

Property Management Introduction

Textbook Series of 21st Century

21世纪高等学校规划教材

物业管理概论



胡龙伟 姜东民 主编 朱珊 主审



中国电力出版社

<http://jc.cepp.com.cn>



21世纪高等学校规划教材
Textbook Series of 21st Century

物业管理概论

主 编 胡龙伟 姜东民
副主编 郭 平 陈为公
编 写 袁秀杰 李 菲 于海英
于 水 程 灏 朱雪欣
汤清慧 李 岫
主 审 朱 珊



中国电力出版社

<http://jc.cepp.com.cn>

内 容 提 要

本书是21世纪高等学校规划教材。全书共分10章,系统介绍了物业管理概述、房地产经营与物业管理、物业管理招标与投标、物业管理公司、物业管理企业财务管理、物业管理与社区文化、物业管理服务质量、物业管理智能化、物业管理法律概述及国外物业管理等方面的知识。

全书思路严谨,叙述精当,可作为房地产及物业管理专业本专科学生的相关教材,亦可供广大物业管理从业人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/胡龙伟,姜东民主编. —北京:中国
电力出版社,2006
21世纪高等学校规划教材
ISBN 7-5083-3699-2

I. 物… II. ①胡…②姜… 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(2005)第131607号

中国电力出版社出版、发行
(北京三里河路6号 100044 <http://jc.cepp.com.cn>)
汇鑫印务有限公司印刷
各地新华书店经售

*

2006年1月第一版 2006年1月北京第一次印刷
787毫米×1092毫米 16开本 14印张 325千字
印数0001—3000册 定价21.00元

版 权 专 有 翻 印 必 究

(本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换)

前言

物业管理是房地产业在消费领域的延续。推进体制改革和机制转换,培育和健全物业管理市场,完善物业管理各项制度,规范物业管理运作,鼓励正当竞争,提高物业管理水平,已是物业管理行业工作重点。随着房地产业的不断发展和物业管理市场的不断成熟,物业管理将成为房地产经营的主要内容之一。物业管理已成为消费者选购物业时与物业性能、质量、价格、环境等并行考虑的主要因素之一,人们要求物业管理具有多种功能和丰富的文化内涵。本教材为青岛理工大学土地资源教研室全体教师合作完成的,每一章节都包含着老师们的艰辛劳动。本教材可作为房地产及物业管理专业本、专科学生的课程教材,也可作为物业管理专业人员的参考用书。

本教材由胡龙伟、姜东民主编,郭平、陈为公副主编,朱珊主审。全书共分十章,其中第一、六章物业管理概述和物业管理与社区文化由袁秀杰和胡龙伟老师完成,第二章房地产经营与物理由李菲老师完成,第三章物业管理招标与投标由海英和姜东民老师完成,第四章物业管理公司由郭平和于水老师完成,第五章物业管理企业财务管理由程灏老师完成,第六章物业管理与社区文化由袁秀杰老师完成,第七章物业管理服务质量由朱雪欣老师完成,第八章物业管理智能化由汤清慧老师完成,第九章物业管理法律概述由李岫老师完成,第十章国外物理由陈为公老师完成。全书由朱珊老师负责审稿和修改工作。

限于编者的水平,书中尚有不足之处,恳请读者批评指正。

目 录

前言	
第一章 物业管理概述	1
第一节 物业管理基本概念	1
第二节 物业管理的产生与发展	6
第三节 物业管理的基本内容	10
第四节 物业管理的基本原则	13
第五节 物业管理的基本环节	15
思考题	19
第二章 房地产经营与物业管理	20
第一节 房地产经营	20
第二节 房地产管理	24
第三节 物业管理服务业的地位和作用	27
第四节 房地产售后服务——物业管理	31
思考题	37
第三章 物业管理招标与投标	38
第一节 物业管理招标投标概述	38
第二节 物业管理招标程序	47
第三节 物业管理投标程序	50
第四节 物业管理招标文件编制	53
第五节 物业管理投标书的编制	55
附录 3-1 招标文件组成	60
附录 3-2 投标文件组成	62
附录 3-3 前期物业管理招标投标管理暂行办法	62
附录 3-4 山东省物业管理招标投标管理暂行办法	66
第四章 物业管理公司	71
第一节 物业管理公司概况	71
第二节 物业管理公司的组建	74
第三节 物业管理公司的组织机构	77
第四节 物业管理公司的业务内容	80
第五节 物业档案资料管理	82
思考题	89
第五章 物业管理企业财务管理	90
第一节 物业管理企业财务管理概述	90
第二节 物业管理企业筹资管理	93

第三节	物业管理企业对外投资管理	99
第四节	物业管理企业资产的管理	104
第五节	成本、费用管理	109
第六节	营业收入、利润及利润分配管理	112
第七节	物业管理企业财务分析	114
思考题		119
第六章	物业管理与社区文化	120
第一节	社区、文化和社区文化	120
第二节	物业管理与社区文化建设	130
思考题		136
第七章	物业管理服务质量	137
第一节	物业管理服务质量概述	137
第二节	物业管理与 ISO9000 质量标准	145
第三节	物业管理与 ISO14000 标准	151
思考题		159
第八章	物业管理智能化	160
第一节	物业管理智能化概述	160
第二节	物业管理信息系统	168
第三节	物业管理信息系统应用	173
思考题		176
第九章	物业管理法律概述	177
第一节	物业管理法律关系	177
第二节	业主及业主大会法律制度	179
附录 9-1	业主委员会章程(范本)	182
第三节	物业管理合同	187
附录 9-2	前期物业管理服务协议(范本)	189
附录 9-3	业主公约(范本)	194
附录 9-4	物业管理委托合同(示范文本)	197
第四节	物业管理纠纷与处理	202
第十章	国外物业管理	205
第一节	新加坡的物业管理	205
第二节	美国的物业管理	207
第三节	日本的物业管理	211
第四节	瑞典的物业管理	213
第五节	瑞士的物业管理	214
第六节	德国的物业管理	215
第七节	巴西的物业管理	216
参考文献		218

第一章 物业管理概述

物业管理市场是房地产市场体系的一个重要组成部分,是房地产市场发展到一定阶段,为适应广大业主需求的一种必然结果。物业管理在我国虽然起步阶段较晚,但其发展速度很快,已经成为房地产行业中的一个最大分支。近年,政府房地产主管部门对房地产开发项目进行审批时,增加了“物业管理如何解决”这项内容。国家建设部颁布的《城市新建住宅小区管理办法》也明确规定住宅小区要推行社会化、专业化的管理模式,由物业管理公司统一实施专业化管理,这表明国家对物业管理已逐步重视。本章主要介绍物业及物业管理的涵义。

第一节 物业管理基本概念

一、物业

(一) 物业的含义

“物业”一词是由英语“Estate”或“Property”翻译而来,在不同的国家和地区,含义各有不同。

在香港,主要是指单元性房地产。香港李宗鐸所著的《香港房地产法》(商务印书馆1988年版)一书中,明确表示:“物业是单元性地产。一住宅单元是一物业,一工厂楼宇是一物业,一农庄也是一物业。故一物业可大可小,大物业又可分割为小物业。”

在我国,建设部房地产司曾在《简述物业管理》一文中,把物业定义为“已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。各类房屋可以是住宅区,也可以是单体的其他建筑,还包括综合商住楼、别墅、高档写字楼、商贸大厦、工业厂房、仓库等。与之相配套的设备、设施和场地,是指房屋室内外各类设备、公共市政设施及相邻的场地、庭院、干道。”

在一些地方性法规中,如《深圳经济特区住宅区物业管理条例》规定为:“物业,是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地”。《上海市居住物业管理条例》将居住物业界定为:“住宅以及相关的公共设施”。《江苏省城市住宅物业区管理办法》规定:“物业,是指已建成并投入使用的住宅区内各类房屋及公共设备、公用设施、附属场地等”。

从以上物业管理行政主管部门和地方性法规给“物业”所下的定义可以看出,物业主要包括三部分内容:

- (1) 已建成并具有使用功能的各类供居住和非居住的建筑物;
- (2) 与这些建筑物相配套的设备 and 设施;
- (3) 相关的场地。

（二）物业的分类

根据使用功能的不同，物业可分为以下四类：

- （1）居住物业：包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。
- （2）商业物业：包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、商业场所等。
- （3）工业物业：包括工业厂房、仓库等。
- （4）其他用途物业：如，车站、机场、医院、学校等不属于以上三个类型的物业。

（三）物业的特点

作为土地和建筑总和的物业，它与其他工业产品有着本质的区别，主要体现在以下几个方面。

1. 使用的长期性

物业使用寿命的长期性，是从两个方面而言的。首先，从构成物业基础的土地来看，它对房地产开发来说，具有可以永续利用的特点，拆除某一建筑物或构筑物后，可以重建其他建筑物或构筑物。土地的寿命几乎可以说是与地球同在，因此相对于人的寿命来说，它可以看作是永恒的；其次，所开发的物业使用期限一般可达几十年乃至上百年。在我国物业的长期使用性受到了国家实行土地有限期使用制度的制约，即土地本身是可以长期使用的，但对具体的某个使用者来说，又是有一定使用年限的。根据《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》规定的土地使用权出让最高年限，居住用地为 70 年；工业用地为 50 年；教育、科技、文化、卫生、体育用地为 50 年；商业、旅游、娱乐用地为 40 年；综合或者其他用地为 50 年。土地使用权期满，土地使用权及其地上建筑物、其他附着物所有权由国家无偿取得。

2. 建设周期长、投资量大

物业开发建设周期比一般的商品生产周期要长得多，从土地征用到“三通一平”、“五通一平”、“七通一平”等等，到建设施工，再到竣工验收和交付使用，一般需要一年左右或者更长的时间。物业开发建设同时需要大量的投资，一般几千至上万平方米的一栋楼房，仅建筑安装工程造价就高达几百万元甚至上千万元。随着城市经济的发展和房地产市场的日益成熟，大中城市土地价格上涨较快， 1m^2 土地价格多在数百元乃至数千元，上万元的情况也常见。近年来，由于城市建设中实行综合开发、配套建设的方针，物业开发建设中投资数额进一步增大，这一特点表现得更加突出。

3. 位置的固定性

土地上的土、砂石等虽然可以移动、搬走，但作为立体空间的完整意义上的土地是不可移动的。由于土地具有不可移动性，建筑物必须固定在土地上，也就形成了物业空间位置的固定性。这种固定性不是指泥土、地下埋藏物的位置不可移动，也不是指地形、地貌的不可改变，而是指土地的空间方位、位置的确定性。物业位置的固定性，使得房地产的开发、买卖、租赁及租售后的服务等一系列经济活动必须因地制宜，就地进行，而不可能像其他工业产品可以通过运输而到处流动。青岛地区的物业不能因为北京的价格高就搬到北京去，其他地区的物业也不能搬到青岛来，不能在不同地区之间调剂余缺，从产地或过剩地区运送到相对短缺或需求相对旺盛的地区。物业的位置固定性，也使得与之相连的管

理、道路、电缆不能移动,否则就会丧失物业的全部或部分功能。

4. 价值上的保值性与增值性

一般说来,随着时间的推进,物业表现出明显的保值性与增值性。这是因为,随着社会生产力的发展、人口的增加和人民生活质量的提高,不论是生产还是生活,人类对土地的需求量是不断增长的。然而一定时期内,按照城市规划的要求,可用于物业建设的土地面积是有限的。由于土地面积的相对稳定性,使得土地供求矛盾日益尖锐,所以物业的价格一般也会不断上涨,具有保值和增值的倾向。当然,物业的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,无疑是呈现出在波动中上扬的趋势。目前,中国内地城市建设用地的价格比20世纪80年代初上涨了几十倍乃至几百倍,某些地区甚至更高,从而导致物业的价格也在飞速上涨。引起物业价格上升的原因主要有四个方面:

(1) 对房地产本身进行的投资改良,如装修改造,更新或添加设施设备,改进物业管理;

(2) 通货膨胀;

(3) 需求增加导致稀缺性增加;

(4) 外部经济,如周围环境的改善。

5. 形式上的多样性

没有两个完全相同的物业存在于世界上。物业的位置固定性,派生出其形式上的多样性,也就是说不像工厂制造出的产品那样整齐划一。世界上还有许多著名建筑物,在考虑其使用要求时,还表现或追求一种理念以及艺术效果、或体现出相应的宗教信仰,如法国的罗浮宫,我国的紫禁城、塔尔寺,澳大利亚悉尼的大歌剧院等。上海几年前兴建的东方明珠电视塔、大连的中山广场建筑群都已成为当地的标志性建筑。即使是同一式样的楼宇,也会因地点、环境、气候条件的不同,在结构、质量、材料方面表现出一些不同。当然,房屋等建筑物因其用途、功能不同也需要建造不同的形式,以满足不同的需要。

6. 受政策影响大

据了解,由于物业的稀缺性,也因为物业是关系到国计民生、社会稳定的重大问题,任何国家对物业的使用、支配多少都有一些限制,甚至是严格控制的。加强政府的宏观调控也显得十分必要。物业受法令和政府政策的影响主要体现在两个方面:一是限制权利,即政府基于公共利益的需要,可通过相应的法律法规和政策限制某些物业的开发、使用、转让等,如城市规划对土地用途和建筑高度、容积率、覆盖率等都有明确的规定;二是行政征用权,政府为满足社会公共利益的需要,可以对任何物业实行强制征收。物业受政策影响较大还体现在,由于物业具有固定性,所以无法躲避未来政策变化的影响。这也表明投资物业具有高风险与高收益并存的特点。目前,我国与物业相关的法律规定主要包括《土地管理法》、《城市房地产管理法》、《城市规划法》、《城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》、《城市新建住宅小区管理办法》以及《民法》、《企业法》、《经济合同法》等。如果没有这些法规、政策,任何国家和地区的物业建设,都将走向混乱无序,对社会环境、生态平衡、人口流向、交通、治安、防火、防灾等带来巨大的负面影响。

二、物业管理

物业管理是一种和现代化房地产开发相配套的综合性管理,是随着住房制度改革的推进而形成的统一管理方式,它是和社会主义市场经济体制相适应的管理形式。

(一) 物业管理的含义

所谓物业管理,简单来说,就是人们对物业的管理活动,它有广义和狭义之分。

广义的物业管理泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及租售后的管理和服务。包括房地产开发的早期介入和前期管理,以及房屋及其设备、公共设施的保养、维修、住宅小区的治安、环卫、交通、分送信报、公共绿化、道路养护等内容,范围相当广泛。有的物业管理还兼营小区内的商业服务、搬家服务、家政服务、房屋的装修装饰、房屋租赁等服务项目。美国的罗伯特·C·凯尔等人著的《物业管理——案例与分析》一书中所阐述的物业管理者的基本职能是:①为业主义务管理;②为业主创造来自物业的收入;③使物业保值增值。这就代表了广义物业管理的观点。

由于高层住宅楼宇的出现,这种住宅一般都是按单元出售给单个业主,因此一座楼宇的产权会有很多个业主所共有,在这种多元化的房屋产权要求统一管理的情况下,就出现了狭义的物业管理,即一般只限于对该物业进行管理服务,其主要的任务是维护、管理物业中共用的机电设备和公共设施,也包括治安保卫、分送信报、清洁卫生、绿化养护等服务项目。

目前,在国家法律、行政法规这些层级的立法中,尚未对“物业管理”术语作出明确的定义。建设部颁布的《城市新建小区管理办法》对“住宅小区管理”术语作了相当于“物业管理”的定义的解释:“本办法所称住宅小区管理(以下简称小区管理),是指对住宅小区的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治。”在地方性法规和政府规章中,对“物业管理”术语的定义一般也都是从狭义的角度来定义的,并且各自的表述都有差异。例如《广东省物业管理条例》规定“物业管理,是指业主组成业主委员会对其物业的共有部分和共同事务委托物业管理公司进行管理的活动。”而《江苏省城市住宅区物业管理办法》则称“物业管理是指物业管理企业按照委托合同约定对物业所进行的养护、维修管理和为业主、房屋使用人提供的服务。”由于物业管理深入到千家万户,牵涉到方方面面,对“物业管理”术语作出一个科学的定义难度相当大,有的地方则在制定地方性法规、政府规章时,回避对该术语作出定义。如《上海市居住物业管理条例》、《重庆市物业管理办法》、《深圳经济特区住宅区物业管理条例》,立法者基于慎重起见,都未对“物业管理”术语下定义。

由此可见,目前准确地定义“物业管理”这个术语还是相当困难的,基于我国的物业管理行业才只有20多年历史,而且在全国发展又不平衡,大部分的物业管理企业仍以狭义的物业管理范畴作为自己的主营业务,但随着社会主义市场经济体制的不断完善,随着人民生活的不提高和全面建设小康社会的目标逐步实现,人们生产生活方式的加快,所需要的服务更广泛和个性化,现有的狭义物业管理是不能满足人们需要的。再从物业管理客体来看,物业管理的范围越来越宽,学校、医院、车站、机场、商场、办公楼宇等各类物业相继也引入了专业化的物业管理,其要求提供的管理服务内容也超出了狭义物业管理的

范畴。因此,在基于当前的实际和考虑发展趋势兼顾的情况下,对“物业管理”术语的定义,应在狭义物业管理的基础上,作适当的外延。所以,本教材所采用的“物业管理”的定义是:“所谓物业管理,是指物业管理企业受物业所有人(业主)的委托,依据物业管理委托合同,以及国家有关的法律法规,对物业的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治,并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务”。

该定义包括了三层含义:

1. 物业管理企业接受业主委托提供有偿服务

这里,突出了物业管理两个管理的两个主体。业主,在使用过程中参与管理,体现为“隐管理”。业主的双重身份表现为,一是聘者、监督者身份;二是被管、被约束者身份。管理企业是提供有偿服务作为自身本职工作的“显管理”主体,其双重身份表现为,一是被聘、被监督者身份;二是管者、约束者身份。

管理企业以公司法人形式出现,而作为业主,若属单个业主,情况还比较简单,若属多元性业主,则由于其扩散性决定了必须有一个多业主的统一组织——业主委员会来聘用物业管理企业,并协调工作,两者的双重身份决定了必须以具有法律效力的合同形式及相关制度、公约等明确各自的责任权利关系,确保管理目标的实现。

2. 对房屋及配套设备、设施和相关场地的维护管理是物业管理的基本内容

尽管业主可以通过合约的形式与物业管理企业就管理内容、管理项目、服务质量、服务深度、服务价格等进行约定,但对房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理,以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序,则是物业管理的基本内容,任何合约都要以此为基础,不能从中删减,否则,就会削弱物业管理的功能和作用。这也是狭义物业管理的主要范畴。

3. 为业主提供服务有一定的外延性

除狭义物业管理的内容外,“为业主提供服务”的内容可以相当广泛,从家政服务乃至中介代理、租赁经营、房屋销售,总之,在法律法规许可的范围内,只要业主有需要并愿意委托,而物业管理企业又有这方面的能力和资源,一旦达成协议,便可以接受委托。这样,就拓展了物业管理的内容,延长了物业管理的产业链,这也是物业管理的发展方向。

(二) 物业管理的基本特征

物业管理作为一种新型的管理模式,有别于以往的房地产管理,具有社会化、专业化、市场化等特点。

1. 物业管理的社会化

物业管理社会化指的是指物业管理将分散的社会工作集中起来,统一承担。除了房屋及机电设备的维护养护外,诸如水电管理、清洁、保安、消防、绿化、接送孩子、传呼电话、节假日期间业主旅游时房屋的保安与维护等直接关系到人们日常生活的工作,都由物业公司承担。它摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制,替多个产权单位、产权人通过业主委员会选聘一家物业管理企业;变多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理企业的统一管理,在业主委员会委托授权的范围内集中实施社会化管理,从而克

服各自为政、多头管理、互相扯皮、互相推诿的旧体制下的种种弊端,有利于提高整个城市管理的社会化程度,充分发挥住宅小区与各类房屋的综合效益和整体功能,使之实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

物业管理社会化有两个基本含义:一是物业的所有权人要到社会上去选聘物业管理企业;二是物业管理企业要到社会上去寻求可以代管的物业。

物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相分离是物业管理社会化的必要前提,现代化大生产的社会专业分工则是实现物业管理社会化的必要条件。

2. 物业管理的专业化

物业管理的专业化,指的是由专业物业管理企业通过合同或契约的签订,按照产权人和使用人的意志和要求去实施专业化管理。专业化有三层涵义:一是有专门的组织机构;二是有专业人才,如机电设备、空调、消防、电梯、房屋维修等,非有专门人才不可;三是有专门的管理工具和设备。因此,物业管理企业必须具备一定的专业资质并且达到一定的专业水平,要求有专业的人员配备、专门的组织机构、专门的管理工具和设备、科学规范的管理措施与工程程序,运用现代管理科学和先进的维修养护技术实施专业化的管理。物业管理专业化是现代化大生产的社会专业分工的必然结果。

3. 物业管理的市场化

市场化是物业管理最主要的特点。在市场经济条件下,物业管理的属性是经营,所提供的商品是劳务,由物业管理企业来具体实施的。物业管理企业是按照现代企业制度组建并运作,具有明显的经营宗旨和管理章程,实行自主经营、独立核算、自负盈亏,能够独立承担民事和经济法律责任的企业法人。物业管理企业将日常管理工作纳入了市场经济运行轨道,推行有偿服务、合理收费,向业主和使用人提供劳务和服务,业主和使用人购买并消费这种服务产品,通过这样的经营活动,实现企业的自我发展。在这样一种新的机制下将逐步地形成有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业管理企业,物业管理企业就必须靠自己良好的经营和服务才能挤进和占领这个市场。这种通过市场竞争机制和商品经营方式所实现的商业行为就是市场化。

4. 物业管理形式的规范化

规范是市场经济发展的必然要求,也是企业走向现代化、科学化的必然要求。对物业管理公司来说,规范化不仅指公司的设立必须按照国家公布的有关法规和程序,还指公司的管理运作制度必须规范,如果物业的产权产籍管理不规范,就容易产生纠纷;如果物业的接管程序不规范,就容易留下后患;如果与业主签订的契约不规范,就会权责不清;如果管理不规范,就不符合现代企业制度的要求。规范化还包括岗位设立规范。在物业管理公司企业化的过程中,很重要的一点,就是要设立规范的岗位,这是文明服务、优质服务的前提。

第二节 物业管理的产生与发展

一、早期物业管理

物业管理早期起源于19世纪60年代的英国,是社会经济发展的必然产物。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,城市住房的空前紧张成为一大社会问题。一些开发商相继修建一批简易住宅以低廉租金租给贫民和工人家庭居住。由于住宅设施极为简陋,环境条件又脏又差,不仅承租人拖欠租金严重,而且人为破坏房屋设施的情况时有发生,严重影响了业主的经济收益。于是,在英国的第二大城市伯明翰,一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女物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、设施进行了修缮,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,并逐渐被政府有关部门重视,推广到其他西方国家,因而被视为最早的物业管理。

二、现代物业管理

物业管理虽然起源于英国,但真正意义上的现代物业管理却是在20世纪初期在美国形成并发展的。

公寓大厦、摩天办公大楼是现代物业管理的催生剂。19世纪末至20世纪初,美国进入垄断资本主义经济阶段,垄断资本在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,这样,就加速了美国城市化的进程。而美国政府出于环境保护和长远的考虑,对城市土地的使用面积进行了严格的控制,加上建筑新材料、新结构、新技术的出现和不断进步,于是,一幢幢高楼大厦迅速拔地而起,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、保安任务繁重,特别是一些标志性建筑的美容保洁工作,技术要求很高。所以,大厦的日常管理、服务、维修、养护等专业技术要求大大超出传统的物业管理要求。尤其棘手的是,摩天大厦的业主常常不是一个或几个,而是数十个或数百个,面临着不知由谁来管理的难题。结果,一种适应这种客观需要的专业性物业管理机构就应运而生了,该机构应业主的要求,对楼宇提供统一的管理和系列的服务,开启了现代物业管理的大门。

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,为协调规模众多机构的运作,物业管理行业组织也逐渐建立。

芝加哥摩天大楼的所有者和管理者乔治·A·霍尔特在管理工作发现,与同行们经常一起交谈,既能相互学习,又能交流信息,解决了不少管理工作中的疑难问题。在他的策划下,1908年芝加哥建筑管理人员的组织(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,宣告了世界上专门的物业管理行业协会诞生。

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。在其后的3年中,CBMO先后在底特律、华盛顿、克利夫兰等美国大城市举行了年会,促使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,对美国物业管理的发展起了积极的作用。

在美国物业管理模式的影响下,欧洲很多国家在第二次世界大战前后都实现了这种管理行为与组织体制的有机结合,并且涌现了一大批高素质的物业管理人才。政府对物业管理行为的影响,一般不采取直接干预方式,而是通过法律与制度进行规范的引导,促使物

业管理行业的健康发展。

三、我国物业管理的产生和发展

(一) 香港特别行政区的物业管理

在香港回归之前,当时的香港政府自20世纪50年代开始,为解决住房紧张的问题,效仿英国的公共住房政策,制定了早期的“公共房屋计划”,继而成立了屋宇建设委员会,开始兴建公共住房,称为“公屋”,主要出租给低收入阶层。第一个拥有大量楼宇的屋村于1958年落成。另外,政府部门工务局也兴建了设备齐全的屋村,并由屋宇建设委员会负责管理。为筹划和管理好一批批公共楼宇和屋村,前香港政府特别从英国聘来房屋经理。从此,专业性房屋管理的概念正式引入香港。

由于对住房的需求量很大,单靠政府的财力还难以解决问题,于是,发展商也积极投资大型屋村的建设。当第一个大型私人屋村向政府申请规划许可证时,政府一方面乐意采纳这种建屋的要求,另一方面担心人口如此密集的大型屋村,如缺乏良好的管理,一旦出现问题时后果难以预料。所以,在批准其发展计划时,要求发展商承诺在批地契约后的全部年限内要妥善管理该屋村。这样,就出现了由发展商为私人屋村提供专业化物业管理的形式。

随着建筑物高度的增加和屋村规模的扩大,以及人们对居住环境的要求日益提高,仅靠政府或开发商提供管理服务还难以适应。于是,发挥住户的自我管理、民主管理的作用就愈显得必要。为此,香港政府于1970年制定了《多层大厦(业主立案法团)条例》,1993年修改后简称为《建筑物管理条例》,确定业主可以“参与管理者”的身份,组织业主立案法团。业主立案法团由半数以上的自住(用)业主组成,是合法的管理组织。它可以收取管理费,可以雇用员工,也可以聘请专业管理公司,为大厦提供多方面的服务。

业主立案法团是通过召开业主会议,由业主会议委任管理委员会,再由管理委员会在获委托后28天内,向土地注册处处长申请将各业主注册成为法团,是具有法人资格的社团。

前香港政府主要是通过立法对物业管理进行引导,并分别由建筑事务监督员、消防专员、卫生专员按照法律规定进行有关的检查和监督,以确保物业管理的各项工作和内容能符合有关条例的要求。

(二) 中国内地的物业管理

中国内地对物业管理的探索和尝试始于20世纪80年代初期。当时,被列为沿海开放城市的广州和深圳经济特区,为废除旧的住宅管理体制的弊端,在借鉴国外先进经验的基础上,结合中国的实际,大胆探索,在一些涉外商品房房屋管理中,首先推行专业化的物业管理方式。

广州市试点实行新型住宅区管理是1982年在东湖新村开始的。该小区于1981年建成,建筑面积为6万多平方米,住户达3000多人,是东华实业公司和港商合作经营的商品房住宅区。为了管理这个小区,东华实业公司参考了香港屋村管理经验,在新村内组建管理处,并在几个方面实施了具体管理措施:维护小区规划布局和楼房外观,制止乱搭乱建;楼内和楼外公共道路、空地等统一实行清洁卫生管理,实现美化、绿化环境,统一种植和管理

花木;实行统一治安;向住户提供多层次服务,如代清扫卫生、代购大米、瓶装石油天然气、家具等物品,以及代管房屋、车辆等,尽管初期的管理水平较低,但在当时情况下也颇受好评,并引起了有关部门和社会的重视。

深圳市的物业管理也是从20世纪80年代初起步的。1981年3月10日,深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司正式成立,开始对深圳经济特区的涉外商品房实施统一的物业管理。

1985年底,深圳市住宅局成立后,对全市住宅区进行了调查研究,肯定了物业管理公司专业化、社会化、企业化的管理经验,并在全市推广,组织专业管理人员培训。还明确提出,以住宅区的红线圈为管理范围,以管理和服务为基本任务,以社会效益、经济效益、环境效益三个效益为检验标准,进一步从财务管理、监督人员配置、专业队伍的组成、目标承包管理责任制推行等方面予以调控,以加快住宅管理向规范化、制度化、专业化方向发展。到1988年,深圳市由企业实施管理,由住宅局实施业务指导和监督的住宅区管理体制已基本形成。

1994年3月,在沿海开放城市几年来物业管理试点经验的基础上,建设部颁布了33号令,即《城市新建住宅小区管理办法》,明确指出:“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式,由物业管理公司统一实施专业化管理。”从而正式确立了我国物业管理的新体制,为房屋管理体制的改革指明了方向并提供了法律依据。自建设部颁布33号令以后,全国新建住宅小区,特别是沿海和经济发达地区的大中城市的新建住宅小区普遍实行了专业化、企业化、社会化的物业管理模式,不少城市的老住宅区也在尝试走物业管理之路,商业、办公楼宇及工业大厦实行物业管理愈来愈广泛。至2001年,全国物业管理覆盖面已占物业总量的30%,经济发达的城市已达50%以上,深圳等城市已超过95%。

与此同时,物业管理行业也在迅速发展。至2000年底,全国物业管理企业总数已超过2万家,从业人员已突破200万人,形成了包括房屋及相关设备维修养护、小区保安、环境保洁、绿化养护、居民服务、物业中介等系列的配套服务,物业管理已在房地产业与其他服务业相结合的基础上,发展成为和我国经济、社会协调发展,与广大人民生活、工作息息相关的一个相对独立的新兴行业。

在物业管理迅速发展的同时,立法工作也受到重视,物业管理法制环境得到改善,1994年以后,建设部会同财政部等有关部门先后制定了《物业管理企业财务管理规定》、《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》等部门规章,上海、广东、江苏、河南、广西、江西等20多个省市相继出台了物业管理条例。天津、南京、杭州、深圳等城市,主动邀请人大代表、政协委员视察、监督物业管理工作,听取他们对发展物业管理的意见和建议,如实反映物业管理面临的问题,对加快物业管理立法起到了积极作用。

2003年6月8日,国务院公布了第379号令《物业管理条例》,并自2003年9月1日起施行。

在多数省、市成立了物业管理协会的基础上,2000年10月15日,中国物业管理协会在北京成立,这是以物业管理企业为主体的行业性、全国性的自律组织,协会主要的职责是“为企业服务”、“为政府服务”和“为行业服务”。协会的主要工作是参与物业管理立

法；开展行业调查和专题研究；制订行规行约，提高服务质量，规范收费行为；积极稳妥地推进企业改组改制，调整优化行业组织结构；开展新技术、新产品的推广应用工作，推动行业技术进步；开展信息交流、经验交流、对外交流和培训工作；协助政府评定物业管理企业资质等级，认真开展物业管理示范项目的考评验收等。中国物业管理协会将以其规范的组织形式，积极开展活动，在推进我国物业管理行业发展中发挥应有作用。

注重开展小区的社区文化建设，是中国物业管理的重要特色之一。许多物业管理企业组织丰富多彩的小区文化、文艺、体育活动和公益活动，组建小区社团、兴趣活动小组，培养小区亲善、团结、邻里友好、自如往来的大家庭氛围，培养小区居民的归属感、自豪感，增强了大家对物业管理企业的信任和认同。这样，小区居民就会更自觉配合，遵守小区的各项管理规章和参与各种活动，达到小区管理的民主化和良性互动效果。

第三节 物业管理的基本内容

物业管理的对象、范围相当广泛，几乎包括了各类建筑，如住宅小区、高层和多层住宅楼、综合办公楼、商业大厦、旅游宾馆、工业厂房、仓库、停车场等。尽管物业类型各有不同，但物业管理的基本内容是一样的。按服务的性质和提供的方式，物业管理可分为：常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。

一、常规性的公共服务

这是指物业管理中基本的管理工作，是物业管理企业面向所有的业主和非业主使用人提供的最基本的管理和服务，其目的是确保物业的完好和正常使用，保证正常的工作生活秩序和净化、美化生活工作环境。公共管理服务是物业内所有业主和非业主使用人每天都能享受到的普惠性服务。在一些地方性法规或行政规章中，如《广东省物业管理条例》中的第十九条，《深圳经济特区住宅区物业管理条例》中第二十六条，《上海市居住物业管理条例》第十九条，都对公共服务的内容作出规定；在建设部、国家工商局 1997 年印发推行的《物业管理委托合同示范文本》中的第二章“委托管理事项”和建设部 1999 年印发的《前期物业管理服务协议》中的第二条“物业管理服务内容”，对公共服务的内容和项目也提出了要求，主要可归纳为以下几条。

（一）房屋建筑物主体的管理

这是为保持房屋完好率，确保房屋使用功能而进行的管理服务工作，包括：

1. 房屋建筑物使用的管理

包括维护小区规划的意图，敦促业主按设计用途使用物业；对房屋的共用部位进行管理，维护建筑物的外观，制止乱搭乱建，占用共用部位的行为。

2. 建筑物的维修管理

包括房屋的日常维修、养护，制订房屋的走访查房计划和养护计划，确保小修工程能及时进行；定期（1~3 年）组织房屋完损等级的评定，制订房屋的中修、大修计划，确保房屋的完好率。

3. 建筑物的装修管理

包括受理房屋装修的申请；对装修的设备、材料、安全、施工人员、施工作业现场等进行管理，确保承重结构和建筑物外观不受损害。控制现场可能产生的各类污染，减轻或避免对相邻居民正常生活所造成的影响。

(二) 房屋设备、设施的管理

这是为保持房屋及其配套设施、设备的完好及正常使用而提供的管理服务，主要有：

1. 各类设备、设施基本情况的掌握

包括各类设备、设施的种类、分布、管线走向、变动情况、完好率和使用情况等，要做到准确、及时、心中有数。

2. 各类共用设备、设施的日常使用、保养、维修的管理，并提供电梯、水泵、变配电房、中央空调系统的运行服务

(三) 环境卫生和绿化管理

这是为了净化、美化物业环境而提供的管理服务。

1. 清洁卫生管理

包括建筑物的共用部位、道路、场地、附属设施的日常清扫保洁、垃圾的清除外运、虫害消杀、屋顶高位蓄水池清洗、化粪池清掏等工作。

2. 绿化管理

包括园林景观的营造与保养、流动绿化点的摆设与更换、建筑小品的养护及水景、喷水池的管理等。

(四) 安全防范和消防管理

这是为维护物业正常的生活、工作秩序而提供的一项专门性管理服务。

(1) 楼宇内、外的安全监控巡视、门岗值班等以及对各种突发事件的预防和处理，还可延伸为排除各种干扰，保持物业区域的安静。

(2) 火灾的预防和消除隐患，发生火灾时的应急处理、指挥疏散等。

(五) 车辆停放秩序和道路、场地的管理

这也是为维护物业正常的生活、工作秩序而提供的管理服务，包括车辆停放秩序和专用道路、场地的使用管理，正常交通秩序维护等。

(六) 物业维修费用和维修基金的账务管理

这是指物业管理企业接受业主委托，代管物业共用部位、共用设施、设备专项维修基金，根据委托人的决定，做好维修基金的筹措和使用计划，对发生的维修费用进行分摊和收费等账目管理。

(七) 物业档案资料的管理

建设单位和物业管理企业在办理物业承接验收手续时，应当向物业管理企业移交下列资料：

(1) 竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图、附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

(2) 设备设施的安装、使用和维护保养技术资料；