

我国欠发达城市物业管理存在问题及对策研究

摘要：物业管理作为一个新兴行业取得了快速的发展，但是在发展过程中也遇到诸多的困难和压力，暴露出很多问题和矛盾。这些问题和矛盾在欠发达城市表现的尤为突出，如何在房地产快速发展的欠发达城市尽快提高物业管理水平，是物业管理行业急待解决的问题。本文以广东省河源市为例，对欠发达城市物业管理存在问题进行归类整理并提出解决对策。

关键词：欠发达城市；河源市；物业管理

1 河源物业管理企业发展的状况

物业管理作为一个新兴的行业，伴随着我国社会经济和房地产市场的快速发展，已逐渐成为房地产经营管理的重要组成部分。河源市作为一个发展中的城市，物业管理自 1997 年萌芽以来，2000 年开始启动物业管理工作，已经历了十多年的成长历程，物业管理在河源发展得也相当快，自 2002 年成立第

一家物业管理有限公司——诚标物业管理有限公司，至今河源本地有资质的物业管理公司共 38 家。其中有在河源本地成立的有规模较大的物业公司，如河源

华达物业管理有限公司；也有从外地进驻河源的高资质的物业管理公司，如河源雅居乐物业管理公司。但是，物业管理行业在河源快速发展的过程中，也遇到诸多的困难和压力，暴露出很多问题和矛盾。

2 河源物业管理行业存在问题

2.1 建管不分，开发商遗留问题，为物业服务造成隐患虽然国家物业管理条例明确规定物业管理企业必须通过招投标获得物业管理项目，但是河源市的物业管理相对于广东珠三角来说起步晚，其物业管理状况相当于珠三角物业管理刚刚起步时的水平。目前，河源物业有 70% 的物业公司是由房地产开发公司衍生出来的，是“爸爸和儿子”的父子关系。开发商在物业建设过程中，

为了最大限度地获取利润，在房屋建设质量、公摊面积计算、配套设施建设、房屋维修基金预留等问题上频频违约，埋下了纠纷的祸根。

2.2 物业管理收费不规范，收费难、收费率低物业管理收费问题一直是物业管理工作的难点。由于河源市物业管理市场尚未发育完善，相当一部分物业管理企业经营还不规范，为了追求利润，不按照合同约定提供相应服务，乱收费、重复收费现象严重，收费与服务不相符。河源市政府为了规范物业管理收费问题，对普通住宅小区物业管理服务费的收取作了政府指导价但是经过调查河源市 70% 的物业管理企业都未按照政府的指导价来收取物业管理费。经过调查，普遍反应物业管理费的收取相当困难，主要原因有：①人们思想观念

未能转变，部分业主享受惯了福利管房的种种好处，他们对物业管理这种有偿服务方式不理解，产生抵触情绪；②物业管理公司服务质量差，业主对物业管理服务质量不满意；③物业管理法规不健全，对物业管理收费标准、有关收费细节未能明确规定，易引发争议；四是部分业主把对开发商的怨气发在物业管理公司身上。

2.3 物业管理专业人才缺乏、服务水平低、制约行业发展和全国大多数城市一样，河源的物业管理行业也存在着物业管理专业人才缺乏、服务水平低的现象。究其原因一方面是由行业的性质决定的，物业管理行业发展时间短、属于劳动密集型行业，专业物业管理人员少（如表 1 示）。另一方面是物业公司是微利行业，对员工进行必要性的培训也变得不现实，从业人员的工资待遇跟不上社会发展的水平（如表 2 示）。从业者的劳动价值得不到体现，从业人员不断流失。其三，物业管理高层管理人员对物业管理人力资源存在不全面的认识。人才不足及对人才片面认识的观念已经严重制约了河源物业管理行业的健康发展。

2.4 物业管理企业规模小、竞争力弱、抗风险能力低目前河源市的物业公司中有资质的有 38 家，其中物业管理企业中一级资质 3 家，占 7%；二级资质 5 家，占 13%；三级资质 20 家，占 53%；其他未取得资质的企业 10 家，占 27%。其中一二级资质都是外来进驻河源的物业管理企业，三级资质都是本土性的物业管理企业；一、二级资质中除了宝晨物业是综合性的物业管理企业外，其余两家外来企业在河源都是单一性的自建自管住宅小区型物业企业。以上数据说明，现阶段物业服务企业的整体规模较小，多数企业无法取得规模效益，整个行业仍处于发展初期，整体抗风险能力差。在调查中还发现：有些物

业管理公司管理的面积也就是 1 万多平方米、管理处里管理人员既是领导也是员工，加上几个保安和清洁工就组成了一家物业管理公司。这些物业公司规模小、经营状况差，很多是处于亏损或刚达到收支平衡状态的。

2.5 业主对物业管理的认识不高由于河源市物业管理起步较晚，受传统公房管理模式和当地业主“自扫门前雪”观念的影响，一方面部分业主的物业管理消费观念尚未形成，部分小区的业主对已经商品化的房屋缺乏保养意识，另一方面部分业主认为现在小区实行物业管理和之前的管理并没有多大的改变；另外，在调查中发现正在实行物业管理的小区中竟然有许多业主根本不知道自己所住的小区有物业管理，也不知道物业管理是干什么的。

2.6 业主委员会成立难，已成立的业委会并未在物业管理中发挥应有的作用业主委员会是由业主大会选举产生，并经房地产行政主管部门登记，在物业管理活动中维护业主合法权益的自治性组织。它和物业管理公司之间是平等的契约关系。但是，就实地调研的结果来看，河源市成立业主委员会的物

业不到 30%，无论是业主本身还是物业公司都表示要依法成立业主委员会相当的难。影响业主委员会难成立的因素众多：业主法律意识不强、业主之间的矛盾难以调和、经费缺乏、小区入住率较低、政府无强制成立业主委员会的权利

等。尽管有些小区成立了业主委员会，但在目前的实际运作中，业主委员会的维权、监督和协调的作用并没有体现出来。其一，业主委员会的维权意识差。其二，业主委员会缺乏监督机制。其三，业主委员会组成复杂，利益难协调。其四，业主委员会法律地位不明确。这些因素都导致业委会并不能在物业管理中发挥最大的效用。

3 解决欠发达城市物业管理存在问题的对策研究

解决欠发达城市物业管理存在的问题，必须具体问题具体分析，如河源市，要在借鉴珠三角先进物业管理经验的同时，走出自己的道路。

3.1 发挥政府职能部门的作用，促使物业管理问题的解决

3.1.1 做好物业管理的必要宣传工作 房地产商品与一般商品不同，业主普遍对建筑物区分所有权性质不了解，不知道如何行使权利，对物业管理关系和业主委员会的性质也认识不清。加上国家近几年关于物业管理方面的法律法规不断地进行修改完善、针对物业管理行业及业主对物业管理的了解程度，做好必要的物业管理宣传工作，让广大市民加深对物业管理的了解。

3.1.2 促使物业建设单位与物业管理企业相分离 目前，在物业管理中存在的许多问题都与建设单位和物业管理企业之间的不正当关系密切相关，有必要促使物业建设单位与物业管理企业相分离，使物业管理企业真正实现“自主经营、独立核算、自负盈亏”，其基本方法就是实行招标制度。

3.1.3 加强物业管理的行业管理，提升物业管理水平 首先应加强对物业管理企业的资格管理。其次加强物业管理企业的财务和审计工作，对物业管理费收支使用情况进行必要监督。在责任落实方面，应严格查处各种违反物业管理法律法规的行为。

3.2 加强宣传，提高全民物业管理消费意识 政府主管部门、物业管理行业协会和物业管理企业应通力合作，进一步加强物业管理的宣传力度，形成物业管理的立体宣传网络，使公众对这新兴行业有正确的、更高层次上的认识，令每一位消费者及社会各方人士都积极地参与。以消费者的眼光审视物业管理企业的经营行为、服务行为是否规范。一个重要而有效的途径就是利用报刊、电台、电视等各种途径对物业管理政策、作用和服务内容进行大规模的宣传。通过媒体的正面引导，使社会各方面充分认识到物业管理实质上是一种服务，可以带来巨大的社会效益、经济效益和环境效益，营造一个全社会了解物业管理、接受物业管理、关心物业管理、支持物业管理的良好氛围，为物业管理的健康发展奠定良好的社会环境。

3.3 提高物业管理人员的素质，实现管理手段现代化

3.3.1 加强物业管理从业人员的再教育 企业应积极鼓励员工进行自我提升的学习，结合当前国家农民工免费培训的政策，鼓励员工考取物业管理从业资格证，有条件的到相应的大专院校进行深造，取得相应的学历。提高物业管理人员的知识结构和专业知识水平。同时，加强内部培训，学习新的政策法规，掌握新的办公手段，实现员工管理服务水平的大幅提高。

3.3.2 积极引进各类具有专业知识和专业技能的人才物业管理行业从总体上说，尚属丁·新兴行业，各类专业人才比较缺乏，因此，管理者要改变

过去陈旧的观念，要从企业的长远建设出发，积极引进大专院校毕业的人员，把他们放在工作实践中进行锻炼，进一步丰富其实践经验。要给他们创造良好的工作环境，适时的将他们提拔到领导岗位，委以重任。这样才能留住人，用好人，发挥他们的优势，从根本上提高物业管理人员的素质。

3.4 提高业主的参与能力，充分发挥业主大会、业主委员会的作用

3.4.1 政府相关部门加强对业主大会工作的监督指导物业管理行政主管部门要切实履行对组建业主大会和业主委员会的指导责任，促进业主自治管理机制的形成。要通过规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，依法维护自身合法权益，同时，要监督业主大会和业主委员会不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。

3.4.2 建立业主委员会责、权、利的协调机制及奖励机制为保证业主委员会主任工作的公平性、专业性、及时性，应该建立业主委员会主任的公开选举制。只要能正确及时地行使业主委员会的权利、履行业主委员会的义务，

承担业主委员会应尽的责任，具备一定的专业知识的业主，就可以竞聘为业主委员会主任，当选的业主委员会主任应与业主大会签定聘用协议。为切实保障业主委员会的正常运作和发挥积极的作用，还必须建立激励机制和约束机制。

参考文献：

- 1]谭善勇. 物业管理市场理论与实务[M]. 北京：首都经济贸易出版社，2001.
- 2]陈德豪. 物业管理概论与实务[M]. 广州：广东职业技能鉴定中心，2005.