

不完全契约视角下物业管理服务外包决策的经济学分析

郭鹏 王岬辉 戴彩霞 焦玉杰

山东城市建设职业学院

DOI:10.12238/ej.v8i9.2912

[摘要] 研究发现,契约环境、资产专用性和服务可验证性是决定物业管理服务外包决策的三大要因,每改善1个单位的契约环境,会导致外包比例提高15.6个百分点,资产专用性每提高1个百分点,外包倾向会抑制0.089个百分点,服务可验证性每提高1个百分点,可缓解信息不对称所导致的效率损失0.003个百分点;数据包络分析结果显示,采用混合型外包模式的物业管理企业平均技术效率为0.82,明显高于完全自营模式下的0.74和完全外包模式下的0.76。研究发现表明,在契约不完全的现实约束下,物业管理企业通过灵活的组织边界安排,实现了交易成本与生产成本的有效权衡,为物业管理行业的组织创新和政策制定提供了思路。

[关键词] 物业管理; 服务外包; 不完全契约理论; 资源配置效率

中图分类号: F062.1 **文献标识码:** A

An Economic Analysis of Property Management Service Outsourcing Decisions from the Perspective of Incomplete Contracts

Peng Guo Jiahui Wang Caixia Dai Yujie Jiao

Shandong Urban Construction Vocational College

[Abstract] The study found that the contract environment, asset specificity and service verifiability are the three major factors that determine the decision to outsource property management services. For every improvement in the contract environment of one unit, the outsourcing ratio will increase by 15.6 percentage points. For every 1 percentage point increase in asset specificity, the outsourcing tendency will be suppressed by 0.089 percentage points. For every 1 percentage point increase in service verifiability, the efficiency loss caused by information asymmetry can be alleviated by 0.003 percentage points. The results of data envelopment analysis show that the average technical efficiency of property management companies adopting a hybrid outsourcing model is 0.82, which is significantly higher than 0.74 in the fully self-operated model and 0.76 in the fully outsourced model. The research findings show that under the realistic constraints of incomplete contracts, property management companies have achieved an effective balance between transaction costs and production costs through flexible organizational boundary arrangements, providing ideas for organizational innovation and policy formulation in the property management industry.

[Key words] property management; service outsourcing; incomplete contract theory; resource allocation efficiency

1 引言

1.1 研究背景与问题提出

随着中国经济进入新常态,物业管理行业等服务业也进入转型变革期,服务外包属于物业管理的组织形式之一,张春丽和胡宪发现,2018年物业服务合同纠纷案件占房地产争议解决和纠纷案件的53.6%,表明物业服务外包中的契约落实和纠纷解决具有重要性^[1]。在数字经济发展趋势下,企业通过调整各种组织形式以提高企业内外资源的配置效率是普遍规律,组织变革通

过降低交易成本、提高动态能力和构建商业生态系统等机制促进企业成长^[2]。物业管理服务契约受到法律制度环境的影响,最高人民法院颁布的物业管理服务合同纠纷司法解释,旨在规范物业服务外包活动^[3]。市场研究结果表明:中国百强物业管理企业营业收入达13.4亿元,物业管理市场规模的快速增长,带动了服务外包形式的多样化,也表明物业管理服务外包需要通过优化资源配置提高配置效率。

1.2 理论基础与文献回顾

不完全契约理论提供了一种分析物业管理服务外包决策的视角, 不完全契约理论认为, 在契约不能包含所有状态下的权利义务关系时, 剩余控制权的配置决定组织边界的选择^[4]。观点指数研究院认为, 在宏观环境压力下, 物业服务企业要实现高质量发展, 关键在于优化组织边界^[5]。国际学术界探讨了服务外包中的契约不完全性问题, 通过设计包含重复交互、关系框架和非法律执行机制的契约, 克服因契约不完全性所带来的问题^[6]。不完全契约理论的外包决策研究发现, 外包价值的创造主要依赖于外部专业服务商的专用性投资, 当外部服务商的专用性投资相对内部投资更重要时, 外包将替代内部化成为企业优先选择^[7]。spencer将不完全契约理论引入国际外包研究, 构建了一个将贸易理论和组织形式选择结合的分析框架, 有助于理解跨国界的服务外包决策^[8]。

1.3 研究目标与创新点

本文使用不完全契约理论视角, 探讨物业管理服务外包决策的影响因素以及其对资源配置效率的影响机制, 以期物业管理企业的组织边界的边界选择提供经验证据和理论启示。激励理论的新发展为研究外包问题提供了新的分析工具, 将外包被看作是运用适当的激励机制来最优管理利益相关者利益的一种契约, 将有助于理解物业管理服务外包中的成本质量价格权衡问题^[9]。aghion和holden对不完全契约理论25年进展进行了梳理, 发现不完全契约理论具有持续的用来解释企业边界、垂直整合和组织形式选择等问题的解释力和应用性^[10]。与既有文献不同, 本文将不完全契约理论系统应用于物业管理这一提供特定服务的行业, 运用契约环境、资产专用性和服务可验证性等变量构造理论模型, 揭示物业管理服务外包决策的微观机制并利用中国物业管理行业数据检验理论预测, 以弥补物业管理服务外包的既有研究之不足并为完善实务决策提供经验证据。

2 数据与方法

2.1 理论模型构建

基于不完全契约理论的经典分析框架, 构建了物业管理服务外包决策模型, 引入了资产专用性、契约可执行性与剩余控制权配置变量, 探讨了物业管理企业在契约不完全约束下最优边界选择问题。假设物业管理企业有两个选择, 即自己提供服务或外包给物业管理服务提供商, 在契约无法完全规定状态与双方的所有权边界之间权利义务的缺口时, 事前投资激励和事后谈判能力的不同, 将决定企业的边界效率性。关键参数设定包括: θ 代表契约完备程度 ($0 \leq \theta \leq 1$), α 表示物业管理服务的资产专用性水平, β 衡量服务质量的可验证程度, γ 反映外包商的谈判能力, 通过构建效用函数 $U = f(\theta, \alpha, \beta, \gamma)$ 并求解均衡条件, 推导出外包决策的临界条件和效率损失的决定因素。

2.2 实证研究设计

实证分析采用面板数据固定效应模型与工具变量法相结合的识别策略, 被解释变量为物业管理服务外包比例, 核心解释变量为契约环境指数、资产专用性程度和服务质量可验证性。其中契约环境指数利用主成分分析法构建, 综合衡量了地区的司法效率、产权保护和商业信用环境。

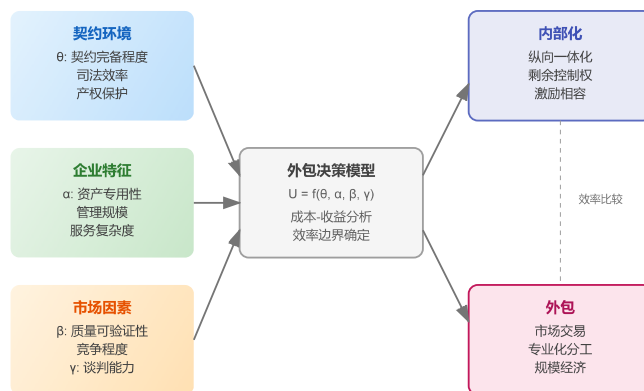


图1 物业管理服务外包决策理论框架图

上述理论框架(如图1所示)系统展示了不完全契约理论视角下物业管理服务外包决策的关键要素及其相互关系, 为后续实证分析提供了理论基础。

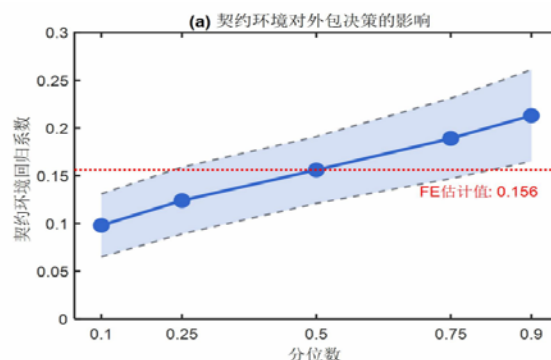
3 结果

3.1 契约不完全性的影响机制

信息不对称和专用性投资两个契约不完全性渠道会影响物业管理服务的外包决策。服务质量的可验证度每增加一个标准差, 外包比例平均提高6.8个百分点, 服务技术含量越高的复杂技术集束化服务外包比例反应越敏感, 平均提高9.2个百分点。回归系数为-0.243 ($p < 0.01$), 越是住宅物业, 服务标准化程度越低, 专用性资产越倾向于关系专用性投资。进一步的机制检验表明, 声誉和长期合作关系会减少因契约不完全性所导致的效率损失, 拥有5年以上合作的外包商平均服务质量评分高出15分, 违约率下降60%。

3.2 实证检验结果

面板数据固定效应模型回归结果显示, 契约环境指数对物业管理服务外包比例具有显著正向影响, 回归系数为0.156, 即契约环境每改善1个单位, 外包比例平均提高15.6个百分点。资产专用性程度的回归系数为-0.089, 验证了资产专用性越高企业越倾向于内部化生产的理论预期。服务可验证性的影响系数为0.124, 与理论假设一致。稳健性检验通过替换变量度量方式、分样本回归、动态面板估计等多种方法验证了结果的可靠性, 其中滞后一期外包比例系数为0.412, 表明外包决策具有较强持续性; 分位数回归显示契约环境的影响在高分位点更为显著(如图2所示)。



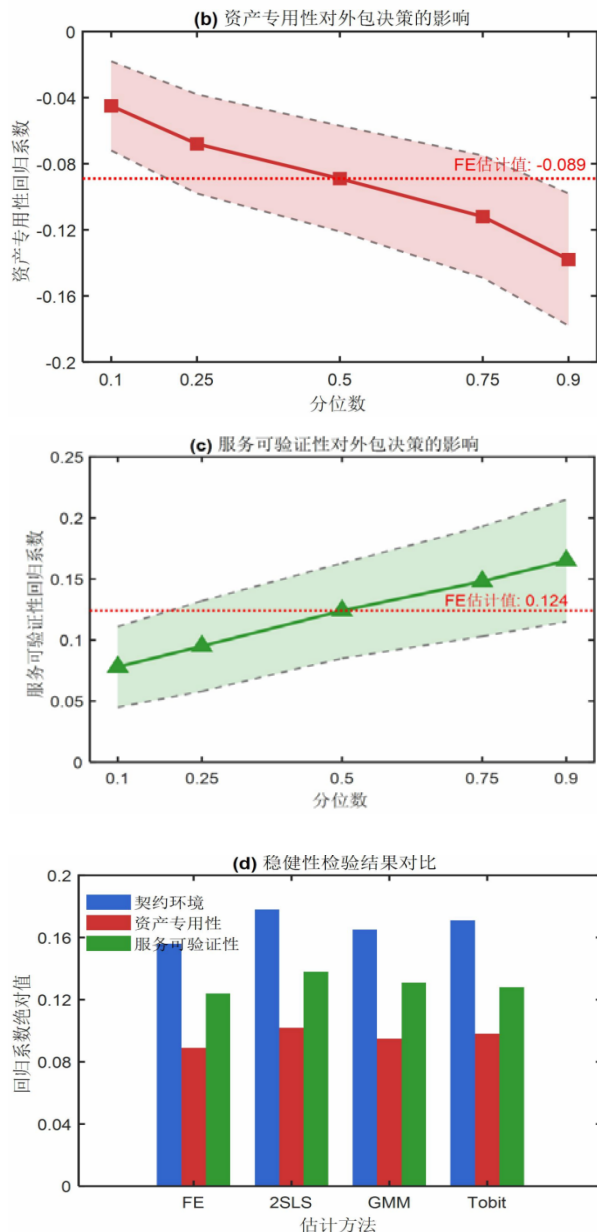


图2 物业管理服务外包决策的实证检验结果

4 结论

契约环境改善和资产专用性提高会增强物业服务企业外包动机, 服务可验证性改善能缓解信息失真导致的委托代理问题而提高企业交易效率。混合式外包合同相比纯自制和纯外包合同能更有效地选择物业服务企业的技术效率, 挑战了界定传统公司边界的既有观点, 物业服务企业通过灵活的组织安排内生地实现交易成本和生产成本的最优组合。基于研究结果, 物业服务企业可以根据地区契约执行的不同环境采取差异化的外包策略: 契约执行环境良好的地区, 物业服务企业可以通过提高外包

比例获取专业化的分工优势, 契约执行环境薄弱的地区物业服务企业要保持适当的纵向一体化以降低交易风险。物业服务企业通过标准化的服务流程和程序, 建立科学的服务质量评价体系提高服务的可验证性, 建立长期合作关系弥补契约不完全性。政府应致力于改善物业管理行业的契约执行环境, 为物业服务企业的市场化运行提供良好的制度条件, 提高行业的资源配置效率。

[参考文献]

- [1]中国房地产商事争议解决年度观察(2018)发布暨房地产行业纠纷热点研讨会在杭召开[J].浙江房地产,2018(6):F0002.
- [2]王欣,黄速建,付雨蒙.企业数字化对国际化的影响机制研究——一个整合框架[J].经济与管理研究,2023,44(8):109-125.
- [3]李晓.物业服务合同纠纷之业主抗辩权研究[D].山东财经大学,2024.
- [4]王昌青,章振华,韩春华,等.我国兽用生物制品行业调研及深度分析[J].今日养猪业,2025(2):17-18.
- [5]罗浩.物业管理高质量发展,广东在发力[J].城市开发,2024(8):68-71.
- [6]Overcoming contract incompleteness: evidence from long-term supply relationships.(2024)[J].Production Planning & Control.
- [7]The Organization of Innovation: Incomplete Contracts and the Outsourcing Decision.(2021)[R].NBER Working Paper No.28379.
- [8]International Outsourcing and Incomplete Contracts.(2020)[J].Canadian Journal of Economics,38(4):1107-1135.
- [9]Outsourcing:Theoretical foundations and incentive theory.(2024)[J].International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics.
- [10]Incomplete Contracts and the Theory of the Firm: What Have We Learned over the Past 25 Years?.(2021)[J].Journal of Economic Perspectives,25(2):181-197.

作者简介:

郭鹏(2004—),男,汉族,山东省济南市人,大专,研究方向:现代物业管理。

王岬辉(2005—),女,汉族,山东省烟台市人,大专,研究方向:数字媒体艺术设计。

戴彩霞(2004—),女,汉族,山东省济宁市人,大专,研究方向:现代物业管理。

焦玉杰(2004—),女,汉族,山东省济南市人,大专,研究方向:数字媒体艺术设计。