



云南省物业管理行业发展报告

云南省房地产业协会物业管理分会

2014年，云南省物业服务行业在管理规模、增长速度、客户群体、从业人员队伍增长等方面继续得到提高，为维护社区稳定、提高人民群众居住质量、促进云南经济增长、增加就业等方面起到了十分重要的作用。云南省房地产业协会物业管理分会，肩负着团结组织全省物业企业，贯彻落实国家有关法规与政策，坚持为政府主管部门提供决策依据服务的重要任务。经过一年的调研，作出以下行业发展调研报告：

一、全省物业服务行业发展概况

到2014年底，全省持有有效资质的物业企业共1744家，其中一级资质15家，占总数0.86%；二级资质73家，占总数4.19%；三级资质1201家，占总数68.98%；三级暂定资质454，占总数26.08%。从分州市情况看，昆明市802家、曲靖市191家、红河州129家、楚雄州96家、玉溪市89家、大理州87家、昭通市55家、丽江市47家、保山市45家、文山州44家、普洱市42家、德宏州39家、临沧市36家、西双版纳州32家、怒江州10家。

(一)昆明市以社会化物业服务覆盖面及企业服务水平质量继续在全省保持领先地位，企业占全省企业总数的46%；曲靖市、玉溪市、大理州、楚雄州、红河州5个州市随着近年来社会经济和城镇化建设的快速发展，物业服务发展步伐较快，社会

化物业服务覆盖不断提高，5个州市企业占全省企业总数的33.9%；保山市、德宏州、文山州、西双版纳州、昭通市、丽江市、普洱市、临沧市8个州市正逐步建立社会化物业服务过程中，速度相对缓慢；怒江州、迪庆州2个州市物业服务才刚刚起步。

(二)由物业服务企业提供社会化物业服务的项目有3718个，服务总面积约为3.65亿平方米，物业覆盖率约为36.53%；经批准成立的业主委员会651个。

企业成立模式主要有：政府部门下设企业、国有企业下设公司、房地产企业下设公司、民营股份制合作企业。物业企业取得物业项目服务资格主要是由政府组织采购、定向招标、房地产企业直接委托其下设物业公司负责前期物业服务、由业主委员会或业主代表选聘物业企业等方式。其中国有企业下设公司和房地产企业下设公司多以承接母公司项目为主，企业承接项目相对较有保障；民营股份制多数以自主投标或与业主委员会协议投标的方式承接业务，面对市场竞争压力较大。

(三)全省物业企业从业专业人员9108人，专业技术人员20751人，从业总人数预计30万人以上。从总体情况来看，物业行业吸纳社会劳动力的能力和水平在不断提高，但从业人员综合素质和文化水平总体不高，专业管理人员和专业技术人员只占10%左右，基本上还是劳动密集型企业。部分企业在公司管理层面能够招收具有一定学历和技术专长的人员，但具体服务工作层面人员老龄化和女

性化日趋严重。

(四) 全省归集住宅专项维修资金总额为 67.26 亿元。通过 2013 年度的规范住宅专项维修资金管理, 2014 年度资金归集总额较 2013 年度有较大幅度增长, 业主分户建账工作也得以逐步推进。但普遍存在业主反映维修资金利息低增值慢、主管部门反映维修资金管理难使用难、与专户银行就利息结算方式有分歧等问题。

二、行业发展中存在主要问题

(一) 行业发展水平不均衡

云南省共有企业 1741 家, 其中昆明市就有 802 家, 占了全省企业总数的 46.07%, 而其余州市企业总和为 53.93%。其中一级资质 15 家, 企业都在昆明市; 二级资质的 82 家企业中, 有 46 家在昆明市, 占二级企业总数的 56.1%。大量企业集中于中心城市, 区域发展严重不平衡。

(二) 企业对行业认识和企业发展定位模糊

企业普遍存在合同不规范、人员配备不到位、企业内部缺乏系统管理机制等问题。尤其是适应新形势下向现代服务业发展转型的企业发展定位缺乏认真思考, 多数企业对于服务的认识仍停留于提供基本服务的层面, 缺乏应业主需提供相应增值服务和依托业主资源发掘企业提供延伸服务的思考。

(三) 从业人员整体水平偏低

企业在员工队伍尤其是专业技术人员队伍的构成上缺乏系统综合的考虑。仅满足于办理资质审核所需基本人员要求, 且配备专业技术人员难以与物业行业实际专业相匹配。也有少部分企业, 连资质审核要求的人员都难以配备。如自 2010 年注册物业管理师开始考试以来, 我省 5 年来通过考试合格人员仅为 863 人, 绝大多数企业仍以物业人员岗位证书作为物业专业人员资格使用。且目前物业管理

师不再作为执业资格, 今后如何促进企业建立人才梯度队伍缺乏抓手。

(四) 行业无序竞争问题

由于我省各地物业服务发展很不平衡, 至今尚未全面实施物业服务招投标制度, 缺乏有效的操作模式、平台和完善的操作方案, 物业服务资源配置的市场程度相对较低, 又没有建立有效监管机制, 恶性竞争的现象依然存在。特别是在企业数量最大的昆明市, 无序竞争导致的因服务水平低下, 服务不到位等问题引发的矛盾纠纷层出不穷。

(五) 行业监管不到位

物业行业的监管涉及诸多部门, 比如电梯使用涉及质监部门、安防管理涉及公安部门、价格管理实际物价部门、企业经营涉及工商和税务部门、资质和行业规范管理涉及住建部门等等。各部门对所对口的业务均有管理制度, 但部门间的沟通联动机制尚未有效建立, 难以形成监管合力, 对长期存在问题的企业无法从根本解决问题。

(六) 基层管理机制尚不完善

物业行业的经营特性是服务广大业主, 服务过程中总会存在各种问题, 目前, 虽然有业主大会和业主委员会等制度, 相关法规也有明确基层组织要参与物业服务的监管, 但因为政策没制度, 有制度没落实等原因, 导致物业行业的监管集中积压于各级住建部门, 对于企业经营行为尚有各职能部门履职, 但对于因业主主观因素引起的问题, 始终难以建立有效调解机制。

(七) 物业行业市场化的合理定价机制尚未形成

2012 年以来, 全省各地基本都出台了价格指导意见, 由价格部门根据企业提交的收费备案申请确定的价格, 对照价格指导意见进行审核备案。按照昆明市 2012 年出台的价格指导意见, 对于普通住宅最高标准可以核定到 1.38 元的物业服务费收费标准,

加上电梯运行费和二次加压费等费用，昆明市普通高层住宅物业服务收费在 1.6 元上下，多层住宅物业服务收费在 1.2 元上下。但目前收费标准较为笼统的确定了服务标准与收费标准，无法针对项目本身体量大小、绿化率、容积率、小区出入口设置、安防技防配备、电梯配备数量等具体情况进行合理定价。体量较大的项目经营压力相对较小，而体量较小的项目基本难以维持正常经营，部分企业只能采取降低服务标准、减少人员配备等方式压缩成本的方式获取利润，从而引发业主不满，导致矛盾纠纷频发。

（八）企业运营成本逐年增加困扰企业经营发展

物业行业是人员高密度的服务行业，随着每年城镇人均收入标准不断提高，企业用工成本逐年递增；根据行业调查，物业企业每年需缴纳的各种税费为 5% 营业税、7% 城建税（按营业税计）、3% 教育附加费、2.5% 地方教育附加费、25% 企业所得税、12% 乘船使用和房产税；物业企业公共用水用电要按照商业标准进行收取，且大量老旧小区没有真正执行到一表一户制度，在供水供电过程中的损耗要么由物业企业承担，要么公摊到业主，不但增加物业企业额外运营成本，且还制造大量矛盾。

2005 年以来，以昆明为代表的中心城市和曲靖市、玉溪市、红河州、大理州等经济发展速度较快的州市，新建物业多以高层为主，电梯、消防、电力等配套设施放量增长。根据质监、消防和电力部门规定，电梯、消防和电力设施除要由专门的维保公司进行维保外，还需每年进行检测，检测费用目前主要由物业公司承担，每年开支金额占到企业物业收入的 10% 左右，低成本运营企业更加难以提供有效服务。

三、下步工作打算

（一）协助省住房城乡建设厅进一步完善物业服务企业资质管理机制

通过云南省物业服务企业资质管理系统，搭建省外企业入滇从事物业服务活动和省内企业跨区域经营备案的系统平台，下发《关于开展省外物业服务企业入滇从事物业服务活动省内物业服务企业跨区域经营系统备案工作的通知》。在 2015 年上半年完成《通知》下发和系统平台搭建工作，年中启动系统备案工作。确实将在省内从事物业服务活动的企业共同纳入监管环节。

（二）分类起草物业服务合同示范文本

拟起草《前期物业服务合同》和《物业服务合同》两个版本。《前期物业服务合同》作为《商品房买卖合同》的附件，要求开发建设单位在销售物业之前选聘物业服务企业时签订，由买房人在购房时予以确认，避免和减少业主入住后发生争议和纠纷。《物业服务合同》示范文本供业主大会或业主选聘物业服务企业时使用，通过明确物业服务范围、完善业主与物业服务企业的权利义务、规范物业服务收费方式、明确违约责任等措施进一步理顺双方关系。

（三）协助省住房城乡建设厅启动搭建物业服务企业动态监督管理系统

通过系统加强对物业服务企业在省内经营行为的监督管理，采取年度监督检查、随机抽查、量化打分等方式，对物业服务企业经营行为进行考评，考评结果与企业申办行政事项相结合，建立完善的企业监督管理机制。

（四）配合省物价局、省住房城乡建设厅完善物业服务收费定价机制

结合国家发展改革委《关于放开部分服务价格意见的通知》（发改价格[2014]2755号）精神，积极协助配合省物价部门开展省内外调研，全面调查了解物业服务成本构成，学习借鉴省外定价、调价机制，科学合理的建立省内物业服务费的定价、调价机制。

(五) 配合行业各监督管理部门规范企业前期物业管理行为

通过建立前期物业招投标机制,按照《物业承接查验办法》规定的程序和内容,认真落实物业承接查验制度,指导开发单位和物业企业做好共用部位和共用设施设备的承接查验工作,确实明确各方主体的法律义务,有效减少物业市场的隐性不良经营行为。

(六) 引入先进理念提升行业人对行业和企业发展的认识

以行业协会为平台,通过组织企业参观省外大

型龙头企业发展状况、邀请领军企业高层管理人员来我省开辟论坛等方式,引进发达区域的先进行业发展理念,引导和带动省内企业转变行业认识和企业发展理念,带动省内企业逐步转变发展理念,不断提升企业服务发展意识。

今后一段时期内,我云南省房地产业协会物业管理分会发挥好政府与企业之间的桥梁纽带作用,引领云南的物业企业,顺应时代潮流,虚心向发达地区的优秀物业企业学习,更新观念,抓住机遇,以实际行动加入到行业转型升级的行动中去。努力实现云南物业企业的跨越式发展,共同开启云南省物业行业可持续发展的新局面。

