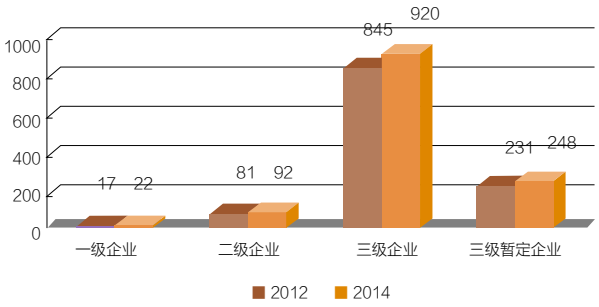
天津市物业管理行业发展报告

天津市物业管理协会

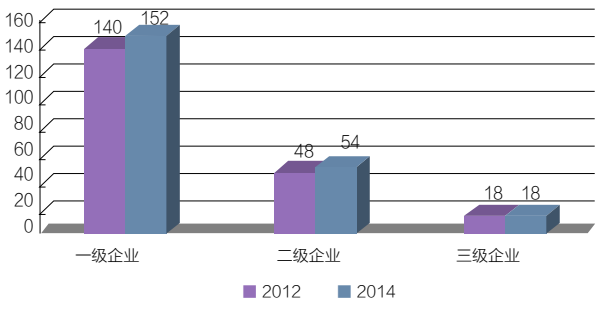
一、天津市物业管理行业概况

（一）企业基本情况

截至 2014 年末，天津物业企业累计达到 1282 家。其中，一级企业 22 家、二级企业 92 家、三级企业 920 家、三级暂定企业 248 家，比 2012 年度末净增 108 家，其中一级企业增 5 家、二级企业增 11 家、三级企业增 75 家、三级暂定企业增 17 家。



在天津服务的外埠企业 224 家，其中，一级企业 152 家、二级企业 54 家、三级企业 18 家，比 2012 年度末净增 18 家，其中一级企业增 12 家、二级企业增 6 家。

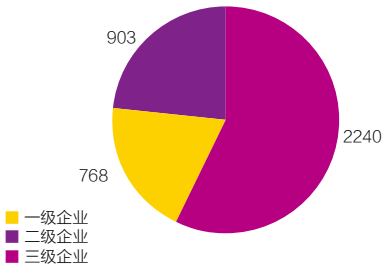


依照《国家统计局关于印发统计上大中小微型企业划分办法的通知》中的分类标准，我市大、中型企业约占全市企业的 4.15%；小微型企业约占全市企业的 95.85%。与中物协按照《第三次全国经济普查数据公报》整理发布的全国物业服务企业大、中型企业占全国企业总量 2.86% 这一数据相比，我市大、中型企业所占比例高于全国水平 1.29%。

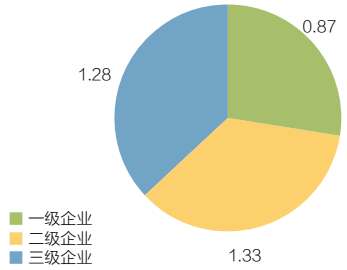
（二）行业基本情况

截至 2014 年底，全市实施物业管理项目 3911 个，面积 3.48 亿 m^2。其中，商品住宅项目 2346 个、面积 2.71 亿 m^2；非住宅项目 1565 个、面积 7734 万 m^2。

按项目管理企业资质等级分：一级企业管理项目 768 个，1.33 亿 m^2，分别占全市物业管理项目总量的 19.6% 和 38.2%；二级企业管理项目 903 个，8687 万 m^2，分别占全市物业管理项目总量的 23.1% 和 25%；三级企业管理项目 2240 个，1.28 亿 m^2，分别占全市物业管理项目总量的 57.3% 和 36.8%。



各资质等级企业管理项目个数



各资质等级企业管理项目面积（单位：亿平方米）

2013-2014 年度间，天津物业管理行政主管部门加强对全市住宅类型物业管理项目的监督检查，实现了对全市 2012 年底以前已入住住宅小区类物业管理项目的全覆盖检查，通过对 1537 个住宅小区开展物业管理服务水平全覆盖检查，其中达到优秀及良好水平的项目为 44%。

近年，天津市政府加大城市居民住房保障工作，保障房建设力度增大，使天津的保障房项目数量增加至 172 个，行业规模达 2121 万 m^2。

由于土地资源日趋紧张，天津的高层住宅项目增速较快，至 2014 年底，高层住宅项目已增至 1413 个，面积 1.98 亿 m^2，项目数量和面积分别占全市住宅项目的 61%、73%。

（三）维修资金归集和使用情况

截至 2014 年 12 月底，天津市累计归集维修资金 244.84 亿元。其中，新建商品住宅归集 231.81 亿元；原有住宅追缴 4.22 亿元；非住宅归集 8.81 亿元。累计计提应急解危专项资金 6.55 亿元。

累计受理 1192 个项目申请使用专项维修资金和应急解危资金，划拨资金 3.3 亿元。其中，划拨专项维修资金 2.38 亿元，涉及 509 个项目；划拨应急解危专项资金 9171.43 万元，涉及 683 个项目。

（四）人员基本情况

1. 全市物业管理专业人员情况。自物业管理师制度建立开始，我市共有 1145 人通过物业管理师考试，2013-2014 年间新增 458 人。其中，622 人完成注册。2014 年 10 月，我市组织 628 名物业管理师开展了继续教育培训。

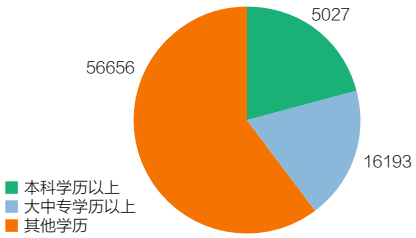
在项目经理培训方面，自 2007 年开始至 2014 年底，全市累计培训项目经理 5627 人。其中 2013-2014 年开设项目经理培训班 19 期，培训项目经理 1862 人，考试通过 1422 人。

在设施设备专业人员培训方面，至 2014 年底我市共组织近 800 名学员参加中国物协举办的设施设备专业岗位师资培训班。其中，2013 年 9 月，邀请中国物协到津组织了 182 家企业的 379 名学员参加了物业承接查验和设施设备专业岗位师资培训班。

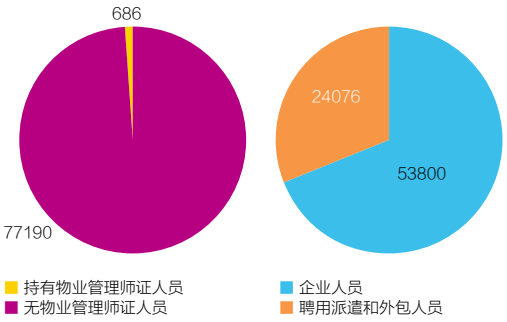
2. 部分企业抽样调查人员分析。2015 年初，我市对管理住宅项目的物业服务企业开展了信用考评工作，采集了这 621 家企业 2014 年年底的相关数据，分析如下：

621 家企业员工总数为 77876 人。

从人员学历方面来看，本科学历以上 5027 人，占考评企业员工总数的 6.5%；大中专学历以上 16193 人，占考评企业员工总数的 20.8%。



从专业人员持证方面来看，持有物业管理师证书人员共有 686 人，占考评企业员工总数的 0.9%；持有项目经理证书人员共有 2672 人，占考评企业员工总数的 3.4%；持有中级以上职称人员共有 3440 人，占考评企业员工总数的 4.4%；持有专业技术证书人员共有 7494 人，占考评企业员工总数的 6.9%。



从从业人员来源方面看，企业聘用合同制员工共计 31631 人，占考评企业员工总数的 40.62%；聘用派遣和外包人员共计 24076 人，占考评企业员工总数的 30.92%；聘用再就业人员共计 21924 人，占考评企业员工总数的 28.15%；聘用外来务工人员共计 13122 人，占考评企业员工总数的 16.85%。

二、创新物业管理工作思路

2013 年天津市政府召开第 9 次常务会议，对加强和创新社区物业管理工作进行了深入研究。市委、市政府对此项工作高度重视，将全面提升社区物业管理水平纳入 2013 年 20 项民心工程，要求各部门切实抓紧抓实抓出成效，让民心工程真正惠及更多人民群众。为提高物业管理行业工作水平，天津市物业管理行业主管部门加大了对物业管理工作的创新力度，体现了八个创新：

（一）工作机制的创新

按照市加强社区物业管理工作总体部署抓试点，探索创新工作模式。从 2013 年开始主抓三种不同类型的管理服务试点。在商品住宅小区物业管理试点，总结了五位一体的管理服务模式（社区党支部、居委会、社区民警、业主委员会、物业服务企业五位一体的沟通协调机制）；在自治管理试点，总结了“党支部、居委会、楼门长、服务队”管理服务模式；在提升改造后旧楼区管理试点，总结了街道统一组织领导下，居委会牵头协调，社会化服务公司落实门岗值勤、卫生保洁、车辆停放、秩序维护巡逻四项基本服务的管理服务模式。制定出台了《天津市社区物业管理办法》，成为加强社区物业管理工作的基本指导和遵循原则，进一步建立并理顺了天津市社区物业管理的工作机制。

（二）物业管理法规制度的创新

为适应新情况、新要求，解决新问题，天津物业管理行政主管部门对部分原有的政策、办法进行修订。对原来已经不适应物业管理发展的配套办法进行了修订，使它更具有针对性、操作性和规范性。这两年，修订完成了《市国土房管局关于印发天津市商品住宅专项维修资金使用办法的通知》、《市国土房管局关于印发天津市物业管理招标投标管理办法的通知》等 5 个办法，每修订一次都会有突破性的创新。例如，《天津市商品住宅专项维修资金使用办法》针对业主反映商品住宅专项维修资金使用难问题，细化了资金使用分摊范围、简化了使用程序、压减了办件时间、明确了申请主体缺失情况下的使用渠道，有效缓解了资金使用难的矛盾。另外，就是着眼物业管理工作规范化、制度化、长效化，新制定出台了《市国土房管局关于建立物业服务事项公开公示制度的通知》、《市国土房管局关于建立完善全市物业管理住宅小区管理服务情况检查讲评通报制度的通知》等 6 个规范性文件。目前，我市形成了 32 个与《物业管理条例》配套的办法、文本，基本实现了物业管理活动法律规范全覆盖，为依法行政、依法规范物业企业服务行为、依法引导业主理性维权，提供了重要的法制保障。

（三）物业管理行业监管手段的创新

近年来，天津物业管理行政主管部门主要从 4 个方面加大对企业的监管力度。一是抓住物业企业资质动态监管，坚持把企业相应资质等级应具备的基本条件与管理业绩结合起来进行资质等级复核及备案情况清理。二是抓住对物业企业退出项目行为的监管，对物业企业退出项目管理办法进行了修订，确保了解聘选聘物业企业行为规范有序，管理服务工作有效续接。三是抓住对公开透明重点服务环节的监管，制定下发了《关于建立物业服务事项公开公示制度的通知》，明确要求在商品住宅小区建设“两箱三栏”，目前，全市商品住宅物业管理小区物业服务事项公开公示率达到 95.8%。四是抓住对物业管理项目考评的监管，共检查项目 1537 个，对于督促物业管理服务水平的整体提升发挥了非常重要的作用。

（四）企业信用管理机制的创新

1. 建立机制，奖优罚劣，突出信用考评工作效力。制定出台了《天津市物业服务企业信用信息管理办法》，构建了多元化评价体系，信用考评工作纳入了制度化的轨道。该办法突出了 6 个特点：一是适用范围“宽”。将本市行政区域内从事物业管理服务活动的物业服务企业均纳入信用等级评定范围。二是职责分工“清”。明确了各主体的工作职责，形成了职责明晰、相互配合、协调联动的工作机制。三是评价主体“多”。在物业管理各主体外考虑街镇监管职责作用，考评包括 5 个模块 11 个主体。四是考评内容“全”。各考评主体共涉及 263 个影响企业信用考评等级的因素。五是评价结果“动”。在实现等级评定动态管理的同时，及时按照实际情况调整考评内容并实现对企业违规行为的动态监管。六是惩戒失信“严”。信用考评结果以百分制分值确定，依据分数由高到低分别设为 AAA 级（优秀）、AA 级（良好）、A 级（合格）、B 级（基本合格）、C 级（不合格）五个等级。本着奖优罚劣的原则，对不同信用等级的物业服务企业实行差别化监管。此外，针对个别物业服务企业在日常经营活动中存在严重违规的现象，规定了 10 条“一票否决”事项，企业出现任意一项违规行为，将被直接列入 C 级企业。

2. 科学设计，精心组织，实现物业企业经营行为上账。依据《办法》，天津物协承担了“天津市物业管理行业信用信息管理系统”的建设及行业信用考评的具体组织推动工作。考评工作具体包括 4 个流程。一是科学确定考评指标要素。在征求多方意见的基础上，逐项确定信用考评指标及各指标的权重分值，保证了考评的客观性及可操作性；二是设计研发信用信息管理系统平台。秉承客观公正、操作简单、统计便捷、开放延伸这 4 个原则，建立完善信用信息管理系统；三是逐步推行信用考评工作。信用考评工作分为建设期和常态期两个阶段，至 2016 年度，信用考评范围将实现全覆盖，并进入每年一次循环考评的常态期；四是严谨公正确定信用等级。信息采集工作完成后，需要对各部分信息得分进行抽验，确保数据计算科学、准确。在正式发文公布前，公示考评企业信用等级评定结果，接受社会各方的异议申请，在此基础上，确定考评企业当年信用等级。

2014 年全年，分上下半年两个批次完成 514 家物业服务企业的信用考评。根据考评结果，物业管理行政主管部门对评价为 AAA、AA 级的企业兑现了管理办法中约定的奖励政策，对于评价为 B、C 级的企业开展了相应的整改监督工作。

（五）物业管理行政监管信息化手段的创新

2005 年以来，天津市国土房管局先后研发了天津市物业项目管理系统、天津市物业人才库管理系统等 8 个物业管理子系统。为提高全市物业管理行政监管信息化水平，实现行政监管工作的信息化、网络化和智能化，2014 年底，决定对原有 8 个系统进行更新、改造和升级，通过开发建设物业管理信息系统、物业管理数据共享中心、物业管理地理信息平台、物业管理智能终端等，实现信息资源共享、数据查询与管理、企业及项目动态管理、统计分析、巡查考评、通信中心、待办提醒等 7 大功能，新的信息系统投入使用后，对于提高市、区县两级物业管理行政监管效能将会发挥重要作用。

（六）亿元楼宇物业管理考评奖励机制的创新

为最大限度发挥物业管理对亿元楼宇经济发展的服务作用，提升亿元楼宇物业服务水平，创造良好的招商引资条件，2014 年度天津市国土房管局、财政局、中小企业局三部门联合下发《关于加强我市亿元楼宇物业管理工作意见》文件，建立了亿元楼宇物业管理考评奖励机制，明确了考评范围、物业企业服务要求、考评工作的组织实施、结果评定以及奖惩措施等。该机制的建立与实施，有效促进了我市亿元楼宇项目管理服务水平的提升。

（七）物业管理行业培训的创新

物业管理行业发展人才是关键。为满足我市物业管理行业发展和加强社区物业管理工作的需要，行业行政主管部门坚持抓好各类人员培训工作。一是实施项目经理千人培训计划。2013-2014 年，分 19 期培训 1862 名项目经理，自 2007 年以来累计培训项目经理 5627 名，满足了行业发展需要。同时，指导推动从业人员参加全国物业管理师资格考试，累计有 1145 人取得了物业管理师资格。二是组织开展街（镇）居（村）等专（兼）职人员业务大培训。行业主管部门紧紧抓住把加强社区物业管理工作列入 20 项民心工程这一机遇，由市行政主管部门统一安排授课，对全市街（镇）、居（村）专（兼）职人员实现物业管理政策法规及业务培训全覆盖，累计培训 46 期、2521 人次；同时，编写培训教材，配合市民政局完成对新招聘的社区物业管理专职人员及民政部门有关人员的岗前培训，涉及 1700 余人，为依法做好社区物业管理工作打下了坚实业务基础。此外，还配合市司法局组织对全市物业管理纠纷人民调解员培训，进一步提升了人民调解员依法调解物业管理矛盾纠纷的专业能力。三是周密组织市、区县两级物业管理行政人员业务强化培训。通过案例分析、理论讲解和专题讨论等多种形式，每年组织市、区县物业办人员进行业务强化培训，推动提高了依法行政的专业素质和能力。

（八）物业管理舆论宣传工作的创新

为做好舆论宣传工作，市、区县两级物业管理行政主管部门坚持做到“唱响主旋律、打好主动仗、立足小舞台、导演功夫戏”。“主旋律”是指天津市委市政府提出的加快美丽天津建设的时代背景、人民群众追求优美生活环境的良好期盼；“主动仗”是指物业管理从业人员如何适应环境、攻坚克难、推陈出新、建设发展；“小舞台”是指立足现实、找准位置、脚踏实地，不好高骛远。“功夫戏”是指工作要做到精、准、高、优，就是要求靠思想、靠策划、靠创新、靠功力。此外，开展舆论宣传工作还坚持做到“五个主动”：一是与主流媒体主动配合，开辟宣传专栏；二是突出主题主动策划，集中解答业主困惑；三是瞄准焦点主动沟通，建立与媒体舆情的转办联动机制；四是发挥优势主动引导，努力实现普法宣传全覆盖；五是依托阵地主动作为，高水平办好面向全行业的《天津物业管理》杂志。据统计，与天津市电视台、滨海广播、天津日报等 8 家媒体共开展 700 余次宣传报道；免费向 1961 个有物业项目的街镇和居委会以及物业企业发放《物业管理政策法规文件汇编》及相关宣传资料共计 6131 册、10140 份。与此同时，为树立物业管理行业从业人员良好的职业价值观，营造积极向上的行业宣传环境，2014 年，经过征集物业服务企业意见及多方评选，最终确定“依法守信、专业高效；爱心细心，服务至上；文明和谐，奉献担当”的 24 字天津物业管理行业精神。通过强有力的舆论宣传，营造了良好的行业发展氛围，较好地展示了行业的社会形象。