



市消保委摸底小区物业服务 物业质价不一是槽点 小区收入去向不明成痛点

关键词 满意度

30个受访小区 维科物业得分最高

看调查结论之前,记者先带你了解一组数字:截至2017年12月,宁波大市范围内共有交付的住宅小区1741家,市六区就有1139家,且全部实施了物业服务。那么,提供物业服务的企业有多少家呢?全市有269家。

为了客观准确地摸清楚整体情况,此次调查样本从市六区1139家小区中,按照住宅小区物业不重复的原则,从高、中、低端分层随机抽取30个小区,进行入户调查,访问成功的问卷有1013份,有效问卷是988份。

可以说,这次调查相当客观了。

此外,需要说明的是,高、中、低档小区是按照物业费划分的,每平方米每月1元以下的是低端,每平方米每月1元至2.5元是中端,每平方米每月2.5元及以上是高端,别墅、高层、多层都有的小区被认定为“综合”。

另外,记者注意到,30个受访小区物业基本涵盖了不同层次的主流物业服务企业,包括银亿、维科、万科、甬兴、联合等。

调查显示,业主对小区物业服务总体满意度得分是78.54分,整体处于良好水平。受访30个小区中,得分最高的是维科物业管理的海曙水岸心境,满意度达88.79分,维科物业在信息公开满意度上得分最高,在质价相符、业委会履职监督的排名中也靠前。记者查询吉屋获悉,小区物业费为每平方米每月1.12元,可以说是“良心物业”了。

得分最低的是经纬物业管理的老旧小区假山新村,满意度得分62.26分。



关键词 信息公开

34.7%的业主表示账目不透明

虽然整体满意度处于良好,但调查显示,除了物业服务满意度的得分在80分以上外,合同履行签订、物业收费与服务“质价相符”、物业信息公开、业委会履职情况、物业服务态度满意度得分均低于80分。其中,物业信息公开、物业收费与服务“质价相符”的满意度评价得分均低于75分。

这从“12345”的热线数据也能体现。业主投诉内容小到垃圾未及时清理,大到账目不公开,使用资金程序不合规等,显示了市民对物业服务质量的疑惑和焦虑。

在物业信息公开方面,34.7%的业主表示自己所在小区存在各项资金支出不公开、不透明。50%小区的信息公开满意度得分在75分以下,小区类型以低端和综合类为主,占比为80%。广告费和停车费是业主关注“痛点”。

受访的一位业委会成员表示,“这些钱不是物业服务企业所有,除去物业服务企业分成,剩下部分是全体业主共有,个别业委会的不专业加上物业服务企业的违法侵占,使得这笔钱去向不明。”

据调查,业主对物业财务信息公开不满的原因主要如下:一是核心财务信息完全不公示;二是未按规定日期公示;三是内容公示不完整;四是公示账目未解释说明;五是公示时间不足,匆匆两三天就撤下,纯属应付。

关键词 业委会

成立业委会 小区对物业满意度更高

有了业委会的小区,物业服务是不是更让人满意呢?调查显示:成立业委会小区的业主对物业基础服务的评价明显较高,满意度达83.91分。

业委会对物业基础服务质量有履职监督作用,但调查显示,仍有近一半比例的业主明确表示自己所在小区未成立业委会或不清楚是否成立业委会。另外,从各小区的业委会履职监督满意度排名来看,30个样本小区中,满意度得分在75分以上的小区数量占比为50%。而得分高于80分的只有5个小区,还有一半处于“及格线”上。

在调查中发现,目前对业委会的履职情况尚缺乏有效监督,近20%的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,业委会也会出现对业主投诉不处理、不作为的行为,甚至出现侵害广大业主利益的情况,如擅自动用维修基金、与物业“瓜分”广告收益、车辆停放不公平管理等行为。

关键词 服务质量

两成业主 认为物业“质价不符”

物业为业主提供保洁、保绿、保修和保安等基础服务,本次调查显示,宁波市的物业基础服务满意度得分为82.02分,处于良好水平。中、高端物业收费小区的业主对物业基础服务的满意度评价相对较高,均在80分以上。而低端、综合类物业收费小区的业主对物业基础服务的满意度评价明显较低,均在80分以下。

低端住宅满意度低是因为老旧小区年数久远、基础设施老化、物业服务专业水平低。综合类小区业主评价低是因为同一个小区,物业提供同样服务,但别墅和高层业主物业费不一样,造成心理落差。

物业费与物业基础服务成正关联,但是业主对性价比是不是满意呢?

调查数据显示,近两成业主认为物业服务水平与收费不相符,物业收费与服务“质价”相符的满意度得分为73.40分,而从30个样本小区的“质价相符”满意度得分表来看,有56.7%小区“质价相符”的满意度得分在75分以下。结合两方面的数据,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。

据本次调查数据显示,业主最希望物业能提供家政服务、家电维修服务、小区内文化活动等方面的服务。

● 对策

统一规范物业服务合同 建立分级定价机制

结合本次调查,报告还对我市住宅小区物业服务提出了建议,报告指出:

完善和执行物业服务方面的法律法规,明确相关法律主体。形成合同监督机制,统一规范物业服务合同。建立分级定价机制,规范物业服务信息公开。探索建立物业服务纠纷调解机制,形成社会共治格局。

此外,物业服务企业要加强自律自治水平,增强服务意识和业务能力,物业管理协会要充分发挥桥梁纽带作用,提升行业整体管理水平。