

加强物业科学管理推进宜居重庆建设

——加快推进重庆市物业管理科学发展的思考

冉 杨

【摘要】 笔者针对党的“十七大”报告提出的改善人居环境，让全体人民住有所居，推进和谐社会建设和中共重庆市委三届三次全委会提出“宜居重庆”建设的重大决策，如何加强重庆物业科学管理，改善人居环境，提高生活质量，构建和谐社区建设、促进城乡协调发展、推进再就业工程、维护社会和谐稳定的目标，开展了大量的调查研究，根据重庆物业管理中存在的突出问题，对如何加强物业管理的科学发展，助推“宜居重庆”建设提出个人的思考。

【关键词】 物管；宜居思考

党的十七大报告提出：改善城乡人居环境，让全体人民住有所居，推进和谐社会建设。重庆随着城市化进程的推进，原有独门独户自我管理形式已被迅猛发展的城市物业集中管理所取代。在这一物业管理的重要转型时期，亟需有完善的法律制度来加以调整和规范。重庆市物业管理从 90 年代中期开始起步至今已有 10 多年了，随着城镇住房制度改革和房地产管理体制改革的不断深化，住宅商品化和产权多元化格局的形成，促进了物业管理快速发展，成为社区建设、城市管理和国民经济发展中不可缺少的重要组成部分。物业管理行业的发展，对于改善人民生活及工作环境，提高城市管理水平，促进住宅建设，实施再就业工程起到了积极的作用，在统筹城乡试验区、保税港区、“五个重庆”建设中对重庆物业发展提出了新的要求，对拉动经济增长、吸纳优秀人才、提高城市核心竞争力等方面具有重要意义。建设宜居重庆，已成为全市人民的迫切愿望。

一、重庆市物业管理的基本情况

（一）深刻认识“宜居重庆”内涵，推进物业管理科学发展。

宜居城市建设概念有广义和狭义之分。广义的宜居城市是指经济持续繁荣、社会和谐稳定、文化氛围浓郁，城市与自然环境协调共生，适合人类生活、工作、学习、创业的城市。狭义的宜居城市是指生态良好、景观优美、安全舒适，适宜人类居住的城市。

上世纪 90 年代初至 2003 年是重庆物业的起步、发展阶段，2003 年至今，是规范、提升阶段。通过十多年的发展，重庆物管已初具规模，截至 2008 年末，重庆市具有资质物管服务企业 1523 户，其中国家一级资质企业 30 户，二级资质企业 143 户，三级资质企业 1350 户，其中暂定资质企业 195 户；全市住宅物业管理覆盖率达 66%，其中主城区住宅物管覆盖率 83%。重庆住宅物管覆盖率 2009 年末 66%，2012 年末将达 87%，市民对物管服务满意率达 70% 以上；2013—2017 年将达 93%，市民对物管满意率将达 85% 以上。

（二）加快推进《物权法》实施，规范重庆物管市场。

2008 年，重庆市强化对国家《物权法》和《物业管理条例》的宣传，推动物管行业的发展。出台《重庆市物管条例（草案）》正在市人大审议中，市国土房管局出台《关于加强物业管理前期招投标管理工作补充意见的通知》。至 2009 年末，全市将有 237

个项目 2800 万平方米通过招投标的方式选聘物业服务企业，其中当年新增 90 个项目近 1100 万平方米。各区县（自治县）物业行政主管部门累计新增和代管商品房物业专项维修资金 10 亿元，累计 47.8 亿元。推行物管诚信制度建设，建立和完善了物管企业信用档案，建立国土房管信用网，物管企业信用档案情况可通过信用网直接查询。

（三）加强物管人才培养，为重庆物业发展提供人才支持。

2009 年，重庆开展物管培训工作，市房地产培训中心举办各类物管人员培训 28 期，培训 2750 人。其中物管员岗位资格培训 15 期，培训 1622 人；物管部门经理（主任）岗位资格培训 13 期，培训 1128 人。同时，开展物管创优达标工作。当年全市有 6 个小区被建设部评为全国物管示范小区，27 个小区（大厦）被评为重庆市物管示范住宅小区（大厦）。物管这一新兴行业在重庆市已逐渐被工厂、学校、医院、商场、办公楼宇和社区等各类物管所采用，管理的内涵更加丰富，外延更加宽广，基本形成了包括房屋及相关设备设施维修养护、小区保安、环境绿化、居民生活服务等服务的新体制，正趋向规范化、社会化、专业化、市场化的深度方向发展。

二、当前重庆市物业管理存在的主要问题

（一）收取物业管理费难度大，严重制约物业管理行业发展。

一是业主缺乏物业管理消费观念。因物管工作缺乏信息交流平台，业主花钱买服务的观念尚未完全建立。因物管公司收费标准与服务质量存在差距，引发业主拒交物管费的情况时有发生。因业主欠费法律诉讼繁琐，诉讼方式不宜多用，使收费难问题一直得不到妥善解决。二是业主与物管关系不够协调。因《物业服务合同》不够规范，业主与物管企业存在收费标准与物业服务认识上的差距，业主总是用低价格要求高服务标准，导致业主与物管公司不和谐。三是物业服务水平不高。小区出现脏、乱、差，水电气、绿化、安保、保洁等公共服务不够，业主拒交物业管理费及物业管理纠纷时有发生，阻碍了物业企业的科学发展。

（二）业主委员会组建滞后，不能正常发挥其自治作用。

一是业主维权意识偏差。业主关心物业的使用、安全、方便、舒适及收益等方面的多，关心物业企业成本的少，缺乏正确的维权意识。二是业主委员会的工作难以正常开展。业主对维权意识比较茫然，对业主委员会的选举不重视，对地位、作用、权利和义务也不太清楚，缺乏相应的物业维权、管理等知识。三是业主利益协调难度大。因各业主生活习惯、文化背景、消费层次、民族习惯等差异，业主代表各自代表不同群体的利益，对协调业主整体利益上难以形成共识。四是业主委员会缺乏群众基础。业主对业主委员会的建立漠不关心，也对业主委员会的日常工作缺少正常的支持和监督。业主对业主委员会的工作缺乏关注度、信任度和参与意识，业主委员会不能发挥其应有的自治作用。

（三）物业缺乏建管衔接和大修资金监管机制，困扰物业管理行业科学发展。

一是物管企业与建设单位缺乏有效衔接。建设单位将开发建设遗留问题、未达标房屋入住等前期开发遗留问题直接转嫁给物管企业，导致物业企业成本刚性增加，业主与物管公司的矛盾，对物业管理带来不良影响。二是对大修资金收缴及监管不宜。部分社区存在部分业主未缴大修资金现象，损害已缴业主的利益和物业正常维修。因物业企业转制、破产等原因，导致企业维修资金的占用、流失，难以保证维修资金的正常使用。同时，缺乏对大修资金使用的有效监管。三是对基础设施条件较差的社区管理难度大。对基础设施不完善社区，房屋长期得不到及时的维修，造成房屋完好率低，小区配套设施不全，绿化面积小、水电气设施老化，缺少停车位、物管用房及体育、卫生、金融、超市、文化设施等，增加了物业管理工作的难度。

（四）物管企业进入缺乏市场机制，难以保证社区服务质量。

一是业主对物管选择缺乏市场竞争机制。目前社区物管进入邀标、陪标现象严重，公平竞争流于形式的现象依然存在，不少企业不能坦然面对业主大会更换物业管理企业的决定，影响物业管理项目的顺利交接，甚至引发社会矛盾纠纷。二是小区物业管理未真正纳入社区建设。社区的管理未形成有效整合，忽视了业主与物业企业之间基本的雇佣关系，小区内违章停车、私搭乱建、野蛮装修等情况时有发生，导致企业在实际管理中存在诸多困难。三是商品房建设标准与物管服务缺乏有效衔接。因社区公共配套设施不完善，开发商销售承诺不兑现、房屋质量存在问题、公摊不合理、面积缩水、规划更改、延期交房等问题，导致业主把怨气全部发泄到物管企业身上，物业公司收费困难。

（五）物管企业与业主纠纷频繁，有碍物业企业的科学发展。

一是业主财产损失、伤人赔偿纠纷。因小区内业主的汽车、摩托车、自行车等丢失赔偿；物管企业对小区内道路、广告牌、管道等管理不善，导致业主财产损失赔偿及人身损害责任的纠纷时有发生。二是物管合同、公区营利分配及侵权纠纷。主要涉及未经业主同意物管公司与开发商签订前期物管合同，存在收费标准与服务的差距；业主擅自乱搭乱建，物管公司又无行政执法权的制约；物管公司擅自将小区物业的公用区域自用或出租等营利分配问题。三是小区内停车收费纠纷。主要因物管企业以维护小区管理秩序为由，向社区拥有私家车占用公区、道路的业主收取进门、占道等费用，收取标准、用途未经物价部门批准和业主的监督。虽有主委员会同意，但缺乏相应的法律、法规或规章为依据。

三、加快物业管理行业科学发展建议

（一）加强对业主委员会的指导和监督，强化业主自律意识。

一是规范业主委员会的组建工作，发挥业主自治作用。制定业主大会、业主委员会章程，规范业主大会、业主委员会的职能和行为，建立业主的自我管理、自我约束机制，规范业主委员会民主推荐、民主选举、竞争上岗、民主决策机制，依法维护业主自身合法权益。强化业主的权利意识和自治意识，充分发挥业主大会和业主委员会的作用，行使对业主委员会和物管企业的监督权利，杜绝串通伤害全体业主利益的行为。二是强化业主的责任和自律意识。物管企业积极引导业主增强对物管有偿服务的消费意识，物业主管部门要规范物业服务合同条款，将业主履行交费义务和制约措施纳入物业服务合同约定，对无故不交纳物业管理费的业主，充分发挥社区居委会、业主委员会的调解作用和依据国家《物权法》的诉讼作用，提高物管费收缴率，促进物业科学发展。三是分别办好重庆市、区（县、自治县）物业信息网站，加强对物管工作的交流和监督。由各级物业主管部门牵头，办好物业信息网站，应用现代信息技术手段，加强物业政策法规、条例规章、办法经验等宣传交流，建立方便快捷的信息交流平台，促进物业管理工作的整体推进。

（二）实施人才兴业战略，全面提高物业服务质量。

一是提高物业从业人员素质。全面推行物业企业持证上岗制度，抓好多层次的人才培训及关键岗位的技能培训，逐步提高从业人员素质和工资福利待遇。加强管理创新和量化考核竞争机制，提高物业企业的市场竞争能力。加强注册物业管理师执业资格管理和物业管理师从业资格管理，造就一支懂经营、善管理、精业务、守道德的专业人员队伍，为物业行业的发展提供人才保证。二是增强物业企业的服务意识。引导物业企业坚持以人为本的理念，充分发挥业主委员会的作用，物业企业与业主委员会为共同构建和谐社区，创造整洁、文明、安全的居住环境。街道、社区引导物业企业树立品牌意识，竞争意识，开拓意识，打破“谁开发、谁管理”的垄断经营局面，以高质量的管理和以人为本的优质服务，塑造物业企业形象。三是拓宽培养物业人才渠道。培养一支有知识、素质高、善创新、有经验和爱岗敬业的物管理专业化队伍；按照建设部有关要求，制定计划，分期分批对各类人员进行专业培训，经考试合格后持证上岗；根据企业实际，定期或不定期对在职人员举办专题培训，不断提高队伍技能；抓好学历教育，从在职管理人员中选拔有培养前途的员工，参加物管专业学历教育，为企业发展培养人才；在人员的选聘上实行“素质准入制”、“末尾淘汰制”及竞争上岗制，形成有为才有位的良好氛围。

（三）提高城市规划水平，改善城市居民生活居住环境。一

一是严把城市规划控制关。城市规划部门要坚持“成片及规模开发”的原则，切实加强了对房地产开发的规划管理，保证物业管理综合配套设施与房屋同时规划、同步设计、同期建设，真正从源头上为物业管理创造良好条件，杜绝城市建设规划滞后于社区建设和物业管理发展需要的现象。同时，加强规划实施的动态管理，把监督检查贯穿于规划实施的全过程，严禁建设单位擅自更改规划的现象。二是严把建筑工程质量关。建设部门要加大对城市房屋质量的监督管理，利用现代信息技术手段健全工程质量监控体系，彻底消除渗漏、裂缝等工程质量通病，提高工程建设质量，对未经综合验收或验收不合格，物业管理设施不完善，一律不得交付使用。同时，加强对装潢企业和从业人员的管理，禁止无资质装修。推行持证上岗，完善行业规范，提高装修质量，及时调解处理建筑工程质量和装修纠纷。三是在城市扩张及旧城改造中合理布局“大社区”建设。在城市建设中，科学设计规划城市大社区辐射半径，发挥“大社区”的龙头带动作用，使周边小区分享“大社区”方便快捷舒适服务，整合城市大社区内银行、医院、学校、书店、商场、体育、娱乐及其他服务设施资源，使大社区辐射半径范围内的市民不出社区就能享受城市商业街区舒适的生活，助推社区服务产业化、降低物管成本、提高服务质量、树立城市形象、加强物管示范、促进民族团结、构建和谐社区建设。

（四）完善物业市场机制、提高物管覆盖率，助推宜居重庆建设。

一是完善物业管理分类定级、定价机制。按照“分等定级、分类定价”的原则，由市、区县（自治县）政府物业主管部门实行重庆市物业管理企业每年一评定资质、等级、价格标准，实行同质同价、质高价高的收费办法。根据物业管理企业提供的服务质量、服务水平不同采用不同的收费标准，坚持质价对应、收费项目与收费标准对称。细化物业管理服务中的各个内容和环节相对应的价格标准，使物业企业与业主论价时有据可依，让业主明明白白消费。二是建立公平合理的市场竞争机制。在市场竞争中，各级物业主管部门，引导企业增强品牌意识和竞争意识，不断提高企业的核心竞争力和企业品牌的信誉度。地方政府物业主管部门要加大规范对物管企业招投标制度、资质审查监管力度，为物业管理行业创造公平合理的竞争环境。三是提高社区物管覆盖率。对暂不具备物业管理条件的住宅区，按照属地管理原则，由当地街道办牵头组织社区居委会和业主“共治”，通过整合归并，拆除区域内违章建筑和不必要的围墙，统一规划建设综合配套设施，采用招投标的方式选聘物管企业，形成“业主自治管理、政府监督管理、物管行业管理”三位一体的新型管理机制，改善居民人居环境。

（五）加大政府对物管企业的指导，推进物业管理科学发展。

一是加强对物管企业的指导。各级政府物业主管部门要做好服务者、指导者、监督者和管理者，更好地为物业管理企业和业主服务，尽快完善重庆小区管理的政策法规、实施细则，严格规范物业管理企业的行为，加强对业主养宠物花草、公共道德、安全常识、法规学习等正确引导，提高社区业主素质，为小区和谐氛围的形成创造有利条件。同时，简化物业主管部门对申办物业企业、资质年检等工作的办理程序，提高办事效率，积极培育物业市场，引导企业扩大经营，推进物业管理规模经营，不断提高物业管理质量。二是充分发挥社区居委会在和谐社区建设中的作用。各级政府物业主管部门会同街道办，在各社区由居委会成立社区纠纷调解组织，减少法律诉讼，争取矛盾化解在社区；加强对社区居委会工作的指导，研究新时期社区业主的利益目标及现实需求，从他们最关心的问题出发，积极帮助社区业主组建业主委员会；配合物业管理公司在社区中依法开展物业管理工作，积极协调物业管理纠纷和邻里纠纷，努力解决好群众反映的热点、难点问题；认真受理群众投诉，加大调处力度，努力化解矛盾，维护社会和谐稳定。三是完善物业大修资金收缴、监管办法，为社区公共设施维修提供资金保障。完善制度，规范维修资金的管理和使用，清缴被挤占挪用的物业大修资金，追收未缴纳物业大修资金，形成维修资金的归集、使用和再投入的良性循环，合理使用维修资金，为社区居民提供完善的物业服务。

四、重庆市物业产业的发展趋势

（一）社会对物业管理的价值认识将不断深化。

一是物业管理的资产价值将充分体现。随着物管企业对社区管理、维护、服务等不断增强，可延长物业的寿命周期，将不断降低物管成本，实现物业的保值、增值。同时，物业管理在社区文化、社会治安和健康文明的生活方式等方面有巨大的潜力和广阔空间。二是物业管理费用将形成价值规律评价核心。随着国民经济的发展和社会消费水平的不断提高，物业管理费用与质量按价值规律全面体现，不再单纯以经济成本作为物管费用收取的评价基础。三是创新管理方式将成为提高企业盈利水平的重要途径。物业企业根据市场要求，树立现代经营管理理念，制定科学的经营策略，成为提高企业核心竞争力，从根本上扭转保本微利、亏损补贴的局面，促进物业可持续发展。

（二）物业管理行业的社会地位将逐步提高。

一是物业管理得到社会的重视和认同。因政策导向、舆论宣传、企业形象等多方面的共同作用，社会对物业管理的重视与认同将逐步深化，从而扩大物业行业的影响力。二是物业管理成为城市管理、社区建设的重要组成部分。因物业管理具有社区、环境建设和管理的独特功能，他将成为城市管理、社区建设的最重要组成部分。三是物业管理与社会各界的关系更加协调。随着物业管理现代企业制度的建立，社区管理中的治安、水、电等事务管理将更加规范；保洁、保安、绿化、房屋及设备维修等日常事务将由社会专业化公司完成；物管与房地产企业将由传统“父子”关系向平等竞争的独立法人关系转变，物管企业将得到进一步发展。

（三）物管企业将向增强队伍素质、提高管理水平、扩大产业规模方向发展。

一是物管企业向规模化、品牌化方向发展。随着物业管理招标投标工作的推行和市场化发展，物管企业将从数量型增长向质量、规模、效益型转变，规模化经营的资产重组向品牌化企业方向发展。企业竞争将进一步加剧，行业对队伍素质要求将日益提高，资源的配置将进一步优化。二是知识经济时代将不断提高物业管理的技术要求。随着计算机及信息技术的快速发展，高科技智能化系统在建筑领域的广泛应用，将给物管企业管理手段带来技术性的革命，物业管理从劳动密集型行业向技术密集型行业转变，将推进物管企业的科技水平与管理能力不断深化，将步入一个崭新的时代。三是物业管理需要高素质人才数量将逐步提高。随着物业对现代管理和科技知识的高素质人才需求量不断加大，物业管理产业的发展将给现有物业岗位职工提出了学习新知识的要求，也将为高校专业设置和大学生就业提供了广阔的空间。

（四）物管行业发展更加健康、规范、有序。

一是物管行业政策体系将日趋完善。随着经济社会的不断发展，物业管理行业在国民经济、城市建设管理中的地位与作用将得到进一步提升，政府将不断完善物业企业的融金、税收、价格等政策体系。二是物业管理法规体系将日趋规范。加强物业管理立法研究，完善新形势下地方物业法制建设，逐渐形成科学、合理物管行业法规体系，促进物业管理工作更加规范有序、人居环境更加和谐。三是行业自我管理、自我约束的自律意识将逐步增强。随着国民经济宏观管理体制的改革，政府对企业的行政管理职能将日益弱化，政府对企业的行政干预和指导逐步淡化，行业协会将会配合政府行使监督、管理企业的职能，行业的自我管理将会得到进一步增强，行规、行约将会发挥更大的作用。

参考文献：

[1]中国共产党《十七大报告》及三中、四中全会报告。

[2]中国政府《十一五发展规划》。

[3]中华人民共和国《物权法》。

[4]国务院关于推进重庆市统筹城乡改革和发展的若干意见《国发〔2009〕3号》。

[5]中共中央关于重庆市成为城乡统筹示范区的决定。[6]国务院批准重庆市建立内陆保税港区的决定。

[7]中共重庆市委《三届代表大会报告》。

[8]重庆市人民政府《十一五发展规划》。

[9]重庆市城乡建设发展规划