# 靠山街道芳园社区关于加强小区物业管理的问题及对策分析

随着城市化进程的不断加快，小区物业管理在城市管理中的地位和作用日益凸显，物业管理在改善居民居住环境、提升居民生活质量等方面发挥着越来越重要的作用。然而在实际生活中，小区物业管理也暴露出很多不足，业主与物业公司纠纷不断，甚至有的小区形成两者对立的局面，造成弃管的结果。存在的问题主要有以下几点：

（一）开发建设遗留问题，造成物业和业主纠纷。目前在众多物业管理纠纷中，有很多是由开发建设遗留问题引起的。对于房屋及附属设备质量等问题，大多数开发企业采取能拖就拖，能省就省，能不解决就不解决的策略。致使工程完工、开发企业撤走后，问题都遗留给物业，而物业又将责任推给开发商。如：房屋漏水、小道路破损、绿化不足、墙体脱落等问题，这种扯皮、推诿给业主带来了无休止的纠结。

（二）小区物业管理的整体服务水平有待提高。目前我辖区物业管理队伍的总体素质偏低，物业管理普遍采取传统模式，“管”的特征比较明显，服务意识比较淡薄，重收费、轻经营、轻服务。如安保措施不到位，任由社会闲杂人员出入小区；对小区内乱停车、环境卫生脏乱差、小区内乱堆乱放等置之不理或相互推诿；对小区公共设施损坏维修不及时，甚至无人问津；部分物业从业人员处理问题简单粗暴，经常与业主产生摩擦。这一系列因素严重制约了辖区物业整体的服务水平。

（三）小区物业费收缴困难，拖欠现象突出。目前辖区大多数小区业主尚未树立“花钱买服务”的意识。业主群体庞大且分散，素质、想法和做法参差不齐。一些业主我行我素，不愿意自觉接受管理，另一部分业主在发生纠纷后完全以个人感受对物业服务进行评价，一旦对物业不满意就拒交物业费。更多的业主将自己当成旁观者，不习惯于表达自己的意愿，而是怀着从众心里，观望事态发展，不主动缴费，由此引起欠费之风，造成物业公司经营困难。

为了改进物业管理现状，提高服务质量，建议如下：

（一）积极解决解决开发建设遗留问题。居住小区开发建设遗留问题是产生物业纠纷的主要原因之一，上级单位应加大对物业方面的支持力度，要有计划、有步骤地推进新旧小区整治工作。建议对存在物业纠纷的小区开发建设遗留问题进行普查,重点对存在纠纷小区的房屋质量、配套设施、权属界定及规划变更、合同规范等问题进行调查,有针对性地提出解决措施,为物业管理打好坚实的基础。同时,房屋公共维修基金审批手续较为繁琐,上级部门应给予政策支持,加大协调力度,及时发挥其维护、修缮的作用。

(二)着力解决收费难问题。一要规范物业管理自身的收费行为,加强自律,树立“诚信企业”的良好形象;二要增加资金使用的透明度,及时向居民公布服务标准,收费范围、价格,便于居民监督,让业主明明白白消费;三要加强物管企业内部管理,提高服务质量,加强从业人员岗位技能、职业道德、服务意识等方面的培训,做到礼貌服务、微笑服务,让业主享受到“质价相符”的服务；四要做好宣传工作,让业主真正了解交纳物管费是居民应尽的义务。

(三)规范物业管理,严格市场监管。一是规范小区接撤管理制度。明确物业项目交接时的查验制度,规范企业进入、退出物业项目时的程序,特别是业主选择物业管理企业时,各方要严格按照法律相关规定进行交接。二是切实加强对物业管理的指导和监管。相关部门应根据物业管理公司服务能力和既往服务水平,严格物业管理准入机制,加大巡查力度,建立企业信用档案。主管部门要出台对物业公司的具体考核监督办法,促进物业公司运作的规范化、公开化、社会化。三是畅通投诉渠道,建立纠纷调解机制。形成政府部门、物业管理企业、业主委员会、社区等多元化协调解决物业管理纠纷的机制。针对不同类型的纠纷,设立不同的调解路径,为居民提供便捷周到的法律服务,对居民、业主之间的物业管理纠纷进行调解,及时化解矛盾,维护社会稳定。

呼伦贝尔市海拉尔区人民政府2021-11-09