

河南首次发布物业服务调查报告 车辆管理较差 合同签订率过低

►近年来,物业服务类投诉成为消费者投诉的新热点。3月13日,河南省消费者协会发布《全省商品住宅小区物业管理服务调查分析报告》,这也是我省首次发布针对物业管理服务的专业调查。本次调查实际完成有效调查问卷2242个样本,涉及全省132个商品房小区、124个物业管理服务企业。

□东方今报·猛犸新闻记者 袁海青 实习生 王琳

不同城市得分差异大 车辆管理问题最突出

《报告》显示,2018年河南省物业基础物业管理服务满意度得分为69.2分,整体处于较低水平。不同城市之间基础物业服务综合评价得分差异较大。其中,漯河市基础物业服务满意度得分最高,为88.7分,也是唯一达到优秀水平的城市。其次为新乡(78.9分)和开封(76.2分),达到了良好水平。得分较低的为信阳和焦作,分别为57.1分和55.8分。

成立业主委员会不足四成

报告还重点研究了业主委员会成立及履职情况,调查结果显示,仅有39.1%的业主明确表示所在小区成立了业主委员会;有28.2%的业主明确表示未成立业主委员会,同时32.7%的业主表示不清楚自己所在的小区是否成立了业主委员会。

报告指出,针对未成立业主委员会的小区,调查结果表明,业主自治意识薄弱和自治制度不完善是业主委员会未成立的主因。一方面,有47.9%的受访者表示不清楚业主委员会未成立的原因所在。另一方面,24.4%的受访者表示业主存在组织难的问题,同时还有18.4%的受访者表示业主之间难以达成统一意见。此外,有17.2%的业主表示存在物业公司阻挠妨碍成立业主委员会的现象。

物业服务合同签订率过低

报告指出,物业服务合同对于物业管理服务的合法性和有效性、督促物业公司全面履行合约、规范企业物业管理行为具有不可忽视的现实意义。

但调查结果显示,河南省物业服务合同签订

率低,业主的物业服务权益得不到充分有效的法律保障。在所有受访者中,仅有27.5%的业主明确表示签订了物业服务合同;而33.9%的业主则明确表示没有签订物业服务合同,还有38.6%的业主

不清楚是否签订了合同。

从合同履行情况来看,已签订物业管理合同的业主对基础物业服务的评价得分为76.7分,整体表现较好。而未签订合同的业主对物业公司的评价得分仅为60.3分。

公共收益公示率不足四成

从信息公开内容方面来看,业主主要关注小区广告收入、停车费收入、物业费收支情况及物业财务报告公示等方面。

但从物业公司信息公示、透明、合规情况来看,整体表现较差。仅有39%的业主明确表示

物业公司会公示收费项目、收费依据和标准,超四成(40.8%)的业主则明确表示未观察到物业公司对该类信息进行公示。有21.6%的业主认为物业服务存在质价不符的现象,同时还有近一成的业主认为存

在物业资金支出不合理的状况。

另外,物业增值服务需求与水平方面,普及率较高的有偿维修服务的满意度得分则相对较低,仅为76.9分,是五类增值服务中得分最低的一项。

建议:引导业主成立委员会,提高物业维权理念

报告认为,当前我省住宅小区物业管理服务主要存在物业基础服务品质低、车辆停放管理能力低、业主自治能力低、物业管理规范性差等问题。

对此,河南省消协建议,河南省相关部门和物业管理服务企业聚焦物业管理服务中的重点难点问题,以“三低一差”为着力点,通过不断改善基础服务水平,引导业主成

立业主委员会,提高业主的物业商品意识和物业维权理念,增强业主参与物业管理服务的积极性。精准施策、全力整改,逐步提升河南省物业管理服务品质。

佳和家居
JIAHE FURNITURE

3.15

新品上市 家具献礼

活动时间: 3月15日~17日

1 置家有礼 (3月2日~3月14日)

通过微信链接报名,持半年内装修合同,3月16日当天至佳和家居可领取礼品一份。关注佳和家居微信公众号当日进店可获赠折扣卡一张(活动期间购物议价后再享9.5折)。

2 家具集采 存定金返提货券 (3月9日~3月15日)

至一楼客户中心交定金报名的前300名顾客,可领取不锈钢米箱二件套。存定金3000元返200元提货券,存定金5000元返500元提货券(每人限办一张),补贴大礼,劲爆来袭。

3 买家具 领家电 (3月15日~3月17日)

购物满3000元以上可领取家电一台,电饭煲、电压力锅、微波炉、冰箱、50英寸液晶电视等不限量大放送。

4 买家具 抽大奖 (3月17日 18:00)

购物满2000元以上可领取抽奖券一张,满4000元可领取抽奖券2张,以此类推,现金大礼、平板电脑、液晶电视等大礼等您来抽。

5 春季献礼 新品钜献

2019年新品家具上市,推出千款家具优惠,精品家具倾情惠客,尽享春季大礼。

因为佳和 所以爱家
Because of JiaHe So love my family

佳和家居·陇海路总店

地址: 陇海中路与淮北街交会处

服务热线: 0371-68857777

佳和家居·秦岭路尚品馆

地址: 秦岭路与建设西路交会处向北100米

服务热线: 0371-67103108