



石家庄市物业管理行业发展报告

石家庄市物业管理协会

石家庄市物业管理行业肇始至今已有 20 年，期间迅猛发展，从无到有，从小到大，从基础管理到延伸服务，从经营创新到跨界发展，石家庄物业管理自身在成长壮大，同时石家庄物业管理在城市管理和居民工作生活中的重要性日益凸显。行业认知度和接受度不断提高，企业品牌不断壮大，行业形象不断提升，管理范围覆盖全市房产管理的绝大多数领域。从住宅物业到写字楼、商业、医院、学校，从市场化物业服务到机关、企事业单位后勤社会化的物业服务。二十年磨一剑，石家庄物业管理已经成为城市日常生活中必不可少的基本内容。

纵观石家庄市物业管理行业的发展历程，行业自身已经走过粗放型发展阶段，正在走进整合资源、品质争先、品牌竞争、转型升级的新常态。作为城市功能的重要组成部分，在省会经济发展与和谐社会建设中发挥着越来越重要的作用，成为“保增长、保民生、保稳定、促就业”“和谐河北”“幸福石家庄”建设的重要力量。

一、石家庄市物业管理基本状况

截至 2014 年 12 月，石家庄市物业管理企业包含外埠共为 988 家，石家庄市物业管理覆盖面为 70%，物业管理面积为 21683.42 万平方米，其中住宅物业面积为 18777.64 万平方米，住宅小区项目为 1219 个，成立业主委员会 78 个，物业管理从

业人员数量为 6.5 万人。现就石家庄市物业服务行业基本统计情况分析如下：

（一）物业服务企业

988 家企业中，一级资质 17 家（含外埠），占被调查企业总数的 1.72%；二级资质 39 家，占 3.95%。从数据可以看出，石家庄市物业服务企业资质水平还是较低。一级、二级资质企业所占比例不高。总体分布以三级资质为主，提升空间很大。

表 1 石家庄市物业服务企业资质等级分布一览表

企业资质	企业数量（个）	比例
一级	17	1.72%
二级	39	3.95%
三级	932	94.33%
合计	988	100%



图 1 石家庄市物业服务企业资质等级情况分布图

（二）物业项目分布区域

通过选取样本，被调查的物业企业在管项目共

519个。其中，桥西区119个，裕华区81个，新华区114个，高新区15个，长安区127，市内五区项目占项目总量的87.86%。其余各县市区物业项目63个，占12.14%。

可以看出，物业管理项目的数量与经济发展水平成正相关，主城区项目数量明显多于周边县市。

表2 石家庄市物业管理项目区域分布调查表

行政区	桥西区	裕华区	新华区	高新区	长安区	各县市区	合计
项目数	119	81	114	15	127	63	519
比例	22.93%	15.61%	21.97%	2.89%	24.47%	12.14%	100%

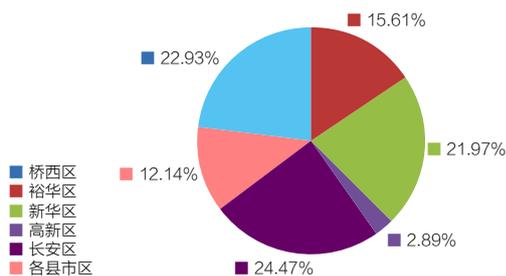


图2 石家庄市物业管理项目区域分布表

(三) 物业项目类型

石家庄市物业管理项目总面积为21683.42万平方米。其中，住宅18777.64万平方米，占总量的77.80%；非住宅面积为2905.78万平方厘米。

表3 石家庄市物业管理项目类型一览表

序号	项目类型	建筑面积(万平方米)	比例
1	住宅	18777.64	86.6%
2	非住宅	2905.78	13.4%
总面积		21683.42	100%

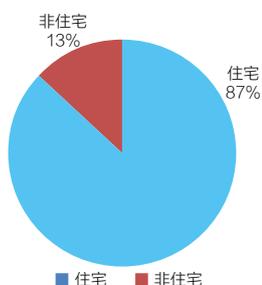


图3 石家庄市物业管理项目类型分布图

以上数据表明，石家庄市物业管理项目类型中，住宅物业仍占据主导地位。

在对项目进行的调查中发现，物业管理用房面积占比偏小。按照《石家庄市物业管理条例》的规定，新规划建设商品住宅项目，应当按照不低于开发建设住宅总建筑面积3%的比例配建物业管理用房。许多样本项目，物业管理用房配建比例不足，甚至有的项目在规划中没有考虑物业管理用房。

(四) 从业人员状况

2014年石家庄市物业管理从业人员数量为6.5万人，与2010年相比，增加了近2.5万人。增幅62.5%。

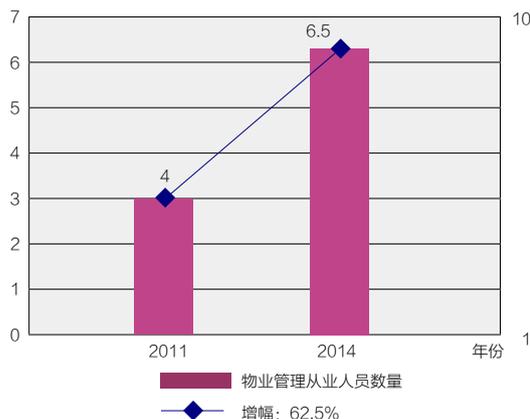


图4 石家庄市物业管理从业人员状况 (单位: 万)

(五) 调查样本结果

调查样本显示，2014年度物业费平均综合收缴率81.5%。

二、石家庄市物业管理行业发展建设成效显著

(一) 地方政策法规体系基本完善

建立了基本完善的物业管理政策法规体系，形成了地方性法规为核心，地方政府规章、规范性文件等为支撑的法律束，为物业管理活动的开展提供

了有效的引导、监督和保障。先后制定出台了《石家庄市物业管理条例》《石家庄市住宅室内装饰装修管理办法》《石家庄市房屋安全管理办法》《石家庄市物业招投标管理办法》《石家庄市物业管理专家规定》《石家庄市物业服务收费办法》《石家庄市物业服务基本标准》等。这些政策法规符合石家庄市的实际情况，出台了大量推进物业管理工作的具体措施，较好地保障了石家庄市物业管理活动在法律框架内规范有序运行。

（二）成为当地经济社会民生建设的重要组成部分

一是物业管理行业作为劳动密集型企业，在吸纳中低端劳动力方面发挥了突出作用，有效的减轻社会就业压力。自 2010 年以来，石家庄市物业从业人员增长 62.5%，超过 6.5 万人。全市 1000 多家物业企业，吸纳了大量“4050”人员、进城务工人员等职业技能较低的就业人群，为社会和就业稳定提供了重要支撑。随着城市建设的持续发展以及旧住宅区物业管理覆盖面的不断扩大，物业管理对增加就业将起到持续保障作用。

二是提高人民群众居住、工作、生活品质。随着住房短缺问题基本解决，石家庄市居民住房需求进入面积与质量提高并重，生活型需求向舒适型需求转变的新阶段。物业管理为广大业主提供了各种专业性服务，预防各类突发事件，维护社区公共秩序，积极开展社区文化活动，丰富居民业余生活，促进和谐邻里关系，创造安全舒适的人居环境。

三是为城市和居民财富保值增值，实现业主财产价值正循环，有力促进社会总财富值稳定提升。

四是积极参与社会公益事业，自觉承担社会责任，广泛开展志愿者活动，关注社区老人和儿童生活环境，为业主安居乐业做出了积极贡献。

（三）规范服务，科学发展，服务品质显著提高

石家庄市物业服务领域已经覆盖到不动产管理的各个领域。住宅、办公、工业、医院、学校、机场、

车站、仓储、运动场馆、文物建筑等，从小型配套到大型公建，从老旧小区到大型社区，从单一类型物业到综合性建筑等多种多样的物业类型，都成为物业服务的对象。

为适应业主乃至社会对物业服务需求的不断增长，石家庄市制定了基本物业服务标准及标准考核办法。将标准化达标情况作为物业企业服务品质的日常监督内容，实现常态化。结合项目创优工作，以点带面，以强带弱，通过多种形式，提升物业服务水平。

（四）本土企业品牌建设成效显著，外埠知名企业入石

卓达、恒辉、天山等本地企业迅速发展壮大、成熟，品牌不断成长，助推石家庄物业管理行业综合实力居于全省首位。在全国 TOP200 排名中，卓达物业排名第 13 位，恒辉物业排名第 25 位，是河北省仅有的两家百强物业企业。卓达养老物业模式被中物协在全行业推广，并荣获“2014 河北名片”称号，公司总经理被评为“河北品牌建设领军人物”。提升了我市物业行业在全省名优品牌中的知名度，提升了物业企业品牌价值。

随着石家庄市房地产市场的发展，自 2010 年以来，包括戴德梁行、绿城、万达、保利、恒大金碧、中铁第一太平、深圳华强等在内的众多国内外知名物业服务企业落户石家庄。他们在加剧石家庄市物业管理市场竞争的同时，也为石家庄带来了先进的管理理念和服务意识，培养了一批本土的高素质物业管理人才。

（五）探索成立物业服务联盟，帮助中小企业转型升级

通过学习万科、绿城物业的经验，为帮助物业企业实现多元化发展，石家庄市也在探索体制创新。比如研究探索成立物业服务联盟，把石家庄市中小物业企业联合起来，形成合力，扩大影响力，增加议价权，形成规模效应。推动物业企业在做好基础

服务的前提下，学习和借鉴万科、绿城、彩生活等的先进理念和成功经验，组建联合服务平台，通过微信、APP等方式，推进资源整合，扩大经营项目、拓展服务内容、提升和转变盈利模式，为广大物业服务企业增加稳定的、可持续的收益。

三、石家庄市物业管理行业发展存在的一些问题

当前石家庄市物业管理行业生存与发展面临的困难和问题突出反映在以下几个方面：两个倒挂，两个误区，一个错位。解决这些问题，促进物业行业轻装上阵，是实现全市物业管理行业品质提升，服务延伸，跨上发展新台阶重要保障。

（一）两个倒挂

一是业主对服务品质的要求和个性化需求越来越高，与物业服务企业多重受限的服务能力倒挂。如物业行业社会地位低，工资待遇低，招不到人，留不住人。而没有高素质的员工，就难以提供高品质的服务，更难以创新和提高行业的服务理念。

二是年年上涨的服务成本与十一年不调的物业服务费标准倒挂。没有质价相符的价格形成机制，物业服务企业就是无源之水。就石家庄市而言，2004年制定的物业费标准，至今已有十一年，其间虽竭尽百般努力，时至今日依然没有得到调整。而最低工资标准从350元已经上调到1320元，涨幅277.14%，电价由0.32元上涨到0.52元，涨幅64.9%；水价由2元上涨到3.63元，涨幅81.5%。这些刚性成本企业只能内部消化，而节约成本往往也就意味着削减品质。

（二）两个误区

一是责任界定与承担的误区。水、电、暖等专业部门依法应当承担的责任和义务，包括设施设备、管线维护和收费等，被错误认定为物业服务企业的

责任。很多业主、媒体、尤其是一部分政府部门，把垄断企业的义务，张冠李戴，错误的安放在物业服务企业头上。一旦物业服务企业不能妥善解决这些天上掉下来的“义务”，就会被业主投诉、媒体曝光，政府训诫，人为的制造了大量“非物业的物业矛盾”。尤其令人担忧的是，错误认识正在社会和业主认识当中固化。在很多人的观念当中，几乎完全替代了正确认识。

在石家庄市，物业服务企业被捆绑在供热企业身上，代管换热站亏损，代收代缴采暖费无酬劳，这种不正常的现象，举物业全行业之力，却多年无法解决。

二是业主认识的误区。业主和物业服务企业，对物业服务范围的认知和界定不匹配。物业服务企业是以合同为依据提供有限服务，而在业主的认知中，物业服务普遍呈现泛化的状态。凡与居住生活相关的事情，都可以找物业，而不去区分真正的责任人。就服务内容而言，业主划的圆远远超出物业应管的圆，从而产生超范围需求不满足的落差和不满，继而引发矛盾和投诉。

（三）一个错位

开发商位置错位。建设单位掌握着物业服务企业的选聘和解聘权，整个物业行业无法实现真正的市场化。甚至有的建设单位在业主入住多年之后，依然越权代替选聘解聘物业服务企业。物业服务企业受制于人，在很多时候不能依法开展服务和保障业主的权益。

这些问题不解决，物业管理行业的服务能力、服务品质和形象，很难得到根本改变。仅靠行业一己之力也难以解决，需要各级政府、企业、业主、媒体等方方面面，真正认识到物业行业于民生的重要性，共同研究思路，切实解决问题。

四、石家庄市物业管理行业发展与展望

（一）优化政府职能，理顺监管机制，破解管理瓶颈

明确各级政府相关部门职责，推动综合执法进社区，打通社区公共秩序管理通道。对小区私搭乱建、拆改承重结构、消防通道管理、住改商、宠物扰民等现象，促进实现物业早巡查、早发现，执法部门依法处理。

进一步完善石家庄市物业管理体制体系，理顺物业管理区域内责任主体。推进水、电、暖、气、有线、通讯等专业经营单位的维修养护责任，做到收费到户，维修到户，服务到户，为物业行业健康发展创造条件。

（二）优化市场环境，建立动态价格调整机制

回归物业服务市场本质，顺应经济发展趋势，推行符合物业管理行业客观发展规律，“质价相符”的物业服务价格动态调整机制。引导业主形成公平合理的物业服务消费观念，宣传物业服务对业主生活、财产的重要保障价值，实现业主对物业服务价值的二次认识。

引导市场形成公开、公平、公正的竞争机制，反对恶性竞争，逐步改变建设单位在选择物业管理企业中发挥决定性作用的现状。鼓励物业管理企业开展正当竞争，争取物业服务收费水平通过市场竞争机制形成。维护行业发展的活力与动力，维护业主财产的合理使用和价值实现。

（三）提高物业管理覆盖率

按照分类推进、重点突破的思路，在全市住宅小区中推行物业公司管理、业主自行管理、产权单位管理，社区保障管理等四种物业管理模式，确立不同模式管理示范小区，总结经验，推广成果，以点带面，全面提高物业管理覆盖面，提升广大居民的幸福指数。

（四）合理引导社会成立业主大会，弥补物业服务主体缺位现状

目前，石家庄市成立业主大会的小区不足20%。结合国家发改委放开非保障房物业服务费的新形势，既要顺应市场规律，又要保持社区稳定，通过开办业委会培训、专家进社区等形式，为业主提供各种帮助和服务，引导业主增强主体意识，合理合法的组组建一批成熟的业主委员会。一方面督促、配合物业企业做好服务，另一方面监督业主履行好义务，实现各尽其责，共管共赢。

（五）加强企业品牌建设，诚信建设，树立行业形象

通过推进企业标准化管理，加强品牌企业培育，强化从业人员队伍建设，强化服务品质监管，深化诚信企业建设，提高业主满意度，创新经营管理模式等形式，探索新的发展思路 and 方向，打造一批优势品牌企业，以点带面，提升行业整体服务质量和水平。

充分利用石家庄物业管理网、《石家庄物业管理》杂志以及社会各种媒体和平台，政府、行业协会、企业形成合力，广泛宣传物业管理行业和具体的好人好事，逐步树立行业正面形象。

李克强总理指出，服务业不仅日益成为促进世界经济复苏、引领转型发展的新引擎、新方向，也是中国经济长期持续健康发展与优化升级的新引擎、新动力。

随着国家城市化进程的不断深入，人民群众消费意识的转变，物业管理行业的发展环境正在发生着根本性的变化。石家庄市物业管理行业，将与全国物业管理同仁一道，抓住机遇，寻求突破，共同推动物业管理行业向现代服务业转型升级，实现物业管理行业的新跨越。