

业主给小区物业打分的指引应如何定？

广州业主纷纷建言献策

期望对物业公司真正起到监督作用

广东建设报讯 记者唐培峰报道：“广州业主将来可以给物业打分了！”近期，广州市住房和城乡建设局发布的《广州市物业小区物业服务情况业主评价工作指引（征求意见稿）》（以下简称《指引》）正在征求意见中，相关话题引起市民网友的探讨。

一直以来，物业与业主之间的关系如同双人舞，既紧密相连又需保持微妙的平衡。物业作为小区的管理者和服务提供者，承担着维护小区环境、保障业主生活质量的重任。而业主，则是这个舞台上的主角，他们期望通过支付合理的费用，享受到优质、贴心的物业服务。

然而，在实际生活中，物业与业主之间的关系往往充满了挑战。一方面，业主对物业服务的期望往往高于实际提供的水平，他们希望小区环境整洁、安全有序，同时期望物业能够迅速响应并解决各种问题。另一方面，物业公司在提供服务的过程中，也会面临各种资源限制和成本压力，有时难以满足所有业主的个性化需求。这种期望与现实的差距，往往导致物业与业主之间的矛盾和冲突。业主可能会抱怨物业服务不到位、费用不透明等问题，而物业公司则可能感到委屈，认为业主的要求过于苛刻，难以一一满足。在这样的背景下，如何打破物业与业主之间的信任壁垒，成为了亟待解决的问题。

业主：支持，但持观望态度 希望真正起到监督作用

那么，《指引》能否打破物业与业主间的信任壁垒？黄埔区某物业小区的业主李女士认为，虽然出台此项政策很有必要，但其对《指引》的实施效果持观望态度。

根据《指引》，评价对象为广州市辖区范围内实行专业化物业服务且依法引入（更换）物业服务人满一年及以上的住宅小区，包括划分为同一区域的以住宅为主的综合性小区。评价内容涵盖工作人员行为规范、客服人员工作态度、电梯等设施的维修保养、电动车服务管理等20项内容，满分为100分。

李女士称，其所在的小区物业费为2.95元/平方米，属于超五星的收费标准。然而，对于这所谓的“超五星服务”，李女士却表示难以界定：“谁也



广州拟试行物业小区物业服务业主评价 钟梓骥 摄

说不清超五星的服务标准到底是什么。”她希望，未来《指引》的正式实施能够让物业公司在服务过程中减少一些“耍滑头”的小动作，避免业主交了高昂的物业费却得不到应有的服务。

此外，由于《指引》中的评价结果没有直接涉及更换物业，因此，李女士认为，这一举措虽然能够改善物业服务，但并不会直接导致物业公司的更换，评分之后，业主依然要和物业继续相处，这可能会影响到业主对物业打分时的态度。因此，她更希望这一评价系统能够真正起到监督作用，促使物业公司提高服务质量，而不是成为业主与物业公司之间的“矛盾激化器”。

来自南沙的物业小区业主陈女士同样对《指引》的发布表示赞同：“它的出发点是好的，把打分决策的权力给到了业主。”同时她也建议，《指引》的奖惩制度应该更加细化，应加强对打分过程及奖惩实施过程的监管力度，确保结果真实且奖惩得到落实。

匿名评价方式受关注 评价标准需考虑物业费不同

值得注意的是，匿名评价也是《指引》的一大关注点。《指引》提

出统一采用广州市业主决策电子投票系统收集业主评价意见，并实行匿名评价，这无疑为业主提供了更为便捷、安全的评价渠道，但也有不少业主对于如何做到匿名评价感到好奇。

李女士表示：“不想因为这个事情，跟物业人员结下仇怨，希望这个过程能够真的做好匿名工作。”

陈女士则希望《指引》对评价工作的匿名方式有更清晰的解答，让业主能够真正放心地打分。此外，她希望评价制度能够在业主中得到普及推广，且评价工作应由业主或第三方来主导实施。

广州天河区某超大型小区业委负责人认为，业主对物业服务不满意，其中一个重要原因在于物业管理费，随着物业服务成本的上升，在物业管理费水平不变的情况下，物业服务随之下降。而不同物业小区的物业费高低不一，因此，提供的服务标准也应不同，如果实施同一评价标准则不是很科学。“比如说有的小区的管理费按1块钱一平方米来收，有的小区按4块钱一平方米来收，我觉得《指引》应该综合考虑，评价机制设置应考虑物业管理费价格不一的情况。”

广州明年起试行 住宅工程质量 业主查验

广东建设报讯 记者唐培峰、通讯员穗建报道：记者从广州市住房和城乡建设局了解到，为进一步提升广州市住宅工程质量，建设人民群众满意的好房子，增强人民群众对住宅工程质量的满意度和获得感，广州市住房和城乡建设局正在组织开展住宅工程质量业主查验相关准备工作，将于2025年1月1日起在全市范围内试行，条件成熟的住宅工程项目可提前实施。

住宅工程质量业主查验工作主要体现在七个方面。

业主参与查验。业主可查验住宅套内及公共部分的质量情况，包括建筑尺寸、墙面地面观感质量、门窗安装质量、防水防渗漏情况等，促使业主从使用主体的角度关注工程质量问题，促进全市住宅工程整体质量水平提升。

规范查验流程。建设单位需制定查验工作方案，提前通知业主并安排专业人员陪同看房查验，对业主发现的问题当场反馈确认，及时组织整改并反馈整改结果。

厘清责任界面。对业主发现的房屋质量问题进行甄别：与工程质量无关的其他问题，引导业主通过其他途径解决；属工程质量问题的，责任单位在竣工验收前整改完成。

整改问题闭环。对查验活动中业主发现的工程质量问题，形成工程质量问题台账，按照竣工验收标准逐一销项整改，在问题整改闭环后再组织竣工验收。

保险机构复核。投保住宅工程质量潜在缺陷保险的项目，保险机构将对查验中发现的质量问题整改情况进行抽样复核，确保整改质量。

远程查验技术。鼓励建设单位通过云平台技术实现业主对住宅工程质量的远程查验，方便业主了解项目情况、反馈质量问题、知晓整改结果，增强透明度，提高业主满意度。

强化监督管理。工程质量监督机构将住宅工程质量业主查验工作纳入巡查内容，对查验项目进行抽查，加强对查验工作的跟踪、指导和检查，确保质量问题得到及时整改。

广州市住房和城乡建设局表示，将进一步加强住宅工程质量管理，并诚挚邀请广大业主积极参与查验工作，共同监督住宅工程质量，打造更安全、舒适、优质的居住环境。

惠州持有合法产权住房即可申请落户

配偶、子女、父母可以随迁

广东建设报讯 记者姜兴贵报道：10月25日，惠州市人民政府办公室发布《关于调整稳定居住入户事项的通知》（以下简称《通知》）。《通知》明确，惠州市将进一步拓宽落户渠道，在现行户口登记、迁移准入条件基础上，凡在惠州市持有合法产权住宅房屋的非户籍人员，本人或其配偶可以在房屋所在地申请迁入户口，其配

偶、子女、父母可以随迁。

关于办理要求，《通知》明确，申请迁入户口的人员需符合相关落户条件，且未参加国家禁止的组织或活动。申请人应按照《持有合法产权住宅房屋入户业务办理规范》要求，向公安机关提出申请并如实提供相关审核材料。如申请人提供虚假信息，作出虚假承诺，提供变造、伪造或虚假材料的，

经公安部门审查核实，终止其入户申请办理；已经入户的，公安部门按照户口管理有关规定予以注销，将户口退回原户口迁出地。据悉，《通知》自发布之日起施行，有效期3年。

惠州市人民政府办公室还同时发布了《持有合法产权住宅房屋入户业务办理规范》。其明确，合法产权住宅房屋仅限住宅，不包括办公用房、商

业公寓及商铺等非住宅用途房屋。审核材料包括申请人的居民身份证和居民户口簿、房产证或不动产权证书等。

值得一提的是，符合户口迁移“省内一站式”“跨省通办”办理条件的，申请人只需向拟迁入地公安机关提出申请，由迁入地、迁出地公安机关协同办理户口迁移，无需前往迁出地办理户口迁出手续。