

小区物业管理情况调查报告

小区物业管理情况调查报告篇 1

物业管理是今年镇经济工作会议确定的三个突破之一。物业管理是一个成长的过程，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的过程。

一、目前我镇物业管理试点工作开展情况

上半年，镇城管办在七个城区社区各选一处居民小区做为物业管理试点，打破社区原有的小区负责制的管理模式，重点在脏乱差的无人管小区开展物业管理。上半年工作重点是选定试点，解决遗留问题，成立业主委员会。城市七个社区的试点具体情况为：

1、社区：社区选择三星花园小区做为试点。三星花园位于东城区闫家坝地段，共有居民近一百户。该小区前期开发遗留问题很多，围墙未建好，没有物业管理用房，长期无人管，垃圾成堆，草坪损毁，很多业主对在此居住失去了信心，打算卖掉房子。对于物业管理，多数人拥护，但缺乏信心。经过初步测算，要在该小区建立物业管理，尚需七万元解决遗留问题。社区在小区召开了业主委员会筹备会，向各家各户发放了物业管理倡议书，征求有关意见。下一步准备成立业主委员会。

二、社区：

社区去年最先推行物业管理，并成功地在粮食局小区成立了业主委员会，建立了业主规约，协助小区实行了物业自治管理。今年，社区将综合批发城作为物业管理重点整治单位。综合批发城有业主近三百户，建成十多年来，没有物业管理，遗留问题多，一直是县城城市管理、卫生创建的死角难点。经走访，综合批发城要实施物业管理需解决四大遗留问题：清掏化粪池、拆除消防通道上的违章建筑、恢复大门及门岗、提供物业管理用房，总测算费用近五十万元。经过半年

多的协调，目前成立了小区业主委员会，简单疏通了下水道，基本拆除了消防通道上的违章建筑，向开发商争取了两间门面作为物业管理用房，已由致远物业公司拿出了初步管理方案，并正在协商解决大门及门岗的问题。7月30日晚，镇政府组织在综合批发城小区召开全体业主会议，正式宣布小区管理移交县致远物业管理公司，该小区走上规范化管理轨道。

三、观山社区：

试点一：佳美公司宿舍区。因佳美公司（原一建公司）改制时已将其宿舍区（建筑公寓）移交社区，并和镇政府签定协议，不再承担建筑公寓内的卫生创建等任务，请求取消建筑公寓做为其创建包干责任区。建筑公寓有居民六十多户，以前社区在小区内实施过物业管理，后因少数业主私搭乱建而中止，成为无人管小区，后来小区卫生包干到佳美公司，但缺乏长效管理。现在社区已召集业主代表开会，下发选票，筹备成立业主委员会，下一步再确定物业管理方案。

试点二：原天鹅宾馆院落。此事由农办牵头，镇城管办协助，在现场走访了业主。针对院内的环境问题，我镇拿出了初步改造方案。因院内主体繁多，改造资金庞大，我们已向县政府反映，准备召开相关责任主体的协调会，解决问题后再议物业管理事宜。

四、老西门社区：

老西门社区做为老城区，无人管小区最多，县长热线投诉最多，创建任务最难，实施物业管理的难度也最大。社区先后在百货庭院、电影庭院、土产庭院、酱园厂庭院、商业新村、桥头花园等地开会走访，征求业主意见，了解物业管理现状，最终确定在电影庭院、酱园厂庭院和土产庭院实施物业管理。目前准备筹集资金解决电影庭院的物业管理用房和大门的问题。

五、溧阳社区：

试点一：农资大市场。农资大市场一期工程建成多年，二期工程尚未售完。建成以来市场物业一直由市管中心（宏天物业）管理，但建设方和业主对物业管

理强烈不满，准备重新聘用物业服务企业。经社区推荐，建设方多方了解后，拟定由致远物业公司接管。从五月份开始，致远物业开始走访业主，制定了初步管理方案，得到了建设方的认可。八月份，县房管局准备采取邀标的方式，重新聘用物业公司。试点二：旺佳园。旺佳园共有业主 75 户，一部分是原劳动服务公司职工，另一部分是新开发楼房入住户。由于新迁户入住前交纳了两年物业管理费，两年期满后，物业公司退出，现在小区没有物业管理，而且由于以前管理不规范，公共部分占用严重，业主强烈要求实施物业管理。目前，社区已在小区内召开了业主委员会筹备小组会议，张贴了有关宣传法规，投票选举了业主委员会，下一步准备拟定物业管理方案并召开业主大会。



小区物业管理情况调查报告篇 2

物业管理问题是加强社区建设，构建和谐社会的重要内容之一。

综合市长公开电话每年受理情况看，物业管理方面的投诉一直居高不下，年年都是热点、难点之列。仅今年上半年，我办就接到此类投诉 890 余件，主要是房屋质量不好、高层供水难、卫生状况差、亮化徒有虚名、被盗现象严重、地下室或车棚挪作他用、乱搭乱建、油烟噪音扰民、强制指定消费太阳能等涉及物业管理工作的问題。就此，我办于近日进行了调研。

一、小区物业管理基本概况。

我市物业管理自 1998 年起步，现已有物管企业 61 家，其中二级资质企业 3 家，三级资质企业 48 家，暂定级企业 10 家，从业人员 3000 多人。已交付使用的住宅物业管理项目 118 个，总建筑面积 668.69 万平方米，其中已成立业主委员会的有 81 个小区；在建住宅物业管理项目（实施前期物业管理）27 个，总建筑面积 480 万平方米。这些管理项目中，荣获物业管理部优称号的 1 个，省优称号的 20 多个。

二、小区物业管理存在的问题及原因。

随着城市建设的快速发展，房地产市场的逐步完善以及市民生活水平的不断提高，小区物业管理矛盾也日渐突出，其中既有业主和物业企业主观上存在的问题，也有客观环境制约带来的问题；既有历史遗留的老问题，也有发展中产生的新情况。具体表现在以下几方面：

（一）业主对权利义务的认识不对称。

随着住房商品化、私有化程度的提高，业主的维权意识日渐增强，对物业管理企业不断提出高标准的服务要求，但也有相当一部分业主对自身应承担的义务认识不清。表现为：一是房屋维修养护责任意识不强，“产权归己，维修自理”的观念没有树立；二是不服从管理，乱装修、乱搭建屡禁不止，自律意识淡漠；三是不按时交纳或不交纳物业管理费，尤其是老旧小区。不交费的理由多种多样，物业服务不到位自不必说，房屋质量等开发商遗留问题、邻里纠纷、下岗等都作为不交费的理由。如此恶性循环，直至物业服务质量下降，干脆关门走人，广大业主也深受其害。最典型的就是年初闹得沸沸扬扬的鸳鸯一村业主与新雨物业纠纷，最终两败俱伤。据了解，目前我市已有七、八家物业管理企业因收费难，物业管理工作难以为继，无奈撤出，涉及13个小区，50多万平米住宅。四是业主委员会流于形式。很多小区业主主人翁意识不强，放弃物业管理自主权，对成立业主大会参与物业管理漠不关心。业主大会召开难，作用发挥不够，业主委员会并没有实行真正意义上的自治管理，业主和物业管理企业之间的矛盾和问题因缺少沟通而无法解决，为小区物业管理和发展带来隐患。

（二）企业对管理服务的定位不准确
我市物业管理企业从业人员文化层次普遍较低，素质不高，很难树立科学的管理和服务理念，加剧了业主和物业企业之间的矛盾。

主要表现在：

一是某些物业管理企业员工缺乏客户至上意识，服务态度不端正，服务用语不文明，服务行为不规范，对业主的正当要求不能满足，更谈不上主动帮助业主排忧解难。特别是由于物业企业造成的问题也不能得到及时解决，直接影响物业管理服务水平的提高和客户满意度的提升。

二是某些物业管理企业缺乏专业人员。日常维修是物业管理一项重要工作，维修不及时、不到位都会使业主对物业管理企业的服务质量产生怀疑，甚至出现矛盾。

三是部分物业管理企业从自身经济利益出发，出租车棚、地下室等，用于经营谋利，产生的各种污染等负面影响直接侵害了业主的利益。

（三）老旧小区基础条件不配套

我市物业管理住宅小区分为三类：

一是缺乏物业管理配套设施的老旧住宅区，占全市物业管理住宅区面积 40；

二是实行半封闭管理的住宅小区，占全市物业管理住宅小区面积的 21；

三是配套设施完善、实行全封闭管理的住宅小区，占全市物业管理住宅小区面积的 39。其中，老旧住宅区面广量大，建设标准普遍不高，历史欠账多，硬件环境、公建配套、区内公共秩序、居住对象的弱势群体、管理运转等各种矛盾突出。

具体表现在：

一是可用于小区管理与服务的物业管理用房、车库配套设施数量低，无法建立市场化管理运作机制。

二是安全防范设施匮乏，大多是敞开“不设防”住宅小区，无法实行封闭管理，小区环境秩序混乱，治安案件时有发生。

三是小区支干道路、宅前道路出现不同程度的破损，小区公建配套用房及房屋本体屋面、楼道墙面等公共部位陈旧、破损严重。

四是地下管网不畅，经常出现下水堵塞或雨天积水问题。五是小区绿化布局不合理，常年失养，地被植物逐年减少。六是收费率低，每月每户在 4—10 元，且只能收到 50，物业企业基本上只是对小区进行维持型管理。

（四）开发商遗留问题的解决不到位开发商遗留问题突出，相关部门没有按规定进行验收，严重影响了物业管理。

一是新建住宅小区交付使用条件不明确，对交付使用环节缺乏有效监督，一些项目交付使用时往往绿化、封闭、道路等配套设施尚未完善，业主未得到承诺利益，引发物业服务收费矛盾，也制约了物业管理的顺利开展。

二是有些公建配套设施，如：车库、地下室、架空层、活动中心、会所等权属界定不清，易引发纠纷。有的开发商侵占和出售配套公用设施所谓“使用权”，侵害了业主利益，留下了隐患，加大了后期管理难度。

三是房屋质量问题。新区交付使用一段时间后，房屋质量问题陆续暴露出来，物业公司难逃其咎。此外，物业管理市场竞争机制未建立，有些物业管理企业为了扩大管量，对开发商妥协，降低承接标准接管物业，也为日后的管理工作埋下隐患。

（五）热难点问题影响物业管理正常运作。

1、供水、供电设施移交不到位。

一些开发建设单位没有将小区的供水、供电设施移交专业部门，而是交由其子公司，即属下的物业企业管理，留下隐患：一是水、电是专业设施，物业企业维护能力不足；二是出了故障后，与专业部门相互推诿扯皮；三是开发企业一旦改制，先天不足的物业企业又承担不了相关责任。

2、新建高层住宅供水困难。

高层用水难问题一直是投诉热点，涉及牡丹园小区、正棱山庄、康乐家园、金汇城市花园、九缘城市花园、采秣小区、站北村、康嘉花园等。主要原因是小

区建设时，内部管道口径小，且部分地区地势高。近几年，我市东南成片开发了许多小区，管道压力更大。高层供水缺乏系统的改造方案，只有在小区新建加压泵房才能彻底解决，而其所需资金却又难以落实。

3、私搭乱建、违章装修、油烟噪音污染是困扰物业管理的三大难题。依法制止这些问题的发生，物业公司有畏难情绪，也苦于没有处罚权，无法尽责，只得放任自流。

4、公共照明设施的正常使用不能得到保证。

一是老旧小区公共照明设施的电费和维修标准偏低，调整艰难，严重影响了正常使用；二是部分物业企业人员工作责任心不强，主动维护小区照明设施的意识淡漠，只有等到市民投诉、电话办交办后才被动维修。

（六）现行物业法规操作困难。

1、现行法规与监管体制不顺。如房屋管理由房产部门负责，但房屋性质改变却由建管处和装饰办监管，责任主体不明确。

2、行政监管力度不大。如珍珠西园地下室出租给人居住，租户接水、气，存在安全隐患，居民反映强烈。而港华燃气公司和首创水务公司认为只要用户申请，符合安装条件，就可以办理使用手续。而作为主管部门的房产部门却无法干预。

3、现行法规中关于房屋维修基金的使用规定，脱离了我市市情，难以操作。

4、成立业主大会的规定过于繁杂，又缺少行政的辅导与帮助。

三、解决物业管理问题的几点建议：

1、加强政府管理和引导，完善物业管理法制建设。

在已制定的《物业管理条例》和《安徽省物业管理条例》基础上，进一步出台更加完善可操作性的实施细则，明确政府部门、开发企业、物业公司和业主各

方的责任、权利和义务；深入宣传相关法律法规，让广大业主了解物业管理的重要性，履行相关义务，积极配合物业企业做好管理工作，同时也要善于运用法律武器维护自己的合法权益；进一步规范物业企业工作行为方式，完善招投标制度建设，引入竞争机制，把优秀物业管理企业引进来，以改变物业从业人员素质差，服务不规范，专业性不强，企业运作透明度不够的落后状况。

2、提高业主意识，加快业主委员会制度规范化。

相关部门要指导业主选出真正能够代表业主利益、热心公益事业、有一定知识水平的人员主持、参与业主委员会工作，能够在物业管理企业和业主之间起到桥梁作用，建立业主和物业管理企业之间的信任。业主委员会与物业公司签订物业管理委托服务合同，仔细斟酌条款，确定服务项目和服务费价格，并定期召开业主大会，监督经费使用情况，受理业主投诉。对于热难点问题，物业管理企业在进驻小区时，要与业主签订公约，对违章搭建、垃圾处理、噪音油烟扰民、放养宠物和乱停车等问题约法三章，共同维护小区稳定。

3、严格把好小区验收关，努力推进老旧小区改造。

开发商遗留问题日渐成为新建小区的物业管理难点。小区竣工验收时，相关部门要严把房屋、配套设施、水电气等质量关；要监督物业管理企业承接物业时必须履行的程序，坚决避免一些物业企业因盲目扩大管量而草率接管，为日后正常运转和自我发展留下隐患。有关部门要加大对老旧小区物业管理规划和投资力度，努力提高车棚、绿化、封闭等相关配套设施建设；物业管理企业要与社区紧密配合，加强对弱势居民的扶助。

4、实行重大事项报告制度，积极探索新的管理方式。

上海市房地资源局提出了《物业管理区域重大事件报告制度》和应急预案，明确规定了房地产行政主管部门和物业管理企业在应对这类事件时应付的职责，还设立了全市统一的报告重大突发事件特服电话，24小时受理物业管理重大事件报告，各区县房地产行政主管部门和物业管理企业也分别设立重大事件报告专

线电话，落实专人值班。将重大事件报告制度的执行情况和应急预案体系的建立情况列入区县房地产局，物业管理企业和小区经理的工作考核内容，对未按规定报送通报，公布有关突发事件信息，不服从管理部门统一应急指挥和处置以及未及时应急处置的单位和直接责任人将依法查处。我市有关部门要积极创造条件，借鉴上海市和全国其它先进物业管理城市经验和做法，积极探索多样化物业管理方式，不断改进和完善物业管理工作，努力为人民群众创造和谐的社会环境。

小区物业管理情况调查报告篇 3

物业管理关系千家万户，做好物业管理对于改善城区环境，巩固三创成果，构建和谐社会具有重要意义。近年来，__县物业管理逐步发展，取得了一定成绩，但也面临诸多困境，物业管理发展任重道远。

一、我县物业管理基本状况

近年来，我县城镇化建设日新月异，小区物业管理逐步推行和发展，目前整体态势平稳。但是我县物业管理市场化运作机制尚不健全，物业管理水平仍然较低，业主与物业公司的矛盾难以调解，物业管理行业监管体制不完善，已经到了一个需要全面规范整顿提高的阶段。

（一）稳中求进，我县物业管理发展迅速。

我县物业管理起步于，县房地产管理局成立了物业管理办公室，负责全县物业行业监督管理。10 年来，我县物业管理从无到有，从小到大，稳步发展。截至目前，全县共有物业服务企业 10 家，管理居民住宅小区 17 个，物业服务建筑面积近 200 万平方米，新建住宅小区物业管理覆盖率达 98%，从业人员达 1000 多人，服务小区人口达 25000 人。

（二）多措并举，我县物业管理逐步完善。

县物业管理办公室成立以来，对物业行业管理发挥了一定作用。一是加强物业服务队伍培训，提高了从业人员的业务技能、政策法规水平和职业道德；二是加强外派交流。进一步开阔了物业管理人员的视野，找准了自身存在的问题，也明确了今后努力方向。三是加强市场准入管理。积极实行物业管理提前介入制度，在房地产开发企业办理商品房预售许可证时，必须明确项目前期物业管理计划。从5月1日起，所有新建楼盘前期物业管理实行了招投标制度。四是加强行业监管。制订了《__县城区物业服务企业实施年度测评细则》，加强对物业服务企业的监管，将测评结果作为评先评优考核晋级的重要依据。五是加强公共维修资金的归集和管理。截至目前，累计归集物业公共维修资金1300万元。

（三）物业管理发展不平衡。

一些小区如铂金华府、中伟世纪城和烟草局的物业管理比较规范。而巨龙家园、玉盘小区、书香和苑等一些小区因物业费收缴率不高，小区物业管理已经撤离。巨龙御园、名人府邸也岌岌可危。此外，党政机关、学校医院等企事业单位的物业管理还未全面启动。

二、我县物业管理存在的主要问题及原因分析

我县物业管理业在快速发展的同时，暴露的问题和隐患也日益凸显，主要表现在：

（一）小区开发建设质量堪忧、设施配套不完善。我县部分小区，尽管通过了竣工验收，但仍存在规划未严格实施、小区配套设施不完善、房屋外墙屋面渗漏、卫生间漏水、消防及安保设施不到位、电梯质量低劣，甚至存在安全隐患等问题。这些问题在建设过程中没有得到根本解决，留下质量安全隐患和矛盾根源。

（二）物业管理粗放型发展。一是部分物业服务企业服务质量不高，服务信誉不佳，重收费轻服务。二是物业管理专业化水平低，物业服务企业小、弱、散，缺

不强，难以适应市场化、专业化、社会化的需求。

（三）业主物业服务消费观念没有普遍形成

一些业主缺乏法制观念和物业消费观念，对市场化物业管理不理解、不支持，有些业主只要求接受服务却拖欠物业费，有的只选择价格低廉的物业公司，却要享受品质的物业服务，而物业公司因收费标准低而难以运作，从而造成业主与物业公司之间的对立情绪与矛盾纠纷不断增加的恶性循环。

（四）物业公司和业主权责不清，业主委员会没有充分发挥桥梁作用。我县小区大部分业主委员会没有成立，有的业主委员会在物业管理中不能发挥应有的作用。部分小区业主和物业公司没有订立物业服务合同，双方的权利和义务没有明确，造成双方应尽职责和义务不能全面履行，权利受到侵害时不能很好维权。

（五）物业管理体制不完善。从全县看，缺乏一个强力有效、协调各方的综合物业管理部门，县房产局作为物业行业管理主管部门，委托物业管理办公室负责业务管理，但该机构面对日益增加的管理任务和物业矛盾纠纷调处力不从心，亟待全面加强。开发商、物业企业、业主以及政府相关职能部门之间的职责不清；属地政府、社区的综合协调作用未充分发挥。在业主和物业公司产生矛盾时，政府及相关部门不能及时调处，导致矛盾升级扩大。

三、加强我县物业行业管理的几点建议

（一）加强宣传，引导树立正确的物业管理和物业消费观念。深入宣传《物权法》、《物业管理条例》等有关法律法规，让广大业主了解物业服务对小区环境的重要性，增强广大业主的物业服务消费观念，使“花钱买服务”的观念深入人心。同时，引导物业服务企业依法经营、公平竞争，提高服务质量，珍视企业信誉，推动整个物业服务行业健康、有序发展。

（二）部门联动，建立物业管理齐抓共管机制。一是在工程项目规划、设计阶段开始，规划建设部门要对小区的功能、布局、公共设施和配套建设等提出明

为后期物业服务打下坚实的基础。二是小区建设要严格执行有关规划建设标准，做到图纸与建设一致，严格规划管理和工程质量管理，确保建设工程质量。三是建立商品房综合竣工验收制度，房产部门要参与综合验收。政府相关部门应实行验收责任追究制，未通过综合验收的物业，不能投放市场。四是物价部门要完善细化收费标准，明确服务内容。五是县房产部门要建立物业企业的信誉等级测评制度，引导物业服务企业加强行业自律，提高企业信誉，确保服务质量。使信誉低、质量差的物业企业逐步退出市场。对无正当理由擅自中止物业服务的物业公司在以后的投标时予以限制。规范物业承接查验手续，明确开发商、物业服务企业、业主三方之间的权利和义务。同时，要认真规范公共维修基金的管理和使用，制定公共维修基金提取使用程序。

（三）积极扶持，促进物业企业良性发展。建议政府对物业服务企业征收的相关税费予以优惠，在物业公司遇到困难时予以关心支持。引导物业企业走强强联合之路，积极鼓励物业公司重组兼并，做大做强物业公司，做响物业公司品牌。积极扶持培育实力较强、专业化水平较高的物管企业，走规模经营之路。

（四）加强保障，推进物业管理法制化进程。业主和物业公司的矛盾纠纷一般属于民事纠纷，如当事双方已提起诉讼，可按法律程序处理。建议县人民法院优先受理、快审快结，维护当事人的权益。当业主恶意拒交物业费时，要发挥司法调解的作用，建议明确物业企业催缴物业费更为简单的措施或程序。为从根本上规范我县房地产开发建设管理和物业管理活动，建议尽快出台我县加强房地产开发管理的实施办法和加强物业管理的实施细则两个规范性文件。

（五）理顺体制，实行属地管理和行业管理相结合。按照“条块结合，属地管理”的原则，进一步明确乡镇和社区居委会在物业管理工作中的权、责关系，把物业管理纳入社区综合管理范畴，政府投入一定的经费。乡镇、社区居委会加强对居住小区的属地管理，全面承接和履行政府延伸至社区的各项公共管理与服务职能，建立起对业主委员会的引导和监督机制。县房产部门要加强对物业服务企业的行业监管，指导物业服务企业规范、高效开展工作。建议县委政府加强县

增加人员编制，明确其职能职责，加强其履职监督。

对业主、业委会与物业公司之间出现的各种矛盾和纠纷，县物业管理办公室要和社区居委会及时介入、引导，共同协调处理。坚持属地管理原则，业主委员会自觉接受社区居委会的领导，社区居委会积极参与协调处理物业矛盾纠纷。

目前，我市许多小区业主与物业企业之间的矛盾日趋严重，群众与企业的呼声越发增多，翠竹北区等小区收缴率从四年前的 80%下降到 58%，勤业一、二、三村的收缴率只有 30%，甚至像金色新城等这样的新小区的收缴率也不到 50%；近几年来，我市不断发生物业企业撤离小区的现象，如荷花池公寓、广景山庄、芦墅广景苑等小区。

分析物业管理矛盾的根源，主要是以下几个因素：

1、法律法规不完善。一方面缺乏与物权法相配套的实施细则，我市又无立法权；另一方面，我市规范性文件的建设工作，在一定程度上滞后于小区物业管理和停车新的发展需求，致使实际工作中出现有法难行、无法可依的现象。

2、管理体制不顺畅。一是政府社会管理没有延伸到终端，一些政策法规在小区中出现梗阻、断层现象，乱开店、乱停车、盗窃等影响居住环境质量等问题未能得到遏制；二是基层党支部及居委会、业主委员会、物业管理企业三者之间相互促进、相互制约，共建和谐小区的机制没有建立，居委会名义上是自治组织，现实上是从事党政工作，但在处理业主与物业矛盾中“名不正、言不顺”，解决基层矛盾的一线作用未能充分发挥，对其缺乏考核激励制度，社会管理的积极性不足，特别是社区居委会和物业企业在协调解决

与上级政府部门相关的具体事务上，显得无能为力。

3、市场主体不对称。业主个体直接面对物业企业或开发商必然处于明显弱势，而我市目前业委会尚未普遍建立。业主自治意识不强，据调查，62%的业主对业主委员会不清楚、不参与。对业委会的设立、监督以及主要人员的权利和义务没有形成统一有效的规范。业主委员会的自治能力、内控能力、团队精神和依法维权水平不高，业委会成员服务全体业主的动力不足，年纪轻、能力强的现职人员更不愿加入业委会。另一方面，物业企业进入市场的门槛很低，实力不强，规模不大，素质不高，管理人员、高学历层次、技术职称等方面的比例都低于全国水平，物业管理行业的诚信度和公信力不强。

4、市场环境不和谐。某些新闻舆论的导向有偏差，部分群众对物业管理行业存有偏见，“享受免费午餐”的习惯在相当范围内存在，物业的“佣人”地位和劳动成果得不到应有的尊重，少数离退休干部、现职领导、司法人员和教师等机关公职人员，带头欠缴物业费，产生了一定的负面影响。

5、市场制度不健全。物业企业进入市场的门槛过低，市场的进退制度不规范，对业主和物业企业制约有效的社会诚信系统未能建立。追讨恶意欠费的司法程序过长，成本过高，企业难以维权。对开发企业的责任追究制度不完善，群众反映强烈的房屋质量差，随意更改规划设计，公用配套设施数量不到位、技术标准不达标等问题得不到有效解决。一些小区建管不分掩盖着前期遗留问题，或转嫁给后进入的物业企业，开发项目前期的物业管理招投标制度有待全面推进。业主与开发商、物业企业的纠纷在基层和司法诉讼层面上得不到高效解决。物业管理菜单式的分项消费制度未能建立，业主不能明白消费、透明监督。许多物业企业把出租公共共用设施和停车管理费作为重要的收入渠道，千方百计扩大路面停车，帐目不清，隐瞒收益。

6、政府管理不完善。在扶持、监管物业管理产业上，一些政府部门存在着职能错位、缺位和越位现象，扶持物业管理这一劳动密集型产业的政策没有形成，对小区内违规违章现象执法不力，把某一些义务和负担转嫁给企业，对物业管理费和停车费的价格调控水平还不够高，一些部门的工作协调不到位。特别是基层

经费少,就搞违章搭建或出租老小区仅有的公共用房公共设施,以补充管理经费不足。



物业管理是一种新型的管理模式,其职责是集中多种管理服务职能,整合各类专业技术人员,有效地帮助居民解决生活中遇到的实际问题,从而不断提高居民生活质量,优化居民生活环境。随着经济社会的持续发展,城市居民对生活质量和改善居住环境的要求与日俱增,居民住宅区的消防安全作为人民群众最关心、最需要解决的问题自然成为了物业管理的一项重要职责。当前,由于消防警力、业务经费、管理体制、业务水平等因素的影响,多数物业管理单位管理水平参差不齐、大部分物业单位的消防安全职责不明确、消防安全意识淡薄,加之业主委员会与物业管理单位之间缺乏信任基础等原因长期存在,致使委托管理的单位、小区特别是多产权建筑滋生大量的火灾隐患。当前,各类小区物业管理模式在消防安全管理上面临着严峻的挑战。

一、物业管理单位履行消防安全职责过程中存在的主要问题

(一)多数物业管理单位消防法律意识观念不强

在日常的消防管理工作中,不能认真贯彻落实《中华人民共和国消防法》及《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》的有关规定和要求,对法律法规明确的消防安全职责了解不多。《中华人民共和国消防法》第十四条,《机关、团体、企事业单位消防安全管理规定》第十条,都明确规定了物业管理单位的各项消防安全职责。然而,一些物业管理单位对此知之甚少,甚至根本不懂法、不守法,有法不依,违法不究,造成了工作上的盲目性和被动性,直接或间接地纵容了各类火灾隐患的滋生和生长。

(二)一些物业管理单位消防业务素质不高

在平时在履行消防检查时发现：个别物业管理单位聘用的管理人员缺乏相应的消防专业技术知识，学历层次、专业技术偏低，安全意识差。大部分小区消防控制室的值班制度流于形式，有些单位仅满足于有人在岗，而值班人员对消防控制中心的各种消防设备的运行及日常的防火巡查情况却不甚了解，值班人员对消防设施运行的正常与否毫不关心，对消防控制中心自动报警系统发出的声响不闻不问。有的值班人员能够发现问题，但不会解决问题，更有甚者直接关闭了之。一些单位消防器材无人管理，内部消防设施、器材被盗现象严重，应急照明、疏散指示标志损坏突出，消防设施器材长期处于缺损状态。一些单位与开发商、业主相互推诿、扯皮、推卸职责，缺少协调配合，导致旧的火灾隐患久拖不改，新的火灾隐患又迭出不穷，久而久之，大部分消防设施的功效特别是联动功能大打折扣，大大降低了消防设施的完整性、可靠性，致使投资上百万的消防设施形同虚设，无法发挥应有的功能。

（三）大部分物业单位消防安全管理职责不明

物业管理公司作为市场经济条件下的产物，其最终目标是服务于与业主的各项合同约定，也就是说，其只对合同约定的内容负责。而目前普遍情况是物业管理单位在与业主的交接过程中有很多单位和业主对消防设施的管理没有明细的合同约定，致使物业公司对消防设施要不要管理、如何管理、管理到什么程度均不明确，而大部分业主特别是住宅小区业主也基本不关心除电梯运行及环境卫生等以外的公共设施的管理，导致部分消防设施不能时刻处于工作状态，或有故障而不能及时得到恢复，影响了设施的工作效能；

（四）物业对部分消防安全意识淡薄的业主缺乏管理

部分业主往往只注重自己居住、工作场所的小环境，而缺少对建筑、小区整体安全的考虑，借着装修之名，肆意扩大装修面积，擅自改变建筑物使用性质，擅自增加夹层扩大防火分区，改变建筑结构、楼梯形式，封堵排烟口、强占圈围疏散走道等，而物业单位为追求经济利益，害怕得罪业主，未尽到劝阻和管理责任，在本单位无力解决的情况下未及时与相关职能部门沟通，妥善处理相关事宜，

而只是认为我不是执法部门根本管不了这些事情，从而放任发展，增加建筑的火灾危险性和火灾负荷，造成了大量的“先天性”的火灾隐患；

(五) 物业管理单位准入缺少消防必要条件

物业管理企业，是指依法设立、具有独立法人资格，从事物业管理服务活动的企业。虽然建设房管部门在核发资质证书时对物业管理公司拥有的技术人员数量上有明确要求，但没有规定消防专业技术人员的数量。加上目前很多建筑特别是非住宅小区高层建筑的物业管理企业基本上是从房地产开发企业派生出来，虽具有独立的法人资格，但依附受制于房地产开发商，建设和管理不分的体制严重制约了物业管理单位的工作开展；

(六) 消防设施日常维修资金得不到有效保障

由于业主多且分散，在公共场地的使用、车辆的停放、物业公司的服务质量等方面业主与物业之间很容易引起矛盾，造成双方产生不信任和纠纷的情形，加上传统的“主仆”观念影响，物业管理处于被动弱势地位，导致物业管理费用不能及时收取。同时现有法律对建筑大修理基金的收取、保管、使用等方面的规定，要求维修基金的使用由售房单位或受托的物业管理企业作为实施单位，提出年度使用计划及分项目维修经费预算报告书，经业主委员会审核，房地产行政管理部门审批后方可将维修基金分批拨付实施单位，其操作程序复杂，很少有物业单位有决心和耐心去申请和使用这笔经费，致使包括消防设施在内的公共设施维护保养经费的使用得不到有效保障。

(七) 消防安全管理未纳入委托管理的正常范畴

在日常的监督执法过程中，笔者遇到这样的情况，由于与业主之间存在尖锐的矛盾，有些物业管理单位未通过任何移交手续擅自撤离小区，致使小区的日常管理全面瘫痪，而小区的业主委员会随即聘请了新的物业单位进行日常管理。而消防部门进入该小区进行监督抽查时，往往注重对物业管理单位的管理与监督，但由于原物业单位未将建筑主体的审验情况及消防设施的相关维护资料移交给

业主委员会，而业主委员会也没有把消防安全管理纳入委托物业管理单位管理范围，则新物业管理单位就不应承担相应的法律责任，而消防部门只能把责任落实到业主委员会。但业主委员会是由所有业主选举产生的非法人临时组织，不具备法律责任承担能力，这就极大地增加了小区火灾隐患的整改难度，大大加大了消防部门的工作量。

二、解决当前物业管理中消防安全职责不落实问题的对策

(一) 进一步明确和完善相关法律法规

政府相关部门应根据目前物业管理的现状，加紧制定完善相关法律法规，进一步明确业主委员会的职责，完善组织机构，确保业主委员会人员的相对稳定。规范业主、业主委员会与物业管理单位之间处置问题的程序，明确合同约定中消防安全管理的具体内容，规定每幢建筑(或小区)聘请物业管理公司应通过竞标形式进行，严禁单产权多使用建筑或多产权建筑开发公司委托下属物业管理单位管理。把建筑消防设施的委托管理作为业主聘请物业公司管理的先决条件，确保消防设施有人管理，明确物业管理单位的接管时间并完善建筑消防设施移交的手续；

(二) 提高物业公司的准入门槛

建设房管部门在核发资质证书时，应明确规定物业管理单位必须配备一定数量的消防专业技术人员，并把通过消防专业培训且取得相应的消防资格证书作为核发物业管理单位资质证书的前置条件。同时要建章立制，制定消防部门与建设房管等部门之间的信息通报制度，及时掌握物业管理单位的相关信息，把物业公司拥有消防专业人员的数量、消防管理能力的强弱及履行消防安全职责情况纳入物业管理单位资质申领、等级评定的范畴，提高物业管理单位消防安全意识和管理水平；

(三) 加强对物业公司消防工作的指导

区政府应将街道、社区范围内的物管单位纳入街道、社区及公安派出所的考核管理范围，定期保量的对辖区内居民住宅区的管理单位进行消防监督检查，把加强对物业公司的管理作为今后消防管理的一项经常性工作，并把物业管理单位纳入日常监督管理的视线，把规范物业管理单位履行消防安全职责作为加强各类建筑、小区消防工作的基础内容，同时，物业单位要主动地与街道、社区及公安派出所建立联动机制，一旦发现小区内出现违章违法行为，物业单位应及时报告街道、社区及公安派出所，切实将一些隐患扼杀在襁褓之中。同时，相关职能部门也要加大执法力度，对存在火灾隐患久拖未改的物管单位及个人应依法严肃处理，从严处罚；

(四) 加大消防教育培训力度

切实加强对物管单位负责人及相关管理人员进行消防安全培训。街道安全办要具体抓好摸底、统计汇总工作，督促落实，防止漏报漏训。通过培训，使物业管理单位增强消防安全观念，切实学懂学透《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》等法律、法规，进一步明确各项消防安全职责，树立起消防安全责任主体意识。管理人员要做到会报警、会组织人员疏散、会组织扑救初起火灾。力争使物管单位消防管理工作水平、岗位人员素质有所提高。

(五) 规范对公共维修基金的管理

《物业管理条例》已明确了维修基金制度相应的法律地位，其使用是否公平、合理，将直接影响到每一名业主的切身利益。因此，必须完善规范维修基金的使用管理，尤其应明确公共部分具体设施设备相对应的维修基金使用原则、程序等，建立物业管理单位主要负责人为消防安全责任人的防火组织，定期召开消防工作会议，切实解决火灾隐患、经费等问题，对于需要动用房管部门的专项维修基金，街道、社区及公安派出所应帮助物业管理单位协调各业主，或者物业管理单位以粘贴公告的形式告知各业主，以便尽快地启动维修基金，以保证火灾隐患能得到及时、有效的整改。总之，物业管理单位消防安全责任的落实牵系于千家万户的平安幸福，

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/578131106001006132>