



乌鲁木齐市物业管理行业发展报告

乌鲁木齐市物业管理协会

一、乌鲁木齐市物业管理行业基本情况

截至 2014 年底，乌鲁木齐市具有资质的物业服务企业有 532 家（另有 12 家异地来疆备案企业），其中一级资质 3 家，二级资质 24 家，三级资质 456 家，三级暂定资质 49 家。管理服务总建筑面积共 10060 万平方米（其中住宅 7530.24 万平方米、非住宅 2530.13 万平方米），管理服务项目共 1341 个（其中住宅 1144 个，非住宅 197 个），其中成立业主委员会数量为 213 个。从业人员近 3.1 万人，服务对象 83.6 万户，计 235 万人。2014 年全年行业整体收入 26.5 亿元。

据 2014 年底统计数据，全市 532 家物业企业中，有近 50% 处于持平或亏损状态，年盈利 20 万元以上的企业只有 88 家。管理服务面积在 5 万平方米以下有 197 家，占企业总数 37%；造成亏损的主要原因，一方面是物业费标准偏低且收缴困难，企业管理物业服务的规模和面积较小；另一方面是企业人工成本上涨、运营费用居高不下。

二、行业发展现状及成就

（一）我市物业服务行业发展现状

乌鲁木齐市的物业管理起步于 1994 年，历经了 20 余年的探索与实践，在法制建设、市场培育，服务并促进经济社会发展、城市建设和管理等方面均取得了较大成绩。特别是近五年来，在西部大开

发和内地援疆建设的大力推动下，乌鲁木齐市房地产业进入了一个黄金发展期。在房地产业强力带动下，物业服务行业也随之进入了一个前所未有的发展机遇期。由于政府高度重视，行业协同奋进，企业团结进取，三方形成合力，使得乌鲁木齐市物业服务行业日益规范，快速发展，总体上逐步驶入了良性健康发展的快车道。我市物业服务企业规模和服务范围不断扩大，物业管理服务水平不断提高，有效促进了城市管理和社会和谐，为推动和谐平安的乌鲁木齐城市建设和管理发挥了重要的作用。

截至 2014 年底，全市范围内已创建国家级物业管理示范小区（大厦）28 个，自治区级物业管理优秀小区（大厦）107 个，市级物业管理优秀小区（大厦）181 个；物业服务行业已成为乌鲁木齐市城市建设和管理的重要组成部分。

（二）物业管理行业取得的主要成就

1. 确立了物业管理行业的独立地位。我市物业管理已从诞生之初依附于房地产业，到现在逐渐发展成为一个独立的行业，初步建立起了以物业的维护服务和综合运营为主干的物业管理相关产业链，形成了以物业服务企业为主导，各专业服务机构紧密配合的关联产业集成体。

2. 物业管理市场得到规范有序发展。目前，我市物业管理覆盖主要包括以下几种形式：一是实行市场化商品房物业服务的，占应服务管理的 65% 左右；二是正在由原单位的行政福利型管理向社会化专业物业管理转化的党政机关、企事业单位、社

团组织约占 15% 左右；三是规模小、设施设备老化，无物业管理的老旧住宅小区，占 20%。物业管理已成为维护社会稳定、促进经济社会全面发展、改善首府民生环境、提升城市管理水平不可或缺的重要组成部分。

3. 建立了相对完善的物业管理法规体系。截至 2014 年末，在《物权法》、国务院《物业管理条例》等法律法规统领下，我市已形成以《乌鲁木齐市物业管理条例》为主干，以《乌鲁木齐市物业管理及物业服务工作监督考核实施办法》《乌鲁木齐市前期物业服务招标投标管理试行办法》《乌鲁木齐市物业服务企业退出项目管理办法》《乌鲁木齐市物业服务企业诚信档案管理办法》《乌鲁木齐市住宅专项维修资金管理暂行办法》《乌鲁木齐市投诉受理处理指导意见》《乌鲁木齐市业主大会议事规则》等规范性文件和技术规则为支撑的较为完善的物业管理法规体系，为行业健康发展提供了法规保障。

4. 构建了三级物业管理行政监管模式。根据《乌鲁木齐市物业管理条例》等法规，我市物业管理行政监管工作实行市、区、街道齐抓共管的三级管理模式，监管工作重心逐渐下移。在这一监管模式下，由街道办事处负责组织、协调、指导和监督业主大会、业主委员会运作，将街道办事处及社区纳入物业管理监管体系，实现了物业管理和社区管理的有机结合。同时，我市建立的《物业管理行业监管工作联席会议制度》为协调、处理物业管理重大问题提供了有效的途径。

5. 提升了城市管理水平和老百姓的居住品质。物业管理的全面推进，为全市 180 多万居民营造了安宁、舒适的生活和工作环境，广大业主和物业使用人对物业管理的认可程度不断提高，随着全市无物业管理老旧小区改造工程的完成，将对改造后的老旧小区全面实施管理服务，不但实现了物业的保值增值，而且也提升了城市整体形象和管理水平。

6. 为构建和谐社会提供了必要保障。我市物业管理二十余年的发展历程证明，物业管理涉及民生，关乎社会的稳定与和谐，是社会管理的细胞、

城市管理的基础性工作，是社区建设的重要载体和组成部分。在我市创建“文明城市、园林城市、卫生城市”活动中，物业服务企业和广大业主积极参与和大力投入，为城市文明建设发挥了重要作用。

三、存在的主要问题

（一）建管不分的运行模式

开发商对新建项目的前期物业服务不进行公开招标、忽视物业的承接查验、房屋质量不过关、配套设施不完善等问题，严重影响了物业服务企业正常的经营管理。主要表现在两方面：一是小区内拒交物业费的业主绝大多数是因为房屋质量有问题，加上部分物业服务企业与开发商特殊的父子关系，使得业主与开发企业的矛盾转嫁到物业服务企业身上；二是售房时的承诺未兑现，业主未得到承诺利益，小区内配套设施未健全。因为开发商承诺的配套设施没有建，业主又找不到开发商，于是物业企业便无奈地成了替罪羊。

（二）物业企业法律意识、合同意识亟待加强，企业依法维权意识淡薄

一方面表现在部分物业企业的运营和管理服务行为仍然不规范，为了抢占市场在招投标中盲目压价、低价接盘以致在后期管理服务中入不敷出、弃管小区的现象时有发生，还有些企业不学法、不懂法，专业知识匮乏，在管理服务过程中又缺乏耐心、简单粗暴，成为很多矛盾纠纷的导火索。另一方面，多数物业企业在自身利益得不到保障甚至受到侵害的情况下委曲求全，不懂得依法保护自身的合法权益，以至生存环境日益艰难，在很大程度上也限制了全行业的健康发展。

（三）物业服务价格政策滞后，严重阻碍了行业的发展

近年来，企业运营成本不断增加，而物业服

务的收费标准却依然停留在 2004 年的标准，且物业费价格构成的不合理成分太多，导致目前我市物业管理行业普遍亏损，给物业服务企业带来了巨大的生存压力。部分物业服务企业为了维持生存，降低管理成本，采取降低员工薪资报酬和降低物业服务标准的方式，甚至不少小区的服务标准仅维持在打扫卫生、看门收费等低水平状况。为了引领和推动行业的发展，新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅于 2013 年制定出台了《住宅物业服务标准》，但终因没有相应的收费标准和政策的支撑而无法推行，导致了乌鲁木齐市物业服务行业“质”与“价”难以“相符”的现状，严重阻碍了行业的发展。

四、行业发展思路和目标

（一）发展思路及工作重点

1. 依法对新建项目进行招投标活动，做到建管分离，依法接管和退出物业项目，分清责任，不允许把存在问题物业移交给物业企业，严格按照住建部《物业承接查验办法》进行查验，依法保护物业企业及业主的合法权益。

2. 按照物业管理相关法律、法规加大对物业服务企业的检查力度，严厉查处违法、违规行为，对侵害广大业主合法权益、未提供质价相符服务、服务态度恶劣、投诉较多且不整改等行为予以严厉查处。建立、完善物业服务企业诚信档案管理系统，对违法、违规的企业和人员，利用警告、辞退、限制准入行业工作等手段净化行业，提高行业整体形象。

3. 进一步理顺关系、各负其责，保障业主的合法权益。依据相关的法律、法规、规章，理顺与供水、供电、供暖、供气、有线电视等供应单位之间的关系，配合各供应单位做好“四到户”改造，即抄表到户、收费到户、服务到户、维修到户，对物业服务企业以代收相关费用为由捆绑收取物业服务费的行为予以制止，保证广大业主的正常生活。

4. 加大老旧小区改造力度，落实好改造后小区的物业管理工作，改善居民的居住环境。采取市、区两级财政投入，有计划地对老旧小区进行改造，改善居民的居住条件、降低生活成本、提高生活质量、提升城市整体形象。

5. 提升物业服务品质，提高业主满意度。积极引导企业提升服务品质、优化企业资质结构。鼓励企业优化结构、资源共享、强强联合、带动行业整体发展，创高端物业、创名牌管理、创国家级示范、创区优、创市优，全面提高服务质量、力争业主的满意度达到 85% 以上，创建和谐小区。

6. 大力开展物业管理法规政策的宣传工作，为行业发展营造良好的社会氛围，积极引导广大业主依法维护业主的合法权益，努力倡导公平合理、平等的市场环境。

7. 按照《物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》《乌鲁木齐市物业管理条例》等相关规定，积极做好业主大会的成立、业主委员会的选举工作，监督、协助物业企业做好物业服务工作，建立、完善平等的市场主体，完善合同关系。

（二）工作目标

总体目标：通过解放思想、科学定位、统筹布局，强化法制建设和政策扶持，以创建文明城市为契机，提高我市物业管理行业整体的专业服务水平，实现行业的可持续增长。以物业管理行业的转型升级为契机培育乌鲁木齐城市经济新的增长点，保持乌鲁木齐物业管理的领先优势，使物业管理在推动我市建设与维护社会和谐稳定中发挥更大作用。

主要工作任务：

1. 进一步完善物业管理法规体系。完善业主大会、业主委员会建设管理办法；完善物业管理企业资质、物业管理招投标、物业承接查验、专项维修资金使用等管理办法；完善从业人员职业资格管理制度、物业服务机构准入及退出管理办法；完善物业服务合同、业主规约、装修管理规范性文本。同时加强法规执行力，保障物业管理活动中各方权

益，建设和谐物业管理。

2. 加强物业管理活动监督管理。企业诚信档案建立率达到100%，未建立诚信档案的企业，受资质管理的制约，不得参与招投标及一些行业活动，以推动企业健康发展。

3. 通过评优评先工作，树立行业标杆，扶优扶强，促进企业转变经济增长方式，积极拓展各种增值服务，创新服务内容和盈利模式，推动和扶持物业管理服务企业发展。

4. 在我市前期物业管理招投标的基础上，全面推行物业管理招投标。通过公开、公平的市场竞争，使物业企业优胜劣汰，建立行业的淘汰机制，逐步建立起物业服务市场秩序和正常有序的竞争机制。避免小规模、低资质物业企业遍地开花，数量无限增长。

5. 加强业主委员会建设管理，推动业委会成员“资格化”。对业委会成员进行专业培训，经考核合格获得业委会委员资格证，方能成为业委会候选人。已成立的业委会，通过分批组织培训，考核合格取得资格证的保留其委员资格。建立业主委员会诚信档案。组织评选“优秀业委会”，树立标杆，依靠媒体扩大影响力，带动业委会向标杆靠齐。

6. 建设物业管理公共信息平台，并使之与信用档案系统联网，增加信息沟通渠道；与专项维修资金管理系统联网，便于业主查询及监督；将投诉处理按权限分配，提高投诉处理效率。

7. 提升业主满意率。建立物业管理满意率调查数据库，考量物业服务企业服务状况及物业管理模式改善措施。

五、本地特色工作的经验与成果

乌鲁木齐市地处祖国的西北边陲，在社会经济发展程度、居民消费意识等方面较内地城市都有一定的差距。在自然环境方面，北方特有的夏季干旱少雨、冬季严寒多雪更是为物业管理工作带来了很

多困扰，因此，乌鲁木齐市的物业服务企业肩负着比大部分内地城市企业更为艰巨的任务和职责。特别是在维护社会稳定方面，承担着极大的社会责任，同时也做出了非常突出的贡献。

截至2014年，乌鲁木齐市常住人口353万人，人口密集、流动人员众多；居民民族成分多，多民族杂居较为普遍，安全和稳定是各族人民最基本的需求，也关系着各民族人民的切身利益。2009年发生在乌鲁木齐市的“7.5”暴恐事件震惊了全国，同时也将承担着小区安全防范职责的物业服务企业推到了维护社区稳定的第一线。

一是各物业服务项目形成以项目经理、秩序维护部负责人、当值人员为主的三级维稳防范体系，分片分户划分责任区，配合社区干部进行入户登记，同时，建立人口登记分类制度，对物业管理区域内所有业主按常住人口和流动人口实行分类登记，及时向社区工作人员汇报；

二是采用人机结合方式，在物业管理区域行人、车辆各主出入口增设秩序维护员数量，增添防爆器材器具，增补摄像监控系统，点面结合，不断提高物业项目的安全防范能力；

三是针对写字楼、商场、集贸市场等商业类型物业服务面积大、商品种类繁多、营业时间内人流量大、人员庞杂等特点，响应政府相关工作要求，在行人出入口增设安全通道及安全检查门，增派专职安检人员，对行人所携带的大、小包开包查验，同时在车辆出入口进行信息登记，并派专人对车辆的后备箱逐一查验；

四是尝试社区负责人与物业小区项目经理交叉任职，让社区主任兼任物业小区副经理，物业小区经理兼任社区副主任，使社区的管理构架、服务理念等软件资源与物业服务企业的人力、物力等硬件资源有机融合，实现资源共享，共同促进社区和物业企业的工作，让社区与物业企业在工作上达到“双赢”，有效化解业主因与物业企业沟通不畅产生的矛盾纠纷，从而将社区维稳工作落在实处。