

# 兰州市物业管理行业发展报告

兰州物业管理协会

近年来，兰州物业协会充分发挥行业自治优势，积极搭建行业组织与行政主管部门联络平台和协调机制，倾力抓好物业管理增容扩面、服务质量提升、规范物业服务管理，进一步加强自身建设，引导物业企业诚信经营、规范服务，积极反映行业诉求，组织会员单位开展专业技能培训、法律事务讲座、物业政策咨询服务等工作，全市物业服务水平明显提升，业主满意度逐年提高。现就兰州物业行业发展情况总结报告如下：

## 一、兰州物业管理发展现状

兰州物业管理工作起步于上世纪90年代初，物业管理工作经过二十余年的不断摸索和不懈努力，取得了长足发展，在助推经济发展、改善人居环境、提高城市综合管理水平等方面发挥了重要作用。截至目前，兰州市物业企业共有673家，其中：一级资质6家，二级资质36家，三级资质631家，物业托管面积达到6900万平方米，专业化物业管理覆盖面占全市物业总量的73%，专业化物业服务受益对象达220多万人，物业从业人员3万余人，吸收了大量的城市下岗职工和城乡富余劳动力就业。

从物业行业发展的总体情况看，近三年来，协会配合主管部门认真开展了“物业管理服务年”“质量提升年”“服务规范年”等专项活动，全市物业

企业的政策水平、服务意识和服务质量有了明显提高，物业管理的法制化和规范化程度有了明显提升，业主与企业之间的关系有了明显改善，业主“花钱购买物业服务”的意识明显增强，物业行业的社会公信力得到明显加强，物业管理有效投诉率有了明显下降，物业管理的内外部环境有了明显改观。

### （一）助推落实物业管理重心下移

2013年，兰州市以开展“物业管理服务年”活动为契机，逐步推行物业管理“权力下放、重心下移、属地管理”工作，先后挂牌成立了市、区级物业管理办公室，在近郊四区57个街道办事处加挂了物业管理办公室的牌子，在370个基层社区设立了物业专干，实现了社区管理与物业管理的有机结合，“两级政府、四级管理”的物业管理架构初步完成。2014年，市政府印发了《关于强化物业属地管理推进重心下移的实施意见》（兰政发[2014]162号），进一步理顺了物业管理体制，明确市、区、街、社区物业管理职责。同时，兰州市将物业管理工作纳入城市网格化管理体系，基本形成了“横向到边、纵向到底”的网格化物业管理模式。同时，配合市级物业主管部门深入推行了12分量化考核机制，制定了《兰州市住宅小区物业服务量化考核标准及评分细则》、《兰州市物业服务企业实行量化考核办法》，加强对物业企业的日常监督和管理。

## （二）加快物业管理地方立法进程

2013年，市政府出台了规范性文件《兰州市物业管理规定》（兰政办发[2013]56号），为做好地方立法奠定了重要基础。2014年，按照市人大立法计划，协会认真组织全行业进行调研，反映行业诉求，积极向主管部门提供物业管理市场行情，参与起草了《兰州市物业管理条例征求意见稿》，旨在既与上位法相统一、相衔接，又突出兰州地方特色，提出了针对兰州市物业管理行业特点的新举措、新规定，目前《条例草案》经行业主管部门讨论把关后，已进行了5次专家论证，待政府常务会议审议后报市人大审定。《条例》计划于2016年颁布施行。

## （三）企业经营行为得到有效规范

针对物业行业中存在的突出问题，协会配合主管部门会同物价、工商、公安、质监、卫生、城管执法等部门成立了4个督导检查组，结合扎实推进“五城联创”“兰马赛”“兰洽会”等重大活动，在全市物业行业中广泛开展了住宅装饰装修、物业服务收费、物业管理市场、小区环境治理、综合治安、消防安全、违章排放、噪声污染、乱设广告、小区供暖等10大类专项整治行动，重点纠治服务不正规、证照不齐全、制度不上墙、项目不公示、物业乱收费、小区脏乱差，以及装修、噪声、油烟扰民等群众反映强烈的问题，依法取缔了小区“沙霸”、占道经营、私自改变物业用途等行为。同时，在行业协会网站上建立物业企业信用信息档案系统，将企业不良行为和业主投诉处理情况记入企业信用档案，定期通过协会网站、手机短信、微信公众号以及报纸等媒体进行公示，并将通报结果与企业资质审核、前期物业投标、物业项目评优挂钩，从而强化企业诚信服务意识，使守信企业快速发展，失信企业发展受阻，严重失信企业则被淘汰出局。

## （四）协助做好老旧楼院物业全覆盖工作

由于企业破产、改制等历史原因致使兰州市目

前存在495个、建筑面积约345万平方米的“三不管”楼院，这类院落大多卫生脏乱差、秩序维护无保障、停车管理无秩序、改造资金无来源等，由于产权单位不明晰，居民消费意识弱，物业不愿介入，成为打造“平安兰州”、推进“五城联创”建设的薄弱环节。2013年以来，配合主管部门积极探索“三不管”楼院管理的有效措施，采取政府购买服务的方式，坚持物业先行的原则，鼓励有实力、信誉好、专业化的物业企业介入“三不管”楼院实施物业管理。2014年以来，配合市级物业主管部门指导近郊四区、街道物业主管部门与物业企业签订了“物业管理合作协议书”，明确了物业服务的内容及标准，重点推进单体楼栋、院落进行封闭化改造、安装单元防盗门和电子监控设施、建立门卫值班室、修建停车棚等小区治安防控硬件建设。通过综合整治改造，优化了城市人居环境，提高了居民生活品质。2015年，市委市政府将“三不管”楼院整治改造列为为民兴办实事的24件重点项目之一，全年改造完成40个“三不管”楼院，实现近郊四区375万平方米、涉及居民50076户、13.5万人的“三不管”楼院物业管理全覆盖。

## （五）带动物业行业向现代服务业转型升级

行业主管部门制定的一系列优惠政策，鼓励物业企业在做好物业管理基础服务的同时，充分利用物业管理区域内的各种资源挖掘边际效益，通过延伸产业链，创新服务内容，拓展业务范围，创造商业价值。比如，兰州城关物业拓展的“阳光民生早餐”“虚拟养老院”等，知名度高，享誉全国，吸引了各地众多物业企业来兰观摩学习。2013年，甘肃天庆物业、兰州城关物业分别位于全国物业管理行业综合实力200强企业的第60位和62位，甘肃众成义利物业公司成功在上海股权托管交易中心正式挂牌上市，成为全国首家上市物业企业。2013年3月20日，中国物协在贵阳召开工作会，谢家瑾会长对兰州开展物业管理服务年活动给予了充分肯定。2014年5月22日，中国物协在兰州举

行了物业行业转型升级专题会议，谢家瑾会长再次对兰州物业管理工作给予了高度评价。2015年5月，兰州物业协会邀请上海银湾物业、深圳彩生活物业的知名专家，成功举办了物业企业转型升级课题培训会。

## 二、当前物业管理存在问题及难点

兰州市的物业管理工作与先进城市相比差距还很大，部分企业还存在着具有资格的管理和专业技术人员少、委托管理的物业项目小、服务质量差、制度不健全、业主投诉多的现象，物业行业发展参差不齐，面临的问题比较突出。主要表现在：

### （一）老旧小区数量较多，难以实施专业化物业管理

兰州市“三不管”楼院和老旧小区数量较大，这类小区大多数都存在建筑年代久，建设规模小，规划设计先天不足，配套设施建设欠账太多，需要数量较大的改造资金。由于改造资金筹集困难，短期内难以实施全面改造。特别是“三不管”楼院低收入家庭较多，物业企业不愿进驻。目前，有专业化物业管理老旧小区，由于物业费标准低，且收费率较低，物业企业艰难运行，存在着变为“三不管”楼院的可能。

### （二）物业企业发展环境较差，矛盾纠纷处理困难

1. 物业企业与水、暖、电等公用事业部门职责不清，本应由水、暖、电、气等专营单位自己承担的收费职责，多数小区由物业企业受“霸王条款”制约无偿代收代缴，特别是供水、供暖方面的矛盾十分突出，一旦发生停水或供暖温度不达标，业主便将矛头指向物业企业。

2. 社会治安与小区秩序维护的界限划分不清。小区秩序维护员与公安部门的社会治安到底谁管到

什么范围、管到什么程度没有明确界定，许多业主把秩序维护服务等同于“保镖”，一旦出现车辆擦挂、物品被盗等问题，便将责任全部推到物业公司身上，并以此作为拒交物业费、上访投诉的理由。

3. 小区停车矛盾突出。小区车位（库）存在规划先天不到位的问题，加之随着居民生活水平的提高，拥有2台以上车辆的家庭比较普遍，业主大量的车辆拥有量与小区先天停车位不足的矛盾十分突出。

### （三）业主自治监管薄弱，业委会运作不规范

1. 召开业主大会，成立业主委员会难。业主应通过业主大会这一渠道充分行使民主权利，参与到小区管理中。但部分业主认识不足，对小区物业状况漠不关心，造成召开业主大会，选举业主委员会困难。

2. 业主委员会作用发挥不尽人意。有的业委会成立的目的不纯，业委会成员将业委会作为谋财工具，带头少交、拒交物业费；有的依附于开发企业或物业企业，不能正确行使监督作用。

3. 物业管理重心下移、权力下放后，街道一级缺乏专有人才，对业委会的监管存在一定的困难。

## 三、加快物业行业转型发展的建议和对策

### （一）加快构建现代物业服务体系

建议政府主管部门出台相关法规政策，引导、鼓励物业企业积极采用现代信息技术、物联网技术和现代化管理手段，引入O2O、物业服务APP等现代商业模式，推动物业行业由劳动密集型行业向技术密集型行业转变。加大政策扶持，引导企业在做好传统服务的同时，充分整合资源，延伸服务链条，挖掘边际效益，加快形成完备的现代物业服务体系。加快物业行业从传统的住宅物业服务向房地产资产管理、房地产组合投资管理等领域拓展，稳步提高和保持物业管理的市场价值和未来的发展潜力。推动改革机关、事业单位、国有企业用房自我

使用、自我服务的管理模式，积极推进后勤管理服务社会化、市场化，鼓励有条件的工厂、医院、学校、大型公建设施等物业，采用公开招标方式选择物业服务企业。

## （二）为物业服务企业创造良好发展环境

政府应从更高层面上协调税务部门尽快解决物业服务行业税负过重的问题，酬金制的免征营业税，将物业服务企业作为政府扶持性行业实行减免制度，帮助和扶持物业服务企业走出困境，创新发展。研究财政扶持政策，支持现代物业服务发展，推进保障性住宅小区、老旧小区等物业管理。协调设置专项资金，用于引导和鼓励物业服务行业龙头企业、创新型企业、品牌企业的发展，支持物业服务行业人才培养、标准化和信息化建设，奖励在节能减排、安置就业、社区建设中作出突出贡献的物业管理单位等。同时，进一步优化财政支出结构，适当扩大服务业引导资金的使用范围，加大财政资金支持力度，加快扶持现代物业服务发展。

## （三）协调政府落实各类补贴政策

政府应当加强统筹协调，落实相关补贴政策。对有愿望从事物业服务的登记失业人员、进城求职农村劳动力等未就业人员参加定点培训机构组织的物业服务技能培训的，享受培训所在地人社部门的职业培训补贴。对物业服务企业录用城乡就业困难人员就业，企业与其签订1年以上劳动合同，并依照规定缴纳社会保险费的，企业为其实际缴纳

的基本养老、医疗、失业保险费由当地财政给予补助。对老旧小区、保障性住宅小区、拆迁安置小区等实施专业化物业管理或准物业管理的，政府应定期给予物业管理服务单位一定的资金补贴。对物业服务企业因节能减排而改造共用设施设备费用支出，以及节能降耗成效突出的物业服务企业，政府给予一定比例的一次性费用补贴和奖励。

## （四）完善物业服务基层组织政策

业主大会和业主委员会作为《物权法》和《物业管理条例》确定的重要制度，在物业管理工作中具有不可替代的作用。但在实践中发现，业主大会召开难、业主委员会不能正确发挥作用的问题比较普遍，有的甚至扰乱了正常的物业管理秩序，成为社会稳定的隐患。尤其是物业管理“权力下放、重心下移”之后，按照物业管理相关规定，街道（乡镇）成为业主大会、业主委员会监管的责任主体，如何发挥物业服务基层组织的作用，进一步规范业主大会、业主委员会的相关职责，调动基层组织从业人员的工作积极性，任重道远。

## （五）建立和推广业主满意度测评机制

通过街道、社区和行业协会的渠道，建立全市各住宅小区业主满意度测评体系和指数，统一衡量业主对小区物业管理的满意程度，改变物业服务企业闭门修炼只为自身品牌的做法和思路，树立一切为业主服务和让业主满意的理念，提高业主的满意度。

