

土地科学丛书

物业管理 概论

张建新 主编
东南大学出版社

WUYE
GAILUN

人类的各项活动都离不开土地，人们根据土地资源的特性和功能，为达到特定的目的，对土地进行开发、利用、保护和整治，从而形成了人类对土地的利用，并决定了土地利用的形式、进而形成了土地利用结构和土地利用规划。土地利用规划是一个为了某种目的，预先进行安排分期实施的动态过程。更确切地说，土地利用规划是以土地利用组织与土地关系为目的，通过合理组织和科学管理土地利用，实现土地总量供需平衡，协调各用地部门的目的，提高土地利用率和生产率，合理、充分地利用有限的土地资源，达到土地利用综合效益的最优化。因此，土地利用规划在土地科学中起着龙头的作用。在土地科学中具有重要的作用。

土地科学丛书

物业管理概论

张建新 主编

东南大学出版社

·南京·

内 容 简 介

我国物业管理观念的形成和实践起步,源于城市经济体制改革与房地产业的复苏、崛起和发展。物业管理作为市场经济的产物,向社会提供了自己的无形产品——物业管理服务,为人们创造一个整洁、舒适、安全、优雅的居住和工作环境,以期取得社会效益、环境效益和经济效益的统一。物业管理是一个新的专业和课程。本书从理论和实际相结合的角度出发,简要地阐述了物业管理的起源、发展和前瞻,着重论述了物业管理的基础知识、基础理论和法律关系,比较系统地介绍了物业管理的运作、早期介入与前期管理、合同与法律责任、日常管理与服务、物业管理实务和先进物业管理经验。

本书结构合理、内容全面、论述清晰、深入浅出、注重理论基础,并有一定的实务分析。本书可以作为高等院校土地管理与房地产开发专业、物业管理专业的教学参考书,也可以作为物业管理项目经理或从业人员培训的教材,还可以作为行业主管部门的参考书籍。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/张建新主编. —南京:东南大学出版社, 2005. 1

(土地科学丛书)

ISBN 7-81089-807-8

I. 物... II. 张... III. 物业管理—概论
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 075537 号

东南大学出版社出版发行
(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人: 宋增民

江苏省新华书店经销 江苏省南通市印刷总厂有限公司印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 13.5 字数: 334 千字

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1—4000 册 定价: 22.00 元

(凡因印装质量问题,可直接向发行部调换,联系电话:025—83795801)

《土地科学丛书》编委会

主 编 彭补拙

副主编 陶培荣 黄方方 濮励杰 周寅康 黄贤金

编 者 (按姓氏笔画为序)

王腊春	许有鹏	朱继业	李升峰	李春华
张 燕	张兴奇	张建新	周 峰	周生路
周寅康	陈 逸	高 超	陶培荣	黄方方
黄贤金	彭补拙	窦贻俭	濮励杰	

前言

“十五”期间是中国住宅与房地产业发展史上非常重要的时期,是进行经济结构战略性调整和完善社会主义市场经济体制的重要阶段。据 2000 年全国人口普查统计:我国城乡人均住房 0.78 间,其中城市 0.75 间,镇和乡村为 0.79 间;城乡住房成套率约 67%,其中城市 71%,镇 62%。人均住房建筑面积 8m^2 以下的家庭占 9.1%,约 3 091 万户,其中城市和镇约 1 520 万户,涉及城镇人口近 5 000 万。我国城市居民对现住房的满意率尚不到 20%,约有 48%的居民提出在两三年内愿意换购住房;已购公房户中有 67%希望通过换购住房改善居住条件和环境,再加上还有不少的居民愿意投资购房。至 2002 年底,我国城镇人口已达 5.02 亿,如果按人均增长 10m^2 住房面积计算,就需增加住房 50 多亿 m^2 。加之城市化进程加快使住房需求的增加和住房的自然淘汰加速,因此,我国住房市场的需求量还是相当大的。

世界各国的经验表明:在人均住宅面积达到 $30\sim 35\text{m}^2$ 之前,会保持较旺盛的住房需求。当恩格尔系数在 40%时,有关各国的住房消费在消费结构中所占的比重会达到 15%~20%。我国城市恩格尔系数已降到 40%以下,而住房消费比重尚不足 10%,比国际平均水平要低 5~10 个百分点。低收入国家人均住房建筑面积 8m^2 ;中低收入国家人均 18m^2 ;中等收入国家人均 20m^2 ;中高收入国家人均 30m^2 ;高收入国家人均 45m^2 。按“十五”计划要求,到 2005 年,城市人均住宅建筑面积将达到 22m^2 ,户均将达到 70m^2 。到 2010 年时,可望达到人均 25m^2 ,户均达到 80m^2 ,那时的住宅建设投资占国内生产总值的比重将有望达到峰值。未来 20 年,中国人均 GDP 要达到 3 000 美元,比现在翻两番。中国前 20 年的经济也是翻了两番,与此同时,中国人均住房面积也翻了两番。尽管今后 20 年,人均住房面积不可能再达到翻两番这样的高增长速度,这也给房地产市场提供了极大的发展空间。正因为我国房地产业有如此巨大的发展潜力,与房地产业相关的很多行业的大发展也成为了必然。

自建国以来,我国长期实行的是计划经济体制,各种房屋建筑及其附属设备,无论是作为投资商品的企业固定资产,还是作为消费品的居民住宅,一直是通过计划分配使其进入消费领域的。重分配、轻保管是我国过去各种建筑设施生产以后的通病,房屋建筑不能充分发挥其有用性,居民也得不到一个安静、舒适和优美的环境,同时,还增加了政府主管部门的负担,使房地产的维护成为国家财政方面的一大包袱。确立了社会主义市场经济体制目标之后,市场体系逐

步完善。房地产由无偿使用转向有偿转让和使用,我国物业管理观念的形成和实践起步,正是源于经济体制改革与房地产业的复苏、崛起和发展。

物业管理是房地产投资、开发、流通的延续和完善,也是现代化城市房地产经营管理的重要组成部分。其所实行的专业化管理、社会化服务和企业化经营的运作形式,较能适应市场经济环境,具有较高的服务效率和社会化效益。由于物业管理是通过市场机制运作的,其效率显然会高于过去计划经济下房管部门的工作水平;物业管理是对物业的综合管理和服务,业务范围非常广泛。它包含各种专业管理,业主和使用者产生的各种问题都由物业管理机构来负责解决,物业的业主和使用者得到的是一种全方位的服务。这样,物业管理就成为第三产业的一个专业部门,社会也增加了一个重要的就业部门和经济增长点;物业管理还可以部分代替政府对城市管理方面的某些任务或职能,有利于社区建设。物业管理中的对房屋周围环境,如卫生、安全、绿化、道路等的管理,实际上是替代城市政府的部分管理职能。物业管理发展了城市绿化、社会治安,部分社区内部道路的管理水平会有很大的提高,居民社区建设就会得到很大的发展,有利于城市的经济、社会和生态环境的协调发展。

1981年3月10日,我国最早的涉外商品房管理专业公司——深圳市物业管理公司宣告成立,标志着我国城市房地产管理工作开始摆脱传统的管理模式,走上社会化、专业化、企业化、经营型的市场运作轨道。物业管理作为市场经济的产物,向社会提供了自己的无形产品——物业管理服务,为人们创造一个整洁、舒适、安全、优雅的居住和工作环境,以期取得社会效益、环境效益和经济效益的统一。2003年9月,《物业管理条例》的正式出台代表了我国物业管理市场已经发展到了极其重要的阶段。

目前,物业管理行业正在逐步走向成熟,物业管理队伍越来越大,全国物业管理企业已达2万多家,从业人员已有230万人。物业管理人才需求在大大增加,岗位培训力度也正在加大,因此《物业管理概论》教材的编写就显得很重要了。《物业管理概论》一书就是在这样的背景下酝酿而成的。

“物业管理概论”是一门新的课程,主要介绍物业管理的概念、基础理论和相关法律知识,以及物业管理实务,如物业管理公司的运作、物业环境、设备、安全的管理、信息、财务的管理等等。要求学生了解和掌握物业管理的一些相关知识和内容,对现存的物业管理公司作一些调查研究,对当前物业管理的现状和未来发展趋势有一定的认识。

南京大学城市与资源学系于1993年成立了土地管理与房地产开发专业,开设了“物业管理”课程,编者在原有课程教学讲义的基础上,认真总结多年来物业管理理论和实践的发展动态,又根据2003年出台的《物业管理条例》重新拟定了物业管理的理论基础和课程体系,形成了本书的初稿。南京大学城市与资源

学系的彭补拙教授、濮励杰教授、周寅康教授、黄贤金教授以及燕云老师等人对本书的编写提出了许多宝贵的意见；继续教育办公室和东南大学出版社对本书的出版给予了大力的支持和帮助。

本书由张建新、薛卫东拟定大纲，共由绪论和 10 章正文以及附录组成。其中第 1、2 章由张建新主编，薛卫东参与编写；第 3、5、6 章由薛卫东主编，夏雷、夏伟业、张宁、赵振中参与编写；第 4 章由单海霞主编；第 8、9 章由薛卫东主编；第 7、10 章由王振主编；最后由张建新、薛卫东统稿。本书在编写过程中参考了许多专家的意见和成果，尤其在修改审定的过程中，东南大学出版社朱珉老师提出了许多宝贵的建议，在此一并表示衷心的感谢。由于编者学识有限，不足之处，在所难免，期待着您对本书提出宝贵的意见。

编 者

2004 年 11 月

目 录

1 绪论	(1)
1.1 物业管理的起源与形成	(1)
1.1.1 物业管理的起源	(1)
1.1.2 物业管理的形成	(1)
1.2 物业管理的发展动因、过程和现状	(2)
1.2.1 物业管理的发展动因	(2)
1.2.2 物业管理的发展过程	(3)
1.2.3 物业管理的发展现状	(4)
1.3 物业管理前瞻	(6)
2 物业管理基础知识	(10)
2.1 物业与物业管理的涵义	(10)
2.1.1 物业	(10)
2.1.2 物业的性质	(10)
2.1.3 物业管理	(12)
2.1.4 物业管理的特点	(12)
2.1.5 物业管理与传统房屋管理的区别	(13)
2.2 物业管理的内容和环节	(14)
2.2.1 物业管理的内容	(14)
2.2.2 物业管理的环节	(15)
2.3 物业管理的目标和原则	(18)
2.3.1 物业管理的目标	(18)
2.3.2 物业管理的原则	(20)
2.4 物业管理的职能与作用	(21)
2.4.1 物业管理的职能	(21)
2.4.2 物业管理的作用	(22)
2.5 物业管理的类型	(24)
2.5.1 按管理性质划分	(24)
2.5.2 按产权性质划分	(25)
2.6 物业管理市场的培育	(26)
2.6.1 物业管理市场的概念	(26)
2.6.2 物业管理市场的形成	(27)
2.6.3 物业管理市场的管理体制	(27)

3 物业管理基础理论	(29)
3.1 产权—权属理论	(29)
3.1.1 产权的界定	(29)
3.1.2 建筑物区分所有权	(30)
3.1.3 住宅区里的产权形态	(31)
3.1.4 异产毗连的和约安排	(33)
3.2 委托—代理理论	(33)
3.2.1 委托—代理的涵义	(33)
3.2.2 物业管理的委托—代理关系	(33)
3.2.3 物业管理的委托—代理问题	(33)
3.2.4 物业管理委托—代理问题的解决	(34)
4 物业管理企业	(36)
4.1 物业管理企业概述	(36)
4.1.1 物业管理企业的概念	(36)
4.1.2 物业管理企业的类型	(37)
4.1.3 物业管理企业的权利与义务	(38)
4.2 物业管理企业的设立	(39)
4.2.1 物业管理企业的设立条件	(39)
4.2.2 物业管理公司建立的步骤	(40)
4.3 物业管理机构的设置	(41)
4.3.1 物业管理企业机构的设置原则	(41)
4.3.2 物业管理公司的组织类型与职能机构	(42)
4.3.3 管理组织结构形式的选择	(43)
4.3.4 物业管理企业的机构设置	(46)
4.3.5 国外物业管理企业的架构	(46)
4.4 物业管理企业的规章制度	(47)
4.4.1 物业管理企业的章程	(47)
4.4.2 物业管理企业的规章制度	(48)
4.5 物业管理企业的管理系统	(49)
4.5.1 企业管理的形成系统	(50)
4.5.2 企业管理的运行系统	(50)
4.5.3 企业管理的监督制约系统	(50)
4.5.4 企业管理系统的运作	(50)
5 物业管理的法律关系	(52)
5.1 物业管理法律关系的主体——业主与非业主使用人	(52)
5.1.1 业主	(52)
5.1.2 业主大会	(52)
5.1.3 业主委员会	(54)

5.1.4 非业主使用人	(55)
5.2 物业管理法律关系的主体——物业管理经营人	(56)
5.2.1 物业管理公司的法律地位	(56)
5.2.2 对物业管理公司的法律规章制度	(57)
5.3 物业管理法律关系的客体	(58)
5.3.1 建筑物的所有权类型	(59)
5.3.2 物业管理主体的行为规范	(59)
5.4 物业管理的法律关系的内容——权利与义务	(61)
5.4.1 业主的权利和义务	(61)
5.4.2 物业管理公司的权利和义务	(62)
5.5 物业管理的法律规范	(63)
6 物业管理合同与法律责任	(65)
6.1 合同概述	(65)
6.1.1 合同的概念及特征	(65)
6.1.2 合同的分类	(65)
6.1.3 合同的订立	(66)
6.2 物业管理合同	(69)
6.2.1 物业管理合同的概念和特征	(69)
6.2.2 物业管理合同的类型	(70)
6.2.3 物业管理合同订立的原则	(71)
6.2.4 物业管理合同的内容	(71)
6.3 法律责任概述	(72)
6.3.1 法律责任的概念特征	(72)
6.3.2 法律责任的种类	(72)
6.3.3 法律责任的构成	(73)
6.3.4 物业管理法律责任	(74)
6.4 物业管理民事法律责任	(75)
6.4.1 物业管理违约责任	(75)
6.4.2 物业管理侵权责任	(75)
6.4.3 物业管理民事责任的承担方式	(76)
6.5 物业管理行政法律责任	(76)
6.5.1 物业管理活动中的违法行为	(76)
6.5.2 物业管理行政管理处罚的种类	(77)
6.5.3 物业管理行政主体的行政处分种类	(78)
6.6 物业管理刑事法律责任	(78)
7 物业管理运作	(80)
7.1 物业管理招投标	(80)
7.1.1 物业管理招投标的概念	(80)

7.1.2	招标的方式	(80)
7.1.3	物业管理招投标的原则与程序	(81)
7.2	物业管理前期流程	(83)
7.2.1	物业接管与验收	(83)
7.2.2	物业入伙办理	(86)
7.2.3	物业装修与管理	(89)
7.3	物业管理资金筹集、使用与控制	(89)
7.3.1	物业管理资金筹集的必要性	(90)
7.3.2	物业管理资金的来源	(90)
7.3.3	筹集资金的原则	(92)
7.3.4	物业管理资金的使用原则	(93)
8	早期介入与前期管理	(94)
8.1	物业管理的早期介入	(94)
8.1.1	物业管理早期介入的涵义	(94)
8.1.2	物业管理早期介入的意义	(95)
8.1.3	物业管理早期介入的主要工作	(95)
8.1.4	物业管理早期介入的问题	(99)
8.2	前期物业管理	(100)
8.2.1	前期物业管理的涵义	(100)
8.2.2	前期物业管理中权利主体的相互关系	(101)
8.2.3	前期物业管理与早期介入的区别	(101)
8.2.4	前期物业管理的主要内容	(102)
9	物业日常管理与服务	(106)
9.1	物业维修管理	(106)
9.1.1	物业维修概述	(106)
9.1.2	物业的日常养护	(107)
9.1.3	物业维修的原则	(109)
9.1.4	物业维修管理的内容	(109)
9.1.5	物业完损等级和维修等级划分	(110)
9.2	物业设备管理	(112)
9.2.1	物业设备的概念	(112)
9.2.2	设备管理的内容	(115)
9.2.3	设备的保养与维修	(116)
9.2.4	具体设备的维护和保养	(117)
9.3	物业环境管理	(119)
9.3.1	物业环境分类	(119)
9.3.2	物业环境管理的内容	(121)
9.3.3	物业环境管理具体操作	(124)

9.4 物业安全管理	(126)
9.4.1 安保服务管理	(126)
9.4.2 消防管理	(129)
9.4.3 车辆管理	(130)
9.5 物业信息管理	(131)
9.5.1 物业信息	(132)
9.5.2 物业信息管理	(133)
9.5.3 物业管理信息系统	(135)
9.6 物业管理综合服务	(136)
9.6.1 综合服务的内涵	(136)
9.6.2 综合服务的内容	(137)
9.6.3 综合服务的方式	(137)
9.6.4 物业综合经营服务的类别	(138)
9.6.5 综合服务的特点与要求	(139)
9.6.6 综合服务的意义和作用	(141)
10 物业管理实务	(143)
10.1 居住区的物业管理	(143)
10.1.1 居住性物业管理的四种模式及其评价	(143)
10.1.2 住宅小区的管理	(144)
10.1.3 住宅小区物业管理的主要任务	(148)
10.2 写字楼的物业管理	(151)
10.2.1 写字楼概述	(152)
10.2.2 高层办公楼宇物业管理的模式	(153)
10.2.3 写字楼管理与服务的目标	(154)
10.2.4 写字楼管理与服务的要点	(154)
10.2.5 写字楼物业管理的实施	(155)
10.2.6 办公楼宇物业管理的具体操作	(157)
10.3 购物中心的管理与服务	(161)
10.3.1 购物中心概述	(162)
10.3.2 购物中心的承租安排	(162)
10.3.3 购物中心管理与服务的要点	(163)
10.4 工业厂房和仓库的物业管理	(164)
10.4.1 工业物业的含义	(164)
10.4.2 工业物业的特点	(164)
10.4.3 工业厂房与仓库管理的职能	(165)
10.4.4 工业厂房与仓库管理的内容	(165)
10.4.5 工业物业管理的原则	(166)
10.4.6 通用工业物业管理和服务的要点	(167)

■ 先进物业管理经验借鉴	(169)
11.1 西方国家物业管理知识概述	(169)
11.1.1 物业管理公司的领导人事编制与职能分工	(169)
11.1.2 物业管理公司的主要业务	(169)
11.2 美国先进物业管理经验借鉴	(171)
11.2.1 美国物业管理的特点	(171)
11.2.2 美国物业管理的法制建设	(172)
11.3 日本先进物业管理经验借鉴	(174)
11.3.1 日本物业管理的特点	(174)
11.3.2 日本公寓物业管理	(174)
11.4 新加坡先进物业管理经验借鉴	(177)
11.4.1 新加坡物业管理的特点	(177)
11.4.2 新加坡住宅小区物业管理运作	(178)
11.5 香港先进物业管理经验借鉴	(180)
11.5.1 香港物业管理的特点	(180)
11.5.2 香港公寓大厦物业管理	(182)
11.5.3 香港公共屋村管理	(183)
11.6 深圳先进物业管理经验借鉴	(185)
11.6.1 深圳物业管理的特点	(185)
11.6.2 深圳物业管理的早期介入与前期管理	(186)
11.7 物业管理与社区建设	(188)
11.7.1 社区	(188)
11.7.2 社区建设	(189)
11.7.3 物业管理与社区建设	(190)
附录 物业管理条例(草案)	(192)
参考文献	(199)

城市管理随着城市的产生而产生,随着城市的发展而发展,城市管理的高度发展催生了物业管理。物业管理是房地产市场发展到一定程度,为适应广大业主需求而产生的,它是房地产市场的有机组成部分。物业管理作为房地产市场的消费环节,实际上是房地产开发的延续和完善,是在房地产开发经营中为完善市场机制而逐步建立起来的一种综合性经营服务方式。物业管理既是房地产经营管理的重要组成部分,又是现代化城市管理不可缺少的一环,在国际上十分流行并获得了蓬勃发展,被人们视作现代化城市的朝阳产业。

我国物业管理的出现始于20世纪80年代中期,发展至今已有20年左右的历史,其间经历了引进、借鉴、模仿的过程,现正处于高速发展阶段。当我国的物业管理模式发展到集经营、服务、管理于一体时,越发显示出蓬勃的生命力与广阔的发展前景。

1.1 物业管理的起源与形成

1.1.1 物业管理的起源

一般认为物业管理行为最早发生在19世纪60年代的英国。据史料介绍,当时的英国已基本完成了野蛮的资本原始积累过程,正处在从工场手工业和小生产方式向大工业或专业分工合作的社会化大生产迅速过渡时期,一时间大批农业工人及其家属被吸引到作为工业中心的大城市里来,这样不仅原有城市布局和交通条件已不适应大工业的发展和人口流动的需要,而且像患急性病一样发生了工人、小商人(以工人为主)和手工业者的住宅严重短缺问题,同时也伴随着房租价格暴涨和由于住房拥挤、设备老旧而必然出现的一系列“社会问题”。于是,英国的第二大城市伯明翰的一位名叫奥克维娅·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——约束租户的行为管理办法,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,形成了一定的气候,因而被视为最早的物业管理。

但是有一点需特别说明,英国政府在宏观物业管理的发展史上也作出了创造性的贡献,通过一系列的法律、法规、政策,促进了整个行业的发展。因此,无论从宏观运作还是微观运作上看,可将物业管理的萌芽、起源之地界定为英国,时间定在19世纪60年代。

1.1.2 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美国形成并发展的,形成时间是19世纪末至20世纪30年代。

1) 专业性物业管理机构和物业管理的行业组织首先在美国形成和出现

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。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,高层建筑物附属设备多,结构复杂,防火、保安任务也重,特别是一些标志性建筑大厦的美容养护工作,技术要求高,工作面广,还得经常进行,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,摩天大厦的业主常常不是一个或几个,而是数十个甚至上百个,面临着不知该由谁来管理的难题,于是,一种适应这种客观要求和能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个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、规范众多机构运作并促进事业发展,物业管理行业组织也逐渐形成,并于 1908 年在美国芝加哥城诞生。

2) 使物业管理从传统走向现代的科学管理原理在美国形成

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 年)研究并问世。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泰罗思想的影响,这是从理论上讲;从实践上看,物业管理行业与房地产业关系十分密切,是其分支行业(亦即没有房地产业也就没有物业管理行业),管理实践要上水平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并获得发展。

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

美国是一个崇尚自由市场经济的国家。自由市场经济的运作离不开法制,离不开契约和中介,所以美国成了一个典型的契约社会,政府不直接干预经济,只从宏观上对其进行管理或引导,在物业市场和物业管理市场运行中也是如此。美国政府通过财政补贴政策、抵押贷款政策、税收优惠政策等帮助低收入者或贫民;在实施经济手段时,突出了政策和法律手段的引导和规范作用;通过区分建筑物所有权使物业管理进入现代化轨道;计算机技术在物业管理中的运用和普及,使管理走向现代化。

1.2 物业管理的发展动因、过程和现状

1.2.1 物业管理的发展动因

物业管理内容广泛,我们主要围绕物业管理发展动因即城市化进程和住房供求状况、宏观管理手段使用方向与方式、微观管理机构建设及运作机能这三个方面进行表述。

1) 人口、社会生产力向城市转移和集中的过程称为城市化过程

城市化推进过程中出现的住房问题(从狭义上讲,它主要指住房存量的供求不平衡及物业管理质量的低劣;从广义上讲,它还包括量不足、质不佳的住房及居住区不合理的分布给整个城市经济乃至社会发展带来的负面影响)是现代“城市病”的主要表现之一,是物业管理问世直接、客观的原因,而住房问题的大小或严重程度则主要取决于住房的供给状况。另外,物业维修、养护及产权、产籍管理是现代物业管理的基础性内容,住房供应规模及水准又

决定了物业管理工作的总量及相应服务范围。所以,表述物业管理发展问题宜先从城市化进程及房屋供求状况特别是供给状况(含住宅供给的总量水平,户均或人均居住面积,房屋类型、质量、装修、配套设施、存在问题等)入手。

2) 物业包括土地及土地之上的房屋、附属设施与设备

土地资源的稀有、不可再生、价值巨大等属性,以及房屋商品特有的生产或生活要素的必备性、区域固定性、保值增值性、使用与投资的兼具性、城市景观的主体因素性等,都使住房问题及住房管理问题不仅是涉及面极广的经济问题,而且是十分敏感且具有全局性、长远性的政治问题和社会问题。对这样的问题,缺少了政府宏观管理的规范、引导、调节、约束、监督、支持、参与是不可想像的。所以,介绍物业管理发展过程和现状不可不谈国家的宏观管理手段使用方向与方式。

3) 现代物业管理内容多且范围广

传统的物业管理机构或组织形式已显得力不从心,不相适应,必须逐步让位于由业主委托专业性物业管理公司统管的形式,抑或是以后者为主的多种管理机构形式并存的格局。市场经济本质上是法制经济,而委托管理实质上是契约管理、法制手段管理,所以,专业性物业管理公司的出现是市场经济发展和专业分工合作程度不断提高的必然结果,其作用也是应当肯定的。事实表明:专业性物业管理机构建设情况好的地方,其物业管理综合效应也好。所以,描述物业管理发展过程和现状也必须涉及到其机构建设情况及运作机能。

从以上分析可以看出:围绕上述三个方面进行的介绍既涉及到了物业管理发展中的宏观管理方面,又涉及到了微观管理方面;既涉及到了决定物业管理发展速度和规模的外在因素(城市化进程和房屋供求),又涉及到了决定物业管理模式和水准的内在因素(机构设置、管理方式和运行机能等)。科学的认识论认为:宇宙间任何一个事物的发生和演变,无不受内因和外因、宏观条件和微观条件的综合作用。所以,按照这样的方式进行归纳和介绍,可以达到正确、简捷、明晰地反映现代物业管理发展动因、演进历程和发展现状的目的。也就是说,按照以上思路去考察现代物业管理发展的轨迹后,可以推出以下这样的“概述”:城市化进程和规模扩张直线推进,为现代物业管理发展奠定了客观基础。

1.2.2 物业管理的发展过程

根据考察和对有关资料的分析,经济发达国家从20世纪30年代以来的物业管理政策及运作方式随着城市住房供求状态的演进经历了以下四个阶段:

1) 住房数量绝对不足,政府高度介入且偏重于行政管理阶段(1930—1959年)

19世纪初在工业化和城市化加速发展时期,西方国家城市住宅原本就严重不足,而1914至1918年第一次世界大战中交战的“同盟国”与“协约国”大量住房毁于战火,1929至1933年世界性经济危机,更多的人“上无片瓦,下无寸土”且饥寒交迫,如1930年,瑞典最大的城市斯德哥尔摩市41%的家庭住一间或不到一间房,许多人露宿街头或栖身于学校、体育馆,许多西方人至今对此仍记忆犹新;1940至1945年的第二次世界大战,很多国家的大量房屋毁于战火,比如二战期间德国就有75%的房屋遭到破坏,严重破坏和摧毁的近40%,1200万居民在战争结束时无处栖身,住房短缺600万套。日本二战时毁于战火的住房达232万套,若将日本投降后大量的海外人员被遣回国的因素包括在内,当时的住房短缺量则为420万套,约占当时人口1/4的2000万人无房可住。总之,当时城市住房严重不足成了

一个世界性的现象,而且工业化和城市化程度越高的国家越严重,就连英国这样具有两个多世纪现代城市建设的积累和几十年物业管理经验的国家,在1951年时仍短缺80万户住房。因此,普遍开始于20世纪30年代的国家干预政策于二战后进一步强化。这段时期不少国家物业管理的政策目标、运作方向与方式是“一个中心、两个重点对象、三个管理手段并用”,即:以解决住房严重短缺问题为政策中心,并提出一户一房的奋斗目标;解决住房问题的两个重点对象是低收入家庭和中等收入家庭,两个投资的主体对象是政府所建非营利性出租“公房”的机构和私人所建营利性商品房的企业;三个管理手段并用是指严格的租金管制、大量的财政补贴和一定比例的税收减免措施同时运作。

2) 增大流量住房面积,宏观管理方向与方式基本不变阶段(1960—1979年)

此阶段发达国家住房总量上绝对不足的问题已大体解决,在保证住房供给总量的基础上提供面积更大的住房成了这些国家政策的中心内容,提出的口号是“一人一室”。而这种面积更大的流量住房(包括新增住房和即将再度投入流通领域的存量扩建住房)的投资主体、政策优惠对象、管理手段的运作方式等基本上与前一阶段差不多。这一阶段市场经济发达国家的政策特点是将对住房的量的关注转为对住房的质的关注、对使用功能或居住环境的关注。

3) 提高住房质量和舒适度,减少政府干预,扩大民间作用的阶段(1980—1989年)

这一阶段政策对房子的关注重点依然是住房质量、使用功能和居住环境。如日本于1976年制定的住房标准:(1)最低居住水准;(2)平均居住水准;(3)城市诱导居住水准;(4)农村诱导居住水准。还有瑞典、英国、荷兰等西方发达国家对住房的要求都表达了几乎相同的标准:空间宽敞,环境良好,布局合理,功能全面,价格低廉。

4) 提高住房总体水准,物业管理体制和运作机制日益健全成熟阶段(1990—现在)

当历史的车轮转到20世纪90年代时,发达国家城市住房需求态势又一次应验了马斯洛的需求发展理论。城市住房在量上(住房总量,单元套房面积,人均居住面积)和质上(基本使用功能的齐备性、方便性)达到一定标准后,数量可观的居住者们又开始追求更高水准或总体水准全面提高的住房消费,并且形成了气候。

这种住房水准的“全方位式提高”包括:单元套房总面积,人均居住面积,房间数(与私密性关系密切,私密性高低亦即私密度与一个人拥有的房间数成正比,与一个房间共享的人数成反比。但也不是越多越好,太多了反而显得人气不足,缺乏安全感,而且也是物业资源配置上的失衡或浪费。西方一般以1人拥有1间房为“合格”标准),房间布局,住房功能,附属设施,设备配置,室内装修和室外景观,居住区综合环境(工作生活环境、生态环境、人文环境、物业服务方式和质量)等等的提高,简言之,即要使住宅的适用性、舒适性、私密性、安全性、绿色性、景观性、智能性、物业管理功能性等诸方面都得到提高。在此过程中,物业管理体制与运行机制也不断完善、发展,进入20世纪90年代后已日益健全、成熟起来。

1.2.3 物业管理的发展现状

发达国家现阶段住房水准的全方位提高和物业管理的日益健全、成熟表现在:第一,住房政策“高而全”,实施结果“辉而煌”。这种“高而全”不仅指的是发达国家将住房水准的总体性提高定位在了“高”和“全”上,而且还指围绕着目标政策运作的其他物业管理手段的齐全、配套和高效上。第二,机构建设体系化,微观机制良性化。发达国家广大民众住房水准