

黑龙江省物业管理行业发展报告

黑龙江省房协物业管理专业委员会

近年来，随着我省城镇化进程的加快，物业服务产业作为与广大城镇居民日常生活息息相关的服务业态，其现实重要性、潜在经济价值和刚性社会需求日益引起社会各界的广泛关注。特别是2008年以来，我省实施大规模城市棚户区改造和保障性住房建设，大力推进新型城镇化建设，一大批城市居民住上梦寐以求的好房子，一大批农民从泥草房搬进楼房，享受更好物业服务的需求随之被提到重要日程，加之我省计划经济时代各单位自建住房相继实行房改退出单位管理，各地无专业化物业服务小区（含部分奔管小区）和单体住宅楼物业服务问题日益凸现，以及大多商品住宅的物业服务企业和业主之间的矛盾长期处在积蓄爆发的临界点上，可以说，全省物业服务产业已经步入了一个非常尴尬而又纠结的境地，这种局面已经给各地政府工作和社会稳定带来了很大的压力。那么，我省物业服务产业发展的家底到底怎样，存在哪些问题，如何破解，其潜力何在，未来发展方向在哪里？带着这些问题，今年9-10月份，省政府研究室、省住建厅会同省房协物专委有关专家，深入全省6个市、5个县，对我省物业服务产业发展情况作了全面深入的调查。

一、我省物业服务产业的发展现状

改革开放以来，我省物业服务产业从无到有，

经过20多年的磨砺，总体看有了质的飞跃。截至今年9月底，全省已有物业服务企业2221家，其中国家一级企业33家、二级企业116家、三级企业2069家；国家级示范项目82个、省级示范项目240个。2013年全省物业从业人员13.3万人，年产值50.5亿元，上缴利税2.78亿元，物业服务面积5.14亿平方米，城镇房屋物业服务覆盖率达到62.6%（全省登记住宅面积5.4亿平方米、非住宅面积2.8亿平方米），并以每年5%的速度递增。物业服务范围已经从单一的住宅小区，延伸到公共服务部门、机关企事业单位，在社会管理中与社区管理形成互为依托、相互作用的重要角色。涌现出了诸如哈尔滨景阳物业、菱建物业、黑龙江辰能物业、大庆高新物业、万方物业公司等年经营收入均接近或超过了1亿元的国家一级物业服务企业。在拉动经济增长、改善城镇人居环境、安置富余人员就业、维护社会和谐稳定等方面发挥着不可或缺的重要作用。

尽管历经二十年发展，我省的物业服务产业有了一定规模，但面临的问题也非常突出，产业发展长期处在“不温不火”、“不死不活”的状态，与社会需求存在较大的差距。突出表现为：

（一）企业规模小而散，结构不合理

物业服务的对象是“人”，为民生服务是这个行业的本质属性。由于法规政策不健全及认知偏差，

相当比例的社会人群一直把物业服务产业作为房地产业的附属品，在物业服务收费价格、税收等方面尚未建立符合市场规律和客观需求的机制。物业服务企业、业主、政府职能及相关部门对物业服务产业不同程度存在认识误区，还没有把物业服务产业纳入现代服务业行列，更没有将其提升或打造成支柱产业的想法或规划。在现有的 1827 家物业服务企业中，一级企业仅占 1.5%，二级企业占 6.4%，而三级企业高达 92.1%。全省 13 个市（地）中有 8 个市（地）没有一级企业，有 4 个市（地）既没有一级企业也没有二级企业。这种企业结构，导致整个行业缺乏竞争力，规模效益差，很多企业处在维持状态，甚至以降低服务水平维持生存。

（二）相关立法滞后，各方主体依法行事无据

据调查，目前全国 31 个省份中绝大多数出台了物业服务法规，其中江苏省早在 2000 年就出台了省级物业管理条例，此后又先后两次对条例进行了修订。相比之下，我省物业立法工作明显滞后，是国内仅有的四个未出台省级法规的省份之一（西藏、青海、湖北、黑龙江）。由于缺少上位法的支持，加之受地方立法权限制约，我省 13 个市地在物业服务上，除哈尔滨市实施了物业立法外，其他大多依靠地方政府文件规范和指导物业服务产业发展，缺乏应有的力度和强度。比如对于私拆乱建的执法、惩处、恶意欠费、企业服务不到位、企业恶意弃管等行为，都缺乏统一规范的法律法规予以管理规范。

（三）缺乏必要的政策扶持，企业发展动力不足

从产业的现实属性看，物业服务产业既有企业的经济属性，也有社会公益属性。一方面，物业服务企业与业户之间，是一种契约式的服务和被服务的关系，理论上说就是业主交费，企业提供质价相符的服务；另一方面，物业产业也有公益的特质，居民小区或楼房的物业服务领域涉及居民的人居环境，从保障和维护民生的角度，政府负有一定的责任和义务，客观上企业也在“代理”一定的政府职责。

而事实上，我省各级政府在对待物业服务企业发展上，出现了两个极端做法：一方面，面对那些无物业管理的小区、单体楼房，不得不成立临时性的机构，拿出大量资金进行维护，让一部分不缴费或者少缴费的人享受了一定的物业服务，客观上造成了政府资源配置的不公平；另一方面，对于大多数市场化运作的物业企业，任其挣扎残喘，鲜有“真金白银”的扶持政策。比如税负、税率普遍高于同属现代服务业的交通运输业、邮电通信业，更远高于旅游业。再比如，物业区域内设施、庭院、绿化等用水、用气一直执行商业价格。以哈尔滨市供水为例，目前商业用水收费标准为 3.9 元 / 立方米，而民用水收费标准为 3.2 元 / 立方米。全省物业企业仅此两项每年增加成本 1.5 亿元。

（四）物业服务收费标准没有与市场变化联动，服务质量难以保证

近些年，我省物业用工费用、材料和水电等经营成本费用持续上涨，较 5 年前增加 1 倍，物业费中还不包含用工人员按规定应缴纳的“三险一金”费用，而物业服务收费标准多年未变，特别是全省老旧小区目前仍然执行 1998 年制订的每平方米使用面积 0.15-0.30 元的收费标准。目前各地尚未建立科学的物业服务价格调整机制，即使部分地市制定物业服务价格体系，但多制约于行政机关以保社会稳定为由及业主认知程度，难以适应物业产业发展质价相符客观规律。目前全省物业费收缴率平均只有 62.3%，相当一部分老旧小区收缴率不到 20%，劳动用工成本占物业费构成成本比大体在 60% 左右，有的已达到 80%，上述诸多因素综合作用，致使整个行业处于微利甚至亏损状态。如入围全国物业百强之一的大庆高新物业公司，2013 年经营收入 2.17 亿元，实际利润不到 500 万元，利润率不到 2.5%；绝大多数物业企业则是在亏损或亏损边缘运营。即便是业绩较好的物业服务企业，很多也不是靠物业服务收费来维持企业的正常运转，而是靠其他收入来源维持企业运营。

二、加快发展物业服务产业具有多重的重大意义

随着我国市场经济的不断发展，人们生活条件的改善，及对居住环境服务质量要求的提高，物业服务产业将不断释放巨大的发展潜力。无论从当前拉动经济增长，培养新的经济增长点角度，还是从长远保障民生，改善群众人居环境的角度，推动物业服务产业加快发展成为支柱产业，都具有重大的现实和长远意义。

（一）做好物业服务产业，有利于拉动经济稳步增长

目前，我省经济发展遇到了前所未有的挑战，经济增速连续几个季度在全国垫底，占工业比重一半以上的传统能源产业大幅下滑是最根本的原因。黑龙江要走出这种困局，实现经济可持续发展，大力发展接续替代产业势在必行。物业服务产业作为新兴的现代服务业，是一个很有潜力和前景的产业。以我省近十年物业服务产业发展的走向为例，尽管还处在自然发展状态，但依然呈现出逐步上升的态势。按照每年5%的覆盖率增速和符合市场收费标准假定预期进行测算，到2020年全省城镇房屋面积将达9亿平方米，预计物业覆盖率将达到80%，届时如果全省物业平均收费标准达到1元/平方米，那么全省物业服务产业年产值将达到86.4亿元，税收5.2亿元。即便如此，届时我省与浙江省2013年物业产值129亿元还有一定的差距。可能短期内物业服务产业还不能跻身支柱产业的行列，但其对全省经济发展的拉动价值也不可小觑。此外，围绕现有物业服务实体开展满足人民群众个性化需求的其它配套服务业大有可为，以衣食住行、居家服务、独居老人关爱等个性化需求有着巨大市场空间，前景不可限量。这样的产业本应得到各级政府的倡导、鼓励和扶持。类似产业的发展壮大，就是以星星之火，集聚燎原之势的发展路径。

（二）做好物业服务产业，有利于提高和改善民生

从形式上看，物业服务好坏对于业主来说，最直接最直观的感受就是小区人居环境的变化。包括楼道和小区公共空间的保洁、保安，亮化、绿化，以及水电气等公用设施设备的运行维护等。而事实上，物业服务的目标远远超过这些，其功能可以从以下两个角度去认识：一是从物的角度看，可以实现物业的保值增值，就是通过专业化的物业服务，延长住房等物业的使用寿命，促进物业的保值增值，维护业主的财权权益，主要包括房产交易和出租的收益等。二是从人的角度看，为广大业主和物业使用人创造优美的生活和工作环境。这方面，我们在各地调研时都得到了印证。比如哈尔滨市宝宇物业公司服务管理的通达世家小区作为国家级物业管理示范小区，建成于10年前，但时至今日其二手房价格和居民满意度都是周边居民小区中的佼佼者；鸡西市的祥光月秀A区已经建成7年，但其二手房价格却比毗邻的新建小区还要高。同样，在富裕县万和帝景小区二手房不但不愁卖，还能卖上好价。泰来县的金碧花园小区实行封闭式管理，最大限度地杜绝了车辆的随意进出，在这里生活的老人和孩子出行安全的得到了最大限度的保障。这些小区的物业服务人员与业主之间，以及业主之间关系都很融洽和谐，周边的商业氛围也比较浓厚，居民对小区生活环境满意之情溢于言表。同时，物业服务产业属于劳动密集型产业，用人门槛相对较低，有利于接纳大龄企业下岗失业人员二次就业、农村富余劳动力转移人员、大中专毕业生和复转军人初次就业，为他们提供必要的就业岗位。据测算，如按照我省目前既有的城镇房屋建筑面积的80%实施专业化物业服务，需要各类物业服务和工作人员大约为23万人，而我省目前只有11.83万人，还有较大就业空间。

（三）做好物业服务产业，有利于维护社会和谐稳定

近些年，人们生活水平不断提高，住房条件大幅改善，但受各方面因素的制约，物业服务水平还没有同步跟进。比如一些新建的小区业主拒缴物业费，企业收费不足降低服务标准，如此往复几个回合，就形成了物业收费、服务的恶性循环，甚至是物业服务企业弃管。再比如，全省具有普遍性的老旧小区和单体楼无专业化物业管理问题，这些房子大多建于上个世纪七八十年代，多是企业或单位集资建房，单位管理，实行房改后，企业和单位不管了，物业收费标准低还收不上来，就导致这些小区和单体楼被弃管或无法实施物业服务。通过调研了解，哈尔滨市有 830 万平方米、齐齐哈尔市有 142.42 万平方米、牡丹江市有 96 个小区和 685 栋单体楼弃管或无专业化服务。近年来，屋面漏雨墙体长毛，经常的停水、停电、下水堵漏和电梯故障，以及私搭乱建、盗抢案件频发，导致各地引发多起上访事件，形成了较大的上访量。正是基于这样的困境，各地政府为保民生和稳定，才不得不在市场经济条件下走“回头路”，成立临时“房管所”托底，对弃管小区和单体楼进行必要的管理。例如，哈尔滨市组建了 303 个社区物业服务站，管理弃管或无物业服务小区。面对这一共性问题，各级政府必须做好物业服务这篇大文章，从源头上消除不稳定因素，维护社会和谐。

（四）做好物业服务产业，有利于提升城市管理水平 and 现代文明程度

从社会角度看，城市的基础是社区，而每个社区又是由若干居民小区和物业服务群组构成。良好的物业服务是确保城市表里如一的基础和前提。调研中我们发现，几乎每个城市都存在一个共同的现象，那就是城市主要街道的亮化、绿化都很好，但进入小区之后的差别却很大，服务管理规范的小区，有的像花园一样，人们行走在其中，满眼都是绿树、红花和青草，与小区之外的城市面貌和谐一致、相

得益彰。而有的小区，垃圾遍地，萧瑟、颓败之气充溢其间，与小区墙外欣欣向荣的城市形象构成了强烈的反差，用“金玉其外败絮其中”来形容一点不过分。特别是那些老旧小区、弃管小区情形更加糟糕，让城市的整体形象大打折扣，成为影响城市管理水平的短板。小区物业服务差异势必造成市民社会心态的割裂：一方面是在享受优美良好人居环境的幸福鼓舞下，积极乐观的社会心态，对践行社会主义核心价值观充满认同；另一方面，因为物业服务不到位或者没有物业管理，小区脏乱差、生活在那里的居民基本的生活质量都得不到保障，就会把不满情绪和积怨转向政府。这两种强烈的反差背后折射出了物业服务的巨大社会作用，客观上就要求我们在提升城市管理水平和文明程度的进程中，必须把发展物业服务产业纳入重要议事日程。

三、加快发展物业服务产业的有关建议

当前和今后一个时期，我省房地产业还将处于平稳发展时期，物业服务产业需求将长期处在规模稳步增长和质量需求大幅提升阶段。从市场需求的角度看，物业服务产业在未来一段时期将呈现出朝阳产业的发展特征。基于这样的判断，通过调查研究，提出如下建议：

（一）发挥好政府在产业规划方面的引领作用

从政府规划的角度，正式确立物业服务产业的现代服务业属性，对全省未来一个时期物业服务产业的发展，做出全面周详的发展规划，包括目标、任务和保障措施等，打破目前物业服务产业自然成长的状态，努力将其培育成拉动我省经济发展的新增长点。同时，将其纳入全省新型城镇化规划和“十三五发展规划”等重大战略，搞好规划和政策衔接。这方面，我们可以学习借鉴浙江省和江苏省的经验。浙江省于 2012 年制定出台了《关于加快发展现代物业服务业的若干意见》，在国内率先提

出“努力构建业务完备、服务优质、竞争有序、管理规范、现代物业服务体系”的战略目标，既为物业服务产业营造了良好的发展环境，又提出了物业服务发展的体系化构想。而今浙江省的物业服务产业已经成为全省经济发展的重要力量，2013年年产值达到129亿元，创造利税8.36亿元，从业人员达到40万人。

（二）抓紧制定和出台推动物业服务产业规范发展的地方法规

从法律保障的角度，制定出台省级人大立法层面的法律法规，对物业服务产业涉及的各方面的程序和权责利等做出明确界定，确保我省物业服务产业发展统一、规范、有序。主要包括物业企业的进入和退出条件，企业、业主的权利和义务，违约、违法应承担的责任，以及其他各类违法行为的执法监察和惩处惩戒等，厘清物业服务管理边界，明晰各主体权利义务关系，对物业企业从业人员就业培训经费补贴、参加社保统筹、小区供水二次加压电费及设备维护费、小区居民生活垃圾清运、发展物业服务职业教育等方面做出明确规定，让物业服务产业发展有统一的地方法规可依。据了解，目前我省有关部门正在制定这方面的地方性法规，建议结合将物业服务产业培育成新的增长点，进行充实和完善，尽快提交有关部门审定出台。

（三）抓紧制定扶持物业服务产业加快发展的政策措施

鉴于物业服务产业具有一定的公益属性，建议省政府制定出台鼓励和扶持物业服务产业发展的政策措施，包括合理确定物业税种、税率和税基，建立政府指导、质价相符的物业服务收费定价和动态

调整机制，物业企业非营业性用水、用气实行民用价格，调整和规范物业服务区域内相关行政事业性收费，对承担老旧小区、棚改异地安置小区、农民工公寓等物业服务或准物业服务的企业给予一定的资金补贴，妥善处理开发遗留问题，加强对老旧小区、非小区住宅的物业服务，加强住房专项维修资金的归集、使用和管理，提升全行业人员素质等，为物业服务产业健康发展提供优惠的扶持政策和发展环境。此外，在鼓励、引导龙头企业做大做强，推进企业兼并、重组，引进战略投资者和投融资等方面，给予一定的政策支持。

（四）加大物业服务产业社会化、专业化和市场化的社会认知宣传力度

建议各级政府加大物业服务产业属性的认知宣传，广泛普及有关物业服务的常识和法律法规，强化物业服务产业的社会属性，逐步破除计划经济时代房屋和房产由产权人自我管理或政府包揽的思维定势，加快树立物业服务是经营行为，物业服务是有偿服务的理念，从而最终在公众心中牢固树立物业服务的产业属性，建立一种和谐、自觉的服务与被服务关系。这方面，对于那些从棚户区搬上楼房和住房保障户的群体，以及居住在老旧小区、弃管小区的群体来说，尤为重要，他们当中有相当一部分人没有交费享受物业服务的观念。如果不能在全社会树立物业服务是有偿服务的观念，物业企业无利可图，导致无法运行，届时就会出现新的“棚户区”，各级政府就会不得不逆社会化、专业化和市场化，承担起“房管所”的职责，扮演“灭火器”的角色。

数据来源：黑龙江省政府研究室

黑龙江省住房和城乡建设厅