



一?物业的概念：

“物业”一词是由英语Property引译而来的，含义为“财产，资产，拥有物，房地产，物业”可以是未来发的土地，

也可以是整个住宅小区或单体建筑，包括高层与多层住宅楼，综合办

公写字楼，商业大厦，旅游宾馆，工业厂房，仓库等。

二?物业管理： 广义的物业管理，就是指资产，财产的管理。

狭义范畴，即房地产的管理，它运用现代管理科学和先进的专业维修

养护技术，借助经济和法律手段，对房层及附属设施，周围环境实施

统一的综合管理，以期为用户（业主或租户），创造一个整洁舒适，

安全高雅的商住办公环境。

物业管理还有重要的服务性的一面，即充分利用现有的物业条件，尽

可能地完善各种配套设施，开展多种多样的经营服务项目，为用户提

供全方位的服务。

物业管理工作还涉及物业周围的软硬件环境，如人，车，道路等，故

物业管理工作因物业的具体使用性质不同而各有侧重。

对XX广场的物业管理着重在于为各业主/租户创造舒适安全的购物，

办公，娱乐的环境，所以水电，冷暖气，保安，清洁和维修等必须提

供上档次的服务，除此之外，商务，快餐等服务必须得到完善，整体

建筑的外观和形象也应统筹策划，以吸引更多的租户和消费者。

停车场及周围道路的管理，必须做到车道清楚，标识明确，停放有序，

只要是业主需要，于社会有益，物业管理公司都应想办法尽力去做，

这是物业管理部义不容辞的责任。

三?管理公司基本理念和原则

1.物业管理的任务，功能

第1页，共9页

中国物业服务教育网 <http://www.pmedu.net>



中国物业服务教育网

<http://www.pmedu.net>

物业管理为物业项目提供专业管理服务。

物业管理是物业开发过程的一个重要组成部分，从概念构思开始，然

后是设计，融资，以至建筑施工，市场营销以及运作，物业管理都参

与其中。

物业管理具有管理和服务两重特性，但说到底也就是服务的只

能，因为管理实际上是服务的更高层次而已。

物业管理的任务是支持及监督物业的开发过程，这是基于开发和管理

是一个统一的功能组合这一认识的。故第一项功能是监督物业开发进

展，并向发展商提出有关如何最大限度发挥物业潜力的建议。

物业管理的

第二个功能是在发展商将物业移交给管理公司后管理该项物业。

物业管理的第三个功能是与物业的业主，投资者，用户及公众保持良

好关系。该项工作可说是楼宇达至百分之百占用率的关键所在，这样

也才能实现财产的完全的真实价值。

物业管理的第四个功能是令公司收支平衡，以为公司谋取利润。其中

收入主要来自业主的管理费，被管理公司用来支付行政管理，运作费

用及大额开支费用：如招聘，培训，市场推广，工程维护及运行，保

安，清洁及管理服务等。

（大额开支——用于购买新的机电设备及对大楼进行维修，再装修等）

2.管理运行

A.机电，工程服务

提供足够及经济的能源服务，空调服务，采暖通风服务，供水服务，

电梯，电话及维护服务。先进的“智能化”大厦拥有复杂的电子控制

闭路电视系统，微机自动监控及消防，广播系统，感应式自动停车收

费系统，机电，工程服务。负责全部公共机电设备系统的操作运转及

养护。

B.安全保卫服务

保安控制大厦内外进出的行人和车辆以确保大厦自身，大厦周边，大

厦租户及顾客的安全，为该广场之公众地方，设施提供保险及其他因

管理人员疏忽或广场设施损毁而引起人体伤害保险。同时保安工作也

包括火警及紧急救援系统。

C.清洁服务

大厦和周边的清洁服务，保持大厦内外公共区域的洁净，这些公共区

第2页，共9页

中国物业服务教育网 <http://www.pmedu.net>



域包括大堂，电梯，楼梯，停车场和大厦外墙玻璃，公共地方的花卉

保养及防止任何障碍阻塞公共地区。 3.使命

物业管理公司的使命是为房地产项目提供非常优秀的服务，这种服务

是遵循国际上认可的标准和实践原则进行的：即反应迅速，举止礼貌，

注重效益，讲究效率，经济运作。

故：物业管理公司的企业目标制定的前提是：它是服务型公司。必须

营造体贴入微的服务氛围提供富有创造性的商务服务。在此基础上物

业管理方可或致最大成功。

4.公司的企业文化

物业管理公司的企业文化应是鼓励有机地结合平素友善待人及专业

上训练有素，严格要求，一丝不苟。

物业管理公司应通过严格的管理标准，管理规章及管理实践来维持与

业主，投资者，发展商及住户间的紧密联系，从而达致财务上成功。

5.财产价值

物业管理的首要作用就是使物业得以增值，为此它需要员工具有主人

翁的态度，发现问题解决问题，作出决定和找到答案。

物业管理使物业增值的途经是：高质量的标准；细致入微的服务，专

业化的雇员以及被实践证明切实有效的政策和程序。

因此物业管理公司必须“以人为本”，物业管理公司的最大财富是其

员工，这是真正的价值所在，这是附加的价值。高质量的标准是由人

制定的，关心服务是人提供的，经实践证明切实有效的政策和程序是

由人执行的。

如果没有物业管理的员工，物业投资就无从实现其真正的，增加的及

全部的财产价值。

物业管理公司必须首先关心其员工。

员工则会关心投资者，业主，发展商，及用户，这是人类本身具有的

相互理解的天性决定的。

这种理解是物业管理的基础。

如果管理公司关心其员工，则员工会关心公司管理的财产，这样业主

和用户也会关心这些财产，结果是：投资者和发展商将完全实现增值

了的一一附加的一一价值。

6.行为誓言

第3页，共9页

中国物业服务教育网 <http://www.pmedu.net>



物业管理公司必须保证为业主，投资者和用户提供最佳的物业管理流服

务。

物业管理公司的员工必须保证：充分发挥其专业技能，尽量提高服务

标准，以富有责任心成熟及专业化的方式来实现其承诺。

管理公司和员工应按照统一，有思想，体贴，礼貌，诚实的原则工作。

四?员工素质要求

公司希望员工有出色的表现，其标准是与同事，业主，客户，具有良

好的关系而这些良好的关系是基于四方面高质量的要求的：

1.反应迅速

员工应对客户的请求立即作出反应，并向他们报告解决的方法。

2.举止礼貌

员工行为是高度职业化并经过良好训练的。例如：在任何时候，不管

发生什么问题都应友善，注意礼貌的。

3.注重效益

员工应提供节约成本卓有成效的服务，以确保公司在财务上成功以及

有利于员工自我的职业发展。

4.讲究效率

员工在完成它的工作，任务时应讲究时效，有序地，区别轻重缓急地

以及迅速的分配工作，定量的利用资源。

五?职业培训

通过对员工进行物业管理，一般性管理，服务性管理以及商务管理等

方面专业培训以提供优质服务，这是物业管理公司的基本关注点，与

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/167126122142006112>