



成都市物业管理行业发展报告

成都市物业管理协会

一、行业基本情况

截止到 2014 年底，我市实施物业管理的项目总数达 7627 个（其中住宅物业管理项目 5935 个），总建筑面积 4.6 亿平方米；物业管理优秀项目 599 个（其中省优项目 256 个，国家示范项目 54 个）；全市已设立业主大会 3105 个；物业管理的业主满意率达 84.2%；在成都市从事物业服务的机构共计 2789 家，其中物业服务企业共 2179 家（一级资质 95 家，二级资质 163 家，三级含暂定三级资质 1809 家，外地来蓉执业备案物业服务企业 112 家），物业服务民办非企业机构（其他管理人）610 家，年产值过亿的企业 21 家；2014 年，全市物业服务企业营业收入达 87.07 亿元，占全市 GDP（10056.6 亿元）的 8.66%。全市物业服务从业人员约 18.02 万人。

二、近年来的主要工作

（一）着力建设物业管理法制体系、标准体系和信用体系

2008 年以来，成都市开始系统建立以《成都市物业管理条例》为核心的地方法规政策体系。《成都市物业管理条例》是《物权法》出台后，全国第一部地方法规，其在国务院《物业管理条例》七项基本制度的基础上，作出了新建住宅交付使用备案、

新建住宅物业保修金、项目经理责任制、物业服务质量评价等 21 项制度创新。截止目前，成都市共出台地方法规 1 部（成都条例），政府规章 1 部（维修资金办法），市政府规范性文件 4 部（贯彻条例的通知、业主大会活动规则、农民集中居住区物业管理指导意见、11 号文件），区域性地方标准 3 部，行政规范性文件 60 部，行业自律规范 21 部；内容基本覆盖前期物业管理招投标、物业服务收费定价、房屋交付使用、维修资金、业主大会建设、物业管理项目进驻退出、物业服务企业监管、矛盾纠纷调处等各个环节，以及普通商品房、保障性住房、老旧住宅区、农民集中居住区等物业类型，为城乡物业管理统筹协调发展奠定了坚实的法制基础。

在标准体系建设方面，成都市已出台《住宅物业服务等级划分》《写字楼物业服务等级划分》《房屋共用部位、共用设施设备维修项目分类》3 部四川省（区域性）地方标准，以及老旧住宅区物业服务指导规范、农民集中居住区物业管理规范化建设指导标准、物业服务力量配备指导标准、星级住宅区创建标准、和谐物管十佳创建标准、品牌企业测评指标等 8 个行业标准。标准体系建设不仅推动了城乡物业管理水平的提升，同时也有效解决了物业服务收费定价问题。2012 年，成都市以地方标准《住宅物业服务等级划分》为基础，建立了新的物业服务收费管理制度，一是对政府指导价的范围进行了调整，除普通住宅前期物业服务和保障性住房外，其他均实行市场调节价，提高了物业服务费定价的

市场化程度；二是将物业服务细分为五个等级，既规范老旧小区和农民集中居住区等基础保障性物业服务，又对高端商品房进行引导和提升，同时使政府指导价与物业服务等级划分挂钩，实现“质价相符”；三是建立了政府指导价“两年一调”的动态发布制度，每次发布的政府指导价有效期为两年，到期后结合市场情况重新制定和发布；四是由行业协会定期发布住宅物业服务市场价格参考信息，指导市场调节部分的各方主体科学定价。

信用体系建设是成都市加强对物业管理市场监管的重要措施之一。目前，成都市基本建立了以《成都市房地产行业信用信息管理办法》为框架的房地产行业信用监管体系。其中物业管理行业相关信息征集率到达100%，实现了对全市物业服务企业及其从业人员（上至物业服务负责人、物业服务项目经理下至秩序维护员、环境维护员等）执业行为的信用监管，且已将信用状况全面应用于资质核定与升级推荐、项目招投标、行业评比、行业自律等方面。基本建立了物管行业信用的动态监管体系、信用信息动态抄送制度、信用记分综合利用机制。2009年以来，成都市进一步扩大信用监管范围，加强信用信息披露，出台了《业主委员会委员信用记分管理办法》，开始对全市依法选举产生的业主委员会建立信用档案，对业主委员会委员实行信用记分制度；建立了“4+1”信用信息发布制度，每季度和每年年底对全市物业服务机构及其从业人员的信用记录进行公布。

（二）不断完善行政监管体系，积极推动工作机制创新

一方面是建立市、区（市）县、街道（乡镇）三级行政监管体系。为推动物业管理行政监管属地化，进一步发挥基层政府的物业管理工作职能，大力促进市、区（市）县、街道（乡镇）三级物业管理行政监管体系建设。市一级行政监管部门主要负责物业管理政策制度和行业发展规划的研究制定，对各区（市）县物业管理工作进行监督指导；区（市）

县级行政监管部门重点开展法规政策的落实，物业管理市场和物业服务行为监管，对街道（乡镇）物业管理工作进行指导；街道办事处（乡、镇人民政府）具体负责本辖区内物业管理工作的指导、协调和监督，指导业主大会设立和业主委员会工作，协调处理物业管理矛盾纠纷。目前，全市已经基本完成了三级行政监管体系试点，并在全市推开。其中，成都市物业管理改革试点区——成都锦江区已实现了基层物业管理工作机构全覆盖，辖区内的街道办事处（乡、镇人民政府）均设立了物业管理科，配置了专职工作人员。其他部分区（市）县也已通过增设、加挂“物业管理科（办）”牌子的方式，完善了街道（乡镇）一级的物业管理工作机构，并配置了专（兼）职工作人员，明确了工作职责。三级行政监管体系的建设，有效解决了基层物业管理“真空”现象，基本形成了条块结合、以块为主、属地管理、多方协调的城乡物业管理全覆盖工作体制。

另一方面创新建立了一系列物业管理工作机制。一是建立物业管理矛盾纠纷三级调解体系，目前，全市20个区（市）县明确了相应机构设置、工作制度、工作职责和工作规程，基本实现了“小纠纷不出社区、一般纠纷不出街道、重大纠纷不出区（市）县”的目标；二是按照“属地管理”的原则建立健全日常巡查机制、巡查通报制度、巡查台账制度和违法违规行为抄送制度；三是建立基层政府物业管理联席会议制度。去年，已在锦江区完成了试点，并逐步在全市推广，争取两年内，在全市基本实现街道（乡镇）物业管理联席会议制度全覆盖。

（三）努力构建业主参与、社会关注、领导重视的发展局面

物业管理是社会管理的重要组成部分，其本质是业主对建筑物区分所有权的行使，因此，在实际工作中，非常重视业主、社会及政府相关部门的共同参与。

一是推动出台了《关于进一步做好全市物业管

理工作的意见》。2011年，时任成都市市长葛林林亲自主持召开了由市级多个部门负责人参加的专题研究全市物业管理的工作会，专题研究落实《成都市物业管理条例》、改善物管行业发展环境、完善物业管理基层治理结构、推进业主民主有效管理物业等若干重大问题。会后，市政府办公厅印发了《关于进一步做好全市物业管理工作的意见》，明确了将物业服务业纳入现代服务业管理，提出了业主大会“应建尽建”的目标，进一步明确了基层政府的物业管理工作职责。

二是加强业主自治组织的培育和规范。成都市从2011年起，启动了业主大会“应建尽建”工作，对业委会委员候选人进行选举前培训和考试，并持续开展业主委员会委员培训工作，截止2013年底，全市已设立业主大会2700余个，设立率超过应建的80%，累计培训业主委员会委员4300余人。

三是积极开展以群众参与为基础的和谐物管“创先争优”，主要包括由业主、社会公众、社会监督员共同参与的和谐物管十佳创建活动，由市物协、各区（市）县房管部门、街道办事处（乡镇人民政府）共同组织的和谐物管星级住宅区创建活动。

四是连续四年开展物业管理“主题年”活动。2011年的“公开年”，重点解决物业管理信息不对称，收费不公开、质价不相符的问题；2012年的“规范年”，重点解决物业服务机构履约不规范、业主委员会履职不规范等问题；2013年的“品牌年”，培育了一批品牌物业服务企业；2014年，将活动主题定为“业主年”，重点提高业主依法维权的能力、培育业主“质价相符”的市场意识和提高业主委员会履职能力。

目前，成都市物业管理发展的社会环境得到明显改善，业主参与物业管理的积极性明显提升，媒体关于物管的正面报道占到91.9%。2014年，成都市城乡房产管理局委托第三方对物业管理满意度进行测评，测评结果显示，全市物业管理的群众满意度达到了84.2%。

（四）深入构建和谐物管，推动城乡物业管理提质扩面

成都市的和谐物管构建工作主要以和谐物管“创先争优”和物业管理“主题年”两大活动为主线。

一是以和谐物管“创先争优”活动为抓手，推动城乡物业管理“扩面”。通过在全市开展和谐物管十佳、和谐物管星级住宅区创建活动，聘任和谐物管社会监督员等形式，让城乡不同类型的住宅物业和各方主体共同参与进来。二是以物业管理“主题年”活动为抓手，推动城乡物业管理“提质”。从2011年的“公开年”，到2012年的“规范年”，到2013年的“品牌年”，再到2014年的“业主年”，按照每年突出一个主题，解决一个问题的“问题管理”思路，连续四年开展物业管理“主题年”活动。去年，为了调动和发挥业主的物业管理责任主体作用，提升业主委员会履职能力，将活动主题定为“业主年”，并在全市广泛深入开展业主开放日、业主体验日、业主大讲堂等群众参与性活动。通过活动，业主参与物业管理的热情和积极性得到了很大提升，物业管理各方主体的关系也得到明显改善。今年，将物业管理活动主题确定为“安全年”，重点将围绕“进一步加强物业管理区域设施设备和安全防范设施的管理、维护和正常运行，进一步加强物业管理区域安全管理和安全防范制度、规范、预案的建立、完善和执行遵守，进一步加强物业服务从业人员和业主、物业使用人的安全意识培养、强化和深化提高”，分季度开展相应工作，目前已经完成文件的制发和新闻发布会召开等启动工作。

在城镇老旧住宅区和农民集中居住区，创新引入了“托管、共管、自管”相融合的物业管理体系。一是创新物业服务机构的组织形式，适应城乡物业管理市场差异。根据《物权法》和《成都市物业管理条例》的规定，成都市创新实践了“物业服务其他管理人”制度，建立了以业主团体或居（村）委会为主体，由民政部门登记，由房管部门核发《其他管理人名录证书》的物业服务民办非企业机构，主要对3万平方米以下的城镇老旧住宅区、农民

集中居住区等项目提供物业服务；二是建立老旧住宅区和农民集中居住区物业服务标准体系，缩短城乡物业管理水平差距。先后制定出台了《成都市农村集中居住区物业管理规范化建设验收评定指导意见》、《成都市农民集中居住区管理规约（示范文本）》，编印了《成都市农集区物业管理政策汇编》和《成都市农集区物管规范化建设工作手册》以及农集区物业服务相关作业指导手册。在开展锦江区物业管理全覆盖试点的基础上，形成了《社区院落物业服务规范》《社区物业服务中心基本要求》《社区院落公共基础设施建设规范》《老旧小区公共基础设施建设规范》《社区物业服务中心窗口服务规范》等5个标准；三是开展物业管理规范化建设和标准化试点，推动城乡物业管理协调发展。在全市建立了13个农民集中居住区物业管理规范化建设示范点，组织品牌物业服务企业与农集区进行业务结对帮扶，并在成都市锦江区开展“锦江区城乡物业管理全覆盖国家级服务标准化试点”。截止去年底，全市已成立物业服务其他管理人机构513家，中心城区2560个老旧社区（院落）基本解决了“无物管、无门卫、无管理组织”的问题；全市规模在100户以上的959个农集区中，932个实现规范化达标，达标率为97.1%；成都市锦江区也被评为“全国物业服务标准化示范城区”和“中国人居环境范例奖”。

三、存在的主要问题

近年来，我市物业管理工作取得了明显成效，也存在一些亟待解决的问题，主要是：

（一）多数业主不参与，高素质业主不参与，导致业主委员会不能有效发挥作用的问题十分突出。

（二）物业服务企业综合实力不强，承担的社会责任过多，政府购买服务的机制尚未形成，企业

负担过重的问题突出。

（三）街道办事处（乡、镇人民政府）在物业管理活动的监督管理上“无机构、无人员、无经费”的问题突出。

四、下一步努力的方向和工作建议

（一）在全市范围内引导具有公职身份的业主参与所在小区的业主自治，鼓励进入业主委员会，推动所在小区的物业管理工作。

将业主在物业管理活动中的行为纳入社会征信体系，建立失信业主的惩戒机制。

加强业主委员会和社区居委会的融合，在有条件的小区设立社区居委会。强化街道办事处（乡、镇人民政府）对业主大会设立和业主委员会工作的指导、监督和服务。

（二）制定物业管理行业发展五年规划，鼓励企业做大做强，推动企业整合、兼并和重组，争取到2020年培育年产值上亿的企业50家。

进一步在物业管理行业落实现代服务业相关优惠政策。建立老旧住宅小区、保障性住房、农民集中居住区、拆迁安置小区的物业管理补贴机制。

落实政府购买社会服务机制，鼓励基层政府及相关部门通过购买社会服务的方式，委托物业服务企业在物业管理区域协助开展社会管理和服务相关工作。

（三）明确街道办事处（乡、镇人民政府）物业管理职能职责，保障基层政府物业管理机构、人员、经费的落实，进一步强化政府管理和公共服务进小区，建立基层政府物业管理工作责任清单和目标考核制度。

建立物业管理区域综合执法工作机制，加大对物业管理区域住改商、违规装修、违法建设、群租、入室盗窃等违法行为的查处力度。