

职业资格培训教材
社会力量办学培训教材

物业 管理师

● 劳动和社会保障部教材办公室组织编写



中国劳动社会保障出版社

内 容 简 介

本书根据《国家职业标准—物业管理师(师)》编写,是物业管理师职业资格培训用书。

本书详细讲述了物业管理师必须掌握的知识和管理实务,内容涉及物业管理概述、物业管理企业及相关机构的关系、物业管理制度的制定、物业管理资金、物业管理企业建设、物业管理的计算机化、房屋建筑及设备的管理与维修、物业管理综合经营服务、不同类型物业的物业管理、建筑技术及规划基本知识、物业管理师职业道德。

本书的编写面向物业管理师的工作实际,是物业管理师知识和技能培训的必备教材,也可供各类职业技术学校物业管理专业师生使用,还可供从事物业管理工作的有关人员参考。

● 物业管理师

定价: 22.00 元

● 物业管理员

定价: 20.00 元

责任编辑 / 游建颖

封面设计 / 张美芝

责任校对 / 袁学琦

版式设计 / 朱 姝

ISBN 7-5045-3433-1



9 787504 534330 >

ISBN 7-5045-3433-1/TU·149 定价: 22.00 元

职业资格培训教材
社会力量办学培训教材

物业管理师

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理师/安静等编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2002
职业资格培训教材 社会力量办学培训教材
ISBN 7-5045-3433-1

I. 物...

II. 安...

III. 物业管理-技术培训-教材

IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 078916 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京地质印刷厂印刷 新华书店经销

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 13.5 印张 331 千字

2002 年 3 月第 1 版 2002 年 3 月第 1 次印刷

印数: 5000 册

定价: 22.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

前 言

《劳动法》和《职业教育法》明确规定，在全社会实行学历文凭和职业资格证书并重的制度。在国家劳动和社会保障行政管理部门的大力倡导下，取得职业资格证书已经成为劳动者就业上岗的必备的前提，同时，作为劳动者职业能力的客观评价，已经为人力资源市场供求双方普遍接受。取得职业资格证书不但是广大从业人员、待岗人员的迫切需要，而且已经成为各级各类普通教育院校、职业技术教育院校毕业生追求的目标。

开展职业资格培训教材建设十分重要。为此，劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织编写了《职业资格培训教材》，用于规范和引导职业资格培训教学。根据市场需要，在总结以往教材编写经验的基础上，这次编写了物业管理员、物业管理师、家用电子产品维修工、家用电器产品维修工职业（工种）的教材。

职业资格培训教材的主要特点是：

1. 最大限度地体现技能培训的特色。教材以最新国家职业标准为依据，以职业技能鉴定要求为尺度，以满足本职业对从业人员的要求为目标。凡《标准》中要求的技能和有关知识，均作了详细的介绍。

2. 以岗位技能需求为出发点，按照“模块式”教材编写思路，确定教材的核心技能模块，以此为基础，得出完成每一个技能训练单元所需掌握的工艺知识、设备（工具）知识、相关知识和技能、专业知识、基础知识，并根据培训教学的基本规律，按照基础知识、专业知识、相关知识、设备（工具）知识、工艺知识、技能训练的次序组成教材的结构体系。

3. 服务目标明确。从教学形式上，主要服务于教育、劳动社会保障系统，以及其他培训机构或社会力量办学所举办的各种类型的培训教学，也适用于各级各类职业技术学校举办的中短期培训教学，以及企业内部培训的培训教学；

从培训教学时间上，服务于3~6个月不同等级的培训教学，即300~600授课学时的培训教学。

4. 在强调实用性、典型性的前提下，充分重视内容的先进性。尽可能地反映与本职业相关联的新技术、新工艺、新设备、新材料、新方法。

本书由安静（北京轻工职业技术学院，单元1、2、3、4、5、8、11）、徐丹（北京怡信物业管理有限公司，单元7）、戚瑞双（北京轻工职业技术学院，单元9）、孙琰华（中国人民大学，单元6、10）编写，安静主编；毕宝德（中国人民大学）审稿。

编写职业资格培训教材是一项探索性的事业，尽管参与编写的专家已经为此付出了艰苦的努力，但是由于缺乏可以借鉴的成功经验，加之时间仓促，存在缺点和不足在所难免，恳切希望广大读者提出宝贵意见和建议，以便今后修订，逐步完善。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

基础部分

单元1 物业管理概述	(1)
1.1 国外及香港地区的物业管理	(1)
1.2 我国传统的房地产管理向市场化物业管理的转变	(4)
1.3 我国物业管理的现状及发展趋势	(6)
单元2 物业管理企业与相关机构的关系	(9)
2.1 政府在物业管理中的作用	(9)
2.2 参与物业管理的各个机构	(11)
2.3 物业管理企业与各相关机构的关系	(12)
2.4 物业管理的早期介入与前期物业管理	(14)
单元3 物业管理制度的制定	(18)
3.1 物业管理法制建设概述	(18)
3.2 物业管理制度的建立	(20)
3.3 物业管理外部管理制度的制定	(21)
3.4 物业管理内部管理制度的制定	(37)

专业部分

单元4 物业管理资金	(39)
4.1 物业管理资金来源	(39)
4.2 物业管理资金的使用	(40)
4.3 物业管理资金的管理	(56)
单元5 物业管理企业建设	(59)
5.1 物业管理企业概述	(59)

5.2 物业管理企业的自身建设	(61)
单元 6 物业管理的计算机化	(67)
6.1 物业管理中的设备智能化——智能化大厦	(67)
6.2 物业管理的办公自动化——物业管理信息系统	(77)
6.3 物业管理的网络化	(100)
单元 7 房屋建筑及设备的管理与维修	(105)
7.1 房屋装修管理	(105)
7.2 房屋维修工程	(107)
7.3 房屋维修的技术管理	(123)
7.4 房屋设备管理的内容	(126)
单元 8 物业管理综合经营服务	(131)
8.1 物业管理综合经营服务概述	(131)
8.2 综合经营服务运作	(137)
单元 9 不同类型物业的物业管理	(140)
9.1 住宅小区的物业管理	(140)
9.2 写字楼物业的物业管理	(149)
9.3 商业物业的物业管理	(158)
9.4 工业物业的物业管理	(167)
9.5 特殊物业的物业管理	(172)

相 关 部 分

单元 10 建筑技术及规划基本知识	(174)
10.1 建筑识图的基本知识	(174)
10.2 建筑装饰材料介绍	(183)
10.3 建筑结构形式与基本构造的类型	(187)
10.4 主要建筑装饰施工机具的简介	(189)
10.5 城市规划与住宅小区规划	(190)
单元 11 物业管理师的职业道德	(200)
11.1 物业管理师的基本素质、知识结构和能力	(200)
11.2 物业管理师的培训	(201)

11.3 物业管理师职业道德的基本内容与修养	(202)
参考文献	(205)

基础部分

单元 1 物业管理概述

1.1 国外及香港地区的物业管理

(1) 英国的物业管理

一般认为，物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。工业革命推动了当时英国经济的迅速发展，大量农村人口涌入工业城市，由于人口迁移速度太快城市建筑规模和配套设施无法承受巨大压力，造成了严重的房荒。一些开发商相继修建了简易住宅，以低廉租金出租给工人家庭使用。工人居住生活环境恶劣，人为破坏房屋设备、设施的现象时有发生，而且工人们拖欠租金的现象严重，业主的利益得不到保障。业主们对损坏的设备、设施维修、养护不及时，治安、卫生方面也无人管理，使本来很差的居住条件更加恶劣。当时有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士为其名下出租的物业制定了一套较为有效的管理办法，要求承租人严格遵守。而作为出租人的希尔女士也及时对损坏的设备、设施进行修缮，使承租人的居住环境得到改善。她的行为对当时英国的社会环境产生了积极的影响。自此以后，物业管理工作逐步被业主和政府所重视。英国不仅是物业管理的诞生地，而且在物业管理模式上形成了自己的特色，突出的特色是依法管理。英国在房地产管理方面常见的法律、法规就有 50 多种。《城乡规划法》及“土地开发许可制”，对土地的取得、处置、征用、开发等做了具体的规定，要求房地产开发必须符合城市规划，必须保护好环境，不得与公共利益相抵触等。

(2) 美国的物业管理

真正意义上的物业管理的产生应追溯到 19 世纪末期的美国。19 世纪末，美国的经济得到了迅速发展，伴随着建筑科技水平不断提高，一幢幢高楼拔地而起。这些高层建筑物附属设备多，结构复杂，对其日常维修养护、管理工作量都比较大，要求管理人员具有一定的专业性、技术性。特别是这些建筑物往往不是一个业主所有，而是属于多个业主，有时由数十个或数百个业主共有。因此，帮助业主选择有能力和讲职业道德的物业管理公司及管理人员成为迫切需要。1908 年，世界上第一个物业管理组织——芝加哥建筑物管理人员组织（Chicago Building Managers Organization, CBMO）宣告成立。在以后三年中，该组织先后在底特律、华盛顿和克利夫兰举行年会，由此推动成立了美国第一个全国性的业主组织——“建筑物业主组织”（Building Owners Organization, BOO）。CBMO 和 BOO 的成立及其积极的工作，意味着专业物业管理机构开始出现，并在物业管理发展的初期明确了两者的法律与经济关系，推动了美国物业管理。在这两个组织的基础上，美国又成立了“建筑物业主与管理

人员协会”(Building Owners and Managers Association, BOMA)。它是一个地方性和区域性组织的全国联盟,代表在物业管理过程中业主的利益。美国专业物业管理人员认为,业主和管理者在一个协会中,可以加强彼此的了解,从而达到在管理工作中的理解和相互协作;并认为业主和管理者的目的是一致的,都是为了确保物业的正常运行,为了使物业保值、增值,为了创造一个良好的居住环境和工作环境。这个协会可以提供许多行业内的信息,而且还经常开办一些专题讲座和教育课程,因此颇受业主欢迎。

美国的物业管理公司大多数为私人所开办,因而只要符合和具备申请资格,便可取得营业执照,从事物业管理工作。

(3) 日本的物业管理

日本的物业管理是从第二次世界大战以后开始的。战争结束后,日本作为战败国由美国人管理,其中也包括楼宇管理。20世纪50年代后,日本经济开始复苏,于是日本人渐渐地接管了部分楼宇管理工作。1957年日本第一座高层楼宇建成,并且由日本管理公司管理。1962年到1979年是日本物业管理最兴盛的时期,先后有几个较大规模的物业管理协会成立,其中包括东京大楼管理业协会、全国大楼管理业协会以及日本高层住宅管理业协会等。这个时期日本的物业管理在日本的经济发展中起到了积极的作用。紧张忙碌一天的人们拖着疲惫的身躯回到环境舒适、安全清洁的居住区,感到特别的轻松、愉快。

日本的物业管理还受到政府的高度重视,先后颁布了一系列有关法令法规,并不断加以修正、完善,以规范物业管理行为。1970年,日本政府颁布了《大楼管理法》,其内容包括:环境卫生、管理教育、设备管理、劳资保险、管理公司的登记制度。之后,建设部门又先后制定了《中高层商品房共同管理业务处理准则》,并定期进行检查和监督,以确保物业管理的各项工作内容能符合有关条例的要求。

目前,日本物业管理已具有划时代特征。首先,物业管理具有超前意识。日本物业管理协会在房屋设计、规划阶段开始早期介入,他们从管理的角度对规划、设计提出有意义的建议;在房屋出售时,物业管理协会又事先制定出20年的维修养护计划。其次,采用先进的管理技术和设备。为了推进日本物业管理运作规范化,日本物业管理协会都建有自己的办公楼、培训中心,并由专职工作人员编写、出版行业杂志、培训教材等。协会一方面重视行业内物业管理人才的培训,使物业管理人才的专业水平、技术水平得以提高;另一方面加强协会之间的相互协作,进行物业管理系统、管理技术等调查研究,同时还接受政府和企业的委托进行调研活动,为政府、企业提供信息资料及决策理论依据发挥重要作用。

(4) 新加坡的物业管理

新加坡是一个土地资源有限的岛国。1959年独立时,因房荒严重,40%的人家住在棚户区内。政府为充分利用土地资源、解决住房问题,一方面按土地征用法令规划土地的使用;一方面填土造地,增加土地面积。通过几十年努力,到1993年底,填土总面积26.59平方公里,等于新加坡土地面积的4%。与此同时,政府从1960年起开始执行住宅建设的五年计划,设立建屋发展局,为中低收入家庭提供住房。1964年,作为国策和政纲,又提出了“居者有其屋”的政策,鼓励居民逐步拥有(购买)自己的住房。目前人均居住面积已达20~30m²。新加坡建造的住宅分公共组屋和私人住宅两种。90%的居民居住在自己所拥有的组屋内。公共组屋一般由市镇理事会负责管理。“市镇理事会”的概念是20世纪80年代初由一名叫林文兴的议员倡议提出的。1988年5月,国会通过了成立市镇理事会的法令。1989

年，市镇理事会在全国的各个公共住宅区成立。市镇理事会管辖的地区依政治选区划分，可以是单一选区，也可以是一组选区。选区内国会议员为市镇理事会主席，其他成员由建屋发展局委派和选区内的用户选举产生。市镇理事会的主要职责是管理、维持及改善管辖区域内的公共产业，业务上受建屋发展局的指导，但在实施管理中又具有相对的独立性。市镇理事会的产业范围包括组屋区的公共场地、商场、市场，具体日常工作则委托给物业管理公司负责，并由市镇理事会监督物业管理公司搞好住宅区的管理。为了加强居住区的管理，物业管理部编写了《住户手册》《住房公约》和《防火须知》等，把搬进新居后应注意的事项和有关知识，详尽地告诉住户，并明确住户的权利和义务、物业管理部的权利和义务等。物业管理公司还根据所管辖区的具体情况，设立监督部门，监督各类法规执行情况和接受住户的投诉，从而提高服务水平和管理质量。

(5) 香港的物业管理

香港是世界上人口高度密集的地区之一。房地产业是香港经济的一个重要部分，已成为香港经济的支柱产业。香港房地产业的大规模发展始于 20 世纪 50 年代。香港政府将为灾民提供庇护场所的工作发展成为香港公共房屋计划，从而推动香港房地产业的高度发展。香港政府还成立了房屋委员会及房屋署，负责实施房屋发展计划。在香港，住房制度体系大致由廉租公屋、“居者有其屋”计划、私人楼宇三种类型组成。

1) 廉租公屋 依照香港政府有关规定，低收入的家庭在港居住 7 年以上，就可以提出申请，等候分配租金低廉的公屋，也称“廉租屋”。公屋主要由房屋委员会建造与管理，公屋申请人的申请资格必须经房屋委员会审查方予登记注册，按次序轮候。

2) “居者有其屋”计划 随着香港经济发展与社会繁荣，香港居民生活水平不断提高，对居住也提出更高的要求。香港房屋委员会在 20 世纪 70 年代末期开始实施“居者有其屋”计划，计划的实施更加快了香港居民住房条件改善的步伐。

“居者有其屋”计划由房屋委员会组织实施，香港政府无偿供地，房屋委员会建造并成套出售居屋。由于居屋由政府无偿供地，售价因此相对较低，并可得到各类财务机构的贷款。香港房屋委员会规定，在住满廉租公屋 10 年以后，家庭收入超过住公屋的限额，便必须承担双倍租金，以此推动原租住公屋且又有中等以上收入的家庭购买居屋，使那些家庭拥有属于自己的物业，同时也可将其原租公屋租给更需要租住公屋的家庭轮候。由此也减轻了政府对中等以上收入家庭的公屋住户补贴。

在推动“居者有其屋”计划时，香港政府还吸引私人机构参建居屋，拓展居屋来源。在加快发展的同时，香港房屋委员会等机构不仅着眼于单纯营建房屋，更致力于一个个完整社区的建设。根据“居者有其屋”计划而营建的居屋是大型综合开发居住小区，由香港房屋署统一负责实施管理。其管理模式与公共屋村管理相类似，但也有其自身的特点。具体规定有：所有居屋业主必须签署一份《大厦公共契约》，根据法律拥有各自的权利和义务；所有业主必须缴纳管理费，承担保安、电梯、楼宇、公共部位、设施的保养、修缮等各项开支。根据《公共契约》，房屋署应承担居屋交付使用后 5 至 10 年的管理责任。管理期满后，可以聘请私人物业管理公司代理。选择私人物业管理公司必须符合“认可物业管理代理登记册”等基本条件。

3) 私人楼宇的管理 在香港自由经济体制下，房地产业中的私人物业的发展也十分迅猛。在香港大致有 50% 的房屋属私人产业。保护私有财产是香港政府管理私人物业的基本

原则。香港政府对私人楼宇管理持尊重业主自治、推动业主自主管理的原则，政府持平衡、协调的立场。香港通过立法引导业主成立群众性社会组织，办理注册登记后成立社团法人，进行自我管理，也可通过订立合同，物业管理企业实施楼宇的社会化管理。香港政府强调通过法律调控，将私人物业的发展及管理纳入政府监管的轨道。

①私人楼宇自治管理条例及自治组织

a. 《多层建筑物（业主法团）条例》与多层建筑物业主立案法团 《多层建筑物（业主法团）条例》是调整私人楼宇管理的法律制度，以加强楼宇管理和引导、推动业主自治为立法宗旨。依据该法律，楼宇业主有权成立业主立案法团，其为自治组织。

多层建筑物业主立案法团的成立是通过召开业主大会而组建。业主大会推选业主委员会。业主委员会在其成立之日起 14 天内必须向香港政府填土处申请注册，领取注册证书，成立业主立案法团。业主立案法团按程序注册后，具体办理法团事务。

b. 楼宇互助委员会 楼宇互助委员会是群众性、志愿性的组织，由楼宇住户组成，可代替业主立案法团。其成立条件简单，组织灵活。楼宇互助委员会的职责及运作与业主立案法团相一致。

②私人物业管理公司 香港的私人物业管理公司大体分为两类。一类是附属大型发展商的物业管理公司。政府在批出大幅土地给发展商兴建私人屋村的时候，就要求发展商同时承担屋村的管理工作，由发展商成立附属的物业管理公司来管理物业。土地租约期有多长，管理工作就应该持续多久。同时，特别行政区立法局还规定，如果发展商已经承诺负责开发的屋村的物业管理工作，则单位业主就不能再成立“业主立案法团”来自行管理物业。发展商为了履行自己对政府的承诺，也出于经济上的考虑，往往成立附属公司来管理物业。

另一类物业管理公司不附属任何发展商，独立以专业物业管理机构接受业主委托的管理物业。从 1987 年开始，香港房屋署相继把一些房屋交给私人物业管理公司管理，受聘的物业管理公司负责物业的清洁、保安、维修等工作。而房屋署则监督物业管理公司工作，包括视察物业管理公司的日常管理工作，审核公司制定的财务预算，定期召开由业主组成的互助委员会、物业管理公司代表和房屋署代表参加的会议，以充分发挥业主的监控职能。

香港在物业管理方面先后制定了《房屋条例》《多层建筑物（业主立案法团）条例》《建筑物管理条例》等法规，分别由建筑事务监督、消防专员、卫生专员按法律规定定期进行检查和监督，以确保物业管理的各项工作内容符合有关条例的要求。

1.2 我国传统的房地产管理向市场化物业管理的转变

物业管理不等同于传统的房地产管理，然而，物业管理与传统的房地产管理又有一定的联系。正确理解物业管理与传统的房地产管理的区别与联系，对于深化我国房地产管理的改革，促进我国物业管理的发展，改善人民生活和工作环境，具有重大意义。

(1) 物业管理与传统房地产管理的联系

1) 物业管理是以房地产开发所提供的物质为基础 由于物业管理是对建筑物、附属设备、设施及相关场地的经营管理，也就是说，物业管理是以开发建成的房地产为前提的，没有房地产开发的房产和地产，物业管理就失去了管理与服务的对象。因此，在现代市场经济社会里，没有发达的房地产业，也就没有现代化的物业管理。

2) 物业管理是房地产开发的重要组成部分 开发建设完好的物业是用来供业主或非业

主使用人使用的，在使用的过程中，就不可避免地涉及到对物业的维护、保养、安全管理工作。没有这些工作的存在，物业的使用价值不完全。如同产品从工厂中制造出来以后，必须要经过流通、消费过程才能最终实现其价值和使用价值一样，物业管理也是房地产商品在流通、消费领域的自然延伸。对于房地产开发商来说，重视售后物业管理，才能使房地产开发业形成一个完整的运作系统，并可望得到一个较好的发展。

3) 物业管理是对房地产开发完成的物业的长期售后服务 物业管理可以促进物业的保值、增值。物业开发完成后，在自然环境作用下会发生自然损耗，在物业的建设过程中人为的破坏因素（如设计不合理、施工质量差、偷工减料及使用不合格的建筑材料等情况）也会影响物业的正常使用；如果不及时维修、养护，就会影响物业功能的正常发挥，直接影响业主和非业主使用人的生活、生产和工作的正常进行。推行统一的物业管理后，不仅能确保物业在整个使用周期内正常运行，而且通过专业化的管理服务，还可延长物业的使用寿命。

4) 优质、高效的物业管理是促进物业销售的有效宣传手段 随着生活水平的提高，人们居住观念发生了很大变化。居住条件良好不再单纯指房屋大小适中、布局得体，更需要有全方位的良好管理服务来保证房屋设备的正常运行，并确保物业区域内治安良好、环境整洁优美。高质量、信誉好的物业管理能增强购房者的信任感和安全感，形成良好的社会影响，从而激发起更多了解者的购买欲望，极大地促进物业的销售。

(2) 物业管理与传统房地产管理的区别

物业管理作为房地产管理体制的重大改革，与传统的房地产管理相比，从观念上、管理模式上以及管理的内容、广度和深度上都有着本质区别，主要体现在以下四个方面：

1) 所管房屋的产权结构不同 传统的房地产管理，所管理的房屋绝大多数是国家或单位所有，属于公房，其产权关系单一，使用人仅是承租者，而不是产权人。随着住房制度改革的深化，住房商品化大为提高，产权结构发生了根本性的变化，国家或单位所有的比重越来越小，个人产权所有率越来越高，已形成国家、单位、个人产权（包括港、澳、台及外国人产权）多元化的格局。

2) 管理体制不同 传统的房地产管理是在计划经济体制下，由政府 and 各部门、企业事业单位采取行政手段直接进行的福利型的封闭式管理，管理单位实行终身制，产权与管理权合一。对于非业主使用人而言，他们得到的服务是有限的。物业管理是在市场经济条件下，随着房地产的发展而产生。业主选择通过市场专业化的物业管理企业，并通过合同方式实行在规定期限内的聘用制，实现用经济手段进行社会化管理的有偿服务，满足业主和非业主使用人的需要。实行的是社会化、专业化、企业化的经营管理模式，物业的产权与管理权分开，物业可实现保值、增值。公房的管理目前尚可以采用传统的房地产管理模式，但是如果仍按照传统的模式来管理商品房，则无法满足房屋的业主或非业主使用人的需要，势必要求与社会主义市场经济相适应的一种管理模式。

3) 管理内容不同 传统的房地产管理多年来一直以单一的收租养房为主要内容，管理内容单一，仅是被动地完成一些简单的房屋管理和维修，对建筑物之外的环境、场地和附属设施维护管理极少，加之其经费来源于行政拨款，只能满足一般的需要，无法考虑使用者的内在需求，管理多数难如人意。物业管理则是对房屋设备、设施等实行多功能、全方位、综合性的经营管理和服 务，讲究设备、设施和服务内容的配套化及多样化，并通过物业管理企业自身的经营，资金循环机制，实现资金的良性循环。

4) 管理机制的不同 在计划经济体制下,传统的房地产管理是按照管理者的自身意志去管理非业主使用人,与非业主使用人的关系是管理与被管理的关系,非业主使用人长期处于被动、接受管理的地位,无法选择管理者,很少有监督权,更谈不上决策权,非业主使用人的合法权益常常得不到有效保障。物业管理则是按市场规律运作,业主和非业主使用人有权通过市场选聘物业管理企业,物业管理企业也有权接受或不接受选聘,双方在完全平等的原则下,通过市场竞争双向选择,并通过签订物业管理委托合同,明确各自权利、义务,业主和非业主使用人参与重大事项的决策,物业管理企业与业主和用户是委托与被委托、聘用与受聘、服务与被服务的关系。

1.3 我国物业管理的现状及发展趋势

(1) 我国物业管理的现状

物业管理作为一种寓管理于服务之中的服务性行业,其经济效益的获得往往建立在规模经济的基础上,而规模经济必须通过市场竞争来实现。随着物业管理市场的出现,应有系统的、健全的法规形式规范其运作,保证物业管理的全面推进和健康发展。我国正处于社会主义计划经济向社会主义市场经济体制转变的时期,在人们的经济生活中还存在着传统体制和观念的影响。20年来,我国物业管理行业有了较大的发展,物业管理人进行了艰苦的努力,物业管理专业机构及从业人员数量不断增多,物业管理的覆盖面不断的加大。据1998年底初步统计,我国物业管理企业已有12 000多家,从业人员超过150万人,北京、上海、广东、江苏、山东、辽宁等省市物业管理的覆盖面已达50%,深圳市超过90%。物业管理的推进与发展,不仅对改善广大居民的生活、工作环境,提高城市管理水平,推动两个精神文明建设做出了重要贡献,而且对促进住宅建设成为新的经济增长点、实施社会再就业工程产生了积极影响。但是,我国各地区物业管理起步及发展不平衡,沿海地区与中西部地区,大城市与中小城市,在物业管理的起步时间、市场发展程度、行业规模、发展水平、覆盖面、从业人员素质、服务意识、服务管理水平等方面差异较大,短时期内也难以平衡。

1) 物业管理行业系统、规范的法规制度正在健全 物业管理的发展需要一个既有竞争规则又有市场运行秩序的推进机制。相关法律和法规的完善,即市场规则的完善,是物业管理健康发展的保证。

1994年4月1日,建设部颁发了《城市新建住宅小区管理办法》,明确指出:“住宅小区应当初步推行社会化、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,为物业管理的体制改革指明了方向,提供了法规依据。《管理办法》颁布后,物业管理企业如雨后春笋般的发展壮大。1996年3月1日,国家计委和建设部共同颁布了《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》,对城市新建住宅的物业管理服务收费作了原则性规定,规范物业管理服务的收费行为,维护国家利益和物业管理单位及物业产权人(业主)、非业主使用人的合法权益,促进物业管理事业的健康发展又向前迈进了一大步。1999年10月14日,建设部发布了《关于印发〈前期物业管理协议〉的通知》,要求新建住宅小区在签订商品销售合同时,要签订前期物业管理协议,从而解决了房屋出售后到业主委员会成立前物业管理的问题,有了协议的示范文本。1999年10月30日,建设部颁布了《物业管理企业资质管理试行办法》,对物业管理专业机构加强管理,鼓励物业管理机构规范经营。近期《城市物业管理条例》也将出台,进一步规范物业管理行为,维

护业主、非业主使用人和物业管理企业的合法权益，创造和保持整洁、安全、舒适的生活、工作环境，促进和保障物业管理行业的健康发展。

经过多年努力，从国家到地方各级人民政府和物业管理企业，从不同层次和需要先后制定了一系列物业管理法规以及相关政策、各项管理制度与办法，为搞好物业管理打下了基础。然而，离完善的物业管理法规体系还相差很远，需要继续健全，以适应当前蓬勃发展的物业管理行业的需要。

2) 物业管理的市场运作机制正在形成 由于中国的物业管理发展处于由社会主义计划经济体制向社会主义市场经济体制过渡阶段，物业管理的市场化进程发展滞缓，且缺少外部和内部的竞争压力，还没有完全形成规模效益和品牌概念，因而需健全市场运作机制。首先，应理顺政府及其职能管理部门与物业管理专业机构的关系，各级房地产行政主管部门负责城市物业管理的宏观管理和调控，制定城市有关物业管理的法规、政策，并组织实施监督和检查。同时还应对物业管理企业进行行业管理，协调物业管理企业与有关方面的关系，指导物业管理业务，组织引导物业管理工作方向，组织培训物业管理人員等。政府在物业管理中完成立法、指导、推动、检查、监督物业管理工作的实施，把政府自身的各项行政管理工作落到实处，以正确行使在社会主义市场经济体制中政府对物业管理进行行业管理的职能。政府的其他行政职能管理部门和相关单位，如建设、工商、税务、物价、公安、城管、市容、教育、文化、卫生、街道以及供水、供电、供热、通讯等部门单位，应在法律、法规规定和其职责范围内进行管理和提供服务，并对业主委员会和物业管理企业的有关工作和专业工作按各自的职责分工进行监督和指导。

3) 多种管理模式并存 一方面大量建成的商品房投入市场出售，这类房屋出售后的管理已纳入物业管理轨道，另一方面原有的售出或尚未售出的直管公房，尚未完全采用物业管理的模式。因此多种物业管理模式并存，如由原房管部门逐步转制而成的企业化物业管理模式、由房地产开发企业组建的物业管理企业管理模式、按市场经济规律运作的市场化的物业管理企业管理模式。而市场化物业管理企业管理模式是物业管理模式的发展的主要方向。

4) 不断加强物业管理人員的培训，提高物业管理水平 物业管理市场的竞争就是服务质量和人員素质的竞争。因此在建立物业管理规章制度的同时，还要有一支过硬的物业管理队伍。一方面，要提高物业管理人員的文化素质、强化爱岗敬业的职业道德；另一方面，要强化服务技能和业务能力，提高物业管理水平。

(2) 我国物业管理的发展趋势

1) 物业管理将与城市现代化发展规划融为一体 居住问题不仅仅是建筑问题，也是一个国家政治、经济、文化、社会的综合反映，国家城市发展规划应将人居因素列入首要因素。从中国目前的经济发展状况看，人居环境加强了城市化发展，因而城市现代化的规划将着力于解决人口居住环境和信息化时代所赋予的新的社会的特征问题。当前房地产发展是城市发展规划中不可缺少的部分，社会信息化、网络化发展势必使住宅建筑的设计产生观念上的变革，使未来的住宅建筑获得全新的内涵。物业管理不仅要介入房地产开发建设的全过程，更要介入城市发展规划，与城市现代化发展规划的需求同步。在 21 世纪，一个城市的物业管理水平在某种程度上将体现一个城市的现代化发展水平。因此，无论是物业管理理念、管理方法还是管理设施设备都将以全新的面貌展现在世人面前。

2) 物业管理将走向专业化和规模化 引入竞争机制，竞争能促进物业管理企业提高管

理水平。在市场经济条件下，物业管理企业之间的竞争日趋激烈，特别是在经济发达的地区，物业管理招投标工作对物业管理企业提出了更高的要求。竞争机制的引进，使业主有权选择物业管理企业。而提供优质服务、信誉好、管理水平高的物业管理企业则会有更多的业主来聘用，从而扩大企业管理规模，促使物业管理企业引进先进技术，提高服务质量和人员素质，建立物业管理信息系统，使物业管理工作实现自动化，提高工作效率、降低管理成本和劳动强度，增强竞争力，为业主和非业主使用人提供多层次全方位的服务。相反，服务质量差、信誉低、管理水平落后的物业管理企业，被选择的机会越来越少，最终逐渐被淘汰。

3) 物业管理将进入社会化、网络化、智能化、创新管理的新时代 随着高新技术的发展，商业大厦、住宅公寓、住宅小区等的智能化管理问题日益突出，智能化物业管理创新无疑是对现行物业管理模式的冲击。智能化物业管理创新主要是全方位的楼宇自动监控系统、消防自动化系统、全球性通讯及信息智能处理网络自动化系统、办公自动化系统、家庭分类服务支撑系统、物业管理系统等。据专家预测，21 世纪中小城市住宅将向高层次发展，主要体现在规划小区化、配置智能化、环境园林化、空间智能化、管理专业化等方面。居住环境不仅仅要卫生整洁、绿化好，还要解决阳光、通风、降低污染等环境生态问题，以实现人与自然和谐共存。因此，物业管理专业机构能否适应这种发展趋势将决定其在物业管理市场发展中的生命力。