

21世纪高职高专精品教材 会计系列 ●

WUYEGUANLIQIYEKUAIJI

物业管理 企业会计

黄贤明 编著
周 涛

 中国人民大学出版社

WUYEGUANLIQIYEKUAIJI

21 世纪高职高专精品教材·会计系列

物业管理企业会计

黄贤明 周 涛 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理企业会计/黄贤明,周涛编著.

北京:中国人民大学出版社,2007

21世纪高职高专精品教材·会计系列

ISBN 978-7-300-08661-3

I. 物…

II. ①黄… ②周…

III. 物业管理-会计-高等学校:技术学校-教材

IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 174634 号

21 世纪高职高专精品教材·会计系列

物业管理企业会计

黄贤明 周涛 编著

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242(总编室)

010-82501766(邮购部)

010-62515195(发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京鑫霸印务有限公司

规 格 170 mm×228 mm 16 开本

印 张 14.75

字 数 267 000

邮政编码 100080

010-62511398(质管部)

010-62514148(门市部)

010-62515275(盗版举报)

版 次 2007 年 11 月第 1 版

印 次 2007 年 11 月第 1 次印刷

定 价 20.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

物业管理作为新生的朝阳产业,随着近 30 年来我国房地产业和城市经济建设的蓬勃发展,以及城市管理水平的提高,逐步成为提升城市管理和文明建设的重要工作之一。在我国社会主义市场经济迅猛发展的过程中,物业管理业也获得了快速的发展,并成为我国新世纪服务业的亮点。近年来,随着物业管理企业的迅猛发展,以及新《企业会计准则》和《中华人民共和国物权法》的实施,物业管理企业的会计核算与规范等方面不断显现出新的问题。为此,经过 5 年的调查与研究,同时为了满足高职教育培养人才的要求和适应我国经济发展对行业会计人才的需求,我们编写了《物业管理企业会计》。

本书是按照教育部高职高专规划教材的编写原则和高职教育教学特点而编写的。在编写过程中,我们阅读了有关物业管理企业会计核算与财务管理方面的制度、规定,走访了许多物业管理企业,收集了物业管理企业会计实践中的第一手资料,以这些资料为基础,并参考了财政部 2006 年颁布的《企业会计准则》及《企业会计准则——应用指南》,以及 2007 年 3 月 16 日第十届全国人大第五次会议通过的《中华人民共和国物权法》,力求反映物业管理企业会计的新理论、新技术和新方法。

根据高职高专教育教学的要求,为了让学生更好地掌握适用的基础理论、扎实的专业知识和较好的专业技能,我们在编写本书过程中汲取了目前国内出版的相关教材的优点,并努力做到:教材内容集中,结构合理;同时以满足教学基本需要为前提,密切联系物业管理企业的实际情况,突出物业管理企业会计的特点;理论阐述与方法举例相结合,既反映物业管理企业法规制度的最新变化,又具有较强的可操作性;努力做到概念明确、条理清晰、通俗易懂、好教好学。本书适用于物业管理专业和会计专业的教学,也可用于物业管理企业员工培训及自学。

本书由黄贤明和周涛编著。其中,第一章、第二章、第四章、第五章、第六章、第七章由黄贤明编写,第三章、第八章由周涛、黄贤明编写。全书最后由黄贤明总纂定稿。本书编写过程中得到了有关专家和许多物业管理企业员工的支持与帮助,特别是得到了北京冠城物业管理有限公司财务经理薛坤珠女士、中国科

学院大洋科技股份有限公司生产中心总经理黄贤强先生和中国人民大学商学院王俊生教授鼎力相助，在此一并表示衷心的感谢！

随着社会的发展和知识的更新，不断地充实和提高教材质量，是教材建设中的一项重要措施，我们愿为此奉献力量，但限于水平，不足之处在所难免，恳请读者批评指正。

本书编写过程中，参考了国内外许多文献资料，在此一并表示感谢。本书由中国人民大学商学院王俊生教授担任主编，中国人民大学商学院黄贤强先生担任副主编，中国人民大学商学院王

编者

本书编写过程中，参考了国内外许多文献资料，在此一并表示感谢。本书由中国人民大学商学院王俊生教授担任主编，中国人民大学商学院黄贤强先生担任副主编，中国人民大学商学院王

本书编写过程中，参考了国内外许多文献资料，在此一并表示感谢。本书由中国人民大学商学院王俊生教授担任主编，中国人民大学商学院黄贤强先生担任副主编，中国人民大学商学院王

本书编写过程中，参考了国内外许多文献资料，在此一并表示感谢。本书由中国人民大学商学院王俊生教授担任主编，中国人民大学商学院黄贤强先生担任副主编，中国人民大学商学院王

本书编写过程中，参考了国内外许多文献资料，在此一并表示感谢。本书由中国人民大学商学院王俊生教授担任主编，中国人民大学商学院黄贤强先生担任副主编，中国人民大学商学院王

目 录

第一章 总论	(1)
第一节 物业管理业概述	(1)
第二节 物业管理企业的会计对象	(16)
第三节 物业管理企业会计核算的特点	(19)
第二章 物业管理企业流动资产的核算	(24)
第一节 货币资金的核算	(24)
第二节 交易性金融资产的核算	(32)
第三节 应收款项的核算	(34)
第四节 存货的核算	(41)
第五节 预付账款及其他应收款的核算	(54)
第三章 物业管理企业非流动资产的核算	(58)
第一节 持有至到期投资的核算	(58)
第二节 长期股权投资的核算	(64)
第三节 投资性房地产的核算	(73)
第四节 固定资产的核算	(77)
第五节 无形资产及长期待摊费用的核算	(96)
第四章 物业管理企业流动负债的核算	(104)
第一节 短期借款的核算	(104)
第二节 应付账款与应付票据的核算	(107)
第三节 应付职工薪酬的核算	(110)
第四节 应交税费的核算	(116)
第五节 代收款项与应付股利的核算	(123)
第六节 预收账款与其他应付款的核算	(124)
第五章 物业管理企业非流动负债的核算	(128)
第一节 长期借款和应付债券的核算	(128)
第二节 长期应付款的核算	(132)
第三节 代管基金的核算	(137)

第四节 或有负债和预计负债的核算.....	(142)
第六章 物业管理企业所有者权益的核算.....	(145)
第一节 投入资本的核算.....	(145)
第二节 资本公积的核算.....	(150)
第三节 留存收益的核算.....	(153)
第七章 物业管理企业收入、费用和利润的核算	(156)
第一节 利润总额形成的核算.....	(157)
第二节 所得税费用的核算.....	(177)
第三节 净利润及其分配的核算.....	(183)
第八章 物业管理企业财务报表的编制.....	(190)
第一节 物业管理企业财务报表概述.....	(190)
第二节 资产负债表.....	(193)
第三节 利润表.....	(204)
第四节 现金流量表.....	(209)
第五节 所有者权益变动表及附注.....	(217)
参考文献.....	(223)
会计术语中英文对照表.....	(224)

第一章 总论

【学习目标】

- 了解我国物业管理现存的问题和解决的对策
- 理解物业管理企业会计对象的特点
- 掌握物业管理企业会计核算的特点

随着社会经济的持续发展和人们生活水平的不断提高,人们对物业服务质量等方面的意识已经越来越强,物业管理服务行业面临着新的挑战。总体来讲,物业管理服务已经取得了很大的成绩,为服务社会和人民生活做出了积极贡献,成绩是应当肯定的。但同时也必须清醒地看到,依然存在不少问题困扰着物业管理行业的发展,这些问题有待于得到全面的解决、改进和完善。

第一节 物业管理业概述

物业管理作为新生的朝阳产业,随着近 30 年来我国房地产业和城市经济建设的蓬勃发展,以及城市管理水平的提高,逐步成为提升城市管理和文明建设的重要工作之一。不可否认,物业管理行业正成为我们生活中越来越熟悉的一个行业,也受到社会各界越来越多的重视,成为当今社会热门的行业之一。

作为一种社会化的管理模式,物业管理摆脱了过去那种自建自管的分散管理体制,替多个产权单位、产权人找到一个“总管家”;同时也为政府各管理部门找到一个“总代理”,在授权的范围内去落实各项管理内容,克服各自为政、多头管理、相互扯皮等房屋管理旧体制的种种弊端,从而提高了整个城市管理的社会化程度,实现了社会效益、经济效益和环境效益的统一。

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性管理,是与随着住房制度改革的推进而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理。这种高度的统一管理、全方位多层次的服务、市场化经营为一体,寓经营与管理于服务之中的物业管理是一种服务性行业。作为城市管理的重要组成部分,物业管理和平民百姓的生活息息相关,从一开始便成为广大人民群众关注的焦点。但是随

随着我国社会主义市场经济的不断发展,法律法规相对滞后,同时由于市场机制的不完善、企业经营者的短视行为和投机取巧以及居民维权意识的觉醒等因素,使得物业管理行业在高速发展的同时也面临着越来越多的问题。

一、物业管理的含义及特点

(一) 物业管理的含义

物业管理英文一般为“property management”,意思是指物业管理企业受物业所有人委托,依据物业管理委托合同,对物业所有人的房屋及其设备、市政公用设备、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治,并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。而我国《物业管理条例》规定:物业管理,是指业主通过选聘物业管理企业,由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

(二) 物业管理的特点

物业管理业作为一个新兴的第三产业,具有区别于其他行业的特点,以下加以简述。

1. 综合性

物业管理涉及经济学、管理学、法学、公共关系学、财政与税收学、金融学、房地产经济学、心理学、信息学、会计学以及计算机应用等诸多学科知识的综合运用。

2. 服务性

物业管理是房地产生产、流通、消费的一个重要组成部分和有机延伸,是物业经济寿命中经济效益、社会效益、环境效益和心理效益的重要保障,体现了自身的服务功能,也就是说,物业管理是一种服务型的管理。从管理角度来说,它是对物业统一的、全面的管理,而这种统一的、全面的管理要通过全方位的综合服务来体现,要寓经营与管理于服务之中。管理也是服务,服务也是管理,管理是物业管理的本分,服务是物业管理的灵魂。这是由物业管理的性质所决定的。

3. 有偿性

物业管理企业受物业所有人委托,依据物业管理委托合同,对物业所有人的房屋及其设备、市政公用设备、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治,并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。

4. 技术性

物业管理包括房屋设计、融资管理、投资预算、监理、接管验收、房屋维护

与修缮、设备维修、网络通信、安全保卫、清洁卫生、绿化建设、环境美化、财务管理、房地产评估、计算机应用等诸多技术的综合运用。

5. 法规性

物业管理需要法规来调整人们在物业管理行为过程中形成的权利和义务关系。我国《宪法》中关于住宅、城市管理、经济管理、公民权利与义务等方面的规定及原则，既是我国物业管理法律的最重要组成部分，也是我国物业管理立法的根本依据和指导思想。目前，我国除 2003 年国务院颁布的《物业管理条例》和 2007 年通过的《中华人民共和国物权法》外，尚无一套完整、系统、超前、实用的物业管理的法律规范体系，这与我国物业管理理论发展的不成熟和政府的重视不够有较为直接的关系。因此，只有尽快建立具有中国特色的物业管理法规体系，才能指导物业管理的实践走向法制化的轨道。

6. 文化性

物业管理人员及其服务对象都是具有一定的文化背景、文化心理的人，其管理与服务活动的过程和效果必然受到诸多文化因素的影响与制约。因此，物业管理具有文化性。

二、我国物业管理业的现状

我国物业管理企业是伴随着改革开放、经济发展和住宅分配货币化而诞生的。深圳作为改革开放的窗口，为吸引外资、创造良好的投资环境，学习香港和国外的经验，于 1981 年 3 月 10 日成立了全国首家物业管理企业，即深圳市物业管理公司，由该公司管理的“东湖丽苑”小区完全外销，管理方面也基本照搬香港既有的成功模式。20 世纪 80 年代中后期，随着国内经济迅速发展和房地产企业兴起，物业管理业也迅速崛起，大大小小的物业管理公司如雨后春笋般地涌现。1993 年 6 月，深圳率先成立了全国第一家物业管理协会，这标志着物业管理作为一个独立的行业正式确立了自己的位置。截至 2006 年底，全国物业管理的覆盖率已占物业总量的 38%，深圳、广州、上海、北京等大城市已达 95%，物业管理企业总数超过 2 万家，从业人员超过 230 万人，物业管理业发展迅速，社会化、专业化、市场化的物业管理体制已在我国初步建立。但是我国物业管理行业仍处于起步阶段，物业管理服务多为执行层面的事务，而在高端物业服务，如提供标准化、个性化、人文化和品牌化的服务层面，则明显落后于发达国家。同时，国内高速发展的经济，也使高端物业管理市场有着极大的发展空间。

经过 20 多年的发展和整合，我国物业管理业的发展现状大体是大城市优于中小城市，东南沿海优于西北内陆。但是不管是大城市也好，中小城市也罢，东

南沿海也好，西北内陆也罢，目前我国物业管理企业的组织形式主要有以下几种：一是政府机构的房管部门改制成立的物业管理公司；二是党政、企事业单位后勤管理部门改制成立的物业管理公司；三是开发商成立的物业管理公司。上述物业管理企业有着自身的特点，每一种形式的物业管理企业也都有适合自身的市场份额。然而，由于我国现阶段物业管理的环境发生了较大的变化，一方面，物业管理市场竞争加剧，另一方面，物业管理发展过程中存在的问题逐渐凸显出来。具体来讲，我国小区物业管理业发展过程中存在的问题主要受政策法规等外部客观环境和物业管理企业内部管理两个方面的影响。

（一）政策法规等外部客观环境的影响

2006年9月8日，中央电视台联合新浪网对北京地区1655个小区居民进行了物业管理现状的问卷调查。下面是调查的基本情况。

第一，小区居民对本小区的物业管理满意程度的调查：认为满意的居民约占44%，认为不满意的居民约占56%。如图1—1所示。

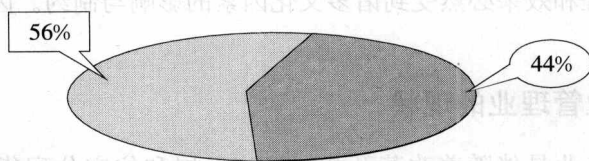


图 1—1 物业管理满意度调查图

第二，小区物业管理公司服务不到位的主要原因的调查：认为由于国家法律、政策不健全而导致物业管理公司服务不到位的约占62%；认为由于业主众口难调而导致物业管理公司服务不到位的约占20%；认为由于业主委员会的代表是业余的，不能充分代表全体业主与物业管理公司进行良好沟通，而导致物业管理公司服务不到位的约占15%；其他原因约占3%。如图1—2所示。

根据上述调查资料分析，目前我国小区物业管理业发展受政策法规等外部客观环境因素的影响主要有下述几个方面。

1. 物业管理立法滞后，理论体系不健全

现代文明社会的标志之一是法规健全、有法可依，在这一根本点上，我国物业管理行业的立法明显滞后，除《物业管理条例》和《物权法》及相关配套的法规外，一直没有国家级行业法规可以遵循。虽然《物业管理条例》和《物权法》从法律角度确认了物业管理行业在社会生活中的地位，在业主权利的保障和物业公司权利的限制等方面取得了很大的进步，然而仔细研究《物业管理条例》和《物权法》就会发现，其中有些规定在实际操作中很难实现。

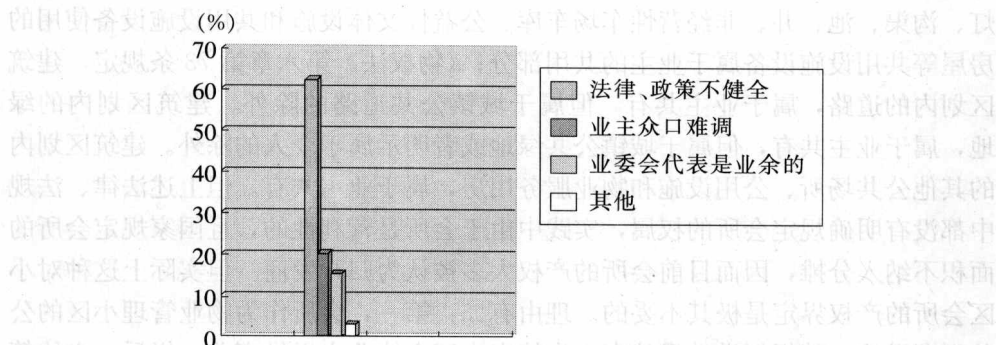


图 1—2 物业管理公司服务不到位原因调查图

由于缺乏全国性的、权威性的物业管理法律、法规，物业管理法规整体性、配套性、协调性、互补性相对较差，从而致使各物业管理活动的责任主体法律地位不明确，权利、义务不清楚，法律关系不清晰等，造成许多物业管理中的热点、难点问题一直难以解决，从而束缚物业管理业的发展。特别是中小城市一般仍以《物业管理办法》这种行政规章或红头文件的形式出现，法律效率较低，实施中可操作性不强，存在很大的局限性和制约性，严重影响了物业管理企业的工作开展，也制约着物业管理业的发展。

此外，物业管理的理论研究始终滞后于实践。由于缺乏符合中国国情的系统而科学的物业管理理论体系的指导，各地在制定地方性法规的过程中，也往往局限于对国内外成功经验的模仿或就事论事的解决方案上，因此存在不少问题。

2. 物业管理行业法律关系中，各主体间的权利、义务关系不清

物业管理市场涉及众多的法律关系主体和经济主体，主要包括物业管理企业、房地产开发商、业主、业主委员会以及政府职能部门等。他们之间既有民事法律关系，又有行政管理关系。由于物业管理立法滞后，各方市场主体之间的权利、义务关系不清，具体表现在：

(1) 产权关系不明确。目前我国小区的建筑物大体分为两部分：一部分是私产，即居民的住宅，自然产权也归业主个人所有；另一部分是公产，包括庭院、各种公共活动场所和其他配套的建筑物，理论上和相关法律规定公产的产权属于小区全体业主，但在实际操作上该部分公产的产权关系却很难划分。

例如，我国针对小区会所之类的共有部分权益的界定就没有统一的、明确的法律规定。目前，关于共有部分的权威规定是：建设部 1998 年颁布的《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》，该《管理办法》第 3 条规定，住宅小区或单幢住宅内，建设费用已分摊进入住房销售价格的共用的绿地、道路、路

灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等共用设施设备属于业主的共用部分；《物权法》第六章第73条规定，建筑区划内的道路，属于业主共有，但属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。但上述法律、法规中都没有明确规定会所的权属，实践中由于会所是营利性的，且国家规定会所的面积不纳入分摊，因而目前会所的产权大多被认为归开发商。但实际上这种对小区会所的产权界定是极其不妥的。理由有二：第一，会所作为物业管理小区的公共配套设施，其规划设计目的在于为特定小区全体业主提供商业、娱乐、文体等配套服务，有的会所虽然带有营利性，但对于全体业主来说是具有公共产品属性的设施。第二，从会所的建设费用来看，其建设成本一般已经被分摊到业主所购买房屋的房价中。如果会所的产权属开发商就会有损业主的利益，有失公平。这种不明确的产权关系，给实践中的物业管理带来了很大的难度。

(2) 法律责任不清楚。物业管理涉及诸多市场主体，这些主体均依法享有其应有的权利并承担相应的义务。我国《物业管理条例》和《物权法》仅规定了物业管理企业、业主和业主委员会的权利和义务，而至于物业管理中涉及其他主体的权利和义务并不明确，因此，在物业管理过程中出现的问题就很难区分各市场主体应承担的法律责任。

例如，由于政府职能部门管理工作不到位，小区内违章停车、私搭乱建、野蛮装修等情况时有发生。在上述情况出现后，物业管理企业因无任何行政执法权，只能对居民进行劝阻。由此，物业企业承担了大量政府部门的职能，导致企业在实际管理中存在诸多困难。此外，由于政策滞后，政府一些部门在相互配合上缺乏整体性，对于整个社区的管理尚未形成有效整合。甚至把物业管理企业视为“社会单位”，而非市场经济中的企业主体，忽视了业主与物业管理企业之间基本的雇佣关系。

(3) 作为经济合同一方主体的业主委员会是否具备诉讼资格。《物业管理条例》和《物权法》赋予了业主委员会相应的权力，现实中除了业主能够单独享有的权力之外，多数业主的权力只能通过业主大会的形式实现。然而由于业主委员会是群众性民事权利组织，不得注册为社团法人，因此，业主委员会没有独立财产，不独立承担民事责任，其民事责任由全体业主共同承担。《物业管理条例》和《物权法》虽规定了业主大会的决定具有法律效力，但部分业主不遵守或不履行业主大会决定时，由谁来追究责任，采取哪些法律措施，都是不明确的。业主委员会的性质和法律地位的不清晰，将直接影响到物业管理活动的正常进行。

(4) 供水、供电、供气、通信网络等有关单位与物业管理企业的经济关系也不明确给实际物业管理运作带来一定争议,物业管理企业往往处于中间地带,要行使管理职权,却没有有力的政策法规依据,受关联部门的制约太大,进退两难,甚至提供了服务,不仅没有补偿,还要承担一定的经济损失和责任。如在代收水费、电费、煤气费、天然气费等问题上,往往付出巨大的努力和工作,却得不到应有的承认。此外,公安派出所、居民委员会与物业管理企业在社会管理职能上的关系也有待进一步理顺。

3. 业主与物业管理企业双向选择的市场机制尚未建立

竞争是市场经济的基本特征,物业管理行业必须通过竞争机制提高服务质量。在初期物业管理中,许多城市对物业项目实行谁开发,谁管理,由建设单位指定物业管理企业,形成管理终身制。这种市场垄断行为,既剥夺了业主和用人选择服务的权利,也不利于水平的提高和行业的健康发展。同时,我国物业管理地区发展不平衡,特别是在我国的中小城市和西部地区,物业管理的市场环境没有形成,市场竞争机制就很难形成,当然,业主与物业管理企业双向选择的机制就很难建立。

4. 开发建设和物业管理脱节

由于建设和管理脱节,物业开发建设中因开发商的原因而遗留的工程质量问题(如房屋质量欠佳、公摊部位分摊不合理、面积缩水、规划更改、延期交房等),很多都是在物业使用中暴露出来的,使得物业管理企业承担了本应由开发商承担的一部分责任,加剧了物业管理企业和业主的矛盾。

例如,北京市宣武区法院对该院在2006年1~3月间审理的977件物业纠纷案进行分析得出的结论是:物业管理纠纷中有近70%是开发商遗留问题引发的物业纠纷。由于相当一部分物业管理企业从属于房地产开发商,这种建管不分的“父子关系”体制,使在房屋验收和接管过程中,物业管理企业不敢为业主把关,为日后的纠纷埋下了隐患。调查表明,物业管理纠纷中有近70%是开发商遗留问题引发的。不少开发商在售房期间进行欺骗性宣传、盲目承诺,结果业主入住后发现原来的承诺没有兑现,在找不到开发商的情况下,业主只能把矛头对准物业管理企业。

5. 业主大会、业主委员会的成立、组成、运作等缺少监督和制约

业主大会、业主委员会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。实践中,由于缺少相应的管理制度和规定,也由于对业主委员会行使权利缺少相应的监督和制约,使得一些小区的业主委员会并不能真正代表业主的利益,不能正确行使权利,有的甚至损害了业主的共同利益,也进一步

激化了业主与物业管理企业之间的矛盾。如广州市某老城区一个规模不大的小区业主委员会在筹备之时，常常与物业管理公司商议相关事宜，每次开完会之后，必让物业管理公司带到高档酒楼吃、喝。业主委员会成立之后，业委会主任又对物业管理公司提出要到香港考察，学习香港的物业管理经验。物业管理公司不敢怠慢，由专人陪游香港。此后，业委会主任更是肆无忌惮，近半年就花掉十几万元的餐饮费、考察费。这种以牺牲全体业主的利益来博得业委会一时的欢颜的做法，势必会加剧业主与物业管理企业的矛盾。

（二）物业管理企业内部管理的影响

1. 物业管理企业没有摆正服务与管理的位置

在物业管理实践中，有相当一部分物业管理企业服务意识不强，尤其是那些由房管所转制的物业管理企业，虽然名字变了，牌子挂了，但观念上变化不大，机制上转换不到位，仍沿用计划经济体制下行政型管理模式，摆不正自己与产权人、使用人的位置，习惯于以主人自居，使产权人、使用人的应有地位得不到尊重，利益得不到保障。没有从过去的“管理者”角色转换过来，未能形成“在服务中管理，在服务中管理”的机制，服务质量不高，往往成为业主投诉的热点。部分物业管理企业公共设施维修养护不及时、服务不规范、擅自处置物业管理区域内的公共设施、共有财产等，在某种程度上加剧了物业管理企业与业主的矛盾。

2. 物业管理从业人员素质不高，人才短缺

物业管理是一项开放式的公共服务性行业，然而随着建筑本体功能的日益发展，业主多样化、个体化要求的日益提高，要求物业管理企业具备一定的专业水平和专业人才。我国物业管理历史短、发展快，大多数企业是“速成班”的底子，在基础管理、战略规划和专业力量方面待补的课很多。专业人才培养跟不上企业的发展速度，派不出专业性人才去管理项目，物业管理高层管理人才严重匮乏。

物业管理企业需要专业的管理人员运作和经营项目；需要具有丰富的社会实践和法律知识的人员处置公众利益和公众需求的问题；需要高水平的财务人员建立核算和成本控制的体系；需要专业的工程师、工程人员实现房屋的维护、保养和操作电梯、消防等愈来愈多的控制体系；需要专业培训专家来对不同岗位的员工技能进行培训和提高……物业管理过程中每一个环节与每一个人员的专业色彩和职业色彩日益浓厚。然而，事实上由于物业管理仍是一个新兴行业，目前尚未完全建立起完善的行业管理标准和从业人员规范，从业人员素质良莠不齐。根据中国物业管理协会的统计，物业管理从业人员中80%以上来自城市企事业单

位下岗分流人员、部队复员转业军人以及农村剩余劳动力（见图1—3）。这些物业从业人员的知识、技术、经验等素质，远不能适应当前的物业管理发展的需要。尤其是高质量的中高级物业管理人才严重不足，目前90%以上的物业管理公司从业人员中受过大专以上学历的尚不足15%（见图1—4）。所以，经常闹出一些“保安当窃贼偷盗业主财物或保安、物业经理殴打业主”之类的新闻就不足为怪了。加之一些物业管理企业忽视人员的素质培养，使服务的观念、内容、质量很难到位，管理水平不高，甚至摆不正服务与被服务的关系，恶化了物业管理企业与业主的关系。

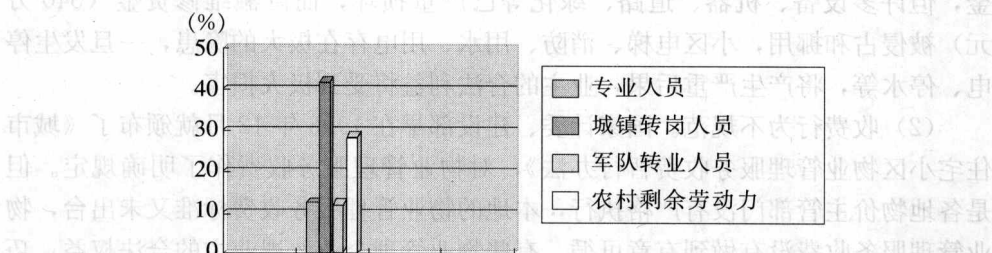


图 1—3 物业管理从业人员来源结构图

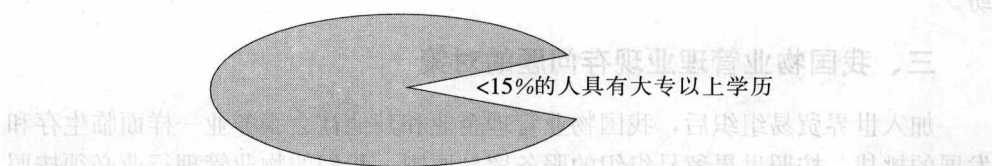


图 1—4 物业管理从业人员受教育程度图

3. 物业管理收费难且不规范

物业管理直接涉及业主、使用者和物业管理企业的切身利益。当前出现的问题主要有以下两个方面：

(1) 收费难度大。收费难度大的主要原因有：

1) 因物业管理企业服务质量引起的收费难。主要表现在物业管理企业服务质量不能满足业主要求，提供的服务质量不合格或业主认定不合格，或物业管理企业没有摆正服务与管理的位置，对业主约束过度。业主最常用的抗争手段就是拒交或拖欠物业管理费。

2) 因业主自身原因引起的收费难。如：一部分业主由于下岗、失业、家庭变故、投资亏本等，导致客观上失去支付能力；少数业主和使用者宁愿居住在较差的环境中，出了问题自己解决，也不愿交物业管理费；还有一些业主经常外出

或由于购房仅仅为了增值而长期闲置，也造成了物业管理收费困难。

3) 因开发商遗留下来的临水、临电、房屋质量差、配套设施不完善等问题而引起的收费难。例如，广州某山庄小区就是一个典型的例子。该小区由于前期开发阶段开发商的实力不够、开发不规范、巨额欠债，三期开发只开发了两期，小区内供水、供电都是临时的，开发商的巨额欠债，导致其下属的物业管理公司无法向业主提供正常的服务，引起业主不满。小区成立业主委员会后，通过招标选聘了新公司。但原公司拒不向新聘公司移交共用资料、设备及维修资金等，后在政府等有关部门多次协调下，历经 18 个月才移交了资料、设备和部分维修资金，但许多设备、机器、道路、绿化等已严重损坏，而巨额维修资金（540 万元）被侵占和挪用，小区电梯、消防、用水、用电存在极大的隐患，一旦发生停电、停水等，将产生严重后果，业主的合法利益将受到极大损害。

(2) 收费行为不规范。国家计委、建设部早在 1996 年 12 月就颁布了《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》，对物业管理服务收费作了明确规定。但是各地物价主管部门没有严格执行，本地的物业管理服务收费标准又未出台，物业管理服务收费没有做到有章可循。有些物业管理企业忽视业主的合法权益，巧立名目，收费多，服务少，质价不符等，激化了双方矛盾，由此造成了许多纠纷。

三、我国物业管理业现存问题的对策

加入世界贸易组织后，我国物业管理企业和其他社会服务业一样面临生存和发展的挑战。按照世界贸易组织的服务贸易原则，我们的物业管理行业必须按照国际惯例和准则运作。与有着一百多年物业管理经验的发达国家相比，我们的管理人才、管理水平、服务意识和经验均存在很大的差距。虽然深圳、上海、北京等地区不少物业管理企业在市场竞争中发展很快，积累了一定的管理服务经验，但与发达国家竞争仍然处于弱势。更何况国内物业管理发展极不平衡。就目前情况来看，我们不得不承认我国物业管理总体水平还很低。针对上述我国物业管理的现状及存在的问题，促进我国物业管理企业在激烈的国际竞争中逐步健康地发展，我们必须制定相应的对策。这些对策归纳起来主要表现在：

(一) 各级政府应重点抓好现有法规的贯彻实施和配套法规的制定

完善物业管理法律体系需要在与国家已经颁布实施的其他法律法规相互衔接和协调的前提下，由不同层次、不同类型的法律规范组成有机整体，并成为国家法律体系必不可少的分支。完善的物业管理法律体系要覆盖物业管理行业的各个领域，使物业管理的各项活动均有法可依。虽然我国已有了《物业管理条例》和