



普通高等教育土建学科专业“十一五”规划教材

高等学校工程管理专业规划教材

Gaodeng Xuexiao Gongcheng
Guanli Zhuanye Guihua Jiaocai

物 业 管 理

东南大学 黄安永 编著

中国建筑工业出版社

普通高等教育土建学科专业“十一五”规划教材
高等学校工程管理专业规划教材

物 业 管 理

东南大学 黄安永 编著

中国建筑工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理/黄安永编著. —北京: 中国建筑工业出版社,
2007

普通高等教育土建学科专业“十一五”规划教材. 高等
学校工程管理专业规划教材

ISBN 978-7-112-09408-0

I. 物… II. 黄… III. 物业管理—高等学校—教材
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 181818 号

普通高等教育土建学科专业“十一五”规划教材
高等学校工程管理专业规划教材

物 业 管 理

东南大学 黄安永 编著

*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京永峥排版公司制版

北京蓝海印刷有限公司印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 30¼ 字数: 735 千字

2008 年 1 月第一版 2008 年 1 月第一次印刷

印数: 1—3000 册 定价: 40.00 元

ISBN 978-7-112-09408-0

(16072)

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)

本书从基本概念入手,从城市化、市场经济、可持续发展、环境保护以及构建和谐社会高度运用市场学、社会学、价格学、建筑物区分所有权理论、代理理论、顾客让渡价值理论等学科理论知识,系统地介绍物业管理内容、宗旨、性质;详细地分析物业管理市场运行规律与机制,价格的确定与定价标准,物业服务理念、内容与标准,以及早期介入、物业承接查验、前期物业管理与日常物业管理的内在区别;对物业管理招标投标、档案与客户关系管理及企业进行 ISO9000、ISO14001 贯标也做了相应分析。本书注意理论联系实际、指导实践,按照物业管理服务流程与程序、注重实用性、可操作性、规范性以及知识体系的完整性和多视角分析评价。

本书可以作为高等院校工程管理及相关专业的教材和教学参考书,也可以作为从事物业管理研究人员及管理人士的参考用书和房地产、物业管理咨询公司、中介公司的工具书。

* * *

责任编辑:牛松 张晶

责任设计:董建平

责任校对:孟楠 刘钰

前 言

中国物业管理是改革开放、住房制度改革、房屋商品化、产权多元化的产物。1981年3月10日,第一家物业管理企业在中国市场经济的实验地——深圳诞生。物业管理伴随着中国城市化与房地产发展而发展,1992年我国城镇居民住房商品化市场覆盖率不到20%,但到2002年我国城镇居民住房商品化覆盖率已达到95%。广大购房者(业主)已成为物业管理消费市场的主体,据有关部门统计,1992年中国物业管理企业主要分布在南方经济发达地区仅2000多家,而到2006年已有3万多家物业管理企业遍及全国各地,从业人员超过300多万人。物业管理已成为我国最具活力的第三产业。在北京、上海、深圳,物业管理已占有一定GDP份额。随着物业管理市场不断拓展,物业管理人才需求的紧缺凸显出来,许多高等院校根据经济发展需求已开设了相应的课程,设立了物业管理专业,这门新学科便开始诞生、发展起来。

本书是基于以下基础完成的:

(1) 作者于1996年7月在全国高校中最早成立了物业管理研究所,开始关注物业管理,并进行了相关课题研究,先后完成了物业管理模式、绿色物业管理开展、旧住宅小区的物业管理、房管所改制、普通住宅物业管理服务标准、运用神经网络对物业服务价格影响因素分析等部、省、市、企业诸多课题,积累了一定理论资料;

(2) 作者曾参加主持全国第一个物业管理公开招投标“百家湖花园”、毛泽东家乡湘潭市人民大厦政府办公楼、江苏省人民法院、南京地税大楼等几十个重大项目的物业管理招标。熟悉目前我国物业管理企业的服务水平,掌握了物业管理第一手资料;

(3) 作者曾承担了物业管理企业经理、部门经理培训,在校招收了两届物业管理企业经理的硕士研究生班,并为物业管理师考前培训班授课,了解了目前我国物业管理人才状况;

(4) 作者围绕着房地产、物业管理出版了12本著作,主审了3本,参编了3本,这些论著在一定程度上反映了我国当前物业管理有关科研和应用的成果。

近年来随着国家明确规范发展物业管理之后,《物业管理条例》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《业主大会规程》、《物业管理企业资质管理办法》等先后颁布出台,2007年3月16日第十届全国人大第五次会议通过《中华人民共和国物权法》将为中国物业管理带来新的活力,也为教材反映时代最新内容提供了依据。

本书编写结构体系如下:

绪论:主要介绍城市发展、城市管理与物业管理的关系,目前国内外物业管理发展状况以及物业管理课程的学习方法。

第一篇 物业管理基础与理论(第一章~第十二章)

该篇中运用了市场经济理论、建筑物区分所有权理论、委托代理理论、社区理论、可持续发展理论、顾客让渡价值理论、价格理论、人力资源管理理论、神经网络理论等相关理论来进行分析:物业管理市场运行规律和机制;物业管理服务理念、服务特征、服务标

准化；物业服务价格的构成与影响因素；物业管理人力资源的招聘、培训、考核；运用法律法规确立了业主、业主大会、业主委员会与物业服务企业各自法律地位；运用风险管理理论剖析物业管理风险产生的原因，帮助物业管理企业加强风险管理全过程控制，增强风险意识，学会风险规避；分析社区管理与物业管理的联系与区别，进一步推动社区文化开展，成为构建和谐社区的主力军，使物业管理快速健康发展。

第二篇 物业管理运作与实践（第十三章～第二十三章）

该篇中按照物业管理运作程序，运用相关理论和法律规章，注意解决物业服务中的实践问题。介绍物业管理组织形式及机构设置时，不局限于对目前机构形式的分析，还介绍了国际上新型的虚拟组织形式，网络组织形式；介绍物业管理招投标时，不仅介绍了招投标程序，而且重点介绍了投标书的编写内容及技巧；介绍物业服务合同时，重点介绍了各类合同特点，帮助企业签订服务合同时规避风险；介绍物业管理早期介入，前期物业管理及日常物业管理时，注重分析各自的特点，特别强调了开展房屋维修、设施设备维保、环境卫生、绿化管理、治安管理及车辆道路管理等公共基础性管理、服务时要严格规范，按照标准进行管理服务；介绍物业管理档案和客户关系管理时，强调运用客户满意度来开展工作，树立以客户为中心的服务模式；介绍物业经营管理时，围绕着对房地产开发投资或置业或租赁或评估做了较详细分析，使物业服务企业尽早地进入经营管理，增加收入，减少亏损，使物业服务企业处于良性循环之中。

在本书编著过程中，得到了谢瀛洲、毛鹏、王恩东、贺薇、高平、王金生、葛春辉、郭娜朵、黄亚迪、蔡洪平、周林、陈园、郑明标、王宇辉、熊日月、蔡伟珍等同志的帮助。有的与作者共同参与课题研究，有的做了大量誊写、绘图、校对等工作，并提出了一些好的建议，为本书出版付出了辛勤劳动，在此向他们表示感谢。

本书在写作过程中，还参考了国内外专家学者论著，在此同样表示谢意。

在书稿即将完稿时，还要感谢建设部房地产业司、全国物业管理协会等有关领导多年来给予的帮助与支持。特别要缅怀建设部侯捷原部长，在我刚刚进入物业管理研究，1996年7月即将出版第一部专著时，是他为书题词“强化物业管理、提高服务质量”来支持我的学术研究。所以与其说这本书是作者的成果，不如说是广大从事物业管理工作者的辛勤劳动结晶更为确切。

本人认为物业管理这门学科较新，虽然已发展了二十多年，但与成熟的学科比，理论体系尚不完备。物业管理本身就诞生于中国经济的转型期，社会变革、体制转轨、企业转制、观念碰撞都折射到物业管理服务这个新行业中来，因此物业管理出现的各类矛盾、纠纷就不难理解了。同时也留下了许多问题值得人们去研究和探讨。由于本人学术水平有限，书中难免有疏忽，甚至出现错误，敬请各位读者、同行批评指正，对此本人表示由衷的感谢。

目 录

绪论	1
思考题	11
第一篇 物业管理基础与理论	13
第一章 物业管理基础知识	15
第一节 物业管理基本概念	15
第二节 物业管理性质与特征	18
第三节 物业管理类型与内容	19
第四节 物业管理的宗旨与功能	21
思考题	23
第二章 物业管理市场及运行规律	24
第一节 物业管理市场概念与分类	24
第二节 物业管理市场供求关系	26
第三节 物业管理市场运行规律	31
思考题	34
第三章 物业管理服务开展的主体	35
第一节 业主、业主大会、业主委员会	35
第二节 物业服务企业	40
第三节 行业协会及政府行政主管部门	44
思考题	45
第四章 物业管理开展的理论基础	46
第一节 物业管理与建筑物区分所有权理论	46
第二节 物业管理与委托代理理论	54
思考题	58
第五章 物业管理与社区管理	59
第一节 物业管理在构建和谐社区中的作用	59
第二节 物业管理与社区管理的联系与区别	61
第三节 社区文化	65
第四节 推动物业管理开展的三部曲	68
思考题	70
第六章 物业管理与环境保护	71
第一节 城市环境保护基础知识	71
第二节 环境保护研究理论简述	76
第三节 物业管理推动了环境保护	78
思考题	80

第七章 物业管理服务与标准	81
第一节 物业管理服务	81
第二节 正确处理好物业管理与服务的位置	84
第三节 顾客让渡价值理论在物业管理中的应用	85
第四节 物业管理服务标准化	88
第五节 物业管理服务标准制定	92
思考题	95
第八章 物业管理服务与价格	96
第一节 物业管理服务价格的形成与定价目标	96
第二节 物业管理市场供求规律与服务价格构成	100
第三节 运用神经网络理论建立物业管理服务与收费标准	104
思考题	111
第九章 物业管理风险管理与防范	112
第一节 物业管理风险基础知识	112
第二节 物业管理风险的内容	115
第三节 物业管理风险管理全过程	118
第四节 物业管理风险规避与防范措施	124
思考题	128
第十章 物业管理与人力资源管理	129
第一节 物业管理行业人才危机	129
第二节 人力资源的基础知识	131
第三节 员工的招聘与培训	136
第四节 绩效考核与薪酬管理	143
思考题	149
第十一章 物业管理法规基础知识	150
第一节 物业管理法规基本概念	150
第二节 物业管理法律关系	151
第三节 物业管理法律责任	155
第四节 《物业管理条例》	159
第五节 公共契约制度	164
思考题	169
第十二章 物业管理综合效益与绩效评价	170
第一节 物业管理综合效益	170
第二节 物业服务企业的绩效评价	175
第三节 物业管理中数据包络分析法运用	182
思考题	187
第二篇 物业管理运作与实践	189
第十三章 物业服务企业的组织形式与机构设置	191
第一节 物业服务企业的组织形式	191

第二节 物业服务企业的机构设置	199
第三节 物业服务企业的管理机制	203
思考题	206
第十四章 物业管理委托与招标	207
第一节 物业管理的委托	207
第二节 物业管理招标投标概述	208
第三节 物业管理招标投标程序	213
第四节 物业管理投标书编写	218
第五节 物业管理投标的技巧与策略	225
第六节 应用层次分析法开展物业管理招标投标	228
思考题	234
第十五章 物业服务合同	235
第一节 物业服务合同的概述	235
第二节 前期物业服务合同	240
第三节 物业服务合同	242
思考题	246
第十六章 物业管理早期介入、承接查验与前期物业管理	247
第一节 物业管理早期介入	247
第二节 物业的承接查验	255
第三节 前期物业管理	262
第四节 装修管理	267
思考题	271
第十七章 房屋建筑主体的修缮管理	273
第一节 房屋修缮管理	273
第二节 房屋修缮内容	281
第三节 房屋修缮管理内容	287
第四节 房屋养护	292
思考题	297
第十八章 物业设备管理	299
第一节 物业设备管理基础知识	299
第二节 物业设备运行管理	307
第三节 物业设备更新改造	311
思考题	315
第十九章 物业公共区域管理与服务	316
第一节 物业环境卫生管理与服务	316
第二节 物业环境绿化管理与服务	327
第三节 安全管理与服务	335
第四节 车辆停放管理与服务	347
思考题	353

第二十章 物业管理中的财务管理	355
第一节 财务管理基础知识	355
第二节 物业服务企业财务管理	362
第三节 物业管理服务费的核算与收缴管理	364
第四节 物业管理专项维修资金	373
思考题	376
第二十一章 物业管理档案管理与客户关系管理	377
第一节 物业管理档案管理	377
第二节 客户关系管理	383
第三节 客户满意度	389
思考题	398
第二十二章 物业服务企业形象与实施 ISO 9000 及 ISO 14001	399
第一节 物业服务企业的企业形象设计	399
第二节 礼仪在物业服务企业形象中的作用	407
第三节 物业服务企业与 ISO 9000	411
第四节 物业服务企业与 ISO 14001	420
思考题	423
第二十三章 物业经营管理	424
第一节 物业经营管理内涵	424
第二节 收益性物业的评估	430
第三节 房地产开发投资与租赁管理	441
思考题	452
附录	453
附录 1 物业管理条例	453
附录 2 前期物业服务合同（示范文本）	461
附录 3 中华人民共和国物权法（摘录）	471
参考文献	474

绪 论

城市是社会经济发展的产物，城市的发展推动了社会的进步。城市管理随着城市的产生而产生，随着城市的发展而发展。中国城市化迅猛的进展，加快了物业管理在中国的诞生。物业管理为中国城市现代化奠定了基础，正确地认识到现代化城市特点，全面推行、实施物业管理，对提高城市管理效率具有重要意义，对中国的城市化健康发展、社会安定，起着非常重要的作用。同样，城市化发展对物业管理要求也越来越高，也必将促使物业管理学科快速发展。

一、城市发展与城市管理

(一) 城市的基本概念

城市是人口、经济、科学、文化和社会化活动相对集中的社会经济综合体，是随着社会发展而产生并发展起来的。它与农村有着许多不同点：

1. 城市是市场经济的产物

农村是自给自足的自然经济的产物，它是在生产力较低、商品经济还不够发达的情况下形成的。随着生产力的发展，社会分工越来越细化，人们为了适应社会化大生产的需要，便相对集中地居住与生活，于是形成了城市。城市聚集了各种职业群体，并为他们从事各种经济社会活动提供了物质条件，比如工业厂房、办公大楼、商店、住宅以及公用设施等。完善的物质条件反过来又会促进生产力发展和城市化发展。

2. 城市是现代文明的产物

传统的农村是超稳定的，城市则不然。城市建设日新月异，城市文化瞬息万变，要求人们的思维方式和生活方式也随着时间的转变而有所转变。它具有现代意识，即体现在具有解放思想、破旧立新、与时俱进的思想；具有现代文明的精神及理念，即体现在城市规划、城市建设、城市管理上。

3. 城市具有较高的群体意识

城市是一个高度密集的聚居点，群体意识要比相对分散的农村重要得多。作为一个农村人，可以在某种程度上离群独居；而城市人则不同，时时、处处、事事都是人群的一分子，因此需要注意公共道德，维护公共秩序，优化公共形象。

4. 城市具有强烈的环境意识

环境是人类赖以生存的基础，也是发展生产、繁荣经济的物质基础。不同于农村的广阔天地，城市具有边界性和局限性，人口又相对集中，人类对原生环境的干预也越来越大，如果不注意环境保护，其自然因素就会发生不同程度的变化，影响城市的可持续发展。例如人类创造的城市建筑群影响到原始环境中的辐射强度、日照、温度、风向等方面；又如城市建筑、道路和市民的经济活动，同样影响着水的循环再分配、水量、水质和地下水等原生状态；再如城市中不断增加的地下设施，破坏了土壤的原生结构，给自然环境带来了破坏，同时产生城市公害：空气污染、水质污染、噪声污染、固体废弃物污染等，所以居住在城市里的人们一定要有环境保护意识。

（二）城市的功能与特征

城市，尤其是中心城市具有生产、贸易、信息、政治、科学、教育、文化和服务等多种职能，因此其综合功能更加显著。具体体现为以下几个方面：

1. 城市是现代社会的经济中心

城市是一个广阔的市场，它一方面大量吸收市区以外提供的原材料和农副产品；另一方面又为社会提供大量的消费资料，为各行各业提供设备、技术和人力资源，从而推动生产力的发展。

2. 城市是现代社会的政治中心

政府以城市为基地，制定和颁布国家的各项方针、政策和法规，召开各种重大的政治性会议；通过设在城市里的政府机构领导和协调地区、国家和地区间的社会经济活动。

3. 城市是科技、教育、文化中心

城市经济水平发展较高、科技力量雄厚，聚集众多的各类人才，拥有许多高等院校和科研机构；城市创造和保存了人类丰富的艺术宝库：一大批图书馆、展览馆、博物馆、纪念馆，使城市成为科技、教育和文化中心。

4. 城市是消费中心

城市一方面人口相对集中，消费量大；另一方面经济发达，消费水平高。城市拥有大量的基础设施、各项公共事业及服务行业，如住宅、交通、卫生、医疗、饮食、旅游等，因此，城市又具有服务中心的功能，是第三产业发展的重要保证。

城市的各种功能相互联系、相互制约，形成了一个城市功能综合体。人类文明对城市建设的投入以及现代高科技的涌现，使得城市形态的塑造更体现出智能化和现代化内涵，具体表现为四大特征：

1. 扩散化

由于城市化进程中，出现了郊区化和逆城市化现象，城市人口由原来过分集中分布在城市中心地区，转变为向城市四周更广大的地区扩散，城市范围不断扩大，导致城市与周边地区的进一步融合。由一系列大城市及其往返带融合而成，在地域上连成片的城市区域就是大城市区。例如：由吴良镛先生提出来的北京、天津、唐山的“京津唐都市圈”，以上海为中心的“长江三角洲都市圈”，以广州为中心的“珠江三角洲都市圈”。围绕着都市圈内的城市，又进一步细化提出城市间的活动半径。例如：上海都市圈内的南京，又提出一小时交通的城市圈。东北到镇江、丹阳、扬州、仪征，西南到马鞍山、芜湖，构成了一种生活舒适、协调、方便的城市空间形态。

2. 信息化

城市的交通发达，为信息传递奠定了物质基础；城市和其他地区的广泛联系，为它提供了大量信息来源；城市政治、经济和社会发展中心又为信息传播提供了保证；20世纪80年代后出现的计算机、宽带网、移动通信等高科技产品，又使城市进入了一个信息化时代。

3. 高层化

随着现代建筑科技的发展，建筑业解决了高层设计、施工、管理难题以后，大城市的建筑就随着人口的逐步增长，而不断地向高层空间扩展。尤其是中国人口众多，城市土地少的情况下，通过建造高层住宅区，一来解决老百姓住房问题，二来节约土地，合理使用

每一寸土地，为城市的可持续发展留下了宝贵的空间。

4. 生态化

20 世纪 70 年代以后，环境建设已成为世界各国共同关注的话题，世界只有一个地球，维护城市生态平衡，绿化城市，美化家园，与自然和谐共存，已成为各国政府及各个城市的共同目标。加强城市环境整治，清理、调整道路，优化建筑布局，大力植树造林以净化空气、减低噪声、消除尘埃、实行垃圾袋装化，促进城市文明，提高城市形象，保护环境和维持生态的平衡，已成为当今城市环境建设的重点。

（三）中国的城市化发展

城市化是传统的农村社会向现代化、先进的城市社会转化的社会与经济的发展过程，城市化是生产工业化、社会化和现代化的产物。

随着改革开放的不断深入、市场经济秩序的建立，中国的现代化在提速，农村城市化、城市现代化进一步加快。我国的人口和产业迅速向城市地区流动和聚集，大城市地带和城市群逐步形成。中心城市的吸引力和辐射作用不断增强，星罗棋布的小城镇蓬勃发展。从 1978 年我国实行改革开放，到 2000 年全国城镇人口达到 3.89 亿人，城市化水平由 1978 年的 17.92% 提高到 2000 年的 31.87%，20 年中提高了 13.95 个百分点。年均增长 0.63 个百分点，设城市达到了 663 个（1978 年为 193 个），建制镇总数由 1978 年的 2173 个增加到 19780 个。随着新世纪的到来，中央十六届六中全会根据中国国情及资源分布情况审时度势提出了城市化发展。到 2005 年，我国的城市化水平已达到 42.99%，城镇人口已达到 5.62 亿人。设城市达到 661 座。详见表 0-1。

改革开放以来，中国城市发展基本情况

表 0-1

年 份	全国人口/万	城镇人口/万	城镇化水平%	城市总数/座	建制镇总数/个
1978	96259	17245	17.92	193	2173
1980	98705	19140	19.39	223	2874
1985	105851	25094	23.71	324	7511
1990	114333	30191	26.41	467	—
1995	121121	35174	29.04	640	15043
1998	124810	37942	30.40	668	18800
2000	125102	39869	31.87	663	19780
2001	127627	48064	37.66	662	20385
2002	128453	50212	39.09	660	19811
2003	129227	52376	40.53	660	19588
2004	129988	54283	41.76	661	19171
2005	130756	56212	42.99	661	—

城市化不是人为造市，而是经济发展的必然结果。通过城市化的过程，集中了人口和生产要素，扩大了市场范围，提高了聚集效益，同时也改变了人类精神面貌，提高了人类文化素质，充分发挥了人类的潜能。

城市化程度，常用城市化率（城市化水平）这个术语来表示，它是衡量一个国家和地区经济发展水平的重要标志，也是衡量一个国家或地区政府管理水平的重要标志。城市化率的测定和表示方法是多样的，目前常用法国学者菲利普·潘什梅尔德一个公式来表示城市化指数。

$$\text{城市化率} = \frac{\text{地区城市人口密度}}{\text{农村人口密度}} \times \frac{\text{城市人口}}{\text{全国总人口}} \times 100\%$$

城市化过程是按照城市聚变引力规律进行的。在城市化过程中，人口生产要素的集中会释放一种新的物质和精神能量，随着这种能量的积累，会创造出开放型大城市的现代文明。城市化是人类社会发展的大趋势，能够改变原有的落后面貌，能够让越来越多的人享受到现代化城市的生活。同时，对城市的资源、空间、管理带来了压力，给人类社会带来许多难题和困扰，出现了“城市病”的问题，通常反映为“三大难题”：

1. 人口老龄化与就业问题

随着城市人口高度集中，医疗保健措施的完善，现代化城市中面临着人口老龄化问题。按照联合国规定：凡60岁及以上人口占总人口的10%以上，或65岁及以上人口占总人口的7%以上就属于老年型社会。人口老龄化将给社会、政治、经济、人口、规划带来一系列影响，人口的老龄化已成为世界性问题。据统计，一些发达国家已达到人口老龄化的指标（65岁及以上人口占总人口的7%），属于老年型国家，如瑞典为16.9%，瑞士为13.7%，德国为13.6%，法国为12.5%，美国为11%，日本为9%。我国经济发展不平衡，各省市自治区人口老龄化程度也不一样，上海65岁及以上人口已达到7.3%，成为中国第一个老年型人口社区。如果我国继续执行一对夫妇只生一个孩子的政策，则老龄化系数急剧上升，到2010年将达到15%，老人的健康保健、疾病治疗、老有所养、老有所乐等社会问题将更加突出表现出来。

同样，城市规模不断扩大，人口不断集中，城市人口就业问题越发尖锐地显现出来。就业问题不仅是城市社会问题，更是一个重大的政治问题，直接关系到百姓的切身利益和社会的稳定。如果城市经济增长缓慢与人口过度增长而产生不协调，在城市劳动力总供给大于总需求的格局不发生根本转变的前提下，增加就业，减少失业，扩大劳动力总需求始终是城市管理中的一项长期艰巨的任务。

2. 城市环境问题

环境是人类赖以生存的基本条件，是发展生产繁荣经济的物质基础。随着人口大量地涌入，城市各类经济社会活动聚集，就给自然环境带来了破坏，而这种破坏程度超过了自然环境所能吸收的能力时，就会产生人们共同憎恶的“公害”，现代化城市“公害”主要表现为四个方面：

- 1) 空气污染——主要是工农业生产、火力发电和交通运输造成的污染；
- 2) 水质污染——工业或民用的有机污染物通过下水道或地面排水系统排向了某一水域，从而给这一水域带来了危害性的影响；
- 3) 固体废弃物污染——工业加工所产生的固体废弃物、民用垃圾（例如电池）、废水处理渣；
- 4) 噪声污染——主要来自交通运输的噪声、工业噪声、生活噪声以及市政工程和建筑施工的噪声等。

城市环境问题是一个全球性问题,城市环境污染日趋严重、威胁和损坏人类的身体健康,影响动植物生长。1956年日本熊本县俣湾地区某化工厂排出的含有水银的废水流入水湾,水银在鱼虾内沉积,人吃了这种鱼虾就得了一种神经错乱的怪病,称为“水俣病”,并造成很多人死亡。据有关方面统计,城市癌症发病率高于农村,工矿区高于一般城市居民区,环境污染不仅给人们的生活和工作带来了不良影响,而且浪费宝贵资源,经济上造成重大损失。仅污水一项我国每年造成的直接经济损失就是几百亿元。

3. 社会治安问题

良好的社会治安是城市经济发展和百姓安居乐业的保证。在当今世界,无论是发达国家还是发展中国家,由于社会结构剧烈的动荡与变化,城市社会治安成为困扰城市管理者的重要难题。一方面,城市是一个区域的经济、政治、文化中心,有着积极重要的地位与作用,再加上城市人口密集、构成复杂、流动性大等特点,容易成为社会治安问题最突出的区域;另一方面,城市居民生活的社会化程度一般比较高,随着社会经济的发展,特别是第三产业的发展,城市居民间的相互依存关系日益密切,衣食住行几乎都要通过交换才能实现。因此,人与人之间的交往极其频繁,这就必然为各种社会治安问题的发生创造了条件;再一方面城市贫困问题的出现与加剧导致了社会治安不断恶化。无论是发达国家,还是发展中国家,其城市都普遍存在着贫困问题,一些人处于社会最底层,住在贫民区里,在饥寒交迫之中挣扎,可谓度日如年;另外一些人整天出入高档宾馆酒楼,挥金如土、花天酒地、珠光宝气,社会财富不均、贫富分化、社会地位的悬殊,以及获得手段的非正常化,更直接激发起被剥夺者的强烈的心理震荡与社会的不公平感。社会风气不正、治安混乱,随之而影响的是青少年犯罪、吸毒、嫖娼、酗酒、格斗、自杀等问题,它损害了城市形象,制约了城市文明的发展。

二、物业管理是城市管理的重要载体

(一) 现代城市管理

城市管理内容极其丰富,它是一个系统工程,涉及面很广。随着现代化建设发展,其管理内容也在不断增加、不断变化。通常城市管理主要包含四个部分:

1. 城市经济管理

经济运作和发展是城市管理中心的工作内容,它直接关系到城市的繁荣和文明,各级政府都十分重视。在计划经济时代,政府直接参与制订计划和管理经济,每年工农业产值分配到各个行业,各个企业规模、效益以及产品分配都要管。进入市场经济以后,政府逐渐地由微观经济管理转向宏观经济计划指导管理,运用法律和经济杠杆以及政府制定的政策对各种经济活动进行有效的控制、指导、协调,促进城市功能的发挥。

2. 城市的社会管理

城市社会管理主要是对人的管理。城市中的人按一定社会关系和生产关系,在共同环境里(城市里)生产、生活,为了使城市里的人生活在一个有序良好的社会环境里,必须对城市进行有效的管理。其管理的内容是:人口管理(户籍管理)、社会秩序和治安管理、城市文化和道德管理(公民思想道德教育,科学文化建设)等。在当今知识经济信息时代,城市的社会管理还应重视对信息的传递、沟通进行管理和建设。报刊、电话、电视、计算机、网络已进入城市居民家中,并在家庭生活中占据着重要的地位,因此要积极引导居民接受健康信息,对内容不健康的信息自觉加以控制,增强居民辨别是非的能力。

3. 城市基础设施建设管理

城市基础设施是城市居民生活必不可少的物质基础,它已渗透到人们的衣、食、住、行中。长期以来,这些基础设施是政府单一投资和管理的,由于政府资金投入与经济发展的速度不相适应,基础设施始终是经济发展的瓶颈。随着改革开放的不断深入,许多地方政府改变了过去的做法,出台了相关的政策鼓励民间投资基础设施建设。例如江苏省2003年出台了《关于进一步推进江苏省城市市政公用事业的改革意见》,允许社会资金投资入股,建设城市市政公用项目,政府鼓励社会经济组织和个人参与改组改造市政公用存量资产,以经营城市的手段开发市政公用潜在资源,逐步建立起多元化城市市政公用事业投资机制。今后政府将采取多项措施开发利用城市道路、供水、排水、供热、供气、客运、垃圾和污水处理、城市绿化等市政公用资源,其中包括出让相关专营权和冠名权,允许有资质的企业通过公开竞标获取特许经营权。进一步开发资本市场,采取独资、合资、合作、股份制、BOT(建设—运营—转让)等多种形式,鼓励外资和国内各类社会资本投资城市市政公用事业,运用TOT(转让—运营—转让)等手段,将现有供水、供气、供热等企业的国有存量资产进行整体或部分转让,提高存量的资产运行效率。(新华日报2003年1月28日)

4. 城市生态管理

城市生态是指由城市地区内的自然、生活和生产三大方面所构成的一种自然和谐的系统状态。城市生态管理内容主要是指人类生存、生产、生活及社交环境的管理。加强城市环境管理主要表现在以下四个方面:首先,加强城市环境管理,有利于减少和控制环境污染。据有关资料统计,我国城市污染中有70%是由于管理不善而造成的,加强城市环境管理是减少与控制环境污染的根本出路;其次,加强城市环境管理是保护城市居民身体健康的需要,工业排放的废气、废水中,有许多放射性物质和有机致癌物质,这些物质如果不加处理,就会危害城市居民身体健康,甚至造成生命危险;再次,加强环境管理是促进城市经济发展、提高经济效益的需要。加强对城市环境管理,就是对污染源采取综合管理和科学运用,化害为利,变废为宝,促进城市经济发展;最后,加强城市环境管理也是美化城市的需要。通过建立环境监测网络加强管理,植树造林、种花种草,美化环境,使城市居民居住在一个优美、舒适、宁静、祥和的环境中。生态管理具体内容详见第六章,物业管理与环境保护。

(二) 物业管理在现代城市管理中的作用

1. 物业管理根除了城市建设中的“重建轻管”的思想

在我国城市建设中,“重建轻管”思想由来已久,有的地方达到了根深蒂固的境地。由于“重建轻管”,许多房屋建设者只求自身经济利益,建房不为住房想,建房不为管理想。建造的房屋,有的偷工减料,有的粗制滥造,如果按照建设部颁布的新房接管验收标准进行验收,则很难找到一栋完全符合标准的。更为严重的是,有的隐患当时还查找不到,如地下管道未接通,甚至未铺设,这样的房屋交付使用后,住房者苦恼,房管者为难,不仅维修经费难以承担,甚至找不到毛病所在。

许多城市管理者因循守旧,缺乏研究和探索新的管理方法的积极性,致使城市新建小区沿袭过去按部门分散管理的方式,弊端很快暴露无遗。小区内住户邻里之间,有的乱圈用地和乱搭建;有的自封阳台;有的占用走廊、过道,乱堆放杂物;有的只顾自家装潢,

而不考虑整个结构的安全,私自拆毁承重墙。这些不仅导致了原有建筑格局、景观和房屋的使用功能的过早破坏,使社会财富遭到不应有的损失,而且还破坏了城市的定位、市容市貌的完美,也常造成邻里间的矛盾纠纷。

实行物业管理之后,上述现象可以得到有效的制约和规范。因为物业管理是企业经营型服务管理,房屋在这种管理体制下,也像其他商品生产一样,其价值在于使用。房屋必须经业主的检验,必须有一定的保修期。代表房屋业主和住户利益的物业管理部門,按照这一原则参加组织验收,不合格的要维修达标,并按政府有关政策规定,收取一定比例的养护费作为维修管理的启动资金,从而对房屋建设者的“重建轻管”思想行为产生制约和规范作用。

同时,物业服务企业作为业主和使用人的委托管理者,根据对所经营的房屋(物业)保值、增值考虑,以及维护业主和使用人的权益,必须制定相应的管理章程和条约,并与使用者签约。从而规范住户的行为,防止房屋结构的损害,保证住宅小区(楼宇)整体功能和建筑格局的完美,符合城市规划要求。

2. 物业管理促进房地产业的健康发展

中国城市化的提速,带来了房地产业的迅猛发展,大量住宅小区、高层楼宇遍布全国各大城镇,然而其管理质量、环境美化程度又成为老百姓购房的重要考虑因素,而物业管理正可以解决老百姓的“心病”,使建好的房屋管理更加到位,使环境更加优美。

(1) 良好的物业管理将改善开发商形象

竞争机制是现代市场机制的基本要素之一。市场经济越发展,竞争越激烈,越能体现出企业的素质。市场竞争,使消费者的地位日益上升,谁赢得了消费者,谁就赢得了市场,就能产生效益。要想赢得消费者的信赖,不是靠形式主义和应酬式的突出表现,而是靠物业管理的内容、质量、水平去获得商业信誉,从而提高物业价值及开发商的信誉。良好的物业管理可以使消费者从心理上建立起对企业的信任感,从而赢得消费者的认可。

(2) 物业管理为房地产开发提供服务,有利于房地产业的健康发展

随着社会经济的不断发展,人们在追求小康生活时,对住宅要求也在不断地变化,由室内走向室外。以前大多数购房者考虑的因素是地段、房价、面积和朝向,随着经济能力的改善,越来越多的购房者选择房屋时,注重内外环境、公共设施、活动空间等。注重小区的外部环境是指绿地面积、配套服务设施、空间环境、活动场所、物业管理水平等。许多城市物业管理工作开展滞后,严重制约着住宅市场的健康发展,据有关部门统计,到2006年6月底,已有1.44亿多平方米的商品房空置,积压了3000多亿资金,其中一个重要原因就是物业管理不到位,或由于住宅小区开发时缺少物业管理规划,以致建好后无法开展物业管理工作,因此许多人不愿意购买此类房屋。

3. 物业管理为政府解决“城市病”做出了贡献

城市病是城市生存空间中的人与自然、人与社会以及个人与个人之间关系严重失调或冲突的表现。各个城市管理者都在群策群力解决这类社会问题。市场经济条件下社会化专业化的物业服务企业可以帮助解决这些社会问题。比如,物业管理的治安护卫工作,是为防盗、防破坏、防意外以及人为突发事故而对住宅小区(楼宇)进行一系列管理,以创造一个宁静的、安全的、舒适的、安居乐业的生活环境,对社会犯罪起到防范、制约作用;又如物业服务企业开展清扫保洁、垃圾分类收取、垃圾袋装化、园林绿化等多项工作,就