

烟台市物业企业已近500家

2011年业主有效投诉率同比下降40%

本报通讯员 葛振鹏 于佳宏 本报记者 苗华茂

近年来,随着万科、龙湖、保利等一些大型房地产企业在烟开建项目,越来越多的高标准物业企业也陆续进驻烟台。目前,在烟台市场从业的物业企业已有近500家,其中国家一级资质企业3家,二级资质企业20家;新建住宅小区物业管理覆盖率达100%,老住宅小区物业管理覆盖率约达82.5%。

业主有效投诉率下降40%

烟台市住建局局长邹长清介绍,烟台的物业行业管理工作虽然起步较晚,起点较低,但是发展很快,成效明显。“两级政府、三级管理、四级网络”的社区物业管理工作机制在全省率先建立,并且得到了深入推进。

在住宅物业管理中,结合新区建设和旧区整治,大力推行等级性和基础性物业服务模式,物业管理覆盖面不断扩大,管理领域正由单一的住宅小区,逐步向大厦、园区、商场、医院、学校以及高档别墅等项目拓展,物业服务品质得到了快速提升。

目前,万科、龙湖、保利及中海等国内著名企业已先后入驻烟台,在烟台市场从业的物业企业近500家,其中国家一级资质企业3家,二级资质企业20家,培育入围全国物业企业综合实力150强企业5家;专职从业人员3.5万余人,临时从业人员增加了3.6万人;管理各类物业项目2500余个,面积达1.36亿平方米,项目创优率达20%。

其中荣获国优项目8个,省优81个;新建住宅小区物业管理覆盖率达100%,老住宅小区物业管理覆盖率约达82.5%;较之上一年度,2011年业主有效投诉率同比下降40%,物业服务与社区建设和谐发展的良好局面正在形成。

星级服务让管理水平大升级

在烟台市中银大厦物业企业的远程监控墙上,该公司分布在各县市区的几十个分理处办公现场的即时画面一目了然。企业负责人孙素燕告诉记者,中银大厦前年刚刚被评为烟台市首批7个“四星级”物业服务项目之一,实现远程有效即时监控是成功申报的重要条件之一。

该项目的业主李女士说:“在烟台要知道物业服务质量高低,看看它是几星级即可,就像看看酒店属于几星级就知道其服务档次怎么样。项目被评星级的高低,业主的满意度很重要,能占到考评比分的20%的权数。”

烟台市住建局副局长于占春说,今后一个时期,

烟台市将以推进物业项目“星级管理”模式,落实山东省物业管理服务规范为重点,进一步规范全市物业服务行业,促进全市物业服务提档升级,让全市城镇居民住得好、住得安全舒心。

据介绍,星级管理模式主要是对物业服务项目实行了量化管理。对物业管理涉及到的所有内容和项目,都要进行细化分类,根据“星级管理”模式确定的6大类,41项具体指标,并赋予相应分值,对申报物业星级服务的项目实行百分制考核,使这项以前只能定性衡量的工作实现量化管理。

星级管理模式更加突出优质优价、质价相符的管理理念。将物业“星级服务”项目的评选与物业服务收费标准挂钩,对四星级以上物业服务项目,物业费收取标准可在政府指导价基础上适当上浮,充分体现物业费标准与服务质量相符的原则。此外,该管理办法把群众满意度作为了重要评分依据,不仅考核业委会组建和业主投诉情况,而且把业主意见直接作为星级评选的重要依据,累积所占分值达到20%以上,彰显了群众满意至上的物业服务理念。

出台新政完善物业政策框架

记者了解到,目前烟台市不少物业项目的服务企业都

是开发商指定的,没参与交房承接查验,不少业主屡次反应和投诉物业质量问题,但因物业和开发商之间相互推诿而得不到及时有效的解决,挫伤了业主交费的积极性,企业服务质量随之下降。“像这种令业主和企业都很郁闷的情况,随着相关框架性政策文件的出台和配套完善,在今后将会得到遏制和解决”邹长清说。

据介绍,市住建局下一步将不断建立完善行业管理政策框架,为该市物业管理

提档升级奠定坚实的基础。推进物业项目招投标工作,出台《烟台市物业管理项目招投标管理办法》和《烟台市前期物业管理项目招投标管理办法》等规范性文件。

要按照房地产开发与物业管理相分离的原则,尽快拟定烟台市物业管理项目(包括前期物业管理)招投标办法,建立双向选择、公平竞争、优胜劣汰的市场竞争机制,推进物业管理市场

健康有序发展。出台《烟台市物业质量保修金管理办法》,积极完善该市物业管理办事机制,从而为解决保修期内的物业质量问题创造基础条件。出台《物业承接查验办法》,从源头上避免不和谐因素的产生。“密集出台基础性行业管理政策性文件,必将对规范烟台市物业行业的发展,促进全市物业管理服务提档升级起到重要推动作用。”邹长清说。