

香港房屋經理學會

英國特許房屋經理學會亞太分會

中國物業管理協會會長謝家瑾

在聯合週年晚宴上的講話

****中國物業管理的發展與當前工作重點****

這次應邀專程前來香港參加英國特許房屋經理學會亞太分會及香港房屋經理學會之聯合周年晚宴，感到非常榮幸。首先，請允許我代表中國物業管理協會向兩學會周年晚會慶典表示熱烈祝賀！同時，也借此機會向到會的各位嘉賓就中國物業管理的發展做一個簡要介紹。

我國大陸的物業管理是在住房制度改革帶來房屋產權格局變化，房地產綜合開發帶來大規模住宅社區建設的大背景下產生和發展起來的。改革開放以來，隨著城鎮住房制度改革的深化，房屋所有權結構發生了重大變化，90%以上的公有住房出售給了個人，新建住宅基本由個人購買，住房產權多元化格局逐漸形成，原有房管所獨家管理公房的維修管理體制已不能適應形勢的變化。而且，隨著住房成為大多數居民家庭的最主要財產以及財富積累的主要形式，居民對住房財產的使用、維護、保值提出了較強的服務需求；隨著人民生活水準的提高，居民對居住環境、社區秩序也有了較高的追求；與此同時，還產生了協調房屋所有權人公共空間、共用設施設備等共同利益的需要。在這樣的大環境下，包括房屋及相關設施設備維修養護、環境保潔、綠化養護、公共秩序維護、家政等眾多服務內容的社會化、專業化、市場化的物業管理作為一種新形式的住房消費服務應運而生。從80年代初開始，深圳和廣州借鑒香港和國外的經驗，從對住宅區實施物業管理起步，走出了一條適合我國國情，適應社會主義市場經濟體制的，建立在平等互利合同簽訂基礎上，由業主自治、企業提供專業服務與政府監管相結合的新路，開創了我國

內地物業管理的先河。

二十多年來，隨著住房制度改革的深入和住房商品化的推進，以及城市化進程的加快，物業管理在全國呈現勢不可擋的發展速度，覆蓋了住宅社區、寫字樓、工業區、學校、商場、醫院、機場、會展中心、體育場館、步行街等，去年以來還進入了對鄉村的管理。據不完全統計，全國物業管理企業已超過 3 萬 5 千家，其中一級資質企業 300 多家，從業人員超過 350 萬。目前。實行物業管理的房屋面積超過 100 億平方米，北京、上海、深圳等城市物業管理企業創造的產值已占當地國民生產總值的 2% 左右。物業管理的發展，不僅有利於改善人居和工作環境，維護社區穩定，提高城市管理水準；同時，對促進第三產業發展，吸收城鄉剩餘勞動力，以及對擴大住房消費、拉動經濟增長都起著不可忽視的作用，為全面建設小康社會和構建社會主義和諧社會作出了積極貢獻。

但是，物業管理行業在快速發展的過程中，也遇到諸多的困難和壓力，暴露出一系列的問題和矛盾。

1、相關主體的關係尚未理順。物業管理涉及業主之間的關係，涉及業主、物業管理企業、建設單位相互間的關係，也涉及業主組織與其他組織的關係。單個業主的利益與業主共同利益的平衡，房屋品質的維修責任，共用部位、共用設施設備的利用與收益的歸屬，物業服務的品質，專項維修資金的使用等等，都是容易出現糾紛的熱點問題。

2、物業管理企業服務意識不強。相當一部分物業管理企業習慣以管理者出現，與業主之間的服務與被服務關係沒有端正。部分物業管理企業，過度追求利潤，不按照合同約定提供相應服務，收費與服務不相符。一些物業管理企業擅自處分應由業主處分的事項，侵犯業主權益現象時有發生。

3、對業主委員會缺少制約。由於缺乏對業主委員會的有效制約和監督機制，民主協商和少數服從多數的原則沒有得到充分體現。有的業主委員會不能真正代表大多數業主的利益，個別成員甚至把個人利益置於業主共同利益之上，任意決定業主共同事務，損害其他業主利益或業主的共同利益。

4、業主自律機制不完善。房屋公共空間、共用設施設備以及土地共同使用權，決定了業主財產的關聯性和業主共同利益，也構成業主共同決定實施物業管理的財產權基礎。但在不少社區和大廈，業主規約沒有得到嚴格遵守。在業主中樹立權利義務對等及守約意識，協調和維護業主共同權益的任務還很艱巨。

5、建管不分體制對物業管理的制約。很多物業管理企業作為開發商的子公司，在對共用部位、共用設施設備交接過程中缺乏嚴格的承接驗收手續。對暴露出來的品質與配套設施等問題，不能站在為業主排憂解難的公正立場上，督促開發商加快解決。此外，一些開發建設單位為促銷商品房，對物業管理作出不切實際的承諾，使得下屬的物業管理企業在日後管理中成了“替罪羊”，一旦出現承諾無法兌現的問題，板子都打在物業管理企業身上，造成物業管理代人受過的被動局面。

6、從業人員的素質亟待提高。在物業管理快速發展中，從業人數急劇膨脹，但由於人才儲備基礎薄弱，使得隊伍建設遠遠滯後於行業的發展。尤其突出地表現在稱職的職業經理人匱缺，職工隊伍的專業技能培訓也跟不上行業發展。個別運作不規範的企業和職業素質較低的從業人員的存在，使物業服務水準不盡人意、客戶關係緊張，甚至引發激烈衝突和矛盾，損害行業形象。

上述問題充分反映了我們依法規範物業管理的緊迫性。2003年國務院頒佈了《物業管理條例》，確立了業主大會、業主公約、物業管理招投標、物業承接驗收、企業資質管理、專業人員職業資格、住房專項維修資金等7項制度。之後，建設部先後印發了《前期物業管理招標投標暫行規定》、《業主大會規程》、《物業管理企業資質管理辦法》等行政規章，各地也紛紛制定和完善了當地的配套法規和實施細則。《條例》實施以來，我們已經基本形成了比較完善的物業管理法規規章體系，各項制度也正在逐步建立和健全，物業管理市場總體呈現良好的發展勢頭。

今年三月，第十屆全國人民代表大會第五次會議高票通過了《中華人民共和國物權法》，從民事基本法律的層面，將物業管理活動相關的基本概念以法律形式予以確認。其中“業主的建築物區分所有權”和“相鄰關係”兩章對物業管理有很強的針對性，將條例確立的業主大會、業主公約、專項維修資金等基本制度由行政法規上升為法律，提高了上述制度的適用範圍與效力等級。因此，《中華人民共和國物權法》的頒佈，對促進物業管理的法制化進程、物業管理矛盾糾紛的防範化解、業主自我管理、自我約束機制的形成、物業管理服務職能定位與責任邊界的明晰以及物業管理服務品質的提高都將起到重要的推動作用。

當前，全行業正在抓住《中華人民共和國物權法》頒發和實施的契機，從以下方面入手，進一步推進物業管理的健康發展。

1、抓住《物權法》出臺的契機，大力推進物業管理的法制化進程。

《物權法》具體、詳盡地規定了不動產相鄰關係以及業主建築物區分所有權的法律準則，為預防和妥善解決業主與物業管理企業之間的糾紛、住宅社區鄰里糾紛提供了法律依據。我們要在管理區域大力宣傳《物權法》有關內容，並通過建立健全相應制度依法規範物業管理運作；通過普及法律法規、引導業主妥善處理鄰里糾紛，保障物業管理的順利推進。

2、加強對物業管理活動的監管，建立物業管理的和諧氛圍。

近些年各地都通過整合政府主管部門、街道、社區的力量，加大對物業管理的監管，收到了很好的效果。最近深圳人大通過的《物業管理條例》對市區主管部門在物業管理監管上應履行的職責有明確要求，對街道辦事處在組織、協調業主大會成立及業主委員會的選舉工作，指導、監督業主大會和業主委員會的日常活動，以及社區工作站協助街道辦事處開展物業管理相關工作等方面都作了明確；還通過物業管理聯席會議制度，協調和調動一切可以調動的因素，推進物業管理中熱點難點問題的解決。

3、強化服務意識，規範物業管理服務。首先要求企業擺正服務業主的位子，切實轉變“管理者”的角色，強化服務意識，通過建立良好的客戶關係，為業主提供價有所值的服務。其次，重視物業服務合同簽訂和執行，細化合同條款，依據合同妥善解決和處理矛盾，切實提高服務品質和管理水準。

4、整頓和規範物業管理市場秩序，建立良好的市場秩序。開展物業管理市場的專項整治工作。對無資質或開發企業內設機構從事物業管理，不按合同約定的內容和標準提供服務，擅自提高收費標準、巧立名目收費或服務收費不實行明碼標價，擅自佔用物業共用部位和相關場地牟取利益等違法行為，加大依法查處力度。與此同時，要大力規範物業管理專案的招投標活動，創造公平競爭的市場環境。

5、加快物業管理的市場化進程，大力推進建管分離。一方面鼓勵物業管理企業在開發階段就早期介入，協助開發商控制好工程品質，減少與工程品質和配套設施相關等問題的發生；另一方面，規範物業管理企業承接驗收物業共用部位、共用設施設備的內容、程式，以及開發建設單位對解決查驗所發現問題的相應責任。此外，要大力推進物業管理

與房地產開發的建管分離步伐，使物業管理企業成為獨立于開發企業之外的經濟實體，只有脫離了開發企業，其工作重心才會由服務開發商真正轉為服務業主。

6、抓好物業管理師考試註冊工作，全面提高隊伍素質。在物業管理師制度設計中，強調了物業管理專業人員應當具備的執業能力，明確了物業管理專業人員的基本職責，並從遵守物業管理法律、法規及有關規定和恪守職業道德方面作了強調，還對物業管理師接受繼續教育，更新知識，提高業務水準提出了要求。去年10月我們在全國開展了物業管理師資格認定考試，有1000多名經理人通過了考試和嚴格審查，年內將開展註冊工作並召開全國首次物業管理師大會。原定今年10月的考試因故推遲到明年進行。相信隨著物業管理從業人員職業資格制度的建立，對行業管理人員整體素質的提高將起到重要的促進作用。此外，我們還要注重企業關鍵崗位和一線員工的技能培訓，建立一支具有良好敬業精神，恪守職業道德，具備熟練專業技能的員工隊伍，以適應行業、企業發展的需要。

各位嘉賓：我國的物業管理一步一個腳印，走過了不平凡的昨天，取得了今天來之不易的成就。儘管前進的道路上有很多困難，但是我們有法律法規的規範、約束、引導和保障，有香港地區和發達國家的經驗借鑒，有廣闊的物業管理市場，有一大批勇於開拓、競爭力強的物業管理企業，有幾百萬熱愛事業、無私奉獻的物業管理工作人員，我們相信，物業管理的明天更加美好。