

长春市物业管理行业发展报告

长春市物业管理协会

近年来,长春市住宅物业管理方面的问题突显,已成为政府和社会各层面普遍关注的热点问题。随着住宅小区房屋、设施设备逐年老化,管理中问题的日积月累,弃管小区数量的不断攀升,矛盾必将越来越突出,迫切需要尽快加以解决。为此,根据长春市政府主要领导同志的指示精神,长春市房地局与市委市政府政策研究室、长春市物业管理协会组成了课题组,长春市物业管理协会按照中国物协的要求,对市相关部门、区(开发区)、街道、社区及开发商和物业服务企业进行了深入细致地调查研究,并赴杭州、西安等地学习考察。

一、物业管理行业现状

截至目前,长春市共有物业服务企业 601 家。其中,国有企业 39 家;有限责任公司 505 家;股份有限公司 11 家;私营企业 30 家;港澳台商企业 1 家;外资企业 5 家;其他企业 10 家。其中一级资质企业 15 家,占企业总数的 2.5%;二级资质企业 37 家,占企业总数的 6.16%;三级资质企业 477 家,占企业总数的 79.36%;临时资质企业 72 家,占企业总数的 11.98%。

长春市物业服务企业从业人员共有 43715 人。其中,企业的经营管理人员 9210 人,占总人数的 21%;操作人员 34505 人,占总人数的 79%。在企业经营管理人员中,大学以上学历的有 4443 人,

大中专学历的有 3916 人,高中及以下学历的有 851 人,分别占管理人员总数的 48.25%、42.52% 和 9.24%。

截至 2014 年末,市区已登记住宅建筑面积 10270 万平方米。其中,物业服务面积 9497.65 万平方米,物业服务覆盖率达 92.48%。市内小区实行标准化管理。目前,全市有 434 个物业项目分别被评为国家和省市示范、优秀项目。其中:国家示范 22 个、国家优秀 19 个、省级示范 55 个、省级优秀 86 个、市级达标 252 个。长春市区物业管理住宅建筑面积 9497.65 万平方米。其中,达标小区建筑面积为 4373.30 万平方米,住宅物业管理达标覆盖率为 46.05%。

二、物业管理的基本做法

长春市物业服务业发展大致经历了三个阶段。

第一阶段为起步阶段(1996 年至 2000 年):1996 年起,长春市以治理卫生、美化环境为突破口,在 13 个小区开展了物业管理试点,使老百姓初步形成了“花钱买服务”的观念,认识和接受了物业服务。

第二阶段为快速发展阶段(2001 年至 2007 年):2001 年,长春市出台了《长春市城市住宅区物业管理条例》,配套制定了相关的法规政策,使物业服务行业得到了快速发展。

第三阶段为规范提高阶段（2008年以来）：2008年，长春市颁布了《长春市物业管理条例》，确立了“四级”管理体制，进一步明确了各级物业管理职责，使物业管理步入了不断完善、持续发展的轨道。主要采取了一下做法：

（一）创新体制，构建“四级”物业管理格局。长春市不断探索创新，构建了“四级”物业管理工作格局，明确了市房地局、各区政府（开发区管委会）、街道办事处、社区居委会的“四级”管理职能。

（二）试点先行，稳步推进“老、旧、散”住宅区改造和物业管理。2010年，颁发的《关于加强“老、旧、散”住宅区物业管理工作的实施意见》，确定了五种运作方式。

一是对管理区域较大、房屋较集中、配套设施相对较好的老旧小区，由社区组织选举产生业主委员会，并以其为主选择物业服务形式；二是对房屋建筑面积较小的物业区域，由社区组织召开业主大会，选举成立物业自治委员会，为小区提供以卫生保洁和日常维修为主的基本物业服务；三是对产权复杂的住宅区，由社区召集产权单位和业主代表等相关产权人，共同协商确定小区的物业服务形式；四是各社区成立住宅区物业服务协调委员会，由供水、供电、供气、供热、市政等相关部门工作人员共同组成，解决居民日常生活中遇到的问题；五是建立联席会议制度。对小区出现的重大或疑难问题，由协调委员会主任组织召开协调委员会委员、业主委员会委员、物业自治委员会委员、物业服务企业、辖区派出所参加的联席会议，及时协调解决问题。

（三）清理整顿，建立企业信息系统和诚信档案。按照省、市的统一部署，2011年7月至12月，长春市房地局印发了《长春市关于对全市物业服务企业开展清理整顿工作的通告》和《长春市清理整顿物业服务企业工作实施方案》，建立了物业企业信息管理系统，对企业从业人员的职称证件等基础资料实行锁定管理，避免重复使用。健全物业服务企业诚信档案，对企业实行动态监管，协会还积极参与、协助长春市房地局完成了物业服务企业诚信

档案建立工作。

（四）强化培训，提高业内人员整体素质。定期或不定期地培训街道、社区的物业管理人员，加大对物业服务企业管理人员、专业技术人员的培训，组织了物业管理师考前培训。为市信访局和12345接线员进行了物业管理知识讲座，使大量上访案件从源头上按职责分流到位。

三、主要问题和产生问题的原因

从近几年市物业主管部门接到的投诉看，反映物业服务不到位占25.4%，反映房屋大修问题的占21.2%，反映小区无物业或物业弃管的占15.3%，反映收费不合理或乱收费的占13.5%，反映业主私拆乱改的占11.1%，反映物业服务企业占用小区物业用房、绿地道路等进行经营活动的占6%，反映捆绑收费或恶意停水、停电的占3.9%，反映物业服务企业选聘问题的占2.1%，反映物业服务企业与业主纠纷的占1.6%。产生上述问题的原因分析如下。

（一）管理部门：法规难以完全适应新形势的需要

1. 机构有待完善。《长春市物业管理条例》和《长春市人民政府关于加强和改进物业管理工作的意见》规定，各区要设立人员编制五人以上的物业管理机构，街道和社区应配备专人负责住宅区物业管理工作，但由于缺乏更为具体的规定，人员编制和经费难以落实。

2. 处罚力度不够。由于国家有关法规针对物业服务企业和业主的不良行为，鲜有处罚措施，在制定《长春市物业管理条例》时，物业主管部门依据工作实际设立了一些处罚。但是省人大审议时认为，上位法没有处罚，下位法不能设立处罚，删除了有关条款。

3. 维修资金使用受限。遵循《物权法》，市物业主管部门对住宅专项维修资金使用进行了细

化,但仍然受到了两个要件的制约。一是受限于两个三分之二的规定,二是受限于百分之百归集率的规定。

（二）房地产开发商：遗留问题多，涉及金额大

1. 开发遗留问题后患无穷。据调查,全市物业方面投诉量的68%是由开发商遗留问题引起的。种种原本应由开发企业解决的矛盾和问题,统统被推向物业服务企业,因此造成了投诉量居高不下。

2. 维修资金代收未缴。按照《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》(建住房[1998]213号)规定,长春市2002年至2006年的房屋维修资金由开发商代收代缴。在此期间,部分开发商向业主收缴了房屋维修资金后,或挪作他用,或据为己有,直至代收代缴政策终止,也未将这部分资金上缴至市物业维修资金管理中心。

（三）物业服务企业：步履维艰，惨淡经营

长春市三级和临时资质物业企业数量,占企业总数的91.98%。这些企业规模小、人员素质较低、抗风险能力弱,其中的一些企业难免出现服务质量差、维修不及时、不到位,收费不合理、乱收费,恶意停水、停电等问题,引发了业主强烈不满。

1. 钱难挣。物业服务的钱不好挣是全国普遍存在的问题。目前,全市弃管小区总数已达211个,面积1257.8万平方米,占全市小区总数的38.72%。产生这一问题的主要原因是收费不涨支出不涨。一是人工成本和材料成本逐年增长,二是不合理支出多。

2. 事难管。住宅小区出现的许多问题,按规定处置权和责任都不在物业服务企业,但由于业主分不清权属责任,物业服务企业替人受过。一是本应由相关部门处置的事项,二是小区二次工程施工后本应由施工单位恢复的事项。

3. 费难收。物业费收缴难已成为长春市物业管理的一大痼疾,平均收缴率不到60%,有些小区只能收上20%左右。另外,由于房屋产权发生转移,

原业主留下的大量欠费无处收缴;无任何理由恶意欠交物业费;廉价房、棚改回迁房居住的大量特困户和低保户,没有能力承担物业服务费等。

4. “老、旧、散”住宅区管理是难中之难。全市“老、旧、散”住宅区占全市住宅区总量的近五分之一。这部分住宅区是管理的难点,集中了小区物业管理中的各类疑难问题。

（四）业主：物业消费意识不足

未完全接受有偿服务和自主治理的理念:一是花钱买服务的意识淡薄,二是自治意识较差,三是不能合理表达诉求。

（五）媒体：舆论导向存在一定偏差

目前,个别媒体的舆论导向不利于物业服务行业的良性发展,片面报道和失实报道使得业主与物业服务企业之间的矛盾加深。主要原因为:一是对物业服务行业了解不够,二是有些报道表面化。

四、建立诚信体系，倡导诚信服务，推动诚信消费

2015年是全面推进法制建设开局年和全面深化改革的深化年,为践行社会主义核心价值观,逐步完善房地产行业诚信体系建设,加强行业自律,确立守信用、讲信誉、重信义的从业准则,由长春市房地局、长春日报社、长春市物业管理协会等五家单位共同发起2015长春房地产行业“诚信建设年”活动。引导全市物业企业学习《2015长春房地产行业诚信建设年倡议书》,通过学习、讨论、培训等形式对从业人员进行诚信教育,增强诚信意识。结合行业特点和企业特点,制定企业全年的诚信活动方案。大力宣传“诚信建设年”活动,在长春市物业行业创造一种守信为荣,失信为耻的良好氛围。