

试论物业管理过程中“服务”与“管理”的关系

长江三峡投资发展有限责任公司 张明亮

重庆大学电气工程学院 韩力

宜昌九州置业有限公司 朱健

随着我国市场经济的建立和人民生活水平的提高,对物业管理的需求也越来越高,物业管理过程中出现的矛盾也越来越突出。物业管理过程中到底是以服务为主,还是以管理为主?可谓仁者见仁,智者见智。站在不同的角度会得出不同的结论。本文将从物业管理的形成和物业管理的基础理论两个方面进行探讨和研究。

1 从物业管理的形成角度分析

一般认为物业管理行为最先发生在19世纪60年代的英国。据史料介绍,当时的英国已基本完成了野蛮的原始积累过程,正处在从工场手工业和小生产方式向大工业或专业分工合作的社会化大生产迅速过渡时期,一时间大批农业工人及其家属被吸引到作为工业中心的大城市里来。这样不仅原有城市布局 and 交通条件已不适应大工业的发展和人员流动的需要,而且像患急性病一样发生了工人和以工人为主的小商人和小手工业者的住宅严重短缺问题,同时也伴生着房租价格暴涨和由于住房拥挤、设备老旧而必定出现的“社会问题”。于是,英国第二大城市伯明翰的一位叫奥克维娅·希尔(Octavia Hill)的女业主迫不得已为其出租的物业制定了一套规范——约束租户的行为管理办法,要求承租者严格遵守,同时女房东希尔女士本人也及时对损坏的设备、设施进行了修缮,维持了起码的居住环境。此举收到了意想不到的良好效果,使得当地人士纷纷效仿,形成了一定的气候,因而被视为最早的物业管理。

物业管理起源于英国,但真正意义上的现代物业管理却是在20世纪30年代的美国形成并发展的。当时由于一幢幢高楼大厦迅速拔地而起,高层建筑附属设备多,结构复杂,防火、保安任务重,特别是一些标志性建筑大厦的美容保洁工作,技术要求高,工作面广,还得经常进行,所以大厦的日常管理、服务、维修、养护工作的专业要求和技术要求均大大超过传统物业管理要求。而尤为棘手的是,大厦的业主常常不是一个或几个,而是数十个或数百个,面临着不知该由谁来管理的难题。于是,一种适应这种客观要求和能解开这道难题的专业性物业管理机构应运而生。该机构应业主要求,对楼宇提供统一的管理与系列服务,开启了现代物业管理运行的大门。

从起源看物业管理是“业主迫不得已”而制定约束租户的行为管理办法,从形成和发展看,物业管理机构是从“面临不知该由谁来管理的难题”中应运而生。

由此可见,为了维护公共利益,由于管理需要而形成物业管理。同时,物业管理也是为公共利益服务的。

2 从物业管理基础理论分析

物业管理过程中涉及到最基础的理论包括物业管理的产权理论、物业管理的公共选择理论、物业管理委托——代理理论等,现分述如下:

2.1 从物业管理的产权理论分析 产权制度是一切经济制度的基础,或者说,任何经济制度都取决于产权制度,那“物业管理”的产生是基于何种产权制度?也就是说,何种产权形态提出“物业管理”这种制度需求?一般而言,住宅区内主要存在着4类产权关系:第一,区分所有,即一小业主所独有的产权;第二,部分共有,即某一部分业主所共有的产权;第三,两方所有,某二个小业主两方所共有的产权;第四,全体共有,住宅区所有业主全体共有产权。在这四种产权关系中,仅有第四种产权关系对物业管理的需求是必须的,对这些共有、共用物品来说,如果没有统一的管理,就会诱发大量的“搭便车”行为——争相享用而不承担责任,以致因过分使用而加速损坏,最终会使大家都得不到享用,损坏公共利益,对此类产权关系的物品实施“统一管理”是物业管理的主要功用。

由此可见,物业管理是为了大多数业主的产权利益而实施的统一管理,是为大多数业主的产权利益服务的。

2.2 从物业管理的公共选择理论分析 公共选择就是在接受与遵从社会准则的条件下,“经济人”变成“社会人”。在这种“经济人”与“社会人”矛盾统一运动中,某些特定范围内的人群通过某些方式来决定该范围内所运用的各种准则的这个过程,而对此类行为规律进行研究的理论就叫公共选择理论。在作为主体的业主中,会有基于自身价值观所追求的最大化效用:甲要开餐馆而排放油烟,乙要高分贝的音响轰鸣,丙要通宵达旦的搓麻将,丁要在宁静环境里做学问……这些主体对私

韩国大省市旧区开发改造事业的活性化方案研究

上海交通大学管理学院 MBA 全滢河(韩国)

1 旧区开发改造的概念及意义

旧区开发改造是指通过整顿城市内年久老化或有质量问题的住房和区域,使之更新的事业。可以从以下两个方面来理解:

(1)通过对城市外围的开发,在扩展城市平面的同时,将原本生产效率低下的空间予以高度利用的过程,达到增长资产价值的目的。

(2)再开发事业从居住环境层面看,接近以一个区域为单位;再建设事业从建筑物安全层面看,接近以个别的建筑物为单位。

旧区改造的基本概念为住户整顿工作,但其引发的附带效应较大。

(1)激活住宅及建设产业 切实保障城市里不足的住宅用地以扩大住房供应 为建设行业带来工作参与的机会。

(2)通过激活住宅及建设行情,促进国内经济发展 产生效果:扩大投资及创造就业机会 较 SOC 投资的效果小,但可作为民间事业进行,无须财政投入。

2 旧区开发改造的必要条件

2.1 旧区改造的必备条件为公共性和收益性 公共性质的目标为恢复城市机能和建成整洁、干净城市环境。城市的物理性的建筑物集体性老化或发生质量问题,导致杂乱无序及无效率时,便是产生了具有公共性质的改造必要性。

—没有经济利益的驱使,很难要求私营企业自行从事此类项目。如果想通过民间开发对问题地区进行改造的话,需要具备保证能够创出一定利益的制度的前提。

2.2 旧城改造建设事业需要有政府控制 个别的业主没得到预算内的经济利润则回避对住宅进行投资。如旧区改造事业实施不成,则增大了形成城市困难户的可能性,因此需要起促进作用的政府的介入。

旧区改造必须考虑对周边地区和整个城市的影响。因此,为建成良好的居住环境,国家或地方自治团体有必要介入,对在城市内建设的所有建筑物进行控制,特别是规模较大的项目。

3 旧区开发改造的发展方向

人效用最大化的追求,必然要受到处于群居状态下的他人利益的限制(自律性的业主公约)。在这种相互限制进而不得不相互妥协的作用下,形成了集体的共同利益。而维护这种共同利益主要是通过物业管理来实现的。

由此可见,物业管理是为了维护集体的共同利益并为这共同利益服务的。

2.3 从物业管理委托—代理理论分析 经济学意义上的委托—代理,就是指以各种形式出现的以协调各方行动为目的而建立的合约关系。在物业管理过程中,众多业主不可能直接从事具体的管理事务,这就规定了由业主委托代理人来完成。现代物业管理委托—代理体制典型形态为:

众业主 业主代表 业主委员会 物业管理公司。

就委托方而言,委托的是业主的全体(共同体)的利益,而不是单个业主的利益,它要求代理方为维护委托方共同体的工作和生活秩序,对破坏委托方共同体利益的行为予以制止。

3 结论

综上所述,物业管理中的“管理”与“服务”既有联系也有区别。物业管理的对象是物业,服务的对象是人(业主),对公共共同利益的维护是物业管理产生的基础,也是物业管理存

在的前提,管理具有规范性和一定强制性。对业主个性化要求的满足则主要靠各项不同类型的服务去实现,它为物业管理拓宽了内涵,提供了发展的舞台。服务完全是自愿进行的。管理是服务的构成部分,但服务的内容和范围要宽广得多。对公共利益的维护和对业主的特色服务是物业管理的天职,既要管理好,又要服务好。

但是,管理之中包含了服务,因为管理是为了维护大多数业主的利益而对少数破坏共同利益的行为进行制止。是为了更好地为广大业主服好务,可以说,管理本身就是为广大业主服务的。同时,服务之中包含了管理,要对业主服务好,就必须管理好为业主提供服务的人(即员工),服务本身也离不开良好的管理。

总之,管理和服务不是对立的,而是统一的、相互渗透的,二者融为一体的。

[参考文献]

- [1] 王青兰等. 物业管理导论. 中国建筑出版社, 2000. 16—17.
- [2] 郝寿义. 物业管理通论. 中国海天出版社, 1996.
- [3] 范克虎等. 物业管理公司实务. 东南大学出版社, 2000.
- [4] 张连生等. 物业管理案例分析. 东南大学出版社, 2000.