

## A住宅小区物业服务现状调查分析

耿波 徐州工程学院管理学院

**摘要：**物业管理既是房地产经营管理的重要组成部分，又是现代城市管理不可缺少的一部分。通过问卷调查，分析A住宅小区物业服务过程中存在的不足，并提出了相应的改进建议。

**关键词：**物业服务 住宅小区 建议

当前，人们对住宅的关注已不仅局限于周边环境、居住面积、区位交通等基本方面，还要求获得更好的物业服务。随着社会经济的不断发展，人们对物业服务的要求在不断提升。要想在竞争激烈的行业中占有一席之地，物业服务企业就必须重视业主需求，努力提升服务水平。

#### 一、A住宅小区概况

A小区建成于2003年，小区总建筑面积12万平方米，主力户型为84至118平米两室一厅和三室两厅为主的普通住宅小区。该小区位于常州新北区，交通便利，周边有大型连锁超市、浴场、家具广场等大型购物休闲场所，方便居民的日常生活。小区内停车场、景观池塘、老年活动室、喷泉广场、便民小吃店、便利商店、公共厕所、美容美发、咖啡厅、棋牌室、洗衣店、幼儿园、小学等配套设施齐全。据了解，A小区的物业服务企业几经更迭，目前由B物业服务公司管理。至2014年，B物业接管A小区的物业服务已近4年。据了解，该公司自接手以来，服务虽较前任公司有所改善，但业主仍然存在一些不满之处。因此，有必要对该小区展开调查，在了解现有服务状况的同时，提出有针对性的物业服务改进策略，提升公司的物业服务质量。

#### 二、物业服务调查的设计与实施

调查问卷是基于A小区物业服务的主要内容设计的，在问卷初步编制之后，进行了试调查，以此为基础进行了调整和完善，形成了最终的调查问卷。同时通过实地观察和走访业主发现，小区在车辆管理和保洁服务方面做得较差，因此针对性地增加了关于这两方面的细化问题。主要通过随机拦截和上门发放问卷的方式，共发放了115份问卷，对于问题回答不全或涂改过多而无法辨认的问卷，视为无效，回收有效问卷100份。

通过对调查样本的统计分析发现，该小区内的居住者以业主居多，而不是短期居住的承租户，因此如何更好地发现物业管理中的问题并加以改正至关重要。受调查者大专以上比例占到了50%，可见该小区业主文化层次较高，一定程度上可以保证问卷填答质量。

#### 三、A小区物业服务现状的调查结果及分析

1.业主自治方面。小区是否成立业主委员会和业主委员会能否发挥作用直接影响物业服务企业的服务水平。该小区有53%的业主表示没有或者不清楚有没有业主委员会，经了解该小区有业主委员会，只是发挥的效果并不明显；仅有28%的业主表示知道近三年来曾召开过业主大会；有83%业主认为小区业主委员会的会议内容应该公开，让业主了解其决策内容。物业管理企业没能通过业主委员会这个纽带来更好地为业主服务。

#### 2.物业服务费用方面。

2.1物业服务费的标准和收缴情况。据调查，A小区2013年的物业费是0.5元/月/平方，这比周边相似的住宅小区物业服务收费偏高。在物业费的收缴率方面，A小区是70%左右，较周边相似小区的物业费收缴率偏低。可能其物业费的定价不太合理，业主对其存在不满和抵制。

2.2业主对物业服务费看法。A小区有41%的业主认为物业服务收费不够透明，有45%的业主认为收缴的物业费不合理。A小区的业主在资费方面虽然意识到了其不透明性和不合理性，但却鲜有人向物业服务企业提出，而物业服务企业也没有调查了解自身存在的问题。

#### 3.A小区的常规物业服务方面。

3.1安保服务方面。在安保服务方面，A小区的保安服务和消防管理做得比较好，拥有较高的满意度，但是在车辆管理方面存在着严重的不足。小区有高达88%的业主认为小区的车位不能满足小区日益增多的车辆，给日常生活带来了不便，这是因为小区在前期规划中没有考虑到在未来的几年内业主车辆的急剧增加，而物业服务企业在发现该问题时也没有通过调整车位，车距的方式来进行解决。且小区的车辆很多都没有在规定位置停放，占道停放比较普遍，也没有对非业主车辆进行限制，阻止其将车辆停放在小区过夜。在上下班高峰期车辆较为拥挤时，保安人员未能进行及时的协调疏导。

3.2环境管理方面。据小区业主反应，小区内的楼道地面经常不整洁，且经常有废弃塑料袋，瓜皮果屑等，尤其在夏天经常会招致苍

蝇蚊子，影响了楼道的空气状况；物业对保洁人员的管理不够严格，工作比较散漫；没有对业主的一些影响小区楼道卫生的行为做出限制，没有呼吁小区业主帮助保洁人员一起维护小区的楼道卫生。

3.3物业维修养护方面。物业公司在维修服务的及时性上做的不好，且服务人员的态度也引起了很多业主的不满。物业服务企业对维修服务投入的注意力不够，进行维修前没有设计好方案，仔细检测，判断出故障位置，经常有盲目安装和乱拆乱换的行为，造成了很多不必要的返工，引起了业主投诉；维修人员进行维修时没有对有碍操作的物品进行保护，将其包扎好，并尽量减少噪声；在完成物业维修之后，维修人员没有按照规定给业主说明维修效果，没有给业主讲解应注意的事项，当业主提出不满时也不能主动整改到业主满意。

#### 四、A住宅小区物业服务的改进建议

1.定期召开业主大会，发挥业委会的职能。A小区的物业服务企业应协助业主委员会通过公告栏提前将业主大会的召开事项告知业主，并虚心了解业主的需求。提高业主自治意识，加快业主委员会制度化规范化。相关部门要指导业主选出真正能够代表业主利益、热心公益事业、有一定组织能力的人员参与业主委员会工作，能够在物业服务企业和业主之间起到桥梁作用，协调业主和物业服务企业两者之间的关系。

2.收费透明化，规范物业费使用。物业服务费的使用关系着广大业主的根本利益，预算应合理、细致，并加强监督，应尽可能用最少的支出达到预期的效果。物业服务企业一旦收费标准需要变动时，应通过业主大会和业主委员会征询业主意见，考虑业主的感受。因为一旦业主对物业企业产生了不信任感，那么这个企业迟早会被解聘。物业企业要对员工严格要求，避免在提供服务时乱收费。

3.加强员工服务技巧培训。A小区的物业服务人员给一些业主留下了不好的印象，所以要规范员工的日常工作态度，完善员工日常行为规范。提高物业公司员工服务技能，制订员工提升计划，培育员工的服务技巧。培养员工主动服务的意识，针对一些可能发生的突发事件，建立预案机制，这样遭遇突发事件时员工才能应付自如。

4.加强楼道清洁服务。完善A小区保洁管理的规章措施，对保洁人员实行培训上岗，加强日常监管。经常组织小区各单元楼道卫生的抽查评比，并在保洁员中树立标兵以起到一定的带头作用，并给予适当的奖励。物业企业要设计合理的工作流程，提高保洁员清扫的效率和质

量，并积极呼吁业主对小区楼道卫生自觉维护。

5.改进小区的车辆管理。规范小区的车位管理，小区业主的车都应发放许可证，防止外来车辆占据小区停车位。应对现有的公共停车场地进行重新调整，想办法增设新的停车场所，尽可能的满足业主的停车需求。同时还应加强对小区内车辆的安全保护，在重要位置加装监控设备，并加强安保人员的管理和培训，完善车辆管理制度。

6.提供更好的维修服务和增值服务。在小区公告栏公布报修电话，方便业主保修。接到报修电话，物业维修人员应及时做好记录，在约定好的时间内准时进行维修。维修的收费标准应合理并事先公示，并应注意对于业主的维修进行回访。物业服务公司应根据业主的实际需求，在物业管理区域内开展相应的代办服务和特约服务，其中可以提供一些无偿服务，如为业户遮风挡雨的雨伞、为业户伤残备用的轮椅、为业户修车临时用的工具箱等等。物业服务公司还应主动组织业主举办一些文娱活动，增进业主之间、业主和物业公司之间的关系。

#### 参考文献：

- [1]黄安心.物业管理原理[M].重庆大学出版社，2009.
- [2]王青兰，齐坚等.物业管理理论与实务（第三版）[M].高等教育出版社，2012.
- [3]杨元露，张雪平.物业服务企业的业主满意度研究[J].城市开发，2010，（2）.
- [4]黄长新.提升物业服务品质的四项法则[J].中国物业管理，2011，（7）.

作者简介：耿波（1977-），男，硕士，徐州工程学院管理学院副教授，主要从事消费者行为和物业管理的教学与研究工作。