



市早就将“物业管理”向“物业服务”转变。但物业服务绝不是“物业公司提供的服务”那么简单，这是一个系统工程，不仅是事关群众利益的“关键小事”，更是关乎基层社会治理的“民生大事”。

之前为啥叫“物业管理”

上海大学社会学院教授黄晓春告诉《新民周刊》，之前之所以叫“物业管理”有一定的历史原因，因为在计划经济时代，居民房屋修缮、维护等多由房管所承担，且后者的重心侧重于对物业设施进行管理。改革开放之后很长一段时间里，物业“管理”一词也就随之沿用下来。

而中国内地的物业管理，主要借鉴的是香港模式。

1981年，一个占地只有2万多平方米、不足700户的住宅小区——东湖丽苑，在罗湖诞生，这是深圳第一个涉外商品房小区，主要卖给香港人或者华侨，这也是中国内地第一个商品房小区。同年3月，由深圳市编制委员会正式批准，中国内地第一家物业服务企业——深圳市物业管理公司成立，借鉴的就是香港屋邨管理经验与模式。

1981年9月，深圳市物业管理公司颁布《住户手册》《楼宇管理公约》等系列规章，并设

立首个管理处——东湖丽苑管理处，提供全天候安保、保洁、园林绿化、维修等综合服务——这也为后来的内地物业服务提供了市场化的模版。

值得一提的是，内地物业借鉴的香港模式，并不适合完全照搬——香港的小区规模小、产权机制较为成熟，权责明晰，决策相对顺畅。早期内地在借鉴中国香港模式时，受限于当时的情况和条件，未完全结合内地转型时期的特点去做充分深入的本土化调整，并未给公众认知打下良好基础。

此后十几年间，除了少量商品房，大多数内地老百姓主要居住在公房内，享受房管所提供的物业服务。

1994年，建设部颁布实施《城市新建住宅小区管理办法》，提到“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”。

1998年7月，国务院下发《关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》，提出下半年停止住房实物分配而改为货币化分配，并提到要“加强住房物业管理”。

2003年，我国第一部《物业管理条例》正式施行。当时国内房地产市场处于高速扩张阶段，大量新建住宅小区短时间内集中出现，社区秩序维护、基础

设施运行需要统一组织力量，物业服务企业被赋予一定“管理”属性，具备相应时代背景。

随着房地产市场从增量扩张阶段进入存量时代，住房回归居住属性，居民对社区生活品质的关注度持续提升，原有“管理”定位的适配性逐步下降。

2007年，《中华人民共和国物权法》把“物业管理企业”改成了“物业服务企业”，可以说是理念转型的初步尝试，服务的概念逐渐进入行业视野。

2021年，民法典专门设立“物业服务合同”专章，用“物业服务人”的概念界定双方关系。如第九百三十七条规定，“物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，业主支付物业费的合同”。这明确了物业服务的范围，也明确了其服务属性。

2025年底发布的《住房和城乡建设部关于提升住房品质的意见》，首次明确鼓励物业服务企业向生活服务商转型，推动“物业服务进家庭”，将服务触角从公共区域延伸至业主家中，提供养老、托幼、助餐、家政等生活服务。

此次《物业管理条例》拟更名，为物业行业注入了“清醒剂”，有助于从制度层面推动行业回归服务本源。从“管理”到“服务”，