

分类号: C93
密 级: 公开

学校代码: 10363
学 号: 2221110203



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 芜湖市商品房住宅小区物业管理服
务中政府监管问题及优化路径研究

论 文 作 者	<u>冉梦馨</u>
校 内 导 师	<u>钱 龙</u>
校 外 导 师	<u>肖 婧</u>
专业学位类别	<u>公共管理</u>
研究方向(领域)	<u>地方政府治理</u>

论文提交日期: 2025 年 5 月 14 日

分类号：C93
密 级：公开

单位代码：10363
学 号：2221110203

题 目 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务中政府
监管问题及优化路径研究

英文并列

题 目 Government Supervision Issues in Property
Management Services of Commercial Housing
Residential Communities in Wuhu City Research on
Optimization Paths

学生姓名：	冉梦馨
校内导师：	钱 龙
校外导师：	肖 婧
专 业：	公共管理
研究方向：	地方政府治理
论文答辩日期：	2025年5月10日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：冉梦馨

日期：2015 年 5 月 14 日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 ____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：

冉梦馨

指导教师签名：

戚龙

日期：2015 年 5 月 14 日

日期：2015 年 5 月 14 日

芜湖市商品房住宅小区物业管理服务中政府监管问题 及优化路径研究

摘 要

在城市化快速推进与市场化持续深化的背景下，商品房住宅已成为居民的主要居住形态，小区物业管理服务作为城市管理的关键构成，其重要性日益凸显。近年来，国家不断完善物业管理相关法律法规，如《物业管理条例》的修订，为物业管理的规范化、法治化筑牢根基，旨在保障业主与物业管理服务企业的合法权益。然而，当前物业管理服务仍面临诸多挑战，矛盾纠纷频发，各地积极探索有效监管措施。在此形势下，研究芜湖市商品住宅小区的物业管理服务政府监管问题，对推动物业管理服务行业高质量发展，以及完善社会基层治理体系和治理能力现代化建设意义重大。

本文以芜湖市商品房住宅小区的物业管理服务为研究对象，综合运用公共产品理论、政府规制理论、公共治理理论等理论，借助访谈、案例分析、问卷调查、描述统计以及 SPSS 数据分析等多元研究方法，并结合日常工作实践经验，深入剖析芜湖市政府在推进小区物业管理服务监管过程中存在的问题。研究过程中，通过对大量一手数据和典型案例的深度挖掘，既有对消费者业主的数据分析，在此基础上增加了部分小区业主的访谈内容，又关注监管的其他主体如政府部门、社区、

业主委员会以及物业公司等多方主体的典型性调研和访谈剖析，力求全面、准确地把握物业管理服务监管现状。

研究发现，芜湖市在物业监管中存在一系列问题。因为政府在建立和完善监管制度的适用性不够、监管力度不足、监管理念以及监管质量不到位等方面原因，导致在物业监管过程中存在不同监管主体的协同性效果不好以及监管能力薄弱等问题，最终导致监管成效不显著。基于此，提出针对性对策：一是完善监管制度，畅通齐抓共管的监管运行体制，提升相关配套设施管理能力；二是加大政府监管力度，强化联合执法效能，保障各监管主体权利，凝聚基层治理合力；三是优化政府监管理念，加大宣传引导，发挥党建在物业监管中的重要作用，提升监管效能；四是提升监管质量，重视问题反馈与考核结果运用，科学应用 12345 考核评价体系，塑造行业正面典型，做好物业品质服务。

关键词：芜湖市，商品房小区，物业管理服务，政府监管，基层治理

Government Supervision Issues in Property Management Services of Commercial Housing Residential Communities in Wuhu City Research on Optimization Paths

ABSTRACT

Under the background of rapid urbanization and continuous deepening of marketization, commercial housing has become the main residential form of residents. As a key component of urban management, residential property management service has become increasingly important. In recent years, the state has continuously improved the laws and regulations related to property management, such as the revision of the property management regulations, laying a solid foundation for the standardization and legalization of property management, aiming to protect the legitimate rights and interests of owners and property management service enterprises. However, the current property management service still faces many challenges, contradictions and disputes occur frequently, and all regions actively explore effective regulatory measures. Under this situation, it is of great significance to study the government supervision of property management services in commercial housing communities in Wuhu City, to promote the high-quality development of property management services industry, and to improve the modernization of social grass-roots governance system and governance capacity.

This paper takes the property management service of commercial housing residential quarters in Wuhu as the research object, comprehensively uses the theory of public goods, government regulation

theory, public governance theory and other theories, with the help of multiple research methods such as interview, case analysis, questionnaire survey, descriptive statistics and SPSS data analysis, and combined with the practical experience of daily work, deeply analyzes the problems existing in the process of promoting the supervision of property management service by Wuhu Municipal government. In the research process, through the in-depth mining of a large number of first-hand data and typical cases, and the data analysis of existing consumer owners, the interview content of some community owners was added. At the same time, the typical research and interview analysis of other regulatory subjects such as government departments, communities, owners' committees and property companies were paid attention to, so as to comprehensively and accurately grasp the current situation of property management service supervision.

The study found that Wuhu City has a series of problems in property supervision. Because the government has not established and improved the applicability of the regulatory system, the regulatory strength is insufficient, the regulatory concept and the regulatory quality are not in place and other reasons, there are some problems in the process of property supervision, such as the poor synergy effect of different regulatory bodies and the weak regulatory ability, which ultimately leads to the ineffective regulatory effect. Based on this, this paper puts forward targeted countermeasures: First, improve the supervision system, smooth the supervision and operation system of joint management, and improve the management ability of relevant supporting facilities; Second, strengthen government supervision, strengthen the effectiveness of joint law enforcement, protect the rights of various regulatory subjects, and pool the joint efforts of grass-roots governance; Third, optimize the concept of government regulation, increase publicity and guidance, give play to the important role of Party building in

property regulation, and improve the efficiency of regulation; Fourth, Improve regulatory quality, attach importance to problem feedback and the application of assessment results, scientifically apply the 12345 assessment and evaluation system, shape positive industry models, and provide good property quality services.

Ran Mengxin(Public Administration)

Supervised by_Qian Long

KEY WORDS: Wuhu City, Commercial housing residential area, Property services, Government supervision, Grass-roots governance

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景与研究意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	2
1.2 国内外研究现状	3
1.2.1 国外相关研究	3
1.2.2 国内相关研究	4
1.2.3 文献述评	5
1.3 研究思路与研究方法	6
1.3.1 研究思路	6
1.3.2 研究内容	7
1.3.3 研究方法	8
1.4 可能的创新点	9
第 2 章 相关概念与理论概述	11
2.1 基本概念	11
2.1.1 商品房住宅小区	11
2.1.2 物业管理服务	11
2.1.3 政府监管	12
2.2 理论概述	13
2.2.1 公共产品理论	13
2.2.2 政府规制理论	13
2.2.3 公共治理理论	13
第 3 章 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务政府监管现状	15
3.1 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务现状	15
3.1.1 芜湖市住宅小区发展历程	15
3.1.2 芜湖市住宅小区物业管理服务现状	16
3.2 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务政府监管现状	16

3.2.1 监管制度逐步完善	16
3.2.2 监管体系基本建立	18
3.2.3 监管措施不断细化	20
第 4 章 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务政府监管问题诊断	23
4.1 面向小区居民的物业管理服务政府监管问题问卷调查	24
4.1.1 问卷调查设计	24
4.1.2 研究假设	26
4.1.3 问卷分析	27
4.2 面向政府部门的物业管理服务政府监管问题访谈调查	41
4.2.1 访谈提纲设计	41
4.2.2 访谈对象及信息获取	42
4.2.3 政府部门反映的监管问题诊断	43
4.3 面向业主委员会的物业管理服务政府监管问题访谈调查	45
4.3.1 访谈提纲设计	45
4.3.2 访谈对象及信息获取	46
4.3.3 业委会反映的监管问题诊断	47
4.4 面向物业公司的物业管理服务政府监管问题访谈调查	49
4.4.1 访谈提纲设计	49
4.4.2 访谈对象及信息获取	50
4.4.3 物业公司反映的监管问题诊断	52
4.5 政府推动物业管理服务中的监管困境成因分析	55
4.5.1 监管制度不接“地气”	55
4.5.2 监管力度难以“贯通”	57
4.5.3 监管理念仍有“薄弱”	60
4.5.4 监管质量缺乏“抓手”	61
第 5 章 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务中政府监管优化建议	63
5.1 完善政府监管体制	63
5.1.1 完善相关地方制度建设	63
5.1.2 完善联动机制	64
5.1.3 强化配套建设	64

5.2 加大政府监管力度	65
5.2.1 强化联合执法效能	65
5.2.2 发挥业委会监管职能	65
5.2.3 提升基层治理组织协调能力	65
5.2.4 强化物业行业监管	66
5.3 优化政府监管理念	66
5.3.1 加大宣传引导力度	66
5.3.2 强化党建引领物业管理	66
5.4 提升政府监管质量	67
5.4.1 问题反馈与考核促进良性循环	67
5.4.2 示范引领驱动品质进阶	67
5.5 本章小结	68
第 6 章 结论与展望	69
参考文献	70
附录 1 芜湖市城市住宅小区物业管理服务中政府监管情况调查问卷	74
附录 2 芜湖市城市住宅小区物业管理服务中政府监管情况的访谈提纲	79
致 谢	81

第 1 章 绪论

1.1 研究背景与研究意义

1.1.1 研究背景

物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国，在中国的发展历程可追溯到 20 世纪 80 年代初，在南方部分开放城市中，商品房开始涌现，自 1981 年深圳创设中国内地首家物业管理服务企业以来，已经历了四十多年的发展^[1]。在此进程中，物业管理行业不断地探索与实践，服务质量和服务范畴均大幅提升。近年来，政府部门积极助推物业管理行业发展，自 1994 年起，建设部等国家机构和各地方政府相继出台一系列的规定、行政规章、行业规范和地方性法律法规保障发展^[2]。在最新修订的《物业管理条例》中，物业管理企业的名称被调整为物业管理服务企业，意义在于强调物业管理的核心本质在于服务。物业管理服务是事关亿万居民生活品质和基层治理现代化的重要内容^[3]。党的二十大报告中提到的推进党建引领基层治理、保障和改善民生、社会治理、城市建设等方面均与物业管理服务息息相关，相关言论和建设方向均对引导物业管理服务走向现代化有重要意义。

近年来，中国物业管理服务工作取得了一定进展和成效，但各地物业管理服务的矛盾和纠纷仍然频繁发生^[4]。许多矛盾还从业主与物业机构间转移到居民与政府间，成为政府服务热线、信访、法院必须面对的难题，物业管理服务问题值得高度重视^[5]。2024 年“芜湖明星李纯母亲被困电梯”事件霸榜热搜，商品房小区的物业管理服务水平再次引起深思。当前物业管理服务体系下，物业管理服务承担了本应由政府监管的公共服务范畴，传统意义上的建筑区划“红线”界限模糊，物业管理服务与公共服务之间管理交融中，可能规避了某些政府应承担的公共服务职责^[6]。如何发挥好政府的正向监管作用，通过何种关系调和物业管理服务中的各方利益，成为目前研究的热点。

住宅物业管理服务是城市治理中的“关键小事”，芜湖市聚焦物业管理服务“小切口”，坚持以解决问题的实际成效推动物业管理水平大提升、城市形象大转变。本文通过研究芜湖市域商品房住宅小区内，物业管理过程中的物业公司、住户、政府职能部门等相关主体的主要职责和义务，剖析政府在推进物业管理中

的监管现状和面临困境，从政府角度优化路径，探索更好发挥政府在推动物业管理服务中的监管作用。

1.1.2 研究意义

本文的研究意义体现在两个方面：

（1）理论意义

一是构建理论视角，基于国内外理论，深入思考在物业管理服务中建设有为政府，如何更好发挥政府监管作用，构建了一个分析商品房住宅小区物业管理服务过程中政府监管能力优化的理论视角，为后续研究提供了全新的思考方向。二是运用公共管理理论分析，侧重于运用现代公共管理理论和方法，深入剖析当前物业管理服务过程中服务项目呈现出的准公共物品特征，进一步明确了政府在推动物业管理服务中的监管作用，为理解政府监管的必要性提供了理论依据。三是明确政府定位与功能，通过对物业管理服务中政府监管的研究，理顺政府在物业管理服务发展中的定位和功能，积极探索政府监管的优化路径，完善了物业管理领域的理论体系。

（2）实践意义

一是问题挖掘，通过对芜湖市部分具有代表性的商品房住宅小区业主、物业管理服务公司、业主委员会、政府部门等进行调研和走访，获取鲜活翔实的一手资料，深入挖掘相关主体在监管中存在的不足，明确政府的角色定位，为优化政府监管提供事实依据。二是提升治理效能，分析行政主管部门、居委会等行政机构、物业管理服务企业、业主委员会、党组织及业主等的实际监管作用，研究提出合理的措施建议，有助于提升芜湖市物业管理服务的治理效能，推动当地物业管理服务行业高质量发展。三是提供参考经验借鉴，针对芜湖市商品房住宅小区物业管理服务中存在的实际问题 and 原因所提出的措施建议，不仅能直接服务于当地物业管理服务行业的提升，还能为其他城市在处理类似物业管理服务中政府监管问题时提供具有实践价值的参考范例和经验借鉴，促进整体物业管理服务水平的提高。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国外相关研究

国外物业管理方面的研究起源早且发展较为成熟，对物业管理的研究也较为完善，相应的理论相对比较成熟，且研究的视角和方向较为丰富且深入，主要涉及物业管理模式、政府监管手段等方面。

（1）物业管理模式

Lawrence Wai-chung Lai（2006）认为物业管理的实质实际上是资源管理，西方的发展更加注重可持续发展，因此物业管理需要丰富管理内容和方式，从而高质量发展^[7]。Alice Christudason（2008）针对新加坡住宅区物业管理体的选择展开了深入探究，结果表明，在追求高效与实用性的情境下，优选方案为采用专业代理人模式。反之，若管理委员会的成员具备充分的驱动力、忠诚度、专业知识，并且愿意为小区事务投入时间，则内部管理组织可以进行托管^[8]。Mat Noor（2011）在研究马来西亚高层住宅的管理过程中，认为随着时间推移，管理公司和居民之间的感受存在了显著差异，在管理中需要充分发挥除政府外的其他组织和个体的作用^[9]。Chaerudin（2020）强调多部门协作和服务标准化的重要性，其中租户关系、工程、保洁和安全等直接影响物业服务质量^[10]。Li N 等（2022）通过研究影响中国房价的因素得出房价直接影响了物业的价值和投资回报，因此，房地产市场的风险管理对物业管理服务更加重要^[11]。

（2）政府监管路径

Stoker G（1999）深入研究治理的定义和内涵，认为要加强政府治理的同时，还要关注多元主体的治理情况，政府应该探索和创新方法来指导和应对物业问题，因此，在行政措施基础上需要考虑市场调节机制以及政策导向，形成多元治理体系^[12]。Steve R Doe（2004）研究认为在政府监管的过程中，需要有效利用中介服务机构，充分激发中介服务机构的专业性，激发在社区管理中的潜力^[13]。Abdullah S（2011）研究指出，马来西亚联邦政府在提供社区设施和管理物业资产时面临诸多挑战，政府应在强化自身治理能力的同时，关注多元主体的协同作用，探索创新方法完善物业管理，结合市场调节机制与政策引导，构建多元治理体系和有效措施来应对物业管理问题^[14]。Hanis M H（2011）研究指出政府应在强化治理能力的同时，明确权责划分，建立健全信息管理系统以及加大人才培养

来优化政府监管^[15]。Kak K.Lo (2013) 研究认为不同类型住宅小区的居民需求和关注点存在差异, 因此开展物业监管时, 旧房应优先考虑维修和保养的质量的因素, 而较新和人口较多的社区住宅应该更加关注环境控制问题^[16]。Dulani Halvitigala 等 (2014) 通过研究新西兰的物业管理软件的使用情况, 得到现代信息技术在物业管理服务中起着重要作用的结论^[17]。Marona B (2018) 研究波兰和荷兰的房地产管理, 认为必须制定房地产管理计划评估绩效, 提高公民参与房地产管理的参与度^[18]。Agapov A B (2020) 通过研究俄罗斯国家和市政层面管理制度及其特点, 特别是在不同层级政府之间的权力分配和行使方式, 认为政府监管应考虑不同主体的作用和责任^[19]。

1.2.2 国内相关研究

长期以来, 在单位“福利分房”的体制下, 现代化物业管理服务的发展较为缓慢, 尤其是当前住宅市场化, 物业管理服务行业竞争激烈, 且矛盾凸显, 中国关于现代化物业管理以及政府监管的相关的研究角度较为分散。

(1) 物业管理属性

卢银燕 (2012) 认为需要考虑住宅小区物业管理的双重属性, 即企业经营管理和公共行政管理的属性中研究物业管理的溢出效应, 实现社区共同治理目标^[20]。李海涛 (2016) 等从物业管理的准公共产品属性及市场失灵入手, 分析不同类型的保障房的物业管理模式^[21]。涂利娟 (2016) 从公共产品理论出发, 深度剖析物业管理的公共产品属性和相关特性, 从物业管理的双重属性出发, 分析物业管理的各相关主体, 找到符合政府管理和监管作用的合适解决方法^[22]。于源 (2017) 认为中国的物业维修资金具有公共品属性, 通过研究物业维修资金的使用考察业主在提供公共品中的集体行动问题, 认为群体规模对于集体行动的影响确实存在^[23]。

(2) 小区物业纠纷来源

李学 (2008) 采用质化研究方法指出当前城市化过渡社区中居民诉求主要集中在居民的公平观念及其利益诉求与基层政府管理行为的不匹配使得居民通过隐性抗争、集体行动等方式与地方政府进行博弈^[24]。杨海霞 (2021) 从物业管理模式、人才等角度出发, 认为当前物业管理矛盾纠纷不断的重要原因在于物业管理服务模式落后和人员杂乱两方面, 而物业管理服务企业出于经济利益考虑, 缺

乏改进的动机^[25]。闫冰（2021）系统性梳理了目前社区治理中存在的碎片化问题，认为治理碎片化的产生机制源于政府条块矛盾、政府部门间碎片化，以及社区治理结构与居民实际需求之间的不匹配^[26]。

（3）政府监管路径

段召（2020）的研究表明，政府运用党建引领、政府干预、市场购买以及自愿参与的方式，可以调节企业和居民的矛盾冲突^[27]。方青（2022）提出需要更新政府监管理念，厘清政府部门间监管职责，正确引导和扶持业主群体、物业管理企业、业主委员会和物业行业协会等行业相关主体^[28]。贾宁（2021）等在治理效率进行有效度量和价值测定上认为，政府在应对“物业管理服务”及“市容管理”类投诉案件时的治理成效对房价产生的影响更为显著，鉴于此，政府监管不仅要侧重于持续保障那些公众感知度较高的硬性公共服务供给，还应加强对城市综合治理等公众感知度相对较低的公共服务领域的重视^[29]。张悦（2023）等认为，在基层街道办与物业企业的协同治理进程中，双方构建了结构、情境、网络三个维度的跨组织双元逻辑，用来解决多重悖论目的，其结果有利于双方动态能力拓展，在跨组织动态能力的互动中成长和改进^[30]。

1.2.3 文献述评

综上所述，随着城市化进程加速，房地产行业蓬勃发展，物业管理服务成为了城市管理和居民生活品质保障的重要环节，受到了大众的广泛关注。国内外学者围绕物业管理服务的主题尤其是政府监管方面展开了深入研究。

从国外研究情况来看，西方国家市场化体系发展漫长且趋于成熟，其中，物业管理服务市场达到了较为完善的水平。在物业管理服务供给中，西方政府通过制定清晰的法律法规、建立完善的监管机制、提供充分的权利保障等措施，厘清自身与市场的边界充分发挥市场机制的作用，同时注重加强物业公司、第三方机构、业主、协会等多元主体间的联系，形成协同治理格局。

从国内研究情况来看，国内物业管理服务的相关研究起步较晚，虽取得了一定发展，但仍存在诸多问题。现有研究多局限于从政府角度处理公共事务，旨在解决物业矛盾，却忽视了居民、企业、业主委员会等市场化主体在完善政府监管中的作用。此外，所提出的政策措施往往较为宏观，缺乏实际操作层面的细化和针对性，难以有效落地实施。

本文从多个角度出发,考察政府监管中,多个相关主体对物业管理服务中的监管作用实效的评价,发掘共性问题和矛盾,客观分析不足。同时,强调的是从公共治理目的出发,找出解决问题的措施,更好实现芜湖市物业管理服务能力的“大跨越”,为政府监管提供借鉴和思路。

1.3 研究思路与研究方法

1.3.1 研究思路

本文借助公共产品理论、政府规制理论、公共治理理论,为政府在发挥物业管理服务中的监管作用提供了理论基础和指导方向。并借助文献梳理、问卷调查、资料整理和实地调研等方式,对芜湖市政府在推进物业管理服务过程中的监管情况进行分析,发现当前监管中存在的问题,剖析其深层次原因。据此,提出具有针对性、可操作性的政策建议,以便更好履行监管职责,推进物业管理服务市场化运作,提升物业管理服务质量和水平,技术路线如下图 1-1 所示。

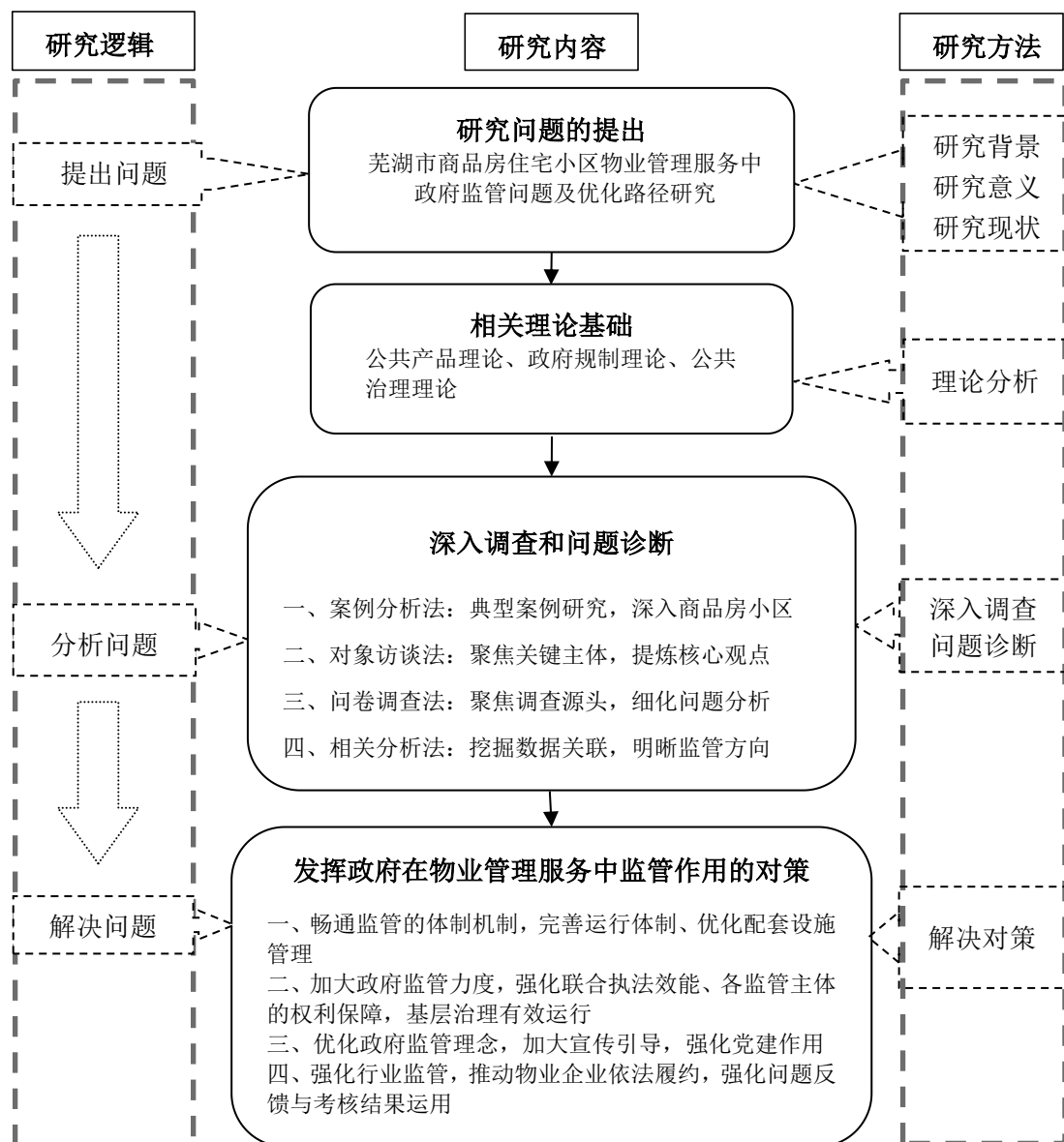


图 1-1 技术路线图

1.3.2 研究内容

第 1 章绪论。从中国物业发展的实际情况为起点，深入剖析物业管理实践中存在的矛盾激化、监管不足等难以解决的难题。随后，概述国内外相关文献的研究成果，系统梳理政府监管在物业管理中所扮演的关键角色及其重要性，为本研究深入展开奠定理论基础。最后，依据研究思路与采用的研究方法，构建论文框架，明确研究路径，并指出本研究的潜在创新点。

第 2 章相关概念与理论概述。对商品房住宅小区、物业管理服务、政府监管的基本概念进行阐述。梳理相关理论依据，针对物业管理服务领域所涉及的公共

产品理论、政府规制理论以及公共治理理论等理论进行概述，深入分析和探讨城市商品房住宅小区中政府对于物业管理服务的监管作用及其功能。

第3章芜湖市商品房住宅小区物业管理服务政府监管现状。综合梳理芜湖市商品房住宅小区物业管理服务总体现状，总结芜湖市相关监管法律法规的变化和完善过程，提炼出当前芜湖市推动政府监管中的主要措施、监管体系、成效情况。

第4章芜湖市商品房住宅小区物业管理政府监管问题诊断。综合考虑与小区物业管理服务息息相关的监管主体，谋划调查场景，结合收集的数据和资料进行统计描述，精准诊断监管存在的问题，剖析内在原因，客观展现政府监管作用发挥的情况和改进方向，为后续提出切实可行的对策和建议提供依据。

第5章芜湖市商品房住宅小区物业管理服务中政府监管优化建议。结合当前物业管理服务的实际需求，总结提炼出推动政府监管的需求方向、类别和提升路径，并提出完善政府作用、转变监管思路的具体建议，以助推物业管理服务行业高质量发展。

第6章结论与展望。对本文做综合性的概括。

1.3.3 研究方法

（1）文献研究法

搜集、鉴别、整理文献，并通过对文献的研究形成对事实的科学认识的方法，全面地了解和掌握要研究的问题。本文通过搜集、鉴别和整理国内外关于物业管理与政府监管的文献资料，系统梳理了国内外在物业管理服务中政府监管能力运用的相关研究，并对小区物业管理发展过程中政府推进监管作用的研究情况进行了深入分析。在此基础上，本文提出针对性建议，为政府部门制定物业管理服务相关政策提供有价值的参考。

（2）案例分析法

深入研究某一具体案例，来剖析某一现象、问题或者理论的具体发生过程以及主要特征。本文搜集芜湖市关于物业管理服务相关案例资料，选取具有代表性的商品房住宅小区作为研究切入点，深入小区内部，对政府监管的实际情况进行总结和归纳，并结合了相关理论，全面分析和诊断了小区物业管理服务中存在的监管问题，从而发现其主要问题的特征和深层次原因。

（3）对象访谈法

借助前期的调查理论基础，提前设计针对不同的调查对象的访谈提纲，与调查对象的交流中获得某一现象、问题的一些共性真实信息。本文通过与物业监管部门工作人员、物业人员、业主委员会委员和社区工作者等有关主体进行访谈，了解了他们对于物业监管的诉求和有关建议，并梳理和总结出反映的问题背后的深层次原因，为改进政府监管作用提供有针对性的参考。

（4）问卷调查法

是以书面作答的方式，根据调查目的和调查内容，编制相应的问题序列，由评价对象作答来搜集资料，包括封闭式和开放式两种类型。本文问卷采用匿名线上问卷的方式，抽取典型商品房住宅小区，设计出直面问题本源的主体即业主关于在城市住宅小区中生活、工作等场景下，对政府推进小区物业监管的总体感受和看法，了解当前在物业管理服务中，政府监管作用存在的不足和突出问题。

（5）相关分析法

是一种用于研究变量之间相关关系的统计分析方法。在物业监管的研究中，能够深入了解影响物业监管效果的各因素之间的内在联系。本文借助 SPSS 软件，深度挖掘问卷调查数据背后逻辑，构建物业监管主要影响因素，确定各因素对物业管理服务质量的影响方向和程度，通过分析回归结果中的系数、显著性水平等指标，判断模型的合理性和各因素的重要性，从而发现物业监管的重点。

1.4 可能的创新点

（1）研究视角的创新

①理论深度融合，本文基于公共管理的视角，将公共管理领域的公共产品理论、政府规制理论、公共治理理论等深度融入对芜湖市物业管理服务的研究，重新审视政府监管职能定位。②紧密贴合地方实际，充分考虑芜湖市独特的城市发展阶段、产业结构和人口结构特点，针对性地分析政府监管在物业管理服务中的作用。③多元主体互动视角，从传统的单一政府监管视角拓展为多元主体互动视角，关注政府、物业企业、业主委员会、业主等在物业管理服务中的角色与互动关系。分析不同主体在监管过程中的利益诉求、权力分配和责任履行情况，探讨如何通过协调各方关系，实现物业管理服务的有效监管，促进物业管理服务行业的健康发展。

（2）研究方法的创新

①多源头数据收集，突破单一问卷调查的局限，构建多源数据收集体系。除了传统问卷调查获取业主对物业管理服务中政府推进监管情况的满意度和需求外，主动与芜湖市住建、市场监管等相关管理部门建立联系，获取政府监管数据，同时收集媒体报道，了解社会舆论关注焦点，增加对物业企业、业主委员会、业主进行访谈，获取物业管理服务的一手资料，多源数据相互补充验证，全面呈现芜湖市物业管理服务现状。②深度数据分析，深度挖掘数据背后反映的相关信息，不仅进行描述性统计分析，还开展相关性分析、回归分析等，探究政府监管力度、物业服务水平、业主参与度等因素之间的内在联系，为深入剖析物业管理服务中的问题提供量化依据。

第 2 章 相关概念与理论概述

2.1 基本概念

2.1.1 商品房住宅小区

商品房住宅小区不仅承载城镇居民的日常生活，也是城市建设的重要组成部分，它的建设与管理直接影响了居民生活品质和城市形象^[31]。20 世纪 70 年代末到 80 年代初，随着住房商品化改革，房地产公司自由出让土地使用权，对土地进行商品化住宅开发，商品房住宅小区买卖现象不断涌现^[32]。商品房住宅小区兼具独立性、私密性和便捷性，商品房小区的建设经政府有关部门批准，房地产开发经营公司开发后推入市场，可出售出租。商品房住宅小区的类型更加丰富，包括单层住宅、多层住宅、独立式住宅、联排别墅、公寓、公租房、回迁房等^[33]。

商品房住宅小区对基础设施和公共区域的管理情况，直接影响到房屋的增值和市场化前景，其物业管理质量和配套服务直接关系到房地产市场的健康发展，良好的物业管理可以提升房产价值，吸引更多的投资，推动房地产行业的良性循环。基于此，本文通过了解当前职能部门、业主、业主委员会以及物业公司在进行监管的过程中，存在的监管不足和亟待解决的问题，探讨政府在推进物业管理的监管过程中的正向作用，发挥监管效能，助推物业管理服务市场化健康高效运作。

2.1.2 物业管理服务

房屋产权私人化创造了新的城市空间和社会需要，20 世纪 80 年代初，随着改革开放的进程加速，市场化观念不断深入，内地以市场经济为主的现代物业管理理念和模式从香港引入，但服务水平和能力较为落后，现代物业管理服务需要不断拓展和完善^[34]。物业管理涉及住宅小区内所有业主共同管理建筑物内共有区域及其所属建筑区划内的共有建筑、场所、设施，或委托物业管理服务企业及其他管理者对业主共有的建筑物、设施、设备、场地进行管理的行为。《中华人民共和国民法典》中将物业管理的管理权限进行了明确：业主具备自主管理物业的权限，同时也有权选择委托物业管理服务企业或其他专业管理机构来进行管理^[35]。

物业管理分为狭义与广义两个层面。狭义上,物业管理指的是业主根据委托合同,委托物业管理服务企业对其房屋建筑及其配套设施、公共设施、绿化、卫生、治安及环境等管理项目进行维护、修缮的活动。广义而言,物业管理则涵盖了业主共同参与的管理过程,以及委托物业管理服务企业或其他管理主体进行的管理活动,是一个庞大的系统工程集成^[36]。

本文所研究的“物业管理服务”指的是广义的物业管理,包括涉及物业供需各个环节的物业管理服务情况。同时,本文认为在物业管理服务市场化的趋势下,物业管理服务的相关监管主体不仅包含政府监管部门,还包括业主委员会、社区、业主、物业管理服务企业等多元主体。

2.1.3 政府监管

政府监管是指政府为达成既定的公共政策目标,在市场经济下,对行业、微观经济活动参与者的市场准入与退出、资格认证、价格把控、生命安全和可持续发展等方面进行监督和管理^[37]。政府监管涵盖经济与社会两大维度,其核心在于运用高效的监管策略,以增强政府效能与提升公共服务质量,进而达成增进公共福祉与保障公共利益的最终目标^[38]。从监管的制度方面来看,是以法律和行政管理角度,规定明确的规则和规范来对市场活动进行监督和约束;从力度方面来看,则是表现为对市场主体的干预强度和动态调整的范围,通过刚性监管与柔性管理相结合来达到既定的目标;从理念方面来看,则是强调从治理协同性出发,充分调动各方资源和力量,强化公共服务目标;从质量方面来看,则聚焦于公共服务和产品的实际效果和消费者的满意度。对于物业管理这一公共事务中,政府监管不仅仅在于政府这一整体,而是在现代化治理体系中,更加注重推进多元主体监管作用,政府监管应包括相互联系、相互促进的体系,应涵盖法律法规、监管机构、监管手段和绩效评价的综合性体系^[39]。

本文中所述住宅小区物业管理服务中的“政府监管”指的是广义上的政府监管,体现的是政府在推进小区物业管理服务中的公共治理监管作用,监管内容包括物业行政主管部门对物业管理服务的制度立法、采取措施以及执法监督手段等,以及业主、物业公司、基层社区以及业主委员会等主体参与监管的情况。

2.2 理论概述

2.2.1 公共产品理论

公共产品理论是一个属于新政治经济学中的基本理论,根据萨缪尔森的定义,公共产品是指具有消费或使用上的非竞争性和收益上的非排他性的物品或服务。这意味着公共产品的消费不会因一个人的使用而减少其他人的可用量,且无法有效地排除他人使用这些产品^[40]。市场机制在公共产品供给方面存在失灵现象,即市场不能有效地提供公共产品。市场失灵的原因之一是“搭便车”问题,即一些人可能不支付费用却仍然享受公共产品的利益。在物业管理方面,所提供的物业管理和服务项目具有准公共产品的属性,即物业管理服务的消费具有非竞争性和部分排他性,即增加一个消费者(业主)不会降低其他业主对物业管理的消费数量和品质,也不会增加物业管理的边际成本。这种特性使得物业管理服务中涉及公共区域的维护和管理,不能仅靠政府或市场单独提供,否则容易出现政府失灵或市场失灵的问题^[41]。

2.2.2 政府规制理论

政府规制的理论基础来源于公共利益理论、规制俘获理论、激励规制理论等,政府规制理论是现代国家治理的重要组成部分,涉及经济学、政治学、法学等多个学科领域,其核心目的是通过政府干预来纠正市场失灵,维护公共利益和社会公平,同时促进经济和社会的可持续发展。政府规制理论的机制包括直接机制和间接机制,直接监管涉及政府直接干预经济实体决策并实施管理,如价格监管、数量监管等;间接规制则通过司法部门或市场机制来实现^[42]。对于物业管理服务来说,既要有着规范物业管理市场的价格机制和质量评估机制,也要有相关立法保障,以及市场化运作,实现政府监管权力以内的市场化管理,打造更加规范、有序、合理的物业管理服务市场。

2.2.3 公共治理理论

公共治理理论是一种关于如何管理和协调公共事务的理论框架,其核心在于强调多元主体的参与和合作,主张多个权利中心或服务中心共存,通过竞争与合作来提供更好的公共服务,减少“搭便车”行为,提高决策的科学性。强调多元

主体的合作、网络化的治理结构和协商性的决策过程，提供了一种新的视角来理解和解决现代社会中的公共问题^[43]。在物业管理服务的监管过程中，除政府职能部门外，其他治理主体也应参与治理，包括市民社会、各种利益集团和部门之间的协商谈判，这可以充分发挥各主体的专业优势，提高治理效率^[44]。因此，考虑治理机制的灵活性和适应性，允许多个主体共同参与，形成网格化管理，通过相互合作和竞争形成自发秩序。从物业管理服务中的相关利益主体参与治理中，政府监管部门对物业管理过程的方法、途径、内容等的合法性、合理性进行监管，业主委员会等自治组织对物业管理服务的管理能力、资金监管、服务效果等进行监管，社区街道等基层组织及时对物业管理中的业主之间、业主与物业公司之间以及与政府之间的矛盾进行治理，实现治理效果的最大化，从而实现物业管理服务的政府监管良性发展。

第3章 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务政府监管现状

3.1 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务现状

3.1.1 芜湖市住宅小区发展历程

2023年芜湖市常住人口为375.6万人，较2000年增长了77.5%。具体来看，随着城市化进程不断推进和经济社会不断发展，芜湖市的常住人口从2020—2005年间不断涌入，一些外地人口在芜湖安家，成为“新芜湖人”。当前人口红利、社会资源的不断完善，2015—2020年间芜湖市常住人口稳定在360万人左右，自2020年起，随着芜湖系列人才政策的推出，以及经济增长向好，部分人员继续回流至芜湖，2023年常住人口达375.6万人，如图3-1所示。

单位：万人

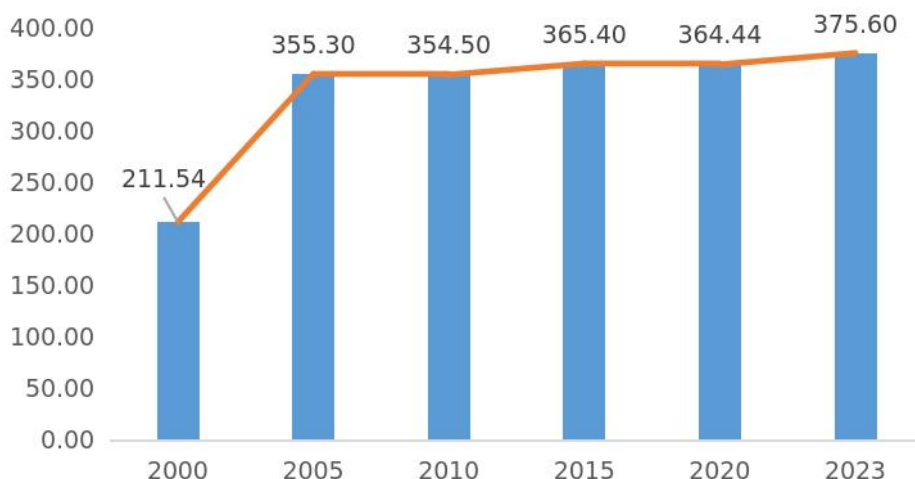


图3-1 芜湖市常住人口2000—2023年变化趋势图

（图表来源：根据2020—2023年《芜湖市统计年鉴》相关数据整理）

随着常住人口的不断增加，对住房需求也随之激增，芜湖市商品房住宅小区也迎来了激烈增长期，2023年芜湖市商品房销售面积为310.26万平方米，较2000年增长了357.68%，远超人口增长速度。具体来看，2000—2015年间，购买商品房住宅小区需求激增，销售面积连续递增，2015—2020年间增速放慢，随着常住人口稳定，购买商品房的需求转向平稳发展，2020—2023年间受新冠疫情影

响下，住房需求下滑，销售面积有所下降，如图 3-2 所示。

单位：万平方米

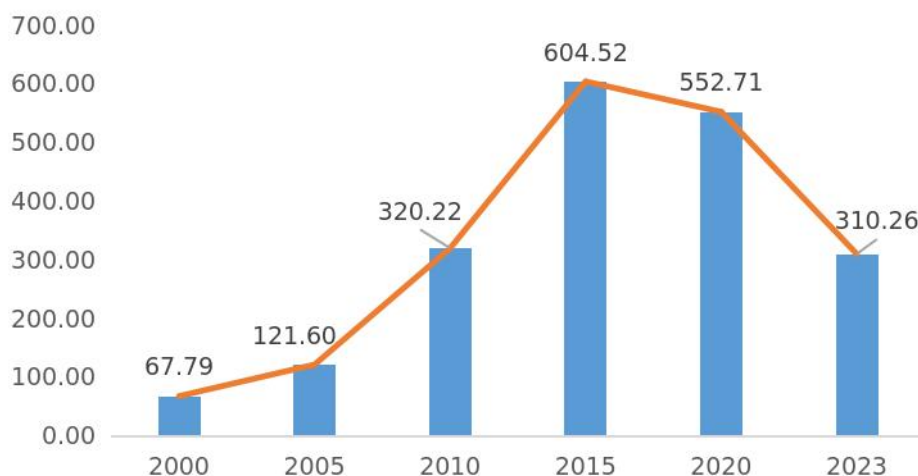


图 3-2 芜湖市商品房销售面积变化趋势图

（图表来源：根据 2020—2023 年《芜湖市统计年鉴》相关数据整理）

3.1.2 芜湖市住宅小区物业管理服务现状

截至 2024 年上半年，芜湖市 1601 个住宅小区中，物业管理服务覆盖率从整治前的 68.4%提高至 100%，业委会组建率从 43.6%提高至 99.5%，物业费的收缴率从 55%提高至 81.4%，群众满意度达 94.67%。

2023 年，出台《芜湖市物业管理服务企业信用综合评价管理办法（试行）》，重塑物业管理服务信用评价体系，284 家物业管理服务企业主动申报信用评价，诚信优良示范 A+、A 级企业共计 37 家、诚信良好 B、C 级企业 242 家、诚信较差 D 级企业 5 家。管理上，依据不同物业管理服务企业所评定的信用等级，采取不同的管理措施，对守信企业给予正向激励，对失信企业实施相应的惩罚机制。

3.2 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务政府监管现状

3.2.1 监管制度逐步完善

芜湖市政府近 30 年对于物业管理服务的探索，可认为经历了萌芽期、初步规范期、法规确定期、持续完善期的漫长过程。相对于国家和省级层面的改革前期探索，以市为主体的监管探索的过程仍然漫长，芜湖市前期仍处于亦步亦趋、

探索阶段。

(1) 萌芽期（1995 - 2000 年左右）

在这一时期，芜湖市虽然没有专门针对本市物业管理的系统性文件，但随着全国房地产市场的初步发展，国家层面的政策措施如《城市新建住宅小区管理办法》《城市住宅小区物业管理办法》和《物业管理企业财务管理规定》等颁布，为芜湖市政府管理小区物业提供了指导性文件，并且根据国家的相关法律法规开始了对于小区物业的管理探索，1998 年，《芜湖市住宅小区物业管理暂行规定》实施，保障住宅小区物业的规范管理。

(2) 初步规范期（2001 - 2010 年左右）

随着国家《物业管理条例》的不断完善，省级法律法规《安徽省物业管理服务收费管理办法》对于物业费的进一步细化，结合芜湖实际，芜湖市政府征求相关主体的意见后，《芜湖市物业管理服务收费管理实施办法》2006 年施行，规范了收费市场，加强对于物业管理服务的监管，在市场化经营和正当竞争中，通过立法保障居民合法权益。

(3) 法规补充完善期（2011 - 2020 年左右）

为进一步规范物业管理服务收费，明确收费标准和范围，细化具体内容，2017 年芜湖市政府制定正式的《芜湖市市区普通住宅小区物业管理服务收费管理实施办法》施行。同时，为进一步加强资质取消后物业管理服务行业事中事后监管，《芜湖市物业管理服务企业信用综合评价管理办法（试行）》2018 年施行。政府对于物业管理的监管更加完善和细化，并在 2020 年，开展了《关于印发芜湖市房屋安全排查治理工作实施方案的通知》，加强对于住宅小区中房屋安全和售房质量的管理和排查治理。

(4) 新时代发展期（2021 年至今）

2022 年，芜湖市人大常委会将《芜湖市住宅小区物业管理条例》列入 2022 年度的立法计划项目，进一步明确和细化了国务院《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》的规定，并紧密结合芜湖市实际，增加和创新条例内容相关规定，增强立法的针对性、规范性和可操作性，同年，《芜湖市住宅小区物业承接查验规定》《芜湖市物业专项维修资金紧急使用暂行规定》等监管措施层出不穷。2023 年出台了《芜湖市住宅小区物业管理条例（草案）》，该条例详细规定了政府各部门在物业管理中的职责分工、物业服务企业、业主委员会职责等。为构建以信用为

基础的新型监管机制，芜湖市还依据《芜湖市物业管理服务企业信用综合评价管理办法（试行）》，建立“红黑榜”制度。

梳理当前芜湖市物业管理服务的相关政策制度，如表 3-1 所示。

表 3-1 芜湖市物业管理服务相关政策法规梳理

时期	法律法规、政策/时间
萌芽期 (1995 - 2000 年左右)	《芜湖市住宅物业管理实施办法》1998
初步规范期 (2001 - 2010 年左右)	《芜湖市物业管理服务收费管理办法》2001
	《芜湖市物业管理服务收费管理实施办法》2006
法规补充完善期 (2011 - 2020 年左右)	《芜湖市市区普通住宅小区物业管理服务收费管理实施办法》 2017
	《芜湖市物业管理服务企业信用综合评价管理办法（试行）》 2018
	《芜湖市人民政府办公室关于印发芜湖市房屋安全排查治理 工作实施方案的通知》2020
新时代发展期 (2021 年至今)	《中共芜湖市委、市政府关于进一步加强和提升住宅小区物业 管理服务水平的若干意见》2022
	《芜湖市住宅小区物业承接查验规定》2022
	《芜湖市物业专项维修资金紧急使用暂行规定》2022
	《芜湖市物业管理服务企业信用综合评价管理办法（试行）》 2023
	《芜湖市住宅小区物业管理条例（草案）》2023
	《芜湖市进一步提升住宅小区物业管理服务管理水平攻坚行 动方案》2023
	《芜湖市市区住宅二次供水管理办法》2024

3.2.2 监管体系基本建立

(1) 政府监管部门的法治监管

物业管理涉及的事项纷繁复杂，芜湖市住房和城乡建设局作为物业管理的统筹部门，设立物业管理处，接受主管部门委托，执行物业管理方面的法律法规，

承担全市物业管理活动的具体工作。包括物业管理服务企业资质管理、物业从业人员的培训和考核、指导督促成立业主委员会并予以备案等工作，以及承担全市物业专项维修资金的缴存、管理及使用的日常工作。发改委负责相关物业收费情况的监管和指导宣传，同时，为畅通消防、公安、城管等主管部门的联动，成立住宅物业管理工作领导小组办公室，通过三级调度专题推进会、联合执法等方式，加强对小区物业管理问题的监管和解决效率。

（2）推动社区与业主自治的监管

社区居委会、业主委员会是物业管理的重要组成部分，它们在物业管理服务中起到桥梁作用，协助政府和物业公司共同管理小区事务。

社区居委会作为基层治理的重要抓手，一方面，芜湖市各社区积极参与到业主委员会的筹备工作中，从筹备组的组建到业主大会的召开，每一个环节都给予专业指导，确保业主委员会依法依规成立。另一方面，加强对物业公司和物业纠纷的监管，芜湖市各社区居委定期对物业公司的服务质量进行检查，包括小区的环境卫生清扫、公共设施维护等情况。同时，高度重视对住宅专项资金的使用和公共收益的收支监管。社区居委会联合相关部门，对物业公司的账目进行审查，确保资金使用透明、合理。

业主大会和业主委员会作为公民主要参与物业监管的主要途径，芜湖市充分保障业主的权益，在重大事务决策上，注重加大对业委会的监督与监管，尤其是在停车位规划、公共区域改造、维修金使用等方面，有严格的监管流程和审批渠道。同时，发挥业主大会和业委会的自治作用，日常巡查小区，及时发现薄弱地带，督促物业公司落实与整改。

（3）物业管理服务企业的独立责任

物业管理服务企业在小区物业管理中承担着重要的职责，涵盖了从日常运营到安全管理、社区服务、财务管理等多个方面，以确保居民生活的舒适与安全。一方面，物业管理服务企业需按照《物业管理条例》等相关法律法规进行运营，提供符合合同标准的服务，并接受政府部门、业主委员会、业主的监督，做好日常运营管理、提供优质服务、安全与应急处理、公共设施维护以及保护业主权益等。另一方面，物业公司需要定期接受考核，芜湖市住建局每月公布住宅小区物业管理服务质量排名，定期对物业管理测评排名靠后的物业企业进行约谈，责令其限期整改，对于连续排名靠后的物业企业，将依法解除物业管理服务合同，并

清退表现不佳的物业公司。

（4）党建引领下的监管主体探索

芜湖市结合安徽省“皖美物业”活动，通过党组织的引领来加强物业管理，推动红色物业建设。一方面，成立了市区两级物业管理服务行业党委，推动全市物业企业和住宅小区成立党组织，应建尽建比例达到 100%。另一方面，开展“红色物业”示范创建活动，并评选出多个示范小区，在物业管理服务中打造芜湖优秀案例，形成榜样作用，吸引其他小区对标对表，提升服务质量。

3.2.3 监管措施不断细化

根据住建局全市物业领域排查、整治、提升专栏的工作周报统计：当前芜湖市物业管理过程中存在的主要问题排名前 3 位的分别为：管理机制不健全、物业服务意识不足、服务质量不高的问题。芜湖市目前采取的机制主要为发现问题、动态退出以及长效监管机制，推动物业管理服务行业发展。

（1）多渠道构建发现问题机制

芜湖市借助“芜湖物业整治提升”群众诉求感知系统，以社区党组织和小区（网格）党支部为基础，发挥网格员、保洁员、楼栋长等监管主体作用，通过智能化数据平台了解当前小区物业问题，及时处理，累计收集 2 万余条群众留言和意见建议，办理投诉问题 23936 条。闭环式办理 468 个住宅小区的 5345 个问题。为保障问题收集准确、真实、及时处理，引入第三方机构、政协委员、人大代表等参与监督，同时借助媒体，及时通报问题整改情况和完成情况。打造分级议事机制，建立市区两级“业主请上座”物业预约接访工作机制，每周邀请业主代表共商共议急难愁盼问题，注重矛盾纠纷源头预防化解，累计开展 43 期市级“业主请上座”，642 次区、街道级“业主请上座”、1041 次社区“板凳会”、923 次“业主接待日”，共同推动全市住宅小区 6914 个问题整改。物业管理服务的质量和效率显著提升，芜湖市推选 11 个小区优秀案例成为全省“皖美红色物业”示范小区。

（2）动态退出机制

芜湖市定期召开“党建引领、物业芜优”工作联席会议，由相关部门分析研判，并对当前物业管理问题“诊断”“看诊”“开药方”。出台《物业管理服务企业信用综合评价管理办法（试行）》，重塑物业管理服务信用评价体系。同时，

印发《关于实施住宅小区物业管理服务项目“红黑榜”制度的通知》，对物业管理服务企业进行更为有效地管理和综合考评。定期发布“谨慎选聘企业”名单和社会公布“红黑榜”物业管理服务项目名单，通过对部分服务质量差、屡次下发整改通知书，在责令期限仍未整改的“黑榜”企业、被给予“黄牌”的企业向社会公布，提高物业行业服务水平透明度，谨慎选用服务水平和能力低下的物业公司。组织相关部门约谈 439 次问题整改缓慢或小区排名靠后的物业管理服务企业。对于物业管理服务企业的清退动作，由党支部和街道社区党组织参与搜集居民意见和需求，及时清退在整改过程中存在群众满意度低、兑现承诺能力差、问题久拖未改的物业管理服务企业，2023 年清退 41 家不合规企业，同时建议临时服务，由社区党组织指导业委会，逐步招标、选聘具有较好信誉的服务企业，目前对于没有能力选择和聘用的小区，采取兜底服务，目前有 9 家国有物业管理服务企业参与，为聘用正式的服务企业提供前期物业管理和服务，保障物业过渡有序。

（3）长效监管机制

芜湖市注重抓常抓长，开展月度住宅小区物业管理服务质量的测评，通过公众号、新闻平台等公布县区物业排名，接受群众监督。市、区两级根据问题严重程度和整改开展情况分级约谈长期排名靠后的物业管理服务企业。针对群众反映普遍的消防安全、电梯安全、电动自行车充电等安全问题，制定《芜湖市 2024 年消防无水小区紧急维修攻坚专项行动实施方案》《芜湖市住宅电梯安全保障工作实施方案》《关于开展住宅小区楼道消防安全专项整治的通知》《芜湖市既有住宅小区电动自行车停放场所和充电设施建设工作方案》等各类专项行动方案 22 份，整改无水小区 45 个，整治楼道可燃易燃物品安全隐患 17291 处，新增电动自行车停放车位 19450 个、充电接口 25336 个。

街道社区采取网格化管理，建立巡查机制，全面排查各类违法违规问题，建立工作台账，制定整治计划。按照《芜湖市推进联合执法进小区工作实施方案（试行）》要求，以县区为单位成立 9 个工作专班，组建 46 个街道（镇）级工作队伍，深入小区，开展多轮次、多形式、多角度的联合执法进小区行动 2269 次，整治乱停乱放、流动摊贩、违章搭建 22007 处。建立府院联动体系，设立两级物业领域专家库，通过物业纠纷巡回审判、纠纷信息共享、定期会商等化解举措，力争将物业纠纷化解在诉前，解决在诉外。

通过系列物业问题整治激励措施，逐步形成完善的监管流程，使那些不提供

令人满意服务或不积极作为的企业难以生存。通过第三方机构验收和检查评估，对问题严重的住宅小区进行整改的效果评估，其中合格率达到 97.3%。为加强居民自治，165 人任命为江城物业监督员，通过群众监督，代表广大业主利益，深入小区一线，主动倾听民众心声，并积极参与到物业问题的协调解决中。在 278 个城市社区内广泛设立“红色议事厅”，共计 769 个，芜湖市这些议事厅成为居民与物业、社区等多方沟通的重要平台。每月，各方代表都会汇聚于此，共同参与联席议事，有效协商并解决了大量物业矛盾纠纷，进一步促进了社区的和谐稳定。

第4章 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务政府监管问题 诊断

芜湖市在城市规划、要素配置等方面与周边发达城市如上海、南京等城市管理上仍有差距。由于城市化进程加快、人民的权利意识觉醒等原因,尽管芜湖市政府在商品房住宅小区的监管工作中投入了大量精力,积极探索多种有效的监管方式与途径,提升住宅小区的整体管理水平和居民生活质量,但在实际的执行与操作过程中,仍然暴露出部分亟待解决的问题。

在对于芜湖市商品房住宅小区的物业监管问题诊断上,应从物业管理服务的相关主体进行审视。一是政府监管的实效性和满意度,应从物业管理服务的直接受益者业主角度进行出发,不仅了解业主对物业管理的实际满意度,还可以了解当前监管实效。二是政府供给端的实际监管认识,即政府相关部门积极履行监管职责,在加强对物业企业的监督管理过程中,对政策的制定、执行过程的深刻认识,以及社区基层治理中,实际解决物业矛盾的真实感受。三是业主委员会自治实效,作为代表业主利益的自治组织,起着桥梁和纽带作用。四是物业公司管理效果评估,物业公司作为实际物业管理服务的提供者,在管理小区大小事务中存在的难题,对于加强物业监管有着重要参考价值。

本文在研究芜湖市物业监管相关问题时,调研方法丰富且具有针对性。考虑到物业管理的直接消费者是业主,他们的满意度以及对监管各方面的看法对研究意义重大。尤其是参与监管主体的监管作用发挥得如何,只有从小区居民的角度出发,才能精准洞察问题根源。所以,本文不仅借助问卷调查主动评估居民对物业管理服务本身的评价,分析他们对于政府监管的看法,还在此基础上增加了部分小区业主的访谈内容。同时,注重对政府、社区、业主委员会以及物业公司等多方主体的典型性调研和评价,以此深度剖析政府推进小区物业监管存在的问题。通过多维度调研,旨在以提升整体物业管理服务水平为目标,加强市场化、多元化的监管,最终实现物业管理的政府监管高效运行,让物业管理工作更好地服务于广大业主,营造和谐美好的居住环境。

其中,为区别下文中不同群体代表的访谈情况,A代表部分小区业主,B代表职能部门或社区街道工作人员,C代表业主委员会成员,D代表物业从业人员。

4.1 面向小区居民的物业管理服务政府监管问题问卷调查

由于业主是物业管理服务的直接消费者和受益者,对于物业管理服务有着更加直接和清晰地感受和看法,通过对小区业主进行调查,收集并分析业主对于当前物业管理服务和监管实际表现的评价,从而直观了解当前作为物业管理服务的提供者——物业公司以及政府部门、社区、业主委员会等各类参与者的监管职能作用发挥情况,剖析监管问题和原因,从而找到适合的解决路径。

4.1.1 问卷调查设计

当前,关于城市住宅小区的物业管理服务中的政府监管问题研究多采用问卷调查的方式进行收集,在指标研究和问卷设计上较为粗糙,多集中在居民的感受,而忽视在物业管理服务中的其他主体参与情况,对政府在推进小区物业监管问题上缺少明确的指标界定和问题聚焦。根据前期的公共治理理论中,对于多元主体参与治理的重要性,本文问卷调查的主要对象为居住在芜湖市部分商品房住宅小区的业主群体(包括租住人),通过业主第一感受,直观对监管情况进行分析和探讨,如图 4-1 所示。

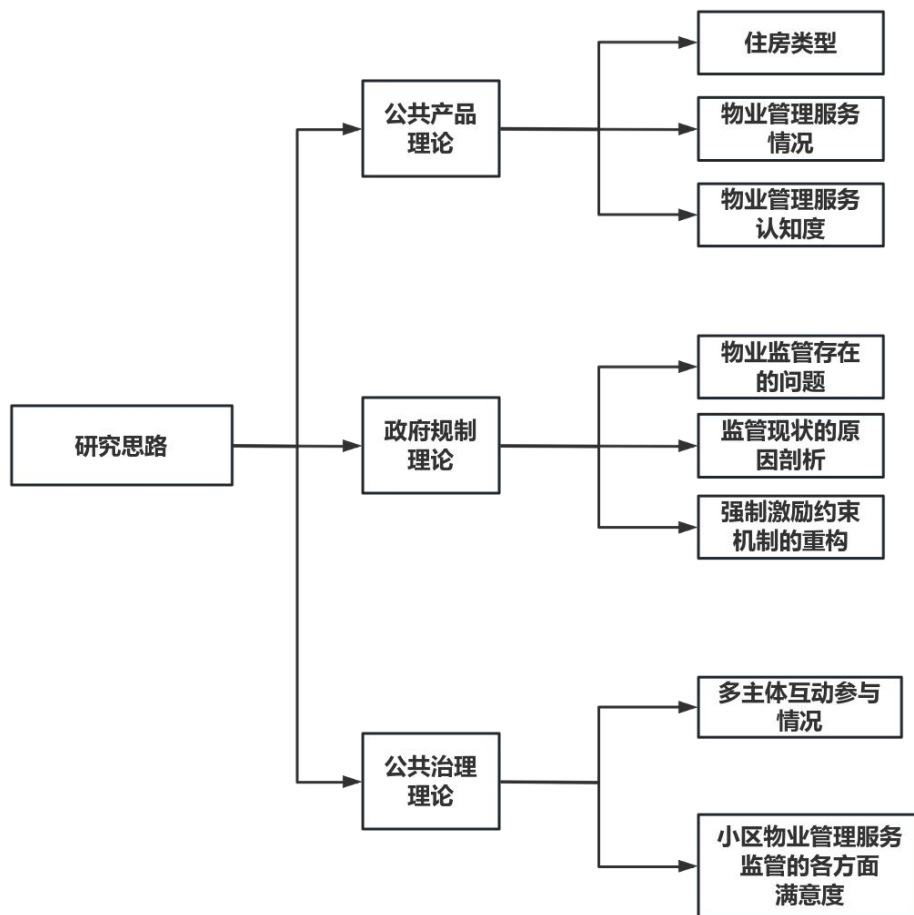


图 4-1 问卷调查思路图

在内容方面，共包含了 3 个部分，第一部分是调查对象的基本画像，包括居住的区域、住房类型、小区和楼栋的开放程度，目的在于精准定位业主基本情况和小区类型。第二部分围绕小区物业管理中政府推进监管作用的情况设计了 13 个题目。分别涉及调查对象对物业管理服务的认知、满意度打分、各主体行使监管作用的认知程度以及对政府监管的评价、问题和原因等 4 个维度。第三部分设计了开放性问题，目的在于广泛收集调查对象对于政府监管问题的主要建议。其中在评价物业管理服务项目的评价中，采用 5 级 Likert 标度法，对 7 个方面进行满意度评价，如表 4-1 所示。

表 4-1 调查问卷设计

部分	测量维度	题号	测量项目
第一部分	基本背景信息	1	所在区域
		2	住房类型
		3	小区开放程度
		4	楼栋开放程度
第二部分	对物业管理服务的认知	5	物业管理服务内容了解程度
		6	公共收益和专项维修资金的了解程度
		7	物业管理服务结果与预期的差异
	管理满意度评价	8	小区物业管理服务的多维度评价
	各主体行使监管作用的认知程度	9	业主大会行使权利情况
		10	业委会成立情况
		11	业委会作用发挥情况
		12	社区作用情况
		13	对多主体参与的认知情况
	对推进政府对物业管理的监管作用的评价和原因剖析	14	小区物业管理存在的问题
		15	政府监管存在的问题
		16	政府监管存在的问题的原因
		17	加强政府监管的主要措施
第三部分	推进政府监管作用的建议	18	更好发挥政府对物业管理的监管作用的建议

4.1.2 研究假设

通过理论分析，当前在开展物业监管过程中对准公共产品的监管、政府以及多元主体的监管有着重要作用，即业主对于物业监管全过程满意度评估对于研究政府监管有重要意义。因此，本研究目的是探讨物业管理服务综合情况与业主满意度的关系，提出以下假设，如表 4-2 所示。

表 4-2 研究假设

假设 1	H ₀₁ : 业主对物业管理服务的满意度评价不因小区内部管理总体情况而不同
	H _{a1} : 业主对物业管理服务的满意度评价因小区内部管理总体情况而不同
假设 2	H ₀₂ : 业主对物业管理服务的满意度评价不因公共治理主体的参与程度而不同
	H _{a2} : 业主对物业管理服务的满意度评价因公共治理主体的参与程度而不同

4.1.3 问卷分析

4.1.3.1 基本资料分析

（1）调查对象及数据获取

问卷调查的主要目的为了解当前商品房住宅小区物业管理服务的政府监管情况，因此，将以芜湖市住宅小区居民为研究对象。选取了芜湖市 13 个商品房小区，居民属性包括业主和租户，物业类型既有开发商自有物业，也有市场招标投标物业。

问卷调查采用线上问卷的方式，分别从 13 个小区里通过线下走访、线上业主群和社区群发放等方式开展调查，随机选取 20-30 位居民开展调查，共收集有效问卷 302 份。

（2）调查对象基本情况

对回收的问卷数据进行了整理，如表 4-3 所示。其中业主 262 人，占 86.8%；租户 40 人，占 13.2%。

从小区的管理情况看，49.3%的小区有严格门禁，外来车辆人员进入登记；24.5%的小区半开放，虽有门禁但形同虚设；26.2%的小区完全开放。其中，各楼栋间，49.4%的业主表示完全开放；34.4%的业主表示有严格门禁；16.2%的业主表示虽有门禁，但形同虚设。

表 4-3 调查业主的主要画像

类别	项目	人数	占比
身份	业主	262	86.8%
	租户	40	13.2%
小区开放度	严格门禁	149	49.3%
	半开放	74	24.5%
	完全开放	79	26.2%
楼栋开放度	严格的楼栋门禁	104	34.4%
	虽有门禁，形同虚设	49	16.2%
	完全开放	149	49.4%

4.1.3.2 描述性统计量分析

通过对业主满意度评价的 9 个指标进行统计和分析，如表 4-4 所示。

表 4-4 业主满意度各维度描述统计量

项目	N	极小值	极大值	均值	标准差
共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护	302	1	5	3.8079	1.1337
环境卫生、垃圾清运、绿化养护	302	1	5	3.9073	1.0619
小区车辆管理及停车位管理	302	1	5	3.7947	1.1886
小区治安与秩序	302	1	5	3.9570	1.0123
公共健身等基础设施	302	1	5	3.8311	1.1033
共用部位、共用设施设备的物业维修金和收益的使用与公开	302	1	5	3.6722	1.2153
物业管理服务费、二次供水的定价	302	1	5	3.7185	1.1658
物业管理服务结果与预期的差异	302	5	1	3.5623	1.2084
整体满意度	302	5	1	3.7939	1.0585

表 4-4 中，302 位业主对于物业管理服务的具体评价指标的满意度在 1-5 之间波动，最低分为 1.0 分，最高分为 5.0 分。其中：

(1) 共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护：平均得分为 3.8079 分，标准差为 1.1337。平均水平处于中等偏上，数据的离散程度适中。业主对小区共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护较为满意，但仍需要进一步优化对这些区域和设施的管理。

(2) 环境卫生、垃圾清运、绿化养护：平均得分为 3.9073 分，标准差为 1.0619。平均水平较高，数据离散程度相对较小。说明业主对环境卫生、垃圾清运和绿化养护方面比较认可，但仍可在细节上提升服务质量。

(3) 小区车辆管理及停车位管理：平均得分为 3.7947 分，标准差为 1.1886。平均水平中等偏上，数据离散程度适中。表明业主对小区车辆管理及停车位管理基本满意，仍需改善车辆管理和停车位规划的空间。

(4) 小区治安与秩序：平均得分为 3.9570 分，标准差为 1.0123。平均水

平较高，数据离散程度较小。这一维度的得分因子最高，说明业主对小区治安与秩序方面最为满意，但仍要持续维护良好的治安环境。

(5) 公共健身等基础设施：平均得分为 3.8311 分，标准差为 1.1033。平均水平中等偏上，数据离散程度适中。业主对公共健身等基础设施较为满意，可适当增加或更新相关设施以提升满意度。

(6) 共用部位、共用设施设备的物业维修资金和收益的使用与公开：平均得分为 3.6722 分，标准差为 1.2153。平均水平中等偏上，数据离散程度稍大。业主对物业维修金和收益的使用与公开情况基本满意，但需增强透明度和管理规范。

(7) 物业管理服务费、二次供水的定价：平均得分为 3.7185 分，标准差为 1.1658。平均水平中等偏上，数据离散程度适中。业主对物业管理服务费和二次供水定价基本认可，但可考虑进一步优化价格合理性和收费透明度。

(8) 物业管理服务结果与预期的差异：平均得分为 3.5623 分，标准差为 1.2084。平均水平中等偏上，数据离散程度适中。表明物业管理服务结果基本符合业主预期，但仍然存在不尽如人意的地方，需要持续加强监管。

综上所述可以看出，业主对于物业管理服务的整体满意度平均得分为 3.7939 分，标准差为 1.0585。平均水平中等偏上，数据离散程度较小。说明小区整体的物业管理服务得到了业主一定程度的认可。各指标分值的平均值在 3.5-4.0 分值区间，业主对于物业监管的管理和服务满意度的多数维度指标认可度较高。按照分高低的降序排列分别是：小区治安与秩序——环境卫生、垃圾清运、绿化养护——公共健身等基础设施——共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护——小区车辆管理及停车位管理——物业管理服务费、二次供水的定价——共用部位、共用设施设备的物业维修金和收益的使用与公开——物业管理服务结果与预期的差异。其中，满意度最高的是小区治安与秩序，满意度最低的是物业管理服务结果与预期的差异。

4.1.3.3 调查问卷的信度分析

信度分析是一种统计手段，用于衡量测量工具（如问卷、测试、观察量表等）可靠性，主要是为了检验测量结果的一致性或者稳定性，反映被测指标的实际情况。本次问卷调查运用克伦巴赫信度系数法（Cronbach α ）来测量满意度问题的

信度。

通常，克朗巴哈系数的值在 0 和 1 之间。信度系数在 0.9 以上，则认为量表的内在信度高；信度系数在 0.8-0.9 之间，则表示量表信度较高；信度系数在 0.7-0.8 之间，表示量表具有一定的信度；信度系数不超过 0.7，一般认为内部一致信度不足^[45]。其计算公式 4-1 如下：

$$\alpha = (k / (k - 1)) * (1 - (\sum S_i^2 / S_{t0}^2)) \quad (4-1)$$

其中，K 是测验题目数， S_i^2 是第 i 题得分与总分数的协方差， S_t^2 是总分数与平均分的协方差，得出信度分析表，如表 4-5 所示。

表 4-5 对物业管理服务满意度评价的 Cronbach 信度分析

名称	校正项总计相关性 (CITC)	项已删除的 α 系数	Cronbach α 系数
总体物业管理服务	0.829	0.832	0.858
共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护	0.848	0.831	
环境卫生、垃圾清运、绿化养护	0.832	0.832	
小区车辆管理及停车位管理	0.852	0.831	
小区治安与秩序	0.784	0.835	
公共健身等基础设施	0.853	0.831	
共用部位、共用设施设备的物业维修金和收益的使用与公开	0.857	0.830	
物业管理服务费、二次供水的定价	0.850	0.830	
物业管理服务内容了解程度	0.619	0.846	

从表 4-5 可知：信度系数值为 0.858，大于 0.8，表明研究数据的内在信度高，数据可靠。针对“项已删除的 α 系数”，任意题项被删除后，信度系数并不会会有明显的上升，故无需剔除任何题项。针对“CITC 值”，分析项的 CITC 值均大于 0.4，说明分析项之间存在显著的相关性，信度良好。综上所述，研究数据信度系数值高于 0.8，数据信度高，可开展相关分析。

4.1.3.4 方差分析

本节采用单因素方差分析，是一种用于分析多个总体均值是否相等的统计方法，其核心目的是检验一个因素（自变量）对一个因变量是否有显著影响。通过比较组间变异和组内变异的大小，借助 F 检验来判断因素对因变量的影响是否显著。

(1) 小区内部管理情况对满意度的影响

为了解小区内部管理情况对满意度的影响,通过对小区开放程度和楼栋开放程度进行描述性统计,如表 4-6 所示。

表 4-6 不同小区内部管理各项得分统计量

项目		N	均值	标准差	标准误	均值的 95%置信区间		极小值	极大值
						下限	上限		
小区开放程度	严格门禁,外来车辆人员进入登记	149	4.0826	0.8545	0.0700	3.9442	4.2209	5	1.2
	半开放,虽有门禁但形同虚设	74	3.0270	0.8695	0.1011	2.8256	3.2285	4.8	1.2
	完全开放	79	3.3570	1.0254	0.1154	3.1273	3.5866	4.9	1.1
楼栋开放程度	严格的楼栋门禁	104	4.2500	0.7459	0.0731	4.1049	4.3951	5	2
	完全开放	149	3.4054	1.0069	0.0825	3.2424	3.5684	4.9	1.1
	虽有门禁,但形同虚设	49	3.0224	0.8617	0.1231	2.7749	3.2700	4.7	1.1
总体满意度		302	3.7939	1.0586	0.0609	3.6745	3.9133	5	1

从表 4-6 可以看出,有严格门禁的小区业主满意度要高于小区管理较为松懈的满意度,当对小区管理越来越趋于正规化,对于业主的满意度和幸福感提升有明显作用。

对小区内部管理情况进行方差齐性检验,如表 4-7 所示。

表 4-7 小区内部管理情况方差齐性检验

项目	levene 统计量	df1	df2	显著性
小区开放程度	2.904809	2	299	0.0563
楼栋开放程度	5.6602	2	299	0.0039

从表 4-7 可以看出,小区开放程度 levene 统计量概率 p 值为 0.0563,略大于 0.05,则接受方差相同的假设,说明整体满意度对于小区严格门禁、半开放、完全开放的 3 个总体方差相同,可以进行均值是否相同的检验。而另一方面的楼栋开放程度 levene 统计量概率 p 值为 0.0039,小于 0.05,说明整体满意度对于楼栋间严格门禁、半开放、完全开放 3 个总体的方差不相同,需要进一步查看 F 检验

的稳健性。

对小区内部管理情况进行单因素方差分析，如表 4-8 所示。

表 4-8 单因素方差分析表

项目		平方和	df	均方	F	显著性
小区开放程度	组间	61.7537	2	31.6522	38.5886	0.0000
	组内	239.2463	299	0.8202	—	—
楼栋开放程度	组间	65.5777	2	32.7888	40.3483	0.0000
	组内	242.9810	299	0.8126	—	—

表 4-8 看出，组间（严格门禁、半开放、完全开放）F 统计量的概率 P 值均小于 0.05，则拒绝方差相同的假设，说明整体满意度对于严格门禁、半开放、完全开放三个总体均值不同，则假设 H_{a1} 成立。

（2） 公共治理主体的参与程度对整体满意度的影响

为了解公共治理主体的参与程度对整体满意度的影响，通过对业主、业委会、社区街道的参与情况进行描述性统计，如表 4-9 所示。

表 4-9 不同公共治理主体各项得分统计量

指标			N	均值	标准差	标准误	均值的 95%置信区间		极小值	极大值
							下限	上限		
业 主	参与 业主 大会	有	129	4.5407	0.7140	0.0629	4.4163	4.6651	5	1
		没有	173	3.2370	0.9227	0.0702	3.0985	3.3755	5	1
	收支 资金 管理	一般	85	4.5559	0.6381	0.0692	4.4182	4.6935	5	2.8
		二者均不太清楚	44	3.0824	0.8867	0.1337	2.8128	3.3520	5	1
		只了解公共收益或者专项维修资金一项	57	3.8662	0.8159	0.1081	3.6497	4.0827	5	1
		都很不了解	87	2.9856	0.8655	0.0928	2.8012	3.1701	5	1
		都很了解	29	4.9224	0.2597	0.0482	4.8236	5.0212	5	4
	物业 服务	一般	101	3.5495	0.7321	0.0728	3.4050	3.6940	5	1
		不太清楚	62	2.7661	0.9660	0.1227	2.5208	3.0114	5	1

指标			N	均值	标准差	标准误	均值的 95%置信区间		极小值	极大值
							下限	上限		
	内容知晓	完全不清楚	11	2.3636	0.4951	0.1493	2.0310	2.6963	3.8	1.9
		比较清楚	72	4.5747	0.4959	0.0584	4.4581	4.6912	5	3.6
		非常清楚	56	4.6496	0.7129	0.0953	4.4586	4.8405	5	2
业主委员会	设立	不清楚	63	3.0417	0.9965	0.1255	2.7907	3.2926	5	1
		否	18	3.0833	0.9625	0.2269	2.6047	3.5620	4.4	1.1
		是,且为业委会成员	4	3.4375	1.7124	0.8562	0.7127	6.1623	5	1
		是,知晓业委会成立	217	4.0778	0.9341	0.0634	3.9528	4.2027	5	1
	作用发挥	不清楚业委会职责	94	3.0678	0.8335	0.0860	2.8971	3.2385	5	1
		否	41	2.9268	1.0443	0.1631	2.5972	3.2565	5	1
		是	167	4.4154	0.7121	0.0551	4.3066	4.5242	5	2.8
社区街道	参与管理	不清楚	82	3.0198	0.8458	0.0934	2.8340	3.2057	5	1
		有	193	4.2383	0.8568	0.0617	4.1167	4.3600	5	1
		没有	27	2.96759	1.1215	0.2158	2.5239	3.4112	5	1
总体满意度			302	3.7939	1.0586	0.0609	3.6745	3.9133	5	1

从表 4-9 可以看出, 各类主体在参与物业监管过程中, 参与度越深, 对于物业监管的满意度越好, 当对于物业管理过程中的权利尚未使用或者不了解状态下, 对于物业管理的评价也不高。

对不同公共治理主体方差齐性检验, 如表 4-10 所示。

表 4-10 不同公共治理主体方差齐性检验

项目		df1	df2	显著性
业主	参与业主大会	1	300	0.0024
	收支资金监管	4	297	0.0000
	服务内容知晓	4	297	0.0046
业主委员会	设立	3	298	0.7231
	作用发挥	2	299	0.0630
社区街道	参与监管	2	299	0.0632

从表 4-10 可以看出, 业主的 levene 统计量概率 p 值均小于 0.05, 说明整体满意度对于 3 个分项的总体方差不相同, 在样本量足够大的情况下, 需要进一步查看 F 检验的稳健性。业主委员会、社区街道的 levene 统计量概率 p 值均大于 0.05, 则接受方差相同的假设, 说明整体满意度对于各维度指标的各分项方差相同, 可以进行均值是否相同的检验。

对不同公共治理主体进行单因素方差分析, 如表 4-11 所示。

表 4-11 单因素方差分析表

项目			平方和	df	均方	F	显著性
业主	参与业主大会	组间	125.5991	1	125.5991	177.9910	0.0000
		组内	211.6946	300	0.7056	—	—
	收支资金监管	组间	165.6953	4	41.4238	71.6958	0.0000
		组内	171.5984	297	0.5778	—	—
	服务内容知晓	组间	178.9156	4	44.7289	83.8783	0.0000
		组内	158.3780	297	0.5333	—	—
业主委员会	设立	组间	62.7310	3	20.9103	22.6953	0.0000
		组内	274.5627	298	0.9214	—	—
	作用发挥	组间	144.8902	2	72.4451	112.5816	0.0000
		组内	192.4034	299	0.6435	—	—
社区街道	参与监管	组间	105.6930	2	52.8465	68.2256	0.0000
		组内	231.6007	299	0.7746	—	—

表 4-11 看出, 组间 (业主、业主委员会、社区街道参与监管) F 统计量的概率 P 值均小于 0.05, 则拒绝方差相同的假设, 说明整体满意度对于各维度指标的总均值不同, 则假设 H_{a2} 成立。

4.1.3.5 物业满意度与物业监管指标的回归分析

(1) 物业满意度与物业管理各指标间的分析

为展现物业管理过程中, 小区物业的自身情况和政府推进监管作用的关联性, 通过业主对小区物业情况的 7 个维度的评价, 了解当前物业管理服务重点。应用

SPSS 进行统计分析和检验。

①物业满意度评价与小区管理情况呈现负相关性

对物业满意度评价与小区管理情况的相关指标的相关性进行分析,如表 4-12 所示。

表 4-12 项目满意度与小区内部管理情况的相关性

满意度评价 \ 管理情况	小区开放度	楼栋开放度
共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护	-0.403	-0.28
环境卫生、垃圾清运、绿化养护	-0.338	-0.326
小区车辆管理及停车位管理	-0.354	-0.309
小区治安与秩序	-0.352	-0.36
公共健身等基础设施	-0.351	-0.262
共用部位、共用设施设备的物业维修金和收益的使用与公开	-0.324	-0.303
物业管理服务费、二次供水的定价	-0.306	-0.254

结果如表 4-12 所示,业主对小区物业管理服务项目的满意程度与小区与楼栋的开放度均呈现负相关,即小区越高档,小区大门与楼栋间的开放度越小,对物业的满意度得分越高。

②业主满意度评价与多主体监管呈现正相关性

对物业满意度评价与多主体监管情况的相关指标的相关性进行分析,如表 4-13 所示

表 4-13 项目满意度与监管情况的相关性

满意度评价 \ 监管情况	业主			业主委员会		社区街道
	参与业主大会	公共收益和专项维修资金的收支	物业管理服务包含的内容	业主委员会设立	业委会作用发挥	社区管理
共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护	-0.565	0.318	0.498	0.331	0.548	0.251
环境卫生、垃圾清运、绿化养护	-0.572	0.329	0.472	0.319	0.52	0.23
小区车辆管理及停车位管理	-0.549	0.332	0.533	0.256	0.501	0.305

小区治安与秩序	-0.544	0.285	0.463	0.271	0.459	0.149
公共健身等基础设施	-0.514	0.319	0.511	0.29	0.579	0.2
共用部位、共用设施设备的物业维修金和收益的使用公开	-0.594	0.325	0.567	0.259	0.518	0.22
物业管理服务费、二次供水的定价	-0.592	0.355	0.582	0.267	0.525	0.221

结果如表 4-13 所示，业主对小区物业管理服务项目的满意程度与业主、业主委员会、社区街道的监管呈现正相关性，即政府推进业主、业主委员会、社区街道等监管的参与度情况越好，业主对于物业管理服务的满意度可能越高。业主对小区物业管理服务项目的满意程度与参加业主大会的情况呈现负相关性，当业主对小区各项物业管理服务（如共用部位设施维护、环境卫生、治安等）不满意时，可能更有动力去参加业主大会并行使权利，试图通过这种方式来改善现状。

（2）主成分分析

①指标选择

结合所得到的相关性分析，对涉及物业监管的 3 个主体间的 13 个指标进行分析，分别为： x_1 -公共收益和专项维修资金的收支情况， x_2 -物业管理服务包含的内容， x_3 -共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护， x_4 -环境卫生、垃圾清运、绿化养护， x_5 -小区车辆管理及停车位管理， x_6 -小区治安与秩序， x_7 -公共健身等基础设施， x_8 -共用部位、共用设施设备的物业维修金和收益的使用与公开， x_9 -物业管理服务费、二次供水的定价， x_{10} -参与业主大会情况， x_{11} -业主委员会设立， x_{12} -业委会作用发挥， x_{13} -社区管理。

②计算相关系数矩阵特征值和累积贡献率表

运用 SPSS 计算得到相关系数矩阵的特征值和累积贡献率，根据特征值大于 1 的原则，选取了 2 个主成分，制作总方差贡献率表，如表 4-14 所示。

表 4-14 总方差贡献率表

主成分	特征值	方差贡献率%	累计方差贡献率%
PC1	8.5022	65.40	65.40
PC2	1.4040	10.80	76.20

选取的 2 个主成分，各主成分方差贡献率分别为：65.40%、10.8%，累计方差贡献率为 76.20%。两个公共因子具有显著的代表性，可以反映当前物业监管的综合水平。

③确定主成分得分

主成分分析就是将第 i 个主成分和第 j 个主成分的相关系数 $R = (X_i, Y_j)$ 成为第 i 个主成分在第 j 个原始指标上的荷载量， R_{ij} 的大小反映了主成分指标与原始指标关系的密切程度^[46]。制作得分矩阵表，如表 4-15 所示。

表 4-15 得分矩阵表

	成分	
	1	2
x_1	0.2289	-0.1525
x_2	0.2711	-0.1177
x_3	0.3116	0.1681
x_4	0.3070	0.2350
x_5	0.3043	0.2335
x_6	0.2979	0.2643
x_7	0.3118	0.1425
x_8	0.3143	0.1667
x_9	0.3042	0.1765
x_{10}	-0.2470	0.2515
x_{11}	0.1870	-0.5259
x_{12}	0.2536	-0.3941
x_{13}	0.2295	-0.4250

④综合水平评价模型

根据主成分的得分系数矩阵得到各主成分关于原始变量的表达式，第一主成分得分，如公式 4-2 所示：

$$f_1 = 0.2289x_1 + 0.2711x_2 + 0.3116x_3 + 0.3070x_4 + 0.3043x_5 + 0.2979x_6 \\ + 0.3118x_7 + 0.3143x_8 + 0.3042x_9 - 0.2470x_{10} + 0.1870x_{11} + 0.2536x_{12} + 0.2295x_{13} \quad (4-2)$$

第二主成分得分，如公式 4-3 所示：

$$f_2 = 0.2289x_1 + 0.2711x_2 + 0.3116x_3 + 0.3070x_4 + 0.3043x_5 + 0.2979x_6 \\ + 0.3118x_7 + 0.3143x_8 + 0.3042x_9 - 0.2470x_{10} + 0.1870x_{11} + 0.2536x_{12} + 0.2295x_{13} \quad (4-3)$$

再根据方差贡献率表可以得出当前的物业监管满意度综合评价模型，如公式 4-4 所示：

$$F = 0.6540f_1 + 0.1080f_2 \quad (4-4)$$

从评价模型来看，第一主成分的方差贡献率最大，达到 65.40%。第一主成分在 x_3 （共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护）、 x_4 （环境卫生、垃圾清运、绿化养护）、 x_5 （小区车辆管理及停车位管理）、 x_7 （公共健身等基础设施）、 x_8 （共用部位、共用设施设备的物业维修金和收益的使用与公开）、 x_9 （物业管理服务费、二次供水的定价）都大于 30%，而 x_{10} （参与业主大会情况）上具有负载荷，即-0.2470，说明该项指标在满意评价上具有负面影响。第二主成分的方差是 10.80%， x_{11} （业主委员会设立）、 x_{12} （业委会作用发挥）、 x_{13} （社区管理）有较大负载荷。

4.1.3.6 综合评价

综上所述，业主对物业管理服务的满意度评价因小区内部管理总体情况、公共治理主体的参与程度而不同。表现为小区大门和楼栋开放度、不同治理主体（业主、业主委员会、社区街道等）对于满意度有显著差异。因此，在推动政府监管过程中，要着重重视当前小区的整体管理情况和保障不同参与主体的合法权益，深刻分析其对物业监管不满意的原因。

实践也证明，在芜湖市业主对于物业监管的满意度的各维度指标都认可比较高，各指标分值的平均值在 3.5-4.0 分值区间。满意度最高的是小区治安与秩序，满意度最低的是物业管理服务结果与预期的差异。因此，要重视当前服务的供给

和需求之间的关系，通过分析物业监管存在的问题和原因，找到优化政府监管的路径。

4.1.4 业主反映的监管问题诊断

市场下行和存量时代的双重影响下，物业管理服务中，单纯的维护已无法保障资产的长期收益，迫切需要在服务内容上实现提升。为深入了解政府监管问题，在问卷调查的基础上，补充了在具有代表性的商品房小区中，部分业主的亲身体会，进行了深入访谈，结合问卷调查结果认为当前从业主角度对政府监管问题存在以下几点。

4.1.4.1 物业问题集中凸显

当前小区物业管理服务中存在诸多问题，物业矛盾反映较多，问题集中凸显，如图 4-2 所示。调查问卷显示：从反映的物业问题前 5 名来看：车位及停车管理问题，占 41.4%；物业收费与服务不匹配、不合理，占 38.1%；共有部位、公共设施管理维护问题，占 35.8%；基础设施、功能配套不全，占 34.8%；信息不对称，公共收益、维修资金监管不到位问题，占 32.8%。

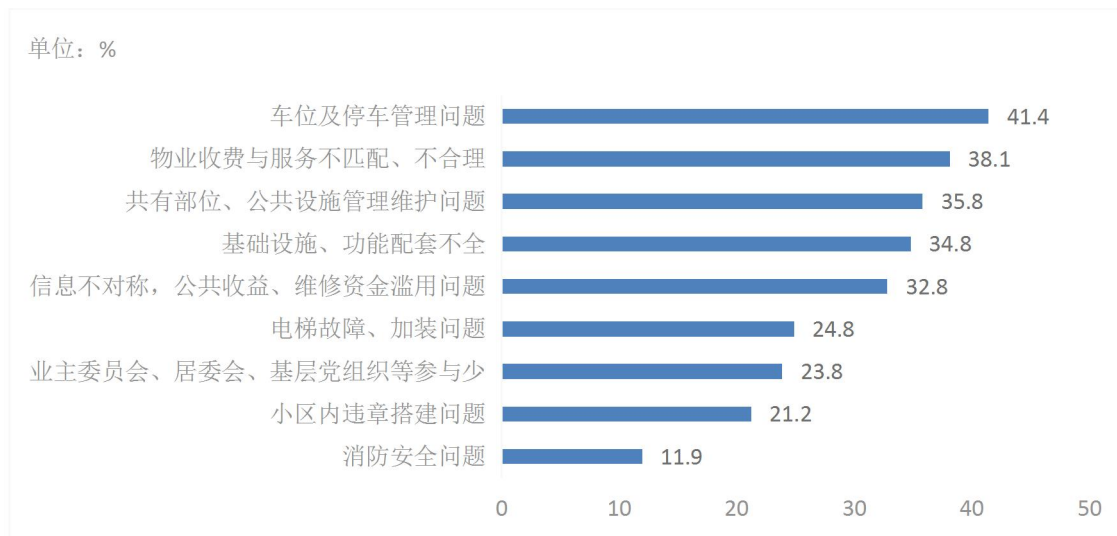


图 4-2 小区物业管理存在的问题

业主 A1：“从 2023 年住进小区后，水费在物业费中捆绑缴纳，下半年由华衍水务交付后，物业费仍包含水费收取，也联合起来向物业、街道以及相关主管部门反映，物业公司认为当前物业合同计算水费过程复杂，单独剥离计算繁琐，

每户一年也就多收 10 块左右，到现在还没办理退费，钱虽少，但是也是我们业主的权利”。（来源于万科潮起中江小区业主访谈记录整理）

4.1.4.2 房屋空置下物业费缴纳积极性不高

《中华人民共和国民法典》第九百四十四条明确规定了业主的义务：业主需按照协议约定向物业管理服务提供者及时缴纳物业费的义务，而且物业管理服务涵盖全体业主及整个小区范围的多个方面，其供给不受个别业主未使用服务的影响而中断，物业管理服务关乎全体业主及小区整体的公共利益保障，表明物业管理服务具有公共性和整体性，即便未入住业主也需缴费，然而，未入住业主对在未享受物业管理服务的情况下，缴纳足额物业费的积极性不高。

芜湖市住房面积显示：2023 年芜湖市区 7229 套新建商品住宅楼房成交，面积约 88.49 万平方米，二手房备案 22636 套，约 223.3 万平方米，随着城镇化进程的推进，人均住房面积的提高，二套房、三套房的投资性、改善性住房的出现，城市房屋空置情况增加，对于部分业主而言，未入住且未享受物业管理服务的背景下，缴纳足额物业费的意愿较低，出现了延缴或不缴行为，物业公司采取相应措施催缴，导致矛盾激化。

业主 A2：“前几年买了这套房，这 2 年房价跌得厉害，自己有房住，那边离单位有点远，本身作为投资而用，2023 年交房后，现在不去住，也没有享受到任何物业提供的服务，物业只有在催收费的时候最积极，看到朋友居住的城市湖南、山东等地都出台了空置房屋的物业费减免政策，芜湖什么时候有这个政策？”（来源于保利时光印象小区业主访谈记录整理）

4.1.4.3 物业管理服务项目质价不符

当前物业提供服务水平与业主感知度不一致。物业管理服务质量的高低直接影响业主的满意度，并对物业费缴纳意愿有所影响^[47]。现有物业管理服务内容因业主需求的多样性而增添更多市场化需求和服务，而多样性、综合性的服务质量和需求体现在物业费的构成和定价上。然而，由于小区物业公司服务和管理的的能力、解决速度以及服务态度等原因，物业处理问题未能及时解决，导致业主对于物业存在的价值和意义存在质疑。

业主 A3：“交纳同等物业费的基础上，小区公租房楼栋中所享受的公共服

务质量“天差地别”，日常在负一楼经常能看到垃圾堆积或者随地乱扔现象，和楼栋管家说了，但仍未能及时解决，不仅如此，部分事件难以解决的，管家默不作声甚至不予出面解决，在群里业主讨论激烈时，情绪激动时，物业管家却隐身，难以解决实际矛盾，物业费用到哪里去了？”（来源于伟星金域华府小区业主访谈记录整理）

业主 A4：“我们小区物业感觉日常的存在感较低，没有享受与缴纳的物业费相匹配的服务，这次管道改造过程中，竟然砸伤了一个小孩，小区物业仿佛“隐形人”，我们一年交的物业费也不低啊，后期我们想行使自己的权利更换更好的物业”。（来源于兆通大观花园小区业主访谈记录整理）

4.1.4.4 价格谈判处弱势地位

依据《中华人民共和国价格法》及《物业管理条例》的相关规定，物业管理服务费用是指物业管理企业依据物业管理服务合同的条款，对房屋及其配套设施、场地进行维修、保养、管理，以及维护区域环境卫生与秩序，从而向业主征收的费用。收费遵循政府指导价原则，由具有定价权限的政府价格管理部门联合房地产行政管理部门，根据物业管理服务的等级标准等相关因素，共同制定并公布相应的基准价格及其允许的浮动范围。目前芜湖市的政府指导价在 0.35-1.08 元/平方米，上下浮动幅度均不高于 20%。具体收费标准是由业主与物业管理服务企业在遵循规定的基准价格及允许的浮动范围基础上协商确定，并在物业管理服务合同中明确，遵循市场调节机制。

随着芜湖市推进业主委员会的组建、运行，目前业委会组建率在 99.5%，物业管理服务合同的制定基本由业委会采取市场谈判定价。然而有相当一部分的业主认为物业合同内容与物业提供的服务和管理质量不符，问题较多未解决，且在政府推进监管的过程中处于弱势地位。

4.2 面向政府部门的物业管理服务政府监管问题访谈调查

4.2.1 访谈提纲设计

此次访谈旨在深入了解政府部门在推进监管工作中的实际情况、遇到的问题及对改进监管的看法，为完善物业管理监管体系提供依据。在进行访谈的过程中，主要从监管政策与执行、部门职责与协调、监督检查机制、纠纷处理等方面开展

引导性访谈，从而了解真实监管情境下存在的问题和改进方向。

鉴于此，内容方面，共包含了 4 个部分，一是对政策与执行总体情况的阐述；二是所属职责履行和日常工作协调情况；三是日常联合监管机制；四是监管存在的问题及建议，访谈提纲设计如表 4-16 所示。

表 4-16 职能部门访谈提纲设计

部分	访谈维度	序号	访谈内容	对应理论	理论视角
第一部分	政策与执行	1	当前对物业管理的监管措施？	政府规制理论	规制工具选择
		2	政策的执行是否能落地？	公共治理理论	主体协同
第二部分	职责履行	3	日常物业管理的监管作用评价？	公共产品理论	服务属性
		4	对物业问题的整改实效如何？	政府规制理论	规制力度和质量
第三部分	日常联合工作	5	与其他部门进行联防联控的情况？	公共质量理论	跨部门协作
		6	在联合管理的过程中是否存在困难？	综合三种理论	监管不同维度
第四部分	监管相关建议	7	对如何加强政府监管的建议？	综合三种理论	监管改进

4.2.2 访谈对象及信息获取

为深入了解芜湖市商品房住宅小区物业管理存在的监管问题，采取对相关职能部门如住建局、城管、发改委、街道社区等部门或单位负责物业管理服务业务的工作人员进行访谈。在访谈对象的选择上，尽量选取了在物业管理服务岗位上工作了 3 年以上的工作人员，他们在日常工作数据审核、现场调查和调解物业矛盾中有着深厚的经验，且对于物业监管问题有着一线经验，能够对监管问题有深刻见解。访谈形式为一对一，主要工作人员集中在市住建局业务人员 2 人，社区工作者 5 人，城管工作人员 3 人。其中，有 3-5 工作经验的共计 4 人，占 40%；5-10 年工作经验的共计 3 人，占 30%；10 年以上工作经验的共计 3 人，占 30%。调查样本基本情况如图 4-3 所示。

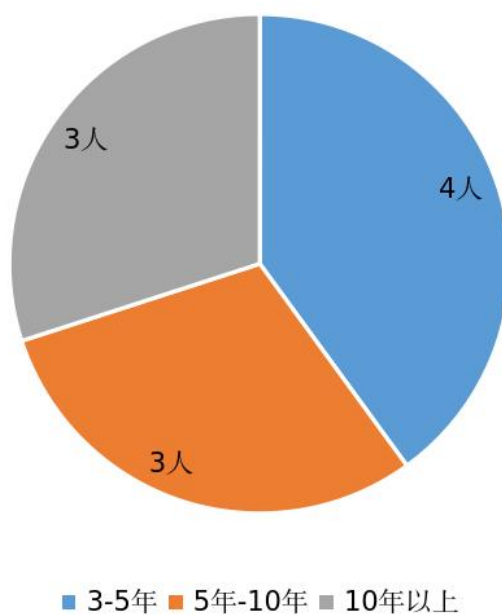


图 4-3 政府部门访谈对象的工作经验情况

4.2.3 政府部门反映的监管问题诊断

4.2.3.1 监管部门职责划分不清

物业管理涵盖了多个政府行政部门的职能范畴，包括住房和城乡建设、国土资源管理、城乡规划、公安、工商行政、税务、城市管理、质量监督、市政与市容管理、消防、民政、社会治理以及园林绿化等部门。然而，当下的地方性规章在明确这些部门于物业管理区域中的职责划分和协调机制还不够完善，导致各部门履职不到位，最终形成“只要在小区内，就是物业企业的事”的局面，物业企业主导下的物业矛盾纠纷处理，难以形成实效。

从访谈情况来看，在处理小区物业管理服务各项工作时，虽然与各政府部门开展了相关联合执法，但是部分像违章扩建、个人违规行为、房屋大规模质量问题等情况由物业公司单独解决，难以处理，配合多部门开展相关检查和劝阻时，往往因事情涉及多部门联合，各方职能交叉，在博弈中缺少解决矛盾的切实措施。

从调查问卷来看：如图 4-4 所示，当前业主期盼完善物业管理相关制度规定，占比达 60.3%。

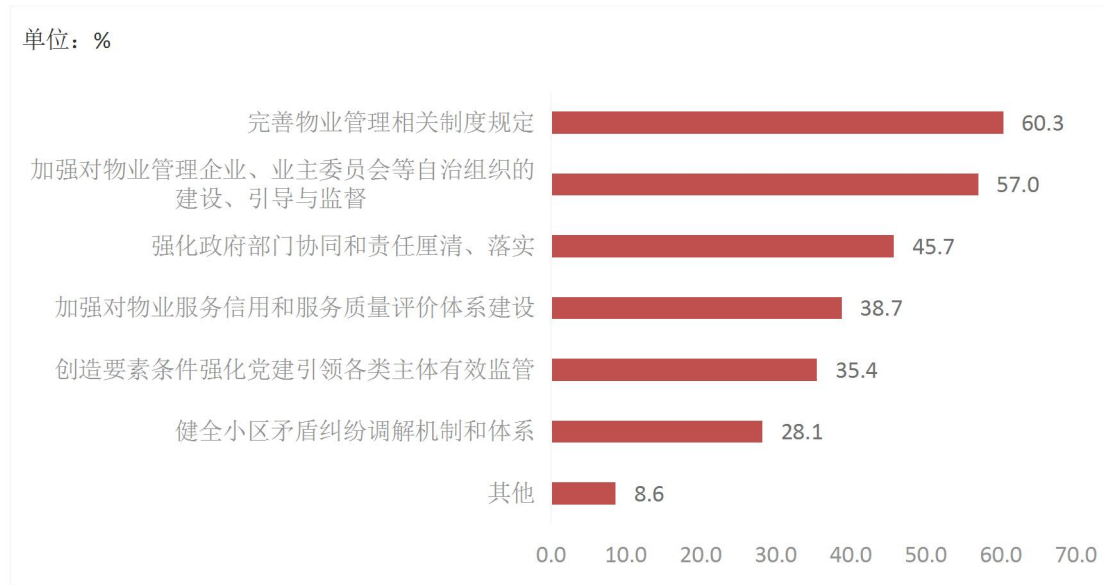


图 4-4 小区业主期盼政府推进物业监管的主要措施

住建局 B1: “虽然开展了相关部门的联合调度会，大家共同商讨问题应对之策，但是小区物业管理内容需要多个职能部门的协作和监管，目前强有力的统筹力量，治理合力还未形成，‘无人管、无权管，视而不见’的情况仍然存在，让人很苦恼，工作落实不下去，力不从心”。（来源于住建局有关工作人员访谈记录整理）

4.2.3.2 仅靠政府主导难实效

物业管理服务行业市场化的过程，但其管理和项目又包含了公共领域的内容。传统意义上的建筑边界并不能直接划分私有和公共的内容，物业管理服务中既包含了对业主个人的服务，也包含了对于公共领域和部位的服务^[48]。因此以政府为单一主导的思路下，处理物业管理所有公共事务，难以满足业主对于物业管理服务的实际需求。

一方面，人员力量不足。基层治理事务复杂，街道社区从事物业管理的人员存在身兼数职的情况，表面上看似有人管，实际是力不从心。加之社区街道无执法权，在实际监管中，仍以柔性劝阻和协调为主，与其他有执法权的部门联动机制不明确，实际监管成效有限。另一方面，行政化干预的明显，依赖政府及相关部门作为物业管理中监管作用发挥的唯一主体，缺少相对弱势地位的业主、业主委员会等相关主体参与，在无利益诉求主体的情况下，物业管理方的行为会进一

步强化，处于强势管理地位。政府的行政化管理将进一步扩张物业公司的无理或侵害业主权利的行为，行为需求方居民将被动接受，政府—市场—社会有效传导失衡。

城管部门 B2：“小区是一个相对封闭的居住环境，作为业主私人领域和生活空间，涉及的违法行为隐蔽性强，执法难度大，在开展小区执法的过程中，尤其是对于小区住宅内部的违建拆除问题，容易居民抵触，甚至引发纠纷，仅靠政府‘一头热’解决，分身乏术”。（来源于城管部门有关工作人员访谈记录整理）

社区 B3：“上面千条线，底下一根针，社区事务繁杂多样，作为社区没有执法权利，在面对物业矛盾上，仍然主要靠调解来解决，对于一些需要上级多个部门来进行解决的事情，积极向各个部门反映了，但由于职责权限、联合管理等问题，导致部分问题仍然在上报阶段”（来源于逸和社区有关工作人员访谈记录整理）

社区 B4：“物业管理的调解和处理更需要耐心和决心，在与物业公司还有业主之间的交涉中更需要经验，当前社区的小年轻们缺乏沟通的能力，在能力培养上还需要锻炼”。（来源于前进社区有关工作人员访谈记录整理）

4.3 面向业主委员会的物业管理服务政府监管问题访谈调查

4.3.1 访谈提纲设计

业主委员会身处小区物业管理一线，对日常管理细节、问题及居民需求有直观且深入地了解。通过访谈，能获取政府监管在小区落地的真实情况，如政策执行偏差、监管空白等一手信息，精准定位问题。

鉴于此，内容方面，共包含了 5 个部分，一是对于相关物业管理的监管政策的了解程度；二是对于实际运行情况的阐述；三是对于政府加强监管作用的评价；四是对于业委会职责履行情况的了解；五是对于政府加强监管作用的想法和建议，业委会访谈提纲设计如表 4-17 所示。

表 4-17 业委会访谈提纲设计

部分	访谈维度	序号	访谈内容	对应理论	理论视角
第一部分	监管政策认知	1	物业管理政策了解程度？	政府规制理论	规制透明度
		2	政策对业主委员会实际运作的可行度？	公共治理理论	参与主体
第二部分	业委会运行情况	3	业委会组织架构？		治理结构
		4	政府部门提供的指导帮助情况？		协同治理
		5	是否参加过相关培训？		力度管理
第三部分	政府监管作用评价	6	政府对物业企业的管理是否严格？	政府规制理论	规制力度
		7	政府的监管工作是否到位？		制度建设
		8	参与物业监管中存在的困难？		冲突化解
第四部分	职责履行情况	9	出现物业纠纷时如何监管？	政府规制理论	监管制度
		10	日常对物业行为监管存在的困难？	公共产品理论	服务属性
第五部分	监管相关建议	11	对如何加强政府监管的建议？	综合三种理论	监管改进

4.3.2 访谈对象及信息获取

为深入了解业主委员会对商品房住宅小区物业的监管看法，采取对芜湖市部分商品房住宅小区的业委会成员进行访谈。在访谈对象的选择上，尽量兼顾在业主委员会中承担不同职责的成员，他们能指出政府监管与小区实际需求的脱节之处，以及对于如何高效监管有着深度理解。访谈形式为一对一，共计 9 人，身份类型多样，如图 4-5 所示，其中既有承担着业委会职责中内部综合管理、财务管理运行监管的委员会成员，又有承担监管小区安全、物业公司服务、处理矛盾、卫生绿化等的委员会成员。

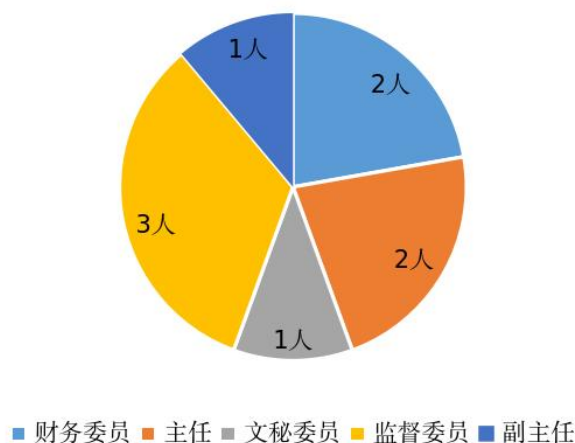


图 4-5 业主委员会访谈对象的分布情况

4.3.3 业委会反映的监管问题诊断

4.3.3.1 业委会组建运行乏力

成立业主委员会需满足特定条件，诸如小区居住率过半、首批物业费缴清满两年且居住率超三成，或首批物业交付满三年等。其申请与筹备过程需由建设单位或至少五名业主联名发起，并填写《首届业主（代表）大会筹备小组组建申请表》。随后，在街道办事处的指导下组建筹备组，负责起草议事规程、管理规定及选举方案，并将草案公示以广泛征求业主意见^[49]。目前芜湖市的业委会组建率较高，90%以上的小区都在社区街道的监督和指导下建立的业委会，虽然建立了业委会，并且在政府的引导下对小区物业进行了一定监督，但是其作用发挥却不尽如人意，物业公司的主导地位仍占比较大，业委会监督能力偏弱。

调查问卷显示：如图 4-6 所示，仅 42.7% 的业主表示参加过业主大会。业主参与度不高影响了业委会决策的代表性和权威性，也使得业委会在开展工作时缺乏足够的业主支持。

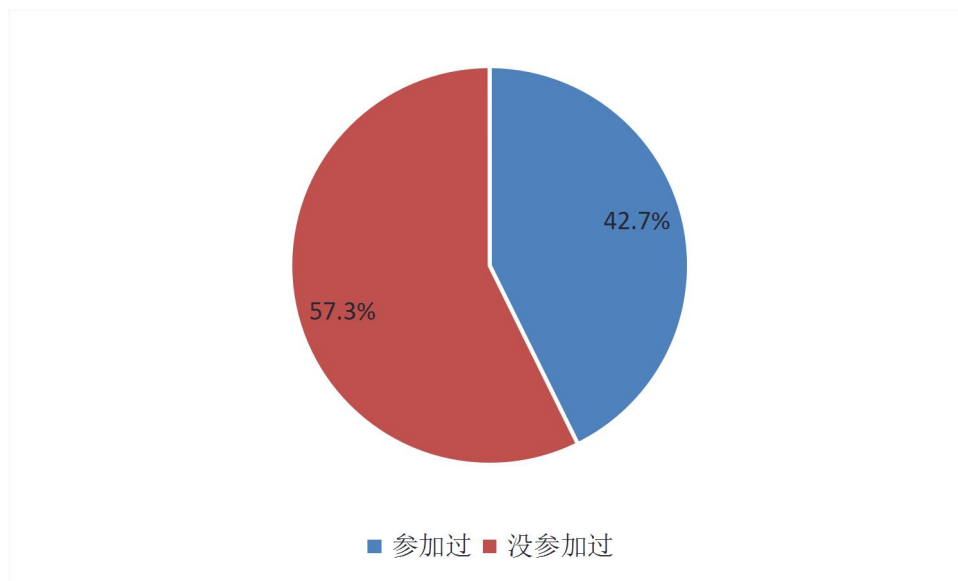


图 4-6 业主参与业主大会情况

4.3.3.2 业主认知匮乏

当前业委会知晓率低，宣传推广亟待强化。问卷调查显示：从业主委员会的运行情况来看，73.2% 的业主表示知晓当前小区业主委员会，20.9% 的业主表示不太清楚，5.9% 的业主表示当前小区未设有业主委员会。其中，仅 55.3% 的业主

认为当前业委会发挥了其作用，31.1%的业主不了解当前业委会的职责，13.6%的业主认为业委会并未发挥作用，这导致业主无法对业委会的工作进行有效监督和合理诉求，也不利于业委会工作的开展和作用的发挥，如图 4-7 所示。

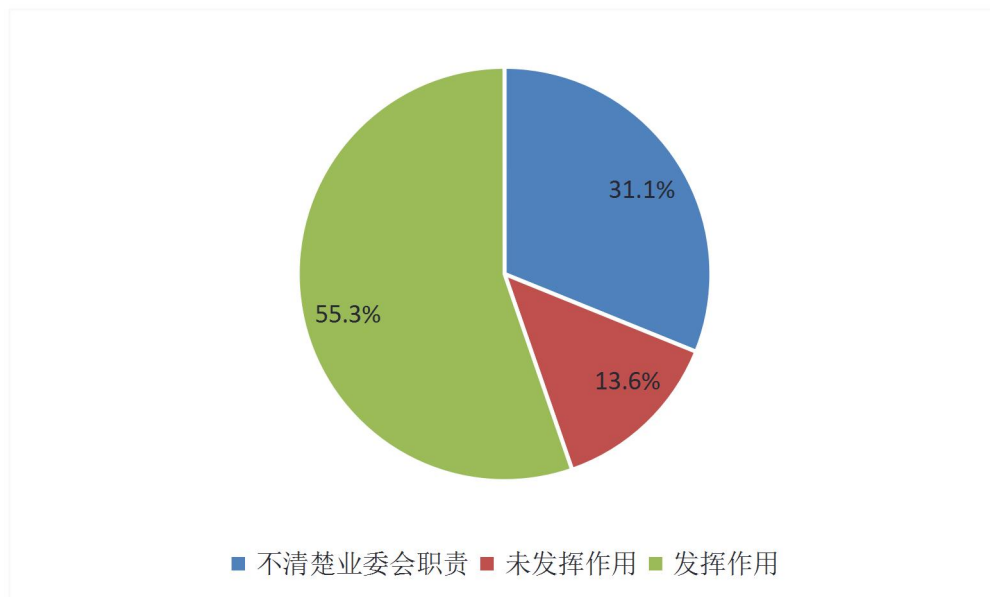


图 4-7 业委会作用发挥情况

4.3.3.3 业主期望落差仍存

当前，业主对于物业监管的需求高涨，但是从实际监管情况来看，业委会作用未凸显。调查问卷显示，如图 4-8 所示，广大业主认为政府推进物业管理服务的主体，除物业公司作为小区物业管理的主要管理者外，业务委员会最应发挥监管作用。86.1%的业主认为应该物业公司应发挥该有职责，74.8%的业主认为业主委员会应发挥其作用，70.2%的业主认为社区居委会或街道应加强统筹，43.7%的业主认为应该政府引导居民深度参与，42.1%的业主认为应调动各方党组织发挥党建引领作用。

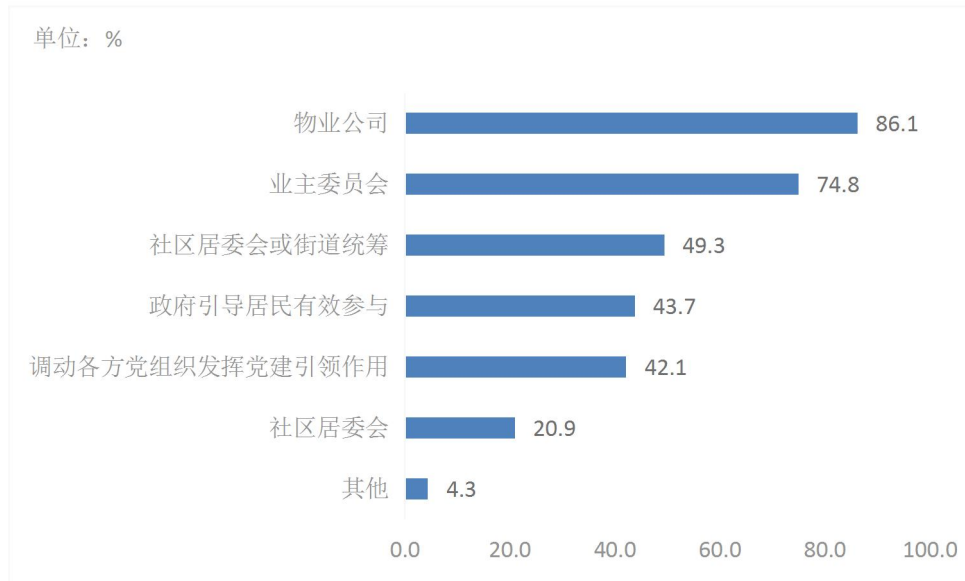


图 4-8 业主认为的物业管理的监管主体参与情况

业委员会主任 C1：“‘皖美物业’政策推行后，更加重视党建作用，党员志愿者会定期来帮忙打扫，咱小区确实有了些好变化，但属于物业的问题也不少，物业和我们业委会沟通上也不积极，导致很多好想法没法落地，真希望他们能上点心！”

业委员会主任 C2：“那些基础好的小区，最大的原因是党建引领效果好，咱可太羡慕了。我觉得想要让党建在咱小区发挥大作用，得先让物业公司重视起来，别把党建当摆设。另外，要加强业委会和党组织的协作，大家劲儿往一处使，这样才能把小区管理得更好”。

业委员会主任 C3：“咱小区这业委会和物业公司的关系，一直让人头疼，按规定，我们业委会要监督物业公司，可实际运行起来，完全不是那么回事儿。我们想监督，提出点意见，他们要么敷衍了事，要么根本不搭理。我们业委会就像没牙的老虎，空有监督的名号，却使不上力，真希望这种局面能早点改变。”

4.4 面向物业公司的物业管理服务政府监管问题访谈调查

4.4.1 访谈提纲设计

物业公司是监管政策的直接执行对象，通过访谈能知晓他们对政策的理解程度，反馈现有监管制度下的方式和模式的可行性、有效性。物业公司可以基于实践经验，对监管政策提出更加优化的建议，通过访谈，能够让政府在监管的尺度

与市场的灵活性之间找到平衡点，既保障监管的规范性，又能促进物业行业高质量发展。

鉴于此，内容方面，共包含了 5 个部分，一是相关小区物业管理服务运行情况；二是当前物业对监管政策的认知程度；三是日常监管感受；四是物业行业发展情况；五是对于政府加强监管作用的想法和建议，物业公司访谈提纲设计如表 4-18 所示。

表 4-18 物业公司访谈提纲设计

部分	访谈维度	序号	访谈内容
第一部分	物业运行情况	1	公司资质和人员情况？
		2	物业管理服务项目和成效？
第二部分	监管政策认知	3	物业管理政策了解程度？
		4	执行中是否存在困难？
第三部分	日常监管感受	5	政府对物业企业的监管形式？
		6	配合监督检查时是否存在困难？
		7	政府监管对物业行业的重要性？
第四部分	行业发展情况	8	物业行业发展的前景？
第五部分	监管相关建议	9	对如何加强政府监管的建议？

4.4.2 访谈对象及信息获取

为深入了解物业公司在实际开展物业管理服务过程中的监管情况和真实认知，采取对芜湖市 3 个具有代表性的商品房住宅小区的物业开展调查，旨在剖析物业管理服务监管现状，发现问题并提出针对性建议，以提升芜湖市物业管理水平。

(1) 伟星公园大道壹号小区——安徽伟星物业管理有限公司

安徽伟星物业管理有限公司成立于 2002 年 4 月，隶属于芜湖本土知名房地产企业伟星集团麾下，物业管理服务项目涉及住宅、商业板块，是安徽省规模较大的高端住宅物业管理服务供应商。

安徽伟星物业具有国家壹级物业管理资质，在芜湖管理的物业住宅项目 37 个，商业项目 12 个，以树立良好企业形象为目标，通过不懈的努力与坚持，赢得了社会认可和赞誉。取得多项荣誉称号：2022 年 2 月公园大道项目获得“加强物业管理，共建美好家园典型案例”荣誉称号，是芜湖市唯一一家入选全国的典型案例。是“芜湖市物业管理服务企业信用等级诚信优良示范【A+级】”、芜湖

市“金牌物业企业”。“2022—2023 年度安徽省物业管理示范企业”、2024 年度伟星物业荣获“2024 中国物业管理服务百强企业”。

（2）罗兰小镇小区——芜湖宜居物业管理有限公司

芜湖宜居物业管理有限公司成立于 2011 年 12 月，是芜湖市宜居集团全资子公司，现有员工 1200 余人，其中，主要员工构成涉及综合事务管理、服务质量管理、审计监督、采购、工程管理、安全运行 6 类，明确分工，全方位保障物业业务的有效推广和运行，已服务超过 550 万平方米的面积，2023 年企业营收位列芜湖市同行首位。

在芜湖市全力推进人民城市建设的浪潮中，宜居物业坚定不移地坚持党建引领，依托市国资系统所打造的优秀党建品牌，即“宜居管家”，物业党支部以党员干部为队伍，健全维修制度、亲切服务方案，成立党员先锋队，全力攻克业主的痛点、难点，全力打造物业管理服务群众新典范，以高质量服务守护人民美好生活。先后荣获安徽省卫生单位、安徽省“A 级守合同重信用”企业、芜湖市金牌物业企业、芜湖市物业管理服务企业信用 A+企业，成功跻身市企业联合会现代服务业 50 强。

（3）万科·海上传奇小区——南京万科物业管理有限公司芜湖分公司

南京万科物业管理有限公司芜湖分公司，成立于 2011 年 5 月，是外来投资的民营企业，属于南京万科物业管理有限公司芜湖分公司旗下品牌。

坚持安心、参与、信任、共生的物业核心价值观。打造“幸福社区计划”，致力于提供高水平的社区服务，并激励业主们积极参与到社区的共同建设中来。通过严谨执行质量标准体系，细心落实服务管理，以前瞻性的眼光塑造品牌形象。同时创新服务，积极推广由业主大会、业主委员会与物业公司三方共同参与的协同管理机制，促进沟通与高效合作。取得了多项荣誉：先后荣获芜湖市金牌物业企业、物业管理服务企业信用 A 企业。

3 家物业公司作为资质、信用评级较高的企业。如伟星物业为芜湖本地伟星集团注资，在芜湖覆盖中高端小区；万科物业作为南京集团旗下分公司，在芜湖市区多个小区中持续服务，其中，在近年来争取更换小区物业的市场竞争中，被业主认可度较高，如在 2023 年华仑港湾公开招聘物业时得到认可入驻。宜居物业为芜湖市国有控股企业，在众多房产项目上有着较强的物业管理服务能力。当前 3 家物业公司的管理服务情况如表 4-19 所示。

表 4-19 走访小区物业管理服务情况

小区名称	物业管理服务公司	总户数（户）	物业费价格（元/平方米）	2023 年物业费收缴率（%）
公园大道壹号	伟星物业	2228	2	100
万科海上传奇	万科物业	3825	1.9	99.3
罗兰小镇小区	宜居物业	708	1.6	70

从物业费市场调控情况看，由于成立了业委会，与业委会签订物业合同中，对物业费进行了明确的规定，但近年来成本增加、房屋损耗情况、设备能耗等问题，均有相应物业费提价想法，而 3 家物业公司的物业费近 3 年来，仅有伟星物业成功提价。公园大道壹号的伟星前期物业费在 1.5/平方米，在业委会组建后，经历了 2 次调价，2023 年调价至 2 元，预计 2025 年调价至 2.1 元。万科物业 2023 年向业委会提出在涨 0.09 元/平方米的时候进行了一次谈判，但尚未同意，罗兰小镇物业认为在住宅物业管理服务行业来看，无伟星、万科等品牌名气大，且小区离市区较远，涨价条件不足。

人员配备实力强。为保障物业管理服务的高效，如宜居物业管理服务于 708 户业主，项目服务人员共计 36 人，其中综合科 5 人、秩序科 14 人、环境科 13 人、设备科 4 人。伟星物业管理服务于 2228 户业主，项目服务人员达 110 人，配备客服、管家、安全、保洁等，保障每栋楼一个保洁，且门岗 24 小时立岗。

4.4.3 物业公司反映的监管问题诊断

4.4.3.1 物业行业健康运行难

物业管理服务企业的运营成本涵盖：管理服务团队的人员工资、社会保险费用及法定福利提取；物业公共区域及共用设施的日常运维开支；绿化保养、环境清洁、秩序维护等管理费用；物业公共区域、设施设备及公众责任险的保费支出；办公运营费用；物业管理服务企业固定资产的折旧成本；经业主认可的其他开支；以及物业管理服务企业依法向相关部门缴纳的税费等^[50]。目前，物业企业的收入主要是住宅和车位的物业费，收入较为单一，而支出则非常多，面对服务成本高企，物业企业经营较难。

宜居物业服务于鸠江区罗兰小镇小区 708 户业主，交房于 2020 年，洋房和多层为主，整体设计为花园电梯洋房，总高 6 至 9 层，共计 22 栋楼。物业费的

标准制定是 1.1 元/平方米加 0.5 元/平方米的公共能耗费，2023 年物业收费率在 70%左右。一是住房空置率高，由于当前小区有多数租户，约 60%，租户多为周边建筑项目的农民工等，租户缴纳物业费意愿低。二是收入来源单一，主要为物业费收取，公共收益由于入住率不高、地理位置较偏僻等因素未能推进创收，无公共收益收入，曾主动邀请广告公司到小区考察投放，考虑到小区商业价值和投入成本，投放意愿低。三是市场化营销能力弱，仅靠小区物业盈利较难，作为国企，小区物业板块尚在亏损，靠商业服务进行补空，对市场化的小区物业竞标无过多想法，主要集中于由本集团建设的内部小区项目物业管理服务。

又如万科物业管理服务于弋江区万科一海上传奇小区 3520 户住户和 420 户商户，楼栋多为超高层在 34-49 层。一是调价难，在与业委会调价谈判中，业委会觉得目前物业公司尚能盈利，且可以用挣的收益维持相应支出，故物业费上涨 9 分的要求未成功，但最近一次投票在 40%左右。二是物业人工、外包、采购成本上升，企业因社会影响力等因素难以强制涨价，由于服务人群多且物业费收缴率较高，去年营收与成本基本持平，但其他万科服务的小区仍有亏损，总体业务中的小区物业板块亏损明显。

4.4.3.2 历史遗留问题难解决

许多物业管理纠纷源于开发商在建设过程中遗留的问题^[51]。例如，房屋质量较差、配套设施不完善、规划变更导致的居住环境改变等，这些问题在房屋交付后长期得不到解决，使得物业公司背负了本不应承担的责任。同时随着物业更换现象普遍发生，前物业管理小区遗留的相关问题在资金、管理难以解决的情况下，形成了一笔糊涂账，新物业接手难以运转，前期投入大。

在实际调研中，罗兰小镇由宜居公司进行开发交付时，引入社会第三方龙城物业公司来进行，2 年后业主不满意进行更换，由原开发商也就是宜居旗下物业进行引入提供服务，对前物业遗留下来的相关小区管理维修问题，虽然进驻后投入大笔资金，开展了一系列的升级改造，但还有相关设施设备仍需维修和更新，尤其是随着小区建筑老化，后期公共设施的保养和维护投入更大，根据核算，即使物业费 100%收齐，近 2 年仍是亏本。

4.4.3.3 维修资金使用监管难

公共维修资金主要用于房屋保修期满后,针对主体构造、公共区域及共用设施等进行的大型修缮、更新及改造工作。维修方案和预算需公示并征求全体业主的意见,通常需要三分之二以上面积占比且人数占比三分之二以上的业主同意,在向主管部门审核和备案后进行施工和监督,并对使用资金进行报销和结算。对于物业公司而言,对于一些公共设备紧急维修的情况,需要走相应流程,相对而言流程较长,尤其是涉及一些顶楼维修漏水的公共部位整修等看似并未影响他人但实际属于公共管理的事项,难通过业主投票。

物业人员 D1:“今年 3 月勉强通过了小区《紧急维修预案》,虽然规定了一些紧急维修资金的启用情况,但实际还是以维修电梯大件为主,像某一栋的楼顶业主家漏水,虽然是影响顶楼业主,但实际上也是属于公共部位维修的项目,由于其他业主觉得影响不到自己,难以通过维修金来进行维修,无法根治”。(来源于万科海上传奇小区物业工作人员访谈记录整理)

物业人员 D2:“作为更换后的物业公司,前期做了大量的基础设施改建,目前小型零部件的保修保养在物业管理的范围,但是后期随着设备的老化,物业公司无力承担,必然需要启动公共维修资金的使用问题,得到业主委员会认可来进行投票表决也是头疼的问题”(来源于罗兰小镇小区物业工作人员访谈记录整理)

4.4.3.4 监管投诉反馈环节存在错位

在围墙之内的小区物业管理存在的多种问题,当业主发现问题时,无论是私事还是公共事务问题,一律向物业公司寻求解决,作为提供服务和管理的物业公司需要随时解决业主所反映的各项问题,在多种问题和纠纷的交错下,有些属于私人事务以及权利在上级其他部门和单位的情况,均需要物业公司提出一个初步解决方案。对于一些简单事务,物业选择“一统即办”,而对于一些私人利益诉求和侵犯公共利益的行为难以调和,导致业主和物业矛盾纠纷频繁。

物业人员 D3:“咱们小区内,相邻水果店和快递店的业主因为快递店拓展水果团购业务导致隔壁水果店业务下降,两家业主开始通过 12345 各自举报当前店面不规范的情况,后期咱们联合社区还有城管部门都进行了劝阻和协商,然而在 2 家个人利益无法满足的情况下,多次通过 12345 进行举报,占用了公共资源,

隔三岔五就接到同样的 12345 举报，让人头疼”。（来源于万科海上传奇小区物业工作人员访谈记录整理）

4.5 政府推动物业管理服务中的监管困境成因分析

借助政府规制理论和公共治理理论，通过对不同治理主体对于当前政府在推进物业管理服务的监管作用发挥中的实际情况与问题剖析，进行归类，认为当前物业监管问题主要集中在监管制度、监管力度、监管理念以及监管质量方面，当前监管问题成因剖析如图 4-9 所示。

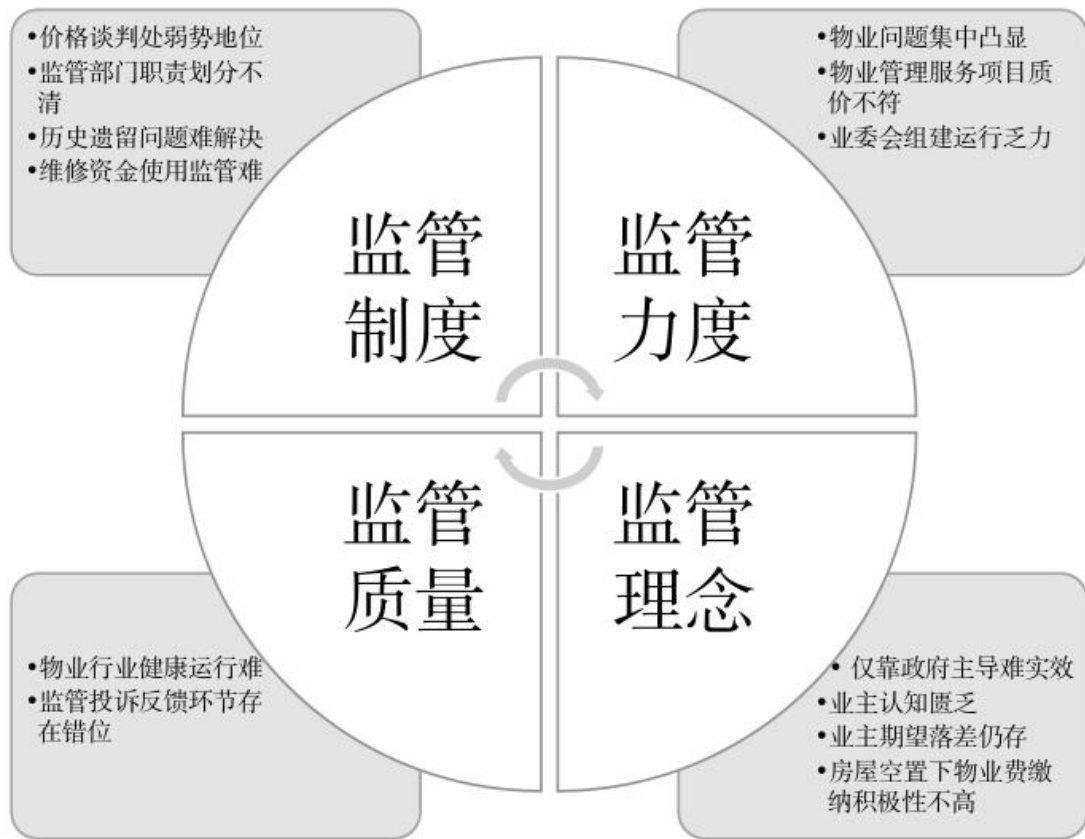


图 4-9 监管问题剖析示意图

（图表来源：作者根据以上论述整理）

4.5.1 监管制度不接“地气”

4.5.1.1 部分地方制度在实践过程中仍存滞后特征

首先，对于部分匹配制度的征求意见和执行上仍需进行探讨。不同的小区在规模、建筑风格、居民构成等方面存在差异，这就导致统一的配套制度在执行过程中可能会出现适用性问题。例如对于 2024 年《芜湖市住宅小区物业管理服务

收费管理实施办法（征求意见稿）》中，对电梯运行电费的能耗费优惠进行取消，增添了对普通住宅小区前期物业服务收费实行“一费制”的规定，将公共能耗费纳入前期物业服务收费，物业管理服务企业不得另向业主分摊，在成本监审的基础上，调整各服务等级基准收费标准。加强了对于新建小区管理中对于公共能耗的管理从而维护业主利益，但部分业主仍存在利益诉求，认为物业公司不应该按照同样的指导标准进行收费，不同楼层中使用电梯的频率和损耗程度不一样，期盼能够继续完善当前电梯运行过程中的楼层实际能耗进行折扣分摊，出台相关指导性意见，从而保障业主的利益，真实反映当前物业能耗费的构成。

其次，对于部分制度的落地推行情况仍然滞后。如 2023 年芜湖市为进一步发挥物业专项维修资金使用效益，维护业主权益，加快维修资金申报使用效率，重新修订《芜湖市物业专项维修资金紧急使用暂行规定》，然而各小区在推进本小区的紧急维修预案制定的过程中仍然存在梗阻，一方面，在小区制度的制定和完善上，许多业主对紧急维修预案的重要性认识不够。他们可能认为小区出现紧急情况（如电梯故障、消防设施损坏等）的概率较低，没有意识到这些紧急情况一旦发生后果不堪设想。另一方面，现有的维修资金管理和监督机制存在缺陷，一些小区的维修资金管理混乱，存在资金被挪用或者账目不清的情况，导致紧急预案的出台成为滋生小区物业滥用维修资金的途径，因此业主对其认可度不高，难以通过。

最后，在对于物业企业的管理制度上，虽然采取了相关约束制度进行了探索和实施，但是由于缺乏行之有效的规范和标准以及监管手段，物业管理服务合同中对于物业费、代收费等其他费用的收取标准条款模糊不清，导致在处理与物业公司的纠纷中，难以按照合同内容进行监管，保障业主合法且有效的权益。

4.5.1.2 相关联动机制不健全

住建、城管、公安、消防、市场监管等多个部门都对小区物业有监管职责，但在实际工作中，各部门的职责边界不够清晰，存在交叉和空白地带。而街道、社区作为基层管理组织，与上级职能部门之间存在条块分割的情况，在实际信息共享、工作执行方面，街道、社区对小区物业情况最为了解，但在物业监管方面的权力和资源有限，而上级职能部门又难以全面深入地掌握基层情况，导致在物业监管中出现脱节现象。

物业管理服务的监管存在很强的综合性，物业监管涉及多个领域，如治安、消防、供水供电等，各行政主管部门按各自职权进行监管，但实际小区物业矛盾往往涉及多个方面，在业主通过各种渠道反馈后，最后的行政治理末端为基层社区或街道组织，由于基层组织只有协管义务，在综合处理解决的过程中，具有执法权的部门可能存在观望和推诿态度，导致实际矛盾难以解决，重大问题如违章搭建、开发商遗留问题、乱收费等问题仍处于向政府反映阶段，至于解决结果和处理仍在过程中，治理实效性不足。

4.5.1.3 承接验收和物业交接制度的不完善

尽管近年来物业行业引入了竞争机制并取得了一定成效，但在实际新建商品住宅的销售中，以有知名房地产旗下的物业公司配套作为商品房附加值的宣传噱头屡见不鲜，对于业主而言，知名物业管理服务好、质量高是购买的主要原因。

然而，大多数物业公司仍采用自建自管的模式，这种模式下，物业管理公司往往与房地产开发商紧密捆绑在一起，这种“建”“管”不分的体制导致物业管理企业验收受阻，由于属于同集团旗下物业，在实际承接查验时，往往存在管理、职能、权利制约问题，导致严格按要求验收存在“问号”，查验过程流于形式，缺乏严谨性，致使物业移交工作不完整。

物业公司本应在接管后对物业进行严格验收，但由于与开发商之间的复杂关系，验收过程往往流于形式。一旦出现问题，物业公司非但不敢主动与开发商谈判，反而某些情况下成为开发商的利益维护者，无疑会加剧矛盾和冲突程度。其次，物业公司与业主的关系模糊不清。由于管理界限的模糊性，部分业主将物业公司视为开发商的延伸，只要是出现相关房屋质量问题，无法找到开发商维权，就自然而然归咎于物业公司，向物业公司追责，部分业主甚至以此作为拒缴物业费的理由，使得物业公司不仅要承担开发建设遗留的问题，还得不到业主的理解和支持。

4.5.2 监管力度难以“贯通”

4.5.2.1 监管的执法贯通性不足

小区物业管理服务的基层治理主体涵盖了业主大会、业主委员会、物业管理服务企业、社区居民委员会、街道办事处以及政府相关部门^[52]。在日常小区物业

管理和联合整治过程中，物业公司、社区街道等参与协调事务较多，部分时间以相关职能部门力量开展联合执法和专项整治活动，在处理小区违章搭建、公共区域堆放杂物以及种菜等行为中，物业公司和居委会均不具备执法权，只能通过劝阻、制止违法违规行为 and 向相关政府部门报告的形式进行治理，居委会作为基层群众性自治组织，主要负责的是调解作用，也不具备执法权，上级街道办事处虽然有监管职责，但是由于无执法权无法进行直接处罚，仍以劝阻和向上反映为主。

同时，尽管多监管主体能够向执法机关进行举报，但由于本身不直接执法，导致对于小区内的严重违法行为仅能通过劝阻和协调，而不能采取强制措施，解决问题困难。在执法温暖的背景下，执法部门尽管上门，但多采取柔性劝阻的方式进行调节，对于小区内部的管理，以劝阻为主，对于一些公共设施设备管理中缺乏刚性的手段，小区内部管理中，对于小区违建的法规存在盲区，如消防部门对于小区内部的消防安全的管理、城管部门对于内部违章搭建的管理等，在私人空间与公共空间的矛盾导致政府监管难，强制性措施也存在盲区。

4.5.2.2 业主委员会参与监管要素保障不足

业委会常规监管缺失。一方面，对于未组建业委会的小区，通过社区居委会的引导下，筹建了业委会，但部分业委会往往缺乏实质性的执行力和透明公开度，依赖政府行为难有自治行为，导致部分业委会难以有效监督物业管理服务企业和开发商。另一方面，在相关法律法规规范下，业委会作为代表广大业主权益的代表，对于业委会的内部监督和管理仍然欠缺，导致业委会运行仍存在系列问题。芜湖市在对小区业委会违规的处罚措施，主要体现在根据《安徽省物业管理条例》中，有撤销、重新选举以及追究法律责任，但是其监管机制还不够完善，缺乏具体管理细则。

业委会内部管理缺失。一是资金管理规划缺失，财务、会计以及审计的不健全，导致业委会涉及管理的公共收益、工作经费等管理、使用、公示等环节缺失或混乱，缺乏透明度。二是业主参与度低，业主的公共精神不足，个人权利与公共利益之前存在边界，但是边界是模糊不明的，存在较大不确定性，容易产生利益冲突，业主主动参与物业管理意识低。三是成员素质、专业性不足，在业委会组建或换届时，以具有党员意识且公共意识较足的中老年人为主，年龄结构较大，业委会职责多样，但委员中相关专业知识和经验不足，难以处理和监督复杂事务。

4.5.2.3 社区基层治理多重阻碍

部分问题难解决。虽然社区成立了专门的物业办，配备了兼职或全职工作人员，然而在应对多且复杂的物业管理纠纷时，采用的手段多为调解为主，部分矛盾和问题需要上报至上级主管部门来进行综合解决，在解决的实效性和结果反馈上，存在一定时间周期，部分业主在面对自身需求难以解决的情况下，甚至选择拒缴物业费。

基层人员精力有限。在访谈中，社区人员反映，一方面，事务繁重，由于社区工作涉及统计、民政、信访、社保等工作，随着上级职能部门的分工日益精细化分工以及相应职能的不断健全，社区所承担的职责越来越重。另一方面，当前就业环境紧张，大量年轻人涌现基层，在带来高学历人才、社区年轻化的同时，也面临着经验尚浅、沟通能力较弱、缺乏解决矛盾的经验等问题，新招考人员处理社区工作需长时间磨合，且在处理物业纠纷时，必须具备较高的社交意愿和能力，无工作经验和基层沟通能力的年轻人更需要时间和现场实战来提升沟通协调能力，部分年轻人在协调日常矛盾、处理家长里短等工作中缺乏耐心，从而加速辞职或考走的想法。整理和归纳基层矛盾纠纷产生过程，如图 4-10 所示。

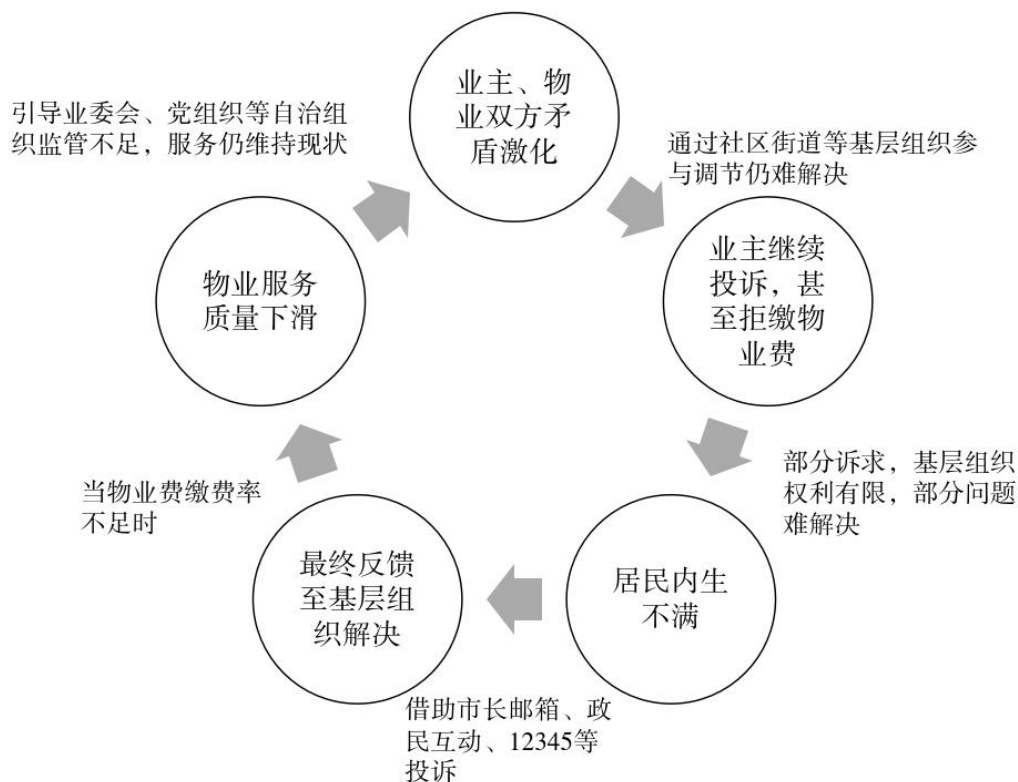


图 4-10 社区治理物业纠纷的难度示意图

（图表来源：作者根据以上论述整理）

4.5.3 监管理念仍有“薄弱”

4.5.3.1 未正确认识市场性与准公共性的冲突

物业管理服务的市场性与准公共性的冲突主要源于其双重属性，即一方面具有市场商品的特性，另一方面又具备准公共产品的特征。这种双重属性导致了物业管理服务在实际操作中出现了一系列矛盾和问题^[53]。

首先，物业管理体现出显著的市场特性，物业管理作为一种服务商品，其供需关系由市场力量所决定。业主利用招标等机制来选定物业管理服务供给商，而物业管理服务企业则借助市场竞争获得小区管理职责来获取经济收益。然而，由于物业管理服务的特殊性，包括服务内容的复杂性和业主需求的多样性，使得物业管理服务企业在提供服务时面临较大的挑战。此外，物业管理市场的价格机制也存在失灵现象，缺乏调价的规范流程，业主和物业信息存在严重的不对称，而政府的过度干预将限制市场的自由竞争，导致物业管理企业难以通过市场机制实现优胜劣汰。

物业管理服务又具有准公共产品的属性。物业管理不仅涉及业主的私人利益，还关系到整个社区的公共利益，如小区公共设施和公共部位的维护和管理，故而，为确保公共服务供给的质量与公正性，物业管理服务在一定程度上需要政府的干预与监督。然而，由于物业管理服务企业的市场主体地位，政府在对其进行监管时往往产生“强政府—弱社会”思维，弱化物业管理企业的市场化行为，强制使用政策、行政手段过度介入的问题，从而侵犯市场经济调节和公民权利。

4.5.3.2 党建引领未能融合

当前社会结构和利益结构变得多元化，个体的自主性和自治性得到增强，但公共与私人生活领域的界限逐渐模糊，而私人增长并非自然地带来公共性的增加，反而会导致社会的碎片化、异质性和分散化问题^[54]。基层党组织作为小区物业管理矛盾各方的黏合剂，协调当前私人与公共的属性问题时，各主体的党组织覆盖率低、能力发挥弱以及引领统筹作用不强等原因导致党建+物业管理服务的能力不足、浮于表面。当前的芜湖市党建引领物业虽然做出了相关探索，但是在其实际运行中，出现相关政策支持力度不足、融合密度不够等问题，党建融入物业管理服务效果不好。其中，对于一些民营企业规模小、经营不佳的企业在维持基本

物业管理服务的同时，并未发挥党建作用，党建融合主观意愿性不强。

4.5.3.3 相关治理主体的监管意识不足

在实际政府推进小区物业管理服务的监管过程中，借助公共治理理念，需要引导多元主体的参与，然而主观意识上的不足导致监管“浮于表面”。一是业主委员会委员意识不够，认为自身能力不足且工作忙，没有时间管理小区大小事务，缺乏与各方主体的协调和谈判能力。二是政府职能部门面临部分物业问题的归属时，在职责上存在交叉后，部分工作人员认为不属于自己的监管范围，导致问题悬而未决。三是物业公司服务意识淡薄，对业主和业委会以及相关部门反馈的问题未能及时整改，甚至从中牟利。四是基层人员协调意识不足，在日常处理繁杂事务中，部分年轻干部处理经验不足，主动性不强。

4.5.4 监管质量缺乏“抓手”

4.5.4.1 物业企业难以形成良性竞争

头部企业话语权强。由于当前物业管理服务行业的头部企业占据住宅小区的中高端市场，其服务定价有着一定的话语权，业主委员会在考虑能力和服务态度的基础上，更换物业的意愿不强，从而妥协物业费涨价的事实。而对于物业管理服务差且能力弱的企业在物业费原始定价基础上，引入新的物业公司或在寻找中标物业企业的过程中，在同样物业费定价的基础上，找到质价相符的物业公司，需要投入大量的精力和时间，同时对于新选聘的物业公司仍需要进行大量考察和考评，对于民营物业管理服务企业而言，前期投入大，竞标能力不足。

劳动密集型属性导致盈利难。物业是劳动密集型行业，涉及保安、保洁、维修人员、绿化人员、客服以及楼栋管家等多样化人员结构，人工成本刚性支出明显，同时随着每年最低工资上涨、社保基数的上调而同步增长，成本也是不断增加；同时，由于物业费确定后，短期内难以上涨，若起步定价较低，则至少在未来三五年内难以调价，也会对公司运营成本形成压力。

物业费调价过程漫长。物业费的调整需经业主大会审议通过，物业管理公司需提前向业主委员会提交调价申请，包括调整原因、标准、范围和使用方式，在业主大会上，物业公司应详细解释调价的原因和具体数额，并接受业主的质询，调价方案的实施，必须得到“双过半”业主（即参与表决的业主中，所拥有的专

有部分面积过半数，同时参与表决人数也要过半）支持同意后才能执行。现实中，物业公司和业委会谈判中，涨价条件难具备，涨价要求也难实现。

4.5.4.2 考核标准的应用的不合理性

12345 热线使用过程中功能定位模糊，存在处理事务范围不断扩大、家庭责任等不属于公共服务范畴等问题导致行政成本增加，基层政府的服务意识和资源分配能力降低，甚至出现由于热线处理的事务范围扩大，一些基层政府面临“无所不能”的尴尬境地，陷入被动应对的局面。

投诉处理的压力和挑战。12345 热线的考核要求响应率、办结率和满意率，但考核不分问题种类，不分有理或者无理，这给基层工作带来负担。例如，有些业主因为物业费问题而反复拨打 12345 热线，要求减免物业费，如果不减免就表示不满意。或因为个人利益诉求难以得到物业公司、社区街道等处理而反复借助 12345 来进行反映，并由于未满足诉求而直接给予差评，直接影响社区街道对基层治理考核情况，形成恶性循环。部分物业公司或社区街道为了 12345 满意率，虽然居民诉求属于个人利益，但事情较小，为了满意度顺手解决，导致部分业主认为只要通过 12345 就能解决问题，从而变本加厉，一旦无法解决或不符合业主私人预期，于是就直接不满意处理。

严格满意度考核制度对基层治理造成压力。12345 热线满意率成为基层治理的重要考核指标之一，直接影响社区的绩效和奖金，这种评比考核制度虽然本意是为了提高接诉即办效率，但在实际操作中却加重了基层干部的工作负担，通过向 12345 投诉物业问题，基层干部为了短期内提升满意率，不得不满足群众诉求，而对于一些重复的物业投诉，涉及个人利益难以满足，重复事件的不满意评价直接拉低基层治理的满意度水平排名，导致事虽干但成效不显著，基层质量成效难以用于真正治理。

第5章 芜湖市商品房住宅小区物业管理服务中政府监管 优化建议

当下芜湖市商品房住宅小区的物业管理服务进程中，居民、政府部门、业主委员会以及物业公司等多方主体均反映出诸多问题。深入剖析后发现，当前不同监管主体所反映的问题，归根结底是在监管制度、监管力度、监管理念以及监管质量上存在的不足，导致在协调各方关系、解决监管问题时捉襟见肘。这些问题严重制约了物业管理服务水平的提升，影响了居民的生活品质。为切实改善这一现状，推动芜湖市商品房住宅小区物业管理服务迈向新台阶，本文从以下几个方面提出针对性的政府监管优化建议，从根源上解决现存问题，实现物业管理服务良性发展。

5.1 完善政府监管体制

针对当前监管部门职能划分不清、历史遗留问题难解决、物业费收取等问题，主要从畅通监管的体制机制入手，完善相关制度体系、联动机制和配套建设。

5.1.1 完善相关地方制度建设

立足国家和省级物业管理服务相关法律法规，探索适合芜湖市本地化实际相匹配的细化指导性政策和操作流程，让政策实效真正落实到位。一是加强调研和听取意见，在国家和省级的法律法规框架基础上，结合本地实际情况，通过调研和意见征集，制定出具有针对性和可操作性的细化指导性政策和操作流程。二是明确各监管主体的职责和义务，摒弃“进了小区门，都是物业事”观念，持续强化各级政府、行业主管部门、街道办、居（村）民委员会履行物业管理活动指导和监管。三是细化内容可操作性，对物业管理服务内容、收费标准、投诉处理流程、各治理主体的权利等的法律依据、内容、措施进行规范化、精细化，确保能落到实处。

规范物业收费行为。一是健全价格形成机制。定期发布物业管理服务成本指数，及时评估调整物业管理服务费政府指导价，推动形成“质价相符、按质论价”的物业管理服务市场价格机制。二是增强收费透明度。加大对物业管理企业执行

物业管理服务合同中明确规定的收费项目及标准的监管力度,确保及时公开物业管理服务费用的收取情况,并定期向业主披露财务收支明细,公开接受业主及有关部门的监督与审查^[55]。三是简化物业费追缴程序。引导党员干部和机关事业单位职工,带头缴纳物业管理费用,积极探索将物业欠缴案件纳入简易程序范畴的适用性,减少因追缴物业费过程中的管理开支与司法资源消耗。

5.1.2 完善联动机制

强化责任落实。发挥住建部门物业管理服务的监管作用,协调各职能部门履责,集合各方面力量。发挥街道办事处与居委会的综合管理作用,实现物业管理与社区管理的深度融合,打造以属地管理为核心,条块管理相结合的治理模式。同时,清晰界定房管、规划、公安、环保、工商行政管理、城市管理、水务管理、居委会以及物业管理协会、业主大会执行机构等部门职责范围,清单化治理,明确职责、各司其职,齐抓共管。

优化基层治理格局。通过事权下放等方式,逐步根据规定由区、县级行业主管部门实施的监管职责授权街道办事处,并通过加强业务培训和做好后续业务指导、监督,强化政府、街道等在物业管理活动的监管职责,明确其在指导协助业主大会和业委会选举、协调解决物业管理纠纷等属地管理的主体责任。同时,进一步拓宽镇街的监管手段,完善物业管理行业治理监管架构。

5.1.3 强化配套建设

一方面,增强开发商的责任担当,细化验收流程和规则,在项目实施阶段,开发商必须健全物业管理服务相应基础设施并保障质量,避免短期、暂时性问题留有隐患,源头遏制开发商遗留的物业纠纷。同时,加强物业监管的全面性和专业性,有效搭建和运用物业管理专家库,确保物业项目从准入门槛、监管考评环节直至承接查验等整个管理流程得到专业技术支持与指导。另一方面,加强社区街道对小区新旧物业的交接指导,交接工作应在业主委员会或临时物业管理委员会、新选聘的物业管理服务企业与原物业管理服务企业之间进行,明确交接内容包括物业管理服务相关的所有资料和设施,针对老物业与业委会之间未协调解决的问题和矛盾,双方必须严格遵守相关法律法规,平等协商,有序做好后续交接。

5.2 加大政府监管力度

针对当前执法力度不够、业委会作用发挥不够、治理主体监管难等问题，主要从加大政府推进监管作用发挥的力度入手，强化联合执法、聚焦业委会职能发挥、提升基层治理能力和行业监管。

5.2.1 强化联合执法效能

推广“城管执法进社区、进小区”的成功经验，推动各职能部门执法力量向居住小区延伸，开展专项检查，严肃查处违法违规行为，针对性地解决物业管理服务行业中存在的突出矛盾和热点、痛点和难点问题。增强对私自搭建、不合规装修以及消防通道被占用等违法违规行为的巡查执法频次、力度及惩处措施，迅速响应并妥善处理民众的诉求与问题。

5.2.2 发挥业委会监管职能

建立健全业主委员会责任约定及规范标准的评价监督机制，完善业主委员会相关制度。职能部门联合街道社区积极介入、督促执行，充分发挥小区《业主大会议事规则》《管理规约》会议制度、财务制度等相关文件规章规范治理效能；强化街道社区对日常工作的指导、监督力度，尤其是加强对业委会换届选举、物业公司更换与重新聘用、物业合同签署、矛盾调解以及共有资金和收益使用等重要环节的把控和指导，重点解决业主委员会运作随意和不作为等相关问题，引导业主委员会实现自治管理并规范运行；探索健全业主广泛参与的监督评价机制，以及多方联动的评价结果运用方式，助推业主委员会积极发挥作用，真正做到对业主大会和全体业主负责。

5.2.3 提升基层治理组织协调能力

加大业务培训力度，提升业务知识及技能水平。物业主管部门以“送教下乡”的形式，镇街组织有针对性地开展对全市镇街及其所属居委会的物业管理服务工作负责人以及镇街各物业公司的项目负责人的专题培训，共同促进各级主管部门、各物业管理服务企业业务水平提升，维护行业平稳有序、健康发展。

补充物业行业协会参与管理。完善“政府牵头、协会驱动”的行业信用管理

体系，行业协会参与信用评估的工作中，逐步规范信用体系下物业企业行为。鼓励行业协会发挥作用，主动对接物业管理服务领域职业经理人，构建职业经理人的能力评估、职业行为监管与信息公开制度，完善行业自律管理，搭建失信及违纪人员的行业准入与承接业务的约束机制。

5.2.4 强化物业行业监管

持续强化对物业企业的有效监管，重点对物业企业违规代缴税费侵犯业主利益及擅自挪用、侵占以及故意隐瞒共有部分收益等不当行为，开展全面系统排查、畅通投诉渠道，提升处理效率，严肃执法惩处；确立并保障业主对物业费用、小区公共部分收益支出的“查阅权”“复制权”，促进涉及业主权益的物业营收公开透明；持续强化各级政府、行业主管部门、街道办、居（村）民委员会履行物业管理服务活动指导和监管。

5.3 优化政府监管理念

针对当前不同治理主体对物业监管的认识不够问题，主要从优化政府监管理念入手，通过宣传引导、党建引领等方式强化不同治理主体的监管意识，提高参与监管的积极性。

5.3.1 加大宣传引导力度

提高业主主动参与度。加大宣传教育，利用互联网、宣传栏、电视、微信公众号、社区小区微信群等新媒体平台、常态化志愿者进社区普法宣传等多种形式，广泛宣传物业法律法规、小区管理常识、行业优秀人物、典型事迹等，积极营造良好的舆论环境，提高业主对交纳物业费、小区共同体、公共安全、消防安全、正确维权、契约履行等意识，增强业主管理“主人翁”意识。

物业管理服务与文明创建融合。结合城市文明创建活动，将小区文明行为纳入测评体系，有效开展“示范小区”“文明家庭”“皖美物业”等评选活动。持续培养和打造一系列具有文化特色、红色底蕴的品质人文小区。

5.3.2 强化党建引领物业管理

一是强化党组织的指导把关。政府主管部门及街道、社区党组织发挥带头引

领和指导作用，加速推进各小区党支部的筹建和有效运行，支持、鼓励党员参选成为业主委员会成员，提升业主委员会成员中党员占比，增强党支部领导力。二是建立多方协同机制。推动网格党支部、业委会、物业公司等多方联动机制，鼓励党员担任网格长、楼栋长、单元长，并选出一批“红色物业”示范小区，带动整体提升。三是加强问题联管机制。通过各主体的党组织建设，动员业主、在职党员、居民志愿者等参与物业监管，常态化反映物业问题，并推动相关职能部门及时解决。

5.4 提升政府监管质量

针对当前监管反馈手段和物业行业高质量发展的问题，主要从提升监管质量入手，通过改进问题反馈与考核环节、打造示范引领典范等破解监管难题。

5.4.1 问题反馈与考核促进良性循环

强化智能运用。完善芜湖市物业管理信息化平台，强化“物业芜优”小程序的功能性、便捷性和实效性，推广使用电子平台召开业主大会、选举业委会委员、维修资金使用事项等公共事务决策，完善报修、投诉、公示事项等功能，保障业主、企业的合法权益，提高业主参加小区公共事务的积极性，提高物业矛盾处理的效率，强化基层治理能力。

正确应用 12345 热线渠道。一是建立居民诉求前置处理机制，在社区内设立居民意见收集点或线上意见箱，鼓励居民在遇到问题时首先向社区自治组织反映，由自治组织尝试进行初步处理和协调。对于自治组织无法解决的问题，再由基层组织向上级部门或相关职能部门反映。二是优化考核体系，区分合理与不合理诉求，避免公共资源的过度占用，增加容错率，合理降低满意率在整体考核中的权重，赋予问题解决实质进展、创新治理举措等方面一定的权重，避免因不合理诉求而影响基层干部的工作积极性，引导基层干部注重工作的实质成果而非仅仅追求表面的满意评价，保障基层治理的有效运行。

5.4.2 示范引领驱动品质进阶

塑造行业正面典型。健全完善政府主导、全体业主参与的物业企业信用评级制度，塑造一批行业正面典型，发挥示范带动作用，推动物业企业规范履约，多

元化解矛盾纠纷，精准实施源头治理。并结合物业管理服务和红色底蕴，对一些具有专业知识、工作经验以及管理高效的物业管理服务企业，及时表彰和广泛宣传，树立典范作用。

强化物业市场主体培育。一方面，加大“双招双引”力度，积极招引规模大的知名品牌企业进驻，推动传统的物业管理及房地产中介服务企业升级，提高相关行业服务水平。另一方面，加大扶持优惠力度，落实物业管理服务企业在金融税收、社会保障、财政奖励等方面的扶持政策，促进本土企业做强做优。如将物业管理服务项目经理、秩序维护员、保洁员、维修员等培训纳入技能人才培养计划，给予相应培训补贴；对录用退伍军人、高技能人才、下岗职工和农民工人员的企业给予奖励；对在物业管理服务质量领先的物业管理服务企业通过以奖代补方式予以激励。

5.5 本章小结

政府在推进物业管理服务中监管作用起着不可或缺的关键作用，通过多维度的对策实施可有效提升监管效能并推动行业良性发展。针对芜湖市物业监管的现状，要想提高芜湖市物业管理服务和物业企业发展水平，可以从畅通监管体制机制、加大监管力度、优化监管理念以及提升监管质量等方面全面规范物业管理服务。

第6章 结论与展望

物业管理既是民生工作,也是社会工作,关系家家户户和千千万万百姓生活。随着城市扩容步伐加快,物业管理服务作为一项“朝阳产业”,发展空间越来越大。加强政府在推进商品房住宅小区物业管理服务的监管工作,是探索物业行业高质量发展的重要研究方向。

本文以芜湖市商品房住宅小区中物业管理服务的公共性和私有化为研究重点,通过对物业管理服务中矛盾各方的现状进行调查分析,梳理出当前政府在推进监管中存在的诸多问题,再从问题中挖掘深层次原因和背后公共管理中的逻辑原理。分别从监管的不同主体入手查找问题,结合实际走访、问卷调查、访谈中的情况和相关数据,对不同监管主体存在的监管问题进行诊断。

分析得到上述问题的主要原因在于监管机制的不完善、监管力度保障不足、监管理念有所偏差以及监管质量不到位等。因此研究结论认为,解决政府推进小区物业管理服务的监管问题需要从以下几个方面入手:一是畅通监管的体制机制,强化治理内生“动能”;二是加大监管力度,形成服务“效能”;三是转变监管理念,形成治理“势能”;四是优化监管质量,释放发展“潜能”。

由于时间、经验等原因,文章在理论应用、数据运用上还存在局限性,在今后的学习和工作中,将继续充实理论和实践的应用,关注对政府在推进小区物业监管的调查相关问题以及最新研究成果,努力提出更多切合实际且可复制性的意见建议。

参考文献

- [1] 宋建阳.物业管理概论[M].华南理工大学出版社.2002:31-64.
- [2] 李燕,都文爽,周林.小物业、大民生:监管视角下西宁市城东区居民小区物业管理对策研究[J].青藏高原论坛,2020,(1):38-46.
- [3] 常婷.社区共治视角下的物业管理服务联动优化路径研究[J]. 广西城镇建设,2022,(6):58-63.
- [4] 陈云龙,杨玲,王志章.“村改居”社区的自治实践及其效果——基于重庆 D 社区“三事分流”的经验探讨[J]. 西南大学学报(社会科学版),2023,(5):53-65.
- [5] 湖南省株洲市国信公证处公证服务物业管理课题组.物业管理中引入公证机制的可行性研究[J].中国公证,2022,(5):28-37.
- [6] 叶林,胡中龙,卢玮.社区治理现代化视角下物业管理矛盾纾解:差异化模式及内在逻辑[J]. 吉首大学学报(社会科学版),2024,(4):43-53.
- [7] Lawrence Wai-chung Lai.Private property rights,culture,property management and sustainable development[J].Property Management,2006,24(2):71-86.
- [8] Alice Christudason. Choice of property management system for residential strata development Singapore[J].Property Management,2008,26(2):97-111.
- [9] Mat Noor N, Eves C. Malaysia high-rise residential property management:2004-2010 trends and scenario[C]//Proceedings of the 17th Annual Pacific Rim Real Estate Society Conference. Pacific Rim Real Estate Society,2011:1-7.
- [10] Chaerudin I. Penerapan Risk Management Operational dan Pengaruhnya terhadap Mutu Pelayanan Di PT.UOB Property Jakarta [J]. Journal of Economics and Business UBS,2020,9(1):46-58.
- [11] Li N, Li R Y M, Nuttapong J. Factors affect the housing prices in China: A systematic review of papers indexed in Chinese Science Citation Database [J]. Property Management,2022,40(5):780-796.
- [12] Stoker, G. (1999). The new management of British local governance[M]. Basingstoke: Macmillan, 1999:20-34.

- [13] Steve R Doe, M Sohail Khan. The boundaries and limits of community management:Lessons from the water sector in Ghana [J]. Community Development Journal, 2004,39(4):360-371.
- [14] Abdullah S, Razak A A, Hanafi M H. Managing government property assets: the main issues from the Malaysian perspective[J]. Journal of Techno-Social, 2011,3(1):300-310.
- [15] Hanis M H, Trigunarsyah B, Susilawati C. The application of public asset management in Indonesian local government: A case study in South Sulawesi province[J]. Journal of Corporate Real Estate, 2011, 13(1):36-47.
- [16] Kak K.Lo,EddieC M Hui,RingoH F Ching. Analytic hierarchy process approach for competitive property management attributes[J].Facilities,2013,31(1):84-96 [15] Paul Christopher Taylor.Management challenges and responses [J].Property Management,2014,32(1):16-27.
- [17] Dulani Halvitigala; James Gordon.The Use Of Property Management Software In Residential property Management[C].20th Annual Pacific Rim Real Estate Society Conference 2014:19-22.
- [18] Marona B, Van den Beemt-Tjeerdsma A. Impact of Public Management Approaches on Municipal Real Estate Management in Poland and The Netherlands [J]. Sustainability, 2018, 10(11):4291.
- [19] Agapov A B. Public Procedures for the State and Municipal Property Regulation [J]. Lex Russica, 2020, 1(1):9-27.
- [20] 卢银燕.住宅小区物业管理双重属性溢出效应研究[D].广州大学,2012.
- [21] 李海涛,李海波.基于公共产品理论的保障房物业管理模式研究[J].现代物业(中旬刊),2016,(7):26-29.
- [22] 涂利娟.物业管理的公共产品属性及难题、对策研究[J].中国商论,2016,(16):153-156.
- [23] 于源.公共品的集体行动问题[D].对外经济贸易大学,2017.
- [24] 李学.公平观念与城市化过渡社区中居民的利益博弈——以 X 市 PN 社区为例的实证分析[J].公共管理学报,2008,(04):77-83.
- [25] 杨海霞.住宅小区物业管理纠纷原因与对策[J].城市开发,2021,(07):72-73.
- [26] 闫冰.城市社区治理的碎片化及其整合：协同治理的视角[J].郑州大学学报(哲学社会科学版),2021,54(5):27-32.

- [27] 段召.物业企业融入城市基层社会治理的机制探析——以深圳市L区为例[J].改革与开放,2020,(18):20-23.
- [28] 方青.C市住宅小区物业管理政府监管问题研究[D].湖南大学,2024.
- [29] 贾宁,韩立彬,彭冲.政府治理效率价值几何?——基于上海市城市治理微观数据的实证分析[J].公共管理评论,3(1):25-46.
- [30] 张悦,寇晓东,黄少卓.政企跨组织治理悖论何以消解?——以西安市“片区大物业”为例[J].公共管理评论,2023,5(02):49-73.
- [31] 陈凤山.凡是过往,皆为序章——2023,住宅商品房物业管理管窥[J].住宅与房地产,2023,(34):12-15.
- [32] 王朝波.高端住宅小区物业管理的一点思考——以深圳水榭花都为例[J].住宅与房地产,2020,(1):59-62.
- [33] 李又才.城市住宅小区物业管理现代化:市场作用与政府引导[J].中国房地产,1999,(1):55-57.
- [34] 谢岳,葛阳.大都市秩序治理中的国家基础权力[J].上海交通大学学报(哲学社会科学版),2017,(3):5-13.
- [35] 朱新贵.城市住宅物业管理的概念嬗变与路径选择[J].城市问题,2021,(7):83-90.
- [36] 张金秋.物业管理相关问题再探析[J].中国城市经济,2011,(6):300-302.
- [37] 邹琼,黄燕梅,朱琪琪,冯茜,李明跃,刘小巧.共享单车发展中的政府监管研究——基于武汉市摩拜单车发展的调查[J].现代物业(中旬刊),2018,(3):230-233.
- [38] 王译,王煜东.全国统一大市场视域下要素市场政府监管改革的路径探索[J].河北法学,2023,(3):135-152.
- [39] 李华胤.基层治理现代化的理论内涵与实践路径——基于湖北省“共同缔造”的观察与分析[J].广西大学学报(哲学社会科学版),2023,(4):90-99.
- [40] 张鲁豫,杨光飞.“市场”与“社会”的有限互嵌——基于单位制社区物业服务演进的一项观察[J].南京政治学院学报,2020,(1):44-49.
- [41] 胡俊成.物业管理:“准公共产品”——浅论政府在物业管理中的职能边界[J].中国物业管理,2006,(2):54-55.

- [42] 谢地,刘佳丽.深析政府与市场关系之困——公用事业市场化改革的中国之路[J].人民论坛.学术前沿,2015,(12):64-77.
- [43] 李昊,邵定丽.公共治理理论研究综述[J].国际公关,2023,(1):31-33.
- [44] 周霞,王慧英,秦贝贝.基于 SNA 的老旧小区物业管理协同治理研究[J].北京建筑大学学报,2023,(4):48-55.
- [45] 陈世香,宋广强,郭璐.少数民族传统体育公共服务满意度研究——以黔东南苗族侗族自治州为例[J].原生态民族文化学刊,2022,(2):133-145.
- [46] 张帆,邱冰,万长江.基于主成分分析的城市开放空间满意度宏观因子研究——以南京主城区为分析对象[J].地域研究与开发,2015,(6):52-57.
- [47] 双雁.业主、物管企业,孰更可悲?[J].现代物业,2006,(9):33-34.
- [48] 张农科.关于我国物业管理模式的反思与再造[J].城市问题,2012,(5):2-14.
- [49] 陈锋,李明令.组织异化:对业委会偏离社区治理的一个解读[J].西南大学学报(社会科学版),2023,(1):31-42.
- [50] 刘建林.试论物业企业成本管理控制[J].现代物业(中旬刊),2020,(2):136-137.
- [51] 严向红.承接查验在小区物业管理中的重要性[J].住宅与房地产,2020,(31):68-71.
- [52] 陈刚华,晏琴.新公共性的重构:协商对话视阈下的城市社区公共纠葛治理研究[J].湖北民族大学学报(哲学社会科学版),2021,(3):57-64.
- [53] 陈伟.民法典视野下的物业管理[J].中国物业管理,2020,(7):6-16.
- [54] 张曙光,王晓娜.党建引领:物业纳入社区治理体系的逻辑和路径——基于北京实践的分析[J].中共福建省委党校(福建行政学院)学报,2022,(2):75-86.
- [55] 葛红刚,肖连,皋德馨,李兆全.城市小区物业管理水平提升研究与思考——以盐城市为例[J].住宅与房地产,2021,(15):11-12.

附录 1 芜湖市城市住宅小区物业管理服务中政府监管情况 调查问卷

尊敬的受访者，诚挚邀请您参与关于芜湖市城市住宅小区物业管理服务中政府监管情况的调查问卷。该调查的目的是了解业主对政府在推动物业管理中的监管作用的评价，调查结果有助于提升芜湖市物业管理总体质量，提升生活品质。请您根据亲身实际和真实感受，对以下问题进行填写。本次调查中，您的个人身份和隐私信息将被严格保护，仅用于论文统计和研究，感谢您的支持和配合。

第一部分：基本情况

1. 所居住地区？

- A.镜湖区
- B.鸠江区
- C.弋江区
- D.三山经济开发区
- E.经济技术开发区
- F.湾沚区
- G.繁昌区

2. 目前的住房类型？

- A.自住房
- B.租住房

3. 进出小区是否开放？

- A.完全开放
- B.半开放，虽有门禁但形同虚设
- C.严格门禁，外来车辆人员进入登记

4. 各楼栋间是否开放？

- A.完全开放
- B.严格的楼栋门禁

C.虽有门禁，但形同虚设

第二部分：具体感受情况

5. 所在小区物业管理服务包含的内容清楚吗？

A.非常清楚

B.比较清楚

C.一般

D.不太清楚

E.完全不清楚

6. 您对小区公共收益和专项维修资金的收支情况了解吗？

A.都很了解

B.只了解公共收益或者专项维修资金一项

C.一般

D.二者均不太清楚

E.都很不了解

7. 物业管理服务结果与预期是否一致？

A.非常满意

B.比较满意

C.一般

D.不满意

E.很不满意

8. 物业管理满意度评价？

评价 服务项目	非常满意	比较满意	一般	不太满意	很不满意
共用部位、共用设施设备、房屋建筑等运行与维护					
环境卫生、垃圾清运、绿化养护					
小区车辆管理及停车位管理					
小区治安与秩序					
公共健身等基础设施					
共用部位、共用设施设备的物业维修金和收益的使用与公开					
物业管理服务费、二次供水的定价					

9. 是否参加过业主大会行使过权利？

- A.有
- B.没有

10. 小区是否有业主委员会？

- A.是，知晓业委会成立
- B.是，且为业委会成员
- C.否
- D.不清楚

11. 您觉得业主委员会在物业管理中是否发挥了作用？

- A.是
- B.否
- C.不清楚业委会职责

12. 您所属的社区居委会是否管理过小区物业？

- A.是
- B.否

C.不清楚业委会职责

13. 您认为物业管理应当由哪些主体参与? (多选)

A.物业公司

B.业主委员会

C.社区居委会或街道统筹

D.调动各方党组织发挥党建引领作用

E.政府引导居民有效参与

F.其他 _____

14. 目前在小区物业管理过程中存在哪些问题? (多选)

A.物业收费与服务不匹配、不合理

B.信息不对称,公共收益、维修资金滥用问题

C.业主委员会、居委会、基层党组织等参与少

D.共有部位、公共设施管理维护问题

E.电梯故障、加装问题

F.小区内违章搭建问题

G.消防安全问题

H.车位及停车管理问题

I.基础设施、功能配套不全

J.其他 _____

15. 您认为当前政府对小区物业管理的监管存在哪些问题? (多选)

A.政府对房屋承接查验手续监管不到位,遗留问题无力解决

B.监管能力落后,导致物业管理服务水平低下、乱收费等现象频发

C.监管和举报渠道不够畅通和完善

D.对业主委员会、居委会等引导、支持、监管力度不够

E.社会治理共同体的相关要素保障不到位,参与活跃度不足

F.其他 _____

16. 您认为政府监管不足出现上述问题的主要原因有哪些？（多选）

- A.各方参与监管的权威性与权利所属存在质疑
- B.物业监管政策、法规体系不健全
- C.党建引领基层治理各方活力不足
- D.管理物业管理服务公司缺乏有效抓手
- E.监管主体协同管理机制不畅通
- F. 物业管理服务公司履职缺位，质量和水平跟不上
- G.其他 _____

17. 加强小区物业管理中的政府监管，您认为最重要的措施是什么？（多选）

- A.完善物业管理相关制度规定
- B.加强对物业管理企业、业主委员会等自治组织的建设、引导与监督
- C.强化政府部门协同和责任厘清、落实
- D.创造要素条件强化党建引领各类主体有效监管
- E.加强对物业管理服务信用和服务质量评价体系建设
- F.健全小区矛盾纠纷调解机制和体系
- G.其他 _____

18. 您对更好发挥政府在物业管理中的监管作用的对策和建议？（自选）

附录 2 芜湖市城市住宅小区物业管理服务中政府监管情况的访谈提纲

本次访谈采用了一对一实地访谈，针对不同的访谈对象设置了不同的访谈问题。结合物业管理服务中的不同参与主体的监管作用，针对物业企业、小区业主、小区业主委员会成员以及相关主管部门、街道社区设置了相关问题。

一、对物业企业的访谈问题：

- 1.公司介绍，包括背景、公司资质、人员配备、服务项目、服务业主数量等。
- 2.对物业相关政策的了解和享受情况。
- 3.在相关约束管理政策下执行过程中的困难。
- 4.当前政府对于物业企业的监管模式和日常开展检查的频率效果。
- 5.实际监管模式下存在的困难。
- 6.在当前监管模式下对物业企业的管理是否有效。
- 7.对物业行业前景的评价。
- 8.对本市物业管理服务质量提升中对政府监管作用的建议。

二、对小区业主的访谈问题：

- 1.目前小区物业管理中存在哪些问题。
- 2.日常对小区物业管理运行的了解程度。
- 3.对政府在参与小区物业监管的评价和看法。
- 4.在对物业管理开展监管中，有哪些建议。

三、小区业主委员会成员的访谈问题：

- 1.对物业管理政策的了解程度以及对政策的实际运行过程的评价。
- 2.目前业主委员会运行情况和组织架构
- 3.日常政府部门提供的指导情况及自身参与培训情况。
- 4.日常对政府开展监管严格管理情况和对政府监管的评价。
- 5.监管过程中政府监管是否到位。
- 6.在日常参与监管时存在的困难。

- 7.出现物业纠纷和问题时开展监管的措施及存在的困难。
- 8.在改善物业管理中的政府有效共治措施，有哪些建议。

四、相关主管部门、街道社区的访谈问题：

- 1.当前对物业管理的监管措施和执行情况。
- 2.对于各类主体参与物业管理的监管作用评价及整改实效。
- 3.与其他部门开展联合监管情况及困难
- 4.在处理物业管理中的相关矛盾和问题的过程中存在的困难。
- 5.在政府推进物业管理的监管作用中存在的堵点难点。
- 6.为加强政府监管，有哪些建议。

致 谢

时光荏苒，如白驹过隙，我的研究生生涯即将画上句号。在安徽工程大学三年的学习生涯中我得到了众多师长、亲友的支持和帮助，借此机会，向他们表示最诚挚的谢意。

首先，我要衷心感谢我的导师钱龙教授，无论是日常学习答疑，还是论文撰写都给予了我诸多帮助。从论文的选题、构思到撰写、修改，每一个环节都离不开导师的悉心指导。导师严谨的治学态度、渊博的学术知识和精益求精的工作作风，一直激励着我在学术道路上不断前行。同时，感谢母校为我提供了优秀的学习资源，在研究生期间，聆听了众多授课老师的教诲，丰富了我的专业知识，拓宽了我的学术视野，让我在本专业领域打下了坚实的基础，为论文的研究提供了有力的理论支持。最后，感谢我的家人、同学以及工作单位的领导、同事，感谢家人对我学业的支持，感谢同学分享资料、互相鼓励，也感谢工作单位的领导、同事在论文撰写过程中给予我的指导和调研便利。此外，我也要感谢参与论文评审和答辩的各位老师，他们宝贵的意见和建议使我能够进一步完善论文，提高论文质量。

苟日新，日日新，又日新。展望未来，我将带着这份感恩之情，在新的征程中努力奋进，在品德修养、知识学习、事业发展等诸多方面都秉持积极进取心态，不断超越自我，为社会发展贡献自己的一份力量。