

物业管理产业安全 与发展实证研究

WUYE GUANLI CHANYE ANQUAN YU FAZHAN SHIZHENG YANJIU

李孟刚 编著



经济科学出版社
Economic Science Press

F299.347
20142

阅 出

物业管理产业安全 与发展实证研究

李孟刚 编著



经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理产业安全与发展实证研究 / 李孟刚编著.

—北京: 经济科学出版社, 2012. 6

ISBN 978 - 7 - 5141 - 1798 - 1

I. ①物… II. ①李… III. ①物业管理企业 - 企业管理 - 研究 - 中国 IV. ①F299. 233. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 069061 号

责任编辑: 王志华

责任校对: 徐领柱

版式设计: 代小卫

责任印制: 王世伟

物业管理产业安全与发展实证研究

李孟刚 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编辑部电话: 88191217 发行部电话: 88191537

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

北京中科印刷有限公司印装

787 × 1092 16 开 15.75 印张 230000 字

2012 年 5 月第 1 版 2012 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 1798 - 1 定价: 36.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 88191502)

(版权所有 翻印必究)

课题实施单位：北京交通大学中国产业安全研究中心（CCISR）
北京市住房和城乡建设委员会物业管理处

课题组组长：李孟刚

课题副组长：安世锦

成 员：（按照姓氏字母排列）

陈 硕	陈芬菲	冯 琦	郭艳红	荆竹翠
李 娟	李政全	李琳凤	连 莲	刘劲松
吕晓岚	唐 石	佟 东	王 锋	王万洲
王方舟	王 旭	杨 超	张成付	张 兰
张 民	张诗雨	张新民	赵金洁	郑 凯
周 红				

总 纂：李孟刚
审 稿：安世锦

前言

随着城市化水平的高速发展,享受舒适安全的居住环境、热情周到的物业服务成为人们对居所普遍的要求。北京作为全国政治、经济、文化中心,近年来物业管理业取得了突飞猛进的发展,居于全国领先地位。新建住宅小区基本实行物业管理新体制,旧住宅区物业管理也取得突破;物业管理遵循市场规律,开始引入竞争机制,整体管理水平有了很大的提高;特别是物业管理立法工作得到重视,有力地推动了物业管理行业的发展。

但是,随着国外物业管理“洋品牌”逐步进入北京物业管理市场,竞争在所难免并将日趋激烈。同时,受社会发展和经济水平的制约,北京物业管理行业在社会化、专业化、资质审核、管理理念,以及软硬件设施建设等方面与国外相比仍存在很大的差距。所以,研究北京物业管理产业安全和发展战略,对促进北京物业管理健康发展、维护北京经济社会和谐发展具有重要的理论和现实意义。

一、北京物业管理业发展现状

(一) 企业规模不断扩大,资质等级稳步提升

北京市物业管理业经过了16年的发展,企业规模不断扩大。从物业服务企业数量上来看,北京市物业企业数量从2007~2010年逐年递增,平均年增长率是15.06%。其中,北京市本区登记注册的物业企业平均年增长率是3.72%。外区登记的物业企业进驻加快,2010年占到北京市整个物业企业数量的22.95%。

随着北京市物业服务企业数量显著增加,资质等级水平取得长足的进步。从本区登记注册物业服务企业来看,北京市2007年一级资质企业达65家,占到全国总数接近1/5;二级资质企业高达185家,占全国的78.72%。到2010年,北京市一级资质企业增加至114家,二级资质为280家,分别占北京物业服务企业总数的3.62%和8.89%。

整体上看,北京市物业管理业处于全国领先地位,但目前资质企业水平仍主要集中于三级资质,一、二级资质水平企业比重仍有待提高。

(二) 业态形式不断完善,区域分布较为集中

北京市物业管理伴随经济发展的需要,由原来单一的住宅物业发展到现今的居住物业、商业物业、工业物业、综合物业四种业态类型。2010年,北京市物业管理项目共计5399个,其中住宅类项目为3676个,商业类项目205个,工业类项目124个,综合类项目1394个。住宅物业管理仍是当前物业管理的主要形式,其在管实有房屋建筑面积为33732.9万平方米,占总量的79.65%。

同时,北京市物业管理业呈现出明显的区域特征。北京市物业管理业在海淀、朝阳等主要城区的发展较早、较完善、市场化建设比较成熟,存量方面处于遥遥领先地位,但从增量来看,远郊区县中发展速度较快,比如昌平区、通州区、顺义区等都发展迅速。从北京市四大发展区来看,2010年城市功能拓展区物业服务企业数量为1465家,位居首位,占比为47.14%;生态涵养区从当初的无一家企业到现今已集中了一批优秀的物业服务企业,但其加总的数量不及城市功能拓展区的一个分区。

(三) 从业人数显著增加,盈利能力不容乐观

随着物业管理领域的拓展,为社会提供企业部门经理、管理员、中介代理、保安、保洁、维修等二十多个工种和众多的工作岗位,对促进社会就业发挥了重要作用。2004年,北京市物业服务企业年末从业人员18.4万人,其中具有大专及以上学历的从业人员有3.9万人,占总人数的21.2%;大学本科及以上学历的从业人员有1.1万人,仅占6%;具有中级职称以上人员0.9万人,占总人数的5%;具有中级工

以上技术的人员 1.8 万人, 占比为 9.8%。2008 年年底, 从业人数比 2004 年增长了 18.58%, 年末从业人数达到了 22.6 万人, 占整个房地产业从业人员数的 55.53%。

然而, 北京物业服务企业盈利能力状况并未得到显著提高, 相反在一定范围内呈现亏损状态。2004 年, 北京市物业服务企业总资产 727.30 亿元, 全年营业收入 163.97 亿元; 营业收入在 1 000 万元及以上的有 339 家, 占 10.5%, 实现营业收入 112.8 亿元, 占全部营业收入的 66.7%, 当年物业服务企业共盈利 7.12 亿元, 而整个房地产行业经营利润 126.16 亿元, 3 531 家物业服务企业创造的利润仅为整个房地产业利润的 5.64%。到 2008 年, 北京市物业服务企业总资产达 841.2 亿元, 全年营业收入 255.3 亿元, 北京市 3 314 家物业服务企业共亏损 2.0 亿元。从整体来看, 北京市物业管理产业经营效益状况不容乐观, 行业营业风险较大。

(四) 业主委员会数量逐年增加, 组建率仍然偏低

1997 年 6 月开始, 北京市开展物业管理委员会的组建试点工作, 随后北京市业主委员会组建数量不断增加。2008 年年底, 北京市物业管理项目成立业主委员会 707 个, 新增 45 个。到 2010 年年底, 北京市业主委员会的数量达到 796 个, 其中住宅类组建的业主委员会约为 759 个, 占比 95.35%。总体来看, 虽然业主委员会组建数量有所增加, 但其总数占物业管理总项目比仅在 15% 左右, 业主委员会成立难仍然是当前北京市物业管理业发展的一大难题。

二、国外物业管理业发展现状

物业管理作为一种房屋管理的模式, 在世界上已有一百多年的历史。由于国外物业管理起步早, 目前, 西方发达国家的物业管理水平普遍很高。拟对英国、新加坡等有代表性的物业发达国家以及我国香港地区的物业现状分析。

（一）英国、新加坡和中国香港的物业管理现状

1. 英国的物业管理现状

英国的物业管理作为一个成熟的行业，其整体水平是世界一流的。除了传统意义上的房屋维修、养护、清洁、保安外，物业管理的内容已拓展到物业功能布局和划分、市场行情调研和预测、物业租售推广代理、目标客户群认定、工程咨询和监理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。在积极推广物业管理业务的同时，英国还加强对这一业务的研究，成立了皇家物业管理学会，会员遍布世界各地。

英国除了直接的物业管理法规外，一些房地产法规对此也有间接规定。英国常见的房地产开发管理的法律、法规有 50 多种。英国的物业管理已成为社会化的服务行业，任何人、任何公司都可从事物业管理，只要具备条件，领取营业执照即可。这些物业管理公司或管理机构绝大多数都是自主经营、自负盈亏的经济实体。管理公司（机构）人员精干，效率高，固定人员少，一些项目尽可能临时聘请，可承包的就不设固定人员以节约开支。

2. 新加坡的物业管理现状

新加坡以它的清洁卫生、草坪绿化、环境优美誉满全球，这主要因为其物业管理工作很有实效。为了加强对居住小区的管理，物业管理部编写了《住户手册》、《住房公约》和《防火须知》等，把搬进新居后应注意的事项和有关知识，详尽地告诉住户，以明确住户的权利和义务以及物业管理部的权利和责任等。物业管理公司还根据所管辖区的具体情况，设监督部门，监督各类法规执行情况和受理住户的投诉，从而提高服务水平和管理水平。

（1）物业管理组织系统健全。新加坡因土地资源稀缺而形成了政府统筹型的物业管理模式，新加坡物业管理统一归新加坡建屋发展局负责。该局下设 36 个区办事处，每个区办事处一般管理 2~3 个小区，每个小区拥有 4 000~6 000 个住户，区办事处一般管理 10 000~15 000 套（户）住宅。新加坡政府对住宅小区公共设施（设备）保养维修十分重视，要求物业管理企业提供最优质服务。

(2) 新加坡政府强调对居住小区进行法治化管理。物业管理部門编写了《住户手册》、《住户公约》、《防火须知》等规章,同时制定了公共住宅室内外装修、室外公共设施保养等规定,为物业管理法治化奠定了基础。例如,对室内装修有非常严格的规定:政府出售的公共住宅,室内装修规定在领到钥匙之日起3个月内完成,此后3年内不准再进行第二次装修。同时规定住户装修须向建屋发展局申请装修许可证,由领有建屋发展局施工执照的承包商承包。装修户与承包商一起前往物业管理单位办理装修手续,并且缴纳一笔建筑材料搬运费和废物清理费。工程装修完毕,由住宅稽查员根据申请装修内容进行工程检查验证。为了保持建筑物的结构完整性和外观统一性并保证安全,对室内装修项目有严格规定。

3. 中国香港的物业管理现状

中国香港物业公司数量非常多,政府还没有对管理公司采取发牌制度(类似内地的资质证书),物业管理公司只需经工商登记就可以承揽业务。香港地区的物业管理市场已经十分成熟,法制、法规也很健全。实行大厦公契制度。物业公司的权利来源于大厦公契或物业管理委托合同。在香港,开发商卖房时,必须起草制定大厦公契,并报政府登记备案。大厦公契制度的推行,大大减少了前期的物业管理纠纷,保障了购房者的合法权益。

(1) 物业公司的酬金有行规。香港地区的物业管理费用模式主要是代理人制,即管理费用成本支出+酬金,酬金可以按固定数额提取,也可以按比例提取。另外,物业管理费也有采用包干制的,这一点与内地大多数普通居住小区的收费方式相似。完善的招投标制度。香港地区是一个市场经济相当发达和完善的地方,物业管理行业的竞争也相当激烈,大到物业管理公司的选聘,小到日常管理中材料的采购,均广泛采用物业管理招投标机制,因此已形成了一套完善的招投标机制。

(2) 法规健全,操作性强。香港地区的市场经济发展成熟,法制健全,一切均有章可循。香港地区在物业管理方面的根本大法是《香港建筑物业管理条例》。物业管理中发生的任何问题,均能在法律条文中找到答案,有强制执行力度。物业管理中的欠费问题,也得到了较好的解决。

（二）国外物业管理发展特征

从以上对英国、新加坡及我国香港地区物业管理现状的分析可看出，其他国家和地区的优秀的物业管理是以专业化、社会化为特征，以科学化和优质服务为目标，以健全的组织机构、财务制度、法制体系为保障，具有以下共同特征：

1. 管理法制化程度高

新加坡和中国香港物业管理有一个共同的鲜明的特点，那就是物业管理的法规制定得非常详尽，对开发商、管理公司、住户各自的权利、义务和责任，违章处罚等都有明确的条文，便于操作。政府在物业管理中发挥了重要作用，但政府一般不直接干预物业管理收费的具体标准。政府多以详尽、完善的法律、法规规范物业管理各方面关系、人的行为与责、权、利。

2. 自负盈亏、自主经营、独立的物业管理公司发展迅速

政府公屋逐渐交由独立的物业管理公司管理，私人楼宇越来越多地委托专业的物业管理。

3. 物业的所有权与管理权分离

物业管理公司与业主的关系是雇佣关系，业主通过招标或协议等方式选择物业管理公司，要认真考察公司的信誉、专业知识背景及管理、财务、法律水平、管理费用的高低以及社区活动能力。而物业管理公司饱受市场竞争的压力，必须注意其形象，不断改善经营管理，提高效率，尽量让业主满意，否则就会有被淘汰或被解雇的危险。

4. 物业管理及收费标准由市场形成

通过对国外与我国香港地区的物业管理模式的考察，发现在市场经济体制下，物业管理的收费形成是按照市场经济的规律，由供求双方在市场竞价中形成，政府一般不规定具体的收费标准，具体收多少管理费由业主（委托方）与管理公司（受托方）双方讨价还价决定，视市场供求状况、地区环境、房屋数量与质量、服务内容多少等情况而不同。

5. 各国（地区）物业管理模式均结合自己国情，符合各自特点

如新加坡因土地资源稀缺而形成了政府统筹型的物业管理模式；香港地区则根据人多地少，物业由政府供应与市场供应“双轨制”，而形

成了房委会管理与物业管理公司管理相结合的管理模式。这一点对我国物业管理模式的选择有很大的借鉴意义。

三、北京物业管理产业安全面临的主要问题

北京市物业管理业经历了二十多年发展,在改善首都居民的生活、工作环境,推动城市两个文明建设,促进社会再就业工程等方面均做出了积极贡献,但是,在其发展过程中也出现了很多问题,制约着北京市物业管理产业安全和发展。

(一) 物业管理法律和监管不完善

目前,北京市颁布了一系列的法律规范,对规范物业管理业的发展起到了重要作用,但物业管理业至今并未形成一个系统且成熟的法律体系。目前北京市颁布的法律法规,大部分均针对住宅物业,工业、商业物业的法律几乎是一片空白。随着物业管理业的快速发展,现有一些法规政策已明显滞后于行业发展的实际需要,有些规定不够具体,有些缺乏可操作性,致使实践中大量出现的新情况和新问题难以解决。与此同时,北京市物业管理监督管理体系不完善。物业服务企业与业主之间的矛盾复杂,很多情况下,需要政府出面引导,协调开发商及相关企业。物业纠纷的愈演愈烈,政府行政监管缺位要承担一定责任。

(二) 物业服务企业竞争力不强

目前,北京市相当一部分的物业服务企业经济效益欠佳,原因是多方面的,但企业竞争力不强是其中一个重要因素。具体表现在:(1)企业规模化水平较低。北京市大部分物业服务企业市场份额较小,物业分散,相对管理成本高,经济效益低;另外,物业服务企业兼并、重组等愈演愈烈,尽管部分企业的管理面积扩大,但未真正形成规模经营效益,反而经营状况越来越差。(2)品牌竞争力较弱。北京市大部分物业服务企业对品牌的内涵缺乏正确认识,对其特性与价值缺乏科学理解,导致在品牌建设实践中存在着众多问题,如只重形式不重内容、只重眼前利益不重长期利益、只重常规性服务质量不重个性化服务质量

等。(3) 人员素质层次参差不齐,企业专业技术人员匮乏。从业人员的素质直接影响了服务的质量,在服务质量较低的状况下,限制了物业服务企业的竞争力提高。物业管理在北京乃至我国都属于新兴行业,缺少人才储备,缺乏称职的职业经理人,专业人员的技能培训跟不上行业的需要。

(三) 服务意识和社 会认可不足

物业管理作为特殊服务业,物业服务企业提供的商品是服务,具有无形性的属性。北京市部分物业服务企业仍以“管理者”自居,服务意识淡薄。相当一部分物业服务企业是从原房管部门或单位后勤管理部门转制而来,新建小区的物业服务企业大部分是房地产开发企业的附属企业,物业管理权责不明,服务不到位,各种矛盾纠纷错综复杂且难于处理。另外,物业管理业目前的社会认可度不高。这一方面源于对物业管理的宣传不到位,但最重要还是源于业主对当前物业服务质量的不可。近年来物业管理进入消费者的视野大部分是以物业纠纷的形象出现,在这种舆论引导下,大部分业主商品意识和物业消费意识尚未完全确立,认为物业公司本身就应该提供“服务”,原有的“管理”职能被忽视;而企业认为其提供“服务”未能得到认可,致使部分企业收费困难,改善“服务”动力不足。

(四) 业主委员会作用发挥不够

受多方面因素影响,业主大会和业主委员会功能不能有效发挥,导致很多物业服务无法开展。(1) 业主委员会法律地位模糊、不明确,削弱了业主委员会应有作用的发挥。2011年1月1日,《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》提出试行业主大会的登记制度,但业主委员会的法律地位依然没有明确。业主委员会虽然负责与物业服务企业签订服务合同,但在实际操作中由于业主委员会没有独立财产,不具备承担民事责任的基础,使得业主们承担着不确定性的风险。(2) 业主委员会的职责模糊和行为规范缺失。业主大会不是一种实体组织,而是业主内部的一种议事形式。业主委员会在处理执行业主大会决议和日常事务时,可能导致两个极端:一是业主委员会权力膨胀,行为缺乏制

约；二是业主委员会担心惹上麻烦而不作为，听之任之，两者结果都会损害业主利益。（3）业主委员会成员专业素质较差，观念落后。业主委员会成员大部分是退休或下岗的业主，没有接受过物业管理专业培训，市场观念还不成形，难以从实质上和深层次上协助物业服务企业解决问题，从而为业主谋福利。

四、北京物业管理业发展战略规划

“十二五”期间内，通过解放思想、科学定位、统筹布局，以低碳经济时代为契机提高物业管理行业的综合竞争力，实现物业管理行业的可持续、包容性增长。北京要形成具有首都特色的物业服务体系框架，以物业管理行业的升级转型为基础培育北京市城市经济新的增长点，建设国家物业管理业服务创新中心、国家物业管理业人才培训中心、世界宜居城市物业服务示范中心、世界高端企业总部物业服务示范中心、绿色北京物业服务示范中心。

（一）服务创新战略

北京物业的构成与性质最具代表性和独特性，呈现多样性和复杂性，为物业服务创新提供了土壤和条件。北京物业管理业要有先行先试的勇气和决心，大胆创新，努力在北京建成物业管理的服务中心，提升物业管理产业创新力、辐射力和影响力。通过解放思想，创新服务概念，形成新的物业服务传递系统；物业管理人员以先进技术为支撑，改变传统的工作方式；面向已有业主与潜在业主推出新服务概念，经过信息反馈和反复调整，最终实现物业管理的服务中心。

（二）人才兴业战略

人才是物业服务企业发展的根本动力。应建立北京市物业人才培训体系，强化人才机制。制定合理物业人才培训政策，多途径、多渠道培养物业管理专业人才；引进物业高级管理人才，利用北京的教育资源优势，加强物业管理产业人才的培养；完善物业管理人才评价体系，完善高级管理人才资质认证制度；加强对业主的宣传教育工作，在提升物业

管理行业综合竞争力的基础上吸引人才、留住人才；依靠人力资源优势提高行业的创新能力和发展水平，引领全国物业管理业发展的潮流。

（三）质量兴业战略

物业服务质量将是北京市物业未来持续稳定发展的核心。以物业服务需求为出发点，从人员素质、房屋、设施和设备、工程维修、环境绿化、安全管理和社区文化6个关键服务质量因素着手，综合运用新的物业管理技术和方法，不断提高物业服务质量，从而引导物业管理以质取胜、以质兴业，以更加高水平的物业服务促进北京市物业质量的提升。

（四）精细化服务战略

精细化物业服务有助于整个行业服务质量的普遍提高，也有助于物业服务企业的成本控制。通过精细化物业服务，建立精细化的成本控制管理体系，最大限度节约资源，降低运营成本，保障服务质量，以使物业服务企业更加适应市场形势变化。北京市物业管理业要发挥市场主导地位，打破垄断及服务产品同质化，让物业服务的消费主体，即业主大会购买服务，从而培植新兴服务市场，促使物业服务内容的细化与创新，实现物业资源要素的优化配置。精细化物业服务战略的关键在于准确，包括服务标准、人力编制、服务流程、服务计量和服务成本控制5个职能化战略。

（五）低碳物业管理战略

北京物业管理业应积极顺应低碳经济发展这一历史潮流，抓住契机，倡导低碳物业管理，引导物业管理企业经营管理模式向低碳物业管理模式转变，提高物业管理对可再生能源、资源的循环利用率，增强广大居民环保意识，为建设低碳北京提供支持。尽快出台《北京市物业管理“低碳”导则》；熟练掌握低碳节能设备的安装、使用和维护；对建筑垃圾含碳的回收，统一进行科学再利用；加强“双绿化”（即社区绿化和屋顶绿化）；为业主树立节能环保的学习榜样，营造低碳的生活氛围及理念，提供低碳的专项服务。

（六）规模化经营战略

目前北京市物业管理企业管理规模过小，造成人力资源的浪费，不能产生规模效益，致使北京市多数物业管理企业缺乏发展后劲，无力进行品牌建设，难以提高物业管理服务水平。现阶段，北京市物业管理产业走“智慧化”发展战略，应先走规模化发展战略，力争在“十二五”期间物业管理业以在管面积计算的行业集中度（CR10）达到20%。

五、北京物业管理产业安全与发展建议

针对北京物业管理产业提出的服务创新、人才兴业、质量兴业、精细化服务、低碳物业管理和规模化经营战略，从物业管理法规体系、调控和扶持力度、价格机制建设、企业核心价值和公众参与度等5个方面提出相应的对策建议。

（一）完善北京物业管理法规体系

近年来，北京市制定了许多针对物业管理业“办法”、“规则”和“标准”等相关法规文件。在此基础上，要进一步规范前期物业管理制度，明确业主大会法人资格，提高物业管理相关法规约束力，完善物业管理法规体系。依据《中华人民共和国物权法》和《物业管理条例》的有关精神，结合现有的法制环境和社会环境，积极探索北京市业主大会组织的权利和义务边界，尽快确立业主大会法人资格；2010年北京市制定了《北京市住宅管理规约制定规范》，该规范虽然对相关问题有了更进一步的规定，但根本的法律约束力问题依然没有得到解决，应从国家立法层面统一解决。

（二）加强物业管理调控和扶持力度

目前，北京市物业管理仍处于初步发展阶段，政府对物业服务企业的扶持、监管和调控至关重要，有利于物业管理行业健康有序发展。

（1）营造产业公平竞争环境。首先，认真落实招标投标制度，制定切合实际的操作规程，形成有效的招标投标市场；行政主管部门既要

严格监管,又要避免以行政手段影响招投标结果;其次,协调处理好相关利益主体关系。物业管理涉及多方主体,利益关系较为复杂,主管部门要加强与建设规划及其他部门的沟通与协调,为物业服务企业创造有利条件;再者,充分发挥行业协会的作用。政府主管部门要加强对物业管理行业协会的指导,强化行业自律,形成良性互动。(2)加强对物业服务企业的监管。一方面,加强物业服务企业的资质管理,对企业资质进行动态考核,严格准入、退出制度;另一方面,要切实抓好培训工作,增强整体素质。通过培训储备物业管理人才,建立专业化的高素质团队,提高专业服务水平,增强发展动力。(3)完善政府对物业服务企业的支持政策。调整物业管理相关税收政策,合理调整税基,避免重复收税,适当减轻税负;政府协助建立专门的具有公益性质的处理物业管理纠纷的法庭,减少物业服务企业及业主的诉讼成本,其最终将大大减少政府的行政及社会成本。

(三) 促进物业服务价格机制建设

按照《价格法》的有关规定,主要从价格形成机制和调节机制建立北京物业服务价格机制。(1)积极完善物业服务价格形成机制。适时调整物业服务收费的有关政策,规范物业服务成本(支出)测算、提高业主和业主委员会的物业服务议价能力,建立科学的物业服务价格形成机制。针对特别类型的物业项目以及前期物业服务阶段,实行物业服务收费的政府指导价;在业主委员会成立后实行市场调节价。(2)完善物业服务价格调节机制。大力推动物业服务评估监理机制,充分发挥评估监理机构的作用,通过独立第三方规范物业服务价格调节机制。倡导实行酬金制收费方式,不断摸索业主大会表决机制,提高业主大会会议效率,进而解决物业服务收费难和收费标准调整难的问题。建立物业服务第三方监理审计制度,促进物业服务质量评价,使物业服务价格标准测算更科学更公允。

(四) 提升北京物业服务企业核心价值

要维护北京物业管理产业的安全,促进物业管理产业快速健康发展,需要从企业品牌价值、集成服务和延伸产业链条的服务价值等三个

方面采取措施，提升北京物业服务企业核心价值。

(1) 提升企业品牌价值，增强规模经营效益。根据不同的服务对象、内容和目标，有所侧重点，形成特色服务，打造企业品牌，提升核心价值。物业服务企业应树立全员品牌创建观念，通过品牌的扩散效应、持续效应和放大效应，提高企业被社会的认同度，推动企业的壮大和发展。(2) 推动物业服务企业向集成服务转变。物业集成服务模式是物业服务企业内部资源与社会资源优化组合的过程，是物业管理产业外延的扩展。物业服务企业逐步向专业化管理过渡，实现物业服务组织者的角色转换和运营模式的升级，进而达到降低成本、提高效益，增强企业的核心竞争力。(3) 延伸产业链条的服务价值。通过政策引导，促进物业服务企业不断延伸服务链条来提升服务价值。引导和满足业主多样性需求是最直接的服务链条的延伸，同时积极探索拓展型服务方式。在物业服务企业与业主相互熟悉、互相信任的基础上，横向拓展新的服务项目和内容，提高经济效益。

(五) 提高物业管理的公众参与度

物业管理的核心是公共关系的管理，这就要求物业服务企业要非常重视公众参与度。(1) 提高社会对物业管理业的认知水平。政府部门和相关社会团体应积极利用媒体，正确引导社会舆论，客观和全面评估物业管理业，并采取多种措施提高业主现代财产、契约和消费意识。同时物业服务企业也要主动增强沟通，不断提升服务观念。(2) 平衡好物业服务企业、业主委员会和居委会的关系。物业服务企业是追求盈利的，但其实现盈利的前提应该是充分保障业主享有高质量的服务，接受居民委员会的监督、协调。每一方都应认清自己的职责和位置，在工作中相互支持、相互监督。(3) 建立公众参与制度和服务评估监督机制。在公众参与机制的建设中应着眼物业管理的全过程，建立多元的公众利益表达渠道，为业主提供利益要求表述和确认的平台；建立多元的公众听证机制与协商机制，增强公众对物业管理项目和方案的认同；建立长期的公众监督评议机制，提高物业服务质量和效果，保证公众利益的顺利实现。