

高等学校物业管理专业教材

# 物业管理概论

主 编 班道明  
副主编 付洁茹

中国林业出版社

# 前 言

物业管理是随着我国房地产业的发展，特别是住房制度的改革而出现的一个新兴行业。行业的迅速发展迫切需要一大批具有较高科学文化素养的专业人才。为了满足专业教学的需要，我们编辑出版了高等学校物业管理专业主干课的一系列教材。

《物业管理概论》是物业管理专业主干课教材之一。主要内容是介绍物业管理专业必须掌握的基本知识。具体来说包括两个部分：一是介绍物业管理是“管什么的”，主要涉及物业管理的由来和发展，物业管理的性质、类型、内容和功能，物业管理的主要经营活动；二是介绍物业管理“由谁来管”，主要涉及物业管理的经营机构、法律地位、资金来源和人才培养等。与之相配套的教材是《物业管理实务》，主要论述物业管理“怎么管”的问题。

本教材主编班道明，副主编付洁茹，顾问北京房地产管理局总工程师杨燕敏、上海房地产科学研究院副院长王青兰。参加编写的人员和分工如下：班道明（第一、四章）、赵绍鸿（第二、五章）、付洁茹（第三、六章）、刘丹（第七章）、赵秀池（第八章）、谭善勇（第九章）。

本教材是高等院校物业管理专业用书，也适用于高等职业教育用书。

本教材在编写过程中，我们进行了大量的调查研究，得到了许多物业管理公司的帮助，同时参考了近年来许多专家、学者的论著，吸取了他们许多重要论断和材料；在出版过程中，得到了中国林业出版社的大力支持和帮助，在这里向他们表示衷心地感谢。但是，因为我们的水平有限，可能存在许多不足之处，希望批评指正。

编 者

2000年6月

# 目 录

## 前 言

第一章 物业管理的由来和发展.....	( 1 )
第一节 物业管理的概念.....	( 1 )
第二节 物业管理的起源和发展.....	( 9 )
第三节 物业管理的地位、作用和发展趋势.....	( 15 )
第二章 物业管理的性质、类型、内容和功能.....	( 20 )
第一节 物业管理的性质.....	( 20 )
第二节 物业管理的类型.....	( 25 )
第三节 物业管理的对象、内容和功能.....	( 29 )
第三章 住宅小区管理.....	( 35 )
第一节 住宅小区管理概述.....	( 35 )
第二节 住宅小区管理的指导思想、一般原则和具体内容.....	( 42 )
第三节 以法管区，创建文明小区.....	( 46 )
第四章 高层楼宇管理.....	( 52 )
第一节 高层楼宇管理概述.....	( 52 )
第二节 不同类型高层楼宇管理.....	( 56 )
第三节 物业智能化管理.....	( 66 )
第五章 物业租赁.....	( 71 )
第一节 物业租赁概述.....	( 71 )
第二节 物业租赁管理的原则、程序和行为规范.....	( 74 )
第三节 物业租金.....	( 80 )
第六章 物业管理机构.....	( 85 )
第一节 物业管理主管和相关机构.....	( 85 )
第二节 物业管理公司.....	( 87 )
第三节 业主委员会.....	( 93 )
第七章 物业管理的法律依据和规章制度.....	( 98 )
第一节 物业管理法制建设概述.....	( 98 )

第二节	物业管理法律关系和管理制度.....	( 103 )
第三节	建立健全物业管理法制和制度.....	( 110 )
第八章	物业管理资金的来源和使用.....	( 113 )
第一节	物业管理资金的筹集.....	( 113 )
第二节	住宅物业管理资金的来源和使用.....	( 118 )
第三节	经营性物业管理资金的来源和使用.....	( 127 )
第九章	建立高素质的物业管理队伍.....	( 131 )
第一节	物业管理人员的素质要求与培训.....	( 131 )
第二节	物业管理人员的职业道德.....	( 136 )
第三节	物业管理人员的礼貌礼仪.....	( 141 )
参考文献	.....	( 146 )

# 第一章

## 物业管理的由来和发展

物业管理是现代城市房地产经营与管理的一种模式。我们国家从20世纪80年代初开始推行。特别是1994年建设部发布33号令，明确规定今后新建住宅小区，一律由物业管理公司统一实施专业化管理以来，物业管理更是得到了蓬蓬勃勃的发展。但究竟什么是“物业管理”？物业管理为什么能够迅速发展起来？它将给我们的房地产业和人民的人民生活带来什么样的影响？只有正确认识这些问题，才能在实际工作中紧紧把握住正确的方向，把物业管理这个朝阳产业引向更加健康发展的道路。

### 第一节 物业管理的概念

#### 一、物 业

##### （一）物业的含义

##### 1. 物业及其要素

“物业”这个概念，最早是在我国港澳地区流传开来的，是港澳地区方言对房地产的称呼。1996年建设部房地产业司在其组编的《物业管理概论》中，明确指出：“物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及其相关的设备、设施和场地。”这就是说，物业是指已经建成并投入使用的房地产。同时，是指具体的房地产，或者叫做单元性房地产。一座住宅楼是一个物业，一座写字楼、一座商厦、一座工厂厂房和仓库等都可以是一个物业。同一宗物业也可以分属于不同的所有者，即大物业可以分割为小物业。

物业主要是由以下几个部分组成的：

已建成并具有使用功能的各类建筑物，即各类供居住和非居住的屋宇；

与这些屋宇相配套的设备 and 市政、公用设施；

与这些屋宇相邻的场地、庭院、停车场，居住小区内的非主干的交通

道路等。

## 2. 物业与房地产

物业实质就是房地产，但为什么使用物业这个概念，而不直接使用房地产，这就说明它们之间有联系，但是也有区别。房地产是房产与地产的总称，是房产与地产的统一。房产是指各类房屋建筑物及其连带设施所组成的财产整体及其有关权益；地产是指有价值的土地及其有关权益。一般来说房屋和土地在使用价值形态上是不能分开的，房屋必须建筑在土地上，土地上只有相应的房屋建筑才有其使用价值。但是在价值形态上，房产和地产又是可以分别计算的，因此在现实的经济活动中，它们可以作为一个整体，也可以不作为一个整体来运作。同时，从法律意义上讲，寓含于它们之中的还有各种经济利益以及由此而形成的各种权利，如所有权、使用权、租赁权、抵押权等。

房地产由于其位置固定、不可移动，通常又称为不动产。在英语中，房地产是用estate或property来表示的，不动产则是用real estate或real property来表示的，这就说明房地产和不动产所指的是同一对象，不过房地产侧重于表述房屋、土地这种物质载体及其有关权益；不动产则侧重于表述房屋、土地这种物质载体和财产具有不可移动的性质。

物业、房地产、不动产的关系十分紧密，特别是英国，作为物业管理行业的发源地来说，它并没有“物业”这个词。物业和房地产使用的都是相同的概念，即estate或property。但是，它们之间又不是完全相同的。归纳起来，主要有以下几点区别：

内涵不同。“物业”一般是指单元性房地产，即一个单项的房地产、具体的房地产。而“房地产”一般是指一个国家、一个地区或一个城市所拥有的房产和地产。从宏观的角度来讲，一般只用房地产，而不用物业，如“房地产业”，而不能说“物业业”；房地产体制改革，也不能用“物业体制改革”来代替。

外延不同。一般来说，“物业”概念的外延比较窄，只是在房地产进入交易和售租后服务这一领域里使用，而房地产概念的外延较宽，是指房地产的开发、房地产的建设、房地产的销售和售租后的管理等整个过程。

称谓领域不同。就一般状况而言，不动产是民法惯用的词汇。房地产则是经济法、行政法以及商业实务中经常使用的称谓。物业则仅仅是房地产进入消费领域才使用的概念。

## （二）物业的性质

### 1. 物业的权属性质（法律属性）

物业的法律属性，集中在物业的权属关系，即物业的所有权与使用权上。

物业的所有权是物业所有制在法律上的表现，是物业所有者在法律规定的范围内对该物业所拥有的占有、使用、收益和处置的权利。对我们国家来说，物业的所有权仅仅是指各类建筑物的所有权，而不包括土地的所有权。同时，这个所有权是包括占有、使用、收益和处置等一系列权利体系。

### 2. 物业的经济性质

物业的经济性质，是指物业在经济领域中所表现出来的性质，是指作为开发与建设物质生产过程的产品所固有的属性或规定性。

（1）物业的商品性 商品是指用于交换的劳动产品。过去在相当长的时期内，我国实行的是计划经济体制，不承认房屋是商品，而是一种福利设施。随着我国经济体制改革的不断深化，物业的商品性质被越来越多的人所认识。房屋是建筑在一定区域上的劳动产品，凝聚着设计人员、施工人员和建筑工人的劳动。因此，各类房屋建筑，不但具有使用价值，而且具有价值。土地本身并不是劳动产品，不拥有人类的抽象劳动——价值，然而土地作为一种资源，它仍然具有使用价值和价格，并通过价格取得商品的属性。

（2）物业供应上的短缺性 这种短缺性，一方面表现为土地资源供应上的绝对短缺；另一方面表现为建筑资源供应上的相对短缺。从整个人类历史的发展来看，人口的数量是不断地在增长着，特别是最近几十年，总人口数已达60多亿。但是，我们整个地球的陆地面积并没有增加，也不会增加。尽管古代有“精卫填海”的神话，现代有围海造田的壮举，但都不可能从根本上改变土地资源短缺、人均占有土地面积不断缩小这一事实。这就是土地的绝对短缺。从人们占有房屋空间的角度来看，这倒是一个可大可小的伸缩过程。房屋建筑面积少，一个人有张床就可以了；房屋建筑面积大一些，人们就希望一个人有一间房；如果条件再允许，人们还希望一个人拥有一套房。从这个意义上讲，人们占有房屋空间的面积总是不够，这就是建筑资源供应上的相对短缺。有的学者认为人均住宅面积达到35m<sup>2</sup>才算得上较为宽敞、舒适的标准，那么，一个3口之家的居住空间就不能小于100m<sup>2</sup>。如果按照这个标准来计算，今后，我们国家还要有10年、20年也许有望达到这个目标。

（3）物业的保值、增值性 这就是说物业这种商品在社会实际购买力的长时期的时间序列上，呈现出一种递增趋势的经济现象。而且这种递增趋势，主要的不是由于直接追加的劳动，而是物业本身的一种“自然增值”。从现实生活中来看，我国城市建筑用地的价格从80年代初到目前已经上扬了几十倍

甚至上百倍，房屋的价值也上升了几十倍。当然，物业的这种保值、增值现象不是直线式的上升趋势。从短期来看，即可能升值，也可能贬值。但是，从长期来看，10年、20年，甚至更长的时间来看，物业的升值是一种必然现象。

### 3. 物业的物理属性

物业的物理属性，即物业的自然属性，即房地产有别于其他物质的特殊属性。

(1) 空间位置上的不可移动性 也叫做固定性。土地是不可移动的。这里所说的不可移动性，并不是指泥土或者地下埋藏的东西不可移动，也不是指地质地貌不可改变，而是指土地的空间方位、位置的确定性。土地是不可移动的，那么作为依赖于土地之上的各类建筑物，不管其形状如何、性能怎样、用途是什么，它也是不能随便移动的。当然，随着现代科学技术的发展，有些建筑物，甚至整座楼宇，都可以移位。但是总不能像其他商品一样，把这块土地连同其上的建筑物装上火车、轮船、飞机运往另外一个地方。土地和各类建筑物是不可移动的，那么与各类建筑相配套的设施，如管道、道路、电缆等也是不可移动的，这就像手脚、血管长在人的身上，是人体的有机组成一样，缺少了它们，人也就部分甚至会失去整体的功能。这就是说物业在空间位置上是不可移动的。

(2) 形式上的多样性 也叫做单一性。房地产不管它多么简单，只是一间小屋；也不管它有多大，几万，甚至几十万平方米；结构多么复杂，内容多么繁多，用途多么广泛，它们都是单件产品。房屋建筑不可能像其他工业品一样，可以按照同一套图纸或原料进行“原版复制”，即使是按照同一套图纸或原料进行复制，它们也因为建筑的时间、地点、工程地质条件、水文条件的不同而不同，也会因为房屋在建造过程中所使用的材料和消耗的劳动，即物化劳动和活劳动消耗的不同而不同，世界上不存在完全一样的建筑物。同时，人们在建造一处建筑物，特别是比较大型建筑物的时候，往往还要力求表现或追求一种理念或艺术视觉效果，这就使各类建筑物更加丰富多彩。古代，如法国的罗浮宫，中国的紫禁城，柬埔寨的吴歌窟；现代，如澳大利亚悉尼的歌剧院，中国上海的东方明珠电视塔等，都无一例外地显示出其独特的个性和魅力，成为一个时代写在大地上的艺术品。因此，可以说房地产、物业在形式上具有多样性，是无数个个性的统一。

(3) 使用寿命上的长期性 也叫做耐久性。房屋和土地都是相当耐久的资产。土地的使用可以说是无限的，它具有不可毁灭性，即永恒的价值。房屋一经建造，只要不被拆毁或破坏，使用期限的时间也很长，一般都可达几十年、上百年，有些古建筑已存在几个世纪了。

房屋、土地都具有耐久性，但是对土地的使用权，各个国家都有规定，都有一个使用年限。比如新加坡对住宅的土地使用权规定是99年。我们国家1990年通过的《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》中规定，居住用地70年；工业用地50年；教育、科技、文化、卫生用地50年；商业、旅游、娱乐用地40年；综合或其他用地50年。使用期限满了，必须按规定重新签订合同，才能继续使用，即便是因社会公共利益需要国家收回该土地，国家收回的也只是土地使用权，而不能收回房屋所有权。

## 二、物业管理

### （一）物业管理的含义

物业管理概念，有广义和狭义的两种理解。就广义而言，是泛指一切有关房地产的发展、租赁、销售及售租后的服务。具体来说，它包括：

关于物业权属的管理，即土地所有权的管理、土地地籍的管理、房屋所有权和使用权的管理以及其他物业权属的管理。

关于物业经营活动的管理，即关于房屋的买卖、租赁、抵押和典当、继承与赠与等。

关于物业的维修管理，即关于房屋的维修、拆迁、租赁后的服务等。

关于物业法律纠纷的管理，即物业管理中常见的法律文书和合同；物业纠纷的调节、仲裁与诉讼；物业管理的律师公证业务等。

总之，广义的物业管理应当包括房地产所有经营管理方面的事宜。

狭义的理解，它是指有关房地产及其辅助设备、设施售租后的服务。国家建设部房地产业物业管理处在《中国物业管理实务》一书中是这样规定的：

“物业管理是由专门的机构和人员，按照合同和契约，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、清洁绿化，安全保卫、公共卫生、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。”这个定义突出强调了几点：

物业管理的主体必须是由专门的机构和人员来进行的。换句话说，物业管理必须由具有一定资质的机构和人员来进行，不是任何一个人或任何一个组织想管就可以管，想管好就能管好的。按照国家建设部的规定，物业管理机构，即物业管理公司要经过有关部门的资质审查和批准，物业管理人员必须通过资格考试，领取上岗证才能上岗。

物业管理的权限必须受物业所有者的委托，根据国家的法律，按照一定的合同和契约进行。换句话说，物业管理者的权限是物业所有者给予的，是

受国家法律保护的，按照合同和契约来进行的。物业管理者行使的只是物业的管理权。当然，物业管理者如果和开发商是一家，那么他可能同时具有经营权和使用权。

物业管理的对象是已经竣工验收并投入使用的各类建筑物及其附属配套设施和场地的管理，同时包括物业区域内环境卫生、绿化保安、交通的管理。

物业管理的手段是以经营的方式进行统一的专业化的管理，换句话说，物业管理本身是一种市场化的经济行为。因此，它的实际运作过程、运作机制，都必须按照市场等价交换的原则来办事，一切活动都要纳入到经营的轨道上来。同时，物业管理又是一种现代化的管理行为，对房屋及其附属设备、设施的管理都要按照专业化的原则来办事。正是从这个双重意义上，说明物业管理是适应社会发展需要的，具有无限的生命力。

物业管理的目的是为业主服务，是为业主和使用者提供高效、优质、便捷、经济的综合服务，提高广大业主和使用者生活质量，为其创造一个整洁、文明、安全、舒适的生活和工作环境，最终实现社会、经济、环境3个效益的统一和同步增长。

目前，我们国家的物业管理就是在这个意义上，或是说狭义的理解上进行运作的。

## （二）物业管理与房地产业

物业管理是以房地产为依托的行业。那么，物业管理与房地产业又是一种什么样的关系？

### 1. 房地产业的含义

房地产业就是从事房地产（房屋和土地）开发、经营、管理和服务的行业。房地产业的劳动产品就是经过开发的土地以及与其紧密连接在一起的建筑物或构筑物。按照联合国制定的《国际标准行业分类》中，经济行业共分十大类，其中建筑业为第五类，房地产业与其他经营服务业为第八类。我国国家发展计划委员会、经济贸易委员会、统计局、标准局于1985年颁布的《国民经济行业分类和代码》中，把我国的经济行业分为13个门类，其中建筑业被列为第四类，房地产业为第七类。这就是说，国际、国内都是把建筑业与房地产业作为2个独立的产业部门来对待，同时规定房地产业属于以服务为特征的第三产业。

### 2. 房地产业的构成

房地产业的构成主要是两大部分，一是房地产的开发经营；一是政府对房地产业的行政管理。房地产的开发经营主要涉及以下几个领域：

土地的开发经营，即土地经营的一、二、三级市场；  
房地产开发，指在依法取得国有土地使用权的土地上进行基础设施、房屋建筑的行为；

房地产交易，包括房地产转让、房地产抵押和房屋租赁；  
物业管理；

房地产中介服务，包括房地产咨询、经纪、评估等；  
房地产金融，包括开展房地产业务过程中所需要的信贷、保险、证券等。

### 3. 房地产业的运行机制

一般是由三个环节组成的：

生产环节，这是指进行土地开发、房屋建筑等，从而获得房地产劳动产品的全过程。这一环节的前提条件是获得可供开发的土地。在这个活动过程中，房地产开发企业与政府部门通过协议、招标、拍卖等方式，取得一定期限的土地使用权，然后组织房地产的开发和再生产的活动。

流通环节，这是指房地产作为商品进入市场，通过交易以实现其使用价值和价值的过程。房地产的交易活动主要有房地产的买卖、租赁和抵押三种形式。参与这些活动的有房地产开发企业、房地产经营企业、房地产信托企业、换房服务部门以及房地产的产权人（单位或个人）。随着住房制度的改革，住房商品化的步伐逐步加快，房地产产权人的交易活动将会迅速增长。

消费环节，这是指房地产作为商品经过流通环节转移给使用人之后，就进入了消费环节。在这个环节，房屋的售后管理与服务工作显得更加迫切和重要。物业管理部门要指导消费，加强修缮养护，延长房屋的使用年限，并使之升值。同时，业主或使用人也需要物业管理部门提供全方位的、多层次的、多项目的服务。

### 4. 物业管理与房地产业的关系

十分明显，物业管理是整个房地产业的一个重要组成部分或者重要环节。房地产业是横跨生产、流通和消费三大领域的产业，物业管理则与房地产业的流通、消费环节，特别是消费环节有着密切的联系，是房地产开发建设的完善和延续。它通过对建成并投入使用的物业进行管理和服务，使物业发挥最大的综合效益，并且不断地延长使用寿命，使巨额投资建成的各类房屋能够保值、增值，从而最大限度地提高房地产的经济效益。

#### （三）物业管理与传统的房屋管理

物业管理与传统房屋管理的联系或共同之处，主要表现在：

行业特点一致，都是房屋在消费过程中的经济活动，而且都是社会效

益高、自身效益低的服务业。

行业目的一致，都是对房屋及其设备、设施的管理维护。

但是物业管理作为现代化房屋管理的一种模式与传统的房屋管理，无论在观念上、内容上、机制上，还是在管理的深度和广度上都有着很大的不同。具体来说，主要表现在以下几个方面：

管理体制不同。传统的房屋管理是在计划经济体制下，由政府、各企事业单位采用行政手段直接进行的福利型、封闭式管理。物业管理则是市场经济体制下的企业行为，对物业实施社会化、专业化、企业化的经营型、开放式管理。管理体制不同，这就决定了传统的房屋管理和物业管理具有根本不同的性质和运行方法。

产权结构不同。传统的房屋管理是与房屋产权大多为国有的状况相适应的。物业管理则是为了适应改革的需要与产权多样化的现状。随着住房制度的改革，房屋商品化的速度加快，产权结构出现了非常复杂的情况，其中国家所有的比重正在逐年减少，出现了国家、集体、个人，包括港、澳、台和外国人多种所有制所组成的多元化结构。这就需要与其相适应的新的物业管理模式，并以此来取代传统的房屋管理模式。

用户地位不同。传统的房屋管理业主或用户处于被动地位。物业管理则按市场原则办事，业主或用户处于主动地位。这是两种不同管理制度的一个很大的区别。传统的房屋管理是按照房管部门的意志来管理用户，业主和用户始终处于一种被动地位，根本无权行使自己主人的权利，表达自己的意志，也不能选择或撤换房管部门。物业管理则是业主或用户，也就是房屋的产权人、使用人通过市场招标的方式来选择管理单位，同时也有权按照一定的法律程序撤换管理单位。确定物业管理单位后，就要通过协商，规定双方的权利和义务，按照规则办事。这就不是被动地位，而是主动地位了。

管理方式不同。传统的房屋管理大多是分散管理，服务质量差。物业管理则是集中统一管理，服务质量好。过去在旧的体制下，虽然也强调集中统一管理，实际上是政出多门，搞分散主义。房管部门只管房，环境绿化由绿化部门管，道路由市政部门管，水和电则分别由自来水公司和供电局管，没有统一的管理标准和健全的管理制度，更缺乏素质较高的管理队伍，使得房屋和环境的管理十分混乱、矛盾重重。物业管理则要求对房屋及其附属设施，包括环境绿化、治安保卫、清洁卫生、道路交通、水电完全统一管起来，而且有一支专门队伍负责维护，这就减少了互相扯皮的现象，提高了服务质量。

管理结果不同。传统的房屋管理执行的是简单的“以租养房”的政策，缺乏造血功能。物业管理则执行的是全方位的有偿服务，具有造血功能。传

统的“以租养房”“低租金制”，完全是一种福利型的政策，连简单再生产都无法维持，更谈不上自身的发展。所以需要政府不断提供大量资金进行补贴。这样管理越多，包袱越重，形成一种恶性循环。物业管理是通过专门的机构实行全方位的有偿服务，不需要国家补贴，可以做到“以业养业”，并且有所发展。这就使房屋管理能够真正摆脱恶性循环，走上一条健康发展的良性循环的轨道。

## 第二节 物业管理的起源和发展

### 一、物业管理的发展历史

物业管理作为现代房屋管理的一种模式，最早出现于19世纪60年代的英国。当时由于工业革命的发展使得大量农村人口涌入工业城市，这就必然引起对城市房屋的需求。有些开发商就相继修建了一些简易住宅出租给这些刚刚进城的工人家庭使用。但是，由于这些住房简陋、配套设施不全，再加上疏于管理，导致房屋毁坏、环境恶化，人为破坏房屋设备、设施的现象也时有发生，而且工人们拖欠租金的现象严重，业主们的利益也得不到保证。正是在这种情况下，有一位名叫奥克维娅·希尔（Octavia Hill）的女士对在其名下出租的物业制定了一套较为规范的管理办法，要求承租者遵守。而作为房东，希尔女士也及时对损坏的设备、设施进行修缮，从而改善了工人们的居住环境。这就是最早的“物业管理”。自此以后，物业管理逐步被业主和政府重视，时至今日，英国的物业管理已经成为一个行业，其整体水平是世界一流的。他们除了传统的楼宇维修、养护、清洁、保安之外，物业管理的内容已经扩展到工程咨询、监理，物业功能布局 and 划分，市场行情调研和预测，目标客户群的认定，物业租售推广代理，通讯及旅行安排，智能系统化服务，专门性社会保障服务等全方位服务。同时，成立了英国皇家物业管理学会，其会员遍布世界各地。

真正意义上的物业管理，有人认为形成于19世纪末的美国。19世纪末，美国的经济得到了快速的发展。伴随着经济的发展，科学技术的进步，一幢幢高楼拔地而起。这些高层建筑附属设备多、结构复杂，其日常维修保养、管理工作要求都比较高。特别是这些建筑物往往不是一个或几个业主所有，常常是数十个，甚至上百个业主共有，谁来管理就成为一个棘手的问题。在这种情况下，专业物业管理机构出现了。他们应业主们的要求，提供了专门的技术来维修、养护这些高楼大厦。随着专业物业管理机构的增加，物业管理

行业的组织也逐渐形成。世界上第一个物业管理行业组织——“芝加哥建筑物管理人员组织”（Chicago Building Managers Organization，简称CBMO）于1908年召开成立大会，会议共有75名代表参加。在以后的3年中，又分别在底特律、华盛顿和克利夫兰举行了年会，并由此推动成立了第一个全国性的业主组织——建筑物业主组织（Building Owners Organization），简称BOO。在CBMO和BOO两个组织的基础上又成立了建筑物业主与管理人员协会（Building Owners and Managers Association），简称BOMA。这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。美国专业物业管理人员认为，业主和管理者在一个协会中，可以加强彼此了解，从而达到在管理工作中的理解和相互协作，目的是一致的，都是为了使物业保值、增值，为了创造一个良好的居住环境和工作环境。

美国的物业管理公司大多数是私人开办的，手续比较简便，只要具备一些基本的条件，几乎任何人都可以申请成立此类公司。

美国物业管理公司的从业人员一般分两个层次：第一层次是经理人员；第二层次是操作人员。公司对全体成员，无论是经理，还是清洁工人，都一视同仁。

美国的物业管理公司内部机构一般也设有若干具体职能部门和专职负责人员，以保证管理工作的正常运作。这些部门主要包括管理维修部门、能源管理部门、财会部门、治安保卫部门和清洁部门等。

新加坡、香港地区的物业管理是在20世纪五六十年代发展起来的。他们一方面借鉴了国际上发达资本主义国家的一些先进经验；另一方面又结合自己的具体情况，提出了具有自己特点的管理方法。

为了解决人们的住房问题，新加坡从1960年开始执行住宅建设的五年计划，设立建屋发展局，为中低收入的家庭提供住房。新加坡建造的房屋主要是两个部分，一个是公共组屋，一个是私人住宅。公共组屋之所以叫组屋，除了表示是一组房屋、一个单元的意义外，更重要的是想说明：居民住宅建设是整个城市建设的一个有机组成部分；是促进多元化种族居民的融合性；

是提供多代家庭成员的亲密无间的组合。私人住宅，这里又包括共管式公寓和私人住宅两种。共管式公寓是指在一项房地产发展的范围内，由若干个业主所组成的。他们既是个别单位公寓的业主，同时又是公有公寓的业主。私人住宅是指在一项住宅范围内，仅有一个或几个共同业主拥有该项住宅。这类私人住宅主要是带地皮的独立或半独立的花园洋房，其价格昂贵。对公共组屋开始是由建屋发展局负责管理，1988年以后由新成立的市镇理事会负责。市镇理事会的主席往往是这一个选区的议员。市镇理事会的主要职责是

支持、配合、监管物业管理部門搞好住宅區的管理，維護業主或用戶的合法權益，興建公共設施，開展有利於用戶身心健康的活動等。私人住宅也要組建管理理事會。無論是市鎮理事會，還是私人住宅管理委員會，都要通過委託的物業管理公司負責日常工作。物業管理公司根據管理範圍設立若干業務組，包括財務組、保養維修組、市場管理組、環境清潔組、園藝組、文書組等。

香港大規模發展住宅建設也是在五六十年代。第二次世界大戰以後，香港地區的人口猛增，為了解決住房問題，50年代初開始投建大型樓宇，但遠遠趕不上人口增長的需要。其中許多居民就利用鐵皮、木板搭建一些簡陋的木屋居住。1953年一場大火，把九龍石硤尾一個人煙稠密的木屋區完全毀滅。大火過後，幾萬人無家可歸。在這種情況下，當時香港政府下決心建築公共住宅，同時也吸引私人機構參建房屋，拓展房屋來源。香港的住房大體上可以分為三類，即廉租公屋、居屋和私人樓宇三種類型。廉租公屋，主要是出租給低收入的家庭。居屋，主要是賣給不符合租住廉租公屋，又無力購買私人物業的家庭。此外，還有私人住宅。如何管理這些房屋呢？當時香港政府和團體引進了英國物業管理人才、管理概念和管理方法，並於1996年香港從業人員成立了英國皇家物業經理學會香港分會。同時香港政府也十分注意發揮住戶和業主自我管理、民主管理的作用，規定業主可以以管理者的身份，組織“業主立案法團”，主持或參與所居住大廈或屋村的日常管理事務。對那些不符合成立業主立案法團條件的樓宇或屋村，可以成立樓宇互助委員會來管理物業。不過也規定，如果發展商已承諾所擔負開發房屋管理工作的，業主就不能再成立“業主立案法團”來自行管理物業。

## 二、我國物業管理的發展歷史

### （一）歷史背景

我國的物業管理是在傳統房屋管理的基礎上提出來的。

長期以來，我國實行的是產品經濟模式，強調一切產品都要實行統一管理、統一調配。城市房地產的開發建設使用實行的也是統一管理、統一調配的管理辦法。生產性用房，由國家計劃投資建設和無償劃撥給企業使用和自管；非生產性用房和職工住宅，由國家包下來，統一建房，統一分配使用。具體辦法，各地先後執行了“以租養房”和“低租金制”兩個階段的房屋管理辦法和租金標準。

由於我國長期實行福利性低租金制分配住房的政策，否定了住房的商品

属性，排斥价值规律和等价交换的原则，国家尽了很大力量投资建房，不但建房投资收不回来，连维修费、管理费都不够，致使大量房屋失修。据80年代初统计，全国直管公房失修失养达50%以上。由于城市公产住房长期实行低租金制，每平方米使用面积年租金仅为1.56元，除去管理费0.68元，税金0.28元外，修理费只剩下0.60元，仅为正常维修保养费的1/6。其结果一方面国家每年要拿出大量资金，大约60亿进行补贴；另一方面房屋管理部门无法核算其经济效果，职工吃房租，修房靠补贴，单位只是计划的被动执行者，花完了钱就完成了一切，职工的切身利益与经济效益完全脱节。造成单位缺乏内在的动力和外在的压力，不愿经营，无法强化管理，使房管系统管的房子越来越破，淘汰量逐年增加，1980年淘汰800万m<sup>2</sup>，比1977年增加1.5倍；1982年淘汰1311万m<sup>2</sup>，比1980年又增加了64%；危房达3000万m<sup>2</sup>，房屋倒塌伤人事件时有发生。这种管理体制所造成的弊端，不仅使国家财富和人民生命财产遭受重大损失，而且对住房也不满意。它使房产管理走进了一条死胡同，已是非改不可了。

## （二）我国物业管理的兴起与发展

我国的物业管理首先是从住宅管理开始的，是从改革开放的前沿深圳和沿海开放城市广州开始的。1981年3月，深圳市成立了第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司，开始对深圳经济特区涉外商品房实施统一的物业管理，标志着这一新兴行业的诞生。1985年底，深圳市房管局成立，对全市住宅区进行调查研究，肯定了物业管理公司专业化、社会化、企业化的管理经验，并在全市推广。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管理体制基本形成，随后在公产权房进行管理和国内发展商房屋管理也取得了比较成功的经验。到1993年深圳市已有专业性物业管理公司和内设物业管理专业机构的单位逾百家，6月又成立全国首家物业管理协会——深圳市物业管理协会。

广州于1981年也开始在新建住宅小区——东湖新村试点实行新的管理办法。1984年末广州房地产经济研究会通过考察东湖新村，写出了《城市住宅管理向多层次的综合服务与经营类型的发展》。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。1986年10月广州房地产经济研究团体和行业协会与市房地产管理局联合召开了“广州住宅小区管理和服

务专题研讨会”。此后，市政府、市建委和房管部门把住宅小区管理提到议事日程，不断组织经验交流，推动此项工作的开展。正是在这种背景下，东华实业股份有限公司正式成立了物业管理公司并对五羊村提供专业化的服务，并在实践中不断完善小区物业管理办法，使小区的各个方面都能够正常运转

并且发挥最佳的效能，营造和维持了优美整洁、方便舒适、文明安全的小区居住环境。五羊村居住小区在1988年广州市住宅小区评比中获第一名；1991年获“广东省优秀住宅小区”称号；1992年被评为国家模范文明住宅小区第一名。

在沿海开放城市几年来物业管理试点经验的基础上，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，并提供了法律依据。

1996年2月国家计划委员会、建设部联合颁布了《城市住宅小区管理服务收费暂行办法》，为规范物业管理服务的收费行为，维护国家利益和物业管理单位及物业产权人、使用人的合法权益，促进物业管理事业的健康发展又向前迈出了一大步。

1996年9月建设部人事劳动教育司和房地产业司又联合发出了《关于实行物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位培训持证上岗制度的通知》，为全面提高物业管理人员的素质，规范物业管理行为提供了保证。

目前，物业管理这一新兴的行业已在我国初步形成，其标志是：

物业管理队伍已具规模。一个行业的形成，首先要有一定规模的队伍，即要有相当数量的人的参与。据建设部有关部门估计1994年全国物业管理行业从业人已有数十万人，有专业物业管理机构5000家以上。据报道，到1998年年底全国物业管理行业从业人员已达150万人，有专业物业管理机构1.2万家。据最新估计，到2000年初为止，我国专业物业管理机构已达3万家。这就说明，物业管理行业发展很快，而且已具有相当的规模。

物业管理协会相继成立。一个行业的诞生和成立更重要的一个标志往往是它行业组织的建立和发展。继深圳物业管理协会成立以后，海南、上海、常州、广州、青岛等地都相继成立了物业管理协会。行业组织作为一种民间团体，属于社团法人。其职能是接受政府的委托进行行业的自身管理，并为同行企业服务。物业管理行业组织的发展，不仅标志着物业管理作为一个独立的行业的存在，而且对处于初期阶段的行业的健康成长，起到了十分积极的作用。

物业管理范围不断扩大。我国的物业管理是从住宅小区的管理开始的，现在已逐步扩大到各类办公楼宇、商业中心、旅游酒店以及工业大厦的管理，并且呈现出多类型、多层次的管理格局。

第一类，高标准的内销商品房、外销公寓、住宅、别墅、商务楼、公共