新疆维吾尔自治区物业管理行业发展报告

新疆房地产业协会物业管理专业委员会

一、基本情况

新疆物业服务行业起步于1994年，截止到2014年底，全区物业服务企业有1684家，从业人员10.7万余人。其中一级资质17家（含内地备案一级资质企业13家），二级资质64家，三级资质（含暂定级）1603家。全区接受委托实施物业服务项目约8600个，物业管理房屋总建筑面积2.6亿平方米，占房屋总建筑面积的55.9%，物业管理住宅总建设面积2.15亿平方米，占住宅建筑面积的70.25%。成立业主大会并选举产生业主委员会备案376个，占6.76%（其中乌鲁木齐市占10%）。物业管理服务行业初步形成了对房屋共有部位及其相关设施设备和场地的管理、维修、秩序维护、环境保洁、绿化养护、居民家政服务、物业中介代理等一系列配套服务；部分项目被评为自治区和全国物业管理示范项目，全疆城市已初步形成物业服务市场。

二、存在的主要问题

由于新疆物业服务市场发展不平衡、不成熟，仍处于初级粗放型发展阶段。市场运作机制和法律法规不健全，居民消费价格指数、劳动用工成本与收费标准一直不平衡，服务标准难以实施，服务质量明显下滑，业主矛盾纠纷不断增多，企业普遍亏损，在低收费低服务水平上徘徊，造成业主与物业企业互不信任，相互扯皮推诿的恶性循环，直接影响物业服务行业的健康有序发展。

（一）物业服务的法律法规制度建设相对滞后

新疆物业管理行业发展二十多年来，一直没有系统配套的地方性物业服务的相关法律法规，直接影响了物业服务行业的发展进程。2004年出台了《物业服务收费管理办法》，但十多年来没有进行调整，而目前人工成本、最低工资标准十年涨幅高达120%以上，社保缴费基数涨幅达236%以上，社会平均工资涨幅100%以上。据2010年乌鲁木齐市发布的社会平均工资2948元，而物业服务从业人员人均工资不足1600元（未扣除个人应当缴纳的社保），与社会平均工资相差1348元。受物业服务收费价格的限制，因工资待遇低，养不起、留不住人，人员流动性大，招工难早已成为物业服务企业的普遍现象，物业服务企业人员流动大于120%。截止到2014年底，有近98%以上的企业经营严重亏损，行业面临着生存危机。

（二）开发建设遗留问题制约物业健康发展

因开发建设单位规划设计不完善，项目缺乏整体竣工验收，小区配套设施不合理，商业网点、娱乐场所匮乏、公用设施设备不到位，停车位严重不足等各类纠纷，占到物业投诉的大多数。业主与物业矛盾突出的原因是在与建设单位买房时的承诺与

实际物业的反差，业主将不满意、不信任直接转嫁于物业服务企业。而物业服务企业对建设单位遗留问题也概念不清，没有进行承接查验的基础上，大包大揽，责任不明确，出现问题又没及时合理有效解决，激化矛盾；加之企业缺乏优秀人才，内部缺乏有效管理，造成服务不规范，服务水平低，服务质量相对较差，对物业服务行业的发展也造成了较大影响。

（三）业主大会缺位，责任主体缺失

《物权法》和《物业管理条例》明确了业主是物业的责任主体，物业企业是服务主体，业主与物业公司之间是基于有效民事合同为基础的合同关系，依据合同履行各自的责任。作为合同主体一方的业主，需要通过业主大会执行机构业主委员会行使权力。在我区物业管理项目中，成立业主大会选举产生业委会的只占 6.76%，绝大部分业主对小区内部事务不关心、参与不够，召开业主大会和选举产生业主委员会困难，开发建设单位对成立筹备组召开首次业主大会不积极，业主大会和业主委员会组织松散，人员不齐，严重缺位。业主共同行使权力和履行责任缺失主体，造成一方主体难以发挥作用，合同主体的双方变成了物业服务企业一方，当面对众多业主的多方要求，沟通、协调、理解、服务就显得尤为困难，造成主次颠倒，扭曲了债权关系，导致物业管理难以正常开展，设备设施折损加速，企业入不敷出等恶性循环，给小区业主生活带来不便，给物业服务带来诸多难以克服的困难。

（四）物业管理企业无偿代收代缴水电暖等费用

虽然《物业管理条例》规定物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。目前仍有很多地方存在公用事业单位强制要求物业服务企业代收代缴相关费用，加大了企业的管理成本，从而造成了物业管理服务质量相对较低。

三、行业发展的意见和建议

（一）加快促进物业管理法律法规体系的建设

物业管理是集社会化管理、市场化经营、专业化服务为一体的新型（综合）管理体制，与市场经济发展和市场经营环境紧密相关，需要全社会共同关注，需要依法明确规范开发建设、物业企业、业主、业主大会、业主委员会的责权和义务。2012 年自治区发改委、住房和城乡建设厅联合出台《新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法》，将物业服务收费标准下放到各地州市管理；2013 年自治区住房和城乡建设厅出台《住宅物业服务标准》；目前自治区人大已明确将《新疆物业管理条例》列入人大立法计划，争取 2016 年正式出台；依法加强住宅专项维修资金监管，乌鲁木齐市正在拟定《住宅专项维修资金监管办法》，对住房维修资金归集、管理、使用到续集程序和手续；成立业主大会、业主委员会工作程序和运行监督机制等方面提出相应的规范和要求，从而更好地发挥业主大会、业主委员会的作用，全面提高物业管理服务水平。

（二）建立相应的服务收费价格联动机制

坚持市场化的发展方向，积极稳妥地引导收费最终通过市场机制完成，是解决收费矛盾的根本出路。依据居民消费价格指数、最低工资标准、经济增长速度、服务质量、服务成本挂钩的动态管理机制，合理确定物业服务收费价格联动体系，建立“质价相符、质优价优”的市场价格服务体系，并鼓励业主和物业服务企业开展正当、合理、公开、公平、公正的市场竞争机制，促进物业服务收费市场竞争形成，合理引导居民住房消费意识，依法保障业主和物业服务企业的合法权益。

（三）依法理顺监管体制，推进物业管理良性发展

物业管理是一项系统工程，承担了大量政府社会职能，社区建设又是社会管理的基础，需要政府

部门综合监管形成合力，依法理顺物业管理市场中的各种关系，推动行业走向市场化，需要依法明确业主、企业等各个方面的法律地位和关系，建立健全各种制度和指标体系、完善监督机制。一是建立“条块结合，以块为主”的网络化监管体系。依据建筑物区分所有权和街道办事处、社区所辖地域，合理统筹整合、划分、界定物业服务规模和范围，扩大物业管理规模和覆盖率，建立业主大会和业主委员会以及物业企业的筹备、成立、运行以及调处化解矛盾纠纷联动机制，各其职责、分工协作、密切配合，形成合力，共同促进物业管理协调和谐发展；二是依法理顺和处理好物业企业与业主和业主大会之间的关系。街道办事处应设立专职物业管理纠纷调解工作站，充分利用司法、行政部门和社会团体的调解资源，加强行政调解、人民调解、司法调解与行业调解的联动，在协商、仲裁、诉讼之间建立一道维护社会稳定的缓冲墙；三是社区居民委员会定期召开业主代表和业主委员会、物业服务企业联席会议，了解小区情况及矛盾动态，有针对性开展预防纠纷和调解工作，把矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态；四是处理好物业服务企业与公用事业单位有偿服务的关系，努力解决好代收代缴水、电、暖、气等项费用的问题，以及减半收取绿化用水费用等问题。

（四）强化服务意识，提高服务水平，增强服务能力

一是强化物业服务合同备案监管制度，认真签订物业服务合同，严格履行合同约定；

二是强化企业内部管理，转变企业经营发展模式，大胆创新，拓展服务项目，延伸服务内容，提高服务水准，积极探索点对点、面对面的服务，以优质特色服务增加效益；

三是强化物业企业优秀管理人才的培养，加快物业服务行业人才储备。做好物业管理工作，必须培养和造就一支具有强烈事业心和责任感的人才队伍，建立健全企业各项激励机制和竞争机制，优胜劣汰，不断提高员工素质，切实提高人员队伍的执业能力和业务素质；

四是强化企业诚信服务意识，建立企业信用档案体系，牢固树立行业品牌意识，为广大业主创造安全、舒适、和谐的居住环境，发挥物业最大的使用价值，使物业尽可能保值、增值，并对维护社会稳定、促进经济增长、提高业主民主管理能力等方面作出贡献。

综上所述，我区物业服务正处在一个初级转型的发展阶段，物业服务企业承受了许多困难和压力，为改善人民群众的居住生活和工作环境，维护社会稳定和经济发展做出了不懈的努力和贡献。但仍需要政府加大政策扶持力度，有针对性制定物业服务行业发展规划和优惠政策，创造良好的物业发展市场环境，维护社区和谐稳定，增进业主和谐，提高服务质量和城市管理水平，推动经济的增长。

抓住国家“一带一路”区域经济发展所带来难得的发展机遇，提高物业企业自身素质和服务水平，实现物业管理行业价值与客户价值的统一，赢得市场的健康发展，是现代物业服务行业的重要组成部分，培育物业服务消费市场和服务价值，完善法律法规和价格服务联动监督机制，转变经济发展模式，加快行业结构调整，拓宽服务领域，用优质服务去奋发进取，真正做到便民、利民、为民和惠民，积极稳妥地推进和引导我区物业服务行业发展，是今后我区物业管理行业的发展和解决就业劳动力的重要途径，通过物业服务行业健康有序发展，提高城镇居民幸福指数。