

# 浅析住宅区物业管理模式的优化与创新

## Analysis on the Optimization and Innovation of Residential Property Management Mode

何明刚

Minggang He

大庆油田矿区服务  
事业部物业管理四公司  
中国·黑龙江 大庆 163411  
Property management 4th Company  
of Service Department of  
Daqing Oilfield Mining Area,  
Daqing, Heilongjiang, 163411, China

**【摘要】**随着中国经济的发展,人民生活水平的不断提高,20世纪80年代,物业管理的概念也被引入中国。对于住宅区物业管理来说,其指的是对建成并投入使用的住宅房屋及其与之相配套的设备、设施和场地进行管理。一般认为,物业管理在中国仅有20年的发展历史,由于中国物业管理起步较晚,在实际的行业发展过程中,存在着诸多的问题,市场化程度低,物业管理水平参差不齐,物业管理费用与其服务质量不成正比,各种违规,侵权的事件时有发生,投诉率较高。如何优化和创新住宅区物业管理模式,成了目前中国物业管理行业的一大问题。论文将分析研究住宅区物业管理中的一些问题,并根据分析结果,提出相关的优化和创新对策,为中国物业管理行业的发展提供一些意见和建议,实现中国物业管理行业的良好可持续发展。

**【Abstract】**With the development of China's economy, people's living standard has been constantly improved. In the 1980s, the concept of property management was also introduced into China. For residential property management, it refers to the management of residential buildings and their associated equipment, facilities and venues. It is generally believed that property management has a history of only 20 years in China. Due to the late start of property management in China, there are many problems in the development of the industry. The degree of marketization is low, the level of property management is uneven, the cost of property management is not proportional to the quality of its services, various violations of the law, infringement incidents occur from time to time, and the rate of complaints is high. How to optimize and innovate the residential property management mode has become a major problem in China's property management industry. This paper will analyze and study some problems in residential property management, and according to the results of the analysis, put forward the relevant optimization and innovative countermeasures to provide some advice and help for the development of property management industry in China, so as to achieve the good and sustainable development of property management industry in China.

**【关键词】**住宅区;物业管理模式;优化与创新

**【Keywords】**residential district; property management mode; optimization and innovation

**【DOI】**<http://dx.doi.org/10.26549/cjygl.v2i2.716>

## 1 引言

中国物业管理已经经过了30多年的发展,但其发展过程并不顺利,在20世纪80年代,市场化的物业管理模式被推行到了全国城市的住宅区中,但随着时代的不断进步和人民生活水平的不断提高,传统的物业管理模式已经不适合现代物业管理的需求。许多住宅区的居民反映,住宅区管理较为散漫,矛盾较多,这严重影响了居民的生活幸福指数,不利于小区住宅房屋及其配套设施的维护工作,不利于居民的安全生活和社会和谐。这恰恰反映了现行的物业管理模式较为落后,具有一定的时代滞后性,因此,优化和创新物业管理模式,是

目前中国物业管理需要解决的问题。只有这样才能使住宅区物业管理变得更加高效,更加科学,满足住宅区居民的日常所需,创建和谐社会<sup>①</sup>。

## 2 物业管理模式的概念辨析

### 2.1 概念形成阶段的物业管理模式

由于中国物业管理行业起步较晚,因此,对于物业管理的研究也就较为困难,物业管理模式,在中国的物业管理研究中,其表示也较为广泛。在最初期的时候,研究人员往往将物业管理模式与传统的福利型房屋管理模式相比较,以此来研究物业管理模式,并将其应用到住宅区管理中,希望其成为城

市发展中的一大重要力量。初期的物业管理模式,其概念处于形成阶段,在与传统住宅管理模式比较过程中,研究人员发现了社会化、市场化经营型物业管理模式,在市场经济条件下的最大优势。随着物业管理行业的不断发展,国家对其也较为重视,并出台了一系列的政策法规,在这些法规中也明确指出了物业管理模式的概念。也就是由住宅区建设方或者是住宅区居民进行委托,通过物业管理企业对物业项目进行统一综合的管理方式。由于经济的迅速发展,虽然这种新的物业管理模式没有得到充分的验证,但在极大的需求下,这种物业管理模式被迅速推行到全国的住宅区物业管理中。早期的物业管理并没有过多的问题,但随着社会的发展,物业管理工作也变得更加的复杂,这种物业管理模式也遭到了人们的质疑,人们越来越关注这种物业管理模式存在的诸多弊端,同时也开始思考新的物业管理模式,思考新形势下物业管理模式的真正内涵<sup>[2]</sup>。

## 2.2 现存物业管理模式中存在的问题

为了规范物业管理活动,充分确保业主以及物业服务企业的合法权益,改善人民生活条件,创造良好的社会环境,在2007年的8月26日,国务院正式发布了《物业管理条例》,并于2007年10月1日正式实行。中国实行这一管理条例,也是因为城镇住房制度改革力度不断加大,房屋所有权结构得到重大变化,公共住房管理者与住户之间的管理与被管理关系也转变为物业管理企业与住户之间服务与被服务的关系。从浅层来看,现行的物业管理模式并无大碍,模式较为稳定,但现行的物业管理模式,却并未真正贯彻落实《物业管理条例》中的七项基本制度,在具体的实施过程中,其实施工作并不顺利,主要体现在以下几点<sup>[3]</sup>。

第一就是物业费收取不标准,中国的物业管理行业发展时间较短,处于初级起步摸索阶段,这也导致了物业管理行业制度相对于其他行业来说并不完善,没有统一的物业管理费用收费标准。虽然在2004年的时候,国家发展和改革委员会提出了物业管理收费办法规定,但其也只是规定了物业管理费用,其收费要根据不同物业的性质以及特点,综合考虑各项因素,其收费价格并没有得到完全的统一,而是由各省、市、县以及自治区人民政府以及房地产行政主管部门进行商议确定。而这就导致了在具体的物业管理实施过程中,相关的物业管理企业,其收费标准不透明,不公开,乱收费的现象时有发生,也导致了許多住宅区业主的不满,甚至以服务未达到理想要求而拒绝支付物业管理费,或者恶意拖欠物业管理费。

第二就是物业管理企业服务水平参差不齐。根据相关数据来看,目前,中国物业管理企业总数已经超过7万家,总体

的住宅物业管理规模达到了惊人的120亿平方米,但不同的物业管理企业,其服务质量也参差不齐。许多物业管理企业中的员工并未真正了解物业管理的含义,十分缺乏对于物业管理的经验,相关知识储备也达不到物业管理要求的水平。从整体来看,中国的物业服务总体质量较为落后,这也是中国目前物业管理遇到的主要矛盾之一。许多物业管理企业在进行人力资源考核时,对于员工的服务态度以及服务质量等都不作为考核的标准,从而导致了员工的服务质量以及服务态度无法得到有效的保证,相关员工的服务水平不高,容易与住宅区居民形成冲突,严重影响了物业管理的有效性,影响了住宅区居民的生活水平,影响了社会的和谐发展<sup>[4]</sup>。

第三就是物业从业人员以及住宅区居民业主的素质问题。在很大程度上,素质问题是影响物业管理水平的重要因素。由于中国物业管理行业起步较晚,但物业管理需求却逐年上升,因此,物业管理企业在进行物业管理人员的招聘时,往往会降低门槛,在物业管理企业中,甚至在高校中,对于物业管理的重要性,人们还没有一个清醒的认识,也就是说,目前中国专业的物业管理人才与需求是极不平衡的。从业主方面分析,目前居住在相对老旧的居民区的业主,大多数以退休职工和老人居多,对于物业管理的认识也不到位。消费观念过于落后,而且消费水平有限,这也是导致居民与物业管理企业矛盾的重要因素<sup>[5]</sup>。

## 3 住宅区物业管理模式的优化与创新策略

### 3.1 不断完善物业管理内容,提高服务水平

物业管理企业要充分认识现代物业管理内涵,并与传统的物业管理模式进行对比,摒弃传统物业管理模式中,以基本服务和人工服务为主的物业管理,要想提高物业管理企业的竞争力,实现物业管理模式的优化和创新,物业管理企业就要从业主的衣食住行出发,科学合理地制定相关的物业管理内容,根据实际情况,分析研究业主所需要的生活环境和生活条件,尽可能地拓展企业的服务项目,实现物业管理的多元化,例如将车辆保养,物业清洁保洁,衣物洗护,消防安全,食品供应,孩童教育等纳入到物业管理体系中。除此之外,物业管理模式也要与时俱进,不断创新。物业管理部要注重科技的发展,通过智能化的管理方式,使业主得到最大的满足感。例如通过电话,邮件,互联网等智能网络系统,使业主与物业管理人员之间的沟通更加便捷,服务也变得更加有效。建立起科学有效的沟通机制。对于不同工作的业主来说,要采取合理有效的管理方法。举例子来说,对于老旧的社区,一般以老人为主,物业管理部就可以增加探视服务,充分满足老人们的生活

所需。如果小区内孩童较多,物业管理部  
门就可以为业主开通接送服务。

### 3.2 优化物业管理模式,充分体现其特征

住宅区物业管理出现的根本原因,或者说是其主要目的,就是为了最大限度满足住宅区居民的生活需要,创造良好的社区环境,为业主提供方便舒适的服务。物业管理,还要兼顾住宅区内居民之间以及居民与社区之间,居民与生活服务部门,例如水利部门,电力部门等之间关系的协调工作。只有这样才能保证社区的和谐发展。而就目前情况看,在物业管理中仍然存在着许多的问题。而要解决这些问题,首先就要严格遵守国家颁布的《物业管理条例》以及《物权法》等相关法律法规,做到有法可依,根据相关法律法规执行相应的物业管理活动。除此之外,由于国际物业管理行业发展较早,其模式相较于中国也较为先进,因此,中国的物业管理企业也可以充分借鉴国际的先进物业管理经验,建设一支高素质,高水平的物业管理队伍。充分满足住宅区居民的生活需求。除此之外,物业管理企业也要与时俱进,加强学习工作,不断学习新时期新背景下物业管理的新特点。并与各部门做好协调工作,充分发挥物业管理的服务功能,使物业管理行业得到进一步的发展。

(上接第 51 页)

一来,不仅提高了财务管理人员的综合素质与业务水平,同时还调动了广大员工的积极性与参与性,为企业的和谐同步与发展壮大打下坚实基础<sup>9</sup>。

### 3.3 结合相关网络经济特点

网络经济的主要特点是能够符合当下经济发展需求,是市场经济发展与企业财务管理的重要连接点,只有将市场经济发展需求与企业自身财务管理有机结合,才能产生更为显著的实质效益<sup>9</sup>。因此,企业财务管理工作必须结合网络经济特点,中国部分先进企业已经完成了从以往的生产经营理念向网络财务理念的成功转型,充分将网络经济的精髓发挥到极致,将网络经济与自身企业的财务管理现状有机地结合在一起,通过运用科学、合理与创新的财务管理模式使企业能够“减员增效、轻装上阵”,摆脱生产资产的负担,将财务管理工作更加全面化、系统化与网络化。所以,关注网络经济不如关注网络经济的应用,抓住大好契机合理、科学地将网络经济运用到企业财务管理工作中去,使企业能够更好地适应时代发展<sup>9</sup>。

## 4 结语

随着中国经济建设迅速发展与综合国力的不断提高,中国企业已经可以屹立在世界经济舞台之上。但新时期下,部分

### 3.3 创新住宅区物业管理公共事务决策机制

物业管理部  
门要注意革新住宅区物业管理公共事务决策机制,认真研究分析当前决策机制中存在的问题,以此来避免问题的发生。公共事务决策机制,例如业主组织与物业管理公司合作决策机制。能够充分将业主与物业管理企业紧紧相连,业主与物业管理企业之间的沟通会变得更加顺畅,对于物业管理中出现的问题也能得到及时的反馈和解决。二者相互配合,共同发展,能够促进中国住宅区物业管理行业的进一步可持续发展。

#### 参考文献

- [1]刘涛.住宅区物业管理模式的优化与创新策略研究[J].居业,2016(9):150.
- [2]古海山.住宅区物业管理模式的优化与创新研究[J].建材发展导向(上),2016,14(12):80-81.
- [3]华利丹,王龙龙.住宅区物业管理模式的优化与创新[J].建筑技术与设计,2017(16):4833.
- [4]王光荣.城市社区物业管理模式及其实践困境探析[J].前沿,2013(13):142-145.
- [5]宋有兴.中国内地住宅物业管理模式的多样化[J].现代物业,2010(10):45-49.

企业的发展步伐还停留在传统阶段。在网络经济的大背景下,只有通过创新财务管理理念,结合市场发展需求,运用科学、合理高效的财务管理模式,才能切合实际地提高企业财务管理能力,更加游刃有余地在网络经济背景下发展壮大。

#### 参考文献

- [1]赵建芹.网络经济背景下企业财务管理创新思路与对策分析[J].中外企业家,2016,12(7):130.
- [2]王永祥.浅析网络经济背景下企业财务管理创新思路与对策[J].知音励志,2016,23(10):112-113.
- [3]程月圆.网络经济背景下企业财务管理创新思路与对策分析[J].时代报告,2016,23(44):115-116.
- [4]黎明,程颖.网络经济背景下企业财务管理创新思路与对策[J].商业时代,2017,12(3):85-86.
- [5]本刊记者.中国同样需要顶级家庭影院设计大师 2011 中国北京家庭影院大师培训课程(HomeTheaterMasterClass)报道[J].家庭影院技术,2017,23(8):50-53.
- [6]Vinsson.Lee.将前瞻性的定制安装与智能家居最新技术带入中国 2011 年北京 AnthonyGrimani 与 RichGreen 专业技术培训课程[J].家庭影院技术,2017,45(3):42-43.
- [7]邵建忠.浅谈网络经济下企业财务管理面临的挑战及对策[J].经济与社会发展,2016,4(6):82-84.