



辽宁省物业管理行业发展报告

辽宁省房地产行业协会

一、物业管理行业发展的基本情况

(一) 物业管理企业数量与资质等级

截止到 2014 年底，全省共有物业服务企业 2728 家，比 2012 年 2643 增加 85 家。其中一级资质企业 40 家，二级资质企业 158 家，三级资质企业 2530 家，分别比 2012 年增加 19 家，家 52 和 14 家。

(二) 从业人员与物业管理师数量

到 2014 年底，全省共有物业管理从业人员 20.5 万人，比 2012 年增加 1.5 万人。其中，获得物业管理师资格 1157 人，平均每个物业服务企业 0.42 人。

(三) 物业管理总面积与管理项目数量

到 2014 年底，全省实施物业管理总面积 6.25 亿平方米，其中住宅物业管理面积 4.93 亿平方米，分别占全省城镇房屋总面积 13.49 亿平方米和住宅总面积 9.05 亿平方米的 46.33 % 和 54.48 %。全省共管理住宅物业项目 6226 个，占住宅项目总数的 50.48 %。住宅项目成立业主委员会 3856 个，占住宅物业管理项目 61.93 %。

(四) 企业经营收入与占全省 GDP 比

2014 年，全省物业服务企业经营总收入 98.23 亿元，其中主营业务收入 83.85 亿元，比 2012 年减少 2.05 亿元。占当年全省 GDP 2.86 万亿元的 0.34 %。

二、行业发展、举办活动及取得的成果

(一) 加速物业管理立法

相继出台《辽宁省物业管理条例》《物业服务示范文本》《物业服务收费管理实施办法》《城市住宅物业管理区域车辆停放管理规定》《物业服务规范》《商业物业服务规范》《住宅物业保洁和绿化管理服务规范》《办公楼物业维护维修管理规范》和《物业服务行业道德行为基准规范》。

(二) 积极反映行业发展的诉求

针对物业服务企业用电价格不合理、营业税偏高等问题进行了专题调研，形成了《关于降低物业服务企业营业利税的建议》《关于下调物业服务企业住宅区公共用电电价标准的建议》的报告，分别报送省地税局、省物价局和省住建厅。面对物业管理行业存在的服务成本大幅增加，物业服务企业难以生存；维修资金使用程序繁杂等问题，向省主管部门提出了物业服务费实行动态调整机制，适当减轻物业服务企业的负担，简化住宅专项维修资金紧急使用程序等建议。

(三) 重视理论研究

协会配合省主管部门，组织物业服务企业和国内知名专家、学者举办了“辽宁物业管理论坛”，邀请中物协领导作了物业管理创新发展的主旨演讲，评选出了一批优秀论文。举办了“美丽家园·物

业服务转型创新活动”论坛，通过论坛，交流了物业创新发展、转型升级的研究成果，对全省物业管理行业发展产生了积极的影响。

（四）认真开展“美丽家园·物业服务转型创新年”活动

积极响应中物协倡导开展的“幸福社区·物业质量提升年”活动的号召，在全省开展了“美丽家园·物业服务转型创新年”活动。下发了《关于开展“美丽家园·物业服务转型创新年”活动方案》、《关于“美丽家园·物业服务转型创新年”活动评选表彰方案》。举行启动仪式，发出《开展“美丽家园·物业服务转型创新年”活动倡议书》，开展了“美丽家园·物业服务转型创新年”摄影竞赛和创建美丽家园·转型创新论文、诗歌等征集活动，编辑出版了“美丽家园·转型创新”活动专集。评选表彰了一批优秀企业经理、物业管理员、保洁员、设施设备维修员、秩序维护员和绿化养护员，树立了行业典型、提升了行业形象。

（五）开展经验交流

协会多次开展经验交流，树立行业先进典型等活动。通过开展各类经验交流、先进事迹报告会等，不仅为委员单位搭建了学习和交流的平台，而且推进了行业的发展。

（六）开展物业管理项目创优达标

全省累计有 191 个物业项目获得全国示范住宅小区（大厦）称号，有 983 个物业项目被评为省优秀住宅小区（大厦）称号，比 2012 年分别增加了 9 个和 51 个。

（七）注重自身建设

协会紧紧围绕行业发展的中心任务，不断加强自身建设，在促进行业持续健康发展，提高居住环境和管理水平等方面作出了积极的努力，受到了行业主管部门、社团主管部门的认可和较高评价。

三、存在的主要问题

（一）企业管理规模偏小

2014 年底，全省物业服务企业 2728 家，全省物业在管建筑面积 6.25 亿万平方米，平均每个企业管理面积 22.9 万平方米。由于企业管理规模偏小，绝大多数企业难以形成规模效应。

（二）物业管理区域发展不平衡

在全省 14 个地级市中，沈阳、大连两市物业管理在省内起步较早，发展较快，出台地方性法规、规章、规范性文件较为完善，管理运作较为规范。在目前全省 40 家一级物业服务企业中沈阳 22 家，大连 10 家，分别占全省一级物业企业 55% 和 25%。其他 12 个地级市和 44 个县共有一级物业企业 8 家，仅占全省一级物业企业 20%。

（三）住宅专项维修资金使用程序繁杂

现行《住宅专项维修资金管理办法》规定，使用维修资金需要经过业主双 2/3 通过，程序复杂、操作性差，难以使用。有的城市维修资金从申请立项、召开业主大会同意使用、工程款垫付、施工、工程验收、工程结算，需要近两年的时间。由于维修资金使用难，导致房屋漏雨、电梯故障等问题得不到及时维修，业主对此意见很大，以至拒交物业费。

（四）物业服务企业生存艰难

因物业服务用工成本和水、电及原材料成本大幅度上涨，致使物业服务企业生存难度加大。由于物业服务企业收不抵支，导致一些物业企业亏损运营、服务质量下降、服务水平降低，形成恶性循环。

（五）物业品牌企业偏少

在 2011 年中物协百强企业排行榜中，全省只有新型、亿达和大阳 3 家企业榜上有名，分别排在 35 位、38 位和 98 位。在 2013 年中物协 200 强

企业评选中，也仅有上述 3 家企业入选，分别排在 28 位、70 位和 115 位。由于品牌企业严重不足，难以在激烈的市场竞争中占有优势，难以树立起行业的良好形象和推动行业发展。

（六）物业管理人才严重不足

在全省 20.5 万物业从业人员中，物业管理师 1157 人，平均每个物业服务企业仅有 0.42 人。企业中不仅高素质、高学历、高能力创新型管理人才少，而且多功能、复合型，能够掌握物联网、移动互联网等先进信息技术，并运用物业管理服务中的人才更少。

（七）物业管理理论研究滞后

由于我省物业管理起步较晚，物业管理理论研究一直滞后于物业管理的实践，特别是基础理论研究成果少，原创成果少和突破性成果少，亟待研究的深度和广度上取得突破。

四、协会下一步工作重点

（一）扎实推进物业管理向现代服务业转型升级

协会要以中国物协提出的“力争用五年时间，基本形成行业转型升级的运作和盈利模式；用十年时间，初步实现转型升级的基本目标”为重点，增强转型升级的责任感、紧迫感，把转型升级摆上重要日程，放到突出的位置来抓。要采取三个结合：既走出去与请进来相结合，抓典型与全面推开相结合，抓行业转型升级与推进行业全面提升相结合。要组织委员单位到转型升级先进省市进行学习考察，邀请中国物协领导及专家学者来辽讲讲座。要制定转型升级的时间表和线路图，抓好典型，逐步推开。要结合全省物业管理行业的实际，立足行业现有基础，抓住国家大力发展现代服务业的有利时机，巩固和发展物业管理服务的现有优势，找准行业距现代服务业的短板和差距，充分利用物联网、移动

互联网等现代科学信息技术，运用到物业管理和服务之中，提高服务空间、能力和水平，降低服务成本，增加企业效益，扎实推进行业转型升级工作。

（二）努力打造品牌，做强做大物业服务企业

打造品牌企业，一要制定全省品牌物业服务企业发展计划，明确创建物业品牌企业近期和中长期发展目标；二要制定物业品牌企业评价标准和管理办法，使物业品牌企业的评价工作做到制度化、规范化和程序化；三要制定扶持物业企业创建品牌企业的政策措施，引导、鼓励、支持物业企业融入到创立品牌企业中来。要经过全省上下的艰苦努力，切实打造一批在国内叫得响的物业品牌企业。

针对目前物业服务企业规模偏小，管房面积偏少，规模效益差，亏损严重，综合竞争能力差，发展后劲不足等问题。鼓励企业通过联合、兼并、重组，实行强强结合、强弱结合等方式，在自愿、互利的基础上走企业集团化发展道路，从根本上改变小兵分散作战的局面，组建一批实力雄厚、人才集中、专业技术强、一业为主、多种经营、具有市场竞争力的企业集团，做强、做大、做久物业企业，尽而实现巩固省内市场，打进省外市场的目标。

（三）深入开展调查研究和理论探索，为行业发展厘清思路

要组织专家结合协会与政府脱钩，积极探索新形势下物业管理的工作思路。要抓住国家发改委放开非保障性住房物业服务收费价格机遇，配合政府部门，并根据其委托，加快研究制定物业服务收费行业指导标准。要配合政府部门研究制定住宅专项维修资金应急使用机制，简化维修资金审批环节，制定科学、简便、易行的审批程序。要根据物业管理的需要，制定理论研究课题计划，定期召开理论研讨会，对课题研究成果进行评选，形成浓厚的物业管理理论研究氛围。

（四）加强人才队伍建设，为行业发展提供人才支撑

协会将根据行业发展的需求，进一步在提高培训质量和创新培训方式上下功夫，千方百计打造人才队伍。要针对行业对人才的迫切需要，结合行业实际，使人才队伍的培训要有新手段。一要继续配合中物协做好物业管理师继续教育工作，不断丰富其知识面。二要继续同各市一道，开展好项目管理、设施设备管理、人力资源等专业的岗位培训工作，满足行业紧缺人才的需要。三要继续根据企业发展的需求，会同专业培训机构、高等院校开展针对性、实用性强的培训，特别要加速培养高素质、高技能、复合型的人才，构筑满足企业发展需要的多层次、高素质、现代化人才队伍，为企业长远发展注入强大的后劲。

（五）广泛开展活动，增强协会的凝聚力和影响力

协会要通过开展活动，为物业企业搭建学习、交流、展示和发展的平台。

一是在全省开展物业管理法律法规宣传年暨法律法规知识竞赛活动。加强物业管理法制化建设，进一步规范物业管理行为，提升从业人员的法律意识和法律知识，提高物业企业依法经营、依法管理和依法服务的能力和水平。

二是开展我为行业发展建言献策活动，进一步摸清全省物业管理行业发展的现状、问题及成因，找准破解行业发展瓶颈的思路。

三是开展物业管理行业诚信自律活动。建立健全委员企业信用档案，开展信用评价，加强企业信用、信息共享和应用，协助企业提高信用管理能力。进一步健全物业管理行业自律公约，完善物业管理行业道德标准，规范行业发展秩序。完善法人治理，实行信息公开，推进诚信承诺。四要加大舆论宣传，开展物业诚信企业评选活动，树立行业诚信自律的典型，使行业学有榜样，赶有目标。

四是开展优秀委员单位和行业标兵评选活动。

协会要以提高物业管理从业人员综合素质为宗旨，以评选优秀物业企业和树立行业标兵为抓手，以提升行业管理服务能力和水平为目的，在全省物业管理行业中，广泛开展优秀委员单位及优秀企业经理、优秀物业管理员、优秀保洁员、优秀设施设备维修员、优秀秩序维护员和优秀绿化养护员等评选活动，树立行业各类典型，在行业中掀起比、学、赶、超的热潮，形成学先进、赶先进、超先进的良好氛围。

（六）加强舆论宣传，为行业发展营造良好的环境

协会要加强与辽宁日报等省内主流媒体的沟通，大力宣传行业优秀企业在管理水平提高，服务质量提升，管理模式创新，经营业绩改善，社会责任承担，加强诚信建设等方面的突出成绩，树立优质服务、创新发展、转型升级的企业典型。要充分利用《辽宁房地产》杂志和辽宁房地产行业协会网等舆论阵地和平台，通过对物业服务企业和各类先进典型进行广泛的宣传，树立全省物业管理行业的良好形象和样板，促进行业的发展。

（七）加强自身建设，为会员提供更好的服务

协会要以服务委员为宗旨，以维护委员单位权益为核心，不断增强协会的凝聚力和影响力。要根据委员单位的需求，有针对性地做好服务工作，不断提升对委员单位服务的质量和水平。要结合行业发展的新形势和新特点，把握行业发展的新动向、新业态，不断提高对会员单位业务指导的科学性、预见性和有效性。要通过建章立制、行业规范、行业自律、诚信建设，典型引路，以点带面，不断提高协会工作高效、有序展开。要加强协会内部建设，加强规范化运作，建立起科学、民主、规范的运作机制。要加强业务培训，不断提升协会人员思想素质、法规政策和业务知识水平，提高服务能力和业务水平，切实为委员单位排忧解难，努力把协会建设成为精干、高效的委员之家。