

第一篇 基础篇

第 1 章 导 论

本章关键词:

物业管理 高层住区 高层住区物业管理内容

1.1 物业管理概述

1.1.1 物业与物业管理的基本概念

物业管理是人类社会经济发展到一定阶段的必然产物,它最早起源于 19 世纪 60 年代的英国。欧洲工业革命,加速了城市和工业中心的急剧增长,第一次世界大战之后,资本主义各国出现了城市化现象,城市人口剧增,土地资源紧张,住宅楼宇、商业大厦逐步向高层延伸,形成了高楼林立的城市景观,房地产业迅速发展,物业管理模式被各国政府所重视并普遍推行,100 多年来,积累了许多成功经验。我国的物业管理起步于 20 世纪 80 年代初的沿海开放城市,如深圳、广州等地。30 多年来,随着住房制度深化改革的推进,房地产业的飞速发展,我国的物业管理在借鉴国外先进经验的基础上,结合本国实际,在实施社会化、专业化、企业化、经营型的管理过程中获得了空前发展。

1. 物业

(1) 物业的概念

“物业”一词是由英语“Estate”或“Property”翻译而来,含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等,这是一个广义的范畴。从物业管理的角度来说,物业是指各类房屋及其附属的设备、设施和相关场地。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,如一幢高层或多层住宅楼、写字楼、商业大厦等;同时,物业也是单元房地产的称谓,如一个住宅单元。同一宗物业,往往分属一个或多个产权所有者。附属设备、设施和相关场地是指为实现建筑物使用功能,与建筑物相配套的各种设备、设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。

关于物业的内涵,在国内各类著述中的提法至少有几十种,概括起来,主要包括以下内容:

其一,已建成并具有使用功能的各类可供居住和非居住的房屋;

其二,与这些房屋相配套的设备 and 市政公用设施;

其三,与房屋建筑(包括内部的多项设施)相邻的场地、庭院、停车场和小区内非主干交通道路。

因而，可以说单体建筑物、一座孤零零的不具备任何设施的楼宇，不能称为完整意义上的物业。物业应是房产和地产的统一。这里的地产，是指与该房产配套的地产。

(2) 物业的类别

物业根据使用功能的不同，可以将物业分为：1) 居住物业，包括住宅小区、别墅、公寓、度假村等；2) 商业物业，包括写字楼、综合楼、酒店、商场等；3) 工业物业，包括工业厂房、仓库等；4) 其他物业，包括车站、机场、医院、码头、学校、政府大楼等。

(3) 物业的特点

有别于其他商品，物业是一种特殊的商品。其特点，主要包括以下几个方面：

1) 位置的固定性。房屋等建筑物是建造在一定的土地上的。土地的空间、位置是不可移动的，由此决定了物业在空间上的固定，因而物业具有“不动产”的性质。土地是不可移动的，那么依赖于土地之上的各类建筑物，无论其形状如何、性能如何、用途是什么，也是不能随便移动的。因此，在建造物业之前，一定要有长远观念，不仅保证质量，还要创造良好的自然环境。

2) 寿命的耐久性。不同于一般的商品，物业的建造一般需要较长的时间，使用的时间就更长了，可达几十年乃至上百年，特别是具有纪念意义和文物保护价值的建筑物，更应当长久地保留下去。

3) 形式的多样性。由于物业的规模各不相同、形状各有差异、类型多种多样，构成了不同的风格。特别是大型的建筑物，往往还力求表现或追求某种理念或艺术风格，这使得建筑物的形式更加丰富多彩，如中国的紫禁城、法国的卢浮宫等。

4) 物业的高价值性。各种建筑物及其配套设施、设备以及场地的综合价值很高，尤其在人口密集、土地较少的大中城市，价值更高。物业不仅具有使用价值，而且还有较高的观赏价值。

2. 物业管理

关于物业管理有广义和狭义两种定义。广义上讲，物业管理指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务；而狭义上讲，物业管理是以维修养护楼宇以及管理所使用的机械电气设备和公共设施，治安保卫、环境绿化、分发信报、传呼电话、清洁卫生等项目为主要任务的服务行业。基于各种各样的英语翻译，还可以将物业管理概括为“房地产管理”或“不动产管理”。为显示与传统概念中的房地产管理的区别，还有人将“物业管理”用“物业经营”取代。

我国《物业管理条例》中明确规定，“物业管理是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施、设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。”从这个定义可以看出，物业管理强调了以下几个方面的内容：

(1) 物业管理的主体必须是专门的机构和人员。换句话说，物业管理必须由具有一定资质条件的机构（物业服务企业）和具备一定专业资质的人员来进行，不是任何个人和组织想管就可以管，想管好就能管好的。按照住房和城乡建设部相关规章规定：物业服务机构，即物业服务企业必须具备一定的条件并经过有关部门的资质审查和批准方可提供服务，物业管理人員必须通过资格考试，领取上岗证才能上岗。

(2) 物业管理的权限必须受限于物业所有者的委托，并根据国家的法律，按照一定的

合同或契约进行。换句话说,物业服务者的权限是物业所有者给予的,从属于物业的所有权,受国家相关法律保护,按照合同和契约来进行。物业服务者行使的只是对特定物业的服务管理权。

(3) 物业管理的对象是已经竣工验收并投入使用的各类建筑物及附属的设备、设施和相关场地,是对物业区域内环境卫生、绿化、保安、交通等方面的管理。

(4) 物业管理是以经营的方式进行的统一的专业化的管理。其物业管理本身是一种市场化的经济行为。因此,它的实际运作过程、运作机制,都必须按照市场规律来办事,一切活动都要纳入经营的轨道上来。同时,物业管理又是一种现代化的管理行为,对房屋及附属设备、设施的管理都要遵循专业化的原则。

(5) 物业管理的目的是为业主服务,是为业主和使用者提供高效、优质、便捷、经济的综合服务,提高广大业主和使用者生活质量,提升物业的使用价值,为业主和使用者创造一个整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济和环境效益的协调统一。

1.1.2 物业管理的性质、作用和原则

1. 性质

物业管理的服务对象是业主和使用人,物业管理活动集服务、管理、经营为一体。按照社会产业部门划分的标准,集高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体,寓管理于服务之中的物业管理是一种服务性行业,属于第三产业。

2. 作用

物业管理是顺应房地产开发而产生的,在现代房屋管理中具有非常重要的地位和作用:

(1) 为业主和使用人创造一个安全、舒适、优美、文明的工作和生活环境。随着生活水平的不断提高,人们更需要优质、规范的物业服务。人们不仅需要常规的服务和技术的保证,更重要的是在物质基础上的精神上的现代风貌。

(2) 延长物业的使用寿命,使物业保值和增值。由于自然环境和人为因素的影响,会使物业受到不同程度的损坏。而社会化、专业化的物业服务可延长物业的使用寿命,达到使物业保值和增值的目的,避免传统房屋管理的一年新、二年旧、三年破了无人修的局面。

(3) 拓宽劳动就业领域,增加就业机会。物业管理行业虽然在我国起步较晚,但随着市场经济的日趋活跃,房地产管理体制改革的加快,全国物业管理从业人员目前已经达到230多万人。物业管理作为劳动密集型的服务行业,创造了很多的就业机会,促进了第三产业的发展。

(4) 有利于提高城市现代化、专业化、社会化管理的水平。物业管理是城市建设的窗口,是城市管理现代化的重要标志。物业服务涉及方方面面,有各种各样的关系和矛盾需要处理和协调,将分散的社会分工汇集起来,统一进行专业化的服务(清洁、绿化、保安、维修等),避免出现分散多头的管理,促进了城市管理现代化、专业化、社会化的发展,提高了城市的管理水平。

3. 物业管理应遵循以下几项基本原则:

(1) 社会化管理、企业化经营及有偿服务的原则

物业服务企业是自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的经济实体。因此,物业服务企业在实施管理和提供服务的同时,必须依照市场经济规律的要求。按照谁享用、谁受益、谁负担的原则,由受益人、享用人分担物业管理费用。作为经济实体的物业服务企业,其是否能实现目标利润是衡量物业服务企业市场经济成效的重要标志之一,所以物业管理必须最终获取利润。要实现利润,需依靠各方面的条件以及企业自身的经营理念,还需要积极地参与市场竞争。通过实行物业招投标制,由物业服务企业依靠自身的经营能力、优质的服务和合理的收费,在物业管理市场上争得位置、拓展业务。

(2) 业主自治管理与专业管理相结合的原则

业主在物业管理中应处于主导地位,即在物业辖区内成立业主管理委员会,以业主管理委员会为核心,由业主管理委员会聘请专业物业服务企业实施管理。业主自治既体现在对重大问题进行决策和对物业管理进行监督上,也体现在签订和遵守管理规约上。物业服务企业在接受了业主的委托后,应按照业主的意志和要求,通过专职的管理服务人员,对物业实施专业化的管理。由于物业管理的服务面很广,所涉及的内容多且复杂,在物业管理中需要业主与管理人员互相配合。物业服务企业可以通过多种形式,诸如宣传和介绍正确使用物业和维护物业的理念和加强组织业主参与各种公益活动、举办联谊活动等,促使业主积极参与物业管理,配合物业服务企业共同管理物业。

(3) 由物业服务企业实行统一、全方位、多层次管理服务的原则

随着房地产市场的发展,住房制度改革的深化以及物业产权私有化,一方面,一项物业往往有多个产权单位或产权人;另一方面,一项物业的整体结构相连,其设备也互相贯通,具有整体性和系统性。这就决定了对物业的管理只能通过统一、综合的管理,才能使物业与环境相协调,充分发挥物业的功能作用,而不能继续沿用传统的房产各自为政、分散管理的办法。同时,随着居住条件的改善,生活水平的提高,人们对物业管理的要求也逐步增加。因此,除了物业管理的基本业务和专项业务,即物业的日常维护保养和治安、环境、消防、绿化、日常修理及车辆外,人们还会要求增加一些特约服务和便民服务,诸如车辆保管、房屋代管、代购商品、家庭护理、接送小孩以及教育、卫生、娱乐、商业网点等。因此,物业管理应实行统一、全方位、多层次的管理服务,以满足业主的不同需要。

(4) 物业服务企业实行合同制聘用的原则

物业服务企业通过合同或契约的签订,在明确业主和物业服务企业的权利、责任和义务的同时,接受业主的委托,按照业主的意志与要求对物业实施管理,从而明确了“主人”与“管家”的关系。业主是“主人”,管理人员只是“管家”。这种变行政管理的终身制为企业化经营的聘用制,有利于逐步形成富有活力的竞争市场。业主有权选择物业服务企业,物业服务企业只有靠良好的经营和服务,才能获得业主的信任,才能进入和占领物业管理市场,从根本上促进服务态度的改变、服务质量的提高和管理水平的提高。

(5) 依法管理与服务的原则

物业管理活动必须依法进行。首先,要依法确立法律关系主体,这一根本的问题不解决,其他问题无从谈起,权利义务也无法界定。必须明确业主或业主委员会为委托方,物

业服务企业为受托方,代理业主对物业进行管理和维护,并提供其他服务。其次,要依法签订合同,合同的内容要符合相关法律,物业服务企业提供的管理与服务要在合同要求的基础上进行。每项经营、服务项目的确定和操作,都必须以相应的合同内容为指导。合同的签订要遵循民主、公开的原则。物业服务企业的一切经营管理活动都应当接受业主或业主委员会的监督。

(6) 服务第一、为业主着想的原则

物业管理不是一时一事为一人,而是几年、几十年为一群人提供内容众多的服务,具有长期性的特点。由于业主职业不同、年龄不同、文化层次不同,希望获得的服务也存在差异。物业服务企业首先要把应该管理的业主财产全部管起来,不漏管;其次要在日常的管理中保护好公共财产,使之不受人为了的损害,并做好维修养护工作;再次,要面向业主和使用人,向他们负责,一切为他们着想,以高质量的服务和科学的管理营造一个优美、安全、舒适、方便的工作和生活环境;最后,物业服务企业应向业主和使用人宣传爱护房屋及设备的知识,把专业管理同业主和使用人的爱护活动结合起来。

1.1.3 物业管理的特点

物业管理是住房商品化、社会化的产物,是随着住房制度改革的推进而出现的与产权多元化格局相衔接的统一管理模式。物业管理具有以下四个基本特性:

1. 社会化

物业所有权、使用权与物业经营管理权相分离是物业管理社会化的前提。在市场经济条件下,业主可以通过招投标等方式在社会上选择具有资质的物业服务企业;而物业服务企业为了扩大物业管理规模,同样需要到社会上去通过招投标的方式接管物业项目,在委托范围内集中实施社会化的管理。

2. 专业化

首先,物业服务企业应当提供专业化的服务。这就需要专业的人员、专业的工具、专业的技术和先进的管理方法,同时也可按约定将专业化的服务内容委托给社会上专业服务公司,如绿化公司、保安公司、清洁公司等。这些专业公司的建立,表明这一行业已从分散型的劳动转向了专业型。其次,物业服务企业、管理人员必须符合专业化的要求。物业服务企业要通过资质审核,物业管理人员也必须持证上岗。第三,物业管理的内容应符合专业化标准,如 ISO9000 国际质量体系认证、《全国物业管理示范项目标准》等。

3. 企业化

企业化是指通过组建物业服务企业对物业实施企业化的经营管理过程。其运作方式、机制与传统房地产管理不同。物业服务企业要有独立法人资格,自主经营、自负盈亏、自我发展,在物业管理市场中积极参与市场竞争,努力提高企业的管理水平,创建物业管理品牌。

4. 经营型

物业管理是一种社会化、专业化、企业化的管理,而贯穿其中的一条主线是经营。物业管理提供的是劳务与服务,推行有偿服务,合理收费,减少政府、单位的负担。通过经营型的企业化管理,使其走上以业养业、自我发展的轨道,实行经营的良性循环。经营型的物业管理必然将企业推向市场,在市场激烈的竞争机制作用下,优胜劣汰。

1.1.4 物业管理的起源与我国物业管理的发展

1. 物业管理的起源

现代意义上的“物业管理”起源于19世纪60年代的英国。以英、法、德为首的欧洲大陆国家先后开始了以棉纺织业的机械化、蒸汽机的发明和使用,以及铁路建设为内容的工业革命。工业革命的发展一方面使大机器生产代替了工场手工劳动,极大地解放和促进了生产力的发展;另一方面,又加速了城市和工业中心的急剧增长,造成城市人口激增、地价暴涨、住宅缺乏的局面。大量农村人口迅速涌入工业城市,引发了人们对城市房屋需求的增加。一些精明的开发商修建了一批简易的住宅以供出租,然而其配套设施设备相当简陋,同时又缺乏良好的管理,导致承租人拖欠租金,甚至人为破坏房屋和设施设备的现象,严重影响了业主的经济利益。

当时,英国有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士为其名下出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法,同时,还对房屋和设施设备进行了修缮,改善了居住的环境,出乎意料地收到了良好效果,不仅受到了租户的欢迎,当地人士还纷纷效仿,这可以说是最早的“物业管理”了。

多年来,英国在普遍推行物业管理工作的同时,还成立了英国皇家物业管理学会,其会员遍布世界各国。如今,英国物业管理的整体水平仍是世界一流的。

随着现代化城市的建设和发展,物业管理这种管理模式日益被各国政府所重视,被普遍推行在世界各地,物业管理行业已开始走向一个欣欣向荣发展的新时期。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伸到工程咨询和监理、物业功能布局 and 划分、市场行情调研和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、智能系统化服务、客户服务等全方位的服务领域。

2. 我国物业管理的发展

我国的物业管理产生于20世纪80年代初期,改革开放政策使商品经济得以复苏,特别是沿海开放城市率先打破了传统土地管理和使用制度,并实施一系列优惠政策,从而吸引了大量的外资涌入,房地产业异军突起,涉外商品房产生。其业主、住户大多为港、澳同胞和海外侨胞,他们按海外生活的水准对商品房产提出售后服务要求,即所购房产保值、增值的要求和居住环境安全、舒适、文明的要求。传统的福利性房管制度无法适应这一新形势,物业管理在涉外商品房住区最先被配套引入。

1980年深圳市房地产公司(深房集团前身,1980年1月8日成立)与港商合资开发的深圳第一个涉外商品房工程——东湖丽苑小区开工兴建。深圳市房地产公司借鉴香港的物业管理模式,于1981年3月10日成立了深圳市物业服务企业。

1993年6月30日,深圳成立了国内首个物业管理协会;1994年深圳市颁布了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》,为深圳物业管理行业的规范化、法制化奠定了基础;之后的四年时间里,特区内正式注册的物业服务企业发展到430家,其他物业管理机构700多家,从业人员10万人,特区内物业管理覆盖率住宅区达到90%以上,高层楼宇80%以上,工业区50%以上。

在十几年的实践与探索过程中,深圳诞生了国内第一家物业服务企业;成立了国内第一个物业管理协会;颁布了国内第一部物业管理地方性法规;开办了国内第一个物业管理

进修学院；举行了国内第一次物业管理权的招投标；造就了万科、天安、中海、金地、长城等一批全国知名的物业管理专业公司；产生了莲花二村、莲花北村、天安工业区、鹏基工业区、国贸大厦、电子大厦等一批全国优秀示范小区、工业区和大厦。

为了规范行业管理，2000年10月15日，中国物业管理协会在北京正式成立。

从1981年深圳市成立国内第一家物业服务企业，至2003年《物业管理条例》（下称《条例》）的出台，中国物业管理行业在历经20多年的实践之后正式走上了法制化的管理轨道。到如今，物业管理作为我国新兴行业，正经历着从传统行政福利性的房管模式向社会化、专业化的现代经营管理模式的转变。

2007年《物权法》颁布实施，其中对建筑物区分所有的权利关系作了规定，并且阐述了与物业管理相关的业主权利、相邻关系等内容。《物权法》的颁布也带来了物业管理立法的重大发展，《物权法》中对建筑物区分所有权、相邻关系、业主、业主大会权利的规定为物业管理立法提供了法律支持，使物业管理立法更加具有说服力和法律依据。

2007年，国务院对《条例》进行修订，使得《条例》的实践可操作性有所增强。《物权法》的颁布实施和《条例》的修订都为物业管理注入了新的活力，对现实中众多的物业管理纠纷起到了规范和良好指引的作用。

2009年，最高人民法院先后通过两个司法解释，分别是《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》和《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》，这两部司法解释篇幅不长，但是每一条都涉及建筑物区分所有和物业管理的具体问题，具有时代特征。这两个解释的最大特点就是可操作性强，可以直接适用到具体的司法实践中，例《物业服务纠纷解释》第十条规定：“物业服务合同的权利义务终止后，业主委员会请求物业服务企业退出物业服务区域、移交物业服务用房和相关设施，以及物业服务所必需的相关资料和由其代管的专项维修资金的，人民法院应予支持。物业服务企业拒绝退出、移交，并以存在事实上的物业服务关系为由，请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业费的，人民法院不予支持。”这一条规定明确物业服务企业在解聘之后必须做好退出移交手续，及时交接必要的档案资料和设施设备，不得以“赖”的态度要挟业主继续支付物业费。即使在此期间物业服务企业继续为业主提供物业服务，法院也不会支持物业服务企业请求业主支付权利义务关系终止之后的费用。这就从法律层面上强制性地迫使物业服务企业必须及时移交所有手续，避免了互相扯皮以至于武力对抗的现象。这两部司法解释体现着我国物业管理立法的重大进步，对我国物业管理制度的发展起到了促进作用。

2007年底，人事部和原建设部联合下发了《关于公布物业管理师资格认定考试结果的通知》，全国共有1119名从业人员取得了物业管理师资格。物业管理师制度的实施，有利于推进物业管理专业化、社会化、市场化和国际化的进程，是物业管理科学发展的必然选择。对提升行业竞争能力、强化企业风险意识、完善现代企业制度、优化人才激励机制、改变经济增长方式、改善行业社会形象等诸多方面产生了深远影响。2010年注册物业管理师考试在全国范围内展开。随着物业管理师队伍建设步伐的加快，越来越多的企业认识到企业的核心竞争力在于人才，尤其是需要大批高素质的项目经理和各类项目主管，从而更好地落实企业发展战略和服务宗旨，推动物业管理的精细化，推进管理和服务的创新，保障企业在大浪淘沙的变革时期立于不败之地。因此，很多企业采取措施鼓励各类经

理人员报考物业管理师,一些企业下大力气抓职工培训,有的企业着手建立有利于管理人才脱颖而出的成长激励机制。一些大专院校也纷纷开设物业管理专业课程,向行业输送专门人才。这些都对提升物业管理从业人员素质,提高行业核心竞争力起到了积极的推动作用。

1.2 高层住区物业管理概述

1.2.1 高层住宅

1. 高层建筑的定义

高层建筑,建筑高度大于27m的住宅和建筑高度大于24m的非单层厂房、仓库和其他民用建筑。高层建筑的划分,不同国家有不同的规划。联合国1972年国际高层建筑会议将高层建筑按高度分为四类:(1)9~16层(最高为50m);(2)17~25层(最高到75m);(3)26~40层(最高到100m);40层以上(即超高层建筑)。在美国,24.6m或7层以上视为高层建筑;在日本,31m或8层及以上视为高层建筑;在英国,把等于或大于24.3m的建筑视为高层建筑。日本建筑大辞典将5~6层至14~15层的建筑定为高层建筑,15层以上为超高层建筑。我国《民用建筑设计通则》GB 50352—2005将住宅建筑依层数划分为:1~3层为低层住宅,4~6层为多层住宅,7~9层为中高层住宅,10层及以上为高层住宅。除住宅建筑之外的民用建筑高度不大于24m者为单层和多层建筑,大于24m者为高层建筑(不包括建筑高度大于24m的单层公共建筑);建筑高度大于100m的民用建筑为超高层建筑。

2. 高层住宅的定义与分类

高层住宅是高层建筑中的一个主要类型,在国标《住宅设计规范》GB 50096—1999(2003年版)中对住宅类型做出明确定义。根据定义可知,高层住宅是指10层以上、以电梯为主要交通方式的住宅建筑。房地产开发中常用的“小高层”概念是一种约定俗成的称谓,是中高层住宅(7~9层)和10~12层的高层住宅相加在一起的概念,虽设有电梯,但其平面布局类似于多层住宅,防火要求弱于高层住宅。超过30层的住宅称为超高层住宅。

建造过程中,高层住宅受采光、日照、通风、安全、美观等多种因素的影响,其形态也具有多种类型,主要分为塔式高层、板式高层两种。

塔式高层:形态特征为塔状,平面宽度和长度大致相同,塔楼一般为1梯或2梯3~8户(最多可做到12~18户),平面造型多为蝶形、T形、Y形、X形、星形等形态。高层塔楼具有节省土地、布局灵活、容积率高等优势,但大多数套型朝向较差,尤其是北向套型主要房间朝北,不利于日照通风。

板式高层平面长度明显大于宽度,可分为走廊式与单元拼接式两种类型。与塔楼相比,日照通风性较优越,但存在面宽大、占地多等缺点,也容易形成大面积阴影区,影响周边建筑采光日照,也不利于视觉通透。

3. 发展高层住宅的优势

高层住宅是城市人多地少和高地价的产物,其兴衰受市场经济的影响。我国从20世

纪70年代开始出现高层住宅,到了21世纪,高层住宅已在各地大量兴建。因其与多层住宅比,既适应现代居住生活要求,又可在一定程度上提高土地利用效率,节约土地资源,成为当前和未来住宅中一道亮丽的风景线,其优势体现在:

(1) 土地资源有限的情况下,将地面留给草地、树木,有利于营造好的居住环境。高层住宅小区的园林景观设计,绿化率可达35%。巧妙的规划建筑位置,灵活地获取不可多得的美丽景致,产生高楼揽胜的特殊效果。极大地满足人们居家景观的需求,充分体现了现代住宅的人性化理念。腾出更多的空间来布置设计园内的景观效果。而房子则向高空发展,为城市居民寻求更多的生存空间与更好的生存环境,这也是近年来高层逐渐被市民接受的根本原因。

(2) 单体设计高层的独特性。高层的采光、通风、朝向皆佳,户型个性强,立面上多种建筑风格的引用,使市民彻底改变了高层就是筒子楼的印象,漂亮挺拔的立面令人回味无穷,设计的不断优化、房型不断的改进使高层的出房率提高不少,使市民购买高层住宅经济性大大提高。一梯两户、三户或两梯三户的高层住宅,增加了私密性,减少了住户之间的相互干扰。

(3) 高层弥补了多层住宅上下楼不便、视野狭窄的缺陷。高层住宅由于层数比较多,住在高层的居民能够享受到比多层住户更多的新鲜空气和开阔的视野。而且,由于高层住宅上下通过电梯,改变了多层住宅上下楼不便的现象。

(4) 提高土地开发价值。建设高层住宅可以有效增加建设用地的容积率,提高土地开发强度,从而实现更大的土地开发收益。特别是在土地价格高昂的城市中心区,只有采取高层高密度的开发方式,开发商才能平抑获取土地的成本。

(5) 降低市政工程的投资。由于提高了住宅的容积率,市政公用设施管线集中且缩短,地面开挖量减少,从而相应降低市政设施工程造价和维护费用。据测算,12层住宅比5层住宅可节约30%以上的市政设施费用。

(6) 适于拆迁安置。目前许多城市老城区面临更新改造的难题,城中村问题也亟待解决。如果以多层住宅安置拆迁居民,不仅土地成本巨大而且原地还建难度较高。通过建设高层住宅,原地还建拆迁居民,不但可以改变城市形象,还可以减少拆迁安置的经济压力和社会压力。

4. 高层住宅的发展历程

(1) 国外及中国香港高层住宅发展历程

19世纪末~20世纪初,西欧工业革命蓬勃兴起,科学技术日新月异。在此大背景下,建筑技术和建筑材料发展迅速,为高层建筑的出现奠定了基础。1857年第一部自控客用电梯出现,为解决高层建筑的垂直运输创造了条件,1867年钢筋混凝土技术的出现使建筑基础能够承受更大的自重,促进了高层建筑的发展。当时,建设高层建筑更多是显示先进的建筑技术水平,例如,建于1884年的第一座现代高层建筑——美国芝加哥保险公司大楼运用了当时全新的建筑技术。高层住宅作为高层建筑的一种使用类型,也同步发展起来。

西方的工业革命不仅促进了科学技术的发展,更推动了近现代社会城市化的进程,乡村人口向城市的迁移,对城市的经济社会发展起到了巨大的推动作用,同时城市人口的大量聚集又加剧了城市住房紧张,并带来一系列城市问题,诸如用地紧张、卫生条件恶化、

城市绿地缺乏等。城市居民住房需求日益增大,城市用地日渐匮乏,城市面貌要求改善更新,必然导致城市住宅向高空发展或向郊外扩展。20世纪初,欧美国家正处于城市化初期,由于交通不便,大量的产业工人居住在工厂附近以及市区低层高密度的住宅区内,通风较差、卫生条件恶劣、绿化空间稀少,损害了城市的公共安全和城市形象。为了应对这种情况,高层住宅,成为西方国家解决城市发展矛盾的一种普遍选择。建筑大师勒·柯布西耶在“光明城市”的设计方案中,通过在城市中心区设置大量高层住宅,来达到降低建筑密度,提高城市绿地率,增加人口容量的目的。1933年发布的《雅典宪章》也选择建设高层住宅来解决城市发展和居住问题,宪章中建议“在人口密度较高的地区,我们应利用现代建筑技术建造距离较远的高层集体住宅。这样才能留出必需的空地,作公共设施娱乐运动及停车场所之用,而且使得住宅可以得到阳光空气和景色。”

20世纪中叶,特别是二战以后,随着世界经济的复苏和发展,《雅典宪章》的这一选择得到广泛的传播和实践,现代建筑技术的进步也为高层住宅的发展提供了可靠的物质手段,因此西方各国在战后重建过程中,大量兴建高层住宅,解决城市居民的居住问题,并提升城市形象。勒·柯布西耶设计的马赛公寓是二战后初期高层住宅的一个典型代表,可容纳1500~1700人居住,并对公共活动空间做出了细致安排。

20世纪后期,随着西方国家城市化进入成熟期,农村人口向城市迁移减少,城市人口规模逐渐稳定,并不同程度地出现逆城市化现象,许多高收入家庭向郊区扩散,他们更愿意选择花园别墅作为居所。特别是近年来,西方发达国家人口发展长期处于稳定状态,甚至出现负人口增长率,加上居住观念的改变,城市高层住宅的市场需求降低,开发建设逐渐减少。目前西方高层住宅主要需求群体是居住在城市中心区的核心家庭或者单身市民,因此开发商更为关注住宅的地理区位和户型设计。

时至今日,由于国情不同,世界各国的高层住宅发展现状不尽相同。从全球地域条件与人口情况来看,大洋洲、非洲、拉丁美洲的一些主要国家,如澳大利亚、新西兰、巴西、墨西哥、埃及等国,由于人口稀少、土地资源充足,开发高层住宅缺乏足够的市场需求,因此高层住宅不是城市住宅的主要类型。在亚洲地区,更多的人口聚居在城市中,城市土地资源相对匮乏,发展高层住宅成为政府解决市民居住问题的一个首要选择。在东京、首尔、中国香港等城市中,众多居民安居乐业于高层住宅之中。例如,中国香港人口稠密,人口密度达到6000人/km²,为了解决中国香港市民的住房问题,又保障中国香港的可持续发展,提高土地容积率、建设高层住宅成为中国香港政府采用的主要手段。

(2) 中国高层住宅发展历程

我国高层住宅的发展同样也遵循城市发展的规律,经历了一个渐进式发展的过程,并与我国社会、经济、科技的发展密切相关。早在20世纪30年代,上海作为远东最繁华的城市之一,率先接触到西方建筑思潮,并在城市建设中有所反映。当时一些外国资本家和民族资本家在黄埔江畔和苏州河畔兴建了中国最早的一批高层住宅。

新中国成立后的30年里,由于经济实力有限,社会需求不足,我国高层住宅整体处于一种缓慢发展的状态。60年代之前的住宅多数是低层,60~70年代以多层住宅为主,到了80年代,出现了不设电梯的7、8层住宅。这个时期内的高层建筑多为公共建筑,也出现了少量的高层住宅,主要是为了体现国家的技术水平,展示城市的美好形象,例如兴建于70年代的北京建国门外的外交公寓。

改革开放初期,随着经济实力的不断增强,沿海一些发达城市在城市中心区通过建设高层住宅拆迁安置居住条件较差的市民,并体现城市日新月异的发展形象,例如上海的漕北大楼就是当时的典型代表。那时的高层住宅,层数虽然有所提高,但许多设计理念与手法多是沿袭多层住宅的设计,户型不佳、建设标准较低。进入20世纪90年代,高层住宅开始在全国范围内大规模推广和普及,主要是由于对土地开发的经济利益诉求和提升城市形象的发展需求。随着福利分房制度逐步取消和土地使用权有偿出让制度的确立,城市住宅建设量不断增大,高层住宅主要作为提高容积率的手段,提高单位土地的开发价值。最初,城市地价较低,高层住宅的造价约是多层住宅造价的2倍,因此多层住宅成为住房商品化初期的主要产品类型。近年来,随着城市土地资源的紧张,地价迅速上升,为了在有限的土地上降低单位住宅面积的综合开发成本,建设高层住宅成为开发商的首选。因此,在经济较为发达的城市,开发高层住宅已经成为一种普遍现象,各种类型的高层住宅层出不穷。

1.2.2 高层住宅物业管理的特点和难点

1. 高层住宅建筑高度大、层数多、居住人口稠密,要管理好高层住宅,确保各部分正常运作,保证高层住宅和楼内居民的生命、财产安全,物业管理任务较为艰巨。

2. 高层住宅设备多、结构复杂、管理起点高,对物业管理队伍的素质要求较高。在实际物业管理中,必须要运用先进的管理手段、方法,对高层住宅各系统进行维护、保养和管理,保证这些系统的正常运转。高层住宅能源、动力消耗大,管理服务人员多,管理成本高,收取的物业管理费也高。

3. 消防设施问题较多,管理不到位。高层建筑消防设施损坏严重,一些高层建筑小区内部消防停车道设置不合理,如果发生火灾,消防车很难及时到达火灾地点,有些小区自动报警探头以及公共消火栓都会被拆除或者是封闭使用,如果发生火灾,将会造成人员伤亡和财产损失。还有一些高层住宅管理人员缺乏消防常识,平时不注重消防意识的培养,更不懂得应急问题的处理知识。

4. 电梯是主要的垂直运行的交通工具,使用频率高,维护保养不够及时。一些房地产开发商为节约成本、选用低价、质量差的电梯;电梯安装队伍水平高低不齐,导致电梯运行存在安全隐患,电梯日常维护保养不到位,一些高层电梯经常出现运行问题,影响居民的正常出行甚至安全。

1.2.3 高层住宅物业管理的原则

高层住宅小区的物业管理应该遵循如下原则:

1. 早期介入原则

早期介入的作用有两方面:一是有利于物业服务企业熟悉高层住宅基本情况;二是可提出便于日后物业管理的整改意见。

2. 统一管理原则

首先,整个高层住宅是一个整体,各系统都是为整体服务的,多头管理势必影响整体的正常运行;其次,多头管理易造成职责不清,使出现的问题和故障无法及时解决;第三,多头管理会造成管理死角。因此,高层住宅应坚持统一的管理。

3. 收费合理原则

物业管理的收费要与所提供的服务相符。物业管理都应采取公平、合理、协调一致的收费原则。

4. 依法管理原则

物业管理须坚持依法办事、信守合同、协议、按规章制度办事的原则。

5. 经济效益、社会效益和环境效益兼顾的原则

物业服务企业要通过科学的物业管理、良好的服务、优美的环境、合理的收费，树立自身的良好形象，增强知名度，赢得住户的信任。

6. 公共服务、专项服务和特约服务并重的原则

针对高层住宅的实际情况，物业管理不仅要做好供电、供水等服务项目，也可以开展住户专项服务与特约服务，为住户提供最大的方便。

1.2.4 高层住宅物业管理的内容

“服务”是物业管理的生命线。从服务的性质和提供的方式来看，高层住宅小区的物业管理服务的内容通常可分为常规性的公共服务和非公共性的延伸服务。

1. 常规性的公共服务

常规性的公共服务是指为全体业主和使用人提供的经常性服务，一般在物业服务合同中明确规定其具体的服务内容和要求。常规性的公共服务主要包括：

(1) 房屋建筑主体管理。房屋建筑主体管理是物业服务中的一项基础性工作，为了保持良好的房屋完好率，以确保房屋正常的使用功能而进行的服务工作。具体来说，就是房屋的修缮服务（包括房屋的日常保养、维修等工作）、房屋装修服务、房屋基本情况的掌握等。它是高层房屋建筑主体应有的维修管理。

(2) 高层住宅各系统设备设施的管理。房屋设施、设备的管理是为了保持房屋附属的各类设备、设施的完好及正常使用而进行的服务工作。具体来说，就是对各类设备、设施的基本运行情况的掌握，各类设备、设施的日常运行保养、维修与更新的服务工作。

(3) 清洁卫生管理。清洁卫生管理是为了净化物业环境而进行的服务工作。具体来说，就是物业环境的日常清扫、维护及垃圾的处理等服务工作。

(4) 绿化养护管理。绿化养护管理是为了物业环境的美化而进行的服务工作。主要包括物业整体环境的美化、草地和花木的养护服务等工作。

(5) 安保管理。物业管理的一个重要内容就是物业区域内的安全保卫工作，包括日常的护卫、突发事件的预防与处理、监控系统的监控服务等。

(6) 消防管理。消防管理是为了维护业主和使用人正常的工作、生活秩序而进行的一项专业性服务工作，包括火灾的预防与发生火灾时的救护处理等。

(7) 车辆道路管理。车辆道路管理是物业服务中一件十分琐碎而又不可避免的工作。在物业区域内，车辆、道路管理的目的是为了建立良好的交通秩序、车辆停放秩序，以确保业主和使用人的车辆不受损坏和失盗。

(8) 收费管理。物业服务企业严格按照协议或合同当地物价部门核定的物业管理服务收费标准，及时、定期收取租金及管理费用，并接受住户监督。

(9) 客户服务管理。客户服务管理主要提供业主和使用人的入住服务，处理客户的投

诉，负责接待、咨询、来访等工作，有效地与客户进行沟通。

2. 非公共性的延伸服务

非公共性的延伸服务是物业服务公共性服务范围的延伸，是物业服务企业为满足物业区域内业主和使用人更多、更高的需求，利用物业辅助设施或物业管理的有利条件而提供的公共性服务以外的服务，一般包括针对性的专项服务和委托性的特约服务。

(1) 针对性的专项服务。这是为了满足物业区域内其中一些人的需求而提供的各项服务。其特点是物业服务企业事先设立服务项目，并将服务的内容、质量、收费予以公布，供有需要的业主和使用人自行选择。一般来讲，物业服务企业应根据物业区域的基本情况和住户的需求以及自身的能力，开展全方位多层次的专项服务，并可根据需求进行调整。表 1-1 中的示例仅供参考，物业服务企业可以根据实际情况和需要选择若干项目，也可创新服务项目。

(2) 委托性的特约服务。这是为了满足物业区域内业主和使用人的个别需求而提供的特别服务，是专项服务的补充和完善，通常在物业服务合同中未要求，在专项服务中也未设立。在国家法律法规的范畴内，物业服务企业在可能的情况下应尽量满足业主和使用人的需求。这种服务具有临时性、不固定性和选择性的特点，其收费标准由双方协商解决。

物业服务企业在实施物业服务时，第一大类是最经常、最持久、最基本的工作，也是物业服务水平的集中体现。同时，物业服务企业应根据自身的能力和业主的需求确定第二类、第三类中的具体服务项目和内容，采取灵活多样的服务方式，以人为核心，做好物业服务的各项服务工作，并不断拓展其广度和深度。

服务项目示例 表 1-1

类别	具体项目
餐饮类	快餐店、茶楼、酒吧、餐馆、饮食店
商业类	超市、药店、菜市场、便利店、美容美发店、干洗店
娱乐类	音像店、书店、报刊亭、儿童活动室
教育类	托儿所、小学、中学、老年大学
维修类	家用电器、自行车、汽车和各类生活用品的维修服务
体育类	游泳池、健身房、网球场、台球房、小型体育活动、比赛
家政类	代请保姆、钟点工，订送报刊，预约上门清洁，购物
商务类	商务中心、代购机（车、船）票
金融类	与有关部门合作、开办保险、储蓄、邮政等业务
房产类	中介类房产评估、公证、买卖、物业租赁等

1.3 我国高层住区物业管理的现状与未来发展

1.3.1 我国高层住区物业管理发展现状及存在的问题

1. 我国高层住区物业管理发展现状

(1) 物业服务企业迅速壮大

近几年，我国的高层住宅发展速度非常快，尤其是沿海经济较发达地区，由于土地的

稀缺,容积率的提高,高层住宅已经是房地产开发的主要产品。因此,从事高层住宅物业管理的企业数量剧增。在一些经济发达的大城市,例如深圳、上海、北京等地的住区均已达到住宅物业服务企业 90% 以上的覆盖率,其服务的范围已经覆盖到高层住宅的所有领域,包括从商品房到经济适用房、房改房、回迁房、廉租房以及公租房。

(2) 内资型的物业服务企业依然占重要地位

依据第二次全国经济普查数据,物业服务企业资金来源为:内资的物业服务企业数占全国物业服务企业总数的 95%,其中,内资物业服务企业占东部物业服务企业总数的 95.10%,中部内资物业服务企业占中部物业服务企业总数的 97.67%,而西部内资物业服务企业占西部物业服务企业总数的 98.61%。内资比重较低的地区表现为外资或港澳台投资的企业比重相对较高。而从事高层住区物业管理的企业中,内资企业同样占重要地位。

(3) 物业管理区域发展不平衡

1) 数量上的差异

我国物业服务企业单位在东部地区的比重最高。截至 2013 年,全国物业服务企业共有 58406 家,东部有 38675 家,占据全国物业服务企业总数的 66.21%,西部有 7614 家,占 13.03%,中部有 12117 家,占 20.76%。

2) 企业资质上的差异

按资质等级来分,从各地区物业服务企业数所占总物业服务企业数的比重来看,一级物业服务企业占比为 1.13%。东部一级物业服务企业占东部物业服务企业总量的 1.35%,中部为 0.59%,西部则为 0.87%。从全国一级物业服务企业的总量来看,东部占 76.47%,中部占 9.24%,西部占 14.29%,东部物业服务企业资质高的占比重较大。

3) 从业人员的差异

国内物业服务企业从业人数是 265.12 万人,东部就业人数占全国总就业人数的 68.17%,中部为 16.01%,西部为 15.82%,物业管理从业人员主要集中在我国东部地区。

2. 发展高层住宅面临的问题

高层住宅是多层住宅建筑向上层空间的变化延伸,其中最主要的特点就是高,并由此对居民生活、城市环境产生了深刻的影响,在发展过程中也面临一系列的问题,有些属于住宅建设的共有问题,有些属于高层住宅面临的特殊问题。

(1) 建筑设计难度大

高层住宅标准层的公共交通和设备管井占用较大空间,每户公摊面积较多,得房率低于多层住宅。

高层住宅(尤其是塔楼)户型设计难度较大,无法保证每个套型朝向的均好性,北边住宅的朝向、采光、通风较差。此外在高层住宅设计中还需要着重考虑竖向交通、消防疏散等问题,并要考虑设置防止高空坠物的措施。

(2) 建设成本高

高层住宅投资大,建筑的钢材和混凝土消耗量都高于多层住宅,需要配置电梯、高压水泵、增加公共走道、疏散楼梯等,因此高层住宅的技术难度和建设投资要远高于多层住宅,建设费用高、建设周期长,也是高层建筑层数多、面积大、结构复杂等原因造成的。

(3) 公共交往空间不足

通常居民习惯于在地面上进行互动交流,随着高层建筑在城市中普及,人们远离大地,独居在自家的小空间内,缺乏户外活动的激情,减少了彼此交往的机会。

(4) 设计雷同,缺乏创新

由于设计和建筑工艺定型,高层住宅在结构、建材选择、空间布局等方面难以创新,形成“千楼一面”的弊端,绝大部分高层住宅的平面形式基本雷同,外观显得单调呆板,缺乏标识性和地域特色。特别是塔式高层住宅,多为T形、X形、蝶形,没有充分考虑不同的城市的地理特点及气候特征。

(5) 影响居住环境

高层住宅由于体量高大,会给居住环境和局部小气候带来了一定负面影响,如高层住宅北侧形成大片阴影区等。

(6) 与传统城市景观不协调

高层住宅大量建设会改变城市的传统建筑肌理,对城市的景观和风貌形成较大的影响,特别是历史街区附近的高层住宅,会破坏历史街区的整体空间环境。

3. 高层住区物业管理存在的主要问题

(1) 规章制度依然存在着局限

在高层住区物业管理过程中,我国法律法规不健全的影响逐步显现出来。

1) 高层住宅物业服务企业的消防管理职责在法律条文上定义不明确。不论是《物业管理条例》、《物权法》还是《消防法》,都没有明确规定对住宅小区的消防设施维护、修缮不及时以及人为破坏的具体处罚措施。

2) 业主大会和业主委员会法律地位的局限性,使得诸如谈判过程艰难、协调成本高等问题在业主大会实际运作中暴露出来。另外业主委员会缺乏有效的监督机制,没有充分体现“民主、公开、公平”的原则。

(2) 观念意识上仍具有显著差距

国外一些市场经济相对发达的国家,物业管理已经发展的相当成熟。与之相比,我国在物业管理观念方面仍然存在较大的差距。业主缺乏主动参与和守约的意识,容易造成物业管理服务主体的错位和缺位。例如,住户消防安全意识欠缺,消防安全素质参差不齐。许多业主不了解高层住宅内设置的各类消防设施、器材的性能,不熟悉建筑内消防设施如消火栓的使用方法,不了解疏散楼梯间和前室的防火门需要保持常闭状态,知道疏散楼梯间内不得堆放杂物但又随手乱放杂物,不了解高层建筑一旦发生火灾应当如何自救,在高层住宅内自觉配备逃生绳、缓降器等自救器材的几乎没有。

(3) 责任界定尚待明晰

在职能和责任尚未得到明确界定的情况下,过多不应该承担的风险和责任施加在了物业服务企业身上。为了提高房屋销售业绩或取得项目管理权,有的房地产开发商、物业服务企业甚至把物业管理说成了“包治百病”,从而造成广大业主错误地把一些应由社区承担的社会保障职能、应由政府行政部门承担的社会治安职能、应由开发商承担的建设质量与保修责任、应由水、电、气以及公交等公用事业企业承担的经营管理职能都误以为是物业管理的事情。一旦发生问题,业主都会找到物业服务企业追究责任。物业管理服务活动涉及多个相关主体,其中包括业主、物业服务企业、房地产开发企业、公用事业单位以及