

高等职业技术教育系列教材

陶铁胜 主编
赵善嘉等 编著

物业管理概论

GAODENG ZHIYE JISHU JIAOYU XILIE JIAOCAI



Wuye
Guanli
Gailun

上海三联书店

高等职业技术教育系列教材

陶铁胜 主编

赵善嘉等 编著

物业管理概论

GAODENG ZHIYE JISHU JIAOYU XILIE JIAOCAI

V

G

Gailun



上海三联书店

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/陶铁胜主编;赵善嘉编著. —上海:上海三联书店,2000

ISBN 7-5426-1416-9

I. 物... II. ①陶...②赵... III. 物业管理 - 概论 - 高等学校:技术学校 - 教材
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 68799 号

物业管理概论 高等职业技术教育系列教材

编 著 / 赵善嘉等

责任编辑 / 赵立新

装帧设计 / 鲁继德

责任制作 / 沈 鹰

责任校对 / 陶立新

出 版 / 上海三联书店

(200233) 中国上海市钦州南路 81 号

发 行 / 新华书店 上海发行所

上海三联书店

印 订 / 江苏吴县文化印刷厂

版 次 / 2000 年 9 月第 1 版

印 次 / 2000 年 9 月第 1 次印刷

开 本 / 787×1092 1/18

字 数 / 220 千字

印 张 / 11.25

印 数 / 1 - 6000

ISBN 7 - 5426 - 1416 - 9

G·20 定价 15.00 元

总 序

1999年,高等职业技术教育在我国普遍兴起。它适应了我国经济与社会发展对教育事业的要求,它是我国教育结构调整的产物。华东理工大学顺应我国高等教育改革的大趋势,适时举办了高等职业技术教育。

如何搞好高等职业技术教育?如何形成具有中国特色的高职教育模式?如何使国家重点大学举办的高职形成特色、办出水平?这是我们一直在探索与研究的问题。

我们认为,我国高职教育在总体上还刚刚处于起步阶段,必须科学地借鉴西方发达国家举办高职的经验。从美、德、日、英、法五国发展高职的经验来看,各国高职教育的模式虽然不同,但它们都适应当时各国经济与社会发展的需要。

20世纪50年代中期,西方各国(美、加除外)完成了战后经济的恢复,开始进入高速发展和产业结构调整时期。在新技术革命的推动下,传统工业部门的技术改造,高新技术为核心的新兴工业部门的建立及现代管理制度的引入,促进了这些国家劳动生产率的提高。整个60年代,五国工业年平均增长率都超过了5%(日本高达13%)。制造业向技术密集型产业的转变使得生产一线需要大批较高水平的技能型、技术型实用人才及管理人才。而这种类型的职业人才培养在各国高等教育与职业技术教育领域中还是空白。这就是各国产业界之所以对较高层次职业人才的培养呼声强烈,以及工科类高职迅速兴起的外部驱动力。

长期以来,世界各国传统大学重学术科研、轻技术与应用的积习甚深,且学制较长,结构单一,培养模式划一。20世纪50年代,各国的高等教育因受战争破坏,尚处于恢复与发展时期,不仅其规模落后于产业与经济界的发展需要,而且在教育类型与结构上也难于满足其对各层次与类型专门人才的需求,他们之中的多数人希望接受高等教育,并在较短期限内速成

以就业。故高职在 60 年代各国教育结构改革中蓬勃兴起。

我们还认识到,高职教育是一种以社会、经济现实和未来发展趋向需求为导向的人才培养的一种新型教育模式。它不仅要有扎实的专业知识作基础,还要有经过严格训练的熟练技能,同时要掌握必需的文化知识。因此,它是一种在德智体全面发展和“四有”人才思想指导下,培养具有综合职业能力和全面素质,直接从事生产、服务、技术和管理第一线工作的技术型应用型人才。它既不是培养学术型设计型人才,也不是培养高级技术工人或技师。因此,在整个教育教学和培训过程中,应在注重专业技术培养的同时把理论知识放在重要地位,并且对新知识、新技能的方法论和社会能力的熏陶给予足够重视,以适应瞬息万变的时代和社会需求。

“高职”其本质特征在于职业教育中的“高”,它是相对于中职而言的“高”。世纪之交举办“高职”要着眼于世纪之交不同行业发展的高科技信息、高技术、高技能要求,使这“三高”成为中职的特点,并渗入整个高职教育过程中。我国高等职业教育应该具有的特点是:

第一,高等职业教育是面向基层,面向生产服务一线,培养实用的符合社会生产、生活和服务实践职业岗位所需要的高级应用技能型人才,使之成为主要在生产、生活和服务一线岗位工作,并主要从事成熟理论与技术的应用和操作的高级技术与管理人员。

第二,高等职业教育培养的是具有适应特定职业岗位群的能力和素质的高级技术、操作和管理人员,其毕业就能基本顶岗工作。

第三,高等职业教育的专业设置是根据社会需要设置并能够及时调整,是以社会职业岗位分工的需要为中心考虑问题的。

第四,高等职业教育的教育教学内容主要是成熟的技术工艺和管理规范,其教学计划与课程设置是按适应职业岗位群的职业能力和职业素质的要求加以确定的。

第五,高等职业教育特别强调通过大量的类似或接近未来职业岗位实际需要的实践与训练课程的调和实施,以促进相应的技艺的掌握、技能的形成和素质的养成,同时要求基础课的设置与学习按专业需要以“必需”和“够用”为度,强调基础理论的选择与学习是为专业实践和实现专业培养目标提供更有效服务的。

第六,高等职业教育更强调和重视采取联合办学、校企合作等新的办学模式。

第七,高等职业教育毕业生实行“双证制”。高等职业教育的毕业生,在毕业时取得代表其学识的学历证书的同时,还应该取得代表其职业能力

和技术水平的职业资格证书或技术等级证书。

科学地借鉴西方发达国家高职教育的经验,认识我国高职教育所具有的特点,目的就是要搞好我们自己的高职教育。但从华东理工大学高职教育的实际来看,面临的难题不少,其中一个突出问题就是缺乏适合高职教育的教材。去年,为了编写高职教育的教材,学院的骨干教师充分收集资料,吸取国内外优秀高职教材的精华,努力把握当今高职生的特点,花了整整一年的时间,尽心尽职地编写高职教材。可以说,《高职教育系列教材》是一套适合高职教育特点的新教材,又是近年来积极探索高职教育规律与特点的一个成果。

《高职教育系列教材》主要有三大特色:(1)既有基础理论,又有不同的专业教材,但都兼顾到了教学的新对象——高职生,从适合高职生掌握必备、适度的知识要求出发而撰写的;(2)教材的编写通过大量案例、习题、计算机仿真模拟等技术、技能的要求,以使高职生在课堂上能掌握必要的技术、技能知识,为成为合格的高职人才打下基础;(3)无论是《计算机的重新整理与安装维护技术》、《中国传统文化与人力资源开发》、《经济学概论》,还是《市场营销理论与实务》、《物业管理概论》、《社区管理概论》、《保险学概论》、《高等数学基础与应用》,都从不同侧面体现了编著者丰富的积累、理论素养、实际经验,以及对管理科学、人文科学、信息科学等理论与实际结合的追求。理论与实际的渗透、融合只有达到一定的水平与境界,才能成为高职生的技术、技能培养的好教材。

当然,高职教育对我们来说是一项全新的事业,我们的探索还刚起步,这套教材还只是尝试工作。但也只有迈出这探索的第一步,才有后面的丰硕成果。希望这套书出版能起到抛砖引玉的作用,能受高职生欢迎,也期望能得到同行的批评指正。

以上,是我在研究与从事高职教育管理中所想到的,且作为这套书的总序。

鲍宗豪

2000年8月25日



GAODENG ZHIYE JISHU JIAOYU XILIE JIAOCAI

高等职业技术教育系列教材编委会

顾问：薛喜民 朱子彬

主任：鲍宗豪

委员：陶铁胜 严黎昀 赵善嘉 杨明刚

陆履亨 张 堃 郑雪培

主 编：陶铁胜

副主编：严黎昀

目 录

第一章 物业管理导论	1
第一节 物业与物业管理基本概念	1
第二节 物业管理的产生与发展	5
第三节 物业管理的业务范围与基本环节	11
第四节 物业管理的宗旨与原则	16
第二章 物业管理机构设置	21
第一节 物业管理企业	22
第二节 业主自治管理组织	35
第三节 房地产行政主管部门与行业协会	41
第四节 物业管理相关部门	45
第三章 物业管理的基础工作与招投标	47
第一节 物业的接管验收	47
第二节 早期介入与前期管理	53
第三节 物业管理的招投标	61
第四节 物业的档案资料的管理	64
第四章 物业管理的主要业务与综合经营服务	69
第一节 物业区域的保安管理与消防管理	69
第二节 物业区域的保洁管理	76
第三节 物业区域的绿化管理	79
第四节 房屋与设备的管理	84
第五节 物业管理的综合经营服务	98

第五章 居住物业的管理	103
第一节 住宅小区的物业管理.....	103
第二节 花园别墅的物业管理.....	110
第三节 高级公寓的物业管理.....	112
第四节 智能化住宅的管理.....	114
第六章 非居住物业的管理	126
第一节 现代办公楼的物业管理.....	126
第二节 商业楼宇的物业管理.....	134
第三节 工业厂房和仓储站场的物业管理.....	137
第四节 特种物业的管理服务.....	142
第五节 智能建筑的物业管理.....	144
第七章 物业管理资金的运行	152
第一节 物业管理资金运行原则与财会制度.....	152
第二节 维修基金的筹集与使用.....	160
第三节 物业管理服务费用的核算与管理.....	165
第四节 物业管理的税收与保险.....	173
第八章 物业管理的法制建设	177
第一节 物业管理法制建设概论.....	177
第二节 物业管理法律关系.....	184
第三节 物业管理的法律责任.....	187
第四节 物业区域的规章制度.....	189
参考文献目录	195
后 记	196

第一章 物业管理导论

本章作为物业管理概论的入门,主要阐述物业与物业管理的一些基本概念,介绍物业管理的产生与发展,明确物业管理的业务范围与基本环节以及物业管理的原则与宗旨,使初学者从对物业管理的初步了解逐渐进入到专业学习的领域中。

第一节 物业与物业管理基本概念

一、物业的涵义及其性质

(一) 物业的涵义

“物业”一词,最先在广州、深圳一带使用,随着改革开放的发展而在全国普遍使用起来。

我国传统使用的房地产、不动产、建筑物等名称现在仍在使用,那么它们与物业这一新名词究竟有什么关联和区别呢?从关联来说,它们都是指房屋、土地、建筑物及其设备设施一类事物;从区别来说,有以下两个方面:

1. 使用的范围不同 房地产,一般是指这一事物的整体。它包含了房地产的投资开发、建造、销售、售后管理的全过程,因此往往在宏观上、整体上使用。如我们称房地产体制改革而不称物业体制改革。而物业这一名称往往是指单元性的房地产,并且是在房地产的经营、管理这些过程中经常使用,如物业租赁、物业经营、物业管理等。

2. 适用场合不同 建筑物这个名称往往是从工程角度着眼,比如,我们常讲建筑设计、建筑施工,而不讲物业设计、物业施工。物业这个名称是从使用角度着眼,它是指已建成并投入使用的建筑物。不动产则是根据房屋、土地这类财产不可移动的特性而使用于民法之中。

综上所述,物业这个概念可以归纳为:物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及其附属的设备、设施和场地。物业可以是一个建筑群体,如住宅小区、仓储中心,也可以是一个单体建筑,如一幢商办楼或者一座厂房。根据用途或其他标准,物业还可以分成不同的种类,这将在以后章节中阐述。

(二) 物业的特性

一事物的特性是区别该事物与他事物的依据,只有掌握了物业这一事物的特性才能对这一概念有更深一层的了解。物业的特性主要有以下几个方面。

1. 固定性 物业都是建筑在土地之上的,由于土地具有不可移动性,因而物业也就永远固定在它所立足的土地之上,直至灭失为止。物业的这一特性,使它具有不动产的名称。同时,也使得房地产的开发、销售、租赁、管理等一系列经济活动具有地域的限制,而不像其他商品可以通过运输手段,进行异地交易。

2. 耐久性 相对于一般物品,物业的使用寿命相当长,短则几十年,长则上百年。人类营造房屋的原始动机是为了安居乐业,坚固耐用自然是首先要考虑的。因此房地产的开发、流通过程相对其他商品来说,周期较长。人们不可能像更换彩电、冰箱那样轻易地去更换物业。

3. 特定性 这是物业区别于其他一般商品的重要特性。由于物业具有空间的固定性,这就使得每一个单元性的物业(一幢楼、一间房或者一个小区)所处的空间位置绝不雷同。因此,作为商品来说,物业是一种特定物而不是种类物,在交易过程中必须通过合同、契约等手段来明确该物业的特定性质。比如在注明该物业所处的地域、位置、层次、朝向时,必须注明具体是哪一个单元,而不是泛指相同地域、位置、层次、朝向的任意一个单元。

4. 投资性 物业作为一种耐用消费品,也是较昂贵的商品。在使用过程中,良好的物业管理有可以使它保值与增值。从这一角度来说,物业具有投资价值。但物业的保值与增值在很大程度上还要取决于供求关系等市场因素,因而从投资性这点上来说,物业同样也有贬值的风险。

二、物业与物业区域的类型

(一) 物业区域的涵义

物业区域,简单地说,就是一个相对独立的物业管理区域。这个区域由一种或几种类型的物业所构成,它可以是一栋楼,也可以是几栋层次不

等的楼宇组成。在区域内有共同的设备、设施,因而也可以称作物业小区或物业辖区。

(二) 物业与物业区域的类型

物业与物业区域从其使用功能上来划分,有居住型、非居住型和综合型三大类。

1. 居住型 用作居住的物业或物业小区(也可称作住宅小区、住宅群等),可以是多层建筑或高层建筑,也可以是独立式或连体式的花园别墅所组成。居住型物业小区不包括与之配套的生活服务网点,如商店、学校、医院等。

2. 非居住型 除居住用途之外,物业与物业区域的其他使用功能大体可有这样几类:商办性质的,如商场、购物中心、办公楼、商务楼等。

文教卫生性质的,如影院、剧场、体育场馆、宾馆酒店、度假村、学校、医院等。

生产性质的,如厂房、仓储、机场、码头、车站等。

3. 综合型 由居住和非居住型物业混合在一起。这种类型的物业区域,有些是由于城市开发建造过程中规划不周密而造成的,有些则是因其特殊需要而形成,如学校内有宿舍,同一小区内既有住宅又有商办楼。

三、物业经营与物业管理

(一) 物业经营与物业管理的关系

1. 物业经营的涵义

“经营”这个词带有筹划的意义,因而物业经营有时候被理解为对物业开发、流通及售后管理这一经济活动的全过程的全过程的谋划决策。有时候又着重在流通、消费环节上,因而又有“经营管理”之称。从广义上来说,物业经营不仅是指谋划决策或消费流通,它可以囊括物业开发、流通、售后管理全过程的所有内容。

2. 物业管理是广义物业经营的一个环节

物业管理,从商品流通的意义上来说,即是一种售后服务,因此它可是广义物业经营的一个环节,也是最后一个环节。我们从这一点上来理解物业经营与物业管理的关系至少有这样两层意义:

首先,物业管理与物业经营的这种关系告诉我们,物业管理也是一种市场经济行动,我们不能将它与物业经营中的其他环节割裂开来,以传统的行政福利性手段来运作。

其次,物业管理作为一种售后服务,它对物业的流通消费的促进作用

是显而易见的,因而开发商在经营物业之时必须重视这一环节,以确保物业经营全过程的顺利运行。

(二) 物业管理概念的阐释与界定

从以上叙述中我们已进入“什么是物业管理”这一问题了。在阐释这个概念之后,我们还将与传统的房地产管理作区分,以加深理解。

1. 物业管理的涵义

物业管理这个名称同物业一样,是一个新概念,它蕴含着以下几方面的内容:

(1) 物业管理是通过对物业及其设备、设施的管理来为业主和使用人服务,因此可以说它管理的对象是物——物业以及设备设施等,服务的对象是人。人,可以是自然人,也可以是法人。

(2) 物业管理作为一种经济行为,是通过提供有偿的劳务来获取经济效益。这种劳务,无论是体力还是脑力的,都紧随着现代科技的进步和管理理念的更新,不断趋向先进。

(3) 物业管理从法律角度而言,是以合同、契约为中介的信托管理。物业管理企业将按照合同、契约的规定享受其权利并履行其义务。

(4) 物业管理还同社区建设有着密切的关联。社区建设中的创建“文明小区”、“安全小区”、“卫生小区”等活动都有赖于物业管理的服务水准和管理质量。

综上所述,物业管理可作这样一个定义:它是指物业管理企业受业主的委托,依据物业管理委托合同,运用现代化的管理方式和先进手段对物业的房屋建筑及其设备、设施和周边环境进行维护、修缮和整治,并且向业主和使用人提供多方面的综合性有偿服务,以创造一个适合人们生活、工作的社区环境。

2. 物业管理与传统房屋管理的区别

我们从物业管理的定义中可以看到,它已明显地不同于传统房屋管理,可以概括为以下几个方面:

(1) 管理体制不同 传统的房地产管理是在计划经济体制下由政府的房管部门或各企事业单位采用行政手段进行福利型的封闭式管理。由于这是一种非经营性的管理行为,在低租金的条件下只能用行政补贴来弥补经费的不足,往往不能有效地保养房屋。并且,管理单位又是房权所有者(国家或企事业单位)的代表,因而它的管理是终身制的,这也给管理质量、服务态度带来很多问题。物业管理则是专业化的企业,并且是在市场经济体制下通过市场由业主选择。物业管理通过合同方式用经济手段进行社

会化的有偿管理服务,它依靠对物业的经营和对业主的优质服务来管理好物业并获得企业的生存和发展。这种体制上的不同,可以概括为行政性的房屋管理和企业化的物业管理。

(2) 管理内容的不同 传统的房地产管理以收租养房为主要内容,业务范围狭窄,功能单一。这一方面固然是由于经费的缺乏及其行政地位的限制,另一方面也是计划经济体制下管理理念的落后使然。物业管理则是对房屋及其设备设施与周边环境实施多功能、全方位的管理与服务,开展一业为主、多种经营,千方百计从广度和深度上拓展业务,以业主和使用人为核心展开与此相关的各项服务和管理工作。物业管理企业通过自身的经营渠道,以业养业来取得企业的经济效益。

(3) 管理机制的不同 传统的房屋管理是管理者按自身的意志去管理用户,与用户是管理与被管理的关系。用户处于被动地位,无法选择管理者,也很少有监督权。物业管理则是业主和使用人有权通过市场选择物业管理企业。通过市场竞争的双向选择,签订物业管理委托合同,明确各自的权利和义务。业主和使用人参与物业管理重大事项的决策,并依据合同行使监督权。他们与物业管理企业是委托与被委托、服务与被服务的关系。

第二节 物业管理的产生与发展

一、物业管理的产生

(一) 物业管理起源于英国

物业管理作为一种房屋管理的模式,在世界上已有一百几十年的历史。它最早起源于英国。19世纪60年代,欧洲的资本主义进入高度增长时期,尤其是英国,对劳动力需求猛增,大量农村人口涌入城市,使城市原有的各种住房及其设施不堪重负。一些开发商趁机修建了一批简易住宅低价租给贫民和工人家庭居住。由于简易住宅设施简陋,环境脏乱,使得承租人拖欠租金严重,甚至人为破坏房屋设施的情况也时有发生,业主利益受到严重损害。当时有一位名叫奥克维亚·希尔的女士迫不得已为其名下出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法,要求承租人严格遵守,居然行之有效,取得了意外的成功。这套方法不仅改善了居住环境,还缓和了业主与承租户的对立关系,很快被其他业主仿效,并引起政府有关部门的重视。物业管理这一行业从此诞生,被普遍推广于世界各国,并不

断发展成熟。

（二）香港、新加坡的物业管理

由于历史的原因,香港长期受英国的统治,物业管理自然也受其影响。中国改革开放初期首先在广州、深圳等地推行的物业管理基本上是引进香港的一些经验。新加坡公民中 70% 是华人,在风俗习惯、观念理念方面接近于中国,因此,其物业管理模式也比较容易使中国人接受。在这里简单介绍一下这两地的物业管理,将有助于我们了解中国当代物业管理的来龙去脉。

香港的专业物业管理始于 20 世纪 60 年代。由于当时香港当局大力推行“居者有其屋”计划,大批公共房屋和廉价居屋建设之后的管理成为当务之急。政府不仅从英国引进物业管理人才、物业管理理论和方法,而且结合当地实情又有所发展。立法当局于 1970 年制定的《多层建筑物(业主法团)条例》是香港物业管理的主要法规,它不仅适用于私人楼宇的管理,也适用于发展商建的居屋的管理。该条例以引导业主自治为立法宗旨,规定业主有权成立自治组织。业主自治组织即业主立案法团的成立是通过召开业主大会而组建。业主大会通过的《公共契约》是每个业主在购房时必须签署的重要文件,其中规定了业主各方的权利和义务。由于《公共契约》是发展商单方面制定的,往往会出现不能公平顾及到业主权益的情况,因而主管部门提供一套标准的《公共契约》供参照,并规定发展商制定的《公共契约》必须经主管部门批准后,楼宇才能上市出售。我国现行的物业管理中的业主委员会以及物业管理公约(或称业主公约)即是借鉴了香港的这些做法。

新加坡物业管理的产生和发展同国家的经济发展和城市发展有着密切的关系。1960 年 2 月政府建立了建屋发展局,负责实施政府的建屋计划和统筹物业管理工作。新加坡物业管理的业务范围很广,除购房和转销直接由建屋发展局审批外,其他业务都在物业管理公司办理。其业务范围包括:房屋维修与养护;设备设施的维修保养;商业网点的经营与管理;出租住宅的租金缴纳与售房期款的收取;公共场所的出租服务与管理;小区绿化、园艺以及清洁、治安等环境整治。此外,也兼营一些就职中介等代理业务。为加强对居住小区的管理,物业管理部門还向业主与使用人发放《住户手册》、《住户公约》等文件,把搬进新居后应注意的事项和有关知识,详细地告诉住户,以明确住户的权利和义务、物业管理部門的权利和职责等。我国物业管理的全功能、多方位的综合管理服务以及一业为主,多种经营的思路无疑是受到了新加坡物业管理的启发,并且,发放《住户手册》、《住

户公约》等做法,也广为我国的物业管理所借鉴。

二、我国物业管理的历程

现代意义的物业管理在我国起步较晚,开始于 80 年代初期。但追溯历史,我们还是能看到我国曾经繁荣一时的房地产业和初具规模的物业管理。

(一) 旧中国的物业管理

20 世纪的 20 年代起,我国沿海及内地的一些大城市的房地产业蓬勃发展。上海、天津、武汉、广州、沈阳、哈尔滨等城市陆续建起了许多八九层高的楼房。上海当时是东方第一大都市,更是高楼林立。英、法等租界地区出现了不少西式风格的住宅。外滩建筑群,南京路、淮海路的商业街,都从那时起逐渐形成。房地产业的繁荣带动了物业管理市场。当时已经出现了代理经租、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营性的专业公司,可以说是我国现代物业管理的雏型。

(二) 计划经济时代的物业管理

1949 年后,城市土地及房产转为国有和公有,住宅基本上由政府出资建设,房屋作为福利分配。房地产管理先后分别由内务部、城市服务部、第二商业部、国家城市总局和城乡建设环境保护部下设的局管理过。地方城市房管机构是具体管理一个城市住宅生产经营及维修保养活动的,也经常变化,时而撤消,时而合并。即使独立存在,也是政企不分,用简单的行政管理办法代替了商品的经营管理。于是房地产经营活动基本停止,物业管理也随房地产市场一起销声匿迹。

(三) 改革开放以后的物业管理

20 世纪 80 年代起,市场经济日趋活跃,城市建设事业迅速发展,房地产经营管理体制的改革步伐加快。1981 年 3 月 18 日深圳第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司的成立,标志着物业管理在中国大地的复苏,也意味着现代意义的物业管理在中国诞生了。作为一个新兴的行业,物业管理刚开始还只是沿海部分大中城市中出现,并且还只是作为房地产开发的附属,尚未在全国普遍推广。90 年代,物业管理的独特功能逐步引起人们的关注。1993 年建设部房地产业司在广州和深圳召开第一届全国物业管理研讨会和深圳市物业管理协会的成立标志着我国物业管理进入了新的时期。1994 年 4 月,建设部颁布了我国自 1949 年以来第一个物业管理规章《城市新建住宅小区管理办法》,确立了物业管理在房地产行业中的独立地位。1995 年又把物业管理提到城市管理体制改革的配

套工程这样一个高度,要求全社会的关心和支持。1997年又要求物业管理在广度上从新建区向建成区延伸,并向市场化方向发展。目前,物业管理这一与千家万户有着密切关系的行业,已得到各级政府、房地产业人士的高度重视,也为广大群众极大关注和支持,它必将更为蓬勃地向前发展。

三、物业管理业的发展前景

(一) 物业管理业的现状

从深圳诞生了我国现代第一家物业管理公司起,我国的物业管理走过了近20年的历程。尤其是近十年来,我国的物业管理业有了长足的进步,在借鉴香港、新加坡等国家、地区的经验的基础上,初步形成了具有中国国情特点的物业管理体制和模式,总的来说,有以下几个特点:

1. 开发管理一元化 迄今为止,开发商包揽建成后的物业管理业务的所谓“谁开发、谁管理”已是不争的事实。这种做法,在相当程度上适应了市场经济的需要。由于管理主体就是房地产开发商,因而能从开发之前的规划设计、布局造型等方面一开始就为今后的物业管理考虑,并在施工建设过程中,在材料的选择、设施的安装以及施工质量等方面进行监督,为售后的物业管理打下了基础。当然,这种体制在法律、管理、服务质量、人员素质等方面存在许多问题。在业主委员会成立之后,应当进行招投标方式重新确定物业管理企业。

2. 多种模式并存 由于一方面大量建成的楼宇投入市场,作为商品房出售,售后管理纳入物业管理轨道,另一方面原有的尚未售出的直管公房还要继续按原来的管理体制操作,因而出现了多种物业管理模式并存的局面。

(1) 由原房管部门转制而成的企业化物业管理模式 这种模式在加强对直管公房的修理和经租管理的基础上,面向居民扩大经营服务范围,实行有偿服务。

(2) 由房屋管理部门组建的专业化物业管理企业模式 这种模式的做法是,房产开发公司、业主、物业管理公司与街道办事处、派出所等单位共同组成住宅区管理委员会,对住宅区物业管理的重大问题作出决策。物业管理公司自主经营,自负盈亏,可以通过开辟各种有偿服务、多种经营来筹措经费,增强竞争能力。

(3) 由房地产发展商组建的企业化物业管理企业模式 这种专业性的物业管理公司不仅可以管理开发商自己建造的物业(如前所述),一些规模较大、资质较好的物业管理公司还不断拓展市场,扩大经营规模。尤其是