

物业管理·物业设施管理专业通用系列教材

物业管理 案例分析

赵继新 刘晓春 等编著



清华大学出版社

物业管理·物业设施管理专业通用系列教材

物业管理案例分析

赵继新 刘晓春 等编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书按物业管理的内容安排共分十一章,涉及物业管理领域纠纷的原因分析和法律依据、物业管理机构设置、物业管理体制、管理模式、物业招投标管理、物业管理公司的内部管理、财务管理、安全管理、设施管理、环境规划与管理以及物业管理与社区建设等内容,基本涵盖了物业管理的主要业务领域。书中用现实中真实的案例,分析了物业管理工作各个环节及容易出现的问题和引发纠纷的工作内容,包括正面和反面案例。

本书通俗易懂,适合全日制大学专科生、高职生使用,也可以作为实际工作者的案头参考资料。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理案例分析/赵继新,刘晓春等编著. —北京:清华大学出版社,2005.12

(物业管理·物业设施管理专业通用系列教材)

ISBN 7-302-12099-4

I. 物… II. ①赵… ②刘… III. 物业管理-案例-分析-高等学校-教材 IV. D922.181.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第131960号

出 版 者:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 客 户 服 务:010-62776969

组稿编辑:赵学秀

文稿编辑:赵玉琨

封面设计:范华明

版式设计:赵丽娜

印 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:三河市李旗庄少明装订厂

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×230 印张:16.25 字数:297千字

版 次:2005年12月第1版 2005年12月第1次印刷

书 号:ISBN 7-302-12099-4/F·1383

印 数:1~5000

定 价:23.00元

物业管理·物业设施管理专业通用系列教材

编 委 会

(按汉语拼音为序)

顾 问 郝寿义 胡代光 胡健颖 胡乃武

黄光宇 饶会林 王健林 郑超愚

主 任 董 藩

副主任 牛建高 王庆春

编 委 郭淑芬 刘 薇 牛建高 秦凤伟 王家庭

王明吉 王庆春 阎俊爱 郑 鹭 周 宇

顾问简介

(按汉语拼音为序)

郝寿义 著名经济学家，房地产管理专家，美国芝加哥大学博士后，南开大学经济学院教授、博导，建设部高等教育工程评估委员会委员，中国区域科学协会副会长，天津市滨海新区管委会副主任。

胡代光 著名经济学家，教育家，北京大学经济学院、西南财经大学经济学院教授、博导，曾任北京市经济总会副会长，民革中央第六届、第七届常委，第七届全国人大常委，享受国务院特殊津贴。

胡健颖 著名经济学家，统计学家，营销管理专家，房地产管理专家，北京大学光华管理学院教授、博导，北京大学房地产经营与管理研究所所长，建设部特聘专家，北京市布雷德管理顾问有限公司首席顾问。

胡乃武 著名经济学家，教育家，中国人民大学经济学院教授、博导，中国人民大学学术委员会副主任，北京市经济总会副会长，国家重点学科国民经济统计学学术带头人，享受国务院特殊津贴。

黄光宇 著名城市规划专家，教育家，重庆大学建筑与城规学院教授、博导，国务院学位委员会学科评议组成员，全国高校城市规划专业指导委员会副主任，中国山地城市学的奠基人和生态城市理论与规划设计的开拓者，享受国务院特殊津贴。

饶会林 著名经济学家，东北财经大学公共管理学院教授、博导，中国城市经济学会副会长兼学科建设委员会主任，中国城市经济学的开拓者之一，享受国务院特殊津贴。

王健林 著名企业家，大连万达集团股份有限公司董事长兼总裁，中国住宅产业商会首届年会轮值主席，中国西部地区开发顾问，多个省、市政府顾问，入选“20年20位影响中国的本土企业家”，为中国房地产业旗帜性人物。

郑超愚 著名经济学家，中国人民大学经济研究所所长、教授、博导，霍英东青年教师研究基金奖和中经报联优秀教师奖获得者，美国福布赖特基金高级访问学者。

加强物业管理教育，深化物业管理研究

（序一）

自 1981 年 3 月深圳市物业管理公司成立以来，物业管理行业在中国大陆已经走过了 20 多年的发展历程。现在，随着社会分工的日益深化，物业管理行业已经成为一个新兴而飞速发展的行业。据建设部预测，今后 20 年，中国新建住宅建筑总面积将增加 80 亿平方米。届时，中国人均住房建筑面积将达到 30 平方米。现在的住宅存量加新建住宅，累计产生的服务需求将是长期而巨大的，这意味着中国的物业管理市场将出现空前繁荣的局面，从业人员可能会超过 1 000 万。所以，加强对这一行业发展的规划、指导与管理和服务人员的培养与培训将是一项长期而重要的工作。

中国加入 WTO 后，物业管理开始面对境外同行的竞争。事实上，近年来国外该领域的一些知名企业已经开始抢滩中国大陆。例如，最早进入深圳的戴德梁行，还有号称亚洲最大的物业管理公司的第一太平洋——戴维斯物业管理公司，在中国的业务已发展到北京、上海、天津、深圳等重要的大中城市；另外像美国的“为您服务”、澳洲的“商务年华”等国际知名管理公司已开始在中国的探索。这些境外品牌物业管理企业具有技术优势、价格优势、体制优势，尤其是在高档物业管理、环保高新技术、大型机械设备管理等方面持有“杀手锏”，加之他们实实在在的“以人为本”的经营理念，对消费者的争夺力很强。因此，中国的物业管理企业处于机遇与挑战并存的发展环境中。

许多人认为物业管理行业的进入门槛较低，只是简单地提供清洁、绿化、维修、治安管理等服务。其实，这只是暂时的表面现象，也是处于初级阶段的物业管理行业粗放经营的表现。物业管理行业是典型的综合性服务行业，其专业知识涉及建筑施工、设计、绿化、卫生、网络与信息技术、心理学、行为科学、市场营销、法律等众多领域。随着行业向纵深发展，对物业管理从业人员的专业知识和基本素质的要求将越来越高。物业管理企业能否盈利，能否提供优质服务，在很大程度上取决于从业人员的素质，也就是说竞争到最后还是人才的争夺。所以，不论是从行业的健康发展来看，还是从企业竞争力的提高来看，也不论是从国民经济体系的完善来看，还是从国际经济一体化的趋势来看，加强物业管理教育，深化物业管理研究，培养出大批高水平的物业管理人才，都是非常必要和迫切的。目前，国内的一些高职、高专、成人院校甚至本科院校适时地开设

了物业管理、物业设施管理专业教育，自考系统也将这两个专业列入自考专业范围，物业管理职业培训也陆续登场，适应了当前及今后的发展需要。

董藩博士是北京师范大学管理学院的博士生导师，是一位优秀的青年经济学家和房地产管理专家，曾在国际会议和《经济研究》、《光明日报》等报刊发表论文 300 余篇，出版了多部著作，主持过多项国家和省部级科研项目，有几十项成果获得国家 and 省部级奖励。他主持编写的几套丛书还曾被列入国家“十五”重点图书出版规划项目和中共中央宣传部“向中共‘十六大’献礼百部（套）图书”中。他主持编写的一套房地产方面的教材已累计发行近 30 万册，创造了良好的社会效益和经济效益。他的一些关于西部投资、风险投资、房地产投资等方面的建议，如关于统一西部开发投资政策的建议、整顿西部投资秩序的建议、开办购房按揭贷款的建议等，都已被中央和地方政府采纳。

清华大学出版社委托他主持编写一套“物业管理·物业设施管理专业通用系列教材”，我认为这是很合适的选择。从这套丛书的作者队伍来看，大多是毕业于中国人民大学、南开大学、天津大学、中国农业大学、吉林大学、东北财经大学等学校的博士，且多在国内有影响的高校承担与房地产、投资有关的教学和科研工作，有的还在著名高校或研究机构从事博士后研究，可以说是一个优秀的青年学者群体。我相信这套丛书的出版会为学术界和房地产教育界提供一项高质量的成果，尤其会为物业管理、物业设施管理专业的课程建设作出积极的贡献。当然，书中难免会有不足之处，恳请读者指正，帮助他们在下次修改中加以完善。

胡代光

2005 年 5 月于北京大学

携手推进物业管理教育事业的发展

(序二)

我是一个房地产行业的实践者，自进入该行业以来，始终关注着房地产理论的发展。中国的房地产业从 20 世纪 90 年代中后期开始，进入快速发展阶段，尽管其中也有波折，但总体上呈现出蓬勃向上的趋势。但是，房地产市场究竟有多大？有哪些因素决定着它的未来潜力？房地产业的“冷”与“热”如何判断？如何实现房地产业的可持续发展？在“数字化家园”和“绿色住宅”浪潮汹涌而起之际，中国如何才能做到与世界并肩前进？在国际房地产业巨头逐渐登陆之时，国内的开发力量如何整合才能有效应对？……所有这些问题，经常萦绕在我的脑海，我也希望学术界更多地关注这些问题，为房地产企业拨开迷雾，为中国房地产业的发展指点迷津。

我同样关注着房地产教育事业的发展。自踏入商界以来，我始终在这一领域从业。我发现，对于房地产业这样一个规模庞大、地位重要的行业，竟然没有一个非常恰当的二级学科为其培养专门人才，大家只是在区域经济学和国民经济学专业上设置了关于房地产的专业方向。近年来也有的高校尝试着从工程管理、土地资源管理专业向房地产方向延伸，但显然存在诸多不适之处。我个人认为，教育的发展要适应经济、社会发展的需要，否则人才缺乏的局面将继续表现为房地产业的瓶颈而制约这一行业的健康发展。

至于房地产业的分支——物业管理行业，不论是理论研究还是实践操作，就更显得落后了。目前的物业管理还停留在提供简单的清洁、绿化、维修、治安管理等单项服务上。之所以处在这样一个粗放经营阶段，与落后的物业管理教育有直接关系。物业管理属于综合性服务行业，要求服务者能够提供建筑施工、设计、绿化、卫生、网络与信息技术、心理学、行为科学、市场营销、法律等众多领域的服务。这就对物业管理教育提出了较高的要求，所以，相关教育者任重道远。

青年经济学家董藩博士是中国房地产教育的先行者之一，也是房地产研究领域的著名学者，曾经提出过不少影响到房地产业发展的理论观点和政策主张。最近他提出一起为物业管理教育事业做点事情，以推动理论与实践的结合，这也正合我意。我早已发现，物业管理领域有一些经验丰富、善于思考的行家。但是由于缺少交流的环境和条件，或者还没有养成这样的习惯，他们的一些宝贵经验和精辟见解总体上看是很零碎的、缺乏

• VIII •

升华的，不能让他人受益。与此同时，许多学者虽然写出了教材和论文，但由于缺乏实践经验，内容难免显得虚张、空洞，甚至切不到要害。如果教育界、企业界携起手来，我相信局面会大大改观。

大连万达集团是以房地产开发为主的大型企业，企业资产已达 200 多亿元。万达系统的物业管理在全国也具有很强的影响力，获得过多项重要荣誉。集团将为物业管理研究者和教育者提供一切调研条件，同时也将以广阔的胸怀、雄厚的资金实力、超前的经营理念、不拘一格的人才选拔机制，迎接每一位走出校园的莘莘学子。

让企业界、理论界、教育界携起手来！

大连万达集团董事长 王健林

2005 年 6 月

前 言

随着住房商品化、小区管理社会化进程的加快,物业管理离我们越来越近,越来越成为我们生活的一部分。作为一个全新的行业,物业管理的快速发展与管理不规范、服务人员素质不高、法规建设迟缓、小区居民维权意识不强等问题并存。种种问题使得物业管理公司与开发商、业主、社区以及市政、交通等职能部门的纠纷常常见诸报端,有的冲突甚至升级为刑事案件。在这样的背景下,为使人们直观地理解、掌握物业管理相应的理论、法规、方法,提高物业管理实际操作能力,我们通过案例分析的形式,撰写了本书,希望能通过一个个真实的案例,为物业管理学习者和实际工作者提供有针对性的指导。

全书结构按物业管理的内容加以安排,共分十一章,涉及物业管理领域纠纷的原因分析和法律依据、物业管理机构设置、管理制度、管理模式、招投标管理、物业管理公司内部管理、财务管理、安全管理、设施管理、环境规划与管理、物业管理与社区建设等方面内容,基本涵盖了物业管理实务的主要内容。全书写作的具体分工如下:赵继新、刘晓春撰写第一、十一章;张立章撰写第三、五、十章;吴文祥撰写第六、八、九章;孙强撰写第二、四、七章,全书由赵继新统稿。

本书既梳理了物业管理的基本知识,又有正反案例加以解剖实证,通俗易懂。本书既可以作为大学专科、高职院校物业管理、物业设施管理专业的教材,也可以作为工程管理、社会工作、法学、企业管理等专业本科生的选修课教材和课后参考读物,还可以作为物业管理实际工作者的参考资料。

本书在案例搜集和整理过程中,得到许多物业管理公司及物业管理工作者的协助,对此表示真诚感谢。同时,本书在写作过程中参考了诸多专家、学者的相关研究成果(个别来自网上的材料无法查到作者,致歉),吸取了许多的观点和材料,在此一并致以诚挚的谢意。由于时间、精力和水平所限,书中难免有不妥之处,甚至可能会出现错误,欢迎广大读者批评指正。对书中涉及的知识产权责任,与上述专家、学者无关,由各章写作者承担。

赵继新
2005年7月

目 录

第一章 物业管理案例分析概述	1
第一节 物业管理领域的多纠纷性	1
第二节 物业管理纠纷涉及的法律问题	8
第三节 物业管理案例的筛选原则	14
基本概念	15
基本思考题	16
第二章 物业管理机构设置	17
第一节 物业管理公司	17
第二节 业主委员会	33
第三节 业主大会	42
基本概念	46
基本思考题	46
第三章 物业管理制度	47
第一节 业主公约	47
第二节 物业管理合同	52
第三节 物业管理公司内部制度	57
基本概念	61
基本思考题	61
第四章 物业管理模式	62
第一节 自行物业管理	62
第二节 委托物业管理	70
第三节 其他物业管理模式	80
基本概念	87
基本思考题	87

第五章 物业招投标管理	88
第一节 物业招标管理	88
第二节 物业投标管理	99
第三节 招投标管理策略	108
基本概念	114
基本思考题	114
第六章 物业管理公司的内部管理	115
第一节 物业管理公司的组织管理	115
第二节 物业管理公司的目标管理	118
第三节 物业管理公司的人力资源管理	122
基本概念	126
基本思考题	126
第七章 物业管理公司财务管理	127
第一节 物业租赁	127
第二节 物业管理收费	131
第三节 物业管理公司的财务管理	148
基本概念	155
基本思考题	156
第八章 物业的安全管理	157
第一节 物业治安管理	157
第二节 物业消防管理	162
第三节 物业交通安全管理	172
基本概念	177
基本思考题	177
第九章 物业的使用与维护	178
第一节 物业的使用	178
第二节 物业的维护	194
基本概念	198
基本思考题	198

第十章 物业环境的规划与管理.....	199
第一节 物业环保绿化管理	199
第二节 物业保洁卫生管理	208
第三节 物业车辆停放管理	215
基本概念	222
基本思考题	222
第十一章 物业管理与社区建设.....	224
第一节 物业管理与社区建设的关系	224
第二节 物业管理与社区建设的相互促进	228
第三节 物业管理公共关系的协调	235
基本概念	242
基本思考题	242
参考文献.....	243

第一章

物业管理案例分析概述

随着住房体制改革的深化,物业管理作为一个新兴行业,近年来得到长足的发展,已经发展成为我国一个重要产业。正如任何一个发展中的行业一样,物业管理领域还存在诸多问题:制度建设不完备、法律法规缺失、业主和物业管理公司观念滞后、双方行为方式欠妥,以及物业管理公司与相关职能部门关系有待理顺等。这些问题和矛盾,使物业管理成为消费者投诉的热点。究竟哪些因素导致如此多的纠纷集中在物业管理行业,物业管理行业应该如何运行和管理才能避免纠纷,在物业管理发展过程中应引起注意和重视的问题有哪些,都是值得认真思考并加以研究的课题。这些问题和矛盾的解决有助于物业管理行业实现其规范、健康发展的目标。

第一节 物业管理领域的多纠纷性

近年来,随着物业管理行业的急速发展,诸多矛盾和纠纷纷纷曝光:物业管理企业与业主之间互相投诉、诉讼不断;物业管理企业与其他组织利益纷争不止;开发商迟迟不愿成立业主委员会,业主委员会滥用权利与形同虚设等。诸多矛盾和问题使得物业管理行业战火纷飞。正如有人形容物业管理纠纷状况时所说的:“让人感觉物业管理中似乎既没有了法律,也没有了正义,消费者无法用法律的正常手段来保护自己的权益,甚至有时候连法律也搞不清究竟谁对谁错。”^①原因何在?其中重要的原因在于物业管理本身所独具的属性。

^① 任志强. 探析物业管理纠纷. 北京房地产. 2004 (7)

一、物业管理的属性

所谓物业管理,就是专业服务企业运用先进的科学管理方法,依靠有关专业技术,依据相关法律和契约,以房地产管理为中心,向房屋产权所有人或使用人提供安全、舒适、方便的生活环境的经营性综合服务。从这一概念可以看出,物业管理服务与其他消费服务有着显著差异,那就是物业管理涉及相当广泛的领域。既涉及物业的开发与建设,更涉及物业的运行使用;既包含管理,也包含服务;既具有专业性,又具有社会性。这多种属性和特征就决定了物业管理的多纠纷性。

(一) 物业管理的专业化

物业管理的专业化可以从两个方面认识:一是物业管理必须由专门的物业管理企业通过委托合同的签订,按照产权人和使用人的意愿和要求去实施专业化的管理;二是物业管理中的各项专业服务的科技含量不断提高,使物业管理越来越强烈地体现出专业化的趋势。这种专业化属性就要求物业管理要由经过资质认证的物业管理企业,在专业人才、专业设备、规范程序和严格管理下进行专业化物业管理。物业管理的专业化是社会分工的必然结果,也是产权人或使用人对物业管理的要求。如果物业管理企业本身或管理过程不专业,就达不到业主的要求,从而形成物业管理纠纷。

(二) 物业管理的社会化

物业管理的社会化也可以从两个层次理解:第一个层次是物业管理企业与业主、房产开发商、各类专业咨询服务机构、各种专业服务公司均产生各种法律上的委托关系,这种委托关系需要以合同的形式,对各方的权利、义务、责任加以明确;第二个层次是物业管理企业与居委会、街道办事处等社区管理部门,与市政、交通、园林、环保等政府职能部门由于职能上的分工和交叉,也必然地发生这样那样的分工与合作。可以说,物业管理这条线串联起众多相关部门,这些部门有的是经济组织,有的是社会组织,还有志愿者组成的中介组织。成份的复杂性、利益取向的多样性就使物业管理产生纠纷成为可能并且多样化。

(三) 物业管理的企业化

现今的物业管理已完全打破传统的行政事业性质福利型的房屋管理体制,彻底进入企业化经营、服务、管理的过程。物业管理的企业化属性要求物业管理企业应完全按照现代企业制度要求组建并规范运作,成为相对独立、自主经营、自负盈亏的经济实体,完全按照市场规则提高自身的生存能力和竞争力。这种单位体制的变化会使诸多物业管理企业不适应——转型时期的物业管理企业不仅要在竞争激烈的市场中求生存,更要在传统和市场观念的冲击中重新定位自己的发展理念。观念、定位及服务的冲突也会导致

物业管理纠纷的出现。

（四）物业管理具有“服务”与“管理”双重性质

物业管理说是“管理”，实际上是“服务”，是通过向房产所有人和使用人提供全方位的服务，来体现物业管理企业的管理水平及企业价值；同时，在服务过程中，物业管理企业又必须应用相应的管理手段，否则，服务也会变形和打折扣。物业管理寓管理于服务之中，这种管理与服务的双重性就使发生纠纷成为可能。例如现行物业管理出问题较多的是在强制性约束上。这种约束可分为两类：一类是对小区之外的人与物的强制性约束，包括来自外部的保安、安全、来访的人和事，以保护业主的权利和生活环境。这种约束是大多数业主能理解和支持的，更多体现为“服务”；另一类约束是对业主的强制性约束，常常得不到业主的理解和接受，但这恰恰是“管理”的实质所在。当一群利益不同的人共同生活在一个社区之中，各自的文化、习惯总是有差异的，因此必须有一个强制性的约束将不同的利益规范于同一标准与行为准则之下。当少数人违反这一公约时，就必须有人来维护公约的严肃性。这就出现少数人要“自由”和物业管理严肃性的冲突可能。

从物业管理属性不难看出，在这一领域之所以出现如此多的纠纷，和其属性是密切相关的。同时也提醒物业管理者，在处理或预防物业管理纠纷时，不能忽略物业管理的属性。

二、物业管理的矛盾焦点

近年来，随着国家住房体制改革的深化，物业管理公司迅速发展。通过物业管理公司的服务，在一定程度上为业主创造了安全、整洁、舒适、文明的居住环境。然而，由于物业管理的不规范性，业主与物业管理公司之间的纠纷、投诉数量日渐增多。

据 2004 年哈尔滨市消费者协会在城区开展的“住宅小区物业管理服务情况”问卷调查显示，业主对物业管理行业满意度并不高。

（一）该次调查的基本情况

这次调查活动共发放调查问卷 2 000 张，调查人员深入到各企事业单位、个体业户、居委会，成功组织填写调查问卷 1 840 张，占发放问卷的 82%，调查涉及全市各区高、中、低档各类住宅小区。所以，此次调查活动具有普遍的代表性。其中，有效问卷 1 320 张，占发放总数的 66%。

（二）调查结果

在调查问卷上，共列出了 14 个问题，从业主填写的有效问卷中进行分析，结果如下：

1. 您对物业管理公司管理服务情况满意程度如何?

- ① 满意, 80 张, 占有效问卷的 6%; ② 比较满意, 371 张, 占有效问卷的 28%;
③ 不满意, 871 张, 占有效问卷的 66%。

2. 您居住的小区是否成立了业主委员会?

- ① 成立, 40 张, 占有效问卷的 3%; ② 未成立, 752 张, 占有效问卷的 57%; ③ 不清楚, 528 张, 占有效问卷的 40%。

3. 物业管理公司的服务是否令您满意?

- ① 满意, 106 张, 占有效问卷的 8%; ② 比较满意, 541 张, 占有效问卷的 41%;
③ 不满意, 674 张, 占有效问卷的 51%。

4. 您所缴纳的物业管理费与您所享受的服务是否相称?

- ① 相称, 26 张, 占有效问卷的 2%; ② 不相称, 686 张, 占有效问卷的 52%; ③ 比较相称, 608 张, 占有效问卷的 46%。

5. 您是否主动按时交纳物业管理费?

- ① 主动交纳, 1 083 张, 占有效问卷的 82%; ② 未主动交纳, 238 张, 占有效问卷的 18%。

6. 业主房屋出现故障物业管理公司是否能做到快速上门维修?

- ① 能, 40 张, 占有效问卷的 3%; ② 不能, 594 张, 占有效问卷的 45%; ③ 一般, 686 张, 占有效问卷的 52%。

7. 小区是否做到提供安全的居住环境?

- ① 做到, 26 张, 占有效问卷的 2%; ② 未做到, 1 294 张, 占有效问卷的 98%。

8. 您认为物业管理公司对小区内卫生保洁、绿化维护情况如何?

- ① 好, 26 张, 占有效问卷的 2%; ② 比较好, 1 148 张, 占有效问卷的 87%; ③ 不好, 146 张, 占有效问卷的 11%。

9. 您认为物业管理公司对小区内配套设施的养护、维修、更新情况如何?

- ① 好, 40 张, 占有效问卷的 3%; ② 比较好, 396 张, 占有效问卷的 30%; ③ 不好, 884 张, 占有效问卷的 67%。

10. 物业管理公司是否能够向业主明示物业管理服务内容?

- ① 能, 330 张, 占有效问卷的 25%; ② 不能, 990 张, 占有效问卷的 75%。

11. 您希望物业管理公司还应增加哪些服务项目?

从业主填写的调查问卷来看, 归纳起来大致有以下几个方面: ① 小区内应增加夜间保安巡逻, 物业管理公司应设 24 小时值班电话, 保证随叫随到; ② 增加健身休闲场所, 设置健身器材, 对小区内乱停乱放的车辆进行管理; ③ 增加接送学生等服务项目; ④ 增加通邮功能, 如设立信报箱等。