大连市物业管理行业发展报告

大连市物业管理协会

大连市物业管理是在旧小区治理改造的基础上发展起来的。1995 年，全市率先在全国开展历时三年的住宅小区治理改造工程，产生了轰动性影响。1997 年，国家建设部在大连召开了“第二次全国物业管理工作会议”，推广大连改造旧住宅小区实行物业管理的经验；1999 年，联合国在大连召开世界“人居日”庆典大会，授于市长“人居奖”。20 多年来，大连市物业行业规模逐渐扩大，物业管理水平不断提高，先后有 51 个住宅小区（大厦）评为全国示范项目、70 个住宅小区（大厦）评为辽宁省优秀项目。

目前，全市 67.5% 的住宅项目实行了物业管理，有 89 多万户、300 多万城市居民得到物业服务，为 1.5 万名城市下岗待业职工提供了再就业机会，物业管理行业对推动和谐大连建设发挥了重要作用。但是，由于物价水平不断上涨，服务成本大幅攀升，在城市供水、供电、供气、供暖相继提高收费标准的情况下，政府的物业服务指导价格多年未变，物业收费标准整体偏低已成为影响物业企业生存发展的瓶颈问题。现综合报告如下：

一、行业生存基本状况

目前，全市已通过物业企业资质年检的企业共 750 家，参与这次调查的 560 家，占物业企业总数的 75%。

（一）从业人员和项目管理状况

全市物业企业从业人员共 47,520 人，其中参加行业调查企业从业人员共 38,189 人。从业人员队伍整体显现一线操作员工多、员工待遇普遍偏低、人员流动性大的特点。

1. 人员构成情况。企业经营管理人员 6,036 人，占参加调查企业从业总人数的 21.41%；操作人员 38,189 人，占 84.1%。人员构成情况详见下表：

大连市物业从业人员构成

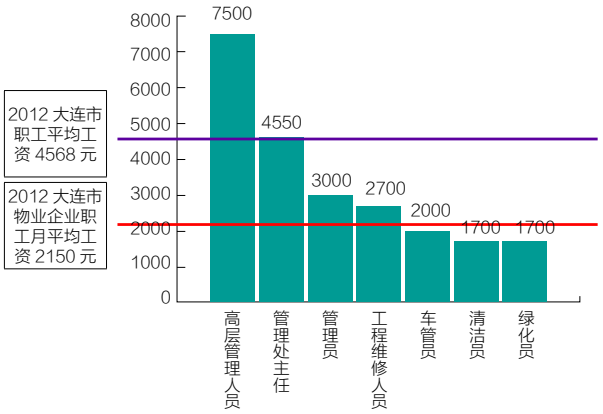
从业人员	参加调查人数（人）	占从业人员比例	备注
经营管理人员	6,246	21.41%	
操作人员	31,943	78.59%	
其中：			
秩序维护员	10,857	28.4%	含车管人员
清洁员	11,257	29.47%	
工程维修员	6,326	16.5%	
其他操作人员	3,503	9.1%	含绿化人员
总计	38,189	100%	

2. 工资收入及劳动强度。2012 年大连市社会平均工资 4，568 元 / 人 / 月，全市物业企业职工平均工资 2,150 元 / 人 / 月，物业企业员工平均工资水平远远低于社会平均工资水平。平均工资水平低于社会平均工资，劳动时间长、劳动强度大。平均工资水平低于社会平均工资，劳动时间长，劳动

强度大。

企业员工工资水平见下表：

大连市物业从业人员工资水平



由上表可见，我市物业管理企业中管理人员数量占企业员工总数的 10% 左右。管理人员平均每周休息 0.5 天 −1 天，每天工作 10 小时以上； 秩序维护员和车管员每天工作 12 小时，且无假日和加班工资；清洁员每人每天清扫范围达 10,000−12,000 平方米。

3. 管理项目状况。据调查，2014 年大连城区实有房屋面积 11,820 万平方米，其中物业管理项目 1,350 个、7,984 万平方米，占全市房屋总面积 67.5%。

（二）物业企业生存状况

2014 年，全市物管企业上缴税收 10,833.2 万元，但是由于用工成本高，而物业服务收费标准低、收费率低，又缺乏政策扶持，效益普遍偏差。

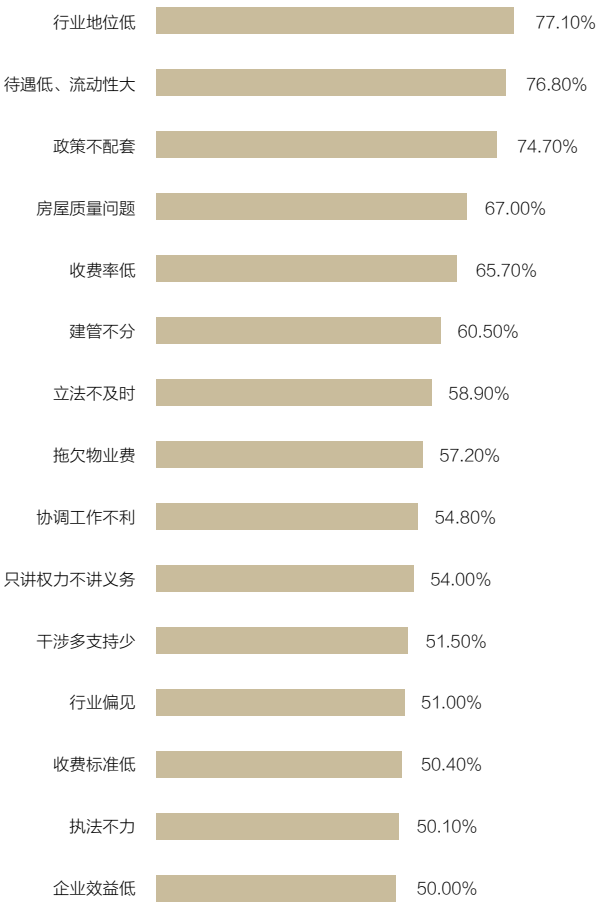
1. 经济效益状况。2014 年度，全市物管企业注册资本共 3.5 亿元，经营总收入 25.5 亿元，经营成本 20.2 亿元，总体收支基本持平。调查结果显示，全市 1/3 较大型物业企业略有利润，另有 1/3 物业企业勉强维持经营，其余 1/3 中小物业企业处于全面亏损状态。

2. 物业服务收费标准。大连市物业管理收费呈现的特点是收费标准低，收缴率低。

	多层	高层	收缴率
普通住宅房改房	0.29 元 / 月 /m^2	0.59 元 / 月 /m^2	64%
拆迁安置房	0.35 元 / 月 /m^2	0.65 元 / 月 /m^2	63%
经济适用房	0.45 元 / 月 /m^2	0.73 元 / 月 /m^2	72.5%
商品房住宅	1.2 元 / 月 /m^2	0.73 元 / 月 /m^2	73.6%
别墅	2.8 元 / 月 /m^2		

二、企业对当前行业发展突出问题的反映

这次行业调查，分为社会方面、政府方面、开发企业方面、业主委员会方面、物业服务方面共五个方面的问题。全市物管企业共反映问题 6,457 条，其中，50% 以上物业企业提出的共性问题 15 条。具体问题排序如图所示：



大连市物业管理行业存在的突出问题

三、行业面临的困难及原因分析

（一）市场化运作机制不完善，等级收费指导价多年“一贯制”

物业管理产生于市场经济之初，随着市场经济的深入发展，市场对资源配置的基础性作用更加明显，统一开放的市场体系正在形成，而物业管理的市场化运作机制相对滞后。目前，除部分公建物业收费标准相对放开外，我市实行的仍然是2009年制定的《住宅小区物业管理收费管理办法》。收费标准为：一级1.00-1.30元/m^2，二级0.7-1.00元/m^2，三级0.40-0.70元/m^2，四级0.40元以下。在实际工作中虽有部分突破，但远远没有达到市场化运作机制的基本要求。

（二）价值与价格严重偏离，行业收费标准整体偏低

从经济规律方面讲，价值要与价格相符，同时，允许价格围绕价值上下波动。但从物业服务方面讲，价格一直偏离价值，而且偏差的走势越来越大。物业企业和员工付出的社会劳动价值与他们得到的经济回报不相符，背离了质价相符、等价交换的市场规则。这也是物业管理企业经济效益低下，经济行为扭曲的根本原因。

调查结果显示，我市房改房住宅小区物业收费标准每月为0.29元/m^2，普通住宅小区每月为0.45元/m^2，最近几年新建商品房小区为1.20元/m^2。均低于全国同类型住宅小区收费标准。同时，我们还对北京、上海、天津、重庆、深圳、青岛、沈阳等十个城市作了调查了解，其中，北京、上海、深圳物业收费标准是我市的2倍左右；其余城市收费标准整体高出我市20-30%。

（三）业主消费意识滞后，物业企业合法权益难以保障

这几年，经济发展快了，城市居民生活改善了，但人们的消费观念却相对滞后。如今，我市城市公共事业企业收费如供水、供电、供气、供暖都相继提高了收费标准，已逐渐被业主接受，但物业收费标准由于受政府指导价和业主大会决议“双重”制约，调整物业服务收费标准十分困难。部分业主未真正意识到物业服务收费与公用事业企业收费一样，也具有等价交换的商品属性，在享受物业服务时，片面追求不符合市场规律的低收费，少收费或不收费，收费难已成为困扰物业服务经营的主要原因。目前，大连市旧住宅小区0.40元/m^2，而64%的收费率却低于全市平均水平。

（四）物业服务尚不规范，行业自律亟待加强

目前，物业服务行业中还存在着诸多矛盾和问题，理性地分析这些矛盾和问题产生的原因，这里既有主观方面的原因，也有客观方面的因素，结果都直接影响物业企业的生存和发展。

主观方面的原因：物业服务的本质是业主花钱买服务，服务质量是企业的生命线，只有做好服务这篇大文章，才能赢得广大业主的信赖和支持。但有的物业企业至今没有转变“管理者”的角色，服务意识淡薄，没有按合同的约定提供质价相符的服务，有的员工不负责任、工作推诿扯皮，影响了服务质量，业主不满意。

客观方面的影响：由于全市物业收费率整体偏低，物业企业为了生存，有的企业没有按服务合同的约定提供质价相符的服务，裁减服务人员，减少服务项目，多收费、少服务，捆绑收费，甚至乱收费现象也不同程度的存在。

（五）物业发展环境并不宽松，行业社会地位不高

物业行业的发展离不开各级政府和社会各界的扶植、支持和指导、服务。物业方面出现的问题同样也需要政府关注和解决，为行业发展提高良好的环境和空间。这次调查活动，我们对物业企业在政府服务方面和社会方面提出的意见和建议进行了综合分析，主要是：

1. 政策法规建设相对迟缓和滞后。在城市体量规模方面，大连远比不上北京、上海、天津、深圳等大城市，在物业管理法制建设上我们也没有这些城市完善和快捷。如：国家发改委、建设部早在2003 年 11 月就出台了《物业服务收费管理办法》，辽宁省物价局、建设厅也于 2004 年出台了《物业服务收费管理办法》，时隔 5 年后，大连出台《物业服务收费管理办法》；国家《物业管理条例》自2003 年出台后，不少省市出台了有关方面的政策法规，2009 年大连市实施《物业管理条例》办法。法制建设迟缓滞后的影响是深刻的，解决这一问题已迫在眉睫。

2. 公共关系难以协调。国务院《物业管理条例》第 45 条明文规定“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视单位应当向最终用户收取有关费用”，而事实并非如此。目前，大连市的大部分商务大厦供水、供电都是由市供水、供电企业直接供到总表，然后再由物业公司将水、电费分摊到大厦内的用户，并向用户提供大连市财政局印刷的《企事业单位收费发票》供用户核销。去年四月，市税务部门停止使用这种发票，致使物业公司无法将代收的水、电费向用户出具发票，用户也无法将这笔费用进入成本核销，于是出现了拒交水电费，由物业公司垫付的怪现象。市物协多次与市国税、地税及供水、供电公司联系，答复的结果是“税务部门认为与他们无关”；供水、供电部门称只能供到总表开总发票。如果物业公司也选择弃管，那么全市上百个商业大厦将会出现断水、断电的严重后果，由此而产生巨大损失和社会影响该由谁来承担和负责呢？为了全市的和谐，在目前的状况下，物业管理企业只能是背负着本不该由他们来承担的重压，艰辛无奈的等待着……

四、相关建议

（一）强化政府管理意识

每年冬季供暖来临，市领导与主管部门多次现场办公，扎扎实实地解决实际问题，提高了居民供暖质量。不少物业公司负责人说，如果市领导象重

市场化机制不完善 等级收费指导价不变	— 我市目前实行 2009 年制定的收费指导价 — 物价上涨、劳动法实施，导致物业成本提高 30% 以上 5 年来，60 多家企业破产，50 多个小区弃管
价值与价格严重偏离	— 我市物业收费标准整体低于全国同类型物业收费标准 — 在被调查的 10 个城市中，北京、上海、深圳、青岛、沈阳物业费收费指导价是我市的 2 倍左右，其余城市也高于我市 20-30% — 部分城市已经或准备上调，我市差距将进一步拉大
业主观念意识滞后 企业合法权益难保障	— 业主接受服务及服务有偿的观念意识淡薄 — 企业过多承担了开发遗留责任、社会责任及公共责任 — 行业大面积亏损，企业及员工合法权益难保障
物业服务尚不规范 行业自律亟待加强	— 服务质量有待提高，服务锅饭及人员素质有待加强 — 收费低，则少服务，少服务质量下降，进一步激化矛盾，导致恶性循环
物业发展环境不宽 物业行业地位不高	— 政策法规相对迟缓和滞后 — 舆论环境需要完善 — 部分人大政协提案议案有失水准 — 公共关系难以协调

大连市物业管理行业面临的困难及成因

视供暖那样关注物业管理，许多问题也都能够得到解决。去年上半年，市领导明确表示要把物业管理工作作为一项为民办实事工作抓好落实，并拟成立由主管市长为组长的大连市物业管理领导小组，行业期盼领导小组尽快建立，开展工作，采取多种形式，解决物业管理中存在的突出问题。市物业协会将根据市领导小组的工作部署和需要解决的问题，集中行业资源优势，紧密配合领导小组和行业主管部门，深入实际调查研究，分项目、分议题进行整理，提出意见和建议，为各级领导科学决策提供依据。从根本上改善全市的物业管理环境。

（二）尽快建立物业服务价格调整机制

建议政府物价主管部门通过市场调研，制定出符合我市实际的物业服务收费指导价格，测算出物业服务各单项的平均成本价格，每年根据全市物价上涨指数、劳动力成本增长指数进行科学、客观的调整，定期向社会公布，确定一定的上浮比例，使物业管理的收费指导价格更符合市场经济规律基本要求，提高物业收费标准。这样，物业企业也能根据全市社会平均工资增长幅度，适当提高物业员工工资待遇。改变长期以来我市物业收费整体偏低、物业服务成本与价格相背离、企业经营不规范、员工待遇低、物业企业大面积亏损运营的现状，消除影响行业发展的瓶颈因素。

（三）推进行业市场化进程

从某种意义上讲，物业管理的发展取决于本地区市场化的发展程度。2003年9月施行的国务院《物业管理条例》规定，建设单位必须通过招、投标的方式选聘物业企业，目前我市尚未出台这方面的规定，开发建设单位自建自管项目的物业仍占业态主流。建议政府尽快出台《大连市物业管理办法》，在物业管理市场化方面作出强制性规定。建立行业竞争机制，推进物业管理行业市场化进程，促进全行业提升物业管理水平。

物业行业的诚信经营和自律建设是行业发展的基础。在政府和行业主管部门的指导下，尽快完善物业等级服务标准，供业主大会选择，物业企业应根据业主的需求提供质价相符的物业服务，以诚信经营赢得广大业主的信赖和支持。为加强行业自律工作，保证物业行业健康有序地发展，物业协会已颁发《关于规范物业管理秩序的行业自律规约》，积极配合政府和行业主管部门抓好行业自律管理，防止竞相压价、不当竞争行为。同时，建议政府参考深圳特区立法经验，将“业必归会”列入地方性法规规章之中，扩大行业自律的覆盖面，增强行业的影响力和凝聚力，促进行业可持续发展。