

寻找我国物业管理发展变革之路

朱俊

扬州天意物业服务有限公司

[摘要]物业管理作为一个外来词语,在我国以有三十多年的发展历史,并且不断发展和完善,以保障业主的合法利益。人民群众的生活和安全方方面面都离不开物业管理公司,物业管理也与人民的生活息息相关,是提高小区居民生活质量的重要保障。由于时代发展,人民对物业管理的需求也在发生着质的变化,而寻找我国物业管理发展变革之路就是政府应人民的生活需求变化而制定的新物业管理政策,将物业管理上升到政治层面,以寻找我国物业管理发展变革之路为指导思想,来提高传统物业管理的效率。

[关键词]物业管理;发展与变革

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2021.08.586

一、物业发展变革的起源和意义

基层人民群众的民生问题一直以来受到政府的高度重视,完善基层群众的管理制度,提高基层人民群众的幸福感和获得感,是保障国家经济不断向前推进的重要前提,也是国家强大的重要基石。物业管理作为当今人民生活离不开的一种服务行业,与人民的生活息息相关。2017年的物业管理改革,在我国物业管理的发展史上具有重要的意义,而全面取消物业企业资质和寻找我国物业管理发展变革之路的到来,更是将我国物业管理向前推进了一大步。寻找我国物业管理发展变革之路理念的产生为我国物业管理提供了新的思路。

1. 物业管理的概述

物业是指各类在修建完毕后已经投入使用的建筑以及相关的设备和场地,其又分为居住物业,比如小区;商业物业,比如综合楼和写字楼;工业物业,比如工业仓库;其他物业也包括学校和医院等。而物业管理是指企业经物业所有人的委托,以相关合同为基础,对物业的房屋、设备、绿化、卫生、交通、治安等进行维护、维修以及整治,同时为物业的所有人和使用人提供综合性的服务。而物业管理的本质目的在于将物业的最大使用功能进行发挥,让物业得到保值和增值的同时为物业的所有人提供一个安全、文明、舒适、整洁的生活和工作的环境,促进社会、经济同环境共同发展的目的。同时物业管理具有社会化性质、专业化性质、企业化性质以及经营化性质。社会化是指,物业管理本质上脱离了传统的自建自管的物业管理模式,而是实现了为多种产权单位和物业所有人提供服务的模式,是将人民与社会和政府相关联的综合体;专业化是指,物业管理是由专业的物业管理公司与委托方签订物业管理协议,对委托方的物业进行专业的管理。物业管理企业由擅长运用现代管理科学技术以及维修保养技术人才构成,为委托方提供专业的物业管理服务;企业化和经营化分别指,运用现代的管理制度来对物业管理企业进行的管理,物业管理是经营性质的,是需要物业服务而合理收费的行业。由此可见,物业管理是随时代发展而不断完善的行业,且其是无法脱离社会的需求而进行发展和变革的行业。

2. 寻找我国物业管理发展变革之路的起源

为了提高人民群众的生活质量和提升人民的幸福指数,我国的物业管理体制不断变更,以满足社会的需求。同时时代发展物业管理中需要解决的矛盾点越来越多,以武汉为例在2017年一整年,受理的物业管理案件就比2016年增加了572件,上升了4.90%。而且很多问题都超出了物业管理能力的

范围,上升到了政治的高度。所以过去传统的物业管理模式早已难以解决现代人民生活的问题,需要融入政府的管理工作。寻找我国物业管理发展变革之路在2017年优先在武汉各社区实施,以“寻找我国物业管理发展变革之路”作为基层人民群众的管理理念,发挥寻找我国物业变革之路和“治”的重要根本,并且一经推出就在全各地的物业管理中都起到了带动作用。

3. 寻找我国物业管理发展变革之路的意义

寻找我国物业管理发展变革之路的产生是我国物业管理发展历史过程中的一次创新举措,是将物业管理上升到政治层面的一种新的物业管理方式。物业管理是一种商业模式,“寻找我国物业管理发展变革之路”却是一种新的管理手段,首先寻找我国物业管理发展变革之路本质是一种寻找我国物业变革之路的工作,在落实基层党建工作的程度上,实现社区治理的目的,是一种非市场盈利性质的活动,且具备政治属性的物业管理模式。以寻找我国物业变革之路为指导思想,强化基层人民群众之中的建设工作,强化物业管理的政治属性。将“寻找我国物业管理发展变革之路”的特色落实到物业管理工作中,实现对基层人民群众“治”的重要成效。同时将国家组织在人民群众之间的政治功能得以强化,提升社区物业管理组织的核心地位,解决当下物业管理的问题。同时“寻找我国物业管理发展变革之路”是我国原有的五大物业管理功能中,新增加的政治管理功能,“寻找我国物业管理发展变革之路”在社区物业管理之间的开展,能够实现寻找我国物业变革之路活动对基层人民群众的物业管理服务行业的思想引导作用,和工作引领作用。

二、寻找我国物业管理发展变革之路管理的发展和现状

为了强化“寻找我国物业管理发展变革之路”在物业管理中的具体实施,需要对寻找我国物业管理发展变革之路管理发展政治功能的要求体现,和寻找我国物业管理发展变革之路管理的发展现状进行了解。

1. 物业管理的发展

首先,物业管理的存在本身就是以人民群众的需求为核心而出现的产业,而随着社会的不断发展,物业管理中的问题不断增加,同时也出现众多的时代矛盾点,而解决物业管理中的问题不仅关乎到国民经济,同时也已经上升到政治层面,比如,我国在住房制度改革后,业主的身份地位也从过去配给租赁方式转变成个人的私有财产,因此物业管理行业成了社会政治矛盾较多的一个行业,使得物业管理问题,已经被归纳到社会政策问题。

其次，物业管理在民生管理之中发挥了重要作用，物业管理的水平高低和质量优劣也制约着我国经济、政治、生活秩序等方面的发展，使得物业管理承担了社会综合管理的重任，其政治功能逐渐凸显。物业管理范围不仅包括了小区业主的财产和人身安全，还包括了业主的政治权利。物业管理也从原来的对业主住宅设施的防护、维修、卫生保障等功能，上升到了要发挥社会管理作用和作为政府落实对基层社会管理的重要工具的政治功能层面。

最后，物业管理要解决的问题超出自身的权利范围。由于物业管理企业自身没有政治功能，只能解决业主与物业管理公司内部的问题，当很多超出自身能力范围的问题出现时，物业管理常常难以彻底解决。比如业主与开发商之间的问题、业主与业主之间的问题、业主与业主委员会之间的问题、业务管理行政部门与行政相对人之间的问题。这些问题常常发生在物业管理过程之中，属于物业管理的范围，但是物业管理公司却没有能力去解决，这样的现状使得物业管理不得不创新和改革，开拓出解决当下问题的新策略。

2. 物业管理的现状

虽然当下各项政策的发布为解决物业管理所面对的问题提供了新的途径，但是还是存在一些有待解决的问题，就以下几点展开讨论：

(1) 物业管理依旧以商业性为核心

物业管理公司的商业性质，决定了其内部管理工作的运行。比如在引发违规或者受到惩戒的利益没有影响物业管理获得更大的利益时，物业管理常常会忽略业主的利益，而使自身的利益得到保障，在收到业主的举报时，物业管理常常会以最小的成本来应付，长此以往，业主投诉物业管理公司侵害自身利益的事件次数也会逐渐增加，导致物业监管部门的工作量增大，难以应付众多的业主投诉事件。

(2) 物业管理经营范围的限制

物业管理企业的经营范围在为业主的住宅环境进行管理和维护、确保安全等等之内，物业管理企业常常考虑的是为社区居民提供的这些经营活动能不能使得物业企业获得利益，比如企业管理在社区内流行的OTO模式，为社区居民的日常生活提供采购服务，但是对于这些收入如何定义，能不能纳入物业管理的收入，是很难定义的。同样对于红色物业的实施，物业管理公司关心的更多的是能否获得利益。

(3) 政府行为因素影响

在近些年，政府部门在推动物业管理的工作中发挥了积极的作用，为物业管理行业的发展提供了重要的动力，但是在实践操作中依旧存在一些问题，主要表现在两方面：第一，政府部门对于物业管理的本质没有进行真正深入的认识。在政府部门仅仅将物业管理当作管理房屋建筑问题的替代方法，没有将其视为真正的现代经济体系中重要的一部分，对物业管理在社会中发挥的作用认识较为片面；第二，政府关于物业管理各项制度并没有真正改进。由于物业管理经常要解决与人相关的问题，常与政府部门的工作相牵连，因此需要在领导管理方面扩大权利，但是目前物业管理在国家与地方上的领导管理却并不一致，在处理各部门的关系的时候，常出现职权能力不够的情况。

(4) 物业相关的法律体系没有真正落实

一是我国关于物业管理的法律法规体系并不完善，我国是自2005年才开始颁布关于物业管理的法律法规，因此关于物业管理制度的问题上还需要继续完善；二是我国在颁布物业管理的相关法律后，各地方政府也制定了与地区相符合的物业管理条例，但是在实际操作之中，实际情况常与法律的条款不一致，导致了物业管理公司和业主在维权的时候，出现有苦难言的局面。

三、寻找我国物业管理发展变革之路融入物业管理的策略

基层社会的治理包括了城市治理、社区治理、业主治理等等问题，对基层社会的治理工作是确保国家经济进步，实现现代化城市建设和发展的重要基石，是国家发展的强大动力。基于对目前物业管理公司面对困境，将物业管理与寻找我国物业变革之路工作相结合，实现社区的红色物业具有重要作用。就目前的物业发展现状，对物业管理提出以下几点策略：

1. 发挥寻找我国物业管理发展变革之路的领导作用

由于过去物业管理为小区业主提供的是，保洁、绿化、秩序、住在维修、安全防护等工作，在如今各行业的产业链更加复杂的情况下，很多行业都实现了政府属性的管理模式，传统的物业管理并没有体现政治属性的管理模式。使得物业管理在面临难以解决的问题时常常措手不及，由于缺乏政府部门的威严和号召力，使得管理问题频发，管理制度难以实施。因此政府不仅要完善各项制度，明确物业管理的各项细则，助力物业管理公司的高效管理，扩大物业管理公司的职权范围，将政府力量注入到物业管理之中。

2. 明确寻找我国物业管理发展变革之路的功能

过去物业管理的功能常常停留在盈利层面，使得物业管理的工作内容较简单，在工作内容中也完全能满足业主的需求。但是随着时代发展，人们对于政治功能的需求不断增加，需求就成了物业管理的新市场，使得物业管理公司要逐步实现与政治制度的融合，在物业管理问题中，发挥政府部门引导的影响力，提高解决问题的效率。同时与社区的物业管理部门相配合，提高寻找我国物业变革之路工作的效率。

四、总结

综上所述，物业管理作为保障我国居民生活幸福的重要因素，在时代发展的进程中，经历了多次的改革和创新，为小区人民的幸福生活提供了重要的保障。在当今的时代下，日常生活中人们对于政治功能的需求越来越大，物业管理的本质也必将发生变化，从商业功能开拓到政治功能。寻找我国物业管理发展变革之路理念的实施必将改善物业管理的问题，将寻找我国物业变革之路工作落实到基层社会的治理工作中，提升物业管理的能力，为共建和谐共处、绿色文明的生活提供重要保障，让物业管理模式越来越中国化。

参考文献

- [1]方芳吕萍物业管理实务[M].上海上海财经大学出版社, 2001.
- [2]赵绍鸿物业管理实务[M].北京:中国林业出版社, 2000.
- [3]孙兰白丽华物业管理实务与典型案例分析[M].北京中国物资出版社, 2002.