



# 福建省物业管理行业发展报告

福建省物业管理协会

## 一、福建省物业服务行业整体概况

福建省物业服务行业起步于 1985 年，是最早形成物业服务行业体系的省市之一。截至 2014 年 12 月，福建省物业管理企业 1508 家，一级 45 家，二级 107 家，三级 1335 家，总管理面积 3.2 亿平方米，从业人员数 13 万人。物业服务项目数量众多，种类丰富，包括商品房、经济适用房、房改房等住宅物业和工业、医院、学校、商业区等类型。

福建省物业服务行业的发展和壮大，为福建省的城市规划建设和房地产经济体制改革提供了支持，也在提高本省人民的居住环境和生活品质方面发挥了重要作用。福建省物业服务企业的服务意识增强，服务质量提高，逐步摆脱传统的物业管理操作方式，向着社会化、专业化、经营化的现代物业服务模式发展。

同时我省物业服务企业因物业服务收费标准过低且十多年不变，无法与经济增长同步，收费管理体制已不适应社会经济的发展等原因，导致企业经营困难，举步维艰，从业人员平均报酬、福利低于社会公允水平的现状，福建省物业服务企业亏损率高达 36.23%。

## 二、福建省物业服务行业发展基本情况

福建省物协今年在全省物业服务企业内开展了行业调查。行业基本情况如下：

### （一）企业发展情况

1. 以企业资质等级划分。福建省有明确资质等级的企业有 249 家，一级资质企业共 30 家，有 23 家企业参与了此次调查，占调查企业总数的 7.8%，二级资质企业共 65 家，有 31 家企业参与了此次调查，占调查企业总数的 10.6%。福建省物业服务企业的整体规模偏小，并且福建省物业服务企业地区差异明显。

2. 各资质等级、面积、人员之间关系。第一，企业资质与企业经营成正比，一、二级物业服务企业人均面积明显高于三级企业，说明高资质的物业服务企业经营能力更强，对业主的吸引力大。第二，企业资质与企业人员配置成正比，企业资质越高，管理人员与操作人员的配比越高。第三，内陆地区和沿海地区的不同比例表明福建省物业服务企业的地区差异巨大。

### （二）从业人员情况

1. 以工作岗位划分。第一，福建省物业服务企业的人员配置存在问题，企业普遍重在招收实际操作人员，忽视管理人员的聘请，导致企业人力资源空有劳动力数量，劳动力的质量低下的情况。第二，福建省物业服务企业仍旧将重心放在传统的、需要动用大量人力劳动资源的物业服务项目上，物业服务项目的创新性和集约化匮乏。第三，内陆地区企业人员的配置略优于沿海地区。

2. 以学历层次划分。第一，福建省物业服务企业是典型的劳动密集型行业，本行业从业人员的

学历偏低，整体受教育程度偏低；第二，福建省物业服务企业的人员准入标准较低，严重影响企业的持续发展；第三，物业服务从业对高学历人才不具有吸引力；第四，沿海地区高学历人才更多，表明经济水平同从业人员学历成正比，工资和福利是人才择业的首要考虑因素。

3. 以技术层次和执业证书划分。第一，福建省物业服务企业从业人员的技术水平不高，表明物业服务企业在服务过程中不重视技术水平的质量，将众多涉及技术的服务项目外包。第二，福建省物业服务企业的现代企业理念不强，未能意识到专业人才对现代物业服务发展的重大作用，只看到劳动密集型项目的盈利，未从长远的角度规划企业的发展。

### （三）企业经营与效益情况

1. 物业服务费价格水平。第一，物业服务费收缴率是业主物业消费观念最直接的体现，业主不交或者拖欠物业服务费的现象仍然严重；第二，内陆地区和沿海地区物业服务费收取标准不同；第三，福建省物业服务所涉及的物业服务类型不够全方面；第四，现行物业服务费价格普遍低于本调查计算得出的物业服务费成本。

2. 企业经营效益情况。福建省物业服务企业面临巨大的生存困境，企业经济效益较低，亏损情况严重，亏损企业覆盖范围广泛。内陆地区物业服务企业的生存状况更加严峻，接近百分之五十的内陆物业服务企业亏损。

### （四）企业员工工资福利情况

1. 企业管理人员收入情况。福建省物业服务企业的管理人员年平均收入低于社会公允的标准。内陆地区的人才专业化程度不如沿海地区。

2. 企业操作人员收入情况。福建省物业服务行业的基础操作人员的具体分工细致，但是对物业服务企业内部的机构设置没有固定的配比。福建省物业服务企业的操作人员年平均收入不足两万，低于社会公允的标准。

### （五）物业成本

以上数据表明，第一，物业服务费成本由物业服务企业八大基本投入项目构成：人工费用、办公费用、共用设施设备运行维护费、秩序维护费、保洁费、绿化费、管理费、其他费用。第二，根据地区经济发展水平的不同，分为沿海地区和内陆地区。第三，根据物业服务类型分为：面积在5万平方米以下的住宅区、面积在5万平方米以上的住宅区、别墅住宅区、办公楼、商业物业，其中内陆地区的数据中无办公楼这一分类（见表1）。

## 三、福建省物业服务行业生存面临的主要问题

相关的成文性法律法规中对业主权利和义务的设置不对等，物业服务收费标准过于抽象，物业服务企业缺少法律保障。业主对物业服务企业性质、企业的独立责任地位认识不清，缺乏公共意识，对物业维修相关费用的监管缺乏操作性。

物业服务企业自身问题，包括企业经济效益较低、人力成本逐渐增多、从业人员流动性大、物业服务现代企业制度尚未建立。福建省的物业服务企业中高达99%是民营企业，规模不大，缺少企业核心竞争力，品牌意识薄弱。

房地产开发商对物业服务费随意许诺、工程质量问题或擅自变更规划问题、盲目追求开发效益、水电设施和电梯设施设置等问题，致使物业服务企业加重风险及负担。

## 四、对发展福建省物业服务行业的建议

### （一）建立健全有关物业管理方面的法律法规、规章制度和行业规范等体系

建议尽快修改《福建省物业管理收费办法》，建立物业服务质价相符、等价交换的市场化收费机

表 1 物业服务费成本表

单位：元 / 月 / 平方米

序号	项目	沿海地区					内陆地区			
		≤ 5 万 m <sup>2</sup>	≥ 5 万 m <sup>2</sup>	别墅	办公楼	商业	≤ 5 万 m <sup>2</sup>	≥ 5 万 m <sup>2</sup>	别墅	商业
1	人工费用	0.98	0.82	1.65	3.39	3.06	0.56	0.54	1.35	1.92
1.1	工资(含奖金)	0.82	0.70	1.44	2.92	2.46	0.51	0.45	1.26	1.63
1.2	社会保险费用	0.10	0.06	0.09	0.37	0.34	0.05	0.07	0.07	0.28
1.3	福利费	0.05	0.06	0.14	0.07	0.24	0.03	0.03	0.02	0.12
1.4	其他费用	0.03	0.03	0.02	0.19	0.09	0.02	0.03	0.00	0.09
2	办公费用	0.08	0.11	0.22	0.30	0.24	0.05	0.05	0.05	0.39
2.1	通讯及交通差旅费	0.01	0.01	0.01	0.33	0.04	0.01	0.01	0.02	0.04
2.2	办公用品及报刊费	0.02	0.02	0.05	0.01	0.05	0.01	0.01	0.00	0.04
2.3	办公水电费	0.01	0.04	0.06	0.04	0.06	0.02	0.01	0.02	0.14
2.4	办公及服务设备摊销	0.02	0.03	0.05	0.03	0.06	0.02	0.01	0.00	0.10
2.5	培训费用	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.01	0.02	0.00	0.04
2.6	其他费用	0.03	0.04	0.05	0.01	0.07	0.02	0.02	0.00	0.23
3	共用设施设备运行维护费	0.07	0.11	0.10	0.06	0.30	0.06	0.05	0.04	0.48
4	秩序维护费(安防费)	0.02	0.03	0.03	0.06	0.26	0.04	0.05	0.00	0.27
5	保洁费	0.06	0.06	0.08	0.05	0.21	0.02	0.02	0.01	0.03
6	绿化费	0.02	0.03	0.03	0.04	0.06	0.02	0.02	0.01	0.03
7	管理费	0.10	0.08	0.18	0.18	0.33	0.04	0.05	0.05	0.03
8	其他费用	0.07	0.11	0.27	0.41	0.22	0.03	0.02	0.00	0.00
		1.28	1.23	2.47	4.09	4.10	0.71	0.70	1.53	2.66

单位：元 / 人 / 年

	管理人员平均年收入	操作人员平均年收入
福建省物业服务行业	32936.45	18345.99
全国物业服务行业	21926.94	10331.32

单位：元 / 人 / 年

福建省各行业在岗职工平均工资							
物业服务行业	房地产业	居民服务和 其它服务业	制造业	建筑业	交通运输、 仓储及邮政业	批发和零售业	住宿和餐饮业
25641	41442	36267	33137	37046	47344	38738	26815

制,尽可能考虑物业服务的标准、收费水平、空置房全额收取物业服务费、将电梯等设施设备的维保费和检测费从物业服务费中剥离等。同时要充分考虑物价指数和劳动力成本增长因素(包括《劳动合同法》规定的员工各种劳动保障待遇)对服务费价

格的影响。

## (二) 提高行业管理水平、重视行业协会的作用

提高行业准入标准,行业协会可以制定一套更为具体、划分更为详尽的评判标准,有利于对物

业费的价格指导和各项标准制定更为合理的评判依据,也有利于居民在做出聘任物业服务企业的决定时有更为理性、更有层级和梯度的选择空间,更有利于物业服务费未来向市场调节价的方向转变。

重视行业协会作用,加强行业自律。首先从组织体系上实行“业必归会”,实行“一业一会、一市一会”,从而建立行业自律组织体系,对恶性竞争、不诚信经营的行为通过行业协会给予信用制裁及其它管理处分,必要时上报主管部门,给予相应的行政处分。扶优扶强,激活行业力量。

### (三) 对业主思想观念的转变

引导业主物业正确的服务消费意识、参与意识以及责任意识,积极引导业主对物业服务企业同开发企业的关系的正确的认识,明晰开发商与物业管理企业的权利义务关系。

### (四) 弥补企业自身缺陷

1. 物业服务企业要发挥品牌效应,扩大管理规模。企业应当根据自身的品牌资源扩大管理规模,实现规模效益;在做精做细基础服务的同时,逐步形成多形式、多元化的发展格局;减员增效,激活队伍潜力;加强管理,控制成本增长;全员精细管理,节余各项成本费用;物业企业还应该运用科技手段,引进先进探测设备,实现节能增效。

2. 提高物业服务企业人员整体素质。做好客户投诉工作的培训;此外,应注重对物业管理领导干部的培训;注重物业管理从业人员的再教育;引进各类具有专业知识和专业技能的人才;为从业人员提供优厚的薪资待遇和福利,留住人才。

3. 公司定期对员工工作态度、能力及指标完成情况进行考核。利用绩效考核制度,将企业制定的发展战略总目标分阶段分解到各部门每一位员工身上的任务进行成果测评。根据考核结果的优劣,实施奖励与职位升降。在设定薪酬时将其分解为国

定工资和绩效工资激励方式。

4. 物业服务企业可以合理给予员工一定的经济权利,使他们能够以股东的身份参与企业决策、分享利润、承担风险,从而勤勉尽责地为公司的长期发展服务。

## 五、改善外部条件,创造良好舆论环境

(一) 加强正面宣传报道。行业协会应组织物业服务企业加大宣传力度,重视法规、社区文化、先进事迹方面宣传,提高全面物业管理意识和历史责任意识。要加强行业与媒体的沟通,提高报道的专业性、科学性、客观性和公正性。

(二) 物业服务企业要正确对待舆论监督,认真改进工作,反省缺点,勇于承认错误,求得谅解。

(三) 社交媒体在宣传中,从安定团结出发,在强调业主维护权利的同时也要强调业应当认真履行责任、义务,重点应强调公权与私权平衡的社会共同建设观点。

## 六、调整物业服务关联关系,创造共赢环境

(一) 建议相关部门制定物业交房验收标准,物业管理标准,根据“大部委改革精神”理顺规划、建设与管理的关系,整合城市管理的监督管理组织机构,完善城市管理体系与机制。

(二) 协调、平衡、明确各公共事业单位之间责、权、利,及时妥善解决关系到群众切身利益的历史遗留问题。学习天然气、闭路、通讯的经营管理方法,尽快理顺水电供应关系,从根本上解决垄断企业的历史遗留问题及发展中的技术问题。

(三) 明确公安、消防、市政、环保、技监等政府职能部门在物业管理中的责任与作用。