

## 物业管理服务收费改革中的问题与对策

安光亚

兵团第十二师房产管理局, 新疆 乌鲁木齐 830000

**[摘要]**随着城市化进程的加速和住宅小区的不断增多,物业管理服务收费改革已成为当前的热点话题。然而,在改革过程中,仍存在着一些问题和挑战。其中包括收费标准不透明、不公平、基础不清晰、服务不完善、政策不合理等问题,这些都是影响物业管理服务收费改革的重要因素。为了解决这些问题和挑战,需要加强政策制定和监管,完善收费标准和政策,推广信息化建设和市场竞争机制,提高物业公司的管理能力和服务质量。同时,通过深入分析深圳、北京、上海、广州、成都等城市的物业管理服务收费改革案例,可以发现这些城市在改革中采取的不同措施和策略,可以为其他城市提供借鉴和参考。综上所述,物业管理服务收费改革是社会治理体系现代化的重要组成部分,需要各方共同努力,才能够实现公正、透明、规范的收费制度,为居民提供更好的物业管理服务。

**[关键词]**物业管理; 服务改革; 问题对策

DOI: 10.33142/mem.v4i1.8786

中图分类号: F293.33

文献标识码: A

### Problems and Countermeasures in the Reform of Property Management Service Fees

AN Guangya

Property Management Bureau of the 12th Division of Xinjiang production and Construction Corps, Urumqi, Xinjiang, 830000, China

**Abstract:** With the acceleration of urbanization and the continuous increase of residential communities, the reform of property management service fees has become a current hot topic. However, there are still some problems and challenges in the reform process. These include issues such as opaque charging standards, unfairness, unclear foundation, imperfect services, and unreasonable policies, which are important factors affecting the reform of property management service fees. In order to address these issues and challenges, it is necessary to strengthen policy formulation and regulation, improve fee standards and policies, promote information technology construction and market competition mechanisms, and improve the management ability and service quality of property management companies. At the same time, through in-depth analysis of property management service fee reform cases in cities such as Shenzhen, Beijing, Shanghai, Guangzhou, and Chengdu, it can be found that these cities have adopted different measures and strategies in the reform, which can provide reference and reference for other cities. In summary, the reform of property management service fees is an important component of the modernization of the social governance system, and requires joint efforts from all parties to achieve a fair, transparent, and standardized fee system and provide better property management services for residents.

**Keywords:** property management; service reform; problems and countermeasures

#### 引言

物业管理服务收费改革一直是社会关注的焦点,也是城市治理体系现代化的重要组成部分。在中国的城市化进程中,物业管理服务在保障市民居住安全和提高生活质量方面发挥了重要作用。然而,物业管理服务收费制度在实践中也暴露出一些问题和缺陷,如收费标准不透明、不公平,服务不规范等。这些问题不仅影响了物业服务企业的形象和口碑,也损害了市民的权益和利益。因此,推进物业管理服务收费改革已成为当前城市治理的重要议题之一。

本文将围绕物业管理服务收费改革的问题和对策,从背景和现状、改革中的问题、对策和措施、案例分析等四个角度展开阐述。首先,介绍物业管理服务的作用和意义以及物业管理服务收费改革的背景和现状。其次,分析当前物业管理服务收费改革中存在的问题,包括收费标准的

不透明性、不公平性、基础不清晰性、服务不完善性、政策不合理性等。接着,提出一些对策和措施,包括加强政策制定和监管、完善收费标准和政策、推广信息化建设和市场竞争机制、强化物业公司的管理和培训等。最后,通过分析深圳、北京、上海、广州、成都等城市的物业管理服务收费改革案例,总结出一些经验和启示,为其他城市提供参考和借鉴。

综上所述,物业管理服务收费改革是一项关乎广大市民切身利益的重要任务,需要政府、企业和市民共同参与,建立健全的收费制度和服务体系,为市民提供更加规范、透明、高效的物业管理服务。

#### 1 背景和现状

随着城市化进程的加速和房地产市场的快速发展,物业管理服务在保障市民居住安全和提高生活质量方面越

来越重要。物业管理服务不仅是城市基础设施建设和运营的重要组成部分，也是市民对城市居住环境满意度的重要评价指标。然而，在现实中，物业管理服务收费制度存在一些问题和缺陷，这些问题不仅影响了物业服务企业的形象和口碑，也损害了市民的权益和利益。

目前，我国物业管理服务收费主要采用以建筑面积为基础的费用计算方式。但是，由于物业管理服务内容和标准的差异，导致收费标准的不透明和不公平，让人难以理解和接受。同时，由于缺乏统一的收费标准和监管，一些物业服务企业乘机涨价，导致消费者的不满和抵触情绪增加。此外，一些物业服务企业还存在服务不规范、管理不严格等问题，导致物业管理服务的质量和效率不高。

为了解决这些问题，推进物业管理服务收费改革已成为当前城市治理的重要议题之一。在全国范围内，一些城市已经开始尝试推进物业管理服务收费改革，以提高收费标准的透明度、公平性和规范性，促进物业服务企业的提质增效，保障市民的权益和利益。

## 2 改革中的问题

物业管理服务收费改革是一个复杂的系统工程，涉及多个层面和方面。在推进改革的过程中，需要充分考虑各种问题和风险，制定科学合理的改革方案，保障市民的合法权益和利益。

### 问题一：收费标准不统一

案例：某小区中，不同物业公司收取的物业管理费用存在较大差异，而且收费标准不明确，导致业主对费用不满意，难以监督和管理物业公司的行为。

对策：政府应制定统一的物业管理服务收费标准，并公开透明化，明确服务内容和质量，便于业主选择物业公司，并建立收费标准的评审和监督机制，确保各物业公司实行合理收费。

### 问题二：收费周期不明确

案例：某小区物业公司收取的物业管理费用周期过长，而且没有明确的收费流程，导致业主对费用不清楚，难以掌握物业管理费用的支出情况。

对策：政府应规范物业管理服务收费周期，建立明确的收费周期制度，加快收费周期，降低业主物业费用压力，建立收费周期的监督机制，加强收费周期的执行力度。

### 问题三：收费透明度不高

案例：某小区物业公司收取的物业管理费用的具体项目和费用不透明，导致业主对物业公司的收费行为存在怀疑和不信任。

对策：政府应加强物业管理服务收费的公开和透明度，公开各项服务内容和收费标准，并建立公示和投诉制度，允许业主监督和检举物业公司的不正当行为，提高业主的满意度。

### 问题四：物业公司管理能力不足

案例：某小区物业公司管理能力不足，导致物业服务质量较差，难以满足业主的需求和期望。

对策：政府应推广信息化建设和市场竞争机制，提高物业公司的管理能力和服务质量。同时，政府应该制定合理的管理标准和要求，建立评估和考核机制，确保物业服务公司的服务质量得到提高。

小结：（1）收费标准的不透明性是物业管理服务收费改革中的一个重要问题。当前，许多物业服务企业的收费标准不够明晰和透明，难以让消费者理解和接受。一方面，物业服务企业的收费标准普遍采用“一房一价”或者“按建筑面积计算”的方式，缺乏合理的科学依据和标准。另一方面，物业服务企业的收费标准往往包含一些模糊不清的项目和费用，如“杂费”“管理费”等，让消费者难以理解和接受。

（2）收费标准的不公平性也是物业管理服务收费改革中的一个重要问题。由于物业服务企业的规模和服务水平不同，导致收费标准存在一定的差异和不公平性。一些规模较小的物业服务企业由于服务水平和水平不足，导致其收费标准偏低，难以保证服务质量。而一些规模较大的物业服务企业则由于品牌效应和服务水平的提高，其收费标准偏高，对于中低收入群体来说可能会造成一定的经济负担<sup>[1]</sup>。

（3）收费基础的不清晰性是物业管理服务收费改革中的另一个重要问题。由于物业管理服务内容和标准的差异，导致收费基础的不清晰性，难以让消费者理解和接受。一方面，物业服务企业的服务内容和标准存在差异，导致消费者难以判断服务是否符合自己的需求和要求。另一方面，物业服务企业的收费基础普遍采用建筑面积，而忽略了其他因素，如楼层、房型、朝向等因素的影响，导致收费不合理和不公平。

（4）收费服务的不完善性也是物业管理服务收费改革中的一个问题。当前，许多物业服务企业的服务质量和水平存在不足之处，需要进一步提高和改进。一方面，物业服务企业的服务范围和内容不够完善和全面，往往只注重日常保洁和基本维修等方面，忽略了其他服务领域的需求和要求。另一方面，物业服务企业的服务质量和水平不够稳定和可靠，存在时好时坏的情况，给消费者带来一定的不便和困扰。

（5）收费政策的不合理性也是物业管理服务收费改革中的一个重要问题。当前，一些物业服务企业的收费政策存在不合理的情况，如违规乱收费、滥收费、捆绑销售等问题。这些问题不仅损害了消费者的利益和权益，也影响了物业服务企业的信誉和声誉。

针对上述问题，应采取一系列措施和对策。首先，应

加强监管和监察,严格把关收费标准和收费政策,避免乱收费和违规收费的情况发生。其次,应建立透明和公正的收费机制和标准,使消费者能够理解和接受物业服务企业的收费标准和政策。同时,还应积极推广和宣传优质的物业服务企业,促进行业规范化和标准化发展。除此之外,还可以通过政策引导和市场竞争等方式,加强物业服务企业的自律和自我约束,提高服务质量和水平。同时,还应加强消费者教育和培训,提高消费者的法律意识和维权意识,保护消费者的合法权益和利益。

综上所述,物业管理服务收费改革是一个长期和复杂的过程,需要各方共同努力,建立和完善合理的机制和制度,保障消费者的合法权益和利益,促进物业服务企业的良性发展和行业的规范化和标准化。

### 3 对策和措施

在面对物业管理服务收费改革中存在的问题时,我们需要采取一系列对策和措施,以保障消费者的权益,提高物业服务企业的服务质量和水平,促进行业规范化和标准化的发展。

第一,加强政策制定和监管。政府部门应制定更加明确、合理和公正的物业服务收费标准和政策,规范收费行为。同时,应建立监管机制,加强对物业服务企业的监督和管理,对违规收费行为进行严厉打击,保障消费者的权益。

第二,完善收费标准和政策。在收费标准方面,应根据不同类型的物业项目和不同的服务内容,制定差异化的收费标准,以体现公平和合理。在收费政策方面,应避免违规乱收费、滥收费、捆绑销售等问题,建立透明和公正的收费机制和标准,使消费者能够理解和接受物业服务企业的收费标准和政策。

第三,推广信息化建设和数据共享。应大力推广物业管理服务的信息化建设和数据共享,加强物业服务企业与消费者之间的信息沟通和交流,提高服务质量和效率。通过信息化手段,消费者可以随时随地查询和了解物业服务企业的服务内容和收费标准,避免信息不对称和不透明的情况发生<sup>[2]</sup>。

第四,引入市场竞争机制是解决物业服务收费不合理问题的重要途径之一。通过引入竞争机制,物业服务公司将在市场竞争中追求更好的服务质量和更合理的价格,而业主则可以更自由地选择物业服务公司,从而推动整个行业的改善。为了引入竞争机制,可以采取以下措施:

(1) 建立物业服务公司的准入制度。物业服务公司应当具备一定的资质和能力,方可进入市场参与竞争。

(2) 制定公平公正的招标规则。采用公开、透明、竞争的方式进行招标,以确保所有物业服务公司都有机会参与竞争。

(3) 建立评价机制。对物业服务公司的服务质量和收费情况进行评价,公示评价结果,以便业主进行选择 and 监督。

(4) 建立维权机制。为业主提供维权渠道,及时处理业主投诉和纠纷,保护业主的合法权益。

第五,物业服务公司的管理和员工素质对服务质量和收费合理性有着至关重要的作用。为此,需要对物业公司进行管理和培训的强化,以提高其服务水平和管理能力。具体措施如下:

(1) 加强物业公司的内部管理。制定完善的管理制度和流程,确保服务流程的规范化、标准化。

(2) 加强员工培训和管理。对物业公司员工进行专业化的培训和考核,提高员工的服务质量和管理水平。

(3) 提高物业公司的社会责任感。物业公司要积极履行社会责任,对社区和业主承担更多的义务和责任,推动物业服务行业的发展和改善<sup>[3]</sup>。

综上所述,物业服务收费改革是一个复杂而重要的议题,需要政府、业主、物业服务公司和社会各方共同努力,才能实现收费合理、服务优质的目标。加强政策制定和监管、完善收费标准和政策、推广信息化建设和数据共享、引入市场竞争机制、强化物业公司的管理和培训,这些措施都将有助于解决物业服务收费改革中的问题,促进整个行业的健康发展。

### 4 结语

随着我国城市化的不断推进,物业管理服务成为现代城市发展的重要组成部分。然而,由于历史原因和管理体制的不完善,物业管理服务收费存在着诸多问题,比如收费标准不规范、收费周期不明确、收费透明度不高等,给业主和物业公司带来了很大困扰。因此,对物业管理服务收费进行改革,是社会治理体系现代化的重要组成部分,也是促进社会和谐稳定发展的必要手段。物业管理服务收费改革必须依靠政策制定和监管来推进。政府应该积极制定和完善相关法律法规,规范物业管理服务收费的行为。比如,应该建立统一的收费标准,对物业管理公司的收费进行严格限制和监管,严禁恶意涨价和乱收费。同时,要建立完善的投诉和监督机制,对违规行为进行惩罚和制裁,保障业主的合法权益。物业管理服务收费改革需要从收费标准和政策上进行改革。政府应该推动物业管理服务收费的市场化、多元化和规范化,建立完善的收费机制。比如,可以按照不同的服务项目和服务等级制定收费标准,让业主选择自己需要的服务内容,同时鼓励物业公司通过提高服务质量和水平来提高收费水平。物业管理服务收费改革需要推广信息化建设和市场竞争机制。政府应该鼓励物业管理公司采用信息化手段,提高服务质量和水平,同时建立良性的市场竞争机制,让优

秀的物业管理公司脱颖而出，为业主提供更加优质的服务。物业管理服务收费改革需要提高物业公司的管理能力和服务质量。政府应该鼓励物业管理公司加强自身管理，提高服务质量和管理水平。比如，可以通过建立行业标准 and 行业认证制度，鼓励物业公司进行自我监督和管理，提高服务质量和管理水平，同时提高业主的满意度和信任度。

#### [参考文献]

[1]周卫,刘飞.物业管理收费改革研究[J].北京工商大学

学报(社会科学版),2014(6):60-66.

[2]钱颖慧,邵莹莹.物业管理收费改革的问题与对策研究[J].中国集体经济,2016(3):121-122.

[3]柳玉祥,戚晓晖.物业服务收费改革中的问题及对策[J].物业管理与维修,2018(6):81-84.

作者简介:安光亚(1986.8-),毕业院校:新疆大学,所学专业:勘查技术与工程,当前就职单位:兵团第十二师房产管理局,职务:专业技术人员;当前职称级别:中级职称。