

# 2013 年物业管理行业发展报告

中国物业管理协会

## 第一部分 前言

1981 年，我国第一家物业服务企业在深圳成立，标志着中国内地物业管理行业的诞生。1994 年，建设部颁发了《城市新建住宅小区管理办法》，将新建住宅小区全面纳入物业管理。1995 年、1997 年、1999 年三次全国物业管理工作会议的召开，促进了物业管理在全国范围的快速发展。2000 年 10 月，中国物业管理协会成立，在服务企业、服务行业、服务政府等方面发挥了积极作用。2003 年 6 月，国务院颁布《物业管理条例》，推动物业管理走上了依法运行的轨道。2007 年 10 月 1 日正式实施的《物权法》，从国家法律层面对物业管理活动做出了规范。

今年是《物业管理条例》发布十周年。回头看，《物业管理条例》的贯彻实施，推动了具有中国特色的物业管理体制的形成，使物业管理法制建设日趋完善，多渠道的市场监管得以展开，公平、公开、公正的市场机制逐步建立，服务品质和客户满意度有了提升，一批优秀品牌企业逐步成为行业的中流砥柱，职业经理队伍日益壮大，物业管理对社会和谐、经济发展、吸纳就业的作用全面发挥。行业在全国范围呈现加快推进、蓬勃发展的局面。

## 第二部分 行业发展基本情况

### 1. 政策法规日臻完备

法律层面上，有全国人民代表大会及常委会通过的《物权法》和相关法律；最高人民法院发布的《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》和《关于审理物业服务纠纷具体应用法律若干问题的解释》；行政法规层面上，有《物业管理条例》；行政规章层面上，有国家发改委、建设部印发的《物业服务收费管理办法》，建设部、财政部印发的《住宅专项维修资金管理办法》，建设部、人事部共同制定的《物业管理师制度暂行规定》，建设部修改发布的《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《物业服务企业资质管理办法》、《业

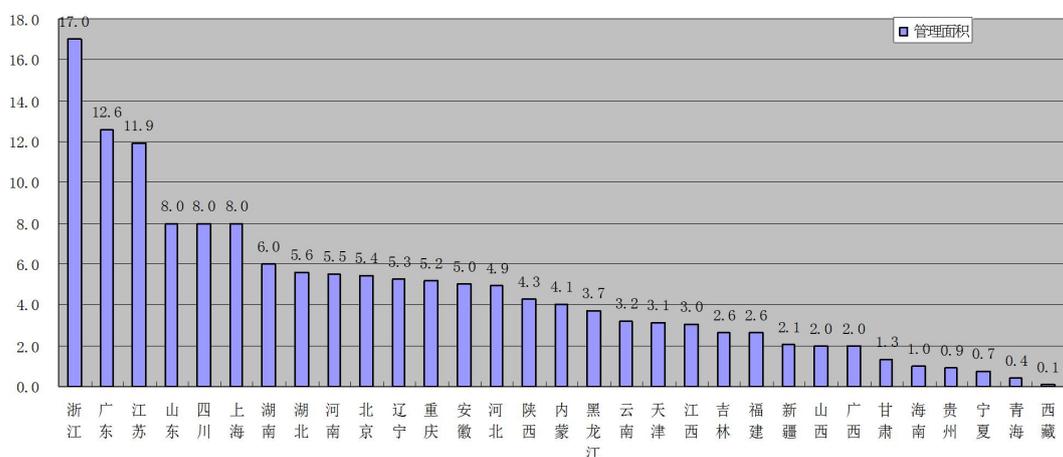
主大会和业主委员会指导规则》、《物业承接查验办法》等。

全国 31 个省、自治区、直辖市，有 20 个颁布了条例、4 个颁布了管理办法或规定。27 个省会城市，有 16 个颁布了条例，4 个制定了办法，3 个制发了规定。总体看，物业管理法规体系基本建立。

## 2. 管理规模不断拓展

据对全国 31 个省、自治区、直辖市的不完全统计，到 2012 年底，物业管理面积约为 145.3 亿平方米，较国家统计局 2008 年发布的第二次经济普查数据公报（以下简称 2008 年经济普查）显示的 125.46 亿平方米增长了约 16%。

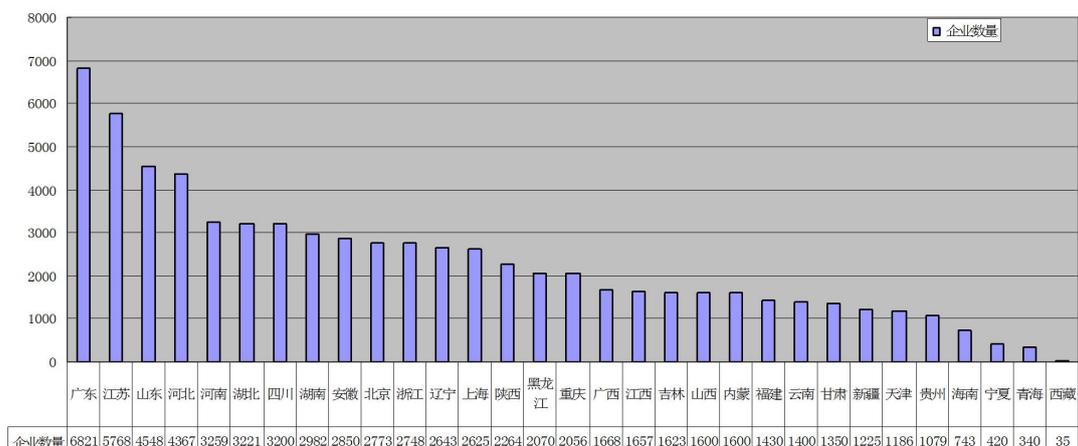
各省、自治区、直辖市物业管理面积（亿平方米）



## 3. 企业数量较快增长

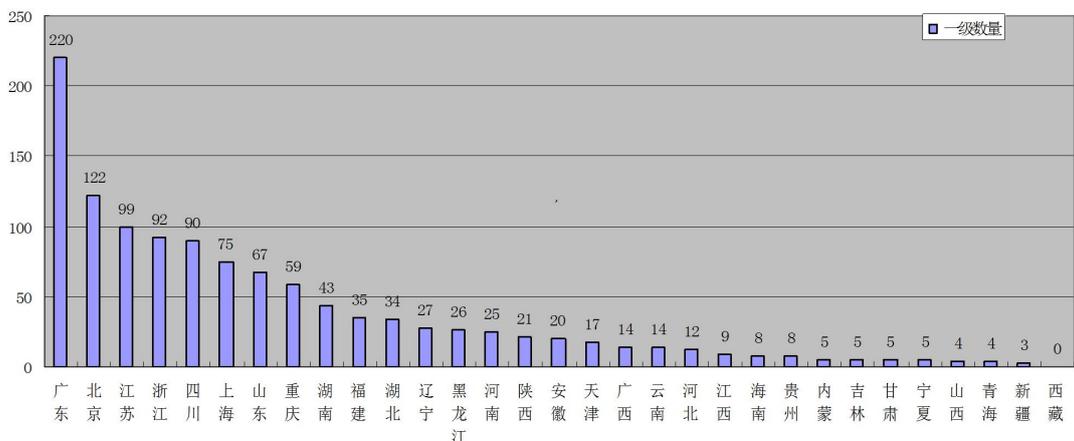
据不完全统计，物业服务企业约为 71000 余家，较 2008 年经济普查公布的 58406 家增长了约 23%。广东、江苏、山东位居前三。

各省、自治区、直辖市物业服务企业数量（家）



全国一级资质物业服务企业数量 1168 家。广东、北京、江苏位居前三，分别占 19%、10.4%、8.5%。

各省、自治区、直辖市一级资质物业服务企业数量（家）



#### 4. 从业队伍加速扩大

据不完全统计，物业管理从业人员数量约为 612.3 万人，较 2008 年经济普查公布的 250.12 万人增长了约 145%。

2007 年国家开始全国物业管理师职业资格考试，截止到 2012 年底，全国共有 43919 人获得物业管理师资格。

### 第三部分 行业发展的六大变化

走过了 32 年发展路程，物业管理的内外部环境和自身运作模式都在发生深刻变化。

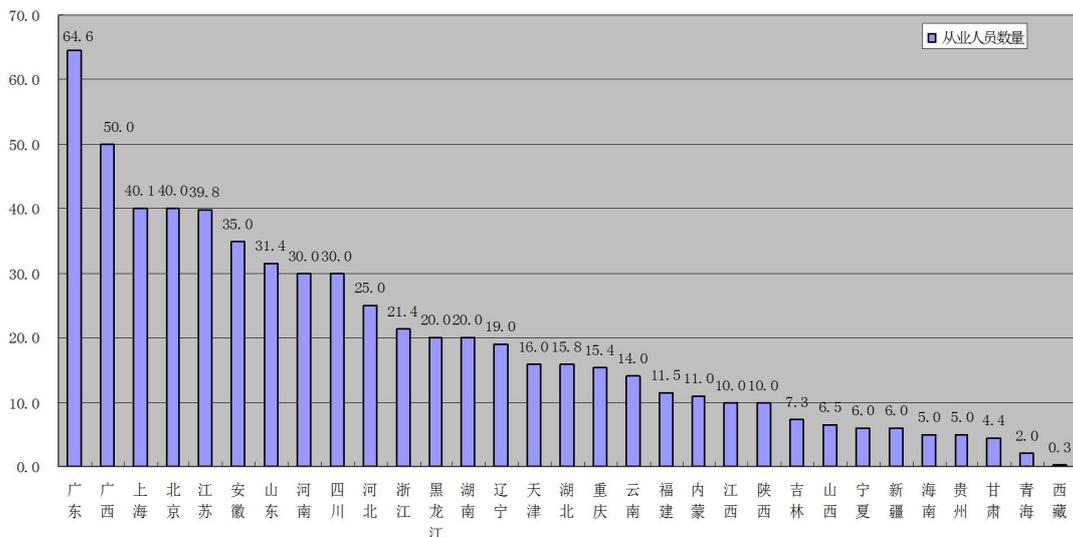
**1. 从物业管理业态的扩展看：**由以住宅为主向写字楼、商业物业、工业厂房、医院、学校、寺庙、步行街、街道，以及各类城市综合体等管理的介入，展现出物业管理覆盖的巨大潜能；

**2. 从物业管理内容的开放看：**在清洁、绿化、秩序维护、设施设备维修等四项基本服务基础上，物业管理纵向延伸至房地产开发前期的规划、设计、设施设备选用顾问，中期的招商策划、营销代理，后期的尾盘销售、商业物业经营、房地产经纪业务等整个链条，横向涵盖消费者居家养老、家政服务、房屋租售、电子商务等各类个性化需求，不断挖掘出物业服务产品的附加价值和边际效益，体现出物业管理丰富的商业价值；

**3. 从物业管理对相关产业的带动作用看：**物业服务产业链的拓展，带动了装饰维修、电子商务、物流配送、文化健康、居家养老等众多相关产业的发展，发挥出对扩大内需、拉动经济增长的积极作用；

**4. 从物业管理在社会管理的作为看：**其在奥运、世博、汶川地震、新疆抗暴、

各省、自治区、直辖市物业管理从业人员数量（万人）



冰雪灾害、台风侵袭中作用的发挥，证明了物业服务队伍已经成为社会建设的生

力军，是重大活动和抢险救灾中一支可以动用的有生力量；

**5. 从物业管理经营模式的转变看：**通过尝试改变劳动密集型和简单服务提供者的现状，向依托现代科学技术、现代信息技术、现代企业经营管理方式的转变，正在成就一批走规模化、集约化、专业化经营的技术密集型、服务创新型现代物业服务商，由此改变着传统的物业服务运作模式；

**6. 从物业管理在城市管理的地位看：**物业管理对公共秩序的维护，社区管理的参与，社会责任的担当，以及协助政府开展安全防范职能的发挥，使其成为城市管理不可或缺的组成部分。

物业管理的全面推进和广泛覆盖，提高了城市管理水平，改善了人居和工作环境，对增加就业、扩大消费、促进经济增长发挥了重要作用，为全面建设小康社会和构建社会主义和谐社会作出了积极贡献。

#### 第四部分 近两年行业的进步

**1. 对《政府工作报告》的贯彻落实，彰显了行业地位。**行业上下积极贯彻《政府工作报告》提出的“大力发展物业服务业”，在稳定在管项目、扩大物业管理覆盖面、创造就业机会、努力维护社区稳定的基础上，充分利用物业服务掌握巨大客户资源、管理庞大不动产的优势，开展“一业为主、多种经营”，大力挖掘和充分调动业主的各类服务性消费需求。在对扩大内需、拉动经济增长发挥积极作用的同时，行业的经济效益、社会认知度、业主满意度和在国民经济和社会发展中的地位得到了不同程度的提高。

**2. 政策法规频频出台，促进了行业规范发展。**从浙江省人民政府办公厅《关于加快发展现代物业服务业的若干意见》发布，及相关扶持政策出台，到上海、北京、天津、重庆、四川、山东、湖南、安徽、江西、辽宁、广西、河北、陕西、新疆、成都、郑州、武汉、合肥、南京、福州等省市地方性法规和规范性文件的印发及工作会议的召开，到《江苏省物业管理条例》修订颁发，各地政策法规的出台和工作推进，极大地振奋了行业士气，对培育市场、规范服务、引导行业健康有序发展起到了积极作用。保利物业牵手保利业主共建“情满和院，善传天下”，首开鸿城实业开展的“精细化管理年”活动，重庆新龙湖物业发布实施的《龙湖物业标准白皮书》，赢得了业主的肯定，推动了业主满意度的不断提升。

**3. 部分在管项目管理费的上调，推动了质价相符价格机制由点到面的突破。**针对成本快速上涨，服务收费标准调整机制缺失，给行业生存发展带来的极大困难，2012年以来，中物协引导企业积极审慎地开展在管项目调价，推动了物业服务费随成本上涨而适时调整机制由点到面的突破。上海市住房保障和房屋管理局、市物价局制发了《关于调整公有住宅售后物业管理费收费标准的通知》，提出用三年时间将执行了16年的售后公房物业服务费收费标准调整到位。江苏条例明确提出价格行政主管部门应当每三年对物业服务等级标准以及相应的基准指导价与浮动幅度适时调整。成都公布了每月每平方米从0.3元到4元不等的五级普通商品住宅物业服务收费市场价格信息，供项目定价参考。

**4. 延伸服务的开展，带动了行业向现代服务业转型升级。**一大批品牌企业在做好物业管理基础服务的同时，充分利用物业管理区域内的各种资源挖掘边际效益，通过延伸产业链，创新服务内容，拓展业务范围，创造商业价值。在为业主提供生活便利并创造物业增值的同时，企业也在转型升级中获得可观经济效益。物业管理向现代服务业的转型升级对行业逐步摆脱劳动密集型现状，应对用工难和成本持续上涨，全面提高服务质量具有重要的战略意义。

**5. 商业模式的创新，成就了一批逐步做大做强的品牌企业。**一些品牌企业在商业模式的创新，互联网技术的应用，延伸服务的拓展，产业附加值的获取等方面做了很多有益探索，收获了可喜的社会效益和经济效益。万科物业在坚守专业与品质的同时，通过“云生活、社区一卡通、安防与停车管理、设施设备远程管理、移动APP智慧之家”五大科技的运用，以及社区资源整合与经营性业务拓展，正在由物业管理专家向“房务管家，资产管家，生活管家”升级；绿城物业正逐步实现服务内容向提供全方面生活服务，服务模式向“咨询、全委、代管”并重，服务周期向为建筑产品和业主提供全生命周期服务转型；长城物业借助高速发展的网络技术实现了成本降低和品质提升，通过涵盖社区商务、公寓短租、商业运营、长者服务等领域的“1+N”多角化战略，实现着物业管理生态圈向社区商业生态圈的延伸。以上述企业为代表的一批优秀企业的成功，正在对传统物业服务理念和实践产生着深刻的革命性影响。

**6. 网络技术的运用，带来了物业管理整体水平的提升。**上海市住房保障和房屋管理局建立了基于CTI技术支撑，覆盖全市的综合信息服务系统962121呼叫

平台，集中受理、派单、处置、回访、督办、统计分析六大功能，对整合行业资源、实现限时保质解决居民房屋报修，完善行业监管起到了快捷聚散功能，使纠结行业多年的行风测评跃升全市前列。深圳主管部门开发推广的电子投票系统，基本解决了业主大会表决难问题。招商局物业设计研发上线运营的“到家网”数字服务平台，改变了基础物业服务的提供方式，优化了服务流程，丰富了客户体验，并为实现现场服务实时监管、办公联动和减员增效提供了可能。彩生活总部依赖云管理平台实现了对分布在 50 多个城市，建筑面积达 8000 万平方米的 700 多个住宅小区项目从安全、清洁、设备故障维修、关键岗位、业户投诉等方面的远程监控和直接管控，减少了物业管理岗位，提升了服务质量和经营绩效。

## 第五部分 制约行业发展的主要问题

在行业快速发展，地位和作用得到彰显的同时，还面对着很多亟待解决的深层次问题。

**1. 成本急剧上涨。**以广州为例，2010至2012年三年间，职工最低工资标准和社保福利的政策性刚性调升接近50%。今年5月份最低工资标准再次上调至1550元/月，涨幅达19.2%。随着用工成本的持续刚性上涨，物业服务企业经营风险日益加剧，由此也引发降低服务标准和弃管小区等一系列社会问题。

**2. 价格调整机制缺失。**哈尔滨市一些老旧小区至今实行十多年前制定的0.3元/平方米左右的收费标准；珠海市“多层住宅物管费收取指导价格0.35~0.55元/平方米·月”10年没有调整；北京至今仍在执行上世纪90年代末制定的经济适用房物业服务费政府指导价格0.55元/平方米的标准，此间仅以保洁员月工资为例，已由当年460元上调至按北京市最低工资标准计算的2500元，物业服务收费与成本已严重倒挂。

**3. 从业队伍人才匮乏。**管理规模扩大和业主要求的提高，使得行业对懂经济、会经营、善管理、知晓法律，具有创新开拓精神的复合型人才需求激增，人才匮乏已经成为制约行业发展的突出问题。目前取得物业管理师资格的43919人，仅占全国612.3万从业人员的0.7%，全国平均每家物业服务企业仅0.6名物业管理师，远远不能满足行业发展需要。

此外，一线员工流动率不断走高，也是当前企业遇到的难题。江西省有关调查显示，行业平均工资待遇仅为城镇职工平均收入的57.87%，造成人员流动性加大，服务质量难以保障。深圳部分物业服务企业提供的资料表明，基层员工年平均离职率在50%左右，秩序维护员离职率有的高达80%。企业留不住有经验的管理人员和熟练操作员工，对保持和提升管理服务水平都带来负面效应。

**4. 部分企业生存状况堪忧。**刚性成本急剧上升，税负居高不下，导致相当数量的物业服务企业陷入生存困境。福建省住建厅开展的“物业管理行业生存状况专项调查”显示，被调查的293家企业，有接近40%处于亏损状态，收不抵支引发对部分项目的弃管。广东汕头市调查显示，超过75%物业服务企业出现经营困

难，甚至亏损，直接导致企业对日常服务投入的减少，影响物业服务质量，引发矛盾和纠纷。

**5. 服务理念有待端正。**服务质量和水平一直是影响行业公信力的主要瓶颈。不尊重业主权利，不按合同约定提供质价相符的服务，多收费少服务以及收费不透明、甚至乱收费等问题在行业不同程度地存在。

**6. 行业责任边界不清。**物业管理涉及政府部门、建设单位、业主、物业管理企业等多方主体，权利义务关系十分复杂，责任交织，边界模糊，成为矛盾和纠纷的多发地。建设单位遗留的质量缺陷、车位不足造成的“停车难”、市政公用设施设备运营管理出现问题、业主私搭乱建等产生的矛盾，致使物业管理行业代人受过的现象较为普遍存在。

此外，部分省市至今没有落实《物业管理条例》关于“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用”的规定，导致水、电、气、暖等总表和分表的差额部分由物业服务企业承担。如哈尔滨市二次加压供水管理发生的费用约占物业管理成本6%左右，加重了企业负担，损害了业主权益。

**7. 业主大会制度实施难。**由于业主大会召开程序复杂，协调成本过高，业主参与积极性不足，主管部门监督指导乏力，加之建设单位消极抵触，以及部分物业服务企业不主动配合，致使业主大会制度推进总体缓慢。北京市居住项目业主大会成立比例仅为25.94%，有效运行的业主委员会占比更低，直接导致专项维修资金支取使用率仅为1.38%等问题难以解决。此外，对业主和业主委员会的行为缺乏制约机制，部分业主权利义务对等及守约意识较为薄弱，不遵守管理规约。有的业委会不能代表大多数业主利益，任意决定业主共同事务，致使业主状告业委会的问题时有发生。

**8. 地域发展不平衡。**根据本次报告撰写前所做的不完全统计，目前东、中、西部和东北地区物业管理面积占比分别为51%、19%、22%、8%，从业人员的占比约为48%、19%、25%和8%，物业服务企业数量占比分别为46%、22%、23%和9%。在全国已通过物业管理师资格考试的总人数中，北京、上海、广东占比分别为12%、11%和14%，三省市物业管理师人数占到全国的37%。行业发展地域差异十分明显，经济欠发达地区和中小城市物业管理推进缓慢，不能适应城镇化快速发

展趋势。

上述分析表明，尽管行业呈现快速发展局面，但却面临重重困难和问题。7万多家物业服务企业和600多万从业人员，为了群众安居乐业和社会和谐，始终在困境中默默地坚守，顽强地坚持，体现了忍辱负重、勇往直前、团结奋进、开拓创新、无私奉献的行业精神。要促进物业管理行业的健康和可持续发展，必须继续发扬拼搏精神，下决心、下气力妥善解决以上问题。

## 第六部分 行业发展方向

党的十八大提出全面建成小康社会新目标，为行业展现了更广阔的发展空间；国务院下发的《服务业发展“十二五”规划》，针对物业管理的内容涵盖“进一步明确物业管理行业的责任边界，健全符合行业特征和市场规律的价格机制，规范物业管理行业市场秩序。建立和完善旧住宅区推行物业管理的长效机制，探索建立物业管理保障机制。鼓励物业服务企业开展多种经营，积极开展以物业保值增值为核心的资产管理。继续推进物业管理师制度建设，提升服务规范化、专业化水平。提高旧住宅区物业服务覆盖率，城镇新建居住物业全部实施市场化、专业化的物业管理模式”，对行业发展方向、目标和工作重点提出了明确的规划要求；国家科技部发布的《现代服务业科技发展“十二五”专项规划》，对物业管理向现代服务业转型形成了十分具体的指导意见。

随着行业发展所依托的社会、经济、法制、市场环境的变化，物业管理正呈现提档升级的多元化发展态势。可以预料，今后几年，法规政策的完善，监管体系的建立，定价机制的转变、税收政策的突破，将为行业发展打造相对宽松的外部环境；市场竞争的加剧，将极大地推进行业专业化、市场化、规范化进程；城镇化战略的实施，将推动物业管理加速向中西部地区和中小城市及农村推进；在重大活动、事件和抢险救灾中作用的发挥，以及对既有建筑节能减排等工作的开展，将凸显行业的社会责任和专业价值；向现代服务业的转型，将使一大批品牌企业的综合实力进一步提升；商业模式创新将对改善行业生存状况产生深远影响。

面对新的机遇和挑战，要促进物业管理的又好又快发展，需要全体物业管理人付出加倍的努力，当前要重点抓好以下主要工作：

**1. 提升行业发展的法制化、规范化水平。**要继续完善物业管理立法，对目前推行中困难较大的业主大会制度、专项维修资金的归集、管理和使用制度等进行专题研究，提出妥善解决的意见和措施，改变有法难依的局面。同时，加大学习和宣传贯彻物业管理法律法规的力度，规范物业管理各方主体行为，提升物业管理和服务的整体水平，提高业主满意度和行业社会公信力。要整合政府主管部门、街道、社区的力量，加大对物业管理活动的监管及对业主组织的指导，及时化解矛盾和纠纷，建立物业服务企业与业主共生、共长、共赢的和谐氛围和正常秩序。

**2. 明确物业管理行业的责任边界。**要为物业管理正本清源，摆正企业依据合同“管理物业、服务业主”的市场定位。还物权给业主，还共同管理权给业主大会和业主委员会，还行政管理权给政府主管部门，摆脱一些企业多年来养成的对各类事务大包大揽的传统做法。提倡物业管理的前期介入，严格执行项目承接查验制度，尽量把开发遗留问题解决在项目接管之前。落实《物业管理条例》关于“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用”的规定，改变行业代人受过的被动局面，并降低企业经营管理风险。

**3. 健全符合行业特征和市场规律的价格机制。**当前，要坚定不移地推动物业管理市场化进程。在引导业主树立“质价相符”的物业服务收费理念，规范物业服务企业收费行为的同时，抓紧研究和建立物业服务费随成本上涨而适当调价的价格调节机制。要举行业之力，突破部分城市存在的政府指导价扩大化问题。除了对保障房和老旧住宅区物业管理收费，通过科学测算经营成本制定合理的政府指导价外，其他的项目均应遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，实行市场调节价，以切实改善行业生存状况，为物业管理可持续发展创造条件。

**4. 推动行业向现代服务业转型升级。**鼓励企业以现代科学技术特别是信息网络技术为主要支撑，从建立新的商业模式、服务方式和管理方法入手，挖掘和整合物业管理服务平台的商业价值，拓展服务范围，延伸服务链条，满足业主不断增长各类服务需求；通过技术创新、制度创新和管理创新，提高物业管理的技术含量，重塑企业组织结构，实现流程再造，以改变传统的物业管理运作模式，为行业逐步摆脱劳动密集型现状，应对用工难和成本持续上涨，实现管理水平和经营绩效的跨越式发展，全面提升行业专业价值与企业综合竞争力和品牌影响力

而努力。

**5. 提升从业人员整体素质，建立职业化管理队伍。**要以适应行业转型升级，提高现代经营管理水平为核心，造就一批具有战略眼光、市场开拓精神、管理创新能力和社会责任感的物业管理企业家；要通过完善物业管理师考试、注册、继续教育以及执业资格制度建设，培养一支职业涵养高、专业能力强、懂经营、善管理的物业管理职业经理人队伍；要打造一支具备 IT 业精英潜质，经过物业管理行业锤炼，掌握并了解物业服务实践和运营规律，能驾驭和推动行业 IT 服务平台建设的专业技术研发团队；要抓住正在推行的“物业管理项目经理岗位技能培训”和设施设备管理技术培训，培养一批实操能力强的物业管理项目经理和物业承接查验与设施设备管理专业岗位技术人员队伍；要注重企业关键岗位和一线员工的技能培训，建立一支具有良好敬业精神，恪守职业道德，具备熟练专业技能的员工队伍；要鼓励大专院校和职业学校开设物业管理专业教育，推动“校企合作”、“联合办学”，培养符合行业需求的专业人才，加快推进人才职业化、市场化和专业化进程，以适应行业的快速发展。

**6. 树立标杆企业带动行业创新发展。**为挖掘和总结业内具有较强核心竞争力、较高品牌美誉度的物业服务企业做大做强做优的经验，带动更多物业服务企业综合实力和市场竞争力的提高，这次中物协组织开展了物业服务企业数据收集工作，并以《企业发展情况报告》的形式，分析发布 TOP200 企业信息，旨在通过客观的数据分析，评价企业综合实力，反映企业发展态势，树立优秀企业典型。这次入围的企业在服务质量提升，商业模式创新，社会责任承担，经营绩效改善等方面都走在行业的前列，形成了行业攻坚克难，创新发展的中坚力量。但从数量看，TOP200 企业仅占行业 71000 家企业的 2.8%，还有大批企业处在低水平运营和生存状况困境中。进一步促进行业经营理念与服务水平的整体提高，带动更多物业服务企业综合实力和市场竞争力提高的工作，应提到推动行业进步的重要日程。此外，推进企业的整合、改制、兼并和重组，引导企业在整合社会服务资源、企业自身资源、业主资源的同时，在整合行业资源上寻求突破，由此搭建行业转型升级中企业合作共赢的平台，是当前需要关注和着手解决的重要问题。