

## 物业管理：传统服务行业的新资本故事（上）

作者：董施文 | 王瑾 | 尤保暖

物业管理辐射范围涵盖住宅、商业、办公、产业园区、学校、医院及其他类型物业。“新冠肺炎”疫情下的房地产租售与物业管理，呈现出冰火二重天的局面。这边厢，住宅小区、商业、写字楼等物业管理从业人员忙碌于一线以确保筑牢物业防控的第一道防线。

在此非常时期，物业服务企业加快了寻求海外上市的步伐，千倍超额认购、分拆物业平台寻求上市的消息屡屡见诸报端。近年来，物业服务企业在资本市场颇受投资者青睐，截至2019年年末，合计已有23家内地物业服务企业在香港或内地上市。显然，物业管理行业的抗周期性和抗风险性得到资本市场认可。

### 一、物业管理究竟“管”什么？

物业管理一词为舶来品。相传最早的物业管理可追溯到19世纪80年代，英国人奥克维娅·希尔（Octavia Hill）为其名下出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法以解决业主和承租人双方在房屋的维护、居住环境等存在的问题，效果良好且被当地人纷纷效仿并得以传播。20世纪80年代物业管理由香港引入大陆。历经三十多年的发展，物业管理服务已经在大陆全面推进、广泛覆盖、历久弥新。特别是物业管理行业上的香港经验和香港标准至今还影响着国内的物业管理行业。

#### （一）物业管理服务

##### 1、基础服务

基础物业服务即为狭义的物业管理服务，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，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动<sup>1</sup>。

类别	具体内容
房屋维修	房屋外立面、房屋主体、应急维修服务等
设施设备维修	供电设备、供水设备、电梯设备、其他公用设备等
绿化服务	公共区域的绿化布局、配置和协调，绿化养护

<sup>1</sup> 《物业管理条例（2018年修订）》第2条。

类别	具体内容
保洁服务	垃圾处理，公共区域的清洁和保养，吸烟区域的划分和清扫，雨雪天气的清扫和清洁等
秩序维护服务	24 小时保安值班巡逻，外来人员登记，对大楼或者小区重要部位的防护
停车场管理	入口控制、监控及收取停车费用等停车位，停车位管理，停车位出租
消防管理	消防系统的设置、设备维护，定期进行消防演习和培训，定期检测消防设备等
其他	其他根据各物业类型和实际情况的物业管理基础服务

## 2、增值服务

广义的物业管理服务，包括基础物业服务、对非业主的增值服务和社区增值服务等三大服务类型。

类别	具体内容
定制服务	能源费用代收服务，报刊杂志订阅服务，送餐服务，邮政快递服务，清洁服务(包括施工及装潢垃圾倾倒)，团体采购服务，24 小时热水供应服务，叫车服务
物业经纪服务	为业主提供物色租户、营销及协调访客管理等服务，停车位出售服务
租赁服务	公用区域增值服务，即协助业主租赁公共区域，例如，租赁共用电梯的广告位、地下室与外墙广告位，及向小型商家出租空置楼层作为商铺
交付前检验服务	在施工之后交付之前，进入及检验物业的各部位，通过在现场测试及调查以检测潜在不良之处，从终端用户的角度，就功能性、质量及设计问题提供建议
前期规划及设计咨询服务	根据物业开发商的需求，在施工期间参与制定和审查施工蓝图和其他规划文件，提供现场咨询和检查服务，评估所涉范围内的个别单位、公用区域、地下室、景观及供排水系统、灭火系统等主要系统，跟进从物业管理服务商角度发现的任何质量问题，以便理清物业终端用户的需求，从而使物业开发商设计出尽可能符合终端用户需求的楼宇
其他	其他根据各物业类型和实际情况的物业管理增值服务

### (二) 物业管理与资产管理

2019 年 12 月 12 日，万科物业与戴德梁行宣布成立一家合资公司——万物戴德梁行资产服务有限公司，该合资公司将着重于商业物业及设施管理等服务上的合作，再次在业界引起瞩目和关注。

根据资产的不同形态，可将资产划分为不动产、无形资产、金融资产等多种类型。相对应地，资产管理亦具有不同的内容。本处的资产管理仅针对不动产范畴，可称之为“房地产资产管理”或“不动产管理”，指的是对不动产进行经营和维护以实现不动产权利人目标的活动。有观点认为，就由低到高的服务层次而言，存在物业管理、设施管理、资产管理及组合投资管理等四种形态，因而相较于资产管理，

物业管理属于基础服务层次。如上文所述,《物业管理条例(2018年修订)》将物业管理定位于维修、养护、管理、维护等初级业态,处于被动、从属的地位;资产管理则包括与物业相关的再融资、财务管理等,是物业管理发展到较为成熟阶段后的高级业态。

## 二、物业管理的模式及合同备案要求

### (一) 物业管理模式的分类

对于物业管理区域,《物权法》允许业主自行管理建筑物及其附属设施,亦可以委托物业服务企业或者其他管理人管理<sup>2</sup>。据此,依据管理物业的不同主体,可将物业管理分为如下四种模式:

#### 1、 开发商管理模式

房地产开发企业通过自行组建物业服务机构,由其对开发建设的物业项目进行管理。《前期物业管理招标投标管理暂行办法》要求在业主、业主大会选聘物业服务企业之前的前期物业管理阶段,住宅及同一物业管理区域内非住宅的建设单位应通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业<sup>3</sup>;但为有效推进房地产开发建设,开发商可能未经过招投标程序而直接促使其物业服务平台签订前期物业管理合同。

#### 2、 业主自主管理模式

物业管理区域内的全体业主基于建筑物区分所有权,依据法律、法规的规定和民主的原则,建立基层自治组织、确立资质规范,自我管理本区域内物业管理活动。

#### 3、 物业服务企业管理模式

由独立设立、具有法人地位的物业服务企业对物业实施管理。例如,部分办公楼业主会聘请知名的五大行提供物业管理服务。除前期物业管理外,通过招投标的方式选聘物业服务企业并不是《物业管理条例(2018年修订)》的规定动作<sup>4</sup>,但是实践中业主还是选择通过招投标的方式选聘物业服务企业。

#### 4、 政府房管部门管理模式

由城市政府房地产行政主管部门,例如,房管局和基层房管站、房管所等部门,对属于国家所有的房产进行管理。

### (二) 对外委托部分物业管理业务

《物业管理条例(2018年修订)》规定一个物业管理区域应由一个物业服务企业实施物业管理,且允许物业服务企业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,但要求不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人<sup>5</sup>。若物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人,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,处委托合同价款30%以上50%以

<sup>2</sup> 参见《物权法》第81条。

<sup>3</sup> 参见《前期物业管理招标投标管理暂行办法》第3条。

<sup>4</sup> 包括《上海市住宅物业管理规定(2018年修订)》亦明确规定:鼓励业主大会采用招投标方式,公开、公平、公正地选聘物业服务企业。

<sup>5</sup> 参见《物业管理条例(2018年修订)》第33条和第39条。

下的罚款<sup>6</sup>。

专项服务业务通常为物业管理区域内的保洁、保安、绿化，及电梯等共用设施设备的维修和保养等服务。在物业服务企业将专项服务业务委托予专业服务企业后：

- (1) 物业服务企业与业主之间，仍为物业服务合同关系。物业服务企业就专业服务企业提供的服务向业主负责；
- (2) 物业服务企业与专业服务企业之间构成委托服务合同关系；
- (3) 业主与专业服务企业之间不存在合同关系。

具体就物业服务企业与专业服务企业之间的委托服务合同关系而言，专业服务企业必须根据法律法规取得开展业务运营所需的许可、证照及证书。物业服务企业可在委托服务合同中要求专业服务企业遵守物业服务企业的内部要求，例如，与质量标准、安全、报告时间、支付及礼仪指南相关的政策。此外，委托服务合同的内容不得与物业服务合同的内容相抵触；且专业服务企业在履行委托服务合同时，应当遵守物业管理区域内的规章制度，不得侵害业主的合法权益。

### （三）“大”、“小”物业管理区域

一个物业管理区域应由一个物业服务企业实施物业管理，但是在实践中，一个整体物业管理区域（“大物业管理区域”）中依然存在着由小业主指定的物业服务企业就该等小业主持有之专有部分面积（“小物业管理区域”）进行管理的操作方式，且该等操作方式在一些综合体商业地产项目及资产散售过的单幢物业尤为常见。由于实践中申请分拆物业管理区域有较大障碍，导致各业主之间委聘自身的物业服务企业对相关专有区域进行物业管理。

纵然有大物业管理区域的概念，且在很多情况下，小物业管理区域的业主及/或该等业主指定之物业服务企业希望能与大物业管理区域的物业服务企业（“大物业管理人”）就义务和责任“一刀切”，但是现实中，大物业管理人的部分责任是不能也不应该被豁免或者断开的。这当中包括整个物业管理区域中消防控制室的值班、对火灾等隐患险情的及时跟踪、通知，以及控制措施，等等。

即便小物业管理区域的业主及/或物业服务企业实际控制整个物业中某一部分区域，但该等责任仍然必须且只能由大物业管理人承担。在这一大前提下，大物业管理人和小物业管理区域的物业服务企业（“小物业管理人”）各自的权利和义务、工作界面应当划分明确，尤其是对交叉使用的公共区域和/或共用设备，如配电、安保、消防、空调（若有）的负责的管理责任界限、在屋面等等位置安装空调外机等设备所必要的区域划分和通行权等等，均须加以细致区分。相应地，小物业管理人也应该按照固定标准支付给大物业管理人一笔物业管理费，以对应大物业管理区域的物业服务企业所需要履行的该等责任。

一般而言，较为常见的大物业管理区域和小物业管理区域之安排下，涉及的法律文件包括物业管理合同、物业管理顾问协议、分区管理/许可协议和业主公约等。

### （四）物业服务合同的备案要求

现行《物业管理条例》并未就物业服务合同的备案要求作明确规定。对物业服务合同的备案要求散见于各地方性法规及规章之中，一般包括初始备案、变更备案及注销备案。例如，北京住房和城乡建设

<sup>6</sup> 参见《物业管理条例（2018年修订）》第59条。

委员会要求物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起 15 日内向项目所在地区县房屋行政主管部门备案<sup>7</sup>；物业服务合同中物业服务内容及费用、项目负责人等事项发生变更或者解除合同的，原备案申请人应当在变更或者解除合同后 15 日内到原备案部门办理变更或者注销备案<sup>8</sup>。此外，一个物业管理区域通常视为一个物业项目，因此，同一时间、在同一物业管理区域内，应仅就一份物业服务合同向主管部门办理备案。

通常而言，物业管理费的核定是商品房获得预售/销售许可证的前提条件之一，而仅有已经过备案的物业服务企业才有权制订物业管理费标准并报请政府主管部门核定。因此，一般认为，对于历史上已经发生过资产散售的楼宇，其物业管理人（无论是开发商指定的前期物业还是业主大会决议聘请的物业服务企业）均已向政府房屋主管部门办理物业服务合同之备案，并持有正在生效的前期物业管理协议或者物业管理协议。

### 三、物业服务企业的资质要求及标准化运营体系

#### （一）物业服务企业的资质要求

依据物业服务企业所提供的物业服务内容，一般而言，物业服务企业在提供物业管理服务过程中，主要涉及如下资质要求<sup>9</sup>：

##### 1、物业服务企业资质

《物业管理条例（2003 年版）》规定，我国对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度。<sup>10</sup>《物业服务企业资质管理办法》（2004 年版）将物业服务企业资质等级分为一、二、三级，并明确物业服务企业需根据不同的等级承接不同范围的住宅项目和非住宅项目的物业管理业务<sup>11</sup>。

2017 年 1 月和 9 月，国务院分别通过两个取消行政许可事项的决定，取消物业服务企业二级及以下资质认定与物业服务企业一级资质核定。<sup>12</sup>随后，住房城乡建设部于 2017 年 12 月颁布《关于做好取消物业服务企业资质核定相关工作的通知》，要求各地不再受理物业服务企业资质核定申请和资质变更、更换、补证申请；不得以任何方式要求将原核定的物业服务企业资质作为承接物业管理业务的条件。2018 年修订的《物业管理条例》已取消物业服务企业所需的资质<sup>13</sup>。自此，我国立法和实践操作均不再

<sup>7</sup> 《北京市物业服务企业信用信息管理办法（2017 年修订）》第 6 条。本市实行物业服务合同备案制度。物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起 15 日内向项目所在地区县房屋行政主管部门备案。

建设单位应当自前期物业服务合同签订之日起 15 日内向项目所在地区县房屋行政主管部门办理前期物业服务合同备案手续。

业主共同决定聘请其他管理人的，应当与其他管理人签订物业服务合同，并应当自签订之日起 15 日内向项目所在地区县房屋行政主管部门备案。

<sup>8</sup> 《北京市物业服务企业信用信息管理办法（2017 年修订）》第 8 条。

<sup>9</sup> 对于现代物业管理中涉及的增值电信业务、非经营性互联网信息服务的备案、第三方支付等所需要的证照，请参见本所关于该等牌照申请的专业文章，此处不再赘述。

<sup>10</sup> 参见《物业管理条例》（国务院令 379 号）第 32 条。该条例于 2003 年 9 月 1 日起施行，分别于 2007 年 8 月 26 日和 2016 年 2 月 6 日修订。

<sup>11</sup> 参见《物业服务企业资质管理办法》（建设部令 125 号）第 3 条至第 10 条。该办法于 2004 年 5 月 1 日起施行，于 2007 年 11 月 26 日修订，并于 2018 年 3 月 8 日废止。

<sup>12</sup> 参见《国务院关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定》（国发【2017】7 号）及《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》（国发【2017】46 号）。

<sup>13</sup> 2018 年 3 月 19 日，国务院颁布《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》（国务院令 698 号），《物业管理条例》据此作出修订。

对物业服务企业作强制性的资质要求。

## 2、经营性停车场许可或备案

根据各地对停车场(库)不同的经营管理规定,经营性停车场经营者需依法办理许可或者备案手续。例如,深圳要求经营性停车场经营者须向市公安交警部门申请《深圳市经营性停车场许可证》;上海要求公共停车场(库)、临时停车场经营者应向交通行政主管部门或者道路运输管理机构办理备案手续;广州要求公共停车场、专用停车场和临时停车场经营者应向停车场所在地的区交通行政主管部门办理备案手续<sup>14</sup>。

## 3、城市园林绿化企业资质

《城市绿化条例》(1992年版)要求承担城市绿化工程施工的单位,应持有相应资格证书<sup>15</sup>。1995年颁布的《城市园林绿化企业资质管理办法》及《城市园林绿化企业资质标准》<sup>16</sup>规定,城市园林绿化企业须取得《城市园林绿化企业资质证书》,并将城市园林绿化企业资质等级划分为一、二、三级及三级以下。部分物业服务企业将公共区域的绿化养护等服务外包,因而物业服务企业无需自持相关城市园林绿化企业资质。

2017年3月修订的《城市绿化条例》不再对城市园林绿化企业规定资质要求。2017年4月,住房城乡建设部颁布的《关于做好取消城市园林绿化企业资质核准行政许可事项相关工作的通知》规定,各级住房城乡建设(园林绿化)主管部门不再受理城市园林绿化企业资质核准的相关申请;不得以任何方式,强制要求将城市园林绿化企业资质或市政公用工程施工总承包等资质作为承包园林绿化工程施工业务的条件<sup>17</sup>。自此,我国立法和实践操作均不再对园林绿化企业作强制性的资质要求。

## 4、特种设备安装改造维修许可证(电梯)

电梯属于《特种设备安全监察条例》列明的特种设备,因此对于电梯的安装、改造、维修及日常维护保养,须由取得许可的安装、改造、维修单位或者电梯制造单位进行<sup>18</sup>。物业服务企业通常将维修和保养电梯等相关服务外包,因而物业服务企业无需自持相关特种设备许可证。

## 5、消防技术服务机构资质证书

2008年10月及2019年4月修订的《消防法》均要求消防产品质量认证、消防设施检测、消防安全监测等消防技术服务机构和执业人员,应当依法获得相应的资质、资格<sup>19</sup>。公安部于2014年颁布、2016年修订的《社会消防技术服务管理规定》规定,国家对消防技术服务机构实行资质许可制度,明确消防技术服务机构应在资质证书确定的业务范围内从事消防技术服务活动,并将消防设施维护保养

<sup>14</sup> 参见《深圳市停车场规划建设和机动车停放管理条例(2019年修订)》第15条;《上海市停车场(库)管理办法(2018年修订)》第14条、第17条;《广州市停车场条例》第29条。

<sup>15</sup> 参见1992年颁布及2011年修订的《城市绿化条例》第16条。

<sup>16</sup> 参见1995年7月4日颁布的《城市园林绿化企业资质管理办法》第4条和《城市园林绿化企业资质标准》。《城市园林绿化企业资质管理办法》于2017年12月12日失效;《城市园林绿化企业资质标准》于2006年5月23日、2009年10月9日修订,并于2017年12月12日失效。

<sup>17</sup> 参见《住房城乡建设部办公厅关于做好取消城市园林绿化企业资质核准行政许可事项相关工作的通知》第1条和第2条。

<sup>18</sup> 《特种设备安全监察条例(2009年修订)》第2条:特种设备是指涉及生命安全、危险性较大的锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施和场(厂)内专用机动车辆;第17条:电梯的安装、改造、维修,必须由电梯制造单位或者其通过合同委托、同意的依照本条例取得许可的单位进行。

<sup>19</sup> 《消防法(2008年修订)》、《消防法(2019年修订)》第34条。《消防法》最早于1998年5月1日起施行,2008年10月《消防法》修订时新增上述第34条,2019年4月二次修订时未对该条作任何修改。

检测机构的资质分为一级、二级和三级。物业服务企业通常将消防设施的维修与保养服务外包，因而物业服务企业无需自持相关消防技术服务机构资质证书。

2019年5月，中共中央和国务院颁布《关于深化消防执法改革的意见》，取消消防技术服务机构资质许可<sup>20</sup>。自此，我国不再对消防设施维护保养检测机构作强制性的资质要求。

## 6、二次供水卫生许可证

为补偿市政供水管线压力缺乏，保障寓居于高层人群的用水，物业服务企业可能会采用二次供水<sup>21</sup>。《传染病防治法（2013年修订）》、《生活饮用水卫生监督管理办法（2010年修订）》规定，国家对供水单位和涉及饮用水卫生安全的产品实行卫生许可制度<sup>22</sup>，即二次供水单位应取得当地卫生部门颁发的卫生许可证。此外，从事二次供水设施清洗消毒的单位还须取得当地卫生部门颁发的卫生许可<sup>23</sup>。

## 7、自行招用保安员单位备案证明

《公安机关实施保安服务管理条例办法（2016年修订）》规定，对于自行招用保安员在物业管理区域内开展秩序维护等服务的物业服务企业，应当自开始保安服务之日起30个工作日内向所在地设区市的公安机关备案<sup>24</sup>。通常物业服务企业将保安服务外包予保安服务公司，并不自行招用保安员，因而物业服务企业无需办理相关自行招用保安员单位备案证明。

## 8、游泳场所经营的相关资质

若物业服务企业自营游泳场所，根据《全民健身条例（2016修订）》和《经营高危险性体育项目许可管理办法（2018年修订）》，因游泳列于《第一批高危险性体育项目目录》，物业服务企业须取得体育主管部门颁发的高危险性体育项目经营许可证（游泳）<sup>25</sup>。根据《公共场所卫生管理条例（2016年修订）》、《公共场所卫生管理条例实施细则（2016年修订）》、《游泳场所卫生规范》，物业服务企业还须取得卫生主管部门颁发的卫生许可证<sup>26</sup>。

### （二）物业服务企业的标准化运营体系

为实现成本效益、扩展规模和盈利，增强竞争力及提高声誉等目的，物业服务企业通常会针对物业管理建立一套标准化运营体系，并制定一系列的流程和服务标准，以提高物业服务的效率和质量。

当前，我国物业管理行业尚未建立相应的国家行业性运营标准，基本是等同采用国际标准，因而通过ISO<sup>27</sup>等国际认证成为国内物业服务企业建立标准化运营体系的主要途径。一般而言，我国物业服务

<sup>20</sup> 《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于深化消防执法改革的意见〉的通知》（厅字【2019】34号）第（三）条：取消消防设施维护保养检测、消防安全评估机构资质许可制度，消防设施维护保养检测、消防安全评估机构的技术服务结论不再作为消防审批的前置条件，企业办理营业执照后即可开展经营活动。

<sup>21</sup> 《城市供水水质管理规定》第3条：本规定所称二次供水，是指单位或者个人使用储存、加压等设施，将城市公共供水或者自建设施供水经储存、加压后再供用户的形式。

<sup>22</sup> 参见《传染病防治法（2013年修订）》第29条；《生活饮用水卫生监督管理办法（2010年修订）》第4条。

<sup>23</sup> 参见《生活饮用水卫生监督管理办法（2010年修订）》第14条。

<sup>24</sup> 参见《公安机关实施保安服务管理条例办法（2016年修订）》第18条。

<sup>25</sup> 参见《全民健身条例（2016修订）》第32条；《经营高危险性体育项目许可管理办法（2018年修订）》第3条。

<sup>26</sup> 参见《公共场所卫生管理条例（2016年修订）》第2条和第4条；《公共场所卫生管理条例实施细则（2016年修订）》第22条；《游泳场所卫生规范》第18条。

<sup>27</sup> ISO (International Organization for Standardization) 国际标准化组织，是世界上最大的非政府性标准化专门机构，在国际标准化领域中举足轻重。

企业采用“三标一体”的标准化运营体系，包括质量管理体系认证、环境管理体系认证及职业健康安全体系认证。

#### 四、物业管理费的收费模式

物业管理费的计费模式主要包括包干制和酬金制。

##### （一）包干制

包干制收益模式，是指物业服务企业通过其员工及专业服务企业（分包商）提供的物业管理服务向业主按年度、季度或月度收取固定全包费用，通常按物业管理区域的建筑面积收费。住宅物业多采用包干制收费模式。物业服务企业保留物业管理费作为收益，并承担提供物业管理服务所产生的成本。包干制可省去业主对大额支出的集体决策程序，且可激励物业服务企业优化成本架构及精简业务运营，从而提高其盈利能力。

##### （二）酬金制

随着业主更为深入地参与其物业管理，愈来愈多非住宅物业企业逐渐开始采用酬金制收费模式。根据酬金制收费模式，物业服务企业每月按业主应付的物业管理费总额的预先确定比例收取费用，该比例通常介于3%至10%之间，其余部分均用于物业服务合同约定的支出，结余或不足均由业主享有或承担，物业服务企业不直接承担提供物业管理服务所产生的成本。在该等收费模式下，通过要求物业管理人定期向业主提供预算表及账目，业主可更加密切地监管其物业管理服务。

#### 五、结语

仅需轻资产经营即可持续创造稳定现金流的物业管理行业，兼具成长与抗波动双重属性。近年来，物业服务企业扎堆海外上市的热潮，足以体现物业管理领域的发展潜力和投资前景。值此疫情的特殊时期，展现出不俗服务管理水平和投资价值的物业服务企业，值得我们持续关注。

## 特别声明

汉坤律师事务所编写《汉坤法律评述》的目的仅为帮助客户及时了解中国或其他相关司法管辖区法律及实务的最新动态和发展，仅供参考，不应被视为任何意义上的法律意见或法律依据。

如您对本期《汉坤法律评述》内容有任何问题或建议，请与汉坤律师事务所以下人员联系：

### 董施文

电话： +86 21 6080 0202

Email: [shiwen.dong@hankunlaw.com](mailto:shiwen.dong@hankunlaw.com)

### 王瑾

电话： +86 10 8525 5542

Email: [jin.wang@hankunlaw.com](mailto:jin.wang@hankunlaw.com)