

高职高专“十二五”物业管理专业系列规划教材

物 业 管 理 概 论

WUYE GUANLI GAILUN

主 编 洪 媛

副主编 赵 琴 李卓娅

赠 送
电子课件



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

高职高专“十二五”物业管理专业系列规划教材

物 业 管 理 概 论

WUYE GUANLI GAILUN

主 编 洪 媛
副主编 赵 琴 李卓娅

赠 送
电子课件



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/洪媛主编. —西安:西安交通大学出版社,
2014.5

高职高专“十二五”物业管理专业系列规划教材
ISBN 978-7-5605-6110-3

I. ①物… II. ①洪… III. ①物业管理—高等职业教育—教材
IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 061686 号

书 名	物业管理概论
主 编	洪 媛
责任编辑	李逢国

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)

网 址 <http://www.xjtupress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)

传 真 (029)82668280

印 刷 陕西元盛印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 13.125 字数 317 千字

版次印次 2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5605-6110-3/F·408

定 价 26.80 元

读者购书、书店添货,如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。

订购热线:(029)82665248 (029)82665249

投稿热线:(029)82668133

读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书以改革课程体系和教学内容，建立突出职业能力培养、规范课程教学、提高课程教学质量为目标，力求融“教、学、做”为一体，强化学习者能力的培养。

本书在内容上以必需和够用为度，相对淡化理论研究，着眼于理论知识的应用，注重介绍理论应用范围、应用范例和管理规范等，为培养应用型人才服务。在形式上先明确本章学习目标，随后穿插案例导入、课堂案例、案例点评、知识链接，让学生进入学习情境，帮助学生理解、掌握物业管理知识，寓学习与分析、思考之中，以期学生从中领悟物业管理的内涵。正文后对本章知识进行归纳、小结，安排课后讨论、复习思考题、实践与训练，设置案例分析和案例讨论，以检验学生对所学知识的理解和掌握，进一步培养分析问题、解决问题的能力。

本书既可作为高职高专院校物业管理、房地产经营与管理等专业的基础教材，也可作为相关从业人员的培训教材和参考读物。

前言

Foreword

随着我国经济的发展和人民生活水平的提高,物业管理作为一种新兴的行业,正逐步地深入到城市经济生活中,它已经和人民群众的生活和城市经济的发展息息相关。

当前是中国物业管理行业发展、完善和成熟的重要阶段,社会急需大量合格的物业管理专业人员。市场对物业管理的需求越来越大,同时对服务质量和从业人员的要求也越来越高。这个阶段将会经历竞争激烈、管理不断完善、服务理念不断提升的时期,这就要求物业管理从服务理念到服务方式,从经营理念到市场定位,都需要作出相应的变革。

本书根据《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》的文件精神,注重理论对实践运用的指导,力求从内容到形式均有所创新。本书以改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养、规范课程教学、提高课程教学质量为目标,力求融“教、学、做”为一体,强化学生能力的培养。

本书在内容上以必需和够用为度,相对淡化理论研究,着眼于理论知识的应用,注重介绍理论应用范围、应用范例和管理规范等,为培养应用型人才服务。在形式上先明确本章学习目标,随后穿插案例导入、课堂案例、案例点评、知识链接,让学生进入学习情境,帮助学生理解、掌握物业管理知识,寓学习于分析、思考之中,以期学生从中领悟物业管理的内涵。正文后对本章知识进行归纳、小结,安排课后讨论、复习思考题、实践与训练,设置案例分析和案例讨论,以检验学生对所学知识的理解和掌握,进一步培养学生分析问题、解决问题的能力。

本书由长江职业学院洪媛担任主编,湖北财税职业学院赵琴和陕西工商职业学院李卓娅担任副主编。具体编写分工为:第一、二章由洪媛编写,第三、四章由赵琴编写,第五、第七章由李卓娅编写,第六、八章由甘肃建筑职业技术学院成文婧编写,第九章及附录由甘肃建筑职业技术学院徐蓓编写。

在本书的编写过程中,我们直接和间接地参阅了国内外大量的相关著作、教材和案例资料,浏览了多个网站,并引用了其中的一些内容,在此谨向相关的作者表示由衷的感谢。

在我国,物业管理理论仍处于不断发展和创新阶段,需要人们在实际工作中灵活运用,并努力探索、丰富和完善。由于编者理论和实践能力有限,书中难免有不妥和不完备之处,敬请读者批评指正。

编者

2014年2月

目 录

Contents

第一章 绪论	(001)
第一节 物业	(002)
第二节 物业管理	(007)
第三节 物业管理与房地产业	(013)
第二章 物业服务企业	(018)
第一节 物业服务企业的组建与组织机构设置	(019)
第二节 物业服务企业的资质等级管理	(029)
第三节 物业服务企业的权利与义务	(032)
第四节 物业管理企业与相关行政机构的关系	(036)
第三章 业主与业主组织	(040)
第一节 业主	(041)
第二节 业主大会	(042)
第三节 业主委员会	(047)
第四节 业主自治管理	(050)
第四章 物业管理的主要内容	(053)
第一节 物业管理的宗旨与原则	(054)
第二节 物业管理的模式	(057)
第三节 物业管理的业务环节	(062)
第四节 物业管理的服务范围和服务等级	(066)
第五章 物业管理的基础理论	(070)
第一节 物业管理的委托代理理论	(071)
第二节 建筑物区分所有权	(073)
第六章 物业管理法律关系概述	(078)
第一节 物业管理的法律基础	(078)
第二节 物业管理的法律责任	(089)

第三节	物业管理的主要法律依据及管理制度	(093)
第七章	不同类型物业的管理	(098)
第一节	居住物业	(098)
第二节	非居住物业	(101)
第三节	智能化物业的管理	(104)
第八章	物业管理费用	(108)
第一节	物业管理资金	(108)
第二节	专项维修资金	(113)
第三节	物业管理的税收和保险	(115)
第九章	物业管理与人居环境	(127)
第一节	和谐社区与物业管理	(127)
第二节	人居环境和物业管理	(138)
附录		(145)
附录 1	物业管理条例 2007	(145)
附录 2	住宅专项维修资金管理办法	(151)
附录 3	物业管理企业资质管理办法	(158)
附录 4	中华人民共和国物权法	(161)
附录 5	全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及评分细则	(181)
附录 6	普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）	(196)
参考文献		(202)

第一章

绪 论

学习要点

1. 了解物业与物业管理的概念
2. 理解房地产的特征、房地产业的作用、房地产经营与管理的关系等内容
3. 掌握物业与物业管理的特性、物业管理的性质、物业管理与房地产的相互关系和作用等

关键概念

房地产 房地产业 物业 物业管理

案例导入

物业管理行业发展报告发布:企业年营收超 3 千亿

中国物业管理协会在京发布《物业管理行业发展报告》(以下简称《行业报告》)。同时,它还公布了物业管理行业综合实力 TOP200 企业名单,万科、保利、绿城等知名企业上榜。

据了解,此次发布的《行业报告》是国内首次以行业发展报告的形式全面反映当前全国物业管理行业的发展状况。《行业报告》显示,截止 2012 年底,我国物业管理行业已拥有 71000 余家企业,612.3 万从业人员,管理各类房屋面积 145.3 亿平方米,年营业收入超过 3000 亿元,全国共有 43919 人获得物业管理师资格。

《行业报告》同时显示,物业管理行业在快速发展的同时,也面临着成本急剧上涨、价格调整机制缺失、行业责任边界不清、业主大会制度实施难、部分企业生存状况堪忧等深层次问题。同时地域发展不平衡,一线员工流动率高,企业规模小、管理水平低、人员素质差、群众投诉多等问题也比较突出。这些问题阻碍着物业行业的健康发展,因此,促进行业规范发展的任务还很艰巨。此外,中国物业管理协会还同时发布了物业管理行业综合实力 TOP200 企业名单及有关分析数据。其中万科物业发展有限公司、保利物业管理有限公司、长城物业集团股份有限公司、绿城物业服务集团有限公司、北京首开鸿城实业有限公司、中海物业管理有限公司和招商局物业管理有限公司等企业位于榜单前列。

值得注意的是, TOP200 分布在 4 个直辖市与 20 个省区的 37 个城市,其中仅有 25 个企业地处 14 个地级市,绝大多数位于大城市,二、三线城市的物业管理总体还处于拓展阶段,还有相当数量的县级市物业管理处于起步或尚未启动阶段。行业发展地域差异十分明显,经济欠发达地区和中小城市物业管理推进总体缓慢。

当前,成本上涨和招工难已经成为困扰企业发展的最大难题。随着每年最低工资标准的刚性上涨,以及物业服务费标准随成本上涨调整机制的缺失,包括 TOP200 企业在内,赢利被成本上涨吞噬的现象制约着大多数物业服务企业的发展。企业的盈利能力持续在较低水平徘徊。

徊,净利润率由2011年TOP100企业的6.75%下降到2013年的5.6%。

物业服务企业已将服务内容从清洁、绿化、秩序维护、设施设备维修四项基础业务,向房屋管家、资产管家、生活管家升级。服务范围从单纯的物业管理延伸到涵盖社区商务、公寓短租、商业运营、长者服务等领域的“1 N”多角化产业链。但在物业管理行业的7万余家企业中,管理水平低、人员素质差、群众投诉多、生存状况堪忧等问题还比较突出。

中国物业管理协会认为,解决制约行业发展的瓶颈,大力推广优秀企业的经验和做法,带动更多的企业共同进步,提高行业的社会认知度,促进行业规范发展的任务还很艰巨。

资料来源:物业管理行业发展报告发布:企业年营收超3千亿[EB/OL].[2013-10-28]http://house.gmw.cn/2013-10/28/content_9311019.htm.

问题:

物业行业的发展中面临哪些问题?

第一节 物业

一、物业的含义

“物业”一词由英语“estate”或“property”引译而来的,其含义为“财产”、“资产”、“拥有物”、“房地产”,是一个较为广义的范畴。而在现实生活中,我们所称的“物业”是一种狭义的范畴。有人认为,物业是指单元房地产。一个住宅单位,一座商业大厦,一座工业厂房,一个农庄都可以是一物业。所以,物业可大可小,大物业可分为小物业,同一宗物业,往往分属一个或多个产权者所有。

我们这里所说的物业是指单元性的房地产,从物业管理的角度来讲,物业是指已建成并投入使用的各类房屋及其配套设施、设备和场地。其中,各类房屋是指住宅小区、综合商住楼、别墅、高档的写字楼、商业大厦、宾馆、饭店、工业厂房、仓库等,既可以是一个建筑群,也可以是一个单体建筑;配套设施、设备是指房屋内外各类设备、公共市政设施;场地是指和房屋相邻的庭院、绿地、道路等。物业可小可大,一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一个物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。

一个完整的物业,应至少包括以下几个部分:①建筑物。建筑物包括房屋建筑、构筑物(如桥梁、水塔等)、道路、码头等。②设备。设备指配套的专用机械、电气设备,如电梯、空调、备用电源等。③设施。设施指配套的公用管、线、路,如上下管、消防、强电(供变电等)、弱电(通讯、信号网络等)、路灯以及室外公共建筑设施(如幼儿园、医院)等。④场地。场地指开发待建或露天堆放货物之地,包括建筑地块、庭院、停车场等。

知识链接

物业与房地产、不动产的区分

一般来说,房地产是房产和地产的总称,是房产和地产的结合体。从一般意义上说,房地产有狭义与广义之分。狭义的房地产是指房屋、房基地以及附属土地。这些附属土地是指房屋的院落占地、楼间空地、道路占地等空间上与房屋和房基地紧密结合的土地。广义的房地产

是指全部土地和房屋以及附着于土地和房屋上的不可分离的部分。从法律意义上说,房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产。通常认为,房地产有两种存在形式:一是单纯的地产,如一块优质的海滩;二是房产与地产相结合的“房地”产,如把房屋及其坐落的土地作为一个整体来考虑。“不动产”一词译自英语“real estate”或“real property”。在英语中,“real estate”具体是指土地及附着在土地上的房屋等建筑物和构筑物。“real property”具体是指“real estate”及其附带的各种权益。这里特别提到了构筑物,构筑物属于不动产的重要存在形式。房地产由于其位置固定、不可移动,通常也被称为不动产,但“房地产”的概念并不特别关注构筑物,甚至不把某些构筑物如堤坝、塔以及不与建筑区直接联系的桥梁等视为房地产。也就是说,“房地产”概念倾向于表明这种财产是以房屋和土地作为物质载体的,而“不动产”概念则侧重于表明这种财产本身具有不可移动的属性。“房地产”与“物业”在某些方面可通用(如基于狭义房地产概念),但“物业”一般是指一个单项具体的房地产单位(如单项的房产、地产);而“房地产”则强调一个国家、地区或城镇所拥有的房产和地产及二者的组合。因此,在宏观和中观层面上,一般只用“房地产”,不用“物业”。如“房地产业”是绝对不能用“物业”来代替的,“房地产管理”的含义也要远远宽于“物业管理”的含义。当然,在微观层面上,两者常常是可以通用的。一般而言,“房地产”概念的外延包括房地产的投资、开发、建造、销售、售后管理与服务等。“物业”虽可用来指某项具体的房地产,但它仅仅涉及到房地产交易、售后服务等特定阶段。所以,二者还存在整体与局部之别。另外,这些称谓的使用领域也存在差别。一般情况下,“房地产”是经济法、行政法及商业实务中较常用的称谓,“不动产”是民法中惯常使用的词汇,而“物业”仅仅是房地产领域中单元性房地产概念的别称。

二、物业的性质

世界上任何事物都有自己的属性,物业也不例外。物业的性质具体体现在物业的物理性质(自然属性)和经济性质(社会属性)上,它决定着物业管理的客观规律。因此,明确物业的性质对于我们了解物业和物业管理的本质、掌握物业管理运行的规律、搞好物业管理等都有着重要的意义。

1. 物业的自然属性(物理性质)

物业的自然属性是指与物质实体或物理形态相联系的性质,它是物业社会属性的物质内容和物质基础。因为无论是房产也好,地产业好,物业首先是一种物或物质。作为一种物质当然就要有它的自然属性,有区别于其他物质的特征或标志,人们一般把物业的这种自然属性称为物理属性。物业的物理性质主要表现为:

(1) 物业的二元性。物业的物质实体表现为具有特定用途和明确属主的建筑物,任何建筑物的基础都是建立在土地之上的,从而成为土地的附属物,土地的功能则借助于建筑物得以充分发挥。因此,在经济发达的社会中,物业大多都是指土地与建筑物的统一体,兼有土地与建筑物两方面的物质内容。对于不同的物业,其二元的组成比重是不同的。如:物业的建筑面积与土地面积的比值在城市高于农村,在经济、文化、商业中心高于重工业基地。物业的这种二元性,是其他任何商品所不具备的,它决定了物业必然兼有土地与建筑二者各自所特有的各种性质。

(2) 物业的有限性。物业的有限性是由土地的有限性决定的。因为土地的绝对数量是有

限的,且具有不可再生性,而用来开发建设的土地就更有限了。随着社会经济的发展,土地面积日益减少,人类只能在有限的土地上开发建设,从而使物业的数量受到一定的限制。

(3)物业的差异性和多样性。物业的差异性是就土地而言的。由于土地的数量是有限的,因此,随着人口的增加和经济的发展,人们必须去开发利用那些劣质土地。土地的优劣,在农村主要取决于土地的天然尺度和其他自然条件,而在城市主要取决于地段的区位及其技术条件。物业的多样性主要是就建筑物本身而言的。由于建筑物的功能、位置、自然环境、技术经济条件的不同,因此形成了物业形式上的多样性。

(4)物业的固定性。物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移动性,房屋及其附属设施都依附于一定的地块,一般情况下是搬不走,挪不动的。由于物业具有固定性,所以在开发建设之前,必须依照政府规划部门的要求进行设计、管理,特别是要考虑和周围环境的协调一致。

(5)物业的长期性。物业一经建筑完成,即可供人们长期使用,建筑业中经常提到“精心设计,百年大计”这句口号,这就说明建筑物使用年限一般为数十年甚至更长时间,特别是那些具有文物价值的建筑,如颐和园、故宫等,具有更长久的保护价值。

(6)物业的配套性。物业的配套性是指物业以其各种配套设施,满足人们各种需要的特性。没有配套的设施,就不是完整意义上的物业。以住宅为例,室内的配套设施至少要包括厨房、卫生间、上下水、电等,否则就会造成使用不便,会影响房屋居住功能的发挥。物业配套设施越齐全,其功能发挥就越充分。

2. 物业的社会属性(经济性质)

物业的社会属性又叫社会经济性质,是指物业与所有权和商品经济相联系的性质。物业的经济性质主要有:

(1)物业的权属性。物业的权属性是指物业在法律上有着明确的权属关系。这种权属关系使物业的所有者、经营者和使用者各方的经济利益,在物业的开发、建设、经营、管理与使用过程中,都会受到法律的保护。物业权属最重要的内容就是物业的所有权和物业的使用权。

所谓物业的所有权是指物业所有者在法律规定的范围内对该物业所拥有的占有、使用、收益和处分的权利。物业所有者的经济利益主要表现在当其物业留作自用时,不必向任何人交纳租金,当依法将物业出租时,可以向承租人收取租金。

物业的使用权是指依法经营或使用物业的权利。在我国物业的使用权是实行所有权与使用权分离制度以后出现的一种依法成立的有限产权。当使用者取得物业使用权后,就得向物业所有者缴纳租金。

(2)物业的商品性。在市场经济条件下,物业本身既有经济价值又有使用价值,因而物业的基本经济属性是商品。物业的商品性,是由物业的使用价值和商品经济决定的。物业的商品性意味着以下几方面的实质性内容:

①物业的价值和使用价值是通过市场交易后得以实现的。物业的买卖、租赁、抵押、土地使用权的出让与转让等,都是体现物业商品性的具体方式。

②物业的开发建设、经营管理等都是商品经济活动,必须遵从价值规律来运行。

③参与物业开发建设、经营与管理以及消费的人与人之间的关系,本质上是一种商品经济关系,从生产到消费都不是无偿的。

(3)物业的效用性。物业的效用性是指物业对人类社会的使用价值,即人们因占有使用物

业而得到某些需求的满足。物业若无效用,就不会发生物业价格,人们就不会产生占有物业的欲望。

(4)物业的保值、增值性。物业能够保值、增值,已经被越来越多的人所认识。应该看到,物业的增值是一种长期的趋势,而不是直线式的运动,但从长期来看,它无疑呈现出在波动中上扬、螺旋式上升的趋势。

三、物业的分类

根据使用功能的不同,物业可分为以下四类:

(1)居住物业。居住物业是指具备居住功能、供人们生活居住的建筑,包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等,当然也包括与之相配套的共用设施、设备和公共场地。

(2)商业物业。商业物业有时也称投资性物业,是指那些通过经营可以获取持续增长回报或者可以持续增值的物业,这类物业又可大致分为商服物业和办公物业。商服物业是指各种供商业、服务业使用的建筑场所,包括购物广场、百货商店、超市、专卖店、连锁店、宾馆、酒店、仓储、休闲康乐场所等。办公物业是从事生产、经营、咨询、服务等行业管理人员(白领)的办公场所,它属于生产经营资料的范畴。这类物业按照发展变化过程可分为传统办公楼、现代写字楼和智能化办公建筑等,按照办公楼物业档次又可划分为甲级写字楼、乙级写字楼和丙级写字楼。商业物业市场的繁荣与当地的整体社会经济状况相关,特别是与工商贸易、金融保险、顾问咨询、旅游等行业的发展密切相关。

(3)工业物业。工业物业是指为人类的生产活动提供使用空间的房屋,包括轻、重工业厂房和发展起来的高新技术产业用房以及相关的研究与发展用房及仓库等。

(4)其他用途物业。除了上述物业种类以外的物业,称为其他物业,有时也称为特种物业。这类物业包括赛马场、高尔夫球场、汽车加油站、飞机场、车站、码头、高速公路、桥梁、隧道等物业。特殊物业经营的内容通常要得到政府的许可。特殊物业的市场交易很少,对这类物业的投资多属长期投资,投资者靠日常经营活动的收益来回收投资、赚取投资收益。这类物业的土地使用权出让的年限,国家规定最高为50年。

知识链接

现代新型物业的几种类型

随着时代的发展,人们对于物业的认识不断深入,对居住环境不断提出新的要求。现代新型物业的不断出现,成为了未来发展的趋势。

1. 智能物业

智能化物业源于20世纪80年代初的美国,1984年1月,美国哈特福特市,对一座金融大厦进行改造,楼内的空调、电梯、照明、防盗等设备采用计算机控制,利用网络为客户提供文字处理、电子邮件和情报资料等信息服务,该大厦被公认为世界上第一座智能大厦。我国的智能化物业于20世纪90年代初起步,北京的发展大厦被认为是我国第一座智能大厦。

智能化物业是指运用以计算机技术为核心,包括通讯技术、电子技术在内的信息技术与现代建筑技术相结合,在建筑中嵌入各种自动化控制系统,多方位提供自动化应用功能的物业。

这里的智能化物业包含了智能化写字楼、商场、住宅等。

智能化物业主要包括物业自动化系统(5A系统)即通讯自动化(CA)、楼宇自动化(BA)、管理自动化(MA)、消防保安自动化(FA)、办公室自动化(OA)和物业管理自动化系统(物业管理企业办公自动化和业务管理自动化)。

智能化住宅区是指利用现代4C(即计算机、通讯与网络、自控、IC卡)技术,通过有效的传输网络,将多元化的信息服务与管理、物业管理与安防、住宅智能化系统集成等高技术的智能化手段,运用于住宅小区的服务与管理,以期实现快捷高效的超值服务与管理 and 提供安全的家居环境,而成片开发的居民住宅区。

2. 健康住宅

21世纪,人类的生存环境和居住环境将朝生态型、可持续发展的方向演进。随着社会经济的发展和人们支付能力的大大提高,物业的所有人和使用人在观念上已发生变化,他们不再仅仅注重自己物业的保值、增值,而且更加追求自己生活环境的质量,追求住宅的舒适、安全、卫生和健康。

具体地说,健康住宅可以直接释义为:一种体现在住宅与住区内和住区的居住环境两方面,它不仅包括与居住相关联的物理量值,诸如温度、湿度、通风换气、噪音、光、空气质量等,而且还应包括主观性心理因素值,诸如平面空间布局、私密保护、视野景观、感官色彩、材料选择等。从回归自然、关注健康、关注社会、制止因住宅而引发疾病观念出发,营造出健康、和谐、时尚、生态的生活环境。

健康住宅的研究是基于我国住宅建设方面的规划设计、施工安装、材料设备以及家庭装修中的不当行为而产生的种种有害居住健康因素而建立起来的,它得到了卫生部、环保局和体育总局的下属科研机构的支持。

2001年7月跨行业科研设计部门共同研究编制完成《健康住宅建设技术要点》(2001年版,以下简称《要点》),并于同年10月在国际建筑中心联盟大会发布。与《要点》相匹配,相继编制完成《健康住宅评估因素及评价指标体系》、《健康住宅实施管理办法》等文件。

2002年9月根据一年的实践研究,跨行业科研设计部门对原《要点》(2001年版经过广泛的征求意见后开始了修编工作,最终完成了《健康住宅建设技术要点》(2002年修改版)的编制工作。

健康住宅的开发,要求住宅开发商与科研、设计、生产、施工等有关部门通力合作,依靠技术进步,做到人居环境的健康性、自然环境的亲和性、居住环境的保护和健康环境的保障四大方面。

3. 节能型住宅

节能住宅指的是满足《夏热东冷地区居住建筑节能设计标准》要求的住宅,通过提高建筑围护结构(外墙、屋面、外门窗和楼板)的热工性能,同时提高采暖、空调能源利用效率,使节能住宅的耗能比普通住宅降低50%,其中围护结构和采暖、空调的节能贡献率各约占25%。节能住宅,应是高效低耗、环保节能、健康舒适、生态平衡的高质量居住建筑,它是今后住宅建筑的发展方向。

第二节 物业管理

一、物业管理的含义

物业管理,是指物业管理企业受物业所有人的委托,依据物业管理委托合同,以及国家有关的法律法规,对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治,并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。

我国一些地区和城市的物业管理法规或行政规定中,对物业管理的含义也作出了类似的解释。

物业管理企业,通常称为物业管理公司。物业所有人,即产权人,亦称为业主。业主可以是个人、集体和国家。

二、物业管理的起源与发展

(一)国际物业管理的起源与成因

1. 起源:传统的物业管理

物业管理最早出现在 19 世纪 60 年代的英国。19 世纪 40 年代工业革命使英国成为“世界工厂”,大量人口涌向伦敦,造成住房紧张、环境恶劣。1864 年,奥克塔维尔·希尔女士(1838—1912 年住房改革者慈善家)在伦敦买下三所房子用以出租,进行住房改革,制定了一系列规定对房屋和房客进行管理,要求承租人严格遵守,出人意料地取得了成功,这不仅有效地改善了居住环境,而且还使业主与承租人的关系由原来的对立变得友善起来,首开物业管理之先河。希尔女士的办法获得了成功,1875 年希尔女士管理 3000 租户的房屋,到 1910 年,希尔女士管理了 1600 套房产。

时至今日,英国的物业管理作为一个固定行业,整体水平已达到世界一流。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,还成立了英国皇家物业管理学会,会员遍布世界各地。

为什么物业管理会迅速在全世界发展起来呢?

第一,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,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。

第二,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,从而摆正了主人和管理者的关系,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的聘用制。在这样的机制下逐步形成有活力的物

业管理竞争市场,业主有权选择物业管理企业,物业管理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转变、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。

第三,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。这不仅减少了政府的压力和负担,使 得房屋维修和养护的资金有了来源,而且使得业主、使用人得到全方位、多层次、多项目的服务。

第四,物业管理是建管结合的纽带,它通过早期介入与后期跟进,突出了管理的重要性,从 而理顺、摆正了建设与管理的关系,有利于发挥投资效益,使社会财富和业主的财产得到保值、 增值。

2. 形成发展:现代意义的物业管理

公寓大厦、摩天办公大楼是现代物业管理的催生剂。19 世纪末到 20 世纪初,美国进入垄 断资本主义经济阶段,垄断资本在积累巨额财富的同时,也带来了大规模的国内民工潮、国际 移民潮和求学潮,加速了美国的城市化进程。美国政府出于环境保护和长远的考虑,对城市土 地的使用面积进行了严格的控制,加上建筑新材料、新结构、新技术的出现和不断进步,于是, 一幢幢高楼大厦迅速拔地而起,而这些大厦的日常管理、服务、维修、养护的专业技术要求大大超 出传统的物业管理要求。并且,大厦的业主常常不是一个或几个,而是数十个或数百个,面临着 不知由谁来管理的难题,因此,一种适应这种客观需要的专业性物业管理机构便应运而生。该机 构应业主要求,对楼宇提供统一的管理和系列的服务,开启了现代物业管理的大门。

现代物业管理的另一标志是物业管理行业组织的诞生。

1908 年,芝加哥建筑管理人员的组织(Chicago Building Managers Organization, CBMO) 举行了第一次全国性会议,有来自美国各地的 75 名代表参加,宣告了世界上第一个专门的物 业管理行会的诞生。

CBMO 的诞生和运作,推动了另外两个重要的全国性物业管理组织的诞生。在其后的 3 年中,CBMO 先后在底特律、华盛顿、克利夫兰等美国大城市举行了年会,促使世界上第一个 建筑业主组织(Building Owners Organization, BOO)问世。CBMO 和 BOO 的成立,对美国 物业管理的发展直接起了积极的作用。而后,在这两个组织的基础上,美国又成立了建筑物业 主与管理人协会(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。所以,CBMO、BOO、BOMA 一起将美国的物业管理首先推入现代化轨道。在美国物业管理模式的影响下,欧洲很多国家 在第二次世界大战前后都实现了这种管理行为组织体制的有机结合,并且涌现了一大批高素 质的物业管理人才。政府对物业管理行为的影响,一般不采取直接干预方式,而是通过法律与 制度进行规范与引导,促使物业管理行业的健康发展。

(二)我国物业管理的产生与发展

1. 香港特别行政区的物业管理

在香港回归之前,当时的香港政府自 20 世纪 50 年代开始,为解决住房紧张的问题,仿效 英国的公共住房政策,制定了早期的“公共房屋计划”,继而成立了屋宇建设委员会,开始兴建 公共住房,称为“公屋”。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。为筹划和管理好这一批公共楼宇和屋村,前香港政府特别从英国聘来房屋经理。 从此,专业性房屋管理的概念正式引入香港。

随着建筑物高度的不断增加和屋村规模的不断扩大,以及人们对居住环境的要求日益提高,单靠政府或开发商提供管理服务还不能满足需求。于是,发挥住户的自我管理、民主管理的作用就愈显得必要。为此,前香港政府先后制定了《多层大厦(业主立案法团)条例》,确定业主可以“参与管理者”的身份,组织业主立案法团。业主立案法团由半数以上的自住(用)业主组成,是合法的管理组织。它可以收取管理费,可以雇用员工,也可以委任专业管理公司,为大厦提供多方面的服务。

前香港政府主要是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》、《多层大厦(业主立案法团)条例》、《建筑物管理条例》等法规,分别由建筑事务监督员、消防专员、卫生专员按照法律规定进行有关的检查和监督,以确保物业管理的各项工作和内容能符合有关条例的要求。

2. 我国内地现代物业管理发展的三个阶段

(1) 探索和尝试阶段(1981—1994 年)。

1981 年,第一家物业管理公司“深圳市物业管理公司”成立;

1989 年,第一次全国住宅小区管理工作会议召开;

1994 年,建设部颁布第一个有关物业管理的部门规章《城市新建住宅小区管理办法》;

1994 年,深圳市人民代表大会颁布第一个物业管理地方性法规《深圳经济特区物业管理条例》。

(2) 快速发展阶段(1994—1999 年)。

1996 年,《城市住宅小区物业管理收费暂行办法》实行;

1996 年,建设部关于实行物业管理企业经理、部门经理、管理人员岗位培训持证上岗制度的通知;

1999 年,建设部召开全国物业管理工作会议。

(3) 市场化、规范化、法制化发展阶段(1999—至今)。

2003 年,《物业管理条例》实施(2007 修改),我国物业管理行业以国务院名义颁布的第一部法律法规,标志着我国物业管理行业进入了依法管理的轨道;

2003 年,建设部关于印发《前期物业管理招标投标管理暂行办法》的通知;

2003 年,建设部关于印发《业主大会规程》的通知;

2004 年,中华人民共和国国家发展和改革委员会、建设部于 2004 年 1 月 1 日发布施行《物业服务收费管理办法》;

2004 年,建设部颁布《物业管理企业资质管理办法》;

2004 年,中国物业管理协会制定了《普通住宅小区物业管理服务等级标准》;

2007 年,《物权法》颁布实施,明确了物业管理的法律性质和物权人在物业管理活动中的地位、权利、义务和职责,确立了物权人在物业管理活动中的主体地位;

2007 年 10 月 1 日,修改《物业管理条例》;

2007 年,建设部、财政部联合发布《住宅专项维修资金管理办法》,2008 年 2 月 1 日施行;

2009 年 10 月 1 日,最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释;

2009 年 10 月 1 日,最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体适用法律若干问题的解释;