

Research on Property Management and Maintenance

Yanbin He Yanmin Ning

Shijiazhuang Management Station, Fifth Reserve Assets Administration, Shijiazhuang, Hebei, 050000, China

Abstract

Driven by the economy, the real estate industry has also achieved rapid development, and the problems at the property management level have become increasingly prominent. At this stage, we are effectively at this stage in the process of property management work, we must effectively resolve the conflict of interest among the three parties of property rights, property management and owners. This paper mainly explores the three contents of property management and maintenance, property management and maintenance issues, and property management and maintenance to specific measures for reference, aiming to regulate the behavior of property management companies and better safeguard the rights of owners.

Keywords

property management; maintenance; problems

物业管理维护问题研究

贺彦彬 宁艳民

第五储备资产管理局石家庄管理站, 中国·河北 石家庄 050000

摘要: 在经济的推动之下, 房地产行业也实现了快速发展, 在物业管理层面的问题也日益突出。现阶段, 我们在物业管理工作开展过程中, 要有效地解决产权单位、物业管理与业主三方之间的利害冲突。论文主要围绕物业管理维护内容、物业管理维护问题以及物业管理维护到具体措施这三个内容进行探究, 以供参考, 旨在规范物业管理公司的行为, 更好地维护业主的权利。

关键词: 物业管理; 维护; 问题

1 引言

物业公司, 它是以为业主服务为目的, 保证业主能有良好的居住环境。常见的物业管理是物业管理公司受物业所有人的委托, 对相关物业管理项目进行日常管理和维护, 它是一种综合性的有偿服务。实际上, 在进行物业管理活动开展过程中, 物业公司避免难免会和业主产生一定的冲突。主要是由于物业公司它是盈利性的, 提高经营目标势必会影响和业主之间的关系。站在管理活动层面, 在物业管理开展过程中要以业主利益为主, 避免损害业主利益事件的发生。在根本上解决物业管理存在的问题, 更好地维护业主的权利, 实现双方互惠互利、共同发展^[1]。

2 物业管理维护内容

我们在进行物业管理工作分析时, 主要存在于以下几个方面:

首先, 在日常工作开展过程中, 我们需要做好人员控制工作。物业管理培训后方可上岗, 应该正确的使用消

防、技防、器械以及设备在上岗操作时佩戴统一标志, 配备安全器械。在交换班时, 门卫需要 24 小时对外来人员、外来车辆以及大型的物件搬出, 实行登记检查制度。

其次, 在小区公共区域以及道路管理时, 主要考虑到要在可能会危害业主安全的地方贴有明显的标志, 以及防范措施, 加大防汛物资的摆放。相关的工作人员还需要熟悉本岗位的职责和 workflows, 掌握大火、大风、暴雨等突发情况的事件, 采取有效的应防措施和救生, 掌握救生知识, 在节假日前做好有效的安全检查。

最后, 物业公司应该开展日常检查以及整改, 做好消防台账、消防设施的配置与检查, 针对车辆有序排放, 强化地下室以及地下车库的规范管理^[2]。

3 物业管理维护问题

由于物业公司和业主之间的需求不同, 物业管理多数是盈利性的, 长此以往, 会导致物业公司与业主之间存在一定的矛盾, 具体如下。

3.1 物业公司层面的问题

一方面, 中国大部分的物业公司都是由产权单位所选定的, 在某种程度上, 产权单位和物业公司彼此之间有着一

【作者简介】贺彦彬 (1978-) , 男, 中国河北曲周人, 本科, 工程师, 从事房地产管理研究。

定的利益关系。在实际的物业管理过程中，业主对此事没有太多选择的余地。在物业管理活动开展过程中，忽视了业主的利益。站在此角度，物业企业更像是管理者，而非服务者。为了全方位地改善中国物业管理水平，维护广大业主的权利，我们应该将选择物业管理公司的权利交还给业主，让业主有权利的选择由谁来为自己的服务。也可以在物业公司选择过程中引入竞争机制，充分发挥物业管理公司的竞争意识，在提高业主满意程度的同时，更加用心的为业主服务。

另一方面，业主在缴纳物业费用的时候，会出现管理和使用不透明的问题，业主每个月所缴纳的物业管理费给物业公司，然而这笔钱是由物业管理自由支配的，业主并不知道具体的开销方向。只是简单地写水电物业费，这就导致业主无法了解物业管理费用的使用明细。实际上，大多数的物业管理，在落实过程中具有行政化的倾向，由服务者逐步地变为管理者。如果小区存在问题，大多数的人员会出现相互推诿的问题，在房子维修时会将问题推给产权单位，而不属于物业管理范畴，没有更好地解决问题，在问题处理过程中也会拖泥带水，甚至置之不理。对于此种情况，有的业主可能会选择拒缴物业费。这时，物业公司可能会采取停水停电的消极措施业主的生活难以为继^[3]。

3.2 业主层面的问题

大多数的小区为了更好地落实业主权利，维护自身利益，可能会成立业主委员会。委员和业主大会和业主委员会都是由业主选举产生的，它是行使自己权利的主要组织，然而绝大部分业主委员会只是流于表面，在法律层面上来讲，业主委员会并没有主体资格、法律地位明显薄弱，它和物业管理公司是不对等的。在实际运作过程中，业主委员会并没有真正的维护业主的权益，大部分的业主权利意识较为薄弱，有名无实的业主委员会可能是多余的。在物业管理活动开展过程中，疏于管理。主委员会的成员很少的和业主进行沟通，一旦存在问题，还是会出现直接找物业的现象，导致物业委员会过于职能过于薄弱，在问题出现时得不到合理的解决^[4]。

3.3 公共层面的问题

物业公司是负责小区管理的，绝大部分的电梯间都会印有广告，这些广告费用，它是由物业公司自身自己所收取的，而这些费用物业公司也不会出具明细。实际上，在公共用地产生的收益应该归广大业主所有，而不是管理公司、物业管理公司，关于公共使用权限产生收益问题已经模糊不清。有的物权法规定，小区道路它是公共地方，停车应当免费。然而，大多数的小区在道路上停车都是需要缴纳停车费的。对于小区的道路、楼顶、电梯、公共设施、绿地等等，在现实使用过程中业主的权利经常会受到损坏，无法充分发

挥公共用地的作用。

4 物业管理维护措施

现阶段在物业管理过程中，为了更好地提升业主质量。保障业主权利，我们在日常工作中要有效地解决物业公司和业主之间的问题，将实际的管理权力归还于业主。在管理过程中严格的把握以下几个方面。

4.1 强化业主权利维护

一方面，我们应该将选择权利尽可能的归还给业主，在扩大管理自己不动产的同时，对小区的建筑物、公共环境维护以及协调小区业主之间的关系进行把控，为业主打造良好的居住环境，在物业公司选择时业主可以通过业主大会、竞标等方式选择物业管理企业。另一方面，在扩大业主委员会管理的同时，要不断地和业主委员会进行沟通。按照规定保证人员之间相互了解，彼此熟悉，充分发挥业主委员会的主体后盾作用，强化业主之间的沟通交流，互相了解，真正的维护业主的权益，更好地督促物业公司，能够有效地解决现实问题^[5]。

4.2 业主自治

在小区管理过程中，广大业主可以在法律允许规范，法律允许的范围内对小区进行管控，按照自己的方式进行小区的使用和管理，让更多的业主具有舒适的生活方式，我们还要打破传统过去将房管部门处于主导地位的局面，使用更加科学、符合现实的设计制度，让更多的业主有一个高效的自治组织。相关的法律也应该不断地完善，强化业主自治机构设立、运行等内容，让更多的业主委员会能够对物业管理公司的各项条例进行监督和制约，更好地维护全体业主的共同利益。同时，每位业主也可以积极地参加物业管理，发表自己的见解，确保对小区管理以及服务具有知情权，管理费用可以由委员会收取，这样能够将每月花费罗列出具体的账簿，发挥业主利益。只能使物业公司意识到业主委员会的重要性，提供更加优质的服务。

4.3 依法维权

在业主自治过程中，离不开强有力的法律保障。我们可以完善各种救济途径，组织一个完善的体系，有效地解决物业侵权引发的各种矛盾，在最大范围内保证业主的合法权益，可以通过信用评价、社会监督等各种方式提高企业形象，进而提升业主的满意度。与此同时，还需要改变业主维权意识较为淡薄现象，提高人员的参与意识。值得注意的是，在强化物业管理的同时，也要参照物权法、民法总则等法律内容的规定，提高物业服务的社会性、专业性^[6]。

5 结语

综上所述，在现有的物业管理维护过程中，我们要采

取行之有效的措施,提高物业管理公司的维护秩序。物业管理公司要及时地和业主进行协商和沟通。在扩大自身服务范围的同时,给业主提供更加全面的服务,给更多业主提供便利。实现业主、物业公司双赢的局面,更好地促进物业管理公司健康稳定发展,这样才能给业主带来更有保障的服务。

参考文献

- [1] 陈韬,闫子路.浅谈物业管理出现的问题及业主权利的维护[J].法制与经济(下旬刊),2018(2):95-96.
- [2] 朱爱华.物业管理企业人力资源管理问题以及对策[J].现代经济信息,2020(16):6-7+9.
- [3] 陈灿.县级人防工程维护管理工作存在的问题和建议[J].建材与装饰,2021,17(3):145-146.
- [4] 颜雪明.物业管理真正的问题在于“秩序维护”[J].现代物业:新业主,2019(11):28-29.
- [5] 崔芬.谈物业对建筑给水排水系统的维护管理核心研究[J].中国房地产业,2019(15):145.
- [6] 董春玲,刘焕龙.北京新型农村社区物业管理热点问题与对策研究[J].经济研究导刊,2018(10):132-134.