

• 周晓 著

我 国

居住性物业 的
服务研究

WOGUO
JUZHUXING WUYE DE
FUWU YANJIU

◆ 苏州大学出版社

我国居住性物业的服务研究

周 晓 著

苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

我国居住性物业的服务研究/周晓著. —苏州: 苏州大学出版社, 2007. 12

ISBN 978-7-81090-999-0

I. 我… II. 周… III. 住宅-物业管理-研究-中国
IV. F299.233.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 197218 号

我国居住性物业的服务研究

周 晓 著

责任编辑 薛华强

苏州大学出版社出版发行

(地址: 苏州市干将东路 200 号 邮编: 215021)

丹阳市教育印刷厂印装

(地址: 丹阳市西门外 邮编: 212300)

开本 850mm×1168mm 1/32 印张 6 字数 149 千

2007 年 12 月第 1 版 2007 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81090-999-0 定价: 15.00 元

苏州大学版图书若有印装错误, 本社负责调换

苏州大学出版社营销部 电话: 0512-67258835

前 言

居住性物业服务是物业服务的一个重要组成部分,已越来越受到国内外的重视。自从英国建立物业服务制度以来,居住性物业服务已经有 140 多年的历史,而我国居住性物业服务的发展才仅仅 20 多年的时间。国内物业服务企业在服务质量、服务运营、竞争模式、服务评价方法等方面还存在着诸多不足,广大业主也有待接受新的物业服务理念,树立符合现代物业服务潮流的权利、义务观念。借鉴国外成功的物业服务经验,并结合我国的国情进行本土化改造,对提高国内物业服务水平具有重要的意义。基于此,本书对我国居住性物业服务进行研究。

本书共分七章,第一章为绪论。本章指出了我国居住性物业发展的现状,分析了居住性物业发展过程中存在的问题,如物业服务的内涵不够明确,业主与物业服务企业之间的双向选择体制不够畅通,物业服务所需的法律法规不完善,物业服务的监管机制滞后,以及物业服务企业的运营机制不合理等问题;综述了国内外现有关于物业服务研究中存在的问题;明确了本书采用的研究方法和技术路线。

第二章为我国居住性物业管理的服务内涵研究。本章从居住性物业管理的定义以及管理与服务的涵义出发,揭示居住性物业管理的本质体现于优质的服务。居住性物业业主具有安全的需求、审美的需求、经济的需求、便利的需求和情感的需求,并且这些需求具有多样性与发展性的特点,由此指出居住性物业服务具有



公共服务、私人服务、增值服务与情感服务四种类型。

第三章为我国居住性物业服务的现状分析。本章在对我国居住性物业服务提供者分析的基础上,指出当前我国居住性物业服务选择机制的现状,在居住性物业服务的双向选择中,存在双向选择障碍的问题。其表现在:业主委员会的成立困难重重;业主委员会选择物业管理公司的能力不足;业主委员会缺乏招投标能力;物业管理公司对管理和服务认识不清;缺乏监管机制;等等。在此基础上,提出了通过构建居住性物业服务的现代运营机制来改善我国居住性物业服务的途径。

第四章为我国居住性物业服务的竞争主体与竞争机制研究。通过业主委员会的有效建立、权利的明确以及行为的规范化,保证业主委员会职能的正常发挥;通过物业管理公司的分业经营,加强对物业公司的专业化评价,并引入规模化运作方式,提高物业管理公司的服务能力;房地产开发商开发的楼盘是物业服务的重要的物质基础,本章明确了房地产开发商在物业管理中的权利、责任和义务。在以上研究的基础上,提出完善我国居住性物业服务的竞争机制,并从各服务主体的选择路径、解决双向选择障碍的途径、委托代理的激励机制,以及物业服务的监管机制等方面分析了物业服务的竞争机制。

第五章为我国居住性物业服务的运营研究。本章在物业服务公司运营中引入服务营销策略、品牌策略以及销售承诺策略,从服务营销策略的含义入手,分析了如何实施这一策略;从物业管理实施品牌策略的必要性入手,指出了提升物业服务企业形象的途径,并提出物业服务企业品牌化发展之路;通过分析销售承诺的管理模型,得出了基于销售承诺管理分析模型的顾客满意度提升途径。

第六章为我国居住性物业服务的综合效益评价。本章在居住性物业服务中引入基于模糊集理论的模糊综合评判模型,建立了二级评价指标体系,对物业服务公司的服务水平进行科学的定量

分析与评价,并用模糊综合评判方法对物业服务公司 B 的服务效益进行实证研究。在实证分析方面,针对物业服务公司 B 的实际管理、服务以及运营情况,广泛收集该公司的详细资料,实地听取了它所管辖的居住性小区中业主和业主委员会的意见,并征询业内人士、专家学者的意见,建立了居住性物业服务综合效益评价指标体系,运用模糊综合评判方法对物业服务公司 B 的综合服务效益进行了定量研究。

第七章为结论与展望。本章总结了书中的主要结论,并总结了美国、新加坡和中国香港等国家和地区的物业服务特点,指出我国应从加快物业服务立法步伐、政府监管、多种物业服务模式共同发展等方面深化物业服务改革。

在本书出版之前,正值国务院修改了 2003 年版的《物业管理条例》,所以本书也把国家最新版的《物业管理条例》附在书后,以便读者查阅。

本书在写作过程中得到河海大学商学院钱旭潮教授和公共管理学院黄健元教授的认真指导,同时还得到一些同学、朋友的帮助,在此一并表示真挚的感谢!

由于写作时间和收集的资料有限,书中难免存在不足,敬请各位读者指正!

周 晓

2007 年 10 月于苏州

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 问题的提出	(1)
第二节 文献综述	(6)
第三节 主要内容	(12)
第二章 我国居住性物业管理的服务内涵	(19)
第一节 居住性物业管理的本质	(19)
第二节 居住性物业业主的服务需求分析	(21)
第三节 居住性物业服务类型	(25)
第三章 我国居住性物业服务的现状分析	(33)
第一节 我国居住性物业服务提供者现状分析	(33)
第二节 我国居住性物业服务选择机制现状分析	(40)
第三节 改善我国居住性物业服务的途径分析	(44)
第四章 我国居住性物业服务的竞争主体与竞争机制研究	(58)
第一节 保障业主委员会的职能发挥	(58)
第二节 提高物业管理公司的服务能力	(62)
第三节 明确房地产开发商在物业管理中的定位	(67)
第四节 完善我国居住性物业服务的竞争机制	(68)
第五节 监管机制	(71)
第五章 我国居住性物业服务的运营研究	(81)
第一节 服务营销策略	(81)



第二节	品牌策略	(84)
第三节	销售承诺策略	(89)
第六章	我国居住性物业服务的综合效益评价	(100)
第一节	对物业管理服务进行综合效益评价的必要性	(100)
第二节	居住性物业管理服务综合效益评价模型的构建	(101)
第三节	模糊综合评价	(109)
第七章	结论与展望	(116)
第一节	主要结论	(116)
第二节	展望	(117)
附录:	物业管理相关法律法规	(121)

第一章 绪论

在我国,物业管理行业发展的历史很短,属于朝阳产业,具有光辉的发展前景。由于我国物业管理行业发展历史短,不可避免地会出现各种各样的问题,因此在借鉴国内外物业管理界专家、学者和积极从事物业管理实践的工作者的理论和实践经验基础上,提出居住性物业管理问题的研究思路。

第一节 问题的提出

经过 20 多年的发展,我国的物业管理行业已经初具规模,发展势头良好。但这掩饰不住行业发展中存在的各种问题,房产建设质量不理想、物业公司服务效益不够高、业主不愿交纳物业管理费等问题依旧存在。改善物业服务质量,提高运营效率,提高业主的交费观念并加强对物业管理服务效益的评价十分迫切。

一、我国居住性物业管理的发展

从英国推行物业管理开始,经过 140 多年的发展,物业管理已经扩展到东南亚、西欧、北美的一些国家,物业管理已成为房地产业中的一个重要子行业。目前,我国的物业管理也已发展成为一个具有相当规模的、独立的服务行业。

在我国,一般按原始设计用途把房屋建筑分为两大类:居住性物业和非居住性物业。所谓居住性物业,是指居民赖以生存



的空间和必要的条件,即住宅以及附属的设备和设施^①。从 20 世纪 50 年代到 80 年代,我国一直沿用房地产管理的模式来替代物业管理服务,即房屋按房产归属进行管理。在这种模式下,居住性物业主要是由相关的政府部门、居委会进行管理及由房屋的产权单位自行管理,如直管公产房归房产管理局管理,企事业单位的房产由单位负责房租收取、房屋维修管理;环境卫生由环卫部门管理;水、电、煤气则分别由自来水公司、供电局和煤气公司进行管理。这种各自为政、管理松散的体制严重降低了物业管理的效率和效益。

20 世纪 80 年代城市商品房的出现,打破了以往由单位福利分配居住场所的模式,房屋的商品化和市场化由此拉开了序幕。80 年代初,深圳市成立了物业管理公司,标志着中国房屋管理进入了一个新阶段。此后,物业管理公司迅速发展起来,取代了传统的房地产管理机构,物业管理的性质和内容发生了质的变化。随着我国城市化进程的加快,人们生活质量的日益提高,人们不再仅仅满足于一个水泥和钢筋堆砌的、能栖息的家,享受舒适安全的居住环境、热情周到的服务成为人们对居所的普遍要求。居住性物业管理已成为与人们日常生活息息相关的现代社会产业架构中的重要组成部分。

二、我国居住性物业的现状

现代物业管理作为一个新生行业,在我国有着 20 多年的历史,发展势头迅猛。20 世纪 80 年代是物业管理的起步阶段,20 世纪 90 年代初至 90 年代中期是我国物业管理的快速成长阶段,20 世纪 90 年代末至 21 世纪初是稳中求进,但没有什么较大突破和飞跃的阶段,这一阶段问题发现不少,但解决不多。

^① Monteith, Kathleen. *Jamaica in Slavery and Freedom: History, Heritage, and Culture* [M]. New York: Columbia University Press, 2001.

在物业管理过程中,新问题层出不穷,一些深层次的问题逐渐暴露,从业主和物业管理公司两个方面归纳起来,我国居住性物业管理现状如下:

1. 对业主而言,服务质量不尽如人意

2002 年年初《中国房地产报》引述中国社会调查事务所的一篇调查结果显示:在与购房有关的问题中,95%的消费者最担心、最关心的是物业管理问题。在对物业管理服务的满意程度上,42%的被访者表示“非常不满意”,26%的被访者表示“不满意”,22%的被访者表示“满意度一般”,8%的被访者表示“比较满意”,只有 2%的被访者表示“非常满意”。

在 2004 年的“3·15”晚会上,全国电视观众通过手机短信的方式参与了对小区物业管理是否满意的调查。在 25 430 条短信中,选择对物业管理不满意的占 40.34%,非常不满意的占 30.61%。同时,在央视国际网上的调查中,表示不满意和非常不满意的比例也高达 80%^①。

国家工商行政管理总局 2003 年 3 月 13 日发布的《2002 年消费者权益保护工作情况通报》中,经统计的十大投诉热点问题,位居第四位的商品房纠纷持续升温,较上年同期增长 6.79%。在影响商品房投诉的六点因素中,其中一项是物业管理问题多,表现为许多物业管理公司随意停电、停水、不供暖;一些物业公司擅自提高收费标准,乱收费,不向业主公开账目等。因不满意物业的“管理”,甚至在全国人大常委会上有委员提出应将“物业管理”改为“物业服务”,可见物业管理行业在业主眼中的认知程度相当低;甚至在某些小区,物业管理公司俨然是小区的主人、业主的主人,因为他们认为物业管理就是对业主的管理。

^① 刘昌兵. 物业管理亟需管理服务质量评估[J]. 物业管理, 2005(9): 23.



2. 对物业公司而言,收取管理费困难,整体行业亏损

由于物业管理服务收费不合理或是业主不满意物业公司的服务,出现纠纷时大多以不交物业管理费为抗议手段。调查显示,凡已设立物业管理服务的小区,均不同程度地存在业主拖欠管理费的现象,多达小区住户数的 20% ~ 30%;拖欠时间短则数月,长则数年,即使是全国优秀的物业管理小区最多也只能实现 90% 的收缴率;而在一些小区,因业主与物业管理公司间的纠纷,甚至出现集体拒交物业管理费的现象。

物业管理费用的收取,直接影响到物业管理公司赢利与否。由于服务质量不尽如人意,业主拒交物业管理费,如此恶性循环,导致目前物业管理行业处于整体性亏损状态。据有关资料透露,南京 2001 年 1 100 多家物业管理公司就有 70% 以上亏损。许多物业管理公司赢利基本上不是靠物业管理业务而是靠提供物业顾问服务。

三、我国居住性物业管理存在的主要问题

物业管理的出现作为中国城市化管理体制的一项重大改革,在社会化、专业化以及经营管理方面与居民的生活息息相关。但我国居住性物业管理的现状却不尽如人意,其原因主要有以下四个方面:

1. 物业管理的服务内涵不够明确

由于长期受计划经济体制下封闭式房屋管理模式的影响,加之物业管理在我国是一种新兴产业,所以物业管理公司和业主对现代物业管理的服务内涵还缺乏足够的认识,到底哪些服务属于物业管理公司必须管理的内容,哪些服务不属于物业公司管理的内容,以及对于该管理的内容物业公司应该用什么样的标准去管理,等等,目前来讲,还很难有一个统一的规定,全国各地大多根据各地情况进行安排。相对滞后的思维方式和管理理念不能适应现代物业管理行业快速发展的需要。

2. 业主与物业管理企业双向选择的机制尚未建立

在传统的房屋管理体制下,房管所是管理者,住户总体上处于比较被动的地位。推行物业管理体制以来,业主与物业管理企业开始确立平等的民事主体关系,并随着物业管理的深入发展,业主和物业管理公司双向选择的平等关系开始建立。但由于缺乏竞争机制以及缺乏建管之间的有效衔接,不少物业管理公司对物业管理的认识和行动并没有上升到服务层面^①;此外,在业主与物业管理企业的双向选择中,存在程序不规范、选择不合理、运作成本高等问题。可以说,目前在大多数地区,在实际操作中,物业管理的市场环境还没有形成,业主与物业管理企业双向选择的机制尚未建立。

3. 法制环境仍然较差,监管机制滞后于物业管理行业的发展

到目前为止,我国物业管理的法制环境仍然较差,缺乏系统完善的法律、法规体系,缺乏对物业管理服务的明确规定,导致企业经营管理和服务水平总体上不够规范。另外,物业管理涉及诸多的权利与义务关系,包括销售商品房的房产开发与业主、业主委员会、物业管理企业之间的关系,也包括业主委员会与物业管理公司、全体业主之间以及全体业主与物业管理公司之间的关系等。尽管这些年来国家和地方出台了一系列规范物业管理的政策法规,对物业管理进行监管,但2003年9月1日开始实施的《物业管理条例》在实施过程中仍存在大量难点。因此,明确监管主体的责、权、利,并完善物业管理的立法,已成为保障物业管理行业健康发展的当务之急。

4. 运营机制欠合理

目前,我国物业管理企业的运营机制欠合理。我国现行的物

^① Aberbach, J. et al. *Bureaucrat and Politicians in Western Democracies* [M]. Massachusetts: Harvard University Press, 1981.



业管理体制主要是伴随土地使用制度改革、住房建设制度改革和住房管理制度改革的发展而在全国逐步推行的,其最初的基本模式是谁开发谁管理^①,传统的由政府机构采用行政手段为主进行直接的封闭式管理的模式依然存在,管理单位长期不变,服务效益不尽如人意,业主往往抱怨不断。由房地产公司下属的物业管理企业和独立的物业管理企业管理的物业也存在类似的情况,业主对物业企业的服务有诸多怨言。

本书基于造成物业管理服务不尽如人意的原因,通过对居住性物业服务内涵的界定,明确物业公司提供的服务类型;并对居住性物业服务的竞争机制进行研究,加强对物业服务各主体的培育,建立我国居住性物业服务的选择路径,并对选择障碍予以解决分析,明确物业服务监管主体的责、权、利;最终给出我国居住性物业公司的运营机制,为居住性物业服务的实际操作提供理论支撑。物业公司在给业主提供完善服务的同时,也保证经济效益、社会效益与环境效益的统一。

第二节 文献综述

一、研究现状

1. 国内物业管理发展现状

Grosier, Michel 在研究中指出,所谓物业管理(real property management 或 property management)是指专门的机构受物业所有人的委托,按照国家法律以及合同和契约行使管理权,运用现代管理科学和先进的技术对已投入使用的物业以经营的方式进行管理,同时对物业周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路

^① 蒋蕾. 浅谈物业管理的规范化[J]. 长沙铁道学院学报(社会科学版), 2005 (1): 37.

养护等统一实施专业化管理,并向业主或租户提供多方面的综合性服务^①。

黄国铭等人在其研究中对国内物业管理发展作了综合评述,他们指出,在我国物业管理是一个新兴行业,它是房地产综合开发的延续和完善,是现代城市管理和房地产经营的一个重要组成部分,被视作现代城市的朝阳产业。物业管理在我国虽然兴起颇晚,但发展却很快,社会化、专业化和企业化经营型的物业管理目标模式已成为房地产业界人士的共识。到目前为止,我国约有20 000多家物业管理企业,从业人员达230多万人。而且,全国绝大部分城市已引进和推广了物业管理新体制,全国物业管理的覆盖面已占物业总量的30%,经济发达城市已达50%,形成了包括房屋及相关设施设备维修保养、小区保安、绿化保洁、居民服务等系列的配套服务^②。

在我国物业管理的发展阶段方面,汪本聪、邹锐等人指出,过去20余年我国物业管理行业主要经历了产生初期的市场经营型物业管理,发展中的规模化经营物业管理和以高度社会化、市场化、专业化和集团化为中心的面向新世纪的物业管理三个发展阶段。但总的来说,我国物业管理行业的发展很不平衡,尚处在成长壮大阶段^③。

赵自强、张斌指出,我国物业管理企业提供的服务项目普遍内容单一、范围狭窄,多数物业管理企业仅限于保安、清洁、代管车辆等简单的服务,而忽视了向业主提供与生活密切相关的各类服务项目,从而在竞争日益激烈的市场环境中举步维艰。如何通过服

① CroZier, Michel. The Bureaucratic Phenomenon[M]. Chicago: Univercity of Chicago, 1985.

② 黄国铭. 试论业主大会和业主委员会的法律定位[J]. 福建工程学院学报, 2005(2): 56.

③ 汪本聪, 邹锐. 论新时期物业管理的创新[J]. 经济师, 2005(6): 23.



务创新焕发生机,成为我国物业管理企业寻求生存和发展的一个重要话题^①。

建设部副部长刘峰在“中国物业发展论坛”上指出,物业管理中必须明确建设与管理的责、权、利,逐步推进分业经营。赵翔等人指出,目前,分散经营的模式导致物业管理市场“条块分割”、缺乏竞争。各个物业管理公司囿于一小块“地盘”,难以通过规模化、专业化来降低物业管理公司的经营成本,导致资源严重浪费。为了促进物业管理市场的发展,推行物业管理招投标应是当务之急^②。

尹国森、尹国辉指出,我国现有的物业管理经营模式存在的问题,一是传统的行政性、福利性房屋管理模式依然存在,这是一种采用行政手段为主直接进行的封闭式管理,管理单位长期不变;二是现有的物业管理模式是一种剥夺业主选择权,强迫其接受有资质(有些甚至是没有资质)的物业管理公司管理的模式;三是我国的物业管理主要是伴随住房制度改革、土地使用制度改革和住房生产制度改革的发展而在全国逐步推行的,其基本模式是谁开发谁管理,同样不可避免地产生问题^③。

吴冬在其研究中指出,国有物业管理企业大都受到体制不顺的束缚,法律体系不健全,历史包袱沉重,要在新的挑战面前求生存、求发展,就必须精心构建自己的竞争力,赢得竞争优势^④。

张学银、王宏、白莉等人指出,物业管理作为市场经济的产物,只有适时引进竞争机制,通过市场中激烈的较量,将企业追求自身经济利益的要求转化为外部压力,并将这种压力变成动力,才能推

① 赵自强,张斌. 服务创新与物业管理品牌的培育[J]. 中国房地产,2004(5):67.

② 赵翔. 物业管理现状解析[J]. 山西科技,2005(3):59.

③ 尹国森,尹国辉. 物业管理经营体制的转变[J]. 北方经贸,2004(3):88.

④ 吴冬. 谈谈住宅产业的现代化[J]. 经济论坛,2005(2):25.

动物业管理企业提高管理水平和自身素质,并在竞争的风雨中经受考验^①。

杨燕敏、李兰英指出了物业管理招投标的特点:一是发展历史短,我国从上世纪90年代末才开始在物业管理领域实行招投标制度;二是物业管理是服务产品,产品提供时间即服务周期长;三是产品个案性强,管理内容差异大、变化多,成本投入弹性大;四是招标人履行合同约定权利义务的时间持续长,双方接触密切,矛盾发生的概率高^②。

张宪荣在其文章中指出,要从四个方面入手提高物业管理服务质量:一是准确定位承诺服务;二是打造高素质员工队伍;三是科学制定服务制度;四是拓展有偿服务项目^③。

叶天泉、柴保国、刘敏指出,实施物业管理品牌发展战略是树立行业排头兵,加快行业发展的需要;是应对“入世”挑战,抢占物业管理市场的需要;是走出国门,进入国际市场竞争的需要;是实现物业管理行业可持续发展的需要;是提高行业整体素质,保障消费者利益的需要^④。

李连法、陈日辉运用价值链的理论,指出要创造企业品牌,首先应弄清楚品牌的价值链是由哪几个环节组成的,每个环节上的关键点何在。继而指出,品牌价值链通常由四个关键环节组成,四个环节上的四个关键点依次是:理念点、支持点、利益点和记忆点。物业管理创名牌就是要抓住这四个关键点。以上四个关键点在推进物业管理品牌创建中的作用是相辅相成的,理念是行为的动力,动力变成能力,能力创造利益,记忆点则是理念点、支持点、利益点

① 张学银,王宏,白莉.我国物业管理面临的挑战及对策[J].煤炭经济研究,2003(2):20.

② 杨燕敏,李兰英.试析物业管理项目招投标[J].中国房地产,2005(4):57.

③ 张宪荣.如何提高物业管理服务质量[J].经济师,2005(9):284.

④ 叶天泉,柴保国,刘敏.论物业管理品牌发展战略[J].中国房地产,2003(5):58.