

中外小区物业管理模式比较

丁山茗

(湖南农业大学 工学院,湖南 长沙 410128)

摘要:他山之石,可以攻玉。从管理模式、资金来源、法律法规、物业服务等方面比较分析了我国内地小区与新加坡、英国、香港地区的物业管理情况。当前我国物业管理存在不足,务必进一步加强政府的监管,把物业管理融入法制化轨道;加大从业人员培训,提升其技能和素质;规范服务,强化沟通,提高服务质量和管理水平;推进房地产开发商和物业管理公司的分离,推行物业管理招标制度。

关键词:物业管理;管理模式;资金来源;法律法规;物业服务

中图分类号:F293.33

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2014)05-0182-02

物业管理发源于19世纪60年代的英国。当时英国经济发展迅猛,城市居住人口增多,为了更好地解决居民的居住问题,政府出台了一套十分有效的管理方法,于是出现了专业的物业管理。自此,物业管理传播到全世界,并受到各国的重视。改革开放后,我国大陆从香港引进了物业管理。2003年9月1日,我国颁布了《物业管理条例》,对规范物业行业提供了重要的法律依据。《房地产业十二五发展规划》提出,持续增加住房有效供应,积极发展住房二级市场和租赁市场,广大居民对小区物业管理要求越来越高,国家相继出台了相应的法律规范,协助物业管理行业往良性的方向发展。在市场进一步规范化发展的道路上,如何让小区物业管理模式更加规范成为新的课题。

1 国内外小区物业运营管理模式

1.1 新加坡模式

新加坡有着“花园城市”的美誉,因清洁卫生、草坪绿化、环境优美誉满全球,这主要因为其物业管理工作很有实效。

(1)管理模式:以建筑局为中心,吸引居民与社会参与的公共式管理。物业公司根据所管辖区的具体情况,设置监督部门,监督各类法规执行情况,受理住户的投诉,从而提高服务水平和管理水平。新加坡因土地资源稀缺而形成了政府统筹型的物业管理模式,新加坡物业管理统一归新加坡建屋发展局负责。该局下设市镇理事会、私人住宅的管理理事会、物业管理公司^[1]。新加坡政府对住宅小区公共设施(设备)保养维修十分重视,要求物业管理企业提供最优质服务。(2)资金来源:政府津贴、建屋发展局利润留成和管理费用等。(3)法律法规:

早在1967年,该局就制定了《土地所有权法案》,之后又经过多次修订。(4)物业服务:房屋维护,电梯维修与保养,户内水电卫生设备的保养和维护,公共屋村旷地的管理,商业房屋的租赁管理,区内停车场的管理,小区环境清洁,园艺及绿化管理,出租住宅的租金交纳与售房期款的收取。

1.2 英国模式

英国是物业的发源地,物业管理十分发达。其物业类型比较单一,物业管理较为简单,以解决技术问题为中心。

(1)管理模式:第一,房屋局及地方政府,议员赋予房屋大臣法定权利定制及执行有关规定。第二,地方委员会,评估当地房屋需求,制定计划,解决问题。第三,房屋信托基金及房屋机构,由慈善房屋基金、企业房屋机构、建屋合作社、政府资助房屋机构构成^[2]。(2)资金来源:酬金制,每年预定一个固定的数目,包括保安、清洁、房屋维修等服务成本以及物业公司的酬金。(3)法律法规:除了直接的物业管理法规,其他的房地产法规也有间接的规定。(4)物业服务:房屋及设备设施管理,包括设备的日常运行及维修,物业功能分布和划分,工程咨询和代理等。

1.3 中国香港地区模式

香港是世界市场经济比较发达的地区之一,房地产发展很快,已成为香港的支柱产业。而在物业管理方面,香港借鉴了市场经济发达国家的经验,并结合本地区情况,逐渐形成了富有特色的管理机制。

(1)管理模式:香港政府直接设立房屋署负责物业管理,它主要为香港房屋委员会管理公屋、商场、工业大厦及房屋苑,负责执行房屋委员会的决定。并设立业主立案法团,它是由全体业主组成的法定团体,管理委员会由

业主大会上 70% 以上的业主通过成立,代表行业主立案法团的权利与责任^[2]。(2)资金来源:从管理费中提取 5% ~ 15% 的管理酬金而获得。(3)法律法规:香港在物业管理方面的根本大法是《香港建筑物业管理条例》。物业管理中发生的任何问题均能在法律条文中找到答案,有强制执行力度。物业管理中的欠费问题,也得到了较好的解决。(4)物业服务:清扫保洁,保安保卫,组织修缮,征收管理费及其他费用,编制财政预算,确保业主和居民遵守条款,处理居民投诉,和政府有关部门交涉。

1.4 北京地区模式

(1)管理模式:业主大会议事原则,开展关于物业管理的有关活动,决定物业管理区域内的其他重大物业管理事项。(2)资金来源:实行市场调节价的物业服务收费,可以采取包干制或者酬金制方式。(3)法律法规:《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》《北京市物业管理条例》等^[3]。(4)物业服务:供水、排水、供电、供气、供热、环境卫生、园林绿化、停车管理、秩序维护、设施设备维护等专项服务。

1.5 湖南地区模式

(1)管理模式:物业管理企业要到当地教育行政部门进行备案,同时采用业主委员会议事原则,管理物业管理区域各类问题。(2)资金来源:物业服务收费,可以采取包干制或者酬金制等形式约定。(3)法律法规:《湖南省物业服务收费管理办法》等^[3]。(4)物业服务:对物业管理区域内的房屋共用部分相对应的配套设施进行维护、保养、维修,并提供一定范围内的服务。

2 国内外物业运营管理模式比较和建议

2.1 物业管理模式比较

(1)管理模式:发达地区政府监督十分严格,有专门的政府机构进行管理,比如香港的房屋署,英国的房屋局,并设立很多下属机构合力监督。中国内地主要采用业主委员会的原则,业主们自己讨论,再和物业协商,中间过程可能会产生腐败等问题,监督不严格,很多事情物业公司未能按照法律法规全部落实,无纪律性、条理性。

(2)资金来源:发达地区以酬金制度为主,英国制度显得更加成熟,每年已经预算了数额,从根本上解决了居民与物业在收费管理上的矛盾。同时,新加坡政府额外增加了政府津贴支持物业管理。国内则是以包干制和酬金制为主。

(3)法律法规:根据本地区的发展情况,每个地区有不同的物业法规,但是国外的法律法规比国内更加规范、全面、人性化。国内的物业法律应该尽快建立符合我国国情的框架体系。

(4)物业服务:国外相对于内地在业务方面更加全面完善。并且在物业人员的素质、服务的态度、质量等方面,国内还有一定的欠缺。

2.2 建议

(1)政府加强对物业管理活动的干预和监督。政府

部门应加快立法步伐,逐步完善物业管理法律法规体系,加强法制法规的建设,把物业管理融入到法制化的道路,形成完整统一的法律体系,有了完善健全的物业管理法律法规体系,才能规范物业管理企业的服务收费、服务行为,规范物业管理企业的经营、管理与服务,使物业管理政策法规真正起到维护国家权益、保护经营者和消费者合法权益、保障物业管理市场健康运行的作用。同时,政府主管部门也要通过立法和宣传导向,积极培育业主的物业管理消费意识,自觉履行缴费义务,互相关展文明行为、文明监督,共建和谐社区等有益活动。

(2)加大对物业管理从业人员的培训,提高管理人员的素质。国内十分缺少专门的物业管理人员,很多都是无证上岗,所以,要加强从业人员的基本素质,不断提升自身的服务水平,树立职业道德,提高职业技能,尤其是对个人素质方面的培养,因为高素质的管理人员是物业管理公司的核心,只有培养高素质多才能的管理人员,引进新的管理理念,才能提高物业公司的效率和服务质量,才能在众公司中出类拔萃,且业主和物业才能和谐相处。物业企业要经常学习外地先进的物业管理技术和经验,向物业管理专营类企业发展。并力求形成“精、特、新”服务特色,实现专业化、规模化经营,降低管理服务成本,提高管理效率,增强市场竞争能力。

(3)规划物业服务,提高服务质量。加强与业主的沟通和交流,听取他们的意见,做好业主投诉接待和处理,增强自身的责任感,同时,要确保业主的需求,及时解决业主的烦恼,积极热情地为每一位业主服务,主动上门与其沟通,交通,使其信任、理解物业公司。要加强引进高科技设备,优化内部资源配置,使物业管理起来更加方便快捷,居民居住得更加舒适安全,提高物业的服务水平。

(4)推进房地产开发商和物业管理公司的分离,推行物业管理招标制度。大多物业管理公司是由房地产开发商派生出来的,很多业主反映给房地产公司的问题,都被推卸给下属的物业公司,最终无法解决。所以,要逐步推进房地产开发和物业管理分业经营,改变物业管理由房地产开发派生出来并依附于房地产开发的状况。使物业管理企业真正成为自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的市场主体,从体制上解决建管不分产生的弊端。物业管理应实行招标制度,优中选优,选择专业性强、服务能力强的物业公司。这样才能为业主创造和谐的小区环境。

参考文献:

[1] 白 萍. 境外物业管理模式的分析和启示[J]. 广东财经职业学院学报, 2005(4): 65 - 67.
[2] 甘志英. 住宅小区物业管理法律规制问题研究[D]. 乌鲁木齐: 新疆师范大学, 2011.
[3] 肖 剑. 湘诚物业管理模式研究[D]. 长沙: 中南大学, 2010.

(责任校对 莫秀珍)