



物业管理探索

叶天泉 著

中国计量出版社

物业管理探索

叶天泉 著

中国计量出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理探索/叶天泉著. —1 版. —北京: 中国计量出版社, 2003. 1

ISBN 7-5026-1729-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 004364 号

内 容 提 要

该书汇集了作者近年来在各种媒体上发表的有关物业管理理论和实践的论文 40 余篇。在物业管理众多领域中, 作者进行了认真的研究和积极的探索, 提出了许多卓有见地的观点和建议, 体现了我国物业管理理论的研究成果。本书为其研究成果的荟萃, 分理论篇、实务篇、比较篇、评论篇。

该书具有较高的学术和应用价值, 适合从事物业管理的研究和工作人员使用。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010) 64275360

E-mail jilxb@ 263.net.cn

北京市密东印刷有限公司印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

850 mm × 1168 mm 32 开本 印张 17 字数 424 千字

2003 年 2 月第 1 版 2003 年 4 月第 2 次印刷

*

印数 2 201—5 200 定价: 40.00 元

谨将此书

献给我最亲爱的母亲！

献给那些从事物业管理
理论研究与实践的人们！

序

我国物业管理经过 20 年的探索和实践，从无到有，从小到大，其巨大的社会效益、环境效益、经济效益，强大的生命力和广阔的发展前景已充分显示出来，在城市管理和两个文明建设中的作用日益显著。物业管理企业雨后春笋般地涌现，物业管理队伍迅速壮大，物业管理立法明显加快，物业管理覆盖面快速上升，物业管理服务水平明显提高，物业管理模式基本确定，物业管理竞争机制初步形成，都标志着我国的物业管理已进入了快速发展的时期。

作为指导物业管理实践和发展的理论研究，近几年来一直比较活跃，无论从研究和探索的层面上，还是从研究的深度和广度来看，都取得了较大的进展，并获得了一定的研究成果。这些理论研究成果，对推动我国物业管理持续、健康、快速发展奠定了坚实的基础。

呈现在我们面前的这本《物业管理探索》论文集，就是我国物业管理理论研究成果的具体体现。叶天泉作为辽宁省建设厅住宅与房地产业处副处长，在繁忙的本职工作之余，挤出时间和精力，在物业管理理论园地辛勤耕耘，仅发表的物业管理理论文章就达 40 余万字之多，是目前我国物业管理理论研究方面发表理论文章最

多、理论研究所涉领域最广和取得理论研究成果最多的人之一。

《物业管理探索》在物业管理众多领域中，进行了认真的研究和积极的探索，提出了很多卓有见地的观点和建议，尤其是《建立比较物业管理学的构想》、《关于我国物业管理发展趋势的研究》、《关于物业管理企业走集团化发展道路的构想》、《论我国物业管理可持续发展战略》、《再论我国物业管理可持续发展战略》、《物业管理行业如何应对入世的挑战》、《建立物业管理企业考核指标体系的设想》、《建立物业管理竞争机制的思考》、《论物业管理品牌发展战略》、《我国物业管理的现状及发展对策》、《建立物业管理法律体系的构想》等文章，具有一定的理论性和前瞻性。

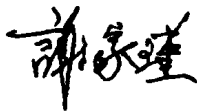
《物业管理探索》的理论思考是建立在大量的深入调查研究和实践基础上，特别是《深圳市与内陆城市物业管理比较研究》、《京、津、沪、粤、深物业管理立法比较研究》、《关于旧小区实行物业管理的思考》、《开发区物业管理应当走出新的管理模式》、《机场候机楼物业管理初探》、《浅谈会展中心的物业管理》、《浅谈工业区的物业管理》、《大型超市物业管理刍议》、《浅谈物业管理达标迎检中不容忽视的若干问题》等，都是在实践中产生，在理论上具有独到之处的好文章。因此该书具有很强的实践性和可操作性。

《物业管理探索》有鲜明的时代感。它面对的是我国计划经济条件下所形成的旧房产管理体制，向社会化、专业化、市场化的物业管理体制转变的过程中，而

出现的大量物业管理的热点、难点问题。它研究的内容，都是针对新形势下产生的新情况、新问题、新特点。

《物业管理探索》是目前我国第一本物业管理理论研究的个人论文专集。我衷心希望，物业管理的理论研究能够不断发展，期望有众多的理论研究专集出版，为我国物业管理的健康、快速发展起到积极的推动作用。

建设部总经济师
住宅与房地产业司司长
中国物业管理协会会长



2002年8月

目 录

理论篇

论我国物业管理的发展趋势·····	(3)
论我国物业管理可持续发展战略·····	(14)
再论我国物业管理可持续发展战略·····	(23)
建立物业管理企业考核指标体系的设想·····	(34)
关于物业管理立法的思考·····	(45)
建立物业管理法律体系的构想·····	(51)
建立物业管理竞争机制的思考·····	(62)
关于物业管理企业走集团化发展道路的构想·····	(70)
我国物业管理的现状及发展对策·····	(80)
建立物业管理人员职业道德标准的思考·····	(104)
物业管理行业实行服务承诺制初探·····	(150)
房管所向物业管理企业转制的难点及对策·····	(156)
关于住宅小区管委会是否需经社团注册登记之 我见·····	(163)
浅谈物业管理协会在行业管理中的地位和作用·····	(170)
试论物业管理人员的职业道德建设·····	(176)
物业管理行业如何应对入世的挑战·····	(183)
关于规范物业管理招投标市场的思考·····	(189)
关于我国物业管理发展趋势的研究·····	(195)
论物业管理品牌发展战略·····	(239)

实务篇

关于旧小区实行物业管理的思考·····	(253)
单位自管产住宅区物业管理之我见·····	(261)
别墅区物业管理刍议·····	(269)
军队住宅区也应当实行物业管理	
——从全军第一个达标小区谈军队住宅区实行	
物业管理的必要性、可行性·····	(276)
浅谈公有住房售后管理亟待解决的问题及对策·····	(284)
出租型高层写字楼物业管理初探·····	(288)
浅谈工业区的物业管理·····	(295)
开发区物业管理应当走出新的管理模式·····	(301)
试论大型综合商场的物业管理·····	(310)
略论大型体育设施体育场的物业管理·····	(315)
旅游度假村物业管理初探·····	(324)
酒店物业管理浅见·····	(330)
大型超市物业管理刍议·····	(339)
试论大型综合医院的物业管理·····	(343)
机场候机楼物业管理初探·····	(351)
关于高速公路实行物业管理的设想·····	(356)
浅谈高校的物业管理·····	(361)
关于火车站实行物业管理的设想·····	(371)
浅谈会展中心的物业管理·····	(377)
物业管理亟待解决的问题及对策	
——兼谈参加全国城市物业管理优秀住宅小区	
考评工作的一点体会·····	(385)
再谈物业管理亟待解决的问题及对策·····	(391)
浅谈物业管理达标迎检中不容忽视的若干问题·····	(398)
物业管理企业思想政治工作之我见·····	(418)

开展物业管理满意程度问卷调查的必要性、原则 及步骤·····	(423)
全国城市物业管理优秀住宅小区模拟验收方法 及程序·····	(434)

比较篇

建立比较物业管理学的构想·····	(443)
深圳市与内陆城市物业管理比较研究·····	(449)
物业管理与传统房产管理比较分析·····	(463)
京、津、沪、粤、深物业管理立法比较研究·····	(473)
建设部新旧住宅小区物业管理达标考评标准比较·····	(499)

评论篇

物业管理理论大厦的奠基者·····	张红喜 (517)
“东北虎”——叶天泉·····	高 成 (521)
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 (523)

后记·····	(529)
---------	-------

理 论 篇

原书空白

论我国物业管理的发展趋势

我国物业管理经过 20 年的探索和实践,目前已进入了快速发展时期。纵观我国物业管理走过的发展历程,分析研究我国物业管理所面临的形势和现状,我国的物业管理应当走区域化管理、市场化经营、集团化发展、法制化运作的道路,这将成为 21 世纪我国物业管理的发展趋势。

一、区域化管理将逐步取代分割管理的模式,成为物业管理的发展方向

所谓区域化管理,是指按照城市现行行政区域设定物业区实行物业管理。换言之,就是以城市的街、段、路、里、号为前提条件,以城市规划的自然区域为基础,以有利生产、工作、方便生活和便于管理为原则,以提高城市整体管理水平为目的设定若干个物业区。从目前来看,各地仍局限于只对成片开发并达到一定规模的住宅小区、工业区和单体建筑规模较大的办公楼、酒店等实行物业管理,而建筑面积较小的住宅区、组团、单体楼或建筑面积达不到规模的写字楼、商店、医院等仍处于被物业管理遗忘的角落。要打破这种分割管理的局面,使所有的物业都能实行有效的管理,最好的途径就是改变目前物业管理企业仅对达到一定规模的住宅区、大厦、工业区等物业实行物业管理的模式,按照城市行政区域的街、段、路、里、号设定物业区实行物业管理。

可以肯定地说,按照城市行政区域设定物业区实行物业管理,是物业管理的新尝试,也是物业管理的必然发展趋势,它同

现行的物业管理模式相比，具有以下几方面的好处：

1. 实行区域化物业管理，可以提升城市的整体管理水平。城市的各类物业是城市的重要组成部分，这就决定了各类物业管理的好坏，不仅直接反映出城市的管理水平，而且直接影响城市对外开放和招商引资的环境。因此，只有城市的各类物业搞好了，城市的管理就有了基础。如果按照现行对物业分割管理的模式，势必有一些物业得不到有效的管理。这些管理不到的地方，必然影响城市的整体环境和形象。要从根本上改变这种分割管理的局面，全面提高城市的整体环境质量，推行区域化物业管理是提高城市管理水平的最佳切入点。

2. 实行区域化物业管理，可以使物业管理企业实现规模效益。目前物业管理企业普遍存在着管理规模偏小，经济效益差等问题。如果按照行政区域设定物业区实行物业管理，其管理规模相对按单独管理一个住宅小区、大厦、工业区的规模相比，要大出几十倍、上百倍，甚至更大，而管理人员相对增加的数量远低于物业管理面积增加的数量。这样必然降低管理成本，减少开支，充分利用物业管理资源，提高规模效益。物业管理企业只有实现了规模效益，才能走上良性循环发展的轨道。

3. 实行区域化物业管理，可以减轻产权人、使用人的经济负担。按照行政区域设定物业区实行物业管理，由于管理规模大，物业管理服务费的收费标准同单独一个住宅小区、一座大厦、一个工业区的管理成本相比会大幅度下降，其收费标准也将随之降低。这样可以减轻产权人、使用人的经济负担，定会受到产权人、使用人的赞同。

4. 实行区域化物业管理，可以加速创建文明城市、文明城区活动的开展。物业管理是同城市的生产、工作和人民群众生活密切相关的行业，也是创建文明城市、文明城区，推动社会进步的重要内容。按照行政区域设定物业区实行物业管理，同现行按照单独一个住宅小区、一座大厦等实行物业管理相比，更有利于

整个区域的治安环境、卫生环境、绿化环境、生产、工作和生活环境的改善，更有利于创建文明城市、文明城区活动的开展。如果按照现行以一个住宅小区或一座大厦的管理模式推行物业管理，必然存在未能实行物业管理的死角，这样势必影响创建活动的效果。

由于按城市行政区域设定物业区实行物业管理，是物业管理一种新的管理模式，也是物业管理的新尝试。各地应从实际出发，积极探索，大胆实践。按照城市行政区域设定物业区实行物业管理，同现行的物业管理模式相比有许多优点。但在保安管理、环境卫生管理、绿化管理等方面，给物业管理企业提出了新的、更高的要求，而且也增大了物业管理的难度。因此，要搞好按照城市行政区域设定物业区的管理，使其达到预期的目的和效果，就必须结合物业区的特点，抓好试点，在试点的基础上，总结提高，逐步扩大试点范围，使这一管理模式尽快取得成功经验，并推而广之。

二、市场化经营将打破地方保护主义、本位主义的垄断，成为承揽物业管理项目的主流

市场化经营就是随着我国物业管理市场的形成，物业管理企业要一律通过公开招投标取得物业项目的经营管理权。因为，物业管理是市场经济的产物，市场经济的本质是竞争，竞争是市场经济生机和活力的源泉，也是不断提升物业管理服务水平，把物业管理推向一个更新境地的重要途径。物业管理行业实行市场化经营，具有以下 5 个方面的益处：

1. 市场化经营是市场经济发展的客观要求。我国的物业管理是伴随着市场经济应运而生的，竞争是市场经济活力所在，市场经济的运行和发展时刻离不开竞争。把竞争机制引进物业管理行业，把物业管理企业推向市场，是市场经济发展的客观要求。

深圳等城市推行物业管理项目招投标的实践证明，物业管理只有引进竞争机制，通过市场上激烈的较量和角逐，将企业追求自身经济利益的内在要求转化为外部压力，并将这种压力变成动力，才能激励物业管理企业不断提高管理服务的水平和自身的素质，并在竞争的风风雨雨中经受锻炼和考验。

2. 市场化经营是提升物业管理企业整体水平的重要途径。在市场经济条件下，企业作为市场经济的主体，不仅要追求社会效益、环境效益，而且要实现最大的经济效益。在激烈的市场竞争中，企业面临着优胜劣汰的抉择，若不成功，就会被淘汰。企业管理人员的素质，决定着企业的命运和前途。优胜劣汰的竞争驱使着每个管理者永不停息地奋进。企业内有追求经济效益的动力，外有管理服务不好被淘汰出局的压力，形成了一种强大的动力，迫使企业每个管理者要想在竞争中站稳脚跟，必须不断提高自身的思想、文化素质和专业知识的，努力提高管理水平和服务质量。

3. 市场化经营是推动物业管理行业发展的加速器。物业管理作为新兴的行业，要想得到健康快速的发展，必须把物业管理企业推向市场，充分引进竞争机制，将管理的委任制、终身制变为由产权人、使用人对物业管理企业的聘任制，由物业管理委员会或业主委员会（以下统称管委会）代表产权人、使用人通过招标投标选聘物业管理企业。只有通过物业管理企业在市场上公开、公平地竞争，才能促进物业管理行业整体水平提高；也只有物业管理行业整体水平提高了，物业管理行业才能得到健康快速地发展。

4. 市场化经营是维护产权人、使用人合法权益的重要途径。建立物业管理竞争机制，产权人、使用人可以不受任何行政部门的委托或指派物业管理企业的约束，他们可以从众多的投标物业管理企业中，筛选出自己认为最为合适的物业管理企业来管理自己的家园。这样不仅可以摆正服务与被服务的关系，而且有利于

鞭策物业管理企业以良好的管理、优质的服务、合理的收费，赢得产权人、使用人的信任，并能促进物业管理企业从根本上改变服务态度，改善服务质量和提高管理服务水平，从而保证物业保值增值，使产权人、使用人的利益得到保障。

5. 市场化经营是同国际物业管理市场接轨的突破口。参与国际物业管理市场竞争是物业管理行业发展的客观要求，也是物业管理行业发展的必然趋势。市场经济的本质是竞争，对内竞争与对外竞争相结合，国内市场与国际市场相对接。随着我国物业管理行业的发展，同国际物业管理市场一定会越来越密切。因此，把物业管理企业打进国际市场，通过竞争管理国外的物业项目已是为期不远的事情。要使我国物业管理企业尽快冲出国门，参与国际市场竞争，必须建立和形成国内物业管理竞争市场。国内物业管理竞争机制的形成，一方面可以打破“谁开发、谁管理”的垄断管理模式，为物业管理企业创造公开、公平竞争的机会，促使企业提高管理服务水平，增强企业开拓能力和应变能力，从而增强其市场竞争力；另一方面可以使企业经受锻炼，积累经验，为在国际市场竞争中战胜对手积蓄力量，创造条件。

建立物业管理竞争机制是一个系统工程，它涉及到管理方式、经营战略、竞争规则、法制规范等等，要求从诸多方面进行一系列地根本转变。特别是我国的物业管理尚处于发展阶段，法制不健全，政策不配套，行为不规范，管理服务水平不高。在这样的情况下，建立物业管理竞争机制，既要加快步伐，全面推进，又要积极稳妥，务求实效。从目前来看，一是要提高认识，更新观念，为物业管理竞争机制的形成奠定思想基础；二是要认真总结我国深圳、北京、天津、上海、南京、杭州、广州、沈阳、大连等城市引进竞争机制，通过招投标选聘物业管理企业的经验和成功作法，不断完善提高；三是要破除行业保护主义、本位主义，勇于把符合招投标条件的物业管理项目拿出来，推向市场，为形成物业管理竞争机制创造条件；四是要多种渠道、多种