

海外物业管理

邹益华 编著

理

物业管理丛书



东南大学出版社

物业管理丛书

海外物业管理

邹益华 编著

东南大学出版社

内 容 提 要

物业管理行为首先发生在 19 世纪 60 年代的英国,现代物业管理则于 19 世纪末至 20 世纪 30 年代在美国形成并持续发展至成熟。物业管理的规模和成熟程度既决定着—国人居水平和社会稳定状态,又决定着—个城市—的建设风貌和综合环境质量,因而宏观物业管理成为了当代许多国家和地区政府的一个—重要职能,微观物业管理及其市场则呈现蒸蒸日上之势。

我国的物业管理崛起于 20 世纪 90 年代。本文本着“他山之石,可以攻玉”的观念,沿着“发展轨迹与趋势—基本知识—实务—模式比较与借鉴”的体系框架,围绕海外二十多个国家和地区的物业管理基本内容、各自的特色与优缺点等进行了表述与探索,抒发了借鉴思路。全书共设三大篇共九个方面的内容,即:物业管理溯源;现代物业管理的形成;物业管理发展动因、过程与现状;物业管理前瞻;物业管理的基本理论;海外物业管理运作;海外物业管理实务;海外物业管理比较;我国物业管理现状与借鉴思路。

图书在版编目(CIP)数据

海外物业管理/邹益华编著.—南京:东南大学出版社,2001.1

(物业管理丛书/盛承懋主编)

ISBN—81050—640—4

I. 海... II. 邹... III. 物业管理—世界
IV. F299.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 02931 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 江宁县印刷厂印刷

开本:850mm×1168mm 1/32 印张:16.5 字数:414 千字

2001 年 4 月第 1 版 2001 年 4 月第 1 次印刷

印数:1~4000 册 定价:25.20 元

(凡因印装质量问题,可直接向发行科调换。电话:025—3792327)

物 业 管 理 丛 书

编 写 委 员 会

主 编 盛承懋

编 委 (以姓氏笔划为序)

吕玉惠	连永安	张连生
邹益华	余晓红	周 云
范克危	俞启元	姜保平
徐建明	徐家凤	盛承懋
黄 琤	缪立勤	

11/11 93/01

总 前 言

随着城镇住房制度改革和房地产管理体制改革的逐步深入,物业管理日益成为社会各界人士和老百姓关注的焦点之一。物业管理是房地产业在消费领域的延续,各地住房分配货币化方案陆续出台和实施以及公房出售的加快,意味着物业管理覆盖面进一步加大,会有更多家庭和个人的生活与物业管理密不可分。推进物业管理体制改革和机制转换,培育和健全物业管理市场,完善物业管理各项制度,规范物业管理运作,鼓励物业管理正当竞争,提高物业管理服务水平,使之适应新形势的需要,已成为业内外人士的共识和国家对物业管理行业强化管理的工作重点。

物业管理在我国尚属新兴行业,存在的问题和矛盾很多。有些房管所转制的物业管理公司由于没有做到真正的政企分开,缺乏完全的企业经营自主权,难以发挥其潜力和积极性;物业管理公司缺少业务规模效益和品牌效应,物业管理专业人才匮乏,现有员工业务培训不够;物业管理法规不完备,缺乏适应所有物业类型的管理法规,通过招标投标方式承接的物业只占整个行业的很少部分,物业管理市场还有待培育;有些物业管理小区的业主委员会迟迟未能成立,已成立的业主委员会中也有许多没能真正发挥自治管理的作用,不少业主不了解物业管理,不明白自己在物业管理中的权利和义务,遇到物业管理纠纷问题时也不懂得怎样保护自己。加强物业管理立法和建章立制工作,扩大物业管理科学知识的宣

传和普及物业管理法制教育,化解现存的物业管理问题和矛盾,已成为现实的迫切需要。

物业管理关系到千家万户的安居乐业。目前我国的物业管理尚处于起步阶段,随着房地产业的不断发展和物业管理市场的日渐成熟,物业管理将成为房地产经营的主要内容之一。物业管理已成为消费者选购物业时与物业性能、质量、价格、环境等并行考虑的主要因素之一,人们要求物业管理具有多种功能和丰富的文化内涵。在目前房地产行业进入买方市场、物业管理公司激烈竞争的形势下,发挥物业管理在房地产开发经营中的作用,就显得更为重要。为此,我们编写了这套《物业管理丛书》。

《物业管理丛书》共分十册,即:《物业管理公司实务》、《物业管理法规》、《物业管理会计》、《物业管理国际标准与质量认证》、《物业管理公司理财》、《物业维修管理》、《物业管理信息系统》、《物业管理案例》、《物业管理实习手册》、《海外物业管理》。该套丛书以国内外物业管理最新动态为背景,系统阐述了物业管理的基本理论、基础知识、基本方法、国内外物业管理的现状与制度、物业管理从业人员所应具备的相关知识、物业管理的实务与维护维修,并附录了我国物业管理的相关法律、法规、规范性文件及部分合同文本。丛书可供物业管理从业人员和物业的消费者阅读、参考,并可作为物业管理人员上岗资质培训教材,以及大专院校物业管理专业专用教材。

苏州城建环保学院城市管理系 1985 年在全国首批设置了房地产经营管理专业,并面向全国招生,至今已形成了以房地产经营管理为特色的教学与科研,并在工程项目管理、房地产估价、工程概预算、投资项目分析、应用软件设计、房地产法等方面形成了自己的研究方向和服务领域。历年来自编专业教材 18 种,出版专著 19 部,发表专业论文一百余篇,参与地方有关房地产项目多种(项),在全国尤其是在苏南地区房地产业界具有一定的影响。

本丛书在编写过程中得到了东南大学出版社、江苏省建设委员会房地产处、苏州市房产管理局、上海万科物业管理公司的大力支持。同时,苏州城建环保学院领导以及城市管理系魏伟、黄角、李晓岚、朱淑萍、丁宇清等同志在编写、打印等方面也做了许多工作,在此一并感谢。

盛承懋

2000年4月

前 言

一个城市建设的文明、美化、优化程度,取决于物业管理的规模和成熟程度。

无论是知识经济时代的驾临,是加入 WTO 在即,还是我国由庞大的农业国向现代工业国、信息产业发达国的转化,以及社会主义市场经济的日益发展,均会导致全国城市建设规模的迅速发展、扩张和壮大。若物业管理跟不上节拍,就会显现出诸多潜伏着的“城市病”——住房问题和社会问题,从而影响国家的综合发展环境。

物业管理在我国问世不久,还谈不上成熟、完善,但它在西方国家却有了一个半世纪的演进史,无论是行业规模、涉及的业务对象,还是管理体制、基本理念和运作方式等,都已达到相当成熟和有效的程度。所以,本书旨在“以他山之石,攻己之玉”,即通过较系统地阐述海外物业管理的基本理论,历史渊源与发展轨迹,政策法规,公司章程与组织结构,描述不同模式国家和模式群的代表性国家及地区如英国、美国、日本、瑞典、德国、新加坡、香港、匈牙利、俄罗斯等物业管理体制、运行方式、操作实务及范例;分析模式的划分标准,各模式的特色所在,各模式群内非代表性国家物业管理单项上的突显之处;选介一些非模式群范围国家在物业管理上的成就与独创性;点评不同模式的优缺点并阐述借鉴的思路和方式等,从而起到加快我国物业管理向专业化、社会化、法制化、市场

化、人性化、绿色化、网络化和配套化运作方向迈进的作用。

此书虽具有某种“领先性”(至今国内尚没有同类书面市)和开创性,但其能问世却是因为先有众多“分支”或相关研究成果的存在,是一种“再创造”,属于“借着前人的肩膀前进”之类。所以在成书之日,除对这些学术先行者表示敬意、感激之外,不敢有更多的成就感和些许“傲气”存在。何况水平有限,信息来源有限,时间仓促,定有不妥、不善、不全之处。对此,恭请专家、学者、读者诸君指正,且由衷期盼学术同仁向社会奉献出一本超越此书的书,以使我国物业管理事业能依托不断发展的理论体系指导而实现实践上的飞跃,继而塑造出一个新世纪的具有鲜明特色和巨大功效的中国物业管理模式。

邹益华

城市管理学的力作——《海外物业管理》(代序)

曾 涤

邹益华副教授寄来她的力作——《海外物业管理》初稿,邀我作序。读后,有“士别三日,当刮目相看”之感,益华女士近7年来的进步和成就令我震惊。邀我作序,实在太抬举了。因为全书从物业管理的理论到实践、宏观到微观、起源到发展、现状到未来、国土资源到经济价值、生态环境到可持续发展、人居条件到社会安全、社区文明定格到物业管理模式、模式群体共性到单项个体特性管理等方面的问题,都以大量的国内外资料为依据,进行了科学的、定性与定量相结合的比较分析和研究,作出了开拓性与创新性的工作。我国的物业管理起步较晚,经验不足,教训颇多,涉及海外的著作少见。这部书应称之为“补缺”之作,可供正在蓬勃发展的城市物业开发和物业管理界人士学习、借鉴及结合实际制定应用规则的参考,亦可用于从事城市管理学科教学工作的教材和研究工作者的参考书。

7年前的金秋在北京纪念毛泽东诞辰一百周年题为“万物皆有道,自然最和平”的学术研讨会上,听了益华女士颇有见解的发言,因而相识,她得知我于1988年出版过一本《城市科学》,又读过我一些关于城市问题研究的文章,视为同道。益华女士大学所学专业为世界经济,毕业后则从事了多年经济学、管理科学、领导科学等学科的教学与科研工作,1992年起才正式担纲房地产管理方面的课程教学与研究任务。今天有这样颇具学术建设性和实践应用性的巨著,实在令人敬佩她的敬业精神,正像她在书的“后记”中所说的“压力也是动力,挑战也是机遇”,她为事业所付出的艰辛和

所取得的成就尽在其中(以后才知道:她从1983年以来已公开发表了上述学科领域的成果近30篇,有8篇成果计9次获奖,有11篇入编全国多类有影响的文库。多次参加国际或全国大型学术会议交流研究成果,大会发言数次获好评。目前还兼任中国管理科学研究院学术委员会特约研究员等职务)。

我虽然结合80年代天津城市建设与发展理论与实践,参考西方城市化道路实际,写了国内第一本名为《城市科学》的书,第一次系统地论述了城市社会、结构、经济、流通、信息文化、生态等7要素的关系,并就城市战略、规划、改造、发展(未来)、管理等5个方面的整合,形成了理论与实践相结合的体系。1995年到广州工作后,结合广东省先行一步的工业城市化发展的实践研究,才觉得我所建立的体系偏重于经验之谈,科学性不足。特别是在《城市管理》一章中只有第九节题为“城市住房管理”,连“物业”一词都未出现。到广州后才接触到物业管理问题,感觉到物业管理是城市管理的中中之重。物业的经济价值,从消费经济的层面上看,随着社会经济的发展,其增速远快于综合实力的增速。例如广东经济实力占全国的10.0%,而近年来房地产销售占全国的25.0%,相应的物业管理遍布到镇一级。东莞市被誉为全国物业的第一镇——樟木头,有78个花园楼群,仅香港市民在该镇购买的楼房和别墅就有3万多套,构成相当可观的产业,提供了大量的就业机会和财政收入。物业管理的规范化和法制化,不仅对社会经济发展有巨大的推动作用,而且对社会治安、居民生活质量、治理环境污染、社区文明建设等诸多方面十分有益。

益华女士对教学和研究追求完美,有透视剖析问题和写作的基本功,期望地有更多的研究成果问世,特别是在我国物业管理的程度化、规范化方面作出新的贡献。

2000年11月7日于广州白云山麓

目 录

第一篇 海外物业管理发展轨迹	(1)
1 物业管理溯源	(2)
2 现代物业管理的形成	(5)
3 物业管理发展动因、过程与现状	(11)
4 物业管理前瞻	(45)
小结	(76)
第二篇 海外物业管理基本知识	(78)
5 物业管理的基本理论	(79)
5.1 物业管理定义及相关概念	(79)
5.2 物业管理原理	(83)
5.2.1 物业管理性质、类型与原则	(83)
5.2.2 物业权属法规论	(87)
6 海外物业管理运作	(116)
6.1 海外宏观物业管理的内容	(116)
6.2 海外宏观物业管理运作	(116)
6.2.1 土地用途管理	(117)
6.2.2 物业权属管理	(126)
6.3 海外微观物业管理范围与内容	(130)
6.3.1 基础性管理	(130)

6.3.2	日常性管理	(135)
6.3.3	专项业务管理	(138)
6.3.4	财务管理	(139)
6.3.5	行政性管理	(139)
6.3.6	契约性管理	(140)
6.3.7	便民服务管理	(141)
6.3.8	人文环境管理	(141)
6.3.9	前后环节管理	(142)
6.4	海外微观物业管理运作	(142)
6.4.1	组建规范性物业管理公司,做好竞标准备	(143)
6.4.2	竞标运作及启动早期的介入性管理	(145)
6.4.3	各环节管理工作	(145)
6.4.4	签订委托合同,进入前期管理运作	(146)
6.4.5	设计管理模式,制定管理制度	(147)
6.4.6	住户入住时的“过渡期”管理	(148)
6.4.7	正式启动并推进物业管理运作	(149)
6.4.8	单个物业的尾期管理	(149)
7	海外物业管理实务	(150)
7.1	海外宏观物业管理实务与实例	(150)
7.1.1	政府房管部门职责与操作	(150)
7.1.2	土地所有制及使用管理	(154)
7.1.3	物业管理公司经营执照及资质管理	(161)
7.1.4	中介与估价管理	(163)
7.1.5	住房补贴与租赁管理	(179)
7.1.6	抵押贷款与保险管理	(196)
7.1.7	房地产税制与管理	(215)

7.1.8 环境保护政策与管理	(222)
7.1.9 协调活动与信息管理	(227)
7.2 海外微观物业管理实务概览	(231)
7.2.1 西方国家微观物业管理实务知识概述 ...	(231)
7.2.2 海外微观物业管理运作实例集锦	(234)
小结	(378)
第三篇 海外物业管理比较与借鉴思路	(380)
8 海外物业管理比较	(381)
8.1 有关理论及比较要素的确定	(381)
8.2 海外物业管理鉴别前奏	(384)
8.2.1 美国	(385)
8.2.2 日本	(392)
8.2.3 英国	(399)
8.2.4 德国	(408)
8.2.5 瑞典	(413)
8.2.6 新加坡	(420)
8.2.7 香港	(425)
8.2.8 匈牙利	(434)
8.2.9 俄罗斯	(439)
8.3 海外物业管理综合特征和要素特征鉴别	(447)
8.4 海外物业管理模式归纳与比较	(456)
8.4.1 模式归纳	(456)
8.4.2 模式比较	(457)
9 我国物业管理现状与借鉴思路	(466)
9.1 我国物业管理现状	(466)
9.2 借鉴思路	(467)
小结	(490)

附录 A	(491)
附录 B	(501)
参考文献	(506)
后记	(510)

第一篇 海外物业管理发展轨迹

撰写本书的主要手法是横向比较。比较是为了借鉴,而借鉴的切入点常常是对某个事物的发展轨迹——过去、现在与未来的了解、透视并进行科学预测,以便从其起源、发展历程与现状中发现一些带规律性或共性的东西,并通过对发展趋势的科学预测进一步为借鉴理出一个方向性的思路。

本篇关于发展轨迹的描述包括:物业管理起源、发展过程、发展现状与发展趋势四个方面。介绍了物业管理起源于英国;现代物业管理发生并发展于美国;发达国家物业管理的现状是,住房总体水准普遍提高,物业管理体制和运行机制日益健全和成熟。

1 物业管理溯源

轨迹者,事物发展的过去、现在与未来也。在考察、分析物业管理发展的轨迹前,宜先概要介绍其起源。

一般认为物业管理行为最先发生在 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 and 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和以工人为主的小商人和小手工业者的住宅严重短缺问题,同时也伴生着房租价格暴涨、高企不下和由于住房拥挤、设备老旧而必然出现的“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