武汉市物业管理行业发展报告

武汉市物业管理协会

一、武汉市物业管理基本情况

武汉市物业管理起步于 90 年代初，随着城市建设和房地产业的快速发展，近几年来呈现出前所未有的发展态势，行业规模不断扩大，管理领域不断拓展，截至 2015 年 5 月，全市经工商注册登记并取得资质证书的物业服务企业共 1398 家，其中一级资质企业 46 家，二级 159 家，三级（含暂定）1030 家，办理中的企业 79 家；外地来汉企业 84 家。全市专业化物业管理面积达 2.39 亿平方米，物业服务项目 2800 余个，其中住宅小区约 1800 个，从业人员近 9 万人；组建了 847 个业委会；归集了 94.44 亿元维修资金，累计使用 1.53 亿元；全行业年产值约 35 亿元，上缴税收约 2.3 亿元。物业管理的发展，为老百姓创造了和谐的生活环境，提高了城市管理水平，也为促进第三产业发展、扩大住房消费、拉动了经济增长。

武汉市物业管理协会 1998 年 12 月经市民政局批准成立，现有会员单位 580 家，会员在管物业面积约占行业总数 70%，具有较强的行业代表性和广泛性。2011 年在中国物业管理协会“全国物业管理改革发展 30 周年评选”活动中荣获“地方优秀物业管理协会”；2012、2013 年连续荣获武汉市民政局颁发的“先进社会组织团体”荣誉称号。

二、物业管理法制建设情况

武汉市 2011 年颁布实施了新的《武汉市物业管理条例》，并出台了《武汉市住宅专项维修资金管理办法》。随后还相继出台了《武汉市物业服务项目经理管理暂行办法》《武汉市物业服务企业和项目经理信用信息管理暂行办法》《武汉市业主大会和业委会指导规则》《武汉市物业服务合同（示范文本）》等十余部规范性文件。2014 年结合物业管理“电视问政”工作，又相继制发了《武汉市前期物业管理招投标暂行规定》《关于建立健全物业纠纷人民调解工作机制的意见》《武汉市住宅小区物业服务质量考评及监督检查管理办法》、《武汉市住宅物业服务等级指导标准》（试行）等文件，搭建起较为系统的物业管理政策法规框架。

为使政策法规得到贯彻和执行，我市持之以恒地开展了宣传和培训工作。通过分区举办《条例》论坛、与律师协会开展每周以案说法、与电视台开办“今日说物业”、与报纸合办“案说物管”专栏、与网络开展“房管连线”等形式开展广泛宣传工作。同时，对几百个物业、法规及街道行政管理人员、几千个物业服务企业工作人员、上万个业主委员会委员进行了专题培训。

三、物业管理活动行政监管的基本情况

（一）落实前期物业管理抓住两项重点工作

一是通过规划部门把关，明确物业服务用房具体方位和面积标准；房管部门在办理预（销）售许可时，明确物业服务用房不得纳入预（销）售面积，并将其作为竣工交付使用的必备条件。二是指导督促开发建设单位按规定通过招投标选聘前期物业服务企业。规定规模达到 20 万平方米以上的，必须实行公开招投标，促进优胜劣汰市场竞争机制的形成。

（二）指导业主组织规范运行发挥两个方面的作用

一是发挥街道办事处作用。由其派员担任组长，指导、帮助业主开展业主大会各项筹备工作，组织业主大会的召开和换届选举。协调物业管理纠纷。二是发挥区级房管部门作用。业委会成立后，加强业委会登记备案和印章管理，加强业委会日常运作的指导，协调解决运行中的实际问题。

（三）强化物业服务行为监管主要推进了两个方面的工作

一是建立物业企业及从业人员信用监管机制。将物业企业资质审批权委托区房管局实施，强化属地就近监管，推行小区物业服务“四公开一监督”制度；二是尝试推进小区综合治理。针对小区多发的治安防范、消防安全、电梯安全、二次供水卫生、违法建设、噪声油烟扰民、占绿毁绿、“住改非”经营等小区管理问题，提请公安、消防、质监、水务、城管、环保、工商等部门进行联合执法，推进综合治理。

（四）解决物业费质价不符问题推出两个分级标准

一是出台了物业服务分级指导标准。二是拟定了物业服务收费指导分级标准。将普通住宅指导价标准由“一价制”改为“分等级定价”，将物业服务收费指导价格与住宅物业服务等级指导标准挂钩，体现质价相符原则。

（五）完善维修资金管理抓住两个重要环节

一是资金归集环节。业主个人缴交由登记办证环节提前到房屋交付环节，实现了维修资金应交尽交。二是资金使用环节。将资金使用审核权下放到区房管局，缩短报批时间；针对屋面漏水、电梯安全、墙面大面积脱落、消防安全等紧急情况，开辟绿色通道，提高使用效率。

（六）解决投诉纠纷建立了两种基本机制

一是投诉受理处理机制。结合“电视问政”设立了 24 小时投诉受理电话，开设了房管系统联动网上物业服务投诉信箱，形成了全系统、全天候，上下联动、反应迅速的受理处置网络。二是人民调解机制。我局会同市司法局探索建立物业管理纠纷人民调解新机制，目前已在中心城区进行试点推进。

四、物业管理存在的主要问题

（一）行业整体服务水平不高，人员队伍素质偏低

大多物业企业只能提供简单低端服务，优质服务有效供给不足，社会各界和业主评价普遍不高。部分物业企业思想不端正，仍以管理者自居，不尊重业主权利，管理不规范、服务不到位、收费不透明等问题不同程度存在。此外，物业行业服务工作具有长期性和持续性特点（节假日不休息，部分岗位需 24 小时运行），从业人员工资待遇普遍不高，同时社会对行业又存在一定偏见，难以留住和吸引到高素质人才，而一线的保洁、保安等人员大多为年龄较大、学历较低的社会弱势群体或者外来劳务人员，其工资水平徘徊在社会最低工资标准线，甚至连“社保”都无法保障，整体行业水平处于低位运行。

（二）行政监管力量不足，监管难度大

目前，全市房管系统行政人员合计不到100人，而各街道普遍未设立物业管理专门机构，有限的人手只能忙于日常事务，行政指导和监管作用发挥不够。

（三）物业管理受各种因素制约，难以持续健康发展

一是物业管理收费价格与物业价值不相适应。由于物价上涨和劳动力成本上升所带来的物业服务成本刚性增长，而政府关注民生和物价稳定因素，以及业主尚不够成熟的消费观，使得收费价格无法伴随市场变化而调整（双1/2业主通过才能调价，有的小区10多年价格不变），造成企业利润不断下降和亏损面不断扩大，面对入不敷出，企业只能选择降低服务质量或是侵害业主公共利益以换取收益，甚至“弃管”（形成新的社会问题），这种现实使整个行业的整体服务水平处于较低甚至下滑趋势，造成了物业服务因不缴费导致服务质量下降的恶性循环。

二是物业企业“包打天下”承担了大量社会事务。物业管理是物业企业按合同约定为业主提供服务的市场经营活动。但现实是物业企业承担了大量应由行政管理部门和专业经营单位负责的管理事务，“进了小区门，便是物业事”，社会治安、交通事故、计划生育、违章处理、各类调查摸底和宣传，尤其是供水企业转嫁维修和收费责任等，而这些事务不仅导致物业管理职责不清，界限不明，造成百姓误解，更增加了物业企业负担，影响其正常物业服务开展。

三是业主公共意识和自治管理意识淡薄。业主作为物业管理的权利人和责任人，是物业管理市场的甲方，但一方面多数业主并没有从财产、契约和消费的角度理解物业管理，公共权利淡漠，缺少主动参与意识，不愿参与业委会建组，对与物业企业签订的合同既不自觉守约，也不行使监督权，出现纠纷多要求政府解决合同约定的民事事宜，部分业委会成员滥用权力，谋取私利，侵害业主共同利益的行为时有发生；另一方面，部分业主文明习惯和素质有待提高，时有任意倾倒垃圾、侵占通道、乱停车、违章搭建、住改非、群租、装修破坏结构等行为，又不服从管理，这些都会影响物业服务的正常开展。

四是开发建设遗留问题给物业管理留下隐患。房地产业快速发展和城镇化快速推进，房屋产品建设监管体系受到挑战和考验，房屋建设质量有系统风险。开发建设中擅自变更规划、不按标准建设配套设施、房屋质量不合格、交付后临时用电用水、供水未抄表到户（自来水公司不接管）等问题大量存在，入住后逐步暴露出来并长期得不到解决，建筑产品的“先天不足”严重影响到后期物业管理。

五、下一步工作举措和建议

（一）通过深化立法，解决突出问题，建立良好的法制环境

围绕促进业主的意识自治、企业的诚实信用和政府的客观公正执法来完善物业管理相关法规政策，并在执行中促进守法、执法和司法的同步联动，建立起良好的物业管理法治环境。

（二）整顿和规范物业管理市场秩序，提高行业服务水平

开展市场整治，改变物业企业资质管理“重准入、轻退出”的管理方式，将静态审批与动态检查相结合，将不符合规定条件和有重大违法违规行为的企业清除出市场。开展物业服务质量考评和建立企业信用档案管理体系，实行行业红黑榜，接受社会监督。

（三）加强对业主和业委会的引导和监督，完善业主大会制度

通过“三方联动”机制建立，发挥街道社区党

组织和街道办事处的责任主体作用，扩大业委会覆盖面。严把业主大会成立（换届）和业委会选举两个关键点，从源头上保证业主组织的规范运作。

（四）加快物业管理市场化进程，推进建管分离

从解决“前期物业顽疾”出发，把住源头市场准入关，规范住宅小区前期物业管理招投标管理，推动房地产与物业管理相分离。完善物业承接查验制度和项目交接制度，监督开发建设单位和物业服务企业严格按照规定的程序和内容做好物业共用部位和共用设施设备的承接查验工作，减少开发遗留问题。

（五）建立起以房管部门为主、各部门共同参与的物业管理监督协调机制，尤其加强基层政府（街道）对物业管理的指导、监督和协调

积极探索建立住宅小区综合管理模式，解决住宅小区物业管理中涉及跨部门、跨领域的综合性、复杂性问题，促进政府各相关职能部门和公共服务单位在住宅小区管理中管理职责的落地。通过加强纵横向联动，形成工作合力。

（六）坚持正确舆论引导，为物业管理发展创造良好的外部环境

一方面向社会宣传物业管理的知识和法规政策，使社会和群众正确认识物业管理，消除一些偏见和误解，提高报道的客观性和公正性；另一方面借助媒体舆论平台，宣传先进，曝光劣迹，发挥舆论的社会监督力量作用。