

贵州省物业管理行业发展报告（2014）

贵州省房地产业协会物业管理专业委员会

[摘要]：截至 2013 年 7 月，贵州省共有 1079 家已取得物业管理服务资质的企业。管理物业面积近 9000 万平方米，从业人员达 5 万人左右，城镇物业管理覆盖率为 31.29%。目前，物业管理行业在行业管理以及企业自身发展方面存在一些问题，为此，需要在做好下一步既定工作的基础上在资质管理、服务规范制定、物业服务收费政策等方面进行努力。

[关键词]：贵州 物业管理行业 资质管理 服务能力

一、物业管理行业的基本情况

2010 年贵州省颁布实施了《贵州省物业管理条例》，对车位出租、物业质量保证金、特定范围内公用设施设备维修责任等做出创新性规定。

2012 年 7 月贵州省房地产业协会物业管理专业委员会成立。目前全省各地、州、市共有物业管理行业协会组织 5 个。

截至 2013 年 7 月，全省已取得物业管理服务资质的企业共有 1079 家（另有外埠入黔企业 33 家），其中一级资质 9 家，二级资质 31 家，其余的为三级和暂定三级。管理物业面积近 9000 万平方米，从业人员达 5 万人左右，城镇物业管理覆盖率为 31.29%。而由业主大会推选，已在物业管理主管部门办理登记备案的业主委员会有 350 多个，占全省物业管理项目总数的 20% 左右。

二、物业管理行业存在的主要问题

（一）行业管理方面

1. 市场竞争机制不健全，准入和退出机制不完善

与全国的情况类似，贵州省物业管理行业普遍缺乏规范的市场准入和退出机制。在招投标管理方面，既没有具体的招投标管理细则，也没有建立招投标 1 专家库，对物业管理项目的招投标缺乏有效的监管，造成招投标管理的不规范，具体表现在：缺乏物业管理行业评标专家的培训、认证和管理机制，专家素质能力参差不齐，甚至出现政府采购项目的评标中没有物管专家的情况；项目招投标标书不规范、过程不规范、招标流于形式等。

另外，随着物业管理市场的发展，物业管理公司的客户选择面加大。由于缺乏规范的退出机制和程序的约束，一些物业管理公司在老盘无法实现满意的利润时，出现“甩盘”现象。一些不负责任的物业管理公司，在退出时没有认真仔细地交付物业档案、图纸文档和费用台账等资料，造成物管交接工作出现问题，更有甚者一走了之，造成了不良的社会影响。

2. 物管行业的监管缺乏有效手段

按照国家规定，物业管理企业的资质不再进行年审。与此同时，企业的考核、评价又缺乏有效的方法和渠道，使得主管部

门在行业市场行为的监督管理、企业资质升级等方面鞭长莫及。

在物管企业的资质管理方面，对物业管理企业专业人员的配置要求不太合理。强调了工程、财务、经济等专业技术人员的配置数量，而对物管从业人员持证人数的要求却不够明确。在面临服务于企业的经济师、会计师、工程师人员不足的问题时，部分物管企业甚至出现了找专业技术职称凑数的情况。这既给企业带来了不小的麻烦，也使物业管理企业真正需要的专业人才没有得到足够的配备。

3. 从业人员持证上岗培训

(1) 目前行业内关于物业管理从业人员持证上岗的规定，执行的还是 1996 年建设部的 41 号文。而 2006 年停止企业经理的上岗培训后，逐步以注册师取代。但对企业经理的上岗资格培训认证没有统一的要求，各地采取的办法存在很大的差异。

(2) 全国的行业培训机构鱼龙混杂，培训质量缺乏相应的评价监管，这使各地主管部门及企业无所适从。

(3) 目前由市级行业主管部门负责从业人员的上岗培训，而从业人员的继续教育培训又是由省级行业主管部门负责，市级的上岗证在省厅没有备案，导致从业人员上岗培训与继续教育培训脱节。在占全省物管企业近 50 % 的贵阳地区，几乎所有企业的从业人员均未持有由贵州省住建厅颁发的上岗证，这批人员的继续教育也无从谈起。

(4) 随着房地产业和物业管理市场的逐步开放，外埠企业的数量日益增多。外埠企业的物业管理资格确认却缺乏执行依据。外省企业从业人员的上岗资格证本地是否认可、哪一级的可以认同等都缺乏执行依据。

4. 住宅专项资金管理问题

一是旧有住宅小区住宅专项资金归集难；二是政府缺乏对专项资金的管理机构、资金归集、资金使用和增值管理等明确规定。

5. 执法部门执法不力问题

最为突出的就是违法违规装修问题。目前省内，特别是贵阳，一些住宅小区的违法违规装修现象较为严重，已被媒体曝光多次，成为社会关注的焦点。而这些违法违规装修的背后，大多都有物业管理劝阻不成，向有关部门报告未果的经历。

6. 业主委员会“落地”难

尽管《贵州省物业管理条例》在业主自治方面有突破性的创新，但和大多数城市一样，业主委员会大多还蒙着一层理想主义的色彩。业主委员会的成立和运行还处于没有落地的状态。

7. 行业地位低，无法吸引优秀人才

据我们的追踪调查，贵州省的部分大专院校开设的物业管理专业，其毕业生在进入物业管理行业之后，80 % 以上重新选择了其他行业。这与物业管理行业收入低、社会地位低、社会认可度低等密切相关。如何解决吸引和留住人才这个难题，虽然不是一朝一夕的事，但政府和舆论的引导还应发挥出更积极的作用。

(二) 企业自身发展方面

1. 成本的上涨与收费价格的客观困难

“物管费价格增加的脚步始终赶不上成本上涨的翅膀”，这是物业管理行业面临的普遍问题。这个问题的解决，一方面有赖于企业自身服务水平的提高，有赖于物业管理市场的进一步成熟，但另一方面也需要社会各界，包括政府的理解和支持、舆论的正确引导。

2. “父子关系”的弊端将使超大盘项目的物业管理埋下隐患

目前，贵阳市有超过千万平方米的“超级大盘”三个，超过两百万平方米的大盘十余个。在这些大盘和超级大盘项目中，绝大部分物业管理还是处于“谁开发、谁管理”的模式。房地产开发商与物业管理商的“父子关系”会使得大盘特别是超级大盘的物业管理因缺乏市场竞争而陷入困局。因此，如何破解贵阳大盘和超级大盘的物业管理困局，探索出一条大盘和超级大盘物业管理的新路子，已经越来越迫切地摆在了我们的面前。

三、下一步工作方向及政策建议

（一）加强从业人员素质教育培训

将持证上岗及继续教育培训、项目经理执业管理等与资质管理挂钩，促使物业管理行业的人才培养和素质教育满足行业需要。

（二）将职业培训和资格培训进行区分，同时规范培训机构的培训行为，严把教师、教材关

贵州省房地产业协会物业管理专业委员会已经在配合省级主管部门，出台全省物业管理行业从业人员持证上岗管理规定，对各级资质企业的从业人员持证率作出明确规定。

（三）规范招标投标管理

重点在招标投标机构的监督管理、评标专家的资格认可，以及物业管理企业退出机制等方面逐步进行规范。

四、政策建议

（一）资质管理

资质年审取消后，行政主管部门又缺乏其他监管企业的有效手段。建议加强对企业市场行为的监督检查，将从业人员持证上岗、业主满意度、投诉率等与资质管理挂钩。另外，应将从业人员上岗资格、物业管理注册师、项目经理执业证等与资质检查、升级等挂钩，淡化其他专业职称的要求，强调物业管理专业职业资格。

（二）制定服务规范

目前，全国的物业管理缺乏行业标准规范，建议尽快制定。

（三）物业服务税费政策

希望尽快促成物业管理服务企业税收优惠政策。