
推动物业管理诚信体系建设的对策研究

徐 萍

物业管理是现代城市管理的重要组成部分，也是社会管理创新的重要内容。近年来，无锡市住房和城乡建设部门不断加大监督管理力度，推动物业管理诚信体系建设，物管企业的服务意识和广大业主参与物业管理的意识进一步增强，物业管理工作逐步向标准化、规范化、现代化迈进。但在物业行业发展过程中，诚信体系建设遇到了不少困难和问题，制约了行业的有序发展和服务水平的提升，亟待破题、及时解决。

一、物业管理诚信体系建设中存在的问题

（一）物管企业方面存在的问题

1. 物管企业管理不规范。一些物管企业在管理上有较大漏洞，有的物管制度不健全、不完善，有的制度、措施落实不到位、形同虚设。存在应对业主公开而未公开，应对业主的相关行为管理而尚未管理的现象，比如有些企业的服务等级、服务标准、投诉电话等未及时公示，个别企业公布的服务等级、服务标准与收费标准不相符。
2. 物管企业服务不到位。小区卫生不能及时清洁，像地下室、地下室管线、明沟清污等死角还存在打扫不干净、不彻底等现象。对业主反映的物业共用部位、共用设施设备维修项目处理不及时或不予处理，物业费用与所受到的服务不对等。
3. 物管人员队伍不专业。一些物管企业从业人员文化层次普遍较低，加上缺乏系统的培训，专业技能和职业素养欠缺。管理和服务理念滞后，员工缺乏客户至上意识，服务态度不端正，服务用语不文明，服务行为不规范，对业主的正当需求不能满足，更谈不上主动帮助业主排忧解难。

（二）业主方面存在的问题

1. 业主对自身角色定位认识模糊。物业管理是一个新兴行业，对业主来说，它是一个比较新的事物，一些业主对自己在物业管理约定中享有的权利和应尽的义务不了解，没有认识到物业管理是离不开物管公司和业主双方的努力，误认为物业管理只是政府部门和开发商、物管企业的事，跟自己无任何关系，致使业主与物管企业之间产生分歧，甚至矛盾。少数业主对有偿物业服务存在抵触情绪，“产权归己、维修自理”的观念没有树立，物业服务的消费意识淡薄。
2. 业主对物业服务期望不切实际。业主无限的服务需求与物管公司有限的服务之间的矛盾是影响物业管理诚信体系建设的关键方面，有些业主单方面要求物管企业超出合同约定的理应履行的服务范围和标准提供服务，扩大物管企业在服务上的责任，把物管企业当成了“万能公司”，不少业主认为自己交了物业服务费用，物管企业就有义务给予解决所有问题，如不解决就采取拒交物业费方式对抗物管企业。
3. 业主自身素质有待提高。和谐社区、美好环境的实现需要物管企业和业主共同努力，而部分业主自认为自己花钱就是上帝，不按照物业服务合同的约定、小区管理规约等履行应尽义务，比如，不遵守物业管理规约行为屡见不鲜，小区内高空抛物、私拉电线、破坏绿化、乱停放机动车和非机动车、随意违规装修搭建等在一些小区不同程度存在，这干扰了物业管理秩序，加大了物业管理难度。

二、完善物业管理诚信体系的对策和建议

（一）物管企业要坚持以诚信赢得业主信任，加强自身管理、提升服务水准

1. 带头履行物业服务约定。严格按照有关法律、法规和物业服务合同认真履行职责，把业主的满意作为追求目标，最大限度地满足业主的合理需求。从建立健全物管企业内部管理制度入手，在物业共用部位和共用设施设备的日常维护和管理、秩序管理、及时处理并回复业主的诉求等方面，完善流程，规范管理，提升服务。

2. 试行积分差别化物业服务费用收缴方式。可以充分考虑各小区的不同情况，鼓励物管企业探索在物业服务合同约定收费标准的基础上，建立业主多要素诚信积分模式，有差别的进行收费，激励业主和物管企业对小区物业的共创共管。首先抓好多要素诚信积分，物管企业对业主在小区内按规定停车、垃圾分类、规范装饰装修、不占用公共空间和公共部位、不破坏共用设施设备、不损坏绿地、不乱抛垃圾等方面情况进行打分，定期将每户业主的分值进行汇总，得出业主的总积分。在此基础上，将业主的积分值和物业服务费用挂钩，对积分值高的，交纳物业服务费用时打的折扣大些，甚至不交纳物业服务费用；积分值低的，物业服务费用打的折扣小些、甚至全额交纳物业服务费用。这样既可以提高收入一般的业主家庭参与物业管理服务的热情、减少物业服务费用，也利于让收入较高业主家庭对物业服务感到满足、及时交纳物业服务费用，大大提高物业服务费用收缴率，确保物业管理服务得到充足资金保障。

3. 加强与业主沟通协调。物管企业要努力寓管理于服务之中，加强管理服务创新，有效运用现代化手段，通过 QQ、微信等通讯软件搭建与业主的交流沟通平台，认真听取业主对物业服务的意见和建议，及时给予答复沟通，改进服务方式，提升服务质量，着力为业主提供更加人性化、个性化的服务，不断提升业主对物业管理服务的满意度。

4. 提升物业服务人员能力。良好的专业素质和职业素养是做好物业服务工作的根本。物管企业要从最基础的专业知识抓起，采取请进来教、走出去学等方式，组织物业人员参加管理服务知识培训和学习。注重实战锻炼，通过组织物业人员对设施设备的维修、保养训练，模拟与业主沟通、处理纠纷等场景培训，不断提高人员专业技能。不断提高其依法管理、依法维权的能力和水平。

（二）相关职能部门加强诚信管理体系建设监管，注重引导、规范市场

1. 完善诚信体系建设，实行诚信评价信息化。物业行业主管部门要进一步完善物业管理诚信体系，健全物业行业信用信息管理系统，一方面对物管企业从事物业服务活动进行信用采集，同时将市场监督管理、消防、城管、物价等相关行政主管部门对物管企业的监管信息纳入信用信息管理系统，加强物管企业及项目经理的信用档案信息备案管理，建立信用等级评价常态化机制。建立物管企业“黑名单”制度，对失信企业实行联合惩戒，对优秀诚信企业重点扶持。探索建立业主诚信管理办法，制定业主违反合同、管理规约等不良行为负面清单，并将业主履约信息纳入诚信体系建设，不良信息及时录入个人信用档案，并对其重点关注、引导教育。

2. 职能部门齐抓共管，推进物业管理联动化。物业管理是一项系统工程，需要社会各界、政府各职能部门共同努力。充分发挥住建部门物业行业主管作用，加快完善物业服务标准和规范，并对物管企业的管理服务行为进行监管，推行随机抽查人员、随机抽查项目、公开检查结果“双随机、一公开”制度，进一步强化物业服务公众满意度测评、前期物业服务达标考评等措施，实现查处违法违规行为与扶优罚劣两手抓。加强对物管企业负责人、业委会主任培训、指导、督查、评选，提升其履职的能力。联合物管企业加强宣传，利用法规宣传月、宣传周、宣传日契机，把物业管理法规、规章制度等方面作为宣传重点，提升业主法律观念、物管知识、综合素质。在健全属地管理体制和联席会议制度的基础上，建立“统一受理、集中梳理、归口管理、依法处理、限期办理”的“一站式”化解物业纠纷的工作机制，及时维护业主和物管企业的合法权益，为物业管理行业健康发展创造良好的法制环境。

（三）业主要增强物业管理主人翁意识，强化思想自觉、行动自觉

街道、社区和物业管理行政主管部门要进一步完善物业工作管理机制，提升依法指导的能力。对符合条件应成立业主大会选举业委会的应指导其成立，选举业主委员会后应指导督促业主委员会按规定履职。要充分发挥业委会自治职能，确保业主自主参与社区建设。一要强化社区自治功能。必须坚持在党的领导下，充分发挥群众的主体作用，完善自治制度，创新自治载体，实现政府行政管理和社区自我管理有效衔接。二要充分发挥业主自治功能。对住宅小区内欠交物业费、物业维护修缮不力等日常物业服务纠纷，由业主委员会先行组织业主和物管企业协商解决。自行组织协商不成的，再由所在社区人民调解组织进行调解，街道、物业行政主管部门给予指导纠纷调解。三要加强业委会成员的培训。依法成立的业主委员会是由全体业主依法选举成立的，代表全体业主行使相关职能。由于业主委员会成员在个人素质、工作积极性、对政策法规的熟知度上存在一定的问题，需要物业行政主管部门加强培训，促使其发挥职能作用，推进小区物业管理工作，维护全体业主的权益。