

浅论规范物业管理的控制对策 PDF转换可能丢失图片或格式  
，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/287/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B5\\_85\\_E8\\_AE\\_BA\\_E8\\_A7\\_84\\_E8\\_c55\\_287692.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/287/2021_2022__E6_B5_85_E8_AE_BA_E8_A7_84_E8_c55_287692.htm)

一) 物业管理的现状及意义 物业是指已建成并投入使用的各类房屋和与之相配套的设备、设施和场地。各类房屋可以是住宅区和单体的其它建筑，还包括综合商住楼、别墅、高档写字楼、商贸大厦、工业厂房、仓库等。与之相配套的设备，设施和场地，是指属于室内外的各类设备和公共市政设施及相邻的场地、庭院公建。物业管理是由专门的机构和人员，依照合同和契约，对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地，以经营的方式进行管理，同时对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿地、道路养护等统一实施专业化管理，并向使用人提供多方面的综合性服务，物业管理的对象是物业，服务对象是人，是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动，实行社会化、专业化、企业化经营之路，其最终目的是实现社会、经济、环境效益的同步增长。物业管理行业是在改革开放中兴起的一个新兴行业。物业管理行业的产生与发展，不仅改善了人民群众的生活和工作环境，也提高了城市管理水平，更促使住宅及配套建设更加精细，在实施社会再就业工程中也起到了积极而重要的作用。近年来，随着我国城镇住房制度改革的进一步深化和城市建设的迅猛发展，物业管理行业进入了一个迅速发展的新时期。目前，物业管理新体制不仅在新旧住宅区全面推广，而且已被工业区、学校、医院、商店、办公楼宇等各类物业采用。国家机关、国有大中型企业以及军队后勤服务体制改革，也都与物

业管理的推进相结合。目前，我国已经初步形成了包括房屋及相关设施设备维修保养、小区治安保卫、环境保洁、绿化养护、居民服务、物业中介等系列的配套服务。物业管理已在房地产业与其他相关服务行业相结合的基础上，发展成为与广大人民群众的生活和工作息息相关的一个相对独立的新兴行业。随着房地产业的兴起，作为房地产投资开发建设、流动的自然延续和房地产业的一个重要的分支，物业管理的地位日益突出，一项物业“三分在建设，七分在管理”优良的物业管理，越来越成为商品住宅特别是品牌楼盘的热卖点，已为业内外人士所共识，这也是房产公司已开始关心物业管理并把物业管理作为企业经营主要战略决策的原因，国内外置业人士也把物业管理作为选房的重要因素，物业管理正式成为行业内外关注的热点。进入九十年代以来，房地产业的快速发展，使大量的住宅小区和高层楼宇及各类房屋投入市场，并进入消费。根据不完全统计，全国仅住宅建筑在5万平方米以上的新建小区多达10000多个，按目前发展速度预计到2005年，要增到2.6万多个小区。如此大的建设规模，如此多的住宅小区，对房地产管理提出了更高、更新的要求，而且随着住房体制的深化改革，住宅商品化的进一步推进，产权多元格局已经形成，这一切都迫切需要房地产管理部门进一步转换机制，更加完善物业管理体系，为居民创造一个安心、安全的居住环境，也能使房地产业健康的发展。物业管理对促进国民经济的发展以及人民群众居住质量的提高发挥了积极而重要的作用：一方面改善了人民群众的居住条件，也提高了人民群众的居住质量；另一方面也维护了社会的安定团结，更有利于扩大和实施再就业工程；再一方面是刺激

了居民对服务消费支出的增长，也推动了社区的精神文明建设。

二) 物业管理存在的问题 由于物业管理与广大人民群众的生产生活密切相关，物业管理企业的服务质量，管理水平也就越来越成为人民群众关注的热点。由于正处于发展阶段，所以存在不少问题，如：物业管理活动中各主体的权利和义务不明确，业主、使用人、物业管理企业的合法权益无法得到有效保护，政府对物业管理市场实施监督管理和人民法院处理物业管理纠纷缺乏明确的法律法规依据，致使大量的矛盾和纠纷出现，这些问题的出现严重制约了房地产业的健康发展。另外，与物业管理的实践活动相比，我国物业管理立法严重滞后的状况已经开始制约物业管理行业的进一步发展：一是法制建设滞后，物业管理法律关系各主体间的权利义务关系不清；二是建设与管理职责不清，缺乏有效衔接；三是尚未形成规范的市场机制，物业管理企业经营活动不规范；四是业主委员会的运作缺少监督和制约；五是房屋共用部位、共用设施设备的专项维修资金管理 and 落实不到位；六是物业管理行业人员素质偏低、人才乏缺。形成这些问题的原因：(1) 消费意识陈旧 业主是物业管理主体之一，确立业主的消费意识是物业管理顺利健康发展的必要条件。阻碍物业管理消费意识形成的原因主要有：传统的住房实物分配体制。以往我国实行的是福利性低房租的住房保障体制，职工的住房由国家或单位统包统管的传统模式，在部分业主思想中已形成了一种根深蒂固的观念。长期的低工资收入政策。我国长期以来实行低收入、广就业的低工资政策，职工工资结构中并没有住房消费含量。实行房改以来，虽然工资结构中有了住房补贴，但主要用于房改中的购房，仍然没有

用于物业管理消费的成份。 模糊的物业管理认识。由于立法滞后和对物业管理的概念不清，社会对物业管理公司的责任要求往往超出了合理范围。部分业主认为一切权力归业主，业主拥有了产权就拥有了物业管理的一切权利，对物业管理企业要求甚多，而对业主的行为规范是笼统一笔带过。狭隘的自由市场思想。不少人认为物业管理既然是市场经济的产物，就应当完全按照市场法则来处理相关的一切关系。个别业主甚至扬言“我不交物业管理费是因为我不需要物业管理”。其实，这种观点忽略了一个重要问题----物业管理的服务对象是业主群体，公共物业的维护服务是一种公共消费。

（2）管理不规范 物业管理企业资质审核不严，在物业管理的市场准入、招投标、行为规范、权利义务、纠纷处理、法律责任等方面缺乏具体性、可操作性，这样，物业管理中产生大量矛盾和纠纷无章可循，往往得不到及时解决。另一方面从业人员素质不高，专业人才较少，教育培训体系不能建立，专业化队伍尚未形成，物业管理公司大部分员工身兼数职（售房员、房管员、门卫），没有形成专业集团化的管理队伍。物业管理形式呆滞，基本上是开发公司自建、自销、自管的旧体制，社会招聘和业主委员会招聘的物业管理公司基本没有介入，但体制往往是从开发商自身利益出发“帐出一本，临时应付”的短期行为较多，致使物业管理公司缺乏适应功能、缺乏开拓性。

（3）乱收费 越权定价、擅自提高收费标准； 不按规定实行明码标价； 提供服务质价不符； 只收费不服务或多收费少服务。据统计，某市大多数物业管理公司都没有按规定收取管理费用，如治安服务，很多小区只设一个值班人员，他还需要吃饭、休息，更不能

保证24小时流动巡逻，另外还有一些住宅小区没设车棚，更没有专人看管，而且有的小区根本就没有绿化项目，但都收取这方面管理费用。按要求一般小区物业管理费在25元/户月左右，而小区物业管理费均在29元/户月以上。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

[www.100test.com](http://www.100test.com)