

2009南京市物业蓝皮书(上)

《金楼市》“物业满意度调查”收到 1352 份问卷,数据显示—— 七成业主不曾参与小区管理

历经三周的物业问卷征集和一周的问卷分析,“2009 南京物业蓝皮书”正式出炉。本份调查报告基于全市范围内征集来的 1352 份问卷,以其中的 674 份高质量的问卷作为数据分析的样本,形成《南京物业蓝皮书》。

[样本概况]

被访者 91% 来自商品住宅小区

调查小组最终统计数据显示,现代快报《金楼市》联合相关机构开展的“物业满意度调查”共计回收了 1352 份问卷。为了方便分析,研究人员又从这 1352 份问卷中抽取了 674 份典型问卷,作为本次调查结果分析的样本。

负责本次问卷分析的专家之一,南京财经大学营销与物流管理学院彭海博士介绍说,在抽取的 674 份样本中,来自江北、主城、江宁、河西这四大片区的被调查者分别占 32%、26%、26% 和 15%,其他区域的仅占 3%。他认为,由于样本区域分布比较均衡,与南京居民区分布现在比较一

致,对于研究分析很有利。加上在小区类型的选择中,91%的被访者来自商品房住宅小区,采样的数据将主要体现商品房住宅小区的物业管理现状。

样本中的其他几个值得关注的要素是:1、在这批样本中,明确没有物业管理的仅占 5%。可见,当前南京市商品房住宅小区的物业服务覆盖率较高,尤其能体现商品住宅小区的广覆盖。2、对所在小区的物业(管理)状况不满意的占 74%,为大多数。3、小区有无业委会一项中,有和没有基本对半,说明新建楼盘发展迅速的同时,小区业主自治尚处于起步阶段。

[物业评价]

近九成业主对物业服务现状不满

首先,针对“您对所住小区的物业状况是否满意”这个问题,674 个被访者中,直言不满意的有 75%,只有 17%的人明确表示满意,另有 8%的人表示无所谓。房屋及设施维护、环境卫生、停车管理和治安管理四大块成为业主不满意的主要方面。“在业主投诉物业公司的案件中,小区的车辆管理、安全保卫工作,以及公共设施的维护问题都是矛盾多发的方面。”南京

市物业管理办公室相关人士也向记者证实,日常物业纠纷固然较多,归结起来主要是这几个方面的问题。

其次,在“你对小区当前的物业管理公司的总体满意度”评价中,仅有 10%的被调查者表示满意,表示不满意和一般的占 88%。在调查表列出的物业费太高、服务不到位、服务态度差、资金使用不透明、不听取业主意见、小区安保服务不到位、该管

的不管这七大原因中,除认为收费高占 9%以及服务不到位占 20%外,其他五项原因各占 13%—15%。

既然当前物业公司在业主心中的评价较低,那么,南京人眼中的合格的物业公司应该具备哪些要素呢?调查显示,对“及时完善的专业服务”和“从业人员素质”需求度较高,分别占到 31%和 26%。其次是价格合理和有资质两个方面,各自占到 22%和 19%。

[业主自治]

不满业委会也不愿参与社区管理

在所有参与投票的 674 名业主中,54%的业主向《金楼市》反映说,自己所处的小区没有业主委员会。对于业委会的“缺席”,业内人士认为,这是由于包括物业公司的阻挠、业主自身条件不成熟、职能部门缺乏引导等多方原因导致。

调查还显示,业委会的缺位直接导致小区业主成为一个松散的组织,在决定小区重大事务以及谋求集体维权方面均存在许多不利影响;而在拥有业委会的小区中,业主大

会也并非发挥出应有的作用。数据显示,从未参加小区业主大会的达 72%,偶尔参加的占 16%,经常参加的占 8%,每次都参加的仅占 4%,业主对业主大会的参与程度也明显偏低。

不仅普及率不高,业主对于业委会工作的评价也很低。在参与投票的业主中,比较满意和满意的比例仅为 7%和 4%,而对小区业委会不满意的占到 53%,对业委会工作一般满意占比 36%,非业委会成员对业委会成员的不作为及纠缠不清的经济

关系多有质疑。

本次调查结果显示,业主对业委会工作的不满主要集中在业委会的无所作为、从不征求业主意见、选举程序不透明、与物业公司关系暧昧四大方面。

有法律人士提醒说,业委会作为全体业主利益的代表机构,其行为应该要接受每个业主的监督。但业主对业委会工作存在诸多的不满意,其实又与业主疏于参加社区管理是分不开的。

快报记者 刘果 葛九明

■蓝皮书下期预告

物业费:质价是否相符一直是物业的一大矛盾。那么,业主对于自己小区的物业费是如何评价的?什么情况下业主才会拒绝缴纳物业费呢?

维权问题:物业纠纷总是伴随着维权,维权渠道是否通畅同样关系到事态发展。目前,出现纠纷后,业主习惯选择哪种解决纠纷?现有反馈渠道的实际解决情况怎样?主管部门处理物业纠纷时是否能让业主满意呢?

建议展望:业主对于物业管理行业的建议同样体现在了本次物业调查中,包括物业公司、研究专家等,对于南京物业发展又有哪些建议,下期重点聚焦。

■互动方式

1、邮箱:kb-jls@163.com

2、热线:84783545; 84783615; 84783529; 84783628

提醒:目前数据调研工作还在收尾阶段。结束后,即对参与物业调查的读者进行抽奖。中奖读者将于近期接到快报的短信通知。

方山东麓·香槟风格 醇别墅

Benjamin

(法语:姓氏)

寻觅巴黎的浪漫时光,阳光洒落;

漫步喧嚣的夏纳,景色迷人的地中海;

卢瓦尔河畔欣赏并排城堡;

追寻法国浪漫气息和艺术生命的塞纳右岸;

从孩童到青年,从小学到象牙塔;

从约会到婚礼,从穿着到打扮;

为您定制一场气质非凡之旅,共寻浪漫奢华之旅;

我们只恭候气质对位的人!

伴山香槟园—— 寻找166位与气质对位的人, 共赴法国鉴赏气质。



香槟会“香槟会”浓情招募中!

● 市区展示中心(夫子庙·状元楼酒店·一楼大厅),现正式启动接待,敬请亲临感悟!

● 现场接待中心(方山·大学城·格致路9号),装修进行中……

● 融入法式古典主义建筑理念,浪漫怀旧风格,香槟会所,1000平方米法式风情区, 2000平方米法式河滩湿地公园,● 独栋1000平方米法式高尔夫球场,● 先后到京,第一居所,● 顶级酒庄,可酿酒二款,法国1号成为成就更多尊贵行政领导自由市场



66033588 方山·大学城·格致路9号

市区展示中心:夫子庙·状元楼酒店·一楼大厅
开发单位:北京伴山庄园房地产开发有限公司 总代理:北京伴山地产机构

