

关于行政主管部门进一步加强对物业公司规范管理的建议

一、基本情况

目前，我区实施专业物业服务企业管理的小区并未完全覆盖，如：昆阳街道建成区有小区 75 个，有物业管理公司的小区有仅有 44 个，没有物业管理公司的小区有 31 个。

二、存在的问题

（一）有物业管理公司的小区，存在的问题

一是服务质量不高。有的物业管理公司存在服务不到位、不及时、不专业、车辆乱停乱放、门禁不严、巡逻不及时等问题，导致居民对物业服务不满意。

二是信息不透明。有的物业管理公司不及时公布物业费使用情况、维修基金使用情况等信息，导致居民对物业管理公司的信任度降低。

三是设施设备维护不及时。有的物业管理公司对小区设施设备的维护保养不及时，影响居民的正常生活。

四是员工素质参差不齐。有的部分物业管理公司员工可能存在素质不高、服务态度不好等问题，影响物业管理公司的形象和服务质量。

（二）没有物业管理公司的小区，存在的问题

没有物业公司的小区，日常管理缺乏专业团队，小区的设施设备维护得不到及时处理，影响居民的正常生活；小区的安全管理相对薄弱，容易发生安全问题；小区的环境卫生

得不到有效维护，影响居民的生活质量；公共费用如水电费、维修费等可能需要居民自行分摊，容易引发纠纷；小区居民之间的沟通和协作相对不易，导致社区凝聚力不足。

（如，在创卫、文明城市复审、爱国卫生运动等工作中，没有物业公司的小区工作较为被动、滞后，许多是各包保单位投入大量人力、物力、财力去维护环境、开展保洁工作）。

三、建议

加强对物业公司的管理工作，一是有助于保障居民生活质量。良好的物业管理能确保小区环境整洁、安全保卫严密、公共设施正常运行。二是有利于维护市场秩序。规范物业公司的经营行为，可以避免不正当竞争。如果没有监管，可能会出现低价恶性竞争，之后再通过降低服务质量来降低成本的情况。加强管理能够确保物业公司在合理的价格范围内提供符合标准的服务。三是能有效解决纠纷。在物业管理过程中，会产生许多业主和物业公司之间的矛盾，像物业费收取不合理、服务不到位等问题。行政主管部门加强管理可以提供公正的裁决和有效的调解机制，维护双方的合法权益。

（一）加强对小区物业管理公司的规范管理

一是加大监管力度。行政主管部门应加强对小区物业公司的监管力度，建立健全的监管制度，规范物业管理行为，确保小区物业管理服务的质量和水平。二是督促提高服务质量。应督促好物业公司应提高服务质量，加强对小区设施设备的维护和管理，保障小区居民的生活安全和舒适。三是建立健全投诉处理机制。及时处理小区居民的投诉和建议，保

障小区居民的合法权益；行政主管部门应加强对投诉处理情况的监督和检查，确保投诉得到及时有效地处理。四是加强培训。行政主管部门应定期组织物业人员培训，提高物业人员的专业技能和服务意识。

（二）指导帮助没有物业管理公司的小区成立物业管理公司

行政主管部门应加强指导帮助小区成立业主委员会，或者委托专业的物业管理公司进行管理，共同维护小区的和谐和良好的人居环境。