

我国物业管理市场存在的问题

作者: 发布时间: 2004-7-4 13:43:28

物业管理作为一个新兴行业,发展速度很快。每隔3到4年,物业管理的企业个数、从业人数及管理规模都要翻一番。物业管理市场在蓬勃发展,呈现出从个别向普遍、从大城市向中小城市、从住宅物业向非住宅物业、从大型企业向中小企业发展的局面。物业管理市场也已经开始向理性阶段过渡。但与此同时,却也出现了另一个高风险期,物管企业的生存遭遇了巨大挑战。

2003年是物管工作大整顿、大规范的一年,国家出台了一系列相关法规,物管行业得到了有效的调整,2003年也是物管与业主冲突最激烈的一年,全国上下“炒”物管呼声不断,各种矛盾也相继浮出水面。

具体表现为,部分物业管理公司和开发商责权划分不明,出现问题后相互推诿,令购房者权益难以得到保障;相当多的开发商不向业主委员会移交属于购房者所有的公摊面积产权,且对于利用公摊用地所得的经营性收入业主委员会也没有知情权和支配权,使购房者的财产权受到侵害;某些物业管理公司提供的服务与其所收取的物业费性价比不符,服务严重不到位;某些物管公司不能认真履行《物业管理公约》,导致小区物业管理混乱。由此可见,物业管理成为近年消费者投诉的热点之一,主要原因在于物业管理公司对于自身性质的认识存在着严重的误区。

物管行业在迎来发展的高峰期时,也走到了高风险期。在内地多数地区,亏损或仅仅持平的企业基本占到总数的70%。物业管理水平参差不齐,管理方式陈旧,配套服务相对滞后。原因是一些物管企业甚至进入了一个误区:赖于他们与地产企业的“父子”关系,基本上离不开房地产企业的支持。而物管只是作为开发的一种后续跟进,就算是长年亏损,他们也不愿拱手让人。业内人士认为开发商和物业管理公司“父子兵”的关系,是引发和激化物业管理公司和业主之间纠纷的深层次原因。此外,物业管理涉及治安、绿化、保洁、家政、房屋及机电维修保养等,是一个科技含量高、专业性强的独立行业,而目前我国物业管理行业的现状是绝大多数物管企业由于规模偏小,不可能花很高的成本配置高级专业人才。虽然物管行业中不少企业大多设有品质部,但几乎没有一家物管企业设有专职机构,配备专业人才对物业管理与服务进行产品研发创新,更无从对企业的管理服务模式、技能与方法进行持续提升。作为房地产项目售后服务的物业管理,其地位愈显重要。传统的“保安+清洁”的物业管理模式,早已不能满足人们对高品质生活的渴求。财务和管理制度缺乏专业性,提交不出物管收费的预算、决算等财务报告,无法让业主了解他们所缴纳的物业管理费究竟是如何使用的,物管公司这些不规范运作的现象导致与业主发生强烈冲突。

另外,还有很多物管企业隶属国企,服务观念僵化,管理模式陈旧。据统计,全国物业管理的覆盖面已占物业总量的38%,全国物业管理企业总数超过两万家,从业人员超过230万人。其中80%以上为国有或国有参股并有控制权的企业,只有10%左右为纯民营型物业管理企业,这就决定了我国物业管理市场化程度的相对指数只有10%。由于国企制度安排上的内在矛盾性,在于经济上做不到也不能“政企分开”。其结果国企只能遭遇三难:一是严格意义上的科学管理难,二是建设有凝聚力、战斗力的企业文化难,三是激发企业发展的原动力难。国有及大型物管企业,其复杂的等级标准、臃肿的行政后勤及政府化的机关式组织结构,即使企业的经营成本居高不下,也给企业的产品及服务造成严重的障碍,使物业管理企业本身赢利能力低下乃至亏损。物业管理成本高低将是决定行业及企业未来能否长足发展的极其重要的因素之一。

中国房地产业协会产业发展部主任、高级经济师邵新莉也谈到,我国房地产企业在开发的物业里自己留成的比例很低,自有资产严重不足,难以保证企业的做大做强。

在国内,房地产开发的主要资金来源是银行。房地产企业要获得银行资金,一般采用的融资手段是土地使用权抵押贷款、自有财产(股权)抵押贷款和担保贷款。现在,金融机构对房地产是否过热心存疑虑,为保证其放贷资金安全,逐步在提高房地产开发的贷款门槛。因此,房地产企业自有资产是否雄厚已成为银行部门考量的关键。虽然,目前要求放开房地产融资渠道的呼声渐高,但即使房地产资金信托转变为真正意义上的房地产信托、房地产证券化实现,并形成多元化的房地产金融市场之后,那些没有资产积累的企业也同样难有获取融资的机会。

我国房地产企业当前普遍采用的生存模式是:只单纯地进行开发,而后将建成的房产品全部进行销售,还贷获利后又进行另一项目的开发。如此循环往复,滚动前进。这样,企业利润倒是赚了不少,特别是在当前“千年难求”的机遇时期更是如此;可市场一旦有所变动,这样的房地产企业的行为,要么被严酷的市场套牢或压垮,要么是想法改行更业。可想而知,如此操作的企业是永远无法成为百年房地产老字号的——就像当年李自成的军队,所到之处摧城拔寨,可因为没有重视建立自己的“根据地”,山海关遇挫后,也是摧枯拉朽般一败涂地,葬送了既定江山。

国家统计局副局长邱晓华曾指出,目前国内房地产企业绝大部分仍停留在项目开发的阶段,房地产企业经营的不是固定资产而是资源整合能力。然而这种产业结构性缺陷衍生出来的弊端,后果或许难以想象。

国内房地产企业只顾项目开发,不重视房地产资产自留或经营所造成的这种结构性缺陷,正是我国房地产企业实力不济、业绩波动大,难成百年企业、形成不了品牌的重要原因之一。

由于物管行业管理与服务的模式、技能和方法的研究,几乎是一片空白,并鲜有人提及,表现出严重滞后与虚浮的趋势。改制及产权结构的调整,是所有行业共同面临的体制困惑。因此,对于物管行业,最紧迫的是要重点关注行业产品品质的创新,关注行业本身的生存与发展。

转载务经授权并请刊出本网站名

版权所有：中国社会科学院人口与劳动经济研究所

您是第位访客