

Reflection and Reconstruction of China's Property Management Mode

Ping Wei

China Railway 16th Bureau Group Property Investment Co., Ltd., Beijing, 100018, China

Abstract

With the continuous development of the social economy and the rapid progress of the real estate industry, the property management mode, as an institutionalized, process-based and entrepreneurial real estate management mode, plays a crucial role in the development of the real estate industry in China. However, from the actual situation of current property management activities, there are still many problems and deficiencies, which affect the quality and level of property management and are not conducive to the maintenance of owners' legitimate rights and interests. Therefore, it is necessary to rethink and upgrade the property management mode, change the original property management mode, protect people's legitimate rights and interests, and avoid the stimulation of social problems.

Keywords

property; management mode; reflection

关于中国物业管理模式的反思与再造

魏萍

中铁十六局集团置业投资有限公司, 中国·北京 100018

摘要

随着社会经济的不断发展和房地产行业的迅猛进步, 物业管理模式作为一种制度化、流程化和企业化的不动产管理方式, 在中国房地产业发展过程中有着至关重要的作用。然而, 从当前物业管理活动开展情况来看, 仍然存在很多问题和不足, 影响物业管理的质量和水平, 不利于业主合法权益的维护。因此, 需要针对物业管理模式进行反思和升级, 改变原有物业管理模式, 维护人们的合法权益, 避免社会问题的激发。

关键词

物业; 管理模式; 反思

1 引言

物业管理模式作为常见的不动产管理模式, 在中国已经有了 30 多年的历史, 但是从物业管理活动开展情况来看, 仍然缺乏成熟稳定的物业管理市场, 相关管理制度和管理模式不科学、不健全, 导致中国物业管理活动存在一系列的问题, 不利于人们合法权益的维护。因此, 需要针对中国物业管理模式进行深入研究和探讨, 采取针对性的措施解决当前物业管理模式存在的不足, 充分发挥物业管理的作用和价值, 为中国房地产行业的可持续发展创造良好的环境。

2 当前中国物业管理模式存在的问题和不足

2.1 物业管理服务市场机制不科学、不健全

物业管理服务的提供具有集体性的特征, 可以将物业服务归属为准公共物品的范畴, 单一的业主无法决定物业服务

的价格。从价值理论角度来看, 物业管理市场中物业服务公司属于卖方, 买方则是业主全体或者代表业主全体的业主大会。但从当前中国物业管理市场实际经营的状况来看, 大部分住宅区仍然没有成立健全的业主大会, 这就会造成物业管理服务提供属于强买强卖的状态。物业管理企业在这种环境下, 即使不提升自身的服务水平, 也可以获得相应的收益, 造成中国物业管理企业缺乏不断进步的动力以及有效竞争力, 影响物业管理水平的进一步提升, 阻碍物业管理行业的持续稳定发展^[1]。

2.2 物业管理活动认知方面存在偏差

物业管理服务主要是为解决业主问题而存在的, 并不是说剥夺业主的管理权力, 物业管理旨在创造良好的小区环境, 维护人们生活的和谐。但是从现阶段物业管理服务实际开展

的情况来看,很多物业管理企业是在慢慢地剥夺业主的管理权利,未经允许就替代业主决定事情,这就造成物业服务难以满足业主预期,进而诱发业主不满现象。同时,物业管理认知方面的错误也会造成物业管理人员未能科学地认知自身的物业管理职责,不合理的限制业主管理小区的合法权利,导致物业管理的偏差,严重影响业主对物业管理活动的满意度^[2]。

2. 3 物业服务与公共服务边界不清晰

物业服务在现行的物业管理模式下包含了很多政府部门需要提供的公共服务,这也造成物业管理活动偏离原有的行业价值。目前,公共服务边界与物业服务边界混淆的现象屡见不鲜,在免除政府所需要承担的公共服务的同时,物业服务企业进一步掩盖了政府在公共服务方面的稀缺。物业企业承担起了物业管理区域的公共服务职责,这种现象难免会引起物业服务企业在该区域范围内以管理者自居,而忽略了物业管理的核心价值,未能针对自身应有的职责进行完善和优化。不仅影响了政府的公信力,也阻碍物业服务企业的可持续发展^[3]。

2. 4 缺乏系统完善的物业管理制度

随着近些年来物业服务企业的迅猛发展,很多物业管理的深层次矛盾逐渐浮现到台面上,由于物业管理引发的各种纠纷层出不穷,引发一系列的暴力事件和群体事件,严重影响和谐社会和稳定社会的建设,也不利于当地生活秩序的维护。这些问题根源在于缺乏系统完善的物业管理制度,物业管理模式随机性较强,难以针对物业管理行为进行系统的约束,如果不加强对物业管理制度改革的重视,针对物业管理模式进行重塑,势必会影响物业管理企业的健康持续发展,也不利于房地产行业的有序建设,甚至直接影响社会的稳定和安全^[4]。

3 中国物业管理模式的优化对策

3. 1 加强对物业管理模式的监督

在进行物业管理模式优化和再造的过程中,需要建立行之有效的监督管理机制,对物业管理公司的管理行为和服务行为进行有效监管。首先,需要针对物业管理的主体做好监督工作,物业管理的主体是居民,但是有的物业管理公司为了降低工作成本,提高工作效率,便于业务操作,往往存在

代替居民行使自主管理权力的问题。因此,需要加强对物业管理主体的监督,为居民合法权利的行使做好保障。其次,需要针对物业管理公司的日常工作进行监管,保证物业管理公司日常的服务行为能够得到有效发挥,加强对工作程序及工作流程方面的监督,使得物业公司能够严格按照法律法规的要求做事。最后,还需要针对物业管理服务本身进行监督。政府公共服务职能与物业管理职能之间界限不清晰是当前物业管理模式存在的最关键问题之一,容易诱发管理公司背离原有的服务原则,以管理为中心开展业务,而且还会丧失政府的公信力。因此,必须要加强对物业管理公司服务职能发挥的监督,保障物业公司能够真正服务于人。

3. 2 建立物业共用部分的管理制度

一个物业项目内存在很多物业共用部分,但是这些物业共用部分的权属并不明确,管理权也存在一定的争议。因此,必须要加强对每项物业共用部分所涉及的义务、责任以及权利的明确,建立系统的物业共用部分管理制度。可以将物业共用部分按照使用范围,将管理责任和管理权力区分给相关业主,并将维护权责划分到使用者。对于分不出去的物业共用部分,则是由业主大会管理或者业主大会聘请专业的服务企业进行管理,以楼栋和楼层为单位进行实践操作,将相应的物业共用部分维护权责划分给相关业主,并采取使用者付费的原则,由单元门、楼栋或者楼层的业主自己进行更换和修理,所产生的费用由小区业主大会的共有资金账户进行扣除,这样能够有效降低物业管理的整体成本,及时维护小区物业共用部分。

3. 3 增强政府导向功能

物业企业在当前发展过程中受到很多因素的限制,要想充分发挥物业服务企业的服务职能,提高物业服务企业的工作效率,离不开政府的引导和支持。服务与被服务在市场经济的背景下,是一种互惠互利的关系,服务者需要树立“服务第一”的原则和理念,提高服务水准,保证物业工作的质量。作为被服务一方,也需要树立正确的消费理念,政府在制订物业管理企业相关法律法规过程中,需要深入调查研究,明确当前物业管理活动存在的问题和不足,并结合实际情况,制定出符合中国国情以及管理实际的条款。在法律法规颁布后出现各种现实问题时,政府职能部门还是要积极向上级反映,

并对上级机关提出合理化的建议,针对在现实生活中无法彻底执行以及不合理的条款提出修改意见,保证政府导向作用能够有效发挥。

3.4 加强对物业管理模式的监督

在物业管理模式再造过程中,为了能够保证物业管理的质量和效率,还需要加强政府以及相关部门对物业管理工作的监督。首先,需要落实针对物业管理主体权利的监督,保障业主权利,使得物业管理公司服务的角色能够回归,提高物业管理效率和质量。其次,还需要针对物业管理所提供的服务进行监督,有效改变政府缺位与物业服务企业越位的现象,需要监督物业服务企业回归服务中心,保障服务于业主,避免偏离原有的服务宗旨。同时,还需要监督政府部门能够合法履行自身的责任,创造良好的物业服务环境。最后,还需要做好针对物业服务企业日常工作的进度,保障物业服务企业日常工作的职能能够得到有效发挥,针对物业管理的工作程序进行管理,使得物业服务企业可以依法办事。在物业管理领域,政府及其相关部门要想保障物业管理模式的再造,就必须加强对物业服务企业的管理,无论是在日常的工作之

中、具体的业务操作之上或是对应急事务的处理方式上,都要加强管理,保障物业管理依法实行,有规有矩。

4 结语

综上所述,从当前中国物业管理模式实际运行的情况来看,存在很多问题和不足,影响居民的正常生活和物业管理服务职能的有效发挥。因此,需要加强对物业管理模式的反思,采取针对性的措施,优化物业管理模式方面存在的问题,进行物业管理模式的再造,提升中国物业管理服务质量和服务水平,为和谐社会的建设创造良好的条件。

参考文献

- [1] 张沈生,殷振瑶,孙建波.中国物业管理模式分析[J].沈阳建筑大学学报(社会科学版),2010(04):429-432.
- [2] 刘黎虹.物业管理模式的分析与探索[J].长春工程学院学报(社会科学版),2001(03):29-31.
- [3] 李文刚.浅谈“三位一体”的物业管理模式[J].连云港职业技术学院学报(综合版),2005(04):57-59.
- [4] 张沈生,殷振瑶,孙建波.中国物业管理模式分析[J].沈阳建筑大学学报(社会科学版),2010(04):429-432.