

# 物业管理行业5月舆情报告

文\_中国经济信息社 中国物业管理协会

新华舆情监测系统数据显示,5月份,物业管理行业受媒体关注度有所下降。全网有关“物业管理”的报道共计42263篇,较4月份减少10127篇。其中,以各级党报、党刊、晨报、晚报、都市报等官方媒体为代表的平面媒体报道量为2200篇,较4月份减少1069篇。

从内容来看,舆论对物业管理行业关注度较高的两个话题分别是物业服务企业疫情防控工作纳入社区防控体系和新版《四川省物业管理条例》实施。

## 一、物业管理纳入疫情防控体系,物业服务企业“价值再发现”

5月10日,住房和城乡建设部、国家邮政局联合发出文件(《关于做好疫情防控期间寄递服务保障工作的通知》),明确提出将物业服务企业纳入各地疫情防控体系,并强调了给予物业服务企业必要的保障和支持。随后,北京、上海也分别将住宅物业服务纳入属地疫情防控体系,提出协助解决物业服务企业在防疫工作中遇到的实际困难。系列举措受到业内专家支持和舆论普遍点赞。有观点表示,物业服务在疫情防控期间体现的社会价值,引起各级政府部门重新思考物业服务企业的价值与定位。需要关注的是,未来对物业管理纳入疫情防控体系相关细则的探讨,以及疫情之下物业管理行业分化进一步加剧,或将成为后续舆论关注的热点话题。

事实上,近年来,随着疫情防控进入常态化阶段,为保障物业服务企业正常运转,

全国各地陆续出台了相应帮扶政策。例如,2020年2月,北京市住建委要求物业服务企业开展的各项疫情防控工作纳入社区防控体系,建立信息台账;同年5月,四川省住建厅等13部门联合提出加大防疫物资统筹调度力度和物业服务企业疫情防控奖补等政策支持力度;2021年1月,河北省住建厅提出指导物业服务企业将住宅物业管理区域疫情防控工作纳入当地社区防控体系。

不过,就公开的政策文件来看,多数政策就疫情防控期间对物业服务企业的工作内容进行了明确,而对于物资、资金方面的支持和保障条款较少。此次两部门出台新政,被行业视为“雪中送炭”。不少物业服务企业负责人表示,“对于疫情下的物业服务企业来说,将物业服务纳入防控体系是非常重要的一步,也说明国家越来越认识到物业服务企业在防疫这样的重大卫生公共事件中的重要性。”“物业服务企业在疫情防控期间体现的社会价值,引起各级政府部门重视,并在制定相关政策时候,重新思考物业服务公司的价值与定位。”“在未来的社会基层治理架构中,物业服务企业完全有机会在类似大型公共事件中扮演更加重要角色。”

### 专家呼吁多措并举帮扶物业服务企业

在物业服务企业面临的疫情防控方面的诸多难题中,物业权责、补贴办法等话题被专家关注。其中,针对物业服务人员短缺难题,相关企业负责人表示,“将物业服务企业纳入当地疫情防控体系之后,可以给符合条件的

物业服务企业发放‘特许通行证’，让物业服务企业有起码的条件，可以协调保安、保洁等项目人员。同时，由符合条件的物业服务企业开具工作证明，让被封控在家的、符合返岗条件的物业人员有机会返岗，助力疫情防控。”

在政府补贴发放途径方面，业内人士建议，探索按照向物业服务企业购买公共服务的方式，给予物业服务企业补偿，让企业在成本支出上能得到一定补贴，顺应基层治理全域化、社会保障专业化的发展趋势，推动物业服务企业实现片区管理一体化。

## 舆情点评

自全国进入疫情常态化防控以来，物业服务在筑牢全国疫情联防联控安全防线中的作用日益凸显，尤其是面对疫情扩散等突发局面，物业服务工作者更紧密地联结小区业主，物业服务企业的管理服务水平成为了影响居民生活质量的重要因素。与此同时，物业服务企业在服务过程中面临的问题和堵点也日益显现，此次两部门将物业服务企业纳入当地疫情防控体系后，如何清晰界定物业服务企业在疫情防控中的角色和权责，将可能成为未来各地出台相应细则的重要考量。而物业管理行业如何参与社会应急机制将可能成为业内长期探讨的话题。

此外，落实防疫工作职责、及时清运垃圾、保障生活物资的供应和快递、外卖的畅通是疫情防控期间直接关系到业主满意度的基础服务内容，同样也是疫情防控期内易产生矛盾冲突的主要风险点。监测发现，一些优质物业服务企业服务案例中，除了将这些基础服务内容完成到位，其在生活服务、物资保障、健康服务、数字化管理等方面的探索实践也取得了不错的口碑。例如，部分物业服务企业开展的心理咨询、防疫讲座、照护独居老人、信息发布、数据

管理等业务很受业主欢迎。未来，中小物业服务企业在人员资金等方面面临的压力如得不到缓解，其在服务水平方面与头部企业的差距有可能被进一步拉大。在疫情防控这一特殊时期，行业或有可能出现口碑两极化。（主流媒体关于“物业管理纳入疫情防控体系”报道情况详见附表）

## 二、新版《四川省物业管理条例》获舆论普遍点赞

5月1日，新版《四川省物业管理条例》（以下简称《条例》）正式实施，《条例》聚焦物业服务违法惩戒无法可依问题，通过明确各部门职责，尝试通过立法手段解决长久以来物业管理行业的难点、痛点。相关

附表：主流媒体关于“物业管理纳入疫情防控体系”报道情况

| 标题                               | 媒体      |
|----------------------------------|---------|
| 两部门联合下发通知：做好疫情防控期间寄递服务保障工作       | 央视网     |
| 北京市住建委：加强住宅物业疫情防控从业人员防护          | 央视网     |
| 争做防疫一线的“劲草真金”                    | 人民论坛网   |
| 北京市住建委：加强住宅物业疫情防控从业人员防护          | 中国新闻网   |
| 国内物业服务业实现快速稳健发展                  | 中国经济时报  |
| 花桥：疫情封控之下的长三角小镇                  | 第一财经    |
| 北京：住宅物业服务项目纳入社区防控体系              | 北京日报    |
| 上海市房屋管理局：将住宅物业服务纳入属地疫情防控体系       | 文汇报     |
| 壹快评   借口防疫过度收集个人信息，物业公司想改行“猎头”？  | 第一财经    |
| 家门口的战“疫”   封控区里，超55岁物业大叔第一次变“大白” | 齐鲁晚报    |
| 上海20万物业人员吃住在1.3万住宅小区坚守抗疫         | 人民日报客户端 |
| 上海物业经理的一天：收垃圾送物资，每天工作20小时        | 第一财经    |
| 奋战“最后100米”，上海封控社区里的百万物业人         | 第一财经    |

（信息来源：中国经济信息社）

解读报道引发热议。新华社称“诸多探索居于领先”，也有不少网民点赞支持，“有依据的条例要好于没有”“小区出了问题也好问责”“希望完善并全国推广”等留言屡见于评论区。

主流媒体点赞条例“法治”内涵

从媒体关注度来看，该《条例》受到了多家重点媒体关注。新华社、人民网等中央媒体对《条例》给予了较高评价。新华社评论认为，“这些尝试既是对群众关切的痛点、难点、堵点的积极回应，也为行业立法提供了先

行先试的经验。”人民网则认为，“四川省物业管理工作进入规范化、法治化的新阶段。”大部分媒体也纷纷突出“法治”内涵，以“物业难题有法可依”“完善业主委员会监督机制”等为标题进行报道。

具体看来，《条例》对“物业退场难”“业委会成员乱作为”“小区维修资金流失与乱使用”“信息监管缺失”“业委会选举不透明”等难题开出“药方”；对政府各部门在物业管理工作中的职责进行明确。四川经济网认为，“《条例》聚焦物业管理中的痛点

表二：主流媒体对新版《四川省物业管理条例》报道情况

| 标题                                              | 媒体          |
|-------------------------------------------------|-------------|
| 新版《四川省物业管理条例》5月1日起施行 诸多探索居于领先                   | 新华社         |
| 新版《四川省物业管理条例》5月1日起施行 诸多探索居于领先                   | 光明网（转载）     |
| 《四川省物业管理条例》5月1日起施行 “物管”拒不依法移交退出将被惩戒             | 人民日报（转载）    |
| 新《四川省物业管理条例》5月1日起正式实施                           | 人民网<br>四川频道 |
| 25项全国首创《四川省物业管理条例》5月起实施                         | 中国新闻网       |
| 《四川省物业管理条例》5月1日起施行 “物管”拒不依法移交退出将被惩戒             | 四川日报        |
| 《四川省物业管理条例》即将实施 “民声”提问来了                        | 四川广播电视台     |
| 《四川省物业管理条例》今起实施 物业难题有法可依                        | 四川新闻联播      |
| 小区有人野蛮装修 遛狗不牵绳怎么办？新《四川省物业管理条例》瞄准这些“老大难”问题       | 封面新闻        |
| 解读《四川省物业管理条例》①   25项规定、做法为全国首创，将“五大矛盾”重塑成“五大活力” | 四川经济网       |
| 解读《四川省物业管理条例》②   遇到这8种情况，可以紧急使用小区维修资金           | 四川经济网       |
| 解读《四川省物业管理条例》③   聚焦小区“老大难”问题，执法不进小区问题得到极大缓解     | 四川经济网       |
| 解读《四川省物业管理条例》④   规定九条“高压线”规范业委会履职行为             | 四川经济网       |
| 解读《四川省物业管理条例》⑤   如何解决“赶不走”的老赖物业公司？可处以十万元以下罚款    | 四川经济网       |
| 四川省物业管理条例今起施行！热点问题解读                            | 天府发布        |
| 直面小区执法真空问题 破解物业违法无法可依《四川省物业管理条例》来了              | 封面新闻        |

（信息来源：中国经济信息社）

难点堵点问题,加强工作统筹,推动物业管理纳入基层社会治理,理顺物业管理监督体制机制,构建物业服务市场新秩序,具有较强的针对性和操作性。”

#### 网民热议业委会成立、监督管理难等话题

除了对意见内容的关注以外,舆论话题还聚焦了业委会成立、政府监管、物业费收取等话题。其中,有不少舆论反映业委会成立难,建议降低业委会成立门槛,“居民成立业主委员会,非常困难,很难从根本上具备合同主体资格,居民利益,享受普惠服务追求的愿望难以实现。”“现在很多小区要成立业主委员会很难,我居住的小区几年前就开始走筹建流程,到现在都没有成立。”“法规应明确规定,小区入住率达30%必须成立业委会,然后由业委会负责确定物业公司,物业合同三至五年为一个周期。”

其次,针对监管问题,虽然《条例》指出,“省人民政府住房城乡建设行政主管部门负责全省物业管理活动的监督管理工作;市、县级人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。”但仍有网民对监管不放心,有评论指出,“国家应该成立专门的物业监管部门。”“很多小区十年八年成立不了业委会,社区不管,应该对相关部门进行阶段考评!”“原以为物业是开发商在管理,今天才清楚有五个方面的单位在进入管理,要压实各方责任啊!”

此外,还有网民关注按建筑面积收取物业费问题,有留言表示,“希望四川在物业费的收取上,按套内实际面积收取,现在市场上物业公司收费太高,尤其是自己买的车位,收费更高,望条例要基本明确。”

#### 舆情点评

物业管理,关系着千家万户,物业服务质量

和管理水平的提升一直被广大民众寄予期望。然而,虽然各地不断出台、更新物业管理条例,但从政策落地效果来看,物业管理行业与小区居民之间常年的矛盾、堵点尚未找到有效、可复制推广的解决办法,考验着政府、消防、社区、执法部门等多方主体的统筹、合作、监督与创新能力。

本次新版《四川省物业管理条例》修订历时一年半,《条例》增加至106条。基于两点核心内容一定程度上回应了待解难题:一是对物业企业以及小区业委会行为的管理,《条例》完善了对物业管理活动、业主委员会行为中各类违法行为的法律责任。二是进一步明确了政府各部门在物业管理工作中的职责。媒体指出,“条例”规定了自然资源、市场监管、公安等部门在物业管理活动中的职责,特别是公安部门。如规定公安派出所代表参与首次业主大会筹备组、公安机关依法调查处理新老业主委员会移交活动中拒不移交的违法行为、新老物业退出交接活动中拒不退出的违法行为等。

但同时值得注意的是,虽然《条例》回应了部分物管行业纠纷热点问题。但同时舆论更希望从制度着手,打通例如“两难”(成立业委会难与物业企业行为监管难)等维护业主利益的诸多阻碍。不光是“透明收费”,下一步还要“合理收费”“合规收费”,不少网民也表示出期待政府出台关于收费的相应标准,希望看到政府与各方责任主体充分发挥应有的职能和作用。对此,四川省住建厅相关人士表示,下一步,还将出台《四川省业主大会和业主委员会指导规则》《四川省物业服务招标投标办法》,进一步解决物业管理中的痛点和难点。◇

执笔:李军杰 段文婧 赵家熹