



独特的意大利物业管理制度 顾珠英(2005.5)

应罗马市民营会的邀请，去年金秋季节，我们一行数人，乘飞机抵达了被誉为南欧明珠的美丽国度——意大利。意大利土地面积有30余万平方公里，是一个多山之国，著名的亚平宁山脉贯穿意大利南北，全国差不多4/5以上的土地为山地。

优惠购买私人住宅

意大利人非常重视住房，这跟我们中国人十分相似。他们依山傍水，建起一栋栋造型别致、独具西欧色彩的民居。我们所到之处，高楼鳞次栉比，平地拔起，周围的花草树木五彩缤纷，青翠欲滴，使人总有置身于公园的感觉，如梦如幻！

罗马里格是个老民营会长，他领我们参观了市政厅及居民别墅楼。在谈到住房时，罗马里格把他们国家的做法毫无保留地一一介绍给我们。为了解决国民的住房问题，意大利政府采取了许多有力措施和重大决策。他们由国家出资，一是充分利用现有房屋改造，二是开山整地，依山傍水，建造高楼大厦，国家再根据地区和楼房的实际造价，将产权一次性出卖给私人居住。

聪明的意大利人认为，从社会发展的趋势看，随着城乡人口的不断增加，房价也在逐年上涨，而买房子自然是件划得来的交易。意大利政府为鼓励私人购房，还专门制定了一系列有关购房免税政策。如子女多、购房面积大者，每年可免除一定数额的所得税，此政策实行10年；除此之外，还规定了许多为期长短不一的优惠措施。

由于政府鼓励私人购房，近几年来，使城市每个居民的平均居住面积从15年前的8平方米一跃增至46平方米，增加了将近6倍。经济富裕且住房宽裕的人家，常辟有健身房、舞厅、娱乐厅等。

当然，购买楼房时，以一次性交清房款最为合算，倘若分期付款，通常花费较多。即便如此，意大利人对住房的需求还是很迫切的。如今，意大利人把有无私人房屋看作地位高低和家庭贫富的象征。意大利有一种购房的互助合作制度，凡参加互助会的成员，每月缴纳一定的储金，当储金达到某一数目时，便停止续储。再经过一两年，互助会便按照规定将钱分配给购房人，作为贷款，年利率很低，通常在2%~4%，用来解决私人购房资金不足的困难。自接受贷款之日起，贷款人将按月偿还贷款，为期在10-30年不等，这对于一般贷款户说，压力不大。20多年来，意政府就是采用这种办法，鼓励私人购买公房的。

住宅管理有效独特

有了私人的房屋，并不意味着就住得安宁、舒适。特别是集体楼的住户，更是如此，因为这其中还存在着一个管理问题，而这个管理问题一直是困扰着世界各国的一个严重问题，无论是经济发达的超级大国，还是贫穷落后的小国，都不例外。

意大利国民住房的私有化程度相当高，一般家庭都有自己的私房。这些房屋跟别墅不同，它并不都是单门独户型，有70%~80%的城市公寓楼。倘若一座12层的大楼，每层住20户人家，每户按平均5口人计算，整座楼的总人数就在1000人以上。

罗马里格介绍说，意大利有一个房产等物业的共同管理制度。即凡搬进新楼的住户，要在一起开个会，决定整座楼房的管理办法。将大家的意见归纳后，提交会计师协会，会计师协会根据大家的意愿，委派一名管理人，去管理这座楼房的各种事务（这类管理员都由受过专门教育或培训，并经考试合格取得资格证书的会计师担任）。倘若户主们同意了，便可签订合同，规定双方的义务和

责任，特别是管理员的任职年限、权利、义务及报酬等。这类管理员一般都有自己的正式职业，管理房屋只是他们的“第三产业”，但往往都做得十分认真，受到户主们的信任和称道。

他们的职责大致有两大类，一类是管理经济，负责维修房屋；另一类是协调邻里之间的矛盾。管理员每年对整座楼房的维修费、楼道、信箱、垃圾处理、照明、煤气管道、自来水管、暖气管道及门房的报酬等做出预算，同时召开户主会，将这些费用分摊下去。在一幢居民楼，我们看到一张粉红色大纸上写出的各户费用分摊表贴在墙上，许多男女挤在那儿看着或读着。我问一位大妈：“这些费用合理吗？又怎样收缴的呢？”她一本正经地告诉我：“这些费用都是经过户主会研究后确定的，比较公平合理。费用一般按月或按季由门房或管理员收取。我们这幢楼的会计师，是位40多岁的中年人，他在电影院工作，夜班多，可以利用空闲上门收取各种费用，随时收随时记入帐户。对各种开支，他马上登记入帐，发票等单据要由户主会五人小组签名，附在发票和账册后边备查，到年底结算时，管理员将账目一一向大家公布，什么“多吃多占”、“贪污挪用”、“以公谋私”等，都十分少见。如果预算开支有结余，则转入下个年度继续使用。“那么，倘若费用超支了咋办呢？”我笑着追问了一句。“咋办？当然是由各户按比例分摊上交呗！”她回答得很干脆。

据说，意大利政府对住房的物业管理是十分严格的，凡在规定期限内对楼房的维修不能完成，管理员则必须亲自去市政府承担法律责任或接受处罚等。在意大利的南部重镇里斯堡，曾有一幢楼的管理员因母亲生病住院误了对楼房的维修日期，市政府下令一次性罚款2万里拉，并限期完成维修任务。如果在限期内仍完不成任务，就得拘役两个月。

在另一幢大楼的维修工地上，我们碰见了一位管理员，他介绍说，大楼维修及其他物业开支，均由管理员召开户主会决定。管理员负责制定预算，户主会讨论通过，维修完毕以后，再做出决算。日常的小修、小补或更换个自来的水龙头之类的小费用和小工程，以及购物、配件等，均由管理员和户主会代表一起负责联系施工，年底根据凭证，向户主会及大家公布。

一天晚上，我们在一座居民大楼里做客，按理讲，这时正是大家下班到家、人口最为集中的时刻，说话、唱歌、音响、跳舞掀起声浪应不算新鲜，邻里间为小事发生摩擦也应是常事。然而，在这里，却寂静得很，连人们上下楼梯的快慢，脚步的轻重，都让人感到有节度，更谈不上发生邻里争吵的事。我有些愕然，便瞅个机会问户主。他笑着告诉我，这又是管理员的一大功劳。有时，在一些人家，即兴唱歌、跳舞、放音响出现“过度”，影响了隔壁和楼下人家的安宁也是有的，但邻居碍于面子，有口难言，便通过管理员出面协调，往往能很快得到解决，避免了邻里冲突。

在民营会，罗马里格深有感触地说，20多年来，意大利就是采用这种方法，房屋既不交给国家管理，也不由专门机构承担责任，而是通过户主的形式，大家共同管理。它是通过有效的法律手段，将责任落实到管理员身上，使其责、权、利兼而有之，言而有信。管理员的报酬，则由各户分担。户主们反映，这种管理虽然花去了一定的费用，但小日子却过得安宁、舒适、卫生、省却了许多麻烦，因而备受各方欢迎。

注重为老年人服务

在意大利的南部边城塔兰托，我们参观了新近才落成的几幢居民楼。在一幢楼的老人休息室里，一位管理人员告诉我们：这几年凡新建的民居，每幢楼都设计有专门为老年人服务的休息室和青少年活动中心等。老人休息室里，就陈列着20多种报纸、杂志、象棋、写字台、画案等。这里是专供老人聊天消闲的场所。卫生、茶水、开关门窗等日常的一系列服务，全由老人们轮流值班。

过去的居民楼，只偏重于居住，而忽视了它的多功能性，现在看起来不适应了。有鉴于此，意大利政府十分重视居民楼的多功能性。过去老人们深居简出，倍感寂寞，自从建起了老人休息室，老人们有了一起聚会、海阔天空畅谈闲聊的场所，不仅增长了见识，而且打发了无聊寂寞的漫长时日。在一间老人休息室里，我们遇见了几位耄耋老人。他们热情地同我们握手、聊天。一位老人说：“儿女们大了，他们忙里忙外的，来去匆匆，很少有时间与老人接触，特别是大白天。如今老人们有了相聚的机会，生活得也算有滋味了。”我问：“活动中心的用房和其他开支，是咋筹集的

呢？”他说：“意大利国家富裕，社区的经济条件也不错，国家和社区的福利金各拿一半。有些社区，公家拿一部分，居民私人再出一部分，不就解决了。”他又兴奋地说，“也算孤芳自赏吧，如今，老人们在这里都有施展爱好的机会了。”他指着另一位老人说：“洛尔玛的速写画《扬蹄奋飞》上月还获了国家级大奖哩！”另一位老人捏着一份报纸，高兴地对我们说：“一报在手，尽览天下风云。看到你们中国的改革开放、大江截流、人造载人飞船上天，让人振奋；以美国为首的北约，无端指责伊拉克有大规模杀伤性武器，并悍然对其动武，使一个主权国家遭此灾难，让人心酸，令人……”我特别注意到他在说这话时紧攥右拳。旁边的一位老人示意他少谈政治，免惹是非，他这才下意识地摇摇头，松开了手。我紧握他俩的手表示：“理解万岁！理解万岁”！大家都心照不宣地哈哈大笑。

（《当代世界》2005年第5期）