

金楼市 周刊 Estate

最权威的财富地产杂志

物业好不好? 请你评一评

小区物业服务满意度调查启动, 填问卷还有机会赢奖品

5月以来,快报《金楼市》开展的“物业大家谈”栏目在南京乃至整个江苏省内引起了广泛关注,读者参与热情高涨。

近日,栏目组研究决定,即日起推出“2009南京住宅小区物业服务满意度调查”活动,目的是梳理当地小区物业管理服务现状,了解南京市居民对物业公司的满意度,促进物业管理行业发展,维护广大业主权益。

本次问卷调查结果将在快报《金楼市》上公布,读者可以通过以下指定方式参与。活动结束后,栏目组将从调查问卷中抽取30位幸运读者,赠送精美礼品一份。

南京物业十五年磨一剑

1994年4月,原国家建设部颁布实施了我国有关物业管理的第一个部门规章《城市新建住宅小区管理办法》,要求在城市新建小区全面推行物业管理,南京的物业管理行业正是起步于此。

南京市房产局物业管理办公室的数据显示,截至2009年上半年,南京市已有注册登记的物管企业541家,其中一级企业22家,二级企业73家,三级企业446家,实施物业管理的各类项目约1880个,总建筑面积9500万平方米,物业管理覆盖率达60%。其中,共有143个项目被国家建设部、省建设厅评为物业管理优秀(示范)项目,新建的住宅小区物业管理覆盖率更是达100%。

过去15年里,物业服务行业在南京地区已深入人心。

正因为与居民日常生活息息相关,物业管理服务中的矛盾也异常繁多。东南大学物业管理研究所所长黄安永教授将这中间的矛盾归为三大类:1.物业管理服务质量标准与收费合理性之间的矛盾;2.广大业主虽然已了解物业管理的概念,但是却不知道如何维权,对于程序与政策不甚了解,因而缺乏自治的能力;3.物业管理在中国是一个新兴行业,相关政策相对滞后。

启动调查聚焦热点话题

“物业大家谈”栏目过去半年时间对于物业问题的聚焦和讨论中,业主的投诉对象囊括了物业公司、业委会及其成员、主管部门三大主体。而面对业主的投诉,物业公司、业委会、主管部门却表示各有苦衷,日常物管中暴露出来的细枝末节其实有更深层的原因,即物业管理行业发展的政策和意识层面的障碍。

为此,快报《金楼市》推出关于南京居民物业满意度的调查。本次调查采取问卷调查形式,面向全市读者征集意见,重点聚焦物业公司服务满意度、小区业主自治满意度、物业投诉渠道畅通情况等比较受关注的话题。

本次问卷调查采用网络填写和信件邮寄两种方式,填写问卷日期截至今年11月30日。活动结束后,栏目组将从调查问卷中抽取30位幸运读者,赠送价值200元~300元左右的精美奖品。请每个参与的读者按要认真填写,问卷填写的详尽程度将成为抽奖的重要参考依据。问卷调查结果和获奖名单将在《金楼市》上公布,请读者关注每周三和每周五的《金楼市》。

快报记者 刘果

小贴士

参与方式:

1.信件邮寄:请将问卷填好沿线剪下寄至:南京市洪武北路55号置地广场0603室现代快报《金楼市》编辑部,邮编210005;

2.网络填写:读者也可登录都市圈圈网(www.dsqq.cn)首页圈圈活动区,点击进入填写问卷。

互动邮箱: kb-jls@163.com

热线电话: 84783545;84783663; 84783529;84783628

特别提醒: 栏目组将从调查问卷中抽取30位幸运读者,赠送价值两三百元的精美奖品。请读者按要认真填写,填写详尽程度将成为抽奖重要参考依据。截止时间: 2009年11月30日

上周行情

仙林成为楼市爆发原动力

网上房地产数据显示,11月9日至15日,全市商品住宅上市18.4万平方米,共计1607套,较前一周分别增加了23.4%和5.9%,尽管上市量有所增加,但新房源主要是南邮的教师用房;住宅共认购18.2万平方米,1724套,较前一周分别下降了15.2%和11.0%;成交面积为35.8万平方米,共计3325套,环比涨幅分别达23.0%和20.6%,创今年以来周均成交量的新高。

[行情]

千余套教师用房上市

上周,一直以来作为上市主力的江北却无新房源推出,供应主要来自仙林,南邮的教师用房项目鸿雁名居共上市了836套房源,面积接近10万平方米,占总上市量的比重达52%;高淳的万福山同样具有不小的上市量,共420套,占比在26%左右;此外,江宁的武夷水岸、城南的时光口韵和溧水的阳光家苑也均有100套左右的新房源上市。

上周全市日均认购量较前一周减少31套。随着南大教师用房项目可售房源不多,上周仙林的认购量出现大幅萎缩,降幅超过八成;江北认购却逆势而上,上周的认购量达758套,比前一周多了170套,远超过上周其他板块的表现。

上周日均成交量达475套,创今年以来周均成交量的新高。仙林成交攀升,上周该板块共成交了1119套,比前一周多成交逾400套,其中主力为南大的教师用房项目,共成交了902套,占板块总量的八成;江宁表现出不小增幅,共成交了382套,环比增长接近70%,其中东郊小镇以103套的成绩成板块最畅销项目。

[观点]

可能再现小高峰

据网上房地产数据显示,近三周全市商品住宅的成交量分别达到了2126套、2758套和3325套,周均增加近600套。值得一提的是,仙林成为近期成交上涨的“发动机”,该板块近三周的成交量分别为355套、609套和1119套。仙林成交上涨如此之快,最主要是受南大教师公寓成交量攀升的影响,该项目此前共推出了1798套新房源,并于近两周集中成交,尽管当前该项目可售房源无几,但仙林另一教师用房项目鸿雁名居836套的上市量将为后市板块的成交增添新动力。

业内认为,近期南京楼市的“疯狂”还主要受信贷政策收紧和投资客加快入市的影响。在此预期的影响下,后期楼市或将再现成交小高峰。

快报记者 费婕

2009南京住宅小区物业服务满意度调查问卷

本次物业问卷调查由现代快报《金楼市》与东南大学物业研究所、江苏圣典律师事务所、江苏苏垦广告公司联合开展。请您在选择的方案前“○”中打“√”,除标明“可多选”的题目外,其他均为“单选”。

姓名 _____ 联系方式 _____ 所在小区名称 _____ 入住时间 _____

- 您所在的小区属于哪个区域?
○ 主城(城中、城南、城北、城东)
○ 江宁 ○ 江北
○ 河西 ○ 仙林 ○ 其他请说明 _____
- 请选择您所在小区的类型?
○ 商品房住宅小区 ○ 经济适用房小区
○ 整治、改造后的旧住宅小区
○ 集资建房小区 ○ 其他请说明 _____
- 您的家庭月收入状况属于哪类?
○ 2000元以下(含2000元)
○ 2000元~5000元(含5000元)
○ 5000元~10000元(含10000元)
○ 10000元以上
- 您对所在小区的物业状况是否满意?
○ 满意 ○ 不满意 ○ 无所谓
- 请列举您对小区物业状况不满意的主要方面。
○ 房屋及设施设备维护 ○ 环境卫生
○ 停车管理 ○ 治安管理 ○ 消防管理
○ 绿化 ○ 公共秩序维护
○ 其他请说明 _____
- 您所在的小区有物业公司吗?
○ 有(请填写物业公司名称) _____
○ 没有 ○ 不清楚
- 您对小区当前的物业管理公司的总体满意程度是?
○ 不满意 ○ 一般
○ 满意 ○ 无所谓
- 你对物业服务不满意的主要原因是?(可多选)
○ 物业费太高 ○ 服务不到位
○ 服务态度差 ○ 资金使用不透明
○ 不听取业主的意见 ○ 小区安保服务不到位
○ 该管的不管 ○ 其他请说明 _____
- 您认为一个好的物业管理公司主要应具备哪些方面(可多选)?
○ 及时完善的专业服务 ○ 价格合理
○ 有资质 ○ 从业人员素质较高
○ 其他 请注明 _____
- 您认为促使物业管理公司提高服务质量最重要的途径是?(可多选)
○ 物业公司自觉提高专业素质和服务水平
○ 业主加强自身维权意识
○ 通过相关法律法规进行规范
○ 通过物业服务合同进行规范
○ 电视、报纸等媒体的舆论监督

- 通过法院判决
○ 通过市场机制淘汰一些素质低、服务质量差的物业公司
○ 其他请说明 _____
- 请问您当前所在小区的物业管理费是 _____ 元/平方米,您如何看待这一价格水平?
○ 非常高 ○ 较高 ○ 一般
○ 较低 ○ 非常低 ○ 无所谓
- 您是否一直按时交纳物业费?
○ 是 ○ 会拖一拖,但都交了
○ 不催就不交 ○ 对物业服务不满意,拒交
○ 不需要物业服务,不交
- 您是否按期交纳公用分摊水电费?
○ 是
○ 不知费用是怎么来的,不交
○ 应该包含在物业费里,不交
○ 会拖一拖,但都交了
- 您所在的小区是否有业主委员会?(单选)
○ 有 ○ 没有
- 您参加过所在小区的业主大会吗?(包括以书面形式征求业主意见)
○ 从未参加 ○ 偶尔参加
○ 经常参加 ○ 每次都参加
- 你对小区业主委员会的工作满意吗?
○ 不满意 ○ 一般
○ 比较满意 ○ 满意
- 你对业委会工作不满意的主要原因有?(可多选)
○ 选举程序不透明 ○ 从不征求业主意见
○ 无所作为 ○ 与物业关系暧昧
○ 假公济私、贪污腐败 ○ 其他请说明 _____
- 当您的权益因物业管理的问题而受到侵害时,您会做出如下哪种反应?
○ 不主动反映,等待别的业主反映后使问题得到解决
○ 不知道应向哪个部门反映,投诉无门
○ 主动到小区物管处交涉要求解决问题
○ 要求召开业主大会,号召广大业主一起维权
○ 向小区物业管理处的上级部门投诉,如总公司
○ 向有关政府相关部门投诉
○ 向电视台、报社等媒体投诉
○ 向消费者协会投诉
○ 到法院起诉
○ 拒交物业费,等待物业公司处理
○ 其他请说明 _____

- 您认为导致物业管理出现问题的原因在于 _____ (可多选)
○ 政府主管部门监管不到位
○ 相关法律法规不健全
○ 物业公司不遵守合同,服务差
○ 物业公司与开发商的利益联系
○ 业主素质不高
○ 业主维权意识差
○ 业主委员会不作为
○ 业主自治管理水平不高
○ 物业服务合同订得不够完善
○ 其他请说明 _____
- 您是否因为物业管理的问题而向相关部门投诉过?
○ 有 ○ 没有
[注:未投诉过的读者,21、22题不填]
- 如果您投诉过,当时您投诉的部门是?
○ 小区物业管理处的上级部门,如总公司
○ 消费者协会 ○ 电视台、报社
○ 政府相关部门 ○ 业主委员会
○ 法院
- 在您向相关部门投诉以后,您遇到的问题是是否得到解决?
○ 根本没解决 ○ 有一些改进 ○ 一般
○ 基本解决 ○ 完全解决
- 如物业发生纠纷,当地街道或居委会是否会出面调解?
○ 经常出面调解 ○ 偶尔出面调解
○ 从未出面调解
- 请按照关注程度的高低,选取您最关注的5项服务内容。
○ 建筑物、设备设施及物业共有部分的管理、维护
○ 环境卫生保洁服务水平
○ 公共秩序维护
○ 绿化管养
○ 机动车出入与停放
○ 定期检查物业服务质量
○ 物业费收支的公布
○ 物业公司人员配备情况
○ 紧急事件处理能力
○ 社区文化生活活动的开展
○ 其他请说明 _____
- 您对所在小区物业公司管理工作的建议有哪些 _____