

物业管理实务

主 编 张志红

副主编 张新爱 安芸静 梁国军 张 培

Property Management
Practice



清华大学出版社
<http://www.tup.com.cn>



北京交通大学出版社
<http://www.bjtup.com.cn>



物业管理实务

主 编 张志红

副主编 张新爱 安芸静 梁国军 张 培

清华大学出版社

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书遵从基本理论与实际操作技能并重的原则,在从管理学、经济学、心理学等基础理论视角对物业管理及物业管理市场等基本概念全面分析的基础上,按照物业项目管理的时间轴线,对物业项目管理各环节的工作内容与要求进行了详细阐述。本书参考了《全国物业管理师资格考试考试大纲》(2014年版)和《高等学校物业管理本科指导性专业规范(初稿)》的知识点要求,并关注了我国物业管理行业对专业人才知识结构需求的变化,以保证教材内容的规范性、新颖性与适用性。

基于应用型人才培养思路和案例教学的需要,本书穿插了大量真实、新鲜的案例,均精选自近几年行业发生的有代表性的诉讼案件。每章又以延伸阅读形式,提供了最新的课外相关知识阅读信息源,为探究式教学提供便利。课后练习摒弃简单的问答题,参照全国物业管理师考试题型,设计了单选题、多选题、案例分析题等多种题型。

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

物业管理实务 / 张志红主编. —北京: 北京交通大学出版社: 清华大学出版社, 2016.6
ISBN 978-7-5121-2720-3

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 090025 号

物业管理实务

WUYE GUANLI SHIWU

责任编辑: 谭文芳 助理编辑: 龙嫚嫚

出版发行: 清华大学出版社 邮编: 100084 电话: 010-62776969 <http://www.tup.com.cn>
北京交通大学出版社 邮编: 100044 电话: 010-51686414 <http://www.bjtup.com.cn>

印刷者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185 mm×230 mm 印张: 18 字数: 397 千字

版 次: 2016 年 6 月第 1 版 2016 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5121-2720-3/F·1606

印 数: 1~1 000 册 定价: 39.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。

投诉电话: 010-51686043, 51686008; 传真: 010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

伴随我国房地产市场的蓬勃发展和城市化进程的加快,物业管理作为一个新兴的服务行业得到了长足发展,在经济发展与和谐社会建设中发挥着越来越重要的作用。行业的快速发展与成熟,对物业管理专业人才的知识结构也提出了更高的要求。因此,物业管理专业人才的培养要密切关注行业发展变化,及时调整人才培养策略,确保为行业输送高素质的应用型、复合型专业人才。

本书遵从基本理论与实际操作技能并重的原则,首先对物业管理及物业管理市场等基本概念作了较为深入的分析;其次按照物业项目管理的时间轴线,对物业项目的早期介入、招标投标、承接查验、前期物业管理、房屋及设施设备管理、公共秩序管理、环境管理、客户服务等环节的基本概念、基本要求、工作流程及现行法律法规约束等分章节详细阐述,并介绍了物业服务企业财务管理及档案管理等管理工作的主要内容;最后简单介绍了英国、美国、日本、新加坡,以及我国香港地区等地物业管理的基本情况。

本书在编制过程中,借鉴了《全国物业管理师资格考试考试大纲》(2014年版)和《高等学校物业管理本科指导性专业规范(初稿)》的知识点要求,关注到我国物业管理行业对专业人才知识结构需求的变化,以保证教材内容的新颖性与适用性。

为方便教学,章节体例上除正文之外,设计了学习目标、知识要点、本章小结、延伸阅读、课后练习等环节。其中,考虑案例教学需要,正文部分根据内容需要穿插了大量真实、新鲜的案例,均精选自近几年行业发生的有代表性的诉讼案件。每章后均设计了“延伸阅读”板块,提供最新的课外相关知识阅读信息源,为探究式教学提供便利。“课后练习”则参照全国物业管理师考试题型,设计了单选题、多选题、案例分析选择题及案例分析论述题等。

本书由张志红任主编,张新爱、安芸静、梁国军任副主编。本书共12章,参加编写的人员及分工如下:张志红(第一章、第二章、第十章)、安芸静(第三章、第五章)、李祥(第四章)、张新爱(第六章、第七章)、刘明(第八章)、段力刚(第九章)、梁国军(第十一章)、张培(第十二章)。全书由张志红统稿与校对。

本书的编写,得到了石家庄学院“重点专业建设项目”“教学改革研究项目(JGXM-201320A)”“精品资源共享课立项建设项目”及“应用型课程开发与建设项目(2016)”等基金的支持。陈德豪教授、韩朝教授、季如进教授等在本书编写过程中给予了充分的指导与帮助。编者还参阅了大量的图书、论文等资料,在此对其作者一并表示衷心感谢。

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、工程造价等专业的学生、教学人员、科研人员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。

编 者

2016年4月

目 录

第一章 物业管理概述	1
第一节 物业管理行业发展概述	1
一、物业管理行业的起源	1
二、我国物业管理行业发展历程	3
三、我国物业管理行业现状	5
四、物业管理在我国社会经济中的作用	6
第二节 物业的概念和类型	8
一、物业的概念	8
二、物业的基本性质	8
三、物业的基本类型	11
四、物业的相关概念	12
第三节 物业管理的概念与环节	14
一、物业管理的定义	14
二、物业管理的特征	15
三、物业管理与房地产业	16
四、物业管理的环节	18
本章小结	19
延伸阅读	19
课后练习	19
第二章 物业管理市场	24
第一节 物业管理市场概述	24
一、市场的概念与组成	24
二、物业管理市场的概念	26
第二节 物业管理市场主体	27
一、物业管理市场的需求主体	27
二、物业管理市场的供给主体	29
三、物业管理市场的调控主体	33
四、物业管理市场的其他主体	34
第三节 物业管理市场客体	36
一、物业管理服务的概念	36

二、物业管理服务的特点	37
三、物业管理服务的标准	38
四、物业管理特约服务	39
第四节 物业管理市场环境	40
一、物业管理市场环境的构成	40
二、物业管理市场环境的培育	40
本章小结	42
延伸阅读	42
课后练习	43
第三章 早期介入	46
第一节 早期介入的概念和意义	46
一、早期介入的概念	46
二、早期介入的意义	46
第二节 早期介入的工作内容	49
一、可行性研究阶段的早期介入	49
二、规划设计阶段的早期介入	50
三、施工建设阶段的早期介入	53
四、营销策划阶段的早期介入	55
五、竣工验收阶段的早期介入	56
第三节 早期介入的管理	57
一、早期介入的管理流程	57
二、早期介入的风险评估	57
三、早期介入的合同签订	58
四、早期介入的工作组织	58
五、早期介入的注意事项	60
本章小结	60
延伸阅读	61
课后练习	61
第四章 物业管理招投标	65
第一节 物业管理招投标概述	65
一、物业管理权的获取方式	65
二、物业管理招投标的概念、主体及类型	66
三、物业管理招标的方式	67
四、物业管理招投标的原则	68
第二节 物业管理招投标程序	68
一、物业管理招标的程序	68

二、物业管理投标的程序	73
三、物业管理投标的技巧	77
第三节 物业管理服务方案编制	80
一、物业管理服务方案编制的程序	80
二、物业管理服务方案的主要内容	81
三、物业管理服务方案编制的注意事项	85
第四节 物业管理合同	85
一、物业管理合同概述	85
二、前期物业服务合同	85
三、物业服务合同	88
四、前期物业服务合同与物业服务合同的区别	91
本章小结	91
延伸阅读	92
课后练习	92
第五章 承接查验	97
第一节 承接查验概述	97
一、承接查验的概念和类型	97
二、承接查验的依据和原则	99
三、承接查验的区域和方法	99
第二节 新建物业的承接查验	100
一、新建物业承接查验的条件	100
二、新建物业承接查验的程序	101
三、新建物业承接查验的注意事项	104
第三节 物业管理机构更迭时的承接查验	105
一、物业管理机构更迭时承接查验的条件	105
二、物业管理机构更迭时承接查验的程序	106
三、物业管理机构更迭时承接查验的注意事项	107
本章小结	108
延伸阅读	108
课后练习	108
第六章 前期物业管理	114
第一节 物业项目前期筹备	114
一、行政人力筹备	115
二、财务筹备	115
三、物业管理用房及物资筹备	116
四、确定物业管理服务模式	116

五、与相关单位的沟通·····	116
第二节 业主入住管理·····	116
一、业主入住管理概述·····	116
二、业主入住管理流程·····	118
三、业主入住管理注意事项·····	120
第三节 物业装饰装修管理·····	122
一、物业装饰装修管理概述·····	122
二、物业装饰装修管理流程·····	122
三、物业装饰装修管理注意事项·····	125
第四节 物业质量保修管理·····	126
一、物业质量保修管理概述·····	126
二、物业质量保修管理流程·····	128
三、物业质量保修管理注意事项·····	129
本章小结·····	131
延伸阅读·····	131
课后练习·····	131
第七章 房屋及设施设备管理·····	137
第一节 房屋及设施场地管理·····	138
一、房屋及设施场地的构成·····	138
二、房屋管理质量的评价指标·····	138
三、房屋及设施场地的维护·····	139
第二节 物业设备管理·····	140
一、物业设备的概念与分类·····	140
二、物业设备管理的概念与质量评价指标·····	141
三、物业设备管理的内容·····	142
第三节 物业公共能源管理·····	146
一、物业公共能源管理的概念·····	146
二、物业公共能源管理的内容·····	146
三、物业节能与减排管理措施·····	147
本章小结·····	148
延伸阅读·····	149
课后练习·····	149
第八章 公共秩序管理·····	155
第一节 公共安全防范·····	156
一、公共安全防范概述·····	156
二、公共安全防范的方法·····	157

三、公共安全防范的检查	159
四、公共安全防范的注意事项	160
第二节 车辆管理	161
一、车辆管理的规划	161
二、车辆管理的内容	162
三、车辆管理的注意事项	164
第三节 消防管理	165
一、消防管理概述	165
二、消防管理的内容	165
三、消防隐患的识别与处置	169
本章小结	170
延伸阅读	170
课后练习	171
第九章 物业环境管理	176
第一节 物业清洁卫生管理	176
一、物业清洁卫生管理的模式与范围	176
二、物业清洁卫生管理的质量控制	177
三、物业清洁卫生管理的方法	178
四、物业清洁卫生的安全管理	181
第二节 物业绿化管理	182
一、物业绿化管理的模式	182
二、物业绿化管理的质量控制	182
三、物业绿化管理的方法	183
四、物业绿化管理的注意事项	186
第三节 物业有害生物防治	187
一、物业有害生物防治的方法	187
二、物业有害生物防治的注意事项	191
本章小结	191
延伸阅读	192
课后练习	192
第十章 客户服务	195
第一节 客户服务概述	195
一、客户的概念	195
二、客户服务的概念	196
第二节 客户沟通管理	196
一、客户沟通的概念	196

二、客户沟通的方式	196
三、客户沟通制度与方法	197
四、客户沟通管理的注意事项	198
第三节 客户投诉管理	199
一、客户投诉的概念与类型	199
二、客户投诉的处理	200
三、客户投诉管理的注意事项	201
第四节 客户满意度管理	201
一、客户满意概述	201
二、客户满意度评价	202
三、客户满意度管理的注意事项	203
第五节 物业管理档案管理	204
一、物业管理档案的概念与分类	204
二、物业管理档案的收集	205
三、物业管理档案的管理	207
本章小结	208
延伸阅读	209
课后练习	209
第十一章 物业财务管理	214
第一节 物业服务企业的财务管理	215
一、物业服务企业的收入管理	215
二、物业服务企业的成本费用管理	216
三、物业服务企业的利润管理	218
四、物业服务企业的代收代付业务管理	219
五、物业服务企业的财务特征	219
第二节 物业项目的财务管理	220
一、物业项目的财务管理概述	220
二、物业服务费的收费标准	221
三、物业服务费的计费形式	221
四、物业项目费用的测算依据	223
五、物业项目费用的测算方法	224
第三节 住宅专项维修资金	228
一、住宅专项维修资金概述	228
二、住宅专项维修资金管理	229
本章小结	231
延伸阅读	232

课后练习.....232

第十二章 境外物业管理介绍.....236

第一节 英国的物业管理.....236

一、英国住房建设和分配制度.....236

二、英国物业管理的类型.....236

三、英国皇家特许屋宇经理学会.....237

四、英国住房管理注册学院.....238

第二节 美国的物业管理.....239

一、美国物业管理从业人员资格及其培训.....239

二、全美物业管理协会.....241

三、美国物业管理的特点.....242

第三节 新加坡的物业管理.....242

一、新加坡建设资金和物业管理经费.....243

二、新加坡建屋发展局.....245

三、新加坡物业管理机构与管理内容.....245

第四节 日本的物业管理.....248

一、日本物业管理协会.....248

二、日本物业管理的特点.....250

第五节 香港的物业管理.....250

一、香港房屋的维修、保养与管理.....251

二、香港物业管理的财务安排.....254

三、香港物业管理的法制化.....256

四、香港物业管理人员的培训.....257

第六节 境外物业管理借鉴.....258

一、境外物业管理的共同特点.....258

二、境外物业管理经验借鉴.....259

本章小结.....261

延伸阅读.....261

课后练习.....263

附录 A 物业管理条例.....265

参考文献.....273

第一章

物业管理概述

学习目标

掌握：物业的概念，物业管理的概念

熟悉：物业管理的主要环节

了解：物业管理的产生与发展，物业管理在我国社会经济中的地位与作用

知识要点

- ◇ 物业的概念、性质、类型、构成
- ◇ 物业管理的概念、特征
- ◇ 物业管理的主要环节
- ◇ 物业管理产生的原因与发展的过程
- ◇ 我国物业管理行业发展历程
- ◇ 物业管理在我国社会经济中的地位与作用

第一节 物业管理行业发展概述

一、物业管理行业的起源

（一）物业管理起源于英国

一般认为，物业管理作为一种有效的房屋管理模式，起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时正值资本主义上升时期，在城市化迅猛发展的形势下，大量农村人口涌入城市，造成城市房屋的空前紧张。一些房地产开发商相继修建起简易的住宅，廉价出租给工人家庭使用。但由于住宅设施简陋、环境条件差，人为破坏房屋设备设施的现象时有发生，工人们也经常拖欠租金，业主的经济收益难以得到保障。当时一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士，为其名下出租的房屋制订了一套行之有效的管理办法，引导并要求租户严格遵守，使住房秩序和居住环境有了明显的改善。希尔的做法得到了英国政府的重视，并迅速在英国推广。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。

(二) 世界上首个物业管理协会在美国成立

物业管理虽然起源于英国,但真正意义上的现代化物业管理形成于 19 世纪末期的美国。19 世纪末,美国经济正处于迅速发展的时期。伴随着建筑技术的不断进步,一幢幢高楼大厦拔地而起。在这种情况下,大厦管理问题越来越突出,于是专业物业管理机构开始出现并迅速增加,物业管理行业组织也逐渐形成。1908 年,世界第一个物业管理协会——芝加哥建筑物管理人员组织(Chicago Building Managers Organization, CBMO)成立。随后 3 年中,CBMO 先后在底特律、华盛顿和克里夫兰举行了年会,由此推动了美国第一个业主组织——“建筑物业主组织”(Building Owners Organization, BOO)的成立。CBMO 和 BOO 的成立及其积极的工作,推动了美国物业管理的发展。在这两个组织的基础上,美国又成立了“建筑物业主与管理人员协会”(Building Owners Organization and Managers Association, BOMA),它是一个地方性和区域性组织的全美联盟,代表在物业管理过程中业主和管理人员的利益。目前,美国已成立房地产经纪人协会物业管理分会,它有 100 多个地方分会,注册的物业管理师约有 15 万名。在上述组织和物业管理师的影响和推动下,美国物业管理已走在了世界的前列。

以英、美两国为开端,物业管理日益被业主和政府所重视,逐渐发展成为一个新型的服务行业。

(三) 物业管理行业产生的原因分析

物业管理之所以最初在欧美资本主义国家诞生并得以发展,主要基于以下三个原因。

1. 房地产物质形态演变使得建筑物区分所有权

房地产是人类赖以生存和发展的基本物质资料,无论是生活还是生产经营活动,都离不开物质形态的房地产。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房地产形态已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。物业硬件的复杂化和物业设施的智能化,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。

物质形态的变化自然导致权利状况的变化。随着集合式的大型、超大型社区和高层、超高层建筑的出现,数个业主共同拥有一个建筑物业逐渐成为常态。在建筑物区分所有权的情况下,单个业主仅仅对建筑物的专有部分享有所有权,共有部分共有权和共同管理权属于全体业主所有。

2. 建筑物区分所有权要求业主共同管理物业

在建筑物区分所有权状态下,全体业主对物业共同享有权利并共同承担义务,单个业主对共同的管理事项无权单方面做出决定,同时单个业主也没有义务独自承担应由全体业主共同履行的义务。不仅如此,单个业主的任何一项关于物业管事项的提议,都必须取得多数业

主的同意,成为全体业主共同决定。

3. 业主共同管理物业要求引入市场机制

从单个业主自行管理转变为全体业主共同管理,其实质就是单个业主通过管理规约将其管理权让渡给全体业主(业主大会)。业主大会行使共同管理权的方式中,最为经济和高效的方式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养护和管理。引入市场机制,由全体业主共同决定选聘物业服务企业实施物业管理,这不仅是业主共同决策权的体现,也是业主自主选择权的行使。

二、我国物业管理行业发展历程

(一) 我国香港地区的物业管理源自英国

从发展的角度来看,我国香港地区的物业管理始于第二次世界大战后的 20 世纪 50 年代。第二次世界大战前,香港人口不足 100 万,其社会经济发展和城市建设还比不上广州、上海,很少有高楼大厦,即使是最豪华的“洋楼”,也只有三四层,整幢楼房的业权仅属一个业主所有,因而楼宇、屋村管理的概念尚未形成。第二次世界大战后,一方面,由于遭到战火摧残,房屋残破短缺;另一方面,大量内地人口(主要是劳工)涌入香港,香港人口剧增。1947 年全港人口已增至 180 万,1951 年达 200 万。急剧增长的人口需要大批量地提供住所,于是一些大型楼宇应运而生,拥有百个以上单元的大型楼宇相继推出,并由房地产开发商分层、分单元地出租或出售。人口密集、业权分散的情况带来了治安等各种问题。一些大楼开始聘用专业人员为居民服务,这就是楼宇管理的萌芽。

1953 年圣诞夜,香港石硤尾木屋区发生特大火灾,5 万多人无家可归,造成了严重的社会问题。这就使港方当局酝酿产生“公共房屋计划”,并组织建设了一批批楼宇、屋村。同时,为筹划和管理好这些公共楼宇和屋村,政府特地从英国聘来了房屋管理经理,至此,专业性物业管理的概念和方法才正式被引进香港。1966 年,香港物业管理从业人员成立了英国皇家物业经理学会香港分会。同时,香港政府也注意发挥业主或物业使用人自我管理、民主管理的作用。1970 年,香港政府制定了《多层建筑物条例》,使楼宇和屋村的管理更加完善。

进入 20 世纪 80 年代,香港地区倡导“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,使管理服务更具活力、更加蓬勃发展。在此期间,香港地区成立了“私人大厦管理咨询委员会”和“香港物业管理公司协会”(1989 年)。这些组织的建立,使香港物业管理更加全面、深入,更具有群众基础和权威性。

(二) 我国内地第一家物业服务企业在深圳诞生

新中国成立后的 60 多年里,我国公有住房的总量经历了一个由小到大、再由大到小的演变过程。新中国成立之初,私有住房占绝对主导。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运动转化为国有;另一方面,政府和国有企业又建造大量的住房提供给居民和职工租用,因此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经营管理一部分公房，出租给居民使用，由各地区房管所具体负责管理和养护。城市私房国有化改造以后，城市公有住宅数量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宅，私有住宅数量又迅速超过公有住宅。

随着住房商品化进程的加快，如何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，也是在新形势下摆在房地产主管部门面前的紧迫任务。

1981年3月10日，深圳市第一家从事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，深圳经济特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，对住宅小区实施统一管理。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，开始了房屋管理工作从政府行为改变为企业行为、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。

对党政机关、事业单位和企业职工的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。深圳市莲花物业管理公司借鉴香港地区物业管理的成功做法和我国各地区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。

（三）物业管理在我国的发展历程

第一家专业化物业服务企业的成立，标志着我国内地物业管理的诞生。1993年，深圳市人民代表大会颁布了全国第一部物业管理地方性法规——《深圳经济特区住宅小区物业管理条例》，是首次以地方立法的方式对物业管理进行制度规范。

建设部在认真总结深圳和广州经验的基础上，于1994年颁布了《城市新建住宅小区管理办法》，明确要求住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式，由物业服务企业统一实施专业化管理，房地产开发企业在出售住宅小区前，应当选聘物业服务企业承担小区的管理，并与其签订物业服务合同，住宅小区应当成立住宅小区管理委员会，在房地产行政主管部门指导下，由住宅小区内房地产产权人和使用人选举的代表组成，代表和维护住宅小区内房地产产权人和使用人的合法权益，并对管理委员会、物业服务企业的权利、义务，物业服务合同内容及物业管理相关各方的法律责任等做出了规定。《城市新建住宅小区管理办法》为确立我国物业管理新体制指明了方向。

早在1993年，深圳市就开始积极探索物业管理招投标制度。深圳市住宅局首先在内部进行尝试，在新建的大型住宅小区——莲花北村用招投标的方式选聘物业服务企业。1994

年,深圳市万厦居业公司获得了该小区的物业管理权。1996年,深圳市又以旧小区鹿丹村作为试点,进行全市公开的物业管理招投标,经过激烈竞争,深圳万科物业服务公司中标,取代了原物业管理公司,从而使深圳物业管理的市场化又向前迈进了一步。

2003年9月1日,《物业管理条例》正式实施。《物业管理条例》的颁布和实施,是我国物业管理发展史上一件具有里程碑意义的大事,标志着我国物业管理进入了法制化、规范化发展的新时期。《物业管理条例》共七章、七十条,确立了七项物业管理的基本制度:业主大会制度、管理规约制度、前期物业管理招投标制度、物业承接查验制度、物业服务企业资质管理制度、物业管理专业人员职业资格制度和住宅专项维修资金制度。

2007年3月,《中华人民共和国物权法》(简称《物权法》)颁布,明确了业主对区分所有建筑物的共同管理权,奠定了物业管理的民事法律基础。根据《物权法》的立法宗旨及有关条款,国务院又对《物业管理条例》进行了系统的修订。各级政府及各级职能部门也根据实际情况相继出台或完善了一系列物业管理相关法规或规定。

2006年,全国物业管理师资格认定考试举行,1119名从业人员通过考试成为我国第一批物业管理师。2007年12月,全国首批物业管理师大会在广州举行,标志着物业管理师制度的全面推行。

2010年10月,全国首次物业管理师资格考试举行,之后每年举行一次。截至2013年,全国已有57204人取得物业管理师资格,物业管理师的注册和继续教育工作中也已全面开展。物业管理师制度是物业管理科学发展的现实选择和制度保证,必将对物业管理行业的持续健康发展产生深远影响。

2011年10月,物业管理改革发展30周年大会在深圳召开,会议对物业管理30年的发展历程进行了总结。

三、我国物业管理行业现状

我国物业管理行业经过三十多年的发展,具有中国特色的物业管理体制逐步形成,物业管理法制建设日趋完善,多渠道的市场监管得以展开,公平、公开、公正的市场机制逐步建立,服务品质和客户满意度都有了提升,一批优秀的品牌企业逐步成为行业的中流砥柱,职业经理人队伍日益壮大。物业管理对社会和谐、经济发展、吸纳就业的作用全面发挥,行业在全国范围内呈现加快推进、蓬勃发展的局面。

(一) 政策法规日臻完善

法律层面上,有全国人民代表大会及常委会通过的《物权法》和相关法律,我国最高人民法院发布的《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》和《关于审理物业服务纠纷具体应用法律若干问题的解释》;行政法规层面上,有国务院颁布的《物业管理条例》;行政规章层面上,有国家发改委、住建部印发的《物业服务收费管理办法》,住建部、财政部印发的《住宅专项维修资金管理办法》,住建部、人事部共同制定的《物业管理师制度暂行规定》,住建部修改发布的《前期物业管理招标投标管理暂行办法》《物

业服务企业资质管理办法》《业主大会和业主委员会指导规则》《物业承接查验办法》等。

（二）管理规模不断扩大

据中国物业管理协会对全国 31 个省市自治区直辖市的统计显示，截至 2014 年年底，物业管理面积约 164.5 亿平方米。从区域分布来看，经济较发达的东部地区在物业管理规模方面依然走在全国前列，约占全国物业管理面积的 44.5%。

（三）企业数量快速增长

据统计，截至 2014 年年底，全国物业服务企业约有 10.5 万家。从企业数量在四大区域的分布情况看，东部地区物业服务企业数量约有 4.8 万家，占全国物业服务企业总数的 45% 左右，远高于其他三个地区。

（四）从业队伍加速扩大

据统计，截至 2014 年年底，全国物业管理从业人员数量约为 711.2 万人。

（五）经营收入不断增加

以 2014 年为例，全国物业服务企业年经营总收入约为 3 500 亿元。一方面物业在管面积持续增加，主营业务收入稳步增长；另一方面物业服务企业在互联时代拓展多元营收渠道，行业经营总收入实现了较大幅度的上涨。

我国物业管理行业在快速发展、地位和作用得到彰显的同时，也面临着许多亟待解决的深层次问题，包括成本急剧上涨、价格调整机制缺失、从业队伍人才匮乏、部分企业生存状况堪忧、服务理念有待端正、行业责任边界不清、业主大会制度实施难、地域发展不平衡等。面对新的机遇和挑战，要促进物业管理的又好又快发展，需要整个物业管理行业的协同努力。提升行业发展的法制化、规范化水平，为物业管理正本清源，摆正企业市场定位，健全符合行业特征和市场规律的价格机制，推动行业向现代服务业的转型升级，提升从业人员的整体素质，树立标杆企业带动行业创新发展。

随着行业发展所依托的社会、经济、法制、市场环境的变化，物业管理正呈现提档升级的多元化发展态势。可以预料，今后几年行业将从法规政策的完善、监管体系的建立、定价机制的转变、税收政策的突破等方面努力打造相对宽松的外部环境；市场竞争的加剧将极大地推进这个行业的专业化、市场化、规范化进程；城镇化战略的实施将促进物业管理加速向中西部地区、中小城市推进；在重大活动实践和抢险救灾中作用的发挥将凸显行业的社会责任和专业价值；商业模式创新将对改善行业生存状况产生深远的影响。

四、物业管理在我国社会经济中的作用

（一）有助于改善人居环境

无论是作为生活资料的居住物业，还是作为生产资料的办公、工业和商业物业，良好的物业服务不仅能够改善居住环境和生活品质，而且有利于提高工作效率和生产效能。目前，我国城镇居民住房短缺问题基本解决，居民住房需求进入面积增加与质量提高并重、从单纯的生存型需求向舒适型需求转变的新阶段。提高居住质量，既要靠住宅建设的科技进步，大