



# 沈阳市物业管理行业发展报告

沈阳市物业管理协会

三载砥砺奋进，今朝喜获硕果。2015年2月28日，从首都北京传来喜讯，历经全国“大考”，沈阳赢得了全国文明城市殊荣，摘取了标志着我国综合评价城市发展水平最高荣誉“皇冠上的明珠”。这颗璀璨的明珠里，彰显着市委、市政府对物业管理这项涉及群众安居乐业工作的重视与关爱，凝结着沈阳物业人与820万沈阳市民的共同期盼，镌刻着“沈阳物业为沈阳创建全国文明城市增光添彩”的誓言，闪烁着沈阳物业人为沈阳创建全国文明城市撒下的辛勤汗水。

## 一、奏响“创城”集结号 政策体系监管机制营造氛围

2012年6月12日，沈阳市召开创建全国文明城市动员大会，决定用三年时间，迈入全国文明城市行列。市委、市政府将物业管理工作纳入了实现我市“城市更美好，服务创一流，群众更幸福”的总体工作目标之中，奏响了“沈阳物业为沈阳创建全国文明城市增光添彩”的集结号。为了同心协力奏响“创城”雄浑壮阔的乐章，2012年6月26日，市政府隆重召开“沈阳市创建文明城市打造和谐社区物业工作会议”。会上，市房产局领导从加强组织领导、理顺管理体制、健全业主组织、严格承接查验、强化物业监管、加强维修管理、加强旧区管理、建立考核机制、营造良好氛围等9个方面进行动员

和部署。市物业管理协会宣读倡议书，物业服务企业及业主委员会代表分别作表态发言，市领导佟晶石提出要求。会议提出，要从物业经济、物业文化、物业生态高度向科技物业、绿色物业、低碳物业方向发展，沈阳物业要成为推动经济建设、社会建设和文化建设的重要力量。此次会议标志着我市开展为期三年的“物业服务质量年”活动正式启动。

三年来，政府部门建立健全物业管理政策体系，依据《沈阳市物业管理条例》，先后出台了《沈阳市物业管理招标投标管理办法》《沈阳市物业服务企业资质管理办法》《关于加强住宅区物业管理的实施意见》等一系列规范性文件，形成我市较为完整的物业管理政策制度体系。市协会多次组织行业内会员单位相关人员充分论证，共提出70条建设性意见，其中被采纳30条，促进了文件的实用性和可操作性。为加强行业监管、规范物业服务行为、提高物业服务水平提供了政策保障。各级政府和主管部门通过组织集中学习、请专家讲座等形式，全面开展贯彻实施政策、规章等规范性文件的培训工作，提高各级物业管理政策的水平和业务能力。同时，在电视、报纸等媒体发布物业管理知识和市民关注的焦点问题，宣传物业管理制度和政策，为依法开展物业管理工作营造了良好氛围和必要条件。

为了强化对物业企业的监督管理，2013年8月23日，召开“全市住宅区物业管理规范化服务活动动员大会”，就物业企业如何做好“创建全国文明城市”作出部署，提出要求。市房产局下发《关

于开展全市住宅区物业管理规范化服务大检查的通知》，实施每个季度集中一周多时间，采取随机选小区方式，按照检查标准集中抽查，通过“重拳治理行业乱象，还广大市民一个规范、透明、干净的物业管理市场”。对发现的问题，轻者，口头告诫，限期整改；重者，下达“整改通知书”，予以扣分处罚，并记录在企业“诚信档案”中。对扣15分—20分的企业，实施了暂停资质晋升，禁止在一年内或两年内参与物业管理招投标及评比活动等限制。为促进整改效果，开展了物业检查“回头看”的复查。

与此同时，市房产局、市公安局、市监察局、市工商局、市物价局、市行政执法局联合下发了《沈阳市物业服务乱收费治理工作实施方案》，提出物业服务企业要按照规范文本，每年一季度前向业主公开上一年度物业服务费等项目的收支情况，保障了广大业主的消费知情权。针对物业企业违规乱收费问题，开展了物业服务乱收费专项治理行动，2013年共查处物业乱收费问题683件次，有效地促进了我市物业管理规范化服务建设。

## 二、总结推广典型经验 争先创优促进和谐

为了用典型经验指导工作，促进服务水平创新提高，通过深入调研，撰写出“走进其仕物业 感受美好生活”的调研报告，市房产局作出“全市物业行业广泛开展向沈阳其仕物业服务有限公司学习的决定”，市物协发出向其仕物业学习的倡议书，全行业迅速掀起向其仕物业学习的热潮。在此基础上，通过调研，再推沈阳碧桂园物业、沈阳龙湖物业、药大社区春田一小区、沈阳喜旺佳和物业、东方丽城业委会等一批典型经验，起到了典型引路的示范作用。

为了促进行业内争先创优活动的深入发展，建立和完善住宅区物业管理标准体系，进而促进物业管理水平的不断提高，社区文明程度的持续增强，

带动市民文明素质和城市文明程度的不断提升，为创建全国文明城市奠定坚实基础，市房产局印发了《沈阳市星级物业管理小区(大厦)考评管理办法》和《沈阳市星级物业管理小区(大厦)考评标准》的通知，组织全市行业开展了星级物业小区评比活动，共评出五星级物业小区(大厦)186个，四星级物业小区(大厦)167个，三星级物业小区(大厦)67个，有力地促进了物业管理工作的健康发展。

## 三、强化行业自身建设 传递友善文明新风

为了增强物业企业“迎接物业大检查，促进行业大变化”、“沈阳物业为沈阳创建全国文明城市增光添彩”的责任感和紧迫感，强化了自律机制。协会制定了《沈阳市物业管理协会会员自律公约》，发出了《关于迎接全市住宅区物业管理规范化服务大检查的倡议书》。市领导佟晶石看了物业企业承诺遵守自律公约的新闻后作出重要批示：“市房产局这项工作安排得很好。请你们坚持抓下去，精细化管理，在实践活动中取得成效”，进一步激发了业界同仁自觉落实《会员自律公约》，促进行业自警自律的健康发展。据中国指数研究院在全国24个重点城市，通过对影响居民居住满意度的关键指标——社区物业服务、工程质量、销售服务等取样调查和测评，发布的《2014中国城市居民居住满意度调研报告》中显示，在全国24个重点城市排名中，沈阳位居第四，仅次于杭州、重庆、宁波，超过北京、上海、成都、昆明等城市。

为了奏响“创城”的和谐乐章，促进“物业行业提素质，优质服务塑形象”，2013年组织开展了全市物业行业物业管理政策法规知识竞赛和保安团体技能竞赛活动。2014年国庆前夕，由市总工会、市人社局、市房产局主办，市物业管理协会承办的“沈阳市物业管理职工职业技能竞赛”，作为全市“百万职工岗位技能提升工程”和“职工职业

技能竞赛”这台雄浑壮阔的“交响曲”中的华彩乐章，激情上演，完美收官。49 个单位推荐出的 236 名选手，通过认真参加学习培训，刻苦演练实操技能，同时，“聚是一团火，散是满天星”，掀起了深入学习专业知识、提升岗位职业技能的热潮，有力地促进了行业服务水平再上新台阶。通过大赛，涌现出我市物业行业的“沈阳市技术大王”“沈阳市技术标兵”“沈阳市技术能手”等一批行业精英，为行业学习实践、提升素质树立了标杆。

学习雷锋精神，是营造物业企业与园区业主共建共学促进和谐的有效载体。为了奏响“创城”的和谐乐章，弘扬学习雷锋常态化，2014 年以 15 家物业公司为试点企业，建立了学雷锋团队，开展学雷锋志愿服务活动。沈阳也成为全国物业服务企业学雷锋试点城市。物业服务企业学雷锋，以切实履行物业服务合同为基础，开展规范化服务。在此基础上，物业服务企业积极开展延伸便民服务和集中性学雷锋活动。针对社区居民的实际需求，为园区业主提供便民车、爱心伞，为园区行动不便的业主提供免费送货服务，免费为居民更换水龙头、灯管，定期为空巢老人和行动不便的业主代缴煤、水、电费。同时，在园区内悬挂学雷锋便民爱心岗牌，佩戴学雷锋服务团队标识，在小区内设置宣传路旗和宣传条幅，在园区绿地上设置温馨提示语，在楼道电梯内张贴宣传海报，营造了物业公司 and 社区居民共建共学的学雷锋浓厚氛围。

作为一级社会组织，如何尽职尽责服务于会员？是市物业管理协会认真思索并积极实践的重大课题。近年来，市物业管理协会勇于承担社会责任，

自觉维护会员权益，彰显物业行业尊严。如，针对一起法院判处一位拖欠物业费的业主“可按八折缴费”判决不公的问题，市物业管理协会领导以高度的责任感和使命感，正视企业诉求。通过组织业内企业座谈讨论，与市中法领导沟通联系，引起市中法的有关法官对此类案件高度重视，专门与市房产局物业处及市物业管理协会的代表交换了意见，表示同意认真梳理物业费欠费案件，对物业服务企业的合理主张予以支持，为物业管理健康发展提供优质法治环境。

在创城宣传中，《沈阳物业》作为沈阳市房产局主管、沈阳市物业管理协会主办的协会会刊，坚持唱响主旋律，凝聚正能量，坚持“走基层、转作风、改文风”，营造浓厚的舆论氛围，通过“特别报道”“政策解读”“本刊专访”“卷首语”等多个栏目以及“四封”倾情宣传了“沈阳物业为沈阳创建全国文明城市增光添彩”的风貌，被沈阳市文化广电新闻出版局评为沈阳市报刊质量管理“十佳”先进单位，并在会议上介绍经验。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”。摘取全国文明城市这个至高荣誉，对于昨天，意味着铭刻沈阳史册，对于未来，意味着新的使命。沈阳物业作为沈阳创建全国文明城市雄浑壮阔交响乐中的和谐乐章，我们要锲而不舍，坚持常态创建，持续创造优美环境，打造优良秩序，提供优质服务，巩固创城成果。建设美好家园，造福沈阳人民的责任将激发我们攻坚克难，站在新起点，迈步新征程，再创新辉煌！

