

看变化 看差距 看方向

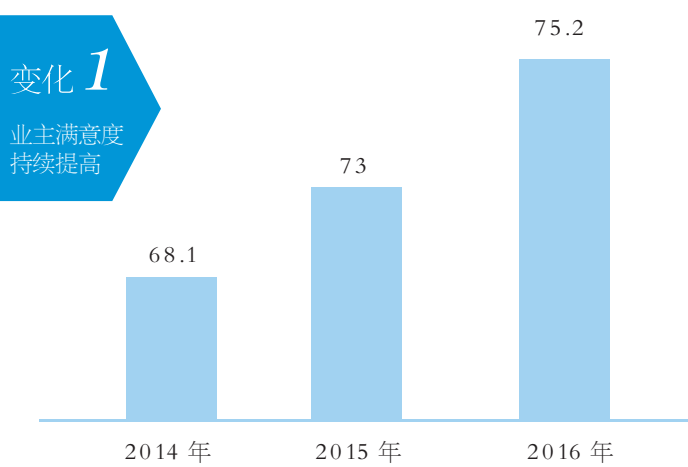
我市物业服务质量考评三年综述

物业服务行业因其专业性、准公共性以及服务的即时性和无干扰性等特性,加之业主分散、渠道不畅、手段缺乏,导致如何系统科学地评价物业服务一直是一道难题。市房管局为提升物业服务监管水平,着眼构建多维、多向物业服务评价体系,连续三年在全市组织开展住宅小区物业服务质量考评工作。通过公开招标引入第三方专业机构,入户调查业主评价意见,结合区房管局、街道、社区、业委会多方评价,形成综合评价结果,以区为单位对排名靠前的的小区以红黑榜的形式进行了公示。通过三年实践,这项惠民利民举措正逐渐被社会所接受认可,形成了具有我市特色的物业服务监管手段,对行业发展和物业服务水平提升产生积极影响。

看 变化

变化 1

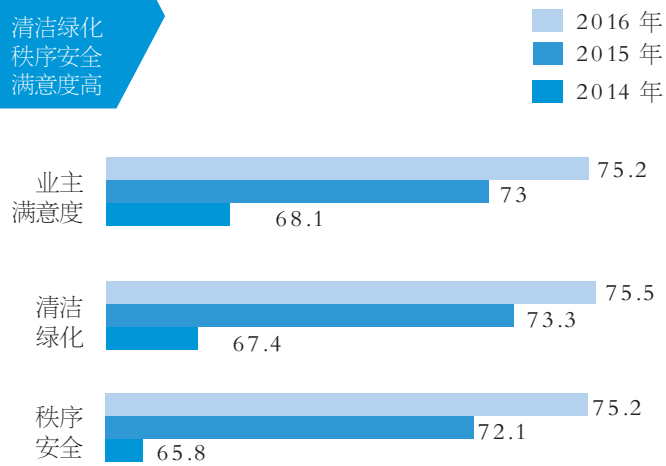
业主满意度持续提高



数据表明,全市业主满意度呈逐年提高趋势。表明通过各方努力,我市物业服务质量明显提升,获得了业主的认可,取得了实质性进步。

变化 2

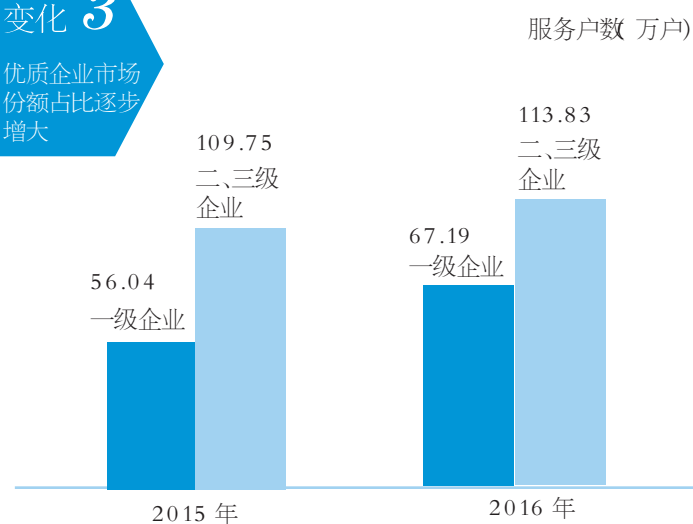
清洁绿化秩序安全满意度高



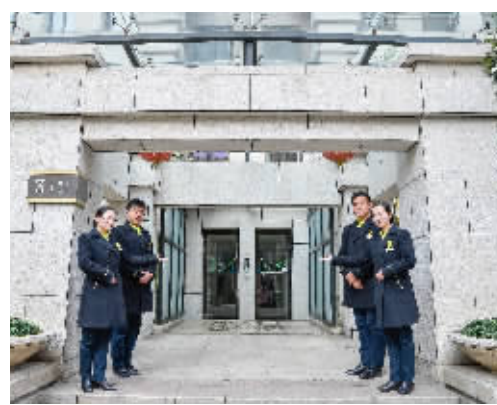
数据显示,清洁绿化和秩序安全两项指标满意度提升大。表明业主对小区环境、安全防范工作比较认可。

变化 3

优质企业市场份额占比逐步增大



数据显示,2015到2016年,一级企业服务户数增加11.15万户,占新增小区户数的73%,表明通过行业兼并重组、优胜劣汰,行业集中度不断提高。



规范门岗礼仪



注重亲情沟通



开展设备检修

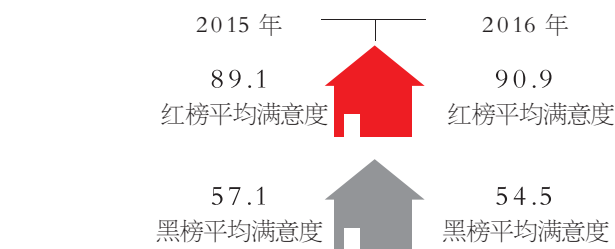


提供便民服务

看 差距

差距一

好的更好 差的更差 差距在拉大



数据显示,2015年红黑榜满意度差距达32,2016年达36.4。表明各物业企业服务质量的差距开始凸显,市场主体良莠不齐。

差距二

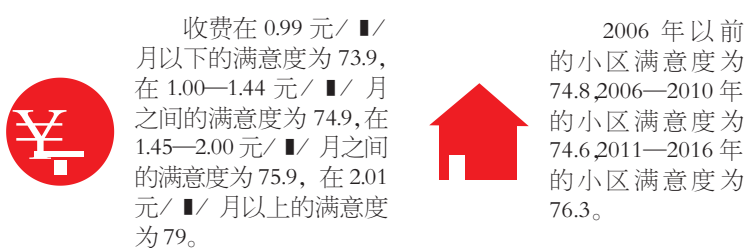
设备维修、停车管理问题突出



数据表明,停车管理、设施设备维修两项指标满意度连续三年来得分较低,低于平均满意度,是物业服务中的难点和薄弱环节,需要重点关注和采取措施予以改进。

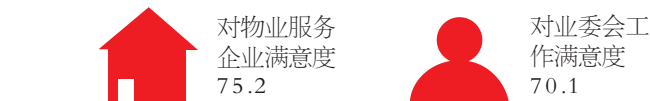
差距三

收费标准越低,小区越旧 满意度越低



差距四

业主对业委会满意度低于对物业服务企业满意度



数据表明,业主对业委会工作评价不高,业委会仍需进一步提高履职能力,与物业服务企业形成合力,共同营造良好的居住环境。

覆盖全

2016年满意度测评覆盖全市 **1808** 个专业化住宅小区,涉及 **959** 家物业服务企业。

指标细

共 **20** 项指标

- 清洁绿化
- 设施设备
- 安全秩序
- 投诉沟通
- 停车管理……
- 小区应急事件处理
- 信息公开和向业主、业委会定期报告
- 发现违章搭建、种菜养鸡、胶囊房、油烟噪音扰民等问题劝阻上报……
- 落实安全生产责任
- 配合落实街道社区交办任务
- 落实“三方联动”服务机制……

多方评

业主评价占 **80%**, 区房管局评价占 **5%**, 业委会评价占 **5%**, 街道评价占 **5%**, 社区评价占 **5%**。

样本大

按照 **8%** 的抽样比例,2016年抽取 **14** 万户进行物业服务满意度调查。

看 方向

物业主管部门:强化物业市场监管

管源头 管过程 管结果

着眼源头 构建监管体系

物业管理区域备案——奠定基础、理顺关系
前期物业管理招标备案——控制入口、选好管家
前期物业服务合同备案——信息公开、明确责任
承接查验备案——厘清责任、避免纠纷
物业服务合同备案——规范行为、保障权益

着眼过程 实现长效监管

启动日常巡查:
将监管重心从事前转向事中事后;将电梯安全、消防安全管理等全部纳入巡查范围,实现监管全覆盖;将巡查结果进行通报并及时督促整改。
开展业主满意度测评:
创新满意度测评方式,探索建立物业服务质量考评线上平台。

着眼结果 倒逼质量提升

实行信用信息记分:
将日常巡查、满意度测评、投诉处理结果与企业信用信息挂接。企业信用信息的好坏将直接影响其评优评先、资信管理、招投标等活动。

业主委员会:提升自治水平

有序参与 有效履职 有力监督

有序参与:
建立业主委员会激励机制,通过业主大会决定的方式,建立业委会成员工作补贴和活动经费制度,为业主自治提供制度和经费保障。
有效履职:
推进业委会法律主体地位认定,完善业主大会选举制度和议事规则,实现业委会规范运转。
有力监督:
强化业委会对物业服务企业和业主的约束监督机制,促进物业服务企业和业主依照契约落实责任义务,依法保障业主和物业服务企业的合法权益。

物业服务企业:提升物业服务质量

转变理念 规范行为 创新方式

转变理念:
确立以“业主满意度”为导向,以提升服务质量、提高社会责任意识为核心的企业经营理念。

规范行为:
建立以业主需求为导向的物业服务质量标准体系。
创新方式:
以绿色低碳发展为目标,顺应“互联网+”时代的物业管理新形势,发展智慧物业,实现传统服务向新型服务转型升级。

党和政府:推进小区综合治理

政府主导 协同联动 共管共治

街道负总责:
街道对小区综合管理负总责。
党建进小区:
将落实街道社区党组织领导下的社区居委会、业委会和物业服务企业“三方联动”服务机制纳入全市基层党建党建工作责任制考核体系。
执法进小区:
公安部门、司法部门、城管部门、工商部门、质监部门等职能部门各司其职,依法履责。