



# 吉林省物业管理行业发展报告

吉林省房地产业协会物业管理专业委员会

## 一、全省物业行业发展的基本情况

吉林省物业管理行业已初具规模。全省共有物业服务企业 1761 家，其中一级资质 34 家；二级资质 64 家；三级资质以下 1633 家。从业人员 8 万人。物业管理总面积达到了 2.8 亿平方米，专业化物业管理覆盖率达到 73%。全省累计有 102 个物业管理项目获得全国示范住宅小区（大厦）称号；有 852 个物业管理项目获得省优秀住宅小区（大厦）称号。

我省物业管理法规体系基本形成。省内相继发布实施了《吉林省物业管理办法》《吉林省物业服务查验接收办法》《吉林省物业专项维修资金管理办法》《吉林省物业服务收费管理实施细则（试行）》《吉林省普通住宅物业服务规范》和《吉林省物业专项维修资金应急使用指导意见》。

物业管理作为“朝阳产业”，经过近 20 年的发展，全省物业服务面积逐步扩大，物业管理小区规模、档次和服务水平均有所提升，对增加就业、安置剩余劳动力，改善人居环境和提高城市管理水平，促进社会资产保值增值，构建和谐社会、维护社会稳定发挥了重要作用。

## 二、存在的主要困难和问题

当前我省物业行业处于快速发展上升阶段，整

体水平偏低，有利于物业行业发展的政策、体制和舆论氛围还没有形成，存在许多制约物业行业健康发展的矛盾和问题。

### （一）政府层面存在的问题

1. 对物业管理的重要意义认识不足，没能引起有关部门的足够重视。各级政府还没有把物业管理服务工作作为当前的重大民生问题认真谋划，还没有作为创新社会管理、建设和谐社区的重要事项列入议事日程。物业管理法规的层次和效力较低。

2. 物业管理涉及部门较多，相关配套的法规、制度制定不及时、不完善、不健全。各部门和单位缺少支持配合，社会管理和公共服务的职能作用没有充分发挥，司法部门不尽职责。

3. 政府公用事业经营单位对小区内的供水、供热、排水、供电等设施设备维护管理推诿责任。不接收二次供水、供电设施移交，不按民用标准收取小区公共部位和设施使用的水、电、气、热费用；水、电收费还存在不向终端业主收费，强制物业企业代收，变相转嫁相关费用的现象。

4. 物业服务费定价机制僵化，政府指导价格 10 年未变，没有落实价格调整机制。条例规定物业服务收费是政府指导价格，但部分价格主管部门按政府定价管理，以审批方式确定。

5. 物业维修资金使用难，没有发挥“养老”和“治病”的作用。《物权法》关于“双三分之二”的要求，在现实工作中难以达到；物业专项维修资

金管理机构设定的百分之百归集率的使用条件等，限制了资金的使用。同时，各地管理部门本着“安全使用”某种程度上要比“方便使用”更加重要原则，在维修资金使用受理审核过程中，行政部门设定了多个监管环节，导致审批程序复杂。另外，还存在地方政府占用和挪用物业专项维修资金的现象，个别县（市）还没有启动维修资金的收缴及使用工作。

6. 政府的政策支持和财政投入不够。物业企业作为小微型企业，政府没有在发展方面给予政策层面的优惠和扶持。我省的物业企业交纳税费高于南方发达省份。另外，各级政府在本该由财政承担的市政设施维修养护、公共环境卫生、物业管理等部门工作和人员经费、保障对象的物业支出补助等事项缺少投入。

## （二）物业服务企业层面的问题

1. 物业行业水平低。由于物业管理在我省起步较晚，高资质物业企业少，省内从业的34家一级资质企业中只有10家企业是本省发展起来的企业，企业规模小、效益低，缺乏企业可持续发展的必要积累，企业发展后劲不足。物业企业教育培训体系没有形成，有经验、懂业务的人才缺乏。

2. 物业服务水平低。部分企业提供“质价不符”的服务；还有部分“售房型”物业服务企业，开发企业为销售房屋作出虚假承诺，不能诚信提供服务。

3. 物业费涨价难。随着房屋使用时间增加，物业服务维修、养护等有增无减，物业企业运营成本加大，人员工资占物业服务支出70%以上。小区物业费难以上调，企业方为保生存，往往采取降低标准的方法应对。

4. 物业服务企业承担了不应承担的社会管理职能。小区内侵占绿地、私搭乱建、占用消防通道、饲养宠物等方面的管理，政府部门不管，业主认为物业公司管理不到位、有意见，产生矛盾都算在物业企业头上，以此为借口不交物业费。

5. 物业服务企业没有建立起现代企业制度。发展方向不明确，部分企业产权不明，权责不清，

以副补主，不能独立经营，依靠开发企业的补贴。

## （三）业主层面的问题

1. 业主缺乏物业服务的消费观念和正确的维权意识。业主“花钱买服务”的观念淡薄，入住后按前期物业服务价格难以调整，由此形成服务标准下降和物业费收缴率低的恶性循环。

2. 业主委员会成立难、作用小。业主自主维权意识差，参与小区事务的自发性和主动性都不强，业主委员会成立难。部分业主委员会由开发企业主导成立，不能维护广大业主的利益。同时，业主对业主委员会经济问题提出疑问也无处诉求，导致矛盾更加突出。

3. 物业收费矛盾调解难。基层组织的民事纠纷处理能力弱，宣传解释和协调处理工作不够。司法部门的立案门槛高、审判效率低。行业主管部门缺乏对物业服务的评价机制，行政管理上没有业主对不履行合同的监督和约束手段，业主诚信机制难以建立。媒体单位在宣传报道中讲物业企业问题多、说业主履行责任义务少。

## （四）开发建设过程遗留问题多，后期物业管理矛盾突出

据统计，业主和物业公司的矛盾和纠纷，约有60%以上是由开发建设环节中遗留的问题引发的。如变更规划、保修期内的房屋质量问题、公共配套设施不全、商品房销售虚假宣传、房屋查接验收工作形同虚设，物业公司往往要替开发公司“埋单”，进一步激化了业主和物业企业之间的矛盾。

## （五）“老、旧、散”住宅区管理是难度大，高层住宅电梯安全隐患多

“老、旧、散”住宅区是管理的难点，集中了小区物业管理中的各类疑难问题，改造维修资金无着落，极大地增加了物业管理的难度。目前，全省投入使用超过10年以上电梯达1000多部，部分老旧电梯缺乏日常维修养护、部件陈旧老化、故障

多，存在着极大的安全隐患，保养、维修、更新改造费用巨大，需要政府统一组织维修、改造。

### 三、促进全省物业行业发展的措施

#### （一）完善物业管理政策法规

一是提高物业管理法规的层次和效力，通过人大立法，以地方性法规颁布《吉林省物业管理条例》，以省政府令形式出台《吉林省物业专项维修资金管理实施办法》。二是修订完善《吉林省物业服务收费管理实施办法》《物业服务企业考核办法》等配套性文件。三是指导各地完善各项配套政策制度和实施细则，形成完善配套的物业管理法规体系，做到物业管理服务有法可依、有章可循。

#### （二）健全物业管理的工作体制机制

以省政府文件出台《关于促进吉林省物业行业发展的意见》，进一步理顺管理体制，明确各部门职责。按照属地管理、重心下移的原则，建立市州、县市区、街道乡镇物业管理层级监管机制，实现“纵向到底、横向到边，分工明确、权责一致，齐抓共管、服务到位”的市场监管格局。各级行业主管部门各尽其责；各级公安、环保、建设、物价、规划、工商、卫生、城市管理等部门要按照各自职责，依法实施对物业管理活动的监督管理；建立社区居民委员会、物业服务企业、业主委员会（业主代表）三方协调机制，及时协调处理物业纠纷。

#### （三）规范物业服务行业市场主体行为

1. 加强业主大会、业主委员会建设和管理。完善业主委员会工作职责，健全各项制度，落实区级物业管事部门和街道办事处职责，做好业主大会和业主委员会建设的指导和协助，健全和完善业主大会制度，加强业主委员会委员的推选和培训，不断提高业主委员会委员的自我管理和守法能力。

2. 规范物业服务企业行为。一是把《吉林省

普通住宅物业服务规范》作为推荐性标准，物业公司和业主结合自身物业项目的状况选择适用。二是严格物业公司的退出预报机制，物业主管部门需对企业退出项目进行监督，街道社区协调做好前后物业服务企业的交接工作，或过渡期间组织做好物业管理的工作。三是建立物业服务信用保证金制度。为遏制物业公司提前解除合同弃管小区的行为发生，减少弃管问题给业主带来的生活不便和城市管理的负担。推行物业公司缴纳物业服务信用保证金制度。

3. 加强物业企业的日常监管。严格按照《吉林省物业服务企业资质管理办法》规定，把好市场准入关。加强对全省物业服务企业的动态管理，坚决清退整体素质低下和严重违规的企业。建立和完善物业服务企业信用档案，逐步推行并完善市场竞争和退出机制。

4. 推行物业服务招投标制度。按照公开、公平、公正和诚实守信的原则，通过招投标方式选聘物业服务企业，利用市场机制实现优胜劣汰。对新建住宅小区，应按有关规定，通过公开招投标方式选聘物业服务企业。目前情况下，老旧小区和弃管小区可由物业行业主管部门配合街道、社区向业主推荐信誉良好的企业名单，由业主委员会协商选聘物业服务企业。

#### （四）加强住宅建设工程的质量及保修监管

1. 严格坚持建设工程质量验收标准，杜绝或减少工程质量方面的隐患，在源头上减少后期物业养护遇到的问题。对不履行保修责任的开发商记入不良行为档案，坚持建设部关于商品房销售的“两证一书”制度，把开发商的保修承诺明确写进商品房销售合同条款中。

2. 落实《吉林省物业承接验收办法》，重点是物业企业与开发商进行项目交接时“房屋售后”问题上的责任划分，明确权利和义务。做好工程图纸等资料的交接，为后续物业管理提供方便。因未开展承接验收工作的，物业公司要为开发公司的违约责任而承担连带责任。

3. 规范签订前期服务合同行为。要求开发商售房时，合理选择物业服务标准，严禁做虚假的、不切实际的承诺，欺骗购房者，为物业管理增加负担；也不可为迎合消费者，压低物业费，影响后期物业管理的正常进行。

4. 建立物业维修保证金制度。为解决在保修期内，开发企业不履行保修责任或无力履行保修责任的问题，建议建立物业维修保证金制度。开发企业不履行保修责任的，业主大会或业主委员会可以申请在保证金中支取费用。同时制定物业维修保证金缴纳、使用审核、返还等相关工作制度。

### （五）加大政府扶持力度

1. 提高物业企业的市场综合竞争力。鼓励骨干物业服务企业通过加盟、兼并、重组等方式加大市场资源整合力度，采用现代信息技术和现代化管理手段，逐步做强做大。鼓励物业公司拓宽经营服务领域，实现物业服务产业化，丰富经营项目。

2. 建立质价相符的物业服务收费价格机制。住宅及配套停车场的前期物业服务收费实行政府指导价，其它各类物业服务收费均实行市场调节价。逐步形成业主和物业服务企业协商确定、质价相符的市场化价格机制。

3. 规范物业专项维修资金管理。一是深入贯彻落实新修订的《吉林省物业专项维修资金管理办法》，建立健全物业专项维修资金应急机制，保证业主生产生活安全。二是提高物业专项维修资金立法层次和效力，建议省政府将维修资金管理机构的编制全部改为全额拨款事业单位、落实属地化管理责任、加强维修资金的审计及整改等工作。三是督导各地政府开展专项整改，限定时限追缴被挪用、占用及减免缓交的维修资金。四是开展业主大会自行管理维修资金、使用维修资金第三方审价、业主协议维修资金存储方式等试点工作。五是指导各地制订《物业维修资金使用管理规程》，完善《业主临时管理规约》，优化资金使用程序。

4. 减轻企业负担。严格执行相关法规规章，依法查处和纠正物业管理活动中的各种违法违规行为。推进司法手段清缴拖欠物业费工作。物业管理区域内供电、供暖、供水、供气、通讯等单位应当收费到户。对不能实现终端收费，确需物业服务企业代收的，实行有偿服务。积极推进落实现有政策，住宅小区的公共照明用电、物业管理用房所发生的水、电、热费按照民用标准收取。环卫部门不能再向物业服务企业收取二次垃圾清运费。

5. 加大对老旧小区及相关市政设施的投入。对老旧小区的公共设施，建议地方政府安排资金统一进行改造。建议对高层住宅电梯实施免费检测，所需费用由政府承担，或将民用电梯检测单位转为全额拨款事业单位，以解决为物业收费难而怠于申请检测，影响公共安全的问题。

6. 鼓励服务模式多样化。建议根据项目的实际情况，由相关单位提供不同模式的服务。对不具备物业服务条件的住宅小区，应提供基础服务；对基本具备物业服务条件的住宅小区，保证专项服务；对各项条件完好的住宅小区，提供市场化专业服务。探索实施保障性住房小区“自治管理加专业协助”的物业管理模式。鼓励通过“以工代费”的办法，以“工”冲抵物业管理费用，为保障对象提供小区物业公益性岗位，解决特困家庭入住难题。

### （六）加强舆论宣传和引导

一是发挥物业服务企业的宣传优势，充分利用社区宣传设施，并通过举办各种形式的社区活动，大力宣传物业服务管理，增强业主的契约意识和消费意识。二是积极与新闻媒体合作，进行专题宣传，扩大宣传的频度和覆盖面，进一步理清物业管理区域内物业服务企业、开发建设单位、专业经营服务单位等各方主体以及各有关行政管理部门在物业管理活动中的法定职责。同时，要加强网站建设，及时发布物业管理法律法规以及物业服务企业信息，全面营造有利于行业发展的良好氛围。