

物业管理企业的现实选择

□侯兰琴 颀克峰

物业管理是随着现代房地产业的兴起和城市住房制度不断改革和深化而发展起来的一个新兴行业。因相关法律、法规不健全，物业管理的现实表现难如人意。本文拟从物业管理的现状出发，浅论对物业管理企业的现实选择，以期抛砖引玉，引起物业管理企业的关注，从而促使其正视问题，并采取有效措施，以加速物业管理服务市场的成熟和规范。

一、物业管理存在的问题

2003年“中央电视台3·15”晚会现场问卷调查显示：70%以上和50%以上的受访者对物业管理现状表示为不满意和很不满意。据甘肃省消费者协会对兰州市物业管理服务质量满意程度的调查显示：“消费者的平均综合满意率只有55.58%” [1]。究其原因不满意的，主要有以下几个方面：

（一）服务内容、质量与房地产开发商的承诺有较大差异

大部分物业管理企业是从房地产开发公司派生出来的，依附受制于房地产开发商，加上其本身专业管理的经验不足，与业主的矛盾比较突出。开发商为促销房屋，通过广告、中介、导购人员等多种途径，对物业管理的内容、质量做出不切实际的承诺，且双方所签订的书面合同或口头约定也因权利义务不明确，大多不能兑现。兰州地区反映较多的问题是24小时热水供应，托儿所、健身房的开办使用等。业主入住后对开发商不兑现承诺极为不满，这也给物业公司的后续管理带来很大的困难和压力。另外，由于物业管理企业对房地产开发公司的依附与受制，不能以独立的第三方理直气壮地向房地产开发商要求验收物业、接管档案、索要保修期内的支出费用。不仅如此，有时物业公司对开发商提出的不合理的入住要求也听之任之，如要求业主必须交纳维修备用基金才能进户，预交一定数额的物业管理费作为交房屋钥匙的条件等等。这些都使物业公司与业主的矛盾日趋激化。

（二）缺乏规范统一的收费标准和透明度

物业管理服务收费的标准，各地虽有部门行政规章，但尚欠统一规范。而且真正严格按照规章收取各项费用的物业管理公司只是极少数，亮证收费及使用统一发票的物业公司更是少之又少。此外物业公司收支透明度很低，没有定期向业主公布账目、说明物业管理费收取的标准和依据及与其对应的服务内容。另外，物业管理单位的物业管理费计算也不合理。按物业公司提供的公式计算的物业管理费比按物业管理费构成子项相加之和还要多。“兰州目前，业主每户每月平均向物业公司交纳26.09元，平均每平方米每月交纳0.29元” [2]。相当一部分业主认为服务的质量与收费的价格不符且收费偏高。

（三）服务内容简单粗糙，缺乏个性化服务

目前，大部分物业公司的服务内容尚处于低级阶段，服务仅限于小区卫生和安全，偶尔查看修理一下水电设施，在治安方面也存在明显失职的现象。个性化、人性化的服务仅在个别商品房小区有所体现。在小区的配套服务和特色服务方面缺乏开拓创新，许多针对性、特约性的服务还未开展。

（四）物管人员与业主矛盾突出

有相当一部分物管人员的观念还停留在福利分房时期的“房管所”及单位自管年

代,没有把物业公司看做是为业主提供服务的机构,而是将其看做管理业主的机构。加之从业人员大多是企业转制后“转岗”、“转业”而来的,整体素质较低,服务态度较差,工作缺乏耐心,没有摆正与业主的关系,把自己凌驾于业主之上,盛气凌人。由于服务不到位,多数小区脏乱差;保安打人、住户拒交物业费 and 业主停、放小区的财产丢失等情况也时有发生。部分业主由于长期受住房修房靠单位的思想影响,未形成物业管理的消费意识,有既要享受服务又想不付钱或少付钱的思想;另外,有些业主因其所在单位未补贴物业管理费且家庭经济困难,难以支付物业费,而物业公司为节省开支不尽心服务,也是双方产生矛盾的缘由之一。兰州地区调查显示,多数小区的业主与物业公司互不信任,情绪对立。

(五) 管理体制不顺

由于建管不分的管理体制,导致从开发商下属企业成立的物业公司直接从开发商手中接管小区,双方的权责未有合同约定;许多物业公司也未与业主签订合同或协议,导致双方的权利义务不明确,产生纠纷后消费者的权益无法保护;加之开发商遗留下来的问题,住户只有找物业公司,形成了物业公司要么收费不服务,要么服务了住户不交费的情况。目前,兰州地区的消费者在购房时与“物业公司签订服务协议的占35.17%;在购房合同中包括物管服务内容的占18.33%;消费者与物业公司只是口头约定的占11.83%;消费者与物业公司什么约定都没有的占34.67%” [3]。

二、物业管理企业的现实选择

虽然目前的物业管理存在许多问题,具体操作中还缺乏可依据的法律法规或规范性要求。但可喜的是,国务院新制定的《物业管理条例》已于2003年9月1日起开始实施,这不但为业主维护其合法权益提供了法律保障,更为物业管理公司实现管理的规范化、制度化、法律化打下了坚实的基础。因此,要规范物业管理,提高物业管理水平,物业管理企业首先要认真贯彻执行该条例。与此同时,物业管理企业还应做好以下几方面的工作。

(一) 做好物业管理的各项服务工作,密切与业主的关系

一是物业管理公司要把自己的角色从管理者转变为服务者,切实转变以物为重的管理思想,“要形成在管理中服务,在服务中管理的服务意识” [4]。二是物业公司应结合实际,制定和完善物业管理基本项目的内容和标准,并在工作中认真落实,为业主提供安全、整洁、优美、舒适的生活环境。三是落实管理公开制度,在经营场所和收费地点定期公布管理服务收费项目、标准及收费办法,定期公布管理费收支及与水电暖等有关部门单位、街道、社区的关系等情况,增加工作的透明度。四是积极探索业主参与管理的组织形式,调动业主参管议管的积极性,增强物业管理的凝聚力。五是通过定期对业主回访、谈话聊天等形式征询业主对物管工作的意见建议,以求获得彼此的信任、理解、支持。

(二) 不断拓展服务范围,提升服务档次

物业公司除为业主提供安全、方便、舒适的保障性服务之外,还要关注业主的深层次或个性化需求。要进一步完善小区的配套服务设施,如建立购物商店、医疗诊所、活动中心、健身场馆、幼儿园、食堂、理发室等。在此基础上,还要全方位地开展个性化、人性化的延伸经营性服务,如订送牛奶、接送小孩上学、寻呼找人、陪护病人就诊、代购食品等,为业主解决部分疑难问题,解除业主的后顾之忧。与此同时物业公司也可适时开展一些健康文明的娱乐活动,营造和谐宽松的人文氛围。

(三) 实行现代科学管理,不断提升企业的综合服务能力

“为实现企业的管理目标,在物业管理的每一个过程和环节,都要实行动态调节” [5]的梯级管理[6] (从无序管理到有序管理,从严格管理到自主管理)。要充分运用现代高科技技术,对小区实行智能化的管理;要加大物业管理的科技文化含量,为业主提供高效、快捷、优质、到位的服务。加强对物业管理专业人员的培养培训,

提高他们的职业道德、法律素养和专业技术、应急等实际操作能力，提升企业的服务能力和水平。坚持走管养分开，不断扩大服务范围，提升服务档次，壮大经济实力，提升企业资质，树立企业品牌，为物业管理企业的生存和发展创造广阔的空间。

注释：

[1][2][3]张琳、韦小红：《青涩的物业管理》，载2003年3月26日《甘肃日报》。

[4]莫春雷：《浅析本地住房物业管理》，<http://www.realestate.gov.cn>。

[5]沈阳市物业管理协会：《物业企业的市场开拓战略研究》，
<http://www.realestate.gov.cn>。

[6]《努力实现物业梯级管理四步曲》，载《中国经济信息》2003年第一期第67页。

（作者单位：侯兰琴 兰州市七里河区人民法院；颜璋 兰州市七里河区人民政府）

