



# 呼和浩特市物业管理行业发展报告

呼和浩特市物业管理协会

## 一、物业管理发展现状

呼和浩特市物业管理起步于1994年，经过二十年的发展，截止目前，全市共有物业服务企业300余家，管理项目1700个（其中住宅小区占30%多）员约23000人，行业主营收入近10亿元，物业管理已经拓展到不动产管理的所有领域，呼市的物业管理逐步走上了规范化、市场化的发展轨道。特别是近年来，呼市市委、市政府将加强物业管理工作，提升物业管理服务水平作为一项提高城市管理水平，改善市民居住环境的民生工程狠抓落实。通过广泛宣传物业管理政策法规，不断提升社会认知度；着力解决老旧住宅小区的物业管理问题，改善居民居住环境；开展规范化管理试点小区，以点带面，提升全市住宅小区物业管理水平等等多种行之有效的措施，全市的物业管理水平得到显著提升，截止2014年，在国家、自治区及市级物业管理达标创优活动中，荣获国家级优秀示范管理项目15个，自治区级优秀示范管理项目32个，市级示范项目18个，市级优秀项目32个。

## 二、存在的问题

### （一）社会各阶层对物业管理认识不足

多数业主包括部分政府部门缺乏对物业管理行业是属于现代服务业的认识，很大程度上制约了对

这个行业的理解和支持，制约了这个行业的发展。

另外，全市有60%的住宅小区无专业化物业管理，社会对此认识不足，认为是政府不作为，其实要不要物业，怎么管完全是业主的权利，一味抱怨无助于问题的解决。

### （二）立法滞后，相关责任边界划分不清

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普遍存在。

此外，至今没有落实《物业管理条例》中关于“物业管理区域内，供电、供水、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，加重了企业负担，损害了业主权益。

1. 我市立法滞后，没有出台条例。

2. 开发商遗留问题较多，加重了物业服务企业负担。近几年物业管理有相当数量的纠纷是有开发建设遗留问题引发的。特别是有些物业企业因从属并受制于房地产开发企业，存在建管不分、责任不清、强制交房等问题。项目规划、设计、施工阶段等阶段的遗留问题，均由物业企业承担相应责任，

是造成物业管理矛盾和纠纷的主要根源。

3. 没有完善的物业服务收费机制。保障房没有政府指导价格，其他物业没有及时测算并及时公布物业管理平均的社会成本。物业企业与业主在协商定价时，没有相应依据，物业服务费多年标准不变，调整难，物业企业维系管理、服务难，生存难。在物业服务费标准低且调整难的情况下企业只能降低服务标准，勉强维持。

4. 业主大会成立难、运行不规范，物业服务市场主体长期缺位。一方面业主对成立业主大会积极性不高；另一方面，街道办事处、乡镇人民政府“存在业主大会成立一个，小区就乱一个”的担忧，急于履行协助、指导和监督职能。

已成立的业主大会不发挥应有的积极作用。有利益冲锋在前，有问题、有困难不挺身而出。非理性维权时有发生。企业服务不到位时，不是按照合同约定和企业协商，多数是一味上访投诉。业主违约时，却找不到踪影，没有站在公平的角度处理问题。

5. 部分企业经营范围水平低，有待提高。物业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. 收费难，收费率低长期困扰物业服务企业。物业服务的公共产品属性决定了其无法像水、电、暖等行业一样能够制约或杜绝业主不交费享受服务现象的发生。

7. 老旧住宅小区改造和管理问题。没有改造，管理更谈不上，无论谁来管理，都一样困难重重。

### （三）成本急剧上涨

今年又上调了最低工资标准，随着用人成本持续刚性上涨，物业企业经营风险日益加剧，由此又会引起降低服务标准和弃管小区等一系列社会问题。

### （四）从业队伍人才匮乏

管理规模扩大和业主需求的提高，对行业复合

型人才需求大增，人才匮乏已成为制约行业发展的瓶颈。物业行业工资远低于城镇职工平均工资，占62%左右，导致职工离职率高。

再者呼市物业企业成规模的少，小企业多，对人才的占有、分流严重，专业技术人员严重缺乏。

### （五）缺乏政策支持，行业运行困难

一是税赋过重。营业税税率平均在5%以上，土地税税率高达18%，城建税、教育附加税按营业税的2-7%收取，综合税率占营业收入的8.1%，相对于交通运输业、建筑业、邮电通信业、文化体育行业等行业3%的税率明显偏高。

另外税基不合理。如目前向物业企业征收的营业税，没有扣除代业主支付的水、电、燃气等价款，存在重复征税。费也多，除了营业税、企业所得税（预估）外，还要交纳办公房屋房产税、土地使用税、河套费、人民防空费、教育经费、城市建设费、残疾人保障金、保安上岗证培训费、保安统一服装费、消防安全上岗证培训费、特殊工种上岗证培训费、年审费、设施年检费、组织机构代码费、各部门指定的刊物费、事务所代理费、聘用不需要缴纳保险人员的社会统筹保险费等费用。

二是小区内设施、绿化、庭院等直接为居民服务的用电、用水、用气等收费，一直执行工业价格，成本支出大，且不合理。

三是人工费、材料费、水电费等持续上涨，而物业费标准多年不变，难以调整，致使绝大多数企业入不敷出。

### （六）绿化、违章建筑管理难

小区侵权事件多，圈占绿地、私搭乱建、宠物扰民、私自拆改、治安案件、住改商等问题普遍存在。一些住宅小区，有的业主将公共绿地变为私人菜地，有的业主私搭乱建，物业服务企业管理人员依法制止、劝阻，就是不听，物业服务企业报告业主委员会和主管部门，也难以解决。

### （七）收不抵支，小区弃管现象严重

物业服务企业收不抵支，为了生存就得减少服务人员。很多物业服务企业不得不聘用“老年保安”、“老年维修工”，少缴或不缴员工统筹保险，不得不削减共用部位、共用设施设备的维修养护，导致服务质量下降，物业服务企业亏损运营，最终弃管或被业主炒鱿鱼，直接影响了居民生活和社会和谐。

### （八）政府对弃管小区的扶持政策冲击物业管理

物业企业接管弃管小区，政府没有扶持政策。但如果物业公司弃管，政府接管后，安排资金解决房屋维修、绿化、除雪等问题，雇保洁员、管理员，业主只需少交或不交物业费。所以有些住宅小区效仿，解聘物业公司，让政府接管。这样不仅使政府增加了负担，而且也使物业服务企业难以生存。

### （九）业主对物业服务企业的独立责任地位认识不清

很多业主将物业服务企业混同于开发企业，会将前期开发企业遗留问题转嫁至物业服务企业，并可能演化成矛盾。

## 三、下一阶段协会的主要工作思路

解决物业管理中存在的问题与矛盾，提升物业管理水平，需要政府、业主和行业各司其职，共同努力。在行业协会与行政机关脱钩的新形势下，我协会今后的工作思路是：

### （一）加强协会自身建设，不断提高服务水平

协会自身建设是发挥协会作用的关键一面。不断完善和健全自身组织架构，协会能够进行独立有效的运转，并得到广大会员的认可和拥护。同时要不断研究新情况，解决新问题，准确掌握各类型企业的愿望和诉求，随时向政府反映，并为解决突出问题积极建言献策。为此，我协会自2014年4月成功换届后，及时加强组织机构建设，针对行业新的发展形势，成立了交流与咨询、专业技术、法律咨询、自律检查四个专业委员会，旨在更全面的为会员单位提供服务。同时委托职业学院开展行业调查，从专业的角度多方位解析我市物业管理行业发展的真实情况，为政府部门提供物业管理行业发展的第一手资料。

### （二）主动承接政府转移职能

仍然要与政府建立良好的合作关系，积极承接政府转移职能，配合政府部门做好行业管理工作。

### （三）切实做好会员基础服务

不断创新服务职能的同时，牢记为会员搞好服务是协会的宗旨和基本定位，为会员做好基础服务。呼市物协换届后，全力为会员打造交流、学习的平台，通过加快协会网站建设，完成协会刊物的升级试刊，使之成为客观、公正、权威的行业宣传平台和业信息共享平台。开展形式多样的交流、培训、座谈以及其他活动，始终把服务理念贯穿于工作的始终，把工作植根于服务企业的土壤当中，成为广大会员企业可信赖的娘家。

挑战与机遇并存。我们有协会建设能力、有行业管理经验、有专业技能知识，只要我们提高自信心，积极面对，补足短板，做足长项，定能使协会工作迈向一个新的台阶。