



# 物 业

WU YE

## 物业服务企业风险防控的对策和建议

文\_伍爱春（广西建设职业技术学院，教师，副教授，硕士）

物业服务管理水平关系民生福祉。近年来，我国的物业服务管理行业呈现爆发式增长态势，无论是企业规模、企业数量、从业人员，还是管理面积发展十分迅猛。截至2021年，物业服务管理行业总规模达到342亿平方米，全国上市物业服务企业总数达55家。《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）实施后，物业服务企业的经营环境发生了变化，需要承担的社会责任更多，经营成本明显增加，面对这些变化，物业服务企业应如何应对？为此，笔者对广西20多家物业服务企业进行了调研，针对物业服务企业面临的风险挑战，积极探索中国物业服务企业风险防控的新路子并提出对策和建议。

### 一、广西物业服务企业市场调研

围绕《民法典》出台后新增的企业经营管理风险，对广西20多家具有代表性的物业服务企业进行了问卷调研和深度访谈，相关调查结果如下。

#### （一）关于业主委员会作用的调查

约30%的物业服务企业认为小区业主委员会运作比较规范；33%认为小区业主委员会运作不规范；38%认为小区成立业主委员会对物业管理工作有帮助；28%认为小区成立业主委员会对物业管理工作没有帮助，甚至还降低了管理效率。

#### （二）关于经营环境的调查

大家普遍认同物业管理行业发展前景非常广阔，但物业服务行业进入的门槛较低，市场竞争非常激烈，服务质量参差不齐且问题日益突显。虽然大部分物业服务企业内部管理制度比较完善和规范，但外部相关政策和法律法规尚不健全，《民法典》的出台弥补了制度的不足，有利于促进我国物业服务管理行业的健康发展。企业外部的经营环境对自身的发展影响较大，其中《民法典》出台对物业服务企业的经营管理和发展影响较大，平均值达到7.95（见表1）。

表1 经营环境对广西物业服务企业的影响

相关影响因素	平均值
公司管理制度	7.67
市场壁垒	7.19
市场竞争程度	8.29
物业发展前景	8.05
相关政策和法律法规	7.48
《民法典》出台	7.95
小计:46.63 平均:7.77	

#### （三）关于经营管理风险的调查

在物业管理风险中，物业服务企业认为最难防控的风险依次是房屋质量风险、消防风险、高空坠物风险、设施设备风险、物业费用收缴风险等（见表2）。

### 二、《民法典》实施背景下物业服务企业风险梳理

笔者通过对《民法典》法律条文仔细研究和深入解读，并与之前的法律法规对比，梳理出我国物业服务企业新增的风险点主要有以下几点。

第一，《民法典》实施后，业主具有物业服务合同的单方面任意解除权，更换物业服务企业变得更为容易，物业服务企业面临被淘汰出局的风险。

第二，《民法典》实施后，法律更倾向于保护业主的合法权益，物业服务企业面临更为严峻的经营环境。例如，《民法典》第九百四十八条规定：“物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。”这就给我国物业服务企业的人力资源管理提出了巨大挑战。

表2 物业常见经营管理风险调查结果

常见风险分类	平均值
房屋质量风险(如房屋的质量安全等)	7.05
财产安全风险(如偷盗、抢劫等)	6.62
人身安全风险(如打架伤人等)	7.38
车辆管理风险(如车辆被划、被盗风险)	6.81
设施设备风险(如电梯安全等)	7.29
消防风险(如火灾等)	8.05
宠物管理风险	5.62
高空坠物风险	7.9
员工操作风险	6.57
物业费用收缴风险	7.05
水电暖代收代缴风险	6.33
易燃易爆品(如燃气等)	6.38
化学药品(如灭鼠药使用等)	5.52
小区内不合理设计	6.57
建设施工质量问题	6.95
	小计:102.09 平均:6.81

第三，《民法典》实施后，物业费催缴难度加大，管理服务企业的管理成本和时间成本增加。例如，《民法典》已明确规定：“物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。”“业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。”

第四，《民法典》实施后，对物业服务企业的监管更加严格，物业服务企业微利时代到来。例如，《民法典》规定：“建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。”这一条款明确了公共收益的归属。同时，《民法典》规定：“物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。”这不仅会增加物业服务企业的工作量，而且使物业服务企业的收支情况、利润等数据透明化，业主对物业服务的要求也必然会更高。

第五，《民法典》扩大了物业服务企业对建筑物和物件损害的责任范围，极大地增加物业服务企业的管理风险。例如，《民法典》规定：“建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害”“建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害的”“因林木折断、倾倒或者果实坠落等造成他人损害”“窨井等地下设施造成他人损

害”，针对以上情形均要求物业服务企业等建筑物管理人承担安全保障义务，且采取“……不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任”。

第六，物业服务企业作为我国社区基层治理的重要组成部分，《民法典》赋予了其更多的社会责任，扩大了物业服务企业的责任边界，迫使物业服务企业增加大量的人、财、物力支出。

第七，《民法典》中“物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分”，有利于业主的承诺虽然没有写入《物业服务合同》，也会被视同为合同的组成部分，具有法律约束力，物业服务企业容易因该承诺产生违约后果。

第八，《民法典》实施后，物业服务企业申请使用物业维修基金的难度仍然很大，物业服务企业存在垫资风险。

### 三、中国物业服务企业风险防控的对策和建议

要促进我国物业服务管理行业的健康可持续发展，仅仅依靠企业自身的努力是远远不够的，应该从完善法律制度、发挥政府主导作用、提高企业自身风险防控能力、改变业主错误观念等方面构建全方位、立体化的风险防控体系，方能取得好的效果。

#### (一) 完善法律制度，健全物业管理市场机制

##### 1.完善物业管理配套制度，健全法规体系

《民法典》颁布后，各级政府应当及时更新、修订、完善物业管理相关的政策法规，研究制定具体可行、改进物业管理工作的政策和指导方案，不断健全物业管理法律制度环境，为中国物业服务行业发展保驾护航。

##### 2.明确“业主委员会”法律地位，解决物业管理瓶颈问题

业主和物业服务企业应具备平等的民事主体资格。由于个别分散的业主无法行使自己的权利，因此我国法律规定，业主可以设立业主大会（决策机构），选举业主委员会（执行机构），通过业主大会行使业主的权利。但业主大会不具备民事主体资格，因此在实践中遇到很多瓶颈问题，例如业主大会无法开设独立账户管理业主共有资金，导致业主资金与物业服务企业资金权属混淆不清；物业维修基金也没法存在业主大会名下，不利于物业维修基金的管理和使用；业主共有财产（房屋、设施设备）无法进行产权登记；等等。

##### 3.完善业主共有制度，减少物业服务管理矛盾纠纷

为了更好地实施物业服务管理，明确业主共有部分的范围是前提和基础。《民法典》对于住宅小区停车位的归属和使用问题，界定得不够清晰和完整。一是法律未对地下人民防空工程的产权归属进行明确界定，在实践中此类停车位的产权争议很大。二是小区停车位如果采用“出租”方式，那么对于租金采取什么标准？有没有最高限价？因此，需要各级政府出台配套政策法规，理顺小区停车位的产权和使用问题。我国已有部分城市、省份开始探索改革措施。例如，2020年3月1日实施的《深圳经济特区物业管理条例》从减少物业纠纷角度，要求政府和开发商通过《土地出让合同》《房屋买卖合同》明确建筑区划范围用于停放车辆的停车位

(库) 权属。对于人防工程则搁置权属争议，明确使用规则。

## (二) 发挥政府主导作用，推动我国物业服务企业健康发展

### 1. 将物业服务企业纳入社区基层治理，增强发展动力

社区是社会基层治理的最小单位，每个社区都离不开物业服务企业的服务和管理，因此物业服务企业具有参与社区基层治理的天然便利条件。对于垃圾分类、生产安全、扫黑除恶等一系列问题，政府应更好地发挥主导作用，将物业服务企业纳入社区基层治理的范畴，在向物业服务企业“压担子”的同时，给予适当的人、财、物力支持，或者财政补贴、税收减免等优惠政策。这样既可以更好地调动物业服务企业承担社会职责的积极性，增强社区治理的效果，又可以促进物业服务企业可持续发展。

### 2. 加强行业诚信管理，促进物业服务企业有序竞争

在取消物业服务资质管理的背景下，物业服务管理行业信用体系建设既可为业主选择物业服务企业提供参考依据，也是有关部门对市场实施精准监管的评判依据，更是规范行业市场行为、引导企业间有序竞争和促进行业整体进步的必要环节。

### 3. 科学制定政府指导价，促进物业服务费质价相符

《物业服务收费管理办法》第六条规定：“物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。”其中，住宅物业综合服务费、小区车辆停放管理费、装饰装修垃圾清运费等物业服务收费实行政府指导价，非住宅物业服务费等其他收费实行市场调节价。为促进物业服务行业的健康可持续发展，政府应不断完善政府指导价，避免低价低质的恶性竞争。

## (三) 增强物业服务企业竞争实力，提升企业抗风险能力

### 1. 树立风险意识，提升风险识别能力和风险防御能力

物业服务企业应当积极主动转型升级，主动变革，适应环境变化。一是要重视风险，设立企业内部风险防控责任机构，以确保能够在最短的时间内启动应急预案，妥善地化解风险。二是要加强学习和培训，提升全员的法律知识水平，编制企业风险管理手册，梳理企业高危风险目录，定期进行风险排查，及时调整和优化风险预警方案。三是不断完善企业规章制度，以提升客户满意度为中心完善管理方式和手段，进行服务流程改造，提升管理效率和服务能力。理顺部门分工和协作关系，合理配备人、财、物力，倡导专业化、规范化、精细化管理。

### 2. 借力信息化智能化管理，破解高危风险难题

互联网、物联网、大数据、云计算等高科技的快速发展，并在社会各个领域得到广泛运用，为物业服务企业转型升级、实施智能化管理提供了强有力的技术支持，也成为物业服务企业增强管理能力、化解风险的有力武器。一是利用物联网技术，建立物业设备设施数字化管理系统。将物业管理的消防设备、水泵设施、电力设施、电梯、空调、照明等所有设备设施与物业服务监控平台连接，实现智能监测所有设备设施的运行状态和数据，确保物业服务管控范围内的设备设施处于安全运行状态。二是通过人脸识别、自动识别技术，构建智能化监控系统。

在物业小区出入口、围墙、建筑外墙、车库、电梯等存在高危风险的部位，通过摄像头加装识别算法，自动识别风险并报警，能够极大提升物业服务企业对潜在风险的防控能力和水平。三是建设智慧物业管理平台，提升物业服务效率和质量。通过微信等各类现代化通信工具的运用，与物业服务企业信息库连接，搭建智慧物业服务管理平台。

### 3. 以人力资源为开发为核心，打造物业服务企业软实力

一是物业服务企业应打造学习型组织，建立分层分类培训体系，努力培养高素质人才。制定激励措施，鼓励他们考取职业资格证书和争取职称晋升，或通过成为培训师、评审专家等方式自我成长，提升管理人员对物业服务管理行业的理解和对未来发展方向的把握。二是顺应我国职业教育改革趋势，通过深入校企合作，以现代学徒制改革为契机，积极探索校企双主体育人机制，培养专业功底扎实、实操能力突出、人岗匹配的物业服务企业高端人才，使企业在人才争夺的过程中获得先机。三是围绕物业服务企业转型升级、服务业态、多种经营服务需求培养新型高技能人才。“互联网+”时代催生了更加多元的服务业态和商业模式，对物业服务管理人才要求也越来越高，多学科交叉成为显著特点。

## (四) 纠正业主对物业的误区，共建和谐美好社区

在实际生活中，由于业主的偏见和认识上的误区，导致业主对物业服务企业存在一定的对立、抵触情绪，从而拒交物业服务费，造成了社区的不和谐。例如，很多业主错误地认为“没入住或者没装修不交物业费”“对物业服务不满意可以拒交物业费”“我已经交了物业费，家里水电维修应免费”，等等。针对以上误区，一方面物业服务人员要加强宣传和引导，多主动上门与业主沟通，做好解释工作，消除误解；另一方面要扎实做好物业服务的各项基础性服务，得到业主的认可，缓和双方的对立情绪。

## 四、结论与展望

《民法典》实施之后，物业服务相关的法律法规更加完善和系统，业主的维权意识也将进一步增强，物业服务企业将会面临更多的风险和挑战。为了促进中国物业服务管理行业的可持续发展，除了物业服务企业自身要勇于思变、转型升级、苦练内功、提升抗风险能力，还需要政府、业主、社会各界给予广泛理解和支持。🏠

注：本文系2021年度广西高校中青年教师科研基础能力提升项目“民法典视角下物业服务企业风险防控的研究与实践”（编号：2021KY1144）研究成果。