常州市物业管理行业发展报告

常州市物业管理协会

一、行业发展现状

（一）物业管理行业规模不断扩大

截至 2014 年底，我市共有物业服务企业 308 家，其中一级资质 12 家、二级资质 29 家、三级资质 267 家（含三级暂定），从业人员 6 万余人，实施物业管理项目 1420 个，建筑面积 1.39 亿 m^2，其中住宅项目 1146 个，建筑面积 1.02 亿 m^2，其中国优项目 17 个，省优项目 28 个，市优项目 145 个。我市物业管理已基本覆盖了所有小区，部分整治后的老住宅小区和征地拆迁安置房小区推行准物业管理。

（二）物业管理政策法规体系不断完善

我市物业管理起步较早，政策法规体系得到了不断的完善，主要有：一是综合管理类，有《常州市物业管理办法》《常州市市区住宅专项维修资金管理办法》《常州市构建“和谐物管”工作方案》《关于进一步明确区级政府城市管理职权的若干意见》等；二是企业涉费类，有《常州市市区物业服务收费管理实施办法》《常州市市区住宅电梯运行维护收费管理办法》等；三是行业诚信体系类，有《关于建立我市物业服务企业、项目经理信用档案的通知》等；四是指导、示范类，有《管理规约（示范文本）》《业主大会议事规则（示范文本）》等。

（三）行政管理秩序规范

市政府成立了“和谐物管”工作领导小组，由分管副市长担任组长，各区政府、各相关职能部门负责人担任领导小组成员，构建了全市物业管理综合协调工作机制。全市物业管理工作实行属地负责制，五区二辖市设有物业行政主管部门，中心城区 23 个街道（镇）均成立了物业管理科，在法律法规的许可范围内，把物业管理评价权、监督权、执法权明确下放到区级，为各区做好物业管理工作创造了有利条件。

（四）老小区整治等为民办实事工程成效显著

2003 年起我市完成了 1000 万 m^2 老住宅小区综合整治工程，整治后转入物业管理，作为“常州经验”在全国推广，并被住建部授予“中国人居环境范例奖”，被省政府授予“江苏省人居环境范例奖”。2010 年起我市又开展了老住宅区整治后提升工程，共计投入 5.1 亿元，179 万 m^2。还开展了老住宅小区停车设施建设工作，2009 年以来，在市区 140 个住宅小区新增停车泊位 1.8 万余个，共计投入 6000 多万元，缓解了老小区的停车难问题。还开展了老小区安防设施的补建工作，投入资金 1.5 亿元。156 个小区，新装单元电控防盗门 1.4 万扇，补建围墙 4.7 万米。同时，实行老小区物业管理扶持政策，2007 年以来，共计拨付经费近 1 亿元。

（五）行业协会功能不断深化

1995 年 7 月 29 日，常州市物业管理协会成立，

是全国第四家成立的市级物业管理行业协会，被评为“全国优秀地方物业管理协会”。历年来，市物业管理协会以“服务、自律、维权、沟通”为宗旨，以广大会员单位的根本利益和迫切需求为工作出发点和落脚点，不断深化“双向”服务功能，先后就劳动用工、小区用电、自来水开票、保险等问题与劳动、供电、供水、保险等单位进行沟通协调，牵头解决了物业企业的发展难题，有效降低和规避了行业风险。协会主办了常州市物业管理网，及时发布各类信息，扩大行业宣传。2014 年，协会加大培训力度，邀请法律专家、资深法官，免费为全市小区项目经理培训物业矛盾纠纷调处业务，提高了一线管理人员处理复杂问题的能力。

二、行业发展存在的主要问题

目前，我市物业管理主要存在以下问题：一是物业费提价难，收缴难。我市大部分老小区、次新小区物业费执行的仍是多年前的政府指导价，近年来随着人工等企业服务成本的大幅增加，企业处于亏损边缘，由于多方面的原因，提价困难。一些小区由于空置情况严重，拆迁安置回迁户拒缴物业费等原因，收缴率不高；二是业主委员会成立难，运行缺乏监督。我市现成立业主委员会 187 家，由于业主参与积极性不高等原因，成立困难，就是已成立的小区，一些业主委员会成员不能代表大多数业主的利益，履职不力，缺乏监管；三是开发遗留问题多。物业服务企业重接盘，轻交接，承接查验制度执行不力，特别是一些物业服务企业和开发企业有连带关系，责任不清，带来管理中的大量矛盾纠纷；四是物业服务企业数量多，规模小。由于历史的原因，小开发带来了小物业，我市三级资质物业服务企业占总数的 87%，小物业创新能力不足，缺乏企业规模效益；五是专项维修资金使用难。专项维修资金使用程序复杂，支取难、续筹难；六是政府相关部门综合执法落实难。小区违法行为涉及城管、环保、公安、建设、园林等多个部门，由于部门执法的缺位，影响了小区良好秩序的正常建立，加重了物业服务企业的责任；七是矛盾纠纷调处难。尽管我市有一系列的矛盾纠纷调解机制，但随着业主维权意识的增强，小区矛盾纠纷数量居高不下，司法救济途径尚不到位；八是行业诚信体系建设滞后。由于对物业服务相关主体的评价体系不完善，部分企业服务水平低，履约能力差，少数业委会成员不履行职责，现行的不良行为记录尚不能起到惩戒和警示作用。

三、进一步推动行业发展的举措

（一）落实属地管理责任，建立行政管理逐级考评新模式

落实各级政府及物业行政主管部门的监管责任，加大综合执法进小区的力度，打击小区各类违法行为。完善物业管理考评机制，建立以业主满意度调查和城市长效管理考核相结合的考评方式，确实落实属地政府的管理责任。

（二）进一步创新行业市场运转机制，促进行业健康发展

进一步转变政府职能，由市物业管理协会设置招投标平台，进一步规范市场竞争秩序。组建业委会工作委员会，积极引导业委会规范操作程序，通过竞争择优的方式选聘物业服务企业。

（三）加强行业诚信体系建设，规范各类物业参与主体的行为

建立全市物业服务企业、项目经理等从业人员信用档案，建立业主委员会信用评价指标及信用档案，探索建立违法、违约业主“黑名单”公示制度，加快建设信用基础设施信息平台，依托互联网、大数据、手机终端等实现信用信息的实时更新和全社会共享，树立诚信物业理念，逐步形成守信激励和

失信约束的奖惩机制，始终将诚信作为招投标和评优的重要依据。

（四）扩大物业行业协会组织规模，发挥行业协会的引领作用

扩大市物业管理协会的组织架构，招聘各类专业人员充实秘书处，切实承担起政府职能转变后的移交职能，发挥协会的引领作用。一是代表全体企业协调各种关系，减少企业运作成本，提高企业管理效率；二是提高服务水平，加大业务培训，提供各类相关市场信息，提供物业管理专业咨询，提供物业管理相关的法律服务；三是加强行业自律，监督会员守法经营，在协会网站公示违法违规行为；四是依法建立招投标行规行约和行业诚信系统，营造公开、公平、公正的市场竞争环境。

（五）引导物业服务企业做好转型升级工作

鼓励、引导物业服务企业做大做强、转型升级，在服务领域上，从住宅小区、商务办公楼，向医院、学校、厂房、城市综合体、市政设施等领域拓展；在服务内容上，从传统的建成交付后的建筑物管理向物业全过程管理和为业主提供全方位服务延伸，加快形成完备的现代物业服务体系；积极帮助企业引入高科技发展现代物业服务，进一步提升企业的盈利水平和综合实力。

（六）建立物业管理矛盾纠纷调处联动机制，畅通维权渠道

定期召开住宅小区物管矛盾纠纷调处联席会议，分析研究物管矛盾纠纷的动态，商讨小区管理中遇到的重大问题，及时对复杂、重大的物业管理纠纷进行协调和处理。充分发挥各类调解在化解物业管理纠纷中的作用，提供市物业管理协会法律工作委员会的法律、法规咨询服务，进一步畅通司法渠道，对调而不解的物业管理纠纷，积极引导进入仲裁和诉讼程序，及时化解各类矛盾纠纷。