

物业管理探索二集

叶天泉 叶宁 著



辽宁科学技术出版社
LIAONING SCIENCE AND TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

物业管理探索二集

叶天泉 叶 宁 著

辽宁科学技术出版社

沈 阳

© 2013 叶天泉 叶 宁

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理探索二集 / 叶天泉, 叶宁著. —沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2013.7

ISBN 978-7-5381-8109-8

I. ①物… II. ①叶… ②叶… III. ①物业管理—文集 IV. ①F293.33-53

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第135104号

出版发行: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路29号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳新华印刷厂

经销者: 各地新华书店

幅面尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 24

字 数: 343千字

印 数: 1~2000

出版时间: 2013年7月第1版

印刷时间: 2013年7月第1次印刷

责任编辑: 李伟民

封面设计: 嵘 嵘

封面摄影: 李雪松

责任校对: 齐 力

书 号: ISBN 978-7-5381-8109-8

定 价: 60.00元

联系电话: 024-23284360

邮购电话: 024-23284502

<http://www.lnkj.com.cn>

谨以此书

献给从事物业管理

理论研究与实践的人们！

前 言

白驹过隙，转眼间，我国物业管理已走过了32年的发展历程。

32年，在人类发展的历史长河中只是短暂的一瞬，然而对于我国的物业管理行业，却经历了在借鉴中起步，在探索中前行，在实践中创新发展和不断走向成熟的过程。我国物业管理走过的32年，是我国改革开放的32年，也是我国城市管理体制改革经历风风雨雨、起起落落的32年。我国物业管理行业的成功和发展，与我国城市管理体制改革一样，走过了一条坚持改革、大胆探索之路，一条艰苦创业、不懈拼搏之路，一条开拓创新、不断壮大之路。在32年的发展中，既有拓荒者创业的艰辛，也有获得成功的喜悦；既有探索者的大胆前行，也有遭受挫折的痛苦；既有奋进中的思索，也有徘徊中的迷茫；既有无序浑浊的状态，也有快速发展的高歌猛进。如今，物业管理在我国终于成为一个独立的行业，成为人们生产、工作和生活不可或缺的行业。

我国物业管理的蓬勃发展，不仅在为人们营造优美整洁、文明安全、舒适方便的工作和生活环境中发挥了不可替代的作用，而且在推进城市管理和两个文明的建设中扮演着越来越重要的角色。特别是国家物业管理法律、法规体系框架的初步建立，行业定位的进一步明确，业主大会、业主委员会制度的确立，市场竞争机制的日趋形成，管理服务内容的不断扩展，队伍规模的日益壮大，管理服务水平的不断提升，业主维权的日趋理性化，这些都为我国物业管理的可持续发展奠定了坚实的基础。

不容忽视的是，当下我国物业管理在快速发展进程中，仍存在着地方

物业管理立法严重滞后，规范的业主大会和业主委员会制度、质价相符的物业服务收费价格联动机制、规范有序的市场竞争机制、高素质的人才队伍尚未形成，物业管理理论研究体系尚未建立起来等问题，亟待理论上的破解和实践上的突破。尽管目前我国物业管理仍存在诸多的问题，但是，我国物业管理长期向好的格局不仅没有改变，而且日趋明朗。

本书收入了近几年来，作者为中国社会科学院城市发展与环境研究所《中国房地产发展报告》撰写的中国物业管理年度发展报告和在多家媒体上发表的有关物业管理的文章 30 余篇。针对我国物业管理发展进程中的热点、难点问题，新形势下产生的新情况、新特点以及未来的发展趋势等进行了研究和探索。分为年度报告篇、理论篇、实务篇、比较篇、综合篇、评论篇。

《物业管理探索二集》已经杀青，作者真诚地希望本书对从事物业管理理论和实践研究的人们能起到抛砖引玉的作用，为我国物业管理的理论研究体系建设和和谐共赢发展贡献微薄之力。在此，对辽宁科学技术出版社总编室李伟民主任及有关人员在本书出版过程中给予的鼎力支持和付出的辛勤工作表示衷心的感谢。

作 者

2013年7月16日

目 录

年 度 报 告 篇

2006年中国物业管理回顾与2007年展望	003
2007年中国物业管理的发展与2008年预测	020
2008年中国物业管理回眸与2009年展望	042
2009年中国物业管理的发展、焦点问题及完善措施	060
中国物业管理“十一五”时期回顾与“十二五”展望	077
2011年中国物业管理回顾与2012年走势分析	096
2012年中国物业管理亮点、难点及2013年发展趋势	116

理 论 篇

关于加强业主委员会建设的思考	141
关于发展私营物业管理企业的研究	156
再论我国物业管理的发展趋势	168
论物业管理收费难的成因及对策	185
论我国物业管理招投标的现状、问题及对策	190

实 务 篇

规范物业管理业法律武器 ——《物业管理条例》串读	199
-----------------------------------	-----

规范物业管理招标投标的行为准则

- 浅析《前期物业管理招标投标管理暂行办法》224

规范发展物业管理业法律准绳

- 通过数字看《物业管理条例》240

从加入WTO五年看我国物业管理发展的新态势247

浅谈物业管理企业与居委会、业委会的关系及作用253

我国物业管理的回顾与展望258

危机管理：物业管理企业不容忽视的问题285

海尔给我国物业管理的启示294

比 较 篇

新旧《物业管理企业资质管理办法》比较研究303

《物业服务收费管理办法》与《城市住宅小区物业管理服务收费

- 暂行办法》比较分析311

新旧《物业管理条例》之比较317

综 合 篇

物业立法的喜与忧325

愿《深圳物业管理》办得好些，再好些

- 纪念《深圳物业管理》杂志创刊20周年327

深圳——物业管理的真英雄329

让我们张开双臂迎接物业管理的春天

- 在深圳物业管理20周年庆祝大会上的发言331

贯彻《物业管理条例》要在细节上下功夫

- 纪念《物业管理条例》实施一周年333

物业管理企业应当走集团化发展道路

- 在“首届中国物业管理论坛”上的大会发言337

物业管理行业如何应对入世的挑战

- 在“首届中国物业管理发展论坛”上的大会发言344

评 论 篇

衷心希望物业管理理论研究不断发展

- 期望有更多的理论研究专集出版谢家瑾 353

- 物业管理理论大厦的奠基者张红喜 355

- “东北虎”——叶天泉高 成 359

德表自重 才华飞扬

- 辽宁省建设厅住宅与房地产业处副处长叶天泉访谈严 实 361

理论性 实用性 探索性

- 读叶天泉《物业管理探索》有感龚后雨 367

希望·情感·责任

- 再读叶天泉和他的《物业管理探索》论文集张红喜 370

- 参考文献374

年度報告篇

2006年中国物业管理回顾与2007年展望

摘要：刚刚过去的2006年，对中国物业管理行业来说是喜忧参半的一年。令人欣喜的是：物业管理师制度初步建立，拉开了我国物业管理从业人员职业化发展道路的序幕；物业管理走出国门，进军国际市场，在国际化的道路上迈出了可喜的一步；物业管理走出城市，走进农村，开辟了我国物业管理的新领域，实现了历史性的突破。令人担忧的是，近年来物业管理企业形象危机频发，业主投诉率大幅上升，据中国消费者协会的统计显示，物业纠纷呈逐年递增的趋势，且连续三年占到消费者投诉的前三位。物业纠纷已成为行业亟待解决的燃眉之急，到了非解决不可的程度。本文对2006年物业管理行业的发展作了回顾，对热点问题及其成因进行了剖析，并对2007年行业的发展趋势作了展望。

关键词：发展与进步 问题及成因 发展趋势

2006年是中国物业管理业的发展年，行业正以前所未有的速度向前发展，其主要标志是：物业管理师制度初步建立，物业管理从业人员开始进入职业化发展的新时期；物业管理走出国门，进军国际市场，实现了物业管理企业的首次跨国输出，在国际化的道路上迈出了可喜的一步；物业管理走出城市，走进农村，开辟了物业管理的新领域。2006年是中国物业管理业的品质年，行业针对我国加入世贸组织过渡期的最后时限，在增强自

身活力、实力，调整发展战略，提升服务品质，打造品牌及人才培养等方面，采取了一系列的措施和对策，做出了不懈的努力，为行业持续健康发展打下了坚实的基础。2006年也是中国物业管理的改革创新年，机遇与挑战、发展与创新、问题与矛盾、热点与焦点、危机与转机充斥着中国物业管理业。

一、2006年中国物业管理的发展与进步

2006年，伴随着房地产业的发展 and 城市化进程的加快，我国物业管理行业不仅得以快速发展，而且在众多方面取得突破，成为行业发展的新亮点。

1. 行业规模不断壮大

据不完全统计，到2006年底，全国物业管理企业已超过3.3万家，从业人员超过320万人。本年全国一级物业管理企业新增135家，达到368家，全国实行物业管理的房屋面积超过108亿平方米，物业管理覆盖率达到50%，北京、上海、深圳3城市的覆盖率分别达到70%、97%、95%。上述3个城市物业管理企业创造的产值已占当地国民生产总值的2%左右。2006年，全国又有135个住宅小区、大厦、工业区进入国家物业管理示范行列，全国达标示范住宅小区、大厦、工业区累计达到1400多个。

2. 管理领域继续拓展

2006年，物业管理服务领域在住宅小区、写字楼（含机关办公楼）、工业厂房、仓库、学校、医院、机场、酒店、超市、商场、农贸市场、广场、步行街、高速公路、会展中心、体育场馆、博物馆、图书馆、科技馆、汽车赛场、寺庙等基础上，又拓展到影剧院、地铁、福利院、孤儿院、烈士陵园、农村等领域。

3. 农村物业管理已经破土

《物业管理条例》（以下简称《条例》）实施后，对农村实施物业管理虽然有法可依，但3年来一直没有物业管理企业进入农村这一领域。令人

可喜的是，2006年广东华侨物业发展公司在全国率先走出城市，走进农村，对东莞市黄江镇龙村开展了新农村物业管理的试点，开始探索在农村实施物业管理的模式，并取得初步成效。从此结束了我国物业管理仅限于城市、从无涉足农村的局面，开辟了我国物业管理的新领域，实现了历史性的突破。

4. 物业管理进军国际市场开始破冰

2006年，中海物业管理有限公司以“第一个吃螃蟹”的胆略和气魄，在不断开拓国内物业管理市场的同时，瞄准国外物业管理市场。2006年5月，该公司与越南最大开发商富美兴公司启动合作项目，开始了中海物业的第一个跨国顾问项目，实现了我国物业管理企业的首次跨国输出，拉开了我国物业管理企业进入国际市场的帷幕，成为我国进军国际物业管理市场的第一个“奥林匹克队”。

5. 物业管理菜单式服务收费备受推崇

长期以来，物业服务收费一直是一道众口难调的菜。自2005年上海市在全国率先实施分等级菜单式服务收费以来，使这道难题出现了转机。2006年，全国各地多个城市都在尝试这一新的服务收费模式，不仅南京、杭州等城市出台了试行办法，并于2006年开始施行，而且深圳、沈阳等城市也在精心酝酿。这种菜单式服务收费办法的好处是，它可以在物业管理企业与业主之间建立起一个相对客观的标准，增强物业管理服务的透明度，由业主从物业管理企业提供的服务菜单中自行选择，使业主心甘情愿地为所得到的服务埋单。现阶段，这种模式既有利于缓解业主与物业管理企业之间因服务收费引发的矛盾，也有利于把物业管理服务的定价推向市场。不仅可以推进物业管理市场的形成，提升业主参与度和民主意识，从长远看，更有利于质价相符物业管理服务收费价格体系的建立。

6. 物业管理师制度初步建立

自2005年11月16日国家人事部、建设部联合颁布《物业管理师制度暂行办法》、《物业管理师资格考试实施办法》、《物业管理师资格认定考试办法》以来，物业管理人员的职业准入就受到业内的极大关注。2006年6

月27日，全国物业管理师制度管理委员会成立，并于同年7月27日召开首次工作会议，确定于2006年下半年正式启动物业管理师资格认定考试制度。同年10月28日，全国物业管理师资格认定考试如期举行，从此拉开了我国物业管理人员走向职业化的序幕，标志着我国物业管理师制度的初步建立。

7. 物业管理市场化进程加快

2006年，我国物业管理市场化步伐进一步加快，目前，全国大中城市普遍推行了前期物业管理招投标制度，小城市也开展了前期物业管理招投标的试点，实施物业管理招投标的项目日益增多。随着“谁开发、谁管理”及由开发建设单位或物业管理行政主管部门委派或指派物业管理企业的模式被打破，公开、公平、公正的市场竞争机制正在形成。物业管理招投标的普遍开展，不仅加快了我国物业管理市场化的进程，而且使物业管理服务的质量和水平得到了明显提高。

8. 企业兼并、重组、集团化取得新进展

自我国加入世贸组织以来，物业管理行业为了适应世贸组织的要求和求得自身的生存与发展，北京、上海、深圳等城市先后有一批物业管理企业实施了整合、兼并、重组战略。进入2006年，我国物业管理企业整合、兼并、重组的步伐继续加快，如2006年初，由上海德律风物业有限公司、上海邮电物业管理有限公司、上海长途电话物业有限公司、上海邮电飞鸽物业管理有限公司、上海德律风房屋设备装修有限公司、上海德律风房屋置换有限公司和上海德律风通信工程有限公司7家公司重组成立了上海德律风物业管理有限公司，注册资本金2000万元，完成了2006年中国物业管理行业一场大规模的兼并重组行动。同年12月8日，该公司随上海市信产通信服务有限公司一起在境外上市。上海德律风物业管理有限公司的重组上市，显示了企业整合、兼并、重组的优势，是近年来我国物业管理行业出现的企业整合、兼并、重组走向集团化的典范。

9. 中国物业管理协会成功换届

2006年8月18日，中国物业管理协会（以下简称中物协）第二次会员

代表大会在北京召开，建设部副部长刘志峰，建设部总经济师、中物协会长谢家谨，建设部住宅与房地产业司司长沈建中等有关领导和来自各地的近千家会员单位参加了大会。会上，刘志峰副部长发表讲话，希望物业管理行业开拓创新，锐意进取，扎实工作，建立规范、诚信、和谐的物业管理市场，在与会代表中达成共识；总经济师、中物协会长谢家谨作了题为“抓住机遇，迎接挑战，共同推进物业管理行业持续健康发展”的工作报告，全面回顾中物协第一届理事会的工作，深入分析了当前物业管理行业的重大问题，并提出新时期物业管理行业协会的角色定位和新一届协会工作的展望。这次会议是中国物业管理发展史上一次承前启后、继往开来、开拓创新的盛会，标志着我国物业管理行业的发展翻开了崭新的一页。

10. 上海市物业管理协会更名

2006年4月26日，上海市物业管理协会（以下简称上物协）召开会员代表大会，会上，将上物协更名为上海市物业管理行业协会。更名后，该协会的属性由原来的企业协会拓展为行业协会，行业中的相关企事业单位和经济组织都可以成为单位会员，国家注册物业管理师可以成为个人会员。上海市物业管理行业协会的业务范围也将拓展为上海市物业管理的行业调研、行业协调、行业培训、行业评比、学术研究、会展服务、业务咨询、信息交流和发布等。上物协的更名，不仅拓宽了协会的业务范围，走出了前瞻性的一步，也是中国物业管理行业发展的一大进步。

二、物业管理行业面临的主要问题及成因分析

（一）物业管理行业面临的主要问题

我国物业管理行业在发展过程中，也暴露出一系列的矛盾和问题。

1. 物业管理企业形象危机频发

近年来，媒体对物业管理问题的曝光频增，如2006年3月7日，就全国“两会”专题播出的东方时空节目，当期节目的主题是我们的小区谁做

主？节目中提道：截至当时，节目组已收到14万封信件，其中有2万封是涉及物业问题的。同年3月，在中央电视台开展的“你对小区物业服务是否满意”的调查中，涉及1.2万多观众，调查显示，对小区物业服务很不满意的为46%，不太满意的为30%，一般的为19%，比较满意的只占5%。而来自中国消费者协会的统计也显示，物业纠纷呈逐年递增的趋势，并且连续3年占到消费者投诉的前3位，投诉的焦点主要是物业管理企业乱收费、服务差、信息不公开等问题。在一年一度的全国及地方人大、政协会议上，关于物业管理的提案和建议也在逐年增多。在一些城市的行风评比中，对物业管理的评价中问题较多，群众满意率较低，使行业形象受到了直接影响。

2. 规范有序的物业管理招投标市场机制尚未形成

我国大中城市虽然普遍推行了前期物业管理招投标制度，但由于物业管理市场尚不成熟，加上规则不尽规范，给不正当竞争留下了空间。如有的招标人不按法定程序招标，甚至出现假招标，暗箱操作，先定后招，走形式走过场；有的投标人在投标过程中做出不切实际的承诺，以低于成本价进行竞标，盲目报价，随意砍价，竞相压价，扰乱市场秩序；有的中标后违反投标承诺，随意减少服务内容，降低服务标准和质量，损害业主的利益；有的物业管理招投标代理中介机构专业水平不高，行为不规范，直接影响招投标的质量和 market 形成；有的地方保护主义、本位主义严重，对外埠投标企业要求苛刻，甚至以外地物业管理企业不适应本地情况等为由，设法将管理水平高、服务质量好、业绩突出、信誉度高、收费合理的外埠品牌企业拒之门外，使公平竞争流于形式的现象仍然存在。

3. 完善的物业管理退出机制尚未建立起来

随着《条例》的贯彻，物业管理市场的逐步形成，以及业主维权意识的增强，业主大会解聘物业管理企业的情况日益增多。按照《条例》的规定，原物业管理企业应当与业主委员会（以下简称业委会）同新选聘物业管理企业进行正常交接。由于现行法规不完善，可操作性差，如《条例》虽然对业主大会有关变更物业管理企业，物业管理企业合同终止应当移交