

第一章

房地产与物业管理

第一节 物业管理问题的提出

物业管理是指由专门的物业管理经营机构和人员受物业所有者的委托，根据国家有关法律，依照合同和契约，运用现代管理科学和先进的维修养护技术，以经济手段对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施、场地，以及物业区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等实施统一的专业化管理和维修养护，为居民生活提供高效、优质、便捷、经济的综合性服务。城市物业实行社会化、专业化规范管理，作为房地产业改革的一项重要举措，既是推动房地产服务体系自身健康发展的需要，也是在城市经济体制改革继续深化的条件下，保证依照商品经济原则组织住宅生产与流通为目标的住房商品化制度改革向纵深顺利发展的需要，在社会、经济和环境等方面都有重大的实践意义。

党的十一届三中全会以来，为了从根本上解决群众住房问题，缓解住房供求矛盾，中央和地方都大幅度增加住宅建设投资，对住宅建设实行了一系列的优惠政策措施，并积极推行住宅建设体制、投资体制、分配体制和管理体制等方面的配套改革，使 80 年代成为中国住宅建设发展最快、住宅小区建成最多的历史时期。伴随房地产开发事业的迅猛崛起，住宅建设从分散、零星建设发展至统一规划、合理布局、综合开发、配套建设的成熟阶段。据统计，截至目前中国已建成总建筑面积在 5 万平方米以上的住宅小区 4000 多

个;90年代的住宅建设如能继续稳定在每年平均新增 1.5~1.6 亿平方米,则住宅建设的总量将达到 16~17 亿平方米,又有十几亿平方米的住宅以综合开发的形式进行建设,还要增加 2万余座小区。此外,大量的高层办公楼宇、公寓及其他各类住宅也纷纷投入市场,进入消费领域。

但是受“重建轻管”思想倾向的影响以及中国对城镇房地产长期推行行政性、福利型管理模式,住宅投入使用后,各产权单位多头管理,各自为政,加上经费缺乏等原因,使住宅管理面临着力量薄弱、制度不健全、手段落后等重重矛盾,加剧了建设与管理脱节的严重程度。一些新建住宅区交付使用后不久,就出现私搭乱建、垃圾随意堆放、房屋失养失修、设备残缺不全,道路绿化损坏、管道堵塞污水四溢等问题,使小区环境脏乱、面目全非,最终造成住宅区“一年新、两年旧、三年破、四年乱”不仅给居民带来生活上的不便,并且使住宅小区生活环境质量逐步下降。至于旧有的住宅区由于在规划设计方面先天不足,配套不全,加上建后长期疏于管理,存在的问题就更多。要解决上述问题,必须从改革管理体制入手,转换机制,将管理体制从原来的行政管理模式转向专业化、社会化方向发展,所以发展物业管理就成为住宅管理的必然选择。

还要看到,改革开放使社会在多方面发生重大变化,在职员工工作时日的缩短,离退休人员的增加,失业和待业者的客观存在,居民在寓所和居住区内逗留的时间更长了。同时收入阶层的分化,使居住区内出现了不同群体、不同档次、不同内容的生活需要。独门独户的居室使居民增强了安全感,但又因失去了他们原有的社会联系网络而产生了孤独感和隔离感。很多希望接受成人教育、文化补习和学前教育的成年、青年和少年日趋增多,老年人、残疾人、病人需要临时照料,幼儿上幼儿园需要接送,这一切都要求住宅区提供多种多样的社会服务。

新生事物的涌现和社会因素的变化,要求搞好对居民住宅区

的管理、服务和发展开放式经营为一体的物业管理。物业管理是与社会主义市场经济体制相适应的住宅或住宅区管理的新模式。

第二节 物业管理的产生与发展

随着我国房地产业的发展，大批新建房屋和住宅区的建成，与社会主义市场经济体制相适应的集管理、经营和服务为一体的城市物业管理应运而生。

物业管理，就是房地产管理。但是从 50 年代到 80 年代，传统的房地产管理局对直管公房的管理以及单位对自管房的管理，同物业管理在内容上、模式上、广度和深度上有着本质的区别。新型的物业管理模式，与传统计划经济体制下实行的福利型住宅管理模式相比，具有几个方面的明显特征：第一，物业管理属于市场经济范畴，不是产品经济的产物；第二，在住宅区范围内，物业管理是对环境、房屋、设施、治安、卫生等实施统一的综合管理，不是分别由各个部门分割管理；第三，物业管理是专业性管理，不是一般行政管理；第四，物业管理是与美化环境、完善配套设施紧密联系在一起；第五，物业管理是管理、服务和经营的有机结合，并非只顾管理，不问其它。

中国的物业管理是伴随着市场经济以及房地产综合开发、住房商品化的发展而产生和发展的。中国对物业管理的探索与尝试始于 80 年代初期。当时，被列为沿海开放城市和经济特区的广州和深圳，为破除旧的住宅管理体制的弊端，在借鉴国外先进经验的基础上，结合中国的实际，大胆摸索，走出一条专业化、社会化、经营型的崭新的住宅管理新路，首先推行了物业管理的方式。

广州市试点实行新型住宅区管理是从 1981 年在东湖新村开始的。该新村于 1981 年建成，共有 23 幢 8 层楼房，建筑面积 6 万多平方米，住户 3000 人，是东华实业公司和港商合作经营的商品

房住宅区。为了管理这个住宅区，东华公司参考香港屋村管理经验，在新村内组建管理处。管理处在几个方面制订和实施了具体的管理措施：维护小区规划布局和楼房外貌，制止乱搭乱建；楼内和楼外公共道路、空地等统一实行清洁卫生管理；实行美化、绿化环境，统一种植和管养花木；统一实行治安管理；向住户提供多层次服务如代搞卫生、代购物品如大米、瓶装石油气、家具以及代管房屋、代管车辆等。尽管初期的管理水平较低，但颇受好评，引起有关部门和社会的重视。1984年末，广州房地产经济研究会到东湖新村进行考察，写出论文《城市住宅管理要向多层次的综合服务与经营管理型发展》，明确提出了新型住宅区管理的构想：管理多层次、综合性；改革按产权分散管理为按地段统一管理；管理与服务相结合，为住户提供多种服务，以服务为主，实行微利经营。推行新型小区管理的出发点是方便群众，养护房屋，美化环境，建设文明的现代化城市。这篇论文在提交中国城市住宅研究会1984年年会进行交流时受到肯定，并由《中国房地产》和《武汉房地产研究》等刊物于1985年初公开发表。接着，广州市的房地产研究团体和行业协会积极向政府提出推行新型住宅区管理的建议，并于1986年10月初与市房地产管理局联合召开了“广州市住宅小区管理和服 务专题研讨会”。会后，市房地局和房地产研究会、协会联合向市政府提出抓好住宅小区管理和服 务的专题报告，同时编印出版论著《住宅小区的管理和服务》。

1986年以来，广州市政府、市建委和房管部门把住宅区管理提到议事日程上，不断组织经验交流，开展小区管理评比，着手小区立法，先后颁发《居住小区配套设施建设的暂行规定》和《新建住宅小区管理暂行办法》等文件。据统计，改革开放以来广州市开发建设的5万至100多万平方米的41个住宅小区，其中已建成的小区都已推行新型小区管理；未全面竣工的住宅小区则按照边建设边管理的原则，在部分建成的住宅中先行实施管理。

深圳市的住宅区管理也是从 80 年代初起步的。1981 年 3 月特区房地产公司建成几个涉外商品房住宅小区，随即成立物业管理公司，参照香港的管理方法实行专业管理。

1985 年底深圳市房管局成立后，对全市住宅区调查研究，肯定了物业管理公司的专业化、社会化、企业化的管理经验，并在全市推广，组织专业管理人员培训。明确提出，以住宅区的红线圈为管理范围，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。并进一步从财务管理、监督、人员配置、专业队伍的组织、目标承包管理责任制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 年由企业实施管理，由房管局实施业务指导和监督的住宅区管理体制在深圳市已基本形成。

为树立物业管理的法律地位，规范物业管理工作，依法行使物业管理的权力，政府大力加强了物业管理的立法工作，出台了一系列政策法规。为加强对结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑，而为不同所有人所共有的房屋进行管理，明确管理、修缮责任，维护房屋所有者和使用者的合法权益，建设部于 1989 年 11 月颁发《城市异产毗连房屋管理规定》。为加强城市房屋修缮和养护的管理，保障房屋住用安全，保持和提高房屋的完好程度与使用功能，建设部在 1991 年和 1992 年分别制定颁发了《城市房屋修缮管理规定》和《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》。为监督政府房屋管理部门对建设单位移交的新建房屋和实行产权转移的原有房屋进行的验收，以确保房屋的住用安全和正常的使用功能，建设部颁发《房屋接管验收标准》。

1994 年 3 月，在沿海开放城市几年来物业管理试点经验的基础上，建设部颁布《城市新建住宅小区管理办法》，强调新建小区须推行物业管理。最近又下达了关于建设试点单位贯彻执行该《办法》的通知，指出各试点单位要高度重视，把住宅小区的管理工作

提到重要位置上，并指明：住宅小区推行社会化、专业化管理模式，由物业管理公司实施统一专业化管理是深化房地产管理体制改革的的重要举措。

在此种背景下，物业管理在中国获得了广泛的认同，并逐步进入更为规范和迅速的健康发展阶段。深圳市历经近 5 年的反复论证，于 1994 年 6 月正式审议通过了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》。《条例》对业主大会及管委会、物业管理公司及其职责、住宅区的使用及维护、住宅区专用基金与专用房屋等方面都做了明确的规定，并界定了业主、物业管理主及其他有关管理部门的权利和义务。1994 年 8 月常州市制定并颁发《常州市市区住宅区物业管理办法》。青岛市也制定了《住宅小区物业管理试行办法》为城市小区实施物业管理构造了发展框架。此外，上海、北京、苏州等城市纷纷积极推行物业管理，取得了很大成绩。伴随物业管理的发展，获得物业管理资质许可的专业管理公司在各地如雨后春笋般地涌现，并逐步形成规模，仅深圳就有 100 多家，北京有 100 多家，上海有近 200 家。在此推动下，中国物业管理的竞争市场也开始形成。

最近，国务院在国发〔1994〕43 号《关于深化城镇住房制度改革的决定》中再次明确指出：加强售后房屋维修、管理服务，发展社会化的房屋维修、管理市场。改革现行城镇住房管理体制，发展多种所有制形式的物业管理企业和社会化的房屋维修、管理服务。中国房地产业迅速发展以及住房制度改革的深入发展，必然成为推动物业管理向更高层次发展的有利契机。

第三节 物业管理在房地产业发展中的意义

在为改革中国传统的行政性、福利型房地产管理体制所进行的各种有益的探索当中，推行物业管理，开拓一条适宜中国国情

的适应社会主义市场经济的社会化、专业化、企业化、经营型的城市物业管理新路，是一项符合社会、经济发展趋势，顺应人民群众不断增长的对改善居住质量的要求的重要改革举措。

十多年的实践证明，这种脱胎于原有房地产管理基础的新体制和新模式，从观念上和机制上以及管理的内容、广度和深度上，都明显地区别于原来的房地产管理，具有鲜明的自身特征，正在逐步为社会为群众所接受。物业管理的特征具体表现为成功地实现了四个转变：

1. 变过去多个产权单位、多个管理部门的多头、多家管理为物业管理公司的统一管理。

2. 变过去那种单纯的房屋维修为对建筑物附属物、场地和环卫、治安、绿化、道路等实施全方位的维修、养护以及专业化的管理和多方面的综合性服务。

3. 变政府部门行政性、福利型的管理为企业化、专业化、经营型的有偿服务。

4. 变管理单位的终身制为现在的由业主选择并且通过合同方式在合同规定期限内的聘用制。

上述四个特点表明，物业管理是一种和房地产综合开发现代化生产方式相配套的综合性管理；是随着住房制度改革的深化而形成的产权多元化格局相衔接的统一管理；是建立社会主义市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化经营型的管理。这种集高度统一的管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体的物业管理模式，愈来愈显示出其巨大的优越性。

第一，物业管理是一种社会化的管理模式，摆脱了过去自建自管的分散管理体制，替多个产权单位、产权人找到了一个总的管理者；同时也为政府各管理职能部门找到了一个总代管，在授权的范围内去落实各项管理内容，以克服各自为政、多头管理、互相扯皮、互相推诿的旧体制下的种种弊端，从而有利于提高整个城市管理

的社会化程度，以充分发挥住宅区和各类房屋的综合效益和整体功能，使之实现社会效益、经济效益和环境效益的统一。

第二，物业管理是一种专业化的管理，它是由专门的管理公司通过合同或契约的签订，按照产权人和使用人的意志与要求去实施的管理，从而摆正了主人和管家的关系，将行政性的管理终身制变为企业经营型的聘用制。在这样一种新的机制下，将逐步地形成有活力的物业管理竞争市场，业主有权选择物业管理单位，物业管理单位必须依靠良好的经营和服务才能进入和占领这个市场。这就将从根本上促进服务态度的改变、服务质量的改善和管理水平的提高，从而有利于提高城市管理社会化、专业化程度，并向现代化的管理方式转换。

第三，物业管理是一种经营型的管理，它推行有偿服务、合理收费，并且通过多种经营，使小区及各类房屋和设备的管理逐步走上以业养业、自我发展的道路。不仅减少了政府主管部门的压力和负担，使得房屋维修、养护、环境、治安、管道维修及设备更新的资金来源有了保障；同时又使得住用人得到了全方位、多层次、多项目的服务。

第四，物业管理是建管结合的纽带。物业管理通过早期介入与后期跟进突出了管理的重要性，从而理顺并摆正了建设与管理的关系，有利于发挥投资效益，使得社会财富和人民的财产得到保值、增值。

以住宅管理服务社会化、专业化、企业化为主要特征的物业管理，是社会经济尤其是房地产经济发展到一定程度的必然产物。这种先进的管理模式顺应了建立社会主义市场经济的客观要求，将城市住宅管理引向一个全新的发展阶段，极大地推动城市房地产业的发展。物业管理在房地产业发展中的积极意义主要体现在以下几个方面：

第一，物业管理发展成为独立的社会经济部门，不仅是形成全

国性或区域性物业管理竞争市场的前提；而且促进了房地产开发、经营、服务的有机结合，有利于城市房地产业运行体系的确立与完善。

第二，物业管理是一种社会化管理模式，这是和房地产管理十几年来推行的房地产综合开发的改革相适应的，是和房地产综合开发这种大生产的生产方式相适应的，有利于房地产业摆脱旧有的自建自管的小生产方式和分散管理方式，加快向规范化、标准化、现代化的科学管理方式转换。

第三 从社会角度看 建立社会化、专业化的物业管理体制 克服了长期存在的多头管理、互相扯皮的弊端，有利于充分发挥住宅区及各类房屋设施的整体功能，实现房地产业的社会效益、环境效益和经济效益三个效益的统一，推进社会综合环境的改善。

第四 物业管理推行“有偿服务”和“一业为主、多种经营”相结合的经营方针 促进了“以小区养小区 以物业养物业”这一新的自我发展机制的形成，利于物业管理拓宽资金来源渠道，培植良性发展的资金循环机制，缓解管理经费的不足；并且面向社会、面向居民的专业化房屋管理服务方式，有利于住房体制改革的深化、完善与配套。

第五，从财富积累的角度看，物业管理通过缜密的管理措施和优质的修缮服务，提高了房屋住用安全程度，保障了房屋的完好程度与使用功能的正常发挥，延长了房屋的使用寿命。事实上用较少的投资，间接地增加了住宅的有效供给，从而有利于缓解城市住房矛盾 实现房地产业长期、稳定、均衡的发展。

第六，物业管理为开发商树立了良好的企业形象，增强开发商在房地产市场中的竞争力，有利于实现开发商的投资预期，加快再开发速度，形成良性循环。

第四节 中国物业管理发展方向

根据建立社会主义市场经济体制的要求，中国物业管理应当选择专业化、市场化、社会化、规范化的发展模式。

所谓专业化就是：

第一，有专业的人员配备。物业管理所涉及的领域颇为广泛，包括房屋、设备、水、电、电梯、机械、空调、消防、保安、绿化、清洁、市场营销、商业、财务等等，为了保证和提高管理质量和服务效率，就必须配备各专业的专门技术人材。

第二，有专门的组织机构。这是分工协作、顺利实施管理的组织保证。专业物业管理公司要有科学健全的组织机构，各职能部门各司其职。

第三，有专业的工具配备，这是物业管理的物质保证。

第四，有科学、规范的管理措施和工作程序。

所谓市场化就是要使物业管理按照市场经济的原则去运作。

第一，物业管理执行机构应是市场的主体，即是企业化的机构——物业管理公司，而非行政性的组织。

第二，允许市场主体获取合理的利润，防止人为地约束限制物业管理对经济收益的追求。

第三，物业管理实行有偿服务，各项取费标准由市场定价。这个市场就是物业业主或使用者对物业管理和服务的需求，从而物业管理费取决于物业使用者的收入和消费水平，并非一成不变。

第四，物业管理公司要根据实际需要，开展多元化、多层次的经营服务，向居民提供尽可能的方便。

所谓社会化就是：

第一，为适应社会化大生产专业分工的要求，政府应鼓励开发商将其所开发的物业委托给专业物业管理公司去管理以获得经营

效率。即使是开发商直属的物业管理公司，如果具备了物业管理的资质条件，也应鼓励其走向社会，承接管理其它公司开发的物业，这样也会降低管理成本，赢得更高的效益。还应允许不同地区的物业管理公司跨省市、跨地区接管各种类型的物业。

第二，从法律与产权关系上讲，物业在售出后，物业及其周围设施的使用权、处分权便归属于全体业主，所以实施物业管理必须要反映业主的意见和要求，切实维护其合法权益。为此，对物业管理，除了政府的特设部门以外，最直接的参与者应当是由全体业主公开选举产生的业主管理委员会。其应充分代表全体业主的共同利益，参与各种物业管理条例的制订，并监督物业管理公司的管理行为 包括认为在必要时 改聘物业管理公司等。另外 因物业管理涉及治安、消防、计划生育、卫生保健、清洁卫生、水电供应等方面的问题，所以必须要有相关部门、单位的积极参与配合及必要的约束监督 才能规范其行为 保证其发展。

所谓规范化就是：

第一，物业管理企业要根据国家有关政策法规，在工商行政管理部门正式登记注册，接受审核，依法经营。

第二，物业管理公司应通过规范的程序接管物业。这包括行业主管部门的资格审验，获得业主管理委员会或开发商的正式聘用等。

第三，物业管理单位需用科学规范的手段，按照合法的程序实施管理，并履行接受业主管理委员会和政府主管部门监督检查的义务。

依据物业管理发展的方向一方面要继续深入对物业管理政策理论的研究，另一方面精心组织好物业管理的试点和推广工作，保证由计划经济单纯行政性的房地产管理向社会主义市场经济经营型物业管理的转轨，推进物业管理向更高层次健康、迅速地发展。但是，由于物业管理不同程度地涉及了社会、经济、环境等领域的

实际问题，综合性很强，异常复杂；同时直接触及到政府、开发商、物业管理公司及住户等多方面的切身利益，相关性很强，非常敏感。因此，必须统一思想，充分认识各种相关因素和制约条件在实施物业管理过程中所产生的重要影响。现阶段，中国物业管理的发展主要取决于以下四个方面的条件：

第一，取决于整个国民经济体制改革的发展速度和国民经济的发展水平。党的十四届三中全会决定中国国民经济体制改革的方向是建立社会主义市场经济。房地产业作为国民经济的重要产业，其向社会主义市场经济转轨的速度必然取决于整个经济体制改革的进程。因此，物业管理作为对传统房地产管理模式的变革，必须在经济体制改革和国民经济充分发展的前提下逐步推进，不能一哄而起，那种挂出两块牌子或将牌子翻一下就认为已经转轨的作法是不可取的。

第二，有待于建立起与社会主义市场经济体制相适应的新的城镇住房制度，只有实现住房商品化、社会化，从而逐步实现住房产权的多种所有制，尤其是住房的个人所有制之后，才能为住宅小区的物业管理奠定深厚的经济基础。

第三，有待于广大职工群众收入水平的普遍提高，物业管理实行有偿的经营性服务，从一些城市实施物业管理的实践看，居民每月支付的物业管理费相当可观，如深圳商品房每套月支付管理费 50 元，高层商品住宅每套月支出 200 元。按目前中国一些地区的低工资水平，小步提租已很吃力，要住户完全负担现代化的物业管理费用是不现实的。

第四，取决于国家有关法制的建立和健全。目前由于中国还缺乏有关物业管理的专门性法律法规，因此在物业管理公司的登记注册、对物业管理公司的选聘，收费的标准等等许多方面存在着难于解决的问题。因此，为了规范物业管理行为，推动中国物业管理健康有序地发展，必须加快物业管理立法的进程。

总之，在当前形势下，应当抓住机遇，不失时机地全方位推动新兴的物业管理向着广度和深度，快速、持续地发展。

第二章

物业管理的性质、 类型和内容

第一节 物业管理的性质

物业管理是近年来在中国发展起来的与社会主义市场经济体制及城市现代化管理相适应的一种房地产管理形式。按照社会产业部门划分的标准，物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。

第一，物业管理不同于工业和农业，同三产的其它部门一样，不直接生产有形的物质产品；

第二，物业管理从起源上看是房地产开发在经营管理领域的延伸，是以其专业化、现代化、规范化的管理提供给用户，进而参加国民收入的再分配；

第三，物业管理可以使物业保值、增值，能节约社会财富。

物业管理是集管理、服务、经营于一体并寓管理、经营于服务之中的产业。

没有经营观念，物业管理公司将会因为资金的缺乏而降低服务质量甚至无法服务。推行物业管理，就是因为这种管理方式与传统行政性、福利型的管理模式不同，符合市场经济的原则，具有一定的造血机能。当然，经营的目的是为了更好的服务，管理与服务是不可分割的，只有把现代管理技术与现代服务相结合，才能使物业管理保持旺盛的生命力，才能形成系统、全面、现代的物业管理。

理特质。物业管理是集高度统一的管理、全方位、多层次的服务、市场化经营为一体的充满生机和活力的产业。

物业管理是社会化、专业化、市场化、规范化的管理。

物业管理是一种社会化的管理。它是适应社会化大生产专业分工的要求，把开发商开发建设的物业交给物业管理公司去管理以提高开发建设和物业管理的经营效率。同时物业管理也是一项有全社会参与和监督的事业。

物业管理是一种专业化的管理。物业管理公司有专业的人员配备，有专门的组织机构，有专业的工具设备，有科学、规范的管理措施和工作程序。

物业管理是一种市场化、管理。管理机构是市场的主体，而非行政性的组织；政府允许市场主体获取合理的利润，其利润的有无、大小完全由市场来决定，自负盈亏；物业管理实行有偿服务，各项费用标准由市场定价；物业管理公司可根据需要，开展多元化的经营服务，向居民提供最大的方便。

物业管理是一种规范化管理。物业管理企业根据国家有关法规法令，在工商管理部门正式注册登记，接受审核，合法经营，物业管理公司按规范的程序接管物业；用科学规范的手段，按照合法规范的程序来实施管理，并履行接受业主管理委员会和政府主管部门监督检查的义务。

物业管理既区别于过去的房地产管理，又区别于一般的经营管理，不以盈利为最终目的，但随着其企业化、市场化的模式的确立，其经营性特点将越来越明显，而且一旦条件成熟，物业管理不仅要盈利而且应该要获得平均利润。

明确物业管理的性质，对于制定物业管理有关方针、政策，引导物业管理健康发展，充分发挥物业管理的作用，都具有十分重要的意义。

1. 为制定物业管理的政策和法规提供理论依据。物业管理政

策法规是物业管理的宏观环境。政策法规的科学性和权威性，是关系到物业管理发展的关键。只有明确了物业管理的性质，相关政策法规才能在正确的理论指导下制定和修订。制定出来的政策法规才能符合物业管理发展的实际，真正起到宏观管理的作用。否则，政策法规可能是盲目的，后患无穷。

2. 有利于物业管理的健康发展。物业管理发展前景广阔，具有很强的生命力，这是以其健康发展为前提的。物业管理要获得最佳效果，就必须使物业管理沿着物业管理性质所标志的方向发展，否则，物业管理将会事倍功半或遇到难以克服的障碍。如过去有些人认为物业管理是福利性的，纯服务性的赔钱行业，物业管理没人愿意干，导致管理严重滞后于建设。同样的，有些人认为物业管理是一个可获暴利的行业，不顾用户承受能力乱收费，收费与服务严重不一致，用户怨声载道，物业管理的发展同样受到影响。

3. 为物业管理指出了重点。物业管理的重点是服务。通过无偿或有偿的服务实现经济效益和社会效益、环境效益的统一。牢固树立“服务”的观念，以服务为中心带动整个物业管理工作的展开。偏离这个重点，就会使物业管理与社会、群众的利益相背，最终削弱物业管理业的生命力。总之，物业管理根植于社会的需求，用户是物业管理的上帝。

第二节 物业管理的类型

物业管理业正处在发展变化的过程中，在全国还没有形成统一的、标准化的管理形式，因而存在各种不同的管理类型。按照不同的标准可把物业管理划分为不同的类型。

一、按管理性质来划分

长期以来，中国没有物业管理这个概念，自然也没有物业管理

体制。常规的管理都是以行政管理为主 即一个单位 机关 的房屋由本单位的行政部门或房管部门负责管理，一个城市的国有房产归房管局管理；其管理职能限于办理房产出租、使用权分配及简单的房屋维修等。改革开放后，尤其是房地产业兴起后，经济特区和沿海开放城市逐步引进和推广了以经济手段和法律手段为主，行政手段为辅的物业管理体制。

目前，中国正进行住房制度的改革，房产将由国家公有、统管向商品化、个人所有过渡，这就决定了房产的管理在现阶段存在着不同的管理类型，归纳起来，中国目前的房产管理有以下三种基本类型：

1. 行政、福利性管理。主要是公房住宅区的管理。其具体特点是由房屋所有权单位或房管部门组建房管处（所）实施管理，住户只有使用权，没有所有权。住户只象征性地交纳一些房租。这类房屋管理需要的费用主要靠财政拨款或单位拨款，住户本人不需要承担或承担极小部分。这种管理模式，是在计划经济体制下产生的，在中国占有很大的比例，社会基础较为牢固，促使很多人形成了“国家给房、修房 我只住房”的观念。但是，由于国家财力有限，随着人口的增加，房产面积急剧增加，房屋管理的费用包袱越背越重，使得这种类型的房屋管理往往因为经费不足而达不到基本的管理要求，最终导致房屋“一年新、二年旧、三年破了无人修”的局面。

2. 行政性与专业化相结合的管理。主要是指政府建造，按一定的优惠条件内销给单位职工的住宅区的管理。其具体特点是房屋所有权已部分商品化，由独立核算、自我运作的专业管理部门对其实行综合管理、有偿服务和政府或开发单位补贴的管理方法。这种管理模式是在计划经济与商品经济相结合的体制下产生的。住房制度改革以来，由于传统管理体制的影响，考虑到职工在心理上和经济上的承受力，将房屋所有权按一定比例转让给职工。在这样