



河南省物业管理行业发展报告

河南省物业管理师协会

一、河南省物业行业基本情况

（一）物业管理行业规模

河南省现有房屋建筑面积约 16 亿平方米，专业化、社会化物业管理面积有 9 亿多平方米，物业管理覆盖面达到 60% 以上。

截至到 2014 年，我省物业管理企业已经发展到 4600 多家，其中，一级企业 46 家，二级企业 218 家，三级企业 3189 家，物业从业人员达 50 余万人，安置下岗职工再就业比例达到 30%。同时，物业管理范围已从管理住宅小区发展到办公楼、学校、工业厂区等各类物业管理服务。全省物业管理不仅在数量上得到快速发展，服务质量也明显提升，全省共有 467 个物业管理项目获得全国和省级物业管理示范、优秀项目称号，其中仅 2014 年度就新增了 44 个省级示范、优秀项目。

（二）物业管理行业法律法规

2001 年 1 月 24 日，我省在中西部地区率先出台了《河南省物业管理条例》，对业主、业主大会、业主委员会的关系以及各自的权利和义务等多方面做了比较详尽的规定。2003 年国务院颁布了《物业管理条例》，建设部相继出台了《物业管理企业资质管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》等规章制度。随后，依据国家相关法规和政策，我省又先后转发和出台了一系列配套的规章和

制度，使我省的物业管理行业有章可循、有法可依，有力的促进了物业管理行业的规范和发展。

（三）物业管理行业监管

我省于 2012 年建立了《河南省物业服务企业管理平台》系统，实现了信息共享和信息的快速传递；严格市场准入与清出制度，通过资质申报、动态考核等程序加强监管，加大对管理水平低、收费不规范、社会形象差的企业的清理整顿工作力度，扶持和培育一批信誉好、实力强、服务水平高的物业管理企业，创出我省优秀物业管理企业品牌。

（四）物业管理行业维修资金

建立健全了住宅房屋维修基金制度，2012 年 4 月出台《河南省住宅专项维修资金管理实施细则》，维修资金征收额逐年增加，截至 2014 年底归集 204 亿元，合理使用 6.6 亿元，确保了房屋使用安全，维护了人民群众的切身利益。

（五）物业管理行业协会建设

去年 11 月 18 日，我省成立了“河南省物业管理师协会”，全省物业服务企业和广大从业人员有了自己的组织，充分发挥了连接政府主管部门和企业以及社会各个方面的桥梁和纽带作用，为加强行业指导和行业自律起到了重要作用，标志着我省物业管理行业进入了一个新的时代。

二、河南省物业行业存在问题

（一）物业管理企业管理模式传统

传统的管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对其房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生。只是你说我做的标准，强调更多的是物与物的交换，没有关注其他的资源的整合利用，比如后勤服务、养老服务、教育服务等。从当前来看，物业管理企业对于外界互联网时代物业的发展没有深入的研究，传统的人力服务已远远满足不了当前时代的需求，而当前的物业企业还停留在传统的服务上。另一方面，河南共有物业管理企业4600多家，其中三级以下企业占比90%以上，一级企业中也仅有新世纪、鑫苑、建业、正弘、楷林、国基等少数物业服务企业在业内具有较高的行业知名度，这些知名度更多地是依托于其地产或母公司的发展，很少是以单独的物业公司成名，这与国内其他发达地区差距还是比较大的。

（二）物业管理行业服务水平不高

物业服务属于劳动密集型产业，技术含量较低，大部分一线员工不需要较高的文化知识，这为剩余劳动力的转移提供了便利，促进人员的再就业。但同时，也使得物业服务人员专业化水平不高，甚至大量低水平企业依靠吸纳低端就业人员降低物业费争夺市场份额，导致物业企业与业主矛盾频发。还有一些企业仅仅注重暂时的利益，而忽略对于内部人员的培训，使得物业管理整体服务水平下降，无法与其他物业企业竞争。

（三）物业管理行业平台建设不足

物业企业在发展中会遇到各种问题，作为服务行业，物业管理不仅仅是一个行业管理问题，更重要的是社会管理问题，涉及社会管理部门较多，全靠政府的力量是不行的。特别是对于物业行业政策解读、物业行业信息传达、物业行业监管、物业行

业交流等方面没有相对完善的机构。

三、河南省物业行业未来发展

（一）运用协会平台，发挥桥梁和纽带作用

协会作为物业服务企业与政府之间双向联系的桥梁和纽带，在做好政府参谋工作的同时，积极协调会员与政府之间的关系，凝聚行业力量，推动物业管理行业的转型升级。一方面充当政府助手，接受政府委托，代行部分管理社会经济事务的职能；另一方面反映行业诉求、提出行业主张、参与行业立法，为政府政策制定提供依据和建议。近期，依据国家发改委《关于调整销售电价分类结构有关问题的通知》，河南省物协本着为行业“解决实事”的原则，与省发改委、省电力公司积极对接，提出建议和意见，促使全省住宅小区公用附属设施用电由商业电价收取改为民用电收取，可以直接为每家物业服务企业每年节省几万、几十万甚至上百万的运营成本；同时以国家发改委《关于放开部分服务价格意见的通知》为契机，积极与相关政府主管部门沟通，发挥行业协会优势，争取使相关配套政策尽快落实。

（二）鼓励开展活动，搭建行业交流平台

秉承“请进来，走出去”的工作思路，我们将继续加强与省内、外协会的交流与合作，积极与中国物协及兄弟省、市协会开展行业交流考察活动，拓展行业发展思路，学习先进经验，跟上行业发展，尽快与国内其他省份相关行业组织建立平等、友好、共赢的合作关系；同时，在省内加强企业、地市之间的交流合作，积极发掘省内优秀企业的管理特色，适时组织召开全省物业管理工作先进经验交流会。

为推动我省物业管理全行业的发展，特别是支持我省各地市物业管理的创新发展，我们也将积极配合各地市开展相关物业管理区域论坛，推动我省区域物业管理的发展。

（三）加强行业培训，提升服务水平和专业管理能力

根据企业的需求，不断加强对从业人员基础理论知识、专业技能的培训教育工作，以及物业行业新技术及信息化应用方面的推广和交流，并组织研发适合我省物业管理特点的专岗或专项课题培训课程，如“项目经理培训班”“物业品质监管与提升培训班”“新技术、信息化在物业行业中的应用培训班”，以及物业管理行业发展前瞻性课题等，增加培训的实战性和有效性，提升培训效果。同时，为进一步促进我省物业服务企业转型升级工作，我们将积极采取“送教上门”的方式，与有关地市合作开展物业管理行业各专业、多领域的系列培训，切实提高我省行业服务水平和专业管理能力。

（四）利用科技手段、信息化技术，推动行业向现代服务业转型升级

随着国际、国内著名物业服务企业的进入，一些先进的物业服务模式被广大业主认可与接收。在成本快速上涨的今天，引导企业运用新理念、新技术、新方法进行创新发展，鼓励企业以现代科学技术为支撑，通过建立新的商业模式、服务方式和管理方法，开发物业管理服务平台的商业价值，延展产业链条和服务范围成为我们的重要工作之一；引导企业运用互联网、云技术、物联网等现代智能技术，扩大服务集成、集中管控、远程监控、小区出入口智能门禁、车库无人化管理、停车收费管理系

统、业主在线报修与投诉等在物业管理中的综合应用，带动企业组织结构扁平化、管理流程再造、标准化工作推进，达到人员配置减少、管理和执行效率提高、运营成本降低的综合效果，同时在社区资源方面做积极探索，抓住“互联网+社区”重大历史发展机遇，促进行业向现代服务业的转型升级，破解成本上涨给行业生存发展带来的困境。

（五）加强行业宣传工作，维护行业良好形象

通过现有行业宣传端口，特别是省物协已建立官方网站(www.hncpma.org.cn)、微信公众号“河南省物业管理师协会”、QQ群(253319358)等，通过与主流媒体及大型网媒的互动沟通，增强行业信息采集、传递、刊登的时效性，加强对本省物业行业宣传报道工作。一方面，适时组织媒体参与行业活动和企业调研，深入行业一线，了解企业和从业人员工作生活情况，感受物业人团结奋进、开拓创新、无私奉献的行业精神，扩大行业活动的影响力，进而提高行业报道的专业性、客观性和公正性。另一方面，将继续组织全省物业管理示范项目达标验收及经验交流活动，分区域、分阶段推广示范项目的创优与管理经验，通过创优等多种方式树立全省各地市品牌项目和企业，使各地市有样板、有标杆、有标准，从而提高全省各地市的物业管理水平，使全省物业服务企业达到管理和服务的专业化和规范化，进而提升业主满意度，扩大物业企业社会影响力，维护行业良好形象。

