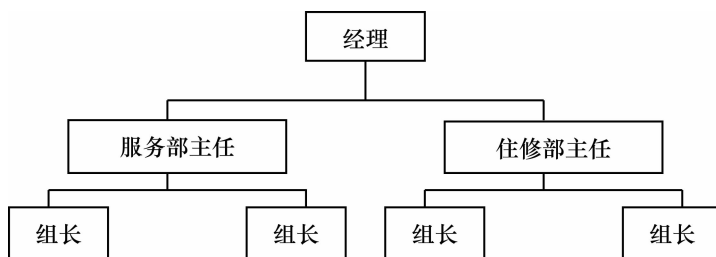


图 2-2 直线制组织结构图

2. 直线职能制

直线职能制是以直线制为基础,在各级主管人员的领导下,按专业分工设置相应的职能部门,实行主管人员统一指挥和职能部门专业指导相结合的组织形式,如图 2-3。其特点是各级主管人员直接指挥,职能机构是直线行政主管的参谋。职能机构对下面直线部门一般不能下达指挥命令和工作指示,只是起业务指导和监督作用。这种组织机构形式很常见,一般的大、中型物业服务企业都采用这种形式。它的主要优点是加强了专业管理的职能,适应涉及面广、技术复杂、服务多样化、管理综合性强的物业服务企业。其缺点是机构人员较多,成本较高;各职能部门之间缺乏横向联系,容易产生脱节和矛盾,降低工作效率。

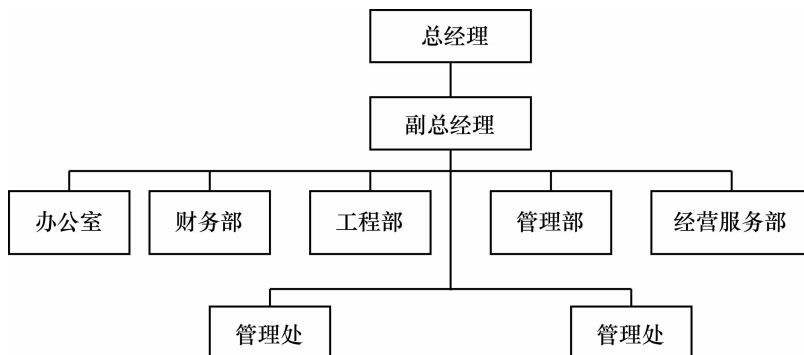


图 2-3 直线职能制组织结构图

3. 事业部制

事业部制是较为现代的一种组织形式,是管理产品种类复杂、产品类别很大的大型集团所采用的一种组织形式。事业部制又称分权组织,或称部门化结构,把大公司中那些具对独立业务的部门划分为各个事业部,使之独立核算。每个事业部都是在总公司制之利润中心。按集中管理,分散经营的原则,公司最高管理层负责重大方针的制定,掌握公司成败的重大问题的决策权,如资金使用、负责人的任免、发展战略的决策等。其主要特点:一是实行分权管理,将政策制定和行政管理分开;二是每个事业部都是一个利润中心,实行独立核算和自负盈亏,如图 2-4。

事业部制的优点是:以多样化的服务来满足业主和使用人的多样化需求,在一定程度上分散了风险;有利于公司最高管理者摆脱繁杂的行政事务,着重于公司重大事情的决策;有



利于调动各事业部的积极性和创造性,增强企业的活力;有利于公司新业务的开发,提高物业管理的专业化管理水平和服务质量。

事业部制的缺点是:各事业部相对独立,机构重叠,人员过多,增加了管理费用;各事业部都有自己独立的经济利益,容易造成各自为政的现象,事业部之间的协调比较困难,从而影响公司的整体利益;职权下放过大,容易造成失控现象。

事业部制适用于规模大、物业种类繁多、经营业务复杂多样、管理范围分散的大型综合型物业服务企业。

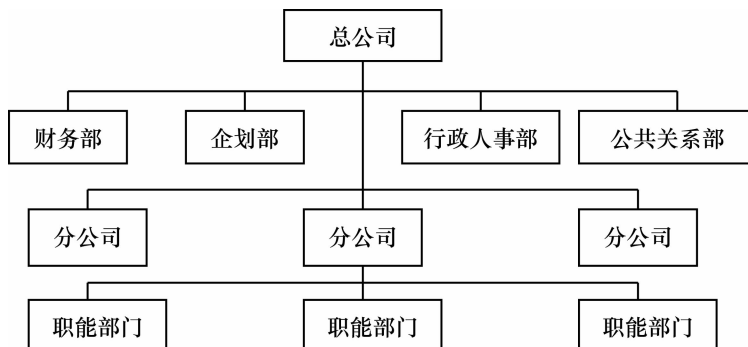


图 2-4 事业部制组织结构图

4. 矩阵制

矩阵制是由职能部门与专业或项目部相互配合所形成的组织形态。这种管理模式优点是充分利用人力资源,调动各方面积极性来参与管理。同时可采用计算机现代化的管理手段来提高服务质量。缺点是双重领导,容易出现矛盾,导致责任推卸。但如果重要职责界定清楚,矩阵式模式适用于各种类型物业的管理。如图 2-5 所示。

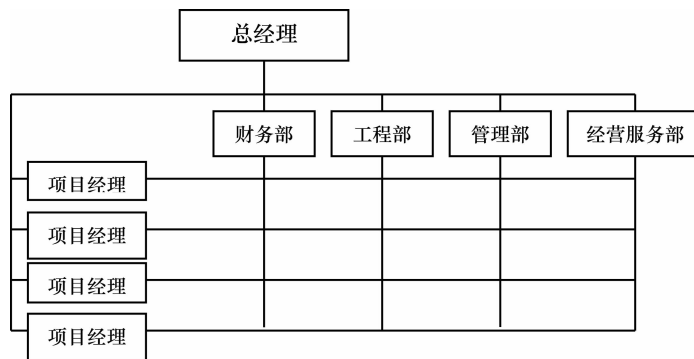


图 2-5 矩阵制组织结构图

以上只是四种典型的模式。典型的组织机构模式并不完全适用于每个物业服务公司的实际情况,这就需要针对公司的具体情况做适当调整。

(三) 物业服务企业机构的职责

物业服务企业的机构设置,按业务性质和职能分工,一般可设立“一室四部”。



(1)办公室。办公室是在公司总经理领导下的综合性职能部门,主要负责文书与通信处理、文件档案管理、行政管理、后勤与生活福利、对外联络和接待工作、协助公司经理做好会议组织及其他工作。

(2)工程部。工程部是物业服务公司的一个重要的技术部门,其主要职能有:水、电等能源的供给及管理,房屋的维修养护与管理,设备的维修保养与管理,对业主或使用人进户后进行的装修和改造按照有关法规、法令进行监督和管理。

(3)管理部。管理部主要负责房产管理、租赁管理、区域内的环境卫生、园庭绿化、治安保卫、消防安全等工作。

(4)财务部。财务部门在公司经理领导下,参与企业的经营管理,搞好会计核算工作,一般设会计、出纳、收款员等岗位。

(5)综合经营部。该部是负责开展多种经营与提供各类服务的经营性部门,其主要职能有:制定经营计划,开拓经营项目和管理多种经营业务,组织各类代办服务,管理物业辖区内的商业、娱乐、服务业等各类用房,履行和监督协议、合同的执行。

三、物业服务企业的规章制度

(一)物业服务企业章程

物业服务企业章程是明确企业宗旨、性质、资金、业务、经营规模、经营方向、组织机构,以及利益分配原则、债权债务处理方式、内部管理制度等规范性的书面文件。它是设立企业的最重要的基础条件之一,是确定公司的权利、义务关系和公司对外开展经济活动的基本法律文件,并对公司、股东、董事、经理及公司全体员工都具有约束力。

企业章程的内容,因公司的性质而有所不同,并可根据企业的实际情况作具体的规定。下面以有限责任公司和股份有限公司为例,说明企业章程的内容。

1. 有限责任公司的章程

有限责任公司的章程一般应载明下列事项:

- (1)公司的名称和住所;
- (2)公司经营范围;
- (3)公司注册资本;
- (4)股东的姓名或名称;
- (5)股东的出资方式、出资额和出资时间;
- (6)公司的机构及其产生办法、职权、议事规则;
- (7)公司法定代表人;
- (8)监事会的组成、职权、任期和议事规则;
- (9)公司利润分配办法;
- (10)公司的解散事由与清算办法;



- (11)公司的通知和公告办法；
- (12)股东会会议认为需要规定的其他事项。

2. 股份有限公司的章程

股份有限公司章程一般应载明下列事项：

- (1)公司的名称和住所；
- (2)公司经营范围；
- (3)公司设立方式；
- (4)公司股份总数、每股金额和注册资本；
- (5)发起人的姓名或者名称、认购的股份数、出资方式 and 出资时间；
- (6)董事会的组成、职权、任期和议事规则；
- (7)公司法定代表人；
- (8)监事会的组成、职权、任期和议事规则；
- (9)公司利润分配办法；
- (10)公司的解散事由与清算办法；
- (11)公司的通知和公告办法；
- (12)股东大会会议认为需要规定的其他事项。

(二)物业服务企业的规章制度

物业服务企业，必须不断建立与完善企业内部的各项规章制度，使管理与服务工作规范化、程序化、标准化，提高企业管理水平。制定公司制度时，应注意以下事项：

1. 物业管理公司规章制度的制定、执行、检查、修改、废除等应当规范化，履行必要的手续和程序。

2. 规章制度要有相对的稳定性。不能朝夕令改，使人无所适从。如果在实施过程中发现些问题，也须由经理层讨论决定是修改还是废除。需要修改时，有关部门可先提出修改方案，然后交由经理例会或办公会议讨论通过，同时取消原制度。

3. 规章制度执行的关键在于考核，考核也必须规范化。考核应有考核细则，并与工资奖金挂钩。考核可采用自评、相关评、领导评相结合的办法，以自评为基础，相关评作参考补充，领导评作最后定案。如果在相关评中发现问题，应及时了解清楚，情况属实时，交由领导处理或由考评会协调平衡解决。

四、物业服务企业与相关机构的关系

构成物业管理市场的主体，是业主、业主委员会和物业服务企业。同时，由于房地产行政主管部门承担着实施法律、行政法规与行业管理责任，又由于物业管理是城市管理和社区管理中的一个组成部分，以及物业使用的种种配套需要。因此，物业管理的运作主体，则为业主或者业主委员会、物业服务企业、政府主管部门和相关部门。