

21

SHIJI GAOZHIGAOZHUAN WUYEGUANLI ZHUANYE XILIEJIAOCAI

世纪高职高专物业管理专业系列教材



物业管理概论

WUYE GUANLI GAILUN

○ 主 编 胡运金

○ 副主编 陈淑云



华中科技大学出版社

[http:// www.hustp.com](http://www.hustp.com)

21世纪高职高专物业管理专业系列教材



物业管理概论

- ◎ 主 编 胡运金 (广西大学)
◎ 副主编 陈淑云 (华中师范大学)
◎ 编 者 (以姓氏笔画为序)

李 民 (华中师范大学)

吴建华 (湖北经济学院)

胡治流 (广西大学)

胡家忠 (湖北三峡职业技术学院)

栗勤生 (广西机电职业技术学院)

WUYE GUANLI GAILUN

华中科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/胡运金 主编
武汉:华中科技大学出版社,2006年1月
ISBN 7-5609-3581-8

I. 物…
II. 胡…
III. 物业管理
IV. F293.3

物业管理概论

胡运金 主编

策划编辑:周小方

责任编辑:刘 勤

责任校对:刘 峻

封面设计:刘 卉

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:华中科技大学印刷厂

开本:787×960 1/16

印张:14.25

字数:231 000

版次:2006年1月第1版

印次:2006年1月第1次印刷

定价:21.80元

ISBN 7-5609-3581-8/F·289

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

21 世纪高职高专物业管理专业系列教材

编 委 会

主 编： 高炳华（华中师范大学）

副主编： 蒋贵国（四川师范大学）
胡运金（广西大学）
胡 彦（湖北经济学院）

编 委： （以姓氏笔画为序）

刘文新（广东白云学院）

何小雄（广东白云学院）

何 伟（四川师范大学）

张 果（四川师范大学）

吴建华（湖北经济学院）

张晓华（广州市广播电视大学）

陈淑云（华中师范大学）

杨群祥（广东农工商职业技术学院）

巢来春（浙江育英职业技术学院）

蒋秋霞（浙江育英职业技术学院）

黎洁梅（武汉职业技术学院）

朱 权（广东白云学院）

张 艺（浙江育英职业技术学院）

李训贵（广州城市职业学院）

张定文（武汉职业技术学院）

李述容（湖北三峡职业技术学院）

辛晓娜（山东物业管理专修学院）

杨 志（广东农工商职业技术学院）

袁永华（湖北三峡职业技术学院）

袁耀林（四川师范大学）

熊学忠（武汉职业技术学院）

魏晓安（广州大学）

内 容 提 要

本书是在参考大量的物业管理行业理论研究成果,总结物业管理行业实践经验的基础上,结合高职高专物业管理专业的教学特点,阐述了物业管理的基本概念,对物业管理的基础理论、市场、企业、业主组织、服务质量、社区文化建设、法制建设、智能化管理以及中国香港地区和其他国家的物业管理等进行了概略介绍。全书力求反映当前物业管理实践中的主要问题和最新的法律法规,既考虑体系的完整,又在物业管理基础理论、物业管理风险、物业管理服务质量等学科和行业研究比较薄弱的领域,从理论上进行了新的探索,以满足高职高专理论够用、突出实践的教学要求。

本书可作为高等学校物业管理专业教材,亦适合物业管理相关从业人员阅读参考。

Preface

总序

随着房地产业的快速发展和住宅消费观念的不断更新,人们对物业管理的要求越来越高,期望值越来越大。然而,我国物业管理无论是理论建设还是实践探索,都远远滞后于城市的建设与发展。特别是在实际运作中,由于现代新型建筑材料的应用,环保建筑、生态建筑、信息建筑、智能建筑的产生,更在发展水平上拉开了现代城市建筑与物业管理的差距。如何规范物业管理市场,规范物业管理运作程序,力求物业管理观念创新、经营创新和管理创新,使物业管理市场化、规模化、专业化、信息化、规范化和科学化,这不仅成为业内同仁,而且已经成为社会有识之士的共识。

物业管理作为一种新兴服务行业,目前尚未建立起完善的行业管理标准和从业人员行为规范,从业人员素质良莠不齐。一些物业管理公司忽视从业人员的职业教育,使得物业管理的服务观念不强,管理水平不高,服务质量不好,甚至摆不正服务与被服务的关系,使产权人、使用人的应有地位得不到尊重,利益得不到保障,其严重制约着我国物业管理行业的健康发展。同时,物业管理又是一个劳动密集型行业,可以吸纳大量的劳动力就业,但是,从事物业管理的人员必须是懂管理、会经营、通技术、精技术的专业人才。因此,开展致力于物业管理专业教育和物业管理从业人员的技能培训工作是十分必要的。华中科技大学出版社推出的“21世纪高职高专物业管理专业系列教材”,无疑为物业管理专业教育和物业管理从业人员技能培训工作的实施发挥了积极的推动作用。

华中师范大学、四川师范大学、广西大学、广州大学、湖北经济学院、广州市广播电视大学、广州城市职业学院、广东白云学院、武汉职业技术学院、湖北三峡职业技术学院、浙江育英职业技术学院等主编院校组织有关学者和专家,编写了“21世纪高职高专物业管理专业系列教材”。该系列教材包括:《物业管理法规》、《物业管理概论》、《物业管理实务》、《房地产估价》、《房地产开发经营》、《物业管理企业财务会计》、《建筑识图与房屋构造》、《房屋维修技术与预算》、《物业设备管理》和《物业智能化管理》。这套系列教材对各门课程的基本理论、基本知识、基本方法和基本技能做了深入浅出的阐述,并力求全面系统、理论与实际相结合,体现了较强的实用性和可操作性特点。该套系列教材不仅是高职高专物业管理专业教材,也是物业管理从业人员岗前培训和继续教育的重要读物。

21世纪高职高专物业管理专业系列教材编写组

2005年12月

目 录

CONTENTS

第一章 物业管理的基本概念	(1)
第一节 物业的含义	(1)
一、物业的概念	(1)
二、物业的分类	(2)
三、物业的特点	(2)
第二节 物业管理的概念	(4)
一、现代物业管理的产生与发展	(4)
二、物业管理的定义	(7)
三、物业管理的类型	(8)
第三节 物业管理的内容与特征	(10)
一、物业管理的内容	(10)
二、物业管理的特征	(14)
第四节 物业管理的基本环节	(15)
一、物业管理的前期介入	(15)
二、物业管理的接管验收	(18)
三、物业管理的日常运作	(19)
本章综合思考题	(21)
第二章 物业管理市场	(22)
第一节 物业管理市场的概念与结构	(22)
一、物业管理市场的概念与特征	(22)
二、物业管理市场的结构	(24)
第二节 物业管理市场的运行机制	(26)
一、物业管理市场的价格机制	(26)
二、物业管理市场的供求机制	(29)
三、物业管理市场的竞争机制	(31)
第三节 物业管理的市场秩序	(33)
一、物业管理市场秩序的主要内容	(33)
二、物业管理市场秩序的管理	(35)

第四节 物业管理市场的完善	(37)
一、中国物业管理市场的现状	(37)
二、物业管理市场化	(39)
本章综合思考题	(43)
第三章 物业管理企业	(44)
第一节 物业管理企业概述	(44)
一、物业管理企业的性质	(44)
二、物业管理企业的类型	(44)
第二节 物业管理企业的设立	(47)
一、物业管理企业的组建	(47)
二、物业管理企业的机构设置	(47)
第三节 物业管理人员的素质要求	(52)
一、物业管理人员的基本素质要求	(52)
二、物业管理人员的知识结构	(53)
三、物业管理人员的专业技能	(54)
四、物业管理人员的综合能力	(55)
第四节 物业管理企业风险及其防范	(56)
一、风险	(56)
二、风险管理	(59)
三、物业管理的风险及其防范	(61)
本章综合思考题	(65)
第四章 业主、业主大会和业主委员会	(66)
第一节 业主	(66)
一、业主的概念	(66)
二、业主的权利	(67)
三、业主的义务	(69)
四、非业主使用人的权利与义务	(71)
第二节 业主大会	(71)
一、业主大会的概念	(71)
二、业主大会召开的程序	(72)
三、业主公约	(74)
第三节 业主委员会	(76)
一、业主委员会的产生与组织	(76)
二、业主委员会委员的权利、义务和职责	(78)

三、业主委员会和物业管理企业之间的聘用关系	(80)
四、业主委员会应处理好的几种关系	(82)
五、现阶段业主委员会存在的主要问题	(85)
本章综合思考题	(87)
第五章 物业管理的基础理论	(88)
第一节 物业管理与产权理论	(88)
一、产权与产权制度的一般含义	(88)
二、物业产权的含义及分类	(89)
三、物业管理与产权理论	(92)
第二节 物业管理与公共选择理论	(93)
一、公共选择理论与物业管理的产生	(93)
二、物业管理中公共选择的若干具体问题	(94)
三、“管理权”的由来	(95)
第三节 物业管理的代理理论	(97)
一、委托代理的含义	(97)
二、物业管理中的委托代理关系	(98)
三、物业管理的委托代理问题及其解决	(99)
第四节 物业管理的价格理论	(101)
一、物业管理的供给与需求	(101)
二、物业管理的价格决定	(102)
三、政府干预的理性	(103)
第五节 物业管理与社区理论	(103)
一、物业管理与社区管理“求同存异”的关系	(104)
二、物业管理与社区管理之间的矛盾及解决的思路	(105)
本章综合思考题	(107)
第六章 物业管理服务质量	(108)
第一节 物业管理服务的概念	(108)
一、物业管理服务的含义	(108)
二、物业管理服务的特征	(109)
第二节 物业管理服务质量	(112)
一、物业管理服务质量的概念	(112)
二、物业管理服务质量的构成	(112)
三、顾客满意度	(114)
四、影响物业管理服务品质的主要因素	(119)

第三节 物业管理质量标准与创优	(121)
一、物业管理质量标准	(121)
二、物业服务质量的考评	(124)
三、创建优质的物业管理服务	(127)
本章综合思考题	(128)
第七章 物业管理与社区文化	(130)
第一节 社区与社区文化的概念	(130)
一、社区	(130)
二、文化	(133)
三、社区文化	(133)
第二节 物业管理社区文化的内容和特点	(134)
一、物业管理社区文化的内容	(134)
二、物业管理社区文化的特点	(135)
第三节 物业管理与社区文化建设	(136)
一、物业管理与社区文化建设的关系	(137)
二、物业管理社区文化建设的功能	(137)
三、物业管理社区文化建设	(139)
本章综合思考题	(145)
第八章 物业管理法制建设	(146)
第一节 物业管理的法律基础	(146)
一、物业管理法的概念及在我国的立法概述	(146)
二、《物业管理条例》的立法精神和立法原则	(148)
三、我国物业管理的立法现状(法律渊源)	(149)
四、物业管理法律关系	(151)
五、建筑物区分所有权是建构物业管理法律体系的基础	(154)
第二节 物业管理制度	(155)
一、物业管理制度概述	(155)
二、物业管理法律法规	(156)
三、物业管理企业内部管理制度	(157)
四、业主内部管理制度	(158)
五、物业管理的公共管理制度	(160)
第三节 物业管理法律责任	(160)
一、物业管理法律责任概述	(160)
二、物业管理法律责任的主要特征	(161)

三、物业管理法律责任的分类	(162)
四、物业管理法律责任的一般构成	(163)
五、《物业管理条例》中规定的法律责任	(164)
本章综合思考题	(169)
第九章 物业智能化管理	(170)
第一节 智能建筑的概念	(170)
一、智能建筑的定义	(170)
二、智能建筑的特点	(170)
三、智能建筑的分类	(172)
四、中国智能建筑的发展动态	(174)
第二节 建筑智能化系统组成与功能	(175)
一、智能大厦的系统组成及功能	(175)
二、智能住宅小区的组成和功能	(177)
第三节 物业智能化管理	(180)
一、物业智能化管理的概念	(180)
二、物业智能化管理的内容	(180)
本章综合思考题	(185)
第十章 中国香港地区及其他国家的物业管理	(186)
第一节 中国香港地区的物业管理	(186)
一、中国香港地区的物业管理概述	(186)
二、中国香港地区的物业管理机构	(187)
三、中国香港地区的物业管理的内容	(188)
四、中国香港地区的物业管理的财务安排	(190)
五、中国香港地区的物业管理的特点	(192)
第二节 新加坡的物业管理	(194)
一、新加坡的住宅情况	(194)
二、新加坡物业管理的任务	(194)
三、新加坡物业管理的机构	(196)
四、新加坡服务公寓及其物业管理	(197)
第三节 英国的物业管理	(198)
一、英国物业管理体制	(198)
二、英国物业管理运作特征	(199)
第四节 美国的物业管理	(201)
一、美国物业管理机构和人员	(201)

二、美国物业管理合同及收费	(203)
三、美国物业管理优质服务体现	(204)
四、美国公寓租赁	(205)
五、美国物业小区选聘物业管理公司的程序	(205)
六、美国专业化管理	(207)
本章综合思考题	(208)
部分章节综合思考题参考答案	(209)
主要参考文献	(214)
后记	(215)

第一章

物业管理的基本概念

本章学习要点

通过本章的学习,了解物业概念、分类及其特点;深入理解物业管理的定义和分类,了解现代物业管理的产生和发展;掌握物业管理的内容和特征;熟悉物业管理的基本环节。

第一节 物业的含义

物业管理是房地产市场发展到一定阶段的必然产物。物业管理在国外已有一百多年的历史,在我国虽然尚处在起步阶段,但其发展速度很快,受到广大业主和政府相关部门的高度重视。要搞好物业管理工作,首先必须对物业的含义有个基本的认识。

一、物业的概念

“物业”一词源自英语“property”或“estate”,自 20 世纪 80 年代由我国香港地区传入内地,其含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等,是一个较为广义的范畴。从物业管理的角度来说,物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之配套的设备、设施和场地,其中各类房屋可以是建筑群,如住宅小区、工业区等,也可以是单体建筑,如一幢高层或多层商住楼、写字楼、商贸大厦、宾馆、别墅、停车场以及工业厂房和仓库等;同时物业也是单元房地产的称谓,如一个住宅单元。与之配套的设备、设施和场地,是指与上述房屋相配套的室内外各种设备、公共设施以及周围的场地、庭院和道路等。这是物业的一种狭义范畴。

在理解“物业”的概念时,要注意物业、房地产、不动产等概念的联系和区别。物业与房地产、不动产是三个有着密切联系的概念,三者 in 英语中都用“real estate”或“real property”表示。房地产是指土地、建筑物及其他地上定着物。它是实物、权益、区位的综合体。由于其位置固定,不可移动,通常在国外称为不动产。而物业在粤、港地区实际上是其方言对房地产的称呼。可见,三者在本质上是一致的。但在实

际使用中有一定的差异,“物业”一词有别于常说的“房地产”或“不动产”,“不动产”指土地及附着在土地上的房屋和构筑物等位置固定、不可移动的财产。“房地产”一词则一般用来指一个国家或一个地区、一个城市所有的房地产,并且包括房地产生产、流通、消费的整个过程,可以说是一个宏观的整体的概念。“物业”最早在香港被普遍应用时,其含义为单元性房地产。物业一般用来指已经建成并进入消费领域的实物资本形态的某项具体的单元性房地产。物业可大可小,可以是一栋楼宇中的一个单元、也可以是一组标准厂房,还可以是一幢大厦或一个住宅小区。大物业还可以分割成小物业。可见,物业是一个微观的、个体的概念。

二、物业的分类

物业按照不同的标准有不同的分类。

(1) 按物业的用途来划分,可分为居住物业和非居住物业。居住物业是指住宅及其附属的设备和设施,住宅包括公寓、普通单体住宅、住宅小区和别墅等;非居住物业包括商业物业、工业物业、特种物业等,其中,商业物业包括商业卖场、写字楼、贸易中心、会展中心、餐饮服务场所等能够带来经济效益的物业,工业物业包括工业厂房和货仓,特种物业是指除了上述几种类型物业之外,有必要、有可能运用物业管理的方法实施管理的物业,特种物业又可根据不同的用途细分为学校物业、公共物业、行政办公物业、医院物业、其他特种物业等。

(2) 按产权关系来区分,可分为公产、私产和单位产等不同的类型。同一物业也可以有多种产权关系。对于由多个产权人共同拥有的结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑的物业,称为异产毗连房屋,也叫多主楼宇。

三、物业的特点

一般说来,物业的特点主要体现在如下几个方面。

1) 耐用性

一方面从构成物业基础的土地来看,土地是大自然的产物,它具有不可毁灭性,是永存的;另一方面,建筑物虽然不像土地那样具有不可毁灭性,但在正常情况下,其使用期限一般都可达数十年乃至上百年,有时拆除某些建筑物也是为了更好地利用土地,提供更高的使用价值。需要说明的是,土地在一些特殊的情况下是有寿命的,即土地和房屋本身是可以长期使用的,但对具体的某个使用者来说,又是有一定使用年限的,特别是通过政府出让方式取得的土地使用权,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》规定的土地使用权出让最高年限,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收回。

2) 价值量大

土地是一种不可再生的资源,土地供给是有限的,供求之间的矛盾决定了土地价格昂贵,特别是城市中心和交通发达、位置好的地段,更可以说是寸土寸金。再加上物业的开发建设需要大量的投资,从建筑物的建造到配套设备的购买和安装都要大量的资金。因此,相对于一般的商品而言,物业的价值很大,一方面表现在单位价值高,通常 1 m^2 土地或 1 m^2 建筑面积房屋的价格都在千元以上,甚至上万元;另一方面是总体价值大,物业不可以零星消费,能构成一个可利用的土地或建筑物的价格一般都在数十万元以上。

3) 不可移动性

虽然土地上的土、沙石等和地下的埋藏物等的位置可以移动,但是作为立体空间的完整意义上的土地是无法移动的。建筑物必须固定在土地上,通常也是不可移动的,也就形成了物业空间位置的不可移动性。需要指出的是,在某些特殊情况下,通过采用先进的技术,也可以对某些建筑物进行迁移,但是被迁移的建筑物数量毕竟非常少,而且只是很短距离的移动,是一种极为特殊的现象。物业的不可移动性,使得其只能就地开发、利用和消费等,而不能像其他商品那样在不同的地区之间调剂余缺,表现出地区性特征。

4) 保值性与增值性

从长期看,物业具有明显的保值性与增值性。随着社会生产力的提高和经济的发展,物业由于耐用、供给有限,能有效抵御通货膨胀造成的损失,即所投入的资金的增值速度能抵消货币的贬值速度,因而,常被用来作为保值的一种重要商品,甚至随着时间的推移,物业价值还会自然增加。虽然物业的价格随着社会经济发展的波动也可能会在一定时期内有所波动,但从物业价格变化的总体趋势来看,仍呈波浪式、螺旋式上升的趋势。

5) 异质性

与工厂流水线上制造出来的整齐划一的同质性产品不同,物业几乎没有完全相同的。即使有一模一样的建筑物,也会因为自然地理位置和社会经济位置的不同,而存在实质上的差异。每宗物业的温度、湿度、日照、交通、区位、周围环境、与公共设施及商业中心的接近程度等,均有其独一无二的状态,从而使构成物业的整体存在差异。至于不同功能和不同设计的物业,其差异则是显而易见的。物业的这种异质性,使得物业的经营效果出现分化。

6) 相互影响性

物业的价值不仅与其本身的状况有直接的关系,而且与其周围物业的状况有着密切的联系,要受邻近物业的用途和开发利用情况的影响。例如,如果在一个住宅小

区附近修建一座工厂,会造成该住宅小区的价值下降;但是,如果在这个小区的旁边建造一座花园或一个购物中心,则会使该小区的价值得到明显的提升。

7) 易受影响性

由于物业关乎国计民生,物业投资与消费对整个国民经济运行影响重大,因此,国家对物业的投资开发,在政策上要实施宏观调控,以保证物业的投资、开发与交换等处于有序状态中。事实上,世界上任何国家和地区一般都会通过管制权、征税权、征收权、充公权等四种特权对物业的使用和支配进行一定的限制,而物业的不可移动性也决定了它无法逃避种种制度、政策的影响和限制。

第二节 物业管理的概念

一、现代物业管理的产生与发展

传统意义上的“物业管理”起源于19世纪60年代的英国,当时英国工业正处于蓬勃发展时期,对劳动力的需求激增,大量农村人口涌入城市,城市原有房屋和设施远远满足不了人口增长的需要,城市房屋极度短缺。一些房屋开发商乘此机会相继修建了一些简易住宅,并以低廉的价格租给贫农和工人家庭居住。由于住宅设施极为简陋,居住环境非常恶劣,人口密度过大,人为破坏房屋设施的现象时有发生,拖欠房租的现象也很普遍,使得业主的财产及经济收益得不到保障。此时,有一位名叫托维娅·希尔(Octavia Hill)的女士为其名下的“物业”制订了一套行之有效的管理办法,并予以实施,取得了良好的效果,不仅改善了租户与业主的紧张关系,也改善了租户的居住环境。一种新型的房屋管理模式就此产生。

然而,真正意义上的物业管理产生于19世纪最后10年的美国。当时,美国经济快速发展,随着科学技术的发展,特别是建筑技术的不断进步,安装电梯的高层建筑开始出现。与一般房屋相比,高层建筑具有附属设备多、结构复杂和多业主共有等特点。这些特点使得高层建筑的日常维修和管理工作量加大,技术要求高,一般的房屋管理机构往往难以胜任。这时,专业性的物业管理机构应运而生。随后,物业管理行业组织也随之出现,芝加哥摩天大楼的所有者和管理者乔治·A. 霍尔特成立了“芝加哥建筑物管理人员组织”(CBMO, Chicago Building Managers Organization)。该组织于1908年举行了第一次全国性会议,与会者达75人,正式宣告世界上第一个物业管理行业组织诞生。在该组织的推动下,三年后在美国又成立了“建筑业主组织”(BOO, Building Owners Organization),进而组建了“建筑业主与经理人员协会

(BOMA, Building Owners and Managers Association)”。这个协会是一个地方性和区域性组织的全国联盟。联盟随后在英国、加拿大、日本、澳大利亚和南非等国纷纷成立了分支机构,从此形成了一个国际性组织,并更名为“国际建筑物业主和经理人员协会(BOMA, Building Owners and Managers Association International)”。该协会自1922年起发行出版物,1924年出版名为《经验交流报告》(《Experience Exchange Report》)的年刊。这个协会的早期成员主要为办公楼宇管理人员。到20世纪30年代,公寓业主和其他类业主也相继组建了自己的组织,如“全美公寓学会(National Apartment Association)”、“房地产管理学会(Institute of Real Estate Management)”等。这些组织根据相应专业需要,相继设立了一些教育项目并组织考试,颁发从业人员资质证书,使物业管理日渐系统化、规范化和科学化。

物业管理从产生至今,经过一百多年的发展历程,在国际上得到广泛认可并在全世界范围内得以推广,成为日趋成熟的新兴行业。

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。20世纪50年代的香港,由于经历了第二次世界大战,城市房屋受战火破坏严重,加上大量大陆人口涌入港岛,使房屋需求量急剧增加,房屋极度紧缺。为此,大型楼宇应运而生,一幢楼宇中有众多居住者和业主。人口的密集和业权分散的状况又引发了公共环境的恶化及社会治安的混乱。于是一些楼房业主开始聘请看更者和清洁工来承担基本的保安和清洁工作,并由用户集资来支付这些人员的工资。从此,物业管理在香港地区开始逐步发展。20世纪60年代,伴随着更大规模和更大型楼宇的建设和交付使用,香港当局从英国聘请了具有专业资格的房屋管理经理来港领导本地人员执行大型屋村的管理工作,由专人负责统筹清洁、保安、维修等服务。其特色是屋村用户不用另外缴纳管理费用,这些费用一般是从租金中划拨。20世纪70年代,香港地产业迅速发展,物业管理的重要性得到普遍的认同,有实力的地产商先后成立了管理、维修、保安、园艺等附属公司,以落实整体的物业管理工作。香港当局也于1970年发布了《多层大厦(业主立案法团)条例》,至此,物业管理逐步走向社会化和法制化。进入20世纪80年代以来,港英政府鼓励大厦小业主积极参与大厦的管理事务,并于1987年成立了“私人大厦管理咨询委员会”,专门为多层大厦业主立案法团及大小业主提供咨询服务。1989年又成立了“香港物业管理公司协会”,该协会具有双重职能,既可以代表物业管理行业发言,又可以对同行企业进行监督,标志着香港的物业管理日益走向成熟。

内地对物业管理的探索始于20世纪80年代初期,随着住房制度改革的进行,房屋管理的福利性逐步向经营性转化;同时,房地产业的发展使房屋管理工作量急剧增加;各种高层新式建筑设计的复杂性和功能的多样化也使得管理的内容变得更加复杂和专业化;而人们对生活工作环境质量要求也不断提高,在这种状况下,需要有一个专业的服务机构来承担这些管理和服务工作。于是,我国开始探索和尝试物业管