

# 浙江省物业管理行业发展报告

浙江省房地产业协会物业管理专业委员会

2013年以来，由于政府高度重视，行业协同奋进，企业砥砺前行，三方形成合力，使浙江省物业服务行业发展环境日益改善、行业综合实力不断提升、居民居住满意度明显提高。物业管理工作得到社会各界的普遍关注和认可，已成为浙江省经济发展、城市管理和社区建设不可或缺的重要力量。

## 一、2013-2014年物业管理行业发展概况

### （一）发展环境日益改善

各级政府将物业管理行业发展作为国民经济、民生发展的重要工作。2013年7月，浙江省地方税务局、浙江省国家税务局、浙江省住房和城乡建设厅联合印发《关于贯彻落实我省现代物业服务业税收扶持政策的通知》，落实物业服务业税后优惠政策。2014年1月，宁波市将住宅小区物业管理工作正式纳入对县（市）区政府的年度目标考核。2014年5月，杭州市修订《杭州市物业管理条例》，在保障物业服务企业正当收费行为、理清政府职能与企业职能的边界、设置电梯和消防设施申请专项维修基金的简易程序等多个方面都作出了规定。2014年9月，省住房和城乡建设厅组织召开物业服务工作座谈会，省政府分管领导出席会议并讲话，进一步就完善市场机制、合理减轻企业负担、营造各方参与的氛围、加快修订完善相关法律制度等方面提出了明确要求。法规政策的完善、定价机

制的转变、税收政策的突破，为行业发展打造了相对宽松的发展环境。

### （二）综合实力不断提升

截止到2014年底，浙江省物业服务企业已达3253家，较2013年度增长7.7%；年营业收入达144.07亿元，较2013年度增长约为10.8%（见图1）；

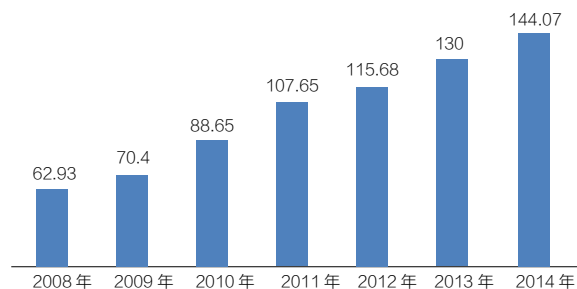


图1 全省物业服务业营业收入增长情况（单位：亿元）

从事物业服务的人员占全省常住人口比例已超过1%，直接就业人数达27.15万人，较2013年度增长约10.6%（见图2）；

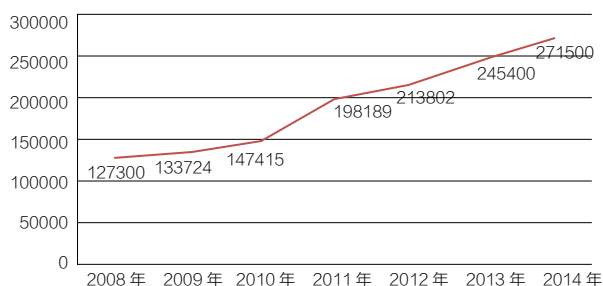


图2 全省物业服务业从业人数增长情况（单位：人）

全省物业服务项目 11650 个，管理面积 7.69 亿平方米，较 2013 年度增长约 10.8%；拥有全国物业管理示范住宅小区（大厦）65 个，省物业管理示范住宅小区（大厦）188 个；全省各设区市和绝大多数县累计归集专项维修资金 290.29 亿元（见图 3）。

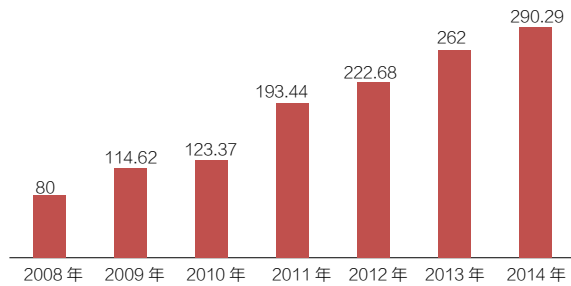


图3 2008—2013年末物业专项维修资金累计归集情况(单位:亿元)  
注:表中数据系指到报告年年末累计归集物业专项维修资金总额

### （三）居住满意度明显提高

浙江省物业服务得到广大业主的普遍认同和较高评价。2014年4月，中国指数研究院对全国北京、上海、广州、深圳等24个城市做了全国重点城市居民居住满意度调查，结果显示：24个城市的满意度整体评价中，杭州以80.1分位列第一位，宁波以78.2分位列第二位，绍兴以72.6分位列第十三位，均高于全国72.5的平均得分；17个城市的忠诚度评价中，浙江省的2个城市杭州、宁波分别以64%、55%位居第一、第二位。

## 二、2013—2014年物业管理行业发展特点

### （一）行业发展环境得以改善，部分难点问题获得突破

在浙江省建设厅和房地产业协会的协调下，各市、县不断完善法规政策、转变定价机制、落实税收政策。2014年，协会充分发挥专委会的作用，引导企业积极审慎地开展在管项目调价，推动物业

服务费质价相符机制获得突破。在省政府部署下，全省深入开展旧住宅区、旧厂区、城中村改造和拆除违法建筑“三改一拆”工作，违法建筑拆除大见成效，全省违法建筑行为得到全面遏制，物业管理违章建筑管理难的问题得到有效解决。同时，协会就行业热点问题积极开展课题研究工作，2013年联合企业、研究机构等，完成了《我省养老房产需求预测、开发模式与相关支撑体系研究》课题的研究，为物业服务企业拓展服务领域提供实践和理论依据。

### （二）积极履行行业社会责任，社会效益日益彰显

一大批企业在做好物业管理基础服务的同时，充分利用物业管理区域内的各种资源挖掘边际效益，积极地在节能减排、社区生活服务等领域履行社会责任。杭州滨江物业对公共区域的多类照明进行技术改造，减少相应用电不低于80%，公共区域水龙头改造也节约了近三分之一的用水。同时，物业服务企业还积极参与社区建设，在“五水共治”、“垃圾分类收集”、防台防涝、公共赛事举办等方面发挥了积极作用。尤其是在2013年抗击台风“菲特”过程中，浙江省11个市707.3万人受灾，因灾死亡6人，失踪4人，但全省物业管理人众志成城，抗洪排涝，所服务的项目内无人员伤亡，无房屋倒塌。

### （三）积极应用新技术新思路，创新物业管理经济形态

随着社会的发展，网络、尤其是移动互联技术发展正在改变人们的消费与交流方式和经济形态。面对“互联网+”浪潮，浙江省物业服务企业勇于探索，以创新思维和快速行动，在融资渠道、智慧社区、O2O平台等方面做了大量的创新和实践工作。2015年3月，浙江开元物业在“新三板”挂牌上市，成为国内首批上市物业服务企业。绿城物业的智慧园区服务体系，改变了基础物业服务的提

供方式，优化了服务流程，丰富了客户体验。耀江物业的“窝里快购”已成为浙江最大的社区 O2O 网上超市。南都物业“悦嘉家”、开元物业的“i 开元”实体店和 APP 线上服务端口，实现着物业管理生态圈向社区商业生态圈的延伸。

### 三、浙江省物业服务行业的发展方向

#### （一）发挥行业协会桥梁作用，进一步营建行业优良的发展环境

充分发挥各级协会的桥梁作用，开展行业发展难点及政策需求调研，及时向相关部门反映行业诉求，推动政府完善和落实物业管理法规政策。要积极与主管部门沟通，加快国家发改委 2014 年底出台的《国家发展改革委员会关于放开部分服务价格意见的通知》之精神在各市、县的落地。认真贯彻浙江省政府 2012 年出台的《关于加快发展现代物业服务业的若干意见》，结合各地的落实情况和实施效果，推动政府主管部门相应配套政策的出台。对于物业服务企业呼声比较高的水电费代收代缴加重企业负担、危及公共安全的重要设备维修申请专项维修基金时间过长、企业为收缴物业服务费依法诉讼周期偏长等问题，需要进一步研究科学、合理的机制加以改进。

#### （二）加强业主主体作用，推动业主自我管理 与自我约束机制形成

业主对物业管理的积极参与、良性互动，是提高物业服务水平的有效途径。要大力健全业主自治组织，充分发挥街道社区指导、服务职能，规范业委会活动；提升业主对物业服务的消费意识、法律意识、参与意识及责任意识，鼓励业主积极参与并依法维权，同时培养业主对物业服务企业以及业主委员会工作的监督能力；明确物业服务企业在群租、拆违等涉及政府部门职责事宜的权责，促使各方各司其职，共同构建和谐社区。

#### （三）主动适应新形势，进一步推动行业向现代服务业转型升级

组织“互联网+物业服务”的学习和探讨，鼓励企业积极探索新商业模式、新管理方法、新服务方式，鼓励企业开展技术创新、制度创新、管理创新。以标杆企业在“互联网+物业服务”经济形态上的成功经验，带动其他企业改变传统的物业管理运作模式，实现行业以低技术含量、劳动密集型为主要特征向依托现代科学技术、现代信息技术、现代企业经营管理方法的技术密集型、服务创新性的现代服务业转变。

