



# 安徽省物业管理行业发展报告

安徽省房地产业协会物业管理专业委员会

## 一、安徽省物业管理行业基本状况

### （一）行业总体规模

截至 2014 年底，全省物业管理企业 3721 家，其中一级资质企业 136 家、二级资质 284 家；从业人员近 23 万人；在管物业项目 8675 个，物业管理面积 67886.7 万平方米，行业营业收入达 82.3 亿元。

### （二）行业法规政策制定情况

一是《安徽省物业管理条例》已列入本省立法工作计划，安徽省人大、安徽省法制办、安徽省住建厅等单位正在向社会广泛征集意见和建议，按程序开展《条例》修改工作。二是制定了《新建住宅小区综合查验办法》，该《办法》就查验条件作了明确，就查验过程中各相关方责任作了界定，客观上有利于物业服务企业规避承接查验中存在的风险。三是出台《安徽省物业服务收费管理办法》，该《办法》在原《安徽省城市物业服务收费管理实施办法》基础上进行了修订。四是出台了地方标准《住宅区物业服务标准》，该标准可作为委托方和受委托方约定合同服务内容和收费等级的技术标准使用。五是《安徽省物业专项维修资金管理暂行办法》由省住建厅通过课题委托方式，委托安徽省房地产业协会具体负责修订工作，目前修改稿已形成草案。另外，《安徽省电梯安全监督管理办法（草案）》等法规政策也正在修订过程中。

## 二、安徽省物业管理发展主要举措

2014 年以来安徽省各地纷纷出台地方相应配套政策，均立足于本地行业实际，从工作机制、基础工作、行业监管等方面制定各项规定，积极营造科学健康的法制环境，推动了行业可持续发展。主要经验与做法：

### （一）行业法规体系不断完善，法制环境日趋规范

近年来，全省各地结合自身区域行业特点，出台制定系列配套政策文件，优化行业法制环境，促进了行业科学发展。如合肥市人民政府办公厅 2014 年出台《关于进一步加强物业管理工作的实施意见》中，明确了市直相关单位部门工作职责，对各部门具体工作职责进行了明确划分；进一步细化了属地管理工作职责。淮北市人民政府出台了《关于进一步加强物业管理工作的意见》，该《意见》中也就建立物业分类扶持机制、鼓励物业服务企业做大做强政策扶持机制等方面提出细化措施并有量化指标。宿州人民政府办公室出台了《宿州市物业管理办法》，该《办法》就业主大会及业主委员会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用与维护等方面作了系统性的规定。

此外，很多地市还陆续出台了规范行业管理的各类规范性文件和实施细则。芜湖市先后制定出台了《芜湖市物业服务精细化管理实施方案》、《芜

湖市规范提升物业管理工作实施方案》和《芜湖市物业服务企业星级评定（试行）标准》等。蚌埠市出台了《关于进一步完善蚌埠市前期物业管理招标投标工作职责工作程序的通知》，进一步明确了招标投标工作职责和工作程序，发布了“评标规则”和各类示范文本等。

## （二）行业行政监管体系不断完善，有效规范各相关方行为

近几年来，本省大力推进物业管理监管重心下移，全省大多数地市建立和不断完善“两级政府、三级管理、四级网络”的物业管理工作机制，形成市局（委）综合协调、各区政府属地负责、街道办事处具体实施、社居委密切配合的工作格局。合肥市人民政府办公厅2014年出台的《关于进一步加强物业管理工作的实施意见》提出，将建立物业服务企业履约保证金制度，维护业主合法权益；建立全市物业管理信息平台，发挥物业管理信息系统的作用；开展物业服务企业信用等级评定，将信用等级评定结果与物业管理项目评优、资质管理和招标投标等活动结合使用。池州市出台《池州市主城区街道办事处物业管理工作考核指导意见（试行）》，充分发挥了政府对物业管理工作的指导和监督作用，推进社区管理和物业管理工作一体化。淮北市积极创新建立物业管理工作考核机制，市委、市政府将物业管理工作纳入年度目标考核范畴，实行统一领导、统一考核，统一协调，形成齐抓共管的良好局面。

本省各地积极探索建立物业服务企业诚信系统，如六安市、蚌埠市、阜阳市、滁州市、黄山市等地先后出台《物业服务企业信用信息档案管理办法》、《物业服务企业诚信档案考核标准》、《物业服务企业信用管理暂行办法》等制度和办法。池州市在全省率先建立了“物业服务企业警示名册制度”，对投诉较多，影响较严重的违规企业，纳入警示名册并公开通报，在全市范围内禁止参加招标投标。

## （三）管理模式实现创新发展，物业管理与社区管理有效结合

物业管理是城市管理一部分，是一种准公共服务。尤其是近年来，社区管理模式的深入开展，各地也积极将物业管理和社区管理结合，探索创新物业管理新模式。合肥市包河区把正确处理社区管理与服务、物业服务的关系，作为街道、居委会做好新形势下物业管理工作的重要抓手。该市芜湖路街道曙宏新村小区面对社区管理新形势，审慎研究、主动作为，坚持将强化物业管理作为推进社会管理创新和提升综合服务水平的重要内容，整合优化现有资源，将社区服务站建设为融民生服务、文明创建、计生服务、治安综治、安全生产等各项工作为一体的综合性管理和服务平台，履行管理、服务、维稳、宣传等功能，成为保一方平安的基石。合肥滨湖功能区世纪社区自2013年组建以来，注重社会管理模式创新，积极探索“工作一盘棋、力量一股绳、管理一起上、服务一加一、调处一门式、考核一把尺”的“六个一”的管理模式。池州市出台了《关于印发规范和完善社区物业管理“三位一体”机制的补充规定的体制》，规定社区居委会在“三位一体”机制中处于主体地位，负责“三位一体”物业管理机制的组织实施。

## （四）大力推进老旧小区综合整治管理，切实改善人居环境

近年来全省各地陆续开展老旧小区综合整治工作，改善老旧小区居住条件，为居民提供更好的生活环境，积极建立长效管理机制，探索常态化物业管理模式。合肥市《关于进一步加强物业管理各组的实施意见》中，要求推进“无物管”小区物业管理工作，加强无物业管理的老旧小区、回迁安置小区和保障性住房小区物业管理工作，推进物业管理全覆盖；鼓励街道（乡镇）成立物业服务中心，专项负责辖区范围内无法实行专业化管理的“无物管”小区物业管理工作。

本省其他地市2014年也纷纷出台相关政策，

就老旧小区管理工作提出相关要求。芜湖市政府成立老旧小区整治改造领导小组，明确各职能部门职责，统一推进老旧小区整治；该市先后出台了《芜湖市老旧小区综合整治考评办法》，制定了《芜湖市老旧小区综合整治工作考评标准》等。安庆市人民政府2014年出台《关于推进市区住宅小区物业管理全覆盖的实施意见》，要求至2016年底，市区范围各类住宅区，推行常态化的物业管理。淮北市人民政府2014年出台《关于进一步加强物业管理工作的意见》，对无物业纠纷的老旧小区，鼓励物业服务企业和社区物业服务中心积极参与接管，政府给予财政补贴，促进市场化运营。六安市人民政府办公室2014年出台《关于六安城区老旧小区综合改造整治工作的实施意见》，要求从2014年起用三年时间全面完成六安中心城区老旧小区综合改造整治任务。蚌埠市蚌山区积极探索小区管理新方法，向辖区内125个老旧小区推行政府兜底的简易物业管理模式，以乡、街（社区）为主题，搭建“两站一中心”服务平台，逐步建立长效机制。

### **（五）业委会组织建立逐步规范，小区自治能力有所加强**

业主自治是行业发展的趋势，国家《物权法》等法律法规对业主自治的地位和形式有明确规定。业主群体自治能力的提升和业主委员会组织能力也直接体现物业管理规范化和市场化的发展水平。近年来，本省各地高度重视提升业主自治能力和推进业委会组织建设。合肥市近年来印发了《合肥市业主大会和业主委员会指导规则》，明确了业委会职责和议事规则，印发《业主大会议事规则》、《管理规约》、《临时管理规约》三个示范文本；指导业委会正确行使公共管理权力，更好地维护小区业主合法权益。芜湖市于2013年9月下发了《关于做好业主委员会备案工作的通知》，要求认真做好辖区物业小区业主大会及业主委员会的成立、选举的指导协调工作，严格按照规定的程序和要求，进

一步加强和规范业主委员会备案的相关工作。

## **三、行业发展存在的主要问题**

### **（一）全省行业地区发展不平衡，盈利及经营模式单一**

全省各地的物业管理行业发展水平存在较大差异。如本省一级物业资质企业绝大多数集中在省会合肥，其他地区物业服务企业呈现小而散的特点，行业集中度低；盈利模式传统，经营手段单一，专业管理手段相对落后。

### **（二）行业经济效益欠佳，收费标准与成本支出比例失衡**

一是收费标准偏低，二是物业服务成本上涨较快，三是物业服务收费难，部分业主尚未形成花钱买服务的自觉缴费意识，只要权利，不履行义务。

### **（三）业主与物业服务企业的关系不通畅**

一是物业服务企业内部管理不规范。部分物业服务企业仍停留在粗放式的管理模式，对物业管理过程中发生的问题不能得到及时解决。二是房屋质量引发的矛盾。业主往往将其责任转嫁于物业服务企业，并以此为由拒交物业服务费。三是物业服务质量不达标引发矛盾，导致物业服务费收取普遍较难，造成物业服务收费与物业服务质量的恶性循环，影响了业主对物业管理工作的满意度的提升。

### **（四）行政主管部门管理力量相对薄弱**

物业管理是一项综合系统的管理工作，有较强的综合性、专门性和区域性特点，涉及建设、房产、规划、市容、公安、环保、工商、物价、消防、供电、供水等多个部门管理服务职能。目前，本省部分地市政府物业主管部门工作人员偏少，难以应对日益增多的物业管理中的矛盾纠纷。

## 四、进一步完善物业管理的建议和措施

### （一）建立健全物业监督管理工作机制

一是要加大建设政府的物业主管队伍力度，二是加强对物业服务企业的培训和监管力度，三是加强对小区建筑质量和配套设施的安全监管，尤其是消防、电梯、技防等事关居民生命财产安全的设施设备。

### （二）继续推进物管重心下移，创新工作体制

明确街道办事处负责辖区内物业管理的日常指导与监督职责，指导监督社区居民委员会、业主委员会配合物业服务企业开展工作。健全物业管理目标责任制和检查考核机制，将物业管理工作中热点难点问题纳入县（市）、区（开发区）目标责任制考核，确保规范物业管理发展的一系列措施落到实处。

### （三）加强物业管理服务宣传，营造良好社会舆论氛围

加强物业管理宣传工作，宣传实施规范化物业

管理的意义、作用以及物业管理法规，进一步明确广大业主、物业服务企业及相关部门的权利、义务，提高广大业主的物业管理意识，切实规范物业服务行为。

### （四）积极推进老旧小区物业管理，创建良好安居环境

一是加大对老旧小区市政建设及改造资金的投入，因地制宜地制定老旧小区改造治理规划。二是对改造后的老旧小区实行分类管理。经过改造达到物业管理条件的，实施规范化的物业管理；对基础条件较差或不具备物业管理条件的老旧小区，可由社区对小区进行最基本的保洁，绿化维护等的简单物业管理，在有条件的情况下逐步向市场化过渡。

### （五）进一步加大政府对物业服务行业发展的扶持力度

借鉴国内其他省份城市的先进做法，在全省推广并实行有关对物业服务企业的具体帮扶政策，为物业服务企业排忧解难。

