



高等院校“十二五”应用型规划教材——经济管理系列

物业管理概论

谌汉初 初志坤 编著



免费赠送

电子课件和习题答案

- 吸纳**同类教材精粹**，推陈出新。在内容上吸取新的知识成果，摈弃过时的概念方法，使教材突出**时代性**。
- **免费提供教学资源**，方便教学。**配套**电子教案、习题库、案例库。
- **配套各类精选习题**，易学易用。教材中设计了**大量案例**与习题，加强了实践性和可操作性，达到学以致用。

清华大学出版社



高等院校“十二五”应用型规划教材——经济管

物业管理概论

湛汉初 初志坤 编 著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

全书内容分为三篇。上篇集中论述物业管理的一些基本概念、基本原理；中篇针对我国大陆和香港、台湾地区物业管理的产生、发展、现状、前景作了概要但比较客观的论述；下篇撷取了物业管理走在世界前列的十个欧美亚澳代表性国家和地区的物业管理成熟经验，作为可以攻玉的他山之石呈现给读者。

本书比较清晰地厘清了“物业管理概论”与“物业管理实务”等其他后续主干课程的界限；同时较同类教材更为完整详尽地阐释了我国大陆以外物业管理发展水平走在世界先进行列的十个代表性国家和地区的物业管理制度和经验。

本书适合物业管理和房地产相关专业本科教学使用，亦可作为高等职业技术学院、高等专科学校、成人教育学院物业管理相关专业及自学考试的教学用书，还可作为物业管理从业人员学习、培训和日常工作的参考用书。

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。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/谌汉初，初志坤编著. —北京：清华大学出版社，2014

(高等院校“十二五”应用型规划教材——经济管理系列)

ISBN 978-7-302-34018-8

I. ①物… II. ①谌… ②初… III. ①物业管理—高等学校—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 234320 号

责任编辑：郑期彤

装帧设计：刘孝琼

责任校对：周剑云

责任印制：何 芊

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社 总 机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载：<http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 刷 者：北京富博印刷有限公司

装 订 者：北京市密云县京文制本装订厂

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm 印 张：21.5

字 数：517 千字

版 次：2014 年 2 月第 1 版

印 次：2014 年 2 月第 1 次印刷

印 数：1~3000

定 价：39.00 元

产品编号：051714-01

前 言

“物业管理概论”是物业管理专业的先导课程，同时也是该专业的主干课程和学位课程，因此其在整个专业课程体系中的重要性是不言而喻的。本课程必须能够使刚刚进入这一专业学习的学生对物业管理的基本概念、基本原理、历史渊源、发展规律、行业特点、主要环节、法律依据、经济功能、社会作用、基本现状、发展前景以及物业管理处在世界先进行列的国家和地区的物业管理制度和经验等方面有一个比较全面而概要的了解，为他们日后的深入学习打下坚实的基础，指明前进的方向。

基于以上认识，我们为“物业管理概论”这门课程撰写的本书在结构和内容安排上，尽可能突出了“概论”的特点，并注意既最大限度地与其后续主干课程进行衔接和做好铺垫，同时又尽可能避免与其后续课程在内容上重复，尤其避免了陷入阐述实务操作方面的具体细节。但在某些篇章中，比如在阐释境外一些国家和地区的物业管理状况时，考虑到目前详细介绍这方面的书籍并不多见，因此也用了较多篇幅介绍了一些具有代表性的国家和地区的与物业管理关系比较密切的土地制度、住房保障制度方面的内容，以求拓宽学生的知识视野。

全书内容分为三篇，具体内容如下。

上篇集中论述物业管理的一些基本概念、基本原理。如探究了物业管理产生和发展的基本规律，指出它是社会经济发展到一定阶段、居住立体化及产生建筑物区分所有权的产物；分析了物业管理概念的内涵、外延和本质特点，以及物业管理三个主要服务系统共同为实现物业管理工作服务目标而形成的相辅相成关系和起到的相互支持作用。本篇还重点分析了物业管理三个不同阶段的服务内容和特点，概括了物业管理主体在物业管理实践活动中所需遵循的法律依据及其所涵盖的四类法律文件，论证了物业管理在房地产业及社会经济发展中的重要作用，以及物业管理充分发挥促进社会稳定和经济发展作用的前提条件。

中篇针对同属一个中国，但由于历史原因而实行不同社会制度，包括实行了不同物业管理制度的我国大陆和香港、台湾地区的物业管理的产生、发展、现状、前景作了概要但比较客观的阐述，相信细心的读者可以从中看到我国大陆和香港、台湾地区在物业管理实践方面相互交流、影响和借鉴的脉络。

下篇撷取了物业管理走在世界前列的八个欧美亚澳代表性国家，包括传统物业管理的发源地——英国，现代物业管理的诞生地——美国，新兴的物业管理典范——日本和新加坡的物业管理成熟经验，作为可以攻玉的他山之石呈现给读者，希望读者能够从中得到一些启示。

本书由谌汉初拟定编写大纲和统稿，并撰写第一章至第八章；初志坤撰写第九章至十八章。

本书是作者在整理十八年来积累的课程讲义和讲课资料的基础上编撰而成的，它总结了作者多年来在物业管理领域的教学、科研、实践中的心得体会。

本书在撰写过程中还参考了一些学者和业内人士的研究成果，谨在此一并致谢！

限于作者识见，本书的缺点错误在所难免，不妥之处，请读者批评指正！

编 者



目 录

上篇 物业管理一般原理

第一章 物业管理的产生与发展..... 2	自测题.....31
第一节 物业管理的产生..... 2	第三章 物业管理相关基本概念..... 33
一、物业管理是社会经济发展到 一定阶段的产物..... 2	第一节 物业..... 33
二、物业管理是居住立体化及 产生建筑物区分所有权的 产物..... 3	一、物业的内涵..... 33
第二节 物业管理的发展..... 4	二、物业的外延..... 38
一、早期物业管理的状况、特点 和意义..... 4	第二节 物业用户、物业服务费及 专项维修资金..... 40
二、近现代物业管理的诞生、 特点和意义..... 5	一、物业用户..... 40
本章小结..... 10	二、物业服务费..... 41
自测题..... 10	三、专项维修资金..... 41
第二章 物业管理的内涵、外延与 本质特点..... 11	第三节 物业服务费用的包干制和酬 金制..... 43
第一节 物业管理的内涵..... 11	一、物业服务费用包干制..... 43
第二节 物业管理的外延..... 12	二、物业服务费用酬金制..... 44
一、从物业管理主体的角度划分..... 12	本章小结..... 46
二、从物业管理不同阶段的角度 划分..... 14	自测题..... 47
三、从物业管理客体角度划分..... 16	第四章 物业管理主要服务系统..... 49
第三节 物业管理的本质特点及其 服务对象的特点..... 29	第一节 公共秩序维护系统..... 49
一、物业管理的本质..... 29	一、公共秩序维护的内容与设备 应用..... 49
二、物业管理的特点..... 30	二、不同类型物业对公共秩序 维护的不同要求..... 50
三、物业管理服务对象的特点..... 30	第二节 清洁保洁系统..... 51
本章小结..... 31	一、清洁保洁系统概述..... 51
	二、清洁保洁系统工作内容的 分类..... 51
	三、清洁保洁系统的工作范围和 要求..... 52

四、清洁工作的发包与发包后的管理	54
第三节 设备设施运行维护系统	55
一、设备设施运行维护系统概述	55
二、设备设施运行维护系统的工作任务	56
本章小结	58
自测题	58

第五章 物业管理的不同阶段及其

特点

第一节 物业管理项目的承揽	59
一、不同阶段项目的承揽	59
二、物业管理项目承揽的不同方式	62
第二节 物业管理早期介入	63
一、物业管理早期介入的含义	63
二、物业管理早期介入的时机选择	64
三、物业管理早期介入的主要工作内容	64
四、物业管理早期介入的重要意义	64
五、物业管理早期介入的特点	68
第三节 前期物业管理	68
一、前期物业管理的含义及主要服务内容	68
二、前期物业管理的特点	81
第四节 常规物业管理	82
一、常规物业管理的含义及主要工作内容	82
二、常规物业管理的特点	83
本章小结	85

自测题	86
-----------	----

第六章 物业管理主体及其活动

法律依据

第一节 物业服务企业	87
一、物业服务企业的概念与特征	87
二、物业服务企业的基本职能	89
三、物业服务企业的不同类别与资质等级	93
四、物业服务企业的主要配套服务公司	97
五、物业服务企业的权利与义务	99
第二节 业主自治管理组织	101
一、业主大会的性质、权限与成立原则	101
二、业主委员会的性质与职责	102
第三节 物业管理行政主管部门及相关部门	103
一、物业管理行政主管部门及其主要职责	103
二、其他相关部门及其主要职责	103
第四节 物业管理的法律依据	104
一、国家与政府相关法律法规	104
二、物业服务合同	104
三、物业管理规约	104
四、物业租赁合同	106
本章小结	107
自测题	108

第七章 物业管理在房地产业及社会

经济发展中的作用

第一节 物业管理在房地产业中的作用	109
一、房地产产业链的各环节概述	109
二、物业管理在房地产业中的作用	111

第二节 物业管理在社会经济发展中的作用.....	113	和面貌.....	114
一、物业管理使民众安居乐业	113	五、物业管理完善了城市的服务功能.....	115
二、物业管理使巨额社会财富保值增值	114	六、物业管理充分发挥促进社会稳定和经济发展作用的前提条件.....	115
三、物业管理解决了大量劳动人口的就业问题	114	本章小结	117
四、物业管理改善了城市的环境		自测题	118

中篇 我国大陆及港台地区物业管理概述

第八章 我国大陆地区物业管理

概述	120
第一节 我国大陆物业管理基本现状	120
一、起步较晚、发展迅速、覆盖面广	120
二、相关法规初步建立有待完善	121
三、物业服务水平良莠不齐	122
四、住宅管理定价机制僵化	123
五、业主自治水平有待提高	124
第二节 我国大陆物业管理发展前景	125
一、城市化进程为物业管理提供了广阔市场	125
二、城市化进程为物业管理提供了长期增长市场	125
三、物业管理自身具备永久朝阳行业特点	125
四、对专业人才提出更多更高需求	126
本章小结	128
自测题	128

第九章 香港地区物业管理概述..... 130

第一节 香港地区的物业管理.....	130
一、香港地区物业和物业管理	130

二、香港地区物业管理的产生和发展	131
第二节 香港地区公共住宅物业保障与管理	132
一、香港地区公共住宅物业保障政策	132
二、香港地区公共住宅物业管理组织	137
三、香港地区公共住宅物业管理申请资格	138
四、香港地区公共住宅物业管理	140
第三节 香港地区物业业主自治管理制度	141
一、香港地区物业业主自治管理组织概述	141
二、香港地区物业业主自治管理组织设立	143
第四节 香港地区物业管理公契和公共基金	146
一、香港地区物业管理公契条款	146
二、香港地区物业管理公共基金	149
第五节 香港地区物业管理职业资格教育培训制度	151
一、香港地区物业管理职业资格制度	151



二、香港地区物业管理人才		二、台湾地区物业服务企业的	
教育与培训	152	基本类型	171
本章小结	154	第四节 台湾地区商业型物业管理	
自测题	154	信息系统	173
第十章 台湾地区物业管理概述	156	一、台湾地区商业物业管理信息	
第一节 台湾地区国民住宅物业的		系统的发展	173
保障与管理	156	二、台湾物业管理信息系统功能	
一、台湾地区国民住宅物业概述	156	比较与未来发展方向	174
二、台湾地区国民住宅物业营建		第五节 台湾地区业主自治管理制度	176
与分配管理	157	一、台湾地区业主区分所有权人	
三、台湾地区国民住宅社区管理		会议	176
和维护	160	二、台湾地区业主管理委员会	
第二节 台湾地区物业管理行业		(管理负责人)	180
发展概况	161	三、台湾地区物业住户的权利	
一、台湾地区物业管理的产生及		义务	182
发展	161	四、台湾地区住宅专项维修	
二、台湾地区物业设施设备管理	164	资金和共有物分管契约	186
三、台湾地区物业管理保全业	168	第六节 台湾地区物业管理职业资格	
第三节 台湾地区物业服务企业的		教育管理	187
经营管理	169	一、台湾地区物业管理职业资格	187
一、台湾地区物业服务企业经营		二、台湾地区物业管理专业教育	188
管理的现状	169	三、台湾地区物业管理协会	189
		本章小结	191
		自测题	192

下篇 欧美亚澳代表性国家物业管理概述

第十一章 英国物业管理概述	194	保障与管理	199
第一节 英国土地、物业产权制度与		第三节 英国物业管理行业的产生	
产权产籍管理	194	与发展	202
一、英国土地与物业产权制度	194	一、英国物业管理行业的产生	202
二、英国土地与物业产权产籍		二、英国物业管理行业的现状	205
管理	195	第四节 英国物业管理经理人与	
第二节 英国住宅物业的保障与管理	197	行业协会组织	208
一、英国“可负担住宅”的保障		一、英国特许房屋经理人学会	208
与管理	197	二、英国物业管理行业协会	210
二、英国住宅协会住宅物业的		本章小结	211

自测题.....	211	第十四章 美国物业管理概述.....	237
第十二章 法国物业管理概述	213	第一节 美国物业产权产籍管理	237
第一节 法国住宅物业福利政策.....	213	一、美国物业产权登记的类型.....	237
一、法国住宅基本概况	213	二、美国物业产权登记的功能.....	238
二、法国的社会住宅基本政策	215	三、美国物业产权登记的程序.....	239
第二节 法国社会住宅的物业管理.....	217	四、美国物业产权管理的基本 内容.....	240
一、住宅管理协会	217	第二节 美国物业管理行业发展简介	241
二、住房联合会	217	一、美国物业管理行业的产生.....	241
三、跨区低租金住房管理局	218	二、美国物业管理的类型.....	242
四、法国物业管理行业的基本 特征	221	三、美国物业管理行业的发展 现状.....	243
第三节 法国住宅分层所有权制度.....	222	四、美国物业管理公司的经营 管理.....	244
一、住宅分层所有权和业主公约	222	五、美国物业管理经理资质的 认定与管理.....	245
二、法国住宅分层所有权业主 大会	222	第三节 美国物业管理职业教育 培训制度	246
三、业主分层共有权管理	223	一、美国物业管理经理的三种 资质.....	246
本章小结.....	224	二、合格的楼宇经理.....	246
自测题.....	224	三、物业管理经理.....	247
第十三章 德国物业管理概述	225	四、合格的管理公司	249
第一节 德国物业和物业政策.....	225	第四节 美国物业业主自治管理制度	251
一、德国居住物业的基本概况	225	一、美国小区物业产权归属.....	251
二、德国政府居住物业管理的 基本政策	225	二、美国业主协会制度.....	252
第二节 德国商业物业管理基本特色.....	228	三、美国小区物业管理模式.....	253
一、德国物业管理的含义	228	本章小结	254
二、德国物业管理的范围	228	自测题	254
三、德国物业管理的内容	229	第十五章 加拿大物业管理概述	256
第三节 德国居住物业管理基本特色.....	230	第一节 加拿大居民住房保障与 行业管理	256
一、德国居住物业专业管理	230	一、加拿大居民住房的基本状况	256
二、德国住宅所有权物业管理 制度	231		
本章小结.....	235		
自测题.....	236		

二、加拿大政府公共住房计划和 物业管理	257
三、加拿大抵押和住房公司的 经营与管理	259
四、加拿大物业管理行业的发展	261
第二节 加拿大共管式公寓物业 管理模式	262
一、共管式公寓的基本情况	262
二、共管式公寓的法人制度	262
三、共管式公寓的业主大会	264
四、共管式公寓的业主董事会	265
五、共管式公寓的物业管理公司	267
六、共管式公寓的物业职业经理	269
七、社会化专业服务公司	270
第三节 加拿大物业管理职业资格 制度	271
一、注册共管物业经理资格	271
二、商业物业经理认证	272
三、加拿大共管物业协会	272
四、加拿大华人物业管理协会	273
本章小结	274
自测题	274

第十六章 日本物业管理概述 275

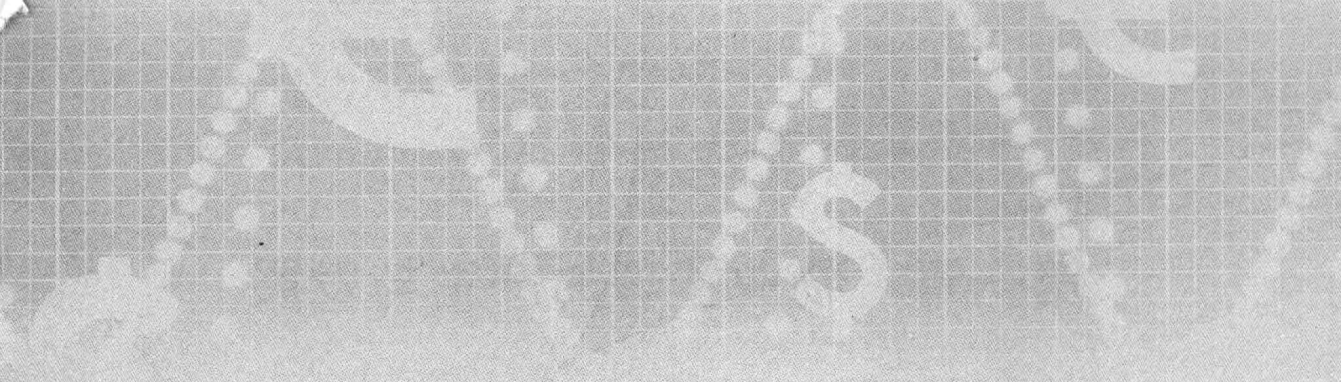
第一节 日本物业管理行业的基本 概况	275
一、日本物业管理的类型	275
二、日本公寓物业管理的主要 模式	276
三、日本公寓管理的相关法规	277
四、日本公寓管理的内容	277
五、日本物业的修缮管理	278
六、日本住宅排水系统的维护与 管理	280
第二节 日本物业服务企业的经营 管理	280

一、日本物业服务企业的监督 管理	280
二、日本物业服务企业的业务 范围	281
第三节 日本业主自治管理制度	283
一、日本业主自治管理制度的 发展	283
二、业主集会	283
三、业主自治的执行机构	284
四、业主自治的管理规约	287
第四节 日本物业管理协会与物业 职业资格制度	288
一、日本物业管理协会	288
二、日本物业管理从业人员资格	290
本章小结	290
自测题	291

第十七章 新加坡物业管理概述 292

第一节 新加坡土地与物业产权管理	292
一、新加坡土地与物业产权权属	292
二、新加坡土地与物业使用管理	293
第二节 新加坡住宅物业的建设与 管理	294
一、新加坡住宅物业的分类和 发展	294
二、新加坡住宅物业的行政管理 机构	297
三、新加坡住宅物业的政府 基金保障	299
第三节 新加坡公共组屋的经营与 管理	301
一、新加坡公共组屋管理机制	301
二、新加坡公共组屋物业管理	303
第四节 新加坡物业管理行业的发展	307
一、新加坡物业管理的发展过程	307
二、新加坡物业管理的基本特点	311

三、新加坡的物业维修管理	313	二、澳大利亚的住房保障计划	321
四、新加坡物业业主地契分层 管理制度	314	三、澳大利亚居住物业的资金 保障	323
本章小结	315	第三节 澳大利亚物业管理行业	
自测题	315	基本概况	324
第十八章 澳大利亚物业管理概述	317	一、澳大利亚物业管理的分类	324
第一节 澳大利亚土地与物业产 权产籍管理	317	二、澳大利亚物业管理的法律 体系	325
一、澳大利亚土地与物业管理 法律体系	317	三、澳大利亚的物业管理企业	325
二、澳大利亚土地与物业权属 制度	318	四、澳大利亚的物业管理人员 执业资格制度	325
三、澳大利亚土地与物业登记 内容	319	五、澳大利亚的分层楼宇管理 制度	326
第二节 澳大利亚的住房保障与管理	320	六、澳大利亚的物业管理费用	326
一、澳大利亚住房保障的基本 概况	320	本章小结	327
		自测题	327
		参考文献	317



上 篇

物业管理一般原理



第一章 物业管理的产生与发展

【学习要点及目标】

通过本章的学习，了解物业管理产生的社会经济基础和法律基础；掌握早期物业管理的状况、特点、意义及近现代物业管理的诞生过程、特点和意义。

【关键概念】

早期物业管理 近现代物业管理 建筑物区分所有权

任何行业的产生与发展，都是社会经济发展到一定阶段，导致社会专业化分工的结果，物业管理的产生自然也不例外。

第一节 物业管理的产生

一般认为，物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国，迄今已有 150 多年的历史。当时英国工业正处于高速发展阶段，城市需要大量的劳动力。随着大量人口的涌入，城市原有各方面的房屋与设施已远远无法满足日益增长的人口需要，住房紧张成了当时的一大社会问题，此时一些颇有商业头脑的房地产开发商瞅准商机，相继修建了一大批简易住宅，以低廉的租金租给城市新移民和一些原来的工人家庭居住。由于新建住宅设施简陋，环境条件很差，人均面积拥挤，公共部位、共用设施发生损坏也无人问津，导致租户不满，他们往往以拖欠租金的方式来发泄不满。针对这种情况，当时有的业主率先制订出一些管理办法，比如从租金中提取一定比例的资金，专门用于公共部位、共用设施的保养维护，并聘请专人承担房屋的管理职责。此举一经推出，就获得了出人意料的成功。此后这些做法又得到逐步改进和完善，如成立专门的房屋管理机构，并将管理费与租金分开收取，租金作为业主的收益，管理费则专门用于房屋及其配套设施的保养维护，以及用于聘用管理人员、维持管理机构运行的经费。这样就使房屋得到了专门的维护，租户也逐步享受到日益完善的服务，于是他们的满意度提高了，缴纳租金和管理费的积极性大大提高。这不仅有效地改善了人们的居住环境和条件，提升了整个社会的文明程度，也使原先彼此对立的业主和租户的关系变得和谐起来。

发生在 100 多年前的英国的这场变革，通常被认为是开创了物业管理事业的先河。英国也就被公认为物业管理的发源地和开山鼻祖。时至今日，英国国内不但推行物业管理度，而且还成立了英国皇家物业经理协会，其会员遍布世界各地。

一、物业管理是社会经济发展到一定阶段的产物

物业管理作为房地产开发的一个衍生行业，相当于房地产开发的售后服务环节。但它

一经诞生,就注定会逐步发展成为一个颇具规模且具有相对独立地位的重要行业。这是因为房地产产品作为价值昂贵、极其耐用的财产,在整个社会财富中占据了十分可观的比例。其使用年限少则数十年,多则数百年(甚至有历经数千年而基本保存完好的范例),其管理维护服务的市场之大,是可想而知的。一个物业项目的开发建设,往往只需要几年,有的低密度低层建筑,所需时间更短,而其落成后的管理,则是一个漫长的周期。在此期间,其落成后的管理服务将伴随着物业寿命的始终,直到其被毁弃;且在其废墟上新建的物业项目,又会使物业管理开始新一轮的周期,如此循环往复,以至无穷。

人的消费需求,特别是服务性的消费需求是需要一定的经济支付能力作为支撑的。当人们衣食住行的基本需求还未能得到基本满足时,首先追求的只不过是能够有食物果腹充饥,有衣服遮体避寒,有房屋挡风避雨而已;只有当这些基本条件都已满足之后,仍有多余消费能力,才有可能追求吃得好、穿得好、住得舒适;才有可能在已有房屋居住以后,还希望享受到更好的相关服务。这就是物业管理行业为什么会兴起于当时世界上经济发展最为迅速的英国,而不是兴起在某个非洲国家部落的原因。

其后物业管理在全世界推广发展的历史,也都可以充分证明这一点。如前所述,物业管理自英国发轫以后,先是在欧洲北美得到推广,然后被引进到亚洲和其他一些经济较为发达的英联邦国家和地区。在这些国家,物业管理的发展也是不平衡的,它总是先在经济发达的大城市得到推广,而经济比较落后的地区则相对迟缓。如在美国,先是在芝加哥、纽约等大城市得到推广;在欧洲则是先在巴黎、苏黎世、维也纳、柏林等经济相对发达的大都市率先得到推广;在亚洲,同样也是先在东京、中国香港、新加坡、台北、首尔等经济发达的中心城市首先实施。在中国大陆,物业管理之所以首先兴起于深圳,而不是上海,是因为在 20 世纪 80 年代初期,深圳的经济发展速度和人均收入在中国大陆一直排在首位,遥遥领先于其他城市。而上海之所以直到 90 年代以后才逐渐兴起这一行业,是由于上海真正实现跨越式发展是在 1992 年邓小平发表南巡讲话以后。从那时起,上海才开始大规模进行城市改造和城市建设。

此外,从同一个城市来看,物业管理的普及、发展水平也是根据其不同区域经济发展的不同情况而有差异的。例如在纽约这样的国际化大都市,也仍有少数贫民区是很难推行物业管理制度的。原因很简单,住在那里的居民收入低下,他们不会愿意用自己捉襟见肘的菲薄收入去换取对他们来说并非最为急需的物业管理服务,也不会住的问题都没有解决好的前提下,去奢望聘请专业物业服务企业打理居住环境,以便住得更加舒服。

出于同样原因,这也是为什么深圳最早的物业管理服务会出现在莲花村这样的高档居住区;上海最早的物业管理服务会出现在外销房聚集的古北新区,而不是出现在杨浦区、闸北区这些当时危棚简屋较为集中地区的根本原因。如今,当一片片棚户区得到拆迁改造,在它们的旧址上建起一个个全新的漂亮商品房小区时,物业管理制度也就如影随形地落地生根了。

二、物业管理是居住立体化及产生建筑物区分所有权的产物

物业管理兴起的另一个重要原因,是因为伴随着经济发展而来的人口城市化、集中化

和居住立体化,使得人们的居住形式发生了很大变化。为了节省有限的土地资源,提高土地利用效率,在城市人口高度密集的情况下,人们已经不可能再像以前那样都居住在相互独立、互不相干的低层建筑中,而是只能为节省土地资源而向高空发展,建造越来越高的公寓甚至摩天大楼。由此带来的问题,就是产生了建筑公共区域、公共部位和共用设备设施,这些公共区域、公共部位和共用设备设施无疑都需要有独立的专业机构来进行维护管理,否则就会因为无人过问导致损坏而无法正常使用。因此,在人们的居住形式因上述原因而发生这些变化时,物业管理自然也就应运而生了。否则,如果人们一直停留在从前分别建房独居的状态,彼此在物业的使用方面不发生什么公共利害关系,就不一定需要有物业服务企业这样的机构来代表各小业主协调各方利益、行使管理职责了。

第二节 物业管理的发展

一、早期物业管理的状况、特点和意义

物业管理在英国产生不久,就很快取得很大成功。此后又陆续推广至欧洲大陆、北美等发达国家和地区,以及英联邦范围内的一些经济较发达的国家和地区。

(一)早期物业管理的状况

早期物业管理的状况与当时的社会经济发展条件相关,受当时社会经济发展状况的制约。

在19世纪末期之前,世界上最发达的英国以及欧美等国家,都是以传统建筑为主的国家。限于当时社会经济水平,包括建筑技术发展的水平,还没有哪一个国家能够建造体量庞大、结构复杂、设备设施先进,对物业管理专业水平、技术水平要求更高的摩天大楼。因此,早期的物业管理机构、制度、人员要求都主要停留在比较简单的经验摸索阶段。比如很少有颇具规模、组织严密、部门分工明确的专业物业服务企业;更多采用的是由物业管理职业经理人辅以少量助理人员对物业进行简单管理的运作模式。他们一般只提供简单的物业维修、设备维修和清洁保洁等服务,并且通常只是在物业用户有需要时再联系社会上打零工的非组织人员来完成上述操作层面的具体工作。

早期物业管理在管理制度方面也大多停留在简单实用、不求形成严谨体系的初级阶段,而从业人员的职业素养、技能培训等方面也尚未形成科学严密的制度体系和考核奖惩机制。但平心而论,这些状况的形成与纳入早期物业管理范畴的物业形态相对简单、管理费用相对低廉、管理成本不能过高等因素有关;同时也与当时的社会经济发展水平不高,以及从业人员经验有待积累、总结、提升,管理制度有待逐渐完善的现实状况相适应。

(二)早期物业管理的特点

早期物业管理的特点主要体现在以下几个方面。

(1) 行业基础比较薄弱。如尚未形成职业经理人制度等行业制度;从业人员的专业化水

平不高;社会专业化分工还未形成门类齐全的分支配套服务行业等。

(2) 行业资讯不发达,同行之间缺乏广泛的合作交流,好的经验总结升华到理论高度不够,传播推广过程缓慢。

(3) 行业总体水平不高,从业人员主要凭经验处理业务,物业用户对物业管理水平的要求相对不高。

(三)早期物业管理的意义

早期物业管理的意义主要体现在以下两个方面。

(1) 早期物业管理的萌芽具有划时代的意义,它解决了出现建筑物区分所有权后物业公共区域、共用设备设施管理服务的盲区问题,为社会经济发展过程中不可避免到来的城镇化进程的顺利进行做出了不可磨灭的贡献,可谓居功至伟。

(2) 为近代物业管理的市场化、规模化、专业化、组织化积累了丰富的经验,打下了坚实的基础。

二、近现代物业管理的诞生、特点和意义

(一)近现代物业管理的诞生

近现代意义上的专业化物业管理,大体形成于19世纪末期的美国,当时的美国紧随英国之后迅速崛起,经济发展十分迅速。随着现代建筑技术的不断进步,一幢幢高楼物业在美国的芝加哥、纽约等大城市拔地而起,这些高层建筑体量宏大、结构复杂、附属设备多,日常操作运行和维护的工作量很大,这就对管理人员的专业技术性提出了更高的要求。加上物业里面物业用户众多,公共区域、共用设备的权属关系复杂,亟须有一个接受全体业主的委托,代表全体业主利益的专业物业管理机构来处理与物业有关的公共事务。于是在这样的时代背景下,一些代表全体业主共同利益的专业物业管理机构应运而生。他们接受业主的委托,为业主提供包括设备运行、维修、保养在内的物业管理服务,并获得业主的认同。随着物业管理机构的日渐增多,物业管理的行业组织也逐渐形成。

美国物业管理行业组织的最初发起人是芝加哥摩天大楼的业主和管理者乔治·A.霍尔特。他为了解决管理工作中遇到的一些问题,需与同行进行探讨交流,于是就举办了一个招待宴会,邀请同行人士出席。在这次宴会上,出席者达成共识,决定成立世界上第一个物业管理的行业组织——芝加哥建筑物管理人员组织(Chicago Building Managers Organization, CBMO)。

1908年,CBMO举行了第一次全国性会议,宣告该组织正式诞生。这次会议共有75名代表出席,此后三年中,CBMO先后在底特律、华盛顿和克利夫兰举行年会,并推动成立了第一个全美业主组织——建筑业主组织(Building Owners Organization, BOO)。CBMO和BOO成立后,开展了许多积极的工作,推动了美国物业管理行业的迅速发展,在这两个组织的基础上,美国又成立了建筑业主与管理人员协会(Building Owners and Managers Association, BOMA)。这是一个地方性和区域性组织的全国联盟。代表业主、房东在物业管理关系中的利益。在这个组织中,业主和管理人经常在一起交流沟通,促进了双方的相