

完善社区治理 聚力美好生活

物业服务舆情报告

本报告通过梳理行业政策、宏观经济数据、舆论热点话题及其传播情况，尝试呈现物业服务行业发展遇到的困境并提出建设性意见。分析发现，行业管理制度机制的再完善，智能型现代化转型升级，设定最低投入标准推动行业良性运转，可成为物业服务行业发展的重要抓手。明确物业公司最低投入标准，实现物业费合理定价，有助于避免因投入欠缺造成的风险和隐患。

人民网舆情数据中心

2017年11月

目 录

前 言	1
第一部分：物业管理企业的瓶颈与机遇	2
一、物业服务与行业发展不对等的政策环境	2
二、优质优价良性发展是物业服务的未来	7
（一）城际比较：物业费平均价格稳定，涨幅微小	7
（二）年度比较：物业费均价涨幅显著落后经济指标增长	8
第二部分：物业服务行业舆论形象研究	12
一、龙头企业主导物业管理传播态势	12
（一）传播数据	12
（二）高频词和热点事件	14
二、媒体聚焦物业服务行业四大焦点议题	15
（一）物业公司管理水平不齐，公众期待有效监管	16
（二）市场竞争激烈，明确最低服务标准声浪高涨	17
（三）行业马太效应凸显，物业公司上市热潮持续	18
（四）借移动互联网东风，智慧社区势头正劲	19
三、多因素影响网民对物业收费的满意度	20
（一）网民满意度分析	20
（二）网民投诉分析	22
1. 物业费收缴话题分析	22
2. 物业服务投诉话题分析	23
3. 物业服务项目指标矩阵分析	25
（三）物业费讨论热度地区分析	26
四、物业服务行业典型负面案例分析	28
（一）案例综述	28
（二）典型案例	28
1. 火灾事故：“保姆纵火案”拷问物业公共服务属性	28
2. 安全问题：电梯致人伤亡，设备安全获舆论聚焦	30

3. 员工素质：暴力行为突破底线，严重损害行业形象.....	32
4. 费用纠纷：停车费、社区广告乱象制约业主满意度.....	33
（三）案例总结与点评	37
五、物业服务行业舆论形象总结	37
第三部分：行业观察与发展趋势展望	38
一、行业规范化发展需要制度机制再完善	38
二、物业服务需向智能型现代化转型升级	39
三、设定最低投入标准推动行业良性运转	40
结 语	42

前 言

中国内地物业管理行业在 1980 年代发端于深圳，伴随房地产业发展壮大。此后，中国经济保持中高速增长，人力成本、商品价格相应快速增长，但受早期物业费政府指导价所限，物业费增长整体滞后，部分头部企业陷入优质不能优价的成长困境。更为严重的是，无底线压缩成本致使业主人身和财产安全无法保障，有关小区火灾、电梯事故、从业人员行为失当等负面事件不时发生，有损行业整体形象。

物业公司管理水平良莠不齐、老小区换新物业市场存在乱象等，是媒体重点关注话题。同时，财经、民生和科技类媒体还关注物业公司上市、物业公司借助信息技术改善用户体验等动向。评估网民对物业收费与服务的满意度发现，网民非常关注物业费定价和使用是否透明合理。网民投诉较多的服务项目中，有关保洁绿化类与员工服务态度、岗位技能问题合计占比接近四成，属于物业公司应优先改善的服务项目。

由于物业费政府指导价对于非保障性住房参考价值偏弱，较多业主对物业公司公布的成本存在质疑，自身又缺乏调查评估的能力，因而，由第三方出台适应各地经济发展水平的分级服务标准和物业公司最低投入标准，对突破行业瓶颈或具有现实意义。展望市场前景，行业规范化不仅需要制度机制的再完善，也需要借助技术手段，推动物业服务向智能化、现代化升级。行业最低服务标准的明确与贯彻是保障发展的重要因素。

第一部分：物业管理企业的瓶颈与机遇

本部分从有关物业费定价的政策法规及实践中物业费与最低工资、CPI 等经济指标的对比出发，分析物业管理服务行业面临的发展瓶颈与机遇。

1981 年 3 月 10 日，中国内地第一家物业管理公司——深圳市物业管理有限公司成立，我国物业管理行业由此诞生。1990 年代，房地产业快速发展，物业管理在住宅物业中被广泛推行。由于现行的物业服务政策规定及政府指导价出台较早，各地经济增长速度不均衡，政府指导价的参考价值越来越弱，政策调整迫在眉睫。

一、物业服务与行业发展不对等的政策环境

检索发现，现行国家层面关于物业服务定价的政策法规，主要在 2003 年至 2007 年之间出台，如图 1 所示。



图 1 物业服务行业重点政策出台时间

2007 至 2016 十年间，中国经济保持中高速增长。据国家统计局发布的数据，全年国内生产总值（GDP）由 27.02 万亿元跃升至 74.41 万亿元，城镇居民可支配收入由 13786 元升至 31554 元。人力成本、

商品价格相应快速增长，以上海市为例，最低工资标准从 750 元/月涨至 2190 元/月。物业服务在十年前发布的政策指导下定价，部分头部企业陷入优质不能优价的发展困境，另一些服务提供商则恶意压低成本攫取利润，业主人身和财产安全得不到保障，行业生态与口碑也被破坏。

根据 2004 年发布实行的《物业服务收费管理办法》，物业服务收费区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价，具体定价形式由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门确定。为呈现物业服务行业的政策环境，本文对比北京、上海、深圳、杭州、成都这 5 个城市，对其物业管理相关政策规定进行梳理。

表 1 主要城市物业费政策

城市	主要政策文件	物业服务收费相关规定	代表性政策
北京	《北京市物业管理办法》 《北京市物业服务收费管理办法（试行）》 《北京市经济适用住房小区物业服务收费政府指导价收费标准》	未成立业主大会的经济适用住房小区和危改回迁小区，实行政府指导价 其它物业服务收费实行市场调节价	1.业主和建设单位均可启动成立业主大会 2.建立业主公共决策平台 3.制定五级住宅物业服务标准 4.引入第三方评估监理单位，建立物业服务评估监理单位信用档案
上海	《上海市住宅物业管理规定》 《上海市住宅物业服务分等收费管理暂行办法》	各区（县）结合实际情况，在全市最高收费标准范围内制定本区（县）最高收费标准 住宅物业服务超过最高服务等级收费标准的，可适当提高收费标准	设立 5 级住宅物业服务等级标准和物业服务收费标准
深圳	《深圳经济特区物业管理条例》 《深圳市物业管理服务收费管理规定》	住宅物业（不含别墅）前期物业服务收费实行政府指导价，未经市物价局核定，不得超出最高收费标准 别墅、已成立业主委员会的住宅区，物业服务收费实行市场调节价	1.设立 5 级物业服务等级标准及物业服务收费标准 2.试行物业管理电子投票、微信投票
杭州	《杭州市物业管理条例》 《杭州市物业服务收费管理实施办法》 《杭州市普通住宅小区物业服务收费等级评分标准》	普通住宅小区的前期物业服务收费和保障性住房实行政府指导价，服务方案超出收费标准，建设单位可提出前期物业服务最高收费标准，报市价格主管部门确认 非住宅物业、别墅、排屋以及业主委员会成立后的物业服务收费实行市场调节价	1.设立 5 级住宅物业服务等级标准及收费标准 2.建立物业企业诚信档案管理系统 3.建立物业服务企业信用“红黑”名单
成都	《成都市物业管理条例》 《关于规范我市物业服务收费管理的通知》 《关于我市物业服务等级划分 物业服务收费政府指导价标准及有关问题的通知》	普通住宅前期物业服务收费和保障性住房的物业服务收费实行政府指导价 其他实行市场调节价	1.设立 5 级物业服务标准及收费标准 2.建设物业管理信用体系 3.实行物业服务重大事件报告制度 4.建立房地产行业信用监管体系 5.对业主委员会委员实行信用记分制度

对比发现，各地物业服务收费基本上以经济适用住房小区、危改回迁小区、普通住宅小区与别墅等住宅类型，以及是否成立业主大会、业主委员会为分界，采取政府指导价和市场调节价并行的政策。普通

住宅的前期物业服务收费以及保障性住房的物业服务费一般实行政府指导价，由政府行政主管部门进行监督；别墅等住宅类型以及业主大会、业主委员会成立后的非保障性住房，其物业服务收费实行市场调节价，由业主及物业服务单位双方自愿在合同中进行约定。

鉴于许多地区现行的物业费政府指导价出台时间较早，且遇到相关规定制定易、执行难的问题，多地开始着手修订物业管理的地方行政法规，以期对物业服务行业进行良性治理。2016 年以来，上海、北京、深圳等地均将“物业管理条例”列入立法计划。上述各城市的物业管理政策中也出现了制度创新的例子，朝智能化、市场化、信用化方向不断升级。

表 2 地方性物业管理制度创新列举

城市	创新举措
北京	针对业主大会决策难问题，建立业主公共决策平台，目前该平台已正式上线。北京市还建立起物业服务第三方评估监理机制，引入第三方机构评估监理物业服务质量和费用；2016 年 5 月出台《关于加强物业服务评估监理机构管理有关问题的通知》，推动物业服务评估监理市场化发展，建立物业服务评估监理机构信用档案，遏制偏向性、虚假内容、误导性陈述或重大遗漏的评估监理报告。
深圳	2011 年，深圳开始试行物业管理电子投票；2016 年底，深圳开始试行物业管理微信投票。
杭州	建立起物业服务企业诚信档案管理系统，2017 年 6 月起通过建立和发布物业服务企业信用“红黑”名单，以加强对物业服务企业的监管。
成都	加强物业管理信用体系建设，实现对全市物业服务企业及其从业人员执业行为的信用监管，并定期公布信用记录，此外，还将信用监管范围扩大至业主委员会，建立业主委员会信用档案，对业主委员会委员实行信用记分制度。

在业主层面，行政法规对物业服务行业的监管创新通过引入第三方评估机制、建立业主公共决策平台、电子投票等手段，辅助业主大会合理、高效决策；在物业服务供应商层面，行政法规通过建立企业信用体系，约束无法履约的物业公司，引导行业良性竞争。

行业创新性行政法规举措中，针对政府指导价的内容较为淡化。一方面，住房类型不同、产权所有者不同，物业费难以统一到相同标准；另一方面，《中华人民共和国价格法》规定，商品和服务价格，除依照该法规定适用政府指导价或者政府定价外，实行市场调节价，由经营者依照本法自主制定。该法明确，适用政府指导价的商品指与国民经济发展和人民生活关系重大的极少数商品、资源稀缺的少数商品、自然垄断经营的商品价格、重要的公用事业价格、重要的公益性服务价格。十八届三中全会指出，处理好政府和市场的关系，凡是能由市场形成价格的都交给市场，市场机制能有效调节的经济活动，一律取消审批。2014 年《国家发展改革委关于放开部分服务价格意见的通知》（发改价格〔2014〕2755 号）明确要求，对已具备竞争条件的 7 项服务价格（包括非保障性住房物业服务）由各省价格主管部门抓紧履行相关程序，放开价格。

在这些法律和政策框架下，物业费虽与民生密切相关，但如何定价仍主要取决于物业公司和业主大会自主协商。曾经出台的物业费政府指导价对于非保障性住房参考价值偏弱，其功能亦进一步淡化。

从媒体报道的物业费纠纷案件来看，业主常对物业公司公布的成本存在质疑，自身又缺乏调查评估的能力。因此，由政府管理部门或权威第三方机构出台适应各地经济发展水平的分级服务标准和物业公司最低投入标准，对突破行业瓶颈或将具有重要现实意义。

二、优质优价良性发展是物业服务的未来

梳理北京、上海、深圳、杭州和成都 5 个城市的统计数据发现，纵向比较，经济发展越快、服务行业发展水平越高，则物业费也就相应越高；在经济发展程度较弱、物业行业起步较晚的地区，其物业费上涨空间更大。横向比较可知，北京、上海、深圳 2016 年的物业费均价涨幅明显低于居民消费价格指数（CPI）上涨幅度，详见下表。

表 3 5 城市近年物业费均价、最低工资标准及 CPI 情况

城市	项目	2013	2014	2015	2016
北京	物业费均价	2.76	2.79	2.81	2.8
	最低工资标准	1400	1560	1720	1890
	CPI	103.3	101.6	101.8	101.4
上海	物业费均价	2.31	2.38	2.36	2.41
	最低工资标准	1620	1820	2020	2190
	CPI	102.3	102.7	102.4	103.2
深圳	物业费均价	2.97	3.05	3.12	3.12
	最低工资标准	1600	1808	2030	2030
	CPI	102.7	102.0	102.2	102.4
杭州	物业费均价	2.06	2.17	2.11	2.24
	最低工资标准	1470	1650	1860	1860
	CPI	102.5	102.0	101.8	102.6
成都	物业费均价	2.14	1.85	1.86	1.95
	最低工资标准	1200	1400	1500	1500
	CPI	103.1	101.3	101.0	102.2

注：物业费均价数据来源：中国指数研究院（单位：元/平方米·月）；最低工资标准数据来源：各市人力资源和社会保障局（单位：元）；CPI 数据来源：国家统计局、各市统计局（以上年为整数 100 算）

（一）城际比较：物业费平均价格稳定，涨幅微小

横向对比，5 个样本城市 2014 年至 2016 年物业费平均价格基本稳定，平均变化幅度为 0.028 元/平米；与 5 市平均物业费价格比较，涨幅相当于 1.1%。其中，北京、上海、杭州各出现 1 次负增长。与

CPI、GDP 等重要经济指标比较，同期 5 市 CPI 涨幅为 2.04%，GDP 增速平均值为 7.7%（非直辖市以该省 GDP 数据计算），最低工资标准涨幅均值为 7.2%。可见，物业费均价涨幅明显落后于经济指标增长。

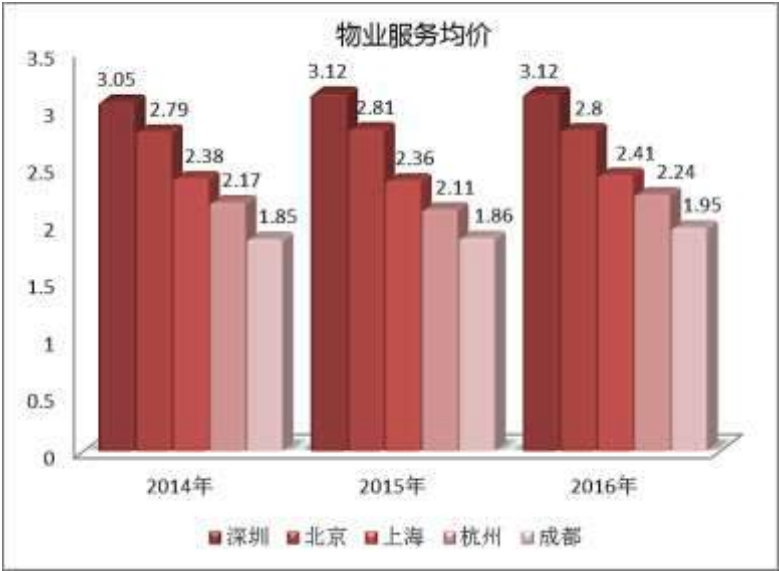


图 2 5 城市物业费均价走势对比（单位：元/平米）

反映经济景气程度的最低工资标准和 CPI 呈现较为类似的增长趋势。与上图比较发现，上海在这两项指标上超过深圳，位居 5 城之首，北京则增幅相对平稳。

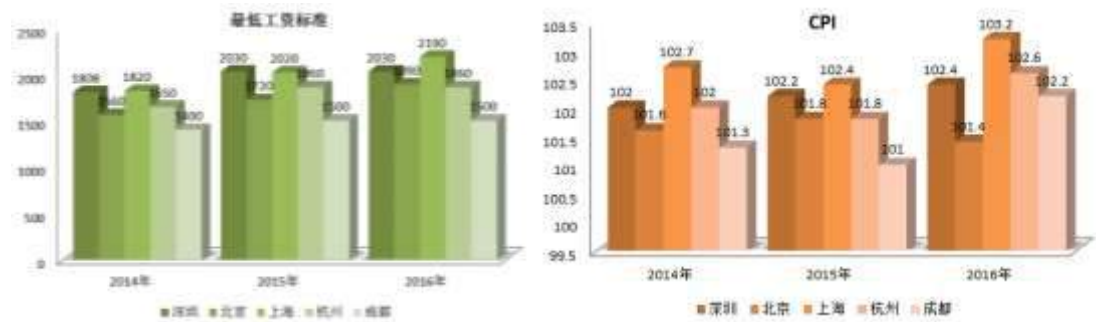


图 3 5 城市最低工资标准和 CPI 走势对比

（二）年度比较：物业费均价涨幅显著落后经济指标增长

纵向对比，5 城市的物业费均价与当地最低工资标准、CPI 涨幅走势对比图如下所示。2013 年至 2016 年，北京市物业费均价涨幅明

显低于最低工资标准增速，同时也低于 CPI 上涨幅度，且在 2016 年出现负增长。

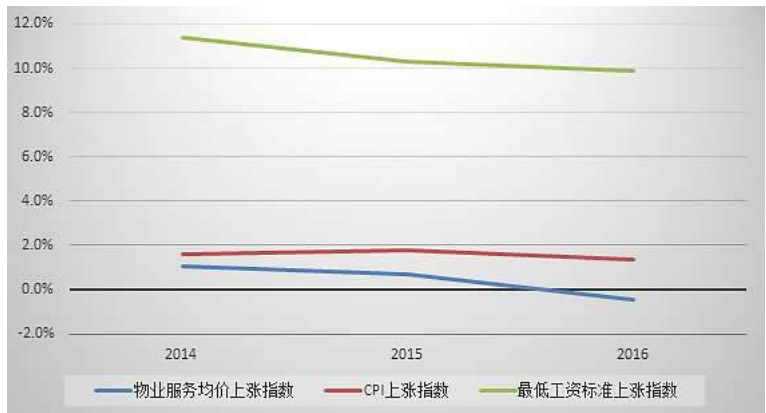


图 4 北京市物业费均价与 CPI、最低工资标准年度涨幅走势图

与北京相似，上海市物业费均价涨幅也低于最低工资标准增速。物业费均价涨幅仅在 2014 年跑赢 CPI，随后两年均低于 CPI 涨幅，且在 2015 年出现负增长。

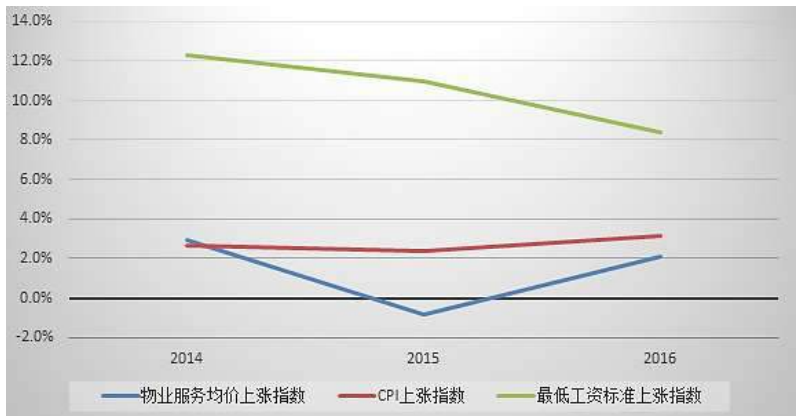


图 5 上海市物业费均价与 CPI、最低工资标准年度涨幅走势图

深圳市物业费均价在 2014、2015 两年保持 2% 以上的涨幅，连续超过 CPI 上涨指数，但仍旧显著低于最低工资标准增速；2016 年，深圳市物业费均价及最低工资标准保持不变，同时落后于 CPI 涨幅。

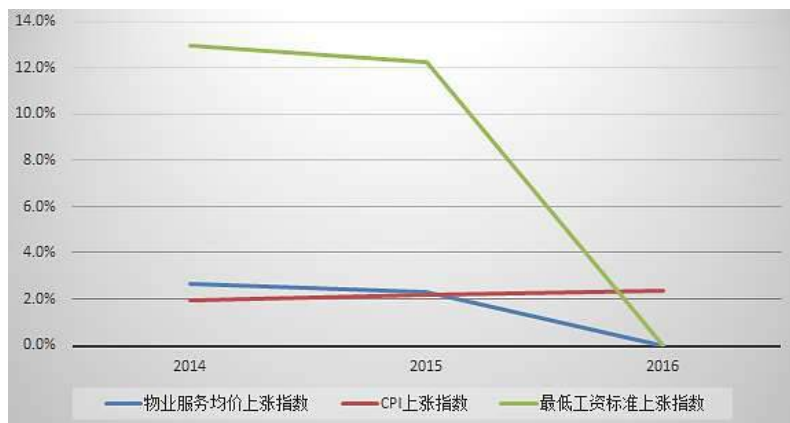


图 6 深圳市物业费均价与 CPI、最低工资标准年度涨幅走势图

2014 年，杭州市物业费均价涨幅落后于最低工资标准增速，但高于 CPI 涨幅；2015 年物业费均价涨幅落后于 CPI 及最低工资标准增速，且出现了负增长；2016 年，杭州市物业费均价出现较大幅度的反超。

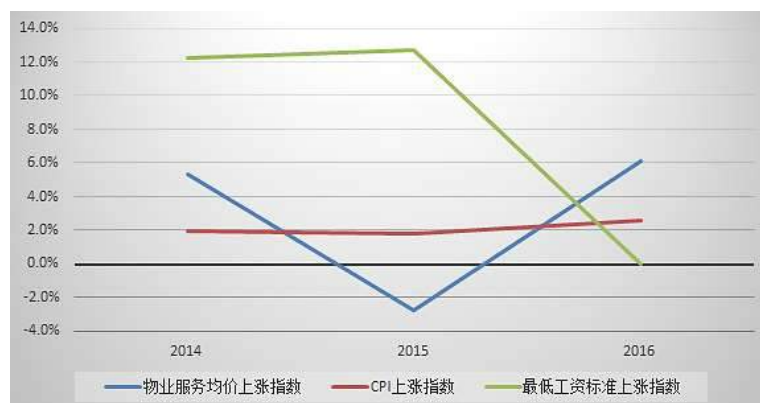


图 7 杭州市物业费均价与 CPI、最低工资标准年度涨幅走势图

成都市物业费均价涨幅在 2014、2015 年连续落后于最低工资标准增速和 CPI 涨幅，且在 2014 年出现负增长，但在 2016 年实现了小幅度反超。

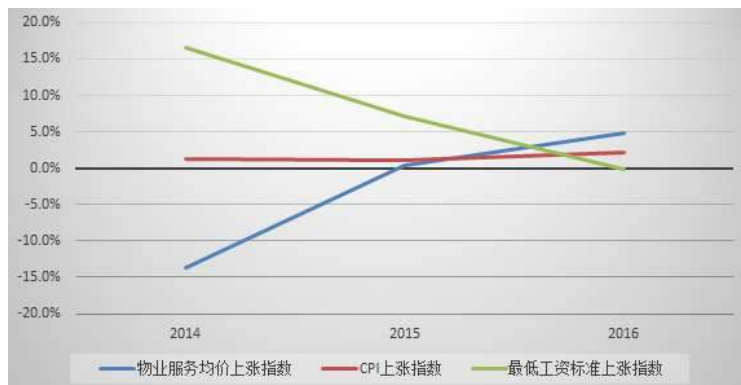


图8 成都市物业费均价与CPI、最低工资标准年度涨幅走势图

从以上五城物业费均价、当地最低工资标准和CPI涨幅走势图可以看出，在最低工资标准整体上扬及CPI温和上涨的情况下，上述城市的物业费均价提升程度较低，且2014年的成都、2015年的上海和杭州、2016年的北京均出现了物业费均价负增长的情况。物业服务属劳动密集型产业，其成本与人力资源成本密切挂钩。在经济发展水平稳步提高、居民消费能力不断增长、人力成本等行业发展成本不断提升的情况下，物业费仍然在低端徘徊，增长乏力，与CPI所反映的消费品和服务项目价格水平稳步上涨形成鲜明对比。物业服务行业陷入升级发展的困局，面临压缩成本、减少投入，还是拓宽盈利渠道、提高收费标准的发展瓶颈。

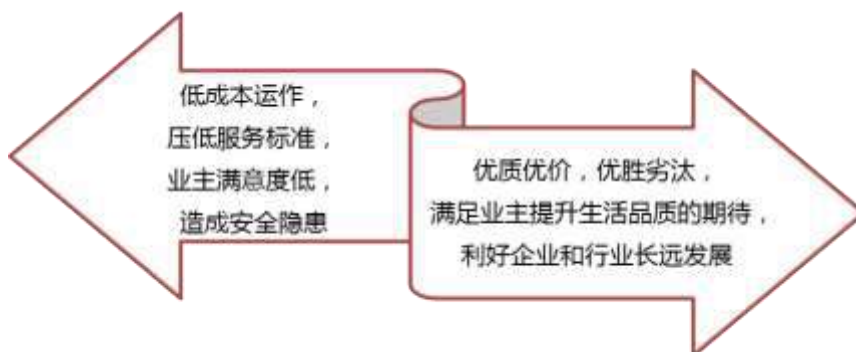


图9 物业公司发展路径示意

一些物业企业已经站在选择低质低价还是优质优价的分叉路口。

低质低价与优质优价，分别代表了两种完全不同的行业发展哲学，低质低价可以带来短期市场占有率提升的甜头，但长远来看势必导致恶性循环，各方将无一受益。优质优价虽要经历短期行业调整阵痛，但中长期的良性发展能够为物业企业、业主乃至社会带来持久回报。物业服务行业的发展机遇蕴藏在更好地服务业主，利用经济、科技发展红利，满足居民对美好生活向往的方向。

第二部分：物业服务行业舆论形象研究

本部分从传播概况、媒体议程设置和焦点议题，以及自媒体中的网民反馈角度，剖析物业管理行业的舆论形象。

一、龙头企业主导物业管理传播态势

（一）传播数据

人民网舆情数据中心综合评估网媒、报刊、微信、微博、论坛、博客六类平台中的领军物业企业信息大数据，依此呈现龙头企业的舆论关注度。

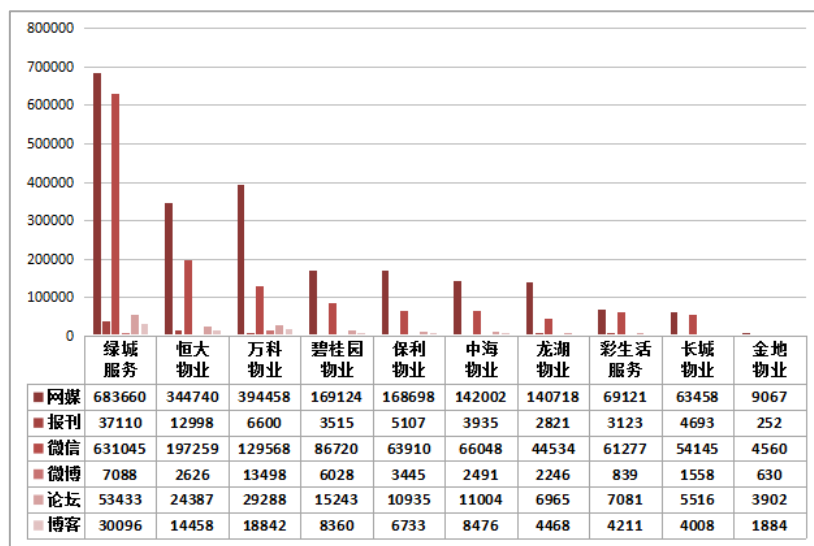


图 10 龙头企业各渠道信息量（2016.1.1-2017.7.31；单位：篇/条）

2016 年至 2017 年 7 月，物业行业在六类平台中的信息量级已逾 900 万篇（条）。观察图表可知，绿城服务在舆论场中的热度最高，信息总量达 144 万，这与 2017 年 6 月“杭州保姆纵火案”引发舆论高度聚焦有密切联系。恒大物业和万科物业热度分列第二、三位，信息总量均约 60 万篇（条），差距较小。碧桂园物业、保利物业、中海物业和龙湖物业信息量分别约为 29 万、26 万、23 万和 20 万；彩生活服务、长城物业、金地物业信息量均未超过 20 万。

从时间维度来看，2017 年物业行业信息量走势较 2016 年同期相比居于高位，物业行业信息量总体走势呈现出一定的波动性，2016 年 8 月、2017 年 3 月以及 2017 年 6 月分别形成三次较为突出的波峰。与此对应，彩生活成功并购万达物业、万科物业引入 58 集团和博裕资本两家战略投资者、“杭州保姆纵火案”和 2017 中国物业服务百强企业研究报告发布分别为这 3 个月份各月之内传播热度较高的事件。

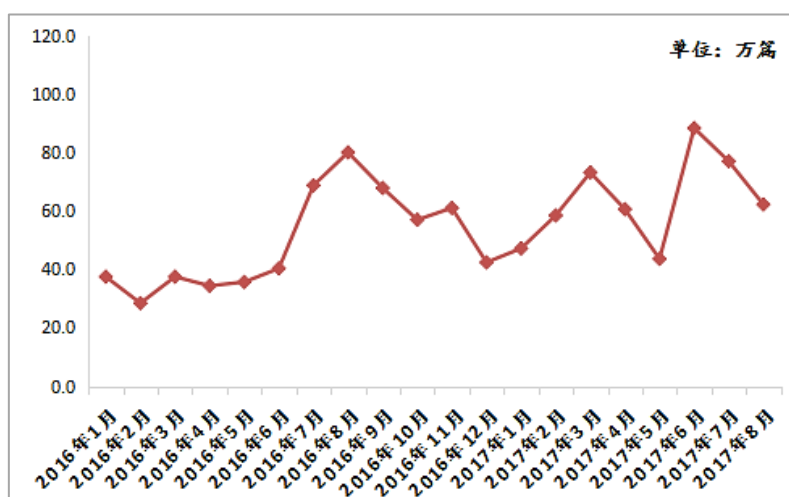


图 11 物业行业信息量走势

(注: 信息来源渠道包括网络媒体、报刊、论坛贴吧、博客、微博、微信)

(二) 高频词和热点事件

从人民网舆情数据中心数据库抽取 2016 年 1 月至 2017 年 8 月新闻标题包含“物业”的报道 2000 篇, 以自然语言处理技术分词, 得到以下高频词示意图。其中, 电梯、安全、维修、消防等基础设施类词语出现频率较高, 反映媒体关注重点。与之对应, 规范、整治、条例、法院等监管类词语也成为媒体谈论本行业的常用表达。



图 12 媒体报道物业服务行业的高频词示意

从热点新闻事件维度来看，人民网舆情数据中心梳理近期物业行业的热点事件发现，安全事故、管理纠纷、资本活动、创新服务等领域行业热点事件多、舆论热度高。就倾向性来看，热点事件以正面及中性居多，代表性事件包括 2017 中国物业服务百强企业研究报告发布、万科物业引入 58 集团和博裕资本两家战略投资者、彩生活成功并购万达物业、碧桂园上市获受理、万科物业发布睿服务 3.0、绿城服务赴港上市、保利物业挂牌新三板等；负面事件虽少，但“杭州保姆纵火案”等事件舆论关注度较高，给涉事企业造成了较为严重的负面影响，甚至让整个行业遭受到舆论质疑。

表 4 物业行业热点事件 TOP10

序号	事 件	倾向	热 度
1	“杭州保姆纵火案”绿城服务陷舆论漩涡	负面	★★★★★★★★★★
2	2017 中国物业服务百强企业研究报告发布	中性	★★★★★
3	万科物业引入 58 集团和博裕资本两家战略投资者	正面	★★★★★
4	彩生活成功并购万达物业	正面	★★★★
5	碧桂园物业上市获受理	正面	★★★★
6	万科物业睿服务 3.0 发布会发布幸福社区测量模型	正面	★★★★
7	绿城服务成第四家赴港上市物业公司	正面	★★★
8	保利物业挂牌新三板	正面	★★★
9	物业服务未尽职责 法院判决物业服务费打“7 折”	负面	★
10	江苏给物业服务“立规矩”2020 年实现物业服务全覆盖	中性	★

（注：监测周期为 2016.1.1-2017.8.31）

二、媒体聚焦物业服务行业四大焦点议题

媒体在谈论物业行业时的议程设置覆盖政策、市场、资本和技术等层面，对行业发展症结可归纳为以下焦点议题。**政策层面**，由部分物业公司运作失范造成的负面事件屡有发生，公众期待政府出手整顿行业乱象。对此，广东、江苏等地已出台相关规定，但监管规则尚处

在探索中，全国性、行业性服务标准亟需完善。**市场层面**，传统意义上的物业管理属微利行业，且中小企业数量庞大，无序竞争、无底线压缩成本行为导致业主不满，行业声誉受损。**明确最低服务标准有助于行业走向规范化道路**。**资本层面**，物业公司上市动向吸引投资者注意，成为财经类媒体中的焦点议题之一。**技术层面**，舆论关注移动互联网等信息技术对物业服务的革命性改变，相关媒体报道进一步推升龙头物业服务企业的品牌价值。

（一）物业公司管理水平不齐，公众期待有效监管

尽管品牌物业公司和部分城市的创新治理举措为行业带来较多突破，但大多数物业公司仍属处于初级发展阶段的中小型企业，一方面在人员素质、管理水平上与市场需求脱节；另一方面缺乏品牌维护意识，对业主反馈不够重视。对于治理水平欠佳的小区，**制定物业公司投入基准，监督其服务、管理水平达到行业底线**，应是推进小区治理的重要抓手。

鉴于行业协会监管的执行力度有限，有业内人士呼吁**从政府层面推动管理机制完善**，通过组合拳强化监管，约束物业公司行为，促使其执行规定。北京炜衡律师事务所李霄然律师认为，时下社区物业服务缺乏标准化，不仅行业急需自建服务标准，相关部门应当出台更多指导细则，使物业服务有章可循。世邦魏理仕中国区资产服务部执行董事吴沂城也认为，国家对行业定性不清晰、规则不全面等是造成物业行业乱象的重要原因。

实践中，广东、江苏、河南等多地均出台相关规定，对物业管理服务进行规范，完善物业企业评价机制，受到舆论高度关注。具体来看，广州质监局发布《住宅物业管理服务规范》，对物业管理标准进行界定，不合格物业公司有可能被强制退出；广州还出台管理办法对物业企业进行信用分级，业主满意度成为重要参考因素。江苏省出台《关于提升社区物业服务水平促进现代物业服务业发展的指导意见》，提出建立物业服务居民评价和第三方评估制度，对物业服务标准和费用测算、物业服务质量等进行评估，以期消除业主和物业公司在物业费及物业服务上的认识分歧，从而有效减少物业纠纷。《河南省物业管理条例（修订草案）》中也提出，建立信用评价体系，可联合惩戒失信物业。该条例指出，物业管理行政主管部门应当建立物业服务企业和从业人员的信用评价体系，并可对失信物业公司和人员实施联合惩戒。媒体关注此类地方性管理办法的有效性和可复制性，特别是在行业出现负面舆情时，媒体与公众对政府监管作为的期待更加强烈。

（二）市场竞争激烈，明确最低服务标准声浪高涨

相对于开发商自持项目和前期介入外接的一级市场，老小区换新物业服务商属于二级市场。近年来社区更换物业服务商的需求增多，参与竞标的中小型物业公司竞争激烈。物业公司在外接二级市场项目中刻意压低成本、导致物业服务不达标现象较一级市场更为普遍。更严重的问题是，部分中小物业公司的管理停滞于混沌无序状态，效率低下、服务意识欠缺，饱受业主诟病。

物业服务成本在不断增长，不少物业服务企业经营困难；另一些中小物业服务企业经营无底线甚至零投入，以远低于国家限价的标准运营并从中盈利，导致社区设施、设备常年失修，老旧社区安全隐患增多，安全事故频发。这些行业症结反映在舆论场上，成为围绕安全、管理、费用纠纷等话题的负面舆情。公众期待通过政府有效监管、督导物业公司在最低服务标准上运行等方式改善物业服务品质。

因此，规范物业服务标准，保障物业服务质量，应成为物业公司拓展市场的重要前提。针对物业服务标准，北京林业大学物业管理系主任韩朝曾表示，物业管理公司属于微利行业，从业人员整体素质不高，在业主对居住质量要求日益增长的背景下，物业行业急需建立职业经理人制度，推动物业管理模式的创新和专业化发展。

龙头企业通常是行业标准的重要指定者与执行者，对管理模式创新和行业规范化发展有难以取代的价值。在二级市场项目增多、竞争无序的环境下，由行业协会牵头、优质物业公司代表参与，建立健全物业服务达标的最低要求，并通过政府部门监督执行，可作为引导市场良性竞争的重要路径之一。

（三）行业马太效应凸显，物业公司上市热潮持续

经历多年发展，我国物业行业集中度有所提升，大型物业企业初现雏形。据统计，2016 年我国百强物业企业管理面积总值达 54.50 亿平方米，占全国物业管理面积的 29.44%，较 2015 年提升 1.02 个百分点。大型企业居于资金、技术、人力等资源要素的高地，能够提

供更为标准化、专业化的服务，更能赢得客户认可，巩固企业口碑，提升业务黏性，增强品牌美誉度。舆论据此判定行业内马太效应凸显，物业行业强者恒强态势加剧。

随着新三板放开，物业公司上市热潮吸引以财经媒体为代表的主流媒体聚焦。2014 年彩生活在香港上市，成为第一家在港上市的物业企业，引领了物业公司上市风向。其后，中海物业、绿城服务等物业公司在港交所上市，保利物业等一些物业公司则选择在新三板挂牌，万科物业、碧桂园物业等的上市步伐也正在加紧。截至 2017 年 6 月 30 日，中国大陆已有 5 家物业公司成功登陆香港主板，51 家挂牌新三板，还有至少 3 家计划冲刺 A 股，5 家准备登陆香港主板、10 余家在排队等待新三板审查。业内分析人士对于企业通过上市扩大融资渠道持较为积极的态度，认为物业公司上市对物业管理规模化有一定引领作用；有专家进一步提出，上市企业应立足物业管理的本质和主线，加强依法依规经营，要依照正常的市场规律拓展养老、社区金融等业务，做到稳中求进，不可操之过急。整体而言，由于攸关投资者利益，物业公司上市进程一直是舆论场上讨论物业行业的重要议题。

（四）借移动互联网东风，智慧社区势头正劲

移动互联网的快速普及使人际交往带来重大改变，一些物业公司捕捉到新技术给物业行业带来的机遇，加大对智能化建设的投入。媒体热衷于报道物业公司通过信息技术优化物管服务、改善业主生活品质的实践经验。万科物业打造“睿服务”体系，推动品牌增值，被视

为典型一例。另外，彩生活服务、绿城服务、中海物业等物业公司纷纷借力物联网、大数据、云计算等技术手段，发展智慧社区模式，打造物业 O2O 平台，推动管理方式、服务手段等更新换代。这些变革被认为既是物业公司新的盈利增长点，也是行业进化的趋势。

与智慧城市的治理模式相呼应，智慧社区在微观层面对改善民生、提升获得感具有重大意义，因而这类成功案例易受到地方性新闻媒体和生活方式类自媒体关注，助力相关物业公司的美誉度进一步提升。

三、多因素影响网民对物业收费的满意度

鉴于互联网在城镇居民中的高度普及，网民与业主群体高度重合，网民满意度分析可较高程度还原业主对物业费相关话题的评价。人民网舆情数据中心采集 2016 年 1 月至 2017 年 8 月论坛和微博中以物业服务为主题、有具体投诉内容的网民贴文 3000 余篇，随后以分层抽样、整群抽样相结合的方式，得出 400 条有效数据。通过统计学方法，以及分析师对不同属性样本的比重平衡，获得 400 名网民对其所居住的小区物业满意度与投诉情况样本，基于此分析业主对当前物业收费和服务的看法，以期揭示原因和改善途径。

（一）网民满意度分析

满意度作为物业服务工作的重要考核指标，是业主及住户对物业服务质量优劣、物业管理水平高低的客观评价。虽然不少地产商和物业公司通过增加投入改善服务水平，但行业整体与业主所期望的水平

还存在差距。归纳网民评论的主要话题发现，物业费收费过高、开支不透明、物业费使用不合理等成为众多业主的心病，也激化了业主与物业公司之间的矛盾。

分析显示，在网民发帖中，有关“服务”“收费”“合同”“车位”“罚款”“管理”等关键词提及次数较多，讨论热度较高。在关于物业费的负面评论中，收费不透明，小区卫生搞不好，公用设施维护不及时等成为突出问题。



图 13 物业费话题网民发帖高频词示意图

通过对网民发帖关键语句中的语义词以及情感态度进行分析，在涉及物业费收缴话题中，语义词使用较敏感、网民情感态度倾向负面。总体上看，大部分网民认为物业费收费标准与其所享受的服务不成正比，公众满意度较低。



图 14 网民帖文敏感度示意图

对物业服务提供商而言，在保持优势服务项目的同时对业主满意

度较低的服务项目进行改进，拓展增值服务，将有助于改善企业口碑和转型创新的效果。

（二）网民投诉分析

1.物业费收缴话题分析

物业费收缴类投诉中，有 78.50%的网民关注物业费定价是否合理，有 15.75%的网民关注物业费收费透明情况，有 5.75%用户关注物业费使用是否合理。网民发帖内容显示，多数网民表示物业费费用与他们得到的服务不成正比，也有部分网民提出“不是一级资质的物业却收着一级的服务费”、“收费高昂却提供低劣的服务”等看法。

在物业费收费透明情况的梳理中，大部分网民希望物业公司定期公开服务明细和财务明细，让业主明白自己缴的物业费流向何处。而对于费用使用合理情况，网民最关注广告位销售所得和公共设施维修费使用是否合理。

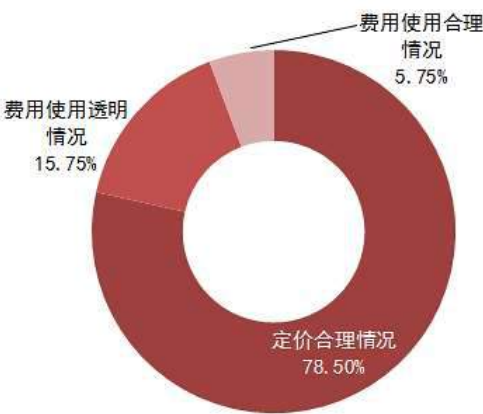


图 15 物业费收缴关注议题占比图

2.物业服务投诉话题分析

针对和物业费收缴相关的议题，网民集中投诉的话题可作如下分类。

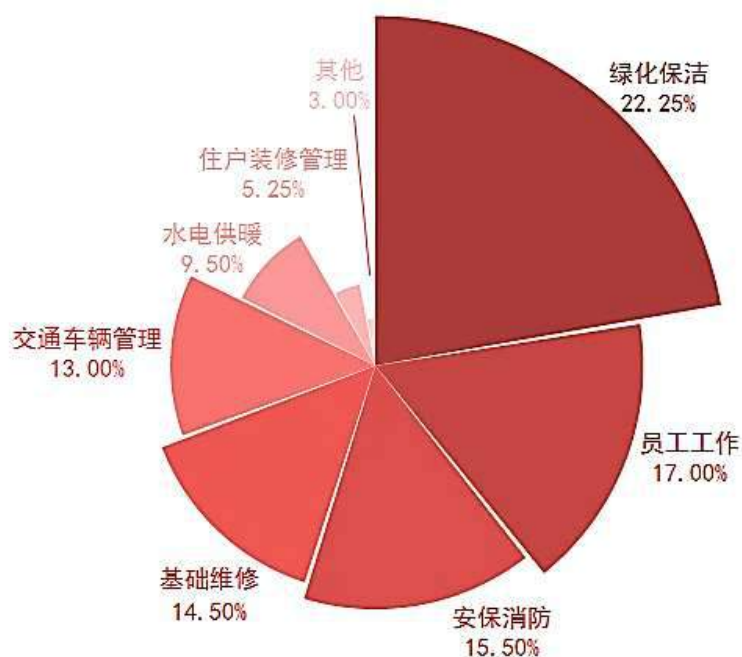


图 16 网民投诉物业服务项目占比示意图

如图，有关保洁绿化类的投诉量相对突出，占比达到 22.25%；其次，员工工作类投诉占比为 17.00%，主要涉及服务态度与岗位技能；安保消防类、基础维修类、交通车辆管理类投诉占比均达到一成以上，分别为 15.50%、14.50%和 13.00%；水电供暖类和住户装修管理类投诉量较少，分别为 9.50%和 5.25%。

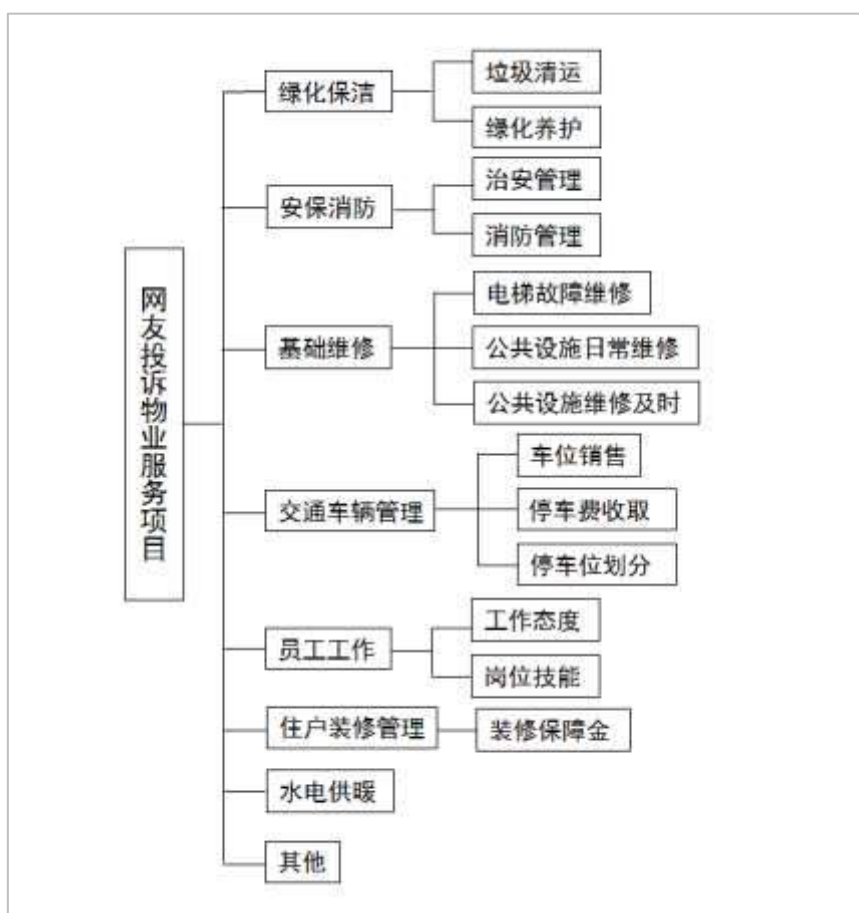


图 17 网民投诉物业服务话题分类示意图

梳理网民投诉的物业服务项目发现，网民认为待提升内容可分为绿化保洁、安保消防、基础维修、交通车辆管理、员工工作、住户装修管理、水电供暖和其他等八类。

保洁绿化是物业服务中基础而重要的一环，在物业费收费是否合理这一议题中，有 26.09%的网民认为自己所在小区保洁绿化未能达到业主满意标准，物业费相对过高，从而形成物业服务性价比低的观念，进而致使业主和物业公司矛盾激化，不利于社区的良性发展。就投诉的具体内容来看，“垃圾清运”和“绿化养护”成为多数网民关注的议题。物业公司“不打扫楼道”“小区垃圾长时间不清理”“随意砍树”“减少绿化面积”成为网民帖文中出现频率较高的问题。

安保消防类投诉中，小区保安不尽责、门禁系统形同虚设、物业

公司侵占消防通道等话题引起网民共鸣，评论量较大。高层住宅的业主则关心电梯安全问题，“电梯故障维修”成为基础维修类投诉的热门项目。小区照明设施损坏、单元门损坏、健身器材成摆设等问题的出现，使得网民质疑物业公司在公共设施维修上毫无作为。

交通车辆管理类的投诉中，因需求与供给矛盾突出、车位购买与租赁方式缺少业主沟通、租售价格高于业主预期以及管理方式简单、不到位等原因，使得“车位销售”“停车费收取”“停车位划分”等话题成为焦点。

在强调“服务至上”的舆论环境中，公众期待物业公司工作人员具备良好的**服务态度**与过硬的**岗位技能**。目前的物业服务管理中，物业公司员工工作态度差、岗位技能不足成为网民的吐槽点。物业服务人员口吐脏字、报复小区业主等行为成了业主的噩梦。部分物业工作人员不熟悉服务标准及相关法规，也是业主对所住小区满意度不高的原因。

涉及住户**装修管理**的投诉中，网民的投诉点主要集中在装修保障金的收取上。大部分业主反对物业公司随意收取装修保障金并将其充当物业费的行为，认为这样造成了物业费收支不透明。

有关**水电供暖**的投诉中，多数业主反映物业公司用停水停电停暖胁迫业主缴费，业主对此普遍不满。

3.物业服务项目指标矩阵分析

综合研究结果和网民评论情况进行分析计算，得出物业服务项目

指标策略矩阵。

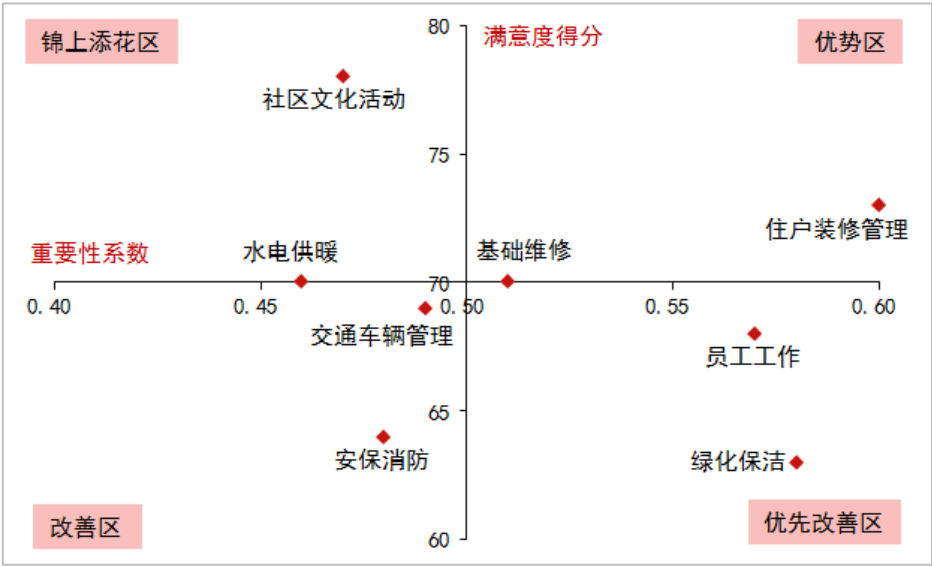


图 18 物业服务指标策略矩阵图

图中重要性系数从左至右逐渐增大，重要性系数越大，表明该项对于物业公司而言越重要；而满意度得分越高则证明业主对物业公司提供的该项服务越满意。**优先改善区**代表该项对于物业公司非常重要但业主认可度较低；**改善区**代表该项对于物业公司重要性较低且业主满意度也较低；**优势区**代表该项对于物业公司而言重要且业主认可度较高；**锦上添花区**代表该项目目前对于物业公司重要性较低但深得业主肯定。从策略矩阵分析来看，在网民发帖中投诉比例居前两名的**绿化保洁**、**员工工作**落在了**优先改善区**；网民投诉较多的**交通车辆管理**和**安保消防**落在了**改善区**。因此，物业服务公司应针对上述四项抓紧改善，以期得到业主认可。

（三）物业费讨论热度地区分析

从物业费话题讨论热度地域来看，江苏、浙江、河北、山东、河南、安徽、广东等省份舆情热度较高；内蒙古、青海、新疆、西藏、

云南、贵州等地讨论热度较低。部分原因在于一二线城市房地产开发规模较大，基础设施建设完善，业主对物业服务的需求及期望也更高，因此网民发帖积极踊跃。与物业费相关的话题在江苏等东部发达地区的发帖数较多，话题热度高。



图 19 物业费话题区域舆情热力图（注：港澳台地区数据未计入）

根据 CNNIC 发布的第 40 次《中国互联网络发展状况统计报告》统计，云南、内蒙古、新疆、海南、贵州、甘肃、宁夏、青海、西藏等九省份 IPv4（互联网协议第四版）地址数占比均在 1% 以下，互联网普及程度较低，网民发帖数量较少。此外，内蒙古、青海、新疆、西藏、云南、贵州等地新建住宅与二手房价格偏低，物业费价格不高，从舆论场反馈来看，物业公司与业主矛盾冲突较少，因而推论业主通过网络表达意见的愿望较弱，有关物业费话题讨论热度较低。

长三角、珠三角、京津冀和成渝四大城市群居民普遍文化程度较高，维权意识较强，且平均物业费较高，使业主接受优质服务的心理

预期随之走高。当物业公司的服务未能达到业主预期，尽管可能已经符合相应服务等级规范，业主更擅于运用新媒体手段上网“吐槽”；以及表达对社区物业服务看法。因而，这些地区物业服务话题热度较高。

四、物业服务行业典型负面案例分析

（一）案例综述

新闻报道中，物业管理行业的典型负面案例包括火灾、电梯事故、暴力管理、费用纠纷等方面。这类事件攸关居民安全与利益，因而一旦出现，极易引发媒体聚焦和网民热议。综观近年来的典型负面事件，暴露出部分物业公司的管理服务仍存在严重不足，业主对保障基础服务水平的诉求愈加强烈，透明监管、高质服务成为破题关键。

然而，物业公司面临的“涨价难”与“生存难”的尴尬境况，限制了物业管理服务水平的优化和提升，甚至导致部分物业公司出于从利心理，节省运营成本，降低服务标准，忽略消防、电梯等基础设施的保养，造成诸多安全隐患，伤害业主利益，更损害行业的健康发展。

（二）典型案例

1.火灾事故：“保姆纵火案”拷问物业公共服务属性

2017年6月22日，浙江杭州蓝色钱江公寓1单元1802发生火灾，导致女主人和三个孩子不幸遇难。经公安机关侦查，认定这是一起人为放火刑事案件。该户保姆因涉嫌放火罪被警方依法刑事拘留。

该案件引发社会广泛关注，至 10 月 31 日，共监测到以此事件为主体的新闻报道 725 篇，微博 38210 条。

绿城服务的火灾现场处置、物业消防管理，以及事发后较为被动、沉默的处理态度，引发争议。7 月中旬，杭州市公安消防局接受媒体采访时表示，绿城存在物业消防安全管理落实不到位、应急处置能力不足的问题。但在 8 月 30 日的中期业绩说明会上，绿城服务回应称其不存在刑事上的责任问题，“我们是物业和业主之间的关系，我们是合法合规的提供服务”，再度使其陷入舆论漩涡。

这次纵火案促使舆论将目光投向整个物业管理行业。主流观点认为，第一，物业公司应重视基础公共服务指标，行业需出台统一规范。杭州双赢机构总经理章惠芳曾表示，在商业盈利压力下，服务业主、提高满意度是物业公司获取更多增值服务的“捷径”，但不能因此而忽视消防安全等基础的公共服务指标。其还进一步指出，消防安全设施的设计和使用涉及公共安全范畴，是否能有统一的物管行业规范，防止出现为了装修精美导致使用不便等情况也值得探讨。

第二，物管行业具有公共服务属性，不应沉迷资本游戏。有观点提出，在众多物业公司意图进行新一轮资本运作的高潮时期，对于原本重在提供服务配套的物业公司变身为逐利热门，对其公共服务属性将产生影响。中国物业管理协会理事会会长沈建忠认为，物业管理本质上仍是服务行业，可以借助于资本力量，但不能被资本迷惑。

第三，物管行业应提升应急处置能力。易居研究院智库中心研究总监严跃进指出，物业服务应为业主提供安全和宜居的社区环境、对

社区风险有提前预警的能力和功能、不断强化业主的生活品质提升等。物业公司尤其需要增强应急处置能力，不断研究细节内容，要和前期项目开发商、中后期产品销售商以及后端的入住业主进行沟通，不断分析各类物业管理中出现的新问题，进而提供一套更有系统性的、智能化的管理模式。

事故发生后，江苏、广东、重庆等多地的消防机构、国土房管部门等强化对住宅小区尤其是高层住宅的消防安全检查，对不合格的物业公司进行罚款，并令其自查整改。上海市自 2017 年 9 月 1 日起开始实施《上海市住宅物业消防安全管理办法》，除明确政府及相关部门的指责外，还规定物业管理行业协会应发挥行业自律作用，制定住宅物业消防安全管理行业公约，督促物业服务企业遵守与住宅物业消防安全有关的技术标准，将物业服务企业履行消防安全责任情况纳入行业诚信惩戒和项目评优范围。

杭州“保姆纵火案”发生于知名物业公司所管理的小区，凸显行业规范化发展任重道远。政府部门对事故的善后补救，也体现出现行政策存在漏洞、执行不力等短板，折射相关企业改进空间巨大。

2.安全问题：电梯致人伤亡，设备安全获舆论聚焦

随着高层住宅的普及，电梯运行中出现的种种问题也日益突出。《中国城市商品房社区治理报告》显示，就上海、长沙、厦门、深圳等 9 大城市来看，电梯问题列入业主遭遇的物业纠纷问题前三位。《法制晚报》也曾发布一组数据称，2008 年 1 月至 2015 年 7 月媒体报道

过的 40 起电梯安全事故中，40%的电梯事故均发生在居民小区，且事故电梯均为厢式电梯。电梯突然坠落、轿厢不在本层、被电梯门夹住等都是居民小区厢式电梯事故中的常见原因。

2017 年 8 月 2 日，杭州下沙区东方水岚佳苑小区一位电梯修理工被卡在电梯轿厢和电梯井道之间，不幸身亡。事故发生后，属地市场监管部门和市质监局组织人员对小区内所有电梯进行排查，涵盖台账、培训、管理等多方面。该小区居民反映，小区电梯经常会出现梯门无故打开、重复关闭、平层误差大等问题，电梯质量安全问题再度成为公众关注焦点。

有媒体报道，截至 2016 年年底，杭州共有 10 年以上老电梯 2.54 万台。其中 15 年以上老电梯 6000 余台，占比达 24%，这部分电梯均界临大修、改造的边缘，但是这其中被大修或改造的老电梯占比不到 5%。老电梯修理、改造还是更换，费用来源以及后期维护等，成为困扰业主和物业公司的主要问题。专业人士认为改造升级是最合理的方式，但一台电梯的改造升级费用可能会用完整个单元楼的维修基金，业主们对于电梯是否改造升级存在较大分歧。杭州左岸花园、仙林苑小区顺利推行老电梯改造升级的做法形成一定示范，其程序为：三分之二业主票数通过——启用物业维修基金——招投标——电梯改造升级。杭州拱墅区运用保险机制创新电梯社会综合治理模式也给其他地区提供了借鉴，在杭州拱墅区政府引导下，浙商财险开设电梯养老保险，杭州拱墅区小河佳苑、大浒东苑等小区的业委会于 2017 年 9 月为小区部分电梯签下首批保单。另外，杭州市质监部门也对电梯维

保展开严查，包括资质许可、安全技术规范、维保记录等方面。

就其他地区来看，《河南省物业管理条例（修订草案）》规定，物业服务企业、电梯维护保养单位发现电梯存在安全隐患，未采取必要应急措施的，将被责令立即改正，并各处3万元以上5万元以下罚款。电梯达到安全技术规范规定的报废条件，物业服务企业、电梯维护保养单位未及时公示并报告业主，未积极协调依法履行报废义务的，将被责令立即改正，并各处20万元以上30万元以下罚款；给他人造成人身、财产损害的，应当依法承担民事责任。

3.员工素质：暴力行为突破底线，严重损害行业形象

出于对用人成本等方面的考量，物业公司中的从业人员呈现出低学历人员多、低收入人员多、平均年龄偏大、人员流动性大的特点，从业人员专业服务技能水平不高，制约着物业服务水平的提升。个别物业公司甚至存在暴力管理行为，导致“黑社会”成为舆论场中物业公司的一个常见关联形象标签。这些暴力行为在损害业主人身安全的同时，也给整个物业管理行业抹黑，物业“黑社会”刻板印象面临固化风险。

2016年12月21日晚，20余位业主在成都高新区雅和南一路中德英伦城邦1栋1楼大厅开会，拟对“小区开发商将会所改医院”一事进行维权。10余名戴口罩男子手持棍棒突然闯入，殴打业主，致使多名业主受伤，其中4人伤情较重。警方当晚介入调查，抓获恒信英伦物业有限公司运营总监丁某等4人，并以涉嫌寻衅滋事罪依法刑

事拘留。

在整个事件中，中德英伦方面一直强调建筑属于自有商业物业，开发商有权决定其用途，引发较大争议。23 日早些时候，物业方面曾张贴《致业主》公开信，辩称行凶者系不明身份的不法分子。当日晚间，该公司发布事件调查情况说明，承认项目运营总监丁某私自组织其同事对业主维权采取过激行为；该公司还表示对受伤业主积极善后并给予相应赔偿。

近年来发生的多起与物业有关的暴力伤害业主事件，经媒体报道传播后，加深了社会对物业行业“黑社会”的刻板印象。典型事例包括：北京朝阳区东坝坝鑫家园十余辆车被物业公司副总经理及保安砸坏；河北燕郊理想新城小区多名维权业主被打伤、家门被喷漆；河南郑州世代华庭小区多名业主家门被物业贴满“欠债还钱”字样的纸条、房屋被停水停电；湖北荆门华铭广场小区一业主因拒交停车费被物业雇人殴打；陕西西安天伦明珠小区业主维权遭遇物业刀砍、围殴 20 分钟等。“这是最好的时代，也是最坏的时代”。一方面，整个物业行业严肃管理规范、去“黑社会”舆论标签，任重而道远；另一方面，一些物业公司的暴力乱象也推动业主更趋向品牌物业公司，推动市场进行优胜劣汰，净化行业生态。

4.费用纠纷：停车费、社区广告乱象制约业主满意度

随着业主对居住舒适度的要求日益增长，其对物业管理水平的要求也逐渐提高，越来越多的业主能够接受以更高的价格换取更优质的

服务。然而定价调价不合理、费用收支不透明等却成为一直横亘在物业和业主之间的难题，停车费收取、快递代收、社区广告等问题纠纷尤其突出。

（1）停车费用纠纷

媒体报道指出，近年来，私家车数量急剧增加，社区停车位和停车费问题成为物业纠纷的焦点。住宅小区内停车位的多种产权性质，加剧了问题的复杂程度。

北京朝阳区东坝坝鑫家园曾不收停车费，其后该小区的物业公司欲向小区业主按照地上停车每年 1600 元、地下停车每年 3000 元的标准收取停车费。小区居民认为其收费过高，多次与物业公司发生纠纷。由于协商未成，部分小区居民将车停在小区外的路边，而物业公司副总经理及保安则砸坏业主十几部车辆。针对此事，有律师表示，按照现行法律法规，开发商自持的停车位，定价完全由开发商参照所在区域停车收费标准自行定价。业主可采取行政投诉，通过第三方调解形式与物业方面达成价格调整协议。而对于物管公司增设地上停车位的问题，根据《物权法》规定，社区公共地面上的车位归全体业主所有，业委会是其权利主体。公共地面上是否需要添加车位、如何划分、如何收费等均需由业主投票决定，物业公司擅自划定车位和定价不合理。业主可通过司法诉讼、投诉和协商等方式解决。

（2）快递代收问题

快递投递时间与人们上班时间高度重合，造成家中无人收件的问题。对此，一些快递公司与物业公司合作，展开代收服务。但在操作

中，快递毁损、丢失等问题的追责以及代收快递收费等颇多问题尚待解决。

有媒体对目前一些品牌物业公司在快递管理方面的优秀经验进行了总结。例如在北京市华润公元九里，业主在家中时，物业会在门岗与业主核实后放行快递人员，单元门需业主通过可视对讲放行。当业主不在家或不想让快递进楼时，可以委托物业在门岗帮业主签收。此外，一些小区还引进快递柜，业主不在家时，快递人员将物品存进“快递柜”，发送密码到业主手机上，业主凭码直接领取。北京龙湖时代天街也同快递柜公司达成协议，设立快递柜，无法放进柜子的大件物品，若外观无损坏，在联系业主后，物业会代签收。

（3）社区广告问题

社区广告已经成为居民住宅小区中的常见“景观”，小区、电梯里的广告一般为物业公司引入，并且获得收益。社区广告的收益及费用使用情况，也成为业主们所关心的重要问题之一。有媒体报道，北京安乐林路新奥洋房小区、京投银泰阳光花园等均有业主反映社区广告突然增多的问题，并对广告收益等提出疑问。律师也指出，小区公共资源所产生的收益归全体业主所有，业主有权要求物业公司披露相关账目。

北京万科物业等物业公司的做法对业界有借鉴价值：物业公司前期在签订《物业服务合同》时，取得所有业主对经营“共用部位、共用设施设备”的授权，业主也有权利不委托物业公司来进行经营。在被授权的小区中，这部分收益有多种分配形式，比如 50%纳入公共维

修基金，另 50%则补充到物业费上，用于公共服务，并且由物业公司每季度都会向业主公示账单。

（4）物业费纠纷

物业公司为业主提供物业服务，有权按照物业服务合同要求业主支付物业管理费用。但近年来，业主因对小区物业服务不满而拒交物业费所引发的纠纷越来越多。物业服务质量打折，物业费是否应减少，成为业主与物业公司的争论胶着点。2017 年 9 月，江苏南通港闸区人民法院审结一起物业服务合同纠纷案件，或可为解决这一类纠纷提供一定参考。

2015 年 7 月，江苏南通港闸区一小区业委会与某物业服务公司签订《物业服务合同》一份，约定由该物业公司为小区提供物业服务。物业公司服务期间，部分业主认为物业服务质量未达到合同约定标准，存在乱设广告牌、公共设施不能正常使用、封闭管理未能实现等情况，导致小区环境不尽如人意，因此拒绝缴纳物业费。今年 5 月，物业服务公司将这部分业主诉至港闸法院，要求业主按照约定标准支付拖欠的物业费。法院经审理查明，《物业服务合同》约定小区住宅物业服务费为 1.8 元/m²·月，但物业公司在共用设施维护、绿化日常养护、公共区域清洁卫生等方面的确存在服务不到位的情况。法院认为，物业公司在提供物业服务时存在的上述履行不到位问题已经构成违约，要求业主按照合同约定足额缴纳物业费显然不妥。综合物业公司的违约情况，港闸法院判决扣减 20%的物业费，由业主按原定标准的 80%向物业公司支付物业服务费。

（三）案例总结与点评

近年来，火灾、电梯事故、暴力管理、费用纠纷等负面新闻频繁见诸舆论场，影响业主对物业服务水平的整体观感。安全事故虽然具有一定偶发因素，但其背后仍有内部管理和外部协作等多方面的深层原因。海恩法则指出：每一起严重事故的背后，必然有 29 次轻微事故和 300 起未遂先兆以及 1000 起事故隐患。事故可以预防，但需要在处理事故的同时，对同类问题的征兆和苗头进行排查处理，把问题解决在萌芽状态。暴力管理、费用纠纷等人为因素造成的负面舆情，可预防性较强，更应从源头化解，进而改善物业服务品质。

以上典型案例与物业公司工作人员应急处置经验不足、行为失当，设备维护存在疏漏，以及过度依赖社区停车费、广告费利润等问题，具有直接或间接的联系。这些分散的因素也在一定程度上指向物业公司对员工培训、设备维护等关注投入不够。物业公司保障在人力物力等方面的投入，将有效降低此类危机事件的发生概率。

五、物业服务行业舆论形象总结

2016 年至 2017 年 7 月，物业行业在六类平台中的信息量级已逾 900 万篇（条），且 2017 年信息量走势环比居于高位，可见行业受社会关注度日益走高。媒体报道本行业时，电梯、安全、维修、消防等基础设施类词语出现频率较高，与之对应，规范、整治、条例、法院等监管类词语也成为常用表达，反映行业发展症结之所在。

媒体报道物业行业的议程设置覆盖政策、市场、资本和技术等。

政策层面，对于行业乱象，公众期待政府出手整顿。市场层面，无序竞争、无底线压缩成本导致业主不满，行业声誉受损。资本层面，物业公司上市动向吸引投资者注意，成为财经类媒体中的焦点议题之一。技术层面，舆论关注移动互联网等信息技术对物业服务的革命性改变。

网民满意度分析可较高程度还原业主对物业费相关话题的评价。归纳网民评论的主要话题发现，物业费收费过高、开支不透明、物业费使用不合理等成为众多业主的心病，也激化了业主与物业公司之间的矛盾。

典型负面事件暴露出部分物业公司的管理服务仍存在严重不足，业主对保障基本物业管理服务水平的诉求愈加强烈，透明监管、优质服务成为破题关键。

第三部分：行业观察与发展趋势展望

随着经济持续快速发展以及社会的加速转型，物业服务行业的市场化程度也在提高，在此过程中，出现了许多新情况、新问题，但相关法律法规却较为滞后，无法有效解决物业管理中日益频发的纠纷矛盾。整体而言，物业服务行业的发展瓶颈与转型趋势主要有以下几点：

一、行业规范化发展需要制度机制再完善

尽管政府指导价在实践中的指导意义已被弱化，但其对规范行业发展、保障安全底线的责任仍备受期待。特别是如何监督物业公司投

入相应人力、物力，以达到安全底线。这就需要政策制定者和监管部门予以重视，及时发现问题并责令整改，从而防患于未然。对于物业基本服务标准，应在现有服务等级的基础上，充分征求业内人士和公众意见后作出相应调整，使之不滞后于行业实际发展水平。

对于物业服务行业频繁出现的矛盾争端，相关政策规定中的权责划分不够明确，如法律层面上居委会的角色如何严格界定、物业服务企业和公共部门之间的管理界限、物业服务企业与开发商之间的权责区分等，导致出现业主维权难和物业管理公司治理难的双重困局。监管处罚手段有限也导致政府监管难以落到实处。进一步明确界定物业服务活动中各主体的权责范围，加强监管，完善纠纷处理机制，对于物业服务行业的法制化、规范化发展十分必要。

此外，业主大会制度难以得到有效实施，业主大会会议召开难、业主委员会选举更难等现象普遍存在。其原因和业主公共意识不强、积极性不高，以及业主大会制度运作不规范等密切相关。相关部门和单位加强宣教，建立完善的业主大会制度，将有助于健全物业管理市场主体协商机制、建立物业管理自治模式、有效保障物业服务活动规范有序进行。

二、物业服务需向智能型现代化转型升级

中国物业行业正处于转型变革关键时期，随着“互联网+”在物业服务领域应用的不断深入，未来物业管理运作和盈利模式将会不断创新，从基础物业服务向集约化、多样化的物业服务转变成为物业服

务企业的发展趋势。

物业行业早期发展阶段主要以保修、保洁、保绿、保安等服务为主，但随着经济水平的发展，物业服务行业也应适应时代的发展，完善服务体系，向智慧型现代服务业转型。以人工智能应用为特色的高端物业服务市场的出现及扩大，为物业服务公司拓展服务项目带来了良好机遇。提高服务质量、拓宽服务领域、丰富服务内容、提升现代物业服务水平、强化物业服务公司的品牌形象将是物业服务企业提高业主认可度、增强行业影响力的不二法门。例如，万科物业的睿服务体系已进化到 3.0 版本，实现了对设施设备的监督“闭环”，业主扫描二维码即可查看、监督该设施设备信息及维修保养记录。对物业服务费之外的“公共广告收入、场地租赁收入等”向业主公开，实现人、财、物的有机连接和不断透明。这些切合业主诉求的创新实践，为解决物业服务中的短板提供了高效的方案。

智慧社区模式流行，成为物业公司利润的新增长点。高端住宅物业的业主及住户一般要求优质服务，并且一般具有较强的消费能力，而高端物业服务市场继续扩大的趋势为公司拓展高端物业服务组合带来好的机遇，成为物业服务利润新的增长空间。另外，智能物业所依托的设备与程序虽需要前期研发投入及定期更新维护，但长远来看，可为物业公司大量节省人力成本，提升管理效率，优化用户体验，从而为物业公司带来新的利润增长点。

三、设定最低投入标准推动行业良性运转

为了行业的持续健康发展，制定物业公司最低成本投入标准（简称“最低投入标准”），辅助物业公司实现投入与回报成正比，成本和定价相匹配，成为改善市场环境的重要路径。

从设定最低投入标准的原因来看，物业公司为保障服务质量，必然需要投入人力、物力等成本。出台物业服务行业投入的最低标准，为行业发展设置底线，可以在一定程度上辅助物业公司和业主了解物业服务成本，达成相互信任，继而在最低投入的基准线上，保障社区维持良性运转，从而推动整个行业有序发展。

从设定最低投入标准的主体来看，物业公司、业主和政府部门，分别代表了供应商、市场需求和监管方，均应有渠道参与决策，从而使各方利益达到平衡。

设立物业公司最低投入标准，将从以下方面推动行业良性运转：

1. 明确物业公司最低投入标准，将使物业公司运营的各项成本更加透明，继而帮助其进入良性运营轨道。最低投入标准在各方参与下制定，经过听证、质询，将对当前经济环境下，物业公司经营指标提供重要借鉴。

2. 明确物业公司最低投入标准，有助于其改良实施设备，保障物力支持。最低投入标准线以下的硬件将有合理合规的理由被更换，特别是对于消防、电梯等业主投诉较集中的设备，将更易执行维修更新。

3. 明确物业公司最低投入标准，与之对应的物业费基准线也将更具参考价值。在投入成本明确、其他收入公开的前提下，物业费定价机制有望进一步优化，便于业主和物业公司双方互相理解，建立信任。

4. 明确物业公司最低投入标准，有助于物业公司提升人才储备，改善部分从业人员素质欠佳的现状。细化最低投入标准，可对员工配备、员工的能力及待遇等做出具体要求，限制一些公司雇佣不具响应能力的员工，或要求一岗多职，影响服务水平。

对物业公司而言，服务被合理定价是长足发展的前提。而明确物业公司最低投入标准，将助力实现物业费合理定价，避免因投入欠缺而造成的系列风险和隐患。

结 语

党的十九大提出，我国社会主要矛盾发生了变化，转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。住宅小区是市民生活的家园，小区物业管理是社会治理、居民自治与社区服务的交汇点。物业服务直接影响人民生活水平，是“美好生活”的有机组成部分，也代表一个地区的发展程度和文明水平。在此语境下，改善物业公司经营现状和行业发展水平，尽早摆脱价格战恶性竞争的困局，是释放先进生产力，帮助居民改善居住生活人文环境，提升“获得感”的重要方向和关键领域。

展望物业行业发展前景，制度机制的再完善，依靠技术手段向智能化迈进，与明确行业最低投入标准并保证其在标准线上运行，成为行业转型升级的三大抓手，也是解决广大业主痛点，创造“美好生活”的重要基石。制度机制的再完善，可深化供给侧改革，从源头激发企

业活力。技术手段则能辅助人工，实现单凭人力难以企及或成本过高的解决方案。而行业最低投入标准的设立，则有利于引导市场正当竞争，使业主的生命和财产远离风险隐患。

新时代提出了新要求，也为行业新一轮洗牌带来空间。物业公司服务于业主，既要跟上业主实现美好生活向往的需要，也要跟上时代，依托新的发展形势和机遇，更好地实现企业经济效益、社会效益的良性互动与提升。