

业主和物业公司矛盾多发，物业费收缴与物业服务品质颇受关注 业主不满，物业叫屈，咋破局？

长沙晚报全媒体记者 孙占锋

一边是业主吐槽“花钱买气受”，交了物业费却还是卫生没人打扫、电梯没人修；另一边是物业公司抱怨“巧妇难为无米之炊”，物业费收缴率太低、运营成本难以维持……物业服务品质的高低，直接关系到业主的生活品质。物业服务与业主期望之间的差距，常常引发争议。物业费多少与物业服务品质的高低，更是成为社会关注的焦点。那么，业主与物管各执己见，“质价相符”的原则如何落地？头部企业有什么探索值得借鉴？行业协会和政府部门该充当怎样的角色？连日来，记者对此进行了深入调查。

高收费与低服务的现实落差

“交了物业费，小区的卫生却打扫得不干净，公共设施坏了也维修不及时，物业到底拿这些钱做什么了？”近日，家住长沙科教新村小区的业主李女士向记者抱怨道。如此困惑，也是小区众多业主共同的疑问。

记者看到，在长沙市住建局发布的2024年四季度物业服务企业黑榜名单中，服务科教新村小区的湖南中业物业，因“小区环境卫生整体情况差，有明显垃圾、大量堆物及杂物；小区存在违规搭建、乱悬挂广告招牌的现象；小区围墙、健身器材存在安全隐患”等8个问题被公开曝光。几个月后，2025年一季度物业红黑榜发布，服务科教新村小区的长沙尊兴物业再度上了“黑榜”。

“老小区的基础设施老化，本来就不够好，如果物业公司再不用心打理，我们业主每天生活在这里，面对的会是什么？”王先生已在星沙红树湾小区住了10多年，但小区物业服务水平却不敢恭维。他介绍，服务企业湖南长房金房子物业就曾因“小区管理情况较差，不积极配合整改”等问题被列入“重点监管”名单。

不止老旧小区，一些比较新的小区也存在物业管理不力的情况。富兴时代御城小区2021年11月第一批房屋交付，湖南新富兴物

业管理有限公司便以3.98元/平方米/月的标准向业主收取物业费。业主一开始只是觉得这个费用较周边小区偏高，后来竟发现物业公司的收费标准竟然未向主管部门进行备案，涉嫌违规。

去年9月，开福区市场监督管理局已给物业公司下达了《责令整改通知书》。“物业宣称服务水平是最高的‘五级标准’，但实际服务远远达不到。”小区业主吴先生告诉记者，现在业主和物业公司的矛盾依然很大。

低收缴率下的运营成本困局

记者在采访过程中了解到，多数物业公司也有苦衷。某不愿具名的物业经理无奈地说：“物业费收缴率低，公司的运营成本都难以维持，更别说提升服务质量了。我们还想把小区管理好，但巧妇难为无米之炊啊。”

“保安、保洁、维修、客服岗位都需要人，都是要花钱的。”该物业经理说，人力成本是物业服务企业支出的重头，通常占50%以上。此外，公共设施维护、管理与财务也有不少开支。作为收入来源，物业费无疑是最重要的。

然而在现实中，物业费收缴难，原因却是多方面的。就像前面所提到的部分小区业主，他们认为物业服务质量和物业费严重不匹配，存在“花钱买气受”的心理。望城新华联梦想城小区的湖南悦豪物业曾因“小区环境卫生有待提高，生活垃圾分类工作落实不到位”，被列入过“重点监管”名单。“物业费，就是用来购买物业服务的，但现在看来，物业的服务根本不值这个价。”小区业主马女士如是说。

根据长沙市物业管理办公室发布的2025年第一季度物业服务企业“红黑榜”及“重点监管”名单，12家企业因问题频发被纳入“重点监管”，3家企业因整改不力登上“黑榜”。诚如业主的疑问，小区物业管理一塌糊涂，物业费到底被用到了哪里？

“交了物业费，却享受不到相应的服务，凭什么还要交钱？”这样的想法在那些物业管理差的小区普遍存在。当然，也有一些业主对

物业费的用途和管理缺乏了解，存在误解，甚至还有个别业主存在恶意欠费的情况。

因为物业费闹上公堂的也不少见。例如，长沙河西的盈峰翠邸小区物业公司就曾在三年时间内起诉了200多位业主。后来法院认为，物业公司提供的服务存在诸多瑕疵，遂判决业主“打折”交纳物业服务费。

探索从“弹性定价”到透明化革新

业主嫌服务差，物业叹没钱赚，如何才能破解困局？物业行业又该如何理顺“收多少钱、干多少活”的简单逻辑？其实，企业需要将服务标准转化为公开承诺，业主也要从“被动缴费”变为“主动监督”。

今年2月，长沙市发改委、市住建局、市市场监管局联合发布了《关于规范物业服务收费管理的通知》，明确规定物业服务收费应遵循“质价相符”的原则。然而，在实际执行过程中，“质价相符”如何落地，特别是服务质量又该如何评价呢？

近来，万科物业推出“弹性定价”模式，探索破题思路。通过其公开的508项服务清单和服务标准，业主可以清晰地了解到该项服务的质量要求、验收标准、服务频次、操作流程和人员配置等。在了解这些服务内容和标准后，业主就可以像“点菜”一样按需选择。

“物业服务是专业服务，一般人不会做，也看不懂。”“弹性定价”本质上是一种信息平权，为物业行业的透明化作出了积极探索。”万科物业副总经理邹明表示，“质价相符”是行业面临的共同问题，弹性定价不再仅仅是万科物业的专利，而应该是行业的共有物。未来，弹性定价将全面开放服务标准，降低中小物业公司的创新门槛。

克而瑞集团副总裁张兆娟表示，将不可言传的服务颗粒化、可量化，把企业的核心竞争力转化为公共财富，超越了单纯商业竞争逻辑。弹性定价模式用透明化定价模型取代过往“讨价还价”的灰色成本博弈，极大消除因信息不对称导致的拒缴冲突，可以系统性重塑市场信任，为更多居民带来优质服务体验。

“对簿公堂”并非最优解

陈登辉

长沙科教新村小区李女士的抱怨并不是孤例：“物业费交了，卫生却脏乱差，东西坏了没人修，钱到底去哪了？”而物业经理也是一肚子苦水：“钱收不上来，连本都保不住，我拿啥给你们服务？”

业主嫌钱花得冤，物业喊穷没钱干。两边都憋着火，安居梦变成糟心事。

“质价不符”的症结，说白了，就是收费和服务这杆秤，两头都没摆平。一边是业主们交着“五级服务”的钱，结果连基础活都干不起来，甚至收费标准都存疑，当然窝火。另一边，物业也委屈：人工是大头，修修补样样要钱，业主一不爽就拒缴费，恶性循环下，服务只能“破罐子破摔”。

当双方矛盾达到一定程度，难免会步入“对簿公堂”的结局。可打官司这事，看似出了口气，实则有点“杀敌一千，自损八百”的味道。主管部门的《责令整改通知书》虽具震慑力，却难以穿透日常服务的迷雾，毕竟光靠罚单可管不过来。若矛盾解决仅依赖事后惩戒，甚至闹上法庭，无异于扬汤止沸，治标不治本。

破局的关键，得把“糊涂账”算明白，别让业主猜钱花哪了，也别让物业哭穷没依据。搞“弹性定价”就挺好——把物业服务拆成一道道“菜”，明码标价；干啥活、啥标准、多干少干一次，清清楚楚列出来。业主可以像点菜一样按需选择。把“不可言传”的服务变成可衡量、能监督的“明码实价”，才能填平信息鸿沟。

物业服务，本质上是一项涉及多方利益的公共契约。物业得拿出诚意，别玩猫腻；业主也别光当“甩手掌柜”，得有点“主人翁”精神；政府监管也得跟上，把评估体系弄扎实，多支持创新模式落地。

哪天业主能明明白白知道每分钟流向，物业能在合理收费下专心把活干漂亮，“冤家”才能变“亲家”。从“花钱买气受”到“按需享服务”，看似一小步，

其实是基层治理现代化的一大步。



湖南新闻奖名专栏

2024年中国连锁百强名单公布 长沙3家企业上榜

长沙晚报6月20日讯(全媒体记者 刘捷萍)18日，中国连锁经营协会(CCFA)发布了“2024年中国连锁Top100”榜单。长沙3家企业上榜，分别是湖南鸣鸣很忙商业连锁股份有限公司(10位)、绝味食品股份有限公司(75位)、湖南友谊阿波罗控股股份有限公司(93位)。

长沙3家上榜企业中，量贩零食企业湖南鸣鸣很忙首次跻身前十名。2024年，湖南鸣鸣很忙销售达555亿元，同比增长132.7%，门店数超过1.4万家，较上年翻番。

休闲卤制食品企业绝味食品则首次进入连锁百强，2024年销售额为62.56亿元，比去年增长13.8%，门店数达1.3万家，同比增长18.5%。

老牌零售企业湖南友谊阿波罗2024年营收38.83亿元，同比增长19%。

为大学生创业者送上“大礼包” 长沙市市场监管部门推出“启航计划”

长沙晚报6月20日讯(全媒体记者 周辉霞)19日，长沙市市场监管部门推出支持大学生创业“启航计划”，从提升登记便利度、优化审核标准、强化信用支撑等方面，实行登记注册“1个工作日内办结”，同时赠送印章、免费邮寄营业执照，以降低大学生创业初期成本。

在降低成本方面，市场监管部门还将着力推动集群注册应用，支持大学生创业园、众创空间、科技孵化器等载体，为入驻的初创经营主体提供集群注册登记服务，降低初创经营主体场地租赁成本。

在优化审核标准上，将全面落实“一次性告知”要求，加强沟通对接，确保信息传达准确无误。同时鼓励大学生初创为个体工商户和民营企业，在场地、融资支持、税费优惠等供给侧提供“定制化”政策包。建立大学生创业主体信用修复“绿色通道”，推行“轻微免罚”“首违不罚”等柔性执法，对非主观故意的轻微违法行为以行政指导为主，降低创业试错成本。

在登记环节，市场监管部门将对大学生创业经营主

社区办“开火”宴 19户居民包饺子庆乔迁

长沙晚报6月20日讯(全媒体记者 李卓)

搬新居后做的头顿饭叫“开火”。开福区新河街道华夏路社区枫林小区6号栋的居民却开了一个不一样的“火”：

家还是原址那家，只是由无厨房、无厕所的D级危房，变成了厨卫、天然气入户的崭新小洋房，社区张罗一顿热闹的“开火”宴，整栋楼19户居民和街坊们聚在一起，欢欢喜喜地包饺子。

始建于1968年的枫林小区6号栋，在开福区政府多部门联动、街道和社区奔波协调下，从危楼倒地到新房建起全程透明，19户居民参与话事决策，终于完成拆除重建。20日，社区组织新居交付仪式，随新居钥匙一起给居民送上安家礼包，贴上大红“福”字，共庆乔迁之喜。

枫林小区6号栋曾是上世纪60年代典型的国企老办

为告诉记者，尽管危房拆除重建，住户没有出资，但拆除、设计等都由居民参与话事。



扫码看辣视频
19户居民包饺子庆乔迁



20日上午，新能源汽车起火综合应急演练在长沙新港公司滚装码头举行。长沙晚报全媒体记者 王志伟 摄

无人机投放水弹灭火

长沙新港举行新能源汽车起火综合应急演练

长沙晚报6月20日讯(全媒体记者 吴鑫矾
通讯员 洪琳 张舒媚)20日上午，在湖南省城陵矶港口集团长沙新港公司滚装码头库场区，一辆新能源汽车冒起浓烟并伴有明火。长沙新港立即启动应急预案，在转移周边新能源汽车后，抢险救援组用新能源汽车灭火罩迅速罩住起火车辆隔绝火源，同时将嵌入式灭火装置推送至起火车辆底盘下方喷水降温，现场火情被快速解除。

其实，这个场景只是当天由湖南省城陵矶

港口集团主办、长沙新港公司承办的新能源汽车起火综合应急演练中的一幕。此次演练设置了库场新能源汽车起火处置与短驳汽车失控起火处置两个项目，实现了新能源汽车起火、人员营救等多重风险同步处置，现场有50余名救援人员、15台专业装备协同作战，在20分钟内完成了从三级响应到一级响应的全链条处置。

记者在现场看到，在短驳汽车失控起火处

置项目中，模拟了趸船短驳汽车撞击护栏致使

人员被困、车辆撞击导致滚装船发生火情。事故发生后，现场立即启动应急预案，并拨打119、120等进行救援。随后，疏散警戒组立即封锁现场并疏散人员，医疗救护组迅速救出伤员，转移至安全区域，现场实施心肺复苏。消防队入场后立即架设水枪压制火势，启动无人机投放水弹进行灭火。同时，水上救援中心的专业救援船到达后打开水枪，对准滚装船舶“起火”区域进行喷水灭火。

物业维修资金购买电梯维修保险

长沙将全面启动试点工作，已制定出台专项操作流程

长沙晚报6月20日讯(全媒体记者 孙占锋)近日，长沙市住建局印发《长沙市物业专项维修资金购买电梯维修保险试点工作方案》，将在全市遴选试点小区，推行“电梯维修保险”改革，在物业专项维修资金使用中利用“保险+服务+科技”的市场化机制，探索建立维修资金购买商业保险用于电梯维修的新模式，切实解决群众关切的电梯维修难题，全面提升居民乘梯安全保障水平。

当前长沙市住宅小区共有逾10万台电梯，随着电梯保有量持续增长、老旧电梯逐年增多，维修一次的费用少则几千元，多则上万元，加之因维护、管理、维修责任不明晰，缺乏有效监督手段等原因，日常维护不到位，不仅令电梯“小病”拖成“大病”，给居民生活造成诸多不便，同时也引发安全隐患。

统计数据显示，长沙市内五区近年来累计办理维修资金业务达2.6万余笔，其中电梯维

修占比超过50%，3万元以下电梯维修业务逾1.1万笔，占电梯维修业务总量80%，且多为应急维修项目。

面对电梯老龄化趋势加剧、年均维修资金申请量持续攀升的现状，目前最短15天的申请周期已难以满足居民日常生活需求。

在国家政策层面，国务院办公厅、住建部近年来相继出台文件，鼓励探索电梯安全责任保险机制。2024年，湖南要求全面推广用维修资金购买电梯维修保险的经验做法，明确长沙先行试点。市人大常委会在物业管理专项审议中也明确提出，要创新“电梯综合保险”管理模

式，完善物业小区电梯全生命周期管理。

市物业维修资金管理中心相关负责人介绍，此次改革试点充分借鉴了成都、杭州等地的成功经验，并结合长沙实际情况进行了优化创新。

一方面，创新物业维修资金使用机制，推行可按应急程序或一般程序申请使用维修资金购买电梯维修保险，应急程序采用一次申请、一年

的有效方式实施，一般程序按照计划使用的规定，采用一次表决、三年有效的方式实施。

另一方面，积极遴选改革试点保险机构及小区，将在长沙市城区范围内，由各区、县(市)于一年内选择5个以上的小区进行试点，试点小区限定为电梯投入使用已超过5年并符合投保条件、业主维修资金账户余额足以支付一年保费的小区。

此次改革将给居民带来实实在在的便

利。”市住建局相关负责人表示，通过引入市场化保险机制，预计电梯故障响应时间将缩短至30分钟以内，60%以上的故障可在12小时内完成修复，维修效率提升超过80%。

据悉，长沙市已制定出台专项操作流程，试点工作即将全面启动。下一步，相关部门将加大政策宣传力度，指导业主、业主委员会或其委托的物业服务企业规范参保流程，确保这项惠民政策真正落地见效，为全市电梯安全管理探索可复制、可推广的成功经验。

的规定，调整为“近6个月连续正常缴存”；二是支持单身职工、异地缴存职工购买首套或第二套（含新建商品房、二手房）申请公积金贷款，为青年人、大学生稳居安居创造有利条件；三是提高租房提取频次。由每年提取一次调整为每月提取一次，同时，创新开展提取公积金按月直付房租业务，切实缓解新就业职工等群体的租房压力。