

2023.5
星期五 | 12
癸卯年三月廿三合肥 / 晴
26℃~15℃ / 西风

安徽商报



扫码看电子报

全国都市报30强
安徽第一早报

安徽日报报业集团主办 | 国内统一刊号 CN34-0044 | 第 8028 期 | 新闻热线 65179666 | 发行热线 65179700 | 今日 8 版 | 1-8 版

独家调查

经过探访，记者发现目前省城住宅小区的物业管理存在良莠不齐的现象，对标新实施的《合肥市住宅小区物业管理条例》，不少小区物业管理服务还不能“达标”。作为百姓广泛关注的民生领域，物业服务为何难以普遍性提升？如何让“不达标”物业公司难有存在空间？

红黄牌制度驱逐“差评”物业

合肥主管部门采用约谈、扣信用分等系列措施 建立物业公司淘汰机制

行业剖析

合肥 1600 家物业
约有一半成“僵尸”

一位业内人士表示，目前物业公司成立门槛低，不需要资质，在市场监管部门登记注册拿到营业执照就行，对从业人员也没有硬性要求，而在经营中，又缺少行业和行政部门的有力监管，所以一些物业公司虽然接了项目，但是服务管理上无专业性可言。数据显示，截至去年，我省注册的物业公司有 5000 多家，“合肥市”的数量是 1600 家左右，但约有一半都是僵尸企业，没有在正常运营。”

“物业服务讲究的是质价相符，物业公司提供了什么样的服务，根据服务收取什么标准费用。”安徽省城建环资工作研究会物业管理专委会委员凌德庆称，调查发现，一些物业服务企业接项目后不久就开始“变脸”，“有的刚进驻时，保安都是年轻小伙，过一段时间，发现保安都换成了工资低一些的老人。有的在合同中约定了服务人员数量，后来发现大大缩水。”据凌德庆介绍，物业服务行业质价不符情况较为普遍，这也直接导致业主不缴物业费情况的增加，“就合肥的小区来看，缴费率 80% 算好的，50% 也不少，甚至 30% 也不足为奇。”

安徽省长城物业管理有限公司副总经理窦瞬也认为，物业服务的口碑和高质量服务很重要，此前该公司接手管理的一个小区，起初缴费率只有 30% 左右，后期通过街道、业委会、物业公司三位一体进行整改提升，小区的绿化、环境和服务显著提升，缴费率上升到了 95% 以上，“说明质价相符，业主认可了服务，也就会自愿缴纳物业费了。”

前期物业靠指定
业主角色太尴尬

在采访中，业内人士、法官以及专家均提到了目前小区前期物业管理的问题。

“现在大多数新建小区都是开发商关联企业或开发商指定的物业公司管理，因为开发商看到了前期物业管理的利益。首先物业公司成本低利润大；其次，物业管理来钱快；另外，前期缴费率高，各种绿化和设施都是新的，花费少。”一业内人士称，因为是开发商“指定”的物业，所以业主的很多意见就难以得到重视。凌德庆也认为，按规定，前期物业公司在业主入住前要做好承接查验、接管验收及入住前的各项准备工作，如果没有做到真正的市场化选聘，那就很难严格其职责，对后期业主利益的保障带来不利因素。

李法官是合肥某基层法院的一线资深法官，办理过很多物业纠纷案件，其认为，这种前期物业管理模

式确实存在难以表达业主诉求的问题，“比如房屋质量问题，业主通过物业公司反映给开发商，但往往是开发商和物业公司一起拖，拖到 5 年质保期结束问题也没解决，产生新的纠纷。”

1700 余起物业纠纷案
九成多存在服务不到位

李法官介绍，该院去年一共办理了 1700 余起物业服务纠纷案，绝大多数是物业公司起诉业主追缴物业费的。团队办案时，发现业主拒缴物业费理由包括对小区环境、小区治安、房屋质量等不满。而根据法官对案情的了解以及对小区的实地暗访，发现有 9 成以上的案件，物业服务企业都存在或多或少服务不到位的情况。

“我们在探访时发现了物业企业很多问题，主要存在车辆乱停、垃圾清理不及时、门岗缺失、消防没水、电梯频繁故障等等，业主认为物业公司服务不到位所以不愿缴费，物业公司在合同结束后或履约中进行诉讼。”

李法官也认为，一些物业服务企业人员未进行培训，也不需要从业资质，所以服务上毫无专业性可言，另外，一些物业公司把自己定位成管理者角色，而非服务者角色，作为甲方的业主却成了弱势角色，位置的颠倒也导致矛盾的多发。

多方声音

主管部门：问题导向
让差评物业退出市场

据了解，对于物业公司服务管理上存在的一些问题，今年以来合肥市物业主管部门已经作出了相应反应。合肥市住宅小区物业矛盾排查化解工作领导小组成立，出台了《合肥市住宅小区物业矛盾排查化解工作方案》。合肥住房保障和房产管理局通过 12345 热线平台涉及物业领域诉求量分析，对月度投诉量前 20 的，按照《方案》中“红黄牌”制度规定，已对多家企业记黄牌一次，约谈该企业法人和项目经理并通报，对企业和项目经理分别扣信用分 3 分。

合肥住房保障和房产管理局物业处相关负责人表示，他们根据月度 12345 平台接到的物业管理投诉，进行梳理归纳，通报至县区，“进行统一的梳理，通报至区县、街道、社区、物业企业。”该负责人称，通报后会要求涉及的单位逐项去解决。另外，对照企业责任和合同约定，对应该做到而没有做到的企业采取“红黄牌”措施，通过约谈、扣信用分等进行管理。

该负责人表示，通过这一系列举措，他们会对物业企业的信用等级进行一个评定，因此，信用等级低、被通报次数频繁的物业公司将没有评先评优和获得奖励的资格，也会直接影响企业的市场竞争力，甚至会在招投标中成为被卡住的门槛。通过这些举措，口碑差的物业企业将逐渐被淘汰，退出市场。

专家：成立业委会
形成多方共治共管合力

凌德庆认为，在小区内成立能代表广大业主利益的业主大会、选出业委会，才能从根本上解决这一问题，“在选聘物业公司时，业主是真正意义上的甲方，这样对物业企业才能真正实现约束和监管。”

安徽省长城物业管理有限公司窦瞬认为，打铁还需自身硬，物业公司要想在激烈的市场竞争中长久发展，必须要有好口碑和高质量的服务，随着行业“红黄牌”惩戒制度以及信用等级评定等措施的进一步落实，下一步物业企业的信用或将直接影响企业参加招投标，这无形中也给物业管理企业提出了更高的标准。物业企业必须加强自律，提高自身的实力。另外，窦瞬认为，提升小区治理，街道、业委会、物业公司、业主多方必须形成共治共管合力，单靠一方是无法做好的。

李法官认为，在小区物业管理上，住建部门、街道物业办等行政力量不可缺位，行政部门要加强物业监管和对物业矛盾的化解力度，并且建议将小区物业管理纳入对行政部门的综合考核，自上而下解决物业管理存在的问题。 安徽商报融媒体记者 张剑 许家权



公路局材料站小区大门敞开门岗缺失



幸福人家小区私家车停在绿化带内

中央媒体看安徽 [2 版]

从优秀传统文化中汲取社会治理智慧