

全国物业师资格考试《物业管理综合能力》辅导教材

物业管理 社会学

韩朝陈凯
陈灵沈杰 编著

3.33
59



清华大学出版社

全国物业师资格考试《物业管理综合能力》辅导教材

物业管理 社会学

韩 朝 陈 凯
陈 灵 沈 杰 编著

清华大学出版社

内 容 简 介

本书运用理论联系实际的方法,结合国内外相关研究,将社会学知识运用到物业管理中去,从物业管理行业和物业管理企业两个角度分别分析其社会学性质。内容主要涉及物业管理与社会稳定、社会分层、社区建设、社会体制和社会问题等,将物业管理的作用清晰地描述出来,使人们清楚物业管理活动的社会学意义,同时对物业管理行业发展的认识更加宏观化、深入化和理论化,从而便于更好地开展相关工作。

本书是为了适应新时期物业管理行业以及物业管理企业发展过程中实践与理论的需要编写而成的,结构合理,内容新颖,既可作为在校大学生、研究生的学习用书,也可作为物业管理企业从业人员以及相关政府部门工作人员的理论读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理社会学/韩朝等编著. —北京:清华大学出版社,2007.7

ISBN 978-7-302-15346-7

I. 物… II. 韩… III. 物业管理—社会学 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 079545 号

责任编辑:徐学军

责任校对:王凤芝

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

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

邮 编:100084

c-service@tup.tsinghua.edu.cn

社 总 机:010-62770175 邮购热线:010-62786544

投稿咨询:010-62772015 客户服务:010-62776969

印 装 者:北京嘉实印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:6 插页:1 字 数:135 千字

版 次:2007 年 7 月第 1 版 印 次:2007 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:16.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:023887-01

党的十六届四中全会提出构建“和谐社会”的重要理念。和谐社会是一种整体性思考问题的观点,要求将工作视野拓展到政治、经济、社会、文化等各个方面,综合运用政策、法律、经济、行政等多种手段,统筹各种社会资源,解决社会协调发展问题。而作为人们的居住环境,居民社区的和谐建设、和谐发展在构建和谐社会中亦占有重要地位。物业管理作为社区管理的重要组成部分,也获得了社会各界越来越多的关注。

物业管理运用现代管理与服务技术,对各类物业实施企业化、社会化、专业化、规范化的管理,创造安全、方便的居住和工作环境,提高物业的使用价值和经济价值。物业管理不提供具体的实物产品,而是向业主提供劳务商品,为业主提供方便,其经营方式是凭借自己现代化的管理手段向业主提供综合性的劳务项目,创建一个整洁、文明、安全、方便的居住和工作环境。从根本上说,物业管理和社区建设的目标是一致的,都是以人为本,全面提高居民的居住质量,营造社区稳定、安全、舒适、健康的人居环境,因此,物业管理作为社区管理的重要组成部分,其服务内容涉及千家万户的安居乐业,是社区建设的基础性工作。高质量的物业管理对于推进建设“管理有序、服务完善、环境优美、治安良好、生活便利、人际关系和谐的现代化社区”具有十分重要的作用。

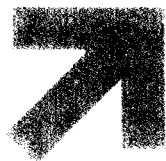
目前,物业管理已经成为我国社会发展最快的一个行业。自2003年《物业管理条例》颁布以来,社会对物业管理行业和物业管理企业更加关注,而物业管理企业也逐渐走向专业化和法制化的发展道路。但是,物业管理行业和企业还存在很多问题,诸如物业管理前期招投标不规范;ISO9000系列和ISO14000的贯彻和实施不到位;公共区域的产权换份不明确;物业管理企业的义务和责任不匹配;物业管理企业和房地产开发企业之间的责任不明确;业主长期拖欠物业费;公共维修基金如何规范保存和使用等。这些问题已经引起了一系列社会矛盾。虽然各界人士提出了许多解决措施和办法,但其中多数措施仅仅是就事论事,没有从行业、社会等宏观层面分析问题的根源,未能找到问题的症结所在。因此,有必要学习和了解社会学的相关知识,分析物业管理相关问题的社会成因,将社会学知识有效地运用到物业管理中去,促进物业管理行业和企业的良好发展。

虽然物业管理的入门相对简单,各种培训指南、实用书籍为数不少,然而其中大多数只是注重实践和操作中的具体问题,注重从业人员的基本技能的培养,理论性不是很强。国内一些学者也曾对物业管理的社会学性质作过一些研究,但这些研究均侧重于社区管理与社区建设方面,对于社会学中的主要部分,包括社会分层、社会稳定以及社会问题等并没有作深入、细致的探讨。



物业管理社会学

前言





国外的物业管理研究通常是从社区管理的角度入手,探讨完善社区管理的内容。1915年,美国社会学家 F. 法林顿在他的一本名为《社区发展:将小城镇建成更加适宜生活和经营的地方》的著作中,首先提出了社区发展这一概念。1928年,美国社会学家 J. 斯坦纳在其所著的《美国社区工作》一书中专门设置了“社会变迁和社区发展”一章,并对社区发展的内涵进行了论述。1939年,美国社会学家桑德森与波尔斯在其合著的《农村社区组织》一书中,也对社区发展的基本方法和理论观点进行了比较详细的论述。以后,又有几位美国社会学家对社区发展的定义、基本方法和理论作过较详细的论述,并为这一概念的发展和广泛应用奠定了基础。此后,联合国还在世界各地举行了多次研讨会,探讨社区发展理论与方法,先后发表了《社区发展与有关业务》(1960年)、《社区发展与国家发展》(1963年)、《都市地区中的社区发展与社会福利》等报告。

本书运用理论联系实际的方法,结合国内外相关研究,将社会学知识运用到物业管理中去,从物业管理行业和物业管理企业两个角度分别去分析它们的社会学性质。具体内容主要涉及物业管理与社会稳定、社会分层、社区建设、社会体制和社会问题等方面,以期能够将物业管理的作用清晰地描述出来,使人们清楚物业管理活动的社会学意义,从而便于以后更好地开展各项工作。本书既可作为在校大学生、研究生的学习用书,也可作为物业管理企业从业人员以及相关政府部门工作人员的理论读物。

本书在编写过程中,得到了建设部、中国物业管理行业协会、北京林业大学经济管理学院等单位的大力支持,并参阅了国内外大量研究资料和文献,在此谨向上述支持部门以及相关作者和编者一并表示衷心的感谢。由于编者学识有限,形势发展日新月异,不足之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编 者





物业管理社会学

目 录



第一章 社会学和物业管理基础知识 1

一、社会学基础知识 1

- (一)社会学基本概念 1
- (二)社会学研究特点和研究方法 2

二、物业管理基础知识 4

- (一)物业管理的历史沿革及基本概念 4
- (二)物业管理的现状及存在的问题 8

第二章 物业管理与社会分层 14

一、社会分层 14

二、社会分层对城市居民住房的影响 15

- (一)影响中国城市居民社会分层的住房因素分析 15
- (二)社会分层对住房的影响因素与物业管理的关系 21

第三章 物业管理与社区建设 23

一、物业管理与社区文化 23

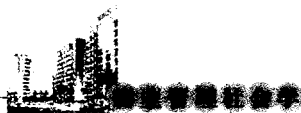
- (一)社区文化的内容和意义 23
- (二)社区文化的任务和特点 24
- (三)社区文化的内容 26
- (四)物业管理企业与社区文化 27

二、物业管理与社区服务 29

- (一)社区服务的概念 29
- (二)社区服务的内容和特性 29
- (三)社区服务的主体和客体 30
- (四)我国社区服务的产生与发展过程 31
- (五)我国社区服务面临的问题与对策 33
- (六)物业管理在我国社区服务未来的发展趋势中的作用 37

三、物业管理与社区组织 38

- (一)社区管理主体概述 38
- (二)社区管理主体建设 40



四、物业管理与和谐社会建设	42
(一)物业管理在和谐社会建设中的重要作用	43
(二)物业管理在和谐社会建设中的努力方向	43
第四章 物业管理与社会制度	46
一、社会制度	46
(一)社会制度概述	46
二、物业管理与法律体制	47
(一)法的概念	47
(二)物业管理法律关系	48
三、物业管理与税收	58
(一)税收	58
(二)物业管理行业的税收	59
第五章 物业管理与社会稳定	62
一、社会稳定	62
(一)社会稳定的概念	62
(二)社会稳定的基本特点或特征	62
(三)我国社会稳定的现状	63
二、物业管理对社会稳定的促进	64
(一)物业管理企业公共性服务项目对社会稳定的作用	64
(二)物业管理能够促进人们安居乐业,提高生活水准	64
第六章 物业管理与社会问题	67
一、社会问题	67
(一)社会问题的含义	67
(二)社会问题的确认	67
二、物业管理与人口	68
(一)中国当前人口问题的现状	68
(二)物业管理对于人口问题的作用	68
三、物业管理与就业	69
(一)物业管理对第三产业增加值比重有巨大贡献	69
(二)物业管理对推动内需、增加就业机会、改变就业结构的贡献	70





第七章 物业管理企业的社会性 71

一、物业管理与社会责任 71

(一)企业的社会责任 71

(二)物业管理企业的社会责任 74

二、物业管理的社会风险和保障 80

(一)风险 80

(二)物业管理风险的含义 82

(三)物业管理风险在物业管理中的体现 83

(四)物业管理风险产生的主要原因 84

(五)怎样防范物业管理中的风险 84

参考文献 88



从社会学的角度研究物业管理,必须了解社会学的概念、研究对象、研究特点、研究方法,以便与物业管理紧密地联系起来。作为房地产开发、流通、消费的自然延续与实现的物业管理,是房地产经济市场化与房地产商品化的必然产物,也是城市建设与管理的有机组成部分。物业管理的服务对象是业主。物业管理是一系列以满足业主需求为根本目标的服务管理活动,而业主则是由城市社区中各种不同的人所构成。因此,将物业管理与社会学知识联系在一起,对于提高物业管理的水平有着积极的意义。

一、社会学基础知识

(一) 社会学基本概念

1. 社会学的定义

社会学是属于社会科学的一门学科,与法律学、历史学、心理学、人类学、经济学等同属于以探讨社会现象或行为为主的一门学科,探讨的内容都与个人所生活的社会息息相关。

社会学是一门研究个人与社会的关系的综合性社会科学,是一门高度生活化的社会科学,是一门试图以科学的思考或讨论人类社会和生活的学科。

2. 社会学的研究对象

(1) 社会结构

人类社会是由一定社会要素构成的、发展变化的、复杂的有机系统。只有在各种关系相互适应、相互协调的情况下,社会才能正常发展,社会结构才会协调。社会学研究,首要的是研究社会整体结构的协调和正常发展。

社会结构分为实体结构和文化结构两部分。实体结构是看得见、摸得着的有形的物质的东西,如个人、家庭、群体、组织、民族、社区等。文化结构是抽象的概念,存在于人们的头脑中并通过社会行为表现出来,如社会的风俗习惯、道德观念、法律规范、行为方式等。社会

的文化结构寓于社会的实体结构之中,这两种结构是在一起发挥作用的。

(2) 社会过程、社会互动和社会变迁

研究社会结构属于静态社会研究;研究社会过程属于社会动态研究。社会互动则属于个人和群体之间互相作用的方式。

(3) 社会关系

科学是揭示客观事物的本质联系及其发展规律的;政治经济学是揭示生产关系及其发展规律的;伦理学是揭示人与人之间的道德关系及其发展规律的;社会学则是揭示人与人之间的社会关系及其发展规律的。社会关系很广泛,人们在社会中形成的关系,除了生产关系之外,还有家庭关系、亲属关系、邻里关系、朋友关系、两性关系、老年人和青年人的关系等。研究社会学关系一般是从研究人们在群体中的地位、角色开始的。

(4) 社会行为

社会行为是由某种社会刺激引起人的行为,或是一个人行为的结果引起另一个人的行为。社会现象和社会问题都是由人们的社会行为造成的,如结婚产生家庭,杀人构成犯罪,污染破坏环境等。所以,研究社会行为必然要研究社会现象和社会问题。社会学的研究不在于描述这些社会现象和社会问题的表面现象和发展过程,而在于探求人们社会行为的规律,从而把握处于特定地位的人们在什么样的情况下将采取什么样的行为,对他人、社会将产生什么样的后果等。

(二) 社会学研究特点和研究方法

1. 社会学的研究特点

(1) 整体性

社会学与其他社会科学的不同之处,并不在于它们有着全然不同的研究客体,而在于它们对同一客体的研究角度不同,这在自然科学中是常见的现象。例如,解剖学、心理学均以人体为研究客体,但因研究角度不同,得出的结论也就不一样。社会学也是如此。在社会学看来,社会是个有机整体,并从这个角度出发,才能全面地、科学地认识社会的各个组成部分和各种特殊的社会现象。这里所谓的社会学的整体性,并不是说社会学对社会现实的一切方面进行包罗万象的研究,也不是对社会不作具体分析,而是指社会学在研究社会的结构与功能,研究社会的运行与调整,及时研究社会的具体现象、具体问题,也时时处于注意从整体出发,联系整体研究部分,着眼于整体综合而立足于局部分析。社会学正是通过整体来考察部分,了解部分与部分之间的关系、部分与整体之间的关系,从而认识部分的实质。这种整体性是社会学区别于其他社会科学的最基本的特点,因而被称为“社会学的思维方式”或“社会学的世界观”。

(2) 综合性

几乎各种社会学流派都承认社会学具有综合性的特征,这是符合实际的。这种综合性突出表现在,社会学研究任何一种社会现象、社会过程或社会问题时,总是联系多种有关的社会因素以及自然因素来加以考察。例如,社会学在研究社会现代化时,不仅注意经济方面,而且重视历史文化背景、民族心理与民族精神、教育状况与观点意识,甚至对自然资源与

生态环境等也进行考察。另外,社会学研究社会现象与社会问题时往往借助于不同学科(包括社会科学、自然科学)的指示,作交叉学科或跨学科探讨。由于社会学强调多因素的综合分析,以便更全面、更深入地探索社会诸方面的动态实况,因此有人称社会学为研究社会的“广角镜”。

(3) 实证性

从广度上看,古今中外的人类社会都可以进行社会学研究,但社会学研究的重点首先是现实社会,而社会学对这种现实社会的研究是一种实证性研究。“实证”这一概念是社会学创始人孔德首先提出来的,其本意是“确实的”,指知识来源于具体的经验研究。社会学的知识主要是依靠对社会事实进行的具体的研究所获得的,通过观察、调查、实验等途径获得第一手资料,从中检验理论假设,分析、概括出理论知识。社会学研究的这种实证性特点充分表现在它对社会调查的重视上。社会学家们普遍运用实证方法,对各种社会现实情况和问题进行广泛的社会调查,积累了许多有价值的资料,发表了许多有意义的研究成果,同时也发展和完善了各种社会调查理论、方法和技术,从而使之成为社会学研究的基本特色,对促进社会发展起到了多方面的作用。

2. 社会学研究的方法和态度

(1) 自觉地以马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导

以马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,是学习、研究社会学的一条重要原则。研究任何一门科学,都必须有一个总体上的科学指导理论。马克思主义的三个组成部分之一——马克思主义哲学,对社会科学的研究都具有指导意义,当然也包括社会学。毛泽东思想是马克思主义在中国的运用和发展,是马克思主义的中国化。邓小平理论是马列主义同当代中国实践和时代特征相结合的产物,是毛泽东思想在新的历史条件下的继承和发展,形成了建设有中国特色社会主义理论的科学体系。“三个代表”重要思想既同马列主义、毛泽东思想、邓小平理论一脉相承,又适应了当代的新变化,反映了当代的新要求,指导了当代的新实践。我们学习、研究社会学,要创立具有中国特色的社会学,一条原则就是要自觉地坚持以马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导。

(2) 坚持理论联系实际

理论联系实际,是学习、研究社会学的根本方法。社会学具有强烈的实践性和敏感性的特点,因此更应注意理论联系实际,特别是联系我国落实科学发展观、构建和谐社会的实际。

(3) 认真进行社会调查

进行社会调查,是学习、研究社会学必须做到的基本功,也是理论联系实际的中心环节。社会是一个十分复杂的整体,各个部门之间是相互联系、相互制约的。社会学面对的是千头万绪的社会现象和错综复杂的人际关系。要研究社会,并深刻揭示社会生活的一般规律及特定社会环境中的特点,就必须着重采取社会调查的方法。

二、物业管理基础知识

(一) 物业管理的历史沿革及基本概念

1. 物业管理的历史沿革

我国的物业管理起步较晚,它作为房地产业的一个分支,在我国几经起伏,经历了起步、休眠、复苏与发展三个阶段。

20 世纪 20 年代初到抗战前夕,是中国房地产萌芽和初步发展阶段。在此期间,在上海、天津、武汉、广州、哈尔滨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,最高的达 24 层,还建造了许多风格各异的住宅。例如,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,从而形成了有“万国建筑博览”之称的上海市容特色。同期,因房地产市场的需求,产生了代理、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营性的专业公司。这些专业公司的管理形式与我们今天的物业管理公司的服务形式较为相似。

1949 年新中国成立后,城市土地收归国有实行无偿划拨使用,房产绝大部分转为公有制,住宅建设基本上由政府包下来作为福利分配。房地产管理由政府设立的管理机构统一管理,政、企、事合一。这样,房地产这一生产生活要素不作为商品进入流通,其经营活动亦停止,物业管理相应也随着房地产市场的沉寂而处于休眠状态。

进入 20 世纪 80 年代后,随着我国市场经济的不断发展,房地产业重新崛起并不断加快其发展的步伐。在沿海开放城市和一些特大城市,由于房地产业的迅猛发展,同时出现了这些物业的管理问题。此时,在深圳和广州出现了借鉴香港经验、大胆探索、不断创新的现代物业管理行业。1994 年,建设部以 33 号令颁布建国以来我国有关物业管理的第一个部门规章——《城市新建住宅小区管理办法》,从而明确了这种新的管理体制。同年 6 月,深圳市人大常委会通过了我国有关物业管理的第一个地方法规——《深圳经济特区物业管理条例》。上述这些法规和规定的实施,进一步确定了物业管理在中国的地位,标志着中国物业管理事业的发展进入了新的时期。

2. 物业管理的概念

(1) 物业的概念

“物业”对应的英文是“real estate”或“real property”,含义是:“财产、资产、拥有物、房地产”,在我国粤港地区作为房地产的俗称。随着物业管理的发展,物业已成为有确切定义的规范化术语。一般认为,“物业”指已经建成并竣工验收、投入使用的各类房屋建筑及其所属配套设施与场地。一个完整的物业一般由以下四个部分构成:建筑物本体、附属设备、公共设施、建筑地块。

(2) 物业管理的概念、特征及类型

(1) 物业管理的概念

物业管理的概念有广义和狭义之分。广义的物业管理一般指根据业主、业主委员会或



者其他组织的委托,物业管理机构对物业进行维护、修缮、管理,对物业区域内的公共秩序、交通、消防、环境、卫生、绿化等事项提供协助管理或者服务的活动。狭义的物业管理仅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。广义物业管理与狭义物业管理的区别主要在于物业管理机构的范围不同。

(II) 物业管理的特征

(i) 物业管理职能的社会化。物业管理将物业区域内分散的社会服务统一起来,在不同程度或不同方式上承担着某些社会职能,如环保、卫生、保安、消防等。物业管理的基本运作是业主按约定缴纳服务费,即可享受相应服务;物业管理企业通过竞争,拓展接管物业范围。在上述过程中,各方均获得利益,与此同时,城市管理的社会化程度也得以提高。

(ii) 物业管理机构的专业化。随着社会的发展,分工日趋专业。物业管理企业设置专门的管理机构、配备专业人员、运用现代科技、提供高水平的管理。而且物业管理中的相关事项可由企业再委托专业机构负责。

(iii) 物业管理过程的市场化。物业管理按照市场经济原则运作。物业管理企业是市场主体,而非行政主体。物业管理是一种经营行为,各物业管理企业间开展竞争。业主与物业管理企业是平等的交易关系,业主有选择物业管理企业的自由。物业管理实行有偿服务,收费标准除个别项目由政府定价或指导价外,一般由市场定价。

(iv) 物业管理形式的规范化。物业管理企业的设立、选聘,必须依照相关政策法规;物业管理的开展也必须符合相关规定,如物业接管验收、委托合同与业主公约的签订、业主大会的召开等均应在法律的框架下进行。

(v) 物业管理关系的契约化。物业管理企业与业主签订的物业管理委托合同,以及业主间订立的业主公约等一系列契约,是物业管理开展的前提条件。委托合同是物业管理企业接管、管理物业的依据,也是明确物业管理的服务事项,界定物业管理企业与业主间的权利义务的依据。业主公约是全体业主的自治协议,约定物业的使用、维护制度。

(III) 物业管理的类型

根据物业管理的主体,即物业业主是否委托专业的物业管理企业,是否实现物业所有权与管理权的分离,可以分为委托型物业管理和自主型物业管理。委托型物业管理,指物业业主将自己的物业委托专业管理机构进行管理。自主型物业管理,指物业业主不委托专业管理机构而由自己直接实施管理。

根据物业管理的运作方式和目标,物业管理可以分为服务型物业管理与租赁经营型物业管理。服务型物业管理,指专业机构对物业的管理,实际是物业的一种售后服务,目的在于确保物业正常使用,延长物业使用寿命,方便业主生活。租赁经营型物业管理,指对物业的管理实际是物业的经营,即创造租赁条件,赢得租户并为之服务,通过收取租金获得利润。

根据物业管理的对象,物业管理可以分为居住物业管理、商业物业管理、特种物业管理。居住物业管理针对业主(使用者)居住的房屋及与之相配套的设备、设施。商业物业管理针对写字楼、商场、宾馆以及旅游场地设施。特种物业管理针对特定工业生产活动的各种厂



房、仓库以及医院、图书馆等特殊物业。

3. 物业管理的基本原则、目标

(1) 物业管理的基本原则

权力界定原则、业主至上原则、统一管理原则、经济合理原则、专业化服务原则、权责明确原则、超前管理原则、公平竞争原则。

(2) 物业管理的目标

对物业实行企业化、经营化管理,就是为了克服旧体制的弊端,最大限度地实现物业的社会效益、经济效益和环境效益的统一。具体来说,是为了实现下述目标:

创造安全、舒适、和谐的居住环境;

发挥物业最大的使用价值;

使物业尽可能保值、增值。

4. 物业管理的内容

物业管理通常包括两大内容:日常管理和特约服务。

(1) 日常管理

日常管理是经济性的管理和服务,包括以下内容。

(I) 日常养护

对于一个物业来说,配套的机电设备、供水系统、供电系统、共用设施等应经常、定期地进行养护,让其维持良好的运行状态,延长设备的使用寿命。

(II) 清洁绿化

对一个住宅小区来说,搞好清洁绿化工作可为业主和住户创造良好、舒适的工作、生活环境,培养人们亲近自然的意识,热爱自然、热爱生活。

(III) 安全保卫

在现实生活中,每个人都希望有安全感。物业管理应切实做好安全保卫工作,将不安全因素消灭在萌芽状态,让业主和使用人无后顾之忧,确保人们的生命、财产安全。

(IV) 消防工作

物业管理应高度重视消防工作,一定要保证消防设备处于良好待用状态,并培训一支业余消防队伍,一遇火情可立即做出反应。另外,还要提高业主和使用人的防火和自救意识。

(V) 日常维护

物业在使用过程中会出现很多问题,须有一支全天候的维修队伍,随叫随到,及时处理各类小修、急修工作,方便业主和使用人。

(VI) 征收各类费用,保管、使用管理基金

定期收取管理费,编制预算、收支账目,并定期公布,以便业主和使用人监督。

(VII) 协调各方面社会关系

物业管理公司应与派出所、街道居委会经常保持联系,协调好工作。管理公司还应与物业相关的政府各部门如供水、供电、煤气、电信、市政等进行沟通,以便出现情况时与有关部门配合,尽快予以解决。

(Ⅶ) 处理好物业内部人际关系

一个大型物业内部居住着各种职业、性格的业主和用户,物业管理公司可通过开展联谊活动,让业主和用户有机会交流,加深理解,减少纠纷和争执的发生。

(2) 特约服务

特约服务是指根据业主和住户需要,提供各类特别服务,这些通常是有偿的。如送奶、送报,看护老人、病人、儿童,订票、送票,代为购物等。

物业管理公司还可利用部分物业开展多种经营,增加收入,补充管理经费不足,减轻业主和住户的负担。

5. 物业管理的作用及意义

(1) 配合城镇住房制度改革

我国城镇住房制度改革的目标是,按照社会主义市场经济的要求,实现住房商品化,由此形成住房产权多元化和管理社会化的新格局。这种新格局要求改革计划经济体制下的房屋管理制度,建立适应市场经济的房屋管理制度,以新型的不动产管理模式取代行政性房屋管理模式。所以,市场化、专业化的现代物业管理是住房制度改革的一项重要内容和配套工程。

(2) 提高房地产经营活动效益

房地产活动由投资开发、流通营销和消费使用三个环节组成。物业管理作为房地产活动的最终环节——消费环节,对前级环节有强烈反弹和刺激作用。物业管理不仅使物业保值、增值,更是消费者购置物业的重要因素,有提高房地产经营效益、完善房地产市场的功能。

(3) 促进城市管理工作

城市管理是现代政府的重要职责。物业小区是城市的缩影、城市的细胞,物业的容貌构成城市的整体形象,物业管理是城市管理工作系统的一个组成部分。物业管理企业开展的受托服务工作是政府市政管理工作的延伸、补充。例如,物业区域的环保、卫生、治安、交通等服务管理事项,实质上是政府市政管理在物业产权私有化的基础上实现私营化。因此,物业管理的成效影响一个城市的市政形象。

(4) 提升业主生活质量

随着经济的发展,人们对住宅面积数量的关注逐渐转向对居住环境质量的强调。物业管理不仅维修、养护物业,发挥物业最大功能,而且以物为媒,以人为本,物业管理与社区建设相得益彰,为业主创造安全、舒适、文明、和谐的生活、工作环境。如此,群众安居乐业,社区安定团结。

(5) 增加劳动就业、繁荣第三产业

物业管理作为服务行业,可以提供就业机会,吸纳大量劳动力。同时,物业管理带动装饰维修业、家政服务业、园林绿化业等相关行业的发展,从而有效推动第三产业及国民经济的发展。

（二）物业管理的现状及存在的问题

1. 物业管理的现状

（1）物业管理发展迅速

中国的物业管理经过二十多年的发展,无论是从量还是从质上都显示出了一定的规模和层次。目前,全国物业管理企业总数已超过 2 万家,从业人员接近 300 万,更多企业仍如雨后春笋般涌现出来。

（2）物业管理法规建设逐步完善

为进一步规范企业行为,建立较为完善的政策法规体系,我国在 2000 年出台了几个物业管理相关配套文件的基础上,又相继修订和出台了《关于前期物业管理招标投标的若干规定》等一系列法规、文件,并统一启用了《物业服务合同》、《业主临时公约》、《前期物业服务协议》等示范文本。这些地方性规章的制定与贯彻,使物业管理企业能够按照较为规范的市场规则去依法服务和运作,对引导、促进全市物业管理行业健康、有序的发展,起到了重要的保障作用。

（3）物业管理日趋规范,秩序井然

在市场经济快速发展的关键时刻,如何使物业管理工作规范有序,显得尤为迫切、重要。为此,全国物业管理重点开展了以下工作:

一是整顿市场秩序,对全国物业管理企业重新进行资质审查和注册登记,以保证合法企业的权益;

二是提高人员素质,对全国物业管理企业部门经理、管理人员提出持证上岗要求,并积极开展岗位培训工作;

三是积极开展创建市级、省级、国家级优秀住宅小区的达标考评活动,引导物业管理上规模、上水平;

四是实行招标投标,引入竞争机制,出台了《关于前期物业管理招标投标的若干规定》,形成了一套规范的物业管理项目招投标操作方式、方法和程序,此举大大促进了行业的发展,对于规范和培育市场竞争机制起到了积极的推动作用。

2. 当前物业管理面临的主要问题

（1）政策法规与行业方面

物业管理对象包括房屋、设施、设备和环境,涉及错综复杂的人与物、人与人的关系,矛盾时有发生。长期以来,由于物业管理的立法相对不足,层次不高,造成房地产依法管理力度不大,一些管理措施不到位,住户房管法律意识淡薄,业主与物业管理人员之间因某些琐事经常发生冲突,甚至有恶性事件发生。另外,当前物业管理行业的人力资源匮乏,从业人员的知识水平较低,加之物业管理较低的行业利润率、琐碎的日常工作,不能吸引大量的优秀人才投身到物业管理行业,人才的流失也十分严重。

（2）开发商方面

目前房地产开发过程中的管理问题比较严重。例如,承建商在将项目承包到手后,又将其多项分割层层发包;很多施工队伍不具备相应的施工资质;施工单位为降低成本,追求

利润,再加上现今假、次、差材料充斥市场等原因,致使建筑工程中外墙大面积脱落、房屋渗漏、门窗关闭不严、墙面潮湿、卫生间楼板漏水、排水不畅以及设备安装质量等问题普遍存在,且往往久治不愈。房地产开发项目的规划设计、施工与物业管理的脱节,不仅使建筑物存在着严重的质量问题,影响居民的正常生活,也给后期物业管理带来很大的困难。

(3) 物业管理公司方面

我国的物业管理公司有很大一部分是由计划经济体制下遗留下的房管所转轨组建的,或由大型企事业单位在机构改革中逐步推向社会的后勤科室转变而来的。这些机构人员思想观念落后,仍沿用过去福利型的封闭式管理模式,惰性极大,管理内容单一,只是对房屋简单维修,服务质量差,缺少对物业和物业使用人的综合服务,缺乏市场竞争意识。还有的物业管理公司是由房地产开发商为解决售后服务而自行组建的,即项目结束后,原有人员转为管理公司的工作人员,形成了包建包管的局面,这实际上是人力资源和社会分工的浪费,降低了物业管理专业化、企业化和经验管理的程度,并使业主丧失了自己选择物业管理公司的权利。

(4) 业主方面

由于我国长期的住宅消费模式是福利型的,有些业主还不大习惯物业管理的有偿服务,甚至有些业主根本不清楚什么是物业,认为收取管理费是乱收费,产生抵触情绪,到处告状。如今让他们“花钱住房子”,就容易产生对物业管理的过分要求,期望物业管理企业能够少收费、多办事。另外,个别业主的道德水平也阻碍物业管理市场的规范发展,乱丢垃圾、乱停车、拒缴费等现象时有发生,而且个别业主对小家庭很看重,家庭装修富丽堂皇,而对社区环境漠不关心。

3. 物业管理的问题和原因分析

当前,与房地产市场的蓬勃发展相比,我国物业管理仍处于滞后状态,还有不少制约物业管理加快发展的问題,需要认真研究和加以解决。

(1) 业主主动参与物业管理的意识不强

随着城镇化步伐的加快,大量农村居民迁入城镇住宅小区,但在农村长期以来形成的生活习惯很难短期内改变。相当一部分居民的物业管理市场化、专业化、社会化的消费观念尚未确立,他们对商品化的物业服务难以接受。还有一部分人既不排除物业管理这一新生事物,也不排斥物业服务这一生活需求,但习惯于把物业服务当成一种福利,而不是当做一种商品,谈到交费就很难理解和配合。

(2) 老住宅区实施物业管理举步艰难

全国有许多老住宅区没有实行物业管理。老住宅区大多建成较早,而当时实行的是统一规划、统一建设、统一分配的模式,公共配套设施本身功能不全,再加上年久失修、失养,实施专业化的物业管理难度极大。除近年来新建的住宅小区外,市区多数老住宅小区配套设施不够健全,实施专业化、市场化的物业管理条件很不成熟。居住在这些老住宅区的业主,长期以来一直处在街道社区居委会无偿服务和一般管理模式之中,习惯成了自然,自然成了满足,对新兴的物业管理不感兴趣。老住宅区的业主普遍收入不高,年龄偏大,从消费观念上还难于跟上社会主义市场经济体制改革的步伐,花钱买服务的消费意识还没有形成。近年来,虽然政府下