



# 深圳市物业管理行业发展报告

深圳市物业管理协会

深圳是我国内地物业管理的发源地，30多年来，在各级政府领导的关心和支持下，在广大业主和物业管理企业的共同努力下，我市的物业管理实现了持续平稳、快速发展，物业管理行业现已发展成为和我市经济社会协调发展、与广大人民生活工作息息相关的新兴行业。目前，我市已基本建立了适应市场经济发展的物业管理新体制，涌现出一批管理水平较高的物业项目和在全国有一定影响力的品牌企业。

## 一、行业基本现状

截止到2014年末，深圳全市的物业服务企业数量达1870家，在纳入统计的1512家物业服务企业中，一级资质129家，占8.53%。全市物业服务企业在管物业管理总建筑面积为11.7亿平方米，其中本市4.5亿平方米，总营业收入405亿元，占全市GDP的2.53%；深圳物业管理从业人数已经超过37.7万，占全市从业人员总人数约3.5%。深圳物业管理的范围已从早期的住宅区扩大到写字楼、工业区、商场、酒店、学校、车站、码头等各类物业，基本实现了全覆盖。

深圳是全国市场经济发展最好的城市之一。市民需要物业管理，一方面要求房屋能够得到及时、良好的维护，营造安全、文明、舒适的生活和工作环境；另一方面，更要求自己拥有的物业能够获得

经济效益，实现对物业的保值增值。所以物业管理服务已经成为市民日常生活和工作以及个人资产管理的必需品。在做好基本物业管理工作的同时，深圳市物业服务企业围绕企业的专业优势和业主需求，利用互联网等新技术、新方法，积极探索多种经营业务，延伸服务链条，业务规模取得较快发展，在为业主提供更加便捷服务及便利生活的同时，更为企业带来良好收益。2014年6月份，彩生活在香港上市，之后万科物业推出“睿服务”，长城物业推出“一应云”等等，在通过技术创新提升物业管理效率的同时，也给整个物业管理市场带来了广阔的市场前景。

深圳物业管理以其独有的区位优势和扎实的发展基础，率先举起了“绿色物业管理”的旗帜，与“建设环境友好型和资源节约型社会”以及智慧城市、智慧社区建设紧密结合，积极探索和实践，取得了良好的成绩。另外，深圳物业管理总部经济渐成规模，在深圳设立经营管理的物业服务企业总部数量不断增多，这对深圳总部经济的发展和壮大发挥了积极的促进作用。这些物业服务企业立足深圳，在内地城市积极开拓市场，在经营管理上实现了一定的规模效益。

## 二、行业存在的问题

我市物业管理在发展过程中仍然存在一些瓶颈

问题和制约因素。

### （一）企业管理规模较小，效益有待提升

据统计，截止到 2014 年末，深圳市共有物业服务企业 1512 个，在管全市总建筑面积为 4.5 亿平方米。按照深圳市物业服务企业的数量和本市总管理面积计算，平均每个物业服务企业的管理面积不到 30 万平方米。一般情况下，物业服务企业管理规模达 100 万平方米以上才能产生最佳效益。可见，深圳市物业服务企业的管理规模偏小，规模效益较差，难以发挥群体功能和综合实力，导致物业管理行业在整体发展上受到一定制约。

根据 2014 年统计数据显示，深圳物业管理从业人员从 2009 年的 21.47 万跃升至 2014 年的 37.7 万。从业人员中管理岗位人员较少，操作岗位人员偏多，尤其是秩序维护员占比较大，达 41%，保洁人员占比 17%。从这个数据上看，物业行业仍然处于劳动密集型阶段。

### （二）物业管理队伍素质偏低，人才短缺

2014 年深圳市物业服务企业从业人员中，具有硕士研究生以上学历 1203 人，占总人数 0.3%；本科生 21791 人，占总人数 5.8%；大专生 55079 人，占总人数 14.62%；中专、高中及以下学历 298776 人，占总人数 80%。此外，物业管理行业管理人员中有 70% 没有中级以上职称，从业人员中有近 80% 没有技术职称。

深圳市物业管理行业中有超过八成成为操作岗位工作人员，可见物业管理行业仍为劳动密集型行业。近年来，随着珠江三角洲地区“用工荒”的蔓延，深圳市物业服务企业也面临着“劳动力”短缺的问题。同时，随着近年来深圳市最低工资标准的不断提高，深圳市物业管理行业的用工成本逐渐提升，也无疑会影响物业服务企业的发展扩张。

### （三）物业管理成本急剧上涨、价格调整机制缺失

社会基层劳动力是构成物业管理从业人员的主要力量，CPI 和最低工资标准对物业管理成本上涨影响也很大。根据百度提供数据，除 2009 年我国 CPI 出现小幅下跌外，2005—2014 年连续上涨，最高在 2008 年上涨了 5.9%。从 2005 年起，深圳最低工资标准进入快速上升渠道，从 2003 年的 600 元到目前的 2030 元，增长幅度将近 350%。成本上涨威胁物业企业生存已经到了十分严峻的地步，但物业管理费价格多年来维持不变、管理费上调难问题在行业内普遍存在。深圳多个住宅区至今仍然实行十多年前制定的收费标准，有些小区迫于压力还被降低了收费。部分物管企业仅因最低工资上调就增加成本超过 25%。调价机制缺失，导致后期费用调整必须由物业服务企业与全体业主协商，物业服务收费与成本已严重倒挂。

### （四）行业责任边界不清

物业管理涉及政府部门、建设单位、业主、物业管理企业等多方主体，权利义务关系十分复杂，责任交织，边界模糊，成为矛盾和纠纷的多发地。建设单位遗留的质量缺陷、车位不足造成的“停车难”、市政公用设施设备运营管理出现问题、业主私搭乱建等产生的矛盾，致使物业管理行业代人受过的现象较为普遍存在。此外，我市部分区域至今没有落实《物业管理条例》关于“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用”的规定，导致水、电、气等总表和分表的差额部分由物业服务企业承担。在一定程度上加重了企业负担，损害了业主权益。

## 三、下一步工作方向和政策建议

### （一）行业主管部门方面

一是推动行业转型升级。进一步扩大绿色物业管理覆盖面，继续推进智慧社区建设试点，加快物业管理标准化进程，积极鼓励物业服务企业参与社

区养老事业。

二是创新监管方式，促进行业持续健康发展。继续推进《深圳经济特区物业管理条例》修订工作，建设物业管理行业诚信体系，加快物业监管综合信息系统建设，按照国家最新政策精神做好物业服务收费市场化改革，继续完善信访调处体制机制，推进物业服务企业资质委托下放。

三是推进业主自治组织建设。落实戴北方副书记批示精神，加快业主自治组织建设步伐，不断创新和完善业主自治制度，加强对业主组织、和行业协会的监督指导工作，继续推广应用物业管理电子投票。

## （二）行业协会方面

一是搭建平台，促进行业转型升级。行业内跨界经营、并购整合、数字化社区管理、养老产业、移动互联技术的实践和应用已经不断涌现，也已成为深圳物业管理继续领先全国新的因子。协会要通过搭建平台，如产权交易、并购整合平台等，鼓励并规范行业内新的商业模式、服务方式和管理方法，逐步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，满足业主不断增长的各类服务需求，改善行业生存状况。

二是推动行业创新发展。协会将根据行业发展的需要，以理论创新为先导，充分发挥出物业服务企业人才、高等院校、研究机构以及咨询顾问机构等专业优势，继续为行业法规建设、政府政策制定，行业创新发展等提供研究成果。协会要建立高起点的专业研究机构，通过兴办研究实体，整合各方面资源，以市场化方式运作，为我市物业管理行业创新发展不断提供理论观点和思想武器。

三是加大行业维权力度。在企业权益受到重大侵害和对行业发展有重大影响的事件中，如近期的

电梯首付责任等问题，协会将继续与企业共同研究探讨解决对策，积极向政府有关部门反映行业存在的问题，维护会员合法权益，促进行业健康有序发展。目前企业的经营压力与日俱增，国家发改委在2014年底在发布的《关于放开部分服务价格意见的通知》中，明确放开对非保障性住房物业服务价格，同时规定对保障性住房、房改房、老旧小区和前期物业管理服务收费根据实际情况决定实行政府指导价。目前协会正在开展住建部委托的物业服务收费问题的研究工作，我会也将利用这次契机，充分研究成本上涨应对之策，向建设部反馈解决行业发展的方式方法，并积极与国家、省、市行业主管部门沟通，促进我市物业服务费相关问题的逐步解决。

四是树立物业服务典范。在继续做好年度物业服务企业知名品牌、综合实力50强、优秀会员评选、业主满意度深圳指数的测评等工作的同时，协会将联合社会专业研究机构，建立专业化的第三方物业管理评价平台，提高协会评价机构的公信力和影响力，促进物业管理服务质量和水平的整体提升。另外，协会将研究探索新的行业评价体系，如物业管理企业新纪录、企业评星定级、从业人员专业技术等级认定等。

五是加大舆论宣传力度，传导行业正能量。加强与主流媒体和大型网媒的互动沟通，适时组织媒体参与行业调研，深入行业一线，提高行业报道的专业性、客观性。做好《深圳物业管理》、网站和微信公众平台（即“一刊一站一微信”宣传平台）建设，发挥“窗口”优势，及时地将行业信息、政策和法规、协会工作以及行业内的情况，通过宣传平台传输给会员企业，为会员企业及时掌握政策方针、了解行业舆情起到了积极的作用。