



长沙市物业管理行业发展报告

长沙市物业管理协会

一、基本情况

截止到 2014 年度，全市共有物业服务企业 1081 家，其中一级资质企业 36 家、二级资质 112 家、三级资质 933 家。物管项目达 3000 多个，物业管理覆盖率达 75%，从业人员超过 10 万人。物业维修资金归集历年累计达 165 亿元，使用金额历年累计超过 1.61 亿元。

二、行业协会的基本情况

长沙市物业管理协会创立于 2002 年 3 月 15 日，由全市物业服务企业及相关事业、科研、教学等单位和专业人员自愿组成的具有独立法人资格的非营利性社会团体，在长沙市民政局依法注册登记，具有法人资格的社会团体单位，接受长沙市民政局、长沙市住房和城乡建设委员会的业务指导和监督管理，主要职责是“为企业服务、为行业服务、为政府服务”，在政府与行业其他主体之间发挥桥梁纽带作用，集合行业优势资源共谋发展。2011 年，我会获评中国物业管理协会颁发的“物业管理改革发展三十周年优秀行业管理协会”的荣誉称号。

三、工作业绩

（一）行业发展不断壮大

产业规模进一步扩大。全市物业服务企业增加到 1081 家，一、二级企业比去年增加了 36 家，在全行业中的占比增加了 3 个百分点，品牌企业初步显现出产业发展的龙头作用。物管项目达 3000 多个，物业管理覆盖率达 75%，从业人员超过 10 万人。物业维修资金归集历年累计达 165 亿元，使用金额历年累计超过 1.61 亿元，2014 年归集 20 亿元，使用 5622 万元。产业发展环境进一步优化。通过深入扎实的调研和积极主动协调，落实了居民住宅小区公用附属设施用电执行居民生活用电价格，有力地降低了物业管理公共能耗成本；对物业服务收费有关问题进行专题调研，为建立物管费调整机制提供了政策依据；举办智慧物业小区 APP 发展沙龙，搭建物业企业与社区商业运营相互交流平台。

（二）行业行为逐步规范

一是突出诚信管理，发挥市场约束力。出台《长沙市物业行业信用信息管理办法》，建立物业服务企业数据平台，将企业的营业收入、业务能力、服务水平、业主投诉、及部门意见纳入信用档案管理。二是突出制度建设，引导行业自律。在全市物业小区印发物业服务企业自律公约、业主委员会成员履职承诺书和住宅装饰装修管理服务协议，规范了各方主体行为。三是突出问题导向，开展专项治理。以关注民生、维护民利为主线，以解决群众诉求、化解突出矛盾为出发点，开展了业委会建设、矛盾调处等重点难点问题研究，组织对地下停车场使用性质变更情况进行专项督查，加强小区燃气安全监

管,完善了相关联动协调机制。对全市“住改商”的情况开展摸底调查并报市人民政府专题研究,在开福区联合城管、工商、公安、卫生、教育等部门开展了“住改商”整治试点工作。

（三）服务水平显著提升

全年共有6个项目上报住建部作为全国示范推广项目,有19个项目荣获省级示范项目荣誉称号。一是狠抓教育培训,提升服务能力。积极参与湖南省首届物业管理行业技能竞赛,我市中建物业获得第一名,普瑞物业获得第三名。积极组织参与全省物业管理行业知识竞赛,我市代表队获得三等奖。二是妥善调处矛盾纠纷,构建和谐氛围。建立了长沙市物业小区矛盾纠纷专家咨询调处中心,全年共接受处理12345热线、市长信箱等投诉500余件。三是开展主题活动,树立行业形象。以创建文明城市为契机规范服务标准,通过一月一考评等措施,巩固了文明创建成果;以学雷锋志愿服务活动为载体,进一步增强服务意识,开展扶老助残、帮困解难、应急救助、便民利民服务,为空巢老人提供生活照料和家政服务,受到社会的广泛赞誉;以创建平安物业为平台,进一步完善服务体系,健全“人防、物防、技防”三位一体和街道、社区、小区多方联动的安全防范体系,培育了湘域熙岸花园、钱隆樽品、北京御园三个“平安物业”典型示范项目。

（四）维修资金使用增效

深入破解物业维修资金使用难题,提高物业维修资金使用效率。一是完善应急维修配套制度。制定了《应急情况下使用物业专项维修资金的意见》,对应急维修的范围和程序进行了明确规定。全年受理应急维修使用申请划拨业务近800笔,受益住户接近7万户。二是启用短信投票系统。为解决“双三分之二”业主签名表决难的问题,继网络投票、电话投票表决系统后,正式上线实施手机短信投票系统,全年有60余个小区,3000余户业主参与投票。三是优化维修资金使用审批。对使用预算费用3万元以下

维修和更新、改造项目和应急维修项目审批权限下放到区级管理部门,进一步简化程序提高效率。

总之,一年来,物管工作取得的成绩是显著的,但同时,我们也应清醒地认识到,全行业仍存在不少困难和问题。监管重心下沉不够,监管合力尚未形成;物业企业的服务理念、管理水平、队伍建设还有很大提升空间;物业矛盾纠纷依然多发;业委会成立率还不高,自治管理能力还不强,作用发挥还不突出;特别是质价相符的收费体系仍有待进一步努力等等。

四、工作方向

（一）重引导强监管,严格规范行业管理

2015年定为“物业管理规范年”,要在管理、服务、协调中突出规范管理的主题,加强整个物管行业的规范化运行和发展。一是规范企业经营行为。打铁还靠自身硬,要加强企业资质管理,健全物业服务企业信用信息平台,完善物业服务企业诚信管理考核制度,将企业的诚信指数与资质升级、前期物业管理招投标相结合,建立守信企业激励机制、失信企业惩戒机制和严重失信企业淘汰机制。按照要求,将物管企业纳入住建系统诚信平台统一管理,纳入住建系统“红黑榜”、“曝光台”的范围,发挥红榜的正面激励作用和黑榜的威慑作用,将企业经营行为直接反馈至市场。二是引导业主依法自治。业主委员会是业主和物业服务企业之间的桥梁纽带和润滑剂。我们要在规范业主委员会作用发挥上做好文章。积极探索业主委员会责权利对等等问题,充分让业委会放开手脚,发挥作用。通过业委会强化业主的责任意识、消费意识、合同意识和公约意识,以业主大会的规范性流程作为业主表达诉求的渠道,汇集业主的真实意愿,逐步实现业主合理用权、理性消费和高度自治。三是落实物管主体责任。物管工作持续过程长,参与主体多,要解决责任不明交接不清的问题,必须发挥住建全行业的管理职能,明确和落实开发

单位、施工单位、装饰装修单位、业主、物管单位等主体的责任，形成全过程无缝隙的管理。

（二）重扶持强企业，推进行业加快发展

物业服务业牵涉消费、流通、楼宇等经济，是区域经济的组成部分，行业的做大做强是提高管理水平、提升服务形象的基础。一是要继续培育龙头企业。坚持实施“双百工程”，鼓励骨干企业通过加盟、兼并、重组等方式进行市场资源整合，逐步淘汰一批管理不好、经营不善、声誉不好、业主不满意的不良企业，继续培育一批龙头企业。二是要继续促进行业交流。外出学习要以先进的管理理念、现代信息技术、设备设施管理、智慧物业、特色服务等为主题，加快补齐行业发展的短板；市内交流要以新进企业向优秀企业学习、新建项目向优秀项目学习，龙头企业引领其他企业，一二级企业帮扶三级企业为重点，促进整体服务水平提升。三是要继续拓展发展空间。目前，部分大型物业企业在智慧物业方面进行了不少探索，但市场还需要经历一个培育过程，为加强物业企业与社区商业运营商的沟通交流，我们将搭建社区商业交流平台，推动物业企业重构商业模式，探索行业发展新思路。

（三）重激励强宣传，传递行业正能量

加强与主流媒体合作，通过开展与物业活动相关的系列活动，开辟物业服务专栏，做到经常有报道，月月有专题，宣传物管法律法规，宣传优秀企业、优秀物业服务小区和先进基层员工，全方位引导新闻导向，努力提高行业的社会影响力。一是通过开展行业服务技能比武等形式，展示物管行业劳动者的风采，打造物管优秀企业品牌，在行业“比学赶帮超”的氛围中，激发企业的进取精神，提高从业人员的自豪感，增强行业凝聚力。二是举办物业项目开放日活动。选取部分优秀物业项目，向业主、记者和公众开放；同时，引入热心人士或业主“客串”物业从业人员，体验并跟踪报道“物业人的一天”，将物业管理更加直观、生动的呈现在社会各界面前，

以更加积极、主动的姿态来宣传物业管理。三是开展“最美物业人”行业评选活动。联合省市主流媒体，采取“企业推荐、行业把关、网络公示、公众投票、媒体宣传”的方式，集中对我市物业行业优秀基层员工进行评选，树立行业优秀典型，突出正面宣传。

（四）重培训强意识，提高服务水平

一是加强行业培训，提高从业人员素质。以物业协会为平台，利用科研院所和行业专家优势，对物业企业各个岗位开展免费培训，推动行业整体素质的提高。二是完善标准体系，统一服务要求。开展物业服务标准化建设，建立全市统一的物业服务评价指标、工作流程、工作要求、文书表格范本等，逐步统一行业服务标准。三是开展学雷锋志愿服务活动，提升服务意识。将在文明办的倡导和指导下，利用近几年社区学雷锋志愿服务活动的成果，在全市物业小区广泛开展“雷锋家乡学雷锋，我学雷锋为人人，物业服务树形象，小区和谐共乐融”的物业小区学雷锋志愿服务活动。充分发挥物管行业的专业优势，发动业主积极参与，动员社会力量进入，结合企业自身特色在小区周边招募志愿者，并充分发挥业主委员会作用，全方位开展多元化的便民利民活动，通过主动周到的服务赢得业主的肯定，营造小区和谐氛围，创造长沙经验，争做全国典型。

（五）重创新强联动，健全物管监管机制

一是继续推进监管重心下移前移。结合文明指数测评，将物业管理与社会管理紧密结合起来，建立全覆盖、多层级的监管体系，确保将监管重心下移到基层，下移到离业主最近、离企业最近的地方。二是加大维修资金使用力度。进一步完善维修资金审价机制、建立维修单位数据库，建立设施设备零部件价格清单，升级手机短信投票系统，增加维修资金缴费通知、结息提醒、账户查询、过户提醒等短信功能。出台试点制度和流程，推动资金划转业主大会自行管理模式的试运行工作。