

# 杭州市物业管理行业发展报告

杭州市物业管理协会

## 一、杭州市物业管理的基本情况

目前，我市实施物业管理的总面积已超 1.9 亿平方米，用于销售的物业项目 100% 实施了前期物业服务，实施专业化物业管理的项目规范服务考核覆盖率达到 100%；物业服务企业数量不断扩大，规模不断扩展，在杭实施物业服务的企业已达 1400 余家，在杭注册的物业服务企业有 1200 余家，物业企业从业人员已达 8 万余人，物业业务收入已超 59 亿元。目前物业服务费收缴率一般为 60%—80% 左右（其中市级优秀企业物业服务费收缴率 97.43%，纠纷问题较多的企业物业服务费收缴率为 10%—20%）。全市涌现出了一批跻身全国百强的品牌物业服务企业，如绿城、南都、金都、耀江等，杭州市已有 48 个项目荣获全国城市物业管理优秀示范小区（大厦）最高荣誉称号的，81 个项目荣获省优称号，保持市优称号的项目 247 个。

## 二、近年来的主要工作

### （一）配合市人大完成《杭州市物业管理条例》修订工作

《杭州市物业管理条例》早于国务院和浙江省的《物业管理条例》实施，对规范物业管理市场，推动物业管理行业发展发挥了巨大的作用。为解决物业管理中不断涌现的新问题，《杭州市物业管理

条例》2013 年进行了修订（已于 2014 年 5 月 1 日起施行）。新修订的《市条例》从启动修订到正式公布，历时近两年，在修订过程中，物业行业进行了大量的立法调研，积极回应民生关切，在充分吸取近几年我市物业管理实际情况的基础上，对物业管理实践中纠纷发生较多、各方争议较多，或与业主自身利益密切相关的诸多实际问题做了多方面的重大修改和明确，如：扩展“物业管理”的概念，将“业主自行管理”纳入了“物业管理”的范畴；业主大会成立后放开企业资质等级限制，赋予业主选择物业服务企业的完全自主权；经各自区域中面积和人数“双过半”业主的同意，可以对物业管理区域进行调整；业主大会成立后，停车收费等管理制度由业主大会制定；对街道办事处、乡（镇）人民政府及社区居委会在物业管理中的地位与职责进行了明确；对物业使用中违法拆改、违法搭建等十项具体的禁止行为，明确了相对应的主管部门和处罚依据，厘清了政府职能与企业职责的边界，物业服务企业履行劝阻、报告的责任，不承担处置职责；等等，对加强物业管理工作具有重要的指导性、规范性作用。部分重大修改内容在全国也属首创，已两次在住建部组织的全国会议上作交流发言。

### （二）加强《市条例》的宣传培训和贯彻落实工作

1. 开展形式多样的宣传活动。2014 年 3 月在全市开展条例宣传月活动，共发放宣传海报约

6000份，悬挂横幅1200余条，滚动播放条例内容3000余条次，各物业服务企业共发放各类便民服务卡8000余张；在万家花城、御景苑等小区开展现场咨询活动，分发《市条例》单行本并为住户答疑解惑。还委托杭州电视台制作《市条例》宣教片，分发3000份光盘，生动直观地宣传《市条例》修订内容；陆续在市住房保障局网站公布了12期动漫式模拟案例，结合《市条例》内容进行分析讲解，并设置“网友发言”，总访问量近万人次，网友发表意见200余条，跟帖点赞（点踩）近3万条。

2. 开展多个层面的培训活动。组织市区两级物业管理主管部门共150余人参加培训班，邀请市人大常委会主任对《市条例》进行讲解，并设置了“物管区域划分工作流程”“行政处罚操作程序”等具有针对性和操作性的培训课程；联合市区民政部门举办面向街道、社区工作人员和业委会成员的市条例知识讲座，每个区举办一期，共计800余人参加培训；以集中授课形式对物业服务企业的负责人、项目经理、部门主管、管理员等进行培训，共开7场，计1200余人次参加。

3. 出台相关配套政策。为配合《市条例》的贯彻实施工作，对物业管理政策法规进行清理，同时，根据《市条例》的新规定制定出台了一批配套文件，如《关于印发〈物业管理区域确认工作操作流程〉的通知》《关于规范物业地下部分办理物业管理用房缴交手续的通知》《关于要求物业管理项目建立投诉处理机制的通知》等；还制定了2014版的《业主大会议事规则》《（临时）管理规约》和《业主委员会工作指导文书》等示范文本，2015年上半年已完成8场面对业委员、街道（乡镇）和社区等层面的业务知识培训，以进一步强化街道（乡镇）、社区居委会的指导、监督和协调职能，并规范业主委员会自我管理行为。

### （三）强化全行业的日常考核考评，规范企业行为

杭州市从2004年开始推行项目经理（经理）

负责制，历年来不断修订完善《杭州市物业管理项目经理（经理）考核记分内容与标准》，要求每个物管项目的主任（经理）必须取得《杭州市物业管理项目经理（经理）行业岗位证书》，并在区住建局办理执业注册，领取《管理项目经理（经理）服务证》，挂牌上岗；将项目经理（经理）工作责任进行量化，由各区住建局负责日常检查，对不规范行为要求限期整改，并予以记分处理。项目经理累计记扣分达到20分的将注销行业岗位证书；考核记扣分情况作为申报物管优秀项目称号以及项目经理个人评先进的主要依据；考核结果同时还在前期物业管理招标投标评分中占20%。在日常考核的基础上，重点对新建项目进行引导性的检查考核，对问题项目进行多次复查、抽查考核。2014年实际检查考核1012个物管项目，发出整改通知书295份，有81个项目计扣分1-20分不等，有效规范了企业行为。

### （四）加强行业引导，积极履行社会责任

物业管理提供的是公共服务，具有一定的公共性。为引导物业服务行业在社会治安、城市管理等方面公共管理方面做出积极贡献，物业服务管理在行业内开展了多项活动，如：配合公安部门做好“平安小区”“零发案小区”建设；配合消防部门做好全市物管区域消火栓普查和火灾隐患整改；配合城管部门做好生活垃圾分类、装修垃圾清运和物管区域窨井盖管理；配合人防部门做好地下人防工程的日常巡检和维护管理；配合发改委开展楼宇（总部）经济发展工作并完成综合性重点楼宇物业管理星级评定；配合邮政部门做好e邮柜建设和日常巡查工作；作为“窗口”行业配合市文明办、市爱卫会做好全国文明城市、全国卫生城市的创建和复评迎检工作，确保不失责任分；倡导企业积极承担社会责任，展现行业奉献精神和良好形象。

### （五）落实扶持政策，帮助企业健康发展

2009年起，我市连续三年抓好《对杭州市区

部分物业服务企业进行财政扶持的相关办法》的落实，对为经济适用房、农转居公寓以及符合条件的普通住宅小区提供服务的企业，共落实扶持资金 837.39 万元。2012 年，省政府办公厅出台《关于加快发展现代物业服务业的若干意见》，我市通过调研提出若干具体扶持政策，促成市政府《关于加快发展现代物业服务业的实施意见》在 2013 年顺利出台，明确了小型微利物业服务企业所得减按 50% 计入应纳税所得额，按 20% 的税率缴纳企业所得税；住宅小区物业服务过程中使用的水、电、气与民用同价；消防技能培训费按 70% 收取等扶持政策。2014 年又联合市财政进一步明确：对为保障性住房和交付使用满 10 年的老旧普通住宅小区提供物业服务的企业，由市、区两级政府向其提供财政扶持，扶持标准为 0.1 元 / 平方米·月。2014 年共有 95 家物业服务企业申请扶持资金 2424 万元。

### （六）积极搭建平台，加强行业交流

为全面总结及时交流物业管理先进工作经验，进一步提升物业管理工作水平，物业行业定期不定期组织行业内经验交流分享会。2015 年上半年，共组织了两场，与会代表分别围绕物业转型升级、创建和谐社区、小区日常物业管理、业委会依法维权等方面进行了经验交流和分享。

## 三、工作建议

### （一）建议参照居民委员会组织法、村民委员会组织法，调研制订业主委员会组织法

通过立法来明确业主大会、业委会的主体地位和主管部门，明确业委会成员的准入条件，让业委会既能行使权利，又能承担相应的责任与义务，同

时还能享受到合理的报酬，力争实现业委会责、权、利的协调一致，确保业主大会、业委会的运作有法可依。

### （二）建议建立价格联动机制

在现行前期物业服务收费政府指导价的基础上，强化价格构成要素的变化在价格上的体现，设计更能及时反映物业服务成本变化情况的调整机制，类似油价浮动，将人力成本等物业服务成本变化情况与物业服务收费标准联动，使政府指导价更具客观性和时效性。

### （三）物业管理除市区两级房管部门作为主管部门外，还需要社会各方的重视和支持

如在街道社区层面，要配设专职工作人员，加强对业委会产生和运作的监督指导，加强对居民文明居住、依法维权的教育、引导和培训，并积极应对和协调物业管理方面的争议纠纷；供水、供电等专业单位要依法接收供水、供电专业设施设备；公安、消防、城管等部门要执法进小区等等。对跨部门、跨领域的综合性问题要进行综合调研和综合治理，对“群租”等群众反映强烈的社会问题应开展专项联合执法。

### （四）建议建立居民个人的文明行为规范和信用信息管理

物业管理要体现业主自治，必须规范居住文明行为。在大力宣传、教育、引导业主文明居住、文明使用物业的同时，要建立业主在物业使用领域的信用信息采集、管理和应用，对违法搭建、违法拆改、拒交物业费、妨碍相邻权、侵占或挪用维修资金等违法、违规、失信行为，应当纳入公民诚信档案，通过社会共治加强业主个人行为的规范。