



南宁市物业管理行业发展报告

南宁市物业管理行业协会

为全面掌握南宁市物业行业经营情况，查找影响和制约物业行业经营的突出问题及困难，破解物业企业发展难题，提升物业服务品质，推动南宁市物业行业健康有序发展。2013年5月至9月，市住房局组织城区（开发区）住建部门、市物业协会开展了市物业管理行业专题调研活动。

本次调研活动分二个阶段。

第一阶段：问卷调查。2013年5月至6月，发放物业企业调查问卷410份，占企业总数的68%；收回250份，占发放份数的61%。第二阶段：实地走访。2013年6月至9月，实地走访25家物业企业，按资质等级分其中一级企业8家，二级企业10家，三家企业7家；按公司注册地分本地企业20家，外地企业5家；按企业性质分国营的4家，民营的20家，外资1家。

本次调研主要内容：（1）关于物业企业用工问题；（2）关于物业企业税费问题；（3）关于公用事业单位转嫁风险问题；（4）关于物业收费标准问题；（5）关于物业欠费及代垫费难以追缴问题；（6）关于物业行业地位低，人员流失大的问题。

一、调研的基本情况

（一）关于物业企业用工问题

经调查，南宁市物业行业属典型的劳动密集型行业，人力成本占企业总成本的70-80%，物业服

务涵盖了住宅小区、办公楼宇、医院、工厂、图书馆等项目，服务内容有序序维护、绿化保洁、水电管理、机电设备维修、客户服务等。招工难、用工荒问题在我市物业行业普遍存在，已成为广大物业企业发展面临的重大、急需解决的问题，参与调查的250家物业企业缺岗人数为4172人，占调查企业从业人员总数的9%，其中保洁缺岗人数为1075人，占总缺人数的25.8%，秩序维护缺岗人数为2255人，占总缺人数的54.1%，工程技工缺岗人数为425人，占总缺人数的10.2%，物业其它岗位缺岗人数相对较少。为了能及时补充员工，物业企业通过劳动力就业市场、互联网、员工推荐，甚至到农贸市场、乡镇街上摆摊设点等多种方式招聘员工，但也难以及时补充企业员工。物业企业缺员补充平均周期为40天。

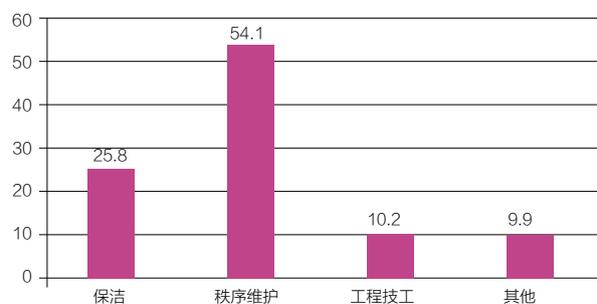


图1 物业企业缺岗情况表

（二）关于物业企业税费问题

近几年，南宁市物价不断上涨、最低工资标准

也从 2009 年 670 元 / 月涨到 2013 年 1200 元 / 月，物业企业经营成本不断上涨，利润空间一再挤压，而物业服务收费仍按 2009 年制定的标准执行。大部分物业企业入不敷出，物业企业经营举步维艰，但还需支付较高的税负，据调查物业企业需缴纳营业税 5.7%（含城市维护建设税、教育费附加），企业所得税 25%。另外在调研中，我们发现部分物业企业代收的生活垃圾处理费存在双重计税的情况。如：环卫部门向地税购买垃圾清运发票，应按规定计税。但实际上，环卫部门将垃圾清运费的收缴工作转交给物业企业进行，物业企业代环卫部门收取垃圾清运费，地税部门以垃圾清运费不属于税法规定的代收代缴科目，而要求物业服务企业代收的垃圾清运费另行计税，从而出现了双重计税现象。

（三）关于公用事业单位转嫁风险问题

物业企业与水、电、环卫等公用事业单位关系不顺，职责不清，本应由水、电、环卫等部门自己承担的收费职责，多数小区由物业企业无偿向业主收取。同时，物业企业往往还要先预付水电费、垃圾处理费，这样不仅增加了物业企业的工作量和劳动成本，而且存在垫资后收不上水电费及垃圾处理费的风险。在物业企业收不上业主所用的水电费及垃圾处理费，又没有资金垫资的情况下，供水供电部门及环卫部门往往采取停水停电、不收垃圾等方式处理，这样极易产生小区不稳定因素，交了水电费及垃圾处理费的业主往往责怪物业企业不作为。

另外，据调查南宁市居民生活用电为每千瓦时 0.5283 元，但小区的电梯、水泵、路灯、楼道照明等公共设施用电，供电部门是按工商业（非居）用电标准每千瓦时 0.9055 元计收。这样造成业主自用电支付标准低，而公共电费分摊支付标准高，对于用电较少的业主，往往分摊的电费高入自用电费，让业主难以理解，增加了业主对物业企业的不满情绪。

（四）关于物业收费标准问题

一方面，物业服务企业的人力成本、管理成本

等经营成本逐年大幅提升，如南宁市最低工资标准 2009 年为 670 元 / 月，2010 年为 820 元 / 月，2011 年为 1000 元 / 月，2013 年为 1200 元 / 月，5 年间南宁市最低工资的调升幅度高达 79.1%。同时，物业企业为员工缴纳的养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险及住房公积金也不断上涨。另外，公安、消防、质检等部门开展各类培训，也增加了物业企业负担，如：秩序维护员的培训每人每年 80 元，消防培训 800 元 / 人（每个小区按秩序维护员的 20% 计），监控培训 3200 元 / 人（每个小区至少 4 人），各类培训证书年审费 100 元。公安部门还指定要求物业企业购买服装。另一方面，我市普通住宅小区物业服务收费标准仍按 2009 年标准实施。目前，我市 2009 年 10 月后开发的物业项目物业收费标准，平均多层为 0.75 元 / 月 · m²，高层为 1.04 元 / 月 · m²。此外还有约占 30% 的老、旧小区，物业服务费每平方米仅收 0.5-0.8 元。物业企业生存困难，企业利润空间极低。



图 2 南宁市 2009-2013 年最低工资标准

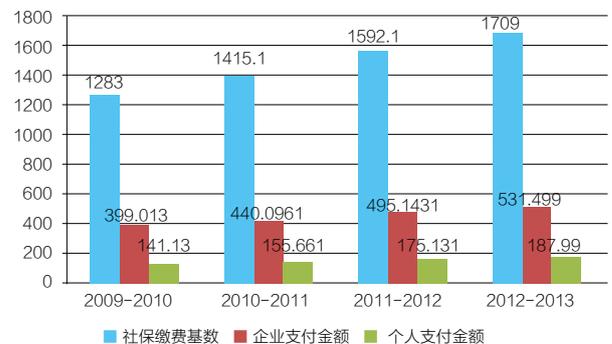


图 3 南宁市社保缴费基数

（五）关于物业欠费及代垫费难以追缴问题

据调查，南宁市实施物业管理的住宅小区大部分都存在业主欠交物业费及水电费的情况。如广西保利物业公司、广西荣和物业公司、南宁市信德佳物业公司都存代垫水电费达 20-30 万元。虽然《物业管理条例》对欠费业主做出了“违反物业服务合同的相关约定，业主逾期不交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业管理企业可以向人民法院起诉”的规定，2003 年 11 月，国家发改委和建设部共同颁布实施的《物业服务收费管理办法》也有相应的规定，但物业企业一直缺乏有效的催缴手段，业主大会、业主委员会在目前阶段也难以发挥法规规定的作用。另外，物业企业代垫的水电费、垃圾处理费的差额，往往难以追缴，形成坏账，影响公司的良性发展。目前，由于各种因素导致了住宅物业管理费收费标准偏低，相当部分物业企业、项目处于持平甚至亏损运营状态；如业主再不交费，无疑是雪上加霜，必然导致物业企业面临“无米之炊”、“无源之水”的尴尬境地。

（六）关于物业行业地位低，人员流失大的问题

1. 物业从业人员的工资待遇低。据调查我市物业企业人员平均工资为 1855 元/月，其中企业总经理 5297 元/月，副总经理 4462 元/月；项目经理 3235 元/月；部门主管 2414 元/月；工程技工 2123 元/月；客服 1623 元/月；秩序维护员 1587 元/月；保洁 1344 元/月；绿化 1419 元/月；财务 2229 元/月。我市物业服务行业工资明显比其他服务行业低，如秩序维护岗位，物业为 1587 元/月，超市为 2713 元，酒店为 2166 元，娱乐场所为 3000 元。

2. 行业偏见普遍存在。社会上有一部分群众把业主与物业企业之间的关系看作是“雇佣关系”或“主仆”关系，动不动就故意找茬、小题大做，甚至不择手段恶意贬低物业行业。

3. 舆论导向存在偏差。这些年来，各种舆论

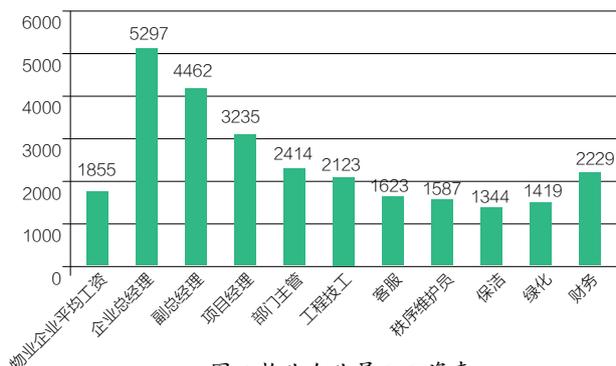


图 4 物业企业员工工资表

媒体对于物业管理行业的正面报道很少，少数媒体片面追求眼球效应，不作深入的调查研究，不问青红皂白，肆意误导群众，给物业行业造成很大负面影响。

4. 物业从业人员劳动强度大。据调查，我市物业企业员工每周公休一天，未能享受到国家正常公休日每周两天的规定，还需经常加班加点。物业行业员工收入低，劳动强度大，人员流动性大。

二、行业发展相关建议

（一）加大政策扶持力度，促进企业良性发展

在调研中，物业企业普遍反映政府对物业服务行业缺乏扶持政策，新的《劳动合同法》颁布和实施，社会最低工资标准不断提高，现行税赋政策，都对物业企业造成重大影响，物业企业负担大，经营困难。为此，建议我市税务部门按国家公布的《产业结构调整指导目录（2011 年本）（修订）》、《关于深入实施西部大开发战略有关企业所得税问题的公告》（国家税务总局公告 2012 年第 12 号）的规定，物业企业的所得税按 15% 税率征收，同时，出台相关优惠政策，物业企业的营业税率由 5.5% 调整为 3%（电信、交通、建筑等行业营业税率为 3%）；建议我市公安、消防、质检等部门对物业企业的培训，建议给予免费或减半收取，切实减轻企业负担；建议对物业企业在“美丽南宁 整洁畅通有序大行动”居住区环境综合整治中，积极配合成绩突出的，

采取以奖代补的方式，给予企业一定的资金支持。

（二）理顺关系，明确各方职责

根据《物业管理条例》第四十五条第一款“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用”的规定，建议由目前物业企业代向住户代收收水费、电费、垃圾处理费，转变为由供水、供电、环卫等各专业单位向最终用户收费到户，需要委托物业企业收取的，要签订委托服务合同明确双方权利与义务，同时支付代收费用。另外，要进一步明确物业企业与政府相关部门、建设单位、业主等多方主体的权利义务，界定各方责任，及时处理涉及居住区的相关事宜，引导业主转变过去那种福利型用房意识，自觉支付物业管理服务费，履行应尽的义务，逐步形成成熟的物业服务消费观念。

（三）完善物业收费定价机制

物业服务是服务性行业，物业企业是物业服务的提供者，而业主是物业服务的消费者，物业服务也是一种商品，商品都有价格，价格的高低则取决于商品的好坏、需求及经营的成本。要引导业主树立“优质优价、质价相符”的物业服务收费理念，规范物业服务收费行为。现阶段，我市普通住宅前期物业管理阶段的物业费一般采用政府指导价，高档商品住宅以及非住宅物业费采取市场定价。建议我市价格主管部门完善物业收费定价机制，建立物业服务收费与服务成本价格联动机制，促使物业服务收费标准与劳动力成本和物价指数同步增长，以便适时调整物业收费标准，切实改善物业行业生存状况，为物业管理可持续发展创造条件。

（四）多措并举解决物业欠费问题

从调查物业企业看，大部分物业企业都存在业

主欠交物业费、水费、电费的情况，少则几百元，多则几千元，对于业主来说，这笔费用并不高。但对物业企业来说，由于业主人数多，欠费总额则非常巨大，少得有一、二十万，多的达二三百万元。采取如何有效手段追缴物业欠费，不论是为物业企业、行业的发展，还是为维护广大业主的合法权益，都是一个亟待解决的问题。如果每一单欠缴行为都诉诸法律途径解决，物业企业则需花费大量的人力、物力及时间，将不堪重负，得不偿失，法院也难以及时处理诉讼额度小、大批量的物业欠费案件。因此，建议将业主欠交物业费、水电费、垃圾处理费等情况纳入我市个人诚信信息系统；建议对物业企业起诉业主欠费行为的，法院要及时受理，要简化拖欠物业费审判程序，设立涉及拖欠物业费案件的“小额速裁”审判模式；建议对法院一时不能受理的，建议成立以仲裁、住房、工商、物价等部门组成的裁决中心，方便、快捷解决物业欠费等问题。

（五）加强社会和舆论对物业行业的正面引导、宣传和监督

加强物业服务行业的宣传力度，大力宣传物业政策法规，帮助老百姓正确认识物业服务，理解物业服务，关心物业服务，支持物业服务。新闻媒体在对待居民有关物业管理问题的投诉时要客观公正的宣传报道，除了对一些物业企业不负责任的做法进行曝光批评之外，还应宣传报道物业服务行业对美化居住环境、维护社会稳定，构建和谐小区、和谐社会，为我市创建全国文明、全国卫生城所起的重要作用。引导人们树立正确的物业服务消费观念，实现权利和义务对等统一，推进和谐小区、和谐物业、美丽南宁的建设。