



# 让物业管理真正变成物业服务

□记者 孙利华 文/图



热线:66778866 QQ:800080379

## 市民提问

赵先生说,他所在的小区物业管理混乱,物业公司的服务难以让大家满意,存在明显的重收费、轻服务现象,希望代表、委员多关注一下物业管理问题。

## 代表委员体验

昨日中午,记者联系到市人大代表曲焕平、政协委员智锋,将赵先生的问题转述给二位,并邀请他们到一些住宅小区去现场体验物业管理问题。

### 自己的车进不了自己住的小区

昨日15时许,曲焕平、智锋首先来到滨河路一住宅小区。只见小区大门口设置了升降杆,车辆出入时,保安要一一验卡才予放行。

“有车位卡的车才可以进入小区,否则的话,就算是小区业主的车也不让进。”小区业主赵先生介绍说,小区一个停车位每月收

费60元,买停车位有车位卡后才算有了进入小区的通行证。“一些没买停车位的业主春节办年货,想临时在小区停一会儿车把年货送回家都没门儿,只能从大门口往家里搬年货。”

### 物业服务水平有待提高

自家的车为何不能进自己居住的小区?小区物业公司有关管理人员解释说,该小区几乎家家户户都有车,有的一家有两三辆车,小区内根本容纳不下。如果没有车位的业主都在小区道路上临时停车,将会造成拥堵,所以只好实行了一

位一库一卡制度。“小区里有上千户居民,不可能让家家户户都满意。”该管理人员说。

一些业主却认为,这种做法缺少人性化,“应当允许免费临时停车二至三小时,如果超时或者过夜的话,可以收取合理的费用”。

“这种做法确实有些不讲道理。”曲焕平和智锋认为,这反映出物业公司服务意识淡薄,服务水平有待提高。

在某小区,曲焕平和智锋发现,小区业主委员会办公室被一道铁门给焊死了(如图),群众反映,该业主委员会已一年未正常运行。



## 部门回应

“物业管理没有做好,我们觉得很惭愧。”接待曲焕平代表、智锋委员调研时,市房管局物业科有关负责人说,今后将突出解决以下几方面的问题。

### 加大从业人员培训力度

计划实施物业服务水平提升年活动,通过培训提升物业服务行业的整体素质。

### 实现水电费收费到户

加快供水、供电管网改造步伐,真正实现一户一表,收费到户。

物业公司不再代收、代缴水电费。水电费由供水、供电企业向最终用户直接收取。

### 打击不规范物业企业

加大打击力度,对那些群众投诉多、只收费不服务、服务质次价高的物业公司予以清退。

### 帮企业解决管理费难收问题

加大恶意拖欠物业费的打击力度,探索提供快捷诉讼、简易诉讼,帮助解决物业公司收取拖欠物业费过程中,诉讼成本过高问题。

## 调研寻因

通过走访调研业主、物业管理公司和物业管理行业主管部门,曲焕平和智锋逐渐发现了影响该行业发展的一些深层次问题。

### 物业运营成本逐年提高

我市物业管理费收取标准一直执行2003年的标准,数年来,物业服务人员工资逐年增长,物业公

司运营成本因而提高,例如目前保洁员工资已涨至每月800元左右,而原来只有三四百元。

### 代收水电费责任不清

由于历史原因,全市至今还有二三十万户居民水、电费由物业公司代供水、供电企业收取。代收水电费,其差额部分往往由物业公司

补贴,“这就好比替别人抱孩子,还得赔奶粉”,部分物业公司因此向业主提高了收费标准。

### 从业人员整体素质有待提高

物业服务从业人员往年年龄偏大、文化程度偏低、流动性大,欠缺物业服务培训,因而一些从业人员服务水平不高、服务意识不强。

## 提案出炉

过去两年里,智锋提出了3份物业管理方面的提案,昨日他又开始起草提案,主题仍是物业管理。针对物业服务行业较常见的年龄偏

大、文化程度偏低、职业培训欠缺等现象,他在提案中建议,由有关部门组织物业从业人员进行岗前培训,培训考核合格方能正式上岗。

**王府井百货** Wangfujing

活动时间: 2010年2月24日至2月28日

**元宵佳节闹花灯 福**

**品牌轮动 天天惊爆**

活动期间各楼层每日推出5个惊爆柜

**灯红人喜尽欢腾**

**冬款最后出清 四折起 春款上市七折起**

营业时间: 周一至周四: 9:00~21:30 周五至周日: 9:00~22:00 2月27日营业至23:00 欲知详情请登录: www.wfj.com.cn 查询

<b>珠宝</b>	周大生: 铂金六五折; 戴梦得: 钻石、K金全场七折, 铂金每克优惠10元; 明牌: 钻石六折封顶, 一口价除外; 平安玉器: 全场四八折; 今生金世、尚世、瑞恩: 全场四折封顶 特价、铂金除外。	<b>鞋帽</b>	Fed: 四五折至六五折(新品除外); GALADAY: 冬靴五折, 春款单鞋八折; 卡文: 冬靴五折封顶; 达芙妮: 冬靴五折封顶; 路姿: 冬靴五折封顶; 千百度: 冬靴五折封顶。	<b>女装</b>	宝贝双星: 冬装五折, 春装八折; 奥扉: 冬装五折, 春装八折; 杉杉: 冬装五折, 春装八折; 小熊维尼: 冬装五折, 春装八折; 玫而美: 冬装五折, 春装八折。	<b>男装</b>	卡奴迪路: 冬款七八折, 春款八八折; 玛亚诺: 五折; 杰尼卡罗: 冬款六八折, 春款九折; 杉杉: 冬款六折, 春款七五折; 皮尔卡丹: 棉衣五折起; 迈雅: 八八折, 新款除外; 金利宝: 六折。	<b>家居</b>	寐: 全场八折; 费尼斯: 全场五折至八折; 棉田: 全场五折至八折; 雪莲: 全场五折至六折(27日~28日); 梦特娇羊绒: 全场五折至七折; 恒源祥毛衫: 全场五折(27日~28日); 舒雅: 全场五折至八折; GP: 全场六折至七折; 史努比: 全场五折至八折(28日)。
-----------	--	-----------	--	-----------	--	-----------	---	-----------	--

**元宵佳节闹花灯·欢腾好礼送不停**

2月24日~28日当天现金累计消费满额者即可到1楼总服务台领取元宵好礼1份, 每人仅限领取1份, 数量有限、赠完为止。

累计消费金额(元)	礼品名称
300~800(不含)	龙士达调味盒1个
800~1230(不含)	洁柔盒抽1提
1230~2230(不含)	蓝月亮洗手液套装1套
2230~3230(不含)	真空收藏袋1个
3230~5230(不含)	可口可乐(1x24)1箱
5230以上	飞利浦电吹风1台

**会员独享**

**会员积分·翻倍返利**

**2月27日9:00~23:00**

王府井百货VIP中心

顾客可凭金、银及积分卡的积分按照会员手册的规定参加“会员双倍返利”活动(不满1000分者不返)

**生活用品·消分换礼**

2月24日~28日会员可凭会员卡内积分到4楼会员中心参加消分换礼(牙刷、牙膏、纸巾、油壶、洗衣粉、洗手液等)活动, 数量有限, 换完为止。

**会员独享礼** (2月26日~28日)

会员持会员卡现金消费满300元以上者送纸灯笼1个、满500元以上者送元宵1袋。

(\*#代表不参加, 每人每卡仅限领取1个, 每日限量, 赠完为止。)

**猜灯谜·送好礼** 2月28日任意消费即可参加 领取礼物地点: 1楼总服务台

**超市购物、单独返券; 一次积分、两次返利**

团购咨询: 63121066