

21世纪高等院校教材

# 物业管理原理

主 编 宋建阳 林媚珍

副主编 滕 丽



科学出版社

21 世纪高等院校教材

# 物业管理原理

主 编 宋建阳 林媚珍

副主编 滕 丽

科学出版社

北京

## 内 容 简 介

本书是为物业管理专业和房地产经营管理、不动产管理、城乡规划管理等相关专业编写的 21 世纪高等学校教材。全书结合多年来国内外物业管理理论与实践的发展成果,对物业管理的性质、物业管理的基本理论和相关理论、区分所有建筑物的管理、物业管理的法律责任、物业服务企业、物业服务产品、物业服务市场、物业管理资金等物业管理的一些根本性问题进行了阐述。本书的理论逻辑严谨,观点新颖,资料现势性强,能够启发学生对物业管理的真正面貌和未来发展做出思考。

本书既可以作为高等学校物业管理专业和相关专业的教学用书,也可以作为物业服务企业的培训教材,并可以作为政府有关部门和科研机构的参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理原理 / 宋建阳, 林媚珍主编. —北京: 科学出版社, 2016.6  
21 世纪高等院校教材  
ISBN 978-7-03-048455-0

I. ①物… II. ①宋… ②林… III. ①物业管理-高等学校-教材  
IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 119661 号

责任编辑: 杨 红 宁 倩/责任校对: 王晓茜  
责任印制: 赵 博/封面设计: 迷底书装

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

北京文林印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2016 年 6 月第 一 版 开本: 787×1092 1/16

2016 年 6 月第一次印刷 印张: 12 1/2

字数: 296 000

定价: 36.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

# 前 言

2012年9月教育部发布的《普通高等学校本科专业目录》中，“物业管理”成为管理学下属的二级专业，结束了其很长一段时间中只能作为备案专业的历史。这对物业管理教育无疑是一个很好的发展机遇，同时对物业管理教材建设又是一个新的挑战。作为一个本科专业，需要一门阐明学科基本理论的课程，也就是说，需要一本阐述物业管理理论问题的教材。

在我国出版的教材中，对于物业管理的解释，长期以来，都是沿用《物业管理条例》中的定义，但这只是一个适法解释，并非是物业管理的真正面貌。《中华人民共和国物权法》中，把原来习惯的称谓“物业管理公司”改为“物业服务企业”，也不是仅仅为了强调服务意识那么简单。

物业管理的理论与管理学、社会学、法学、经济学、行政学等多个学科的理论密切相关。本书从多学科的角度，从国外一百多年来开展物业管理活动的实践中，提出了从管理范畴和管理结构上诠释物业管理。从市场经济的角度，把物业服务企业定义为“社区服务产品的供应商”，所提供的服务产品是需要拿到市场交易的，但这种交易又是以交易社区公共服务产品为前导，没有社区公共服务产品的交易，也就没有经营性服务产品的交易。其实，把提供服务产品的企业视为供应商，在ISO9000的文件中早就有这样的提法，在物业服务招标投标的实践中也在应用，只不过在物业管理教材中鲜见而已。

随着社会经济的发展，服务业与互联网+结合的方式成为企业创新的热门话题，本书也对物业服务企业开展社区O2O服务进行了探讨，其目的是让学生了解一些行业发展的新趋势。

本书共九章，第一至三章介绍物业管理概念及有关的理论问题；第四章介绍区分所有建筑物的管理方式；第五章介绍物业管理主体在物业管理活动中可能出现的法律责任问题；第六至八章是介绍物业服务企业作为供应商所提供的服务产品及其在市场进行交易的行为；第九章介绍物业管理资金的类型与使用。第一至三章和第五章由宋建阳执笔，第七至九章由林媚珍执笔，第四章和第六章由滕丽执笔。全书由宋建阳统稿。

本书出版得到广州大学教材出版基金、广东省质量工程项目——人文地理与城乡规划专业综合改革试点和教学团队建设等项目经费的资助，特此表示谢意。本书可作为物业管理以及相关专业的教材，也可供从事实际工作的行业人士和研究人员参考。

由于编者水平有限，疏漏之处在所难免，恳请师生们指出，作者将不胜感激。

编 者

2016年3月5日

# 目 录

## 前言

<b>第一章 物业管理概述</b> .....	1
<b>第一节 物业与物业管理</b> .....	1
一、物业.....	1
二、物业与不动产、房地产的区分.....	4
三、物业管理.....	6
<b>第二节 物业管理的性质</b> .....	13
一、经济学和管理学对物业管理的解释.....	13
二、对共用部分、共同事务的管理方式.....	15
三、物业管理的双重属性.....	18
<b>第三节 物业管理与物业服务</b> .....	19
复习思考题.....	21
<b>第二章 物业管理的基本理论</b> .....	22
<b>第一节 物权法与建筑物区分所有权</b> .....	22
一、物权的概念及主要特征.....	22
二、物权制度与物权法的作用.....	24
三、物权法与所有权.....	24
四、物权的不动产所有权与土地所有权.....	25
五、房屋所有权与建筑物区分所有权.....	26
<b>第二节 建筑物区分所有权理论</b> .....	28
一、区分所有权建筑物管理制度.....	28
二、业主在建筑物区分所有权方面的权利与义务.....	34
<b>第三节 公共选择理论</b> .....	35
一、公共选择的含义.....	35
二、公共选择的基本单位.....	35
三、公共产品和混合商品.....	36
四、“俱乐部”模型.....	36
五、公共选择原则.....	37
六、公共选择的规则.....	38
七、“用脚投票”模型.....	39
<b>第四节 委托-代理理论</b> .....	39

一、委托-代理理论概述·····	39
二、物业管理中的委托-代理·····	40
三、物业管理中委托-代理应注意的问题·····	42
第五节 基本理论在物业管理活动中的作用·····	43
一、建筑物区分所有权理论明确了物业管理活动的主体和客体·····	43
二、公共选择理论为物业管理服务的性质和决策选择方式提供了理论支持·····	44
三、由代理人提供物业管理服务是可供业主选择的一条重要途径·····	45
复习思考题·····	46
<b>第三章 物业管理相关理论</b> ·····	<b>47</b>
第一节 行政管理理论·····	47
一、行政管理理论概述·····	47
二、政府对物业管理领域的宏观调控·····	48
三、物业服务行政管理·····	51
第二节 城市管理理论·····	53
一、城市管理理论概述·····	53
二、在城市建设中发挥物业管理的作用·····	54
第三节 社区管理理论·····	56
一、社区管理理论概述·····	56
二、社区文化与和谐社区建设·····	58
三、社区综合治理与物业管理·····	61
第四节 服务理论·····	62
一、服务与服务业·····	62
二、物业服务·····	66
复习思考题·····	68
<b>第四章 区分所有建筑物的管理</b> ·····	<b>69</b>
第一节 建筑物区分所有权的特征与行使原则·····	69
一、物业管理权的让渡·····	69
二、物业管理权的特征·····	70
三、建筑物区分所有权的一般行使原则·····	70
第二节 管理模式和管理团体·····	72
一、管理方式·····	72
二、区分所有建筑物的管理内容·····	74
三、我国现行的主要管理模式·····	75
四、业主自治管理应注意的问题·····	78
五、管理团体·····	79
第三节 业主大会与业主委员会·····	80
一、业主大会的组织形式·····	80

二、管理规约和业主大会议事规则	82
三、业主委员会的产生和组织	84
四、业主委员会的权利和义务	84
复习思考题	85
<b>第五章 物业管理的法律责任</b>	<b>86</b>
<b>第一节 法律责任</b>	<b>86</b>
一、法律责任的概念	86
二、法律责任的种类	86
三、法律责任的构成要件与归责	87
四、法律责任的减轻与免除	87
<b>第二节 侵权民事责任的概念</b>	<b>88</b>
一、侵权行为的概念	88
二、侵权民事责任的构成要件	89
三、侵权民事责任的承担方式	91
<b>第三节 民事责任的归责原则</b>	<b>92</b>
一、民事责任归责原则的概念	92
二、过错责任原则	92
三、无过错责任原则	94
四、公平责任原则	95
<b>第四节 物业管理相关的法律责任</b>	<b>95</b>
一、物业管理法律责任的概念	95
二、物业管理民事法律责任	96
三、物业管理行政法律责任	99
四、物业管理刑事责任	101
复习思考题	101
<b>第六章 物业服务企业</b>	<b>102</b>
<b>第一节 物业服务企业的性质和类型</b>	<b>102</b>
一、物业服务企业的概念及类型	102
二、物业服务企业设立的条件和程序	105
<b>第二节 物业服务企业的机构设置</b>	<b>107</b>
一、物业服务企业机构设置的原则	107
二、物业服务企业组织机构的类型	109
<b>第三节 物业管理处的组织架构与职责</b>	<b>112</b>
一、物业管理处的职责	112
二、物业管理处的架构和运作模式	113
三、管理处主任的基本素质和能力要求	115
<b>第四节 物业服务企业的权利和义务</b>	<b>117</b>

一、物业服务企业的权利	117
二、物业服务企业的义务	118
<b>第五节 物业服务企业与社区 O2O</b>	<b>119</b>
一、O2O 模式的概述	120
二、社区 O2O 的切入和品类	121
三、物业服务企业开展社区 O2O 服务的依据	121
四、物业服务企业开展社区 O2O 服务存在的主要问题	123
五、物业服务企业开展社区 O2O 服务的策略	124
复习思考题	124
<b>第七章 物业服务产品</b>	<b>125</b>
第一节 物业服务产品的特性和类型	125
一、公共服务产品	125
二、物业公共服务产品的产品系列	127
第二节 物业经营服务产品	130
一、物业经营服务的产品含义	130
二、物业经营服务产品的提供	132
第三节 服务质量管理	136
一、服务与服务质量的概念	136
二、服务质量的特征	139
三、物业服务质量的一般特性	140
四、服务质量管理的重要性及内容	142
五、质量管理模式	143
六、提高物业服务质量的途径	145
复习思考题	146
<b>第八章 物业服务市场</b>	<b>147</b>
第一节 物业服务市场概述	147
一、物业服务市场含义	147
二、物业服务市场的特征	148
三、影响物业服务市场健康发展的因素	151
第二节 物业服务市场的运行机制	156
一、市场机制概述	156
二、物业服务市场的价格	158
三、物业服务市场的供求机制	159
四、物业服务市场的竞争	162
第三节 物业服务市场的监督和管理	163
一、物业服务市场管理的意义和内容	163
二、物业服务市场管理的原则	163



三、物业服务市场管理的途径	164
四、物业服务市场的行政管理	165
第四节 物业服务招标投标	168
一、物业服务招标的基本概念	168
二、物业服务招标投标应遵循的原则及意义	169
三、物业服务招标投标的条件	170
四、物业服务招标程序	171
复习思考题	174
<b>第九章 物业管理资金</b>	<b>175</b>
第一节 物业管理资金的类型和筹措	175
一、物业管理中的资金类型	175
二、物业管理资金的来源	176
三、物业管理资金的使用原则	177
第二节 物业服务费	178
一、物业服务费的概念和特征	178
二、物业服务费的收费原则	179
三、物业服务费的构成	179
四、物业服务费的监督	181
第三节 住宅专项维修资金	182
一、住宅专项维修资金的筹集	182
二、住宅专项维修资金的使用	183
三、住宅专项维修资金的管理监督	184
复习思考题	186
<b>参考文献</b>	<b>187</b>

# 第一章 物业管理概述

## 第一节 物业与物业管理

### 一、物业

物业一词原出于港澳及东南亚一带的地区和国家。“物业”一词译自英语 **property** 或 **estate**，由中国的香港地区传入内地。**property** 一词的意思是财产、财产权，既包括有形财产、财产权，如土地、房屋、货物、金钱等，也包括无形财产、财产权，如版权、专利权等。当它与其他词组合时，可表明“房屋及配套特定的事物”，如“**real property**”意为真实存在的不动财产或不动财产权，有人翻译为“房地产”、“房地产权”，这里的“产”字是指财产，而不是产业。在特定的范围内，如在不动产的范围内，省去 **real**，则 **property** 皆是指不动财产，简译为不动产。**estate** 意为财产、状态、不动产。虽然它有财产的含义，但有两点与 **property** 不同：一是它侧重于有形财产的涵义，如 **real estate** 仅指不动产、房地产；二是有“产业”的涵义。因此，房地产开发往往用“**real estate development**”，而不用“**property development**”。

#### (一) 物业含义的界定

物业是一个广义的范畴，目前在国际上，无论是法学界或经济学界，均未有一个公认的、严谨的辞义解释。在物业管理领域，物业是特指正在使用或已经可以投入使用的各类建筑物及其附属设备、配套设施、相关场地等组成的单元性的房地产以及依托该实体上的权益。中国香港特别行政区的业界认为物业是单元性的房地产，也可指单元性的建筑物。物业可大可小，可以是群体建筑物，如住宅小区；也可以是单体建筑物，如高层住宅楼、写字楼等。物业还可以分割，大物业可以划分为小物业，住宅小区物业可以划分为几个小的单体住宅楼物业，甚至是若干住宅单元物业等。

根据国务院《物业管理条例》第二条的规定，物业是指“房屋及配套的设施设备和相关场地”。其中的“房屋”是指“土地上的房屋等建筑物和构筑物”，即指能够遮风避雨并供人居住、工作娱乐、储藏物品、纪念和进行其他活动的空间场所，既包括住宅房屋，如居民楼、公寓、别墅；也包括非住宅房屋，如工业厂房、仓库、商店、宾馆、医院、办公楼等。因此，物业管理中的“物业”一般是指已建成或已投入使用的集中在一定范围内的各类房屋建筑，以及配套的公用设施、设备及相关的场地。

从实体形态来看，一个完整的物业，应至少包括以下几个部分：①建筑物。包括房屋建筑、构筑物(如桥梁、水塔)、道路、码头等。②设备。指相应配套的专用机械、电气等设备，如电梯、空调、备用电源等。③设施。指配套的公用管、线、路，如上下水管、消防、供电、弱电(通信、信号网络等)、路灯等。④场地。包括建筑地块、绿化地、

停车场、室外活动场等。从物业权益上看,这些“物业”应该有明确的所有权人,即说明物业处在一定的建筑用地范围内,已建成并确定业主权益,有特定四至界限。“已建成”是形成可供使用、需要物业管理的前提;“已确定业主权益”表明已建成的物业是经过法定竣工验收程序验收合格,并对物业的权益归属已从法律上给予确定。业主,指房屋所有权人和土地使用权人。业主可以是个人、法人、国家。

物业的权属主要是指物业的所有权及其相关权利的归属。如果一幢建筑物或一个建筑群,只有一个所有权人,即只有一个业主,那么事情就很简单,这位业主享有全部建筑物及建筑红线范围内的场地的所有权、使用权、抵押权、处分权和收益权等权利,物业的权属关系清晰。而当一幢建筑物中有多个业主,每人对物业空间的某些部分依据法律法规分享所有权时,物业的权属关系就变得复杂,这种一个物业中有多个业主的建筑物,称为区分所有建筑物,同时也伴随产生了区分所有权的问题,要对区分所有权人界定包括专有所有权、共有所有权和成员权三部分的权利。专有所有权,又称“专有权”或“特别所有权”,是指区分所有权人对专有部分予以自由使用、收益及处分的权利;共有所有权,或称共用部分持分权,是指建筑物区分所有权人依据法律法规或房屋买卖契约的约定,对区分所有建筑物的共用部分享有的占有、使用和收益的权利。成员权,亦称为构成员权,是指建筑物区分所有权人基于在一栋建筑物的构造、权利归属及使用上的不可分割的共同关系而产生的,作为建筑物的一个团体组织的成员所享有的权利和承担的义务。

## (二) 物业的性质

### 1. 物业的自然属性

物业的自然属性又称物业的物理属性,是指物业的物质实体或物理形态相联系的性质,主要有以下几点:

(1) 物业的二元性。物业多为土地和建筑物的统一体,兼有土地和建筑物两方面的物质内容和自然属性。物业的二元性,是其他任何商品都不具备的。

(2) 物业的有限性。物业的有限性是由土地的有限性所决定的。土地的自然供给有限,用作兴建建筑物的地段更有限,人类只能在有限的土地上开发建设。由于现代建筑技术要求高、耗资大,因此物业的数量和规模还受制于社会经济力量和技术水平。

(3) 物业的差异性和多样性。物业的差异性和多样性,一是由土地的差异性所决定的;二是由建筑物的差异性所决定的,虽然建筑设计可以标准化,但施工的时间和位置不同,导致建筑物也有些差异。

(4) 物业的固定性。物业的固定性主要是指物业空间位置上的不可移性。人们无法将某一物业从偏远区移动到商业中心,更无法把西部的土地移到东部的城市。

(5) 物业的耐久性。土地具有不可毁灭性,而建筑物虽然可能逐渐损耗,直到丧失物理寿命,但其寿命也相当长,一般都有几十年乃至几百年。

(6) 物业的配套性。物业的配套性是指物业以其各种配套设施,满足人们的各种需要的特征。人们的各种需求从客观上决定了物业的配套性。配套越齐全,物业功能发挥得就越充分。

## 2. 物业的经济属性

(1) 稀缺性。物业的稀缺性是指物业的供给难以满足人类的需求。它一方面表现为土地资源供应的绝对稀缺；另一方面表现为建筑资源供应的相对稀缺。

(2) 商品性。物业作为一种商品，具有商品的属性。物业的商品性由物业的稀缺性、使用价值和市场的有效需求所决定，并具有几方面的实质性内容：物业的交换价值通过市场交易活动得以实现，物业的买卖、租赁、抵押，土地使用权的出让与转让，都是体现物业商品性的具体方式；物业的开发建设、经营管理都属于商品经济活动，必须遵循价值规律。

(3) 保值、增值性。由于土地资源的有限性、人口的不断增长和社会经济水平的不断提高，从长远的角度看，物业具有保值、增值性。增值是一种长期的趋势，而不是直线式的运动。从某一时期来看，物业的价格可能有升有降、上下波动，但从长期来看，它无疑呈现出在波动中上扬、呈螺旋式上升的趋势。

(4) 易受政策的调控性。由于物业的固定性，它不像其他商品可以随意地从一个区域移动到另一区域，因此，它难以回避地区和宏观政策对它的影响；并且由于物业的稀缺性，以及物业对国计民生、社会稳定的重要性，各级政府对物业市场的调控就显得尤为重要。

(5) 交易的契约性。购置一宗房地产不像购置其他商品一样可以将物品带走，购入物业就意味着购入一宗房地产权，带走的是房地产交易的契约，是一些文书。房地产权，在我国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。而且，物业的所有权及相关的其他权利，如占有、使用、限制使用、买卖、租售、抵押等，形成一个完整的、抽象的权利体系。在这一权利体系中，各种权利可以采用不同的形式进行组合，也可以相互分离，单独行使、享有。显然，房地产权比其他商品财产权的结构更为复杂，交易中物业交易的契约条文更显得重要。

### (三) 物业的类型

物业的类型可以从以下几种角度划分。

#### 1. 按物业的使用功能分类

从统计学角度，房屋面积是按照其社会功能分配的，共十大类：①居住；②厂房（主要指标准厂房、仓库、货场）；③办公；④商业；⑤交通运输；⑥邮政、通信、广播、电视；⑦宾馆、饮食、服务、旅游；⑧文化、教育、科研；⑨卫生；⑩体育等。就普通城市而言，居住用房占房屋总面积的 50%~60%，厂房、仓库占 15%~20%，办公占 6%~8%，其他占 30%左右。可见，居住功能占一半以上。

#### 2. 从物业管理的角度分类

##### 1) 居住物业

居住物业是指以个人或家庭为生活单位供人们长期居住用的房屋。居住物业一直以来都是人类最基本的居住与生活空间，它包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。

##### 2) 商业物业

商业物业是指以从事商业贸易、房屋出租经营及其他营业性经营为目的的物业，包

括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、宾馆、康乐场所等。

### 3) 工业物业

工业物业是指为采取自然资源、生活资料或对农产品、半成品等进行加工的生产工作提供活动的场所，以及为生产活动储备原材料和储藏产品的建筑物，即工业厂房和仓库。

### 4) 其他物业

除上述讨论的居住物业、商业物业和工业物业，还有一些尚未包括的物业类型，一般称为其他物业。一般人们经常接触到的如车站、码头、机场、医院、学校等都属于此类，它们中有的属于公益性的物业，有的属于营业性的物业。

## 3. 按物业所有权性质的不同分类

按物业所有权性质可以划分为私人产权物业、共用部位产权物业、共有产权物业、集体产权物业、国家产权物业等。

## 4. 按物业的所有权人多少分类

按物业所有权人的多少可分为单一产权物业和多元产权物业。

## 二、物业与不动产、房地产的区分

“物业”、“不动产”、“房地产”等三个概念在业界常常被不加区别地使用，可见这三个概念之间有着密切的联系。

“不动产”一词最早译自英语“real estate”，这个词实际源于西班牙语，含义是“皇室的”。各国关于不动产的定义及其范畴，较多是从民法的角度来界定。尽管各国对不动产的表述有差别，但都包含了土地、建筑物及土地上的定着物。我国《中华人民共和国物权法》（以下简称《物权法》）第九十二条将不动产定义为：“不动产是指土地以及房屋、林木等地上定着物。”最高人民法院《关于贯彻执行〈中华人民共和国民法通则〉若干问题的意见》第一百八十六条所作的解释认为：“土地、附着于土地上的建筑物及其他定着物、建筑物的固定附属设备为不动产。”从上述的定义中，可以看到不动产包含了这样几层含义：首先，不动产是一种财产，它可能是自然财富如土地、植物资源，也可能是人为创造的财富如建筑物。其次，这种财产是不能够移动的。土地作为不动产的基础，总是固定在地球的某一位置。这类财产一旦移动位置就不是原来意义上的财产，因为这类财产一旦移动位置后，就会影响各种经济利益以及由此而形成的各种权利，如所有权、使用权、租赁权等，引起性质、形状的改变或者降低其价值。最后，这种财产是通过法权形式来进行交易的，其管理有异于其他的一般动产。

“房地产”则是经济法和行政法及商业事务中常用的称谓，房地产可以泛指某地域范围内的房屋建筑、土地及其定着物，也可以是一个具体的建筑、土地及其定着物。从法律意义上来说，房地产本质上是指以土地和房屋作为物质存在形态的财产及其权益，是指寓含于房地产实体中的各种经济利益及由此而形成的各种权利，如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。从经济学的角度看，房地产还可以指一个国家、地区或城市所拥有的房产和地产，多用于宏观经济统计、分析等领域。

“房地产”一词有狭义和广义两种解释：狭义的房地产是指房屋、屋基地以及附属土地。这些附属土地是指房屋的院落占地、楼间土地、道路占地等空间上与房屋和屋基

地紧密结合的土地。广义的房地产是指某区域全部土地和房屋。

物业涵义比较宽泛,因此,不同的国家、不同的行业对物业的理解是有一些差异的,在国外,特别是在东南亚地区,物业是作为房地产的别称或同义词而使用的。中国香港地区则称为“单元性房地产”,即既可指单元性的地产,也可指单元性的建筑物。在我国大陆区域,物业的内涵在各类著述中的提法至少有几十种,概括起来,主要包括以下要素:

(1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的屋宇;

(2) 与这些屋宇相配套的设备 and 市政、公用设施;

(3) 屋宇的建筑(包括内部的各项设施)相邻的场地、庭院、停车场、建筑群内的各种交通道路。

王青兰根据“物业”一词的产生,以及汉语和英语的词意,对物业一词作出如下的定义:物业是指人工形成、有使用价值和价值、有业主的建筑物与场地,包括为发挥其功能相匹配的设备、设施、环境等。

其中,“人工形成”指投入劳动,包括活劳动与物化劳动。

“有使用价值和价值”指不仅能使用,还可以进入市场,有其价格。

“业主”指物业的所有权者。

“建筑物”指有顶、有墙、有内部空间的实体,古称“六合”,通称房屋。但随着社会经济的发展,现把构筑物(包括桥梁、隧道、塔祠、陵墓)、道路、码头、停机坪等均称为建筑物,原因是其力学原理、建筑材料、装饰材料、施工工艺、手段,以及使用期维修、管理等与房屋基本相同。

“场地”指已开发待建之地,或露天堆放货物之地。其中待建之地可视情况作为临时建筑用地。

“功能”指建筑物、场地在人类需求中的作用。需求包括生理需求,以及学习、工作、购物、交往、娱乐、休闲、游览等。

“设备”指为充分发挥功能而相应匹配的专用机械、电气等设备,如起重机、电梯、采暖通风、备用电源等。

“设施”指为充分发挥功能而相应匹配的公用管、线、路,如上水、下水、水加压、水处理、气体燃料输送、消防、强电(供、变电、配电)、弱电(通信、信号网络、智能管理系统)、道路与照明、车辆停放与进出,以及室外文、教、卫、体等公共场所。

“环境”指垃圾收集与转运、清洁、绿化、景点、空气、噪声等,也可以说是室外生态环境。

物业的上述涵义表明物业有如下特征:

(1) 物业构成的主体是建筑物与场地。

(2) 因为是人工形成,所以具有使用价值和价值。其中,使用产生磨损,价值可以转让。

(3) 物业作为财产,应有明确的产权所有人——业主,以便享有权利和承担义务。

国内的物业管理业界,从物业管理的角度出发,倾向于把物业定义为“已建成投入使用或可以投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和场地”。

从上述中可见,“不动产”一词的词义明确,国内外对其理解均无歧义,因此在正式的法律条文中经常采用。不动产涵盖的范畴也是最广的,我国的物权法所称的不动产,是指土地以及房、林木等地上定着物。

“房地产”一般均指房屋建筑物和建筑地块组成的有机整体,房地产位置固定、不可移动,因而在习惯上也称为不动产,实际上,这是对狭义的不动产的解释。狭义的“不动产”与“房地产”概念可以认为是同一语义的两种不同表述,只是两个概念的侧重稍有不同:“房地产”倾向于表明这种财产以房屋和土地作为物质载体,而“不动产”侧重于表明这种财产具有不可移动这一特殊属性。然而,不动产的广义概念还包括其他不能移动但又具有使用价值和价值的物体,如森林、水坝等。因此,严格意义上“房地产”与“不动产”是不能等同的两个概念,“房地产”只是“不动产”的一部分。习惯上不把房地产与不动产作严格区分,不过是为了强调房地产的不可移动性而已。

“物业”是英语 *property* 或 *estate* 的一种约定俗成的意译,范围原也仅限于东南亚地区和中国香港、澳门特别行政区,后传入中国内陆。“物业”通常仅限于已建成并可以投入使用的房屋及其附属设备、设施和相关场地,是属于进入具体消费领域的房地产最终产品,也是房地产产业链中的末端环节,因此,其涵盖的范围最小。“物业”和“房地产”在某些方面可通用,但“物业”一词多指一个单项的“房地产”单位,如单项的房产、地产。然而,它主要用于房地产的交易、售后服务,以及日常物业服务等阶段或领域。因此,相对于开发建设单位而言,用“房地产”更能体现一次性的房地产商品交易特性;对于物业管理主体,如业主、物业服务企业,则用“物业”更能体现基于“物”基础上的物业服务产品的持续交易特性。

从以上的分析可以看出,虽然“不动产”、“房地产”、“物业”等三个概念有时在业界会不加区别地使用,但实际上这几个概念在涵盖领域和适用范围都是有区别的。“不动产”和“房地产”都有广义和狭义的解释,而有时允许通用的情况也仅限于这些概念狭义解释的范畴。

### 三、物业管理

#### (一) 物业管理的渊源

物业管理起源于19世纪60年代的英国,当时英国工业正处于一个发展的高速阶段,对劳动力的需求很大,于是,大批的农业工人及其家属被吸引到作为工业中心的大城市来,这样不仅原有城市布局和交通设施已经不能适应大工业的发展和人口流动的需要,住宅也面临严重短缺的问题,同时也伴随产生了由房租价格暴涨、住房拥挤、设备老旧而引发的“社会问题”,于是,英国第二大城市伯明翰的一位名为奥克维娅·希尔(*Octavia Hill*)的女业主迫不得已为其出租的物业制定了一套规范约束租户行为的管理办法,要求承租者严格遵守,同时,女房东希尔女士本人也及时对损坏的设备、设施进行修缮,维持了起码的居住环境。此举收到了意想不到的良好效果,使得当地人士纷纷效仿,形成了一定的气候,因而被视为最早的物业管理。

但有一点需要说明,即人们往往只注意到希尔女士在微观物业管理史上的开拓者地

位,忽略了英国政府在宏观物业管理史上的开创性作用,而这种作用有多方面的表现:其一,19世纪60年代的伯明翰市政府为了适应当时工业发展的需要,从城市建设的角度出发,开创了由政府出面主持房地产即物业的成片开发、经营租赁、管理的先例。该市政府围绕市中心进行统一规划,开发了大片简易工人住宅区和部分中、上阶层的住宅,并以低廉租金给贫民和工人家庭居住。其二,1885年,英国政府颁布了世界上第一个对住宅问题产生重要影响的物业管理法令——《1885年工人阶级住宅法》(*Housing of the Working Classes Act 1885*)。而1832年制定的住宅法规《乔利拉法案》和1868年制定的《工匠及劳工住宅法》等,均可视为《1885年工人阶级住宅法》的前身。此法要点是鼓励地方政府建造公共住房,对入住的低收入家庭实行控租政策及维修管理。其三,1868年组建英国房地产专业协会——英国皇家测量师协会(半官方、半民间性质)。它实际上也可视为一个“准”全国性的物业管理协会。因为其所辖的7个技术专业小组成员,除履行各自与房地产有关的专业技术职能外,均要同时兼负物业管理职能,这一特征尤为集中地表现在基础测量组的测量师身上。测量师的业务专长就是为所有居住类型和商业房地产的置业和投资提供咨询和管理服务,也作为中介人代表客户从事房地产的出售、购买或租赁。专业服务内容还包括机器、设备的配置和室内装修服务。其四,包括物业“大型维修储备基金”在内的各类投资基金起源于英国。1868年在英国建立了世界上最早的投资基金组织,定名为“投资托拉斯”,后又改称为“单位型信托投资基金”。这些都是宏观物业管理的内容。由此可见,无论是物业管理的宏观运作还是微观运作方面,物业管理的萌芽应当是在19世纪60年代左右起源于英国。

## (二)现代物业管理的形成

物业管理起源于英国,但真正意义上的现代物业管理却是在20世纪30年代的美国形成并发展的。

### 1. 专业性物业管理机构和物业管理的行业组织出现

19世纪末至20世纪30年代首先在美国形成和出现专业性物业管理机构和物业管理的行业组织。

公寓大厦、摩天办公大楼是现代物业管理的催生剂。19世纪末20世纪初,美国进入垄断资本主义经济阶段。金融托拉斯和官僚垄断资本的跨国经营在为自己积累巨额财富的同时,也带来大规模的国内民工潮、国际移民潮和求学潮,这就加速了美国城市化和规模化的进程。同时,美国政府出于环境保护和长远考虑,在出台的土地制度中,将城市土地的使用面积控制在美国国土面积中很低的一个百分比(20世纪90年代初仅为4.6%),再加上建筑新材料、新结构、新技术的出现及不断进步,提高建设用地的容积率已成为可能,于是一幢幢高楼大厦迅速拔起,组成蔚为壮观的摩天大楼群体景观。然而,高层建筑附属设备多,结构复杂,防火、安保的任务重,特别是一些标志性建筑大厦的清洁保洁工作,技术要求高,工作面广。所以,大厦的日常管理、服务、维修、养护工作的专业要求和技术要求均大大超出传统物业管理的要求。而尤为棘手的是,摩天大厦的业主常不是一个或几个,而是数十个甚至数百个,面临着该由谁来管理的难题,一种适应这种客观要求和能够解开这道难题的专业性物业管理机



构应运而生。该机构应业主要求，对楼宇提供统一的管理与系列服务，开启了现代物业管理运行的大门。

现代物业管理的另一标志是物业管理行业组织的诞生。随着物业管理机构的增加，为协调、规范众多机构运作和促进物业管理事业的发展，物业管理行业组织也逐渐形成，并于 1908 年在美国的芝加哥城诞生。1908 年，芝加哥建筑物管理人员组织 (Chicago Building Managers Organization, CBMO) 举行了第一次全国性会议，有来自美国各地的 75 名代表参加，这实际上是宣告了世界上第一个专门的物业管理行业组织的诞生。而功劳则应归于芝加哥摩天大楼的所有者兼管理者乔治·A. 霍尔特。霍尔特先生在管理工作中遇到各种问题，有些问题他能很快解决，而有些问题解决起来有难度。但他发现和同行们经常一起探讨，既能相互学习，又能交流信息，于是，他筹划举行了一个宴会，邀请同行们参加，结果催生了 CBMO。

CBMO 的诞生和运作，又推动了另外两个重要的全国性物业管理组织的诞生。1908 年之后的三年中，CBMO 先后在底特律、华盛顿和克利夫兰等美国大城市举行年会，不仅促进了自身的发展，扩大了其社会影响，而且由此直接导致了世界上第一个全国性的业主组织——建筑业主组织 (Building Owners Organization, BOO) 问世。CBMO 和 BOO 的成立及其工作，对美国物业管理的发展起到了积极作用。而后，在这两个组织的基础上，美国又成立了“建筑业主和管理人员协会” (Building Owners and Managers Association, BOMA)。这是一个地方性和区域性组织的全国联盟，代表物业管理过程中业主和房东的利益，同时也维护了管理者的权益。业主和管理者的追求目标原本是一致的，都是为了物业保值增值和创造一个良好的居住、工作环境，而通过组织活动，就能进一步加强二者之间的情感、理解和协作关系。而且，BOMA 经常提供许多行业内的信息，开办一些专题讲座和培训课程，提高业主参与管理的积极性和管理人员的服务效率，因而颇受各方欢迎。所以，BOMA、CBMO、BOO 一起将美国的物业管理首先推入了现代化轨道。

## 2. 科学管理理论的产生推动物业管理从传统走向现代

指导一般管理工作的科学理论体系于 19 世纪末 20 世纪初由美国工程师泰罗 (F.W.Taylor, 1858—1915) 研究并问世。泰罗从 19 世纪 80 年代初就开始长期进行企业管理的研究试验，创立了一套进行定量作业管理的科学方法。另外，他还在科学管理的其他方面提出了很多理论和原理，如计划与作业分离的原理 (即把管理职能和执行职能分开，对管理人员和操作工人适当分工)；职能管理的原理 (管理职能专门由管理部门进行)；经营控制的原理 (即高级管理人员把日常事务授权给下级管理人员去处理，自己只保留对例外事项的决策和监督的权力)。这些原理以后发展为著名的管理分权化的事业部制。物业管理工作是各类管理中的一种，它在发展过程中必然要受到科学管理思想的影响。大厦物业管理如同社区管理，也是现代城市管理的基础环节和组成部分。高水平管理实践离不开科学理论的指导，而这种科学理论——现代城市管理学也在泰罗和同时代的法国管理科学家法约尔的科学理论影响下，于 20 世纪的早些时候率先在美国出现和发展。

## 3. 现代物业管理的另一个重要特征是宏观管理手段配套运作

在 20 世纪初，美国政府就在实施经济手段的结合运用时，突出了政策和法律手段