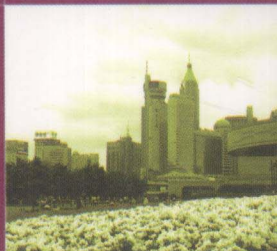




劳动和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

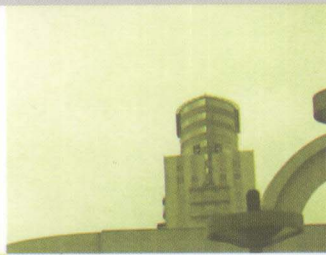
21世纪 | 规划教材
高等职业教育 | 双证系列



物业管理概论

主编 \ 谢希钢

上海交通大学出版社



劳动和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

21世纪高等职业教育 规划教材
双证系列

物业管理概论

主 编 谢希钢

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书从物业管理的基本概念入手,对物业管理的基本内涵、相关理论问题、物业管理企业的组织机构、物业管理招投标、物业管理财务、法律、制度等重要方面作了深入阐述,并在如何突出技能培养、实用性和可操作性等方面做了积极的探索。书中内容翔实,对于了解物业管理行业的基本工作、提高物业管理专业技能、提高物业服务工作的效率和效益,将会大有益处。因此,本书不仅可作为高等职业教育物业管理及相关学科的专业教材及物业管理职业技能鉴定的培训教材,也可作为物业管理行业从业人员的工作参考书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论 / 谢希钢主编. — 上海: 上海交通大学出版社, 2007

ISBN 978-7-313-04824-0

I. 物… II. 谢… III. 物业管理 - 高等学校: 技术学校 - 教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 098775 号

物业管理概论

谢希钢 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

常熟市文化印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm × 960mm 1/16 印张: 15.75 字数: 296 千字

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

印数: 1 - 3 050

ISBN 978-7-313-04824-0/F · 688 定价: 25.00 元

版权所有 侵权必究

前 言

随着中国住房体制改革的深化，我国住宅产业得到了突飞猛进的发展，物业管理也随房地产业的发展而发展，并以房地产市场发育为依据，涉及社会服务业的多个领域，包括房屋及相关设施设备维修养护、环境保洁、绿化养护、保安、家政等众多服务内容，成为与广大人民群众生活、工作息息相关的新兴行业，日益受到人们关注。优秀的物业管理，不仅能带给市民优雅的住宅环境，同时也有利于我国社会主义精神文明及和谐社会的建设。

目前，我国物业管理已成为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分，在大中城市其产值占 GDP 总值的 2% 左右。物业管理在国际上十分流行并获得了蓬勃发展，在我国，物业管理也已成为市场化、企业化经营和社会化、专业化管理的一个新兴的服务性行业，被誉为现代化城市的朝阳产业。

由于物业管理的飞速发展，引发对物业管理人才的强烈需求，加上人才培养跟不上，致使国内物业管理者的整体素质仍然跟不上行业发展的要求，满足不了业主和使用人的需要。物业管理人员专业水平参差不齐的现状，不仅影响到物业管理的质量水平，而且事关整个行业的兴衰成败。目前，物业管理人员的知识结构层次不高、能力水平有限、综合素质偏低，已经制约了物业管理行业的发展。企业和社会都期望高校能够培养出高素质的物业管理人才。然而物业管理在我国也是新兴专业，其专业的产生和形成的时间较短，不仅在学科体系上还有待完善，同时在培养学生的专业教材方面也存在知识、技能落伍、滞后的严重问题。因此，根据社会的客观需要和要求，结合物业管理专业的职业特点，需构建以职业能力为本位、工学结合、以提高学生的职业实践能力和职业素养为宗旨的专业培养方案，全面加强学生的职业道德、职业能力和综合素质，培养能胜任物业管理岗位要求要求的实用型、技能型人才。

为适应物业管理发展的新形势、新特点，培养物业管理行业需要的紧缺人才，由长沙民政职业技术学院谢希钢教授主持，全国众多兄弟院校参与，历时一年多的“高职物业管理专业‘双证’课程设置体系解决方案”的研究成果，得到了行业专家及有关领导部门的高度评价。因此，我们在此研究成果的基础上推出“高职物业管理专业双证课程系列教材，该系列教材体现了以下特色：

(1) 人才培养类型的技术性。根据物业服务第一线或物业管理岗位的需要,培养物业管理与服务需要的技术操作人员,即技能型人才。

(2) 服务方向的基层性。培养的物业管理专业的毕业生其就业岗位面向基层、面向第一线、面向现场。

(3) 职业素质的综合性。以培养职业能力为宗旨,形成基础理论适度、技术能力强、知识面宽、素质高的合理知识能力结构,坚持以提高学生综合职业素质为目的,实施学生“双证书”(学历证书+职业资格证书)毕业制度。

(4) 课程设置的实用性。以实用为主旨和特征,构建课程体系和教学内容,教学内容以实用、创新为原则,重视课程理论与经验技术的结合。

(5) 教学过程的实践性。实验、实训等实践性教学环节是培养学生专业技能的主要手段。要使学生获得物业管理领域相应的职业技能,就必须加强教学过程的实践性,工学结合,这也是高职教育的最大特色。

编者通过广泛的调查,认真研究和学习我国物业管理职业技能鉴定标准和方案,从物业管理知识和技能相结合的角度出发,提出本套系列教材的编写方案,使之更具实用性、操作性,内容全面,可系统反映物业管理行业的职业要求,具有较强的创新意识。使学生通过学习,从知识和技能方面进行全面培养,既能掌握物业管理职业技能的相关知识要求,又能达到学历教育的要求,从而培养出既符合市场需要又有专业发展潜力的优秀物业管理人才。因而本系列教材既可以作为高等职业教育的专业教材,也可以作为我国物业管理职业技能鉴定的培训教材,还可以作为物业管理从业人员的日常工作参考用书。

物业管理工作的千头万绪,涉及面广,政策性强,技术条件复杂,这就要求物业管理者对此深刻了解和掌握。为此我们在广泛收集全国物业管理企业先进成功经验的基础上,融合编者多年的体会编写本书。

全书由长沙民政职业技术学院的谢希钢教授担任主编,由她提出全书的总体构架和写作大纲,并负责全书的统稿、协调和修改工作。参加本书编写工作的教师有:谢希钢(第1、第10章)、周庆(第2、第7章)、杨群(第3、第4章)、王魁(第5章)、杨云云(第6章)、周向群(第8、第9章)。

在本书编写过程中,我们参考了众多学者的前沿著作、文章,也引用了不少物业管理企业的先进资料,在此,一并表示诚挚的感谢!

限于水平、能力有限,加上时间紧张,本书的缺陷和疏漏在所难免,期望各位专家、学者和广大读者提出宝贵意见。

编 者

目 录

1 物业管理概述.....	1
1.1 物业管理的起源与发展	1
1.2 物业与物业管理	10
2 物业管理的相关理论问题	22
2.1 物业管理与经济学	22
2.2 物业管理与管理学	29
2.3 物业管理与法学	36
3 物业管理的内涵	42
3.1 物业管理的基本内容	42
3.2 物业管理的基本环节	47
3.3 不同类型的物业及其管理特点	58
4 物业管理的组织机构	76
4.1 物业管理企业的性质与类型	76
4.2 物业管理企业的组织机构设置	82
4.3 物业管理企业的权利与义务	86
5 业主和业主委员会	89
5.1 业主和业主大会	89
5.2 业主委员会	97
5.3 业主大会议事规则与业主公约	104
5.4 业主委员会与物业管理企业的关系	107
6 物业管理市场与招投标	114
6.1 物业管理市场概述	114
6.2 物业管理市场的管理	123

6.3 物业管理招投标	127
6.4 物业管理招标文件的内容	133
7 物业管理企业财务	143
7.1 物业管理企业财务概述	143
7.2 物业管理中的资金分类与收缴管理	148
7.3 物业管理费的构成及确定	152
7.4 物业管理企业的保险决策	157
8 物业管理法律法规	165
8.1 物业管理法律常识	165
8.2 物业管理法律责任	172
8.3 物业管理的主要相关法律及政策介绍	185
9 物业管理制度	192
9.1 物业管理制度概述	192
9.2 物业管理制度的制定	196
9.3 物业管理制度示例	201
10 现代物业管理发展与创新	223
10.1 我国物业管理发展的新趋势	223
10.2 物业管理新观念	231
附录 1: 业主大会规程	234
附录 2: 前期物业管理招标投标管理暂行办法	238
参考文献	245

1 物业管理概述

1.1 物业管理的起源与发展

1.1.1 物业管理的起源

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国，当时正值英国工业高速发展时期，大量农村人口涌向城市，造成城市严重房荒。于是开发商趁机修建一些简易住宅，以低价出租给工人居住。由于缺乏管理，人为破坏严重，使居住环境不断恶化，拖欠租金的事时有发生，业主的经济利益得不到保障。当时，有一位名叫奥克维亚·西尔(Octavia Hill)的女士为自己经营的物业制订了一套独特的管理办法，加强了对出租物业的管理和住户的服务，收到了意想不到的效果。这种不动产管理的模式可以说是物业管理的雏形。后来这种物业管理的模式逐渐得到各业主和政府有关部门的重视，被推广到世界各国，从而在世界上逐步形成真正意义上的物业管理，并得到蓬勃发展。

现代意义上的物业管理则产生于 19 世纪末的美国。当时美国正处于垄断资本主义经济时期，财富的大量积累加速了城市化进程，使得美国城市人口快速膨胀。为了解决城市人口居住问题，同时又减少对环境的破坏和资源的浪费，一幢幢摩天大楼拔地而起，蔚为壮观。高层楼宇的建造势必伴随着相应的新技术、新材料、新设备，由此产生了诸如电梯保养、高楼防火、专业保洁等新难题。于是专业化的物业管理便应运而生，同时物业管理行业组织也开始诞生。1908 年，由美国芝加哥摩天大楼的管理者乔治·A·霍尔特组织的“芝加哥建筑物管理人员组织”(Chicago Building Managers Organization, CBMO)召开了第一次全国性工作会议，有 75 名代表参加，宣告了世界上第一个专业的物业管理行业组织的诞生。之后，在此基础上美国组建了全国性的“建筑业主组织”(Building Owners Organization, BOO)。1911 年，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国联盟, 代表物业管理过程中业主和房东的利益。业主和管理者的追求目标原本一致, 都是为了物业保值增值和创造一个良好的居住、工作环境, 而通过组织活动, 就能进一步增强两者之间的理解和协作, 而且 BOMA 还经常提供行业信息, 开办专题讲座, 提高了业主参与管理的积极性和管理人员的服务效率, 因而受到了各方的欢迎。1924 年该协会还出版了名为《经济交流报告》(EER)的年刊。此后, 在美国物业管理模式的影响下, 类似的组织在加拿大、澳大利亚、日本等国家纷纷成立。行业组织的出现极大地推动了物业管理的现代化进程, 并且吸引了大批高素质的人才进入物业管理行业。

在亚洲, 香港作为国际化大都市, 在 20 世纪 50 年代从英国引入了专业性房屋管理即物业管理的概念。当时, 香港政府为了解决住房紧张的问题, 仿效英国的公共住宅政策, 制定了早期的“公共房屋计划”, 兴建公共房屋即“公房”出租给低收入阶层, 相应的公屋管理机构也由此产生。香港第一个拥有大量楼宇的屋村于 1958 年建成, 之后, 香港当局明令开发商开发建设的屋村必须提供专业化的物业管理。另外, 政府部门工务局也兴建了设备齐全的屋村, 并由屋宇建设委员会负责管理。随着高层建筑和屋村规模的扩大, 以及人们对居住环境要求的日益提高, 单靠政府或开发商提供的管理服务已不能满足需求, 于是香港政府在 1970 年制定了《多层建筑物条例》, 确定业主可以以“参与者”的身份组建“业主立案法团”。业主立案法团是通过召开业主大会而组建的, 召开业主大会可以通过购买楼宇时各业主签订的《公共契约》而授权管理者召集, 也可以由拥有楼宇产权 50%及以上业主联合筹备召集, 或拥有楼宇产权 20%的业主向地方法院申请, 由法院指定的业主召集举行。业主大会推选业主管理委员会, 业主管理委员会在其成立之日起 14 天内必须向政府田土注册处申请注册, 领取注册证书, 成立业主立案法团。该组织充分发挥业主或住户的自我管理、民主管理的作用, 可以委托专业的物业管理公司实施楼宇的社会化管理, 提供专业化的物业管理服务, 聘用员工收取物业管理费, 安排财务费用、维修工程等, 也可进行自我管理。20 世纪 80 年代起, 香港政府又倡导“良好大厦管理”, 鼓励业主或住户积极参与物业的日常管理事务。同时, 香港还成立了“私人大厦管理咨询委员会”和“香港物业公司协会”。香港主要通过立法对物业管理进行引导和监督, 先后制定了《房屋条例》、《建筑物管理条件》等法规, 确保香港的物业管理得到全面、健康的发展。

1.1.2 物业管理在中国内地的发展

从物业管理的成长及发展历程来看, 尽管过去我国沿海及内地的一些大城市出现过房屋代理出租、卫生清洁、住宅装修、服务管理等专业性服务, 以及计划经济时期实行的住房福利性分配与管理, 均为我国现代物业管理的兴起奠定了基础或提供了借鉴, 但这些都不能称之为真正意义上的物业管理。我国具有现代意义的物业管理起始于 20 世纪 80 年代初期的深圳和广州等地。

1.1.2.1 物业管理的发展历程

20 世纪 80 年代初期, 物业管理从香港和国外传播到大陆沿海城市广州、深圳, 由深圳逐步发展到上海、北京、天津等省市。物业管理在我国的发展大致经历了以下三个时期。

第一阶段: 起步阶段(1980~1985 年)。1981 年 3 月, 全国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司诞生, 标志着物业管理在我国开始起步。

改革开放初期, 商品经济开始复苏, 沿海开放城市率先打破了传统土地管理和使用制度, 出台了一系列优惠政策, 吸引外商投资房地产业, 涉外商品房首先异军突起。涉外商品房的业主、住户大多为港澳同胞和海外侨胞, 他们按海外生活的水准对商品房产提出售后要求, 同时要求物业的保值、增值和居住环境的安全、舒适和文明。传统的福利性房管制度无法适应这一新形势, 必须引入社会化的物业管理。全国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司的成立, 率先打破了福利性房管模式, 在涉外商品住宅区推行有偿服务, 综合管理, 使社会化、专业化、企业化的物业管理在我国面市。之后, 深圳其他涉外房产相继实行物业管理, 物业管理的对象也由住宅发展到写字楼、综合大厦以及工业区。这一时期的物业管理领域小, 从业人员不多, 管理内容简单, 提供的服务范围窄, 且未涉及涉外房产以外的区域。

第二阶段: 探索阶段(1985~1994 年)。以深圳市全面推行物业管理, 建设部召开第一次全国住宅小区管理工作会议为标志。

1985 年底, 深圳市成立住宅局, 对全市住宅小区推行专业化的物业管理, 并组织专业管理人员培训。至 1988 年, 由企业实施管理、住宅局实施业务指导和监督的住宅区管理体制在深圳基本形成。

为了进一步研究房屋管理体制的改革, 1989 年 9 月, 建设部在大庆召开了第一次全国住宅小区管理工作会议, 正式把住宅小区管理工作提到议事日程。1990 年建设部下发《关于在全国开展住宅小区管理试点工作的通知》, 在全国部署开

展住宅小区管理试点工作，接着又颁布了《全国文明住宅小区标准》。1992 年建设部颁发了《全国城市文明住宅小区达标考评办法》和《关于印发〈全国文明住宅小区达标考评实施细则〉的通知》等一系列法规文件，为加强住宅小区管理提供了法律依据。1994 年，建设部颁布了 33 号令，即《城市新建住宅小区管理办法》，明确指出“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式，由物业管理公司统一实施专业化管理”，从而正式确立了我国物业管理的地位，为房地产体制的改革指明了方向，并提供了所需的法规依据。

同时深圳物业管理的成功经验被推广到广州、上海、北京、沈阳、大连等城市，通过反复宣传，不断总结经验，物业管理的模式逐渐被人们所认同。全国各地的物业管理公司和专业人士对住宅小区、商厦、写字楼、别墅等物业的管理、经营、售后服务、租金、收费等方面进行了大胆的探索和有益的实践。

第三阶段：发展阶段(1995~2003 年)。以建设部 1995 年初在深圳召开全国物业管理座谈会为标志。

1995 年初建设部在深圳召开全国物业管理座谈会，标志着物业管理行业逐步走向社会化、市场化。物业管理也已经提升到城市管理体制改革的配套工程这样一个新高度，并得到了全社会的关心与支持。1996 年 2 月，国家计委、建设部联合颁发《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》，为规范物业管理收费行为，维护业主和使用人的合法权益，促进物业管理事业的发展又向前迈进了一大步。同时随着房地产业的迅速发展，带动了物业管理发展的高潮，1997 年物业管理在范围上由新建物业向旧物业延伸，实施物业管理的理念在全社会得到了进一步的认同。同时香港物业公司进军内地，全国各地涌现了大批物业管理公司。

2000 年 10 月 15 日，中国物业管理协会在北京成立，并通过了《中国物业管理协会章程》。中国物业管理协会是以物业管理企业为主体，依照法律法规和政策，自愿组成的非赢利性社团法人，是全国性、行业性、经济类自律组织。其任务是协助政府部门制定行业规划，研究行业发展战略与政策法规，代表和维护物业管理企业的合法权益，组织制定并监督本行业的行规行约，建立行业自律机制，规范行业自我管理行为，树立行业的良好形象。

第四阶段：规范阶段(2003 年至今)。以国务院颁布《物业管理条例》为标志。

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》(国务院第 379 号令)，并于 2003 年 6 月 8 日颁布。国务院颁布的《物业管理条例》，是中国物业管理发展史上具有历史意义的大事，具有里程碑式的意义，对规范物业管理的发展起到了关键作用。《物业管理条例》标志着我国物业管理进入了法制化、规范化发展的阶段。这部于 2003 年 9 月 1 日起施行的《物业管理条例》是我国第一部物业管理行政法规。《物业管理条例》确立了一系列重要的物业管理

制度，对业主及业主大会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用与维护等方面作出了明确规定，并明确了相应的法律责任。《物业管理条例》为维护物业管理市场秩序、规范物业管理活动、保障业主和物业管理企业的合法权益提供了法律保障；对于促进物业管理健康发展，进一步改善人民群众的的生活和工作环境具有十分重要的意义。

在这个阶段，国家和地方相继出台了一些法规、制度和管理办法，以支持物业管理行业的发展。2003 年 6 月 26 日，为了规范物业管理招投标活动，保护招标投标当事人的合法权益，促进物业管理市场的公平竞争，建设部颁布了《前期物业管理招标投标管理暂行办法》(建住房[2003]130 号)，业主和业主大会通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业的，参照该办法执行，有效规范了前期物业管理的招投标行为。在《物业管理条例》颁布后，为了进一步规范业主大会的活动，保障民主决策，维护业主的合法权益，根据《物业管理条例》，建设部于 2003 年 6 月 26 日颁布了《业主大会规程》(建住房[2003]131 号)，将《物业管理条例》中的有关规定细化，使其更具操作性。为了规范物业管理服务收费行为，保障业主和物业管理企业的合法权益，国家发展改革委员会、建设部根据《中华人民共和国价格法》和《物业管理条例》，制定了《物业服务收费管理办法》(发改价格[2003]1864 号)并于 2003 年 11 月 13 日颁布。该办法于 2004 年 1 月 1 日起施行，对全国的物业收费方式、物业成本计算标准作出了新规定，是指导和规范我国物业服务收费行为的重要依据。2007 年 3 月 16 日，第十届全国人民代表大会第五次会议高票通过了《中华人民共和国物权法》，自 2007 年 10 月 1 日起施行。该法对物权、所有权、业主的建筑物区分所有权等进行了规定，它将推动我国物业管理向更加有序、规范的方向发展。

物业管理行业的迅速发展，物业管理企业和从业人员的迅速增加，使物业管理成为我国的新兴行业。具有中国特色的物业管理已被社会广泛接受，并正在更深入、更广泛地影响着每个居民的生活。

1.1.2.2 我国物业管理的发展现状

我国的物业管理随着房地产业的发展而迅猛发展。物业管理已成为我国一个全新的“朝阳产业”。

1) 现阶段我国物业管理的发展特点：

(1) 物业管理的普及率不断提高。在我国，经过不断的推广、宣传，物业管理由 20 多年前的默默无闻到今天的覆盖面达物业总量的 50%多，物业管理在我国取得了骄人的业绩。经过 20 多年尤其是近 10 年的发展，物业管理的作用已逐渐被人们认识并接受。物业管理服务的领域，也从单纯的住宅管理扩展到写字楼、

商业大厦、医院、学校、车站、港口等多类物业的管理与服务。现在，物业管理不仅在沿海地区受到欢迎，在内地也同样被广大业主所接受。上至政府，下至百姓，都充分意识到了物业管理的重要性，越来越多的人正在享受专业化物业管理所带来的幽雅环境和品质生活。

(2) 物业管理的市场竞争机制基本形成。随着物业管理行业的发展，大量物业管理企业的出现，物业管理市场逐步形成，这就为物业管理竞争提供了可能。同时，为了加快推进物业管理市场化进程物业管理行业又必须开展市场竞争。1999年5月建设部在深圳召开的全国物业管理工作会议上明确指出“各地要尽快引入竞争机制，推行物业管理招投标。”当前，通过以行政手段启动市场，以政策措施引导市场，以市场手段发展市场，以地方法规规范市场，成功地引入招投标制度，促进了物业管理市场竞争机制的形成和完善。由于物业管理是受传统房管所的街道管理体制深深影响的行业，只有通过强化市场竞争，才能打破“谁开发、谁管理”的格局，从根本上减少开发单位、旧有体制对物业管理发展的负面影响，提高行业和从业人员的社会地位，推动物业管理企业向优秀管理企业集中，促进行业的持续快速发展。

(3) 物业管理的内涵进一步拓展。我国出台的《物业管理条例释义》指出：物业管理的内容是物业管理企业对物业进行维修、养护、管理，对相关区域内的环境卫生和秩序进行维护。一般包括房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，提供保安、保洁、绿化、交通及车辆管理等服务。但在实际操作中，物业管理企业并未局限于上述服务，还进一步提供家政、卫生保健、中介等众多人性化服务，另外，物业管理企业还不断开辟新的业务领域，如小区规划设计评估、交通规划评估、楼宇接收服务、租户管理、园艺保养及节日装饰、小区智能化规划和施工、新建筑和原建筑的改造更新等诸多方面内容，其管理实践极大地丰富了物业管理的内涵。

(4) 物业管理行业的品牌意识不断加强。在我国，物业管理行业对“品牌”认识相对较晚，同时，由于物业管理企业的产品，即物业管理服务的地域性、组合性和特殊性，以及原有单纯的房产管理遗留下来的福利性分配、行政性管理，造成了物业管理品牌市场发展的不完备环境，再加上物业管理企业自身实力不强、缺乏竞争意识和市场经营行为的短期性等原因，使得物业管理品牌市场已经严重滞后于其他行业品牌的发展。

物业管理市场是一个特殊的商品市场。现阶段，物业管理市场竞争的焦点已经逐渐由管理、服务和价格等较为单纯的竞争要素，逐步转向企业综合实力的竞争，集中反映为品牌的竞争。良好的品牌不仅有益于弥补和完善开发商的信誉和形象，而且使物业本身更具有吸引力，让潜在的购房者更乐意为可以看见的、未

来的、系统周到的服务和优良的管理而甘心解囊。

因此，越来越多的物业管理企业开始认识到，如果单纯通过技术、质量、价格、服务等传统的竞争手段来甩开对手，显然将会变得更加困难，在这种情况下，有着良好品牌和公众形象的物业管理企业，凭借其品牌的强大发散力和文化力去赢得消费者和社会公众对品牌的认同，必然会在激烈的市场竞争中占据主动，先人一步抢占市场份额。

2) 当前我国物业管理发展中存在的问题：

(1) 物业管理法制滞后。物业管理法制不健全、法制环境较差已成为制约我国物业管理行业健康发展的瓶颈。一是我国还没有建立系统、完善的物业管理法制体系，国家缺乏物业管理方面的法律法规，不少省市缺乏地方性法规和规范性文件，法制建设滞后于物业管理行业的发展，滞后于社会主义市场经济体制的要求。二是已经颁布的法规政策层次不高。物业管理涉及销售商品房的开发公司与业主、业主委员会、物业管理企业之间诸多的权利义务关系，尽管这些年来国家和地方出台了一些规范物业管理的法规、政策，但由于缺乏相应的法律和行政法规，致使物业管理中产生的大量矛盾纠纷得不到及时解决，司法机关也因缺乏法律依据难以及时处理。因此，加快物业管理的立法步伐，尽快建立符合我国国情的物业管理法律法规体系，已成为保障物业管理行业健康发展的当务之急。

(2) 物业管理运作欠规范。在物业管理的前期运作中，部分项目还缺乏早期介入，建设单位往往直接将前期物业管理交由自己的下属企业或自行指定的企业，一些建设单位未按规定向物业管理企业移交相关物业资料，或移交的物业资料不全，使物业管理企业对小区的公用设施设备缺乏有效监督管理。有些住宅区没有进行验收或验收不合格，但房屋已销售，业主已入住，出现了有些开发商擅自改变小区规划和公用设施设备用途的现象。

一些物业管理企业忽视业主的权益，日常工作不按合同、制度办事，处理问题和矛盾简单生硬，服务质量和服务态度很难使业主满意。个别物业管理企业巧立名目，多收费、少服务，质价不符，财务不公开，以押金、罚款等不正当手段强制业主服从管理，使矛盾激化。

(3) 业主委员会名实难符。在我国，大部分物业项目虽然成立了业主委员会，但多数业主委员会既没有与物业管理企业签订物业服务合同，也没有制定业主公约和议事规则，对物业管理企业履行职责，业主履行义务缺乏监督力度。一些业主委员会没有办公场所和办公经费，工作条件不具备，业主委员会的作用没有得到充分发挥。由于种种原因，业主委员会没有纳入社区居委会管理体系，业主委员会与物业公司、社区居委会之间缺乏沟通，关系尚未理顺，基本上是各自为政，造成了小区社会事务管理的混乱。

(4) 房屋共用部位、共用设施设备维修基金管理不落实。建立房屋共用部位、共用设施设备维修基金，是一项十分重要的政策。但不少地方至今尚未建立起维修基金的归集、使用、管理制度。有的地方公房出售和商品房售后的维修基金管理各自为政，有的地方商品房售后的维修基金尚未建立。有的地方公房出售时归集的维修基金已经被挪用，侵害了购房人的权益，给住宅共用部位维修和共用设施设备更新改造造成困难，对房屋安全管理带来隐患。

(5) 行业队伍素质偏低，人才短缺。物业管理作为专业化的管理，需要各类高素质的管理人才，但目前物业管理的职业化队伍尚未形成。作为新型行业，由于近几年的快速发展，从业人员大都来自“转制、转岗、转业”人员及农村剩余劳动力，管理人员也缺乏正规的专业培训。随着房地产开发项目科技含量的不断提高和物业管理范围的扩大，物业管理人员无论在年龄、文化、专业知识等方面，都不能适应物业管理发展的需要。因此，努力造就一支懂经营、善管理、通技术、精业务的行业经营管理者队伍，促使管理、技术人员专业知识不断更新，促进服务技能全面提高迫在眉睫。

1.1.3 影响我国物业管理发展的因素

目前，我国的物业管理发展还很不平衡，在沿海城市和经济发达地区物业管理开展得较早、较普及，而在内地发展却相应滞后。和国外相比，我国物业管理的水平整体落后，存在较大差距。这主要是以下因素影响了我国物业管理的发展。

1.1.3.1 开发建设的因素

一些项目在规划设计、施工阶段因没有引入物业管理早期介入，遗留下较多问题，建管脱节造成物业管理先天不足；一些工程质量低劣，配套设施不完善；有的开发建设单位在商品房促销时，对物业管理作出不切实际的承诺，给后续的物业管理带来困难；有的开发企业制定的业主公约侵犯业主的合法权益。建管不分，建设单位自办物业管理企业的现象在全国依然十分突出，它虽然在一定时期内推动了物业管理和住宅销售，但不利于保护业主在物业管理活动中的合法权益，引发诸多矛盾和问题，从而影响物业管理的健康发展。

1.1.3.2 政府因素

物业管理是改善居民工作与生活环境，提高居住水平的基础工作，对树立城市形象，完善城市功能，促进社会稳定、经济增长等均具有重要意义。所以政府应高度重视物业管理，积极推进物业管理工作。

政府对物业管理的影响，主要是通过立法和制定政策，并提供业务指导。我国自 1994 年建设部出台《城市住宅小区管理办法》后，国务院有关部门又陆续制定了一系列有关物业管理的规章和规范性文件。特别是 2003 年国务院颁发了《物业管理条例》，有效地改善了物业管理的法制环境。

但现有的物业管理法规大多过于抽象、宏观、不具体，在实际工作中不便于操作，还需进一步完善。根据有关部门对北京、上海、天津、广州等大中城市居民进行的专项问卷调查结果显示，70%以上的物业管理投诉都源于人们对物业管理政策的理解和执行存在偏差。物业管理中的一些深层次问题，如业主组织的法律地位、业主委员会与其他组织的协调、业主自治与居民自治的关系处理、零散物业的管理、租户集中物业使用人权益的保护等方面都缺乏相应的法律法规。特别是我国还缺乏一部体系严密、高度权威的国家级物业管理大法。政府在政策法规制定方面的相对滞后，不利于推动物业管理的发展。

1.1.3.3 业主因素

在物业管理中，业主是物业的所有人，又是物业管理企业所提供的物业管理服务的主体。业主对物业管理的态度和观念将深刻影响物业管理的发展。

在我国，由于长期受计划经济实物分房、单位包办的思想影响，广大城镇居民对物业管理的商品消费观念尚未真正确立。即使是在深圳等物业管理发展较快的地区，业主的物业管理消费意识也十分薄弱。据深圳某单位进行的市民调查显示，有近 33% 的被访者不知道住宅要交物业管理费。在内地相当一部分城市，一些居民对物业管理的认知还只停留在房管所修房、扫地的程度上。业主对物业管理的不了解，导致缺乏物业管理的基本常识，特别是对相关法律法规、政策的陌生，使广大业主一方面没有形成物业管理消费观念，另一方面缺乏对自身权益的维护意识。

与先进国家相比，我国经济并不发达，有的地区还比较落后，因而人们的消费能力、购买服务性商品的支付能力还很有限。居民消费按其功能可分为 3 个层次，即对生存资料、享受资料和发展资料的需求。在我国，把城镇居民的消费结构分为购买商品(包括食品、衣着、日用品、文娱品、书报杂志、医药和燃料等项目)支出和非商品(包括房租、水电、文化、学习、交通、邮电等项目)支出。据统计，我国居民的恩格尔系数近年还在 50% 左右，说明在我国居民消费中，吃、穿、用还是占主要地位，用于购买服务性商品的能力不强，特别是在内地一些经济欠发达的地区。因此人们的经济收入制约了其购买物业管理服务的能力。支付能力、消费能力的低下，将影响物业管理企业的费用收取，直接影响物业管理企业的生存，对整个行业的发展也产生巨大影响。

1.1.3.4 企业因素

物业管理属第三产业，物业管理企业主要通过各种优质、高效的管理和服务来赢得业主的满意，并以此建立起自己的人才队伍和行业声誉。但是，由于物业管理的飞速发展，物业管理人員不断增加，加上人才培訓跟不上、致使国内物业管理者的整体素质仍然跟不上行业发展的要求，满足不了业主和使用人的需要。虽然物业管理的兴起改变了过去房管体制下的老爷作风，但是由于受传统思想的影响，一些物业管理者对物业管理的服务特性尚缺乏真正认识，总以为自己是个“管事儿的”，即便对业主，也只有“管”，不想服务。物业管理企业是受业主聘请担任物业管理工作的，物业管理企业的一切努力和工作，都是为了满足业主的需要。因此，物业管理者要摆正自己与业主的关系，真正做到以业主为尊，业主至上。业主的满意，是物业管理工作的方向和目标。那种不履行合同与承诺、多收费、少做事，甚至恶言辱骂业主的行为，无异于砸管理企业的牌子、丢自己的饭碗。作为一个新兴行业，物业管理行业规范尚未真正形成，在物业管理过程中，应一切从服务业主出发，把日常工作看成是服务，把服务当成最大的满足，即便是一些不直接面对业主的岗位，如机房、控制室，也要把工作质量的好坏与为业主服务联系起来，以最好的管理质量为业主提供安全、舒适、高效的生活和工作环境。只有树立起新型的现代服务观，才能主动地、创造性地开展服务工作，才能有利于物业管理的发展。

因此，综合起来分析，开发建设单位和物业管理企业关心的是自身企业的具体经济效益，业主和使用人关心的是以最少的付出获得尽可能多的服务，而政府关注的中心是社会效益和减少行政管理负担。当前，各方的协调和利益平衡点的确定尚未很好解决，由此造成物业管理定位不够清晰，物业管理的角色经常错位，从根本上影响物业管理行业的健康发展。

1.2 物业与物业管理

1.2.1 物业

1.2.1.1 物业的含义

“物业”一词源出于港澳及东南亚一带，意为单元性的房地产，既指单元性