

# 论房地产经营中的物业管理

周 秀 珠

近几年来,我国的房地产业发展迅猛,已经成为我国国民经济的一个重要产业。随着房地产业发展的常规化和我国居民住房商品化改革的进一步推进,作为房地产开发经营中的一个专门方面——物业管理正日益为诸多行业有识之士所重视。本文拟对物业管理的一些问题作一初步探讨。

## 一、物业管理的概念与意义

所谓物业,即是指在一定土地范围内以建筑物形式存在的产业。它具有如下特点:①一般是在一定土地范围内的;②具有不可移动性;③具有一定的价值和价格。物业的具体形式多种多样,既可以是办公大厦,也可以是公寓住宅和别墅,还可以是商场店铺,还包括工厂的厂房、学校的教学楼、医院的门诊楼和各类仓库等。饭店也是一种物业,但由于已经形成了专门的管理体系,所以有别于一般意义上的物业管理。可以说,人类自拥有了建筑物起也就拥有了物业,对物业的一些基本管理活动也就随之而起,但物业管理成为现代服务业的一个门类则是社会经济发展到一定程度和社会分工进一步完善的产物。

物业管理是指通过有效的市场营销和规范的日常管理,保持并实现物业价值,满足物业客户需要的经营管理活动。物业市场营销与其它商品营销有许多共通之处,它必须根据物业的实际价值,包括工程造价、质量水平、建筑风格、使用目标以及区位地域因素,再考虑到国家政策和市场环境,对特定物业进行正确的市场分析和品牌定位,选择

合适的销售对象,采取相应的营销策略。物业的日常管理,也即狭义的物业管理,它主要通过经常性的维护保养、清洁和保安服务以及必要的社区公共关系活动来实现的,其目的在于使业主获得租金收益,使物业设施保持完好,为使用单位提供满意的办公、居住、商业、工业、仓储等场所和使用条件。

近几十年来,我国的物业管理基本上是由各单位的行政部门或地方政府的房管部门来进行的,并没有形成现代服务业意义上的物业管理体系。80年代后,改革开放的大环境使国外先进的物业管理经验得以在我国引进和传播。广东、上海及北京等地房地产业的有识之士在学习国外经验的同时,又结合国内实际情况进行了探索,正在尝试建立具有中国特点的物业管理事业。

从我国房地产业的发展趋势看,专业性物业管理公司的出现具有重大意义。原各物业机构大而全、小而全的管理格局将逐渐被所有权与经营权的分离,配套服务诸如专项维修、清洁、保安等工作由相应的专业公司承担的新格局所取代。根据西方国家的经验,房地产开发商和物业主可以聘请专业公司,通过委托契约和必要的财务监督来实现自己的经济目标,以避免造成人力、物力、财力上的浪费,减少因专业管理经验欠缺所可能造成的损失。

作为现代服务业的一个门类,目前我国的物业管理事业尚处于探索初创阶段。随着市场经济改革的推进和房地产业的规范发展,物业管理的重要性将日益显现出来,物

业管理也将成为我国90年代具有较大影响和广阔前景的新兴行业。

## 二、物业管理的内容

随着时间的推移，建筑物由于使用和自然磨损等因素，如不及时进行维修和加强管理，就会使建筑物的结构逐渐损耗，甚至过早损坏。如我国一些城市的住宅小区刚使用两三年，就已面目全非，玻璃残缺不全，阳台等房屋结构和外观被随意改变，楼道挤满自行车和杂物，而小区原配套建设的商业网点也改变了性质，等等。这与缺乏正常的物业管理有着直接的联系。

物业管理的内容，可以分为管理和服务两个方面。①管理方面，主要是掌握房地产的变动和作用情况，使房屋及时得到修理，保持房屋功能；把房屋的数量、产权、建筑形式、完好程度、设备作用情况及时准确地记录下来，随时变更原始记录。②服务方面，主要是充分满足用户要求，及时登门服务，如提前检修上下管道、暖卫管道、换纱窗、检修门窗等。另外，及时检修锅炉，保证供气；及时检修泵房、变电所，保证供水、供电；对于房屋、设备必须登记齐全，建立保管卡，向用户点交清楚，明确保管责任。在日常工作中要注意宣传适当使用房屋设备的常识，并注意设备变化情况。用户迁入或迁出时，要进行清点。

物业管理总的来说是服务性行业，其目标是为用户提供完善的服务，服务内容还可以根据用户的需求而加以调整。具体的工作内容一般包括如下几个方面：

1. 注意房屋的经常维修，提高物业的价值。应经常维修管理和保养，使建筑物始终处于完好的使用状态，包括建筑物外型不会因日久失修而残破，影响观感，杜绝一切人为的外型破坏，保持其完整；建筑物内部的水、电、暖、卫、气更要运行畅通，不致使物业价值下降。

2. 注意设备的正常运行，努力避免事

故。物业管理应尽量方便用户，使用户不会因电梯中途停运、照明中途停电而烦恼。要求各项公用设施正常运行，避免因突然损坏而给用户带来不便。

3. 注意资金的合理运用，切实做好收支平衡。特别是来自用户的管理费收入，必须有效地分配在各项服务上，使每项支出均可以为用户提供利益，杜绝资金浪费。另外应注意资金储备，以应付突发事件所造成的损失。

4. 注意环境保护。要代住户搞好住宅区的清洁和绿化，防止一切对环境的破坏行为。禁止在小区干道上发展农贸集市，造成环境脏、乱、差，在休息时间杜绝各种噪音发生，以免影响住户休息。

5. 加强治安防范，保障住户人身和财产安全。可以通过建立专职的保安队伍，辅之以不同建筑物内配备的各种有效保安器材或设施，来加强住宅区内的治安防范，保护住户人身和财产安全。

## 三、物业管理的组织与经营策略

现代社会分工的专业化趋势与发达国家的物业管理实践告诉我们，成立专业的物业管理公司是现代物业管理的主要组织形式，而物业公司内部的多个部门又构成了其完整的内部结构，履行着物业管理的各种职能。

1. 办公室：负责协调公司各部门的工作，并充当公司和业主联系的桥梁。

2. 发展经营部：策划公司的服务和经营项目，制定公司的发展计划，负责项目经营创收，增强公司的财力。

3. 财务部：负责制定公司财务计划，预算管理费等各项费用，制定合理的收费标准，监控资金收支、做到专款专用。做好公司财务报表，接受客户的监督。

4. 保安部：负责治安保卫，参与社会联防，维护小区（大厦）正常的工作、生活秩序。

5. 清洁绿化部：负责小区（大厦）的绿化，保证小区（大厦）环境清洁、美化。

6. 工程部：负责维护小区（大厦）的公共设施，保证其正常运行。开展各种服务项目，为住户排忧解难。

物业管理工作，可以按照不同特点的物业而制定不同的经营策略。

1. 住宅管理工作着重为用户提供舒适的生活环境，所以清洁、保安、设施维修及园艺、康乐设施的管理或服务较为重要。

2. 办公大楼管理应该着重于水、电、冷热气、保安、清洁及维修，要求较高，故各项细节工作必须完善，以免影响用户的正常使用。

3. 对商场的物业管理，除一般服务外，必须保持商场的外观及形象，以吸引消费者来购物、饮食、消遣，提高知名度，增加消费者的流量，但有关推广及宣传费用则不列入管理费支出项目。

4. 工厂大厦主要是水、电的供应不受影响，保证生产顺利进行。此外，货物运输必须流畅，大厦货物装卸区的设立和管理都是大厦管理的重要方面。

5. 停车场要方便车主，车场内应光线充足，通道畅通，有清楚而又足够的指示信号，停车位易于识别。对收费系统的操作等也应给予重视。

#### 四、物业管理费用的筹集和使用

物业管理经费的来源主要有以下三个方面：

1. 收取管理费。其标准根据各类物业的不同特点和业主内外有别的原则而定。业主如逾期未交管理费，则加收滞纳金。一般采用并鼓励住户提前预交，以保证管理工作的正常进行。

2. 收取水电管理费备用金。缴纳办法是根据低层、高层楼宇和商场三种不同类型一次付清，其标准应按当地水平而定。备用金是专款专用，主要是对配套设施如供电、机电、电梯、消防等重要设备的更新和突发事件抢修时所设立的，抢修大型设备动用备用金后

可如数向业主摊分，以保证备用金的资金量。

3. 屋村的其他收入，也称杂项收入。一般根据当地政府有关规定制定收费标准，在屋村范围内收取停车费、单车、摩托车保管费、滞纳金、装修管理费、小商店租金等。随着屋村老化和物价指数的上涨，每两年适当调整一次管理费，以保证收支平衡，略有节余。

管理费用于维修小区的各项费用开支，主要用来支付小区的道路维修、园林绿化、清洁卫生、治安保卫、公共设施、机电设备的保养维修，并支付管理公司办公室（占管理费收入的15%）和管理人员的工资、劳动保险、工伤保险、员工福利、行政费用等。

物业管理经费的筹集和使用是当前尚处初创阶段的行业热点问题。一般来说，一些高档别墅区的物业管理费的收取问题不大，但对普通类住宅小区来说确实是个问题。因此，在进行或组建对一般物业的长期管理时可以在物业建造初期就留出一部分，作为今后长期管理的经营所需，以弥补长期管理的经费不足，达到管理部门或物业公司的收支平衡。

#### 五、发展物业管理事业值得注意的几个问题

1. 树立物业管理的市场营销观念，即物业管理不能等建筑物落成投入使用后再开始，而是应该超前地考虑市场的需求。在物业尚在设计阶段，即对开发、设计等提供专业意见和建议，反映用户的要求，务求物业的设计更符合实际的应用和方便日后的管理工作。

2. 及时做好有关物业管理的规章制度乃至立法工作。使用户更好地享用物业内的设施和服务。新加坡等国的物业管理在某些方面已经通过国家立法（住宅法）来保证，我国有条件的城市似也可通过类似的试点工作，以推进我国物业管理事业的规范化发展。

3. 适当宣传物业管理的重要性，以促进我国物业业主和消费者的观念。由于我国长期计划经济体制下复杂的（下转第24页）

美国这样的期货业大国，也因为在世界期货业中的地位下降，正在酝酿将芝加哥的两个世界最大交易所（芝加哥期货交易所和芝加哥商业交易所）在未来时期进行合并，以图面对新的形势，增强竞争能力。中国期货市场发展应遵循的第二个现实是，应有步骤、稳妥地向国际市场靠拢。从总体上看，与国际期货市场对接，充分利用国际期货业的经验促进我国市场的发展，这是历史的必然，但是这并不否定这种发展趋势是有一个过程的，而且也不能用明确的时间来具体规定。由于我国期货交易尚处起步阶段，许多管理规则、交易方法需要在实践中逐步摸索完善，加上企业、外贸、金融体制改革不到位，大多数交易单位不具备直接进入国际期货市场的条件，否则只会冲击正在发育的期货市场，阻碍市场经济发展的进程。

目前，我国交易所建设中还存在另一个较为严重的问题，亦即轻“软件”重“硬件”，在筹办市场时过分强调场地现代化、交易电子化等一些硬件设施的建设，而相对于“法制、管理”等重要的软件十分懈怠，显然这是有违于经济发展的客观规律的。从期货市场的发展实践看，期货市场在风险性和投机性方面，要比股票、房地产大，若不具备完善的法律制度，就会出现投机与欺诈结合，用非法手段谋取巨额利润的问题，我们就很难把期货市场对社会经济的消极作用控制在可接受的限度内。现在，许多国际期货市场的专家权威明确指出，综观世界各地，在亚洲地区缺少的是原料和农产品的国际期货市场，中国很有希望极有潜力成为亚洲地区的主要商品期货市场中心，但这里的关键是我国能否树立起国际信誉，能否建立符合国际惯例、适应期货市场发展规律的法律框架和管理体制。值得进一步指出的是，我国即将颁布《期货交易法规》，这是我们在期货业的法制建设中的一大举措，也是向规范化的管理体制迈进了一大步。但是，对期货市场的全面管理，决非制定一部法律就能完事，它不仅要求在规则体系上加以建立和完善，更要求在管理方法、组织机构以及法律实施等各个方面有所发展。其中尤为重要的是我们还应在法制基础上建立相应的统一高效的管理监督机构。根据国际经验，要对期货交易实施有效监督，需要有专职的政府机构，美国曾设立了一个独立的商品期货交易监督委员会，该监委会承担商品交易管理的所有职能，香港也设立了专职的期货管理的政府机构。在我国，迄今仍没有一个这样集统一性与权威性于一体的政府机构出现。当然，近一阶段工商行政管理局颁布了商品交易市场登记管理制度，开始审核各交易所、经纪公司的资格。但依我们的观点，这样的管理是远远不够的，其原因在于工商行政管理局作为全国工商企业和个体工商管理的机构，其职能是监督管理市场上的各种经济活动，而且由于其管理的横向性（以区域性管理为基础），因此，它不可能，也无力量对全国的期货市场进行统一、全方位的调控，相反，在目前体制尚未转变的情况下，极易产生市场运行与工商管理行政隶属关系的矛盾。因而，期货市场的管理只能由国务院直属的国家期货管理机构负责，并依法对全国所有期货进行监督和调控指导。唯有如此，我们才能在处理经济发展中出现的问题和困难时，避免短期化行为，更能够从宏观上，从市场机制的健全与完善上正确对待中国期货市场的发展。

---

（上接第44页）产权关系和短视的消费观念的影响，物业管理的意义并未普遍地为以政府为代表的业主和消费者所接受，随着我国全面市场经济改革的推进，国有资产产权归属的清晰化，将有助于物业管理工作的推进，

物业管理企业更应该积极地通过多形式的传媒适当地宣传本行业的重要意义。

4. 加强从业人员的队伍建设，做好从业人员的培训工作，尽快建立并形成一支具有较高职业道德和管理水平的从业队伍。