

明确公共收益归属、组建应急指挥体制、细化行业服务标准……

# 今年起,我省住宅物业服务执行新标准

物业管理及服务标准多年来一直备受社会各界关注。提升物业管理服务质量,增强群众对物业服务的认可,减少或避免群众与物业之间的矛盾,一直是我省住建系统主抓的一项重要工作。

近日,山西省住房和城乡建设厅发布公告,批准新版《住宅物业服务标准》为山西省工程建设地方标准,自2024年1月1日起实施,原标准同时废止。业内人士表示,此举为进一步规范我省住宅小区物业服务提供了行业准则,对业主、对小区、对物业行业发展都有着积极意义和好处。

## 现状

### 《住宅物业服务标准》新老交替

事实上,我国的物业服务标准相关法律依据已经紧随百姓需要、行业进步发生了修订和改变,我省的《住宅物业服务标准》修订势在必行。记者采访我省物业行业资深人士了解到,于2007年正式施行的《中华人民共和国物权法》对物业管理服务提供了一定的规范和约束。2021年1月1日《中华人民共和国民法典》实施,随后,包括《中华人民共和国物权法》在内的多项法律同时废止。此外,早在2018年,国务院对《物业管理条例》进行了修订,《物业服务企业资质管理办法》同年废止。所以,根据相关法律法规的修订和改变,以及从百姓居住需要、行业发展等多角度考虑,我省对《住宅物业服务标准》修订进行了大量调研和准备工作。

我省现行的《住宅物业服务标准》由省房地产业协会2012年主编,经山西省住房和城乡建设厅批准为山西省工程建设地方标准。该标准自2012年12月1日起实施,至今已有11年。自实施以来,对规范我省住宅物业服务,提升服务品质,提高服务质量发挥了重要作用,成为行业主管部门、物业服务企业和业主衡量物业服务企业服务质量的重要依据之一。随着时间推移,旧标准中的部分条款已同现在的物业服务行业整体发展不相适应,需要修订和补充完善。

## 新版

### 适应行业发展 满足百姓新需求

记者了解到,目前,《住宅物业服务标准》尚无国家标准,各省、市行业主管部门和物业管理协会、房地产业协会分别编制了标准、规范列入当地工程地方标准,山西省2012年编制的《住宅物业服务标准》属于较早的工程地方标准。

时隔11年,我省物业管理行业有了很大的发展,大量新技术、新材料、新设施、新设备投入使用,物业服务内容、管理方式也发生了较大转变。从行业发展的角度来说,要有标准化、规范化、科学化的过程,新标准要适应相应的要求。山西晚报记者了解到,早在2020年,省委组织部、省民政厅、省住建厅就联合印发了《关于加强社区物业服务党建联建促进物业管理服务水平提升的指导意见》,山西省人民政府办公厅印发了《山西省加强和改进住宅物业管理三年行动计划(2021—2023年)》,即将实施的《住宅物业服务标准》中综合了上述行业指导意见和规划,以及行业硬件软件现状,作出相应的修改和补充完善,更加全面细致具体。

我省新版《住宅物业服务标准》修订工作在2021年开始启动。2023年3月,山西省住房和城乡建设厅发布公告,向社会公布修改后的《住宅物业服务标准》并公开征求意见,目前获批的《住宅物业服务标准》针对此前收集到的意见进行了修订。业内人士介绍,例如住宅小区安防问题、电动车管理问题、室内装饰装修问题、社区治理等,都是近些年物业管理中出现的新矛盾新问题,新标对这些问题都进行了规范。

修订后的《住宅物业服务标准》共分为五章,根据其内容显示,山西省住宅物业管理等级由低到高分为一、二、三、四、五、六级,住宅物业服务内容包括客户服务管理、共用部位管理、共用设施设备管理、秩序维护管理、环境卫生管理、绿化养护管理六大方面。标准对五个等级及六大方面服务的具体内容进行了标准化规范,其中不乏诸多新亮点。

## 对比

### 新版物业服务标准全面升级

#### 1. 公共收益归业主所有

##### 旧标准:收益归属不明

公共部分的收益,广大业主一直比较关心,与之相关的违规使用、账目不明的问题也频繁引起争议。针对上述问题,旧标准中并没有明确的规定。

##### 新标准:公共收益为业主所有。

在新修订的标准中,明确了物业管理区域内共有部分的公共收益属于业主所有,应单独设立专用账户,并定期公布收支情况。

#### 2. 物业服务需签合同

##### 旧标准:合同要求简单宽泛。

现行标准中,有关物业服务合同的表述仅为“签订时,应依据住宅业务实际情况确定物业服务事项,选定相应级别的住宅物业服务标准。”对于合同内容,双方责任、权利等均无更详细表述。记者采访中发现,多数业主没有见过所在小区签署的物业服务合同,很多人都不知道业主委员会、开发企业是否和物业服务公司签订了合同。

##### 新标准:物业服务合同要备案。

新标准中,物业服务合同在基本规定部分中显著位置突出强调。明确提出物业服务人应与建设单位、业主或物业使用人签订服务合同,并对合同中需明确的事项做额外说明,包括服务标准收费项目及标准、住宅专项维修资金的使用与管理、物业服务用房以及双方的责任、权利、义务等内容,且要求按有关规定办理合同备案登记。

业内人士表示,在小区成立业主委员会之前,物业服务人员与建设单位依法订立的前期物业服务合同,业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同。“物业服务、物业管理的基础是物业服务合同,这对双方,甚至包括建设单位在内的三方都有法律效力,确保各方在合同约定的范围内履行义务,同时提供法律保护,以防止任何一方的侵权行为。”业内人士介绍,目前,山西省内物业服务合同有示范文本,签订合同的双方可以根据示范文本约定、修改,比如为业主提供的特约服务应按照双方约定的收费并单独结算,对合同约定收费项目及标准,应按合同要求执行。

#### 3. 提升完善社区文化建设

##### 旧标准:低级别标准物业,社区文化建设投入低。

在旧标准中,涉及社区文化建设的内容较少,一级和二级标准不做要求,三至五级标准物业的规定提出每年开展1次以上的社区文化活动,节假日有专题活动布置。

##### 新标准:完善社区文化建设,新增制订应急预案和应急处置方案。

现如今,人们日渐增长的生活需求和物业服务中遇到的各种问题,促进了物业管理服务的转型升级。记者注意到,在社区文化建设方面,新标准中明确提出完善社区文化建设,建设社区文化场所,制定社区文化服务制度、开展社区文化活动,在附录中各级物业应满足的要求也比旧标准更高,例如五级物业在开展社区文化活动方面,要求每年举行1次以上的社区文化活动。

在应对重大突发公共事件方面,增加了制订应急预案和应急处置方案,明确组建应急指挥体制、建立应急救援队伍、筹备应急救援物资等标准条款。业内人士表示,社区文化建设和应对重大突发公共事件的

服务标准,体现了物业服务企业在社区治理中的作用,充分发挥物业服务在守护居民生命财产安全和健康等方面的积极作用。

#### 4. 物业服务评价有监管

##### 旧标准:发现问题缺少第三方监管

物业服务企业应定期对物业服务标准的落实进行检测评价,结合自查自纠结果和业主及使用人对物业服务评价的信息,提出改进意见和建议,并在业主及使用人监督下整改。

##### 新标准:相关部门将介入客服评价

新标准对物业服务评价进行了详细规定。“物业服务客户满意度测评是客观评价物业服务的重要指标。”业内人士介绍,数量性、总体性、社会性是判断测评客观性的重要因素,因此,新标准中把客户满意度调查表的发放数量、回收率等列入其中。

根据标准内容,开展客户服务满意度测评可委托相关行政主管部门、行业协会和第三方等,测评方式可采用问卷调查、入户询问、电话调查等,调查表发放数量不少于业主户数的50%,回收率不低于发放数量的70%。此外,满意度设置为“非常满意、满意、一般、不满意、很不满意”五个选项,全面反映业主对物业服务的态度。通过对物业服务满意度进行调查,物业公司可以了解业主对当前服务的满意度,以及业主的需求与期望。根据这些反馈,物业公司可以针对性地改进服务,从而提高业主满意度。

#### 5. 物管细节推进量化标准

##### 旧标准:要求偏低 部分标准模糊

许多条款要求相对偏低,例如服务处置时限不做要求,相关服务巡查频次不足、服务人员无需相关专业证件等,没有具体可行的量化标准和要求。

##### 新标准:服务频次、深度、结果等进行量化描述。

新标准强调量化指标,克服了物业服务即时性、难以量化测评的问题,同时对物业服务标准条款予以细化,相关的服务频次、深度、结果等有了具体的量化描述。

例如客户服务管理中,报修受理除了明确到场处理时间按约定之外,对一次维修合格率也做出了要求,其中一级物业要求一次维修合格率不低于85%,而五级物业要求一次维修合格率不低于95%;共用设施设备管理中,新标准中公用部位巡查不仅规定范围、项目更加详细,几乎涵盖了小区内所有角落和公共设施,且巡查频次的要求也进一步提升,例如主体结构安全巡查,旧标准要求每年检查1次,而新标准对五级物业的要求是每月检查一次;秩序维护管理方面,新标准要求专职安保人员和自动消防系统操作人员取得国家认可的职业资格证书,持证上岗;环境卫生管理中,新标准在卫生消杀方面新增要求,遇到突发性公共卫生事件,应根据卫生防疫部门的知道和规范要求,进行消杀工作;绿化养护管理方面,新标准不仅要求对绿管管理人员提出要求,绿化作业中产生的垃圾也要在规定时间内清理干净……除此之外,新标准进一步强化安全管理,对电动车集中停放、集中充电、室内装饰装修安全管理明确了巡查、制止和报告的要求,业内人士表示,此举为物业服务公司加强管理提供了依据。

类似上述的内容变化还有很多。业内人士认为,近年来,随着物业行业的迅猛发展,人民生活质量的不断提高,我省物业服务新标准对物业服务公司提出了更高的要求,在住宅物业服务行业日新月异的趋势下,进一步满足业主的精细服务需求,提升生活质量。新标准的实施,将从舒适度、安全性等方面为业主提供更加优质的居住环境。

(柴旭晖)

据《山西晚报》