

国外物业管理模式的分析与启示

白 萍

(湖北财经高等专科学校经济管理系, 武汉 430077)

摘要: 由于各国的政治、经济、社会等因素的差异, 导致其物业管理的模式各具特色。通过对英国、新加坡、和我国香港地区的城市社区物业管理进行比较分析, 从中找出值得我国借鉴的经验。

关键词: 国外; 物业管理模式; 启示

中图分类号: F293.33

文献标识码: A

文章编号: 1671-8208(2005)04-0065-03

加入 WTO, 将给我国的经济发展带来巨大商机, 进而也会对物业管理市场产生深远的影响。加入 WTO 后, 境外物业管理企业必将涌入国内市场, 物业管理市场竞争将更加激烈, 优胜劣汰的规律将进一步凸显。这一切都要求我们急速提高我国的物业管理水平, 普遍提高我国物业管理从业人员的素质, 以便在同境外物业管理企业的竞争中取胜。为此, 我们必须借鉴国外优秀的物业管理经验。

一、英美、新加坡及我国香港地区的物业管理

(一) 英美的物业管理

英美物业管理起源最早, 物业管理始于 19 世纪 60 年代的英国, 当时正值英国工业化大发展, 大量农民进入城市, 出现了房屋出租。为维护业主的权利, 需要一套行之有效的管理方法, 于是出现了专业的物业管理, 自那以后, 物业管理传遍世界各地, 并受到各国的普遍重视。

发展到今天, 英国的物业管理作为一个成熟的行业, 其整体水平是世界一流的。除了传统意义上的房屋维修、养护、清洁、保安外, 物业管理的内容已拓展到物业功能布局 and 划分、市场行情调研和预测、物业租售推广代理、目标客户群认定、

工程咨询和监理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在积极推广物业管理业务的同时, 英国还加强对这一业务的研究, 成立了皇家物业管理学会, 会员遍布世界各地。

英国作为物业管理的诞生地, 在物业管理上形成了自己的特定模式, 其中依法管理的特点尤其令人关注。据了解, 除了直接的物业管理法规外, 一些房地产法规对此也有间接规定。英国常见的房地产开发管理的法律、法规有 50 多种。

英美的物业管理已成为社会化的服务行业, 任何人、任何公司都可从事物业管理, 只要具备条件, 领取营业执照即可。这些物业管理公司或管理机构绝大多数都是自主经营、自负盈亏的经济实体。管理公司(机构)人员精干, 效率高, 固定人员少, 一些项目尽可能临时聘请, 可承包的就不设固定人员以节约开支。

(二) 新加坡的物业管理

新加坡以它的清洁卫生、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。为了加强对居住小区的管理, 物业管理部门编写了《住户手册》、《住房公约》和《防火须知》等, 把搬进新居后应注意的事项和有关知识, 详尽地告

诉住户,以明确住户的权利和义务以及物业管理部门的权利和责任等。物业管理公司还根据所管辖区的具体情况,设监督部门,监督各类法规执行情况和受理住户的投诉,从而提高服务水平和管理水平。

物业管理组织系统健全。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 36 个区办事处,每个区办事处一般管理 2 至 3 个小区,每个小区拥有 4000~6000 个住户,区办事处一般管理 10000~15000 套(户)住宅。

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。

(三)香港的物业管理

香港物业公司数量非常多,政府还没有对管理公司采取发牌制度(类似内地的资质证书),物业管理公司只需经工商登记就可以承揽业务。

香港的物业管理市场已经十分成熟,法制、法规也很健全。实行大厦公契制度。物业公司的权利来源于大厦公契或物业管理委托合同。在香港,开发商卖房时,必须起草制定大厦公契,并报政府登记备案。大厦公契制度的推行,大大减少了前期的物业管理纠纷,保障了购房者的合法权益。

物业公司的酬金有行规。香港的物业管理费用模式主要是代理人制,即管理费用成本支出+酬金,酬金可以按固定数额提取,也可以按比例提取。另外,物业管理费也有采用包干制的,这一点与内地大多数普通居住小区的收费方式相似。

完善的招投标制度。香港是一个市场经济相当发达和完善的地方,物业管理行业的竞争也相当激烈,大到物业管理公司的选聘,小到日常管理中材料的采购,均广泛采用物业管理招投标机制,因此已形成了一套完善的招投标机制。

法规健全,操作性强。香港的市场经济发展成熟,法制健全,一切均有章可循。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。

二、国外物业管理的特征

(一)管理法制化程度高

新加坡和香港物业管理有一个共同的鲜明的特点,那就是物业管理的法规制定得非常详尽,对开发商、管理公司、住户各自的权利、义务和责任,违章处罚等都有明确的条文,便于操作。政府在物业管理中发挥了重要作用,但政府一般不直接干预物业管理收费的具体标准。政府多以详尽、完善的法律、法规规范物业管理各方面关系、人的行为与责、权、利。

(二)自负盈亏、自主经营、独立的物业管理公司发展迅速

政府公屋逐渐交由独立的物业管理公司管理,私人楼宇越来越多地委托专业的物业公司管理。

(三)物业的所有权与管理权分离

物业管理公司与业主的关系是雇用关系,业主通过招标或协议等方式选择物业管理公司,要认真考察公司的信誉、专业知识背景及管理、财务、法律水平、管理费用的高低以及社区活动能力。而物业管理公司饱受市场竞争的压力,必须注意其形象,不断改善经营管理,提高效率,尽量让业主满意,否则就会有被淘汰或被解雇的危险。

(四)物业管理及收费标准由市场形成

通过对国外与香港的物业管理模式的考察,我们发现在市场经济体制下,物业管理的收费形成是按照市场经济的规律,由供求双方在市场竞争中形成,政府一般不规定具体的收费标准,具体收多少管理费由业主(委托方)与管理公司(受托方)双方讨价还价决定,视市场供求状况、地区环境、房屋数量与质量、服务内容多少等情况而不同。

(五)各国(地区)的物业管理模式均结合自己国情,符合各自特点

如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;香港则根据人多地少,物业由政府供应与市场供应“双轨制”,而形成了房委会管理与物业管理公司管理相结合的管理模式。这一点对我国物业管理模式的选择有很大的借鉴意义。

三、启示和借鉴

白萍:国外物业管理模式的分析与启示

从以上分析可看出,其他国家和地区的优秀的物业管理是以专业化、社会化为特征,以科学化和优质服务为目标,以健全的组织机构、财务制度、法制体系为保障,其做法与经验,无疑将为我国现代物业管理研究提供很好的启示。

(一)加快立法步伐,逐步完善物业管理法律法规体系

法制不健全、法制环境较差已成为制约我国物业管理行业健康发展的瓶颈。由于法制不健全,致使物业管理市场不规范,物业管理活动中各方主体的权利和义务不清,企业、业主及使用人的合法权益得不到有效的保护,政府监督管理缺乏法律依据,处罚力度不够,大量的矛盾纠纷得不到及时解决,司法机关对日益增多的物业管理案件的处理无法可依。加快立法步伐,尽快建立符合我国国情的物业管理法律政策框架体系,应是我们工作的当务之急。

(二)逐步推进房地产开发与物业管理分业经营,鼓励物业管理企业向专业化方向发展

从我国目前情况看,大约有三分之一的物业管理公司是从房地产开发公司派生出来的“父子关系”企业,这种“建”、“管”不分的体制造成了很多应由开发公司解决的矛盾和问题,推给下属的物业管理公司。物业管理公司解决不了。必然带来对业主的投诉相互推诿,矛盾和问题得不到及时解决。此外,物业管理市场化、专业化程度低,市场竞争能力弱,经济效益差。

因此,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。同时,要大力推进物业管理市场化进程。按照社会化服务与专业分工的要求,合理调整物业管理行业的企业结构。引导一部分物业管理企业明确自身市场定位。优化内部资源配置,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。

在国内,提高物业管理水平,促进物业管理行业发展的根本出路在于营造充满活力的市场和公

平、公开的竞争环境,因此,借鉴香港物业管理的招标,从源头开始竞争,淘汰劣者,把市场机会留给管理服务综合水平高、有实力的物业管理企业,才能促进物业管理企业向专门化和集约化方向发展,降低管理服务成本,从而使物业所有权人和使用者受益。

(三)通过对国外物业管理分析可发现政府在物业管理中发挥了重要作用,但政府一般不直接干预物业管理收费的具体标准

政府多以详尽、完善的法律、法规规范物业管理各方面关系、人的行为与责、权、利。我国很多城市的物管收费最早实行之初采取的是政府定价,即由政府指令性地决定物业服务收费,物管企业遵循执行;后来逐渐过渡为政府指导价,也就是政府指导性地提出与当地经济水平、物业管理水平相当的物业服务收费标准,物管企业在此基础上根据实际情况参照执行的收费方式。随着时间的推移,这两种由政府参与指定或指导的物业服务价格管理模式逐渐显露弊端。物管收费采用市场调节价是一种必然的趋势。香港物业管理的收费就是按照市场经济的规律,由供求双方在市场竞争中形成的。

(四)物业管理企业需要培养高素质管理人才

在我国物业管理是一个新兴的行业,由于它起步较迟,理论还不完备,实践经验还不多,高素质管理人才还很奇缺。现代企业之间的竞争就是人才的竞争,高素质的物业人才是企业兴旺的重要保证,只有建立高素质的员工队伍,物业管理企业才有竞争的實力,才能在激烈的竞争中立于不败之地。

参考文献

- [1]冯明明.物业管理运作全书[M].北京:中国城市出版社,2000.
- [2]罗小钢.物业管理疑难解答[M].广州:中山大学出版社,2000.
- [3]宋建阳.物业管理概论[M].广州:华南理工大学出版社,2004.
- [4]周四新.完善我国物业管理立法的构想[J].财经理论与实践,2000,(2).

责任编辑:晏再庚 小 洲