



合肥市物业管理行业发展报告

合肥市物业管理协会

一、行业发展基本情况

自1995年成立第一家物业服务企业至今，合肥市物业管理行业已走过20年的发展历程，目前，全市物业服务企业共有806家，其中合肥本地一级资质企业38家，二级资质企业86家，三级资质企业600家，外地在肥的物业企业82家，物业从业人员已达10万余人。全市各类住宅小区2203个，总面积达14126万平方米，其中1206个小区实施了物业管理，服务面积达12207万平方米，占总面积的86.4%；2万平方米以上住宅小区物业覆盖率达95%以上，新建小区100%实行了物业管理。

二、推动行业发展的措施与经验

（一）加强政策理论研究，进一步完善物业管理体制

随着城市建设的迅猛发展，物业管理矛盾大量出现，针对很多矛盾问题在原有法规和文件框架内难以解决的情况，合肥市积极制定各类地方性的法规文件。近几年先后出台了《合肥市物业管理若干规定》《关于进一步加强物业管理工作的实施意见》《合肥市物业承接查验实施细则》《合肥市物业专项维修资金管理暂行规定》《合肥市住宅小区物业服务收费管理办法》等文件。

2014年，合肥市人民政府办公厅颁布实施了

《关于进一步加强物业管理工作的实施意见》。该意见进一步明确市直有关单位和县（市）、区物业管理工作的职能，详细规范业主大会、业主委员会的运作方式明确工程建设及水、电、气等易引发矛盾的设施设备的管理、维护、维修责任，建立新建住宅小区承接查验制度、履约保证金制度，提出建立维修资金使用的快速通道，建立和完善物业投诉和纠纷调处的体制和机制，加快推进物业服务企业信用体系建设，更加规范了物业招投标的组织实施，多举措加强了无物业管理住宅小区物业管理，建立了全市物业管理专项工作资金，健全和完善了《建设工程质量保证金返还和提取制度》。

（二）创新体制机制，加强行业监管

我市物业管理目前按照“二级政府、三级管理、四级网络”“条块结合、以块为主”的体制运行。由市房产局牵头，县、市（区）、街道各级物业管理工作人员配合，按职责层层负责，主动作为，及时解决物业矛盾纠纷。街道、乡镇对辖区内物业管理日常工作进行指导与监督，县（区）物业行政主管部门对辖区内物业管理全面负责。

（三）利用财税政策，对物业服务企业实施奖励，扶持企业做大做强

为支持物业服务行业发展，根据《合肥市承接产业转移促进服务业发展若干政策（试行）》（合政〔2013〕66号）和《合肥市财政支持经济发展

政策兑现程序规定》（合政办〔2011〕29号）的规定，我市对物业服务企业当年税费上缴新增部分进行税费返还，对获得国优项目、省优项目的企业实行奖励，对晋级一、二级资质企业实施奖励。这一政策的实施激发了全市物业服务企业的争先创优的热情，晋升国家一、二级企业的数量也在大幅增加。

三、存在的主要问题和困难

（一）和谐物业关系尚未完全建立

虽然近几年因物业管理导致的投诉数量有所下降，但在房地产领域投诉中仍占较大比重。究其原因：一方面，部分物业服务企业服务意识不强，从“管理者”到“服务者”的角色没有真正转变到位；另一方面，部分业主有偿服务观念滞后，权利义务对等及契约意识淡薄，部分业主委员会也不能正确履行职责。

（二）法规制度还不完善

虽然近几年我们进行了一些研究探索，也拟定了一些物业管理方面的政府文件，但由于上位法的制约，很多根本性的问题无法从源头上进行制约，如业委会法律地位、维修资金使用管理、小区执法主体等方面的问题。

（三）新型物业管理工作机制还没有完全建立

虽然合肥市《关于进一步加强物业管理工作的实施意见》对工作机制与各级职责作出明确，但各县区落实还不够。2014年合肥市房产局开展的专题调研结果显示，全市近50%的街道没有设立物业管理机构和落实专职人员，有的虽设有机构，但人员大多都兼职从事多项工作，物业管理职责无法根本落实到位。特别是对规范业主大会的召开和业主委员会的选举，由于基层物业管理队伍建设的滞后，不能及时参与指导监督，导致后期管理困难。

（四）前期开发遗留问题矛盾仍旧突出

有相当数量的物业纠纷是由开发建设遗留问题引发的，比如开发建设单位不按规划设计要求建设配套设施、部分房屋及附属设备存在质量问题等。

（五）物业服务水平参差不齐，品牌企业引领作用不强

在物业服务行业的发展中，有的企业抢抓机遇，内强素质，外树形象，不断发展壮大。但也有部分物业服务企业没有明确的发展定位和目标，没有企业品牌意识和管理服务意识，仍然采用低级粗放的管理模式。

四、下一步工作重点及行业发展相关建议

物业管理行业进入发展新常态，谋划和推动行业持续健康发展，深入推进物业管理向现代服务业转型升级，创新发展理念，增强开拓意识，扩大服务功能，是我市物业管理行业的重点工作。现阶段，我市物业管理呈现以下特点：

一是发展空间更加广阔。2014年合肥市新建商品房销售面积1600万平方米以上，全市65个保障房项目（4.7万套住房）全部开工建设，还有一些写字楼和其他综合商业地产也纷纷投入使用，物业管理从传统的住宅区域进一步向工厂、商业区、学校、机关等延伸，这给物业管理带来了广阔而稳定的市场。二是业主需求更加多元化。随着居民生活水平的提高和生活方式的转变，广大业主已不满足保安、保洁等基本服务，期望能享受全方位更优质的服务，形成了新的多元化、个性化服务需求，迫使物业服务企业从单一服务向多元、多层次发展，加快转型升级，不断满足业主日渐增长的需求。三是社会关注度越来越高。从合肥市“两会”上看，2014年，全市共涉及房地产方面的提案、建议共34件，物业管理有22件；2015年“两会”，涉及房地产方面的提案、建议共38件，有关物业管

理的达 27 件，物业管理成了社会管理绕不开的课题。四是行业竞争更加激烈。目前，全市物业服务企业已发展到 806 家（资质有效期内的），其中本地一级资质企业 38 家，而 2013 年底本市的一级资质企业仅 21 家，仅 2014 年一年新增了 17 家，企业发展势头空前高涨，行业竞争压力进一步加大。五是市场化运作成必然趋势。国家发改委已将非保障性住房物业服务和住宅小区停车服务价格放开，实行市场化运作。业主对物业服务公司的认同程度，决定这个企业生存的质量和生存的空间，这对于提高整个行业的服务水平来说，是一个大的利好。

根据物业管理行业发展的新特点，今后一段时间，我市物业管理工作要重点做好以下工作：

（一）准确把握现阶段物业管理的新常态，进一步创新物业管理工作机制

要以贯彻落实合肥市《关于进一步加强物业管理工作的实施意见》为抓手，坚持“条块结合，属地管理、行业监管”的原则，推动建立市物业主管部门行业监管、县（市、区）主管部门属地管理、街道（乡镇）具体负责、社居委（村委会）协助落实的工作机制，充分发挥基层政府物业管理兜底作用。一是尽快完善《实施意见》相关配套文件，就实施意见提出的具体条款，会同有关部门及区级物业主管部门，研究制定《实施意见》具体实施的相关细则，重点是后期物业的招投标、三无小区的管理、物业管理专项资金的建立使用等。二是创新年度工作目标考核方式。物业管理作为对县市区政府目标考核的一项内容，有利于推动实际工作开展，我们将在总结前几年经验上，加以改进和创新，将更加注重与实际工作开展相结合，与创新做法及行业带动作用相结合，与辖区实际管理水平相结合。三是扎实推进物业管理全覆盖。根据实施意见要求，制定并完善物业管理全覆盖方案，采取专业化管理、

业主自治管理、委托属地管理等多种方式，破解老旧小区环境整治后的管理难题，分阶段有区别地推动无物管小区的物业管理全覆盖。四是加大对行业的奖励扶持。为进一步加强《实施意见》各项措施的落实和保障，市政府将物业管理工作的资金保障纳入财政预算。我们将制定专项使用办法，提出对物业企业奖励的具体措施，促进企业做大做强。

（二）进一步强化行业监管，努力开创快速健康发展的新局面

一是加快探索物业行业信用体系建设。探索制定企业信用信息的采集、公布、使用及管理办法，推进我市物业服务企业信用体系档案的建立，开展物业服务企业信用等级评定，将信用等级评定结果与物业管理项目评优、资质管理和招投标等活动结合使用，着力构建诚实守信的市场环境。二是严格物业企业行业的准入和退出制度。探索优化外地物业服务企业进入我市的备案管理办法，规范物业管理招投标市场准入制度。严格执行物业管理项目退出机制，加强对物管企业退出的监督和指导，协助解决遗留问题，做好新老物业管理的衔接。三是建立合理的物业收费机制。遵循合理、公开以及费用与服务质量、服务水平相适应的原则，会同物价部门，完善我市物业服务收费机制，研究收费价格放开后非保障性住房物业服务、住宅小区停车服务价格的规范管理问题。四是探索制定后期物业选聘办法，规范业委会更换和选聘物业服务企业的行为。

（三）发挥行业协会作用，引领行业自律规范

构建行业诚信体系，推动市场竞争，开展培训教育，规范自身行为，促进技术创新与交流推广，开展专题调研，激励争先创优，做好行业宣传，提升行业形象，维护行业权益。