

城市物业管理满意度影响因素研究

张永政

摘要: 最近 10 年, 我国物业管理产业快速发展。但随之而来的物业纠纷不断升级, 城市物业管理的满意度较低。这不仅严重地影响到业主的日常生活, 而且影响到整个社会的稳定。基于 SPSS 统计分析方法, 对某一县城居民的调查问卷进行综合分析, 总结了城市物业管理满意度的影响因素, 并提出了提升物业管理满意度的相应对策。树立科学的物业服务观, 提升物业服务行业综合素质, 规范完善物业管理机制, 引导和监督物业服务行业发展。

关键词: 物业服务; 满意度; 影响因素

作者简介: 张永政, 厦门大学经济学院经济系 (邮政编码 361005)

中图分类号: F293.33 **文献标识码:** A **文章编号:** 1672-6359(2010)03-0091-04

自 1998 年 7 月 1 日住房福利制宣告结束, 我国开始进入住宅建设市场化和住房消费货币化的新一轮改革。10 年来, 随着改革的深入, 住房的日常维护管理也逐步从单位推向社会, 这催化了物业服务产业的快速发展。目前, 全国物业服务企业已超过 3 万家, 其中一级资质企业 300 多家, 从业人员超过 350 万人。全国实行物业管理的房屋面积超过 100 亿平方米, 物业管理覆盖率已接近 50%。物业管理产业的发展不仅促进了经济增长, 而且有利于提高人民生活、工作质量, 有利于增加就业, 保持社会稳定, 促进城市管理和环境的改善。

物业管理企业的急剧膨胀导致其服务质量参差不齐, 物业管理纠纷逐步成为近年来广大居民普遍关注的一个社会热点和难点问题。自 2003 年 9 月 1 日起正式实施的《物业管理条例》并未使业主与物业服务企业间的矛盾得到真正缓解, 双方冲突反而愈演愈烈。物业管理问题利益群体多, 涉及面广, 影响力大, 其服务水平的高低不仅严重影响到该产业的发展前景, 而且直接影响到区域经济社会的快速发展和安定团结的大好局面。

“没有调查就没有发言权”。物业管理纠纷作为新型的社会问题, 政府在如何应对化解此类纠纷方面尚没有很成熟丰富的经验, 而盲目借鉴照搬国外经验又未必切实可行。因此, 进行一次全面、深入、系统的调研, 通过调研来收

集分析来自各方面的第一手材料, 集思广益, 群策群力, 弄清问题的症结, 制定出较为科学有效的方案, 成为加强物业管理、保障经济社会稳定长期发展的有效途径。

一、调研方法与分析结果

(一) 调研范围与方法

众所周知, 在大中城市物业管理已经逐步规范化和制度化, 而在基层县市物业管理问题则最为集中和严重。为此, 本文选取了山东省一个县级城市, 进行了较为详细的调查研究。总共采访调查了该县 16 个居住小区, 涉及 13 个物业服务企业, 共完成 412 份物业管理状况调查表的发放、填写和回收工作 (其中 388 份属于有效卷, 24 份属于无效卷), 并将全部结果输入计算机。

(二) 分析方法与结果

科学的分析方法是保证结果正确的前提。本文通过 SPSS¹ 对调查结果进行较为深入的分析。首先, 对调查结果进行标准化处理, 通过对各项调查项目的赋值实现评价结果由定性向定量的转变。其次, 将每个被调查者 17 个指标分数相加, 得出评价总得分。利用 SPSS 计算这 18 列指标的两两相关程度 (见表 1)。

表1 不同调查项目相关关系矩阵

	卫生保洁	维修及时	安全监控	车人管理	保安巡逻	设施维护	垃圾外运	场所保洁	日常检查	服务态度	服务质量	总体满意	了解权利	业主大会	缴纳物业费	质价相符	继续服务	总得分
卫生保洁	1	.707 (**)	.618 (**)	.679 (**)	.678 (**)	.698 (**)	.496 (**)	.686 (**)	.614 (**)	.675 (**)	.615 (**)	.688 (**)	.245 (**)	.290 (**)	0.041	.679 (**)	.431 (**)	.793 (**)
维修及时	.707 (**)	1	.692 (**)	.726 (**)	.700 (**)	.760 (**)	.478 (**)	.662 (**)	.796 (**)	.734 (**)	.732 (**)	.814 (**)	.243 (**)	.269 (**)	0.032	.730 (**)	.424 (**)	.859 (**)
安全监控	.618 (**)	.692 (**)	1	.765 (**)	.759 (**)	.690 (**)	.446 (**)	.651 (**)	.713 (**)	.681 (**)	.702 (**)	.753 (**)	.275 (**)	.329 (**)	.111 (*)	.672 (**)	.453 (**)	.840 (**)
车人管理	.679 (**)	.726 (**)	.765 (**)	1	.720 (**)	.759 (**)	.462 (**)	.666 (**)	.748 (**)	.706 (**)	.668 (**)	.758 (**)	.304 (**)	.420 (**)	0.024	.719 (**)	.426 (**)	.862 (**)
保安巡逻	.678 (**)	.700 (**)	.759 (**)	.720 (**)	1	.722 (**)	.477 (**)	.658 (**)	.709 (**)	.667 (**)	.667 (**)	.746 (**)	.213 (**)	.209 (**)	0.001	.669 (**)	.462 (**)	.823 (**)
设施维护	.698 (**)	.760 (**)	.690 (**)	.759 (**)	.722 (**)	1	.542 (**)	.740 (**)	.745 (**)	.719 (**)	.719 (**)	.784 (**)	.287 (**)	.276 (**)	0.045	.725 (**)	.472 (**)	.865 (**)
垃圾外运	.496 (**)	.478 (**)	.446 (**)	.462 (**)	.477 (**)	.542 (**)	1	.604 (**)	.446 (**)	.493 (**)	.432 (**)	.521 (**)	.147 (**)	.111 (*)	0.032	.454 (**)	.367 (**)	.592 (**)
场所保洁	.686 (**)	.662 (**)	.651 (**)	.666 (**)	.658 (**)	.740 (**)	.604 (**)	1	.678 (**)	.703 (**)	.671 (**)	.728 (**)	.255 (**)	.272 (**)	0.002	.647 (**)	.479 (**)	.814 (**)
日常检查	.614 (**)	.796 (**)	.713 (**)	.748 (**)	.709 (**)	.745 (**)	.446 (**)	.678 (**)	1	.744 (**)	.690 (**)	.800 (**)	.290 (**)	.345 (**)	0.047	.753 (**)	.496 (**)	.869 (**)
服务态度	.675 (**)	.734 (**)	.681 (**)	.706 (**)	.667 (**)	.719 (**)	.493 (**)	.703 (**)	.744 (**)	1	.763 (**)	.807 (**)	.299 (**)	.368 (**)	0.08	.745 (**)	.512 (**)	.868 (**)
服务质量	.615 (**)	.732 (**)	.702 (**)	.668 (**)	.667 (**)	.719 (**)	.432 (**)	.671 (**)	.690 (**)	.763 (**)	1	.800 (**)	.246 (**)	.297 (**)	.116 (*)	.706 (**)	.453 (**)	.829 (**)
总体满意	.688 (**)	.814 (**)	.753 (**)	.758 (**)	.746 (**)	.784 (**)	.521 (**)	.728 (**)	.800 (**)	.807 (**)	.800 (**)	1	.307 (**)	.313 (**)	0.083	.779 (**)	.501 (**)	.907 (**)
了解权利	.245 (**)	.243 (**)	.275 (**)	.304 (**)	.213 (**)	.287 (**)	.147 (**)	.255 (**)	.290 (**)	.299 (**)	.246 (**)	.307 (**)	1	.600 (**)	.200 (**)	.350 (**)	.116 (*)	.413 (**)
业主大会	.290 (**)	.269 (**)	.329 (**)	.420 (**)	.209 (**)	.276 (**)	.111 (*)	.272 (**)	.345 (**)	.368 (**)	.297 (**)	.313 (**)	.600 (**)	1	0.09	.443 (**)	.168 (**)	.462 (**)
缴纳物业费	0.041	0.032	.111 (*)	0.024	0.001	0.045	0.032	0.002	0.047	0.08	.116 (*)	0.083	.200 (**)	0.09	1	0.037	0.022	.100 (*)
质价相符	.679 (**)	.730 (**)	.672 (**)	.719 (**)	.669 (**)	.725 (**)	.454 (**)	.647 (**)	.753 (**)	.745 (**)	.706 (**)	.779 (**)	.350 (**)	.443 (**)	0.037	1	.553 (**)	.862 (**)
继续服务	.431 (**)	.424 (**)	.453 (**)	.426 (**)	.462 (**)	.472 (**)	.367 (**)	.479 (**)	.496 (**)	.512 (**)	.453 (**)	.501 (**)	.116 (*)	.168 (**)	0.022	.553 (**)	1	.589 (**)
总得分	.793 (**)	.859 (**)	.840 (**)	.862 (**)	.823 (**)	.865 (**)	.592 (**)	.814 (**)	.869 (**)	.868 (**)	.829 (**)	.907 (**)	.413 (**)	.462 (**)	.100 (*)	.862 (**)	.589 (**)	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) .

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed) .

(三) 物业管理满意度的影响因素

物业管理满意度的影响因素复杂多样。从总体满意度与各服务项目的关联程度看，都达到了显著相关的程度，说明物业公司所提供的任何服务项目都将直接影响到业主的满意程度（见表1）。其中，总得分与满意度最为相关，其相关系数R高达0.907，这验证了本调查结果的有效性。而根据调查统计，业主对物业管理的总体满意率偏低，只有46.1%（见表2）。人们对物业管理现状满意度低正说明了矛盾和不和谐。在物业管理公司提供的所有服务项目中，与总体满意度相关程度从高到低的顺序分别是：维修及时-服务态度-服务质量-日常检查-设施维护-质价相符-车人管理-安全监控-保安巡逻-场所保洁-卫生保洁-垃圾外运。这说明，在现代社会业主已经不能满足于卫生打扫等传统的物业工作，而更侧重于维修、服务质量、日常检查等现代物业管理。而现代物业管理，不仅取决于更好的维修手段和技术，能够及时高质量地完成维护和管理，而且还取决于服务的态度。

1. 物业服务技术水平是直接影响业主满意程度的关键因素。物业服务的技术水平应适应社会的发展和业主的需求而不断提升。从调查结果看，目前基层县城的物业管理，多是延续原来的计划经济时代的驾轻就熟的垃圾和卫生处理工作，这方面服务的满意率较高。如场所保洁、垃圾外运等服务项目，居民满意和基本满意率都超过了80%（见表2）。但由于目前物业公司规模、资金、人才等各方面的原因，他们对于现代物业服务知识匮乏，管理能力和水平有限，不仅难以更好地完成房屋和居住环境的日常管理与维护，而且更难以做好车辆和外来人员管理、安全监控等工作。因此，在这些方面，业主评价都不是很高。这从居民对不同物业管理公司的满意程度上可以明显看出这一点。不同物业管理公司由于发展历史、资金、管理机制等各方面的原因，服务水平迥然不同，而这种差异更多表现在现代物业服务项目上。通过对这次被调查的13个物业管理公司的实际情况看，最好的物业公司总得分为159分，其18个被调查项目得分中绝大多数在8分以上，没有低于7分

的。而最差的物业公司总得分仅为 102.9 分，其大部分服务项目得分都在 6 分以下，属于不及格状态。其中差距最

大的当属安全监控、维修检查等占用资金较多、技术性较强的现代物业管理。

表 2 调查问卷中各服务项目得票数及其比例

序 号	题目简称	该选择的实际得票数 (票)				该选择的得票所占百分比 (%)			
		A	B	C	D	A	B	C	D
1	卫生保洁	179	145	61	3	46.1	37.4	15.7	0.8
2	维修及时	190	109	61	28	49.0	28.1	15.7	7.2
3	安全监控	169	126	50	43	43.6	32.5	12.9	11.1
4	车人管理	149	131	81	27	38.4	33.8	20.9	7.0
5	保安巡逻	216	99	48	25	55.7	25.5	12.4	6.4
6	设施维护	173	148	51	16	44.6	38.1	13.1	4.1
7	垃圾外运	238	119	29	2	61.3	30.7	7.5	0.5
8	场所保洁	204	142	38	4	52.6	36.6	9.8	1.0
9	日常检查	221	59	72	36	57.0	15.2	18.6	9.3
10	服务态度	155	141	77	15	39.9	36.3	19.8	3.9
11	服务质量	215	137	24	12	55.4	35.3	6.2	3.1
12	总体满意	179	129	50	30	46.1	33.2	12.9	7.7
13	业主权利	174	183	31	0	44.8	47.2	8.0	0.0
14	业主大会	102	156	130	0	26.3	40.2	33.5	0.0
15	积极参与	354	11	23	0	91.2	2.8	5.9	0.0
16	缴纳物业费	378	10	0	0	97.4	2.6	0.0	0.0
17	质价相符	153	150	85	0	39.4	38.7	21.9	0.0
18	单位自管	201	89	34	14	59.5	26.3	10.1	4.1
19	继续服务	304	14	70	0	78.4	3.6	18.0	0.0

注：A 为优秀，B 为良好，C 为一般，D 为差。13-17 和 19 答题没有 D，相应的 A 为好，B 为中，C 为差。

资料来源：调查问卷汇总

2 物业服务态度是影响业主满意程度的次要因素。通过 SPSS 分析可知，业主的总体满意程度与物业公司的服务态度之间存在显著正相关关系，相关系数高达 0.807。因此，在服务硬件尚不完善的情况下，提升服务态度是一个重要方面。但很多小区物业管理公司存在企业管理行为、管理制度、相关主体认识等方面的错位现象。从调查情况看，由于多年来一直实行的是传统房屋管理体制，计划经济色彩重，福利性思想仍在。在开展物业管理工作中，一方面部分居民一时难以接受“自己花钱买服务”的方式，对物业管理收费采取抵触和拖欠态度。部分业主对物业管理的认识和观念淡漠，对提高城市生活的质量和品位的要求不高，物业管理意识、环境卫生意识、社会公德意识不强。另一方面，作为物业管理者而言，大多是原来房管所转制而成的物业公司，以前是管理者，而现在却成了服务者，这种身份和地位的变化，使不少物业公司人员思想上接受不了，旧观念、旧思维方式难以转变，因此其服务态度较差，服务不到位，业主的绝对满意率仅仅 39.9%。所以，多达 21.9% 的人认为目前所缴纳的物业管理费与物业公司提供的服务相差很远，业主问题不能得到及时有效的解决。这几方面的直接后果是导致了更多业主拖延或拒绝交纳物业管理费用。

3 交流沟通程度也显著影响着业主满意程度。业主和居民作为一对利益统一体，应该相互了解，互通信息。但实际上，很多居民对物业服务的了解相当有限。多数业主对物业管理的机制和手续不明，对自身的权利和义务不了解，往往由于误会出现更多纠纷。在调查问卷中，只有 44.8% 的业主能够了解自己应有的权利和义务，仅有 26.3% 的业主了解业主大会和业主委员会。除此之外，更多业主不了解物业管理公司的义务和权利，如有的认为物业管理简单地就是清洁、保安，所以不值得缴纳这么多的费用。在调查中发现，总体来看，物业费缴纳意愿与多数服务项目没有必然的相关关系，只与服务质量具有一定的相关性。这也说明，广大业主是愿意缴纳而且能够缴纳物业管理费用的。但是，物业费缴纳意愿却与业主是否知道自身权利、是否参与业主委员会密切相关，这说明了物业和业主之间沟通的重要性，凸显了业主大会制度完善的重要性。

二、提高物业管理满意度的对策

提高物业管理水平，是构建和谐社会的重要基础。而从目前调查看，造成矛盾冲突的主要责任在于物业管理方。

为此,必须采取综合措施,提高业主对物业管理的满意度。

(一) 树立科学的物业服务观

没有物业就没有城市,更没有现代化的城市。物业服务作为管理现代城市的一种新理念、新方法,不仅尚未被广大群众所理解,而且多数物业管理部門也缺乏对自身的正确认识。因此,目前,最为重要的是物业相关各方都要树立正确的观念。对政府而言,要改变对物业管理的错位和越位现象,将物业管理公司真正当成一个市场主体。对企业而言,要转变原来的管理者思想,将业主视为“上帝”,强化服务意识。国务院《关于修改〈物业管理条例〉的决定》将“物业管理企业”修改为“物业服务企业”清晰地表明了物业公司的新定位,要求物业管理行业根据新的理念调整管理与服务的模式。物业管理企业必须彻底摆脱传统房管以管理者自居的观念,正确认识和摆正自己的位置,确立“以人为本”的服务理念。就业主而言,应将物业管理视为一种消费,自觉履行自己的权利和义务。社会、社区、政府、企业和居民良性互动,促进物业管理行业的健康发展。

(二) 提升物业服务行业综合素质

问卷调查结果显示,高达78.4%的人愿意选择通过物业管理提供服务。这说明物业管理行业前景非常光明。但由于我国物业管理起步较晚,整体素质较低,难以满足社会的多元化需求。为此,必须快速提升物业管理企业的自身素质。一是要实施品牌战略。随着房地产业的迅速发展,物业管理高端、中端与低端市场层次逐步显现,物业管理逐步从产品时代演变到品牌时代。未来几年,物业管理企业要在品牌塑造上下功夫,全面提升企业的品牌形象和知名度。二是实施规模战略。目前物业管理企业成本高,盈利少,关键是规模经济效益较差。要做大做强物业管理企业,应在品牌的旗帜下,拓展服务范围,实现“全方位、开放式”的管理。例如英国的物业管理,除了传统意义上的房屋维修、养护、清洁、保安外,物业管理的内容已拓展到物业功能布局和划分、市场行情调研和预测、物业租售推广代理、目标客户群认定、工程咨询和监理、通讯及旅行安排、智能系统化服务、专门性社会保障服务等全方位服务。三是要实施人才战略。我国的物业管理不仅要提高服务质量、提升企业实力,更重要的是加强人才培养,尽快培养出一批高素质的行业管理人才。加快物业管理学科的建设也已成为当务之急。

(三) 规范完善物业管理机制

物业管理作为新兴产业,必须建立完善的管理机制,实行规范化管理。一是市场化运作机制。我国房地产市场过去长期奉行“谁开发、谁管理”的模式。这种建管不分的父子关系,决定了物业管理必然依附于房地产开发企业,不能对业主负责。在新的历史时期,物业管理要从开发商

的篮子里走向市场,从小区走向社会。大力推行物业管理招投标,为物业管理市场化确立基本运作形式。可以说,“建管分离”是有利于开发商、物业管理企业、业主三方的共赢之举。二是现代化运营机制。应充分利用现代科技手段,满足业主的多方面、多层次的需求,应通过智能化物业提升管理水平和服务质量。如管理手段上,要多采用计算机及其相关技术,如三表计收、用户档案管理、用户投诉处理、小区管理信息的发布、收费情况公布等都可以通过电子邮件、电子公布栏实现。三是透明规范的服务机制。物业管理工作琐碎、枯燥无味,要使方方面面琐碎的工作做到井井有条、疏而不漏,必须建立较为完善规范的服务机制,将物业管理的每一项工作、每一个程序、每一个环节都标准化、规范化,质量标准化,让业主享受到的服务标准化。同时,要制定颁布住宅小区物业管理基本服务标准,对物业管理机构服务的内容、规范、效率等做出明确的规定,让有关各方都能够明白。如新家坡物业管理部門编写了《住户手册》、《住房公约》和《防火须知》等,把搬进新居后应注意的事项和有关知识,详尽地告诉住户,以明确住户的权利和义务以及物业管理部門的权利和责任等。四是建立业主大会制度。据调查,无论物业管理部門服务质量的高低,高达91.2%的业主都积极希望能够召开业主大会成立业主委员会。但现实却是,他们失去了这条维护自身权利的重要渠道。加强业主大会制度建设,相应建立物业管理委员会,由物业管理委员会组织小区业主制定物业管理章程,这将为物业管理市场化奠定坚实基础。

(四) 引导和监督物业服务行业发展

物业管理是朝阳产业,需要一个良好的发展软环境,为此,需要全社会各个层面的监督和引导。一是政府部門,在转变自身错位和越位现象、强化服务的同时,要加强对物业管理企业的资质管理,完善物业管理的有关政策,协助解决开发商遗留问题,让物业管理做到有法可依、有章可循,形成健康和谐有序的物业管理秩序。二是新闻媒体,要改变原来的“妖魔化”报道,适应社会发展需求,积极宣传物业管理相关各方的权利和义务,多正面报道,力争成为沟通物业部門和业主的桥梁纽带,构建业主与物业管理方之间的信任关系。三是居民和业主委员会,要真正发挥出监督功能,切实保障自己的权利。

注释:

¹ SPSS(Statistical Package for the Social Science)是国际著名的社会科学统计软件,近年来在我国经济、社会、工业、管理等领域得到广泛的应用。

(责任编辑 马晓黎)