

Property Management in Residential Communities: Opportunities and Problems

Xiao Zhurong^{1*} Li Baoyu² Zhou Dongdong³

1. A Unit of the People's Liberation Army of China, Beijing;
2. Unit 96901 of the People's Liberation Army of China, Beijing;
3. Unit 63677 of the People's Liberation Army of China, Luoyang

Abstract: In the process of urban construction in China, with the construction of a large number of residential quarters, in addition to the core elements such as the geographical location and construction quality of the residence itself, people are paying more and more attention to the quality of the community's property services. The level of property services has gradually become one of the important value factors of residential communities. How to improve the quality of property management services in residential communities has always been a question worthy of discussion. Property management belongs to the service industry. For China, the service industry is still a relatively weak link. Mature property management has a large market space and development space in the vast real estate market economy. It is a challenge and an opportunity for domestic property management companies.

Key words: Residential area; Property management; Service quality

Received: 2020-05-11 ; Accepted: 2020-05-18 ; Published: 2020-06-08

住宅小区的物业管理：机遇与问题

肖祝融^{1*} 李宝瑜² 周冬冬³

1. 中国人民解放军某部，北京；
2. 中国人民解放军 96901 部队，北京；
3. 中国人民解放军 63677 部队，洛阳

邮箱：18901088121@qq.com

摘 要：中国城市建设进程中伴随着大量的住宅小区建设，除了住宅本身的地理位置、建设质量等核心要素外，人们越来越注重小区的物业服务质量。物业服务水平逐渐成为住宅小区的重要价值因素之一，如何提升住宅小区物业管理服务质量一直是值得探讨的问题。物业管理属于服务行业，对于我国来说，服务业仍然是比较薄弱的环节。成熟的物业管理在广大的房地产市场经济里拥有很大的市场空间及发展空间，对于国内物业管理公司来说，是挑战，更是机遇。

关键词：住宅小区；物业管理；服务质量

收稿日期：2020-05-11；录用日期：2020-05-18；发表日期：2020-06-08

Copyright © 2020 by author(s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



1 引言

如今,物业管理已成为一门人文科学[1]。与过去截然不同,尤其是住宅小区,物业管理专业人员的作用远超出了收租人、维修工的范畴。如今,优秀的物业经理会更加注重业主的住用需求,物业管理的实质是为业主服务,而不是为实体建筑物服务[2]。物业管理是有偿服务,物业公司应该具备统筹有限的服务资源,最大限度地为业主提供服务的能力,让业主满意。

据统计,住宅小区建成以后,80% 房地产公司都依托自身的管理力量或物业子公司,在当地雇佣保安、维修、绿化等劳务人员,以物业管理模式对小区进行日常维护管理。随着业主维权意识的增强,业主与物业公司的矛盾纠纷时有发生。随着城市人口逐渐增长,以及人民群众生活水平日益提高。人们对住所的配套服务需求不断增长[3]。除了传统的保洁、维修、垃圾清运服务外,住户要求更安全的安保服务、停车服务、绿化养护服务、快递接收服务等,从2020年新冠肺炎疫情管控来看,安全可靠的小区人员出入管理成为业主关注的焦点,从侧面也体现了物业服务水平。

对于中国瞬息万变的市場,物业管理实践的发展一方面被证明是有问题的,另一方面却是大有潜力的。本文研究了当今物业发展的机遇,目前住宅型物业管理存在的缺陷,然后讨论了解决途径。

2 住宅小区物业管理的机遇

我国城市人口所占比重近60%,住宅小区成为城市人口居住的重要场所,住宅小区物业管理成为房地产经济领域的重要组成部分。从市场份额来看,全国近三分之二的人口日常居住与物业管理息息相关,物业费已经与水电费一样成为人们起居的日常开支。从服务行业本身利润来看,高档小区内高收入群体密集,尤其是北京、上海、广州等一线城市,稳定高收入的人们逐渐接受支付较高的物业费来享受高质量的物业服务,完善配套的物业服务成为高档小区占据市场份额的明显优势之一,靠低价营销、吃劳动力差价等传统盈利模式运营的物业公司,在高利润的物业服务领域基本丧失竞争力。从行业竞争来看,目前国内尚未出现品牌物业,多数物业公司属于大型企事业单位的副业,高品质、

新理念的物业公司容易脱颖而出。

对于物业管理公司来说，充足的市场份额、高利润的潜在市场、广阔的竞争前景，成为难得的发展机遇。

3 存在的现状问题

中国住宅小区物业管理目前大部分存在以下三个方面的问题。

一是人员配置问题。物业管理是管理人员和服务人员的有机结合，人员配置是提供优质物业服务的先决条件。受传统观念和房地产开发经营模式的影响，小区建成投用后，第一批进驻的物业公司一般由房地产公司负责聘用，房地产公司的关注点在于售房利润，后期管理侧重于平稳交接，物业一般外包或者依托本身的物业分公司临时组建，聘用的管理和技术人员往往水平有限，大部分缺乏工作经验，基本上是摸着石头过河，提供的物业服务也就仅能完成日常维修、保洁。

二是物业公司内部的制度不完善问题。市场上的物业公司没有切实可行的制度规范，常常出现服务不周、管理不善、实际执行者不按公司规章制度办事等问题，达不到业主要求的服务标准。

三是物业管理尚未步入法制化道路。与医疗、卫生、教育等服务行业相比，住宅小区物业的政府监管力量还很薄弱。突出表现在，物业公司成立门槛较低，鱼龙混杂的市场环境势必影响业主迅速选择到合适的物业公司；此外，对物业从业人员的道德标准、技术标准依赖于物业公司本身；2003年颁布的《物业管理条例》对于物业公司约束性不强、缺乏可操作性。

4 解决方案

考虑到上述提及的问题，本文提出如下几项解决方案供参考：

首先，建立监管机制、完善法律法规。明确监管物业公司的政府职能部门，让业主的诉求及时得到处理，让物业公司有所畏惧。法律法规的完善可以给业主提供强有力的法律支撑，保护业主利益，维护业主监督的权利。这是物业发展过程中很重要的环节，因为物业行业的长期发展需要法律法规的约束和业主

长期的监督,才能健康有序地走向成熟。同时,这也可以促进社会的发展和进步,使政府、企业和业主三者和谐共处。

其次,加强业务培训、完善物业管理制度。实行持证上岗制度,物业公司经理、重要岗位的员工必须经过专门的职业培训方可上岗。培训内容涵盖相关的法律、法规、职业道德、专业技术等。制定物业行业或公司制度,让员工有章可循,既提高服务工作效率,也可减少与业主的纠纷,形成良性循环。

最后,将物业服务纳入住房全寿命价值体系。重视住房后期运营维护,减少出售价值,分摊一部分至物业运营费用,提高住房的维护运营成本,物业管理费的投入必将提高服务质量,让业主在居住过程中享受住房价值,还能起到抑制炒房的作用。

5 结论

显而易见,在我国住宅小区物业管理领域存在许多问题,面对人们日益增长的物业服务品质和内容诉求,以及整个物业服务行业尚未完成塑形,物业公司的发展前景可观。

随着优秀物业公司管理模式的推广,物业公司之间的竞争将会非常激烈。到那时,服务质量最终将影响建筑物的投资价值,这将迫使物业公司重视物业服务,并对发展过程中的问题,提供解决方案。

解决人员配置问题、完善物业公司内部制度以及制定相应的法律法规是改善物业行业发展的三个重要措施。随着城市建设的飞速发展,物业行业也会越来越蓬勃。

参考文献

- [1] 郝杰,袁明清.当前房地产企业物业管理现状及对策[J].现代商业,2017(7):116-117.
- [2] 赵继新,刘晓春.物业管理案例分析[M].北京:清华大学出版社,2005:92-93.
- [3] 谢家瑾.关于构建和谐物业管理的思考[J].中国物业管理,2017(3):4.