

对加强住宅小区物业管理问题的思考

刘海琴

(太原市委党校,山西太原 030012)

摘要:物业管理是一个事关民生的重要行业,物业管理矛盾纠纷是当前房产消费中居民投诉的一个热点,它事关社会和谐稳定和我国城市化发展进程,本文从认识物业管理重要性入手,对物业管理中存在的问题和解决途径作了深入探析,力求推动物业行业健康发展。

关键词:物业管理;业主自治;纠纷

中图分类号:F719.9 **文献标识码:**A

文章编号:1008-8881(2010)03-0038-02

物业管理,是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理企业按照物业服务合同的约定,对物业和相关附属设施设备进行维修、养护,对所辖区域的环境卫生和生活秩序进行管理,其经营方式是借助现代管理手段向广大业主提供多方面的有偿服务,其经营特点是社会化、企业化、专业化、经营型。

我国物业管理制度的产生是以住房制度改革和房地产市场制度建立为基础的,是在计划经济体制向市场经济体制转变过程中,借鉴海外物业管理先进经验,由福利制房屋管理模式转化而来的。1981年3月10日全国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司挂牌成立,并在我国率先对计划经济条件下形成的传统房产管理体制进行改革,同时开始了对物业管理新模式的探索和实践。由此,我国物业服务行业开始进入了快速成长期,到2008年底,企业达30000多家,从业人员发展到350万人。为培育和发展物业市场,规范行业行为,建设部在上世纪90年代先后颁布了《城市新建住宅小区管理办法》和《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》。2003年6月国务院又颁布了《物业管理条例》,从制度法律上促进了物业服务行业的健康发展。随着房地产业的迅速兴起,物业管理又面临着许多新情况、新问题和矛盾。因此,积极探讨物业服务行业发展的新思路有助于推动行业良性健康发展,有效防范和化解物业纠纷矛盾,促进社会和谐进步。

一、正确认识加强住宅物业管理的重要性

物业管理行业的发展适应居民日常生活服务的需求,符合市场经济发展的规律,对于提高城市居民生活质量,推动现代城市建设,减轻财政负担,增加就业机会,促进社会经济全面发展具有重要意义。具体表现在:

(一)物业管理关系着广大居民的切身利益

物业管理的职能主要是依据合同对辖区内的房屋、设施、道路进行维护,对辖区内的环境卫生、生活秩序进行管理,并协助居委会做好小区内的消防、治安防范工作。由此可见物业管理工作与城市居民的切身利益密切相关,物业管理水平的高低直接关系到居民生活的质量,关系社会安定和谐,体现一个城市整体的文明程度。

(二)物业管理肩负着一定的社会职能

物业管理的社会职能是指其所承担的社会职责,物业服务行业在辖区内既向广大业主提供全方位的有偿服务,又从事较高层次的社区管理工作。物业服务公司是具有独立法人地位的企业,自它产生以来就成为城市基层政权组织居委会的得力助手,使小区居委会可以从繁杂的事务中解脱出来,全力投入城市基层的组织管理工作。物业服务企业在社区居委会的有效监督下,协助居委会抓好社区的公益事业,管好业主的日常琐事,同时配合公安机关处理突发事件,搞好小区的治安防范,配合专业性较强的供水、供电、供热部门,建立小区的各项服务体系。

(三)物业管理延长物业的使用寿命,节约社会资源

在计划经济体制下,我国城市房产的所有权为公有,住户缴纳的房费,远远不能满足房屋的维护修缮之需,资金缺口只能由财政支出,加大了财政负担。许多地方财政紧张,致使不少公产房因多年失修很难达到设计的使用年限而缩短了物业的使用寿命,造成社会资源的严重浪费,加剧了城市住房紧张的矛盾。通过住房制度改革实行市场化物业管理,不仅可以减轻政府的财政压力,改善居民的居住环境,而且可以确保物业的保值增值,促进了节约型社会建设。

(四)物业管理行业的健康发展,有利于促进社会就业,保持社会稳定

随着物业管理领域的不断拓展,物业管理企业以及相关队伍迅速增加,在现阶段就业形势日趋严峻的情况下,为社会提供了保安、保洁、维修、养护和管理等工作岗位,吸引了许多再就业的劳动者,物业管理行业在服务业中蕴藏着较大的商业潜力和社会价值,对提升我国城市化水平,带动第三产业发展具有重要的现实意义。

二、当前小区物业管理存在的主要问题

(一)法律法规滞后,政策体系不完善

当前,我国物业管理行业立法明显滞后,20年的时间没有国家级行业法规可以遵循,有关物业管理法律政策的框架体系在没有国家大法的情况下,由为数不多的行业性、地方性、法规政策组成。存在着立法层次不高,法律体系不完善的弊端。由此给物业市场的发展带来一系列消极影响。首先,导致业主与物业服务企业签订的物业服务合同不完善。相关主体之间的法律责任不明确,由于缺乏法律依据,司法机关难以及时处理日益增多的物业纠纷案件。其次,制约了行业的健康发展。没有国家级大法的统一规范,地方和行业法规呈现出缺乏纲领的散乱,使企业难以适从。

(二)物业管理市场化程度不高,政府监管手段乏力

我国的《物业管理条例》明确规定住宅小区必须以公开招投标的方式聘用符合资质的物业管理企业。但由于行业监管的缺失,在我国物业管理市场上存在私相授受的非市场交换行为,在实际运作中,需求方对物业管理项目的获取,有相当数量是通过拉关系走后门搞暗箱操作,这种建管不分、责任不清的问题,必然制约着物业管理市场竞争

收稿日期:2010-06-10

作者简介:刘海琴(1967-),太原市委党校讲师。

争机制的形成。此外,在物业管理的价格管理体制和运行机制上受政府干预过多,市场化程度不高,不符合物业管理社会化、市场化、专业化的发展方向。

(三)物业服务收费难,影响了物业企业的正常运转

多年来,物业服务收费问题一直困扰着物业服务企业的生存与发展,主要表现在两个方面。一是部分业主对物业管理的消费意识没有完全树立起来,没有形成花钱买服务的消费习惯。拖欠、拒交物业管理费现象比较严重,据调查有些小区物业费拒缴率达20%~30%,严重地影响了物业企业正常经营。二是一些物业公司收费随意性大,不能严格执行当地政府根据行情核准的收费标准,并且存在重收轻管,多收少管,捆绑收费,质价不符现象,引发了业主强烈不满,加大了物业费收缴难度。

(四)业主委员会缺失或运转不畅,矛盾纠纷越来越多

我国的《物业管理条例》规定,新建的住宅小区业主入住率达到一定比例后,要依法成立业主委员会作为供求双方行权和维权的组织机构。由于认识上的偏差,有些小区对成立业主委员会重视不够,致使业主入住多年都没有成立业主委员会,有的虽然成立了但长期不运转或运转不畅,行权和维权组织的缺失,导致了业主无法通过业主委员会这一平台进行有效沟通,矛盾逐年积累得不到解决,严重影响了小区的和谐发展。

(五)从业人员整体素质较低,管理手段落后

由于物业管理是一个新兴行业,目前尚未建立起完善的行业管理标准和从业人员行为规范,物业管理行业普遍存在着从业者素质偏低,管理服务不到位的问题。物业从业人员良莠不齐,加之一些物业管理企业忽视企业人员的自身素质建设,在企业具体工作中存在服务观念落后,管理模式陈旧,培训机制老化,工作标准不高等情况,这种管理模式所提供的服务质量,不仅不能使业主享受到应有的服务,更大程度上还误导了居民对物业管理的认识。

三、对解决当前物业管理问题的几点思考

(一)有关部门应尽快修订《物业管理法》,完善物业管理法律体系

物业管理重在立法。虽然2003年国务院出台了《物业管理条例》,但在处理物业纠纷的实践中,仍然存在着法律的盲区,致使处理纠纷无法可依,应尽快修订出台新的《物业管理法》从法律上明确各相关主体之间法律责任,提高物业服务合同的完备性,加强对供需双方履约的约束力,为物业管理行业健康发展提供法律保障。这是当前物业管理部門面临的一项紧迫任务,也是最终解决物业纠纷的根本所在。

(二)引入市场竞争机制,推动物业社会化经营

加快推进物业管理市场化进程是现代物业管理发展的方向。要借鉴国外先进的物业管理经验,理顺物业管理行业体制,以法律和行政手段引导和监督供求主体之间的交换行为。着力构筑公开、公平、公正的市场竞争环境,严把物业项目的招投标关,力争从源头上化解物业纠纷。要尽力做到以行政手段启动市场,以政策措施引导市场,以市场化手段发展市场,以条例法规规范市场,促进物业管理市场竞争机制的形成和完善。

(三)加大宣传力度,转变业主观念,增强其物业管理有偿服务意识

物业管理企业是微利运营的服务企业,物业收费是企业经营资金的主要来源,也是影响服务质量的关键因素。据调查结果反映,目前不交费或少交费的思想在业主中还是比较普遍。政府要加强对物业管理的宣传力度,帮助居民树立花钱买服务的新消费观念,培养其自觉交费意识。同时要引导物业服务企业规范经营,提高服务质量,并加大对企业巧立名目多收费、乱收费的监管力度。

(四)成立业主委员会,健全业主自治管理制度

要理顺物业管理市场,推动物业管理向企业化、社会化经营型方向发展就必须做好物业管理市场上供求双方的协作配合。实践证明,积极帮扶业主委员会组建和运行,使之成为业主行权和维权的主体,是化解物业矛盾纠纷的有效方法。同时对增强业主自治意识,监管物业企业规范运作,提升物业服务水平能起到积极促进作用。

(五)加强员工培训力度,全面提高从业人员素质

物业管理作为劳动密集型的服务行业与居民生活息息相关,行业的性质决定了物业企业从业人员的素质对于提升物业服务质量的重要性。物业企业要摆正自己的位置就必须寓管理于服务之中,切忌处理问题凌驾业主之上。物业服务企业要想创名牌,除了苦练内功,加大对员工的培训力度外,还必须严把人员的入口关,严格审查从业人员的资质,不断提高员工的业务技能,强化以人为本的服务理念。通过一系列规章制度引导物业服务企业创新服务方式,拓展服务领域,提高服务质量,确保为业主提供优质的服务、营造和谐的社会氛围。

参考文献:

- [1] 全国房地产培训中心.物业管理市场[M].北京:中国建筑工业出版社,2004.
- [2] 邢国威.物业管理法规案例分析[M].北京:化学工业出版社,2007.
- [3] 房春生,丁现宝.物业管理市场营销策略[M].北京:机械工业出版社,2006.

