

□ 胡志伟

服务技术：房地产业的支撑点

研究表明,任何产业的发展都有其一定的支撑点和支撑结构。房地产业是国民经济尤其是城市经济的重要产业部门。要加快房地产业的发展并使之持续繁荣,就很有必要研究房地产业的支撑点。

关于房地产业的支撑点和支撑结构,目前经济学界很少有人研究。即使对房地产业如何持续发展有所研究,也往往侧重于某些方面,或产业政策,或资金运行,或市场的培育等等,却疏于从总体上尤其从技术层面上对其进行系统的论述和研究。大量实践表明,加快对这一问题的研究,已显得越来越迫切。

房地产业是为生产和生活提供多种服务的综合性服务产业。基于此,笔者认为,服务技术是整个房地产业的重要支撑点。正确地理解服务技术与房地产业的内在联系,并在实践中重视它的开发和运用,具有十分重要的理论意义和实践意义。

一、房地产业服务技术的作用

对技术的本质和意义进行考察和研究,始于古希腊。亚里士多德曾把技术看作是制作的智慧。在罗马时代,工程技术发达,人们对技术不但看到了“制作”这实的方面,也看到了“知识形态”这虚的方面。17世纪,英国培根提出把技术作为操作性的学问来研究。德国哲学家康德也曾在《判断力批判》中讨论过技术。而后人们则提出了“技术论”。

到18世纪末,法国科学家狄德罗在他主编的《百科全书》中开始列入了“技术”条目。他指出:“技术是为某一目的共同协作组成的各种工具和规划体系。”这是较早给技术下的定义,至今仍有指导意义。阐明技术概念有5个重点:(1)把技术与科学区别开,技术是有目的的;(2)强调技术的实现是通过广泛“社会协作”完成的;(3)指明技术的首要表现是生产“工具”,是设备,是硬件;(4)指出技术的另一重要表现形式——“规划”,即生产使用的工艺、方法、制度等知识,这就是软件;(5)和科学一样,把定义的落脚点放在知识“体系”上,即成套的知识体系。

房地产业的服务技术,是指根据政治、经济、文化和国际环境变动的趋势,从生产要素优化组合和社会、经济、生态三个效益统一的原则出发,进行房地产开发、经营、管理、服务所必备的一切运作手段和方式的总和。服务技术由硬技术和软技术两个部分构成。硬技术主要是指房地产业所必需的物质条件,包括基础设施、开发工具、建设设备、测量仪器等等。软技术则主要是指房地产业的各种管理手段、服务手段,包括产业政策、法律法规、市场机制、生产要素组合技巧、信息系统、资信评估等等。

作为一个产业,尤其在我国还处于起步阶段的房地产业,它只有在适合于其他产业化发展

的经济、政治、社会、文化、法律和 international 环境中,才能得到理想的生存和发展。然而鉴于房地产业的本身特点常常需要科学的、高明的技术手段和利用现代化的分析工具等对这些环境加以认识,并由此预测市场走势,制定产业发展规划,以促使房地产业持续健康、稳定地发展。房地产业在生产和经营过程中需要处理和解决好三大问题。即:与国民经济尤其城市经济变量之间的关系;与其他产业之间的关系;企业内部的整体协调问题。正确地认识和解决好这三大问题,相当程度上取决于服务技术水平。正是在这个意义上,可以说,房地产业的服务技术是房地产业持续、健康、繁荣发展的重要支撑点。这可以从以下几点得到说明:

首先,把握经济变动趋势需要服务技术。

服务技术是房地产业沟通、衔接国民经济变量之间关系的重要手段,是房地产业籍以与国民经济协调发展的重要条件。我们知道,影响房地产业发展涉及的因素主要有:1. 国家和地区的经济发展水平;2. 改革开放的广度和深度;3. 经济管理体制,尤其房地产业市场培育程度;4. 国家的产业政策,尤其金融政策和住房分配政策;5. 社会居民的收入水平和消费结构;6. 稀缺资源,尤其土地和资金(含外来)的供给量。这些经济变量决定了房地产业的发展规模、速度、结构,必须与整个国民经济和地区经济发展水平及其变动趋势相适应。否则,就将给房地产业的发展造成巨大困难和损失。这里的关键涉及到房地产业的服务技术水平问题。一方面要求房地产业形成信息网络,通过对国家的规划、战略和方针、政策的理解和利用,以科学地把握社会经济发展变动趋势。另一方面,根据这种变动趋势,作出产业发展的科学政策,包括战略、规划、资源配置方案,以及组织模式的选择。在这个过程中,无论是把握经济变动趋势也好,还是作出科学决策也好,都需要借助服务技术,包括资料收集技术、信息分析技术、预测技术、规划编制技术、资源利用技术等等技术手段。

其次,服务技术是衔接、协调房地产业相关部门按同一方向运营的重要手段。

房地产业是一个产业群,大至一个行业的发展,小至一个地区乃至一幢大楼的开发建设,都涉及到诸多部门、诸多行业、诸多企业的配合协作。如开发某一地块,它需要计划部门的批准,需要规划部门提供土地利用规划,需要土地部门办理出让或转让土地手续,需要建筑设计部门编制方案进行工程设计。在这一系列条件具备之后,就涉及到市政基础设施部门提供“七通一平”,涉及到公建部门的配合和支持,涉及到建筑管理、质监、招投标、民防办、消防、公安、劳动、防疫、环卫、交通等部门的审批,涉及到材料行业提供建筑材料,涉及到施工单位按图施工,涉及到市场管理部门、房地产管理部门对流通、消费领域的一系列协作、支持等等。正由于房地产业的开发经营涉及到诸多部门、诸多行业的协作,这就决定了某一地块房地产开发过程的规模、速度、质量必然取决于各相关部门、相关产业、相关企业在运转上的协调性和发展上的平衡性。这些部门、产业、企业在开发同一地块的过程中形成了一种特定的、直接的或间接的多因素相互联结形式。这种联结形式,不仅表现在经济上的联系,还表现为数量上的比例、质量上的比例、时间上的制约和空间上的契合。其中任何一个部门、产业、企业在某一环节上发生问题,必然会影响到整体开发的进度和质量,最终影响到房地产企业的经济效益和社会效益。为了确保房地产开发的正常运行,一方面要求相关部门、产业、企业各自提高服务技术质量,另一方面要求提高衔接各相关部门、产业和企业的协作服务技术,确切地可称为“整体服务技术质量”。目前全国这几年空关闲置的房地产产品中,相当一部分产品是由于整体服务技术质量问题引起的:有的开发基地不符合生产和生活的要求;有的是因施工队伍技术操作不规范而导致房屋内在质量不好;有的是市政设施不能配套,难以交付使用;还有的因建材质量有问题,需要推

倒重建等等。所有这些都充分说明,各行各业都要重视、研究房地产业开发进程中的服务技术。

为了使服务技术在房地产业与各相关部门、产业、企业的整体协调中发挥支撑作用,有必要引入系统论、控制论,运用这些技术编制相关产业在房地产开发过程中的相互协作程序、操作方法。当然,落实到具体的开发经营项目,服务技术的协调、衔接作用,还要借助一定的行政手段,以及经济利益机制,共同推动项目的顺利展开。

第三,服务技术是房地产业及其企业生存发展的基本条件。

房地产业的生存、发展固然受外部诸多条件,如社会、经济、文化等条件的制约。然而,它在很大程度上取决于其自身的服务技术是否完善。这是因为,惟有过硬的服务技术,才能配置好人力、资金、物资等要素,把握好开发、经营、销售、管理等各个环节,达到理想的经营目标,推动产业生机蓬勃地发展。

大量的实践表明,就一个房地产经营企业而言,其要获得理想的经营业绩,一般需要把握如下几个因素:1. 对宏观经济变量有比较清醒的认识和正确的判断;2. 对开发的时间、规模和产品结构选择得当;3. 选址得当,善于分析和利用土地级差效应;4. 善于选择好的合作伙伴;5. 善于组织相关行业协同作战;6. 善于安排工程开发项目的进度;7. 筹措并合理安排资金;8. 善于树立企业形象;9. 善于把握市场机遇,及时迅速地推出产品;10. 善于售后服务,做好物业管理等等。

这些因素都涉及到企业经营中的软技术问题,如预测技术、决策技术、选址技术、谈判技术、土地利用技术、融资技术、营销技术、协调组合等等。

在市场经济条件下,企业之间的竞争在某种意义上说是技术竞争;企业之间在经营效益,以至生存、发展状况上的差异实际上是服务技术水平上的差异。谁注意把握和运用好服务技术,谁就能克敌制胜,立于不败之地。对整个房地产业,亦是如此。

二、房地产业的服务技术体系

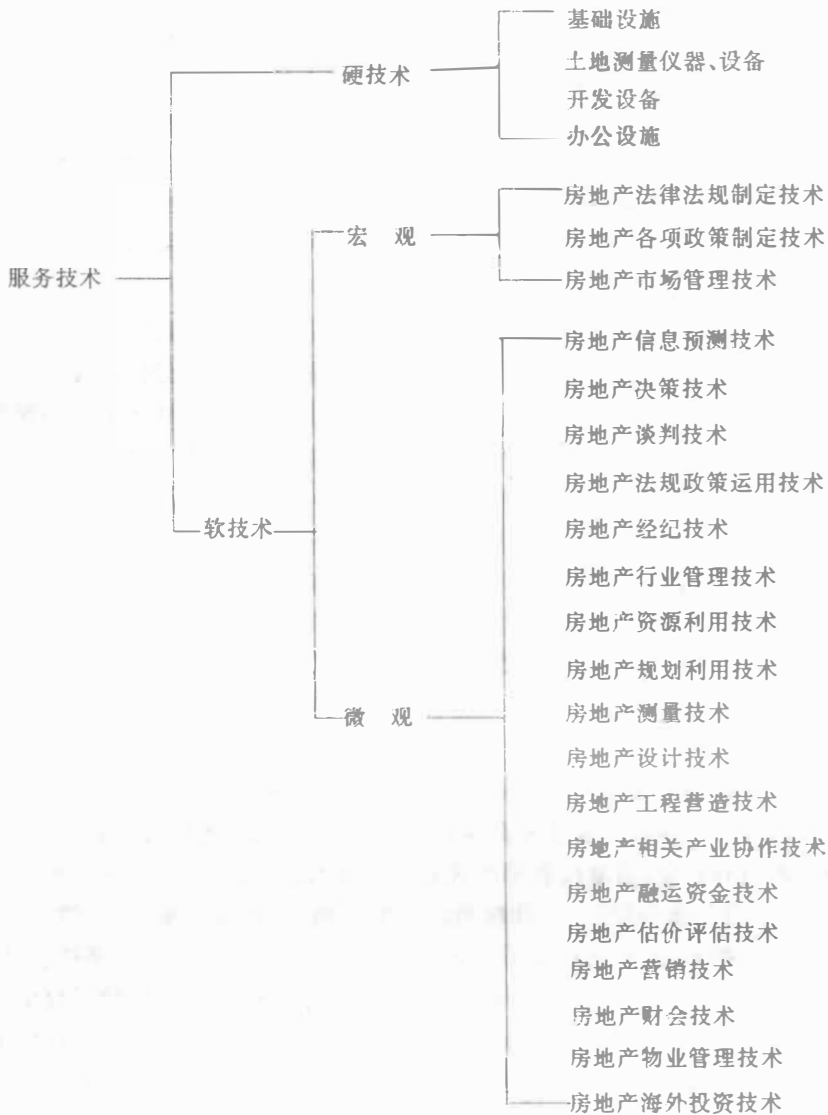
房地产业因其服务范围之广,内容包含之多,特别是与其他产业的相关性多,所以它涉及了各种各样的技术,形成了一个庞大而复杂的服务技术体系。现根据房地产业开发经营实践,将服务技术列图如下(见下页):

所谓体系,是指相互联系、相互作用的系统组成,具有一定结构和功能的整体性质的总和,它具有整体性,即整体大于各部分之和。房地产业服务技术体系是一系列房地产业规范、技术要素互相联系、互相制约的操作系统。在这个系统中,每一单项技术的运作和操作,都会影响整个服务技术体系的功能和作用的正常发挥。因此,揭示这些技术操作规程和内涵十分重要。现择要阐述如下:

1. 土地资源利用技术。

土地是最重要的自然资源,具有稀缺性和不可替代性的特点,它是房地产业的基本生产要素。城市土地资源的利用问题,本质是城市发展问题。土地资源利用得当,可以成为国民经济实现有效管理、调整、优化城市社会经济结构的重要调控手段和推动力。土地资源的利用和管理涉及到土地效用最优化、土地出让方式、土地价格的科学确定以及土地效益在国家、企业,尤其房地产业以及其他社会团体和个人之间的分配。

土地资源利用技术,就是遵循市场经济规律,运用科学的方法,通过对土地所在的整个地区和具体地块,从社会、经济、自然、地域等诸多因素进行科学的分析,确定土地的最佳利用结



构和其他生产要素的最佳组合结构,以实现土地效用最优化。它是一项具有很强的政策性、操作性的技术工作。房地产业只有正确地认识、科学地运用相关的服务技术,在反复分析、评估的基础上才能作出正确的投资决策、选址决策、产品决策以及施工技术运用等一系列的决策。从这个意义上说,土地资源利用技术是房地产开发经营企业的先导性技术。

2. 房地产投资决策技术。

在房地产的投资决策中,要对经营活动的各目标以及社会资源、社会环境和内部能力等进行经营方针和技术经济效益分析与预测,运用不同的技术水平操作会有不同的决策效果。房地产从业人员只有熟练地掌握投资经营技术,才能保证房地产开发目标以及经济效益、社会效益、环境效益相统一的实现。一个企业能否作出正确的决策,制定行之有效的策略,直接关系到企业的最大效益能否实现。因此,房地产开发企业只有娴熟地运用政府的有关政策的规定,以市场为导向,准确地分析论证,慎重地作出决策,制订策略,才能保证最佳效益的实现。

3. 房地产营造技术。

房地产开发企业进行房地产项目投资决策后,在获得项目的土地使用权后就可进入房地产的营造(生产)过程。

房地产营造是房地产开发经营中一个重要的组成部分,工程建设的勘察、设计、建造、工期、质量、造价、配套以至房屋类别的选择好坏,对于房地产业的经济效益和社会效益都有着重大的影响。所以,我们应该掌握工程建设的程序和内容,加强技术管理和技术监督。

4. 房地产测量技术。

房地产测量技术是运用科学的手段,进行地形图测绘、房地产图测绘、地籍图测绘,其共同的特点是用测量手段采集土地及其附属物的几何信息,其所用的基本理论、测量仪器及采集和表达方法是相同的,但在采集对象的细节上各有侧重,采集程度有所不同。房地产业运用测量技术,可以为保护土地产权,为房地产的评价、转让、交易等提供依据。所以,在土地和房产的管理、开发和经营中,房地产测绘是土地和房产的产权、产籍管理的基础工作。房地产测绘的图纸和数据资料,准确地提供了每个权属单元的位置、界线、形状和面积,经土地管理和房产管理部门确认后具有法律效力,可以保护土地使用权人和房产权人的合法权益;房地产测绘还为合理开发利用土地、妥善安排住宅、工矿企业、文化教育事业的建设和提供可靠的图纸和数字资料;同时又为国家对房地产的合理税收提供了正确的数据资料。因此,每个产权产籍管理工作人员都必须掌握房地产测量的基本技术。

5. 房地产筹资、融资技术。

成功的投资者能充分利用社会资金来盈利。房地产业的筹资、融资方式很多,选用何种筹、融资方式,直接关系到房地产开发、经营企业获利多少,或是说关系到他们的生死存亡。

房地产企业除可以利用自有资金、国家拨款等形式进行旧区改造、安居房或公用设施的建设外,主要的开发资金可以采用向银行贷款(长期或短期)、发行债券、合资开发、联合建设;或利用托、接盘方式交易、转让吸纳资金,也可以按规定进行预售、产权交易或进行按揭销售、数年还本销售等等方式筹集或融入。不同的方式,导致的结果是大不相同的。因此,除了对金融政策和其经营方式要了如指掌外,还应对其操作技术极其熟悉并操作自如。对自己选择什么融、筹资方式,则必须提出多个方案,在安全性、经济性、可行性等方面进行比较、分析和选择。

6. 房地产营销决策技术。

房地产业的商品房营销决策不仅是整个企业一系列经营决策的重要组成部分,在某种意义上,它的制定也是实现既定目标、积极运营标准化的过程。营销技术的好坏,直接影响到开发企业的市场占有率,企业资金流动的快慢,直接影响到企业的效益。任何一个开发企业,它的主要领导者和经营人员都必须树立一种观念,即公司如何成长。而“开发经营策略”就是关于公司成长的一种总体设计。其目的是研究如何确定市场需求,并在政府宏观计划控制前提下更有效地利用资源(包括资金、物资、人员、公司形象与企业文化等等),使得所提供的产品服务能符合市场的需求,同时为企业取得经济上的最佳效益。

7. 房地产物业管理技术。

物业管理是一项包罗万象的服务技术。如从房地产的地籍和房籍管理技术,就需运用测绘技术、数据统计等多种技术进行操作与存档,保证权益人的利益不受任何损害;又如日常养护修膳中,机电设备、供水、供电等设备的维护修理要有高超的技术,否则会经常出现断水、断电、电梯不能运行等等毛病,给业主和租用户带来极大的不便;又如绿化的养护需要园林技术,否

则不可能会有好的绿化环境;房屋等建筑物的修膳,要全面地从保证房屋的安全、牢固、适用、经济、美观以及根据房屋损坏的程度、部位、结构、用途等状况采取各种技术措施。所以,物业管理公司一定要有相当好的工程技术人员,以保证有良好的物业管理技术水平,这样才能达到物业管理的要求,维护开发公司产品售后服务的形象,使所有的业主和租用人放心。

8. 房地产行业管理技术。

房地产行业管理是指管理者对整个房地产业及其全部经济活动进行计划、组织、控制、监督和协调的活动。在我国,房地产行业管理实行的是“双轨制”,即各级房地产行政管理机构代表国家对房地产行业行使行业管理权,运用行政、经济和法律等手段对房地产行业进行宏观调控。房地产业协会是房地产业的企、事业单位自愿组成的社会团体,具有一定的行业管理职能。

房地产行业管理的范围是整个房地产,它贯穿于房地产开发、建设、经营、流通、管理、维修、装璜等经济活动的全过程。只有改变部门林立、条块分割的状况,实现由行政管理向行业管理的转化,才能逐步发挥房地产行业管理机构的效能,促使房地产业的企事业单位加强横向联系,增强活力,不断提高经济效益和社会效益,使整个房地产业得到振兴和发展。

9. 房地产经纪技术。

由于房地产市场的非流动性、高价值性、复杂性,使其离不开经纪业。因此,房地产经纪业的发达是房地产业发展的标志。房地产市场的非流动性,决定了该市场的商品信息往往受地点、交通、时间等等的限制而不能广为传播,这就增加了成交的难度。如果是侨汇房或外销房,则更是如此。房地产是高价值的产品,客户购买一般都相当谨慎,他们必须了解产品的环境、交通、配套、生活设施、房屋特性、功能等各方面的情况。这就需要经纪人员进行广泛的宣传、试销,使置业者顺利推出产品,使购物者买到称心的物业。房地产市场由于流通方式的多种多样,形成一个层次很杂的市场,如房屋的买卖、租赁、抵押、拍卖、典当、交换、入股等等,涉及到法律政策、估价、权属、金融、财税等方面的知识。置业者受自身条件的限制,往往在复杂的市场操作中感到知识面的不足及操作技术的生疏难以胜任,脱销、滞销的现象经常发生,需要有信誉好的、技术好的经纪力量予以帮助。

房地产经纪业务是在房地产开发和房地产交易(包括房地产转让、抵押和租赁)中所从事的营业性活动,贯穿于房地产开发到销售及售后服务的全过程,大至土地使用权的中介转让、房产批量交易,小到代办各种文书、证件、手续。所以,其具体范围的界定既有较强的政策性,又要考虑其实践的可行性。经纪业务技术也是一项很高超的技术。要搞好房地产经纪,从业人员必须具备有关的法律知识、专业知识(如:公关、营销学知识、心理学知识、文学语言知识、证券知识、金融知识、计算机知识等等)。并逐步从一支笔、一本簿、一只包、一张嘴的初级操作向高科技的电脑经纪发展,最终与国际接轨,走向现代化的经纪。

三、提高房地产业服务技术的途径

技术的使用是“有目的”的,房地产业服务技术的使用目的是要加快以房地产开发为核心的整个房地产业的成长,使之尽早成为一大支柱产业,使城市建设和经济发展获得更强大的推动力。

要提高房地产业的服务技术水平,就要“和科学一样把定义的落脚点放在‘知识体系上’,即技术成套的知识体系”上,也就是“技术的另一种重要表现形式——‘规划’,即生产使用的工

艺、方法、制度等知识,即软件”上。因此,促进房地产业迅速、健康成长的关键在于“软件”的变革,即“变革体制,转换机制,加强服务,完善调控”,逐步实行开发行为商业化、投资主体多元化、运行机制市场化、宏观调控规范化。

国家的法律、规划、政策和经济杠杆的宏观调控手段的运用,旨在于主要通过市场调节来实现土地及其附属物作为资源的优化配置和作为资产的不断增值。政府除了继续负责征地和而非盈利的公益性项目建设外,其他的房地产开发项目均可采取政府搭台、海内外开发商和其他投资者上台唱戏的办法来进行,并使之通过公平竞争、合法经营来取得合理利润。简言之,政府要充分信任、大胆放手地依靠开发商,借助其智慧、才干和资本来推进城市新区开发和旧区的再开发。

基于上述思路,兹提出以下建议:

(一)加快政企分离,完善市场机制,为完善房地产服务技术体系提供良好的外部环境和体制保障。

市场经济条件下的竞争是公开、公正的竞争,是服务技术优劣的比较和竞争。国内外实践证明,这种比较和竞争能否充分展开,良好的企业外部环境是其中首要的因素,而这一因素需由国家来创造和提供。就我国目前情况而言,重点是要变革传统的管理体制,转变政府职能,实行政企分离,完善市场机制。只有这个问题解决好了,才能为完善房地产服务技术体系提供良好的外部环境和体制保障。为此,应从如下几方面进行工作:

1. 明确房地产业定位。大中城市,尤其沿海城市应将房地产业作为该地区的重要经济生长点,以此作为资源配置和组合的重要依据,并以金融政策作为后盾,拓宽金融与金融业融通的渠道,即房地产资本市场;

2. 完善和强化宏观导向技术。应当明确,政府的功能主要在于扶持、引导、协调和监督,即借助市场载体进行宏观导向,包括编制和提供土地供应计划(长期、中期和年度计划),完善土地出让转让手续,以充分体现政府行为与市场行为之间的协调性,消除隐形市场等不正常运作所带来的负面效应,确保土地供求平衡、土地交易规范;

3. 完善政策、法规。房地产市场运作的整个过程的各个环节,都应当有相应的一整套法规作保证,以使房地产投资者放心,房地产消费者安心;

4. 完善财税制度。财税制度应力求简单、明确、稳定。唯如此,才能使投资者放心,又为开发经营的可行性研究提供可靠的科学依据。据此,应对现行的政策法规进行一次全面的清理,凡属不适应社会主义市场经济发展要求,不尊重企业合法权益的有关内容,应作修改。要充分运用地方立法权力,尽快制定出一批符合各地实际情况的地方性法规,作为“以法治商”的依据,要下决心彻底根除“审批经济”的痼疾,简政放权,转变职能,推行一站式服务(一揽子服务),提高办事效率;

5. 推进住房制度改革。关键是要把握好租金与房价之间的关系,要将住房分配的福利性因素通过工资改革体现到工资中去,从而提高居民购房支付能力。可以这样说,住房制度改革,这是构成提高房地产服务技术的一个重要制约因素。

(二)大力拓展房地产业各类服务市场,为房地产业服务技术提供用武之地。

房地产开发具有投资多、周期长、风险大的特点。为减少或避免房地产业大起大落的不正常情况,必须大力拓展房地产各类服务市场,及时、准确、科学地为房地产企业提供所需要的各类资源,包括信息、资金和技术服务手段。就目前而言,拓展房地产服务市场,各地因根据自己

的具体情况采取相应措施,既要允许具备条件的金融机构直接参与房地产的开发经营,更要鼓励金融业大力发展房地产金融、保险、投资信托等多种业务,开展不动产抵押与再抵押,发行房地产证券,开办存贷结合的住房储蓄、住房“按揭”,积极着手筹建住宅银行等;对在当地开业的外资银行也要适当开放房地产金融业务;要加快建设一支中介、咨询、物业管理的专业队伍,形成产业化的服务技术体系与服务市场网络,适应房地产业大发展的需要。

(三)尽快培训房地产专业人员,为房地产服务技术推广提供专业队伍。

市场经济是契约经济、法治经济、专家经济。综观今日世界,房地产业从业人员中持有“执照”的专家最多、最全。在某种意义上说,房地产业的振兴、发展,主要取决于房地产业专家队伍的量和质。良好的房地产业服务技术,也只有凭籍一批政治素质高、技术精湛的专家队伍才能形成、完善和推广。前个时期房地产业发展总体上不尽人意,在一些地区、一些单位房地产开发过程中,由于各种服务技术的不规范,造成了很多问题,民事纠纷也不断增加,给房地产业带来了极坏的影响,阻碍了房地产业的顺利发展。其重要原因之一是在房地产业专业人才不足和质量不高的缘故。因此,各房地产企业,首先要按照《房地产法》的规定,配备足够的专业人员;二是在技术层级及年龄结构上要合理配备,并要在整体素质上加强各项服务技术训练,使其熟悉多门技术规范,培养“一专多能”、“复合型”的人才,特别是在土地制度改革的进程中,配备最佳利用土地资源的综合人才;三是要在全体人员的结构和群体素质上,能满足较大规模的综合开发、配套建设以及房屋多样化建设的要求。四是要有高素质的投资决策者,能以经济发展和社会需求作为开发导向,能以市场预测作为投资选择,能以城市规划作为开发的依据,规范地操作;五是要有高级财务人员,熟悉房地产金融,能熟练地融资,最佳地运营资金,精于成本核算,尽可能降低边际成本,实现边际效益极大化;六是培养高素质的计算机专业技术人员,运用现代化技术进行高精度、高效率的管理。

(上接第 63 页)务的有关专业知识;同时,具体地阐明了涉外企业外币业务的基本知识和财会处理方法、涉外企业筹资业务的会计核算与财务管理、涉外企业进出口业务的会计核算与财务管理,以及涉外企业对外经济合作的会计核算与财务管理等等。值得一提的是,本书对“涉外业务审计”也作了系统的研究,从而详细地撰述了涉外业务审计的意义与原则,涉外业务审计的特点和涉外业务审计的主要内容。这些研究成果,涉及了我国审计研究当前正在深入开拓的新领域。

应当指出,《涉外企业财务与会计实务》一书还有一个明显的特色,就是本书作者在撰写的过程中,始终是着重于涉外经济业务的论述,对于一般会计和财务上的问题则基本上予以简略,而对于财务管理和分析上具有共性的问题,作了较为全面的论述,因而应该说,本书的学术性较强。

此外,《涉外企业财务与会计实务》一书,在各章内容均强调系统和有机配联的基础上,又基本上可以独立成篇,即也可作为一篇单独的学术论文来读。这样,便于读者结合实务中的有关问题,有针对性地选读某个章节,使读者感到方便和灵活。