

湖北省物业管理行业发展报告

湖北省房地产业协会物业管理专委会

一、湖北物业管理现状

（一）企业注册数量增加

截至2014年底，全省物业服务企业达4220家，其中一级资质企业64家，比2013年增加13家；二级资质企业221家，比2013年增加35家；三级资质企业3935家，比2013年增加283家。全省总共增加331家。特别是一些企业通过兼并整合，企业规模扩大，商业模式创新，品牌效应增强，经营绩效改善，正步入良性发展轨道。

（二）管理范围面积拓展

全省物业管理类型从住宅延伸到写字楼、商场、工业园区、文教卫体的馆校院场、公共设备设施等领域和范围，实施物业管理的项目达到8063个，覆盖面积5.17亿多平方米，其中住宅小区6300个，面积4.15亿平方米；非住宅1760多个，面积约1.02亿平方米。物业管理覆盖率50.69%，比上年增0.49%。

（三）从业队伍不断扩大

截至2014年底，全省物业管理从业人员约18.2万多人，其中专职管理和技术人员3583人，中级以上职称人员23985人，注册物业管理师482人。

（四）法制建设取得进步

武汉市于2011年颁布实施了《武汉市物业管理

管理条例》等法规，宜昌、襄阳等2个副省级市，荆州、咸宁、十堰、鄂州、孝感、黄冈、黄石、恩施、随州、荆门等10个市州和神农架林区，天门、仙桃、潜江等3个副地级市，都结合实际出台了《物业管理条例》等规范文件。在省人大和省政府法制办的重视支持下，《湖北物业管理条例》立法项目列入省人大2013年至2017年5年立法规划和2014年立法预备项目，由省住建厅、省人大城环委、省政府法制办、市州物业主管部门和有关专家组成专班完成了起草工作，目前已上报进入修改阶段。

（五）行政监管发挥效力

一是理顺了管理体制，明确规定省、市（州）、县房地产行政管理是物业管理主管部门，也明确了有关行政主管部门如城市规划、公安、城管、环保、物流及供电、供水、通信、有线电视等部门和单位，街道办事处、居委会、乡镇人民政府的不同职责，促进了综合治理；二是指导督促通过招投标选举物业服务企业，走上市场化轨道；三是建设物业服务企业信用监管机制，完善了专家评委信息资料库，加强了专项维修资金收缴监管，已取得成效。

（六）协会组织逐步健全

据统计，全省成立业主委员会2843个，占应成立的26.69%。各市、州、林区及天门、潜江、仙桃等3个副地级市，共建立物业管理协会（专委会）17个，有的协会还成立了党组织，在引领行

业发展，配合政府监管部门规范市场管理、协调处理行业和社会各类矛盾纠纷、维护行业合法权益、促进行业内外交流、提升行业社会地位和改善行业社会形象等方面，发挥了积极而重要的作用。成为政府主管部门的参谋和助手，连接政府与企业的“桥梁”和“纽带”。

二、存在的主要问题

湖北省物业管理行业的快速发展，并不能掩盖“先天不足”的瑕疵，一些看似简单而实际上却很复杂的问题亟待解决。主要表现在：

（一）开发建设遗留问题藏隐患

一些开发商擅自变更规划设计，不按规定建设配套设施，房屋质量不合格，交付后用电用水不能抄表到户等问题大量存在，业主入住后逐步暴露出来长期得不到解决，严重影响后期的物业管理。

（二）经营理念严重滞后

大多数物业服务企业规模较小，受传统的经营理念影响，只能提供简单低端的服务，局限于“四保”，不肯添置设备设施，拓展延伸服务；“做一天，算一天”，没有长远发展目标和计划；以管理者自居，与业主形成对立，难以提高服务质量和水平，更不可能接受运用现代技术实现企业转型升级。

（三）物业服务费收缴不到位

据调查，业主拖欠物业费的现象非常普遍。物业服务企业每月能达到70%的收缴率，就很不错了。大多数企业只能收到60%左右，少的40%，只有约10%的企业收缴率在90%以上。由于服务费收缴不到位，加上本来按政府指导价定的收费标准就很低，不少企业出现亏损，难以维持，不得不大量裁减员工，降低服务标准和质量，形成恶性循环。

（四）从业队伍人才匮乏

物业管理行业属于人均工资最低的行业。由于工资待遇低，又缺少发展空间，造成人员流动性大，基层员工年平均离职率达55%左右，秩序维护员离职流动率达80%，难以吸引和留住人才。全省仅482名物业管理师，平均每家企业仅0.1名，低于全国每家企业0.6名的平均水平。物业管理行业人才严重匮乏，制约了物业管理行业的发展，成为行业转型升级的“瓶颈”。

（五）全省物业行业发展不够平衡

各市、州、区物业管理物业发展差异较大，武汉市物业管理覆盖率达到56%以上，而三四线城市仅40%左右，其中规范管理的仅占15%左右，有的城市覆盖率仅10%。房改房住宅区、改造还建区及县级以下城镇的物业管理还处于起步阶段。

（六）行政监管力度不足

住宅小区越建越多，物业服务企业和从业人员大量增加，行业得到快速发展，但是，政府行政监管部门人员编制没有增加，监管力量明显不足。如在专项维修基金的管理上，一些城市既没有设立管理机构，也没有编制人员，而是由别的部门代收代管，很难管理到位。由于行政监管部门人手有限，平时只能疲于应对日常工作，很难发挥有效的监管作用。

三、下一步的工作打算及建议

（一）加强立法，更加重视普法教育

有关物业管理的法规已有不少，今后还将围绕促进业主增强自治意识、企业诚实信用和行政部门公正执法，制定和完善法规政策，但也要在普法教育上下大力气，不仅在行业内开展普法教育，而且还要在全社会经常开展普法教育，真正让物业管理有关法规深入人心，自觉执行。

（二）兼并整合，更加重视中小企业发展

要尽量争取品牌企业、龙头企业通过兼并和整合，做强做大，吸纳部分中小企业，提高经营管理水平，打破制约发展的“瓶颈”。同时，也要制定扶持中小企业发展的政策，积极参与市场竞争，营造良好的市场环境和秩序，鼓励其在竞争中发展，在竞争中成长，满足不同层次的业主的需求，建设和谐社会。

（三）转型升级，更加重视人才培养

没有人才，就不可能真正有行业的转型升级。大力推动企业利用互联网和现代技术，实现物业管理向现代服务业转型升级，而要达到这一目标，必须更加重视行业人才的培养。要通过提高工资待遇，打开成长空间，吸纳引进人才；通过继续教育培训，留住和稳定员工队伍。让更多的人掌握互联网和现代技术，真正实现行业转型升级。

（四）规范市场，更加重视提高服务水平

对物业管理市场进行整治，改变物业管理企业“重准入，轻退出”的监管现状，及时清退不符合规定条件和违法违规企业，树立行业诚信意识，建立企业信用档案，引导企业苦练内功，从根本上提高企业服务质量和水平，做到质价相符，并接受社会监督。

（五）抓好监管，更加重视舆论导向

要建立以房管部门为主、多部门共同参与的物业管理监督机制，促进政府各相关职能部门和公共服务单位在住宅小区管理中管理职责落地，形成工作合力。同时，也要发挥正确的舆论导向作用，积极向社会宣传物业管理知识和法规政策，让社会和群众正确认识物业管理，排除一些固有的偏见和误解，提高宣传报道的客观性和公正性，促进行业可持续健康发展。

