

# 小区物业服务是否质价相符 广州有了新标准

服务被划分为三个级别,物业费可由双方协商议定

11月1日,广州关于住宅小区物业服务的地方标准【DB4401/T 100.2-2020】正式实施。11月3日下午,广州市物业管理行业协会(以下简称“市物协”)召开媒体沟通会,就新近发布的地方标准——《物业服务第2部分:住宅小区》(以下简称“新标准”)进行了解读。新标准将具体服务事项指标量化,让居民有了一套有章可循的评价依据。

■ 采写:新快报记者 王彤  
■ 图片:新快报记者 林里



■ 新标准提出物业公司应建立完善的信息技术管理制度。图为广州一家小区在消防通道设置了专门的摄像头。



■ 一级服务要求每年至少一次消防应急演练。图为广州一小区内,物业和安保人员对消防栓进行检查。

## 新标准要求物业要建立微信群和微信公众号

据悉,广州市物业行业起步于上世纪80年代末,但一直未形成统一的行业标准。截至2016年,由广州市住房和城乡建设委员会(原行政主管部门)提出,广州市标准化研究院、广州市天河区住房和城乡建设局共同起草了广州市地方技术规范 DBJ440100/T 259—2016《住宅物业管理服务规范》(以下简称《规范》),用以指导广州市住宅物业管理服务工作。然而,随着物业行业不断发展,人民生活质量不断提高,业主对

物业服务的要求也相应提高,该行业规范已经不能满足行业发展的实际需要。

为解决行业创新、规模化发展与传统物业管理之间的矛盾,促进行业高质量发展和产业升级,2019年1月,在广州市住建局的牵头下,市物协成立了标准化工作委员会,编制了“物业服务”系列地方标准。该新标准通过了公开意见征询、专家评审会等环节,于2020年9月27日正式发布,2020年11月1日起实施。

市物协住宅标准化工作委员会主任戴泓介绍,在新标准中,增加了突发事件应急处理、节能降耗、信息技术、特约服务、物业服务费用、评价要求等6个新章节,整体条文篇幅较原《规范》有了明显的增加,同时为物业服务企业提供了更为详尽的标准指引。

值得注意的是,新标准提出物业公司应建立完善的信息技术管理制度。无论是一级服务、二级服务还是三级服务,均应建立微信群和微信公众号。

## 物业公司可自愿参与评级与企业信用相关联

服务好不好,业主、物业公司总是各执一词。新快报记者注意到,新标准提出,行业主管部门、行业协会、物业服务企业的上级单位、物业服务企业将通过定期、不定期现场检查,对物业企业提供服务的住宅小区进行服务等级评价并公示。

这是否意味着所有小区物业都将迎来一次大考?市物协副秘书长陈昂鹏指出,评级主要采用自动报名的方式,并非采取强制形式。“如果有物业公司想要参评,可委托行业协会或第三方机构来参评,届时也会发放证书,并与企业信用相联系。”市物协住宅标准化工作委员会主任戴泓补充,新标准希望形成一个物业公司都积极争优的氛围,带动行业发展。对于质价不符的物业,或将被记录在信用评价系统。

## 小区服务分三等级,物业费可由双方协商议定

新快报记者注意到,根据服务内容和质量,新标准将物业公司提供的服务分为了三级,每一级对应相应的量化服务。相对而言,一级服务质量最优。以大堂区域玻璃的擦拭频率为例,一级服务每周 $\geq 1$ 次(3米以下);每季度 $\geq 1$ 次(3米以上)。二级服务每月 $\geq 2$ 次(3米以下);每半年 $\geq 1$ 次(3米以上)。三级服务每月 $\geq 2$ 次(3米以下);每半年 $\geq 1$ 次(3米以上)。此外,草的高度项目中,一级物业服务要低于其6cm,二级低于8cm,三级低于10cm。市物协常务副会长刘忠介绍,根据前期调研,广州大部分物

业公司均能达到一定标准。

这是否意味着存在一个客观的价格表格,多少价格就能购买多少服务?对此,刘忠指出,逻辑如此,不过价格暂时难以进行明确划定。“新标准的出台是希望提供一个基础,先将服务分级,业主和物业公司可以共同商议采取哪一级别的服务以及具体的物业费用,最终实现质价相符。”

此前,有小区业主反映,一楼商户将废水、废气排放至小区,而物业公司并无作为。关于该事项,新快报记者注意到,新标准并未将其纳入服务范围。刘忠指出,物业公司有协调双方矛盾的职责,若要切实解决该问题,可向相关职能部门反映或采取法律途径。

基于此,关于物业公司的服务边界,某事该不该由物业负责的争论,新标准可望给出具体解答。按照标准的划分,物业服务涵盖了投诉处理反馈及时率、秩序维护、

日常保洁、石材保养服务、管道疏通及化粪池清理、生活垃圾分类、白蚁防治及除“四害”、草坪养护、共用部位服务、二次供水系统服务、排水(污)系统服务、发电机组服务、照明系统服务、停车场管理系统、门禁系统、公用娱乐设施(康乐设施、儿童乐园等)服务等30多个类别。

按照新标准,物业公司想要达到一级服务水平,并非易事。例如,一级服务要求对排污水井至少每半年清洁一次,建立智慧安防系统、智慧巡检系统、自动化办公系统、客户关系管理系统,每年至少一次消防应急演练、台风应急演练、暴雨应急演练、安全事件演练,每天2次对装修现场进行巡查等。

此外,物业服务企业应设置并公布24小时服务电话,接到报事报修信息后,应在4个小时内响应并反馈;急修应在30分钟内到场处理。对危及房屋使用安全 and 人身财产安全等紧急情况,物业应立即组织人员进行处置。其中,一级服务报事报修响应反馈及时率和急修到场及时率,均应达到95%及以上;二级、三级服务则分别为90%和80%。

## 物业服务收费应根据法规要求进行财务公开

物业收支应不应该公开?这个争论不休的话题,在10月28日下午广州市第十五届人大常委会第四十二次会议表决通过的《广州市物业管理条例》一锤定音:建立物业服务费信息公开制度。此次新标准亦提出,物业服务收费应根据法规要求,进行财务公开。

刘忠指出,近年来,物业公司想在小区内提高服务费,几乎很难实现。目前广州住宅小区物业服务指导价为10年前制定的2.8元/平方米。“如果一个物业公司的人工成本占总收入的比例大于55%,那么小区的运行已经非良性了;这意味着小区的其他投入减少了。小区业主的重要资产是埋在地下的设施设备,而维护它们是需要钱的。”刘忠打了一个比方,“如果保养得当,可能电梯的使用寿命能达到10年;如果削减费用,也许运行5年就需要更换了。”刘忠希望,物业收支的公开能为业主和物业公司提供一个互相理解沟通的渠道。