

# 河北省物业管理行业发展报告

河北省住宅与房地产业协会物业管理专业委员会

我省物业服务行业起步于 1995 年。自国务院《物业管理条例》颁布以来，我省物业服务行业呈现良好发展态势，取得了可喜成效，对促进城镇居住环境和人居环境改善，吸收城乡剩余劳动力就业，以及在扩大住房消费，提高城市管理水平，维护社区稳定，拉动经济增长等方面都做出了积极贡献。

物业服务企业 3143 家，三级暂定资质物业服务企业 1325 家。（见图 2）三级及三级暂定物业服务企业占到了总数的 94.9%，可见全省物业服务行业仍以中小企业为主，一家物业服务企业只管一个小区的现象比较常见。

## 一、物管市场稳步发展

据统计，截止到 2014 年底，全省共有物业服务企业 4708 家，主要集中在石家庄、唐山、保定，其中石家庄尤为突出，一地便有物业服务企业 947 家，占到了全省的 20%。（见图 1）

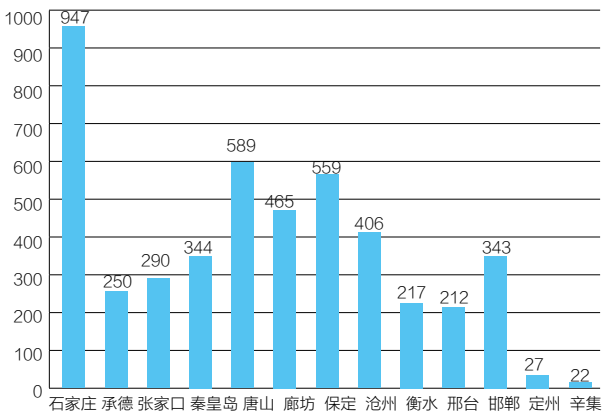


图 1 物业企业分布情况

全省物业服务企业中一级资质物业服务企业 21 家，二级资质物业服务企业 219 家，三级资质物

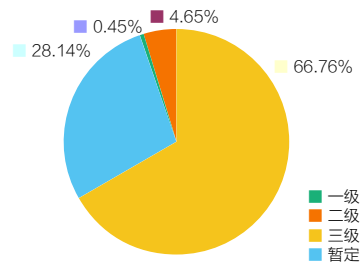


图 2 资质企业比例

另外，全省服务水平分布也较不平均，仅石家庄、秦皇岛两地就有 11 家一级资质物业服务企业，占了全省半数，张家口、唐山、沧州、衡水、邢台、辛集六个地市没有一家一级资质物业服务企业。（见图 3）

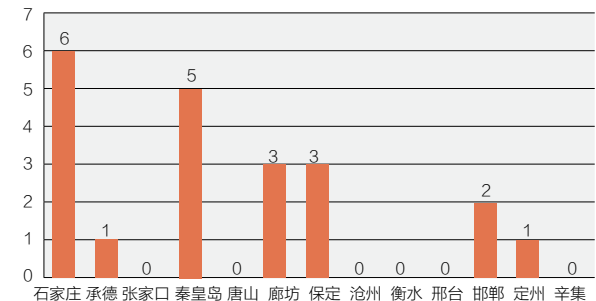


图 3 一级资质企业分布情况

从业人员方面，截止到 2014 年底，全省物业服务行业从业人员 271055 人，其中大专及以上学历 57410 人，占总人数的 21.18%（见图 4）；物业管理师 1750 人，占总人数的 0.6%（见图 5）。可见，高素质人才的缺乏仍是行业发展的桎梏。

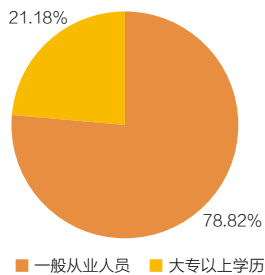


图 4 从业人员学历分布

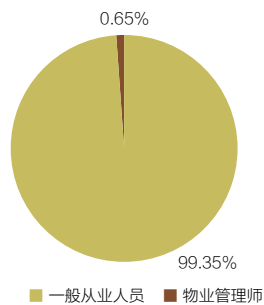


图 5 物业管理师占从业人员的比例

物业服务范围方面，我省已经从新建商品房拓展到房改房和老旧小区，从住宅逐步拓展到办公、工业、医院、大学和商业楼宇等。截止 2014 年底，全省物业服务面积 5.52 亿  $m^2$ ，新建住宅小区实现物业服务 100% 覆盖，全省平均物业服务覆盖率达 72.5%（见图 6）。

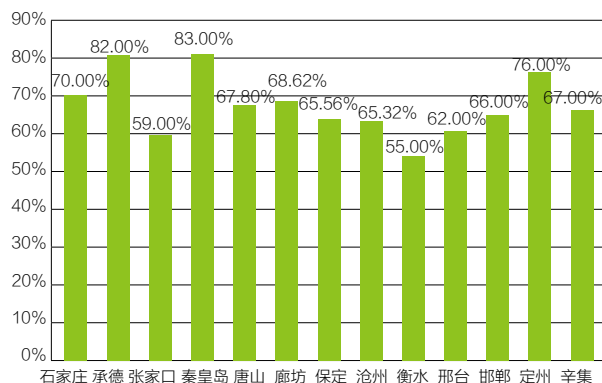


图 6 全省物业服务覆盖率

## 二、物业政策体系不断完善

自 1995 年以来，我省根据物业发展情况，先后制定出台了一系列规范性文件，涉及前期物业管理、物业服务收费、物业专项维修资金管理等领域，极大地推动了相关工作的顺利开展。特别是 2012 年 1 月 1 日开始实施的《河北省住宅专项维修资金管理实施细则》，2014 年发布的《关于促进全省房地产市场持续健康发展的实施意见》，2014 年实施的《河北省物业服务收费管理实施办法》等，对物业管理体制作出重大调整，明确相关部门职责分工，同时制定了一系列规范物业公司运营、加强物业配套设施建设、促进物管行业健康发展的一揽子政策举措，形成了相对完整、较为完善的政策管理新体系。特别是《河北省物业服务收费管理实施办法》明确提出“物业服务收费等级基准价应根据社会平均成本变动情况适时调整，可建立与当地社会平均工资水平联动机制”，对于省内物业服务行业的健康、持续发展起到了极大的推动作用。

## 三、降低维修资金提取门槛

我省自设立并收取住宅专项维修资金以来，经过十多年来的探索实践和总结发展，已逐步建立起一套规范完整配套的维修资金管理系统和工作流程，使我省的维修资金各项管理工作走上了正轨。特别是近几年来，通过不断加大宣传力度，丰富宣传手段，已使住宅专项维修资金政策深入人心，为不少业主解决了房屋维修难题。截至 2013 年 8 月底，全省累计交存住宅专项维修资金 96.1 亿元，累计使用 2.15 亿元，余额 93.95 亿元。我省住宅专项维修资金的使用率只有 2.24%。为提高住宅专项维修资金使用效率，让维修资金实现其真正的价值，河北各地市均采取了一些较为灵活的做法。以石家庄市为例，为了简化手续和降低提取门槛，比如一单元房顶漏水了，可以仅需一单元全体业主的 2/3 的

人同意即可提取维修资金。对于一些没有物业公司或因找不到申请提取主体导致业主房屋出现问题难维修的小区，可以由相关业主提出，由居委会或者街道办事处出面代为申请。另外，石家庄住房局下一步将更新软件，专门解决石家庄住房专项维修资金账目公开问题，尤其是将增加网上表决功能等，方便业主直接在網上查询自家的缴存、提取金额，以及网上投票表决。

#### 四、老旧小区整治全面推进

由于历史的原因，一些建造于上世纪八九十年代，甚至更早的老旧居民小区，因硬件设施差，缺乏物业管理，小区内部环境脏乱差的现象越发突出，多数老旧居民小区存在绿化面积小、机动车停车位缺少、文化活动空间较小等问题。老旧居民小区的先天不足，以及后期管理的滞后，影响了居民的生活质量。如何让老旧居民小区靓丽起来，考验着城市的管理水平。在这方面，物管企业广泛参与其中，使我省老住宅区环境得到全面改善。以石家庄市为例，自2008年至2014年，共投资3.91亿元，完成老旧小区改善项目545个、2774万平方米，受益居民31.2万户、72.3万人。2014年9月成功入驻青园小区的石家庄铸恒物业服务有限公司更是成为明星物业服务企业，屡屡见诸报端成为老旧小区改造的典范。

#### 五、服务水平不断提升

随着物业服务市场的发育成长，加之业主对物业服务内容的增多和对服务要求的提高，各地市认真宣讲《物业管理条例》等国家、省政策法规，组织物业服务企业开展“讲信誉、重合同、树形象”争创活动，激励企业以优质服务回报业主、报效社会。

在民营企业异军突起、发达地区物业企业相继进入，市场竞争加剧的新情况下，物业企业努力打造物业服务的优质品牌，塑造企业形象，坚持奉行“业主至上，服务第一”的宗旨，拓展服务项目，规范作业流程，加大科技投入，推行智能化管理，导入ISO9001国际标准质量管理体系；在服务类型、服务内容、标准和质量等方面，提供增值服务、个性化服务、全程式服务，千方百计地提升服务水平，既方便了业主生活，改善了居住环境，又扩大了物业服务市场。

以本地企业河北卓达物业服务有限公司和河北恒辉物业服务集团有限公司为例，在中国物业管理协会2013年发布的《综合实力TOP200企业》名单中分列第13位和第25位，卓达物业在养老社区模式方面成为全国物业行业的楷模，而恒辉物业对于全国互联网监控中心、物业宝等增值服务、个性化服务方面也取得了卓有成效的成绩。在工业园区管理方面，省内的石家庄高新技术产业开发区物业管理中心为中国物业管理（产业园区）企业联盟发起单位之一，其在工业园区的管理水平在全国名列前茅，为广业业内同行所称道。

从全省情况看，进入九十年代开发建设的商品住宅小区，规划合理，规模较大，配套齐全，全部实行了市场化物业服务，做到了制度规范，管理有序，为业主创造了整洁、绿化、较为安全和方便的居家环境；以机关、企事业单位生活区为主体的老旧住宅小区，已有部分推向市场，通过公开招投标选聘物业公司进行管理，在解决脏乱差的同时，加强了安全防范，确保共用设备设施正常运行和定期维护，实现了卫生保洁责任制；房改之后早期开发建设的住宅小区，虽然比较零星分散，已有相当数量的小区实行了物业管理。经过物业服务企业和方方面面的努力，截至2014年底，全省共创建93个全国物业管理示范项目，1000多个全省物业服务优秀项目，为建设和谐社区、建设宜居城市发挥了引领和带动作用。