



# 广州市物业管理行业发展报告

广州市物业管理行业协会

专业化、社会化、市场化的物业管理体制与模式，已成为我国城市房屋管理的基本体制和主流模式。物业管理作为与千家万户密切相关的服务行业，涉及城市最广泛群体的生活、工作、财产利益和福祉，是社会管理、城市管理的重要基础，也是社区建设的重要载体和组成部分。它在保障和改善人居、工作环境安全与质量，促进社会就业，增进社会和谐稳定，创建文明卫生城市等各个方面发挥着不可替代的作用，做出了不可磨灭的贡献。但是随着物业管理的普及和社会的发展，各种浅层和深层的物业管理问题普遍显现出来，严重影响行业健康发展与幸福和谐社区建设。

## 一、广州市当前物业管理基本情况

### （一）行业规模和覆盖情况

统计截止至 2014 年 12 月 31 日，广州市现有物业服务企业约 4734 家（其中一级资质 61 家，二级资质 128 家，三级资质 1828 家），从业人员约 20.2 万人，服务市民 800 多万人。全市实施专业化物业管理的项目近 4800 个（全国物业管理示范项目 113 个，省物业管理示范项目 272 个，市物业管理示范项目 471 个），总建筑面积约为 2.8 亿平方米，其中住宅物业管理项目 2925 个，住宅物业总建筑面积约 2.1 亿平方米。物业管理服务已从住宅、商业，逐步扩展到会展场馆、工业厂房、学校、医院、体

育场馆、机场、码头、车站、公园、军队营房、监狱等各种类型物业。目前，广州市新建商品房住宅小区、大厦 100% 实行专业化物业管理，绝大多数政府、事业单位物业也已纳入在社会上公开选聘专业化物业服务企业进行管理的范畴，老旧住宅物业纳入专业化物业管理的比率逐步提高。

### （二）业主组织成立情况

广州市自 1998 年开始成立首个业主组织（业主大会和业主委员会（以下简称业委会））以来，业主组织数量不断增加，在实施专业化物业管理的 2925 个住宅物业项目中，已成立业主组织的有 810 个，占已实施专业化物业管理住宅物业项目总数约 28%。

### （三）法制建设情况

广州市物业管理行政主管部门和物业管理行业协会，依据上位法并结合广州市物业管理工作的实际需要相继制定出台了近 30 项物业管理规章制度，涵盖物业服务企业资质审批、前期物业管理招投标、物业服务收费、业主组织运作、物业管理项目巡查及行业服务规范等多个方面。具体详见图 1。

## 二、广州市物业管理存在的主要问题

### （一）各类物业管理纠纷频发，业主对物业服务质量满意度不高



得一些复杂的物业管理问题不能及时得到解决，重复在政府职能部门和属地管理部门之间转圈。

#### （四）业主组织成立难，运作不规范、效率低

作为小区治理重要主体之一的业主组织，普遍存在成立难、成立以后运作效率不高与不规范等问题，问题产生的主要的原因和背景为：一是现今我国社会结构日益分化，社会利益日趋多元，“单位人”日益向“社区人”转化，一般民众过去养成的依赖政府、依赖单位的依赖心理依然存在，公民意识淡薄，主动参与公共事务的意识、能力、习惯没有养成，因此，靠业主自发成立组织、自主管理公共事务，十分困难。二是分散业主协商议事成本高，存在投票难、计票难、票决门槛高（需要人数、权数双过半或双 2/3，实践中很难做到）问题。三是成立后的业委会既不是独立法人，也不具备社团组织的地位，没有独立的财产也无法独立承担责任，在实际运作中常处于“有权力无责任”“没有明确报酬”的状态，选出的业委会委员工作积极性、能力、热情均存在欠缺。四是少数开发商、物业服务企业不配合甚至阻扰业主组织成立；五是国家、省的相关法规规定不统一，缺乏可操作性，业主大会筹备工作会在某些环节陷入瓶颈或久拖不决；六是法规不完善、物业管理基层行政监管力量薄弱，影响了指导、监督业主组织的工作成效，一些业委会管理不民主、决策不透明、账目不公开、行为不规范容易引发业主的猜疑和不信任，导致业主与业委会之间对立。

#### （五）行业发展整体水平不高，企业生存发展压力巨大

1. 行业发展整体水平不高。目前，广州市物业服务行业集中度偏低，依靠质量、技术、服务模式领先以竞争占领较大市场份额的企业少之又少。从目前广州市物业服务企业的构成看，三级资质企业所占比例高达 90%，各类企业中高素质从业人员比例少。

2. 企业生存发展压力巨大。目前，广州市各类物业服务企业均面临共同的、巨大的生存压力：用工荒、税负重、调价难、承担一些不合理工作任务与支出，企业自身创新求变能力不足。

### 三、进一步创新优化广州市物业管理的对策建议

（一）健全完善广州市物业管理法规与基本制度体系。尽快制定《广州市业主大会和业主委员会指导规则》《广州市物业专项维修资金管理办法》等地方性配套政策，完善和更新广州市物业管理法规与基本制度体系，并把法律责任具体化，增强各项制度的可操作性，为物业管理的法治化、规范化运作与发展提供保障。

（二）加强对物业服务企业和行业发展的扶持力度，制定并落实物业管理行业扶持政策、推动行业向现代服务业转型。规范物业服务相关收费，完善物业服务定价机制。

（三）加强培训交流，提升人员素质，促进企业升级。加强对物业服务从业人员的专业培训；加强对区（县）、街（镇）、居（村）委会物业管理专职、兼职管理人员的培训；加强对业委会委员的培训。

### 四、广州市物业管理行业协会下阶段的主要工作思路

#### （一）权益代表中心

代表行业内企业的利益，这是协会建立的出发点，也是其发展的最终归宿。一是积极参与政策法规的制定，从源头争取权利。二是及时反映行业诉求，维护权益。

#### （二）发展研究中心

协会结合物业行业面临的形势，针对行业热点、

难点等问题开展调研，提出解决问题的对策意见，发展具有广州特色的物业管理模式：一是发展前景研判，二是延伸服务拓展，三是智慧物业建设，四是功能定位研讨。

### （三）业务培训中心

协会每年收支基本平衡，尚处于解决生存问题阶段，发展刚起步，所以，成立一个辐射华南的培训中心很有必要，不仅可以解决协会的生存问题，还可以让协会把更多的精力转移到对会员的服务上，转移到促进行业发展上。现在争取在广州设立一个培训基地具有天时地利人和的条件。

### （四）学习交流中心

广州市有一批优秀的物业企业，如万科、保利等全国 100 强、实力雄厚的企业，珠港、港联等一批具有外地承接项目、开疆拓土丰富经验的企业。协会牵头促进会员之间典型经验的交流与学习，探索一级带二级、二级带三级；就有关专题举办论坛，组织会员企业“走出去，引进来”，开展行业内部企业之间、行业与国内外同行之间进行广泛的经验交流，以吸收和借鉴国内外同行先进的管理模式和科研成果。

### （五）公共关系中心

经过 30 年的发展壮大，广州市物业管理总体发展态势良好，在改善人居环境、提升城市管理水平、扩大社会就业、促进经济增长等方面发挥了重要作用、做出了积极贡献，但媒体对物业服务企业大部分是负面报道。协会将大力牵头统筹正面宣传和舆论应对，一是加强正面宣传，积极引导媒体加强对物业企业、物业服务人员、好人好事、典型事迹等进行正面宣传——传播正能量。二是加强舆情

应对。及时应对媒体的负面报道——消解负能量。同时，要善待、善用、善导媒体，提高舆情应对能力。

### （六）行业自律中心

进一步完善协会的章程、制度和行业诚信自律规约，规范行业市场竞争秩序，建立企业诚信档案，健全企业信用评议体系，加强行业自律指导和监督工作。

### （七）投诉处理中心

及时受理企业、业主的投诉，组织专家认真协调处理投诉事项，化解矛盾纠纷。同时，积极协助市、区物业管理行政主管部门和有关政府部门，及时联系相关企业，处理好涉及物业管理有关的信访投诉。

### （八）专业指导中心

认真组织并充分发挥专家队伍作用，对物业服务企业在设施设备修缮、承接查验、招投标等技术性问题进行指导。同时，对整个行业在发展中的面临的具有普遍性的问题及时研究，提出专业意见，引导行业健康发展。

### （九）会员中心

主动为会员提供多种形式的服务，帮助企业成长壮大；发挥桥梁纽带作用，及时协调解决会员面临的问题和困难，履行好服务会员的职能。

### （十）团结合作中心

“团结就是力量”。协会的事情就是全体会员的事情，各会员要加强团结，为协会、为行业的发展共同努力。协会要牵头组织全市物业服务企业加强合作，共同维护行业合法权益，推动全市物业管理行业健康、有序发展。