

从深圳到南京、再到北京,横跨2500公里。

深圳,中国物业管理的发源地,中国第一家物业管理公司、中国第一个实行物业管理的住宅区、中国第一家业主委员会都诞生于此。

北京,中国物业管理的最前线,就在去年,伴随着《北京市物业管理条例》及《物业项目交接管理办法》《物业服务第三方评估监督管理办法》《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》的一系列诸多领先性条例的相继出台,北京已然走在了全国的最前沿。

南京,2009年底正式启动了物业管理体制改革,区政府和街道办在物业管理中的主体地位自此确定,然而,一年多来的体制变革,南京难免存有困惑。

这正是《金楼市》筹办的即将于下周亮相的第二届南京物业管理论坛的最重要初衷。

横跨2500公里,空间跨界,思想无边界,南京期待来自深圳与北京的答案。



在首届物业管理发展论坛成功举办的基础上,第二届论坛将于本月23日开幕

# “第二届南京物业管理论坛”下周开幕 一场横跨2500公里的物业对话

## 深圳即将带来30年的“第一经验”

在中国的物业管理发展史上,深圳有太多的第一。

1981年3月,深圳经济特区房地产公司成立了中国内地第一家物业管理企业——深圳市物业管理公司;1981年,国内第一个商品房小区——深圳东湖丽苑,成为国内第一个实行物业管理的住宅区;当年9月,深圳市物业管理有限公司正式接管东湖丽苑,东湖丽苑物业管理处应运而生,这是我国第一个对商品房实施综合性管理并提供有偿服务的小区管理处;1991年,深圳诞生全国首个业主委员会,这便是深圳的“万科天景花园”业主管理委员会……

在全国其他城市还不知道物业管理究竟为何物的时候,深圳的众多小区却在物业管理中浸润已久。而今,自深圳成立第一家物业管理企业至今,已有30年,原深圳市物业管理协会副秘书长、现任深圳市市场学会房地产专业委员会主任刘政就告诉记者,一场题为“深圳物业管理三十年”的系列活动正在如火如荼地展开,旨在对于30年发展历程中得与失进行系统回顾,这其中,对于小区安全感的思考自然是其中一个极为重要的议题。

## 北京城中最懂物业管理的“折腾家”

10多年折腾下来,他成了北京城中最懂物业管理的公民。采访过他的媒体记者,都说他是一个真正的物业管理实战家。

提到小区安全感,他依旧是那个侃侃而谈的舒开心:“业主要获得真正的安全感,还是要靠业主主动出击,要维护自己的权利又怕代价太大,自然会‘维权难’,业主其实完全可以履行自己的权利,主动督促物业和相关职能部门履行他们的职责。争取社区的安全感。人人都参与社区环境卫生,参与治安的建设和维护,邻里关系和睦的社区,才算得上是具有安全感的小区。”在舒开心看来,很多业主是“别人都做好了,我自然会做好”的心态对待公共利益和公共事物,比如“别人不丢垃圾在这,我也不会丢”这类想法只会让小区卫生越来越恶化。

对社区安全感问题,他分析,其实早期的“邻里守望”是最低成本而有效的社区治安维护方式。只要定期举行社区活动,邻里之间相互熟知对方的人口成员状况,经常来往,相互照应就可。而现在多是动则几幢甚至几十幢楼的大型社区,“邻里守望”的方式已不现实。这种超大规模的社区安全问题,是非常值得专家学者讨论的问题。在西方治安分为城市治安和楼宇治安,社区多以楼幢为单位进行治安管理。而现在中国的大型社区,是若干栋楼享受几个安保人员的权利时不应该拿公共利益说事,而维护公共利益时就应该征求所有利益相关业主的意见,共同维权的成本其实很低,但是为公共利益维权就应该有做雷锋的精神和心理准备。”

## 南京物业管理发展决策中的首席智囊

在南京物业管理的研究学者中,有一位著名的黄老师。

几乎南京每一份有关物业管理条例的出台,黄老师都是背后的学术顾问。他与他的学生一起,奔走于长三角的各个城市中,进行有关物业管理的深入调查与分析。他就是东南大学物业研究所所长黄安永。

对于缺失的小区安全感,黄安永条分缕析,原因有三:一是业主对物业管理的认知不够全面,不少业主过于夸大物业公司的功能,将安全感的营造完全归咎于物业公司,但事实上物业公司并不是万能的,也不具有执法权,无法满足一些业主的过高要求;二来,不少物业公司本身确实存在缺陷,在管理体制和人员素质上不能全部达标,黄所长告诉记者,在过去一年,他们对近300个小区进行了调查,发现有一个小区的16名保安中竟然有14名曾经是小偷。显然,物业公司在管理体制上需要不断完善;第三,就制度上来说,黄安永认为,目前很多政策法规都不够明确,一旦发生问题,很容易

出现物业公司、业主以及政府三者互相推诿的现象。黄安永认为目前小区安全感确实存在很多缺失,但不能责怪任何一方。一方面,业主需要树立主人翁意识,毕竟安全感的营造不仅需要物业公司的营造,更需要业主具备相应意识和必要的知识,才能向物业公司提出要求,得到更好的服务;另一方面,物业公司也要主动与业主沟通,承担应尽义务、提高业务素质。“少埋怨,多沟通。”他如是说。

## 听他们说

江苏圣典律师事务所律师 王宏  
业主需要制定防范公共风险的公众制度

小区是一个内部的家园,对于公共安全防范,除了物业服务所提供的安全设施的建设和维护、24小时巡逻等外,小区业主也同样需要配合,梳理小区的安全隐患点,防患于未然。举一个很简单的例子,有的业主出于自己的考虑,比如为了朋友来拜访时的方便等,拒绝登记,自由进出。其实这就给小区的安全带来了很大的隐患,出入小区的人多了,难免鱼龙混杂,一旦有案件发生,排查也不太方便。

因此,我觉得为保障小区的安全感,业主代表或者业主委员会需要制定正当用于防范公共风险的公众制度,将这种权利和义务授予物业服务企业,每位业主和物业服务企业都需要遵守这种公共制度。

苏垦机构董事长 经纶  
物业企业对业主的安全感并不承担100%的责任

小区的安全首先是公共安全,物业企业不可能100%保障所有业主的安全,正如一个国家即使有警察也不能100%保证每位公民的安全一样。个别小区发生恶性事件,物业确实需要承担一部分的责任,而不是100%的责任。因为小区的安全问题也包括了业主和物业服务公司之间的分工怎么确定和具体实际的操作。例如,业主代表或者业主委员会可以将所需要物业公司提供的服务,如安全设施、24小时巡逻服务等的服务类工作写入物业服务合同,测算安全成本等。

此外,业主安全感的缺失、小区内恶性案件的发生其实也提醒了大家,如何进行物业管理资格的审定,物业服务行业的特殊性应该得到足够的认识。

仁恒投资南京有限公司营销部副经理 章隽  
真正的高品质社区还应关注业主的心理安全

保洁、安保、房屋质量、公共设施的维护保养等只是一个社区宜居的基本条件,真正的安全感社区,应该追求在心理层面也让业主感觉舒适温馨。其实物业服务的项目差不多,好坏的区别就是程度和态度不同。仁恒物业在南京是第一个获得ISO9002认证的企业。在仁恒建设的社区,小区的整体就会感觉整洁怡人、有人气,随处可见保安和保洁人员。物业会定期举行业主联谊、专家门诊进社区等丰富社区生活的活动。我们很关注业主心理层面的安全感,用物业微笑热情的服务,甚至儿童游乐设施一些安全细节的处理,营造融洽和睦的社区氛围,让业主备感家园的温馨舒适。

民间知名维权人士 陈伯元  
开发商业主物业公司合力才能保证小区安全感

虽然南京各个小区面临的情况千差万别,但是影响小区安全感的问题存在共性。首先由于不少小区没有成立业主委员会,业主的知情权、选聘物业公司的选择权、解决重大问题的决定权都无法得到保证。其次,一些开发商为利润最大化,在设计、制造房子时存在偷工减料不少小区的设施也不够完善。最后,不少物业公司在管理上也存在不足,小区电梯长期无人维修、业主车辆被毁等各种监管不到位的现象层出不穷。

在小区安全感的维护上,陈伯元认为开发商、业主以及物业管理公司三者缺一不可、各司其职,只有在三者明确各自定位并且共同努力的基础上,加强沟通,互相理解、支持,才能获得最佳效果。  
快报记者 葛九明 周映余 周彤 杜磊

# 第十一届中国房地产发展年会即将开幕

日前,国家统计局数据显示,1月份全国居民消费价格指数(CPI)为104.9,比去年同月上涨4.9%,虽意外低于此前市场预期5.5%,但仍属较高水平。作为十二五规划的开局之年,2011年的宏观经济如何变化?房企如何应对?二三线城市面临哪些发展机遇?这些问题的答案或将在第十一届中国(长三角)房地产发展年会现场得到解答。作为一年一度的地产界重量级盛会,“2011第十一届中国(长三角)房地产发展年会”将于2月24日在上海拉开帷幕。

本届中国(长三角)房地产发展年会以“聚焦十二五规划”为主题,将从趋势发现、模式探索与城市发展三个层面深度解读十二五

开局年长三角房地产的发展之路。据悉,本次年会将在京沪联袂举行,2月25日,年会还将在北京举行。

据承办方搜房网介绍,本次年会是2011年中国首场也是最高规格的长三角地产盛会。清华大学中国与世界经济研究中心主任李稻葵亲临现场。住房和城乡建设部政策研究中心副主任秦虹、复旦

大学尹伯成、同济大学施建刚等专家,万科刘爱明、金地陈必安、龙湖公司赵男男、恒盛刘宁等地产财经界名流,共推行业新发展。据悉,本届长三角发展年会分为趋势篇、模式篇、城市篇三篇章,不仅有业内专家对宏观经济、政策与产业发展大趋势的精准预测,还将有优秀地产企业对成功

模式的经验分享与探讨,而与与会嘉宾对长三角城市群发展的互动论坛则将压轴呈现。

与此同时,第十一届中国房地产发展年会还联合了沪宁苏杭等长三角16城各院协和协会,央视国际、中央人民广播电台、新华通讯社、解放日报、现代快报等国内外百家主流媒体共同参与报道。