

甘肃省物业管理行业发展报告

甘肃省房地产业协会物业管理专业委员会

一、基本情况

随着住房制度改革的不深入，我省城镇居民的居住环境得到了较大改善，住房市场化、物业服务社会化的观念已逐步深入人心，物业服务水平有了较大的提高。

截止到 2014 年 12 月底，我省物业服务企业有 1735 家，服务项目 7186 个，管理面积 17660.99 万平方米，其中住宅项目 5524 个，管理面积 13493.89 万平方米（5 万平方米以上的住宅小区 1203 个，管理面积 6640.51 万平方米），办公楼项目 1156 个，管理面积 2835.25 万平方米；商品营业用房项目 301 个，管理面积 700.48 万平方米；工业仓储用房项目 39 个，管理面积 230.69 万平方米；其它项目 158 个，管理面积 404.67 万平方米。目前我省物业管理从业人员约 65027 人。

二、取得的成绩

（一）加快了物业管理地方立法进程

2014 年底，协会配合省政府办公厅相关处室，完成了《甘肃省人民政府关于进一步促进物业行业健康发展的实施意见》的进一步修改工作，已印发全省执行。兰州市起草了《兰州市物业管理条例》（征求意见稿），提出了针对物业管理行业特点的新举措、新规定，待政府常务会议审议后报市人大审定，

计划于 2016 年颁布实施。2014 年 5 月，嘉峪关市先后出台了《嘉峪关市物业管理办法》和《嘉峪关市房屋维修资金管理办法》（试行），并于 9 月份成立了嘉峪关市物业管理协会，为协会注入了新的血液。

（二）加强政策研究，努力破解物业行业发展难题

协会把理论研究和深入实际调研相结合，有针对性地深入物业企业和深入物业管理现场调研，听取住户和企业意见建议。2014 年到 2015 年先后深入 40 多家物业企业进行了检查调研，重点检查各地对《甘肃省人民政府关于进一步促进物业行业健康发展的实施意见》贯彻执行情况。通过检查，及时发现物业管理的不足，引导企业转变观念，拓展视野，改进工作，不断提高服务质量。对政策执行不到位的地方现场指明，督促整改。

兰州市房管局随着物业管理年的推进，将兰州市“三不管”楼院进行了整治，接管了兰州市“三不管”楼院 495 处，并委托物业企业对“三不管”楼院进行了修整和绿化，以提升居民的幸福。截至 5 月份覆盖了城关区和西固区的所有“三不管”楼院，覆盖率达到 86.5%。

（三）带动物业行业向现代服务业转型升级

2014 年 5 月 22 日，中国物业管理协会在兰州举行了物业行业转型升级专题会议，全国 50 多家

物业企业参观了民召物业旗下的物业管理服务信息平台-96965 信息平台、虚拟养老餐厅、民生早餐等物业衍生服务，谢家瑾会长再次对兰州物业管理工作给予了高度评价。

三、存在的主要问题

（一）相关政策不配套，缺乏实施细则和操作指引

虽然《甘肃省物业管理办法》已于 2010 年 9 月 3 日正式修订，但是涉及维修资金、服务收费等方面的规定没有配套政策或实施细则积极跟进，突出反映在部分地区专项维修资金的归集上没有落实，管理上缺乏规范，容易造成效率低下甚至积累资金风险。有一些企业认为，《甘肃省物业管理办法》中，空置房缴费比例为收费标准的 70% 不合理，还是应全额收费。

（二）企业经济效益较低，行业发展后劲不足

物业服务企业规范化程度不够，行业社会地位不高，社会普遍认为物业服务属于简单的劳务服务，行业技术含量低，尤其是物业服务收费标准普遍偏低，收费标准多年未调整（目前仍执行省物价部门 2007 年的标准）这是多数企业处于亏损状态的主要原因之一，很不利于行业的生存发展。

（三）企业经营水平不高，专业人才缺乏

随着我省物业服务企业化、专业化、社会化程度的不断提高，专业人才缺乏这一矛盾也日益显现。我省的物业服务人员主要从相关行业转行、企业改制，还有相当一部分来自下岗职工，部分员工履约意识欠缺，对政策法规的执行能力不强，处理问题和矛盾简单生硬，由于从业人员待遇低，人才难寻难留，人员流动性大，造成物业管理相对粗放，不少企业程度不同的存在服务不到位、不及时、不精细、不够人性化等不规范的情况，制约了物业管理

行业整体经营服务水平。还有部分由开发企业派生、由后勤部门转制的物业企业，未达到自主经营、独立核算的要求，企业法人地位缺失。

（四）落实水、电、气、暖终端收费较困难

对一些老旧小区，实施终端收费改造难度大，改造资金短缺。尤其是供水系统，新老小区普遍难做到终端收费。很多物业企业被迫代收水、电费，承担本应由水、电等经营部门应当承担的损耗，致使这些物业企业背上沉重的额外包袱。

（五）调查结果显示，受托管理的物业项目至今多数尚未成立业主委员会

已成立的业主委员会多数未能充分发挥其应有的作用，在有效监督物业服务企业，约束规范业主自身行为，建立沟通渠道，化解矛盾纠纷等方面，与建设和谐居住区的目标差距较大。

（六）现行税赋政策不合理，企业经济负担大

物业管理行业作为政府大力发展的新兴服务业，在税收等政策上缺乏优惠鼓励扶持等政策。

四、促进我省物业服务行业发展的建议

（一）营造良好环境

建议政府管理部门加大政策扶持力度，为物业服务企业排忧解难。由政府主管部门出面和供水、供电、供暖等单位共同研究制定落实《甘肃省物业管理办法》第三十一条、第三十六条的具体措施，协调财政、税收等部门提出减轻物业服务企业负担的具体意见。根据省上有关规定，结合实际，落实节能减排专项改造以及配建保障性住房的商品住宅小区的物业服务等相关补贴政策。住宅小区共用设施设备维护管理、保洁、绿化等服务过程中的用水、用电、用气按商业价格收费，不合理，建议调整为与民用同价。绿化用水取消污水处理费。

（二）加快物业行业转型，构建现代物业服务体系

鼓励物业企业积极采用现代信息技术，推动物业行业由劳动密集型向技术密集型转变。建议政府行业主管部门引导企业在做好传统服务的同时，充分整合资源，延伸服务体系，挖掘边际效益，加快形成完备的现代物业服务体系，稳步提高和保持物业管理的市场价值和未来的发展潜力。

（三）出台实施细则

本次调研中，针对物业维修资金管理不够规范等问题，建议省上出台实施细则，对以前未建立住宅专项维修基金的老旧小区应如何补建、以及资金归集、管理、使用中的具体办法，如简化维修资金的使用审批时间和程序，缩短维修资金的拨付时间，对突出事故急需使用维修资金应急预案等，做出操作性更强的细化指引。

