

高等学校物业管理专业教材

物业管理概论

(第2版)

班道明 张宝秀 傅洁茹 编著

中国林业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理法概论/班道明, 张宝秀, 傅洁茹编著. - 2 版 - 北京: 中国林业出版社, 2005. 10

高等学校物业管理专业教材

ISBN 7-5038-4010-2

I. 物… II. ①班…②张…③傅… III. 物业管理-高等学校-教材 IV. F239.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 117484 号

中国林业出版社·教材建设与出版管理中心

策划编辑: 牛玉莲

责任编辑: 李广龙

电话: 66170109 66181489

传真: 66170109

出版发行 中国林业出版社 (100009 北京西城区德内大街刘海胡同 7 号)

E-mail: cfphz@public.bta.net.cn 电话: 66184477

网 址: <http://www.cfph.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 北京市昌平百善印刷厂
版 次 2000 年 8 月第 1 版 (共印 3 次)
2006 年 1 月第 2 版
印 次 2006 年 1 月第 4 次印刷
开 本 787mm × 960mm 1/16
印 张 15
字 数 264 千字
定 价 22.00 元

凡本书出现缺页、倒页、脱页等质量问题, 请向出版社图书营销中心调换。

版权所有 侵权必究

高等学校物业管理专业教材 编辑委员会

主 任：班道明

委 员：(以姓氏笔画为序)

牛玉莲	艾白璐	张宝秀
杨赉丽	赵绍鸿	班道明
贾蕴英	韩 朝	谭善勇

前言

《物业管理概论》第2版经过半年多的重新编撰、修改，现在已经完成并交付出版了。这里，需要说明几个问题：

一、《物业管理概论》第1版是1999年启动，2000年初完成书稿并正式出版的。当时出版这本书的目的，就是为了满足教学的急需。20世纪90年代中期北京林业大学创办了物业管理专业，同时承担了北京市自学考试物业管理专业“主考单位”的任务。教学的发展，新专业的出现，要求必须有与之相适应的教材。正是在这种情况下，我们编撰、出版了《物业管理概论》第1版。它的出版，不仅满足了教学需要，而且对行业人员培训、提高物业管理从业人员素质起到了很好的作用。本书出版几年来，在社会上产生了良好的反映。现在，重新编撰、修改这本书，总的目的没有变，就是要继续满足教学的需要。同时，根据形势发展的要求，以及我们承担的全国“物业管理国家职业资格考试”的一些相关任务，在修订这本书的过程中，我们参考了劳动和社会保障部就业培训技术指导中心编撰的《国家职业资格培训教程》。因此，从一定意义上说，这本书也可以成为参加“物业管理国家职业资格考试”的参考用书。

二、在《物业管理概论》第1版的前言中，我们就讲过“物业管理是随着我国房地产业的发展，特别是住房制度的改革而出现的一个新兴行业。”事实正是如此，物业管理在实践中不断发展，理论在不断更新，物业管理行业的现状和5年前已经不能同日而语。我们的书确实到了需要认真修改的时候了。

三、在重新编撰、修改教材的过程中，我们坚持了这样一个原则，就是要根据实际重新审视我们原有的教材：凡是过时的东西、一些旧的提法，我们都尽可能地挑出来，抛弃掉；凡是没有过时的东西、有可取之处的内容，我们都保留了下来；凡是在实践和理论上提出的新问题、新进展，我们都尽可能地补充进去。目的就是能够为大家提供一本更符合形势发展要求、更符合实际、更能满足教学需要的教材。

四、这里还需要说明的是，《物业管理概论》第1版是当时我们进行物

业管理专业系列教材建设的第一部，可以说是基础和最基本的理论部分，它和其他系列教材有着不可分割的联系，特别是与《物业管理实务》关系更为密切，可以说是姐妹篇。如果说《物业管理概论》侧重于从理论上说明“物业管理”是“管什么”、由“谁来管”，那么《物业管理实务》则侧重于从实际运作上说明“物业管理”到底应该“怎样管”。今天，我们重新编撰、修改这两本书，主导思想没有变。当然，在体系和具体内容的安排上，会有一些变动，特别是增加了不少新的内容。目的就是使体系更合理，内容所涉及的范围更宽一些，材料更加实用。

五、《物业管理概论》第2版是在第1版的基础上进行的。所以，无论从体系上，还是从内容上，前后必然有一个承继的关系。但编写人员有所变化。此次参加编写的人员和分工如下：班道明（第一、二、五、九、十章）；张宝秀（第三、四、六章）；傅洁茹（第七、八章）。

这里，我们向参加第1版的编写，但是因为种种原因没有参与这一次修订工作的同志表示感谢，对一直给予我们很大支持和帮助的中国林业出版社的有关同志表示衷心地感谢。

编 者

2005年5月

前言

第一章 物业管理的由来和发展	(1)
第一节 物业管理的概念	(1)
第二节 物业管理的由来和发展 ——国际物业管理的模式和经验	(11)
第三节 我国物业管理的兴起、发展和未来	(20)
复习思考题	(28)
第二章 物业管理的性质、类型、内容和功能	(29)
第一节 物业管理的性质	(29)
第二节 物业管理的类型	(34)
第三节 物业管理的对象、特点、原则、内容和功能	(39)
复习思考题	(49)
第三章 物业管理的基础理论	(50)
第一节 现代产权理论	(50)
第二节 委托关系理论	(56)
第三节 价值价格理论	(62)
复习思考题	(66)
第四章 物业管理企业与相关机构	(68)
第一节 物业管理企业的权责与机构设置	(68)
第二节 物业管理企业的资质管理	(73)
第三节 物业管理企业的文化建设与形象设计	(79)
第四节 物业管理的相关机构	(85)

2 目 录

复习思考题	(93)
第五章 业主自治管理机构	(95)
第一节 业主	(95)
第二节 业主大会	(100)
第三节 业主委员会	(105)
复习思考题	(112)
第六章 物业管理的法律依据和规章制度	(113)
第一节 物业管理法律法规概述	(113)
第二节 物业管理相关法律法规	(119)
第三节 物业管理制度	(128)
第四节 物业管理法制建设	(142)
复习思考题	(144)
第七章 住宅小区管理	(146)
第一节 住宅小区管理概述	(146)
第二节 住宅小区管理的指导思想、一般原则和具体内容	(153)
第三节 住宅小区管理的评价标准	(156)
复习思考题	(168)
第八章 商业楼宇管理	(170)
第一节 商业楼宇管理概述	(170)
第二节 不同类型商业楼宇的管理	(174)
第三节 物业智能化管理	(187)
复习思考题	(191)
第九章 物业管理与社区建设	(192)
第一节 社区与社区建设	(192)
第二节 社区管理与物业管理	(199)
第三节 物业管理公共关系的协调	(205)
复习思考题	(209)

第十章 建立高素质的物业管理队伍	(210)
第一节 物业管理人员的素质要求与培训	(210)
第二节 物业管理人员的职业道德	(219)
第三节 物业管理人员的礼貌礼仪	(223)
复习思考题	(229)
参考文献	(230)

第一章

物业管理的由来和发展

物业管理是现代城市房地产经营与管理的一种模式，我们国家从 20 世纪 80 年代初开始推行。特别是 1994 年建设部发布 33 号令，明确规定今后新建住宅小区，一律由物业管理公司统一实施专业化管理以来，物业管理更是得到了蓬勃的发展。但究竟什么是“物业管理”，在我国物业管理为什么能够迅速发展起来？它将给我们的房地产业和人民的社会生活带来什么样的影响？只有正确地认识这些问题，才能在实际工作中紧紧把握住正确的方向，把物业管理这个朝阳产业引向更加健康发展的道路。

第一节 物业管理的概念

一、物 业

（一）物业的含义

1. 物业及其要素

“物业”，是指财产、资产、拥有物、房地产等。从物业管理的角度来说，“物业”是指各类房屋及与之相配套的设施、设备和相关场地。这就是说，物业一般是指已经建成并投入使用的房地产。同时，是指具体的房地产，或者叫做单元性房地产。一座住宅楼是一个物业，一座写字楼、一座商厦、一座工厂厂房或仓库等都可以是一个物业。此外，同一宗物业可以分属一个或多个产权所有者，即一个大物业可以分割为几个小物业。

“物业”主要是由以下几个部分组成的：

第一，各类房屋。“房屋”是指土地上的房屋等建筑物及构筑物，即指能够遮风避雨并供人们居住、工作、娱乐、贮藏物品、纪念和进行其他活动的空间场所，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、饭店、宾馆、教学楼、医院、体育场馆、公共建筑、办公楼等。“各类房屋”可以是一个建筑群，如住宅小区、工业区等；也可以是单项建筑，如一幢高层或者多层住宅楼、停车场等。

第二，与这些房屋相配套的设施、设备和相关场地。它是指与上述建筑物相配套的或者为建筑物使用者服务的室内外各类设备、市政公用设施，包括水塔、锅炉房、配电室等。

第三，与这些房屋相邻的场地、庭院、甬路、干道等。

2. 物业与房地产

“物业”实质就是房地产，但为什么使用“物业”这个概念，而不直接使用房地产，这就说明它们之间有联系，但是又有区别。“房地产”是房产与地产的总称，是房产与地产的统一。“房产”是指各类房屋建筑物及其连带设施所组成的财产整体及其有关权益；“地产”是指有价值的土地及其有关权益。一般来说房屋和土地在使用价值形态上是不能分开的，房屋必须建筑在土地上，土地上只有相应的房屋建筑才有其使用价值。但是在价值形态上，“房产”和“地产”又是可以分别计算的，因此在现实的经济活动中，它们可以作为一个整体，也可以不作为一个整体来运作。同时，从法律意义上讲，寓含于它们之中的还有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、抵押权等。

房地产和不动产。“房地产”有时又叫做“不动产”，这是因为“房地产”由于其位置固定、不可移动，通常被称为不动产。在英语中，“房地产”是用 estate 或 property 来表示的，“不动产”则是用 real estate 或 real property 来表示的，这就说明“房地产”和“不动产”所指的是同一个对象，不过“房地产”侧重于表述房屋、土地这种物质载体及其有关权益；“不动产”则侧重于表述房屋、土地这种物质载体和财产具有不可移动的性质。

“物业”和“房地产”“不动产”的关系十分紧密，特别是英国，作为物业管理行业的发源地来说，它并没有“物业”这个词。“物业”和“房地产”使用的都是相同的概念，即 estate 或 property。但是，它们之间又不是完全相同的。归纳起来，主要有以下几点区别：

第一，内涵不同。“物业”一般是指单元性房地产，即一个单项的房地产、具体的房地产。而“房地产”一般是指一个国家、一个地区或一个城市所拥有的房产和地产。从宏观的角度来讲，一般只用房地产，而不用物业，如“房地产业”，而不能说“物业业”；“房地产体制改革”也不能用“物业体制改革”来代替。

第二,外延不同。“物业”概念的外延比较窄,一般来说,只是指已经建成并投入使用的房地产,而“房地产”概念的外延则比较宽,是指房地产的开发、房地产的建设、房地产的销售和售租后的管理等整个过程。

第三,称谓领域不同。就一般状况而言,“不动产”是民法惯用的词汇;“房地产”则是经济法、行政法以及商业实务中经常使用的称谓;“物业”则仅仅是房地产进入消费领域才使用的概念。

(二) 物业的性质

1. 物业的权属性质(法律属性)

物业的法律属性,集中在物业的权属关系,即物业的所有权与使用权上。物业的所有权是物业所有制在法律上的表现,是物业所有者在法律规定的范围内对该物业所拥有的占有、使用、收益和处置的权利。对我们国家来说,物业的所有权仅仅是指各类房屋的所有权,而不包括土地的所有权。同时,这个所有权包括占有、使用、收益和处置等一系列权利体系。

2. 物业的经济性质

物业的经济性质,是指物业在经济领域中所表现出来的性质,是指作为开发与建设物质生产过程的产品所固有的属性或规定性。

(1) 物业的商品性 商品是指用于交换的劳动产品。过去在相当长的时期内,我国实行的是计划经济体制,不承认房屋是商品,而是一种福利设施。随着我国经济体制改革的不断深化,房屋已经成为人们生活中越来越重要的商品。房屋是建筑在一定区域上的劳动产品,凝聚着设计人员、施工人员 and 建筑工人的劳动。因此,各类房屋建筑,不但具有使用价值,而且具有价值。土地本身并不是劳动产品,不拥有人类的抽象劳动——价值,然而土地作为一种资源,它仍然具有使用价值和价格,并通过价格取得商品的属性。

(2) 物业供应上的短缺性 这种短缺性,一方面表现为土地资源供应上的绝对短缺;另一方面表现为建筑资源供应上的相对短缺。从整个人类历史的发展来看,人口的数量是不断地在增长着,现在,全世界的总人口数已达60多亿。但是,整个地球的陆地面积并没有增加,也不会增加。尽管古代有“精卫填海”的神话,现代有“围海造田”的壮举,但都不可能从根本上改变土地资源短缺、人均占有土地面积不断缩小这一事实。这就是土地的绝对短缺。从人们占有房屋空间的角度来看,这倒是一个可大可小的伸缩过程。房屋建筑面积小,一个人有张床就可以了;房屋建筑面积大一些,人们就希望一个人有一间房;如果条件再允许,人们还希望一个人拥有一套房。从这个意义上讲,人们占有房屋空间的面积总是不够,这就是建筑资源

供应上的相对短缺。有的学者认为人均住宅面积达到 35m^2 才算得上较为宽敞、舒适的标准,那么,一个3口之家的居住空间就不能小于 100m^2 。如果按照这个标准来计算,今后,我们国家还要经过艰苦的努力才能达到这个目标。

(3) 物业的保值、增值性 这就是说物业这种商品在社会实际购买力的长时期的时间序列上,呈现出一种递增趋势的经济现象。而且这种递增趋势,主要的不是由于直接追加的劳动,而是物业本身的一种“自然增值”。从现实生活中来看,我国城市建筑用地的价格一直在持续上升,从20世纪80年代初开始到现在已经上扬了几十倍甚至上百倍,房屋的价值也上升了几十倍。物业的这种保值、增值性,有些不一定是合理现象,但总的趋势是上升的。当然,这种上升的趋势,不是一种直线式的上升,从短期来看,既可能升值,也可能贬值。但是,从长期来看,10年、20年,甚至更长的时间来看,物业的升值是一种必然的现象。

3. 物业的物理属性

物业的物理属性,即物业的自然属性,即房地产有别于其他物质的特殊属性。

(1) 空间位置上的不可移动性 也叫做固定性。土地是不可移动的。这里所说的不可移动性,并不是指泥土或者地下埋藏的东西不可移动,也不是指地质地貌不可改变,而是指土地的空间方位、位置的确定性。土地是不可移动的,那么作为依赖于土地之上的各类房屋,不管其形状如何、性能怎样、用途是什么,它也是不能随便移动的。当然,随着现代科学技术的发展,有些房屋,甚至整座楼宇,都可以移位。但是总不能像其他商品一样,把这块土地连同其上的建筑物装上火车、轮船、飞机运往另外一个地方。土地和各类房屋是不可移动的,那么与各类房屋相配套的设施,如管道、道路、电缆等也是不可移动的,这就像手脚、血管长在人的身上,是人体的有机组成一样,缺少了它们,人也就部分甚至会失去整体的功能。这就是说物业在空间位置上是不可移动的。

(2) 形式上的多样性 也叫做单一性。房地产不管它多么简单,只是一间小屋;也不管它有多大,几万,甚至几十万平方米,结构多么复杂,内容多么繁多,用途多么广泛,它们都是单件产品。房屋建筑不可能像其他工业品一样,可以按照同一套图纸或原料进行“原版复制”,即使是按照同一套图纸或原料进行复制,它们也因为建筑的时间、地点、工程地质条件、水文条件的不同而不同,也会因为房屋在建造过程中所使用的材料和消耗的劳动,即物化劳动和活劳动消耗的不同而不同,世界上不存在完全一样的建筑

物。同时，人们在建造一处建筑物，特别是比较大型建筑物的时候，往往还要力求表现或追求一种理念或艺术视觉效果，这就使各类建筑物更加丰富多彩。古代，如法国的卢浮宫，中国的紫禁城，柬埔寨的吴歌窟；现代，如澳大利亚悉尼的歌剧院，中国上海的东方明珠电视塔等，都无一例外地显示出其独特的个性和魅力，成为一个时代写在大地上的艺术品。因此，可以说房地产、物业在形式上具有多样性，是无数个个性的统一。

(3) 使用寿命上的长期性 也叫做耐久性。房屋和土地都是相当耐久的资产。土地的使用可以说是无限的，它具有不可毁灭性，即永恒的价值。房屋一经建造，只要不被拆毁或破坏，使用的时间也很长，一般都可达几十年、上百年，有些古建筑已存在几个世纪了。

房屋、土地都具有耐久性，但是对土地的使用权，各个国家都有规定，都有一个使用年限。比如新加坡对住宅的土地使用权规定是 99 年。我们国家 1990 年通过的《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》中规定，居住用地 70 年；工业用地 50 年；教育、科技、文化、卫生用地 50 年；商业、旅游、娱乐用地 40 年；综合或其他用地 50 年。使用期限满了，必须按规定重新签订合同，才能继续使用，即便是因社会公共利益需要国家收回该土地，国家收回的也只是土地使用权，而不能收回房屋所有权。

二、物业管理

(一) 物业管理的含义

物业管理有广义和狭义两种理解。就广义而言，物业管理是泛指一切有关房地产的发展、租赁、销售及售租后的服务。目前，我国香港地区的物业管理，实际上就是从这个意义上来使用此概念的。具体来说，它包括：

——关于物业权属的管理，即土地所有权的管理、土地地籍的管理、房屋所有权和管理权的管理以及其他物业权属的管理。

——关于物业经营活动的管理，即关于房屋的买卖、租赁、抵押和典当、继承与赠与等。

——关于物业的维修管理，即关于房屋的维修、拆迁、租赁后的服务等。

——关于物业法律纠纷的管理，即物业管理中常见的法律文书和合同；物业纠纷的调节、仲裁与诉讼；物业管理的律师公证业务等。

总之，广义的物业管理应当包括房地产所有经营管理方面的事宜。

狭义的理解,物业管理只是指有关房地产及其辅助设备、设施售租后的服务。我国内地的物业管理,实际上是从这个意义上来使用此概念的。《物业管理条例》规定,“物业管理是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理企业按照物业服务合同的约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。具体而言,就是物业管理企业接受业主或者业主大会的委托,并与之签订物业服务合同,按照物业服务合同的约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行专业化维修、养护和管理,以及维护相关区域内的道路交通、消防安全、环境卫生和秩序的活动。”此规定突出强调了以下几点:

第一,物业管理的主体是业主和物业管理企业,是业主通过“物业服务合同”委托物业管理企业来进行的,是按照“物业服务合同”的约定来进行的。所以,这种物业管理活动具有委托和有偿服务两个基本特征,即委托方与受托方双方应当签订“物业服务合同”;有偿服务就应当按照有关规定交纳费用。

第二,具体的物业管理活动必须由物业管理企业来进行,即由专门的机构和人员来进行,换句话说,物业管理必须由具有一定资质的机构和人员来进行。这就是说,不是任何一个人或任何一个组织想管就可以管,想管好就能管好的。按照国家建设部的规定,物业管理机构,即物业管理企业要经过有关部门的资质审查和批准,物业管理人员必须通过资格考试,领取上岗证才能上岗。

第三,物业管理的对象是已经竣工验收并投入使用的各类房屋及其附属配套设施、设备和场地,包括物业区域内的环境卫生、绿化保安、交通等。

第四,物业管理的手段是以经营的方式进行统一的专业化的管理,换句话说,物业管理本身是一种市场化的经济行为。因此,它的实际运作过程、运作机制,都必须按照市场等价交换的原则来进行,一切活动都要纳入到经营的轨道上来。同时,物业管理又是一种现代化的管理行为,对房屋及其附属设备、设施的管理都要按照专业化的原则来办事。正是从这个双重意义上说明,物业管理是适应社会发展需要的,具有无限的生命力。

第五,物业管理的目的是为业主服务,是为业主和使用者提供高效、优质、便捷、经济的综合服务,提高广大业主和使用者生活质量,为其创造一个整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境,最终实现社会、经济、环境三个效益的统一和同步增长。

目前,我们国家的物业管理就是在这个意义上,或是说狭义的理解上进行运作的。

(二) 物业管理与房地产业

物业管理是以房地产为依托的行业。那么,物业管理与房地产业又是一种什么样的关系?

1. 房地产业的含义

房地产业就是从事房地产(房屋和土地)开发、经营、管理和服务的行业。房地产业的劳动产品就是经过开发的土地以及与其紧密连接在一起的建筑物或构筑物。按照联合国制定的《国际标准行业分类》中,经济行业共分十大类,其中建筑业为第五类,房地产业与其他经营服务业为第八类。我国国家发展计划委员会、经济贸易委员会、统计局、标准局于1985年颁布的《国民经济行业分类和代码》中,把我国的经济行业分为13个门类,其中建筑业被列为第四类,房地产业为第七类。这就是说,国际、国内都是把建筑业与房地产业作为2个独立的产业部门来对待,同时规定房地产业属于以服务为特征的第三产业。

2. 房地产业的构成

房地产业的构成主要是两大部分,一是房地产的开发经营;一是政府对房地产业的行政管理。房地产的开发经营主要涉及以下几个领域:

- 土地的开发经营,即土地经营的一、二、三级市场;
- 房地产开发,指在依法取得国有土地使用权的土地上进行基础设施、房屋建筑的行为;
- 房地产交易,包括房地产转让、房地产抵押和房屋租赁;
- 物业管理;
- 房地产中介服务,包括房地产咨询、经纪、评估等;
- 房地产金融,包括开展房地产业务过程中所需要的信贷、保险、证券等。

3. 房地产业的运行机制

一般由3个环节组成:

一是生产环节。是指进行土地开发、房屋建筑等,从而获得房地产劳动产品的全过程。这一环节的前提条件是获得可供开发的土地。在这个活动过程中,房地产开发企业与政府部门通过协议、招标、拍卖等方式,取得一定期限的土地使用权,然后组织房地产的开发和再生产的活动。

二是流通环节。是指房地产作为商品进入市场,通过交易以实现其使用价值和价值的过程。房地产的交易活动主要有房地产的买卖、租赁和抵押3种形式。参与这些活动的有房地产开发企业、房地产经营企业、房地产信托企业、换房服务部门以及房地产的产权人(单位或个人)。随着我国社会主

义市场经济的蓬勃发展,房地产权权人的交易活动也将会迅速增长。

三是消费环节。是指房地产作为商品经过流通环节转移给使用人之后,就进入了消费环节。在这个环节,房屋的售后管理与服务工作显得更加迫切和重要。物业管理部门要指导消费,加强修缮养护,延长房屋的使用年限,并使之升值。同时,业主或使用人也需要物业管理部门提供全方位的、多层次的、多项目的服务。

4. 物业管理与房地产业的关系

十分明显,“房地产业”是横跨生产、流通和消费三大领域的产业;“物业管理”是整个房地产业的一个重要组成部分或者重要环节,是与房地产业的流通、消费环节,特别是消费有着密切联系的重要环节,是房地产开发建设的完善和延续。“物业管理行业”通过对已建成并投入使用的物业进行管理和提供服务,使物业发挥最大的综合效益,并且不断地延长使用寿命,使巨额投资建成的各类房屋能够保值、增值,从而最大限度地提高房地产的经济效益。

(三) 物业管理与传统的房屋管理

1. 物业管理与传统房屋管理的相同点

——行业的特点一致。都是房屋在消费过程中的经济活动,而且都是社会效益高、自身效益低的服务业。

——行业的目的一致。都是对房屋及其设施、设备的维修、养护和管理。

2. 物业管理与传统的房屋管理的异同点

物业管理作为现代化房屋管理的一种模式与传统的房屋管理,无论是在观念上、内容上、机制上,还是在管理的深度和广度上都有着很大的不同。具体来说,主要表现在以下几个方面:

其一,管理体制不同。传统的房屋管理是在计划经济体制下,由政府、各企事业单位采用行政手段直接进行的福利型、封闭式管理。物业管理则是市场经济体制下的企业行为,对物业实施社会化、专业化、企业化的经营型、开放式管理。管理体制不同,这就决定了传统的房屋管理和物业管理具有根本不同的性质和运行方法。

其二,产权结构不同。传统的房屋管理是与房屋产权大多为国有的状况相适应的。物业管理则是为了适应改革的需要与产权多样化的现状。随着住房制度的改革,房屋商品化的速度加快,产权结构出现了非常复杂的情况,其中国家所有的比重正在逐年减少,出现了国家、集体、个人,包括港、澳、台和外国人多种所有制所组成的多元化结构。这就需要与其相适应的新的物业管理模式,并以此来取代传统的房屋管理模式。

其三,用户地位不同。在传统的房屋管理中,用户处于被动地位。物业管理则按市场原则办事,业主或用户处于主动地位。这是两种不同管理制度的一个很大的区别。传统的房屋管理是按照房管部门的意志来管理用户,用户始终处于一种被动地位,根本无权行使自己主人的权利,表达自己的意志,也不能选择或撤换房管部门。物业管理则是业主或用户,也就是房屋的产权人、使用人通过市场招标的方式来选择管理单位,同时也有权按照一定的法律程序撤换管理单位。确定物业管理单位后,就要通过协商,规定双方的权利和义务,按照规则办事。这就不再是被动地位,而是主动地位了。

其四,管理方式不同。传统的房屋管理大多是分散管理,服务质量差。物业管理则是集中统一管理,服务质量好。过去在旧的体制下,虽然也强调集中统一管理,实际上仍然是多头管理,搞分散主义。房管部门只管房,环境绿化由绿化部门管,道路由市政部门管,水和电则分别由自来水公司和供电局管,没有统一的管理标准和健全的管理制度,更缺乏素质较高的管理队伍,使得房屋和环境的管理十分混乱、矛盾重重。物业管理则要求对房屋及其附属设施,包括环境绿化、治安保卫、清洁卫生、道路、交通、水电完全统一管起来,而且有一支专门队伍负责维护,这就减少了互相扯皮的现象,提高了服务质量。

其五,管理结果不同。传统的房屋管理执行的是简单的“以租养房”的政策,缺乏造血功能。物业管理则执行的是全方位的有偿服务,具有造血功能。传统的“以租养房”“低租金制”,完全是一种福利型的政策,连简单再生产都无法维持,更谈不上自身的发展。所以需要政府不断提供大量资金进行补贴。这样管理越多,包袱越重,形成一种恶性循环。物业管理则是通过专门的机构实行全方位的有偿服务,不需要国家补贴,可以做到“以业养业”,并且有所发展。这就使房屋管理能够真正摆脱恶性循环,走上一条健康发展的良性循环的轨道。

三、物业管理的地位和作用

物业管理作为现代化房屋管理的一种模式,在现代房屋管理中具有极为突出的地位和作用,其具体表现是:

首先,物业管理通过自己科学的管理和优质的修缮服务,可以有效地提高房屋的完好程度,延长房屋的使用寿命,达到保值、增值的目的。

提高房屋的完好程度,延长房屋的使用寿命,无论对国家、对发展商,还是对个人来说都是有利的。对国家来说,等于增加了投资、缓解了住房矛