

◆ 社会 工 作 从 书 ◆

主编 / 宋林飞 执行主编 / 张彦 副主编 / 朱力

物 业 管 理

Property Management

朱爱华 张彦 陈佩华 编著

■ 社 会 科 学 文 献 出 版 社 ■

SOCIAL SCIENCES DOCUMENTATION PUBLISHING HOUSE

· 社会工作丛书 ·

主 编 宋林飞
执行主编 张 彦
副 主 编 朱 力

物 业 管 理

朱爱华 张彦 陈佩华 编著

社会科学文献出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理/朱爱华,张彦,陈佩华编著. —北京:社会科学文献出版社, 2002. 7

(社会工作丛书)

ISBN 7-80149-731-7

I. 物… II. ①朱…②张…③陈… III. 物业管理—概论 IV. F293.33 ② C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 028748 号

· 社会工作丛书 ·

物业管理



丛书主编: 宋林飞
丛书执行主编: 张彦
丛书副主编: 朱力
编 著: 朱爱华 张彦 陈佩华
责任编辑: 杨晓芳
责任校对: 闫晓琦
责任印制: 同非

出版发行: 社会科学文献出版社

(北京建国门内大街5号 电话 65139961 邮编 100732)

网址: <http://www.ssdph.com.cn>

经 销: 新华书店总店北京发行所
排 版: 东远先行彩色图文中心
印 刷: 北京四季青印刷厂

开 本: 850 × 1168 毫米 1/32 开
印 张: 12.25
字 数: 266 千字
版 次: 2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 7-80149-731-7/D·119 定价: 22.00 元

版权所有 翻印必究

序

社会工作是社会学的一个重要组成部分，它作为一门学科在中国已经形成并正在快速发展。近 20 年来，随着社会学的恢复与重建，随着中国市场经济的发育与成长，社会工作越来越受到社会学界与各级政府的重视。80 年代，当时任民政部部长的崔乃夫同志，率先欢迎社会学人才从事民政工作，并要求民政工作研究与教学进入社会学学科领域。同时，政府有关部门陆续成立社会发展研究机构与行政职能处室，工青妇的许多领导同志与实际工作者，也纷纷加入社会学研究队伍，关心与支持社会学的学科发展与人才培养工作。1989 年北京大学社会学系开始招收社会工作与管理方向的本科生。90 年代上半期，吉林大学、郑州大学、云南大学、中国青年政治学院、厦门大学、中华女子学院、民族管理干部学院、南京理工大学、华东理工大学、南开大学、南京师范大学、安徽大学、苏州大学等院校，也相继经国家教委或省、市、自治区教委批准，设置了社会工作专业；南京大学社会学系等侧重培养社会保障方向的专业人才。

1996 年，国家教委在北京郊区召开专业目录审定会，要求大幅度地减少分支学科数目。这一改革举措是正确的，每一个一

级学科内部专业设置分得过细,分支学科林立,不利于培养复合型人才,也与世界上多数国家的高校专业设置不一致。当时,社会学作为一级学科下设社会学、社会工作两个专业。保留这两个专业是社会学界的共同呼声。初步方案研讨时,郑杭生教授、王思斌教授、谢遐龄教授与我都作过论证,国家教委第一届社会学教学指导委员会是尽责的。在专业目录审定会议期间,国家教委副主任周远清、高教司司长钟秉林同志征求我的意见:“有些同志认为社会学这个学科只需列一个专业,主张将社会工作从专业目录中删去。你是否同意?”在那次会议上我是社会学学科惟一的代表,深感责任重大,不敢懈怠。我认真向他们做了论证,大意是:社会学在世界上是一个大学科,社会学在美国通常与经济学、法律学一起被称为社会科学“三大学科”;一个国家的经济与社会发展以后,社会工作就成为一门就业容量很大的职业,许多社会问题需要社会学工作者与社会工作者去诊断和治理;相对而言,社会学理论性强一些,社会工作实务性强一些,许多国家将社会学与社会工作分别设系、院,二者不能相互替代;中国已经有一些高校设置了社会工作专业,停了不利于社会学这门学科的发展。令人高兴的是,两位主管专业目录审定的领导同志表示明白了我的意见,同意保留社会工作专业。这表明,国家教委对于社会学的学科发展是积极支持的。同时需要指出的是,教育部高教司副司长刘凤泰同志、文科处前后任处长杨志坚与阎志坚同志,一直关心与支持社会学的学科建设,坚持筹划社会学教学事业的发展。

新的专业目录公布以后,国家教育部与一些省、市、自治区教育厅又批准了一批院校设置社会工作专业。对于社会工作专业的教学、研究与应用性人才的培养,提供了新的发展机遇。

面向新世纪,中国的社会工作具有大发展的社会环境与社会

需求。随着政府职能转换、企业社会职能的剥离，“单位人”越来越多地变为“社会人”；大量与居民相关的公益性事务，政府“不管”、企业“剥离”，都要靠社区来解决。也就是说，“社区化”的潮流已经来到我们面前。社区成为城市工作的基础，社区服务成为提高城市居民生活质量的重要产业。创建“文明社区”，是当前城市工作与精神文明建设的重要内容。“社区”是社会学者从西方引进的一个概念，通常指亲密的社会关系结构，环境、资源、就业、居住等方面利益紧密相关的共同体。“文明社区”是中国人自己创造出来的一个概念，是指生活方式健康、人际关系融洽、住宅小区品位高尚、生态环境保护良好、公共设施先进、治安秩序井然的社区。“文明社区”创建工作第一线需要大批社会学、社会工作专业人才。同时，经济转轨、社会转型与经济社会发展中出现了一些新问题，如城镇职工下岗失业、城乡低收入与贫困、职工养老社会化与老龄化等问题。政府需要社会工作者通过大量的专门工作去具体解决这些问题，以促进社会稳定与社会发展。

21世纪中国社会工作事业的发展，最重要的基础是社会工作理论与方法的完善、提高和与创新。一个学科的兴衰，关键在于理论与方法的先进程度。形成既适合中国国情又有国际对话能力的社会工作理论体系与社会工作方法系统，必须认真研究以下三个问题：

第一，全球化问题。在这里，全球化有两个意义：一是经济全球化，二是社会工作全球化。当前，经济全球化趋势日益增强，商品、服务与知识、资本、技术、人才等在国际间流动加速，统一的大市场正在形成，国别经济与区域经济正在加快融入世界经济体系之中，全球与地区性金融风险、社会风险在加大。社会工作不是直接的经济活动，但与经济活动的关系十分紧密。

经济发达的国家,社会问题也显得更为复杂,社会工作也最为发展。中国正在规划与实施第三步发展战略,加快推进现代化。经济全球化与加入 WTO 所带给中国的不仅仅是机遇,还有严峻的挑战。如何趋利避害,如何减少与化解负面影响?不仅需要经济学、法律研究的成果与实践,也需要社会学、社会工作的研究成果与实践。西方社会工作理论与方法,是在工业化、后工业化进程中形成的。中国是一个发展中国家,应借鉴西方某些成功的社会工作理论与方法。

第二,本土化问题。作为一门学科,社会工作在中国才刚刚起步,处于幼稚阶段。从可比的方面来看,显然我们比西方落后。同时,我们应该认真总结本土社会工作的经验。在中国,社会工作作为一门学科曾经被取消过,但作为一种实践则从未停止过。雷洁琼教授指出,民政工作就是具有中国特色的社会工作。其实,不仅是民政工作,工会工作、妇女工作、青年工作、社区工作等,也是具有中国特色的社会工作。我党在长期的革命斗争与和平建设时期创造的“群众工作”理论与方法,是我们建构社会工作理论与方法的重要基础。

第三,专业化问题。首先,是加强学科建设,是推进社会工作理论、方法的系统化与现代化。其次,是加快职业化进程。社会工作者是与会计师、律师等一样具有社会需求的职业门类。在人才市场上,招聘社会学与社会工作专业人才的单位近年来有所增加,但还不太多。究竟是缺乏社会需求,还是社会上了解不够?我认为,是社会上了解不够。社会学、社会工作的专业教育在中国被停止了 50 年左右,人们对他们的了解与重视有一个过程。近年来,这个过程在明显加快,不容易一下子热起来。1998 年,民政部要求对区街干部进行社会工作的专业训练,并逐步实现持证上岗。这对于社会工作的职业化,具有重要的推动作用。

序

劳动人事部门与组织部门也应对社会学、社会工作的职业化,采取一些必要的行政性引导与推动措施。再次,是加强组织建设与制度创新。政府的福利行政、社区管理、扶贫、救灾等部门,以及工青妇群团组织与民间慈善组织,应建立专业的社会工作机构,并通过专门的法规、制度与规章规范这些机构的运作。

1990年,我主编了《社会工作概论》一书,迄今已经十年了。近几年来,社会工作专业教材与著作的出版开始活跃起来。同时,这些书与论文的质量也有了显著的提高,无论在反映国外社会工作教学与研究成果方面,还是在总结中国社会工作理论与实践方面,都有较大的进展。这将有利于社会工作专业教育的发展,也有利于社会工作专业知识的传播与应用。因而,很令人欢欣鼓舞!为了进一步推动中国社会工作的专业化、职业化、规范化,建构有中国特色的社会工作理论与方法体系,我们在社会科学文献出版社的支持下组织出版了这套《社会工作丛书》。作者是一批中青年学者,他们视野开阔、思想敏锐、学科前沿意识强,介绍了国内外社会工作的最新研究成果,同时也发表了许多自己的独到见解,常常有耳目一新的感觉。

时代在前进,社会在发展。社会工作将是21世纪一门前途广阔、迅速发展的新兴学科,将对中国社会主义市场经济体制的建构、社会稳定与繁荣做出巨大的贡献。希望这套丛书能够为中国社会工作的专业教学与研究、社会工作者发挥参考作用,能够更多地成为政府及其有关部门领导同志喜爱的读物。

宋林飞

2000年11月2日

内容简介

本书介绍了物业管理的理论发展、实务运作过程及其相关资料，同时，客观地描述了物业管理的发展现状、存在问题，并援引新加坡与日本等国的物业管理模式作为域外借鉴，探讨中国物业管理企业发展的最佳方案。

本书既可作为高校社会工作专业及自学考试专用教材，也是从事社会工作行政管理人员的必备用书，同时，各物业管理企业还可以将其作为参考用书。

社会工作丛书

- ◆ 个案社会工作
- ◆ 社会问题概论
- ◆ 社区社会工作
- ◆ 团体社会工作
- ◆ 社会保险学
- ◆ 人类行为与社会环境
- ◆ 社会工作行政
- ◆ 社会发展导论
- ◆ 社会福利思想
- ◆ 劳动与就业
- ◆ 社会政策与法规
- ◆ 社会工作实务
- ◆ 物业管理

目 录

序 宋林飞 1

理 论 篇

第一章 物业管理的兴起及其基本概念 3

 第一节 物业管理的起源与发展 3

 第二节 物业管理的基本概念 12

第二章 物业管理综述 19

 第一节 物业管理的业务内容及其他 19

 第二节 物业管理的现代化之路 29

第三章 物业管理的相关学科理论 38

 第一节 物业管理与经济学 38

 第二节 物业管理与管理学 46

第三节	物业管理与法学	54
第四节	物业管理与社会学	58
第五节	物业管理与心理学	66

实 务 篇

第四章	物业管理公司	73
第一节	物业管理公司概述	73
第二节	物业管理公司的组建	80
第三节	物业管理公司的组织机构	89
第四节	物业管理公司的制度建设	99
第五节	物业管理的人才开发	107
第六节	物业档案资料管理	127
第七节	公司的企业文化及 CI 设计	138
第八节	物业管理的质量体系与认证	146
第五章	业主委员会	157
第一节	业 主	157
第二节	业主（代表）大会和业主委员会	165
第六章	物业管理的资金运行和财务管理	179
第一节	资金的筹集	179
第二节	维修基金与管理服务费	182

目 录

第三节	物业管理企业的财务管理	190
第七章	物业管理的法制建设	195
第一节	物业管理的法律关系	195
第二节	物业管理的法律体系	201
第三节	物业管理纠纷的投诉与处理	207
第八章	物业管理的基础工作	222
第一节	物业管理的早期介入	222
第二节	物业的接管验收	234
第三节	楼宇入伙与装修管理	242
第九章	物业管理的服务项目	255
第一节	房屋维修管理	255
第二节	房屋设备管理	260
第三节	物业安全管理	264
第四节	物业环境管理	270
第五节	特约性服务与兼营性服务	281
第六节	几种特定类型的物业管理	284

资 料 篇

第十章	域外借鉴	311
------------	-------------------	------------

物 业 管 理

第一节	新加坡的物业管理模式	311
第二节	21 世纪香港公营房屋的管理模式	316
第三节	日本的物业管理	323
第四节	英美等国的物业管理	330
第十一章	法规、条例	337
第一节	国家重点政策法规	337
第二节	地方省市重要条规	350
主要参考文献	370

理论篇

党的十一届三中全会以来，中国的房地产业沐浴着改革开放的东风，青春焕发，迅速崛起为国民经济的支柱产业。物业管理是房地产市场体系的一个重要组成部分，为更好地适应广大业主的需要，重视与发展物业管理是规范房地产市场必然的趋势。物业管理由于其单元性或小区的特性，它又是城市社区建设的重要内容。中国入世之后，物业管理将成为前景更广阔的热门行业。

第一章

物业管理的兴起及其 基本概念

物业管理作为一个新兴行业，在中国仅有 20 年左右的发展历史，目前主要集中在沿海发达地区及大中城市里。在国外，物业管理的历史也不过 100 多年，它走向成熟并逐步普及则是 20 世纪 50 年代以后的事。本章将就物业管理在全球的兴起及中国物业管理从无到有的发展过程和目前方兴未艾的局面做一介绍，同时阐明物业管理的一些基本概念。

第一节 物业管理的起源与发展

一 物业管理的起源

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国，一位名叫阿克维