



江西省物业管理行业发展报告

江西省房地产业协会物业管理专业委员会

物业管理是我国改革开放以来出现的一个新兴产业，近年来，我省物业管理行业随着城镇化的推进，物业管理行业规模得到了快速发展，服务范围不断拓展，管理规模不断扩大，为提高人民群众生活质量，完善城市管理服务水平，促进住宅建设，拉动消费增长，扩大就业和再就业，构建社会主义和谐社会，发挥着越来越重要的作用。根据中国物业管理协会要求，现将我省物业管理行业发展状况报告如下：

一、我省物业管理发展基本状况

（一）物业管理覆盖面不断扩大

近年来，我省物业管理服务类型不断扩展，已从住宅小区逐步扩展到办公楼、商场、医院、学校、工业厂房、机场、车站等多种物业类型，服务类型越来越广，物业管理覆盖率逐年提高。截至2014年底，全省物业服务企业管理的物业项目总数有3870个，管理面积达30580.64万 m^2 ，其中：住宅项目数3048个，管理面积25623.6万 m^2 ，占83.21%；别墅项目103个，管理面积408.4万 m^2 ，占1.3%；办公楼、写字楼物业项目数468个，1745.23万 m^2 ，占5.24%；其它类项目数251个，管理面积3803.41万 m^2 ，占管理面积10.25%。

（二）物业服务企业基本情况

我省首家物业服务江铃物业管理公司于1993年成立，经过20多年发展，截至到2014年底，全省物业服务企业已发展到1861家，其中，一级资质企业14家，占0.75%；二级资质企业109家，占5.87%，三级资质企业1195家，占63.2%，暂定三级资质企业543家，占29.18%。

（三）从业人员情况

1. 按人员构成分。据统计，全省物业服务企业从业人员约10万人，从事物业管理基础工作的一线工作人员约7.9万人，占总人数的79%，管理人员约2.13万人，占总人数21%。

2. 按技术职称分。全省取得国家注册物业管理师资格的现有549人，取得物业管理从业人员岗位证书的有8500人。经营管理人员中具有中、高级职称的6710人，占管理人员的31.5%；初级职称的2630人，占12.3%；无技术职称的11960人，占56.2%。

3. 员工工资福利情况。根据抽样调查，2014年底我省物业服务企业职工年平均工资约为18650元/人，仅为2013年底省统计局发布的城镇私营单位就业人员年平均收入的67.04%。

（四）行业产值

近年来，随着住房商品化和市场经济进程迅猛推进，为物业管理创造了良好的发展空间。物业管理行业为带动就业，促进服务业发展，发挥着越来越

越重要作用，物业管理产业经济在我国有仍巨大的发展空间。据我会预测，我省物业行业产值目前达到了 80 亿元。

（五）物业费管理收缴率

根据我会对部分物业服务项目抽样调查，我省物业服务企业依据不同物业服务类型，物业管理费收缴率测算如下：

序号	物业类型	收缴率 %
1	普通商品房	73.52
2	保障性住房	85.34
3	商业用房	90.71
4	办公用房	93.56
5	公共服务类用房	98.85

物业管理收费率关系物业行业的生存与发展，我会调查中发现，住宅类物业管理企业较普遍反映“收费难”的问题，虽然住宅物业市场规模庞大，但住宅物业管理的利润率较低，大部分住宅物业企业仅能实现微利，不少还存在亏损。物业管理收费难，收费率不高问题已在一定程度上影响整个行业的健康发展。

（六）业主满意度

业主满意率是物业服务质量考核标准，我省多数物业服务企业做到了每年至少开展 2-4 次的业主满意度调查，有的物业企业还委托专业公司开展业主满意度调查。但在一些小规模的物业企业，服务项目主要是老旧住宅小区，在业主满意率调查方面做的不够。根据我会抽样调查，在一些新建住宅小区，物业服务企业管理较规范，并与业主有良好沟通的，业主满意率能达到 90% 以上，而在一些物业收费标准较低的老旧住宅小区，物业企业为了保证利润，降低服务质量，业主满意率普遍低于 80% 以上。

影响业主满意率的原因除物业服务企业服务质量外，还有一个原因是业主将相当部分不属于物管企业管理范畴的职能和责任强加给物业企业，片面

认为既然他们接受了物业管理并且还为此交了物业费，出了问题自然要找物管企业，如业主私搭乱建、房屋质量问题、邻里纠纷等，均找到了物管企业理直气壮地要讨个说法。

（七）举办的重大行业活动

一是开展了“规范物业管理行为，提高物业服务质量”主题活动。把“解决物业管理矛盾，提高业主满意度”作为检验主题活动成败的唯一标准，广泛发动街道办事处、乡镇人民政府、社区居委会和广大业主参与活动，以增进物业服务企业与业主、社区委员会之间的良性互动，以物业服务质量的提升带动社区管理整体水平的提高。

二是开展了物业服务质量抽样评估活动。2013 年，我们通过随机抽取物业管理项目进行物业服务质量评估，并将评估结果在所在物业管理区域内显著位置进行公示，帮助业主了解本项目物业服务质量状况，促进物业服务企业规范服务行为。

三是组织物业服务企业开展业主满意度调查。号召全省物业服务企业每年至少要组织开展 2 次以上业主满意度调查，通过开展满意度调查，来广泛听取业主及使用人对物业服务的意见和建议，以帮助物业服务企业更好的改善其服务水平。

四是广泛开展物业管理示范项目创建。通过组织开展各级物业管理示范项目创建活动，树立物业管理示范典型，以示范典型进一步促进和提高全省物业服务企业的品牌服务意识，质量服务意识。

五是组织开展了全省物业服务企业向社会公开承诺“规范物业管理行为，提高物业服务质量”活动，全省参与公开承诺的物业服务企业有 1324 个，覆盖了 3062 个住宅物业管理项目。

二、存在困难和问题

我省物业服务行业近年来尽管取得比较快的发展，但仍然处于行业发展的初级阶段。从调研情况

分析，主要有以下问题：

（一）物业服务企业的规模普遍偏小，抗风险能力较弱

全省物业企业数量上虽有 1861 家，但低于二级资质的物业服务企业占比高达 93.38%。如果用项目总数除以企业总数，每个物业服务企业平均管理的项目仅 2.07 个，这就意味着，如果有一个项目亏损，那这个物业服务企业就将面临难以经营下去的困局。在这种情形下，物业服务企业对其服务的项目是很少投入的，而这种只管收入不管投入的现状最终只会导致物业管理项目越管越差。

（二）物业管理专业化程度不高，服务意识不强

我们从人员工资待遇数据可以发现，物业管理行业平均工资待遇仅为城镇职工平均收入的 67.04%，势必会造成物业服务企业人员队伍的流动性加大，物业服务企业在从业队伍都不稳定的情况下，怎么能够建立专业化队伍，其专业化服务又如何去保障。还有一些物业服务企业自身认识上也存在问题，在服务过程中往往以管理者自居，侵占业主的利益，少服务、多收费、乱收费，更是加重了业主对物业服务企业的不信任感。

（三）业主参与物业管理的意识和自治能力不强

我们很多的业主对物业管理缺少必要的认识，往往不能正确认识享受权利和履行义务的对等关系。街道、社区对业主大会指导作用缺失。业主对物业管理的主动参与意识不强，遇到问题各自为阵，没有统一的思想 and 行动。业主大会召开难，依法产生业主委员会更难。

三、推进物业行业发展意见建议

（一）大力推行物业管理招投标制度

要加强物业管理市场竞争主体的培育，物业管

理市场的培育和发展，重要前提是要具有公平竞争的市场环境和机制。帮助物业服务企业在练好内功，增强综合素质，凭企业品牌影响和整体实力参与市场进行竞争。严格实行建管分离，真正建立起业主与物业服务企业双向选择的良性市场竞争机制。

（二）加大物业管理的宣传，培育规范物业管理市场

各级政府要进一步加强社会舆论宣传，引导群众转变思想观念，使物业管理进一步得到广大群众的认同和支持，提高他们参与物业管理活动的主动性和积极性，帮助业主大会和业主委员会发挥其主体决策能力和行为能力。

（三）多措并举解决拖欠物业管理费的问题

拖欠物业服务费是当前物业服务企业发展普遍面临的根本性问题。建议从法院简化拖欠物业管理费审判程序，设立涉及拖欠物业管理费案件“小额速裁”的审判模式。这样既有利于减少物业服务企业的诉讼成本，也有利于警示业主，给社会正面引导；同时，考虑对拖欠物业管理费的行为采取限制物业交易措施。房屋交易部门在办理产权交易时，设立要求业主提供已交清物业管理费的证明为前置条件，防止业主恶意欠物业管理费。

（四）减轻物业服务企业负担

根据物业行业特殊性，建议在财税上给予物业服务企业政策支持，以减轻物业服务企业经营负担。对住宅小区公用设施设备维护管理、保洁、绿化服务过程中的用水、用电、用气与民用同价，以降低物业服务企业管理成本。为物业服务企业成长提供更好发展空间。