



21 世纪精品规划教材系列

物业管理概论

WU YE GUAN LI GAI LUN

主编◎张正琨



吉林大学出版社

物业管理概论

主 编 张正琨

副主编 成文婧 徐 蓓 王 倩

 吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论 / 张正琨主编. — 长春 : 吉林大学出版社, 2015. 11

物业管理概论 / 张正琨主编. — 长春 : 吉林大学出版社, 2015. 11

ISBN 978-7-5677-5050-0

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 275130 号

张正琨 主编
吉林出版集团有限责任公司 出版

书 名: 物业管理概论
作 者: 张正琨 主编

责任编辑:李伟华 责任校对:矫正
吉林大学出版社出版、发行
开本:787×1092 毫米 1/16
印张:17 字数:350
ISBN 978-7-5677-5050-0

封面设计:可可工作室
北京楠海印刷厂印刷
2015 年 11 月 第 1 版
2016 年 1 月 第 1 次印刷
定价:38.00 元

版权所有 翻印必究

社址:长春市明德路 501 号 邮编:130021

发行部电话:0431-89580028/29

网址:<http://www.jlup.com.cn>

E-mail:jlup@mail.jlu.edu.cn

前言

目 录

物业管理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。我国物业管理企业是随着社会经济的发展,人们对生活、工作环境的要求不断提高而派生出的新兴的服务型企业。业主将之作为提高自身安居生活条件的依靠而对其寄以厚望,开发商以此作为自己楼盘的销售卖点斥资包装,政府将之作为稳定社区秩序、安定市民生活的重要实体加以扶持。

2001年国家建设部下发《建设事业“十五”计划纲要》中明确提出“规范发展物业管理业,提高物业管理综合服务水平。逐步推广企业化、专业化经营的物业管理,加快物业管理的立法步伐,规范物业管理企业行为,形成合理的物业管理收费制度和规范的物业管理招标投标制度,逐步解决工资中物业管理消费含量不足问题。”这一导向为物业管理消费的货币化奠定了良好的基础。

20年来,中国物业管理的成绩有目共睹,行业规模不断发展,整体管理水平和市场化程度得到很大提高,法规体系初步形成,也造就了一批具有品牌和关力的行业精英。但也存在许多亟待解决的问题,如行业管理机制和市场竞争机制尚未建立,各种法律主体关系尚未理顺等。面对新世纪国内、国外的经济和行业发展形势,中国物业管理行业的发展也将不断进步。为此,我们编写了《物业管理概论》这本教材,以期满足我国快速发展中的房地产、物业管理等行业对高素质、复合型高职人才的需求。本书可以作为物业管理、房地产开发与经营、工程管理等专业的选修课教材,也可以作为物业服务企业培训、物业管理人員日常工作及资格考试的参考用书。

本书共分十一章,由张正琨负责全书的统稿工作,具体分工如下:第一章、第四章、第十一章张正琨(甘肃建筑职业技术学院);第二章、第三章徐蓓(甘肃建筑职业技术学院);第五章、第九章成文婧(甘肃建筑职业技术学院);第六章、第八章王倩(甘肃建筑职业技术学院);第七章王玉娇(甘肃建筑职业技术学院);第十章孟娜(甘肃建筑职业技术学院)。

本书在编写的过程中参考了众多专家学者的相关著作和国家颁布的最新法律法规,在此对相关学者表示最诚挚的谢意。

限于编者水平有限,书中难免存在疏漏和不妥之处,敬请专家和读者批评指正。

编者

2015年8月

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业管理的概念和特征	(1)
第二节 物业管理的产生和发展	(4)
第三节 物业管理基本环节和基本内容	(10)
第二章 物业服务企业和物业管理从业人员	(20)
第一节 物业服务企业概述	(21)
第二节 物业服务企业的设立及资质等级	(25)
第三节 物业服务企业的组织形式与机构设置	(32)
第四节 物业管理从业人员	(41)
第三章 业主与业主组织	(49)
第一节 业主	(50)
第二节 业主大会与业主委员会	(53)
第四章 物业管理招投标	(83)
第一节 物业管理招投标概述	(84)
第二节 物业管理招标	(91)
第三节 物业管理投标	(98)
第五章 前期物业管理	(108)
第一节 早期介入和前期物业管理	(108)
第二节 物业的承接查验	(119)
第三节 物业的入住与装修管理	(123)
第六章 房屋及设施设备管理	(132)
第一节 房屋修缮管理概述	(132)
第二节 房屋修缮管理的内容	(137)
第三节 物业设施设备管理概述	(141)
第四节 物业设施设备运行维修管理	(151)
第七章 物业环境管理	(166)
第一节 物业清洁卫生管理	(166)



第二节 物业环境绿化管理	(170)
第三节 卫生虫害防治	(174)
第四节 物业环境污染与防治	(176)
第八章 物业安全管理	(182)
第一节 物业安全管理概述	(182)
第二节 物业管理区域治安管理的	(185)
第三节 物业管理区域消防管理	(189)
第四节 物业管理区域车辆管理	(193)
第九章 物业费用管理	(199)
第一节 物业管理资金	(199)
第二节 专项维修资金	(204)
第十章 物业客户管理	(211)
第一节 物业客户沟通	(211)
第二节 客户投诉的处理	(215)
第三节 客户满意度调查	(219)
第十一章 不同类型的物业及其管理特点	(226)
第一节 居住物业	(227)
第二节 零售商业物业的物业管理	(233)
第三节 工业物业的物业管理	(242)
第四节 其他物业的物业管理	(250)
课后习题答案	(260)
参考文献	(266)



第一章 物业管理概述

【学习目标】

1. 了解物业管理与传统房地产管理的区别;
2. 熟悉物业管理的基本环节;
3. 掌握物业管理的主要内容、特点以及应该遵循的原则,同时培养学生作为物业服务管理人员的职业素养。

【情境案例设计】

自从我们小区进行物业管理后,我家每月要多交上百元的物业管理费。可我除看见多了保安、小区干净一些外,并没有发现物业公司还给我们提供了什么服务。另外不少小区业主对物业管理公司的一些工作很不理解,比如,物业管理公司的管理人员不让业主把车放在楼下门口,把小区原来的四个出口封闭了两个,不让居民把被子拿到小区内的空地上随意晾晒等。对这些居民非常疑惑,不是说物业管理公司是我们聘请来为我们服务的吗?可物业管理公司为什么又处处管着我们业主?

请问:(1) 物业公司的管理到底管些什么或有些什么服务?

(2) 物业管理到底是管理还是服务?

第一节 物业管理的概念和特征

物业管理是一种和现代化房地产开发方式相配套的综合管理,在中国它又是随着住房制度改革的推进而形成的一种统一管理方式,是和社会主义市场经济体制相适应的管理形式。在分析了物业的含义与特点、性质之后,本节着重论述物业管理的基本内涵与特征。

一、物业管理及其特点

(一) 物业管理的含义

物业管理是指专业化的机构受业主和使用人的委托,依照合同或契约,行使管理权,运用现代管理科学和先进的维修养护技术,通过经济手段对物业实施多功能全方面的统一管



理,同时对物业周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等统一实施专业化管理,并向业主或物业使用人提供多方面的综合性服务,使物业发挥最大的使用价值和经济价值。物业管理经营人是指从事物业管理的企业或组织;物业所有人是指房屋等建筑物与构筑物的所有权人,即业主;物业管理的对象是物业;物业管理的服务对象是人,即物业的所有权人和使用人。物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动,行企业化、社会化、专业化、经营型管理之路。物业管理的性质主要是服务,它寓管理、经营于服务之中,在服务中体现管理并完善管理与经营。物业管理总的宗旨是以现代化的经营管理手段为业主在服务,创造一个方便、安全、清静、整洁的居住和工作环境。其最终目的是实现社会效益、经济效益、环境效益的同步增长。

物业管理的含义有广义、狭义之分——狭义的物业管理,指专业化的机构受业主和使用人的委托,依照合同或契约,以经营方式统一管理物业,其主要任务是负责楼宇的维修养护,以及管理好各层的机电设备和公共设施,也包括治安保卫、绿化、清洁卫生等项目,为业主和使用人提供综合性的有偿服务,使物业发挥其使用价值,并使物业尽可能地保值、增值。广义的物业管理泛指一切有关房地产开发、租赁、销售及售后的服务。本教材的物业管理是指狭义的含义。

物业的整个生命过程包括前期的规划建设、中期的买卖、租赁以及后期的物业管理三个阶段,而物业给企业带来的利润除了交换过程外,还有一大部分是在其后几十年的使用过程中实现的。物业管理现在已经成为房地产经营系统工程中的一个重要环节,通过这一环节不仅能继续获得稳定的利润,还能提高楼宇的质量,延长其使用寿命,提高物业本身的价值。

物业管理的这一定义,有着丰富的内涵:

1. 必须由具有法人资格并经政府有关部门注册认可的专业组织实施物业管理;
2. 物业管理的对象是物业,且通常是已投入使用的楼宇;
3. 物业服务的对象是人,即物业所有人(业主)和使用人;
4. 物业管理的基本要求是统一管理和协调。即包括相对独立的物业(楼宇等)或小区物业的统一管理和协调,也包括辖区范围内各个方面的统一管理和协调;
5. 物业管理是一种经营型的管理方式。它将物业看作一种特殊的商品。物业管理所提供的服务是有偿服务,要合理收费,实现以业养业;
6. 物业管理融管理、服务、经营三位一体;
7. 物业管理所提供的劳务和服务能起到完善物业的使用效能,并使物业具有保值、增值的作用。
8. 物业管理是综合性的管理。物业管理的内容多种多样,业务涉及的范围相当广泛,属于多功能全方位的管理。

9. 就法律属性而言,物业管理是具有中介性质的管理,通过一定的契约,规定相关各方的权利和义务。



在《物业管理条例》中,物业管理是指业主通过选聘物业管理企业,由物业管理企业按照物业服务合同约定,对房屋及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

(二) 物业管理的特点

物业管理是一种新型的管理模式,它具有社会化、专业化、企业化、经营型等特点。

1. 社会化

物业管理的社会化是指物业管理将分散的社会工作集中起来统一管理。除了房屋及机电设备的维修养护外,其他诸如水电管理、清洁、保安、绿化、家政服务等直接关系到人们日常生活的工作,都由物业管理公司承担。每位业主只需面对一家物业服务企业,就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜安排好,不必分别面对各个不同部门,有人将物业服务企业比喻成业主的“总管家”而物业服务企业对政府来说则像一个“总代理”,业主只需根据收费标准按时缴纳管理服务费,就可以获得相关的服务。这既方便了业主,也便于统一管理,因此,推行物业管理服务有利于发挥物业的整体功能,实现经济效益、社会效益、环境效益的统一,是充分提高整个城市管理社会化程度的重要措施。

2. 专业化

专业化有三层含义:一是有专门的组织机构;二是有专业人才,如房屋及设施的维修必须配备专业人才;三是有专门的管理工具和设备。作为一种统一管理,物业管理将有关物业的各项专业管理都纳入物业服务企业的业务范围之内,物业服务企业可以通过设置专门的职能部门来从事相应的管理业务。随着生产力的不断进步,社会分工日益细化和专业化,物业服务企业也可以将一些专业管理以经济合同的方式委托给相应的专业经营服务公司。例如,机电设备维修承包给专业设备维修企业,物业保安可以向保安公司雇佣保安人员,园林绿化可以承包给专业绿化公司,环境卫生也可以承包给专业清洁公司。

这些专门组织的成立,表明这一行业已从分散型转向了专业型。这种转型有利于提高城市管理的专业化和社会化程度,并能进一步促进城市管理向现代管理方式转换。

3. 企业化

物业管理是一种企业化的经营管理行为。物业管理公司是企业,不是事业单位,也不是行政机关的分支机构。物业服务企业作为一个独立的法人,应按照《中华人民共和国公司法》的规定运行,不受任何行政干扰。因此,物业服务企业必须依照物业管理市场的运行规则参与市场竞争,依靠自己的经营能力和优质服务在物业管理市场上争取自己的生存空间,用优质的服务去争取更多的客户。当然,物业服务企业在运作过程中还要处理好与公安、市政、街道、居委会、邮电、公用、交通等行政或事业性单位的关系,以提供优质服务为目的,营造良好的服务氛围,为业主创造一个方便、整洁、安全、清静的居住和工作环境。

4. 经营型

物业服务企业所提供的服务是有偿的,即通过收取合理的费用,维持企业的正常运转。



物业管理的经营目标是保本微利,量入为出,不以高额利润为目的。在当前物业管理服务收费受到诸多限制的情况下,物业管理企业应通过规模经营、多种经营等措施走上良性发展的轨道。这样,不仅可以获得稳定的资金来源,还能为业主提供全方位、多层次的服务。

第二节 物业管理的产生和发展

一、物业管理的起源及其原因

物业管理是社会经济发展到一定水平的必然产物。传统意义上的物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。由于工业革命的发展,大量农村人口涌入工业城市,引起了对城市房屋需求的增加,但对其缺乏管理导致了诸如房屋破损严重、居住环境日趋恶化等社会问题。当时,英国有一位名叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士迫不得已为其名下出租的物业制订了一套规范租户行为的管理办法,出乎意料地收到了良好效果,招致当地人士纷纷效仿。这可以说是世界上最早的“物业管理”。

真正现代意义上的物业管理起源形成 19 世纪末 20 世纪初的美国。当时美国的经济的发展进入垄断资本主义时期,官僚垄断资本和金融托拉斯的跨国经营,在积聚巨额财富的同时,带动大规模的国内民工潮、国际移民潮等,使得美国城市人口急剧膨胀。但当时美国政府出于环境保护等方面考虑,对城市土地使用面积有严格的控制,加上当时建筑新材料、新技术、新结构的出现,特别是垂直升降电梯的发明使用,使高层大厦的建造蓬勃兴起,摩天大楼蔚为壮观,对高层建筑楼体及设备的维修维护、消防、保洁等各方面的要求大大提高,加上摩天大楼的业主通常也不是一个或几个人,由谁负责管理大楼也成了难题。于是,一种适应这种客观要求的专业性物业管理机构便应运而生,它提供统一的专业化管理和系列服务,标志着现代物业管理的诞生。

时至今日,美英等国的物业管理作为一个固定行业,整体水平居世界一流。除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安外,物业管理的内容已延展到工程咨询和监理、物业功能布局 and 划分、市场行情调查和预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在普遍推行物业管理的同时,各国也相应成立了学术组织,如英国皇家物业管理学会会员遍布世界各地。

物业管理是一种与房地产综合开发这种现代化生产方式相配套的综合性的管理,是与产权多元化格局相衔接的统一管理,是与社会经济发展相适应的社会化、专业化、规范化的管理;它的出现显示了强大的生命力,其原因如下。

①物业管理是一种社会化的管理模式,它摆脱了自营的分散管理方式,为多个产权单位、产权人找到了一个总管家;同时,也为政府各职能管理部门找到了一个总代管,在授权的



范围内去落实各项管理内容,以克服旧体制下各自为政、多头管理、互相推诿的种种弊端,从而有利于提高城市管理的社会化程度,以充分发挥各类物业的综合效益和整体功能,实现经济效益、社会效益和环境效益的统一。

②物业管理是一种专业化的管理,它是由专门的管理公司通过合同或契约,按照产权人和使用人的意志与要求去实施的管理,从而摆正了业主和管理者的关系,将自营自管的无序管理和行政性的管理终身制变为企业经营型聘用制。在这样的机制下逐步形成有活力的物业管理竞争市场,业主有权选择物业服务企业,物业服务企业必须依靠自己良好的管理和服

务才能进入和占领这一市场。这就从根本上促进了服务态度的改变、服务质量的改善和管理水平的提高,从而有利于提高城市管理的社会化、专业化程度,并向现代化的管理方式转换。

③物业管理具有规范管理的要求。一个社会如果没有了规范,每一个人都将生活在无序的状态之中,正常的生活、学习、生产根本得不到保证。一个物业服务企业如果没有规范运作,那就难以成为业主的忠实朋友,当然也难以获取物业管理市场。

④物业管理是一种经营型的管理,它推行的是有偿服务、合理服务,并通过多种经营,使各类物业的管理逐步走上以业养业、自我发展的道路,这不仅减少了企业的资金压力和负担,使得房屋维修和养护的资金有了来源,而且使得业主、物业使用人受到全方位、多层次、多项目的服务。

⑤物业管理促进了业主财产的保值、增值。有效的物业管理能改善物业的环境,延长物业的使用寿命,合理地促进资源的流动,提高房屋的使用效率,促进业主投资效益的发挥,使社会财富和业主的财产得到保值、增值。

二、我国物业管理的发展

(一)改革开放前我国的物业管理

19世纪20年代初到建国前夕,是中国房地产和物业管理的萌芽阶段。在此期间,我国的上海、天津、武汉、广州等城市大量出现一些八九层高建筑物。以上海为例,此间出现了28座10层以上的高层建筑,形成当时上海风格各异的各式建筑群,如外滩的建筑群、南京路及淮海路的商业街、幽静的西区住宅群等,上海也因此获得“万国建筑博览”的美誉。那时,出于房地产交易、使用等的需要产生了代理出租、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营服务性的专业公司,初具当今专业化、企业化物业管理的雏形。

1949年新中国成立后,特别是1956年完成资本主义工商业的社会主义改造后,城市房屋绝大部分转为公有,城市住宅建设资金和建设管理基本上由政府或相应的单位负责,住宅建成后由单位进行福利分配,房地产管理由政府设立的管理机构统一管理。这样,房地产这一生产、生活要素几乎没有像其他商品一样进入流通领域,物业经营活动也随之停止,中国的物业管理从此进入冬眠期。



（二）改革开放后我国现代物业管理的发展

从1981年3月10日我国第一家物业服务公司在深圳成立。到2003年9月1日正式施行《物业管理条例》，现代物业管理伴随着我国改革开放的进程一路同行，其发展异常迅速，并逐步规范。物业管理作为城市管理的一部分，对城市的进步和发展以及人居生活水平的提高都起到了积极的作用。

探索我国物业管理发展的方向，必须先了解我国物业管理发展的几个阶段以及当前所处的环境。我国物业管理发展大致经历了四个阶段。

1. 第一阶段：从1981年3月至1989年9月

这一时期是我国物业管理的探索和起步阶段。1981年3月10日，我国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司成立，拉开了我国物业管理的帷幕，标志着我国物业管理的诞生。这一阶段，我国的物业管理作为一个新生事物，探索着适合中国国情、有中国特色的物业管理模式。这期间，物业管理还继承着传统物业管理的一些办法，采用半政半企的方式进行运营。正如任何一个新生事物的诞生一样都有一段时间的摸索和徘徊过程，在物业管理行业出生成畏的幼年时期，它就是政府部门的房管所，政府供给人、财、物，所谓的物业管理公司只不过是一个修修电、搞搞卫生、看看门等简单的保姆性质的琐碎工作，并且只是象征性地收取少量费用，谈不上什么技术，也没有什么制度和条例等详细的规定约束，比较粗放比较散漫，那时候人们意识上的物业管理就是一个家政性质的公司和行当，社会的认可程度较低。

1989年9月建设部在大庆市召开了第一届全国住宅区管理工作会议，总结推广各地探索积累的管理经验，部署有关住宅小区管理规章和标准的文件起草工作，拉开了全国统一性小区管理工作的序幕，也标志着我国物业管理工作的全面启动。

2. 第二阶段：从1989年9月至1994年3月

在经历了几年的探索之后，《中华人民共和国城市居民委员会组织法》（1989年12月26日第七届全国人民代表大会常务委员第十一次会议通过，1990年1月1日起施行）出台，我国沿海地区率先启动，如深圳市住宅管理部门的高度重视物业管理的发展，在较短的时间内，就很快出现了如万科、中海、长城、福田、万厦、金地、华侨城、国贸等相对规范的物业服务企业，也由此创下许多中国物业管理行业的新模式、新思路，极大地促进了物业管理行业的持续快速发展，行业的定位日趋明显，也得到了社会各界的逐步认可和肯定。物业管理行业也从台后走向台前，逐步从迷茫走向成熟，物业服务企业如雨后春笋般成长，实现了规模化扩张。原来由政府部门主管的一个小小工作部门，逐步发展成为房地产开发公司的子公司、独立专业的物业服务公司等新的产权企业，是隶属于住宅局的独立行业。优化服务、科学管理，社会化、专业化、一体化、经营型的行业发展框架和方向初步确定，一系列新的运作模式应运而生。

在这个关键的时期，深圳物业管理行业从率先探索到逐步发展成为国内行业榜样，主要



表现在四个方面。

①深圳的物业管理在这一阶段处于“创新的历程”。万科“齐抓共管”模式的提出、金地“人性化”理念的倡导,中海“白毛巾检验保洁效果”的做法,这些不断冲击业界持续创新的举动,对早期我国物业管理行业确立国内领先地位做出了较大贡献。尤其是深圳物业服务企业在服务方面树品牌、创一流,不断推陈出新,创造新的管理模式,始终领先于整个国内物业管理行业的最新潮流。

②深圳物业管理持续扩张,实施品牌移植,将先进的管理理念传输到内地,也促进了内地物业管理市场的活跃,带动了我国现代物业管理行业的快速发展。

③深圳充分利用毗邻香港、澳门等地理优势,积极借鉴国外和我国港澳地区的先进管理服务经验,又紧密结合国内的实际,积极探索和拓展新的服务内容,全方位满足业主的服务需求,将单一的常规服务延伸到各行各业之中,使物业管理的服务项目逐步扩大、收益加大。如万科的“会所经营”、中海的“楼宇外墙专业清洗”等,都有力地促进物业管理行业的规模化、多元化发展,使行业的定位日益明确。

④在完善物业管理理论研究和法规条例方面,深圳也一直位于全国的前列,为国内物业管理行业的迅速、持续发展做出了不可磨灭的巨大贡献。借鉴国外和我国香港、深圳等地的经验,我国部分省市物业管理行业实行了招投标选聘物业服务公司,物业管理培训上岗等制度,一些地方物业管理协会也相继成立。

3. 第三阶段:从1994年3月至2003年5月

这是我国物业管理进入快速发展的阶段。以建设部33号令《城市新建住宅小区管理办法》的颁布和实施为标志。它是第一个全国性的物业管理方面的法规。该法规明确规定住宅小区应推行社会化、专业化的管理模式。由物业服务公司统一实施专业化管理。这一阶段,物业管理立法明显加快,尤其是1999年建设部召开全国物业管理工作会议以后,各地方性法规层出不穷,1994年6月18日,深圳市颁布了国内第一部物业管理地方法规——《深圳经济特区住宅区物业管理条例》,开创了物业管理地方立法之先河。它以法规的形式明确了“企业化、专业化、一体化”的物业管理模式,改管理单位终身制为由业主选择的有合同期限的聘用制。同时,物业管理概念开始深入人心,为大众所接受,物业管理队伍也迅速壮大。

虽然如此,全国性物管法规仍旧滞后于实践、物业管理队伍的壮大以及加入WTO的机遇,带来了物业管理市场竞争的加剧,经营风险的加大。

4. 第四阶段:2003年5月至今

这一时期是我国物业管理进入市场化、规模化发展时期。2003年5月28日,国务院第九次常务会议通过了《物业管理条例》,它以维护全体业主合法权益为主要原则,规范了物业管理活动,使物业管理的法制建设更加完善。除此以外,国家还出台了《前期物业管理招标投标管理暂行办法》(2003年6月26日建设部建住房[2003]130号发布,自2003年9月1日起施行)、《物业服务收费管理办法》(2003年11月13日国家发改委、建设部发改价格



[2003] 1864 号发布,自 2004 年 1 月 1 日起施行)、《业主大会规程》(2003 年 6 月 26 日建设部建住房[2003] 131 号发布,自 2003 年 9 月 1 日起施行)、《物业服务企业资质管理办法》(建设部令第 25 号,2004 年 5 月 1 日施行)。

在完善物业管理法规的同时,为了提高物业管理服务水平,督促物业服务企业提高质价相符的服务,引导业主正确评判物业服务企业服务质量,树立等价有偿的消费观念,促进物业管理规范发展,中国物业管理协会也印发了《普通住宅小区物业管理服务等级标准》(中物协[2004]1 号),作为与开发建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的参考依据。

随着我国物业管理市场培育步伐加快,物业管理招投标项目明显增多,各项配套政策进一步完善。先前的物业管理侧重于“量”的发展,在这一时期,物业管理行业更重视“质”的发展。中国物业管理将进一步在市场化、法制化、规模化和品牌化的方向进一步发展。

三、先进国家与地区物业管理的发展状况

(一)美国的物业管理

美国的物业管理设有专门的管理机构并拥有一批高素质的专业人员。美国各级政府机构中,都设有房产管理局,其职责是制定房地产法规并监督检查。

美国的房地产经纪人协会物业管理学会(IREM)是负责培训注册物业管理师的组织。其总部设在芝加哥,有 100 多个地方分会。目前,注册物业管理师约有 15000 名,他们管理着全美 8770 亿美元的房地产、960 万套住宅、76 亿平方英尺的商业楼宇。任何一个管理师只有在达到 IREM 制定的严格标准以后,才能得到注册管理师(CPM)证书。

除此之外,全国有影响和规模的物业管理协会和组织还有国际设施管理协会(IFMA),主要负责对物业设施的管理,还有一个全国性协会 BOMA,开设教育性专题讲座和课程,帮助物业管理人员优化知识结构,培养职业道德。

在美国,成立物业服务公司手续比较简单,只要具备申请资格、符合法定条件,任何人都可以申请成立这种公司,不过公司成立必须取得营业执照。有的州规定取得执照的物业服务公司必须每 4 年接受 45 小时的专业课程的培训教育,方可被认为主体合格。不仅对物业服务公司,而且对具体人员均有一定要求,如有的管理岗位必须取得相应的专业证书。管理人员必须持有大学毕业证书,有 5 年以上的物业管理经验等。

对于私人持有物业的管理,即可以由私人业主自己管理,也可以委托专业物业管理公司进行管理,对于政府持有物业的管理则由政府专设的机构进行管理。

联邦政府设有公共房屋管理委员会,下设 34 个代理机构,监督着 166 个房屋项目。其中最大的代理机构是纽约城市房管会,管理着 15.6 万个住房单元。

专业物业服务公司在实施管理时通常委派房产经理负责日常管理,房产经理对该物业负责。由房产经理负责下的管理机构一般设有管理与维修部、财会部、能源管理部、治安保



卫部等职能部门。房产经理的职责主要是制订管理计划、编制预算、制订保养计划、负责租金收取和营销活动等,并由各职能部门实施具体管理。

(二) 意大利的物业管理

意大利是一个经济发达的国家,国民住房的私有化程度相当高,一般家庭都有自己的私房,其中70%~80%是城市公寓楼,在这些公寓楼里,实行物业“共同管理制度”,即大楼的住户开会讨论整座大楼的管理办法。讨论结果提交会计师协会,会计师协会根据大家的意愿,委派一名管理者去管理这座楼房的各种事务。倘若户主们同意,便可签订合同,规定双方的义务和责任,特别是管理员的任职年限、权利、义务及报酬等。

物业管理员的职责包括三大类:一是管理各类费用,二是房屋的维修,三是协调邻里关系。管理员要对每年的各类费用做出预算,并且召开户主大会讨论通过,然后由门房或管理员按月或按季收取。意大利政府对房屋的维修非常重视,如果在规定期限内维修工作不能完成,管理员必须承担法律责任或接受处罚。日常的小修小补等小工程由管理员和户主代表一起负责联系实施,年底根据凭证向户主会公布。邻里间免不了会产生摩擦,由物业管理员出面迅速解决各种小问题,避免大冲突。

意大利的这种“互助会”物业管理方式通过有效的法律手段,将责任落实到管理员身上使其责、权、利兼而有之。管理员的报酬,则由各户分担。这种管理保证了物业的安宁、舒适、卫生,因而备受各方欢迎。

(三) 英国的物业管理

英国房屋的类型决定了物业管理的类型。一般来讲,非住宅如商业楼宇管理的重点是房屋及设备设施管理,包括设备的日常运行、维修和改造等。物业管理服务内容和标准通过物业管理委托合同约定,管理费用也大多采用佣金制。

而住宅的物业管理模式因住宅的类型不同而不同,英国大部分人住在独立式别墅里,别墅之间的道路、绿地及各种市政管线、设施均由政府部门维护管理,业主需每年交纳物业税(Council Tax)。业主房屋本身的维修管理,则由业主自行选择物业服务公司来负责。由于英国的水、电维修的人工费非常贵,业主自己往往也承担一些小型维修的工作。由于英国独立式别墅互不相连,维修及管理服务都非常简单,社区关系也非常简单,很少会产生邻里纠纷和共同事务的处理。

除了独立式别墅外,还有少量的人住在高层楼房里,但是这些住宅区规模都比较小,一般都是一栋楼为一个物业管理区域。这样的楼房一般是由私人开发商建设的,物业管理也分为前期物业管理和正常期物业管理。前期物业管理也是由开发商选定一家物业服务公司,开发商在出售房屋时,会制定一个公约,公约中明确物业服务公司的名称,物业服务的内容、标准和服务收费,包括建设单位、物业服务企业和业主三方各自的权利义务关系,购房人要对此予以认可,业主入住以后,可以成立业主委员会,业主委员会对开发商选择的物业服务企业不满意的,可以解聘,自行选择满意的物业服务公司。



物业管理的重大事务由业主大会讨论决定。如对楼宇公共部位的维修问题,到底该不该修,如何修,由所有受益业主共同协商决定。若全体业主达不成一致意见,则任何一个业主都可以向政府主管部门申请政府裁决,政府主管部门申请后,可以实地勘察,认为房屋存在安全隐患必须维修的,会责令全体业主限期达成一致意见,达不成一致意见的,政府部门会组织专业单位维修,维修费用由全体业主分摊,并在维修费用的基础上加收 30% 作为政府的收入,此举在于督促业主自行达成一致意见。

住宅区的物业服务收费一般也采用包干制,每年是一个固定的数目,包括清洁、保安、物业维修等服务成本以及物业公司的酬金。账目需要向业主公开,业主也可随时随地到税务部门查询。对于小规模楼宇,业主也许不会去选择一个公司,而是直接选一个房屋经理,负责管理房屋事务,这样对业主来讲会节约一些费用。

(四) 我国香港的物业管理

我国香港的物业管理源自英国,但根据当地的情况又有了新的发展:在 20 世纪 60 年代,香港经济起飞,人口急剧增长,基础设施落后,住房十分紧张,港英当局为此开始修建公共屋村,一些社会人士则成立了一些非牟利团体,如“香港房屋协会”,新建一些廉价房屋以缓解中下层市民的居住问题。为管理这些屋村,政府和团体开始从英国引进物业管理人才、管理理论与方法。

现在香港的物业管理有三种类型,主要包括公房、私房和其他房型的管理,其他房型主要包括老年人住宅、学校、商场和政府部门。对物业管理的要求,没有所谓的上岗证,但物业服务公司在招聘人员时会要求应聘人员具有专业资格,有的必须是相关物业协会的会员。私人物业服务公司必须有专业会员才能具备物业管理与招投标权利。香港的物业管理的发展比内地早,有比较完善的法律管理条例。在物业管理方面先后制定了《房屋条例》、《多层大厦(业主立案法团)条例》、《建筑物管理条例》、《公共管理公约》,有的物业服务公司还与小区业主自行签订了物业管理手册。一旦发生纠纷,根据双方的约定办事,一旦遇上不交物业管理费的情况,物业服务公司可以到房管局登记在案,相关部门就会限制该房出售。物业服务公司可以对不交物业管理费的住宅进行公开拍卖;物业服务公司也可以向法院提起诉讼,向法院提供证据,获取法院的罚款判决。

第三节 物业管理基本环节和基本内容

一、物业管理的基本环节

物业管理作为房地产综合开发的延伸和完善,它存在于房地产业的消费环节中,是一个复杂的、完整的系统工程。物业管理的运作,既是管理思想的体现,又是管理理论的实践,是

全部物业管理活动的总和。为保证物业管理有条不紊地顺利启动和正常进行,从规划设计开始到管理工作的全面运作,有若干环节不容忽视。下面根据物业管理在房地产开发、建设和使用过程中不同时期的地位、作用、特点及工作内容,按先后顺序分四个阶段介绍物业管理工作的基本环节:物业管理的前期策划阶段;物业管理的前期准备阶段;物业管理的启动阶段;物业管理的日常运作阶段。如图所示。



(一)前期策划阶段

这一阶段的工作包括物业管理的早期介入,制订物业管理方案,选聘或组建物业管理企业三个基本环节。

1. 物业管理的早期介入

所谓物业管理的早期介入,是指物业管理企业在接管物业以前的各个阶段(项目决策、可行性研究、规划设计、施工建设等阶段)就参与介入,从物业管理运作的角度对物业的环境布局、功能规划、楼宇设计、材料选用、设备选型、配套设施、管线布置、房屋租赁经营、施工质量、竣工验收等多方面提供有益的建设性意见,把好规划设计关、建设配套关、工程质量关和使用功能关,以确保物业的设计和建造质量,为物业投入使用后的物业管理创造条件,这是避免日后物业管理混乱的前提与基础。

早期介入并不是整个物业管理企业的介入,而只要物业管理企业的主要负责人和主要技术人员参与即可,或者邀请社会上物业管理专家参加,倾听他们的意见。

2. 制订物业管理方案

在早期介入的同时,就应着手制定物业管理方案。由于这时物业管理企业还没有到位,物业管理方案的制订由房地产开发企业完成。房地产开发企业可聘请物业管理企业为其代做物业管理方案,作为物业管理企业,如果有能力提供这种服务,无疑会增加接受物业管理委托的机会。物业管理方案包括的主要内容是:①确定管理档次;②确定服务标准;③财务收支预算。

3. 选聘或组建物业管理企业

在物业管理方案制订并经审批之后,即应根据方案确定的物业管理档次着手进行物业管理企业的选聘或组建工作。在开发项目全面竣工交付使用之前,为了在物业交付使用时能获得一个良好、及时的管理,开发商必须在物业交付使用前就落实好物业管理企业。按照《物业管理条例》及其相关细则的规定,开发商需通过招标选聘优秀的物业管理公司来进行前期物业管理。物业管理企业一般有两种形式:一是实体性的物业管理企业,内部既有管理人员,又有作业人员。二是仅由管理人员组成的物业管理企业。这类企业通过合同形式与社会上各类专业服务企业建立松散的联合,以合同方式将物业管理的具体内容转给相关的