



郑州市物业管理行业发展报告

郑州市物业管理协会

郑州市的物业管理工作，在郑州市委、市政府的正确领导下，在上级主管部门和中物协的指导下，在全体会员单位的努力下，呈现出了良好的发展态势。

截止到 2014 年底，全市物业服务企业已发展到 1162 家。其中一级资质企业 36 家、二级资质企业 100 家、三级资质 720 家、其它 306 家，其中协会会员企业 450 家。物业管理面积 2 亿平方米，其中住宅物业面积 1.5 亿平方米。物业服务项目 4300 个，成立业主委员会 394 个。共创建全国物业管理示范项目 34 个、省级示范优秀项目 162 个、市优项目 384 个、业主满意度达 95% 以上、物业费平均收缴率 85% 以上。物业管理师 1979 人，从业人员 12 万多人，安置下岗职工再就业 4 万多人。物业经营总收入年 35 亿元，其中主营业务收入 24.5 亿元，占经营总收入的 70%，行业资产总计达 100 多亿元。

一、物业管理行业建设呈现良好的发展态势

（一）夯实法规制度基础，优化发展环境

协助政府相关部门做好物业管理的配套政策文件的陆续出台，先后配合制定印发了《关于加强物业管理企业资质管理的通知》《郑州市住宅物业接管验收暂行办法》《郑州市物业服务企业退出项目管理规定》《关于成立郑州市房屋专项维修资金管

理指导委员会的通知》，以及物业管理用房问题、物业管理区域划分、物业管理收费等多个规章制度。协会积极配合主管部门，认真落实郑州市政府《关于进一步加强我市物业管理工作的意见》。对每年获得郑州市十佳物业服务企业奖励 5 万元；资质由三级升为二级、二级升为一级的企业，分别给予 2 万元、5 万元的奖励；企业管理的住宅小区获得国家、省级物业管理示范小区荣誉的，分别给予 10 万元、5 万元的奖励。

为了真实反映行业的发展状况和诉求，协会集中时间和精力，对行业的热点、难点问题，进行了专题研讨。注重理论研究工作，把握行业发展动向，预测行业发展趋势，为领导工作决策和企业发展提供了有益的帮助。一是成立了“郑州市物业管理协会行业发展研究会”，聘请了 17 名业内同志为行业发展研究会研究员，并制定了 30 个研究课题。二是召开了外地进郑企业座谈会，听取了 18 家外地进郑企业负责人的汇报建议，提振了他们在郑州物业管理行业进一步投资发展的信心。三是根据企业要求，组织人员到外地进行参观学习，为郑州市落实“居民住宅小区公共用电执行非居民用电价格”问题的解决，提出了建设性意见。

（二）引领行业转型升级，推动开拓创新

2014 年 7 月，我市隆重召开了“物业管理转型升级理论研讨会”。原中国物协谢家瑾会长、市局副局长李家璋、市物协李全云会长、全市物业服

务企业的负责人共 300 多人参加了会议。正弘物业、万厦物业、建业物业、绿都物业、鑫苑物业、正商物业、新世纪物业的总经理，作了企业转型升级的理论探讨和实践交流。协会李全云会长作了《解放思想抢抓机遇 转型升级科学发展》的主题讲话。中物协谢家瑾会长作了《行业转型升级工作报告》。研讨会制作了宣传光盘，出版了《论文集》。我们还成立了“信息技术专业委员会”。协会副会长任专业委员会主任，27 家企业总经理任成员。下设技术指导组、技术培训组、市场拓展组。以专业委员会为依托，联合推进行业信息化建设，为企业搭建互联网技术推进的统一平台。我们在鑫苑物业召开了信息化应用现场观摩会，在建业物业召开了品质核查软件现场观摩会，在美城物业召开了银湾信息化智慧社区现场观摩会。

（三）强化员工培训工作，提升技能水平

协会制定了《关于建立物业管理行业多层次立体培训体系的意见》，建立了初级、中级、高级、专项共 4 个层次的阶梯式立体培训方法和体系，包括初级培训、上岗人员持证培训、物业管理师考前培训、物业管理师继续教育培训、项目经理培训、客服、保洁、秩序、维修、绿化 5 大主管培训。协会分 3 批对报名参加行业培训讲师选拔的 38 名同志，进行了试讲打分考核，择优选出 25 名同志为郑州市物业管理协会培训师资格培训讲师，并为他们颁发了聘书。协会与河南财经政法大学签订了“成人本科学历教育合作协议”，开办物业管理专业本科班，通过 3 年学习取得物业管理专业本科文凭。李全云、程建颖、李书剑等 5 名物业管理行业资深人士，被河南财经政法大学聘为学院客座教授。5 家物业服务企业，成为河南财经政法大学大学生实习基地。协会还与北京大学合作，举办了两期董事长、总裁、总经理物业管理高级研修班，有 150 多人到北大高等学府进行了研修。

协会把技能竞赛活动作为提高员工素质的有效手段，积极与市总工会联系，在行业内举办了两届

“郑州市职工技术运动会物业服务行业技能竞赛”活动。2014 年协会在市局的领导下，积极开展了郑州市第十一届职工技术运动会技能竞赛物业服务行业赛区活动。协会高度重视，精心组织，积极发动企业参与，共有 230 多人报名参加比赛活动。协会对获得综合成绩第一名者，按程序申报了“郑州市技术状元”称号和“郑州市五一劳动奖章”；对综合成绩获第二至五名者，按程序申报了“郑州市技术标兵”称号。

（四）规范市场运营秩序，搞好诚信自律

协会协助相关部门，严格前期物业管理招投标和物业承接查验制度。一是严格按照我市《条例》规定，多层住宅超过 3 万平方米，高层住宅超过 1 万平方米的物业管理项目，都要通过公开招投标的方式选聘前期物业服务企业，没有完成招投标程序的不能办理房屋预售，同时将前期物业服务的有关信息，纳入到房屋预售公示信息。二是坚持物业承接查验与交付使用密切结合，将完成物业承接查验，作为商品房屋交付使用的条件之一。三是严格落实物业管理用房配建要求，按照我市《物业管理条例》规定，物业项目应当按照不低于总建筑面积千分之四的标准配备物业管理用房，两万平方米以下的项目最低不少于 80 平方米。

（五）抓好品质提升工作，扩大宣传效果

协会大力宣传推广了在《中国物业管理》杂志品牌企业评选中榜上有名的鑫苑、正弘、新世纪物业的先进经验。协会召开了全市三级资质物业“品质服务提升动员会”，对三级物业服务企业的品牌建设作出了具体安排和布置。我们积极响应中国物业管理协会提出的建设“幸福社区·提升物业服务质量”的号召，及时研究制定了郑州市住宅物业“幸福小区”和“优秀项目经理”创建评选活动方案，在全市扎实开展了为期一年的“幸福小区”和“优秀项目经理”的创建活动。《郑州物业》报及协会网站，对创建材料全部进行了刊登展示，年终组织

了考评组，对申报的项目和个人进行了考评，表彰了“幸福小区”21个，“优秀项目经理”21人。

协会成立了设施设备专业委员会、档案管理专业委员会、政策法规专业委员会、物业管理师专业委员会、园林绿化专业委员会、信息技术专业委员会等6个专业委员会。把分散在1000多家企业中的300多个管理精英、高级工程师和能工巧匠聚集起来，使散珠式的个体能力转化为行业集群式的团队优势。

（六）注重协会自身建设，加快行业发展

一是建立了副会长轮值工作制度、副会长办公会制度、副会长综合评价制度，对副会长实行动态管理，每年度进行任职述职。二是大胆探索管理服务企业的新方法，推行了网格化管理模式。根据全市1000多家企业的办公地址，按地域就近划分为26个协作大组88个协作小组。由协会副会长、常务理事、理事单位及部分一二级企业总经理，担任协作组大组长或小组长，发挥协作组在政府、协会、企业之间桥梁纽带作用，同时把26个大组分为5个协作责任区，由协会工作人员分包责任区为督导员。

二、行业下步工作设想

（一）加大“服务品质提升年”活动力度

协会要认真抓好“服务品质提升年”活动。扎实做好物业管理的秩序维护、清洁卫生、园林绿化、设施设备四大基础服务。通过宣传发动、查摆问题、

整改提升、总结考评四个阶段，使全市物业服务行业有5个方面的明显变化。即服务质量明显优化、诚信自律观念明显确立、客户“质价相符”的市场意识明显增强、业主满意度明显提高、行业整体形象明显提升。

（二）加强信息化智能化建设

以建设智慧社区带动物业管理行业的革命和新商业模式的蓬勃发展，构造基于“互联网+”基础上的郑州市物业管理信息技术运作载体。一是建立物业管理智能平台，二是建立业主生活服务平台，三是建立商家移动平台。

（三）推进企业战略重组

一是促进鼓励上市重组、品牌企业联合，支持品牌企业之间通过横向联合、优势互补，实现超常规发展。二是推动强弱联合，鼓励优势物业服务企业帮助弱势企业解围脱困，进行资产和债务重组，实现资源优化配置。三是支持专业公司分立，鼓励企业实行“保洁、绿化、秩序、维修”四大基础服务外包。

（四）探索居住小区养老服务

郑州市60岁以上的老年人有106万人，占全市总人口的12.36%。物业管理利用拥有高质量的员工队伍、广泛的组织基础、适应老年人生活特点、强大的网络技术支持、成功的服务经验等优势，可以为老年人提供菜单式的居家养老服务。集合家庭养老和社会养老方式的优点和可操作性，把家庭养老和机构养老的最佳结合点集中在居住小区。