

# 关于某区老旧小区物业管理情况的调研报告

王 瑜

威海市环翠区审计局, 中国·山东 威海 264200

**【摘要】**物业管理关系千家万户,是基层社会治理的重要组成部分,物业管理水平的高低直接影响城市居民生活质量的优劣。通过对老旧小区物业管理情况进行调查研究,发现问题,并提出建设性建议,提高老旧小区物业管理水平,提高居民生活幸福指数。

**【关键词】**物业管理;长效机制;激励引导

物业管理关系千家万户,是基层社会治理的重要组成部分,物业管理水平的高低直接影响城市居民生活质量的优劣。某区地处中心城区,老旧小区占比高,物业管理问题较多,自2020年以来,12345政务服务热线处理老旧开放式小区物业管理相关问题548条,涉及垃圾倾倒、充电桩安装、物业服务质量差等多个方面,一定程度上影响群众获得感、幸福感和满意度。为摸清老旧小区物业盈亏状况,找到影响物业管理质量的深层次原因,某区审计局联合相关部门、镇街,对辖区老旧开放式小区物业管理情况进行调研,并反映存在的问题,提出意见建议。

## 1 调研工作实施情况

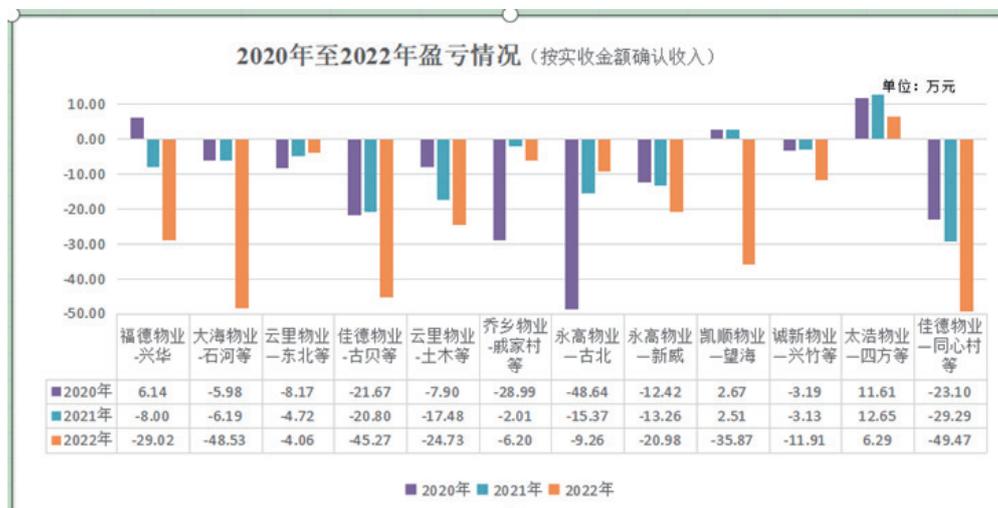
目前,中心城区享有政府外围清扫补贴的老旧开放式小区共有33个,其中:A街道4个、B街道16个、C街道13个,居民约4万户,外围清扫面积约250万平方米,13家物业服务企业为上述33个小区提供物业服务。为保证调研工作全面性和真实性,通过以下方式开展调研:一是获取12345服务热线中物业相关投诉及答复数据并进行分析,向部分居民、物业服务企业发放调查问卷,全面摸清老旧小区物业管理突出问题;二是汇总物业服务企业财务和业务数据,分析企业盈亏现状及原因;三是采用一定方式,测算企业盈亏平衡时政府外围清扫补贴合理区间;四是座谈街道办事处、社区居委会、物业服务企业,了解政府扶持政策落实过程中存在的问题、收集改善物业管理意见建议,进一步规范物业管理活动。

## 2 物业服务企业经营状况

获取服务28个老旧开放式小区的9家物业服务企业相关数据,收入来源主要为物业服务费和政府外围清扫补贴,均按实收金额确认收入,其中政府外围清扫补贴约占收入的76%。根据企业2020年至2022年收入成本表,将清扫补贴按实收金额和应收金额分别计算企业盈亏状况如下:

### 2.1 按实收金额确认补贴收入

2020年至2022年,三年均盈利的1家,两年盈利的1家,一年盈利的1家,其他物业服务企业均存在不同程度亏损。如下图:



### 2.2 按应收金额确认补贴收入

2020年至2022年，三年均盈利的4家、一年盈利的2家。如下图：



对2020年至2022年各企业按实收金额及应收金额汇总三年盈亏数，如下图：



测算发现，多数物业服务企业经营状况不佳，如果外围清扫补贴资金及时足额发放到位，企业盈亏状况均会有不同程度的改观。

### 3 老旧小区补贴标准测算

为全面提升老旧小区整治后的物业管理水平，2017年3月出台《某区老旧住宅小区物业规范化管理实施方案（试行）》，试行一年，该方案明确各镇、街道要按照物业管理区域外围清扫面积每月每平方米0.3—0.4元/平方米的标准，采取以奖代补方式给予物业服务企业一定扶持，实际运行过程中，各街道办事处自行制定补贴标准，其中C街道为0.30元/㎡/月，B街道绿地养护、外清扫分别为0.50元/㎡/月、0.28元/㎡/月，A街道对不同物业服务企业实行差别化补贴，有0.23元/㎡/月、0.27元/㎡/月、0.40元/㎡/月三种标准。

为保证测算结果准确性，采取两种方法对补贴标准进行测算，一是选取人员配备、单位成本费用处于行业平均水平的4家物业服务企业及服务的5个小区作为样本企业和样本小区，按实际成本费用测算企业实现盈亏平衡时政府应给予的补贴；二是选取合理人员配备、成本费用等加权平均测算理想值，选取9家企业进行成本费用测算，因物业费收缴率将对测算结果产生一定影响，按2022年各企业实际收缴率、平均收缴率40.37%、收缴率100%三种情况分别测算，结果如下：

类别	政府应给予的补贴标准 (元/㎡/月)			备注
	实际收缴率	平均收缴率 (40.37%)	100%收缴率	
按实际成本费用测算	0.31	0.32	0.27	物业费收缴率100%时，5个小区有3个小区不需要政府补贴即能实现盈亏平衡。
按理想值确定成本费用测算	0.38	0.38	0.26	物业费收缴率100%时，9个小区有1个小区不需要政府补贴即能实现盈亏平衡。

从测算结果看，补贴标准设定在每月每平方米0.26元-0.38元比较科学，部分街道补贴标准偏低。

### 4 存在的问题

#### 4.1 物业管理企业方面

4.1.1 物业服务质量不高，满意度低。某区2020年以来12345热线投诉老旧开放式小区物业管理问题548条，其中：垃圾倾倒、新能源电动汽车充电桩安装使用、基础设施维修、停车等7类典型问题357条，占65.15%；回收的832份居民调查问卷

显示,居民对物业服务不满意的占比51.2%,主要体现在交通管理不到位(48.20%)、公共基础设施维修不及时(46.39%)、清洁卫生差(42.31%)。

4.1.2 物业人员配置不合理。部分物业服务企业分配清扫人员存在过多或过少情况,调研发现,2家企业每人负责10余个单元、1家企业每人负责近100个单元内清扫范围;外清扫方面,1家企业每人平均负责6800多平方米、1家企业每人平均负责9500多平方米,人员配置不合理对企业控制成本、提高服务质量等不利。

4.1.3 物业费标准较低,收缴率也较低。抽查的28个老旧开放式小区,有7个不收物业费,收取物业费的21个小区中2个小区为0.40元/㎡/月,1个小区为0.25元/㎡/月,其余18个小区均为0.15元/㎡/月,与审计组调研的老旧封闭式小区最低收费标准0.45元/㎡/月存在一定差距。2020年至2022年,21个小区三年平均收缴率为41.94%,比老旧封闭式小区平均收缴率68.73%,低26.79%,11个小区物业费收缴率低于平均水平。

4.1.4 物业服务企业频繁退出管理项目。由于长期亏损,导致企业频繁退出物业服务。2020年8月至2023年2月,福德物业退出3个小区、楷顺物业退出3个小区、永高物业退出1个小区;永高物业退出1个小区、益佳物业退出1个小区外围清扫服务。

#### 4.2 政府作用发挥方面

4.2.1 缺乏老旧小区物业管理长效机制。老旧住宅小区物业规范化管理实施方案试行一年后未连续出台相关政策,现阶段各街道办事处外围清扫补贴标准不统一,部分街道标准偏低。

4.2.2 业主大会及业主委员会运行管理不规范。街道办事处在负责组织、指导辖区业主大会成立和业主委员会换届工作以及监督业主大会和业主委员会依法履行职责等方面工作不到位。33个老旧开放式小区,涵盖50个社区,成立39个业主委员会,6个小区未成立业主委员会,主要由社区居委会代管;6个小区或社区业主委员会任期超5年,街道办事处未组织换届选举。

4.2.3 老旧小区公共设施设备维修基金使用效益不高。2019年4月,某区设立中心城区老旧小区公共设施设备专项维修保障基金(试行一年),年度预算总额为300万元,区镇两级各承担50%。因受众主体范围窄,申请流程复杂,单次使用限额较小、部分污水类维修费用超限额等原因,街道办事处申请使用基金积极性不高。2019年,区级资金使用率仅占年度预算支出的23.39%。

### 5 对策建议

5.1 建立物业管理长效机制。修订完善老旧小区物业管理补贴、物业服务企业考核相关政策,明确工作目标、考核内容、资金来源、申报流程等,激励物业服务企业进一步提升服务质量,提升群众满意度。在科学测算的基础上,制定完善的物业服务补贴标准,并及时将补贴资金保障到位,通过资金支持,进一步推动物业服务标准化、市场化,促进物业服务企业健康发展。

5.2 健全激励引导措施。物业主管部门、各镇街、社区居委会、业主委员会等充分发挥各自职能作用,做好组织、指导、监督、协助等物业管理工作,通过信用积分等手段提高物业费收缴率,实现物业服务良性循环;按开放式小区、封闭式小区或者小区建设时间等维度制定差别化星级管理办法,激励物业企业强化老旧小区服务。各镇街做好引导,实现物业服务连片经营,降低企业经营成本,同时在物业费标准实行市场调节价的情况下,鼓励企业在法律法规范围内,拓展经营范围,拓宽服务边界,弥补物业收费不足。

5.3 强化问题摸排整改。各镇街要进一步明确职责、权限,提升靠前服务意识,做好老旧小区公共设施设备维修需求摸排,对群众反映比较集中的问题制定年度维修计划,协助做好预算资金申请,强化资金和政策保障。物业主管部门在充分调研的基础上,通过简化资金申请流程、增加使用限额等方式,提高维修基金的使用效益。各镇街要设置好大件垃圾暂存处,各主管部门各司其职,做好沟通协调,定期组织大件垃圾的清运、处理工作。

#### 参考文献:

[1] 杜英姿,郭文治,孟航,郑新钰,李彤彤,李静雯,龙马潭区:“社企共建”助力老旧小区连片物业管理[N].中国城市报,2023(12):B07

[2] 刘招娣.社工介入破解老旧小区物业管理困境[M].中国社会工作,2023(11):28-29

[3] 刘佳旒.破解物业管理“老难题”,青岛打出“新招式”[N].青岛日报,2023(9)

[4] 刘双林.老旧小区改造中物业管理的挑战与对策[M].新物业,78-80

#### 作者简介:

王瑜(1982.05—),女,汉族,籍贯:山东省荣成市,学历:硕士研究生、职称:中级会计师、研究方向:会计学。