



普通高等教育精品规划教材

高等学校公共事业管理专业创新规划教材

社区与物业管理

COMMUNITIES AND PROPERTY MANAGEMENT

主编 刘湖北



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

 高等学校公共事业管理专业创新规划教材

社区与物业管理

COMMUNITIES AND PROPERTY MANAGEMENT

主 编 刘湖北

副 主 编 曾 艳

参编人员（以姓氏笔画为序）

丁 瑜 李 宁 周 倩

徐振虎 赖欣欣



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社区与物业管理/刘湖北主编. —武汉: 武汉大学出版社, 2009. 11
普通高等教育精品规划教材
高等学校公共事业管理专业创新规划教材
ISBN 978-7-307-07326-5

I. 社… II. 刘… III. 社区—物业管理—研究—中国
IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 170517 号

责任编辑: 陈 红 责任校对: 黄添生 版式设计: 马 佳

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)
(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 湖北鄂东印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 27 字数: 468 千字 插页: 2

版次: 2009 年 11 月第 1 版 2009 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-07326-5/F · 1313 定价: 34.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。



高等学校公共事业管理专业创新规划教材编审委员会

委员 (按姓氏笔画排序)

- 车丽萍 上海理工大学管理学院教授
刘圣中 南昌大学公共管理学系教授
刘汉一 江西农业大学人文与公共管理学院教授、院长
刘小干 井冈山大学政法学院教授、院长
陈谨祥 江西师范大学法政学院教授
朱春奎 复旦大学国际关系与公共事务学院教授
李晓红 华东交通大学人文学院教授、副院长
李秀忠 山东师范大学政法学院教授、院长
李 敏 湛江师范学院公共管理系教授
李程伟 中国政法大学政治与公共管理学院教授、副院长
林修果 福建师范大学公共管理学院教授、副院长
张 光 南开大学周恩来政府管理学院教授
肖华锋 南昌航空大学文法学院教授、院长
聂平平 江西师范大学法政学院教授
唐兴霖 上海交通大学国际与公共事务学院教授
徐双敏 中南财经政法大学公共管理学院教授
黄德林 中国地质大学政法学院教授、副院长
黄建伟 江西农业大学人文与公共管理学院副教授
梁 莹 南京大学公共管理学院副教授
章海鸥 浙江工业大学教授
傅广宛 华中师范大学管理学院教授
舒 放 中国人民大学公共管理学院教授
谢 媛 上海理工大学管理学院副教授
熊时升 江西师范大学法政学院教授、副院长
廖晓明 南昌大学公共管理学系教授

前 言

在全球经济一体化的背景下，国与国的竞争愈来愈集中于城市与城市的竞争，为提升城市的竞争力水平，各国都不断加强对城市的管理。而社区是城市的最基本组成细胞，在我国，随着城市化和现代化的快速发展，社区建设和管理的内涵不断扩大，社区管理工作已成为城市化快速发展面临的一项新任务，做好该项工作既是广大居民的需要，同时也是推进城市化进程的客观要求。特别是我国正在进行和谐社会建设，和谐社区的建设和发展显得尤其重要。

物业管理是随着房地产体制改革而产生的新生事物。物业管理作为城市管理和社区管理的重要组成部分，是城市管理改革的深化和城市管理功能的优化，是建设和谐社区的一个重要内容，随着城市管理工作重心的下移，物业管理工作作为一种新型的社区自治管理模式已融入社区建设之中，其服务内容涉及清洁、绿化、保安、通信、商业、娱乐、教育、医疗、家政等社区生活的方方面面，多功能、全方位的特点使其成为社区管理的主力军，成为和谐社会的积极实践者和重要力量。物业管理和社区管理相互渗透、相互依存、相互促进，它们地域重合、资源共享，物业和社区的一体化管理成为一种社会发展的客观要求。在目前，虽然物业管理作为一种新型管理服务机制，适应了我国住房制度改革和市场经济的要求，物业管理进入社区以后，发挥了巨大作用，推动了社区建设，但是在实际操作过程中依然出现了种种问题，因此，探讨和解决我国社区建设与物业管理相结合的理论和实践问题，具有重要的现实意义。

本书立足于社区管理，对社区及物业管理的相关概念进行阐述，介绍了社区管理的主体及内容。在此基础之上，阐述物业管理学科知识，将社区管理与物业管理相结合，系统论述了在社区管理背景下物业管理的基本概念、相关理论基础、物业管理法律基础知识、物业管理市场、物业管理经营运作等内容，最后介绍了国外及我国香港地区社区与物业管理的经验。

本书是一部将社区及社区管理与物业管理理论及运作实践相结合的教材，可供高等学校公共管理及相关专业本科生、专科生使用，也可作为 MPA 及社区工作人员的学习参考用书，同时也可供相关政府主管部门、物业服务企业及专业服务公司等相关部门及业主和有关研究人员阅读和参考。

本书的大纲由刘湖北和曾艳共同拟定。参与编写的人员有：刘湖北（前言、第 8 章、第 11 章），曾艳（第 3 章、第 5 章），赖欣欣（第 1 章、第 3 章），李宁（第 4 章、第 7 章），丁瑜（第 6 章），周倩（第 9 章），徐振虎（第 10 章、第 12 章）。最后由刘湖北统一修订、定稿。

本书在编写过程中参考了大量国内外学者的有关著作和论文，吸纳和消化了与之相关的理论研究成果，并承蒙武汉大学出版社的鼎力相助，在此表示衷心感谢。特别感谢武汉大学出版社策划人舒刚的大力帮助和支持。

目 录

第1章 社区与社区管理	1
1.1 社区概念与社区理论	1
1.1.1 社区概念的由来	1
1.1.2 社区的含义与构成要素	2
1.1.3 社区理论	4
1.2 社区的类型与功能	7
1.2.1 社区的类型	7
1.2.2 社区的功能	8
1.3 社区管理与建设	10
1.3.1 社区管理概述	10
1.3.2 社区建设	12
1.4 社区管理体制	14
1.4.1 社区管理体制的含义与特点	14
1.4.2 我国社区管理体制的构建原则	16
1.4.3 我国社区管理体制的基本框架	17
1.4.4 社区管理体制的运行机制	19
1.5 社区管理与相关领域的关系	22
1.5.1 社区管理与社区建设的联系	22
1.5.2 社区管理与街道管理的区别	23
本章小结	25
关键术语	26
思考题	26
案例	26

第2章 社区物业管理概述	31
2.1 社区物业管理的产生与发展	31
2.1.1 社区物业管理的兴起	31
2.1.2 社区物业管理与社区管理的关系	33
2.2 社区物业管理的基本概念	36
2.2.1 物业的概念及其特点	36
2.2.2 物业管理的概念	39
2.2.3 社区物业管理的概念及其特点	40
2.3 社区物业管理的目标与原则	43
2.3.1 社区物业管理的目标	43
2.3.2 社区物业管理的原则	45
2.4 社区物业管理的现状及发展	46
2.4.1 我国现有的社区物业管理模式	47
2.4.2 未来发展趋势——寻求“多赢”管理模式	49
本章小结	50
关键术语	50
思考题	50
案例	51
第3章 社区物业管理的基本理论	56
3.1 产权理论	56
3.1.1 产权释义	56
3.1.2 产权的特征及功能	58
3.1.3 现代产权理论介绍	60
3.1.4 社区物业产权安排及其效率	62
3.1.5 建筑物区分所有权理论	63
3.2 委托代理理论	65
3.2.1 委托代理理论介绍	65
3.2.2 物业管理中的委托代理关系	66
3.2.3 物业管理委托代理的特点	67
3.2.4 物业管理委托代理问题及改善	68
3.3 公共选择理论	70

3.3.1 公共选择基本理论·····	70
3.3.2 公共物品理论·····	71
3.3.3 社区物业管理中的公共选择·····	72
3.4 项目管理理论·····	73
3.4.1 项目管理综述·····	73
3.4.2 物业项目管理·····	76
3.5 城市管理理论·····	79
3.5.1 城市管理内涵·····	79
3.5.2 现代城市管理·····	79
3.5.3 社区物业管理的城市功能·····	83
3.6 其他相关理论·····	85
3.6.1 人才管理理论·····	85
3.6.2 系统论·····	87
3.6.3 均衡价格理论·····	89
本章小结·····	91
关键术语·····	91
思考题·····	91
案例·····	92
 第4章 社区物业管理的主体·····	 94
4.1 街道办事处与居民委员会·····	94
4.1.1 街道办事处·····	94
4.1.2 居民委员会·····	97
4.2 业主、业主大会和业主委员会·····	100
4.2.1 业主·····	100
4.2.2 业主大会·····	102
4.2.3 业主委员会·····	107
4.3 物业服务企业·····	110
4.3.1 物业服务企业的含义、性质及类型·····	110
4.3.2 物业服务企业的权利与义务·····	111
4.3.3 物业服务企业的职责和作用·····	113
4.3.4 物业服务企业的组织机构·····	114

4.4 物业管理主体之间的诸种关系	116
4.4.1 街道办事处与居民委员会的关系	116
4.4.2 居民委员会与业主委员会的关系	117
4.4.3 业主委员会与物业服务企业的关系	118
4.4.4 物业服务企业与居民委员会的关系	120
本章小结	122
关键术语	123
思考题	123
案例	123
第5章 前期物业管理	126
5.1 前期物业管理概述	126
5.1.1 前期物业管理界定	126
5.1.2 前期物业管理内容	128
5.1.3 前期物业管理中权利主体间的相互关系	130
5.2 物业管理早期介入	131
5.2.1 物业管理早期介入的内涵	131
5.2.2 早期介入的必要性	132
5.2.3 早期介入的内容	133
5.2.4 物业管理早期介入应重点关注的问题	138
5.3 物业接管验收	139
5.3.1 物业接管验收界定	140
5.3.2 物业接管验收的内容	140
5.3.3 物业接管验收的程序	141
5.3.4 物业交接双方的责任	142
5.3.5 物业接管验收与竣工验收的关系	143
5.4 楼宇入伙	146
5.4.1 楼宇入伙的概念	146
5.4.2 楼宇入伙工作程序	146
5.5 物业装修管理	150
5.5.1 装修申报与审批管理	150
5.5.2 装修管理流程	151

5.5.3 装修施工管理	153
5.5.4 相关责任界定	154
本章小结	155
关键术语	155
思考题	155
案例	156
 第6章 社区物业综合管理的内容与程序	160
6.1 社区物业硬件环境管理	160
6.1.1 社区物业硬件环境管理的内容	160
6.1.2 社区物业硬件环境的维修养护管理	164
6.2 社区环境卫生与绿化管理	174
6.2.1 社区物业环境与物业环境管理	174
6.2.2 社区环境卫生管理	179
6.2.3 社区环境绿化管理	181
6.3 社区安全管理与公共秩序维持	186
6.3.1 社区安全管理概述	186
6.3.2 社区治安管理	187
6.3.3 车辆道路管理	190
6.3.4 社区消防管理	193
6.4 社区文化建设	200
6.4.1 社区文化的含义、特点与功能	200
6.4.2 社区文化的构成要素	203
6.4.3 社区文化管理的内容	205
6.4.4 物业服务企业与社区文化建设	208
6.5 和谐社区构建	212
6.5.1 和谐社区的内涵	212
6.5.2 构建和谐社区的标准	213
6.5.3 物业服务企业在构建和谐社区中的作用	214
本章小结	216
关键术语	217
思考题	217

案例	217
第7章 社区物业管理的组织机构与员工培训	220
7.1 社区物业管理的管理层次与组织结构	220
7.1.1 管理机构设置的基本要求	220
7.1.2 管理机构设置的原则	222
7.1.3 社区物业服务企业组织机构设置的程序	224
7.2 物业服务企业机构设置模式	226
7.2.1 直线制	226
7.2.2 直线职能制	227
7.2.3 事业部制	228
7.2.4 矩阵式	229
7.3 社区物业服务企业的管理制度	230
7.3.1 管理规约	230
7.3.2 社区物业服务企业的管理制度	231
7.4 社区物业服务企业管理机构岗位职责	232
7.4.1 领导岗位职责	233
7.4.2 部门负责人岗位职责	234
7.4.3 操作人员岗位职责	238
7.5 社区物业服务企业管理人员的素质要求与员工培训	241
7.5.1 社区物业服务企业管理人员的职业道德	241
7.5.2 社区物业服务企业管理人员的基本要求	243
7.5.3 社区物业服务企业的员工培训	247
本章小结	252
关键术语	253
思考题	253
案例	254
第8章 社区物业管理法律基础	256
8.1 社区物业管理法律规范	256
8.1.1 物业管理法律规范的概念	256
8.1.2 物业管理法律规范的意义	257

8.1.3 物业管理法律规范的结构	257
8.1.4 物业管理法律规范的类型	258
8.1.5 物业管理法律规范的表现形式	264
8.2 社区物业管理法律关系	268
8.2.1 社区物业管理法律关系的概念	269
8.2.2 物业管理法律关系的构成要素	270
8.2.3 物业管理法律关系的种类	274
8.2.4 物业管理法律关系的特征	278
8.3 社区物业管理法律责任	280
8.3.1 物业管理法律责任的概念及特征	281
8.3.2 物业管理法律责任的构成和归责类型	282
8.3.3 物业管理法律责任的种类	285
本章小结	293
关键术语	294
思考题	294
案例	295
第9章 社区物业管理的资金管理	300
9.1 物业管理的资金管理概述	300
9.1.1 物业管理中的资金类型	300
9.1.2 物业管理资金的筹措	302
9.1.3 物业管理资金的使用原则	306
9.2 物业服务费的构成、测算与监审	307
9.2.1 物业服务费的收费原则	307
9.2.2 物业服务费的定价形式和计费方式	308
9.2.3 物业服务费的构成	310
9.2.4 物业服务费的测算	311
9.2.5 物业服务定价成本的监审	318
9.3 住房专项维修资金的筹集、使用与管理	320
9.3.1 住房专项维修资金的筹集	320
9.3.2 专项维修资金的使用与管理	321
9.4 物业服务企业的财务管理	324

9.4.1 企业财务管理概述	324
9.4.2 经营成本和费用	326
9.4.3 营业收入和利润	328
本章小结	332
关键术语	333
思考题	333
案例	334
第10章 社区物业管理市场	337
10.1 社区物业管理的市场结构	337
10.1.1 社区物业管理市场的特点	337
10.1.2 社区物业管理的市场结构	338
10.2 物业服务企业的市场化及其竞争策略	341
10.2.1 物业管理市场化的条件	341
10.2.2 市场化物业服务企业的竞争策略	342
10.2.3 物业服务市场中的风险防范	344
10.3 物业管理市场的运行机制	345
10.3.1 物业管理市场价格机制	345
10.3.2 物业管理市场供求机制	347
10.3.3 物业管理市场竞争机制	350
10.4 物业管理招投标概述	351
10.4.1 物业管理招投标的基本概念	352
10.4.2 物业管理开展招投标应遵循的原则	352
10.4.3 物业管理招投标的一般程序	353
10.4.4 物业管理招标的方式	355
10.5 物业管理投标	356
10.5.1 物业管理投标实施步骤	356
10.5.2 定标后的工作	361
10.6 物业管理投标书的制作	362
10.6.1 物业管理投标书的内容	362
10.6.2 物业管理投标书编写注意事项	365
本章小结	367

关键术语·····	368
思考题·····	368
案例·····	368
第 11 章 社区物业综合经营服务 ·····	370
11.1 社区物业综合经营服务概述·····	370
11.1.1 物业综合经营服务的概念·····	370
11.1.2 开展物业综合经营服务的意义·····	371
11.1.3 物业综合经营服务的特点·····	372
11.1.4 物业综合经营服务的原则·····	373
11.1.5 物业综合经营服务的基本要求·····	373
11.2 物业综合经营服务的内容·····	374
11.3 物业综合经营服务项目的策划·····	376
11.3.1 物业综合经营服务项目的市场调查与预测·····	376
11.3.2 物业综合经营服务项目的选择·····	378
11.3.3 物业综合经营服务项目位置的确定·····	378
11.3.4 物业综合经营服务项目策划书的编写·····	379
11.4 物业综合经营服务项目的运作·····	380
11.4.1 开展物业综合经营服务项目的条件·····	380
11.4.2 物业综合经营服务项目的组织和管理·····	381
11.4.3 开展物业综合经营服务的注意事项·····	383
本章小结·····	386
关键术语·····	386
思考题·····	386
案例·····	387
第 12 章 其他国家和地区社区物业管理的发展与经验借鉴 ·····	389
12.1 其他国家和地区社区物业管理模式·····	389
12.1.1 英国的社区物业管理模式·····	389
12.1.2 美国的社区物业管理模式·····	391
12.1.3 日本的社区物业管理模式·····	394
12.1.4 瑞典的社区物业管理模式·····	398

12.1.5 中国香港地区的社区物业管理模式	400
12.1.6 新加坡的社区物业管理模式	405
12.2 其他国家和地区社区物业管理的发展模式的借鉴经验	409
12.2.1 其他国家和地区社区物业管理的综合特点	409
12.2.2 对我国社区物业管理的借鉴意义	410
本章小结	413
关键术语	414
思考题	414
案例	414
参考文献	417

第 章 社区与社区管理

社区不仅是社会发展的基本元素，也是研究社会发展的重要单元，更是物业服务企业进行具体物业管理活动的主要场所和社会环境。为了更好地把握社区物业管理的运作，有必要了解社区及其管理与建设的基本情况。

1.1 社区概念与社区理论

1.1.1 社区概念的由来

“社区”是社会学的的一个基本概念，它是一个外来语，几经转译且经历了一系列含义上的变化。一般公认最早提出“社区”一词的是德国社会学家 F. 滕尼斯。1887 年，滕尼斯出版了德文著作 *Gemeinschaft Und Gesellschaft*（译为《社区与社会》，英文版译为 *Community and Society*）。在此书中，滕尼斯首次提出了“社区”（community）一词，其含义是共同体和亲密的伙伴关系。他认为，社区是指那些价值取向相同、人口同质性较强的社区共同体，其体现的人际关系是一种亲密无间、守望相助、服务权威且具有共同信仰和共同风俗习惯的人际关系。

最早把社区一词引入我国的，是 20 世纪 30 年代以费孝通为首的一些燕京大学的学生，他们根据滕尼斯的原意首先使用中文“社区”一词。费孝通在其《二十年来之中国社区研究》一文中说：“当初 community 这个词介绍到中国来的时候，那