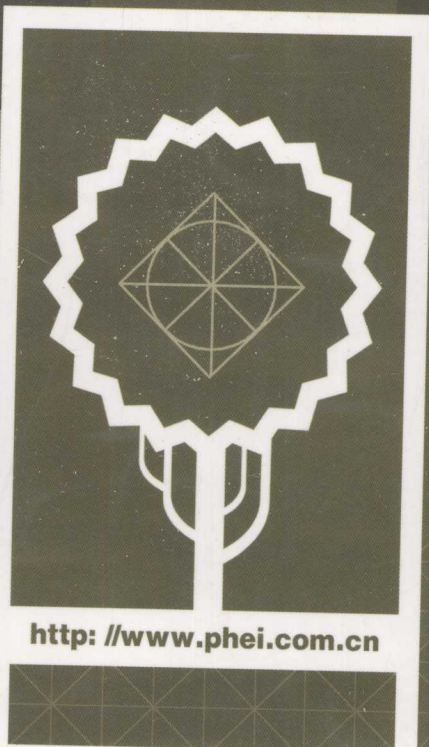




北京市高等教育精品教材立项项目



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

社区物业管理

潘茵 主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

北京市高等教育精品教材立项项目

社区物业管理

潘 茵 主编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书尝试将社区及社区管理的相关理论与物业管理紧密相联,界定二者间的不同管理范围与内容,并阐述了社区管理与物业管理的关系,重点而系统地论述了物业管理在以社区为背景时,其管理的内容、原则、方法与重点。本书的主要内容包括:社区建设与社区管理;社区物业管理概述;社区物业管理市场;社区物业管理机构构架与岗位职责;社区前期物业管理及接管入住;社区物业管理的硬件环境;社区物业修缮与维护、养护管理;环境卫生及绿化管理;商业网点的经营及管理;社区安全服务管理;社区物业财务管理;社区物业管理的质量与效益;国外及我国香港地区社区物业管理等。

本书是第一部将社区及社区管理与物业管理理论及运作实践相结合的教材,是北京市教委立项的高等教育物业管理专业精品教材,可供物业管理、社区管理、城市公共经济研究、房地产开发、房地产经济等专业的本科生、研究生学习与参考,同时也可供相关政府主管部门、物业管理公司及专业服务公司、居委会或社区委员会等部门及业主和有关研究人员阅读和参考。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

社区物业管理/潘茵主编. —北京:电子工业出版社, 2004.9

北京市高等教育精品教材立项项目

ISBN 7-121-00318-X

I. 社… II. 潘… III. 社区—物业管理—高等学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 097854 号

责任编辑:程超群 特约编辑:王银彪

印 刷:涿州京南印刷厂

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销:各地新华书店

开 本:787×1092 1/16 印张:17 字数:424 千字

版 次:2004 年 9 月第 1 版

印 数:5 000 册 定价:25.00 元

凡购买电子工业出版社的图书,如有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。
联系电话:(010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

前 言

1996年3月,江泽民同志在人民大会堂同上海代表团一起共商改革和发展大计时指出,“要大力加强城市社区建设,充分发挥街道办事处、居委会的作用”。社区建设的重要性为广大群众,尤其是城市各级领导所认识。1998年,国务院政府体制改革方案确定将民政部基层政权建设司更名为基层政权和社区建设司,正式将“推进社区建设”的职能赋予了民政部。这说明社区建设已在政府工作中占据重要地位,并有了组织上的保证。1999年,民政部正式启动了“全国社区建设实验区”工程。作为社区建设的重要组成部分——物业管理将怎样融入社区建设和社区发展的大环境中去,各级、各地政府都做出了可喜的尝试与探索。例如,深圳市罗湖区在政府的统一规划指导下,在一些可以实行市场化的社区服务领域中引入市场运作机制,以建设安全文明小区为切入点,将居委会的社会职能与物业公司的商业性运营较好地结合在一起,形成了一种高度市场化的社区建设和管理模式。

为了探讨和解决我国社区建设与物业管理相结合的理论 and 实践问题,本书在综合国内外社区建设和物业管理先进经验的基础上,吸纳和消化了与之相关的理论研究成果,从社区建设与社区管理,社区物业管理的基本理论,社区物业管理的软、硬件环境,社区物业管理重要工作(社区物业管理的早期介入及接管入住、社区物业的修缮维修及养护管理、社区物业的绿化与环境管理、社区物业商业网点建设及管理、社区物业安全管理、社区物业财务管理、社区物业质量管理及效益评价等),国外及我国香港地区物业管理介绍等方面,论述了社区物业管理所涉及的一系列问题。

作为北京市教委立项的精品教材,我们力求从填补物业管理学科建设的空白着手,以社区建设与物业管理为切入点,希望能在借鉴和吸纳先进的社区及物业管理经验与理论成果的同时,能尽一点绵薄之力,同时希望能起到抛砖引玉的作用。

本书的大纲由潘茵和邢国威共同拟定。潘茵担任主编并承担了第2章、第3章、第5章、第12章的编写,邢国威编写了第4章、第6章、第7章、第10章内容,史晔华承担了第1章、第8章、第13章内容的编写工作,李爽编写了第9章、第11章内容。潘茵、李爽负责全书的统稿。

本书的编写参考了大量国内外学者的有关论著,消化吸收了其中很多精华,并承蒙电子工业出版社的鼎力相助,在此表示诚挚的谢意。同时,要感谢与我一起辛勤努力的年轻而优秀的团队:邢国威、李爽、史晔华。我想说的是:没有你们,就不会有这本书的出版。中华女子学院社会工作系的系主任刘梦教授为本书的策划提出了建设性的意见,北京师范大学的硕士毕业生陈志凡为本书写作收集了大量的基础资料,并参与了第12章部分内容的编写,谢谢你们!

学科建设是一项艰巨而复杂的系统工程,有待从事物业管理理论、教学、研究与实践的同仁们的共同努力。我们愿意以我们的热情和勇气,为物业管理的学科建设与发展做出自己的努力。真诚地期待广大专家、学者、同行及广大读者的批评和指正。

目 录

第 1 章 社区建设与社区管理	(1)
1.1 社区的涵义和类型	(1)
1.1.1 社区概念的由来	(1)
1.1.2 什么是社区	(2)
1.1.3 社区的分类	(4)
1.1.4 城市社区	(5)
1.2 社区建设与管理	(8)
1.2.1 社区建设	(8)
1.2.2 社区建设相关概念和社区建设	(13)
1.2.3 社区管理的主体	(20)
1.2.4 社区管理的内容	(21)
1.2.5 社区管理体制及其实践	(21)
1.3 社区物业管理	(23)
1.3.1 社区物业管理出现的必然性	(23)
1.3.2 社区物业管理与社区管理的关系	(25)
第 2 章 社区物业管理概述	(27)
2.1 社区物业管理的基本概念	(27)
2.1.1 社区物业的概念及特点	(27)
2.1.2 物业管理的概念及内容	(28)
2.1.3 社区物业管理的概念及内容	(30)
2.2 社区物业管理的目标	(31)
2.3 社区物业管理的原则与特点	(32)
2.3.1 社区物业管理的原则	(32)
2.3.2 社区物业管理的特点	(33)
2.4 社区物业管理的发展状况	(34)
2.4.1 现有的社区物业管理模式	(34)
2.4.2 寻求“多赢”管理模式	(35)
第 3 章 社区物业管理市场	(37)
3.1 社区物业管理市场结构	(37)
3.1.1 社区物业管理与物业管理市场	(37)
3.1.2 社区物业管理市场结构	(38)
3.2 社区物业管理市场中业主组织的市场运作	(40)
3.2.1 业主	(40)
3.2.2 业主大会和业主委员会	(42)

3.2.3	业主大会与业主委员会的市场化运作	(43)
3.3	市场化物业管理企业的竞争策略	(46)
3.3.1	物业管理公司市场化的特征与要求	(46)
3.3.2	物业管理市场化的条件	(46)
3.3.3	市场化物业管理公司的竞争策略	(47)
3.4	物业管理市场机制与市场秩序	(49)
3.4.1	物业管理市场的运行机制	(49)
3.4.2	社区物业管理市场秩序	(51)
第4章	社区物业管理机构构架与岗位职责	(53)
4.1	社区物业管理机构构架	(53)
4.1.1	社区物业管理机构管理活动要实现的职能	(53)
4.1.2	管理机构设置的基本要求、原则和步骤	(55)
4.1.3	物业管理公司内部机构设置模式	(59)
4.1.4	现代企业制度下的公司构架	(62)
4.1.5	公司构架实例	(62)
4.2	社区物业管理机构岗位职责	(63)
4.2.1	董事会职责	(63)
4.2.2	监事会或监事职责	(64)
4.2.3	总经理室的岗位责任	(64)
4.2.4	总工程师的岗位职责	(64)
4.2.5	办公室	(65)
4.2.6	物业管理部	(67)
4.2.7	工程部	(68)
4.2.8	保安部	(69)
4.2.9	人力资源部	(70)
4.2.10	财务部	(71)
4.2.11	经营部	(72)
4.2.12	社区管理处(小区项目部)	(73)
第5章	社区物业管理早期介入及接管入住	(78)
5.1	社区物业管理早期介入	(78)
5.1.1	早期介入的概念	(78)
5.1.2	早期介入不同阶段的任务	(78)
5.1.3	物业管理早期介入应具备的相关知识	(80)
5.1.4	早期介入的理论思考	(84)
5.2	接管验收	(85)
5.2.1	接管验收	(85)
5.2.2	接管验收应提交的相关资料	(86)
5.2.3	接管验收的标准	(87)
5.3	社区物业业主入住	(90)

5.3.1	社区物业的入住	(90)
5.3.2	入住过程示例	(90)
第 6 章	社区物业管理的硬件环境	(96)
6.1	社区楼宇、道路的构造及分类	(96)
6.1.1	楼宇	(96)
6.1.2	社区道路	(103)
6.2	社区规划	(105)
6.2.1	社区规划概述	(105)
6.2.2	社区规划的主要内容	(106)
第 7 章	社区物业修缮与维修、养护管理	(115)
7.1	修缮与维修管理的程序和要求	(115)
7.1.1	房屋完损等级及评定	(115)
7.1.2	房屋维修工程的分类及要求	(117)
7.1.3	房屋维修的一般程序	(118)
7.1.4	房屋维修施工管理的程序和方法	(119)
7.1.5	房屋附属设备、设施的养护与维修	(120)
7.2	房屋修缮	(124)
7.2.1	房屋损坏现象及原因	(124)
7.2.2	房屋修缮责任	(125)
7.2.3	房屋维修、养护管理制度的制定	(125)
7.2.4	房屋各组成部分的日常养护	(126)
7.3	设备的维修与养护	(129)
7.3.1	房屋附属设备、设施维修的特点	(129)
7.3.2	水暖系统的日常养护管理	(129)
7.3.3	供电系统的日常养护管理	(132)
7.3.4	锅炉房的日常养护管理	(132)
7.3.5	电梯操作、保养与维修	(132)
7.3.6	智能化系统的维修、养护	(134)
第 8 章	环境卫生及绿化管理	(136)
8.1	环境概述	(137)
8.1.1	物业环境的内涵	(137)
8.1.2	物业环境管理的原则	(139)
8.2	社区环境污染防治	(139)
8.2.1	我国环境保护管理的基本法律制度	(139)
8.2.2	大气污染	(141)
8.2.3	噪声	(141)
8.2.4	固体废弃物	(142)
8.2.5	水污染防治	(143)
8.3	社区环境卫生	(144)

8.3.1	社区环境卫生管理机构	(144)
8.3.2	卫生管理的范围	(144)
8.3.3	卫生管理的内容	(145)
8.4	社区环境绿化	(147)
8.4.1	绿化的功能作用	(147)
8.4.2	社区绿化构成	(148)
8.4.3	绿化人员职责	(149)
8.4.4	绿化管理	(150)
8.4.5	用 ISO14000 标准打造“绿色物业管理”	(152)
第 9 章	商业网点的经营及管理	(155)
9.1	商业网点经营项目的选择	(155)
9.1.1	商业网点建设的政策环境	(155)
9.1.2	社区商业网点的布局	(156)
9.1.3	社区商业网点的建设标准及发展途径	(156)
9.2	商业网点管理	(159)
9.2.1	商业网点管理内容	(159)
9.2.2	保证居住区商业网点有秩序发展的措施	(160)
第 10 章	社区安全服务管理	(162)
10.1	治安管理	(163)
10.1.1	治安管理基本知识	(163)
10.1.2	治安管理的制度建设	(165)
10.1.3	治安管理的基本原则和基本要求	(169)
10.1.4	治安管理的内容	(170)
10.1.5	物业管理治安责任	(171)
10.2	车辆管理	(172)
10.2.1	车辆的增多与停车场的要求	(172)
10.2.2	车辆停放管理制度	(173)
10.2.3	车辆管理突发事件的处置	(174)
10.3	消防管理	(174)
10.3.1	消防基本知识	(175)
10.3.2	消防管理组织机构	(176)
10.3.3	消防管理的主要内容	(177)
10.3.4	消防教育培训	(178)
10.3.5	消防管理的日常管理工作	(178)
10.3.6	火警火灾应急处置程序	(179)
10.3.7	消防演习	(179)
10.3.8	灭火器材的管理与养护	(181)
第 11 章	社区物业财务管理	(183)
11.1	社区物业财务管理的工作内容	(183)

11.1.1	财务管理概述	(183)
11.1.2	社区物业经营企业财务管理	(183)
11.1.3	社区物业经营企业财务管理机构及其职能	(184)
11.1.4	社区物业经营企业的财务分析与经济活动分析	(184)
11.2	社区物业管理资金筹措	(185)
11.2.1	社区物业管理资金筹措的渠道	(185)
11.2.2	社区物业管理费的核算及标准	(188)
11.2.3	社区物业管理费的收缴	(195)
11.3	社区物业管理的资金运用	(197)
11.3.1	成本费用管理概述	(197)
11.3.2	成本费用的控制程序	(201)
11.3.3	重要成本费用项目的管理	(203)
11.3.4	物业管理周期与资金使用控制	(205)
11.3.5	物业管理资金预算方案的制定	(205)
第 12 章	社区物业管理的质量与效益	(214)
12.1	质量管理原则	(214)
12.1.1	物业管理质量	(214)
12.1.2	质量管理原则	(216)
12.2	物业管理质量体系概述	(220)
12.2.1	物业管理质量体系的基本概念	(220)
12.2.2	质量体系文件结构	(220)
12.2.3	物业管理 ISO9001 质量体系要素内容	(221)
12.2.4	物业管理企业推行 ISO9000 建立质量体系的意义	(225)
12.3	社区物业管理标准	(225)
12.3.1	制定标准的目的	(225)
12.3.2	标准制定的原则	(227)
12.3.3	物业管理的十大标准	(228)
12.4	社区物业管理效益测评	(235)
12.4.1	社区物业管理效益	(235)
12.4.2	提高物业管理效益的途径	(236)
12.4.3	社区物业管理效益测评	(237)
第 13 章	国外及香港地区社区物业管理	(243)
13.1	英国	(243)
13.1.1	住宅建设	(243)
13.1.2	物业管理机构	(244)
13.1.3	物业管理内容	(245)
13.1.4	物业管理经费	(245)
13.2	香港	(245)
13.2.1	住宅建设	(246)

13.2.2	物业管理机构	(247)
13.2.3	物业管理内容	(250)
13.2.4	物业管理经费	(251)
13.3	美国	(251)
13.3.1	住宅建设	(252)
13.3.2	物业管理机构	(252)
13.3.3	物业管理内容	(254)
13.3.4	物业管理经费	(254)
13.3.5	物业管理模式	(254)
13.4	新加坡	(255)
13.4.1	住宅建设	(255)
13.4.2	物业管理机构	(257)
13.4.3	物业管理内容	(258)
13.4.4	物业管理经费	(259)
13.4.5	物业管理模式	(260)
参考文献		(261)

第1章 社区建设与社区管理

“社区”不仅是社会学上所讲的一个社会生活实体，更是物业公司进行物业管理活动的主要场所和社会环境。因此，要了解什么是社区物业管理，首先就应该了解什么是社区，什么是社区管理，社区建设与管理在我国兴起的历史背景等，以此作为能够更好地把握我国物业管理运作和发展规律的知识前提。

1.1 社区的涵义和类型

1.1.1 社区概念的由来

“社区”是社会学的的一个基本概念，它是一个外来语，几经转译且经历了一系列含义上的变化。一般公认最早提出“社区”一词的是德国社会学家 F·腾尼斯，他于 1881 年将 Gemeinschaft（现译为“社区”）一词首先用于社会学。1887 年，腾尼斯出版了德文著作“Gemeinschaft Und Gesellschaft”（译为《社区与社会》），在此书中，他进一步将 Gemeinschaft（译为“社区”）一词和 Gesellschaft（译为“社会”）进行了对比分析，用来说明两种不同的社会团体和社会变迁的趋势。腾尼斯认为，Gemeinschaft 是指那些具有共同价值取向的同质人口组成的、关系密切、守望相助、疾病相抚、富有人情味的社会团体，人们成为这种团体的成员不是自己有目的选择的结果，而是因为他生于斯、长于斯，是自然形成的；Gesellschaft 则是由目的和价值取向不同的异质人口组成的，由分工和契约联系起来，人与人之间缺乏感情、关系疏远，人们加入这个团体是按照自己的意愿选择决定的。而社会的发展趋势就是逐步从前者向后者过渡，这是历史发展的必然。在腾尼斯的“社区”概念提出后的相当一段时间内，并没有引起人们的注意。直到第一次世界大战之后，由于人们开始厌恶资本主义偏物质化发展导致的人际关系的淡漠和疏远，才回过头来开始关注腾尼斯所提出的“社区”概念。美国学者查尔斯·罗密斯第一次把该书译成英文，书名为“Fundamental Concept of Society”（《社会学的基本概念》）。后来罗密斯再一次把该书修订成“Community and Society”（《社区和社会》），使这两个概念和腾尼斯所使用的两个概念相对应。但是美国的社会学家在研究人际关系密切的生活共同体的过程中发现它与地域有一定的相关性，因此他们强调从地域共同体着手研究社区。中文的“社区”概念同哲学、经济学、社会学、政治学等诸多词语一道，大致形成于 20 世纪 30 年代。在此之前，“Community”在中国被译为“地方社会”，和“Society”的“社会”涵义是一样的。1933 年，费孝通等燕京大学的一批青年学生在翻译美国著名社会学家帕克的社会学论文时，要翻译其中的一句话：“Community is not Society”，如果直译则译为“社会非社会”这一互相矛盾的不解之语。费孝通在其论文《二十年来之中国社区研究》中说道：“我们感到‘地方社会’一词的不恰当，大家谈到如何找一个确切的观念。偶然间，我就想到了‘社区’这么两个字样，最后大家援用了，慢慢流行，这就是‘社区’一词的由来。”汉字“区”本身就有“区域”的意思，因此，中文的“社区”进一步加强了社区的地域含义。

1.1.2 什么是社区

1. 社区概念的界定

据希拉利 1955 年统计,当时社区已有 94 个定义;到了 20 世纪 80 年代初,美籍华裔社会学家杨庆堃统计出关于社区的定义已有 140 多种。这是因为不同的学者由于研究的角度不同、侧重点不同、理论背景不同、针对的问题不同,会给社区以不同的解释。

根据众多学者和国家红头文件的解释,绝大部分定义都包含 4 个方面的含义:地域、人群、社会交往和共同约束。我们认为,社区是指居住在一定地域的人群和组织结成多种社会关系,具有共同利益和共同价值的社会区域生活共同体。其构成要素归纳为以下 5 个方面:

第一,地域空间。一定范围的地域是社区存在的基本自然条件。人们的活动总是发生在一定的自然空间的,地域不仅为人们提供了活动的场所,而且某一地域的自然条件、生态环境会影响社区中人们活动的性质和特点。沿海和内地、矿产资源丰富的地区和土肥水美的平原,人们从事的生产、形成的共同语言和文化肯定是彼此不同的。因此,地域特点必然会对不同地区的物业管理有着特殊的要求。地域空间一般有着一定的边界,边界将此社区与彼社区相区别开来,正是在这个意义上,有学者认为,社区就是区域性社会。但是社区的边界又往往是模糊的,有时难以确定,这给社区的研究活动和实践活动带来了难题,即如何划分社区的边界的问题。总的原则是:社区的地域界限不能过大,过大则社区和社会就没有什么区别;也不能过小,过小则受资源限制,很难发挥社区功能。社区的地域界限应限制在居民日常生活能够发生互动的范围之内,或者限定在能够满足居民基本需要的生活服务设施、组织机构可以发挥作用的范围之内。

第二,社区人口。马克思主义认为,人类社会存在的第一个前提,是有生命力的个人和人群的存在。社区也不例外。社区居民是社区产生、存在的前提,是社区生活的创造者,是物质要素的创造者和使用者,是社区社会关系的承担者。社区人口涉及五个要素:人口的数量、质量、构成、在社区的空间分布及流动性。数量是指社区内人口的多少,这个数量到底应该多少应因地制宜。在我国城市,原先是几百人一个居委会辖区,现在一般都在 1 000 户以上。人口质量特指社区人口的综合素质,包括身体素质、文化素质、思想素质、道德素质等,其中文化素质是衡量人口质量的重要标志。人口的构成包括性别构成、年龄构成、文化构成、职业构成和阶层构成等。性别比例影响到社区组织提供的社区服务和社区活动的项目、类型。例如,在矿区型社区,成年人口中的男性较多;在轻工业集中的地区,社区中女性比例偏高;在大城市中,还存在着单身公寓这样的特殊社区。年龄构成是指各年龄组人口占社区总人口的比重。国际上通常用老年人口系数等标准将社会和社区人口类型分为年轻型、成年型和老年型。城市社区人口的老龄化是最近 20 年来社区结构的重大变化之一,这不仅要求街道居委会把老龄群体作为重点服务和管理对象,也要求物业公司在居住区环境规划和基础设施的建设与管理方面充分考虑到老年人的生理和心理需求。阶层构成在当今成为一个引人注意的现象,不同的阶层构成的小区会影响到社区的管理方式。若从收入和财富差距的角度来划分,城市社区存在着高收入阶层社区、中等收入阶层社区和相对低收入阶层社区,更多的城市社区是同时存在高、中、低三种收入阶层。不同收入阶层具有不同的社区需求。比如低收入阶层是政府在社区给予社会保障的重点对象之一,而高收入阶层更需要物业公司提供一个安静优美的社区环境。

第三,社区设施。社区公共设施是社区构成的硬件,是维护社区居民正常生活和工作秩序,保障基本生活需求的物质前提,它包括房屋、商店、文化、教育、娱乐、医疗卫生、交通等基本生活设施和其他诸如机器、仓库、原料等生产设施。社区设施的完善程度是衡量物业环境的标准之一。

第四,社区文化。从狭义上说,社区文化是社区居民在长期的社区共同生活中积淀而成的精神生活的结晶,它包括价值观念、生活习俗、行为规范、社区心理意识。一个社区有没有相似的价值观念、共同的生活习俗、统一的行为规范和对社区的归属感、依恋感是维系社区存在的持久性因素,也是一个社区区别于另一个社区的根本标志。

第五,社区组织。每个社区都存在着处理社区公共事务、维护社区共同利益、保证社区生活正常运行的问题,从而使得或大或小、或多或少的管理机构成为社区不可缺少的要素。在西方,除了官方的社区组织,在社区中还活跃着大量民间的非营利组织,它们承担了很多社区服务职能。在我国,目前存在的管理机构,有的属于社区范围内的企事业单位,如学校、医院、科研单位、企业等;有的属于政党组织,如社区街道和居委会的党委、党支部;有的属于政权组织,如城市基层社区的街道办事处,政府有关职能部门的房地产主管部门,市政、治安、供水、供电、供气、供暖等行政主管部门;有的属于带有准政府性质的基层群众自治组织,如城市中的社区居委会,农村中的村民委员会;有的属于消费者维权组织,如近些年兴起的业主委员会;还有的属于市场营利组织,如小区房地产开发商、物业管理公司。这些不同类型的社区组织在社区活动中优势互补,各自发挥着不可替代的作用,从而使社区各种力量形成有机整体,促进社区与社会的协调发展。

上述诸要素的有机结合构成了一个个现实的社区。但是应该明确以下两点。第一,不同层次、不同类型的社区,其要素完成程度和发展水平存在着或多或少的差异。比如在一个现代化的大都市社区,其人口素质较高,生活服务设施相当完善且发达;但在一个偏僻落后的农村社区,人口素质则相对较低,生活服务设施也相当简陋。第二,社区各构成要素间是否协调会影响社区发展。试想,如果一个社区内设置的管理机构不适应人口、地域、设施等因素的要求,如果管理人员文化素质和管理能力低下,就会妨碍该社区的健康发展。

为了更好地把握社区的涵义,除了理解上述社区构成要素外,还需进一步将社区与社会区别开来。

2. 社区与社会的关系

作为社区与社会的联系,我们可以从两个方面看。第一,社区是社会的组成部分,是社会构成的基础,整个社会是由很多很多不同的社区构成的。社区的人口是社会总人口的一部分;社区的地域和设施是社会生活条件的一部分;社区的管理机构是整个社会管理系统的一部分;社区文化是社会多元文化中的一元。因而社区是社会的组成部分。第二,社区是社会的缩影。社区具备构成社会的主要因素,是一个“小社会”,社会的一些现象可以通过社区反映出来,人们通过社区能够观察到千变万化的社会现象。如社区内无业人员增多直接反映了我国国企改革的后果。

最早对社区和社会进行区分的是腾尼斯,此外,还有美国学者内斯比特、德国著名学者韦伯都曾对社区与社会进行了分析。归纳起来有以下几点:

第一,腾尼斯认为,社区的主要特征是强调人与人之间有着强烈的休戚与共的关系;而社

会的特征则是以多元文化为基础的松散的人际关系。社会必将取代社区，这是社会发展的必然趋势。

第二，韦伯认为，社区与社会的区别主要在于参与者的主观感受。如果参与者的社会行为取向是感情的，就应当称为社区；如果参与者的社会行为取向是理性驱动的利益平衡或联系，就应当称为社会。

第三，腾尼斯和韦伯都认为，社区和社会都不是以其纯粹的形式而存在，二者相互渗透，大多数社会关系都部分地带有社区的特征，部分地带有社会的特征，只不过有时这一个占优势，有时另一个占优势。以理性为取向、为了某种目的而建立的社会关系，也会在长时间的合作中因感情的增长而产生社区的特征；同样，反过来，一种以社区为意向的社会关系，其若干或全部参与者的行为，也可能部分或完全地以目的理性为取向。

我们认为，除了从共同性、关系密切与否、感性、理性这些角度区别社区与社会，二者的差异还表现在地域性上：社会不注重地域性，社区注重地域性；社会更强调它的社会关系空间，社区则是社会关系空间与地理空间的结合体；社会因此是开放的、相互依存的，社区则是相对封闭的、自给自足的。

社区是社会的部分，但社会却不是众多社区的简单拼合，它是各种社会单位、各种社会关系的有机组合；社区是社会的缩影，但社区却不能反映社会的全部内涵和全部性质，社会有着它超越各个具体社区的性质和特征，有着与社区不尽相同的发展规律。因此，要研究社区中的物业管理，就要把握社区发展的规律。而要把握社区的发展规律，更要敏锐地关注社会的变迁。

1.1.3 社区的分类

如前所述，社区是一个由地域、人口、各种设施、社区组织和社区文化要素构成的社会实体。由于社区的产生方式、构成要素及活动内容的不同，从而形成了不同类型的社区。

现在的社区分类方法通常有两种。一种是从纵向角度按时间顺序和历史线索分类，将社区分为三种类型：传统社区，即小农经济占统治地位的社区，此类社区在发达国家已不多见；发展中社区，即保留了传统社区的特征又吸收了现代社区内容的社区，我国的很多集镇和乡村都属于这类社区；现代社区，也称发达社区，其表现为城乡差别基本消失，整个社会的生产方式和生活方式均实现了现代化。另一种是从横向角度按空间特征分类，将社区分为空间性社区和非空间性社区。空间性社区具有明显的地域特征，它又包括三类：法定社区，即国家依法划定的地方行政区；自然社区，即人类在生产和生活中自然形成的居住区，从实际上看，自然社区在很多情况下是与法定社区重合的；专能社区，指人们由于从事专门的活动而在一定地域空间内聚居形成的社区，如矿山、大学、军营等。非空间社区不属于本书所界定的社区，因为其成员没有明显的共居地，主要依靠共同的价值观念、生活方式和信仰结合在一起，如宗教团体，所以这类社区也被称为精神社区。

此外，还有一些其他的分类方法。例如，按功能划分为：经济社区，如北京的王府井；政治社区，如首都中各类行政管理机构集中的地区；文化社区，如北京的中关村；军事社区，如军营、军事基地和特殊社区，如劳改农场、传染病隔离区。按规模大小分为巨型社区、大型社区、中型社区、小型社区和微型社区。按结构完整程度划分为整体性社区和局部性社区。按照文化因素，可以分为民族社区、富人区、贫民区、黑人区、白人区等。

为了便于比较,上述社区的划分标准都是单一的指标,而现实的社区却是多项指标的综合体。对这样的综合体若使用多元综合标准,主要是指经济结构、人口密度、规模大小、组织特征、文化模式等标准进行分类会更有意义。据此标准,世界各国普遍存在三类社区:农村社区、城镇社区和城市社区。

农村社区是指以从事农业生产为主要谋生手段的规模较小、结构简单的社区。农村社区的主要特征有:农业生产是农村居民谋生的主要方式和主要职业;人口密度低,同质性强,血缘关系浓厚;家庭具有更多的功能;社区组织简单;社区服务设施落后;社区文化受传统势力影响较大。农村社区的主要形态有三种:村落、集镇和集镇区。

城镇社区是城乡连续体中的一个特殊类型,是农村社区向城市社区转型的过渡形态。因而它兼有农村社区和城市社区的特点:居民主要不从事农业生产劳动;在人口要素上,它与城市社区较接近;在社区组织和经济结构上,它又与农村社区的特征相似;在服务设施和管理水平上,介于农村和城市两类社区之间;在社区文化上,偏于传统但接受新事物较快。从社区进化的角度来看,农村发展的总趋势是农村城镇化,农村原有的固有特点逐渐消失,城镇特点逐渐增长,其实质是城乡差别消失。

城市社区是指以非农产业或第二、三产业为基础的、规模较大、结构比较复杂的社区。从目前情况看,城市社区是现代物业管理实施的主要场所。作为物业管理者,只有了解城市社区的特征和我国对城市社区的区域界定,才能探索出一条适应城市社区特点的物业管理之道。因此,城市社区是我们介绍的重点内容。

1.1.4 城市社区

1. 城市社区的特征

与农村社区相比,城市社区的特征主要表现在以下几个方面。

(1) 城市居民以工商服务业(第二、三产业)为主要职业和主要谋生方式。这是因为,从历史上看,城市的产生就是以手工业和商人的集聚为基础的,工业、商业、运输业、服务业等非农产业都聚集在城市社区里,城市居民的主要谋生方式和主要职业就是从事这些行业的工作。在现代发达的城市社区,虽然由于技术的进步和社会生活的日益丰富,第二产业人员的比例相对减少,第三产业就业人员的比例大大提高,但这并没有改变城市居民以第二、三产业为主要职业和主要谋生手段的特点。

(2) 人口密度高,人口聚居的规模大。一般说来,城市规模越大,人口密度也就越高。城市人口相对集中有利于生产和生活,但过分集中也会产生负面后果,如住宅紧张、活动空间狭小、交通拥挤甚至犯罪等社会问题。

(3) 社区成员的异质化程度较高。这主要表现为:①人口素质的异质化。拿城市社区成员的文化素质构成来说,城市社区成员是由小学以下文化人口、初中文化层次人口、中专或高中文化层次人口、大专以上文化层次人口等多元文化人口群体组成的。而在农村,社区成员基本上都是中等以下文化程度者,大专以上文化者占极少数,构不成文化素质上的差异格局。②职业群体构成、收入的异质化。城市经济分工分业发达,决定了职业群体结构的复杂化。而职业基本决定了个人的收入,导致城市居民贫富差距扩大。而在农村,由于人们从事的都是农业生产,其家庭收入水平大体持平。③社区成员的来源、经历的异质化。20世纪90

年代以来,国家对户籍制度、地区限制等政策逐渐放宽,导致城市社区成员来自“五湖四海”,其个人经历也有明显差异。④社区居民观念和生活方式的异质化。社区居民的文化层次不同、职业不同、收入不同、来源不同以及经历不同都会使其价值取向、行为方式和生活风格具有多元化特点,从而使得城市社区的文化现象和生活方式五光十色、丰富多彩。

(4) 社区组织复杂且呈科层制特点。城市人口和社会活动高度集中,管理任务繁重,于是形成了纵横交错的相当复杂的社会组织体系。例如,在一个城市社区里,就集中了企业组织、行政组织、事业组织、自治组织等各种形态的组织。拿物业公司来说,它既要接受来自业主委员会的监督,同时又要接受来自于政府有关部门的监督,还要对房地产开发商负责;拿居民委员会来说,它不仅要和社区内的居民、业委会、物业公司、房地产商打交道,同时还要接受来自社区外部的街道办事处领导。不仅如此,由于第二、三产业分工精细且城市人口规模大,这些组织(而不仅仅是行政组织)内部均建立起了科层制的组织结构和科层制的管理方式。例如,各个物业公司都是分部门、分层次的组织体系,在总经理之下,常设机构往往有办公室、物业部、管理部、工程部、财务部、人力资源部等,每个部门都有明确的职责、权限,上级领导下级工作,下级对上级负责,组织成员依据明确的规章制度开展工作。可以说,整个城市社区就是一个科层制的组织网络。

此外,与农村社区相比较,城市社区还具有人际关系以业缘联系为主,人际交往“感情片面投入”,家庭规模与职能缩小等特点。

2. 我国城市社区的类型

西方国家城市社区类型的形成和分化总体上是以家庭社会地位和经济状况为基础的,是自发形成的。而由于社会制度、历史遗留问题和现实经济水平的影响,我国的城市社区类型就复杂多了。我们可以根据以下几个标准进行分类。

(1) 按功能分。功能多样化和地域专门化是现代城市发展的一个基本特征。前面提到的按照功能划分出的经济社区、政治社区、文化社区、军事社区、居住社区等专能社区大都存在于特大城市和大城市内部。一般而言,城市规模越大、发展水平越高,其地域结构的功能分化也就越明显。

(2) 按历史形成的原因分。居民聚集是我国城市社区中最普遍的形式。按照历史形成的原因可将城市居民聚集区分为老城厢居民区、单位居民区、以商品房为主的新建居民区。老城厢社区历史悠久,老式住宅保存较为完整,居民一般多为世代居住繁衍的本地人,如城市中的胡同。单位居民区又可分为独立式单位社区和复合式单位社区。单位社区的特点是:住房建设与维修、水电供应、社区卫生、商业服务、门卫安全等一般由单位统一安排,单位组织以极低廉的房租将住宅分给单位成员,单位房管处无偿为职工提供以上各方面的服务。独立式单位居民区形成于建国以后,居民一般都是同一单位的员工。随着单位历史的延长,单位社区成员的构成会出现各种变化。原有职工可能离开本单位但仍使用原有住房,职工的子女乃至第三代家庭成员可能并不在该单位工作却仍占据父辈或祖辈分到的住房。复合式单位社区往往指20世纪80年代以后建设的普通居民小区,它包括来自不同单位、不同身份和地位的居民。这样的小区在行政上归街道办事处管理,但仍在许多方面折射出单位的影子,社区空间仍为各种单位所分隔,隶属于各单位的住宅楼、住宅小区和其生活设施设有围栏和门房,排斥非本单位人员的进入和使用,这种现象非常不利于共享资源和社区共同文化的建立。

随着经济体制改革的深入和住房货币化分配的逐步实施,不仅单位自建职工用房的做法已被摒弃,而且传统单位社区内部也在进行改革,最明显的改革表现在单位进行了房改和其他社会职能剥离的改革。有的单位原来的房管部门转制为房屋物业管理公司,负责单位附属社区的管理,尽管物业公司还隶属于原单位,但正逐步呈现出专业化管理和运作的倾向;有的单位将自有产权的住宅区委托给专业的物业公司进行托代管,费用由单位和职工共同支付。新建居民区多为20世纪90年代以后兴建的高档住宅或别墅小区,几乎全部为商品房。城市居民购买商品房一般有两种途径:一种是以个人身份在市场中直接购买获得产权;另一种是单位先在市场上集体购买到一定规模的商品房,继而以经济适用房的标准将产权卖给职工,在市场经济条件下,这实际上仍是单位分配给个人的最大福利。

在上述几种类型的社区中,人们的观念会不一样,行为模式也会不一样。比如在老城厢居民区,居民的权威意识比较强,有事就找居委会,难以接受市场化的物业管理方式,如收费;在和单位有关的社区里,不管是单位有无房改,居民有事也多找单位,通过单位与物业公司交涉,而对自己组建业委会维护权益的做法并不关心;在个人直接买房的商品房小区,社区居民的财产权利意识非常强烈,对成立业委会监督物业公司、维护自身权利的积极性非常高。这说明物业管理公司在介入社区管理前必须对社区特点做充分的了解。

(3) 按人口来源分。按人口来源,社区可分为本地人社区和外来人口社区。改革开放以来,我国对人口流动的限制逐渐放宽,使得城市中务工经商的外来人口不断增多,这就打破了都是本地人社区的单一局面。“老乡见老乡,两眼泪汪汪”,外来人口往往由于亲缘和地缘关系趋向集中居住在城市的某一特定地域,即外来人口社区。其中最典型的是北京市丰台区南苑乡大红门一带由温州人集聚而成的“浙江村”。像这种大规模的外来人口社区,往往自生出包括日用百货店、菜场、饭店、理发店、诊所、幼儿园等在内的一套相对完备的生活服务设施。但是受资金和自身管理水平的限制,这些设施的质量不高,造成社区秩序混乱甚至开始危害社会环境。近年来,政府已开始整顿和规划外来人口村,其生活设施更加完备,设施质量更加提高,管理方式更加规范。

(4) 按收入阶层分。按收入阶层,社区可分为高、中、低收入者社区。由于市场经济在我国的确立,我国城市居民收入总体上不断提高,但个体差异的扩大也在不断加剧。高收入者阶层对高级公寓、高档别墅的消费欲望越来越强烈,房地产商建设的高档住宅和物业公司推出的酒店式管理正好迎合了这种消费需求。

3. 我国城市社区的地域界定

关于社区的地域范围,学界尚无统一的界定。有的专家把社区分成五个级别:第一个级别是初级社区,主要是指结构比较简单、人口不多、地域范围比较少的社区,如村庄、新建住宅小区等;第二个级别是指结构比较复杂、人口比较多、地域比较广并且自成系统的社区,称为二级社区,如某一个城市;第三个级别是指具有相互联系的多个系统的社区,称为三级社区,如几个边缘已经连接起来的都市所形成的都市聚集区;第四个级别是在现代社会,可以把一个国家的地理范围称为四级社区;第五个级别是把若干个国家的地理范围内的人口与共同生活现象称为五级社区,如欧盟。这种关于把一个社区看做是另一个更大社区的有机组成部分的观点为在区、城市、地区、国家乃至全球层面引入社区规划和社区发展概念奠定了理论基础。但是社区外延过宽则与“社会”混同,失去了社区独立存在的意义。从国内外社