



《宁波市住宅小区物业服务调查报告》首次发布 广告、停车费收入去向 成业主关注焦点

近半业主认为,物业处理投诉不积极

现状 近半物业服务价格1元/平方米·月以下

《报告》首先对宁波住宅小区物业服务现状进行了摸底。数据显示,目前我市物业收费水平总体不高,市六区范围内,近一半的住宅小区物业服务收费价格在1元/平方米·月以下。物业服务收费较低的小区,大多是2000年前交付的小区、拆迁安置小区。

另据市住建委物管处的数据统计显示,在海曙、江北、鄞州,截至2018年6月底,三区绕城高速范围内有247个住宅小区是2000年以前建成交付的,其中,无物业小区69个,占27.9%。

反馈 近半业主认为,物业处理投诉不积极

《报告》调查了中心城区30个住宅小区,物业服务总体满意度平均得分为78.54分。其中,水岸心境小区的维科物业得分最高,为88.79分;假山新村小区的经纬物业得分最低,为62.26分。

一般来说,高于85分为优秀水平,75-85分为良好水平,75分以下为一般水平。30个小区中,得分低于75分的占比26.7%。从上述数

据来看,虽然我市住宅小区物业服务总体处于良好水平,但超过四分之一的小区物业服务未能得到业主的好评。

另外,随着居民对物业服务品质要求的提升,涉及物业的投诉量明显增加。2018年上半年,12345热线共接到关于物业方面的投诉5007件;7月1日至30日,物业方面的投诉有

795件,与2017年同期相比增长80%。

调查显示,目前我市物业服务企业普遍存在处理业主投诉效率低的问题。46.1%的业主认为,物业服务人员处理业主投诉、报修不积极,速度慢。不及时处理业主的投诉,加剧业主的不满情绪,降低物业费的收缴率,易形成恶性循环,进而降低物业服务质量。

焦点 “质价”相符还有不少差距

本次调查中,业主要求物业公开物业费收支情况、小区广告收入、停车费收入的情况呼声较高,已成为业主关注的焦点。

根据现场访问反馈,业主是愿意交物业费的,但因物业服务未能满足业主需求,导致业主产生“物业收费与物业服务质量不相符”的感觉,继而拖延交付物业费甚至拒交。

部分小区车辆停放混乱、环境卫生脏乱差现象严重、公共区域占用不处理等问题突出。调查显示,有近两成的业主认为物业服务水平与收费不太相符。说明当前宁波住宅小区的物业基础服务水平处于一般水平,未能满足业主日益增长的需求。

从信息公开内容方面来看,业主要关注

小区广告收入、停车费收入、物业费收支情况及物业财务报告公示等方面。其中小区广告收入和停车费收入,是业主关注的焦点。相对应的,调查显示,虽然物业服务企业的信息公开频次很高,但涉及小区广告收入、停车费收入、物业费收支情况及财务报告的信息公示非常少。

问题 合同规范不统一,业委会职能缺失

在本次调查中,超过八成的业主表示不知道或不清楚业委会与物业服务企业签订了物业服务合同,物业服务合同签订信息的知晓度非常低。

从合同名称、文本、格式规范方面来看,也存在一些问题。《物业管理条例》早在2003年就已明确规定,业主与物业服务企业之间签订的涉及物业服务的合同,其名称为“物业服务合

同”。但本次调查却发现,目前在实际操作中,此类合同的称谓并未完全统一。

调查还显示,成立业委会的小区,业主对物业基础服务的评价明显较高,平均得分达83.91分。由此可见,业委会对物业服务企业的工作监督具有明显成效。但超过一成的业主明确表示,自己所在的小区没有成立业委会。

另外,目前对业委会的履职情况尚缺乏有效监督,近二成业主认为业委会存在重大决策信息不透明,业委会运营不规范、不专业等问题。因为缺乏监督,易出现业委会对业主投诉不处理、不作为的现象,甚至是侵害业主利益的情况,如擅自动用维修基金、与物业“瓜分”小区广告收益、车辆停放不公平管理等行为。

建议 建立分级定价机制,规范物业服务信息公开

针对目前我市物业服务存在的各种问题,《报告》也给出了相关建议。《报告》认为,应当完善和执行物业服务方面的法律法规,明确相关法律主体的职责定位。同时,要建立分级定价机制,规范物业服务信息公开。按照质价相

符原则,修订物业服务等级标准和收费标准,实行物业收费标准动态调整机制,合理调整物业收费标准。严格贯彻落实物业服务企业信息公开制度,明确公开的时间、范围和内容,未按要求进行公开的,由物业服务主管部门进行

惩戒。

《报告》建议相关主管部门构建以信用为核心的物业服务市场监管机制,探索建立物业服务纠纷调解机制,形成社会共治格局。

记者 毛雷君 通讯员 葛荣国

昨天下午,我市召开“3·15”国际消费者权益日纪念大会。据了解,去年全市共受理消费者投诉96995件,为消费者挽回经济损失11263万元。

近年来,物业投诉直线上升。市消保委委托第三方调查公司对城区物业服务进行调查,并通过网络广泛征集消费者的意见和建议,于昨天发布《宁波市住宅小区物业服务调查报告》。据了解,披露此类报告,在我市还属于首次。