

影响中国物业管理未来命运的六大因素

一个行业的命运就如同一个人的命运，往往由两条线牵引，一条是客观存在的外在力量，我们可以将之视作“天命”，由上天把持；另一条是行业自己的意志，由自己把持。

城市化进程

根据城市化的一般规律，城市化率超过 30% 就将进入城市发展加速期，而根据国家统计局 2004 年 10 月份公布的最 新统计数据，到 2003 年底，我国城市化水平为 40.5%，我国已处于城市化加速发展时期。另据中国市长协会《2001-2002 中国城市发展报告》提出的中国城市化发展目标，到 2050 年前后，中国的城市化水平将提高到 75% 以上，城市人口达 12 亿，也就是在 50 年左右的时间内，城市人口数量将增加 7 亿，年均增加 1400 万人左右。城市化水平的提高，城市人口的增加，城市承载空间必然会扩大，这意味着现有的城市数量将增加，城市规模将增大，城市包括住宅在内各种物业的需求，空间将会处于一个长时期的高速增长阶段，这对于物业管理行业来说，意味着未来巨大的物业管理市场空间。虽然这部分市场相对现在而言是潜在、未来的，但也是动态、发展的，它直接关系到物业管理的可持续发展，我们在现阶段仍需要对此部分市场给予充分的重视和关注，进行认真的研究。正是因为这部分市场是潜在和动态的，必然存在着诸多复杂的影响因素，使得物业管理行业在城市化加速发展的过程中在面临着巨大发展机遇的同时，也面临着许多挑战，如新增城市人口构成不同、物业管理消费能力、消费意识、消费偏好存在很大的差异，在对这部分物业管理消费者提供物业管理服务时，必然会出现一些新情况和新问题，这些都需要我们重新了解、认识和加以解决，认真应对解决城市化带来的物业管理发展挑战，充分把握城市化发展带来物业管理发展机遇。

《物权法》的出台

2004 年 10 月 22 日，十届全国人大常委会第十二次会议在京举行。作为民法草案重要组成部分的《物权法（草案）》被再次提请审议。有消息称，如果一切顺利，修改后的《物权法（草案）》将有望在今年提交全国人大第二次审议通过。此消息在社会上掀起了涛天巨浪，人们对于《物权法》充满了期待。

《物权法》作为保障公民私有财产的一部专门性法律，对当前人们关注的焦

点问题有颇多涉及。其中便有闹得沸沸扬扬的业主与物业管理企业之间的纠纷问题。目前无论是业主还是物管企业，对于居住小区里的绿地会所、车库等的产权究竟归谁，物业管理用房是否列入了分摊等都不太清楚，而这一系列模糊的物权界定，将在《物权法》出台后变得清晰起来。

根据《物权法（草案）》的规定，建筑物区分所有权人（即业主）对建筑物内的住宅、商业用房等专有部分享有所有权，对走廊、楼梯、外墙等共有部分享有共有的权利，对该建筑物及其附属设施的维护等享有共同管理的权利。建筑物区分所有权人对其专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利，但其在行使权利时，不得危及该建筑物的安全，不得违反管理该建筑物的有关规定，不得损害其他建筑物区分所有权人的合法权益。建筑区划内的物业管理用房的所有权属于建筑物区分所有权人共有。会所、车库、绿地等的归属，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，除建设单位等能够证明其享有所有权外，属于建筑物区分所有权人共有。

《物权法（草案）》还规定，建筑物区分所有权人会议由全体建筑物区分所有权人组成，是该建筑物及其附属设施的管理机构。人们之所以对《物权法》充满了期待，是因为有人认为，“有了《物权法》，业主维权中出现的所有问题就能解决了”、“可以帮助业主实现完全的业主自我管理”、“能弥补《物业管理条例》可操作性差的缺陷”，但著名法学家、中国人民大学法学院杨立新教授却认为，如果《物权法》获得通过，物业管理中存在的问题基本会得到解决，但《物权法》关于建筑物区分所有权的规定是较为原则的规定，它需要法规的补充，而不是它能补充《物业管理条例》的缺陷。

据专家分析，《物权法》通过立法之后，对于所有涉及到建筑物区分所有权的国家立法、行政法规、部门规章、地方立法、地方规章等，都将可能进行清理，凡是违反《物权法》建筑物区分所有权规定的这些立法、法规、规章、办法，都将是无效的，不能再继续实施。对于刚刚实施不久的《物业管理条例》将有两种命运，一种是修订，将其仅仅规定为对物业管理进行规范的法规，另行制定《区分所有建筑物管理条例》；另一种可能是废除，再制定《区分所有建筑物管理条例》，重点规定建筑物区分所有权人对区分所有建筑物的管理权，将物业管理作为其中一个问题进行规定。

总之，《物权法》的出台，对物业管理行业产生的震荡可能甚于《物业管理条例》的出台，有人称将会再次“压扁”物业公司的钱袋，而可能成为业主维权的利器。但我们应该看到，《物权法》出台后，可以理清一系列产权问题，物业公司从此可以不再陷入“剪不断、理还乱”的纠纷之中。同时因为长期以来我国立法的指导观念就是“宜粗不宜细”，立法追求一种比较“原则”的做法，之后还将由国务院、最高人民法院、省一级人大及其常委会等制定实施办法、实施细则与司法解释等，这需要相当长一段时间才能完成。因此，《物权法》出台之后将在较长时间内才能产生真正的影响。

《行政许可法》的实施

尽管《行政许可法》已于2004年7月1日正式实施，但一个制度的真正完善尚需要一个过程，因此，《行政许可法》对各行各业，包括物业管理在内的管理与被管理行业的影响将在未来逐渐显露出来。

深圳市国土资源和房产管理局已经按照《行政许可法》的精神，正式废止了深圳自1996年起率先在国内推行的物业管理资质管理制度，实现了深圳物业管理企业资质与国家资质的并轨。深圳市原有的资质管理办法也同时废止。

这场发自政府内部的“自我革命”，让民众看到了政府向更高效、更透明方式转变的决心。各地物业管理行业主管部门都已经对物业管理相关的一些行政审批手续进行了修改，政府主管部门正在逐渐找准自己的位置。这对于建立一个规范有序的市场，推动物业管理行业的健康发展的作用是不言而喻的。

《行政许可法》在政府管理与公民、法人或其他组织自主决定的关系上，确立了公民、法人或其他组织自主决定优先的原则，在政府管理与市场竞争的关系上，确立了社会自律优先的原则，这些制度和原则对防止公权力对社会经济生活和公民个人生活的过度干预，培育社会自律机制，发挥行业组织、中介机构在社会生活中的作用，促进政府职能切实转变到经济调节、市场监管、社会管理、公共服务上来，具有十分重要的作用。对企业的规范运作和降低成本，提高效率将会产生不可估量的作用。行政许可制度的建立，还使得市场行为的准入制度更加理性和规范化，这给企业带来了更大的可持续发展的空间，给市场带来了更大的发展机遇。

第三方介入

2004 年 11 月，总建筑面积达 10 万多平方米的深圳龙岗文化中心项目的物业管理招投标中，该中心提出，投标单位在中标后，必须每年提供一份由专业的、权威的、独立的、公正的第三方质量评估机构出具的物业管理服务质量评估报告，并将这一要求写进了招标文件及物业服务合同，这在全国尚属首例。虽然这一举动的积极意义还未被物业管理行业广泛认识，但其积极作用是不言而喻的，主要表现为：

一是这种评估机制能够破解物业管理服务中存在已久的“信息不对称”难题。物业管理企业往往由于经营和专业的优势而处于信息优势地位，而广大业主由于专业知识缺乏、学习成本过高和“搭便车”的心理存在，普遍处于信息弱势地位。正是由于这种天然存在的信息不对称，物业管理企业就有可能存在“机会主义”倾向，利用自身的信息优势损害业主的利益来谋求自身的利益。而在物业管理服务中引入第三方专业的物业服务质量评估机制，则能通过借助“外脑”和“外眼”的方式，按照科学的评估程序和方法，通过专业的调查和分析，对获取的各种信息进行整合鉴定，得出科学客观的结论并对物业服务质量评定相应的级别以供广大业主参考和决策。

二是引入这种评估机制能够大大节约服务买卖双方的交易成本。交易成本一般分为事前签约成本，事中监督成本，事后纠纷处理成本。而现在在物业管理服务中，由于签约前没有明确的服务质量监督评估措施，事中又缺乏必要和合适的监督方法，各种成本向下游转移，使得事后纠纷处理成本大大增加。通过在物业管理服务中引入第三方专业的物业服务质量评估机制，在业主接受物业服务时期内按照合同双方约定，定期进行物业管理服务质量的评估，能让广大业主清楚及时地知道目前所接受的物业服务质量的综合水平和所存在的问题，避免问题积重难返，带来大的损失，进而决定是否有必要重新进行合理地选择物业服务提供方。

三是能促进物业管理企业时刻关注物业服务质量。引入第三方专业的物业服务质量评估机制，按照合同约定定期对物业管理企业的服务质量进行评估，这犹如在物业管理企业头上悬上了一把“达摩克里斯剑”，使得提供物业服务的企业时刻保持警醒的头脑，不断努力改进和提高所提供服务的品质。

四是能促进业主理性进行维权。理性维权的实质内涵在于要“依法依规”通过

在物业服务合同中明确采用第三方专业的物业服务质量评估机制，业主按照合同约定对物业服务质量进行评定维护自己的权益，是业主迈出了从“盲目、幼稚”维权走向“理性、成熟”维权的实质性的一步。

有业界人士预测，今后类似或相关的第三方组织将在物业管理行业内广泛出现。如目前已经出现的物业管理招投标中心，将来可能出现的物业管理专业机构预审中心、物业管理职业经理人事务所、物业管理事务介绍所、业主委员会业务咨询中心、业主置业服务中心等，第三方组织介入的最终结果，一切都将由市场说了算。

物业管理职业经理制度

目前建立和完善物业管理项目经理执业资格注册制度，造就一支职业化的项目经理队伍已经成为物业管理行业的共识。2004年3月由国家建设部组织的“物业管理职业经理人”出国考察团返回后在深圳召开了专题座谈会，与会专家肯定了我国开展实施物业管理职业经理人制度的正确方向。

目前来看，中国物业管理行业至今还没有严格意义上的物业管理职业经理。有专家综合西方发达国家包括香港、新加坡等国家和地区的物业管理模式，结合我国物业管理的发展现状及态势，给物业管理职业经理概念作了定义：具备物业管理行业注册资质，可以全面地承担一个物业管理企业或一个物业管理项目的运作，能够有效地组织人、财、物各项资源，独当一面地带动组织为客户提供专业的物业经营、管理服务，并实现管理和盈利目标的人。经政府注册认可的物业管理职业经理具有社会价值及属性，既可以受聘于物管企业从事物业管理经理岗位工作，也可以物业管理职业经理人身份进入物业管理市场承接业务。

将来物业管理职业经理应有三大共性特征：1.物业管理职业经理是一个专业化程度很高的职业，需要积累相当多的理论与实践经验，并取得注册资质后才能成为名副其实的物业管理职业经理人。2.企业确定一个物业管理职业经理是一项高风险、高机会成本的选择。因为职业经理人要独当一面，带领团队去实现经营管理目标。也可以说公司把一个物业管理项目全权交托给职业经理人了。一个素质优秀的职业经理可以救活一个物业管理项目；相反，用错一个职业经理，不但难以实现经营管理目标，甚至有可能丢失项目，丧失竞争的机会。3.物业管理职业经理是本行业最为稀缺的宝贵资源。之所以稀缺，是因为职业经理具备独

立承担一个物业管理企业或一个物业管理项目的综合素质，物业管理职业经理真是千金不换，物业管理企业要创造品牌、开拓市场在很大程度上要靠这批职业经理的努力。

物业管理职业经理制度的建立将成为未来物业管理行业发展的核心因素。行业主管部门、行业协会将重点支持职业经理人、职业管理处主任及物业管理所需的其它专门人才的培养、选拔和使用工作，使物管行业真正有后劲以实现可持续发展。

物业管理产业化

我国物业管理目前在管和可管面积已超过了 200 亿平方米，而且增量在不断放大，庞大的物业管理产业规模为物业管理产业化提供了基础。业界对于物业管理产业化的呼声很高。

有专家认为，物业产业化标准的基本准则主要有：更适度的规模配套、品牌化、专业化，三条准则缺一不可，这对选择和确立物业产业化项目具有重要的意义。

更适度的规模配套：产业化是指当今社会化大生产条件下一个行业的生产集中程度，规模程度和管理程度。物业管理产业化必须建立在物业管理规模化的基础上。没有物业管理规模化效应，物业管理的产业化链条就无法链结成功，如无法实现利用上游资源开展物业管理 工程顾问，咨询服务，物业管理顾问，房地产二、三级市场的中介服务等利用下游资源开展环境工程服务、物料配送服务、商务活动、机电工程服务、家庭装饰服务以及家政服务等，也就谈不上产业化了。

规模化：规模化并不是托管的物业面积的简单累加，不计成本和效益的无限扩大，而是要建立一种良好的运行机制，确定正确的战略目标，以防止盲目的扩张，造成管理资源稀释，影响了经济效益和品牌的提升。在主营项目不断扩大的同时，使专业项目和辅助配套项目形成新的分工，使物业管理市场成为由很多类似“纳米”技术一样的社会最小单位所构成。

品牌化：目前，物业管理品牌地位越来越凸现，一批规模大的品牌企业正在崛起，凭借其管理优势、品牌效应等获取了大量的市场份额。这种品牌企业的发展模式有利于物业管理公司实行优胜劣汰，促使一批小规模物管企业逐步退出市

场，可使物业管理有限的社会资源得到充分集中，必将导致和推动物业管理的规模化和产业化经营。

专业化：这里的专业化是指物业管理的专项服务由专业服务公司来承担。这是物业管理市场化发展到一定程度的必然产物。物业管理企业只是一个“集成者”、“组织者”，因自身专业化的组织管理结构和辨别合格供应商的专业管理水平而发展得更专业，管理更集中在集成、研究、实施、监控、评介专业性公司的组织上。而尝试把一些劳动密集型的服务项目以分外包方式分给社会上的专业化公司进行管理，充分利用社会的有限资源，推动物业管理专业化水平，如把环境服务工作以分包方式由专业化的环境公司来完成，这为环境化的服务公司提供了一种发展的契机，其根据不同的楼宇情况和项目内容分化成更专业的环境公司，如保洁公司、绿化公司、高楼清洁公司、消杀公司等。物业公司自身则成立一些技术含量高的专业化公司，如环境工程公司、机电公司等，逐步实现以技术管理为网络中枢的“虚拟管理”，形成和谐共同体，使之成为物业公司利润新的经济增长点。

物业管理产业化的实现，将突破我国传统物业管理行业方式对我们的束缚，唤起社会各界对物业管理的重视，发掘出产业巨大的发展潜力。