

## 致昆山金侨物业管理有限公司：

地址：江苏省昆山市玉山镇城北紫竹路盛荣花园店面房

主题：关于新华舍物业管理问题的反应及物业服务评级的申明

贵公司作为前期物业服务的提供商，本该履行与收取物业费同等水平的物业服务质量。现针对物业服务方面的问题反馈较多，从目前状况看，贵司提供的物业服务，远没达到《江苏省物业服务标准》及《昆山市物业收费标准》所对应层级收费水平。

现书面向贵司提出需要改善的问题，同时通知贵司，各业主小组代表于6月开始，在第三方机构的参与下参照《江苏省物业服务标准》对贵司服务进行打分和评级。**如若没有达到相对应的服务标准，业主有权拒交或折减物业管理费，特此申明。**

本着与邻为善的原则，我们希望贵司加强管理能力、提高服务水平、改善小区环境、融洽业主关系，对我们反应的问题有计划、有措施、有监督地解决，提供与之匹配的物业服务。本次申明不抄送街道办及住建部门，给贵司相应改进时间及机会。

后附文件列表：

- 1、《近期物业问题汇总》
- 2、《昆山市物业收费标准》
- 3、《江苏省物业服务标准》
- 4、《江苏省物业管理条例》
- 5、《新华舍物业管理服务对照表/取证表》

主送：昆山金侨物业管理有限公司

抄送：昆山金侨物业管理有限公司新华舍管理处

申明人：新华舍2期业主代表

后付联系人签字表

联系电话：13358057020

[选取日期]

致昆山金桥物业管理有限公司：

附件 1：（按照问题突出性排序）

近期物业问题汇总：

一个大的问题，物业管理是管理业主的，还是为业主管理小区的？

现在的情况是管理业主的劲头大于管理小区。

## 1、 安全与门禁问题：

**问题 1：**安保人员职责不清楚，有数位业主跟门口保安争执过，保安自认为其职责为收取停车费。对停车的管理、小区安全的管理次要的。业主小组认为，保安在认识上首先存在职责定位不清楚，不明确自身主要职责，才会有一系列不作为的态度；

**问题 2：**小区内安全案件频发，大门门禁除了收费形同虚设。任何外人可任意进出小区。年末甚至贴出了高危人群清单，我们搞不清贴这个东西的目的是为了推卸责任还是为了让业主自己甄别自己防范？大门门禁是不是要增加对进出小区人员的管理？东门对面就是金桥物业管理的另外一个小区，可以交流学习一下怎么管理大门。

**问题 3：**小区车辆出入，比菜市场管理还混乱。一方面查询出入记录完全手工，一方面安保人员对收费热衷度超过管理。遇到有争议的，可以磨上半小时堵着门口。这个反映了几个问题：1、连出入记录这些基础安保数据都没有（全凭手工台账），怎么保证业主车辆安全？怎么保证外来车辆小区内肇事后的协查？平时收取的停车管理费、物业管理费的用途是什么？

**问题 4：**单元门禁形同虚设。一方面跟业主个人习惯有关系，另外一方面是不是跟小区安全巡检制度有关？有没有办法管住这些门禁系统？

**问题 5：**为什么清晨夜晚装修的情况一直发生？对小区装修的管理体现在哪个方面？

**问题 6：**对业主态度问题？1、不清楚贵司总部对于新华舍的管理制度及利益分配办法，但业主感觉不到服务的感受。

以上为几个比较典型的问题，不代表全部问题。后付《江苏省物业管理条例》及《新华舍物业管理服务对照表/取证表》，供贵公司参考对照。希望贵司自身对照标准，转变服务现状，如还是维持原状，业主小组会在证据认可的情况下进行采集，一方面保障自身权利，另外一方面督导昆山本地物业公司服务水平的上升。

## 2、 卫生问题

**问题 1：**垃圾桶卫生问题？该条问题很严重，每到夏日，滋生蚊蝇，曾数次提议采用大的有盖垃圾桶，每次都答应但都不落实。再次提出，具体要求也不说了，对照附件《江苏省物业服务标准》。业主的基本要求就是干净的，卫生的。

**问题 2：**垃圾清理的频率？如果垃圾箱都是满的，地上还有溢出的垃圾，物业有什么管理办法和措施？

**问题 3：**拾遗人员总是把垃圾桶翻得乱七八糟，夏日恶臭蔓延、蚊蝇乱飞，对拾遗人员如何管理？

以上为几个比较典型的问题，不代表全部问题。后付《江苏省物业管理条例》及《新华舍物业管理服务对照表/取证表》，供贵公司参考对照。希望贵司自身对照标准，转变服务现状，如还是维持原状，业主小组会在证据认可的情况下进行采集，一方面保障自身权利，另外一方面督导昆山本地物业公司服务水平的上升。

致昆山金桥物业管理有限公司：

### 3、 其他几个重点问题：

#### 1、 电梯安全

根据新版特种设备安全法，物业对小区内电梯安全负有首责任，电梯有问题后，物业不能再推给维保单位，要积极、及时安排解决；对日常维保，要提前通知，同时保障至少一台电梯的正常运作。

#### 2、 高空抛物

根据新版《侵权责任法》，高空坠物伤人，物业及所有业主都要负赔偿责任。在小区内高空抛物发生频繁，物业这方面没有任何管理及宣传措施。现业主小组郑重提示贵司注意高空抛物的管理和宣传，同时注意加强对高空抛物影像监控，如发生事故，保障其他业主的利益。

这次为首次提醒，三次提醒后，如发生事故，贵司若不能提供安保影像，所有签字业主免责，相应责任由贵司承担。

#### 3、 访客、租户及单元门禁的管理

#### 4、 临河无护栏，仅仅栽了几根竹子

### 4、 对于贵司的建议

#### 1、 为什么物业管理问题会以书面形式向贵司总部及新华舍管理处提出？

##### 1、 目前管理确实不尽如人意

具体情况，不一一细说，如果贵司以问卷形式调研服务质量，个人估计满意率绝对低于10%。而在比较了金色森林、康居新江南等小区后，收费标准一样，服务天壤之别，心理落差明显。所以此时提出

##### 2、 业主房产增值保值需求

随着新华舍周边商圈、杜克大学、配套教育资源、中环高架、电厂搬迁的等到位，小区区位优势非常明显，而优质的物业管理师房产的增值的保障。换言之，不合格的物业管理会侵害业务房屋增值的红利。所以此时提出；

##### 3、 业主目的

与物业公司其实是邻居，跟邻居间友善相处，互助互爱是基本行为准则。业主的目的是希望物业服务水平能上去。更换物业公司，拒交物业费等都不是目的，目的是大家共同提高，关系融洽。

虽然笔者物业费按时履行，贵司物业费收缴率不足是也是客观原因。但是贵司有没有想过，为什么很多人不交物业费？是业主原因么？目前比较流行的叫“照镜子、正衣冠”。笔者在经历一年半居住后，对物业管理也失望至极，如在不改善，也将对贵司不履行物业服务的行为拒绝承担物业费。

致昆山金桥物业管理有限公司：

## 2、“管理产生价值”的提议

为什么会有这一段，也是对上段目的的一个明示。业主小组鼓励物业公司在提供好管理服务的前提下，可以利用小区资源，拓展综合业务，而这些业务开展的前提是管理好，如管理混乱，这些业务、资源将一文不值。

以下几个这方面的提议：

### 1、 电梯广告位业务

业务性质：每个单元，电梯内轿厢设置  $2 \times 3 = 6$  个面固定广告位，每层楼电梯口设置 2 个广告位。这样每个单元就有  $2 \times \text{楼层} + 6$  的广告位。这些广告位有两个用途：

1、通知业主信息；2、广告位寻租（面向个人及单位）。制定各类广告位出租标准。再给贵司测算一下：以轿厢广告 500 元/年/位、各楼层以 100 元/年/位测算，一个单元可产生  $500 \times 6 \times 2 + 100 \times 2 \times 17 = 9400$ 。小区内有多少单元？以 100 个计就是 94 万收入。

要达到这点商业利用的前提的就是单元门禁的管理，如果单元门禁就像目前这样放任自流，一方面你的广告位毫无价值，谁都不会租用；一方面小广告遍布，业主满意度极差。

### 2、 金融、电信、便民等代缴服务