

美国 物业管理概论

约瑟夫·W·迪卡罗 张弘武 主编

美国 REMM 联美集团 编写
天津国土资源和房屋职业学院

中国建筑工业出版社

美国物业管理概论

约瑟夫 W·迪卡罗 张弘武 主编

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

美国物业管理概论/迪卡罗, 张弘武主编. —北京: 中国
建筑工业出版社, 2009

ISBN 978-7-112-11380-4

I. 美… II. ①迪…②张… III. 物业管理—概论—
美国 IV. F299.712.333

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 176234 号

本书介绍了美国的物业租赁、住宅管理、购物中心管理、办公大楼管理以及物
业维护等有关内容和运行模式。

本书可作为高等院校物业管理专业学生参考教材, 也可以作为物业管理行业从
业人员实际工作的参考书。

* * *

责任编辑: 张 晶

责任设计: 赵明霞

责任校对: 陈 波 王雪竹

美国物业管理概论

约瑟夫 W·迪卡罗 张弘武 主编

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京天成排版公司制版

北京凯通印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 12½ 字数: 312 千字

2010 年 2 月第一版 2010 年 2 月第一次印刷

定价: 25.00 元

ISBN 978-7-112-11380-4

(18638)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

前 言

物业管理登陆中国已有二十多年，发展速度和覆盖范围都非常惊人。但物业管理的真谛在于对物业的经营，而中国的物业管理行业却疏于此道。物业管理是“舶来品”，源于欧美各国，美国更精于商贸楼宇的经营管理。为了使中国业内同行更加了解物业管理的原貌，天津国土资源和房屋职业学院和美国联美 REMM 集团，组织中美两国学者编写了《美国物业管理概论》一书以飨读者。

本书涉及物业租赁、住宅管理、购物中心管理、办公大楼管理、物业维护等内容。但中美合作出书是初步尝试，只想描述相关内容的梗概。如果国内确有需求，编者将陆续出版系列丛书，对上述内容进行深层次介绍。本书可作为高等院校物业管理专业学生参考教材，也可以作为从业人员工作参考用书。

本书主编由 JD Property Management, Inc 公司的 Joseph W. DeCarlo(约瑟夫 W·迪卡罗)和张弘武担任；参编作者有佟颖春、张秀萍和王晓慧；英文资料的翻译主要由程静月负责，参加英文资料翻译和整理的人员还有：宁卓、窦娟、卜宇、李宁怡、闫大鹏等；姚远参加了书稿的整理和校对。由于中美两国文化背景的差异，合作出书确实存在一定困难，肯定也会影响到本书的质量。另外作者水平有限，书中疏漏之处在所难免，恳请读者斧正。

目 录

第一章 物业管理行业

第一节 物业管理的产生和发展	1
第二节 专业技术服务人员	5
第三节 行业自律组织以及对职业资格的管理	9
本章总结	13

第二章 物业管理相关知识

第一节 美国的经济周期	17
第二节 物业租赁	18
第三节 房地产价格评估	22
第四节 税法影响	27
本章总结	32

第三章 物业管理经理的目标

第一节 经营净收益	34
第二节 物业管理报告	35
本章总结	43

第四章 管 理 计 划

第一节 管理计划概述	46
第二节 管理计划的内容	47
第三节 投资金融分析	58
本章总结	61

第五章 物业管理中的客户管理

第一节 委托代理关系	63
------------	----



第二节 产权关系分类	65
第三节 业主的目的和目标	67
第四节 管理协议和信托责任	70
本章总结	75

第六章 物 业 租 赁

第一节 物业租赁的种类	77
第二节 租金的形式	78

第七章 住 宅 管 理

第一节 住宅的分类	81
第二节 住宅市场	82
第三节 租金标准的制定	85
第四节 住宅管理	87
本章总结	94

第八章 公 寓 管 理

第一节 公寓的定义	96
第二节 公寓的管理体制	97
第三节 公寓管理的相关费用	98
第四节 公寓的管理	103
第五节 公寓销售	109
本章总结	113

第九章 购物中心的管理

第一节 购物中心的种类	115
第二节 购物中心的租赁类型及运作方式	117
本章总结	126

第十章 办 公 楼 管 理

第一节 办公楼的市场供需关系分析	127
第二节 承租者的选择及物业经营技巧	132
本章总结	137

第十一章 特殊物业的管理

第一节 工业物业	138
第二节 科研机构物业	140
第三节 房车营地的管理	141
第四节 小型仓储的管理	142



目 录

第五节 医用楼宇的管理	143
第六节 退休老人社区	143
第七节 度假物业的管理	144
第八节 酒店管理	144
第九节 廉租屋	145
本章总结	146

第十二章 物 业 维 修

第一节 物业维修中物业经理的作用及注意事项	148
第二节 安全管理和节能措施	152
本章总结	168

第十三章 管 理 办 公 室

第一节 物业管理办公室的设立	169
第二节 与物业管理公司签约的注意事项	172
本章总结	178

第十四章 物业管理中的人力资源管理

第一节 物业管理中的人力资源	179
第二节 薪酬管理	181
本章总结	192

第一章 物业管理行业

第一节 物业管理的产生和发展

一、物业的发展

早在美国的殖民地时期，在港口、河流和湖泊等水域附近一些城市就已经陆续发展起来。这些早期的城市成为当时生活、贸易和商务的中心区域，其中包括纽约、波士顿以及费城等。到了19世纪，美国各城市的人口迅速增长。为了解决就业和生活问题，办公大楼和商业大楼也迅速发展起来。

（一）技术进步促进了物业的发展

大约到了19世纪末期和20世纪初期，美国的科学技术领域发生了翻天覆地的变化，三种重要的技术得到了普遍应用，即：

- （1）钢结构大楼的建造；
- （2）高速电梯广泛应用于高层楼宇；
- （3）汽车的普及。

前两种技术进步使兴建摩天大楼成为可能，从而增加了办公、商业和公寓大楼的容积率。办公大楼的集中建造，就形成了中心商务区(CBD)，这样就拉开了办公区的从业人员到达居住区的距离。汽车是现代代步工具，加快了人的空间移动速度。它的出现，增加了远距离交通便利程度，使居民从拥挤的市区搬到一个新形成的区域——“卫星城”居住成为可能。

（二）物业的特殊需求

二战结束以后，美国的退役军人剧增。在美国联邦住房管理局和退伍军人管理局的贷款帮助下，返乡的军人得以购买属于他们自己的房子。大多数这样的房屋都坐落在远离中心商务区的郊区。为了适应这些退伍军人的需求，开发商们开始建造办公用房和购物中心以方便那些日益增长的郊区的居民。

起初这些郊区的购物中心相对比较小，只是为了方便居民生活而建立的，而且大多都只是一些杂货店和小型零售店。从20世纪60年代到80年代，随着迁移人口持续地增加，开发商开始逐渐对郊区的商业需求表现出了浓厚的兴趣。不久以后，更大的商业中心出现了。这些商业中心提供一站式购物、免费停车场以及四季恒温的购物商场来满足当时“生育高峰期”的到来。如今，整个美国拥有超过600个地区购物中心以及3500个大型购物中心。

（三）物业的分类

物业有许多种分类方法，如：按产权性质分、按建筑结构分以及按使用用途分等。本



书主要讨论的是物业使用过程中的经营和管理的相关问题，因此我们只以物业的使用用途来划分物业。

1. 购物中心

购物中心是用于零售商品的物业，不仅有多种店铺而且还提供免费停车场。按照购物中心的服务范围和规模，大致可以分为以下几种类型：

- (1) 邻里型购物中心；
- (2) 地区型购物中心；
- (3) 时尚专卖店和主题购物中心；
- (4) 其他类型的零售物业。

这些物业不是大型的购物中心，而是小的零售商店或服务业。有的商店与高速路有关，主要服务于过往的乘客和驾驶员，包括：汽车旅馆、餐厅、货车车场和全自动加油站。这种物业既有单体建筑也有综合性的连体建筑。还有些零售物业呈带状分布形成商业街区，经营的内容主要有：自助食品店、快餐店、自动售货商店以及汽车修理店。

2. 办公物业

提供办公服务的物业：有摩天大楼式的办公区也有花园式的办公区。

3. 工业物业

制作产品的物业：有大型的生产工厂和小型的工业园区。

4. 农业物业

种植食物的物业：郊区大型农场和小型草莓地。

5. 居住物业

人们居住的物业：单元式的多主楼宇、公寓以及单体住宅。

6. 特殊目的的物业

有特定用途的物业：汽车旅馆、房车营地以及小型仓库等。

(四) 物业发展趋势

当前美国正在从一个以生产为主的国家转变成一个主要提供信息与服务为主的国家；人口的居住倾向也由市区向郊区发展，相当数量的人口正在搬回到更小的乡镇上去生活；购物商场建设规模越来越大，数量也越来越多。因此，物业经理必须掌握不同地域物业管理所需的知识和能力，同时要适应各类业主的家庭、房龄及其购买习惯等不同需求。

二、物业管理的发展

(一) 物业管理的演变过程

社会的发展使业主对自己所拥有物业的经营更加关注，物业已经不再仅仅是自我消费物品，而是用于投资使之成为给业主带来收益的资产。物业的管理也应该是为了使物业能够保值增值的一项经济活动。物业管理不断发展并且迅速扩大工作范围，不能单纯作为物业的收租，而是要为增加物业的收入而进行策划。另外，随着科学技术不断发展，建筑物内的设施设备不断增加，智能化程度越来越高，物业保值的前提条件是保证这些设施设备和物业本体完好，因此物业管理工作中，必须包括设施设备的维护保养。物业管理已经成为一门高技术含量和专业化的管理科学。如今的物业经理必须拥有很好的交际技巧，必须



是一位灵活的、有效的决策者。当业主、潜在承租人、投资者、承租人、雇员、律师、会计以及其他涉及房地产行业的人员进行联系和交流的时候,物业管理经理必须能够从中沟通和协调。物业管理经理应该有能力担任市场分析师、广告总监、外联人员以及房屋和设施设备维护工程师这样的角色。

(二) 物业管理客观条件的变化

1. 多主楼宇比例增大

物业的发展必将出现许多多主楼宇。现在全美一共有大约 3500 万个出租单元房,其中 900 万是独用住宅,其余都是多主楼宇。租赁房屋的所有权十分分散,占据总数 50% 的最大的业主仅仅拥有总数 4% 多的物业。今后,随着更大的投资商和经营者带着更大的综合项目涌入市场,这个百分比还将持续地增加。大约总数的 34% 的单元房为租赁房,剩下的 66% 为业主自己居住。由于多主楼宇的增多,物业管理也必然朝着多主楼宇管理的方向发展。

2. 公寓大厦和小型单体住宅的增加

由于土地成本过高,刺激了公寓大厦和单元房的发展。房屋已经开始呈现越来越小的趋势,以前大家所喜欢的那种四居室和五居室的房屋已经没有那么市场了,取而代之的是小户型的公寓大厦和单体住宅。

3. 多功能综合大楼

综合大楼通常包括办公区、零售店、单元式多主楼宇或公寓。通过使用公用停车场,土地的成本降低了,同时为今后的发展提供了足够的便利,在纽约和芝加哥等一些城市都有这类综合性的楼宇。

4. 政府优惠政策减少

过去政府对住房有一些优惠政策,包括租用住房补助金、低成本政府房屋以及建房债务融资免税等。这些政策使居民和房地产商都得到了优惠,但现在这些政策正在逐渐减少。按照现在的税法,住宅的折旧年限和商业大楼的折旧年限都在增加(美国原来有纳税递延政策,因此将来社会保障性住房会越来越少,而完全市场供给的住房将越来越多,物业管理需求量也会越来越大)。

5. 管理的复杂性

租赁、融资和政府所定法规都导致了房地产开发的成本、风险和复杂性的增加,于是就产生了物业管理的专业化需求。房东和房客之间的法律纠纷和诉讼案的发生使得经理人和业主的肩膀上都需要承担相当多的责任与义务。

此外,房东与房客之间的相互关系也是多样化的。居民对公寓的需求倾向会越来越大,而商业物业的承租人会更有理智,对影响经营因素的考虑也会更加周密,而不会只看租赁区的内部空间大小。

(三) 物业管理运作模式

1. 大型养老保险公司

这些公司通常用公司内带薪的资产经理来处理物业项目事务,但也可能把日常的物业管理事务承包给外面的第三方收费经理人。

2. 业主自行管理

这种类型的业主通常拥有单体住宅或者一些单元式的综合楼。他们通常只需要很少知



识和经验,而进行自我管理。他们的专业知识通常只是来自于书本,实践经验比较少。地方公寓协会将会对这些业主掌握当地市场的物业,以及租金的最新法规与发展趋势提供帮助。

3. 经纪人代管

如果一名房地产经纪人出售公寓的住宅楼给投资者,并且告知关于所有作为业主的益处(增值空间和税收利益),但是却未告知驱逐可能、洗手间下水堵塞或整夜都可能接到想要租房子的人的电话骚扰等。隐瞒物业缺陷,可能会导致侵害业主权益,给委托人带来不必要的纠纷。但作为代理销售的经纪人,如果只负责售楼而不负责售后管理,则完全可能隐瞒预见到的使用时的缺陷。因此在物业被卖出之前,如果物业销售经纪人想要独家代理,开发商可以要求经纪人一直代为管理此物业,直到售罄为止。这就是所谓的“默认的管理条款”。

4. 专业物业管理公司管理

投资者(业主)为了想要给经营带来多样化的承租人、经验和控制力以及计算机化的运作方式,势必需要一名非常专业的物业经理,因此必须雇佣一家物业管理公司。这种服务的费用通常是以租金收入的一定比例计算。这些公司通常具有若干名专职的注册物业经理(CPM)。

(四) 物业管理发展趋势

- (1) 物业管理的专业性将会变得更加复杂化、技术化和综合化。
- (2) 兼具会计和金融课程的正式教育(大学学历)将会有更多的需求。
- (3) 将会更多的依赖于计算机,包括计算机系统、程序以及项目内的终端。
- (4) 涉及条款、方法、流程和报告的产业将会更为标准化。
- (5) 政府对物业经理的规章制度将会更多,甚至超过现在房地产销售许可证的要求。
- (6) 有更多物业经理参与的团队行为,将代替代理人、建筑师、建筑商等作为顾问的传统观念。
- (7) 随着免税政策减少以及越来越多的投资者把房地产管理作为一项专业技术,专业化管理的需求将会越来越大。投资者需要雇佣最好的经理来获得最大化的投资回报和物业增值。

(8) 薪金将会随着物业管理的重要性的加强与日俱增。

(9) 女性地位的增长。

在过去的几年中,物业管理领域内女性的数量大幅度地增长。现在很多公司都是由依靠出色表现而晋升到重要职位的女性来领导的。造成这种情况的原因有很多,最主要的是以下几个方面:

- 1) 这是一个相对比较新型的产业(非传统型的);
- 2) 晋升机会是以工作表现和努力程度为基础的(没有升职瓶颈);
- 3) 大多数物业经理所应该具备的性格特征,如:气质、耐心以及优秀的决策力,更普遍的能够在女性的身上体现出来。

物业管理总的发展趋势将会倾向于服务的进一步专业化细分,而且物业管理需求量也会不断增多。

由于物业的形式是多样化的,因此不同的管理公司也应该是针对不同类型的物业。有



些管理公司是专门做住宅房屋的,那么这样的管理公司基本上就不擅长管理具有特殊问题与需求的医用大楼。一个物业经理也许有能力管理大型综合大楼(超过100个单元),但不一定有能力去管理一家没有现场经理人的更小一些的综合大楼。大型物业管理公司的管理体制与操作流程需要非常有经验的现场经理人。反之一个做单体住宅的物业管理公司,没必要具备大型管理流程所必需的智能化系统。因此,物业管理必须针对不同需求,提供相应的服务。

现在很多公司和机构都雇佣了物业经理。这些公司和机构包括:物业管理公司、房地产综合服务公司、房地产开发公司、房地产投资信托公司、银行、保险公司和政府机构等。也就是说,物业管理在美国的需求量是很大的。

第二节 专业技术服务人员

一、物业管理人员的岗位职责

大多数的专业物业经理为业主、公共机构、银行或企业工作,也有一些作为独立的承包人为若干个业主服务并收取一定的费用。单纯的“收费员”通常都是来自大型的管理公司,他们被称为第三方经理。他们不直接接受业主委托,并不是真正的物业管理经理,仅仅是物业管理公司的雇员。在美国物业管理的岗位职责分工很细,有不同的类别和不同层次。

(一) 常驻经理

“现场经理”和“常驻经理”这两个称呼是可以相互通用的。常驻经理顾名思义,是经常工作在物业现场的管理人员,近似于中国的项目经理。所不同的是,美国的物业大多用于租赁经营。因此,常驻经理所接触的是承租人而不是业主。

1. 常驻经理主要职责

- (1) 管理出租单元住宅;
- (2) 收取租金;
- (3) 对承租人负责;
- (4) 维护和改善租赁关系;
- (5) 监督和检查承租人使用物业;
- (6) 记录物业租赁过程;
- (7) 完成适当的文书工作。

2. 常驻经理性格特征

- (1) 尽职尽责;
- (2) 性格随和;
- (3) 严谨;
- (4) 有说服能力;
- (5) 机智;
- (6) 诚实。



(二) 物业经理

在美国“物业经理”和“物业主管”这两个术语也是互通的。物业经理不同于那些现场经理，他们管理若干不同的物业并且对现场经理进行监督与管理。他们通常都是直接与业主接触，对出租方负责。除了可以帮助解决问题以外，他们还必须能够成为一名出色的策划者、主管、代理人，并且拥有组织与执行管理物业时的全面控制力。但在中国，物业经理与物业主管是两个不同层次的管理人员。物业经理近似于中国的物业管理企业负责人，而物业主管应该是项目经理下属某部门的管理人员。

1. 物业经理或物业主管的主要职责

- (1) 预算、报告、月度总结；
- (2) 现场查勘；
- (3) 监督与管理；
- (4) 费用支出控制；
- (5) 保持一定的出租率；
- (6) 建立标准化的操作流程；
- (7) 达到经营利润的最大化。

2. 一名优秀的物业经理，除了拥有常驻经理的性格特征以外，还需要：

- (1) 善于分析与逻辑思维严密；
- (2) 拥有个人魅力；
- (3) 做事主动、尽力、热心；
- (4) 判断力强，有坚定的信念；
- (5) 坚持原则，勇于拒绝不合理、不合法的要求；
- (6) 能够很好地分别代表业主和房客，与对方沟通。

(三) 区域经理

这个工作的性质是大型物业管理公司里的经理人，对若干个物业经理进行监督和管理。区域经理必须拥有优秀的交际能力，并且能够通过与下属的共同努力完成既定的目标。中国的区域经理一般是远离公司本部的，通常在管理项目相对集中的某城市或地区作为分支机构的负责人。

(四) 资产经理

资产经理通常只负责物业投资和财务计划，而不负责日常经营管理。资产经理管理的物业体量可大可小，可以负责管理一个几百万美元的项目，也可以仅仅是在一家公司负责现场的工作。资产经理的基本含义是受雇于一家大型的投资控股公司，只对整个项目的投资与财政计划方面负有责任的经理。

(五) 行政经理

行政经理并不直接管理项目，而是负责管理公司内部某项事务。通常行政经理对公司整体的物业管理绩效进行考核，包括对物业主管、会计事务和维修部门的监督与管理。行政经理是一个行政职务，在职业资质上应该是注册物业经理(CPM)，在一些小公司里通常就是业主运营商。这一职务在中国近似于公司机关的服务质量管理部门负责人，有的企业称之为“品质部”部长或主任。

如果分的更细，可再按物业管理对象不同加以区分(表 1-1)。



就 业 机 会

表 1-1

物业管理中的就业机会	物业管理中的就业机会
行政经理	租赁代理—现场
资产经理	账户监督员—簿记
物业主管—住宅	控制者
物业主管—商业	行政助理
物业主管—公寓	维修主管
现场经理—住宅	建筑工程师
现场经理—商业	一般维修
租赁代理—非现场	

(六) 职务晋升

一般在成为常驻经理助理以后，才有可能获得物业经理资格。也就是说，先是常驻经理，然后是物业经理。也许一个人能够出色地管理一栋大楼(即常驻经理)，但他并不一定有足够的才干、技术或能力来管理不同种类的物业(即物业经理)。美国有句俗话：“最优秀的销售员不一定能成为最优秀的销售经理”，说的就是这个情况。

二、物业管理职业资格

随着长期的房地产投资的增加，在专业化领域发展的最为迅速的产业之一便是物业管理。

“专业的物业经理”以前是被大家所误解、误用和歪曲的。美国现在四年制的大学里，并没有物业管理这一学位或专业。但在美国的社区学院，物业管理课程已经越来越普遍了。有些社区学院提供物业管理方面两年制的辅修学位。物业管理领域内有一些专业的职业资格，最主要的三个职业资格是：注册物业经理(CPM)、不动产管理人(RPA)、注册购物中心经理(CSM)。

(一) 注册物业经理(CPM)

在物业管理这个专业领域内最高的称号是 CPM(注册物业经理)。这个特殊的认证必须建立在一个非常透彻的专业学习的基础上，这些学习包括了相关课程的完成、研讨会、测验、报告以及在此专业领域内从事了若干年的相关工作，并且能够坚持拥有严格的道德规范准则。这一职业资格是由 NAR(美国国家房地产协会)的分支机构 IREM(国际资产管理协会)授予的。如今全美超过 14000 名物业经理具有这一职业资格。职业资格的取得有严格的要求，包括教育、经验以及职业道德。申请人在通过了以上方面的三次考试后，还必须完成一项管理计划(小论文)。此外，申请人还必须正在掌管一个有最小范围要求的管理项目(例如：超过 300 个单元的住宅或 100 个单体住宅的公寓或 120000 平方英尺^❶的零售空间的购物中心)，并且拥有作为物业经理至少五年的工作经验。如果申请人是由注册物业经理直接督导的，工作年限的要求可以降低到三年。如果你需要得到更多关于这方面的信息，可以通过以下地址获得：

❶ 1 平方英尺=0.0929 平方米



IREM(Institute of Real Estate Management Of the NATIONAL ASSOCIATION OF REALTORS)

National Headquarters: 430 North Michigan Avenue, Chicago, IL 60611-4090 Telex (312)025-3742

(二) 不动产管理人(RPA)

这个职业资格是由 BOMI(国际建筑业主及经理人学会)授予的。自从 1990 年元月一日开始, BOMI 对申请人颁证, 具体要求是: 工作经验的要求是至少三年、管理项目的规模至少 40000 平方英尺、必须遵守职业道德、必须通过一个包括七门课的课程项目。如果你需要得到更多关于这方面的信息, 可以通过以下地址获得:

BOMI(Building Owners and Managers Institute International)

1201 New York Ave, N. W. Suite 300

Washington, D. C. 20005

(202)408-2662

(三) 注册购物中心经理(CSM)

这一职业资格是由购物中心国际委员会授予的。现在对于申请人取得注册购物中心经理没有管理课程的任何要求, 但是购物中心国际委员会所设的课程可以帮助申请人通过委员会要求的其他考试。如果你需要得到更多关于这方面的信息, 可以通过以下地址获得:

International Council of Shopping Centers

665 Fifth Ave, New York, N. Y. 1002

(212)421-8181

(四) 认定住宅经理(ARM)

这一职业资格也是由 IREM(国际资产管理协会)授予给那些住宅现场管理人的, 这些经理必须完成为期一周的课程通过考试, 并且达到一定的工作经验以及教育状况的标准。

(五) 管理机构(AMO)

这一资质也是由 IREM(国际资产管理协会)授予给从事物业管理的公司的。这些公司必须符合国际资产管理协会所制定的较高的标准, 其内容包括: 教育、经验、管理的完善和财务的稳定。

注册物业经理(CPM)、认定住宅经理(ARM)和认定管理组织(AMO)都是 IREM(国际资产管理协会)的注册资格。

三、其他专业服务

20 世纪, 美国进入了一个都市化快速发展的新时代。对应这种飞速的发展趋势, 使房地产行业进一步细分化, 并且对各种客户的服务更加专业化。与此同时, 为了与日渐增加的专业细分服务需求相一致, 业内产生了很多专业化服务的职业资格。这些物业专业服务除物业管理以外还有房地产估价、房地产投资分析和房地产经纪等。

(一) 房地产估价师

美国的房地产估价师不是由政府组织考试和颁发职业资格证书, 而是由行业协会负责颁证和管理。估价师的级别由高到低和所允许从事的业务范围为:

1. 特许总估价师(Certified General Appraiser)



可以评估所有的房地产业务，包括不同使用功能房地产和不同规模的房地产。

2. 特许住宅估价师(Certified Residential Appraiser)

可以评估四个单位(包含四个单位)以下的不同类型的居住房地产。

3. 持牌房地产估价师(Licensed Real Estate Appraiser)

可以估价一至四个单位，转让价值低于 25 万美元的住宅房地产。

4. 估价师助理牌照(Appraiser Assistant License)

估价师助理必须在持牌估价师或特许估价师手下工作，估价报告要由持牌估价师(或特许估价师)出具。

(二) 商业房地产投资师

商业房地产投资师 CCIM 是在从事房地产经营过程中，从事投资分析的专业人士。美国注册商业房地产投资师自 1969 年起正式颁发资质，目前已得到许多国家房地产界认可。

(三) 房地产经纪入

美国的家庭在州与州之间或城市与城市之间的迁徙频率非常高，这就导致存量房地产交易频繁，必然造成中介服务的需求旺盛。最早美国人的房地产交易，是由律师和公证人员负责办理，后来才有了为房地产交易服务的房地产经纪入。房地产经纪人员的职业资格分为两类，其一为销售人员；其二为经纪人。各州对销售人员和经纪人资格取得的条件和方式不尽相同，但最基本的要求都有：年龄、从业年限、学历、推荐人、遵守职业道德以及通过必修的课程等。

第三节 行业自律组织以及对职业资格的管理

一、物业管理的有关组织

(一) 国际资产管理协会

国际资产管理协会(IREM)成立于 1933 年，当时一些物业经理因为要制定物业管理领域里的道德规范准则，从而建立了 IREM(国际资产管理协会)这一机构。该组织是对资产管理从业人员进行教育及获得资格的权威机构。国际资产管理协会是美国房地产业协会(NAR)的分支机构。国际资产管理协会不但在培养专业人士、颁发证书以及资产管理行业的关键问题上有超前的意识，而且是惟一同时服务住宅物业管理以及商业物业管理的专业协会。该组织以研究新知识、新技术为主导，以对从业人员的教育培训为核心，能够反映出该行业在管理方面的先进性。该组织所颁发的 CPM 资格现今被视为资产业界最具权威的证书，代表了它在职业道德、专业经验与培训上具有最高的水准。国际资产管理协会的成员和分会遍布全球 50 多个国家。会员服务于：

- ◆ 资产管理公司
- ◆ 全程服务不动产公司
- ◆ 不动产投资信托公司
- ◆ 开发建设公司
- ◆ 政府部门及军队
- ◆ 金融机构及保险公司



(二) 全国公寓协会

全国公寓协会(NAA)主要的作用是提供信息资源,它是全国性的组织。这个组织里的成员将经常得到有关法律政策以及即时更新的信息,并且还会收到一些可能会导致违反法律行为的提示,如:税收或租赁等方面的警告信息。地方和州的公寓协会组织制定了若干种应用非常广泛的表格,如:租赁申请表和押金返还表格。该组织每个月都有例会,出版报刊以及向他们的会员提供承租人的承诺的服务。你可以通过询问 NAA(全国公寓协会)来得到关于你附近的当地公寓协会的信息。各地协会的大小和服务不完全相同,加利福尼亚州某县公寓协会已经拥有了 3000 多名会员,每个月都会出版一份 100 页左右的杂志。他们还颁发 CAM(注册公寓经理)职业资格,此认证的申请人必须完成两门课程,准备一份公寓社区分析报告,40 个小时的选修学分,两年以上的管理经验,并且通过国家考试。如果你需要得到更多关于这方面的信息,可以通过以下地址获得:

NATIONAL APARTMENT ASSOCIATION

1111 14th N. W., 9th, Floor

Washington, D. C. 20005

(三) 国际房地产协会

国际房地产协会有一个称号叫做注册物业经理(RPM),获得这个称号不需要参加任何的课程或测验,但是必须符合一个道德规范准则。这个协会还出版了一本叫《国际房地产杂志》的刊物。

(四) 国际房地产联盟

最被广泛认可的国际性房地产组织是成立于 1949 年的 FIABCI(国际房地产联盟)。同时,它也是 NAR(美国国家房地产协会)的成员。它拥有超过 6000 名国际性房地产专业人员的注册会员,并且在 44 个国家中进行运作。它的名字起源于法语——房地产优秀管理者委员会国际联盟。FIABCI(国际房地产联盟)出版了一份国际名录,一份专业性的指导用书,并且召开学术性的研讨会,它有一个专业性的称号叫做 CIPS(国际注册物业专员)。申请人必须达到三方面的主要标准:教育、加入 FIABCI(国际房地产联盟)以及相关的工作经验。

International Real Estate Institute

8383 E. Evans Rd.

Scottsdale, AZ 85281 USA

(602)998-8267

FIABCI-USA

777 14th Street N. W.

Washington, D. C. 20005

(202)383-1000

达到这种目的主要通过以下三种途径:一是发展有能力的估价人员作为会员,并授予各种资格;二是制定伦理章程以规范估价人员的行为;三是制定有关估价业务基准及发展估价方法与技术,研究有关估价问题。下面分别介绍美国的主要估价协会和学会对会员及行业的管理情况。