

# 物业管理的初心

——专访CIH会长Julie Fadden 女士

文\_本刊记者 杨萌

“Very beautiful!” Julie Fadden 女士指着车窗外爽朗地笑着，窗外是4月的杭州街景，高楼鳞次栉比，草木郁郁葱葱。

Julie Fadden是英国特许房屋经理学会(Chartered Institute of Housing, 以下简称“CIH”)的会长。今年4月间, Julie Fadden应邀出席于杭州市举办的中国物业管理协会第四届四次理事会全体会议, 陪同她出席会议的还有CIH亚太分会总经理黄显能先生。

会议期间, 本刊记者与深圳市住房和建设局房屋安全与物业处调研员刘政一起到高铁站接Julie Fadden和黄显能, 在赶往会议酒店的路上, 就中英物业管理的发展和差异, 两国同业交流的情况, 对物业管理职业精神的理解, 以及对中国物业管理发展的建议等, Julie Fadden在车里接受了记者简短的采访。

记者: 很高兴您能接受我们的采访。请您简要介绍一下CIH?

Julie Fadden: CIH是一个有着百年历史的学会, 它是一个由专业人士组成的组织, 会员为涵盖金融、地产开发、商业管理、产业投资、物业管理、大型连锁、设施管理等领域资深人士。CIH为其会员提供资讯、培训和相关服务, 也为业内人士提供专业的培训, 为一些大学提供认证的专业课程。

CIH总部设在英国, 在英国本土有8个分会, 在加拿大、爱尔兰和香港等地也设有分支机构。其中, 在香港设立的亚太分会是历史最悠久的分支机构, 今年已经是第51年了, 会员来自于中国香港、中国内地、台湾、新加坡等地。



扫一扫, 分享本文

相比于中国内地的物业管理以及行业组织, CIH有很大的不同。在英国, CIH最主要的作用是为政府提供政策建议, 影响和改善政府的政策制定。CIH有一个很重要的部门, 是专门来研究政策的, 会适时向政府提出对政策的意见和建议。

在组织活动方面, CIH每年都要举办年度的大型交流会, 来自世界各地的会员们会赶回来, 齐聚英国参加活动。CIH年度交流会的大致时间是在每年的6月份, 活动的形式是论坛+展览。

需要说明的是, 一直以来, CIH也是一个慈善性质的组织, 它不以牟利为目的, 相反, 在英国和世界各地, CIH还开展了大量的慈善活动。如在非洲的一些国家, 为贫困的儿童筹集善款, 或者公益为当地提供服务方面的支持。

目前, CIH的会员遍布全世界, 截至2016年在全世界的会员约有15000余人, 这一数量还在不断增加当中。

记者: 英国是物业管理最早的发源地, 百年来, 形成了优良的职业精神, 请您简要阐述一下它的内涵, 或者谈谈物业管理的初心。

Julie Fadden: 英国的物业管理源自于19世纪60年代奥克塔维亚希尔女士(Octavia Hill)实施的一系列住房改革和物业管理措施, 以及她提出的营造良好居住环境的概念。

在英国, 物业管理的职业精神首先体现为对人的关爱, 让居住者拥有一个优良环境是物业管理的目的。比如, 通过严格制定和执行各项规章制度, 对房子或建筑物进行专业养护, 让房子的投资人有所回报, 但更要让这些得到良好养护的房子服务于人。



本文作者(左二)与Julie Fadden女士(中)合影

具体到CIH来说, 作为一个专业性的组织, 其职业精神体现在通过自身的专业力量, 来推动政府相关政策的制定, 特别是为社会普通人群提供优良居住环境方面的政策。这一点, 与中国内地的物业管理职业精神不太一样。

记者: 在英国, CIH会长是一个令人尊敬的职位。作为会长, 您是如何理解“会长”这个职位的?

Julie Fadden: CIH做为全球不动产领域内的专业学会, 是全球最为推崇的地产领域权威的专业非盈利机构, 专业领域涵盖商业地产管理、住宅管理、物业管理、不动产投资、环境评估与设施管理等。

在CIH, 会长通过选举产生。之前, 会长的任期是12个月, 近两年, 会长任期调整为16个月。有一点与中国内地不同, CIH会长是义务工作的, 不在CIH享有任何形式的报酬。

我自己原来是英国一家服务机构的CEO, 很荣幸大家选举我出任CIH会长。当然, 我在CIH也是义务工作的, 不在CIH领取薪酬, 甚至我出差的差旅费用都由自己负担。

作为CIH的会长, 我们有一个很重要的使命, 就是要通过CIH的专业力量, 对政府的政策制定施加影响, 为社会普通人群, 特别是社会底层没有房子居住的人群, 提供居住保障和相应的服务。

记者: 在您担任CIH会长期间, 以及担任会长之前, 是否对中国内地做过一些针对性的调查了解? 这些了解与您来到中国之后有多大的差异?

Julie Fadden: 来中国之前, 我主要是通过一些媒体, 比如说英国当地的媒体报道了解中国, 知道中国政府正在致力于发展。另外, 我原来在英国利物浦工作, 在利物浦, 有一个很大的华人社区, 在欧洲也是最大最老的一个华人社区, 我就是在那里最早接触到中国人的, 并通过他们对中国的发展有一些了解。

但是, 当我亲身来到中国以后, 中国的真实情况远远超出我所了解到的。中国的发展太快了! 用你们中国的话来讲, 就是“日新月异”。在今天的英国, 这是难以想象的。

还有一点, 今天的中国, 既重视城市的建设, 也很重视城市的管理。我这两次来中国, 所到之处都很干净, 城市、广场、楼宇、建筑物、设备设施、绿树、鲜花、草坪等等, 都维护得很好, 城市漂亮, 环境很优良——这不就是实施物业管理的目的吗?

记者: 在中国物业管理发展的30多年里, CIH及其亚太分会与中国开展了一系列交流活动。在您的任期内, 计划与中国开展哪些交流活动?

Julie Fadden: 在过去的30多年里, CIH通过亚太分会

对中国的物业服务企业来说，到了另外一个国家或地区发展，一定要与当地的人合作，这样才能事半功倍。

与中国有很多联系和交流，不仅在中国香港，而且在内地，有不少人成为CIH会员，还有更多的人参加过CIH的培训学习，以及CIH组织交流活动，一些人甚至拿到了CIH颁发的资格证书。

今后，CIH将进一步加强与中国，特别是中国内地的工作联系和交流。一方面，中国已经有一些大学开设经过CIH认证的专业课程，学生们既可以在中国学习CIH的课程，也可以到英国来学习；另一方面，两国的同业交流正在加强，有一些中国的物业服务企业到英国考察学习，未来，CIH愿意帮助更多的中国企业到英国交流学习。

**记者：**近些年，中国物业管理快速发展。就您对中国物业管理的了解，请您结合英国物业管理发展以及CIH工作实践，对中国物业管理发展给出一点建议。

**Julie Fadden：**过去30多年，中国的政府机构、物业管理行业组织与CIH亚太分会有着很好的联系，对于中国物业管理的发展，CIH和亚太分会也是一路看着走过来的。

在英国，正如你们了解到的，物业管理十分重视专业性。比如，CIH制定的不动产管理标准，适用于世界上很多国家和地区；CIH的国际执业资格，通行于欧美等发达国家。再比如，经过百年实践，我们形成了非常专业的物业管理教育体系和执业体系，并对这门职业设置了很高的专业门槛。

具体到CIH来说，凭借近百年丰富的资源与经验，我们针对全球开展会员资格认证。同时，通过在英国和世界各地举办专业继续教育（CPD）活动，组织会员研讨不动产成功模型和交流标杆项目的成功经验，CIH为全世界培养了大批专业人才。

相应地，对于只经历了短短30多年发展的中国物业管理而言，应该在专业性方面进一步提升，而提升专业性的关键在于专业人才的培养。这方面，CIH愿意加强与中国的联

系与合作，开展更多的学习交流和专业培训，进而培养更多的专业人才。

**记者：**现在，有不少中国内地的物业服务企业走出国门，到英国、西班牙等欧洲国家发展自己的业务。对于这些走出国门发展的中国企业，您有怎样的建议？

**Julie Fadden：**对中国的物业服务企业来说，到了另外一个国家或地区发展，一定要与当地的人合作，这样才能事半功倍。因为，当地的人更熟悉当地的法律，更了解当地的文化，就可以让外来的企业在地发展时少走弯路，并且有助于更快地适应和融入当地社会。

当然，如果是来英国发展，CIH可以提供很好的帮助。比如，通过CIH这个平台和渠道，可以让这些企业获取很多非常重要的资讯，以及得到非常专业的建议。此外，通过CIH庞大的专业人才库，还可以帮助这些企业找到合适的专业人才，助力企业更好地开展业务。

**记者：**我们了解到，您去年曾来中国深圳参加过一个研讨会，在深圳简短逗留后，您对深圳的印象如何？

**Julie Fadden：**那是我第一次来中国，感到很诧异。没想到来中国接触到的每个人都是那么的友善，彬彬有礼，对我也很好。他们做事情也很认真，尽心尽责。

对于深圳，这是一座漂亮的城市，很有魅力。我的感觉是，这里很干净，很漂亮，相比于英国的很多城市，它很年轻，很有活力，而且发展速度很快。

**记者：**2017年10月，中国物业管理协会将在深圳举办“首届国际物业管理产业博览会”，届时，欢迎您来中国参加这一盛会。

**Julie Fadden：**非常感谢！我很乐意！这是一种很好的交流方式。◇