

大庆市物业管理行业发展报告

大庆市物业管理协会

为全面了解和掌握我市物业管理行业的基本状况和影响全市行业发展的主要问题，推动行业的健康发展，促进全市社会经济的进一步腾飞，市物业管理协会在市物业办的指导下，于2015年初开始对全市五区（开发区）、四县物业行业管理工作和全市物业企业，通过问卷调查、走访、座谈等形式，对全市物业管理行业的发展情况进行了全面的调查和了解，现将结果报告如下。

一、发展与回顾

改革开放以来，随着住房商品化和城乡一体化，城市现代化的不断推进，我市的物业管理行业作为全市第三产业中的重要一员，近十年来得到了长足发展，在全市的经济发展和和谐社会建设中，发挥着越来越重要的作用。

（一）企业发展迅速、规模不断壮大

自1998年我市诞生第一家专业物业公司以来，尤其是随着住房商品化的不断深入，相应的物业管理企业也不断的涌现出来，目前已达到了225家，服务的种类也由单一的住宅物业扩展到办公、学校、银行、医院、工厂、机场、商场及运动、展览等大型公共场所，可以说已经覆盖了全市房屋管理各个领域。

（二）注重品牌效应、提升服务质量

为满足广大群众和社会对物业行业需求的不断

增长，大部分物业企业都能注重品牌效应，树立品牌意识。以创建省级和国家级物业示范项目为契机、以国际质量认证体系为依托、以创建标准为依据，从行为规范到服务标准，从传统管理到创新服务方面积极开展创建工作，并以此推动服务质量不断升级，树立了企业的良好形象，赢得了社会和广大业主赞誉。截止到去年末，我市先后有54个物业项目获得国家级物业示范项目，153个项目获得省级物业示范项目，分别在全省地级城市中名列前茅。

（三）创新物业管理、共建和谐社会

现在我市的物业企业，已经开始逐步摆脱单一传统清扫保洁、绿化服务等服务项目，向文化物业、科技物业和社会物业发展，电子巡更、视频监控已基本普及，日间托老、放学托管儿童、便民超市服务等一些社会服务职能开始进入物业服务领域。物业与社区共建，推行一站式收费和一条龙办理相关事项管理模式正在起步，这些方式方法，不仅解决了业主的特殊需求，更满足了广大业主的普遍需求，对加强社会管理、促进社会和谐起到了重要推动作用。

（四）承担社会责任、共建美好家园

在我市近年来开展的历次环境综合整治和“三城联创”活动中，做为覆盖全市每一个角落的物业企业，发挥了主人翁精神，积极主动参与到各项整治工作中。辛勤汗水的付出换来了环境优美，小区整洁、污染减少、业主欣慰，为“四城联创”取得成功作出重要贡献。在四川汶川、雅安地震等大的

自然灾害面前，物业人伸出援助之手，踊跃捐款、捐物，体现了一方有难、八方支援的社会主义大家庭精神。

二、调查与现状

我市现辖五区（开发区）、四县，29个街道办事处、28个建制镇、30个乡、232个社区委员会。其中市区内管辖29个街道办事处，7个镇、4个乡、200个社区。到目前为止我市已初步建立起市、区（县）两级物业管理机构。

（一）物业企业基本情况

截止2014年末，我市拥有一级资质企业7家，二级资质企业24家、三级资质企业193家，表明我市的高等级物业服务企业较少，86.2%的企业为资质较低的三级企业。

（二）从业人员基本状况

从人员工种岗位结构来看，管理人员和维修、操作等技术人员数量明显偏低，主要为保安、清洁工两大工种达37.5%。初级职称和无技术职称的人员比例达到72%，表明我市物业企业管理人员的整体素质和技术水平较低。

从整体上看，我市物业服务企业在全市就业人口中占有的比重达到5.8%。从人员劳动关系上看，中直企业固定职工仍占主导地位，而市政所属则占比较低，相反合同制工人和临时工占比较大，分别达到68.2%和16.3%，这对于提高人员素质和稳定队伍发展十分不利。

（三）企业经营与效益情况

我市的物业管理主要是普通住宅管理，每平方米单价和收费率明显偏低，不利于物业企业的生存和发展，而住宅以外的其他项目，无论平均单价还是收缴率都明显高于住宅项目。

（四）企业员工工资状况

我市物业一线生产工人的工资收入明显低于全省平均工资水平，尤其是承担清洁工作的环卫工人，大部分月工资只有1千多元，仅达到全省最低保障工资标准。

三、存在的问题

近几年来，人们开始普遍关注小区物业管理水平，关注企业更高品味的居住环境和基础设施配套完善，但由于服务意识和法律法规滞后等多方面主、客观因素的影响，致使原来的矛盾解决了，一些新的矛盾又不断产生。

（一）管理体制不完善

从对全市的物业管理体制调查来看，我市目前仅在市、区两级建起了物业管理机构，街道和社区基本属于空白。“二级政府、三级管理、大企业参与”的管理体制尚未形成，“属地化管理”得不到落实。现有的市、区两级管理机构难以覆盖全市，最急需监督和管理的最基层——社区工作站（街道）没有将物业管理纳入基本的管理职能。

（二）企业发展不平衡

我市现有物业服务企业基本上分为中直企业、市属国有企业和民营企业三个组成部分。中直和国有企业虽然数量少，但已为成我市物业行业的中坚力量。而占全市85%以上的众多的民营企业，资质等级低、规模小、管理能力差、服务质量低、效益差，成为我市物业管理工作中的一块短板。

（三）缺少有效的相互制约机制

由于开发建设单位不負責任、业主委员会建立的不普遍或不作为，没有与物业企业形成有效的监督制约机制，造成部分业主对物业服务不满意，一味向主管部门投诉。

影响了广大业主的日常生活，制约了物业企业的发展，越来越成为当前普遍存在的热点、焦点和难点问题。

四、对策与建议

针对物业服务行业中存在的问题，提出以下对策与建议：

（一）健全完善管理体制，建立长效管理机制

下放职权，实施管理重心下移，创新物业管理机制。把日常监督和管理下放到区、社区（街道），加强区、社区（街道）的职责，明确街道社区（街道）物业管理工作职能，落实人员编制和经费保障。将业主大会设立和业主委员会的管理纳入社区管理中，像居民委员会一样进行管理。从而理顺市、区、社区（街道）物业管理工作的关系，建立起市级监督检查指导，区级日常监督检查，社区工作站日常管理和物业服务企业、业主委员会参与相结合的物业管理长效管理机制。

（二）强化前期物业管理，提高开发建设质量

联合规划、建设、房产等部门出台相关文件，明确在前期物业管理中物业管理部门和物业服务企业介入的时间表，同时鼓励业主选派代表一起介入。介入后对施工现场进行监管，从地下管网施工到基础设施项目配套、从物业管理用房到建筑物本身质量等方面，以使用者和管理者身份介入项目的全过程监督，使问题早发现、早整改，提高开发质量，消除隐患。明确政府相关部门责任，强化项目联合验收，对不达标的建设项目实行一票否决制，防止不合格建设项目投产使用。

（三）规范企业专业人员上岗，加强企业员工培训

依据人事部、建设部《物业管理师制度暂行规

定》的有关规定，出台相关文件，一是规范物业管理师上岗，按照企业级别明确要求物业管理师人数；二是规范专业管理人员和技术人员的最低比例和持证上岗要求；三是开展对企业员工的在岗培训，由市物业主管部门牵头，市劳动管理部门组织开展相应的培训，从而为企业提供专业人员保障，提高企业员工的从业素质。

（四）理顺关系，实现业主自治管理

制定《大庆市业主大会和业主委员会指导规则》，明确各项工作原则，组织各区物业主管部门对业主委员会成员进行物业相关法律法规培训，指导业主大会、业主委员会按规定运作，发挥业主自治作用，引导业主正确维权。建立业主公共决策平台，解决业主大会、业主委员会在设立、召开过程中存在的时间、空间问题，调动业主的积极性，为业主参与物业管理活动提供有力条件。

（五）加大宣传力度，创造宽松的舆论环境

充分利用报纸、广播、电视等媒体进行宣传，为物业管理创建一个宽松的舆论环境；利用行业现有的资源优势进行宣传，如网站、各企业的宣传栏、刊物、橱窗等；增加“物业服务指南手册”的发行量，通过宣传争取为物业管理创建一个好的舆论环境，增加广大业主对物业服务的了解，取得他们的支持。物业服务行业是一个达不到尽善尽美、也达不到让人人满意的服务行业，我们的媒体应引导广大市民理解、支持物业服务行业，这终究是一项关系到千家万户、广大市民生活的一个大行业，只有在舆论和广大市民的积极支持下，我们的行业才能得到健康的发展，同时反哺与广大市民，但对个别物业企业的恶意行为也不能姑息，利用媒体给予曝光，从而为物业服务行业的发展创造一个良好的舆论环境。