

物业管理存在的问题及对策研究

时丽辉

(昆明一建建设集团有限公司)

摘 要: 本文就笔者实际工作进行总结, 针对物业管理存在的问题进行分析, 并提出了相应的对策研究, 以供同行参考指正。

关键词: 物业管理; 问题分析; 对策研究

近年来, 物业管理作为一个新兴的行业, 伴随着我国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。虽然在市场化过程中, 国家也在不断通过立法、行政规制的方式加强对物业管理市场的依法管理, 但由于我国现有物业管理制度设计的缺陷, 滋生出小区物业管理的一系列问题, 直接影响到民众的安居乐业和城市社会的安定稳定, 必须引起我们的充分重视。

1 物业管理存在的问题

1.1 与发达国家及地区相比存在较大差距

尽管我国内地物业管理的发展速度很快, 但与发达国家及我国的香港、澳门、台湾等地区相比, 物业管理仍存在有较大差距。

(1) 市场发育不足, 机制有待完善。处于由传统房屋管理体制向市场化管理体制转轨的物业管理, 许多关系尚未理顺。目前国内的物业服务企业有三种不同类型: ①由过去的政府房管所或有自管房的大单位行政后勤部门改制而成的, 这类企业未摆脱旧有的行政化管理模式, “穿新鞋, 走老路”, 其运作方式基本上还是政企合一, 其管理负责人往往还是行政任命, 这种模式下, 企业的工作效率、管理质量和服务态度均不尽理想。②由房地产开发建设单位为其地产项目配套组建的, 这类企业中, 有相当部分未与建设单位脱钩, 仍相当于建设单位的一个部门或一个下属企业, 有的形式上虽已分离, 但实际上仍为一体或高度关联, 其经营运作和发展亦非完全由市场决定。③民营或合资、外资物业管理公司。这类企业应该说基本上实现了市场化运作, 做到了自负盈亏、自担风险。但由于物业管理市场的竞争机制极不健全, 其在自主选择服务对象方面仍受到了不少非市场化的、人为的限制。同时, 在这类企业的物业管理收费方面, 政府的行政管制也仍嫌过度, 并未完全实现市场调节。

(2) 社会化程度不高, 自建自管过多。相当部分的行政机关事业单

位, 对自身拥有的物业, 包括生活区的职工宿舍等房屋住宅, 都还是有其行政后勤部门自行管理; 相当多的开发建设单位也仍是自建自管, 特别是在售楼初期, 地产商多不愿意把自己开发的地产物业交给独立的外部物业服务企业管理, 即使公开招标, 也因“暗箱操作”的存在和移交物业管理设施设备及相关资料上的人为阻碍, 使得外部的物业服务企业还是很难进入, 物业管理的社会化程度不高。此外, 在物业管理纳入社区管理方面, 也做得很不够, 业主委员会与居民委员会的关系问题, 至今仍存在争议。

(3) 专业化存在差距, 行业公信不高。我国物业管理的普通从业人员主要来自下岗分流人员、退伍军人及农村流动人口, 普遍存在学历不高、专业训练少、技术知识掌握不到位等问题。管理人员也良莠不齐, 相当部分缺乏理论基础培训, 只凭实践经验进行管理, 专业化程度较低。同时, 政府和行业协会对物业服务企业及其从业人员的专业化管理也比较松散, 没有建立起统一的从业监管网络, 监管力度不大, 且存在行业管理标准和从业人员工作不健全不完善、没有严格的登录制度等问题。此外, 从业人员持证上岗制度也没有得到全面而严格的落实。一些规模小的物业服务企业, 为了节省成本, 往往一人多岗, 或无证上岗, 不符合专业上岗要求。

(4) 管理不规范问题颇多, 有关制度尚需改进。我国内地的物业管理规范化程度不高, 物业管理的法律基础薄弱, 许多管理制度没有与国际接轨, 一些负责监督管理的行政职能机关既不重视吸收国际经验和区分所有权法律制度的理论研究成果, 也不重视基层民间物业管理具体问题的解决, 物业服务企业本身的管理漏洞也比较多。

(5) 管理水平较低, 服务意识较差。国内物业管理作为一个新兴行业, 发展极不平衡, 就目前情况来看, 沿海地区、发达地区物业管理发展

批。

(2) 做好施工准备工作。依据企业编制作业指导书以及相关规范要求, 进行分项、分布组织, 技术人员应编制好各项工序工种的相关质量保证措施、对图纸的会审、技术交底以及相关的技术培训工作全面做好, 并将作业指导和质量技术交底具体发放到各个施工班组。定期组织有关人员进行新工艺、新技术的学习培训, 要求各级施工操作人员对质量要求、施工方法、施工工序以及注意事项做到心中有数。此外, 在施工机械设备的调配上, 应科学合理选择和配置, 做好维修保养工作, 保持各机械设备运行的良好稳定性。

(3) 严格遵循施工程序。对于隐蔽的工程记录, 在工序施工之前必须经过监理工程师以及相关的验收单位进行签字认可后才能进行。对于工程质量影响的关键部位应设置质量管理点, 配备专门人员负责管理。在施工过程中, 在严格按照质量标准规定检查的内容进行检查的基础上, 还应重点工序的关键检查项目采取严格的复核措施, 比如建筑物轴线的高程和坐标、板、梁、柱混凝土的位置、标高、尺寸, 地基的土质、标高、位置, 预埋物件与预留孔的位置等。

(4) 优化质量信息反馈系统。选择专职技术人员、质检员负责质量信息的收集、整理以及给项目经理部传递动态质量信息。项目经理部迅速作出异常信息的相关反应, 传送新的指令信息到执行机构, 及时调整施工部署、纠正线路。形成一个反应及时、信息畅通的封闭式信息网。此外, 质检员应对班组提供的质量信息及时收集和整理, 通过各种形式的抽样选取、公正客观的提取产品质量参数, 提供可靠的决策依据。在进行质量

统计分析时, 采用质量对策表、因果分析图等质量控制法。

2.3 加强安全管理

作为项目施工质量管理的主要组成部分, 安全管理的好坏对施工质量起着一定程度的影响, 其作用不可忽视。企业应成立安全工作领导小组, 对安全工作进行全面领导, 对企业定期开展安全教育, 宣传以及贯彻各项法律法规、制定各项管理条例、健全安全管理机制, 定期或者不定期的对项目工程施工进行安全工作的评比、检查、及时处理重大安全问题。在工程项目部建立安全管理小组, 设置专职安全人员, 负责工人的安全技术交底工作、工程施工安全检查工作等。此外, 还应坚持工作人员持证上岗、安全奖惩制度等, 落实施工质量的安全生产管理。

3 结语

针对目前我国建筑工程施工项目施工质量管理存在的一些问题, 提出施工质量管理的有效途径, 促进建筑工程整体质量的提高。

参考文献

- [1] 张凯, 张振伟, 赵迎现. 浅谈工程项目施工过程中的质量控制[J]. 华章, 2010(17).
- [2] 谢钢. 我国建设工程项目质量管理的问题分析[J]. 硅谷, 2009(20).
- [3] 张宇辉, 张世宽, 刘念豫. 浅析建筑工程项目质量管理与控制措施[J]. 科技信息, 2010(15).
- [4] 侯晓云. 浅谈工程项目施工质量管理[J]. 现代企业文化, 2009(23).
- [5] 陈军武. 工程项目质量管理与质量控制[J]. 甘肃水利水电技术, 2007(4).
- [6] 刘德强, 黄金, 张晓波. 浅议工程项目质量管理[J]. 黑龙江科技信息, 2009(3).

较快,运作也比较正常,而在边远落后地区,物业管理体制还没有建立,相当多地区的物业管理从业人员没有树立起现代物业管理理念,其服务意识、服务内容和服务质量不到位。从总体上看,全国物业管理总体水准还比较低。加入世界贸易组织后,物业管理将和其他社会服务业一样,必须按照世贸组织的服务贸易原则和国际惯例进行运作,而以目前我国物业管理行业的管理水平、服务意识和经验,与国际水平接轨仍存在一定困难,行业将面临严峻的生存与发展的挑战。

1.2 业主大会、业主委员会的矛盾

(1)近年来,业主大会和业主委员会成立难的问题日渐突出,个别小区由于各种复杂原因,要业主全部入住四、五年后仍然没有成立业主大会和业主委员会。法规对业主大会、业主委员会的成员规定不完善。

(2)开发商或前期物业管理企业,甚至某些居委会,房管所阻挠成员业主大会,业主委员会。业主大会,业主委员会小区业主大会“难产”也是小区业主自身原因,多数小区业主互相之间不熟悉,自治管理的维权意识也不强,又由于各扑克管理事宜。

(3)业主大会,业主委员会法律地位不明确,业主委员会没有明确的职责、权限,导致在实际中业主委员会形同虚设。业主、业主委员会对物业管理的监督管理力不从心。

(4)业主委员会对实行酬金制的物业服务资金年度预算决算和物业服务资金的收支情况也难以监管。

(5)业主大会,业主委员会质量评判缺乏专业能力,对物业管理的监督缺少必要的权威性,这也在业主中产生许多纠纷。业主委员会的工作积极性不高,业主委员会成员的工作完全属于公益性,没有合理的报酬,因此难以调动业主委员会成员的工作积极性。使得业主委员会名存实亡。

1.3 业主严重欠费的实际问题

(1)欠费是物管的心头痛,也是物管难的集中体现,作为物管服务收费价格必须得到供求双方的普遍认可。否则,收费率就会从高到低,至公司难以维持,业主也以享受到应有的服务,导致欠费的因素很多,不同项目有不同的情况。

(2)开发商与物业管理关系不顺,前期物业管理不当延长,没有建立物业大修资金,甚至连日常维修费也未能及时收取。

(3)没有及时成立业主组织,由于规模较小,入住业主层次差距较大,加上业主对开发商的一些问题迁怒于物业公司,相关部门管理和指导不及时,使业主组织难以成立。业主大会也开不起来,业主对物业管理公司的支持率不断下降。

(4)与相关行业的责权利关系未理顺,物业公司承担了超过自身业务范围和能力的职责,低层次物管服务和业主长期欠费积累的问题,使物业管理公司的新老更替难以进行。

2 物业管理的对策研究

2.1 形成良性发展的社会化和专业化的物业管理

物业管理的社会化和专业化的良性发展,是和房地产综合开发的经济体制改革相适应的,它使房地产开发、经营、服务有机地结合起来,具有繁荣和完善房地产市场的作用。

2.2 采用人情味的服务管理

“小区是我家,搞好管理靠大家”。所谓靠大家,就是要求物业管理公司把工作的每个细节做好,首先使自己的工作中充满人情味,其实这种人情味的服务并不需要大笔投资,只是物管公司对业主的感情投资,但如做好就能有较好的回报。尊重业主就是尊重自己,反过来业主支持了物业管理工作的最终受益的也是业主自己。服务是本、管理是魂、信誉是源、形象是根。

2.3 采用专业性企业管理物业经理人

物业经理人应具备企业管理能力,物业管理的确有着不可替代的专业性,但在实际的管理层面,企业管理的各项元素无处不在。

物业经理人应当用企业家的眼光看世界,在工作实践过程中,有意识地开拓自己的视野,有意识地把自己当作一个企业家,多采用企业家的形为方式处理事务。

物业经理人要掌握处理具体企业管理问题的多方面技术,有利于物业保值升值。从财富积累的角度来看,良好的物业管理可延长物业的使用寿命;充分发挥物业的使用价值。缺乏良好的物业管理常导致物业内部设施运行不良,加速物业物理损耗的速度,使物业使用价值超前消耗,

造成财富的巨大浪费。

2.4 我国房地产业发展同国际接轨

随着人们生活水平的提高,人们对工作环境和居住环境越来越关注。良好的物业管理服务能给人们带来舒适、优美、安全的工作和居住环境;反之,则让人感到不舒服,甚至觉得“买房等于买气受”。物业管理是加快我国房地产业发展同国际接轨的必由之路,是改善中国大陆投资条件和投资环境的必要措施,具有推动外向型房地产和涉外经济发展的作用。

2.5 采用物业管理招投标

如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更离不开无数物业管理人的努力奋斗,今天物业管理迎来了新的春天,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。

2.6 结合案例分析说明所采取措施

案例:谁堵了业主回家的路-物业服务企业限制业主进楼是否合法?

[案情]

一张姓业主讲,物业公司从2005年4月下旬就贴出告示称,为了保障商住楼内业主的安全,要在5月1日启用门禁系统,每位业主须购买一张门禁磁卡方可进楼。同时,要交纳120元磁卡费,很多业主不愿意交纳这项费用,所以没卡的业主和一部分来访者就被挡在了门外。

[评析]

(1)案件性质与焦点

本案例涉及的是物业管理中一项最根本的原则,即尊重和维护业主财产权利的原则。

(2)法理评析

业主作为物业的所有权人,对物业拥有物权。物权作为民事权的一种,体现了权利人直接支配物的权利,具有排他性、绝对性和不可侵犯性,非经法定正当程序,不得被剥夺与限制。物权的这些特性要求权利人以外的任何人都负有不得妨害权利人行使物权的义务。业主自由进出自己住宅的专有部分,是其享有对物业占有、使用、处分与收益完整权利的一部分,同样不应受到非法的限制。而物业服务企业与业主之间的关系则是基于服务合同形成的债权债务关系,与物权相比,债权的相对性决定了它在物业管理中只能居于第二位,合同的约定必须以物权的行使为前提。本案中,物业服务企业的做法明显违反了物权原理和《物权法》的规定,违背了《物业管理条例》所确立的尊重和维护业主财产权利的物业管理基本原则。因此无论是业主要求免交物业服务费用还是业主不同意缴纳门禁磁卡费用是否合理,均属于物业服务合同履行过程中的纠纷,应在合同法的框架内予以解决,物业服务企业不能以限制业主物权行使的方式来解决债权问题。

(3)应对措施

从这个案例所涉及的物业管理纠纷事件上看,目前物业服务企业在自身的定位上仍存在一些问。物业服务企业必须改变计划体制下那种居高临下、盛气凌人的行政化管理方式,树立服务观念,充分尊重和维护业主财产权利,摆正自己的位置,唯有如此,才能促进物业管理的健康发展。

3 结论

物业管理作为一项复杂的社会系统工程,不仅关系到企业的利润,而且关系到业主的生活质量、城市的整体形象等。因此,物业管理的发展也需要依靠各方的配合与支持。物业管理作为一种企业行为。其本身要追求利润最大化,但物业管理同时又是一项复杂的社会工作,其水平的高低、效果的好坏直接影响着广大群众切身利益。本文对现代物业管理探讨,做出了一些研究,为从事物为物业管理的人,给予一定的参考,希望物业管理这项新兴产业为新中国的发展做出一份贡献。