“物业管理与创建文明居住区学术研讨会”综述

白志刚

金秋北京，硕果飘香。由北京市社会科学院和北京市房地产业协会共同主办的“物业管理与创建文明居住区学术研讨会”,于 1998 年 10 月 13 日至 15 日在北京昌平县举行,来自全国各地的 55 名代表出席了会议。大会共收到论文 22 篇,18 位代表作了大会发言。中国房协秘书长顾云昌为代表们介绍了全国物业管理的现状和房地产业的发展趋势。代表们在会上会下进行了广泛而又深入的讨论，各抒己见，畅所欲言,介绍经验,摆出问题,商讨对策,探究理论。大会学术研讨的气氛十分浓厚，各项组织工作井井有条，与会者一致认为会议非常成功。

一、“全、广、深、新”,特点鲜明

这次大会的高水平体现在‘全、广、深、新’四个特点上。“全”表现在出席大会的代表是来自全国和全方位。从地域方面说,南有上海、广州、深圳的,北有哈尔滨的。从领域方面说,有企业实践部门的,有科学研究部门的,还有政府行政管理部门和专业指导部门的。从所有制方面说，有国有的、集体的和民营的。代表的全面性自然会引出研讨内容的广

需要全本请访问 www.ertongbook.com

泛性。“广”是指所涉及的题目很广,有关于物业管理公司的资质审查,管理制度,服务信誉,企业文化,人才培养,多种经营、收费标准,与相关部门的关系 有物业管理委员会的法人地位,产权范围,与物业管理公司以及居委会的关系 有市政府、区政府、小区管理办公室、房地产管理局和街道办事处的工作;有中国房地产协会和北京房地产协会的行业指导问题;有科研单位和大专院校的理论性探讨,等等。在广泛性的基础上,代表们对一些关键问题,如小区内公共设施和用地的产权归属、城市老旧居民区的管理和改造、街道办事处和居委会的职能等问题进行了比较深入的讨论,这就是“深”。由于讨论比较深入,大家又能够畅所欲言,讨论问题时常有新角度、新方法、新观点出现,使人有新鲜、新颖和新奇之感,这就是‘新’。虽说所谈都属于一家之言,可能有片面或偏激的因素,但耐人寻味,启发思维,对于学术争鸣实事求是来说颇有益处。

二、畅所欲言,实事求是

本次研讨会‘全、广、深、新’的特点自始至终贯穿于情况介绍、经验交流、问题分析、措施商讨和理论研究的研讨会过程。

1. 情况介绍

北京市政府居住小区管理办公室李嘉炜副主任对北京市居住小区的概况和物业管理的情况作了简要介绍。1997年,市小区办组织了对北京市居民小区情况的第三次调查,基本情况如下:

(1)小区的数量、面积和建设年代

1997 年 12 月以前投入使用的两万平方米以上的居民小区共有 781 个,总面积为 7434.5 万平方米。其中 2—5 万平方米的有 305 个,5—10 万平方米 33 个,10—30 万平方米 22 个,30—50 万平方米 20 个,50—100 万平方米 17 个。在 1950—1959年建的有 47 个,1960—1969 年 69 个,1970—1979 年 89 个,1980—1989 年 258 个,1990—1997 年 307 个。1985 年以前建的为旧小区,共有 125 个,面积为 1964 万平方米。

(2)管理方式

在总共 781 个小区中,已实行物业管理的只有 282 个,占 36%,仍然是政府管理和单位自管的有 499 个,占 64%.

小区已建立物业管理委员会的有 31 个。(预计到 1998 年底能达到 100 个)。

(3)优秀小区数量

达到市级优秀标准的 84 个,达到国家级优秀标准的 27 个。

2.经验交流

有专家认为,自建设部侯捷部长第 33 号令发布实施至今已有五年了,对物业管理已到了再认识、再实践阶段。会议的进程也证明了这一点。在研讨会上,代表们认真交流了进行物业管理和创建文明居住小区的好经验,归纳起来比较突出的有以下几个方面。

(1)建立并完善各项规章制度,使物业管理工作有章可循,逐步走向规范化。规章制度是行为的规范,是管理的准则,是赏罚的依据。物业管理是个非常年轻的行业,目前就全国范围来讲还只是处于起步试验、探索成形的阶段。要搞好物业管理工作,首先要建立并尽快完善一整套内部管理的

规章制度。这是深圳市物业管理有限公司、广州市城建开发物业有限公司等物业管理专业公司多年的基本经验，在这次研讨会上由北京永庄物业管理有限责任公司作了重点介绍。该公司总经理亲自组织全体员工讨论制定了《员工规范》,其中包括《劳动管理条例》,《保安制度》,《行政事务规定》等。他们的员工，不论是普通职工还是领导干部，一经正式录用，上岗前都要接受全面的严格的培训，让他们了解并遵守《员工规范》中各种制度,按照岗位职责进行工作,按照各项量化标准参加考核评比。《员工规范》是总则,他们还制定了《服务规范》和《操作实务》等部门工作细则。严格的规章制度和严格的监督考核使公司上上下下秩序井然，公司的信誉和效益良好,而且稳定。

(2)重视员工队伍综合素质的培养，增强企业最根本的实力。物业管理工作像其它一切工作一样，其水平高低，成绩大小的决定性因素是人，是全体干部职工的综合素质。北京方庄物业管理有限责任公司非常重视员工综合素质的培养。该公司积极开展理想信念教育、四爱教育和职业道德教育，号召职工树立全心全意为人民服务的观念，踏踏实实认认真真地做好本职工作。公司还组织了各种业务学习培训班,开设《现代企业管理与经营》、《领导科学》、《企业理财》、《计算机知识》、《经济合同法》等课程,并开展技术比武,岗位练兵等活动，要求职工做一专多能、身兼数岗的复合型人才，根据多劳多得的原则对服务热情周到、业务熟练效率高的职工进行奖励。他们以业主是否满意作为评定职工工作的依据，要求职工为群众的利益着想，为企业信誉和长远利益着想，不允许做任何损害群众利益和沾污企业信誉的事情。经

过几年的努力，公司干部职工队伍的综合素质普遍提高，正在朝着成为一支纪律严明、作风优良、管理有序、服务规范的物业管理队伍的目标稳步迈进。

(3)把居民满意作为企业的最高原则，大力改善居住小区环境，努力提高服务质量，物业管理公司虽然实行企业化经营，但由于行业本身的特殊性质决定了它必须要以社会效益为最高宗旨。从目前中国普通居民的经济支付能力来看，这一行业只能实行低利润经营，而且利润除纳税和支付工作人员正常工资外，其余只能用在居住小区环境改善和居民的公共活动设施的维护方面。

随着人们物质生活水平和文化素质的不断提高，居民对于居住环境和各种服务的要求水准也越来越高。因此，改善环境质量，提高服务水平是物业管理公司的最主要的工作。北京市第一房屋修建工程公司为其所管理的万寿路 8 号院设法筹措资金,大搞环境建设,使该小区变得美如公园,树木繁茂,绿草茵茵,花坛锦秀,香气袭人,三季有花开,四季青常在,道路平坦畅通,车辆停放整齐,整个小区的环境给人一种清洁整齐、优雅舒适的感觉，彻底改变了以前脏乱的旧面貌，居民对此非常满意。

北京望京实业总公司下属的振安物业管理公司为了满足居民生活各方面的需要,实行了 5 个“ 24 小时服务 ”,即 24 小时热水服务,24 小时保安服务,24 小时维修服务,24 小时电梯服务和 24 小时电话咨询服务。他们还在每栋楼的底层实施无障碍通道，各门入口设残疾人轮椅滑坡，改造电梯设施，并给一些有需求的住户进行室内无障碍改造，大大方便了残疾人的生活。振安物业管理公司的普通服务和特殊服

需要全本请访问 www.ertongbook.com

务都充分体现了周到细致，情真意切，他们温暖了居民的心，居民自然也就付给他们所应得的回报。

(4)安全服务是居民所需要的最基本的服务，各物业管理公司都非常重视这项工作，基本都能做到小区大门设门卫,实行来客登记制度,24 小时有人巡逻。有的公司还成立了义务消防队，并对消防队员进行专业培训和考核，使他们真正具备防火灭火和其它救险的能力。物业管理公司的各项安全措施大大增强了居住小区居民的安全感。

(5)文化服务是物业管理公司向居民提供的最高层次的服务。虽然文化服务目前大多是无偿的或微利的，但它的社会效益巨大，对于企业形象的建立是十分重要的，而且从长远来看，其经济效益也会非常可观。文化服务本身也有高低层次之分，可喜的是，一些管理公司已经进行了这方面的尝试并取得了一定成绩。广州城建开发物业有限公司总经理穆汉卿，在他的发言中着重阐述了社区文化的重要性。他认为,市民是城市的主体,也是城市两个文明建设的创造者,市民素质的高低对城市文明程度具有决定性作用。因而，提高市民文明素质是城市管理的根本，只有市民素质提高了，才能有效地规范市民行为，减少城市管理的难度。在居民区搞文明楼宇、文明家庭、文明单位创建活动，加大宣传的力度，激发广大居民爱社区、建社区、管社区的自觉性和主动性,使他们从心底里感受到文明居住区就是自己的理想家园，从而自觉地投入创文明居住区的创建活动。如果一个城市遍布文明居住区，这个城市的文明形象就会更加具体，更加鲜活。各物业管理公司不仅在努力提高对于社区文化的认识，而且在实践中也积极进行探索。华安物业管理公司在小区建立

了社区活动服务中心，开办了市民精神文明学校，请老师讲法律知识、社会公德、医疗保健、计划生育、生活知识等讲座，居民听得津津有味。有了文化中心，居民花钱不多却能进行丰富多彩的文体活动。他们在阅览室读书看报，在健身房、台球厅锻炼身体，在歌厅和操场唱歌跳舞。在这些活动中，居民们增长了知识，陶冶了情操，增强了体质，建立了友情，文明素质不断提高。

(6)协调好各种关系是物业管理公司做好工作的一个重要条件。在这方面从整体上来说虽然问题较多，难度很大，但也有少数较为成功的典型。北京高园物业管理中心与它的对应体物业管理委员会（南方省市称业主管理委员会）的关系处得很融洽。他们把为居民服务作为共同的目标，在处理各种问题时既充分考虑到居民的利益，又注意维护企业的利益。他们经常召开居民代表会议，就小区的管理和服务问题向居民征求意见并了解居民的需求，努力通过高质量的服务来满足居民的需求。越来越多的居民以主人翁的态度参与管理。管委会积极工作，在居民中得到越来越高的信任。管理中心竭诚为居民服务，既重视企业效益，也重视社会效益。把为居民服务作为管理中心和管委会工作的最高准则和最佳结合点。

西城区德外办事处介绍了他们“建立社区管理中各负其责的运行机制，实现社区管理与物业管理相结合，专业管理与居民自治相结合”的经验。他们的具体做法是，街道办事处各职能部门的工作和物业管理中心的工作以及其它部门的工作，统一由小区精神文明创建工作办公室进行组织协调,分工合作,分层指导,全面推进。物业管理中心围绕‘居

民居住”实行专业服务 居(家)委会围绕“居民生活”实行社区服务；驻小区单位在深化改革的基础上，实现单位资源社会共享、人才资源社区共享，使创建文明居住区工作形成了一个统一领导,多家参与,密切协作的良性循环的好局面。

3. 问题分析

物业管理服务在中国进行了十几年实践已经取得了许多宝贵的经验，但是由于现在正处于由福利化住宅制向商品化住宅制转化的过渡时期，加之住宅短缺的历史欠帐很多，老旧破房屋的数量很大，居住区的环境问题大都比较严重，物业管理服务现在面临的问题还是比较多的。

(1)政府管理体制方面的问题

居住区的规划、建设、管理和服务涉及政府的许多部门，据有关材料统计,共达 32 个行政和专业部门,而这些部门对于居住区的工作各有各的思路和方法，结果造成责权范围不清,多头管理,工作重复,相互扯皮或相互争利,致使一些本可以较快解决的问题被长期拖延，居民对此意见很大，物业管理服务公司常常是左右为难。

(2)工作机制方面的问题

物业管理服务公司是企业，但它做的又是与居民密切相关的工作，它与政府各行政和专业部门、与政府的派出机构街道办事处,与居民自治组织居民委员会(或家属委员会)是什么样的关系还没有完全理顺，这就造成工作中许多盘根错节式的困难。比如说社区文化该由哪家来搞？是街道、是居委会，还是物业管理服务公司？而又该归哪家领导，是文明办、是社区办、还是小区办？是文化局还是民政局？再比如说,物业管理委员会与居(家)委会又是什么关系？它们在性

质上和工作内容上应该有哪些区分？

(3)住房改革方面的问题

由于种种原因，北京市住房制度改革的进程常常时进时停，时快时慢。住房的商品化和管理的社会化如果不能彻底实现，物业管理和服务的市场就会受到极大的限制。

(4)法制方面的问题

法制方面的问题有的是有法不依，执法不严，如规划法规和市容管理法规等 有的是法不完善或无法实施,如‘建安费”之条款，物业管理服务公司资质审查法以及细则规定等；还有的是无法可依，如居住区公共设施和场地的产权归属，公共环境管理等方面仍是法律空白。

(5)物业管理服务本身的问题

这方面的问题有 公司的组建、队伍的素质、规章制度的建立和完善、本金和特殊资金的来源、收费困难,纳税和利润率的标准、分配制度剩余及利润的使用方向、市场开拓和有序竞争,等等问题。

(6)老旧居民区的管理服务和重新规划改造问题

据市房协的调查统计，目前北京市老旧小区（1994 年建设部发布 33 号令以前建设的小区）建筑面积达 2500 万平方米,居民 40 万户，约占全市小区总面积的 50%,总户数的 60%。而这些小区已实行物业管理的还不到 10%。由于历史的原因，这些小区在规划建造上就存在严重缺陷，商业文教等设施不配套,绿化、停车、健身等公共用地严重缺短,环境很难有大的改善。在这样老旧小区推行物业管理服务难度很大。另外据市文明办 1996 年的调查统计,北京市有规模较小，基础设施不完备的散建居住区 743 个,(其中平房区

639 个,平房楼房混杂区 104 个）占居民区总数(2517 个)的 29.52%。当然，这些散建居住区的环境大多数都是很差的，物业管理服务在这些居住区几乎没有实施的可能性。

(7)检查评比多口布置,内容多有重复,使基层单位负担过重，疲于应付。物业管理服务公司既然属于企业就应按国务院的规定减少那些繁琐的检查评比。即使评比，标准也应该按实际情况分类,以达到公平竞争,激励进步的作用。

4. 措施商讨

针对北京市和外省市物业管理服务外部环境和内部经营所存在的一些较为重要的问题，代表们各抒己见，共同探讨了解决问题的措施。

(1)代表们呼吁各级政府对居住区物业管理服务进行调查研究，根据需要对政府的体制进行必要的改革，彻底理顺相关工作机制，尽快制定和完善有关的法规，加大监督和执法的力度，逐步形成体制合理、机制顺畅、法律健全的新局面。

(2)加快住房制度改革的步伐，在住房商品化和社会化的基础上，“建立业主自治与物业专业管理相结合的社会化、专业化、市场化的物业管理体制”(国发[1998]23 号《国务院关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》）。

(3)严格进行物业管理服务企业的资质审批和年终审查,对于产权、经营范围,收费纳税等方面的问题进行更加深入的调查研究,尽快作出比较详细的规定。

(4）对于城市中的老旧居住区的基础设施和环境建设，政府应该投入更大的精力和财力，因为这本来就是政府的最重要工作之一。在这方面可以借鉴美国芝加哥市实施“社区

振兴计划”的经验,而根据我国国情北京市房协、首都经济贸易大学管理系、西城区房屋土地管理局、深圳市物业管理局有限公司、北京北辰物业管理公司等单位都提出了许多很好的建议,很有参考价值。

5. 理论研究

有专家认为 21 世纪是城市化的世纪。我国的城市化水平将从现在的 30% ,约 3.6 亿人口的水平上有较大幅度的提高。据专家预测,到 2010 年,我国的城镇人口将达到 6.3 亿,城市化水平达到 45%;2030 年城市化水平将达到 55%,2050 年达到 60%。而居住区是城市的重要组成部分,是城市居民生活最集中的地方。搞好城市居住区的规划、建设、管理和服务,既可以创造舒适方便、整洁优美、安定和谐的人居环境,陶冶人们的情操,提高人们的文明素质,还可以提高城市的管理水平,塑造城市形象,改善城市投资环境,促进城市经济、文化和社会的协调发展。由此可见,城市居住区的建设是整个城市建设的基础,而理论研究又是城市居住区建设的基础。此次学术研讨会在理论基础方面也有一定的收获。

(1)指导思想

城市文明居住区建设是城市物质文明和精神文明建设的基础性工作,其指导思想必须加以明确。哈尔滨建筑工程大学建筑工程学院的郭旭副院长认为,城市文明居住区建设必须认真贯彻执行党的十五大精神,“要深入持久地开展群众性精神文明创建活动,大力提倡社会道德、职业道德和家庭美德,提倡健康文明的生活方式,不断提高群众精神文化生活的质量”,必须适应现代社会两个文明的需要,树立以人为本的思想,在提高居民生活质量的同时提高他们的文明素

需要全本请访问 www.ertongbook.com

质。

(2)居住区的社会功能

与会代表认为，要提高居民的素质，提高环境质量和生活质量，必须注重加强居住区的各种社会功能、如服务和保障功能、教育功能、民主参与功能、法制监督功能、心理调节功能、文化娱乐功能、环境保护功能和社会整合功能等。

(3) 物业管理的服务原则

上海经济管理干部学院朱林兴教授提出，物业管理服务应该遵循“四性”原则，即“主动性、合理性、整体性和多层性”。主动性是指自觉、周到、耐心、全心全意地为社区居民提供服务；合理性是指物业管理收费标准应体现等价交换的原则，使提供服务和接受服务的双方都觉得在经济或享用上得到应有的回报；整体性体现在整个社区无论规模大小，物业管理服务在整体上应达到规范化、标准化的要求，使小区呈现环境优雅，人气祥和的面貌；多层次性则表现在物业管理和服务要充分重视居住区居民职业、习俗、经济能力和文化水平等方面的差异，注意满足居民不同层次的需求，尽可能照顾多数人的利益，保证社会的安定，增加居民的认同感和归属感。

此外，代表们还就“政府职能”、“体制改革”、“住房制度改革”、“街道办事处和居委会的职能和作用”、“物业的概念”、“物业管理发展的方向”、“政企研相结合开展专题研究的必要性”等理论方面的问题进行了具有一定深度的讨论。代表们普遍认为，理论性、政策性、法规性的研究应该大力加强，以指导和规范物业管理和服务的实践。

三、几点思考

文明居住区建设涉及到法律、政治、经济、文化、环境、治安等方方面面，它是一项十分复杂的系统性工作，其工作广度和深度的各项要求绝非物业管理服务一个行业能够达到的。因此，我们应该从社会发展和城市两个文明建设的高度来看待居住区的建设管理和服务等工作。

1. 体制改革是做好居住区各项工作的关键

我们国家的政府体制改革目前是单向的，即自上而下的逐级实施，但是从社会发展的需要来看，自下而上的方向也许是很必要的，因为最基层的改革与广大人民群众的联系更加紧密，对社会的影响更加直接，作用更加显著。如基层的政府体制改革是否可以从政府的派出机构街道办事处做起。在建国以后的几十年中，街道办事处曾经发挥了巨大的作用，但社会发展到现阶段，街道办事处无论是名称还是实际职能都不再适应社会发展的需要，其本来应当承担的职能被大大减弱了，而它不应当承担的职能却大大增加了。从国外许多国家成功的经验来看，建立“社区委员会”、“社区服务顾问团”和“社区经济发展公司”来替代街道办事处可能是一个待探讨的改革方向。在这一方面北京市社会科学院社会发展研究中心已经进行了国际考察和对比研究，其研究所得出的结论得到了不少专家学者、政府工作人员的赞同。伴随中央政府的体制改革，我们不妨进行一些街道办事处改社区委员会的试验，这对于社会进步和城市两个文明的建设可能会产生很大的促进作用。

2. 城市经济体制的改革应该进一步深化，使其真正走向

社会主义市场经济的轨道。目前物业管理服务经营与街道办事处和居委会的一切创收活动有很严重的经济利益冲突。这一问题不从根本上解决，肯定会给居住区两个文明建设带来严重的负面影响。如果街道办事处能够改为社区委员会，并对其职能作合理的规定（这方面国外有可供借鉴的法律性的规定），社区经济会有更大的发展。社区委员会可以从社区经济向国家上交的税款中得到更多的社区办公经费和社区发展专项资金。改制后，社区委员会行使其政府派出机构的职能，作为联系群众的桥梁和纽带，而不再从事任何经济活动。而现在的物业管理服务公司则成为社区经济发展的主力军，它的利润除合理的工资支付和正常的纳税外，其余部分全部用于社区建设。社区可以建立社区经济发展公司开展各种社区经济的经营活动，而物业管理服务公司是其中一个大项。“社区服务顾问团”是物业服务管理公司的业务指导部门,而居民委员会(或叫业主委员会)起监督作用。

3. 居住区(或社区)的文化工作是极其重要的,要根据精神文明建设的需要和居民的各种文化需要作出切实可行的规划，不能满足于一些临时活动的组织和表面的轰动效应。同样,社区教育、社区卫生、社区治安、社区环境等方面也都应由社区委员会作出统一规划。社区的工作搞好了，城市的一大部分工作就都做好了，而“安居”的满足还可以转化为“乐业”的动力,这样整个城市的两个文明建设都会有更大的进步。

4. 成立‘市长志愿者服务中心’和一些民间社团,即中介组织,这对于社区发展来说是十分必要的。

“物业管理和文明居住区建设学术研讨会”的规模较小，

时间也很短，但它给我们的启发是很大的，它所产生的作用会是长久的。代表们都希望以后继续举办这样高水平的研讨会,并希望以后的水平越来越高,影响越来越大。

参考文献

1. 会议代表的 22 份论文。

2. 北京市精神文明办公室《关于首都文明居民区建设的现状、总体设想工作建议》。

3. 北京社会科学院陈光庭研究员《21 世纪中国城市发展的主要趋势》。

4.《城市居住区现代管理》中侯玉兰、白志刚的《美国城市社区发展考察》。

本文作者系北京市社会科学院城市问题
研究所副研究员

正视现实、加强规范、促进居住小区物业管理的健康发展

杨鹤鸣

一、对物业管理的认识过程

认识是个过程，这是一个真理。我对住宅小区物业管理的认识自知尚处于初浅阶段，还有待于不断努力使之不断深化。

四年半前我和北京市社会科学院城市问题研究所研究员梅保华同志，在深圳物业管理培训班学习了住宅小区物业管理的基本常识，学习了建设部侯捷部长签发的《城市新建住宅小区管理办法》即第 33 号令，向全国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司和怡景花园等实行物业管理的住宅小区作了实地学习。在这之前即 1990 年我曾对北京市一个新建住宅小区作过管理问题的专题调查，长达 7000 余字的调查报告曾在三家有影响的报刊或全文或摘要发表。两者相比之下，我深感居住小区实行现代物业管理，是我国农村城市化、城市现代化、城市居民居住小区化的必然要求，但要有一定条件，不顾条件的差别搞起哄、搞一刀切，是有碍于这种代表着居住小区管理发展方向的先进模式的推广的。然后我参加了以北京市社会科学院城市问题研究所所长、研

究员陈光庭同志为组长的“城市居住区现代管理研究”课题组的工作，撰写了《研究城市居住小区现代管理的理论起点——读恩格斯〈论住宅问题〉的启示》、《城市居住小区现代管理系统探微》、《城市居住小区原有管理模式改革探讨》和《把学习、改革和独创结合起来，坚持走自己的路》等四编共 4 万余字的论文，并以课题组副组长的名义参加了《城市居住区现代管理》一书全部稿件的审编工作，目的在于从理论和实际的结合上，论证现代城市居住区应实行现代管理，即实行统一管理、专业化社会化管理、服务和经营相结合的管理，至于由谁家来牵头、叫什么名字则可以因时、因地制宜，即要承认事物发展的不平衡性和多样性，在主客观条件不具备的情况下，不要急于用某一种模式去强求统一。但是我们强调在现代居住小区实施先进的物业管理，是城市居住小区管理发展的主导方向。

最近一年多我又拜北京市房地产协会的李信会长和温洪璋副会长等同志为师，随同他们对北京七八个居住小区的管理作了调查，并利用到深圳、乌鲁木齐、呼和浩特开会讲学的机会，向物业管理的实践家们调查学习，深感住宅小区的物业管理已到了再认识、再实践的阶段了，有必要对自侯捷部长发布第 33 号令以来的物业管理实践加以总结，加强规范，促使物业管理在即将到来的新世纪中得到更快、更健康的发展，本人以为这也是本次研讨会的一个宗旨。

二、要维护物业管理的主流

城市居住小区实行物业管理在新建特区城市深圳市虽然已有 17 年的历史，在他们那里已经积累了一套具有一定

需要全本请访问 www.ertongbook.com