



广东省物业管理行业发展报告

广东省物业管理行业协会

2014年,广东省物业管理行业协会在广东省住房和城乡建设厅的正确领导下,在各市物业管理行业协会的大力配合下,在全体会员单位共同努力下,以提升物业管理服务水平,推动行业向现代服务业转型升级为重点,深入开展行业调查与研究,不断深化志愿服务工作,在承接政府委托事项、行业人员培训、内部建设、反映行业诉求,以及开展行业交流等多个方面做了大量卓有成效的工作。现将广东省物业管理行业发展状况报告如下:

一、广东省物业管理行业发展现状

随着住房制度的改革发展和居民对于居住环境质量要求的不断提高,我省物业管理行业市场也迅速发展,物业企业数量不断增加,物业服务人员队伍不断壮大,物业服务覆盖面积逐年增加。根据相关数据统计,截止至2014年底,广东省物业服务企业数量增加至8151家,同比增长11.3%其中一级企业383家,二级企业528家,三级企业7240

2014年广东省房地产物业管理行业情况

地区名称	企业总数(户)	物业管理项目个数(个)	房屋建筑面积(万平方米)	住宅	房屋建筑面积	企业从业人员总数(人)	成立业主大会数量(个)
广东省	8151	24412	163050.72	16243	134009.55	869753	6440
广州市	2077	4837	29065.8	2494	23092.22	134810	739
深圳市	1817	6540	51089.61	4287	37340.23	360629	2071
珠海市	392	1889	10497.86	1470	5438.17	41634	424
汕头市	228	900	5850.56	607	3932.14	10644	85
佛山市	438	1543	14431.74	1239	11708.79	44818	564
韶关市	134	636	2262.74	327	1782.84	19586	394
河源市	180	354	1925.64	221	1444.87	9139	147
梅州市	75	211	799.34	143	951.84	6876	158
惠州市	629	1668	10778.44	1299	7916.44	23530	45
汕尾市	48	165	309.79	51	240.98	35792	129
东莞市	480	1031	15001.37	713	12419.37	21163	70
中山市	415	1207	11597.82	877	9865.55	39037	318
江门市	138	328	4587.77	209	2506.56	13054	322
阳江市	109	268	1452.38	245	2056.69	10677	59
湛江市	185	120	275.04	83	338.81	12426	21
茂名市	126	399	1274.92	278	1127.98	31892	173
肇庆市	165	328	2584.2	279	2122.29	5574	157
清远市	204	499	3568.76	326	3389.27	8354	120
潮州市	36	104	616.44	88	576.95	9612	74
揭阳市	102	346	1206.24	224	979.07	4832	8
云浮市	64	327	765.27	115	645.08	5964	22
顺德区	109	712	4706.81	665	4133.41	19710	340

家，从业人员数分别增加到 86.9 万人，同比增幅 19.9%，呈现出快速发展的态势，这既得益于珠三角总体经济发展水平，更得益于广东省物业管理制度化建设不断推进、省住建设厅和各地市行业协会的有效引导，以及市场竞争机制的建立并发挥作用。

从全省范围来看，广东省物业管理行业各地市发展不平衡的问题仍然突出，业务主要集中在珠三角的发达地区。无论是从业人数、企业数量都接近全省总数一半，广州、深圳两城市的从业人数占全省比例 15.5%、41.4%、企业数占全省比例 25.4%、22.3%，在从业人数方面，广州、深圳物业管理市场成熟，饱和度高，单纯增量有限，而省内其他地区的物业管理行业都有了不同程度的发展，省内其他地区企业总数由 2013 年的 49.5% 上升至 52.2%，使得全省基数明显增大。此外，广州、深圳的人口基数大、物业管理面积大、服务质量要求高，由此物业管理项目和管理项目建筑面积比重最大。总的来说，促进物业管理行业迅速而规范的发展，不仅是物业管理行业的任务，也是促进就业、促进社会和谐的重要战略问题。

2014 年是物业管理行业在中国内地走过的第 33 个年头，广东省是最早从港澳地区将物业管理引入国内，是中国物业管理行业的发源地，目前全省已有 8000 多家企业、86 万从业人员。创新者恒新，广东省也是最早启动转型升级的省份，探索和推动企业在管理、经营、产品研发、市场开发等方面展开创新，集聚企业核心竞争力，培育和形成企业新的竞争优势，涌现出万科、保利等一批全国性物业服务企业，分别提出“睿服务”、“居家养老”物业服务模式，以国际化的发展视野、现代化的发展理念、先行先试的探索实践，将广东省物业管理行业发展带到新的高度，为全国物业行业转型升级发展开拓思路、提供借鉴。

二、广东省物业管理行业服务 目前存在的主要问题

（一）法律法规执行效力不高

近年来，虽然我省物业管理的立法工作取得了不少进展，对规范物业管理的运作起了一定的作用。但物业管理中的一些深层次问题，如旧楼改造电梯加装的关系处理、新旧物业管理权力交接等，依然缺乏可操作性的规定，这使得许多物业管理纠纷难以通过法律途径解决。

（二）物业企业与业主之间缺乏信任，难以建立和谐关系

目前有一小部分开发商的物业企业对物业早期介入和前期管理往往走形式主义，不能真正维护业主的利益，在建筑质量、功能、配套等重大事项上没有起到应有的监督把关作用，引致业主经常以房屋质量问题、建设单位承诺不兑现等而迁怒于物业服务企业，使业主对物业服务企业不信任。

（三）物业服务企业缺乏监督

部分物业服务企业履约意识和能力差，物业服务不到位。有少数物业服务企业在竞标项目过程中，以明显低于物业管理成本的管理费价格参与投标，在取得物业管理权后，没有按照合同认真提供物业服务，擅自降低服务等级，减少服务项目，降低服务标准和要求，这些行为直接损害业主和其他物业服务企业合法权益。

（四）物业管理缺乏市场竞争机制

有些物业管理企业并不是通过招投标进入物业市场的，依附于开发商，只对开发商负责，存在严重的建管不分现象。其结果必然是导致物业管理企业服务质量低下、物业管理规模小、经营管理困难，缺乏企业可持续发展的必要积累，造成企业发展后劲不足，其经营主要依赖单位补贴或开发商资助。

（五）物业收费标准低和收费率低

由于物价上涨和人口红利减少、广东省最低工资标准的提高等原因，使我省物业服务企业人员工

资等各项成本不断上调；国家发改委在 2014 年 12 月发布了《关于放开部分服务价格意见的通知》，明确放开非保障性住房物业服务，和住宅小区停车服务等多项价格，但物业管理企业与业委会协议价能力依然薄弱，收费率普遍较低，全省物业服务企业大多处在微利或亏损的边缘，生存举步维艰。

（六）行业从业人员队伍素质偏低，人才缺少

物业管理作为专业化的管理，需要各类高素质的管理人才，我省物业管理行业基层从业人员整体素质偏低，制约了行业的良性发展，影响行业地位的提高。

三、2014 年广东省物业管理行业重大活动

（一）参与行政机关立法制定工作，切实维护行业合法权益

在 2012 年 5 月，广东省质监局制定了《广东省电梯安全监管改革方案》，经国家质检总局和广东省政府批复同意在广州、东莞两市先行先试；2014 年 5 月份，广东省人民政府以政府令的形式颁发了《关于印发广东省电梯安全监管体制改革方案的通知》（粤府函〔2014〕106 号），确定广东在全国率先试行使用管理人首负责任制度。也就是说，使用管理人必须作为电梯事故第一责任人承担赔偿责任，率先对受害者进行赔偿。由于物业管理区域的“使用管理人”直接定义为物业服务企业，本会认为此举将严重影响到物业管理行业的利益，增加物业服务企业的经营风险，因此本会在 2014 年 6 月至 10 月期间多次赴各地调研。2015 年 1 月，本会组织行业专家学者参加省人大常委会法工委召开的立法评估会和听证会，并与深圳物协参加广东卫视《社会纵横》电视辩论，跟省质监代表进行面对面辩论。

在广泛听取意见后，3 月 18 日省人大法制工

作委员会会同省质监局就条例起草涉及的使用管理人责任承担问题到北京向全国人大常委会法制工作委员会请示，全国人大法工委表示明确赔付责任，涉及立法权限和民事责任，按照《立法法》等有关规定，地方立法不宜涉及这方面内容，3 月 25 日，《广东省电梯安全条例（草案）》正式提交广东十二届人大常委会第十六次会议审议，草案稿中关于电梯使用管理者（物业管理企业）作为发生电梯安全事故后的第一赔付责任的有关条文被删除，但明确电梯使用管理者是电梯使用安全管理的首责任人，并对管理者承担的日常安全管理义务作了详细规定。这次广东省物业管理行业维权成功对我国全面推进依法治国起到重要的示范作用。

（二）成功主办“国际视野下物业行业转型升级”研讨会

面对行业未来转型升级所带来的各种挑战，物业服务企业开展科技创新，推动内部管理改革和客户服务的突破，成为每个物业服务企业和行业健康发展的关键。为此，本协会于 2014 年 4 月 26 日在东莞主办“国际视野下的物业行业转型升级”研讨会，全面展示物业管理行业发展状况，反映了行业面对的困难，总结物业行业转型升级的成功经验，并加强物业管理企业间的联系与交流。

（三）推动广东省物业管理行业社区志愿服务活动常态化

为深入贯彻落实党的十八大精神，增强物业服务企业员工服务意识和责任意识，切实促进全省志愿服务活动深入发展，大力推动社区志愿服务制度化，树立物业管理行业良好社会形象，本协会在 2014 年 9 月注册组建“广东省物业管理行业社区志愿服务总队”。向全体会员单位宣传志愿服务精神，传播志愿服务理念，提高全体会员单位对志愿服务的认知程度和参与力度，激发物业服务企业职工的参与热情，形成广泛、深入的志愿者工作氛围。

（四）成功主办“第三届广东十大和谐社区评选”活动

由羊城晚报社发起，广东省精神文明办公室、广东省妇女联合会、共青团广东省委员会指导，广东省物业管理行业协会、广州市社会工作协会联合主办的“羊城文化大篷车社区行暨第三届广东十大和谐社区评选”活动在2014年10月正式进行，活动扎根于社区服务，推出了一系列的社区文化主题活动，强化业主体验，打破邻里间隔膜，形成团结互助、融洽和谐的社区环境；增进物业服务企业与业主之间的了解和信任，营造了物业管理与业主和谐互信的良好氛围。

四、广东省物协提升自身能力建设方面的思考与实践

在行业新常态下，广东省物业管理行业协会工作面临着新的机遇和挑战。对此，本会将继续以提升物业管理服务水平，加快市场化进程与规范企业运作，推动物业管理向现代服务业转型升级为工作重心，促进行业制度建设和落实，进一步开展行业发展研究，提高行业交流和培训水平，加强自身建设，坚持自立生存、自强发展、自律共进三个原则：

（一）坚持自立生存，拓展服务路径

融入经济发展与体制改革全局，自主探寻市场化的服务路径，自主开拓生存发展空间；摆脱依附政府的观念和体制束缚，自主开展内部管理，不断提升服务质量和水平。努力提升自身建设能力，服务会员能力和创新发展能力。

（二）坚持自律共进，守法诚信，健康发展

本会坚持依法进行自我治理，自律规范协会和会员行为，推动行业诚信建设。

五、新形势下广东省物协改革发展的关键在服务

2015年广东省物业管理行业协会改革发展的重要转型期，应该在以下几个方面做好转型工作，推进行业自律管理：

（一）促进公平竞争环境的形成

配合政府积极营造公平竞争的市场环境，下一步要根据广东省物业管理行业面临的新情况、新问题，继续就一些重大政策问题开展调研，提出建议。进一步发挥市场配置资源的决定性作用和更好地发挥政府作用，创造公平、法制的竞争环境。

（二）以深化改革为契机，促进行业转型升级

协会要做好行业深化改革的调研，搭建物业管理企业深化改革的交流平台，积极探索改革思路，通过协助政府部门制定扶持政策、规范市场秩序、加强人才培养等保障措施，改善行业生存状况；鼓励和推动物业管理企业进行组织结构和管理模式变革，通过建立新的服务方式和管理方法，探索建立物业配套服务体系，达到提升服务水平，提高管理执行效率、减少人员配备，降低运营成本，增加其它收入的综合效果，破解用工成本上涨给行业生存发展带来的困境。

（三）找准服务经济社会的契合点

物业管理行业可以在产业定位、服务经济转型、促进社会就业、完善社会养老保障等多个关乎国计民生的方面找准契合点，发挥独一无二作用。

（四）服务政府重大决策

本会将积极探索建立服务于政府重大决策的制度化、长效化机制，通过与政府部门建立稳定的沟通机制，及时传递行业信息和反映企业诉求，为政府决策服务。

（五）积极主张行业立场，加大行业维权力度

联合本省各物业管理协会采取多种形式宣传物业管理的法律法规，积极主张行业立场，落实行业维权工作。一是充分了解企业遇到的主要困难，提出维权工作的重点；二是对产生社会不良影响的企业违法违规行为加以谴责，将维权工作和行业自律紧密结合；三是对于侵害会员单位合法权益，影响行业发展的重大事件进行研究，及时表达行业观点；四是积极参与行业纠纷调解，营造健康良好的市场竞争氛围，维护行业的整体利益。

（六）以服务会员为宗旨，提高会员服务水平

一是进一步扩大协会的凝聚力和影响力，扩大协会会员覆盖面，吸引全省更多的物业服务企业加入协会；二是建立健全会员联系机制，密切与会员单位间的信息联络，为会员需求提供全方位、多样化的服务；三是创新合作机制，建立与地方协会更加长效紧密的合作关系，促进全省物业行业协会协同发展。

（七）正确引导舆论宣传，树立行业良好形象

行业的发展需要社会舆论的关注、认同和支持。本会将继续加强与主流媒体的合作，通过沟通、协调、引导，努力使媒体对行业的报导准确、客观、公正，营造有利于行业健康发展的舆论环境，宣传优秀企业和先进人物，树立行业自强、自律和诚实守信的良好形象。

（八）以能力建设为核心，强化秘书处服务职能

继续健全协会内部规章制度，明确各部门责任，形成协调配合、相互联动的工作格局，加强秘书处工作人员业务知识的学习，努力培养造就一支高素质、专业化的专职工作人员队伍。

（九）承接政府职能，加强行业自律

行业协会的地位和作用，已经引起了党和政府及社会各方面的高度重视，《国务院关于同意广东省“十二五”时期深化行政审批制度改革先行先试的批复》《广东省行政审批事项通用目录》，为物业管理行业协会参与行业自律管理创新，承接政府转移职能指明了方向，提供了良好的机遇。本会将切实加强自身建设，增强自我发展能力，找准对接点，主动争取承接政府转移职能工作，进一步拓展协会活动空间，提高社会影响力、凝聚力和公信力，切实发挥好行业协会服务企业、规范行业、发展产业、助推经济的作用，并积极接受政府和社会监督，保证协会履行职能的公正性、公平性、公开性。

今后几年，将是广东省物业管理向纵深发展的关键时期，历史赋予了我们这一代物业管理人承载着行业发展承上启下的重任，让我们与时俱进，开拓创新，抓住新机遇，团结奋进，以更加昂扬奋发的精神状态，为促进我省物业管理行业的持续健康发展做出更大的贡献，共同谱写物业管理科学发展的新篇章。

