

关于县城小区物业管理情况的调研报告

县政协第三调研组

县政协第三调研组围绕“加强小区物业管理，综合治理脏、乱、差，改善社区人居环境”课题，深入到县直相关部门、城关镇及所辖的五个社区、九个小区和部分物业公司，听取汇报、查看现场、组织座谈，广泛听取社区干部、小区居民、部门负责人、物业管理从业人员意见建议，全面调查分析了县城小区物业管理现状，并就加强县城小区物业管理提出意见建议。现将调研情况报告如下：

一、存在的主要问题

（一）部分小区脏乱差现象十分突出，物业进驻难。据调查统计，县城 249 个小区中有 70 个小区属“三无”小区（无物管、无主管部门、无人防物防的院落、楼栋），占小区总数的 28%，“三无”小区共有居民 4603 户 13839 人。这些小区基础不配套，设施陈旧老化，既无亮化、又无绿化，管理混乱，脏、乱、差现象十分突出，与主街道亮丽的形象形成强烈反差。如酒厂小区内，消防通道内搭起了车棚子、篮球场上码起了柴火堆子、绿化带里种上了菜园子，公共厕所不通自来水，居民上厕所自带水桶冲刷。生活生资小区路面破损严重，垃圾遍地，排水不畅，车辆乱停乱放。方正印务小区乱搭乱建随处可见。这些小区水电管网老化、房屋失修存在脱落隐患、脏乱差现象严重，治安消防隐患多，不具备物业管理企业进驻条件，遇到检查时，卫生一般由小区主

任或者组织低保户进行清扫。在创建文明县城、卫生县城活动迎检中，环境卫生基本靠社区干部突击。

（二）业主委员会组建滞后，作用发挥难。县城已实行物业管理的30个小区（楼盘）只有神艺时代广场、精英小区、商务局小区、凤凰新城还建房小区4个小区组建了业主委员会。已组建的业主委员会存在履职能力差、作用发挥不到位的问题。如，花园式的凤凰新城还建房小区365户拆迁户于2015年10月入住，入住前由八方公司提前聘请汇川物业进驻管理，八方公司支付三个月的物业费10万元，物业公司管理井然有序，居民十分欢迎。2016年1至12月，汇川物业公司继续管理一年，按每平方米每月0.6元应收管理费30万元，而实际只收到20%。余家坪城中村改造项目指挥部和城关镇多次督办，业主委员会仍然不能有效协调业主交纳物业费，致使汇川物业公司于2017年1月从小区撤走。如今小区内杂草丛生无人管、垃圾遍地无人扫、乱搭乱建得不到遏制，因无电费路灯不亮、无法进行加压供水，居民怨声载道，多次打市长热线反映情况。

（三）物业服务企业小弱散，规范服务难。据调查了解，县城249个小区，物业管理覆盖的只有30个，仅占12%。同时，物业服务企业发展参差不齐，管理规模过小，综合实力弱。目前县城内已注册物业服务企业16家，其中二级资质企业2家，三级资质企业14家。16家物业服务企业中，管理1个小区（楼盘）6家，管理2个小区（楼盘）6家，管理3个小区（楼盘）3家，管理5个小区（楼盘）1家，呈

现出“小、弱、散”的局面。由于我县物业市场还处于发育初步阶段，还没有真正引入市场竞争机制，大多数物业企业并不是通过招投标进入物业市场的，而是开发商自行聘请物业公司进行物业管理，部分物业企业缺乏竞争意识和责任意识，工作人员缺乏系统专业的培训，规范管理能力强，日常管理就是“扫扫地、看看门、拦拦车、收收费”，与现代化物业管理的要求差距较大。少数物业管理企业为了降低营运成本，随意降低物业服务标准，导致业主与物业公司之间的纠纷不断，业主上访时有发生。

（四）业主与物业之间缺乏有效的沟通，物业收费难。

据调查了解，物业企业收取的费用主要有三种，即物业服务费，代收水费、垃圾清运费。部分小区业主和物业之间缺乏有效的沟通桥梁，物业服务活动中的相关矛盾和问题得不到及时化解。同时，业主思想境界和素质参差不齐，有的缺乏“花钱买服务”的意识，有的认为物业企业不应该将水费、垃圾清运费捆绑在一起，有的认为物业服务费与所接受的服务之间存在差距，有的认为业主分担的水损费用不合理而不交物业费，有的拆迁户认为自己是拆迁户不应该交物业费，所以恶意拖欠物业费，导致物业企业运行缺费用，员工工资难以发放，小区小型维护难以进行。湖北汇坤物业管理有限公司2013年10月入住叶家湾小区后，至今只收到一个季度的物业管理费，物业公司靠6个门面出租勉强维持运转，今年7月该公司已发布撤出公告。昔日新型社区的亮点工程，省、市、县各级领导经常参观学习，目前乱搭乱建、乱堆

乱放随处可见。少数物业企业为了维护权益，采取诉诸法律等手段，反而进一步加剧了与业主之间的矛盾，形成了恶性循环。

二、存在问题的主要原因

(一) 思想认识存在偏差。部分干部对加强城市社区小区物业管理的重要性认识不够，不同程度存在重农村环境改善、轻城市“三无”小区改造，重农村弱势群体、轻城市贫困居民的现象。有关组织及相关部门宣传、落实《物业管理条例》和《湖北省物业服务和管理条例》不够到位，缺乏支持物业企业发展壮大的政策措施，社会对物业管理关注度不高。一些居民缺乏物业管理观念，对有偿服务产生抵触情绪；部分业主把物业管理服务职能无限扩大化，认为缴了费，物业公司就应该什么都负责。只要物业公司不解决所反映的问题，就坚决不缴费。

(二) 开发商遗留问题多。一是物业用房不达标。根据《湖北省物业服务和管理条例》规定，新建住宅的，建设单位应按照不低于总建筑面积千分之二，且最少不低于一百平方米的标准配置物业用房，业主委员会办公用房从物业服务用房中安排，其面积不低于二十平方米。从县城30个有物业公司的小区来看，虽然28个小区配置有物业服务用房，但面积都不达标，最少的20平方米，最大的80平方米。二是小区设施不配套。有的开发商只管前期售卖，不管后期物业，供配电、消防、供排水、停车位等配套设施建设不到位，给后期实施规范的物业管理带来很多隐患。福康城小区共有

584户，按照户平0.8个停车位的标准，应建停车位467个，而小区只有小车临时停车位60个，现有车辆达230多台，停车难现象十分突出。三是开发商履责不到位。房屋建成后，有的开发商对小区配套承诺不能兑现。有的开发商在保修责任期内不及时履行维修责任，房屋出现质量问题后，开发商维修、维护不及时，业主把大量矛盾转嫁到物业公司，引发社会不稳定。

（三）行业监管不到位。一是规划建设监管不到位。相关职能部门对县城部分房地产开发项目的停车位、绿化、亮化、供排水等小区配套设施规划实施监管不到位，有的规划仅仅反映在图纸上，没有落实到建设中。相关部门对配套设施质量把关不严，部分开发商在房地产开发过程中偷工减料，致使电梯设备、供配电、消防监控、供排水等基础设施存在质量问题。二是物业服务活动监管缺失。在前期物业管理服务中，由于开发商处于主导地位，相关部门监管没有能够关口前移，物业公司为了自身的生存和发展，没有有效途径和措施维护自身及业主的权利。物业主管部门对物业公司的监管缺乏行之有效的措施，导致少数物业公司管理失范。三是小区乱象治理不力。对于小区乱搭乱建、乱停乱放、占用公共通道、破坏绿化、破坏公用设施等一系列影响居民生活环境的现象，相关部门执法监管缺位，措施乏力，物业公司只能口头劝告和协商，缺乏有效的治理手段。

三、对加强小区物业管理的建议

（一）对“三无”小区进行综合治理。建议县政府及相

关主管部门对城区“三无”小区物业管理现状进行调查研究，借鉴襄阳市区经验，制定“三无”小区集中治理工作方案，采取县、镇单位包保，综合治理“三无”小区脏、乱、差，积极推进“三无”小区物业管理规范化、制度化、精细化，通过健全“三无”小区物业管理服务，基本建成环境整洁、管理有序、安全舒适、居民满意的生活环境。对有主管单位的房改房、老旧小区由主管单位负责进行基础设施改造，具备物业进驻条件的，要移交给社区实行市场化物业管理，不具备物业进驻条件的，由主管单位落实物业管理工作人员。对无主管单位的老旧小区由县、镇两级政府组织资金对基础设施进行配套建设，由社区落实物业管理人人员。

（二）加强业主委员会建设。一要搞好组建。城关镇政府要加大工作力度，组织本辖区内的物业管理小区依法依规成立业主大会、选举业主委员会，监督业主大会、业主委员会依法履行职责。二要加强指导。县房管局要针对业委会开展法律法规和业务知识培训，提高对物业管理规定的认识和水平，提升履职能力，使业委会代表业主行使好权力，协调好与物业服务企业的关系。三要完善机制。加强舆论宣传和引导，提高公众对业委会作用的认识，增强业主参与小区公共事务管理的积极性。建立奖惩机制，评选年度优秀业委会，进行通报表扬。推行物业公司、社区居委会、业主委员会“三位一体”建设，优化各方资源，形成合力，共同管理小区。

（三）全面提高物业管理覆盖面。一是新建商品房住宅小区要严格遵循规划设计方案进行建设，并通过招投标选聘

符合资质的物业服务企业实施物业管理。开发建设单位要强化售后服务，在保修期内承担物业的保修责任。业主委员会组建后，开发建设单位、前期物业服务企业、业主委员会三方要按规定做好物业管理的移交工作，确保新建住宅小区全面实行规范的物业服务。二是老旧小区要根据居民的需求及承受能力，把物业管理同社区管理有机结合起来。要加大对老旧小区的基础设施整治力度，对整治后具备条件的老旧小区，由业主委员会选聘专业物业服务企业按等级实施物业管理服务；对不具备物业服务企业进驻条件的小区，由社区居委会牵头，组建物业服务队伍，落实以保洁、保绿、保安为主要内容的基础性管理服务，也可以采取“楼幢管理”的模式，确保小区基础性服务落实到位。三是规模较小的零散住宅小区或楼幢，可并入相邻小区实施统一管理、差异化服务。四是破解小区物业管理收费难。监管部门要督导物业服务企业进一步优化服务，赢得业主的信任和支持；对重点项目拆迁安置小区，村（社区）可从集体经济收入中拿出部分资金为拆迁户补贴部分物业管理费；老旧小区由主管单位从资产收益中为破产改制企业职工补贴部分物业管理费。

（四）营造环境齐抓共管。建议县政府将物业服务纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和社会治理体系，建立物业服务的领导协调机制和目标责任制，完善激励政策措施，促进物业服务发展与和谐社区建设。物业管理主管部门应履行好对物业公司监管职责，提高物业公司服务水平。相

关部门要加大对新建住宅小区规划设计、施工建设、房屋质量、物业服务的监管力度，规范配建物业管理用房、停车位等公共设施。城关镇政府要把物业管理纳入社区建设的重要内容，建立健全物业管理联席会议制度，积极调解物业管理纠纷，着力推进社区物业管理工作开展。社区居委会要积极指导监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，落实专门人员负责调解物业管理矛盾纠纷和争议。要加强基层协商，及时化解业主与物业之间的矛盾。要深化物业管理政策法规的宣传，营造有利于物业管理的良好社会氛围。

带队领导：刘世才

组 长：张永华

成 员：王俊楚 王清杰 张海涛 张 靖

崔 俭 张锦涛