



北京市物业管理行业发展报告

北京物业管理行业协会

一、北京物业管理行业概况

（一）管理概况

截至 2014 年 9 月，北京市 8 亿多平方米的城镇房屋建筑中，有 5.72 亿平方米、6416 个项目实施了物业管理，占全部城镇房屋建筑面积的 72%。其中，有 4.34 亿平方米、3909 个住宅项目由物业服务企业实施专业化物业管理，覆盖了北京市住宅总量的 80% 以上。北京市共有注册物业服务企业 2756 家，其中，一级企业 127 家，二级企业 353 家，三级企业 2276 家。此外，还有 57 家外埠企业在京从事物业管理经营活动。北京市已成立业主大会 1126 个，其中居住类 1081 个，非居住类 45 个，实施物业管理的居住项目业主大会成立比例为 27.7%。

（二）行业特点

据北京物业管理行业协会抽样调查表明，北京物业管理行业属于劳动密集型行业。企业管理人员平均占比为 25%，一线作业人员占 73.6%。整体学历水平低。中专以下学历占比为 75.29%。技术力量薄弱。企业管理人员仅 6.37% 的人员有技术职称，操作人员中有 53.08% 没有技工证书。从业人员年龄结构偏大。29 岁以下（含 29 岁）占比 28.03%，30-49 岁占 45.99%，50 岁以上（含 50 岁）占 27.08%。其中，男性多偏重于技术维修和秩序维护岗位，女性在保洁、客服岗位中占多数。平均薪资低，收入差距大。加权平均后企业的平均

职工工资 4.5 万元 / 年。以一线作业人员为例，工程技术人员平均年薪为 3.854318 万元，保安、保洁、绿化员、车管工平均年薪则在 2.5 万元以下。但企业高管如董事长、总经理等年薪高则可达 44.3 万元，次之的有 32.34 万元、26 万元、21.7 万元，最低的则是 4.65 万元。物业项目经理人薪水也有一定的差距，最高年薪可达 37 万元，次之的 17 万元之多，最低的则是 4.6 万元。

（三）成本构成

成本构成基本没有变化，即仍由管理人员费用、共用设施设备维护费用、清洁卫生费用、绿化养护费用、秩序维护费用、办公费用、固定资产折旧、公共责任保险费以及税金等 9 大部分组成，以 2013 年的数据为例，这九部分占比分别为：27%、27%、11%、4%、15%、9%、1%、1%、5%。成本逐年持续上涨。人工、材料、能源等刚性成本连年上涨，北京市最低工资标准由 2000 年的 412 元上涨至 2014 年的 1560 元，几乎翻了两番，比如聘用一名保洁人员的工资由 2000 年的 400 元上涨至 2014 年的 2500 元左右，上涨幅度非常明显。

（四）服务费收支

服务费价格水平低。据北京物业管理行业协会抽样调查数据，普通住宅小区项目平均物业费为 1.17 元 / 平方米 · 月；经济适用房平均物业费为 0.94 元 / 平方米 · 月；拆迁安置项目平均物业费为 1.62 元

/平方米·月；写字楼项目平均物业费为 10.38 元/平方米·月；政府类项目平均物业费为 9.18 元/平方米·月；医院、学校项目平均物业费为 1.72 元/平方米·月；工业园区项目平均物业费为 12 元/平方米·月。在物业费上涨困难的情况下，企业收入不增长而成本在增长，经营压力大。收费模式以包干制为主。包干制模式是最为主流的收费经营方式，在目前公示项目中包干制项目占比 83%，酬金制只占 17%。欠缴数额巨大。根据北京市住建委 2011-2013 年数据统计，3 年欠缴费平均为 18.43 亿元。2013 年欠费户数达到 57 万户，户均欠费 3233 元。

（五）商品住宅专项维修资金使用情况

自 2009 年以来，北京市商品住宅专项维修资金使用量以年均增长 85% 的速度快速增长。进入 2014 年，这种快速增长的趋势依然在持续。截止 9 月底，北京市当年累计支取商品住宅专项维修资金 4.97 亿元，同比增长 88%，已超过 2013 年全年使用 3.92 亿元的水平，截至 2014 年 9 月北京市已经累计支取商品住宅专项维修资金 12.7 亿元，约占资金归集总量 382 亿元的 3.3%。

截至 2014 年 9 月，在使用维修资金进行的维修工程中，屋面防水和电梯维修所占比例较大，从近三年统计数据来看，这两项维修工程资金使用量分别占当年资金使用总量的 73%、77% 和 67%，其它维修工程按资金使用量从多到少排列，分别为消防系统维修更新、供水系统维修更新、外墙维修、门禁系统维修更新、给排水管线维修等。

城六区中维修资金使用量排在前三位的是丰台区、朝阳区、海淀区，分别为 11628 万元、10213 万元、6192 万元；远郊区中昌平区、通州区维修资金使用量较大，分别为 5211 万元和 4537 万元。5 个区共申请使用专项维修资金 3.78 亿元，占北京市资金使用量的 76%。

自 2013 年 11 月 28 日《关于简化程序方便应急情况下使用住宅专项维修资金有关问题的通知》（京建法【2013】20 号）文件印发后，截至 2014

年 9 月份北京市已审核应急支取项目 256 个，使用资金约 7784 万元。

二、制约行业发展的主要问题

（一）调价机制缺失，物业费上调困难

缺乏合理的调价机制、物业收费标准偏离服务成本，是制约物业管理市场健康发展的一个重要因素。目前北京市商品房物业服务收费实行的是市场调节价，经济适用住房实行政府指导价。商品房由于业主大会成立困难、物业管理市场主体协商机制不健全、业主对物业费上调存在排斥心理等多种原因，物业费难以上涨，严重背离质价相符的基本市场规律，物业企业普遍出现亏损情况，普通住宅和老旧小区尤为严重。

（二）业主大会运作不规范，物业服务市场主体缺位

业主大会成立难、运行不规范问题突出，原因有几个方面：一是业主参与意识不强，自身组织能力弱，从发起成立申请到成立筹备组再到开会形成决议最后备案，这一整套流程非常繁琐，加之业主委员会成员又完全属于奉献行为，没有任何报酬，因此很多业主参与积极性并不高；二是 2010 年北京市出台《北京物业管理办法》，明确将业主大会成立和运行的监督指导权放到了街道办事处和乡镇人民政府，但街道、乡镇对组建业主大会心存顾虑，加之人员不足、对政策不熟悉，因此对这项工作的推动并不积极；三是业委会委员准入门槛低，素质参差不齐，加之业委会法律地位不清晰，不具备法人资格，实际上成了只有权力没有义务或很少义务的一个主体，政府无法对其实行有效监管。

（三）物业企业参差不齐，市场化水平不高

北京市目前注册的物业企业中，有 82.6% 的是

规模较小、管理面积较小、服务水平不高、市场竞争力不强的三级企业，有些企仅仅管理着一个项目，没有规模效益，既不利于通过集约化、规模化的经营降低成本提高效益，也不利于行业主管部门的监管。此外，大量低水平企业依靠吸纳低端就业人员降低物业费争夺市场份额，也在无形中破坏了健康有序的市场环境，导致企业间的恶性竞争。

（四）多部门职责不明确，行政监管力量不足

从实际情况来看，物业管理不再是一个简单的行业管理问题，而是一个复杂的社会管理问题。物业管理涉及的行政职能部门有 27 个之多，涵盖了住建、国土、规划、公安、工商、地税、城管、质监、民防、水务、卫生、市政市容、消防、交通、法院、民政、社会管理、园林绿化等部门，还涉及供电、供水、排水、燃气、通讯等多个专业经营公司，但地方规章对上述部门在物业管理区域内的职责分工没有明确界定，加之行政指导监管力量不足，导致这二十几个部门在小区内的履职不到位，最终将管理触角止步于小区红线之外，客观上形成“只要在小区内，就是物业企业的事”的局面。

（五）业主欠费，缺乏有效治理手段

业主欠费是对物业企业和全体业主合法权益的侵害，如果得不到根治容易形成负面效应，破坏市场环境，使行业处于恶性循环中。业主欠费原因是多方面的，有的是因为对物业服务的某些瑕疵不满，有的是因为花钱购买服务的意识尚未建立，当然也有一些是纯粹的恶意欠缴。目前通行的办法是物业企业和业主双方协商解决，或者是到法院起诉解决，这两种方式解决起来成本都很高，而且效果不好。

前者协商不好很容易形成长期的矛盾纠纷，后者存在立案难、判决难、执行难问题。

（六）专项维修资金使用、续筹难，增值收益不高

维修资金使用难的原因很复杂，除了受到上位法关于使用维修资金需要双三分之二以上业主同意的限制，体制上多头管理、使用审核和资金支付相分离的模式使得支取步骤更为繁琐。另外，北京存在大量产权类型复杂的小区，同一小区甚至同一栋楼内既有普通商品房，又有房改房、央产房、中央国家机关房屋等多种性质的房屋，维修资金也涉及中直、国管、住房资金管理中心等多个部门，使用起来很复杂，有的小区支用一笔资金甚至需要几年的时间，这在客观上也加剧了企业的经营压力和矛盾纠纷发生的风险。

（七）老旧小区遗留问题严重，市场化难

老旧小区的物业管理问题很复杂，有一部分属于历史遗留问题，但归根结底还是业主消费意识滞后、支付能力和意愿不足，这部分小区的业主原来没有交物业费的意思，全部由单位负担，引入准物业管理和专业化的物业管理，都涉及一定的费用，这其中就会产生矛盾，因此很多小区推行专业化、市场化的物业管理比较困难。

主要数据来源：北京市住房和城乡建设委员会《创新思路 破解难题 推动北京物业管理再上新台阶》、北京市住房和城乡建设委员会房屋安全及设备管理处《商品住宅专项维修资金使用审核工作总结》、北京物业管理行业协会《北京物业服务企业经营状况及发展对策研究》