

国内外物业管理的比较研究

文/乔蓉

一、国外物业管理的形成与发展

19世纪60年代,英国的奥克维娅·希尔女士为其名下出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法,可以说是世界上最早的“物业管理”。现代意义上的物业管理产生于19世纪末的美国,装有电梯的高层楼宇附属设备多,结构复杂,需要专业性很强的日常养护、维修。于是,专业的物业管理机构开始出现。经过一百多年的发展,国外的物业管理业已经比较成熟,具体表现在:

1、物业管理法律法规比较健全

发达国家的政府部门一般不直接干预物业的管理行为,而多以详尽、完善的法律、法规规范物业管理各方关系人的责、权、利关系。很多国家建立了完善的物业管理法规体系。如在美国,与物业管理相关的环境、安全、健康等方面的法律法规数不胜数。这些法律法规最终的实施是通过建筑设计、施工准则以及政府的审批手续得以执行,因而物业管理公司在接受委托实施物业管理时,一开始就有了良好的基础。

2、物业管理协会发挥重要作用。

物业管理协会是政府与企业之间的桥梁,是行业自治组织。政府主要出台政策、制定法规,而具体行业内部的事情主要由行业协会来做。美、英等经济发达国家都设有物业管理的一级协会。市场经济国家的政府职能总体上比较简化,行业管理和行业自律工作主要靠协会。

3、管理层与操作层分离,物业公司成为“管理型”公司。

国外的物业管理公司大多经历了从“服务型”企业向“管理型”企业的过渡。房地产业发展之初,物业管理均是内部型管理,即任何工作都由物业管理公司自己的来做。随着房地产的高速发展,这种形式的管理受到业主精力和专业知识的限制,弊端越来越明显,如服务成本不断增加,服务质量却不断下降。因此,承包管理取而代之成为必然。所谓承包管理即聘请专业的物业管理企业或人员代为进行产业管理,这种专业优势在物业管理中得到充分体现。物业管理公司内人员精干,效率高。除了少数的管理人员外,他们把分散的社会分工,如清洁、保安、水电、绿化等汇集起来,采取灵活的方式统一进行管理。既提高了物业服务的水平,又降低了管理成本。

4、物业设施设备配套齐全,信息化水平高。

配套设施的好坏直接关系到物业管理质量的高低。国外市政的配套设施经过几十年的发展,已达到了相当高的水平。所有建筑物在前期建设时,就做好了水、电、通信、车库等配套设施,计算机信息系统在物业管理中也得到普遍使用,包括电脑安全监控,冷热装置的调控等等,物业公司通过互联网了解全世界房地产市场的最新信息,掌握有关房地产管理行业的最新法律动态,进行跨国房屋租赁业务等。主管工程师可以在家通过物业管理信息系统随时了解和掌握所管辖物业或大楼内设施的运行状况,以根据情况及时采取相应的措施。

二、我国物业管理发展的历史进程

我国的物业管理虽然起步较晚,但发展迅速,经历了从无到有、逐步壮大的历程。大体说来,我国物业管理发展的历史进程可以划分为以下三个阶段:探索和起步阶段(1981-1993年),在这个阶段,我国物业管理刚刚起步,尚处于探索和尝试之中,物业管理的理念在人们的头脑中正在形成。规范化经营阶段(1994—1999年),建设部颁布的《城市新建住宅小区管理办法》,提出了物业管理专业化、社会化的概念,明确了物业管理企业化、经营型的特点,确定了我国物业管理的新体制,这个阶段是我国物业管理进入快速发展的时期。市场化发展阶段(1999年至今),提出物业管理主要任务是:建立业主委员会,发挥业主委员会作用,推行招投标制,引导扶持规模化经营,大力推进物业管理市场化进程。

三、启示和借鉴

1、健全物业管理法规体系,加大执法力度

我国物业管理立法虽有了可喜的进展,但法制环境依然较差,即使在法制建设较早的地方,法规政策仍然存在结构、体系、覆盖面、执法等许多缺陷甚至混乱现象。法规政策成为物业管理市场的紧缺物资,并严重制约着行业的发展与进步,市场经济是法制经济,不断完善物业管理法律、法规,是规范物业管理并使之健康快速发展的保证。

2、完善物业管理体制,充分发挥业主管理委员会的作用

在物业管理活动中业主、业主管理委员会以及物业管理公司是构成物业管理法律关系的最主要的民事主体,准确科学地为业主管理委员会和物业管理公司定位,是我国建立业主自治自律与物业管理

公司专业化管理相结合的物业管理体制必不可少的基础，也是培育和规范物业管理市场的首要前提和必然要求。

3、实施品牌战略，提高物业管理行业的市场竞争力

在物业管理市场逐步形成、市场竞争日趋激烈的今天，品牌是物业管理企业的服务内涵高于竞争对手的标志，是开辟市场的有效武器。国家建设部鼓励和推动物业管理企业通过ISO9001国际质量体系认证，是提高企业知名度，实施物业管理品牌的长远战略。物业管理企业在市场经济条件下，创立优秀的物业管理品牌，有利于企业进行市场拓展，有利于树立良好的企业形象，有利于吸引更多的开发商和业主，更有利于企业走出国门，进入国际市场，在激烈的市场竞争中立于不败之地（作者单位：南京航空航天大学）

相关链接

[交易成本视角的日本企业集团分析](#)
[中欧经贸发展研究](#)
[国内外物业管理的比较研究](#)
[国外电信民营化的进程、绩效和启示](#)
[中式正餐连锁配送与其他业态业种连锁配送的比较](#)

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心