

高等职业教育物业管理专业系列教材



物业管理概论

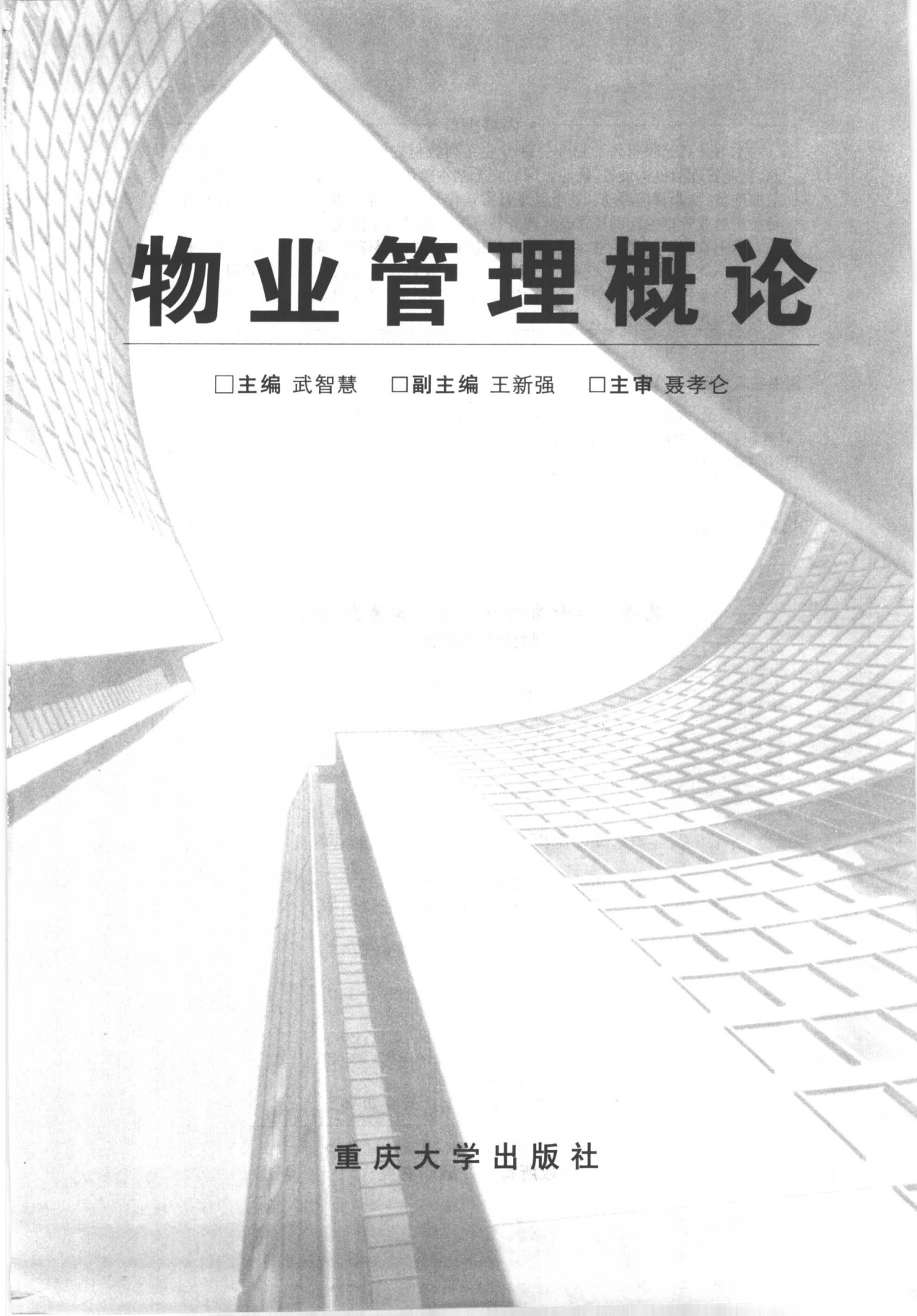
WUYE GUANLI
GAILUN

□主编 武智慧

□副主编 王新强

□主审 聂孝仑

重庆大学出版社



物业管理概论

□主编 武智慧 □副主编 王新强 □主审 聂孝仑

重庆大学出版社

● 内容提要 ●

本书是高等职业教育物业管理专业系列教材之一,全书从物业管理相关概念、物业管理的机构设置、物业管理的4个基本阶段——物业管理策划、物业管理前期准备、物业管理启动和物业管理日常运作,以及物业管理企业的财务管理,各种类型物业管理的管理模式及其服务特点等方面进行了阐述。

全书有别于以往图书对物业管理的论述,力求融科学性、实用性、专业性与普及性于一体,独具特色。既可作为大中专院校物业管理专业的专业基础教材,又可供从事物业管理和房地产经营管理工作的人员作为参考书,同时也是一本物业管理理论的普及读物。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/武智慧主编. —重庆:重庆大学出版社,2004.8

(高等职业教育物业管理专业系列教材)

ISBN 7-5624-3221-X

I. 物... II. 武... 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(2004)第077628号

高等职业教育物业管理专业系列教材

物业管理概论

主 编 武智慧

副主编 王新强

主 审 聂孝仑

责任编辑:林青山

版式设计:肖顺杰

责任校对:任卓惠

责任印制:秦 梅

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(市场营销部)

全国新华书店经销

重庆诚凤印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:16 字数:350千

2004年8月第1版 2004年8月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 7-5624-3221-X/F·359 定价:20.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有 翻印必究

特别鸣谢(排名不分先后):

上海市房地产科学研究院
重庆经济技术开发区物业发展有限公司
重庆融侨锦江物业管理有限公司
重庆新龙湖物业管理有限公司
重庆华新锦绣山庄网络物业服务有限公司
重庆大正物业管理有限公司
重庆石油工业高等专科学校
三峡联合职业大学物业管理学院
成都航空职业技术学院
四川建筑职业技术学院
昆明冶金高等专科学校
成都电子机械高等专科学校
黑龙江建筑职业技术学院
湖北黄冈职业技术学院
武汉职业技术学院
贵州大学职业技术学院
广东白云职业技术学院
福建工程学院
重庆市物业管理协会
解放军后勤工程学院
重庆教育学院
重庆邮电学院
重庆大学城市学院
西安物业管理专修学院
四川外语学院南方翻译学院
西南师范大学
宁波高等专科学校
成都大学
成都市房产管理局物业管理处

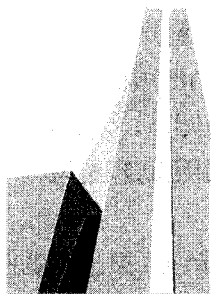
编委会名单

主 任 王青兰

副主任 巫大德 常 剑 谢晋洋

委 员 (按姓氏笔画为序)

王 强	王林生	王开建	宁继昌	刘 勇
刘晓敏	刘文新	张 亚	杨洪杰	武智慧
陈庆芳	陈 真	罗渝陵	林 澜	贺云华
荣瑞麟	赵宏家	聂孝仑	徐志国	袁建新
唐光明	温全华	曾祥荣	曾 莉	雷懋成



序

中国内地的物业管理从 20 世纪 80 年代初起步,经过 20 多年的磨砺,今天已经发展成为一个拥有 2 万多家企业,230 多万从业人员,在大、中城市占 GDP 总值 2% 左右的一个生气勃勃的朝阳行业。可以毫不夸张地说,今天生活在大、中城市的人们,已经离不开物业管理了。随着社会经济的发展和人们生活水平的不断提高,物业管理服务还将进一步深入到全国中、小城镇的居民小区中,获得更大的发展空间。

行业的发展引发对物业管理专门人才的强烈需求。以培养人才为己任的高等院校,尤其是高等职业院校,用极大的热情关注着物业管理这一新兴行业的发展,纷纷开设物业管理专业。20 世纪 90 年代中期,广州、深圳、重庆等地建立了物业管理专门学院,争先为物业管理行业培养和输送各类应用型人才,在一定程度上缓解了物业管理专业人才匮乏的矛盾。许多教育工作者、理论工作者和实务工作者,在百忙之中编写出版了物业管理专业高等和中等教育的多种教材和专著,一定程度上满足了物业管理专业教育的急需。

由于物业管理专业在我国尚处于起步发展阶段,对物业管理的经验总结和理论研究虽有一定进展,但尚未形成完善的物业管理学科体系。各类物业管理专业基础课、专业课的教学大纲正在制定,物业管理的相关政策法规陆续出台。在新的形势下,编写出版一套《高等职业教育物业管理专业系列教材》,以适应物业管理专业教育迅速发展和不断提高的需要,是十分必要和紧迫的。重庆大学出版社在广泛深入调研的基础上,邀请国内物业管理界和 20 多所高等院校的专家、学者和部分知名物业管理企业“双师型”职业经理组成编委会,由上海房地产科学研究院副院长王青兰博士任主任,重庆经济技术开发区物业发展有限公司副总经理、重庆融侨锦江物业管理有限公司总经理、各高校教授、专家任副主任和编委。经反复研究,决定在 2004 年秋季陆续推出一套理论够用、突出应用、定位准确、体例新颖、可操作性强的《高等职

业教育物业管理专业系列教材》。

本套系列教材的框架体系,教材与教材之间的相关性、独立性及衔接性,每本教材的编写大纲,知识点的提出,实例和案例的选择,思考题和习题设置,均由任课教师和物业管理界的专家、实务工作者共同研究确定,并由企业界专家负责审稿。旨在使学生通过本套教材的学习,既掌握物业管理专业的基础理论和专业知识,又熟悉物业管理企业各主要工作部门实际操作的标准程序与技能,真正成为应用型、技能型的专业人才。

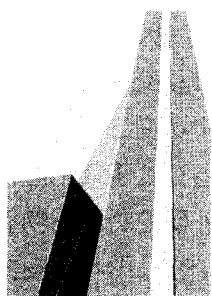
来自教育界、理论界、实务界的编委、主编、参编、主审,按照教育部《关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》提出的“高等职业教育应以服务为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路”的精神,结合自己熟悉的领域,优势互补,大胆尝试,严把教材质量关。期盼这一良好的开端,能使本套教材充分凸现理论紧密结合实际的特色,成为培养应用型、技能型专业人才的好教材。

本套系列教材可以供高等职业教育应用型本科和专科学生使用,还可以作为物业管理从业人员的日常工作参考用书。

物业管理专业的高等职业教育方兴未艾,高职教育紧密结合社会发展和行业发展需求,不断地向行业输送符合专业需求的应用型、技能型人才任重道远。我们有理由相信,在高校与物业管理界紧密合作和共同努力之下,物业管理学科建设定将取得丰硕成果和明显进步,使我们的高等教育更好地为行业培育出一大批应用型、技能型专业人才,为行业的发展不断提供优质的人才资源。

让我们一路同行,共创物业管理的美好明天!

编委会
2004年8月



前 言

随着《物业管理条例》的实施,我国物业管理市场化的进程已逐渐加快,物业管理市场将会进一步细分。在横向上表现为物业管理的对象由住宅、写字楼等传统的物业向学校、工厂、车站等物业扩大;在纵向上表现为会出现一大批专业的物业公司,如清洁绿化公司、维修公司、保安公司。各物业管理企业的竞争会加剧,国外一批优秀的物管企业将以其技术、人才、管理上的优势向国内物业管理企业发起挑战并最终会导致一批缺乏优势的国内物业管理企业的倒闭。还会出现一批实力雄厚的物业管理企业集团,在很大程度上改变市场的格局、扩大物业管理的内涵和外延。

随着物业管理领域的不断扩展,管理覆盖面的不断扩大,目前物业管理已成为人们生活、工作中不可或缺的重要内容。然而纵观我国物业管理的现状却存在很多与发展趋势相违背的问题:市场观念不强、缺乏创新意识和经营意识、规模小、经济效益差、企业员工素质不高、管理服务难以到位、物业管理投诉居高不下等。

所有这一切,都要求我们迅速普及物业管理知识,普遍提高我国物业管理从业人员的素质,急速提高我国的物业管理水平。为此,我们在组织企业专家多次研讨和到物业公司调研及学习吸收国内外物业管理的理论研究成果的基础上,组织编写了这本致力于培养综合性物业管理人才的高职教材——《物业管理概论》。

全书共分10章,第1章由广东建设职业技术学院的王新强副教授编写,主要介绍了物业管理的起源与发展、物业与物业管理的基本概念、物业管理的宗旨与作用、物业管理服务标准及原则、物业管理市场的概念;第2章由成都市房产管理局物业管理处蔡任重副处长(高级经济师)和成都大学华夏职教中心孙惠萍高级讲师共同编写,主要阐述了物业管理企业的性质、设立、组织形式、机构设置、权利义务和人力资源管理等内容;第3、4章由蔡任重副处长编写,第3章主要论述了业主自治体系、建筑物区分所有权理论、业主及其权利义务、业主大会及其职责、业主公约与业主大会

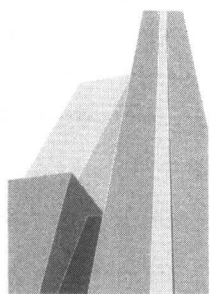
议事规则、业主委员会及其职责;第4章论述了物业管理行政管理的内容、职责与法律责任、物业管理的行政管理关系、物业管理的行政管理纠纷及其法律解决方式等;第5章由成都航空职业技术学院的武智慧副教授编写,主要介绍了企业理念的策划、企业品牌的策划、企业形象的策划、物业管理招投标的概念、方法与程序、招标文件与投标文件的编制、物业管理服务方案的策划与编制等;第6章与第7章由成都航空职业技术学院的林建宁老师编写,第6章主要介绍了物业管理的前期介入、前期物业管理、物业管理规章制度、物业管理契约和物业管理具体规定等;第7章主要介绍物业的承接验收、业主入住、产权备案和档案资料的建立等几个环节的内容;第8章由武智慧副教授编写,主要介绍物业管理公共性服务和非公共性服务的内容、物业管理综合协调方法,以及与这两个环节密切相关的客户服务管理等内容;第9章由孙惠萍老师编写,主要从物业管理企业的财务管理制度和财税制度、物业管理的资金筹措、物业专项维修资金、物业管理企业的财务核算和财务分析等方面进行了阐述;第10章由王新强副教授编写,主要对各类物业的管理服务特点、要求及形式进行了阐述。全书由武智慧担任主编,王新强任副主编。

本教材与《物业管理运作实务》前后呼应,其重点放在物业管理诸多环节内容的阐述和物业管理基本理论的探讨和介绍上。全书从构思到反复讨论乃至编写,力求理论完善、论述深刻、实用性强,突出物业管理理论和实用管理技巧,每章附有精选案例,以充分体现物业管理实际工作中解决疑难问题的方式方法和与业户沟通的技巧。

由于编者理论认识、实践能力的局限,难免有不妥和不完备之处,恳请多多批评指正!

编 者

2004年5月



目 录

第1章 物业管理导论 1

- 1.1 物业管理的起源与发展 1
- 1.2 物业的概念 11
- 1.3 物业管理的概念 16
- 1.4 物业管理的宗旨和作用 20
- 1.5 物业管理服务标准及原则 21
- 1.6 物业管理市场 23
- 复习思考题 26

第2章 物业管理企业 27

- 2.1 物业管理企业的概念 27
- 2.2 物业管理企业的设立 29
- 2.3 物业管理企业的资质管理 34
- 2.4 物业管理企业的组织形式和职位说明书 37
- 2.5 物业管理企业的机构职能设置 42
- 2.6 物业管理企业的权利义务 44
- 2.7 物业管理企业的人力资源管理 47
- 复习思考题 55

第3章 业主大会及业主委员会 56

- 3.1 业主自治机构 56

3.2 建筑物区分所有权理论	59
3.3 业主	62
3.4 业主大会	66
3.5 业主委员会	73
复习思考题	78

第4章 物业管理的行政管理

4.1 物业管理的行政管理概述	80
4.2 物业管理的行政管理部门及其职责	83
4.3 物业管理的行政管理方式与手段	87
4.4 物业管理的行政管理关系	88
4.5 行政机关在行政管理中的违法行为及其 法律责任	90
复习思考题	92

第5章 物业管理的策划

5.1 物业管理总体策划	93
5.2 物业管理的招标与投标	108
5.3 物业管理服务方案策划	117
复习思考题	124

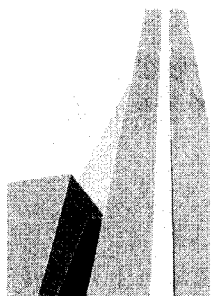
第6章 物业管理前期准备

6.1 物业管理的前期介入	125
6.2 前期物业管理	129
6.3 制定物业区域的规章制度	131
复习思考题	135

第7章 物业管理启动

7.1 物业的承接验收	136
7.2 交房	144
7.3 文书与档案的管理	153
复习思考题	156

第 8 章 物业管理日常运作	157
8.1 物业管理的公共性服务	157
8.2 物业管理的非公共性延伸服务	169
8.3 物业管理的综合协调	172
8.4 物业管理客户服务管理	177
复习思考题	186
第 9 章 物业管理企业的财务管理	187
9.1 物业管理企业的财务管理概述	187
9.2 物业管理企业的财务管理制度和财税政策	189
9.3 物业管理资金筹措	193
9.4 物业专项维修资金	194
9.5 财务预算	198
9.6 财务核算和财务分析	205
复习思考题	211
第 10 章 各种类型物业的物业管理	212
10.1 住宅小区的物业管理	212
10.2 公寓物业管理	215
10.3 别墅的物业管理	216
10.4 写字楼物业管理	218
10.5 工业厂房物业管理	220
10.6 收益性物业的物业管理	223
10.7 特种物业的物业管理	224
复习思考题	226
附 录	227
附录 1 业主公约(示范文本)	227
附录 2 业主大会议事规则(示范文本)	232
附录 3 住宅小区物业服务方案示例	240



第 1 章 物业管理导论

物业管理是顺应房地产产业的发展而出现的,是房地产开发的延续与完善,处在房地产消费和使用阶段。随着我国经济快速发展,人们对物业管理的需求越来越强烈,物业管理目前已成为我国一个年轻的、重要的服务行业。截止到 2002 年底,全国物业管理覆盖面达 38%,从业人员近 230 万人。物业管理被人们称为现代城市的朝阳产业。

本章作为物业管理概论的入门,主要是介绍物业和物业管理的一些基本概念,叙述物业管理的起源与发展,明确物业管理的业务范围、基本环节、物业管理原则和物业管理宗旨与作用、物业管理服务及物业管理市场等,目的是使读者对物业管理有初步的认识和了解。

1.1 物业管理的起源与发展

1.1.1 物业管理的起源及国外的物业管理特点

1) 物业管理的起源

物业管理的雏形源于 19 世纪 60 年代的英国,当时的英国处在整个世界经济发展中心。工业与贸易的发展,使城市人口迅速地增长,导致城市住宅严重不足。一些房地产开发商,兴建了一批简易住房以供出租。然而,住房及配套设施设备相当简陋,环境极差,结果出现了承租人拖欠房屋租金,甚至人为破坏房屋及设施设备的现象,造成租赁关系混乱,业主经济利益无法保障。

此时,在英国第二大城市伯明翰,一位名叫奥克托维娅·希尔(Octavia Hill)的女

士决定对其名下出租的物业进行整顿,制定了约束租户行为的管理办法,要求租户严格遵守。同时,她也对房屋及设备进行了修缮,改善居住环境。此举收到了非常好的效果,租户满意,租金有了保障。

希尔的做法引起了当地很多业主的仿效,并得到政府关注。随后在英国普遍推行,甚至有些业主专门聘请他人代为管理物业。所以,现在人们把希尔女士的做法视为最早的物业管理,英国也就成了物业管理的发源地。

2) 美国的物业管理

尽管英国的物业管理起步较早,但真正意义上的现代物业管理却诞生并发展于 20 世纪初的美国。“南北战争”结束以后,美国经济得到迅猛发展。19 世纪末 20 世纪初,美国取代英国一跃成为世界经济最强国家。摩天大楼、公寓大厦、别墅住宅等的出现,要求提供专业的、统一的、科学的管理与服务。1908 年,芝加哥建筑管理人员协会成立;1911 年,全世界第一个全国性的业主组织“建筑业主组织”成立,这一切标志着现代物业管理的诞生。

(1) 美国物业管理机构

①公共房屋管理委员会。美国联邦政府设有公共房屋管理委员会,下设 34 个代理机构,最大的为纽约城市房管会。

②行业管理机构。美国物业管理已成为专业性职业,全国性的物业管理协会规模和影响很大。目前,有 3 个较为著名:a. 国际设备管理协会(IFMA),其主要成员为物业设施的管理组织;b. 全国性的物业管理协会(IREM),负责培训注册物业管理师及相关从业人员,优化知识结构,培养职业道德;c. 全国性的建筑业主与管理人协会(BOMA),代表物业管理过程中业主和房东利益,加强业主与管理者之间的情感、理解和协作,为业主提供信息交流和咨询服务。

③物业管理公司。美国的物业管理公司大多为私人开办,但都有严格设立条件,如必须领取营业执照;每隔 3~4 年必须接受近 50 小时专门课程培训教育;不同岗位从业人员必须取得专业岗位证书等。

美国物业管理公司的从业人员一般分经理人员和操作人员 2 个层次。公司内部机构一般设若干具体职能部门和专职负责人员,以保证管理工作的正常运作。如管理维修部门、能源管理部门、财会部门、治安部门和清洁部门等。

(2) 美国物业管理的特点

①管理契约化。美国是一个典型的契约型社会,物业管理公司和业主之间都必须签订物业管理合同,明确双方享受的权利和应履行的义务,通过合同来保证物业管理质量。

②管理专业化。管理服务的日常事务,主要通过外包的方式,由专业性服务企业承包,物业管理企业起一个总调度和总负责的作用。因此,几个人的公司可以管理几百栋物业。专业化经营等于把管理服务搬上了生产流水线。

③服务优质化。美国物业管理与服务的宗旨十分明确,即必须在市场竞争中以

优异的管理和优质的服务,求得生存,求得发展。建立严密的服务体系,创造舒适的居住环境,提高从业人员素质。如为业主提供洗衣熨衣、看护儿童、护理病人、通报天气、代订代送报刊等服务,尽量满足业主现实和潜在的服务需要。物业管理公司还经常组织业主郊游、聚餐;在楼宇大堂设置咖啡台,供住户免费享用,甚至每天早上还免费摆出数样西餐早点,为匆忙的上班族提供方便。

④管理智能化。美国的大多数楼宇智能化程度较高,“智能大厦”成为美国大型物业开发不可缺少的组成部分。它要求基本做到“5A”,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)。

⑤管理行业化。美国物业管理的鲜明特点,还在于它广泛地通过各类颇有影响和实力的半官方或民间的行业组织,影响和监督物业管理公司的营运,负责管理人员综合素质的培养和提高。

(3)美国物业管理的收费 物业管理合同是物业管理公司向住户收费的重要依据,均在合同中明确约定费用标准,合同之外收费是不允许的。

由于美国各州都有独立法规体系,因此,各地物业合同对收费的规定往往要受到所在地区、环境、设施和管理方式等影响,收费标准和收费项目也就十分复杂。但是,各地物业管理收费原则上都必须以物业管理公司与业主之间达成的年度预算为基础,并给予物业管理公司一定收费机动权。目前,在美国有两种通常收费计算方式:

第1种是根据物业管理公司与业主之间的年度预算总额的百分比收取,即按月收取年度预算所规定的各月收取费用的百分比作为管理费。

第2种是根据利润来计算管理费用。此种方法有利于物业管理公司的积极性,易于各方接受。

3)新加坡的物业管理

新加坡是一个城市型的岛国,面积626.3 km²,人口300多万人,土地资源十分有限。新加坡建造的住宅大部分是公共组屋(福利保障住房)和共管式公寓(私人住宅),小部分是独立式、半独立式的花园洋房。

(1)新加坡物业管理机构

①建屋发展局。建屋发展局负责提供新加坡公共住宅的管理和维修服务,此外还行使政府组屋建设职能和住房分配职能,提供标准的、适合国民购买力的房屋。

②市镇理事会。1988年5月,新加坡国会通过了成立市镇理事会的法令。市镇理事会负责管理公共住宅,它是一个法人组织,成员至少6人,最多30位。目前全国有23个市镇理事会。市镇理事会主要职责是管制、管理、维持及改善管辖区内的公共产业,其宗旨是:支持、配合、监督物业管理部門搞好住宅管理;维护业主或住户的合法权益;对设施的兴建、更改、扩充,及房屋维修等与业主或住户利益有关的事宜做出决策;开展各种有益于住户身心健康的活动。

③私人住宅的管理理事会。1968年,新加坡《地契分层法令》规定,共管式公寓和其他建筑物的私人业主必须依法组织管理理事会,做到有系统、有规划地负责大楼

的保养与管理工作。

(2) 新加坡物业管理资金来源

①政府补贴。新加坡政府每年都提供一定的资金,作为实施安居计划和物业管理出现赤字的补贴。

②建屋发展局的资助。该局从售房、租房利润中提取一定比例的资金,作为物业管理基金,以保证物业的正常运行。

③物业管理处的资助。建屋发展局从其下属物业管理处主管的商业中心、商务服务收费中提取一定资金,作为物业管理单位或公司资金来源的补充。

④物业管理公司管理费。物业管理公司根据建屋发展局制定的收费标准,一般按单元向业主、使用人收取物业管理费。

(3) 新加坡物业管理的特点

①物业管理组织系统健全。新加坡物业管理统一由建屋发展局负责。该局的主席、副主席和6个委员由部长任命,下设行政与财务署、建设发展署、产业土地署、安置署和内部审计署。在全国设36个地区办事处,每个办事处管理2~3个邻区单位,约1万~1.5万套房屋。

②法制建设与管理制度的完善。新加坡政府强调对住宅小区进行法制化管理。为此,政府制定了许多法律规范,如《市镇理事会法令》、《地契分层法令》、《土地所有权法案》、《住户公约》、《防火须知》等。对物业管理企业从业资格、管理人员培训、小区管理委员会成立等等都有详尽规定。

③坚持以人为本,重视邻里和睦。新加坡政府提倡家庭和美、尊老爱幼、邻里和睦的伦理道德。政府在住宅政策方面鼓励多代同堂,在住房上为结婚的子女与父母同住提供优惠。新加坡政府自1989年3月起,决定每个居民区各种民族居住比例,在人口构成上实行多种族杂居,防止社会隔绝,促使他们逐步融合起来。

4) 日本的物业管理

在日本,居民都是通过租赁和购买2种方式解决住房的。据日本建设省调查,租赁房屋者约占37.4%,购房者约占62.3%。在这些住房中,绝大部分为公寓住宅,少部分为独立住宅。

(1)公寓物业管理 公寓物业管理有3种形式,“委托管理”、“自主管理”、“兼容式管理”,前两种为主要形式。

①委托管理。指委托专门的物业管理公司对公寓实施管理,可以委托物业管理公司管理维修,也可以委托其代理经营。某些具有综合商社职能的企业,它从住户的中介到经营、税务、法律咨询、维修等各项工作都可以承担。公寓委托管理,需支付约为租房收入5%~10%的管理费用。

②自主管理。指各业主直接管理公寓的共用部分、共同设施和场地。为实施自主管理,在各业主的自愿参与下,组成管理委员会(或管理小组),开展有组织的管理。自主管理一般采取各业主轮流承担管理事务的方式。

③兼容式管理。作为委托管理与自主管理的补充,出现了双功能兼容的管理方式,一部分管理项目委托专业性物业管理公司负责,一部分项目采取自主管理。

(2) 物业管理收费

①管理费。主要用于维持物业管理所需的办公开支和人员酬金,其征收标准靠市场竞争的自发调节。

②维修公积金。按住宅维修长期执行计划书实施预算,每月分摊测定,按月收取,一般为物业管理费的60%。

③公益金。用于共用设施设备、环境卫生等支出,由物业管理公司根据每户实际使用情况而定。

④管理组合费。指业主委员会的办公费等。

⑤泊车费、装修费等专项服务费。

日本人的市场意识、等价交换意识强,物业管理费的收缴到位率高。

(3) 日本物业管理特点 日本属市场经济发达国家,物业管理发展较为成熟,主要有以下几个特点:

①物业管理的法律基础较好。日本物业管理的基本法律是区分所有权法,对诸如业主与业主关系、业主大会和业主委员会的产生、业主与物业管理公司关系等,均有阐述和体现。2000年12月8日,日本颁布专门的物业管理法律——《关于推进公寓管理规范化的法律》,对物业管理涉及的各类法律关系、从业公司和从业人员的资格、管理者与业主的关系做了更加明确的规定,为日本物业管理提供了良好的法律基础。

②对从事物业管理的企业、人员有很高的要求,并重视对各类人员的培训和教育。日本物业管理企业均需领取特别的经营许可证,才能够从事物业管理。如“关于推进公寓管理规范化的法律”规定:经营公寓物业管理企业事先应在国土交通省准备的公寓管理者登记簿——登录;登录有效期为5年。期满后必须重新登录,否则不得经营物业管理业。而物业管理从业人员必须经过一定的考试,并取得资格后才能担任管理职务。

③物业管理的社会环境比较好。日本较早进入资本主义,民众的私权意识、等价交换意识较强。这种意识反映在物业管理上:一是公众积极参与物业管理;二是业主接受花钱买服务的管理形式。

④物业管理企业专业化程度高。日本物业管理水平发展较高,专业化程度较高,如管理水平齐整,设施、设备先进,维修技术先进等。

⑤物业管理行业协会作用大。在日本有“高层住宅管理协会”、“全国大楼管理协会”、“电梯管理协会”等等。这些协会一方面为会员提供市场信息、人员培训等服务,另一方面也从事行业规范化工作。在《关于推进公寓管理规范化的法律》中,规定要成立“推进物业管理正规化中心”,全国仅设一个,中心的任务是帮助管理工会(业主委员会)推进管理的正规化。