

風雅集匯 華夷兼收

上海市物业管理行业协会 编

ShangHai
WuYe
GuanLi Fazhan ShiWu Nian

上海市物业管理发展十五年

上海文艺出版总社
百家出版社



风雅集汇 华夷兼收

——上海市物业管理发展 15 年

上海市物业管理行业协会 编

上海文艺出版社
百 家 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

风雅集汇 华夷兼收:上海市物业管理发展 15 年/上海市物业管理行业协会编. —上海:百家出版社,2007.9
ISBN 978-7-80703-682-1

I. 风... II. 上... III. 物业管理—上海市—文集 IV.
F299.275.1-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 103858 号

- | | |
|------|--|
| 书 名 | 风雅集汇 华夷兼收
——上海市物业管理发展 15 年 |
| 编 者 | 上海市物业管理行业协会 |
| 责任编辑 | 金长蔚 |
| 装帧设计 | 梁业礼 |
| 出版发行 | 上海文艺出版总社(www.shwenyi.com)
百家出版社(上海市茶陵路 175 弄 3 号 200032) |
| 经 销 | 全国新华书店 |
| 印 刷 | 上海信老印刷厂 |
| 开 本 | 850×1168 1/32 |
| 印 张 | 18.375 |
| 字 数 | 419000 |
| 版 次 | 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷 |
| 印 数 | 1—2000 册 |
| ISBN | 978-7-80703-682-1 |
| 定 价 | 80.00 元 |

编辑委员会名单

顾问: 庞元 黄永平

主编: 蔡兴发

副主编: 郭其敏

编辑委员会: 徐金明 李文洁 李风 徐俊福
刘虢 翁国强 顾凤惠 许宝声
王华江 韩文选 林国强 张圣哲
丁园 王文珍 许玉彪 高清廉
陈林生 严宝根 陆荣功 吴宏根
张荣 金康 茅茂春 杨霄
高睿馨 黄友健 董亦宽

序一：风雅集汇 华夷兼收



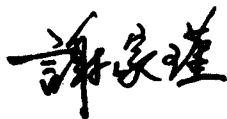
文芸苏斌民第一章◆建设部总经济师 中国物业管理协会会长
谢家瑾
回首物业管理事业，谢家瑾是物业管理行业的开拓者、实践者、推动者。她曾先后担任建设部物业管理处副处长、处长，建设部物业管理中心副主任，建设部物业管理中心副主任兼上海物业管理协会会长。谢家瑾在物业管理领域有着丰富的经验和深厚的造诣。她积极推动物业管理行业的法制建设，不断完善管理体制，加快市场机制的推进，改善住区环境，使物业管理深入到居民心中，影响着上海的社区稳定、社会就业和经济增长。上海市作为我国经济最发达和最有潜力的地区，其深厚

的海派文化底蕴，一直影响着其物业管理的发展。在海派文化积淀的基础上，全行业大力倡导理论研究，不断探索新的发展思路，使得上海在物业管理的理念上不断取得突破，同时也带来工作中的持续创新。伴随着房地产业的发展 and 住房制度改革的深化，上海的物业管理行业迅速成长，大批优秀的物业管理企业在竞争中脱颖而出，数千名优秀企业家正在物业管理的广阔领域显露才华，使得上海的物业管理后来居上，显示了强劲的发展势头和良好的发展前景，逐步成为了我国新一轮物业管理的“领军团队”。

上海的物业管理人在物业管理岗位辛勤耕耘的同时，尤其注重理论与实践问题的研究，这些年来，在组织行业对当前存在的问题以及物业管理发展方向进行前瞻性研究中，取得了较好的成果，出现了一批优秀的研究作品。这些成果，对指导和推进全行业的发展起到了很大的促进作用，使上海市的物业管理逐步趋于规范化、科学化。近年来，上海市先后颁布了《上海市住宅物业分等定级收费管理办法》、《加强住宅物业业主大会建设的若干规定》、《业主大会议事规则》、《业主临时公约》、《业主公约》、《前期物业服务合同》、《物业服务合同》和《关于前期物业管理招投标的若干规定》等一系列规范性文件，并率先推行了物业管理分等定级收费标准，使质价相符的观念得到广泛体现；平稳地实现了公房出售后直管公房管理公司向社会化、市场化物业企业的转制，使量大面广的公房、售后公房管理保持稳定；近两年来，在研究非居住物业的管理标准上下了很大的工夫，取得了较好的效果，并带动了全国物业管理的标准化工作；上海率先提倡和鼓励管理层和作业层分离，催生出一大批专业服务机构，初步形成市场化运作的态势。这些都表明上海在总结、研究、探索物业管理专业化、市场化和法制化方面的积极姿态和对促进整个行业发展的高度

责任感。我相信，上海物业管理的这种善于研究、勤于思考的精神，在求真务实基础上敢于突破的创新意识，将使上海物业管理行业的发展道路越走越宽。

这次由上海市物业管理行业协会主编的《风雅集汇 华夷兼收——上海市物业管理发展 15 周年论文集》，收集了上海市各物业管理企业、业委会以及法律界人士围绕物业管理发展过程以及物业管理实践中存在的热点和难点问题，总结物业管理探索发展的成功经验和特点，探讨物业管理行业建设的新举措、新思路、新观点的 92 篇文章，旨在交流和展示社会各界以及广大物业管理从业人员在管理实践、学术研究等多方面的成果，反映了上海物业管理行业的发展水平，对我国物业管理未来的发展，进一步推进整个行业的理论研究水平是大有裨益的。



序二：光荣与梦想



上海市物业管理行业协会会长 蔡兴发

上海物业管理已走过了 15 载春秋。15 年，上海物业人用智慧铸就了一个新的行业，用汗水

浇出了一个新的产业。

15 年,在人类历史长河中只是一个瞬间,但我们从崎岖泥泞的小道上穿越这一时空走廊,又感觉有点漫长。15 年的发展历程,承载了上海物业人多少光荣与梦想!

1991 年 12 月,沪港合资上海安居乐物业管理有限公司在古北新区这片改革开放的热土上诞生。随着我国改革开放的深入和住房制度改革向纵深推进,物业管理企业的发展如雨后春笋,物业管理行业的发展似星火燎原。

经过 15 年的发展,上海全面改革了传统的房屋管理体制,基本构建了物业管理法规体系框架,初步建立了物业管理的市场机制。形成了有物业管理企业 2963 家、从业人员近 20 万的行业规模;全市居住物业(3.5 亿平方米)的物业管理覆盖率达到 97%,非居住物业(1.9 亿平方米)的物业管理覆盖率达到 48%。以市场经济为基础,以满足上海城市功能和管理要求为目标,与上海国际化大都市地位相适应的物业管理已初具形态。

在 15 年的发展中,上海物业管理充分融合于上海城市文化和城市精神中,形成了体现海纳百川、求真务实核心价值观的海派物业。一方面,在博采众长中不断更新理念、拓展思路、提升境界,使上海的物业管理始终走在全国前列,成为我国内地物业管理的发源地之一,为中国物业管理的发展做出了重要贡献。另一方面,在重实效、讲诚信中,不断完善措施、改进服务、提高质量,使上海物业管理保持健康稳定发展,为促进社会稳定与和谐做出了积极的贡献。

回顾 15 年的光荣历程,我们有理由自豪:15 年,把一个新的行业、新的产业发展到这般地步,这就是奇迹。但是,15 年对于一个行业来讲,时间毕竟太短。这个行业发展到今天,充其量还只能算个初长成的“后舍男孩”,社会各方面应以宽

容、理解的态度给予更多的关注、关心和支持,不要超越现实基础,给予太多的指责与非难。

展望未来,我们思潮涌动,青春激荡。

我们有一个梦想:希望经过全行业五年、十年、十五年的不懈努力,上海的物业管理行业能够进一步发展壮大,为上海的社会和经济发展,为上海的和谐社会建设和市民居住生活质量的提高作出更大的贡献。

我们有一个梦想:希望经过全行业五年、十年、十五年的艰苦奋斗,上海的物业管理能够成为更加成熟、规范的行业,既有先进的管理理念、服务意识,又有完善的管理体制、健康的市场机制、健全的法制体系,成为名符其实的我国物业管理“领军军团”。

我们有一个梦想:希望经过全行业五年、十年、十五年的孜孜追求,上海物业管理行业更加诚实守信、自律自尊,成为一个社会形象好,从业人员广受社会尊敬、敬仰、爱戴的行业。

我们将为梦想的实现而感到十万分的光荣和自豪!

蔡宏发

目录

发展战略

- 标准化管理是企业风险防范的重要举措 2
- HR 管理 11
- 对调整转型期物业管理企业发展新战略的思考 17
- 与时俱进,不断深化企业体制改革,走联合发展之路 23
- 普通居住小区物业管理企业的生存与发展思考 33
- 浅谈物业管理招投标的经验与教训 39
- 上海市住宅物业管理行业的问题、环境及对策 45
- 实施物业管理师制度对促进国内行业人才建设和
推动行业发展的现实意义 55
- 物业管理企业如何实现长足发展 60
- 在建设和谐社会中物业管理行业的历史使命 66
- 注重理念飞跃乃物业管理走向成熟之必然 70

法规解读、案例分析

- 对物业区域车位及停车问题的分析 80
- 建立完善规范的物业管理退出机制 84
- 论房产物业管理纠纷案的成因和对策 90
- 前期物业管理期间易“管家”及提高物管费的分析 102
- 物业管理区域共用部位及设施伤人事故的

法律责任分析	109
《治安管理处罚法》与物业管理	114

管理与服务

“三位一体”的物业管理模式	118
“停车难”问题的解决途径	124
改善居住环境 提升物业价值	128
高端物业与高端物业服务	136
关于售后公房管理问题的思考与探索	143
关于物业管理前期介入的思考	152
关于物业管理收费难的原因分析	156
关于正确处理物业管理中业主投诉的探讨	160
会所文化为物业服务锦上添花	165
论“卓越服务跨越模式”在物业管理中的运用	169
论物业管理团队的有效沟通	180
浅谈物业管理诚信服务和正确对待业主投诉	184
浅谈物业管理服务中收费难的成因及措施	191
浅谈物业管理中的设备运行管理	199
浅谈智能化系统在物业管理中的运用	209
浅析居住物业上下家渗漏水的原因与对策	213
浅析如何把握物业管理服务接触中的“关键时刻”	219
系统房企业在创新中奉献	224
商业物业管理企业标准化首创实践	230
谈谈综合楼的物业管理	236
提升物业管理,做好业户服务	242
物业管理收费难的原因分析和对策	247
论物业服务细节管理的三重境界	255

物业管理的早期介入	260
-----------------	-----

和谐社会

物业管理企业应承担怎样的社会责任	272
创新万科社区文化,构建万科和谐社区	276
会所文化的创建和维系	284
建设和谐社会满意物业之我见	290
践行和谐物业管理	296
亲情物业服务,共建和谐社区	302
“三位一体”意在和谐	306
上海物业管理的人文特征	312
物业管理参与构建和谐办公楼的探索	317
物业管理在构建和谐社区中的重要作用	324

科学发展观

化危为机	330
维修资金使用管理存在弊端和危机探析	337
物管企业组织架构与品质保证刍议	343
住宅建设应走可持续发展之路	348
住宅装修管理应从建筑设计开始	353

品牌建设

把握品牌内涵,打造服务品牌	360
铸造品牌 开拓发展	365
打造以业主为圆心的万科高品质服务	370

打造有生命力的物业管理品牌	375
海派文化与物业管理	379
“海派物业”的出路	383
努力实现品质目标,持续提升服务品质	390
浅谈上海物业管理企业的品牌发展战略	395
浅谈物业管理企业的品牌创建	401
社会责任是物业品牌价值的体现	408
物业管理品牌战略的管理实践	415

企业文化

关于物业管理企业规范化运作的研究	422
关于加强诚信,提高业主满意度的思考	430
论企业文化对物业管理企业的重要性	435

他山之石

美国物业管理概况及其借鉴启示	442
赴日考察报告	449
美国物业管理收费制度及启示	457
上海市物业协会二次访台录	464

业主及业主委员会

发挥物管企业和业委会在构建和谐社区中的积极作用	470
规范业委会运作 促进物业管理发展	475
加快构建小区业委会监管机制对策研究	481
试论业委会的民事主体资格	486

试论在物业管理市场化发展中业主委员会的作用和地位 ...	494
------------------------------	-----

职业经理人

不为拿证读死书 要为执业担责任	510
管理处经理应注重员工的培训	515
经理人职业化与经理人能力	521
快速反应——物业管理职业经理必备的素质	530
浅析物业管理中的管理职能	535
推进职业经理人制度 促进行业健康发展	539
物业管理市场催生物业管理职业经理人	545
项目经理职业化进程的设计与管理	550
小区物业管理处的角色定位	559
优秀物业项目经理人必须具备的素质	564

风雅集汇 华夷兼收

上海市物业管理发展 15 年

发展战略

标准化管理是企业风险防范的重要举措

◆ 上海德律风物业有限公司

吴国安 张 建

物业管理作为一个新兴产业、一个与亿万百姓息息相关的服务性行业,受到了广大民众和各级政府的热切关注。二十多年来,中国物业管理行业的蓬勃发展,对整个国家社会经济的发展与稳定,改善城乡人民生活,提高住房环境和质量,改善居民消费环境,保障人民安居乐业等诸多方面作出了积极的贡献。然而,随着国家法制建设的不断健全,百姓维权意识的日益增强,物业管理企业作为市场经济主体的一部分,在依法经营管理、依法开展各种经济活动的过程中都存在不同程度的风险。因此,重视风险、防范风险、化解风险已成为物业管理企业所面临的一大课题。

企业风险按照不同的属性具有多种类型。从独立法人实体的角度看,企业风险主要有自然风险、商业风险和法律风险等。其中前两种风险分别是以不可抗力和市场因素为特征的,而法律风险是以势必承担法律责任为特征的。法律风险一旦发生,企业自身难以掌控,往往带来相当严重的后果,有时甚至是颠覆性的灾难。

一、法律风险在物业管理过程中普遍存在

在目前物业管理法律法规不断完善的环境下,物业公司