

南昌市物业管理行业发展报告

南昌市物业管理协会

物业管理是我国改革开放以来出现的一个新兴产业。目前,南昌市物业管理规模逐步扩大,服务水平不断提高,对改善人民群众的生活和工作环境、提高城市管理水平、吸纳城乡新增就业、维护社会和谐稳定起到了突出作用。但与此同时,由于行业整体发展不成熟,物业管理引发的社区矛盾和纠纷层出不穷,影响着和谐社区的建设。

一、南昌市物业管理行业现状

(一) 物业服务企业资质情况

截至 2014 年底,南昌市物业服务企业具备资质等级的有 564 家,其中,一级资质企业 9 家,占 1.6%;二级资质企业 42 家,占 7.4%;三级资质企业(含暂定) 463 家,占 82%;外地进驻南昌登记备案企业 50 家,占 8.8%。总体来看,南昌物业企业的整体规模较小、管理专业性不强,抗风险能力较弱。

(二) 从业人员情况

1. 按人员构成分。据统计,全市物业服务从业人员总共 52880 人,管理岗位即企业经营管理层人员 6398 人,占总人数 12.1%,操作岗位即企业一线操作工人 46482 人,占总人数 87.9%。

2. 按技术职称分。全市取得国家注册物业管理师资格的只有 180 人,取得物业管理从业人员岗位证书的有 3600 多人。经营管理人员中具有中、高级职称的 2891 人,占管理人员的 45.2%;初级职称的 1004

人,占 15.7%;无技术职称的 2503 人,占 39.1%。

(三) 物业管理服务项目情况

按物业类型分。全市物业服务企业管理的物业项目总数 987 个(不含保障房),建筑面积共计 11075.23 万 m^2 ,其中:住宅项目数 661 个,9015.60 万 m^2 ,占 81.4%;办公楼、写字楼物业项目数 179 个,675.58 万 m^2 ,占 6.1%;工业园区项目数 37 个,540.46 万 m^2 ,占 4.88%;学校、医院等其他类型项目数 110 个,843.59 万 m^2 ,占 9.17%。

(四) 企业经营与效益情况

据统计,2014 年度全市物业服务企业注册资本共 14.83 亿元,资产总计 16.24 亿元,经营总收入 8.026 亿元,经营成本 6.32 亿元,营业税金及附加 4500 万元,企业所得税金 543.9 万元,营业利润 1200.07 万元,利润总额 632.18 万元。

总体上看,物业管理行业呈现出“发展速度快,社会作用强,矛盾纠纷多,经济效益低”的喜中有忧的状况。近年来,南昌市物业管理发展稳中有进,但随之而来的物业管理纠纷,特别是住宅项目的物业管理纠纷集中突出,影响了城市综合管理和社会和谐稳定,值得我们高度重视。

二、当前存在的突出问题 and 原因分析

(一) 物业管理活动中存在的突出问题

1. 开发建设方面。主要表现在：一是规划变更导致业主权益受损，房屋格局和小区环境与售房时的承诺有差异。二是房屋建筑和附属设备质量差，配套设施项目缺项。三是地下车库、会所、配套用房等设施的权属不清，公摊面积的划分确定和共有部位经营收益分配不明确。四是物业用房不足，承接查验不严格。从对 85 个住宅项目抽样调查情况看，总建筑面积为 988.75 万 m^2 ，按规划要求物业用房面积应为 1.97 万至 2.96 万 m^2 ，而实际物业用房面积仅为 1.8 万 m^2 ，其中有 25 个项目的物业用房低于 120 m^2 的最低标准。五是房屋配套设施建设满足不了业主的需求。经抽样调查，49 个住宅项目的户数与规划停车位的比例仅为 1: 0.5 左右，离业主需求缺口较大。六是随时间推移，房屋及配套设施设备逐步老化，近年将出现维修资金提取的高峰期。

2. 物业服务企业方面主要表现在，不按合同约定提供质价相符的服务，片面追求利润，想方设法以副补主；有些企业在物业日常维护、公共收益使用等方面，没有做到公开、透明，侵害业主利益。二是从业人员素质较低，部分从业人员没有经过物业管理培训和继续教育，缺乏职业道德、专业技能和相关法规知识，影响了企业服务质量。三是企业经济效益较低。调研中，企业反映最强烈的就是业主拖欠物业服务费、收费率低和经营成本高、收费标准低等问题。从 2000 年到 2014 年，江西省最低工资标准增加了 5.56 倍；南昌市市社会平均工资水平上涨了 5.29 倍；水价、非居民用电价、分别上涨 230% 和 100%。企业经营成本成倍提高，而物业服务费没有增加，目前我市普通住宅收费标准平均为：多层 0.50 元 / 月 / m^2 ，高层 1.25 元 / 月 / m^2 ，平均收费率只有 70%，多数物业服务企业经营艰难。因此，有的企业依靠开发商的补贴经营，有的企业通过降低服务标准、减少服务人员、擅自占用停车费或公共部位收益等方式来弥补亏损，这样不仅侵害了业主权益，还扭曲了物业服务市场，引发了社会各界对行业的不满。

3. 业主和业主委员会方面。通过 1100 多份业主问卷调查反映，一方面，部分业主对物业服务认识不足，受计划经济后勤服务、街办社区服务管理等惯性影响，片面认为要不要物业服务无所谓，强调个人维权，公众意识不强，参与意识差。另一方面，业主委员会成立难、运作不规范，在新建投入使用的商品房住宅项目中，成立业主委员会的只有 232 个，覆盖率仅 35%。已成立的业主委员会中有 80% 左右运作不规范，业主委员会凌驾于业主大会之上现象比较严重；有的运作不公开、财务管理混乱；有的因为私利甚至“变质”为物业管理的绊脚石，造成物业管理区域内矛盾问题更加突出。

4. 政府监督指导方面主要表现在，一是多数业主和企业认为政府职能部门缺位现象比较普遍，建设、城乡规划、房管、物价、公安、环境保护、民政、城市管理行政执法等部门，在物业管理中职责不清、关系不顺。遇到违章装修、违章搭建、乱拉乱接、乱停乱放、噪音扰民、财产被偷盗等问题时，相关部门执法不到位、扯皮推诿现象仍大量存在。二是供水、供电、供气、供热等专业单位没有向最终用户收取有关费用，只能由物业服务企业代收代缴；通信、有线电视等设施存在垄断经营，业主对网络信号不能自主选择，容易引发物业纠纷。三是社区建设和物业管理“两张皮”的现象突出。调查显示，街办、社区没有按照相关法规真正将物业管理作为社区管理的重要组成部分，进行统筹管理，加强监督指导；物业服务企业也未真正融入社区管理中，不主动支持和配合社区管理工作。四是政府监管力量薄弱。少数区房管部门只有 1-2 位专职管理人员，其他县、区多为兼职管理人员，无法对物业管理活动进行有效协调和监管。

（二）物业管理活动中存在问题的主要原因

1. 业主物业服务消费观念不成熟、公众意识比较低。业主是物业服务市场的消费主体，但一些业主还未树立“产权归己、维修自理”的观念，缺乏“花钱买服务”的消费意识，并对物业管理存在

许多误区，往往以房屋建筑质量、财产失窃、邻里纠纷或房屋空置、没时间等理由拖欠物业服务费，形成了“收费率低——降低成本服务——物业管理质量下降——收费率更低”的恶性循环，归根到底损害的还是业主自身利益。

2. 物业服务企业经营不规范。大多数物业服务企业规模小、经营理念落后、从业人员素质较低、服务水平参差不齐。有些企业缺乏明码标价意识和规范，物业服务费用收支不及时公示，不能使业主明明白白消费，业主的知情权也难以落到实处。

3. 物业管理的体制尚未理顺、法规不健全。一是没有明确相关行政部门和专业单位在物业管理中的职责；二是缺乏处理物业管理重大疑难问题的有效协调机制；三是物业服务市场监管体系不健全；四是物业管理配套性文件不完善。如物业管理法律法规，对业主委员会的管理、物业服务的标准及收费、新旧物业的交替、相关配套建设的权属、共有收益的收支等诸多与广大业主密切相关的物业管理问题只作政策性、指导性要求，而操作性、规范性不强，需要结合实际进行细化、具体化。

4. 媒体报道有偏差。由于行业和专业不同，一些媒体记者缺乏必要的物业管理知识，报道的专业性不强，报道的内容“是事实，但不全面、不深刻”。有的媒体记者乐于抓轰动的新闻点来吸引群众的眼球，所以对物业管理行业的负面报道比较感兴趣，缺乏对物业管理的正面宣传。

三、下一步工作举措

为进一步发挥物业管理在改善城市人居环境、提高居民生活品质、创新社会管理、促进社会和谐中的积极作用，南昌市目前采取了以下措施：

（一）推动企业转型升级

面临不断上涨的人工成本与物业费难以上调的矛盾，物业企业除了传统主营收入外，要发掘新的盈利增长点。部分物业企业依托手中掌握的业主资源开展多种经营，拓展新的盈利点；用各种网络技术减少用工人员，提高工作效率，降低企业运营成本。南昌市正努力推动本土企业根据自身情况开展“互联网+”模式活动，为学习先进企业经验，2014年8月协会联手中国物业管理商学院举办“新政后新型物业服务企业转型升级”高峰论坛；2015年4月，南昌市物协与长城物业集团联合举办主题为“探索物业管理新常态”高峰论坛。

（二）加强业主组织建设

2013年8月，南昌市住房保障和房产管理局关于印发《业主大会和业主委员会工作指导文书》（示范文本）的通知（洪房字[2013]42号），《指导文书》从流程细则出发，用33个示范文本为业主委员会的选举、成立、换届和选聘物业企业做出详细指导，加强了业主组织建设。

（三）制定维修资金应急使用细则

随时间推移，房屋及配套设施设备逐步老化，近年将出现维修资金提取的高峰期。为应对此情况，南昌市制定了《南昌市城区住宅专项维修资金应急使用操作细则（试行）》（洪房字〔2015〕12号），《细则》规定电梯故障、给排水系统、消防系统、墙面渗漏或地下室积水、外墙脱漏隐患、发生严重危及房屋安全的其他应急情况等六种情况下，可以不经住宅专项维修资金列支范围内专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意，应急维修资金申请人可按程序快速申请应急使用住宅专项维修资金，消除隐患和矛盾纠纷。