

哈尔滨市物业管理行业发展报告

哈尔滨市物业管理协会

哈尔滨市物业行业起步于 1996 年，当时全市只有十几家物业企业，工作模式简单粗放。近几年，随着城市居民生活水平的不断提高，不但物业企业发展迅速，服务的方式方法也随之发生深刻变化。特别是在市委市政府的领导下，全市把创建文明城市工作摆上重要位置，物业创城成为全市创城工作的一支重要生力军，一方面促进了物业企业的发展壮大，另一方面物业服务水平也得到了前所未有的提高。

一、基本情况

1996 年，全市的居民区和部分机关事业单位相继进驻了一批保洁、安保性的服务队伍，但总共不足 20 余家，这就是哈市物业服务企业的雏形。随着时间的推移和事业的发展，这支队伍逐渐发展壮大。截止 2014 年底，全市物业企业已达 633 家，其中一级企业 18 家，二级企业 68 家，三级企业 547 家；从业人员达 4 万余人；物业管理面积 1.6 亿平方米，其中住宅物业面积 1.45 亿平方米；管理住宅项目约 2500 个；成立业主委员会 1300 个。经营总收入 17.5 亿元，其中主营业务收入 13 亿元左右。

二、物业行业发展的主要成绩及做法

（一）以“物业管理年”为牵动，物业服务质量明显提升

从 2013 年起，全市连续推进“物业管理年”活动，圆满完成各年度工作目标任务。以 2014 年为例，三项目标超额完成：全年新增物业管理面积 840 万平方米，完成计划的 105%；维修老旧住宅建筑面积 798.4 万平方米，完成计划的 114%；指导组建业主委员会 309 个，完成计划的 103%。创建市级以上物业管理示范小区 150 个，其中国家级 16 个、省级 57 个、市级 77 个。培育骨干物业服务企业 50 余家。96365 物业服务热线全程跟踪服务，全年共受理有关物业管理诉求 10380 件，办结率达 92%。

（二）以创建文明城市为契机，住区环境明显改观

全市物业行业以创建文明城市为统领，坚持以创建促服务，以服务带创建。在全市组织了“清冰溜、保安全”、“消防三通”、环境卫生整治、热点难点问题处理等系列专项整治活动，组织督导检查组对全市 2000 多个小区进行全面巡视检查。全市共清理冰溜 1100 多处，打通小区消防通道 296 处，清理小区长期滞留车 392 辆，督导解决热点难点问题 382 件。对 26 家不作为的物业企业进行媒体曝光。对问题企业进行信用扣分，并记入信用档案。通过上述一系列综合措施和手段，全市住宅小区面貌明显改观，对我市创建文明城市做出了积极的贡献。

（三）以规范物业服务企业为突破口，物业管理市场秩序日益好转

在强化日常监管的同时，将培育和规范市场作

为“物业管理年”活动的切入点，着力解决物业服务企业规模小、资质低、服务差等突出问题。全年共注销 12 家不符合资质条件的物业企业资质，确定了 50 家骨干物业服务企业扶持名单。努力营造公开、公平、公正的市场竞争环境和氛围。由于“扬优抑劣”，使物业服务企业在平等竞争中，增强了责任感、紧迫感，服务质量得到明显提升。

（四）以政策引导为物企发展铺路，物业服务更有章可循

近年来，市政府连续出台了多项扶持物业企业发展的政策，比如《关于支持现代物业服务企业发展的若干意见》，在税收、贷款、财政补贴、住房、落户、用电、接管老旧住宅等方面对物业企业予以政策扶持；会同物价部门制定了新的《物业服务收费管理办法》，调整公布了新的物业服务标准及收费标准，对服务项目、内容、考评标准进行了量化、细化，为建立质价相称的物业服务收费市场机制奠定了基础。依据《哈尔滨物业企业招投标管理办法》搭建了全市统一的物业管理招投标平台，建立了评标专家库，集约项目资源，严格招标程序，增强了入围透明度，激发了物企参与竞争的积极性。

（五）以深入调研、查找问题为探索方向，为政府和领导决策提供重要参考

几年来，在市住房局的大力支持下，市物业管理协会就物业管理中的一些矛盾和问题先后开展了一系列调研活动，连续向市政府及有关部门提交了一系列调研报告。如《我市物业管理的基本情况、存在的主要问题及今后工作的建议》，得到了市长宋希斌的批示，认为《报告》很有针对性，要求在实际工作中，参照有关建议抓好改进和落实。又如《改进物业管理工作的几点建议》，对物业服务企业在服务中，执行民用电价格、减轻二次加压供水和小区垃圾清运负担等都及时向政府及相关部门提供了报告，得到了政府的高度重视，在制定相关文件时

都作为重要参考依据。

（六）以典型经验为企业发展的动力，不断拓展提升物企自我发展的空间

为进一步解决物业企业面临的困境和问题，提升物企在市场竞争中的生存能力和服务水平，市物业协会多次组织物业企业先后到沈阳、长春、大连、齐齐哈尔等城市学习参观，了解他们在实际工作中的作法 and 经验，以他山之石，攻己之玉，不断改进自己、完善自己。同时，我们还多次召开物企代表座谈会，建立联席会议制度，定期或不定期征询物企的意见和建议，及时传达学习上级有关部门的政策文件，使物业企业适时了解相关政策，增强信心，改进工作。

三、工作运行中发现和存在的主要问题

我市物业行业从小到大，从弱到强，先后经历了连续多年的探索和改进。物业管理从由住房局一个处室管理，到专门成立市物业办和区物业办，从各部门单打独奏到联合办公、合力推进。从目前看，各项规章制度日臻完善，服务程序进一步规范，服务质量明显提高，住区群众的满意度和收费率日益提高。但与先进城市相比，与规范的服务要求仍有很大差距，结合物业企业工作实际和住区群众反馈的意见，目前尚存在以下几方面问题：

（一）个别住区物业与居民存在矛盾，物业面对小区内的路况改造、小区绿化、墙皮脱落、屋顶漏雨等不愿投入（有的是维修资金申请困难），群众遇到问题得不到及时解决，既而不愿交物业费，结果造成恶性循环。

（二）各别小区电梯老化，得不到及时维修，群众缺乏安全感，给其生活带来不便，因维修资金需求大，物业企业和相关部门在一定时期内也难以解决。

(三)新、旧物业之间存有一定矛盾。有些物业原是开发商建房时自己成立的,由于服务不到位,被小区居民炒了鱿鱼。但新物业进驻后,面对许多困难难以解决,比如办公用房问题,用水用电问题,交换管理事项问题等。

(四)开发建设质量与后期物业管理之间时有矛盾。少数开发商在开发建设过程中,使用了质量不过关的建材,有的勉强可在保质期内使用,有的一过保质期,问题频发,给后期物业管理造成诸多麻烦,有的承受不起,只好弃管,给小区居民生活带来诸多困苦。

(五)个别小区物业服务不到位,个别业主恶意欠费的现象仍不同程度存在。导致业主不满意,物业企业难以维继。

四、几点建议

(一)希望国家物协每年多召开几次征求基层物协的工作会议,并及时与主管部门沟通协调,有计划地解决地方物业管理中急需解决的一些重大问题。

(二)建议中物协、省物协每年召开一、两次物业管理经验交流会(或现场参观),使好的物业管理经验得以广泛传播,促进各地物业服务质量不断提高。

(三)物业服务工作涉及千家万户,应千方百计调动和发挥物企的积极性,同时及时出台有利于他们发展提高的相关政策,使其服务更周到,业主更满意。

