

住宅小区公共设施工程维修响应机制与服务质量评价研究——以海口海府大院项目为例

胡国祥

450404*****1211

摘要:城市化不断推进之际，住宅小区成为城市居民生活的基础单元，该单元内公共设施能否正常运行以及服务质量高低，会给居民的生活质量带来十分关键的影响，当下不少住宅小区在公共设施工程维修响应和服务质量上存在不少问题，比如维修不及时，服务质量好坏不均等情况，本文把海口海府大院项目当作案例，想要细致探究住宅小区公共设施工程维修响应机制以及服务质量评定的相关情况，利用案例分析法，问卷调查法以及实地考察法，针对该项目公共设施的维修响应机制展开分析，创建服务质量评定指标体系来搜集并分析业主反馈的数据。研究察觉，海府大院在维修响应机制方面存在响应迟缓，责任划分模糊等问题，其服务质量也尚需改善，依托于此，本文给出一些改良建议，诸如完善维修响应流程，明确责任人，加大设施日常巡查力度等，希望给住宅小区公共设施运作和质量改良带来一些有用的思路。

关键词:住宅小区；公共设施维修；响应机制；服务质量评价；海府大院

DOI: 10.64216/3080-1508.25.11.094

1 引言

1.1 研究背景

住宅小区的公共设施属于现代城市居住环境的重要形成单元，会给居民的生活质量带来直接而重大的影响，这些设施包含消防系统，电梯，智能化系统以及排水系统之类的基础设施，也关乎绿化，休闲娱乐等改善居住舒适度的配套设备^[1]。可是当下很多住宅小区在公共设施维修反应和服务质量上存在明显的问题，有些已交付小区由于没有成立业主委员会，所以出现守护机制不完善，责任划分不明，监管执行不力等情况屡屡发生，从而造成消防系统停止运转，电梯故障频繁，智能化系统无法正常运行之类的安全风险^[1]。老旧小区经过改造之后，其公共设施的守护状况陷入困境，居民缺乏自觉守护意识，社区守护人员机制不够灵活，而且多方主体之间的交流途径受阻，这些问题使得设施守护工作变得越发艰难^[2]，这些情况既影响到居民日常生活的品质，又给房地产企业的品牌形象及其社会责任感带来了严峻考验，因而，创建科学的守护响应体系并优化守护质量成了迫切须要解决的重要任务。

1.2 研究目的与意义

本研究把海口海府大院项目当作案例，意在深入探究住宅小区公共设施工程维修响应机制以及服务质量评价这些核心问题，研究会先对海府大院当前的维修响

应流程加以分析，找出其中在责任主体明晰性，响应速度和维修质量等方面存在的不够，然后再依照业主的意见给出改良建议^[3]，按照有关理论创建起服务质量评价指标体系，经由问卷调查和数据分析来考量这个小区公共设施服务的整体水准，最后再给出有针对性的改善措施^[6]，这项研究有益于加强海府大院公共设施的经营水平和服务质量，而且会给其他住宅小区赋予可供模仿的范例，对于促使全行业的服务朝着标准化，规范化方向去发展有着十分重要的意义。

1.3 研究方法

要达成前面的研究目的，本文会采取多种研究方法，其中涉及案例分析法，问卷调查法以及实地考察法。利用案例分析法深入剖析海口海府大院项目之后，可以显现出该项目在公共设施维修响应机制和服务质量方面存在的状况与问题，给后面的研究所给予实证支撑^[7]，而问卷调查法则用来收集业主对于公共设施服务质量是否满意的看法，经由设计科学合理的问卷，包含设施保养的及时性，维修人员的专业水平，服务态度以及收费是否合理等诸多层面，从而保证数据足够全面和具有代表性^[3]。实地考察法会借助对小区现场执行观察和访谈来进一步验证问卷数据的真实性，并增添细节信息，把这些方法结合起来运用，可以从大量角度体现问题的本质，而且可以为给出切实可行的改良建议形成稳固的

基础^[7]。

2 海口海府大院项目概况

2.1 项目基本情况

海口海府大院项目坐落在海南省海口市美兰区，处于城市的核心区域，交通十分便捷，而且周边的配套设施比较完备，这个项目占地约354亩，总建筑面积达68万平方米，包含许多高层住宅楼以及一些商业建筑，建筑类型主要是现代化高层住宅，其设计风格简单大气，契合当下城市居民的生活需求，到本研究启动之时为止，该项目的入住率已接近60%，居民人数比较稳定，社区氛围慢慢得以营造出来，海府大院属于海口市比较典型的中高端住宅小区，它的物业经营模式和服务质量始终备受瞩目，但是，伴随入住期限的推移，公共设施被使用的次数增多，有些设施就出现了陈旧或者发生故障的情况，这就给小区的日常运作和守护带来了更多的压力^{[1][4]}。

2.2 公共设施构成

海府大院项目内部的公共设施种类繁杂，包含居民日常生活所必需的诸多方面，消防系统属于保障居民生命财产安全的关键设施，其中涉及火灾报警系统，灭火器，消防栓以及应急疏散通道等等。这些设施是否完善可靠会直接影响到小区的安全防护水平，电梯乃是高层住宅的主要出行工具，它的运行情况会左右居民出行的便捷程度，智能化系统显示出现代科技在住宅小区当中的运用情况，包含门禁系统，观察系统，停车场管理系统等，给居民带来方便的生活感受，排水系统同样是小区公共设施的一项重要形成局部，其功能能否正常发挥同居民的生活满意度以及环境卫生状况休戚相关。这些公共设施各有专属的功能特性，它们在整体运作时相互联系，一起形成了小区的基本服务系统，所以，守护和经营这些设施十分关键，任何一个环节出现差错，都有可能给居民生活造成重大冲击^[1]。

3 海府大院公共设施工程维修响应机制分析

3.1 现有维修响应机制

海府大院属于海口市非常关键的住宅小区，它的公共设施维修响应机制对于保障居民生活质量十分关键，按照现存资料和实地考察情况，这个小区的维修响应流程大致包含业主报修，物业登记，派单维修以及反馈评价这四个主要步骤^[5]，详细来说，业主经由电话或者线上平台向物业管理处提出维修请求，物业部门收到报修

信息之后实施登记，依照问题种类分配到对应的维修小组，如果是急修任务，物业规定维修人员要在30分钟之内赶到现场；至于一般性的维修工作，则须要在30分钟以内联系报修人并安排好处理的时间^[6]。从责任主体角度而言，物业管理公司肩负着维修响应的主要职责，部分设施比如电梯，消防系统等则由专业外包单位来负责维护，这种运作模式在某种程度上促成了维修工作朝着专业化方向实施分工，不过也显现出多主体合作时潜藏的一些问题。

3.2 维修响应机制存在的问题

海府大院创建起比较完善的维修响应机制，但在实际运行过程中存在不少不够之处，其一，响应速度慢的情况十分明显，有些业主表示，碰到急需维修的时候，维修人员并没有按照要求的30分钟响应时限赶到现场，特别是在夜晚或者假期期间，这种迟缓现象更为严重^[1]。其二，因为责任划分不明而使得维修效率低下，比如在区分房屋质量和公共设施守护的责任时，物业公司和开发商之间各自的职责划分不清楚，于是就有一些维修任务遭到推脱或者推迟^[2]，其三，维修质量低劣也是业主们共同关切之事，由于没有统一的维修标准以及服务监督体系，部分维修作业流于形式应付差事，还有的同一类问题被重复修理了好多次。这些情况既影响居民生活感受，又给小区整体经营水平带来不良影响。

3.3 改进维修响应机制的建议

针对前面提到的问题，给出如下改进建议来改善海府大院的维修响应机制，第一点，要进一步完善维修响应流程，精简报修步骤，加快信息传递速度，可以采用智能化报修系统，这样就能即时发送业主的报修消息并加以跟进，免除由于人为主观原因造成的耽搁^[6]。第二点，要明确各个责任方的具体职责界限，形成起清晰的责任界定体系，碰到牵涉众多部门的维修事务时，应当确定一个牵头部门去协调相关事宜，防止因为责任不明而产生互相推托的情况发生。第三点，创建一支快速响应队伍，加大对维修人员专业技能的培训力度，使得他们在紧急状况下能立即赶到现场并有效地解决问题。第四点，巩固监督机制的形成，组建专门的维修服务质量评价小组，定时对维修工作展开检查和考核，把结果公开透明化，接受业主的监督^[6]，经由前面这些举措，大概会明显改善海府大院公共设施维修响应的效率和质量，给居民供应更好的服务。

4 海府大院公共设施服务质量评价

4.1 服务质量评价指标体系构建

按照相关理论并参照文献资料，联系海府大院的实际状况，创建起一套科学合理的服务质量评价指标体系，此指标体系重点包含四个部分，即设施守护的及时性，维修人员的专业水准，服务态度以及服务收费是否合理。设施守护的及时性显示着公共设施出现故障之后被修复的快慢及其效率，属于考量物业服务响应能力的关键指标^[3]，维修人员的专业水准重视维修人员的技术水平，资质认定及其解决问题的能力，这会直接左右维修质量的优劣，服务态度表现出物业工作人员在服务期间的礼仪规范，交流技巧以及对待业主的态度，服务收费是否合理关乎物业服务费用是否透明，收费标准和服务内容是否相符，综合考虑这些指标，可以全方位展示海府大院公共设施的服务质量情况，而且会给后续的数据采集和分析给予清晰的方向。

4.2 数据收集与分析

本研究欲得业主对公共设施服务质量的真实评价，于是采用问卷调查与深度访谈关联的方式来搜集数据，问卷设计依照前面提到的服务质量评价指标体系，共有25个题项，覆盖设施保养及时性，维修人员专业性，服务态度，服务收费合理性等诸多层面，在调查时，由福建江夏学院物业管理专业的教师带着学生去海府大院小区，对业主执行“一对一”的现场问卷调查，以此保障问卷填写的质量和有效性^[7]，最后总共发放问卷300份，收回有效问卷258份，问卷的有效回收率达到86%，符合实证分析的要求，而且，研究小组还选择了部分业主展开深度访谈，更多地掌握他们对于公共设施服务的实际感受和改进意见。在数据分析这个阶段，利用SPSS统计软件执行了问卷数据的描述性统计分析，信效度检测以及因子分析，从而得到了各个指标的得分还有整体服务质量的评定结果。

4.3 服务质量提升策略

按照服务质量评定的结果，给出如下具有针对性的策略来改善海府大院公共设施的服务质量，其一，要加大设施的日常巡查力度，形成定时巡查的机制，尽早察觉潜在的问题并予以解决，以此缩减故障出现的次数及其波及的范围^[3]。其二，应当提升修缮人员的技能与素养，经由定期开展培训和考核，保证修缮人员掌握牢靠

的专业知识并且有着充足的操作经验，其三，改良服务态度对于改善服务质量来说同样重要，可以借助巩固员工的礼仪规范管理，执行统一的服务标准等途径，优化业主的服务感受^[6]。在服务收费方面，要进一步规范收费标准，细致化收费依照和核算方法，把相关的信息编入服务指南或者联系卡，发放给业主，从而提升收费的透明度，防止产生争议，这些策略一旦得到执行，就会有益于全方位改善海府大院公共设施的服务质量，给业主营造出越发舒适便利的生活环境。

5 结论

本研究把海口海府大院项目当作案例，详细探究住宅小区公共设施工程维修响应机制以及服务质量评价方面的关键问题，经由对当前维修响应机制加以分析，察觉该机制在责任划分，响应快慢以及维修质量等方面有着明显不够之处，这些情况既影响居民生活品质，又给小区整体运作带来考验^[1]，按照有关理论并结合实证研究创建起来的服务质量评价指标体系，表现出设施保养是否及时，维修人员是否专业，服务态度怎样，收费是否合理等诸多层面的影响要素，相关研究显示，改良维修响应机制并改善服务质量，这对于加强居民满意度，推动社区和睦有着重要意义^[3]。针对海府大院项目的具体案例展开分析之后，给出了一些改进建议，比如改良维修流程，明确责任主体，加大监督力度等，这些举措可以为提升公共设施经营水平给予操作方面的指引。

参考文献

- [1] 何军. 构建共用设施设备管理维护机制的研究[J]. 上海铁道, 2020, (S02): 189-191.
- [2] 柴璐璐; 夏珑. 无物业老旧小区改造后公共设施维护研究[J]. 可持续发展, 2022, 12(4): 964-968.
- [3] 张菊香; 蔡少茹. 住宅物业服务质量和住户满意度的影响研究[J]. 中国房地产, 2020, (27): 70-76.
- [4]. “加强物业管理共建美好家园”典型案例[J]. 中国物业管理, 2022, (2): 46-147.
- [5] 无. 物业管理行业2024年2月舆情报告[J]. 中国物业管理, 2024, (3): 78-81.
- [6] 程远洋. 提高住宅小区物业服务质量和策略研究[J]. 现代物业(中旬刊), 2018, 17(4): 13-13.
- [7] 殷闻华. 社区治理中的物业管理:服务质量对居民归属感的影响[J]. 东南学术, 2020, 0(3): 162-171.