



济南市物业管理行业发展报告

济南市物业管理行业协会

一、济南市物业管理行业基本情况

（一）基本情况

截至 2014 年底，济南市共有物业服务企业 680 家，其中：一级资质企业 25 家，二级资质企业 64 家，三级资质企业 406 家，三级（暂定）资质企业 185 家（见图 1）。按照投资主体划分，国有企业 20 家，集体企业 6 家，有限责任公司 654 家。共有从业人员 46598 人（不含服务外包人员），物业管理师 1248 人。行业经营总收入为 736890 万元（其中，主营业务收入 510491 万元），占济南市当年 GDP 总量的 1.41%。济南市共有各类建筑面积 24731 万平方米，实行物业管理的面积 18301 万平方米。物业管理的覆盖率约为 74%（见图 2）。根据各物业服务企业上报数据，2014 年济南市物业服务费平均收费率为 90.14%。根据抽样调查，2014 年济南市物业服务业主满意率平均为 81.56%（其中，住宅物业业主满意率为 79.48%；非住宅业主满意率为 83.64%）。

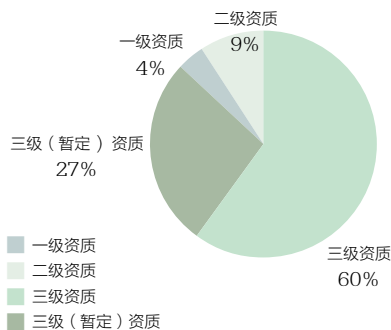


图 1 济南市物业服务企业资质比例

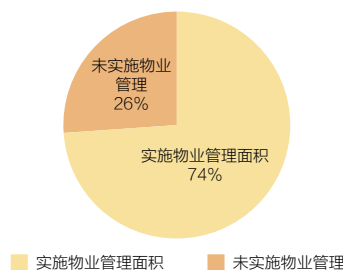


图 2 济南市物业服务面积覆盖率

（二）近几年我市出台的地方性规章和规范性文件

自 2007 年以来，济南市出台地方性规章、规范性文件共 9 件（见表 1）。

（三）近几年协会举办的重大活动

1. 成立房产仲裁中心，化解物业服务纠纷风险。2011 年，协会与济南仲裁委员会合作成立房产仲裁中心，建立了矛盾纠纷快速调解处理机制，及时化解物业服务纠纷风险。仲裁中心成立以来，培训企业仲裁联络员 300 余名，帮助企业规范前期物业服务合同 399 件，移交仲裁案件 2064 件。

2. 建立行业集体投保平台，依法转嫁企业经营风险。协会于 2011 年与江泰保险经纪公司合作，建立并不断完善了行业集体投保平台，减轻了投保企业负担，有效转嫁了企业风险。截至 2014 年底，已有 192 家物业企业参加投保，保单总额 439 万元；理赔案件 1308 件，赔偿款 339 万元（见图 3）。

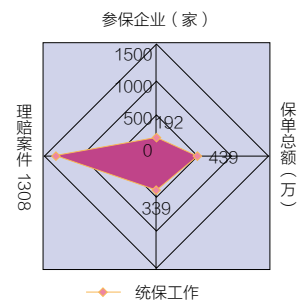


图 3 济南市物业协会统保工作数据

表 1 济南市近年出台的行业规章及文件

文件名称	发文日期	发文机关
济南市物业管理招标投标管理办法	2007.5.1	济南市住房保障局
济南市住宅专项维修资金管理办法	2010.8.31	市府办公厅
济南市物业管理优秀住宅小区（大厦）考评暂行办法	2011.3.2	济南市住房保障局
济南市住宅物业服务收费管理实施办法	2012.8.1	济南市物价局住房保障局
关于公布我市普通住宅物业服务等级标准及物业收费基准价格的通知	2012.8.1	济南市物价局 住房保障局
关于公布我市市内各区住宅小区共用车库内车位租赁费基准价格等有关问题的通知	2012.8.1	济南市物价局 住房保障局
济南市新建物业质量保修金监管实施细则	2012.3.2	济南市住房保障局
济南市物业服务企业信用信息档案管理办法（试行）	2013.1.1	济南市住房保障局
济南市物业管理办法	2014.12.5	济南市人民政府

3. 编写出版《物业管理风险防范实务》一书，指导企业防范经营风险。为进一步提高会员单位的风险防范水平，协会集行业之力，历时 1 年多时间，编写并出版了《物业管理风险防范实务》一书。

4. 在《济南时报》开辟“法眼看世界”专栏，合作举办《社区报》，不断改善物业服务企业的外部舆论环境。在《济南时报》开辟“法眼看物业”专栏，至今已刊发 84 期。每期选择社会关注的典型案例从法律法规方面进行深度分析，引导广大市民自觉依法行事。与《济南时报》合作，选择部分大型社区举办《社区报》，至今已发行近 200 期。

5. 配合济南市中级人民法院进行行业调查，协助编写《物业纠纷案件法律适用若干问题解析》一书。自 2013 年起，协会组织业内专家与济南市中级人民法院合作编写了《物业纠纷案件法律适用若干问题解析》一书，计划于近期出版。该书不但对法官审判同类案例具有很大的借鉴作用，而且对于规范企业物业服务依法经营具有积极的指导意义。

6. 加强行业自律，规范企业物业服务行为。与会员单位签订《自律公约》，年终对遵守自律公约的情况逐一考核，对严重违反自律公约的企业记录企业信用档案。2013 年起，各会员单位配合行业主管部门挑选 3000 名业主代表建立了社会义务监督员队伍。义务监督员通过各种渠道把业主对物

业服务的意见或建议反馈给主管部门，成为行业监管的重要补充和延伸。

二、物业服务行业面临的主要问题

（一）房地产开发遗留问题多，大量矛盾纠纷转嫁给物业服务企业

部分房地产开发企业重销售、轻建设，没有按照国家有关规定和《房屋买卖合同》约定的标准交付物业，在房屋质量、公共配套设施、产权办证等方面遗留了不少问题。不少已建成住宅小区的水电暖设施没有移交。物业服务企业不但承担着水电暖设施的维修和公共能耗费用，还要无偿代收水电暖费，承担水电费差额，导致不少物业服务企业亏损经营。

（二）社会责任负担沉重

有关部门综合执法进社区推进缓慢，物业服务企业承担了许多物业服务合同之外的职责，负担重，甚至成为矛盾焦点。社区是社会管理的一部分，城管执法、公安、街道办事处、居民委员会、环境保护等部门理应依据分工齐抓共管。可行的办法是综合执法进社区。但现在的问题是，政府有关部门职责边界不清、遇事相互推诿。业主有事找不着政府

找物业，物业服务企业又没有执法权，时常陷入两难境地。

（三）物业服务行业税收政策不合理，加重了业主和企业的负担

1. 税率偏高。国家目前对物业服务企业实行5%的营业税税率，相对交通运输业、移动通信业、文化体育业等行业3%的税率，明显偏高。

2. 重复征税。在酬金制收费模式下，物业服务企业向业主收取的物业服务资金由物业服务支出和物业服务酬金两部分构成。其中物业服务支出的权属归业主所有，属于物业服务企业的代管资金，不应作为税基。而目前税务部门均以物业服务资金为税基向企业征税，无疑加重了业主和企业的负担。

在包干制计费模式下，物业服务企业大多将电梯维保、中央空调维保、安防等分包给其他专业公司。在申报本企业营业税时，应允许将外包服务支出从物业服务收入中扣除，剩余的物业服务收入作为计征营业税的依据。而目前税务部门对物业服务企业收入全额计征营业税，明显存在重复征税的问题。

（四）物业服务费调价难

多数普通住宅的物业服务价格普遍偏低且十几年不变，随着物业服务成本的逐年增加，大大压缩了物业服务企业的利润空间，甚至亏损经营

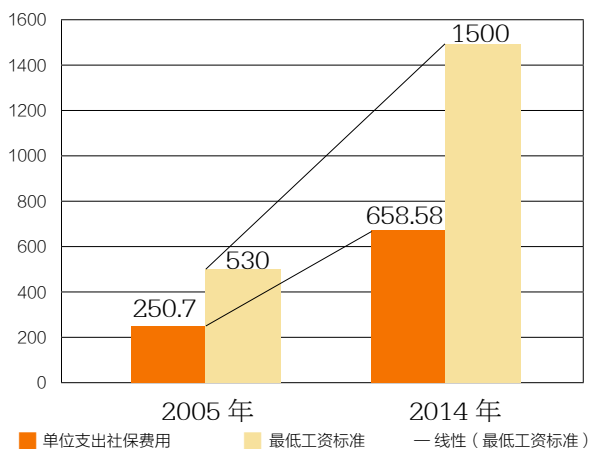


图4 济南市最低工资及单位支出社保费用变化

10年来，济南市的最低工资标准由2005年的530元涨到2014年的1500元，年均增长率12.25%；单位承担的职工社会保险费由2005年的250.7元上涨到2014年的658.58元，年均增长率11.32%；消费品价格指数以每年3%—5%的比例上升；水电油气等资源能源价格逐年上调。

生产要素价格的上涨推动了物业服务成本逐年递增，但绝大多数普通住宅小区的物业服务费并未上调，进一步压缩了物业服务企业本已微薄的利润空间，甚至出现收费标准低于成本的倒挂现象。

（五）正确的舆论导向亟待引导

物业管理作为社会主义市场经济的新生事物，在快速发展的过程中，由于种种原因，必然暴露出一系列的问题和矛盾。部分新闻媒体没有坚持正确的舆论导向，片面放大行业存在的问题，甚至推波助澜。不仅加深了群众对物业管理的误解，也不利于维护业主的共同利益，充分发挥物业管理在构建和谐社区中的积极作用，应对媒体宣传加以引导，摆正舆论导向。

三、下一步工作方向和政策建议

（一）下一步工作方向

1. 制定济南市物业服务行业标准。协会于2014年8月底成立了“济南市物业服务标准化技术委员会”。计划在市住房保障局和市技术监督局的支持下，利用2—3年时间，选定约20家企业先行编制企业标准，在此基础上编制通俗易懂、实用性强的济南市物业服务行业标准。

2. 做好物业服务人员的培训工作。主要做好三项培训：一是物业服务风险防范培训。二是项目经理持证上岗培训。三是对操作层员工免费培训。

3. 整合行业资源，加快物业服务转型升级。加快物业服务转型升级，是国家对物业服务行业的新要求。这方面，协会以前主要做了两项工作：一

是邀请专家进行物业服务转型升级的经验介绍；二是积极为会员单位和电商等单位牵线搭桥，促成双方合作共赢。下一步计划创新思路，在整合行业资源上下功夫，充分发挥协会在物业服务转型升级中的平台作用。

（二）政策建议

1. 将物业承接查验纳入国家立法，明确未实施物业承接查验或查验不合格的项目不得交付使用，建设主管部门不予办理竣工验收备案手续

2. 地方人民政府制定切实可行的政策，明确时间表，将已建成小区的水电暖设施移交有关单位，切实减轻物业服务企业的负担

3. 完善物业管理行业税收政策，扶持行业健康发展。比照邮电通信业、建筑业、交通运输业、文化体育业，将物业服务行业营业税的税率由现行的5%调低为3%。解决重复征税问题。对实行酬金制计费方式的，建议解决物业服务支出免交营业税的问题，仅以物业服务酬金作为计税依据；对实行包干制计费方式的，建议解决外包服务支出重复

征税的问题，仅对物业服务费扣除外包服务支出后的部分征税。建议国家有关部门制定“营改增”方案时，将上述因素一并考虑。

4. 完善物业管理价格机制。实行物业服务价格政府指导价的项目，政府有关部门应以物业服务成本为定价基础，并根据物业服务成本的变化及时作出调整，促使物业服务收费标准与劳动力成本和价格指数同步增长，实现物业管理市场的等价交换。

5. 新闻媒体加强与物业管理主管部门或行业协会的沟通，坚持正确的舆论导向，全面、客观、公正地报道物业管理行业。新闻媒体应加强对物业管理法律法规的学习和理解；加大对物业管理活动的正面报道，发挥新闻舆论的示范和激励作用

6. 地方人民政府创新城市管理体制，加快推进综合执法进社区，加快建立联席会议制度。做好居民小区的物业管理乃至社区管理工作，需要公安、城管执法、街道办事处、居民委员会等单位各司其责，齐抓共管。建议地方政府尽快明确有关部门在社区管理中的权力清单，执法进社区，加快建立社区联席会议制度。

