



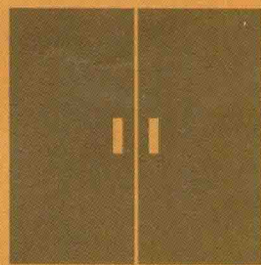
住房和城乡建设部土建类学科专业“十三五”规划教材  
高等学校房地产开发与管理 and 物业管理学科专业指导委员会规划推荐教材

# 物业管理专业导论

(物业管理专业适用)

张志红 主编 季如进 主审

PROPERTY  
MANAGEMENT



中国建筑工业出版社



住房和城乡建设部土建类学科专业“十三五”规划教材  
高等学校房地产开发与管理与物业管理学科专业指导委员会规划推荐教材

# 物业管理专业导论

(物业管理专业适用)

张志红 主编

刘慧 张培 梁国军 副主编

季如进 主审

中国建筑工业出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

物业管理专业导论/张志红主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2017. 6

住房和城乡建设部土建类学科专业“十三五”规划教材  
高等学校房地产开发与管理 and 物业管理学科专业指导委员会规划推荐教材

ISBN 978-7-112-20899-9

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理—高等学校—教材 IV. ①F293.347

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第129623号

本教材作为物业管理本科专业大一新生专业认知用书,按照“行业—专业—职业”的脉络,分别介绍了物业管理行业发展、物业管理基本知识、物业管理专业学习和物业管理职业规划。目的在于使学生尽快了解物业管理行业发展历程及最新发展动态,熟悉本专业的学科背景,激发学生走近物业管理、了解物业管理和学好物业管理的兴趣和决心,引导学生明确大学阶段专业学习和研究的努力方向,形成对未来职业规划的初步设计。

本书可作为高等院校物业管理、房地产开发与管理、工程管理、工程造价等专业本、专科生、教学人员、科研人员以及培训机构的教材和参考用书,并可供物业管理从业人员自学之用。

为更好地支持相应课程的教学,我们向采用本书作为教材的教师提供教学课件,有需要者可与出版社联系,邮箱: cabpcm@163.com。

责任编辑: 刘晓翠 张晶 王跃

责任校对: 焦乐 李欣慰

住房和城乡建设部土建类学科专业“十三五”规划教材

高等学校房地产开发与管理 and 物业管理学科专业指导委员会规划推荐教材

## 物业管理专业导论

(物业管理专业适用)

张志红 主编

刘慧 张培 梁国军 副主编

季如进 主审

\*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京海淀三里河路9号)

各地新华书店、建筑书店经销

北京锋尚制版有限公司制版

北京市书林印刷有限公司印刷

\*

开本: 787×1092毫米 1/16 印张: 9 字数: 190千字

2017年9月第一版 2017年9月第一次印刷

定价: 24.00元(赠课件)

ISBN 978-7-112-20899-9

(30542)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题,可寄本社退换

(邮政编码 100037)

## 教材编审委员会名单

主任：刘洪玉 咸大庆

副主任：陈德豪 韩朝 高延伟

委员：（按拼音顺序）

曹吉鸣 柴强 柴勇 丁云飞 冯长春 郭春显

季如进 兰峰 李启明 廖俊平 刘秋雁 刘晓翠

刘亚臣 吕萍 缪悦 阮连法 王建廷 王立国

王怡红 王幼松 王跃 吴剑平 武永祥 杨赞

姚玲珍 张晶 张永岳 张志红

## 出版说明

20世纪90年代初,我国房地产业开始快速发展,国内部分开设工程管理、工商管理等本科专业的高等院校相继增设物业管理课程或开设物业管理专业方向。进入21世纪后,随着物业管理行业的发展壮大,对高层次物业管理专业人才的需求与日俱增,对该专业人才培养的要求也不断提高。教育部为适应社会 and 行业对物业管理专门人才的数量需求和人才培养层次要求,于2012年将物业管理专业正式列入本科专业目录。为全面贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》和教育部《全面提高高等教育质量的若干意见》的精神,规范全国高等学校物业管理本科专业办学行为,促进全国高等学校物业管理本科专业建设和发展,提升该专业本科层次人才培养质量,按照教育部、住房城乡建设部的部署,高等学校房地产开发与管理和物业管理学科专业指导委员会(以下简称专指委)组织编制了《高等学校物业管理本科指导性专业规范》(以下简称《专业规范》)。

为了形成一套与《专业规范》相匹配的高水平物业管理教材,专指委于2015年8月在大连召开会议,研究确定了物业管理本科专业核心系列教材共12册,作为“高等学校房地产开发与管理和物业管理学科专业指导委员会规划推荐教材”,并在全国高校相关专业教师中遴选教材的主编和参编人员。2015年11月,专指委和中国建筑工业出版社在济南召开教材编写工作会议,对各位主编提交的教材编写大纲进行了充分讨论,力求使教材内容既相互独立,又相互协调,兼具科学性、规范性、普适性、实用性和适度超前性,与《专业规范》严格匹配。为保证教材编写质量,专指委和出版社共同决定邀请相关领域的专家对每本教材进行审稿,严格贯彻了《专业规范》的有关要求,融入物业管理行业多年的理论与实践发展成果,内容充实、系统性强、应用性广,对物业管理本科专业的建设发展和人才培养将起到有力的推动作用。

本套教材已入选住房城乡建设部土建类学科专业“十三五”规划教材,在编写过程中,得到了住房城乡建设部人事司及参编人员所在学校和单位的大力支持和帮助,在此一并表示感谢。望广大读者和单位在使用过程中,提出宝贵意见和建议,促使我们不断提高该套系列教材的重印再版质量。

高等学校房地产开发与管理和物业管理学科专业指导委员会

中国建筑工业出版社

2016年12月

## 前言

物业管理专业在我国高校属于一个全新的专业，特别是本科层次的物业管理专业，仅有14年的建设历史。相比于其他成熟专业，本专业在教材建设上显得比较薄弱。2015年，高等学校房地产开发与管理与物业管理学科专业指导委员会（以下简称房指委）组织编写了《高等学校物业管理本科指导性专业规范》。其中，将“物业管理专业导论”列为物业管理本科专业“物业管理理论与方法”知识领域推荐课程，建议学时为16学时，并将《物业管理专业导论》教材的编写列入第一批推荐教材编写计划。

本教材主要面向国内物业管理本科专业学生。截至2016年年底，全国开设物业管理本科专业的高校共38所。经调查，上述高校中，作为大一新生进入物业管理本科专业学习的入门引导课程，该课程设置情况分三类：一是开设专业导论课程，对物业管理专业发展的历史和现状、专业知识体系、教学安排和专业人才培养等内容进行综合介绍；二是开设专业概论课程，重在介绍物业管理基本概念及基本内容，使学生对物业管理行业的知识结构有一个总体的把握；三是直接开设物业管理实务课程，只是在课程开始时简单对物业管理专业及行业发展历程加以简单介绍。经房指委几次会议研究，最终决定采用第一种方式。

国内现有物业管理专业相关教材中，绝大部分采用了物业管理概论的编写思路。编写组在前期资料搜集时，未能找到一本符合本教材编写宗旨和房指委要求的参考教材。因此，本教材编写组主要参考了大量相关专业的专业导论教材，从教材定位、内容设置和体例设计等方面集众家之长。

本教材是配合物业管理本科专业新生专业认知课程而编写的。专业认知课程是本专业其他全部专业课程的先导课程，通过对物业管理专业发展、专业知识体系、教学安排和专业人才培养等内容进行综合介绍，使新生尽快了解物业管理行业发展历程及最新发展动态，熟悉本专业的学科背景。激发学生走近物业管理、了解物业管理和学好物业管理的兴趣和决心。引导学生明确大学阶段专业学习和研究的努力方向，形成对未来职业规划的初步设计。教材的编制及专业认知课程的开设，为打造完整的物业管理专业学科体系，全面促进学生的通用能力、专业能力和创新能力，培养高素质、应用型、复合型物业管理专业人才奠定坚实的基础。

本教材按照“行业—专业—职业”的脉络，分别介绍了物业管理行业发展、物业管理专业知识、物业管理专业学习和物业管理职业发展。教材编写力求突出以下四方面特点。



(1) 严谨。本教材为高等学校房指委推荐教材,并由房指委确定主编与主审。教材编写按照《高等学校物业管理本科指导性专业规范》提出的培养目标、课程设置、教学要求和教学原则精心设计,凝聚海内外物业管理专业教育界专家学者的智慧,反映物业管理专业教育、科研的最新成果。编写团队既具有丰富的教学经验,又有全面的行业实践经历,确保了教材在理论和实践两个层面的准确性。

(2) 前瞻。基于广泛的市场调研、详尽的需求分析和严谨的科学判断,梳理现有教材,优化教材结构,更新教学方法和手段,强化学生综合能力的培养。编写团队搜集了大量的国内外物业管理行业最新发展和专业教学参考资料,突出“吸引”、“远景”,强化教材的学习推动力。本教材将是迄今为止我国首部适用于物业管理本科生的专业导论课程用书。

(3) 创新。无论是物业管理行业还是物业管理专业,在我国出现的历史都较短,社会影响力也有限。大部分新生在进入物业管理专业学习时,对本专业及行业的认知几乎等于“零”。为激发学生的兴趣,教材中设计了“资料”、“数据”、“延伸”、“案例”、“故事”等知识拓展环节,结合各章节内容,引入大量的行业动态介绍、专业知识、管理案例、励志故事等,丰富骨干理论知识,开拓学生视野,提高学生的创新意识和独立分析能力。

(4) 实操。教材中试图将行业背景、专业知识、职业通道等内容完美匹配,课后习题除保留传统的“思考题”之外,增加了“探究题”、“案例分析题”和“实践题”,以配合教师启发式教学、案例教学及实践教学的需要。并建议在教学中设计现场观摩或行业专家讲座等内容,使学生通过学、看、听、思、议、演等环节的系统训练,增强观察事物、提出问题、分析问题、解决问题的能力,培养团队协作意识和综合协调能力。

本教材由张志红主编,刘慧、张培、梁国军任副主编。本书共4章,参加编写的人员及分工如下:张培(第1章)、刘慧(第2章)、张志红(第3章)、梁国军(第4章),全书由张志红统稿。本书聘请清华大学房地产研究所副所长季如进教授任主审,房指委委员陈德豪、韩朝两位教授作顾问。

本教材被列为住房城乡建设部土建类学科专业“十三五”规划教材,并得到石家庄学院“重点专业建设项目”、“精品资源共享课立项建设项目”、“应用型课程开发与建设项目(2016)”、“教学团队建设(2016)”等基金的支持。

本教材可作为高等院校物业管理、房地产开发与管理、工程管理、工程造价等专业本专科生、教学人员、科研人员以及培训机构的教材和参考用书,并可供物业管理从业人员自学之用。

因编者水平有限,教材中还有许多不足之处,恳请读者朋友们批评指正。

编者

2017年5月

---

|          |                   |                          |     |
|----------|-------------------|--------------------------|-----|
| <b>1</b> | 物业管理行业<br>发展 /001 | 本章要点及学习目标.....           | 001 |
|          |                   | 1.1 物业管理行业的起源与发展.....    | 002 |
|          |                   | 1.2 我国物业管理行业的兴起与发展.....  | 004 |
|          |                   | 1.3 物业管理与房地产业的关系.....    | 024 |
|          |                   | 1.4 物业管理行业在国民经济中的地位..... | 029 |
|          |                   | 1.5 物业管理行业发展动态与策略.....   | 032 |
|          |                   | 本章小结.....                | 043 |
|          |                   | 课后习题.....                | 043 |

---

|          |                   |                     |     |
|----------|-------------------|---------------------|-----|
| <b>2</b> | 物业管理基本<br>知识 /045 | 本章要点及学习目标.....      | 045 |
|          |                   | 2.1 物业的概念和属性.....   | 046 |
|          |                   | 2.2 物业管理的概念与特征..... | 051 |
|          |                   | 2.3 物业管理的内容与环节..... | 055 |
|          |                   | 2.4 物业管理的主体.....    | 059 |
|          |                   | 2.5 物业管理的意义.....    | 071 |
|          |                   | 本章小结.....           | 073 |
|          |                   | 课后习题.....           | 073 |

---

|          |                   |                           |     |
|----------|-------------------|---------------------------|-----|
| <b>3</b> | 物业管理专业<br>学习 /077 | 本章要点及学习目标.....            | 077 |
|          |                   | 3.1 物业管理专业的内涵.....        | 078 |
|          |                   | 3.2 物业管理专业的培养目标与规格.....   | 087 |
|          |                   | 3.3 物业管理专业的知识结构与课程体系..... | 089 |
|          |                   | 3.4 物业管理专业的学习方法与特点.....   | 096 |
|          |                   | 3.5 物业管理学科的研究领域与动态.....   | 115 |
|          |                   | 本章小结.....                 | 117 |



|     |           |     |
|-----|-----------|-----|
| 目 录 | 课后习题..... | 118 |
|-----|-----------|-----|

|          |                   |                            |     |
|----------|-------------------|----------------------------|-----|
| <b>4</b> | <b>物业管理职业</b>     | 本章要点及学习目标.....             | 121 |
|          | 规划 /121           | 4.1 物业管理职业资格认证制度的历史沿革..... | 122 |
|          |                   | 4.2 物业管理专业学生的择业方向.....     | 123 |
|          |                   | 4.3 物业管理从业人员的职业能力.....     | 130 |
|          |                   | 本章小结.....                  | 133 |
|          |                   | 课后习题.....                  | 133 |
|          | <b>参考文献</b> ..... | 134                        |     |

2

3



## 物业管理行业发展

### 本章要点及学习目标

掌握我国物业管理行业发展状况及其在国民经济中的地位；熟悉物业管理行业的起源及我国物业管理行业的发展历程；了解未来我国物业管理行业的发展走向、关注点及战略。

## 1.1 物业管理行业的起源与发展

### 1.1.1 物业管理行业的起源

物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时英国正值工业发展时期，大量的农村人口涌入城市，造成了城市人口的大量集中，对房屋的需求也急剧地膨胀，住房问题日益凸显。有些开发商见机纷纷营建一些简易的住宅，以低廉的租金租给工人家庭居住，权宜解决了工人的居住问题。由于居住环境恶劣，附属设备和配套设施严重不足，还时有人为破坏发生，出现租金拖欠严重、租赁关系混乱等情况，业主的经济收益也得不到保障。当时，有一位名叫奥克维娅·希尔（Octvia Hill）的女业主为在其名下出租的物业进行修缮，制定了一套行之有效的管理办法，要求租户严格遵守，从而改善了居住环境，租金得到了保证，用户住得也满意。希尔的举措震动了其他业主和英国政府的有关部门，其他出租物业的业主也纷纷效仿希尔的管理方法，这一套管理方法便在英国迅速推广并不断发扬光大。自此以后，物业管理逐渐得到了业主和政府有关部门的重视，被推广到世界各地，一些物业的业主干脆请专人代为管理其物业。一种新型的房屋管理模式就此诞生，后被视为物业管理最早的雏形。后来，英国成立了世界上第一个非营利性的物业管理行业组织——皇家特许屋宇经理学会（Chartered Institute of Housing, CIH）。以英国为起源地，在一个多世纪的时间里，物业管理在西方各国逐渐推行开来。

### 1.1.2 国外物业管理行业的发展

物业管理虽然起源于英国，但其形成现代意义的物业管理并发展壮大却是在美国。19世纪末20世纪初，美国工业迅速发展，进入垄断资本主义经济时期。美国城市化进程加快，城市规模加大，加之施工技术的进步和建筑新材料、新结构的出现，一幢幢摩天大楼平地而起，高层建筑变得越来越多。高层建筑的附属设备随之增多，且结构复杂，防火、保安、保洁工作较低矮房屋也更繁重。这使得传统的物业管理模式无法满足其需要。于是，一种适应这种客观要求和能解开这道难题的专业性物业管理机构应运而生。该机构会应业主要求，对楼宇提供统一的管理与一系列全方位服务，就此开启了现代物业管理运行的大门。1908年，世界上第一个物业管理组织——芝加哥建筑物业管理组织（Chicago Building Managers Organization, CBMO）成立，该组织由芝加哥大楼的所有者和管理者乔治·A·霍尔特发起，这标志着现代物业管理的诞生。此后，在CBMO推动下，美国第一个全国性业主组织——“建筑业主组织”（Building Owners Organization, BOO）也宣告成立。在这两个组织的基础上，又成立了“建筑业主与管理人员协会”（Building Owners and Managers Association, BOMA）。这是一个地方性和区域性组织的全国联盟，代表着物业管理过程中业主和管理者的



共同利益。美国专业物业管理人员认为，业主和管理者在一个协会中，可以加深彼此了解，从而实现在管理工作中的理解和相互协作。业主和管理者的目的是一致的，都是为了使物业保值和增值，共同创造一个良好的居住环境和工作环境。

美国在20世纪30年代以后借鉴英国的经验，又强化了自己在住房问题上的角色，大力发展住宅建设，由此实现了住宅供应由短缺到基本平衡的重大转变。在这一转变过程中，物业管理也日趋社会化，并逐步形成了一个有较广泛社会影响的专门性的职业门类。

1933年，美国物业管理协会IREM（Institute of Real Estate Management）成立，总部设在芝加哥，在全美有80多个分会，是国家地产协会NAR（National Association of Realtors）的附属组织。IREM主要致力于物业管理从业人员的专业教育培训和职业资格认定工作，目前该组织的伙伴团体及国际会员遍布全球，并着手进行相关国际标准的制定工作。IREM对从事物业管理的专业人员颁发两种资格证书：居住物业管理经理（ARM）和注册物业管理经理（CPM）。从业人员取得上述证书，必须在专业培训、工作经验和职业道德三方面符合严格的认证标准。ARM主要负责管理出租公寓、出租活动住宅、共管住宅、独栋家庭住宅及单身公寓等；CPM则被视为物业管理行业的最高资格。1934年，美国房地产管理学院成立，对合格的物业管理人员签发3种证书，即合格物业经理（ARM）、合格住宅经理（CAM）和合格管理组织成员（AMO）。ARM属于执行经理，具体负责同租户保持联系，并执行管理政策；CAM相当于主管经理或执行经理；AMO则是具体管理人员。

20世纪中叶以后，物业管理在世界范围内得到更加广泛的传播，特别是在日本、新加坡和中国香港得到了长足的发展。并逐渐影响到整个亚洲地区，尤其促进了我国物业管理的兴起和更快的发展。

### 1.1.3 物业管理行业产生的原因分析

物业管理行业之所以最初在欧美资本主义国家诞生并得以快速发展，主要基于三方面原因。

#### 1. 建筑物区分所有权的要求

随着社会生产力的发展和科学技术的进步，几千年农业社会简单不变的建筑物物质形态不再适应经济社会发展的要求。特别在现代工业化和城市化的大背景下，为节约社会物质资源和改善人类生活条件，人们不断创造出构造形式多样和设施设备齐全的现代建筑。随房地产经济的进一步发展，建筑物的复杂化、物业设施的智能化、物业类型的多样化和物业功能的多元化成为现代房地产物质形态的典型特征。

建筑物物质形态的变化自然导致其权利状况的变化。绝大部分的建筑物不再由单一个人占有使用，而是由若干个单位或个人共同使用。房屋及其设施设备物质形态的分割带来不同使用人之间权利的分割，建筑物区分所有权应运而生。单

个业主仅仅对建筑物的专有部分享有所有权，共有部分的共有权和共同管理权则属于全体业主所有。在建筑物区分所有权背景下，如果采用由各个业主和使用人按产权分割分散管理，则难以适应建筑物的复杂性，无法保障设施设备的系统性。因此有必要引入专业的物业公司实施统一管理。

## 2. 物业产权人及使用人利益最大化的需要

物业的权属性质决定着物业的经营方式，即物业管理经营服务的权利，主要来源于物业产权人和使用人。物业产权人依法对其所有的物业享有所有权、使用权和租赁权，物业使用人也可以依法占有和使用物业。物业产权人和使用人，均可合法通过使用物业获得收益。无论是物业所有权人还是使用人，都希望降低物业使用和管理成本，获得最大的收益。其中既包括了经营投资利润的最大化，也包括享受物业服务质量的最优化。这是物业管理产生的最根本的经济动因。将物业纳入统一管理，有利于降低管理成本，引进先进的管理技术，更好地实现物业的保值增值，提高服务水平。而随着人们生活水平的提高，物业使用人对物业服务质量愈加重视。引入统一、专业的物业管理，是业主共同决策权的体现。

## 3. 社会分工与市场经济发展的结果

伴随工业革命的开展和城市化进程的推进，社会分工越来越细。房屋及附属设施设备从单个业主自行管理转变为全体业主共同管理，而共同管理最为经济和高效的方式就是引入市场竞争机制，选聘专业化的物业服务企业，由物业服务企业对业主共有部分实施综合统一的维修保养和管理。物业管理市场作为房地产业的细分市场出现，因其较低的进入门槛，迅速吸引了投资者的目光。市场化既是物业管理行业产生的原因，也是物业管理行业得以快速发展的原动力。

# 1.2 我国物业管理行业的兴起与发展

## 1.2.1 香港物业管理行业的发源与演变

### 1. 香港物业管理的起源

从香港物业发展历程来看，香港物业管理来源于英国，结合香港自身实际情况又做了相应改变。香港物业管理专业工作始于20世纪60年代，从60年代开始，民间开发商在香港兴建了多层房屋，并以单元形式出售。出于成本考虑，这些房屋的管理工作大都交给即将退休的老人负责看管。由于他们缺乏维修保养知识和防火知识，加之体力不支，难以阻止某些无视公共道德的承租者对房屋的破坏和对邻里的干扰，致使楼宇设施长期缺乏保养，环境卫生条件恶劣，防火通道被占用，存在很大隐患。同时，业主的权益也无法得到有效保障。这些问题受到了民众和政府立法局的关注。

众所周知，香港寸土寸金，居民对住房的需求量很大，单靠政府兴建大厦和屋村以解决住房问题，并不是有效的方法。于是，房地产开发商开始积极投资大

型建筑物。当第一个大型私人屋村向政府申请规划许可证时，政府虽然乐意采纳这种建屋请求，但又担心人口如此密集的大型屋村一旦建成，倘无良好的管理，后果将不堪设想。于是，在批准其发展计划时附上若干条件，要开发商承诺在批地契约后的全部前期内妥善管理该屋村。由此，也就出现了由开发商为私人屋村提供专业化管理的形式。

因此，20世纪60年代香港特别行政区政府为公共屋村和开发商为私人屋村提供的专门管理，使新建楼宇有了前所未有的优良服务。随着人口密度的不断增长，建筑高度和屋村规模也在不断扩大，同时人们对居住环境的要求也日益提高。仅靠政府或者开发商提供的房屋管理服务难以适应。于是，发挥住户的民主管理显得尤为重要。为此，香港特别行政区政府于1970年制定了《多层建筑物条例》，确定业主可以以“参与管理者”的身份，组织“业主立案法团”。“业主立案法团”由多数或半数以上的自主业主组成，是合法的管理组织。该组织可以收取管理费，可以雇用员工，也可以委任专业管理公司，为大厦提供多方面的服务。这样，使得楼宇和屋村的管理更臻完善，从而进一步提高了房屋的管理服务水平。

综上所述，香港的屋村大部分由专门的物业管理公司进行管理和服务；而私人开发商开发的物业则多由“业主立案法团”自行管理。前者中的一些大型屋村，如“美孚新村”、“太古城”等，规模较大并建有商场街市等公共设施，由专门物业管理人管理。20余年来，其物业管理水平仍然为人称道。

## 2. 香港物业管理的发展

进入20世纪80年代，香港特别行政区政府倡导“良好大厦管理”，鼓励大厦小业主积极参与大厦的日常管理事务，使得管理服务更具活力、更加蓬勃发展。在这期间，成立了“私人大厦管理咨询委员会”和“香港物业管理公司协会”。“私人大厦管理咨询委员会”主要为多层大厦业主立案法团及大小业主提供咨询服务。1987年该委员会设立工作小组，制定了《公共契约指导》并推动修订了“不公平公契”。1989年，香港成立了“香港物业管理公司协会”，主要的物业管理公司都是该协会会员，协会可以代表物业管理人士发言，也可以对同业进行监督。这些组织的建立，使得香港物业管理更加全面、深入，更具群众基础和权威性。正如英国管理学会香港分会副主席莫志雄先生1991年1月在“住宅小区及高层管理培训班”的讲课中所说：“本港物业管理的未来发展，业主会进一步参与管理自己的楼宇，不过，我亦相信物业管理会变得越来越专业化。新楼宇的设计已比以前复杂多了，而人们对物业管理服务水准的期望也亦越来越高。我确信物业立案法团和物业管理公司可以同时存在，亦会继续并存，而且和谐地一起工作”。

### 1.2.2 内地物业管理行业的发源

我国内地物业管理行业是在城市房地产综合开发和住房制度改革背景下，通过实行住房商品化制度而逐渐发展起来的。



### 1. 新中国成立前我国物业管理的萌芽

19世纪20年代初到新中国成立前夕,是中国房地产和物业管理的萌芽阶段。在此期间,我国的上海、天津、武汉、广州等城市大量出现一些八九层高的建筑物。以上海为例,此间出现了28座10层以上的高层建筑,形成当时上海风格各异的各式建筑群,如外滩的建筑群、南京路及淮海路的商业街、幽静的西区住宅群等,上海也因此获得“万国建筑博览”的美誉。那时,出于房地产交易、使用等的需要,产生了代理经租、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营服务性的专业公司,初具当今专业化、企业化物业管理的雏形。

### 2. 改革开放前的城镇住房制度

1949年新中国成立后,国家对城市房地产逐步实行国有化的政策。一方面,大量城市房屋经过私房社会主义改造转化为国有;另一方面,政府和国营企业又建造大量的住房提供给居民和职工租用,形成了具有中国特色的公有住宅体系。除国营单位自行经营管理的房屋外,政府房地产行政主管部门还直接管理一部分公房,出租给居民使用,由房管所具体负责管理和养护。新中国成立后的60多年里,公有住宅的总量经历了一个由小到大、再由大到小的演变过程。新中国成立初期私房总量远远大于公房总量;城市私房国有化改造以后,城市公有住宅又远远大于私有住宅;改革开放以后,国家确立了住房商品化方针,一方面大力发展商品房市场,另一方面积极鼓励和支持向职工和居民出售公有住房,私有住宅数量又迅速超过公有住宅。

长期以来,我国房屋管理一直采取福利型的行政管理模式,这种管理模式符合当时城镇住房制度的要求。我国改革开放前的城镇住房制度主要呈现三个特征:一是住房投资由国家 and 国有企业统包;二是住房分配采取实物分配;三是住房消费采取福利低租金和国家包修包养制度。

在计划经济体制下,住房建设、分配、管理都由国家和国有企业统包,其弊端表现在:一方面,建设资金有投入无回收,无法形成投入产出的良性循环,制约了住宅建设的发展,住房供应极其短缺,人均住房面积下滑;另一方面,收取的房租过低,不能维持房屋的维修养护,房屋损坏严重,大量的危旧破房得不到改造,危及群众的居住安全,加大了国家的负担。

在这种经济环境下,房地产这一生产、生活要素就几乎没有像其他商品一样进入流通领域,物业经营活动也随之停止,中国的物业管理从此进入冬眠期。

### 3. 城镇住房制度改革

1978年以后,随着我国经济体制改革逐步展开,房地产领域进行了三项改革:一是城镇住房制度改革;二是城市土地使用制度改革;三是房地产生产方式改革。

城镇住房制度改革是经济体制改革的重要组成部分。早在1979年,国家就开始逐步推行城镇住房制度改革,开始实行向居民售房的试点。1994年,国务院下发了《关于深化城镇住房制度改革的决定》(国发[1994]43号),全面开展公有住房向居民和职工出售工作。1998年,国务院发布了《进一步深化城镇住房制度

改革加快住房建设的通知》(国发[1998]23号),取消住房实物分配,开始实施住房分配货币化。同时,提出经济适用住房建设方针和政策,为中低收入居民购房铺平了道路。国家通过提高工资、给职工发放住房公积金和住房补贴,鼓励职工到房地产市场购买住房,为建立商品房市场和推进住房商品化奠定了基础。

房地产生产方式改革,就是改变国家统一投资、统一分配、统一修缮管理的统包统支制度,发挥国家、企业和个人的积极性,推行“统一规划、合理布局、综合开发、配套建设”的综合开发模式,建立并完善商品房市场。综合开发后的住宅小区呈现三个特点:一是数量多;二是规模大;三是建筑水平与配套设施设备得到突破性的提升。随着商品房市场的建立和完善,居住区规划布局日臻合理,配套设施日益完善,为下一步推行物业管理创造了有利条件。

#### 4. 物业管理的产生

随着住房商品化进程的加快,管理好新建住宅小区和各类商品房屋,既是广大群众的迫切要求,也是新形势下摆在房地产主管部门面前的紧迫任务。为此,各地对住宅小区的管理模式进行了多方面的探索。例如:大庆石油管理局对住宅区进行封闭式管理,常州等地由街道办事处统一管理,上海市由房管所、街道居委会、派出所三位一体进行管理。这些探索,都在不同程度上对长期以来的行政管房方式进行了改革,也取得了一些效果,但都没有将房屋管理推向市场,没有从根本上改变住宅小区的行政管理体制。

1981年3月10日,深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司挂牌成立。当时,深圳特别行政区房地产公司开发了一个名为“东湖丽苑”的外销商品房小区,针对该小区的商品房被多家单位和个人购买后形成的产权多元化格局,深圳市物业管理公司按照社会化、专业化的管理原则和市场化的经营方式,对住宅小区实施专业管理。企业为业主提供有偿服务,收取相应的服务费用,建立了“独立核算、自负盈亏、自我发展、自我完善”的运行机制。东湖丽苑小区在物业管理方面的探索,开启了房屋管理工作从政府行为转变为企业行业、房屋管理费用从政府补贴为主到企业自负盈亏的有益尝试,为特区乃至全国房屋管理工作的改革提供了成功的经验。

随后,南方一些沿海城市也相继成立物业管理公司。广州东华物业管理公司在广州五羊小区的管理实践中,不断完善小区物业管理模式,小区的行政管理和物业管理职责分明、互相配合、互相支持、密切联系。例如:街道和居民委员会派员参加管理处的主任例会,及时了解物业管理的情况,通过各种宣传和教育,推动居民和产权单位支持物业管理工作;当地派出所还负责对小区管理处保安队伍进行业务指导,及时处理小区的交通违章行为;小区管理处处理各种违章搭建遇到困难时,规划城管部门及时依法予以处理。通过东华物业管理公司专业化的管理服务,小区的各项设施设备得以正常运转并发挥最佳效能,营造了优美整洁、方便舒适、文明安全的小区居住环境。

对党政机关、事业单位和企业职工集中居住区进行物业管理,最早取得成功

经验的是深圳市莲花二村住宅区。莲花二村住宅区是深圳市住宅局1990年开发建设的大型居住小区，入住者大多是党政事业单位和企业的干部职工。该小区由深圳市莲花物业管理公司管理。莲花物业管理公司在实践中勇于开拓、锐意改革，借鉴香港房屋管理的成功做法和国内房管所房屋管理的丰富经验，努力开创一流的管理和一流的服务，探索出了一条自主经营、自我发展、自我完善、社会效益和经济效益协同发展的房屋管理新路子。

### 1.2.3 内地物业管理行业的发展阶段

从1981年3月10日我国第一家物业管理公司在深圳成立，现代物业管理伴随着我国改革开放的进程一路同行，其发展异常迅速，并逐步规范。物业管理作为城市管理的一部分，对城市的进步和发展以及人居生活水平的提高都起到了积极的作用。

#### 【数据】

#### 从中国物业管理行业生存发展报告看行业变迁

2007年，中国物业管理协会首次就我国物业管理行业生存状况开展了调查，完成网上调查信息数据填报的企业总数为4600家，调查面覆盖了全国31个省、自治区、直辖市，共涉及128个城市和地区。通过物业服务企业成立时间走势图（图1-1）不难看出：1981~1994年13年间，只有268家企业成立，占企业总数的5.82%；1994~2007年13年间，共有4332家企业成立，占总企业数94.18%。其中1994~2004年10年间共成立企业2495家，占总企业数75.98%，10年间企业以每年近133%的速度猛增。可以说，1981~1994年的前13年，是我国物业管理的萌芽起步阶段，发展速度慢。1994~2004年的10年，是我国物业管理发展最为迅猛的阶段，大多数的物业服务企业在这一阶段诞生。2004年以后，企业数量的增长速度放缓。<sup>①</sup>

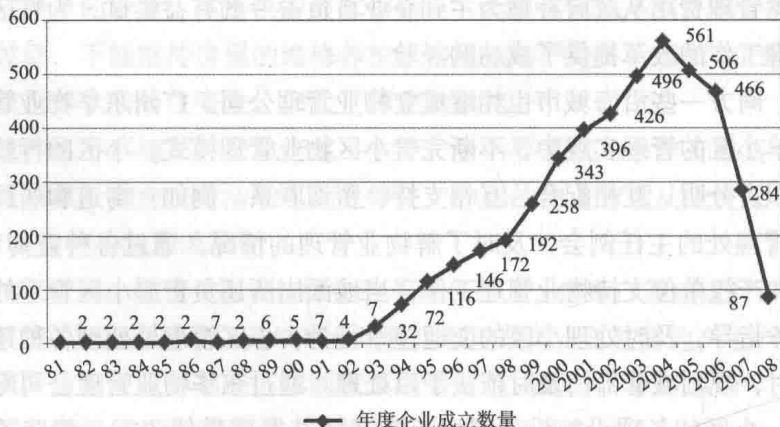


图1-1 1981~2008年我国新成立物业服务企业数量变化走势图

<sup>①</sup> 中国物业管理协会秘书处. 物业管理行业生存状况调查报告 [J]. 中国物业管理, 2008 (5).