



重庆市物业管理行业发展报告

重庆市物业管理协会

近年来，重庆市政府高度重视物业管理工作，不断完善物业管理政策法规体系，遵循客观规律，采取综合措施，加大创新力度，推动行业良性发展。

一、我市物业管理发展背景及环境现状

目前，我市共有物业企业 2595 家，其中，一级资质企业 66 家，二级资质企业 332 家，三级资质（含临时资质）企业 2197 家，从业人员 20.5 万人，管理物业项目 9561 个，管理面积 71595 万平方米，主营业务收入 50.8 亿元。物业管理类型从住宅延伸到商场、办公楼宇、工业园区、公共展馆、学校、医院等。主城区过半政府机关及相关部门办公场所实施了物业管理，主城区住宅物业管理覆盖率达 87.52%。近几年，我市物业管理规模不断扩大，服务水平不断提高，有效促进了城市管理和社区和谐，受到多方肯定和好评。

（一）政策法规体系日趋完善

自 2009 年以来，我市相继制定了《重庆市物业管理条例》《重庆市物业专项维修资金管理办法》《重庆市业主大会业主委员会活动规则》和相关规范性文件，基本构建了我市物业管理政策法规体系，为行业营造了良好的物业管理法制环境。

（二）管理服务逐步规范

我市严格实行物业服务企业准入制度、物业服

务企业资质升级公示制度和资质降级淘汰制度，加强行政监管，逐步规范物业管理市场秩序。积极推进物业管理招标投标工作，全市逾 2000 个物业项目（面积超 2 亿平方米）通过招投标方式选聘物业服务企业。同时，加强物业管理招标投标监督管理工作，处罚招投标违规行为，促进市场公平。大力开展物业管理示范小区（大厦、工业园区）等创先评优活动，至 2014 年底，我市共培育创建了 54 个全国物业管理示范项目、368 个市级物业管理示范项目，通过树立行业先进典范，以点带面提高物业管理整体水平。

（三）业主委员会运作逐步规范

2012 年，我市制定出台了《重庆市业主大会业主委员会活动规则》，进一步明确了街道办事处（乡镇人民政府）指导监督业主大会成立及运作的职责，充分发挥街道办事处（乡镇人民政府）和社区组织优势，使物业管理与社区管理结合起来，有效调处物业管理矛盾纠纷；促进社区和谐稳定。《规则》细化了业主大会制度和业主委员会职责，规范了业主大会和业主委员会的运作与日常活动。截至 2014 年，我市共指导成立业主委员会 1846 个。

（四）社会认同度和满意度不断提高

我市物业服务得到广大业主的普遍认同和较高评价。重庆市物业管理协会开展的物业管理认同度调查显示，有高达 90% 的业主认为物业项目有实施物业管理的必要；89.2% 对物业管理服务有较好

评价，79.6%的业主认为物业服务对提高业主的生活品质有影响。另外，在中国质量协会开展的全国性物业管理服务满意度调查活动中，我市物业管理业主满意度连续五年名列前茅。

（五）行业自律更加有效

我会自2007年换届以来，建立了以物业服务企业人员为核心领导群体的管理机制，加强了协会凝聚力，推进了行业协会的健康发展。同时，我市26个区县成立了区级物业管理协（学）会，两级协会运作规范有序。同时，加强行业诚信体系建设，逐步完善了企业信用档案的动态管理；实行行业从业人员登记备案管理，并加强对物业管理市场主体的服务。目前，已有1409家物业服务企业建立了信用档案。开展诚信企业评选，评选了24家“信得过”物业服务企业和58家诚信物业服务企业，行业自律进一步加强，市场秩序得到有效规范。

（六）我市物业管理处于西部领先地位

重庆新龙湖等5家企业进入全国物业管理百强企业，入围数量居全国第四、西部第一；海泰、大正物业管理公司分别在工业物业管理、学校物业管理类型中跻身全国第一；我市制定的《工业物业管理服务安全防范标准》《商务楼宇物业管理服务标准》率先通过国家标准委员会验收

二、我市物业管理在社会经济发展中发挥的作用

（一）物业管理提升了业主工作生活品质

“服务业主·共建和谐”是我市物管行业发展的理念。物业管理以专业方式服务居民生活，倡导邻里关爱、温情和谐的社区氛围，建设积极文明的居住文化，不仅营造了方便、整洁、舒适的工作、生活环境，使业主生活品质不断得到提升，而且增

强了业主间的感情沟通和相互理解，培育了良好的社会心理。

（二）物业管理成为城市管理的生力军

物业管理对公共秩序的维护、社区管理的参与、城市形象的美化以及协助政府开展安全防范工作，使其成为城市管理不可或缺的组成部分。物业秩序管理，有效减少了盗窃、斗殴等治安事件及刑事犯罪活动的发生；安全管理，加强了日常消防检查，消除火灾隐患，扑灭初期火灾，有效减少火灾事故的发生，保护了人民群众的生命财产安全。物业管理企业在地震、洪水、飓风等自然灾害救援以及公共卫生防疫等应急事件处置中，启动应急服务程序，减少损失，降低危害，是社会建设的有生力量。

（三）物业管理促进了社会和谐稳定

我市建立了街道办事处（乡镇人民政府）牵头的“物业管理联席会议”制度，及时就地解决群众合理诉求和化解物业管理矛盾纠纷。物业服务企业积极主动协调业主间的纠纷，化解各种矛盾，为属地化解物业管理矛盾纠纷发挥了重要作用，促进了社区和谐。近年来，我市绝大多数物业管理咨询或投诉在镇街或社区得到解决，余下部分诉求基本在区县化解，市级物业管理信访量呈明显下降态势，近三年无一到市委、市政府集访和进京上访，物业管理形势总体平稳。

此外，随着我市物业服务行业的发展，从业人数不断增加。截至2014年底，行业从业人员达到20.5万人（不含物业服务专项外包项目从业人员10余万人），其中农民工约占40%，下岗、失业人员约占30%，大、中专毕业生约占20%。通过就业和培训，很多下岗、失业人员、农民工等掌握了一定劳动技能，并成长为管理者或技术骨干。物业服务行业在解决就业和农村剩余劳动力等方面发挥了重要作用，为缓解社会矛盾，建设和谐社会做出了不可低估的贡献。

三、行业存在的主要问题及发展方向

（一）行业自身问题

物业管理是以民事合同为基础的服务，因物业共有区域和公共事务存在不同诉求，矛盾在所难免，基本属于社区性质矛盾。物业管理行业主要存在高质量的物业服务供应不足，业主自治及履约能力不足，少数物管项目交接不规范引发矛盾等问题。

（二）行业环境问题

居住小区涉及市民生产生活方方面面，包括规划建设、房屋质量、电梯安全、消防安全、物业服务等在内的各类矛盾纠纷都有可能小区内发生，甚至蔓延到小区外。在实际工作中，一遇到矛盾纠纷，部分媒体及政府部门容易有“物业是个筐，什么都往里装”的认识，认为在小区发生的任何矛盾都属于物业管理矛盾纠纷，将矛盾转嫁给物业服务企业，影响了矛盾纠纷的及时有序化解。

（三）发展方向思考

1. 增值服务促进行业转型升级。在做好做实物业服务的基础上，抓住社区增值服务潜在需求，是提高业主满意度和行业转型升级的途径之一。2014年，“龙湖生活”微信平台进入行业视野，为业主提供便利的智能化生活服务，足不出户立享便捷。随着新龙湖、金科、天骄等一批知名企业的先行先试，全市越来越多的物业企业关注社区增值服务平台建设。2014年底和2015年3月，中国物业管理协会两任会长分别到重庆调研，对重庆物业管理总体工作及物业服务企业转型升级工作予以高度评价。

2. 推进物业管理市场化。重庆市物业管理协会以积极的方式，推动物业管理市场化，力争2020年全市住宅物业管理覆盖率达80%以上，主

要为：大力推进互联网思维，倡导多行业多领域合作，扶持“物业管理服务航母”做大做强；因地制宜，支持企业发展，扩大物业管理服务类型及规模。

3. 帮助企业打造“科技核心竞争力”。以更开放的心态，重点组织研究如何提高企业信息化管理水平，推动企业提高工作效率；参与企业之间的合作活动，开展智慧社区建设企业交流，帮助企业实现电子商务的联合应用和智慧社区建设的整合性开发；促进大企业帮带中小企业，将科技应用变为企业商业模式的支撑点。另一方面，市物协从“注重业主的体验”要求出发，帮助企业开发或制定业主需要的科技方案，提高客户满意度及忠诚度。

四、我市物业管理行业发展的对策建议

（一）加强物业管理服务标准化建设

目前，我市物业项目类型多样，物业服务内容繁多，针对物业管理项目的差异性和业主对物业服务的需求多样化，物业管理服务标准应当进一步细化和规范，在现有物业管理地方标准的基础上，扩展制定更多物业服务项目地方标准，使物业服务标准有章有据。

（二）进一步健全完善行业诚信体系

加强行业诚信建设，提升企业服务能力，完善行业企业、物业管理师、项目经理信用档案建设体系，从而促使行业企业自觉自律，公平竞争、规范服务。

（三）引导企业多元发展

重庆市物业管理协会搭建平台，引导企业在做好做实物业服务基础上，抓住创新多元商业模式、新技术运用等契机，扩大服务领域，增强盈利能力。