

项目编号
2003FJJ033

河南省社会科学规划项目

河南省物业管理行业发展对策研究

项目负责人: [redacted] 王等
成 员: [redacted]

二〇〇四年十二月十五日

河南省物业管理行业发展对策研究

内容提要：自上世纪 90 年代以来，伴随房地产业的快速发展我国和我省的物业管理逐渐发展成为一个新兴的行业。推动物业管理行业的健康成长与发展，有利于促进房地产业和国民经济的发展，有利于加强社会主义精神文明建设，有利于刺激城镇居民服务消费支出的增长，同时物业管理行业也能够创造出巨大的经济效益与社会效益。然而，当前我省物业管理行业在发展中存在着：整体发展水平不高；行业法律法规不健全；市场化程度不高；区域发展水平不平衡；行业覆盖率不高；全社会对物业管理的认识较低；物业管理企业服务档次定位与当地社会经济发展水平不匹配等诸多问题。针对上述问题，为了使物业管理行业的发展能够适应国民经济发展、人民生活水平不断提高的需要，必须通过广泛的宣传教育，使城镇居民树立有偿服务意识，进而提高物业管理行业的社会地位；加快完善物业管理行业的法律法规；推进物业管理服务的市场化，大力推行物业管理服务的招投标；加快城镇存量房产的管理体制改革，提高物业管理的覆盖率；物业管理企业应根据受托物业开发建设标准的差异，提供相应的物业管理服务；政府行业主管部门应转变职能，加强行业管理，理顺各种管理关系；建立行业协会，充分发挥行业协会的指导、服务、协调、监督、调解和自律功能；以中心城市为依托，加大人才培养的力度，促进物业管理行业的均衡发展。

关键词：河南省 物业管理行业 发展对策 研究

一、河南省物业管理行业的现状

（一）我省物业管理行业是 1990 年代伴随房地产业的发展而兴起的新兴产业

经过十年的改革开放，进入二十世纪九十年代，在邓小平同志南巡讲话精神的指导下，自 1992 年下半年开始，我国的房地产业开始进入一个快速发展的时期，平均每年的住宅建设稳定在 1.5~1.6 亿平方米左右，其中 1998 年以后每年的住宅房屋竣工量高达 4 亿平方米以上。

我省的情况与全国的情况基本相同。比如 1985 年底全省的住宅

房屋建筑面积仅为 4026 万平方米，1990 年底达到 8544 万平方米，1995 年底就达到 12977 万平方米，从 91 年到 95 年平均每年增长 10.38%。2000 年底达到 19504 万平方米，从 96 年到 2000 年平均每年增长 10.06%。2003 年底达到 35576 万平方米，从 2001 年到 2003 年平均每年增长 15.06%（见表一）。如此大的建设规模，无疑对房地产开发及后续的物业管理提出了新的要求，同时随着我国城镇住房管理体制改革的深化，住宅商品化和住房货币化分配的步伐进一步加快，房屋产权多元化的格局初步形成。在这一社会背景下，物业管理作为房地产业的延续和发展就应运而生。

表一： 河南省住宅房屋建筑面积^[1]

项目 \ 年份	1990	1995	2000	2003
住宅房屋建筑面积 (万平方米)	8544	12977	19504	35576

我国的物业管理产生于 1980 年代的深圳。1981 年 3 月 10 日，深圳市出现了我国第一家专业化的物业管理企业，标志着一个社会化、专业化、企业化、经营型物业管理时代的到来。到 2003 年底全国各类物业管理企业已达 20000 余家，从业人员超过 230 万人，创造了巨大的经济效益和社会效益^[2]。

我省的物业管理起步于 1994 年，当年成立的专业化物业管理企业仅有两家，到 2003 年底专业化的物业管理企业已接近 1000 余家，从业人员超过 10 万人^[3]。物业管理已从最初作为房地产业的有机组成部分而发展成为一个独立的行业，被国家确定为进入二十一世纪头十年的朝阳产业，充满着勃勃生机。

（二）物业管理行业的总体发展水平落后于深圳、上海等沿海发达地区

深圳市 1981 年 3 月 10 日产生了我国首家专业化的物业管理企业，标志着一个新的社会化、企业化、专业化、经营型物业管理时代的到来。1993 年深圳市成立国内首个市级物业管理协会，又把我国物业管理的发展推上了一个行业管理的新台阶。到 1995 年底，深圳市物业管理企业发展到 120 多家，从业人员 2 万多人，管理着全市 90%的住宅小区，70%的高层楼宇，以及 40%的工业厂区。到 2003 年底，深圳市注册的物业管理企业发展到 470 多家，有 50 多家企业的委托管理面积超过 100 万平方米，其中深圳中海物业管理公司的管理

规模达到 1000 多万平方米。物业管理行业每年创造的综合产值达到 50 多亿元^[4]。上海市 1991 年出现第一家专业化的物业管理企业, 1994 年成立物业管理行业协会, 到 2003 年底全市物业管理企业已超过 2000 家。

我省 1994 年在省会郑州市出现了第一家专业化的物业管理企业, 到 2003 年底物业管理企业已接近 1000 家, 其中郑州市注册的物业管理企业达到 300 余家, 占全省的 30% 左右。从业人员突破 20000 人, 委托管理的物业面积近 2000 万平方米, 占各类房屋建筑面积 7500 万平方米的 26.67%, 占住宅房屋建筑面积 4200 万平方米的 47.62%^[5]。1996 年郑州市成立了全省第一个市级物业管理协会, 以推动和规范全市物业管理行业的发展。随后, 我省的新乡、安阳等地市也先后成立了市级的物业管理行业协会, 但从全省来看, 我省物业管理行业的总体发展水平无论是从服务的意识、服务的内容还是服务的质量, 以及从业人员的素质, 都远远落后于深圳、上海、北京等沿海发达地区。

二、促进物业管理行业发展的意义

(一) 有利于促进房地产业的健康成长与发展

物业管理是深化房地产经济体制改革, 实行房屋商品化的客观需要, 具有繁荣和完善房地产市场的作用。改革开放以来, 我国乃至我省的房地产业有了突飞猛进的发展, 正逐步发展成为国民经济的支柱产业。据国家统计局有关专家按市场法和成本法估算, 2000 年城镇住宅与房地产业的增加值约 5400 亿元, 占 GDP (国内生产总值) 的比重约 6% 左右; 在 GDP 的增长中, 投资增长 (9.3%) 贡献 41.94%, 其中房地产开发投资增长占固定资产投资增长额的 30%, 拉动 GDP 增长约 1 个百分点。2003 年全社会固定资产投资达到 55566.6 亿元, 比上年增长 27.7%, 其中房地产开发投资达到 10153.8 亿元, 比上年增长 30.3%, 在固定资产投资结构 (包括: 基本建设投资、更新改造投资、房地产开发投资和其他投资) 中占 18.3%, 相当于 GDP 的 8.6%^[6]。

我省 2003 年固定资产投资达到 2310.54 亿元, 比上年增长 26.92%, 其中房地产开发投资达到 185.56 亿元, 比上年增长 34.11%, 比固定资产投资增长快 7.19 个百分点, 在全省固定资产投资结构中占 8.0%, 低于全国平均水平 10.3 个百分点, 在第三产业中的比重达到 8.9%, 创造的增加值达到 201.17 亿元^[7]。

随着我国社会主义市场经济体制改革的推进, 房地产管理体制的改革也在不断向纵深发展, 住房商品化和住房分配货币化新体制的实

施，不仅打破了传统体制下单一的产权结构格局，而且也使传统的房屋管理体制被新的物业管理模式所取代，形成了物业产权多元化和物业管理社会化的新格局。从对公房出售后居民心态的调查可以看出，广大居民最关心的是购房后的物业管理和房屋维修问题，这一问题解决的好，就可以有效的解除居民的后顾之忧，激发人们的购房积极性，房地产业的规模和容量也会因此而得到有效的扩张，这是房地产业发展的基础。

据建设部的预测，为了实现党的“十六大”提出的建设“小康社会”的奋斗目标，到2010年我国的城市化水平将达到45%左右，城镇人口将达到6.3亿，比2000年净增1.7亿。按60%的新增人口需要解决住房问题或改建扩建住房，按届时人均住房25平方米计算，需新建住宅房屋25.5亿平方米。我省按照上述标准测算需新建住房约3.5亿平方米；为改善现有居民的住房条件，按现有城镇居民（4.6亿）人均住房面积增加4.5平方米（2000年底，我省人均住房建筑面积为20.5平方米），需增加住宅面积20.7亿平方米；考虑每年有1亿平方米的旧房拆迁，还需增加10亿平方米的新住宅，三项合计达56.2亿平方米，平均每年的住宅建设量应达到5.62亿平方米^[8]。如果没有完善的物业管理服务，实现这一目标是不可想象的。

（二）能够创造出巨大的经济效益和社会效益

1、物业管理能够提高房地产的投资效益。房地产投资分为可行性论证、规划设计、投资开发、经营和管理等几个环节，其中物业管理是非常重要的一环。可以说，离开了物业管理，房地产业就是不完整的。通过加强物业管理，用现代化的管理手段向广大业主和非业主使用人提供全面、高效、优质的物业管理服务，能够有效的刺激房地产商品市场的消费需求，不断扩大房地产市场规模，促进房地产投资的循环和周转。最近几年我省房地产业的高速增长，除了政府宏观政策的引导和居民人均收入持续增长等因素外，也得益于物业管理服务的不断完善和发展。

2、物业管理行业本身也能够创造出巨大的经济效益。物业管理行业属于新型服务性行业，从世界范围来看，服务业已成为第三产业的最主要组成部分。物业管理行业由于其自身的特点，可以吸收大量的社会就业人口，随着城市的发展，就业人口的增加，人们生活水平的提高，物业管理面积的增加，每年创造的经济效益也在逐步提高。例如，深圳是我国国内经济发展较快、人均收入较高的城市之一，物

业管理的覆盖率已达 90%以上，物业管理从业人员近 15 万人，年创造的国内生产总值已达 50 亿元。我省目前有各类物业管理服务企业约 1000 家，如果每家企业按平均管理 10 万平方米计算，物业管理面积约 1 亿平方米，物业管理覆盖率接近 30%左右。如果按每平方米 10 元计算收入（物业类型包括住宅、商业用房、写字楼等；收入含租赁费、物业管理费、停车费、专项维修费、中央空调费、代收的水电费和其他费用等），每年创造的产值至少在 10 亿元以上。

3、物业管理还能够创造出巨大的社会效益。据 1985 年第一次全国城镇房屋普查（323 个城市）统计，全国共有城镇房屋 46.76 亿平方米。据初步估计，如果通过物业管理提高房屋维修质量，使全国所有城镇房屋使用期限延长一年，可为社会节约基本建设投资 66 亿元。反之，如果因管理不善使房屋使用期限缩短一年，就会给社会造成 66 亿元的损失^[9]。另一方面，物业管理行业属于服务性行业，还可以提供大量的就业岗位，吸纳城乡劳动力就业。在其他行业减员增效，大量员工下岗的时候，物业管理行业却可以以其自身的特点，吸纳大量年龄较大、文化水平较低的劳动力，为相对弱势的城市群体提供就业的机会。据测算，我省的 1000 家物业管理企业，如果每家企业按平均用工 100 人计算，就是 10 万人，加上相关的提供专项服务（如房屋租赁、清洁、绿化、保安、空调维修、电梯维修、家政清洗、消杀等）行业的就业人数，总数会在 20 万人以上。“十五”期间，我国将新建城镇住宅 25.5 亿平方米，还将增加物业管理从业人员 100 多万人，对调整我国的产业结构，促进服务业的发展极为有利。

（三）有利于完善城市功能，改善投资环境，推动外向型经济的发展

一宗达到一定规模的物业就是一个社区。就住宅物业来讲，一个规划设计合理、环境优美、功能齐全的住宅小区，不仅是人们居住、休闲的场所，也是一座城市经济建设成就的缩影和进行社会主义精神文明建设的重要阵地。社会学理论的研究表明，良好的工作和生活环境，能有效的减少焦虑、烦躁等不良情绪，有利于形成团结、友善、积极向上的人际关系环境。对一个城市来说，其功能和形象是同这个城市的物业管理水平密切联系的，科学、规范的物业管理是形成良好的城市形象和完善的城市功能的基础。青岛市和大连市有着良好的城市形象和城市竞争力，除了科学的城市规划以外，同这些城市重视物业管理也是分不开的。

我国已加入世贸组织，从加入世贸组织头三年的情况看，大量的外国资本在进入中国市场。2002 年我国首次超过美国，成为吸引外国直接投资最多的国家。我省的情况也是如此。要想使外商进得来、留得住、住得好，就必须有一个良好的投资环境，投资环境是一个复杂的系统工程，涉及的内容广泛，包括政策的稳定性、法律法规的完备程度、市场容量、资源供应情况、基础产业和基础设施的配套能力等。发达的物业管理能够做到设备运转正常，环境整洁，卫生、水、电、气、暖供应及时，从而为来华投资的客商创造一个方便、快捷、舒适的工作和生活环境。

（四）有利于刺激城镇居民服务消费支出的扩大，为保持经济的持续增长发挥作用

最近几年，由于国家实行了积极的财政政策和稳健的货币政策以刺激国内需求的增长，带动了社会经济的发展，我省城镇居民家庭的人均收入和人均消费支出在逐年增长（见表二和表三）。伴随着物业管理行业的发展和物业管理覆盖率的提高，城镇居民的服务消费支出也会相应的增长。据建设部的测算，如果城镇住宅有 50%实行专业化的物业管理，居民家庭接受物业管理服务的消费支出平均每户每月按 50 元计算，则全国城镇居民的物业管理服务消费支出每年将超过 300 亿元^[10]。另一方面，物业管理行业在经济不景气时期所受到的冲击和影响也相对较小。例如，香港政府过去二十年对物业管理行业并不十分重视，认为物业管理服务行业并无举足轻重的作用。亚洲金融危机后，香港政府才看到物业管理行业在提供就业岗位、维持税收和经济增长、保持社会稳定等方面发挥的重要作用，因而对物业管理行业的重视程度和扶持力度也进一步加大。

表二：河南省城镇居民家庭人均可支配收入（可比价格）^[11]

项目 \ 年份	1999	2000	2001	2002	2003
人均可支配收入（元）	4532.36	4766.26	5267.42	6245.40	6926.20
增长（%）	——	5.16	10.51	18.57	10.90

表三：河南省城镇居民家庭人均消费性支出（可比价格）^[12]

项目 \ 年份	1999	2000	2001	2002	2003
人均消费性支出（元）	3497.53	3830.71	4110.17	4504.68	4941.60
增长（%）	——	9.53	7.30	9.60	9.70

（五）有利于加强社会主义精神文明建设，提高城市居民的物质文化生活水平

现代社会的标志是高度的物质文明和精神文明的统一。随着我国社会经济的发展，城市规划的进一步科学规范，会有更多的城市居民接受现代物业管理观念，成为社区的一员。虽然物业管理的对象是物业本身，但物业管理的服务对象是物业的所有者和使用者。物业管理企业对一宗物业的管理，更需要物业住用人的配合和支持，可以说专业化管理中体现着群众化。一宗物业管理成效的好坏，很大程度上取决于物业住用人的生活方式、精神状态、社会纪律以及社会公德等。物业管理企业在搞好房屋及设施设备、治安、环境卫生、绿化、公共秩序等管理内容的同时，还可以通过文化宣传、体育活动、文明比赛、社团活动等灵活多样的社区文化活动，加强物业住用人之间的邻里团结、家庭和睦、以礼待人、助人为乐、讲究卫生、爱护公物，遵守公共秩序和行为准则，从而全面提高物业住用人的文明意识和精神风貌。如果每一宗物业、每一个社区都做到了这一点，那么一个城市乃至一个国家的精神文明建设就会迈上一个新的台阶。

三、当前河南省物业管理行业存在的问题

（一）物业管理行业的总体发展水平不高

虽然物业管理在我国已有 20 多年的发展历史，但总体上说全国的物业管理服务水平处于一种不平衡的状态。理论界有关人士认为：目前我国物业管理整体水平南方比北方高，东部比中部高，中部比西部高。大体上可以分为三个层次：第一层次是深圳、广州、上海、青岛、北京等物业管理活动开展较早的城市和地区，全社会物业管理的思想和观念已逐步形成，地方性法律法规比较健全，物业管理服务的内容和标准已基本界定统一，物业管理服务水平和市场化程度较高；第二层次是各省、自治区、直辖市的省会城市，物业管理服务的总体水平处于上升阶段，人们对物业管理的认识还处于初级阶段，物业管理服务的内容和标准还处于逐步完善的过程当中，相应的指导物业管理行业发展的地方性法律法规也不够健全，物业管理市场化才刚刚起步；第三层次是省会以下的地市级城市，物业管理还处于探索阶段，即便是东部地区的地市级城市也处于这种状态。

我省的物业管理行业的基本现状是郑州市作为省会城市，物业管理的总体发展水平较高。表现为：在管理思想上，物业管理行业在积极学习和引进深圳、上海等城市的先进经验和做法；物业管理的市场

化已开始启动，部分物业项目已在通过招投标的方式选聘物业管理企业；指导物业管理行业的法律法规相对于其他地市也比较完善；成立了指导物业管理行业发展的物业管理协会。例如，深圳万科、国贸等物业管理企业已在郑州地区接受委托物业顾问项目；解放军信息工程大学信息工程学院把后勤服务项目，黄河水利委员会把办公楼项目委托给河南未来物业管理公司管理。而其他地市的物业管理尚处于起步阶段，无论是物业管理服务的思想，城市居民的物业管理服务意识，物业管理服务的内容和标准等还不够统一完善，还缺少系统的与行业发展相适应的地方性法律法规，行业的总体发展水平不高。

（二）指导物业管理行业健康成长与发展的法律法规不够完善

一个行业的健康成长与发展需要有一套完备的法律法规体系。1980 年代以来，为了推动物业管理行业的成长与发展，建设部相继出台了一系列专门的法律法规，内容涉及物业管理行业的总体管理、物业的接管验收、物业管理企业的资质管理、物业维修基金的建立与使用、物业管理服务收费、物业管理服务质量的考核评比等诸多方面。具体的行政法规和行政规章是指：1994 年颁布的《城市新建住宅小区管理办法》；1989 年颁布、2001 年修订的《城市异产毗连房屋管理规定》；1995 年出台的《全国城市物业管理住宅小区（大厦）标准及评分细则》；1996 年颁布、2003 年修订的《物业服务收费管理办法》；1998 年颁布的《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》；1999 年颁布、2004 年修订的《物业管理企业资质管理办法》；2003 年颁布的全国《物业管理条例》、《物业共用部位共用设施设备维修基金管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》和《业主大会规程》等。

河南省直到 2001 年才出台了第一部有关物业管理的地方性法规——《河南省物业管理条例》，从 2001 年 5 月 1 日开始实施。应当说这部条例对物业管理实施过程中涉及的问题（例如，物业管理服务的内涵、物业管理服务委托双方的权利与义务、物业管理服务的内容、物业管理服务费用、物业管理法律责任等方面）都做出了相关的规定，但存在的问题是线条过粗、操作性不强。目前我省还没有出台针对物业管理行业的管理办法，以对在我省从事物业管理活动的企业和相关方（比如物业管理行业的准入条件、准入形式、物业管理服务、行业协会、法律责任等方面）做出规定。此外，在物业维修基金的建立与管理方面，我省也没有针对性的出台相关的法律法规。法律上的空白

点还比较多。

（三）物业管理行业的市场化程度不高

长期以来，我国房地产行业实行的大多是“谁开发、谁建设、谁管理”的运行模式。房地产开发企业出于管理自身建设项目的需要，纷纷建立二级物业管理企业，从而形成了市场中的垄断经营行为。据建设部的统计，到目前为止，全国物业管理市场化的程度还很低，即便是物业管理水平比较高的地区，运用市场机制（即招投标模式）选聘物业管理服务的比例也只有 30% 左右。我省的这一比例则更低，只有个别项目进行了尝试，而且基本上还是采用定向议标的形式。例如，河南未来物业管理有限公司通过议标的方式参与了解放军信息工程大学信息工程学院后勤服务项目和黄河水利管理委员会办公楼项目的物业管理等。

市场化程度不高产生的首要问题是目前在我省的物业管理市场上，绝大多数物业项目物业服务委托关系的形成不够规范。大多数房地产开发企业不是通过招投标的方式为其所开发的物业项目选聘前期物业管理服务企业，而是直接将其委托给下属的物业管理机构去管理，双方之间的权利义务关系界定的不清楚，给后续的物业管理服务带来麻烦。其具体表现为：一方面是广大的业主或物业的使用人把与房地产开发企业之间的矛盾和纠纷指向物业管理企业，物业管理企业如果解决不了这些问题，物业所有者或使用人就拒绝缴纳管理服务费；另一方面是前期的物业管理运作不规范，为后期的规范化运作埋下隐患。如部分小区物业管理企业没有与开发企业签定《物业服务委托合同》，没有与业主签定《前期物业管理服务协议》，相当一部分业主不明白物业管理企业究竟应当提供那些服务？服务的内容与标准是什么？造成在实际的管理活动中，很容易出现物业管理企业提供的服务不到位，或者是提供服务的内容、标准与业主期望的内容、标准不一致。部分业主或物业使用人在接受物业管理服务的过程中，花钱买服务的意识淡漠，对物业管理企业的管理活动不支持、不配合，纠纷不断。例如，自 2002 年以来，我省各地有关物业管理服务的纠纷不断，仅省会郑州市就发生多起，产生纠纷的原因虽然多种多样，但矛盾集中汇集到一点——住宅小区内部分业主拒绝交纳物业管理费用和公共分摊费用，物业管理企业长期收不抵支，经营活动难以为继，只有撤出已实施服务管理的物业小区，从而形成了两败俱伤的局面。物业公司撤离后，几乎每一个住宅小区都出现了治安混乱、卫生状况

脏乱差的现象，不仅给广大的物业所有者和使用人的正常生产生活带来困难，而且也影响了物业管理行业的健康发展，损害了城市的社会形象。

市场化程度不高产生的第二个问题是部分已引入竞争机制的项目，物业管理服务招投标行为不够规范。表现为：招标的形式较多的选择不公开招标（议标）的方式，在招标的过程中也较多地存在着程序不规范、评委组成不合理、运作成本高、压价招标等问题。

市场化程度不高产生的第三个问题是房地产开发建设企业与物业管理企业之间不能建立起有效的建管衔接。其具体表现为：一是物业管理企业的提前介入不到位，使物业项目在规划设计、建设施工阶段留下诸多隐患，为后续的服务管理带来诸多困难；二是部分开发建设单位出于项目促销的需要，在物业的销售过程中做出许多不切实际的管理服务承诺，由于建设与管理一家，自然而然的被业主或物业使用人转嫁到物业管理企业的头上；三是由于建管一家，物业管理企业在接管物业时，不能把好接管验收关，一些物业项目在投入使用后存在的设计问题、建筑质量问题、配套不到位的问题十分普通，不仅为后续的物业管理增加了难度，而且也成为部分物业管理企业出现经营困难和经营亏损的主要原因；四是一些物业项目在业主委员会成立后重新选聘物管企业之时，原有开发企业选聘的物管企业从中作梗，不能办理正常的物业移交手续，在政府有关管理部门管理不到位的情况下，使物业管理活动陷入困境。

（四）物业管理行业的发展水平不平衡

上面我们已经指出，从全国来看，我省物业管理行业的总体发展水平不高。然而在我省内部，物业管理的发展水平又是不平衡的。表现为：

1、地区之间的发展不平衡。主要是指各地市之间的物业管理服务发展水平不平衡。其中省会郑州市的物业管理总体发展水平明显高于其他地市。其具体表现为：①涉及物业管理的地方性法律法规基本配套完善；②物业管理思想已经初步成型而且行业内部在积极的向深圳、上海等发达地区学习；③出台了《郑州市物业服务收费管理实施办法》，使物业管理服务的内容和质量有了明确的地方标准；④成立了物业管理协会，以指导和规范本市物业管理行业的发展。而其他地市尚处于物业管理的起步与探索阶段。之所以出现这种状况，有其内在的基本原因：一是郑州市作为河南省的省会城市，是全省的政治、

经济和文化中心，其经济的总体发展水平明显高于其他地市，城镇居民家庭人均收入和消费水平也明显高于其他地市（见表四）；二是房地产业为物业管理行业提供的市场空间比较大。例如，2003 年我省竣工房屋建筑面积 1005.5 万平方米，其中郑州市就达 303.6 万平方米，占 30.19%（见表五）；三是物业管理企业的总体规模比较大。例如，2003 年全省有物业管理企业近 1000 家，其中郑州市超过 300 家，占 30%以上。

表四： 河南省部分地市城镇居民家庭人均可支配收入（可比价格）^[13]

单位：元

城市 \ 年份	1999	2000	2001	2002	2003
全 省	4532.36	4766.26	5267.42	6245.40	6926.20
郑州市	5767.15	5934.81	6633.36	7494.32	8346.25
洛阳市	4813.03	5201.14	5770.21	6847.80	7640.46
安阳市	3926.71	4501.63	4837.92	5987.16	7071.60

表五： 郑州市年竣工房屋面积在全省中的比重^[14]

项目 \ 年份	2000	2001	2002	2003
全省竣工房屋建筑面积 (万平方米)	597.2	644.4	892.3	1005.5
郑州市竣工房屋建筑面积 (万平方米)	180.0	186.8	229.9	303.6
郑州市占全省的比重 (%)	30.14	28.98	25.76	30.19

2、物业管理类别上的发展不平衡。理论界根据使用功能的不同把物业划分为居住物业、商业物业、工业物业和其他类型物业四类，相应的物业管理也可以分为以上四大类。随着人们收入水平的提高，对居住条件的要求也在逐步提高。因此，在这四类物业管理项目中，居住物业所占的比重最大，管理水平也比较高；其次是办公物业和商业物业的管理，而其他类型物业的管理尚处在探索阶段。形成这一现状的原因是房地产市场消费需求结构的差异和由此形成的房地产开发投资在这几类物业上的比重不平衡。例如，2003 年，在我省销售的 862.71 万平方米商品房屋面积中，住宅房屋达 795.78 万平方米，占 92.24%；办公楼 9.62 万平方米，占 1.12%；商业营业用房 51.84 万平方米，占 6.01%；其他房屋 5.47 万平方米，仅占 0.63%（见表六）。

表六： 2003 年河南省商品房屋销售面积构成^[15]

项目 \ 构成	住宅 房屋	办公 房屋	商业营 业用房	其他	合计
商品房屋销售面积 (万平方米)	795.78	9.62	51.84	5.47	862.71
比重 (%)	92.24	1.12	6.01	0.63	100.0

3、物业管理企业之间管理服务水平的不平衡。物业管理发展水平不平衡的第三个表现是物业管理企业在管理服务水平上存在着很大的差异。按照建设部 1999 年颁布、2003 年修订的《物业管理企业资质管理办法》的要求去衡量，我省物业管理企业至今还没有一家一级资质企业，只有少部分企业达到了二级资质，多数企业属于三级以下资质。据郑州市房地产管理局的统计，在截止 2003 年底的 300 多家物业管理企业中，只有 1/3 的企业是按照社会化、专业化、企业化、经营型的标准建立的，1/3 的企业是由原省市房管局下属的房管处（所）改制而成，1/3 的企业是由各行业部门和企事业单位的后勤服务部门转化而来。在这后两部分物业管理企业中，由于历史遗留的问题，无论是人员素质，还是管理服务的思想观念和管理服务的水平都还达不到现代物业管理的要求。

4、新、旧住宅区的管理服务水平不平衡。在现有的物业管理项目中，1980 年代和 1990 年代初期建立的一些住宅小区，由于受当时条件的限制，总体规模不大，规划不尽合理，配套设施不健全，设施设备投入不足，管理的难度较大，物业管理服务的水平不高。而 90 年代中后期尤其是最近几年建立的一些住宅小区，规模大、规划合理、为后续的管理相配套的设施设备投入较多，物业管理服务的水平较高。例如，河南鑫苑房地产开发公司投资建设的“鑫苑名家”项目，占地 320 亩，总的规划建筑面积 32 万平方米，基本实现了小区的智能化控制。

（五）物业管理服务的行业覆盖率不高

人们传统上把城镇住宅房屋划分为三个组成部分：直管公房（由原省市房管部门管理的那部分公房）、自管公房（由企事业单位管理的本单位职工自用房屋）和商品房。据河南省统计局的统计：到 2000 年底，我省城镇实有房屋建筑面积 35234 万平方米，其中住宅房屋建筑面积 19504 万平方米，比 1995 年增长 50.30%，比 1990 年增长

128.28%。到2003年底,我省城镇实有房屋建筑面积60091.0万平方米,其中住宅房屋建筑面积35576.2万平方米,比2000年增长182.40%^[16]。在现有的住宅房屋中,真正实现专业化、统一化、企业化管理的物业大多是最近十年开发建设的增量房产项目,存量房产中的直管公房和自管公房虽然在1998年6月30日以后已出售给本单位职工,但还没有实现真正意义上的物业管理。有的只是收取一部分简单的保安费、保洁费和维修费用,尚不能维持物业正常服务管理的需要。据测算,我省截止2003年底的1000家物业管理企业,如果每家企业按平均管理10万平方米计算,物业管理的覆盖率仅为30%左右,实际情况可能会更低一些。以郑州市为例,到2003年底全市实有房屋建筑面积7400万平方米,而实施物业管理的房屋面积只有近2000万平方米,仅占25%左右,存量房产中的市场空间还非常大。

(六) 全社会对物业管理的认识还有待进一步提高

“物业管理”作为一个独立的概念在我国的出现仅有20年的时间,真正被人们所接受也只是最近几年的事情。物业管理对推动房地产业和促进国民经济的发展,改善人们的生活,优化城市环境的意义和作用还没有被广泛的引起重视,也就是说物业管理作为一个新兴行业的社会地位还不高。其突出的表现:

一是在人们的传统观念里,仍然把物业管理看作是房地产业的延续,而没有当作一个新兴服务行业来看待;

二是政府行业主管部门对物业管理行业的重视程度还不够,在法规建设、市场准入、市场竞争、管理规范、行业引导、纠纷解决等方面的力度还不大。例如,按照《河南省物业管理条例》的规定,“凡是实行物业管理的区域,供水、供电、燃气、供暖、通讯等单位向业主收取费用,应当收费到每一业主。物业管理企业受上述有关单位委托,代收水、电、气、暖、通讯、有线电视等费用的,应当签订合同,合同中应当订立代办服务费条款,不得向业主或者使用人另收代办服务费”。然而,目前城市中大量1998年6月30日取消住房福利分配制度前已建成的住宅小区,绝大多数没有进行一户一表的改造,作为公用企业的电力公司和自来水公司仅收费到小区的总表(即所谓的“注册表”),总表与各户分表之间的误差成了物业公司背不动的包袱。有些小区的物业管理企业根据政府的规定让业主分摊,往往遭到业主的抵制。而热力公司则是按每幢房屋供应暖气,在一幢楼房中如果有一部分住户不按时交纳取暖费,只有物业公司先予以垫支,如果

这部分费用收不上来就会成为物业公司的亏损。而物业公司如果不想背负上面的包袱，就无法按时为已交纳取暖费的住户开通暖气，又会引起已缴费住户的不满。解决上述问题的办法是要尽快对用户使用的水、电、暖等进行一户一表的改造，而改造又涉及到配套费用问题，业主认为我买房时已出过相关的配套费用而不想出，物业管理公司觉得没有承担此项支出的理由和法律依据，按照现行的规定公用企业也不会和不愿承担这块费用。一旦矛盾激化，物业公司就会撤离，出现两败俱伤的局面。近年来我省各地已出现过多起类似的事件；

三是社会舆论对物业管理实施过程中出现的问题，站在消费者（业主及物业使用人）立场上分析的较多，从物业管理企业角度分析的较少；

四是广大的业主及物业使用人在接受物业管理服务过程中花钱买服务的意识和质量价格相符的意识不足，过分强调物业管理行业的微利特征而忽视了促进行业良性发展的基本要求。目前，我省物业管理行业由于物业管理企业平均管理规模不大，物业管理服务收费标准相对偏低，因此总体上处于亏损状态，造成物业管理行业的从业人员平均收入偏低，很难吸引和留住高素质的人才，不利于物业管理服务水平的提高。

（七）物业管理企业服务档次定位与当地社会经济发展水平不匹配

物业管理属服务性行业，它是与人们的收入水平和消费水平密切相关的行业。从理论上讲，人们的收入达到一定水平后才能改变消费结构，才能从生存型的物质资料的消费，转变为发展型、享受型的精神产品的消费，物业管理服务产品应当说正是人们收入增长到一定水平的产物，是一种以精神产品为主的高档消费行为。但我省属于经济欠发达地区，城镇居民人均收入水平低下，且各地区不均衡。物业管理服务需求层次和水平相对较低（见表七）。因此物业管理服务不能照抄、照搬东部地区物业管理服务的模式和档次。

当前我省物业管理服务档次定位与当地社会经济发展水平不匹配的主要表现为：一是部分企业物业管理服务定位水平较高，相应的服务收费标准等级高，不符合广大业主收入水平的实际，业主难以接受。产生这一现象的主要原因是物业管理企业经营管理观念不当，把物业管理服务看作是高级享受型服务产品，将服务等级标准凝固化，丢掉了物业管理服务产品市场交易的灵活性；二是部分企业物业管理

服务定位水平较低，只看到多数低收入业主，而没有重视少数高收入业主，所定物业服务标准偏低，收费少，服务不到位，服务水平低，业主不满意。产生这一问题原因可能是多方面的，但根源只有一个，那就是物业管理独家经营的垄断性。例如，部分房地产开发企业开发的经济适用房，其下属的物业管理企业就认为购买经济适用房的业主大多属于城市当中的中低收入者，消费水平有限，因此，物业管理服务定位普遍偏低；三是定位无针对性，只看到少数高收入业主，而没有关注到绝大多数低收入业主，没有就服务项目、服务范围、服务标准进行调查研究，照抄沿海地区物业管理服务标准、项目和模式，容易产生收费上的纠纷和困境。产生这一现象的原因主要是物业管理公司的经营管理水平差、管理人员不够专业，服务水平低。由于我省各地区城市居民低收入者较多，高收入者较少，一些在沿海地区很容易接受的公共服务项目，如智能化物业管理项目等，只能为少数业主所接受，成为了个性化服务项目。

表七：我省与全国城镇居民家庭人均可支配收入比较^[17]

单位：元

项目 \ 年份	1999	2000	2001	2002	2003
全国平均	5854.0	6280.0	6859.6	7702.8	8472.2
河南省	4532.4	4726.3	5267.4	6245.4	6926.1
我省与全国之差	-1312.6	-1553.7	-1592.2	-1457.4	-1546.1

四、促进物业管理行业健康成长与发展的基本对策

（一）宣传和教育城镇居民树立有偿服务意识，大力提高物业管理行业的社会地位

物业管理行业的健康成长与发展，需要有一个与其发展相适应的社会地位。物业管理行业已被国内的专家学者称为 21 世纪的朝阳产业，是作为国民经济支柱产业的房地产业的有机组成部分。随着市场化进程的加快，它正逐步从房地产业中分化出来而成为一个独立的行业。同时，随着我国住房制度改革的深化，物业管理又与人们的生产生活密切相关。据有关部门对房地产与物业管理市场的调查显示，2003 年在消费者最不满意的类别与服务类别中，房地产与物业管理分别名列第四，房地产与物业管理方面的投诉量比 2002 年上升了 13%。而据河南省统计局的统计显示，2000 年我省个人购买商品住宅的面积仅占当年商品房屋销售面积的 72.90%，到 2003 年，这一比

例已上升到 92.47%。物业管理行业的发展已不得不引起我们的高度关注。

表八： 河南省城镇居民个人购买商品房屋的比重^[18]

项目 \ 年份	1999	2000	2001	2002	2003
全省商品房屋销售面积 (万平方米)	297.10	509.21	529.21	639.94	862.71
个人购买商品房屋面积 (万平方米)	219.35	371.16	422.09	605.75	797.77
个人购买商品房屋比重 (%)	73.83	72.90	79.76	94.66	92.47

提高物业管理行业的社会地位，需要采取以下措施：

一是从公共管理关系角度，提高对物业管理服务本质的认识。西方经济学中提出了“公共产品”这一概念。凡是“公共产品”必需具备两个基本条件：非排他性和非竞争性。非排他性是指限制任何一个消费者对公共产品的消费是困难的，甚至是不可能的。非竞争性是指在任一给定的公共产品产出水平下，向一个额外的消费者提供该产品不会引起产品成本的任何增加，即消费者人数的增加所引起的产品边际成本等于零。物业管理服务作为一种服务产品，如果用上述的标准去衡量，在一个特定的物业区域内，只具有非排他性而不完全具有非竞争性，因而属于一种准公共产品。按照经济学的思想，公共产品的供给如果由政府部门完成可以实现社会福利的最大化。因此可以说，物业管理企业所提供的物业管理服务是代替了部分政府职能，理清物业管理关系，政府行业主管部门有着责无旁贷的职责。

二是政府综合管理部门应当把物业管理放在同房地产业同等重要的位置加以引导和扶持；

三是政府行业主管部门要加大在行业立法、市场准入、市场竞争、管理规范、行业引导、人才培养和纠纷解决等方面的力度，为行业的发展创建一个良好的外部环境；

四是要加大宣传教育的力度，通过新闻媒介正确引导人们物业服务消费观念的形成和转变。人们对物业管理服务的接受和支持，是物业管理行业发展的社会基础。因此，必须发挥报刊、电视、广播等新闻媒介正确的舆论正面导向作用，改变人们停留在计划经济条件下福利型房屋管理模式的观念，接受现代物业管理服务有偿消费的观念。通过开办物业管理知识问答、物业信箱等栏目，向社会和居民广泛地