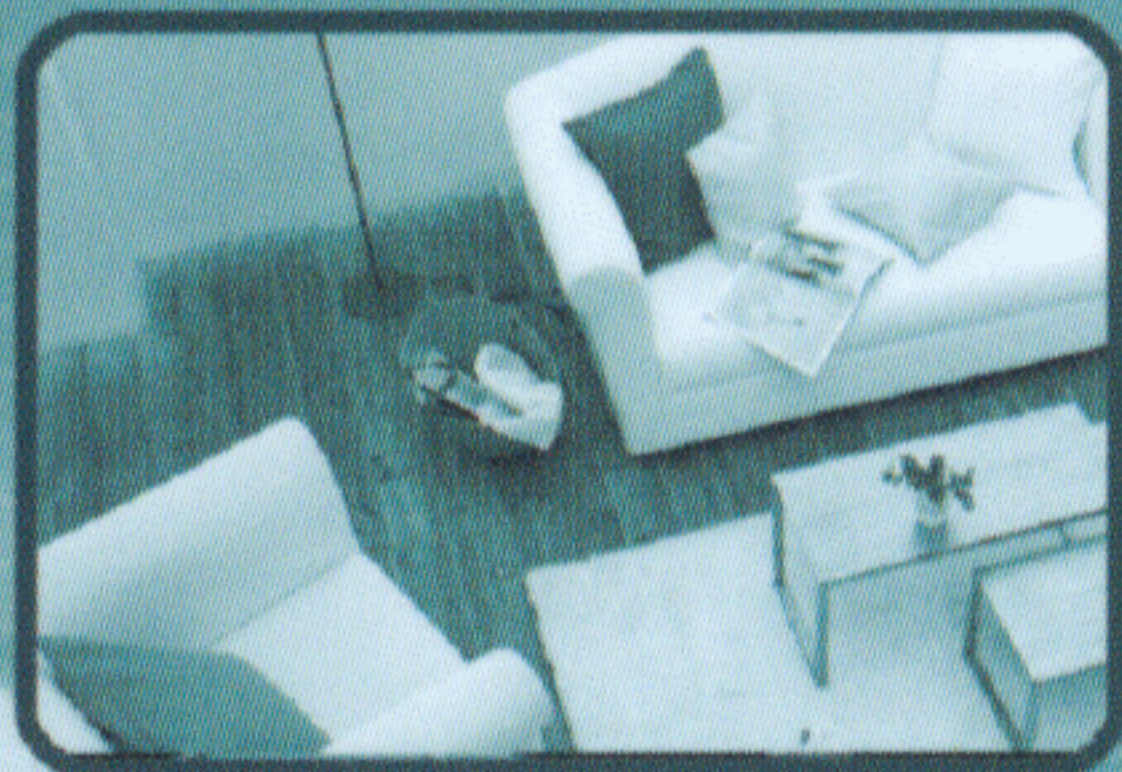


高等职业教育物业管理专业系列教材



# 物业管理概论

WUYE GUANLI  
GAILUN

□主编 武智慧

□副主编 王新强

□主审 聂孝伦

重庆大学出版社

## · 内容提要 ·

本书是高等职业教育物业管理专业系列教材之一,全书从物业管理相关概念,物业管理的机构设置,物业管理的4个基本阶段——物业管理策划、物业管理前期准备、物业管理启动和物业管理日常运作,以及物业管理企业的财务管理,各种类型物业管理的管理模式及其服务特点等方面进行了阐述。

全书有别于以往图书对物业管理的论述,力求融科学性、实用性、专业性与普及性于一体,独具特色。既可作为大专院校物业管理专业的专业基础教材,又可供从事物业管理和房地产经营管理工作的人员作为参考书,同时也是一本物业管理理论的普及读物。

### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理概论/武智慧主编. —重庆:重庆大学出版社,2004.8

(高等职业教育物业管理专业系列教材)

ISBN 7-5624-3221-X

I. 物... II. 武... III. 物业管理—高等学校;技术学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第077628号

## 高等职业教育物业管理专业系列教材

### 物业管理概论

主 编 武智慧

副主编 王新强

主 审 聂孝仑

责任编辑:林青山 版式设计:肖顺杰

责任校对:任卓惠 责任印制:秦 梅

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:[fxk@cqup.com.cn](mailto:fxk@cqup.com.cn) (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

\*

开本:787×1092 1/16 印张:16 字数:350千

2004年8月第1版 2005年7月第2次印刷

印数:3 001—6 000

ISBN 7-5624-3221-X/F·359 定价:20.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换  
版权所有,请勿擅自翻印和用本书  
制作各类出版物及配套用书,违者必究。

特别鸣谢(排名不分先后):

上海市房地产科学研究院

重庆经济技术开发区物业发展有限公司

重庆融侨锦江物业管理有限公司

重庆新龙湖物业管理有限公司

重庆华新锦绣山庄网络物业服务有限公司

重庆大正物业管理有限公司

重庆科技学院

三峡联合职业大学物业管理学院

成都航空职业技术学院

四川建筑职业技术学院

昆明冶金高等专科学校

成都电子机械高等专科学校

黑龙江建筑职业技术学院

重庆社会工作职业学院

湖北黄冈职业技术学院

武汉职业技术学院

贵州大学职业技术学院

广东建设职业技术学院

广东白云职业技术学院

福建工程学院

重庆市物业管理协会

解放军后勤工程学院

重庆教育学院

重庆邮电学院

重庆大学城市学院

西安物业管理专修学院

四川外语学院南方翻译学院

西南师范大学

宁波高等专科学校

成都大学

成都市房产管理局物业管理处

# 摇摇

## 目录摇摇

第 1 章 摇摇物业管理导论 .....	1
摇摇摇摇 物业管理的起源与发展 .....	1
摇摇摇摇 物业的概念 .....	1
摇摇摇摇 物业管理的概念 .....	1
摇摇摇摇 物业管理的宗旨和作用 .....	1
摇摇摇摇 物业管理服务标准及原则 .....	1
摇摇摇摇 物业管理市场 .....	1
复习思考题 .....	1

第 2 章 摇摇物业管理企业 .....	2
摇摇摇摇 物业管理企业的概念 .....	2
摇摇摇摇 物业管理企业的设立 .....	2
摇摇摇摇 物业管理企业的资质管理 .....	2
摇摇摇摇 物业管理企业的组织形式和职位说明书 .....	2
摇摇摇摇 物业管理企业的机构职能设置 .....	2
摇摇摇摇 物业管理企业的权利义务 .....	2
摇摇摇摇 物业管理企业的人力资源管理 .....	2
复习思考题 .....	2

第 3 章 摇摇业主大会及业主委员会 .....	3
摇摇摇摇 业主自治机构 .....	3

猿园	建筑物区分所有权理论 .....	缘
猿猿	业主 .....	远
猿源	业主大会 .....	远
猿缘	业主委员会 .....	猿
	复习思考题 .....	猿

## 第 源章 物业管理的行政管理 .....

源园	物业管理的行政管理概述 .....	源
源圆	物业管理的行政管理部门及其职责 .....	猿
源猿	物业管理的行政管理方式与手段 .....	源
源源	物业管理的行政管理关系 .....	愿
源缘	行政机关在行政管理中的违法行为及其 法律责任 .....	怨
	复习思考题 .....	怨

## 第 缘章 物业管理的策划 .....

缘园	物业管理总体策划 .....	怨
缘圆	物业管理的招标与投标 .....	员
缘猿	物业管理服务方案策划 .....	员
	复习思考题 .....	员

## 第 远章 物业管理前期准备 .....

远园	物业管理的前期介入 .....	员
远圆	前期物业管理 .....	员
远猿	制定物业区域的规章制度 .....	员
	复习思考题 .....	员

## 第 苑章 物业管理启动 .....

苑园	物业的承接验收 .....	员
苑圆	交房 .....	员
苑猿	文书与档案的管理 .....	员
	复习思考题 .....	员

第 愿章 摇摇物业管理日常运作 .....	员苑
愿源 摇摇物业管理的公共性服务 .....	员苑
愿缘 摇摇物业管理的非公共性延伸服务 .....	员怨
愿猿 摇摇物业管理的综合协调 .....	员园
愿源 摇摇物业管理客户服务管理 .....	员苑
复习思考题 .....	员远

第 怨章 摇摇物业管理企业的财务管理 .....	员苑
怨源 摇摇物业管理企业的财务管理概述 .....	员苑
怨缘 摇摇物业管理企业的财务管理制度和财税政策 .....	员怨
怨猿 摇摇物业管理资金筹措 .....	员猿
怨源 摇摇物业专项维修资金 .....	员源
怨缘 摇摇财务预算 .....	员愿
怨远 摇摇财务核算和财务分析 .....	圆缘
复习思考题 .....	圆员

第 圆章 摇摇各种类型物业的物业管理 .....	圆园
圆源 摇摇住宅小区的物业管理 .....	圆园
圆缘 摇摇公寓物业管理 .....	圆缘
圆猿 摇摇别墅的物业管理 .....	圆远
圆源 摇摇写字楼物业管理 .....	圆愿
圆缘 摇摇工业厂房物业管理 .....	圆起
圆源 摇摇收益性物业的物业管理 .....	圆猿
圆缘 摇摇特种物业的物业管理 .....	圆源
复习思考题 .....	圆远

附 录 .....	圆苑
附录 员 摇摇业主公约(示范文本) .....	圆苑
附录 圆 摇摇业主大会议事规则(示范文本) .....	圆园
附录 猿 摇摇住宅小区物业服务方案示例 .....	圆起

参考文献 .....	圆猿
------------	----

# 摇

## 第 1 章 摇物业管理导论

摇摇物业管理是顺应房地产产业的发展而出现的,是房地产开发的延续与完善,处在房地产消费和使用阶段。随着我国经济快速发展,人们对物业管理的需求越来越强烈,物业管理目前已成为我国一个年轻的、重要的服务行业。截止到 2015 年年底,全国物业管理覆盖面达 70%,从业人员近 1000 万人。“十一五”期间,全国城镇物业管理覆盖面将达到 75%,新建物业管理覆盖率将达到 80% 以上。物业管理作为一个朝阳产业,在今后相当长的一段时间内,将成为吸纳劳动力的主力军,预计每年能解决 100 万~150 万人就业问题。

本章作为物业管理概论的入门,主要是介绍物业和物业管理的一些基本概念,叙述物业管理的起源与发展,明确物业管理的业务范围、基本环节、物业管理原则和物业管理宗旨与作用、物业管理服务及物业管理市场等,目的是使读者对物业管理有初步的认识和了解。

### 1.1 物业管理的起源与发展

#### 1.1.1 摇摇物业管理的起源及国外的物业管理特点

##### 1. 物业管理的起源

物业管理的雏形源于 19 世纪 50 年代的英国,当时的英国处在整个世界经济发展中心。工业与贸易的发展,使城市人口迅速地增长,导致城市住宅严重不足。一些房地产开发商,兴建了一批简易住房以供出租。然而,住房及配套设施设备相当简陋,环境极差,结果出现了承租人拖欠房屋租金,甚至人为破坏房屋及设施设备的现

象,造成租赁关系混乱,业主经济利益无法保障。

此时,在英国第二大城市伯明翰,一位名叫奥克托维娅·希尔(即“现代物业管理之父”)的女士决定对其名下出租的物业进行整顿,制定了约束租户行为的管理办法,要求租户严格遵守。同时,她也对房屋及设备进行了修缮,改善居住环境。此举收到了非常好的效果,租户满意,租金有了保障。

希尔的做法引起了当地很多业主的仿效,并得到政府关注。随后在英国普遍推行,甚至有些业主专门聘请他人代为管理物业。所以,现在人们把希尔女士的做法视为最早的物业管理,英国也就成了物业管理的发源地。

## 圆美国的物业管理

尽管英国的物业管理起步较早,但真正意义上的现代物业管理却诞生并发展于世纪初的美国。“南北战争”结束以后,美国经济得到迅猛发展。19世纪末,20世纪初,美国取代英国一跃成为世界经济最强国家。摩天大楼、公寓大厦、别墅住宅等的出现,要求提供专业的、统一的、科学的管理与服务。1908年,芝加哥建筑管理人员协会成立,1951年,全世界第一个全国性的业主组织“建筑物业主组织”成立,这一切标志着现代物业管理的诞生。

### (员)美国物业管理机构

①公共房屋管理委员会。美国联邦政府设有公共房屋管理委员会,下设100多个代理机构,最大的为纽约城市房管会。

②行业管理机构。美国物业管理已成为专业性职业,全国性的物业管理协会规模和影响很大。目前,有10多个较为著名:国际设备管理协会(1954年),其主要成员为物业设施的管理组织;国际全国性的物业管理协会(1964年),负责培训注册物业管理师及相关从业人员,优化知识结构,培养职业道德;国际全国性的建筑物业主与管理人协会(1974年),代表物业管理过程中业主和房东利益,加强业主与管理者之间的情感、理解和协作,为业主提供信息交流和咨询服务。

③物业管理公司。美国的物业管理公司大多为私人开办,但都有严格设立条件,如必须领取营业执照,每隔1-3年必须接受近12小时专门课程培训教育;不同岗位从业人员必须取得专业岗位证书等。

美国物业管理公司的从业人员一般分经理人员和操作人员两个层次。公司内部机构一般设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。如管理维修部门、能源管理部门、财会部门、治安部门和清洁部门等。

### 摇摇(圆)美国物业管理的特点

①管理契约化。美国是一个典型的契约型社会,物业管理公司和业主之间都必须签订物业管理合同,明确双方享受的权利和应履行的义务,通过合同来保证物业管理质量。

②管理专业化。管理服务的日常事务,主要通过外包的方式,由专业性服务企业承包,物业管理企业起一个总调和总负责的作用。因此,几个人的公司可以管理几

百栋物业。专业化经营等于把管理服务搬上了生产流水线。

③服务优质化。美国物业管理与服务的宗旨十分明确,即必须在市场竞争中以优异的管理和优质的服务,求得生存,求得发展。建立严密的服务体系,创造舒适的居住环境,提高从业人员素质。如为业主提供洗衣熨衣、看护儿童、护理病人、通报天气、代订代送报刊等服务,尽量满足业主现实和潜在的服务需要。物业管理公司还经常组织业主郊游、聚餐;在楼宇大堂设置咖啡台,供业主免费享用,甚至每天早上还免费摆出数样西餐早点,为匆忙的上班族提供方便。

④管理智能化。美国的大多数楼宇智能化程度较高,“智能大厦”成为美国大型物业开发不可缺少的组成部分。它要求基本做到“**缘**”,即通讯自动化(**悦**);楼宇自动化(**月**);管理自动化(**配**);消防保安自动化(**云**);办公室自动化(**韵**)。

⑤管理行业化。美国物业管理的鲜明特点,还在于它广泛地通过各类颇有影响和实力的半官方或民间的行业组织,影响和监督物业管理公司的营运,负责管理人员综合素质的培养和提高。

(猿美国物业管理的收费)物业管理合同是物业管理公司向业主收费的重要依据,均在合同中明确约定费用标准,合同之外收费是不允许的。

由于美国各州都有独立法规体系,因此,各地物业合同对收费的规定往往要受到所在地区、环境、设施和管理方式等影响,收费标准和收费项目也就十分复杂。但是,各地物业管理收费原则上都必须以物业管理公司与业主之间达成的年度预算为基础,并给予物业管理公司一定收费机动权。目前,在美国有两种通常收费计算方式:

第 员种是根据物业管理公司与业主之间的年度预算总额的百分比收取,即按月收取年度预算所规定的各月收取费用的百分比作为管理费。

第 圆种是根据利润来计算管理费用。此种方法有利于物业管理公司的积极性,易于各方接受。

### 猿新加坡的物业管理

新加坡是一个城市型的岛国,面积 **远** 平方公里,人口 **猿** 多万人,土地资源十分有限。新加坡建造的住宅大部分是公共组屋(福利保障住房)和共管式公寓(私人住宅),小部分是独立式、半独立式的花园洋房。

#### (员)新加坡物业管理机构

①建屋发展局。建屋发展局负责提供新加坡公共住宅的管理和维修服务,此外还行使政府组屋建设职能和住房分配职能,提供标准的、适合国民购买力的房屋。

②市镇理事会。员 怨 缘 年 缘 月,新加坡国会通过了成立市镇理事会的法令。市镇理事会负责管理公共住宅,它是一个法人组织,成员至少 远 人,最多 **猿** 位。目前全国有 **圆** 个市镇理事会。市镇理事会主要职责是管制、管理、维持及改善管辖区内的公共产业,其宗旨是:支持、配合、监督物业管理部門搞好住宅管理;维护业主或业主的合法权益;对设施的兴建、更改、扩充,及房屋维修等与业主或业主利益有关的事宜做出决策;开展各种有益于业主身心健康的活动。

③私人住宅的管理理事会。1975年,新加坡《地契分层法令》规定,共管式公寓和其他建筑物的私人业主必须依法组织管理理事会,做到有系统、有规划地负责大楼的保养与管理工作。

#### (圆)新加坡物业管理资金来源

①政府补贴。新加坡政府每年都提供一定的资金,作为实施安居计划和物业管理出现赤字的补贴。

②建屋发展局的资助。该局从售房、租房利润中提取一定比例的资金,作为物业管理基金,以保证物业的正常运行。

③物业管理处的资助。建屋发展局从其下属物业管理处主管的商业中心、商务服务收费中提取一定资金,作为物业管理单位或公司资金来源的补充。

④物业管理公司管理费。物业管理公司根据建屋发展局制定的收费标准,一般按单元向业主、使用人收取物业管理费。

#### (猿)新加坡物业管理的特点

①物业管理组织系统健全。新加坡物业管理统一由建屋发展局负责。该局的主席、副主席和远个委员由部长任命,下设行政与财务署、建设发展署、产业土地署、安置署和内部审计署。在全国设猿个地区办事处,每个办事处管理圆~猿个邻区单位,约员万~员.5万套房屋。

②法制建设与管理制度的完善。新加坡政府强调对住宅小区进行法制化管理。为此,政府制定了许多法律规范,如《市镇理事会法令》、《地契分层法令》、《土地所有权法案》、《业主公约》、《防火须知》等。对物业管理企业从业资格、管理人员培训、小区管理委员会成立等等都有详尽规定。

③坚持以人为本,重视邻里和睦。新加坡政府提倡家庭和美、尊老爱幼、邻里和睦的伦理道德。政府在住宅政策方面鼓励多代同堂,在住房上为结婚的子女与父母同住提供优惠。新加坡政府自1979年猿月起,决定每个居民区各种民族居住比例,在人口构成上实行多种族杂居,防止社会隔绝,促使他们逐步融合起来。

### 源日本的物业管理

在日本,居民都是通过租赁和购买两种方式解决住房的。据日本建设省调查,租赁房屋者约占猿.5%,购房者约占1.5%。在这些住房中,绝大部分为公寓住宅,少部分为独立住宅。

(员)公寓物业管理摇公寓物业管理有猿种形式,“委托管理”、“自主管理”、“兼容式管理”,前两种为主要形式。

①委托管理。指委托专门的物业管理公司对公寓实施管理,可以委托物业管理公司管理维修,也可以委托其代理经营。某些具有综合商社职能的企业,它从业主的中介到经营、税务、法律咨询、维修等各项工作都可以承担。公寓委托管理,需支付约为租房收入缘%~员.5%的管理费用。

②自主管理。指各业主直接管理公寓的共用部分、共同设施和场地。为实施自

主管理,在各业主的自愿参与下,组成管理委员会(或管理小组),开展有组织的管理。自主管理一般采取各业主轮流承担管理事务的方式。

③兼容式管理。作为委托管理与自主管理的补充,出现了双功能兼容的管理方式,一部分管理项目委托专业性物业管理公司负责,一部分项目采取自主管理。

#### (圆)物业管理收费

①管理费。主要用于维持物业管理所需的办公开支和人员酬金,其征收标准靠市场竞争的自发调节。

②维修公积金。按住宅维修长期执行计划书实施预算,每月分摊测定,按月收取,一般为物业管理费的  $\frac{1}{12}$ 。

③公益金。用于共用设施设备、环境卫生等支出,由物业管理公司根据每户实际使用情况而定。

④管理组合费。指业主委员会的办公费等。

⑤泊车费、装修费等专项服务费。

日本人的市场意识、等价交换意识强,物业管理费的收缴到位率高。

(猿)日本物业管理特点 日本属市场经济发达国家,物业管理发展较为成熟,主要有以下几个特点:

①物业管理的法律基础较好。日本物业管理的基本法律是区分所有权法,对诸如业主与业主关系、业主大会和业主委员会的产生、业主与物业管理公司关系等,均有阐述和体现。1970年10月1日,日本颁布专门的物业管理法律——《关于推进公寓管理规范化的法律》,对物业管理涉及的各类法律关系、从业公司和从业人员的资格、管理者与业主的关系做了更加明确的规定,为日本物业管理提供了良好的法律基础。

②对从事物业管理的企业、人员有很高的要求,并重视对各类人员的培训和教育。日本物业管理企业均需领取特别的经营许可证,才能够从事物业管理。如“关于推进公寓管理规范化的法律”规定:经营公寓物业管理企业事先应在国土交通省准备的公寓管理者登记簿——登录,登录有效期为 3 年。期满后必须重新登录,否则不得经营物业管理业。而物业管理从业人员必须经过一定的考试,并取得资格后才能担任管理职务。

③物业管理的社会环境比较好。日本较早进入资本主义,民众的私权意识、等价交换意识较强。这种意识反映在物业管理上:一是公众积极参与物业管理;二是业主接受花钱买服务的管理形式。

④物业管理企业专业化程度高。日本物业管理水平发展较高,专业化程度较高,如管理水平齐整,设施、设备先进,维修技术先进等。

⑤物业管理行业协会作用大。在日本有“高层住宅管理协会”、“全国大楼管理协会”、“电梯管理协会”等等。这些协会一方面为会员提供市场信息、人员培训等服务,另一方面也从事行业规范化工作。在《关于推进公寓管理规范化的法律》中,规定要成立“推进物业管理正规化中心”,全国仅设一个,中心的任务是帮助管理工会

(业主委员会)推进管理的正规化。

## 员猿园 中国物业管理的发展历程与趋势

### 员香港物业管理

香港是世界上人口密度最高的地区之一,“寸土寸金”。香港住房制度有猿个部分组成:猿公共屋村(简称“公屋”或“屋村”),由政府出资建造,并以优惠价格出租给低收入家庭(在香港居住苑年以上方可申请轮候);猿居者有其屋(简称居屋),由政府建造并成套出售给收入较好家庭的完整社区住宅,现已成为香港一大基本物业类型;猿私人楼宇,由房地产开发商开发,出售给收入较高家庭的私人住宅,也是香港另一大物业类型。

#### (员)香港物业管理机构

①香港房屋委员会与房屋署。香港房屋委员会是法定机构,对香港政府负责,统筹公屋的改建和出租事宜,主持实施大型屋村建设,并推动私人机构参与居屋建设。香港房屋署是香港特区直接负责物业管理机构,它为房屋委员会具体管理公屋、商场、居屋、工业大厦等物业,负责执行房屋委员会的决策。

②香港房屋协会。香港房屋协会是一个民间群众团体,自负盈亏,为香港市民提供更多住所。

③“业主立案法团”和楼宇互助委员会。“业主立案法团”是业主自治组成的大厦管理机构,它是根据香港法例第猿章《多层大厦业主组织法团条例》而成立的法定团体,拥有一定强制权力去管理一座大厦。

楼宇互助委员会是民间物业管理组织,一座大厦只要有 圆缘%的业主同意,便可成立楼宇互助委员会,改善治安、卫生环境,使业主友好相处。

④物业管理公司。现时香港物业管理公司主要分猿类:猿香港房屋署所辖的物业管理机构,负责公屋、居屋、商场等物业的管理;猿附属大型开发商的物业管理公司,管理的大多数是开发商参与兴建的楼宇,以增强买楼者对开发商的信任;猿私人物业管理公司,它是独立经营的专业性物业管理公司,受大厦业主立案法团、开发商的委托管理物业,竞争性强。

#### (圆)香港物业管理公司的管理内容和及管理费的构成

①管理内容。管理内容主要有房屋使用管理、房屋及其设施的保养与维修、环境保洁与治理、保安与消防、园林绿化、经营租赁与中介服务、居住区有关服务、财务管理、产业保险和组织居民的联谊活动等。

②管理费用的构成。管理费用包括管理和维修人员的薪金及医疗、劳保等费用;公共部位与公用设施的维修和保养费,清洁用料和服务费;公用水电费;火灾及公用部位的保险费;管理人员及管理处所需的支出;物业管理公司酬金;环境、绿化费用;康乐设施开支;地税及批地书的费用;保安及其他与管理有关支出;会计统计及法律

服务费等。

### (猿)香港物业管理特点

①按物业性质分类管理。香港物业分类非常明确,公屋和居屋由政府协调管理者与业主之间的关系,充分发挥业主的作用。对私人楼宇政府是尊重私有权和“大厦自治”,务求业主主动管理自己的楼宇。

②物业管理法规全面、完善。香港政府倡导依法管理的理念,物业管理法规较为齐全,明确了开发商、业主和管理公司的权力、义务,可操作性强,执法严格。

③缔造“社区精神”。香港的物业规模较大,大多是一个拥有全部基础设施和康乐设施的小市镇或自治区。香港特区政府强调,要给业主创造和谐和归属感,组织业主参加社区活动,协调好物业区域与有关部门的关系,营造和谐与合作的社区精神。

④专业服务社会化程度高。香港的物业管理机构组成人员少而精,所有专业性工作全部以合同形式发包给专业公司或承包商。物业管理人员的主要工作是按合同进行协调与监督管理。

⑤重视物业管理素质的提高。香港房屋署和大专院校以及部分物业公司,都设有专门培训机构。即注重理论知识,又强调技术操作能力。经过各种训练,管理人员都应具备专业、行政、心理学、社会学等知识,素质较高,能胜任高质量的管理工作。

⑥物业管理现代化。为了加强物业管理的科学性,提高综合管理效益和质量,香港各级物业管理都采取了先进管理技术和设备,从而从技术上有效地保证了物业管理服务活动的顺利开展。

### (四)深圳的物业管理

我国内地地区现代意义的物业管理诞生于改革开放的经济特区——深圳市。20世纪80年代,深圳特区借鉴国外及香港的先进经验,结合本地实际,大胆探索,在一些涉外商品房屋管理中,首先推行了专业的物业管理方式。1981年7月10日,深圳成立了第一家涉外物业管理专业公司(深圳物业管理公司),标志着深圳经济特区的涉外商品房产实施统一管理的开始,同时深圳的物业管理行业由此产生。1981年10月,深圳市东湖丽苑小区设立了第一家物业管理处,对房屋公共设施、环境卫生、公共秩序等实施专业化的养护与管理,为居民生活提供规范化、高标准的专业服务,物业管理作为一种新型的房屋管理和人居环境建设模式开始进入人们的生活。

1983年,深圳市设立住宅局,负责住宅建设与统一管理和协调深圳市物业管理工作,促进住宅管理向规范化、制度化、专业化方向发展。到1985年,由企业实施管理,由住宅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。1988年10月1日,深圳市物业管理协会成立,深圳市物业管理进入专业化新阶段。

1988年,深圳市政府颁布了《住宅区管理细则》,1990年10月,深圳市“人大”颁布了全国第一部物业管理地方性法规——《深圳经济特区住宅物业管理条例》。之后,深圳市政府及住宅局又有计划、有步骤地制定了40余个操作性强的配套细则和

规章制度,构筑了深圳特区物业管理的法制基础,使物业管理能够按照较为完善的市场规则去运行、提高。

深圳市住宅局在 1980 年开始尝试将竞争机制引入物业管理市场,并在 1985 年后全面推行市场竞争,采取了系列措施完善物业管理市场竞争的程序、步骤、规则及监督措施,培育市场,规范市场。

法制化、专业化、市场化是深圳市物业管理成功的保证,为深圳市创建国际花园城市和人居环境建设的可持续发展奠定了坚实的基础。目前,深圳市共注册多家正式注册的物业管理公司,从业人员 10 多万人,管理面积 1.5 亿 m<sup>2</sup> 的各类物业,覆盖率达 95%。

### 中国内地物业管理的发展

(一)中国内地物业管理发展阶段中国内地现代物业管理发展到现在经历了三个阶段:

第一阶段是探索和尝试阶段,从 20 世纪 80 年代初至 1995 年 1 月建设部发布 15 号令。这段时间主要是我国沿海地区和城市开始引进境外的一些专业物业管理模式,并根据自己的实际情况加以改造,专业化的物业管理处在探索阶段。

20 世纪 80 年代起,我国市场经济日趋活跃,城市建设事业迅速发展,房地产经营体制的改革步伐加快。在沿海开放城市和经济特区,尤其是深圳和广州,对旧的住宅管理体制进行改革,结合我国实际,大胆探索,在一些涉外商品房管理中,首先推行专业化的物业管理。1985 年 1 月 1 日,深圳市第一家物业管理公司的正式成立标志着我国住宅从此进入规范化、制度化、专业化的物业管理发展道路。

1995 年 1 月,建设部在大庆市召开了第 1 次全国住宅小区管理工作会议,正式把小区管理工作提到议事日程。在随后几年,建设部先后颁布了《关于在全国开展住宅小区管理试点工作的通知》、《全国文明住宅小区标准》、《全国城市文明小区达标考核办法》、《城市住宅小区综合验收管理办法》等一系列法规文件,为加强住宅小区管理提供依据。

1995 年 1 月,建设部颁布 15 号令——《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和发展方向。

第二阶段是快速发展阶段,从 1995 年 1 月至 1998 年 1 月在深圳召开全国物业管理工作会议。这段时间我国住房体制改革全面展开,物业管理企业建立,从业人员培训和行业管理等有了长足进步。专业的物业管理已经被社会广泛接受,有无完善的物业管理成为人们选择物业的重要条件之一。

15 号令实施后,我国物业管理走上快速发展轨道,新建住宅小区普遍实行了专业化、企业化、社会化的物业管理模式。1998 年建设部要求把物业管理与城市管理体制改革配套工程结合起来;1999 年 1 月,国家计委、建设部联合颁布《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》,使物业管理开始走向市场化。商业楼宇、综合写字

楼等也越来越多地实行物业管理。到 1995 年,深圳物业管理覆盖率达 90%,广州、上海也达 90%;全国物业管理企业 10 万家,从业人员达 150 多万人。

第二阶段是朝市场化、规范化、法制化发展阶段,从 1995 年 1 月至今。这段时间着重点是培育物业管理市场,建立竞争机制,加快和完善物业管理的规范化、法制化步伐。基本形成以公平竞争为核心,以社会、经济、环境效益的统一为目的,以规范化、法制化为内容,以创品牌、上规模为方向的物业管理体系。

1995 年 1 月,建设部在深圳特区召开了全国物业管理工作会议,会议总结以往的成功和经验,并提出了今后几年发展任务:建立业主委员会,发挥业主委员会的作用,推行招标投标机制,引导扶植规模化经营,大力推进物业管理市场化的进程。1996 年 1 月 1 日,国务院颁布了《物业管理条例》,从而使我国物业管理活动开始全面纳入法制化发展道路。

(四)我国物业管理发展中的问题 我国物业管理经过 10 多年的发展已有长足的进步,管理领域逐步扩大,市场化程度和法制化建设逐步提高,初步形成我国物业管理体制。但在各方面仍然存在一些问题,主要表现在:

①相关物业管理法律关系主体不明确。主体间的权力义务关系不清,如产权关系不明确,业主委员会有否诉讼资格;电、水、气等供给单位与物业管理企业的关系;居委会与物业管理企业在社会管理职能上的关系等等。

②物业管理法制建设相对滞后。现代文明社会的标志之一便是有法可依,在我国至今还没有一部权威的物业管理法律。已有的法规、条例也比较抽象,不具体,缺乏可操作性,执行起来难度较大。

③物业管理人员素质不高,服务意识不强。从业人员良莠不齐,企业自身建设、人员培训不到位,摆不正与业主的位置,习惯以主人自居,服务质量低。

④业主自律机制不强。一些业主还没有摆脱福利房的影响,没有完全确立有偿服务的观念,缺乏履行合同的意识。

#### (五)我国物业管理发展的对策

①加强物业管理法制建设和贯彻执行。尽管国务院《物业管理条例》已于 1996 年 1 月 1 日实施,但不能简单认为一部法规即可包打天下,应有更多的实施细则、办法等配套法律文件出台,加快物业管理法的立法工作,进一步完善物业管理法律体系,使物业管理的各项活动都有法可依。同时,也要加大物业管理法律宣传,使业主和物业管理企业都能依法行事。

②更新观念,提高服务质量。物业管理企业要更新观念,把“以人为本”的服务观念落实到整个物业管理当中去,不断改进服务质量,为业主和使用人提供更周到、更体贴的、优质的人性化服务。

③引进竞争,加快培育物业管理市场。市场经济是竞争的经济,只有竞争才能不断提高物业管理质量和服务水平,才能使物业管理行业充满生机和活力。要积极推进以招标投标方式选聘物业管理企业,实现物业管理市场朝有序化、规范化的方向发

展。

④加强对物业管理企业和从业人员的管理。与其他行业相比,物业管理具有较强的特殊性,它与居民生活密切相关。优质、完善的物业管理,取决于专业性强的物业管理企业和训练有素的从业人员。物业管理企业要积极创造条件,实施国际质量管理体系。对员工应定期或不定期进行专业培训,提升服务观念和服务技术。

⑤增加物业管理的科技水平。一个仍然停留在传统管理技术、管理手段的物业管理企业,不可能适应现代人和现代化物业的管理服务要求。要积极学习、不断更新,努力提高管理技术水平,使物业管理从劳动密集型向技术密集型转变。

(源我国物业管理的发展趋势摇物业管理在我国还属于一个新兴产业,困难和问题是前进、发展中的困难与问题,中国的物业管理发展潜力巨大。

①物业管理将与城市现代化发展融为一体。人居环境是一个国家城市发展规划的首要因素,也是一个国家政治、经济、文化、社会进步的综合反映。物业管理不仅要介入房地产开发的全过程,更要介入城市发展规划,要与城市现代化发展规划的需求同步。广东省中山市获联合国最佳人居城市奖就是很好的例证。

②物业管理将走向品牌化、规模化。不同的物业有其不同的生命个性特征,不同的特征只有溶入不同的管理模式中,才能充分体现物业管理“以人为本”的真正内涵。上海万科城市花园的整个物业管理运作都围绕如何实现“城市花园”的鲜明个性特征而展开,使整个社区散发一种“品牌楼盘”的魅力,从而实现了品牌化管理,增强企业竞争力。

随着物业管理市场化的发展,那些管理技术先进、服务质量优秀和资金技术实力雄厚的物业管理企业可兼并管理和服低下的企业,实现优胜劣汰,从而形成规模效益,更好地为业主和使用人提供优质服务。

③物业管理将进入智能化、健康化时代。科学进步,经济发展,要求物业规划科学化、配置智能化、环境园林化、空间功能化、管理专业化。物业管理不在仅局限于保洁、保安、绿化等方面,还要解决阳光、通风、降尘、降噪等环境生态问题,以实现人与自然和谐共存。如何运用先进技术手段进一步提高管理服务水平和质量,是每一个物业管理企业无法回避的问题。能否营造智能化、健康化的物业环境,将决定物业管理企业在物业管理市场发展的生命力。

## 摇摇物业的概念

### 摇摇物业及其类别

#### 员物业

“物业”是香港地区人们对单元性房地产的称呼,随着我国改革开放,首先由香港传到深圳等沿海地区,后又在内地扩散。在英语中“物业”、“房地产”、“不动产”都由“~~产~~”或“~~地~~”表示,其涵义包括财产、产业、个人的全部资产、地产等所有权,是一个较广义的范畴。近~~四~~年来,房地产和物业管理在我国有较大发展,人们对物业的认识基本统一。

物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及相关的设施设备和场地。各类建筑物可以是住宅小区,也可以是写字楼、商业大厦、工业厂房、仓库等;相关设施设备和场地是指房屋内外的各类设备、市政设施、文化娱乐设施和与之相邻的场地、庭院、道路等。物业是房地产开发过程中的最终产品,也是物业管理的主体对象。

#### 圆物业的类别

根据物业的用途不同,物业可分以下几种类型:

- ①居住物业:包括住宅小区、公寓、别墅等。
- ②商业物业:包括写字楼、百货商场、大型超市、酒店、宾馆、娱乐厅(场)等。
- ③工业物业:包括工业厂房、仓库等。
- ④特种物业:包括学校、医院、车站、政府大楼、体育场馆等。

### 摇摇物业的特点

#### 员位置的固定性

物业不论外形、结构、用途如何,它都依附于一定土地之上,通常情况下是不会移动的,具有固定性的特点。

#### 圆寿命的耐久性

物业不同于普通物品,一经建造完成,只要不故意损坏或意外损坏,一般可以使用数十年,甚至上百年以上的时间。