

如何进一步提高四川灾后重建住宅物业管理水平的探讨*

——都江堰灾后重建住宅物业管理

孙惠萍¹,李纯¹,潘渝棱¹,丁港²

(1.成都工业学院,四川 成都 610031;2.四川大学新闻与文新学院,四川 成都 610000)

【摘要】目前,灾后重建住宅的物业管理经过了三年多的发展,从前期的物业管理已经逐渐过渡到了常规的物业管理过程。如何使灾区的住宅在发展振兴时期进一步提高物业管理的专业化水平,让灾区居民住得更加舒心,通过对都江堰灾后重建住宅物业管理的调研,为进一步促进灾区这类特殊物业的管理健康、规范、有序的发展,提出了个人的建议。

【关键词】物业管理;发展振兴;住宅物业;业主自治;灾后重建;

【中图分类号】F293.33 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1883(2013)04-0037-04

2008年5月12日的特大地震,不仅给四川地震灾区的人员财产带来了极大的伤害,更造成了数百万家庭的家园遭受到损毁。然而,在党的领导下、在全国各族人民的大力支持和援助下,地震灾区经过了三年多的奋斗,四川的灾后恢复重建已胜利完成了,灾区基本生活条件和经济发展水平已全面超过了灾前水平。截至2112.2月24日四川省政府郑重宣告:29692个纳入国家灾后恢复重建总体规划的项目,目前已完工了99%,概算投资8658亿元已完成投资99.5%,四川省142个受灾县用于恢复重建和发展的资金达1.7万亿元。^[1]今年4月20日又发生了芦山地震,目前,根据《国务院关于支持芦山地震灾后恢复重建政策措施的意见》,中央财政分三年安排芦山地震灾后恢复重建补助资金460亿元,四川省将设立100亿元省财政重建基金支持芦山灾区的重建工作。

在汶川灾后重建过程中,四川省政府自始至终把改善和保障民生作为恢复重建过程中的首要任务来做安排,完全或基本实现了“家家有房住”、“户户有就业”、“人人有保障”、“设施有提高”、“生态有改善”、“经济有发展”6方面目标。灾区在恢复重建结束以后,四川省委、省政府在研究灾区发展时,明确提出要进一步推进灾区的发展振兴,提出了灾区发展振兴5年(2011—2015)规划,力争用这5年时间,把灾区建设成一个城乡统筹发展、人人安居乐业、人和自然和谐相处的美好新家园。

就在汶川灾后恢复重建已经全面完成不久,在2013年4月20日8时02分又在四川省雅安市芦山县发生7.0级地震,雅安市政府应急办通报,震中芦山县龙门乡99%以上房屋垮塌,导致当地居民失去了自己的家园。目前,国家在3年时间内将重建

城镇住房5.03万套,维修加固受损房11.13万套;重建农村住房15.03万套,维修加固受损住房19.83万套。^[2]因此,本文的研究对后续雅安地区的重建住宅如何做好物业管理,具有十分重要的现实意义。

一、灾区灾后重建住宅物业管理的现状

汶川特大地震以来,四川省政府通报,在灾区住房问题上,党和国家于震后一年内,全面完成了355万户震损城乡居民住房的修复加固;震后一年半,完成150万户农房重建;震后两年,基本完成25万户城镇住房的重建。震后三年多来,成功为城镇居民解决了540多万户、1200多万城乡群众的住房修建问题,灾区的城乡群众已经陆陆续续住进了自己的新房。

四川省政府要求,务必实现“三年基本恢复、五年发展振兴、十年全面小康”的总体目标。^[3]所以,在五年发展振兴时期如何进一步改善灾区城乡群众的生活水平,让他们的日子过得越来越好,一直是四川灾区各级政府灾后最关心的一个民生问题。

在看到灾后恢复重建取得成就的同时,还要看到四川省地震灾区普遍存在的经济基础较差、发展起点较低、底子较薄等实际问题,发展振兴工作还有很长的一段路程要走。所以,如何进一步提高灾区城乡人民生活水平和质量,将是五年发展振兴的一个重大民生问题。因此,有效提升灾区住宅物业管理与服务,使这里的居民有一个舒适、温馨、有序的生活环境显得更为重要和迫切。只有更加努力奋发,才能够为灾区城乡居民不断开创幸福美好的新生活,从而实现灾区住宅物业管理的可持续发展。

面对逐步交付使用的农村和城镇居民的住房,2008.7月都江堰“幸福家园”一期率先实施了专业化

收稿日期:2013-10-06

*基金项目:成都工业学院校级课题,课题名称“四川灾区灾后重建物业管理的初探”(项目编号:KY1021002A)。

作者简介:孙惠萍(1964-),女,山东泰安,副教授,研究方向:物业管理。

的物业管理,拉开了灾后重建住宅物业管理的序幕,随后,住宅专业化物业管理的范围不断扩大,上海真如物业管理有限公司、深圳市之平物业发展有限公司等对已建成并移交当地政府、实施属地化管理的幸福家园二期和慧民雅居等灾后重建项目的物业管理纷纷出谋划策,进一步规范灾后重建住房物业管理,随着灾后恢复重建工作的不断推进,地震灾区的城镇居民住宅逐步实现了专业化的物业管理。目前,灾后重建住宅的物业管理,如何在发展振兴时期,进一步提高专业化、市场化的物业管理显得尤为重要。

二、目前灾区灾后重建住宅物业管理存在的主要问题

在实地调研工作主要针对都江堰灾后重建的安居房进行,通过调研发现灾后重建住宅的物业管理存在下列主要问题:

(一)前期物业管理招标工作较为局限

按照我国颁布的《物权法》相关规定,灾后重建住宅的开发建设单位应当按照《四川省物业管理条例》的规定,选聘具有相应资质的物业服务企业,提供前期物业服务。^[4]因此,灾区重建的住宅,在当地房地产行政管理部的指导下,进行了前期物业管理的招标工作,在实地调研过程中发现,当地房管局对灾后重建安居房项目的招标工作主要委托给当地某物业服务企业来进行,该企业在当地的报纸媒体上刊登了相关的招标信息,通过物业服务比选的方式来选择合适的物业服务企业,其比选的内容主要包括:资信部分、技术部分、商务部分和现场答辩部分,前来投标的既有当地的物业服务企业,也有其他地区的物业服务企业,其中不乏资质较高的物业服务企业,但是,最后中标的几乎都是都江堰当地的物业服务企业,从招标信息的公开形式和中标的结果可看出,这一做法和结果具有一定的局限性,并没有真正体现物业管理招标工作的公开和透明。如:实地调研的都江堰灾后重建的兴堰逸苑、幸福家园、壹街区(香樟园、银桂园、洪桐园)、上游小区等项目招标中,最后均由都江堰当地物业服务企业中标。

(二)业主的物业消费意识不成熟

专业化的物业管理,使居民的生活习惯(特别是当地的村民)与小区式的居住环境不可避免地会发生冲突,加之当地居民收入来源少,其物业服务费的欠缴情况较为突出。如:调研都江堰某小区为实例——业主欠缴服务费一个季度以上的高达90

多户,根据实地走访,发现导致物业服务费的收缴率偏低的这个情况,其主要原因是当地居民的总体收入不高和他们对物业消费意识不成熟所造成的物业服务费的缴费率不高。

(三)物业服务企业公开的物业服务信息不全面

服务于灾后重建住宅物业管理的物业服务企业都是具有相应资质的,根据调研得知,其中企业资质等级为三级的居多,这些企业在住宅小区公示的《物业服务报告》的内容存在很大差异,并且在报告中的公布的一些内容很零散,既不全面也不规范。如:实地调研都江堰调研过程中各住宅小区公布的物业信息为:壹街区(香樟园)公布的是物业管理季度财务报表、壹街区(银桂园)公布的是物业管理工作简报、上游小区?槐苑公布的是物业管理现金日记账等。实地调研中发现绝大多数企业没有及时公布物业管理中非常重要的服务指标,如:服务满意度、物业服务费的使用情况等方面的信息。导致了现有的《物业服务报告》不能全面的反映物业服务企业的物业服务内容及状态。

三、进一步提高灾后重建住宅物业管理的措施

要使灾后重建安居房的物业管理在发展振兴时期得到进一步的提高,还需要采取以下的措施:

(一)扩大行业的社会影响,形成良性的物业管理市场竞争机制

首先,在实地的调研中我们了解到,灾前居民由比较分散的居住环境过渡到现在相对集中的规模化、社区化居住模式,生活居住方式发生了巨大的变化。通过三年来的建设,灾区面貌可谓焕然一新。为维护 and 巩固来之不易的建设成果,物业管理的介入是保证其正常运转的不二选择。随着居民入住的增加,政府应大力宣传物业管理理念,提高人们对物业管理的正确认识,建立正确的业主观念,引导他们树立物业服务质价相符的商品意识。

都江堰当地的物业服务企业由于深谙当地风土人情,担当属地的物业管理主力军理所当然。在市场机制初步形成的同时,也应规范市场主体的市场行为,物业管理主管部门有必要引进异地有实力、有经验的优秀物业服务企业服务于灾后物业,有利于共同促进物业的健康、有序的发展及行业的社会影响力。

根据《物业管理招标投标管理暂行办法》^[5],在招标过程中应扩大招标范围,选择不同的招标方式,真正体现出物业管理招标活动的公开、公平、公正

原则,从而增强社会公众对物业管理行业的了解和认识,扩大该行业的社会影响,使都江堰物业管理行业获得新鲜血液的机会。没有地域的限制,能使本地的物业服务企业和外地其他的物业服务企业更好的交流与发展,建立起物业服务企业的良性竞争机制,促使物业服务企业提升工作人员的自身素质和企业的服务水平,为人们提供更优良的物业服务。

(二)政府部门应积极拓展安居后产业发展的道路,建立的物业管理可持续发展机制

物业服务费是随着市场机制来进行调整的,这样才能维护业主和物业服务企业的合法权益。党中央要求,灾区要“一手抓抗震救灾工作、一手抓经济社会发展”,安居之后居民最大的困难是就业和创业,各城镇要引导居民进行创业,结合本地特点,积极探求产业发展的道路,创造良好的投资平台,进行招商引资,从而提高居民的就业率,增加居民的收入(特别是当地的村民),使合理的物业服务费的收缴率得以提高。

通过实地调研发现,如清江村附近的一公司在当地投资建厂,解决了清江村一部分村民的就业问题,使村民的年收入达到了3.5万/户·年,其物业服务费的收缴率明显得以提高。所以,只有不断促进城乡居民持续增收致富,才能使灾区全面发展振兴,人们的物业消费得以落实,实现灾区住宅物业管理的可持续发展,“再还一个人间锦绣巴蜀”。

(三)提升服务质量、改进管理水平,进一步丰富物业管理的内涵

目前,在成熟的社区为了体现广大业主的共同意志,保障业主的公众权益,应在当地物业管理主管部门的指导和帮助下,尽快依法设立业主大会并选举产生业主委员会。

只有成立业主大会才能民主解决物业管理的公共事项,使决策更具有广泛性,让业主能以积极主动方式来参与管理自己的物业,充分保证业主自身的利益。在业主大会上,选出具备真正公益心,素质高、能力强的业主委员会,由业主委员会代表物业管理区域内全体业主的合法权益,实现业主自治与物业服务企业的专业化管理相结合,落实灾后重建住房在振兴时期的物业管理工作。

业主委员会应以自身物业的长远发展和整体

业主的利益出发,真正体现广大业主的心声,通过公开招标的方式,选聘一家合适的物业服务企业,并由业主委员会与之签订物业服务合同。使前期物业管理由政府主导,过渡到业主主导的转变。

同时,要根据业主的需求,不断丰富物业管理的内涵。业主、物业服务企业、当地物业管理主管部门三方携手,定会建立起物业管理的长效机制,使灾后重建的住宅物业管理走上一条规范、完善、发展的道路。

(四)建立定期公布《物业服务报告》的机制

建立定期公布《物业服务报告》的机制,使之成为一种制度。物业服务企业在各住宅小区,应根据物业服务合同公开物业服务等级标准和物业服务内容的信息,特别是业主非常关心的物业服务费的使用状况,,所以,应规范《物业服务报告》的内容,使之成为符合灾后重建住宅物业管理服务报告的规范文本;并且在公布之前有必要通过业主委员会的审核,确定报告中公布内容的真实性,这种公布前的审核制度既发挥了业主委员会的作用,又促进了物业服务主体和客体之间的良好沟通,从而有效保障广大业主的切身利益和物业服务企业的自身利益。这样极大的增加了物业服务的透明度,保障了业主的知情权,让业主真正感受到物业服务收费和服务质量的关系,从而提高业主的满意度。

四、结论

物业管理在改善人居环境、推动社会和谐稳定等方面有着重要的地位和作用,通过对灾区都江堰灾后重建住宅物业管理服务工作的实地调研显示,近年来,当地对灾后重建住宅物业实行专业化的物业管理无疑是一条正确的道路。尽管这类物业与一般城市的住宅物业管理有着很大的不同,结合灾后重建住宅物业管理的特殊性,通过调研发现了这类物业管理中存在的不足和问题,从而提出个人的一些意见和建议,能一点带面,起到一定的积极作用,并为雅安地区灾后重建的住宅物业管理起到良好的借鉴作用。目前,灾区灾后重建住宅物业管理困难和机会并存,要使灾区灾后重建住宅物业管理在发展振兴时期更上一层。随着物业管理良性竞争机制的引入,灾后重建住宅物业管理的水平将得到进一步的提高。

注释及参考文献:

[1]魏宏.四川省灾后恢复重建胜利完成[N].成都日报.2012-02-25.

[2]芦山地震. <http://baike.baidu.com/view/10481163.htm?fromId=10485091&redirected=seachword>.2013-04-24.

[3]刘奇葆.中国共产党四川省第九届委员会第五次全体会议关于扎实做好抗震救灾工作加快重建美好新家园的决议

[DB/OL].<http://wenku.baidu.com/view/9ebaae3c87c24028915fc343.html>. 2008-07-13.

[4]四川省物业管理条例[N].四川日报, 2012 04 03.

[5]中国物业管理协会网.前期物业管理招标投标暂行办法<http://www.ecpmi.org.cn/>. 2003 06 28.

Discussion of the Further Improving the Level of Sichuan Post-disaster Reconstruction of Residential Property Management ——Dujiangyan post-disaster

SUN Hui-ping¹, LI Chun¹, PAN Yu-ling¹, DING Gang²

(1.Chengdu Technological University, Chengdu ,Sichuan 610031; 2.Literature and Journalism Department of Sichuan University, Chengdu ,Sichuan 610000)

Abstract: After three years of development, the post-disaster reconstruction of residential property management has gradually transitioned from early stage property management to the general property management. In order to further improve professional residential property management level in the disaster area during development and revitalization period, and make residents in the affected area more enjoyable, the authors make some personal recommendations through the research of the Dujiangyan post-disaster reconstruction residential property management, in order to further promote such special property management and to let it develop healthily, regularly and orderly.

Key words: Property Management; Development and Revitalization; Residential Property; Property Owners' Autonomy; Post-disaster Reconstruction

(责任编辑:董应龙)

(上接 25 页)

[9]朱香山,郭晓燕.广东佛山南海:运用多种方式拓宽民行检察职能[EB/OL].<http://www.spp.gov.cn/site2006/2010-11-29/0005530086.html>.2013-4-17.

[10]张爱玉,王刚.上海松江检察院督促起诉一起环境污染案获评十佳案例[EB/OL].<http://www.mzyfz.com/cms/jianchashikong/xunwenzhongxin/anjianjujiao/html/1064/2013-01-12/content-637919.html>, 2013-4-15.

[11]工厂偷排污水遭检察院起诉[N].南方日报, 2009-12-10(12).

[12]别涛.环境公益诉讼立法的新起点[J].法学评论,2013.1.

[13]晋海,汪再祥.中国法学会环境资源法学研究会 2008 年年会综述[J].法商研究,2009.1.

[14]Lesley K. McAllister. Making Law Matter—Environmental Protection and Legal Institutions in Brazil. Stanford University Press, 2008.p153.

[15]张勤勇.72 家砖厂关停转产的背后[N].检察日报,2009-11-27(10).

[17]马怀德.司法改革与行政诉讼制度的完善《行政诉讼法》修改建议稿及理由说明[M],中国政法大学出版社,2004.196.

[20]秦虎,张建宇.中美环境执法与经济处罚的比较分析[J].环境科学研究,2006.2.

On the Ways and Safeguards of the Procuratorate's Involvement in Environmental Protection

LUO Xu-gang¹, YAN Xi-cheng², ZHANG Wei³, WANG Yong⁴

(1.East China University of Political Science and Law, Shanghai 200042; Anhui Science and Technology University, Fengyang, Anhui 233100; 2.The People's Procuratorate of Yuhui, Bengbu, Anhui 233000; 3.The People's Procuratorate of Fengyang, Fengyang, Anhui 233100; 4.The People's Court of Fengyang, Fengyang, Anhui 233100)

Abstract: Chinese judicial practice shows that the Procuratorate's involvement in environmental protection has made great progress. The article explores and analyzes the ways of the Procuratorate's involvement in environmental protection in the laws and other normative documents, on the basis of which the other ways and safeguard mechanisms are discussed.

Key words: the Procuratorate; Environmental Protection; Ways; Safeguard Mechanisms (责任编辑:董应龙)