



物业管理专业系列教材

物业管理法概论

(第二版)

邓保同 主编

物业管理专业系列教材

丛书主编 邓宏乾 刘圣欢 张贯益

物业管理法概论

(第二版)

邓保同 主编

华中师范大学出版社

2006年·武汉

内 容 提 要

《物业管理法概论》全面、系统、深入地阐释了物业管理中的基本法律理论和法律知识。主要内容包括:物业管理法的调整对象、特征和作用,物业管理法与相邻部门法的关系,物业管理法律关系的主体业主、业主委员会和物业管理企业,建筑物的区分所有、共有权、专有权、物业相邻关系,物业管理合同,物业登记制度和社区的管理制度,物业的装修、维护和维修及安全管理,网络智能化物业管理,物业管理法律责任,物业管理纠纷等方面的法律原理和法律制度。

本书主要以我国物业管理方面的法律法规和相关理论及实践为研究素材,同时也吸收、借鉴了西方物业管理发达国家的研究成果。本书章节编排以我国物业管理活动的法律需要为主线,融理论研究和实践于一体,侧重于实用。

新出图证(鄂)字 10 号

图书在版编目(CIP)数据

物业管理法概论/邓保同主编. —2 版. —武汉:华中师范大学出版社,2006. 12

(物业管理专业系列教材/邓宏乾,刘圣欢,张贯益主编)

ISBN 7-5622-3041-2/D·168

I. 物… II. 邓… III. 物业管理—法规—中国—高等学校—教材

IV. D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 116632 号

物业管理专业系列教材

物业管理法概论

(第二版)

主编:邓保同 ©

责任编辑:周文利

编辑室:第二编辑室

出版发行:华中师范大学出版社

社址:湖北省武汉市珞喻路 152 号

电话:027-67863040(发行部) 027-67861321(邮购)

传真:027-67863291

网址:<http://www.ccnp.com.cn>

经销:新华书店湖北发行所

印刷:湖北孝感日报印刷厂

字数:276 千字

开本:787mm×960mm 1/16

版次:2006 年 12 月第 2 版

印数:1—3000

责任校对:罗 艺

电话:027-67867362

封面设计:新视点

电子信箱:hscbs@public.wh.hb.cn

督印:姜勇华

印张:16

印次:2006 年 12 月第 1 次印刷

定价:24.00 元

欢迎上网查询、购书

敬告读者:欢迎举报盗版,请打举报电话 027-67861321

再版前言

我国物业管理是随着住宅制度改革,住房商品化的推进逐步发展起来的,虽然其发展历史仅仅20多年,但发展速度相当快。截至2004年底,我国物业管理企业总数达3万家,从业人员超过300万人,城镇物业管理覆盖率接近50%。物业管理已经成为推动国民经济增长,扩大就业的一支重要产业力量。

早在20世纪90年代,为了培养物业管理专业人才,促进物业管理行业健康发展,满足物业管理专业高等教育的需要,华中师范大学出版社组织经济学院专业教师编写了《物业管理专业系列教材》(共11本)。它的出版填补了当时国内在这一领域的空白。实践证明,该系列教材符合当时物业管理发展实际,也深受物业管理从业人员、理论工作者和高等学校相关专业师生的认同和好评。让我们倍感欣慰的是,该系列教材的出版对人才培养、物业管理学科发展、物业管理实践的指导等方面起到了较大的积极作用,达到了预期的目的。

该套系列教材出版已有7年了,物业管理实践和理论都发生了巨大的变化,社会和经济的发展对物业管理也提出了更高要求,这需要我们不断地吸收最新的理论研究成果,不断地适应社会需求,用完善的理论指导物业管理实际。正是基于这个目的,我们对《物业管理专业系列教材》进行了全面修订。此次修订,主要体现了以下特点:一是教材体系更加完备。在保留原教材体系的基础上,增加了与人们生活密切相关、人才培养急需的四本新书:《住宅小区物业管理》、《写字楼物业管理》、《物业管理质量标准》和《物业管理实务大全》。二是反映国内外最新的研究成果。我们跟踪学科前沿,积累了大量的最新资讯并在教材中加以体现,保证了教材科学性和先进性。同时,注重理论和实践的有机融合,在阐述物业管理理论的基础上,做到理论联系实际,教材中增加了相关的案例分析,以培养学生分析问题的能力。三是注重应用性和可操作性。修订版针对物业管理应用性强的特点,以“基础够用,重在实践,理论与运用相结合”为编写原则,既注重双基(基本理论、基本知识)的阐述,更注重实际操作能力的培养,以提高学生的实际应

用能力。

本套教材既可作为大专院校物业管理专业及相关专业教学使用,也可供物业管理从业人员阅读。本套教材在编写过程中,参考了一些专家学者的论著,也引用了一些典型的案例,除了各书中所列参考文献外,还有中国物业管理网上的一些资料,在此一并表示衷心的感谢!

由于物业管理理论和实践都在迅速发展,加之作者水平有限,书中定有一些疏漏和不妥,在此敬请读者批评指正。

注:华中师范大学经济学院1985年在全国首家开设房地产经营管理专业,2002年经全国高等教育自学考试办公室批准,率先获得全国物业管理(独立本科段)自学考试主考权,在华中地区乃至全国房地产界和物业管理界有一定的影响,已形成了一定的优势和特色,本套教材正是经济学院在该领域教学和科研成果的结晶。

物业管理专业系列教材编写组

2006年6月于武昌

目 录

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业	(1)
第二节 物业管理的概念	(2)
第三节 中外物业管理体制	(7)
第四节 物业管理的内容	(17)
第二章 物业管理法概述	(20)
第一节 物业管理法的概念	(20)
第二节 物业管理法的调整对象、特征和作用	(23)
第三节 物业管理法的渊源	(25)
第四节 物业管理法的适用范围	(28)
第五节 物业管理法与相邻部门法的关系	(30)
第六节 我国物业管理法概况	(32)
第三章 物业管理法律关系概述	(36)
第一节 物业管理法律关系的概念、特征和种类	(36)
第二节 物业管理法律关系的三要素	(40)
第三节 物业管理法律关系的产生、变更和消灭	(41)
第四章 物业管理法律关系的主体	(44)
第一节 业主	(44)
第二节 业主团体	(46)
第三节 业主大会	(50)
第四节 业主委员会	(54)
第五节 物业管理企业	(58)
第六节 物业管理中的其他主体	(68)
第五章 物业管理中的重要民事法律制度 (上)	(72)
第一节 建筑物区分所有权制度概述	(72)
第二节 共有权	(76)
第三节 专有权	(86)
第四节 成员权	(91)
第六章 物业管理中的重要民事法律制度 (下)	(94)

第一节	相邻关系概述	(94)
第二节	物业管理中常见的几种相邻关系	(97)
第三节	物业管理中的侵权关系	(106)
第七章	物业管理合同	(118)
第一节	物业管理合同概述	(118)
第二节	业主公约	(125)
第三节	前期物业管理服务合同	(131)
第四节	物业管理委托合同	(137)
第八章	物业管理中的重要行政法律制度	(145)
第一节	概述	(145)
第二节	物业登记制度	(147)
第三节	社区的管理制度	(154)
第九章	使用物业中的相关法律制度	(163)
第一节	装修管理法律制度	(163)
第二节	物业的维护与维修	(168)
第三节	物业安全管理	(178)
第十章	网络智能化物业管理的相关法律问题	(186)
第一节	网络智能化物业管理概述	(186)
第二节	智能大厦的建设及其相关问题	(191)
第三节	智能社区的建设及其相关问题	(195)
第四节	网络智能化物业管理的法律问题及其解决途径	(202)
第十一章	物业管理法律责任	(205)
第一节	物业管理法律责任概述	(205)
第二节	房地产开发企业在物业管理中的法律责任	(209)
第三节	业主委员会在物业管理中的法律责任	(214)
第四节	业主在物业管理中的法律责任	(217)
第五节	物业管理企业在物业管理中的法律责任	(221)
第六节	其他相关主体在物业管理中的法律责任	(226)
第十二章	物业管理纠纷及救济	(230)
第一节	概述	(230)
第二节	物业管理纠纷的救济途径	(232)
第三节	典型物业纠纷研究	(239)
主要参考书目		(249)
后记		(250)

第一章 物业管理概述

第一节 物 业

一、物业的概念

“物业”一词来自香港和东南亚。它的英文语义是 Real Property 或 Real Estate, 表示房地产或不动产。

在港澳地区及东南亚一些国家,“物业”一词往往作为房地产或不动产的别称或同义词。在《香港房地产法》一书中,李宗锋先生称“物业”是单元性的房地产。它既可以是单元性的地产,也可以是单元性的房产;既可以是一套住宅,也可以是一栋楼宇或房屋,故而物业所涉及的范围非常广泛。

应注意的是,尽管物业一词常常作为房地产的同义词,但是物业的概念与房地产的概念在很多方面存在着差别。一般来说,房地产一词涉及宏观领域,泛指一个国家或地区的整个房地产;而物业则是一个微观的概念,它一般是指一个单项的房地产,或一项具体的实物资产。

在物业的定义方面,许多学者有不同的看法,例如,由香港大律师梁定邦作顾问的《香港法律大全》一书认为物业是单元性房地产。该书写道:“物业,是指单元性房地产。一住宅单位是一物业,一工厂楼宇是一物业,一农庄也是一物业,所以,一物业可大可小,大物业可以分割成小物业。”“物业”一词的英文译名所表达的就是不动产、房地产的意思,并非单指房屋的建筑部分。因此,物业被定义为房屋的建筑地段和非建筑部分的集合体,是比较符合实际的。

另有一些人将物业的概念扩大化,认为物业不是单元性的房地产,而应该包括住宅区。如有的作者在书中写道:“物业是指已经建成投入使用的住宅区,各类楼宇房屋等产业及其附属设施、场地。”这一定义的特点是将各物业组成的住宅区视为一物业。实际上,将住宅区定义为物业在理论上和实践上都不太妥当。

还有人认为物业是指房屋及其附属设施,房屋包括高层与多层住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、标准工业厂房、仓库等,“这一定义隐含了

‘物业’与‘地业’的一分为二,并将一大批现存旧房排除在外,固然反映了某种实践需要,但并非一般规律”^①。

现在我国的物业及物业管理已经有了很大的发展,对于物业及物业管理的理解也达成了共识,但对物业的表达还是有一些差别。例如,《重庆市物业管理条例》规定:“物业指已通过竣工验收的房屋等建筑物和与之配套的附属物、附属建筑物及相关场地。”《深圳经济特区住宅区物业管理条例》规定:“本条例所称的物业,是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”国务院颁布并于2003年实施的《物业管理条例》并没有对物业下一个明确的定义,但是,第二条指出“本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理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,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动”。不难看出,该条例所谓“物业”就是指“房屋及配套的设施设备和相关场地”^②。

我们认为,物业是指已经建成的可供使用的各类供居住和非居住用的建筑物以及与之相配套的设备、市政、公用设施和建筑物等所依附的土地。

二、物业的特征

物业与其他事物一样有自己独特的性质。首先是它的自然属性,即物业是一种区别于其他物质的物质形式。它具有以下特征:

1. 固定性。表现于土地、建筑物的不可移动性或位置的确定性。
2. 耐久性。表现于长久的使用寿命期。
3. 多样性。表现于建筑物构造、外观、功能等形式的多样性。

物业的社会属性主要有以下两点:

1. 商品性。物业从开发、建造到经营、消费、管理的所有环节都不是无偿的,从本质上说,都体现了商品经济的关系。

2. 权属性,即法律性。房地产物权是指物权人在法律规定的范围内享有的房屋所有权及其占有土地的使用权。

第二节 物业管理的概念

一、物业管理的概念和特征

(一)物业管理的概念

^① 陈顺兴:《物业的基本含义》,《中国房地产》,1995年第9期。

^② 周珂主编:《物业管理法教程》,法律出版社,2004年版,第2页。

物业管理的英文表示有很多形式,诸如 Property Management, Real Estate Management。其概念也有多种解释。学者们也有一些不同的看法。

《物业管理条例》第二条规定:“本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理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,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。”

物业管理通常是指物业管理企业受业主的委托,依据物业管理委托合同,对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治,并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性管理,是与随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理,是与建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。按照社会产业部门划分的标准,这种高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体、寓经营与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。实行物业管理是为了发挥物业的最大使用功能,使其保值增值,并为物业所有人和使用人创造整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。

(二)物业管理的特征

从上述概念的分析中可以发现,物业管理涉及相当广泛的领域。它既涉及物业的开发与建设期,也涉及物业的运行使用期;既包含管理,也包含服务,既具有专业性,又具有社会性。故而物业管理具有多种特征。

1. 物业管理的专业化属性。由于现代科学技术的发展,物业管理中各项专业服务的科技含量亦不断地提高,使物业管理越来越强烈地体现出专业化的趋势。具体体现为组织机构、专业人员、设备器材和工作程序等方面的专业化。如物业公司的维修、清洁、绿化、保安不仅可由本公司专业人员承担,也可以聘请专业的清洁、绿化、保安公司来承担。同时,物业管理中的工具与设备亦不断地呈专业化的趋势。如专用的扫地设备、垃圾处理设备以及绿化喷淋系统等的使用。

2. 物业管理的社会化属性。由于物业管理过程中社会分工不断细化,使得物业管理及服务不断呈社会化趋势。在这里,物业管理公司(机构)只是起到综合协调的作用,它综合调度内部的管理服务部门与外部专业服务机构,围绕着物业的建设和运行,全面开展各种经营和服务业务。此外,作为政府与业

主之间的桥梁,物业管理机构还肩负着国家政策法律的实施、传递等作用。

3. 物业管理的契约化属性。由于物业管理的社会化属性,必然导致物业管理组织与拥有物业的业主、投资建设物业的开发商、各种专业咨询服务机构、各种专业服务公司均产生各种经济上的委托关系。这种委托关系需要以经济合同的形式,对各方的权利、义务、责任加以明确。此外,由于业主及使用人多元化的特点,作为一个各方面共同遵守的准则,物业管理公约也将成为物业管理契约化的一个重要特征。当然,应当注意的是,各种经济合同或契约必须要在国家法律和法规的基础上制定。

4. 物业管理的市场化属性。市场化就是使物业管理按照市场经济的原则去运作。物业管理公司应是市场主体,是企业化的机构,而非行政性的组织。物业管理实行有偿服务,各项收费标准按政府规定或由市场定价。这个市场就是物业业主或使用人对物业管理和服务的需求。当然,物业管理费取决于物业使用者的收入和消费水平,并非一成不变。此外,物业公司可根据实际需要,开展多元化、多层次的经营服务,向居民提供尽可能多的方便。

二、物业管理的基本职能

物业管理的基本职能可以分为决策与计划、组织、指挥、控制、协调五种职能。

1. 决策与计划职能。决策是指对物业管理目前和长远的目标以及实现此目标有关的一些重大问题所做出的选择和决定,如物业辖区总体管理的方向、业主管理委员会的组建、物业管理企业的选择、物业管理企业的发展方向等。这些问题解决不好,就会给物业管理工作带来很大的盲目性。因而,物业管理首先必须做出正确的决策。有了正确的决策,还必须有科学的计划,即把决策的目标具体化,变成一定时期内物业管理的行动纲领。物业管理的计划职能应由业主管理委员会和物业管理企业共同执行,物业管理企业尤其要发挥主动性。决策正确与否、计划科学与否对物业管理的效果具有决定性的作用。从这个意义上讲,决策与计划是物业管理的首要职能,忽视这一职能,必然会使物业管理陷入混乱。

2. 组织职能。组织就是根据已确定的计划和提高管理效率的原则,把物业管理的各个要素、各个环节和各个方面,从管理的分工协作上,从上下左右的关系上,从时间和空间的联系上都合理地组织起来,形成一个有机结合的整体,使整个物业管理活动变成一部“大机器”。在这部“大机器”中,包括人、财、物、环境等要素,应做到尽可能好的结合,从而最大限度地发挥它们的作用。物业管理的组织职能主要由物业管理企业执行。物业管理企业必须正确实施

管理的组织职能,合理地确定企业内部的管理体制,包括管理机构、职权的划分和岗位责任制的建立,以发挥各个管理环节、各级职能部门的主动性。从一定意义上讲,组织水平的高低,直接决定物业管理活动效益的大小。

3. 指挥职能。指挥是根据计划对整个物业管理活动进行领导和督促。由于物业管理活动十分复杂,涉及面广,如果没有强有力的指挥,即使物业管理这部“大机器”组织起来了,也不可能正常运转,物业管理活动也不可能达到预期的效果,既定的计划目标也难以保证实现,所以指挥职能是保证物业管理活动顺利进行必不可少的条件。要实现科学的指挥,物业管理的指挥系统必须经常进行调查研究,分析物业管理活动的全过程,掌握物业的状况和业主的需求,以取得指挥的主动权。

4. 控制职能。控制也叫监督,就是物业管理在执行计划过程中,必须经常控制监督计划的执行情况,把实际情况与原定的目标、计划、规章制度进行对比,找出差异,分析原因,采取必要的对策,以推动物业管理活动不断发展、完善。控制职能要求建立、健全各项规章制度,包括业主公约、物业辖区管理章程、业主管理委员会章程、住户手册、物业管理公司岗位责任制、物业辖区综合管理规章等;也要求建立周密高效的管理信息系统;还要求及时核实管理活动的成效,做好各方面的考核,从而使控制与监督有充分的依据。

5. 协调职能。协调也叫调节,就是协调物业辖区内外各方面的活动,使它们能建立起良好的协作配合关系,不至于发生矛盾,以有效地实现物业管理的决策计划目标。协调包括纵向协调与横向协调、内部协调与外部协调。纵向协调就是协调物业管理指挥系统与各职能部门之间的活动关系;横向协调就是协调同级各部门之间的活动和关系;内部协调就是协调物业管理辖区内部上下左右各方面的活动、关系;外部协调则是协调物业管理与社会各有关方面的活动和关系,包括街道、公安、交通、环保、卫生、市政、园林、教育、公用事业、商业及文化娱乐等部门。对物业管理来说,纵向协调、横向协调、内部协调的关键在于全体业主和物业管理企业全体员工能清楚地了解物业管理的目标、方针、决策计划和规章制度;而外部协调则需要社会各方面的通力配合及法律法规的健全。

上述物业管理职能是一个有机的统一整体。通过决策和计划职能,可以明确物业管理的目标与方向;通过组织职能,可以建立实现目标的手段,使整个物业管理协调起来;通过指挥职能,可以建立正常的物业管理秩序;通过控制职能,可以检查计划的实施情况;通过协调职能,可以修正偏差,使计划更符合物业管理的实际,并及时解决物业管理内外部的矛盾,保证物业管理计划的

顺利实施。

三、物业管理的基本类型

物业管理的类型也就是物业管理的模式、方式。依据开发商、业主和物业管理部門的关系,物业管理一般可划分为两大类。

(一)委托管理型

委托管理型是典型的,也是基本的管理方式,是指开发商、业主采用招投标或协议的方式,通过《物业管理服务合同》委托专业化的物业管理企业,按照“统一管理,综合服务”的原则,提供劳务商品的管理行为。如果物业的产权属于两个或两个以上的业主,就由业主管房小组或业主委员会代表业主承担业主自治管理的职能。这种方式,按照自用或出租又可分为:

1. 自用委托型。业主将自有自用的物业委托物业管理企业管理,这是典型的委托管理方式。

2. 代理经租型。业主将自有的物业出租,委托物业管理企业经营管理。它有两种委托方式:一种是出租权属于业主,由业主与租户签订租赁合同,物业管理企业只承担收租和管理;另一种是把经租权也委托给物业管理企业,由物业管理企业全权代表业主招揽租户,签订租赁合同。

代理经租型的物业管理费用收交也有两种方式:一种是物业管理费包含在租金里,由业主支付,一般只包括基本费用;另一种是不包含在租金里,由承租人或使用人向物业管理企业支付。不管是哪一种方式,都应该在合同和租约中明确规定。

(二)自主经营型

开发商、业主将自有的物业不是委托给专业的物业管理企业管理,而是由自己单位内部设立物业管理部門来管理。它与委托管理型的基本区别有两点:

第一,在物业所有权和经营管理权的关系上,自主经营型是二权合一,委托管理型是二权分离。

第二,在法人地位上,自主经营型物业所有权人和经营人是同一法人,委托管理型是两个各自独立的法人。

自主经营型按其對物业的使用和经营方式又可分为:

(1) 自有自用型。这一类大多数是收益性物业,如商场、宾馆、度假村、厂房、仓库等。这些单位往往在自己企业内部设立不具有独立法人资格的物业管理部門来管理自己的物业。

(2) 自有出租型。开发商、业主和物业管理企业合而为一,经营管理自己

的出租物业,实质上是一个拥有自己产业的物业管理企业。

自主经营型的物业管理区域一般规模都不大。如果本单位所属的物业管理部門成为独立的法人单位,这个物业管理企业与原单位(开发商、业主)就应该订立委托管理服务合同,自主经营型也就向委托管理型转换了。

第三节 中外物业管理体制

一般认为物业管理行为最先发生在 19 世纪 60 年代的英国,但真正意义上的现代物业管理发生并发展于美国,形成时间是 19 世纪末至 20 世纪 20 年代初。现在英美物业管理的整体水平是世界领先的,其他发达国家如德国、日本等结合本国的文化特点和经济发展的实际情况,形成了具有本国特色的现代物业管理制度。下面介绍几个主要发达国家和我国香港的物业管理制度。

一、英国的物业管理制度

物业管理始于 19 世纪 60 年代的英国,当时正值英国工业化大发展,大量农民进入城市,出现了房屋出租。为维护业主的权利,需要一套行之有效的管理方法,于是出现了专业的物业管理。自此以后,物业管理传遍世界各地,并受到各国的普遍重视。发展到今天,英国的物业管理作为一个成熟的行业,其整体水平是世界一流的。除了传统意义上的房屋维修、养护、清洁、保安外,物业管理的内容已拓展到物业功能布局 and 划分、市场行情调研和预测、物业租售推广代理、目标客户群认定、工程咨询和监理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在积极推广物业管理业务的同时,英国还加强对这一业务的研究,成立了皇家物业管理学会,会员遍布世界各地。英国作为物业管理的诞生地,在物业管理上形成了自己的特定模式,其中依法管理的特点尤其令人关注。据了解,除了直接的物业管理法规外,一些房地产法规对此也有间接规定。英国常见的房地产开发管理的法律法规有 50 多种。

1. 英国住房建设和分配制度。

在 20 世纪初,大约 90% 的英国人是靠租房解决居住问题的。到了 20 世纪末,英国推行住房制度改革,将国有住房出售给租户,还有一些半官方的机构即住宅合作社也集资建房,将房屋出售或出租给中低收入家庭,还有一些经济条件好的英国人直接从私人开发商手中购买房屋,但这个比例不高,大约占 5% 左右。1980 年到现在,英国各地区地方政府将 150 万套房屋出售给了个人。目前,70% 的英国人拥有了自己的住房,其中在英格兰这一比例达到

70%，威尔士达到73%，北爱尔兰达到75%。一项调查表明，90%的英国人希望拥有一套有产权的住房。政府将公有房屋出售给个人，价格是低于市场价格的，给了租户很多优惠，也促进了住房制度的改革。比如伦敦地区一套房屋，政府出售给个人时价格为169975英镑，而购买者再次出售时价格可达207246英镑，差价达4万英镑。我国从20世纪90年代开始的住房制度改革就借鉴了英国模式。

由于英国地多人少，大部分住宅以独立式别墅存在，其次是连体别墅，经济条件较差的居民住高层住宅，这也决定了英国物业管理的类型。

2. 英国物业管理类型。

英国房屋的类型决定了物业管理的类型。一般来讲，非住宅即商业楼宇的管理模式和我国差不多，管理的重点是房屋及设备设施管理，包括设备的日常运行、维修和改造等。物业管理服务内容和标准通过物业管理委托合同约定，管理费用大多采用佣金制。

而住宅的物业管理和我国有很大不同，比我国的物业管理要简单，因为大部分人住在独立式别墅里，别墅之间的道路、绿地及各种市政管线、设施均由政府部门维护管理，业主需每年交纳物业税(Council Tax)，一套别墅(建筑面积200平方米左右)一年的物业税大约1600英镑，相当于一般职工工资(年工资36000英镑)的4.4%，是完全可以承受的。业主房屋本身的维修管理，则由业主自行选择物业管理公司来承担。当然，业主也可以自己做一些零星维修的活儿，因为在英国，水、电零星维修的人工费非常贵，基本上是每半小时50英镑，这和我们水、电工非常廉价相反。由于房屋互不相连，维修及管理服务都非常简单，社区关系也非常简单，很少会产生邻里纠纷和共同事务的处理。

除了独立式别墅外，还有少量的人住在高层楼房里，但是这些住宅区规模都比较小，不像我国大规模的社区，一般都是一栋楼为一个物业管理区域。这样的楼房一般是由私人开发商建设的，物业管理分为前期物业管理和正常期物业管理。前期物业管理是由开发商选定一家物业管理公司，开发商在出售房屋时，会制定一个公约，公约中明确物业公司的名称，物业服务的内容、标准和服务收费，包括建设单位、物业管理企业和业主三方各自的权利义务关系，购房人要对此予以认可。业主入住以后，可以成立业主委员会，业主委员会对开发商选择的物业管理企业不满意的，可以解聘，自行选择满意的物业公司。

住宅区的物业收费一般采用包干制，每年是一个固定的数目，包括清洁、保安、房屋维修等服务成本以及物业公司的酬金。当然，账目是需要向业主公

开的,物业公司的账目,业主可随时随地到税务部门去查询。对于小规模楼宇,业主也许不会去选择一个公司,而是直接选择一个房屋经理,负责管理房屋事务,这样对业主来讲会节约一些费用。

关于业主的决策机制问题,是通过召开业主大会来决定重大事务。如对楼宇公共部位的维修问题,到底该不该修,如何修,由所有受益业主共同协商决定。若全体业主达不成一致意见,则任何一个业主都可以向政府主管部门(类似我国的房产管理局)申请政府裁决。政府主管部门申请后,可以实地考察,认为房屋存在安全隐患必须维修的,会责令全体业主限期达成一致意见,达不成一致意见的,政府部门会组织专业单位维修,维修费用由全体业主分摊,并在维修费用的基础上加收 30%,作为政府的收入,此举在于督促业主自行达成一致意见^①。

二、美国的物业管理制度

美国是现代物业管理的发生地,美国的物业管理有其突出的特点。

(一)物业管理的机构及其职责

1. 管理机构。美国的物业管理设有专门的管理机构并拥有一批高素质的专业从业人员。美国的各级政府机构中都设有房产管理局,其职责是制定房地产法规并监督检查。美国的房地产经纪人协会物业管理学会(IREM)是负责培训注册物业管理师的组织。其总部设在芝加哥,有 100 多个地方分会。目前,注册物业管理师约有 15000 名,他们管理着全美 8770 亿美元的房地产,960 万套住宅,76 亿平方英尺的商业楼宇。任何一个管理师只有在达到 IREM 制定的严格标准以后,才能得到注册管理师(CPM)证书。除此之外,全国有影响和规模的物业管理协会和组织还有国际设施管理协会(IFMA),主要负责对物业设施的管理。还有一个全国性协会 BOMA,代表在物业管理过程中业主、房东的利益。许多协会还办有刊物,开设教育性专题讲座和课程,帮助物业管理人员优化知识结构,培养职业道德。

在美国,成立物业管理公司手续比较简单,只要具备申请资格、符合法定条件,任何人都可以申请成立这种公司,不过公司成立必须取得营业执照。有的州规定取得营业执照的物业管理公司必须每 4 年接受 45 小时的专业课程的培训教育,方可被认为主体合格。不仅对物业管理公司,而且对具体人员均有一定要求,如有的管理岗位必须取得相应的专业证书。管理人员必须持有

^① 摘自中国物业管理协会常务副会长徐俊达为团长的物业管理考察团的《英国物业管理考察报告》。

大学毕业证书,有5年以上的物业管理经验等。

对于私人持有物业的管理,既可以由私人业主自己管理,也可以委托专业物业管理公司进行管理,对于政府持有物业的管理则由政府专设的机构进行管理。联邦政府设有公共房屋管理委员会,下设34个代理机构,监督着166个房屋项目。其中最大的代理机构是纽约城市房管会,管理着15.6万个住房单元。专业物业管理公司在实施管理时通常委派房产经理负责日常管理,房产经理对该物业负责。由房产经理负责下的管理机构一般设有管理与维修部、财会部、资源管理部、治安保卫部等职能部门。房产经理的职责主要是制订管理计划、编制预算、制订保养计划、负责租金收取和营销活动等,并由各职能部门实施具体管理。

(二)物业公司提供优质服务的手段

在美国,物业管理公司为居民提供优质服务项目,主要表现在以下几个方面:

1. 服务体系严密。尽管有些小型物业管理公司未必部门齐全,但必定功能齐全,有专职人员分别负责会计、保安、工程等各项工作。小公司无力承担某些项目时,专业公司通常能及时到位,因此,业主不必为此操心。物业管理各部门工作都十分认真,如工程部门会不定期测试火警系统,并及时对电力、暖气等设备进行维修和保养。

2. 管理资料齐备。社区的电脑管理系统中,不仅物业管理公司本身的文字资料、各种图纸、管线资料都非常详尽,而且业主和租户的资料也应有尽有。这样一旦需要查询,公司便可迅速做出反应。为了掌握丰富的资料,提供优质服务,物业管理公司一般在物业开发时就已成立,有的甚至在项目规划时就提前介入,以便在设计时向业主或开发部门提出合理的建议,如对绿化计划、停车位设计等提出建议,以便使物业有更高的管理水平。

3. 除日常管理工作之外,物业管理公司同时还努力为居民创造一种既舒适又有人情味的居住环境。如在住宅区内,购进一流的管理设施,开设超市、图书馆、餐厅、理发室等。在此基础上还较重视开展人际交往,增强人与人之间的交流。例如,纽约市某社区的物业管理机构,为招揽住户,宣传本区的独特优越性,开拓房产经营事业,在普遍缺乏人情味的美国社会推出“我们有缘同住”之类的口号,在社区组织各种各样的活动,如体育比赛、舞会及文艺演出等,使住户之间、住户和管理机构之间有必要的沟通和理解。他们在社区还办有报纸和独立的闭路电视系统,介绍有关信息,宣传社区管理制度等。这样,有的居民虽远离都市,但在生活方面并不感到单调。这种社区活动,反过来又