



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校物业管理专业教学用书

物业管理基础

刘忠和 主编



高等教育出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校物业管理专业教学用书

物业管理基础

刘忠和 主编
包贵江 曹 斌 主审

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业学校物业管理专业教育部推荐教材。主要包括:物业管理概述,物业管理的基本概念,物业管理机构,物业管理实施过程,住宅小区的物业管理,写字楼的物业管理,商业场所的物业管理,工业区的物业管理,特种场所的物业管理,物业管理招投标与质量管理。

本书可作为中等职业学校物业管理专业及相关专业教学用书,也可作为物业管理公司从业人员岗位培训教材和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理基础/刘忠和主编. —北京:高等教育出版社, 2005. 6(2006 重印)

ISBN 7-04-017279-8

I. 物... II. 刘... III. 物业管理-专业学校-教材
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 048257 号

策划编辑 李承孝 责任编辑 苏福才 封面设计 李卫青
版式设计 范晓红 责任校对 殷 然 责任印制 孔 源

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京四季青印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 11.25
字 数 260 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landraco.com>
<http://www.landraco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2005 年 6 月第 1 版
印 次 2006 年 2 月第 2 次印刷
定 价 14.70 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 17279-00

前言

本书是根据教育部 2001 年颁发的《中等职业学校物业管理专业教学指导方案》的基本要求,结合“全国物业管理从业人员职业资格鉴定标准”,严格遵照国家最新的物业管理法律、法规编写的。在编写中力求做到知识性、实践性与可操作性有机结合,系统阐述物业和物业管理的基本概念及各类物业管理知识、管理服务质量与 ISO 9000 质量标准等方面的内容,并选取了一定量的典型案例进行分析,有助于学生(读者)对知识的理解和运用,有助于提高从业人员的专业素质,促进物业管理行业的健康、快速发展。

全书共分十章,由刘忠和任主编、王珏任副主编。第一章第一~四节由陈国华(青岛城市管理职业学校)编写;第二章由刘忠和、刘英(长春物业管理学校)编写;第三章、第四章第一~四节、第六、七节、第五章、第六章、第七章由王珏(长春物业管理学校)编写;第八章由刘忠和及吕劲风(深圳电子技术学校)编写;第一章第五节、第四章第五节、第十节、第九章及第十章由刘忠和编写;第四章第八节由刘忠和、甘丽梅(长春物业管理学校)编写;由长春物业管理学校高级讲师、国家物业管理专业技能鉴定考评员刘忠和对全书进行修改和统稿。长春物业管理学校教学校长、高级讲师包贵江,长春大禹物业管理有限责任公司总经理、律师曹斌对全书进行了审稿。

本书在完成过程中还参阅、借鉴了许多同行专家的研究成果和资料,并得到了长春大禹物业管理有限责任公司和长春万联物业管理有限公司的大力支持,在此表示衷心感谢!

编者

2005 年 1 月

第一章 物业管理概述

第一节 物业管理的起源

从一定意义上讲,物业管理是伴随着私有制的产生而产生和发展的。当人们有了私有的土地及建筑在其上的房屋,即有了物业,也就产生了物业管理。但那都是一家一户,一般是由业主本身完成的管理工作。我们这里所说的物业管理,严格地说是专业的物业管理,无论在规模、内容还是目的、手段上,它与原始的物业管理都是完全不同的。它是社会、经济和技术等方面发展到一定程度的必然产物。

一、物业管理的由来

在我国,古代有“馆人”之职。辞海解释“馆人”为“古代掌馆舍之官”。在民间,承担“掌馆舍”之责的称“管家”。西方古代的皇室、庄园等也设有类似的官或管家。官或管家下面还有不同分工的一班人。今天看来,这些人可称作物业管理的先驱。故,人们称物业管理开始时是个“富人行业”,为富人服务,若没有富人那么多房屋、土地,就不能产生这个行业。

随着科学技术的进步,工业及商业的发展,以及城市的形成,劳动者逐渐由农村进入城市。他们不可能拥有房屋,一般都租住新兴产业主建的连体房屋,并配有一定数量的商业、教育等公共建筑。产业主为维护其利益和公共秩序,就制定公约或与租户签订合约,共同遵守,并开始雇佣人员,协助其管理。这可以称为物业管理的雏形。

以后,城市人口越来越多,城市规划学科出现,开始注重公用设施、公共建筑和环境内容及功能分区建设,并且政府直接参与建设,促使物业管理行业越来越发展。当中产阶层出现以后,开始买地自建房,或买产业主建的房;而劳动者则租用政府建的租金较低的房。他们均要求安居乐业,有物业管理人员为其服务,从而促使物业管理行业进一步规范化,并向产业化方向发展。物业管理就是在经济与社会的发展,家庭收入的增加,生活质量的提高中发展起来的。

到了高层大厦普遍出现以后,尤其是智能建筑的出现,物业管理的内容越来越复杂,所涉及的知识越来越广,在社会上的作用越来越大,于是出现了现代物业管理行业。

行业并不等于产业。产业是在竞争中照章纳税、追求利润的行业。而物业管理行业还有相当大的一部分(主要在发展中国家),处在免税或有关部门给予补贴的状态,并非以追求利润作为目标。但随着社会资产的增加,人们生活的富裕,物业管理必然向产业方向发展,它的产值在国民生产总值(GNP)中,或在国内生产总值(GDP)中,占有一定的比例。这时,物业管理行业与其他产业一样,发展成为了社会上不可缺少的独立产业。

二、物业管理的起源

物业管理起源于19世纪60年代的英国。当时英国的工业正处于一个高速发展的阶段,农

村人口纷纷涌入工业城市,形成了城市人口的大量集中,对房屋的需求急剧膨胀,住房严重供不应求。这时,房地产开发商便纷纷营建简陋的住房出租,借此营利。但是,由于住房质量低劣,附属设备、配套设施严重不足,因而出现了普遍拖欠租金及住户人为破坏房屋和设备设施的现象,导致业主的经济利益得不到保障。这时,一位业主,名为奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女士决定亲自整顿其名下出租的物业,理顺租赁关系。她首先修建、完善了房屋的配套设施,改善了居住环境,然后制定一系列行之有效的管理制度,要求用户严格遵守,否则收回房屋。结果,取得了可喜的成绩,租金得到了保证,用户住得满意,还使业主与承租人的关系由原来的对立变得友善起来,首开物业管理之先河。奥克维娅·希尔的举措震惊了其他业主和英国政府的有关部门,从此,出租物业的业主纷纷效仿。这套管理方法自英国迅速推广并不断发扬光大。

三、物业管理专业组织的产生

现代意义上的物业管理产生于19世纪末的美国,建筑机械等技术的发展使装有电梯的高层楼宇出现之后。这类建筑附属设备多,结构复杂,需要专业性很强的日常养护、维修。于是,专业的物业管理机构和组织开始出现。

20世纪初,美国芝加哥市有一个名叫乔治·A·霍尔特的人,他拥有一幢16层大楼。在工作中他认识到物业管理部的经理需要经常见面并互相探讨和交流信息,于是他就经常邀请他的同行们参加会议晚餐,边吃饭边交流各自的经验体会,探讨一些自己感兴趣的问题。后来为了使这种形式更正规和经常化,他们就建立了“芝加哥建筑物管理人员组织”(CBMO—Chicago Building Managers Organization)。这个组织1908年举行了第一次全国会议,宣告了世界上第一个专业的物业管理组织的诞生。该组织后来改名为“国际建筑物业主与管理人员协会”(BOMA)。

早期大多数BOMA成员都是办公大楼的经理和少量的公寓、仓库大楼的经理,从20世纪30年代开始,住宅公寓的业主和经理在大多城市中成立了他们自己的协会,而到40年代,则成立了全国性的公寓业主协会,物业管理形成了一种社会行业。

中国香港受英国的影响,物业管理由聘用“看更”开始,以后又聘请英国“房屋经理”,至1970年制定了《多层建筑物条例》,确定了业主的“参与管理者”身份,组织“业主立案法团”,可聘用管理人员,收取管理费或聘用专业管理公司。1989年“香港物业管理公司协会”成立,对香港物业管理起到了推动的作用。

中国内地实行改革开放以后,首先香港资金涌入深圳,其中很多资金投入住房建设。由于初始都是“谁建谁管”,于是将香港的物业管理模式引入深圳。

迄今为止,物业管理作为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分,在国际上十分流行并获得了蓬勃发展,被人们视作现代化城市的朝阳产业。

第二节 世界物业管理的发展

自从物业管理在英国诞生之日起,迅速传遍世界各地,并受到各国的普遍重视。目前美国、新加坡、瑞典等国家的物业管理非常发达,受到政府的重视和业主、住用者的欢迎,正处于蓬勃发展之中,方兴未艾。

一、美国的物业管理

在美国,物业管理已成为城市建设和管理的一个重要产业。一些有着优秀管理经验的物业管理公司,他们的服务领域会根据社会化需求无限扩展。如在美国物业管理行业排名第一位的世邦魏理仕,它的管理范围延伸到医疗、IT、教育、证券以及高科技企业等各类物业。有些物业管理公司在常规的服务内容之外,还提供洗衣、配餐、病人的运送及护理等社会服务内容。这就对物业管理公司提出了很高的技能要求,要求物业公司既要具备有效的管理手段,同时还要具备跨领域、全方位的专业服务能力。

(一) 住宅建设

美国是一个居民住房水平较高的国家,每户平均面积已达 200 m^2 左右,而且生活环境比较好,基础设施的现代化水平也较高。与此同时,政府也形成了一套较为完善的政府干预住房建设和市场体系的体制。政府通过住房金融服务体系发展住房建设,早在 20 世纪 30 年代就成立了联邦住宅贷款银行系统,60—70 年代又建立了政府全国抵押贷款协会和联邦住宅贷款抵押公司。政府通过这些系统和机构对住宅建设实现有效管理。

(二) 物业管理的机构

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从业人员。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。

1. 行政管理机构

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。目前,注册物业管理师约有 15 000 名,他们管理着全美 8 770 亿美元的房地产,960 万套住宅,7.06 亿 m^2 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,全美有影响的物业管理协会和组织还有国际设施管理协会(IFMA)、全国业主协会,代表业主、房东在物业管理中的利益,为其提供信息交流和咨询服务。许多协会还办有定期刊物,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,提高职业道德水平。

2. 公共房屋管理委员会

美国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。

3. 物业管理公司

在美国,成立物业管理公司手续比较简单,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,但都必须取得营业执照。有的州规定取得执照的物业管理公司必须每 4 年接受 45 小时的专业课程的培训教育,方被承认具有主体资格。

不仅对物业管理公司,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。对于私人持有的物业,既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,对于政府持有的物业则由政府专设的机构进行管理。

专业物业管理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、清洁部等

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

(三) 管理与服务的特点

1. 提供优质的服务

在美国,物业管理公司为居民提供优质服务,主要表现在以下几个方面。

(1) 服务体系严密。尽管有些小型物业管理公司未必部门齐全,但必定功能齐全,有专职人员分别负责会计、保安、工程等各项工作。小公司无力承担某些项目时,专业公司通常能及时到位,因此业主不必为此操心。物业管理各部门工作都十分认真,如工程部门会不定期测试火警系统,并及时对电力、暖气等设备进行维修和保养。

(2) 管理资料齐备。社区的电脑管理系统中,不但有物业管理公司本身的资料,各种图纸、管线资料都非常详尽,同时业主和租户的资料也应有尽有。这样,一旦需要查询,公司便可迅速做出反应。为了掌握丰富的资料,提供优质服务,物业管理公司一般在物业开发时就已成立,有的甚至在项目规划时就提前介入,以便在设计时向业主或开发部门提出合理的建议,如对绿化计划、停车位设计等提出建议,以便达到更高的物业管理水平。

(3) 实行人性化服务。除日常管理工作之外,物业管理公司同时还努力为居民创造一种既舒适又有人情味的居住环境。如在住宅区内,购进一流的管理设施,开设超市、图书馆、餐厅、理发室等。在此基础上还重视开展人际交往,增强人与人之间的交流。例如纽约市某社区的物业管理机构,为了招揽住户,一面宣传本区的独特优越性,着力开拓房产经营事业,同时还推出“我们有缘同住”之类的口号,在社区组织各种各样的活动,如体育比赛、舞会及文艺演出等,使住户之间、住户和管理机构之间有必要的沟通 and 理解。他们在社区还办有报纸和独立的闭路电视系统,介绍有关信息,宣传社区管理制度等。这样,有的居民虽远离都市,但在生活方面并不感到单调。除此之外,有的物业管理公司还会定期组织业主郊游、聚餐,营造业主之间的融洽气氛;在楼宇大厅设置咖啡台,供住户免费享用,甚至每天早上免费摆出数样西餐早点,为那些匆忙的上班族提供方便。

(4) 服务人员素质要求高。在美国,物业管理经理人员或工程师需要专门的资格证书,必须大学毕业,还必须接受必要的课程教育。因此,虽然公司人员很少,但都有很强的责任心,讲究工作效率。

(5) 建立保险机制。为了使业主和租户放心,物业管理公司往往还在物业保险上作较多投入:一是屋主保险,二是住户保险(屋主保险按物业内外的损害情况赔偿,住户保险指除了水灾、地震等意外灾害之外的各种赔偿),三是地震险(如在加州,地震频繁,此险就被政府强制规定购买)。一般的物业管理要涉及如下保险:火灾险、台风险、地震险、其他险。适当的保险,对吸引住户是极为有利的,业主和住户会更加放心地选购和租住。

2. 收费有章可循

众所周知,美国是一个典型的合同社会,物业管理收费自然也离不开合同。美国各地物业管理合同对收费的规定往往要受所在地区、环境、设施和管理方式等的影响,收费标准和收费项目也是十分复杂的。但各地物业管理收费原则上都必须以物业管理公司与业主之间达成的年度预算为基础,在年度预算的基础上可以给物业管理公司一定的收费机动权。

二、新加坡的物业管理

新加坡采用政府统一规划与物业管理单位具体实施管理相结合的物业管理模式,实施法制化管理。

(一) 物业管理模式

新加坡是一个拥有 300 万人口,总面积仅 639 km² 的岛国,土地有限。为了合理利用土地资源,新加坡政府于 1960 年 2 月 1 日成立了“建屋发展局”,统一负责政府的建屋计划和统筹物业管理。其业务活动包括规划及发展新镇,翻新旧住宅小区,推行有助于鼓励人民自购住屋、培养居民的责任感以提升社区生活素质的各种住屋政策,提供优质住屋及有关设施,为住宅区的管理及营建工艺立下标准等。

新加坡日常的物业管理工作由物业管理公司具体负责,包括商业楼宇租赁管理和物业售后服务、收取房屋租金及售房的期款等,实行有偿服务。

(二) 物业概况

新加坡的物业分为公共组屋和私人住宅两种。

1. 公共组屋

公共组屋是一种社会保障住宅,由非营利机构建屋发展局建造,面向中低收入者出售或出租。其价格相当于同类房屋市场价格的 2/3。低收入者购房,国家仍要给予补贴。

公共组屋分布在整齐划一的高层建筑内。每一座公共组屋可容纳 120 户家庭。公共组屋内的每一个邻里中心都设有儿童游乐场和小型商店,邻区中心则设有购物设施和其他服务性机构,如银行、诊疗所等。

2. 共管式公寓

共管式公寓属私人住宅范畴,指一幢楼宇有多个业主,单元产权归每个业主所有,公共设施的产权归全体业主共有,基本上是 4~30 层高的楼房,购买对象大多为中等以上收入的人员。

共管式公寓小区内所有的公共设施由全体业主共同拥有、共同管理,免费使用,由物业管理公司代表业主行使权力。

3. 私人住宅

私人住宅是指在一栋住宅的范围内,仅有一个或几个共同业主拥有该栋住宅。这与共管式公寓无本质区别,只是占有形式有所不同。这类私人住宅主要是带地皮的独立式、半独立式或排屋式的花园洋房,其价格极为昂贵,数量不多。其业主大多是企业家、金融界高级职员、大律师、影视明星和体育明星等。

(三) 物业管理机构

1. 建屋发展局

建屋发展局是新加坡惟一公共住屋当局,隶属国家发展局,由国家发展部部长管辖,负责提供新加坡公共住宅(所有组屋区和新市镇)的管理与维修服务,此外还行使政府组屋建设职能和住房分配职能,是政府的法定机构,其宗旨是协助社区发展和提供标准的、适应国民购买力的住房。

2. 市镇理事会

市镇理事会是一个法人组织,有严密和规范的组织机构和规章制度,主要职责是管制、管理、

维持及改善管辖区域内的公共产业,目的在于加强居民和政府的合作,让更多的居民参加该区域的管理工作。

市镇理事会的宗旨是:支持、配合、监督物业管理部門搞好住宅区管理;维护业主或住户的合法权益;对公共设施的兴建、扩充、改造以及房屋的维修等与业主或住户利益有关的事宜做出决策;开展各种有益于住户身心健康的活动。

3. 私人住宅的管理理事会

1968年,新加坡政府颁布了《地契分层法令》。法令规定,私人业主对共管式公寓和其他建筑物拥有分层地契。每个单位的购买者对于共有产业都有分享权。法令规定分层单位业主必须依法监督管理理事会,其目的是为了更有系统及有规划地负责大楼的保养与管理工作。

无论是市镇理事会,还是私人住宅的管理理事会,都通过委托的物业管理公司来负责日常工作。

4. 物业管理公司

新加坡的物业管理公司根据管理范围设若干业务组,如财务组、市场管理组、工程维修组、环境清洁组、园艺组、服务组和文字组等。

(四) 物业管理体制和物业管理内容

在新加坡,物业管理制度完备。物业管理部門组织编写了《住户手册》、《住户公约》和《防火须知》等物业管理规章、文本,并经政府部門认可批准。政府对公共住宅的室内装修、室外公共设施保养等都做了明确的规定。

新加坡物业管理的内容广泛,除购房和转销直接在建屋发展局申请外,其他业务都在物业管理公司办理,如房屋维修养护(包括电梯等电器维修养护)、商业房屋的租赁管理、出租住宅的租金缴纳与售房期款的收取、公共场所的出租服务及管理、居住小区停车场的管理、居住小区的环境清洁、园艺绿化管理等。此外,还负责介绍居民就业、配合治安部門搞好治安工作。

(五) 物业管理经费

新加坡物业管理的资金主要来源于以下几个途径:

(1) 政府津贴。新加坡政府为施行安居乐业计划,每年在政府开发预算中划出一定资金作为住宅区管理赤字的补贴。

(2) 建屋发展局在售屋、再售屋及租屋的利润中留出一笔费用,作为物业管理资金,保证管理正常进行。

(3) 管理费。住宅区管理费主要取之于业主租户,一般按单元收费。

(4) 建屋发展局下设的物业管理处出租商业中心,有租金收入及服务费收入。

(5) 物业管理单位开展便民服务等收入。

三、瑞典的物业管理

瑞典是世界上福利最好的国家之一,其住宅制度列入社会保障体系。瑞典政府住宅政策的目标是使每个人都获得一所足够宽敞和舒适且环境优美的住所。瑞典住房的数量和质量,都已跨入世界最高水平行列。

(一) 公房建设与物业管理

瑞典公房建设和物业管理工作主要由公房经营公司负责。公司经营住房的宗旨是,向社会

成员提供价廉物美的住房,经济上自负盈亏,但不赚钱。

瑞典有一个全国性的住房经营公司协会,主要任务是加强地区之间的联系和信息交流,研究如何改进管理技能。比如,公房管理如何运用计算机,如何改造旧公房等等。各城市公房经营公司属市政府管辖,公司经理由政府指派,公司既承担公房建设,也负责公房经营管理和维修。

公房建设由市政府编制和下达计划,公房经营公司组织实施。公司十分重视住宅小区建设,从总体布局到局部都有具体规划,对整个住宅区规模、道路交通、住宅与各种公共服务设施、立体结构及各种设备安装、地上与地下管线、室内与室外工程等都予以通盘考虑,并注意对环境绿化和空间的艺术处理。住宅小区直接为住房服务的市政配套工程及洗衣房、汽车房、公共用房和儿童娱乐设施等,由建设住房单位负责费用;商店等营利项目由营利单位承担;幼儿园、医疗站、老年之家等社会福利事业由市政当局建设;住宅小区外的市政配套工程按法律规定由主管部门负责,如果有关方面发生争执由市政府协调。住宅小区在规划设计和施工阶段,物业管理人员参与意见,目的是保证住宅质量和投资效益,并保证交付使用后便于使用和管理。这是一条成功的有利于物业管理的经验,值得我国借鉴。

公房经营公司的主要任务是对公房进行管理和维修。公司分区分片建立管理机构,下设管理所和管理点,管理员多数经过专业培训。每个管理员管房 100~300 户,管理点设在居民楼内,点上设有专业维修人员;管理所设在住宅区内,负责日常维修和管理工作,难度较大的修缮项目或重大修缮技术问题,由公司技术人员协助解决;各级管理维修人员按少而精的原则配备,用工量小的工种(如换玻璃工、油漆工)不配备人员,需要时从社会上雇佣。

公房维修方式有很大灵活性。住户可以自由选择室内装修的材料标准(厨房、卫生设备由管理所负责安装),其超标准部分费用摊在住房的房租内。住户可以自行决定维修方式,如果由住户自己进行室内维修,其费用可从房租中扣除。

瑞典住房存在着多种所有制形式,各种房屋经营条件基本相同,经济上没有什么特别的政策优惠,公房经营公司也不例外。当住房市场上的房屋供应超过需求时,房客在选择住房地地点、住房标准时,就有挑选余地。各种住房的经营管理者各自发挥优势,在平等基础上展开竞争,提高管理水平和服务质量,降低经营成本吸引房客。

公房经营公司充分发挥自己的优势和特长,在竞争中求生存、求发展,其特点和优势表现在:

(1) 新建单元式公房比重大,比较集中,维修点分布合理,能充分利用现代化手段管房。住户电话通知,维修车随叫随到。

(2) 公房经营公司与房客联合会保持经常联系,听取意见,改进服务,同时定期谈判制定合理租金标准,一般比私人出租房的租金低。

(3) 绿化和美化住宅区环境,如增添绿地、花木、艺术小品或公共活动场地等。

(4) 为不同的房客提供不同内容的服务,如为老年人提供代购物品服务、医疗服务等。他们通过不断改进管理工作,提高服务质量,使所管公房质量越来越好,住房数量和住户越来越多。

(二) 合作社住宅与物业管理

瑞典全国合作住宅的建设和物业管理主要由全国住房合作社联盟(简称 HSB)负责。HSB 是一个全国性的住房合作社组织,由 63 个省、市级的住房合作协会组成。

HSB 按照会员入会时间的长短和储蓄额的多少,决定住户取得住房的次序。住房费用由住户采取分期付款的方式偿还。房价的 70% 为抵押贷款,利率按市场利率计算,偿还抵押贷款的

钱是用个人所得税前的工资支付。这部分钱国家予以减免所得税,实际上是对买房人的补贴。分期付款的钱加上住房外部的维修费(室内维修自理)、集中供热费、公用水电费、污水处理费、卫生服务费、保险费以及设备维修费合起来,构成每年需交付的住房费用。住户搬进合作社住宅,就等于获得了永久的使用权。如住房需转让、转租、交换、买卖时,需要经过基层合作社的批准,价格由双方自行商定。HSB 规定了“买回”制度(收购会员要出卖的住房),以协助政府防止住宅方面的投机倒把。

HSB 认为,住宅建设仅仅是一两年时间,而住户居住要持续 60 年以上。所以住宅的管理、维修、养护以及为住户提供良好的服务非常重要。HSB 大多数工作人员都从事管理工作,并注意不断提高管理技能和管理手段的现代化。住房归合作协会会员所有和使用。所以他们很重视发挥会员的作用。会员迁入新居后,就选举他们所信任的人参加管理委员会,其中有一名委员由 HSB 协会指派熟悉业务有经验的人承担,以便与其他委员一起,有效地进行管理工作。管理委员会的成员都是兼职的。大的合作社(50 户以上)有时雇佣一名专职管理员,维修工作由协会和住户分别承担,室内的一些设备维修由住户自己修理养护或委托协会维修,室外管理及比较复杂部件的维修由协会负责。此外,协会还为会员提供各种服务和咨询,开展各种技术培训,培养居民爱护住宅和环境的习惯。

第三节 香港物业管理的发展现状

香港的物业管理源自英国,始于 20 世纪 60 年代。在实施公共房屋计划的同时,香港从英国引进物业管理人才、管理理论和方法,并根据本地实际有所发展。

香港回归后,特区政府十分重视改善居民的住房条件和物业管理,出台了向租房住户出售公房的政策。同时,为加强对私人大厦的管理和服务,香港民政事务总署于 1998 年 4 月设立了首个私人大厦的管理资源中心,免费为业主提供成立立案法团、物业管理及维修保养等方面的服务。

一、香港物业管理的兴起与发展

第二次世界大战前,大部分香港市民为农夫及渔夫,他们主要零散地居住在山脚或渔船上,加上当时的人口不多,居住问题不难解决。

第二次世界大战后,香港人口激增,从 1945 年至 1949 年间短短 4 年,香港的人口从 60 万骤增至 200 万。当时香港政府全力监控市政环境卫生,例如清洗街道、灭鼠、“倒夜香”(即上门收集粪便)等;保安工作一般由警队负责,而部分私人物业的商户及住户只能自费雇用“更练”或护卫社作为民间自卫,其他平民百姓居住环境问题只能自求多福。这期间,根本谈不上物业管理。1948 年香港房屋协会成立,主要为有需要人士解决住屋问题。但政府未能在政策及行政上为当时剧增的人口解决住屋问题。

1953 年圣诞前夕,石硤尾木屋区大火,造成 5 万多人无家可归,香港政府于是在 1954 年初开始赶建简单的房屋来安置灾民,此乃香港政府提供公营房屋之始。为了管理这些给灾民居住之房屋,香港政府当时从英国聘请了物业管理专家来港加入政府公务员的行列,此为香港早期之物业管理。

进入 80 年代,香港政府倡导“良好大厦管理”,鼓励大厦小业主积极参与大厦的日常管理事务,使管理服务更具活力、更加蓬勃发展。在这期间,成立了“私人大厦管理咨询委员会”和“香港物业管理公司协会”。这些组织的建立,使香港物业管理更加全面、深入,更具有群众基础和权威性,更能适应不断增长的住房需求,因而成为人们公认的提高管理水平和服务质量的里程碑。

之后,香港政府结合香港的实际情况不断发展物业管理,从公共房屋发展到私人楼宇,从政府管理发展到专业化物业管理公司。今天,香港的物业管理以其专业化、社会化、科学化、优质服务以及健全的组织机构、法制体系和人才培训制度取得了显著的成效。

二、香港物业管理组织机构

(一) 房屋委员会

香港房屋委员会于 1973 年 4 月根据香港法制 283 章《房屋条例》成立。它由多个官方机构先后演变而成,负责就房屋事宜向政府提供意见,统筹所有公共房屋事务,并负责规划、兴建及管理各类公营房屋与附属设备设施。

房委会有 21 名非公职人员,他们分别来自社会各阶层,均在社会服务方面具有丰富经验,或在某种行业具有专业知识。此外,还有 4 名公职委员,分别代表与房屋事务有关的政府部门。全部委员均由行政长官委任,每届任期 2 年。主席由非公职委员出任,副主席是房屋署署长(公职人员)。

(二) 房屋署

香港房屋署是政府机关,也是香港房屋委员会的执行部门。主要是为香港房屋委员会管理公屋、商场、工业大厦及“居者有其屋”的屋苑,负责执行房屋委员会的决策。房屋署机构庞大,1987 年就有 55 万余公屋单位,5.7 万余居屋单位,2 万余工业单位,员工 1.2 万名。

(三) 香港房屋协会

香港房屋协会是 1948 年在香港政府支持下创建的一个群众性团体,其宗旨是解决战后初期香港住房极度短缺问题。1951 年香港政府通过《香港房屋协会注册成立条例》,香港房屋协会便成了一个法定团体。

现在的香港房屋协会已成为一个自负盈亏,行政上完全独立的非营利机构,其经营盈余全部回投于建造更多的住宅,为香港市民提供更多的居所。房屋协会由执行总干事负责,下设若干高级助理总干事,分别负责房屋发展、工程管理、屋村及物业管理、财政及行政管理等事项。具体事项由各自秘书和助理总干事执行。

(四) 公共屋村管理机构

公共屋村是香港政府出资拨款,并以低价批地和低息贷款资助,由香港房屋委员会会员兴建,用于出租给符合《轮候公屋登记册》收入限额的低收入者的住宅群。公共屋村一般由房屋委员会管理,一个标准的公共屋村约有 6 000 户住户,设有一个公共屋村的办事处。该办事处的人员构成有房屋事务经理、副经理、房屋事务主任、房屋事务助理员、技工等。下设总务室和市容整洁队。

(五) 多层建筑物业主立案法团

当业主购买多层建筑物的单位时,亦同时拥有该大厦不可分割的业权份数,因此参与该大厦的日常管理是业主的基本权利。在香港,业主通常以业主委员会、业主立案法团和楼宇互助委员

会三种形式参与大厦的管理。

业主委员会的任务主要是协助加强各业主与管理者的沟通,并就大厦管理的重要事宜向物业经理提出意见和建议。管理者通常有责任在大厦入伙一年之后召开业主大会,选举产生业主委员会。业主委员会通常不少于 5 名成员(依大厦单位数而定),包括主席、副主席、秘书等职位,任期为每 3 年一届。此后业主委员会须每年召开一次大会,每次召开大会及讨论内容均须按一定的程序进行,并且所有会议须有详细记录及保存在一个固定地方可供其他业主查阅。除了每年召开年会以外,还应按管理者的要求,随时召开会议。

业主立案法团是私人楼宇自治组织。它由购有私人开发商建设的大厦单元房的业主,依据《多层建筑物(业主法团)条例》规定的条件和程序设立。业主立案法团类似于内地的业主大会,下设的“多层大厦管理委员会”则为业主委员会。业主立案法团的主要职责是通过各业主共同订立一份公共契约,并由管理委员会行使对物业管理的决策权和支配权,可聘请职员进行自我管理,也可聘用物业管理公司实施社会化管理。

对于不够条件成立多层建筑物业主立案法团的楼宇,只要有 20% 的住户同意,可成立楼宇互助委员会。楼宇互助委员会是群众性组织,由楼宇或大厦住户组成。其成立条件简单,组织灵活,其职责及运作与业主立案法团一样。

(六) 香港物业管理公司协会

香港的各大物业管理公司于 1990 年 1 月组成了香港物业管理公司协会有限公司,该会的宗旨及目标如下:

- (1) 建立及改善物业及多层大厦管理之专业水平。
- (2) 向香港政府及有关团体组织提供物业管理方法之专业意见。
- (3) 制定及监管会员之专业守则以保障公众认识之权益。
- (4) 鼓励专业管理公司之间相互合作,提高及增进服务水平。
- (5) 向会员及有意从事物业管理之人士提供专业训练。
- (6) 代表各会员参与政府及其他相关团体在物业管理方面之咨询、讨论及研究。

物业管理公司协会制定会员守则,目的是向社会提供高素质的专业物业管理服务及有道德的商业行为。例如会员必须遵从所有合约的精神,不可承接一些公司本身能力不能应付的合约,不可将客户的保密资料向外透露,遇有利益冲突必须申报等等。协会亦强调物业管理公司在进行商业竞争时必须符合公平竞争及商业道德的标准,任何会员若违反守则可遭谴责、暂停会籍,甚至开除会籍。

三、物业管理模式

按照物业管理的不同类型划分,香港的住宅类型包括公共屋村、居屋苑、私人楼宇及临时住房等。不同的物业类型,其管理模式也不相同。公共屋村由香港房屋署下设的房屋管理处管理,其部分工作由私人管理公司承担;居屋苑由房屋署下设的办事处管理,其中一部分由物业管理公司管理;私人楼宇大部分由“业主立案法团”及其管理委员会自行管理,其他私人楼宇由物业管理公司管理;临时房屋区由政府下属的物业管理机构管理。

香港政府对各类房屋的管理主要是通过立法和鼓励业主和租户成立群众性的社会组织进行自主管理。房屋的维护和各种服务主要通过订立合约,由各类专业公司进行维修和提供社会化

服务。下面主要介绍公共屋村和私人楼宇的管理。

（一）公共屋村的管理

公共屋村由香港当局出资、香港房屋委员会主持营建。公共屋村的居住者,是符合《轮候公屋登记册》条件的低收入租户。一个标准的公共屋村,大约有6 000住户,由一个屋村办事处实施管理。

1. 屋村办事处的组织机构

(1) 房屋事务经理:主持日常工作与对外联络,包括日常事务督管、财务安排、员工培训、租赁事务的处理及租金的交付管理、屋村大型维修养护工作计划的安排、与当局各管理部门及各非政府组织与民间团体等的对外联络。

(2) 房屋事务副经理:协助房屋事务经理,协同处理相关的日常事务。

(3) 房屋事务主任:每人约管理一幢楼宇,负责监管维修工程及清洁工作、收取租金、处理住户投诉等日常具体工作。

(4) 房屋事务助理员:是房屋事务主任的助理人员,协助其处理各类具体事务。

(5) 技工:负责屋村的小型维修,如筑漏、排堵、养护花木、粉刷、装饰之类。

(6) 市容整洁队:负责公共区域的清理、非法设摊的排除与车辆停放的管理等。

2. 屋村办事处的管理功能

屋村办事处的主要职责是执行一般屋村事务和保养物业。

(1) 屋村的接管验收。在正式交楼前两个月,房屋办事处即着手接管工作,如楼宇不合格,则限期改正。

(2) 实施屋村一般日常管理事务,维修、保养物业设施。

(3) 协助维持屋村社会秩序与治安,维护与完善屋村内部环境。

(4) 处理住户投诉及帮助住户解决疑难问题。

（二）私人楼宇的管理

香港楼宇一半以上属于私人所有,有近一半的人口住在私人楼宇里。私人楼宇多数是高层大厦,有些是自用,也有的出租,产权较为分散、复杂。在香港自由经济体制下,香港对私人楼宇管理实行重业主自治、推动业主自主管理的原则,政府保持平衡、协调的立场。香港政府通过立法,引导业主成立群众性组织,办理注册登记后成为社团法人,进行自我管理,也可以通过签订合同,实施楼宇的社会化管理。私人楼宇管理模式的特点是:

(1) 政府重视。政府颁布的《多层建筑物(业主法团)条例》,从法律上赋予业主成立立案法团的法律地位和权力。同时,在行政管理方面,香港政府成立了主要由非公职人员组成的私人大厦管理咨询委员会,并就改善私人大厦管理问题向香港政府献策,以便让市民有更多机会参与拟定大厦管理政策。

(2) 物业开发商在出售房屋时,第一项任务是与业主签署公共契约,规定物业管理(包括维修等)的内容以及业主与物业管理者的权利与义务。

(3) 业主自治。在业主大会上只要有50%的业主通过即可成立管理委员会,并可在其成立之日起14天内向香港政府田地注册处申请将业主自治组织注册为法团。该法团受《多层建筑物(业主法团)条例》的约束,承担各业主对该大厦享有的权利和责任。

(4) 设立重置基金。大厦一般设有重置基金,由业主按时付出固定经费,需要进行大中型维

修时,可动用这笔基金。

四、香港物业管理的有关法规

(一) 公共契约

它是由发展商、管理公司和业主签署,规定其相互之间权利、责任、义务关系,作为管理大厦权力来源的具有约束力的合约文件,也是成立立案法团的依据。

公共契约的主要内容有:

1. 业主权利

- (1) 租金收益权。
- (2) 产业自由出售、转让、出租或准许他人使用权。
- (3) 与其他业主共同使用大厦公用部位及设施权。
- (4) 对大厦的各项管理决策拥有投票权。
- (5) 根据公共契约的条款,监督管理公司及人员的工作权。

2. 业主义务

- (1) 遵守公共契约的各项规定。
- (2) 负责其名下应分担的管理费及其他基金款项。
- (3) 负责维修大厦的主要结构。
- (4) 缴纳其名下单位须缴付的税项、费用等。
- (5) 遵守业主会或管理人员负责执行的《住户手册》。

3. 业主及租客使用楼宇时公共契约的约束条款

- (1) 不得更改楼宇的结构,例如承重墙、横梁、支柱等,或加建、扩建、拆除任何建筑物。
- (2) 不得擅动楼宇任何公共部位或排水道、电缆、固定装置设备。
- (3) 不得将其名下单位作非法或不道德用途,或在单位内进行侵扰或妨碍其他住户的活动。
- (4) 不得经营公共契约所禁止的行业,如经营公寓、舞厅、打铁、殡仪等。
- (5) 业主只能按照大厦公共契约所规定的各类单元的用途,使用其名下单元。

(二) 物业管理条例的修改和完善

1970年,香港立法局首次通过了《多层大厦(业主立案法团)条例》以规范私人大厦的管理问题。自此,市民对专业化物业管理的认识及要求日渐提升,专业物业管理在私人物业的市场拓展上跃进了一大步。

经过20多年的实践证明,该条例对法团的授权显得不足,主要是缺乏凌驾于大厦公共契约之上的条文,而大厦公共契约对于业主表达意见和参与大厦管理方面往往保障不够。所以,在物业管理的实际运作中,物业管理的权限常集中于管理公司,致使业主无力对管理公司的行为实施有效监督。为解决这一问题,香港社会各方对《多层大厦(业主立案法团)条例》进行了多年的讨论和修改,最终颁布了于1993年5月8日起生效的《建筑物管理条例》。

《建筑物管理条例》增加了业主对大厦管理的参与及决策权。该条例规定了所有大厦公共契约内须引入的一系列强制性条款,这些条款对业主和管理公司均具有约束力,大厦管理要受这些强制性条款的管辖。此条例于1996年及2000年又做了进一步的修订,以改善法团运作及加强大厦管理的有效性。

五、物业管理收费类型及标准

香港的物业管理收费约可分为下列三种：

1. 管理费

管理费是每月向各户收取的一种费用,主要用于支付管理处每月之各项日常开支,如员工工资、公共水电费、保险费等。其收费标准是按照全年预算开支后,再按照大厦公共契约内各户之“管理份额”之比例由各业主分摊支付。

2. 监督服务费

这是物业管理服务公司为所服务的楼盘提供日常管理服务以外的项目工程监督服务时额外收取的一种服务费。一般在业主/委托方与物业管理公司所签署的管理合同上已说明此项服务之收费标准,由工程项目总造价的2%~5%不等。

3. 维修基金

专业的物业管理服务公司为了使所管理的楼盘有足够的资金来应付突发的维修开支,一般会为业主设立“维修基金”以做准备。物业管理公司可在每月业主支付的管理费内拨出部分作为维修基金,也可通过业主大会同意要求各业主另行一次性支付一笔费用作“维修基金”。

第四节 我国内地物业管理的发展道路

一、物业管理在我国内地的产生与发展

(一) 物业管理在我国内地的产生

现代意义的物业管理在我国内地起步较晚,是随着改革开放不断深化,市场经济日趋活跃,城市建设事业的迅速发展,房地产综合开发的崛起和房屋管理体制改革的加快,于20世纪80年代由沿海地区逐渐兴起的。

1981年3月10日,深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司正式成立,开始对深圳经济特区的涉外商品房实施统一的物业管理。这是我国内地物业管理迈出的第一步,标志着这一新兴行业的诞生。随后从深圳到广州,从南方到北方,从沿海到内地,在众多城市物业管理公司像雨后春笋般涌现,物业管理呈现出一派蓬勃发展的生机。据资料显示,全国内地物业管理企业已超过两万家,从业人员突破200万人,目前我国物业管理发展迅速,物业管理类型多,涉及各个领域约11大类,其中有多层住宅、高层住宅、写字楼、工业区、政府机关办公楼、医院、学校、车站、码头、宾馆、商场和农民房等。全国物业管理覆盖面已占物业总量的30%,经济发达城市已达到50%以上,个别城市如深圳更已超过90%。作为一个仅有20多年历史的新兴行业,物业管理正为越来越多的内地居民所接受。但我国也还存在着南北地区间差距大、覆盖率偏低和同一地区也有较大差距的不足。

(二) 物业管理的主要法规政策

1994年4月建设部颁布了33号令,即《城市新建住宅小区管理办法》。该办法明确指出:“住宅小区应当逐步推行社会化、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,为房屋管理体制的改革指明了方向,并提供了法规依据。