

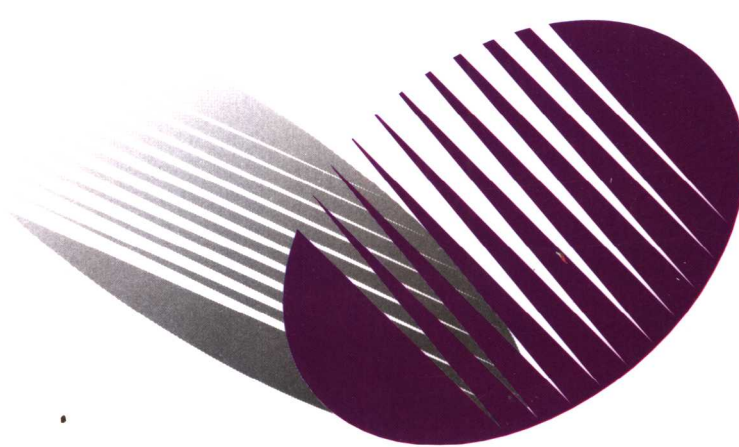
省级试点专业教材

21世纪高职高专精品教材·房地产类

物业管理概论

WUYE GUANLI GAILUN

王笋 主编



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

省级试点专业教材

21世纪高职高专精品教材·房地产类

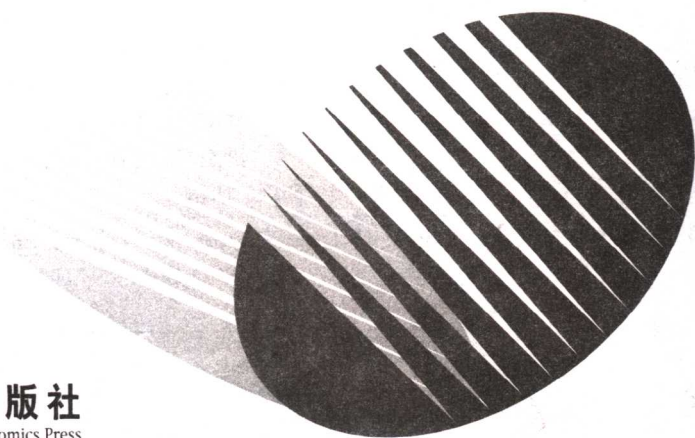
物业管理概论

WUYE GUANLI GAILUN

王箬 主编

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连



© 王 箏 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理概论 / 王箏主编. —大连: 东北财经大学出版社, 2006. 4
21 世纪高职高专精品教材·房地产类
ISBN 7-81084-790-2

I. 物… II. 王… III. 物流-物资管理-高等学校: 技术学校-教材 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 142439 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总 编 室: (0411) 84710523

营 销 部: (0411) 84710711

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

东北财经大学印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm

字数: 286 千字

印张: 14 1/2

印数: 1—5 000 册

2006 年 4 月第 1 版

2006 年 4 月第 1 次印刷

责任编辑: 杨慧敏

责任校对: 那 欣

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

定价: 20.00 元

出版说明

高等职业教育是我国高等教育体系的重要组成部分，也是我国职业教育体系的重要组成部分。教材建设是高等职业教育发展的重要因素，而现阶段可供教学选用的优质教材仍然非常有限。

为满足教学需要、服务教育事业，近年来东北财经大学出版社投入了大量资源开发财经类及相关专业高职教材，取得了阶段性成果，并在相关领域积累了丰富的经验，树立了良好的声誉。本套“21 世纪高职高专精品教材”是我社在此基础上开发的更为完善、更加适用的新型教材。

“21 世纪高职高专精品教材”立足于财经类及相关专业，包括财经类专业平台课、经济贸易类、财务会计类、旅游类、工商管理类、财政金融类、电子商务专业、文秘专业、物业管理专业、连锁经营专业等子系列。

本套教材具有以下特点：

1. 以就业为导向，以培养高技能人才为目标。在教材品种设计、内容取舍和讲述方式方面均注重培养学生的实践能力。
2. 将学历教育与职业资格认证考试相结合，更加贴近高等职业教育教学实践。
3. 作者均从教学一线严格遴选，既具有较高的学术水平，又具有丰富的教学经验。
4. 课件、习题、案例、多媒体光盘等教学辅助资源丰富。

高等职业教育正在快速成长，教学实践日新月异，要使教材建设满足和促进职业教育的发展，需要教育主管部门、教学单位、任课教师和专业教材出版机构的共同努力。东北财经大学出版社作为一家专业性、开放式、国际化的财经教育出版机构，愿与相关领域的有识之士精诚合作。

东北财经大学出版社

前 言

现代物业管理是我国改革开放以来房地产投资体制、土地使用制度和住房分配制度改革的产物。随着我国改革开放的深入和房地产业的持续高速发展,物业管理对社会经济发展的推动作用,对促进房地产业的良性运转,对改善城市居民工作与生活水平的意义和价值,逐渐被人们认可和接受。随着自身规模的扩大和管理内容的深化,物业管理正逐步从房地产业中分离出来,成为一个新兴的行业,被国家有关部门确定为21世纪的朝阳产业。然而,作为一个新兴的行业,我国的物业管理缺乏较为系统的理论和统一规范的操作规程的指导、缺乏系统的受过专业训练的高素质专门人才的问题较为突出。为了推动物业管理行业的健康有序发展,国务院于2003年颁布了《物业管理条例》,标志着我国物业管理开始进入规范化的发展阶段。为此,我们在总结相关理论研究成果和实际操作经验的基础上,编写了《物业管理概论》这一教材,以期为培养物业管理专门人才,促进物业管理行业的发展做出一定的贡献。

本书的适用对象是高职高专院校房地产类专业的学生,也可作为从事物业管理服务的专业技术人员和管理人员的专业参考书。为了适应高职高专院校培养技术应用型专门人才的需要,我们在编写这本《物业管理概论》时,结合我国当前物业管理的现状,在借鉴和吸收同行研究成果的基础上,力求内容体系新颖、实用、流畅。在具体的内容编排上,第1章是物业管理的总论,第2章介绍了物业管理市场的构成和参与物业管理活动的主体,第3章分析了物业管理过程中涉及的几个基本环节,第4章阐述了物业管理资金的来源及使用,第5章至第8章针对物业管理的具体内容展开讨论,可以说前8章是一个有机的整体。第9章是对一个具体的对象——住宅物业管理的介绍,应当是一个单独的部分。

本书由王箴担任主编,聂英选、温平担任副主编。具体的编写分工是王箴编写第1、2、3章;王增堤编写第4章;杨得兵编写第5章;聂英选编写第6、8章;温平编写第7、9章。全书由王箴进行统稿。参加编写的人员都是多年从事物业管理理论与实践工作的专家学者,编写内容的分配也尽量根据每个人的研究方向确定。

本书在编写的过程中,参考了近年来许多学者的研究成果,在此对他们的辛勤工作表示感谢。

2 物业管理概论

物业管理是一门新兴的学科，由于本书的编写时间较短，编著者水平有限，书中一定存在不妥之处，恳请专家和读者批评指正。

编 者

2005 年 11 月

目 录

第1章 物业管理概述	⇒1
学习目标	/1
1.1 物业管理的概念	/1
1.2 物业管理的产生与发展	/6
1.3 物业管理的内容	/11
1.4 物业管理的地位和作用	/14
本章小结	/16
关键概念	/16
课堂讨论题	/16
复习思考题	/16
本章案例	/16
第2章 物业管理机构与市场	⇒19
学习目标	/19
2.1 物业管理市场	/19
2.2 物业管理企业	/20
2.3 业主及业主委员会	/32
本章小结	/39
关键概念	/39
课堂讨论题	/39
复习思考题	/39
本章案例	/39
第3章 物业管理的基本环节	⇒41
学习目标	/41
3.1 物业管理的招投标	/41
3.2 物业管理的早期介入	/51
3.3 前期物业管理	/54
3.4 物业管理的日常运作	/69
本章小结	/72

2 物业管理概论

关键概念 /72

课堂讨论题 /72

复习思考题 /72

本章案例 /72

第4章 物业管理资金的来源及使用 ⇨75

学习目标 /75

4.1 物业管理资金的来源 /75

4.2 物业管理资金的使用 /79

本章小结 /84

关键概念 /84

课堂讨论题 /84

复习思考题 /84

本章案例 /85

第5章 房屋修缮管理 ⇨88

学习目标 /88

5.1 房屋修缮管理概述 /88

5.2 房屋完损等级评定 /92

5.3 房屋修缮工程 /100

5.4 房屋的日常养护 /106

本章小结 /108

关键概念 /109

课堂讨论题 /109

复习思考题 /109

本章案例 /109

第6章 物业设备设施管理 ⇨111

学习目标 /111

6.1 物业设备设施管理概述 /111

6.2 建筑给排水系统及其管理 /130

6.3 供热和燃气设备设施管理 /135

6.4 通风、空气调节设备管理 /141

6.5 供配电和电梯设备的管理 /145

6.6 物业消防、安防设备管理 /150

本章小结 /155

关键概念 /155

课堂讨论题 /156

复习思考题 /156

本章案例 /156

第7章 物业专项管理与综合服务 ⇨158

学习目标 /158

7.1 物业专项管理与综合服务概述 /158

7.2 物业环境管理 /161

7.3 物业安全管理 /172

7.4 综合服务 /181

本章小结 /182

关键概念 /183

课堂讨论题 /183

复习思考题 /183

本章案例 /183

第8章 社区文化建设 ⇨185

学习目标 /185

8.1 社区及社区管理概述 /185

8.2 社区文化建设的内容 /196

8.3 社区文化建设的功能 /197

8.4 社区文化建设的途径 /199

本章小结 /202

关键概念 /202

课堂讨论题 /202

复习思考题 /202

本章案例 /202

第9章 住宅小区的物业管理 ⇨205

学习目标 /205

9.1 住宅小区概述 /205

9.2 住宅小区物业管理的内容 /209

9.3 住宅小区物业管理的达标与考核 /214

本章小结 /218

关键概念 /219

课堂讨论题 /219

复习思考题 /219

本章案例 /219

参考文献 ⇨222

物业管理概述

[学习目标]

通过本章的学习,认识现代物业管理的基本内涵,了解物业管理的发展过程,掌握物业管理的基本概念和内容。

物业管理是房地产市场体系的有机组成部分,是房地产市场发展到一定阶段的产物,是在我国土地使用制度改革和住房制度改革所形成的物业产权多元化格局下,为满足广大物业所有者和使用者工作与生活需要的必然结果。物业管理自 20 世纪 80 年代在我国产生以来,随着房地产业的高速发展,显示出勃勃的生机。尤其是 90 年代以来,现代物业管理模式在全国各地得到了普遍的推广,物业管理也逐渐从房地产行业中独立出来成为一个新兴的行业。本章主要介绍物业管理的概念和内容,物业管理的起源与发展,物业管理的性质与作用等内容。

● 1.1 物业管理的概念

1.1.1 物业概述

1) 物业的含义

“物业”一词来源于我国香港地区对房地产的称谓。在英语国家,并没有“物业”这一概念,“物业”一词的原意为 real estate、real property 或 estate。“property”的含义为“财产”、“资产”、“房地产”等。我国出台的相关行政法规和物业管理方面的著作中对物业的表述尽管不尽一致,但基本内容却相差无几。1996 年建设部房地产业司主持编写的物业管理培训教材把物业定义为“已建成并投入使用的各类建筑物及其相关的设施、设备和场地”。

从本质上讲,物业这一概念与房地产没有太大的差别,人们把这两个概念分开来使用主要缘于以下两方面的原因:一是“房地产”通常指一个国家、地区或城市所有的房产与地产,是一个宏观层面的概念,如“房地产业”、“房地产市场”

等。而“物业”则是指某项具体的房产、地产或房地产，是一个微观层面的概念。二是我国自20世纪80年代以来，房地产业的快速发展以及随之出现的物业管理，也是从与港、澳毗邻的南方最先发展起来并迅速传播到内地的。于是，物业这一词汇也就渐渐地被人们所接受并被赋予特定的含义。

基于上述分析，“物业”这个概念可以定义为：已建成的具有特定使用功能并投入使用的各类房屋、建筑物以及与之相配套的设备、设施和附属场地。由此定义不难看出，物业包含三个基本组成部分。

(1) 已建成并投入使用的各类建筑物。这些建筑物可以是一个建筑群，如住宅小区、别墅区、工业园区等；也可以是一个单体建筑，如一幢高层或多层住宅楼、商住楼、写字楼、酒店、停车场等；还可以是一个单元房地产，如一个住宅单元等。

(2) 与建筑物相配套的设备、设施。设施是指与上述建筑物相配套的管线设施以及室外公建设施，如给排水设施、煤气设施、供变电设施、通讯网络设施、消防设施、安保设施，以及配套建设的学校、幼儿园、医院、公共厕所等。设备是指与上述建筑物相配套的机械、电气设备，如电梯、锅炉、冷水机组、风机、备用发电机等。

(3) 相关场地。它包括建筑物周围的绿地、庭院、道路、停车场等。

物业的上述三个组成部分是相互联系、相互制约的，它们之间的配套性和互补性如何，决定了物业的整体水平，也直接影响到其功能的正常发挥。其中，建筑物是物业最基本的要素，设施、设备和场地是附属性的，如果没有了房屋建筑物，设施、设备也就失去了存在的价值。当然，设施、设备和相关场地也非常重要，没有了它们，房屋建筑物无疑就成了一座废墟。

2) 物业的分类

(1) 按物业的使用功能划分，物业可划分为居住物业、商业物业、工业物业和其他用途物业等。居住物业包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等。根据设施、设备条件的不同，又可以将居住物业划分为普通住宅、公寓和别墅三个层次。商业物业包括综合楼、写字楼、购物中心、酒店和康乐场所等。工业物业包括工业厂房、仓库等。其他用途物业包括车站、机场、医院、学校、图书馆、影剧院、文化馆等。

(2) 按物业的权属关系划分，物业可划分为公共产权物业和私人产权物业等。公产物业产权归国家所有，是向社会提供公共产品和公共服务的物业，如机场、车站、学校、图书馆等。私产物业产权归个人或家庭所有，如属于个人的私房、私营企业的厂房等。

改革开放以来，伴随着住房制度的改革和住房的私有化，就某一具体物业来说，可能同时存在着多个产权主体，我们把这种情况称作异产毗连房屋。所谓异产毗连房屋，是指结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑，而为不同产权人所共有的房屋。就异产毗连房屋来说，不同的产权人在行使对房屋的占有、使用、收益

和处置等各项权利时,在用水、排水、通行、光照、通风以及环境与安全方面需要相互配合、互谅互让。物业管理企业在对异产毗连房屋的管理过程中,相应结合其特点,制定相应的制度和规范,协调好各产权人之间的关系,营造一种团结、向上、健康的人居环境。

1.1.2 物业管理的概念

所谓物业管理,简单地说,就是人们对一个特定的物业进行的管理活动。但任何物业都是为人们的生产、生活服务的,因此,从这一角度去考察,物业管理的含义要丰富得多。关于物业管理的含义,理论界有广义和狭义之分。

1) 广义的物业管理

广义的物业管理,是指一切为了物业的正常使用而对物业本身以及物业的所有者、使用者所进行的管理和服务活动,包括房地产开发环节的早期介入、物业前期管理、房屋及其设备设施的维修保养、消防保安、环境卫生、绿化养护、道路养护、停车场管理和物业范围内的商业服务、家政服务、房屋的装修装饰、房屋租赁等服务。总之,任何投入人力、物力、财力使物业能够正常发挥其使用功能而产生的活动都可以纳入广义物业管理的范畴。显然,广义的物业管理包含物业开发、建设和使用的各个环节。

2) 狭义的物业管理

狭义的物业管理,一般只限于对某个已建成投入使用的具体物业在委托管理范围内所进行的管理服务,其主要任务是房屋的维修养护、共用设备和设施的管理、治安保卫、清洁卫生、绿化养护等服务。

深圳市在其1996年颁布的《深圳经济特区物业管理条例》中对“物业管理”所下的定义为:“所谓物业管理,是指对住宅区各类房屋及相配套的共用设施、设备、公共场地和住宅区的绿化、环境卫生、公共秩序等项目进行维护、修缮和整治,使之保持正常状态的行为。”

建设部在其1996年出版的物业管理培训教材中对“物业管理”所下的定义为:“物业管理是由专门的机构和人员,依照合同和契约,对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地以经营的方式进行管理,同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护统一实施专业化管理,并向住用人提供多方面的综合性服务。”并且指出:物业管理的对象是物业,服务对象是人,是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动,行社会化、专业化、企业化经营之路,其最终目的是实现社会、经济、环境效益的同步增长。

国务院2003年颁布的《物业管理条例》中对“物业管理”所下的定义为:“所谓物业管理,是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理企业按照物业服务合同的约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。”该定义包含了以下三层含义:

(1) 物业管理企业由业主选聘。物业管理企业是按社会化、市场化、专业化要求组建起来的专门从事物业服务活动的法人组织。物业管理企业要从事物业管理

活动,必须要经过业主的选择并被业主聘用后才能进行相应的管理和服务活动,也就是说,双方是一种聘用关系。

(2) 物业管理存在的基础是物业服务合同。物业服务合同是明确业主与物业管理企业双方权利和义务的协议。物业服务合同既包括由建设单位选聘的物业管理企业,并与之签订的前期物业服务合同,也包括业主大会选聘的物业管理企业,由业主委员会与物业管理企业之间签订的物业服务合同。物业服务合同签订后,业主按合同的约定享有相应的权利和义务,接受物业管理企业提供的相应服务。物业管理企业按合同约定,开展物业管理活动,提供物业管理服务,收取物业管理服务费用,因此,物业服务合同是物业管理关系存在的基础。

(3) 物业管理的基本内容是对物业的维修、养护、管理和为业主及物业使用人提供的公共服务。物业管理的内容可以在业主与物业管理企业双方签订的物业服务合同中约定,但对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,则是物业管理的基本内容。物业服务合同中所确定的物业管理和服务的内容应以此为基础。

1.1.3 物业管理的性质

从本质上来讲,物业管理是一种与房地产开发相配套的综合性服务,它集高度统一的管理、全方位且多层次的服务、市场化经营为一体,寓经营管理于服务之中,是一种服务性产品。西方经济学中提出了“公共产品”这一概念。凡是“公共产品”必须具备两个基本条件:非排他性和非竞争性。非排他性是指限制任何一个消费者对公共产品的消费是困难的,甚至是不可能的。非竞争性是指在任一给定的公共产品产出水平下,向一个额外的消费者提供该产品不会引起产品成本的任何增加,即消费者人数的增加所引起的产品边际成本等于零。物业管理作为一种服务产品,如果用上述的标准去衡量,在一个特定的物业区域内,只具有非排他性而不完全具有非竞争性,因而属于一种准公共产品。按照社会产业划分的标准,物业管理属于第三产业的范畴。从具体内容上讲,物业管理具有以下四个基本特性:

1) 社会化

物业管理的社会化是指它摆脱了传统体制下那种自建自管的封闭式管理模式的束缚,解决了由于物业产权多元化所带来的物业的管理、维护和保养问题,替多个产权人找到了一个“总管家”,变多个产权人、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理企业的社会化管理。在委托授权的范围内实施集中统一的管理,克服了传统体制下管理部门各自为政、相互扯皮、相互推诿等弊端,有利于发挥物业的整体功能,为广大业主和非业主使用人创造一个安全、健康、文明、和谐的工作和生活环境。

从法律意义上来说,业主或非业主使用人享有宪法和法律所赋予的各项财产权利,在自己管理还是委托物业管理公司管理方面享有自治权。虽然我国现行法律法规禁止作为业主代表的业主委员会从事经营活动,但从发展的观点看,随着社会专业化服务水平的提高,对那些规模较小的物业,由业主进行自我管理也必然是物业

管理的道路之一,但对规模较大的物业,由以物业管理服务为经营内容的物业管理企业来管理一宗物业,无疑具有明显的专业化分工优势。物业的所有权、使用权与物业的经营管理权的分离是物业管理社会化的必要前提条件。

2) 专业化

物业管理的专业化是指物业管理这种服务活动应由专门的物业管理企业根据物业服务合同的约定,对物业实施专业化的管理与服务。物业管理的专业化是同社会化相联系的,它的具体内容包括:

(1) 组织机构的专业化。它是指物业管理企业通过设立科学、合理的组织机构,能够满足专业化管理与服务的需要。

(2) 管理人员的专业化。它是指物业管理企业的管理服务人员,应具有良好的专业基本知识 with 技能,能够胜任专业化的管理与服务工作。

(3) 管理手段的专业化。它是指物业管理企业配备有专门的工具和设备,能够采用计算机等先进的管理手段对所委托的物业实施专业化的管理与服务。

(4) 管理技术和方法的专业化。它是指物业管理企业通过建立科学、规范的管理制度和工作程序,具有科学的管理理念以及先进的物业维修养护技术和手段。

3) 企业化

物业管理的企业化是指物业管理服务属于一种企业行为,物业管理企业要按照社会主义市场经济体制的要求,通过建立现代企业制度,实行自主经营、自负盈亏、自我发展、自我约束,成为独立的市场竞争主体。

4) 经营型

物业管理的经营型是同企业化相联系的,它是指物业管理企业要面向物业管理市场,积极参与物业管理市场竞争,实行有偿服务、合理收费、以收抵支,实现资本的保值增值,做到以业养业,良性发展。

1.1.4 物业管理的模式

物业管理模式是指物业管理的运行机制和组织模式。随着我国社会经济的发展和物业管理行业法律、法规的完善,物业管理的基本模式也在不断地发生变化。目前,物业管理的基本模式大体上有以下几种:

1) 独立的物业公司管理模式

根据国务院颁布的《物业管理条例》的规定,从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。最近几年,随着物业管理行业的快速发展,社会上出现了一大批专门为从事物业管理活动而注册的具有法人地位的物业管理企业。这类企业不隶属于任何组织,有多种产权组织形式,通过投标或协议的方式从社会上承揽物业管理项目,具有社会化、专业化、企业化、经营型的特征,代表着物业管理经营模式的发展方向。

2) 隶属于房地产开发企业的物业公司管理模式

这种管理模式是我国目前物业管理行业的一种主流形态。它的基本做法是:房地产开发企业为了对自己开发建设的物业项目实施管理,就注册成立一个隶属于自

己的物业管理企业。这类物业管理公司虽然在法律上是独立的,但在实际的经营活动中处处受到房地产开发企业的制约,经营上缺乏必要的自主权,由于与房地产开发企业是“父子”关系,不能严格划分房地产开发建设与物业管理之间的界限,一部分企业机制相对僵化,人员素质不高,竞争意识不强,服务水平较低。

3) 政府房屋管理部门管理模式

由政府房屋管理部门管理国有住房,是建国后相当长时期的一种房屋管理模式。随着房屋管理体制的深化和住房管理体制的改革,目前隶属于政府房屋管理部门的房管所已大多转变为企业化的物业管理公司,但相当一部分房屋管理机构转变得还不够彻底,有的虽然已改名为物业管理公司,却仍然是事业单位企业化体制,所管理的物业项目也大多为政府部门开发建设的。在物业管理活动中,即使收一点物业管理费,也远远达不到商品房的收费标准,仍然带有一定的福利性质。

4) 企事业单位自行管理模式

这种管理模式主要出现在较大的企事业单位,特别是企事业单位自行开发建设,用于分配给本单位职工或以优惠价格出售给本单位职工,以及通过职工集资建设的住宅区。应当说,这种管理模式在我国存量房产的管理中还占有较大的比重,但已有相当一部分企事业单位正在探索新型的管理模式。如有的企事业单位把过去隶属于后勤部门的房屋管理机构独立出来,成立企业化的物业管理公司,为了支持物业管理公司的发展,把过去给职工发放的房屋水电补贴由暗补变为明补;有的企事业单位通过公开招标或议标的方式,为隶属于本单位的物业项目选聘专业化的物业管理企业来实施管理。

● 1.2 物业管理的产生与发展

1.2.1 物业管理的起源

物业管理是社会经济发展到一定阶段的必然产物。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从工场手工业向大工业的迅速过渡时期,对劳动力的需求很大,由于城市人口难于满足工业发展的需要,于是大量农村人口涌入城市,而城市建设跟不上人口急剧增长的需要,城市住房的空前紧张成为突出的社会问题。于是,一些房地产开发商开始相继修建一些简易的住宅以低廉的租金租给贫民和工人家庭居住。由于人口高度密集,住宅设施极为简陋,环境条件较差,导致承租人拖欠租金严重,同时人为破坏房屋设施的情况也时有发生,严重影响了业主的经济利益。这时,在英国的第二大城市伯明翰,一位名叫奥克塔维亚·希尔(Octavia Hill)的女房主,为了改变这种状况,为其出租的物业制定了一套规范,要求承租者严格遵守,以约束租户的行为。同时,希尔女士也及时对损坏的房屋设备、设施进行修缮,维持了起码的居住环境。希尔女士的做法,收到了良好的效果,不仅有效地改善了居住环境,而且还使业主与承租人的关系由原来的对立变得友善起来。这可以说是最早的“物业管理”。随后,英国政府也在宏观管理上采取

了一些相应的管理措施,促进了物业管理这种模式的推行,以后这种管理模式又被欧洲大陆国家所借鉴,物业管理逐渐被业主和政府有关部门重视,开始普遍推广于世界各国。

1.2.2 现代物业管理的兴起

物业管理虽然起源于英国,但真正意义上的现代物业管理却是在美国形成并发展起来的。

19世纪末20世纪初,美国经济进入垄断资本主义阶段,垄断资本在积累巨额财富的同时,也推动了工业的快速发展,人口的积聚则加速了美国城市化的进程。而美国政府出于环境保护和长远的考虑,对城市土地的使用进行了严格的控制,同时,技术进步推进了建筑新结构、新材料、新工艺、新方法的出现和运用。于是,高层建筑在美国大城市中得到迅速发展,一幢幢摩天大楼拔地而起,鳞次栉比,蔚为壮观。然而,高层建筑由于高度大、层数多、功能复杂、设备设施种类较多导致技术要求高,人口稠密使消防保安任务繁重,所以,大厦的日常管理、服务、维修、养护等专业技术要求大大超出传统的物业管理要求。更重要的是,摩天大楼的业主通常不是一个或几个,而是数十个或数百个,面临着不知由谁来管理的难题。结果,一种适应这种客观需要的专业性物业管理机构便应运而生。这类机构应业主要求,对楼宇提供统一的管理和系列的服务,可以说是现代物业管理的雏形。

现代物业管理兴起的另一个标志是物业管理行业组织的诞生。随着物业管理的发展、物业管理机构的增加,为增进相互了解和沟通、交流物业管理的经验、协调物业管理机构的运作,出现了物业管理的行业组织,而物业管理行业组织的出现,应该归功于芝加哥摩天大楼的所有者和管理者乔治·霍尔特。

乔治·霍尔特在管理工作中发现,同行之间的相互学习和交流,能够解决不少管理工作中的疑难问题。在他的策划下,1908年来自美国各地的75名代表成立了“芝加哥建筑物管理人员组织(Chicago Building Managers Organization, CBMO)”,宣告了世界上第一个专业物业管理行业协会的诞生。

“芝加哥建筑物管理人员组织”诞生后的3年中,先后在底特律、华盛顿、克利夫兰等美国大城市举行了年会,这不仅促进了其自身的发展,扩大了其社会影响,而且推动了一个全国性业主组织“建筑物业主组织(Building Owners Organization, BOO)”的成立。CBMO和BOO的成立及开展工作,对美国物业管理的发展起到了积极的推动作用。在此基础上,美国又组建了“建筑物业主与管理人协会”,它是一个地方性和区域性组织的全国联盟,代表着物业管理过程中业主和管理者的共同利益。后来,类似的组织也在加拿大、英国、南非、日本、澳大利亚等国纷纷成立,于是这个组织也就更名为“国际建筑物业主与管理人协会”。

地方性和世界性物业管理协会的诞生,促进了物业管理的交流与合作,培养和造就了一大批物业管理的专业人才,进一步推动了物业管理行业的发展。

1.2.3 我国物业管理的产生与发展

我国对物业管理的探索和尝试始于 20 世纪 80 年代初期。当时,被列为沿海开放城市的广州和深圳经济特区,为废除旧住宅管理体制的弊端,在借鉴国外和香港地区先进管理经验的基础上,结合内地的实际,大胆探索,在对一些涉外商品房屋的管理中,开始尝试专业化的物业管理模式。

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。该公司是一家以管理涉外商品房为主,独立核算、自负盈亏的国有企业。它在学习和引进香港物业管理方法和经验的基础上,开始对深圳经济特区的涉外商品房实施统一、专业化的物业管理。

1985 年年底,深圳市住宅局成立后,对全市住宅区进行了调查研究,肯定了物业管理公司社会化、专业化、企业化的管理经验,并在全市推广,组织对专业管理人员进行培训。同时明确物业管理以住宅区的规划为管理范围,以管理和服务为基本任务,以社会、经济、环境三个效益为检验标准,进一步从财务管理、外部监督、专业队伍的组织、目标管理责任制的推行等方面予以调控,以加快住宅区管理向规范化、制度化、专业化方向发展。到 1988 年年底,深圳市由企业实施管理,市住宅局实施业务指导和监督的住宅区管理体制已基本形成。1993 年 6 月,深圳市成立了我国第一个物业管理行业协会——深圳市物业管理协会,标志着物业管理作为一个新兴行业的社会地位开始确立。

广州市的专业化物业管理开始于 1982 年在东湖新村试点的新型住宅区管理体制。该住宅小区建成于 1981 年,建筑面积约 60 000m²,住户达 3 000 人,是广州东华实业公司和港商合作经营开发的商品房住宅项目。为了管理好这个小区,东华实业公司借鉴香港公共屋村的管理经验,在新村内组建管理处。管理处制定和实施了具体的管理措施:维护小区规划布局和楼房外观,禁止乱搭乱建;楼内公共区域和楼外道路、空地等统一实行清洁卫生管理;统一种植和管理花木,实现美化、绿化环境;实行统一治安管理;向住户提供多种服务,如代做室内卫生、代购大米、代换液化气钢瓶以及代管房屋、车辆等。尽管初期的管理水平较低,但颇受好评,引起了有关部门和社会的重视。在总结东湖新村物业管理经验的基础上,1986 年以来广州市政府和房屋管理部门开始把住宅区管理提上重要议事日程,不断组织经验交流,推动了物业管理工作的进程。

国家建设部在总结沿海开放城市物业管理试点经验的基础上,于 1989 年 9 月在大庆市召开了第一次全国住宅小区管理工作会议,正式把住宅小区的管理工作提上议事日程。1990 年 9 月建设部发布了《关于在全国开展住宅小区管理试点工作的通知》,在全国开展住宅小区管理试点工作。

1994 年 3 月建设部颁布了 33 号令,即《城市新建住宅小区管理办法》,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和提供了法律依据。自建设部颁布 33 号令以来,全国新建住宅小区,