

中小城市物业服务质量评价指标体系的构建研究

胡杰

(集安市物业管理中心 吉林 集安 134200)

[摘要]相对于大城市来说,中小城市住宅小区最为明显的差距就是小区规模远远小于大城市小区。受城镇化推进进程、房地产市场发展速度、住房制度改革等诸多因素的影响,中小城市住宅物业管理水平还处于发展、探索、规范的阶段。与大城市相比,中小城市物业服务质量的评价标准与评价方法存在差异,因此,构建中小城市物业服务质量评价体系具有一定的现实意义。本文就对相关内容的展开分析,可供参阅。

[关键词]中小城市;物业服务质量;评价指标;体系;构建

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.03.1675

1 中小城市物业服务的内容

内容主要有以下几点:按照国家和本市规定的技术标准和规范以及业主委员会审定的物业管理服务年度计划,实施管理服务;发现共用部位、共用设备或者公共设施损坏时,立即采取保护措施,并按照物业管理服务合同的约定进行维修;经常对物业管理区域进行全面巡视、检查,定期对共用部位、共用设备和公共设施进行养护;在使用人、业主使用房屋前,将住宅的共用部位、共用设备和公共设施使用、维护的方法、要求、注意事项及法规、规章的有关规定书面告知业主、使用人;接到物业损坏报修时,限时进行维修和处理;做好物业维修、更新及其费用收支的各项记录,妥善保管物业档案资料和有关的财务账册;每半年向业主委员会报送物业维修、更新费用的收支账目,接受审核;定期听取业主委员会、业主、使用人的意见和建议,改进和完善管理服务;发现违反业主公约的行为,立即进行劝阻、制止,并向业主委员会和有关行政机关报告;按照物业管理服务合同约定的要求,做好业主委员会、业主、使用人委托的其他管理服务事项。此外,物业管理企业应当配合当地居民委员会做好住宅小区管理、服务等有关工作。

2 中小城市物业服务质量评价指标体系的初建

在初建中小城市住宅小区物业服务质量评价指标体系时,通过对住宅小区调研、征求房地产专家意见、发放调查问卷等基础上,收集住宅小区物业管理服务质量评价指标体系的关键指标。参照《物业服务质量综合考核表》,设计了表1。

表1 物业服务质量评价调查表

序号	评价内容	重要程度
一	基础管理	单选题
	①签订物业管理合同或前期物业管理服务协议,验收手续齐全,资料齐全	<input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 基本重要 <input type="checkbox"/> 基本不重要 <input type="checkbox"/> 不重要
二	设备维修养护	单选题
	①业主出入口小区示意图,主要路口路标,幢、单元、门号标识完整清晰	<input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 基本重要 <input type="checkbox"/> 基本不重要 <input type="checkbox"/> 不重要
三	安全管理	单选题
	①小区出入口有专人24小时值班	<input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 基本重要 <input type="checkbox"/> 基本不重要 <input type="checkbox"/> 不重要
四	环境卫生	单选题
	①有专职的清洁人员	<input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 基本重要 <input type="checkbox"/> 基本不重要 <input type="checkbox"/> 不重要
五	绿化养护	单选题
六	装修管理	单选题
七	客户服务	单选题
八	建议:	

以某小区为例进行分析。在该小区发放问卷调查表(表1)600份,收回538份,回收率89.7%。通过对问卷调查结果的统计分析,初步构建了中小城市住宅小区物业管理服务质量评价指标体系:7个一级指标,分别是基础管理、设备维修养护、安全管理、环境卫生、绿化养护、装修管理以及客户服务。

下设29个二级指标,分别是:

(1)基础管理包括6个二级指标,分别是房屋等各项资料齐全;业主委员会与物业服务公司配合良好;接受业主投诉、咨询、求助等;费用收支透明公开;突发事件应急处理;重要

物业管理事项公示。

(2)设备维修养护包括5个二级指标,分别是业主出入口小区示意图,主要路口路标,幢、单元、门号标识完整清晰;公用设施设备维修及时;道路通畅;供水设施类定期保养和有巡查记录;电梯安检合格,配电室各类设施设备等有定期保养和巡查记录。

(3)安全管理包括4个二级指标,分别是小区出入口有专人24小时值班;建立消防安全责任制,逐级逐岗按签订责任书;车辆停放有序,无乱停乱放、占据消防道等现象;小区安装视频监控设施,无盗窃等治安事件发生。

(4)卫生包括4个二级指标,分别是清洁卫生实行责任到人,实行标准化保洁;垃圾每日清理,按相关规定定期进行卫生消毒;无噪音、油烟扰民等问题;对小区卫生状况定期进行全面检查。

(5)绿化养护包括2个二级指标,分别是花草树木无破坏、践踏、占用现象;花草树木长势良好,修剪整齐美观,按规定要求养护。

(6)装修管理包括3个二级指标,分别是与业主、装饰装修企业签订装修管理服务协议;进行巡查,形成巡查记录;有书面告之,在小住内进行张贴装修应注意事项。

(7)客户服务包括5个二级指标,分别是收费标准公示;日常生活重要事项的温馨提示;组织实施社区文化活动计划;每年至少进行一次物业服务满意度调查,满意度应在90%以上;设置投诉电话,与业主进行有效沟通。

3 中小城市物业服务质量评价指标体系的实践设计

在问卷调查发放过程中,部分业主认为一级指标不够全面,而二级指标过于繁杂,应对一级指标重新分类,二级指标适当删减。下面就中小城市住宅小区物业服务质量评价指标体系,在广东珠三角地区的物业管理企业、房地产企业进行了广泛调研,多次征求物业管理行业专家的意见,并在查阅了大量的相关文献资料的基础上,构建了以下的中小城市物业服务质量评价指标体系:包括7个一级指标,即保安服务、维修服务、卫生保洁、绿化服务、业主接待、小区文化以及费用收支。二级指标如下:保安服务包括3个二级指标,分别是保安素养、治安管理、消防管理;维修服务包括4个二级指标,分别是维修员素养、房屋装修管理、维修及时、维修质量;卫生保洁包括4个二级指标,分别是公共卫生、垃圾处理、卫生安全、保洁员素养;绿化服务包括2个二级指标,分别是绿化养护、绿化员素养;业主接待包括3个二级指标,分别是投诉处理时效性、投诉处理质量、物业服务员素养;小区文化包括2个二级指标,分别是组织实施活动计划、小区文化丰富;费用收支包括1个二级指标,即费用收支透明。

4 结语

通过对物业服务公司调研,基于大量小区问卷调查结果的分析,构建了中小城市物业服务指标体系,该指标体系可用于中小城市物业服务公司的服务质量的测评。采用本指标体系作实证分析时,可按小区物业服务的实际情况,增设三级指标,对评价体系进行细化处理,在此基础上设计小区满意度调查问卷,从而更加客观地测评该小区物业服务水平和质量。

参考文献

- [1]张嘉辰,周云.基于层次分析法的住宅物业服务质量管理研究[J].价值工程,2019,38(16):51-54.
- [2]刘成江.经济背景下物业管理服务质量评价体系构建及其应用研究[J].中华传奇,2020(14):271.
- [3]金浩军.高校物业管理服务质量评价体系建设初探[J].现代物业,2020(32):16.